

資料シリーズ 2002年3月

No.120



訪問介護サービス事業の現状
— 「訪問介護サービス事業状況調査」結果報告書 —
(概 要)

日本労働研究機構

執筆担当者（五十音順）

氏名	所属	執筆担当
いでわたる 井手 亘	大阪府立大学総合科学部助教授	第3章、第4章
くぼまこと 久保 真人	大阪教育大学教育学部助教授	第2章、第6章
ほったちあき 堀田 千秋	日本労働研究機構主任研究員	序章、第1章、 第5章、終章

調査及び結果の概要

◇調査の目的

訪問介護サービスの利用実態、事業の収支や今後の見通し、経営・雇用管理の問題点などについての把握を通じて、在宅介護サービスが事業として確立され、安定的な雇用を創出していくために必要な条件整備について知見を得る。

◇調査の方法

- a. 調査対象：社会福祉医療事業団の『WAM NET』に「訪問介護」サービス事業者として登録されている13,000余りの事業所。
- b. 調査方法：郵送によるアンケート調査。
- c. 調査時期：2000年12月～2001年1月。
- d. 調査事項：①訪問介護サービスの利用状況、②利用者の確保・開拓、③ホームヘルパーの募集と採用、④雇用管理・福利厚生の実情、⑤訪問介護及び介護サービス事業全体の経営状況、⑥経営及び雇用管理の問題点など。
- e. 回収状況：回収調査票数は4,088票で、回収率は31.0%。経営している団体・機関の法人種別の構成比は調査母数の構成比と大差なく、回答の偏りはみられない。
- f. 集計・分析：回収調査票中、未記入の多いもの等を除いた3,671の事業所データ。法人種別の構成比は調査母数の構成比に較べて株式会社の比率が低いなど、若干の差がある。

◇結果の概要

1. 分析対象事業所の属性

(1) 事業所を営んでいる法人の種別にみると、「社会福祉協議会」及び「社会福祉法人」経営の事業所が4割強、「株式会社」「有限会社」経営の事業所がおよそ3割である（表1-1）。

事業所の設立時期は、「介護保険実施前」が62.9%、「介護保険実施後」が33.1%で、経営する法人により設立時期に顕著な差がみられる。

表 1-1 調査対象及び分析事業所の法人種別構成

法人種別	調査対象事業所		分析事業所	
	事業所数	構成比	事業所数	構成比
株式会社	3,510 所	26.6 %	521 所	14.2 %
有限会社	1,721	13.1	533	14.5
医療法人	1,301	9.9	346	9.4
社会福祉法人	2,600	19.7	809	22.0
社会福祉協議会	2,381	18.1	817	22.3
協同組合 ⁽¹⁾	706	5.4	221	6.0
NPO法人	310	2.4	107	2.9
その他 ⁽²⁾	649	4.9	210	5.7
無回答	-	-	107	2.9
計	13,178	100.0	3,671	100.0

注(1)調査票では、「協同組合(生協、農協など)」と表記している。文中もこの意味で使用する。

(2)「調査対象事業所」欄では、学校法人、企業組合、合資会社、合名会社、財団法人、地方公共団体、広域連合、宗教法人、日本赤十字社、非法人が含まれる。「分析事業所」欄では、設問F7「経営形態」で「その他」に回答した事業所が該当。

(2) 経営法人が在宅介護サービス事業を展開している地域の別にみると、事業所の8割強が県下の「区市町村内」でのみ事業を行っている法人が経営するものであり、いわゆる地域密着型が圧倒的に多い(表1-4)。

表 1-4 事業展開地域

	事業所数	構成比
区市町村内	3087 所	84.1 %
県下全域	126	3.4
地方ブロック	31	0.8
全国	95	2.6
その他	144	3.9
無回答	188	5.1
計	3671	100.0

(3) 平成12年10月時点での訪問介護サービスの利用者数は、事業所によりばらついている。詳しくは下記の「3. 利用者の確保」の項で検討しているが、利用者の数が30人を越える事業所は49.9%にとどまっており、全体として利用者の確保は十分とはいえない状況にある。

1ヶ月あたりの売り上げ実績をみると、「100~200万円未満」19.9%や「50万円未満」17.6%の比率が高く、売上高が200万円未満の事業所が全体の5割強を占めているが、一方、200万円以

上の事業所も2割を超えており、事業所により大きくばらついている（表1-7）。

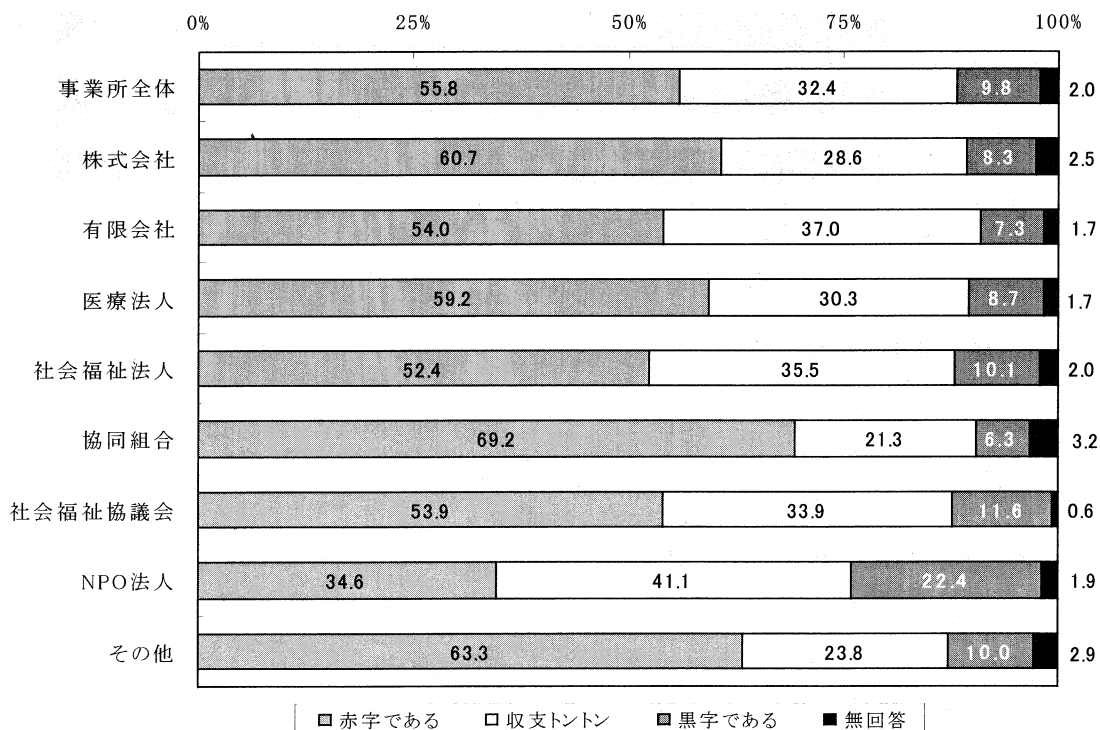
表1-7 売上高（1ヵ月）

	事業所数	構成比
50万円未満	647 所	17.6 %
50～100万円未満	568	15.5
100～200万円未満	732	19.9
200～300万円未満	314	8.6
300～500万円未満	268	7.3
500万円以上	256	7.0
無回答	886	24.1
計	3671	100.0

2. 経営の状況

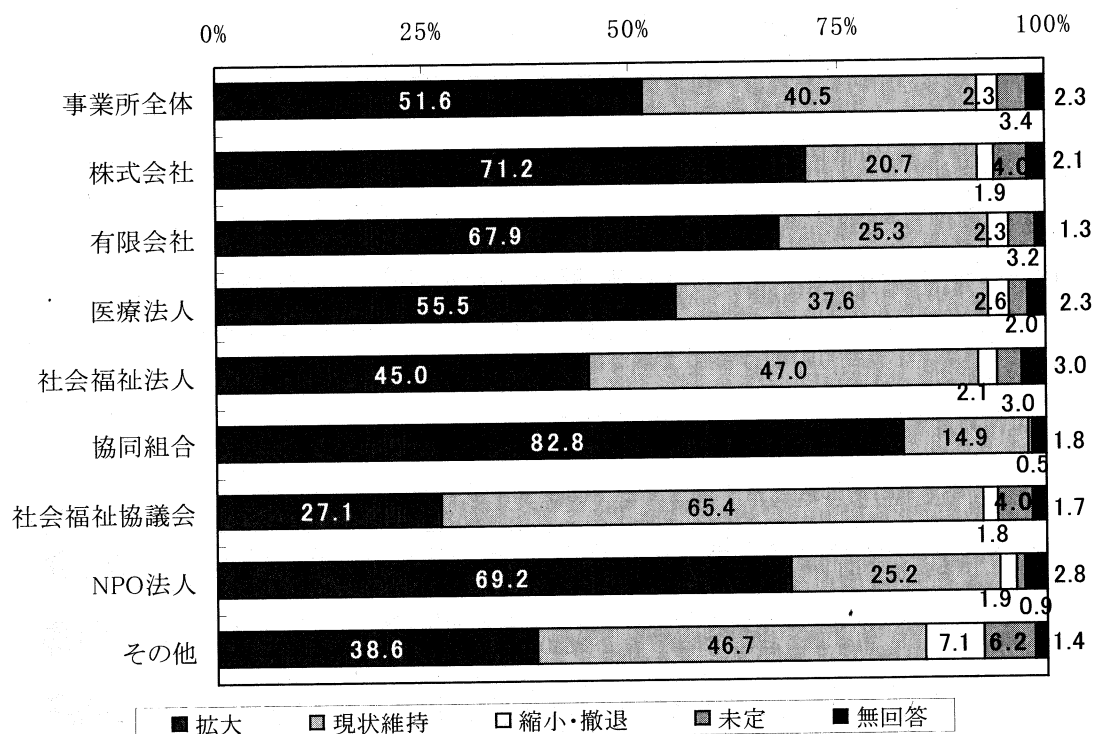
(1) 介護保険の実施後半年経った2000年10月時点での訪問介護サービス事業の収支は、「赤字である」とする事業所がおよそ6割を占める。経営形態、事業所所在地、設立時期などによる違いはない（図2-1）。

図2-1 経営法人別の訪問介護サービス事業の収支



(2) 6割の事業所が「赤字」としているにも拘わらず、「縮小」や「撤退」を考えているところは殆どない。特に、協同組合、株式会社、NPO法人では「拡大」路線を志向するところが7～8割にのぼっている。他方、社会福祉協議会では7割近く、社会福祉法人では約半数が「現状維持」としており、「拡大」志向の割合を上回っている（図2-11）。

図2-11 経営法人別の今後の訪問介護サービス事業の展開

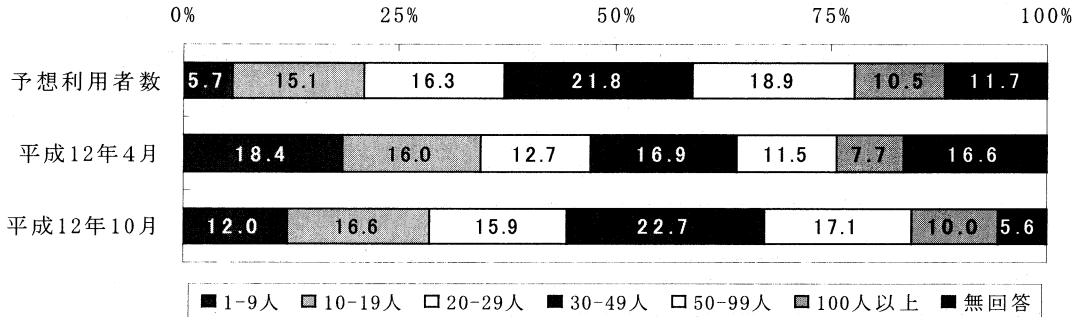


3. 利用者数と利用者の確保

(1) 平成12年10月現在での1ヶ月あたりの利用者数は、「30人以上」が49.9%、「30人未満」が44.5%で、「10人未満」のところも12.0%と1割を超えている（図3-1）。

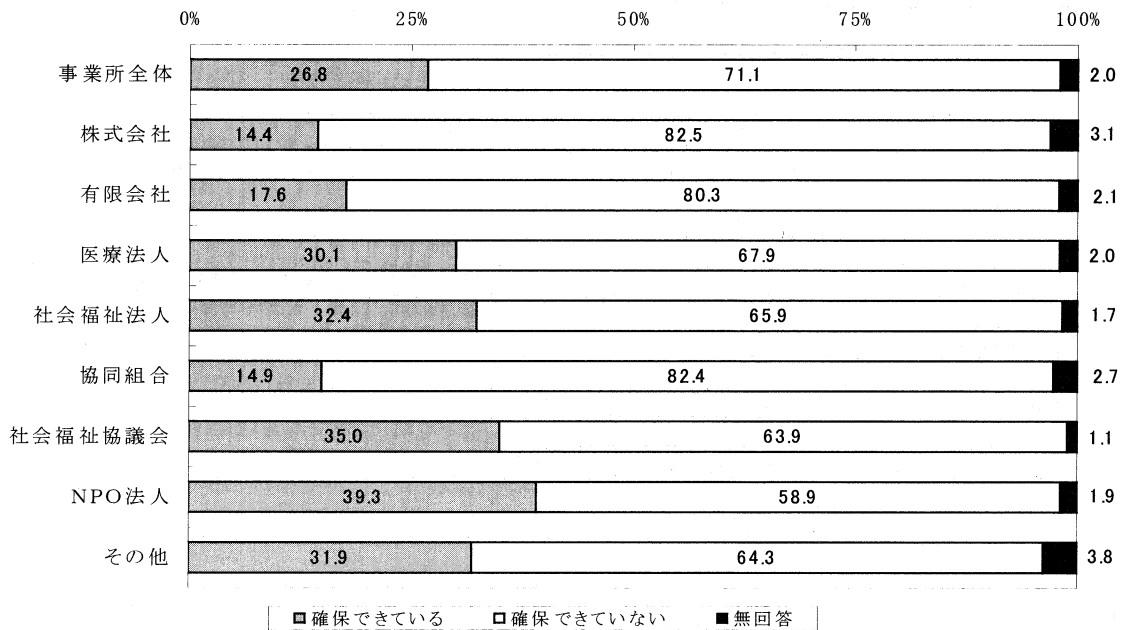
介護保険導入前の予測では、「30人以上」51.2%、「30人未満」は37.1%であり、また、「10人未満」は5.7%であった。実際の利用者数は、予測を少し下回っている。介護保険導入直後の平成12年4月は利用者が特に少なく、「10人未満」が18.4%もあったが、その後は徐々に利用者数が増加の傾向にある（図3-1）。

図3-1 訪問介護サービスの1ヶ月の利用者数



(2) 利用者の確保状況について、「確保できている」とする事業所は26.8%、「確保できていない」とする事業所が71.1%となっており、事業所の大半は利用者が確保できていないとしている。利用者が確保できていない」と回答した割合が特に多いのは、「株式会社」(82.5%)、「協同組合」(82.4%)、「有限会社」(80.3%)である(図3-12)。

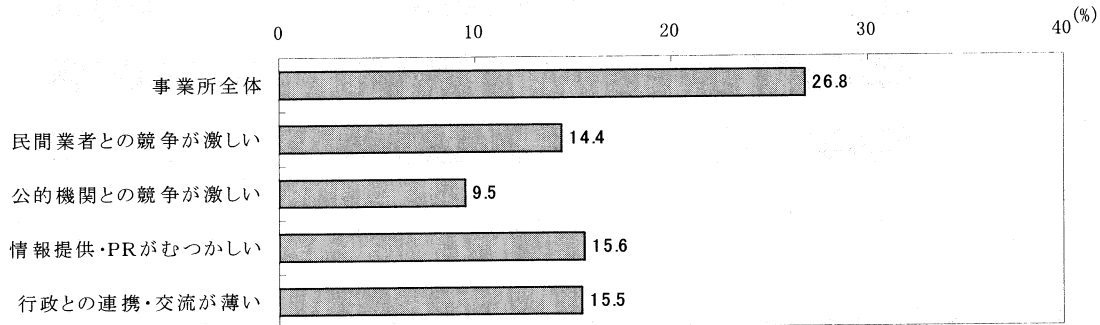
図3-12 事業所全体、および経営法人別の利用者の確保状況



また、「民間事業者との激しい競争」「公的機関との激しい競争」「行政との連携・交流が薄い」「情報提供・PRが難しい」ことが経営の問題となっている事業所は、利用者の確保に苦労して

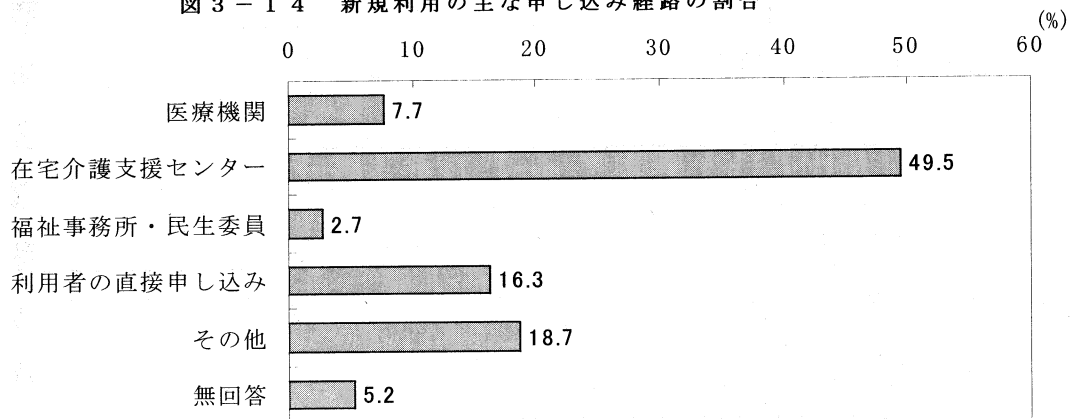
いる。特に、「公的機関との激しい競争」が問題となっているところでは、利用者が「確保できている」のは9.5%と1割に満たない（図3-17）。

図3-17 事業所全体、および経営の問題点別の利用者の確保できている割合



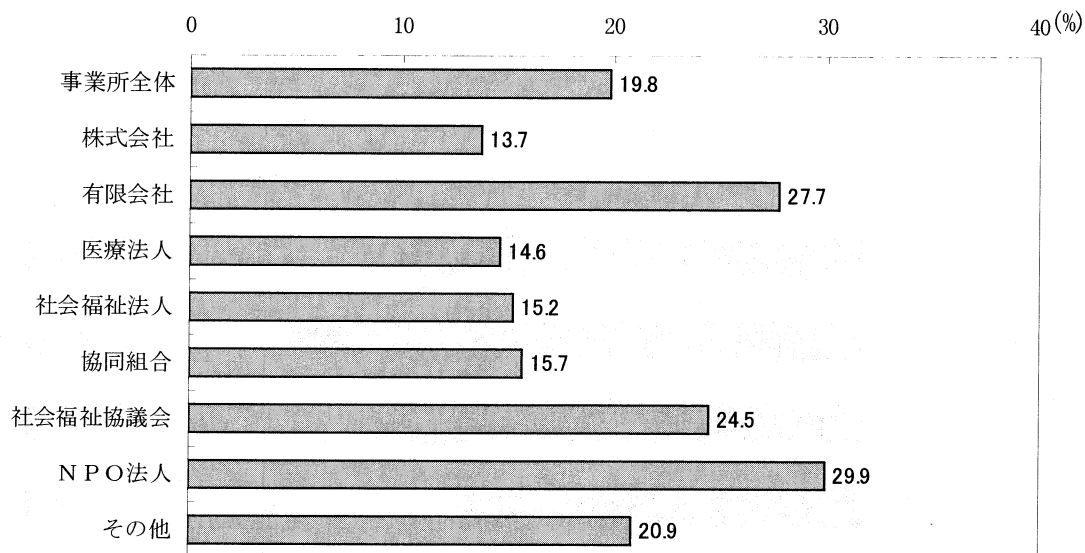
(3) 事業所が新規利用者からサービスの依頼を受けるルートは、「在宅介護支援センターを通じてが最も多い」とする事業所が49.5%と最多である。一方で、「医療機関経由が最も多い」とする事業所は7.7%と低率にとどまっている（図3-14）。介護保険実施後に事業を立ち上げた後発参入組が利用者確保に苦戦している一因は、こうした「在宅介護支援センター」が核となっている申し込みルートの特徴に一因があると思われる。

図3-14 新規利用の主な申し込み経路の割合



(4) 新規利用者からの申し込みルートのうち、「利用者からの直接申し込み」の割合は全体でみると16.3%であるが、法人種別にみると「NPO法人」で29.9%、「有限会社」で27.7%、「社会福祉協議会」で24.5%を占めており、事業所によっては利用者確保において無視できないルートになっている（図3-15）。

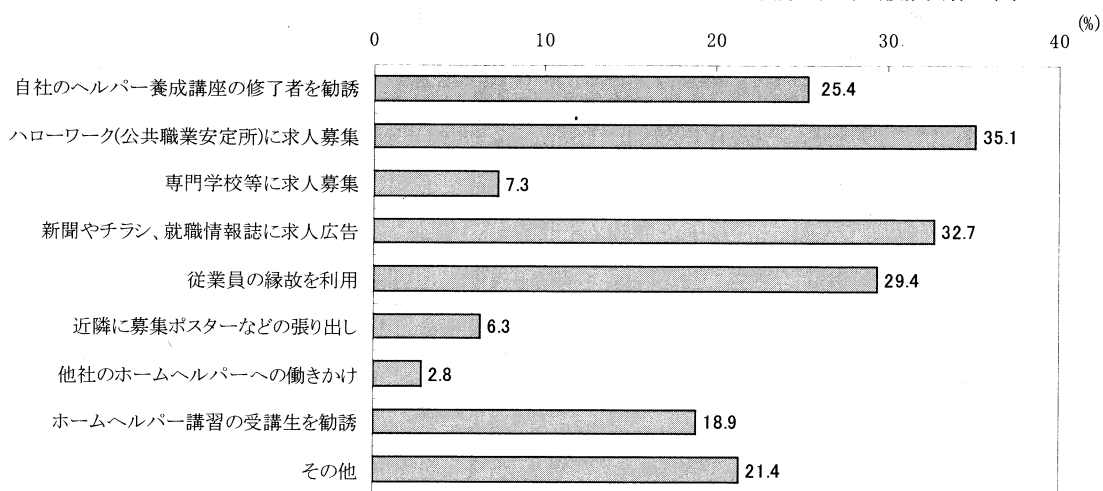
図3-15 事業所全体、および経営法人別の新規利用者のうち
利用者からの直接申し込みの割合



4. ホームヘルパーの雇用

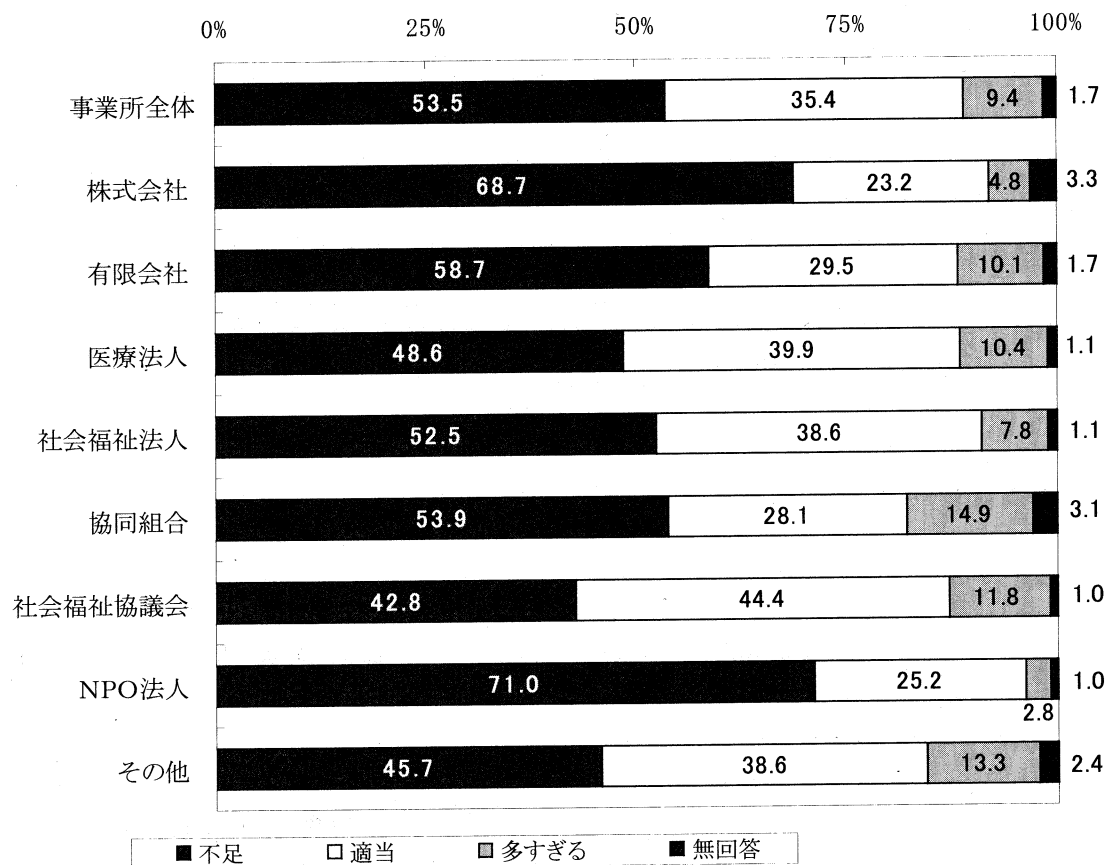
(1) ホームヘルパーを募集する場合に多くの事業所が利用している方法は、「ハローワークに求人募集」35.1%、「新聞や就職情報誌に求人広告」32.7%、「従業員の縁故を利用」29.4%、「自社のヘルパー養成講座修了者を勧誘」25.4%である（図4-10）。

図4-10 ホームヘルパーの各募集ルートを利用している事業所の割合（複数回答 %）



(2) ホームヘルパーの人員について「適当な状態である」とする事業所は35.4%に留まり、半数を超える53.5%の事業所が「不足している」としている。ヘルパーが「過剰である」とする事業所は9.4%にすぎない（図4-12）。

図4-12 事業所全体、および経営法人別のヘルパーの過不足



(3) 今後の計画として、正社員ヘルパーについては「現状を維持」とするところが55.3%と最も多いが、登録ヘルパーについては57.8%が「増やしていく」としており、「現状を維持」の11.2%を大きく上回っている（図4-15）。

(4) パートや登録のヘルパーの雇用理由は、「業務量の変動に対応するため」81.0%、「人件費が割安なため」55.4%が2大理由となっている。

ただ、NPO法人では「十分な専門知識・技能があるから」51.4%や「正社員の確保が難しいから」35.5%が「人件費が割安なため」32.7%を上回っており、他と異なる背景がうかがえる（表4-10）。

図 4-15 雇用形態別のホームヘルパー雇用の方針

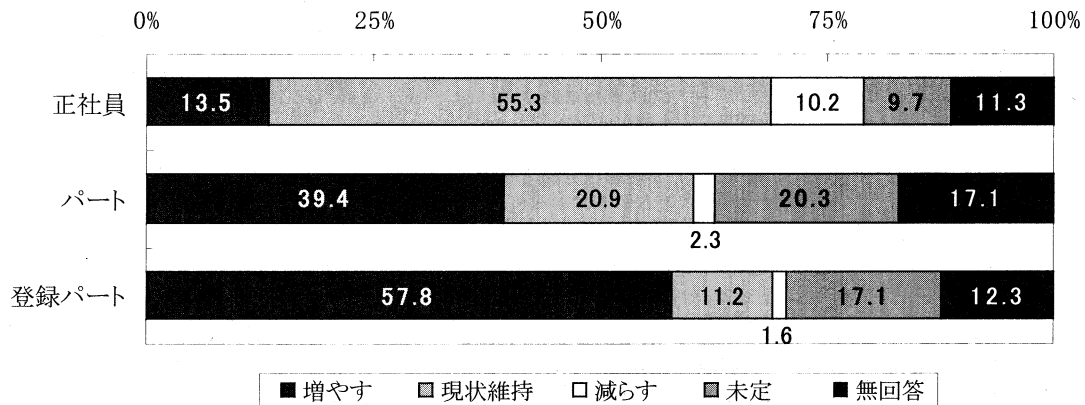


表 4-10 経営法人別のパートや登録のヘルパーを雇用する理由（複数回答 %）

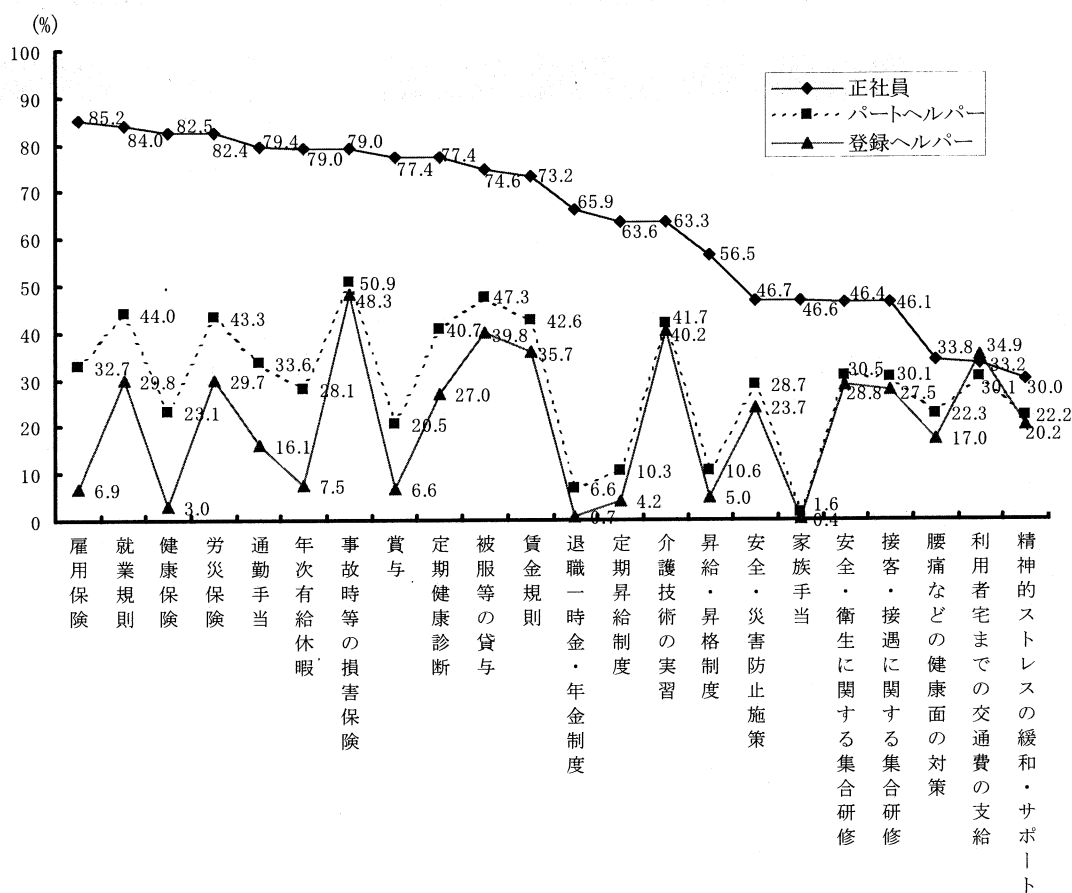
理由	株式会社	有限会社	医療法人	社会福祉法人	協同組合	社会福祉協議会	NPO法人	その他
業務量の変動に対応するため	88.1	82.6	68.5	80.6	88.2	83.4	72.9	70.5
専門的知識・技能があるから	36.1	43.7	27.2	39.3	45.7	41.3	51.4	39.5
専門的知識・技能を必要としないから	0.8	0.8	0.6	0.3	0.0	0.7	0.9	0.0
正社員を確保することが難しいから	20.2	25.0	16.2	24.7	26.7	25.3	35.5	28.1
人件費が割安なため	58.5	52.9	44.8	56.4	60.2	62.9	32.7	50.5
需要の変動に対応するため	30.5	35.1	27.5	35.5	18.6	35.1	13.1	19.1
業務に役立つ知識・経験を持っているから	17.9	16.5	11.0	15.3	21.3	12.5	31.8	12.9
その他	2.3	3.2	4.1	1.6	3.6	2.1	12.2	7.1
パートや登録ヘルパーは雇用していない	1.0	1.3	13.3	6.3	0.0	5.3	0.0	8.6

5. 雇用管理制度の実施状況

(1) 正社員ヘルパーとパートや登録のヘルパーの間では、すべての雇用管理制度面で実施率に大きな開きがある。とりわけ、労災保険・雇用保険・健康保険等の社会保険は、正社員ヘルパーでは実施率が8割を超えているが、パートや登録のヘルパーでは多くても4割ほどの低率にとどまっている（図5-1）。

(2) 制度の間の差も大きい。例えば、正社員ヘルパーに対する制度の実施状況をみても、上記の制度に加え「就業規則」「通勤手当」「年次有給休暇」等は実施率が7割を超えるが、「精神的ストレスの緩和・サポート」「利用者宅までの交通費の支給」「腰痛などの健康面の対策」などの実施率は4割に満たない。全体にみると、安全・衛生面に関する制度が不備である事業所が多い。

図5-1 雇用管理制度実施状況

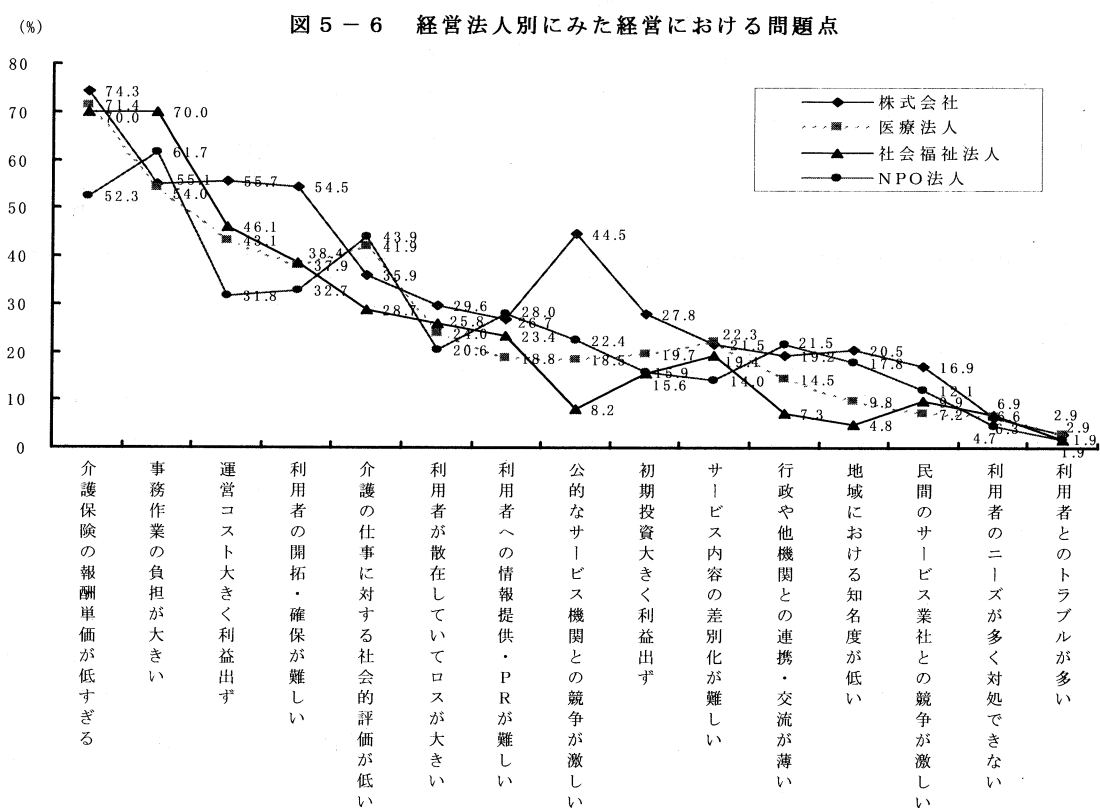


6. 経営、雇用管理上の問題点

(1) 調査時点（2000年12月）で訪問介護事業所が直面している経営における問題点をみると、「介護保険の報酬単価が低すぎる」68.7%、「事務作業の負担が大きい」58.6%、「運営コストが大きく利益が出ない」49.3%、「利用者の開拓・確保が難しい」43.0%の比率が高い。

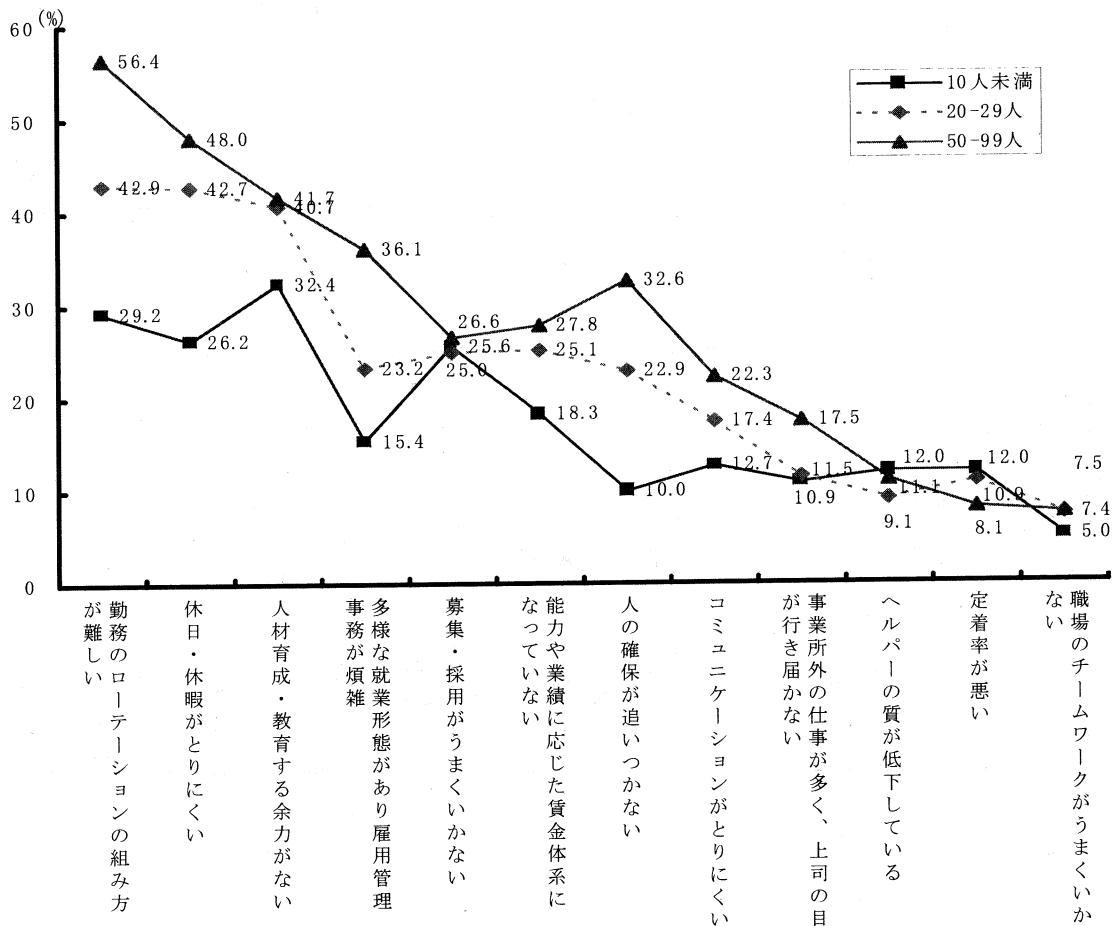
(2) 経営法人による違いがみられ、「事務作業の負担が大きい」は社会福祉法人や社会福祉協議会で特に比率が高く、「利用者の開拓・確保が難しい」は株式会社や有限会社でより比率が高い(図5-6)。

利用者数による違いも顕著にみられ、上述の「介護保険の報酬単価が低すぎる」「事務作業の負担が大きい」は利用者数の多い事業所ほど比率の高い問題となっている。しかし、それは例外的なものであり、「利用者の開拓・確保が難しい」をはじめ問題点の多くは利用者数が少ない事業所ほど問題視する事業所の比率が高くなっている。



(3) 雇用管理における問題点としては、「勤務のローテーションの組み方が難しい」44.7%、「休日・休暇がとりにくい」41.3%、「人材育成・教育をする余力がない」39.4%の比率が高い。これらの問題点はいずれも利用者数が多い事業所ほど高い比率となっている(図5-10)。

図5-10 「利用者数」別にみた雇用管理の問題点



経営法人による違いもみられ、株式会社では「人の確保が追いつかない」「募集・採用がうまくいかない」が、社会福祉法人や社会福祉協議会では「能力や業績に応じた賃金体系になっていない」という問題点が高い比率となっている。

7. まとめ

要援護高齢者に対する在宅介護は、家族と社会的支援の両方で支えるのが介護保険制度下における標準の介護態勢といえる。この一方の柱となっている家族の介護力については、従前からその弱体化が指摘されてきたが、今後ますます在宅介護の比重が増すと予想されるにも拘わらず、一段と弱体化していくのではないかと懸念される。

懸念材料のひとつは介護負担の増大である。2002年1月に国立社会保障・人口問題研究所が発表した「将来推計人口」によると、2050年頃の合計特殊出生率の予測値は1.39と従前の1.61から下方修正され、少子高齢化が加速する様相が浮き彫りになった。まさに、ひとりっ子同士が結婚して2人で4人の親の面倒をみるという事態が到来するのは現実の問題となりつつある。

いまひとつの懸念材料は家族形態・役割の変容である。厚生労働省「女性のライフスタイルの変化に対応した年金の在り方検討会」は、2001年12月にまとめた最終報告書で「共働き世帯」を標準モデルにした年金制度を提案している。これは、専業主婦を前提とした従来の家族モデルから女性の就業を前提とした家族モデルへの転換であり、高齢化の加速に伴う現役世代の負担増を緩和する意図とも相俟って、女性の就業を促進する社会の仕組みはどんどん作られていこう。親の介護負担は重くのしかかり家族介護がいつそう求められる一方で、共働きを当然とする社会の仕組みになってくる。こうした相反する社会的圧力を受けるなかで、介護の問題をどのように処理し、調整していくのかきわめて困難な問題に、現役世代は直面する。

衰える家族の介護力をカバーし、介護の問題をクリアしていくためのひとつの手段は、社会的支援の充実である。そして何よりも、社会的支援の核をなす訪問介護サービス（ホームヘルプサービス）の供給体制を確立することが不可欠である。十分な訪問介護サービスなしに在宅介護は成り立たず、在宅介護なしに高齢者介護は成り立たないからである。介護保険制度の実施にあたり指定居宅介護サービス事業への民間参入が積極的に図られたのは、いうまでもなく訪問介護サービスの担い手の裾野を広げるためであった。加速的に高齢化が進む我が国の社会にあつて、訪問介護サービス事業者が経営基盤を固めつつ、自由競争の中でサービスの質を向上していくことが強く期待されるのである。

では、現状において経営の状況はどうか。分析の結果をみると、訪問介護サービス事業の収支は、事業所の属性の違いに関わりなく全体の6割あまりが「赤字である」と回答している。介護保険実施後のサービス利用者数が実施前に予想された利用者数を下回っていること、報酬単価の低い家事援助サービス中心の利用者が予想以上に多かったことがその背景にある。断っておくが、本調査は介護保険実施半年後の状況をみたものであり、介護保険実施2年を経た今日の経営事情は異なった状況にあるだろう。例えば、介護ビジネスの明暗が鮮明になり、単月黒字を確保した大手介護事業会社もあるとの情報が紹介されてもいる（2001.2.23付日本経済新聞記事）。とはいえ、利用者数が少ない事業所や家事援助サービス中心の利用者割合の高い事業所などは、今なお経営的に厳しい状況にあるであろうことは類推するに難くない。

訪問介護サービス事業の採算ラインの問題も、看過することのできない問題である。平均の客単

価を経営法人との関係でみると、株式会社や有限会社では他の法人に比べて客単価を高く予想し、実績も同様であった。平均客単価の高低はそのまま売上高の高低につながるのだから、利用者数が同じであればこれらの法人は経営事情が良好であると期待される。しかし、そう単純にはいかない。事業の採算ラインの問題がそれで、株式会社や有限会社ではこの採算ラインが他の法人よりも高く、客単価の高さが即黒字につながっていないのである。第1章でみたように、株式会社や有限会社の9割が訪問系（周辺型および専門型）のサービスに特化していることを考えれば、施設系や通所系に比べて訪問系サービス特化型の法人の採算ラインは高目になっていると読み替えることができる。訪問系サービス特化型の法人経営の事業所割合は5割を超えており、事業の採算ラインをどのように上げていくかは今後の大きな課題となっている。

もともと、経営状況は決して良好ではないとはいえ、事業からの撤退や事業縮小を考えているところは皆無に近い。例えば新規参入組は、介護保険実施前から事業をおこなっている古参組に比べて「赤字である」と回答している事業所の比率は高いが、今後の展望については「拡大」路線志向の比率が古参組を上回っている。文中にデータは示していないが、「赤字である」という事業所でも撤退・縮小を考えているのは3%を切っているのが調査時点での状況である。高齢化は進んでおり、利用者は確実に増えていくとの読みがあるからであろう。介護保険実施直後の利用者数は実施前の予想を下回ったが、半年後の時点では予想水準にまで増えてきているとの実績もある。楽観は危険であるが、訪問介護サービス事業にかける意気込みは経営事情に関わりなく強い。

これまでもみてきたが、経営の収支は利用者の確保に負うところがきわめて大きい。利用者の確保が命といっても言い過ぎではないだろう。各事業者は自社のサービスの特徴、セールスポイントを利用者に売り込み、利用者の確保・開拓に努めているであろうが、調査の結果をみる限り利用者の確保に役立っているのは「これまでの実績と知名度の高さ」であり、「質の高いヘルパーの派遣」「医療機関や介護保健施設との密接な連携に立ったサービスの提供」等のセールスポイントは、利用者確保に効果をあげていない。新規利用者の申し込み経路として最も多かったのは「在宅介護支援センター」経由であることを併せ考えると、サービスを初めて利用しようとする際、自分の必要とするサービスを提供してくれる最善の所という観点からではなく安全性や安心感という観点から事業所を選ぶ傾向が強いことを窺わせる。各事業所の特徴、セールスポイントに関する情報が十分に利用者サイドに届いていないという問題もあろう。「利用者への情報提供・PRが難しい」ことが利用者確保にマイナスの影響を与えていることがその一例である。

ただ、これからは各事業所はどんどん実績を積み重ねていき、差はなくなってくる。利用者にとって、サービス内容によって事業所を選ぶことが今以上に必要になるだろう。ケアマネジャーはそ

の手助けをしてくれるにしても、利用者自身がその力を身につけることも大切だ。各事業所の特徴やセールスポイントをきちんと把握できる情報開示・伝達の仕組みを作ることは喫緊の課題であるといえる。利用者講習が必要であることはいままでもないだろう。

ホームヘルパーの確保も重要な問題である。17万人のホームヘルパーの確保という新ゴールドプランの目標はほぼ達成されたにしても、ゴールドプラン21によれば5年後の2004年度には35万人のホームヘルパーの需要が見込まれている。現状は、慢性的なヘルパー不足の状態にあるといっても過言ではないだろう。実際、この調査結果をみても、ホームヘルパーの不足を訴える事業所は半数を超えており、他方、過剰だということは1割に満たない。介護保険実施以前からサービスを行っている事業所でも、状況は同じである。その結果、多くの事業所が増員を考えているが、その中心はパートや登録、とりわけ登録ヘルパーである。

業務の繁閑に柔軟に対応でき、人件費の安い登録型ヘルパーの利用は、事業所にとって好都合ではあろう。しかし、別の観点からみれば、雇用が不安定で、就労条件の悪いホームヘルパーが今後いっそう増えてくるということである。そのような不安定な身分の仕事に、人は喜んで就き、長く勤めるだろうか、はなはだ疑問である。安定していればこそヘルパーの数も増え、質も向上する。そのためには、経営基盤の安定が不可欠であることは云うをまたない。事業所の収支が改善され、経営基盤が安定したものにならない限り、人件費の圧縮＝不安定な身分のホームヘルパーの雇用という（悪）循環を断ち切ることは難しい。こうした（悪）循環を断ち切り、良質な介護人材を数多く確保するためにどうすればよいか、幅広い議論とコンセンサス作りの努力が望まれる。

ホームヘルパーの就労環境に関わる問題としては、雇用管理・福利厚生制度が十分に整備されていないという点も問題である。とりわけホームヘルパーの安全・健康面に関わる制度が問題で、調査の結果では、これらの制度を実施している事業所は4割に満たない状況であった。

ホームヘルパーの仕事は、いわゆる3K労働的な色彩が強い。感染症などの危険に常にさらされているし、腰痛などは職業病にもなっている。あるいはまた、自立支援という役割に対して、必ずしも十分に理解され、受け入れられてはいない。お手伝いさん扱いされるなど社会的評価の低いことがホームヘルパーの最大の悩み・不満となっているのが現状でもある。加えて、在宅という密室になりがちな場でおこなわれる仕事である。利用者・家族とホームヘルパーとの間のトラブルは枚挙にいとまがない。ホームヘルパーが抱える肉体的・精神的疲労がいかに大変なものであるか想像するに難くないであろう。メンタルヘルスも含めた安全・健康面の対策を立てることは急務の課題となっている。

資料シリーズ No.120

訪問介護サービス事業の現状
－「訪問介護サービス事業状況調査」結果報告書－
(概要)

発行年月日 2002年3月28日
発行 日本労働研究機構 ©
〒177-8502
東京都練馬区上石神井 4-8-23
URL <http://www.jil.go.jp/>

*本誌は資料シリーズ No.120 の概要です。

資料シリーズ本体のお問い合わせ先

編集 (企画課) Tel. 03-5991-5104

©2002