

第2章 訪問介護事業者向けアンケート調査結果

1. 調査実施方法

(1) 調査方法

郵送配付、郵送回収

(2) 調査対象

本調査では、指定訪問介護事業（予防を含む）を運営している事業者を対象とし、WAM ネットのデータから、従業員数 25 人以上の事業者 3,463 社を抽出した。

(3) 調査項目

○事業者の概要

○指定訪問介護事業について

- ・利用者数
- ・延べ訪問回数、介護料収入

○保険外サービスについて

- ・保険外（要介護認定者向けの利用者全額自己負担による）サービスの状況
- ・家族など要介護認定者以外の方向けのサービスの状況
- ・保険外サービスの提供をやめた理由
- ・保険外サービスを提供していないこと理由
（利用者、ケアマネジャー、その他課題となっていること）

○保険外サービスに関する今後の方針や制度上の課題

(4) 調査期間

平成 20 年 12 月 4 日（木） 調査票発送

平成 20 年 12 月 18 日（木） 調査票回収締切

*但し、できる限り回収率を高くするため、平成 21 年 1 月 9 日到着分まで集計の対象とした。

(5) 回収状況

本調査の回収数は835件(回収率24.1%)、有効回答数は807件(有効回答率23.3%)だった。

図表 2-1 回収状況

単位：件				
依頼数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
3,463	835	24.1%	807	23.3%

2. 調査結果の概要

アンケート調査結果の概要は以下の通りである。なお詳細は資料編「1 アンケート調査結果（詳細）」をご参照いただきたい。

(1) 回答事業者の属性

1) 本社所在地

本社所在地は関東（東京を除く）が2割弱と最も多く、次いで近畿、東京の順だった。都道府県別では東京都が最も多く、大阪府、愛知県、神奈川県と続いている。

2) 開設主体

開設主体は営利法人が最も多く、社会福祉協議会、社会福祉法人（社会福祉協議会以外）と続き、これら3者で全体の8割程度を占めている。

3) 開設年月

開設年月は、「2000年4月～2003年3月」が全体の3割程度を、介護保険制度が開始された2000年4月以降に開設された事業者が約6割を占めている。

4) 事業者全体の総職員数

事業者全体の総職員数は、「100人以上」の事業者が3割、そのうち指定訪問介護事業所の総職員数は、平均50人強だった。

5) 保険給付サービス事業所の状況

「単一の都道府県で運営している」事業者が約9割を占めていた。「複数にまたがる都道府県で展開している」事業者は1割に満たず少なかった。

6) 訪問介護以外で行っている保険給付サービス

訪問介護以外で行っている保険給付サービスは、「通所介護」が5割強で最も多く、次いで「居宅介護支援（介護予防支援）」が多かった。「訪問介護以外に行っていない」事業者は1割程度だった。

7) 介護保険、及び介護保険外の介護関連事業の収入

介護関連事業の総収入は、「1億円以上3億円未満」が2割弱と、最も多くを占め、「5,000万円以上1億円未満」がそれに続く結果となっている。また、「5億円以上」の事業者も1割程度みられた。

介護保険外の介護関連事業の収入が、事業者の総収入に占める割合を平均で見ると、回答のあった全ての事業者では、「要介護認定者向け」が約6%、「要介護認定者向け以外」が約4%だった。介護保険外の介護関連事業の収入があった事業者についてみると、「要介護認定者向け」が約8%、「要介護認定者向け以外」が約5%だった。

金額で見ると、介護保険外の介護関連事業から得ている収入は「500万円未満」が約6割を占めた。一方、「5,000万円以上」を得ている事業者も5%程度見られた。

また、介護保険外の介護関連事業のここ2～3年の売上の状況については、「横ばい」と感じる事業者が4割強を占め、最も多かった。

8) 指定訪問介護事業

指定訪問介護事業の2008年9月末現在の利用者数は、「30～99人」が4割強と最も多く、「100～299人」が4割弱だった。指定訪問介護事業の延べ訪問回数を中央値で見ると、やや減少傾向にある。2006年、2007年、2008年の9月1か月間の介護料収入（利用者負担を含む）は、「300万円未満」がやや高い比率であったが、「300～500万円未満」、「500～1,000万円未満」が2割前後で近似した割合を示していた。

(2) 保険外サービス（要介護認定者向け）の現状

1) 要介護認定者向け・全額自己負担サービス提供の有無

回答のあった807事業者のうち、7割が「要介護認定者向け・全額自己負担サービス」を提供しているが、「これまで提供したことがない」事業所も2割強見られた。

開設主体別にみると、「営利法人（会社）」では、「提供している」事業者が8割、「これまで提供したことがない」事業者が1割強だった。

事業者全体の総職員数別にみると、「100人以上」の事業者では「提供している」が約7割、「これまで提供したことがない」が2割強だった。

2) 提供している要介護認定者向け・全額自己負担サービスの内容

要介護認定者向け・全額自己負担サービスを提供している 562 事業者に対して、その内容を尋ねたところ、「利用者の「支給限度基準額」を超えて利用されるサービス」の割合が 7 割強と最も高く、次いで「通院時の待ち時間の付き添い、待機」の割合が高かった。

3) 最も収入（売上）が多いサービスの状況

① サービスを始めた時期

「2000 年 4 月以降」にサービスを始めた事業者が 7 割強を占めていた。

② サービスを始めた理由

サービスを始めた理由は、「利用者の要望が多かったため」が 7 割強と最も多く、次いで「ケアマネジャーからの要望が多かったため」だった。

また、サービスを始めた理由のうち、最もあてはまるものについて尋ねたところ、「利用者の要望が多かったため」が 5 割程度だった。

開設主体別にみると、「営利法人（会社）」では、「利用者の要望が多かったため」が約 8 割、「ケアマネジャーからの要望が多かったため」が 3 割強、「介護保険給付の削減により、保険外サービスの需要があると考えたため」が 3 割弱だった。

サービスの内容別にみると、「利用者の「支給限度基準額」を超えて利用されるサービス」では、「利用者の要望が多かったため」、「ケアマネジャーからの要望が多かったため」の割合が高く、「将来的に、保険外サービスの重要性が高まっていくと考えたため」の割合がやや低かった。

③ サービスの価格

サービスの価格は、「1 時間あたり」の価格体系を設定している事業者が多かった。

「1 時間あたり」の価格体系を設定している 334 社について、その分布をみると、「1,000 円～1,999 円」が 5 割程度、「2,000 円～2,999 円」が 4 割弱だった。また、平均は 1,801.9 円、中央値は 1,800 円だった。本社所在地別にみると、「東京」、「北陸」が 2,000 円と価格が高かった。開設主体別にみると、「営利法人（会社）」の中央値は 2,000 円だった。

④ サービスを提供する事業所および職員数

サービスの提供は、単一事業所で行われている場合が多かった。

また、保険外サービスの 7 割近くは、保険給付サービスと同じ事業所で行われていた。サービスを提供する職員は保険給付サービスと同じ職員が多く、専門の教育・

研修も行っていない事業者が多かった。

⑤ サービスの利用者数

2008年9月末時点の利用者数の合計は、平均約40人だった。

4) 最も高い頻度で利用している要介護認定者の属性

① 年齢、世帯構成

利用者の7割近くは「75歳以上」であったが、「65歳以上75歳未満」の利用もみられた。

世帯構成は、「高齢（65歳以上）単身」の割合が最も高く、次いで「高齢夫婦のみ」と「子や孫と同居」が約2割だった。

「65歳以上75歳未満」の利用者では、「高齢（65歳以上）単身」世帯が約5割、「高齢のみ」世帯が約3割、「75歳以上」の利用者では、「高齢（65歳以上）単身」世帯が約5割、「子や孫と同居」が2割強だった。

② 保険給付サービスとの併用

「要介護認定者向け・全額自己負担サービス」利用者の9割近くは、保険給付サービスを併用していた。

③ 保険外サービスを利用するようになったきっかけ

要介護認定者向け・全額負担サービスを利用するようになったきっかけは、「保険給付サービスの給付が削減された」と「家族介護を行っていたが、家族だけでは対応しきれなくなった」が、共に約4割強だった。

そのうち、最もあてはまるものについても尋ねたところ、「保険給付サービスの給付が削減された」ことの割合が最も高く、3割程度だった。

④ 1か月あたりの利用頻度

1か月あたりの利用頻度は、10回以上が4割強と最も多かった。

5) サービスの開発・提供の課題

「介護保険給付の範囲内でサービス利用をおさめようとする利用者への説明」が3割強と最も多く、次いで「適正な収入を確保できるようなサービスモデルの構築」、「職員の教育」だった。

(3) 保険外サービス（要介護認定者以外の方向け）の現状

次に、家族など「要介護認定者以外の方向けのサービス」について述べる。

1) 要介護認定者以外の方向けのサービス提供の有無

回答のあった 807 事業者のうち、「要介護認定者以外の方向けのサービス」を提供していない事業者が多く、提供している事業者は約 4 割だった。

2) 提供している要介護認定者以外の方向けのサービスの内容

「要介護認定者以外の方向けサービス」を提供している 313 事業者について、その内容を尋ねたところ、最も割合が高いのが「要介護認定者以外の高齢者向けのサービス」だった、次いで「障害や疾病、妊娠等のため、援助が必要な方向けのサービス」が 5 割程度だった。

3) サービスを提供する事業所

サービスを提供している事業所は、「単一の事業所のみで提供している」の割合が最も高かった。

4) サービスの利用者数

2008 年 9 月末現在のサービスの利用者数の中央値は「要支援・要介護認定外高齢者向け」が 4 人だった。

(4) 保険外サービス（要介護認定者向け）を提供しない理由

1) サービスの提供をやめた理由

要介護認定者向け・自己負担サービスを「以前は提供していたが、現在は提供しない」23 事業者に、サービスの提供をやめた理由を尋ねたところ、「そもそも保険外サービスを利用したいと思う人が少なかった」と「保険外サービスから、適正な利益を確保することが難しかった」が共に 8 件だった。

2) サービスの提供をしたことがない理由

① 利用者の消極的な姿勢の有無

要介護認定者向け・自己負担サービスを「これまで提供したことがない」211 事業者に、利用者の消極的な姿勢の有無について尋ねたところ、5 割近くが「ある」と回答した。

また、利用者が消極的な理由は、「保険外サービスを利用できるだけの経済的余裕

がない」の割合が最も高かった。

② ケアマネジャーによる抵抗感

ケアマネジャーが「要介護認定者向け・全額自己負担サービス」を居宅サービス計画に取り入れることに抵抗感を持っていると捉えている事業者が 30.8%だったが、「わからない」という回答も多かった。

ケアマネジャーが抵抗感を持つ理由は、「保険者が、保険外サービスよりも、ボランティアなどの社会資源を利用するよう指導しているため」が 3割強だった。

③ 「要介護者向け・全額自己負担サービス」の課題

要介護認定者向け・自己負担サービスについて課題となっていることについては、「適正な利益を確保できるようなサービスの仕組みが開発できない」(28.9%)、「職員数が不足している」(25.6%)、「利用者のニーズの有無、内容が分からない」(22.3%)を挙げる事業者が多かった。

(5) 今後の方針や制度上の課題

1) 保険給付サービス、保険外サービスに対する今後の方針

「両方提供するが、「保険給付サービス」を事業の中心とする」とする事業者が約 6割を占めた。次いで「両方提供するが、いずれも同じように力を入れていく」とする事業者が 1割強だった。

開設主体別にみると、「営利法人（会社）」では、「両方提供するが、「保険給付サービス」を事業の中心とする」が 6割強だった。

事業者の総従業員数別にみると、従業員数の規模にかかわらず、「両方提供するが「保険給付サービス」を事業の中心とする」という回答の割合が最も高かった。

また、現在「要介護認定者向け・全額自己負担サービス」を提供しているかどうかの別にみると、現在提供している事業者では、「両方提供するが、「保険給付サービス」を事業の中心とする」の割合が高く、約 7割だった。現在提供していない事業者では、「両方提供するが、「保険給付サービス」を事業の中心とする」が 3割強みられた。

2) 保険外サービスの提供促進の阻害要因

現在の介護保険制度について、保険外サービスの提供を促進する上で、阻害要因となっていると思うことについて尋ねたところ、「サービス提供時間の中で、保険内外を厳密に区分けすることが求められること」の割合が高く、約 4割だった。次いで、「特になし」が約 2割だった。

3) 保険外サービスの提供の促進についての考え（自由記入）

その他、「保険外サービス」の提供の促進についての考えを尋ねたところ、まず、保険外サービスに関する情報提供の要望が数多く寄せられた。また、保険外サービスの提供の促進が難しい理由として、利用者の経済的状況、利用者の介護保険制度に対する期待の高さ、保険給付サービス・保険外サービスの区別の説明の難しさ、適正な利益を確保できる料金設定の難しさ、ホームヘルパー不足、ホームヘルパー（有資格者）と家政婦のすみ分けの難しさなどがあげられている。他には、保険外サービスを充実させるというよりは、保険給付サービスの充実を望む意見も見られた。