

第3章. ヒアリングの実施

1. ヒアリング調査の目的

介護サービス施設・事業所において、介護事業経営実態調査の対象となった場合、調査票の記載はどのような者がどのようにして回答しているのか。また、調査票の回答するにあたっての課題や苦勞している点などをヒアリングすることにより、有効回答率の向上に向けて、どのような点がネックになっているのかを明らかにすることを目的としてヒアリング調査を実施した。

2. ヒアリング対象

介護事業経営実態調査の調査対象である、介護保険サービスを提供している事業者をヒアリング対象とした。対象事業者の選定に当たっては、今までに介護事業経営実態調査の調査票に回答したことのある事業者を対象に実施した。

<ヒアリング先>

	法人種別	サービス種別	ヒアリング対象者
①	営利法人 A	訪問介護、通所介護、居宅介護支援、他	代表取締役社長
②	営利法人 B	訪問介護、訪問入浴介護、通所介護、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護他	代表取締役社長
③	営利法人 C	訪問介護、訪問看護、特定施設入居者介護	介護事業部担当部長
④	営利法人 D	訪問介護、福祉用具貸与、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護	代表取締役社長
⑤	生活（農業）協同組合 A	訪問介護、通所介護、福祉用具貸与	福祉事業部担当課長
⑥	特定非営利活動法人 A	訪問介護、通所介護、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護、他	常務理事事務局長 理事事務長
⑦	営利法人 E	訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護、他	人事労務課長

3. ヒアリング調査方法

事務局の担当者1～2名が調査対象事業所（今までに介護事業経営実態調査の調査票に回答したことがある事業所）に対し、ヒアリングシートを基にヒアリング調査を実施した。

（調査時期は2020年2月12日～2020年2月26日）

4. 主なヒアリング項目

項番	項目
1	調査票記入事業者属性
2	調査票が届いた後の流れについて
3	調査票記入者
4	調査票のチェック者はいたか
5	調査票提出までに要した人数
6	調査票記入に要した時間（目安）
7	調査票記入方法
8	調査票を記入するにあたって参照（使用）した資料又はシステム等
9	調査票提出時期（6/30迄）又は期間は妥当か
10	その他要望等

5. ヒアリング実施結果の整理

今回の事業者ヒアリングの結果を基に、以下のように整理（意見集約）を行った。

ヒアリング 項目	要旨
調査票が届いた後の流れに関して	<ul style="list-style-type: none"> ◆複数の事業所の調査票を求められると、法人本部担当者の負担が多くなってしまう。(2,3事業所程度にしてほしい) ◆調査票は各事業所に届くが、結局は本部に送られ(依頼されて)記載するようになる。直接本部に届くようにするほうが良いのではないか。 ◆法人単位で一括に調査票を送付してほしい。(結局は本部に送られてきて記載するようになるため) <p>(集約) 調査票は事業所に届くため、一般的には事業所で記載できるものは記載し、その後本部(社)に送られ経理関係等の記載を行い、提出への運びとなる。上記意見のように、特に大規模事業者は多事業所の調査を依頼されることがあるため、調査数を絞ってほしい、また直接本部に依頼してほしいとの要望が複数見られた。</p>
調査票記入者やチェック者に関して	<ul style="list-style-type: none"> ◆経理関係の記載内容が大変であると思っている。 ◆社長がチェックを行うが、照査までは行わない。 <p>(集約) 記入者及びチェック者は事業規模(組織)により似通った傾向となっている。大規模事業者の場合は本部の経理・総務部門で記載し、その部門長がチェック者となり、また中小規模事業者の場合は当該事業所長と本部担当者で記載し、社長や役員クラスがチェック者となるケースが多い。</p>
調査票提出までに要した人数及び記入に要した時間に関して	<ul style="list-style-type: none"> ◆一人(部署)では記載は完結できないので、事業所からの郵送や部署間でのやり取りもあり、どうしても時間がかかってしまう。 ◆NPO独特の会計方法なのか分からないが、調査項目と会計項目が違っているため、その項目に合わせるのに手間がかかっている。(按分したりするのは面倒である) ◆記載に当たっては、空いた時間(隙間)で作成できる程度になると提出事業者が増えるのではないかと。現状では残業時間が増

ヒアリング 項目	要旨
	<p>え、残業代が持ち出しとなっている。</p> <p>(集約) 要した人数に関しては、事業規模にかかわらず最低3名以上が調査票に関わっている結果となった。大規模事業者については10名以上が関与している場合も見られる。要した時間に関しては、10時間以上は掛かっていると見られ、大規模事業者や会計基準によっては、記載に要した時間がもっと多い(40～50時間にも及ぶ)傾向にある。また残業代が嵩むとの意見もあり、記載手間を省力化することが必要だと考えられる。</p>
調査票記入方法に関して	<ul style="list-style-type: none"> ◆基本は手書き (手書きが記載しやすい)。 ◆基本は手書き 経理はエクセル使用。 ◆エクセルシートでは記載しにくい部分もあるので、WEB上で画面に直接入力できるようにした方がよいと思う。 ◆WEBでの提出をやすくして欲しい。 <p>(集約) 現状としては、中小規模事業者の場合は手書きによる記載が多い傾向にあり、省力化を目指すためにも、記載方法を分かりやすくしていくことが必要だと考えられる。また大規模事業者の場合はWEB上での記載を希望している傾向がある。記載方法に関しては更なる簡略化が求められている。</p>
調査票を記入するにあたって参照(使用)した資料又はシステム等に関して	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業収入や事業支出の各項目については、この費用はこの項目というのが分かりやすく(損益計算書等の項目と一致したような)あってほしい。当社の場合は損益計算書を作成するための元データ(集計前の細項目)を使用して、集計しなおす必要があり、その手間に結構時間を有する。 <p>(集約) 基本的には損益計算書、貸借対照表、決算報告書を使用し、それに加えて事業者独自の経理システムや職員シフト表を使用し調査票を完成させているようである。しかし前記載意見のように、調査票の項目に合わせるための作業に時間が掛かっていることが分かり、各項目への記載しやすい工夫が求められている。</p>

ヒアリング 項目	要旨
調査票依頼時期に関して	<p>◆提出時期については妥当と思っているが、調査票が届くのが遅いときがあり、もう少し期間（時間）がほしいと思っている。</p> <p>◆6月は総会時期なので外してほしい（7月末まで希望）</p> <p>◆決算期と重なる為後ろにずらして欲しい。</p> <p>（集約）時期的には妥当と思っている事業者と、もう少し（1ヵ月程度）遅らせてほしい事業者に分かれたように見られた。また調査票が届く時期が遅い場合があるようで、早めの依頼を希望することが見られた。</p>
その他要望や意見等に関して（調査内容についても）	<p>（調査内容に関して）</p> <p>◆調査項目が細かすぎると思う。もう少し纏めてほしい。なぜそこまで細かくする必要があるのか説明も欲しい。</p> <p>◆介護現場の方は、間接費用をきちんと計上できないのではないかと知っている。特に訪問介護は見える経費を計上しにくいのではないかと思う。</p> <p>◆項目内容がもう少しシンプルであれば正確に記載できると思う。</p> <p>◆事業規模別（大規模、中小規模）で分けて調査した方が良いのではないかと思う。</p> <p>（意見・要望）</p> <p>◆調査の意義等についての説明は、厚労省からの直接の説明があればいいと思っているし、あれば積極的に参加したいと思う。</p> <p>◆介護報酬改定のための基礎資料になる調査と理解はしているが、正確な数字が取れているか疑問である。</p> <p>◆細かな調査を行っていると思うが、結果の公表は一般的なものしかないと思う。協力するからには個別の分析結果をフィードバックしていただきたい。</p> <p>◆厚労省、市区町村（保険者）、サービス事業者等の調査やアンケートが同じような時期に多すぎる。</p> <p>◆いろいろな調査やアンケートが届くが、厚労省関係のものには優先して回答するようにしている。</p>

ヒアリング 項目	要旨
	<p>(集約) 一番多く見られた意見として、「同じような時期に似通った内容の調査やアンケートを依頼されるため、依頼数を減らしてほしい。」といったことであった。調査票に記載することが、通常業務を圧迫している場合もあるため、記載方法の省力（簡略）化や調査依頼期間（時期）についても考慮していくことが必要だと考えられる。また、調査に関しての意義や重要性の説明をしてほしいことや、調査後の分析結果のフィードバックを行ってほしいといった要望が複数見られた。</p>

6. ヒアリング結果個票

①営利法人A

ヒアリング項目	要旨
I. 対象法人・事業所の概要	(1) 対象事業者属性 法人種別：営利法人 サービス種別：訪問介護、通所介護、居宅介護支援、 地域密着型小規模多機能型居宅介護 (2) その他規模等 ・職員数 52 名（常勤 17 名、非常勤 35 名） ・資本金 8000 万円、売上 126 百万円 ・1979 年設立
II. 調査票記入に関して	(1) 調査票の流れ：事業所→本社 (2) 調査票記入者：事業所長、本社担当者、社長 (3) チェック者：社長 (4) 要した人数：3 名 (5) 記入に要した時間(目安)：10 時間程度 (6) 記入方法：手書き (7) 参照資料等：損益計算書、貸借対照表、決算報告書、 貸金台帳、職員シフト表、会計ソフト（決算書作成・固定資産管理・キャッシュフロー計算書等） (8) 調査票提出時期：妥当
III. その他要望等	◆事業所で記載できるものは記載して、本社にあげて記載しているが、ほとんどは本社での作業となっている。 ◆事業支出についての間接経費に関しては、正確に回答できているとは思っていない。（計上する項目がよく分からない） ◆各種アンケートや調査票が届くため、基本的には時間をなるべく掛けないようにしている。 ◆社長がチェックを行うが、照査までは行わない。

②営利法人B

ヒアリング 項目	要旨
I. 対象法人・事業所の概要	<p>(1)対象事業者属性 法人種別：営利法人 サービス種別：訪問介護、訪問入浴介護、通所介護、福祉用具貸与、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護</p> <p>(2)その他規模等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員数 206 名（常勤 87 名、非常勤 119 名） ・資本金 2000 万円、売上高 840 百万円 ・全 11 事業所 ・1996 年設立
II. 調査票記入に関して	<p>(1) 調査票の流れ：事業所→法人本部担当者→社長</p> <p>(2)調査票記入者：事業所管理者、法人担当者、社長 計 3 名</p> <p>(3)チェック者：法人本部担当者、社長</p> <p>(4)要した人数：3 名</p> <p>(5) 記入に要した時間(目安)： 10 時間程度</p> <p>(6) 記入方法：エクセルシート</p> <p>(7) 参照資料等：損益計算書、介護システムデータ（報酬計算・勤怠管理等）、職員シフト表、経理システム（給与計算・決算書作成等）</p> <p>(8)調査票提出時期：妥当</p>
III. その他要望等	<ul style="list-style-type: none"> ◆複数の事業所の調査票を求められると、法人本部担当者の負担が多くなってしまいます。(2、3 事業所程度にしてほしい) ◆調査票の提出時期については妥当だと思うが、時間的にはもう少し余裕を持たせるよう早めに届くようにしてほしい。 ◆調査票は各事業所に届くが、結局は本部に送られ（依頼され）て記載するようになる。直接本部に届くようにするほうが良いのではないか。

③営利法人C

ヒアリング 項目	要旨
I. 対象法人・事業所の概要	<p>(1)対象事業者属性 法人種別：営利法人 サービス種別：訪問看護、特定施設入居者介護、訪問介護</p> <p>(2)その他規模等 ・社員数 2,225 名 ・資本金 1 億円 ・1996 年設立</p>
II. 調査票記入に関して	<p>(1) 調査票の流れ： 事業所→本社（事業部部長）→経理→担当事業部部長 →総務→担当事業部部長 →当該事業所→担当事業部部長</p> <p>(2)調査票記入者：事業所（2名）、経理部員（2名）、総務部員（2名）、施設担当部長、在宅担当部長</p> <p>(3)チェック者：施設担当部長、在宅担当部長</p> <p>(4)要した人数：計 12 名</p> <p>(5) 記入に要した時間(目安)：各人半日程度→12 名×4 時間＝48 時間程度</p> <p>(6) 記入方法：ID 利用しエクセルシートを使用</p> <p>(7) 参照資料等：貸借対照表、決算報告書、損益計算書、経理システム（給与計算・決算業務効率化等）</p> <p>(8)調査票提出時期：妥当（時期はいいが早めに届いてほしい）</p>
III. その他要望等	<p>◆事業収入や事業支出の各項目については、この費用はこの項目というのが分かりやすく（損益計算書等の項目と一致したような）あってほしい。当社の場合は損益計算書を作成するための元データ（集計前の細項目）を使用して、集計しなおす必要があり、その手間に結構時間を有する。</p> <p>◆提出時期については妥当と思っているが、調査票が届くのが遅いときがあり、もう少し期間（時間）がほしいと思っている。</p> <p>◆細かな調査を行っていると思うが、結果の公表は一般的なものしかないと思う。協力するからには個別の分析結果をフィードバックしていただきたい。</p>

ヒアリング 項目	要旨
	<ul style="list-style-type: none"> ◆経営が健全な企業や事業所には調査する回数が減る等の優遇措置がほしい。 ◆介護現場の方は、間接費用をきちんと計上できないのではないかと考えている。特に訪問介護は見える経費を計上しにくいのではないかとと思う。 ◆エクセルシートでは記載しにくい部分もあるので、WEB上で画面に直接入力できるようにした方がよいと思う。 ◆経営が厳しい事業者ほど調査票を提出していないのではないかと。 ◆記載に当たっては、空いた時間（隙間）で作成できる程度になると提出事業者が増えるのではないかと。現状では残業時間が増え、残業代が持ち出しとなっている。 ◆今までは介護保険制度で守られてきたような感じであるが、制度ができて20年も経つことから、今後はこれからの制度を作っていくようなことになればよいと思う。

④営利法人D

ヒアリング 項目	要旨
I. 対象法人・事業所の概要	<p>(1)対象事業者属性 法人種別：営利法人 サービス種別：訪問介護、福祉用具貸与、居宅介護支援、 小規模多機能型居宅介護</p> <p>(2)その他規模等 ・職員数 12 名（常勤 10 名、非常勤 2 名） ・資本金 1,000 万円 ・1996 年設立</p>
II. 調査票記入 に関して	<p>(1)調査票の流れ：事業所→専務 (2)調査票記入者：事業所長、専務 (3)チェック者：社長 (4)要した人数：計 3 名 (5) 記入に要した時間(目安)：2 名×12 日×2 時間＝48 時間程度 (6) 記入方法：基本は手書き (7) 参照資料等：損益計算書、決算報告書、賃金台帳、 職員シフト表 (8)調査票提出時期： 1 か月が必要（7 月末まで希望）</p>
III. その他要望 等	<p>◆調査内容にダブりの項目が多すぎると思う。（人材、経営、利用者に関して似たような内容が多いのではないかと）</p> <p>◆人数なら人数に絞って調査すればいいのではないかとと思う。 （例えば、常勤とパートに分けて）</p> <p>◆厚労省、市区町村（保険者）、サービス事業者等の調査やアンケートが同じような時期に多すぎる。</p> <p>◆この調査に関連していることとして、介護報酬改定の経過や結果を調べようとするが、厚労省の社会保障審議会の報告書などを HP で探し出すのは大変なので、QR コード等で見つけやすくするなど工夫して知らせてほしい。</p> <p>◆事業規模別（大規模、中小規模）で分けて調査した方が良いのではないかとと思う。</p> <p>◆調査の意義等についての説明は、厚労省からの直接の説明があればいいと思っているし、あれば積極的に参加したいと思う。</p>

⑤生活（農業）協同組合A

ヒアリング 項目	要旨
I. 対象法人・事業所の概要	<p>(1)対象事業者属性 法人種別：生活（農業）協同組合 サービス種別：訪問介護、通所介護</p> <p>(2)その他規模等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総職員数 380 名（ヘルパー含む）、福祉事業部職員数 15 名 ・全 8 事業所 ・福祉事業部売上：7 億円程度 ・1999 年設立
II. 調査票記入に関して	<p>(1)調査票の流れ：事業所→経理担当、総務担当で分担し作成</p> <p>(2)調査票記入者：事業所（現場）担当、経理担当、事業推進課長</p> <p>(3)チェック者：取りまとめは事業推進課長</p> <p>(4)要した人数：計 3 名</p> <p>(5) 記入に要した時間(目安)：3 名×8 時間=24 時間程度</p> <p>(6) 記入方法：基本は手書き 経理はエクセル使用</p> <p>(7) 参照資料等：介護ソフト（報酬計算・勤怠管理等）、会計ソフト（決算書作成・固定資産管理・キャッシュフロー計算書等）</p> <p>(8)調査票提出時期：今までの時期で問題ない</p>
III. その他要望等	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業所が全部で 8 箇所あるが、調査票が届けば事業所で記載できるものは記載し、本部に上がってくる。経理と総務で分担して作成している。 ◆一人（部署）では記載は完結できないので、事業所からの郵送や部署間でのやり取りもあり、どうしても時間がかかってしまう。 ◆経理関係の記載内容が大変であると思っている。 ◆同時期によく似たアンケートが来ているので、纏めてほしい。（多すぎる） ◆介護報酬改定のための基礎資料になる調査と理解はしているが、正確な数字が取れているか疑問である。 ◆項目内容がもう少しシンプルであれば正確に記載できると思う。

⑥特定非営利活動法人A

ヒアリング 項目	要旨
I. 対象法人・事業所の概要	<p>(1)対象事業者属性 法人種別：特定非営利活動法人 サービス種別：訪問介護、通所介護、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護</p> <p>(2)その他規模等 ・職員数 36 名（常勤 7 名、非常勤 29 名）スタッフ数 149 名 ・1992 年設立</p>
II. 調査票記入に関して	<p>(1)調査票の流れ：経理担当、事務長で分担し作成 (2)調査票記入者：経理担当、事務長 (3)チェック者：事務局長 (4)要した人数：計 2 名 (5) 記入に要した時間(目安)：2 名×3 日×8 時間=48 時間程度 (6) 記入方法：基本は手書き（手書きが記載しやすい） (7) 参照資料等：損益計算書、決算報告書、賃金台帳、職員シフト表、会計ソフト（決算書作成・固定資産管理・減価償却費計算等） (8)調査票提出時期：6 月は総会時期なので外してほしい (7 月末まで希望)</p>
III. その他要望等	<p>◆事業所のみで回答できない内容なので、時間がかかってしまう。</p> <p>◆NPO 独特の会計方法なのか分からないが、調査項目と会計項目が違っているので、その項目に合わせるのに手間がかかっている。(按分したりするのは面倒である)</p> <p>◆調査項目が細かすぎると思う。もう少し纏めてほしい。なぜそこまで細かくする必要があるのか説明も欲しい。</p> <p>◆いろいろな調査やアンケートが届くが、厚労省関係のものには優先して回答するようにしている。</p>

⑦営利法人E

ヒアリング 項目	要旨
I. 対象法人・事業所の概要	<p>(1)対象事業者属性 法人種別：営利法人 サービス種別：訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、福祉用具貸与</p> <p>(2)その他規模等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員数 21,400 名 ・資本金 33.4 億円 ・1969 年設立（福祉事業は 1983 年～）
II. 調査票記入に関して	<p>(1)調査票の流れ：人事労務課⇒財務部、コンプライアンス室 共有⇒各担当が記載⇒確認後⇒一括提出</p> <p>(2)調査票記入者：法人人事労務課</p> <p>(3)チェック者：人事労務課長</p> <p>(4)要した人数：計 15 名</p> <p>(5) 記入に要した時間(目安)： 1 事業所 20 時間程度</p> <p>(6) 記入方法：エクセルシート</p> <p>(7) 参照資料等：決算報告書、貸借対照表、損益計算書、勤怠システム（勤怠管理）、経理ソフト（給与計算・決算業務効率化等）、他</p> <p>(8)調査票提出時期：決算期と重なる為後ろにずらして欲しい。</p>
III. その他要望等	<ul style="list-style-type: none"> ◆法人単位で一括に調査票を送付してほしい。（結局は本部に送られてきて記載するようになるため） ◆WEBでの提出をやすくして欲しい。 ◆各種アンケートや調査票が多く、普段の管理業務を阻害している。