

## 国家戦略特区ワーキンググループ ヒアリング（議事録）

---

### （開催要領）

- 1 日時 平成29年1月12日（木）16:00～16:45
- 2 場所 永田町合同庁舎7階特別会議室
- 3 出席

#### <WG委員>

- 委員 鈴木 亘 学習院大学経済学部経済学科教授  
委員 原 英史 株式会社政策工房代表取締役社長  
委員 八代 尚宏 昭和女子大学グローバルビジネス学部特命教授

#### <提案者>

- 森 信介 一般社団法人日本在宅介護協会副会長  
(株式会社ニチイ学館代表取締役副社長)  
市川 博崇 一般社団法人日本在宅介護協会事務局長  
山本 博之 東京都政策企画局調整部国家戦略特区推進担当部長  
奈良部 瑞枝 東京都福祉保健局企画担当部長

#### <事務局>

- 藤原 豊 内閣府地方創生推進事務局審議官

### （議事次第）

- 1 開会
- 2 議事 介護サービスの多様な選択の推進～介護サービスにおける新たな市場創造、働き方改革、生産性向上への挑戦～
- 3 閉会

---

○藤原審議官 定刻でございますけれども、国家戦略特区のワーキンググループのヒアリングを開催いたします。

原委員が出席予定でございますが、15分ほど遅れるということでございますので、最初に、ニチイ学館、日本在宅介護協会、東京都、3者から、混合介護の問題につきましてのヒアリングをさせていただければと思っております。

それでは、鈴木先生、お願いできますでしょうか。

○鈴木委員 今日は大変お忙しいところをどうもありがとうございます。

本当にいよいよという感じでございますけれども、お互いにいろいろポイントはよくわかっているわけでございます。この正式の場でこれを御発表いただくのが今日の意義でござ

ございますので、早速でございますけれども、どうぞよろしくお願いいたします。

○森副会長 本日は、このような機会をいただき、どうもありがとうございます。お手元に資料を3点ほどお渡ししております。まず、御説明させていただきます国家戦略特区の提案様式です。A3の横のものに要旨をまとめております。

まず、一番右のほう、⑥今回の経済的社会的効果というところを最初に御説明させていただきます。

今回、保険・保険外の柔軟な組み合わせにより実現するものという全体像として私どもが考えておりますのは、政府が推進されております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ではないかと考えております。介護保険・保険外サービスの柔軟な組み合わせにより、利用者の満足度の向上及び介護サービスにおける働き方改革と介護事業者の生産性向上を実現することができるのではないかと考えております。

イメージとして下に記しておりますけれども、御利用者の方とか家族の方のニーズ、御希望されるスタイル等であったり、御自身の価値観とか、さまざまな生活の制約とか、あるいは個々人が感じられる充実感といったものをできる限り実現していくということで、利用者の満足度の向上につながるのではないかとということで、具体的な施策として今回は大きく3点、柔軟な組み合わせについて考えておまして、①としてパーソナルスタッフ制度の導入ということで、指名的な要素を盛り込んだものですが、仮称として「パーソナルスタッフ制度」の導入としております。2番目が時間帯の指定制度等の導入ということと、3番目が保険内・外サービスの同時一体的提供ということで3点に絞っております。

働き方改革にどう結びつけるかということ、指名的な要素をいただくと、介護分野は非正規労働者の比率が多いわけですから、そういった方々の処遇改善に直結するということで、働き方改革の大きな目的である非正規労働者の処遇改善につながる施策になるのではないかと考えております。

生産性向上につきましては、保険内・外サービス同時一体的提供をすると、事業者にとっても効率よくサービスが提供できることと、時間帯指定制度を導入することによって、繁忙時間と比較的余裕のある時間ということで、稼働率が全体的に事業者全体で上がることが想定されますので、サービス業の生産性向上の大きな鍵としては稼働率の向上というものがありますので、そこにつながるのではないかとということで、介護事業者の生産性向上につながるのではないかと考えております。

このような全体像の中、左にいただいて、⑤に具体的な事業の実施内容です。

まず、パーソナルスタッフ制度の導入ということで、継続的なチームケア制度の導入ということで、制度の概要を考えております。

訪問介護サービスにおいて利用者ファーストの考えを徹底して、例えば、外国語スキル保有や郷土料理ができる等、利用者家族からの要望があったスタイルに対応可能なスタッフを含む複数名で継続的なチームケアを行う。チーム編成に係るコスト分を利用者から徴

収して、その料金をスタッフの処遇改善に充てるということで、指名されたヘルパーを中心にチームを編成するという趣旨でございます。

手法・実施スキームとしては、事業者ごとに対応可能なスタイル・料金を設定して、重要事項説明書により利用者へ説明して、利用者の同意を得る。利用者は希望するスタイルをオーダーして、事業者は利用者から要望に対応できるスタッフを編成するという事です。事業者は毎月当制度の満足度について評価を行い、改善を図る。事業者は、徴収した料金を対応したスタッフの給与に反映させるということでございます。

右のほうに今回のパーソナルスタッフ制度の導入による効果ということで、利用者、従業員、事業者、それぞれの目線から効果をまとめております。まず、利用者・家族にとっては、顔なじみのスタッフによるケアを受けることによる安心感、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が得られるのではないかと。従業員にとってのメリットは、スタッフ一人一人の能力や経験・資格への評価により収入が増える。処遇改善につながる。利用者・事業者から評価される満足感が得られるのではないかと。一方、事業者のメリットといたしましては、利用者満足度向上により、サービス供給量が増加し、収入増につながるのではないかと。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、採用コスト削減等にもつながるのではないかとございます。

2番目のスキームといたしましては、時間帯指定制度の導入でございます。

訪問介護における食事介助や通所介護における送迎時、比較的サービスが集中する時間、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、お盆等、人材が困難な時期の「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できるように改定するという事でまとめております。

実施スキームといたしましては、まず、訪問介護は、事業者は「混雑時間帯」「時間指定料金」「閑散割引時間帯」を設定可能とし、重要事項説明書により利用者に説明し、同意を得る。現行制度の中では、割引料金を申請した場合、全時間が対象となりますけれども、時間節制を柔軟化していただいて、利用者の多様な選択を実現するとしております。事業者は時間指定料金を反映した給与を設定し、混雑時間帯の人材確保を図るとしております。利用者からは、混雑時間帯に時間を指定したサービスの依頼があった場合は、当該時間のサービス提供を行い、「時間帯指定料金」を徴収するとしております。

通所介護の場合は、送迎に適用いたしまして、利用者から時間を指定した送迎の依頼があった場合は、サービス提供時間に影響のないことを確認した上で提供の可否を判断し、時間指定での送迎を行った場合は「送迎時間指定料金」を徴収させていただくとしております。

繁忙期料金の導入の考え方といたしましては、事業者は「繁忙期」「繁忙期料金」を設定し、重要事項説明書で説明して、事業者は繁忙期料金を反映した給与を設定し、繁忙期

の人材確保を図る。利用者から繁忙期にサービスの依頼があった場合は、サービス提供を行い、「繁忙期指定料金」をいただくことにしております。

右のほうにいきまして、この時間帯指定制度等による効果をまとめております。利用者・家族の側では、希望に応じた質の高いサービスを受けることでの満足感、同一の事業者で継続したサービスを受けることができる満足感が得られるのではないかと考えております。従業員にとっては、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ことと、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ことにつながるのではないかと考えております。事業者にとっては、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ということと、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、稼働率向上につながるかと考えております。

3点目、最後の保険内・外サービスの同時一体的提供でございますけれども、例えば、訪問介護における同居家族分の洗濯・調理・買い物等や通所介護利用中の買い物支援を保険内サービスと同時一体的に提供し、サービスにかかる時間・労力を削減し、効率的な運用を図るとしてしております。

手法・実施スキームといたしましては、居宅介護支援事業所を含めたサービス担当者会議でその内容を決定し、居宅サービス計画及び介護計画に位置づけ、利用者の同意を得るということです。

訪問介護では、サービス実施報告書に双方の記録を行う。

通所介護では、事業者は移動スーパー等と連携して、通所介護事業所の敷地内で利用者が「買い物」ができる環境を整えるとか、また、利用者から要望があった場合は、通所介護スタッフが買い物の介助を行うということをご想定しております。サービス記録には、訪問介護と同様、記録を残しておくことにしております。

これによる効果は、右に記載のとおりです。利用者・家族では、保険内・外サービスを同時に受けることで、時間の有効活用が可能となる。家族等のためにもサービスを同時に受けることができる。従業員にとっては、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。事業者も同じことですけれども、利用者・家族の満足度向上、新たなニーズ発掘により、長期的には事業者の収入が増えるのではないかとということと同時に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、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かと考えております。

お手元に、このようなイメージ図をお配りしております。「多様な選択肢～広がる制度・広がるサービス～」ということで、従来の制度では、もちろんスタッフの指名的なものではなくて、保険内サービスと保険外サービスがありました。今回、例えば、お客様によって、パーソナルスタッフ制度を利用されない方は、広がるものとしては保険内・外と同時一体的と時間指定があります。パーソナルスタッフ制度を利用して、保険サービスを使う、

保険外サービスを使う、内・外の同時一体的をやる、時間指定ということで、仮に実現した場合は、このような組み合わせが広がるのではないかと考えております。

料金体系のイメージといたしましては、パーソナルスタッフ制度を利用される方は、そのパーソナルスタッフ制度の料金を月額でいただきまして、それにプラスして実費で実サービスの料金は別途いただく。月額の料金については、定額で、上限を設定しておいて、金額とか回数で少し目安をつくっておくことも考えられるのではないかと考えていますけれども、イメージとしては、パーソナルスタッフ制度は月額で指名料のようなものをいただき、プラス実サービスということなのです。

そもそもパーソナルスタッフ制度を利用されない方もいらっしゃるかと思いますので、その方はそれぞれのサービス料金をそれぞれでいただきますということで、こんなイメージを考えているところでございます。

以上でございます。

○鈴木委員 ありがとうございます。

それでは、この案をもう少しここで議論させていただいて、詰めるという作業を残りの時間でやりたいと思うのですが、御意見等々ございましたら、いかがでございましょうか。

○八代委員 記録のためですけれども、同時一体的サービスというのが、今はどのようにできないのかというのを参考までに。これは比較しないとわからないので、現状の保険内サービスの場合には、それを全部明確に分けなければいけないというところがポイントなわけですね。だから、極端な場合、保険サービスをやって、一旦ヘルパーが家の外に出てまた入ってくるということをしなれないといけない。家族のための料理をするときも、要するに、鍋を分けなければいけないということで、理解としてはいいのですか。

○森副会長 連続的に、我々もそうですけれども、保険サービスが終わったサービスを続けてやるということは、もちろん組み合わせということではできますけれども、おっしゃるとおり、同時一体的にはできないということなのです。

○八代委員 だから、明確に分けなければいけない。それで非常に非効率になる。極端に言えば、家族のための御飯を、要介護高齢者のための御飯と、連続的でもいいけれども、一旦分けなければいけないという二度手間になるというのが現状なわけですね。だから、非常に非効率的だと。それができるようになるということが一番大きなポイントだということですね。これは確認です。

あとは、これはいわゆる批判なのですが、こういう時間指定サービスをやると、それでは、貧しい人は結果的に空き時間しかサービスを受けられないのかという批判に対してはどう答えるのか。

○森副会長 まず、ケアプランでお客様に必要な時間に必要なサービスをというベースがあって、その中でサービスの時間が設定されますので、そこに対してお客様が何らかの要望を挙げて、この時間という次のステップでそういう要望が出てきて、それに対して、

まずは保険サービスですので、保険サービスの趣旨に沿った形でお客様の要望に応えられるかという、応えるべきなのかというところの判断が必要だと思います。

○鈴木委員 私のほうから2点ほどあるのですけれども、1つは、時間帯指定制度の導入というところなのですけれども、これはヘルパーの収入改善にダイレクトにいくということは、ここには、要するに、指定する時間に行く人の待遇改善に充てるということなのですけれども、それよりもむしろ、生産性が向上しますので、空き時間を活用できますので、全体の生産性が増すので、事業者の収入の改善にもなるので、全体の処遇改善になるというほうが自然なのかなと。介護をした人だけの待遇をするというのは、ちょっと不自然かなという気がします。

それから、送迎時間の指定料金の具体的なイメージが湧かないのですけれども、通常デイとかでみんな一斉に来ますね。それで帰るときの順番を変えるというイメージですか。

○森副会長 行くときも、例えば、お客様の家族の方が9時には仕事に行かないといけないという場合です。ところが、事業者にとっては、お客様の御自宅の位置で最適ルートがありますので、普通に考えると例えば9時半になってしまいますというところであれば、そういう要望が寄せられた場合、お客様が継続することを踏まえて、少し料金をいただいて9時にお迎えに上がって、お客様は通常通り仕事に行けるということであったりとか、帰りもそうですね。帰りもお客様が帰られる時間といったところの要望があれば、そこで送迎ルートの中での変更をかかせるというところにコストがかかるということです。

○鈴木委員 わかりました。その程度ですね。だから、要するに、デイで途中で抜け出して帰りたいとか、うんと遅刻して来たいとかということに対応するというのではなくて、それは基本的に御自分の自費でやってくださいということになるわけですね。

○森副会長 はい。

○鈴木委員 わかりました。それなら納得です。

それから、今回、非常に新しく注目度が高いのは時間指定というところだと思うのですけれども、この場ではみんなよくわかるわけですが、外に出ていくときのために、見える化というか、わかりやすくしたほうがいいと思うのです。

例えば、原発の電力の話だと、夏の高校野球を見ている夏休みの一番ピークのところで物すごい電力量があるので、このピークに合わせなければいけないから物すごい料金がかかるのだとか、そういうものはありますね。何か絵になりますよね。これも、週のうちこの時間がすごくピークになって、ここに合わせなければいけないから、たくさんヘルパーを雇っていなければいけないとか、混雑状況がわかるようなものがあるとすごくわかりやすいのではないかと思います。

ほかに東京都のお立場としては、事業者がこういう提案をしているのを受けて、東京都自体も提案を今後していくので、同時並行的に見ているといたしますか、よりよき提案を東京都として各基礎自治体に提案していくという流れになるので、今日御出席いただいているのですけれども、東京都から何か御質問とかコメントがありましたら、いかがでござい

ますか。

○奈良部部長 本日、東京都は意見を申し上げる立場にはありませんが、例えば時間指定につきましては、時間を指定する方がいらっしやると、その時間に追加料金を払えない方はサービスを受けられない可能性が出てきてしまうと思いますので、時間指定サービスを実施する事業者とそうでない事業者を、あらかじめ選択できるようにすることも考えておくべきだと思います。

○八代委員 先ほど鈴木さんが言われたように、今の混雑状況がわかる、つまり、時間帯を見たときに、夕食時にこれだけ多くの人があるというデータがあると思うのです。まさに混雑料金は、このピーク時をならすために、効率的に、それによってどれだけ時間帯の生産性が上がるかというのが明らかになる。

今の東京都の御質問というのは実は混合診療でも言われる批判なわけで、追加料金を払う人ばかりになったときに、それ以外の人のサービスをどう確保するか。それは事業者ごとに分けてもいいし、大手の事業者の場合は、一定比率をそういう追加料金を払わない人のためにとっておく。例えば、バスが10台あれば、3台は従来と同じように順番というか、7台はそういうものやってもいいというやり方が外国では使われているということなので、これはもちろん事業者で決められることですが、一つの考え方としてそういう可能性もあるのではないかと。

○鈴木委員 だから、同一事業者でも。従来のもので分けてもいいわけですね。

○奈良部部長 そうしたやり方については、実際にモデル事業を実施する場合には御相談させていただく形になるかと思います。

○鈴木委員 ケアマネジャーなども、両方の知識を仕入れるような説明ということもやらなければならないですね。

あと、八代先生が言われるように、低所得者はどうするのかというのはどうしても出てきて、自治体が提案する場合、モデル事業の場合は、低所得者対策を一緒にやりますとかということが言えるわけですが、事業者提案ということになりますので、混雑時の料金は取るけれども、同時に割引もするので、両方を選択すればそう支出量は変わらないという、パッケージではないですけれども、両方を使うようなプログラムを提供するとかという要素をちょっと入れたほうが、多分世間にはわかりやすいというか、批判が少ないかなという気がいたします。

ほかにいかがですか。

○藤原審議官 当面の目標は、担当省庁、規制担当課長との議論ということになると思うのですが、本日の御提案は、これは私が冒頭の御紹介を間違えてしまったかもしれませんが、ニチイ学館様ではなくて、日本在宅介護協会の御提案ということでよろしいですね。

○森副会長 そうです。

○藤原審議官 これはいつ付で御提案を。今日こちらをお持ちいただいたのですが、逆に言うと、資料を公開という建前になっておりますが、いつ付で世の中に御提案して公表する形にしたらよろしいのでしょうか。

○森副会長 特に日付については。

○藤原審議官 そういう意味では、本日付で協会からいただいたということでよろしいですか。

○森副会長 結構です。

○藤原審議官 わかりました。これから厚生労働省とやっていくに当たって、今日は東京都の方からも幾つかコメントがございましたが、ばらばらと厚労省に協会の御提案で厚労省と1回やって、東京都もまたあってというわけにはいかないと思いますので、今度は東京都の御提案というのはいつになるのでしょうか。それがないと、今度の厚労省との議論に入れれないのです。

○山本部長 そのやり方は、すみませんが、区域会議という形で提案するのか。

○藤原審議官 区域会議だとまた全然先になってしまいます。

○山本部長 ですから、こういった場で提案してと。

○藤原審議官 いずれにしても、どんな会議かというのは別にしても、いつごろになりますか。まず、時期のめどがないと、スケジュールが立てられないのです。

○鈴木委員 今のところ、東京都からの提案というのは、区域会議でしゃべった後に。

○藤原審議官 そうですか。そうすると、1カ月以上先ですね。

○八代委員 分けてはいけないのですか。事業者の提案をまずやってと。

○藤原審議官 どうでしょうか。逆に言うと、協会の提案だけで厚労省とやりますか。

○八代委員 東京都がそれに重なるものがあれば、またその段階でもう一回追加的にやるというか、そうしないと、セーフティーネットの部分など、かなり意見が違う面もあるのですね。

○鈴木委員 もう一つは、区の調整というか、区が発表できるタイミングが少し遅くなるということでございます。

○藤原審議官 そうしましたら、そこはまた御相談させていただきますけれども、多分両方メリット、デメリットはあると思いますので、この段階で厚労省とやられるのか。でも、そのときに東京都に御同席を本当にしていただいたほうがいいのかどうかという問題も多分出てくるでしょうから、そういった話も含めてまた総合的に調整をさせていただきますので、よろしくお願ひしたいと思います。

○鈴木委員 それでは、お時間もまいりましたけれども、直される部分がありますね。先ほどの時間指定の処遇改善のこと、あとは時間指定で、上げるほうはこの通知の変更でいいのですけれども、下げるほうは現状もできるわけなので、下げるほうが、要するに、全時間になってしまうものを個別の時間にしなければいけないというのは、多分別の通知になるのではないかと思うので、それは追加して書いていただいたほうがいいと思いますの



で、それを直すということで、本日付で御提出という扱いにさせていただければと思います。

○藤原審議官 お直しいただいたものをまたいただきまして、ワーキンググループの先生に念のために回らせていただいて、さかのぼって本日付で御提案いただいたという形に、数日後にさせていただくというイメージでよろしいでしょうか。

○森副会長 はい。

○藤原審議官 わかりました。

○鈴木委員 本当にどうもありがとうございました。引き続き、どうぞよろしくお願いたします。

ちなみに、今、いろいろ検討されていて、これに追加するようなことは、またこれからという形ですかね。

○森副会長 そうですね。とりあえずはこの3点です。

○鈴木委員 走りながら、最初は、本当に空中戦というか、禅問答みたいなところから多分始まると思うので、その間にもっと協会全体で詰めていただいて、新しい提案で再追加ということもできると思います。

○八代委員 あと、口頭でも出していただくかもしれませんが、現状の説明というのは欲しいのです。こんなばかなことをしているというのを、つまり、マスコミなどはそれに飛びつきますから、先ほど言ったように、一々洗濯機を2回回せとか、現状の問題点をもう少しわかりやすく書いていただければと。

○森副会長 先ほどおっしゃった、ピークがどういう分布になっているのかとか。

○鈴木委員 それと同時一体のほうも、こんなばかばかしいというのはいっぱいありますのでね。私の母親も、今、扶養介護3がついてやっているのですけれども、ヘルパーが飲む水を入れてくれるとあるのです。それで、花瓶に水を入れてくださいと言ったら、それはできませんと。この間、だって、同じ水じゃないのと怒っていました。

○八代委員 何でいけないのですか。

○鈴木委員 それはサービスではないですから。

○八代委員 どうもありがとうございました。

○鈴木委員 ありがとうございました。