

令和 6 年度

老人保健健康増進等事業 課題番号 29

認定調査員人材の紹介に関する調査研究・実証事業

事業報告書

令和 7 年 3 月

PwC コンサルティング合同会社



## 概要

---

### 【事業の目的】

(事業の背景)

- 要介護認定事務については、認定の公平性、中立性を担保しつつ、申請から認定まで原則として30日以内（介護保険法第27条11項）という原則の下、各自治体において事務の効率化、適正化に取り組んでいる。
- 一方で、要介護認定者数は年々増加しており、第1号被保険者の要介護認定者数は令和7年度には745万人に達する見込みとされている。（厚生労働省公表「第8期介護保険事業計画期間における介護保険の第1号保険料及びサービス見込み量等について」より）
- 厚生労働省ではこれまで、介護認定審査会の簡素化等により、適正かつ迅速な認定の推進と自治体の事務負担軽減に取り組んできたところではあるが、地方分権改革でも度々地方からの要望・提案が出される等、認定事務の効率化と負担軽減はなおも自治体における大きな課題として認識されている状況にある。
- こうした状況を踏まえ、令和2年度には、要介護認定を行う調査員の要件に「介護に係る実務経験が5年以上である者」等を追加する対応も行われているが、令和5年度の地方分権改革の地方からの提案において、居宅介護支援事業者の認定調査員が対応できる認定調査の範囲の拡大といった要望も出されており、認定調査員の確保と質の向上は、継続して取り組むべき課題となっている。

(事業の目的)

上記の背景を踏まえ、自治体における認定調査員人材の確保に係る実態を把握するとともに、人材確保のための取組を試行的に実施・検証し、全国的な認定調査員の確保策を検討することを目的とした。

### 【調査方法】

調査方法は下記1～3のとおり。なお、事業実施に当たっては事業検討委員会を設置し、調査設計や結果の分析について議論いただいた。

1. アンケート調査
2. 認定調査員人材の確保の仕組みに係るモデル事業
3. ヒアリング調査

### 【調査結果】

- ① 仮説の検証結果

仮説 1: 各自治体における認定調査の実施状況（新規・更新・変更の件数等）や実施体制（職員数や委託の有無、研修の実施等）により、人材不足に対する受け止めが異なり、必要な確保策も異なるのではないか。

認定調査件数の多寡と認定調査員の不足感は連関しないことがわかった。

認定調査件数が少なくとも、委託先が確保できない自治体では自前で調査員を確保する必要があり、認定調査員の不足感があることが示唆された。

仮説 2. 需要側（自治体）／供給側（認定調査員）それぞれにおいて、人材確保（新規獲得、人材定着）に繋がりにくい要因があるのではないか。

- 採用側の課題として、認定調査件数の波により柔軟な人員確保が難しい実態があり、また、認定調査員に求めるスキルや知識には自治体ごとに差異があることが明らかになつた。
- 供給側（認定調査員、求職者）については、介護福祉士や介護支援専門員等は他の事業等での需要が高く、認定調査員への応募動機が薄い可能性が示唆された。

仮説 3. 認定調査員の確保に当たっては、他の介護人材等における人材確保策が、参考になるのではないか。

- 有資格者が認定調査員に応募する理由としては、働きやすさや業務量の調整のしやすさがあり、他の介護人材の確保策が参考にできるものではない可能性が示唆された。

## ② 今後の認定調査員確保方策

### ・ 求人条件と求職者ニーズのギャップ解消

- アンケート調査の回答では、調査件数に関わらず多くの自治体が人材不足を感じており、調査員への応募も少ないことが示唆された。
- 有資格者は常勤での勤務を希望する人が多く、非常勤中心の認定調査員とはミスマッチがある。
- こうしたギャップを踏まえ、採用条件やターゲット層の見直しが求められる。例えば、一度他の事業等を離職した有資格者や業務負担の少ない仕事を希望する層を対象に、働きやすさを訴求することが有効である。
- また、初任者研修修了者や未経験者の採用も視野に入れ、研修や支援体制の充実、相談がしやすい環境整備等に取り組むことが重要である。

### ・ 認定調査員に必要な能力の明確化

- ヒアリング調査を通じて、有資格者を採用条件とする自治体では、資格を必要とする理由や求める能力に一定の共通項があり、次の 3 点に整理できる。

- ①高齢者とのコミュニケーション能力
- ②保健・福祉・医療の基礎理解
- ③特記事項のまとめ方といった表現・記述力
- これらの能力について、どの程度まで求めるかを明確にすることが、採用ターゲット層の設定や教育体制の設計において重要である。
- 特に、②の保健・福祉・医療の理解については、自治体間で重視の度合いに差があり、有資格者を採用条件とする自治体では、高齢者の状態象を医療的視点からも捉える力や制度・サービスに関する知識の担保として資格を重視する傾向がみられた。

- ・ **認定調査件数の波を踏まえた認定調査体制の確保**

- 調査件数には年単位や時期による波があり、長期的な人員配置が難しい自治体もある。
- 対応策として、広域連合や指定市町村事務受託法人の活用による、広域的な認定調査の平準化や、スケールメリットを活かした効率的な体制作りが有効との意見があった。
- 認定調査員の採用、確保という直接的な対策と並行して、こうした認定調査件数の波への対応策を検討することも認定調査員の不足感の緩和につながることが示唆された。

## 目次

---

1. 事業の内容と概要 .....	1
(1) 背景と目的 .....	1
(2) 実施方法 .....	2
(3) 本調査の考え方 .....	5
2. 調査結果 .....	7
(1) アンケート調査の結果 .....	7
(2) モデル事業の実施結果 .....	27
(3) ヒアリング調査の結果 .....	30
3. 考察 .....	36
(1) 仮説の検証結果 .....	36
(2) 今後の認定調査員人材の確保方策 .....	37
参考資料 .....	41
付録1 アンケート調査票 .....	41

# 1. 事業の内容と概要

## (1) 背景と目的

### ① 背景と課題

- ・要介護認定事務については、認定の公平性、中立性を担保しつつ、申請から認定まで原則として30日以内（介護保険法第27条11項）という原則の下、各自治体において事務の効率化、適正化に取り組んでいる。
- ・一方で、要介護認定者数は年々増加しており、第1号被保険者の要介護認定者数は令和7年度には745万人に達する見込みとされている。（厚生労働省公表「第8期介護保険事業計画期間における介護保険の第1号保険料及びサービス見込み量等について」より）
- ・厚生労働省ではこれまで、認定審査会の簡素化等により、適正かつ迅速な認定の推進と自治体及び介護認定審査会の事務負担軽減に取り組んできたところではあるが、地方分権改革でも度々地方からの要望・提案が出される等、認定事務の効率化と負担軽減はなおも自治体における大きな課題として認識されている状況にある。
- ・こうした状況を踏まえ、令和2年度には、指定市町村事務受託法人における認定調査員の要件に「介護に係る実務経験が5年以上である者」等を追加する対応も行われているが、令和5年度の地方分権改革の地方からの提案において、居宅介護支援事業者の認定調査員が対応できる認定調査の範囲の拡大といった要望も出されており、認定調査員の確保と質の向上は、継続して取り組むべき課題となっている。

#### 【認定調査員の確保に当たっての課題】

- 適切な報酬単価、柔軟な雇用形態、キャリアプラン等の処遇の確保
- 地域の有資格者の求職状況を把握し、自治体の求人を紹介する等の人材マッチングの仕組みの構築

### ② 目的

- ・上記の背景と課題を踏まえ、認定調査員人材の確保状況の実態を把握するとともに、認定調査員人材を自治体がより確保しやすくするための取組に関する調査研究及び実証を行い、認定調査員人材の具体的な確保策を検討することを目的とした。

## (2) 実施方法

本事業で実施した調査研究内容は以下のとおり。

### ① アンケート調査

設定した課題（仮説）に基づき、各自治体における認定調査の実施状況及び実施体制、認定調査員の確保状況等に係る実態を把握する目的で、アンケート調査を実施した。

#### (ア) 対象

全国の自治体

#### (イ) 調査客体数

悉皆（都道府県 47 カ所、市区町村 1,741 カ所）

#### (ウ) 方法

電子ファイル（Microsoft Excel 等）形式の調査票の送付・回収

#### (エ) 目的

各自治体における認定調査の実施状況及び実施体制、認定調査員の確保状況の把握を目的に調査を行った。

具体的な調査項目は、厚生労働省及び委員と協議のうえ決定した。（詳細は付録 アンケート調査票を参照）

### ② 認定調査員人材の確保の仕組みに係るモデル事業

公的な職業紹介機関を通じた人材確保のための取組を試行的に実施・検証するとともに、求人における各自治体の工夫や課題、求職者の就労ニーズ等について把握することを目的にモデル事業を実施した。

#### (ア) 概要

都道府県福祉人材センターによる職業紹介を活用し、認定調査員の確保の取組を実際に行うモデル事業を、認定調査を実施する保険者及び都道府県福祉人材センターの協力の下で実施した。

#### (イ) 実施方法

- ① 地域性や自治体規模、事業所数や利用者数を考慮し候補地域を選定。
- ② 都道府県福祉人材センターに参画協力を依頼。
- ③ 都道府県福祉人材センターから地域の有資格者の概況、動向、就労ニーズの情報を得た。
- ④ 保険者にて過去に実施した求人情報の提供をいただき課題感等をヒアリングした。
- ⑤ その後、今後の求人の参考として、求人情報に関するフィードバックを実施した。

### ③ ヒアリング調査

アンケート調査の結果等を踏まえ、各自治体における認定調査員の確保状況、人材不足に対する

る懸念や取り組み事例を深堀調査した。

**(ア) 対象**

市区町村、広域連合、一部事務組合等

**(イ) 調査客体数**

8自治体

※アンケート調査の結果や委員の推薦により選定した

**(ウ) 方法**

オンラインによる聞き取り（事前に質問項目を共有して半構造化インタビュー形式にて実施）

**(エ) 目的**

各自治体における認定調査員の確保状況、認定調査員の確保・定着に資する取組状況について調査を行った。

具体的な調査項目は、厚生労働省及び委員と協議のうえ決定した。

**④ 検討委員会の実施**

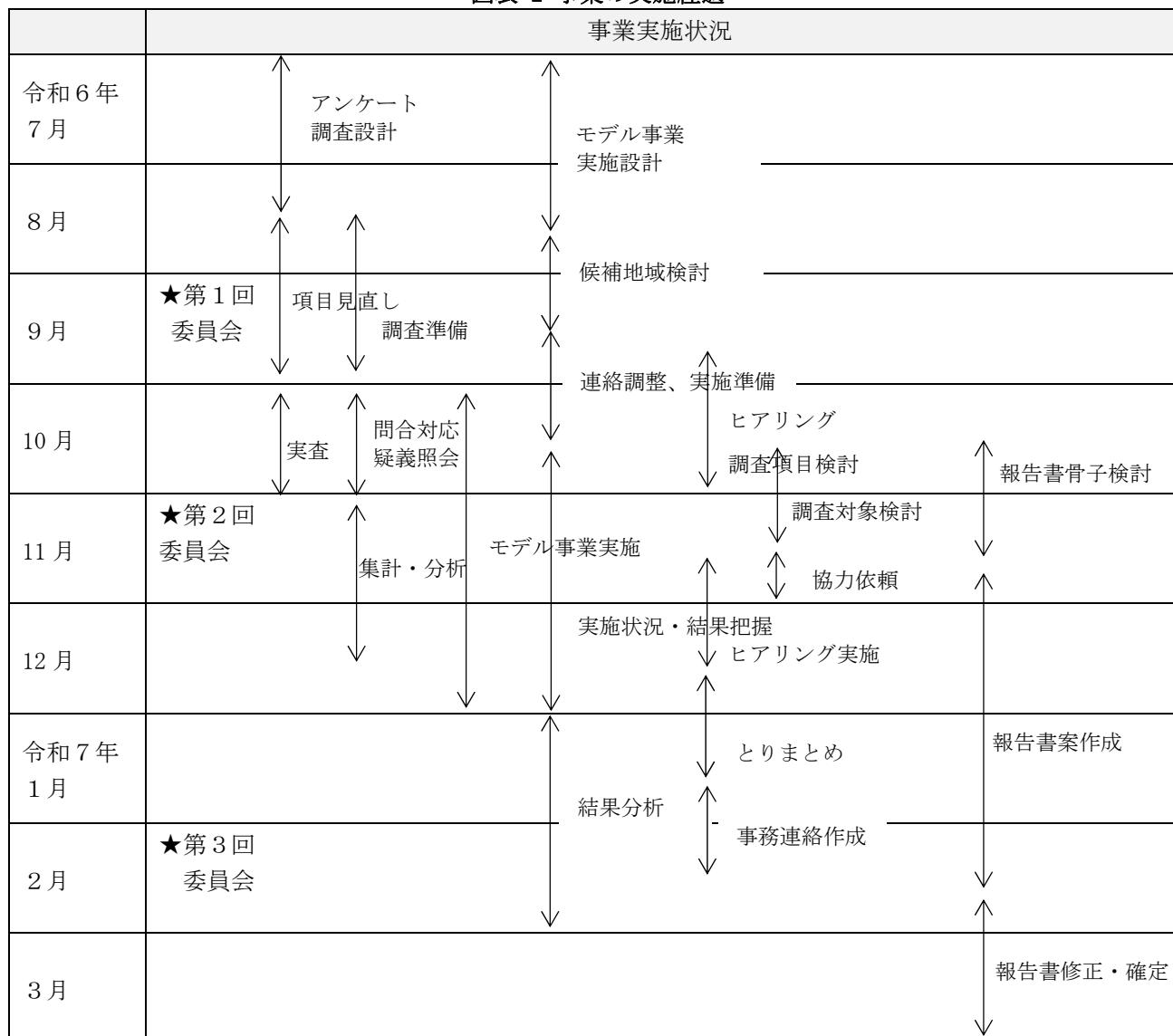
検討委員会（委員：図表1）を計3回開催し、各調査の設計やモデル事業の実施方針、成果物のとりまとめ方針等について議論をした。

**図表1 委員名簿**

氏名	所属
鏡 諭	法政大学大学院公共政策研究科 兼任講師
垣内 達也	一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事
菊池 一	松戸市福祉長寿部高齢者支援課 課長補佐
服部 真治	一般財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会 医療経済研究機構 政策推進部 研究事業担当部長／研究部 主席研究員
早川 仁	流山市社会福祉協議会 事務局長
森 久紀	公益社団法人 日本介護福祉士会 副会長

（五十音順、敬称略）

図表 2 事業の実施経過



事業計画は上記の通り実施した。

### (3) 本調査の考え方

認定調査員の人材確保に際しての課題を仮説的に設定し、アンケート調査、ヒアリング調査及びモデル事業を通じて実態を把握、検証した。本調査において想定している認定調査員の人材確保に関する課題は①自治体と②認定調査員側の需要と供給側に分け、新規応募、人材定着の2つの観点から整理した。

#### ① 自治体側に想定される課題

- 新規採用の課題
  - 増員のための人事費が確保できない
  - 募集しても応募がない（候補者に届いていない/候補者に届いた結果、応募に至っていない）
  - 応募はあるが条件に合う適正な人材がない
  - 他産業・業界に比べ、労働条件（働き方、報酬、福利厚生等）が劣る
- 人材定着の課題
  - 日頃の対調査員 or 調査員相互間のコミュニケーション（早めの気づきと対策）が不十分
  - 賃金の引き上げができない/不十分
  - 職務内容の説明、研修が不十分
  - 労務環境改善や業務効率化の取組が不十分
  - 組織運営上の支障が生じた（定員や人事異動等）

#### ② 認定調査員側に想定される課題

- 応募時の課題
  - 認定調査員そのものを知っていない
  - 認定調査員の役割等は知っているが、魅力を感じていない
  - 認定調査員の役割等は知っているが、どのようにすれば認定調査員になれるかを知らない
  - 認定調査員の役割やなり方等を知っているが、その機会がない（行動に移せていない）
- 人材定着の課題
  - 日頃の対調査員又は調査員相互間のコミュニケーション（早めの気づきと対策）が不十分
  - 賃金の引き上げができない/不十分
  - 職務内容の説明、研修が不十分
  - 労務環境改善や業務効率化の取組が不十分
  - 組織運営上の支障が生じた（定員や人事異動等）
  -

#### ③ 仮説と検証方法

これら認定調査員の人材確保に際しての課題を踏まえ、人材確保のための方策を検討するための仮説とその検証方法を以下のように設定した。

仮説 1. 各自治体における認定調査の実施状況（新規・更新・変更の件数等）や実施体制（職員数や委託の有無、研修の実施等）により、人材不足に対する受け止めが異なり、必要な確保策も異なるのではないか。

▶アンケート調査の調査項目においてクロス集計で実態を把握し、ヒアリング調査にて詳細を把握した。

仮説 2. 需要側（自治体）／供給側（認定調査員）それぞれにおいて、人材確保（新規獲得、人材定着）に繋がりにくい要因があるのではないか。

▶アンケート調査項目を分析しつつ、供給側の事情等については、モデル事業での都道府県人材センターへの聞き取り等で把握した。

仮説 3. 認定調査員の確保に当たっては、他の介護人材等における人材確保策が、参考になるのではないか。

▶類似の調査研究も参考にしつつ、アンケート調査及びヒアリング調査の結果を踏まえて検証した。

## 2. 調査結果

本章では、アンケート調査、モデル事業の実施結果、ヒアリング調査の結果を記載する。

### (1) アンケート調査の結果

#### ① 調査方法

本調査の実施方法は以下のとおり。

図表 3 調査方法の概略

調査対象	・ 全国の自治体（都道府県 47、市区町村 1,741）+ 広域連合、一部事務組合
調査方法	・ 電子ファイル（Microsoft Excel 等）形式の調査票のメール送付、返送回答 ※都道府県宛に依頼状を送付し、管内市区町村等に展開いただいた。
調査期間	・ 2024/11/12～2024/12/31

#### ② 調査項目

アンケート調査項目は以下の通りである。

図表 4 アンケート調査項目

基本情報	・ 都道府県名 ・ 市区町村名 ・ 自治体コード ・ 担当者連絡先
認定調査の実施状況	・ 調査員の類型ごとの調査件数（令和3年度～令和5年度） ・ 施設入所者の要介護認定の更新に係る認定調査の実施方針 ・ 認定調査1回当たりの平均的な所要時間 ・ 認定調査の完了までに要する期間
認定調査の実施体制	・ 他自治体への認定調査の委任等の状況 ・ 認定調査に当たる職員の数（常勤/非常勤別、所持している資格別） ・ 認定調査員に求める要件（資格） ・ 認定調査員に求める要件（資格）について、認定調査員をその資格で実施することとしている理由 ・ 令和5年度中において認定調査を委託した指定市町村事務受託法人の数 ・ 令和5年度中において認定調査を委託した指定居宅介護支援事業者等の数
認定調査員の確保状況	・ 認定調査員の充足／不足感 ・ 雇用する認定調査員の増員に係る意向 ・ 「認定調査員を増やしたいが、困難」を選択した場合、その理由 ・ 指定市町村事務受託法人及び指定居宅介護支援事業者等への認定調査の委託に係る意向 ・ 「委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難」を選択した場合、その理由 ・ 指定市町村事務受託法人との委託契約に係る契約形態 ・ 指定市町村事務受託法人との契約料金 ・ 令和5年度中において新規で認定調査委員を募集した数と実際に採用した数

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規募集の数と採用数に乖離がある場合、その理由</li> <li>・認定調査員の新規採用に際しての募集方法</li> <li>・無料職業紹介を利用しない場合、その理由</li> <li>・令和5年度中に認定調査員を離職した者の数</li> <li>・離職者の主な離職理由</li> <li>・令和5年度以前に認定調査を委託した実績の無い指定市町村事務受託法人に対し、令和6年度（9月まで）に新規で委託した数</li> <li>・令和5年度以前に認定調査を委託した実績の無い居宅介護支援事業所等に対し、令和6年度（9月まで）に新規で委託した数</li> </ul>
人材確保に向けた取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認定調査員の確保に係る取組</li> <li>・認定調査員の定着に向けた取組</li> <li>・「認定調査事務におけるICT等の活用」を選択した場合、具体的な取組内容</li> <li>・認定調査員の人材確保に向けた事務の改善案や方策</li> </ul>

### ③ 集計結果

#### i) 令和3年度から令和5年度における認定調査件数

令和3年度から5年度においては、認定調査件数は増加の傾向にあった。最も多かった令和5年度は合計で約28万件となり、うち約15万件が更新申請となった。

図表5 令和3年度～令和5年度における調査件数（単位：件）

年度	申請区分	市町村			指定市町村事務居宅法人				「指定居宅介護支援事業者等及び「介護支援専門員」	年度計
		介護支援専門員	介護支援専門員以外の有資格者※4	左記以外の職員	介護支援専門員	市町村職員	看護師、介護福祉士等※3	資格等が不明な者		
令和3年度	①新規申請の認定調査	276,190	225,411	151,143	155,538	3,121	3,975	18,059		833,437
	年度計に占める割合	33.1%	27.0%	18.1%	18.7%	0.4%	0.5%	2.2%		100.0%
	②区分変更申請の認定調査	100,658	108,310	56,756	42,048	629	2,224	7,499	60,366	378,490
	年度計に占める割合	26.6%	28.6%	15.0%	11.1%	0.2%	0.6%	2.0%	15.9%	100.0%
	③更新申請の認定調査	195,089	263,630	109,514	102,678	3,243	7,313	18,523	498,227	1,198,217
	年度計に占める割合	16.3%	22.0%	9.1%	8.6%	0.3%	0.6%	1.5%	41.6%	100.0%
令和4年度	①新規申請の認定調査	291,532	245,793	158,332	166,561	2,885	5,830	20,859		891,792
	年度計に占める割合	32.7%	27.6%	17.8%	18.7%	0.3%	0.7%	2.3%		100.0%
	②区分変更申請の認定調査	101,842	111,935	58,286	42,362	597	3,028	7,584	66,365	391,999
	年度計に占める割合	26.0%	28.6%	14.9%	10.8%	0.2%	0.8%	1.9%	16.9%	100.0%
	③更新申請の認定調査	217,475	280,073	120,205	112,522	2,434	11,804	18,476	604,970	1,367,959
	年度計に占める割合	15.9%	20.5%	8.8%	8.2%	0.2%	0.9%	1.4%	44.2%	100.0%
令和5年度	①新規申請の認定調査	287,863	258,296	164,870	183,151	2,739	6,999	16,436		920,354
	年度計に占める割合	31.3%	28.1%	17.9%	19.9%	0.3%	0.8%	1.8%		100.0%
	②区分変更申請の認定調査	103,422	118,611	61,104	46,814	503	3,708	8,177	68,484	410,823
	年度計に占める割合	25.2%	28.9%	14.9%	11.4%	0.1%	0.9%	2.0%	16.7%	100.0%
	③更新申請の認定調査	219,551	314,378	122,021	136,143	2,726	14,495	19,081	643,847	1,472,242
	年度計に占める割合	14.9%	21.4%	8.3%	9.2%	0.2%	1.0%	1.3%	43.7%	100.0%

#### ii) 認定調査1回当たりの平均的な所要時間

いずれの申請区分でも、1回当たりの調査の所要時間は30分以上1時間未満が最も多かった。

新規申請と区分変更申請ではそれぞれ約35%、約37%であったが、更新申請では約42%とやや割合が高い。

実施場所ごとに1回当たりの調査の所要時間を比較した場合も、30分以上1時間未満が最も多かったが、自宅での調査の場合は約36%に対し施設での調査の場合は約43%と、短い時間の割合がやや高い。

図表 6 認定調査 1 回当たりの平均的な所要時間(単位:自治体数)

申請区分	所要時間	集計	全回答に占める割合
新規申請	1. 30 分未満	3	0. 4%
	2. 30 分以上 1 時間未満	236	35. 2%
	3. 1 時間以上 2 時間未満	167	24. 9%
	4. 2 時間以上 3 時間未満	158	23. 5%
	5. 3 時間以上 6 時間未満	96	14. 3%
	6. 6 時間以上	9	1. 3%
	7. 未回答	2	0. 3%
	計	671	100. 0%
区分変更申請	1. 30 分未満	6	0. 9%
	2. 30 分以上 1 時間未満	248	37. 0%
	3. 1 時間以上 2 時間未満	156	23. 2%
	4. 2 時間以上 3 時間未満	156	23. 2%
	5. 3 時間以上 6 時間未満	94	14. 0%
	6. 6 時間以上	9	1. 3%
	7. 未回答	2	0. 3%
	計	671	100. 0%
更新申請	1. 30 分未満	14	2. 1%
	2. 30 分以上 1 時間未満	285	42. 5%
	3. 1 時間以上 2 時間未満	141	21. 0%
	4. 2 時間以上 3 時間未満	147	21. 9%
	5. 3 時間以上 6 時間未満	76	11. 3%
	6. 6 時間以上	6	0. 9%
	7. 未回答	2	0. 3%
	計	671	100. 0%

調査場所	所要時間	集計	全回答に占める割合
在宅者の申請	1. 30 分未満	5	0. 7%
	2. 30 分以上 1 時間未満	239	35. 6%
	3. 1 時間以上 2 時間未満	165	24. 6%
	4. 2 時間以上 3 時間未満	154	23. 0%
	5. 3 時間以上 6 時間未満	98	14. 6%
	6. 6 時間以上	8	1. 2%
	7. 未回答	2	0. 3%
	計	671	100. 0%

施設入所の申請者	1. 30分未満	29	4.3%
	2. 30分以上 1時間未満	290	43.2%
	3. 1時間以上 2時間未満	137	20.4%
	4. 2時間以上 3時間未満	139	20.7%
	5. 3時間以上 6時間未満	67	10.0%
	6. 6時間以上	6	0.9%
	7. 未回答	3	0.4%
	計	671	100.0%

### iii)認定調査の完了までに要する期間

調査が完了するまでに要する期間について、自治体直接実施の場合・委託で実施の場合とともに11日以上が最も多く、自治体直接実施の場合が約29%、委託での調査の場合は約62%となっている。自治体直接実施の場合では次に7日～8日が約22%と続くが、委託では、9～10日が約11%で続く。

図表7 認定調査の完了までに要する期間(単位:自治体数)

実施主体	所要時間	集計	全回答に占める割合
自治体が直接実施	1. 2日以内	73	10.9%
	2. 3～4日	91	13.6%
	3. 5～6日	88	13.1%
	4. 7～8日	144	21.5%
	5. 9～10日	76	11.3%
	6. 11日以上	191	28.5%
	7. 未回答	8	1.2%
	計	671	100.0%
委託にて実施	1. 2日以内	5	0.7%
	2. 3～4日	25	3.7%
	3. 5～6日	36	5.4%
	4. 7～8日	68	10.1%
	5. 9～10日	72	10.7%
	6. 11日以上	414	61.7%
	7. 未回答	51	7.6%
	計	671	100.0%

#### iv)認定調査事務の他自治体への委託状況

認定調査事務の他自治体への委託状況については、自市町村で実施している自治体が約 93%で最も多いが、広域連合や一部事務組合での共同処理も約 6%あった。

図表 8 認定調査事務の広域連合・一部事務組合等への委託等の有無(単位:自治体数)

	集計	全回答に占める割合
1. 自市町村で実施している（指定市町村事務受託法人や居宅介護支援事業所への委託含む）	625	93. 1%
2. 広域連合や一部事務組合で共同処理している	41	6. 1%
3. 都道府県に委託	0	0. 0%
4. 未回答	5	0. 7%
計	671	100. 0%

#### v)認定調査に当たる職員の数と資格

認定調査員の数については、常勤職員より非常勤職員の方が多い結果となった。常勤で最も多い資格は介護支援専門員で約 29%、次に保健師約 14%、介護福祉士約 14%となる。特に資格がない認定調査員も約 22%となった。非常勤で最も多い資格も常勤同様、介護支援専門員で約 38%、次に介護福祉士約 20%、看護師・准看護師約 20%となった。

図表 9 認定調査に当たる職員の数と資格(単位:人)

	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士
常勤	1	0	2	451	1	302	922	12
計に占める割合	0. 0%	0. 0%	0. 1%	14. 3%	0. 0%	9. 6%	29. 2%	0. 4%
非常勤	0	0	1	91	4	692	1, 299	13
計に占める割合	0. 0%	0. 0%	0. 0%	2. 7%	0. 1%	20. 4%	38. 2%	0. 4%
	作業療法士	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	その他	特になし	計
常勤	8	175	429	0	1	161	696	3161
計に占める割合	0. 3%	5. 5%	13. 6%	0. 0%	0. 0%	5. 1%	22. 0%	100. 0%
非常勤	13	105	707	1	0	239	233	3, 398
計に占める割合	0. 4%	3. 1%	20. 8%	0. 0%	0. 0%	7. 0%	6. 9%	100. 0%

vi) 認定調査員に求める要件

介護支援専門員が調査員に求められている最も多い要件となり、約 17%となる。次に看護師。准看護師となり、介護福祉士と続く。

図表 10 認定調査員に求める要件（資格）（単位:人）

	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士
集計	51	48	51	253	69	303	405	100
計に占める割合	2.1%	2.0%	2.1%	10.6%	2.9%	12.7%	17.0%	4.2%
	作業療法士	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	その他	特になし	計
集計	97	243	263	59	74	162	207	2,385
計に占める割合	4.1%	10.2%	11.0%	2.5%	3.1%	6.8%	8.7%	100.0%

vii) 認定調査を委託した指定市町村事務受託法人の数

委託した数は全自治体合計で 2,739 法人となり、平均すると 1 自治体当たり 4 法人への委託となる。

図表 11 令和5年度中において認定調査を委託した指定市町村事務受託法人の数(単位:法人数)

	合計	平均値
委託数	2,739	4.1

viii) 自治体が委託した指定居宅介護支援事業者等の数

指定居宅介護支援事業者が最も多く委託されており、全体の 84%となる。その次には介護保険施設への委託が多かった。

図表 12 5令和5年度中におけるが認定調査を委託した指定居宅介護支援事業者等の数(単位:自治体数)

	合計	計に占める割合	平均値
指定居宅介護支援事業者	61,956	84.2%	95.8
地域密着型介護老人福祉施設	806	1.1%	1.4
介護保険施設	5,441	7.4%	9.1
地域包括支援センター	1,064	1.4%	1.8
左記以外の介護支援専門員	4,275	5.8%	7.2
計	73,542	100.0%	95.8

### ix)自治体が感じている調査員の充足・不足感

「認定調査員の数がやや不足している」と回答した自治体が最も多く、全体の約32%となる。「充足している」との回答が約22%、「特に感じることはない」との回答が約21%と続くが、「やや不足している」「不足している」「非常に不足している」を合わせると約57%となり、半数超の自治体は不足感を感じている結果となった。

図表 13 自治体が感じている認定調査員の充足／不足感(単位:自治体数)

	集計	全回答に占める割合
1. 認定調査員の数が超過している	1	0.1%
2. 認定調査員の数が充足している	150	22.4%
3. 認定調査員の数がやや不足している	211	31.4%
4. 認定調査員の数が不足している	125	18.6%
5. 認定調査員の数が非常に不足している	45	6.7%
6. 認定調査員の数について特に感じることはない	137	20.4%
7. 未回答	2	0.3%
計	671	100.0%

### x)認定調査員の増員に関わる意向

「特に認定調査員を増減する予定はない」との回答が全体の約56%を占め、「認定調査員を増やしたいが、困難」という回答が約32%で続く。

図表 14 自治体が雇用する認定調査員の増員に係る意向(単位:自治体数)

	集計	全回答に占める割合
1. 認定調査員を増やす予定である	64	9.5%
2. 認定調査員を増やしたいが、困難	212	31.6%
3. 認定調査員を減らしたい/減らす予定である	17	2.5%
4. 特に認定調査員の増減をする予定はない	375	55.9%
5. 未回答	3	0.4%
計	671	100.0%

xi) 認定調査員を増やしたいが困難な場合の理由

認定調査員を増やしたいが、困難と回答した自治体におけるその理由としては、「認定調査員の応募に対して応募が来ない」が最も多く、全体の約 64%となっている。次に「定員（予算）が確保できない」が続き、約 56%となる。

図表 15 「認定調査員を増やしたいが、困難」の理由(単位:自治体数)

n=477

	集計 (複数回答可)	計に占める割合
1. 定員（予算）が確保できない	118	26.4%
2. 業務内容に見合った採用条件（時給等）の提示が難しい	35	7.8%
3. 業務量（認定調査件数）に波があり恒常的な雇用が難しい	76	17.0%
4. 募集に対して応募がない	136	30.4%
5. 応募はあるが適切な人材がいない	32	7.2%
6. 離職が多く、採用が追いつかない	25	5.6%
7. その他	25	5.6%
計	447	100.0%

xii) 指定市町村事務受託法人及び指定居宅介護支援事業者等への委託に係る意向

指定市町村事務受託法人及び指定居宅介護支援事業者等への認定調査の委託に係る意向に関しては、「特に委託先の増減をする予定はない/委託をする予定はない」という回答が最も多く、全体の約 66%となる。次に、「委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難」という回答が約 25%で続く。

図表 16 指定市町村事務受託法人及び指定居宅介護支援事業者等への認定調査の委託に係る意向  
(単位:自治体数)

	集計	計に占める割合
1. 委託先を増やす予定である/新規に委託する予定である（委託先の目途がある）	47	7.0%
2. 委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難	168	25.1%
3. 委託先を減らしたい/減らす予定である	10	1.5%
4. 特に委託先の増減をする予定はない/委託をする予定はない	443	66.3%
計	668	100.0%

xiii) 「委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難」の理由

「委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難」と回答した自治体のその理由について、「適切に実施できる委託先がない」との回答が最も多く全体の約 47%となる。次に、「委託費が安いため、引き受けてくれる法人等がない」との回答が約 27%で続く。

図表 17 委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難の理由(単位:自治体数)

n=279

	集計 (複数回答可)	計に占める割合
1. 予算が確保できない	16	5.7%
2. 適切に実施できる委託先がない	79	28.3%
3. 業務量（認定調査件数）に波があり恒常的な契約が難しい	39	14.0%
4. 委託費が安いため、引き受けてくれる法人等がない	46	16.5%
5. 委託費以外の契約条件で折り合いがつかない	23	8.2%
6. その他	76	27.2%
計	279	100.0%

## x iv) 要介護認定に係る業務の契約形態

要介護認定に関する業務委託の形態については、「認定調査一件あたりで費用を支払う契約としている」が全体の86%を占める。「認定調査の件数に限らず、固定で費用を支払う契約としている」は6%であった。

図表 18 要介護認定に係る業務委託の契約形態(単位:自治体数)

n=318

	集計 (複数回答可)	計に占める 割合
1. 認定調査一件あたりで費用を支払う契約としている	273	85.8%
2. 認定調査の件数に限らず、固定で費用を支払う契約としている。	19	6.0%
3. 固定で費用を支払う事に加え、認定調査一件あたりでの費用も支払っている。	10	3.1%
4. その他	16	5.0%
計	318	100.0%

xv) 指定市町村事務受託法人との契約金額

指定市町村事務受託法人との契約金額については、平均して一件当たり 6,883 円となっている。年間では、平均で約 31,041,656 円支払われている。

図表 19 指定市町村事務受託法人との契約金額(単位:円)

	平均値	中央値	最大値	最小値
1 件当たりの費用 (円)	7,216.9	6,930	15,950	2,200
年間の費用 (円) ※	41,005,644.8	660,000	605,220,000	2,370

※業務委託の契約形態を「認定調査の件数に限らず、固定で費用を支払う契約としている」又は「固定で費用を支払う事に加え、認定調査一件あたりでの費用も支払っている」と回答した自治体の集計値。

xvi) 令和 5 年度中において新規で認定調査員を募集した数

令和 5 年度中において新規で認定調査員を募集した数は常勤・非常勤どちらも介護支援専門員が多く、常勤は全体の約 29%、非常勤は 26% となった。常勤に関しては、次に資格要件なし、福祉系資格いずれと回答をした自治体が多い。非常勤の場合は、看護師・准看護師、福祉系資格いずれの回答が次に多い。

図表 20 令和 5 年度中において、新規で認定調査員を募集した数(単位:人)

	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士	作業療法士
常勤(人)	2	1	1	13	1	24	90	2	2
計に占める割合	0.6%	0.3%	0.3%	4.2%	0.3%	7.8%	<b>29.2%</b>	0.6%	0.6%
非常勤(人)	3	3	3	24	3	79	195	7	5
計に占める割合	0.4%	0.4%	0.4%	3.2%	0.4%	<b>10.5%</b>	<b>25.9%</b>	0.9%	0.7%
職種計	5	4	4	37	4	103	285	9	7
割合	0.5%	0.4%	0.4%	3.5%	0.4%	9.7%	26.8%	0.8%	0.7%
	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	福祉系資格いずれか	その他	資格要件なし	勤務形態計	
常勤(人)	11	29	1	1	32	46	52	308	
計に占める割合	3.6%	9.4%	0.3%	0.3%	10.4%	14.9%	<b>16.9%</b>	100.0%	
非常勤(人)	22	55	3	3	75	193	81	754	
計に占める割合	2.9%	7.3%	0.4%	0.4%	<b>9.9%</b>	25.6%	10.7%	100.0%	
職種計	33	84	4	4	107	239	133	1,062	
計に占める割合	3.1%	7.9%	0.4%	0.4%	10.1%	22.5%	12.5%	100.0%	

xv ii) 令和 5 年度中において新規採用した認定調査委員数

令和 5 年度中において新規で認定調査員を採用した数は常勤・非常勤どちらも介護支援専門員が多く、常勤は全体の約 33%、非常勤は 45% となった。常勤で次に多かったのが介護福祉士で約 27% となり、非常勤は、看護師・准看護師で約 26 となる。

図表 21 令和5年度中において、新規採用した調査員数(単位:人)

	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士	作業療法士
常勤	1	0	0	8	0	29	73	1	0
計に占める割合	0.5%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	13.1%	<b>32.9%</b>	0.5%	0.0%
非常勤	0	0	0	14	0	111	196	3	1
計に占める割合	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	<b>25.5%</b>	<b>45.0%</b>	0.7%	0.2%
職種計	1	0	0	22	0	140	269	4	1
計に占める割合	0.2%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	21.3%	40.9%	0.6%	0.2%
	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	その他福祉系資格	その他	特に資格等なし	勤務形態計	
常勤	12	59	0	0	4	13	22	222	
計に占める割合	5.4%	<b>26.6%</b>	0.0%	0.0%	1.8%	5.9%	9.9%	100.0%	
非常勤	1	0	0	8	0	29	73	436	
計に占める割合	0.2%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	6.7%	16.7%	100.0%	
職種計	13	59	0	8	4	42	95	658	
計に占める割合	2.0%	9.0%	0.0%	1.2%	0.6%	6.4%	14.4%	100.0%	

## xv iii) 新規募集の数と採用数に乖離がある場合の理由

新規募集の数と採用数に乖離がある場合の理由として最も多い回答は、「応募がなかった」で、乖離のあった自治体の約30%が挙げている。次に、「応募はあったが採用しなかった（資格、経験などに合う人材ではなかった）」が約12%となる。

図表 22 新規募集の数と採用数に乖離がある場合の理由(単位:自治体数)

n=116

	集計 (複数回答可)	計に占める割合
1. 応募はあったが採用しなかった（募集内容の資格、経験等に合う人材ではなかった）	19	16.4%
2. 応募はあったが採用しなかった（募集内容の勤務条件（時間・曜日等）に合わなかつた）	7	6.0%
3. 応募はあったが採用しなかった（募集内容の年齢条件に合う人材ではなかった）	2	1.7%
4. 応募はあったが採用しなかった（候補者が希望する条件（働き方、報酬、福利厚生等）と合わなかつた）	2	1.7%
5. 応募はあったが採用しなかった（その他の理由）	10	8.6%
6. 応募がなかった	49	42.2%
7. その他	27	23.3%
計	116	100.0%

x ix) 自治体が認定調査員を新規採用する際に利用した募集方法

自治体が認定調査委員を新規採用する際に利用した募集方法は、自治体 HP が最も多く、全自治体の約 68%であった。次に、ハローワークの約 63%、自治体の広報の約 56%と続く。

図表 23 自治体が認定調査員を新規採用に利用した募集方法(単位:自治体数)

n=671

	集計 (複数回答可)	全回答に占める 割合
1. ハローワーク	423	63. 0%
2. 福祉人材センター・バンク	25	3. 7%
3. 上記以外の無料職業紹介所	15	2. 2%
4. 有料職業紹介所	5	0. 7%
5. 自治体の広報（広報誌、掲示物等）	374	55. 7%
6. 自治体 HP	455	67. 8%
7. その他	79	11. 8%

xx) ハローワーク及び福祉人材センター・バンクを選択しなかった理由

認定調査員の新規採用に係る公募にハローワークや福祉人材センター・バンクを選択しなかった理由として、最も多かったのは、「従来、自治体の広報等での募集で足りているため」となり、全体の約 20%となる。次に、「福祉人材センター・バンクを知らなかつたためと」が約 5. 4%で続く。

図表 24 「1. ハローワーク」「2. 福祉人材センター・バンク」を選択しなかった場合、これらの無料職業紹介を利用しない理由(単位:自治体数)

n=246

	集計 (複数回答可)	ハローワーク、福祉 人材センターを選択 しなかった自治体に おける回答の割合
1. 求める業務経験や専門的知識を持つ人材の応募が見込めないため	19	7. 7%
2. 従来、自治体の広報等での募集で足りているため	135	54. 9%
3. これらの機関等とのつながりがないため	24	9. 8%
4. 認定調査員の求人を取り扱ってくれることを知らなかつたため	25	10. 2%
5. 福祉人材センター・バンクを知らなかつたため	58	23. 6%
6. その他	36	14. 6%

xxi) 令和 5 年度中の認定調査員の離職者の数

令和 5 年度中の認定調査員を離職した者の数については、経験年数に関わらず 60 歳以上が最も多く、経験年数 5 年未満で約 31%、経験年数 5 年以上 10 年未満で約 34%、経験年数 10 年以上 20 年未で約 49%、経験年数 20 年以上では約 74% となる。

図表 25 令和 5 年度中の認定調査員を離職した者の数(単位:自治体数)

	30 歳未満	30 歳以上 40 歳未満	40 歳以上 50 歳未満	50 歳以上 60 歳未満	60 歳以上	合計
経験年数 5 年未満	14	24	73	83	86	280
計に占める割合	5. 0%	8. 6%	26. 1%	29. 6%	30. 7%	
経験年数 5 年以上 10 年未満	1	7	41	31	41	121
計に占める割合	0. 8%	5. 8%	33. 9%	25. 6%	33. 9%	
経験年数 10 年以上 20 年未満	0	7	14	39	58	118
計に占める割合	0. 0%	5. 9%	11. 9%	33. 1%	49. 2%	
経験年数 20 年以上	-	0	2	6	23	31
計に占める割合	-	0. 0%	6. 5%	19. 4%	74. 2%	

xx ii) 離職者の主な離職理由

令和 5 年度中に離職者がいた自治体のうち、主な離職理由として最も多くの自治体から挙げられたのは、「家庭の事情」の約 34% で、次に「健康上の理由」の約 24% が続く。

図表 26 離職者の主な離職理由(単位:自治体数)

	集計 (複数選択可)	離職者がいた自治体に おける回答の割合	n=291
1. 報酬が低い	20	6. 9%	
2. 仕事の負担が大きい	47	16. 2%	
3. キャリアの成長機会が少ない	5	1. 7%	
4. 職場の人間関係が合わない	32	11. 0%	
5. 仕事の内容に満足していない/合わない	39	13. 4%	
6. 勤務時間が長い	7	2. 4%	
7. 他の仕事に興味がある	61	21. 0%	
8. 家庭の事情	98	33. 7%	
9. 健康上の理由	69	23. 7%	
10. 定年退職、任期満了	67	23. 0%	
11. 理由を把握していない	32	11. 0%	
12. その他 (自由記述)	33	11. 3%	

### xx iii)認定調査員の確保に関する取組

自治体が実施する認定調査員の確保に係る取組として最も多かったのは、「労働条件（報酬、福利厚生等）の見直し」で回答自治体全体の約23%が実施していた。続いて「予算（人件費）確保に向けた事業の見直し」の約23%となった。

図表 27 認定調査員の確保に係る取組状況(単位:自治体数)

n=671

	集計 (複数回答可)	全回答に占める割合
1. 予算（人件費）確保に向けた事業の見直し	151	22.5%
2. 採用ターゲットや求人方法の見直し	118	17.6%
3. 労働条件（報酬、福利厚生等）の見直し	155	23.1%
4. 福祉系の学校・養成機関からの実習生やインターンの受け入れ等	2	0.3%
5. 外国人材の活用	0	0.0%
6. その他	42	6.3%

### xx iv)認定調査員の定着に関する取組

自治体が実施する認定調査員の定着に係る取組として最も多かったのは、「研修の実施または外部研修の活用」で回答自治体全体の約66%が実施していた。「新任認定調査員へのフォローワーク体制の整備」の約56%、「職場内のコミュニケーションを促す取組（定期的な面談等）」の約44%が続く。

図表 28 認定調査員の確保に係る取組状況(単位:自治体数)

n=671

	集計 (複数回答可)	全回答に占める割合
1. 採用前の業務内容の説明や現場見学機会の設定	98	14.6%
2. 新任認定調査員へのフォローワーク体制の整備	378	56.3%
3. 研修の実施または外部研修の活用	444	66.2%
4. ライフイベントや業務負担感等に応じた柔軟な働き方の導入	159	23.7%
5. 認定調査事務におけるICT等の活用	132	19.7%
6. 職場内のコミュニケーションを促す取組（定期的な面談等）	296	44.1%
7. 勤続年数や指導経験等に応じた待遇改善の導入	112	16.7%
8. その他	20	3.0%

xx v )認定調査事務における ICT 等の活用

認定調査業務における ICT 等の活用として最も挙げられたのは、「認定調査票を電子化し、メールや共有ドライブ等でやりとりしている」であり、約 68% となった。次に「認定調査の入力・管理のための専用のアプリケーション等を活用している」の約 64% が続く。

図表 29 認定調査事務における ICT 等の活用(単位:自治体数)

n=132

集計 (複数選択可)	ICT 活用を選択 した自治体にお ける回答の割合
1. 認定調査の入力・管理のための専用のアプリケーション等を活用している	85 64. 4%
2. 認定調査票を電子化 (Excel や Word 等) し、メールや共有ドライブ等でやり とりしている (専用のアプリではなく、一般的な事務効率化ツールを使用)	90 68. 2%
3. AI 等を活用して、認定調査票の入力や整合性確認を支援している	16 12. 1%
4. その他	21 15. 9%

#### ④ クロス集計結果

##### i) 認定調査件数と認定調査員の過不足感

自治体を認定調査件数で階層化し認定調査員の過不足感とクロス集計した結果、認定調査件数の多寡に関わらず認定調査員の不足感が見られることがわかった。

図表 30 令和5年度の認定調査件数に対する認定調査員の過不足感(単位:自治体数)

令和5年度認定調査件数	1. 認定調査員の数が超過している	2. 認定調査員の数が充足している	3. 認定調査員の数がやや不足している	4. 認定調査員の数が不足している	5. 認定調査員の数が非常に不足している	6. 認定調査員の数について特に感じることはない	計(自治体数)
0 以上 2,000 未満	0	84	103	50	18	96	351
2,000 以上 4,000 未満	1	32	52	27	10	24	146
4,000 以上 6,000 未満	0	16	19	20	5	8	68
6,000 以上 8,000 未満	0	10	12	2	4	5	33
8,000 以上 10,000 未満	0	3	7	6	1	1	18
10,000 以上	0	5	18	20	7	3	53
合計(自治体数)	1	150	211	125	45	137	669

##### ii) 更新申請区分における調査員の不足感と委託の意向

更新申請の件数に関わらず、更新申請の調査業務を委託している割合は、20%未満と回答した自治体が最も全体として多い。次に、20%意向 40%未満回答した自治体が多い。ただし 400 件以上、600 件未満を対応する自治体では、微量ではあるが 40%以上 60%未満の件数を委託していることが 20%以上 40%未満より多い。

図表 31 調査員の過不足感と委託の意向(単位:自治体数)

更新件数		委託をしている自治体数(令和5年度)					
		20%未満 40%未満	20%以上 60%未満	40%以上 80%未満	60%以上 80%未満	80%以上 100%未満	計 (自治体数)
0 以上	200 未満	54	19	6	6	5	90
200 以上	400 未満	54	16	12	3	3	88
400 以上	600 未満	36	6	8	3	1	54
600 以上	800 未満	34	4	4	0	1	43
800 以上	1,000 未満	41	8	5	2	0	56
1,000 以上		162	59	47	33	0	301
合計(自治体数)		381	112	82	47	10	632

### iii) 委託の割合と認定調査員の不足感

委託の割合は、調査員の過不足問わず全体を通して 20%未満となり、全体的に認定調査の過不足感に委託の割合は依存していないことがわかる。

図表 32 委託割合と認定調査員の過不足感(単位:自治体数)

認定調査員の過不足感	委託の割合 (令和5年度)					
	20%未満 40%未満	20%以上 60%未満	40%以上 80%未満	60%以上 80%未満	80%以上 100%未満	計
1. 認定調査員の数が超過している	1	0	0	0	0	1
2. 認定調査員の数が充足している	110	15	12	9	1	147
3. 認定調査員の数がやや不足している	116	41	22	19	11	209
4. 認定調査員の数が不足している	59	23	19	12	9	122
5. 認定調査員の数が非常に不足している	17	7	11	2	6	43
6. 認定調査員の数について特に感じるこ とはない	78	25	18	5	5	131
合計	381	111	82	47	32	653

#### iv) 委託費用と認定調査員の過不足感

認定調査員の充足状況と委託費用を集計した結果、認定調査員が充足しているまたは不足していると回答した自治体においては、6,000円以上8,000円未満の委託費用帯が最も多い。一方で不足していると回答した自治体は、委託費用が4,000円以上6,000円未満の自治体が多い。なお、特に感じていないと回答した自治体については、4,000円以上6,000円未満及び6,000円以上8,000円未満の費用帯に分かれており、特定の傾向は見られない。

図表 33 委託費用と認定調査員の過不足感(単位:自治体数)

認定調査員の過不足感	委託費用 (令和5年度)						計
	4,000円 未満	4,000円 以上 6,000円 未満	6,000円 以上 8,000円 未満	8,000円 以上 10,000円 未満	10,000円 以上		
1. 認定調査員の数が超過している	0	0	0	1	0	1	
2. 認定調査員の数が充足している	11	10	20	12	8	61	
3. 認定調査員の数がやや不足している	11	17	24	17	9	78	
4. 認定調査員の数が不足している	9	16	10	14	12	61	
5. 認定調査員の数が非常に不足している	1	7	4	3	10	25	
6. 認定調査員の数について特に感じることは ない	10	16	16	11	1	54	
合計	42	66	74	58	40	280	

v) 調査員の過不足と今後の委託の意向

認定調査員が充足している、やや不足していると回答した自治体では、特に委託先の増減をする予定はない/委託をする予定はないとの回答が最も多く、現状維持の傾向がみられる。一方で、不足している、非常に不足していると回答する自治体は、委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難との回答が最多となり、調査員確保の難しさがわかる。

図表 34 調査員の過不足感と委託の意向(単位:自治体数)

認定調査員の過不足感	委託の意向					計
	1. 委託先を増やす予定である/新規に委託する予定である(委託先の目途がある)	2. 委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難	3. 委託先を減らしたい/減らす予定である	4. 特に委託先の増減をする予定はない/委託をする予定はない		
1. 認定調査員の数が超過している	0	0	0	1	1	
2. 認定調査員の数が充足している	5	17	3	125	150	
3. 認定調査員の数がやや不足している	22	57	1	131	211	
4. 認定調査員の数が不足している	12	59	3	51	125	
5. 認定調査員の数が非常に不足している	5	25	0	15	45	
6. 認定調査員の数について特に感じることはない	3	9	3	119	134	
合計	47	167	10	442	666	

vi) 作用時の資格要否と新規申請時の調査時間

調査員にいづれかの資格を求めている自治体は 30 分以上 1 時間未満、2 時間以上 3 時間未満、1 時間以上 2 時間未満といった比較的調査時間が長い傾向がみられる。一方で、特に資格を求めていない自治体は、30 分以上 1 時間未満、1 時間以上 2 時間未満、2 時間以上 3 時間未満の順で多く、全体として調査時間が短い傾向がみられた。

図表 35 採用時の資格要否と新規申請時の調査時間(単位:自治体数)

資格要件	1. 30 分未満	2. 30 分以上 1 時間未満	3. 1 時間以上 2 時間未満	4. 2 時間以上 3 時間未満	5. 3 時間以上 6 時間未満	6. 6 時間以上	計(自治体数)
いづれかの資格が必要	3	166	106	114	64	5	458
割合	0. 66%	36. 24%	23. 14%	24. 89%	13. 97%	1. 09%	100. 00%
特になし	0	68	61	42	32	4	207
割合	0. 00%	32. 85%	29. 47%	20. 29%	15. 46%	1. 93%	100. 00%

## (2) モデル事業の実施結果

モデル事業を通じて人材確保のための取組を試行的に実施・検証するとともに、試行的実施において各自治体が行った工夫や課題、求職者の就労ニーズ等について把握することを目的として実施した。なお、本事業の実施時期等の理由により実際に求人を掲載することは叶わなかった。

### ① モデル事業の参加自治体の概況

モデル事業は、福岡県に参加していただき、福岡県人材福祉センター、大牟田市、福岡県介護保険広域連合に参加をいただいた。

### ② 人材福祉センターの聞き取り結果

ア 有資格者、特に看護師・介護支援専門員・介護福祉士人材の求職状況について

✓ 概況

- ・相談の多い資格としては、初任者、実務者、介護福祉士、保育士
- ・時期としては、9月～12月、1月～2月の相談件数が多い。
- ・多くが正職員での採用を希望している（求職者の85%ほど）。
- ・希望の業務内容は、資格を使った働き方を希望する方が多い。
- ・求職理由としては、「資格取得したため」、「人間関係」や「給与・待遇」が多い。
- ・今年度の新規求職者は500名ほど登録があり、有資格者が6割ほど。そのうち、30%が介護福祉士、45%が初任者・実務者。

✓ 有資格者について

- ・初任者研修や実務者研修等の介護関係資格を取得した方（したばかりの方）の求職相談が多い。
- ・資格取得してすぐの方などが多い。

➤ 看護師

- ✧ 年に5～10件（名）の相談があり、少ない。
- ✧ 多くが、一度離職された方、仕事自体から離れていた方が多く、年齢層も高い。

➤ 介護支援専門員

- ✧ 多くの法人から募集がある。
- ✧ 資格取得するまでのキャリア形成が最低5年必要であり、そのまま同法人で働くか、求職者自身で転職先を探す方が多い。
- ✧ 就職イベント等の参加はあるが、就職相談で来る方はいない。

➤ 介護福祉士

- ✧ 主に転職を考えている方からの相談が多い。

イ 上記の有資格者以外で、比較的地域内において確保が容易と考えられる人材

- ・無資格及び資格取得見込みの方が全体の4割を占める。
- ・無資格でも入職後にスキルや資格取得できることを明確に打ち出し人材確保することは有効と感じる。その場合は、資格取得までの道筋や業務内容などが明確であるほうが良い。

### ③ 求人についての聞き取り（福岡県介護保険広域連合朝倉支部）

## ア 事前準備

- ✓ 認定調査員に求める条件、応募状況
  - ・ 保健師、看護師、准看護師、社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員のいずれかの資格を要件としている。
  - ・ 必須の資格は、広域連合全体で定めている。求めるスキルとしては、介護に関する聞き取りだけでなく、医療の状況に関する聞き取りも必要となるため、看護師等の医療に関する知識を持っている人が求める人材となる。
  - ・ 介護職員の方は、入った後に医療に関する知識で困ることが多く、同じ職場にいる看護師からレクチャーを受ける。
  - ・ 最近の応募では、看護師、介護福祉士、介護支援専門員の応募が1～4人あった。
  - ・ 介護現場から長期間離れている方であっても、県などが実施する研修等で学ぶことができる。
  - ・ 応募理由としては、年齢が上がり介護現場での体の負担が大きいことや、育児中で、勤務時間が決まっており休暇を取りやすいことなどがある。本広域連合では、週4日の勤務が可能であり、休暇もとりやすく、働きやすい環境である。

## ✓ 業務について

- ・ 地域によっては、片道1時間以上かかり、山間部で雪が降ることもある。個人情報を所持しているため、基本的には事務所に出勤してから調査先へ出発、終了後も一度事務所へ帰庁することとしている。
- ・ 調査員が4名いるが、勤務シフトや家庭の事情等により2名しか稼働できない時には、1人の調査員が1日3件の調査に向かい、他の申請者との連絡や日程調整は事務担当職員が実施するなどでフォローしている。
- ・ **調査場所が遠方の場合は**、広域連合本部に依頼し委託することもあるが、支部内で体制を工夫し実施することが多い。

## イ 求人の要件

### ✓ 掲載媒体

- ・ **事務所**にポスターや募集要項等を掲示している。
- ・ ハローワーク、市町村のHP、広域連合HPでの募集を実施している。
- ・ 実際に応募があったルートとしては、広域連合のHPの閲覧、ハローワークからの紹介状による紹介、**地域包括支援センター**経由での紹介を把握している。

### ✓ 募集要項

- ・ 募集条件：広域連合のパートタイム会計年度任用職員
- ・ 勤務時間：週29時間勤務（1日7時間15分×4日）
- ・ 給与：月20万円程度、賞与年2回
- ・ その他：自家用車での通勤費及び活動費、医療保険、雇用保険等について記載

### ✓ 募集人数

- ・ 朝倉支部では、ここ数年は1名の募集に対し1名採用となることが多かった。応募が1名であったり、4名応募が来たりすることもあった。

- ・ 今期採用した方は、採用後にやはり正職員が良いという理由で、半年で退職した。退職金がないことも退職した理由の一つであった。
- ウ 採用プロセス
- ✓ 求人の準備
- ・ 採用までは、書類の準備が1週間、受付が2週間、採用試験がその翌週、結果発表が試験翌日であり、採用準備から採用までおおむね1か月以内。退職の決定後や実際に欠員が出てからでないと応募が出せない。
- ✓ 書類審査
- ・ 書類審査では、実務経験がどれくらいあるか、職歴を見ている。作文試験、面接試験を同日に実施し、結果を出す。
- ✓ 採用基準
- ・ 人柄や今までの経験をしっかりと伝えることができるか、文章で伝えることができるかを評価している。
- エ 工夫や課題
- ✓ 効果的な手段
- ・ ハローワーク、広域連合のHPが効果的である。
- ✓ 応募
- ・ 一般的な採用の時期と異なる時期であるときに、応募が少なくなる。8月に応募を出したときには1人しか応募が来なかった。
- ✓ 実際の採用数と計画
- ・ 現在は充足している。
  - ・ 採用が決まった後以前の職場を退職するため、採用時期をずらす人もいる。

#### ④ 求人に関するフィードバック

自治体アンケート調査の結果と福岡県福祉人材センターからの聞き取り結果から、比較的採用しやすいと想定されるターゲット層として、資格がないあるいは取得したばかりの人材や、他の事業所等を離職した介護支援専門員等を提案した。また、常勤雇用を希望する求職者が多いという実態から、非常勤の採用でも常勤に近い待遇が確保されている会計年度任用職員としての採用となることをPRする、認定調査員に必要なスキルや知識を体系化してさらに採用ターゲットを検討する、といった方策を提案した。

### (3) ヒアリング調査の結果

認定調査員の確保及び定着に関する課題と有効な取組を明らかにすることを目的として、自治体へヒアリングをした。ヒアリングは9自治体に実施し、現場での実態や課題、効果的な施策について意見を自治体から収集し、今後の認定調査員の確保及び定着に向けた方策の検討材料とした。

#### ①調査方法

実施期間：令和7年2月から3月

実施方法：オンラインで実施（事前にヒアリング項目を提示しての半構造化インタビュー形式）

1. 調査員の確保に関する取組の実施内容
2. 調査員の定着・離職防止に関する取組内容
3. 労働環境や業務の効率化への取組内容

#### ②ヒアリング対象の選定方法

ヒアリングの対象については、アンケート調査の回答を参考にした他、検討委員会委員からも推薦いただき、下記の通り選定した。

	市区町村名	人材確保・定着の特徴的な取組	認定調査件数（令和5年度）	その他地域特性
1	釜石市	市独自の認定調査員の研修体制により、新任の調査員の自立、定着を図っている。	8,029	
2	郡山市	AI導入により、調査票の確認の効率化を図っている。	334,493	
3	自治体A	市役所内での研修やグループワーキングの実施で調査員のスキルの向上を目指している。	(未回答)	
4	大里広域市町村圏組合	市独自の認定調査員、特に新任の調査員への研修体制により、自立と定着を図っている。	-	
5	八王子市	タブレットの導入により、調査票記入の効率化を図っている。	547,702	
6	明石市	求人募集や研修、タブレット導入などで認定調査員の確保と定着を図っている。	11,206	
7	丹波市	公募や紹介で介護支援専門員を採用し、ベテランのサポートで負担感のない労働環境を提供している。	6,261	
8	浜田市	タブレット導入で調査業務を効率化し、認定調査員の働きやすさを確保している。	8,849	
9	うるま市	認定調査員の経験年数等に応じた待遇の改善による人材の定着を図っている。	11,434	離島

### ③ ヒアリング結果

#### ○釜石市

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>直近（令和5年度）は2千4百件程の認定調査を実施、うち約400件を指定居宅介護支援事業者等に委託。指定市町村事務受託法人は利用していない。</li> <li>市職員で実施している約2,000件の認定調査に対し、5名の非常勤の認定調査員で対応している。月によって申請件数もバラつきがあるので、件数が多いと調査票作成に滞りがでることもある。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>認定調査の採用に関して、運転免許証は必要とし介護資格等があればなお良い。</li> <li>直近では1名の退職に伴う採用があった。4人の応募があり、1名を採用。</li> <li>長く勤めている認定調査員が多く、離職はさほど頻繁ではない。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>前任者の退職後ではなく退職前に新任者を採用し、1ヶ月の間、前任者と新任者とを同時に雇用できるよう予算を調整した。これにより、スムーズな引継ぎと、新任調査員の早期戦力化、定着を図っている。</li> <li>こうした認定調査員のフォローアップ体制の整備や定期的な係内ミーティングによる認識共有、相談等を通じて、認定調査員の育成・定着を図っている。</li> <li>認定調査票の特記事項の内容について介護認定審査会からフィードバックがあった内容を認定調査員に共有する、実際の事例を使って模擬審査を行う、介護認定審査会を共同設置している近隣の自治体と合同で勉強会を開催する等の取組により、認定調査の質の向上に努めている。</li> </ul>
認定調査員等の確保に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>市外への認定調査を請け負ってくれる委託先を安定的に確保したいが、なかなか見つからない。委託費が安い、あるいは認定調査業務そのものを敬遠するといった事情があるようだ。</li> </ul>

#### ○郡山市

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年度は約1万3千件の認定調査を実施。それまでは年間8千件前後を市の認定調査員と指定市町村事務受託法人で実施していたが、令和5年度は件数が急増し、居宅介護支援事業所等への委託件数も大幅に増えた。</li> <li>認定調査員は非常勤で6名、1日に2件程度の認定調査を実施している。</li> <li>指定市町村事務受託法人も調査員の数が限られているので、調整を図りながら依頼をしている。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>看護師の資格をもっている調査員が多く、前職は医療経験者の応募が多い。</li> <li>調査員は専門性の高い仕事かつ訪問して調査を実施するため、現場経験を必要としている。</li> <li>資格よりはコミュニケーションスキルや経験を重視している。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査票は紙ベースで記入され、PDFにてデータ化した後、AIにかけて調査票の整合性を確認するというプロセスを導入している。これにより、認定調査員や事務職員が認定調査票のチェック作業にかける時間は大きく削減できた。</li> <li>職場内のコミュニケーションは円滑に行われ、働きやすい環境が確保されている。</li> </ul>
認定調査員の確保等に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI等を用いた業務効率化については、導入当初は業務プロセスが変わることに認定調査員が抵抗感を感じているような様子もあった。</li> </ul>

○自治体 A

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の認定調査員は会計年度任用職員 16 名と保健師 1 名。</li> <li>指定市町村事務受託法人及び居宅介護支援事業所に委託している。変更申請は市の職員、更新申請や施設・病院等での認定調査は複雑なケースでなければ委託先に任せている。</li> <li>家庭の都合で季節の変わり目等に休暇を取る認定調査員も多く、時期によっては認定調査担当全体が多忙になることがある。また、各居宅への月々の委託件数を決めているため、認定申請件数が多い月は委託しきれなかった分を市の調査員が受け持つことになるため多忙となる。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用人数を増やすのも市役所の作業スペース等の問題で難しい。今後は委託の件数を増やす方向で考えている。</li> <li>過去に採用募集したケースでは、市のホームページで公募、もしくは介護支援専門員や介護事業所を退職された方への声掛けで応募を募っていた。応募がないことも多かった。</li> <li>認定調査員に求める資格は必須のものは運転免許くらいだが、介護や福祉関係の資格を持っていればなお良い。</li> <li>離職者はここ数年で 2 名ほど。体調不良が主な理由。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>新任調査員は、採用後 2 週間程度、他の認定調査員に同行し勉強する。認定調査員への教育は OJT が基本になる。</li> <li>市の保健師の企画で調査員全体の研修を年 1 回実施する。その中で、県内の認定調査員研修の講師を務める方に来ていただいて、市役所内でも研修やグループワークを実施する場合もある。</li> <li>担当課は通常、市役所庁舎の窓口付近で執務をしているため、窓口に訪れた市民から認定調査員に声掛けされたり、人目のあるところで機密情報を扱えず作業ができなかったりといったことが起きる。このため、事務職員の執務スペースとは別に衝立を設けた専用のワーキングスペースや認定調査票作成用の別室を設けるといった配慮を行っている。</li> <li>認定調査には車で向かうことが多く、台数に限りのある公用車の予約調整や確保が実は個々の認定調査員の負担になっているということに気づき、事務担当職員が必要な公用車をまとめて確保することで認定調査員が認定調査業務に集中できる環境を整えた。こうした環境整備も人材定着の要因になっていると考える。</li> </ul>
認定調査員等の確保に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>認定調査員の採用に当たっては、認定調査員の賃金の他自治体との差が課題になると感じている。周辺自治体と比べても大きな差はないが、平均賃金が高い東京都が近いため、東京都内の自治体に応募し採用されてしまうケースがある。</li> </ul>

## ○大里広域市町村圏組合

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>認定調査件数は例年約1万件。令和5年度は新型コロナによる認定有効期間の特例延長が切れたタイミングでの更新が多く、例年より認定調査件数が1,500件程度増えた。雇用している認定調査員だけでは対応しきれず、更新や区分変更は指定市町村事務受託法人への委託もしている。</li> <li>雇用している認定調査員は現状20人おり、1人1日2~3件をこなしている。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用は年に1~2回程度実施。応募がないこともあるが、応募があった場合に採用を見送ることはない。4月採用の募集は例年採用につながっているが、年度途中での募集はなかなか応募がない。</li> <li>ハローワークは今年度初めて利用したが、そちら経由での応募はなく、結果的には自治体の窓口でのチラシ掲載経由での応募、採用だった。</li> <li>介護支援専門員の資格を持っている人の応募が多いが、いずれかの介護資格を有する者または認定調査員の経験がある者を優先して採用している。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>新任の認定調査員には広域連合本部の経験年数の長い調査員による研修があり、市の職員による研修もある。年に1回、全体での研修会も実施している。先輩調査員からのフォローも行っている。</li> <li>会計年度任用職員制度になり、給与や福利厚生の待遇面は改善された。</li> <li>調査員はおおむね定着しており、離職は年に1名程度。</li> </ul>
認定調査員等の確保に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集の時期によっては応募が少ないことが課題。認定調査員は週29時間勤務でフルタイムではないことが見劣りてしまっているのではないかと考えている。</li> <li>労務管理の負担が増えるため、認定調査員のこれ以上の増員は考えていない。委託先を増やす方針で考えたいが、指定市町村事務受託法人以外（構成市町内の居宅介護支援事業所等）への委託は受託件数に制限があるところが多く、なかなか進まないことが課題。</li> </ul>

## ○八王子市

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者が増えているため認定まで40日、調査まで30日かかるため、調査員の人数は不足。日程調整を委託することで調査までの時間を短縮した。</li> <li>更新申請を委託、区分申請の一部を委託、また新規申請には市の調査員が対応している。また、申請区分に限らず病院などへは市の調査員が対応している。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>昔はハローワークに人材募集をしていたが、現在募集は市のホームページで実施。直近は一人離職したため、応募が2件あり、1件採用している。</li> <li>介護支援専門員の資格を持っていることを応募の必須条件としている。</li> <li>年齢要件は設けていないため、介護現場で働いた経験がある人が応募するが多く、年齢層は高い。</li> <li>スキル要件は、コミュニケーション・体力、パソコン操作が可能な人としている。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットから調査結果を記入し、移動中も調査内容を記入等することで効率化を図っている。</li> <li>東京都の研修を受けた上で、市においてもベテラン調査員から調査票の記入方法を教わる。</li> <li>ベテラン調査員と同行を2週間目まで実施し、3週間目は自分で調査票を作成する。1か月で独り立ちの計画としている。</li> </ul>
認定調査員の確保等に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>賞与があり、賃金は上がっているが、業務量が多いため賃金が見合っていない。</li> </ul>

○明石市

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>直近（令和5年度）は約1万件の認定調査を実施、うち約4千件を指定居宅介護支援事業者等に委託。指定市町村事務受託法人には委託していない。</li> <li>市職員で実施している約7千件超の認定調査に対し、20名の認定調査員で対応している。（うち16人は週31時間勤務の任期付短期間勤務職員）</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査員の定員は22人だが、常に欠員が出ている状況。</li> <li>欠員が続いているため、求人募集は都度行われており、令和5年度は3名を採用した。ハローワークや自治体HP以外にも民間人材サービスを活用し、紹介形式で応募があったこともある。一度退職した調査員が再度採用されることもある。</li> <li>他市で調査の実施経験がある人材も採用している。</li> <li>調査員の年齢層は高く、健康上の理由で退職することがあるが、業務量の多さで離職する事例は少ない。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logoフォームという地方自治体のWeb手続き申請フォーム作成ツールを市全体で導入したことに合わせて、認定調査票の入力フォームを作成、認定調査員の一部と委託の調査員で使用している。移動時間中や業務の合間のちょっとした時間に入力ができるようになった。</li> <li>2か月に1度会議を実施し質問や改善事項の意見を調査員から吸い上げる。</li> </ul>
認定調査員等の確保に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>未経験者の人材育成に時間を要する。また、特記事項の記入が特に時間を要するため、調査項目の簡素化が必要と感じる。</li> <li>Logoフォームでは手書きより情報が少なくなりがちで、調査票に対して通常の例に比べた介護の手間にに関する情報が足りないと審査会からは指摘されているため、Logoフォームにも引き続き課題がある。</li> </ul>

○丹波市

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の認定調査員は年間2,000件程度を実施。6名の認定調査員が1日2件程度の調査を実施している。一部は居宅介護支援事業所等に委託している。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>直近では令和3年度に1名欠員が出たため募集を行った。昔は募集しても応募がなかったこともあったと聞くが、最近は比較的応募いただけるようになった。</li> <li>公募は市のホームページや広報誌、経験者等への声掛けで行っている。事業所等を退職した介護支援専門員の応募が多い。</li> <li>高齢者とのコミュニケーションが重要となるため、コミュニケーション能力を重視して採用している。</li> <li>認定調査員にあると良い資格としては、やはり対象者の医療的な側面も伺う必要があることから医療職が強いとは感じるが、資格がなくても問題ない。</li> <li>離職はあまりなく、数年前に採用した認定調査員もほぼ定着している。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>1日の調査件数を最大2件と決めているため、負担感が少ない。また、調査票作成に時間がかかる場合は調査件数を調整する等、業務量の工夫をしている。</li> <li>残業は一切なく、急に用事がでて有給を取ることもバックアップ体制があるため可能である。</li> <li>会計年度任用職員の制度ができたことで経験年数に応じた昇給もあり、雇用保険にも加入できるようになったことは定着に繋がっている。</li> <li>ベテランの認定調査点検担当職員が新任者のフォロー、勉強会のリード、調査票へのフィードバック、審査会からのコメントの共有等の認定調査員のサポートをしてくれている。勉強会は2か月に1回開催され、調査員のスキル向上に役立っている。</li> </ul>
認定調査員等の確保に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用や定着に関する課題ではないが、調査の件数が多い時期は、点検担当職員が調査に回ったり委託を増やしたりの対応を取っても、なお認定調査実施が遅れることがあり、その点は改善したいと考えている。</li> </ul>

○浜田市

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査件数は例年3千件ほど、令和5年度はやや少なく2,500件ほどだった。そのうち1,600件ほどを市の認定調査員が実施、残りは居宅介護支援事業所等に委託している。</li> <li>認定調査員は7名（本庁3名+各支所1名ずつ計4名）、認定調査の実施件数は1日2件程度。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>近年は新規採用はなし。退職者もいない。認定調査員の経験年数は長く、皆5年～10年くらい。</li> <li>もし募集する場合には、ハローワークを通じて会計年度任用職員として募集することになる。</li> <li>認定調査員に求めるスキルや資格としては、車の運転免許、基本的なパソコン操作、保健医療福祉の資格、コミュニケーション能力が必要と考える。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>年に1回、調査員研修をオンラインで実施している。</li> <li>時間短縮のためにタブレット端末を導入する予定。タブレット端末で調査を行い、その場で調査内容を入力する。特記事項もよく使う内容はあらかじめセットしており、整合性の確認もタブレットの機能内で実施できる。</li> <li>会計年度任用職員の処遇改善により、以前よりも処遇が良くなつたため喜ばれている。</li> </ul>
認定調査員の確保等に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託先の確保が課題。そのための予算確保も厳しいが、そもそも市内に指定市町村事務受託法人がない。1件当たりの委託料が近県に比べて安いことも、受託してくれる法人がなかなかない要因かもしれない。</li> </ul>

○うるま市

認定調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査は一人当たり年間約300の調査を行う予定で、1日2件から3件を実施している。</li> </ul>
認定調査員の採用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>求人募集はHPや職員向けページで行い、応募がない場合はハローワークに掲載している。</li> <li>昨年は15名、今年は12名が採用された。申請件数が増えることが予想されるため、募集を増やす予定。今年度は離職者分として2名を募集した。</li> <li>応募者は介護福祉士や看護師が多く、介護現場での長時間労働ができなくなつた方が調査員を希望している。</li> </ul>
認定調査員の確保、定着に係る取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の取組で会計年度任用職員の処遇が上がり、職員に喜ばれている。</li> <li>離職者は、家庭の事情が多いが、調査票の作成に時間を要して離職をした人もいる。</li> <li>職場では定期的なコミュニケーションを行い、毎月の審査委員会の内容や調査の組み方を共有している。また、個別でチャットができるツール（自治体専用、LG1）を利用してプライバシーを守ったコミュニケーションを行っている。</li> </ul>
認定調査員等の確保に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部委託を検討しているが、市内に指定市町村事務受託法人がない。</li> <li>調査へ移動時間は長く、離島は船に乗って調査に行くこともある。</li> </ul>

### 3. 考察

本章では、前章で示したアンケート調査、モデル事業の実施結果、ヒアリング調査の結果を踏まえ、事業開始時に設定した仮説を検証するとともに、認定調査員の確保に関する方策と課題を検討した。

#### (1) 仮説の検証結果

##### ①検証結果

仮説 1: 各自治体における認定調査の実施状況（新規・更新・変更の件数等）や実施体制（職員数や委託の有無、研修の実施等）により、人材不足に対する受け止めが異なり、必要な確保策も異なるのではないか。

- ・ 認定調査件数が多い自治体でも、直接実施に加え、委託先を確保することにより認定調査員の不足は必ずしも課題になっていない等、必ずしも認定調査件数と過不足感が連動しているものではないことがわかった。
- ・ 一方で、指定市町村事務受託法人が近隣になかったり、管内の居宅介護支援事業所が認定調査の受託に消極的であったり等、委託先がないことが理由で認定調査員を自前で確保する必要がある自治体は、認定調査員の不足感をもっている傾向にあることがわかった。

仮説 2. 需要側（自治体）／供給側（認定調査員）それぞれにおいて、人材確保（新規獲得、人材定着）に繋がりにくい要因があるのではないか。

- ・ 採用側（自治体）の課題感としては、認定調査件数に波があることにより、認定調査員の雇用数を増やしたり、委託先を増やしたり柔軟な運営を図ることが難しい実態が明らかになった。
- ・ また、認定調査員に求めるスキルや知識について、ある程度の類型化はできるものの専門性の深度や必須条件に差異があることがヒアリングで明らかになった。
- ・ 供給側（認定調査員、求職者）においては、介護福祉士や介護支援専門員については近年の人材不足を背景に他の事業等での需要が高く、積極的に認定調査員への応募を検討する動機が薄い可能性も示唆された。

仮説 3. 認定調査員の確保に当たっては、他の介護人材等における人材確保策が、参考になるのではないか。

- ・ 介護福祉士や看護師、介護支援専門員等の資格を有する者が認定調査員に応募する理由を調査したところ、事業所等と比べ業務量を自分の生活に合わせて調整でき、出勤日の調整も比較的容易等の働きやすさを考慮して応募する傾向があることがわかった。
- ・ この結果から、他の介護人材等における人材確保策（魅力発信等）は必ずしもそのまま参考にできるものではない可能性が示唆された。

## (2) 今後の認定調査員人材の確保方策

### (ア) 求人内容と求職者の希望のギャップの解消

- ・ 今回の調査結果では、回答自治体の半数超が認定調査員の不足を感じているが、この不足感は必ずしも認定調査件数の多さのみによるものではないことがわかった。
- ・ 認定調査員の確保に係る意向として、「認定調査員を増やしたいが、困難」とした自治体は約3割となっており、その理由として最も多く挙げられたのは「募集に対して応募がない」ことであった。令和5年度中の認定調査員の募集/採用数を見ると、回答自治体全体の募集数1,062人に対し実際に採用した数は658人と約6割にとどまっており、応募の少なさを示唆する結果となっている。
- ・ ヒアリング調査において、自治体側は保健・医療・福祉について一定の知見を持つことが期待できる看護師や介護支援専門員、介護福祉士といった有資格者を採用したい意向がある一方、福祉人材センター等曰く、近年の介護人材不足を背景に、特に看護師や介護支援専門員は介護サービス事業所等での需要が高く、資格を活かして正規雇用の職に就きたい意向が強いのではないかとの意見があった。
- ・ こうした有資格者人材は、認定調査員の仕事内容や、非常勤の形態が多い雇用条件を求める傾向に乏しく、条件面等における採用側と求職者とのギャップがあることが示唆された。
- ・ 以上を踏まえると、各自治体において採用を検討する際は、採用条件における資格の必要性の見直しや、採用ターゲットの見直しを行うことが重要であることが示唆される。
- ・ 具体的なターゲットとしては、介護サービス事業所等で働いていたが、家庭環境の変化や定年退職等により離職し、より働きやすい、業務負担の少ない仕事を希望する者が採用につながっている傾向が示唆されていることを踏まえ、離職した有資格者層を一つのターゲットと想定し、働きやすさ等の職場環境をPRし採用に繋げる方策が考えられる。
- ・ また、潜在的な有資格者層の掘り起こしと並行して、介護職員初任者研修等の基礎資格所持者や、資格等を持たない者を採用することも併せて検討することが重要であると考えられる。
- ・ 初任者層/未経験者層の採用に当たっては、採用後の教育体制及び方法の充実、経験が豊富な認定調査員による一定期間の伴走的サポート、課題や不明点をすぐに相談できる職場環境の整備等が必要であり、特に教育体制については、都道府県や国が実施している事業を活用することに加え、市町村独自の取組として近隣自治体と共同の勉強会の開催や、認定審査会からのフィードバックを用いた事例の検討を行うなど、認定調査員に対する研修を充実させるなどの取組が有効と考えられる。

### (イ) 認定調査員に必要な能力の明確化

- ・ ヒアリング調査を通じて、特に資格を有することを採用条件としている自治体について、有資格者を必要とする理由や、認定調査員に必要と考えられている能力について調査した。
- ・ いずれの自治体でも、認定調査員に必要な能力としては同様の要素を挙げており、以下のように整理できた。

①高齢者とのコミュニケーション能力

②保健・福祉・医療の基礎理解

### ③特記事項のまとめ方といった表現・記述力

- 人材の獲得に当たっては、業務に必要な能力と採用後の教育でカバーできる範囲を明らかにし、人材に求める能力（レベル）とそれを備えていると考えられるターゲット層を想定することが重要であるが、認定調査員についても、この3つの能力をそれぞれどの程度まで求めるか（言い換えれば、採用後の教育でどの程度カバーし得るのか）を明確化することは、重要なポイントとなる。
- ヒアリング調査の中では、とりわけ、②保健・福祉・医療の基礎理解について、自治体ごとの考え方には差があると考えられ、認定調査員に資格を求める自治体では、「高齢者の状態像を保健医療の観点からも把握できることが望ましい」「介護保険制度や介護サービスの基礎知識を確実に有している担保として資格が必要と考える」等、この点を特に重視して資格を要件としているとの意見が複数あった。

$$\begin{aligned} (\text{業務に必要な能力とレベル}) - (\text{採用後の教育でカバーできる能力とレベル}) \\ = (\text{人材に求める能力・レベル}) \quad \div \quad \text{採用ターゲット} \end{aligned}$$

### （ウ）認定調査件数の波を踏まえた認定調査体制の確保

- 今回の調査を通じて、認定調査の実施体制に関わる課題の一つとして、年度単位、あるいは時期によって、認定調査の件数に差がある（波がある）ために、通年あるいは長期的に一定の人員体制を用意することが難しい場合があることがわかった。
- 認定調査件数の波への対処方法については、件数が比較的少ない時期を安定的な直接雇用により対応し、件数が増えたタイミングで委託を増やして対応するといったケースや、委託先も潤沢には確保できないために、件数が増えた場合には事務担当職員や普段は指導担当に当たっている職員が認定調査に当たるケース等、様々であった。
- しかしながら、こうした対応を取ってもなお、認定調査件数が多い時期には申請後速やかに認定調査に向かうといった対応ができず、実施までの日数が長くなる傾向があるとの回答も複数あり、認定調査件数が増大する時期における認定調査員の不足は共通的課題であることが示唆された。
- こうした認定調査件数の波とそれに伴う認定調査員の不足への対応策として、検討会委員からは、広域連合等の広域的な組織による認定調査の実施や、指定市町村事務受託法人の活用促進等により、市区町村ごとに異なる認定調査件数の増減を広域的に平準化に近づけたり、スケールメリットを活かして効率的な認定調査実施体制を構築したりといった取組が有効であるとの意見があった。
- 認定調査員の採用、確保という直接的な対策と並行して、こうした認定調査件数の波への対応策を広域的に検討することも、認定調査員の不足感の緩和につながることが示唆された。





## 参考資料

### 付録1 アンケート調査票

#### 令和6年度 厚生労働省補助事業 「認定調査員人材の紹介に関する調査研究・実証事業」 自治体調査 調査票

##### <ご回答に当たってのお願い>

- ・本調査は、認定調査員人材を保険者等がより確保しやすくなるための方策を検討・検証するために、各自治体における認定調査の実施状況及び実施体制、認定調査員の確保状況についてお伺いするものです。回答に当たっては、別添の記載要領を一読いただき、貴自治体の状況についてご回答ください。
- ・回答は個別の設問に特段の指示がない限り、令和6年10月1日現在の状況を回答ください。
- ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先へ、令和6年12月6日（金）までにメールにてご返送ください。

##### <調査票の返送先・調査に関するお問い合わせ先>

調査実施主体：PwCコンサルティング合同会社 公共事業部  
「認定調査員人材の紹介に関する調査研究・実証事業」事務局  
担当：栗城 尚史、白井 埼希  
【メール】

※貴自治体のご回答について弊社から確認等させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

部署	
氏名	
電話番号	
メールアドレス	

問1. 貴自治体の所在都道府県及び市区町村名をドロップダウンリストから選択ください。

※都道府県名一市区町村名の順で選択ください。自治体コードが選択に応じて自動で表示されます。

都道府県名	
市区町村名	
自治体コード	N/A

問2①. 貴自治体における認定調査の実施状況について、以下の調査員ごとに、令和3年度～令和5年度における調査件数を入力してください。（委託がないものは0を入力してください。）

		市町村			指定市町村事務受託法人			「指定居宅介護支援事業者等」(※1)及び「介護支援専門員」
		介護支援専門員	介護支援専門員以外の有資格者※4	左記以外の職員	介護支援専門員	市町村職員OB等※2	看護師、介護福祉士等※3	
令和3年度	①新規申請の認定調査							XX
	②区分変更申請の認定調査							
	③更新申請の認定調査							
令和4年度	①新規申請の認定調査							XX
	②区分変更申請の認定調査							
	③更新申請の認定調査							
令和5年度	①新規申請の認定調査							XX
	②区分変更申請の認定調査							
	③更新申請の認定調査							

※1 指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設、介護保険施設、地域包括支援センター及び介護支援専門員

※2 認定調査員として1年以上従事した経験を有する者とする者

※3 医療・介護・福祉に係る専門的な知識を有する者（介護保険法施行規則113号の2第1号又は2号で規定される者であってかつ介護に係る実務5年以上）

※4 ここでいう有資格者とは、介護保険法施行規則113号の2第1号又は2号で規定される者とします。

問2②. 施設入所者の要介護認定の更新に係る認定調査の実施方針について、以下のうち当てはまるものをドロップダウンリストから選択してください。

回答欄	
-----	--

問3①. 認定調査1回当たりの平均的な所要時間（直近1年程度の状況）について、以下の類型ごとに、当てはまるものをドロップダウンリストから選択してください。

※貴自治体の職員が申請者に面で聞き取りを行う想定で、認定調査票の記入（入力）完了までの時間を勘案して回答ください。

	回答欄
新規申請	
区分変更申請	
更新申請	

	回答欄
在宅の申請者	
施設入所の申請者	

問3②. 認定調査の完了までに要する期間（認定調査の実施から調査票の記入、内容確認、修正、確定まで）に要する平均的な日数をドロップダウンリストから選択してください。

※1 時期・期間は令和6年9月を想定し、およそその日数でご回答いただいて構いません。

※2 認定調査について、自治体職員が直接実施する場合は申請者へ日程調整等の連絡をしてから認定調査結果を確定するまで、委託で実施する場合は実施を依頼してから認定調査結果を確定するまでの日数で想定ください。

	回答欄
自治体職員が直接実施する場合	
委託にて実施する場合	

問4. 貴自治体における認定調査事務の広域連合・一部事務組合等への委託等の有無について、当てはまるものをドロップダウンリストから選択ください。

回答欄	
-----	--

問5. 貴自治体における認定調査に当たる職員の数をそれぞれ、常勤/非常勤別及び所持している資格別に入力ください。

※1 実際に認定調査を行う職員について回答ください。

※2 所持している資格について、1人の調査員が複数の資格を所持している場合は重複計上せず、主な資格1つを選択して入力ください。

	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士
常勤									
非常勤									
	作業療法士	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	その他	特になし		
常勤									
非常勤									

問6①. 貴自治体において認定調査員に求める要件（資格）について、次のうち当てはまるものすべてに「○」を入力ください。

医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士
作業療法士	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	その他	特になし	

問6②. ①で「その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問6③. ①で選択した職種について、認定調査員をその要件（資格）で採用することととしている理由を記載ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問7. 令和5年度中において、貴自治体が認定調査を委託した指定市町村事務受託法人の数を入力ください。  
※委託していない場合は「0」を入力ください

回答欄	
-----	--

問8. 令和5年度中において、貴自治体が認定調査を委託した指定居宅介護支援事業者等の数を、以下の類型ごとにそれぞれ入力ください。  
※委託していない場合は「0」を入力ください

指定居宅介護支援事業者	地域密着型介護老人福祉施設	介護保険施設	地域包括支援センター	左記以外の介護支援専門員

問9. 貴自治体が感じている認定調査員の充足／不足感について、今の状況に最も近いものをドロップダウンリストから選択してください。

回答欄	
-----	--

問10①. 貴自治体が雇用する認定調査員の増員に係る意向について、最も当てはまるもの一つをドロップダウンリストから選択ください。

回答欄	
-----	--

問10②. ①で「2. 認定調査員を増やしたいが、困難」を選択した場合、その理由について、当てはまるものすべてに「○」を入力ください。

1. 定員（予算）が確保できない	
2. 業務内容に見合った採用条件（時給等）の提示が難しい	
3. 業務量（認定調査件数）に波があり恒常的な雇用が難しい	
4. 募集に対して応募がない	
5. 応募はあるが適切な人材がいない	
6. 離職が多く、採用が追いつかない	
7. その他	

問10③. ②で「7. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問11①. 指定市町村事務受託法人及び指定居宅介護支援事業者等への認定調査の委託に係る意向について、それぞれ該当するもの一つをドロップダウンリストから選択ください。

回答欄	4. 特に委託先の増減をする予定はない/委託をする予定はない
-----	--------------------------------

問11②. ①で「2. 委託先を増やしたい、もしくは新規に委託したいが、困難」を選択した場合、その理由について、当てはまるものすべてに「○」を入力ください。

1. 予算が確保できない	
2. 適切に実施できる委託先がない	
3. 業務量（認定調査件数）に波があり恒常的な契約が難しい	
4. 委託費が安いため、引き受けてくれる法人等がない	
5. 委託費以外の契約条件で折り合いがつかない	
6. その他	

問11③. ②で「6. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問11④. (現時点で指定市町村事務受託法人と委託契約を交わしている市町村への設問です。) 要介護認定に係る業務について、当てはまる契約形態に「〇」を入力ください。

1. 認定調査一件あたりで費用を支払う契約としている	〇
2. 認定調査の件数に限らず、固定で費用を支払う契約としている。	〇
3. 固定で費用を支払う事に加え、認定調査一件あたりでの費用も支払っている。	〇
4. その他	〇

問11⑤. ④で「4. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問11⑥. (現時点で指定市町村事務受託法人と委託契約を交わしている市町村への問です。) 指定市町村事務受託法人との契約金額を入力してください。

④で「1. 認定調査一件あたりで費用を支払う契約としている」を選択した場合は「一件あたりの費用」のみ、「2. 認定調査の件数に限らず、固定で費用を支払う契約としている。」を選択した場合は「年間の費用」のみ、「3. 固定で費用を支払う事に加え、認定調査一件あたりでの費用も支払っている。」を選択した場合は上記の両方を入力してください。

※委託先ごとに契約形態や金額が異なる場合は、契約金額が最も高い委託先について回答ください。

1件当たりの費用	円
年間の費用	円

問12. 令和5年度中において、新規で認定調査員を募集した数と、うち実際に採用した数を資格別に入力ください。

※1 募集していない場合は「0」を入力ください。

※2 貴自治体が募集する認定調査員について回答ください。（委託先の法人等での募集は対象外）

※3 (採用した数について) 所持している資格について、1人の調査員が複数の資格を所持している場合は重複計上せず、主な資格1つを選択して入力ください。

＜募集した数＞

	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士	作業療法士
常勤									
非常勤									
	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	福祉系資格いすれか	その他	資格要件なし	計	
常勤								0	
非常勤								0	

「その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

＜採用した数＞

	医師	歯科医師	薬剤師	保健師	助産師	看護師・准看護師	介護支援専門員	理学療法士	作業療法士
常勤									
非常勤									
	社会福祉士	介護福祉士	言語聴覚士	精神保健福祉士	その他福祉系資格	その他	特に資格等なし	計	
常勤								0	
非常勤								0	

「その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問13①. 問12において新規募集の数と採用数に乖離がある場合、その理由を選択してください。

1. 応募はあったが採用しなかった（募集内容の資格、経験等に合う人材ではなかった）	
2. 応募はあったが採用しなかった（募集内容の勤務条件（時間・曜日等）に合わなかった）	
3. 応募はあったが採用しなかった（募集内容の年齢条件に合う人材ではなかった）	
4. 応募はあったが採用しなかった（候補者が希望する条件（働き方、報酬、福利厚生等）と合わなかった）	
5. 応募はあったが採用しなかった（その他の理由）	
6. 応募がなかった	
7. その他	

問13②. 問13①で「5. 応募はあったが採用しなかった（その他の理由）」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問13③. 問13①で「7. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問14①. 貴自治体が認定調査員を新規採用するに際し、どのような方法で募集を行っていますか。以下のうち、当てはまるものすべてに「○」を入力ください。

1. ハローワーク	
2. 福祉人材センター・バンク	
3. 上記以外の無料職業紹介所	
4. 有料職業紹介所	
5. 自治体の広報（広報誌、掲示物等）	
6. 自治体HP	
7. その他	

問14②. 問14①で「7. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問14③. 問14①で「1. ハローワーク」「2. 福祉人材センター・バンク」を選択しなかった場合、これらの無料職業紹介を利用しない理由について、当てはまるものすべてに「○」を入力ください。

1. 求める業務経験や専門的知識を持つ人材の応募が見込めないため	
2. 従来、自治体の広報等での募集で足りているため	
3. これらの機関等とのつながりがないため	
4. 認定調査員の求人を取り扱ってくれることを知らなかったため	
5. 福祉人材センター・バンクを知らなかったため	
6. その他	

問15. 令和5年度中において、認定調査員を離職した者の数について、次の表に入力ください。（いない場合は「0」を入力ください。）

認定調査員の経験年数	年代				
	30歳未満	30歳以上 40歳未満	40歳以上 50歳未満	50歳以上 60歳未満	60歳以上
経験年数5年未満					
経験年数5年以上10年未満					
経験年数10年以上20年未満					
経験年数20年以上					

問16①. 問15で入力した離職者の主な離職理由について、以下のうち、当てはまるものすべてに「○」を入力ください。

1. 報酬が低い	
2. 仕事の負担が大きい	
3. キャリアの成長機会が少ない	
4. 職場の人間関係が合わない	
5. 仕事の内容に満足していない/合わない	
6. 勤務時間が長い	
7. 他の仕事に興味がある	
8. 家庭の事情	
9. 健康上の理由	
10. 定年退職、任期満了	
11. 理由を把握していない	
12. その他（自由記述）	

問16②. 問16①で「12. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問17. 令和5年度以前に認定調査を委託した実績の無い指定市町村事務受託法人に対し、令和6年度（9月まで）に新規で委託している場合は、新規で委託した指定市町村事務受託法人の数を入力ください。  
※該当する指定事務受託法人がない場合は「0」を入力ください。

回答欄	
-----	--

問18. 令和5年度以前に認定調査を委託した実績の無い指定居宅介護支援事業者等に対し、令和6年度（9月まで）に新規で委託している場合は、新規で委託した指定居宅介護支援事業者等の数について、以下の類型ごとに入力ください。  
※該当する指定居宅介護支援事業者等がない場合は「0」を入力ください。

回答欄	
-----	--

問19①. 貴自治体における認定調査員の確保に係る取組について、以下のうち実施しているものすべてに「○」を入力ください。

1. 予算（人件費）確保に向けた事業の見直し	
2. 採用ターゲットや求人方法の見直し	
3. 労働条件（報酬、福利厚生等）の見直し	
4. 福祉系の学校・養成機関からの実習生やインターの受け入れ等	
5. 外国人材の活用	
6. その他	

問19②. 問19①で「6. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問20①. 貴自治体における認定調査員の定着に向けた取組について、以下のうち実施しているものすべてに「○」を入力ください。

1. 採用前の業務内容の説明や現場見学機会の設定	
2. 新任認定調査員へのフォローモードの整備	
3. 研修の実施または外部研修の活用	
4. ライフイベントや業務負担感等に応じた柔軟な働き方の導入	
5. 認定調査事務におけるICT等の活用	
6. 職場内のコミュニケーションを促す取組（定期的な面談等）	
7. 勤続年数や指導経験等に応じた待遇改善の導入	
8. その他	

問20②. 問20①で「8. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問21①. 問20①で「5. 認定調査事務におけるICT等の活用」を選択した場合、以下のうち実施しているものすべてに「○」を入力ください。

1. 認定調査の入力・管理のための専用のアプリケーション等を活用している	
2. 認定調査票を電子化（ExcelやWord等）し、メールや共有ドライブ等でやりとりしている（専用のアプリではなく、一般的な事務効率化ツールを使用）	
3. AI等を活用して、認定調査票の入力や整合性確認を支援している	
4. その他	

問21②. 問21①で「4. その他」を選択した場合、詳細について入力ください。（自由記述）

回答欄	
-----	--

問22. 認定調査員の人材確保に向けた事務の改善案や方策について、思い浮かぶものがあれば以下にご忌憚なくご記載ください。（自由記述）

国が取り組むべき方策・改善案	
都道府県が取り組むべき方策・改善案	
市町村が取り組むべき方策・改善案	