

令和3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

保険外サービス活用推進等に関する調査研究事業

報告書

令和4年3月

株式会社 日本総合研究所

目次

1. 本調査研究の概要	1
1.1. 本調査研究事業の背景・目的	1
1.1.1. 保険外サービスに関するこれまでの検討経緯	1
1.1.2. 昨年度調査における検討事項	2
1.1.3. 昨年度検討結果を踏まえた今年度調査の目的	3
1.2. 調査の進め方・実施事項	4
1.2.1. 委員会の設置・運営	5
1.2.2. 同時一体提供に関する深堀検討	7
1.2.3. 「多機能系等サービス」における保険外サービス、保険外相当のサポートの実態把握	8
1.2.4. 報告書の作成	8
2. 同時一体提供に関する深堀検討	9
2.1. 今後仮に同時一体提供が認められた場合に必要なルールに関する検討	10
2.1.1. 同時一体提供の対象サービス	10
2.1.2. 同時一体提供の場合の保険外部分の費用のあり方	12
2.1.3. 同時一体提供の場合の保険内外の区分(請求の仕方)	14
2.2. 同時一体提供に係るニーズに関する整理	16
2.2.1. 消費者のニーズ	16
2.2.2. 訪問介護事業者のニーズ	17
2.2.3. (参考)事業者の同時一体提供へのニーズに関するヒアリング結果	19
2.3. 同時一体提供を認めた場合に懸念される課題とその対応策に関する検討	21
2.3.1. 介護サービスの提供時間の実態把握の観点での課題	22
2.3.2. 介護保険の健全性担保の観点での課題	22
2.3.3. 介護人材の観点での課題	26
2.3.4. 消費者保護の観点での課題	28
2.3.5. (その他の論点)今後仮に同時一体提供が認められた場合の契約のあり方について	36
2.4. 同時一体提供に関する検討のまとめ	36
3. 「多機能系等サービス」における保険外サービス、保険外相当のサポートの実態把握	39
3.1. 事前調査の実施	39
3.1.1. 現行法規の確認	39
3.1.2. 先行研究の整理	42
3.1.3. 関係団体へのヒアリング	44
3.2. 調査骨子の検討	46
3.3. アンケート調査結果	47
3.3.1. 調査概要	47
3.3.2. 調査結果(サマリー)	47
3.3.3. 調査結果(単純集計 詳細)	50
3.3.4. 【参考】調査結果(クロス集計 詳細)	94

1. 本調査研究の概要

1.1. 本調査研究事業の背景・目的

1.1.1. 保険外サービスに関するこれまでの検討経緯

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、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、地域包括ケアシステムの構築に取り組んできた。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、高齢者の多様なニーズに対応したサービスが充実していくことが重要であり、そのためには、介護保険制度に基づくサービスはもちろんのこと、保険給付の対象とはならない民間サービス(保険外サービス)が充実することも重要である。

平成 28 年 3 月には厚生労働省、経済産業省、農林水産省が「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)」を発刊するなど、政府としても保険外サービスの普及促進を図っている。

これらを受けて、公的保険外サービスへの関心は高まってきているが、保険外サービスのさらなる普及促進のためには、高齢者との接点となるケアマネジャーや地域包括支援センター職員、自治体の職員等が、高齢者に対して適切な情報提供を行うことや、必要に応じてサービスの紹介を行うことが重要である。しかし、これまでの調査研究事業で、ケアマネジャーが保険外サービスを紹介・推奨するうえで、どのサービスや事業者が良質・安全か分かりにくいこと、保険外サービスの情報が不足していること、そもそも地域で保険外サービスを提供している事業者がない・少ないこと等が課題となっていることが指摘されている。(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」)

上記の課題を踏まえ、ケアマネジャーや自治体向けに保険外サービスのさらなる活用に向けたガイドや事例集等の作成が進んでいる。例えば平成 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、自治体向けに保険外サービスの活用に向けたポイント集・事例集が作成された。令和元年度には「保険外サービス活用推進に関する調査研究事業」の中で、「QOL を高める保険外(自費)サービス活用促進ガイド」が発刊され、ケアマネジャー、地域包括支援センターの職員、自治体の職員等が、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に、ニーズや保険外サービスの分野ごとのサービス概要・利用シーン等が取りまとめられた。

また、介護保険サービスと保険外サービスの組み合わせに関する検討も進んでいる。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、基本的な考え方が取りまとめられた。また、規制改革実施計画において、現行ルールⁱでは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、「課題を踏まえて検討する」「利用者保護などの多くの課題や論点の整理を行う」とされていることを踏まえ、平成 29 年度の調査研究事業の中で検討が行われた。

上記調査研究を踏まえ、昨年度(令和 2 年度)には、「保険外サービス活用推進に関する調査研究

ⁱ 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(平成 30 年 9 月 28 日付厚生労働省老健局総務課認知症施策推進室長・高齢者支援課長・振興課長・老人保健課長通知)

事業」が実施され、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関するルールの検討や課題の整理等が行われている。

1.1.2. 昨年度調査における検討事項

昨年度(令和2年度)に実施された「保険外サービス活用推進に関する調査研究事業」においては、以下の2つのテーマでそれぞれ検討が進められ、取りまとめが行われた。

- (1) 介護保険サービスと保険外サービスの組み合わせに係る検討(同時一体提供、指名料、時間指定料等に関する検討)

<実施事項>

同時一体提供、指名料、時間指定料等について、訪問介護事業所向けアンケート調査および、アンケート結果を踏まえたルールの検討や、継続的に検討が必要な課題について取りまとめを実施した。

図表 1 訪問介護事業所向けアンケート調査 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 保険外へ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

<調査・検討結果>

訪問介護事業者向けアンケート結果から、指名料、時間指定料等については訪問介護事業者側の対応意向が低いことや、追加費用を負担できる利用者とそうでない利用者に格差が生じる可能性などが指摘され、「現時点における検討の優先順位は高くない」と結論づけられた。

一方で、同時一体提供については、指名料、時間指定料と比較して、事業者側から一定の対応意向が確認できた。また、消費者(利用者・家族)からも同時一体提供に対する一定の要望があることが確認できたことから、ルールの明確化に向けたさらなる検討の可能性が示唆された。また、ルールの明確化に向けた検討を行うにあたり、継続的に検討が必要な課題として、以下の通り取りまとめられた。

- 保険内サービスと保険外サービスを切り分ける尺度や、利用者が負担する価格設定の考え方の整理
- 契約プロセスの透明性担保や第三者によるチェック体制の担保など、消費者保護に関する課題・対応策の整理

(2) 居宅介護支援事業所における保険外サービス

<実施事項>

同一地域において、ケアマネジャーと保険者に対してそれぞれアンケート調査を実施し、ケアマネジャーによる保険外対応(本来業務外と考えられるサポートに関する実施状況)の実態を整理した。

<調査・検討結果>

緊急対応などケアマネジャーが本来業務と考えていない事項についても現状はケアマネジャーによって無償でサポートが提供されていることや、保険者側でもケアマネジャーの業務範囲に関する考え方が統一されていない等の実態が明らかになった。

1.1.3. 昨年度検討結果を踏まえた今年度調査の目的

前述の令和2年度「保険外サービス活用推進に関する調査研究事業」における検討結果を踏まえ、今年度は、以下の2つのテーマについて調査・検討を実施した。

(1) 同時一体提供に関する深堀検討

昨年度調査にて整理された同時一体提供に関して継続的に検討が必要な課題を踏まえ、仮に今後同時一体提供を認めるとした場合に必要なルールや想定される課題・その対応策等について検討を進め、取りまとめを行った。

(2) 「多機能系等サービス」における保険外サービス、保険外相当のサポートの実態把握

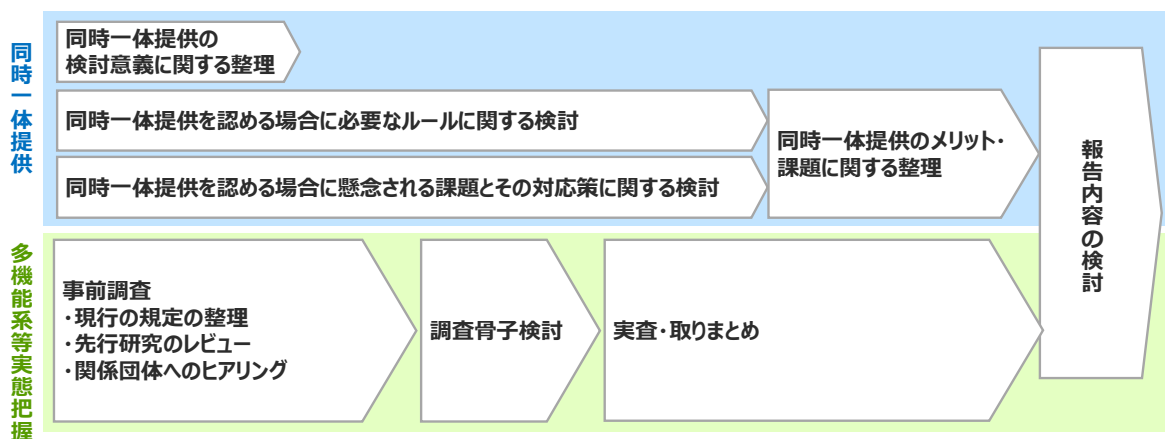
これまで主たる調査対象となっていなかった多機能系等サービスにおける保険外サービス・保険外

相当のサポートについて、アンケート調査により実態把握を行った。なお、調査対象は小規模多機能型居宅介護(以下「小多機」と表記)、看護小規模多機能型居宅介護(以下「看多機」と表記)、定期巡回・随時対応型訪問介護看護(以下「定期巡回」と表記)とした。

1.2. 調査の進め方・実施事項

本事業では前述の目的を達成するために、有識者や自治体関係者等からなる委員会を設置し、図表 2 に記載の内容について議論を行い、取りまとめを実施した。各実施事項の概要については、次頁以降に示す。

図表 2 本研究事業の進め方



1.2.1. 委員会の設置・運営

本調査研究を効果的に推進するため、有識者や自治体関係者等からなる委員会を設置・運営した。委員会委員は図表 3 に示す通りである。なお、委員会は計7回実施し、各回の主な議題については図表 4 にて示す。

図表 3 委員構成

氏名（50音順・敬称略）	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
佐藤泰輔	横浜市健康福祉局 高齢健康福祉部長
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 副参事
早坂聡久	東洋大学 ライフデザイン学部 生活支援学科 准教授
東憲太郎	公益社団法人全国老人保健施設協会 会長
山田康博	SOMPO ケア株式会社 経営企画部 特命部長

※ ○印:委員長

図表 4 各委員会における主な議題

回	実施日	主な議題
第1回	令和3年 8月31日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今年度の事業内容 ・ (テーマ①同時一体提供) 昨年度調査の振り返り／今年度事業の主な論点／介護保険内外の区分に関する考え方の検討
第2回	令和3年 10月7日(木)	<ul style="list-style-type: none"> ・ (テーマ①同時一体提供) 同時一体提供の対象サービスに関する検討／家族への支援分(保険外部分)の契約のあり方・価格設定の考え方の整理 ・ (テーマ②多機能系等実態把握) 現行法規の整理／先行研究の整理
第3回	令和3年 11月2日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ (テーマ①同時一体提供) 同時一体提供の検討意義の確認／同時一体提供を認めた場合の課題の整理／各課題に対し想定される対応策に関する検討 ・ (テーマ②多機能系等実態把握) 関係団体へのヒアリング結果／アンケート調査項目の検討
第4回	令和3年 12月7日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ (テーマ①同時一体提供) 消費者保護や介護保険制度の健全性担保の観点でのチェック体制に関する全体像・各ステークホルダーの期待役割に関する整理・検討
第5回	令和4年 1月26日(水)	<ul style="list-style-type: none"> ・ (テーマ①同時一体提供) 同時一体提供の場合の苦情・相談窓口のあり方等、適正な運用のための体制に関する検討／今年度検討結果を踏まえた同時一体提供のメリット・課題に関する整理 ・ (テーマ②多機能系等実態把握) アンケート調査結果の解釈・深堀分析が必要な点に関する検討
第6回	令和4年 2月22日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ (テーマ②多機能系等実態把握) アンケート調査結果の深堀分析結果に関する検討
第7回	令和4年 3月15日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告取りまとめ方針に関する確認・検討

1.2.2. 同時一体提供に関する深堀検討

① 今後仮に同時一体提供が認められた場合に必要なルールに関する検討

本委員会にて、今後仮に同時一体提供が認められた場合に必要なルールに関する検討を行った。具体的には、同時一体提供の対象サービス、保険外部分(家族への支援分)の費用のあり方、同時一体提供の場合の介護保険内外の区分(請求の仕方)に関する考え方等について議論を行った。

② 同時一体提供に係るニーズに関する整理

昨年度調査結果も踏まえ、消費者(利用者・家族)および訪問介護事業者それぞれの視点での同時一体提供に係るニーズについて整理した。

③ 同時一体提供を認めた場合に懸念される課題とその対応策に関する検討

今後仮に同時一体提供が認められた場合に懸念される課題として、まずは介護サービスの提供時間の実態把握が困難である点が挙げられる。さらに、本検討委員会では、介護保険の健全性担保の観点・介護人材の観点・消費者保護の観点で、それぞれの課題について整理を行い、各課題の対応策として、必要なチェック体制に関する整理や、訪問介護事業者・ケアマネジャー・保険者(自治体等)など各ステークホルダーの期待役割等に関する検討を行った。

<今後仮に同時一体提供が認められた場合に懸念される課題>

- 介護サービスの提供時間の実態把握の観点での課題
 - 同時一体提供の場合に介護サービスの提供時間の実態把握が困難になる
- 介護保険制度の健全性担保の観点での課題
 - 不要な介護保険サービスの誘引を防ぎ、利用者の自立支援に資する同時一体提供であることを担保する必要がある
- 介護人材の観点での課題
 - 同時一体提供を認めることにより、家族分の支援が必要な場合に、一般的な保険外サービス(家事代行)を利用するよりも、同時一体提供の枠組みの中で家族についても支援を受けたほうが安価で利用できる可能性が高くなることから、同時一体提供による保険外サービスの需要が高まることが想定される。その結果、保険外サービスの供給量が増え、限られた介護人材が保険外サービスに流入する可能性があり、これを防止する必要がある
 - 同時一体提供を認めることで、同時一体提供を利用する人(保険外部分の自費を負担できる人)に偏ってサービスが提供されることを防止する必要がある
- 消費者保護の観点での課題
 - 不必要な契約の押し売り等の防止
 - 過度な請求や不当に高い金額での契約の防止
 - 同時一体提供の仕組み自体に対する消費者(利用者・家族)の理解促進

④ 同時一体提供のメリット・課題に関する整理

委員会において、今年度調査で整理された事項を踏まえ、改めて同時一体提供によって期待されるメリットと課題について整理を行った。

1.2.3. 「多機能系等サービス」における保険外サービス、保険外相当のサポートの実態把握

① 事前調査の実施

事前調査として、まず小多機・看多機・定期巡回における現行法規を確認した。次いで、小多機・看多機・定期巡回におけるサービスについて調査した先行研究の内容を整理した。さらに、関係団体として一般社団法人 24 時間在宅ケア研究会および全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会へヒアリングを行い、調査事項や調査の進め方に関して助言を得た。

② 調査骨子の検討

事前調査を踏まえ、今年度調査の調査方針・調査骨子について検討・整理を行った。

③ 実査・取りまとめ

全国の小多機・看多機・定期巡回事業所を対象とするアンケート調査を実施し、結果の取りまとめを行った。

1.2.4. 報告書の作成

一連の調査研究の内容・結果について、本報告書に取りまとめた。

2. 同時一体提供に関する深堀検討

本章では、同時一体提供に関して今年度調査で整理、取りまとめを実施した内容について示す。

本委員会で議論する同時一体提供は、訪問介護による生活援助の利用者が家族と同居している場合に、利用者本人への支援と同居家族への支援を同時一体的に提供することをいう。そもそも同居家族がいる場合の生活援助サービスについては、「同居家族等がいる場合における訪問介護サービス等の生活援助の取扱いについて」(平成 21 年 12 月 25 日付厚生労働省老健局振興課長通知)で示されている通り、利用者の同居家族等が障害や疾病等の理由により家事を行うことが困難な場合や、その他やむを得ない事情により家事が困難な場合などに限って利用が認められるものである(参考:図表 5)。よって、同時一体提供の対象となる「訪問介護による生活援助の利用者が家族と同居している場合」というのは限定的なケースであると言える。本調査事業においては、上記で整理した通り、同時一体提供の対象が限定的であることを前提として議論を行った。

なお、訪問介護による生活援助の利用者が家族と同居している場合に、利用者への介護保険サービスと同居家族への保険外サービスを同時一体的に提供することは、自立支援・重度化防止という介護保険の目的にそぐわないサービスの提供を助長するおそれがあることや、家族への生活支援サービスを目的として介護保険を利用しようとするなど、利用者本人のニーズにかかわらず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こと等が指摘されており、現状認められていない。

本調査事業は、前項の調査概要でも整理の通り、あくまで今後仮に同時一体提供が認められたとした場合に必要なルールや懸念点等について議論することを目的としている。同時一体提供を認めることの可否および要否については議論の対象としていない。

図表 5 同居家族等がいる場合における訪問介護サービス等の生活援助の取扱いについて

どのような場合に生活援助は利用できますか？


介護保険で利用できる生活援助は、適切なケアプランに基づき、次のような理由により自ら行うことが困難であると認められた、日常生活に必要な家事の支援です。

○利用者が一人暮らしの場合

○利用者の家族等が障害や疾病等の理由により、家事を行うことが困難な場合

※利用者の家族が障害や疾病でなくても、その他の事情により、家事が困難な場合
例えば、

- ・家族が高齢で筋力が低下していて、行うのが難しい家事がある場合
- ・家族が介護疲れで共倒れ等の深刻な問題が起きてしまうおそれがある場合
- ・家族が仕事で不在の時に、行わなくては日常生活に支障がある場合などがあります。



上記のように、利用者に同居家族がいるということだけで一律に生活援助が利用できないわけではありません。ご家族の状況等を確認した上で、利用が可能な場合もありますので、担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）にご相談下さい。

2.1. 今後仮に同時一体提供が認められた場合に必要なルールに関する検討

本委員会にて、今後仮に同時一体提供が認められた場合に必要なルールに関する検討を行った。具体的には、同時一体提供の対象サービス、保険外部分(家族への支援分)の費用のあり方、同時一体提供の場合の介護保険内外の区分(請求の仕方)に関する考え方等について議論を行った。各論点における議論の詳細や、本委員会におけるご意見等について、以下に詳細を記載する。

2.1.1. 同時一体提供の対象サービス

① 同時一体提供の対象サービスに関する検討内容

委員会において、同時一体提供を行うことを認める対象サービスについて検討した。具体的には、訪問介護における生活援助の各サービスの中で、本人分の支援と家族分の支援を同時に実施でき、また同時に支援を行うことが効率的であると判断されるサービスを検討した。

なお、同時一体提供の対象サービスの検討にあたっては、訪問介護における生活援助の内容として、訪問介護におけるサービス行為の一連の流れを例示した通知「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」(平成 12 年3月 17 日厚生労働省老健局老人福祉計画課長通知、以下「老計 10 号」と表記)にて例示された内容(図表 6)を基に検討を行った。

さらに、訪問介護における身体介護の中の、通院等乗降介助、身体介護の通院・外出介助および見守りの援助についても、同時一体提供の対象となり得るか議論した。

図表 6 老計 10 号における生活援助の内容に関する例示

サービス準備等 (生活援助サービスを提供する際の 事前準備等として行う行為)	健康チェック(利用者の安否確認、顔色等のチェック)
	環境整備(換気、室温・日あたりの調整等)
	相談援助、情報収集・提供
	サービス提供後の記録等
掃除	居室内やトイレ、卓上等の清掃
	ゴミ出し
	準備・後片づけ
洗濯	洗濯機または手洗いによる洗濯
	洗濯物の乾燥(物干し)
	洗濯物の取り入れと収納
	アイロンがけ
ベッドメイク	利用者不在のベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
衣類の整理・被服の補修	衣類の整理(夏・冬物等の入れ替え等)
	被服の補修(ボタン付け、破れの補修等)
一般的な調理、配下膳	配膳、後片づけのみ
	一般的な調理
買い物・薬の受け取り	日用品等の買い物(内容の確認、品物・釣り銭の確認を含む)
	薬の受け取り

② 本委員会における議論

生活援助の各サービスの中で、掃除およびベッドメイク、衣服の整理・被服の補修については、本人分の支援と家族分の支援を連続して行うことはできるものの、同時一体的に実施することはできないことから、今後仮に同時一体提供が認められた場合の対象サービスから外れるのではないかというご意見があった。一方、洗濯および一般的な調理・配下膳、買い物・薬の受け取りについては、本人分の支援と家族分の支援を同時一体的に実施でき、さらに、本人分と家族分を分けて提供するよりも、同時にサービス提供を行うことが効率的であるというご意見があった。(参考:図表7)

また、身体介護の中の、通院等乗降介助、身体介護の通院・外出介助および見守りの援助については、それぞれ以下の理由から、本委員会では今後仮に同時一体提供が認められた場合の対象サービスから外れるのではないかというご意見があった。

- 通院等乗降介助における同時一体提供
 - 留意事項通知ⁱⁱ第2の2(7)にて、移送行為そのものすなわち運転時間中は所定単位数の算定対象ではなく、移送に係る経費(運賃)は引き続き評価されないとしている。
 - つまり、移送中は介護報酬で評価されているわけではないため(要介護者にとって必要なサービスであれば)、要介護者以外の家族等を乗せても問題はない。
 - 疑義照会レベルでも家族等の同乗は差し支えないと回答しており、現行でも可能であるため同時一体提供の対象サービスとしては検討対象外とすることが妥当である。
- 身体介護の通院・外出介助における同時一体提供(公共交通機関を活用する場合)
 - 通院・外出介助は、「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について(平成 12 年3月 17 日老計 10 号)」にて、声かけ・説明→目的地(病院等)に行くための準備→バス等の交通機関への乗降→気分の確認→受診等の手続き・(場合により)院内の移動等の介助とされており、バス等の交通機関での移動中にも気分の確認などの介護を行う必要がある。また、Q & Aでも通院・外出介助は移送中の気分の確認も含めて一連の行為を行った場合に算定できるとされている。
 - 移送中の介護を要介護者以外と同時並行で行うことは、本来提供できる要介護者への介護の時間を削ることになることを踏まえて、同時一体提供の対象サービスとしては検討対象外とすることが妥当である。
- 身体介護の見守りの援助の中で要介護者が家族分の家事も行うことについて
 - 身体介護は日常生活動作向上の観点から、利用者の自立支援に資するものであるところ、家族分を含めて同時一体提供を行った場合にその目的を果たすか別途検討が必要であり、本老健事業の検討範囲とはしないという形で整理することが妥当である。

ⁱⁱ 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について(平成 12 年3月1日老企第 36 号厚生省老人保健福祉局企画課長通知)

図表 7 同時一体提供の対象サービス(生活援助)に関する本委員会での整理

分類 (大項目)		同時一体的な提供があり得るか		本検討会での取扱
①	掃除	×	保険サービスと保険外サービスが同時一体的に提供されることはない	同時一体提供を認める場合の対象サービスはならない
②	洗濯	○	<ul style="list-style-type: none"> 同時一体提供があり得る 洗濯機または手洗いによる洗濯・物干し・洗濯物の取り入れ・収納・アイロンがけの一連の流れについて、複数名分を同時に行った方が生産性が向上し、資源の節約にもなる 	同時一体提供を認める場合の対象サービスとして検討
③	ベッドメイク	×	保険サービスと保険外サービスが同時一体的に提供されることはない	同時一体提供を認める場合の対象サービスはならない
④	衣類の整理・被服の補修	×	保険サービスと保険外サービスが同時一体的に提供されることはない	同時一体提供を認める場合の対象サービスはならない
⑤	一般的な調理・配下膳	○	<ul style="list-style-type: none"> 同時一体提供があり得る 調理・配下膳ともに複数名分を同時に行った方が生産性が向上し資源の節約にもなる 	同時一体提供を認める場合の対象サービスとして検討
⑥	買い物・薬の受け取り	○	<ul style="list-style-type: none"> 同時一体提供があり得る 複数名分の買い物・薬の受け取りを同時一体的に提供する方が生産性が向上する(行き帰りの手間の節約など) 	同時一体提供を認める場合の対象サービスとして検討

2.1.2. 同時一体提供の場合の保険外部分の費用のあり方

①同時一体提供の場合の保険外部分の費用のあり方に関する検討内容

同時一体提供の場合の保険外部分の費用のあり方に関して、以下の3案に整理し、それぞれについて検討を行った。

- 案①保険外部分の価格について事業者が自由に設定できるものとする
事業者と利用者の合意に基づく自由契約とする
- 案②保険外部分の価格について、自治体(保険者)によるチェックの仕組みを設ける
保険外のサービスメニュー・価格について事前に自治体(保険者)に提出し、チェックを受ける仕組みとする(参考:図表 8)
- 案③保険外部分の価格について、国が価格の水準を示す
通知等において、保険外部分の価格について、「低廉な価格に抑える」、「一般的な家事代行サービス並の価格とする」等の内容を記載し、国が価格の水準を示す

図表 8 有料老人ホーム・サービス付き高齢者住宅が提供するサービスの一覧表ⁱⁱⁱ

別添2 有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表							
特定施設入居者生活介護（地域密着型・介護予防を含む）の指定の有無	個別の利用料で、実施するサービス （利用者が全額負担）					なし	あり
	特定施設入居者生活介護費で、実施するサービス （利用者一部負担 ^{※1} ）		包含 ^{※2}	都度 ^{※2}	料金 ^{※3}	備 考	
介護サービス							
食事介助	なし	あり	なし	あり			
排泄介助・おむつ交換	なし	あり	なし	あり			
おむつ代			なし	あり			
入浴（一般浴）介助・清拭	なし	あり	なし	あり			
特浴介助	なし	あり	なし	あり			
身辺介助（移動・着替え等）	なし	あり	なし	あり			
機能訓練	なし	あり	なし	あり			
通院介助	なし	あり	なし	あり			※付添いのできる範囲を明確化すること
生活サービス							
居室清掃	なし	あり	なし	あり			
リネン交換	なし	あり	なし	あり			
日常の洗濯	なし	あり	なし	あり			
居室配膳・下膳	なし	あり	なし	あり			
入居者の嗜好に応じた特別な食事			なし	あり			
おやつ			なし	あり			
理美容師による理美容サービス			なし	あり			
買い物代行	なし	あり	なし	あり			※利用できる範囲を明確化すること
役所手続き代行	なし	あり	なし	あり			
金銭・貯金管理			なし	あり			
健康管理サービス							
定期健康診断			なし	あり			※回数（年〇回など）を明記すること
健康相談	なし	あり	なし	あり			
生活指導・栄養指導	なし	あり	なし	あり			
服薬支援	なし	あり	なし	あり			
生活リズムの記録（排便・睡眠等）	なし	あり	なし	あり			
入退院時・入院中のサービス							
移送サービス							
入退院時の同行	なし	あり	なし	あり			※付添いのできる範囲を明確化すること
入院中の洗濯物交換・買い物	なし	あり	なし	あり			
入院中の見舞い訪問	なし	あり	なし	あり			

※1：利用者の所得等に応じて負担割合が変わる（1割又は2割の利用者負担）。
 ※2：「あり」を記入したときは、各種サービスの費用が、月額の利用者費用に包含される場合と、サービス利用の都度払いによる場合に応じて、いずれかの欄に〇を記入する。
 ※3：都度払いの場合、1回あたりの金額など、単位を明確にして記入する。

② 本委員会における議論

案②（保険外部分の価格について、自治体（保険者）によるチェックの仕組みを設ける）については、適切な価格に関する基準も明確ではない中で、保険者・事業者双方に大きな負担がかかるため、現実的ではないのではないかとのご意見があった。

また、案③（保険外部分の価格について、国が価格の水準を示す）については、消費者（利用者・家族）の立場では、一定の価格の水準が示されたほうが安心して利用できるのではないかとのご意見があった。一方で、価格の水準の設定の難しさや、価格の水準を設定してもチェックが難しいこと等を懸念するご意見があった。

案①（保険外部分の価格について事業者が自由に設定できるものとする）については、基本的には事業者と利用者の合意に基づく自由契約が妥当ではないかとのご意見があった。ただし、自由契約を基本としつつも、同時一体提供における家族分の支援について、介護保険給付額以上の対価を求めることは、過度な請求や不当に高い金額での契約を助長するおそれがあり、消費者保護の観点から適切ではないと考えられるため、同時一体提供の場合の保険外部分の費用について、介護保険給付額を上限として設定するなど、何らかの形で金額の上限を定めることは有り得るのではないかとのご意見があった。

iii 厚生労働省は、「有料老人ホームの設置運営標準指針」（平成14年7月18日付け老発第0718003号、最終改正・平成30年4月2日付け老発0402第1号）において、各施設に対し、提供する（保険外サービスを含む）介護サービスの内容・費用等を、厚労省が示す様式（有料老人ホーム・サービス付き高齢者住宅が提供するサービスの一覧表）に従い一覧化し、重要事項説明書の別添資料として定期的または変更の都度自治体に提出することを求めている。

また、保険内サービスと保険外サービスが同時一体的に提供されることから、家族分の支援に係る時間を把握することが難しいため、保険外部分の価格設定として、時間ごとの金額設定(例:1時間〇〇円)よりも、実施事項ごとの金額設定(例:調理1回1人前〇〇円)のほうが適当ではないかとのご意見があった。

図表 9 保険外部分の費用に関する考え方(例)

	支援内容(例)	請求イメージ
介護保険のみ利用の場合	<ul style="list-style-type: none"> 洗濯(要介護者1名分) 調理・配下膳(要介護者1名分) 	<p>介護保険：50分</p> <p>※請求区分：訪問介護(生活援助)45分以上</p>
従来通り時間を分けて提供する場合	<p><要介護者への支援(介護保険)></p> <ul style="list-style-type: none"> 洗濯(要介護者1名分) 調理・配下膳(要介護者1名分) <p><家族への支援(保険外)></p> <ul style="list-style-type: none"> 調理・配下膳(家族1名分) 	<p>介護保険：50分</p> <p>※請求区分：訪問介護(生活援助)45分以上</p> <p>介護保険外(自費)：〇〇円/30分</p>
同時一体提供の場合	<ul style="list-style-type: none"> 洗濯(要介護者1名分) 調理・配下膳(要介護者1名および家族1名に対する同時一体提供) 	<p>介護保険：50分</p> <p>※請求区分：訪問介護(生活援助)45分以上</p> <p>介護保険外(自費)：●●円/1回</p>

2.1.3. 同時一体提供の場合の保険内外の区分(請求の仕方)

① 同時一体提供の場合の保険内外の区分(請求の仕方)に関する検討内容

本人分と家族分のサービスが同時一体的に提供される場合は、請求に際して、介護保険でまかなう部分と保険外(自費)部分との切り分けが必要である。区分の方法として以下の2つの案を整理し、それぞれについて委員会にて検討を行った。

- **案①**人頭割

トータルでの提供時間を提供人数で割り、要介護者1名分だけ介護保険でまかなうものとする

- **案②**介護保険サービスのみ提供の場合の標準的な時間に準じて介護保険を適用

トータルの提供時間のうち、訪問介護計画に位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間のみ介護保険でまかなうものとする

※「訪問介護計画に位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間」については、留意事項通知^{iv}(参考:図表 10)において、所定単位数を算定に用いるとされている、「訪問介護計画に位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間」を適用することが考えられる。

^{iv} 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

図表 10 留意事項通知における記載

○指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

1 通則

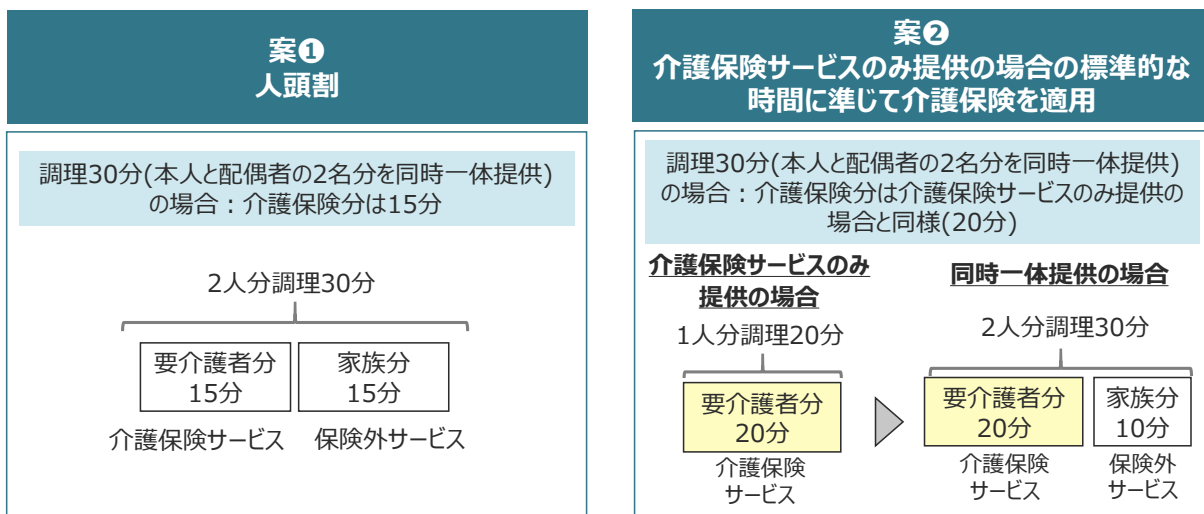
(5) 複数の要介護者がいる世帯において同一時間帯に訪問サービスを利用した場合の取扱いについて
 それぞれに標準的な所要時間を見込んで居宅サービス計画上に位置づける。例えば、要介護高齢者夫婦のみの世帯に一〇〇分間訪問し、夫に五〇分の訪問介護（身体介護中心の場合）、妻に五〇分の訪問介護（身体介護中心の場合）を提供した場合、夫、妻それぞれ三九四単位ずつ算定される。ただし、生活援助については、要介護者間で適宜所要時間を振り分けることとする。

2 訪問介護費

(4) 訪問介護の所要時間

- ① 訪問介護の所要時間については、実際に行われた指定訪問介護の時間ではなく、訪問介護計画において位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間とすること。
- ② 訪問介護の報酬については、①により算出された指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間が、いずれの時間区分に該当するかをもって決定されるものである。訪問介護の所要時間は、介護支援専門員やサービス提供責任者が行う適切なアセスメント及びマネジメントにより、利用者の意向や状態像に従い設定されるべきものであることを踏まえ、訪問介護計画の作成時には硬直的な運用にならないよう十分に留意し、利用者にとって真に必要なサービスが必要に応じて提供されるよう配慮すること。
- ③ 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、指定訪問介護を実際に行った時間を記録させるとともに、当該時間が①により算出された指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合には、サービス提供責任者に、介護支援専門員と調整の上、訪問介護計画の見直しを行わせるものとする。具体的には、介護報酬の算定に当たっての時間区分を下回る状態（例えば、身体介護中心型において、標準的な時間は四五分、実績は二〇分の場合）が一月以上継続する等、常態化している場合等が該当する。

図表 11 保険内外の区分(請求の仕方)に関する各案のイメージ



② 本委員会における議論

案①(人頭割)は要介護者分の支援の原価と、家族分の支援の原価を1:1で按分するため、「保険外サービス分が保険給付からまかなわれる」ことを防ぐことができるメリットがある。一方で、利用者(本人・家族)に理解されにくく、また家族の人数が増えるにしたがって自費の負担が増えること等が懸念されるというご意見があった。

案②については、現状の所定単位数の算定にも「訪問介護計画に位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間」が用いられていることから、同時一体提供の場合にもこの考え方を採用し、介護保険サービスのみ提供の場合の標準的な時間に準じて介護保険を適用するのが妥当

ではないかというご意見があった。一方で、案②を採用した場合、家族への支援分の原価の一部が介護保険から充当される（「保険外サービス分が保険給付から賄われる」）ことが懸念されるというご意見があった。

2.2. 同時一体提供に係るニーズに関する整理

昨年度調査結果等も踏まえ、同時一体提供に係るニーズについて、消費者（利用者・家族）および事業者それぞれの視点で整理を行った。

2.2.1. 消費者のニーズ

昨年度調査において実施した訪問介護事業所向けアンケート調査で、同時一体提供について消費者（利用者・家族）の一定のニーズがあることが明らかになっている。（参考：図表 12、図表 13）

また、委員会においては消費者（利用者・家族）の同時一体提供に関するニーズについて以下のご意見があった。

【消費者（利用者・家族）の同時一体提供に係るニーズに関する委員会でのご意見】

- さまざまな保険外サービスが市場にあるが、消費者（利用者・家族）の選択肢を増やすという観点で、同時一体提供を認めることは有効ではないか。
- 生活援助は世帯の介護力が低い場合に位置づけられるものであり、同時一体提供を認めることで家族の支援（ケアラー支援）の強化に繋がり、在宅生活の維持に資する可能性がある。
- 時間を分けて保険外サービスを提供する場合と比較して、利用者負担を削減できる可能性がある。

図表 12 家族分の食事・洗濯等への支援に関する、利用者・家族からの要望・相談について
（昨年度調査結果より抜粋）

	利用者・家族から相談・要望を受けたことがあるもの（n-161）
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 ※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：その他	1.9%

図表 13 家族分の食事・洗濯等への支援に関する、利用者・家族からの要望・相談の内容について
(昨年度調査結果より抜粋)

	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%

2.2.2. 訪問介護事業者のニーズ

昨年度調査において実施した訪問介護事業所向けアンケート調査では、同時一体提供が仮に認められた場合、収益の向上が見込まれると考えている事業所が半数を超えることが明らかになっており、同時一体提供へのニーズは一定程度確認されている。（参考：図表 14）

図表 14 同時一体提供が可能となった場合、事業者想定されるメリット
(昨年度調査結果より抜粋)

	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%

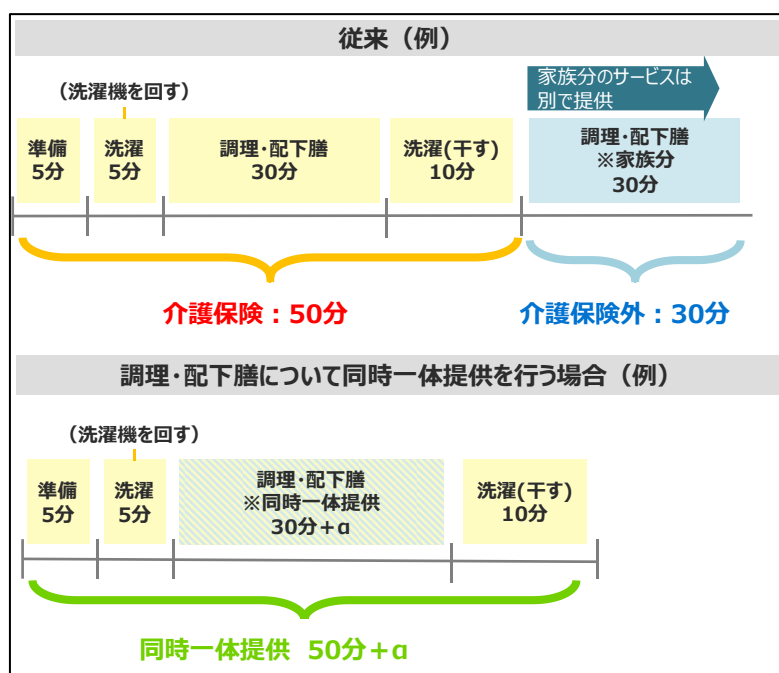
n=161

また、委員会においては事業者の同時一体提供に関するニーズについて以下のご意見があった。

【事業者の同時一体提供に係るニーズに関する委員会でのご意見】

- 家族分のサービスを、時間を分けて提供する場合と比較して、効率的にサービスを提供できる可能性がある。例えば、介護保険の訪問介護における生活援助として洗濯および調理を利用し、同居家族分の調理については別途保険外サービスを利用している場合を想定する。現行ルールでは本人分の調理と同居家族分の調理を同時一体的に提供することは認められていないため、本人分の調理と家族分の調理を分けて実施することになる。一方、同時一体提供が認められた場合、本人分の調理と家族分の調理を同時一体的に提供できるため、全体の時間が短縮でき、生産性向上や消費者（利用者・家族）の負荷軽減につながる可能性がある。（参考：図表 15）
- 同時一体提供で得られる収益について、事業者として処遇改善に充てていくことも考えられ、処遇改善につながる可能性がある。処遇改善によって、他業界・他分野から介護業界への人材の流入についても期待できる可能性がある。

図表 15 同時一体提供によって期待される生産性の向上について



一方で、昨年度実施した訪問介護事業者への調査結果を参照すると、今後仮に同時一体提供を認めた場合でも、「対応は難しい」と回答している事業者が多い。(参考:図表 16)さらに、同時一体提供が仮に認められた場合に想定される課題として、スタッフの負担増や利用者に同時一体提供について理解いただけるかという点を懸念する声がある。(参考:図表 17)

さらに、同時一体提供が可能となった場合の介護保険制度への影響可能性について、半数以上の事業者が「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」および「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、ほかの利用者に何らかの影響が生じる」に「そう思う」と回答している。職員の処遇改善や人材確保につながる可能性については懐疑的な意見が多い。(参考:図表 18)

よって、仮に今後同時一体提供が認められた場合でも、インパクトや広がり方は限定的である可能性がある。また、仮に今後同時一体提供が認められた場合、介護保険制度の健全性担保(本来の理念である自立支援を担保すること)や介護人材等の観点で課題があると言える。

図表 16 同時一体提供が可能となった場合の事業者の対応意向
(昨年度調査より抜粋)

対応意向	人数
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

n=161

図表 17 同時一体提供が可能となった場合に事業者想定される課題
(昨年度調査より抜粋)

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%
スタッフの負荷が増える	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 18 同時一体提供が可能となった場合の介護保険制度の影響可能性
(昨年度調査より抜粋)

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、他の利用者には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%

2.2.3. (参考)事業者の同時一体提供へのニーズに関するヒアリング結果

本調査事業では、今後仮に同時一体提供が認められた場合の事業所等の対応意向や受け止め方についてヒアリングを実施した。同時一体提供のメリットへの言及はあるものの、実際に同時一体提供を実施するには従業員教育や利用者への理解促進等の観点で課題があるとのことがあった。

また、介護保険サービス(身体介護)を提供した方が、保険外サービスをスポット的に行うより収入を得られる可能性があるとのこと意見もあり、人材不足の中で保険外サービスを提供する動機があるかについては疑問の声もあった。

①株式会社やさしい手(保険内・保険外サービス提供企業)

【実施日】

令和3年12月22日

【事業概要】

- 居宅介護サービス(訪問介護・定期巡回・居宅介護支援・デイサービス・福祉用具・訪問看護・小多機・看多機)を主たる事業として展開
- その他、家事代行の自費サービスとして「おまかせさんサービス」を展開している
 - 1時間 3,000円から利用可能
 - 洗濯、調理、掃除等の一般的な家事に対応
 - 要介護認定を受けていない高齢者の利用が多いが、若い方だと20代30代の利用もある

【ヒアリング結果】

- おまかせ事業部(保険外サービス部門)の提供する家事代行サービスは、要介護認定を受けていない方の利用が主であるが、要介護認定のある方でも、介護保険のルールに縛られず自由にサービスを受けたいという需要で利用されるパターンがある。一方、同社の訪問介護サービスを利用されている要介護者の方で、追加で自費のサービスを希望されることもある。その場合は、訪問介護サービスのスタッフ(有資格者)が時間を延長して対応する。
- 調理、洗濯等の支援は、利用者本人向けの支援と家族向けの支援を分けて実施することは合理的ではない。同時一体的提供の対象となり得るであろう。
- 介護保険サービスの利用者・家族と、家族分の家事について同時一体的に対応できないのか質問されることもある。同時一体的に提供できれば、調整負荷が減り、事業所・利用者ともにメリットはあるであろう。また、現行ルールでは、介護保険サービスと保険外サービスを分けて提供することが求められるため、事業所としても手順書を明確に定義して提供している。同時一体提供が認められることで、こうしたストレスが軽減される可能性はある。
- 一方で、同時一体提供を行うにしても、利用者への丁寧な説明が必要になる。この点は従業員への教育等も必要であり、非常に手間がかかる。同時一体提供を進めていくにあたっては、市役所・ケアマネ等の協力も必要なのではないか。また、収入が向上するかは分からない。

②株式会社ヘルパーリンク(保険外サービス提供企業)

【実施日】

令和3年11月22日

【事業概要】

- 高齢者向け生活サポートマッチングサービスとして、1時間 1,500円と比較的安価で生活サポートを中心とする保険外サービスを展開
 - 主に Web でサポートが必要な高齢者とスタッフをマッチング
 - 無資格者でもスタッフとして登録可能(スタッフの7割程度は無資格者)
- 具体的には家事援助(買い物・料理・ゴミ出しなど)、庭の手入れ、家具の移動、外出支援(買い

物同行、散歩への同行、病院への付き添い)、訪問による見守り・安否確認等に対応

【ヒアリング結果】

- 介護保険サービス利用者掃除・調理などの生活援助の部分については、そもそも介護保険サービスを使わず、すべて保険外サービスとしてヘルパーリンク等に依頼される方もいる。調理などは特に、家族分もまとめて依頼が可能で、様々な追加依頼もできる保険外サービスの方が、利便性が高いのだと思う。
- 介護保険サービスの事業者としても、報酬の面などから、身体介護に重点を置く事業者が多い。特に要支援の方の生活援助については、保険外サービスで対応してほしいとのことで、ヘルパーリンクに依頼がくることもある。

2.3. 同時一体提供を認めた場合に懸念される課題とその対応策に関する検討

今後仮に同時一体提供が認められた場合に懸念される課題として、まずは介護サービスの提供時間の実態把握が困難である点が挙げられる。さらに、本検討委員会では、介護保険の健全性担保の観点・介護人材の観点・消費者保護の観点で、それぞれの課題について整理を行い、各課題の対応策として、必要なチェック体制に関する整理や、訪問介護事業者・ケアマネジャー・保険者(自治体等)など各ステークホルダーの期待役割等に関する検討を行った。検討の詳細を次頁以降に示す。

<今後仮に同時一体提供が認められた場合に懸念される課題>

- 介護サービスの提供時間の実態把握の観点での課題
 - 同時一体提供の場合に介護サービスの提供時間の実態把握が困難になる
- 介護保険制度の健全性担保の観点での課題
 - 不要な介護保険サービスの誘引を防ぎ、利用者の自立支援に資する同時一体提供であることを担保する必要がある
- 介護人材の観点での課題
 - 同時一体提供を認めることにより、家族分の支援が必要な場合に、一般的な保険外サービス(家事代行)を利用するよりも、同時一体提供の枠組みの中で家族についても支援を受けたほうが安価で利用できる可能性が高くなることから、同時一体提供による保険外サービスの需要が高まるのが想定される。その結果、保険外サービスの供給量が増え、限られた介護人材が保険外サービスに流入する可能性があり、これを防止する必要がある
 - 同時一体提供を認めることで、同時一体提供を利用する人(保険外部分の自費を負担できる人)に偏ってサービスが提供されることを防止する必要がある
- 消費者保護の観点での課題
 - 不必要な契約の押し売り等の防止
 - 過度な請求や不当に高い金額での契約の防止
 - 同時一体提供の仕組み自体に対する消費者(利用者・家族)の理解促進

2.3.1. 介護サービスの提供時間の実態把握の観点での課題

訪問介護費に係る所要時間については、留意事項通知[▽](参考: 図表 19)にも記載の通り、「実際に行われた指定訪問介護の時間ではなく、訪問介護計画において位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間とする」ことが定められている。さらに、「指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、指定訪問介護を実際に行った時間を記録させるとともに、当該時間が①により算出された指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合には、サービス提供責任者に、介護支援専門員と調整の上、訪問介護計画の見直しを行わせるものとする。」との記載があり、指定訪問介護を実際に行った時間を記録し、指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間と比較のうえ、必要に応じて訪問介護計画の見直しを行うことが必要とされている。

今後仮に同時一体提供を認めた場合、同時一体的に提供される介護保険サービスと家族分の保険外サービスにおける具体的なサービス提供区分が曖昧になり、訪問介護の提供時間の実態把握が困難になる可能性がある。

図表 19 留意事項通知における記載

○指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

1 通則

(5) 複数の要介護者がいる世帯において同一時間帯に訪問サービスを利用した場合の取扱いについて
それぞれに標準的な所要時間を見込んで居宅サービス計画上に位置づける。例えば、要介護高齢者夫婦のみの世帯に一〇〇分訪問し、夫に五〇分の訪問介護（身体介護中心の場合）、妻に五〇分の訪問介護（身体介護中心の場合）を提供した場合、夫、妻それぞれ三九四単位ずつ算定される。ただし、生活援助については、要介護者間で適宜所要時間を振り分けることとする。

2 訪問介護費

(4) 訪問介護の所要時間

- ① 訪問介護の所要時間については、実際に行われた指定訪問介護の時間ではなく、訪問介護計画において位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間とすること。
- ② 訪問介護の報酬については、①により算出された指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間が、いずれの時間区分に該当するかをもって決定されるものである。訪問介護の所要時間は、介護支援専門員やサービス提供責任者が行う適切なアセスメント及びマネジメントにより、利用者の意向や状態像に従い設定されるべきものであることを踏まえ、訪問介護計画の作成時には硬直的な運用にならないよう十分に留意し、利用者にとって真に必要なサービスが必要に応じて提供されるよう配慮すること。
- ③ 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、指定訪問介護を実際に行った時間を記録させるとともに、当該時間が①により算出された指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合には、サービス提供責任者に、介護支援専門員と調整の上、訪問介護計画の見直しを行わせるものとする。具体的には、介護報酬の算定に当たっての時間区分を下回る状態（例えば、身体介護中心型において、標準的な時間は四五分、実績は二〇分の場合）が一月以上継続する等、常態化している場合等が該当する。

2.3.2. 介護保険の健全性担保の観点での課題

介護保険の健全性担保の観点では、不要な介護保険サービスの誘引を防ぎ、利用者の自立支援に資する介護保険サービス提供であることを担保することで、介護保険システムの健全性を保つ必要がある。

不要な介護保険サービスの誘引について、例えば、家族分の支援が必要な場合に、一般的な保険外サービス(家事代行)を利用するよりも、同時一体提供の枠組みの中で家族についても支援を受け

[▽] 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

たほうが安価で利用できる可能性が高くなることから、本来的に介護保険サービスが不要であっても生活援助をプランに組み込むことがあり得る。事業者にとってもより幅広い層に保険外サービスを提供できるメリットがあることから、こうした不要な介護保険サービスの誘引が起こらないよう、適切なチェック体制を構築する必要がある。(参考:図表 20)

なお、介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて利用する場合も、一般的な保険外サービス(家事代行)を利用する場合と比較して、場合によって保険外サービスを短時間・安価で利用できるケースがあるかもしれないが、同時一体提供の場合は、利用者分の支援と家族分の支援を同時一体的に提供することができ、家族分の支援にかかる費用を抑えられることから、不要な介護保険サービスの誘引リスクがより高まることが懸念される。また、昨年度調査で実施した事業所向け調査においても、「同時一体提供が可能となった場合の介護保険制度への影響可能性」について「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」に「そう思う」と回答した事業所が 67.7%であり、訪問介護事業者側からも介護保険の健全性担保については課題認識があることが明らかになっている。(参考:図表 21)

上記を踏まえ、介護保険の健全性担保の観点で、同時一体提供に関するステークホルダーであるケアマネジャー、自治体(保険者)、訪問介護事業者のそれぞれに期待される役割や、新たな役割に関して継続的に検討が必要な課題・懸念点等について、委員会で議論を行った。

図表 20 本来的には不要な介護保険サービスの誘引リスクについて
※記載の時間や請求イメージ等は仮のもの

家族分の調理・洗濯を依頼したい場合【現行】	請求イメージ	利用者負担と事業者収入
<p>家族の分の調理・洗濯 ※本人分は実施しない 30分</p> <p>保険外サービス 合計30分</p>	<p>介護保険：0分 介護保険外(自費)：30分</p>	<p>利用者負担：約1500円 ※一般企業の提供する保険外サービス(家事代行)は1時間3000円程度が相場</p> <p>事業者収入：約1500円 ※一般企業の提供する保険外サービス(家事代行)は1時間3000円程度が相場</p>
<p>(本来不要な)介護保険サービスを位置づけた場合(例)</p> <p>準備 本人分 5分</p> <p>調理・配下膳/洗濯 ※同時一体提供 45分</p> <p>同時一体提供 合計50分</p>	<p>介護保険：40分 ※調理・配下膳および洗濯の介護保険分は例えば40分とする ※その40分の中で、一定時間(例えば20分)は家族分の業務も一体的に実施可能 介護保険外(自費)：10分(家族分に固有に必要な時間)</p>	<p>利用者負担と事業者収入</p> <p>利用者負担：683円 ※生活援助：183円(183単位×10円×1割負担) 家族向けサービス：500円(例)(自由契約、全額負担)</p> <p>事業者収入：2330円 ※生活援助：1830円(183単位×10円) 家族向けサービス：500円(例)(自由契約)</p>

図表 21 同時一体提供が可能となった場合の介護保険制度の影響可能性
(昨年度調査より抜粋)

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%

① 介護保険の健全性担保に向けたケアマネジャーの役割・課題に関する議論

今後仮に同時一体提供が認められた場合に、介護保険の健全性担保の観点でケアマネジャーに求められる役割や、その課題等について議論を行った。

ケアマネジャーがケアマネジメントの一環として、提供される介護保険サービスが、利用者の自立支援に資する適切なものであるかをチェックすることが求められるだろうとのご意見があった。さらに、サービス担当者会議の場の活用や、自治体(保険者)が必要に応じて助言を行うことによって、ケアマネジャーを支援していく体制構築も重要であるというご意見があった。

【参考:委員会における主なご意見】

- ケアマネジャーがケアマネジメントの中で、要介護者に提供される介護保険サービスが、利用者の自立支援に資する適切なものであるかをチェックすることが必要だろう。
- 多職種で、適切なサービス提供かどうかを確認できる場としてサービス担当者会議を活用していくことも重要である。
- 不要な介護保険サービスの誘引が懸念される事項があった際など、ケアマネジャーだけでは対応しきれない事案については、自治体(保険者)に相談できる体制が必要である。
- 訪問介護事業所と担当のケアマネジャーが所属する居宅介護支援事業所が同一法人の場合についても、適切なチェックが行われる必要がある。

② 介護保険の健全性担保に向けた自治体(保険者)の役割・課題に関する議論

今後仮に同時一体提供が認められた場合に、介護保険の健全性担保の観点で自治体(保険者)に求められる役割や、その課題等について議論を行った。

自治体(保険者)がケアプラン点検を通じて、ケアプランが利用者の自立支援に資する適切なものであることや、介護保険制度が健全に運用されていることをチェックしていくことが妥当ではないかというご意見があった。一方で、どのケアプランが同時一体提供利用者のケアプランなのかを保険者として把握

握することが出来ないことなどから、自治体(保険者)によるケアプラン点検の有効性の担保には課題もあるのではないかとのご意見があった。

【参考:委員会における主なご意見】

- 自治体(保険者)はケアプラン点検を通じて、ケアプランが利用者の自立支援に資する適切なものであることや、介護保険制度が健全に運用されていることを確認することが考えられる。
- 消費者(利用者・家族)側へ、同時一体提供の正しい使い方に関する啓発を行い、不適切な利用が起らないよう取り組むことも求められるのではないかと。
- どのケアプランが同時一体提供利用者のケアプランなのかを保険者として把握することができないという点には留意が必要である。自治体(保険者)によってもチェックの粒度感は異なると考えられ、自治体(保険者)によるケアプラン点検の有効性の担保には課題もあるのではないかと。

③ 介護保険の健全性担保に向けた事業者の役割・課題に関する議論

今後仮に同時一体提供が認められた場合に、介護保険の健全性担保の観点で訪問介護事業者に求められる役割や、その課題等について議論を行った。

同時一体提供の場合でも、通常の介護保険サービスと同様、利用者の要介護度や自立度に鑑みて利用者の自立支援に資する適切なサービス提供を行うことが求められるというご意見があった。さらに、サービスの内容や提供時間等をケアマネジャーに報告することや、サービス担当者会議等多職種で意見交換する場において、サービスの必要性や、サービスを利用することによる効果・実績等について説明することも重要ではないかとのご意見があった。

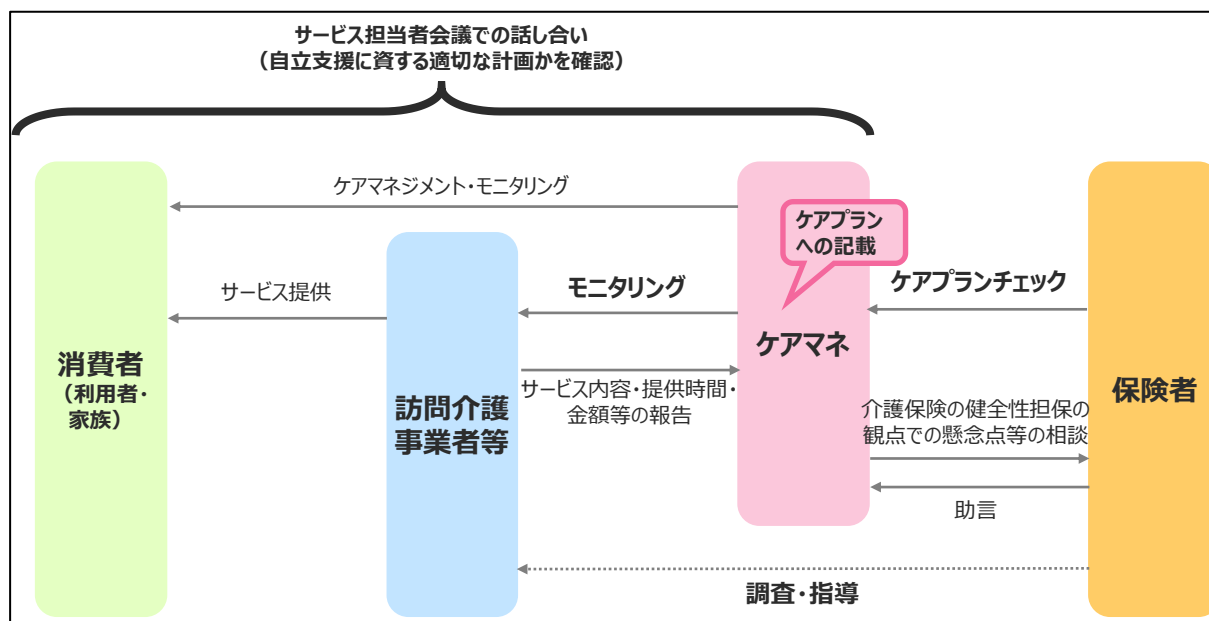
【参考:委員会における主なご意見】

- 同時一体提供を行う場合でも、通常の介護保険サービスと同様、利用者の要介護度や自立度に鑑みて利用者の自立支援に資する適切なサービス提供を行うことが求められる。
- 契約の締結前後に、利用者の担当のケアマネジャーに対し、同時一体提供で提供されるサービスの内容や提供時間、利用料等について報告することが求められる。また、サービス担当者会議等多職種で意見交換する場において、サービスの必要性や、サービスを利用することによる効果・実績等について説明することも重要ではないかと。

④ 介護保険制度の健全性担保に関する議論のまとめ

上述の議論を踏まえると、消費者保護の観点で、同時一体提供に関するステークホルダーであるケアマネジャー、自治体(保険者)、訪問介護事業者のそれぞれに期待される役割等について、図表 22 の通り整理することが考えられる。

図表 22 介護保険制度の健全性担保に関するチェック体制の全体像



2.3.3. 介護人材の観点での課題

同時一体提供を認めることにより、家族分の支援が必要な場合に、一般的な保険外サービス(家事代行)を利用するよりも、同時一体提供の枠組みの中で家族についても支援を受けたほうが安価で利用できる可能性が高くなることから、同時一体提供による保険外サービスの需要が高まることが想定される。その結果、保険外サービスの供給量が増え、限られた介護人材が保険外サービスに流入する可能性がある。さらに、同時一体提供を利用する人(保険外部分の自費を負担できる人)にサービスが偏って供給されることも考えられる。限られた介護人材が適切に配置されるための方策等について、委員会で議論を行った。

① 介護人材の観点での課題に関する検討の前提

本報告書の2.1(同時一体提供の検討意義)でも整理した通り、同時一体提供は、訪問介護による生活援助の利用者が家族と同居している場合に、利用者本人への支援と同居家族への支援を同時一体的に提供することをいう。そもそも同居家族がいる場合の生活援助サービスについては、利用者の同居家族等が障害や疾病等の理由により家事を行うことが困難な場合や、その他やむを得ない事情により家事が困難な場合などに限って利用が認められるものであり、同時一体提供の対象となる「訪問介護による生活援助の利用者が家族と同居している場合」というのは非常に限られたケースであると言える。

また、本報告書の2.2.2(同時一体提供の対象サービス)にて整理した通り、今後仮に同時一体提供が認められた場合、その対象となるサービスは生活援助の中の「洗濯」、「一般的な調理・配下膳」、「買い物・薬の受け取り」に限定されることが想定される。よって、同時一体提供を認めることによる介護人材への影響は限定的であるという見方もある。

さらに、同時一体提供が仮に認められた場合、同時一体提供で得られる収益について、事業者として処遇改善に充てていくことも考えられ、処遇改善につながる可能性がある。処遇改善によって、他業界・他分野から介護業界への人材の流入についても期待できる可能性があり、同時一体提供が介護人材の確保に良い影響を与えることも想定し得る。

一方で、前述の通り、同時一体提供を認めることにより、同時一体提供による保険外サービスの需要が高まることにより、保険外サービスの供給量が増え、限られた介護人材が保険外サービスに流入する可能性がある。こうしたリスクについては起こり得る可能性があるものとして本委員会にて検討すべきというご意見があり、本委員会では次項以下に示す通り検討を行った。

② 保険外サービスの供給量が増え、介護人材が保険外サービスに流入するリスクについて

【介護人材が保険外サービスに流入するリスクに関する検討内容】

同時一体提供を認めることにより、家族分の支援が必要な場合に、一般的な保険外サービス(家事代行)を利用するよりも、同時一体提供の枠組みの中で家族についても支援を受けたほうが安価で利用できる可能性が高くなることから、同時一体提供によって保険外サービスの需要が高まることが想定される。その結果、保険外サービスの供給量が増え、限られた介護人材が保険外サービスに流入する可能性がある。これを防ぐ観点で、同時一体提供の対象となる家族の属性や人数等に制限を設けることについて検討を行った。具体的には、以下の4案を整理し、議論を行った。

なお、介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせる場合も、一般的な保険外サービス(家事代行)を利用する場合と比較して、保険外サービスを短時間・安価で利用でき、保険外サービスの需要が高まり、その結果として限られた介護人材が保険外サービスに流入することは起こり得るかもしれないが、同時一体提供の場合は、利用者分の支援と家族分の支援を同時一体的に提供することができ、家族分の支援にかかる費用を抑えられることから、より保険外サービスが利用しやすくなることが想定され、限られた介護人材が保険外サービスに流入するリスクがより高まることが懸念される。

- 同時一体提供の対象となる家族の属性に制限を設ける
例:対象世帯を限って同時一体提供の利用を認める、
老老世帯およびヤングケアラー世帯に限って同時一体提供の利用を認める 等
- 同時一体提供の対象となる家族の人数に制限を設ける
例:同時一体提供によりサービス提供できる同居家族の人数は1名までとする 等
- 同時一体提供を認める利用者または世帯の所得に制限を設ける
例:介護保険の自己負担割合が1割の利用者など、一定の所得以下の利用者に限定して同時一体提供の利用を認める 等

【本委員会における議論】

属性や人数、所得等外形的な制限をかけることによって、本当に同時一体提供を必要としている人

が利用できなくなる可能性や、同時一体提供の仕組み自体が複雑になり、利用しにくくなる可能性について懸念するご意見があった。また、制限をかけることにより、制限を抜けようとして不正を招く可能性もあること等も指摘された。

なお、ヤングケアラーに対する支援については、介護保険法の法体系上、給付の対象外であり、別途議論が必要であるというご意見があった。一方で、ケアマネジャー等が適切にヤングケアラーを把握し、支援機関につなぐといった方策の検討や、前出の「同居家族等がいる場合における訪問介護サービス等の生活援助の取扱いについて」(平成 21 年 12 月 25 日付厚生労働省老健局振興課長通知) で示されている通り、利用者の同居家族等が障害や疾病等の理由により家事を行うことが困難な場合や、利用者の家族が障害や疾病でなくても、その他の事情により、家事が困難な場合等、家族がいることをもって一律に本人への生活援助が位置付けられないということがないように、再度周知していく必要がある。

③ 介護人材が特定の利用者に偏るリスクについて

同時一体提供を認めることで、同時一体提供を利用する人(保険外部分の自費を負担できる人)にサービスが偏って提供されるリスクについては、本報告書の 2.3.2(介護保険の健全性担保の観点での課題)で整理した介護保険の健全性担保のための仕組みの中で、継続的にチェックしていくことが必要であるというご意見があった。一方で、利用者の経済状況等によってサービスや人的資源に偏りが出るリスクについては、解決が難しい課題として継続的に検討が必要であるというご意見があった。

2.3.4. 消費者保護の観点での課題

消費者保護の観点では、同時一体提供の契約において、消費者(利用者・家族)に対する不必要な契約の押し売りや、過度な請求、不当に高い金額での契約を防ぐために、適切なチェック体制の構築が必要である。さらに、同時一体提供の仕組み自体に対する消費者(利用者・家族)の理解を促進することも重要である。

なお、消費者保護は現行ルールの中で保険内サービスと保険外サービスを分けて提供した場合においても課題となるが、保険内サービスと保険外サービスが同時一体的に提供された場合には、ケアマネジャーや自治体(保険者)等各ステークホルダーの期待役割等について、現行ルールの中で保険内サービスと保険外サービスを分けて提供した場合と異なる整理が必要であることが想定される。消費者保護の観点で、同時一体提供に関するステークホルダーであるケアマネジャー、自治体(保険者)、訪問介護事業者に期待される役割や、新たな役割に関して継続的に検討が必要な課題・懸念点等について、委員会で議論を行った。

① 消費者保護に向けたケアマネジャーの役割・課題に関する議論

今後仮に同時一体提供が認められた場合に消費者保護の観点でケアマネジャーに求められる役割や、その課題等について議論を行った。

同時一体提供を認めるにあたり、消費者保護のためには、ケアマネジャーが第三者的な立場で、事

業者と消費者(利用者・家族)間の契約を確認し、不当な契約や過度な請求等がないか確認せざるを得ないのではないかとのご意見があった。また、同時一体提供の場合において、ケアマネジャーが消費者保護の中心的な役割を仮に担う場合に、サービス担当者会議の活用や自治体(保険者)の助言等により、ケアマネジャーをサポートしていく体制が必要であろうというご意見があった。

一方で、ケアマネジャーに家族への支援分(保険外分)を含めた消費者保護に関する役割を求めることについては、ケアマネジャーの介護保険法における本来業務の範囲や負担を考えると、慎重な議論が必要であるというご意見があった。さらに、ケアマネジャーに、消費者(利用者・家族)の契約について、消費者保護の観点で確認することを求めるのであれば、ケアマネジャーの負担増に対して適切な対価を支払うことが必要ではないかとのご意見があった。

【参考:委員会における主なご意見】

- 同時一体提供の保険外部分(家族への支援に関する契約内容等)に関して、消費者保護の観点でケアマネジャーがモニタリングを行うことについては、必ずしもケアマネジャーの本来業務とは言えず、慎重な議論が必要。ただし、同時一体提供を認めるにあたり、消費者保護のためには、ケアマネジャーが第三者的な立場で、事業者と消費者(利用者・家族)間の契約を確認し、不当な契約や過度な請求等がないか確認せざるを得ないだろう。
- 同時一体提供の場合において、ケアマネジャーが消費者保護の中心的な役割を仮に担うとすると、多職種でサービスや契約等について確認できる場としてサービス担当者会議を活用していくことが重要である。また、消費者保護の観点で懸念すべき事項があった際に、ケアマネジャーだけでは対応しきれないケースがあると考えられる。懸念事項が持ち上がった場合や、ケアマネジャーが判断に迷う事案があった場合に、自治体(保険者)に相談できる体制があると良い。
- また、消費者(利用者・家族)が同時一体提供の仕組み・契約について十分理解できていない場合に、消費者側へフォロー・サポートが必要であるが、この機能についてもケアマネジャーが担わざるを得ないだろう。
- 同時一体提供を認めた場合に、消費者(利用者・家族)の契約についてまとめてケアマネジャーが確認するのであれば、ケアマネジャーの負担増に対して適切な対価を支払うことが必要ではないか。

② 消費者保護に向けた自治体(保険者)の役割・課題に関する議論

今後仮に同時一体提供が認められた場合に、消費者保護の観点で自治体(保険者)に求められる役割や、その課題等について議論を行った。

同時一体提供に関する一つ一つの契約について自治体(保険者)が消費者保護の観点でチェックを行うのは現実的ではないとのご意見があった。一方、事業者と消費者(利用者・家族)の契約において、ケアマネジャーやサービス担当者会議のみで対応が難しい問題が持ち上がった場合に助言を行うなど、消費者保護の観点でケアマネジャーをサポートする役割は必要ではないかというご意見があった。

さらに、同時一体提供を認めるにあたり、介護保険サービスと同様に、自治体(保険者)にて苦情・

相談窓口を設け、万が一問題があった場合は、事業者に対し保険者として適切に対応することが求められるのではないかとのご意見があり、対応のあり方として、以下の案が提示された。

(ア) 苦情・相談への対応について

市町村の住民サービスの一環として、同時一体提供の保険外部分に関する苦情・相談窓口を設けて対応する

(イ) 問題が発覚した場合の事業者への対応について

同時一体的に提供された保険外サービス部分で問題があり、それが介護保険事業者として不適切であると考えられる場合に、何らかの措置を取る・または指導を行う

ただし、仮に同時一体提供についても自治体(保険者)が苦情・相談に対応するのであれば、相応の体制構築や人員・予算の確保が必要であり、自治体(保険者)の負担増を懸念するご意見があった。

さらに、同時一体提供における保険外部分(家族への支援部分)に関しては、消費者行政と適宜連携して対応することも考えられるため、自治体(保険者)と消費者行政の連携強化については引き続き検討が必要ではないかとのご意見があった。

【参考:委員会における主なご意見】

- どの被保険者が同時一体提供でサービスを利用しているのかを保険者として把握するのは難しいため、一つ一つの契約について自治体(保険者)が消費者保護の観点でチェックを行うのは現実的ではない。事業者と消費者(利用者・家族)の契約において、ケアマネジャーやサービス担当者会議のみで対応が難しい問題が持ち上がった場合に助言を行うなど、消費者保護の観点でケアマネジャーをサポートする役割が求められるのではないかと。
- 今後仮に同時一体提供が認められた場合には、消費者(利用者・家族)側の理解促進のための啓発等の取組を行うことも重要である。
- 消費者(利用者・家族)の視点に立つと、介護保険サービスの苦情・相談窓口である自治体(保険者)が、同時一体提供についても同様に苦情・相談窓口となるほうが分かりやすく、混乱も避けられるだろう。
- 介護保険サービスにおいては、自治体(保険者)が利用者からの苦情・相談の窓口となっている。また、介護保険法第 23 条(文書の提出等)において、問題があった場合は事業者に文章等の提示を求めるなど、適切な措置を取る権限があることが示されている。ただし、これらの権限はあくまでも保険給付に関することのみに対して認められており、同時一体提供の保険外部分(家族への支援部分)については権限の範疇ではない。同時一体提供を認めた場合に、自治体(保険者)が保険外部分も含めて苦情・相談の窓口となることや、消費者保護の観点で問題があった場合に自治体(保険者)としてどのように対処すべきか、という点については、慎重な議論が必要。
- 苦情・相談対応について、現在も、例えば介護保険サービスの延長として自費サービスが入っている場合などに、自費サービスに関する相談を自治体(保険者)で受けることがある。その場合に、事業者・利用者間で問題が解決しない場合の打ち手がないことが課題となっている。介護保険サービスの範囲内であれば、保険者として対応ができるが、自費の部分については現在も対応に困

っている。消費者行政の仕組みとの連携についても検討する必要があるのではないか。

- 現行の法律では同時一体的に提供される保険外部分(家族への支援部分)について、自治体(保険者)が照会を求めたり、事業者に対して立ち入り検査を行ったりする法的根拠はない。同様に、苦情・相談対応についても自治体(保険者)の対応範疇ではない。ただし、消費者(利用者・家族)の混乱を避けるためにも、何らかの形で自治体(保険者)にて苦情・相談窓口を設け、問題のある事案が発覚した際は対応することが考えられる。これらを踏まえると、現行法のもとでは自治体(保険者)が消費者保護に関して以下の通り対応することが考えられる。

(ア) 苦情・相談への対応について

市町村の住民サービスの一環として、同時一体提供の保険外部分に関する苦情・相談窓口を設けて対応する

(イ) 問題が発覚した場合の対応について

同時一体的に提供された保険外サービス部分で問題があり、それが介護保険事業者として不適切であると考えられる場合に、何らかの措置を取る・または指導を行う

- 自治体(保険者)において同時一体提供についても苦情・相談に対応する場合は、相応の体制構築や人員・予算の確保が必要であり、自治体(保険者)の負担増が懸念される。

参考:介護保険法第23条(文書の提出等)

市町村は、保険給付に関して必要があると認めるときは、当該保険給付を受ける者若しくは当該保険給付に係る居宅サービス等(居宅サービス(これに相当するサービスを含む。)、地域密着型サービス(これに相当するサービスを含む。)、居宅介護支援(これに相当するサービスを含む。)、施設サービス、介護予防サービス(これに相当するサービスを含む。)、地域密着型介護予防サービス(これに相当するサービスを含む。))若しくは介護予防支援(これに相当するサービスを含む。))をいう。以下同じ。)を担当する者若しくは保険給付に係る第四十五条第一項に規定する住宅改修を行う者又はこれらの者であった者(第二十四条の二第一項第一号において「照会等対象者」という。)に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。

参考:指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

第三十六条

指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第二十三条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 指定訪問介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

5 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会(国民健康保険法(昭和三十三年法律第九十二号)第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。)が行う法第七十六条第一項第三号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

6 指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

③ 消費者保護に向けた訪問介護事業者の役割・課題に関する議論

今後仮に同時一体提供が認められた場合に、消費者保護の観点で訪問介護事業所に求められる役割や、その課題等について議論を行った。

まず大前提として、各事業者は指定介護サービス事業者として、同時一体提供の実施有無にかかわらず、保険内サービス・保険外サービスの提供にあたって消費者保護の観点に十分留意し、基本的なコンプライアンスを遵守することが求められるというご意見があった。また、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場合と同様に、消費者(利用者・家族)への文章による丁寧な説明や、契約内容に関するケアマネジャーへの報告、消費者(利用者・家族)からの苦情や相談を受け付ける窓口の設置等が必要ではないかとのご意見があった。

【参考:委員会における主なご意見】

- 介護保険サービスと保険外サービスの同時一体提供を行う場合は、同時一体提供を行う際の保険外部分の利用料を別途定め、公表することが求められるのではないかと。

- 同時一体提供を含む契約の締結にあたっては、消費者(利用者・家族)に対して文章等で丁寧に説明を行い、同時一体提供で提供されるサービスの内容、提供時間、利用料等について、利用者の同意を得ることが必要。さらにその際に、利用者の認知機能が低下しているおそれがあることを十分に踏まえ、利用者の状況に応じ、同時一体提供について理解しやすくなるような配慮を行うことが必要ではないか。
- 契約の締結前後に、利用者の担当のケアマネジャーに対し、同時一体的に提供されるサービスの内容や提供時間、利用料等について報告することが求められるのではないか。
- 平成 30 年9月に厚生労働省が出した「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場合の取扱いについて」では、「利用者保護の観点から、提供した保険外サービスに関する利用者等からの苦情に対応するため、苦情を受け付ける窓口の設置等必要な措置を講じること。なお、指定訪問介護事業者は、訪問介護を提供する事業者の責務として、訪問介護に係る苦情に対応するための措置を既に講じていることから、当該措置を保険外サービスに活用することが考えられる。」との記載がある。同時一体提供の場合もこの考え方を踏襲し、事業所側で必要な窓口を設置して対応することが求められるのではないか。

参考: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」(老老発 0928 第 1 号)

3. 訪問介護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

訪問介護と保険外サービスを組み合わせて提供する場合には、1. で示したとおり、保険外サービスを訪問介護と明確に区分することが必要であり、その具体的取扱いとして、事業者は以下の事項を遵守すること。

- ① 保険外サービスの事業の目的、運営方針、利用料等を、指定訪問介護事業所の運営規程とは別に定めること
 - ② 契約の締結に当たり、利用者に対し、上記①の概要その他の利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書をもって丁寧に説明を行い、保険外サービスの内容、提供時間、利用料等について、利用者の同意を得ること。なお、保険外サービスの提供時間は、訪問介護の提供時間には含めないこと
 - ③ 契約の締結前後に、利用者の担当の介護支援専門員に対し、サービスの内容や提供時間等を報告すること。その際、当該介護支援専門員は、必要に応じて事業者から提供されたサービスの内容や提供時間等の保険外サービスに関する情報を居宅サービス計画(週間サービス計画表)に記載すること
 - ④ 利用者の認知機能が低下しているおそれがあることを十分に踏まえ、保険外サービスの提供時に、利用者の状況に応じ、別サービスであることを理解しやすくなるような配慮を行うこと。例えば、訪問介護と保険外サービスを切り替えるタイミングを丁寧に説明する等、利用者が別サービスであることを認識できるような工夫を行うこと
 - ⑤ 訪問介護の利用料とは別に費用請求すること。また、訪問介護の事業の会計と保険外サービスの会計を区分すること
- また、利用者保護の観点から、提供した保険外サービスに関する利用者等からの苦情に対応するため、苦情を受け付ける窓口の設置等必要な措置を講じること。なお、指定訪問介護事業者は、訪問介護を提供する事業者の責務として、訪問介護に係る苦情に対応するための措置を既に講じていることから、当該措置を保険外サービスに活用することが考えられる。

④ 消費者保護に関する議論のまとめ

上述の通り、消費者保護の観点では、同時一体提供の契約において、消費者(利用者・家族)に対する不必要な契約の押し売りや、過度な請求、不当に高い金額での契約を防ぐために、適切なチェック体制の構築が必要である。消費者保護は現行ルールの中で保険外サービスと保険内サービスを分けて提供した場合も課題となるが、同時一体的に提供された場合には、特に家族への支援分(保険外部分)について、適切な消費者保護の体制づくりが課題となる。

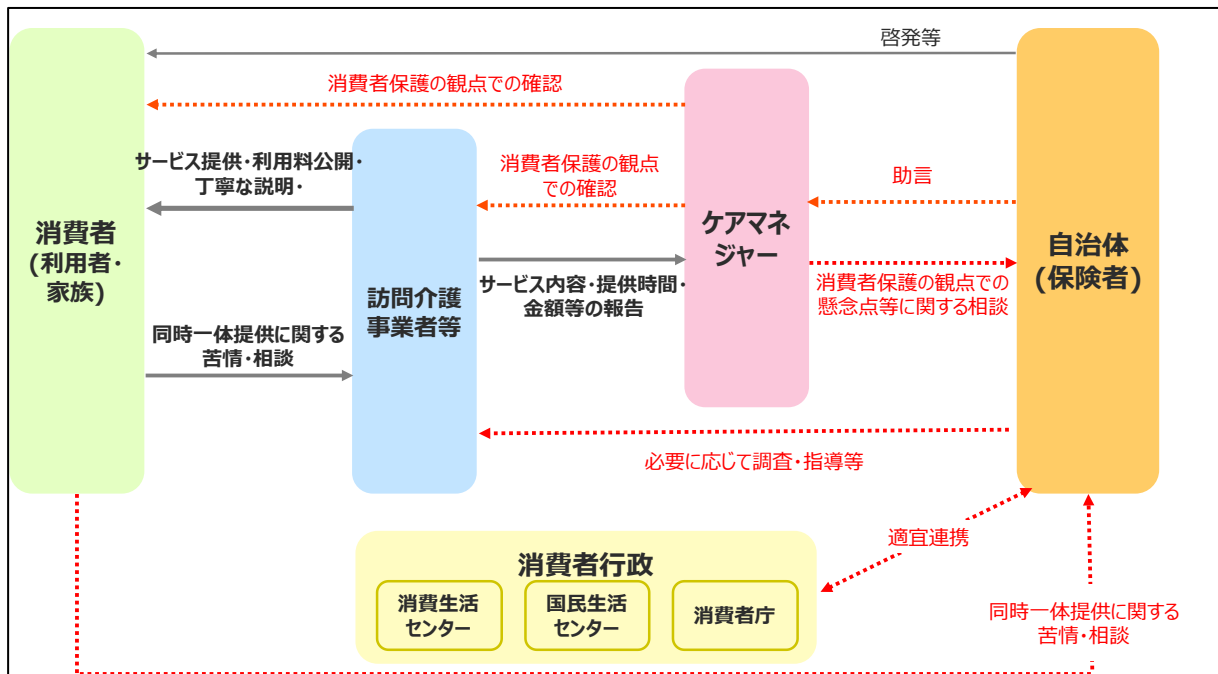
本委員会では、ケアマネジャーが第三者的な立場で、事業者と消費者(利用者・家族)間の契約を確認し、不当な契約や過度な請求等がないか確認せざるを得ないのではないかとのご意見があった。一方で、ケアマネジャーに家族への支援分(保険外部分)を含めた消費者保護に関する役割を求めることについては、ケアマネジャーの介護保険法における本来業務の範囲や負担を考えると、慎重な議論が必要であるというご意見があった。

また、現状、介護保険サービスにおける利用者からの苦情・相談については、自治体(保険者)が窓口となっている。今後仮に同時一体提供が認められた場合も、介護保険サービスと同様に、自治体(保険者)にて苦情・相談を受けることが考えられるのではないかとのご意見があった。一方で、同時一体提供における家族への支援分(保険外部分)について、自治体(保険者)が苦情・相談に対応することについては、自治体(保険者)の負担増も懸念されるため、慎重なご意見があった。さらに、同時一体提供における保険外部分(家族への支援部分)に関しては、消費者行政と適宜連携して対応することも考えられるとのご意見があった。

また、訪問介護事業者においても、保険内サービスについて利用者からの苦情・相談窓口を設置することが求められている。さらに、平成 30 年9月に厚生労働省が出した「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場合の取扱いについて」では、「利用者保護の観点から、提供した保険外サービスに関する利用者等からの苦情に対応するため、苦情を受け付ける窓口の設置等必要な措置を講じること。なお、指定訪問介護事業者は、訪問介護を提供する事業者の責務として、訪問介護に係る苦情に対応するための措置を既に講じていることから、当該措置を保険外サービスに活用することが考えられる。」との記載がある。同時一体提供の場合もこの考え方を踏襲し、事業所側で必要な窓口を設置して対応することが求められるのではないかとのご意見があった。

本委員会の議論を踏まえると、同時一体提供における消費者保護に関するチェック体制の案として、図表 23 が考えられる。ただし、これまでの整理の通り、図中の赤線部分については引き続き慎重な検討が必要である。

図表 23 消費者保護に関するチェック体制(案)
 ※赤線部分については引き続き慎重な検討が必要



2.3.5. (その他の論点) 今後仮に同時一体提供が認められた場合の契約のあり方について

今後仮に同時一体提供が認められた場合、同時一体提供の契約における消費者(利用者・家族)側の契約主体についても議論が必要ではないかのご意見があった。現行ルールにおいては、介護保険サービスと保険外サービスを、時間を分けて提供する場合、介護保険サービスと保険外サービスは別契約であり、保険外サービス部分の契約について、契約主体は要介護者本人または家族のどちらのパターンもあり得る。一方、同時一体提供の場合は介護保険サービスと保険外サービスが同時一体的に提供され、契約を分けられないため、契約主体について整理する必要があるのではないかのご意見があった。

本委員会においては、同時一体提供の場合の契約主体について、要介護者本人または家族どちらのパターンもあり得るが、現状を踏まえると、要介護者本人が契約主体となるのではないかというご意見があった。

2.4. 同時一体提供に関する検討のまとめ

本調査事業の中で、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に関する深堀検討を行い、今後仮に同時一体提供が認められた場合のルール等について具体的な検討を実施した。

同時一体提供については昨年度調査にて消費者から一定のニーズがあることが確認されているほか、委員会の中でも、消費者の選択肢を増やすという観点や、ケアラー支援による在宅の生活の維持という観点で、同時一体提供を認めることは有効ではないかというご意見があった。

さらに、訪問介護事業者についても、昨年度調査で同時一体提供が認められることによる収益の向上を期待する声が多いことが確認されている。委員会の中でも、生産性の高いサービス提供に繋がる可能性や、処遇改善に繋がる可能性があり、同時一体提供を認めることは有効ではないかというご意見があった。

一方で、これまでの整理の通り、同時一体提供には課題・リスクが伴うことも指摘されている。本報告書の 2.3(同時一体提供を認めた場合に懸念される課題とその対応策に関する検討)の通り、介護サービスの提供時間の実態把握が難しくなることが懸念される。また、介護保険の健全性担保(不要な介護保険サービスの誘引を防ぎ、本来の目的である自立支援を担保すること)、介護人材の保険外サービスへの流入の観点での課題・懸念点については、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にも課題となるが、同時一体提供を認めた場合によりリスクが高まることが懸念される。消費者保護についても同様に、現行ルールの中で保険外サービスと保険内サービスを分けて提供した場合も課題となるが、同時一体的に提供された場合には、特に家族への支援分(保険外部分)について、適切な消費者保護の体制づくりが課題となる。

さらに、同時一体提供に係る訪問介護事業者のニーズに関する昨年度調査結果およびヒアリング結果等を踏まえると、仮に今後同時一体提供を認めた場合でも、広がり方は限定的である可能性がある。こうした同時一体提供に係る課題については、引き続き慎重な検討が必要である。

出来高払いの介護給付については上述の課題がある一方、包括報酬型の給付等は特に時間管理の課題が少ない。例えば包括報酬である総合事業は、市町村が地域の実情やサービスの内容を踏まえて基準・報酬を定めることとなるため、法令や通知においては同時一体提供は妨げられていない(時間の実績管理は法令・通知においても求められていない)。よって、包括報酬型のサービス・事業について、生活援助サービスの担い手が不足する地域および民間によるサービスが不足している地域等において、地域づくりの観点からも、地域の実情に応じた同時一体提供による生活支援が推進できないか、今後検討していくことが考えられる。

図表 24 同時一体提供を仮に認めた場合に期待されるメリットと課題

	同時一体提供により期待されるメリット	同時一体提供を認めた場合の課題・リスク
消費者 (利用者・家族) に関して	<ul style="list-style-type: none"> 前年度調査にて、同時一体的提供に対して消費者の一定のニーズがあることが確認されており、そのニーズに応えることができる。利用者の選択肢を増やすという観点で有効である。 時間を分けて保険外サービスを提供する場合と比較して利用者負担を削減できる可能性がある 生活援助は世帯の介護力が低い場合に位置づけられるものであり、家族の支援（ケアラー支援）を強化することにより、在宅生活の維持に資する可能性がある 	<p>消費者保護の観点で適切なチェック体制が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 不必要な契約の押し売り等の防止 ➢ 過度な請求や不当に高い金額での契約の防止 ➢ 家族に対するサービスを同時一体的に提供することによる付加価値を、消費者が正しく認識し、納得して契約できる仕組みづくり
事業者に関して	<ul style="list-style-type: none"> 前年度調査にて、同時一体提供が仮に認められた場合、収益の向上が見込まれると考えている事業所が半数を超えることが確認されており、事業者の収益向上に繋がる可能性がある 家族分のサービスを時間を分けて提供する場合と比較して、効率的にサービスを提供できる可能性がある 事業者としては、同時一体提供で得られる収益は基本的には処遇改善に充てていくのが必須であろうと考えられ、処遇改善に繋がる可能性がある 	<p>仮に同時一体提供を認めても、インパクトや広がり方が限定される懸念がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 昨年度調査では、仮に同時一体提供を認めた場合でも、「対応は難しい」と回答している事業者が多い ➢ 同時一体提供が可能となった場合、収益向上を期待する声が多いものの、「スタッフの負荷が増える」「利用者の理解を得るのが難しい」「事務負担の増加」などを課題とする声が多い ➢ 同時一体提供を認めても、職員の処遇改善や人材確保に繋がる可能性については否定的な意見が多い
介護保険制度 全体に関して	<ul style="list-style-type: none"> 上記の通り、消費者のニーズに応えつつ、事業者の収益向上・効率的なサービス提供に繋がる可能性がある 	<p>介護サービスの提供時間の実態把握が困難</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 同時一体的に提供される介護保険サービスと家族分の保険外サービスにおける具体的なサービス提供区分が曖昧になり、訪問介護の提供時間の実態把握が困難になる可能性がある <p>介護保険制度の健全性担保の観点で適切なチェックが必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 不要な介護保険サービスの誘引を防止、「自立支援」に資する介護保険サービス提供であることを担保する必要がある ➢ ケアマネ・自治体のチェックを有効に機能させることが必要 <p>介護人材の保険外サービスへの流入を防止する必要がある</p>

なお、ヤングケアラーに対する支援については、介護保険法の法体系上、給付の対象外であるものの、ケアマネジャー等が適切にヤングケアラーを把握し、支援機関につなぐといった方策の検討や、利用者の同居家族等が障害や疾病等の理由により家事を行うことが困難な場合や、利用者の家族が障害や疾病でなくても、その他の事情により、家事が困難な場合等、家族がいることをもって一律に本人への生活援助が位置付けられないということがないよう、再度周知していく必要がある。

3. 「多機能系等サービス」における保険外サービス、保険外相当のサポートの実態把握

これまで主たる調査対象となっていなかった多機能系等サービスにおける保険外サービス・保険外相当のサポートについて、アンケート調査により実態把握を行った。なお、調査対象は小規模多機能型居宅介護(以下「小多機」と表記)、看護小規模多機能型居宅介護(以下「看多機」と表記)、定期巡回・随時対応型訪問介護看護(以下「定期巡回」と表記)である。

3.1. 事前調査の実施

事前調査として、まず小多機・看多機・定期巡回における現行法規を確認。次いで、小多機・看多機・定期巡回におけるサービスについて調査した先行研究の内容を整理した。さらに、関係団体として一般社団法人 24 時間在宅ケア研究会および全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会へヒアリングを行い、調査事項や調査の進め方に関して助言を得た。以降に、それぞれの詳細について記載する。

3.1.1. 現行法規の確認

① 各サービスの定義・基本方針

実態把握調査に先立ち、小多機、看多機および定期巡回それぞれについて、介護保険法や運営基準、解釈通知を参照し、提供すべきサービスとして定義されている内容や基本方針等を確認した。その結果を図表 25、図表 26、図表 27 に示す。

小多機、看多機、定期巡回において、介護保険内で提供する・提供すべきサービスについて、訪問介護のように関連法規上具体的に例示されているわけではない。包括報酬型のサービスであり、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境などを踏まえ、柔軟・適切に対応することが求められている。一方で、事業者の意向や自治体(保険者)の判断によって、提供サービスの内容、保険外としての費用徴収の有無が異なる可能性が示唆される。

図表 25 小多機の定義・基本方針

介護保険法

第八条 19 この法律において「小規模多機能型居宅介護」とは、居宅要介護者について、その者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その者の選択に基づき、その者の居宅において、又は厚生労働省令で定めるサービスの拠点に通わせ、若しくは短期間宿泊させ、当該拠点において、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話であつて厚生労働省令で定めるもの及び機能訓練を行うことをいう。

運営基準：指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年厚生労働省令第三十四号）（抜粋）

第七十三条 指定小規模多機能型居宅介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

一 指定小規模多機能型居宅介護は、利用者が住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、妥当適切に行うものとする。

二 (略)

三 指定小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然かつ画一的にならないよう、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行うものとする。

四～七 (略)

八 指定小規模多機能型居宅介護事業者は、登録者が通いサービスを利用していない日においては、可能な限り、訪問サービスの提供、電話連絡による見守り等を行う等登録者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを提供しなければならない。

解釈通知：指定地域密着型サービス等及び指定地上或密着型介護予防サービスに関する基準について（平成18年3月31日老計発第0331004号）（抜粋）

(5) 指定小規模多機能型居宅介護の具体的取扱方針

⑤ 同条第八号に定める「適切なサービス」とは、一の利用者に対して、通いサービス、宿泊サービス及び訪問サービスを合わせて概ね週四回以上行うことが目安となるものである。指定小規模多機能型居宅介護事業者は、通いサービス、宿泊サービス及び訪問サービスを提供しない日であっても、電話による見守りを含め、利用者に何らかの形で関わることを望ましい。

なお、指定小規模多機能型居宅介護の訪問サービスは身体介護に限られないため、利用者宅を適宜訪問し、見守りの意味で声かけ等を行った場合でも訪問サービスの回数に含めて差し支えない。

図表 26 看多機の定義・基本方針

介護保険法

第八条

23 この法律において「複合型サービス」とは、居宅要介護者について、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護又は小規模多機能型居宅介護を二種類以上組み合わせることにより提供されるサービスのうち、訪問看護及び小規模多機能型居宅介護の組合せその他の居宅要介護者について一体的に提供されることが特に効果的かつ効率的なサービスの組合せにより提供されるサービスとして厚生労働省令で定めるものをいう。

運営基準：指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年厚生労働省令第三十四号）（抜粋）

（指定看護小規模多機能型居宅介護の具体的取扱方針）

第百七十七条 指定看護小規模多機能型居宅介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

一 指定看護小規模多機能型居宅介護は、利用者が住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、利用者の病状、心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、**通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、療養上の管理の下で妥当適切に行うものとする。**

二 （略）

三 指定看護小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然かつ画一的にならないように、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行うものとする。

四～七（略）

八 指定看護小規模多機能型居宅介護事業者は、登録者が通いサービスを利用していない日においては、**可能な限り、訪問サービスの提供、電話連絡による見守り等を行う等登録者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを提供しなければならない。**

九～十一（略）

図表 27 定期巡回の定義・基本方針

介護保険法

第8条 15

この法律において「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」とは、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

一 居宅要介護者について、定期的な巡回訪問により、又は随時通報を受け、その者の居宅において、介護福祉士その他第二項の政令で定める者により行われる入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話であって、厚生労働省令で定めるものを行うとともに、看護師その他厚生労働省令で定める者により行われる療養上の世話又は必要な診療の補助を行うこと。ただし、療養上の世話又は必要な診療の補助にあつては、主治の医師がその治療の必要の程度につき厚生労働省令で定める基準に適合していると認められた居宅要介護者についてのものに限る。

二 居宅要介護者について、定期的な巡回訪問により、又は随時通報を受け、訪問看護を行う事業所と連携しつつ、その者の居宅において介護福祉士その他第二項の政令で定める者により行われる入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話であって、厚生労働省令で定めるものを行うこと。

運営基準：指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年厚生労働省令第三十四号）（抜粋）

（指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の基本取扱方針）

第三条の二十一

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、定期巡回サービス及び訪問看護サービスについては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービスについては、利用者からの随時の通報に適切に対応して行うものとし、利用者が安心してその居宅において生活を送ることができるようにしなければならない。

2 （略）

（指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の具体的取扱方針）

第三条の二十二 定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

一 定期巡回サービスの提供に当たっては、第三条の二十四第一項に規定する定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、**利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助を行うものとする。**

二 （略）

三 随時訪問サービスの提供に当たっては、第三条の二十四第一項に規定する定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、**利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行うものとする。**

四～九（略）

② 料金等の受領に関する法規

多機能系サービスにおいて個別に受領することが認められている費用について、省令および通知を参照し、整理した。その結果を図表 28 に示す。

サービス提供に関する費用として、例えば小多機では、以下の費用について個別受領が認められている。

- ・ 利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用
- ・ 利用者の選択により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において訪問サービスを提供する場合は、それに要した交通費の額
- ・ 食事の提供に要する費用
- ・ 宿泊に要する費用
- ・ おむつ代
- ・ その他日常生活費

「その他日常生活費」として認められる例として、Q&Aでは、歯ブラシや化粧品等の個人の日用品のための費用が例示されている。(図表 29 参照)

さらに、サービス提供とは関係のない費用として、個人の嗜好に基づく「ぜいたく品」の費用についても徴収が可能であることが示されている。これらの関連法規では、徴収が認められる項目について例示されているのみであり、具体的な範囲については明確な言及が無いため、事業者の意向や自治体(保険者)の判断によって、料金を徴収する項目が異なる可能性がある。

図表 28 運営基準及び解釈通知における利用料等の受領に関する法規

運営基準：指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年厚生労働省令第三十四号）（抜粋）

(利用料等の受領)
 第七十一条第三項 指定小規模多機能型居宅介護事業者は、前二項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額の支払を利用者から受けることができる。
 一 利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用
 二 利用者の選択により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において訪問サービスを提供する場合は、それに要した交通費の額
 三 食事の提供に要する費用
 四 宿泊に要する費用
 五 おむつ代
 六 前各号に掲げるもののほか、指定小規模多機能型居宅介護の提供において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められる費用

解釈通知：指定地域密着型サービス等及び指定地上或密着型介護予防サービスに関する基準について（平成18年3月31日老計発第0331004号・老振発第0331004号・老老発第0331017号。）（抜粋）

基準第71条第3項は、指定小規模多機能型居宅介護事業者は、指定小規模多機能型居宅介護の提供に関して、
 イ 利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用
 ロ 利用者の選択により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において訪問サービスを提供する場合は、それに要した交通費の額
 ハ 食事の提供に要する費用
 ニ 宿泊に要する費用
 ホ おむつ代
 ヘ イからホまでに掲げるもののほか、指定小規模多機能型居宅介護の提供において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められるもの
 については、前2項の利用料のほかに利用者から支払を受けることができるとし、保険給付の対象となっているサービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用の支払を受けることは認めないこととしたものである。なお、ハ及びニの費用については、指針の定めるところによるものとし、ヘの費用の具体的な範囲については、別に通知するところによるものである。

図表 29 「その他日常生活費」の具体的な範囲等

通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて(平成12年3月30日老企第54号)
別紙「各サービス種類ごとの「その他の日常生活費」の具体的な範囲について」(抜粋)

(5)小規模多機能型居宅介護及び介護予防小規模多機能型居宅介護
①利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に係る費用
② 利用者の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に係る費用
(7) 留意事項
① (1)から(6)の①に掲げる「身の回り品として日常生活に必要なもの」とは、一般的に要介護者等の日常生活に最低限必要と考えられる物品(例えば、歯ブラシや化粧品等の個人用の日用品等)であって、利用者等の希望を確認した上で提供されるものをいう。したがって、こうした物品を事業者又は施設がすべての利用者等に対して一律に提供し、すべての利用者等からその費用を画一的に徴収することは認められないものである。
② (1)、(2)、(4)及び(5)の②に掲げる「教養娯楽として日常生活に必要なもの」とは、例えば、事業者又は施設がサービスの提供の一環として実施するクラブ活動や行事における材料費等が想定されるものであり、すべての利用等に一律に提供される教養娯楽に係る費用(共用の談話室等にあるテレビやカラオケ設備の使用料等)について「その他 の日常生活費」として徴収することは認められないものである

平成12年3月31日「「その他の日常生活費」に係るQ&Aについて」(抜粋)

問2 個人用の日用品については、一般的に要介護者等の日常生活に最低限必要と考えられるものに限られることとされているが、それ以外の個人の嗜好に基づいた「贅沢品」については、費用の徴収ができないのか。
答 サービス提供とは関係のない費用として、徴収は可能である。

3.1.2. 先行研究の整理

① 先行研究の概要

調査に先立ち、小多機、看多機および定期巡回に関して、サービスの実態等把握を目的とした先行研究を調査・整理した。看多機については先行研究が行われていないものの、小多機および定期巡回については以下の通り先行研究が実施されている。

分類	年度	調査研究名	調査概要
小多機	平成 28 年度	小規模多機能型居宅介護の機能強化に向けた今後のあり方に関する調査研究事業	小多機の実態把握を目的に、事業所向けアンケートを実施し、利用実態や事業者の実態、訪問サービスを中心とする実際の支援内容等について調査・整理。
定期巡回	平成 27 年度	定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実態と効率的なサービス提供のあり方に関する調査研究事業	定期巡回の実態把握や運営上の課題抽出を目的に、事業所向けアンケートを実施し、利用実態や事業者の実態、実際の支援内容等について調査・整理。

② 先行研究における調査結果

(1)小規模多機能型居宅介護の機能強化に向けた今後のあり方に関する調査研究事業

【調査の目的】

小多機は、地域包括ケアシステムにおいて中重度者の要介護者の在宅生活を支える中核的なサー

ビスである。今後多様化する利用ニーズに対応するための機能強化を検討するため、サービスの提供状況を把握したうえで、小多機の今後の機能強化に向けたあり方について検討する。

【調査手法】

平成 28 年 10 月時点においてサービスを提供している小多機事業所全数(5,549 件)を対象とし、調査票を郵送配布・郵送回収した。回収件数は 2,205 件(39.7%)、その他先駆的取組事業所への訪問調査等も実施している。

【本調査で明らかになった実態 ※平成 28 年時点】

● 利用実態について

- 登録定員および通い定員の緩和により、登録者数・通いの利用者数ともに増加している。
- 訪問の利用者数は増加傾向にある。

● 事業者の実態について

- 調査時点で定員 100%を満たしているのは 7.7%のみであり、充足率 80%から 90%の事業者が最も多い。(報告書によれば開設年が早いほど充足率が高い傾向あり)
- 収支の状況では、「赤字」の事業者が最も多く 36.7%を占める。

● 実際に行っている支援内容について

- 小規模多機能型居宅介護における訪問サービスの内容は非常に多岐にわたる。
- 洗濯・調理等の家事支援、清拭・入浴介助等の介護支援のほか、地域生活の支援として配食・本人分以外の部屋の掃除・金融機関や役所での手続き代行・草むしり等にも対応している。
- さらに、服薬介助や通院・外出介助等の医療に関する支援や、在宅生活のための関係性構築支援・地域への支援として、友人等へふるまう調理や、本人の社会参加に資する調整・根回し等も行っている。

(2)定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実態と効率的なサービス提供のあり方に関する調査研究事業

【調査の目的】

定期巡回の運営実態全般を把握するとともに、介護・医療連携推進会議による自己評価と外部評価の実態、定期巡回における効率的なサービス運用のための課題を把握する。

【調査手法】

平成 27 年 9 月時点でサービスを提供している定期巡回事業所全数(648 件)を対象とし、調査票を

郵送配布・郵送回収した。回収件数は 200 件(29.7%)。その他先駆的取組事業所へのヒアリング調査等も実施している。

【本調査で明らかになった実態 ※平成 27 年時点】

● **利用実態について**

- 利用者の世帯状況を見ると、単身世帯が 68.5%と割合が高く、高齢者のみ世帯が 18.6%となっている。
- 定期巡回利用開始前の利用者の状況を見ると、「訪問介護利用」が 38.1%、「退院後に利用開始」が 25.2%である。

● **事業者の実態について**

- 定期巡回・随時対応サービス事業所の売上高に対する営業利益率をみると、5%以上の営業利益率がある事業所が 15.5%、0%以上5%未満の事業所が 29.0%である。一方、0%未満が 40.5%であり、4割の事業所が赤字の状況にある。

● **実際に行っている支援内容について**

- 「移動・移乗介助」、「配膳・下膳」、「服薬確認」、「掃除」、「洗濯」、「ベッドメイク」、「ごみ出し」、「見守り・安否確認」では 60 から 80%の事業所が、定期巡回のサービスとして提供。「通院・外出介助」、「調理」、「買い物」は提供率が低く、保険外サービスを利用している場合もある。
- 生活援助サービスの提供に関し、「生活援助サービスや通院介助は長時間の滞在にならざるを得ない、そのため人員が不足し他利用者を訪問できない」との意見もあった。

3.1.3. 関係団体へのヒアリング

調査に先立ち、関係団体として、全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会および一般社団法人 24 時間在宅ケア研究会と意見交換を実施した。ヒアリング結果は以下の通りである。

① **全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会**

【実施日】

令和3年 10 月 28 日

【ヒアリング結果】

- **自費徴収に関する認識について**
 - 小多機事業所全体の認識として、通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて(平成 12 年3月 30 日老企第 54 号厚生省老人保健福祉局企画課長通知)の「その

他の日常生活費」で示されている内容に則り、基本的には「費用徴収して良い」と記載があるもの以外については取らないという考えである。

- 「利用者の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合にはかかる費用」については、例えば理美容サービスを利用した場合の美容院代、折り紙を行った場合の折り紙代など、実費部分が該当する認識である。
- 小多機の機能を踏まえた本調査の目的について
 - 小多機をはじめとする包括報酬型サービスは、一人一人の利用者の自立支援に本当に必要な支援を丁寧に見極めていかないと回らなくなってしまう。何もかも対応するのではなく、個々の利用者の自立支援に必要なサポートを見極め、プラスαのサポートについては、インフォーマルサービスへのつなぎも含めて対応することに多機能系サービスの価値がある。
 - 当然介護保険サービスだけで生活することはできないため、地域資源も含めたインフォーマルサービスとつなぎつつ、在宅での生活全般を守っていくことが求められており、多機能系サービスはインフォーマルサービスを含めた支援全体の「コーディネート」、「アレンジ」といった部分でも価値を発揮していると考えられる。今回の実態調査の中で、この部分が浮き彫りになると良い。

② 一般社団法人 24 時間在宅ケア研究会

【実施日】

令和3年 11 月 1 日

【ヒアリング結果】

- 自費徴収の実態について
 - 特定の集合住宅のみにサービス提供している集合住宅型と、そうではない地域展開型で実態が異なると考えられる。例えば、地域展開型の場合、移動時間等もあるため、保険外のサービスは実施しにくい可能性がある。一方で、集合住宅型の場合は「あらゆるニーズに対応する」ことを一つの訴求ポイントとしている事業所も多く、保険外サービスも含めてフルパッケージで対応している事例もあるかもしれない。
- 同居家族へのサービス提供について
 - 基本的に、積極的には実施していないと考えられる。どうしても必要な場合は、家事代行サービスや御用聞きのようなサービスを利用いただくほか、老老介護等の家庭であればお二人ともに定期巡回のサービスを利用いただくことが多いのではないかと。
- 他事業所等の紹介など、保険外サービスを含めたサポートのアレンジ・コーディネートについて
 - 配食系や配達系のサービスの利用を促すことが多い。
 - 見守り・安否確認・服薬確認等のために、見守り機器(デバイス等)を取り入れているケースはあると考えられる。デバイス等の導入により、事業所としても必要な訪問を効果的に実施でき

る。導入にあたっての費用負担については、利用者と事業者双方の合意のうえで決定していると考えられる。

3.2. 調査骨子の検討

事前調査として実施した先行研究の整理や関係団体へのヒアリング結果を踏まえ、今年度の事業所向け調査事項を整理し、委員会にて検討を行った。

① 小多機・看多機における今年度調査事項

小多機については先行調査にて、訪問サービスを中心としたサービスの提供実態は明らかにされている。一方で、小多機・看多機ともに、自費サービスの実施に関する実態や、家族向けサービスの提供実態・自費徴収実態、通い・泊まりに関する自費サービスの提供実態等については明らかになっていない。また、利用者のニーズに対して他事業所等を紹介するといった、保険外サービスを含めたサポートのアレンジ・コーディネートに関する実態や課題についても確認する必要がある。

上記を踏まえ、今年度調査事項として以下の通り整理した。

調査項目	概要
訪問サービスにおける自費徴収の実態	訪問介護等においては保険外として提供されることもある各サービスについて、提供実態および自費徴収の実態を調査
家族向けサービスの提供実態および自費徴収実態	利用者と同居する家族等向けのサービスについて、提供実態および自費徴収実態を調査。家族向けにサービスが提供されている場合、実際に提供している家族の属性についても確認
通い・泊まりに関する自費サービスの提供実態	通い・泊まりに関して、包括報酬と実費費用(宿泊代・ご飯代等)以外に別途自費を取って提供している保険外サービスについて提供実態を調査

② 定期巡回における今年度調査事項

定期巡回については先行調査にて、サービスの提供実態が明らかにされている。また、身体介護に付随しない生活援助サービスに関しては、多様なサービス主体による保険外サービスを活用する等の工夫が有効との示唆が示されている。一方で、自費サービスの実施に関する実態や、家族向けサービスの提供実態・自費徴収実態等については明らかになっていない。また、利用者のニーズに対して他事業所等を紹介するといった、保険外サービスを含めたサポートのアレンジ・コーディネートに関する実態や課題、自費を徴収すると仮定した場合のボトルネック等についても確認する必要がある。

上記を踏まえ、今年度調査事項として以下の通り整理した。

調査項目	概要
訪問サービスにおける自費徴収の実態	訪問介護等においては保険外として提供されることもある各サービスについて、提供実態および自費徴収の実態を調査
家族向けサービスの提供実態および自費徴収実態	利用者と同居する家族等向けのサービスについて、提供実態および自費徴収実態を調査。家族向けにサービスが提供されている場合、実際に提供している家族の属性についても確認。
保険外として自費を徴収する場合の課題	「保険外サービス」として提供する際の障壁・課題を調査

3.3. アンケート調査結果

上述の調査方針に基づき、小多機・看多機・定期巡回の事業所を対象としたアンケート調査を実施。以降に調査概要および調査結果を記載する。

3.3.1. 調査概要

アンケート調査概要は図表 30 に示す通りである。

図表 30 調査概要

	小多機	看多機	定期巡回
調査対象	全国の小規模多機能型 居宅介護事業所 ※約3,000事業所へ発送	全国の看護小規模多機能型 居宅介護事業所 ※729事業所(全数)へ発送	全国の定期巡回・随時対応型 訪問介護看護事業所 ※1123事業所(全数)へ発送
抽出方法	無作為抽出 ※ただし都道府県(または地域)を考慮 して対象を選定	悉皆調査	悉皆調査
回収数	593件 (回収率19.7%)	169件 (回収率23.1%)	258件 (回収率22.9%)
回答者	原則として事業所管理者		
実施時期	2021年12月6日～24日		
実施方法	郵送にて調査依頼状を配布、Web回収 ※Web回答が難しい場合は、メールにて回答を受け付け代理入力		

3.3.2. 調査結果(サマリー)

① 小多機事業所向け調査結果(サマリー)

利用者本人向けの各支援への対応状況については、「嗜好品の買い物」、「化粧品・整髪」、および金融関連の手続き代行等については、4割以上の事業者が無償または基本サービスとして提供している。有償は「化粧品・整髪」で1割程度の事業者が実施しているが、その他の支援においてはほとんどない。また、「貴事業所において有償で提供している」と回答している場合でも、過去に有償で提供したことがあるだけで、直近で実績がないケースも多い。

家族向けの各支援については、全体として「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」と回答している割合が高く、基本的に家族向けの支援についてはあまり対応されていないと考えられる。

通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況としては、「事業所でのコンサート・観劇会・落語」、「事業所内での出張販売・買い物サービス」、「外食同行」、「地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い」、「冠婚葬祭・墓参り等への付き添い」については、2割から3割程度の事業者が「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している。

職員数(法人規模)別にみると、大規模事業所のほうが、全体的に提供率が高い傾向にある。

② 看多機事業所向け調査結果(サマリー)

利用者本人向けの各支援への対応状況については、小多機と同傾向である。「嗜好品の買い物」、「化粧・整髪」、および金融関連の手続き代行等については、4割以上の事業者が無償または基本サービスとして提供している。有償での実施については、は「化粧・整髪」において1割程度の事業者が実施しているが、その他の支援についてはほとんどない。「地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い」については無償または基本サービスとして提供している割合が低い傾向にあり、小多機とはやや異なる結果となった。

家族向けの各支援、通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況についても小多機と同様の傾向である。

職員数(法人規模)別にみると、中規模事業所に比較し、大規模事業所もしくは小規模事業所で、全体的に提供率が高い傾向、「要望はあるがいずれも実施していない」の割合が高い傾向にある。

③ 定期巡回事業所向け調査結果(サマリー)

利用者本人向けの各支援への対応状況については、小多機と比較すると「貴事業所において有償で実施している」を選択している割合が全体的に高く、「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している割合は全体的に低い。「要望はあるがいずれも実施していない」と回答している割合も全体として高く、ニーズはあるが対応しきれていない事業所もあると考えられる。

家族向けの各支援については、小多機と同様、全体として「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」と回答している割合が高く、基本的に家族向けの支援についてはあまり対応されていないと考えられる。

保険外サービスとして自費を徴収する場合の障壁・課題としては、「自費を支払える利用者が限られること」が最も多く、次いで「利用者や家族への説明の難しさ・納得頂くことの難しさ」、「包括報酬のため、どのサービスであれば保険外として自費を取ってよいのか分からないこと」が多い。

特定の集合住宅のみにサービス提供している集合住宅型と、そうではない地域展開型で、提供実態や提供意向が異なった。利用者本人向けの各支援への対応状況については、集合住宅型のほうが全体として無償提供率が高く、特に「センサー等による見守り」等、集合住宅に付随するようなサービス

は無償提供をしている。地域展開型は、「倉庫・ベランダ等日常は使わない場所の清掃」、「草むしり・草刈り」、「冠婚葬祭・墓参り等への付き添い」は有償で提供している割合が高い。地域展開型は、「要望はあるがいずれも実施していない」と回答している割合も高い。

家族向けの各支援については、地域展開型で、「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の衣服の整理・被服の補修」、「利用者分以外のシーツ交換・ベッドメイク」、「利用者分以外の洗濯」を有償で提供している割合が高い。集合住宅、地域展開、それぞれの特徴に応じ提供サービスや提供方法が異なる傾向にある。

④ 調査結果に関する委員会における主なご意見・コメント

調査結果について、委員会では以下の通りご意見を頂いた。

- 本調査において、小多機・看多機それぞれにおいて、包括報酬型サービスであることを活かして多様なニーズに対応している実態が見えたのではないかと。
- 小多機・看多機については「嗜好品の買い物」、「化粧品・整髪」等で一定のニーズが確認できた。今後、ニーズはさらに多様化していくと思う。事業者にもっとニーズを表明していくような環境が整えば、もう少し利用者のニーズが表面化してくることも考えられる。
- 利用者側に、実際どのようなニーズがあるのかということは、今回の事業所向け調査では明らかになっていない。今後、包括報酬系サービスにおける保険外サービスのあり方について今後検討していくにあたっては、利用者側にニーズ調査を実施することも考えられると思う。
- 包括報酬型サービスであるがゆえに、調査対象となったサポートについては、事業所ごとに色々な考え方で対応されているのだろう。

3.3.3. 調査結果(単純集計 詳細)

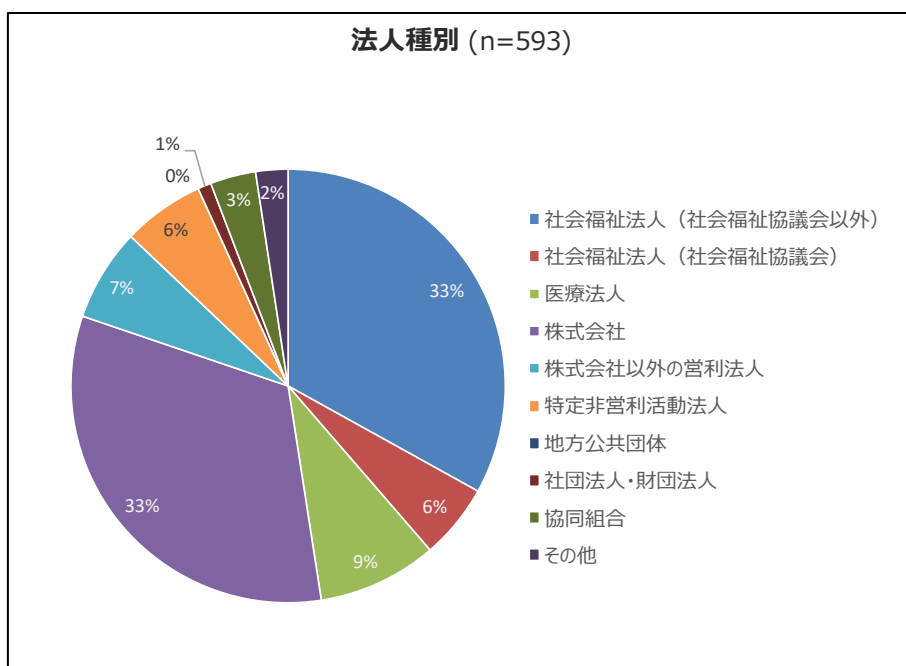
① 小多機事業所向け調査結果(詳細)

(ア) 基本情報

小多機事業所向け調査について、回答事業所の基本情報については以下の通りである。

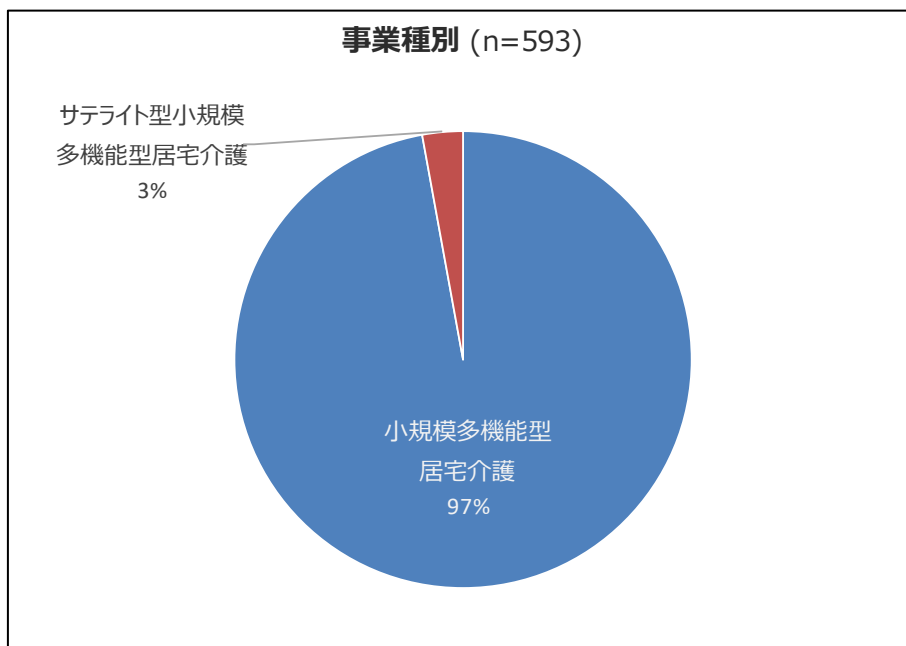
【法人種別】

図表 31 法人種別



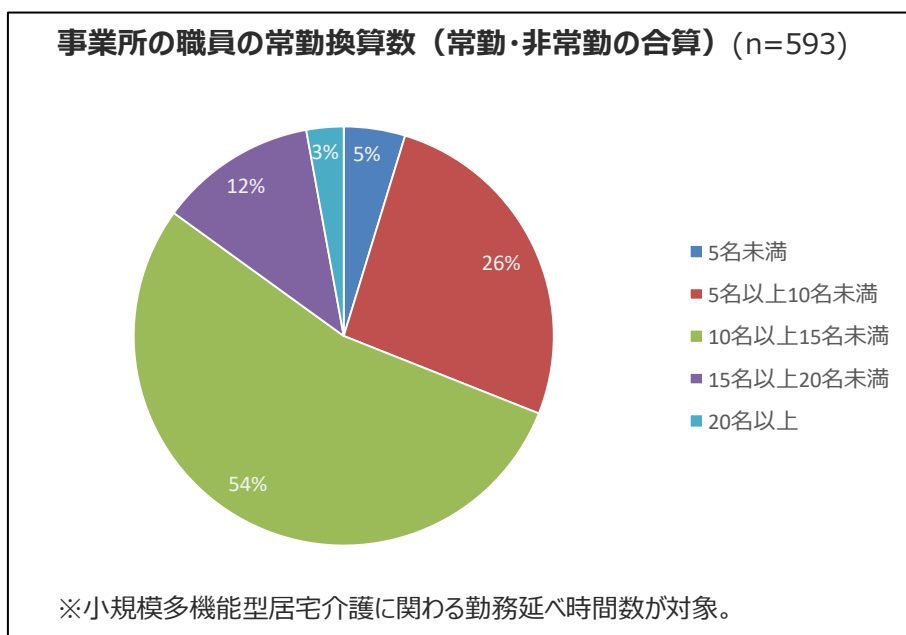
【事業種別】

図表 32 事業種別



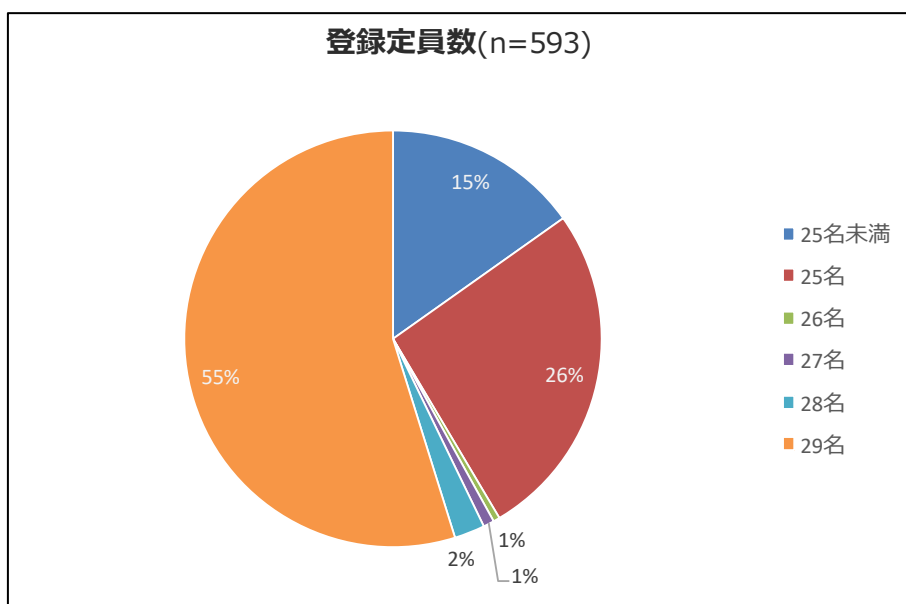
【職員数】

図表 33 事業所の職員の常勤換算数(常勤・非常勤の合算)



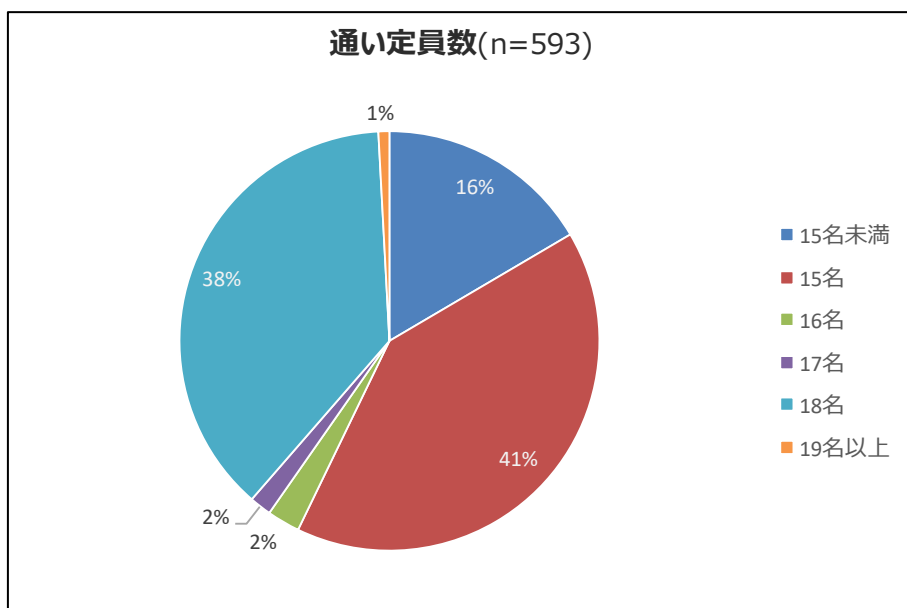
【登録定員数】

図表 34 登録定員数



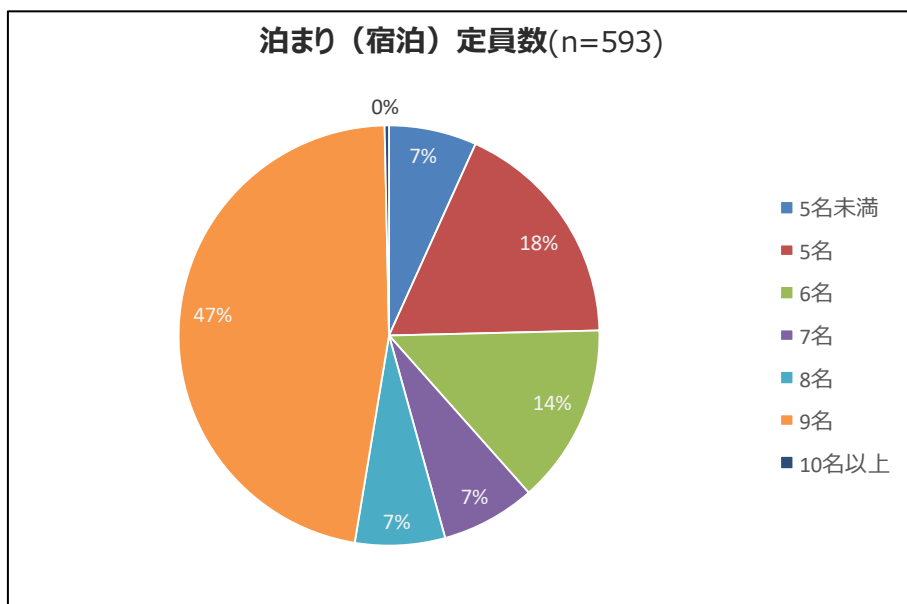
【通い定員数】

図表 35 通い定員数



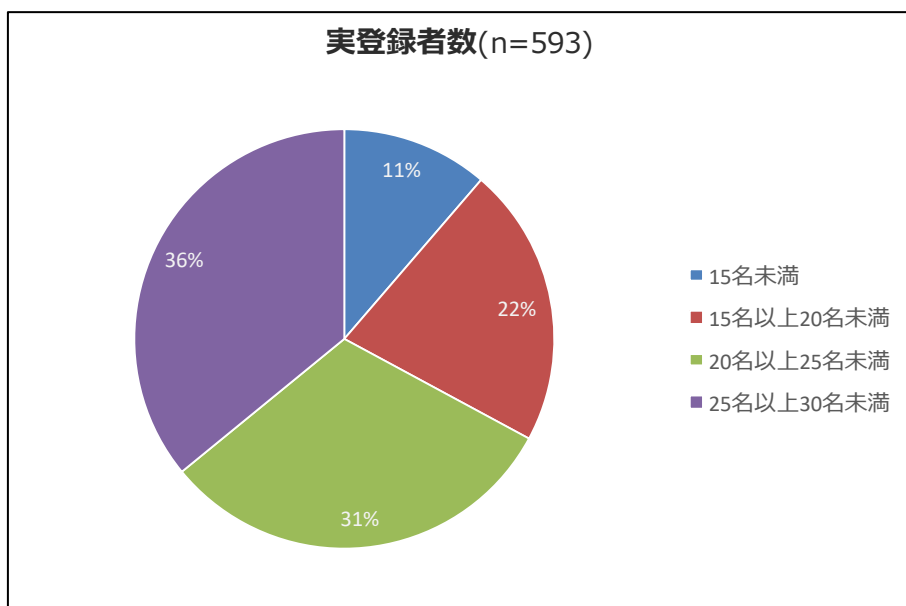
【泊まり(宿泊)定員数】

図表 36 泊まり(宿泊)定員数



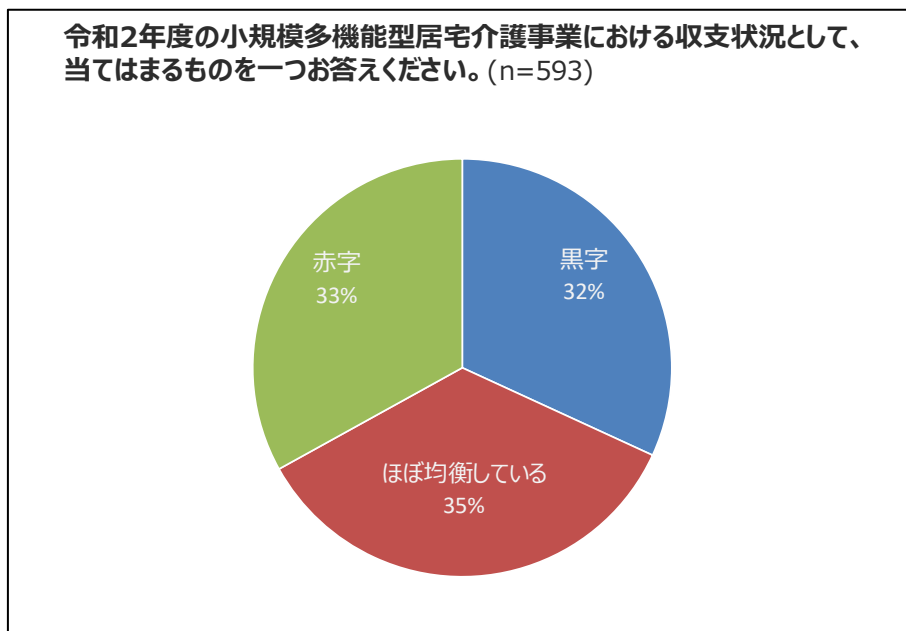
【実登録者数】

図表 37 実登録者数



【収支状況】

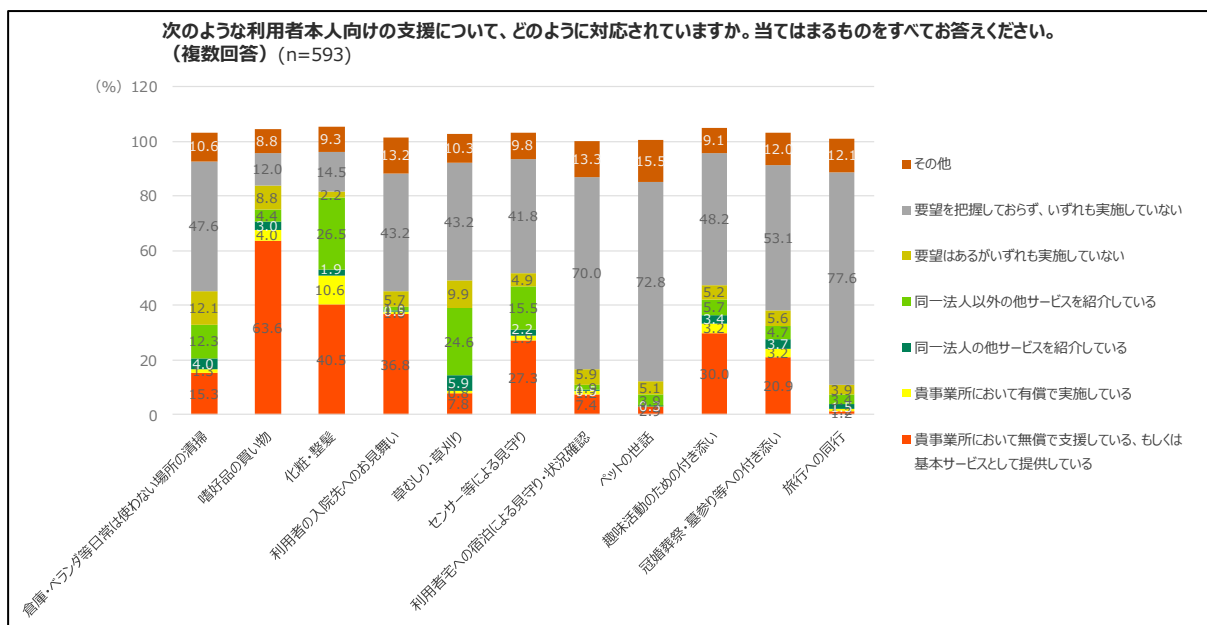
図表 38 収支状況



(イ) 利用者本人向けの各支援への対応状況(1/2)

- 「嗜好品の買い物」および「化粧・整髪」については、無償または基本サービスとして提供している事業者が多い。
- また、「利用者の入院先へのお見舞い」、「趣味活動のための付き添い」、「センサー等による見守り」、「冠婚葬祭・墓参り等への付き添い」についても、2割以上の事業所が「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」を選択している。
- 有償での実施は「化粧・整髪」でわずかにみられるが、その他の支援においてはほとんどない。

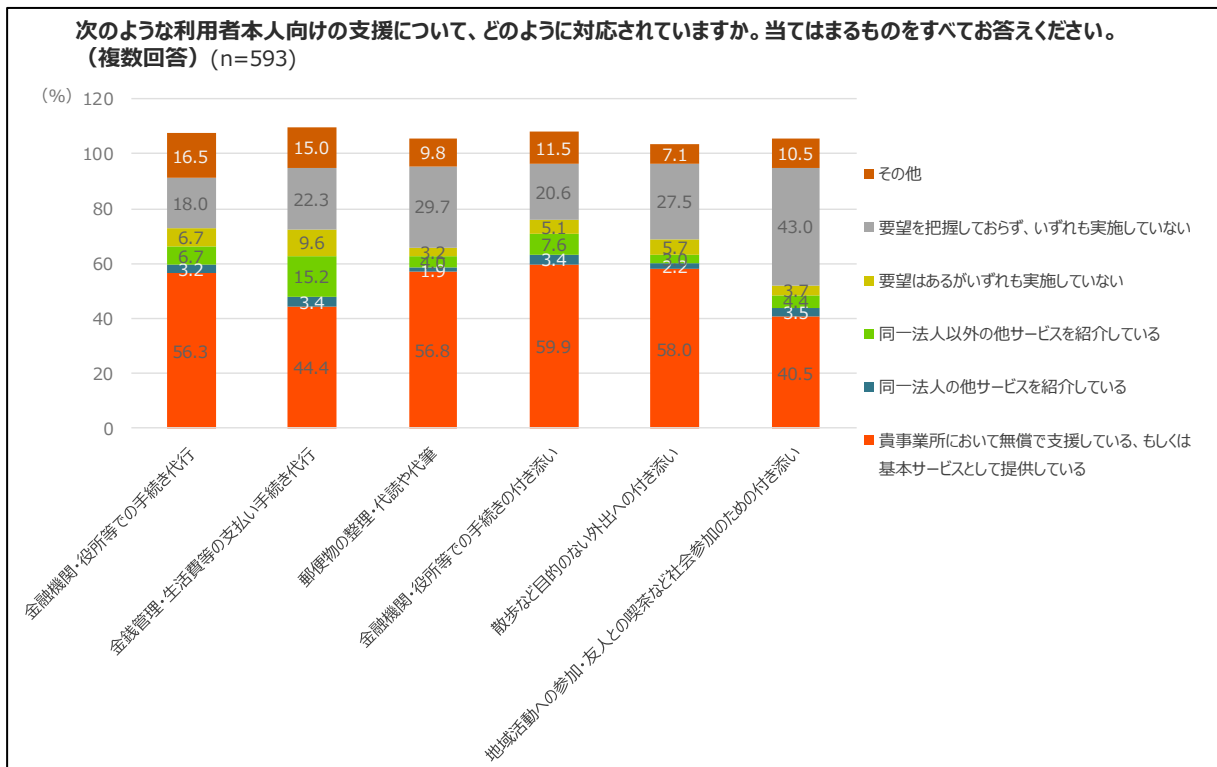
図表 39 利用者本人向けの各支援への対応状況



(ウ) 利用者本人向けの各支援への対応状況(2/2)

- 下記の支援内容については、4割以上の事業所が「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している。

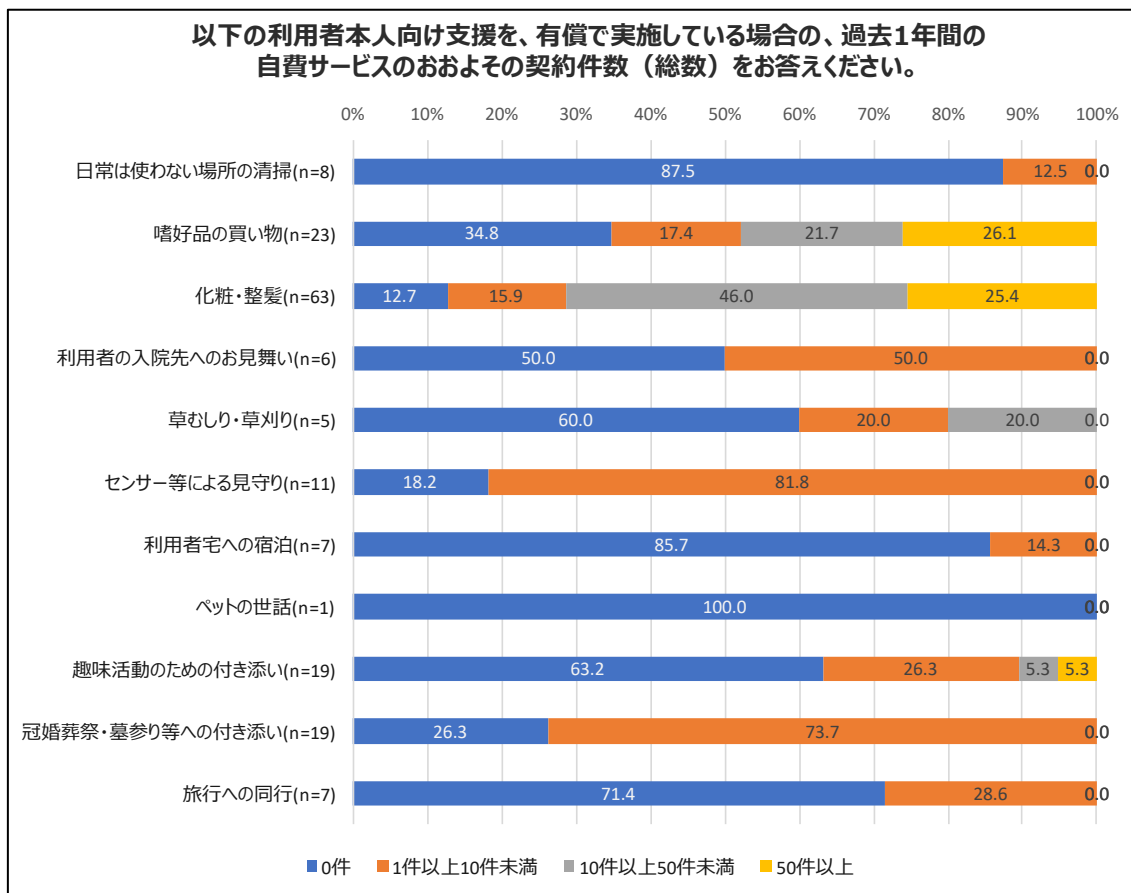
図表 40 利用者本人向けの各支援への対応状況



(エ) 有償で提供している場合の契約件数

- 「嗜好品の買い物」や「化粧・整髪」については1事業所あたりの直近1年間の契約件数が比較的多くなっている。
- 直近1年間の契約件数について、半数以上が「0件」と回答している項目もあり、利用者本人向けの各支援への対応状況を問う設問で「貴事業所において有償で提供している」と回答している場合でも、過去に有償で提供したことがあるだけで、直近で実績がないケースも多い。

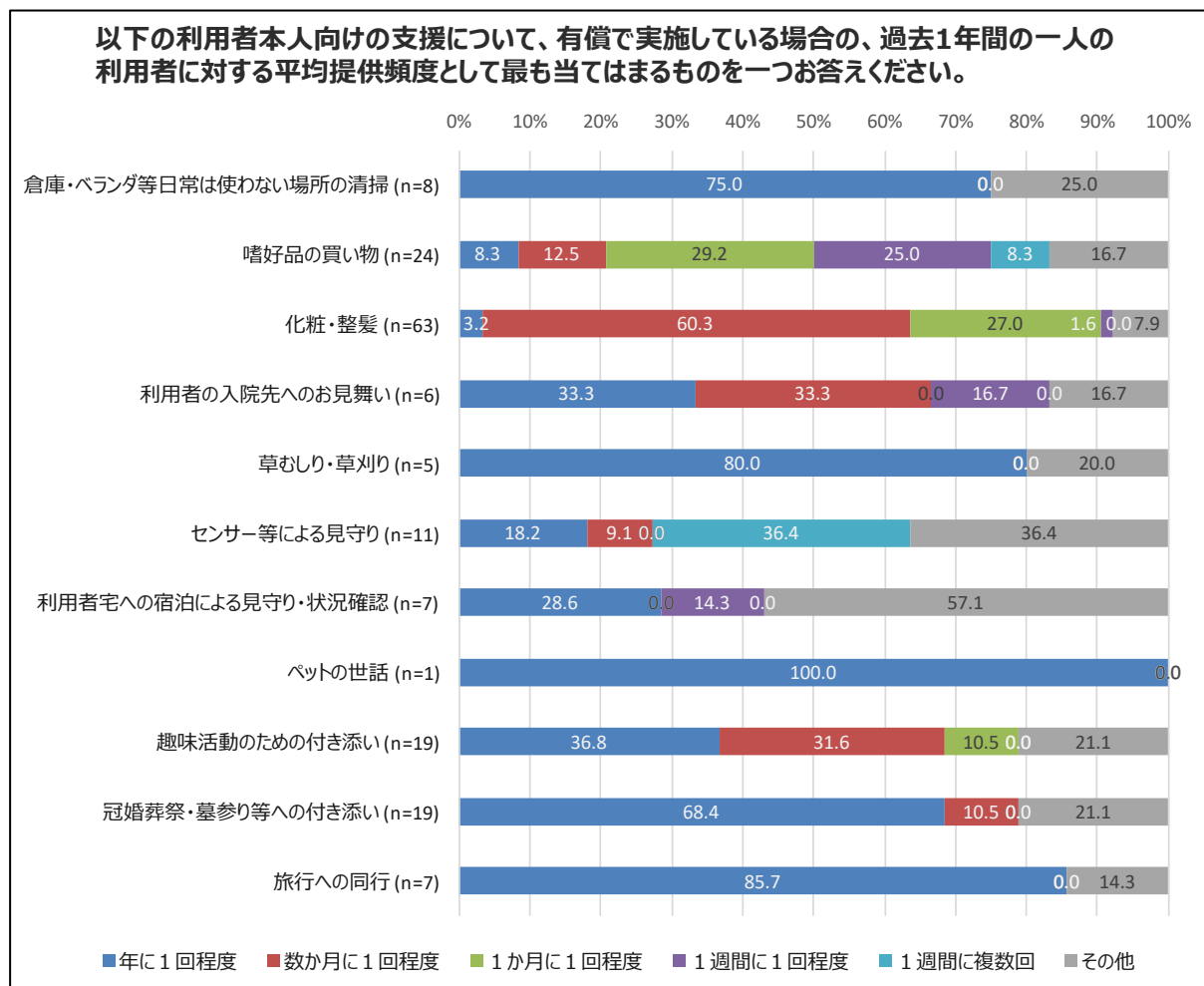
図表 41 有償で提供している場合の契約件数



(オ) 有償で提供している場合の提供頻度

- 「嗜好品の買い物」については、1週間に1回以上のペースで提供されている割合が高い。
- 「化粧・整髪」についても多くは、1カ月に1回から数カ月に1回のペースで提供されている。
- なお、「その他」の回答のほとんどは「直近1年間は提供事例なし」である。

図表 42 有償で提供している場合の提供頻度



(カ) 有償で提供している場合のサービス単価

- 有償で提供している場合のサービス単価(自由回答)については、以下の通りである。

図表 43 有償で提供している場合のサービス単価

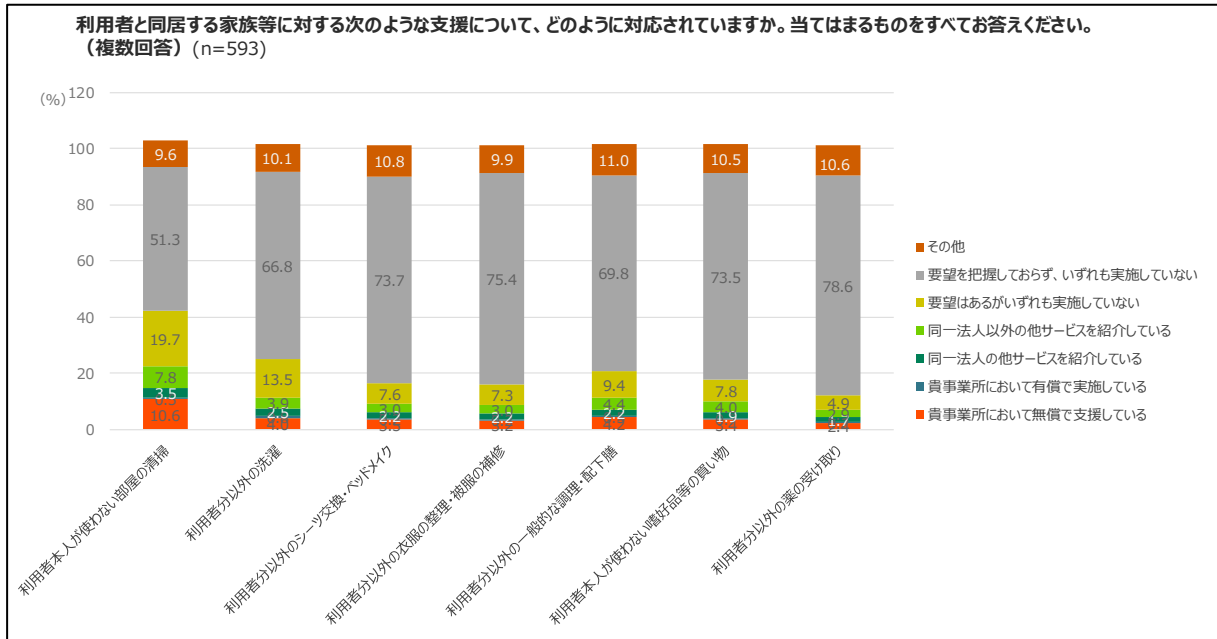
日常使わない部屋の掃除	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 1,000 円／1,800 円／2,500 円 •30 分あたり 1,500 円
嗜好品の買い物	<ul style="list-style-type: none"> •1回あたり 100 円／450 円／500 円(複数) •1時間あたり 4,950 円 •30 分あたり 1,000 円／1,500 円 •15 分あたり 500 円
化粧品・整髪	<ul style="list-style-type: none"> •1回あたり 100 円／1,000 円(複数)／1,300 円／1,500 円(複数)／1,800 円／1,900 円／2,000 円(複数)／2,400 円／2,600 円／3,000 円(複数)

	<ul style="list-style-type: none"> 髭剃り1回 1,900 円、白髪染め 1 回 4,000 円
利用者の入院先へのお見舞い	<ul style="list-style-type: none"> 1時間あたり 600 円 30 分あたり 500 円／1,500 円 15 分あたり 500 円
草むしり・草刈り	<ul style="list-style-type: none"> 1回あたり 5,000 円 (複数) 1時間あたり 1,000 円 30 分あたり 500 円／1,500 円
センサー等による見守り	<ul style="list-style-type: none"> 月額 550 円／600 円／1,500 円／4,000 円
利用者宅への宿泊	<ul style="list-style-type: none"> 1泊あたり 1,500 円／5,000 円
ペットの世話	<ul style="list-style-type: none"> 30 分あたり 1,500 円
趣味活動のための付き添い	<ul style="list-style-type: none"> 1回あたり 3,300 円 1時間あたり 600 円／1,000 円／2,000 円／4,950 円 30 分あたり 450 円／500 円 (複数)／1,000 円
冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	<ul style="list-style-type: none"> 1回あたり 10,000 円 1時間あたり 1,000 円 (複数)／1,200 円／1,600 円／2,000 円 (複数)／2,500 円 30 分あたり 500 円 場所までの距離×100 円+850 円、車代程度
旅行への同行	<ul style="list-style-type: none"> 1回 10,000 円 1時間 2,000 円 (複数) 都度算出

(キ) 家族向けの各支援への対応状況

- 家族向けの各支援については、いずれの項目も「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」と回答している割合が最も高く、家族向けの支援についてはあまり対応されていないと考えられる。また、有償での実施はほぼ無い。
- 利用者本人が使わない部屋の清掃については、「要望はあるがいずれも実施していない」と回答した事業者も2割程度あり、需要がある場合も対応できていないケースがあると考えられる。

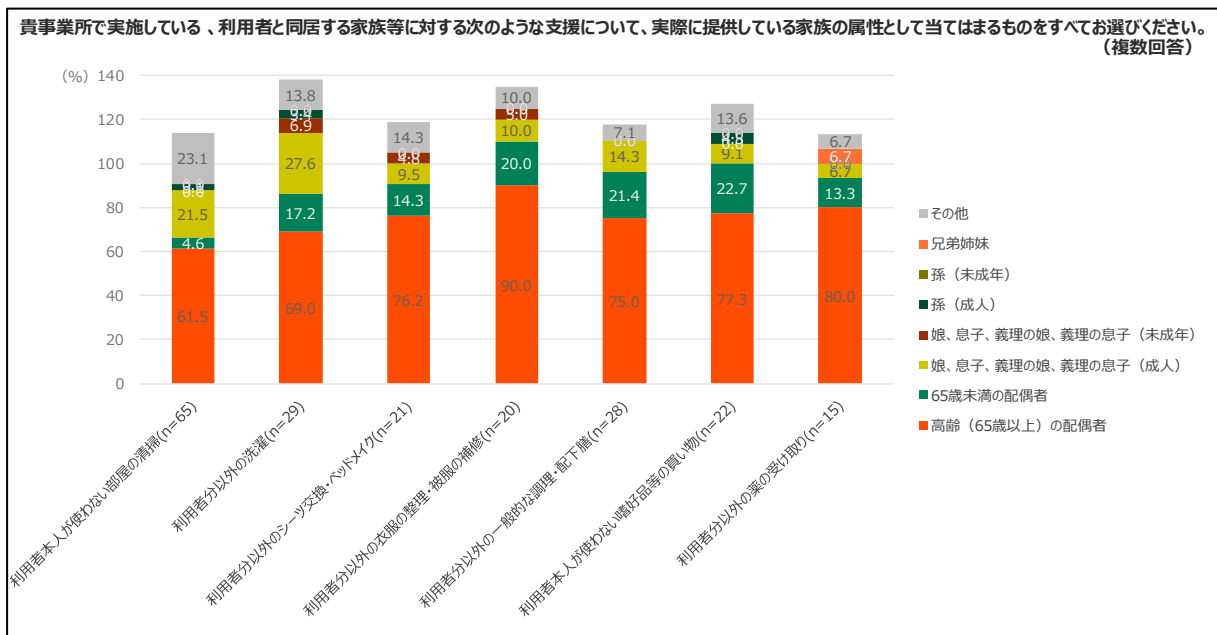
図表 44 家族向けの各支援への対応状況



(ク) 家族への支援を実施している場合の提供対象

- 家族への支援が行われている場合の提供対象については、高齢(65歳以上)の配偶者が中心である。
- 「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の洗濯」については、娘・息子世代(成人)への提供も2~3割の事業所で行われている。また、「利用者本人が使わない部屋の清掃」については「その他」として空き部屋や誰も使わない仏間の掃除等の回答があった。

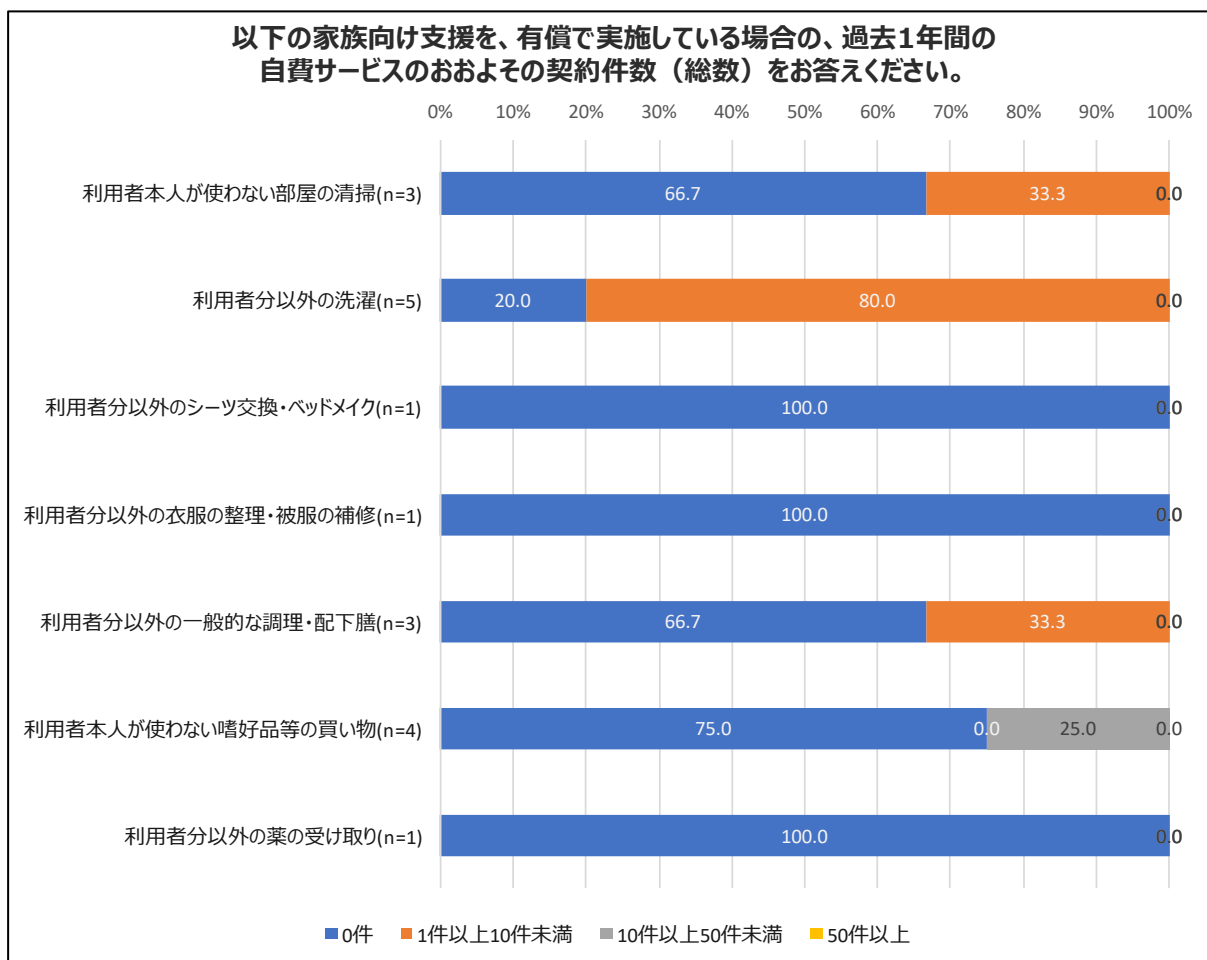
図表 45 家族への支援を実施している場合の提供対象



(ケ) 家族への支援を有償で提供している場合の契約件数

- 家族への支援については、直近1年間の契約件数が0件という回答も多く、あまり実施されていないと考えられる。

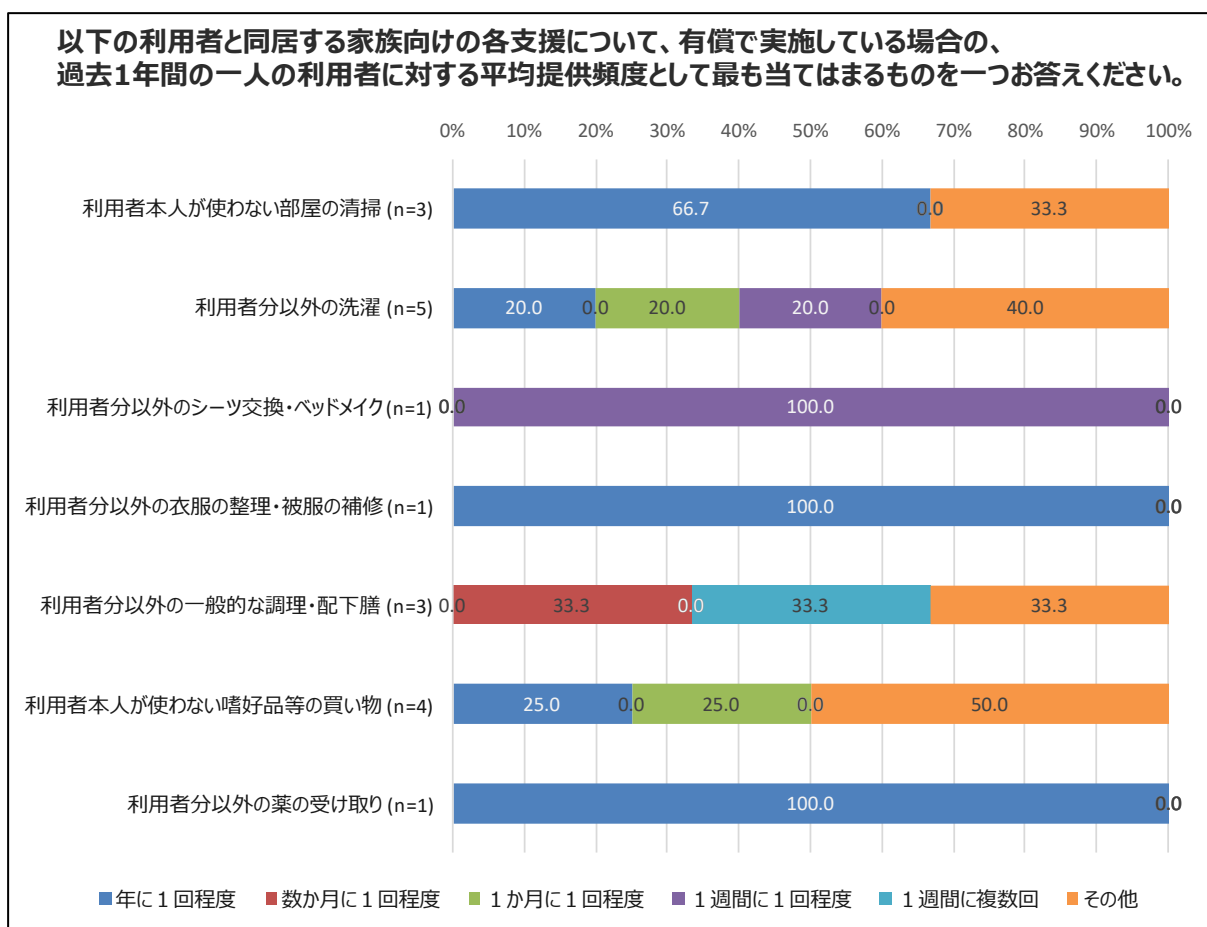
図表 46 家族への支援を有償で提供している場合の契約件数



(コ) 家族への支援を有償で提供している場合の提供頻度

- 家族への支援を有償で提供している場合の提供頻度については以下の通りである。

図表 47 家族への支援を有償で提供している場合の提供頻度



(サ) 家族への支援を有償で提供している場合のサービス単価

- 家族への洗濯・衣服の整理・調理・買い物等の支援については、時間単価ではなくタスクベースでの金額設定が多い。

図表 48 家族への支援を有償で提供している場合のサービス単価

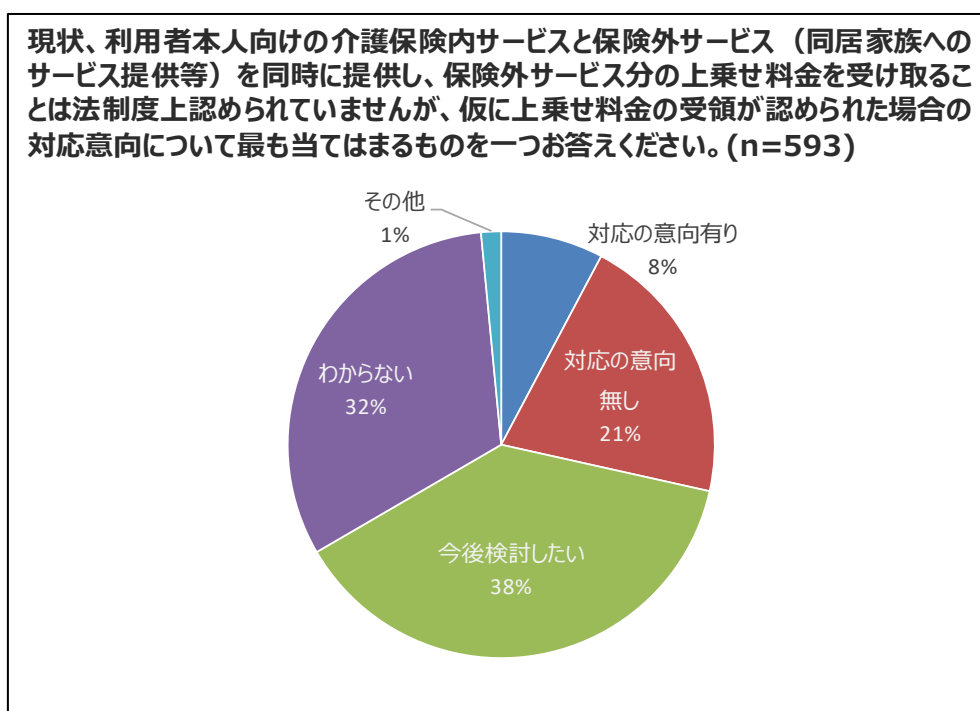
利用者本人が使わない部屋の清掃	・30分あたり1,500円
利用者分以外の洗濯	・1回あたり100円／200円／300円／500円
利用者分以外のシーツ交換・ベッドメイク	回答無し
利用者分以外の衣服の整理・被服の補修	・1回あたり1,000円
利用者分以外の一般的な調理・配下膳	・1回あたり450円／500円
利用者本人が使わない嗜好品等の買い物	・1回あたり500円 ・状況に応じて判断

利用者分以外の薬の受け取り	・1回あたり1,000円
---------------	--------------

(シ) 同時一体提供に関する対応意向

- 同時一体提供に関して「対応の意向有り」と回答したのは10%未満であり、全体の約7割が「わからない」または「今後検討したい」と回答している。

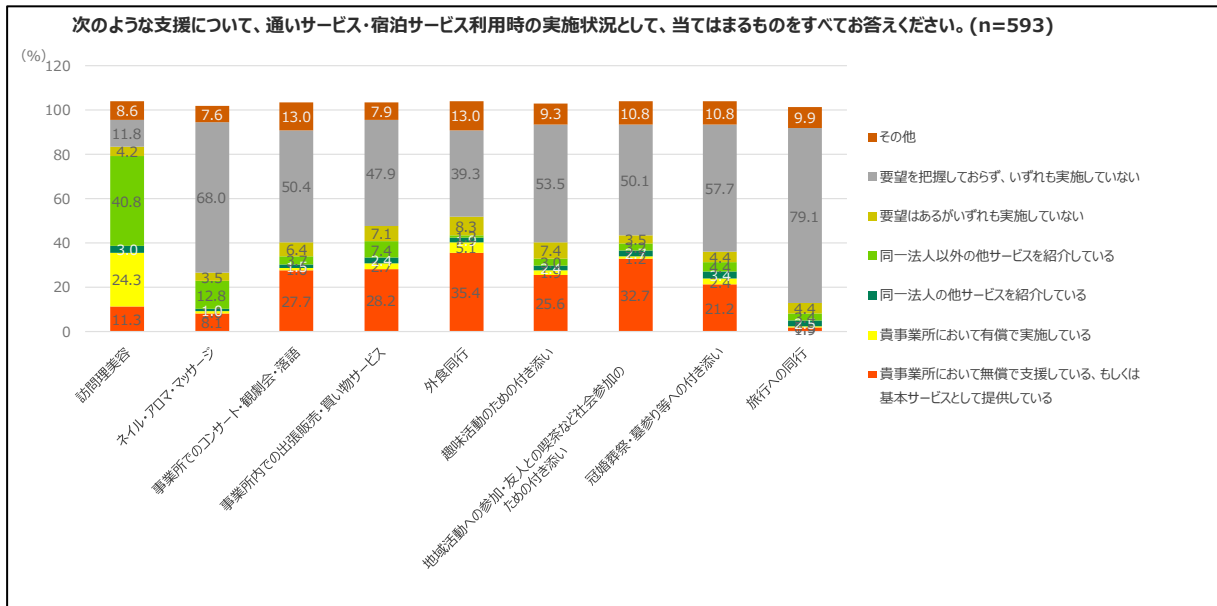
図表 49 同時一体提供に関する対応意向



(ス) 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況

- 「訪問理美容」については、4割程度の事業所が「同一法人以外の他サービスを紹介している」と回答しているほか、2.5割程度の事業所が「貴事業所において有償で実施している」と回答している。
- その他の項目については「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」の回答数割合が最も高い。
- 「事業所でのコンサート・観劇会・落語」や、「事業所内での出張販売・買い物サービス」、「外食同行」、「地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い」、「冠婚葬祭・墓参り等への付き添い」については、2割から3割程度の事業者が「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している。

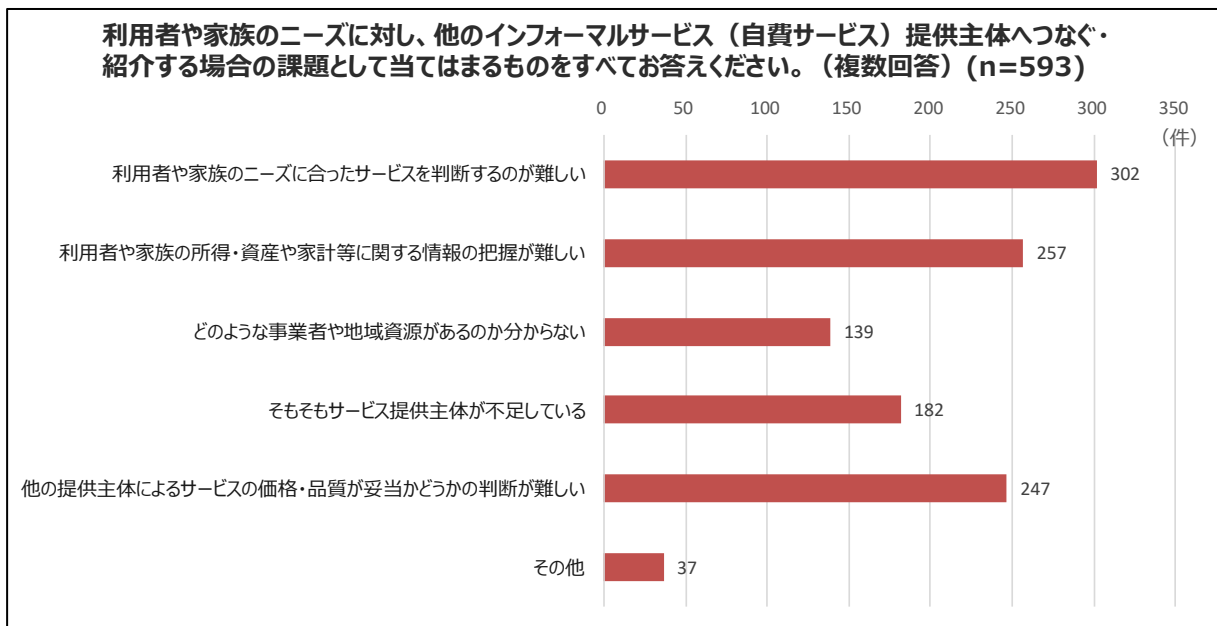
図表 50 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況



(七) 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題

- 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題としては、「利用者や家族のニーズに合ったサービスを判断するのが難しい」が最も多く、次いで「他の提供主体によるサービスの価格・品質が妥当かどうかの判断が難しい」、「利用者や家族の所得・資産や家計等に関する情報の把握が難しい」が多い。

図表 51 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題



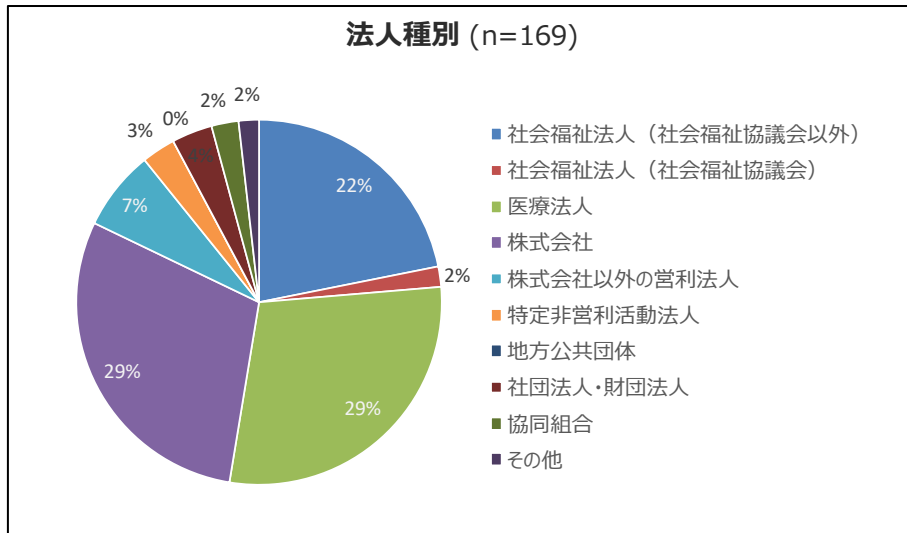
② 看多機事業所向け調査結果(詳細)

(ア) 基本情報

回答事業所の基本情報については以下の通りである。

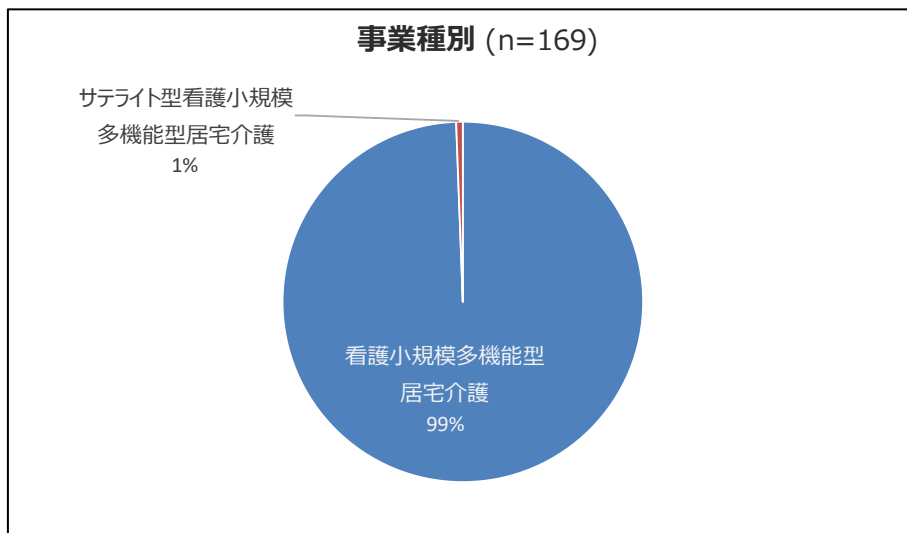
【法人種別】

図表 52 法人種別



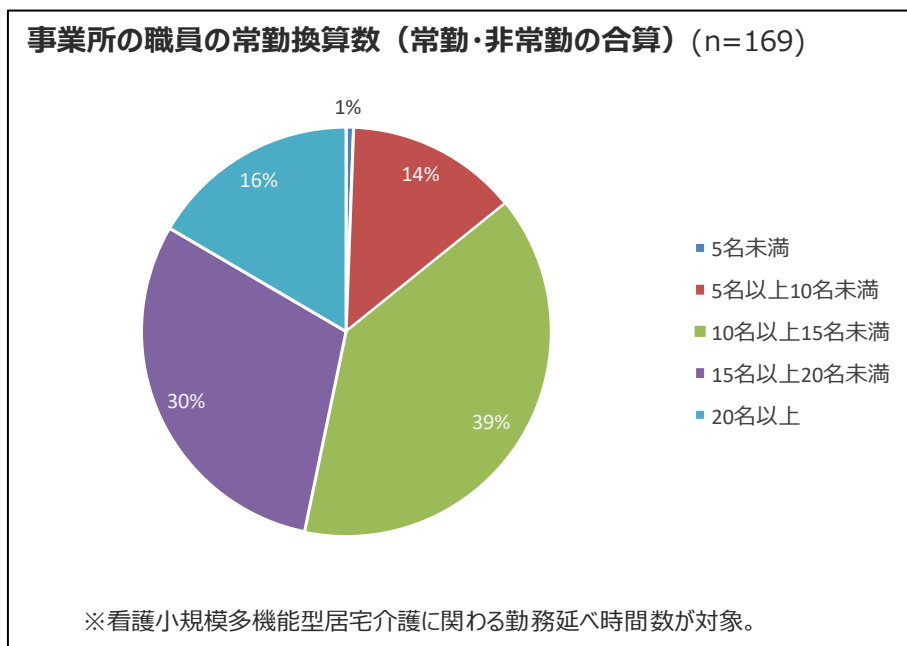
【事業種別】

図表 53 事業種別



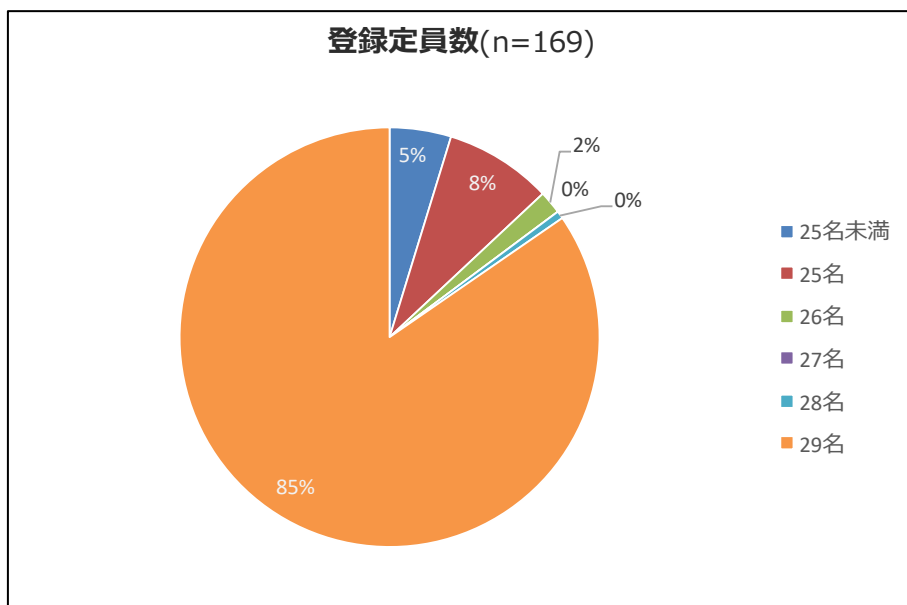
【職員数】

図表 54 事業所の職員の常勤換算数(常勤・非常勤の合算)



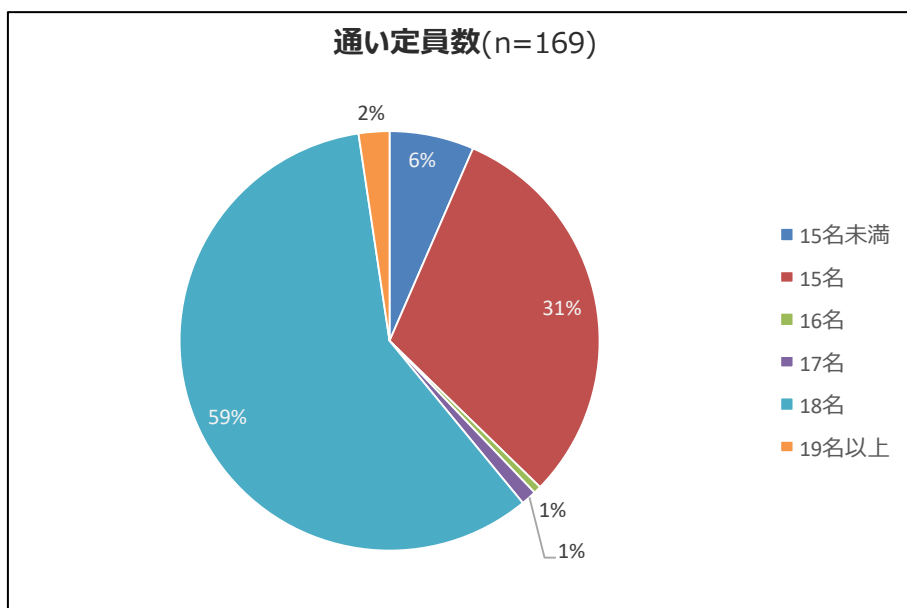
【登録定員数】

図表 55 登録定員数



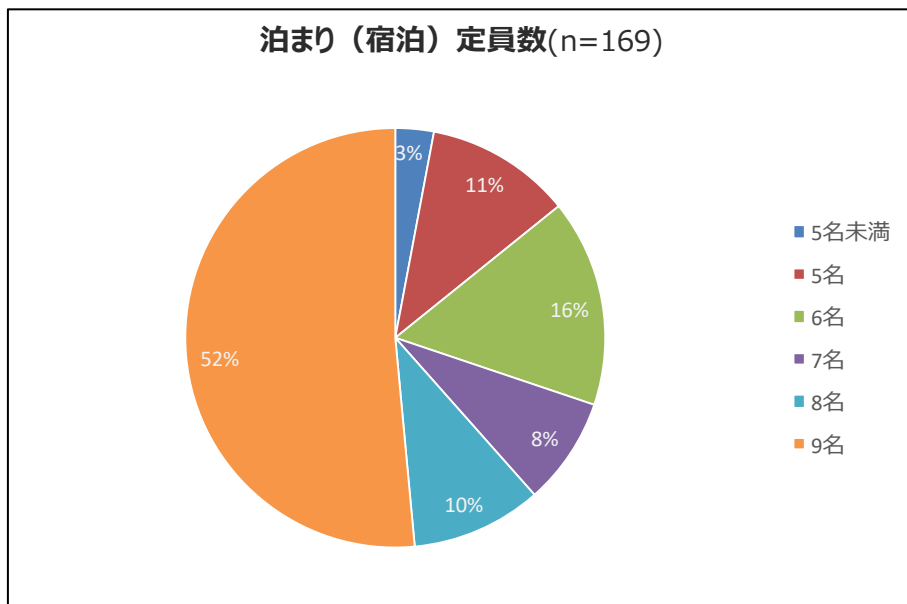
【通い定員数】

図表 56 通い定員数



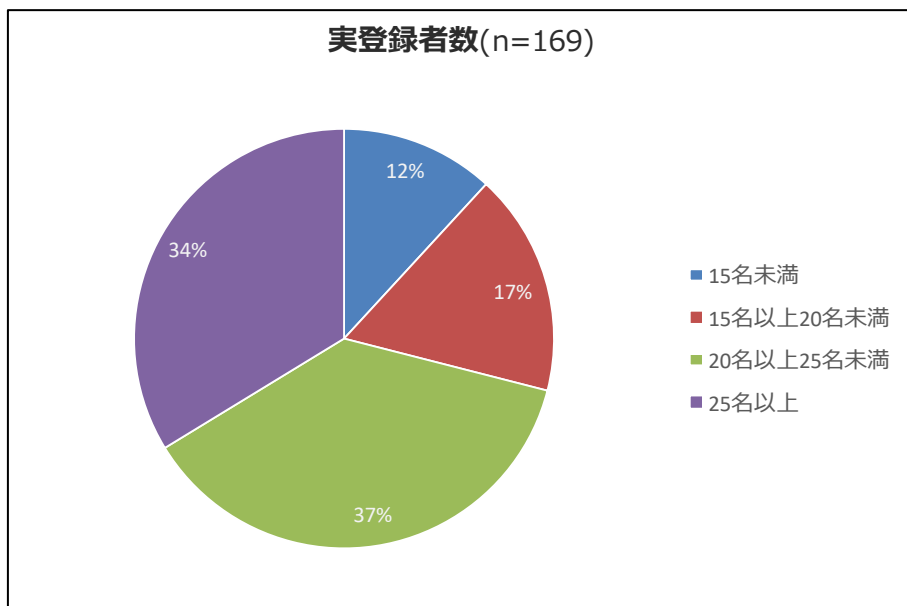
【泊まり(宿泊)定員数】

図表 57 泊まり(宿泊)定員数



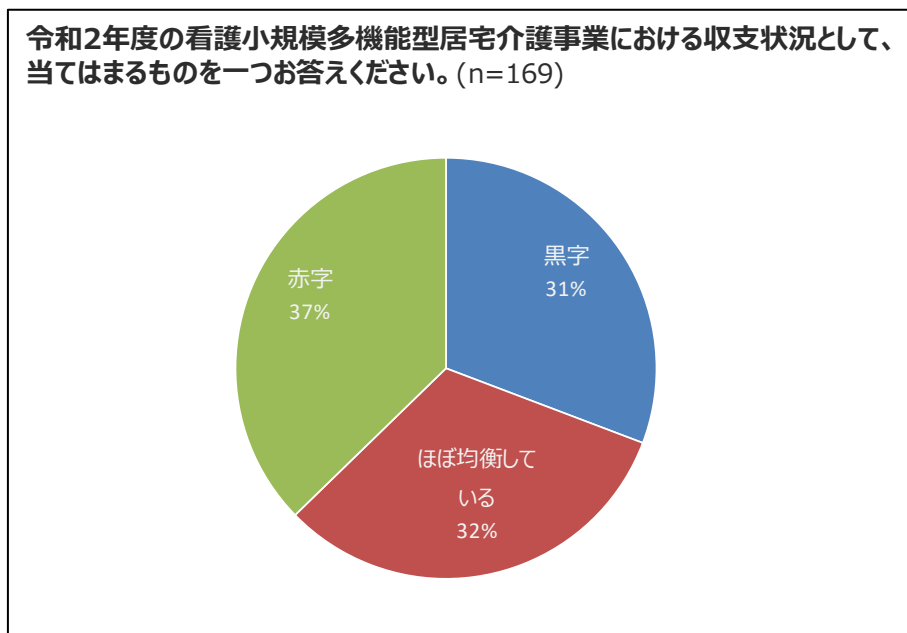
【実登録者数】

図表 58 実登録者数



【収支状況】

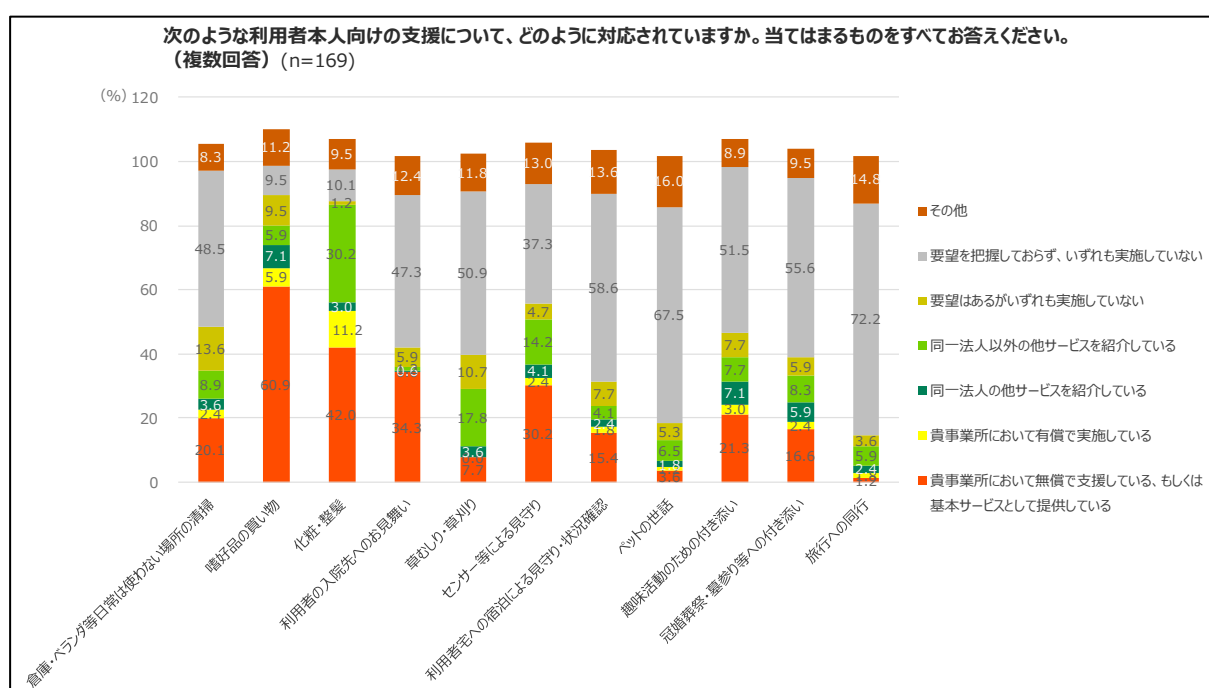
図表 59 収支状況



(イ) 利用者本人向けの各支援への対応状況 (1/2)

- 「嗜好品の買い物」および「化粧・整髪」については、無償または基本サービスとして提供している事業者が多い。
- また、「利用者の入院先へのお見舞い」、「趣味活動のための付き添い」についても、2割以上の事業所が「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」を選択している。
- 有償での実施は「化粧・整髪」でわずかにみられるが、そのほかの項目ではほとんどない。

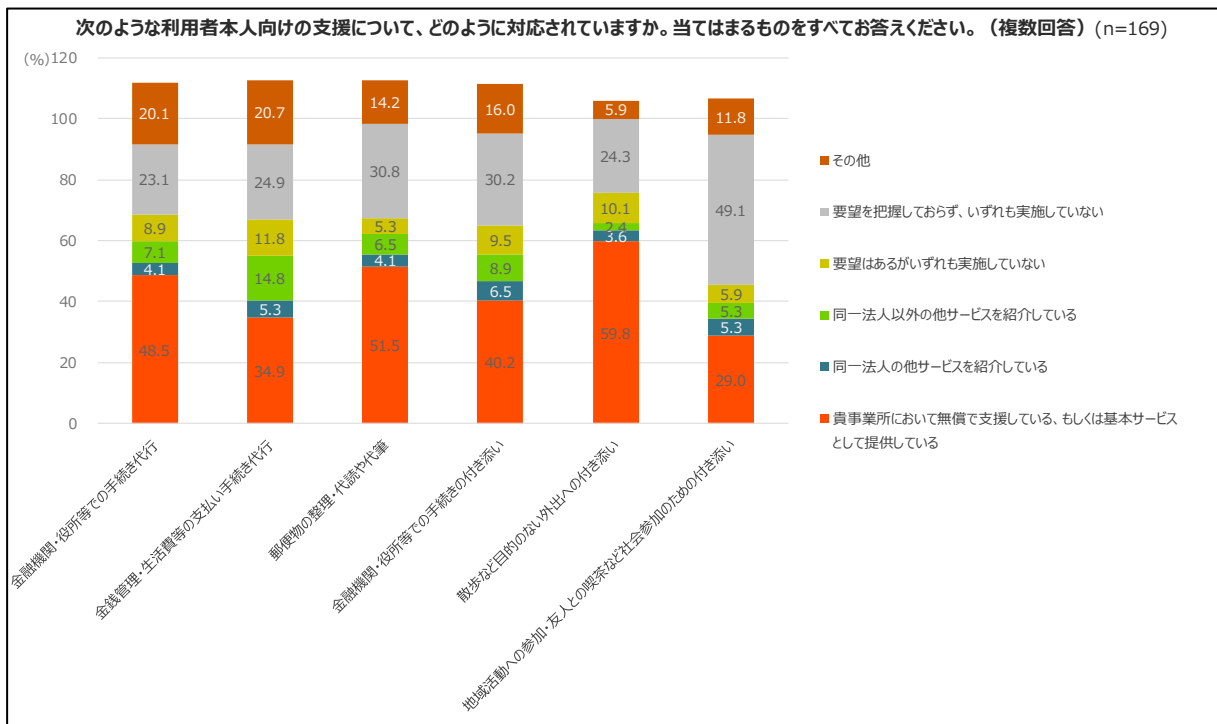
図表 60 利用者本人向けの各支援への対応状況



(ウ) 利用者本人向けの各支援への対応状況 (2/2)

- 「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している割合が全体的に高いが、「地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い」については「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答した事業所は3割を切っており、約半数の事業所では「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」と回答している。

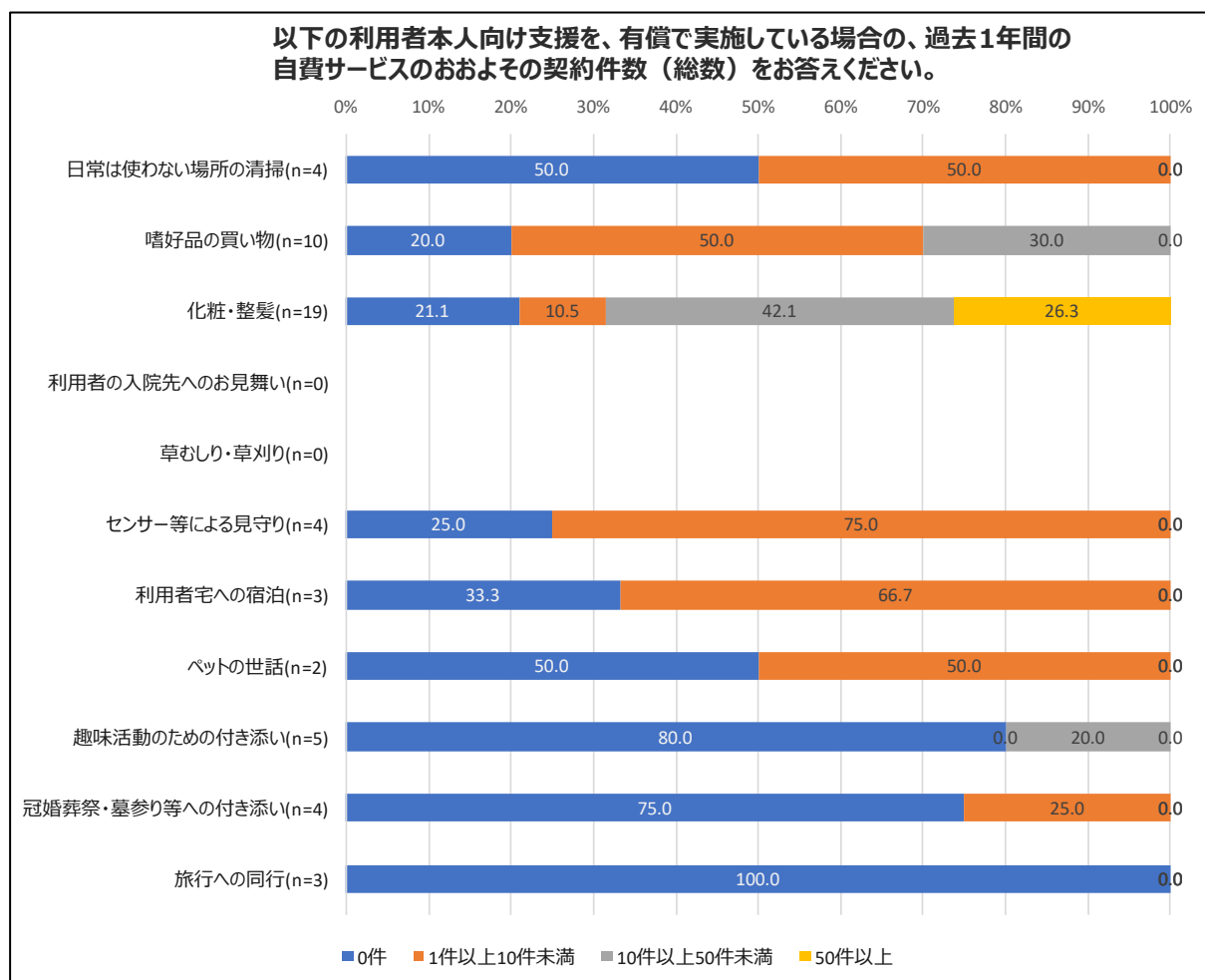
図表 61 利用者本人向けの各支援への対応状況



(エ)有償で提供している場合の契約件数

- 「嗜好品の買い物」や「化粧品・整髪」については1事業所あたりの契約件数が比較的多くなっている。
- 直近1年間の契約件数について、半数以上が「0件」と回答している項目もあり、利用者本人向けの各支援への対応状況を問う設問で「貴事業所において有償で提供している」と回答している場合でも、過去に有償で提供したことがあるだけで、直近で実績がないケースも多い。

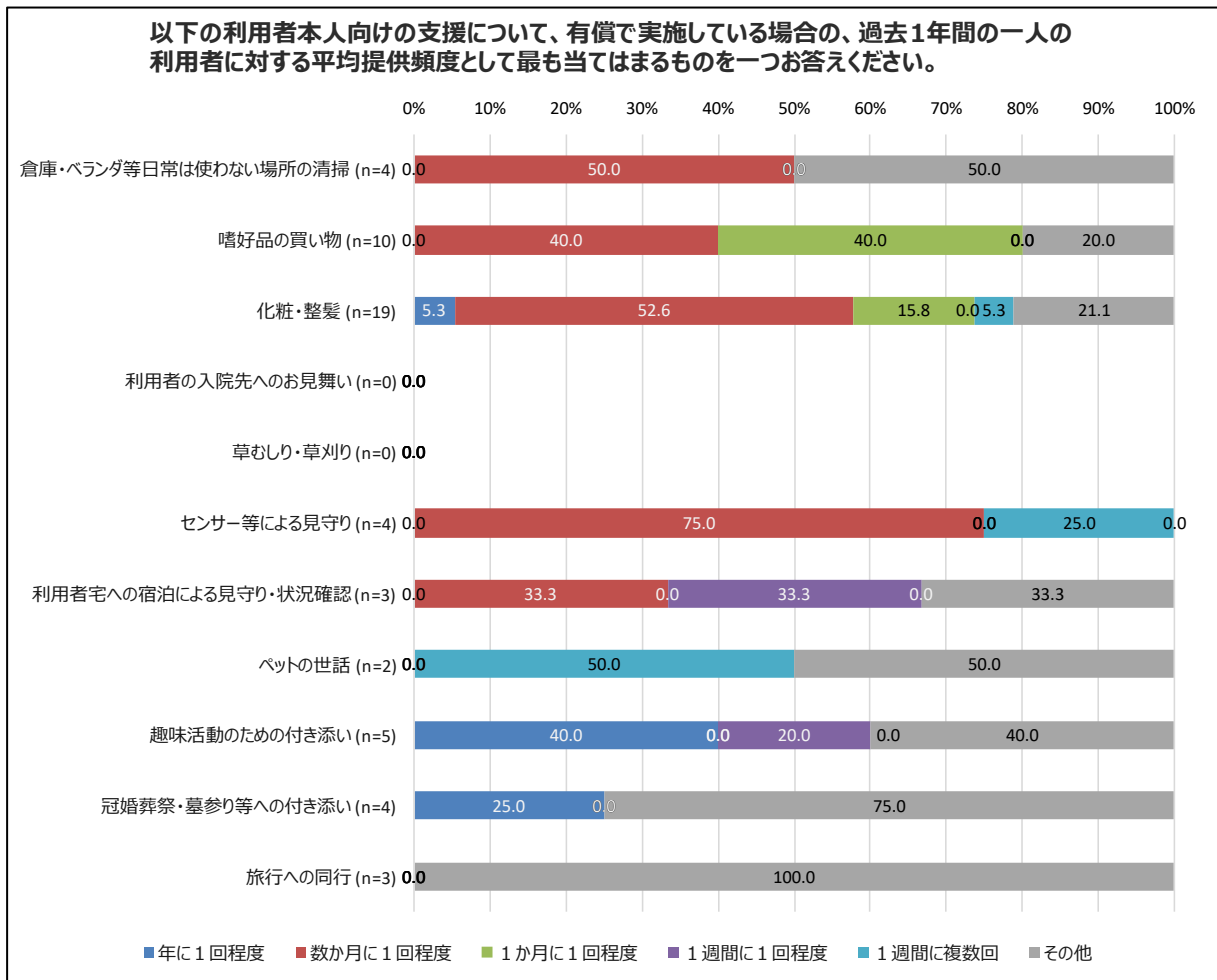
図表 62 有償で提供している場合の契約件数



(オ)有償で提供している場合の提供頻度

- 有償で提供している場合の提供頻度は以下の通り。
- なお、「その他」の回答のほとんどは「直近1年間は提供事例なし」である。

図表 63 有償で提供している場合の提供頻度



(カ) 有償で提供している場合のサービス単価

- 有償で提供している場合のサービス単価(自由回答)については、以下の通り。

図表 64 有償で提供している場合のサービス単価

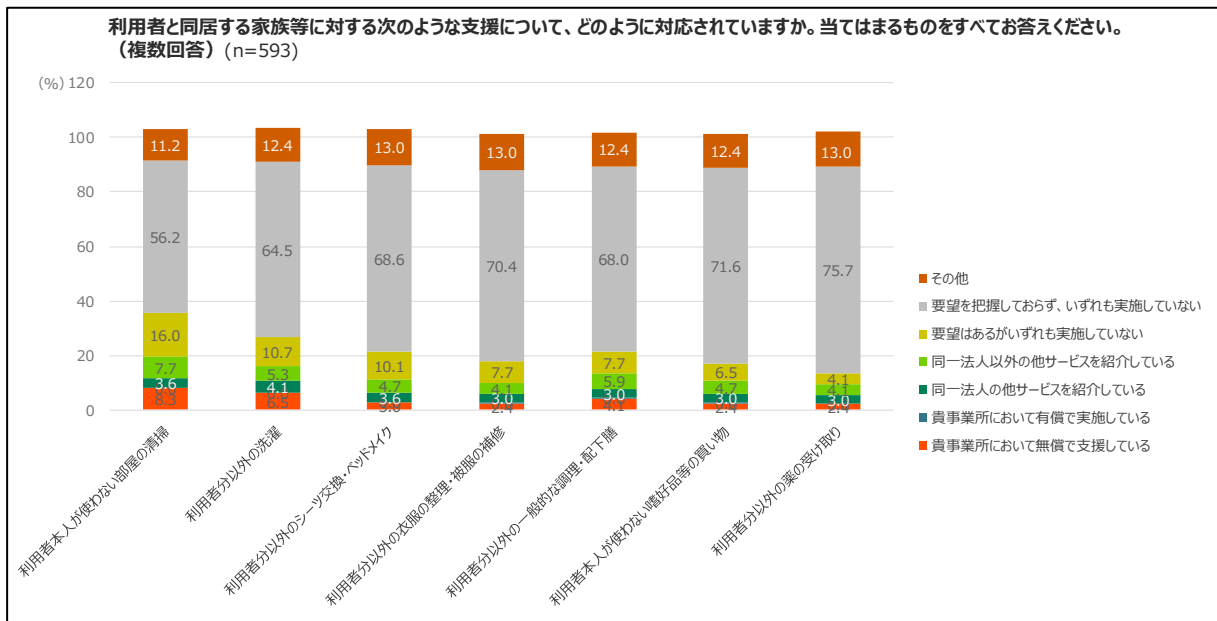
日常使わない部屋の掃除	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間あたり 2,000 円 ・30分あたり 600 円
嗜好品の買い物	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間あたり 2,000 円 ・30分あたり 600 円 / 1,650 円 ・500 円程度
化粧・整髪	<ul style="list-style-type: none"> ・1回あたり 1,000 円(複数) / 1,300 円 / 1,500 円(複数) / 1,900 円 / 2,000 円(複数) / 2,500 円 / 3,000 円(複数)

利用者の入院先へのお見舞い	回答無し
草むしり・草刈り	回答無し
センサー等による見守り	<ul style="list-style-type: none"> ・月額 600 円 ・センサー機器レンタル代のみ
利用者宅への宿泊	<ul style="list-style-type: none"> ・1泊あたり 6,000 円(複数)
ペットの世話	<ul style="list-style-type: none"> ・1回あたり 800 円 ・1時間あたり 2,000 円
趣味活動のための付き添い	<ul style="list-style-type: none"> ・30分あたり 1,650 円／2,000 円
冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間あたり 2,000 円／2,600 円／6,000 円
旅行への同行	<ul style="list-style-type: none"> ・1回 6,000 円

(キ) 家族向けの各支援への対応状況

- 家族向けの各支援については、いずれの項目も「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」の回答割合が最も高く、家族向けの支援はあまり対応されていないと考えられる。
- また、有償での実施はほぼ無い。

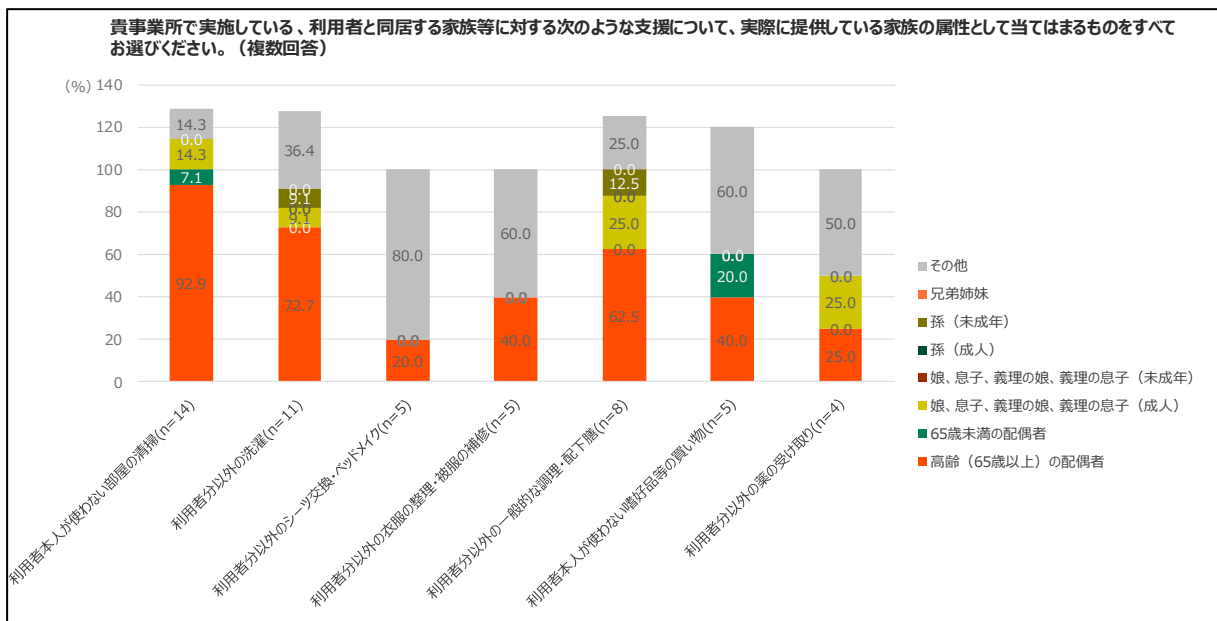
図表 65 家族向けの各支援への対応状況



(ク) 家族への支援を実施している場合の提供対象

- 家族への支援を実施している場合の提供対象については以下の通りである。
- なお、「その他」の回答のほとんどは「しばらく提供がない」という内容であった。

図表 66 家族への支援を実施している場合の提供対象

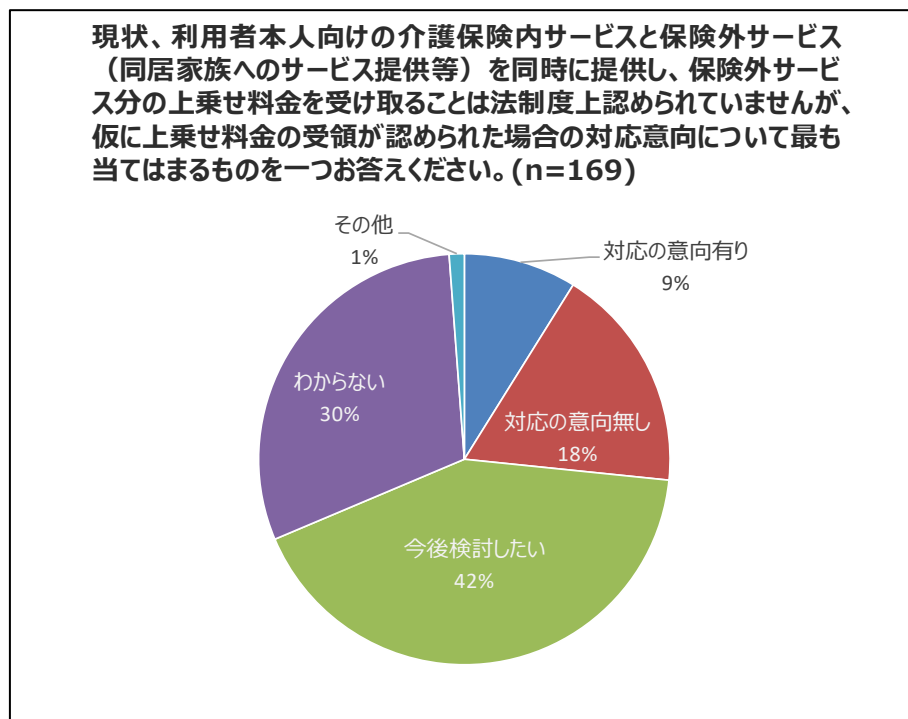


(ケ) 同時一体提供に関する対応意向

- 同時一体提供に関して「対応の意向有り」と回答したのは 10%未満であり、全体の約7割が「わか

らない」または「今後検討したい」と回答している。

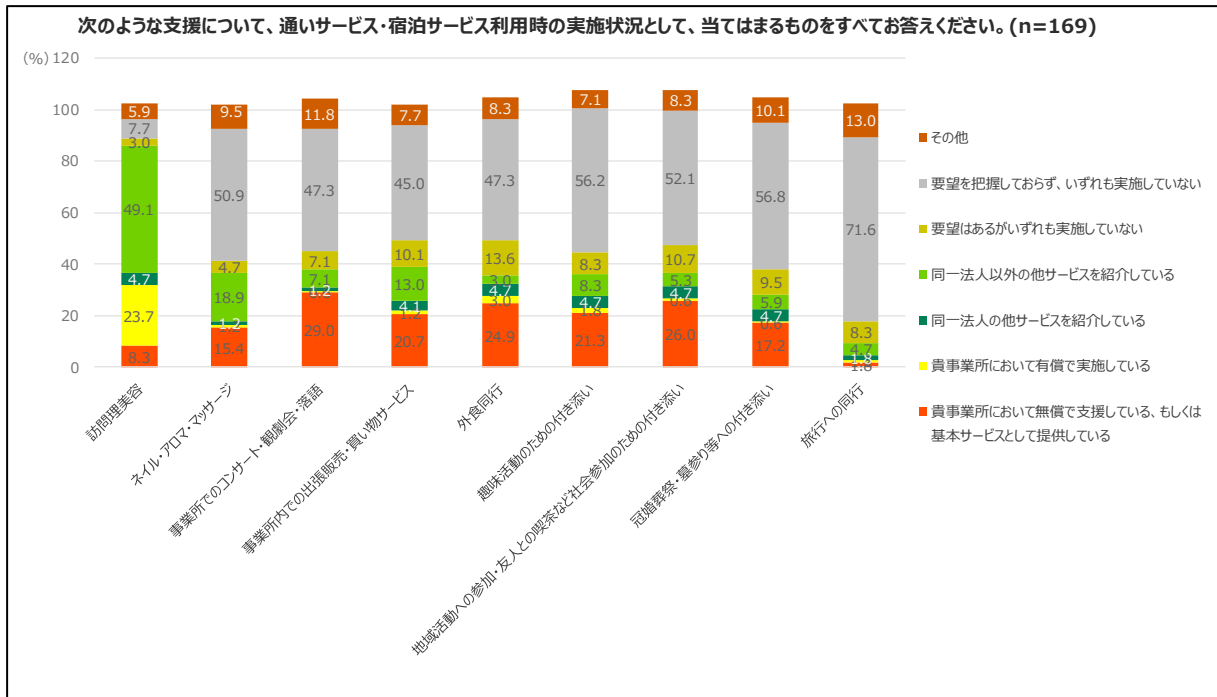
図表 67 同時一体提供に関する対応意向



(コ) 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況

- 「訪問理美容」については、5割程度の事業所が「同一法人以外の他サービスを紹介している」と回答しているほか、約 23%の事業所が「貴事業所において有償で実施している」と回答している。
- その他の項目については「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」の回答割合が最も高い。

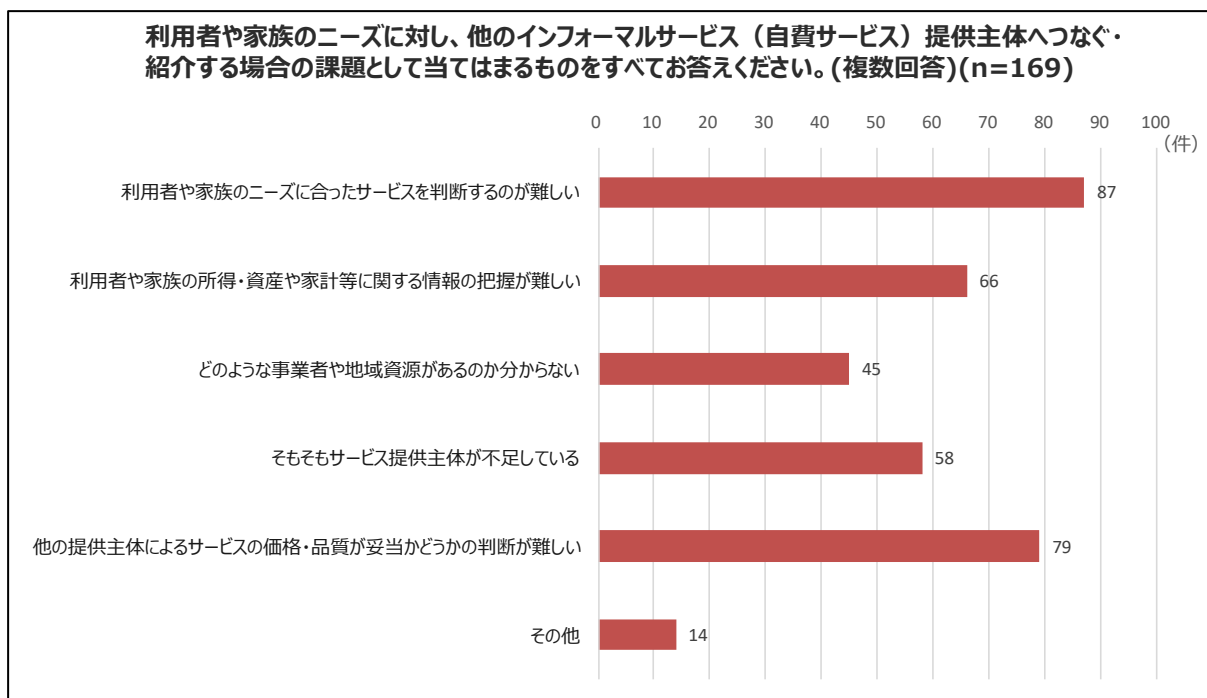
図表 68 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況



(サ)他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題

- 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題としては、「利用者や家族のニーズに合ったサービスを判断するのが難しい」が最も多く、次いで「他の提供主体によるサービスの価格・品質が妥当かどうかの判断が難しい」、「利用者や家族の所得・資産や家計等に関する情報の把握が難しい」が多い。

図表 69 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題



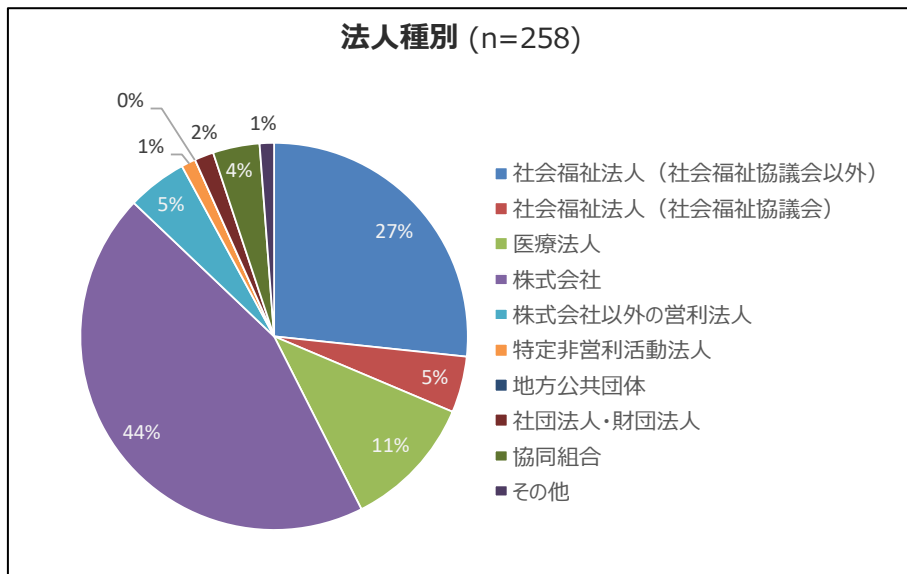
③ 定期巡回事業所向け調査結果(詳細)

(ア) 基本情報

回答事業所の基本情報については以下の通りである。

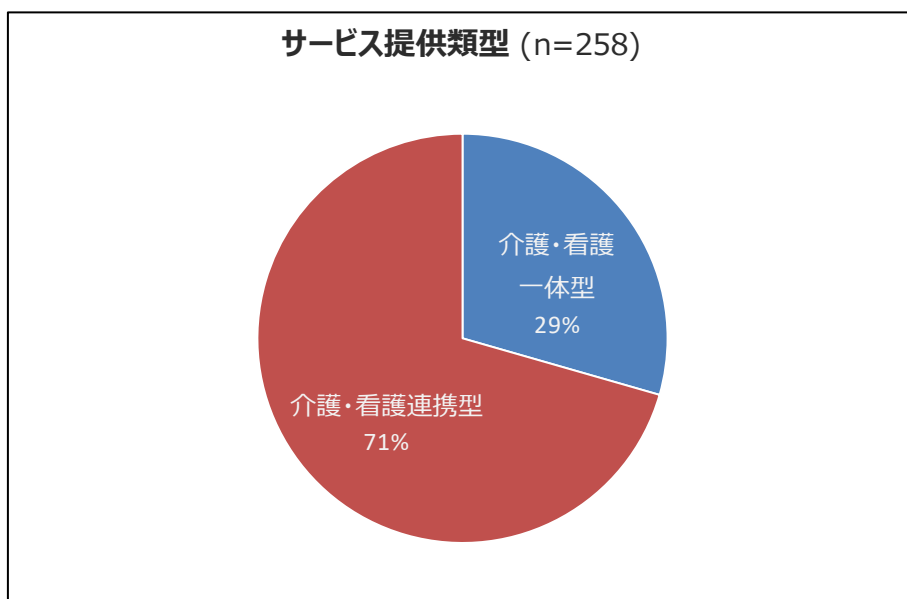
【法人種別】

図表 70 法人種別



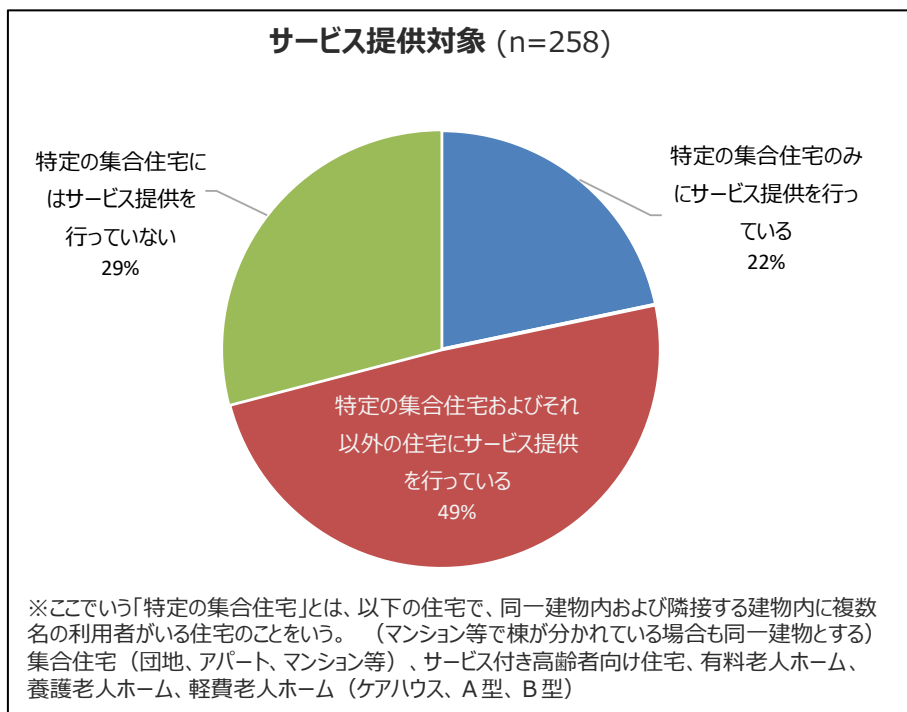
【サービス提供類型】

図表 71 サービス提供類型



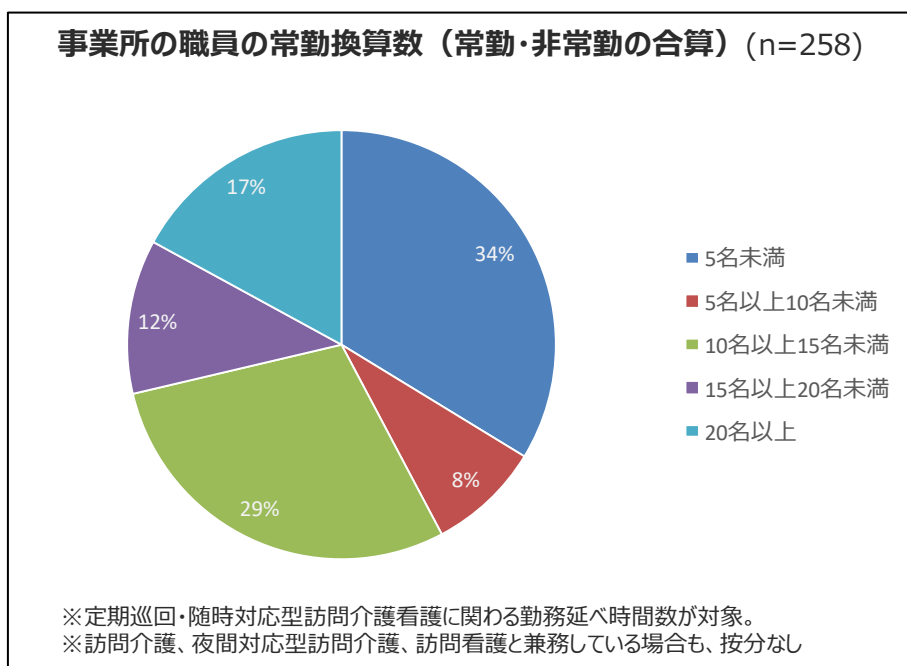
【サービス提供対象】

図表 72 サービス提供対象



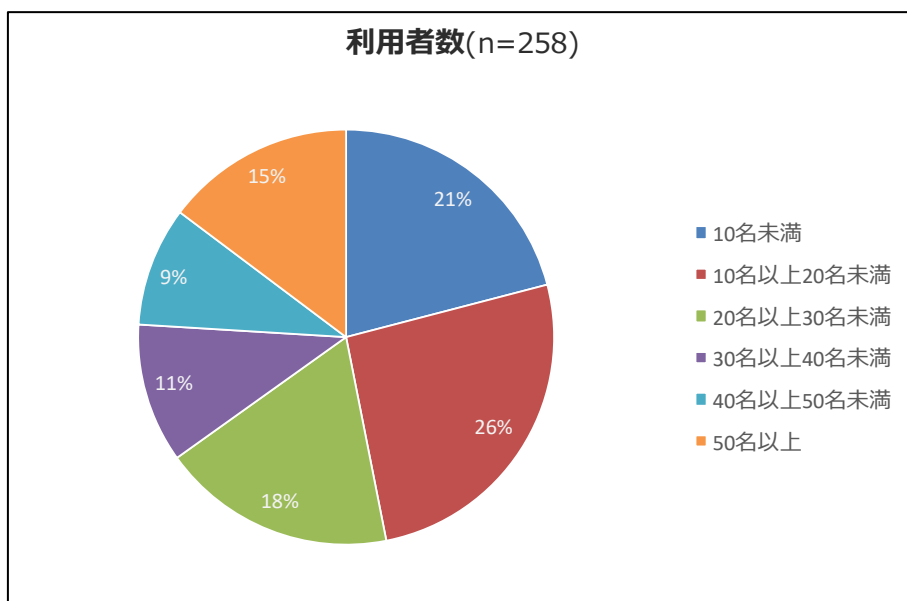
【職員数】

図表 73 事業所の職員の常勤換算数(常勤・非常勤の合算)



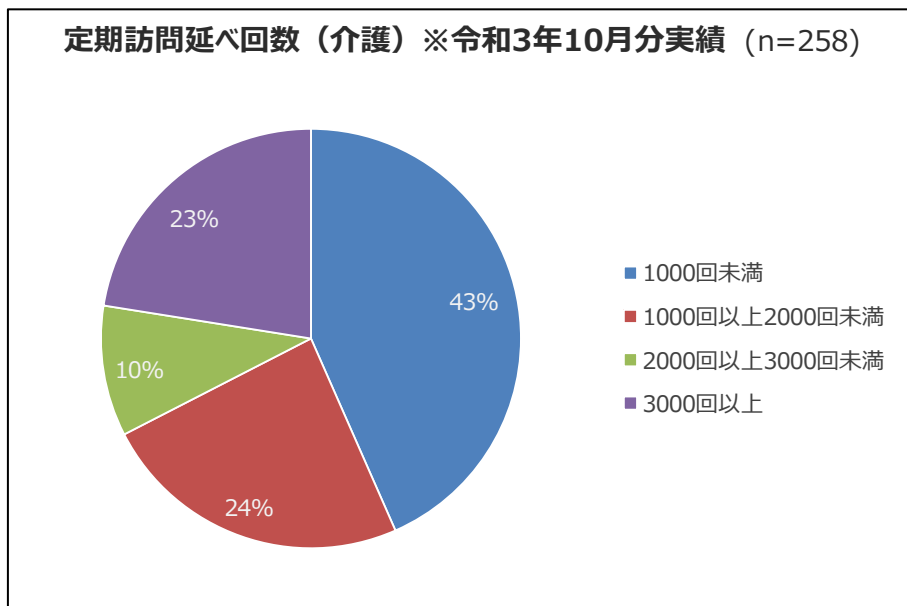
【利用者数】

図表 74 利用者数



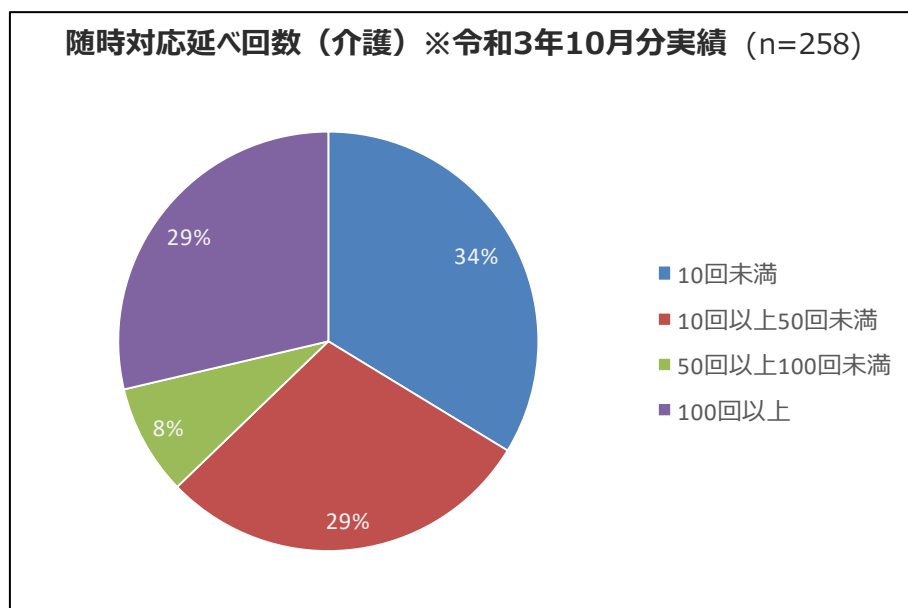
【サービス提供回数】

図表 75 定期訪問延べ回数(介護)



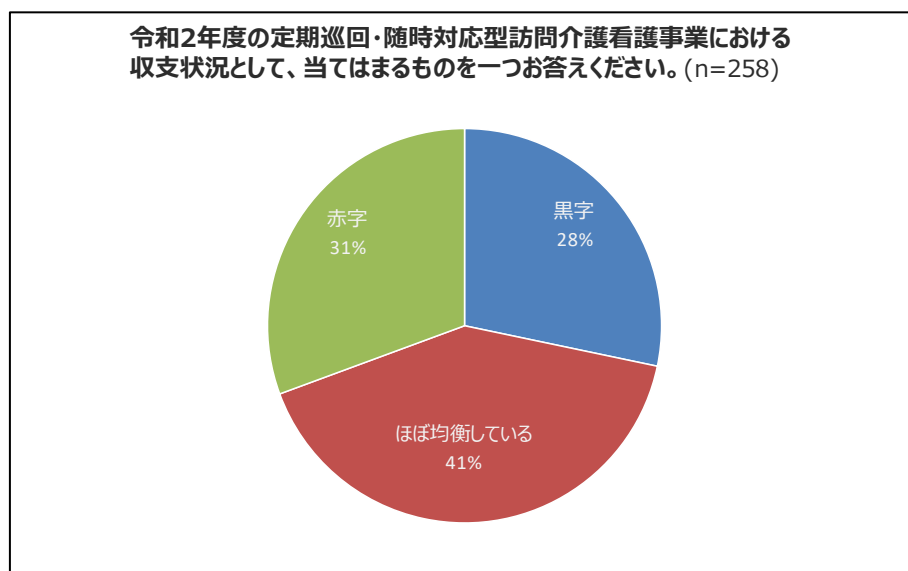
【随時対応延べ回数】

図表 76 随時対応延べ回数(介護)



【収支状況】

図表 77 収支状況

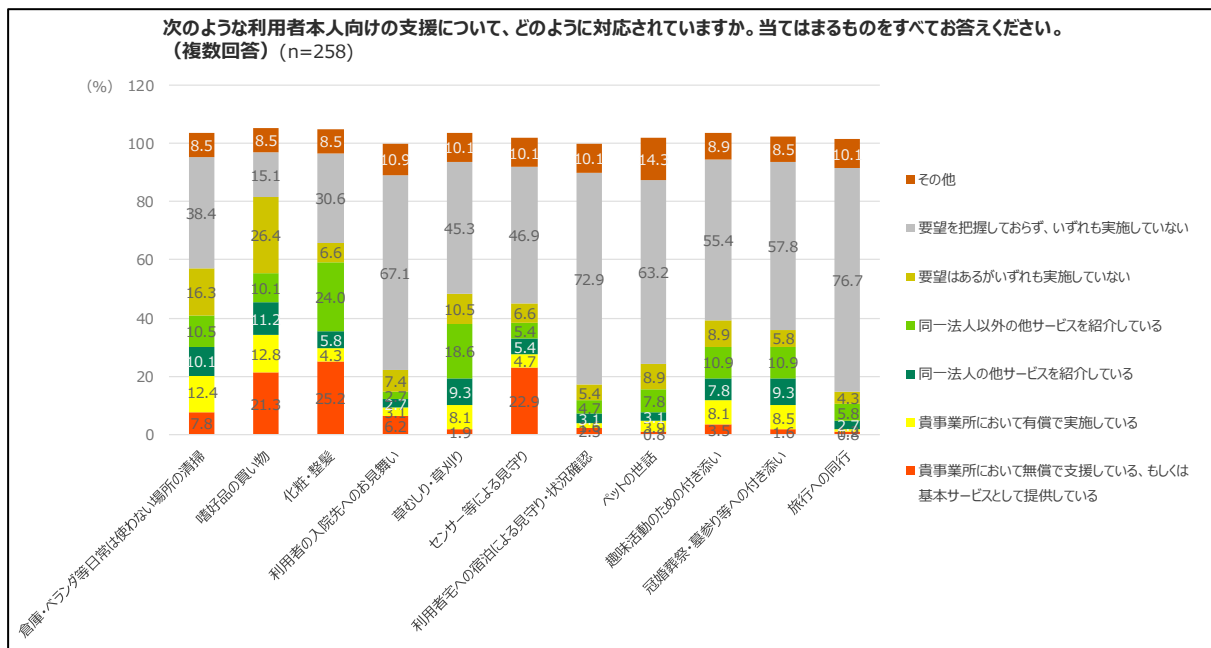


(イ) 利用者本人向けの各支援への対応状況 (1/2)

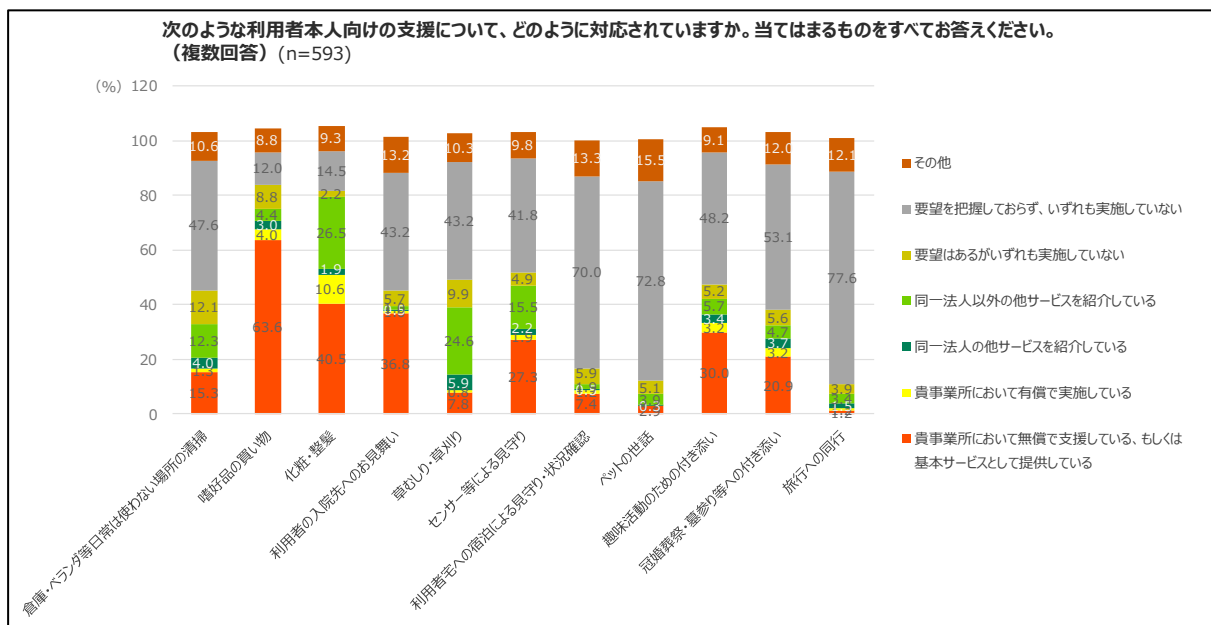
- 「倉庫・ベランダ等日常は使わない場所の清掃」および「嗜好品の買い物」については、約 12%の事業者が「貴事業所において有償で実施している」を選択するなど、小多機と比較すると「貴事業所において有償で実施している」を選択している割合が全体的に高く、逆に「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している割合は全体的に低い。

- また、「嗜好品の買い物」については、約 26%の事業者が「要望はあるがいずれも実施していない」と回答しており、ニーズはあるが対応しきれていない事業所もあると考えられる。

図表 78 利用者本人向けの各支援への対応状況



図表 79 <参考・再掲>利用者本人向けの各支援への対応状況(小多機)



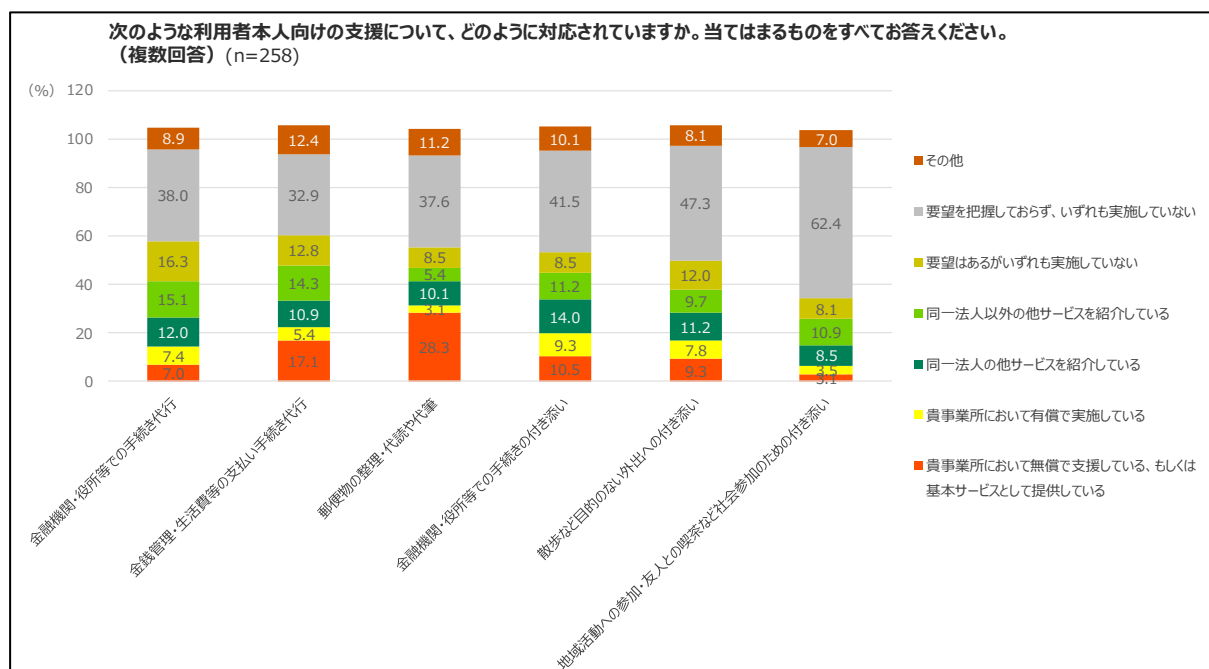
(ウ) 利用者本人向けの各支援への対応状況 (2/2)

- 小多機と比較すると、「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答した事業所の割合が全体的に低い。(小多機では以下のすべての項目で4割以上

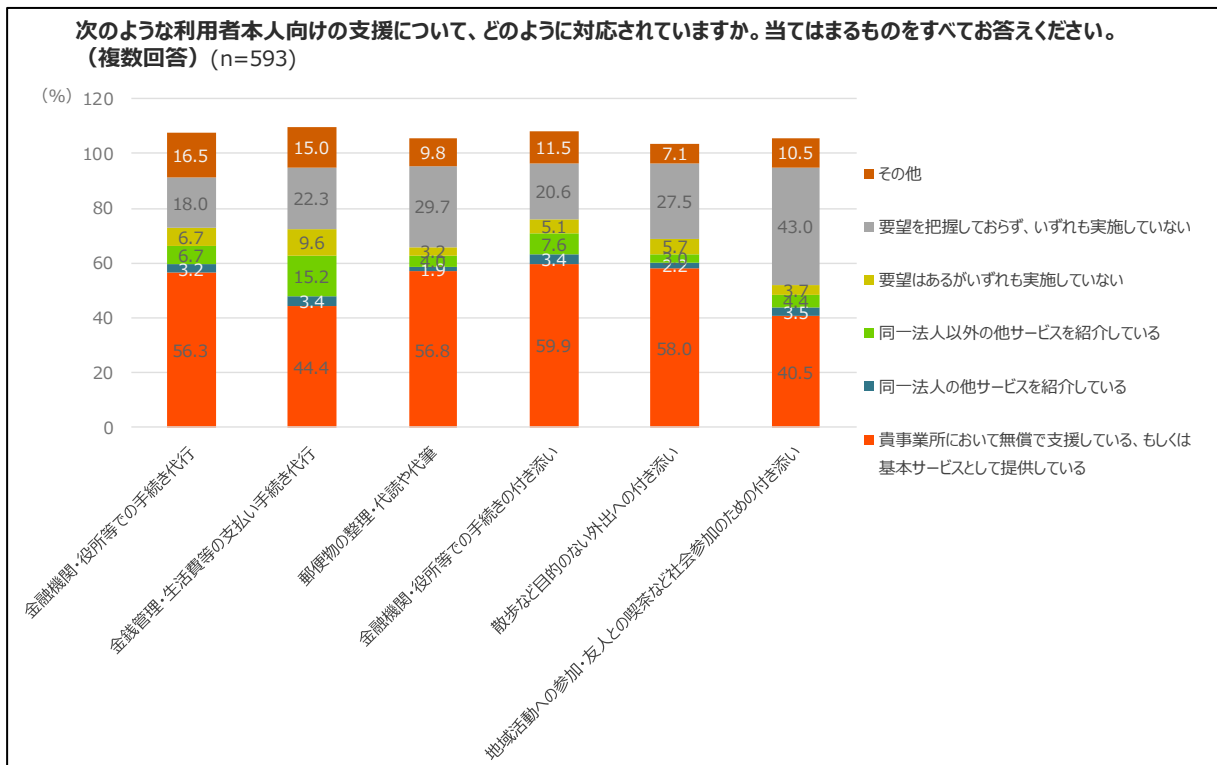
の事業所が「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している。）

- その分、有償での実施や他サービスを紹介している割合が小多機と比較すると高い。

図表 80 利用者本人向けの各支援への対応状況



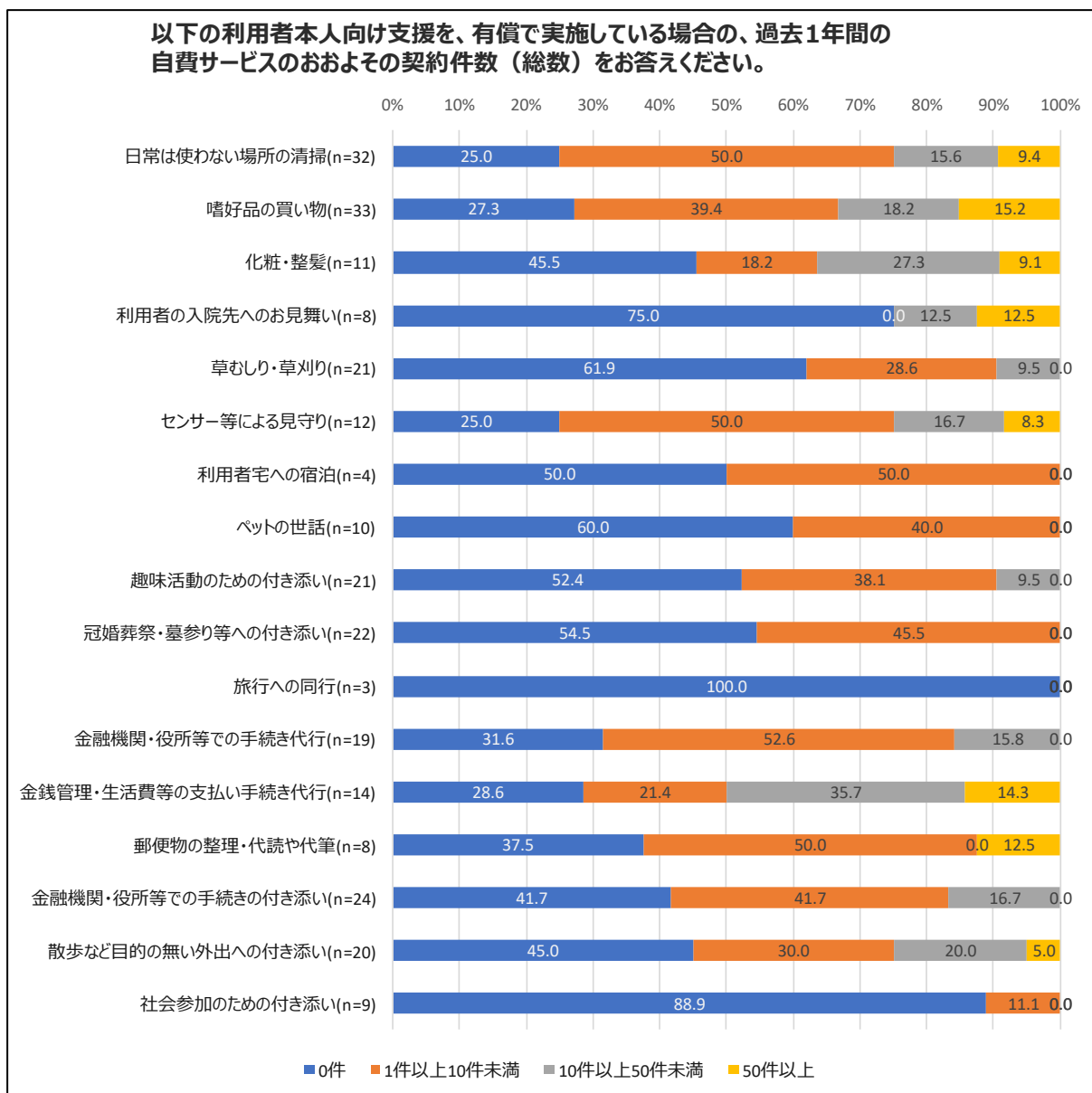
図表 81 <参考・再掲>利用者本人向けの各支援への対応状況(小多機)



(オ) 有償で提供している場合の契約件数

- 直近1年間の契約件数について、「0件」と回答している割合が一定程度あり、利用者本人向けの各支援への対応状況を問う設問で「貴事業所において有償で提供している」と回答している場合でも、過去に有償で提供したことがあるだけで、直近で実績がないケースも多いと考えられる。

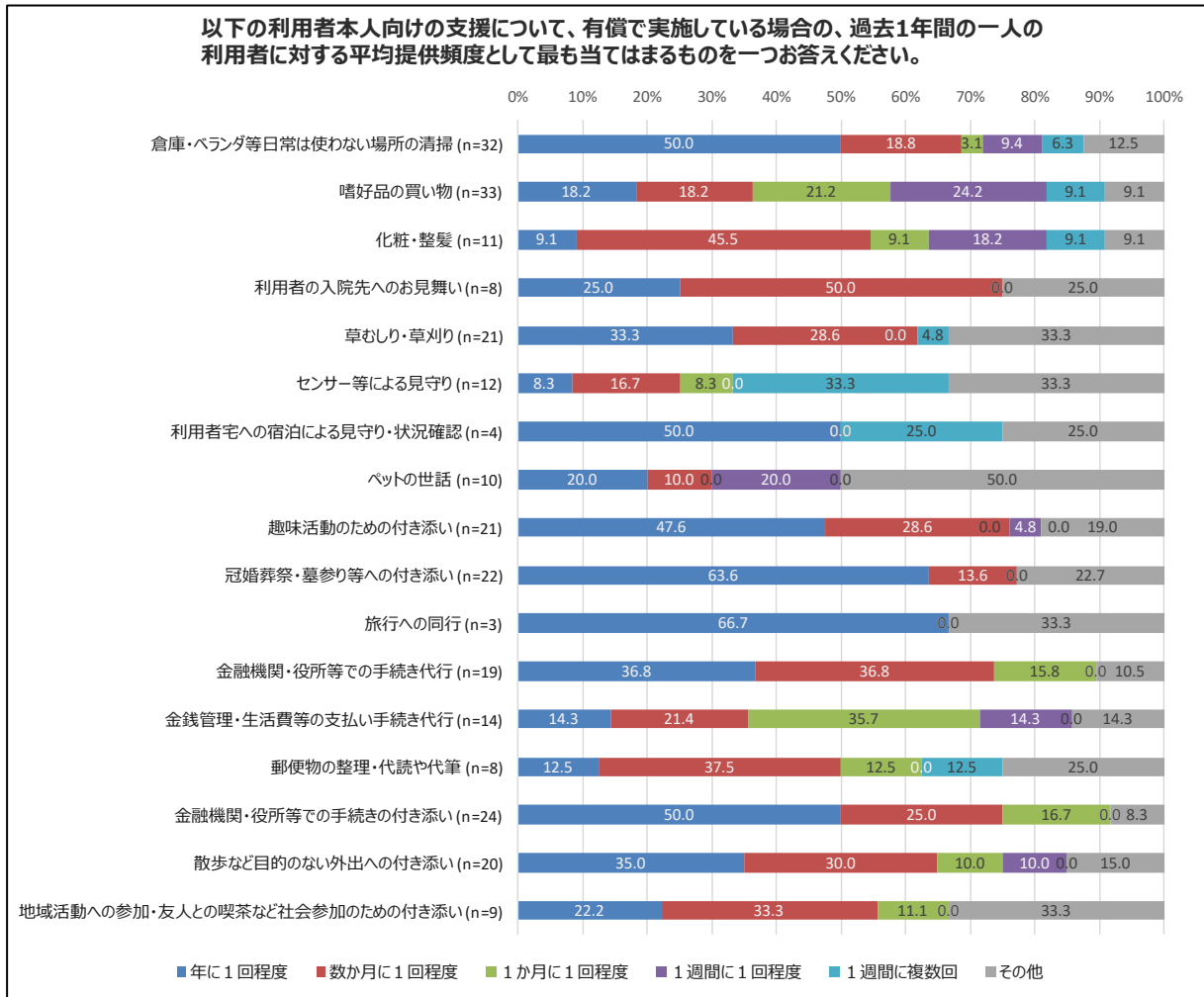
図表 82 有償で提供している場合の契約件数



(カ) 有償で提供している場合の提供頻度

- 「嗜好品の買い物」、「センサー等による見守り」、「金銭管理・生活費等の支払い手続き代行」等においては、1か月に1回以上の頻度で提供されている割合が高い。
- なお、「その他」の回答のほとんどは「直近1年間は提供事例なし」である。

図表 83 有償で提供している場合の提供頻度



(キ) 有償で提供している場合のサービス単価

- 有償で提供している場合のサービス単価は以下の通り。月額で金額設定しているケースもある。

図表 84 有償で提供している場合のサービス単価

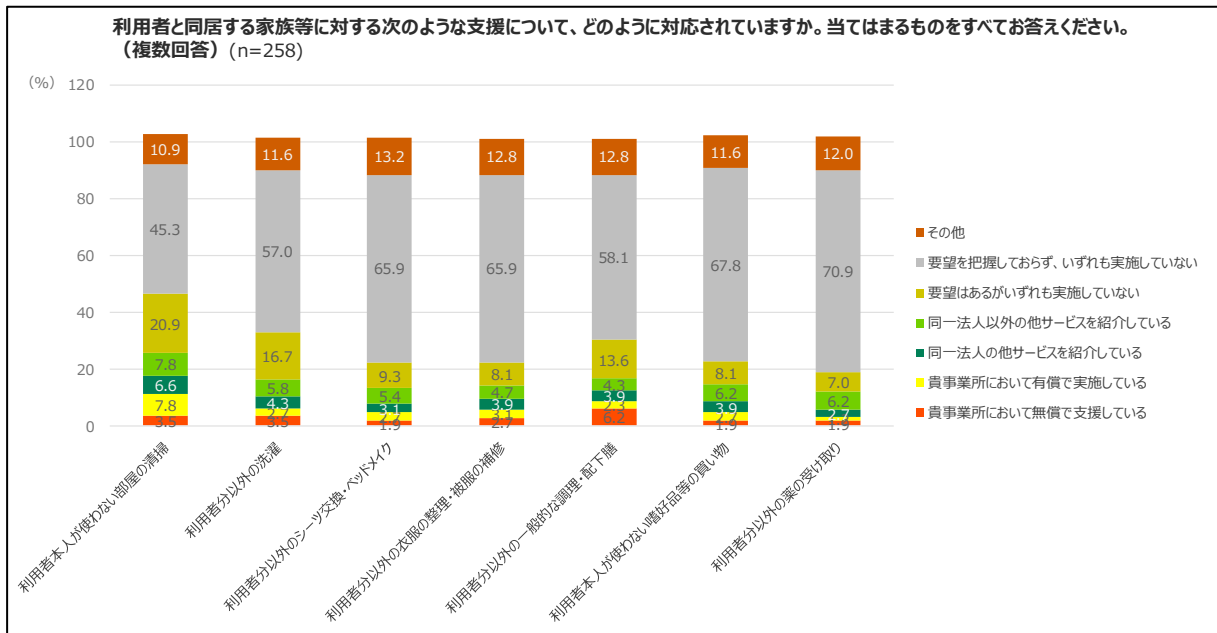
日常使わない部屋の掃除	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間あたり 1,000 円／1,800 円／2,000 円／2,400 円／3,000 円／4,500 円／5,000 円(複数) ・30分あたり 1,000 円／1,500 円／1,650 円(複数)／2,500 円(複数) ・15分あたり 500 円
嗜好品の買い物	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間あたり 2,000 円／2,400 円／3,000 円／5,000 円 ・30分あたり 750 円／1,000 円／ ・15分あたり 400 円 ・月額 2,400 円

化粧・整髪	<ul style="list-style-type: none"> •1回あたり 2,000 円(複数) •1時間あたり 1,500 円／5,000 円 •30 分あたり 770 円／1,650 円
利用者の入院先 へのお見舞い	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 2,000 円／3,500 円／5,000 円 •30 分あたり 1,000 円／1,500 円／1,650 円 •10 分あたり 500 円
草むしり・草刈り	<ul style="list-style-type: none"> •1回あたり 2,400 円／2,800 円／3,600 円 •1時間あたり 2,000 円／3,600 円 •30 分あたり 750 円 •月額 10,000 円(複数)
センサー等による 見守り	<ul style="list-style-type: none"> •月額 700 円／2,800 円
利用者宅への宿 泊	<ul style="list-style-type: none"> •1泊あたり 28,000 円 •1時間あたり 2,400 円／3,500 円
ペットの世話	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 2,400 円／5,000 円 •30 分あたり 1,650 円(複数) •月額 10,000 円(複数)
趣味活動のための 付き添い	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 2,000 円／3,500 円／5,000 円(複数) •30 分あたり 1,000 円／1,650 円(複数) •10 分あたり 500 円
冠婚葬祭・墓参り 等への付き添い	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 2,000 円／2,400 円／3,000 円／3,500 円／5,000 円(複数) •30 分あたり 1,650 円(複数)
旅行への同行	回答無し

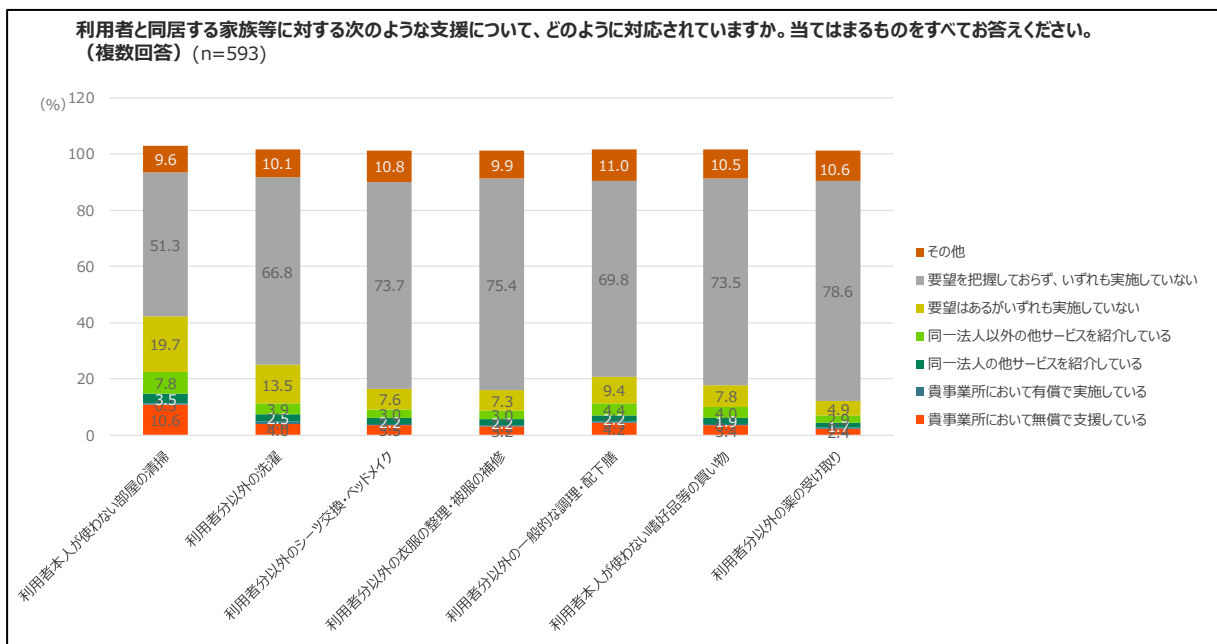
(ク) 家族向けの各支援への対応状況

- 家族向けの各支援については、いずれの項目も「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」と回答している割合が最も高く、定期巡回においても基本的に家族向けの支援についてはあまり対応されていないと考えられる。また、有償での実施もほぼ無い。
- 「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の洗濯」、「利用者分以外の一般的な調理・配下膳」については、1割から2割程度の事業者が「要望はあるがいずれも実施していない」と回答しており、ニーズがあるが対応しきれないケースもあると考えられる。

図表 85 家族向けの各支援への対応状況



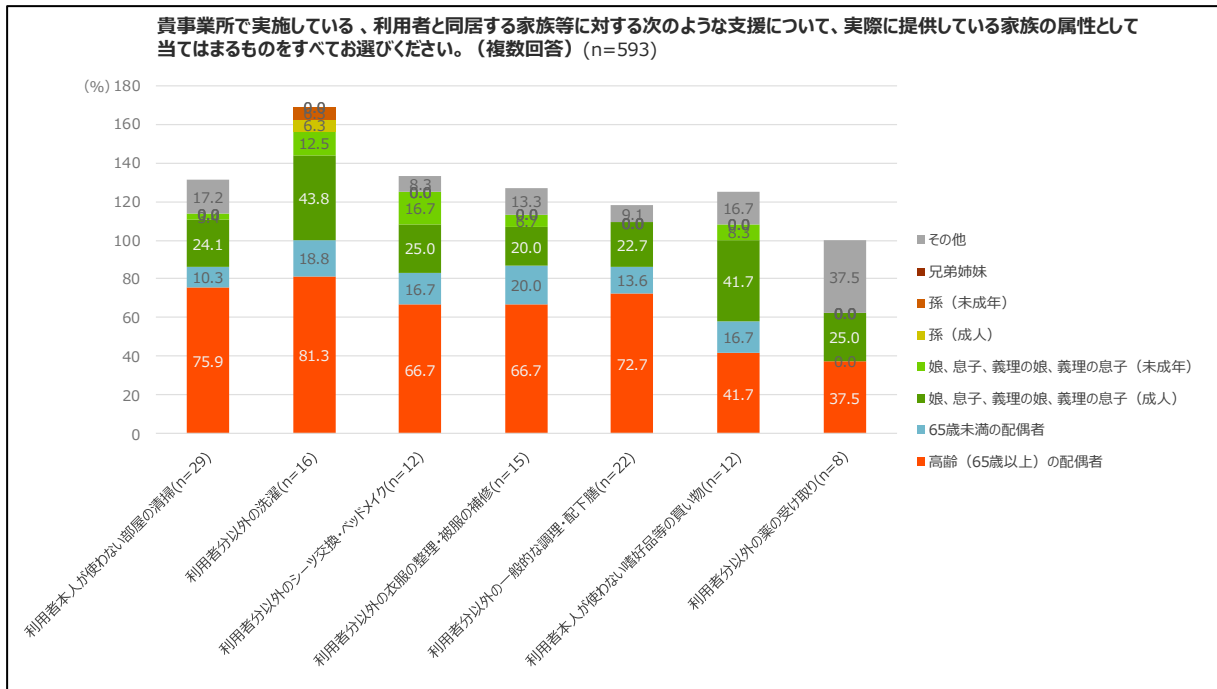
図表 86 <参考・再掲>家族向けの各支援への対応状況(参考)



(コ) 家族への支援を実施している場合の提供対象

- 家族への支援が行われている場合の提供対象については、高齢(65歳以上)の配偶者が中心であるが、「利用者分以外の洗濯」や「利用者本人が使わない嗜好品等の買い物」については、4割以上の事業所で娘・息子世代への提供が行われている。

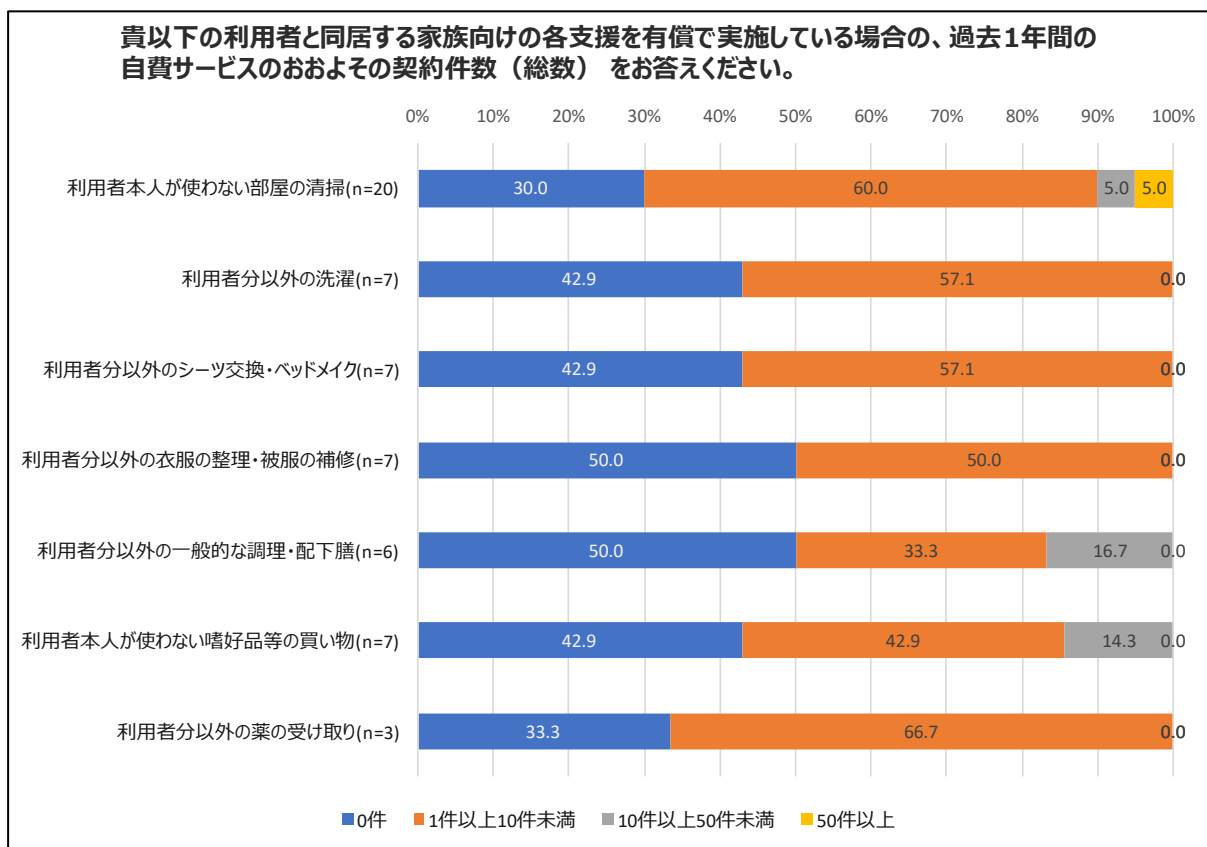
図表 87 家族への支援を実施している場合の提供対象



(サ) 家族への支援を有償で提供している場合の契約件数

- 直近1年間の契約件数について、多くの項目で約半数が「0件」と回答しており、家族向けの各支援への対応状況を問う設問で「貴事業所において有償で提供している」と回答している場合でも、過去に有償で提供したことがあるだけで、直近で実績がないケースも多いと考えられる。

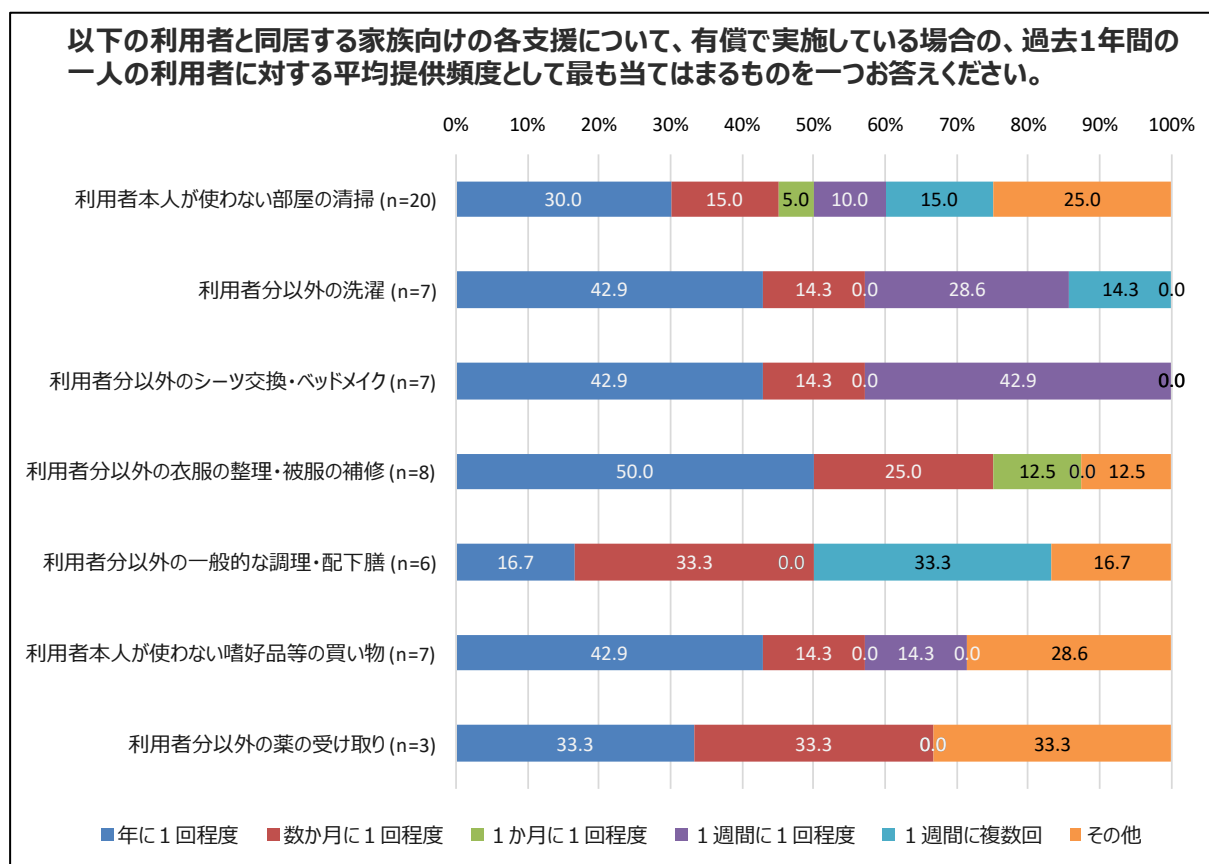
図表 88 家族への支援を有償で提供している場合の契約件数



(シ) 家族への支援を有償で提供している場合の提供頻度

- 「利用者本人が使わない部屋の清掃」や「利用者分以外の一般的な調理・配下膳」等においては、数カ月に1回以上の頻度で提供されている割合も比較的高い。
- なお、「その他」の回答のほとんどは「直近1年間は提供事例なし」である。

図表 89 家族への支援を有償で提供している場合の提供頻度



(ス) 家族への支援を有償で提供している場合のサービス単価

- 家族への洗濯・衣服の整理・調理・買い物等の支援については、時間単価ではなくタスクベースでの金額設定が多い。複数のサービスを組み合わせて月額金額設定で提供しているケースもあると考えられる。

図表 90 家族への支援を有償で提供している場合のサービス単価

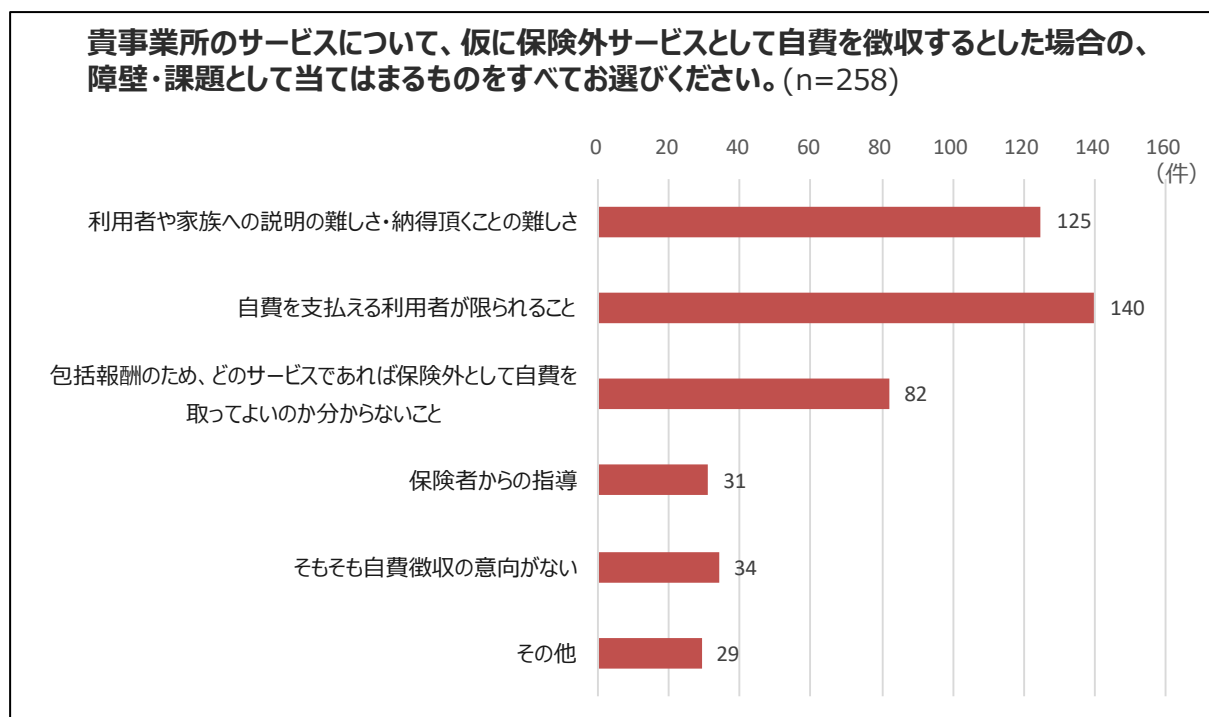
利用者本人が使わない部屋の清掃	<ul style="list-style-type: none"> • 1時間あたり 1,000 円 / 1,500 円 (複数) / 2,000 円 / 3,000 円 (複数) / 5,000 円 (複数) • 30 分あたり 1,000 円 / 1,500 円 (複数) • 月額 10,000 円
利用者分以外の洗濯	<ul style="list-style-type: none"> • 1時間あたり 1,000 円 / 2,000 円 / 3,000 円 / 5,000 円 • 月額 10,000 円
利用者分以外のシーツ交換・ベッドメイク	<ul style="list-style-type: none"> • 1時間あたり 1,000 円 / 2,000 円 / 3,000 円 / 5,000 円 • 月額 10,000 円

利用者分以外の衣服の整理・被服の補修	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 1,000 円／2,000 円／3,000 円／5,000 円 •月額 10,000 円
利用者分以外の一般的な調理・配下膳	<ul style="list-style-type: none"> •1回あたり 300 円 •月額 10,000 円
利用者本人が使わない嗜好品等の買い物	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 2,000 円／3,000 円／5,000 円 •月額 10,000 円
利用者分以外の薬の受け取り	<ul style="list-style-type: none"> •1時間あたり 2,000 円

(セ) 保険外サービスとして自費を徴収する場合の障壁・課題

- 「自費を支払える利用者が限られること」が最も多く、次いで「利用者や家族への説明の難しさ・納得頂くことの難しさ」が多い。
- また、「包括報酬のため、どのサービスであれば保険外として自費を取ってよいのか分からないこと」という選択肢も、全体の約 1/3 の事業者が選択している。

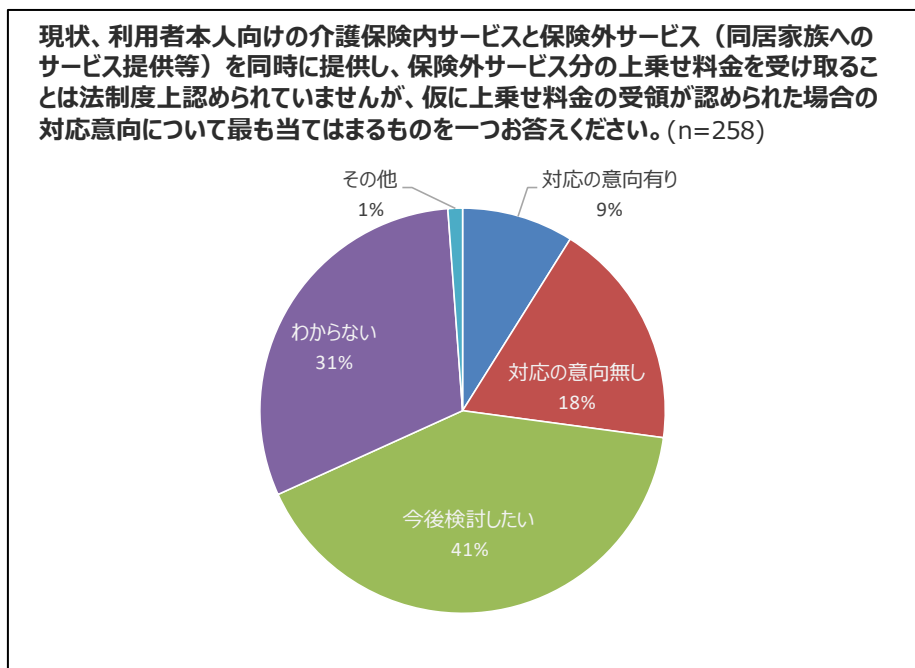
図表 91 保険外サービスとして自費を徴収する場合の障壁・課題



(ソ) 同時一体提供に関する対応意向

- 同時一体提供に関して「対応の意向有り」と回答したのは9%であり、全体の約7割が「わからない」または「今後検討したい」と回答している。

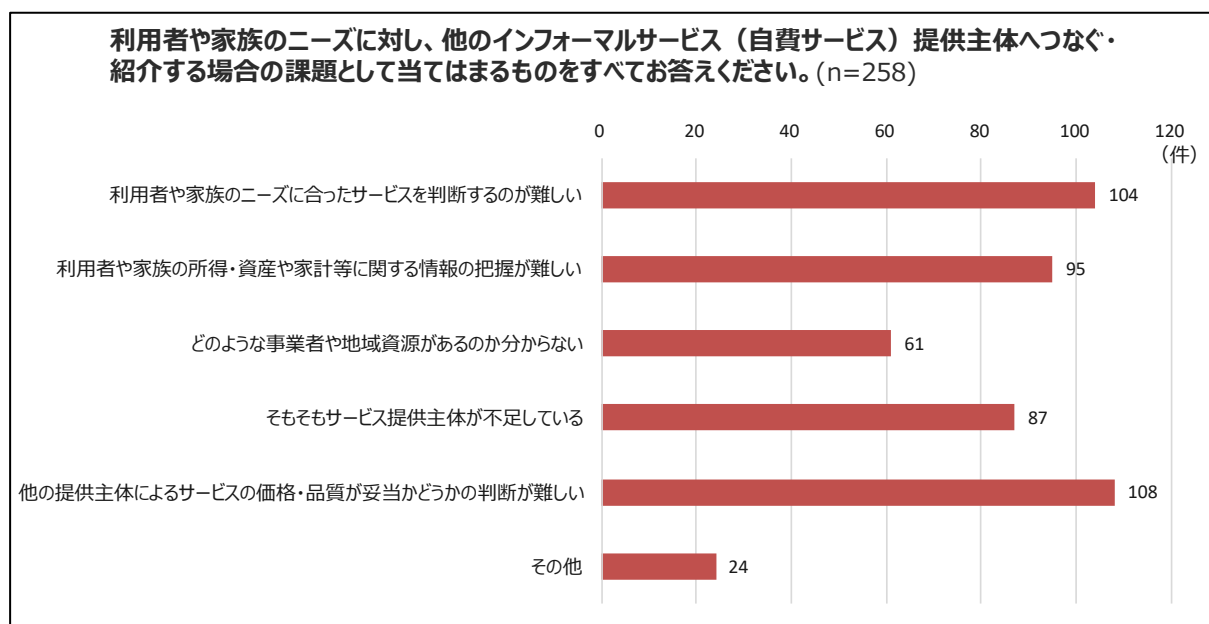
図表 92 同時一体提供に関する対応意向



(タ) 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題

- 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題としては、「他の提供主体によるサービスの価格・品質が妥当かどうかの判断が難しい」が最も多く、次いで「利用者や家族のニーズに合ったサービスを判断するのが難しい」、「利用者や家族の所得・資産や家計等に関する情報の把握が難しい」、「そもそもサービス提供主体が不足している」が多い。

図表 93 他の自費サービス提供主体へつなぐ・紹介する際の課題



3.3.4. 【参考】 調査結果(クロス集計 詳細)

① 小多機事業所向け調査結果(職員数別クロス 詳細)

(ア) 基本情報

【収支状況】

図表 94 収支状況

	調査数	黒字	ほぼ均衡 している	赤字
全体	(593)	31.9	35.1	33.1
1-6名	(59)	8.5	50.8	40.7
7-9名	(125)	32.0	33.6	34.4
10-12名	(223)	30.0	34.5	35.4
13-15名	(117)	40.2	28.2	31.6
16-18名	(46)	43.5	37.0	19.6
19名以上	(23)	43.5	39.1	17.4

(イ) 利用者本人向けの各支援への対応状況(1/2)

- 19名以上の事業所で、無償支援率、有償実施率が高い傾向にある。
- 小～中規模事業所で、「要望はあるがいずれも実施していない」、「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」割合が高い傾向にある。

図表 95 利用者本人向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	は倉庫・ベランダの清掃	嗜好品の買い物	化粧・整髪	お見舞いの入院先への	草むしり・草刈り	見守りセンサー等による	利用者宅への宿泊確認	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付	旅行への同行	無回答
全体 (593)	15.3	63.6	40.5	36.8	7.8	27.3	7.4	2.9	30.0	20.9	1.2	15.0
1-6名 (59)	6.8	54.2	27.1	37.3	3.4	13.6	5.1	1.7	27.1	18.6	0.0	23.7
7-9名 (125)	15.2	65.6	40.8	28.8	12.0	27.2	2.4	0.8	29.6	17.6	0.8	18.4
10-12名 (223)	17.9	65.0	40.8	42.2	5.8	25.1	8.5	2.2	30.5	24.2	0.9	12.1
13-15名 (117)	13.7	64.1	41.0	35.0	8.5	32.5	11.1	4.3	34.2	18.8	1.7	11.1
16-18名 (46)	13.0	58.7	39.1	32.6	8.7	34.8	13.0	4.3	21.7	23.9	4.3	19.6
19名以上 (23)	26.1	69.6	69.6	43.5	8.7	43.5	0.0	13.0	30.4	17.4	0.0	13.0

[2 貴事業所において有償で実施している]

調査数	倉庫・ペランダ等日常 は使わない場所の清掃	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による 見守り	利用者宅への宿泊に よる見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための 付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付 き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	1.3	4.0	10.6	1.0	0.8	1.9	1.2	0.2	3.2	3.2	1.2	80.9
1-6名 (59)	3.4	3.4	1.7	3.4	1.7	0.0	0.0	1.7	5.1	6.8	1.7	89.8
7-9名 (125)	2.4	3.2	10.4	2.4	0.0	3.2	2.4	0.0	3.2	2.4	0.8	77.6
10-12名 (223)	0.0	3.1	11.7	0.0	0.4	1.3	0.9	0.0	2.7	2.2	0.9	81.2
13-15名 (117)	0.9	4.3	10.3	0.0	1.7	0.9	0.9	0.0	2.6	1.7	0.9	83.8
16-18名 (46)	2.2	8.7	17.4	2.2	0.0	2.2	0.0	0.0	2.2	6.5	2.2	69.6
19名以上 (23)	4.3	8.7	13.0	0.0	4.3	8.7	4.3	0.0	8.7	8.7	4.3	82.6

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	倉庫・ペランダ等日常 は使わない場所の清掃	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による 見守り	利用者宅への宿泊に よる見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための 付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付 き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	4.0	3.0	1.9	0.5	5.9	2.2	0.5	0.3	3.4	3.7	1.5	86.3
1-6名 (59)	5.1	1.7	1.7	1.7	10.2	0.0	0.0	0.0	6.8	6.8	3.4	79.7
7-9名 (125)	3.2	3.2	0.8	0.0	3.2	3.2	0.0	0.0	2.4	2.4	0.0	89.6
10-12名 (223)	3.6	2.7	1.8	0.4	6.7	1.3	0.4	0.9	1.8	1.8	0.4	89.2
13-15名 (117)	3.4	3.4	2.6	0.9	5.1	3.4	0.9	0.0	4.3	5.1	2.6	85.5
16-18名 (46)	6.5	4.3	2.2	0.0	4.3	2.2	0.0	0.0	6.5	6.5	4.3	80.4
19名以上 (23)	8.7	4.3	4.3	0.0	8.7	4.3	4.3	0.0	4.3	8.7	4.3	73.9

[4 同一法人以外のおサービスを紹介している]

調査数	倉庫・ペランダ等日常 は使わない場所の清掃	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による 見守り	利用者宅への宿泊に よる見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための 付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付 き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	12.3	4.4	26.5	1.0	24.6	15.5	1.9	3.9	5.7	4.7	3.4	52.6
1-6名 (59)	13.6	5.1	32.2	0.0	27.1	10.2	0.0	10.2	1.7	3.4	1.7	54.2
7-9名 (125)	12.0	2.4	24.8	1.6	24.0	13.6	2.4	4.8	4.8	4.0	3.2	55.2
10-12名 (223)	10.8	4.9	27.4	0.9	22.9	18.8	2.2	1.8	4.9	4.0	1.8	52.5
13-15名 (117)	14.5	2.6	25.6	0.0	28.2	13.7	2.6	4.3	8.5	8.5	6.8	48.7
16-18名 (46)	17.4	6.5	26.1	4.3	32.6	15.2	0.0	4.3	8.7	4.3	4.3	47.8
19名以上 (23)	4.3	13.0	17.4	0.0	4.3	17.4	0.0	0.0	8.7	0.0	4.3	65.2

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	は倉庫・ペランダ等日常 使わない場所の清掃	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による 見守り	利用者宅への宿泊に よる見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための 付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への 付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	12.1	8.8	2.2	5.7	9.9	4.9	5.9	5.1	5.2	5.6	3.9	66.4
1-6名 (59)	10.2	15.3	3.4	5.1	8.5	5.1	1.7	5.1	1.7	5.1	3.4	71.2
7-9名 (125)	12.0	9.6	1.6	6.4	7.2	4.8	7.2	4.0	3.2	8.0	2.4	61.6
10-12名 (223)	12.1	8.1	1.3	4.9	12.1	4.9	5.4	3.6	6.3	4.5	3.6	68.6
13-15名 (117)	14.5	7.7	4.3	5.1	12.0	6.0	8.5	7.7	6.0	6.0	6.8	66.7
16-18名 (46)	10.9	8.7	2.2	13.0	2.2	2.2	4.3	8.7	8.7	4.3	0.0	63.0
19名以上 (23)	8.7	0.0	0.0	0.0	13.0	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	8.7	65.2

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	は倉庫・ペランダ等日常 使わない場所の清掃	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による 見守り	利用者宅への宿泊に よる見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための 付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への 付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	47.6	12.0	14.5	43.2	43.2	41.8	70.0	72.8	48.2	53.1	77.6	12.0
1-6名 (59)	54.2	16.9	25.4	47.5	40.7	59.3	78.0	67.8	49.2	54.2	74.6	11.9
7-9名 (125)	48.8	11.2	16.8	48.0	44.0	44.0	72.8	76.8	52.8	54.4	82.4	8.8
10-12名 (223)	49.3	10.3	14.8	39.9	44.4	42.2	70.4	75.3	48.4	53.4	81.6	11.7
13-15名 (117)	43.6	12.8	9.4	42.7	39.3	34.2	60.7	68.4	41.0	51.3	68.4	17.9
16-18名 (46)	41.3	15.2	10.9	39.1	45.7	37.0	71.7	67.4	54.3	52.2	78.3	8.7
19名以上 (23)	39.1	8.7	4.3	47.8	47.8	30.4	73.9	73.9	43.5	52.2	65.2	8.7

(ウ) 利用者本人向けの各支援への対応状況(2/2)

- 下記の支援内容については、「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している割合には大きな違いはない。「同一法人の他サービスを紹介している」は大規模事業所のほうが高い傾向にある。

図表 96 利用者本人向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の活動への参加・友人のための喫茶など社会参加	無回答
全体 (593)	56.3	44.4	56.8	59.9	58.0	40.5	12.8
1-6名 (59)	54.2	40.7	59.3	61.0	55.9	32.2	13.6
7-9名 (125)	60.8	44.0	52.8	56.8	56.8	35.2	12.0
10-12名 (223)	56.1	48.4	57.4	63.2	56.5	43.0	13.0
13-15名 (117)	54.7	41.9	59.0	60.7	64.1	44.4	12.0
16-18名 (46)	52.2	37.0	54.3	47.8	54.3	45.7	13.0
19名以上 (23)	56.5	43.5	60.9	60.9	60.9	34.8	17.4

[2 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の活動への参加・友人のための喫茶など社会参加	無回答
全体 (593)	3.2	3.4	1.9	3.4	2.2	3.5	92.4
1-6名 (59)	6.8	3.4	3.4	3.4	1.7	3.4	88.1
7-9名 (125)	4.0	4.8	0.8	3.2	2.4	4.0	92.0
10-12名 (223)	2.2	3.6	0.4	2.2	2.2	3.6	93.7
13-15名 (117)	1.7	1.7	2.6	3.4	0.9	2.6	94.0
16-18名 (46)	4.3	4.3	6.5	6.5	4.3	2.2	93.5
19名以上 (23)	4.3	0.0	4.3	8.7	4.3	8.7	82.6

[3 同一法人以外のおサービスを紹介している]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の活動への参加・友人のための喫茶など社会参加	無回答
全体 (593)	6.7	15.2	4.0	7.6	3.0	4.4	79.1
1-6名 (59)	1.7	13.6	3.4	6.8	1.7	3.4	81.4
7-9名 (125)	7.2	16.8	4.0	11.2	1.6	1.6	76.8
10-12名 (223)	7.6	15.2	4.0	5.8	3.1	4.0	80.7
13-15名 (117)	7.7	12.8	4.3	7.7	4.3	8.5	76.9
16-18名 (46)	6.5	19.6	4.3	8.7	4.3	4.3	76.1
19名以上 (23)	4.3	13.0	4.3	4.3	4.3	4.3	87.0

[4 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の活動への参加・友人のための喫茶など社会参加	無回答
全体 (593)	6.7	9.6	3.2	5.1	5.7	3.7	79.3
1-6名 (59)	1.7	8.5	3.4	6.8	8.5	5.1	83.1
7-9名 (125)	6.4	4.0	3.2	4.0	3.2	2.4	85.6
10-12名 (223)	7.6	11.2	1.8	4.5	5.4	3.1	78.9
13-15名 (117)	9.4	12.8	4.3	6.8	6.8	4.3	73.5
16-18名 (46)	4.3	13.0	4.3	6.5	8.7	6.5	73.9
19名以上 (23)	4.3	4.3	8.7	0.0	4.3	4.3	78.3

[5 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (593)	18.0	22.3	29.7	20.6	27.5	43.0	37.8
1-6名 (59)	22.0	25.4	22.0	16.9	28.8	49.2	37.3
7-9名 (125)	16.0	24.8	35.2	21.6	32.0	50.4	32.8
10-12名 (223)	17.9	19.3	33.2	22.0	29.1	41.7	36.8
13-15名 (117)	15.4	18.8	23.9	17.1	23.1	36.8	45.3
16-18名 (46)	23.9	23.9	28.3	21.7	19.6	37.0	34.8
19名以上 (23)	21.7	43.5	17.4	26.1	21.7	43.5	43.5

(エ) 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況

- 「訪問理美容」、「事業所でのコンサート・観劇会・落語」、「事業所内での出張販売・買い物サービス」、「地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い」、「冠婚葬祭・墓参り等への付き添い」については、19名以上の事業所で「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している割合が高い。
- 6名以下、もしくは19名以上の事業所で、「同一法人の他サービスを紹介している」率が高い。

図表 97 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マッサージ	事業所でのコンサート・落語	事業所内での出張販売	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域の活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	11.3	8.1	27.7	28.2	35.4	25.6	32.7	21.2	1.9	29.8
1-6名 (59)	11.9	1.7	25.4	45.8	35.6	25.4	27.1	22.0	0.0	25.4
7-9名 (125)	9.6	8.8	28.0	24.8	40.8	24.8	31.2	17.6	1.6	30.4
10-12名 (223)	10.8	8.5	26.0	26.9	34.1	28.7	33.2	25.1	2.2	30.5
13-15名 (117)	13.7	9.4	24.8	18.8	35.0	26.5	34.2	17.1	1.7	32.5
16-18名 (46)	4.3	2.2	32.6	32.6	26.1	13.0	30.4	19.6	4.3	32.6
19名以上 (23)	26.1	21.7	52.2	52.2	39.1	21.7	47.8	26.1	0.0	13.0

[2 貴事業所において有償で実施している]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	観劇会・落語	事業所でのコンサート・	事業所内での出張販売・	買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人のための喫茶など社会参加	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	24.3	1.0	1.0	2.7	5.1	1.9	1.2	2.4	0.5	71.5		
1-6名 (59)	18.6	0.0	1.7	3.4	8.5	3.4	5.1	8.5	1.7	74.6		
7-9名 (125)	20.8	1.6	0.8	0.8	3.2	1.6	0.8	2.4	0.8	77.6		
10-12名 (223)	27.8	1.3	0.4	0.9	4.5	0.9	0.9	0.4	0.0	69.1		
13-15名 (117)	23.1	0.0	2.6	5.1	4.3	0.9	0.0	0.9	0.0	71.8		
16-18名 (46)	23.9	0.0	0.0	6.5	8.7	2.2	0.0	4.3	0.0	69.6		
19名以上 (23)	30.4	4.3	0.0	8.7	8.7	13.0	4.3	8.7	4.3	56.5		

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	観劇会・落語	事業所でのコンサート・	事業所内での出張販売・	買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人のための喫茶など社会参加	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	3.0	1.0	1.5	2.4	1.9	2.4	2.7	3.4	2.5	90.6		
1-6名 (59)	3.4	0.0	0.0	1.7	3.4	3.4	3.4	5.1	5.1	91.5		
7-9名 (125)	2.4	0.0	0.8	2.4	0.8	0.8	2.4	2.4	0.0	93.6		
10-12名 (223)	2.7	1.3	2.2	1.3	0.4	2.2	2.2	1.8	1.3	90.6		
13-15名 (117)	3.4	0.9	0.9	2.6	3.4	3.4	3.4	6.8	5.1	88.0		
16-18名 (46)	4.3	2.2	2.2	6.5	4.3	2.2	2.2	2.2	2.2	87.0		
19名以上 (23)	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	8.7	91.3		

[4 同一法人以外の他サービスを紹介している]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	観劇会・落語	事業所でのコンサート・	買物サービス	事業所内での出張販売	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域の喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	40.8	12.8	3.7	7.4	1.2	3.0	3.2	4.4	3.4	53.1		
1-6名 (59)	44.1	6.8	1.7	5.1	0.0	1.7	0.0	0.0	3.4	50.8		
7-9名 (125)	44.8	12.8	0.8	7.2	0.0	1.6	1.6	2.4	4.0	50.4		
10-12名 (223)	38.6	13.5	4.0	8.1	0.9	2.2	2.7	3.1	0.9	55.2		
13-15名 (117)	41.0	12.0	4.3	4.3	1.7	6.0	5.1	8.5	6.8	52.1		
16-18名 (46)	43.5	19.6	4.3	8.7	2.2	4.3	6.5	8.7	6.5	47.8		
19名以上 (23)	26.1	13.0	17.4	21.7	8.7	4.3	8.7	8.7	0.0	69.6		

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	観劇会・落語	事業所でのコンサート・	買物サービス	事業所内での出張販売	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域の喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	4.2	3.5	6.4	7.1	8.3	7.4	3.5	4.4	4.4	75.2		
1-6名 (59)	6.8	1.7	10.2	5.1	10.2	6.8	1.7	1.7	1.7	71.2		
7-9名 (125)	2.4	4.8	4.8	9.6	8.0	6.4	1.6	6.4	4.0	73.6		
10-12名 (223)	4.9	3.1	8.5	4.9	7.2	7.6	4.9	4.0	4.9	75.8		
13-15名 (117)	5.1	3.4	3.4	10.3	12.0	6.8	5.1	5.1	5.1	75.2		
16-18名 (46)	2.2	6.5	4.3	8.7	6.5	15.2	2.2	2.2	4.3	76.1		
19名以上 (23)	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	4.3	87.0		

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	観劇会・落語	事業所でのコンサート・	買物サービス	事業所内での出張販売	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域の喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (593)	11.8	68.0	50.4	47.9	39.3	53.5	50.1	57.7	79.1	10.6		
1-6名 (59)	10.2	83.1	55.9	39.0	37.3	54.2	54.2	62.7	81.4	8.5		
7-9名 (125)	13.6	68.8	51.2	48.0	39.2	55.2	55.2	61.6	81.6	8.8		
10-12名 (223)	11.7	65.9	50.7	52.5	40.8	52.0	49.3	54.7	79.8	11.7		
13-15名 (117)	10.3	65.8	53.0	54.7	35.0	50.4	46.2	55.6	74.4	11.1		
16-18名 (46)	13.0	63.0	43.5	30.4	43.5	58.7	45.7	58.7	76.1	10.9		
19名以上 (23)	13.0	65.2	30.4	26.1	43.5	60.9	47.8	60.9	82.6	13.0		

(オ) 家族向けの各支援への対応状況

- 家族向けの各支援については、大規模事業所は、「要望はあるがいずれも実施していない」の回答率が低く、ニーズを把握している場合には何かしらの対応をしている傾向にある。

図表 98 家族向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	部 利用 屋の 本人 が 使 わ な い	利 用 者 分 以 外 の 洗 濯	交 換 用 者 分 以 外 の ベ ツ ド メ イ ク ツ	整 理 用 者 分 以 外 の 補 修 の 衣 服 の	一 般 用 者 分 以 外 の 調 理 ・ 配 下 膳	嗜 好 用 者 本 人 が 使 わ な い の 買 い 物	薬 の 受 け 取 り 以 外 の	無 回 答
全体 (593)	10.6	4.0	3.5	3.2	4.2	3.4	2.4	83.8
1-6名 (59)	8.5	6.8	1.7	1.7	3.4	5.1	3.4	84.7
7-9名 (125)	8.8	0.8	0.8	0.8	2.4	2.4	0.8	88.8
10-12名 (223)	13.9	5.4	4.9	4.0	5.4	3.1	1.8	80.7
13-15名 (117)	8.5	5.1	6.0	6.0	5.1	3.4	0.9	84.6
16-18名 (46)	6.5	2.2	2.2	2.2	2.2	6.5	6.5	87.0
19名以上 (23)	13.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	13.0	73.9

[2 貴事業所において有償で実施している]

調査数	部 利用 屋の 本人 が 使 わ な い	利 用 者 分 以 外 の 洗 濯	交 換 用 者 分 以 外 の ベ ツ ド メ イ ク ツ	整 理 用 者 分 以 外 の 補 修 の 衣 服 の	一 般 用 者 分 以 外 の 調 理 ・ 配 下 膳	嗜 好 用 者 本 人 が 使 わ な い の 買 い 物	薬 の 受 け 取 り 以 外 の	無 回 答
全体 (593)	0.5	0.8	0.2	0.2	0.5	0.7	0.2	97.6
1-6名 (59)	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	94.9
7-9名 (125)	0.8	1.6	0.0	0.0	0.8	0.8	0.0	97.6
10-12名 (223)	0.0	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	99.1
13-15名 (117)	0.0	1.7	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	97.4
16-18名 (46)	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	97.8
19名以上 (23)	4.3	0.0	0.0	4.3	0.0	4.3	4.3	91.3

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ 交換・ベッドメイク	利用者分以外の衣服の 整理・被服の補修	一般的な調理・配膳 利用者分以外の	嗜好品等の買い物 利用者本人が使わない	薬の受け取り 利用者分以外の	無回答
全体 (593)	3.5	2.5	2.2	2.2	2.2	1.9	1.7	94.4
1-6名 (59)	6.8	5.1	3.4	5.1	0.0	0.0	0.0	88.1
7-9名 (125)	4.0	1.6	1.6	0.8	3.2	0.8	0.8	95.2
10-12名 (223)	2.7	2.7	2.2	3.1	2.2	3.1	2.7	95.1
13-15名 (117)	4.3	2.6	2.6	0.9	2.6	1.7	1.7	93.2
16-18名 (46)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
19名以上 (23)	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	95.7

[4 同一法人以外の他サービスを紹介している]

調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ 交換・ベッドメイク	利用者分以外の衣服の 整理・被服の補修	一般的な調理・配膳 利用者分以外の	嗜好品等の買い物 利用者本人が使わない	薬の受け取り 利用者分以外の	無回答
全体 (593)	7.8	3.9	3.0	3.0	4.4	4.0	2.9	89.5
1-6名 (59)	10.2	5.1	3.4	3.4	5.1	5.1	5.1	84.7
7-9名 (125)	8.0	4.8	4.8	4.8	8.0	5.6	4.0	89.6
10-12名 (223)	6.7	3.1	2.2	2.2	3.6	3.1	2.2	90.6
13-15名 (117)	11.1	5.1	3.4	3.4	3.4	3.4	3.4	88.0
16-18名 (46)	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	0.0	95.7
19名以上 (23)	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	0.0	87.0

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ 交換・ベッドメイキング	利用者分以外の衣服の 整理・被服の補修	利用者分以外の調理・配膳	嗜好品等の買い物	利用者本人が使わない 嗜好品等の買い物	利用者分以外の 薬の受け取り	無回答
全体 (593)	19.7	13.5	7.6	7.3	9.4	7.8	4.9	72.0	
1-6名 (59)	20.3	10.2	6.8	8.5	10.2	6.8	1.7	74.6	
7-9名 (125)	20.8	12.8	7.2	2.4	4.8	5.6	4.0	71.2	
10-12名 (223)	16.6	12.6	7.2	6.7	10.3	8.1	5.4	76.2	
13-15名 (117)	20.5	17.1	10.3	11.1	12.0	10.3	6.8	65.8	
16-18名 (46)	26.1	19.6	8.7	15.2	15.2	8.7	6.5	65.2	
19名以上 (23)	26.1	4.3	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	73.9	

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ 交換・ベッドメイキング	利用者分以外の衣服の 整理・被服の補修	利用者分以外の調理・配膳	嗜好品等の買い物	利用者本人が使わない 嗜好品等の買い物	利用者分以外の 薬の受け取り	無回答
全体 (593)	51.3	66.8	73.7	75.4	69.8	73.5	78.6	16.5	
1-6名 (59)	45.8	62.7	69.5	69.5	67.8	71.2	78.0	13.6	
7-9名 (125)	52.8	72.0	79.2	84.8	74.4	78.4	83.2	14.4	
10-12名 (223)	52.9	66.8	72.6	74.4	68.6	71.3	77.1	18.4	
13-15名 (117)	48.7	59.0	66.7	69.2	65.8	72.6	76.9	17.9	
16-18名 (46)	54.3	69.6	80.4	73.9	69.6	76.1	80.4	15.2	
19名以上 (23)	47.8	82.6	87.0	82.6	82.6	73.9	73.9	13.0	

(カ) 同時一体提供に関する対応意向

- 同時一体提供に関して小規模事業所が「今後検討したい」の割合が高い傾向にある。

図表 99 同時一体提供に関する対応意向

	調査数	対応の意向有り	対応の意向無し	今後検討したい	わからない	その他
全体	(593)	7.8	20.7	38.1	31.9	1.5
1-6名	(59)	6.8	18.6	32.2	40.7	1.7
7-9名	(125)	6.4	20.0	39.2	32.0	2.4
10-12名	(223)	6.7	19.3	40.8	32.7	0.4
13-15名	(117)	7.7	23.9	40.2	25.6	2.6
16-18名	(46)	17.4	19.6	28.3	32.6	2.2
19名以上	(23)	8.7	30.4	30.4	30.4	0.0

② 看多機事業所向け調査結果(職員数別クロス 詳細)

(ア) 基本情報

【収支状況】

図表 100 収支状況

	調査数	黒字	ほぼ均衡 している	赤字
全体	(169)	30.8	32.0	37.3
1-6名	(6)	0.0	0.0	100.0
7-9名	(18)	33.3	27.8	38.9
10-12名	(33)	18.2	45.5	36.4
13-15名	(46)	28.3	39.1	32.6
16-18名	(33)	30.3	27.3	42.4
19-21名	(18)	55.6	16.7	27.8
22名以上	(15)	46.7	26.7	26.7

(イ) 利用者本人向けの各支援への対応状況(1/2)

- 22名以上の事業所で、「嗜好品の買い物」、「化粧・整髪」、「冠婚葬祭・墓参り等への付き添い」の無償支援率が高い。「嗜好品の買い物」は1～6名の事業所も無償支援率が高い。
- 1～6名の事業所で、「要望はあるがいずれも実施していない」の割合が高い傾向にある。

図表 101 利用者本人向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	使わな い倉庫 ・ベラ ンダ等 の日常 清掃	嗜好品 の買 い物	化粧 ・整 髪	利用者 の お見 舞い の 入院 先へ の	草む しり ・草 刈り	見守 り セン サー 等 に よ る	見守 り セン サー 等 に よ る 利用 者 宅 へ の 宿 泊 に よ る 状況 確認	ペッ トの 世 話	趣味 活 動 の た め の 付 き 添 い	冠 婚 葬 祭 ・ 墓 参 り 等 への 付 き 添 い	旅 行 へ の 同 行	無 回 答
全体 (169)	20.1	60.9	42.0	34.3	7.7	30.2	15.4	3.6	21.3	16.6	1.2	16.6
1-6名 (6)	33.3	83.3	16.7	66.7	0.0	33.3	33.3	0.0	16.7	16.7	0.0	16.7
7-9名 (18)	11.1	33.3	50.0	33.3	11.1	38.9	11.1	0.0	16.7	22.2	0.0	11.1
10-12名 (33)	27.3	66.7	48.5	45.5	9.1	27.3	12.1	0.0	24.2	9.1	0.0	6.1
13-15名 (46)	21.7	67.4	37.0	26.1	6.5	23.9	13.0	4.3	10.9	15.2	2.2	23.9
16-18名 (33)	18.2	51.5	33.3	36.4	6.1	30.3	30.3	3.0	21.2	6.1	0.0	24.2
19-21名 (18)	11.1	55.6	38.9	22.2	5.6	44.4	0.0	5.6	44.4	22.2	0.0	22.2
22名以上 (15)	20.0	80.0	66.7	33.3	13.3	26.7	13.3	13.3	26.7	46.7	6.7	0.0

[2 貴事業所において有償で実施している]

調査数	使わ ない 場所 の清 掃	倉庫・ペ ランダ 等日 常は	嗜好品 の買 い物	化粧・ 整髪	利用者 の入院 先への お見舞 い	草むし り・草 刈り	見守り センター 等による	見守り・ 状況確 認	利用者 宅への 宿泊に よる	ペット の世話	趣味活 動のため の付 き添 い	冠婚葬 祭・墓 参り等 への付 き添 い	旅行へ の同行	無回 答
全体 (169)	2.4	5.9	11.2	0.0	0.0	2.4	1.8	1.2	3.0	2.4	1.8	79.9		
1-6名 (6)	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3		
7-9名 (18)	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	77.8		
10-12名 (33)	3.0	3.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1	0.0	0.0	90.9		
13-15名 (46)	0.0	4.3	15.2	0.0	0.0	2.2	2.2	0.0	2.2	4.3	2.2	80.4		
16-18名 (33)	6.1	6.1	15.2	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0	3.0	3.0	0.0	75.8		
19-21名 (18)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	5.6	5.6	5.6	83.3		
22名以上 (15)	6.7	13.3	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	80.0		

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	使わ ない 場所 の清 掃	倉庫・ペ ランダ 等日 常は	嗜好品 の買 い物	化粧・ 整髪	利用者 の入院 先への お見舞 い	草むし り・草 刈り	見守り センター 等による	見守り・ 状況確 認	利用者 宅への 宿泊に よる	ペット の世話	趣味活 動のため の付 き添 い	冠婚葬 祭・墓 参り等 への付 き添 い	旅行へ の同行	無回 答
全体 (169)	3.6	7.1	3.0	0.6	3.6	4.1	2.4	1.8	7.1	5.9	2.4	83.4		
1-6名 (6)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	83.3		
7-9名 (18)	0.0	16.7	5.6	0.0	5.6	5.6	0.0	0.0	5.6	5.6	0.0	77.8		
10-12名 (33)	0.0	3.0	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	6.1	0.0	87.9		
13-15名 (46)	4.3	6.5	0.0	0.0	4.3	2.2	4.3	2.2	6.5	4.3	4.3	84.8		
16-18名 (33)	12.1	12.1	3.0	3.0	3.0	6.1	3.0	0.0	9.1	9.1	0.0	78.8		
19-21名 (18)	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	11.1	5.6	5.6	11.1	5.6	5.6	83.3		
22名以上 (15)	0.0	6.7	6.7	0.0	6.7	6.7	0.0	6.7	6.7	6.7	6.7	86.7		

[4 同一法人以外の他サービスを紹介している]

調査数	使わ ない 場所 の清 掃	倉庫・ペ ランダ 等日 常は	嗜好品 の買 い物	化粧・ 整髪	利用者 の入院 先への お見舞 い	草むし り・草 刈り	見守り センター 等による	見守り・ 状況確 認	利用者 宅への 宿泊に よる	ペット の世話	趣味活 動のため の付 き添 い	冠婚葬 祭・墓 参り等 への付 き添 い	旅行へ の同行	無回 答
全体 (169)	8.9	5.9	30.2	1.2	17.8	14.2	4.1	6.5	7.7	8.3	5.9	52.1		
1-6名 (6)	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3		
7-9名 (18)	11.1	11.1	16.7	0.0	16.7	11.1	0.0	5.6	5.6	5.6	5.6	66.7		
10-12名 (33)	9.1	3.0	36.4	0.0	15.2	12.1	6.1	6.1	3.0	6.1	3.0	54.5		
13-15名 (46)	8.7	4.3	32.6	2.2	19.6	10.9	6.5	6.5	8.7	8.7	6.5	45.7		
16-18名 (33)	9.1	6.1	21.2	3.0	15.2	9.1	3.0	12.1	12.1	9.1	9.1	63.6		
19-21名 (18)	5.6	5.6	38.9	0.0	22.2	22.2	5.6	5.6	11.1	16.7	11.1	38.9		
22名以上 (15)	13.3	13.3	33.3	0.0	13.3	13.3	0.0	0.0	6.7	6.7	0.0	46.7		

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	倉庫・ベランダ等日常は使われない場所の清掃	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先へのお見舞い	草むしり・草刈り	見守りセンサー等による見守り	利用者宅への宿泊による見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	13.6	9.5	1.2	5.9	10.7	4.7	7.7	5.3	7.7	5.9	3.6	63.3
1-6名 (6)	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	0.0	33.3
7-9名 (18)	11.1	11.1	0.0	5.6	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	66.7
10-12名 (33)	9.1	6.1	0.0	3.0	9.1	6.1	6.1	9.1	12.1	12.1	6.1	66.7
13-15名 (46)	15.2	6.5	0.0	8.7	13.0	4.3	10.9	0.0	8.7	4.3	6.5	56.5
16-18名 (33)	9.1	12.1	6.1	9.1	15.2	6.1	3.0	3.0	6.1	0.0	0.0	66.7
19-21名 (18)	22.2	22.2	0.0	5.6	5.6	0.0	5.6	11.1	5.6	5.6	5.6	66.7
22名以上 (15)	6.7	0.0	0.0	0.0	6.7	6.7	20.0	13.3	6.7	6.7	0.0	73.3

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	倉庫・ベランダ等日常は使われない場所の清掃	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先へのお見舞い	草むしり・草刈り	見守りセンサー等による見守り	利用者宅への宿泊による見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	48.5	9.5	10.1	47.3	50.9	37.3	58.6	67.5	51.5	55.6	72.2	13.0
1-6名 (6)	16.7	0.0	0.0	16.7	66.7	0.0	33.3	83.3	66.7	66.7	100.0	0.0
7-9名 (18)	61.1	11.1	11.1	61.1	61.1	38.9	77.8	72.2	66.7	66.7	77.8	5.6
10-12名 (33)	45.5	3.0	0.0	42.4	51.5	24.2	57.6	63.6	39.4	51.5	66.7	24.2
13-15名 (46)	43.5	8.7	13.0	39.1	41.3	45.7	54.3	67.4	52.2	52.2	65.2	13.0
16-18名 (33)	48.5	15.2	18.2	48.5	54.5	45.5	54.5	72.7	57.6	69.7	81.8	12.1
19-21名 (18)	61.1	22.2	16.7	61.1	50.0	33.3	77.8	61.1	38.9	50.0	66.7	5.6
22名以上 (15)	53.3	0.0	0.0	60.0	53.3	40.0	46.7	60.0	53.3	33.3	73.3	13.3

(ウ) 利用者本人向けの各支援への対応状況(2/2)

- 下記の支援内容については、サンプル数に留意が必要であるが、1～6名の事業所、19名以上の事業所で「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している割合が高い。

図表 102 利用者本人向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	付き添い	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (169)	48.5	34.9	51.5	40.2	59.8	29.0	19.5	
1-6名 (6)	66.7	50.0	66.7	66.7	83.3	0.0	16.7	
7-9名 (18)	44.4	22.2	72.2	38.9	50.0	44.4	16.7	
10-12名 (33)	60.6	33.3	48.5	48.5	63.6	24.2	18.2	
13-15名 (46)	39.1	37.0	47.8	39.1	58.7	26.1	19.6	
16-18名 (33)	39.4	27.3	42.4	18.2	48.5	21.2	30.3	
19-21名 (18)	55.6	44.4	50.0	50.0	61.1	50.0	22.2	
22名以上 (15)	60.0	46.7	60.0	53.3	80.0	33.3	0.0	

[2 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	付き添い	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (169)	4.1	5.3	4.1	6.5	3.6	5.3	90.5	
1-6名 (6)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
7-9名 (18)	5.6	5.6	0.0	11.1	5.6	5.6	88.9	
10-12名 (33)	6.1	6.1	6.1	6.1	3.0	6.1	87.9	
13-15名 (46)	2.2	2.2	2.2	4.3	2.2	4.3	93.5	
16-18名 (33)	3.0	9.1	9.1	9.1	3.0	6.1	84.8	
19-21名 (18)	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	94.4	
22名以上 (15)	6.7	6.7	0.0	6.7	6.7	6.7	93.3	

[3 同一法人以外のおサービスを紹介している]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	付き添い	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (169)	7.1	14.8	6.5	8.9	2.4	5.3	81.7	
1-6名 (6)	16.7	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0	83.3	
7-9名 (18)	0.0	16.7	5.6	5.6	5.6	11.1	72.2	
10-12名 (33)	0.0	12.1	6.1	6.1	0.0	3.0	84.8	
13-15名 (46)	8.7	17.4	2.2	8.7	0.0	2.2	80.4	
16-18名 (33)	12.1	15.2	9.1	9.1	3.0	9.1	78.8	
19-21名 (18)	16.7	22.2	16.7	22.2	11.1	11.1	77.8	
22名以上 (15)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

[4 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	付き添い	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (169)	8.9	11.8	5.3	9.5	10.1	5.9	74.6	
1-6名 (6)	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	16.7	66.7	
7-9名 (18)	11.1	11.1	0.0	5.6	5.6	0.0	83.3	
10-12名 (33)	9.1	9.1	6.1	6.1	15.2	6.1	78.8	
13-15名 (46)	8.7	10.9	4.3	15.2	8.7	6.5	65.2	
16-18名 (33)	6.1	12.1	6.1	9.1	12.1	6.1	78.8	
19-21名 (18)	5.6	11.1	5.6	11.1	11.1	5.6	77.8	
22名以上 (15)	13.3	20.0	13.3	6.7	6.7	6.7	73.3	

[5 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	付き添い	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (169)	23.1	24.9	30.8	30.2	24.3	49.1	34.9	
1-6名 (6)	16.7	33.3	33.3	33.3	0.0	83.3	16.7	
7-9名 (18)	27.8	44.4	27.8	33.3	33.3	44.4	38.9	
10-12名 (33)	12.1	15.2	21.2	24.2	12.1	45.5	42.4	
13-15名 (46)	23.9	19.6	32.6	19.6	30.4	45.7	34.8	
16-18名 (33)	39.4	30.3	39.4	45.5	36.4	60.6	21.2	
19-21名 (18)	22.2	33.3	38.9	33.3	22.2	38.9	44.4	
22名以上 (15)	6.7	13.3	20.0	33.3	6.7	46.7	40.0	

(エ) 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況

- 「事業所でのコンサート・観劇会・落語」、「事業所内での出張販売・買い物サービス」、「趣味活動のための付き添い」、「地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い」、「冠婚葬祭・墓参り等への付き添い」については、19名以上の事業所で「貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している」と回答している割合が高い。
- 22名以上の事業所で、「要望はあるがいずれも実施していない」率が高い。

図表 103 通いサービス・宿泊サービス利用時の各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	訪問理美容	ネイル・サロジマ・	事業所でのコンサート・観劇会・落語	事業所内での出張販売・買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	8.3	15.4	29.0	20.7	24.9	21.3	26.0	17.2	1.8	34.3
1-6名 (6)	0.0	0.0	16.7	66.7	16.7	16.7	16.7	16.7	0.0	16.7
7-9名 (18)	11.1	11.1	16.7	16.7	27.8	16.7	27.8	16.7	0.0	44.4
10-12名 (33)	12.1	15.2	30.3	24.2	30.3	15.2	21.2	9.1	0.0	27.3
13-15名 (46)	2.2	13.0	32.6	15.2	19.6	21.7	23.9	17.4	2.2	43.5
16-18名 (33)	9.1	21.2	24.2	15.2	15.2	15.2	21.2	12.1	0.0	30.3
19-21名 (18)	11.1	16.7	33.3	16.7	38.9	50.0	50.0	16.7	0.0	33.3
22名以上 (15)	13.3	20.0	40.0	33.3	33.3	20.0	26.7	46.7	13.3	26.7

[2 貴事業所において有償で実施している]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	事業所でのコンサート・観劇会・落語	事業所内での出張販売・買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	23.7	1.2	0.6	1.2	3.0	1.8	0.6	0.6	1.2	74.0
1-6名 (6)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
7-9名 (18)	22.2	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	77.8
10-12名 (33)	18.2	3.0	0.0	0.0	6.1	3.0	0.0	0.0	0.0	78.8
13-15名 (46)	28.3	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	2.2	69.6
16-18名 (33)	30.3	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	69.7
19-21名 (18)	5.6	5.6	5.6	0.0	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	83.3
22名以上 (15)	20.0	0.0	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	事業所でのコンサート・観劇会・落語	事業所内での出張販売・買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	4.7	1.2	1.2	4.1	4.7	4.7	4.7	4.7	1.8	87.0
1-6名 (6)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7-9名 (18)	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	11.1	5.6	11.1	0.0	88.9
10-12名 (33)	6.1	3.0	0.0	6.1	6.1	3.0	3.0	3.0	0.0	84.8
13-15名 (46)	4.3	0.0	2.2	0.0	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	91.3
16-18名 (33)	9.1	0.0	0.0	9.1	9.1	3.0	3.0	3.0	0.0	78.8
19-21名 (18)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	16.7	11.1	5.6	83.3
22名以上 (15)	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	93.3

[4 同一法人以外のおサービスを紹介している]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	事業所でのコンサート・観劇会・落語	事業所内での出張販売・買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	49.1	18.9	7.1	13.0	3.0	8.3	5.3	5.9	4.7	44.4
1-6名 (6)	50.0	16.7	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	50.0
7-9名 (18)	38.9	11.1	5.6	16.7	5.6	11.1	5.6	5.6	5.6	55.6
10-12名 (33)	45.5	27.3	12.1	12.1	3.0	12.1	6.1	6.1	3.0	42.4
13-15名 (46)	47.8	19.6	4.3	15.2	2.2	4.3	6.5	4.3	8.7	47.8
16-18名 (33)	42.4	12.1	9.1	0.0	6.1	6.1	3.0	6.1	3.0	54.5
19-21名 (18)	72.2	16.7	5.6	16.7	0.0	16.7	11.1	16.7	5.6	22.2
22名以上 (15)	60.0	26.7	0.0	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	26.7

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	事業所でのコンサート・観劇会・落語	事業所内での出張販売・買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	3.0	4.7	7.1	10.1	13.6	8.3	10.7	9.5	8.3	70.4
1-6名 (6)	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0	33.3	16.7	16.7	66.7
7-9名 (18)	0.0	5.6	5.6	5.6	5.6	11.1	11.1	11.1	11.1	88.9
10-12名 (33)	6.1	3.0	3.0	6.1	9.1	9.1	9.1	12.1	9.1	69.7
13-15名 (46)	0.0	4.3	4.3	13.0	15.2	0.0	6.5	4.3	0.0	71.7
16-18名 (33)	3.0	3.0	9.1	6.1	15.2	12.1	15.2	9.1	12.1	66.7
19-21名 (18)	11.1	16.7	5.6	16.7	5.6	5.6	5.6	11.1	5.6	66.7
22名以上 (15)	0.0	0.0	26.7	13.3	33.3	26.7	13.3	13.3	20.0	60.0

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	訪問理美容	ネイル・アロマ・マツサージ	事業所でのコンサート・観劇会・落語	事業所内での出張販売・買い物サービス	外食同行	趣味活動のための付き添い	地域活動への参加・友人との喫茶など社会参加のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	無回答
全体 (169)	7.7	50.9	47.3	45.0	47.3	56.2	52.1	56.8	71.6	16.0
1-6名 (6)	0.0	83.3	66.7	0.0	66.7	66.7	50.0	66.7	83.3	0.0
7-9名 (18)	22.2	66.7	66.7	55.6	50.0	55.6	55.6	61.1	77.8	11.1
10-12名 (33)	6.1	30.3	48.5	39.4	36.4	45.5	54.5	54.5	66.7	24.2
13-15名 (46)	8.7	56.5	45.7	52.2	50.0	63.0	52.2	60.9	73.9	15.2
16-18名 (33)	9.1	57.6	48.5	60.6	54.5	63.6	57.6	66.7	72.7	12.1
19-21名 (18)	0.0	44.4	50.0	44.4	50.0	44.4	33.3	44.4	72.2	16.7
22名以上 (15)	0.0	40.0	13.3	6.7	33.3	53.3	53.3	33.3	60.0	20.0

(オ) 家族向けの各支援への対応状況

- 家族向けの各支援については、大規模事業所は、「要望を把握しておらず、いずれも実施していない」の回答率が低く、ニーズを把握している傾向にある。

図表 104 家族向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	の利用者本人が使わない部屋	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・	被服の補修	利用者分以外の衣服の整理・	調理・配下膳	利用者分以外の一般的な	嗜好品等の買い物	利用者本人が使わない	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体 (169)	8.3	6.5	3.0	2.4	4.1	2.4	2.4	86.4			
1-6名 (6)	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	83.3			
7-9名 (18)	5.6	5.6	0.0	0.0	5.6	5.6	0.0	94.4			
10-12名 (33)	6.1	3.0	0.0	3.0	6.1	0.0	3.0	87.9			
13-15名 (46)	8.7	6.5	6.5	2.2	4.3	4.3	4.3	84.8			
16-18名 (33)	12.1	12.1	6.1	3.0	3.0	3.0	0.0	81.8			
19-21名 (18)	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	94.4			
22名以上 (15)	6.7	6.7	0.0	6.7	6.7	0.0	6.7	80.0			

[2 貴事業所において有償で実施している]

調査数	の清掃 利用者本人が使わない部屋	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ベッドメイク	被服の補修 利用者分以外の衣服の整理・	調理・配下膳 利用者分以外の一般的な	嗜好品等の買い物 利用者本人が使わない	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体 (169)	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6	0.6	0.0	98.8
1-6名 (6)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7-9名 (18)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
10-12名 (33)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
13-15名 (46)	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	2.2	0.0	97.8
16-18名 (33)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
19-21名 (18)	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	94.4
22名以上 (15)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	の清掃 利用者本人が使わない部屋	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ベッドメイク	被服の補修 利用者分以外の衣服の整理・	調理・配下膳 利用者分以外の一般的な	嗜好品等の買い物 利用者本人が使わない	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体 (169)	3.6	4.1	3.6	3.0	3.0	3.0	3.0	94.7
1-6名 (6)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7-9名 (18)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
10-12名 (33)	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0	93.9
13-15名 (46)	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	0.0	97.8
16-18名 (33)	9.1	12.1	9.1	6.1	3.0	6.1	6.1	87.9
19-21名 (18)	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	94.4
22名以上 (15)	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	93.3

[4 同一法人以外のおサービスを紹介している]

調査数	の 利用者 本人が 使わな い部屋	利用 者分 以外 の洗 濯	ベッ ドメ イク	利用 者分 以外 のシ ーツ 交換	被 服の 補修	利用 者分 以外 の衣 服の 整理	調 理・ 配下 膳	嗜 好品 等 の買 い物	利用 者本 人が 使わ ない	利用 者分 以外 の薬 の受 け取 り	無 回 答
全体 (169)	7.7	5.3	4.7	4.1	5.9	4.7	4.1	90.5			
1-6名 (6)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0			
7-9名 (18)	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	94.4			
10-12名 (33)	9.1	9.1	9.1	9.1	12.1	9.1	9.1	84.8			
13-15名 (46)	8.7	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	91.3			
16-18名 (33)	9.1	9.1	6.1	3.0	9.1	6.1	3.0	87.9			
19-21名 (18)	11.1	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	88.9			
22名以上 (15)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0			

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	の 利用者 本人が 使わな い部屋	利用 者分 以外 の洗 濯	ベッ ドメ イク	利用 者分 以外 のシ ーツ 交換	被 服の 補修	利用 者分 以外 の衣 服の 整理	調 理・ 配下 膳	嗜 好品 等 の買 い物	利用 者本 人が 使わ ない	利用 者分 以外 の薬 の受 け取 り	無 回 答
全体 (169)	16.0	10.7	10.1	7.7	7.7	6.5	4.1	79.9			
1-6名 (6)	33.3	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	66.7			
7-9名 (18)	16.7	11.1	5.6	5.6	11.1	5.6	0.0	72.2			
10-12名 (33)	15.2	12.1	12.1	9.1	9.1	9.1	3.0	81.8			
13-15名 (46)	15.2	6.5	6.5	4.3	4.3	4.3	4.3	82.6			
16-18名 (33)	9.1	6.1	12.1	9.1	9.1	3.0	3.0	87.9			
19-21名 (18)	16.7	16.7	11.1	11.1	5.6	5.6	5.6	77.8			
22名以上 (15)	26.7	20.0	13.3	6.7	6.7	13.3	6.7	66.7			

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	の利用者本人が使わない部屋	利用者分以外の洗濯	ベッド分以外のシーツ交換・	被服の補修	利用者分以外の衣服の整理・	調理・配下膳	嗜好品等の買い物	利用者本人が使わない	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体 (169)	56.2	64.5	68.6	70.4	68.0	71.6	75.7	20.1		
1-6名 (6)	50.0	66.7	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	16.7		
7-9名 (18)	66.7	72.2	83.3	83.3	72.2	77.8	88.9	11.1		
10-12名 (33)	57.6	63.6	63.6	63.6	57.6	69.7	69.7	21.2		
13-15名 (46)	45.7	63.0	65.2	67.4	65.2	63.0	71.7	28.3		
16-18名 (33)	66.7	66.7	66.7	72.7	72.7	78.8	81.8	15.2		
19-21名 (18)	66.7	61.1	72.2	72.2	72.2	77.8	77.8	11.1		
22名以上 (15)	40.0	60.0	66.7	66.7	73.3	66.7	66.7	26.7		

(カ) 同時一体提供に関する対応意向

- 同時一体提供に関して1～6名の事業所が「対応の意向有り」の割合が高い傾向にある。

図表 105 同時一体提供に関する対応意向

調査数	対応の意向有り	対応の意向無し	今後検討したい	わからない	その他
全体 (169)	8.9	17.8	42.0	30.2	1.2
1-6名 (6)	33.3	0.0	50.0	16.7	0.0
7-9名 (18)	5.6	11.1	44.4	33.3	5.6
10-12名 (33)	9.1	24.2	39.4	27.3	0.0
13-15名 (46)	10.9	21.7	32.6	32.6	2.2
16-18名 (33)	3.0	15.2	45.5	36.4	0.0
19-21名 (18)	11.1	11.1	61.1	16.7	0.0
22名以上 (15)	6.7	20.0	40.0	33.3	0.0

③ 定期巡回事業所向け調査結果(サービス提供対別クロス 詳細)

サービス提供対象別調査結果を示す。

ここでいう「特定の集合住宅」とは、以下の住宅で、同一建物内および隣接する建物内に複数名の利用者がいる住宅のことをいう(マンション等で棟が分かれている場合も同一建物とする)。

:集合住宅(団地、アパート、マンション等)、サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム(ケアハウス、A型、B型)

(ア) 基本情報

【法人種別】

図表 106 法人種別

調査数	(社会福祉協議会以外) 社会福祉法人	(社会福祉協議会) 社会福祉法人	医療法人	株式会社	株式会社以外の営利法人	特定非営利活動法人	地方公共団体	社団法人・財団法人	協同組合	その他
全体	(258) 26.7	4.7	11.2	44.6	5.0	1.2	0.0	1.6	3.9	1.2
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56) 10.7	1.8	14.3	60.7	3.6	1.8	0.0	3.6	1.8	1.8
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127) 26.0	8.7	12.6	41.7	4.7	0.8	0.0	0.0	4.7	0.8
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75) 40.0	0.0	6.7	37.3	6.7	1.3	0.0	2.7	4.0	1.3

(イ) 利用者本人向けの各支援への対応状況(1/2)

- 「特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない」事業所は、「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の洗濯」等で、「要望はあるがいずれも実施していない」の回答率がやや高い傾向にある。
- 「特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない」事業所は、「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の洗濯」等で、「要望はあるがいずれも実施していない」の回答率がやや高い傾向にある。
- 「特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない」事業所は、「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の洗濯」等で、「要望はあるがいずれも実施していない」の回答率がやや高い傾向にある。

図表 107 利用者本人向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	使われない場所の清掃	倉庫・ベランダ等日常は	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先へのお見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による見守り	見守り・状況確認	利用者宅への宿泊による見守り	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の喫茶会など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (258)	7.8	21.3	25.2	6.2	1.9	22.9	2.3	0.8	3.5	1.6	0.8	7.0	17.1	28.3	10.5	9.3	3.1	34.5		
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている (56)	19.6	28.6	33.9	8.9	3.6	48.2	5.4	0.0	7.1	1.8	1.8	8.9	19.6	32.1	10.7	16.1	8.9	25.0		
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている (127)	5.5	21.3	23.6	7.1	2.4	20.5	1.6	0.8	3.9	1.6	0.8	6.3	14.2	29.9	11.0	9.4	1.6	34.6		
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない (75)	2.7	16.0	21.3	2.7	0.0	8.0	1.3	1.3	0.0	1.3	0.0	6.7	20.0	22.7	9.3	4.0	1.3	41.3		

[2 貴事業所において有償で実施している]

調査数	使われない場所の清掃	倉庫・ベランダ等日常は	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先へのお見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による見守り	見守り・状況確認	利用者宅への宿泊による見守り	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の喫茶会など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (258)	12.4	12.8	4.3	3.1	8.1	4.7	1.6	3.9	8.1	8.5	1.2	7.4	5.4	3.1	9.3	7.8	3.5	72.1		
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている (56)	3.6	16.1	5.4	5.4	3.6	8.9	1.8	0.0	7.1	1.8	1.8	10.7	8.9	1.8	8.9	8.9	0.0	69.6		
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている (127)	12.6	11.8	5.5	0.8	6.3	4.7	0.0	3.9	7.1	7.9	0.8	7.9	7.1	4.7	11.8	6.3	3.9	72.4		
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない (75)	18.7	12.0	1.3	5.3	14.7	1.3	4.0	6.7	10.7	14.7	1.3	4.0	0.0	1.3	5.3	9.3	5.3	73.3		

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

調査数	使われない場所の清掃	倉庫・ベランダ等日常は	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先へのお見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による見守り	見守り・状況確認	利用者宅への宿泊による見守り	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等への付き添い	旅行への同行	金融機関・役所等での手続き代行	金銭管理・生活費等の支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での手続きの付き添い	散歩など目的のない外出への付き添い	地域の喫茶会など社会参加のための付き添い	無回答
全体 (258)	10.1	11.2	5.8	2.7	9.3	5.4	3.1	3.1	7.8	9.3	2.7	12.0	10.9	10.1	14.0	11.2	8.5	65.5		
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている (56)	10.7	10.7	1.8	5.4	3.6	8.9	0.0	1.8	10.7	10.7	1.8	16.1	25.0	23.2	19.6	14.3	10.7	62.5		
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている (127)	12.6	13.4	7.1	2.4	13.4	3.9	3.1	3.9	8.7	10.2	2.4	14.2	10.2	9.4	15.7	13.4	8.7	59.1		
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない (75)	5.3	8.0	6.7	1.3	6.7	5.3	5.3	2.7	4.0	6.7	4.0	5.3	1.3	1.3	6.7	5.3	6.7	78.7		

[4 同一法人以外の他サービスを紹介している]

調査数	使わ ない 場所 の 清掃	倉庫・ベランダ等日常は	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による見守り	見守り・状況確認	利用者宅への宿泊による 見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等 への付き添い	旅行への同行	金融機関・役所等での 手続き代行	支払い管理・生活費等の 支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での 手続きの付き添い	散歩など目的のない 外出への付き添い	地域活動への参加・友人 との喫茶など社会参加 のための付き添い	無回答
全体	(258)	10.5	10.1	24.0	2.7	18.6	5.4	4.7	7.8	10.9	10.9	5.8	15.1	14.3	5.4	11.2	9.7	10.9	54.7	
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	5.4	17.9	39.3	1.8	8.9	7.1	1.8	1.8	12.5	8.9	5.4	14.3	14.3	5.4	12.5	7.1	7.1	50.0	
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	13.4	9.4	24.4	4.7	21.3	5.5	4.7	9.4	10.2	13.4	7.1	17.3	15.0	3.9	11.8	11.8	13.4	51.2	
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	9.3	5.3	12.0	0.0	21.3	4.0	6.7	9.3	10.7	8.0	4.0	12.0	13.3	8.0	9.3	8.0	9.3	64.0	

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

調査数	使わ ない 場所 の 清掃	倉庫・ベランダ等日常は	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による見守り	見守り・状況確認	利用者宅への宿泊による 見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等 への付き添い	旅行への同行	金融機関・役所等での 手続き代行	支払い管理・生活費等の 支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での 手続きの付き添い	散歩など目的のない 外出への付き添い	地域活動への参加・友人 との喫茶など社会参加 のための付き添い	無回答
全体	(258)	16.3	26.4	6.6	7.4	10.5	6.6	5.4	8.9	8.9	5.8	4.3	16.3	12.8	8.5	8.5	12.0	8.1	46.9	
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	7.1	14.3	8.9	10.7	5.4	8.9	7.1	3.6	5.4	1.8	3.6	8.9	8.9	3.6	5.4	5.4	1.8	53.6	
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	18.1	28.3	3.9	6.3	7.9	5.5	3.1	10.2	8.7	4.7	0.8	16.5	13.4	7.9	8.7	13.4	7.9	47.2	
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	20.0	32.0	9.3	6.7	18.7	6.7	8.0	10.7	12.0	10.7	10.7	21.3	14.7	13.3	10.7	14.7	13.3	41.3	

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

調査数	使わ ない 場所 の 清掃	倉庫・ベランダ等日常は	嗜好品の買い物	化粧品・整髪	利用者の入院先への お見舞い	草むしり・草刈り	センサー等による見守り	見守り・状況確認	利用者宅への宿泊による 見守り・状況確認	ペットの世話	趣味活動のための付き添い	冠婚葬祭・墓参り等 への付き添い	旅行への同行	金融機関・役所等での 手続き代行	支払い管理・生活費等の 支払い手続き代行	郵便物の整理・代読や代筆	金融機関・役所等での 手続きの付き添い	散歩など目的のない 外出への付き添い	地域活動への参加・友人 との喫茶など社会参加 のための付き添い	無回答
全体	(258)	38.4	15.1	30.6	67.1	45.3	46.9	72.9	63.2	55.4	57.8	76.7	38.0	32.9	37.6	41.5	47.3	62.4	10.1	
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	46.4	14.3	12.5	53.6	57.1	17.9	69.6	64.3	50.0	66.1	75.0	35.7	26.8	32.1	39.3	42.9	67.9	10.7	
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	35.4	12.6	32.3	68.5	47.2	50.4	78.0	65.4	57.5	57.5	80.3	37.0	33.1	38.6	38.6	45.7	63.0	8.7	
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	37.3	20.0	41.3	74.7	33.3	62.7	66.7	58.7	56.0	52.0	72.0	41.3	37.3	40.0	48.0	53.3	57.3	12.0	

(ウ) 家族向けの各支援への対応状況

- 「特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている」事業所は、多くの項目で無償で提供している割合が高く、特に「利用者分以外の一般的な調理・配下膳」の割合が高い。
- 「特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない」事業所は、「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の衣服の整理・被服の補修」、「利用者分以外のシーツ交換・ベッドメイク」、「利用者分以外の洗濯」を有償で提供している割合が高い。
- 「特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない」事業所は、「利用者本人が使わない部屋の清掃」、「利用者分以外の洗濯」等で、「要望はあるがいずれも実施していない」の回答率がやや高い傾向にある。

図表 108 家族向けの各支援への対応状況

[1 貴事業所において無償で支援している、もしくは基本サービスとして提供している]

調査数	利用者本人が使わない部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ベッドメイク	被服の補修	利用者分以外の衣服の整理	利用者分以外の一般的な調理・配下膳	利用者本人が使わない嗜好品等の買い物	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体 (258)	3.5	3.5	1.9	2.7	6.2	1.9	1.9	88.8	
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている (56)	3.6	0.0	1.8	3.6	1.8	0.0	1.8	91.1	
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている (127)	5.5	5.5	2.4	3.9	9.4	3.9	3.1	85.0	
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない (75)	0.0	2.7	1.3	0.0	4.0	0.0	0.0	93.3	

[2 貴事業所において有償で実施している]

	調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ ベッドメイク	被服の補修 利用者分以外の衣服の整理・	一般的な調理・配下膳 利用者分以外の	嗜好品等の買い物 利用者本人が使わない	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体	(258)	7.8	2.7	2.7	3.1	2.3	2.7	1.2	91.1
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	3.6	1.8	1.8	1.8	3.6	1.8	1.8	94.6
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	7.1	0.8	0.8	0.8	0.8	1.6	0.0	92.1
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	12.0	6.7	6.7	8.0	4.0	5.3	2.7	86.7

[3 同一法人の他サービスを紹介している]

	調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ ベッドメイク	被服の補修 利用者分以外の衣服の整理・	一般的な調理・配下膳 利用者分以外の	嗜好品等の買い物 利用者本人が使わない	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体	(258)	6.6	4.3	3.1	3.9	3.9	3.9	2.7	90.7
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	1.8	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	92.9
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	10.2	6.3	3.9	5.5	3.9	4.7	3.1	88.2
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	4.0	1.3	1.3	1.3	4.0	2.7	1.3	93.3

[4 同一法人以外の他サービスを紹介している]

	調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ ベッドメイク	利用者分以外の衣服の整理・ 被服の補修	利用者分以外の 一般的な調理・配下膳	利用者本人が使わない 嗜好品等の買い物	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体	(258)	7.8	5.8	5.4	4.7	4.3	6.2	6.2	89.1
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	7.1	5.4	5.4	3.6	3.6	8.9	8.9	87.5
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	7.1	6.3	5.5	4.7	4.7	6.3	6.3	89.0
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	9.3	5.3	5.3	5.3	4.0	4.0	4.0	90.7

[5 要望はあるがいずれも実施していない]

	調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ ベッドメイク	利用者分以外の衣服の整理・ 被服の補修	利用者分以外の 一般的な調理・配下膳	利用者本人が使わない 嗜好品等の買い物	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体	(258)	20.9	16.7	9.3	8.1	13.6	8.1	7.0	68.6
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	3.6	5.4	3.6	3.6	0.0	3.6	1.8	89.3
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	24.4	18.9	9.4	7.9	15.7	8.7	8.7	63.8
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	28.0	21.3	13.3	12.0	20.0	10.7	8.0	61.3

[6 要望を把握しておらず、いずれも実施していない]

	調査数	利用者本人が使わない 部屋の清掃	利用者分以外の洗濯	利用者分以外のシーツ交換・ ベッドメイク	利用者分以外の衣服の整理・ 被服の補修	利用者分以外の 一般的な調理・配下膳	利用者本人が使わない 嗜好品等の買い物	利用者分以外の薬の受け取り	無回答
全体	(258)	45.3	57.0	65.9	65.9	58.1	67.8	70.9	23.3
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	60.7	64.3	64.3	64.3	66.1	67.9	69.6	25.0
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	41.7	55.1	68.5	67.7	56.7	68.5	70.1	21.3
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	40.0	54.7	62.7	64.0	54.7	66.7	73.3	25.3

(カ) 保険外サービスとして自費を徴収する場合の障壁・課題

- 「特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている」事業所では、「そもそも自費徴収の意向がない」以外、ほかよりも回答割合が高い傾向にある。

図表 109 保険外サービスとして自費を徴収する場合の障壁・課題

	調査数	納付者や家族への説明の難しさ・ 利用者が支払える利用者が 限られること	自費を支払える利用者が 限られること	取つてよいか分からないこと あれば保険外として自費を 包摂報酬のため、どのサービス で	保険者からの指導	そもそも自費徴収の意向がない	その他
全体	(258)	48.4	54.3	31.8	12.0	13.2	11.2
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	44.6	53.6	25.0	12.5	17.9	10.7
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	51.2	55.1	37.8	14.2	9.4	11.0
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	46.7	53.3	26.7	8.0	16.0	12.0

(キ) 同時一体提供に関する対応意向

- 「特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない」事業所は、「対応の意向有り」がやや少ない傾向にある。
- 「特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている」事業所は、「対応の意向有り」と「今後検討したい」が多い傾向にある。

図表 110 同時一体提供に関する対応意向

	調査数	対応の意向有り	対応の意向無し	今後検討したい	わからない	その他
全体	(258)	8.9	18.2	41.1	30.6	1.2
特定の集合住宅のみにサービス提供を行っている	(56)	8.9	21.4	39.3	28.6	1.8
特定の集合住宅およびそれ以外の住宅にサービス提供を行っている	(127)	11.0	11.8	45.7	30.7	0.8
特定の集合住宅にはサービス提供を行っていない	(75)	5.3	26.7	34.7	32.0	1.3