

### 第3章 利用者確保の状況

介護保険の導入を契機に訪問介護サービス事業には多くの事業者が参入したが、事業者にとって当面の大きな課題は利用者の確保である。介護保険が十分定着するまでは利用者の数を見積もることはかなり困難であり、予想よりも利用者が少なかったため撤退した事業所もでてきたほどである。現在、各事業所では利用者確保のために他の事業所と提携したり独自のサービスを行ったりとさまざまな試みが行われている。

この章では、介護保険制度のもとでの利用者の数および利用されているサービス内容などを手がかりに、利用者の確保にかかわる要因について検討する。

#### 第1節 利用者数

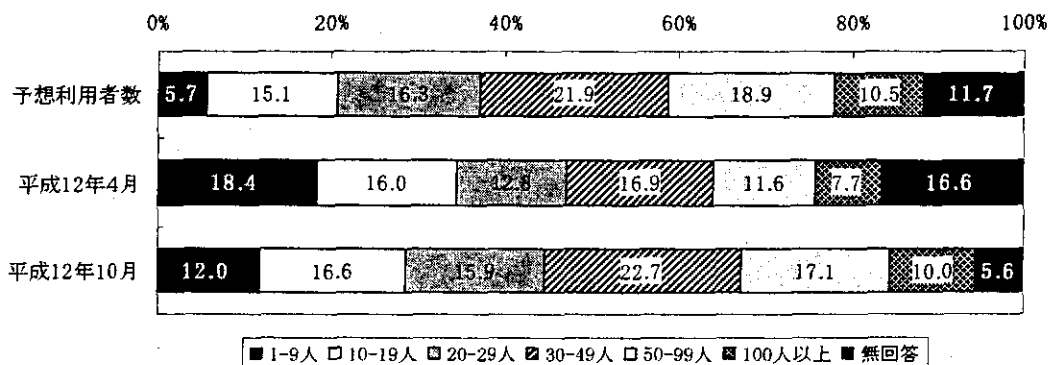
##### 1. 利用者数と利用者の増減

訪問介護は多くの顧客が見込めるサービスとされていたが、平成12年10月現在での1ヶ月あたりの利用者が30人以上の事業所は49.9%、30人未満の事業所は44.5%であり、また10人未満の利用者しかいない事業所は12.0%である（図3-1）。

介護保険導入前の予測では、利用者を30人以上と予測していた事業所は51.3%、30人未満と予測していた事業所は37.1%であり、また利用者が10人未満と予測していたところは5.7%であった。利用者の数はこの予測と比べると少し下回っており、特に一部では予想に反して1ヶ月に10人未満しか利用者のなかった事業所もある。

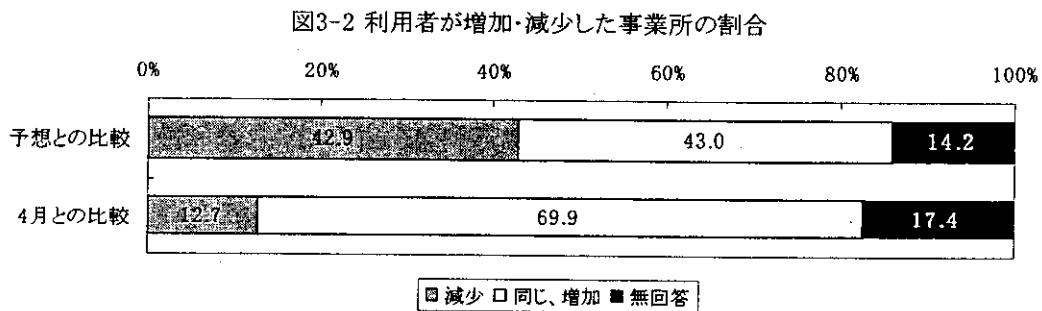
一方、介護保険導入直後の平成12年4月は利用者が特に少なく10人未満しか利用者のない事業所が18.4%もあったが、これと比較するとその後は徐々に利用者数が増加の傾向にある。

図3-1 1ヶ月の訪問介護サービスの利用者数



利用者の増減を利用者が増加した事業所と減少した事業所の割合から検討すると、利用者数が介護保険導入前の予想と同じまたはそれを上回った事業所は43.0%、予想を下回ったところは42.9%で、事業所は利用者集めが順調なところとそうでないところにはっきり分かれている。また、平成12年4月の利用者数と比べると69.9%の事業所が利用者を増やしており、12.7%が利用者を減らしている（図3-2）。

したがって、利用者数を予想との比較で見ると必ずしも満足の行くものではないが、利用者数そのものは4月以降、順調に伸びつつあるといえる。



## 2. 経営法人と利用者数

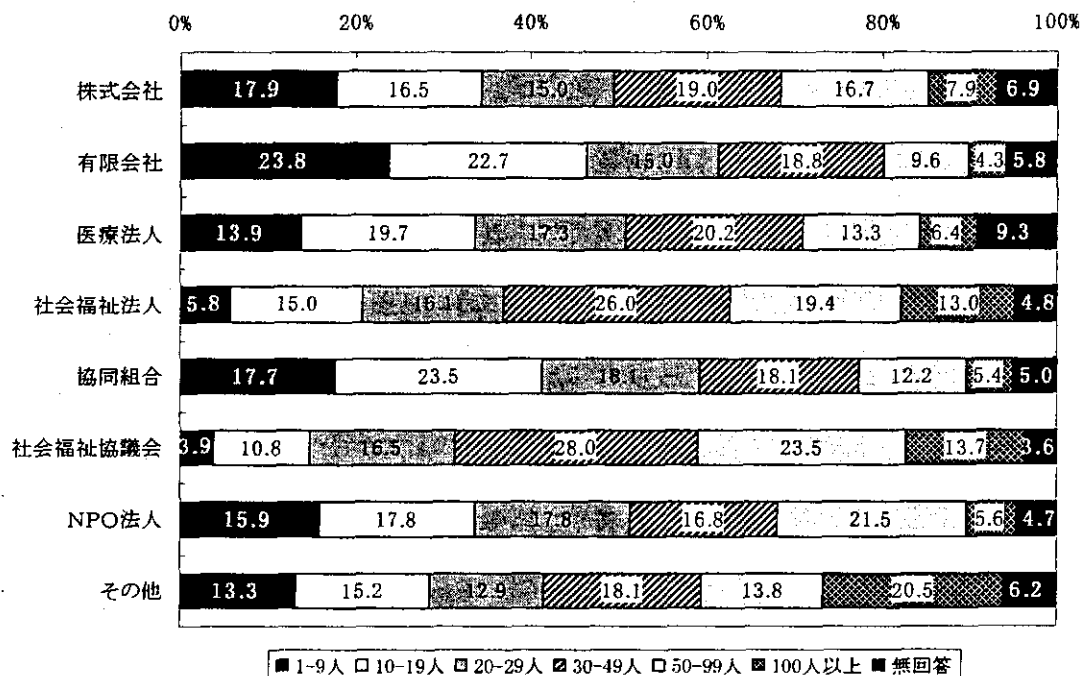
経営法人別の利用者の数を30人以上の利用者がある事業所の割合で見ると、利用者の少ないのは30人以上の割合が30%程度しかない「有限会社」（32.7%）と「協同組合」（35.8%）、40%程度の「株式会社」（43.7%）、「医療法人」（39.9%）、「NPO法人」（43.9%）である（図3-3）。中でも「有限会社」は10人未満のところが23.8%と利用者が少ない。これに対して、30人以上の割合が58.4%をしめる「社会福祉法人」や、65.2%をしめる「社会福祉協議会」は利用者数の多い法人といえる。介護保険導入前からの利用者のいるこれらの法人では、導入後も引き続いて多くの利用者確保している。

経営法人別の利用者数はおおむね介護保険導入前の予想通りであるが、「有限会社」など一部の法人では予想を下回る人数しか集まらないところがある。まず、「株式会社」では30人以上の割合を53.7%と予想していたのに対し実際には43.7%しかなく、10人未満の割合は7.1%と予想していたが実際には17.9%となっている。「有限会社」では10人未満の割合を9.0%と予想していたが実際には23.8%となっている。「医療法人」では10人未満の割合を4.1%と予想していたが実際には13.9%となっている。

経営法人別に予想より利用者の減少した事業所と、同じまたは増加した事業所の割合を見ると、「株式会社」の51.7%、「有限会社」の49.2%が介護保険前の予想を下回っている。逆に、「協

同組合」の53.9%と「NPO法人」の56.1%では利用者は予想を上回っている。

図3-3 経営法人別の訪問介護サービスの利用者数



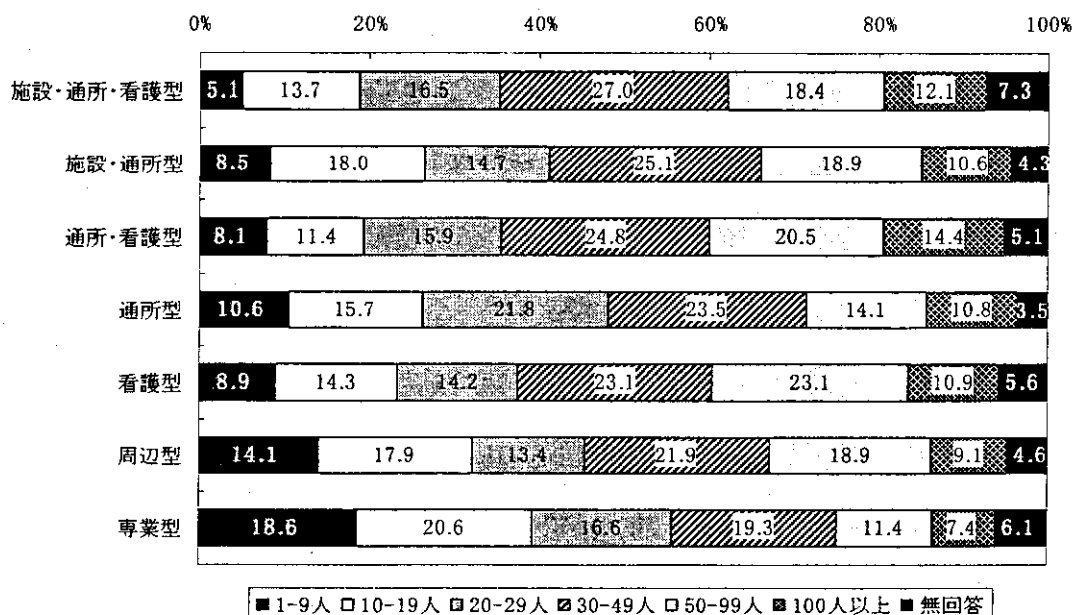
### 3. 事業類型と利用者数

利用者の数を事業類型別に見ると、訪問介護サービスに加えて施設サービスまたは看護系訪問サービスを行っているところでは利用者数が多くなっている。これらのサービスを事業内容にもつ所では利用者が多く、30人以上の利用者がある事業所の割合が「施設・通所・看護型」で57.5%、「施設・通所型」で54.6%、「通所・看護型」で59.6%、「看護型」で57.0%である（図3-4）。

一方、これらのサービスを事業類型に持たない事業所では利用者がやや少なく、30人以上の利用者がある事業所の割合は、「通所型」で48.4%、「周辺型」で49.9%、「専業型」で38.1%である。特に、「専業型」では利用者が10人未満の事業所の割合が18.6%であり、利用者がかかり少ないという結果である。

事業類型別に予想より利用者の減少した事業所と、同じまたは増加した事業所の割合を見ると、減少した事業所の多いのは「専業型」の47.3%、「通所型」の46.7%、「看護型」の44.6%である。介護サービスの種類の少ないところほど利用者の減少した割合が多くなっている。

図3-4 事業内容別の訪問介護サービスの利用者数

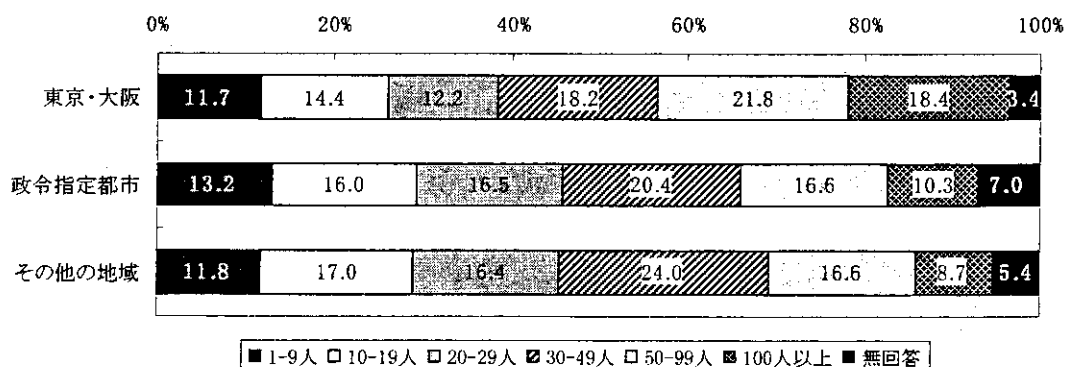


#### 4. 所在地と利用者数

事業所の所在地別に見ると、30人以上の利用者がある事業所の割合は、「東京・大阪」では58.4%だが、「政令指定都市」では47.4%、「その他の地域」では49.3%である。これは、地理的に利用者が集中している大きな都市のほうが事業所あたりの利用者数が多く、大規模な事業所経営が可能であることを示している（図3-5）。

また、所在地別の利用者数の増加・減少した事業所の割合を見ると、介護保険導入前の予想との比較では、「東京・大阪」（同じ、増加49.3%、減少39.7%）、「政令指定都市」（同じ、増加44.7%、減少38.7%）は予想を上回った事業所の方が多くなっているが、「その他の地域」では予想を下回った事業所のほうが多く（同じ、増加41.6%、減少44.5%）、大きな都市のほうが利用者を集めるには有利であることがここにも現れている。

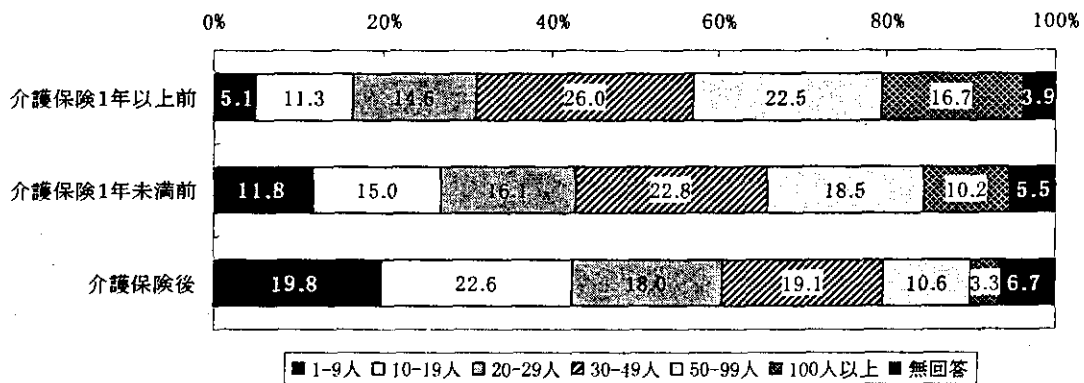
図3-5 事業所の所在地別の利用者数



## 5. サービス開始時期と利用者数

利用者数について在宅介護サービスを始めた時期別に見ると、在宅介護サービスをはじめた時期が早いほうが多くなっている。30人以上の利用者がある事業所の割合は「介護保険1年以上前」にはじめたところでは65.2%、「介護保険1年未満前」のところでは51.6%であるが、「介護保険後」に新規参入したところでは33.0%でしかなく、10人未満のところも19.8%ある(図3-6)。このように参入の遅いところでは利用者が少ないことが確認された。

図3-6 在宅介護サービス事業を始めた時期別の利用者数



## 第2節 利用サービス内容

### 1. 利用サービス内容

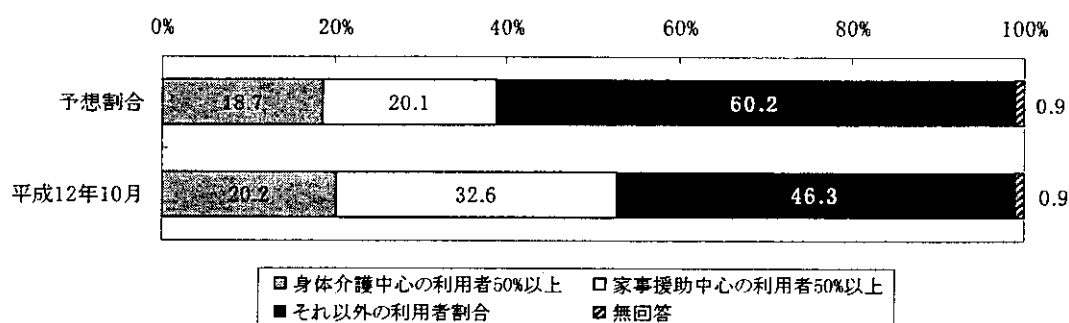
介護保険事業の経営においては、利用者の数に加えて利用サービスのなかで報酬単価の比較的高い身体介護の割合がどの程度であるかが重要である。平成12年10月時点で利用者が主に受けている、各サービスの利用者数の構成比でみたサービスの割合は、「身体介護」が平均35.0%（予想38.9%）、「家事援助」が平均43.0%（予想39.6%）、「複合型」が22.0%（予想21.5%）であり、やや家事援助の割合が多いもののほぼ予想と同じである。

しかし、各事業所にはそれぞれ身体介護を中心にサービスを行っているところや家事援助を中心にサービスを行っているところがある。このような各事業所のサービス内容の特徴は各サービスの利用割合の平均ではとらえることができない。そこで事業所を利用者の構成割合によって、「身体介護中心の利用者50%以上」（主に身体介護サービスを利用している利用者が50%を越えるところ）、「家事援助中心の利用者50%以上」（主に家事援助サービスを利用している利用者が50%を越えるところ）、「それ以外の利用者割合」（身体介護サービスや家事援助サービスを利用している利用者の割合がどちらも50%を越えず、利用者割合に特徴がないところ）、の3つに分

けてその割合を調べた。

その結果、事業所の20.2%が「身体介護中心の利用者50%以上」、32.6%が「家事援助中心の利用者50%以上」である（図3-7）。一方、介護保険導入前の予想では「家事援助中心の利用者が50%以上」と考えていた事業所は20.1%しかなかったことから、家事援助中心の利用者が予想以上に多いことが明らかとなった。つまり、介護保険導入後の半年は家事援助の依頼が多く、単価が安い家事援助サービス中心にサービスを行った事業所がかなり多いといえる。

図3-7 身体介護、家事援助の利用者が多い事業所の割合



## 2. 経営法人と利用サービス内容

サービス内容の特徴を経営法人別に見ると、「医療法人」では事業所の28.3%が「身体介護中心の利用者50%以上」である。家事援助についてはどの法人でも事業所の20%以上が「家事援助中心の利用者50%以上」であるが、なかでも「社会福祉協議会」は44.2%、「社会福祉法人」は37.3%、「協同組合」は32.1%と多くなっている（図3-8）。看護系サービスを提供することの多い医療系の事業所においては、家事援助中心の利用者よりも身体介護中心の利用者のほうがより多く集まっている。

しかし、このサービス内容は介護保険導入前の予想通りではなかった。「株式会社」や「有限会社」では、家事援助が中心の利用者が50%を越えると予想していた事業所はわずか7.3%であったが、実際には21.1%が「家事援助中心の利用者50%以上」である。その他の法人でも「NPO法人」を除き、「家事援助中心の利用者50%以上」の事業所は予想よりも実際のほうが10ポイント以上多くなっている（図3-9）。介護保険導入により家事援助が中心の利用者があらゆる法人で増加したといえる。

図3-8 経営法人別の身体介護、家事援助の利用者が多い事業所の割合

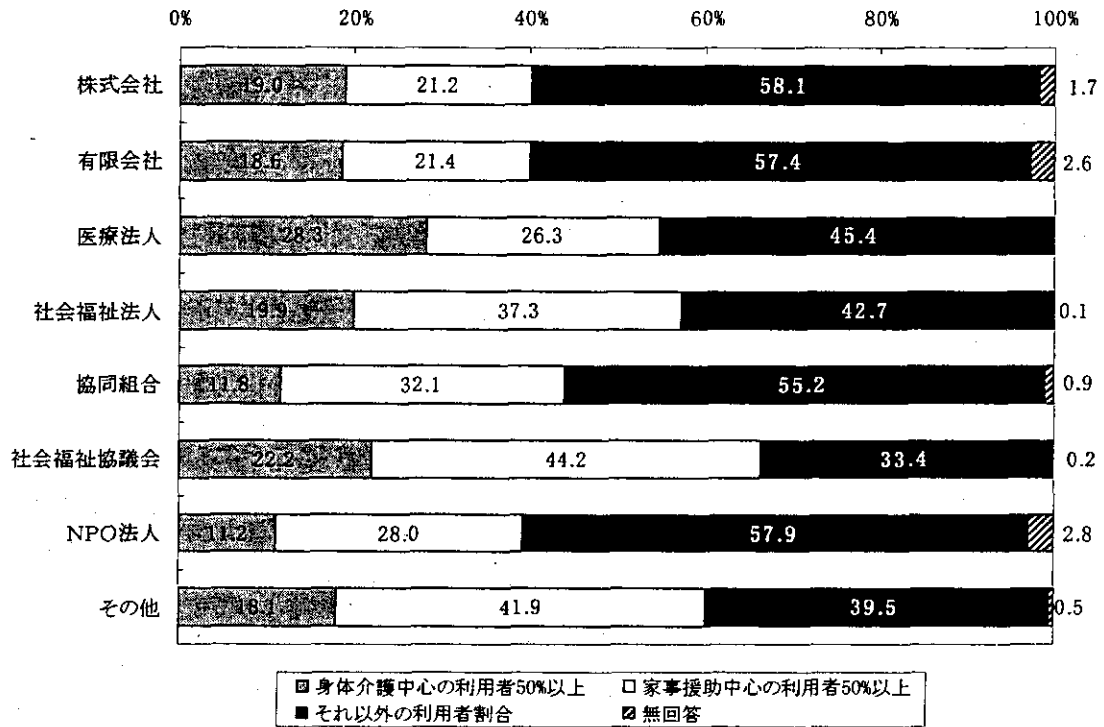
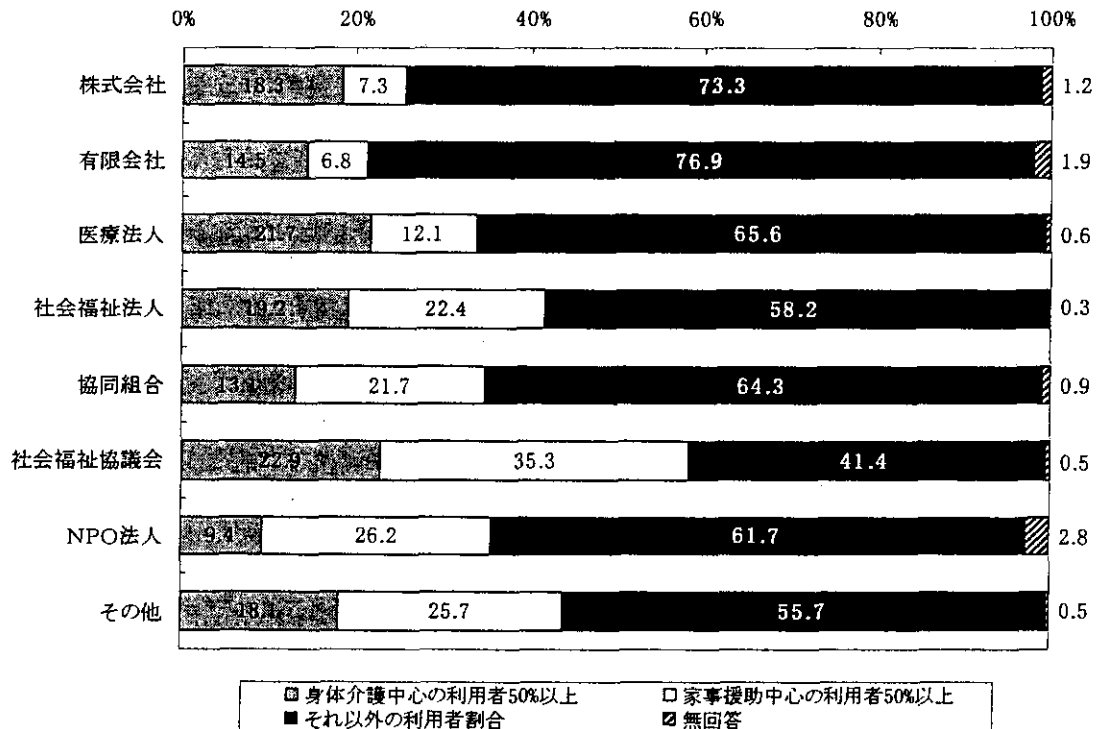


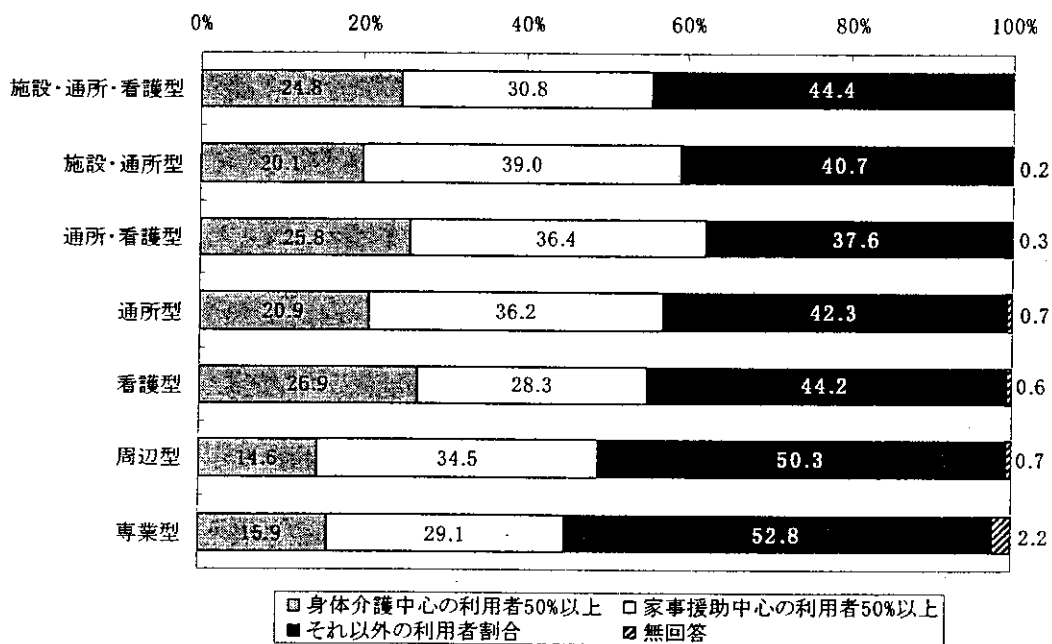
図3-9 予想された、経営法人別の身体介護、家事援助の利用者が多い事業所の割合



### 3. 事業類型と利用サービス内容

利用サービスの特徴を事業類型別に見ると、「家事援助中心の利用者50%以上」の事業所の割合は事業類型を問わず多く、介護保険導入前の予想に比べて10から15ポイント以上多くなっている。また特徴的な傾向として、「施設・通所・看護型」、「通所・看護型」、「看護型」という看護系サービスを提供しているところは「身体介護中心の利用者が50%以上」である事業所の割合が25%程度であり他よりも多くなっている（図3-10）。

図3-10 事業類型別の身体介護、家事援助の利用者が多い事業所の割合



### 4. 所在地と利用サービス内容

利用サービスの特徴を所在地別に見ると、「家事援助中心の利用者50%以上」の事業所の割合は「東京・大阪」では25.1%、「政令指定都市」では26.6%であるが、「その他の地域」で35.5%とやや多く、大きな都市以外では介護保険が生活の援助に果たす役割が大きいことが示されている。

## 第3節 利用者の確保

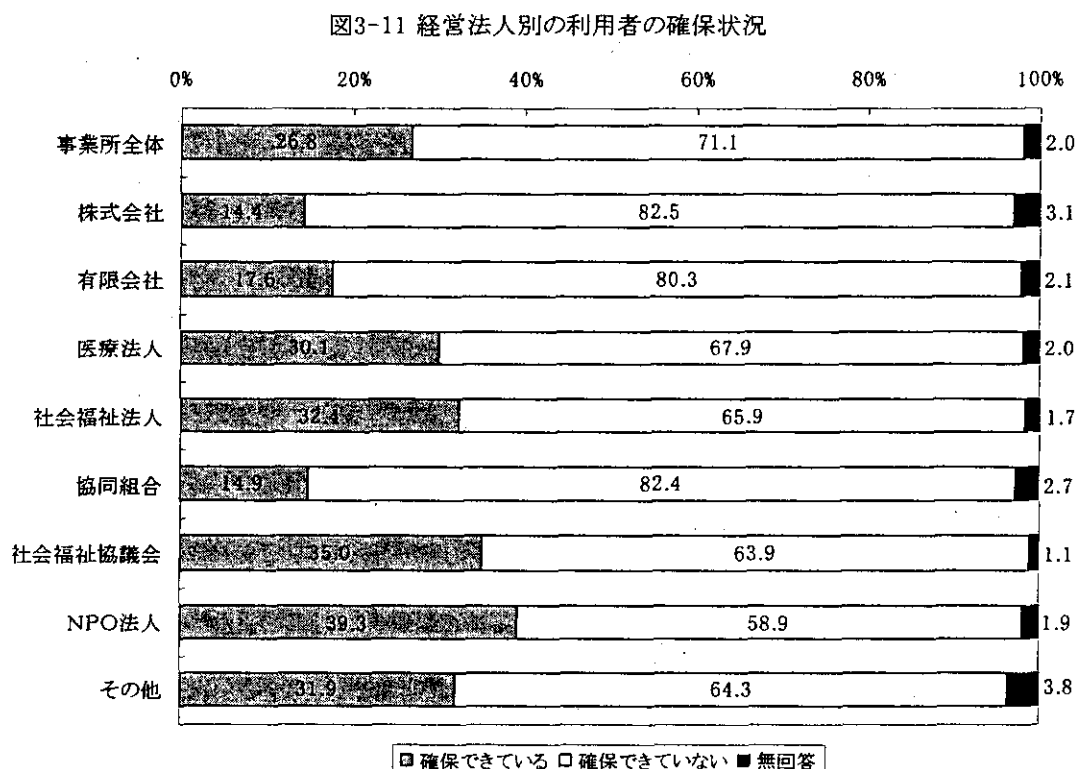
### 1. 利用者の確保状況と経営法人

利用者の確保については、「どちらかといえば十分に確保できている」と「十分に確保できている」の合計を利用者が確保できている事業所とし、「十分には確保できていない」と「どちら



かといえ十分に確保できていない」の合計を利用者が確保できていない事業所として分析した。

その結果、利用者が確保できている事業所は26.8%、確保できていない事業所は71.1%であり、多くの事業所で利用者が確保できていない。経営法人別では、確保できているところが特に少ないのは「株式会社」(14.4%)、「協同組合」(14.9%)、「有限会社」(17.6%)であり、その他の法人でも確保できているのは事業所の30%から40%程度である(図3-11)。



## 2. 事業類型と利用者確保

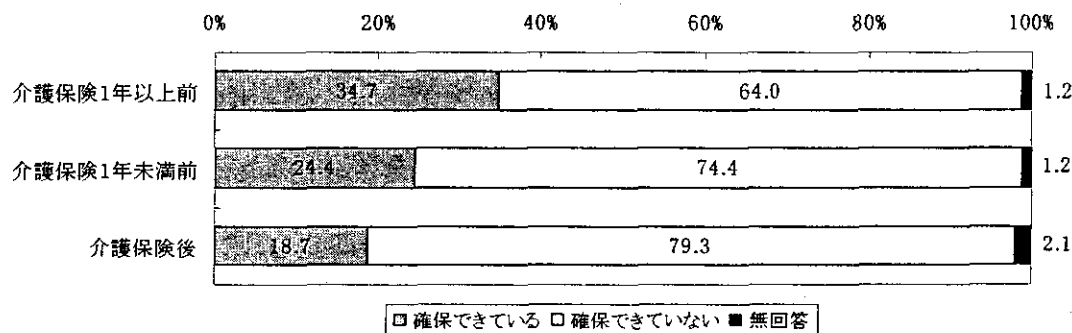
事業類型別に見ると、利用者が確保できているところが少ないのは「周辺型」(21.9%)、「専業型」(23.6%)である。全般に、手がけている介護サービスの種類の少ない事業者ほど利用者の確保に成功している割合が少ないという傾向が見られる。

また、手がけている介護サービスの中では「居宅介護支援事業」も確保を高める要因のひとつである。このサービスの有無は事業類型の分類では用いていないが、利用者が確保できている事業所の割合は、「居宅介護支援事業」をしているところでは27.0%、「居宅介護支援事業」をしていないところでは19.3%である。

### 3. 在宅介護サービス開始時期と利用者確保

事業所を経営している法人が在宅介護サービスをはじめた時期が遅いところでは利用者の確保がすすんでいない。利用者の確保ができていない事業所は、介護保険1年以上前に始めたところでは34.7%であるが、介護保険後に始めたところではわずか18.7%である（図3-12）。

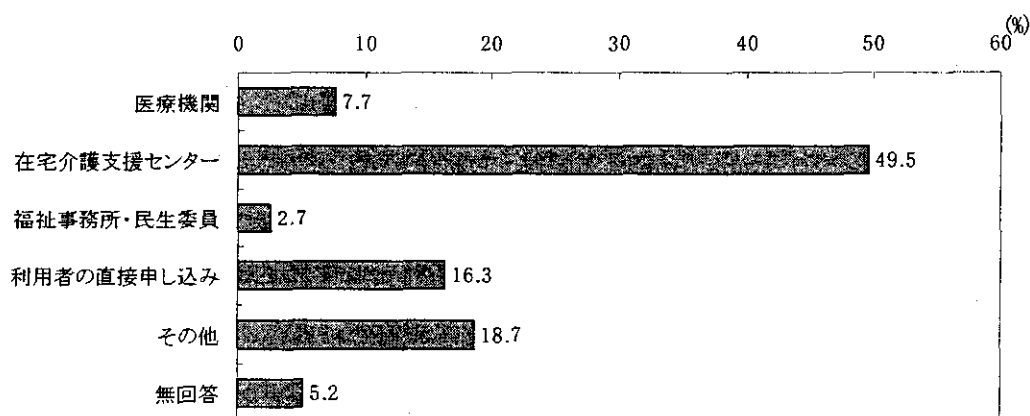
図3-12 在宅介護サービス事業を始めた時期別の利用者の確保状況



### 4. 新規利用の申し込み経路と利用者確保

利用者の確保にあたっては新規利用者をいかに集めるかが課題であるが、従来からのルートである「在宅介護支援センター」から新規利用の依頼や申し込みを受けることが多いとする事業所が最も多い49.5%をしめている。一方で、新規利用の申し込みの多い経路が「利用者からの直接の申し込み」であるという事業所も16.3%ある（図3-13）。

図3-13 新規利用の主な申し込み経路の割合

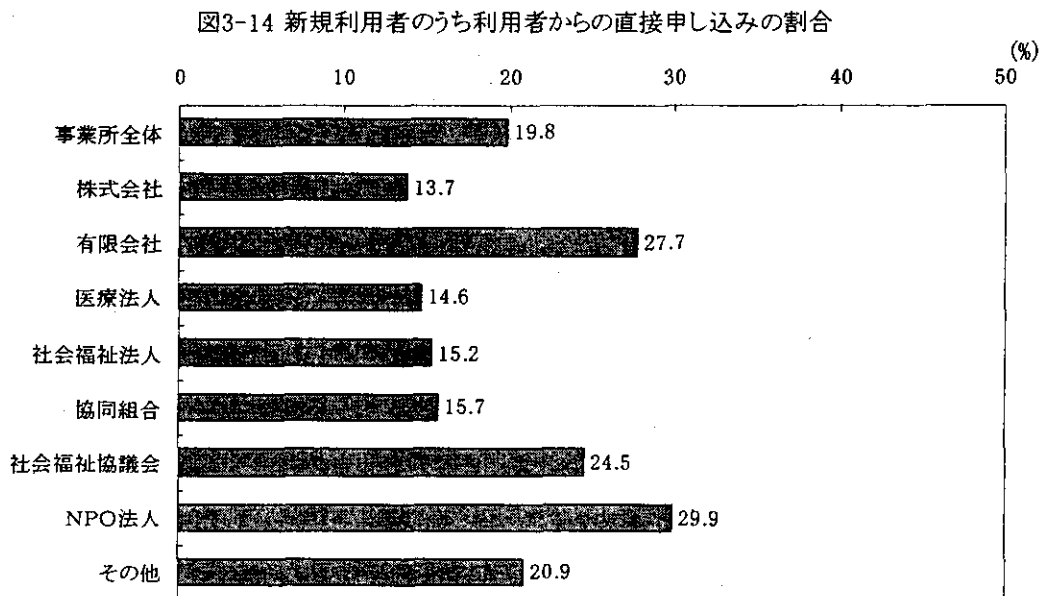


また、新規利用者のうち「利用者からの直接の申し込み」のしめる割合は事業所全体では19.8%である。経営法人別に見ると、この割合の多い法人は「NPO法人」(29.9%)、「有限会社」(27.7%)、「社会福祉協議会」(24.47%)である（図3-14）。このように「利用者からの直接

の申し込み」は利用者確保において無視できないルートになってきている。

これらの結果は、利用者の側が直接事業者 서비스에依頼することが多くなってきたことを示しており、措置の時代とは違って事業所による営業努力が利用者確保に一定の効果をあげることができるようになったといえる。

なお、「医療機関」経由が主力の事業所は7.7%だけであり、医療機関から直接に介護サービス事業所へという経路は現在のところ新規申し込みの主な経路にはなっていない。



#### 5. 提携機関の種類と利用者の確保

各事業者は必ずしもすべてのサービスを提供できない。そこで、サービスを補完するため他の事業者や医療機関と提携することとなるが、事業者が現在提携している機関別に利用者の確保状況を調べると、利用者確保できている事業者の割合はいずれも26%から30%の間であり、提携先によって大きな差は見られなかった。わずかに訪問看護ステーションと提携している事業所では利用者確保できている割合が30.8%とやや多かっただけである。したがって平成12年10月の段階では、提携先の種類は利用者確保には影響していないといえる。

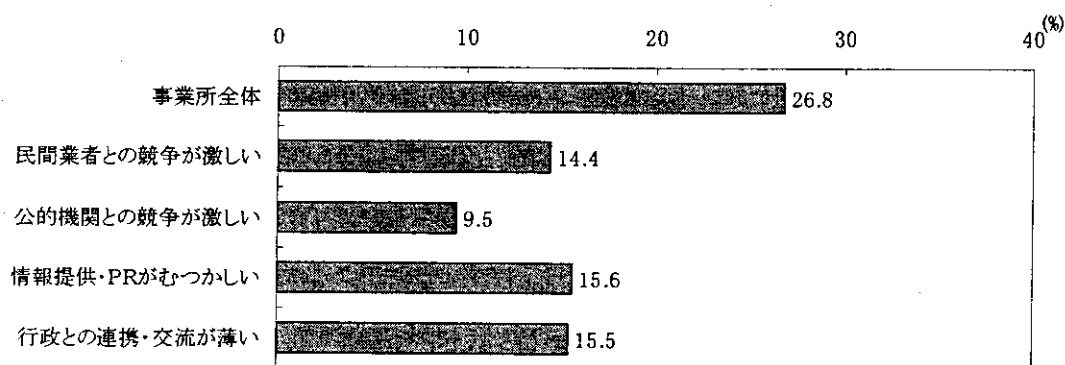
#### 6. 経営の問題点と利用者確保

経営の問題点としてあげられていることのいくつかは利用者確保にも影響している（図3-15）。まず、「公的な福祉サービス機関との競争が激しい」ことが問題となっている事業所では、利用者確保できているところが9.5%しかなく、「民間のサービス業者との競争が激しい」こ

とが問題となっている事業所では、利用者確保のできているところが14.4%だけである。新しい事業者の参入によって厳しさを増している官民の事業所間の競争は、今後も利用者確保の課題でありつづけると思われる。

また、「利用者への情報提供・PRがむづかしい」ことが経営の問題となっている事業所で利用者の確保できているところは15.6%、「行政や他機関との連携・交流の薄さ」が経営の問題となっている事業所で利用者の確保できているところは15.5%である。「利用者への情報提供・PR」は、「利用者からの直接の申し込み」による利用者の確保に、「行政や他機関との連携・交流」は、「在宅介護支援センター」経由の利用者の確保に欠かせないものであり、今後の利用者開拓にあたってはこれらの課題への対策が事業の鍵を握ることになる。

図3-15 経営の問題点のある事業所における利用者の確保できている割合



## 7. 事業のセールスポイントと利用者確保

事業のセールスポイントとして力を入れている施策と利用者確保状況の関係を調べたところ、利用者に非常に役立つと思われる、「質の高いヘルパーの派遣」、「介護保険外のサービスも含めた多様な介護サービスの提供」、「利用者からの要望や苦情に対応する窓口の設置」、「24時間介護」、「利用者の食事の好みや希望等細かな点にも配慮したサービスの提供」、「週単位でも変更可能なケア・プランニングとその実践」、「医療機関や介護保険施設との密接な連携に立ったサービスの提供」といった施策は、介護保険制度の施行後まだ日が浅く利用者が主体的に事業所を選ぶことに慣れていない時期に調査が実施されたこともあり、高い利用者確保につながっていない。

平成12年10月の段階で唯一利用者確保を高めているものは「これまでの実績と知名度の高さ」であり、実績と知名度の高さをセールスポイントにしている事業所では利用者を確保できているところが30.9%、そうでない事業所では19.1%である。つまり、特徴ある独自サービスの提供よりも「これまでの実績と知名度の高さ」が利用者確保において有利となっている。

#### 第4節 利用者確保への課題

現段階ではサービスの内容というよりは、「これまでの実績と知名度の高さ」によって利用者が事業所を選択するという傾向がみられる。その理由としてはまず、訪問介護サービスが生活の場に直接入り込んで行われるサービスであるため、サービスの特徴よりも事業者やホームヘルパーへの信用や安心感が利用者による選択の基準になっていることがあげられる。また、新規利用申し込みの主なルートである「在宅介護支援センター」のケア・マネージャが実績のあるところを中心にサービスを依頼していることも理由として考えられる。

したがって今後の利用者確保のためには、地域で実績をあげるとともに利用者に直接PRすることで利用者からの信用を高めることがまず必要である。また、サービスの質を向上させると同時に、ホームヘルパーの雇用条件を改善すること等により介護人材の質を高めることで地域の事業者やケア・マネージャからの評価を高めることも必要である。

利用者の数は介護保険導入直後の4月と比べると約70%の事業所で増加しており、また、制度の定着、浸透に伴ってサービス利用がより拡大することが期待されることから、地域での介護サービスの実績をあげ、利用者への浸透を図っていけば利用者は今後、順調に増えていくと考えられる。

(注) 「介護保険施設」というのは介護保険法にない用語であるが、調査票では「特別養護老人ホーム、介護老人保健施設など」と定義して用いている。