

【第1部】 いま、介護サービスに何が求められているのか

2017年2月21日
一般社団法人 日本在宅介護協会

資料構成

- 1 . 日本在宅介護協会概要・これまでの提言
- 2 . 保険給付と保険外サービスの柔軟な組合せに関する問題点
- 3 . 保険給付と保険外サービスの柔軟な組合せに関する提案



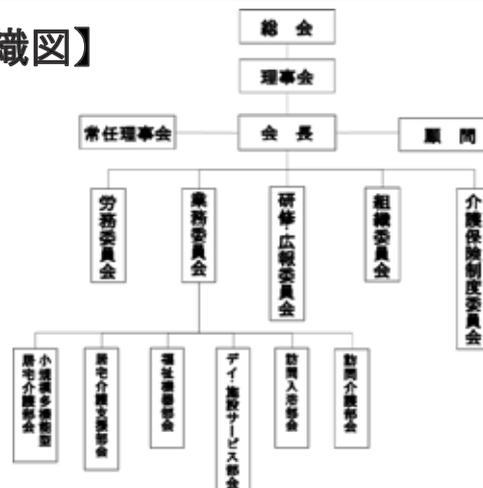
1 . 日本在宅介護協会概要・これまでの提言

日本在宅介護協会は、民間の在宅介護事業者が、高齢社会における社会的責任を果たすためにサービスの質と効率性の向上を図り、民間在宅介護サービスへの社会的信頼を確保すると共に、高齢者が安心して介護を受けられる社会環境の整備に貢献することを目的とする在宅介護事業者団体です。

【沿革(概要)】

昭和63年 9月 全国入浴福祉事業協議会設立
 平成元年11月 全国在宅介護事業協議会設立
 平成10年11月 日本在宅介護事業協議会に合併
 平成14年 5月 有限責任中間法人
 日本在宅介護協会設立
 平成21年 6月 一般社団法人
 日本在宅介護協会へ移行

【組織図】



会員法人数 249法人

会員事業所 4203ヶ所

所在地

東京都新宿区新宿1-18-14廣田ビル3階

Tel.03-3351-2885 Fax.03-3351-2887

URL <http://www.zaitaku-kyo.gr.jp/>

Email zaitaku@zaitaku-kyo.gr.jp

これまでの提言活動

当協会は、これまで民間介護事業の質・生産性の向上に資する規制緩和に関する提言を行ってきた。今回、議論をされている「保険内・外サービスの柔軟な組合せ」（混合介護の柔軟化）に関しても、平成25年より、各方面への提言を行ってきた。

平成26年 9月「介護事業に係る規制緩和と効率化による生産性の向上について」 (内閣府)

平成27年11月「介護サービス生産性向上に向けた提言」 (サービス業の生産性向上協議会)

平成28年 4月「介護分野に関する意見交換会に係る意見」 (公正取引委員会事務総局・経済取引局) 等



2 . 保険給付と保険外サービスの柔軟な 組合せに関する問題点

(1) サービス産業および在宅介護サービスの性質の整理

< サービス産業共通の性質 >

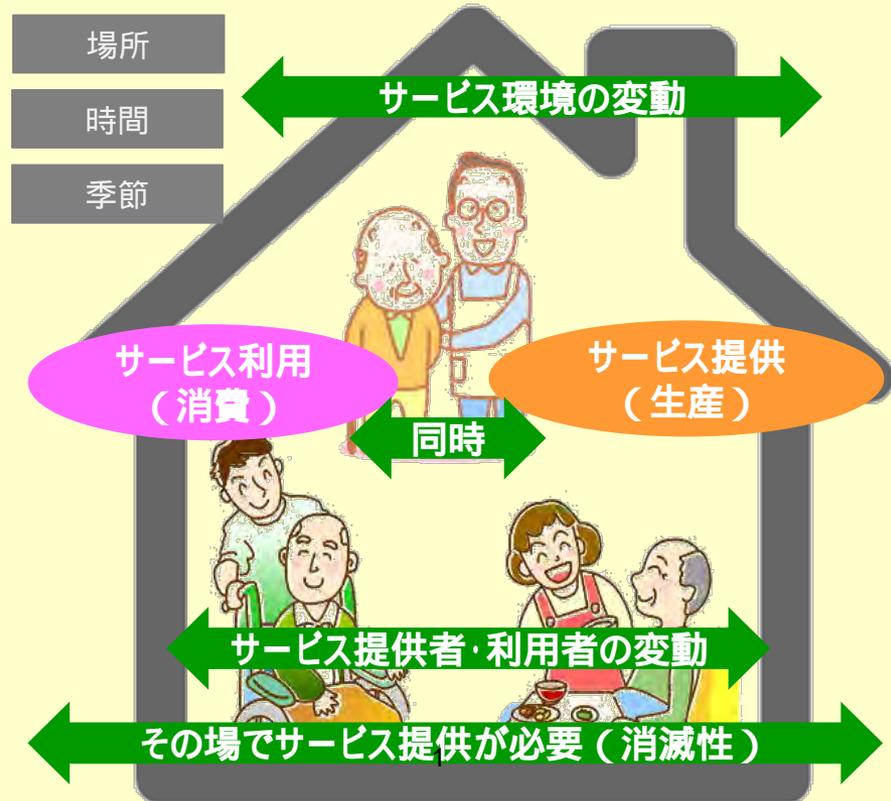
無形性：サービスそのものには物理的実態がない（見えない、触れられない）

変動性：提供されるサービスがいつでも同一のものになるとは限らない
（誰が、誰に、いつ、どこで提供するかによって左右される）

同時性：生産と消費が同時
（生産と消費が相互に影響）

消滅性：在庫できない
（すぐに消費されないと価値が減じる）

< 在宅介護サービスの性質 >

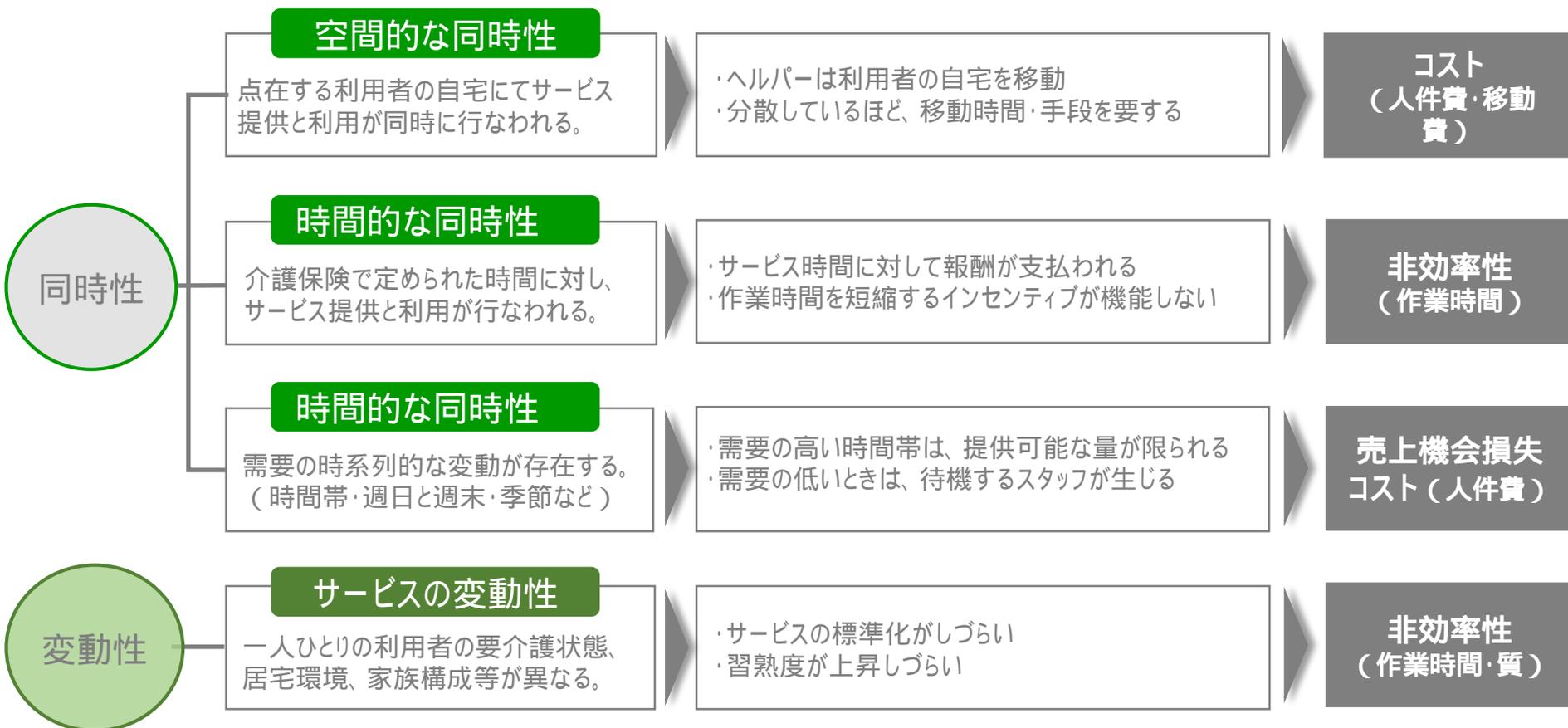


介護サービスは、サービス提供（生産）とサービス利用（消費）が同時に行なわれる。
また、サービス提供者・利用者・サービスを取り巻く環境により変動し、標準化しづらい。

(2) 在宅介護サービスの特性と生産性向上の課題について

< 在宅介護サービスにおける特性 >

< 生産性向上を阻害する要因 >



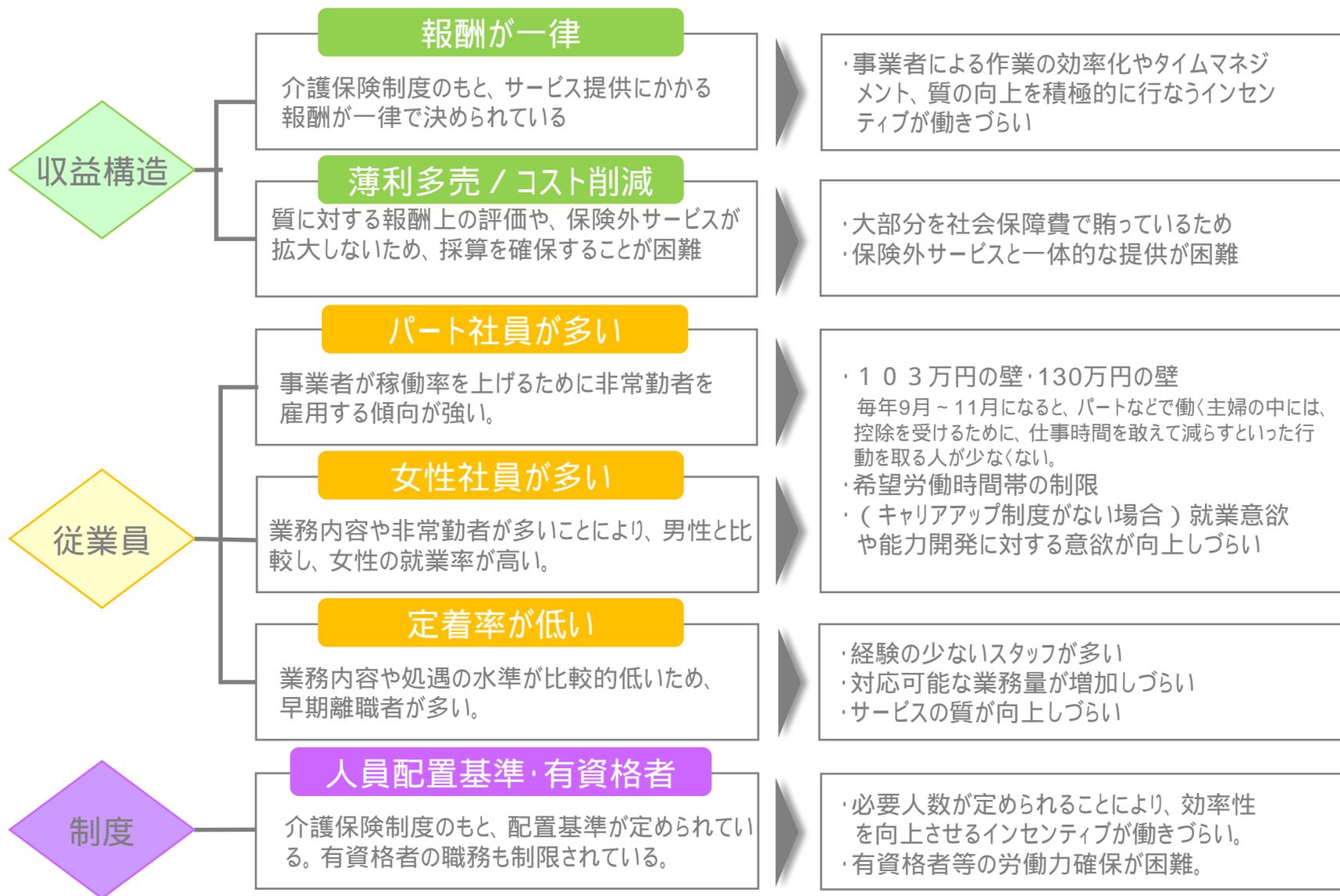
在宅介護サービスにおいて、空間的・時間的な同時性により効率的な運用を行うことが難しく、コスト高となっている。

また、変動性がサービス標準化を妨げ、作業効率だけでなく質も向上しづらい環境下にある。

(3) 在宅介護サービスのその他特性と生産性向上の課題について

< 事業構造上の課題と理由 >

< 生産性向上を阻害する要因 >



(4) サービス産業の生産性向上に繋げる施策について

規模の経済性

生産量が大きくなると、単位あたりの生産コストが低下する効果。

範囲の経済性

複数の事業を持つことによって、各々単独で事業を行なう以上の価値（平均生産コストの低下・売上増）が生じる効果。

密度の経済性

ある一定のエリアに集中して事業を展開することで生じる効果。
（生産コスト共有化など）

労働生産性

1人あたりの労働時間や、間接業務を軽減することによる生産性を高めること。

経験効果

累積生産量に比例して、コストが低下する効果。
複雑なプロセスについて特に大きく見られ、従業員の習熟度等が鍵となる。

経済性を発揮することにより、サービス業の生産性を向上させることができる。

(5) 在宅介護サービスの生産性向上に繋げる施策について

範囲の経済性の拡大

選択肢の拡大

要介護認定者向け保険外サービス（横出し・上乘せ）

介護サービスの柔軟な組み合わせ（質のインセンティブ）

例）サービスの質が高いことなどを条件に、介護報酬以上の料金設定を認める。

複合化の推進

介護サービスの複合化推進

共生型施設（サービスの融合）

子育て支援、介護、障害者支援など、複数サービスを一体的に提供

人員配置基準の緩和

ICT活用による間接業務効率化

人員配置基準の緩和

事業所特性・規模に応じた配置基準の見直し

働きやすさの見直し

配偶者控除の上限額の引き上げ

職種の統合・連携

労働生産性の向上

(6) 保険給付と保険外サービスの柔軟な組合せについて

「介護サービスの多様な選択」の必要性

介護保険制度は過重な家族介護の解消を社会として取り組み、活力ある高齢化社会を築く事を目的に介護サービス市場を民間開放し、介護保険制度スタート時に営利法人の参入を認めた。

今後さらに進む少子高齢化の中で、営利法人の創意工夫を活かした多様なサービスが広がっていくように行っていくべきではないか。

その為にも良質なサービスを求める利用者の選択肢を広げる「介護サービスの多様な選択」を広く認めるべきである。

介護産業に付加価値を与え、介護職員の処遇改善や地域雇用の更なる創出、生産性の向上に資する具体的な取り組みとして、「**パーソナルスタッフ制度・時間帯指定制度**」「**同時一体的提供**」を挙げる。

これらの多様な組合せは、利用者満足度の向上、在宅生活の限界点の向上、さらには、高齢者層から若年者層への「所得の再配分」「資産の循環」につながり、若年層における個人消費を活性化させる事で、介護保険の財源の確保にも寄与していくのではないだろうか。

(7) 「上乘せ」「横だし」における整理

現状の制度下においては、

「上乘せ」として**公定価格以上の価格を設定することは禁止**されている

(介護保険法41条4項1号)

「横だし」として**保険内・外サービスの同時一体的提供は規制**をされている。

(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について(平成11年9月17日老企第25号)(抄))

提案内容を「上乘せ」「横だし」において整理を行うと、

「上乘せ」の規制緩和が「**パーソナルスタッフ制度**」と「**時間帯指定制度**」である。

「横だし」の規制緩和が「**保険内・外サービスの同時一体的提供**」である。

パーソナルスタッフ制度・時間帯指定制度

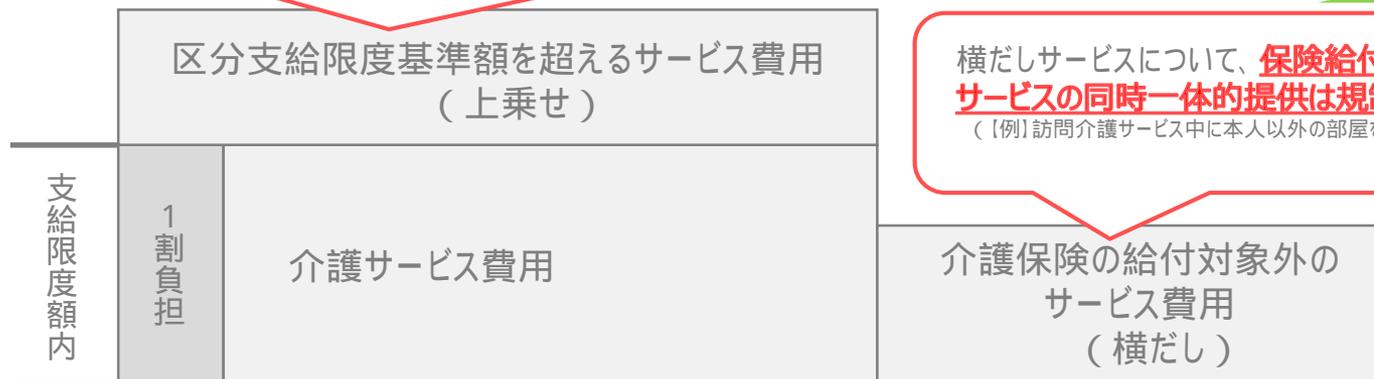
上乘せサービスは、限度額以上利用時の負担は除き、**質の高い介護等に対し私的に追加負担する、若しくは需給状況に応じて公定価格以上の価格を設定することについては、禁止**されています。

同時一体的提供

横だしサービスについて、**保険給付と保険外サービスの同時一体的提供は規制**をされている。

(【例】訪問介護サービス中に本人以外の部屋を掃除する
規制対象で不可)

サービスの利用票記載
のサービス費用



上乘せサービスは、ケアマネジャーが居宅サービス計画に介護保険給付サービスとして、位置付けたサービスのうち、区分支給限度額を超過した部分。全額利用者負担。
横だしサービスに該当する者は、自治体独自のサービスや民間の自費サービス(家事代行サービスなど)

3 . 保険給付と保険外サービスの柔軟な 組合せに関する提案

「介護保険・保険外サービスの柔軟な組み合わせ」で実現するもの

政府が推進する「働き方改革」と「サービス業生産性向上」政策に資する取り組みとする

利用者満足度向上 + 介護サービスにおける「働き方改革」と「生産性向上」

<全体像>

利用者・ご家族ニーズ

- スタイル() : 言語・調理スキル、実務経験、等
- 価値観 : 個々の希望に応じた質の高いサービスの提供
- 制約 : 同居家族の生活、時間の有効活用
- 充実感 : 顔なじみのスタッフによるケア

() 利用者の要望に対応するための能力・手法を総称し、「スタイル」とする。

利用者満足度
向上

介護従事者・事業者

パーソナルスタッフ制度(仮称)の導入

時間帯指定制度等の導入

保険内・外サービスの同時一体的提供

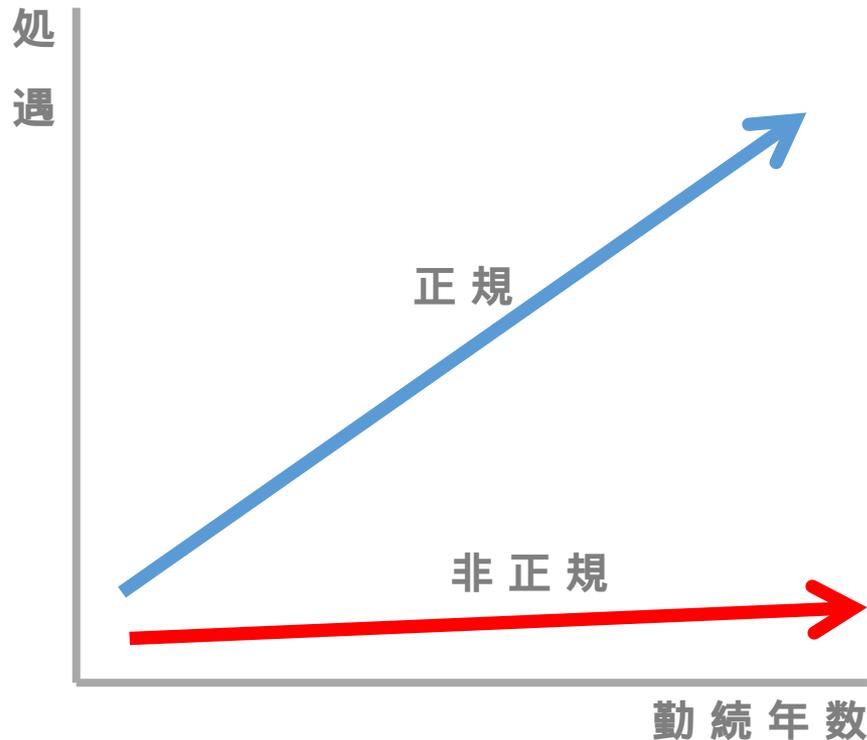
働き方改革

生産性向上

働き方改革

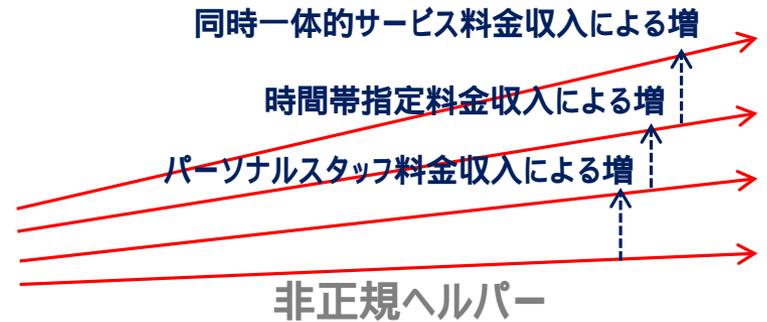
非正規雇用介護従事者の待遇改善実現へ

一般的な非正規と正規の処遇格差イメージ



「保険給付と保険外サービスの柔軟な組合せ」 導入後の処遇変化イメージ

非正規雇用介護従事者の経験・能力を評価する
パーソナルスタッフ制度(仮称)等の導入により、
待遇改善実現へ



働き方改革

**非正規雇用介護従事者の経験・能力が
評価される新しい働き方を提案**

生産性向上

**利用者満足度と従業員満足度の向上を実現し、
介護サービスの生産性向上へ**

パーソナルスタッフ制度(仮称)の導入

(利用者ファースト)を徹底し、「外国語スキル保有」や「郷土料理の調理ができる」等、利用者・家族から要望のあったスタイルに対応可能なスタッフを含む複数名で構成されるチームを編成し、継続的なチームケア(訪問介護)を行う。チームケアを行うためのシフト調整等にかかるコスト分を利用者から徴収する。

<利用者満足>

- ▶ 顔なじみのスタッフによるケアを行うことによる安心感。
- ▶ 希望に応じた質の高いサービスを受けることができる満足感。

<従業員満足>

- ▶ スタッフ一人ひとりの能力や経験・資格への評価により収入が増える(処遇の改善)。
- ▶ 利用者・事業者から評価される満足感。

利用者満足度向上によりサービス供給量が増加し、収入増。
徴収した料金をスタッフの処遇改善に充てることで、従業員満足・定着率向上を果たし、
採用コストの削減につながる。



生産性向上

利用者満足度と従業員満足度の向上を実現し、 介護サービスの生産性向上へ

時間帯指定制度等の導入

訪問介護における食事介助や通所介護における送迎時の[利用者都合による時間指定]に対する「時間指定料金」や農業・漁業の繁忙期や年末年始やお盆等、人材確保が困難な時期の「繁忙期料金」を設定し、当該時間・時期における人材確保を図る。また、サービス種類ごとに設定できる割引率を日時に応じて設定できるように改定する。

<利用者満足>

- ▶ 希望に応じた質の高いサービスを受けることができる満足感。
- ▶ 同一の事業所で継続したサービスを受けることができる満足感。

<従業員満足>

- ▶ 指定料金を定める時間帯や時期に就業することで、収入が増える(処遇改善)。
- ▶ 混雑時間緩和により、サービス提供可能な時間が増える(就業時間が増える)ことで、収入が増える(処遇改善)。



時間指定料金をスタッフ給与に反映することで、当該時間帯・時期の人材確保につながる。混雑時間が緩和されることで、スタッフの有効活用ができ、シフトの効率化・生産性向上につながる。

生産性向上

利用者満足度と従業員満足度の向上を実現し、
介護サービスの生産性向上へ

労働参加の拡大 × 1人の労働力が利用者にもたらす価値拡大

保険内・外サービスの同時一体的提供

・訪問介護における同居家族分の洗濯・調理・買い物等(介護保険外)や通所介護における通所介護サービス利用中の買い物支援(介護保険外)を介護保険内サービスと同時一体的に行う。

・ICT・IoT・センサー・ロボット等による見守りなどと介護保険内サービスを同時一体的に行う。

<利用者満足>

- ▶ 介護保険内サービスと保険外サービスを同時に受けることで、時間を有効に使うことができる。
- ▶ 家族等のためにサービスを楽しむことができる。

<従業員満足>

- ▶ 業務の効率化により、柔軟なシフト組みが可能となり、働きやすくなる。
- ▶ 新たなニーズの発掘によりサービス供給量が増え、収入が増える(処遇改善)。

利用者・家族の満足度向上、新たなニーズ発掘により長期的には収入増。
同時一体的にサービスを提供することで、サービス時間の短縮につながり、介護サービスの生産性向上・業務の効率化を図ることができる。

新たな価値の創造

保険内・外の同時一体的な「介護観察」を実現する
「在宅生活継続」によるサービスの「付加価値向上」

在宅生活 限界点の 引き上げ

IoT機器等を活用した一体的「介護観察」

新たな価値の創造

利用者の在宅生活限界点の引き上げ

多職種連携による個別利用者の
サービスプランの見直し



身体介護
中心業務

「介護観察」
(介護給付内)

生活援助
中心業務

同時一体的提供

〔保険外〕サービス時間以外の
IoT機器等による「介護観察」サービス

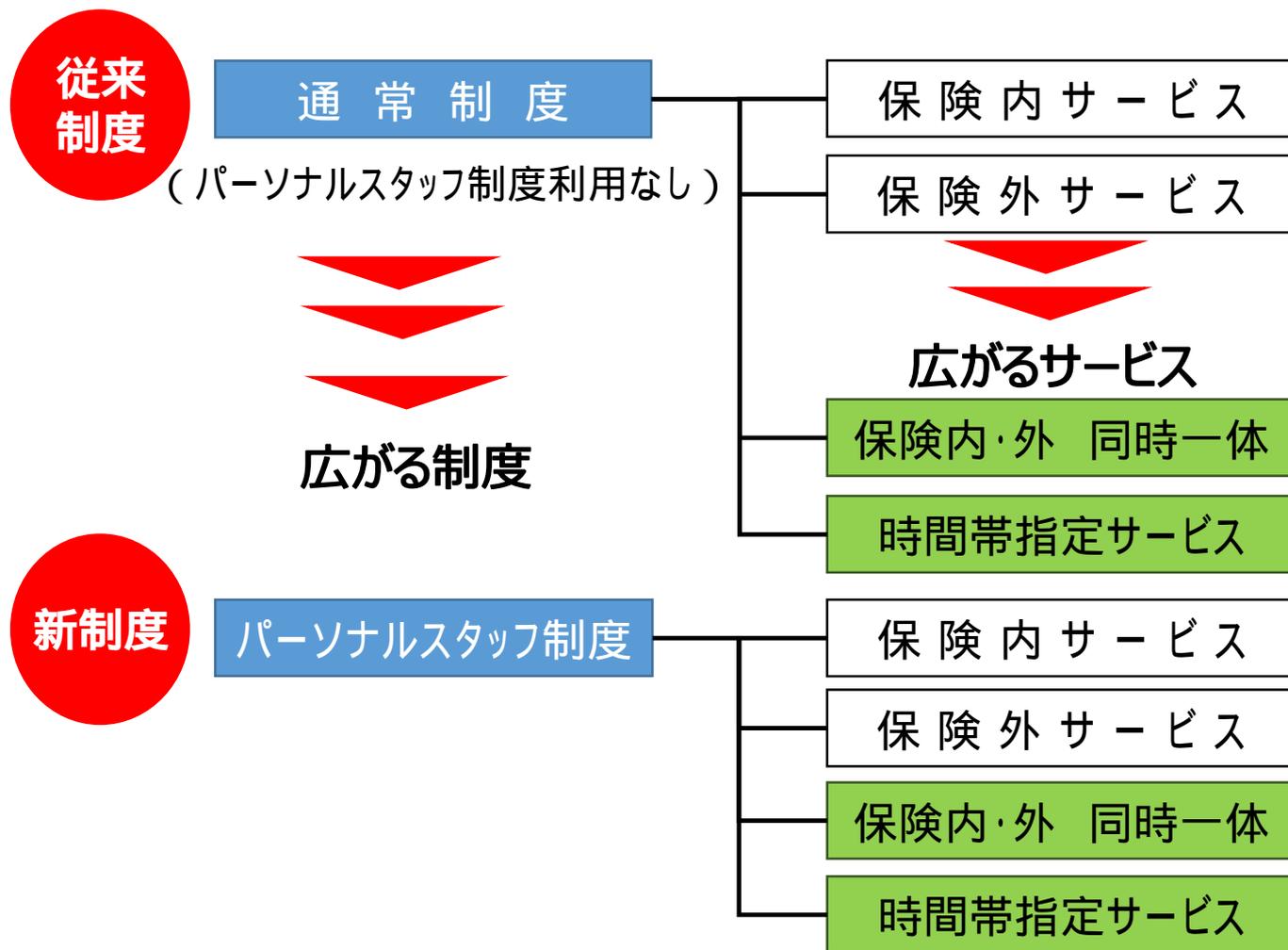
「介護観察」とは、訪問介護員が身体介護や生活援助と同時に実施する、下記の項目である

- ・疾患に関連した病状の観察
- ・排便・排尿に関する状況確認
- ・皮膚観察に関する状況確認
- ・薬の中止追加等変更の有無の状況確認
- ・服薬等の状況確認
- ・通院など受診状況の確認
- ・バイタルの確認
- ・栄養摂取/水分摂取の状況確認
- ・転倒等の状況確認
- ・睡眠についての状況確認
- ・室内環境についての状況確認
- ・福祉用具・機器類の作動確認 など

在宅生活限界点の引き上げを行うためには、利用者の疾患や基本情報に基づく「介護観察」が重要である。介護職員が「介護観察」後、サービス提供責任者、医師、看護師、家族、ケアマネジャー等に報告するとともに次行動を訪問介護員全体に対応策の指示を行っている。サービス提供時間外で行われる「介護観察」については、ICTやIoT等を活用することで保険内サービス提供時間内の「介護観察」と一体的に提供することが可能になるのではないかと。IoT・ICT機器の活用は生産性の向上のみならず、それらの機器を活用し「介護観察」を行うことで、利用者の新たな価値を創造することができる。

提案事項のアウトライン

多様な選択肢 ～広がる制度・広がるサービス～



従来制度にパーソナルスタッフ制度が加わることで、制度として新たな選択が広がることになる。従来制度を利用した場合においても、「保険内・外サービスの同時一体的提供」「時間帯指定サービス」が利用できるようになり、選択できるサービスに広がりが生じる。