

# 介護保険におけるオンラインでのサービス担当者会議に 関する営利／非営利法人間の差異分析

Comparative study on online service management conference in Long-Term Care Insurance among for-profit/non-profit Corporations

石田 慎二<sup>1</sup>・高木 さひろ<sup>2</sup>・伊藤 幸子<sup>3</sup>

ISHIDA Shinji

TAKAGI Sahiro

ITO Sachiko

This article aims to clarify the progress of online service management conference in Long-Term Care Insurance since the COVID-19 pandemic, and to clarify the actual situation of for-profit corporations regarding online service management conference in Long-Term Care Insurance through a comparative study of for-profit and non-profit corporations. The survey revealed that only approximately a quarter of the total number of in-home care support offices held online service management conference in Long-Term Care Insurance. Overall, the study also found no statistically significant difference between for-profit and nonprofit corporations regarding online service management conference in Long-Term Care Insurance. In other words, it was suggested that for-profit corporations are not acting to the detriment of their users to pursue profits, just because they are for-profit, compared to non-profit corporations.

## はじめに

介護保険法施行により、介護サービス基盤の整備を進めるため営利法人が介護保険サービス提供に本格的に参入できるようになった。「介護サービス施設・事業所調査」(厚生労働省)によると、2020年10月1日現在、営利法人は、訪問介護の69.8%、通所介護の51.8%、特定施設入居者生活介護の69.0%、認知症対応型共同生活介護の37.9%、居宅介護支援事業所の51.2%を占めており、居宅介護サービスの提供において中核的な役割を担うようになっている。

営利法人の参入は、介護サービス提供のあり方に大きなパラダイム転換をもたらしたが、介護保険法施行から20年以上経過するなかで、未だに営利法人の参入に対しては、営利主義は介護保険サービスの提供になじまない、公共性が確保されないなど否定的な見方もあり、実態を踏まえた議論がされていない状況が続いている。

介護サービス提供における営利法人の実態に関する研究は、Yun Jeong-Jang・黒田(2005)、石田・伊藤(2007)、石田・伊藤・神部(2008)、安立(2010)などがあるが、必ずしも多くなく、実態を明らかにするような研究を積み重ねていく必要がある。そこで本稿では、近年、重要視されているICTの活用を取り上げ、経営主体間の比較検討を行い、営利法人の実態を明らかにする。

介護保険サービスにおけるICT活用の先行研究をみると、必ずしも積極的にICTが活用されておらず、とくにオンライン会議の開催については進んでいない実態が報告されている(NTTデータ経営研究所2015、公益財団法人介護労働安定センター2021、三菱総合研究所2021)。

1 帝塚山大学 教育学部 教授

2 関西大学大学院人間健康研究科博士課程後期課程

3 一般社団法人友愛

しかし、2021年の介護報酬改定において会議や多職種連携におけるICTの活用が明確化され、オンライン会議が推進されることとなった。折しもこの時期はコロナ禍で対面での会議が自粛されることが多く、オンライン会議の方法が普及した時期と重なった。また、新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業のなかにICT整備が盛り込まれたことからコロナ禍以後はサービス担当者会議<sup>1)</sup>においてもオンライン会議の導入が進んだと考えられる。

このような背景を踏まえ、本稿はコロナ禍以後のサービス担当者会議におけるオンライン会議の進捗状況を把握するとともに、営利法人と非営利法人の比較検討を通して、サービス担当者会議におけるオンライン会議に係る営利法人の実態を明らかにすることを目的とする。

## 1. 研究方法

### 1) 調査の概要

調査対象はA県の居宅介護支援事業所で、2021年11月時点でA県のホームページで公表されている事業所一覧から無作為抽出した300か所の居宅介護支援事業所を対象とした。調査方法は郵送調査法とし、2021年12月2日～2022年1月10日の期間に調査票を郵送で送付し、郵送により回収した。回収された有効標本数は91、回収率は30.3%であった。経営主体は「営利法人」が34.1%、「非営利法人（社会福祉法人、医療法人、NPO法人）」が58.3%、「その他」7.7%であった。

本調査の倫理的配慮としては、記入内容については統計的に処理し施設名・回答者が特定されないようにすること、調査結果を調査の目的以外に使用しないこと、さらに調査に関する問い合わせ先について調査票に明記し、回答をもって承諾を得たものとした。

### 2) 分析方法

まず、コロナ禍以後のサービス担当者会議におけるオンライン会議の進捗状況を把握するために、単純集計により新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業の助成、サービス担当者会議の実態を示した。次いで、サービス担当者会議におけるオンライン会議に係る営利法人の実態を明らかにするために、経営主体間の比較をカイ二乗検定を用いて行った<sup>2)</sup>。調査結果の分析には、統計ソフトIBM SPSS Statistics28を用いた。

## 2. サービス担当者会議におけるオンライン会議の進捗状況

### 1) 新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業の助成

新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業の助成については、「受けた」が63.7%、「受けていない」が36.3%で、約6割の事業所が助成を受けていた。助成品目の内訳をみると、「感染症対策に要する物品購入」が54.9%で最も多く、次いで「長机、飛沫防止パネル、換気設備などの備品」29.7%、「ICT機器等の購入費用」23.1%であった（表1）。

表1 新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業の助成品目（複数回答）

	度数	%
感染症対策に要する物品購入	50	54.9%
長机、飛沫防止パネル、換気設備などの備品	27	29.7%
ICT機器等の購入費用	21	23.1%
自転車・自動車の貸与・購入費用	8	8.8%
多機能型簡易居室の設置	4	4.4%

感染防止のため発生する追加的人件費	1	1.1%
外部専門家等による研修実施	0	0.0%

## 2) サービス担当者会議

### ①オンライン会議の開催

サービス担当者会議のオンライン会議の開催については「ある」と回答したのは24.2%であった。そのうち「すべてオンライン会議で開催」は40.9%、「一部をオンライン会議で実施」は59.1%であった。開催方法について複数回答で尋ねたところ、「Z o o m」が100.0%、「L I N E」「T e a m s」が9.1%、「S k y p e」が4.5%であった。

オンライン会議を開催した時期については「コロナ禍以後」が100.0%であった。オンライン会議で開催した理由について複数回答で尋ねたところ、「新型コロナウイルスの感染拡大防止のため」が95.5%で最も多く、次いで「業務の効率化のため」27.3%、「利用者の家族が利用者宅への訪問を拒否したため」18.2%であった（表2）。

また、オンライン会議で利用者が参加した場所について複数回答で尋ねたところ、「利用者宅」が59.1%で最も多く、次いで「主治医の医療機関」「居宅介護支援事業所」が27.3%であった。

表2 オンライン会議で開催した理由（複数回答）

	度数	%
新型コロナウイルスの感染拡大防止のため	21	95.5%
業務の効率化のため	6	27.3%
利用者の家族が利用者宅への訪問を拒否したため	4	18.2%
利用者が利用者宅への訪問を拒否したため	1	4.5%
会議の構成員が在宅勤務となったため	1	4.5%

### ②オンライン会議以外での開催

サービス担当者会議のオンライン会議以外での開催方法について複数回答で尋ねたところ、「書面開催」が77.9%で最も多く、次いで「対面」76.5%、「電話」47.1%、「メール」5.9%であった。オンライン会議以外での開催の判断について複数回答で尋ねたところ、「介護支援専門員が判断」が63.2%で最も多く、次いで「事業所で判断」45.6%、「所属法人が判断」7.4%であった。

オンライン会議を開催しない理由については「オンライン会議の設備機器がない」が64.7%で最も多く、次いで「対面重視と判断」30.9%、「該当ケースがなかった」27.9%、「オンライン会議の設備機器の取り扱い方がわからない」が22.1%であった（表3）。

今後のサービス担当者会議のオンライン会議での開催計画については「ない」が41.2%、「検討中」が33.8%、「無回答」が23.5%で、「ある」は1.5%であった。

表3 オンライン会議を開催しない理由（複数回答）

	度数	%
オンライン会議の設備機器がない	44	64.7%
対面重視と判断	21	30.9%
該当ケースがなかった	19	27.9%
オンライン会議の設備機器の取り扱い方がわからない	15	22.1%
オンライン会議について合意が得られない	10	14.7%
法人・事業所においてオンライン会議の設備機器の使用手続きが面倒	6	8.8%
個人情報保護の観点から問題がある	3	4.4%

### ③オンライン会議の課題

サービス担当者会議におけるオンライン会議の課題について複数回答で尋ねたところ、「オンライン会議を可能とするための設備機器の整備・維持」が80.7%で最も多く、次いで「非言語的行動がつかめない」46.6%、「個人情報保護」18.2%、「参加者からの発言が得られない」17.0%であった（表4）。

表4 オンライン会議の課題（複数回答）

	度数	%
オンライン会議を可能とするための設備機器の整備・維持	71	80.7%
非言語的行動がつかめない	41	46.6%
個人情報保護	16	18.2%
参加者からの発言が得られない	15	17.0%
情報共有が困難	13	14.8%
情報収集が困難	5	5.7%
開催後の情報共有が難しい	5	5.7%

## 3. サービス担当者会議におけるオンライン会議に係る営利法人の実態

### 1) 新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業の助成

新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業の助成を「受けた」のは、営利法人が61.3%、非営利法人が62.3%であり、カイ二乗検定において経営主体間に統計的有意差は認められなかった。また、経営主体別の助成品目についてもカイ二乗検定において経営主体間に統計的有意差は認められなかった。

### 2) サービス担当者会議

#### ①オンライン会議の開催

サービス担当者会議のオンライン会議の開催について「ある」と回答したのは、営利法人が19.4%、非営利法人が25.0%であり、カイ二乗検定において経営主体間に統計的有意差は認められなかった。また、オンライン会議で開催した理由についてカイ二乗検定を行ったところ、経営主体間に統計的有意差は認められなかった。

#### ②オンライン会議以外での開催

サービス担当者会議のオンライン会議以外での開催方法についてカイ二乗検定を行ったところ、「書面開催」については5%の有意水準で経営主体間に統計的有意差が認められ、非営利法人のほうが高いことが示された（表5）。

オンライン会議以外での開催の判断、オンライン会議を開催しない理由についてはカイ二乗検定において経営主体間に統計的有意差は認められなかった。

表5 経営主体別オンライン会議以外での開催方法（複数回答）

	非営利法人		営利法人	
対面	31	79.5%	20	80.0%
書面開催*	35	89.7%	15	60.0%
電話	20	51.3%	9	36.0%
メール	4	10.3%	0	0.0%

\* P < .05

### ③オンライン会議の課題

サービス担当者会議におけるオンライン会議の課題についてカイ二乗検定を行ったところ、経営主体間に統計的有意差は認められなかった。

## 4. 考察

### 1) サービス担当者会議におけるオンライン会議に関する考察

#### ①コロナ禍への対応でオンライン会議を導入

介護サービス分野においてもICTの活用が求められてきており、コロナ禍で社会的にオンライン会議が普及したが、本研究の結果をみると、サービス担当者会議をオンライン会議で開催していた居宅介護支援事業所は全体の約4分の1で必ずしも多くない。オンライン会議を導入した事業所においても導入したのはすべてコロナ禍以後であり、ICTを積極的に活用したというよりはコロナ禍の影響により対面で会議ができない状況のなかで導入したという側面が大きいと考えられる。

オンライン会議で開催した理由をみても、「新型コロナウイルスの感染拡大防止のため」が95.5%であるのに対して、「業務の効率化のため」は27.3%に留まっており、業務の効率化よりコロナ禍への対応が圧倒的に多くなっている。つまり、コロナ禍が終息すればオンライン会議を導入した居宅介護支援事業所も対面での開催に戻る可能性が高い。

#### ②オンライン会議の設備機器の整備

オンライン会議を開催しない理由について約3分の2の居宅介護支援事業所が「オンライン会議の設備機器がない」と回答している。また、オンライン会議の課題も「オンライン会議を可能とするための設備機器の整備・維持」が約8割となっており、オンライン会議を普及させていくためには各事業所においてオンライン会議の設備機器の整備を進めていくことが求められる。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業の助成で積極的にICT機器等の購入をして環境整備を図ったわけではなく、助成を受けて「ICT機器等の購入費用」した事業所は約2割に留まった。コロナ禍への対応として、まずは「感染症対策に要する物品購入」「長机、飛沫防止パネル、換気設備などの備品」といった事業所の環境整備が優先されたと考えられる。

#### ③オンライン会議の普及の課題

上述したようにオンライン会議を普及させていくためには各事業所においてオンライン会議の設備機器の整備を進めていくことが求められるが、オンライン会議の設備機器が整備されれば、サービス担当者会議においてオンライン会議での開催が普及していくとは必ずしも言えない。

オンライン会議を開催しない理由について約3割の事業所が「対面重視と判断」と回答している。また、オンライン会議の課題としても「非言語的行動がつかめない」「個人情報保護」「参加者からの発言が得られない」が挙げられており、介護サービス分野ではオンライン会議より対面のほうが効果的にサービス担当者会議を開催できると考えていることがうかがえる。

### 2) オンライン会議に係る営利法人の実態に関する考察

サービス担当者会議におけるオンライン会議については、サービス担当者会議のオンライン会議以外での開催方法の一部で営利法人と非営利法人の間で統計学的有意差がみられ、「書面開催」が営利法人より非営利法人のほうが高くなっていた。この要因としては、営利法人のほうが対面

での開催にこだわっていたということが考えられる一方で、非営利法人のほうが対面で開催できなくてもとにかく支援を進めるために書面でも開催していたということも考えられる。

この点についてはさらに検討が必要であるが、全体的にはサービス担当者会議におけるオンライン会議については経営主体間で統計学的有意差がみられないことが明らかになった。営利法人に対しては未だに公共性が確保されないなど否定的な見方があるが、今回の調査結果をみると、サービス担当者会議におけるオンライン会議については営利法人だからといって非営利法人と比較して利益を追求するために利用者にとって不利益な行動をとっているわけではないことが示唆された。

その一方で、営利法人の特徴としてしばしば指摘される迅速性や創意工夫による新しいサービスの開発という点については、営利法人だからといって積極的にサービス担当者会議においてオンライン会議を導入しているという実態は認められなかった。

## おわりに

本稿では、まずコロナ禍以後のサービス担当者会議におけるオンライン会議の進捗状況を把握した。その結果、サービス担当者会議をオンライン会議で開催していた居宅介護支援事業所は全体の約4分の1で必ずしも多くないことが明らかになった。しかしながら、介護サービス現場においてICTを活用する機会はサービス担当者会議におけるオンライン会議以外にもたくさんあり、本稿の結果をもってコロナ禍以後にも介護サービスにおいてICTが積極的に活用されていないとは言えない。この点については、今後さらに検討していくことが求められる。

本稿では、次に営利法人と非営利法人の比較検討を通して、サービス担当者会議におけるオンライン会議に係る営利法人の実態を明らかにした。その結果、全体的にはサービス担当者会議におけるオンライン会議については営利法人と非営利法人との間で統計学的有意差がみられないことが明らかになった。この結果は、Yun Jeong-Jang・黒田（2005）、石田・伊藤（2007）、石田・伊藤・神部（2008）の訪問介護事業所を対象とした先行研究の結果とも一致しており、営利法人による介護サービス提供に対する従来のステレオタイプの見方の再考の必要性を示唆している。

ただし、今回の調査結果はサービス担当者会議におけるオンライン会議に特化したものであり、またサンプル数が少なく、回収率が高いとは言えないという限界があるため、営利法人による介護サービス提供については、今後さらに研究を積み重ねていく必要がある。

## 付記

本稿は、一般社団法人日本ケアマネジメント学会第21回研究大会（2022年6月）において発表した内容の一部を加筆・修正したものである。

## 謝辞

本研究は、2021年度日本ケアマネジメント学会ケアマネジメントの質的向上に関する研究助成（研究代表者：伊藤幸子）を受けて実施した調査の一部を報告するものである。調査にご協力いただいた居宅介護支援事業所の関係諸氏に深謝いたします。

## 注

- 1) サービス担当者会議は、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準第13条において「介護支援専門員が居宅サービス計画の作成のために、利用者及びその家族の参加を基本としつつ、居宅

サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行う会議（テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者又はその家族が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得なければならない。）をいう」と規定されている。このサービス担当者会議の開催により「利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする」とされている。

2) 分析対象は「その他」は除いて「営利法人」と「非営利法人（社会福祉法人、医療法人、NPO法人）」とした。

## 引用文献

- 安立清史（2010）「介護保険法改正による介護保険事業者への影響-営利法人と非営利法人との比較分析」『社会政策研究』10、146-165。
- 石田慎二・伊藤幸子（2007）「訪問介護サービスの展開と民間営利組織」『名古屋学芸大学ヒューマンケア学部紀要』創刊号、1-8。
- 石田慎二・伊藤幸子・神部智司（2008）「民間営利組織と民間非営利組織の訪問介護に関する比較」『名古屋学芸大学ヒューマンケア学部紀要』2、1-7。
- 公益財団法人介護労働安定センター（2021）『令和2年度介護労働実態調査（特別調査）新型コロナウイルス感染症禍における介護事業所の実態調査結果報告書』（[http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/20210727r02\\_kekkahoukoku.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/20210727r02_kekkahoukoku.pdf), 2022.8.13）
- 三菱総合研究所（2021）『居宅介護支援における業務負担等に関する調査研究事業報告書（令和2年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分））』（[https://www.mri.co.jp/knowledge/pjt\\_related/roujinhoken/dia6ou000000qwp6-att/R2\\_022\\_2\\_report.pdf](https://www.mri.co.jp/knowledge/pjt_related/roujinhoken/dia6ou000000qwp6-att/R2_022_2_report.pdf), 2022.8.13）
- N T T データ経営研究所（2015）『生活期リハビリテーションにおける多職種協働・連携の実態に関する調査研究事業報告書（平成26年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業）』（<https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/h26jigyohokokusho.pdf>, 2022.8.13）
- Yun Jeong-Jang・黒田研二（2005）「営利法人と非営利法人のホームヘルパーに関する比較」『日本在宅ケア学会誌』9(1)、39-45。