

令和2年度厚生労働省
老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分)

新型コロナウイルス感染症の介護サービス事業所の
経営への影響に関する調査研究事業
報告書

令和3(2021)年3月

株式会社 三菱総合研究所

目 次

第1章 事業の概要	3
I. 事業の背景・目的	3
II. 事業内容	5
第2章 新型コロナウイルス感染症の介護サービス事業所の経営への影響に関する調査	9
I. 経営への影響に関するアンケート調査	9
(1) 目的	9
(2) 調査方法	9
(3) 調査結果	10
(4) まとめ	19
II. 費用面への影響の把握	21
(1) 目的	21
(2) 調査方法	21
(3) 調査結果	22
(4) まとめ	29
第3章 介護事業経営実態調査の調査対象事業所に対する回答支援を通じた今後の支援策の検討... ..	33
I. オンラインビデオ相談システムの構築と試行的運用	33
(1) オンラインビデオ相談システムの構築	33
(2) 試行的運用	36
(3) オンラインビデオ相談システムに係る意見収集	38
II. 今後の支援策の検討	41

図 表 目 次

表 1 回答数	10
表 2 収支の状況	11
図 1 収支の状況(全体)	11
表 3 支出の変化	12
図 2 支出の変化(全体)	12
表 4 支出の増加の程度	13
図 3 支出の増加の程度(全体)	13
表 5 人件費の変化	14
図 4 人件費の変化(全体)	14
表 6 衛生用品に係る費用の変化	15
図 5 衛生用品に係る費用の変化(全体)	15
表 7 研修関係費の変化	16
図 6 研修関係費の変化(全体)	16
表 8 通信運搬費の変化	17
図 7 通信運搬費の変化(全体)	17
表 9 車両費の変化	18
図 8 車両費の変化(全体)	18
表 10 物件費の推計結果	23
図 9 物件費の内訳(全サービス平均)	24
図 10 物件費の内訳(訪問サービス)	25
図 11 物件費の内訳(通所サービス)	26
図 12 物件費の内訳(施設サービス)	27
図 13 物件費の内訳(居住サービス)	27
図 14 物件費の内訳(その他のサービス)	28
図 15 オンラインビデオ相談システムの概要	34
図 16 画面イメージ①(予約画面)	34
図 17 画面イメージ②(仮予約登録画面)	35
図 18 画面イメージ(介護事業経営実態調査の調査ホームページ)	36
図 19 周知パンフレット	37
表 11 オンラインビデオ相談の有用性について	38
図 20 有用だと思う理由	38
表 12 オンラインビデオ相談の効果について	39
図 21 メールを活用した回答支援の運用イメージ	42
図 22 チャットを活用した回答支援の運用イメージ	42
図 23 SNS を活用した回答支援の運用イメージ	43



第 1 章 事業の概要

第1章 事業の概要

I. 事業の背景・目的

令和3年度介護報酬改定に向け、本年度に実施する介護事業経営実態調査では、介護サービス事業所の令和元年度決算を把握することとしているが、今般の新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、事業所の経営にも影響が生じていると考えられる。特に、感染症対策に要する費用負担の増加は今後も継続し、これを要因として令和2年度決算に影響を及ぼすことも見込まれることから、その見通しを把握する必要がある。

また、統計調査において有効回答を確保するための方策として、近年、技術革新と普及が進む情報通信技術等を活用することにより、調査客体の負担軽減に繋がることが期待される。一方で、新型コロナウイルス感染症への対応によって負担が増加している介護サービス事業所においては、統計調査への協力が難しい状況にある事業所も出てくると想定されることから、統計調査の有効回答を確保するためには、調査対象となった事業所に対してさらなる回答の支援が必要である。

そこで本事業では、新型コロナウイルス感染症の発生に伴う、介護サービス事業所における費用構造の変化の有無や当該感染症への対応に関連した費用面への影響、今後の経営への影響の見通しの傾向等を把握するとともに、情報通信技術等を活用した新たな回答支援を試行的に実施することを通じて、効率的に回答する上での課題や今後の調査に向けた支援策を整理することを目的とした。

Ⅱ. 事業内容

本事業の事業内容は以下のとおりである。


(1) 新型コロナウイルス感染症の介護サービス事業所の経営への影響に関する調査

新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、感染症対策に要する費用負担の増加等、事業所の経営にも影響が生じていると考えられることから、介護保険サービスを提供する事業者（法人）を対象として、介護サービス事業所における費用構造の変化の有無や当該感染症への対応に関連した費用面への影響、今後の経営への影響の見通しの傾向等について調査した。

(2) 介護事業経営実態調査の調査対象事業所に対する回答支援を通じた今後の支援策の検討

近年、技術革新と普及が進む情報通信技術等を活用することにより、調査客体の負担軽減に繋がることが期待されるとともに、新型コロナウイルス感染症への対応により、令和2年度介護事業経営実態調査への回答が困難な状況にある事業所が出てくることも想定されることから、情報通信技術を活用した回答支援を試行的に実施した。

さらに、情報通信技術を活用した回答支援を実施する上でのメリット・デメリットや改善点等を整理し、今後の調査に向けた支援策を検討した。



第2章 新型コロナウイルス感染症の 介護サービス事業所の経営 への影響に関する調査

第2章 新型コロナウイルス感染症の介護サービス事業所の経営への影響に関する調査

I. 経営への影響に関するアンケート調査

(1) 目的

新型コロナウイルス感染症の発生に伴う、介護サービス事業所における費用面への影響や今後の経営への影響の見通しの傾向等を把握することを目的とした。

(2) 調査方法

1) 調査対象

全国の介護サービス施設・事業所を対象とし、法人による一括回答も可能とした。

2) 調査方法

事業者団体等を通じて周知を行い、Web 回答方式により実施した。

3) 調査期間

令和2年10月14日(水)～10月21日(水)

4) 調査項目

主な調査項目は以下のとおり。

事業所の状況	<ul style="list-style-type: none">サービスの種類
収支の状況	<ul style="list-style-type: none">令和2年5月と令和2年10月の状況※ 新型コロナウイルス感染症の流行前との比較
支出(費用)の変化	<ul style="list-style-type: none">令和2年5月と令和2年10月の状況※ 新型コロナウイルス感染症の流行前との比較個別の経費の状況※ 新型コロナウイルス感染症の流行前との比較

(3) 調査結果

1) 回収状況

回答数は以下のとおりであった。

表 1 回答数

サービス	N数	事業所数	コロナ発生の有無
介護老人福祉施設	2,236	5,716	87
介護老人保健施設	1,020	1,665	37
介護療養型医療施設	102	164	3
介護医療院	36	62	2
訪問介護	6,103	8,298	105
訪問入浴介護	101	422	8
訪問看護	1,283	1,497	33
訪問リハビリテーション	127	138	5
通所介護	3,269	5,566	98
通所リハビリテーション	497	649	17
短期入所生活介護	456	576	9
特定施設入居者生活介護	781	1,319	27
福祉用具貸与	606	859	8
居宅介護支援	3,789	4,507	59
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	87	108	3
夜間対応型訪問介護	8	8	0
地域密着型通所介護	2,478	3,144	49
認知症対応型通所介護	257	360	3
小規模多機能型居宅介護	594	780	7
認知症対応型共同生活介護	1,645	2,455	23
地域密着型特定施設入居者生活介護	102	153	1
地域密着型介護老人福祉施設	375	587	7
看護小規模多機能型居宅介護	72	112	1
療養通所介護	46	54	1
全体	26,070	39,199	593

2) 収支の状況

収支の状況について、新型コロナウイルス感染症の流行前と比較して「悪くなった」と回答した事業所の割合は、5月で47.5%、10月で32.7%であった。

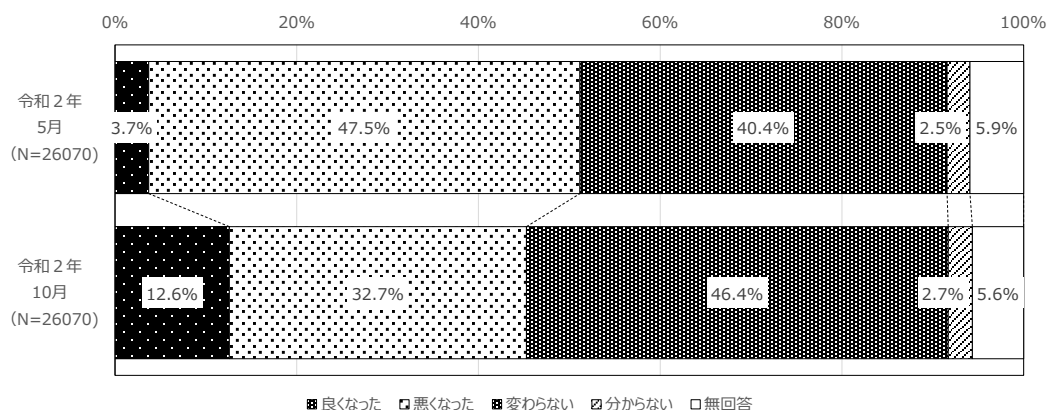
サービス別に見ると、5月に「悪くなった」と答えた事業所は、通所系サービスで高い傾向にあった。

表 2 収支の状況

	全体 (N)	令和2年5月					令和2年10月				
		良くなった	悪くなった	変わらない	分からない	無回答	良くなった	悪くなった	変わらない	分からない	無回答
訪問介護	6,103	3.3%	36.5%	38.2%	2.3%	19.7%	9.3%	26.8%	41.9%	2.4%	19.5%
通所介護	3,269	2.9%	72.6%	21.1%	1.9%	1.5%	19.3%	42.2%	34.8%	2.4%	1.3%
通所リハビリテーション	497	1.4%	80.9%	14.1%	2.0%	1.6%	20.5%	44.9%	30.6%	2.4%	1.6%
短期入所生活介護	456	5.5%	62.5%	28.1%	2.0%	2.0%	14.0%	45.2%	36.6%	2.2%	2.0%
介護老人福祉施設	2,236	6.2%	48.7%	41.9%	1.4%	1.8%	10.6%	39.7%	46.2%	1.7%	1.7%
介護老人保健施設	1,020	5.3%	60.6%	31.4%	1.4%	1.4%	10.6%	50.2%	35.6%	2.1%	1.6%
全体	26,070	3.7%	47.5%	40.4%	2.5%	5.9%	12.6%	32.7%	46.4%	2.7%	5.6%

※施設系サービスについては、短期入所生活介護や短期入所療養介護を含めて回答している可能性があることに留意が必要

図 1 収支の状況(全体)



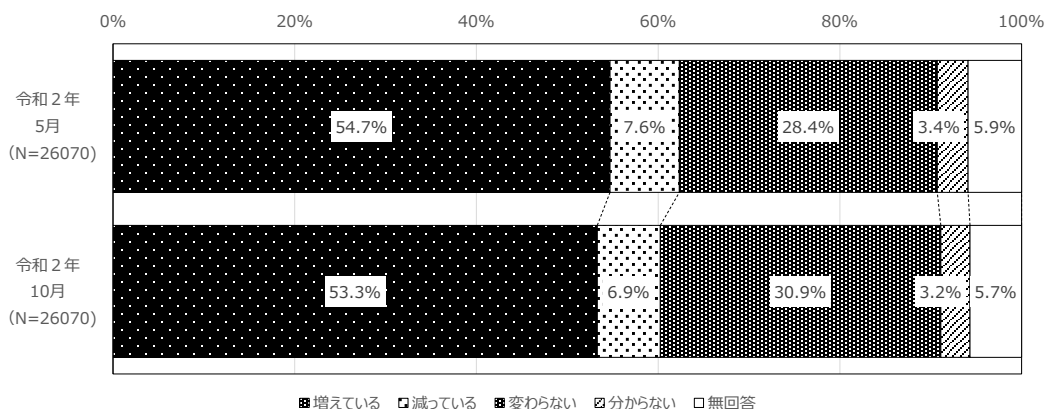
3) 支出の変化

支出全体の変化について、新型コロナウイルス感染症の流行前と比較して「増えている」と回答した事業所の割合は、5月で54.7%、10月で53.3%であった。

表3 支出の変化

	全体 (N)	令和2年5月					令和2年10月				
		増えている	減っている	変わらない	分からない	無回答	増えている	減っている	変わらない	分からない	無回答
訪問介護	6,103	46.3%	6.3%	25.2%	2.6%	19.6%	44.4%	6.4%	27.4%	2.4%	19.4%
通所介護	3,269	63.6%	10.1%	21.6%	3.2%	1.5%	61.9%	8.1%	25.3%	3.0%	1.7%
通所リハビリテーション	497	60.4%	8.5%	22.1%	7.8%	1.2%	59.8%	6.6%	24.9%	7.4%	1.2%
短期入所生活介護	456	57.5%	12.3%	22.8%	4.8%	2.6%	55.3%	12.5%	25.2%	4.8%	2.2%
介護老人福祉施設	2,236	66.1%	11.0%	20.6%	1.0%	1.3%	67.4%	10.3%	19.8%	1.4%	1.1%
介護老人保健施設	1,020	64.2%	9.9%	22.1%	2.5%	1.4%	66.7%	7.6%	22.1%	2.5%	1.2%
全体	26,070	54.7%	7.6%	28.4%	3.4%	5.9%	53.3%	6.9%	30.9%	3.2%	5.7%

図2 支出の変化(全体)

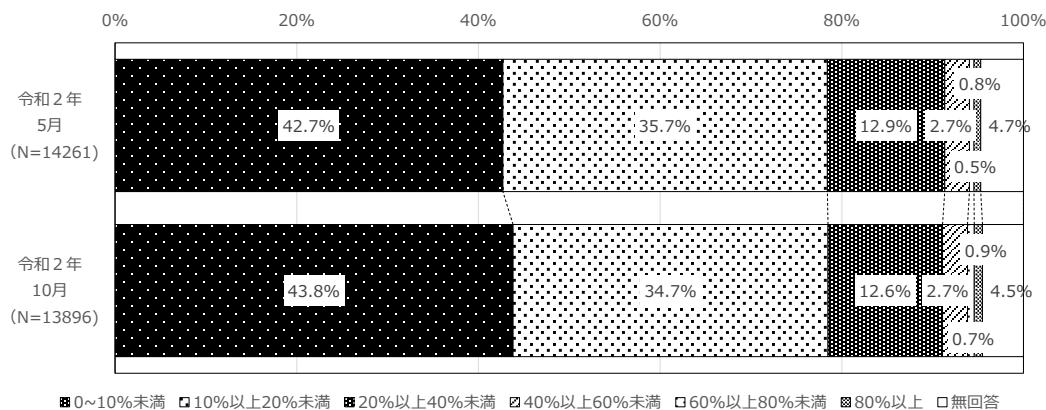


支出が「増えている」と回答した事業所に支出の増加の程度を確認したところ、5月、10月とも「0~10%未満」と回答した事業所の割合が最も高く、次に「10%以上 20%未満」の割合が高かった。

表 4 支出の増加の程度

	令和2年5月								令和2年10月							
	全体(N)	0~10%未満	10%以上20%未満	20%以上40%未満	40%以上60%未満	60%以上80%未満	80%以上	無回答	全体(N)	0~10%未満	10%以上20%未満	20%以上40%未満	40%以上60%未満	60%以上80%未満	80%以上	無回答
訪問介護	2,827	39.9%	37.6%	13.2%	3.6%	0.7%	0.8%	4.3%	2,708	40.8%	36.3%	12.8%	3.8%	0.8%	1.2%	4.2%
通所介護	2,080	35.0%	40.8%	14.9%	3.3%	0.5%	1.0%	4.5%	2,025	37.2%	38.4%	15.6%	2.5%	0.9%	0.9%	4.4%
通所リハビリテーション	300	45.0%	31.3%	12.7%	4.0%	0.3%	1.0%	5.7%	297	46.5%	31.3%	12.8%	2.4%	0.3%	1.7%	5.1%
短期入所生活介護	262	43.9%	33.6%	13.4%	1.5%	0.8%	1.9%	5.0%	252	42.9%	34.9%	13.5%	2.4%	0.8%	1.2%	4.4%
介護老人福祉施設	1,478	51.8%	29.5%	12.6%	1.5%	0.1%	0.6%	3.9%	1,507	51.7%	30.6%	11.1%	1.9%	0.3%	0.5%	3.8%
介護老人保健施設	655	53.6%	33.3%	7.5%	1.2%	0.0%	0.0%	4.4%	680	56.8%	30.3%	7.6%	1.2%	0.0%	0.1%	4.0%
全体	14,261	42.7%	35.7%	12.9%	2.7%	0.5%	0.8%	4.7%	13,896	43.8%	34.7%	12.6%	2.7%	0.7%	0.9%	4.5%

図 3 支出の増加の程度(全体)



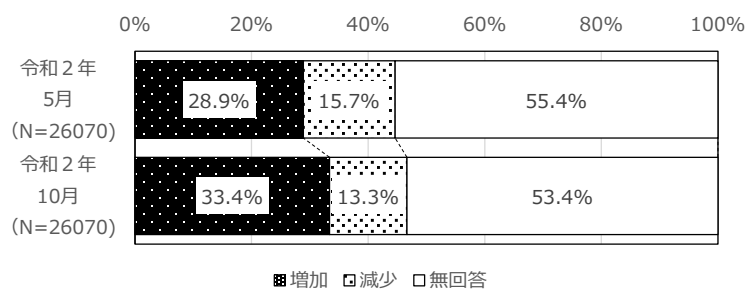
さらに、新型コロナウイルス感染症の流行前と比較した、個別の経費の増減を確認したところ、結果は以下のとおりであった¹。

人件費は、5月、10月とも、変化なし（無回答）とした事業所割合が最も高かった。

表5 人件費の変化

	全体 (N)	令和2年5月			令和2年10月		
		増加	減少	無回答	増加	減少	無回答
訪問介護	6,103	24.3%	17.5%	58.2%	29.0%	14.4%	56.6%
通所介護	3,269	33.5%	21.8%	44.7%	40.9%	16.6%	42.5%
通所リハビリテーション	497	24.1%	18.1%	57.7%	27.6%	15.5%	56.9%
短期入所生活介護	456	34.9%	15.8%	49.3%	36.8%	14.7%	48.5%
介護老人福祉施設	2,236	46.5%	15.7%	37.8%	47.9%	15.9%	36.2%
介護老人保健施設	1,020	46.5%	15.8%	37.7%	48.9%	14.6%	36.5%
全体	26,070	28.9%	15.7%	55.4%	33.4%	13.3%	53.4%

図4 人件費の変化(全体)



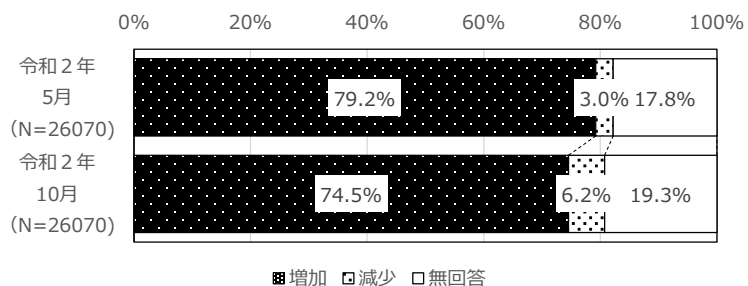
¹ 本アンケート調査では、変化がなかった場合は回答不要とした。以下同じ。

衛生用品に係る経費（マスク、消毒液等）は、5月、10月とも、「増加している」と回答した事業所割合が最も高かった。

表 6 衛生用品に係る費用の変化

	全体 (N)	令和2年5月			令和2年10月		
		増加	減少	無回答	増加	減少	無回答
訪問介護	6,103	68.1%	2.2%	29.8%	62.5%	6.4%	31.1%
通所介護	3,269	88.1%	3.4%	8.5%	83.5%	6.3%	10.3%
通所リハビリテーション	497	84.9%	3.0%	12.1%	82.5%	4.6%	12.9%
短期入所生活介護	456	80.0%	5.7%	14.3%	80.9%	6.4%	12.7%
介護老人福祉施設	2,236	89.2%	5.0%	5.9%	87.5%	5.8%	6.7%
介護老人保健施設	1,020	87.3%	4.3%	8.4%	86.3%	5.2%	8.5%
全体	26,070	79.2%	3.0%	17.8%	74.5%	6.2%	19.3%

図 5 衛生用品に係る費用の変化(全体)

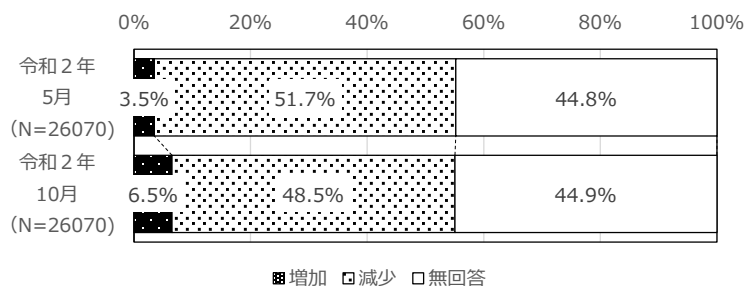


研修関係費（研修費、研修参加のための旅費交通費等）は、5月、10月とも、「減少している」と回答した事業所割合が最も高かった。

表 7 研修関係費の変化

	全体 (N)	令和2年5月			令和2年10月		
		増加	減少	無回答	増加	減少	無回答
訪問介護	6,103	4.3%	39.4%	56.3%	7.4%	36.3%	56.3%
通所介護	3,269	4.0%	53.7%	42.4%	7.2%	50.0%	42.9%
通所リハビリテーション	497	2.4%	50.3%	47.3%	4.0%	47.9%	48.1%
短期入所生活介護	456	3.5%	55.3%	41.2%	4.4%	53.3%	42.3%
介護老人福祉施設	2,236	2.4%	77.6%	20.0%	5.4%	74.3%	20.3%
介護老人保健施設	1,020	2.7%	75.0%	22.3%	5.1%	72.5%	22.5%
全体	26,070	3.5%	51.7%	44.8%	6.5%	48.5%	44.9%

図 6 研修関係費の変化(全体)

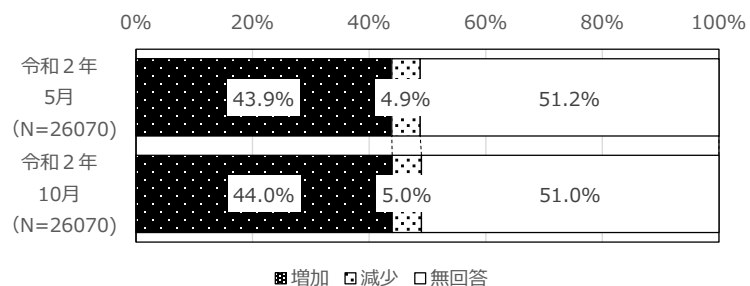


電話・郵送・インターネット接続料等（通信運搬費）は、5月、10月とも、変化なし（無回答）の事業所割合が最も高く、「増加している」と回答した事業所割合も一定程度あった。

表 8 通信運搬費の変化

	全体 (N)	令和2年5月			令和2年10月		
		増加	減少	無回答	増加	減少	無回答
訪問介護	6,103	35.5%	4.0%	60.5%	35.4%	4.2%	60.3%
通所介護	3,269	44.7%	6.0%	49.3%	45.0%	5.7%	49.4%
通所リハビリテーション	497	37.6%	4.2%	58.1%	36.2%	4.6%	59.2%
短期入所生活介護	456	43.4%	8.3%	48.2%	42.3%	10.1%	47.6%
介護老人福祉施設	2,236	50.1%	10.4%	39.4%	53.6%	8.5%	38.0%
介護老人保健施設	1,020	52.9%	7.3%	39.8%	55.3%	6.7%	38.0%
全体	26,070	43.9%	4.9%	51.2%	44.0%	5.0%	51.0%

図 7 通信運搬費の変化(全体)

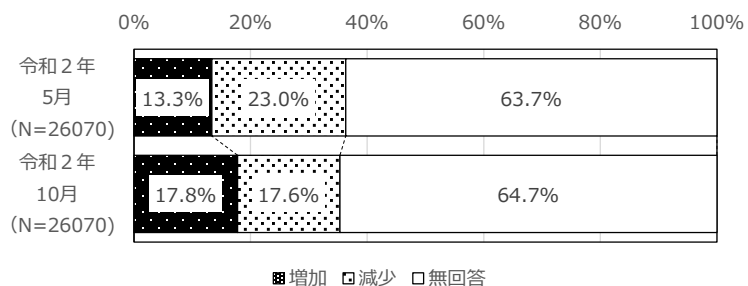


利用者宅への訪問等に係る費用（車輦費）は、5月、10月とも、変化なし（無回答）と回答した事業所割合が最も高かった。

表 9 車輦費の変化

	全体 (N)	令和2年5月			令和2年10月		
		増加	減少	無回答	増加	減少	無回答
訪問介護	6,103	11.9%	17.2%	70.9%	15.5%	13.9%	70.6%
通所介護	3,269	18.8%	27.1%	54.1%	24.3%	20.2%	55.5%
通所リハビリテーション	497	14.1%	25.6%	60.4%	19.3%	18.7%	62.0%
短期入所生活介護	456	9.6%	27.9%	62.5%	12.7%	25.0%	62.3%
介護老人福祉施設	2,236	12.3%	32.1%	55.7%	15.9%	27.6%	56.5%
介護老人保健施設	1,020	13.7%	33.0%	53.2%	16.8%	28.9%	54.3%
全体	26,070	13.3%	23.0%	63.7%	17.8%	17.6%	64.7%

図 8 車輦費の変化(全体)



(4) まとめ

本アンケート調査では、新型コロナウイルス感染症の発生に伴う、介護サービス事業所における費用面への影響や今後の経営への影響の見通しの傾向等を把握することを目的とし、令和2年5月及び10月の収支の状況等を調査した。

サービス全体では、収支が悪くなったと回答した事業所は5月で約5割、10月で約3割であり、特に通所系サービスで高い傾向であった。

支出が増加したと回答した事業所は5月、10月とも約5割であった。支出のうち、個別の経費では、衛生用品に係る経費が増加したと回答した割合が高く、研修関係費は減少、人件費や車両費は変化なし（無回答）が高い状況であった。

Ⅱ. 費用面への影響の把握

(1) 目的

新型コロナウイルス感染症への対応に伴う費用面への影響を把握するため、決算関連情報をもとに、令和元年度及び2年度における費用の変化を推計することを目的とした。

(2) 調査方法

1) 調査対象

介護サービスを提供する法人を対象とし、介護サービス施設・事業所の情報を収集した。

2) 調査方法

決算関連情報の提供を受け、オンライン形式によるヒアリング調査を実施した。

3) 調査期間

令和2年7月～10月

4) 調査項目

令和2年1～3月、4～6月の各四半期決算において、各介護サービス事業所等で新型コロナウイルス感染症による影響があったと判断する費目について、以下の内容を調査した。

- 平成30年度決算における経費全体に占める割合
- 対前年同期比（増減率または増減額）
- 増減の理由
- 令和2年7月以降の増減の見通し

(3) 調査結果

1) 収集状況

22 法人 229 事業所²について、決算関連情報を収集した。なお、ヒアリング調査の実施日時点で新型コロナウイルス感染症が発生した事業所は含まれていない。

2) 推計の考え方

ヒアリング調査の結果、人件費は新型コロナウイルス感染症への対応に伴う影響がなかったとした事業所が 9 割以上であったことから、費用のうち、物件費を推計対象とした。

物件費のうち、回答事業所で新型コロナウイルス感染症の影響があったと判断した費目について、物件費全体に占める構成比を用いて推計した。

① 令和元年度決算への影響

- 令和 2 年 1～3 月のみ影響があったと仮定し、当該期間の実績に基づき推計した。
- 具体的には、回答事業所で、令和 2 年 1～3 月（第 4 四半期）に影響があったと判断した費目の対前年度同期比を当該費目の増加率とみなし、年間の増加率を算出した。
- さらに、影響があったと判断された各費目の増加率を合計し、年間の物件費全体の増加率を算出した。

② 令和 2 年度決算への影響

- 令和 2 年 4～6 月は実績、7 月以降は予測に基づき推計した。
- 具体的には、回答事業所で、令和 2 年 4～6 月（第 1 四半期）に影響があったと判断した費目の対前年度同期比を、第 1 四半期のその費目の増加率とみなすとともに、回答事業所が第 2 四半期以降も影響が継続すると判断した場合は、同水準で推移するものとみなし、当該費目の年間の増加率を算出した。
- さらに、影響があったと判断された各費目の増加率を合計し、年間の物件費全体の増加率を算出した。

² 複数のサービスを提供している法人も含まれる。サービス別事業所数の内訳は以下のとおり。
介護老人福祉施設：24 施設、介護老人保健施設：11 施設、訪問介護：17 事業所、訪問入浴介護：7 事業所、訪問看護：18 事業所、通所介護：85 事業所、通所リハビリテーション：2 事業所、短期入所生活介護：17 事業所、特定施設入居者生活介護：11 事業所、福祉用具貸与：2 事業所、居宅介護支援：20 事業所、定期巡回・随時対応型訪問介護看護：2 事業所、認知症対応型通所介護：2 事業所、小規模多機能型居宅介護：5 事業所、認知症対応型共同生活介護：6 事業所

3) 推計結果

新型コロナウイルス感染症の影響がなかった場合の令和元年度の物件費を 100 とした場合、介護サービス事業所等における物件費の推計結果は以下のとおりであった。

全サービス平均では、令和元年度決算は+0.3 ポイント、令和2年度決算は+1.0 ポイントの上昇が見込まれた。

表 10 物件費の推計結果

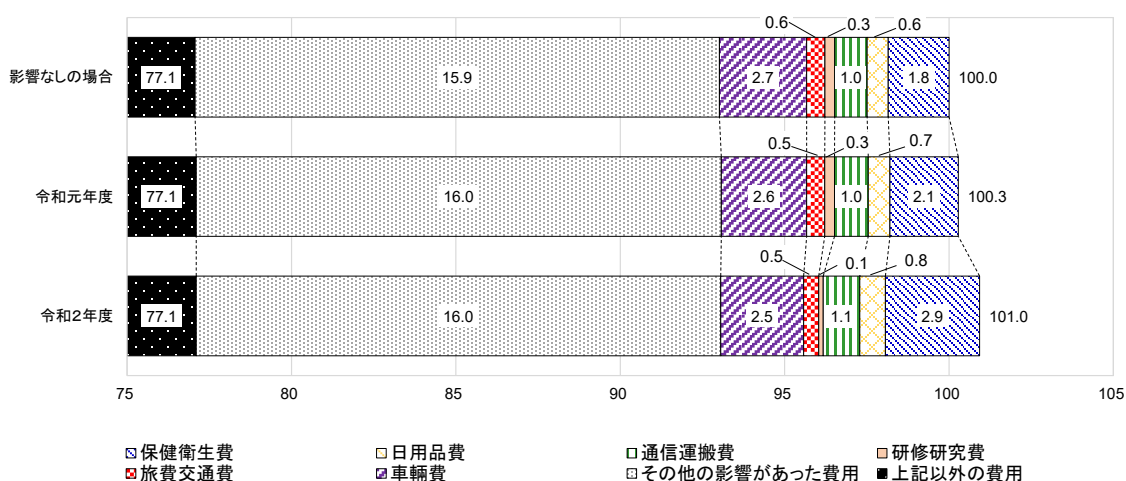
サービス類型	令和元年度 決算	令和2年度 決算	サービス類型	令和元年度 決算	令和2年度 決算
訪問サービス	100.1	100.2	居住サービス	100.2	103.3
通所サービス	100.1	100.6	その他のサービス	101.0	100.9
施設サービス	100.1	100.8	全サービス平均	100.3	101.0

訪問サービス: 訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
通所サービス: 通所介護、通所リハビリテーション、認知症対応型通所介護
居住サービス: 特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護
施設サービス: 介護老人福祉施設、介護老人保健施設
その他のサービス: 短期入所生活介護、福祉用具貸与、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護

また、主な物件費の内訳の変化について、新型コロナウイルス感染症の影響がなかったとした場合と比較した結果は以下のとおりであった。

- 「保健衛生費」(マスク、手袋等の購入)は、影響がなかったとした場合、1.8ポイントであったが、令和元年度は2.1ポイント(+0.3)に、令和2年度は2.9ポイント(+1.1)に増加。
- 「日用品費」(アルコール消毒液、消毒用ペーパー等の購入)は、影響がなかったとした場合、0.6ポイントであったが、令和元年度は0.7ポイント(+0.1)に、令和2年度は0.8ポイント(+0.2)に増加。
- 「研修研究費」(研修参加費)は、影響がなかったとした場合、0.3ポイントであったが、令和元年度は0.3ポイント(±0)、令和2年度は0.1ポイント(-0.2)に減少。

図9 物件費の内訳(全サービス平均)³



³ 22 法人 229 事業所の集計結果

注1) 物件費の増加率は、各サービスにおける物件費の増加率(本調査において定量的なデータを得られた施設・事業所における増加率の単純平均値)と介護サービスの総費用額に対するサービス毎の費用額の構成比(厚生労働省 介護給付費等実態統計 令和元年度分から算出)に基づいて算出した加重平均値である。

注2) 本調査では、物件費のうち、回答事業所が新型コロナウイルス感染症による影響があったと判断した費目についてのみ、構成比や対前年度同期比のデータを収集している。

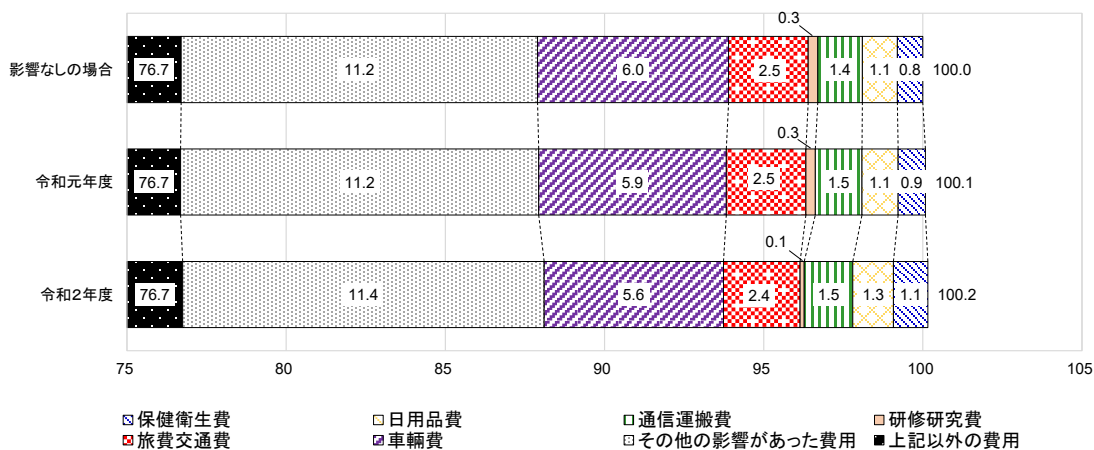
注3) グラフ中の「その他の影響があった費用」は、回答事業所が新型コロナウイルス感染症の影響があったと判断した費目のうち、保健衛生費、日用品費、車輦費、研修研究費、旅費交通費、通信運搬費に区分されない費目をまとめたものであり、回答事業所ごとに異なっている。

サービス類型別の推計結果は以下のとおりであった。

① 訪問サービス

- 全体では、令和元年度に+0.1ポイント、令和2年度に+0.2ポイント増加。
- 費用の内訳を見ると、マスク、アルコール消毒液、消毒用ペーパー等の購入に係る「保健衛生費」、「日用品費」が増加（保健衛生費は令和元年度 0.9ポイント（+0.1）、令和2年度 1.1ポイント（+0.3）、日用品費は令和元年度 1.1ポイント（±0）、令和2年度 1.3ポイント（+0.2））。
- 「車両費」が減少した例もあり、サービス利用の自粛等により訪問回数が減ったことが推察される（令和元年度 5.9ポイント（-0.1）、令和2年度 5.6ポイント（-0.4））。

図 10 物件費の内訳(訪問サービス)⁴

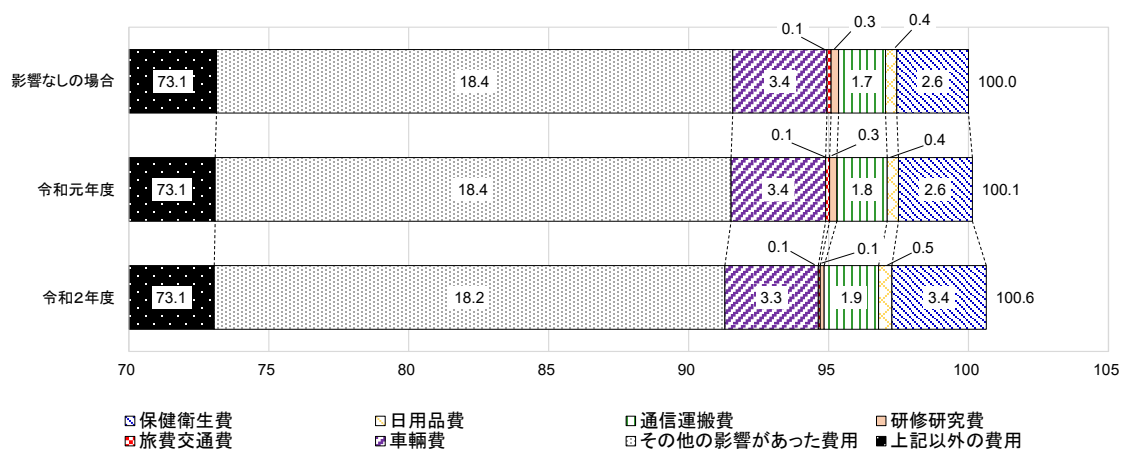


⁴ 7 法人 44 事業所の集計結果

② 通所サービス

- 全体では、令和元年度に+0.1ポイント、令和2年度に+0.6ポイント増加。
- 費用の内訳を見ると、「保健衛生費」が令和2年度に増加（令和元年度 2.6ポイント（±0）、令和2年度 3.4ポイント（+0.8））。
- 「通信運搬費」が増加した例もあり、サービスを自粛した者への対応等のため、電話や郵送の頻度の増加、インターネット環境の整備・増設等が実施されたことが推察される。（令和元年度 1.8ポイント（+0.1）、令和2年度 1.9ポイント（+0.2））。

図 11 物件費の内訳(通所サービス)⁵



⁵ 10 法人 89 事業所の集計結果

③ 施設サービス・居住サービス

- 施設サービスは、全体では令和元年度に+0.1ポイント、令和2年度に+0.8ポイント増加。
- 居住サービスは、全体では令和元年度に+0.2ポイント、令和2年度に+3.3ポイント増加。
- いずれのサービスも、「保健衛生費」が増加している一方、研修参加のための「研修研究費」や「旅費交通費」は減少（例えば、施設サービスでは、保健衛生費は令和元年度2.3ポイント（+0.1）、令和2年度2.7ポイント（+0.5）、研修研究費は令和元年度0.3ポイント（±0）、令和2年度0.1ポイント（-0.2）となっている）。

図12 物件費の内訳(施設サービス)⁶

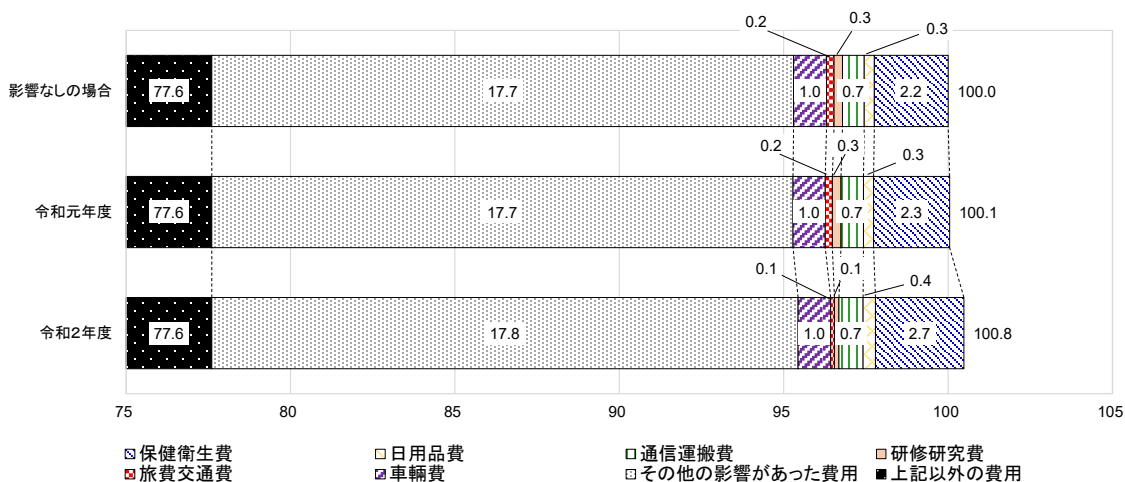
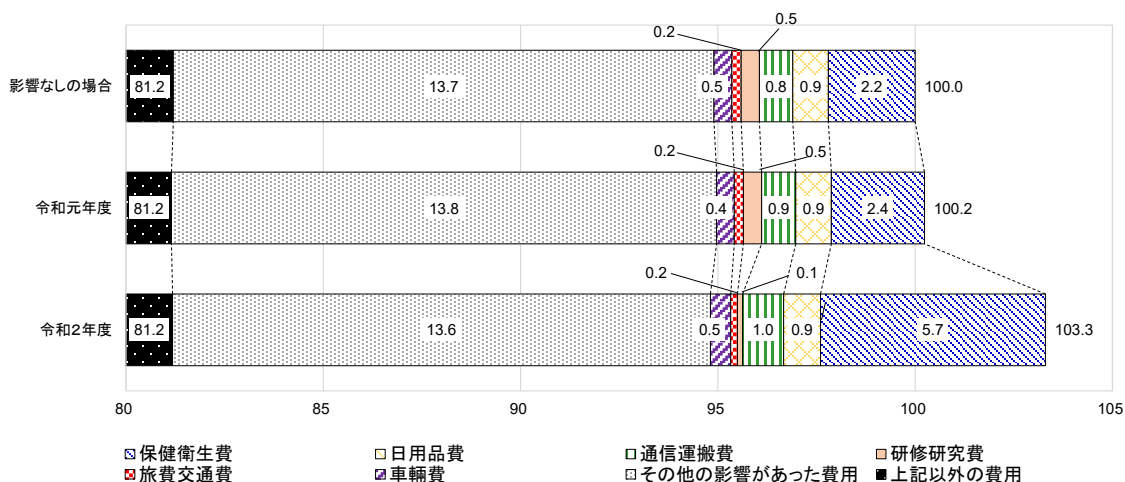


図13 物件費の内訳(居住サービス)⁷



*) 居住サービスでは、認知症対応型共同生活介護において、感染拡大に伴う品薄、価格高騰のため、マスク等の購入費用が通常の5倍以上になった事業所があった。7月以降は、価格の安定によって通常の2倍程度の増加にとどまると見込まれている。

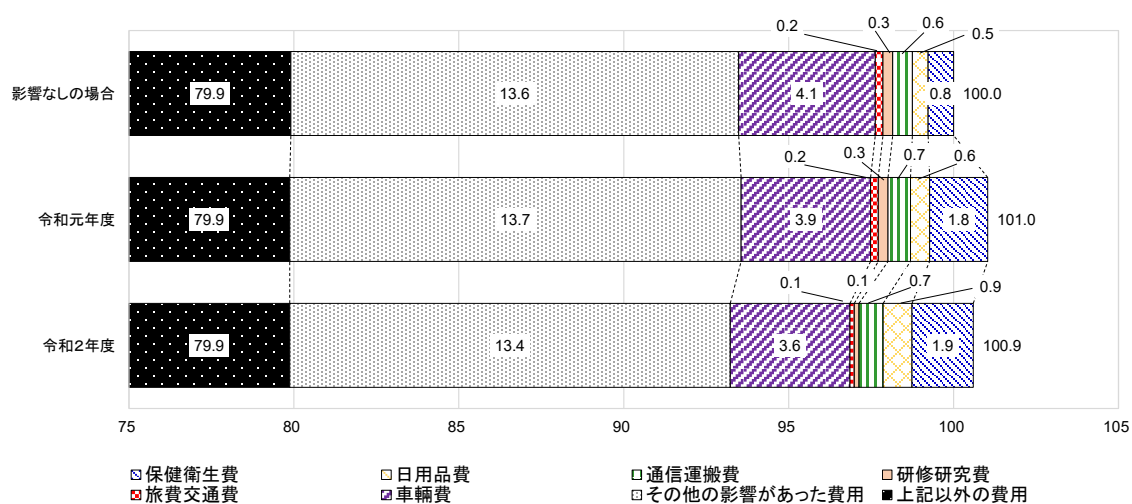
⁶ 10 法人 35 事業所の集計結果

⁷ 3 法人 17 事業所の集計結果

④ その他のサービス

- 全体では、令和元年度に+1.0ポイント、令和2年度に+0.9ポイント増加。
- 費用の内訳を見ると、「保健衛生費」や「日用品費」が増加している一方、「研修研究費」や「旅費交通費」は減少（保健衛生費は令和元年度1.8ポイント(+1.0)、令和2年度1.9ポイント(+1.1)、研修研究費は令和元年度0.3ポイント(±0)、令和2年度0.1ポイント(-0.2)）。
- 「車輛費」が減少しており、利用者の自宅への訪問や自動車による通院・移動・外出支援等の頻度が低下したことが示唆される。

図14 物件費の内訳(その他のサービス)⁸



⁸ 5 法人 44 事業所の集計結果

(4) まとめ

1) 傾向

本調査では、新型コロナウイルス感染症の発生に伴う、介護サービス事業所における費用面への影響を把握するため、決算関連情報をもとに、令和元年度及び2年度における費用の変化を推計した。

全サービス平均では、新型コロナウイルス感染症の影響がなかった場合の令和元年度の物件費を100とした場合、令和元年度決算は+0.3ポイント、令和2年度決算は+1.0ポイント上昇すると推計され、特に令和2年度における影響が大きいことを見込まれた。また、主な物件費の内訳の変化として、マスクやアルコール消毒液等の購入に係る「保健衛生費」は増加が見込まれた一方、「研修研究費」（研修参加費）は減少すると推計された。

2) 今後の留意点

① 調査方法について

本調査では、調査対象事業所から決算関連情報の提供を受け、さらにヒアリング調査を実施することにより情報を収集した。

この方法を採用したことにより、調査対象事業所があらかじめ回答した費目以外に新型コロナウイルス感染症の影響があった費目がなかったか、増減は新型コロナウイルス感染症の影響なのか、今後の増減の見通しはどうかなど、調査対象事業所の回答内容を精査することができ、新型コロナウイルス感染症の影響という観点では精度の高いデータが得られたと考えられる。

一方で、ヒアリング調査では、調査対象事業所への協力依頼、アポイント取得等の事前準備が必要であり、短期間・低コストで大量のデータを収集することは限界がある。

今後、同様の調査を実施する場合、上記の手法の特徴・限界を踏まえ、調査目的に照らしてより適切な調査方法がないか検討することが重要である。

② 調査内容について

本調査では、新型コロナウイルス感染症による費用の変化の把握を主眼としたことから、四半期決算において、調査対象事業所で新型コロナウイルス感染症による影響があったと判断する費目について、経費全体に占める割合や対前年同期比等を調査項目とした。

しかし、調査項目の粒度について、決算書からそのまま転記することが難しく、仕訳帳や総勘定元帳等を確認する必要があるため、また対前年同期比等は過年度との比較も要するため、回答者の負担が大きいと考えられることから、新型コロナウイルス感染症による影響があったと想定される特定の科目のみを記入対象とする等、調査目的に照らして調査項目を簡素化し、回答者の負担軽減をはかることもありうるのではないかと考えられる。

また、四半期決算を調査項目とし、年度決算を推計することとしたため、令和2年度中に令和2年度決算の見通しを把握することができた。ただし、公表前の決算情報を提供する

ことに対する懸念が調査への協力可否に繋がるとともに、当該四半期における、事業所内での感染者の発生⁹や事業所の近隣地域での一時的な感染拡大等が回答に影響することも想定される。一方、年度決算を調査項目とすれば、確定値を得ることは可能だが、調査の実施を決算確定後まで待つ必要がある。

さらに、本調査では、回答者の負担を考慮し、回答事業所で新型コロナウイルス感染症の影響があったと判断した費目のみ回答することとした。そのため、事業所ごとに回答した費目が異なり、集計にあたっては、新型コロナウイルス感染症の影響がなかった費目の経費全体に占める割合を、全体から新型コロナウイルス感染症によって増減のあった費目の経費全体に占める割合を控除した残余とし、これは不変と仮定して、影響があったと判断された費目の増減分を積み上げることにより、費用面への影響を推計している。

現時点では、新型コロナウイルス感染症の影響の評価方法について確立された手法は存在せず、より精度の高い調査手法について検討する余地はあると考えられる。

③ その他

新型コロナウイルス感染症の影響を把握・分析して今後活かしていくためには、より精度の高い調査結果が得られるよう、事業者の協力が不可欠である。

⁹ ただし、本調査の調査対象事業所には、ヒアリング調査の実施日時時点で新型コロナウイルス感染症が発生した事業所は含まれていない。



第3章 介護事業経営実態調査の調査 対象事業所に対する回答支援 を通じた今後の支援策の検討

第3章 介護事業経営実態調査の調査対象事業所に対する回答支援を通じた今後の支援策の検討

I. オンラインビデオ相談システムの構築と試行的運用

(1) オンラインビデオ相談システムの構築

1) 目的

統計調査において有効回答を確保するための方策として、近年、技術革新と普及が進む情報通信技術等を活用することで調査客体の負担を軽減する、新たな回答支援策について検討することを目的とした。

具体的には、調査客体からの問合せをオンライン相談形式で受け付けるオンラインビデオ相談システムを構築することとした。

さらに、令和2年度介護事業経営実態調査において、新型コロナウイルス感染症への対応によって統計調査への協力が難しい状況にある事業所も出てくると想定されることから、本システムを用いた回答支援を試行的に実施することにより、本システムの有用性や課題を整理するとともに、今後の支援策について検討した。

2) システムの概要

介護事業経営実態調査の調査対象事業所から希望する相談日時の予約を受け付け、「Microsoft Teams」の会議機能を活用したオンラインビデオ相談を開催可能なシステムを構築した。システムの概要は以下のとおりである。

- 事業者は予約カレンダーから希望する相談日時を選択する（仮予約）。
- 事業者が入力した連絡先メールアドレスに仮予約メールを送信する。メールに記載された URL へのアクセスを求めることで、メールアドレスの正当性を確認する。
- 仮予約の状況をオペレータに通知する。オペレータは Microsoft Teams 会議を作成し、予約を確定する（本予約）。
- 事業者の本予約メールを送信し、Teams 会議の URL を通知する。
- 事業者は予約した日時に通知された URL にアクセスし、オペレータと Teams 会議を行う。

図 15 オンラインビデオ相談システムの概要

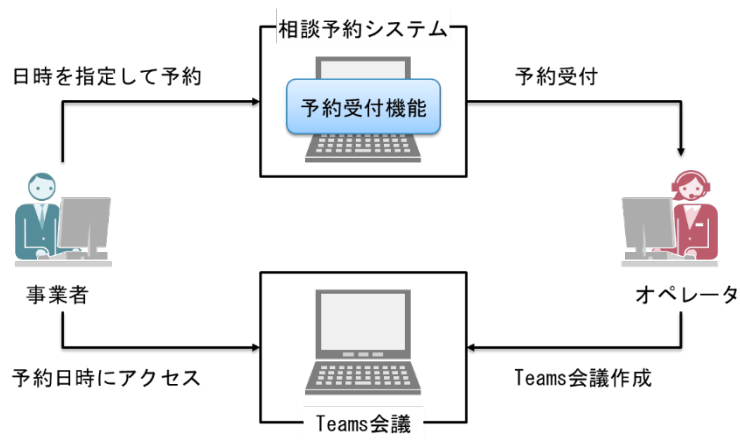


図 16 画面イメージ①(予約画面)

2020年6月

月	火	水	木	金
1日	2日	3日	4日	5日
8日	9日	10日	11日	12日
15日	16日	17日	18日	19日
22日	23日	24日	25日	26日
29日	30日	1日	2日	3日
6日	7日	8日	9日	10日

今日 < >

時間	予約状況
09:30~10:00	0 / 4
10:00~10:30	0 / 4
10:30~11:00	0 / 4
11:00~11:30	0 / 4
11:30~12:00	0 / 4
12:00~12:30	0 / 4
12:30~13:00	0 / 4
13:00~13:30	0 / 4
13:30~14:00	0 / 4
14:00~14:30	0 / 4
14:30~15:00	0 / 4
15:00~15:30	0 / 4
15:30~16:00	0 / 4
16:00~16:30	0 / 4
16:30~17:00	0 / 4
17:00~17:30	0 / 4
17:30~18:00	0 / 4

予約する

図 17 画面イメージ②(仮予約登録画面)

ホーム / オンライン相談予約 / オンライン相談予約 登録

お申し込み内容を表示しています。
事業所番号・事業所名・調査対象サービス名をご確認の上、ご連絡先メールアドレスを入力してください
「予約する」ボタンをクリックすると、ご入力いただいたメールアドレスに仮予約メールをお送りします。
メールの本文内に記載されたURLをクリックすると仮予約確定となります。

ご予約状態	メールアドレス確認
事業所番号	●●●●●●●●●●
事業所名	●●●●●●●●●●
調査対象サービス名	介護老人福祉施設
ご予約日時	2020年06月24日(水曜日) 15:30~16:00
ご連絡先メールアドレス	<input type="text"/>

(2) 試行的運用

構築したオンラインビデオ相談システムを用いて、介護事業経営実態調査の実施者と連携し、調査対象となった事業所に対する回答支援を試行的に実施した。

具体的には、介護事業経営実態調査の調査ホームページにオンラインビデオ相談システムへのリンクを設定することで、調査対象事業所からのアクセスを可能とし、事業者団体等を通じてオンラインビデオ相談の実施について周知した。また、オペレータを配置し、7月15日（水）から約1ヶ月間、調査対象事業所からの相談予約を受付可能とした。

図 18 画面イメージ(介護事業経営実態調査の調査ホームページ)



図 19 周知パンフレット

令和2年度介護事業実態調査（介護事業経営実態調査） オンライン相談のお知らせ

調査票の記入方法が分からないため
未回答となっている施設・事業所向けに、
ビデオ通話によるオンライン相談を実施して
調査票の記入を支援いたします。

※令和2年度老人保健健康増進等事業として実施（実施主体：株式会社三菱総合研究所）

こんなときは、お気軽にご相談ください！

- どのような情報を記入すればよいか分からない
- 記入要領が分かりにくいいため記入できない など

調査票の記入に関するお問い合わせは、引き続き下記のフリーダイヤルでも承っております。また、既にご回答いただいた内容についてのお問合せは、オンライン相談では対応いたしかねますので、お手数でも下記のフリーダイヤルへご連絡ください。

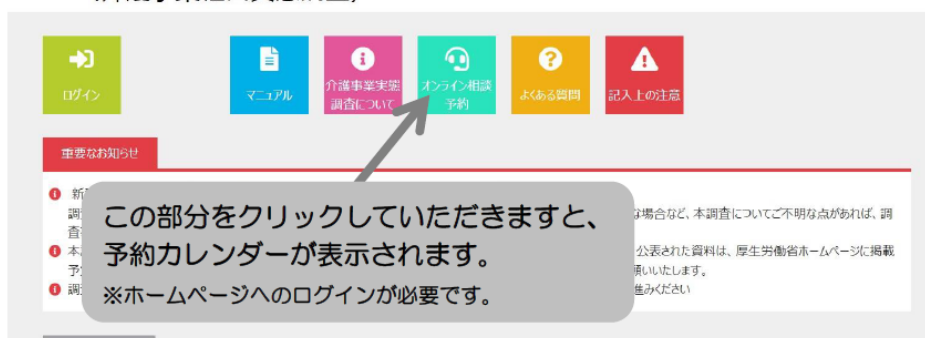
◆調査事務局フリーダイヤル：0120-022-750（平日9：30～18：00）

オンライン相談のお申込方法

- 経営実態調査の専用ホームページにアクセスしていただきますと、次のような画面が表示されます。
- 画面上の「オンライン相談予約」から、ご希望の相談日時を選択してください。

経営実態調査 専用ホームページ <https://r2kaigo.net/keiei/>

令和2年度介護事業実態調査 （介護事業経営実態調査）



※オンライン相談は8月中旬まで実施予定です。

(3) オンラインビデオ相談システムに係る意見収集

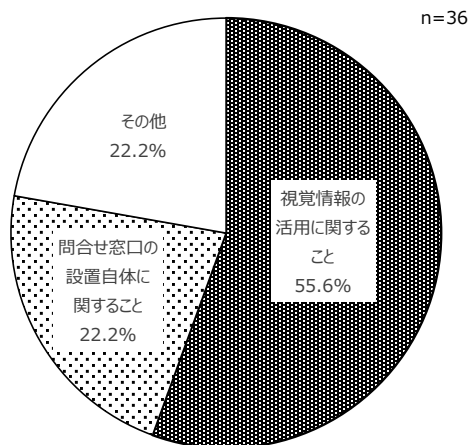
情報通信技術を活用した回答支援の有用性について検討するため、構築したオンラインビデオ相談システムについて、52 法人¹⁰から意見を収集した。

オンラインビデオ相談の有用性については、約 7 割の法人が有用だと評価した。また、有用だと思う理由として、「視覚での情報も入るため分かりやすい」、「資料を共有しながら質問・回答できる」、「対面の方が細かなニュアンスも伝わりやすい」など、視覚情報の活用に関する意見が挙げられた。一方、有用だと思わない理由では、「即時相談できる体制でない」と使いづらい、「日時予約をしてまで回答しようと思わない」、「回答方法が分からない際にすぐに確認できるため、コールセンターの方が使いやすい」など、問合せの即時性に関することが課題として指摘された。

表 11 オンラインビデオ相談の有用性について

	件数	有用だと思う	有用だと思わない	分からない
全体	52 100.0%	36 69.2%	15 28.8%	0 0.0%
社会福祉法人	11 100.0%	7 63.6%	4 36.4%	0 0.0%
医療法人	18 100.0%	13 72.2%	4 22.2%	1 5.6%
営利法人	19 100.0%	14 73.7%	5 26.3%	0 0.0%
その他の法人	4 100.0%	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%

図 20 有用だと思う理由¹¹



¹⁰ 内訳は社会福祉法人が 11 法人、医療法人が 18 法人、営利法人が 19 法人、その他の法人が 4 法人であり、48 法人 (92.3%) は介護事業経営実態 (概況) 調査への回答経験があった。

¹¹ 有用だと思う理由について、具体的な意見 (自由記述) を内容ごとに分類して集計している。

オンラインビデオ相談の効果については、約 6 割の法人がオンラインビデオ相談によって調査票の提出が増えると思わないと評価した。その理由として、事業所の IT 環境・リテラシー等の課題が挙げられたが、調査票の記入負担等については、オンライン相談室のみでは改善しないといった意見もあった。

表 12 オンラインビデオ相談の効果について

	件数	増えると思う	増えると思わない
全体	52 100.0%	20 38.5%	30 57.7%
社会福祉法人	11 100.0%	2 18.2%	9 81.8%
医療法人	18 100.0%	8 44.4%	9 50.0%
営利法人	19 100.0%	9 47.4%	9 47.4%
その他の法人	4 100.0%	1 25.0%	3 75.0%

II. 今後の支援策の検討

本事業では、情報通信技術等を活用した新たな回答支援としてオンラインビデオ相談システムを構築し、試行的な運用を行った。

オンラインビデオ相談には、従来の取り組みにない利点として視覚的な情報の活用があり、有用な回答支援策と考えられるが、今回構築したシステムでは事業所からの相談申込、会議 URL の作成・通知というプロセスが必須であり、電話による問合せと比較すると即時性に課題があるとの意見があった。しかし、情報セキュリティを確保しつつ、事業所側からオンラインビデオ相談を開催する仕組みとしたシステムを構築することも技術的な工夫によって可能であると考えられ、今後、改善の余地は十分にある。

ただし、こうしたオンラインビデオ相談システムを導入しても、介護サービス事業者の IT 環境やリテラシーを懸念する意見もあった。そこで、より簡易な情報通信技術を活用した回答支援として、メールやチャット、ソーシャル・ネットワーキング・サービス (SNS) の利用など、まずは文字情報を活用することも考えられる。資料の画面共有や映像による視覚情報と比較すると情報量は劣るものの、文字や文章でコミュニケーションが取れ、添付によってファイルの共有も可能である。また、即時性も高く、オペレータの対応時間外であっても問合せの受け付けは可能という利点もある。さらに、将来的には、AI の活用により、24 時間対応で問合せに自動回答するチャットボットの導入なども見込まれる。

各ツールの特徴や運用イメージは以下のとおりである。

① メール

問合せ専用メールアドレスを周知することにより、コールセンターと同様、疑問点が生じた際に事業所から問合せを行うことが可能である。また、質問を文章化することで、疑問点が整理され、質問のポイントが明確になるとともに、一連の問合せがメールの送受信記録として残るため、後で問合せ内容を見返したい場合に有用である。

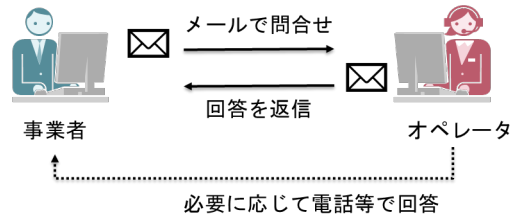
回答するオペレータの観点では、問合せ内容を確認し、難易度に応じて担当者を決めることができるため、オペレータの習熟度に合わせた柔軟な対応が可能となる。さらに、簡単な質問はメールでの問合せが増えると想定されるため、専任のメール対応オペレータを配置することで、オペレータに要するコストは増加するものの、電話オペレータが電話での連絡が必要な問合せに専念でき、より効率的に事務局を運営できると期待される。

一方、課題として、事業者のメール誤送信による情報漏えいのリスクが挙げられる。コールセンターの場合、電話の相手先を確認した上で質問することが可能であるが、メールでは返信を受信するまで相手先が確認できないため、誤ったメールアドレスに事業所が送信してしまうことで問合せ内容が流出する恐れがある。このため、対策として、誤送信を起こしにくいメールアドレスを設定する、事務局の免責事項を明記すること等が重要である。

また、文章でのやり取りでは誤解を招きやすく、質問者の意図に沿った回答が得られないため、再度同様の問合せを行うといった状況が生じることも考えられる。メールでの問合せ

であっても、必要に応じて、電話で回答する等の柔軟な対応が求められる。

図 21 メールを活用した回答支援の運用イメージ

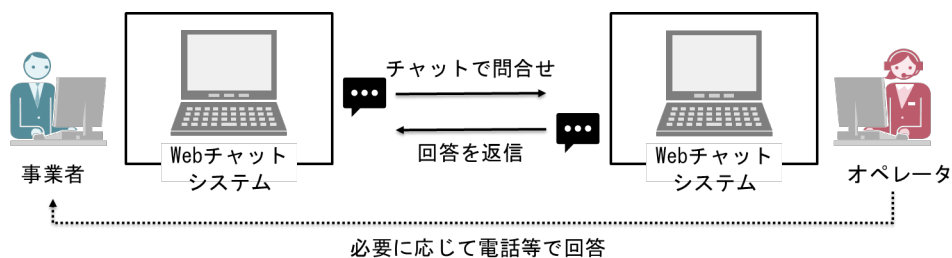


② チャット

セキュリティを担保するため、一般的な個人向けチャットツールではなく、調査専用の Web チャットシステムを独自に構築し、例えば調査専用ホームページと連携させることで、調査対象事業所からのみ、チャットによる問合せが可能な仕組みとする。

チャットによる問合せの利点や課題は上記のメールによる問合せと同様であるが、チャットではより気軽に相談でき、小さな疑問も解消しやすいと考えられるため、回収率の向上に繋がると期待される。ただし、その気軽さから、問合せ件数の大幅な増加も見込まれ、一人のオペレータが同時に複数の問合せに対応可能ではあるものの、ピーク時にはチャットオペレータの体制を強化する必要があると思われる。さらに、システム構築・運用に要するコストも考慮すると、電話によるコールセンターのみの場合と比較して費用面が課題であり、例えば AI によるチャットボットの自動対応等による効率的な仕組みとする必要がある。

図 22 チャットを活用した回答支援の運用イメージ

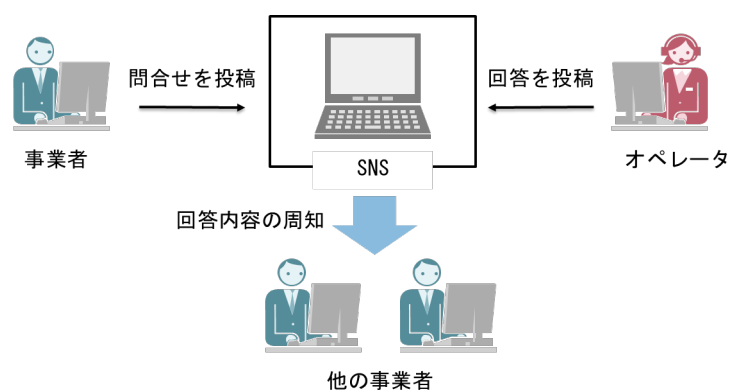


③ ソーシャル・ネットワーキング・サービス (SNS)

SNS 上に調査のアカウントやページを作成することで、SNS への投稿を通じて事業所からの問合せを受け付ける。問合せの内容は基本的に SNS のユーザ内で共有されるため、多くの事業所から問合せを受けると想定される共通事項は、回答を一括して SNS 上で周知することで、記入者の負担軽減や事務局の効率化に繋がる。

一方で、情報管理の観点から、事業所の機密情報も含めた問合せを SNS 上に投稿することは難しいと考えられ、原則として事務局からの情報発信を使用目的とすることや、事業所の投稿内容に関する免責事項等、SNS の運用ポリシーを定める必要がある。

図 23 SNS を活用した回答支援の運用イメージ



以上のように、情報通信技術を活用した回答支援策にはそれぞれ特徴があり、これらを組み合わせることで、より効果的・効率的な回答支援に繋がることが期待される。

令和2年度 厚生労働省
老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
新型コロナウイルス感染症の介護サービス事業所の経営への影響に関する調査研究事業
報 告 書

令和3（2021）年3月発行

発行 株式会社 三菱総合研究所 ヘルスケア&ウェルネス本部

〒100-8141 東京都千代田区永田町 2-10-3

TEL 03（6858）0503 FAX 03（5157）2143

不許複製