

令和2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分)

保険外サービス活用推進に関する調査研究事業

報 告 書

令和3年3月

株式会社 日本総合研究所

保険外サービス活用推進に関する調査研究事業 報告書

【目次】

第1章 本調査研究の概要	1
1. 調査研究の背景・目的	1
2. 調査の方法・進め方	5
(1) 検討委員会の設置・運営	6
(2) 先行調査研究の整理	8
(3) さらなるルール明確化に向けた調査・検討	8
(4) ケアマネジャーの保険外サポートに関する調査・検討	8
(5) 報告取りまとめ	8
第2章 先行調査研究の整理	9
1. 先行調査研究の概要一覧	9
2. 先行調査研究の主な調査結果・要点	12
(1) 地域包括ケアシステム構築に向けた民間企業による高齢者向けヘルスケアビジネス等の展開に関する調査研究事業	12
(2) 介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業	14
(3) 介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業（平成29年度）	17
(4) ケアマネジメントにおける自助（保険外サービス）の活用・促進に関する調査研究事業	21
(5) 地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの普及促進に関する調査研究事業	23
(6) 介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業（平成30年度）	25
(7) 地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの活用に関する調査研究事業	29
(8) 保険外サービス活用推進に関する調査研究事業	32
(9) 特別養護老人ホームにおける更なるサービスの提供の在り方に関する調査研究事業	34
第3章 さらなるルール明確化に向けた調査・検討	41
1. 訪問介護事業所向けアンケート調査	41
(1) 保険外サービスに関する相談・要望について	43
(2) ケアマネジャーへの連絡・共有状況について	46
(3) 相談・要望のある利用者・家族の状況について	47
(4) 指名料の徴収が可能となった場合の対応意向・可能性等について	49
(5) 時間指定料の徴収が可能となった場合の対応意向・可能性等について	51
(6) 介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供の対応意向・可能性等について	52
(7) 保険外サービス提供による効果の認識について	54
2. アンケート調査結果及び過去の検討経緯を踏まえた検討	55
(1) アンケート調査からの示唆	55
(2) 検討の視点	56

(3) 検討委員会での主な意見・検討経過	57
第4章 ケアマネジャーの保険外対応に係る調査・検討	63
1. アンケート調査	63
(1) 保険外サービス・サポートに関する相談・要望の有無について	64
(2) 保険外サービス・サポートに関する相談・要望への対応状況について	65
(3) 相談・要望の対応負担、業務範囲に関する認識について	66
(4) 相談・要望の対応に係る費用徴収に関する考えについて	68
(5) 保険者からの指導・助言の状況について	70
(6) 利用者・家族の認識・理解について	71
(7) 保険外サービス・保険外対応を行うことの効果認識について	72
2. アンケート調査結果を踏まえた検討	73
(1) アンケート調査の結果概要	73
(2) 検討委員会での主な意見	74
第5章 まとめ	78
1. 調査・検討結果の整理	78
(1) 同時一体提供、指名料・時間指定料に係るさらなるルールの特明確化について	78
(2) ケアマネジャーの保険外の特対応・サポートについて	79
2. 今後の検討課題	82
(1) 同時一体提供に係るさらなるルールの特明確化に向けた検討	82
(2) ケアマネジャーの保険外の特対応・サポートについて	84
参考資料1 訪問介護事業所向けアンケート調査票	86
参考資料2 ケアマネジャー・保険者向け調査票	160

第1章 本調査研究の概要

1. 調査研究の背景・目的

■ 背景・これまでの検討経緯に関する認識

介護保険制度の創設から、約20年が経ち、人口構成や家族構成、生活のあり方も変化しており、独居高齢者、高齢者のみ世帯の増加も顕著である。介護保険制度においては、いわゆる団塊の世代が75歳以上となる2025年を見据え、介護が必要な状態となっても住み慣れた地域で自分らしく尊厳のある暮らしを維持できるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される地域包括ケアシステムの構築に取り組んできた。地域包括ケアシステムの構築を進めていく上では、介護保険サービス等の社会保障制度や公的なサービスだけではなく、介護保険外サービスの充実が期待されており、高齢者のQOLを維持・向上し、尊厳ある生活を継続するためには公的なサービスだけではなく、個々が有する多様で幅広いニーズにも対応できる保険外サービスの活用の重要性はますます高まっていると考えられる。

平成27年度に、公的保険外サービスに関する調査が実施され、それを踏まえ「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集（保険外サービス活用ガイドブック）」が厚生労働省、経済産業省、農林水産省より発刊されている。これらを受けて、公的保険外サービスへの関心も高まってきており、実際に各種プレーヤーからさまざまなサービスが提供されてきている。

保険外サービスのさらなる普及促進に向けては、要介護高齢者等との接点となり、かつ高齢者にとって各種サービスの主要な情報提供者となっているケアマネジャーや地域包括支援センター職員、市町村職員等（以下、ケアマネジャー等という。）が適切なサービスを認識し、紹介していくことが重要である。しかし、これまでに、要介護者等の家族とケアマネジャー等間での保険外サービス活用意向にギャップがあり、ケアマネジャー等の保険外サービス活用意向が家族と比較して高くないことや、保険外サービスに関する情報不足の問題などが課題として明らかになっている（平成30年度「地域包括ケアシステムの構築に向けた保険外サービスの活用に関する調査研究」、平成28年度「介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究」）

保険外サービス活用ガイドブックの発刊以降も各種調査研究事業等により、保険外サービスの普及促進に向けた検討が行われており、平成29年度「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの普及促進に関する調査研究事業」では地方自治外向けのポイント集・事例集を取りまとめるなど、普及促進に向けた取組が進展している。

保険外サービスのさらなる活用促進に向けては、ケアマネジャー等が保険外サービスに係る適切な情報を把握することが重要であり、令和元年度「保険外サービス活用促進に関する調査研究事業」を実施しており、ケアマネジャー等の保険外サービスの活用イメージの醸成を推進する取組が継続されている。

各種調査研究等において、保険外サービスの実態や、普及促進のための検討が進められて

いるが、保険外サービス提供主体としては、主に介護保険サービス提供事業者、介護以外のサービス提供事業者、NPO法人に関する取組が中心であるが、高齢者との接点ともなる居宅介護支援事業所での保険外サービス提供実態、その展開可能性についてもスポットを当てていくことが必要と考えられる。

なお、保険外サービスの普及を考える際には、高齢者のQOLを維持・向上し、尊厳ある生活を継続するため、介護保険サービスと組み合わせて考えていくことが重要となる。平成26年度「介護サービス事業者による生活支援サービス推進に向けた調査研究事業」、平成30年度「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの活用に関する調査研究事業」においても、保険外サービスを活用する意義としては、介護保険サービスとの相乗効果であると指摘されている。保険外サービスは介護保険サービスと適切に組み合わせて提供することができれば、より効果的な高齢者の支援が可能となる。介護保険サービスではカバーしきれない範囲に対応するだけでなく、より高齢者の尊厳やQOLの維持・向上といった観点からも保険外サービスの普及が重要となっている。

また、保険外サービスは利用者側だけではなく、サービス提供側にもサービスを組み合わせて提供する利点があると考えられる。サービス提供効率、サービス品質の向上、職員のモチベーション維持・向上、事業所の収益拡大などのメリットが想定される。

現状、介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供することは可能であるが、介護保険サービスと保険外サービスが“明確に区分”されていること、利用者等に対して保険外サービスの提供にあたって、あらかじめサービス内容等を十分に説明、同意を得ていること等の一定のルールに沿っていることが必要である。

一方で、訪問介護等と保険外サービスの同時一体的提供、指名料、時間指定料等の上乗せ徴収等については、利用者以外の意向でサービス提供が判断される可能性、費用負担が可能な利用者にサービスが偏重するおそれがある、といった理由から不可とされている。

これまでに、厚生労働省では、上述の事例集の作成・周知のほか、介護保険サービスと保険外サービスの組合せに係るルールの明確化について各種検討を踏まえた関連通知の発出等が行われており、保険外サービスの普及に向けて、ルールの明確化のための検討・整理がなされてきている。

今般、全世代型社会保障検討会議の中間報告（令和元年12月19日）において、「介護サービスと保険外サービスの組合せに関するルールの明確化により持続可能な介護提供体制の構築を進める」とされ、第2次中間報告（令和2年6月25日）においては、「介護サービスと保険外サービスの組合せについて本年中にルールの明確化を図る。」とされた。

介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供することについては、平成29年6月に閣議決定された規制改革実施計画において、「介護保険内・外サービスの柔軟な組合せの実現」が盛り込まれたことを受けて、平成29年度から「介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業」が実施され、一定の結論・方向性が示されている。

これまでに、「訪問介護サービスにおける柔軟な組合せの実現等」、「通所介護サービスにおけ

る柔軟な組合せの実現」、「保険サービスと関係する保険外サービスに係る柔軟な価格設定のあり方」、「利用者の自費負担で介護保険と同等のサービスを提供する場合の価格規制の明確化」について検討がなされ、方向性が示されている。

同時一体提供、指名料、時間指定料についても検討がなされており、次のような検討結果が示された。

<同時一体提供について>

- 訪問介護等における介護保険サービスは費用や時間について明確な区分が難しく、利用者への説明・利用者の理解を得ることが難しい可能性がある。
- 利用者の意思決定が阻害されたり、不明瞭な形で利用者から領域が徴収されるおそれを回避しきれない可能性がある。
- 同時一体的に提供がなされても、利用者がその違いや状況を理解・判断し、契約できることが担保できる取組・仕組みが必要である。
- 契約に至るプロセスを定める、重要事項説明のように共通的に説明・確認すべき事項を定めることや、意思決定支援を行う立会人等の整備などが必要と考えられる。
- ケアマネジメントが適切になされることが前提となる。
- 同時一体的な提供のためには以下についてさらなる検討が必要となる。
 - 利用者への丁寧な説明のあり方の検討
 - 利用者のエンパワーメント方策（自立支援・重度化防止や認知機能低下者の意思決定支援等）の検討
 - マネジメントのあり方の検討

<柔軟な価格設定のあり方について>

- 現在の法制度において認められている以上の柔軟な価格設定（繁忙期・繁忙時間帯における時間指定料や特定の介護職員を指名する指名料の導入）は、介護サービスの供給体制への影響や、社会保険としての公平性の阻害といった観点から、避けるべきである。
- 一方、今後これらの柔軟な価格設定の可能性を検討するのであれば、指名料等の仕組みが取り込まれた場合の介護サービス供給体制の安定性の検証、一般的な高齢者における自己負担額の受容性の検証、介護保険制度のコスト構造の明確化が必要となる。
- 利用者や利用者家族の生活を尊重した場合に、繁忙期・繁忙時間帯における介護需要の発生自体を平準化することは難しい。繁忙期・繁忙時間帯に介護保険のサービス供給を確保する施策を検討するべきだろう。
- 今後、柔軟な価格設定を実現しようとするならば、介護人材の労働市場を想定した上で推計を行うことが必要である。

また、保険外サービスのさらなる拡大に向けては以下の点が具体的な検討課題として提起されている。

- ・保険外サービスを活用する意義の再認識
- ・保険外サービスの品質保証、事故対応のあり方
- ・高齢者の意思決定支援における対応
- ・ケアマネジャーの業務範囲

このように、保険外サービスの普及においては、保険外サービスに関するケアマネジャー等の理解・活用イメージ醸成の促進やルールの明確化が重要である。なお、保険外サービスの推進においては、市町村の役割も重要となっている。保険外サービスの提供も、ケアマネジメントの対象範囲に含まれるものであり、市町村の意向や対応方針によって左右される面がある。平成 29 年度老健事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた調査研究」では、愛知県豊明市や福岡県福岡市のように市町村においても積極的に民間保険外サービスを活用しようとするケースが出てきていることが示されているが、一般的な取組には至っていないのが現状である。東京都豊島区では、試行的に介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせた提供について、モデル事業を実施することでその普及促進に向けた検討を進めているが、引き続き、市町村等による積極的な普及促進は今後の課題であるとも言える。

■ 目的・基本方針

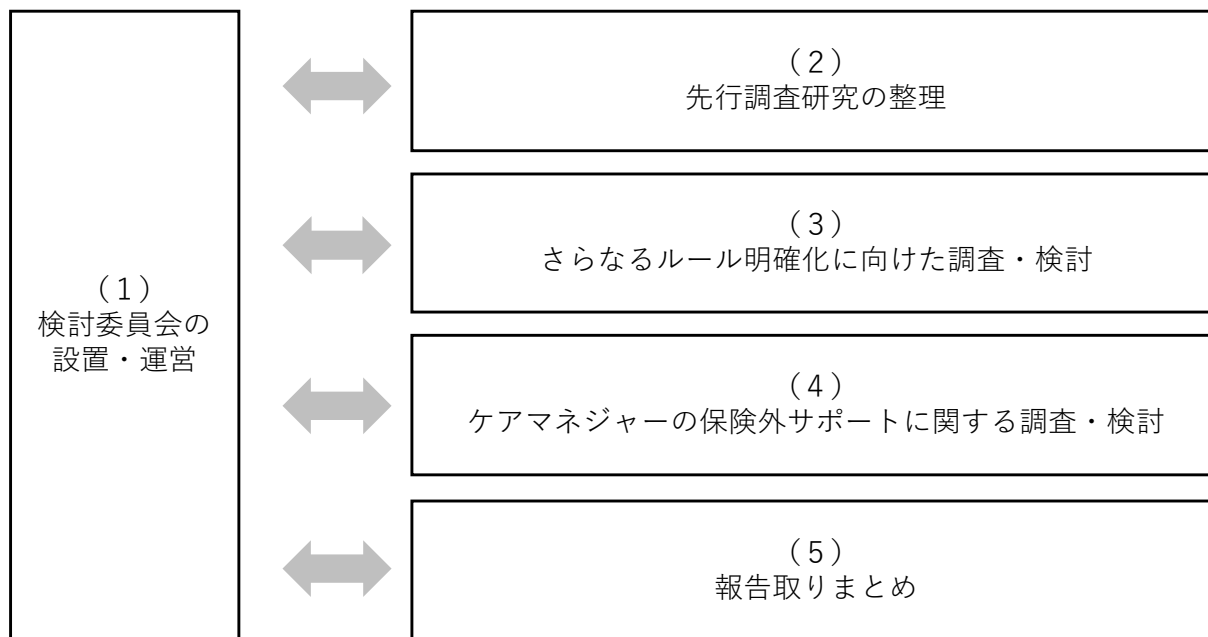
本調査研究事業では、これらの背景やこれまでの検討経緯等を踏まえ、保険外サービスのさらなる普及促進に向けて、これまで焦点を当てられていない居宅介護支援事業所等での保険外サービスの促進に向けた検討を行うとともに、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供、指名料、時間指定料等のさらなるルールの明確化等の介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせた提供に係る検討を行い、関係者の保険外サービスの活用推進に資する取り組みを行うことを狙いとする。

上述したように、保険外サービスの活用促進、介護保険サービスと保険外サービスの組合せやルールの明確化については、多様な議論がなされてきていることを踏まえ、先行する調査研究等を踏襲・有効活用することとする。

2. 調査の方法・進め方

本調査研究は以下の実施事項・進め方にて検討・整理を進めた。それぞれの概要については次頁以降に示す。

図表 1 本調査研究の実施事項・進め方



(1) 検討委員会の設置・運営

本調査研究を円滑かつ効果的なものとするため、有識者、実務者、市町村関係者等からなる検討委員会を設置・運営した。検討委員会では、調査研究の実施手法・進め方、各種検討における視点・要点、分析・検討の方向性、今後に向けた提言検討・取りまとめ等、各検討事項に関する内容の検討を行った。検討委員会は以下の内容にて7回開催した。

図表 2 検討委員会での議題

回	実施日	議題
第1回	令和2年 9月14日(月)	■ 事業概要について ■ ルール明確化に係るこれまでの検討経緯と本年度検討の論点について ■ ケアマネジャーの保険外対応に係る検討の進め方・論点について
第2回	令和2年 10月29日(木)	■ 調査・取りまとめスケジュールについて ■ 既存の保険外サービスに係る調査研究の概要について ■ 同時一体提供、指名料・時間指定料に係る利用者ニーズ、事業者の意向に関する調査設計について
第3回	令和2年 11月10日(火)	■ 調査・検討の進め方について ■ 同時一体提供、指名料・時間指定料に関する調査票について
第4回	令和2年 12月7日(月)	■ 同時一体提供、指名料・時間指定料に関する調査結果(中間速報)について ■ 同時一体提供、指名料・時間指定料の検討の方向性について ■ ケアマネジャーの保険外対応に関する調査事項について
第5回	令和2年 12月21日(月)	■ 同時一体提供、指名料・時間指定料に関する調査結果について ■ 同時一体提供、指名料・時間指定料に関する取りまとめ(中間取りまとめ案)について ■ ケアマネジャーの保険外対応に関する調査票について
第6回	令和3年 3月16日(火)	■ ケアマネジャーの保険外対応に関する調査結果について ■ ルール明確化に係る今後の検討課題について
第7回	令和3年 3月24日(水)	■ ケアマネジャーの保険外対応に関する検討の方向性について ■ 報告取りまとめについて

図表 3 検討委員会委員(50音順・敬称略)

氏名	所属先・役職名
赤沼康弘	赤沼法律事務所 弁護士
石田路子	名古屋学芸大学看護学部 教授 NPO 法人高齢社会をよくする女性の会 理事
○駒村康平	慶應義塾大学 経済学部 教授
七種秀樹	一般社団法人日本介護支援専門員協会 副会長
酒向里枝	一般社団法人日本経済団体連合会 経済政策本部長
中井孝之	一般社団法人シルバーサービス振興会 常務理事
長坂朋子	武蔵野市 健康福祉部 高齢者支援課
東憲太郎	公益社団法人全国老人保健施設協会 会長
藤井賢一郎	上智大学 総合人間科学部 准教授
松本均	横浜市健康福祉局担当理事 高齢健康福祉部長
山田康博	SOMPO ケア株式会社 経営企画部 特命部長

○印:委員長

(オブザーバー)厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課

(2) 先行調査研究の整理

これまでに実施されている保険外サービスに関する調査研究、介護保険サービスと保険外サービスの組合せ・ルールの明確化に関連する調査研究について、公開情報を基にレビューを実施し、対象範囲、主な検討結果等について再整理を実施した。

(3) さらなるルール明確化に向けた調査・検討

介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供、訪問介護における指名料・時間指定料に関して、過去の調査研究の経緯・結果を踏まえて、さらなるルール明確化に向けた調査・検討を行った。検討においては、検討委員会での議論を中心とし、先行調査研究の内容等を考慮して論点を設定し、検討を進めた。

また、利用者側のニーズの実情、事業者側の提供意向・提供可能性を把握する目的で、訪問介護事業所向けのアンケート調査を実施し、検討に活用した。

(4) ケアマネジャーの保険外サポートに関する調査・検討

先行調査研究であまり焦点が当てられていないケアマネジャーが提供する保険外サービス・保険外サポートの実態を明らかにするために、ケアマネジャー・保険者向けのアンケート調査を実施した。調査結果を踏まえて、ケアマネジャーの保険外対応のあり方、今後の方向性等について検討を行った。

(5) 報告取りまとめ

(2)～(5)の検討内容について報告書として取りまとめを行った。

第2章 先行調査研究の整理

本章では、保険外サービス及び介護保険サービスと保険外サービスの組合せに関する先行調査研究について調査、整理した結果について示す。

1. 先行調査研究の概要一覧

これまでの関連する先行調査研究の概要は以下のとおり。

図表 4 先行調査研究の概要一覧

No.	年度	調査研究名	調査対象	調査概要
1	平成 27 年度	地域包括ケアシステム構築に向けた民間企業による高齢者向けヘルスケアビジネス等の展開に関する調査研究事業	保険外サービス提供主体	見守り、食、買い物といった基本的な生活を支える分野に加え、旅行・外出や趣味なども含め、幅広い領域から 39 事例を抽出し、インタビューやアンケートを元に、サービス提供の背景や具体的なサービス内容、サービス提供における各種の取組・工夫、今後の展開等について整理
2	平成 28 年度	介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業	介護に取り組む家族等	(1) 介護に取り組む家族へのアンケート調査 (2) ケアマネジャーへのアンケート調査 (3) 介護に取り組む家族向けの民間サービスの事例調査 (4) 企業における従業員の介護支援についての事例調査
3	平成 29 年度	介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業	自治体	下記の目的で自治体に対するアンケート調査を実施 在宅分野における、保険者ごとの介護保険サービスと保険外サービスの組合せに関する指導・判断の状況等の実態を整理
4	平成 29 年度	ケアマネジメントにおける自助(保険外サービス)の活用・促進に関する調査研究事業(前述)	ケアマネジャー	下記の目的で、ケアマネジャー向けのアンケート調査を実施 ケアマネジメントにおいて、実際の取扱い有無に関わらず、保険外サ

				ービスの活用に関するケアマネジャーの認識・意識を把握 ● 実際に保険外サービスを取扱っているケアマネジャーのサービス活用における課題や効果等を把握
5	平成 29 年度	地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの普及促進に関する調査研究事業	地方自治体	地方自治体に対するヒアリング調査(全国 21 自治体) ● 保険外サービス活用に取り組んでいる・取り組みつつある自治体を対象に、地方自治体が保険外サービスを活用する際に直面する課題についてヒアリング調査
6	平成 30 年度	介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業	地方自治体事業者	厚生労働省通知「介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いについて」に対する都道府県及び保険者、事業者の対応の状況を把握するため、(1)自治体に対するアンケート・ヒアリング調査、(2)事業者に対するヒアリング調査を実施し、(3)介護保険サービスと保険外サービスの組合せに関する考え方を取りまとめ
7	平成 30 年度	地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの活用に関する調査研究事業	地方自治体 ケアマネジャー 家族	(1)保険外サービスの活用に向けた地域の体制に関する調査 ● 地域ケア会議と地域版次世代ヘルスケア産業協議会の連携状況を把握するため、地域版次世代ヘルスケア産業協議会を市町村単位に設置している 18 自治体を対象にアンケート調査を実施。 (2)保険外サービスのニーズの捉え方に関する調査 ● 支援ニーズの達成状況及びその支援内容の必要性に関するケアマネジャーの認識を確認するため、

				ケアマネジャーを対象としてアンケート調査を実施 ● 要介護高齢者のいる家族について、その要介護高齢者について、支援ニーズの達成状況及びその支援内容の必要性に関する家族の認識について調査
8	令和元年度	保険外サービス活用推進に関する調査研究事業	－	ケアマネジャー、地域包括支援センターの職員、自治体の職員等にとって、保険外サービスの活用イメージを想起しやすくなるための情報提供のあり方・視点・切り口について検討し、高齢者との接点となる人たちが保険外サービスに関して情報を行う際の参考となるもの（冊子）を作成
9	令和元年度	特別養護老人ホームにおける更なるサービスの提供の在り方に関する調査研究事業	特別養護老人ホーム、入居者家族	(1)特別養護老人ホームに対するアンケート調査 ● 特別養護老人ホームに対して、入居者向けのさまざまなサービス、地域住民向けのさまざまなサービスそれぞれの提供実態、きっかけ、実施効果、課題等について郵送アンケート調査を実施 (2)特別養護老人ホーム入居者家族に対するアンケート調査 ● 家族への依頼・配布・回収を上記のアンケート依頼先施設に協力いただく形で、特別養護老人ホーム入居者の家族を対象に、サービスの利用経験や利用意向に関するアンケート調査を実施

2. 先行調査研究の主な調査結果・要点

(1) 地域包括ケアシステム構築に向けた民間企業による高齢者向けヘルスケアビジネス等の展開に関する調査研究事業

【調査目的】

介護サービス事業者以外の民間事業者や NPO まで含め、保険外サービスの提供について先進的に創意工夫を凝らして取り組んでいる事例を収集・分析し、その成果・課題やその要因を分析した参考事例集(ガイドブック)を作成する。

【調査概要】

調査期間:2018 年 3 月 5 日～3 月 14 日

調査方法:ヒアリング調査

調査対象:

保険外サービス提供事業者。対象は、見守り、食、買い物といった基本的な生活を支える分野に加え、旅行・外出や趣味なども含め、幅広い領域から以下の観点に着目して抽出

- 1)取組の先駆性:今後の保険外サービス開発の参考になる、特徴・ユニークな点があること
- 2)他地域への展開可能性:特定の地域・立地特性に限らず、他の地域でも展開の可能性があること
- 3)地域連携、ネットワークの活用:自治体や同業他社、異業種の他事業者、NPO 等との連携関係を築き、うまく活用していること
- 4)ビジネスの持続可能性:事業としての採算確保に関する工夫がなされており、事業として継続性が考慮されていること

調査件数:39 件

【主な結果】

- 39 件の事例を掲載したガイドブックを作成。
- また、これらの事例を通して、民間事業者が公的保険外サービスを企画・実践する留意すべき点を事例からの示唆として取りまとめた。併せて、自治体に対して、公的保険外サービスを地域において活用する際のポイントについても提言として取りまとめている。

図表 5 ガイドブック掲載事例の整理



図表 6 ガイドブック掲載例



(2) 介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業

【調査目的】

- 「仕事と介護の両立」を含めて、介護に取り組む家族が抱える課題や、勤務先への期待、公的保険外サービスへのニーズなどを明らかにする。
- ケアマネジャーのケアプラン作成時の「介護に取り組む家族」への意識や「仕事と介護の両立」に関する考慮の実態、公的保険外サービスに対する意識や提案・情報提供の実態を明らかにする。

【調査概要】

(介護に取り組む家族に対するアンケート調査)

調査期間:2017 年 1 月 13 日～2017 年 1 月 14 日

調査方法:Web アンケート調査

調査対象:

調査会社の Web アンケートモニターより、現在、「家族の介護を実施している」人を事前調査により抽出

調査件数:1,030 件

(介護に取り組む家族に対するアンケート調査)

調査期間:2017 年 1 月 19 日～2017 年 1 月 25 日

調査方法:Web アンケート調査

調査対象:ケアマネジャー

調査件数:410 件

【主な結果】

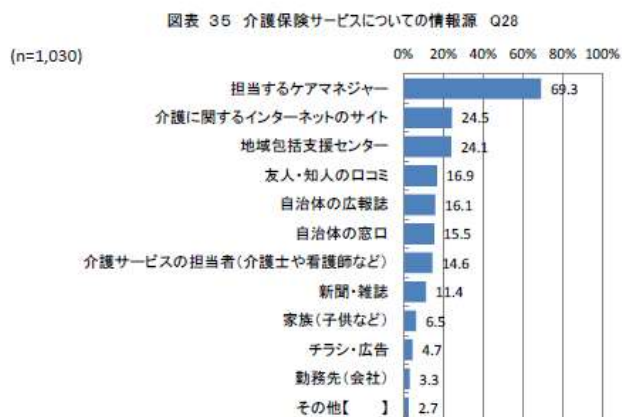
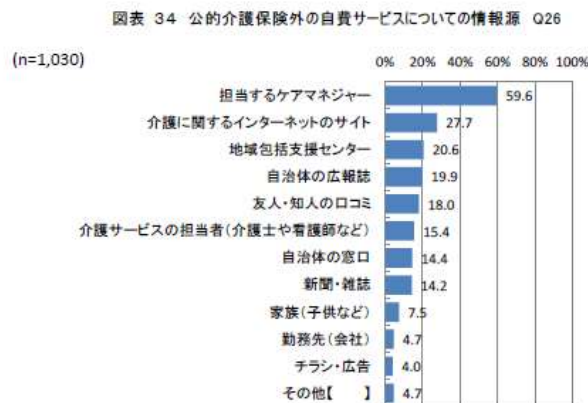
(介護に取り組む家族に対するアンケート調査)

- 介護に取り組む有職者の半数以上が「仕事と介護が両立できていない」と回答。とりわけ、女性正社員は約 6 割が「両立できていない」。
- 両立に立ちはだかる最大の壁は「情報の不足」や「相談相手の不足」である。
- 保険外サービスについても、「良いものは積極的に使いたい」人が多数派であり、仕事と介護の両立を支援してくれるものとして期待されている。
- 介護保険サービス・保険外サービスの主たる情報経路はケアマネジャー。「勤務先」への情報提供を求める意向と実際の提供状況との間にギャップがある。

図表 7 仕事と介護の両立を実現する上での問題・課題



図表 8 介護保険サービス・保険外サービスの情報源

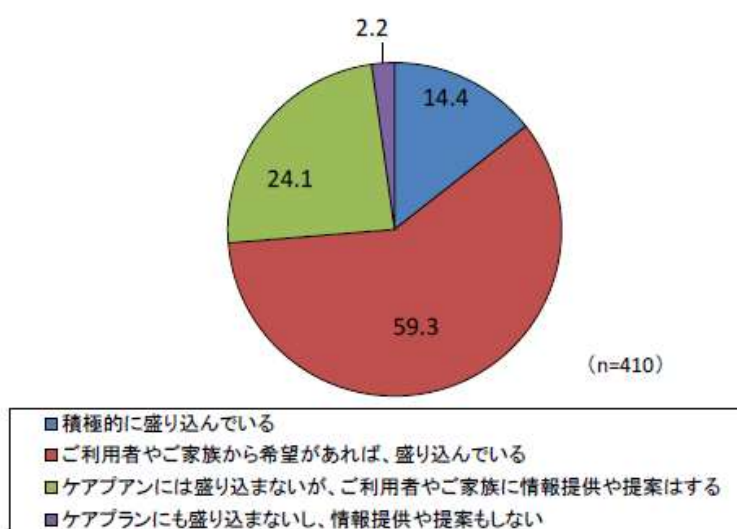


(介護に取り組む家族に対するアンケート調査)

- ケアプラン作成時に家族の状況やニーズは重視するが、家族の働き方や勤務先の状況までつかむことは難しいのが実態である。
- 家族支援の面でも保険外サービスは重要だという意識はあるが、実際に提案するのは「家族から要望がある場合」に限られるケアマネジャーが多数派である。
- 保険外サービスを推奨する上でのネックは、価格に次いで「事業者の情報」である。

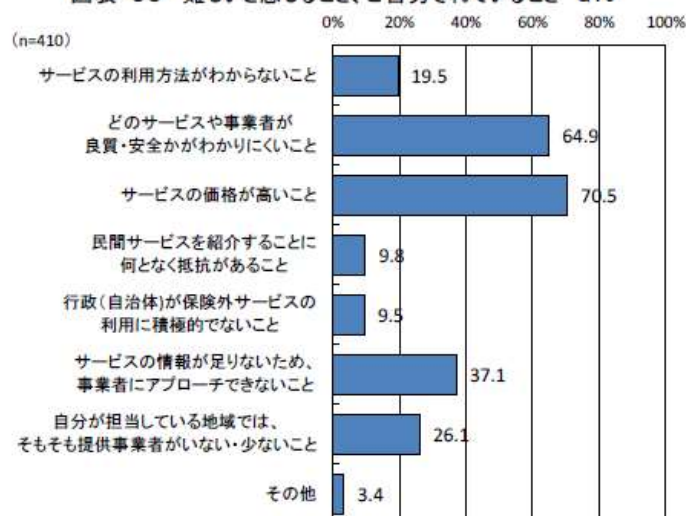
図表 9 保険外サービスをどの程度ケアプランに盛り込んでいるか

図表 49 介護保険外サービスについてどの程度ケアプランに盛り込んでいるか Q11



図表 10 保険外サービスを推奨する上での課題

図表 53 難しいと感じること、ご苦労されていること Q16



(3) 介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業(平成 29 年度)

【調査概要】

規制改革実施計画において「平成 29 年度中に結論」とされた下記(1)～(5)について、現行のルール of 整理等を行うための検討を行うとともに、保険者等において実施されている運用上の工夫についての検討(下記(6))を実施。

併せて、現行ルールでは提供不可とされている、訪問介護と保険外サービスの同時一体的な提供や、指名料・時間指定料の徴収についても、規制改革実施計画において、それぞれ、「課題を踏まえて検討する(平成 29 年度検討開始)」、「利用者保護などの多くの課題や論点の整理を行う(平成 29 年度整理開始)」とされていることを踏まえ、議論を実施(下記(7)と(8))。

- (1) 訪問介護と保険外サービスを組み合わせて提供することについて
- (2) 通所介護を提供中の利用者に対し、保険外サービスを提供することについて
- (3) 通所介護を提供していない休日や夜間等に、事業所の人員や設備を活用して保険外サービスを提供することについて
- (4) 通所介護の利用者と保険外サービスの利用者が混在している場面で、保険外サービスを提供することについて
- (5) 区分支給限度額を超過している利用者に対し、超過分のサービスを保険外サービスとして提供することについて
- (6) 保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供することに関し、保険者において実施されている運用上の工夫について
- (7) 訪問介護と保険外サービスを同時一体的に提供することについて
- (8) 特定の介護職員による介護サービスを受けるための指名料や、繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者の自費負担により上乗せ料金を徴収することについて

【主な結果】

((7)訪問介護と保険外サービスを同時一体的に提供することについて)

現行のルール

- 訪問介護と保険外サービスについては、利用者保護や適正な保険給付の担保等の観点から、両サービスを明確に区分する等のルールを遵守すれば、両サービスを組み合わせて提供することが可能である。
- 他方で、訪問介護と保険外サービスを同時一体的に提供することについては、両サービスが明確に区分されておらず、その違いが不明瞭であるため、利用者負担が不当に増大するおそれや、保険給付が過剰に給付されるおそれ、介護保険の目的である自立支援・重度化防止が阻害されるおそれ等があることから、現在、認められていない。

「訪問介護と保険外サービスを組み合わせる場合」として想定される事例

- 訪問介護サービスと同時一体的に提供する保険外のサービスをとって、例えば以下のようなものが想定される。
- 訪問介護において、利用者本人分の料理と同居家族分の料理を同時に調理すること。

調査研究事業における主な意見

- 利用者保護の観点から、訪問介護と保険外サービスが明確に区分され、利用者がその違いを理解する必要があるが、両サービスを同時一体的に提供した場合、両サービスを区分することはできない。
- ①自立支援・重度化防止を目的とする訪問介護サービスと、②そうした目的を必ずしも有しない保険外サービスを同時一体的に提供することを認めた場合、利用者は、訪問介護の目的に対する意識が薄れ、単に生活支援の利便性の観点から、自立支援・重度化防止にそぐわないサービスを利用したいとの意向が高まるおそれがある。
- 一つのサービス提供行為が、訪問介護と保険外サービスの両方の側面を有しているのであれば、家族等への生活支援のため、保険外サービスを受けるために介護保険を利用しようという意向が増え、保険給付費が増えるおそれがある。
- 同時一体的に提供した場合であっても、事業者は、訪問介護の費用を追加的に徴収することはできない。こうした中で、同時一体的な提供に関する事業者のメリットとしては、家族にも受益があることをサービスの特色とすることになると考えられるため、家族の意向によってサービス提供が左右されるおそれがある。

対応の方向性

- 訪問介護と保険外サービスを同時一体的に提供することについては、今後さらに検討すべき課題が多い。
- 厚生労働省において引き続き検討する。

((8)特定の介護職員による介護サービスを受けるための指名料や、繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者の自費負担による上乗せ料金を徴収することについて)

現行のルール

- 特定の介護職員による介護サービスを受けるための指名料や、繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者の自費負担による上乗せ料金を徴収することについては、現在認められていない。
- これは、指名料等の徴収を認めた場合、公的保険制度であるにもかかわらず、事実上、指名料等の追加的な費用を負担しないと介護保険サービスを受けられなくなるおそれがあることから、公平性の確保や利用者保護の観点から、追加的な料金徴収を認めないこととしているものである。

調査研究事業における主な意見

- 介護人材が不足している中、「指名」や「時間指定」に対応できる職員を確保することは困難である。
- また、仮に「指名」や「時間指定」に対応できる職員を確保できたとしても、事業所は指名料等を支払える利用者へのサービス提供を優先すると予想されることから、指名料等を支払えない者へのサービス提供が困難になると想定され、社会保険制度として求められる公平性を確保することができない。
- 所得の多寡によってサービスが受けられるかどうか左右されることは、社会保険制度の理念にそぐわない。
- 介護人材が不足している中で「指名」や「時間指定」に対応できる職員を確保しようとする、介護職員に対して過重な勤務を強いる圧力が高まるおそれがある。
- 利用者は、指名料や時間指定料として追加的な費用を支払うことにより、自立支援・重度化防止を目的とするサービスではなく、いわゆる「お世話型」のサービスを利用したいとの意向が高まるおそれがある。

対応の方向性

- 指名料や時間指定料等を徴収することについては、今後さらに検討すべき課題が多い。
- 厚生労働省において引き続き検討する。

図表 11 検討を踏まえた厚生労働省通知(老振発 0928 第 1 号)

		老振発 0928 第 1 号 老高発 0928 第 1 号 老振発 0928 第 1 号 老老発 0928 第 1 号 平成 30 年 9 月 28 日
各都道府県介護保険主管部（局）長 殿		
厚生労働省老健局総務課認知症施策推進室長		
		（ 公 印 省 略 ）
		高 齢 者 支 援 課 長
		（ 公 印 省 略 ）
		振 興 課 長
		（ 公 印 省 略 ）
		老 人 保 健 課 長
		（ 公 印 省 略 ）
介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いについて		
高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、地域包括ケアシステムを構築し、高齢者が抱える多様なニーズに対応したサービスを充実させることが必要である。そのためには、介護保険制度に基づくサービス（以下「介護保険サービス」という。）の充実に加え、介護保険給付の対象とはならないものの、高齢者のニーズに対応するサービス（以下「保険外サービス」という。）の充実を図ることも重要である。 介護保険制度では、高齢者が抱える多様なニーズに柔軟に対応できるよう、一定の条件の下で、介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供することを認めているが、その具体的な運用については、地方自治体間で差異が見られ、そのことが事業者が両サービスを柔軟に組み合わせて提供する際の障壁になっているとの指摘がある。そのため、規制改革実施計画（平成 29 年 6 月 9 日閣議決定。以下「規制改革実施計画」という。）において、「訪問介護における、両サービスの組合せに係る現行のルールの整理」等について、平成 29 年度に検討・結論、平成 30 年度上期中に、一貫性や明確性を持たせた通知を発出し、周知を図ることとされた。 これを受けて、平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業」において、介護保険サービスと保		
1		

(4) ケアマネジメントにおける自助（保険外サービス）の活用・促進に関する調査研究事業

【調査目的】

- ケアマネジメントにおいて、実際の取扱い有無に関わらず、保険外サービスの活用に関するケアマネジャーの認識・意識を把握する。
- 実際に保険外サービスを取り扱っているケアマネジャーのサービス活用における課題や効果等を把握する。

【調査概要】

（保険外サービスの活用に関するケアマネジャーの意識調査）

調査期間：2018 年 3 月 5 日～3 月 14 日

調査方法：Web アンケート調査

調査対象：ケアマネジャー

調査件数：1,009 件

（保険外サービスの活用実態調査）

調査期間：2017 年 12 月 18 日～12 月 22 日

調査方法：Web アンケート調査

調査対象：ケアマネジャー

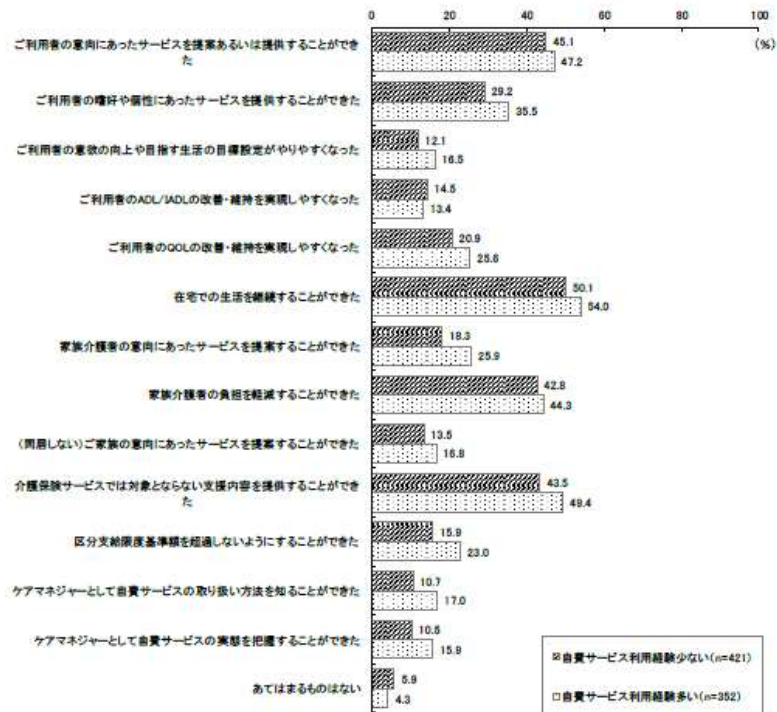
調査件数：924 件

【主な結果】

- 何らかの保険外サービスを取り扱った経験のあるケアマネジャーは全体の 7 割を超えるが、生活支援の領域以外の保険外サービスを活用した経験のあるケアマネジャーは全体の 35%に留まる。生活支援から遠い領域も含めて多様な保険外サービスを活用したことのあるケアマネジャーの方が、在宅生活の継続、意向や嗜好・個性に合わせたサービス提供、家族介護者の負担の軽減といった保険外サービスの効果を捉えている。
- 一方、保険外サービスの活用に係る課題としては、事業者が少ない、サービス・事業者に関する情報が少ない、価格や品質の妥当性を判断しにくい、利用者の家計に関する情報を把握しにくい、保険外サービスを紹介した後の結果の情報を得にくいといった課題が、保険外サービスの利用経験の豊富さにかかわらず挙げられた。

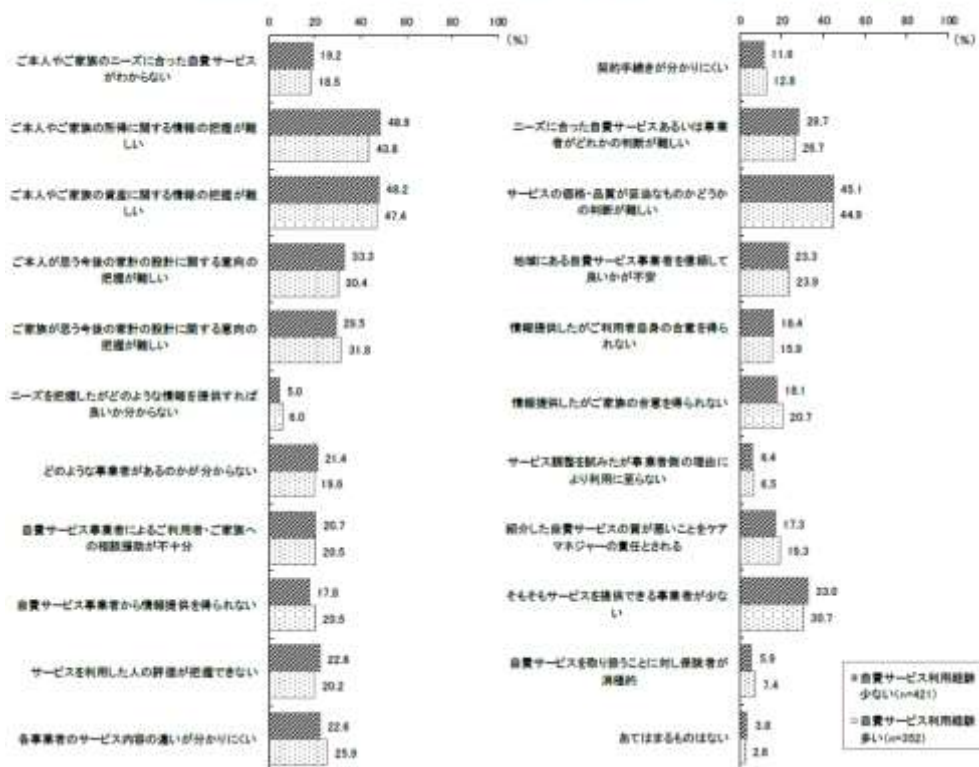
図表 12 保険外サービス活用経験と活用効果の認識

図表7. 保険外サービスの利用経験の多さと保険外サービスの活用における効果



図表 13 保険外サービス活用経験の多さと活用における課題

図表5. 保険外サービスの利用経験の多さと保険外サービスの活用における課題



(5) 地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの普及促進に関する調査研究事業

【調査目的】

- 地域包括ケアシステムの構築・充実において保険外サービスを活用している・しつつある自治体事例の調査研究を通じて、地域で求められる保険外サービスの創出・活用にあたって、自治体に期待される役割について整理を行いつつ、地方自治体が保険外サービスを活用する際に直面する課題を明確にする。

【調査概要】

調査期間:2017 年 11 月～2018 年 2 月

調査方法:ヒアリング調査

調査対象:

地域包括ケアシステム構築・充実において、保険外サービスを活用している・しつつある自治体

調査件数:21 件

主な調査項目:

- ・保険外サービス活用の背景となる地域の課題
- ・保険外サービス活用のきっかけ
- ・保険外サービスの活用実態・取組内容
- ・保険外サービス活用におけるハードル・課題とその解決方法
- ・今度の展望や課題
- ・総合事業を含めた地域包括ケアシステム構築における自治体独自の取組

【主な結果】

- 自治体へのインタビュー調査の結果を踏まえ、地域に求められる保険外サービスの創出・活用促進において自治体に期待される機能を、①地域の課題・ニーズの把握、②地域資源・事業者の把握、③ニーズとサービスのマッチング支援、活用の促進、④地域で求められるサービスの創出の 4 つに整理。
- その上で、この 4 つの機能を果たす際に、自治体が直面すると想定される課題を整理し、各自治体の取組事例から得られた示唆を元に、それを乗り越えるためのポイントと考えられる点についてまとめた『ポイント集・事例集』を作成。

図表 14 事例集の掲載例



(6) 介護保険サービスと保険外サービスの組合せ等に関する調査研究事業(平成 30 年度)

【調査目的】

- 平成 30 年 9 月 28 日に発出された厚生労働省通知に対する、都道府県及び保険者、事業者の対応の状況を把握する。
- 平成 30 年 9 月 28 日に発出された厚生労働省通知に対する、事業者の対応の状況を把握する。
- 平成 29 年 6 月 9 日に閣議決定された規制改革実施計画に基づき、平成 30 年度から検討開始の事項「訪問介護における同時一体的な提供」及び、平成 29 年度に引き続き平成 30 年度も検討する事項「指名料、時間指定料の徴収」についての考え方を取りまとめる。

【調査概要】

(都道府県・保険者向けアンケート)

調査期間:2018 年 11 月 30 日～12 月 25 日

調査方法:郵送依頼、電子メール回収

調査対象:全国の都道府県、保険者

調査件数:(都道府県)41 件、(保険者)1,031 件

主な調査項目:

- ・自治体基礎情報(人口、要支援・要介護認定者数、事業所数)
- ・通知に係る周知・啓発の対象ならびに方法
- ・通知に対する事業者からの問合せ等の有無とその内容

(事業者向けヒアリング)

調査期間:2018 年 12 月～2019 年 2 月

調査方法:ヒアリング調査(訪問・電話)

調査対象:全国的に事業所を展開している介護事業者

調査件数:3 件

主な調査項目:

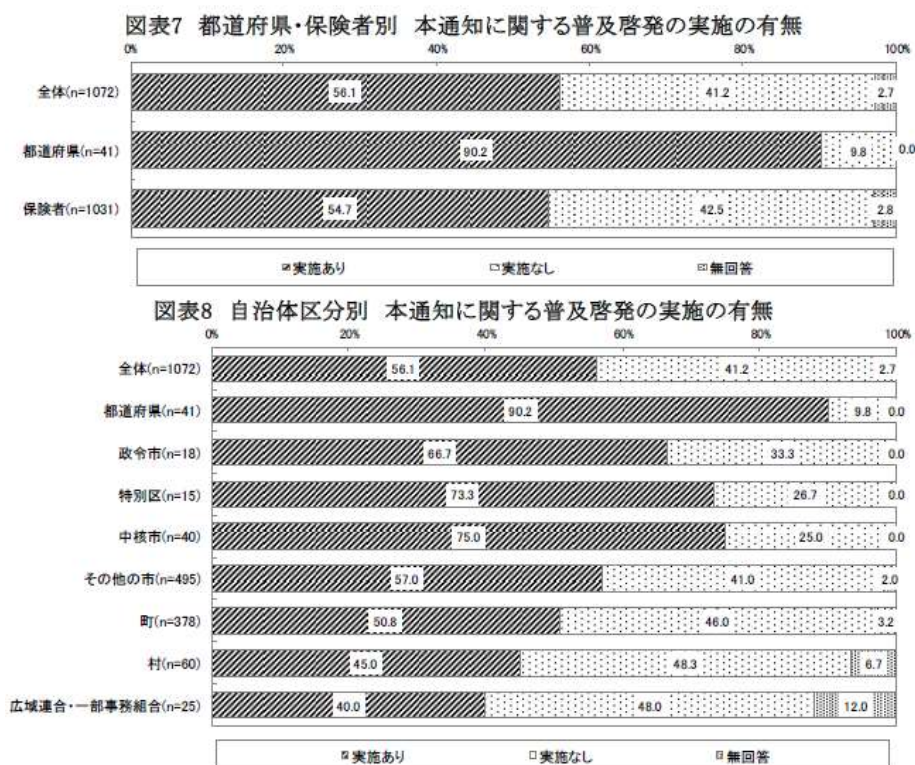
- ・介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせたサービス提供の有無、内容、ならびにこれまでの検討状況(検討したが実現しなかった、など)
- ・平成 30 年 9 月 28 日付通知に対する認識・評価
- ・介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供することに対して、事業者として把握しているニーズならびに事業者としての対応姿勢(積極的/慎重)

【主な結果】

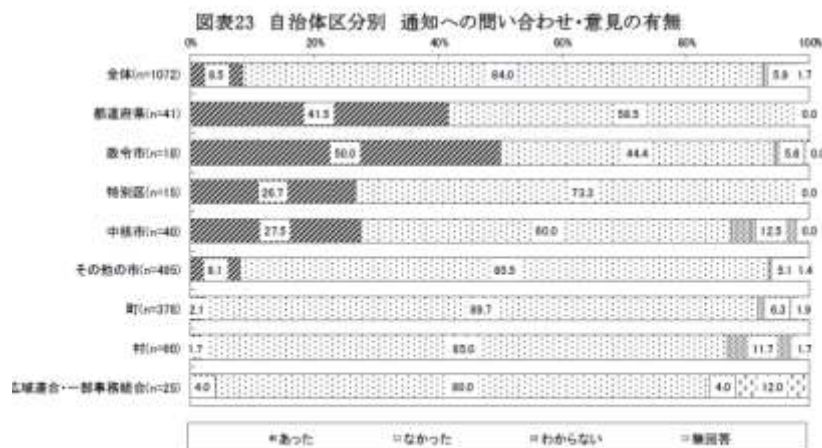
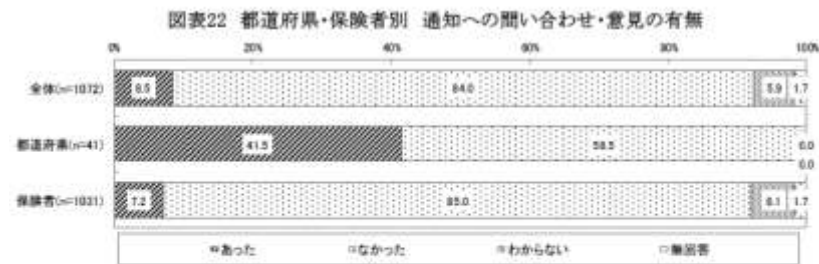
(都道府県・保険者向けアンケート)

- 通知にかかる周知啓発は、小規模自治体であるほど実施していない割合が高い。
- 通知に関する問合せを受けたことがあったのは、都道府県の 41.5%、保険者の 7.2%であった。
- 問合せの内容としては、通知に記載されている事項(例:事業の運営規定や会計区分、人員配置等)について、具体的にどのような方法で実施すればよいかという質問や、「このような保険外サービスとの組合せは認められるのか」といった確認が多くみられた。

図表 15 通知に対する普及啓発の実施有無



図表 16 通知への問合せ・意見の有無



(事業者向けヒアリング)

- 通知によって介護事業者が提供し得るサービスの幅が広がったと受け止めている事業者はいる一方、今回の通知にあまり注目していない事業者も多い。
- 本通知を契機に事業者から自治体に寄せられた問合せとして多かったのは、移動支援や買い物支援、物販に関するものであり、多くの通所介護事業所が関心を示していた。また、通知に記載してあるような内容に関する確認・問合せもあった。前例が少なく、またやり方次第では本体給付が認められなくなるようなリスクもある中で、念のため、都道府県や保険者に確認をしておきたい、という姿勢が垣間みられた。
- 利用者はお客様であり過剰な要求であっても事業者は断りにくいなど、利用者と事業者のコミュニケーションが難しいことが、保険外サービスを組み合わせて提供する上で障壁の一つとなっている。

(同時一体提供、指名料等に係る検討結果)

<同時一体提供について>

- 訪問介護等における介護保険サービスは費用や時間について明確な区分が難しく、利用者への説明・利用者の理解を得ることが難しい可能性がある。
- 利用者の意思決定が阻害されたり、不明瞭な形で利用者から領域が徴収されるおそれを回避しきれない可能性がある。

- 同時一体的に提供がなされても、利用者がその違いや状況を理解・判断し、契約できることが担保できる取組・仕組みが必要である。
- 契約に至るプロセスを定める、重要事項説明のように共通的に説明・確認すべき事項を定めることや、意思決定支援を行う立会人等の整備などが必要と考えられる。
- ケアマネジメントが適切になされることが前提となる。
- 同時一体的な提供のためには以下についてさらなる検討が必要となる。
 - ◇ 利用者への丁寧な説明のあり方の検討
 - ◇ 利用者のエンパワーメント方策(自立支援・重度化防止や認知機能低下者の意思決定支援等)の検討
 - ◇ マネジメントのあり方の検討

<柔軟な価格設定のあり方について>

- 現在の法制度において認められている以上の柔軟な価格設定(繁忙期・繁忙時間帯における時間指定料や特定の介護職員を指名する指名料の導入)は、介護サービスの供給体制への影響や、社会保険としての公平性の阻害といった観点から、避けるべきである。
- 一方、今後これらの柔軟な価格設定の可能性を検討するのであれば、指名料等の仕組みが取り込まれた場合の介護サービス供給体制の安定性の検証、一般的な高齢者における自己負担額の受容性の検証、介護保険制度のコスト構造の明確化が必要となる。
- 利用者や利用者家族の生活を尊重した場合に、繁忙期・繁忙時間帯における介護需要の発生自体を平準化することは難しい。繁忙期・繁忙時間帯に介護保険のサービス供給を確保する施策を検討すべきだろう。
- 今後、柔軟な価格設定を実現しようとするならば、介護人材の労働市場を想定した上で推計を行うことが必要である。

(7) 地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの活用に関する調査研究事業

【調査目的】

- 個別事例について検討する地域ケア会議と、地域課題について検討する地域ケア会議のそれぞれについて、地域版次世代ヘルスケア産業協議会を含めた地域の産業分野地域の産業分野との連携の状況を明らかにすることとの連携の状況を明らかにすること。
- 要介護の高齢者に対するケアマネジメント(個別支援)を想定した場合に、どのようなサービス内容あるいはそのサービスを利用することによって得られる価値が求められるのか、明らかにする。

【調査概要】

(保険外サービスの活用に向けた地域の体制に関する調査)

調査期間:2019 年 2 月 1 日～2 月 15 日

調査方法:電子メールによる発送、回収によるアンケート調査

調査対象:市町村の地域ケア会議を所管する担当課

調査件数:18 件

主な調査項目:

- ・個別事例について検討する地域ケア会議と産業系の部局との連携について
- ・地域課題について検討する地域ケア会議と産業系の部局との連携について

(ケアマネジャー向け・家族向け調査)

調査期間:2019 年 3 月

調査方法:Web アンケート調査

調査対象:(ケアマネジャー向け)現任のケアマネジャー、(家族向け)要介護者の家族

調査件数:(ケアマネジャー向け)500 件、(家族向け)1,030 件

主な調査項目:

(ケアマネジャー向け)

- ・担当する利用者 1 名について、新たな類型に基づく支援ニーズの達成状況
- ・支援内容の必要性に関するケアマネジャーの認識

(家族向け)

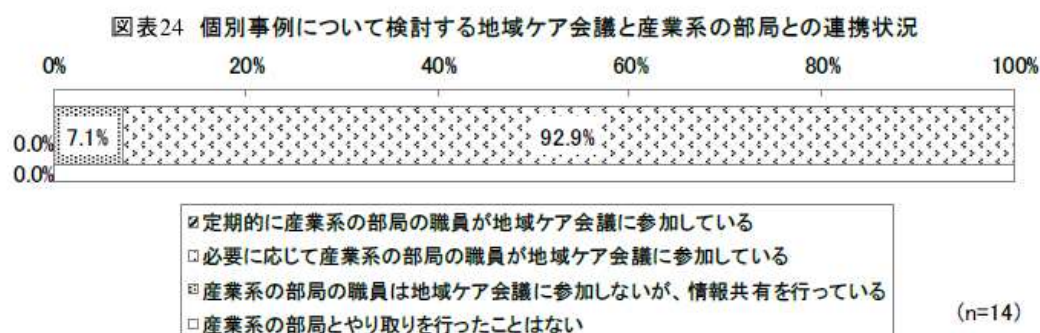
- ・要介護高齢者について、新たな類型に基づく支援ニーズの達成状況
- ・支援内容の必要性に関する家族の認識

【主な結果】

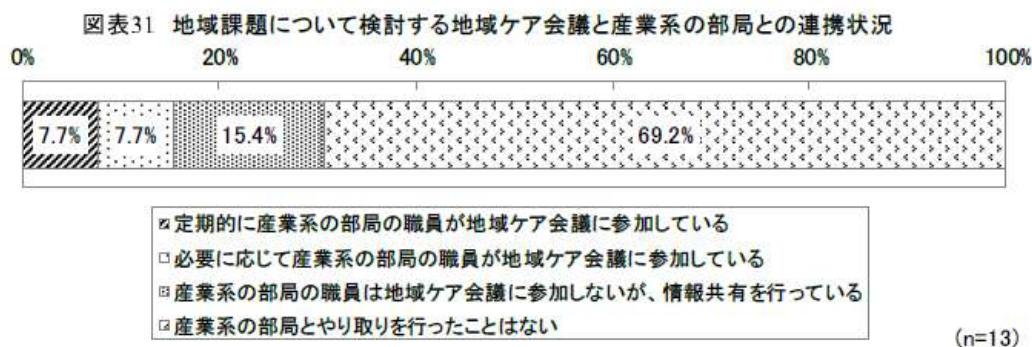
（保険外サービスの活用に向けた地域の体制に関する調査）

- 個別事例について検討する地域ケア会議、地域課題について検討する地域ケア会議のいずれにおいても、産業系の部局や地域版次世代ヘルスケア産業議会との連携については、やりとり自体を行っていない地域が多い。
- ただし、一部の地域では、地域課題について検討する地域ケア会議と地域版次世代ヘルスケア産業協議会において、情報共有を行っている地域もみられた。また、その結果、効果的な取組につながっている事例もある。

図表 17 個別事例を検討する地域ケア会議における連携状況（産業系部局）



図表 18 地域課題を検討する地域ケア会議における連携状況（産業系部局）



（ケアマネジャー向け・家族向け調査）

- 保険外サービスの活用に向けて以下の課題が明らかとなった。
 - ① ケアマネジャーからみて日常生活から離れた領域のニーズを捉えにくい
 - ◇ ケアマネジャー向けの調査結果より、普段の生活に加えてその人本人のこだわりや非日常的な環境でも生活行為を継続できるようにしたいという領域のニーズについて、「考えたことがない／わからない」と回答する割合が大きい。つまり、要介護高齢者本人の状態に関係なく、本人のこだわりや非日常的な環境でも生活行為を継続したいと

いうニーズに関しては、ケアマネジャーからみて、総じて現状では比較的捉えにくいニーズとなっていると言える。

②介護者家族が家族向けサービスのニーズを自覚化しにくい

- ◇ 介護者家族のニーズに対する認識についてみると、家族向け（つまりそのニーズを持つ当事者向け）の調査結果では、全般的に「考えたことがない／わからない」という回答が多いのに対し、同じニーズに対する認識をケアマネジャー向けに聞いた調査結果では、「考えたことがない／わからない」とする回答の割合が小さい傾向がみられた。一方で、介護者家族の方が外部のサービスを活用する意向はケアマネジャーよりも大きい。つまり、介護者家族自身のニーズを具体的に把握することで、どのようなニーズに対して保険外サービスを活用する可能性があるのか情報提供するといった関わりと支援が課題と言える。

③介護高齢者の「子」世代の方がその子である「孫」世代よりもサービス活用意向が小さい

- ◇ 介護者家族が回答する各領域のニーズに対する保険外サービスの活用意向について、要介護高齢者本人からみて「子」世代にあたる家族と、「孫」世代にあたる家族では、総じて「子」世代の方が「孫」世代よりも、保険外サービスの活用に対して「とても思う」と回答した割合が小さい傾向がみられる。特に、介護者家族向けのサービスの活用意向において、「子」世代の方が「孫」世代よりも活用意向が顕著に小さい傾向がみられる。

④ケアマネジャーと要介護高齢者の「孫」世代の間でサービス活用意向に隔たりがある可能性

- ◇ 要介護高齢者本人あるいは介護者家族のニーズに対する保険外サービスの活用に対する意向についてみると、要介護高齢者本人の「孫」世代の方が、「子」世代よりも総じてサービス活用意向が大きい。このサービス活用意向は、ケアマネジャー向け調査結果と比較しても総じて高い傾向にある。

⑤今「実現できていない」状態の方が家族やケアマネジャーのサービス活用意向が小さい

- ◇ 介護者家族向け調査とケアマネジャー向け調査の両方について、要介護高齢者本人の「現状」の認識別に保険外サービスの活用意向をみると、現在の状況として「実現できていない」と回答した群の方が、「実現できている」と回答した群よりも、総じて外部の保険外サービスを活用してでもニーズを実現することに対し「とても思う」とする割合が小さい。

(8) 保険外サービス活用推進に関する調査研究事業

【調査目的】

- ケアマネジャー、地域包括支援センターの職員、自治体の職員等にとって、保険外サービスの活用イメージを想起しやすくなるための情報提供のあり方・視点・切り口について検討し、高齢者との接点となる人たちが保険外サービスに関して情報を行う際の参考となるもの(冊子)を作成する。

【調査概要】

調査方法:ヒアリング調査

調査対象:下記のいずれかに合致する対象

- ・各サービス分野において今後の新たな潮流の一つとなると考えられる特徴的・先進的なサービス
- ・「ガイド」で紹介するサービス分野ごとの典型的な利用者像・利用シーンについて豊富な事例を持つと想定されるサービス地域包括ケアシステム構築・充実に於いて、保険外サービスを活用している・しつつある自治体

【主な結果】

- 高齢者本人と家族のそれぞれに、保険外サービスの活用が期待される以下の典型的な分野についてどのような保険外サービスの活用の可能性があるかを取りまとめ、ガイドブックを作成。

(高齢者のニーズ)

- ①もっと食事を楽しみたい、②誰かと話をしたい、仲良くなりたい、③住まいをきれいにしたい、片付けたい、④家電など便利なものは使いこなしたい、⑤いつまでもきれい・おしゃれでいたい、⑥旅行に行きたい・出かけたい、等

(家族のニーズ)

- ⑭ 介護について知りたい・相談したい、⑮ 離れて暮らす親が心配、⑯ 家族や親しい人たちで思い出をつくりたい

- また、「保険外サービスの各分野ご紹介」では、保険外サービスとしてサービス提供が行われることが多い次の各分野についての動向や活用する際のポイントについて整理。

1. パーソナルケア・サポート、2. 住まいの環境整備、3. 食事支援、4. 理容・美容、5. お出かけ・旅行、6. 見守り、7. 身体の不調・悩み対策、8. 家族支援

図表 19 冊子の掲載例

1 パーソナルケア・サポート

ここでは、楽しみ・趣味のための付き添い・サポートや、認知症ケア、在宅でのサポートなどを、利用者一人ひとりの状態や要望にあわせて柔軟に提供する、自費によるサポートサービスを紹介します。公的介護保険等や家族の介護だけでは対応できない生活課題への対応や、日々を自分らしく楽しく過ごすための活動のサポートが受けられる可能性があります。

自費によるパーソナルケア・サポート

サービス概要

- 楽しみ・趣味のための付き添い・サポートや、認知症ケア、在宅でのサポートなどを、利用者一人ひとりの状態や要望にあわせて柔軟に提供する自費サービスです。
- より個別性の高いケアを提供するために、一部の事業者ではヘルパーの指名制度が導入されています。（※全額自費サービスに限る。）

楽しみ・趣味のための付き添い・サポート	- 訪問介護として外出支援をした後に、引き続き実施する。利用者が趣味や娯楽のために立ち寄る場所に行き - 冠婚葬祭など、特定のシーンに特化した付き添い（※最新動向参照）
認知症ケア	- 長時間の見守り・話し相手 - 会話習慣補助など
在宅でのサポート	趣味の交換等、生活の上でちょっとした困りごとの解決

⇒ p.38 自費サービス、訪問・付き添いサービス事例

留意事項

- 冠婚葬祭など、様々な準備が必要なイベントであっても、自費サービスの活用により参加できる場合があります。
- 例えば冠婚葬祭の費用は、会場の準備、メイク、介護タクシーでの送迎、イベント当日の介助だけでなく、事前の訪問アセスメントや、会場担当者との打ち合わせ、会場の事前チェックなど、イベントへスムーズに参加するための支援をワンストップで提供している事業者がいます。

⇒ p.38 「冠婚葬祭付き添いサービス」

利用画像／利用シーン

- 趣味や楽しみのための外出で、日々を自分らしく過ごしたい方
- 要介護になっても冠婚葬祭など特別なイベントに参加したい方
- 認知症の方の見守りや、話し相手をプロにお譲りしたいご家族の方
- なるべく長く在宅での暮らしを続けたい方

自費サービス、訪問・付き添いサービス事例

- 自費によるパーソナルケア・サポートを提供しているサービス事業者の事例は以下の通り。（50音順）

サービス名（事業者名）	特徴・サービス内容	価格
生活総合支援サービス（株式会社タラッシュ）	料理、掃除、洗濯・片付けなど生活に関する要請に総合的に対応。「コンシェルジュ」と呼ばれるスタッフが、利用者のニーズに合わせてメニューの組み立てを提案する。	（定額利用の場合） 1時間2,450円～ （常時利用の場合） 1時間4,060円～ ※交通費等別途
日常生活支援サービス（一般社団法人暮らしがたり）	研修を受けて認定されたシニア世代の「はらりワーカー」が趣味のための外出や旅行等の付き添いサービスを提供。比較的年代の若いスタッフのサポートを受けられるのが特徴。	1時間1,000円～ （登録会員カード会員かにより変動） ※登録会員は別途年会費が必要
アシスタントケア（注）（株式会社ダスキン）	独自の研修を受けたケアスタッフが、利用者やご家族等の希望に合わせて外出の付き添いや見守り等を柔軟に提供。認知症の方の見守りにも対応している。	1時間2,500円～3,500円（地域により変動有） 1回2時間から利用可能

出典：「冠婚葬祭ケア」が注目される高齢者サービスへの最新事例集 冠婚葬祭サービス活用ガイド（平成30年）日本介護福祉協会
注：サービス事業者の名称、価格等は発行時点の状況に基づき記載しています。サービスの内容が変更されている場合があります。

株式会社アランド 冠婚葬祭付き添いサービス

サービス概要

- 衣装の準備・メイク、介護タクシーでの送迎、当日の介助等、イベント参加に当たって必要なことはすべてカバーしている。
- 施設利用者の場合には、施設まで直接迎えに来てくれる。衣装は、ご家族等が用意できなければレンタルも可能。車椅子に座ったまま着替えられる衣装も用意がある。
- 事前の訪問アセスメント（1～2時間）や会場の下見、会場担当者との打ち合わせ等を踏まえて、行事当日のスムーズなサポートにつなげている。
- 冠婚葬祭以外の外出や買い物等の外出支援にも対応している。



サービスのポイント

- 介護が必要な状態であっても、大切な人のイベントに参加できる
- 「ユニバーサル」
- ① 付き添い・身体介助から送り迎えまですべて対応しているため、必要なことをすべてスタッフが任せられ、ご家族もそのイベントに心置きなく参加できる

- ※ユニバーサル
- ・冠婚葬祭プラン：40,000円～
・外出支援：8,000円/2時間～
- ・備付け料

【冠婚葬祭】東京・千葉・埼玉・神奈川
【その他】東京都江川・区別別

(9) 特別養護老人ホームにおける更なるサービスの提供の在り方に関する調査研究事業

【調査目的】

- 特別養護老人ホームにおける入居者の多様なニーズに対するサービスの提供実態や、提供にあたっての課題等を明らかにする。
- 特別養護老人ホームにおける、住民の多様なニーズに対するサービスの提供実態や、提供にあたっての課題等を明らかにする。

【調査概要】

(施設向け調査)

調査期間: 2019 年 1 月 18 日～2 月 22 日

調査方法: 郵送依頼状を発送、紙・Web 画面のどちらかで回答を回収

調査対象: 全国の特別養護老人ホームから抽出

調査件数: 1,042 件

主な調査項目:

- ・入居者へのサービス提供実態、提供における課題

(家族向け調査)

調査期間: 2019 年 1 月 18 日～2 月 22 日

調査方法: 施設経由に依頼状を送付(各 10 セット、計 45,000 票)、施設経由で回収

調査対象: 特養に家族が入所する家族

調査件数: 4,651 件

主な調査項目:

- ・サービス利用実態
- ・ニーズ、追加費用の支払意向

【主な結果】

(入居者へのサービス提供実態等)

<多様なサービスの提供実態>

- 行事や医療機関への付き添い等は多くの施設で無償(通常のコストの範囲内)で実施されている。外食、旅行・外出、趣味・習い事、買い物の購入代金、理美容・アロマ・マッサージ、リハビリなど、提供にかかる実費が明確なものに関しては、実費部分を入居者や家族に負担してもらって提供している割合が一定数ある。一方、遠方への外出の同行などであっても、同行する施設スタッフの手間・人件費等について追加費用を入居者に負担してもらっている割合は極めて少ない。

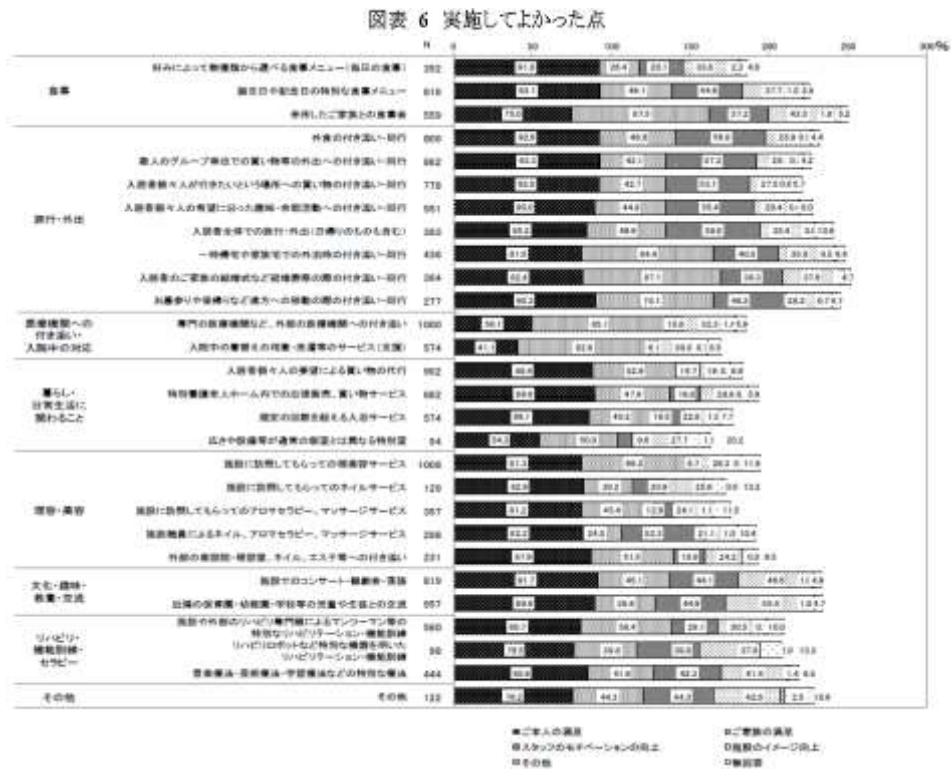
- これらの多様なサービスについては、本人や家族の要望に加え、施設で働くスタッフが発案者となっている場合も多く、スタッフのモチベーションにつながっていることが確認された。特に、外食・買い物・外出同行や、ネイル・マッサージ等のスタッフが直接的に入居者に「癒しや潤い」を提供するもの、リハビリや特別な療法など、入居者の身体・生活機能の維持・改善を図るようなサービスに関してスタッフのモチベーション向上効果が高い。

- こうした多様なニーズに対応するサービスを提供する際の最大の課題は「人手の確保」であり、そもそもニーズを把握するにあたって「ご本人とゆっくり話す時間・余裕がない」という意見も半数近くあった。

図表 1 現在提供している、また提供したことがあるサービス

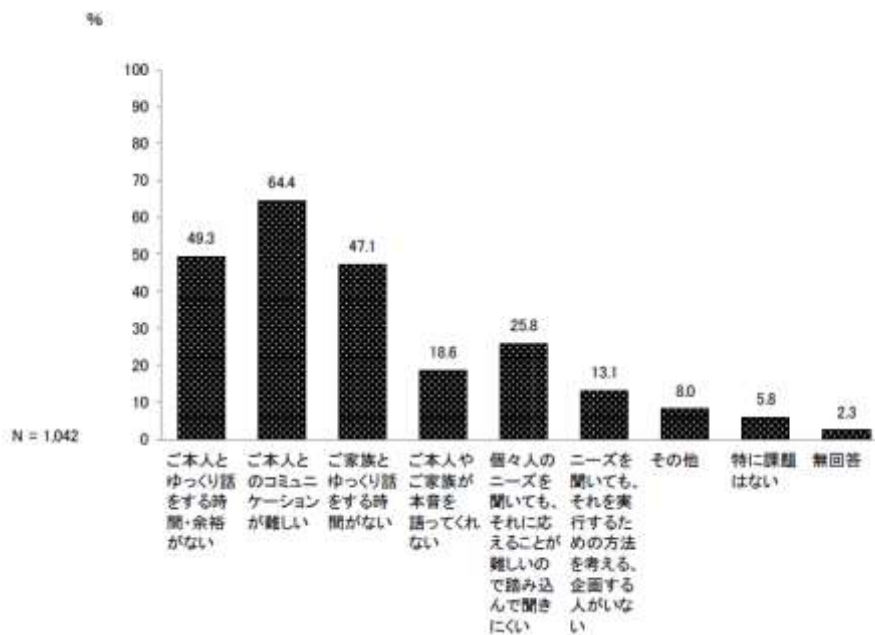


図表 21 実施してよかった点



図表 22 ニーズの把握における課題

図表 11 ニーズの把握に当たって課題となっていること



(地域住民へのサービス提供実態等)

＜多様なサービスの提供実態＞

- 「地域住民が参加するお祭り」、「近隣の学校に対する福祉教育」、「福祉避難所、防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄」等に加え、「介護保険制度に関する情報提供」、「住民向けの認知症に関する啓発活動」、「高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供」といった情報提供や啓発活動、設備を生かした「地域住民同士の交流の場の提供」、「地域住民向けの介護予防、体操教室」、「認知症カフェ」等を実施している割合も高い。
- 有償サービスとして一般的な「食事宅配サービス」や、住民同士の交流の場の場所代、カフェやサロンでの飲食代等を除き、多くは「無償」での提供となっている。

＜提供理由と効果＞

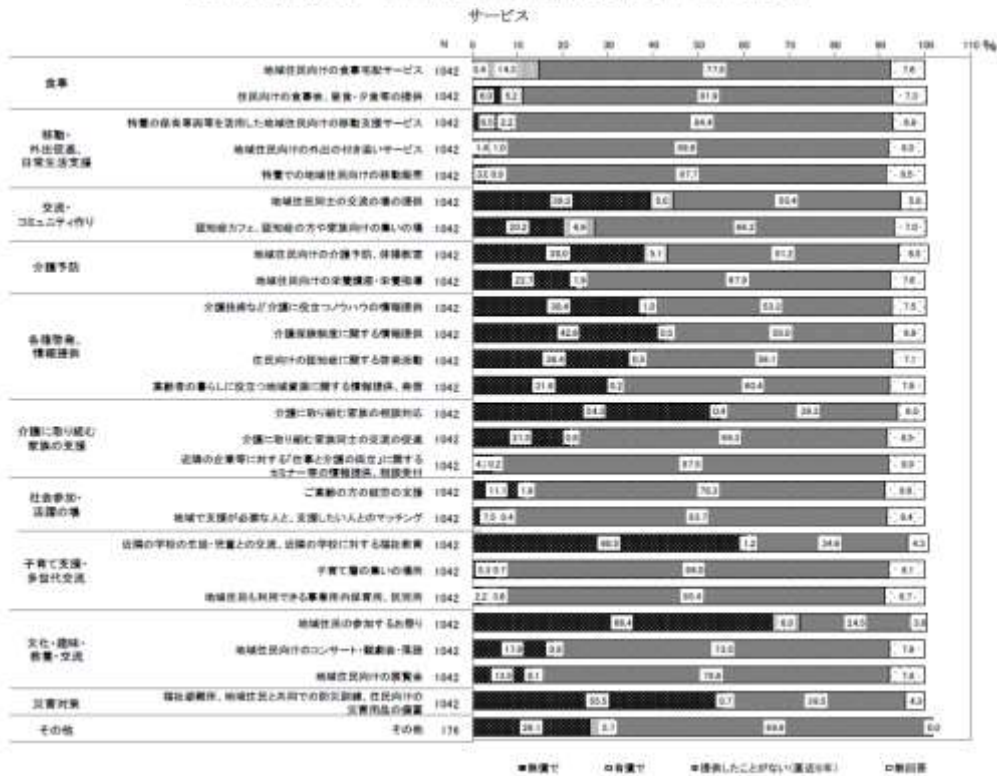
- サービス内容によって、「住民からの要望を受けて実施しているもの」と、「地域住民との交流を増やす」「スタッフのモチベーション向上」「入居者の満足度向上」等施設側の意向によって実施している側面が強いものとに分かれた。
- 「食事宅配」や「移動支援サービス」のほか、「介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供」、「介護保険制度に関する情報提供」、「介護に取り組む家族の相談対応」、「仕事と介護の両立に関するセミナー等の情報提供、相談受付」などの介護に関する情報提供や相談に関わるものは住民の要望に基づき実施されている側面が強く、実際の住民からの評価も高い。

＜サービス提供における課題＞

- 入居者向けのサービスと同様、「人手の確保」がネックになっているとする意見が目立つ。「移動支援」や「外出同行」等については法律的に実施してよいかの判断が難しいという意見もあった。
- また、地域住民向けのサービスについては、ニーズや地域課題の主たる把握方法が入居者家族、ボランティアスタッフからの聞き取りとなっており、半数の施設がニーズ把握における課題として「地域住民と接する機会が少ない」ことを挙げている。加えて、入居者向けのサービスと異なり、「サービスを考え、企画する人・体制がない」という施設側の体制上の課題も目立つ結果となっている。

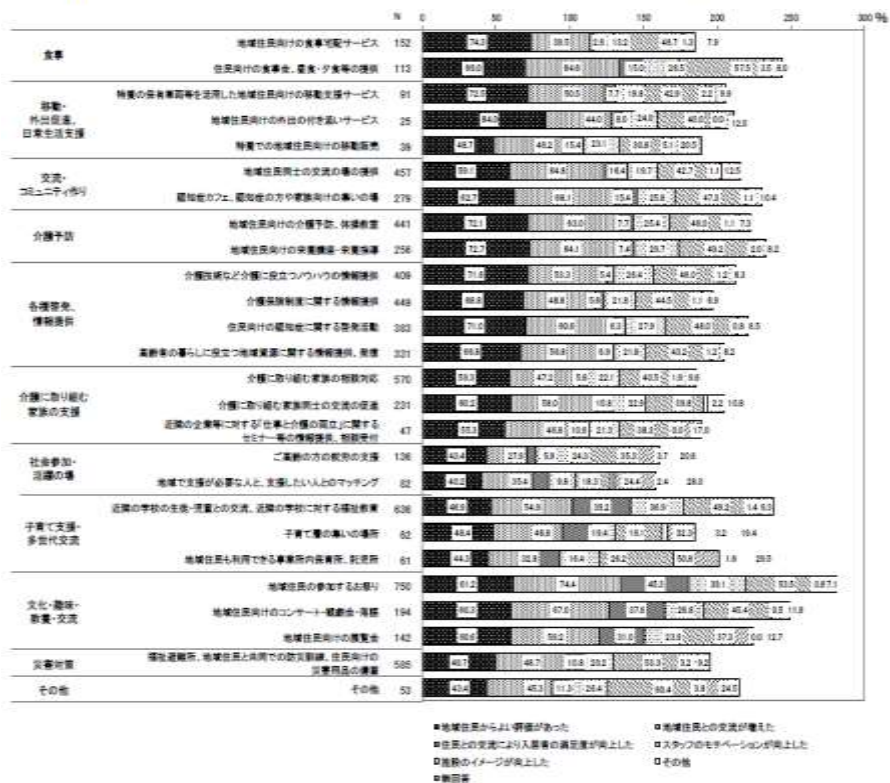
図表 23 地域住民向けに提供している(したことがある)サービス

図表 12 設備・人員・ノウハウ等を活かし、地域住民向けに提供している(したことがある)



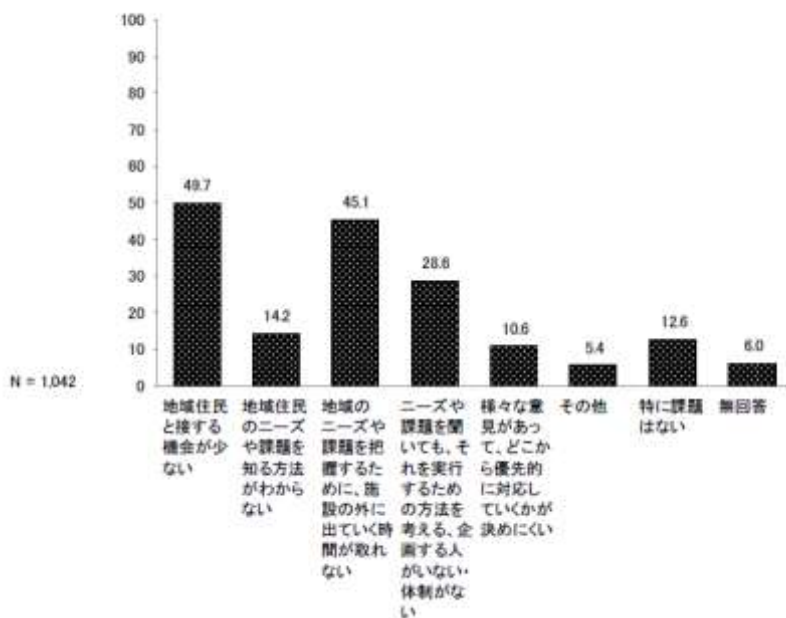
図表 24 実施してよかった点

図表 16 「提供したことがある」とお答えになったものについての「実施してよかった点」



図表 25 地域のニーズ・課題把握における課題

図表 22 地域のニーズ・課題の把握に当たって課題となっていること



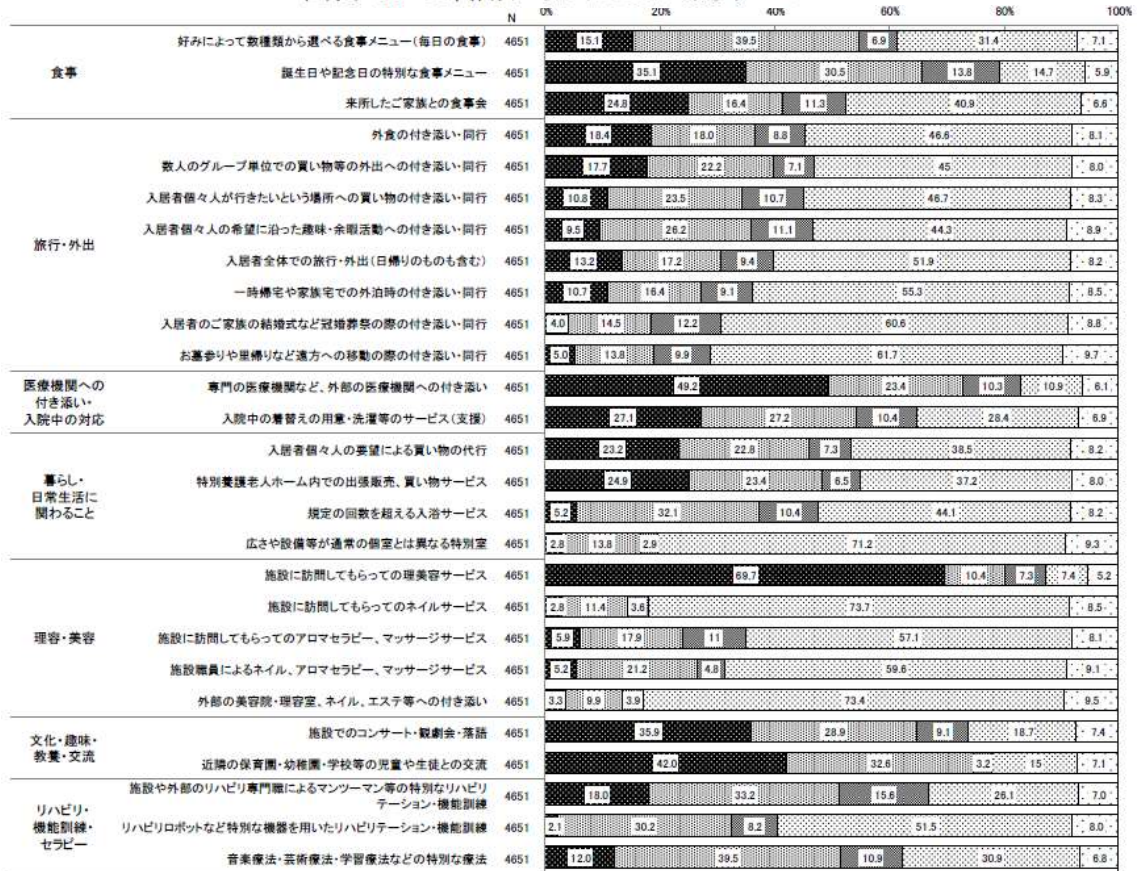
(家族向けアンケート調査)

＜家族のニーズと追加費用の支払い意向＞

- 入居者の家族の意見として、さまざまなサービスについて「無償で実施してほしい」という意見が多い一方、「リハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリ・機能訓練」、「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」、「家族の結婚式などの冠婚葬祭の付き添い・同行」等複数の項目に関して「そのために特別な費用を払ってもよいので実施してほしい」という回答が1割以上あった。

図表 26 利用したことがあるサービス

図表 50 ご利用になったことがあるサービス



- 利用したことがある
- 利用していないが通常の入居費用の範囲内で実施してほしい
- 利用していないが特別な費用を払ってもよいので実施してほしい
- 利用したことがなく特に実施してほしいとは思わない
- 無回答

第3章 さらなるルール明確化に向けた調査・検討

本章では、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供、訪問介護における指名料・時間指定料について、さらなるルール明確化に向けた実施した調査、検討内容・結果について示す。

1. 訪問介護事業所向けアンケート調査

本事業では、ルール明確化のための検討の前提として、同時一体提供、指名料・時間指定料に関する利用者側のニーズや事業者側の提供意向・提供可能性について、訪問介護事業所向けのアンケート調査を実施した。

図表 27 調査概要

調査対象:	全国の訪問介護事業所（1,000 事業所程度を想定） 層化無作為抽出（地域、事業所規模を考慮して対象選定） 回答者は原則サービス提供責任者
実施時期:	令和 2 年 11 月 26 日～12 月 18 日
実施方法:	郵送にて調査依頼書を配布、Web 回収を予定 ※Web 回答が難しい場合、メール添付、FAX にて回答を受け付け代理入力
回収数:	161 件
主な調査項目:	事業所基本情報 保険外の対応等に係る利用者・家族からの相談・要望の有無、対応状況 保険外サービスに係る提供実績等のケアマネジャーへの共有状況 相談・要望があった利用者属性 同時一体提供、指名料・時間指定料の提供意向 同時一体提供、指名料・時間指定料の想定効果、課題 等

※回答事業所の主な基本属性は以下のとおり。

図表 28 地域区分

(n=161)

1級地	8
2級地	18
3級地	6
4級地	11
5級地	13
6級地	12
7級地	19
その他地域	51
わからない	23

図表 29 運営法人の種別

(n=161)

NPO法人	12
医療法人	20
株式会社	53
協同組合（農協・生協）	2
社会福祉協議会	15
社会福祉協議会以外の団体	20
社団法人・財団法人	2
地方自治体	1
有限会社・その他民間	36

図表 30 法人が運営する訪問介護事業所数

(n=161)

1事業所	121
2事業所	10
3事業所	5
4事業所	4
5～9事業所	7
10～19事業所	5
20～49事業所	1
100事業所以上	6
わからない	2

図表 31 当該法人の利用者数

(n=161)

	介護保険給付 対象者	総合事業対象者	障害サービス等
～9名	20	88	117
10～19名	40	40	21
20～29名	37	15	12
30～49名	36	14	8
50～99名	24	4	3
100名以上	4	0	0

(1) 保険外サービスに関する相談・要望について

- 特定のヘルパーの指名、家族分の食事の用意や家族分の洗濯、共用スペースの掃除は一定数の事業所で相談・要望がある。
- 家族分の食事の用意、家族分の洗濯については、相談・要望があった場合、多くは同時一体的な提供についての相談・要望となっている。
- 同居家族向けサービスについては、各事業所の多くの利用者・家族から相談があるものではないが、少なからずニーズがあることが確認できる。
- 指名料は相談・要望があったという事業所では相談件数が比較的多いとみられる。
- 有償でもサービスを受けたいという相談・要望が多いというサービスも少なくないが、特定のヘルパーの指名、同居家族に対するサービスにおいては、有償でも利用したいという相談・要望は限定的となっている。
- サービス内容に応じて、各事業所の提供状況には差がみられる。
- 同居家族向けサービスとしては、共用スペースの掃除に対応している事業所がやや多い。
- 現在サービスを提供している、あるいは以前はサービスを提供していたという場合、その大半は有償での提供となっている。
- ただし、同居家族に対するサービスでは、有償での提供割合はやや低くなる。

図表 32 相談・要望の有無

	利用者・家族から相談・要望を受けたことがあるもの (n=161)
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	55.9%
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	24.2%
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	44.1%
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	15.5%
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	32.3%
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる	18.0%
居宅内での支援：余暇活動：話し相手	41.0%
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い	29.2%
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話	14.3%
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待	8.7%
居宅外（外出）の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い	56.5%
居宅外（外出）の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中（点滴や透析中）の介助	32.3%
居宅外（外出）の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い	33.5%
居宅外（外出）の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い	9.3%
居宅外（外出）の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い	13.7%
居宅外（外出）の支援：買い物：来客用の買い物の付き添い	8.7%
居宅外（外出）の支援：理美容：理美容院への付き添い	25.5%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い	11.8%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い	19.9%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い（生活上必要最小限のもの以外）	21.1%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い（生活上必要最小限のもの以外）	33.5%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：散歩	26.1%
指名：特定のヘルパーの指名	29.8%
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意 ※利用者本人分との同時提供を含む	29.8%
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯 ※利用者本人分との同時提供を含む	20.5%
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除	29.8%
同居家族に対するサービス：その他	1.9%

図表 33 相談内容の提供形態(家族分の食事の用意、家族分の洗濯)

	利用者本人分と合わせてのサービス提供(同時一体的な提供)を相談・要望された	利用者本人分とは別の時間に分けてのサービス提供を相談・要望された	特に提供形態まで含めた相談・要望ではなかった
家族分の食事の用意 (n=48)	75.9%	11.1%	13.0%
家族分の洗濯 (n=33)	77.8%	11.1%	11.1%

図表 34 相談・要望の多さ

	n	概ね5割以上の利用者・家族から相談・要望がある	概ね3割～5割程度利用者・家族から相談がある	概ね1割～3割程度利用者・家族から相談がある	概ね1割未満の利用者・家族から相談がある
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	90	3.3%	4.4%	30.0%	62.2%
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	39	0.0%	2.6%	7.7%	89.7%
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	71	0.0%	8.5%	25.4%	66.2%
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	25	0.0%	4.0%	12.0%	84.0%
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	52	0.0%	0.0%	15.4%	84.6%
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる	29	0.0%	0.0%	10.3%	89.7%
居宅内での支援：余暇活動：話し相手	66	1.5%	10.6%	27.3%	60.6%
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い	47	4.3%	6.4%	31.9%	57.4%
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話	23	0.0%	4.3%	13.0%	82.6%
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待	14	0.0%	0.0%	7.1%	92.9%
居宅外(外出)の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い	91	12.1%	8.8%	28.6%	50.5%
居宅外(外出)の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中(点検や透析中)の介助	52	11.5%	7.7%	25.0%	55.8%
居宅外(外出)の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い	54	1.9%	9.3%	24.1%	64.8%
居宅外(外出)の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い	15	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%
居宅外(外出)の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い	22	0.0%	0.0%	13.6%	86.4%
居宅外(外出)の支援：買い物：米客用の買い物の付き添い	14	0.0%	0.0%	21.4%	78.6%
居宅外(外出)の支援：理美容：理美容院への付き添い	41	0.0%	4.9%	14.6%	80.5%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い	19	0.0%	0.0%	10.5%	89.5%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い	32	0.0%	0.0%	6.3%	93.8%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)	34	0.0%	2.9%	17.6%	79.4%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)	54	0.0%	3.7%	18.5%	77.8%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：散歩	42	2.4%	9.5%	16.7%	71.4%
指名：特定のヘルパーの指名	48	2.1%	6.3%	47.9%	43.8%
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意 ※利用者本人分との同時提供を含む	48	0.0%	10.4%	22.9%	66.7%
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯 ※利用者本人分との同時提供を含む	33	0.0%	6.1%	27.3%	66.7%
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除	48	10.4%	12.5%	31.3%	45.8%
同居家族に対するサービス：その他	3	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%

図表 35 相談・要望における利用者側の費用負担意向

	n	有償でも(自費で費用負担してでも)サービスを受けたいという相談・要望が多い	有償でサービスを受けたいという相談・要望は少ない	有償でサービスを受けたいという相談・要望はまったくない	有償が無償まで考慮していない相談・要望が多い
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	90	40.0%	16.7%	11.1%	32.2%
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	39	23.1%	20.5%	10.3%	46.2%
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	71	18.3%	25.4%	9.9%	46.5%
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	25	40.0%	16.0%	4.0%	40.0%
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	52	32.7%	19.2%	9.6%	38.5%
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる	29	13.8%	13.8%	20.7%	51.7%
居宅内での支援：余暇活動：話し相手	66	18.2%	15.2%	16.7%	50.0%
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い	47	10.6%	21.3%	14.9%	53.2%
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話	23	13.0%	13.0%	21.7%	52.2%
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待	14	7.1%	28.6%	14.3%	50.0%
居宅外(外出)の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い	91	45.1%	16.5%	4.4%	34.1%
居宅外(外出)の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中(点検や透析中)の介助	52	48.1%	17.3%	3.8%	30.8%
居宅外(外出)の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い	54	18.5%	25.9%	9.3%	46.3%
居宅外(外出)の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い	15	20.0%	20.0%	0.0%	60.0%
居宅外(外出)の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い	22	36.4%	18.2%	4.5%	40.9%
居宅外(外出)の支援：買い物：米客用の買い物の付き添い	14	28.6%	28.6%	14.3%	28.6%
居宅外(外出)の支援：理美容：理美容院への付き添い	41	43.9%	19.5%	4.9%	31.7%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い	19	42.1%	15.8%	5.3%	36.8%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い	32	37.5%	12.5%	9.4%	40.6%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)	34	26.5%	32.4%	5.9%	35.3%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)	54	22.2%	33.3%	5.6%	38.9%
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：散歩	42	28.6%	19.0%	9.5%	42.9%
指名：特定のヘルパーの指名	48	6.3%	10.4%	20.8%	62.5%
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意 ※利用者本人分との同時提供を含む	48	14.6%	20.8%	14.6%	50.0%
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯 ※利用者本人分との同時提供を含む	33	9.1%	24.2%	24.2%	42.4%
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除	48	16.7%	10.4%	20.8%	52.1%
同居家族に対するサービス：その他	3	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%

図表 36 相談・要望に対する事業所の対応状況

	n	現在（令和2年11月時点）、相談・要望に応えるサービスを行っている	以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが現在は行っていない	現在も以前も該当するサービスは実施していない
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	90	34.4%	15.6%	50.0%
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	39	17.9%	12.8%	69.2%
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	71	32.4%	16.9%	50.7%
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	25	24.0%	20.0%	56.0%
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	52	28.8%	15.4%	55.8%
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる	29	10.3%	17.2%	72.4%
居宅内での支援：余暇活動：話し相手	66	24.2%	10.6%	65.2%
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い	47	27.7%	10.6%	61.7%
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話	23	21.7%	8.7%	69.6%
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待	14	14.3%	21.4%	64.3%
居宅外（外出）の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い	91	60.4%	16.5%	23.1%
居宅外（外出）の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中（点滴や透析中）の介助	52	65.4%	5.8%	28.8%
居宅外（外出）の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い	54	35.2%	13.0%	51.9%
居宅外（外出）の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い	15	26.7%	20.0%	53.3%
居宅外（外出）の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い	22	45.5%	4.5%	50.0%
居宅外（外出）の支援：買い物：来客用の買い物の付き添い	14	35.7%	0.0%	64.3%
居宅外（外出）の支援：理美容：理美容院への付き添い	41	46.3%	22.0%	31.7%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い	19	31.6%	15.8%	52.6%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い	32	31.3%	6.3%	62.5%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い（生活上必要最小限のもの以外）	34	32.4%	17.6%	50.0%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い（生活上必要最小限のもの以外）	54	31.5%	14.8%	53.7%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：散歩	42	35.7%	16.7%	47.6%
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意	48	29.2%	8.3%	62.5%
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯	33	18.2%	12.1%	69.7%
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除	48	37.5%	16.7%	45.8%
同居家族に対するサービス：その他	3	100.0%	0.0%	0.0%

図表 37 提供している/していたサービスの利用者負担の有無

	n	有償で提供（利用者・家族の自己負担で実施）	無償で提供（無料で実施）
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	45	91.1%	8.9%
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	12	91.7%	8.3%
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	35	80.0%	20.0%
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	11	72.7%	27.3%
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	23	95.7%	4.3%
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる	8	75.0%	25.0%
居宅内での支援：余暇活動：話し相手	23	69.6%	30.4%
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い	18	66.7%	33.3%
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話	7	85.7%	14.3%
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待	5	80.0%	20.0%
居宅外（外出）の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い	70	87.1%	12.9%
居宅外（外出）の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中（点滴や透析中）の介助	37	89.2%	10.8%
居宅外（外出）の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い	26	92.3%	7.7%
居宅外（外出）の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い	7	100.0%	0.0%
居宅外（外出）の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い	11	100.0%	0.0%
居宅外（外出）の支援：買い物：来客用の買い物の付き添い	5	100.0%	0.0%
居宅外（外出）の支援：理美容：理美容院への付き添い	28	89.3%	10.7%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い	9	88.9%	11.1%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い	12	100.0%	0.0%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い（生活上必要最小限のもの以外）	17	82.4%	17.6%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い（生活上必要最小限のもの以外）	25	76.0%	24.0%
居宅外（外出）の支援：その他の外出支援：散歩	22	81.8%	18.2%
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意	18	50.0%	50.0%
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯	10	60.0%	40.0%
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除	26	61.5%	38.5%
同居家族に対するサービス：その他	3	100.0%	0.0%

(2) ケアマネジャーへの連絡・共有状況について

- 多くの場合、保険外サービスについてケアマネジャーへの連絡・共有がなされている。
- 保険外サービスがケアプランに位置づけられていない場合は、その割合は下がる。
- ケアマネジャーへ連絡・共有をしない理由としては介護保険の対象サービスではないから、単発での依頼が多いから、不定期・突発的な依頼が多いから、などが挙げられる。

図表 38 保険外サービスの提供に際してのケアマネジャーへの連絡・共有状況

	n	必ず連絡・共有する	連絡・共有することが多い	連絡・共有することは少ない	連絡・共有はしない
対象の保険外サービスがケアプランに位置づけられている場合	161	77.0%	16.8%	3.7%	2.5%
対象の保険外サービスがケアプランに位置づけられていない場合	161	62.7%	25.5%	8.7%	3.1%

図表 39 保険外サービスの提供に際してのケアマネジャーへ連絡・共有しない理由

	n	介護保険の対象サービスではないから	単発での依頼が多いから	不定期・突発的な依頼が多いから	業務多忙のため	連絡・共有する必要性・意義を感じないため	ケアマネジャーから連絡・共有することの要請を受けていないため	その他	あてはまるものはない
対象の保険外サービスがケアプランに位置づけられている場合	37	16.2%	8.1%	13.5%	5.4%	5.4%	5.4%	0.0%	51.4%
対象の保険外サービスがケアプランに位置づけられていない場合	60	30.0%	21.7%	20.0%	1.7%	6.7%	13.3%	3.3%	33.3%

(3) 相談・要望のある利用者・家族の状況について

- 特定ヘルパーの指名について相談・要望のある利用者・家族としては、独居者の比率が高い。また利用者本人から要望されているケースが多い。
 - 要介護度では、回答があった 30 件中、要支援 2 と要介護 2 がそれぞれ 8 件、要介護 3 が 5 件と続く。
 - 世帯構成では、30 件中 21 件が独居と多い。
 - 相談・要望された方では、30 件中 27 件が利用者本人と多い。
- 家族分の食事の用意について相談・要望のある利用者・家族には特徴的な傾向はみられない。
 - 要介護度では、29 件中要介護 2 と要介護 3 がそれぞれ 8 件、要介護 1 が 6 件と続く。
 - 世帯構成では、29 件中 10 件が夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）、8 件が子供あるいは孫等の家族と同居と続く。
 - 相談・要望された方では、29 件中 14 件が利用者本人、11 件が家族と続く。
- 家族分の洗濯について相談・要望のある利用者・家族としては、子供あるいは孫等の家族と同居の割合がやや高い。また、利用者本人から相談・要望されているケースが多い。
 - 要介護度では、20 件中 6 件が要介護 2、5 件が要介護 1 と続く。
 - 世帯構成では、20 件中 15 件が子供あるいは孫等の家族と同居と多い。
 - 相談・要望された方では、20 件中 15 件が利用者本人と多い。
- 家族分の共用スペースの掃除について相談・要望のある利用者・家族は要介護 1～3 が多い。また、子供あるいは孫等の家族と同居の割合が大きく、利用者本人からの相談・要望のケースが多い。
 - 要介護度では、33 件中 11 件が要介護 3、8 件が要介護 1、6 件が要介護 2 と続く。
 - 世帯構成では、33 件中 21 件が子供あるいは孫等の家族と同居と多い。
 - 相談・要望された方では、33 件中 22 件が利用者本人とやや多い。

図表 40 特定ヘルパーの指名について相談・要望があった利用者像(抜粋)

利用者 年齢	要介護 度	利用者 性別	利用者の 健康状態	利用者の世帯構成	介護者の状況	相談・要望 された方	対価の支払い能力・意向	相談・要望の具体的内容 (自由記述)
85～89歳	要介護2	男性	あまりよくない	独居	介護できる者はいない	利用者本人	わからない	
80～84歳	要介護5	男性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	常に介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
70～74歳	要支援1	女性	あまりよくない	独居	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	
65～69歳	要支援2	男性	よい	独居	介護できる者はいない	利用者本人	わからない	
85～89歳	要介護1	男性	よい	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	夜間のみなど時間は限られるが毎日介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	
70～74歳	要介護2	男性	よい	独居	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
75～79歳	要介護2	男性	よい	独居	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	
85～89歳	要介護1	女性	よい	独居	常に介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
90歳以上	要支援2	女性	よい	独居	介護できる者はいない	利用者本人	わからない	
85～89歳	要支援1	女性	よい	独居	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
75～79歳	要介護2	女性	よい	独居	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	利用者本人	わからない	仕事出来るから

図表 41 家族分の食事の用意について相談・要望があった利用者像(抜粋)

利用者 年齢	要介護 度	利用者 性別	利用者の 健康状態	利用者の世帯構成	介護者の状況	相談・要望 された方	対価の支払い能力・意向	相談・要望の具体的内容 (自由記述)
75～79歳	要介護2	男性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
90歳以上	要支援2	男性	よい	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
75～79歳	要介護2	男性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	日中独居だが1日おきにデイサービスに通っている。デイサービスの日の夕食は弁当を取っているが行かない日は食材の配達があり4人分の夕食を作っていた。
50～54歳	要介護1	女性	あまりよくない	その他・不明	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	知り合いが4人程くる為の食事の用意。
80～84歳	要介護2	女性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
85～89歳	要介護1	男性	よい	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	食事を少し多めに作り、2人分の配膳づけを、一人分の介護料でおこなってほしい。
80～84歳	要介護1	男性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	夜間のみなど時間は限られるが毎日介護できる者がいる	その他	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	
85～89歳	要介護2	女性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
75～79歳	要介護1	女性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	常に介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
70～74歳	要介護4	女性	よくない	その他・不明	常に介護できる者がいる	その他	わからない	介護の必要な95歳おばあちゃん（要介護1）もおられる。介護をされていたご主人も脳梗塞発症。若干の麻痺が残る（認定受けておらず）。

図表 42 家族分の洗濯について相談・要望があった利用者像(抜粋)

利用者 年齢	要介護 度	利用者 性別	利用者の 健康状態	利用者の世帯構成	介護者の状況	相談・要望 された方	対価の支払い能力・意向	相談・要望の具体的内容 (自由記述)
90歳以上	要介護3	女性	よい	子供あるいは孫等の家族と同居	常に介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
70～74歳	要支援1	女性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	介護できる者はいない	家族	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	
75～79歳	要介護2	女性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	主人の衣類も自分が着ているから分ける必要がない。
80～84歳	要支援2	女性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	常に介護できる者がいる	利用者本人	わからない	
85～89歳	要介護1	男性	よい	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	洗濯をする時に、2人分の洗濯を行って欲しいとの要望あり。
65～69歳	要介護1	男性	あまりよくない	その他・不明	常に介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
80～84歳	要介護2	女性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
65～69歳	要介護1	女性	よくない	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
65～69歳	要介護1	女性	よい	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	その他・不明	利用者本人	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	分けて時間がもったいないから、全部洗って干しといて。と仰る
55～59歳	要介護4	女性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	常に介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	

図表 43 家族との共用スペースの掃除について相談・要望があった利用者像(抜粋)

利用者 年齢	要介護 度	利用者 性別	利用者の 健康状態	利用者の世帯構成	介護者の状況	相談・要望 された方	対価の支払い能力・意向	相談・要望の具体的内容 (自由記述)
80～84歳	要介護2	男性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
90歳以上	要介護3	女性	よい	子供あるいは孫等の家族と同居	常に介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
80～84歳	要介護2	男性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	常に介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	1階の利用者さんの使用部分の掃除だが、トイレ。浴室は共用の為トイレだけ自費で掃除している。
70～74歳	要介護1	男性	よくない	子供あるいは孫等の家族と同居	介護できる者はいない	家族	わからない	
75～79歳	要介護4	女性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	介護できる者はいない	家族	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	自分も使っているから分ける必要がない
90歳以上	要介護1	女性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	常に介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	週に一回の清掃を自費でご要望あり。同居されている息子様もご多忙な様子。
85～89歳	要支援2	男性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者も介護サービスを利用）	介護できる者はいない	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
85～89歳	要介護3	女性	あまりよくない	子供あるいは孫等の家族と同居	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	家族	サービスの内容に見合った負担はできないと思われる	
75～79歳	要介護3	女性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	
80～84歳	要介護1	男性	あまりよくない	夫婦のみ（配偶者は介護サービスを利用していない）	夜間のみなど時間は限られるが毎日介護できる者がいる	利用者本人	サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる	現場に入っているヘルパーは中々断れない。
70～74歳	要介護3	女性	よい	子供あるいは孫等の家族と同居	夜間のみなど時間は限られるが毎日介護できる者がいる	その他	わからない	ご利用者が息子さんに負担をかけているという気持ちから、なるべく掃除やゴミ出しを希望されるので、ケアマネージャーがそれを許してしまっている。

(4) 指名料の徴収が可能となった場合の対応意向・可能性等について

- 指名料の徴収が可能となった場合においても、多くの事業所では対応は難しいと回答している。想定される価格もばらつきがある。
- 指名料の徴収が可能となった場合の事業者側のメリットとして、利用者満足度向上は半数以上が起こり得ると回答しているが、それ以外はあまり多くの事業所が肯定的な回答はしていない。
- 指名料の徴収を想定した際に事業者側に生じ得る課題としては、それぞれ半数以上あてはまると回答しており、特にシフト上対応できないことが多いという課題認識が大きい。
- 指名料の徴収が可能となった場合に利用者に生じ得る不利益としては、公平性の確保の問題、自立支援・重度化防止の阻害、利用者間のサービス格差については半数以上が起こり得ると回答している。
- 指名料の徴収を可能とすることによる介護保険制度への影響としては、指名によるトラブル、自立支援の担保、他の利用者への影響といった懸念が多くみられる。一方で、人材確保等の好影響につながるという意見は少ない。

図表 44 指名料の徴収が可能となった場合の対応意向

n=161

積極的に対応したい	4
対応することを検討したい	15
対応は難しい	108
わからない	34

図表 45 指名料の徴収が可能となった場合に想定される事業者側のメリット

n=161

	起こりうと思う	起こらないと思う	わからない
収益の向上	23.0%	42.2%	34.8%
指名されることによるスタッフのモチベーション向上	39.8%	30.4%	29.8%
スタッフ間で競争が生じることによるサービス品質向上	18.6%	42.2%	39.1%
スタッフの処遇改善	29.2%	31.7%	39.1%
利用者の満足度向上	62.1%	11.8%	26.1%

図表 46 指名料の徴収が可能となった場合に想定される事業者側の課題

n=161

	あてはまる	あてはまらない	わからない
指名料を払ってまで利用したいという利用者が限られる	54.7%	11.2%	34.2%
指名されても人員のシフト上対応できないことが多いと想定される	83.2%	5.0%	11.8%
指名されないスタッフのモチベーションが下がる	60.2%	10.6%	29.2%
経験の乏しいスタッフの育成がより難しくなる	58.4%	16.1%	25.5%

図表 47 指名料の徴収が可能となった場合に想定される利用者に生じ得る不利益

n=161

	起こりうと思う	起こらないと思う	わからない
指名料を支払える利用者へのサービス提供が優先され、社会保障制度として求められる公平性を確保できない	59.6%	16.8%	23.6%
スタッフが利用者からの指名を意識しすぎることにより自立支援・重度化防止が阻害される	62.1%	14.3%	23.6%
指名料を払う利用者と払わない利用者との間でサービスの質に差が生じる	51.6%	25.5%	23.0%
指名料を払わない利用者への介護保険サービス提供が十分ではなくなる	37.3%	37.3%	25.5%

図表 48 指名料の徴収が可能となった場合に想定される介護保険制度への影響

n=161

	そう思う	そうは思わない	わからない
利用者の御用聞きになってしまい、介護保険制度の理念である自立支援が担保できなくなる	67.7%	11.2%	21.1%
費用負担ができる特定の利用者のサービス利用が優先され、他の利用者に何らかの影響が生じる	57.1%	21.7%	21.1%
職員の処遇改善や労働環境改善のための投資等の原資が確保でき、人材確保につながる	11.8%	52.2%	36.0%
指名によって信頼関係が構築されることでサービスの質の向上、利用者のQOL向上につながる	17.4%	46.6%	36.0%
指名によって人間関係が近づきすぎることによってトラブルが生じる可能性がある（金銭・物品の授受等）	77.6%	6.2%	16.1%
特定の訪問介護員を指名できることにより、介護保険サービスに対する需要もより喚起され、介護保険給付が増える	16.1%	42.9%	41.0%

(5) 時間指定料の徴収が可能となった場合の対応意向・可能性等について

- 時間指定料の徴収が可能となった場合の対応について、多くの事業所では対応は難しいと回答している。ただし、指名料と比較すると対応は難しいとの回答はやや少ない。
- 事業者側のメリットについて、全般にメリットが起こり得るという意見は多くはない。収益の向上については、指名料と比較すると起こり得ると思うとの回答がやや多い。
- 事業者側に想定される課題では、シフト上対応できないことが多い、時間指定料を払ってまで利用したい利用者が限定されるについて、それぞれ 6 割以上の事業所があてはまると回答している。
- 利用者に生じ得る不利益としては、時間指定料を払えない利用者へのサービスが十分でなくなるという回答が半数以上である。
- 介護保険制度への影響可能性として、人材確保等に好影響が生じる可能性があるという考えは限定的である。

図表 49 時間指定料の徴収が可能となった場合の対応意向

n=161

積極的に対応したい		9
対応することを検討したい		25
対応は難しい		81
わからない		46

図表 50 時間指定料の徴収が可能となった場合に想定される事業者側のメリット

n=161

	起こりうと思う	起こらないと思う	わからない
収益の向上	 42.2%	 26.1%	 31.7%
ヘルパーの稼働の平準化	 23.0%	 38.5%	 38.5%
スタッフの処遇改善	 28.0%	 34.2%	 37.9%
利用者の満足度の向上	 41.0%	 22.4%	 36.6%

図表 51 時間指定料の徴収が可能となった場合に想定される事業者側の課題

n=161

	あてはまる	あてはまらない	わからない
時間指定料を払ってまで利用したいという利用者が限られる	 64.0%	 9.9%	 26.1%
指定されても人員のシフト上対応できないことが多い	 78.3%	 5.6%	 16.1%

図表 52 時間指定料の徴収が可能となった場合に想定される利用者に生じ得る不利益

n=161

	起こりうと思う	起こらないと思う	わからない
時間指定料を払えない利用者への保険サービス提供が十分でなくなる	 52.2%	 18.6%	 29.2%
利用者個々の課題や自立支援に即したプランが立てにくくなる	 46.6%	 21.7%	 31.7%

図表 53 時間指定料の徴収が可能となった場合に想定される介護保険制度への影響

n=161

	そう思う	そうは思わない	わからない
利用者の御用聞きになってしまい、介護保険制度の理念である自立支援が阻害される	50.9%	24.2%	24.8%
職員の処遇改善や労働環境改善のための投資等の原資が確保でき、人材確保につながる	9.3%	52.2%	38.5%
稼働の平準化が図られることで人材確保問題の緩和につながる	8.7%	51.6%	39.8%

(6) 介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供の対応意向・可能性等について

- 介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供が可能となった場合の対応について、指名料や時間指定料と比較すると、対応することを検討したいという事業所は多い。
- 事業者側に想定されるメリットとして、収益の向上は半数超が起こり得ると考えている。
- 事業者側に想定される課題としては、利用者の理解、スタッフの負荷、事務負担の増大など、課題認識が大きい。一方で、ケアマネジャーへの説明等の課題意識はそこまで高くない事業所も多い。
- 利用者に生じ得る不利益としては、家族の意向でサービスが左右される、自立支援・重度化防止にそぐわないサービス利用意向が増えるといった認識が大きい。また、本人へのサービスがおろそかになるという意見も半数以上である。
- 介護保険制度への影響可能性としては、ほかの利用者への影響についての懸念はある程度みられる。一方、人材確保等に好影響が生じる可能性があるという考えは限定的である。

図表 54 同時一体提供が可能となった場合の対応意向

n=161

積極的に対応したい	6
対応することを検討したい	48
対応は難しい	81
わからない	26

図表 55 同時一体提供が可能となった場合に想定される事業者側のメリット

n=161

	起こりうと思う	起こらないと思う	わからない
収益の向上	53.7%	0.8%	45.5%
利用者のQOLや満足度の向上	45.3%	23.6%	31.1%
利用者の多様なニーズに対応できることによる働き手のモチベーション向上	20.5%	41.0%	38.5%

図表 56 同時一体提供が可能となった場合に想定される事業者側の課題

n=161

	あてはまる	あてはまらない	わからない
上乗せで費用を払ってまで利用したいという利用者が限られる	61.5%	8.1%	30.4%
スタッフの負担が増える	77.0%	8.1%	14.9%
同時一体的に提供する介護保険サービスと保険外サービスについて、利用者にサービスの違いを理解してもらうのが難しい	81.4%	6.2%	12.4%
上乗せ費用を受領することについてケアマネジャーの理解を得るための説明が難しい	43.5%	24.8%	31.7%
上乗せ費用を受領することについてケアマネジャーに連絡・説明する時間がとりにくい	37.3%	35.4%	27.3%
請求業務が複雑化するなど、事務負担が増える	77.0%	8.7%	14.3%

図表 57 同時一体提供が可能となった場合に想定される利用者に生じ得る不利益

n=161

	起こりうと思う	起こらないと思う	わからない
自立支援・重度化防止にそぐわないサービスを利用したいとの意向が高まる	66.5%	10.6%	23.0%
家族の意向によってサービス提供が左右される	79.5%	5.6%	14.9%
家族向けのサービス（保険外）が優先され、本人向けの介護保険サービスがおろそかになる	58.4%	19.9%	21.7%
家族向けのサービスを希望する人に優先的に介護保険サービスが提供され、家族向けサービスを希望しない人が介護保険サービスを受けにくくなる	39.8%	28.0%	32.3%

図表 58 同時一体提供が可能となった場合に想定される介護保険制度への影響

n=161

	そう思う	そうは思わない	わからない
家族分のサービスに加えて、介護保険サービスも積極的に提供するように事業者が誘引され、介護保険給付が増加する	30.4%	30.4%	39.1%
費用負担ができる特定の利用者のサービス利用が優先され、他の利用者に何らかの影響が生じる	46.0%	28.0%	26.1%
介護保険サービス分と保険外サービス分のコストの区分ができず、保険外サービス分の費用が保険給付から賄われることになる	39.8%	21.7%	38.5%
職員の処遇改善や労働環境改善のための投資等の原資が確保でき、人材確保につながる	7.5%	49.7%	42.9%

(7) 保険外サービス提供による効果の認識について

- 保険外サービス提供により事業所の経営面に影響があるかとの問いに対しては「そうは思わない」という回答が多い。

図表 59 保険外サービス提供による事業所の経営面への影響認識

n=161

	そう思う	そうは思わない	わからない
保険外サービスの提供を行うことで 事業所の経営基盤の安定化につながる	19.3%	48.4%	32.3%
保険外サービスの提供を行うことで 介護保険サービスの安定的な供給にもつながる	22.4%	47.2%	30.4%
保険外サービスの提供を行うことで 事業の拡大が期待できる	26.7%	42.2%	31.1%
保険外サービスの提供を行うことで スタッフの成長にもつながる	14.3%	47.2%	38.5%

2. アンケート調査結果及び過去の検討経緯を踏まえた検討

訪問介護事業所向けのアンケート調査結果、過去の調査研究における検討経緯等を踏まえて、さらなるルールの明確化に向けた検討を実施した。検討の要点、概要を以下に示す。

(1) アンケート調査からの示唆

利用者・家族のニーズ

- 指名料、家族向けサービスの同時一体提供については利用者・家族からの相談がある程度あることが確認でき、一定のニーズがあるものとみられる。
- 有償でのサービス提供の相談・要望は限定的であることには留意が必要である。
- 各事業所での相談・要望は 1 割未満、1～3 割程度の利用者からというものが多く、すべての利用者にみられるものではなく、ニーズがある利用者はある程度絞られる可能性がある。ただし、ニーズがある利用者は属性情報に特徴的な偏りがあるわけではない。

ケアマネジャーとの連携

- 基本的に保険外サービスの提供に際してはケアマネジャーに情報提供されているケースが多いとみられる。

事業所側の提供ニーズ

- 指名料については、提供は難しいという事業所が多い。
- 時間指定料についても提供は難しいという事業所が多いが、対応を前向きに考える事業所は指名料と比較すると多い。
- 指名料・時間指定料については、シフト上対応が困難という課題認識を持つ事業所が多い。
- 同時一体提供については、提供を前向きに考えるという事業所が比較的多い。

その他

- 指名料については、公平性の確保、自立支援・重度化防止、利用者間のサービス格差等の懸念があるという意見も多い。また、利用者とのトラブルが生じる可能性も意見が多い。
- 時間指定料については、払えない利用者へのサービス提供が不十分になる可能性等の課題が指摘される。
- 同時一体的な提供については、利用者の理解を得ることやスタッフの負担増大、家族の意向にサービスが影響される可能性、自立支援・重度化防止にそぐわないサービス利用意向の高まりなどの課題が挙げられる。一方で、人材確保等につながるという意見は多くない。
- 保険外サービス全般において、提供することで経営面のメリットがあると考える事業所は 3 割程度である。

(2) 検討の視点

検討を進めるにあたって、以下のように視点を設定し、検討を行った。

【検討の前提】

前向きな観点で検討を行い、整理することが必要

- 実施が難しいということだけを検討していくのではなく、どうすれば議論を進めることができるかという前向きな視点で検討を行い、整理を進めていく。
- そのためには以下の点について確認して検討することが必要と考えられる。

【検討の視点】

利用者・家族の視点

- どのような利用者や家族に費用負担等も含め、どのようなニーズがあるかといった観点からの検討が必要である。

事業者の視点

- サービスの提供側として提供の意向があるか、それぞれが実現可能であるか、十分なメリットがあるか、介護保険サービスへの悪影響や利用者への影響等が想定されるかといった観点からの検討が必要である。また、介護サービスの供給を担う従業者の視点も考慮する必要がある。人材不足があるなかで介護保険サービスの提供の維持が可能であるかの視点も重要となる。
- 規制緩和により新規参入が生じ得るかという点も考慮すべきである。さらに生産性向上、事業性の向上を目的に提供を可能とする場合、公的保険制度として歪みが生じないか、自由市場に歪みが生じないかという双方の視点で検討することが必要である。

制度・政策の視点

- 自立支援・重度化防止、尊厳の保持といった制度の理念に則っているか、在宅生活の維持・在宅の限界点の引き上げなどの政策の方向性に資する内容であるかといった観点からの検討も必要である。また、地域における介護保険サービスの安定供給が担保されるかに留意することも必要となる。

過去の検討で整理された課題を解消できるかの視点

- これまでの調査研究等で検討課題として挙げられている内容に対して、具体的にどのような対応を行い、それにより課題を解消できると考えられるかについて整理することが必要である。

(3) 検討委員会での主な意見・検討経過

過去の検討経緯やアンケート調査結果を踏まえた検討委員会での議論において主に以下のよう
な意見が挙げられた。

【同時一体提供、指名料・時間指定料に共通する事項について】

- 同時一体提供と指名料や時間指定料はそれぞれ位置づけが異なるものであり、個別に検討する必要があるのではないか。
- 同時一体提供、指名料、時間指定料を検討する上で、利用者側のニーズ、事業者側からのニーズ、社会的な要請を考慮して優先度を定めるべきではないか。
- 訪問介護事業所向けの調査結果から、より具体的な検討を優先すべきは同時一体提供ではないか。指名料、時間指定料は実質的に対応が難しいという意見が半数を超えており、優先度を下げてはどうか。（※回収された結果が全体を代表しているものかについては回収内容と母集団の比較を通じて確認を取る必要がある）
- 調査結果は、比較的関心が高い事業所から回答が集まっている可能性があるということを考慮すべきではないか。全体の傾向と回収事業所の比較を踏まえて、保険外サービスに関心の高い事業所からの回答が多い可能性を踏まえた検討が必要であろう。
- 同時一体提供、指名料、時間指定料のいずれについても、利用できる対象者を限定するという考え方は、公平性を欠く可能性があるので留意を要するのではないか。収入や家族構成等によって利用可否を分けることは適切とはいえないのではないか。
- 在宅の限界点の引き上げ等、保険外サービスに期待される役割も踏まえてルールの特典化を考えるべきではないか。介護保険制度の趣旨・理念、保険外サービスへの期待等を踏まえて論拠立てて検討・整理することが望ましいのではないか。
- 介護保険制度は、国民から保険料を徴収し、高齢者を社会全体で支えるための共助の仕組みであり、要介護者等が公平にサービスを利用できることが重要である。特に、訪問介護においては介護人材の大幅な不足、ひっ迫が指摘される状況であり、貴重な人的資源を保険外サービスに振り分けることは困難ではないか。
- 個別の利用者に対するメリットのみを考えるのではなく、地域全体での介護保険サービスの安定供給の確保の視点も考慮する必要がある。個別の利用ニーズだけでなく、地域全体としての介護サービスの需要、供給の状況を考慮して、介護保険サービスの供給が担保できることを前提に検討を進める必要がある。

【同時一体提供について】

- 利用者・家族の視点
 - ・ 指名料と同様に、利用者側のニーズはある程度みられるが、費用負担して利用したいというニーズは限定的と考えられ、どのような対象者が利用を求めるものであるかを確認

しておくことが必要ではないか。

- ・ 利用者本人というよりも家族にとって便益があるサービスであるため、介護保険制度の趣旨に反しないような仕組みが必要ではないか。
- ・ 利用者本人が従前は家事を担っていたことも少なくないため、高齢者夫婦、高齢の親子などの場合は、認めてもよいと考えられるケースがあるのではないか。
- ・ 配偶者が要支援であったり、ある程度虚弱とみられるものの認定を受けていない場合等、高齢の家族向けの支援ということは考えていく必要があるのではないか。
- ・ 現在の介護保険サービス提供においても、トイレや風呂の掃除を行う場合等は家族も利用する者であり、実質的に家族支援の側面を有しているのではないか。一定の条件においては、家族に対するサービスを同時一体的に提供することが許容される範囲はあるのではないか。
- ・ 利用条件等を明確にした上で、同時一体提供について家族分のサービス相当分の費用を徴収することも考えられるのではないか。費用を徴収できる範囲とそうでない範囲を明確にできるとよいのではないか。
- ・ 社会保障制度の理念としては、本来的に家事援助は世帯単位で考えるものであり、介護保険制度において生活援助を個人に紐づけていることが検討を難しくしている面もあるのではないか。家族支援を通じた本人支援、それによる在宅の限界点の引き上げといった考え方はできるのではないか。

● 事業者の視点

- ・ 指名料や時間指定料と比べて、対応を検討したいという事業所が多く、一定の提供意向があると言えるのではないか。
- ・ 一方、利用者に介護保険サービスと保険外サービスの違いを理解してもらえるかという課題認識も大きいといった点には留意が必要ではないか。
- ・ 同時一体提供の内容を限定し、介護保険サービスの質及び提供時間を担保した上で提供する内容を中心に考えることで提供を検討できるのではないか。調理における家族分の同時一体提供、洗濯の同時一体提供等を中心に考えることはできないか。
- ・ 費用徴収の考え方としては、①保険給付のみとし上乗せ費用としては徴収しない、②保険給付に上乗せして徴収、③保険給付分から保険外相当分を減額し、保険外分を上乗せして徴収等が考えられるが、シンプルな仕組みにすることが必要であり、②が良いのではないか。事業者にとっても収益拡大の可能性があることが必要ではないか。
- ・ ②を認める場合、公的制度の給付において対象者ではない家族分の費用負担が織り込まれることとなり、それが許容できるものであるかの整理が必要ではないか。少なくとも公費による時間とコストを一部利用しているサービスの費用についてはある程度は想定される費用の指針・考え方を占めるべきではないか。保険外サービスは自由市場ということが前提であるが、介護保険給付と密接に関わると考えられる同時一体提供については給付への影響もあることを考慮し、国としてなんらかの方針を示すべきではないか。

- ・ 訪問介護事業所調査結果では同時一体提供によるメリットが見込まれるという回答は限定的であるが、同時一体提供による収益向上や人材確保に資することが期待され、一定のインセンティブとなるような仕組みとすることが必要ではないか。
- ・ 現場においては、実態として利用者側からの要望等で家族分も含まれる可能性がある対応を行っていることも示唆されており、実態も考慮した検討が必要ではないか。現状、無償で付加価値を提供している可能性もあり、この観点も踏まえて検討・評価していくことも必要ではないか。
- ・ 一方で食事を多めに準備する等、これまで実態としては家族向けのサービスとなっていた可能性が想定されるものについて、実態として家族向けサービスが含まれている状況を許容できるのか、許容できるとして新たに上乗せで費用を徴収することについて認められるか、どのように説明をしていくかという点は留意して検討を進める必要がある。移行期間の設定や新規利用者から導入することを検討する等、実施に向けた課題を整理しておくことも必要ではないか。
- ・ 介護における労働条件を高めるためには収益につながる必要があるとあり、付加価値に対して誰がその費用を負担するのかを整理することが必要ではないか。
- ・ 地域性も考慮すべきではないか。地方部においては、介護サービス提供事業者以外が保険外サービスを提供していることが都市部よりも少ないため、無償で対応している面もあると考えられる。提供している付加価値に対して費用を徴収できないと事業所側も疲弊が進むのではないか。
- 制度・政策の視点
 - ・ 家族向けの支援という意味合いが強いものではあるが、在宅の限界点を引き上げるとことや、介護離職防止ということからは、家族向けの支援も認めていくという考え方もあるのではないか。
 - ・ 施設から在宅へという方針、流れがある状況においては保険外サービスを適切に活用していくことは効果的ではないか。在宅生活を維持するための方策としての保険外サービス、同時一体提供であれば活用の意義が出てくるのではないか。高齢者のみの世帯の場合、家族向けの同時一体提供を認められない場合、それぞれが要介護認定を受けられる可能性があり、同時一体提供を認めることで、給付の抑制につながる可能性もあるのではないか。
 - ・ 家族向けの支援を含めた提供が可能となれば、家族介護力の高まり、在宅生活の維持に資する可能性もあり、そういった観点からも検討を行うべきではないか。
- 過去の検討で整理された課題を解消できるかの視点
(介護保険サービスと保険外サービスの時間やコストの区分のあり方)
 - ・ 介護保険サービスと保険外サービスの時間やコストの区分のあり方について整理しておくことが必要であり、それを可能とする考え方、仕組みの検討、整備が前提となるのではないか。

- ・ 本来、給付の対象であるサービスの時間・質が担保されるのかという指摘がなされる可能性が想定され、時間・質の担保ができる仕組みが必要ではないか。本来のサービスの時間と質が担保できるような仕組みは必要ではないか。
- ・ 現在もすでに提供されていることがあるとも考えられる家族にとっての付加価値分について費用を徴収することはある程度合理性があると言えるのではないか。
- ・ 一方で、同時に対応するものであり、家族分のサービス提供における限界コストは過少であり、徴収する費用の妥当性を示すことは難しいとも考えられるのではないか。

（制度設計・仕組みづくり）

- ・ 家族向けのサービスに相当するコストの捉え方に関するルールや運用を現場に委ねることは難しいのではないか。一方で複雑な仕組みとしてしまうと運用がうまくいかない可能性が高く、なるべくシンプルで分かりやすい制度・構造とすべきではないか。
- ・ 徴収可能な金額については、上限を示すこととし、利用者側と事業者側の双方合意を前提に、ケアマネジャー等によるチェック機能を設けるといったできる限り簡素な仕組みが望ましいのではないか。一方で、保険者が金額設定をすることは難しい面もあり、市場に委ねるということも一案ではないか。仮に保険者が具体的なルール・運用を定めるとしてもローカルルールが生じないような配慮が必要ではないか。
- ・ 自立支援・重度化防止を阻害しないことを担保するために、事業所が利用者側の御用聞きとならないよう、第三者等によるチェック、ガバナンスが働く仕組みを構築する必要があるのではないか。
- ・ ケアマネジャー等によるチェックについては、チェックした後の対応についても検討する必要があるのではないか。チェック後の保険者への報告等も検討すべきである。ただし、ケアマネジャーに必要以上の負担、責務を負わせることは難しく、契約締結等、ケアマネジャーが対応できない範囲も想定されるため、成年後見制度等の社会資源の活用も考慮すべきではないか。サービス担当者会議等の場の活用も含めて検討を進めるべきではないか。
- ・ 家族向けの保険外サービスを利用したいがために保険給付サービスを利用するということを防止するために、厳格な確認が必要となるのではないか。

（利用者保護・同意取得）

- ・ 利用者が内容について十分に理解でき、適切な契約が可能となる仕組みが必要となるのではないか。利用者の認知機能の低下等にも留意した仕組みを検討すべきである。
- ・ 利用者側の立場からは、家族支援が目的であっても、価格の設定は重要と考えられる。負担額について受益者である本人や家族が納得できるか、どういう金額であれば追加徴収を認められるか、ある程度のラインを指し示すのは重要ではないか。新たな負担については利用者・家族からの抵抗感が想定され、検討を深める必要があるのではないか。
- ・ サービスの品質の保証をいかに考えるかも重要ではないか。同時一体的に提供するも

のであり、利用者本人向けのサービスを提供している事業者であるから一定の品質にあるものと許容できるか、仮に問題が生じた場合に指導を誰が担うのか等の点は留意すべきではないか。

- ・ 同時一体提供を認め、料金設定を自由とする場合、介護保険制度での費用負担を前提に考える可能性がある利用者・家族から十分な理解を得ることは難しいのではないかな。十分な理解・合意がない中で契約が進むことは避けることができる、透明性がある仕組みが求められるのではないかな。

【指名料・時間指定料の徴収について】

● 利用者・家族の視点

- ・ 指名及び時間指定については一定のニーズはあると考えられるが、費用負担してでも利用したいというニーズは限定されるのではないかな。
- ・ 現状、訪問介護事業所は状況に応じて指名や時間指定について対応している面もあるので、費用を支払って利用ということを行うと利用者にとって混乱が生じないかな。
- ・ 利用者満足の向上にはつながるものと考えられるが、自立支援・重度化防止といった介護保険制度の理念に沿った利用者にとっての便益は少ないのではないかな。
- ・ 介護保険制度の理念に反しないような利用者に限定する等、利用条件を整理しなければ指名料や時間指定料を徴収することは難しいのではないかな。一方、利用者の限定については社会保障サービスの公平性の観点から適切ではないのではないかな。
- ・ 利用者と訪問介護員の相性や好き嫌いも当然にあるはずであり、さらなる選択ということも検討することも必要ではないかな。限度、制約はあると考えるが、指名料等に対するニーズはあるのではないかな。事業者のインセンティブになる可能性もあり、より具体的な検討を進めることも必要と考えられないかな。

● 事業者の視点

- ・ 人的資源の観点から提供は困難であるとする事業所が多く、多くの事業所で指名や時間指定に応じることは困難ではないかな。
- ・ 介護人材不足の影響が大きい状況において、限られた人的資源が特定の利用者に偏在する可能性が懸念されるのではないかな。
- ・ 指名料、時間指定料に係る現行のルールについては、少なくとも介護現場の生産性を阻害するものではないため、検討の優先順位は低いのではないかな。

● 制度・政策の視点

- ・ 利用者の御用聞きになることは介護保険制度の趣旨・理念を損なう可能性があり、指名料を徴収することは適切とは言えないのではないかな。自立支援・重度化防止に反する対応になる可能性があるのではないかな。
- ・ 指名料や時間指定料を支払うことが可能な利用者が特定の訪問介護員を利用できたり、支払い余力のある利用者にサービスが偏る可能性が想定され、介護保険制度の理念

に反することにつながるのではないか。

- ・ 介護保険サービスであればトラブルが生じて保険者等の介入があるため一定の安心感があるが、保険外サービスの場合、十分な担保ができない可能性があるのではないか。現場のケアマネジャー等の意見も考慮した検討が必要ではないか。
- 過去の検討で整理された課題を解消できるかの視点
 - ・ 利用者間の公平性に懸念があり、費用負担できるか否かによるサービスの格差を防ぐことができる仕組みを構築することが前提となるのではないか。
 - ・ 癒着等を防止し、利用者と事業所側のトラブルを防ぐための方策が必要となるのではないか。
 - ・ 自立支援・重度化防止を阻害しないことを担保できる仕組み・運用が前提となるのではないか。
 - ・ 介護保険サービスが安定的に共有できる人員体制を整備し、介護保険サービスが必要な利用者全体に安定供給を担保できることが前提となるのではないか。

第4章 ケアマネジャーの保険外対応に係る調査・検討

本章では、ケアマネジャーの保険外対応について、ケアマネジャー・保険者向けに実施した調査結果、ケアマネジャーの保険外対応に関する対応のあり方、方向性等についての検討内容・結果について示す。

1. アンケート調査

調査・検討結果を踏まえた課題の整理及び考察については、以下のとおりである。

図表 60 調査概要

調査対象:	【ケアマネジャー調査】 東京都、愛知県、大阪府、福岡県の居宅介護支援事業所(3,000 件) 層化無作為抽出 【保険者調査】 東京都、愛知県、大阪府、福岡県下の市町村(特別区含む)の 居宅介護支援・ケアマネジャー所管部署(219 件)		
実施時期:	令和3年2月17日～3月2日		
実施方法:	郵送にて調査依頼書を配布、Web 回収		
回収数:	【ケアマネジャー調査】	716 件	
	【保険者調査】	153 件	
主な調査項目:	【ケアマネジャー調査】 回答者基本情報 ケアマネジメントに直接関連しないサポートに係る相談・要望の状況 相談・要望が業務の一環と考えるか否か 料金徴収すべきか否か 提供しているサポートの負担感 保険者や利用者・家族の考えに関する認識 【保険者調査】 ケアマネジャーの業務範囲に関する認識 料金徴収に関する考え ケアマネジャー、居宅介護支援事業所への指導・助言の状況 等		

(1) 保険外サービス・サポートに関する相談・要望の有無について

- 保険外の対応についてケアマネジャーには多様な相談・要望がある。
- 相談・要望がある場合、その頻度が多いものとしては、「利用者に関係する方との連絡・調整」、「ご家族の方向けの情報提供」、「ご家族の方向けの相談対応」、「高頻度・長時間の電話対応」等となっている。

図表 61 相談・要望の有無(ケアマネジャー調査)

	n	1 相談・要望は ない	2 相談・要望が ある
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	716	9.1	90.9
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	716	11.6	88.4
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	716	37.8	62.2
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	56.1	43.9
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	716	17.9	82.1
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	716	55.9	44.1
相談に関連する手続きや申請の代行・支援	716	73.6	26.4
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	69.1	30.9
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	716	14.8	85.2
救急車への同乗	716	35.3	64.7
入退院の手続き	716	37.2	62.8
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	716	29.7	70.3
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	63.5	36.5
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	716	26.5	73.5
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	716	48.7	51.3
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	716	87.4	12.6
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	88.0	12.0
郵便物や宅急便の受け取り	716	61.5	38.5
預貯金の引き出し	716	59.5	40.5
金銭の預かり・金銭管理	716	61.0	39.0
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	716	20.8	79.2
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	716	17.2	82.8
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	716	9.4	90.6
ご家族の方向けの情報提供	716	10.2	89.8
ご家族の方向けの相談対応	716	9.8	90.2
ご家族の方向けのサービス紹介	716	21.1	78.9
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	716	35.5	64.5
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	716	25.0	75.0
高頻度・長時間の電話対応	716	27.5	72.5
通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	716	32.1	67.9
その他上記以外のサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	81.4	18.6

図表 62 相談・要望の多さ(ケアマネジャー調査)

	n	1 非常に多い	2 多い	3 少ない	4 非常に少ない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	651	4.9	38.2	50.4	6.5
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	633	2.8	31.6	55.8	9.8
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	445	1.1	20.2	57.8	20.9
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	314	6.4	36.9	46.8	9.9
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	588	10.4	28.7	48.3	12.6
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	316	1.6	12.0	50.0	36.4
相談に関連する手続きや申請の代行・支援	189	1.6	4.2	39.7	54.5
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	221	5.9	21.7	48.4	24.0
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	610	5.1	29.2	48.0	21.6
救急車への同乗	463	3.9	15.1	44.1	36.9
入退院の手続き	450	5.6	20.0	46.0	28.4
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	503	3.0	20.3	46.3	30.4
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	261	4.6	30.7	38.7	26.1
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	526	7.6	27.8	44.7	20.0
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	367	3.3	16.9	53.4	26.4
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	90	1.1	2.2	34.4	62.2
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	122	4.9	15.6	53.3	26.2
郵便物や宅急便の受け取り	276	3.3	18.8	44.6	33.3
預貯金の引き出し	290	2.1	10.3	40.7	46.9
金銭の預かり・金銭管理	279	1.8	13.3	36.9	48.0
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	567	7.1	27.2	45.3	20.5
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	593	7.4	32.7	40.6	19.2
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	649	15.6	43.3	30.8	10.3
ご家族の方向けの情報提供	643	10.4	40.3	38.7	10.6
ご家族の方向けの相談対応	646	10.2	40.2	37.6	11.9
ご家族の方向けのサービス紹介	565	7.6	30.3	46.2	15.9
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	462	9.3	34.8	45.0	10.8
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	537	5.8	26.6	49.5	18.1
高頻度・長時間の電話対応	519	10.6	39.5	39.5	10.4
通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	486	7.8	36.0	43.6	12.6
その他上記以外のサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	133	8.3	24.8	48.1	18.8

(2) 保険外サービス・サポートに関する相談・要望への対応状況について

- 相談・要望があった場合、銀行や相続関連の手続き、預貯金の引き出しや金銭管理、冠婚葬祭、墓参り等の付き添い等を除くと、一定の対応を行っていることが多いとみられる。
- 相談・要望に対応している場合、そのほとんどは無償での対応となっている。

図表 63 相談・要望への対応状況(ケアマネジャー調査)

	n	1 すべて対応する	2 対応することがある	3 すべて対応しない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	651	45.0	54.4	0.6
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	633	28.3	70.8	0.9
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	445	15.5	78.7	5.8
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート「」	314	33.8	62.7	3.5
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	588	19.7	75.9	4.4
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	316	7.6	56.6	35.8
相続に関連する手続きや申請の代行・支援	189	6.9	58.2	34.9
その他の手続きや申請の代行・支援「」	221	25.3	68.8	5.9
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	610	13.6	81.0	5.4
救急車への同乗	463	12.7	67.4	19.9
入退院の手続き	450	12.4	65.3	22.2
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	503	10.3	81.1	8.5
その他の入退院に伴う支援「」	261	27.6	66.3	6.1
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	526	14.3	80.2	5.5
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	367	10.1	73.3	16.6
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	90	6.7	42.2	51.1
その他の事情・理由による外出等の付き添い「」	122	18.0	72.1	9.8
郵便物や宅急便の受け取り	276	9.4	75.7	14.9
預貯金の引き出し	290	7.9	38.6	53.4
金銭の預かり・金銭管理	279	5.4	45.5	49.1
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	567	15.3	79.2	5.5
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	593	29.5	68.1	2.4
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	649	38.4	60.2	1.4
ご家族の方向けの情報提供	643	41.2	58.2	0.6
ご家族の方向けの相談対応	646	40.1	59.0	0.9
ご家族の方向けのサービス紹介	565	35.2	63.2	1.6
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	462	24.2	73.6	2.2
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	537	22.2	75.6	2.2
高頻度・長時間の電話対応	519	35.8	63.6	0.6
通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	486	16.5	79.8	3.7
その他上記以外のサポート「」	133	25.6	66.2	8.3

図表 64 対応している場合の費用徴収状況(ケアマネジャー調査)

	n	1 無償で対応	2 有償で対応
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	647	97.8	2.2
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	627	97.8	2.2
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	419	98.6	1.4
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート「」	303	96.7	3.3
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	562	98.4	1.6
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	203	97.0	3.0
相続に関連する手続きや申請の代行・支援	123	96.7	3.3
その他の手続きや申請の代行・支援「」	208	97.1	2.9
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	577	98.4	1.6
救急車への同乗	371	98.7	1.3
入退院の手続き	350	98.0	2.0
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	460	96.7	3.3
その他の入退院に伴う支援「」	245	97.1	2.9
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	497	97.4	2.6
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	306	96.4	3.6
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	44	86.4	13.6
その他の事情・理由による外出等の付き添い「」	110	93.6	6.4
郵便物や宅急便の受け取り	235	98.3	1.7
預貯金の引き出し	135	97.0	3.0
金銭の預かり・金銭管理	142	97.9	2.1
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	536	97.9	2.1
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	579	98.8	1.2
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	640	99.1	0.9
ご家族の方向けの情報提供	639	99.1	0.9
ご家族の方向けの相談対応	640	98.9	1.1
ご家族の方向けのサービス紹介	556	98.9	1.1
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	452	98.9	1.1
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	525	98.7	1.3
高頻度・長時間の電話対応	516	99.0	1.0
通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	468	99.1	0.9
その他上記以外のサポート「」	122	96.7	3.3
上記以外に所属する事業所で提供している保険外サービス「」	95	82.1	17.9

(3) 相談・要望の対応負担、業務範囲に関する認識について

- 相談・要望に対応している場合、多くの対応について一定の負担があるという認識が多い。
- 相談・要望に対応しているか否かに関わらず、多くの対応について通常業務の範囲ではないと考えている。
- ケアマネジャーと保険者で通常業務の範囲に関する大きな認識の差はなく、保険者も通常業務の範囲外と考えている対応が少なくない。

図表 65 相談・要望への対応に関する負担感(ケアマネジャー調査)

	n	1 負担は非常に 大きい	2 負担はやや大 きい	3 負担はあまり 大きくない	4 負担はほとん どない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	647	5.4	31.5	52.2	10.8
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	627	6.2	39.1	46.6	8.1
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	419	8.1	40.6	43.7	7.6
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート「」	303	14.9	38.3	39.9	6.9
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	562	15.5	46.4	33.1	5.0
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	203	31.0	43.8	20.7	4.4
相談に関連する手続きや申請の代行・支援	123	36.6	39.8	17.1	6.5
その他の手続きや申請の代行・支援「」	208	29.8	39.4	28.8	1.9
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	577	50.8	39.3	8.5	1.4
救急車への同乗	371	57.1	34.0	7.0	1.9
入退院の手続き	350	48.3	38.9	11.4	1.4
入退院に伴う必需品(着替えや生活用品)の手配	460	43.7	41.1	13.5	1.7
その他の入退院に伴う支援「」	245	37.1	38.0	21.2	3.7
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	497	53.1	38.6	7.6	0.6
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	306	44.1	43.5	11.4	1.0
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	44	40.9	43.2	11.4	4.5
その他の事情・理由による外出等の付き添い「」	110	51.8	37.3	9.1	1.8
郵便物や宅急便の受け取り	235	18.7	35.3	40.9	5.1
預貯金の引き出し	135	43.7	37.0	16.3	3.0
金銭の預かり・金銭管理	142	47.2	35.2	16.2	1.4
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	536	11.0	41.0	42.5	5.4
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	579	17.3	42.3	35.2	5.2
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	640	13.9	40.9	39.2	5.9
ご家族の方向けの情報提供	639	9.7	33.6	49.5	7.2
ご家族の方向けの相談対応	640	11.1	40.2	43.0	5.8
ご家族の方向けのサービス紹介	556	10.8	37.1	45.0	7.2
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	452	59.7	33.2	5.8	1.3
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	525	49.9	39.6	9.1	1.3
高頻度・長時間の電話対応	516	69.2	26.6	4.1	0.2
通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	468	57.9	34.6	6.4	1.1
その他上記以外のサポート「」	122	56.6	34.4	8.2	0.8
上記以外に所属する事業所で提供している保険外サービス「」	95	29.5	16.8	41.1	12.6

図表 66 相談・要望内容について通常業務の範囲と考えているか(ケアマネジャー調査)

	n	1 通常業務範囲 である	2 通常業務範囲 の場合もある	3 通常業務範囲 ではない	4 わからない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	716	43.3	50.8	4.1	1.8
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	716	31.8	59.8	6.4	2.0
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	716	16.3	49.3	30.0	4.3
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	10.3	31.8	56.1	41.8
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	716	11.9	44.8	40.6	2.7
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	716	1.7	11.2	83.4	3.8
相談に関連する手続きや申請の代行・支援	716	1.5	13.1	80.4	4.9
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	2.4	17.9	34.6	45.1
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	716	4.1	49.2	43.9	2.9
救急車への同乗	716	2.2	30.0	63.4	4.3
入退院の手続き	716	1.4	22.2	72.8	3.6
入退院に伴う必需品(着替えや生活用品)の手配	716	1.1	25.0	69.4	4.5
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	2.0	18.6	36.7	42.7
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	716	2.5	38.1	56.6	2.8
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	716	1.5	16.5	78.8	3.2
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	716	0.8	3.4	92.0	3.8
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	1.1	11.2	43.7	44.0
郵便物や宅急便の受け取り	716	1.1	20.1	75.7	3.1
預貯金の引き出し	716	0.8	7.0	89.9	2.2
金銭の預かり・金銭管理	716	1.0	7.4	89.1	2.5
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	716	1.7	28.1	66.8	3.5
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	716	12.8	59.2	23.9	4.1
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	716	32.0	55.4	10.6	2.0
ご家族の方向けの情報提供	716	31.7	59.1	7.3	2.0
ご家族の方向けの相談対応	716	29.5	59.8	8.8	2.0
ご家族の方向けのサービス紹介	716	21.9	61.5	14.1	2.5
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	716	9.2	63.4	23.5	3.9
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	716	8.2	59.2	28.2	4.3
高頻度・長時間の電話対応	716	7.4	57.1	30.0	5.4

図表 67 相談・要望内容について保険者が通常業務の範囲と考えていると思うか
(ケアマネジャー調査)

	n	1 通常業務範囲 と考えている	2 通常業務範囲 の場合もあると 考えている	3 通常業務範囲 ではないと考 えている	4 わからない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	716	45.3	41.3	4.9	8.5
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	716	39.5	45.8	6.0	8.7
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	716	25.7	44.8	18.0	11.5
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	15.9	27.7	8.0	48.5
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	716	21.2	45.5	23.6	9.6
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	716	5.2	18.9	63.3	12.7
相續に関連する手続きや申請の代行・支援	716	5.2	16.6	64.8	13.4
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	4.7	17.5	27.5	50.3
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	716	13.1	47.2	28.8	10.9
救急車への同乗	716	10.9	36.0	41.1	12.0
入退院の手続き	716	9.5	34.1	45.1	11.3
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	716	7.8	33.5	46.4	12.3
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	5.0	20.1	24.6	50.3
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	716	10.1	41.2	38.1	10.6
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	716	7.1	25.8	55.3	11.7
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	716	2.9	3.2	75.0	13.8
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	3.2	12.0	34.5	50.3
郵便物や宅急便の受け取り	716	4.7	26.0	57.3	12.0
預貯金の引き出し	716	2.7	11.0	75.6	10.8
金銭の預かり・金銭管理	716	2.5	11.0	75.6	10.9
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	716	5.0	31.4	51.4	12.2
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	716	20.7	48.3	20.5	10.5
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	716	33.9	45.9	11.2	8.9
ご家族の方向けの情報提供	716	35.3	47.5	8.5	8.7
ご家族の方向けの相談対応	716	33.8	48.6	9.1	8.5
ご家族の方向けのサービス紹介	716	31.4	46.9	11.5	10.2
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	716	19.0	52.0	18.7	10.3
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	716	17.6	50.6	21.6	10.2
高頻度・長時間の電話対応	716	19.6	48.7	20.8	10.9

図表 68 相談・要望内容について通常業務の範囲と考えているか(保険者調査)

	n	1 通常業務 範囲と考 えている	2 通常業務 範囲の場 合もある と考えて いる	3 通常業務 範囲では ないと考 えている	4 わからない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	153	51.0	40.5	0.7	7.8
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	153	20.9	60.8	10.5	7.8
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	153	9.8	44.4	35.9	9.8
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	8.5	18.3	15.0	58.2
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	153	6.5	41.2	43.1	9.2
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	153	1.3	9.2	80.4	9.2
相續に関連する手続きや申請の代行・支援	153	1.3	7.8	81.0	9.8
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	2.6	12.4	26.8	58.2
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	153	5.2	43.8	41.8	9.2
救急車への同乗	153	3.3	30.1	56.9	9.8
入退院の手続き	153	2.6	21.6	66.0	9.8
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	153	2.0	13.1	73.9	11.1
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	5.9	10.5	26.8	56.9
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	153	2.6	26.8	62.1	8.5
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	153	2.0	8.5	81.0	8.5
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	153	1.3	2.0	88.9	7.8
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	2.0	6.5	34.6	56.9
郵便物や宅急便の受け取り	153	1.3	9.8	80.4	8.5
預貯金の引き出し	153	1.3	2.0	88.9	7.8
金銭の預かり・金銭管理	153	1.3	4.6	86.9	7.2
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	153	2.0	13.1	76.5	8.5
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	153	13.1	52.3	26.1	8.5
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	153	34.6	51.0	7.2	7.2
ご家族の方向けの情報提供	153	41.2	42.5	8.5	7.8
ご家族の方向けの相談対応	153	38.6	45.8	8.5	7.2
ご家族の方向けのサービス紹介	153	28.1	50.3	14.4	7.2
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	153	3.3	39.2	46.4	11.1
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	153	3.3	37.3	49.7	9.8
高頻度・長時間の電話対応	153	2.6	40.5	46.4	10.5

(4) 相談・要望の対応に係る費用徴収に関する考えについて

- 手続き・申請の代行・支援や通院・入退院関連、各種付き添い等については費用を徴収すべきとの考えが多い。一方、家族向けの支援や保険外サービスに係る支援については費用を徴収すべきではないという考えが多い。
 - 費用の徴収可否については、ケアマネジャーと保険者でやや差がみられる。
 - 保険者側の方が費用を徴収しても良いと考えているものもある（保険外サービスに関する対応や家族向けの対応等）。

図表 69 相談・要望への対応に関して費用徴収すべきか（ケアマネジャー調査）

	n	1 徴収すべき	2 状況によっては徴収すべき	3 徴収すべきではない	4 わからない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	716	7.5	21.2	58.2	13.0
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	716	9.5	27.2	49.9	13.4
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	716	11.7	30.6	42.5	15.2
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	8.7	17.5	28.8	45.1
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	716	20.5	33.2	32.8	13.4
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	716	29.5	29.1	20.0	21.5
相続に関連する手続きや申請の代行・支援	716	31.0	27.0	18.4	23.6
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	14.1	19.7	16.1	50.1
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	716	32.1	35.6	20.9	11.3
救急車への同乗	716	33.8	29.7	22.5	14.0
入退院の手続き	716	34.1	30.4	20.9	14.5
入退院に伴う必需品(着替えや生活用品)の手配	716	35.8	32.7	17.7	13.8
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	17.7	17.3	15.8	49.2
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	716	40.9	33.8	15.5	9.8
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	716	43.6	29.6	14.1	12.7
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	716	50.1	18.6	13.0	18.3
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	22.1	16.9	11.9	49.2
郵便物や宅急便の受け取り	716	25.3	28.1	27.5	19.1
預貯金の引き出し	716	36.0	21.6	17.9	24.4
金銭の預かり・金銭管理	716	37.4	20.8	16.1	25.7
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	716	24.2	37.0	22.8	16.1
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	716	15.6	27.9	41.8	14.7
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	716	10.1	22.8	54.3	12.8
ご家族の方向けの情報提供	716	7.8	19.0	60.9	12.3
ご家族の方向けの相談対応	716	8.4	20.5	58.2	12.8
ご家族の方向けのサービス紹介	716	8.4	22.2	56.0	13.4
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	716	19.7	37.4	28.2	14.7
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	716	25.1	39.1	21.6	14.1
高頻度・長時間の電話対応	716	19.1	35.6	28.4	16.9

図表 70 相談・要望への対応に関して費用徴収を認めてよいと考えるか(保険者調査)

	n	1 原則、費用 を徴収して も良い	2 条件によっ ては費用 を徴収して も良い	3 費用を徴 収すべき ではない	4 わからない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	1	-	100.0	-	-
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	16	12.5	37.5	25.0	25.0
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	55	20.0	25.5	36.4	18.2
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート「」	23	30.4	26.1	17.4	26.1
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	66	18.2	28.8	22.7	30.3
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	123	18.7	22.8	26.8	31.7
相談に関連する手続きや申請の代行・支援	124	19.4	24.2	25.0	31.5
その他の手続きや申請の代行・支援「」	41	19.5	12.2	24.4	43.9
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	64	15.6	26.6	21.9	35.9
救急車への同乗	87	11.5	29.9	27.6	31.0
入退院の手続き	101	16.8	25.7	26.7	30.7
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	113	23.0	26.5	21.2	29.2
その他の入退院に伴う支援「」	41	22.0	17.1	14.6	46.3
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	95	17.9	31.6	20.0	30.5
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	124	24.2	27.4	20.2	28.2
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	136	27.9	20.6	25.7	25.7
その他の事情・理由による外出等の付き添い「」	53	22.6	15.1	22.6	39.6
郵便物や宅急便の受け取り	123	17.1	28.5	22.8	31.7
預貯金の引き出し	136	19.9	21.3	26.5	32.4
金銭の預かり・金銭管理	133	21.8	21.1	25.6	31.6
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	117	22.2	23.9	25.6	28.2
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	40	17.5	15.0	37.5	30.0
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	11	18.2	27.3	9.1	45.5
ご家族の方向けの情報提供	13	15.4	23.1	30.8	30.8
ご家族の方向けの相談対応	13	23.1	23.1	23.1	30.8
ご家族の方向けのサービス紹介	22	18.2	22.7	31.8	27.3
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	71	12.7	26.8	29.6	31.0
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	76	19.7	27.6	25.0	27.6
高頻度・長時間の電話対応	71	12.7	23.9	31.0	32.4

図表 71 通常の頻度を超えた対応について費用徴収を認めてよいと考えるか(保険者調査)

	n	1 通常業務 として扱う べき	2 状況によっ ては通常 業務外とし て扱うべき	3 通常業務 外の対応 として扱う べき	4 わからない
一般よりもかなり高頻度で自宅訪問を行うこと	153	8.5	49.7	21.6	20.3
センサー等を活用した一般よりも充実したモニタリング対応を すること	153	6.5	31.4	18.3	43.8

(5) 保険者からの指導・助言の状況について

- ケアマネジャーの保険外対応について、大半は保険者からの指導・助言を受けたことがない。
 - 保険者においても多くは指導・助言したことがない。

図表 72 保険者からの指導・助言の有無(ケアマネジャー調査)

	n	1 指導・助言を受けたことがある	2 指導・助言を受けたことはない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	716	19.6	80.4
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	716	14.8	85.2
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	716	7.3	92.7
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	5.3	94.7
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	716	16.6	83.4
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	716	5.4	94.6
相続に関連する手続きや申請の代行・支援	716	7.5	92.5
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	3.8	96.2
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	716	4.6	95.4
救急車への同乗	716	5.0	95.0
入退院の手続き	716	5.0	95.0
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	716	3.2	96.8
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	2.0	98.0
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	716	5.3	94.7
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	716	3.8	96.2
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	716	2.9	97.1
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	1.4	98.6
郵便物や宅急便の受け取り	716	3.1	96.9
預貯金の引き出し	716	6.6	93.4
金銭の預かり・金銭管理	716	9.1	90.9
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	716	3.5	96.5
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	716	7.1	92.9
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	716	7.8	92.2
ご家族の方向けの情報提供	716	10.3	89.7
ご家族の方向けの相談対応	716	10.1	89.9
ご家族の方向けのサービス紹介	716	10.6	89.4
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	716	7.1	92.9
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	716	7.5	92.5
高頻度・長時間の電話対応	716	7.1	92.9

図表 73 事業所等への指導・助言の有無(保険者調査)

	n	1 指導・助言したことはない	2 指導・助言したことがある
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	153	55.6	44.4
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	153	72.5	27.5
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	153	91.5	8.5
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	88.2	11.8
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	153	79.1	20.9
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	153	90.2	9.8
相続に関連する手続きや申請の代行・支援	153	91.5	8.5
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	92.8	7.2
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	153	81.7	18.3
救急車への同乗	153	89.5	10.5
入退院の手続き	153	88.9	11.1
入退院に伴う必要品(着替えや生活用品)の手配	153	85.6	14.4
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	91.5	8.5
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	153	87.6	12.4
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	153	90.2	9.8
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	153	94.8	5.2
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	153	95.4	4.6
郵便物や宅急便の受け取り	153	92.2	7.8
預貯金の引き出し	153	85.0	15.0
金銭の預かり・金銭管理	153	82.4	17.6
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	153	85.0	15.0
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	153	82.4	17.6
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	153	83.0	17.0
ご家族の方向けの情報提供	153	77.8	22.2
ご家族の方向けの相談対応	153	81.0	19.0
ご家族の方向けのサービス紹介	153	84.3	15.7
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	153	87.6	12.4
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	153	81.7	18.3
高頻度・長時間の電話対応	153	86.3	13.7

(6) 利用者・家族の認識・理解について

- ケアマネジャーは、利用者や家族がケアマネジャーの通常業務範囲をかなり幅広捉えていると認識している。
- ケアマネジャーは、利用者が利用されている介護保険サービスの内容、利用している介護保険サービスの費用負担以外については、十分に理解している利用者・家族は少ないと認識している。

図表 74 利用者・家族の認識について(ケアマネジャー調査)

	n	1 通常業務範囲 と考える方が 多い	2 通常業務範囲 と考える方が 少ない	3 通常業務範囲 と考える方は 少ない	4 わからない
介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	716	77.0	11.2	1.4	10.5
介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	716	73.0	14.7	1.4	10.9
介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	716	60.8	21.6	4.7	12.8
その他の介護保険外サービス(自費サービス)に関するサポート【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	38.1	12.2	2.5	47.2
役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援(介護保険関連以外)	716	48.6	34.2	6.6	10.6
銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	716	19.8	41.3	26.0	12.8
相続に関連する手続きや申請の代行・支援	716	15.4	35.5	35.5	13.7
その他の手続きや申請の代行・支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	14.7	20.3	12.6	52.5
突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	716	43.6	36.7	8.7	11.0
救急車への同乗	716	37.0	39.1	12.0	11.9
入退院の手続き	716	30.3	41.9	15.6	12.2
入退院に伴う必需品(着替えや生活用品)の手配	716	27.2	44.3	15.6	12.3
その他の入退院に伴う支援【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	17.9	22.2	7.5	52.4
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	716	34.5	42.9	10.9	11.7
介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	716	25.3	44.7	18.6	11.5
冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	716	9.2	27.1	50.0	13.7
その他の事情・理由による外出等の付き添い【下記の記入欄に具体的に記入ください】	716	11.5	20.1	14.9	53.5
郵便物や宅急便の受け取り	716	15.4	43.0	29.3	12.3
預貯金の引き出し	716	11.7	38.7	36.5	13.1
金銭の預かり・金銭管理	716	11.7	37.3	37.6	13.4
自宅内での簡単な作業(電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	716	21.4	47.2	18.9	12.6
給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	716	49.3	29.9	7.7	13.1
利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	716	61.5	21.9	4.6	12.0
ご家族の方向けの情報提供	716	64.4	21.2	3.6	10.8
ご家族の方向けの相談対応	716	64.0	21.8	3.5	10.8
ご家族の方向けのサービス紹介	716	59.5	24.6	4.9	11.0
通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	716	55.9	29.3	3.5	11.3
見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	716	53.6	30.4	4.9	11.0
高頻度・長時間の電話対応	716	54.5	30.4	4.1	11.0

図表 75 利用者・家族の制度等に関する理解について(ケアマネジャー調査)

	n	1 十分に理解 している人が 非常に多い	2 十分に理解 している人が 多い	3 十分に理解 している人は 少ない	4 十分に理解 している人は 非常に少ない	5 わからない
介護保険制度全般	716	1.4	11.6	56.7	29.2	1.1
利用している介護保険サービスの内容	716	1.8	34.9	49.4	12.3	1.5
介護保険サービスの対象範囲	716	1.0	14.8	57.3	25.6	1.4
介護保険サービスと保険外サービスの違い	716	0.7	8.4	56.4	33.2	1.3
利用している介護保険サービスの費用負担	716	5.4	43.2	36.0	13.8	1.5
居宅介護支援の費用負担構造	716	2.2	17.3	41.8	36.0	2.7
ケアマネジメントの内容、対象、役割	716	1.1	18.3	52.1	26.3	2.2
ケアマネジャーの通常業務範囲	716	0.4	9.8	54.9	32.5	2.4
ケアマネジャーができること、できないこと	716	0.1	6.8	54.2	35.9	2.9

(7) 保険外サービス・保険外対応を行うことの効果認識について

- 保険外サービスについて、一定以上の割合で、効果を認識しているケアマネジャーが見られる。

図表 76 保険外サービスを含めてケアマネジメントを行う効果認識(ケアマネジャー調査)

	n	1	2	3	4	5
		そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせることで相乗効果によってより効果的なケアにつながる	716	36.5	43.7	15.5	2.8	1.5
介護保険サービスだけでは対応できない利用者のニーズや課題に対応できることがあり、在宅の限界点の引き上げ、尊厳の保持、自立支援に貢献できる	716	41.1	39.8	14.7	2.8	1.7
介護保険サービス提供事業者が保険外サービスを提供することでより利用者のことを知ることができ、介護保険サービスにも好影響がある	716	30.4	35.2	26.1	5.9	2.4

図表 77 保険外サービスを含めてケアマネジメントすることの実感効果(ケアマネジャー調査)

	n	1	2
		感じたことはない	感じたことがある
介護保険サービスのみでは限界があり、施設入所も検討したが、保険外サービスを組み合わせることで在宅生活が維持できた	716	36.0	64.0
家族支援を充実させたことで家族による介護力の向上、利用者の生活の質向上等につながった	716	31.6	68.4
保険外サービスを活用することでケアの見直し、適正化につなげることができた	716	39.4	60.6

2. アンケート調査結果を踏まえた検討

ケアマネジャー向け・保険者向けのアンケート調査結果等を踏まえて、ケアマネジャーによる保険外サービス・保険外対応について検討を行った。検討の要点、概要を以下に示す。

(1) アンケート調査の結果概要

- 以下のようなケアマネジャーによる保険外サービス・サポートについて、ケアマネジャーは業務の一環と考えていないことが多いにも関わらず、ケアマネジャーによって無償でサービス・サポートが提供されていることが多い実態が明らかになった。
 - 公的機関での手続きや申請の代行・支援
 - 緊急対応関連(突発的な入院や通院の付き添い、救急車への同乗など)
 - 日常生活支援(日常的な通院等への付き添い・自宅内での簡単な作業など) 等
- 特に緊急対応については以下の課題が明確になった。
 - ケアマネジャーの負担感が大きい
 - 利用者・家族がケアマネジャーの通常業務範囲内であると考えている(そのため、対応せざるを得ない状況にあると考えられる)
 - 保険者側でも「通常業務範囲内」か「通常業務範囲外」かについて意見が統一されていない
- 保険外サービスに係る相談対応や、保険外サービスの紹介等については、ケアマネジャーの中でも「通常業務範囲内」であるとの認識が広まってきている。
- 保険外サービス活用促進に向けては、ケアマネジャーの役割、業務範囲について整理することも必要と考えられる。

(2) 検討委員会での主な意見

【ケアマネジャーの本来業務について】

- ケアマネジャーは本来ケアマネジメントが業務である。
- 高齢者に対して提供されるべきサービスを、介護保険内外を問わず包括的に見て、適切なサービスが提供されているかを点検し、調整することが求められている。
- アンケート結果から、保険外サービスに係る相談対応や紹介等、保険外サービスの活用促進に係る部分について、ケアマネジャーの意識醸成が進んできているのではないかと。
- ケアマネジャーの業務については、いくつかの問題点が浮き彫りとなったが、その背景にある要因を丁寧に整理することが必要ではないかと。
- フォーマル、インフォーマルに関わらず、高齢者の生活全般、支援の全容を見るのがケアマネジャーである。ケアマネジャーが高齢者の生活全般を支える社会インフラであるという捉え方をしていくことも今後、求められる考え方ではないかと。

【本来業務「外」のサービスがケアマネジャーによって提供されている背景について】

- 頼れる家族・専門職がないこと、対応できるサービス・支援がないことが挙げられる。
 - 特に身寄りのない単身高齢者等について、緊急時はケアマネジャー以外に連絡できる人がいないと考えられる。救急車への同乗等、緊急対応については事前に説明することや取り決め、契約を行っておくことも難しく、やむを得ず対応を行っている現状がある。ケアマネジャーが対応できない手続き等もあるが、それが十分に理解されておらず、利用者以外からも対応を期待されることがある。
 - 在宅介護の場合、家の中に入り、利用者・家族と接している専門職がケアマネジャーに限られるケースも多く、頼られやすくなっている。
- 利用者にとって必要な支援を提供するサービスが無い、あるいは活用できないこともある。
 - 利用者が必要としている支援を提供するサービス(事業者)が無い、またはサービスがあっても情報収集できず利用できない、金銭面で余裕がなく利用できない等の背景があり、ケアマネジャーに依頼していることが考えられる。緊急時対応も含めて高齢者の生活を切れ目なく支援することが期待される一方で、十分に対応できるサービス・支援が不足していることも要因である。地域のインフォーマルサポート、民間サービスを作っていくことも必要であり、地域でそれらを創出していくような土壌が求められる。そのための支援についても検討が必要であろう。
 - 地域によって、民間サービスが対応できる範囲は異なっている実態があり、地域によっては民生委員や社会福祉協議会、行政サービス、自治会活動等によってカバーされていることも多い。地域によって高齢者の日常生活を支える仕組みは異なるといったことを前提に考えていくことも必要ではないかと。

- 今後、利用者・家族が本来業務外のサービスをケアマネジャーに依頼している背景についても調査等で明らかにできると良いのではないかな。
- 利用者・家族が「本来業務内」とであると認識している場合も多い。
 - 特に緊急対応については、ケアマネジャーの本来業務であると認識されているケースが多いと考えられる。
 - これまで家族が無償で実施してきたサポートについて、有償サービスとしてお金を払って利用することへの抵抗がある可能性があるのではないかな。
- ケアマネジメントに付随する業務として、利用者本人・家族への説明とその他便宜を図ることが含まれている。「その他」便宜というところは非常にあいまいな側面もあり、入院時の付き添いも含まれるのではないかと読み取れるということもある。
 - ケアマネジャーを社会インフラとして考えていくのであれば、もう一歩踏み込んで業務範囲を整理していくことも必要ではないかな。
- 日常の金銭管理や金融機関同行、契約手続きの支援等について誰かがサポートすることが期待されるが、ケアマネジャーの役割とするかについては慎重に議論すべきである。
 - 契約手続きの代行等は無権代理の一環となり、乱用等の恐れも想定し得るため、金融機関等にとってもリスクとなる。
 - ケアマネジャーの業務を考える際には、ケアマネジャーの業務だけを考えるのではなく、ケアマネジャーの本来業務、本来業務の付随業務、ケアマネジャーの業務ではないが誰かが対応する必要がある業務といったように、整理していくことが必要ではないかな。
 -

【ケアマネジャーの業務範囲を明確にするために今後必要なことについて】

- 他の公的制度・民間サービスを含めたサービス範囲・対象者の整理が必要である。
 - アンケート結果を参照すると、金銭管理等についてもケアマネジャーが少なからず対応している実態があり、成年後見制度や日常生活自立支援事業など公的な制度も含めてサービスの仕切り・整理が必要である。
 - ケアマネジャーは利用者・家族と一定の期間深い関わりを持つことから、意思決定支援においてもケアマネジャーが多くの役割を果たしていると考えられる。任意後見の活用促進等も必要になる。
- 民間サービスの創出・定着に向けた支援が求められる。
 - 必要とされる支援を提供するサービス(事業者)が無いことからケアマネジャーに依頼している現状があると考えられ、サービスの「隙間」部分について、民間サービスの創出・定着に向けた支援が必要である。
 - 特に今後、在宅での看取り支援や入退院支援(医療連携)等についての需要が高まると考えられる。当該分野について民間サービスとして実施する余地は十分あると考える。

- 利用者・家族の理解促進が重要となる。
 - 利用者・家族に対しケアマネジャーの業務範囲を理解頂き、業務範囲を超える分については他の公的制度・民間サービスの活用を促進するよう働きかける必要がある。
 - ケアマネジャー側が「やりがい」を感じるなどから業務範囲外のサポートを実施してしまう実態もあり、留意が必要である。
- 保険者の見解の統一も必要と考えられる。
 - 規定にさまざまな解釈の余地があり、解釈の仕方が地域・担当者レベルで異なるため、ローカルルールが生まれやすい点が課題ではないか。
- ケアマネジャー自身も負担と考えている緊急時の対応等をどのように考えるべきか、ということが調査からも明確になったのではないかと。日常生活の支援については関連する制度・事業を整理し、いかに効果的に活用していくかという視点も必要になると考えられる。
- 業務範囲の整理を考える際、医療に係る部分については、診療報酬側の議論・整理も必要となるのではないかと。
- 日常生活により密接した領域として権利・契約関連、サービスの調整・提供関連が挙げられる。支援の領域について明確にした上で、ケアマネジャーがどの範囲を担っていくべきかという議論が必要となるのではないかと。
- ケアマネジメントについては公費による負担であることが業務範囲の認識を低くしている要因である可能性もあるのではないかと。
- 利用者側に十分に認識されていないことについては、認知を図り、個々人の意識醸成、行動変容につなげていく行動インサイトの考えは非常に重要となる。
- ケアマネジャーの重要な業務の一つとして給付管理がある。給付管理の重要性について改めて認識し、位置づけを明確にすることも重要ではないかと。報酬につなげていくことも必要であらう。

【業務範囲外の対応を行う際の費用徴収について】

- 費用徴収について検討するためには、まずはケアマネジャーの業務範囲を明確にすることが必要である。
- ケアマネジャーが「やらざるを得ず、引き受けている業務」について有償化するか、無償とするかという議論に突き進まないほうが良いだろう。
- ケアマネジャーの業務についてはすでに一定程度規定されており、報酬上で評価される仕組みとなっている。ケアマネジャーが対応すべき業務については基本的に介護報酬で評価されるべきであらう。
- 現行制度では、保険外サービスを含めてマネジメントを行うものがケアマネジメントであるが、ケアマネジメントの領域を超えて対応が必要となる範囲で、ケアマネジャー自身に対応しなければならないものについては手数料を得られるような仕組みも検討の余地があるのではないかと。

- 本人のケアマネジメントを超える範囲については、今後具体的な事例なども交えてさらなる検討が必要であろう。
- 介護職員の処遇は少しずつ上がってきているが、ケアマネジャーの処遇は上がっていない実情があり、やりがいのある高いレベルの職務に対する評価は必要ではないか。その観点に立つと、社会インフラとしてのケアマネジャーの機能に自費または公費を投入しながら、処遇改善につなげていくという考え方は有り得るのではないか。
- ケアマネジャーが出す付加価値に対しては、評価した上で、介護報酬で対応していくべきではないか。ケアマネジャーの付加価値を可視化、発信していくことも必要である。

【保険外サービスの活用推進に向けて】

- 現状、ケアマネジャーがやむを得ず対応している範囲について、すぐに費用を徴収できる保険外サービスとして考えていくべきではないだろう。
- 保険外サービス促進の観点からは、日常生活支援にどこまで踏み込むべきかという観点も検討範囲に含めて考えていく必要があるのではないか。

地域で提供できる支援の範囲、提供主体等の相違がある状況も考慮して考える

第5章 まとめ

本章では本調査研究における調査・検討の結果、今後に向けた課題を整理する。

1. 調査・検討結果の整理

(1) 同時一体提供、指名料・時間指定料に係るさらなるルールの明確化について

(留意すべき点)

- 介護保険制度の趣旨に鑑み、公平性の確保の観点から、保険外サービスの提供により、介護保険サービスの提供が制限されないようにすべきではないか。具体的には、収入や家族構成等によって利用に制約が生じることがないように留意する必要がある。
- 介護保険制度は共助の仕組みであり、介護保険サービスの安定供給が担保できるよう、介護従事者という人的資源の状況に留意して検討を進める必要がある。また、利用者個人のニーズに着目することに加え、共助の仕組みであることを踏まえ、被保険者、地域社会からの理解、納得が得られる仕組みとする必要がある。

(同時一体提供に係るルール明確化の方向性)

- 本調査研究における調査結果から、利用者側のニーズ及び事業者の提供意向もある程度見込まれているが、いくつかの課題が指摘されており、現状で提供可とすることは困難である(回収された調査結果は同時一体提供を含めた保険外に関心の高い事業所が多い可能性が想定される中で事業者の提供意向がある程度みられるということには留意する必要がある)。
- 本年度検討により、対応・解消すべき課題は、より具体化・明確化されたところであり、状況・社会情勢の変化も踏まえながら、関係者から十分な理解が得られる解決策が検討・整理された時点で、さらに検討を進めることが望ましい。
- これまでに整理・明確化されているルールや、現状で対応可能な内容について、改めて整理、周知していくことも必要である。例えば、夫婦ともに要介護であればいずれかの訪問介護利用時に夫婦の食事を調理して差し支えないことや、要介護ではない家族の食事について、訪問介護の提供時に、訪問介護員が弁当を届けるといった対応も可能であり、こういった対応について、整理・周知していくことも考えられる。
- 今後さらに明確化し、解決策を整理する必要がある課題として以下が整理された。
 - ・ 介護保険サービスと保険外サービスの時間やコストの区分のあり方
 - ・ 具体的な運用ルール
 - ・ 利用者への説明、同意取得

(指名料・時間指定料に係るルール明確化の方向性)

- 指名料及び時間指定料を利用者から徴収することについては、利用者側からのニーズはあ

る程度みられるものの、すでに無償で一定の対応がなされていることや、人的資源の制約から事業所がすべてのニーズに対応することは難しいと考えられ、課題を解消できたとしても現時点で各事業所が実施することは難しい面が大きいと考えられる。そのため、現時点における検討の優先順位は高くないと言える。

- 仮に可とする場合においても、具体的な条件を整理することが必要であり、また、条件を整理した場合においても公平性を担保することが難しく、実現を可とすることは適切とは言えないのではないかと考えられる。
- 指名料、時間指定料の徴収を可とすることを検討するに際しては少なくとも以下の課題を解消できる方策を検討、整理しておくことが前提となる。
 - ・ ケアマネジャー等の第三者によるモニタリング等の制度設計
 - ・ 介護保険サービスの提供が安定的に実施されることを担保できる仕組みを策定していることを要件とするなどの対応
 - ・ 料金について、高額となりすぎないように一定の指針を提示するなどの対応

(2) ケアマネジャーの保険外の対応・サポートについて

(調査から明らかにできた点)

- ケアマネジャーによる保険外サービス・サポートについて、ケアマネジャーは業務の一環と考えていないことが多いにも関わらず、ケアマネジャーによって無償でサービス・サポートが提供されていることが多い実情を明らかにすることができた。
 - 特に公的機関での手続きや申請の代行・支援、救急車への同乗等の緊急対応、日常的な通院等への付き添いや自宅内での簡単な作業といった日常生活のサポートについてこのような傾向がみられた。
- 中でも救急車への同乗等の緊急対応はケアマネジャーの負担感が大きい、利用者・家族は通常業務の範囲内と考えていることが多いとみられ、大きな課題である可能性が指摘できる。また、保険者間で通常業務範囲内か否かの認識が統一されていない面があることが確認できた。
- 保険外サービスに係る相談対応や保険外サービスの紹介等については通常業務であるとの認識が多くなっている。

(検討を踏まえた方針・方向性)

【ケアマネジャーの業務に関する検討・整理が必要】

- ケアマネジャーによる保険外サービス提供や、ケアマネジャーが対応している業務における保険外サービスの活用を考える前提としてケアマネジャーの業務範囲を明確にしていくことが必要である。

- ケアマネジャーはケアマネジメントが本来業務であり、ケアマネジメントにおける対象業務を明確することがまず必要となる。現状、ケアマネジャーが本来業務以外の対応をやむを得ず行っている実態があり、要因を整理した上で、方向性を考える必要がある。
- ケアマネジャーを、高齢者の生活全般を支える社会インフラとして捉えるという考え方も今後必要であり、こういった考えに沿って業務を整理していくべきではないか。

【ケアマネジャーの業務を整理する際の前提条件・整理の観点・留意点】

- ケアマネジャーが本来業務以外の対応をやむを得ず行っている実態があり、その要因を検討した上で、業務範囲を考えていく必要がある。要因としては次のようなことが考えられる。
 - ケアマネジャーの業務範囲について規定があいまいとなっている部分がある。
 - 身寄りのない場合などで、緊急時等ケアマネジャー以外に頼ることができる人がいない。
 - ケアマネジャーの業務範囲について利用者・家族側に十分な認識がない。
 - 必要な支援を提供できる資源が地域内に存在しない。
- ケアマネジャーの役割について基本的な考え方をより明確にした上で検討することが必要である。高齢者の生活を支える社会インフラとして考えていくことが一つの方向性ではないか。
 - ケアマネジャーの業務を整理していく際は、ケアマネジャーの業務だけを考えるのではなく、ケアマネジャーの本来業務、付随業務、ケアマネジャーの業務ではないが対応すべき業務といった整理も必要となるのではないか。
- 業務範囲を明確にしていく際に、他の制度や民間サービスも考慮して検討を進めることが必要である。
 - 他の公的制度の活用、すみ分け等も考慮する必要がある。
- ケアマネジャーが支援すべき領域を定めた上で、必要な業務を考えていくことも必要となる。
- 地域における資源の状況を考慮し、多様な仕組みを前提とした検討も必要である。
- 利用者・家族の理解促進、保険者間の共通認識の醸成も必要となる。
- 費用徴収について検討するためには、まずはケアマネジャーの業務範囲を明確にすることが必要であるが、現状、ケアマネジャーが無償で対応している業務を有償化するという議論を行っていくのではなく、まず業務範囲を整理するところから進める必要がある。
 - 現状でもケアマネジャーの業務は規定されており、報酬上で評価される仕組みとなっており、基本的に介護報酬で評価されるべきである。今後の検討において、ケアマネジメントの領域を超えて対応が必要となり、かつケアマネジャー自身が対応しなければならないもの等については、別途評価することも含めて検討する余地はあるのではないか。

【保険外サービスの活用推進に向けて】

- 保険外サービス促進の観点からは、ケアマネジャーの業務範囲として、日常生活支援にどこまで踏み込むべきかという検討も必要ではないか。これまでの業務よりも踏み込んだ内容を

検討していくことが必要となると考えられ、フォーマル・インフォーマルを含めた支援について包括的に見ることができる社会インフラとして位置づけることも検討していくべきではないか。

- 居宅介護支援事業所が代行業務等を実施できるようになり、公費あるいは自費がそれに対して投じられるのであれば、これまで保険外サービスが活用されていない利用者層での活用も増える可能性があるのではないか。
- 保険外サービスを適切に推進していく上では、認知症の方に限らず、判断能力等に課題がある高齢者等について、的確にケアマネジメントを行うための第三者によるチェック機能の仕組みを作っていくことも必要となる。一人のケアマネジャーだけに依存するのではなく、透明性を確保できるような仕組みとしていくことが期待される。事業所の管理者やサービス担当者会議といった資源の活用も考慮して検討を進めてはどうか。
- 介護保険制度やケアマネジャーの業務範囲に関する利用者・家族の理解促進も重要である。関連する内容について対象者への認知、意識醸成、行動変容を促す行動インサイトの考えが保険外サービス促進のためにも必要と考えられる。

2. 今後の検討課題

(1) 同時一体提供に係るさらなるルールの明確化に向けた検討

介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供について、本調査研究において一定の結論、方向性を整理したところであるが、現時点では提供までの課題があるため提供可能とすることは難しいと言える。提供に向けては、今後、以下の点についてより詳細に検討を行い、さらなるルールの明確化を進めることが必要である。

○介護保険サービスと保険外サービスの時間、コスト区分のあり方、料金設定の考え方

- 利用者から自己負担を徴収するか否かによって、検討の前提が異なる面があるため、利用者から費用を徴収するか否かに応じて、それぞれに課題と解決策を検討する必要がある。
- いずれの場合でも、保険外サービス分の費用が保険給付から賄われることがないような担保が必要となるが、介護保険サービスと保険外サービスの費用を明確に区分することは困難であることを踏まえる必要がある。また、利用者本人にとって不必要な介護保険給付が行われないよう留意することが重要である。
 - ・ （利用者負担を求めない場合）要介護者等の給付対象者ではない方への保険外サービスの費用について、保険給付からその費用が賄われるという問題が生じる。具体的には、介護保険サービスの提供時間中に家族分のサービスが同時一体的に行われることは、実質的に介護保険サービス提供時間が減少することと考えられ、介護保険法の性格上、検討は困難との意見があった。
 - ・ （利用者負担を求める場合）介護保険サービスの費用にプラスして保険外サービスに係る一定の費用を徴収することが考えられるが、その費用の水準については、保険外サービス分の費用が保険給付から賄われることがないような担保する観点や、利用者が保険サービスを平等に利用できる公平性確保の観点から、一定の指針を設けるなどの検討が必要である。また、その費用が、事業者やその従業者にとってメリットを感じられる金額となっているかも十分に考慮する必要があるとの意見があった。
 - ・ 利用者の状況によっては同時一体的な提供が望ましいと思われることもあるが、対象となる利用者を限定することは公平性を欠くため、対象を制限することは望ましくないとの意見があった。

○提供可とした場合の運用ルール

- 仮に、同時一体的提供を許容する場合、実際の提供にかかる具体的な運用ルールも定める必要がある。
 - ・ 利用者への説明や契約プロセスの透明性を確保し、利用者保護の仕組みを構築する必要がある。利用者向けの書式や運用ルールを明文化・明確化する等の検討が必要で

ある。

- ・ 利用者の自立支援・重度化防止を阻害しないことを担保し、訪問介護員が御用聞きとならないように、第三者によるチェック・ガバナンスの仕込みを構築する必要がある。ケアマネジャーによるチェック・アセスメント機能、品質の保証、行政による指導をどのように担保するか、等の検討が必要である。
- ・ 一方で、制度・運用ルールについて、現場の運用が複雑にならないように、ある程度シンプルな制度・ルールを検討すべきではないか。

○利用者説明、同意取得プロセス、手段

- 家族向けのサービス、それに伴う付加価値が追加されることは利用者や家族にとって認識が難しく、十分な説明、同意が可能となる仕組みが必要との意見があった。仮に家族向けサービスの同時一体提供が認められた場合でも、新たに費用を徴収できるか、費用徴収する場合でも移行期間を設ける等により十分な理解・同意を得ることができるかは課題であるとの意見があった。

○介護人材不足の状況下での介護保険サービス安定供給を担保した上での提供方策

- 介護人材不足の影響が大きい状況において、限られた人的資源が特定の利用者に偏在する可能性が懸念される。介護サービスの安定供給が前提となるものであり、人材不足の状況下で介護保険サービス提供が維持できるかどうかとも考慮すべきである。

(2) ケアマネジャーの保険外の対応・サポートについて

本調査研究での調査、検討により、ケアマネジャーの保険外対応の実態や現状の課題を明確にすることができた。保険外サービスのさらなる活用推進に向けては、ケアマネジャーの本来業務及びケアマネジャーの役割のさらなる明確化等が必要であり、今後、以下が課題となるものとする。

○ケアマネジャーの役割・業務範囲の明確化

- ケアマネジャーによる保険外サービスの提供、さらなる保険外サービス活用推進について検討する前提として、ケアマネジャーの役割及び通常業務の範囲を明確化し、整理することが必要である。
 - ・ その際、ケアマネジャーの本来業務がケアマネジメントにあることに留意して検討することが必要である。
 - ・ また、社会環境の変化も踏まえ、ケアマネジャーが高齢者の生活を支える社会インフラとしての役割と持つといった観点からの役割の明確化も必要である。質の高いケアマネジメントとは何かという考え方から、改めて役割を整理することが期待される。
- ケアマネジャーの本来業務あるいは付随業務の範囲外であっても利用者にとっては必要な支援もあるため、その支援が、公的保険制度によって対応できる範囲、保険外の対応となる範囲であるかも整理しておく必要がある。また、それらに対応するサービス提供主体（介護保険サービス事業者、民間事業者、地域の団体、介護保険以外の制度に基づく主体等）、対応できる範囲、対象者等を整理しておくことも重要であろう。

○適切な理解促進、行動促進に向けた検討

- 利用者・家族、保険者といった関係者間でこれらの共通認識化を図ることも重要である。
 - ・ 介護保険の枠組みですべてのニーズに対応できるわけではないことや、ケアマネジャー等の業務における対応範囲について適切な理解を促していくことも求められる。
- 介護保険制度やケアマネジャーの業務等について適切な理解を促進、意識醸成を図り、行動変容を促していくためには行動インサイトの考え方が重要である。
 - ・ ケアマネジャーの対応範囲を明確化し、理解してもらった上で、必要なサービスにつなげていくことが求められる。
- 利用者・家族だけでなく、保険者や地域住民からの適切な理解を得るための普及活動も一層重要となる。

○利用者の権利擁護、意思決定支援のさらなる推進

- 高齢者においては認知症の方に限らず、判断能力の低下等が見られるものであり、第三者によるチェック機能や本人の意思決定を支援する仕組みの構築が期待される。

- 介護保険サービス、保険外サービスを含めてマネジメントを行うケアマネジャーが一定の役割を担うことができると考えられるが、透明性の確保等のためには、ケアマネジャー一人に依存しない仕組みづくりが必要である。事業所の管理者、サービス担当者会議等の資源を生かした仕組みとすることが考えられる。

○地域内の資源のアセスメント、資源開発

- 現状、やむを得ずケアマネジャーが対応していることが少なくないという実態を考慮すると、地域内に利用者・家族のニーズに対応できるサービス・サポートが存在しない場合も多いと考えられる。他の制度等も含めて地域内の資源を確認した上で、必要な資源については充足に向けた検討を行うことも期待される。民間によるサービス開発だけではなく、地域内のインフォーマルサポートとして対応できる主体の有無等を検討し、地域の主体による支援・サービスを検討していくことも必要である。
 - ・ 資源開発を考える上では、低所得者向けのセーフティネットを確保する視点も必要である。
- これらをケアマネジャーが的確にマネジメントしていくことでニーズに応じた保険外サービスの活用の推進につなげていくことが重要である。

参考資料 1 訪問介護事業所向けアンケート調査票

Q1. 貴事業所の所在する都道府県を選択してください。

選択してください

Q2. 貴事業所の所在する地域の地域区分について選択してください。

- ☐ 1級地
- ☐ 2級地
- ☐ 3級地
- ☐ 4級地
- ☐ 5級地
- ☐ 6級地
- ☐ 7級地
- ☐ その他地域
- ☐ わからない

Q3. 貴事業所の事業所開設年(西暦)を選択してください。

選択してください

Q4. 貴事業所の運営法人の法人種別を選択してください。

- ☐ 社会福祉協議会
- ☐ 社会福祉協議会以外の社会福祉法人
- ☐ 協同組合(農協・生協)
- ☐ 医療法人
- ☐ 株式会社
- ☐ 有限会社・その他民間企業
- ☐ NPO法人
- ☐ 地方自治体
- ☐ 社団法人・財団法人
- ☐ その他(具体的に記入ください)

Q5. 貴事業所の運営法人全体の職員数を選択してください。

•

- ☐ 5人未満
- ☐ 5～9人
- ☐ 10～19人
- ☐ 20～49人
- ☐ 50～99人
- ☐ 100～199人
- ☐ 200～299人
- ☐ 300人以上
- ☐ わからない

Q6. 貴事業所の運営法人が運営する訪問介護事業所の数について選択してください。
(貴事業所以外も含めた訪問介護事業所数を回答願います)

•

- ☐ 1事業所
- ☐ 2事業所
- ☐ 3事業所
- ☐ 4事業所
- ☐ 5～9事業所
- ☐ 10～19事業所
- ☐ 20～49事業所
- ☐ 50～99事業所
- ☐ 100事業所以上
- ☐ わからない

貴事業所の運営法人が提供している訪問介護以外のサービスについて該当する者を選択してください。(複数回答可)
※対象となるサービスがない場合は「あてはまるものはない(訪問介護以外のサービスは提供していない)」を選択してください。

法人として提供しているサービス

法人が提供しているサービスのうち、
貴事業所の同一敷地内または隣接地
に併設するサービス

法人として提供しているサービス

法人が提供しているサービスのうち、
食事業所の同一敷地内または隣接地
に併設するサービス

短期入所生活介護		
⇒	■	■
法人として提供しているサービス 法人が提供しているサービスのうち、 食事業所の同一敷地内または隣接地 に併設するサービス		
小規模多機能型居宅介護		
⇒	■	■
認知症対応型通所介護		
⇒	■	■
地域密着型通所介護		
⇒	■	■
特定施設入居者生活介護		
⇒	■	■
介護保険施設サービス		
⇒	■	■
法人として提供しているサービス 法人が提供しているサービスのうち、 食事業所の同一敷地内または隣接地 に併設するサービス		
その他の介護保険サービス		
⇒	■	■
障害者向けサービス		
⇒	■	■
医療機関		
⇒	■	■
あてはまるものはない(訪問介護以外のサービスは提供していない)		
⇒	■	■

Q8. 食事業所の職員数について記入してください(数値記入)。

※ **管理者、サービス提供責任者、訪問介護員**について

※令和2年10月末時点の人数を記入願います

管理者：常勤実人数

人

(半角数字)

管理者：非常勤実人数

人

(半角数字)

管理者：常勤換算数

人

(半角数字)

サービス提供責任者：常勤実人数

人

(半角数字)

サービス提供責任者：非常勤実人数

人

(半角数字)

サービス提供責任者：常勤換算数

人

(半角数字)

訪問介護員(サ責除)：常勤実人数

人

(半角数字)

訪問介護員(サ責除)：非常勤実人数

人

(半角数字)

訪問介護員(サ責除)：常勤換算数

人

(半角数字)

Q9. 貴事業所の職員数について記入してください(数値記入)。

※ **事務員、その他職員**について

※令和2年10月末時点の人数を記入願います

事務員：常勤実人数

人

(半角数字)

事務員：非常勤実人数

人

(半角数字)

事務員：常勤換算数

人

(半角数字)

その他の職員：常勤実人数

人

(半角数字)

その他の職員：非常勤実人数

人

(半角数字)

その他の職員：常勤換算数

人

(半角数字)

Q10. 貴事業所の訪問介護サービスの利用者数について記入してください(数値記入)。

※令和2年10月末時点の人数を記入願います

要介護者(介護保険給付対象者)

人

(半角数字)

要支援者(総合事業対象者)

人

(半角数字)

その他(障害サービス等)

人

(半角数字)

Q11.

訪問介護において、通常、介護保険の算定対象とはならない以下のサービス項目について、利用者またはその家族から、提供について相談を受けた、もしくは提供を求められたことがある場合、該当するものを選択してください。(複数回答可)

※ (複数選択)

- ☐ 居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除
- ☐ 居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ
- ☐ 居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除
- ☐ 居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備
- ☐ 居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ
- ☐ 居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる
- ☐ 居宅内での支援：余暇活動：話し相手
- ☐ 居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い
- ☐ 居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話
- ☐ 居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待
- ☐ 居宅外(外出)の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中(点滴や透析中)の介助
- ☐ 居宅外(外出)の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：買い物：来客用の買い物付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：理美容：理美容院への付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い
- ☐ 居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)
- ☐ 居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)
- ☐ 居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：散歩
- ☐ 指名：特定のヘルパーの指名
- ☐ 同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意 ※利用者本人分との同時提供を含む
- ☐ 同居家族に対するサービス：家族分の洗濯 ※利用者本人分との同時提供を含む
- ☐ 同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除
- ☐ 同居家族に対するサービス：その他(具体的に記入願います)
- ☐ あてはまるものはない

Q12.

同居家族向けのサービスに関する相談・要望があったものについて、**相談の概要について**あてはまるものをすべて選択してください。(複数回答可)

※複数の相談があった場合、それぞれ内容が異なる際に**複数**の選択肢を選択してください。

(複数選択)

	利用者本人分と合わせてのサービス提供(同時一体的な提供)を相談・要望された	利用者本人分とは別の時間に分けてのサービス提供を相談・要望された	特に提供形態まで含めた相談・要望ではなかった
家族分の食事の用意	☐	☐	☐
家族分の洗濯	☐	☐	☐

Q13. Q11で提供について相談を受けた、提供を要望されたことがあると回答されたものについてお伺いします。それぞれの**要望・相談どの程度あるか**、回答してください。(それぞれ一つずつ回答)

	概ね5割以上の利用者・家族から相談・要望がある	概ね3割～5割程度の利用者・家族から相談がある	概ね1割～3割程度の利用者・家族から相談がある	概ね1割未満の利用者・家族から相談がある
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	☐	☐	☐	☐

	概ね5割以上の利用者・ 家族から相談・要望が ある	概ね3割～5割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割～3割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割未満の利用者・ 家族から相談がある
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる		☐	☐	☐
居宅内での支援：余暇活動：話し相手		☐	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い		☐	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話		☐	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待		☐	☐	☐
	概ね5割以上の利用者・ 家族から相談・要望が ある	概ね3割～5割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割～3割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割未満の利用者・ 家族から相談がある
居宅外(外出)の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中(点滴や透析中)の介助		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い		☐	☐	☐

	概ね5割以上の利用者・ 家族から相談・要望が ある	概ね3割～5割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割～3割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割未満の利用者・ 家族から相談がある
居宅外(外出)の支援：買い物：来客用の買い物(付き添い)		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：理美容：理美容院への付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)		☐	☐	☐
	概ね5割以上の利用者・ 家族から相談・要望が ある	概ね3割～5割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割～3割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割未満の利用者・ 家族から相談がある
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：散歩		☐	☐	☐
指名：特定のヘルパーの指名		☐	☐	☐
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意		☐	☐	☐
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯		☐	☐	☐

	概ね5割以上の利用者・ 家族から相談・要望が ある	概ね3割～5割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割～3割程度の利 用者・家族から相談が ある	概ね1割未満の利用者・ 家族から相談がある
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除	☐	☐	☐	☐
同居家族に対するサービス：その他の同居家族向けのサービス	☐	☐	☐	☐

Q14.

Q11で提供について相談を受けた、提供を要望されたことがあると回答されたものについてお伺いします。

それぞれの要望・相談は、利用者・家族が**費用負担してもサービスを受けたいというものですか**。それぞれあてはまるものを回答してください。（それぞれ一つずつ回答）

	有償でも(自費で費用 負担しても)サービス を受けたいという相談・ 要望が多い	有償でサービスを受け たいという相談・要望は 少ない	有償でサービスを受け たいという相談・要望は まったくない	有償か無償かで考慮 して、ない相談・要望が 多い
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	☐	☐	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	☐	☐	☐	☐

	有償でも(自費で費用負担しても)サービスを受けたいという相談・要望が多い	有償でサービスを受けたいという相談・要望は少ない	有償でサービスを受けたいという相談・要望はまったくない	有償か無償かまで考慮していない相談・要望が多い
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる		☐	☐	☐
居宅内での支援：余暇活動：話し相手		☐	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い		☐	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話		☐	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待		☐	☐	☐
	有償でも(自費で費用負担しても)サービスを受けたいという相談・要望が多い	有償でサービスを受けたいという相談・要望は少ない	有償でサービスを受けたいという相談・要望はまったくない	有償か無償かまで考慮していない相談・要望が多い
居宅外(外出)の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中(点滴や透析中)の介助		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い		☐	☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い		☐	☐	☐

有償でも(自費で費用
負担しても)サービス
を受けたいという相談・
要望が多い

有償でサービスを受け
たいという相談・要望は
少ない

有償でサービスを受け
たいという相談・要望は
まったくない

有償か無償かで考慮
していない相談・要望が
多い

居宅外(外出)の支援：買い物：来客用の買い物の付き添い

➡ ○ ○ ○ ○

居宅外(外出)の支援：理美容：理美容院への付き添い

➡ ○ ○ ○ ○

居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い

➡ ○ ○ ○ ○

居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い

➡ ○ ○ ○ ○

居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)

➡ ○ ○ ○ ○

有償でも(自費で費用
負担しても)サービス
を受けたいという相談・
要望が多い

有償でサービスを受け
たいという相談・要望は
少ない

有償でサービスを受け
たいという相談・要望は
まったくない

有償か無償かで考慮
していない相談・要望が
多い

居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)

➡ ○ ○ ○ ○

居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：散歩

➡ ○ ○ ○ ○

指名：特定のヘルパーの指名

➡ ○ ○ ○ ○

同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意

➡ ○ ○ ○ ○

同居家族に対するサービス：家族分の洗濯

➡ ○ ○ ○ ○

有償でも(自費で費用
負担してでも)サービス
を受けたいという相談・
要望が多い

有償でサービスを受け
たいという相談・要望は
少ない

有償でサービスを受け
たいという相談・要望は
まったくない

有償か無償かで考慮
していない相談・要望が
多い

同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除



同居家族に対するサービス：その他の同居家族向けのサービス



Q15. Q11で提供について相談を受けた、提供を要望されたことがあると回答されたものについてお伺いします。
要望・相談があった内容についての**現在及び以前の対応状況**について選択してください。(それぞれ一つずつ選択)

現在(令和2年11月時点)、相談・要望に応えるサービスを行っている

以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが現在は行っていない

現在も以前も該当するサービスは実施していない

居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除



居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ



居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除



居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備



居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ



	現在(令和2年11月時点)、相談・要望に応えるサービスを行っている	以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが現在は行っていない	現在も以前も該当するサービスは実施していない
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる		☐	☐
居宅内での支援：余暇活動：話し相手		☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い		☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話		☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待		☐	☐
	現在(令和2年11月時点)、相談・要望に応えるサービスを行っている	以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが現在は行っていない	現在も以前も該当するサービスは実施していない
居宅外(外出)の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い		☐	☐
居宅外(外出)の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中(点滴や透析中)の介助		☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い		☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い		☐	☐
居宅外(外出)の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い		☐	☐

	現在(令和2年11月時点)、相談・要望に応えるサービスを行っている	以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが現在は行っていない	現在も以前も該当するサービスは実施していない
居宅外(外出)の支援：買い物：来客用の買い物の付き添い		☐	☐
居宅外(外出)の支援：理美容：理美容院への付き添い		☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い		☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い		☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)		☐	☐
	現在(令和2年11月時点)、相談・要望に応えるサービスを行っている	以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが現在は行っていない	現在も以前も該当するサービスは実施していない
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)		☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：散歩		☐	☐
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意		☐	☐
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯		☐	☐
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除		☐	☐
	現在(令和2年11月時点)、相談・要望に応えるサービスを行っている	以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが現在は行っていない	現在も以前も該当するサービスは実施していない
同居家族に対するサービス：その他の同居家族向けのサービス		☐	☐

Q16.

Q11で提供について相談を受けた、提供を要望されたことがあると回答されたもので、現在または以前に相談・要望に応えるサービスを行っているものについてお伺いします。

現在提供している、あるいは以前は提供していた際の費用負担について選択してください。(それぞれ一つずつ選択)

	有償で提供(利用者・家族の自己負担で実施)	無償で提供(無料で実施)
居宅内での支援：掃除・片付け：大掃除	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：庭木の手入れ	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：使わない部屋の掃除	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：引っ越しの準備	☐	☐
居宅内での支援：掃除・片付け：花木の水やり、草むしり、庭の手入れ	☐	☐
居宅内での支援：食事：作った食事を一緒に食べる	☐	☐
居宅内での支援：余暇活動：話し相手	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：日常生活必需品以外の支払い	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：ペットの世話	☐	☐
居宅内での支援：その他居宅での支援：来客の対応・接待	☐	☐

	有償で提供(利用者・家族の自己負担で 実施)	無償で提供(無料で実施)
居宅外(外出)の支援：通院関係：利用者が受診中の時間の付き添い		
居宅外(外出)の支援：通院関係：診察時間・リハビリ・処置中(点滴や透析中)の介助		
居宅外(外出)の支援：買い物：嗜好品の購入の付き添い		
居宅外(外出)の支援：買い物：生業に係る品物の購入の付き添い		
居宅外(外出)の支援：買い物：日常生活圏域外での買い物の付き添い		
	有償で提供(利用者・家族の自己負担で 実施)	無償で提供(無料で実施)
居宅外(外出)の支援：買い物：来客用の買い物の付き添い		
居宅外(外出)の支援：理美容：理美容院への付き添い		
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：冠婚葬祭への付き添い		
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：墓参りへの付き添い		
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：市役所への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)		

	有償で提供(利用者・家族の自己負担で実施)	無償で提供(無料で実施)
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：銀行への付き添い(生活上必要最小限のもの以外)	☐	☐
居宅外(外出)の支援：その他の外出支援：散歩	☐	☐
同居家族に対するサービス：家族分の食事の用意	☐	☐
同居家族に対するサービス：家族分の洗濯	☐	☐
同居家族に対するサービス：家族との共用スペースの掃除	☐	☐
同居家族に対するサービス：その他の同居家族向けのサービス	☐	☐

Q17.

Q.15で「現在、相談・要望に応えるサービスを行っている」もしくは「以前は相談・要望に応えるサービスを行っていたが、現在は行っていない」と回答されたようなものを含めた保険外サービスを利用者に提供することによって、その提供実績等を担当ケアマネジャーに連絡・共有していますか。あてはまるものをそれぞれ選択してください。(それぞれ一つずつ回答)

	必ず連絡・共有する	連絡・共有することが多い	連絡・共有することは少ない	連絡・共有しない
対象の保険外サービスがケアプランに <u>位置づけられている</u> 場合	☐	☐	☐	☐
対象の保険外サービスがケアプランに <u>位置づけられていない</u> 場合	☐	☐	☐	☐

Q18.

Q.17で保険外サービスについてケアマネジャーに連絡・共有しないことがある場合についてお伺いします。

保険外サービスについてケアマネジャーに連絡・共有しない理由について、あてはまるものをそれぞれ選択してください。(複数回答可)

• (複数選択)

	介護保険の 対象サービ スではない から	単発での依 頼が多いか ら	不定期・突 発的な依頼 が多いから	業務多忙の ため	連絡・共有 する必要性・ 意義を感じ ないため	ケアマネ ジャーから 連絡・共有 することの要 請を受けて いないため	その他	あてはまるも のではない
対象の保険外サービスがケアプランに <u>位置づけられている</u> 場合	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
対象の保険外サービスがケアプランに <u>位置づけられていない</u> 場合	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q19. Q.18の回答で「その他」を選択された方にお伺いします。

具体的な理由についてよろしければ以下にご記入ください。

(自由記述)

0文字

ここからは、「同居家族に対するサービス」及び「指名」について、提供の相談・要望を受けた際の、相談側のご利用者・家族についてお伺いします。

Q20. 「家族分の食事の用意」を相談・要望されたご利用者・家族についてお伺いします。

最大3件について、ご回答いただけますようお願いいたします。

多数の相談・要望があった場合は、直近で回答可能なものを選んで回答してください。

はじめに回答いただける件数について選択をお願いします。

※1件あたり、8問ほどの選択式の質問となります。

※回答いただける対象利用者・家族がない場合は「回答しない」を選択してください。

- ☐ 1件分回答する
- ☐ 2件分回答する
- ☐ 3件分回答する
- ☐ 回答しない(回答できる対象の利用者・家族がない)

Q21.

【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q22.

【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q23. 【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q24. 【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q25. 【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】
対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q26. 【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】
対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q27. 【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】
当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q28. 【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】
相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担までできないと思われる
- ☐ わからない

Q29. 【1件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えてください。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q30.

【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

*

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q31.

【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q32. 【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

★

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q33. 【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

★

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q34. 【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

★

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q35. 【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

★

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q36. 【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q37. 【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

相談・要望があった利用者・家族の対価の支払い能力・意向について選択してください。

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担ができないと思われる
- ☐ わからない

Q38. 【2件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q39.

【3件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の利用者の年齢について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q40.

【3件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

・

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q41. 【3件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

・

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q42. 【3件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

・

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q43. 【3件目の利用者・家族について〈家族分の食事の用意〉】
対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

＊

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q44. 【3件目の利用者・家族について〈家族分の食事の用意〉】
対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

＊

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど、時間は限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q45. 【3件目の利用者・家族について〈家族分の食事の用意〉】
当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

＊

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q46. 【3件目の利用者・家族について〈家族分の食事の用意〉】
相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

＊

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担まできなと思われる
- ☐ わからない

Q47. 【3件目の利用者・家族について(家族分の食事の用意)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q48. 「家族分の洗濯」を相談・要望されたご利用者・家族についてお問います。

最大3件について、ご回答いただけますようお願いいたします。

多数の相談・要望があった場合は、直近で回答可能なものを選んで回答してください。

はじめに回答いただける件数について選択をお願いします。

※1件あたり、8問ほどの選択式の質問となります。

※回答いただける対象利用者・家族がない場合は「回答しない」を選択してください。

・

- ☐ 1件分回答する
- ☐ 2件分回答する
- ☒ 3件分回答する
- ☐ 回答しない(回答できる対象の利用者・家族がない)

Q49.

【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

・

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q50.

【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

＊

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q51. 【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

＊

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q52. 【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

＊

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q53. 【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q54. 【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q55. 【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q56. 【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担できないと思われる
- ☐ わからない

Q57. 【1件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えてください。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q58.

【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

•

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q59.

【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

•

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q60. 【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

●

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q61. 【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

●

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q62. 【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

●

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q63. 【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

●

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q64. 【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

*

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q65. 【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

*

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担まできなと思われる
- ☐ わからない

Q66. 【2件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q67.

【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

*

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q68.

【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

■

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q69. 【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

■

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q70. 【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

■

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q71. 【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

※

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q72. 【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

※

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q73. 【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

※

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q74. 【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】
相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

※

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担ができないと思われる
- ☐ わからない

Q75. 【3件目の利用者・家族について(家族分の洗濯)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q76. 「家族との共用スペースの掃除」を相談・要望されたご利用者・家族についてお伺いします。

最大3件について、ご回答いただけますようお願いいたします。

多数の相談・要望があった場合は、直近で回答可能なものを選んで回答してください。

はじめに回答いただける件数について選択をお願いします。

※1件あたり、8問ほどの選択式の質問となります。

※回答いただける対象利用者・家族がない場合は「回答しない」を選択してください

*

- ☐ 1件分回答する
- ☐ 2件分回答する
- ☐ 3件分回答する
- ☐ 回答しない(回答できる対象の利用者・家族がない)

Q77.

【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

*

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q78.

【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

•

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q79. 【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

•

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q80. 【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

•

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q81. 【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

・

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q82. 【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

・

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q83. 【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

・

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q84. 【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

・

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担までできないと思われる
- ☐ わからない

Q85. 【1件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q86.

【2件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

*

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q87.

【2件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q88. 【2件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

・

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q89. 【2件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

・

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q90. 【2件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

・

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q91. 【2件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

・

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q92. 【2件目の利用者・家族について（家族との共用スペースの掃除）】
当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q93. 【2件目の利用者・家族について（家族との共用スペースの掃除）】
相談・要望があった利用者・家族の対応の支払い能力・意向について選択してください。

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担できないと思われる
- ☐ わからない

Q94. 【2件目の利用者・家族について（家族との共用スペースの掃除）】
相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えてください。（省略可能）

（自由記述: 任意）

0文字

Q95. 【3件目の利用者・家族について（家族との共用スペースの掃除）】
対象の利用者の年齢について選択してください。（ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います）

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q96.

【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q97. 【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q98. 【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q99. 【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】
対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

*

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q100. 【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】
対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

*

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q101. 【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】
当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

*

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q102. 【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】
相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

*

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担までできないと思われる
- ☐ わからない

Q103. 【3件目の利用者・家族について(家族との共用スペースの掃除)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q104. 「その他の家族向けサービス」を相談・要望されたご利用者・家族についてお伺いします。

最大3件について、ご回答いただけますようお願いいたします。

多数の相談・要望があった場合は、直近で回答可能なものを選んで回答してください。

はじめにご回答いただける件数について選択をお願いします。

※1件あたり、8問ほどの選択式の質問となります。

※回答いただける対象利用者・家族がい無い場合は「回答しない」を選択してください

- ☐ 1件分回答する
- ☐ 2件分回答する
- ☐ 3件分回答する
- ☐ 回答しない(回答できる対象の利用者・家族がい無い)

Q105.

【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q106.

【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

★

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q107. 【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

★

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q108. 【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

★

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q109. 【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

*

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q110. 【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

*

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q111. 【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

*

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q112. 【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

*

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担までできないと思われる
- ☐ わからない

Q113. 【1件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

罹災・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述: 任意)

0文字

Q114.

【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

・

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q115.

【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

・

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q116. 【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q117. 【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

*

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q118. 【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

*

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q119. 【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

*

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間制限されるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者はいない
- ☐ その他・不明

Q120. 【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

*

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q121. 【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

相談・要望があった利用者・家族の対価の支払い能力・意向について選択してください。

*

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担できないと思われる
- ☐ わからない

Q122. 【2件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q123.

【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

*

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q124.

【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q125. 【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q126. 【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

*

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q127. 【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の利用者の**世帯構成**について選択してください。

★

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q128. 【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

★

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q129. 【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

★

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q130. 【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

★

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担ができないと思われる
- ☐ わからない

Q131. 【3件目の利用者・家族について(その他の家族向けサービス)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q132. 「特定のヘルパーの指名」を相談・要望されたご利用者・家族についてお伺いします。

最大3件について、ご回答いただけますようお願いいたします。

多数の相談・要望があった場合は、直近で回答可能なものを選んで回答してください。

はじめに回答いただける件数について選択をお願いします。

※1件あたり、8問ほどの選択式の質問となります。

※回答いただける対象利用者・家族がない場合は「回答しない」を選択してください

★

- ☐ 1件分回答する
- ☐ 2件分回答する
- ☐ 3件分回答する
- ☐ 回答しない(回答できる対象の利用者・家族がない)

Q133.

【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

★

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q134.

【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q135. 【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q136. 【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

*

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q137. 【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

★

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q138. 【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

★

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間に限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q139. 【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

★

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q140. 【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

★

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担ができないと思われる
- ☐ わからない

Q141. 【1件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q142.

【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の年齢**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

*

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q143.

【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

*

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q144. 【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

★

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q145. 【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

★

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q146. 【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

★

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あり、又は孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q147. 【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

★

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど、時間が限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q148. 【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

*

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q149. 【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

相談・要望があった利用者・家族の対応の支払い能力・意向について選択してください。

*

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担できないと思われる
- ☐ わからない

Q150. 【2件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

相談・要望の内容について、よろしければ具体的な内容を教えて下さい。(省略可能)

(自由記述:任意)

0文字

Q151.

【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の利用者の年齢について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者の年齢を選択願います)

*

- ☐ 49歳以下
- ☐ 50～54歳
- ☐ 55～59歳
- ☐ 60～64歳
- ☐ 65～69歳
- ☐ 70～74歳
- ☐ 75～79歳
- ☐ 80～84歳
- ☐ 85～89歳
- ☐ 90歳以上

Q152.

【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の要介護度**について選択してください。(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

★

- ☐ 要支援1
- ☐ 要支援2
- ☐ 要介護1
- ☐ 要介護2
- ☐ 要介護3
- ☐ 要介護4
- ☐ 要介護5

Q153. 【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の性別**について選択してください。

(ご家族から相談があった場合も、介護保険サービスを利用されている利用者について回答願います)

★

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 不明・その他

Q154. 【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の健康状態**について選択してください。

★

- ☐ とてもよい
- ☐ よい
- ☐ あまりよくない
- ☐ よくない
- ☐ わからない

Q155. 【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の**利用者の世帯構成**について選択してください。

★

- ☐ 独居
- ☐ 夫婦のみ(配偶者も介護サービスを利用)
- ☐ 夫婦のみ(配偶者は介護サービスを利用していない)
- ☐ 子供あるいは孫等の家族と同居
- ☐ その他・不明

Q156. 【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

対象の利用者の**介護者の状況**について選択してください。

★

- ☐ 常に介護できる者がいる
- ☐ 夜間のみなど時間に限られるが毎日介護できる者がいる
- ☐ 休日のみなど、限られた日時であれば介護できる者がいる
- ☐ 介護できる者がいない
- ☐ その他・不明

Q157. 【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

当該サービスについて相談・要望された方について選択してください。

★

- ☐ 利用者本人
- ☐ 家族
- ☐ その他

Q158. 【3件目の利用者・家族について(特定のヘルパーの指名)】

相談・要望があった利用者・家族の**対価の支払い能力・意向**について選択してください。

★

- ☐ サービスの内容に見合った費用負担が可能と思われる
- ☐ サービスの内容に見合った負担までできないと思われる
- ☐ わからない

Q159.

訪問介護において、特定の訪問介護員によるサービスを受けるための指名料を受け取ることは、制度上認められていませんが、仮に指名料の徴収が認められた場合、有償でのヘルパーの指名対応の意向についてお答えください。

- ☒ 積極的に対応したい
- ☐ 対応することを検討したい
- ☐ 対応は難しい
- ☐ わからない

Q160. 指名への対応について、「積極的に対応したい」、「対応を検討したい」とされた場合にお伺いします。

対応したい内容や想定される料金設定について、現状のお考えを自由に記述してください。(回答は任意です)

提供したいサービス

0文字

想定される料金設定(500円回、1000円時間、等)

0文字

Q161.

訪問介護において、特定の訪問介護員によるサービスを受けるための指名料を徴求することができるとなった場合、**事業者側**に**どのようなメリットがある可能性**が指摘されています。

実際に次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	起こりうると思う	起こらないと思う	わからない
収益の向上	☐	☐	☐
指名されることによるスタッフのモチベーション向上	☐	☐	☐
スタッフ間で競争が生じることによるサービス品質向上	☐	☐	☐
スタッフの処遇改善	☐	☐	☐
利用者の満足度向上	☐	☐	☐

Q162.

Q.161で挙げられたもの以外に、指名料を認めることによる事業者側のメリットが想定される場合は、自由に記載してください。
(任意回答)

(自由記述: 任意)

0文字

Q163.

訪問介護において、特定の訪問介護員によるサービスを受けるための指名料を徴求することができとなった場合、**事業者側に以下のような課題が生じる可能性**が指摘されています。

実際に次のようなことが想定されるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	あてはまる	あてはまらない	わからない
指名料を払ってまで利用したいという利用者が限られる	☐	☐	☐
指名されても人員のシフト上対応できないことが多いと想定される	☐	☐	☐
指名されないスタッフのモチベーションが下がる	☐	☐	☐
経験の乏しいスタッフの育成がより難しくなる	☐	☐	☐

Q164.

Q163で挙げられたもの以外に、指名料を認めることによる事業者側の課題が想定される場合は、自由に記載してください。
(任意回答)

(自由記述: 任意)

0文字

Q165.

訪問介護において、特定の訪問介護員によるサービスを受けるための指名料を徴求することができとなった場合、**利用者側に以下のような不利益が生じる可能性**が指摘されています。

実際次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	起こりうると思う	起こらないと思う	わからない
指名料を支払える利用者へのサービス提供が優先され、社会保障制度として求められる公平性を確保できない	☐	☐	☐
スタッフが利用者からの指名を意識しすぎることにより自立支援・重度化防止が阻害される	☐	☐	☐
指名料を払う利用者と払わない利用者との間でサービスの質に差が生じる	☐	☐	☐
指名料を払わない利用者への介護保険サービス提供が十分ではなくなる	☐	☐	☐

Q166.

Q.165で挙げられたもの以外に、指名料を認めることによる利用者にとっての不利益が想定される場合は、自由に記載してください。(任意回答)

(自由記述: 任意)

0文字

Q167.

訪問介護において、特定の訪問介護員によるサービスを受けるための指名料を徴求することができとなった場合、**介護保険制度に次のような影響が生じる可能性**が指摘されています。

実際に次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	そう思う	そうは思わない	わからない
利用者の御用聞きになってしまい、介護保険制度の理念である自立支援が担保できなくなる	☐	☐	☐
費用負担ができる特定の利用者のサービス利用が優先され、他の利用者には何らかの影響が生じる	☐	☐	☐
職員の処遇改善や労働環境改善のための投資等の原資が確保でき、人材確保につながる	☐	☐	☐
指名によって信頼関係が構築されることでサービスの質の向上、利用者のQOL向上につながる	☐	☐	☐
	そう思う	そうは思わない	わからない
指名によって人間関係が近づきすぎることによってトラブルが生じる可能性がある(金銭・物品の授受等)	☐	☐	☐
特定の訪問介護員を指名できることにより、介護保険サービスに対する需要もより喚起され、介護保険給付が増える	☐	☐	☐

Q168.

Q167で挙げられたもの以外に、指名料を認めることによる制度面の影響が想定される場合は、自由に記載してください。(任意回答)

(自由記述:任意)

0文字

Q169.

訪問介護において、利用者分と合わせて一緒に家族分の食事を用意する、利用者と家族分の洗濯を一緒に提供するなど、介護保険サービスと保険外サービスを同時一体的に提供することは、制度上認められていませんが、仮に**同時一体的な提供が認められた場合、サービス提供の意向**についてお答えください。

- ☐ 積極的に対応したい
- ☐ 対応することを検討したい
- ☐ 対応は難しい
- ☐ わからない

Q170.

介護保険サービスと保険外サービスの同時一体的な提供対応について、「積極的に対応したい」、「対応を検討したい」とされた場合にお伺いします。

対応したい内容や想定される料金設定について、現状のお考えを自由に記述してください。（回答は任意です）

提供したいサービス

0文字

想定される料金設定（500円回、1000円時間、等）

0文字

Q171.

訪問介護において、介護保険サービスと保険外サービスを同時一体的に提供することができとなった場合、事業者側には以下のようなメリットがある可能性が指摘されています。

実際に次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	起こりうると思う	起こらないと思う	わからない
収益の向上	☐	☐	☐
利用者のQOLや満足度の向上	☐	☐	☐
利用者の多様なニーズに対応できることによる働き手のモチベーション向上	☐	☐	☐

Q172.

Q171で挙げられたもの以外に、介護保険サービスと保険外サービスを同時一体的に提供することを認めることによる事業者側のメリットが想定される場合は、自由に記載してください。〈任意回答〉

〈自由記述: 任意〉

0文字

Q173.

訪問介護において、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体的な提供が可能となった場合、事業者側に以下のような課題が生じる可能性が指摘されています。

実際に次のようなことが想定されるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	あてはまる	あてはまらない	わからない
上乗せで費用を払ってまで利用したいという利用者が限られる	☐	☐	☐
スタッフの負担が増える	☐	☐	☐
同時一体的に提供する介護保険サービスと保険外サービスについて、利用者にサービスの違いを理解してもらうのが難しい	☐	☐	☐
上乗せ費用を受領することについてケアマネジャーの理解を得るための説明が難しい	☐	☐	☐
上乗せ費用を受領することについてケアマネジャーに連絡・説明する時間がとりにくい	☐	☐	☐
請求業務が複雑化するなど、事務負担が増える	☐	☐	☐

Q174.

Q173で挙げられたもの以外に、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体的な提供が認められた際の事業者側の課題が想定される場合は、自由に記載してください。〈任意回答〉

〈自由記述: 任意〉

0文字

Q175.

訪問介護において、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体的提供ができとなった場合、利用者側に以下のような不利益が生じる可能性が指摘されています。

実際に次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	起こりうると思う	起こらないと思う	わからない
自立支援・重度化防止にそぐわないサービスを利用したいとの意向が高まる	☐	☐	☐
家族の意向によってサービス提供が左右される	☐	☐	☐
家族向けのサービス(保険外)が優先され、本人向けの介護保険サービスがおろそかになる	☐	☐	☐
家族向けのサービスを希望する人に優先的に介護保険サービスが提供され、家族向けサービスを希望しない人が介護保険サービスを受けにくくなる	☐	☐	☐

Q176.

Q175で挙げられたもの以外に、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体的な提供を認めることによる利用者にとっての不利益が想定される場合は、自由に記載してください。(任意回答)

(自由記述:任意)

0文字

Q177.

訪問介護において、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体的提供ができとなった場合、介護保険制度にどのような影響が生じる可能性が指摘されています。

実際に次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	そう思う	そうは思わない	わからない
家族分のサービスに加えて、介護保険サービスも積極的に提供するように事業者が誘引され、介護保険給付が増加する	☐	☐	☐
費用負担ができる特定の利用者のサービス利用が優先され、他の利用者に何らかの影響が生じる	☐	☐	☐
介護保険サービス分と保険外サービス分のコストの区分ができず、保険外サービス分の費用が保険給付から賄われることになる	☐	☐	☐
職員の処遇改善や労働環境改善のための投資等の原資が確保でき、人材確保につながる	☐	☐	☐

Q178.

Q177で挙げられたもの以外に、介護保険サービスと保険外サービスの同時一体的な提供を認めることによる制度面の影響が想定される場合は、自由に記載してください。(任意回答)

(自由記述:任意)

0文字

Q179.

訪問介護において、繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者負担による上乗せ料金を徴求することは、制度上認められていませんが、仮に時間指定料が認められた場合、サービス提供の意向についてお答えください。

*

- ☐ 積極的に対応したい
- ☐ 対応することを検討したい
- ☐ 対応は難しい
- ☐ わからない

Q180. 時間指定料について、「積極的に対応したい」、「対応を検討したい」とされた場合にお伺いします。
 対応したい内容や想定される料金設定について、現状のお考えを自由に記述してください。(回答は任意です)

提供したいサービス

0文字

想定される料金設定(500円回、1000円時間、等)

0文字

Q181.

訪問介護において、時間指定料を得ることができとなった場合、**事業者側におよび以下のようなメリットがある可能性**が指摘されています。

実際ご次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

起こりうると思う

起こらないと思う

わからない

収益の向上

⇒

○

○

○

ヘルパーの稼働の平準化

⇒

○

○

○

スタッフの処遇改善

⇒

○

○

○

起こりうると思う

起こらないと思う

わからない

利用者の満足度の向上

⇒

○

○

○

Q182.

Q.181で挙げられたもの以外に、時間指定料を認めることによる事業者側のメリットが想定される場合は、自由に記載してください。(任意回答)

(自由記述: 任意)

0文字

Q183.

訪問介護において、時間指定料が認められた場合、**事業者側**に**以下のような課題が生じる可能性**が指摘されています。実際に次のようなことが想定されるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	あてはまる	あてはまらない	わからない
時間指定料を払ってまで利用したいという利用者が限られる	☐	☐	☐
指定されても人員のシフト上対応できないことが多い	☐	☐	☐

Q184.

Q.183で挙げられたもの以外に、時間指定料が認められた際の事業者側の課題が想定される場合は、自由に記載してください。(任意回答)

(自由記述: 任意)

0文字

Q185.

訪問介護において、時間指定料が認められた場合、**利用者側**に**以下のような不利益が生じる可能性**が指摘されています。実際に次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	起こりうと思う	起こらないと思う	わからない
時間指定料を払えない利用者への保険サービス提供が十分でなくなる	☐	☐	☐
利用者個々の課題や自立支援に即したプランが立てにくくなる	☐	☐	☐

Q186.

Q185で挙げられたもの以外に、時間指定料を認めることによる利用者にとっての不利益が想定される場合は、自由に記載してください。(任意回答)

(自由記述: 任意)

0文字

Q187.

訪問介護において、時間指定料が認められた場合、**介護保険制度**に**次のような影響が生じる可能性**が指摘されています。実際に次のようなことが起こりうるか、お考えにもっとも近いものをそれぞれ選択してください。

	そう思う	そうは思わない	わからない
利用者の御用聞きによってしまい、介護保険制度の理念である自立支援が阻害される	☐	☐	☐
職員の処遇改善や労働環境改善のための投資等の原資が確保でき、人材確保につながる	☐	☐	☐
稼働の平準化が図られることで人材確保問題の緩和につながる	☐	☐	☐

Q188.

Q187で挙げられたもの以外に、時間指定料を認めることによる制度面の影響が想定される場合は、自由に記載してください。
(任意回答)

(自由記述:任意)

0文字

Q189. 保険外サービス全般 についてお伺いします。それぞれお考えに近いものを選択してください。

	そう思う	そうは思わない	わからない
保険外サービスの提供を行うことで事業所の経営基盤の安定化につながる	☐	☐	☐
保険外サービスの提供を行うことで介護保険サービスの安定的な供給にもつながる	☐	☐	☐
保険外サービスの提供を行うことで事業の拡大が期待できる	☐	☐	☐
保険外サービスの提供を行うことでスタッフの成長にもつながる	☐	☐	☐

参考資料 2 ケアマネジャー・保険者向け調査票

ケアマネジャーの本業業務であるケアマネジメント業務とは直接的に関連しないサービス等の提供についてお伺いします。

【必須】

Q1. 以下の項目ごとに、利用者の方あるいは利用者のご家族から相談・要望があったかどうかをお答えください。（それぞれひとつずつ）

※その他～で、「相談・要望がある」と回答した方のみ、具体的な例を記入欄にご記入ください。

			相談・要望はない	相談・要望がある
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	☐	☐
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	☐	☐
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	☐	☐
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	☐	☐
	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	☐	☐
申請の代行・支援	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	☐	☐
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	☐	☐
	その他の手続きや申請の代行・支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	☐	☐
入退院			相談・要望はない	相談・要望がある
	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→	☐	☐
	救急車への同乗	→	☐	☐
	入退院の手続き	→	☐	☐
	入退院に伴う必要品（着替えや生活用品）の手配	→	☐	☐
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	☐	☐

付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の外出や買い物付き添い	→	●	●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●
			相談・要望 はない	相談・要望 がある
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●
	自宅内での簡単な作業 (電球の交換、家電の使い方の指導、 簡単な家具の組み立てや修理等)	→	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●

その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●
	通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	→	●	●
	その他上記以外のサポート 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●

相談・要望はない

相談・要望がある

ここからは、「相談・要望がある」と回答頂いた項目に対してお伺いいたします。

【必須】

Q2. どれくらいの頻度で、利用者の方あるいはご利用者のご家族からサービスを相談・要望されますか。以下の項目ごとに頻度をお答えください。（それぞれひとつずつ）

			非常に多い	多い	少ない	非常に少ない
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●	●	●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート「【回答：q1.st4】」	→	●	●	●	●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援「【回答：q1.st8】」	→	●	●	●	●
入退院	突発的な入院や緊急の際の退院の付き添い	→	●	●	●	●
	救急車への同乗	→	●	●	●	●
	入退院の手続き	→	●	●	●	●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●	●	●

	その他の入退院に伴う支援「[回答: q1.st13]」	→	●	●	●	●
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●	●	●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	●	●	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い「[回答: q1.st17]」	→	●	●	●	●
利用者サポート	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●	●	●
	自宅内での簡単な作業 (電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	→	●	●	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●	●	●
	利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	→	●	●	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●	●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●	●
	通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	→	●	●	●	●
	その他上記以外のサポート「[回答: q1.st31]」	→	●	●	●	●

[必須]

Q3. 相談・要望されたサービスは、どなたから相談・要望をいただくことが多いですか。以下の項目ごとに最もあてはまるものをお選びください。(それぞれひとつずつ)

			本人からが多い	家族からが多い	本人・家族からのいずれもある	その他
介護保険外サービス	介護保険外サービス(自費サービス)に関する情報提供	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス(自費サービス)に関するサービスの調整	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス(自費サービス)に関する契約の支援	→	●	●	●	●

	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート「[回答：q1.st4]」	→	●	●	●	●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援「[回答：q1.st8]」	→	●	●	●	●
入退院	突発的な入院や緊急の際の退院の付き添い	→	●	●	●	●
	救急車への同乗	→	●	●	●	●
	入退院の手続き	→	●	●	●	●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●	●	●
	その他の入退院に伴う支援「[回答：q1.st12]」	→	●	●	●	●
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●	●	●
	冠婚葬祭、慶多り等の付き添い	→	●	●	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い「[回答：q1.st17]」	→	●	●	●	●
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●	●	●
	自宅内での簡単な作業（電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→	●	●	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●	●	●
	利用者に関係する方（家族・親戚・知人等）との連絡・調整	→	●	●	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●	●
その他サポート	通常の範囲を大きく超える利用者の訪問	→	●	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●	●
	通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	→	●	●	●	●
	その他上記以外のサポート「[回答：q1.st31]」	→	●	●	●	●

【必須】

Q4. 利用者の方あるいは、ご利用者のご家族から相談・要望されたサービスのケアマネジャーによる現在の対応状況について、以下の項目ごとに頻度をお答えください。（それぞれひとつずつ）

			すべて対応する	対応することがある	すべて対応しない
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●	●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート「【回答：q1.st9】」	→	●	●	●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●
	相談に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援「【回答：q1.st8】」	→	●	●	●
入退院	実地的な入退院や緊急の際の連絡の付き添い	→	●	●	●
	救急車への同乗	→	●	●	●
	入退院の手続き	→	●	●	●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●	●
	その他の入退院に伴う支援「【回答：q1.st13】」	→	●	●	●
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の連絡の付き添い	→	●	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物付き添い	→	●	●	●
	近隣警察、基参り等の付き添い	→	●	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い「【回答：q1.st17】」	→	●	●	●
生活支援	郵便物や宅配便の受け取り	→	●	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●	●
	会費の預かり・金銭管理	→	●	●	●
	自宅内での簡単な作業（掃除の支援、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→	●	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●

その他サポート	通院の頻度を大きく超える利用者の訪問	→	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●
	過半数の対応範囲外と考えられる相談対応	→	●	●	●
	その他上記以外のサポート「 [回答：q1.st31] 」	→	●	●	●

Q5. 他に、所属する事業所で提供している保険外サービスあるいは利用者や家族向けのサポートがあれば、どのようなことでもよいのでお答えください。

※特になければ、何も記入せずにお進みください。

[お読み]

Q6. ケアマネジャーが「対応する」・「対応することがある」とお答えいただいたサービスの費用の徴収の有無についてお答えください。（それぞれひとつずつ）

			無償で対応	有償で対応
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート「 [回答：q1.st4] 」	→	●	●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援「 [回答：q1.st8] 」	→	●	●
入退院	突発的な入院や緊急の際の退院の付き添い	→	●	●
	救急車への同乗	→	●	●
	入退院の手続き	→	●	●
	入退院に伴う必要品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●
	その他の入退院に伴う支援「 [回答：q1.st13] 」	→	●	●

付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い「 [回答：q1.st17] 」	→	●	●
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●
	自宅内での簡単な作業 (電球の交換、家電の使い方の指導、 簡単な家具の組み立てや修理等)	→	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●
	通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	→	●	●
	その他上記以外のサポート「 [回答：q1.st31] 」	→	●	●
	上記以外に所属する事業所で提供している保険外サービス「 [回答：q5.t1] 」	→	●	●

【必須】

Q7. 現在、ケアマネジャーとして提供しているサポートの負担感をお伺いします。以下の項目ごとに最もあてはまるものを選択してください。（それぞれひとつずつ）

			負担は非常に大きい	負担はやや大きい	負担はあまり大きくない	負担はほとんどない
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●	●	●

	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート「 [回答：q1.st4] 」	→	●	●	●	●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援「 [回答：q1.st8] 」	→	●	●	●	●
入退院	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	救急車への同乗	→	●	●	●	●
	入退院の手続き	→	●	●	●	●
	入退院に伴う必要品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●	●	●
	その他の入退院に伴う支援「 [回答：q1.st13] 」	→	●	●	●	●
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●	●	●
	冠婚葬祭、参り等の付き添い	→	●	●	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い「 [回答：q1.st17] 」	→	●	●	●	●
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●	●	●
	自宅内での簡単な作業（電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→	●	●	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●	●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●	●
	通常業務の対応範囲外と考えられる相談対応	→	●	●	●	●
	その他上記以外のサポート「 [回答：q1.st31] 」	→	●	●	●	●
	上記以外に所属する事業所で提供している保険外サービス「 [回答：q5.t1] 」	→	●	●	●	●

現在、ケアマネジャーとして提供しているサポートの負担感が大きいと回答した方にお伺いいたします。

[68]

Q8. 以下の項目ごとにサポートの負担感が大きいと回答した理由をお答えください。（それぞれいくつでも）

		時間的負担がある	他の業務に影響がでる	難易度が高い	精神的な負担がある	その他
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	☐	☐	☐	☐
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	☐	☐	☐	☐
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	☐	☐	☐	☐
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート「[回答: q1.st4]」	→	☐	☐	☐	☐
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	☐	☐	☐	☐
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	☐	☐	☐	☐
	福祉に関連する手続きや申請の代行・支援	→	☐	☐	☐	☐
	その他の手続きや申請の代行・支援「[回答: q1.st8]」	→	☐	☐	☐	☐
入退院	実務的な入院や退院の際の通院の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	救急車への同乗	→	☐	☐	☐	☐
	入退院の手続き	→	☐	☐	☐	☐
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	☐	☐	☐	☐
	その他の入退院に伴う支援「[回答: q1.st13]」	→	☐	☐	☐	☐
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	その他の事情・理由による外出等の付き添い「[回答: q1.st17]」	→	☐	☐	☐	☐
生活支援	郵便物や宅配便の受け取り	→	☐	☐	☐	☐
	預貯金の引き出し	→	☐	☐	☐	☐
	金銭の預かり・金銭管理	→	☐	☐	☐	☐
	自宅内での簡単な作業（電球の交換、洗濯の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→	☐	☐	☐	☐
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	☐	☐	☐	☐
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	☐	☐	☐	☐

						わからない 通常業務範囲ではない 通常業務範囲の場合もある 通常業務範囲である
入退院	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	救急車への同乗	→	●	●	●	●
	入退院の手続き	→	●	●	●	●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●	●	●
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●	●	●
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●	●	●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	●	●	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●	●	●
						わからない 通常業務範囲ではない 通常業務範囲の場合もある 通常業務範囲である
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●	●	●
	自宅内での簡単な作業 （電球の交換、家電の使い方の指導、 簡単な家具の組み立てや修理等）	→	●	●	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●	●

	通常の頻度を大きく超える利用者の訪問	→	●	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●	●
その他サポート	わからない 通常業務範囲ではない 通常業務範囲の場合もある 通常業務範囲である					

【必須】

Q10. 以下に挙げているようなサポート内容について、もしケアマネジャーがサポートを提供することになった場合、利用者・家族からその対価を徴収するべきと考えますか。項目ごとにお答えください。（それぞれひとつずつ）

※その他へについては、具体的な例があれば、記入欄にご記入ください。

※現状の実態によらずお答えください。

介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●	●	●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●	●	●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●	●	●
	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	救急車への同乗	→	●	●	●	●

入退院	入退院の手続き	→	●	●	●	●
	入退院に伴う必要品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●	●	●
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的に記入ください】 	→	●	●	●	●
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●	●	●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	●	●	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的に記入ください】 	→	●	●	●	●
			徴収すべき 徴収すべき 状況によっては 徴収すべきではない わからない			
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●	●	●
	自宅内での簡単な作業 (電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	→	●	●	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●	●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●	●
			徴収すべき 徴収すべき 状況によっては 徴収すべきではない わからない			

[必須]

Q11. 以下に挙げているようなサポート内容について、保険者はケアマネジャーの通常業務範囲と考えていると思いますか。項目ごとにお答えください。（それぞれひとつずつ）

※その他～については、具体的な例があれば、記入欄にご記入ください。

			わからない 通常業務範囲では ないと考えている 通常業務範囲の 場合もあると考えている 通常業務範囲と 考えている
介護保険外サ[ビス	介護保険外サービス（自費サービス） に関する情報提供	→	● ● ● ●
	介護保険外サービス（自費サービス） に関するサービスの調整	→	● ● ● ●
	介護保険外サービス（自費サービス） に関する契約の支援	→	● ● ● ●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス） に関するサポート 【下記の記入欄に具体的に記入ください】 	→	● ● ● ●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援 （介護保険関連以外）	→	● ● ● ●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	● ● ● ●
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	● ● ● ●
	その他の手続きや申請の代行・支援 【下記の記入欄に具体的に記入ください】 	→	● ● ● ●
入退院	突発的な入院や緊急の際の退院の付き添い	→	● ● ● ●
	救急車への同乗	→	● ● ● ●
	入退院の手続き	→	● ● ● ●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	● ● ● ●
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的に記入ください】 	→	● ● ● ●
	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の通院の付き添い	→	● ● ● ●
	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	● ● ● ●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	● ● ● ●

付き添い	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	☐	☐	☐	☐
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	☐	☐	☐	☐
	預貯金の引き出し	→	☐	☐	☐	☐
	金銭の預かり・金銭管理	→	☐	☐	☐	☐
	自宅内での簡単な作業 (電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等)	→	☐	☐	☐	☐
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	☐	☐	☐	☐
	利用者に関係する方(家族・親族・知人等)との連絡・調整	→	☐	☐	☐	☐
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	☐	☐	☐	☐
	ご家族の方向けの相談対応	→	☐	☐	☐	☐
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	☐	☐	☐	☐
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	☐	☐	☐	☐
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	☐	☐	☐	☐
	高頻度・長時間の電話対応	→	☐	☐	☐	☐

わからない
通常業務範囲では
ないと考えている
通常業務範囲の
場合もあると考えている
通常業務範囲と
考えている

【必須】

Q12. 以下に挙げているようなサポート内容について、保険者から指導や助言を受けたことがありますか。項目ごとにお答えください。(それぞれひとつずつ)

※その他～については、具体的な例があれば、記入欄にご記入ください。

	介護保険外サービス(自費サービス) に関する情報提供	→	☐	☐
	介護保険外サービス(自費サービス) に関するサービスの調整	→	☐	☐

指導・助言を
受けたことはない
指導・助言を
受けたことがある

介護保険外サ ビス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●
			指導・助言を受けたことはない 指導・助言を受けたことがある	
入退院	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→	●	●
	救急車への同乗	→	●	●
	入退院の手続き	→	●	●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●
			指導・助言を受けたことはない 指導・助言を受けたことがある	
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●
			指導・助言を受けたことはない 指導・助言を受けたことがある	
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●
	自宅内での簡単な作業 （電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●
	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●

ご家族の方向け	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●
			指導・助言を受けたことがある	

【必須】

Q13. 以下に挙げているようなサポート内容について、利用者や家族はケアマネジャーの通常業務範囲と考えていると思いますか。項目ごとにお答えください。（それぞれひとつずつ）

※その他～については、具体的な例があれば、記入欄にご記入ください。

介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●	●	●	●	わからない 通常業務範囲と 考えている方はいない 通常業務範囲と 考えている方は少ない 通常業務範囲と 考えている方が多い
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●	●	●	●	
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●	●	●	●	
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	●	●	●	●	●	
申請の代行・支援	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	●	●	●	わからない 通常業務範囲と 考えている方はいない 通常業務範囲と 考えている方は少ない 通常業務範囲と 考えている方が多い
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●	●	
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●	●	
	その他の手続きや申請の代行・支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	●	●	●	●	●	

入退院	突発的な入院や緊急の際の退院の付き添い	→	●	●	●	●
	救急車への同乗	→	●	●	●	●
	入退院の手続き	→	●	●	●	●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	●	●	●	●
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●	●	●
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の退院の付き添い	→	●	●	●	●
	介護保険サービスや保険外サービスが 利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	●	●	●	●
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	●	●	●	●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	●	●	●	●
			わからない 通常業務範囲と 考えている方はいない 通常業務範囲と 考えている方は少ない 通常業務範囲と 考えている方が多い			
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	●	●	●	●
	預貯金の引き出し	→	●	●	●	●
	金銭の預かり・金銭管理	→	●	●	●	●
	自宅内での簡単な作業 （電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→	●	●	●	●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	●	●	●	●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	●	●	●	●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●	●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●	●
			わからない 通常業務範囲と 考えている方はいない 通常業務範囲と 考えている方は少ない 通常業務範囲と 考えている方が多い			

[68]

Q14. 利用者や家族は、介護保険制度やケアマネジメント、ケアマネジャーの業務範囲等についてどの程度理解できていると思いますか。最も考えに近いものを選びください。（それぞれひとつずつ）

		非常に多い	十分に理解している人が 多い	十分に理解している人が 少ない	十分に理解している人は 非常に少ない	わからない
介護保険制度全般	→	☐	☐	☐	☐	☐
利用している介護保険サービスの内容	→	☐	☐	☐	☐	☐
介護保険サービスの対象範囲	→	☐	☐	☐	☐	☐
介護保険サービスと保険外サービスの違い	→	☐	☐	☐	☐	☐
利用している介護保険サービスの費用負担	→	☐	☐	☐	☐	☐
施設介護支援の費用負担構造	→	☐	☐	☐	☐	☐
ケアマネジメントの内容、対象、役割	→	☐	☐	☐	☐	☐
ケアマネジャーの通常業務範囲	→	☐	☐	☐	☐	☐
ケアマネジャーができること、できないこと	→	☐	☐	☐	☐	☐

[69]

Q15. 介護を取り巻く環境の変化等に伴って、今後、ケアマネジャーの役割にどのような変化が生じうると考えますか。各項目ごとにお答えください。（それぞれひとつずつ）

		そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう思わない	そう思わない
よりケアマネジメントプロセスに 特化した対応が求められるようになる	→	☐	☐	☐	☐	☐
より利用者の生活全般に関わる対応が求められる	→	☐	☐	☐	☐	☐
保険外サービスを含めて ケアプランを検討する機会が増える	→	☐	☐	☐	☐	☐
より個別異体的、多様な利用者の相談に 対応する能力・資質が 求められるようになる	→	☐	☐	☐	☐	☐

Q16. 他に今後どのような変化が生じると考えますか。どのようなことでも結構ですので、お答えください。

【必須】

Q17. 今後ますます期待・要望が高まると考えられるサポートがあれば、どのようなことでも結構ですので記入してください。

※特にない場合は「特になし」とご記入ください。

【必須】

Q18. 今後、利用者や家族に対してケアマネジャーから提供すべき支援や付加価値として重要と考えるものをどのようなことでも結構ですので、記入して下さい。

※特にない場合は「特になし」とご記入ください。

あなたの担当する利用者の保険外サービスの利用状況の把握についてお伺いいたします。

Q19～Q21までお答えください。

【必須】

Q19. ケアプランに位置づけている場合、利用状況を把握できていますか。（ひとつだけ）

- ☐ 必ず把握している
- ☐ 把握していることの方が多い
- ☐ 把握していないことの方が多い
- ☐ 把握していない

【必須】

Q20. ケアプランに位置づけていない場合、利用状況を把握できていますか。（ひとつだけ）

- ☐ 必ず把握している（と思う）
- ☐ 把握していることの方が多い（と思う）
- ☐ 把握していないことの方が多い（と思う）
- ☐ 把握していない（と思う）

【必須】

Q21. ケアプランに位置づけていない場合では、どの程度の割合で利用者が保険外サービスを利用していることを把握できていると感じますか。（ひとつだけ）

- ☐ ほぼすべて把握できていると思う
- ☐ 多くは把握できていると思う
- ☐ あまり把握できていないと思う
- ☐ ほぼ把握できていないと思う

【必須】

Q22. 保険外サービスを含めたケアマネジメント、ケアプラン作成による効果として次のようなものがあると考えますか。以下の項目ごとにあなたの考えに最も近いものをお選びください。

	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
介護保険サービスと 保険外サービスを組み合わせることで 相乗効果によってより効果的なケアにつながる	☐	☐	☐	☐	☐
介護保険サービスだけでは 対応できない利用者のニーズや 課題に対応できることがあり、 在宅の限界点の引き上げ、尊厳の保持、 自立支援に貢献できる	☐	☐	☐	☐	☐
介護保険サービス提供事業者が 保険外サービスを提供することで より利用者を知ることができ、 介護保険サービスにも好影響がある	☐	☐	☐	☐	☐

【必須】

Q23. 保険外サービスを含めたケアプランの作成、ケアマネジメントを実践したことで次のように感じたケースはありましたか。以下の項目ごとにお答えください。（それぞれひとつずつ）

	感じたことはない	感じたことがある
介護保険サービスのみでは限界があり、施設入所も検討したが、保険外サービスを組み合わせることで在宅生活が維持できた	→ ●	●
家族支援を充実させたことで家族による介護力の向上、利用者の生活の質向上等につながった	→ ●	●
保険外サービスを活用することでケアの見直し、適正化につなげることができた	→ ●	●

前問で、「感じたことがある」とお答えになった項目についてお伺いいたします。

【必須】

Q24. 感じたことがある項目ごとに、どのような利用者にどのようなサービスをしたのかを具体的にどのようなことでも結構ですので、お答えください。

※特にない場合は「特になし」とご記入ください。

介護保険サービスのみでは限界があり、施設入所も検討したが、保険外サービスを組み合わせることで在宅生活が維持できた

家族支援を充実させたことで家族による介護力の向上、利用者の生活の質向上等につながった

保険外サービスを活用することでケアの見直し、適正化につなげることができた

[必須]

Q25. あなたの性別をお知らせください。（ひとつだけ）

☐ 男性

☐ 女性

☐ その他

[必須]

Q26. あなたの年齢をお知らせください。

※令和3年2月1日時点の年齢を記入ください。

歳

[必須]

Q27. あなたのケアマネジャーとしての業務経験をお知らせください。

※令和3年2月1日時点の年数を記入ください。

年

カ月

[必須]

Q28. あなたは、主任介護支援専門員研修を修了していますか。（ひとつだけ）

☐ 修了している（主任介護支援専門員である）

☐ 修了していない（主任介護支援専門員ではない）

[必須]

Q29. あなたの勤務形態を選択してください。（ひとつだけ）

☐ 常勤・専任

☐ 常勤・兼務

☐ 非常勤・専任

☐ 非常勤・兼務

【必須】

Q30. あなたの保有している資格についてすべて選択してください。（いくつでも）

☐ 介護支援専門員	☐ 言語聴覚士	☐ 柔道整復師
☐ 医師	☐ 社会福祉士	☐ 栄養士・管理栄養士
☐ 歯科医師	☐ 介護福祉士	☐ 精神保健福祉士
☐ 薬剤師	☐ 視能訓練士	☐ 介護福祉士養成のための実務者研修（旧ホームヘルパー1級）
☐ 保健師	☐ 義肢装具士	☐ 介護職員初任者研修（旧ホームヘルパー2級）
☐ 看護師・准看護師	☐ 歯科衛生士	☐ 相談支援専門員
☐ 理学療法士	☐ あん摩マッサージ指圧師	☐ その他
☐ 作業療法士	☐ 鍼灸師	☐ 特になし

【必須】

Q31. あなたが、現在担当している利用者数をご記入ください。

※令和3年1月の給付管理件数及び委託件数を記入ください。

要介護の方 名

要支援の方 名

【必須】

Q32. あなたがお勤めの事業所が所在する都道府県をお答えください。（ひとつだけ）

選択して下さい

[必須]

Q1. あなたは、以下のような利用者や家族向けのサポートは、ケアマネジャーの通常業務範囲と考えていますか。項目ごとにあなたの考えに最も近いものをお選びください。（それぞれひとつずつ）

※その他～については、具体的な例があれば、記入欄にご記入ください。

			わからない 通常業務範囲では ないと考えている 通常業務範囲の 場合もあると考えている 通常業務範囲と 考えている
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス） に関する情報提供	→	● ● ● ●
	介護保険外サービス（自費サービス） に関するサービスの調整	→	● ● ● ●
	介護保険外サービス（自費サービス） に関する契約の支援	→	● ● ● ●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス） に関するサポート 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	● ● ● ●
	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援 （介護保険関連以外）	→	● ● ● ●
	銀行等の金融機関での手続きや 申請の代行・支援	→	● ● ● ●
	相続に関連する手続きや申請の 代行・支援	→	● ● ● ●
手続きや申請	その他の手続きや申請の 代行・支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	● ● ● ●
			わからない 通常業務範囲では ないと考えている 通常業務範囲の 場合もあると考えている 通常業務範囲と 考えている

入退院	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	救急車への同乗	→	☐	☐	☐	☐
	入退院の手続き	→	☐	☐	☐	☐
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→	☐	☐	☐	☐
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	☐	☐	☐	☐
付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→	☐	☐	☐	☐
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→	☐	☐	☐	☐
			わからない 通常業務範囲ではないと 考えている 通常業務範囲の場合もある と考えている 通常業務範囲と 考えている			
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→	☐	☐	☐	☐
	預貯金の引き出し	→	☐	☐	☐	☐
	金銭の預かり・金銭管理	→	☐	☐	☐	☐
	自宅内での簡単な作業 （電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→	☐	☐	☐	☐
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→	☐	☐	☐	☐
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→	☐	☐	☐	☐

ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	●	●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	●	●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●	●	●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	●	●
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	●	●

【必須】

Q2. あなたが通常業務範囲ではないと考えているサービスについて、居宅介護支援事業所が利用者や家族から費用を徴収することはどのように考えていますか。以下の項目ごとにあなたの考えに最も近いものをお選びください。（それぞれひとつずつ）

		わからない 費用を徴収すべきではない 条件によっては 費用を徴収しても良い 原則、費用を徴収しても良い				
介護保険外サービス	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●	●	●
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●	●	●
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート 「【回答：q1.st4】」	→	●	●	●	●
手続きや申請	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	●	●
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	相談に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	●	●
	その他の手続きや申請の代行・支援 「【回答：q1.st8】」	→	●	●	●	●

入退院	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→ ● ● ● ●
	救急車への叫喚	→ ● ● ● ●
	入退院の手続き	→ ● ● ● ●
	入退院に伴う必需品（着替えや生活用品）の手配	→ ● ● ● ●
付き添い	その他の入退院に伴う支援 「【回答：q1.st13】」	→ ● ● ● ●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→ ● ● ● ●
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→ ● ● ● ●
	冠婚葬祭、星参り等の付き添い	→ ● ● ● ●
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 「【回答：q1.st17】」	→ ● ● ● ●
生活支援	郵便物や宅配便の受け取り	→ ● ● ● ●
	預貯金の引き出し	→ ● ● ● ●
	金銭の預かり・金銭管理	→ ● ● ● ●
	自宅内での簡単な作業（電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→ ● ● ● ●
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→ ● ● ● ●
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→ ● ● ● ●
ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→ ● ● ● ●
	ご家族の方向けの相談対応	→ ● ● ● ●
	ご家族の方向けのサービス紹介	→ ● ● ● ●
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→ ● ● ● ●
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→ ● ● ● ●
	高頻度・長時間の電話対応	→ ● ● ● ●

[必須]

Q3. 以下に挙げているようなケアマネジャーによるサポート内容について、これまでに指導・助言したことはありますか。項目ごとにお答えください。（それぞれひとつずつ）

※その他～については、具体的な例があれば、記入欄にご記入ください。

※指導・助言したことがある場合は、具体的にご記入ください。

		→	●	●	指導・助言したことはない 指導・助言したことがある ※具体的に記入してください。
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する情報提供	→	●	●	
介護保険外サ[ビス	介護保険外サービス（自費サービス）に関するサービスの調整	→	●	●	
	介護保険外サービス（自費サービス）に関する契約の支援	→	●	●	
	その他の介護保険外サービス（自費サービス）に関するサポート 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	●	●	
手続きや申請	役所等の公的機関での手続きや申請の代行・支援（介護保険関連以外）	→	●	●	
	銀行等の金融機関での手続きや申請の代行・支援	→	●	●	
	相続に関連する手続きや申請の代行・支援	→	●	●	
	その他の手続きや申請の代行・支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】	→	●	●	

入退院	突発的な入院や緊急の際の通院の付き添い	→ ● ●	
	救急車への同乗	→ ● ●	
	入退院の手続き	→ ● ●	
	入退院に伴う必要品（着替えや生活用品）の手配	→ ● ●	
	その他の入退院に伴う支援 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→ ● ●	
	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の通院の付き添い	→ ● ●	

付き添い	介護保険サービスや保険外サービスが利用できなかった際の外出や買い物の付き添い	→ ● ●	
	冠婚葬祭、墓参り等の付き添い	→ ● ●	
	その他の事情・理由による外出等の付き添い 【下記の記入欄に具体的にご記入ください】 	→ ● ●	
			指導・助言したことはない
生活支援	郵便物や宅急便の受け取り	→ ● ●	
	預貯金の引き出し	→ ● ●	
	金銭の預かり・金銭管理	→ ● ●	
	自宅内での簡単な作業 （電球の交換、家電の使い方の指導、簡単な家具の組み立てや修理等）	→ ● ●	
	給付管理の対象ではない方への相談対応・支援	→ ● ●	
	利用者に関係する方（家族・親族・知人等）との連絡・調整	→ ● ●	

ご家族の方向け	ご家族の方向けの情報提供	→	●	●	
	ご家族の方向けの相談対応	→	●	●	
	ご家族の方向けのサービス紹介	→	●	●	
その他サポート	通常の頻度を大きく超える利用者宅の訪問	→	●	●	
	見守り・緊急駆けつけに相当するようなサポート	→	●	●	
	高頻度・長時間の電話対応	→	●	●	

【必須】

Q4. あなたが、ケアマネジャーによる保険外サービスやインフォーマルサポートに関して指導・助言している内容についてあてはまるものを以下の項目ごとにお選びください。（それぞれひとつずつ）

	原則、指導・助言している	指導・助言することもある	指導・助言することはない
保険外サービスやインフォーマルサポートを含めてケアプランを作成すること	→	●	●
保険外サービスやインフォーマルサポートについても提供事業者から情報を得ること	→	●	●
地域内で利用可能な保険外サービスやインフォーマルサポートの情報を集めること	→	●	●

Q5. あなたが、その他ケアマネジャー、居宅介護支援事業所に保険外サービスやインフォーマルサポートについて指導・助言していることがあればどのようなことでも結構ですので、記入してください。

↑
↓

[必須]

Q6. あなたが、居宅介護支援事業所が利用者や家族向けの保険外サービス、インフォーマルサポート等を提供することについてどのように考えていますか。以下の項目ごとにお答えください。
(それぞれひとつずつ)

わからない
原則として認められない
条件により認めてよい
基本的に認めてよい

ケアマネジャーが
無償で上記のサポートを行うこと

→ ● ● ● ●

ケアマネジャーが
有償で上記のサポートを行うこと

→ ● ● ● ●

居宅介護支援事業所が
別事業として保険外サービスを
有償で提供すること

→ ● ● ● ●

Q7. あなたが、その他ケアマネジャー、居宅介護支援事業所が保険外サービスやインフォーマルサポートを提供することについてお考えがあればどのようなことでも結構ですので、記入してください。

↑

↓

[必須]

Q8. あなたが、ケアマネジャーが通常考えられる業務範囲を超えて対応を行う場合の認識についてお伺いします。以下の項目ごとにあなたの考えに最も近いものをお選びください。（それぞれひとつずつ）

	わからない	通常業務外の対応として扱うべき	状況によっては通常業務外として扱うべき	通常業務として扱うべき
一般よりもかなり高頻度で自宅訪問を行うこと	→	●	●	●
センサー等を活用した一般よりも充実したモニタリング対応をすること	→	●	●	●

Q9. その他ケアマネジャーが通常考えられる範囲を超えて対応する場合、通常業務外のサービス（上乗せサービスあるいは横出しサービス）として考えられるものがあれば、どのようなことでも結構ですので、ご記入ください。

[必須]

Q10. あなたが介護を取り巻く環境の変化等に伴って、今後、ケアマネジャーの役割にどのような変化が生じうると考えますか。以下の項目ごとにあなたの考えに最も近いものをお選びください。（それぞれひとつずつ）

	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
よりケアマネジメントプロセスに特化した対応が求められるようになる	→	●	●	●	●
より利用者の生活全般に関わる対応が求められる	→	●	●	●	●
保険外サービスを含めてケアプランを検討する機会が増える	→	●	●	●	●
より個別具体的、多様な利用者の相談に対応する能力・資質が求められるようになる	→	●	●	●	●

Q11. あなたは、他に今後どのような変化が生じると考えますか。どのようなことでも結構ですので、ご記入ください。

※特にない場合は「特になし」とご記入ください。

[必須]

Q12. 今後、ますます期待・要望が高まるとあなたが考えるケアマネジャーによるサポート等があれば、どのようなことでも結構ですので、記入してください。

※特にない場合は「特になし」とご記入ください。

[必須]

Q13. 今後、利用者や家族に対してケアマネジャーから提供すべき支援や付加価値として、あなたが重要と考えるものを記入して下さい。

※特にない場合は「特になし」とご記入ください。

[必須]

Q14. 貴市町村が所在する都道府県をお答えください。（ひとつだけ）