

厚生労働省 令和5年度老人保健健康増進等事業

『訪問介護事業におけるサービス提供の実態等に関する調査研究事業』報告書【普及啓発版】

訪問介護事業の 継続に向けて

— 調査結果と先進取組事例 —

株式会社浜銀総合研究所

CONTENTS

はじめに：本冊子について	3
--------------------	---

§ 1 アンケート調査結果にみる訪問介護事業の現状と課題 4

1. 訪問介護事業継続にあたっての全般的な状況	5
2. 地域性の違いに関連する課題	7
3. 人材の確保・定着に関する課題	9
4. 経営改善に向けた課題・方策	11
5. 訪問介護事業の課題と対応事例	14

§ 2 ヒアリング先自治体及び事業者等での取組 15

1. 移動負担/中山間地域でのサービス確保に向けた取組	15
(1) 移動に係る課題 ... 15	
(2) 事業者による移動負担の軽減に向けた取組 ... 16	
(3) 自治体による移動負担の軽減に向けた施策 ... 18	
2. 人材確保・定着・育成に向けた取組	21
(1) 人材に係る課題 ... 21	
(2) 事業所による人材確保等に向けた取組 ... 21	
(3) 自治体による人材確保等に向けた取組 ... 24	
3. 収支状況の改善に向けた取組	27
(1) 事業者による収支改善に係る課題 ... 27	
(2) 事業者による収支改善に向けた取組 ... 28	
(2) 自治体による収支改善等を支援する施策 ... 29	

◇『訪問介護事業におけるサービス提供の実態等に関する調査研究事業』有識者研究会 ... 表 4

はじめに：本冊子について

- 本冊子「訪問介護事業の継続に向けて 一調査結果と先進取組事例一」は、厚生労働省「令和5年度 老人保健健康増進等事業」において実施した「訪問介護事業におけるサービス提供の実態等に関する調査研究事業」の成果物の一つとして作成したものである。
- 地域包括ケアシステムを推進する上で訪問介護が在宅要介護者の生活を支える重要なサービスである一方で、訪問介護事業所においては、「近年利用者数が低下傾向にある」、「訪問介護員が人材不足で定着しにくい」、「訪問介護員が高齢化している」、などの課題が大きくなってきている状況にあると考えられる。
- また、特に中山間地域では訪問介護にかかる「移動」について他の地域よりも多く労力等を要する状況にあると考えられるが、その移動にかかるコストが報酬上に反映されにくく、地域によっては、訪問介護サービスの継続的な提供が困難になっているケースもあると考えられる。
- これらの状況を踏まえて、本調査研究事業は、訪問介護サービスの持続的な提供方策や、提供体制・経営安定等に関する取組・支援のあり方等に関する議論に資するデータを得ることを目的として実施した。
- 本調査研究事業においては、「訪問介護事業所（管理者）を対象としたアンケート調査」、「訪問介護員を対象としたアンケート調査」の2種類のアンケート調査と、訪問介護事業の事業継続に向けて先進的な取組を行っていると考えられる事業所や、効果的な施策を実施していると考えられる自治体を対象とした事例調査（ヒアリング調査）を実施した。
- 本冊子の§1では、アンケート調査結果から把握された、訪問介護サービスの提供状況・訪問介護員等の業務内容の実態や課題等の現状について、その一部を紹介する。そのうえで、§2では、事例調査から得られた、訪問介護事業の継続に向けた特徴的な取組事例を紹介する。
- 上記の本調査研究の実施の背景等を共有する、全国の訪問介護事業所の管理者の方や、自治体等の関係者の方の参考になれば幸いである。

§ 1

アンケート調査結果にみる 訪問介護事業の現状と課題

ここでは、移動負担の問題やその他の事業運営上の課題等に着目し、訪問介護事業所の管理者ならびに訪問介護員を対象として実施したアンケート調査の結果を紹介する。

アンケート調査の実施概要

■ 調査の種類

訪問介護事業所の管理者向け、ならびに訪問介護員向けの2種類の調査を実施した。
(以下、それぞれ「管理者向け調査」、「訪問介護員向け調査」と表記)

■ 実施時期

2023年8月・9月

■ 調査対象

【管理者向け調査】

- 厚生労働省ホームページに掲載されている訪問介護事業所の情報を母集団とした上で、事業所所在地(都道府県)別の構成比を踏まえ、5,000事業所を無作為に抽出した。
- 有効回答は856件であった。

【訪問介護員向け調査】

- 管理者向け調査の対象となった各事業所において、対象となる訪問介護員を最大5名選定していただき、調査回答のためのURL等をご案内いただいた。
- 有効回答は2,967件であった。

■ 調査票の配布方法

郵送により依頼状等を配布し、回答は管理者向け調査・訪問介護員向け調査いずれもWEB回答ページにより回答いただいた。

■ 地域区分の分類

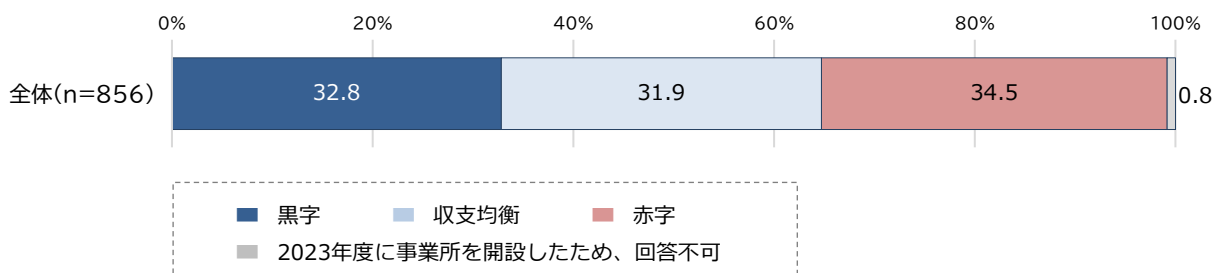
- 地域性の違い等を把握するため、事業所の所在地の情報を踏まえ、地域についてA～Dの4区分で分類した。
- 地域区分Aは全域が「中山間地域」にあたると思われる地域、地域区分Bはその市区町村の一部が中山間地域に該当すると考えられる地域、地域区分Dは都市部地域、地域区分Cはその他の全国的な地域として分類を行った。なお、いわゆる「離島」にあたる地域は今回の区分では地域区分Cに含まれる。

1

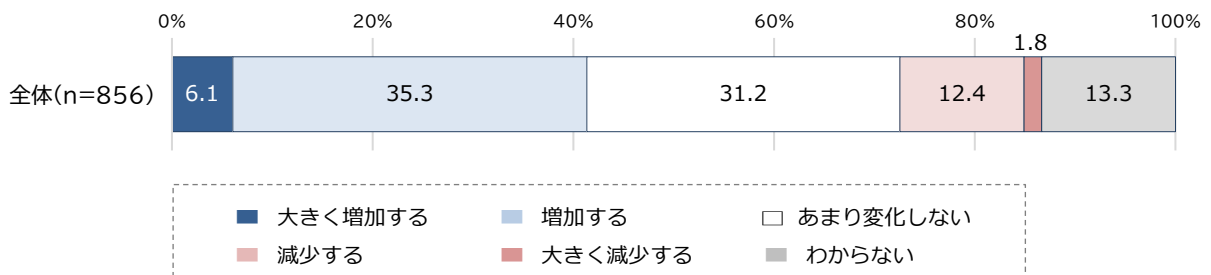
訪問介護事業継続にあたっての全般的な状況

- 訪問介護事業所の収支差の状況として、「赤字」との回答が34.5%と最も割合が高かった。
- 今後のサービス需要の見通しとして「減少する」と回答する割合や、事業継続の見通しとして「続けていくことは難しい」の回答割合も1割以上となっており、事業継続が難しい状況にある事業所が少なくない。
- 事業運営に関する課題意識として、「訪問介護員の確保・定着難」や「訪問介護員の高齢化」を挙げる事業者の割合は8割以上となっており、大きな課題となっている。
- 利用者宅への訪問に関する課題としては、「天候不順時の負担・不安が大きい」、「訪問介護員の高齢化に伴い移動の負担・不安が大きい」、「ガソリン代の負担が大きい」の回答割合が高くなっている。

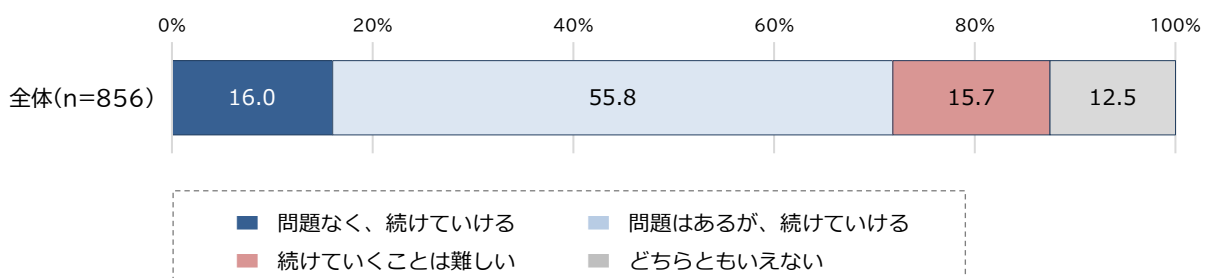
【図表1-1】 2022年度決算期の収支差



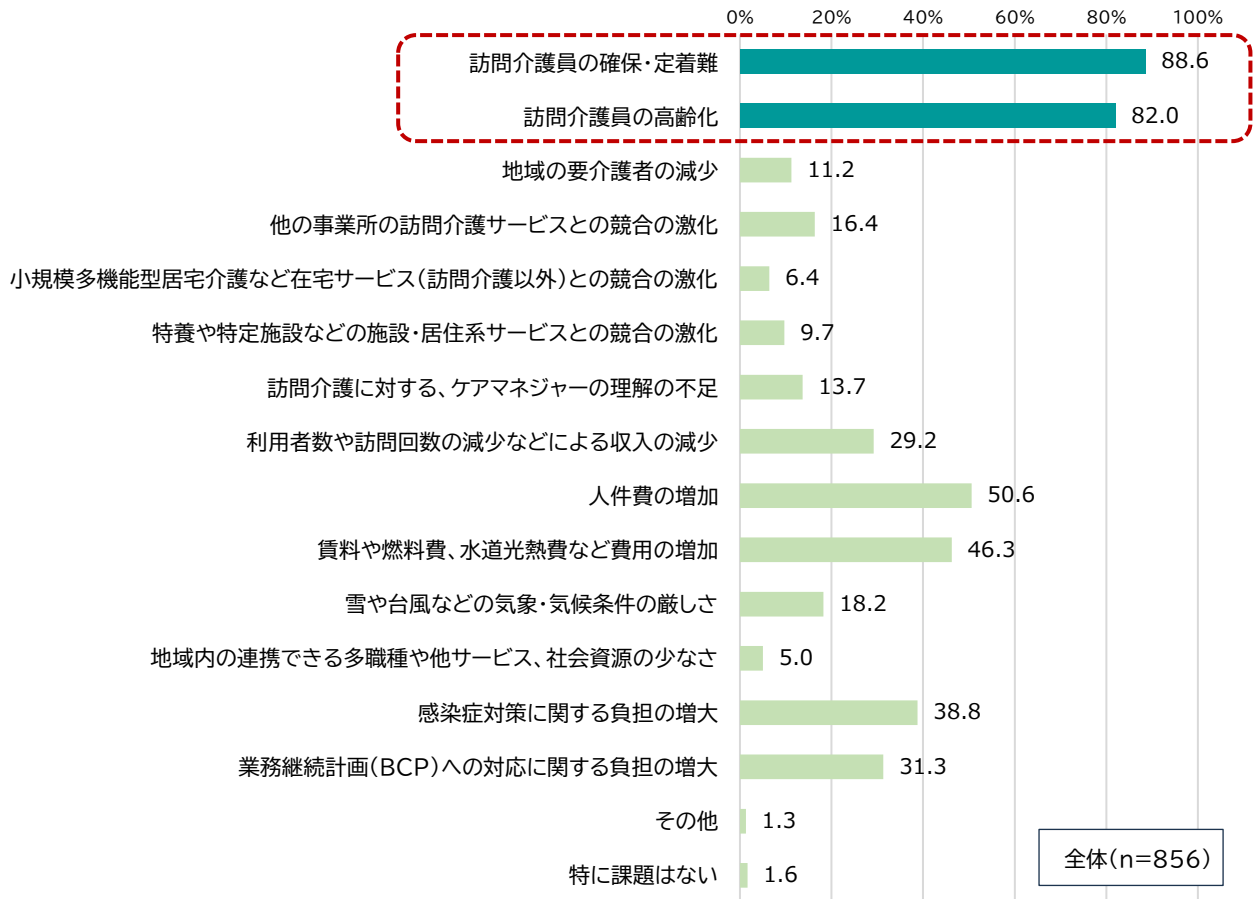
【図表1-2】 今後の訪問介護サービスの需要の見通し



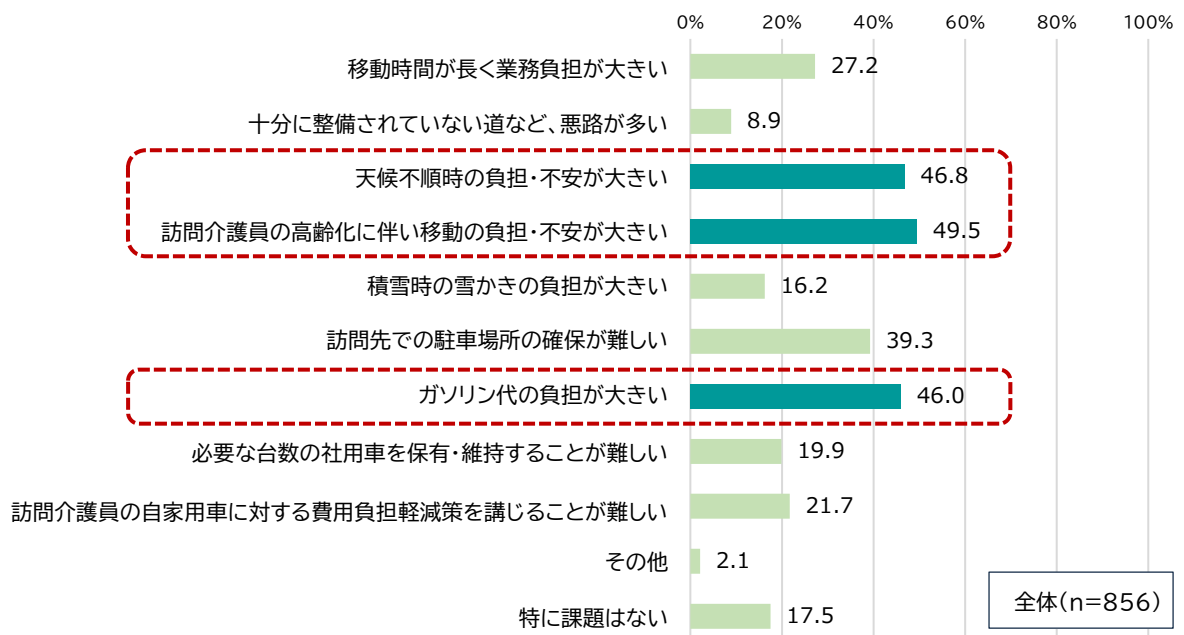
【図表1-3】 今後の事業継続の見通し



【図表1-4】 事業運営に関する課題意識



【図表1-5】 利用者宅への訪問に関する課題

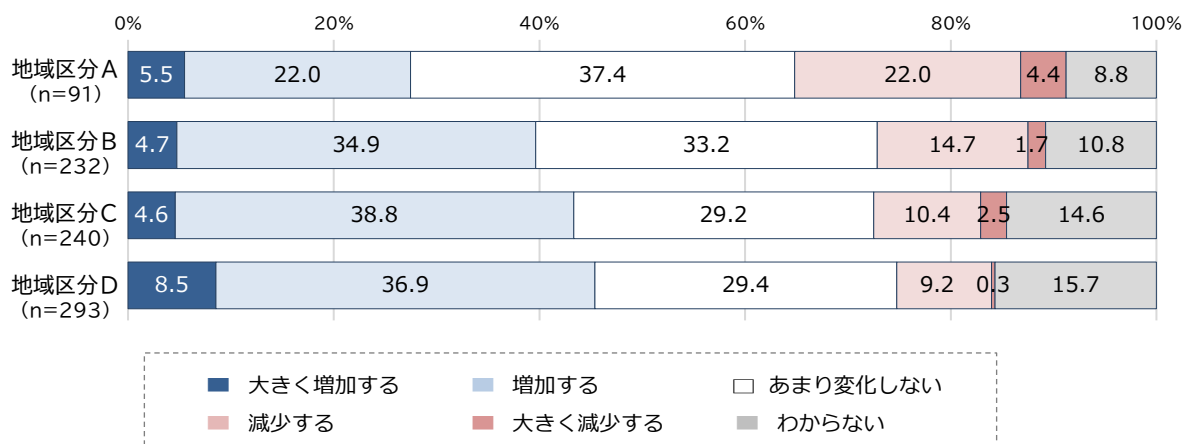


2

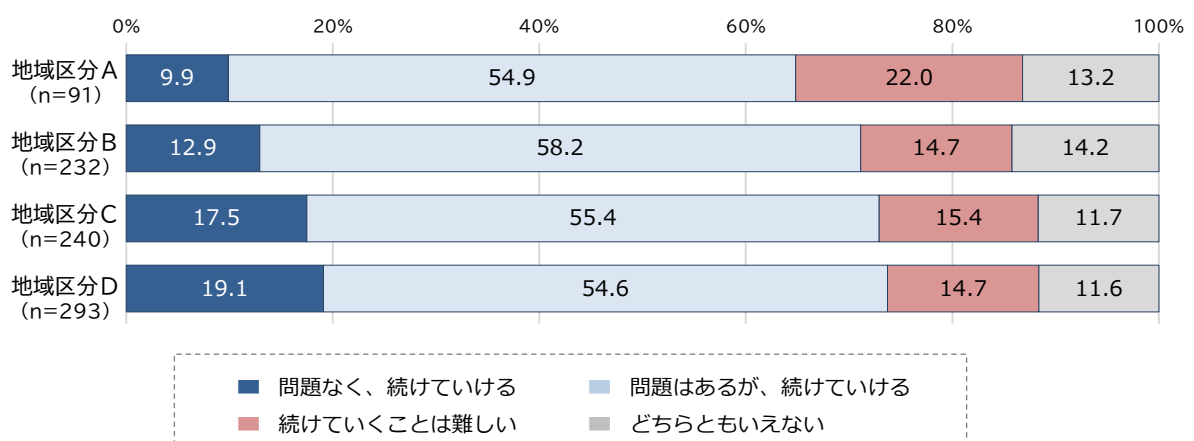
地域性の違いに関連する課題

- ▶ 地域区分別の集計の結果、特に中山間地域におけるサービス提供・事業継続上の課題が大きいことが明らかになった。
- ▶ 「地域区分 A（中山間地域【全域】）」の事業所では、今後のサービス需要の見通しとして「減少する」、事業継続の見通しとして「続けていくことは難しい」と回答する割合が他の地域と比べ高くなっている。
- ▶ また、「地域区分 A（中山間地域【全域】）」においては、「常勤の訪問介護員 1 人・1 日当たりの一般的な移動時間（1 日の合計）」や「常勤の訪問介護員 1 人・1 日当たりの一般的な移動距離（1 日の合計）」の平均値が高いという結果であった。
- ▶ 「地域区分 A（中山間地域【全域】）」の事業所では地域性の違いにより、移動にかかる効率化を図ることが難しい状況にあるとも考えられ、「可能な限り利用者宅の近くに住む職員が訪問するよう調整」や「利用者宅との直行直帰を多くするよう調整」の割合が他の地域区分と比べ低くなっている。

【図表1-6】 今後の訪問介護サービスの需要の見通し（地域区分別）

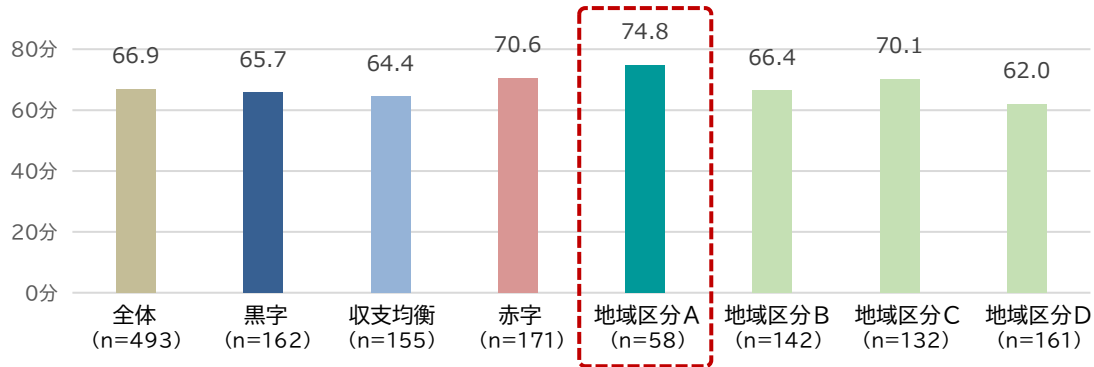


【図表1-7】 今後の事業継続の見通し（地域区分別）



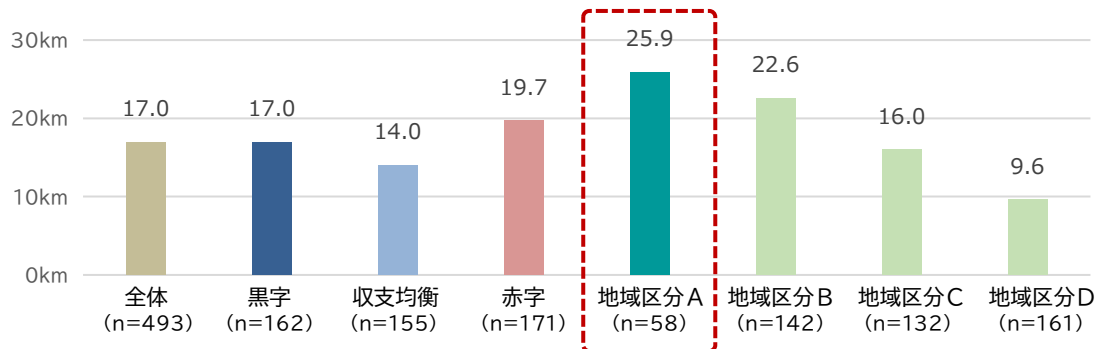
【図表1-8】 常勤の訪問介護員1人・1日当たりの一般的な移動時間（1日の合計）

（平均値、全体・収支差の状況別、地域区分別）

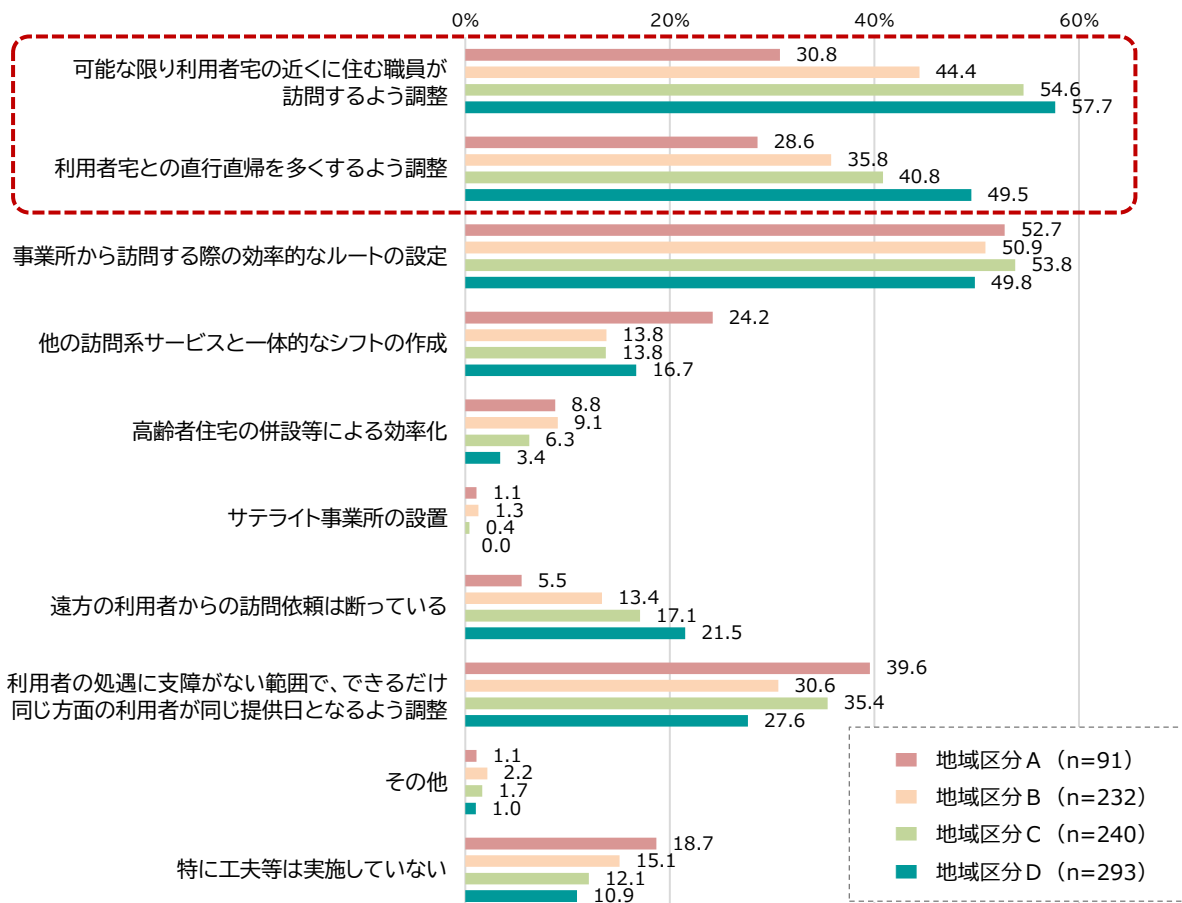


【図表1-9】 常勤の訪問介護員1人・1日当たりの一般的な移動距離（1日の合計）

（平均値、全体・収支差の状況別、地域区分別）



【図表1-10】 移動を効率的に行うための工夫等（地域区分別）

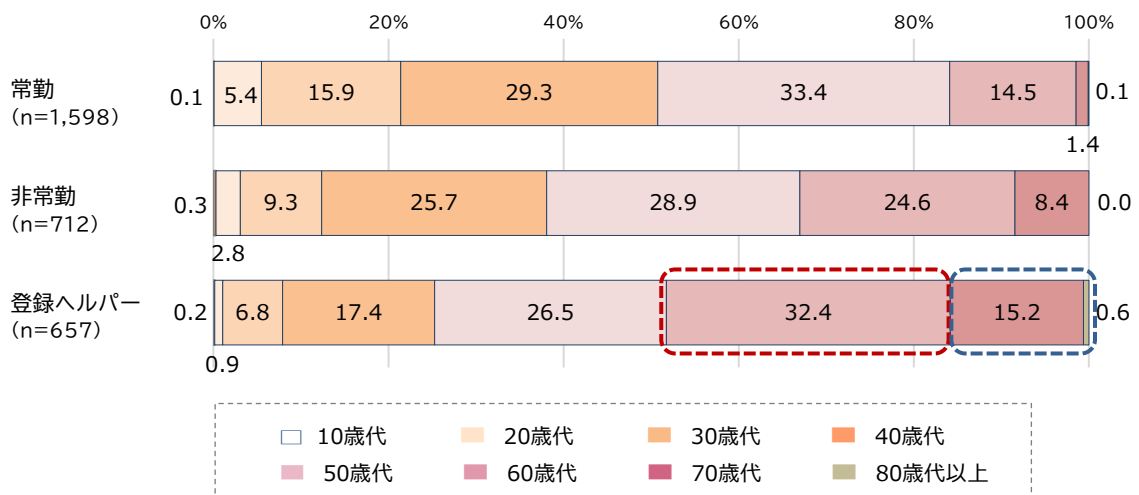


3

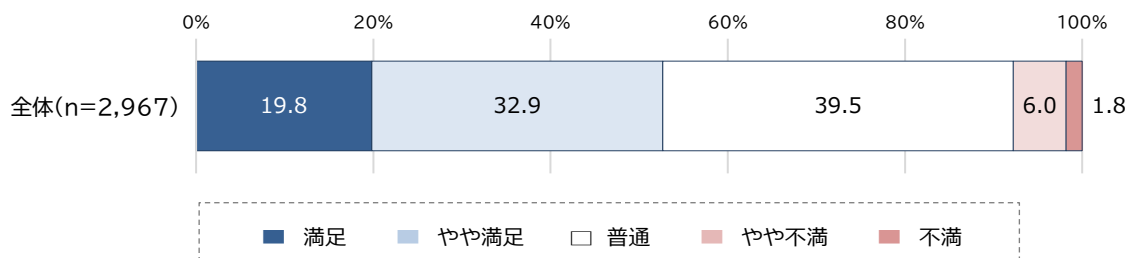
人材の確保・定着に関する課題

- 「訪問介護員の確保・定着難」や「訪問介護員の高齢化」といった、人材確保・定着に関する点が大きな課題の一つであるということは既に示したとおりである。この点に関して、今回実施した「訪問介護員向け調査」の結果を見ると、アンケート回答者の年齢について、「登録ヘルパー」の方については「60歳代」の割合が最も高いという状況であった。また、「70歳代」や「80歳代以上」の回答が合わせて15.8%となっている。
- 訪問介護員の業務に関する満足度に関する回答として、「仕事の内容・やりがい」については「満足」と「やや満足」を合わせた割合が5割を超えるが、負担感について、「身体的な負担の水準」については約4割、「精神的な負担の水準」については約5割の方が「負担が大きい」または「やや負担が大きい」という回答であった。

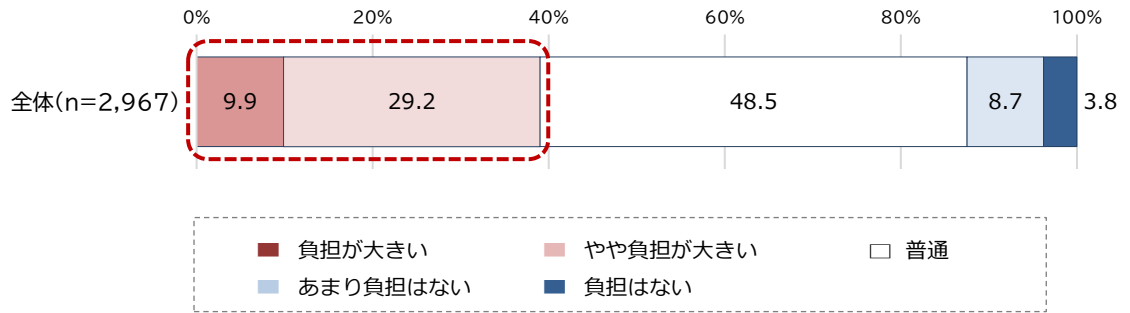
【図表1-11】 回答者の年齢（雇用形態別）



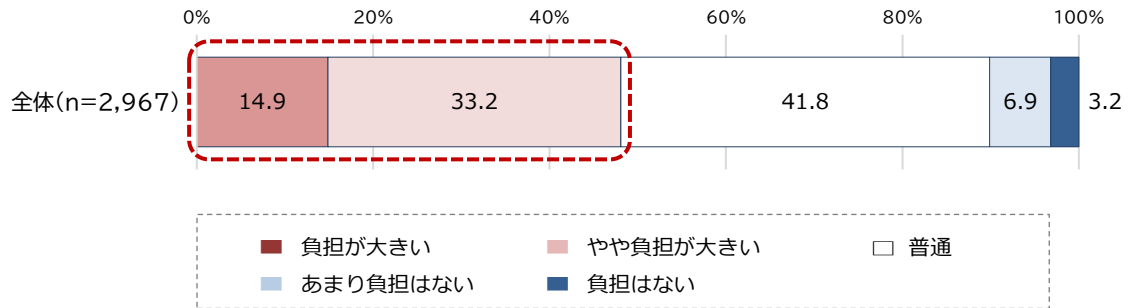
【図表1-12】 訪問介護の業務に関する満足度・負担感「仕事の内容・やりがい」



【図表1-13】 訪問介護の業務に関する満足度・負担感「身体的な負担の水準」



【図表1-14】 訪問介護の業務に関する満足度・負担感「精神的な負担の水準」

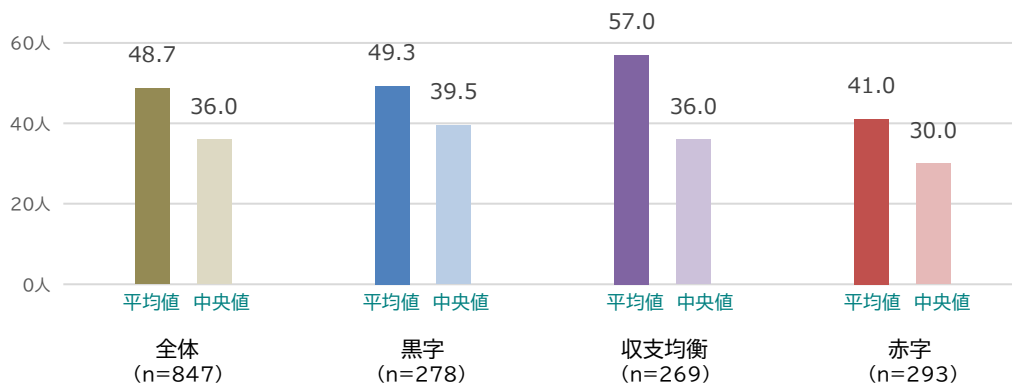


4

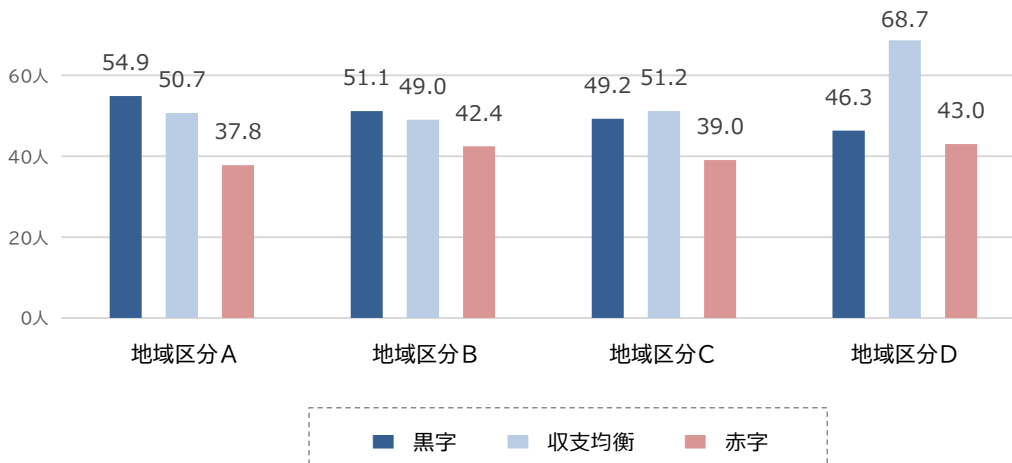
経営改善に向けた課題・方策

- 事業継続・経営改善の方策について探ることを目的に、収支差の状況別に集計を行った。
- 収支差が「黒字」の事業所においては、通常の事業の実施地域内に居住する利用登録者数が「赤字」の事業所に比べて多い傾向にあり、また、要介護度がより高い利用者の人数が相対的に多いという状況にあった。（なお、これらの傾向は地域区分別に集計を行っても同様にみられる。）
- また、「黒字」の事業所においては、事業継続や業務改善に向けて取り組んでいることとして、「身体介護や重度者への注力」、「アセスメントの強化やADLの改善を通じたサービスの見直し」、「訪問介護員の介護技術の育成・多様な状況に臨機応変に対応できる対応力の強化」、「サービス提供責任者の確保・育成」、「訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり」、「ICT機器等の活用による業務効率化・負担軽減」などの割合が他の事業所に比べて高くなっている。

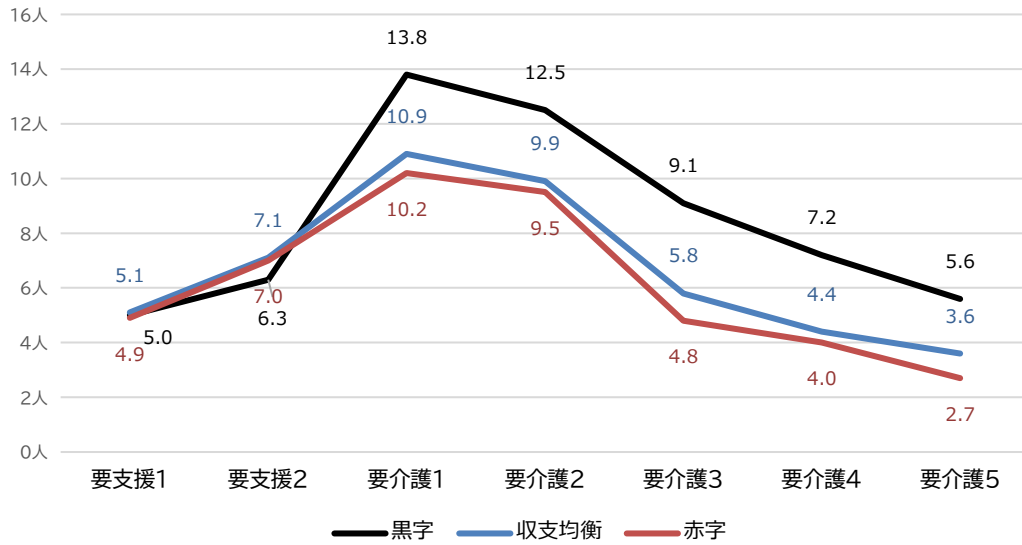
【図表1-15】 通常の事業の実施地域内に居住する利用登録者数（全体、収支差の状況別）



【図表1-16】 通常の事業の実施地域内に居住する利用登録者数の平均値（地域区分別、収支差の状況別）

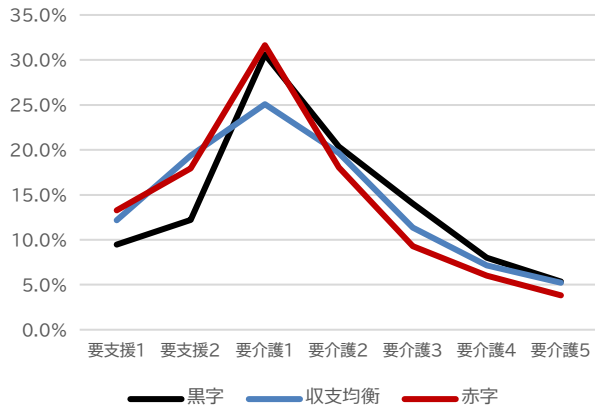


【図表1-17】 要介護度別利用者数（平均値、収支差の状況別）

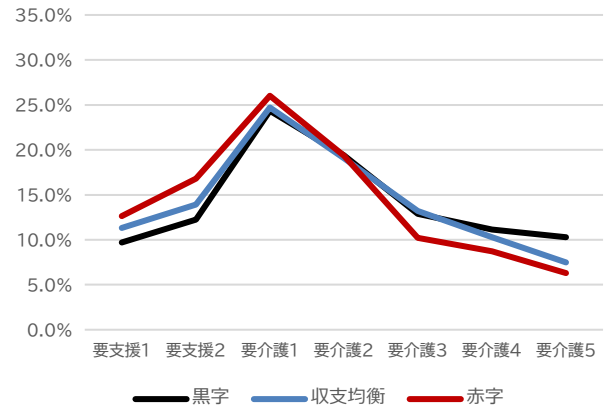


【図表1-18】 要介護度別利用者構成（地域区分別、収支差の状況別）

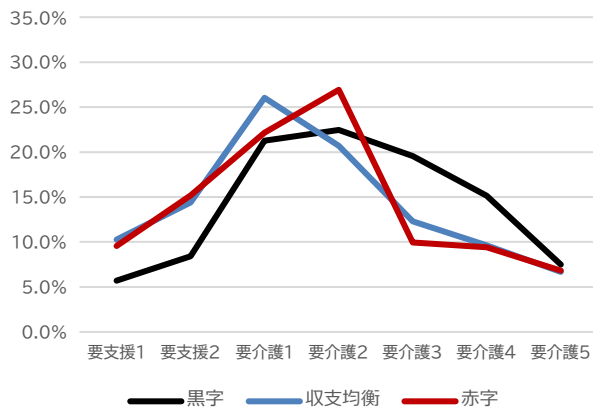
地域区分A：構成比



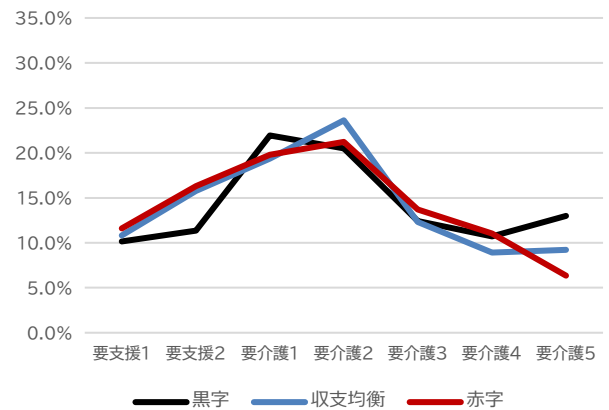
地域区分B：構成比



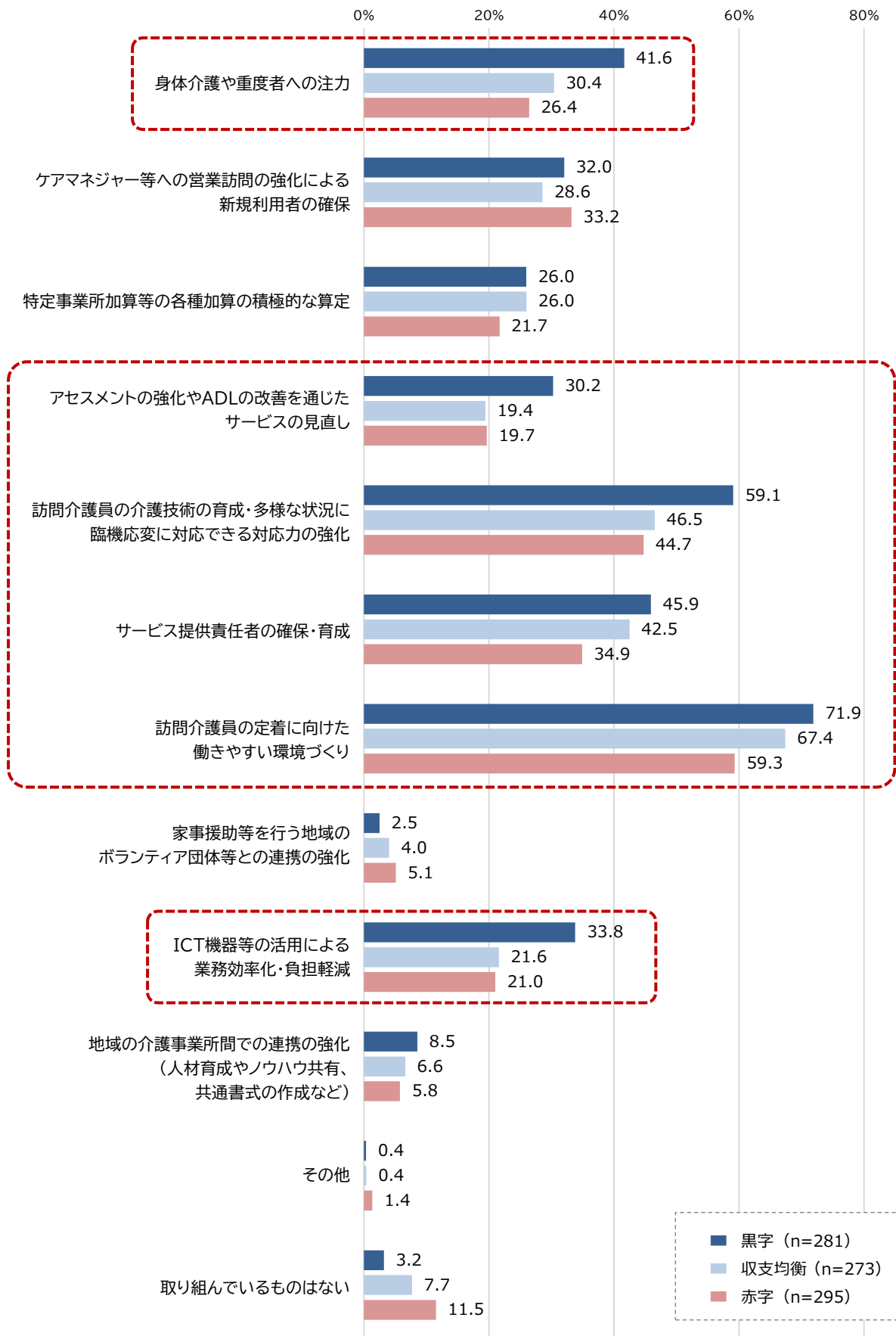
地域区分C：構成比



地域区分D：構成比



【図表1-19】 事業継続や業務改善に向けて取り組んでいること（収支差の状況別）

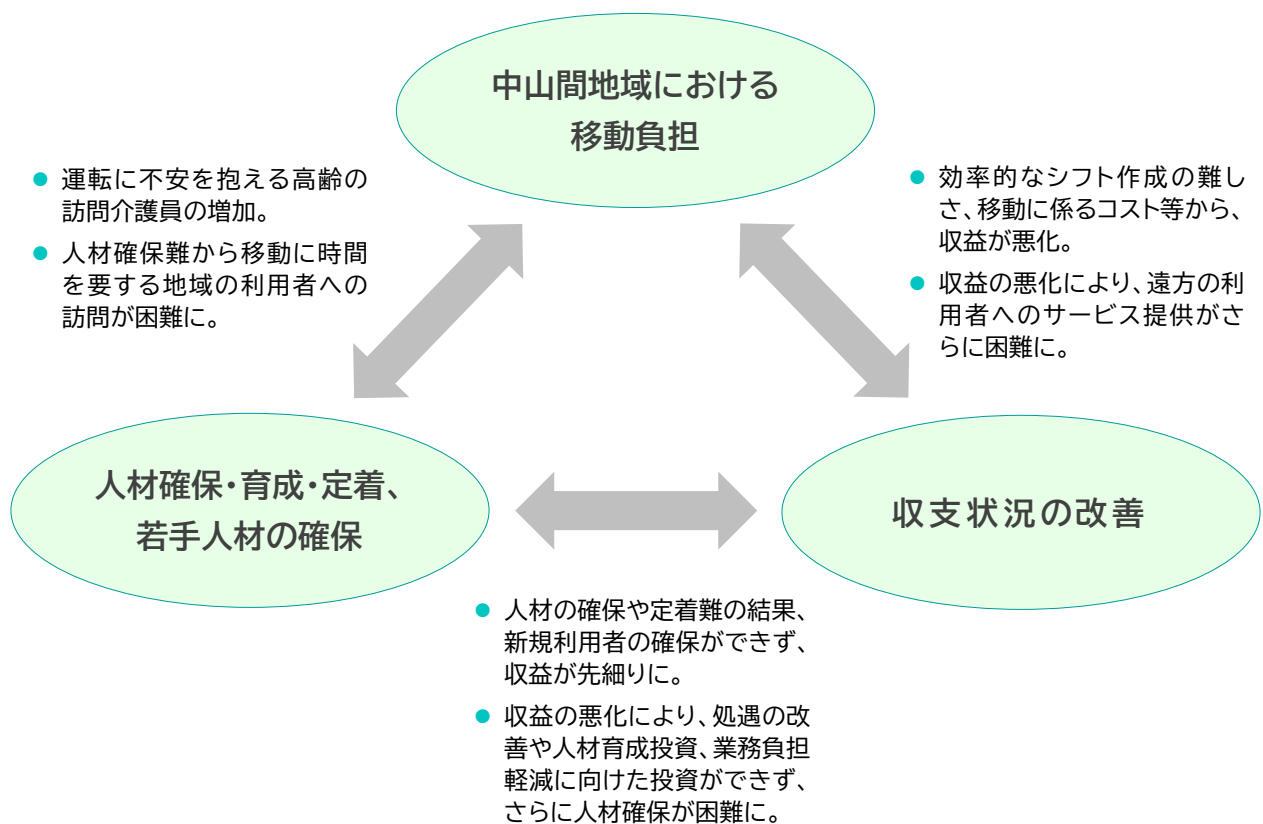


5

訪問介護事業の課題と対応事例

- 本セクションの**図表1-4**の結果を見ると、訪問介護事業の運営上の課題として、訪問介護員の確保や高齢化の問題、各種支出の増加に関するものが多くなっている。
- また、本調査研究の主要テーマの一つであった移動の問題についても、利用者宅への訪問に当たり、約8割の回答事業所が何らかの課題を有しているという結果が見られる（**図表1-5**）。
- アンケート調査による上記の課題については、別途実施した自治体や事業所向けのヒアリング調査においても同様の意見が聞かれた。
- これらの調査結果を踏まえ、本冊子では、訪問介護事業の継続に向けた課題として、「中山間地域における移動負担」「人材確保・育成・定着、若手人材の確保」「収支状況の改善」という3点に着目し、次のセクションにおいてこれらの課題への対応に係る先進事例を紹介していく。

【図表1-20】 本冊子で対応事例を紹介する課題



§ 2

ヒアリング先自治体 及び 事業者等での取組

ここでは、ヒアリング調査の結果を踏まえ、§ 1 で整理した訪問介護事業の継続に向けた3つの課題に対し、各地の訪問介護事業者や自治体において実施されている対応策を紹介する。

1 移動負担/中山間地域でのサービス確保に向けた取組

(1) 移動に係る課題

訪問介護事業は、利用者の居宅を訪問してケアを提供するというサービスの特性上、多くの場合、事業所から利用者宅への、あるいは利用者宅間での移動が発生する。

しかしながら、過疎化の進む中山間地域等においては、地域内の人口密度が低く利用者宅間の距離が離れていること、あるいは一部に道路事情の良くない地域があることなどの要因から、移動の効率化が極めて困難なケースが見られる。

また、中山間地域等を抱える自治体や当該地域に立地する事業所へのヒアリング調査によれば、同地域では都市部と比較して訪問介護事業所が少ない一方で、一定のサービスニーズがあるため、限られた事業所に離れた地域（例えば、自事業所のある自治体の隣の市町村など）の利用者への訪問が求められることもあり、上記の移動の問題に拍車をかけている。

加えて、訪問介護員の高齢化による運転負担の増加、積雪や路面の凍結などが生じる冬季の移動、車両のメンテナンスや損害保険に要するコストといった問題も中山間地域等の事業所において相対的に大きく、その結果、中山間地域等での訪問介護事業の継続に支障が生じている（➡図表2-1）。

【図表2-1】 中山間地域等の訪問介護事業における移動に係る課題（ヒアリング調査結果より）

移動に係る課題	内 容
利用者宅間等の移動距離・移動時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域の訪問介護事業所が少なく、特定の事業所が隣の市町村や山間部など遠方の利用者を訪問しなければならないケースがある。 ● その結果、訪問介護員の移動距離や移動時間が長くなり、効率的なシフトを組むことが難しくなる。
道路事情	<ul style="list-style-type: none"> ● 山間部などにおいて狭隘な道路や舗装がなされていない道路、崖地に隣接する道路なども多く、自動車の運転等にストレスを感じることも多い。
訪問介護員の高齢化等による運転不安	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問介護員の高齢化が進み、自動車の運転に不安を感じるケースも多い。そのため、道路事情の悪い利用者宅への訪問に対応できる職員の確保が困難になっている。
冬季等の気候・気象条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 特に冬季において、路面の凍結や積雪の影響などにより移動に時間が取られる。 ● また、スリップ等の交通事故の防止や雪かき等の訪問介護員の負担が大きくなる。
ガソリン代や高速道路代の負担	<ul style="list-style-type: none"> ● 長距離移動が発生する場合において、高速道路代やガソリン代の負担が大きくなり、事業所の収支を圧迫する要因となる。
車両維持費	<ul style="list-style-type: none"> ● 上記ガソリン代等の負担のほか、自動車での移動が必須の地域の場合、損害保険や自動車の修理代、駐車場代などの費用も発生し、収支に影響を及ぼす。

（２）事業者による移動負担の軽減に向けた取組

（１）に記載した課題は、事業所のある地域の地理的な状況や人口規模、交通インフラの状況などに起因する場合が多いと考えられ、単独の事業所がすべての課題を解決することは難しい面がある。

他方、独自に移動に係る問題への対応策を講じる事業者も見られ、対応の方向性としては、可能な範囲での利用者等との調整による「訪問ルートやシフトの効率化」及び「事業所と訪問先等との間の移動負担の軽減」という大きく２つが挙げられる。

① 訪問ルートやシフトの効率化

先に、中山間地域等においては、利用者の密度や地理的な特性のために訪問ルートやシフトの効率化が難しいと述べた。しかしながら、効率化の余地が皆無というわけではなく、今回ヒアリング調査を行った事業者においては、下記のような工夫がなされていた。

下記のような取組は基本的なものではあるが、継続的に実施することにより移動に係る負担をある程度軽減できるものと考えられる。

➡ 既存訪問先近辺の他利用者の確保

- 利用者宅間の移動の効率化を図るため、遠方の要介護者へのサービス提供依頼があった場合、ケアマネジャー等と調整して近隣の他の要介護者も合わせて紹介頂くようお願いしている。【プレヒアリング調査】

➡ 利用者等との訪問日時の調整

- 少数の遠方の利用者への訪問だけで訪問介護員の稼働時間の多くが取られることのないよう、自立支援やQOLの維持に支障のない範囲で訪問日時を利用者やその家族等と調整し、特定の方面の利用者への訪問日時等を固めるように工夫している。【プレヒアリング調査】

➡ 利用者宅の近隣に住まう訪問介護員による訪問

- 登録ヘルパーが自身の住まいの近隣の利用者を重点的に訪問するような訪問ルートを組み、移動負担の軽減等を図っている。【プレヒアリング調査】

② 事業所と訪問先等との間の移動負担の軽減

2点目の対応策である「事業所と訪問先との間の移動負担の軽減」は、介護記録や指示書といった書類の提出や確認、研修への参加などのために生じる事業所と訪問先（あるいは訪問介護員の自宅）との移動機会を減らすことを指し、ICT機器の活用がその主たる手段となっている。

下記のような取組を進めることで、移動距離・時間の削減（それに付随する残業時間の抑制や1日当たりの訪問件数の拡充）、ガソリン代等のコスト削減、交通事故のリスクの低減などの効果が期待される。

➡ ICT機器の導入・活用による書類等のやり取りの効率化

- ICT機器の導入補助金を活用して、職員1人に対して1台のタブレット端末を導入。書類提出のための遠方の利用者宅（訪問先）から事業所への移動に要する時間等の削減に繋がった。【社会福祉法人御嵩町社会福祉協議会】
- また、ICTを活用したリモート研修や研修動画の視聴などを進めることで、内部研修の受講等に要する移動時間の削減に繋がった。【社会福祉法人御嵩町社会福祉協議会】

(3) 自治体による移動負担の軽減に向けた施策

中山間地域等に住む利用者へのサービス提供における移動負担の軽減と当該地域での訪問介護の確保に向けて、自治体も事業所を支援する施策を講じている。

施策の内容は、中山間地域等へのサービス提供に係る採算面の問題に対応するための自治体独自の加算のほか、長距離移動や高速道路を用いた移動に要する経費を補助するものなどが中心である。

➡ 高知県における「中山間地域介護サービス確保対策事業費補助金」

- 中山間地域等における介護サービスの充実と経営の安定のため、サービス対象者が点在する業務効率の悪い中山間地域に居住する利用者にサービス提供した事業者に対し、移動時間に応じた基本報酬への上乗せ補助等を実施（平成23年度～）。
- 訪問先が中山間地域（特別地域加算対象地域）であり、事業所から20分以上1時間未満の場合には基本報酬の15%、1時間以上の場合には35%の加算を行っている。

➡ 静岡市における「山間地域介護報酬加算補助金」

- 市域の大半を山間地域が占めるものの、サービス提供を受ける市民、サービス提供を行う事業者の大半は市街地にいることから、山間地域に住む市民へのサービスの確保・提供が課題となっている。
- 山間地域におけるサービス提供は、事業所から利用者居宅への移動距離が長く、また対象者が少数で地域的にも散在していることで事業効率が悪く、人件費負担等の負担により採算が合わないことがサービス提供を阻害する要因ではないかと考え、山間地域への介護サービス提供の確保を図ることを目的として開始（平成15年度～）。
- 山間地域（山村振興法（昭和40年法律第64号）第7条第1項の規定により振興山村の指定を受けた区域）に居住する居宅要介護被保険者等に関して、介護サービスの実施に係る事業所と当該介護サービスの対象となる対象者の居所との距離が20キロメートル以上ある場合、または地理的状况等により介護サービスの確保が困難であると市長が認める対象者については当該距離が10キロメートル以上ある場合に補助を行う制度を創設した（20キロメートル以上の場合には1回2,100円、10キロメートルの基準の場合には1回1,200円）。

本節の要旨

- 訪問介護サービスにおいては、事業所から利用者宅、あるいは利用者宅間の移動が発生する。その移動に係る負担（時間、距離、費用、事故等のリスク）などが中山間地域等においては相対的に大きく、同地域でのサービスの継続を困難にしている。
- 各事業所は、訪問ルートやシフトの効率化、ICT機器を活用した事業所と訪問先との間の移動の手間の解消といった方法により、移動負担の軽減を図っている。
- また、一部の自治体では移動に要する費用の補助や独自の加算を設け、中山間地域等でのサービスの確保を図っている。

《参考》令和6年度介護報酬改定における特定事業所加算の見直しについて

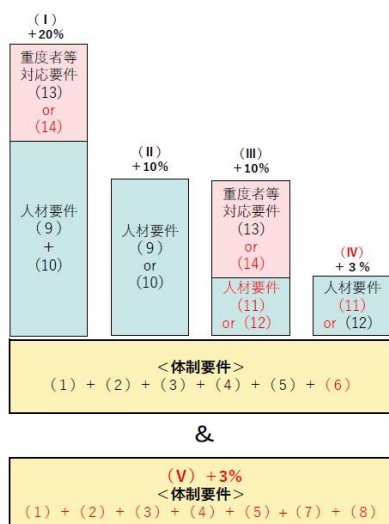
令和6年度介護報酬改定により新設される訪問介護の特定事業所加算Ⅴについて、算定要件に中山間地域等で継続的なサービス提供を適切に評価する項目が盛り込まれた。当該地域等でサービス提供を行う事業所は、同加算の算定を積極的に行い、経営基盤の強化を図ることが期待される。

＜訪問介護における特定事業所加算の見直し＞

- ア 看取り期における対応を適切に評価する観点から、重度者対応要件として、「看取り期にある者」に関する要件を新たに追加する。
- イ 中山間地域等において、地域資源等の状況により、やむを得ず移動距離等を要し、事業運営が非効率にならざるを得ない場合があることから、利用者へ継続的なサービスを行っていることについて新たに評価を行う。
- ウ 重度要介護者等への対応における現行要件について、実態を踏まえ一部の現行区分について見直し等を行う。【告示改正】

単位数			
<現行>			
特定事業所加算（Ⅰ）	所定単位数の20%を加算		
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の10%を加算		
特定事業所加算（Ⅲ）	所定単位数の10%を加算		
特定事業所加算（Ⅳ）	所定単位数の5%を加算		
特定事業所加算（Ⅴ）	所定単位数の3%を加算		
▶			
<改定後>			
特定事業所加算（Ⅰ）	所定単位数の20%を加算		
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の10%を加算		
特定事業所加算（Ⅲ）	所定単位数の10%を加算		
特定事業所加算（Ⅳ）	所定単位数の5%を加算		(廃止)
特定事業所加算（Ⅳ）	所定単位数の3%を加算		(変更)
特定事業所加算（Ⅴ）	所定単位数の3%を加算		(新設)

[各区分ごとの算定イメージ]



- 注1：別区分同士の併算は不可。ただし、(Ⅴ)とそれぞれの併算は併算可。
- 注2：加算(Ⅰ)・(Ⅲ)については、重度者等対応要件を選択式とし、(13)または(14)を満たす場合に算定できることとする。また、(14)を選択する場合には(6)を併せて満たす必要がある。
- 注3：(Ⅴ)は特別地域加算、中山間地域等における小規模事業所加算、中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算とは併算不可。

算定要件	現行の(6)を(1)に統合、(6)、(7)、(8)、(14)を新設、現行の(12)を削除				
	(Ⅰ) 20%	(Ⅱ) 10%	(Ⅲ) 10%	(Ⅳ) 3%	(Ⅴ) 3%
体制要件					
(1) 訪問介護員等・サービス提供責任者ごとに作成された研修計画に基づく研修の実施					
(2) 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項の伝達等を目的とした会議の定期的な開催					
(3) 利用者情報の文書等による伝達、訪問介護員等からの報告					
(4) 健康診断等の定期的な実施					
(5) 緊急時等における対応方法の明示					
(6) 病院、診療所又は訪問看護ステーションの看護師との連携により、24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて、訪問介護を行うことができる体制の整備、看取り期における対応方針の策定、看取りに関する職員研修の実施等		○ (注2)	○ (注2)		
(7) 通常の事業の実施地域内であって中山間地域等(※1)に居住する者に対して、継続的にサービスを提供していること					○
(8) 利用者の心身の状況またはその家族等を取り巻く環境の変化に応じて、訪問介護事業所のサービス提供責任者等が拠点となり臨時介護支援専門員、医療関係職種等と共同し、訪問介護計画の見直しを行っていること					○
人材要件					
(9) 訪問介護員等のうち介護福祉士の占める割合が30%以上、又は介護福祉士、実務者研修修了者、並びに介護職員基礎研修課程修了者及び1級課程修了者の占める割合が50%以上	○	○ 又は			
(10) 全てのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士、又は5年以上の実務経験を有する実務者研修修了者・介護職員基礎研修課程修了者・1級課程修了者	○	○			
(11) サービス提供責任者を常勤により配置し、かつ、基準を上回る数の常勤のサービス提供責任者を1人以上配置していること			○ 又は	○ 又は	
(12) 訪問介護員等の総数のうち、勤続年数7年以上の者の占める割合が100分の30以上であること			○	○	
重度者等対応要件					
(13) 利用者のうち、要介護4、5である者、日常生活自立度(Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ)である者、たんの吸引等を必要とする者の占める割合が20%以上	○ 又は		○ 又は		
(14) 看取り期の利用者(※2)への対応実績が1人以上であること(併せて体制要件(6)の要件を満たすこと)	○ (注2)		○ (注2)		

(※1) 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算と同様の対象地域
(※2) 医師が一般に認められている医学的知見に基づき回数の見込みがないと診断した者であること。

出所：『令和6年度介護報酬改定における改定事項について』（社会保障審議会 介護給付費分科会（第239回）参考資料1）厚生労働省老健局

(1) 人材に係る課題

訪問介護事業所では人材不足が課題となっている。人件費の高騰により人材確保が難しいことや、介護業界全体の人手が不足していることに加え、訪問介護特有の事情から、介護業界の中でもとりわけ求職者が少ない傾向にある。具体的には、訪問介護員1人で利用者の自宅に赴いてサービスを提供するという仕事の大変さや不安、介護職員初任者研修等を修了していなければ訪問介護員として業務に従事できない点、利用者宅までの移動負担等がハードルとなっている。

以上の理由等から、新たな人材を採用することが難しくなっていることに加え、若い世代の求職者も限定的であるため、訪問介護員が高齢化している現状がある。この結果、人材不足を理由に依頼を断らざるを得ない事態も発生している(⇒図表2-2)。

【図表2-2】 訪問介護事業における人材に係る課題（ヒアリング調査結果より）

人材に係る課題	内 容
人材不足	<ul style="list-style-type: none"> ● 人件費が高騰し、人材を確保できない。 ● 介護の仕事が求職者の意識に上らなくなっている。 ● 介護業界全体の人手が不足している。 ● 応募が毎年減少している。 ● 人材不足を理由に依頼を断るケースもある。
高齢化	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問介護員が高齢化している。 ● 20代の応募がほとんどなく、30～40代の応募が多い。

(2) 事業所による人材確保等に向けた取組

(1)に記載した課題は、訪問介護という仕事の特徴上、解決が難しい面もある。

しかしながら、人材に係る問題に対して、様々な取組を行う事業者も見られた。対応の方向性としては、大きく分けて「採用における取組」及び「定着における取組」という2つが挙げられる。

① 採用における取組

先に、訪問介護という仕事の特徴が、求職者のハードルとなっている面もあると述べた。しかしながら、ハードルを下げる余地は十分にある。加えて、基本的な採用に関する取組によっても、人材の確保を進めることが可能である。今回ヒアリング調査を行った事業者においては、下記のような工夫がなされていた。

➡ 正規職員等中心の採用

- 人材確保の方策として、いち早く正規職員中心の採用を実施。現在、正規職員と登録ヘルパーの比率は9対1。正規職員の方が管理工数が少なく、柔軟なシフトで働いてもらえる。さらに、正社員として入社すると様々なことを学べる他業種に引けを取らないよう、正規職員中心の採用を進めている。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】
- 登録ヘルパーの採用が難しい中、常勤職員であれば多少の応募がある。他方、登録ヘルパーは高齢の方が多い、シフトに入れる時間が決まっているといった制約があり、常勤の採用を始めた。【有限会社あらたケアサービス】

➡ 採用チャネルの強化

- 毎年採用方法を変えているが、直近では、新卒者専門の人材紹介会社向けに、求める人材像に関する説明会を実施している。介護業界全体が人手不足のため、介護業界と親和性の高い業界（接客等）を希望する大学生に範囲を広げ、人材を紹介してもらっている。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】
- 人手不足解消のため、紹介キャンペーンを実施している。職員の紹介で就職した方が実績を残した場合、紹介者と紹介された方に紹介料を支給している。【ニチケアセンター三沢】
- 20～30代はSNSへの関心が非常に高いことから、採用活動にはInstagramを積極的に活用して情報を提供している。【株式会社アカリエ】

➡ 初任者研修受講の負担軽減

- 初任者研修受講の負担を減らすため、新卒採用の場合は、資格の有無に関わらず入職前研修として初任者研修を実施している。また、中途採用の場合は、資格保有者については実務を通じて指導を行い、資格未保有の場合は初任者研修を実施している。研修費について、新卒は無料、中途は1年以内に辞めた場合は受講者負担としている。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】
- 初任者研修の資格保有者のみを採用していたが、人材が集まらないため、無資格でも採用することを決めた。加えて、補助金を活用して初任者研修を実施し、人材を募集した。ただ、研修開催はある程度の費用と日数がかかるため、頻繁に行うことは難しい。【社会福祉法人御高町社会福祉協議会】
- 人手不足解消のため、全社的に自社が運営する初任者研修の受講者への声掛けを通じた採用を進めている。受講者が自社に就職した場合、勤務時間や日数に応じたキャッシュバック制度も設けている。【ニチケアセンター三沢】
- 若手人材確保のために、無資格や介護未経験者でも採用している。採用後、職員は初任者研修を受講するが、受講代は同法人が支払うため負担はない。【株式会社アカリエ】

② 定着における取組

2点目の対応策である「定着における取組」では、キャリアパスの多様化、給与・福利厚生の実、ICTの活用による作業負担の軽減といった取組がなされていた。

下記のような取組を進めることで、既存の職員及び今後就職する職員の定着率を上げる効果が期待される。また、下記のような点に取り組み、対外的にアピールすることができれば、採用の面でも効果が期待できると考える。

➡ キャリアパスの多様化

- ポジションの変化が見せられないと社員が辞める可能性があるため、マネジャー志向の新卒者とそれ以外の新卒者それぞれの希望を踏まえたキャリアパスを用意している。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】
- 「人材育成等に取り組む介護事業者の認証評価制度」を2年前に取得した。就職先を探す際に、同認証を取得しているか否かが一つの目安になっていると聞く。そこで約2年かけて多様なキャリアパスが実現できるキャリア制度も設計した。【有限会社あらたケアサービス】

➡ 給与・福利厚生の実

- 新卒者については23万円/月、サービス提供責任者は年収400万円が見える額の給与額を設定。他業界と遜色のない額を意識している。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】
- 訪問介護の給与を通所介護より1万円高く設定。訪問介護は1人仕事であることや求められるスキルが高いことを考慮している。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】
- 稼働に応じて変動する賞与設定。労働が給与に反映されないとバーンアウトしてしまうので、年齢、社歴に関わらず評価することを意識している。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】
- 待遇面において、介護業界平均の3割増しの年収を支払っている。単価の高い身体介護の比率を高め、身体介護をメインでサービスを組み立てる運用モデルを採用。顧客単価が高いKPIを設定することで、同年収を実現している。【株式会社アカリエ】
- ケアに入る時間が増える、いわゆる事業所の売上に貢献する時間が多いほど、賃金に反映する成果報酬型の仕組みを構築している。技術不足や不適切な接遇マナーにより担当から外れると給与に直接跳ね返るため、職員の意識やモチベーションの向上に繋がっている。【株式会社アカリエ】
- 福利厚生に力を入れている（図書購入制度：介護に関連する書籍は会社負担で購入可）。【株式会社アカリエ】
- 利用者に対する接遇マナーやホスピタリティを身に付けていれば、職員の服装や髪型に制限はない。【株式会社アカリエ】

➡ ICTの活用による作業負担の軽減

- ICTの活用にはかなり力を入れており、実際のケアを除く基本的な業務に関してはスマホで完結できるようにしている。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】

(3) 自治体による人材確保等に向けた取組

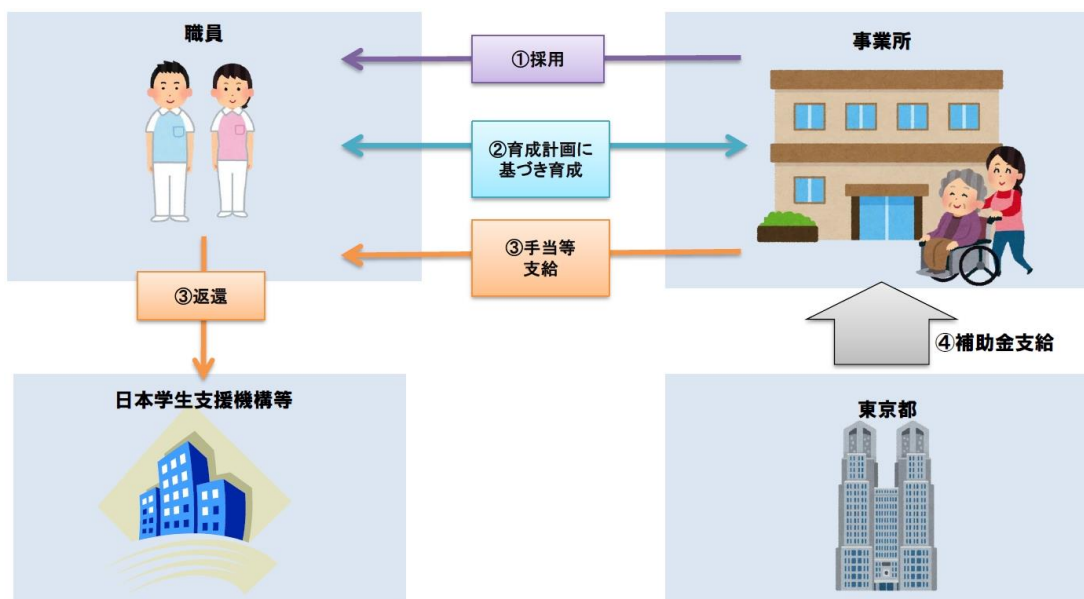
介護業界の人手不足という現状に対して、自治体も求職者へ介護業界を選択するインセンティブを付与するような施策を講じている。

施策の内容は、一定の条件を満たした常勤介護職員の奨学金の返済・育成支援及び、事業所への宿舍借り上げ支援である。

➡ 東京都における東京都介護職員奨学金返済・育成支援事業

- 介護保険事業所等が常勤介護職員（有期雇用を除く）として就職した介護業務未経験者等かつ、在学中に奨学金の貸与を受けた者に対して、返済金相当額を手当として支給する場合に、都が事業者に対して1人当たり月5万円、年60万円を上限として補助を行う。補助金対象期間は、連続した5年間である。育成計画を作成して計画的に育成するとともに、5年間で介護職員初任者研修、実務者研修を終了すること及び、介護福祉士資格を有さない者は介護福祉士国家資格を受験すること（合否問わず）が必要である。
- 平成30年度から実施し、令和4年度までの5年間で約500人の利用があった。

【図表2-3】事業の流れ

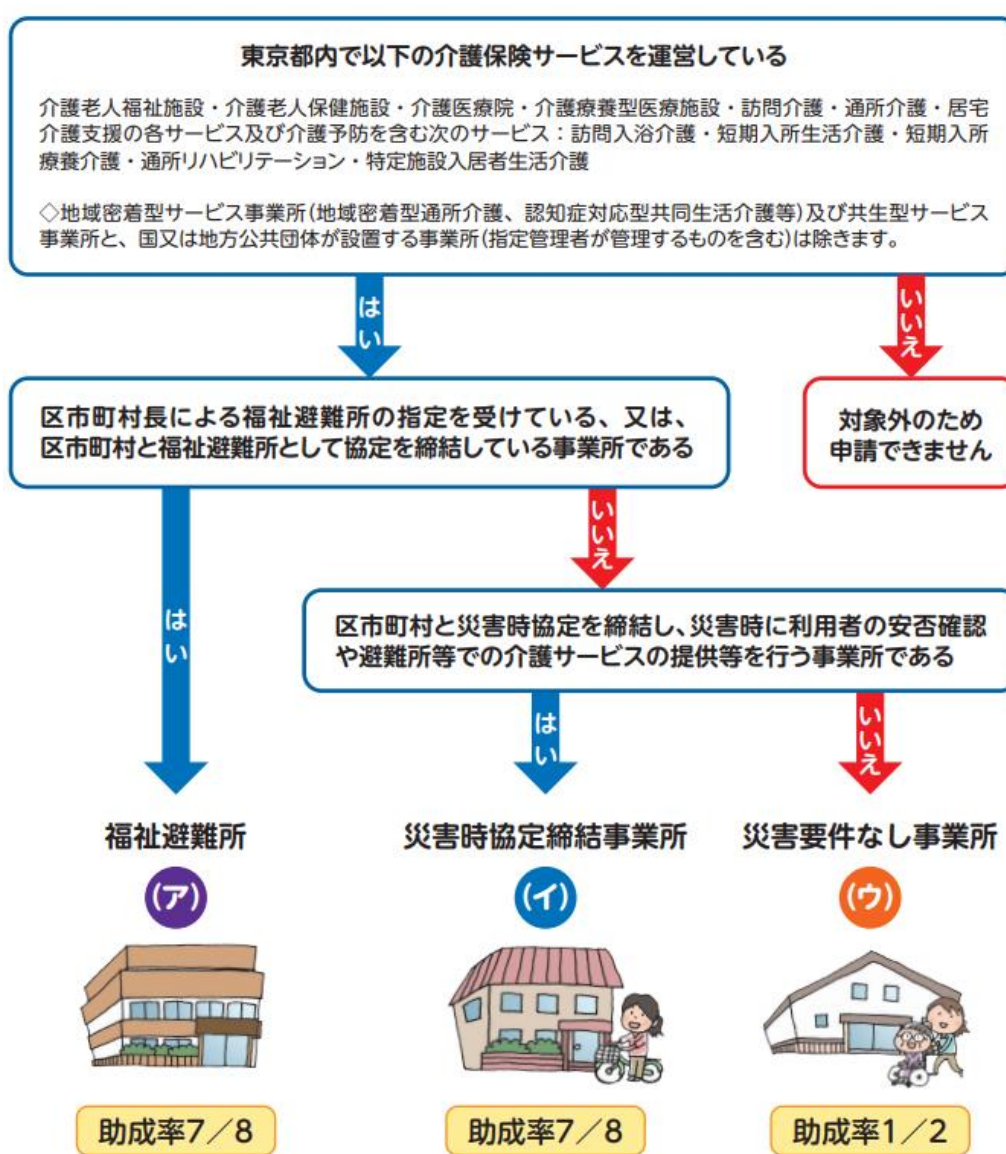


出所：『令和5年度介護職員奨学金返済・育成支援事業費補助金説明資料 Ⅱ補助金の申請手続き等について』
東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課介護人材担当

➡ 東京都における東京都介護職員宿舎借り上げ支援事業

- 本事業は介護保険サービスを提供する民間事業所等に対して、介護職員の宿舎の借り上げを支援し、住宅費負担を軽減することで、介護職員の働きやすい職場環境を実現し、介護人材の確保定着を図ることや事業所による防災の取組を計画的に進め、地域の災害福祉拠点として災害時の迅速な対応を推進することを目的とした事業である。
- 助成対象経費と助成基準額（1戸当たり月82,000円）を比較し、少ない方の額に助成率7/8を乗じた金額を助成、または、助成率1/2を乗じた金額を助成。訪問介護事業者が積極的に使うことは想定されておらず4戸が上限だが、令和4年度から在宅系のサービス事業者にも適用している。

【図表2-4】申請区分確認フローチャート



出所：公益財団法人東京都福祉保健財団ホームページ

本節の要旨

- 訪問介護サービスにおいては、人件費の高騰などを背景とした人材不足、あるいは訪問介護員の高齢化などが進行しており、事業の継続が困難となりつつある。
- 各事業所は、採用チャネルの多様化・強化や初任者研修の受講支援等の採用の取組と、給与・福利厚生の充実やICT導入による作業負担の軽減等の定着支援の取組により、人材確保や定着に努めている。
- また、一部の自治体では求職者が介護業界を選択するインセンティブとなる支援施策を設け、人材確保を後押ししている。

3

収支状況の改善に向けた取組

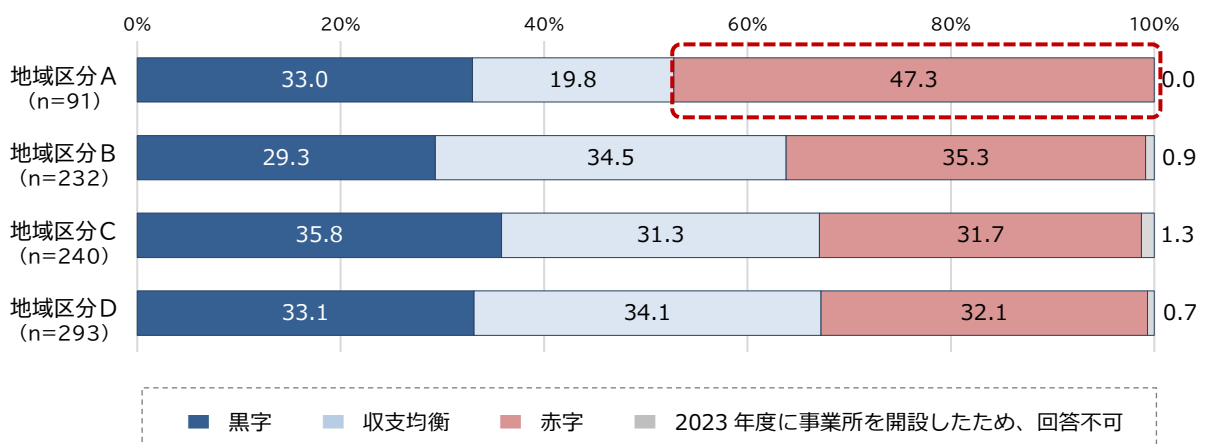
(1) 事業者による収支改善に係る課題

介護事業者が訪問介護事業を安定的に提供していくためには、事業収支の黒字化を図ることも重要である。しかしながら、**図表1-1**のアンケート調査結果やヒアリング調査結果によれば、訪問介護員の確保難や一部の中山間地域等における高齢者人口の減少とそれに伴う利用者の減少などの影響により、収入の維持・拡大が難しい状況となっている（⇒**図表2-6**）。

加えて、アンケート調査結果では、最近の物価高騰などを原因として、光熱費や燃料費の上昇が運営上の課題として挙げられており、支出も増加する傾向が見て取れる。

その結果、一部の事業所においては利益の確保が難しくなっているものと推察され、こうした状況は中山間地域等で顕著となっている（⇒**図表2-5**）。

【図表2-5】2022年度決算期における、訪問介護事業の収支差の状況（地域区分別）



【図表2-6】訪問介護事業における売上や費用に係る課題（ヒアリング調査結果より）

収益に係る課題	内容
利用者単価の低下	<ul style="list-style-type: none"> 利用者1人当たりの平均単価が低下している。重度の方が施設に入所しやすくなったことや、総合事業の利用者の増加などが背景にある。 総合事業について、対応に消極的な事業所があると、結果的に他事業所への同事業対象者に対するサービス提供依頼が多くなり、対応に係る負担が増大する。
訪問件数の伸び悩み	<ul style="list-style-type: none"> 中山間地域が多いため、訪問回数を確保できず、非効率である。都市部に比べると訪問件数が限定されてしまう。
訪問スケジュールの非効率化	<ul style="list-style-type: none"> 大雪により除雪作業が発生すると改めてスケジュールを組みなおす必要が生じ、結果として採算が悪化することがある。
経費の高騰	<ul style="list-style-type: none"> 職員の処遇改善や最低賃金の引上げ等の影響を受け、人件費が高騰。結果的に利益の確保が厳しくなっている。 水道光熱費や燃料費が高騰しており、利益の確保が難しくなっている。

(2) 事業者による収支改善に向けた取組

① 加算の取得やサービスメニューの変更に伴う利用者単価の改善

今回のヒアリング調査によれば、(1)に記載した課題のうち、収入の拡大、とりわけ利用者単価の改善に向けて下記のような取組が行われていた。

➡ 特定事業所加算の取得

- これまで特定事業所加算を算定していなかったため、まずは特定事業所加算Ⅱを取得し、後にⅠを取得。同加算のⅠを取得するための工夫として、重度の利用者の確保や、サービスメニューの充実化(服薬確認やトイレ等の声かけ等、利用者の健康状態を訪問時に確認してケアマネジャーに随時報告等)を行った。その結果、利用者単価が20%上昇し、収支改善に繋がった。【社会福祉法人御嵩町社会福祉協議会】

➡ 身体介護への重点化

- 生活介護より単価が高い身体介護の提供回数を増やすことを念頭に置いている。具体的には、身体介護をメインとして、サービスを組み立てて、その評価について、KPIを設定している。実際に成果を上回ることで、売上単価を達成。その結果、収支が改善するとともに、賃金に反映させ、職員のモチベーションの維持に繋がっている。【株式会社アカリエ】

② 新規獲得の利用者増や訪問ルート効率化等による訪問件数の拡大

次に、利用者数、あるいは訪問件数の増加に向けては、下記のようなケアマネジャーとの信頼関係の構築による新規顧客の獲得が重視されている。

➡ ケアマネジャーとの関係構築

- 大手法人としての信頼感やこれまで長く事業を行ってきた実績などから、地域のケアマネジャーとは「何かあればまず当事業所に相談」という関係を構築できている。採算や効率性の観点からすれば厳しい依頼などを受けることもあるが、地域のために対応していきたいと考えている。【ニチイケアセンター三沢】

③ 経費の削減やアイドルタイムの短縮に伴うムダの縮小

収入の増加を図ることに加え、経費削減により、支出を抑制することも必要になる。また、訪問介護員のアイドルタイム(勤務時間中であるにも関わらず、仕事のない時間)の削減や事務効率化など

により、移動に係る時間・コストの抑制や訪問余力の捻出を図ることも収支の両面から重要と考えられる。今回ヒアリング調査を実施した事業者においては、経費やアイドルタイムの削減などに向けて下記のような工夫がなされていた。

➡ 訪問ルート効率化によるアイドルタイムの短縮

- 訪問件数が多いため、30分支援して10分移動という形を基本としており、なるべくアイドルタイムが生じないように訪問ルートを決めている。また、訪問間の時間が空いた場合、事務所でのPC作業、出先での研修動画の視聴などをしてもらい、その時間が無駄にならないような工夫をしている。【社会福祉法人御高町社会福祉協議会】

➡ ICT機器の活用による業務効率化

- コールセンターの設置。各事業所が2コール以内に電話に出ない場合、コールセンターに転送され、センターが対応（利用者データや職員の動きをセンターが把握できるようなシステムを構築）。加えて、自社独自の請求システムを構築し、業務効率化を行い、時間削減に繋がっている。【株式会社ケアリッツ・アンド・パートナーズ】

(3) 自治体による収支改善等を支援する施策

事業者の収支改善に向けた自治体の取組については、例えば、ICTに関する補助金等が挙げられる。また、直接的に収支の改善に直結はしないものの、事業者の新たな収益基盤・収益力の強化（身体介護の提供力の向上等）、あるいは利用者に対するサービスの質の向上に繋がる施策も講じられている。

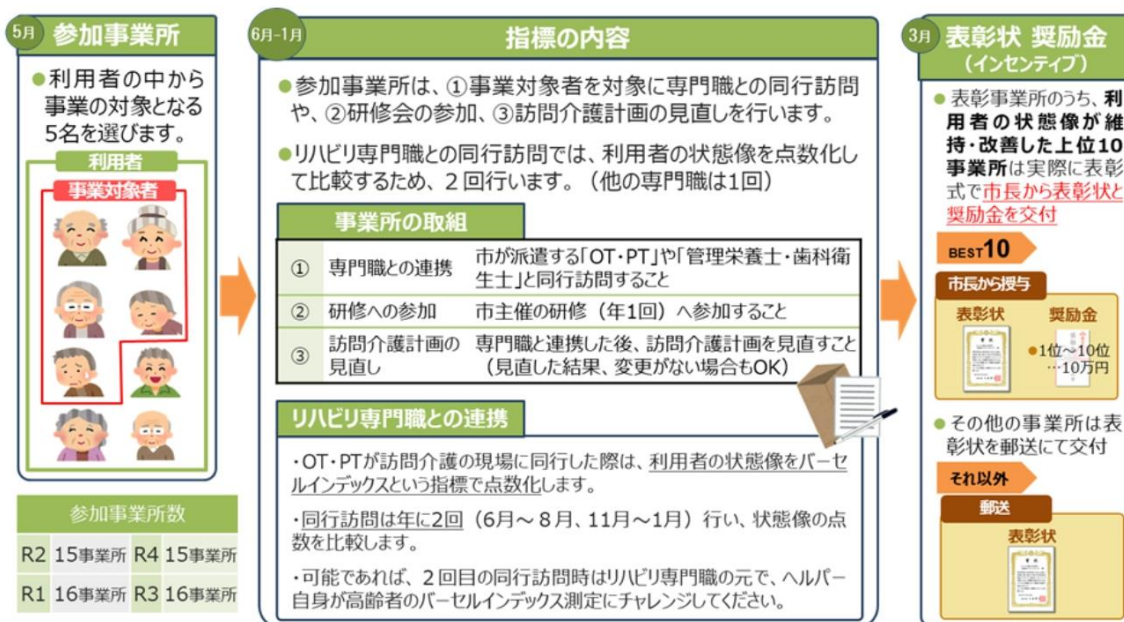
➡ 岐阜県における特徴的な訪問介護関連施策

- 岐阜県では、要介護者ができるだけ長く在宅で過ごすためには、身体介護を中心とした訪問介護が充実することが重要という考えの下、事業者が効果的な訪問サービスの展開（短時間巡回型訪問介護）ができるように、様々な施策を実施している。
- まず、平成26年度から令和2年度までは「短時間巡回型訪問介護基盤強化事業」を実施しており、短時間巡回型の訪問介護を盛り込んだケアプランに対し、1件につき新規申請時に1,000円、以後500円/月の助成金を給付、短時間巡回型訪問介護の普及及びサービス提供を行う事業者への運営資金の補助を行っていた（本事業は現時点では終了）。
- 現在は、訪問介護強化事業を実施しており、市町村・地域包括支援センター・居宅介護支援事業所のケアマネジャー・訪問介護事業所の訪問介護員などを対象とし、圏域単位の会合（県内の全5圏域で実施）において、事例発表や意見交換等を通じ、短時間巡回型の訪問介護について普及促進を図っている。合わせて、市町村と連携し、20分未満の短時間訪問介護サービス導入を希望する事業所等に対し、岐阜県居宅介護支援事業協議会との連携の下、アドバイザーの派遣等を実施している。

➔ 岡山市における「訪問介護インセンティブ事業」

- 岡山市においては、訪問介護員が様々な専門職との連携を通じてより適切に利用者の状態を見られるようになること、またその人に合ったサービス提供から利用者の状態維持・改善に繋がることを目的に、「訪問介護インセンティブ事業」を実施している。
- 事業の内容は、1つ目は「専門職との同行訪問」である。市が事業所に無償で派遣する専門職（OT・PT、歯科衛生士、管理栄養士）が訪問介護員とともに利用者訪問に同行し、実際に利用者の状態像を確認した上で、訪問介護員に対して利用者の状態維持・改善に繋がる助言をしている。同行訪問の回数は、利用者1人につき専門職によって1～2回であり、訪問時にはBarthel Indexを用いて利用者の状態を点数化する。2つ目は「事業所の評価」である。年間を通じて事業に取り組み、「専門職との同行訪問」等、市からの条件を達成した事業所を年度末に表彰している。特に改善度合いの高かった事業所には、表彰状と奨励金を授与する仕組みとなっている。
- 実際の成果として、事業に参加した事業所の訪問介護員からは、「今まで提供してきたサービスが利用者の自立に繋がっていたことがわかり、励みになる」「専門職の助言は参考になり、自立への意識を再認識することができた」という意見が見られたとのことであった。
- こうしたインセンティブを付与する取組については、訪問介護のサービスの質の向上等を促すと考えられる。

【図表2-7】 訪問介護インセンティブ事業の概要



出所：岡山市ホームページ

本節の要旨

- 訪問介護サービスは、人材不足によるサービス提供難や利用者単価の低下、人件費や物価の高騰等などの影響から利益確保が困難になってきており、特に中山間地域等においてその状況が顕著に現れている。
- 各事業所においては、事業収入の拡大に向けて、特定事業所加算の取得やサービスメニューの見直し、経費の削減に向けて、訪問ルート効率化やICT機器による業務効率化を図っている。
- なお、一部の自治体では事業者の新たな収益基盤の構築、あるいは利用者に対するサービスの質の向上を伴走する施策を講じている。

『訪問介護事業におけるサービス提供の実態等に関する調査研究事業』

有識者研究会

有識者研究委員（敬称略・氏名五十音順・令和6年3月末時点）

井上 由起子	日本社会事業大学専門職大学院 教授
今井 準幸	J A 高齢者福祉ネットワーク 事務局長
黒松 基子	日本ホームヘルパー協会 副会長
小 中 凌	隠岐広域連合 介護保険課
田島 裕大	一般社団法人日本在宅介護協会 訪問介護部会 委員
鍋谷 晴子	全国ホームヘルパー協議会 副会長
馬袋 秀男	兵庫県立大学大学院社会科学研究科 客員教授（有識者研究委員会 委員長）
松田 吉時	一般社団法人全国介護事業者連盟 生産性向上推進委員会 副委員長

オブザーバー（敬称略）

山越 圭祐	一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（民介協）本部理事 事務局長 厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課
-------	---

事務局

有海 拓巳	株式会社 浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員
加藤 善崇	株式会社 浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
樽田 俊祐	株式会社 浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
古 館 茜	株式会社 浜銀総合研究所 地域戦略研究部 研究員
田中 知宏	株式会社 浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員

厚生労働省 令和5年度老人保健健康増進等事業

訪問介護事業の継続に向けて —調査結果と先進取組事例—

令和6年3月発行

発行 株式会社 浜銀総合研究所 地域戦略研究部

〒220-8616 横浜市西区みなとみらい3-1-1 横浜銀行本店ビル

TEL. 045-225-2372 電子メールアドレス：kaigo@yokohama-ri.co.jp