

規制改革会議 介護TF  
議事録

内閣府規制改革推進室

規制改革会議 介護TF  
議事次第

日 時：平成 21 年 8 月 25 日（火）13:00～14:52

場 所：永田町合同庁舎 1 階 共用第 3 会議室

1. 開 会

2. 議 題

介護事業の経営効率化の手法について

（議事録公開）

3. 閉 会

○有富主査 それでは、今日はお暑い中、また遠路はるばるおいでいただきましてありがとうございます。

これから規制改革会議介護TFを始めさせていただきたいと思います。本日は河本研究室の皆様にご足労いただきまして、「介護事業の経営効率化の手法と現状制度の課題」について御意見を賜りたいと存じます。

なお、本日の議事録及び配布資料はいずれも後日、当会議のホームページ上で公開する取扱いとさせていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

それでは、お持ちいただきました資料等を含めてお話をさせていただきたいと思います。よろしく願いします。

○河本代表取締役 ただいま御紹介いただきました有限会社河本研究室の代表をしております河本崇でございます。京都市左京区で三十人弱の人員で介護サービスを提供しております。

当社では平成18年3月の開業以来、介護報酬の50%をヘルパーに還元してまいりました。一般の事業所と全く異なる当社の運営状況を御紹介させていただきます。

お手元の資料、2ページをお開けください。

本日、報告させていただく要旨については、まず現在の介護保険制度においてサービスを提供し、ヘルパーに満足してもらえる報酬を支払うことは十分であります。「第4回介護タスクフォース」において池田先生が次のように報告されています。「日本の介護保険制度はぜいたくな制度です。日本の介護費用の投入は欧米を大きく上回っています」。池田先生はそういう報告をされています。私も全く同意見と思います。

高額な介護費が支払われていてもヘルパーに十分な報酬を支払えない原因は、事業所の運営にあります。はっきり言いまして、事業所の中から寄生虫を退治する必要があります。

御利用者にお届けする商品は書類ではなく、介護です。その介護の機能コストは介護報酬の50%を配分した額が妥当と思います。

販売管理費の機能コストを介護報酬の30%にするために、事業所は工夫をしなければなりません。

今日の中でもう一つ、生活援助の提供には労働基準法に最低賃金がありまして、それを考慮した抜本的な対策が必要であります。介護事業所においても新製品の開発とコストダウンを怠りますと事業が継続しないことが忘れられています。

以上が本日、御報告させていただく要旨でございます。

資料の3ページ開けてください。

河本研究室の御紹介をさせていただきます。代表をしております私は精密機械メーカーで病院設備機器の開発・設計をしておりました。平成13年7月に定年退職した後、平成16年1月に実父が脳梗塞が原因で重度の介護が必要な状態になりまして、自宅で介護をいたしておりました。

このとき、訪問介護のサービスの提供を受けていましたが、事業者が主役になっている介護ビジネスに遭遇しまして、これを改善するために平成 17 年 9 月、有限会社河本研究室を設立しました。

平成 18 年 3 月に訪問介護事業の認可をいただきまして、利用者とヘルパーを主役にしたサービス提供を目的に活動を開始しました。父の介護を当社が担当しまして、寝たきり状態から歩けるまで回復させました。

平成 19 年 12 月には NHK ニュースの「おはよう関西」という朝のニュース番組で約 7 分間、「24 時間サービス提供」が放送されました。

それから、平成 21 年 4 月には読売新聞に介護報酬の 50% をヘルパーに還元しているという掲載がありました。6 月には日本経済新聞に「働いてみたい介護施設」として当社の記事が紹介されました。

資料、4 ページをお開けください。

訪問介護で提供されています身体サービス 1 時間の商品は、提供者の資格がヘルパー 2 級で 4,300 円の価格で販売しています。サービスの提供に必要な材料、光熱費、場所、これらはすべて利用者から支給されます。

一方、標準的な商品の基準的な価格として用いられてきました理髪料金は 4,000 円です。材料、光熱費、場所はすべて価格に含まれています。理髪師からヘルパーのような不満の声は聞こえてまいりません。

介護保険の価格設定、4,300 円という価格設定は私は適正な価格だと思っています。

資料の 5 ページをお開けください。

介護を提供するために必要な合理的な機能の配分は、ヘルパーの作業、事務経費、事業の維持の費用、3 種類になると思います。この 3 つの機能に価格を配分しますと、50%、30%、20% が合理的と考えています。

機能価格のポイントは配分先と配分量が機能目的に合っているか。これでわかると思います。

資料、6 ページをお開けください。

身体介護サービスについて当社と一般的な事業所で機能価格を比較します。当社はヘルパー報酬に 2,150 円、事務費に 1,290 円、利益に 860 円を配分しています。一方、一般的な事業所は人件費が 70% で利益はないと言われてています。

そうすると、70 を引きますと事務費は 30% になります。70% の人件費のうちヘルパーの時間給は 1,200 円が支払われていますので、これは介護報酬費の 28% に相当します。70% から 28% を引くと 42% はヘルパー以外の人件費です。

この 42% が配分されている他の人の機能は事務ではないでしょうか。そうすると、真の事務費は 72% と思われれます。すなわち、一般的な事業所においては介護報酬は大半が事業所の事務に使われています。

資料、7 ページをお開けください。

生活援助サービスについて当社と一般的な事業所で比較します。当社はヘルパー報酬に 53%、事務費に 30%、利益に 17%を配分しております。ヘルパー報酬を 50%にすると、そこから交通費 500 円を引きますと真の報酬が 725 円になってしまいます。

この額は労働基準法の最低賃金を考慮しますと、50%を 53%にしないとちょっとまずいので、当社は 53%に修正しています。

一般的な事業所では人件費が 70%で利益はないと言われておりますので、そうすると、やはり事務費は 30%になります。70%の人件費のうちヘルパーの時間給が大体 1,100 円です、その 1,100 円は介護報酬の 45%に相当します。

人件費 70%からヘルパーの 45%を引きますと、25%、615 円はヘルパー以外の人件費と思われる。ここもやはり労働基準法の最低賃金を考慮して、ヘルパーの時間給 1,100 円から交通費を除きますと、当然、最低賃金を割りますので、実際は交通費として何か上乘せされていると思われます。

生活援助に対しては最低賃金を加味して、当社も一般的な事業所もヘルパーには 53%が還元されているのではないかと思います。当社ではこの 53%を還元した状態でも 17%の利益が出ております。多分、一般的な事業所では大きな赤字が発生しているのではないかと推定します。

資料、8 ページをお開けください。

生活援助の提供について申し上げますが、提供することは非常に困難でございます。介護保険の報酬額が 1 時間 2,450 円、障害者の自立支援法では 1 時間 1,590 円になります。これに事務経費、交通費、労働基準法の最低賃金を考慮しますと、どうしても 1 時間当たり 2,600 円が必要になります。

しかし、1 時間に 2,600 円を設定されても、多分、ヘルパーは対応を拒否すると思います。その理由は、生活援助は家政婦という認識がございます。この認識は想像以上に強いのです。ですから、お金を払えばいいというものではないと思います。

特に生活援助はハードな筋力作業で、知的な、あるいは技術的な作業ではないので、そういうものではないことを考慮する必要があります。

結論としては、私は家政婦的作業を訪問介護の枠外に組み替える対策が必要であると思っております。

資料、9 ページをお開けください。

当社のヘルパーの給与は担当した個々のケアごとに積算します。その額は介護給付費の 50%を支給します。その支給額を介護報酬と旅費・交通費 500 円に分割しています。当社が時間給を採用しない理由は、時間給は労働に対して不公平な配分としての不満が蓄積します。

これはなぜかといいますと、サービスの内容、すなわち身体、身体生活、生活と援助によって報酬価格が異なっているわけです。また、その報酬価格が時間に対して比例していないのです。ですから、時間給をすれば不満が蓄積するので、私どもはそれをしておりま

せん。

資料、10 ページをお開けください。

私どものヘルパーの給与袋に中に入れている明細書でございます。当社はこの様式で給与明細書を作成しています。資料中央の6月5日から6月27日まではちょっとこの紙面の関係で割愛しておりますが、このヘルパーは某事業所を定年で退職して、自宅でしばらくのんびりしていました。やはり、少し介護の仕事を行いたくなり、ハローワークから当社に紹介のあった方です。

50時間弱の労働をしております。それで10万円弱の収入がございます。従来の経験と比較して、これをもたらしたこのヘルパーは「これだけでも頂けるのですか」と言いました。驚いたようです。

次の11ページをお開けください。

このヘルパーは夜間、深夜に勤務しております。144時間ほどの勤務で31万円の報酬価格です。

資料、12ページをお開けください。

このヘルパーは福祉事業所から転職してまいりました。勤労が少なくなり、収入が倍増したと言っております。162時間の勤務で31万円の報酬です。

資料、13ページをお開けください。

このヘルパーは年齢が76歳です。現役として十分に通用します。利用者の評判も物すごくいいです。53時間の勤務で11万円弱の報酬でございます。

資料、14ページをお開けください。

このヘルパーは他の事業所で幹部職員として勤務しています。内緒でしょうか、私どもで深夜に1時間のアルバイトをやっております。15時間ほどの勤務で4万7,000円ほどの副収入を得ております。毎月、この方はこういう状況です。

資料、15ページをお開けください。

ヘルパーから来た手紙を御紹介します。当社のヘルパーはサービス提供と報酬に対する不満を聞きません。退職する者もございません。

ヘルパーの手紙を紹介します。

「河本社長様、いつもお世話になります。4月から『おもいやり』で勤務させていただいております〇〇です。先日、6月分の給与明細をいただき、大変ありがたかったのでお礼かたがた、私の感じたことを書かせていただきます。

『おもいやり』での実働時間はそうハードではなく、心にゆとりを持ちながら仕事をさせていただいておりますが、たくさんの金額の明細を見て大変驚き、そしてうれしく思いました。私はもう一つ、事業所を掛け持ちしているのですが、ほぼ同じ条件でその事業所の時給で6月分給与の比較をすると、『おもいやり』より6万円ほど少なくなります。

随分と大きな額です。どちらの利用者さんにも分け隔てなくサービスをさせていただいているのですが、これだけ差額が出ると介護サービスは誰のためのものだろうと考えてし

まいりました。

社長さんを始め、ケアマネさんらはよく『時給のよい分、利用者さんにサービスで返してあげて』とおっしゃいます。全くそのとおりで、時給のよい分、私の心には余裕ができ、自然と利用者さんの立場になり、サービス提供をさせていただけるとしみじみ実感しました。

世間ではヘルパーは労働の割に単価が低く、ヘルパーさんが続かないと聞きますが、それは事業所の姿勢に問題があると思いました。私は偶然、『おもいやり』さんと御縁を持たせていただきましたが、本当に感謝しております。どうぞ、これからも長いお付き合いをよろしく願います」。

資料、16 ページをお開きください。

当社の事務処理を御紹介します。事務作業は上部の「月末処理」と中央部の「日毎処理」、下部の「月初めの処理」に分かれて行います。月末になりますと来月の提供票を作成します。そこへケアマネから送られてくる提供票と照合して修正をいたします。それから、パソコンは月間スケジュールをヘルパーと利用者に分けて出力します。

このサンプルは後ほど紹介いたします。

ケアマネから介護計画書が送られてきまして、それに従って事業所の計画書を作成、または修正します。事業所の計画書を作成しますとパソコンは作業指示書を出力します。ここまでが月末の処理、月末の作業で、ヘルパーには月間スケジュールと作業指示書を示して作業命令をいたします。

日ごとのスケジュールは介護保険、障害者自立、あるいは地域生活を含めてパソコン上で作成されております。日々の修正があれば、それは改定します。作業の前日には定時に各ヘルパーへ「明日のスケジュール」という件名で携帯電話へ E-mail で作業命令を送信します。これはパソコンから各ヘルパーに一日分の作業を正確に E-mail で配信します。

私どもはパソコン上をクリックするだけでできるわけです。各ヘルパーは事前にもらっている作業指示書と E-mail 指示に従ってサービス提供を行います。ヘルパーは一日ごとのケア提供を完了すると、ケア実施報告を携帯電話の返信ボタンを操作して、完了報告書を事務所に返信します。

事務所では着信した報告 E-mail と指示した E-mail との間に整合性を確認して、オーケーであればその実施を確定します。ヘルパーへは実施確定を E-mail で配信して、通知します。ノーであれば、違う計画なので「計画外の記録書」を作成して、それをケアマネに承認を得てから実施を確定します。

ここまでが日毎処理です。毎日、やります。1 件ずつ毎日やります。

日ごと、毎日やりますから、月末日の実績、要するに 31 日目の実績を確定したら、翌 1 日には提供票を出力してケアマネジャーに送って承認申請をします。ケアマネ承認を得ますとパソコンは実施記録書、国保連の伝送データ、給与明細書、利用者の請求書を出力します。

ここまでが月初めの作業です。

中央部、二重線で囲った部分がございますが、これがヘルパーの作業です。この作業に介護報酬の50%を配分しています。この二重線で囲ったところです。

他の部分がすべて事務処理で、そこの作業に介護報酬の30%を配分しています。この箱が非常に小さいのですが、大きさではなく、作業の内容としてヘルパーへ50%、事務費に30%。しかし、これだけの作業をやっているわけです。

17ページをお開けください。

これは御利用者にお渡しする月間スケジュール表です。御利用者の名前がありまして、●部にはヘルパーの名前が記されております。1か月、こういうケアでやりますと。これはパソコン上から出てまいります。

資料、18ページをお開けください。

同じようなものですが、これはヘルパーに渡すスケジュール表です。ヘルパー氏名があって、今度はこの中には利用者の名前が書かれております。これは、月末に各ヘルパーに配分されます。これに基づいてヘルパーが作業をするわけです。これ以外にまだ計画書とか作業指示書がありますが、今回、それは省いております。

資料、19ページをお開けください。

これはヘルパーの勤務シフトです。これはパソコンの画面を印刷したもので、上部左端にヘルパー名がございます。この日は23名が勤務しております。上段の数字は時刻と分でございます。0時から始まり、24時まで連続して表示されています。この紙面の関係上、3つに分けていますが、連続して帯のようになっております。

ピンク色は介護保険。それから、緑は障害者自立支援。それから、黄色の部分は地域生活の移動支援。この3つの行政の作業を1つの画面上でやっているわけです。この3行政のサービスを1つのソフト上で管理しています。

提供票を作成し、担当ヘルパーを割り当てれば、この画面が自動的にできてまいります。二重手配は防止されます。それから、担当ヘルパーの変更、時刻変更などはすべてこの画面で行います。それを変更を行いますと、提供票にまで自動的に修正がかかります。また、前日にE-mail配信もヘルパーごとにここから送信します。

私どもも当初は大きな紙にこれを手書きして、書いたり消したり、人海作戦でやりました。間違いはたくさん起こります。これは今申し上げましたように、そういうものは行政ごとに3つやれば3つあるわけです。今、これは「この画面一つ」で3つの行政を全部できるということでございます。

当社ではこの色分けされたケアは1か月に1,500件あります。これを日ごとに分散して一日当たりでやっていきますと、大体50件。一日50件処理すればいけるわけです。以前は月末と月初に人海作戦で処理をしていました。現在は毎日を月末として分散させています。

私は社員全員に「毎日が月末だ」と。毎日が月末だから本当の月末になりまして、何

ら変わらないという状況でございます。

資料、19 ページをお開けください。

これはヘルパーへ前日に出す E-mail の配信についてです。ケア前日に日毎スケジュール E-mail 配信します。

この画面の左端の矢印のこの部分をクリックしますと、ヘルパーの携帯電話に E-mail としてスケジュールが届きます。そのヘルパーはその日のケアを終了しますと、携帯電話から報告を返信 E-mail として事務所に返します。

そうすると、事務所には右上の E-mail が着信します。この人は 17 時 25 分に最終ケアを終了して、18 時 7 分に「変更ありません」とメッセージで報告してまいります。これを受けた事務所は翌 8 時 55 分に「実績を確定しました」とヘルパーに通知しています。

これでこのケア 1 つのデータベースが完了して、後、すべてにリンクしていくわけでございます。これを一日 50 件やります。

資料、21 ページをお開けください。

E-mail による実施報告により確定したケアごとに実施報告書が作成されます。これは御利用者に渡す実施報告書です。月末に実施記録書としてこのようなものをお渡しします。ここでケアごとの価格の記入がしてございますが、利用者に高額な援助がされているという認識を与えます。

利用者は提供を受けたサービスに対して、高額な報酬が事業者を支払われていることを知りません。この方の場合、一日に 1 万円強の費用、サービスを受けています。利用者の感覚では 1 割負担で支払う価格の印象しかありません。

利用者は受けたサービスと支払われた高額費用との関係をここで初めて知ることになります。ヘルパーにとってもサービス提供に対して高額な費用を請求していることを知ることになります。これがヘルパーには大きなプレッシャーになります。

この様式の記録書に変更しましたときに、利用者から「1 回のサービス費が高額であることを知りませんでした」という反響がありました。ヘルパーからは「1 回のサービス費を記入しないでほしい」という要望が私どもに出てまいりました。

ヘルパーは自分が提供している作業内容と高額な価格に悩むようです。これは現在の一般的な事業所では完全に隠されていますから、この辺のことが見えません。この方式の記録書は利用者とヘルパーの互いのモラル向上に大きく波及しました。

資料、22 ページをお開けください。

当社の現在のシステムは日々改良すること、コストダウンの積み重ねででき上がりました。こういうものは一気にできるものではなく、毎日の積み重ねでここまでまいりました。

日常業務としては、ケアマネからの指示のケアを提供することに 3 分の 1 を充てていきます。新製品開発とは、サービスを提供するヘルパー個人を育成することに 3 分の 1 を充てていきます。それから、コストダウンは仕様内容を落とさずに経費を削減することに 3 分の 1 を充てていきます。

私は生活援助のコストダウンには設計変更が必要だと思います。大体、福祉事業には新製品開発、コストダウンは行わなくても大合唱をすれば助けが入ります。過日、私どもも通知を受けましたが、10月から実施の作業に介護報酬の4%の補助金が付加されます。これなどは大合唱をすれば助けが入ってくる例です。

○有富主査 大合唱。

○河本代表取締役 みんなで歌う「合唱」です。みんなで大合唱をすれば補助金が入ってくるというように私は感じます。でも、当社では10月の提供サービスからヘルパーへは介護報酬を54%に改定します。現在、50%ですから、4%上積みで54%にします。

これは先ほど申し上げましたように、当社は50%をやっていますから、コンピュータ上で50%とセットしてあります。そこを54%とセットするだけですべて事務経費は要りません。一般の事業所で4%を上積みしようとしたら大変な事務経費が要ります。そして実際にできるのかもわかりません。私どもは社員に、ヘルパーに10月から54%にするというのはもう通知しました。

資料、23ページをお開けください。

この図は現在の私どもの組織体制ですが、役員が4名おります。ケア・ステーション「おもいやり」という部分には管理者が1名、それから、今日、参っております統括責任者が1名、サービス提供責任者が3名、訪問介護員が29名。もう一つ、ケアマネジャーのステーションもやっておりまして、そこには管理者1名と支援専門員が0.2名、1.2名で運営しております。これが私どもの事業所の体制でございます。

○有富主査 0.2名についてももう少し詳しく。

○河本代表取締役 これはケアマネジャーのステーションが法律では1以上となっていて、1以上の人員ということになっています。私どもは、本当は1にしたいのですが、行政の方から「1ではだめだ」と指導を受けました。

○有富主査 1以上というのは1ですよ。1からですよ。

○河本代表取締役 そうです。それを申し上げたのですが、1以上の数値でないとだめだとのことでした。これは京都だけかもしれませんが、京都の方ではだめで、1.2名にしております。

○有富主査 何でだめなのですか。

○河本代表取締役 そうですね…。

○有富主査 0.2名というのは、だれかが兼務しているわけですね。

○河本代表取締役 兼務しております。ケア・ステーションの「統括責任者」です。

資料、24ページをお開きください。

損益の状況を御報告します。私どもの研究室の会計は9月から始まりまして、翌年の8月でございます。このグラフの「前期」とは昨年度（08年度）でございます。「当期」は本年（09年）6月までのものですが、7月と8月はこの中に入っておりません。6月

までの数値でございます。

ここで売上が増加しても、販売管理費は増加していないと。これは販売管理費の事務処理を日々作業に分散させていますから、去年は 30 件ぐらいでしたが、50 件になってもほとんど変わらずにできるということでございます。

資料、25 ページをお開けください。

収入の構成図でございます。介護保険と障害の部分には伸びに大きな差がございます。11 月に開業いたしました支援事業も伸びはほとんどありません。これはすべて理由がありますが、伸びはございません。

その理由は介護保険のシステムに原因していると思います。介護保険ではケアマネジャーから私どもに注文が来ますが、当社にはケアマネジャーから注文がまいります。障害者は利用者から直接、注文が来ますので、「おもしろい」の手厚い介護を受けたいという注文が増えていくわけでございます。

以上で本日のテーマのヘルパーへの介護報酬の 50%還元について報告を終わります。続きまして、当社から見た現状制度の課題について少し申し上げたいと思います。

資料、26 ページをお願いします。

左側は「現在の状況」でございます。右側が私どもの「提案する改善策」でございます。

介護報酬料の 73%が事業者、事業所で消費されている制度になっています。これを利用者 とヘルパーのための制度に変える必要がございます。

また、サービスの提供はケアマネがつくった計画書に従いますが、必要なケアは時刻表のとおりには発生しません。ですから、電話で要請を受けたら 20 分後にはケアを配達するピザの宅配方式が絶対に必要です。

サービス提供者の選定はケアマネが決定権を持っていますが、直接、家族が依頼する方式が必要です。障害者とか医療サービス、お医者様のサービスなどは、皆、利用者が直接依頼するのです。介護だけケアマネジャーがやるわけです。

長期目標、短期目標、モニタリング、詳細な帳票の作成には多額の費用が発生します。家族はプロの介護手助けを必要としており、帳票は要らないのです。

不正サービス提供の防止のために多数の帳票の作成があります。これなど代理請求の明細書を家族に提出し、行政の保険者の方から家族に請求明細書を提示する方式、医療はそうになっていますが、それで十分ではないかと思えます。

結論的には、ケアマネは介護制度をだめにしていると思います。医療サービス、障害サービスは利用者が直接、サービス依頼をします。介護サービスも同じ方式でよいと思えます。

介護プランにケアマネは要らない自己作成という制度がございます。でも、これはケアマネを代行することを要求しています。これをするには自己作成の簡易様式、簡単なことでいいという簡易様式を制度化する必要があります。

それから、実務経験者が規制されているため、実務経験者は従来の方式を守ることに専念するわけです。ですから、原価と売価、あるいはコストダウンの意識が全くありません。私は福祉分野には製造業の厳しさを導入する必要があると思います。

特に実務経験者は利用者のニーズを全く否定します。

○有富主査 否定するというのはどういうことですか。

○河本代表取締役 実務経験者は自分たちが行ってきたこれがいいと思って、そのとおりをやるわけですから、利用者がこうしてほしい、ああしてほしいというのを、全部、提供する側の立場でやりますから、全部、否定してかかるわけです。

○有富主査 供給側の立場でね。

○河本代表取締役 それから、私は生活援助にはヘルパーの資格は必要ないと思います。それから、情報公表、第三者評価、この制度の対応は経営を大きく阻害します。特に準備には超多額の事務経費が発生します。利用者の判断資料としては、ヘルパーの報酬の割合を星数で表す方式が簡単明瞭で公平だと私は思います。

ミシュランの星数です。例えばヘルパーに5割還元している事業所は5つ星。3割還元しているところは3つ星。2割しか還元していない事業所は2つ星。利用者はその星数を見ればヘルパーの対応はすぐに見えます。それを第三者評価、いろんな帳票で見てもわからないし、それを準備するための膨大な経費が発生するわけです。

第三者評価はまだ受けていません。受けようと考えますが、費用が大変です。

情報公表は毎年義務化されていますので、受けています。これも大変な事務経費が発生します。手数料は4万5,000円かかりますが、これに隠れた事務経費が多額です。これを乗り越えるために市場ではいろんなものが販売されています。それを買ってきて、自分のところの名前に変えればそのまま通用するものがいっぱい売られているわけです。

○有富主査 カンニング用紙ですね。

○河本代表取締役 これで本日の報告をほぼ終えますが、今日は現場責任者の小草を同行しておりますので、現場の生々しい事柄などをもし聞いていただけるならと思っております。

○有富主査 本当に丁寧に御説明いただきまして、ありがとうございます。時間がないとのことなので、草刈議長、何か先に。

○草刈議長 お話は大体よくわかりましたが、一、二、質問をしてよろしいですか。9ページのところでちょっとよくわからなかった部分で、下に四角いところがありますね。

○河本代表取締役 9ページですね。

○草刈議長 時間給として支給しない理由が書いてあって、不公平な配分として不満が蓄積するところですが、不公平な配分というのは時間給にすると不公平ということで、そここのところの意味合いがわからなかったの、教えていただけますか。

○河本代表取締役 実は身体は4,300円でございます。生活援助は2,100円です。同じ1時間をやった場合に、それとこの報酬額は身体が4,300円ですが、これが2時間になった

ら2倍になっているかというのと、なっていないのです。3時間になったら3倍になっているかというのと、なっていないのです。

ですから、事業所としてそれを時間給に直した場合には、それを平均値をして、多分、低い値に合わせざるを得ない。そうすると、このケアをした人は得をする、このケアをした人は損をする。そういう非常に微々たる不満が蓄積していくわけです。

○草刈議長　そういうことですか。

○河本代表取締役　さようでございます。

○草刈議長　つまり、時間給でやると最初は4,300円でも、その次は低い数字になる。そういうことがあるわけですか。

○河本代表取締役　だから、2時間のケアを嫌がるのか、1時間ばかり取りたいとかやりたいとか。

○草刈議長　要するに制度的にそうなっているわけですね。

○河本代表取締役　さようでございます。いわば、これは試験制度のように何点取ったからということと言われたら、みんな黙るごとく、勤務評定では不満がございますから、ここで私ははっきりと介護報酬50%ということで公平にしています。

○有富主査　これは逆に生活と身体をバランスよく配分しないと、ある意味では不公平が出てきてしまいますね。2,100円と4,300円。それに対する苦情は出てこないのですか。

○河本代表取締役　それは若干あることはありますが。

○有富主査　例えば、私にはどうも生活ばかり配分されて、だから働いている時間の割には収入が少ない、というようなことに逆にならないでしょうか。

○河本代表取締役　実は私どものこの事業所は非常に重度の方が多うございまして、ほとんどが要介護4とか5、また他の事業所がやらないケアをやっているのです。

○有富主査　それは事業所の側がある程度、選択しているのでしょうか。

○河本代表取締役　違います。

○有富主査　違うのですか。

○河本代表取締役　大体、4とか5のケアは困難ばかりがあって、やりたくないのです。私どものようなこういう駆け出しのところには、こんなことを言うとあれですけど、難しいケアばかりが来ます。

それと私どもはこういう難しいケアをすることに喜びを感じていまして、みんな喜んで引き受けております。生活援助は非常に少のうございます。ほんの少しです。今、この中でも生活援助を提供していたのはちょっとしかなかったと思います。1人、どこかにありました。

○草刈議長　25ページではありませんか。

○河本代表取締役　給与明細書のところに生活援助をやっている人が。

○小草統括責任者　12ページです。

○河本代表取締役　12ページをお開けください。

- 小草統括責任者 下から5行目のところに「家事日中」と書いてあります。
- 河本代表取締役 6月29日。16時20分から17時20分、1時間提供しているのが生活援助です。この方は1,044円、報酬がもらえます。
- 小草統括責任者 1か月、1週間に1回だけとか。
- 河本代表取締役 1回とか、非常に少のうございます。これはこういう組み合わせたケアがある方だけで、私どもの生活援助は非常に少のうございます。
- 草刈議長 やはり障害者自立支援を使ったり、このことがその生活援助。
- 河本代表取締役 はい。障害者自立支援の中にも生活がございませう。家事援助という名前でございます。
- 有富主査 13ページの6月30日のところもその例と申すていいのですか。
- 小草統括責任者 介護保険の方で「生活援助2」というのがありますね。
- 河本代表取締役 13ページの6月30日もそうでございます。
- 小草統括責任者 これが介護保険です。
- 河本代表取締役 そうでございます。介護保険でございます。これは800円と500円、交通費を併せて1,300円が報酬です。交通費が500円ですから、介護報酬は800円です。これが700円になりますと労働基準法の最低賃金を割るわけでございます。ですから、どうしてもこのところを入れますと生活援助の現在の設定はちょっとまずいのではないかと。事業所の方でそれを補填しているというのが現状です。ですから、生活援助を多数やられているところは大変苦しいのではないかと思います。
- それには生活援助が高機能と申すますか、技術者、福祉士とかヘルパーの1級とか、そういう人は必要ないと。
- 有富主査 そんな人は必要ないでしょうね。最後のところに書いてありましたね。
- 河本代表取締役 それはもう規制を外して、私どもも別にシルバー人材とかそういう方をお使いして提供するというように、是非、させていただかないとだめだと。
- 草刈議長 もう1個、よろしいですか。
- 河本代表取締役 はい。
- 草刈議長 22ページのところの、2番目に「新製品開発」とありますが、これは要するにヘルパー教育のことを意味しているのでしょうか。
- 河本代表取締役 そう考えていただいております。ところが、普通の事業所はヘルパー教育をするだけで、そのヘルパーが新製品、本当にそういう機能を提供できるヘルパーが育っているかどうかかわからないのです。
- 講習会とかそういう勉強会を何回やったとか、そういうものをやっているだけで、私どもは明らかに新たな人間を私どもの事業所の新製品として送り出しています。これを言うわけです。
- ですから、こういう福祉事業所においても新製品開発は絶対に要ります。私が新製品開発と言いますと、何が新製品なのですかとほぼ全員の方が言います。私どもは新しいサー

ビスを提供できる新しいヘルパーが新製品です。福祉作業においても、やはりノウハウがいろいろありまして、それをこなせる新製品ヘルパーを次々生み出す必要があります。そういう講習会を幾らやっても講習会は新製品ではありません。

○安藤専門委員 幾ら投入してもアウトプットがなければ意味がない。やはり成果が必要ということですね。

○河本代表取締役 そうです。

○安藤専門委員 やっただけではだめということですね。

○河本代表取締役 そういう新製品を提供しますと、あの人にケアをしてくださいという口コミが来るわけです。障害者の方でこのように右肩上がりになっていますが、これはまさに口コミで来るわけです。

介護保険の方は上がっていません。これはなぜかということ、発注をケアマネジャーがやっているからです。ケアマネジャーは現在、私どももケアマネジャーをやっていますが、ケアマネジャーの依頼はほとんどございません。

○有富主査 それは自分のところからも来ないのですか。

○河本代表取締役 自分のところからはできますけど、ケアマネジャーをやってくださいという依頼が来ないのです。それは包括支援センターというところで要支援の方のケアマネジャーを全部コントロールしています。そこが自分の配下のところへ全部、ケアマネジャーを依頼するわけです。ですから、私どもは仕事がまわりません。

では、なぜ「おもしろい」が、河本研究室がケアマネジャーの仕事をやっているのかといいますと、夜間、深夜のケア提供をしてほしいというお客さんがあるわけです。通常のケアマネジャーはそのケアプランをつくらないのです。なぜかということ、夜間、深夜のケアプランをつくと、そのお守りをしなければいけないわけです。夜間、深夜に電話がかかってくるかどうか。だから、そういうケアプランは必然的につくらないのです。

管理者もそういうケアをつくらせないのです。ですから、私どもはNHKで「24時間サービス提供」が放映になったときに、多数の方から引き合いがございました。けれども、「夜間、私どもの方からケアに行きますから、ケアマネジャーに頼んでください」と申し上げたら、その後、どこからも来ないのです。

調べてみたら、ケアマネジャーがやはりそういうあれをコントロールしている。だから、私どもはケアマネジャーをやらなければだめだということで、一昨年5月にケアマネジャーをやろうということで申請をして、去年の11月に認可を受けてやりましたが、微々たる、本当に来られた方だけをやっています。そういう状況でございます。

○有富主査 その窓口の地域包括支援センターですか、河本さんのところはそこから引き合いが来ないわけですね。

○河本代表取締役 そうでしょうね。正直を言いますと、多くの事業所は医療の関係でやっておられますね。そうすると、上下関係が系列で、同じ系統でつながっているわけです。ですから、その下部へ下部へと仕事を配分していきますから、私どものように横に出てい

るのはだめなのです。

では、私どもがお仕事をちょうだいするのはどうしているかという、病院の中でもそういう事業所を持っていないところがありますから、そういうところから受注するわけです。

ですから、やはりこれは既得権といいたいでしょうか、そういうところでやっているのでしょうか。

○有富主査 系列化されているわけですね。

○河本代表取締役 そうです。

○有富主査 当然、年をとって病気が始まりで要介護とか要支援とか、そういう形にだんだん行ってしまうので、最初の情報は病院が持っているわけですね。

○河本代表取締役 そうです。ですから、医療の場合はあそこにかかりたいといったときにはそこへ行きますが、介護保険はそれはできないのです。ケアマネジャーに言って、ケアプランをつくってもらって、それから始まるわけです。

ここからびっくりするようなことをお話ししますが、実は私ども、御利用者が今日はちょっと食べにくいから食べる物を細かく刻んでほしいという依頼があるときは、その場で刻んでやります。そしてそれを記録書に残します。

あるとき、私どもの方に行政の検査が入りました。そのときにその「刻んだ」ということが書いてあったのです。そうしますと、「刻み食」を提供していますねと。「刻み食」を提供する計画書はありますか、見せてくださいと。そのとき「刻んでくれ」というから「刻んだ」ので、そんな計画書はないのです。

それでは、「刻み食を提供するという医師の指示書」はありますかと。見せてくださいと。ないのです。そうすると、指導官はどのようにおっしゃったかという、これは不正請求ですねと。ですから返還してくださいと。こうなるわけです。

そのために各事業所は、このような事態が起こらないように、ありとあらゆる帳票をいっぱい作るのです。何を言われてもすぐに出てくるとか、それが大変なのです。

○安藤専門委員 要望に適宜対応しようとするなら本当の帳簿と裏帳簿のようなものをつくらなければいけないわけですね。

○河本代表取締役 さようでございます。

○安藤専門委員 見せて大丈夫なようなプランどおりにやりましたというものと、実際のことになりますね。

○河本代表取締役 そうです。ですから、この介護保険制度は私も実際にやってみましたが、お医者様の世界と全く同じように利用者が好きに選べる必要があります。

○有富主査 そこがポイントですね。

○河本代表取締役 そこがポイントです。これは今、ケアマネジャーが全部采配をふるって、ケアマネジャーに頼めばケアマネジャーがすると今はなっていますが、実際にはやっていないのが現状です。

○草刈議長 さっきのお話、家庭から直接、御依頼があつて、それで利用されるということですが、ケアマネジャーが間に入らなくてもいいわけですか。

○河本代表取締役 何でございましょうか。

○草刈議長 その利用をする場合、ケアマネジャーを通さなくてもいいわけですか。

○河本代表取締役 現在はケアマネジャーを通さないと、全くの不正請求になりますからできません。実はお客様が何かこういうものをしてくださいといったとき、普通の事業所はやらないのです。その場で拒否をします。

けれども、私の事業所は全ヘルパーにとにかくやりなさいと。お客様がやってくれということはとにかくやりなさいと。それに対しては事業所で全責任を持ってやるから、例えば掃除をしろ、草むしりをしろと言われたら、とにかくやりなさいと。

やって、その報告を受けます。報告を受けたときにそれが代理請求できるものであればいいですけど、代理請求できないものであれば、ケアマネジャーと相談した上で次からの報告、このような作業はできませんということをはっきりお話をします。

けれども、1回目のときは拒否をしません。とにかくやります。そうしないとお客様はわかりません。それに対してヘルパーには、私どもの事業所の中の利益の中からその報酬は支払っています。

ですから、私どもの事業所の中では、やってください、やりませんということに対するクレームは発生しません。煙が出て火が出ているのに、この火を消してもいいですか、どうしますかということをやマネジャーに電話をして確認してからやっていたらだめですよ。とにかく、消してくれと。その後の処置を。

○有富主査 どうぞ。

○草刈議長 済みません。今日はちょっと時間がございませぬので、私はこれで失礼させていただきます。ありがとうございました。

○有富主査 あとはいいですか。先生、何か。

○安藤専門委員 よろしいですか。

○有富主査 はい。

○安藤専門委員 まず、給料明細のところを見たのですが、移動時間と実働時間、つまり実際にサービスを行っている時間を含めて30分とか1時間単位になっています。これは京都のように市街地であればサービス提供先の間移動に余り時間がかからないと思うのですが、社長のところのシステムを例えば地方で、家から家へ移動するのにすごく時間がかかる場所で実現可能かというところを伺ってみたいと思ったのですが。

○河本代表取締役 以前は本当に勤務していたところだけの時間でしたが、基準法が変わったのでしょうか、ヘルパーの場合は移動している時間も勤務時間を含めることになって、それ以来、私どもも、うちの場合で片道15分、往復で30分、これを勤務時間としてやっています。

○安藤専門委員 それは出張旅費の部分がその対価なのですか。

○河本代表取締役 さようでございます。それは旅費として必要な経費です。これをなぜ分けているかといいますと、私どものものは非常に高額な報酬ですので、こういうことはあれですが、ヘルパーが実際に出張の経費として使うものに所得税をかけるわけにはいかないので、出張の経費としてバス代、片道 220 円、往復の 440 円プラス日当として 500 円を出張旅費として無税で処置をしています。

○安藤専門委員 あと、この給料明細を見ると 30 日稼働している人がいるわけです。この 30 日働くというのは一日に働く時間が短いから 30 日働いても大丈夫なのではないでしょうか。

○河本代表取締役 介護業界などは、労働基準局からもおっしゃっていますが、非常に偏った作業が起こるので、満遍なく起こらない。そういう事業に対しては 1 か月何時間、そういう勘定をなささいということで、私どもも。

○安藤専門委員 週に何日必ず休むという必要がないということですね。

○河本代表取締役 そうです。1 か月 160 時間が勤務時間と考えています。ですから、休日はその間にいっぱい好きなように取ってくださいというようにやっています。

○安藤専門委員 裁量労働のようなものですね。

○河本代表取締役 さようでございます。

○安藤専門委員 あと、資料を見ていると、やはり規模が大きくなることのメリットを活かすためには事務がシステム化されていることが必要で、それにより実際に働く方の人数が増えたとしても、事務サイドの費用は余り増えないで済むということですね。

○河本代表取締役 さようでございます。

○安藤専門委員 ということは、例えば社長のところではケアの担当者の人数を増やしていけばいくほど、より効率的になってくるわけですね。

○河本代表取締役 さようでございます。

○安藤専門委員 規模の経済が働くわけですね。

○河本代表取締役 さようでございます。

○安藤専門委員 でも、一般のほかのところはそれが余り効いていないというのが問題だというわけですか。

○河本代表取締役 そうです。

○安藤専門委員 そういうことですね。

○河本代表取締役 実は私ども、この中で去年まではそんなに利益が出ていないと。やはり今年の段階で大幅な改良が効果になっていまして、この 50% だけ報酬で払って、30% は事務ということをきちんとやれば、非常に小さな所帯であっても成り立つのです。

けれども、こういうパソコンを入れて、あるいはそういうソフトを入れてということであれば、それをカバーするある量はやはり必要でございます。その辺で損益分岐点がどの辺にあるのか、売上高が幾ら辺りにあるのか、それは変わってくると思います。

ですから、正直を申し上げまして、私どもでこれで、今、お仕事が来ないのです。私どもでヘルパーはたくさん登録してありますが、お仕事が来ないのです。

○安藤専門委員 それは系列のケアマネジャーなどが仕事を握ってしまっていて、おいしいところは自分たちの配下に割り振ってしまうからですか。

○河本代表取締役 そうです。おいしいなのか、まずいお仕事も来ません。仕事がないのです。私どもは来てほしいのです。うちのヘルパーさんはみんな仕事を待っているのです。来れば、このとおり。例えばこれがもう5割増えたとしても、直感ですけれども、事務経費はほとんど変わらないと思います。

ただ、紙代とか人間の労力とか、そういうものは変わってまいります。

○安藤専門委員 ただ、介護を受ける人間から直接、サービスの提供者を選ぶことはできないにせよ、ケアマネジャーを選ぶことはできるわけですよ。

○河本代表取締役 そうです。

○安藤専門委員 ということは、情報がないために今のその病院とかにくっついているケアマネジャーに仕事が安易に行ってしまうのがいけないのであって、直接、いいサービスの提供者が抱えているというか、持っているケアマネジャーにサービスを受ける側が直接、お願いできれば、良いサービスを受けられるわけですよ。

○河本代表取締役 そうです。

○安藤専門委員 やはり、利用者に知られることが必要なわけですね。

○有富主査 そこが、要介護のいわゆる利用者側が、どのケアマネジャーに頼むといいサービスが受けられるかということがわからない。

○河本代表取締役 そうです。

○安藤専門委員 それを知らないのは問題ですね。

○有富主査 それで河本さんは星を付けろと言うけれども、これは具体的に、多分。

○安藤専門委員 大反対が起こるでしょうね。

○河本代表取締役 物すごく簡単です。今回、今の4%の補助金が出ますね。あれは明らかにヘルパーに払わないとだめなのです。

○有富主査 理屈のとおり、理屈はもうよくわかって、別に反対しているわけではありませんが。

○河本代表取締役 だから、それができるのであれば、必ずヘルパーに幾ら出せるかわかる。

○有富主査 そこをどうやったらいいだろうか。多分、思いも同じなのです。思いも同じなのだけれども、実際は既得権益とか、この規制改革会議全体が常にそういう問題とぶつかっているわけです。

どういうふうになれば、今、おっしゃるようないわゆる買い手が選べるような仕組みができるか。そうすると、事業者も自然淘汰されて、良いところが残っていくのです。これが市場経済のメカニズムなのですが、そこをとめているところが最大の問題なのです。

○安藤専門委員 どの事業者のどの人に身体介護をしてほしいという指定までできれば、先ほどおっしゃっていたお金の話が、ペイがいい仕事と、家事労働のお手伝いというペイ

の悪い仕事があったときに、自分の個人氏名でお金の払いのいい仕事に来るようになれば、いいサービスをして自分の評判を高めようというふうになりますよね。

○河本代表取締役 そうです。

○安藤専門委員 個人タクシーでも、利用者が直接、電話をかけて優良なタクシーを予約したりするわけでしょう。それと同じ形でしょうか。やはりそれは大事ですよ。

あと、この 17 ページのスケジュール表を見てちょっと気になったのですが、このお客様に渡している方です。

○河本代表取締役 17 ページ。

○安藤専門委員 はい。これで例えば 2 日の木曜日、または月曜日でもいいのですが、これは 4 時から 4 時半までと 4 時半から 5 時半まで違う人間を割り当ててありますよね。

○河本代表取締役 はい。

○安藤専門委員 これは何で同じ人間が連続して働かないのでしょうか。

○河本代表取締役 これは同じ人間なのですが。

○小草統括責任者 これは一緒なのです。ケアの内容が違うのです。内容が違うから。

○河本代表取締役 これは正直を言いまして、4 時から 4 時半が障害者支援で入りまして、4 時半から 5 時半が介護保険でございます。超重度の方で介護保険と障害者とか、積み上がった方です。これは起床介助です。朝の 4 時です。これは朝です。

この方を見ていただくとわかりますが、1 時半から 2 時、これは寝返りです。寝返りのために 30 分を見ております。この方は寝返りができないのです。それでやります。朝は起床介助。

○安藤専門委員 日中はほかのところがやっているのですか。

○河本代表取締役 日中はほかの。

○安藤専門委員 ほかの事業所のサービスを使っている。

○河本代表取締役 日中は私どもの方には来ないのです。こういうお仕事は私どもの仕事です。

○安藤専門委員 あと、やはりこの介護の料金、単価の問題が非常に気になるのですが、先ほどは理髪店の 4,000 円と比べるのがバランスがとれているのではないかというお話でした。しかし、本来、適正な対価について知るために必要なのは、介護ヘルパーになられる方がその前にどういう仕事をされていたか、またヘルパーさんを辞めた人が、次に移る会社、移る仕事があったとしたら、そこでどのくらいの強度の仕事でどのくらいの賃金をもらっているかの情報だと思います。例えば時給 800 円でスーパーのレジ打ちをやっていた人が時給 1,000 円だったらヘルパーさんの仕事をしようとかそういうことです。そこで、もしヘルパーさんをやられる方が以前はどういう仕事をされていたか。そのようなことはわかりませんか。履歴書などから知ることはできないでしょうか。

○河本代表取締役 今、私どもにまいますのはほとんど他の事業所で勤務されていて、それで来られる方が大半でございます。

○安藤専門委員 それは評判がいいから、払いがいいから、そうしたいろんな理由があってということですか。

○河本代表取締役 あるいはハローワークで。私どものところでこれだけやっているというのは、ほとんど余り知らないのです。私はハローワークで募集をかけていますので、ハローワークで検索をかければ出てまいります。ほとんどがそれでございます。100%、それです。

○有富主査 では、私も幾つか。2ページに「組織体制の中から寄生虫の退治が必要」と書いてありますが、これは具体的に言うとどういうことでしょうか。ケアマネは要らないと言っているのでしょうか。

○小草統括責任者 違います。

○有富主査 そうではないのですか。

○河本代表取締役 どこでございますか。

○有富主査 2ページの「寄生虫の退治」。寄生虫とは間接要員ですか。

○河本代表取締役 これは正直言って、大きな事業所には行政から天下りされている人とか、関係のない方がいっぱいおります。そういう人。

要するに42%のこれが介護を提供するために必要とは思えないのです。私どもはそういう人を入れなくても、ちゃんとできるわけです。42%の何か関係のないそういう人がいる事業所もあります。私はそれを介護にくっついている寄生虫と言っております。

○有富主査 そういう意味ですか。それが寄生虫なのですか。

○安藤専門委員 それはむだな役員とか理事とか、そういうことを言っているわけですね。

○河本代表取締役 そうです。何か、わかりません。

○安藤専門委員 書類仕事をやっているような人たちを指しているわけではなく。

○河本代表取締役 あるいは大きな組織の場合、上納金をしているところもあります。

○有富主査 上納金。どこにですか。

○河本代表取締役 例えば大きな組織では本部経費の何%かを事業所が負担しているわけでしょう。あるいはほかのところでも。上納金というところとあれですが、いろいろあるかと思えます。

○有富主査 本部費用のようなもの。

○河本代表取締役 本部費用のようなものです。要するに会社で言えば、私どもはいろいろとありましたが、今期、研開発費の何%はあなたの部署でこれだけ負担しなさいというのが来ます。そのような「何か」があるようです。

けれども、実際、介護を提供しているところにはそういうものは本当は必要ありません。実際、お客様のところへ行って介護提供をするのに本部など関係ありません。何かそれがあることによって、直接、お客様が明らかに何かの提供を受けるのはいいですけど、ですから、私は寄生虫という言葉で呼んでいるわけです。寄生虫は別に悪い意味ではありません。おなかの中に寄生虫がいても共存しているわけですから。

- 安藤専門委員 労働者が一方的にたかられているだけでは、要らないですね。
- 河本代表取締役 そうです。ヘルパーで働いているなら、問題ないのです。
- 有富主査 それから、8ページのこの「訪問介護の枠外へ組み替える」とおっしゃっているのは、要はもうこの生活援助にはいわゆるプロのヘルパーは要らないだろうということをおっしゃっているわけですね。
- 河本代表取締役 そうです。
- 有富主査 これも1つ、ポイントかもしれませんね。
- 河本代表取締役 そうです。これははっきりしています。
- 有富主査 資格を取るにもぎりぎりぎりぎり、講習何百時間とか、そんなものは要りませんよと。
- 河本代表取締役 そうです。やはりヘルパーをしようとする人は技術的に少しでもこうしようという意識で動いています。その人に2時間、あそこへ行って、お掃除、洗濯をなさいと。それは無理です。
- 安藤専門委員 これは生活援助でも利用者が払うのは10%ですか。
- 河本代表取締役 そうです。
- 安藤専門委員 それがいけないのでしょうかね。生活援助がもし10%ではなくて、フルに払わないといけないのであれば、恐らくこの資格を持っているヘルパーさんよりも普通の家政婦さんに頼んだ方が安いわけで、なぜ家政婦さんに頼まずにヘルパーさんに頼むかといえば、ヘルパーの資格を持っている人に頼めば10分の1で済んでしまうからということなのでしょうね。
- 河本代表取締役 価格設定がその作業内容で、お掃除だからこれくらいだということをやっているのでしょうか。そういう高額な技術者に頼むというようにすれば、その問題は解決するかもしれません。
- けれども、幾らお金を高くしてもヘルパーに生活援助をやりなさいということは、私が先ほど申しあげましたように、必然的にそういう作業を拒否するだろうと。
- 安藤専門委員 充実感がある仕事ではないからということですね。
- 河本代表取締役 さようでございます。
- 有富主査 でも、河本さんのところと比べると別の事業所では、結構、比率的には生活援助の部分が多い可能性はあるわけですね。
- 小草統括責任者 身体ができない人たちが多いということもあります。やはり、5年、6年、積み重ねてきた上の身体介護ですので、結構、その技術が要ります。
- 有富主査 身体の方はね。
- 小草統括責任者 身体の方は技術が要ります。それこそ、ほんの少しのことですけれども、やはり5年ぐらいたって来られたヘルパーさんと生活援助だけされていたヘルパーさんが初めてされる身体介護とは、質が違うのです。ちょっとした気遣い、心遣い、気配りが全然違うのです。

だから、ヘルパーさんはやはり5年続けておられる方に主に身体介護の方へ行ってもらうとか、そういう配分はあります。だから生活援助がなくなってしまうと、それをどうするかという問題はまた出てきたりします。

○河本代表取締役 ですから、私の印象ですけれども、介護が本当に必要なのは要介護4とか5の方で、要介護1とか2の人は必要ありません。

○有富主査 池田先生もそう言っています。大体、やり過ぎだと。

○河本代表取締役 やり過ぎです。

○有富主査 過保護だと言って、財政がもたないと。税金が無尽蔵に入ってくるならいいけれど。

○河本代表取締役 では、こういう制度がどこでもできるかということ、今はソフトの問題がありまして、できないのです。今、私はこれをどこでもできるようにということで、こういう各行政にまたがったものを一本化して、こういう出力ができるようなソフトをやっております。

○有富主査 要は最終的には幾つか基本的な御提案があって、ケアマネは必要ない、ヘルパーの問題、もう一つは今の評価はナンセンスであり、もう少しわかりやすい単純な評価にすべきだということですが。

○河本代表取締役 それともう一つ。ピザの宅配をしてほしいのです。ピザの宅配。

○有富主査 宅配ですね。

○河本代表取締役 排泄はプログラムではできないのです。御利用者は排泄に最も困るのです。

○有富主査 今の4つぐらいがポイントですね。

○安藤専門委員 ただ、問題になると思うのは、24時間、いつでも20分後にサービスを提供できるように準備するためには、常に待機している人が複数人いないといけないとか、そういうこともあるわけですね。

○河本代表取締役 それは待機する必要はないのです。みんな自宅にいますから、そこへ指示してやれば、その中からすっと入っていけばいい。

○安藤専門委員 でも、労働の法律の世界ではいつでも呼び出された対応するという状況は、労働時間になりませんか。

○河本代表取締役 そうではありません。

○安藤専門委員 オンコールの状況の中でもそうでしょうか。

○河本代表取締役 介護のところではそういうようにしてもいいですよ、そうすることによって、待機することを否定する必要はない。私どもは今でも呼ばれたら、実際、やっています。せんだっても、晩の9時ごろに電話がかかってまいりました。私どもの事業所は必ず電話が転送されます。留守番電話ではないのです。

その着信は、私の携帯電話に転送がされまして、私が受けましたところ、臨時ケアの依頼でした。この方は75歳、独居の女性で、「ちょっとうちが出てしまって、どうしよう

もないので助けてほしい」と。

すぐに私どものヘルパーのシフト表を見て、その中で1人行けそうなのがありましたので、電話をしました。それで15分後に行きました。それで処置をして喜ばれました。

これをどう処置したかという、すぐにケアマネジャーに緊急として報告をして、後で申請をして、ケアマネジャーからその承認をもらって介護保険で処置をしたのです。

このピザの宅配とはどういうことを申し上げるのかという、要介護5の方だったとしたら、38万円分はその方にお渡しくださいと。その方はその38万円分を好きなように使いなさいと。どんどん、どんどん、好きなように。使って行ってなくなったら、後は全額自己負担で使ってくださいと。

掃除に使おうが、何に使おうが、とにかくそれだけは好きに使ってくださいと。私はこれが絶対に必要だと思います。

○有富主査 それは保育もそうだし、そのとおり、教育などもそうだけれども、役人の人たちは自分たちの方が能力は高いと思っているから、私が決めると。それから、悪いことをする人がいると必ず思っているのです。

○河本代表取締役 けれども、それはお医者様の世界は。お医者様の世界はそれがそういうふうになっているかと。例えば歯が痛くなったら、ケアマネジャーのところに行って、どういう治療をしてどういうことを決めてもらってからお医者様に行くのではありませんよね。

○有富主査 よくわかりました。

○安藤専門委員 ただ、その20分の宅配サービスについて私がまた引っかかっているのは、京都とか東京だったらできると思いますが、北海道の山奥なども含めて20分後には絶対届くようなサービスを全国に一律にというのは無理ですよ。

○河本代表取締役 これは、私は町内に1つずつ私のような事業所があったらいいと思っています。そんなに大きくする必要はありません。細々とやればいいのです。それには細々とやれるような体制をつくらなければいけない。今のように、こんな帳票が何ぼ要りますとか、何人そろえなければだめだとか、どうなっていなければだめだということではなくて、いわば個人タクシーです。

個人タクシーのようなヘルパーが各町内にいればいいわけです。

○安藤専門委員 中央の配車センターのようなところがあって、携帯電話のメールのやりとりぐらいで連絡のやりとりができて、今、手が空いていたらここに行けますか、行けますかというやるような、気軽に頼めるようなヘルパーが近いところにいるということですか。

○河本代表取締役 そうです。タクシーは電話をするとすぐに来ますよね。ああいうことをやらないと。介護の世界は食べることと排泄すること、この2つです。この2つをきちんとやればいいのです。

その肝心な排泄することが小学校の時間割のごとく、こう割ってあってはどうしようも

ありません。実は私が父親を介護したとき、まさにそうでした。排泄時間が決めているのです。ならないのです。結局、全部、私在家内と一緒にするわけです。全然、だめですよ。ですから、もうそういうことはやらなくなります。

ですから、食べることと排泄することをきちっとしてあげる。

○安藤専門委員 定期的に排泄の時間が決まっているというのは、例えばおむつとかをしておいて、それを交換する時間だと向こうは思っているわけですよ。直接、トイレに行っていてということは考えていない。

○河本代表取締役 そうです。けれども、私の父もそうでしたが、脳梗塞で半身不随、寝返りもできないのですが、排泄機能はやはりきちんと残っています。ちゃんと座らせてやれば出てくるようになるし、そういう残っている機能をうまく使ってやる。

それでも、やはり急になったときにいろんなことが起こりますから、そのときには助けてやらなければいけないわけです。今、私どものところに緊急連絡が入るのはほとんど排泄です。

○有富主査 例えば、一日 50 件、30 日で 1,500 件あって、そういう緊急対応は現状でどのくらいの比率ですか。何件ぐらいあると思ってよろしいですか。

○河本代表取締役 それは今のところは一日に 1 件か 2 件です。

○有富主査 そういうことですね。今のところはね。それをオープンにしたら、何倍になりそうな感覚ですか。やってみないとわかりませんか。

○河本代表取締役 もっと来ます。ほとんどそうなるのではありませんか。

○有富主査 そうですか。

○河本代表取締役 ほとんどそうなると思いますか、必要なときに来てもらうのが一番いいです。

○有富主査 利用者側から見ればそれが一番いいですね。だから、冒頭に書いてあるように、これは売り手の保険制度ですね。

○河本代表取締役 そうです。それと行政の方は不正をしないかという恐れおののきのそれで、その書類ばかりを追及するわけです。それで事業者はもう不正をするものだ。

○有富主査 大体、消費者代表とか役所はみんなそう思っています。でも、世の中、悪い人も勿論いるけれど、大体がいい人ですよ。それを言ってもしょうがないのですが。

○小田室長 ちょっと、いいですか。

○有富主査 はい、どうぞ。

○小田室長 済みません。余り制度のことはよく知らないのですが、25 ページのところに「全額自費」というケースがございます。これは介護保険の要介護とかの認定は受けていないけれども、そういうサービスを御社から受けておられる方がおられるということでしょうか。

○河本代表取締役 これはもう限度額を超えた方、超えて実施したものです。

○小田室長 そうすると、全く要介護でない人がこういうサービスを受けることはできな

い。

○河本代表取締役　ほとんどありません。まずないです。この全額自費というのは限度額を超えた場合には介護保険のソフト上、ここで請求はしませんから、別な部分になってくるわけです。それがこのところに出ているわけです。

ですから、特定の方がコンスタントにあるだけで、ほとんどの方は全額自費は発生しません。

○有富主査　さっき、ちょっと、御自分で試行錯誤してつくられたソフトを市販できるような形にしていきたいとおっしゃっていますが、それで。

○河本代表取締役　そうです。請求計算。今、世の中にあるソフトは行政の要求することを代行するソフトばかりです。ところが、このケアを提供する事業所に都合のよいソフトはないのです。

要するにケアを提供する上で都合のよいソフトは、ないのです。その部分が唯一、まだ完璧ではありませんが、なっているのがセントワークスさんのソフトでございます。そこと私どもの自作ソフトとの合体を進めています。完成すれば事務作業の合理化が一般の事業所にも可能になります。

やはりソフトの問題で今のところは、現状はちょっとできづらいのではないかと思います。

○有富主査　まず、そのピザ方式。

○河本代表取締役　ピザ方式は本当に必要です。

○有富主査　同感です。ピザ方式にすると自動的に選ばれる可能性が出てくるかもしれませんね。

○河本代表取締役　そうです。おいしいピザのところに頼みますよね。1回目は間違っているところへ頼むでしょう。けれども、次はおいしいところへ頼む。

○小田室長　今の制度でどうしてそれができるのですか。

○河本代表取締役　今はできません。

○有富主査　簡単に言うと、今はケアマネジャーが時間を別にきちんと決めないと、いわゆる保険者はお金を出さないと言っているわけでしょう。

○河本代表取締役　そうです。ケアマネジャーがその事業所をプランの中に書かなければいけない。

○有富主査　もう、指定されている。

○小田室長　だから、そこにしかピザを注文できないわけですね。仮に注文をするにしても、おたくはこのピザだ、このピザしか食べてはいけません。こうなっているわけですね。

○安藤専門委員　というより、必要なときに注文できるのではなく、あらかじめ決まっている日にちと決まっている時間にそれが届くと。

○外部発言者　済みません。事後で修正することはできます。計画書は計画、暫定で、実際は何時に排泄があるかわからないわけです。後でケアマネジャーに実はこの時間だから

この時間に修正してくれということではできないですね。

○河本代表取締役 やっています。それは前は臨時の場合、それが許されていますので。けれども、全部が臨時になれば今度は逆にプランがないという認定になります。ですから、それはできないのです。

○小草統括責任者 今、障害が1か月の時間数をもらわれて、利用者の方が好きな時間に配分されるという形になっているのが、少しずつケアマネジャーさんが出てこられて、今、障害もケアマネジャーが配分されるような形になってきつつあります。

今、せっかく利用者さんが持っておられる時間をケアマネさんの方へ移行して、ケアマネがされるように、流れがそういうふうになってきて、人によってはケアマネさんが付いておられるところもあります。社会、政府の流れの方がもうその反対の方へ流れていっているのです。すべてケアマネの方へ流れていっています。

○河本代表取締役 障害者の方はケアマネジャーは一切ありません。今のピザの宅配なのです。障害者はピザの宅配をやっているのです。障害者は1か月に何時間という時間数をもらっています。金額ではないのです。

何時間。50時間とか70時間とか、時間数をもらって、宅配をして、その時間数だけを消化していくわけです。そういうのが障害者なのです。

○小草統括責任者 入浴であってもいいし、家事援助であってもいいし、食事介助であってもいいのです。それは単に1時間なのです。

○安藤専門委員 それは時間ではなくて、サービスの内容にされた方がいいと思っただけでしょうか。

○河本代表取締役 時間のままでいいです。

○小草統括責任者 時間のままで。

○安藤専門委員 先ほどの提供サービスの価格を明示した方がお互い緊張感があるというお話を参考にすれば、例えば50時間使っていていいですよりも、30万円使っていていいですと言って、実際にそのうち10%が自己負担といった方がよいということですね。

○河本代表取締役 障害者の場合は明らかに金額で言うべきだと思います。介護保険はわずか30万円ですけど、障害者の場合は100万円とか150万円を使っている人がいっぱいいますから、それだけみんなに助けてもらっているということはするべきだと思います。あれは時間でしますから、わからない。

○有富主査 例えば、介護保険のいわゆる4,300円と2,100円の差を仮にプールして、足して2で割って、例えば3,200円。どのサービスをやっても3,200円という制度にしたらどうなりますか。

○河本代表取締役 それは構いませんが、3,200円にしたら今の理髪の料金4,000円から明らかにダウンしますから、私は理髪の料金は最低要ると思います。私が企業で設計していたときでも。

○有富主査 ただ、おっしゃるのはよくわかりますけれども、2,100円のものをもっと上

げろという、やはり原資が必要だから、原資が、いわゆる保険者側の支払い分が必要だから。

○河本代表取締役 そんなことはありません。限度額までしか払いませんから、そこを上げれば提供する数が減るだけで。

○有富主査 そういうことですか。

○河本代表取締役 そういうことです。上げれば、今度は逆に上手に使うようになるかもしれません。

○有富主査 上手にね。

○河本代表取締役 その中にいろんな定価を決めておくといいですね。それを本当に好きなように使う。

○有富主査 わかりました。

○河本代表取締役 障害者の方も、最近、介護保険のケアマネジャーの制度を見習ったような相談員というのが出てきています。相談員がコントロールし出しているわけです。障害者支援。

○有富主査 障害者側ですね。それがケアマネと同じ機能を持ち始めているということですね。

○河本代表取締役 そうです。それには若干報酬を払って、そういうのをやる。

○有富主査 どこから払われているのですか。

○河本代表取締役 それは国から払っております。

○有富主査 国から払っている。

あと、何か事務局等でお聞きしたいことがありましたら、どうぞ。

○駒井企画官 済みません。先ほどの生活支援、家事支援の部分ですが、要介護度が高い方はやはりそれに比例して家事支援の度合い、ニーズもすごく高いだろうと思うのですが、今のお話ですと、そこをプロの介護をやる方と家事支援をする人を分けて考えた方がいいのではないかというお考えであったと思います。

利用者の側とすれば、勿論、分けてやってもらえればいだろうとは思いますが、来てもらったときに、勿論、介護の支援もしてもらいたいし、家事の支援もしてもらいたいしというところとのすり合わせはどうすればよいとお考えになりますか。

要するに利用者の視点に立つということで考えると。

○河本代表取締役 それは1つのところでやればいいでしょうけど、例えば私どもがもしそれがどうしても必要であれば、今度は会社の中に家事事業部か何かをこしらえて、それと組合せでしょうね。

同じ人間がやることはできないと思います。

○安藤専門委員 それは料金の問題でしょうね。

○駒井企画官 料金の問題ですね。

○安藤専門委員 料金が全く同じであれば、同じ来てくれた人に身体介護も家事もやって

もらう方がベストなのかもしれませんが、利用者の側の立場からすれば、家事労働では単価が安くて身体介護は高いわけでしょう。だから、例えば高い単価を払ってもいいから、それを両方、同じ人にやってほしいのであれば別ですけれども、やはりそこは使い分けが必要なんでしょうね。

○河本代表取締役 今、先生がおっしゃった中で金額だけではなく、私は家事援助というものの自体の中にやはり家政婦的な要素がございますから。

○安藤専門委員 よく介護を受ける老人の分の家事仕事だけではなくて、ほかのこともやらされるといった話を聞きます。これは問題ですね。あと、高齢者が1人で住んでいたときにやはりいろんな人が家に入ってくるのは不安だということも重要な点です。

身体介護をやってくれる人に対しては信頼感を持っているが、家事援助をやってくれる人はどんどん入れ替わってしまうということで、そういう人に家の中に入ってもらうのが不安だということも高齢者は言っているわけです。

○河本代表取締役 それはございますね。

○安藤専門委員 なので、やはりヘルパーさんの効率的な配置や配分だけではなくて、そのサービスを安心して受けられるかというところも考えなければいけないから難しいですよ。

○河本代表取締役 私どもの事業の中で、例えばおむつを替えるのが非常に上手な人がいます。その瞬間だけその人が行って、あとの身体介護の部分は別の人がやるという組合せで提供しているのもありますよ。

それは事業所の中でその人にとって一番いい、あるいはうまくできるというのは2名で分けて入ります。代理請求をする場合は1名分で連続してやっていますが、その中は分かれています。そういうことはやっております。

○安藤専門委員 心臓外科のプロフェッショナルに、風邪を診てもらうのはもったいないということですよ。

○河本代表取締役 そうですね。

○安藤専門委員 プロには得意な仕事をやらしてもらって、一般のお医者さんで対応できるところはそれでやらしてもらえばいいということですか。

○河本代表取締役 そのとおりでございます。

○有富主査 いろいろありがとうございました。他には何か。

○小草統括責任者 うちの事業所は社長さんが50%を還元していただいていますので、ヘルパーはみんな高収入を、自分の働いた時間に対する感覚として高収入を得ていますので、ヘルパーはみんな喜んで働かせていただいております。

皆さん、ヘルパーさんはこういう状態になられたらいいなと思うのですが、やはりこういう社長さん、御自分が収入を余り増やそうと考えるおられない社長さんがおられるからこそ、ヘルパーさんに50%を還元することができる。私たちは働かせていただいている者としてはそのように考えております。

社長さんが月に100万円、200万円の高収入を得ようと思われる方がいらっしゃったら、多分、こういうことは実現できないと思います。

○安藤専門委員 本来はこのような立派な社長さんがいる特別なケースだけうまくいくのではなくて、普通の社長さんたちの会社でもうまく回るようなシステムをつくらなければいけないはずです。

○小草統括責任者 システムをつくらないといけないということですね。うちの会社はそうです。

○河本代表取締役 でも、私の収入が低いからこれができているのではなく、事務経費を極端に効率化しているからできるのです。「社長が高額な役員報酬をもらわないからこの事業所が成り立っている」と言う人がありますが、実際はそんな額は微々たるものです。

微々たるもので、そんなもので、それさえできれば運営できるというものではありません。やはり抜本的に寄生虫を外して、事務効率を極端によくしてやればできるということです。

○有富主査 そこはきちっと議事録に残しておきたいと思います。それでは、大体時間となりましたので、本日の議事は終了させていただきます。

今日は本当にありがとうございました。