資料１

平成２８年５月２５日
厚　生　労　働　省

民間競争入札実施事業
労災ケアサポート事業の実施状況について
（平成２６年度～平成２７年度）

1　事業の概要

(1)　事業の内容

重度被災労働者（労働者災害補償保険法に基づく傷病等級又は障害等級が第１級から第３級までの者）で、在宅介護等を必要とする６５歳未満の者を主たる対象者として、次の２事業を実施する。

①　訪問支援事業

・　居宅に労災ケアサポーター（看護師等）又は医師を訪問させ、在宅介護、看護、健康管理等に関する相談支援を実施
・　労災ケアサポーター研修の実施
・　全国を７ブロック（北海道、東北、関東甲信越、東海・北陸、近畿、中国・四国、九州・沖縄）に分け、ブロック単位で業務委託

②　労災ホームヘルプサービス事業

・　労災ホームヘルパーにより居宅における介護及び家事援助のサービスを提供
・　労災ホームヘルパー養成研修の実施
・　関東甲信越ブロックの受託事業者が全国を対象に実施（その他のブロックは申込みの転送等一部補助的業務を実施）

(2)　事業の実施期間

平成２６年４月１日～平成２９年３月３１日

(3)　受託事業者

一般財団法人労災サポートセンター

(4)　受託事業者決定の経緯

「労災ケアサポート事業民間競争入札実施要項（平成２５年９月）」（以下「入札実施要項」という。）に基づき７ブロックごとに実施した入札において、入札参加者（１者）から提出された企画書について、厚生労働省内に設置した技術審査委員会において審査した結果、７ブロックとも評価基準を満たしていた。また、平成２５年１２月２５日に開札したところ、７ブロックすべての入札価格が予定価格の範囲内であったことから、上記(3)の者を落札者とした。

2　確保されるべき質の達成状況及び評価

(1)　確保すべき水準として設定した項目

①　入札実施要項における要求水準

利用者アンケート調査において、各設問の総回答数に対して有用であった旨の回答数が９０％以上であること。

②　利用者アンケートの結果

入札実施要項のとおり、サービスを受けた者に対してアンケートを実施し、介護、看護、健康管理、精神的ケア等を行う上で有用であったかを問う設問において、当該設問への総回答数に対し、「非常に役立った」「役だった」の回答合計数が占める割合により判定した。その結果、下表のとおり、全7ブロック中、北海道、東北及び九州・沖縄の３ブロックについては平成２６年度、平成２７年度とも当該要求水準を達成している。

関東甲信越、東海・北陸、近畿及び中国・四国の４ブロックについては、平成２６年度において当該要求水準を下回ったが、受託事業者本部において各ブロックに対し、①支援対象者が満足するような介護、看護、健康管理のサービスの更なる徹底を図ること、②労災制度や各種福祉施策の紹介等に関するサービスの提供の充実を図ること、③時間を十分にとり相手の話を聞き、支援対象者の困っていること、相談事を引き出すよう努めることを指示し、併せて、具体的取組として、①中央研修について専門的な講師を招くなど内容の充実を図ったこと、②相談に十分対応できるようマニュアル類の充実を図ったこと、現場で対応が困難な場合、その場でブロックのセンターに連絡の上、速やかに対応ができるバックアップ体制を整えたこと、等を実施し、サービスの質の向上等に取り組んだ結果、平成２７年度はすべてのブロックにおいて要求水準を満たす結果となった。

	北海道	東　北	関東 甲信越	東海・ 北陸	近　畿	中国・ 四国	九州・ 沖縄
26 年度	91.2%	94.1%	88.7%	88.9%	79.7%	82.2%	93.4%
27 年度	96.6%	97.7%	93.3%	96.4%	91.3%	96.4%	99.0%

※関東甲信越ブロックは、労災ホームヘルプサービスの利用者アンケートを含む。

(2)　業務の履行状況について

ア　訪問支援事業

①　訪問支援の実施

下表のとおり、全ブロックにおいて平成２６年度及び平成２７年度ともに、受託事業者が計画した件数を上回る訪問支援を実施した。

	実施基準（年間件数）	受託事業者の実施計画（年間件数）①	平成 26 年度　実績		平成 27 年度　実績	
			年間件数②	達成率②/①	年間件数③	達成率③/①
北海道	400	480	500	104.2%	489	101.9%
東北	1,100	1,320	1,452	110.0%	1,453	110.1%
関東甲信越	2,600	3,120	3,425	109.8%	3,269	104.8%
東海・北陸	1,200	1,440	1,588	110.3%	1,621	112.6%
近畿	2,300	2,760	2,837	102.8%	2,902	105.1%
中国・四国	1,800	2,160	2,279	105.5%	2,223	102.9%
九州・沖縄	1,700	2,040	2,323	113.9%	2,270	111.3%
合　　計	11,100	13,320	14,404	108.1%	14,227	106.8%

②　労災ケアサポーター研修の実施

入札実施要項に示すとおり、受託事業者本部において事業開始時に、すべての労災ケアサポーターを対象とした研修を実施（平成２６年度６０名、平成２７年度５５名受講）するとともに、事業開始後に新規採用した者についても別途、研修を実施した（北海道、関東甲信越ブロック各１名）。

イ　労災ホームヘルプサービス事業

①　労災ホームヘルプサービスの実施

入札実施要項において、１１，３２２時間（平成２４年度における介護券利用時間）を実施の目安として示したところ、下表のとおり、平成２６年度、平成２７年度とも目安の時間数を下回る結果となった。この要因は、利用者が６５歳以上となり対象外になるなどのため、目安とした平成２４年度の５１人から、平成２５年度４８人、平成２６年度４０人、平成２７年度３６名と年々減少してきたことにあり、一人当たりの時間数にしてみると、平成２４年度の２２２時間に対し、平成２６年度２２２時間、平成２７年度２３５時間と妥当な結果である。

	実施の目安（時間数）①	平成 26 年度　実績		平成 27 年度　実績	
		時間数②	達成率②/①	時間数③	達成率③/①
全国計	11,322	8,894	78.6%	8,444	74.6%

②　労災ホームヘルパー養成研修の実施

入札実施要項に示すとおり、平成２６年度、平成２７年度とも年２回（上半期、下半期各１回）開催した。

（開催実績）　平成２６年度　９月　大阪府堺市　（５人修了）
　　　　　　　　　　　　　１１月　熊本県宇土市（１６人修了）
　　　　　　　平成２７年度　９月　愛知県瀬戸市（３人修了）
　　　　　　　　　　　　　１１月　広島県呉市　（５人修了）

ウ　その他本事業を行うに当たり必要となる業務

①　苦情等への対応

受託事業者本部において、事務局長を苦情解決責任者とし、外部専門家が参画した「苦情解決委員会」を設置することにより、利用者からの苦情等（意見、異議を含む。）に対応する体制をとった。

②　個人情報の保護

受託事業者の本部において「個人情報保護規程」を作成し、事務局長を統括責任者とすることにより、各ブロックにおける個人情報の漏洩、滅失又はき損の防止等に努めた。

③　関係機関等の連携及び協力体制の確立

事業受託事業者の本部において、事業周知用のパンフレットを作成し、都道府県労働局や労災病院等への配布により周知を図った。また、各ブロック内の労災特別介護施設と定期的に連絡会議を開催し連携強化を図り、訪問支援で把握した在宅介護が困難な者について同施設へ情報提供を行った。

3　受託事業者からの改善提案による改善実施事項

(1)　各ブロックにおいては、労災ケアサポーターが訪問支援時に対応できなかった労災保険に関する専門的事項や法律問題など個別事例の指導、援助をはじめ、重度被災労働者及びその家族から寄せられる様々な電話相談に対し、事業管理責任者等が適切な助言、指導を行うことにより、これらの者が抱える問題の解決を図った。

(2)　上記２(2)ア②の事業開始時及び新規採用時の研修とは別に、全国の労災ケアサポーターを対象に、①重度被災労働者の傷病・障害に関する専門的な最新の医学的知識、②看護、介護及び介護機器に関する新たな知識、③在宅介護・看護に必要な諸制度の知識を付与するための中央研修を実施した。

(3)　入札実施要項に示された労災特別介護施設（以下「ケアプラザ」という。）の入居促進への協力について、その連携を強化するため、次の取組を実施した。

①　本部に全ブロックの所長を招集し、各ブロックの取組状況を共有することで、入居促進に関するノウハウの向上を図った。

②　各ブロックにおいては、労災ケアサポーターが、ケアプラザに関する理解を深めることで、在宅介護者の施設への入居ニーズを適切に把握し紹介につなげるため、ブロック内のケアプラザにおいて研修を実施した。

4　実施経費の状況及び評価

市場化テスト導入前（平成２５年度）と導入後（平成２６年度から平成２８年度までの平均）を比較して、東北ブロックが若干の増額となったものの、７ブロックの合計では△

１４．０％の削減効果があった（下表１）。また、訪問支援の１件当たりの単価で比較すると、各ブロックともに前年度を下回る結果となっている（下表２）。

（表１）委託費契約額（税抜き）　（単位：円）

市場化テスト	導入前	導入後		前後比較	節減率
	平成２５年度①	平成２６～２８年度		②－①	（②－①）／①
		契約額	単年度換算②		
北海道	32,380,595	82,217,994	27,405,998	△ 4,974,597	△ 15.4%
東北	39,691,667	120,407,829	40,135,943	444,276	1.1%
関東甲信越	157,212,091	380,501,535	126,833,845	△ 30,378,246	△ 19.3%
東海・北陸	55,816,391	140,450,763	46,816,921	△ 8,999,470	△ 16.1%
近畿	72,220,545	204,159,261	68,053,087	△ 4,167,458	△ 5.8%
中国・四国	70,160,035	176,382,459	58,794,153	△ 11,365,882	△ 16.2%
九州・沖縄	70,465,038	180,357,249	60,119,083	△ 10,345,955	△ 14.7%
７ブロック計	497,946,362	1,284,477,090	428,159,030	△ 69,787,332	△ 14.0%

（表２）訪問支援１件当たり実績単価（税抜き）　（単位：円）

	25年度		26年度		1件当たりの増減	節減率
	訪問支援件数	1件当たり	訪問支援件数	1件当たり		
北海道	470	53,845	500	50,937	△ 2,908	△ 5.4%
東北	1,290	27,360	1,452	23,242	△ 4,119	△ 15.1%
関東甲信越	2,860	34,231	3,425	28,164	△ 6,067	△ 17.7%
東海・北陸	1,425	29,659	1,588	27,052	△ 2,607	△ 8.8%
近畿	2,616	20,564	2,837	19,120	△ 1,444	△ 7.0%
中国・四国	2,230	23,643	2,279	22,677	△ 965	△ 4.1%
九州・沖縄	2,385	22,888	2,323	22,678	△ 211	△ 0.9%
7ブロック計	13,276	27,258	14,404	24,802	△ 2,456	△ 9.0%

※単価は各ブロックの精算確定額を訪問支援件数で除して算出。ただし、関東甲信越ブロックの精算確定額は、労災ホームヘルプサービス事業の経費を含むため当該事業に係る介護券経費のみ除外。

なお、２７年度については、精算報告を確認中であり、確定額が定まっていないことから２６年度までを記載している。

5　評価のまとめ

(1)　サービスの質について

上記２のとおり、全７ブロック中、北海道、東北、九州・沖縄の３ブロックについては、本事業の実施に当たり確保されるべきサービスの質として設定された要求水準は達成しており、業務の履行状況についても入札実施要項に示す実施基準を満たしている。

関東甲信越、東海・北陸、近畿、中国・四国の４ブロックについては、当該要求水準について平成２６年度は達成されなかったものの、平成２７年度には受託事業者がサービスの質の向上等に取り組んだ結果、全ブロックにおいて要求水準に達する状況となった。

また、業務の履行状況については、いずれのブロックも入札実施要項に示す実施基準を満たしており、上記３のような受託事業者からの改善提案による改善実施や創意工夫もなされている。

したがって、本事業の確保されるべきサービスの質については、平成２７年度末時点において、全体として維持されているものと認められる。

(2)　実施経費の削減について

上記４のとおり、市場化テスト導入前に比べ実施経費は削減された。

(3)　その他

平成２７年度末時点において、委託者による受託事業者への業務改善指示及び受託事業者の法令違反行為の事実はない。

6　外部有識者の意見

上記５のとおり評価を受けるとともに、今後の事業の運営について要旨、次のような意見があった。

・　訪問支援の実施回数については、国が示す実施件数よりも多く実施することを良い評価とするのか、その場合、今後の調達において基準件数を増やしていくのか等、国としての考え方を整理すべき
・　訪問支援について、支援対象者が広範囲に点在している状況から、これ以上の大幅な効率化を求めることには限界がある
・　参入しようとする事業者が確実に収益を見込めるよう、事業費や一般管理費の科目の明示、事業内容や実績の情報開示、一般管理費の率等について検討すべき
・　業務の要件緩和を図るため、労災ホームヘルパー研修について、開催回数や研修時間等の見直しを検討すべき
・　事業者の交替により介護サービスの低下を招かないような引継ぎの工夫を盛り込むべき

7　今後の事業について

(1)　今後の競争性確保のための検討

本事業は、市場化テストの対象となる前の平成２３年度の契約から、競争性を高めるために、分割調達の実施や複数年契約の導入等様々な入札要件緩和を実施しているが、平成２６年度～平成２８年度の契約においても、受託事業者以外の応札者はなく一者応札となったところである。

一者応札となった原因について、過去に入札説明会へ参加した事業者に対してヒアリング調査を行ったところ、①事業費（直接経費）と一般管理費（間接経費）の具体的内容の提示がないため利益率の見込みがつかない、②収益を確保するためには一般管理費の比率は１５％程度必要、③業務内容及び事業実績の情報が不足しているため、正確な業務量が把握できず収益の判断がつかない、との意見があった。

これら事業者の意見及び上記６の外部有識者の意見を踏まえ、①事業費及び一般管理費の科目の明示、②一般管理費率の妥当性、③業務内容及び事業実績に関する情報提示の拡充、等について検討する。

(2)　今後の本事業のあり方について

平成２７年度末時点における実施状況は良好と評価できるが、競争性の確保については、上記(1)のとおり改善の余地があることから、次期（平成２９年度以降）の事業実施においても、引き続き市場化テストによる民間競争入札を実施することとしたい。