

令和7年度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)

介護未経験者マッチング機能強化モデル構築に関する調査研究事業
報告書

令和8年3月

PwCコンサルティング合同会社

要旨

事業の背景と目的

介護サービスの需要増加が見込まれる一方、今後、介護に限らず担い手が減少すると見られる中で、介護に関わる人材のすそ野をより広げていく重要性が増している。

厚生労働省は、介護分野への多様な人材層の参入促進を図るため、令和7年度に令和6年度補正予算事業「介護未経験者マッチング機能強化モデル事業」（実施主体：都道府県・市町村）を実施した。同事業は地域の実情に応じ、実施主体である都道府県・市町村内で主に介護の未経験者を対象としたマッチング機能を強化するモデル事業を実施するものである。このモデル事業の展開を通じ、これまで介護に関わりがなかった層の介護現場への接点を増加させ、介護人材のすそ野をさらに広げること等を目的としている。

上記背景を踏まえ、本事業は、厚生労働省令和6年度補正予算事業「介護未経験者マッチング機能強化モデル事業」の事例収集やモデル事業実施自治体の連携支援、効果や課題の整理等を行う。今後、各自治体が介護未経験者を対象としたマッチングサービスの導入・展開を検討する際の参考とできるよう知見を取りまとめ、もって今後の介護未経験者マッチングの普及促進に資することを目的とする。

実施概要

1. 実施内容

本事業では、①本事業全般について広く検討し、事務局に助言することを目的とする「検討委員会」、②介護未経験者マッチングのモデル等について調査する「関係事業者ヒアリング」、③モデル事業実施自治体等が事業の進捗共有や情報交換を行う「自治体情報交換会」、④介護未経験者マッチングサービス導入について調査する「自治体・介護事業所ヒアリング」の4つを実施した。

また、③自治体情報交換会及び④自治体・介護事業所ヒアリングで聞き取った情報をもとに、モデル事業の取組をまとめた事例集と本事業報告書を作成した。

2. 考察

自治体が民間事業者と協力して介護未経験者マッチングサービスを導入する際の基本的なプロセスについて、導入前の準備段階から、募集、マッチング、効果測定に至るまでの流れを整理したうえで、効果的なマッチングにつなげるためのポイントを考察した。また、介護未経験者マッチングによって得られる効果を自治体・介護事業所・介護未経験者（有償ボランティア）の主体ごとに考察した。

(1) 介護未経験者マッチングサービスの導入におけるポイント

介護未経験者マッチングサービスの導入にあたり、自治体と介護事業所が担う役割や留意点は多岐にわたる。考察では、制度設計から運用段階における対応までの流れの中で、特に意識すべきポイントを以下のように整理した。

- 自治体：①既存の仕組みとの関係整理、②マッチング関連トラブルの予防策や発生時の対応策の整備、③介護事業所・介護未経験者への周知方法の検討、④財源の確保
- 介護事業所：①業務の切り出しの実施、②職員への周知、③有償ボランティアとのコミュニケーション

(2) 介護未経験者マッチングの効果

介護未経験者マッチングによって得られる、自治体・介護事業所・介護未経験者（有償ボランティア）への効果を以下のように整理した。

- 自治体：①介護事業所を利用する住民（利用者）の満足度の向上、②介護に関係する住民増加による将来的な介護人材のすそ野拡大
- 介護事業所：①事業所サービスの質向上、②身体介護などの直接的な介護業務への介護職員の集中、③介護事業所の広報と魅力発信、④地域に開かれた事業所づくり
- 介護未経験者（有償ボランティア）：①介護の職場を知る機会の増加、②個性やスキル・特技を発揮する場の獲得

全体を概観すると、その内容は多岐にわたり、効果が表れるまでに要する期間も、短期的なものから中長期的なものまで様々であるといえる。

個別の効果に着目すれば、パートタイマーやスポットワーカーの採用等、別的手段によっても得られる効果もある。しかしながら、従来、介護や福祉に触れてこなかった介護未経験者と地域の介護事業所との接点を生み出すことで、将来的な介護人材のすそ野拡大や住民の社会参画促進、地域と介護事業所のつながり構築、介護事業所の魅力発信等、中長期的に複合的な効果を生じさせる点は、介護未経験者マッチングならではの特徴といえる。

目次

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 要旨 | i |
| 目次 | 1 |
| I. 本事業の概要 | 1 |
| 1. 事業の背景・目的 | 1 |
| (1) 事業の背景 | 1 |
| (2) 事業の目的 | 3 |
| 2. 用語の定義 | 3 |
| 3. 実施事業の概要 | 3 |
| (1) 本事業の推進に係る検討委員会 | 3 |
| (2) 関係事業者ヒアリング | 4 |
| (3) 自治体情報交換会 | 4 |
| (4) 自治体・介護事業所ヒアリング | 4 |
| II. 実施結果 | 5 |
| 1. 関係事業者ヒアリング | 5 |
| (1) 実施概要 | 5 |
| (2) ヒアリング結果概要 | 6 |
| 2. 自治体情報交換会 | 7 |
| (1) 開催概要 | 7 |
| (2) 情報交換概要 | 8 |
| 3. 自治体・介護事業所ヒアリング | 10 |
| (1) 実施概要 | 10 |
| (2) ヒアリング結果一覧 | 12 |
| III. 考察 | 17 |
| 1. 介護未経験者マッチングサービスの導入プロセス・プロセスごとのポイント | 17 |
| (1) プロセス全体像及び基本的な役割分担 | 17 |
| (2) 導入プロセス | 17 |
| 2. 介護未経験者マッチングの効果 | 25 |
| (1) 自治体 | 25 |
| (2) 介護事業所 | 26 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| (3) 介護未経験者（有償ボランティア） | 27 |
| 付属資料1. 関係事業者ヒアリング録 | 28 |
| 付属資料2. 自治体・介護事業所ヒアリング録 | 39 |
| 自治体ヒアリング録 | 39 |
| 北海道北見市 | 39 |
| 埼玉県川口市 | 44 |
| 長野県 | 50 |
| 熊本県熊本市 | 55 |
| 介護事業所ヒアリング録 | 60 |
| 北海道北見市内介護事業所 | 60 |
| 埼玉県川口市内介護事業所 | 64 |
| 長野県内介護事業所 | 69 |
| 熊本県熊本市内介護事業所 | 75 |

I. 本事業の概要

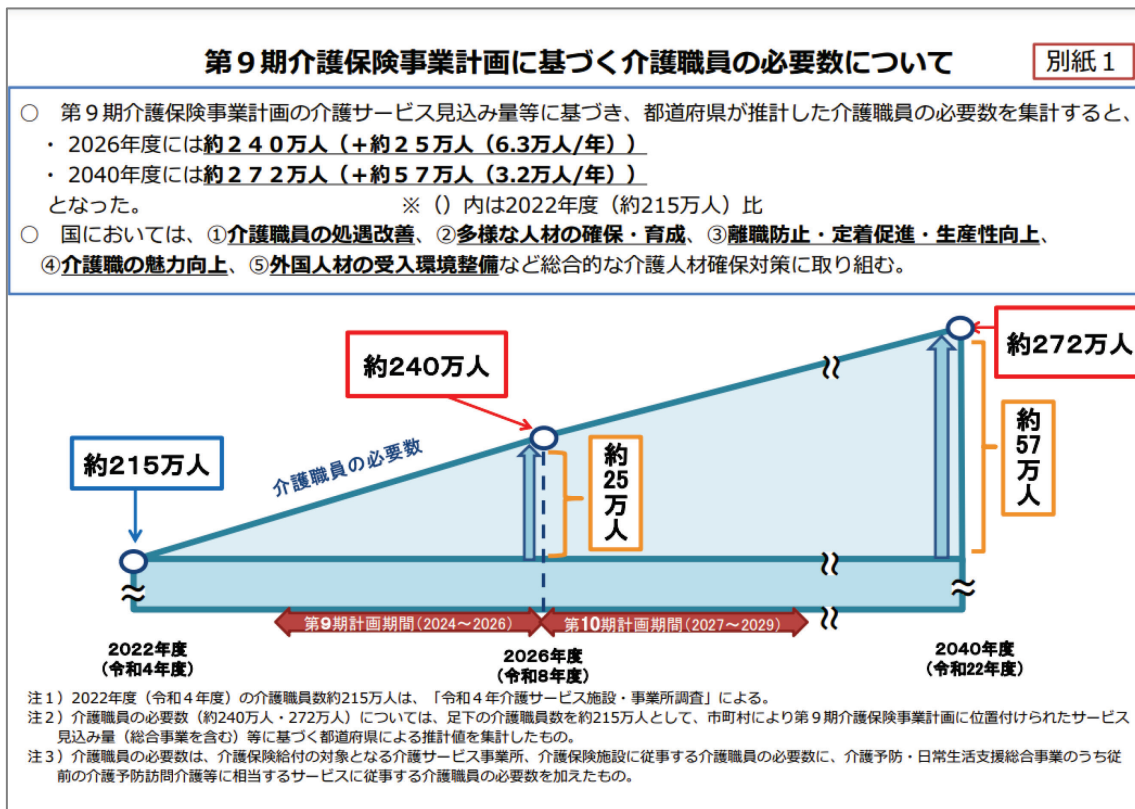
1. 事業の背景・目的

(1) 事業の背景

厚生労働省が令和6年7月に発表した「第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」(図1)では、第9期介護保険事業計画の介護サービス見込み量等に基づき、都道府県が推計した介護職員の必要数を集計し、令和8年度には約240万人、令和22年度には約272万人の介護職員が必要となる見込みであることが示された。令和4年度時点での介護職員数は約215万人であり、将来的に上記必要数を満たすためには介護人材の確保が必要となる。

令和7年12月には「介護職員数の推移の更新(令和6年分)について」(厚生労働省)が公表された。各サービスの介護職員数は令和6年10月1日時点で、約212.6万人(対前年+487人)と集計されている¹。

図1 第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について



出典：厚生労働省「第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」(令和6年7月)
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_41379.html (最終閲覧：令和8年3月26日)


上記の介護サービス見込み量等を踏まえた推計に加え、日本の出生数が減少傾向にあることも、担い手確保に向けた施策の必要性を一層示唆する。令和6年人口動態統計(確定数)

¹ https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_67507.html (最終閲覧：令和8年3月26日)

によると出生数は68万6173人で、人口動態調査開始以来最小となった²。この出生数は、国立社会保障・人口問題研究所が令和5年に示した日本の将来推計人口（全国）中の令和6年出生低位推計である69万人³を下回っている。介護に限らず担い手が減少していくと見られる中で、介護に関わる人材のすそ野をより広げていく重要性が増しているといえる。

このような状況を踏まえ、厚生労働省は介護分野への多様な人材層の参入促進を図るため、令和7年度に令和6年度補正予算事業「介護未経験者マッチング機能強化モデル事業」（実施主体：都道府県・市町村）（図2）を実施した。同事業は地域の実情に応じ、実施主体である都道府県・市町村内で主に介護の未経験者を対象としたマッチング機能を強化するモデル事業を実施するものである。このモデル事業の展開を通じ、これまで介護に関わりのなかった層の介護現場への接点を増加させ、介護人材のすそ野をさらに広げること等を目的としている。

図2 介護未経験者マッチング機能強化モデル事業 説明資料

| | | | | | | | |
|---|---|-----|----|-----|---|--|---|
| <p>【○介護人材の確保、育成及び定着に向けた取組支援】</p> <p>実施名：介護未経験者マッチング機能強化モデル事業</p> <p style="text-align: right;">令和6年度補正予算案 78百万円</p> <p style="text-align: right;">社会・援護局福祉基盤課 福祉人材確保対策室 (内線2849)</p> | | | | | | | |
| <p>① 施策の目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 介護分野への多様な人材層の参入促進を図るため、地域の実情に応じ、主に未経験者を対象としたマッチング機能を強化するモデル(例：民間事業者のマッチング機能を活用し、未経験者でも行うことのできる介護現場の周辺業務等を効率的に短期・短時間で実施できる仕組み等)事業を実施。 ○ このモデル事業の支援・横展開を通じ、これまで介護に関わりのなかった層の介護現場への接点を増加させ、介護人材のすそ野を更に広げるとともに、介護現場と地域のつながりの強化を図る。 | <p>② 対策の柱との関係</p> <table border="1"> <tr> <td>I</td> <td>II</td> <td>III</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td></td> <td>○</td> </tr> </table> | I | II | III | ○ | | ○ |
| I | II | III | | | | | |
| ○ | | ○ | | | | | |
| <p>③ 施策の概要</p> <p>地方自治体が、地域の実情に応じ、主に未経験者を対象としたマッチング機能を強化するモデル構築への支援をし、その経過・成果を横展開する。</p> <p>1. 介護未経験者マッチング機能強化モデルの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域の介護事業者等と連携し、介護未経験者でも行うことのできる介護現場の周辺業務などを切り出した上で、民間事業者のマッチング機能等を活用し、効率的に短期・短時間の業務と未経験者のマッチングを実施。 ○ WEBやアプリ等の活用で、マッチングコストを下げつつ、介護事業者の状況等の見える化も促進。未経験者の介護現場での業務への心理的ハードルを下げる。 ○ 未経験者が介護現場との接点を持つことで、職場体験や、入職のきっかけに繋げるとともに、介護現場と地域のつながりを育むモデルの構築を図る。 <p>2. 上記モデルを構築するうえでの検討・実施・取組の普及体制の構築</p> <p>都道府県、市町村、業界団体、民間事業者などが連携して、モデル事業の実施・評価等を検討する体制を構築。また、実施過程を踏まえ、課題・効果・取組手法をとりまとめ、管内事業所に導入に資するよう周知・普及の取組を行う。</p> | <p>④ 施策のスキーム図、実施要件(対象、補助率等)等</p> <p>【事業実施主体】 都道府県、市町村</p> <p>【資金の流れ】 厚労省 補助 (定額) → 都道府県、市町村</p> <p>【補助率】 定額</p>  | | | | | | |
| <p>⑤ 成果イメージ(経済効果、雇用の下支え・創出効果、波及プロセスを含む)</p> <p>本事業によるモデル構築、横展開によって、多様な介護未経験者の介護現場への接点が増加し、入職につながりやすい手法が普及され、介護人材のすそ野が拡大されるとともに、介護現場における業務負担軽減が図られ、介護人材確保の推進が図られる。</p> | | 28 | | | | | |

出典：厚生労働省「令和6年度厚生労働省補正予算案の主要施策集」

<https://www.mhlw.go.jp/wp/yosan/yosan/24hosei/index.html> (最終閲覧：令和8年3月26日)

² 厚生労働省「令和6年(2024)人口動態統計(確定数)の概況」

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei24/index.html> (最終閲覧：令和8年3月26日)

³ 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(全国) 推計結果表3-8」

https://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2023/db_zenkoku2023/db_r5_suikeikekka_3.html (最終閲覧：令和8年3月26日)

(2) 事業の目的

上記の厚生労働省令和6年度補正予算事業「介護未経験者マッチング機能強化モデル事業」の事例収集やモデル事業実施自治体の連携支援、効果や課題の整理等を行い、今後のマッチングの普及促進に資するよう知見を取りまとめることを目的とする。

2. 用語の定義

本書において「介護未経験者マッチング」とは、民間事業者のサービス（WEBサイトやアプリ等）を活用して、主に有償ボランティアとして活動することを希望する介護未経験者等と介護事業所を結びつけることを意味するものとする⁴。

3. 実施事業の概要

本事業では「本事業の推進に係る検討委員会」、「関係事業者ヒアリング」、「自治体情報交換会」、「自治体・介護事業所ヒアリング」を実施した。各取組概要は(1)～(4)のとおり。取組結果は「Ⅱ. 実施結果」にて記載する。

(1) 本事業の推進に係る検討委員会

本事業の推進のため、本事業全般について広く検討し、事務局に助言することを目的とする検討委員会を設置・運営した。委員構成、開催日時及び主な議題はそれぞれ表1、表2のとおり。

表1 検討委員会 委員名簿（五十音順、敬称略）

| 氏名 | 所属 |
|-------|----------------------------------|
| 植木 舞 | 仙台市健康福祉局保険高齢部介護保険課介護人材確保室 室長 |
| 相良 友哉 | 東京都健康長寿医療センター研究所 研究員 |
| 西丸 晴彦 | 公益社団法人全国老人福祉施設協議会 介護人材対策委員会 副委員長 |

表2 検討委員会の開催日時・主な議題

| 回数 | 時期 | 主な議題 |
|-----|-----------------------------|---|
| 第1回 | 令和7年9月22日(月) 10:00～12:00 | <ul style="list-style-type: none">事業概要企業ヒアリング実施結果介護未経験者マッチングの意義・課題自治体・介護事業所ヒアリング項目自治体情報交換会の実施概要 |
| 第2回 | 令和8年1月27日(火) 14:00～16:00 | <ul style="list-style-type: none">自治体・介護事業所ヒアリング状況の報告事業報告書の検討事例集検討状況の報告 |

⁴ 「介護未経験者マッチング機能強化モデル事業実施要領」を基に記載

(2) 関係事業者ヒアリング

関係事業者ヒアリングとして、介護未経験者マッチングサービスを提供する民間事業者にヒアリングを1回実施した。実施にあたっては、後述の自治体情報交換会及び自治体・介護事業所ヒアリングに先立ち、介護未経験者マッチングのモデルや、自治体における一般的な導入プロセス等について把握することを目的とした。

(3) 自治体情報交換会

厚生労働省令和6年度補正予算事業「介護未経験者マッチング機能強化モデル事業」でモデル事業実施自治体として内示を受けた複数自治体のうち、本事業への協力を得られた5つの自治体（以下「モデル事業実施自治体」とする）及び介護未経験者マッチングを令和6年度に実施していた1自治体の参加により、モデル事業の進捗共有や事業進行に係る情報交換等を行うことを目的に1回開催した。

(4) 自治体・介護事業所ヒアリング

自治体ヒアリング及び介護事業所ヒアリングは、マッチングサービス導入にあたっての実施事項や工夫、導入による成果について聞き取ることを目的として、モデル事業実施自治体4自治体、その管内で自治体が導入したマッチングの仕組みを活用して介護未経験者が活動を行った介護事業所4事業所に対して実施した。

II. 実施結果

1. 関係事業者ヒアリング

(1) 実施概要

自治体情報交換会及び自治体・介護事業所ヒアリングに先立ち、介護未経験者マッチングのモデルや、自治体における一般的な導入プロセス等について把握することを目的として、複数の自治体に介護未経験者マッチングサービスを導入した実績を有する民間事業者にヒアリングを1回実施した。

表 3 関係事業者ヒアリング実施概要

| | |
|---------|---|
| 目的 | 自治体情報交換会及び自治体・介護事業所ヒアリングに先立ち、介護未経験者マッチングのモデルや、自治体における一般的な導入プロセス等について把握すること |
| 実施時期 | 令和7年7月8日（火）18:00～19:00 |
| ヒアリング対象 | 介護未経験者マッチングサービスを提供する民間事業者 |
| ヒアリング項目 | <ul style="list-style-type: none">• マッチングの仕組み・有償ボランティア希望者像<ul style="list-style-type: none">➢ マッチングプラットフォームの仕組み➢ マッチングプラットフォームを活用するボランティア募集と活用しないボランティア募集の違い➢ 登録介護事業所数及び有償ボランティア希望者数➢ 有償ボランティア希望者の特徴や傾向➢ マッチング成約率、マッチング経験者の介護職への入職状況等• マッチングサービスの導入プロセス<ul style="list-style-type: none">➢ 自治体と介護事業所が組んでマッチングサービスを導入する際のプロセス全体像➢ マッチングサービス提供事業者によるサービス導入に向けた支援➢ 自治体と介護事業所からよく挙がる疑問・質問とその回答• マッチングに係るコスト<ul style="list-style-type: none">➢ 導入・維持それぞれに要する金額➢ 導入までの時間➢ 導入・維持それぞれに要する自治体の人員配置➢ その他考慮に入れるべきコスト• マッチングの効果<ul style="list-style-type: none">➢ マッチングサービス導入で期待できる効果➢ マッチングサービス導入で期待することが難しい効果• マッチングにより生じるリスクとその対応 |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 契約に関する整理 ➤ ボランティアの報酬に関する整理 ➤ ボランティア保険への加入 ➤ マッチング成立後のキャンセル |
|--|---|

(2) ヒアリング結果概要

関係事業者への主なヒアリング結果は表 4のとおり。なお、ヒアリング結果の詳細は付属資料 1 関係事業者ヒアリング録を参照されたい。

表 4 関係事業者ヒアリング結果一覧

| ヒアリング項目 (一部抜粋) | ヒアリング結果 (要旨) |
|--------------------------------------|---|
| マッチングの仕組み・有償ボランティア希望者像 | |
| マッチングプラットフォームの仕組み | <ul style="list-style-type: none"> • レクリエーション、清掃、配膳・下膳、傾聴、広報等のお手伝いを依頼したい介護事業所と、介護や福祉領域に関心がある地域住民を有償ボランティアとしてマッチングするサービスである。 |
| 有償ボランティア希望者の特徴や傾向 | <ul style="list-style-type: none"> • 高校生等若い世代も登録しており、登録者の年代が幅広いことが特徴である。20歳代から60歳代まではほぼ同じ割合であり、自治体の宣伝で70～80歳代も増えてきている。 • マッチングが最も多く、最初の入り口として人気がある活動は皿洗い。参加者との直接的な交流がない分ハードルが低く、介護事業所の職員と会話をしながら作業をするため現場の雰囲気や職員の考え方等を知ることができる点が人気の理由である。 • 地域貢献や介護・福祉領域に関心がある層が多いのが特徴である。 |
| マッチングサービスの導入プロセス | |
| 自治体と介護事業所が組んでマッチングサービスを導入する際のプロセス全体像 | <ul style="list-style-type: none"> • マッチングサービス稼働開始の2か月前から介護事業所と有償ボランティア両方に対する準備をする必要がある。準備期間の2か月間に、以下の事項を実施する。 • 介護事業所向けに概要説明会を開催し、次に、介護未経験者マッチングサービスを利用したい介護事業所に向けてサイト動作説明会を行う。 • 自治体の介護人材確保担当職員が広報課と協力して、自治体の広報紙、横断幕やポスター等の枠を押さえ、住民への周知準備を行う。 |
| マッチングサービス提供事業者によるマッチングサービス導入に向けた支援 | <ul style="list-style-type: none"> • 介護事業所が有償ボランティアに依頼したい業務を可視化する作業から伴走している。簡易的には、過去に求人募集があった業務で満足度が高かったものを約70種類抽出したチェックシート「お手伝いカタログ」を作成している。より手厚いサポートとしては、1日の業務を洗い出し、既存業務を行う中での不安・課題の可視化や事業所職員でやるべき業務と事業所外の人に任せてもよい業務の切り分けを行う「業務切り出し研修」を実施している。 • 横断幕、チラシ、動画、ポスター等も当社で制作している。 |

| | |
|--------------------------|--|
| マッチングに係るコスト | |
| 自治体とマッチングサービス提供事業者の役割分担 | <ul style="list-style-type: none"> 自治体職員には、①介護事業所向けの説明会への参加呼びかけ、②住民への登録と利用周知に向けた広報担当課との調整の実施を依頼している。 マッチングサービス稼働開始後は、ボランティアからの問い合わせ対応、介護事業所の求人案件のサポート等は当社で行う。自治体側は、従来の業務の延長で対応できる範囲である。 |
| マッチングの効果 | |
| マッチングサービス導入で期待できる効果 | <ul style="list-style-type: none"> サービスの質の向上が期待できる。多様な地域住民が関わり、介護業界の外に開いているからこそ、ボランティアができることを活かす形で様々なニーズに応えることができる。 職員の負担軽減につながる。レクリエーション等を有償ボランティアにカバーしてもらうことにより、職員が他の業務に集中できたり、時間が生まれやすくなる。 レクリエーションの種類が増えること等により、施設の魅力が上がり、利用者が獲得できる等、営業の観点でも効果がある。 地域に開かれた介護事業所づくりが可能になる。有償ボランティアが介護事業所外の風を運んでくることで事業所が活気づき、利用者の満足度向上が期待できる。また、困った時に知り合いを連れてくる等、「人が人を呼ぶ」循環ができる。地域で互助のネットワークが構築され、通常の求人サイトでは募集することができないスキルを借りることができる。 |
| マッチングサービス導入で期待することが難しい効果 | <ul style="list-style-type: none"> 地域住民と様々な関係性を構築する中で結果的に採用力が高まることもあるが、人材紹介サービスと同様の文脈で職員採用を求めるとミスマッチが起こる。中長期的な地域参画という視野が必要である。 応募が集まりだすまでの時間については、自治体や介護事業所の想定とのギャップがあることがある。地域との関係性づくりにおいてはある程度の時間が必要なため、半年～1年ほど、根気よく地域住民を受け入れてもらう必要がある。 |
| マッチングにより生じるリスクとその対応 | |
| ボランティア保険への加入 | <ul style="list-style-type: none"> 当社で保険加入しており、リスクは低いものの方が一利用者にぶつかって転ばせてしまった等事故が起こった場合は、実損分の負担を補償する。有償ボランティア側、介護事業所側双方をカバーしており、いずれも別途、保険に加入する必要はない。 |

2. 自治体情報交換会

(1) 開催概要

モデル事業実施自治体5自治体及び介護未経験者マッチングを令和6年度に実施していた1自治体の参加により、モデル事業の進捗共有や事業進行に係る情報交換等を行うことを目的に1回開催した。開催概要は表5のとおり。

表5 自治体情報交換会 開催概要

| | |
|------|---------------------------|
| 開催日時 | 令和7年10月14日(火) 15:00～17:00 |
| 開催方法 | オンライン |

| | | |
|-----|------------------|--|
| 参加者 | モデル事業実施自治体 | <ul style="list-style-type: none"> 北見市（北海道） 川口市（埼玉県） 長野県 静岡県 熊本市（熊本県） |
| | 未経験者マッチング先行実施自治体 | <ul style="list-style-type: none"> 仙台市（宮城県） |
| | オブザーバー | <ul style="list-style-type: none"> 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課福祉人材確保対策室 |
| テーマ | | <ul style="list-style-type: none"> 調査研究事業の概要説明 各自治体によるモデル事業の現況等紹介 モデル事業に関する情報交換 |

（２）情報交換概要

自治体情報交換会における情報交換のテーマ及び概要は表 6のとおり。

表 6 自治体情報交換会 情報交換概要

| テーマ | 情報交換概要 |
|----------------------|--|
| モデル事業の評価・実施報告のスケジュール | <ul style="list-style-type: none"> マッチングサービス提供事業者からの実施状況の月次報告に基づいて事業と同時並行で行い、令和 8 年 4 月に集約する。（北見市） 令和 7 年 11 月から令和 8 年 1 月にモデル事業を実施後、市長の諮問機関である介護保険運営協議会と協議し、モデル事業の評価を令和 8 年 2 月から 3 月に行い、厚生労働省に報告予定である。（川口市） モデル事業を令和 8 年 3 月 19 日まで実施する予定である。マッチングサービス提供事業者から毎月実施状況の報告を受けるほか、事業実施期間後に好事例集等の成果物提出を求めている。これらの成果物を踏まえ、令和 8 年 3 月に評価及び実績報告を行う予定である。（長野県） |
| マッチングサービス提供事業者の選定・契約 | <ul style="list-style-type: none"> 多数の自治体と協定を結びサービスを導入した実績や、業務切り出しのコンサルティングの提案もあったことから、価格を重視した競争入札ではなく、随意契約を締結することとした。事業は委託事業として実施する。（北見市） 仙台市で実施した独自事業は連携協定に基づく事業であったため、委託契約等の契約は結んでいない。（仙台市） 川口市は令和 6 年度に市の独自事業として介護未経験者マッチングを実施したため、その際のノウハウの蓄積や、登録介護事業所が継続的にサービスを使用できることから、契約方法は随意契約とした。事業形態は委託事業である。（川口市） マッチングサービス提供事業者の選定方法を公募型プロポーザル方式、事業形態は委託事業とした。（長野県） 今回の委託先がモデル事業実施地域において職業紹介やマッチングを行う唯一の事業者であったため、単独随意契約により委託契約を締結する予定である。（静岡県） |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> マッチングサービス提供事業者の選定は、公募型プロポーザル方式で実施する。（熊本市） |
| 学校との連携 | <ul style="list-style-type: none"> 学校・学生との連携として、市立高校に対して一斉に資料・チラシを配布したほか、進学する高校3年生とその保護者向けのガイダンスに参加し、マッチングサービスへの登録及び夏休み期間等の有償ボランティア参加呼びかけを行った。（仙台市） |
| 効果測定の方法 | <ul style="list-style-type: none"> 設定したKPIの達成状況について、介護保険運営協議会を含めた会議体で協議・評価する予定である。令和6年度に川口市で行った独自事業後の事業所向けアンケートの結果から、「職員の人手不足感の解消」や「利用者の満足度向上」といった基準が質的なKPIとして適していると考えている。（川口市） アンケートの結果やKPIの達成状況、マッチングサービス提供事業者の成果物をもとに効果測定を行う予定である。KPIは別の事業で関わった介護事業所への聞き取りや、他自治体の類似の取組の実績をもとに設定した。また、登録事業所数等の数字よりも、好事例集等の成果物を重視している。負担軽減や事業所内の雰囲気改善等、質的な側面ではKPIを設定していない。（長野県） 設定しているゴールやKPIに基づいて評価する。ゴール・KPIとして、モデル事業実施地域に存在する施設系の介護事業所数の2割程度を登録事業所数の目標とした。質的なKPIは今後検討していく。（静岡県） アンケート等を通じて介護事業所の意見を集約したいと考えている。（熊本市） |
| 介護事業所向け周知における工夫 | <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度の川口市の独自事業においては、マッチングサービス提供事業者が介護事業所向けに集合型の業務切り出し研修を実施した。本モデル事業においても同様の研修を実施するほか、介護事業所ごとの悩みに対処するため、個別の運用支援も行う予定である。（川口市） 熊本市が現在独自事業として行っている介護未経験者マッチングでは、市から介護事業所への一斉メールでの周知、マッチングサービス提供事業者の担当者による介護事業所へのアプローチの2点が効果的であったと考えている。また、令和7年11月末から12月にかけて、介護事業所向けの事例共有会を実施予定である。（熊本市） |
| 過疎地域における住民向け周知の工夫 | <ul style="list-style-type: none"> 長野県では、過疎地域限定ではなく、モデル事業実施地域全体に対する周知ではあるが、SNSの活用、SNS広告の掲載、参加介護事業所の多い地域へのポスティング等を検討している。過疎地域への周知であれば、回覧板、地域の広報物等での周知は有効ではないかと考える。（長野県） 熊本県には約20市町村で構成されている「熊本県連携中枢都市圏」があり、独自事業として行った介護未経験者マッチングにおいては、この構成市町村に対して取組に関する情報提供を行ったため、熊本市よりも過疎化が進んでいる地域にも今後取組が広がっていく可能性がある。（熊本市） |
| 独自事業として未経験者マッチングサービスの導入を行った自治体において得られた成果・課題 | <ul style="list-style-type: none"> マッチングサービスに登録しなかった介護事業所へのアンケートでは、「どのような人が有償ボランティアとして来るか不明な点が不安」との意見があった。また、一部の介護事業所から「可能であれば若年層の方に来てほしい」という声が挙げたが、有償ボランティアの登録者は40～60歳代が中心であり、ミスマッチがあった。 |

| | |
|--------------------------|--|
| | <p>一方で、「介護事業所と地域・住民の方のつながりが増える」点は介護事業所から好評だった。登録介護事業所が想定より少なかった背景に、介護事業所が地域と連携することのメリットを伝えきれなかったという課題があると考ええる。</p> <p>事業終了後のサービスの自走については、「システム利用料や人件費が大きな課題で、継続してサービスを利用することが難しい」という意見があった。（仙台市）</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業終了後のアンケート調査において、システム利用料等の金銭的負担が原因となり、有償での利用継続に後ろ向きな事業所が多かった。（川口市） |
| 有償ボランティアと他のボランティア制度のすみわけ | <ul style="list-style-type: none"> 仙台市には、以前から無償ボランティアの取りまとめを行う部署がある。また、令和7年9月から「アクティブシニア・ボランティアポイント制度」⁵を開始した。そのため、無償ボランティアを扱う部署・ボランティアポイント制度を扱う部署・有償ボランティアを扱う部署で、三者の区別について協議を行い、ボランティアポイント制度のポイント配布対象を無償ボランティアのみに限定した。 <p>無償ボランティアの担当部署とは、「有償ボランティアを募ることが難しい事業所や施設もあれば、有償ボランティアを利用できる金銭的な余裕のある事業所もあるため、すみわけが可能である。」と合意した。住民視点では、複数のボランティアがあることで参加可能なボランティアの幅が広がるというメリットがあると考ええる。</p> <p>また、社会福祉協議会との連絡調整を行っている部署との協議も行った。有償ボランティアの募集が金銭的に難しい事業所に対し無償ボランティアを社会福祉協議会経由で紹介するほか、ボランティア活動への参加を希望する人に対し、有償ボランティアと社会福祉協議会での無償ボランティアの両方を案内している。（仙台市）</p> |

3. 自治体・介護事業所ヒアリング

(1) 実施概要

マッチングサービス導入にあたっての実施事項や工夫、成果を聞き取ることを目的として、モデル事業実施自治体4自治体及び同自治体内の介護事業所4事業所に対してヒアリングを実施した。ヒアリング実施概要は表7のとおり。

表7 自治体・介護事業所ヒアリング実施概要

| | |
|---------|--|
| 目的 | マッチングサービス導入前から導入中にかけての実施事項や工夫、導入による成果等を聞き取ること |
| 実施時期 | 令和7年9月～12月 |
| ヒアリング対象 | <p>モデル事業実施自治体4団体・同自治体内の介護事業所</p> <ul style="list-style-type: none"> 北見市（北海道）・市内介護付き有料老人ホーム 川口市（埼玉県）・市内老人デイサービスセンター 長野県・県内地域密着型介護老人福祉施設 熊本市（熊本県）・市内介護老人福祉施設 |

⁵ 高齢者がボランティア等に参加した際に、対象の市内店舗等で利用可能なポイントを付与する制度

| | |
|----------------------------|--|
| <p>ヒアリング項目 (自治体)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 取組全体に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ マッチングサービス導入前からマッチングサービス運用開始までのタイムライン • マッチングサービス導入前に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ 介護未経験者マッチング機能強化モデル事業への参画経緯 ➤ 導入準備の担当課及び導入前に庁内外で実施したこと ➤ 既存のボランティアマッチングを担う機関への調整・説明 ➤ 有償ボランティア活用の目的・意義 ➤ マッチングサービスの導入に至った/至らなかった事業所の傾向 • マッチングサービス運営開始前に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ マッチングサービス提供事業者の選定方法、要件 ➤ 「自治体」「マッチングサービス提供事業者」「介護事業所」の役割分担 ➤ (県のみ)市町村との連携 ➤ 庁内の運営体制 ➤ 周知 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 介護事業所の登録数を増やすために実施したこと ◇ 有償ボランティアの登録・応募数を増やすために実施したこと • マッチングサービス運営開始後に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ 成果 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 「有償ボランティア活用の目的・意義」の達成状況 ◇ 期待していたが達成できなかった効果 ◇ 期待していなかったが生じた効果 ➤ 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い ➤ WEB やアプリを活用したマッチングならではの効果、課題 ➤ 今後の自治体としての改善点 ➤ 令和8年度以降の有償ボランティア活用継続に関する構想 |
| <p>ヒアリング項目 (介護事業所)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 取組全体に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ マッチングサービス導入前からマッチングサービス運用開始までの流れ・タイムライン • マッチングサービス導入前に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ 導入経緯 ➤ 法人内又は事業所内で合意を取り、職員に周知したときのプロセス・事業所内で説明したこと |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 導入前の期待、懸念 ● マッチングサービス運営開始前に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ 有償ボランティア受入れのために実施したこと ➤ 有償ボランティアの応募数を増やすために実施したこと ➤ 受入れ期間中の悩み、困りごと ➤ 職員、有償ボランティアからよくあがった質問 ● マッチングサービス運営開始後に関すること <ul style="list-style-type: none"> ➤ 手ごたえのあった取組 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 職員への働きかけの中で有償ボランティア活用を円滑にするため手ごたえのあった取組 ◇ 「有償ボランティア受入れのために実施したこと」の中で手ごたえのあった取組 ◇ 「有償ボランティアの応募数を増やすために実施したこと」の中で手ごたえのあった取組 ➤ 成果 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 募集期間、有償ボランティア応募数、有償ボランティア参加数 ◇ 導入により得られた効果 <ul style="list-style-type: none"> ● 導入前の期待どおりの効果 ● 導入前に期待していなかった効果 ◇ 導入前に期待していたが得られなかった効果 ➤ 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い ➤ WEB やアプリを活用したマッチングならではの効果、課題 ➤ 今後の事業所としての改善点 ➤ モデル事業終了後のサービス利用継続意向の有無、その理由 |
|--|--|

(2) ヒアリング結果一覧

モデル事業実施自治体4自治体・同自治体内の介護事業所への主なヒアリング結果は表8、表9のとおり。なお、ヒアリング結果の詳細は付属資料2 自治体・介護事業所ヒアリング録を参照されたい。

表8 自治体ヒアリング結果一覧

| ヒアリング項目 (一部抜粋) | ヒアリング結果 (要旨) |
|--------------------------|--|
| マッチングサービス導入前に関すること | |
| 導入準備の担当課及び導入前に庁内外で実施したこと | <ul style="list-style-type: none"> ● 担当課は介護福祉関係の部局である。(北見市、川口市、長野県、熊本市) |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ボランティア関係課に対して、マッチングサービスの概要や導入目的等を説明した。(川口市) |
| 既存のボランティアマッチングを担う機関への調整・説明 | <ul style="list-style-type: none"> 無償ボランティアの登録等を実施する社会福祉協議会や、生活支援コーディネーターが配置されている地域包括支援センターに対して、事業採択の内示後から未経験者マッチングサービスという仕組みを導入することの事前説明と、既存ボランティアとのすみ分けについての調整を行った。(北見市) 川口市社会福祉協議会にマッチングサービスの導入について事前に伝えた。(川口市) |
| 有償ボランティア活用の目的・意義 | <ul style="list-style-type: none"> 介護事業所におけるサービスの質の向上、業務切り出しの推進及び魅力発信機会の増加、住民の社会参画促進、介護人材のすそ野拡大(北見市) アクティブシニアのボランティア参加による健康寿命の延伸、介護職員の身体介護等業務への集中(川口市) ①介護未経験者も担える業務の切り出し等を通じた介護事業所の業務の見直し・効率化を行うこと、②これまで介護に関わりのなかった層の介護現場との接点を増やし、介護人材のすそ野を拡大すること、③好事例集の作成により、取組の横展開を図ること(長野県) 介護人材不足の解消、地域互助の形成(熊本市) |
| マッチングサービスの導入に至った/至らなかった事業所の傾向 | <ul style="list-style-type: none"> 適切な業務依頼をするための業務の切り分けがうまくできているかがマッチングサービスの活用のために重要だと感じる。(川口市) 特別養護老人ホームは入所者の要介護度が高いため、万が一の事故を懸念し、気軽にマッチングサービスを利用できない背景がある様子である。(川口市) |
| マッチングサービス運営開始前に関すること | |
| 「自治体」「マッチングサービス提供事業者」「介護事業所」の役割分担 | <ul style="list-style-type: none"> 北見市が住民向け周知や介護事業所への周知を主に担っており、それ以外のマッチングプラットフォームの運用・登録補助業務についてはマッチングサービス提供事業者が行っている。(北見市) 川口市の役割は介護事業所に対する説明機会の提供、介護事業所及び住民への周知。また、介護事業所への説明会、事業効果検証もマッチングサービス提供事業者と協力して実施した。(川口市) 介護事業所への周知は長野県が、住民向けの周知はマッチングサービス提供事業者が主体となって実施している。(長野県) |
| 市町村との連携 | <ul style="list-style-type: none"> 市町村と比較して住民との接点が少ないため、住民への周知には予算が一定程度かかった。また、県が主体となって周知を行うことが難しかった。ただし、市町村が本事業に興味を持っているケースが多く、積極的に周知の提案をもらうこともあり、市町村との連携は良好である。(長野県) |
| 自治体内の運営体制 | <ul style="list-style-type: none"> 担当職員は2名。他の通常業務を圧迫するほどの業務量ではなかった。(川口市) 担当職員は1名。他に4～5つの業務を同時に進めている。(熊本市) |
| 周知(対介護事業所) | <ul style="list-style-type: none"> メーリングリストや訪問での周知を実施した。(北見市) 介護事業者団体に加盟している介護事業所に対して、電話で個別周知を行った。(川口市) メール配信や県ホームページへの掲載を行っている。(長野県) |

| | |
|--------------------------------|---|
| 周知（対 住民） | <ul style="list-style-type: none"> 市の広報紙やホームページにおける周知、フリーペーパーへの広告掲載、市役所における懸垂幕の設置（北見市） 広報誌における周知、市内掲示板へのポスター掲示、公民館等市内施設へのチラシ設置、65歳に到達した方へのお知らせへのチラシ同封、市有スペースへの横断幕の設置、市役所等での動画広告放映、地下鉄での車内広告放映（川口市） 長野県では、公式SNSや県が保有するラジオの広告枠での周知、県内の高校への周知、市町村の広報紙への掲載依頼を実施。マッチングサービス提供事業者はインターネット広告の出稿、一部市町村におけるチラシの全戸配布を実施。（長野県） 市政だよりやSNS、市が保有するテレビ・ラジオの広告枠を活用した周知、市有施設等へのチラシ掲示依頼（熊本市） |
| マッチングサービス運営開始後に関すること | |
| 「有償ボランティア活用の目的・意義」の達成状況 | <ul style="list-style-type: none"> 介護未経験者マッチングに登録した介護事業所にアンケートを行った。有償ボランティアから介護職員への採用につながった件数が2件、職員の業務負担軽減につながったと実感した事業所が7割、利用者の満足度向上につながったと回答した事業所が9割であった。（川口市） |
| 有償ボランティアならではの利点、既存の外部人材受入れとの違い | <ul style="list-style-type: none"> 介護事業所の立場からは、一定の謝礼が発生するため仕事を頼みやすいのだと思う。（川口市） |
| WEBやアプリを活用したマッチングならではの効果、課題 | <ul style="list-style-type: none"> 応募者、介護事業所双方の手間がかからないことが利点。一方、モバイル端末の有無や、ユーザーの利用環境、ITリテラシーの個人差に起因する課題があり、応募を希望する高齢者から問合せを受けることも多い。つまり要因が様々なため、一律的なマニュアル提供やフォローアップを行うことが難しい。（北見市） WEBを利用することにより、住民も介護事業所も情報にアクセスできる人が増える。（川口市） 応募可能案件が随時更新されるため、やりたいときに参加できるのがマッチングサービスの強みである。（熊本市） |
| 今後の自治体としての改善点 | <ul style="list-style-type: none"> 類似の事業を行っている自治体をインターネットで調べ、担当者に連絡を取って相談をしたことが役立ったことから、類似の事業を行っている自治体職員と相談できる環境があることが理想。（長野県） |

表 9 介護事業所ヒアリング結果一覧

| ヒアリング項目 （一部抜粋） | ヒアリング結果（要旨） |
|--|--|
| マッチングサービス導入前に関すること | |
| 経緯 | <ul style="list-style-type: none"> 令和6年に処遇改善加算申請のために、タイムスタディによる業務の切り分けや間接業務にかかる時間の可視化を行っていた。その結果を踏まえ、間接業務を誰に依頼するか考えていたところ、市の独自事業（未経験者マッチングサービス導入の取組）の存在を知った。（熊本市の介護事業所） |
| 法人内又は事業所内で合意を取り、職員に周知したときのプロセス・事業所内で説明したこと | <ul style="list-style-type: none"> 試験的にマッチングサービスの導入を始めることを職員に周知し、有償ボランティアができること等について説明を行った。（北見市の介護事業所） |

| | |
|------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 職員には、有償ボランティアの中には介護未経験者がいること、受け入れる介護職員側は継続的に来てもらうための関わり方を意識していく必要があることを伝えた。また、施設と有償ボランティアが相互評価を行う仕組みがあるため、有償ボランティア参加者の印象が、今後の有償ボランティア募集や施設の印象に大きな影響を与えることも伝えた。（長野県の介護事業所） |
| 導入前の期待、懸念 | <ul style="list-style-type: none"> 入居者に楽しんでもらうことに加え、有償ボランティアでの活動を通じて住民に当施設の活動を知ってもらい、当施設の様子や活動の経験を周囲の人に話してもらうことで、将来的な入職及び入居につながってほしいと考えている。（北見市の介護事業所） 施設に外部の人が来ることで、職員により緊張感が生まれ、受入れのための準備等、日常業務外の業務が発生するため、業務にメリハリがつけたりすると考えている。（北見市の介護事業所） 有償ボランティアに期待していたのは、コロナ禍以前にあった外部との関わりの復活、入居者が希望するレクリエーションを行えるようになること、生産性向上に向けて介護職員が入居者と直接関わる介護業務に専念できるようになることであった。（長野県の介護事業所） |
| マッチングサービス運営開始前に関すること | |
| 有償ボランティア受入れのために実施したこと | <ul style="list-style-type: none"> 有償ボランティアの受入れ時は、生活相談員やマッチングサービスについて理解している職員が同行し、慣れてもらうことを心がけている。（長野県の介護事業所） |
| 有償ボランティアの応募数を増やすために実施したこと | <ul style="list-style-type: none"> マッチングサービスのメッセージ機能を使い、初めて来る方には必ず来訪時の説明等を送るようにしている。また、作業が丁寧な有償ボランティアに対し、「今後も続けてほしい」とメッセージ機能を通じて伝えたり、有償ボランティア募集時間帯の調整を行ったりしている。（川口市の介護事業所） 活動中は作業に集中してもらい、開始時と終了時の挨拶を特に重要視している。（熊本市の介護事業所） |
| 受入れ期間中の悩み、困りごと | <ul style="list-style-type: none"> 応募者の詳細情報が得られず、マッチングサービスのページ上に記載されているプロフィールの自己PR欄から推察するしかない点。募集した作業を支障なくこなせそうか、実際に活動してもらうまで分からない。（川口市の介護事業所） 初めて来る有償ボランティアには介護職員が付き添って教える必要があり、その分、人手がそがれてしまうため、業務を覚えている有償ボランティアが繰り返し来てくださるとありがたい。（川口市の介護事業所） |
| マッチングサービス運営開始後に関すること | |
| 手ごたえのあった取組 | <ul style="list-style-type: none"> 導入がうまくいった施設では、初めて来た有償ボランティアにお願いしたいことを1対1で、最初に時間と手間を使って教えている。（川口市の介護事業所） 導入がうまくいかなかった施設はシフト制で、全職員に有償ボランティアについて周知しきれなかった。（川口市の介護事業所） |
| 募集期間、有償ボランティア応募数、有償ボランティア参加数 | <ul style="list-style-type: none"> 有償ボランティアから事務職として採用につながった人が1名いる。（熊本市の介護事業所） |

| | |
|---------------------------------------|--|
| <p>導入により得られた効果</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 活動後に入居者に聞くと「楽しかった」といった声が聴かれる。(北見市の介護事業所) • 有償ボランティアから「初めて介護の施設の中に入り、施設や職員等の様子を知ることができた」という声を聴いたことがある。(川口市の介護事業所) • (有償ボランティアより) 掃除が好きのため、楽しく参加している。また、過去の経験が活きていると感じる。(川口市の介護事業所) • 介護職員が外部からの目が入ることを意識するようになり、勤務態度や日ごろのあり方により影響を与えている。(長野県の介護事業所) • 有償ボランティアが得意とするレクリエーションや工作等、新たな取組が施設に取り入れられることにより、利用者が新たなものに触れる機会が増え、楽しみや刺激が増えているように感じる。(長野県の介護事業所) • 有償ボランティアから施設に対する前向きな感想が寄せられることで、それを見た介護職員にとって日々の業務の励み、やりがいとなっている。(長野県の介護事業所) • 有償ボランティアには基本から丁寧に教えるが、その説明が間接的に介護職員にも伝わり、互いの学びになっている。(長野県の介護事業所) • 介護職員による業務と並行して有償ボランティアが活動することで、介護職員の負担軽減や、介護職員が介護業務に専念できる時間の増加につながっている。(熊本市の介護事業所) • 介護職員が行うより時間をかけて、丁寧に間接業務を実施してもらうことができるため、サービスの質の向上につながっている。(熊本市の介護事業所) |
| <p>有償ボランティアならではの利点、既存の外部人材受入れとの違い</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 有償ボランティアは一定の謝礼として金銭のやり取りが発生するため、無償ボランティアよりも責任感を感じてもらえると思う。(北見市の介護事業所) • 介護事業所としては、謝礼を用意することにより、活動をお願いしやすい。(北見市の介護事業所) • (有償ボランティアより) 有償ボランティアは、いずれ友人や親族等の大切な人や自身が世話になる介護福祉業界の事前勉強、介護事業所の下見といった側面もある。ボランティアとして介護事業所に入ることで、単なる見学よりも素が見えたり、本音を聞くことができたりする。(熊本市の介護事業所) |
| <p>WEBやアプリを活用したマッチングならではの効果、課題</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 電話や直接の問合せとは異なり、空いた時間に対応できる点が良い。(長野県の介護事業所) |
| <p>モデル事業終了後のサービス利用継続意向の有無、その理由</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 有償ボランティアへの謝礼とサービス利用料がかかる点が課題。(北見市の介護事業所) |

Ⅲ. 考察

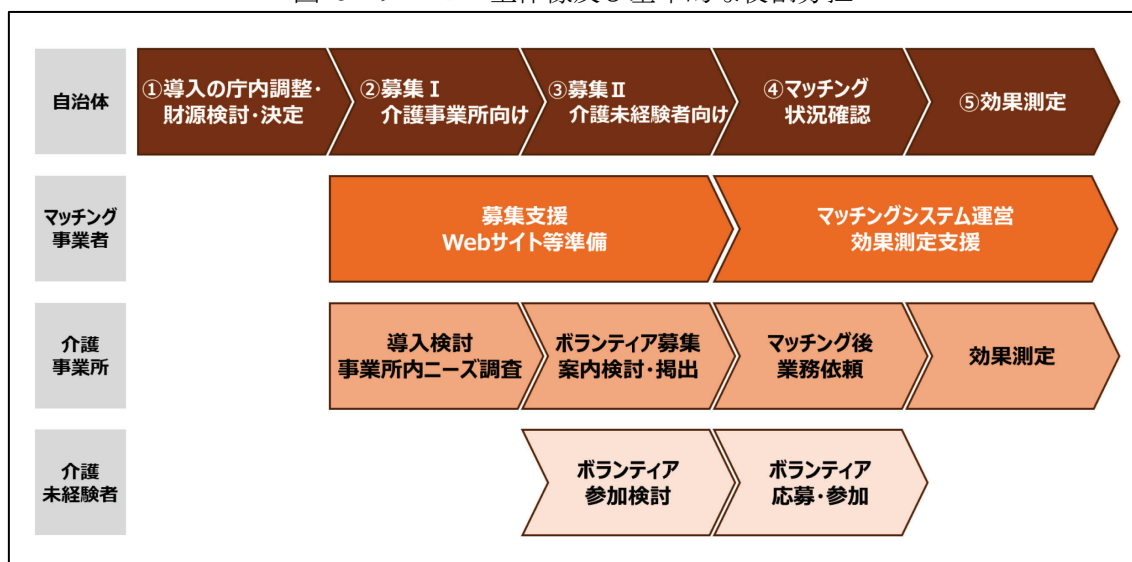
本章では、ヒアリングを踏まえて自治体が民間事業者と協力して介護未経験者マッチングサービスを導入する際の基本的なプロセスを概観し、効果的なマッチングにつなげるためのポイントを考察する。プロセスの次に、介護未経験者マッチングによって得られる効果を自治体・介護事業所・介護未経験者（有償ボランティア）の主体ごとに考察する。

1. 介護未経験者マッチングサービスの導入プロセス・プロセスごとのポイント

(1) プロセス全体像及び基本的な役割分担

介護未経験者マッチングサービスの基本的な導入プロセス及び主体間の役割分担は図 3 のとおり。各プロセスの詳細は次項で詳述する。

図 3 プロセス全体像及び基本的な役割分担



(2) 導入プロセス

① 導入の庁内調整・財源検討・決定

自治体が庁内調整、財源の検討等導入前の事前準備を行った後、業務の仕様を決定し、マッチングサービス提供事業者を選定・契約を締結する。

【自治体における導入時に検討すべきポイント】

ポイント1 目的設定・既存の仕組みとの関係整理

「介護未経験者にボランティアとして協力してもらおう」という介護未経験者マッチングの特性に合わせた目的設定ができていない場合、既存のボランティア活用施策や雇用促進施策、また、民間事業者が運営するいわゆるスポットワークとの差異の整理が十分にできず、施策の必要性に関して庁内外の理解が得にくい可能性がある。

介護未経験者マッチングは、これまで介護に関わりのなかった層の介護現場への接点を増加させ、介護人材のすそ野をさらに広げること等を目的としている。このことを踏まえ、

既存の仕組みとの整理及び棲み分けについて、ボランティアを所管する協働関係課や労働を所管する経済関係課等の庁内関係課や、社会福祉協議会等ボランティアセンターを運営する関係団体に対して説明し、理解を得ることが必要である。自治体情報交換会においては、既存の仕組みとの棲み分けとして以下が挙げられた。

- 仙台市：既存の仕組みとして、「アクティブシニア・ボランティアポイント制度」⁶が存在。介護未経験者マッチングによる有償ボランティアは、当該制度の対象外と整理した。

なお、本調査研究事業の検討委員からは、ボランティアポイント制度や地域づくりの制度と、マッチングサービスの接続や統合も考えられるとの意見が示された。

ポイント2 財源の確保

地方自治体の財源がひっ迫する中、介護未経験者マッチングサービス導入のためのマッチングサービス提供事業者への委託やマッチング周知啓発に係る予算が確保しにくい可能性がある。また、マッチングサービス利用料等コストの負担が難しい介護事業所もあるため、マッチングサービス導入後も、自治体として介護人材のすそ野拡大を継続的に推進するためには、介護事業所への継続的な補助が必要となる可能性もあり、その財源の検討が必要となる。

自治体情報交換会においては、類似の独自事業終了後の財源確保の取組として、以下が挙げられた。

- 仙台市：市の補助制度「仙台市介護助手活用促進事業補助金」⁷により、マッチングサービスのシステム利用料の補助を行う

ポイント3 庁内の実施体制や事業の進め方の見通し

事業実施の検討においては、未経験者マッチングサービス導入において必要となる自治体側の人員が見えず、導入に二の足を踏んでしまう可能性がある。

この点について、モデル事業実施自治体においては、マッチングサービス提供事業者との役割分担により、いずれも担当職員1～2名体制で推進していた。また、いずれの自治体においても担当職員は他の既存業務と兼務しており、本事業の専属職員を配置する業務量ではないといえる。なお、ヒアリングを踏まえた、自治体の担当職員が担う業務の例は表10のとおり。

表10 自治体担当職員の業務（例）

| プロセス | 自治体担当職員の業務（例） |
|-----------------|--|
| 導入の庁内調整・財源検討・決定 | <ul style="list-style-type: none"> • 予算要求 • 庁内外への説明・調整 • マッチングサービス提供事業者の選定・契約 |

⁶ 高齢者がボランティア等に参加した際に、対象の市内店舗等で利用可能なポイントを付与する制度。

⁷ 補助の対象となる経費について、「マッチングサービスを活用した介護助手等の募集に係るシステム利用料等の経費も本補助金の対象」となることとしている。

| | |
|-------------------------|--|
| 募集Ⅰ： 介護事業所向け周知・登録案内 | <ul style="list-style-type: none"> 介護事業所への周知（メール・電話・訪問等） 介護事業所向け説明会の実施 |
| 募集Ⅱ： 介護未経験者向け周知・登録案内 | <ul style="list-style-type: none"> 広告クリエイティブ（チラシ・動画等）の確認 自治体の広報誌・公共施設等での周知に向けた他課との調整 |
| マッチング状況確認 | <ul style="list-style-type: none"> 登録状況・マッチング状況等の確認 |
| 効果測定 | <ul style="list-style-type: none"> アンケート調査・ヒアリング調査等の実施 事業効果の分析 |

また、ヒアリングでは、事業の進め方やマッチングサービス提供事業者との役割分担等について、先行自治体の経験が参考になったとの声が聴かれた。そのため、先行自治体と導入を検討する自治体の情報交換、先行導入例の横展開は有効であるといえる。

② 募集Ⅰ：介護事業所向け周知・登録案内

介護事業所に対して、介護未経験者マッチングの周知及び登録の呼びかけを行う。モデル事業実施自治体においては、既に介護事業所とのつながりのある自治体が主にこれらの役割を担っていた。ただし、マッチングサービス提供事業者も、介護事業所への説明や問合せ対応等、適宜周知及び登録呼びかけの支援を行う必要があると考えられる。周知を受けた介護事業所においては、マッチングサービス登録要否の検討や、事業所内における有償ボランティアの活動ニーズの調査等を行う。

【自治体・介護事業所における導入時に検討すべきポイント】

ポイント1 介護事業所の登録促進策

登録する介護事業所数が十分でなく、介護未経験者が応募可能な活動募集が少ない場合、マッチングが活発にならない可能性がある。

この点について、介護事業所がよりよい介護を行うための業務課題・ニーズを可視化し、介護未経験者による活動の必要性を認識することで、登録事業所の増加につながると思われる。介護事業所における課題及びニーズ可視化の手段として、業務の切り出し⁸を実施することも一案である。ヒアリングにおいても、業務の切り出しができていないかが重要との意見が聴かれた。

登録介護事業所数を増加させるための自治体から介護事業所への周知施策には、チラシの郵送、メールでの周知のほか、時期によっては集団指導での周知や、管内関係団体（社会福祉協議会等）や介護福祉関係者が集まる会議（介護人材確保に関する会議等）における周知協力依頼も考えられる。なお、自治体は、介護事業所が介護未経験者マッチングの仕組みを知り、登録を検討するための時間を十分に取ることを考慮に入れた上で、介護事業所への周知を行う必要がある点に留意が必要である。

⁸ 介護事業所の業務を棚卸し、介護職員等でないとできないことと未経験者でもできることを整理すること。切り出された業務を未経験者の活動としてもらい、その分介護職員等が身体介護等の業務に専念できるようにすることで、サービスの質の向上や負担軽減を目指す。

介護事業所向けの説明会等を実施する場合は、介護事業所に介護未経験者受入れのイメージを持ってもらうため、介護未経験者マッチングサービスの導入によって介護事業所が抱える課題が解消した事例や、後述する介護未経験者マッチングによる効果を周知することが効果的と考えられる。モデル事業実施自治体においては、既にマッチングサービスを導入している介護事業所が登壇し、活用事例を紹介する「好事例共有会」を開催したケースもあった。

③ 募集Ⅱ：介護未経験者向け周知・登録案内

介護未経験者に対して、介護未経験者マッチングの周知及び登録の呼びかけを行う。この段階においては、広告クリエイティブ（例：チラシ、動画）の作成、各所への広告掲載依頼等が必要となるため、自治体とマッチングサービス提供事業者にて分担して取り組む必要があると考えられる。また、介護未経験者への周知と並行して、マッチングサービスに登録した介護事業所は有償ボランティアの活動募集を作成し、マッチングプラットフォームに掲出する。

【自治体・介護事業所における導入時に検討すべきポイント】

ポイント1 ボランティアの登録に向けた地域の介護未経験者向け周知

介護未経験者に対する周知にあたっては、ターゲットの年代や属性に応じて、活用可能な周知ツールを広く活用することが必要である。具体的には、広報誌（県報・市報等）への掲載、公有施設等公有スペースでのチラシの掲示、健診通知等住民への通知時のチラシ同封、XやLINE等のSNSでの発信、新聞・テレビ・ラジオ・公共交通機関への広告出稿や取材対応、庁舎等での広告動画の放映等、多様な手法がヒアリング先の自治体において実施されていた。若年層への周知においては、高校や大学への訴求も有効な手段として考えられる。また、都道府県単位で事業を実施するモデル事業実施自治体においては、住民の生活動線上に有償ボランティア募集の情報を届けるため、市町村を通じて周知を行っているケースもあった。

さらに、地域づくり活動の場や、ボランティア活動の希望者が参加すると見込まれる説明会やイベントでの周知も、登録者増加に効果的と考えられる。このことを踏まえ、介護福祉部局を中心としつつも、広報・地域振興・住民活動などの部門と連携して事業を推進することが重要である。ヒアリングにおいては、社会福祉協議会等を通じた既存のボランティア制度登録者への周知を検討している自治体もあった。また、本調査研究事業の検討委員からは、有償ボランティアの募集にあたり、住民により近い立場から地域の多様な関係者とのネットワーク構築や多世代の住民が担い手として活動する場の確保等に関する取組のコーディネート機能を担う生活支援コーディネーター⁹をはじめ、多様なステークホルダーとの協働・連携も考えられるとの意見が示された。

⁹ 生活支援コーディネーターの役割の1つとして、「資源開発」（地域に不足するサービスの創出、サービスの担い手（ボランティアを含む）の養成、元気な高齢者をはじめとする多世代の住民が担い手として活動する場の確保等）が挙げられる。

また、介護事業所での活動として身体介護を想像する介護未経験者も多いと思われるため、「介護事業所で、身体介護の仕事とは異なる経験ができる」等、介護未経験者マッチングならではの魅力を訴求していくことが必要となる。魅力を訴求する方法の一例として、介護未経験者向け説明会等において、有償ボランティア経験者が活動の魅力を参加希望者に伝える機会を設けることが考えられる。また、有償ボランティアの継続的な活動を支援するため、有償ボランティア同士の交流会を開催することも一案である。

④ マッチング

マッチングサービスの稼働開始後は、介護事業所が掲出した活動募集に対して介護未経験者が応募し、マッチングが成立した場合は介護未経験者が活動を行う。マッチングは原則として、活動日時及び活動内容が指定された募集に対して介護未経験者が応募する形式である。しかし、マッチング後の活動の結果、職員からの感謝等を伝えるなどのコミュニケーションを通じて同じ介護事業所で再度活動する、特定の有償ボランティアが毎週同じ時間帯に固定で活動する等、派生的に介護未経験者と介護事業所のマッチングにつながり、リピーターとなるケースもみられる。

マッチングサービス提供事業者はマッチングプラットフォームの運営、問合せ対応等を行い、自治体は随時登録状況、マッチング状況等の確認を行う。また、必要に応じて、介護事業所及び介護未経験者に対して追加の周知を行う。

【自治体・介護事業所における導入時に検討すべきポイント】

ポイント1 ミスマッチの発生防止

有償ボランティアの活動範囲と介護事業所職員の期待との間で齟齬が生じる可能性がある。具体的には、介護事業所における業務の切り出しを行った職員と受入れ担当職員が異なる場合などに、有償ボランティアの活動範囲が職員間で十分に共有されておらず、有償ボランティアが募集されていた内容よりも過大な活動協力を求められる恐れがある。

このような事態の発生を防ぐため、介護事業所は有償ボランティアに対して、依頼する活動内容や活動環境（場所、利用者・職員と必要なコミュニケーション等）を事前に明示する必要がある。また、有償ボランティアと接する職員に対しては、「有償ボランティアは経験不問として活動すること」「マッチング時に示された範囲内で活動すること」を周知徹底することが重要である。

さらに、有償ボランティアが安心して活動できるよう、活動中は一定の時間をかけても進め方等を丁寧に伝えることでトラブルの防止を図ることが必要と考えられる。なお、有償ボランティアは短時間かつ単発での活動が可能であり、介護事業所と有償ボランティアのコミュニケーションの機会が限られる場合がある。このため、事業所における活動前後の挨拶や些細な会話、メッセージ機能を活用した活動の案内や活動後のお礼等、丁寧なコミュニケーションが有償ボランティアに気持ちよく活動してもらうための重要な要素となりうる。

ポイント2 新規参加者と継続参加者の受入れバランス

マッチングサービスに登録している介護事業所の多くが活動内容を理解しているリピーターの参加を希望する場合、新たに参加を希望する介護未経験者がマッチングしづらくなることが懸念される。これにより、登録している介護未経験者の活動意欲が低下する可能性がある。

対応策として、自治体が介護事業所に対して、後述する介護未経験者マッチングの効果のうち「介護事業所の魅力発信」「地域に開かれた事業所づくり」の重要性を訴求するとともに、介護人材のすそ野拡大を目指すという事業趣旨への賛同を得ることが考えられる。また、自治体や介護事業所において、初めて活動する有償ボランティアが円滑に活動を開始できるよう、介護未経験者向け/受入れ担当職員向けのマニュアルを作成することも一案である。

介護に関わる人口を増やすという観点から介護未経験者に新たにボランティアとして活動してもらうことは重要である一方、「有償ボランティアとしてならば介護に関わることができる」と考えている介護未経験者が、モチベーションを保ちつつリピーターとして継続的に活動することも重要であるため、自治体から介護事業所に対して、新規活動者/継続活動者のいずれかに偏ることなく受け入れるよう促すことが必要と考えられる。

ポイント3 マッチング関連トラブルの予防策や、発生時の対応策の整備

募集やマッチングには、有償ボランティア・介護事業所・マッチングサービス提供事業者、行政といった複数の主体が関わるため、トラブル発生時の担当主体や対応方法が関係者間で事前に協議されていない場合、誤った案内をしてしまう可能性がある。

有償ボランティアや介護事業所からの質問が想定される、有償ボランティアと介護事業所の関係（位置づけ）、謝金やキャンセルに係るトラブル発生時の措置、ボランティア保険の加入状況等については、自治体・マッチングサービス提供事業者・介護事業所において事前に対応方法を確認・協議し、対応主体の決定を行っておくことが必要である。

ヒアリングにおいては、利用者に万が一事故やトラブルが発生した場合の対応を懸念し、マッチングサービスへの登録に至らなかった介護事業所の事例も聴かれた。そのため、保険の加入状況やトラブル発生時の対応、身体介護を伴わない作業のみを有償ボランティアに依頼できることについて、有償ボランティアや介護事業所への周知を徹底する必要があると考えられる。

ポイント4 応募者に求める登録情報の検討

マッチングプラットフォームを通じて得られる応募者の情報が少ない場合、介護事業所が受入れに不安を感じる、複数の応募があった際、誰に依頼するか決めかねるといった課題が生じる可能性がある。そのため、マッチングサービス提供事業者と自治体、介護事業所の間で、応募者にどのような情報を求めるかを事前に擦り合わせることも考えられる。

⑤ 効果測定

事業実施期間終盤には、自治体及び各介護事業所において効果測定を実施する。自治体及び介護事業所のいずれも、介護未経験者マッチングサービスの導入により予算・人員を割くため、そのインプットに見合う効果が出たかを検証する必要があるためである。あらかじめ定めた測定指標に沿って、自治体・マッチングサービス提供事業者・介護事業所等で分担し、アンケート調査やヒアリング調査等によって測定を実施する。

【自治体・介護事業所における導入時に検討すべきポイント】

ポイント1 効果測定指標・測定方法の設定

自治体及び介護事業所においては、何を効果測定指標とすべきか、どう効果を測定するかについて、実績がないため判断が難しい可能性がある。

この点について、自治体及び各介護事業所が事業実施に際して設定した目的に応じて、指標設定を行う必要がある。事業の目的とそれに対応した指標の例として、以下が挙げられる。

- 介護人材のすそ野拡大：有償ボランティア経験者の介護福祉へのイメージの変化、マッチングサービス登録者数、有償ボランティアの活動総回数
- 介護事業所の負担軽減：負担感の変化
- 介護事業所のサービスの質向上：利用者の満足度の変化

これらの指標は、介護事業所・利用者・有償ボランティア等へのアンケート調査やヒアリング調査によって、定量的・定性的に測定することが可能と考えられる。なお、本調査研究事業の検討委員からは、定量的な指標からは必ずしも得られた効果の全体像が把握できないことがあるため定性的な効果の把握も併せて行う必要があるとの意見が示された。また、介護事業所・利用者・有償ボランティア等へヒアリング等を行い、定性的な効果を聞き取ることで、定量的な指標の設定に役立つ可能性があるとの指摘があった。

特に自治体においては、有償ボランティア参加者数、登録介護事業所数等の目標設定を行う場合は、人口・高齢化率・自治体内の介護事業所数等自治体の基礎データに照らし、状況が近いと考えられる他の自治体における実績値等を基に設定することが考えられる。

また、効果測定の前段階として、プロセスの評価を行うことも必要である。施策の効果があつたか判断する前に「十分な効果を上げるために必要なプロセスが実施できたか（例：介護事業者やボランティアへの周知が十分できたか、周知期間をとることができたか、マッチングを行うための登録数や投稿数は十分であったか等）」を測定・評価しなければ、意図したプロセスにより効果が上がったのか、又はプロセス外の要素により効果が上がったのかの判断ができないためである。プロセス評価の検討要素として、未経験者マッチングサービスを導入しなかった介護事業所、有償ボランティアに参加しなかった介護未経験者へのアンケート調査やヒアリング調査を実施し、その背景を聞くことも一案である。特に、マッチングサービスに登録したが活動に至らなかった介護未経験者に対する、活動に至らなかった理由の聞き取りは有効と考えられる。

自治体において、効果測定や結果の評価を円滑に進めるためには、評価指標となるデータやその取得時期、取得する主体（マッチングサービス提供事業者/自治体/介護事業所）、取

得方法等をあらかじめ検討し、その内容に応じて、マッチング事業者や介護事業所、ボランティア等にアンケートの作成・回答等に関する協力を仰ぐ必要がある。

2. 介護未経験者マッチングの効果

本節では、介護未経験者マッチングによって得られる効果を自治体・介護事業所・介護未経験者（有償ボランティア）の主体ごとに考察する。全体を概観すると、介護未経験者マッチングがもたらす効果は多岐にわたり、効果が表れるまでに要する期間も、短期的なものから中長期的なものまで様々であるといえる。

個別の効果に着目すれば、パートタイマーやスポットワーカーの採用等、別の手段によっても得られる効果もある。しかしながら、従来、介護や福祉に触れてこなかった介護未経験者と地域の介護事業所との接点を生み出すことで、将来的な介護人材のすそ野拡大や住民の社会参画促進、地域と介護事業所のつながり構築、介護事業所の魅力発信等、中長期的に複合的な効果を生じさせる点は、介護未経験者マッチングならではの特徴といえる。

（1）自治体

① 介護事業所を利用する住民（利用者）の満足度の向上

ヒアリングでは、介護事業所へのアンケート調査において、9割の事業所が「介護未経験者マッチングサービスの導入が利用者満足度の向上につながった」と回答したとの声が聴かれた。介護未経験者マッチングサービスの導入によって、利用者満足度の向上が図られるといえる。

② 介護に関係する住民増加による将来的な介護人材のすそ野拡大

ヒアリングを行った自治体及び介護事業所によると、WEBやアプリの利用により、介護事業所が手軽にボランティア募集を掲出しやすくなったという。同時に、介護未経験者も立地・時間にかかわらず介護事業所のボランティア募集に触れやすくなったとの意見が聴かれた。これらの結果から、WEBやアプリを活用したマッチングは介護人材のすそ野拡大に資するといえる。一方、WEBやアプリの活用が一部の介護未経験者にとっては障壁となっており、マッチングサービスの使い方に関して自治体に問合せがあるという点も聴かれているため、問合せサポートを設けるなどの配慮も必要である。

また、介護未経験者に一時的な協力募集をするという介護未経験者マッチングの性質から、活動時間や活動内容がボランティアにとって大きな負担になりやすく、雇用契約と異なり、介護の仕事に触れやすいといえるため、将来的な介護人材のすそ野拡大に資すると考えられる。ヒアリングを行った介護事業所においては、結果として介護未経験者の採用につながった事例もあった。

家族の介護を見据えて介護を学びたい人、将来介護関連施設を利用する可能性があり施設等を知りたい人など、現時点では必ずしも介護業界への就労を目指していない人に対しても活動を勧めやすい点も、多様な介護人材のすそ野拡大に資するといえる。

③ 住民の社会参画の促進

ヒアリングでは、マッチングサービスに一定の登録者数・マッチング数があると示されたことから、介護未経験者マッチングが拡大・定着していくことにより、住民による自発的な社会参画が促進され、将来的には住民と社会とのつながり構築という一役も担うと考えられる。なお、検証には至っていないが、一部の自治体からは、高齢者の社会参画による介護予防効果を期待する声もあった。

(2) 介護事業所

① 事業所サービスの質向上

ヒアリングでは、介護事業所へのアンケート調査において、9割の事業所が「介護未経験者マッチングサービスの導入が利用者満足度の向上につながった」と回答したとの声が聴かれた。このことから、介護未経験者マッチングサービスの導入によって、利用者満足度の向上が図られるといえる。(1)自治体の①の記載と同様であるが、自治体にとっては住民、介護事業所にとっては利用者のメリットといえる。

有償ボランティアにレクリエーションを依頼している介護事業所からは、「利用者から楽しかったとの声が聴かれた」「話し相手ができ利用者が楽しそうに過ごしている」との声が聴かれた。

また、介護事業所の職員からは、有償ボランティアの活動の様子等が、介護職員が利用者への声掛けや職員同士の言葉遣い等を見直す機会になっているとの意見もあった。

② 身体介護などの直接的な介護業務への介護職員の集中

ヒアリングにおいては、7割の介護事業所が「介護未経験者マッチングサービスの導入が介護職員の業務負担軽減につながった」と回答したとの声が聴かれた。

また、介護職員等による身体介護業務と同時並行で有償ボランティアが見守り・話し相手、清掃、シーツ交換等の活動を行うことにより、介護職員等が身体介護を実施しやすくなったとの意見もあった。

これらのことから、介護未経験者マッチングサービスの導入により、介護職員等の業務の負担が軽減する、身体介護へ集中できる時間が増加したりするという効果があるとみられる。

③ 介護事業所の広報と魅力発信

マッチングプラットフォーム上では、有償ボランティアの体験記(口コミ)に前向きな感想が投稿されており、有償ボランティアから介護事業所の魅力が発信されているといえる。また、ヒアリングにおいては、そうした投稿が職員自身も魅力を認識するきっかけとなり、日々の業務の励みになっているとの意見があった。

介護事業所からは、介護未経験者マッチングサービスを導入する狙いとして、「住民に当施設の活動を知ってもらい、当施設の様子や活動の経験を周囲の人に話してもらうことで、将来的な入職及び入居につながってほしい」との声も聴かれた。また、ヒアリングでは、有償ボランティアから入職につながった事例もあった。

④地域に開かれた事業所づくり

ヒアリングにおいては、有償ボランティアという職員や利用者以外の第三者の目が入ることで、職員が気を引き締めて業務に取り組んでいるとの声も聴かれており、そうした効果も一定望める。

また、将来的には、介護事業所に関わった経験のある介護未経験者が、お祭り等でもボランティアとして協力してくれるという状況が生じることも考えられる。

(3) 介護未経験者（有償ボランティア）

① 介護の職場を知る機会の増加

介護未経験者が有償ボランティアとして介護関係施設に初めて入り、施設や職員の様子を知ったり、自身や周囲の人の介護について考えたりする機会となる。また、福祉施設で役に立つことができたというやりがいを持つことができる。有償ボランティアへのヒアリングでは、活動を通じて、将来的に周囲の人や自身が世話になる介護福祉業界や介護事業所について、単なる見学よりもありのままを知ることができるとの声が聴かれた。

② 個性やスキル・特技を発揮する場の獲得

本業で培ったスキルや趣味の延長線上にある活動により自身の個性や特技を活かし、感謝されることで、有償ボランティアが自己実現の場となり、活動継続の理由になっている。有償ボランティアへのヒアリングでは、その作業が好きなので楽しい、過去の経験を活かしていると感じるとの声が聴かれた。

付属資料 1. 関係事業者ヒアリング録

| | |
|----------|--------------------------|
| ヒアリング日時 | 令和7年7月8日（火）18:00-19:30 |
| ヒアリング場所 | PwC 大手町オフィス |
| ヒアリング対象者 | マッチングサービス提供事業者 代表取締役 CEO |

1. マッチングの仕組み・有償ボランティア希望者像

(1) マッチングプラットフォームの仕組み

- 当社のマッチングサービスは、介護業界における業界未経験者に特化しており、レクリエーション、清掃、配膳・下膳、傾聴、広報等のお手伝いを依頼したい介護事業所と、介護や福祉領域に関心がある地域住民を有償ボランティアとしてマッチングするサービスである。

(2) マッチングプラットフォームを活用するボランティア募集と活用しないボランティア募集（直接の声かけや紙面での募集）の違い

- 社会福祉協議会、ボランティアセンター等を研究する中で、ボランティアとボランティアを求めている人のマッチングは基本的に電話や紙でのやり取り等アナログであり、IT化されていない点が大きいと感じた。バイトアプリはデジタル化されているが、互助という文脈ではあまりIT化が進んでこなかった部分がある。当社のマッチングサービスでは、スマートフォンでボランティア先を検索することができ、効率よく、今の時代に合った形で、どの世代の人でも活用できるような形で仕組みを最適化している。
- ボランティアセンターでの求人募集や介護事業所独自のホームページでの求人募集等の既存の募集方法と当社のマッチングサービスの違いに、ボランティアの目的や得意なこと、他者評価等、ボランティアのプロフィールが可視化され介護事業所がマッチング前に見られる点が挙げられる。プロフィールは求人への応募前に記入することができ、介護事業所はそれを見て受入れ有無を決める。介護事業所がプロフィールで情報が足りないと感じた場合は、個別にメッセージで追加質問し、受入れを行うか決めることができる。バイトアプリは求人への先着順で受入れが決まることが多いが、当社のマッチングサービスの場合は、受入れ有無を都度、介護事業所が選ぶことができる。
- バイトアプリと同様、ボランティアと介護事業所の相互評価システムがある。ボランティア経験回数や受け取った評価等が表示され、信頼の可視化ができるようになっている。相互評価であるため、介護事業所が単なる安い労働力として有償ボランティアを使うモラルハザードも防ぐ意味もある。

互いが気持ちよく手伝いした/されたかを可視化した点も、互助の文脈においては新しい挑戦であると考えている。

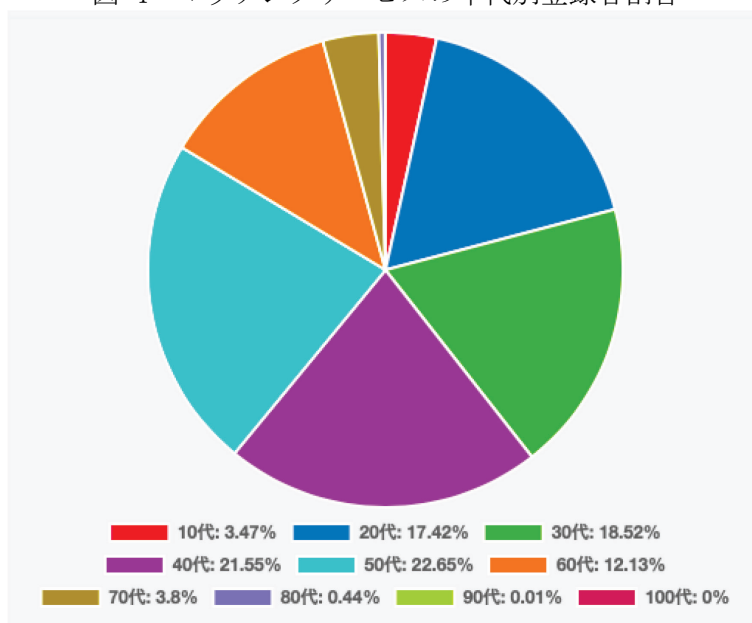
(3) 登録している有償ボランティア希望者数および介護事業所数

- 有償ボランティア希望登録者が 9,982 名、登録介護事業所が 871 事業所である（2025 年 7 月 27 日時点）。
- 介護事業所は、1つの業務につき2か月分の募集を出すことができる。業務の種類は、2～3種類を出すところが多い。受入れ頻度は毎日～週3日程度であり、それよりも少ない場合は受入れ頻度を増やすよう声掛けをしている。

(4) 有償ボランティア希望登録者の年齢層や希望業務等、特徴や傾向

- 有償ボランティア希望登録者の年齢層について、
 - 高校生等若い世代も登録しており、登録者の年代が幅広いことが特徴である。20代から60代まではほぼ同じ割合であり、自治体の宣伝で70～80代も増えてきている。具体的には市民向けに発出する介護保険料のお知らせに当社のマッチングサービスのチラシが同封されるケースがあることも影響し、70～80代の参加者が多いと考えられる。例えば、仙台市の場合、70代以上だけで60名登録して活動しており、最も精力的に活動している人も70代である。

図 4 マッチングサービスの年代別登録者割合



- 70～80代の独居高齢者の登録が多いことも特徴であり、孤独孤立防止・社会参加促進につながっている。自治体と当社の連携協定においても、介護人材の確保のみならず、介護予防施策の1つとして、高齢

者の社会参加促進・孤独孤立防止が目的に含まれていることが多い。

- 介護業界に興味を持つ人は、40～50代の女性が多い。「落ち着いたら介護・福祉業界に就職したい」「いずれは介護・福祉業界に関わってみようと思っていた」という人が多く、当社のマッチングサービスを通じたボランティアが職場体験の位置づけになっている。また、「親の介護が現実的になってきたため、業界について学びたい」「親が介護業界にお世話になったので恩返しをしたい」という人もいる。

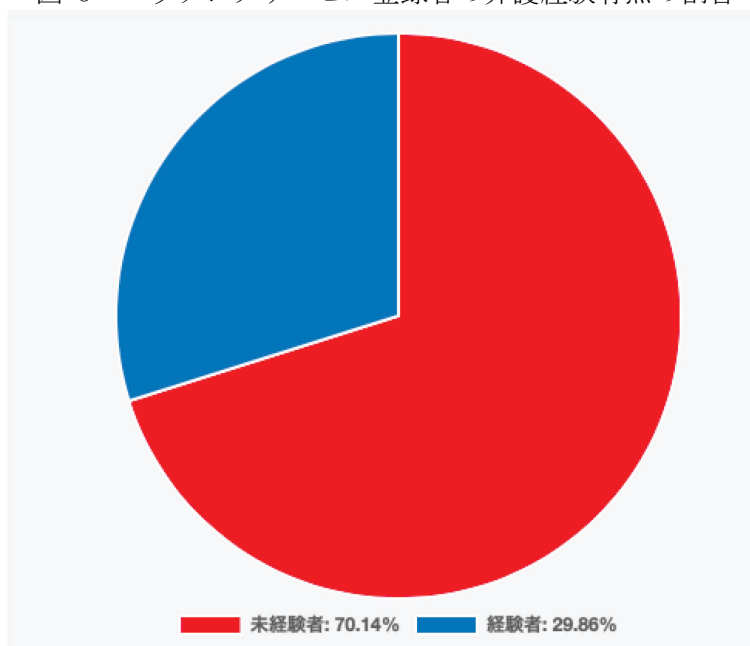
- 希望業務

- 介護事業所と有償ボランティアのマッチングが最も多く、また、最初の入り口として人気があるのは皿洗いである。参加者との直接的な交流がない分ハードルが低く、介護事業所の職員と会話をしながら作業をするため現場の雰囲気や職員の考え方等を知ることができる点が人気の理由である。皿洗いを入口に、徐々に利用者との関係性が構築され、入居者との会話、季節行事への参加等に発展していったと思う。一般的な職場見学の場合、参加者・事業所が見る側・見られる側に分かれるので互いに身構えてしまうが、皿洗いという業務が間に挟まることで、介護事業所内の自然な様子をうかがうことができ、働くことに加えて結果的に様々なことを知ることができるという側面がある。

- その他有償ボランティア希望者の特徴・傾向

- 有償ボランティアは、シニア層や精神疾患を抱えている人等、長時間のシフトに入ることや生産性を求められることに対して不安がある人も参加しやすい。就業していない人の社会復帰・就労のステップとなった事例もある。単なる隙間時間でお金を稼ぐという文脈と異なるからこそできることだと考えている。
- 地域貢献や介護・福祉領域に関心がある層が多いのが特徴である。ボランティア経験後に就職につながることもあるが、その理由も、介護・福祉業界に関心がある人が多いためと思われる。未経験者が多いからこそ学び・体験需要があり、結果的に就職につながるケースがあるのではないか。登録者の7～8割、自治体によっては85%程度が介護事業所での就業経験がないか、又は足を運んだことがない人である。

図 5 マッチングサービス登録者の介護経験有無の割合



(5) マッチング成約率、マッチング経験者の介護職への入職状況等

- マッチング経験者の介護職への入職状況はヒアリングしたことがあり、例えば、ある市では半年で2人、ある区でも半年で2人、入職したと聞いた。その他にも、日常的に「あの有償ボランティアさんは社員になった」という話は聞く。しかし、当社のマッチングサービスは人材紹介サービスではなく、入職につながった際に料金を取る事業モデルではないため、常にマッチング経験者の介護職への入職に関する情報を把握しているわけではない。自治体と連携したところでしか調査していないが、いずれの自治体でも、半年間という期間であっても複数名の入職につながっている。介護施設で有償ボランティアをしようと思う人で、介護福祉に全く関心のない人はいないと思う。積極的な関心層ではなくとも、「なんとなく気になっている」人がいる。その人たちにとって、いきなり介護助手等として働くのはハードルが高いが、有償ボランティアであれば参加しやすい側面がある。
- 基本的には、施設長や職員が有償ボランティアと良い関係性を築くことができる、「もっと関わってみよう」と思ってもらえることができる。入職までつながるかは、給与等の条件だけではなく、相性が良い人と出会うことができるかが重要であると思う。

(6) そのほか、当社のマッチングサービスや登録者の特徴等

- 学校との相性の良さが挙げられる。大学が特定のアルバイトを紹介することは難しいが、当社のマッチングサービスは職場体験ツールとして認識されているため、社会学部・福祉系の学部との授業内での連携が年々増えて

おり、若い世代と直接接点を持つことができている。有償ボランティア活動が単位取得として認められているケースもある。

- 高校生についても、「バイトは禁止だが有償ボランティアは可」という高校も存在する。AO入試のボランティア経験として流行り始めている。
- 一部の介護事業所の採用サイトでは、「まずは有償ボランティアで」等とリンクを貼って、面接を兼ねたボランティア経験でお互い相性を見てから採用をするケースもある。

2. マッチングの導入プロセス

(1) 自治体と介護事業者が組んでマッチングの仕組みを導入する際のプロセス全体像（マッチング前後のプロセス（例えばマッチングに向けた業務切り出しやマッチング終了後のフォローアップを含む））

- 熊本市の例では、3月に連携協定を締結し、6月1日に半年間のマッチングトライアルが開始した。マッチングサービス開始の2か月前から介護事業所と有償ボランティア両方の準備をする必要があり、4～5月には以下の事項を実施した。
 - ① まず、介護事業所向けにマッチングサービスの概要説明会を開催し、次に、マッチングサービスを利用したい介護事業所に向けてサイト動作説明会を行った。サイト動作説明会では、4～5月にかけて、事前に求人案件の投稿をしてもらうよう依頼した。
 - ② 熊本市の介護人材確保担当職員が同じく市の広報課と協力して、市政日より、市内に掲示する横断幕やポスター等の枠を押さえ、市民への周知準備を開始した。
- 6月1日に、市民へのマッチングサービスの登録案内の周知と同時に、介護事業所の求人募集を一斉に開始した。市民への周知を開始した時点で求人募集が出ている状態を作ること、地域でゼロからサービスを立ち上げる場合であっても、サービス利用初日からマッチングが成立する状況を作った。市民がマッチングサービスのサイトを見た際に案件が載っていないと、その時点で離れてしまうため、先に案件が出ていることが重要である。

(2) マッチングサービス提供事業者によるサービス導入に向けた支援

- 介護事業者が有償ボランティアに依頼したい業務が見える化する作業から伴走している。
- 簡易的には、過去に求人募集があった業務で満足度が高かったものを約70種類抽出したチェックシート「お手伝いカタログ」を作成し、介護職員に依頼できると良さそうな「気になる」業務にチェックをつけてもらっている。施設長だけがやる気があっても、現場の職員のモチベーションが高く

ないと適切なマッチングができないため、現場の介護職員が「この業務の手伝いがあると助かる」「この手伝いは入居者の方が喜んでくれる」とイメージできる形で進めていく。

表 11 お手伝いカタログ

| ゴール設定・目的（課題） | 目的の時間をつくるために任せる業務 | チェック欄 |
|---|--------------------|-------|
| 利用者のQOL、満足度、充実感を高めたい (施設のサービス力向上・自立支援) | 配膳下膳・お皿洗い | |
| | 下膳・お皿洗い | |
| | お茶出し | |
| | 話相手・見守り | |
| | 似顔絵プレゼント（誕生日） | |
| | ガーデニング（庭の手入れ） | |
| | 福祉ネイル | |
| | 散歩の同行・外出リポート | |
| | 音楽レク | |
| | テーブルゲーム・カードゲームのお相手 | |
| | 特技の披露（レク） | |
| | 利用者の内職のお手伝い | |
| | 自分史の聞き書き | |
| | 塗り絵レク | |
| | 囲碁・将棋・麻雀のお相手 | |
| | お菓子作り | |
| | 旅行の付き添い | |
| | 手芸レク | |
| | スマホ教室 | |
| | 脳トレドリルのお手伝い、公文の先生 | |
| | ヨガ講師 | |
| | 社交ダンスのお相手 | |
| | コンサートの企画・実施 | |
| | 風船パレード | |
| | 陶芸教室 | |
| | 音読・朗読レク | |
| | 習字・ペン字の講師 | |
| | 大道芸、マジックショー | |
| | 語学の講師 | |
| | 全国からお菓子の贈り物 | |
| 似顔絵プレゼント（誕生日） | | |

- より手厚いサポートとしては、「業務切り出し研修」があり、今後は北九州市等で実施予定である。これはトヨタ式カイゼンを介護業界に適用したもので、介護事業所職員を集めた2時間程度の集合研修形式で、1日の業務を洗い出し、事業所職員でやるべき業務と事業所外の人に任せてもよい業務を切り分ける。
- 他のバイトアプリ等の場合、介護専門業務と介護周辺業務を切り分け、介護周辺業務に何時間かかっているかのタイムスタディを実施するのがよくある方法である。しかし、現場の職員がやりがいやこだわりをもってレクリエーション等の介護周辺業務を手掛けていることもある。そうした業務を介護事業所外の方にお問い合わせすることで現場のモチベーションが削がれてしまうと上手くいかない。
- そのため、当社のマッチングサービスでは「業務の切り出し」というよりも既存業務を行う中で、例えば食事のときは利用者への支援が薄くなりがちであるといった「不安・課題」を挙げてもらうことをしている。その上で、不安・課題の解消につながるような業務を、有償ボランティアができることを活かす形で依頼するよう提案している。業務切り出し研修では、なぜ地域住民を受け入れるのかというマインドセットの研修という側面でも実施している。

料は月額平均で2～3万円/事業所である。基本的に月額は求人案件を出している数等にかかわらず定額である。当社のマッチングサービス経由で採用が決まっても、費用は徴収していない。

- 横断幕、チラシ、動画、ポスター等も当社で制作している。

(2) 導入までの時間

- マッチング開始の2か月前から準備を開始する必要がある。

(3) 導入・維持それぞれに要する自治体・介護事業所の人員配置

- 自治体職員には、マッチングサービス導入までの2か月に、①介護事業所向けの説明会への参加呼びかけ、②市民への登録と利用周知に向けた広報担当課との調整の実施を依頼している。マッチングサービスが動き始めてからは、ボランティアからの問い合わせ対応、介護事業所の求人案件のサポート等は当社で行う。極力、自治体職員の労力を減らすための仕組みを作っているため、従来の業務の延長で対応できる範囲である。
- なお、横断幕等の掲示やチラシの配布等の市民への周知で最も効果があるのは自治体の広報紙での周知である。当社から有料広告を出すことは行っていない。

4. マッチングの効果

(1) マッチング導入で期待できる効果

- まず、サービスの質の向上が期待できる。多様な地域住民が関わり、介護業界の外に開いているからこそ、ボランティアができることを活かす形で様々なニーズに応えることができる。利用者が喜んでくれることにより、介護事業所職員のモチベーションも上がっていく。例えば、レクリエーションの時間に有償ボランティアが得意とする音楽の演奏を行い、利用者が喜んでくれた例や、利用者の麻雀の相手をする事で利用者の徘徊が減ったといった例がある。
- 2点目として、職員の負担軽減につながる。レクリエーション等を有償ボランティアにカバーしてもらうことにより、職員が他の業務に集中できたり、時間が生まれたりする。職員の手が届かないが、パート・アルバイトや介護助手を雇って依頼するほどには困っていないが、お願いできると助かるというお手伝いも、有償ボランティアが担うことができる。
- 3点目として、レクリエーションのバリエーションが増えること等により、施設の魅力が上がり、入居者が獲得できる等の営業の観点でも効果がある。今まで当社には人材採用担当からの問合せが多かったが、入居者を獲得する営業部からの問合せも非常に増えている。「マッチングサービスを導入している施設のため、様々なレクリエーションができる」点を売りにしてい

る施設も出てきている。

- 最後に、地域に開かれた介護事業所づくりが可能になる。
当社のマッチングサービスの有償ボランティアは定期的に稼ぎに来る人ではなく、顔を出して手伝いをしに来る地域住民であるため、介護事業所外の風を運び、人を呼び込んでくることで事業所が活気づき、利用者の満足度が向上することが期待できる。有償ボランティアが介護事業所に来ることで入居率が劇的に改善した事業所や、有償ボランティアのファンになることでサービスを積極的に利用してくれることが増えたという利用者の事例もある。

また、当社のマッチングサービスは介護事業所の応援団のようなコミュニティであるため、困った時に知り合いを連れてくる等、「人が人を呼ぶ」循環ができる。地域で互助のネットワークが構築され、通常の求人サイトでは募集することができないスキルを借りることができる。ある介護事業所の事例では、「地域の人を呼ぶイベントをやりたいが、通常の業務があるため難しい」という困りごとがあったため、有償ボランティアに依頼してコンテンツを作成してもらい半年～1年継続して開催した結果、最終的には200人程度来場するようになったということがあった。

- (2) マッチング導入で期待することが難しい効果（自治体や介護事業所が期待することがあるが、実際には導入しても改善につながらないこと）

- 自治体職員とはあまりないが、介護事業所の期待とのミスマッチが多い。
例えば、最初から正社員を採用することを目的として当社のマッチングサービスを使用しているケースである。当然、様々な人と接点が生まれるため、1～2年使っていればそこから採用にもつながる可能性があるが、人事部が採用という観点を唯一の指標として用い、「3カ月利用して正社員採用が0人なので止める」という話になってしまうことがある。当社のマッチングサービスは地域住民と様々な関係性を構築する中で結果的に採用力が高まることがあるが、人材紹介サービスと同様の文脈で職員採用を求められるとミスマッチが起こる。当社のマッチングサービスの利用には中長期的な地域参画という視野が必要である。
- 一方で、自治体は中長期的な視点を持っており、「全体最適を考えたときには〇〇のような施策が良いのではないかと考えていることが多いので、話が合いやすい。
- 人材に対する期待については、資格を持った介護従事者が有償ボランティアとして来るわけではなく、その点は介護事業所も理解してもらっているため、期待とのギャップはない。逆に、あまり期待していなかったが、期待を上回る効果があったという意味で良いギャップがあったと聞くことは

ある。

- 応募が集まりだすまでの時間については、自治体や介護事業所とのギャップがあることがある。地域にもよるが、マッチングサービスを使い続けるほど、有償ボランティアがマッチングをしたあとに任意で記載する「魅力発信レポート」（下記【補足】参照）等が発信され、評価も蓄積されるため求人への応募が入ってきやすくなる。半年～1年ほど、根気よく地域住民を受け入れてもらう必要がある。「1週間来なかったからマッチングサービスの利用をやめる」となってしまう場合は、施設の目的意識と合わないかもしれない。当社のマッチングサービスは地域との関係性作りを目的としたプラットフォームである。地域との関係性作りにおいてはある程度の時間が必要である。自治体でゼロから当社のマッチングサービスを始める場合、最低でも半年間、理想としては1年間程度の期間があるとよい。

【補足】「魅力発信レポート」について

- 「魅力発信レポート」とは、有償ボランティア経験者が、介護事業所の雰囲気、発見・学び、印象に残ったこと等を任意で記載する記事であり、現在約2,000本存在する。従来、企業単位の転職口コミはあったが、介護事業所単位の口コミはほとんどなかった。老人ホームの紹介会社についても、広さやベッド数等、施設のハード面の情報のみを扱っている。「魅力発信レポート」の場合は、職員と利用者間のコミュニケーション等、施設の雰囲気の可視化に役立っている。レポートを書いても謝礼金は出ず、有償ボランティアへのインセンティブはないが、積極的に発信されている。これは、有償ボランティアに人の役に立ちたいという希望、学び・体験に対する需要、学び・発見を発信したいという希望があるためであると思う。また、介護未経験者だからこそその気づきが多くある。介護業界経験者にとっては大した発見でなくとも、業界外の人にとっては、介護職員の見守りの仕方1つとっても、職員の専門性を発見し、感動する機会となる。
- 「魅力発信レポート」は、介護事業所が自分たちでは気づかない魅力に気付くきっかけにもなる。「魅力発信レポート」が書かれると、職員にとってのモチベーションにもなるそうである。ある施設では、レポートを廊下に貼っているとのことである。
- 「魅力発信レポート」は、「この施設は地域から評価されている」という広報ツールにもなる。最近、レポートを入居検討者向けのパンフレットに載せたり、入居者の家族とのコミュニケーションツールとして使ったりという事例もある。
- まとめると、①体験・学びへの需要、②業界未経験者が多いことにより、

「魅力発信レポート」は盛り上がっている。介護施設が自力で採用コンテンツやPR記事を作るのが難しい状況の中、地域の人々が広報の役割を担うことにより、リソースの不足している介護業界の魅力を発信することができている。

5. マッチングにより生じるリスクとその対応

(1) 契約に関する整理

- 有償ボランティアには謝礼が発生する。当社では有償ボランティアの法律上の位置づけを明示しており、介護事業所と個人がサイト上で業務委託契約を締結する形としている。

(2) ボランティアの報酬に関する整理

- 交通費・まかない等は出ず、現金で謝礼を渡す形である。

(3) ボランティア保険への加入

- 当社で保険加入しており、リスクは低いものの方が一利用者にぶつかって転ばせてしまった等事故が起こった場合は、実損分の負担を補償する。有償ボランティア側、介護事業所側双方をカバーしており、いずれも別途、保険に加入する必要はない。ただ、当社のマッチングサービスで募集される業務の性質上、利用者との身体接触がほとんどないこともあり、保険を使ったことはない。

(4) マッチング成立後のキャンセル

- マッチング成立後のキャンセルはあるが、トラブルは生じていない。介護施設側から感染症のクラスターが発生したことによるキャンセルや、利用者側から体調不良によるキャンセルが生じることもあるが、いずれにしても必ず相手に連絡してもらうようにしている。

有償ボランティアは不在だと業務が回らない業務を担ってもらう人材ではなく、通常の業務をする中でプラスアルファとして来てもらう助っ人である。その人がいないと現場が回らない体制での受入れにならないようにしている。

付属資料 2. 自治体・介護事業所ヒアリング録

自治体ヒアリング録

北海道北見市

| | |
|----------|---------------------------------|
| ヒアリング日時 | 令和 7 年 12 月 19 日（金） 11:00-12:00 |
| ヒアリング場所 | 北見市役所 |
| ヒアリング対象者 | 北見市保健福祉部介護福祉課職員（2名） |

1. マッチングサービス導入前

① モデル事業参画経緯

- 介護業界の専門紙を通じて本モデル事業を知り、ぜひ実施したいと考えた。応募の背景は、北見市の財政事情から独自事業の実施が難しいこと、未経験者マッチングモデル事業の目的に共感し、北見市でも介護人材のすそ野拡大につなげたいと考えたことの2点である。
- 背景を具体的に言うと、まず財政事情については、財政健全化により独自事業が難しいことと、それに加えて任意事業廃止の一環として今年度から安否確認サービスが全市的に廃止されるなど、地域福祉を行政サービスのみで維持することが困難になりつつある。しかし、地域での支えあいを強化していかなければ、独居高齢者の問題が深刻化すると考えている。なお、地域住民の支え合いの体制構築としては、令和4年度に地域づくり加速化事業の活用、介護予防運動「いきいき百歳体操」に取り組む「通いの場」づくり等も実施している。ボランティア活動を推進してはいるが、今までボランティアの規模を把握することができていなかったため、本モデル事業ではその点も把握できればと考えている。
- 介護人材のすそ野拡大に関しては、市における65歳以上の介護職員が100名を超えているため、数年後に100人規模での介護職員減少が想定されるという背景がある。さらに、市内の過疎地域である常呂町と留辺蘂町の訪問介護事業所が撤退する等、サービスの維持が困難になりつつある。

② 導入準備の担当課および導入前に庁内外で実施したこと

- 担当課は介護福祉課である。庁内での調整としては、財政当局と予算計上のための相談を行い、企画課にも報告した。

③ 既存のボランティアマッチングを担う機関への調整・説明

- 社会福祉協議会と事業採択の内示後に打合せを行い、社会福祉協議会（無償ボランティアの登録等を実施）や、生活支援コーディネーター（市事業で地域包括支援センターに配置され、ボランティア活動の把握等を実施）との兼ね合いについて事前調整を行った。社会福祉協議会も本事業に前向きで、社会福祉協議会のボランティアに対するマッチングサービスの周知も今後行う予定である。

- 社会福祉協議会が行う無償ボランティアとの棲み分けについては、相互に人が行き来する状況になるとよいと考えている。有償ボランティア参加者に無償ボランティアに参加してもらうのは難しい可能性があるが、市民が有償ボランティアに参加することで視野が広がり、無償ボランティアにも参加するようになることもあるのではないかと考える。
 - 社会福祉協議会は、「互近助(ごきんじょ)サービス」という個人宅に赴く形式の有償ボランティアを実施している。本モデル事業の有償ボランティアは個人の家に行くことは現状想定されていないため、棲み分けができていると考えている。
- ④ 有償ボランティア活用の目的・意義
- サービスの質の向上を期待している。第三者の目が入ることにより、サービスの質により影響があると考えている。
 - マッチングサービスの導入により、介護事業所内での業務切り分けが進むとよいと考えている。
 - 魅力発信の観点からいえば、介護事業所の業務は一般の人の目に触れる機会が少なく業務内容が伝わりにくいため、有償ボランティアが介護事業所での活動経験を話したり、マッチングプラットフォーム上で口コミを書いたりすることで、介護事業所に関する発信の機会が増えるのはよいことだと考える。
 - ボランティア活動によって市民の社会参画が促進されることも期待している。
 - 介護人材のすそ野拡大も、事業目的の1つである。
- ⑤ マッチングサービスの導入に至った/至らなかった事業所の傾向
- 介護事業所向けの説明会には 10 法人 11 事業所が参加した。そのうち 5 法人が既にマッチングサービスに登録している。
 - 事業実施が決定した時期に各介護事業所へヒアリングを行い、介護事業所のニーズや有償ボランティアに対する意見を聞いた。その際、マッチングサービスの導入に後ろ向きな事業所からは、未経験者マッチング導入に関わるための人手が足りていない、業務の切り分けができていない、外部の人を施設内に入れられない、(大きな法人であるため)北見市の介護事業所のみでは判断ができないといった声が挙がった。また、ボランティアではなく、夜勤ができる等即戦力となる人材が欲しいという声はよく耳にする。
 - 介護事業所の意見を聞くに、導入に至っていない介護事業所は、人手が足りず、マッチングの募集手続や応募があったときの受入れ調整、また当日の受入れやフォローを行う余裕がないところがあると推測される。
 - 介護事業所のサービス種別でいうと、グループホームは導入してもよさそうに思われるが、導入例が少ない。

2. マッチングサービス導入中

① スケジュール

- 令和7年8月頃からマッチングサービス提供事業者との調整を行い、契約の事前準備や連携協定内容の精緻化を行った。10月1日に随意契約を締結し、10月末に連携協定の締結と介護事業所向け説明会の開催、報道発表を行った。11月中に市民向け広報を行い、12月1日にマッチングサービスの稼働を開始した。

② 「自治体」「マッチングサービス提供事業者」「介護事業所」の役割分担

- 北見市が市民向け広報や介護事業所への周知を主に担っており、それ以外のマッチングプラットフォームの運用・登録補助業務についてはマッチングサービス提供事業者が行うこととしている。
- 今後、北見市が全面的に担ってきた広報業務を、一部社会福祉協議会とも連携して行いたいと考えている。具体的には、社会福祉協議会の広報誌への掲載、社会福祉協議会が開催するボランティア向けのセミナーにおける紹介等を検討している。

③ 自治体内の運営体制

- 介護福祉課総務係が中心となり事業を実施しているほか、地域包括支援センターを管轄する同課地域支援係が地域包括支援センターへの周知等を行っているなど、介護福祉課全体で事業に取り組んでいる。また、本モデル事業の対象は介護事業所であるが、障害福祉分野及び児童福祉分野の事業所もマッチングサービスに登録可能であることから、これらの担当課にも情報共有していきたい。
- 介護福祉課内に本モデル事業のみに専従する職員はおらず、担当者は本事業以外の業務も行っている。担当者の主な業務は、マッチングサービス提供事業者との契約事務及び広報等での関係者とのやり取りである。やり取りが最も多いのはマッチングサービス提供事業者であり、そのほか社会福祉協議会、ポスターの掲示やチラシ配布等の広報にご協力いただく学校や商業施設、数年前から毎年介護のしごとのイメージアップセミナーを開催していた場所ともやり取りがある。
- 先行してマッチングサービスを導入している自治体から、行政内部における進め方、書面では見えない実際の役割分担や活動等の話を聞き、参考になった。

④ 広報

i. 介護事業所の登録数を増やすために実施していること

- マッチングサービス稼働開始前の周知として、市内の全介護事業所に対してマッチングサービスについて通知し、説明会を実施した。また、マッチングサービス稼働開始後に、メーリングリストにより登録者数等の実績を2回送付している。

- 6月頃に市内ほぼ全ての介護事業所を訪問し、事前周知を行ったのが有効であった。また、事業開始後、マッチングサービスに登録していない介護事業所を訪問し、登録に至っていない理由をヒアリングしている。
- ii. 有償ボランティアの登録・応募数を増やすために実施していること
 - 地域に全戸配布されている日刊フリーペーパーに広告を掲載した。また、市としてマッチングを開始する直前の11月末に市の広報紙とホームページに広告を掲載した。市役所の外壁に懸垂幕も設置している。
 - 地方紙から2度、本マッチングサービスに関する取材を受け、記事が掲載された。今後、機会があれば実際の有償ボランティアの作業の様子も取材して掲載してほしいと考えている。
 - 反響としては、市の広報紙、地方紙を見た市民からの問合せが多かった。

3. マッチングサービス導入後

① 成果

i. 1④「有償ボランティア活用の目的・意義」の達成状況

- 市としての事業開始から約半月にあたる12月17日時点の登録介護事業所数は16事業所、有償ボランティアの登録者数は115人、介護事業所への有償ボランティア応募総数が93件、マッチング総数は74件であった。また、有償ボランティア登録者のうち、介護業界の経験者は22.8%、未経験者は77.2%であった。年齢については、40歳以下の登録者が約半数を占めている。
- マッチングサービス稼働開始1週間で登録者が100名を超えており、予想以上に反響があったと考えている。また、マッチング総数も多く、当初想定を超えて盛んにボランティア活動が行われている印象である。
- 介護事業所としてのマッチングサービスに対する意見は今後聞き取っていきたい。
- 事業のKPIの1つとして、「地域包括支援センター各圏域において常連の有償ボランティアが10名生まれること」を設定している。固定でボランティアとして活動している人を“常連”と定義しており、各圏域に10名程度いるとよいと考えている。効果測定方法は未定であるが、介護事業所向けのアンケート等を想定している。

② 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い

- 市民にとって、報酬があることで従来の無償ボランティアに比べて参加のハードルが下がっていると考ええる。

③ WEBやアプリを活用したマッチングならではの効果、課題

- 応募者、介護事業所双方の手間がかからないことが利点である。一方、モバイル端末の有無や、ユーザーの利用環境、IT リテラシーの個人差に起因する課題があり、応募を希望する高齢者から問合せを受けることも多い。つまり要因が様々なため、一律的なマニュアル提供やフォローアップを行うことが難しい。
 - 携帯電話やパソコンで簡単にサービスを利用できることが、若年層のマッチング成立に大きく寄与したと考えている。
- ④ 令和8年度以降の有償ボランティア活用継続に関する構想
- 介護事業所が無償でマッチングサービスを利用できる期間が終わった後、マッチングサービスの利用を継続する介護事業所があるかを懸念している。無償で利用できる期間に有効性を感じてもらえればよいが、一方で毎月発生する利用料の負担が重いと感ずることは多くの介護事業所から聞いている。介護事業所による利用が継続できるとはよいと考えている。
 - 今のところ、令和8年度以降の予算措置は検討していない。事業終了後もマッチングサービスの利用を継続する場合は、各介護事業所の自己負担となる。

埼玉県川口市

| | |
|----------|--|
| ヒアリング日時 | 令和7年10月8日(水) 16:00-17:00 |
| ヒアリング場所 | 川口市役所 |
| ヒアリング対象者 | 川口市福祉部介護保険課職員(2名) |
| 補足事項 | 本ヒアリングは、令和7年度「介護未経験者等マッチング機能強化モデル事業」(令和6年度補正予算)の類似事業における実績等を把握することを目的に、川口市において令和6年度に実施した介護未経験者マッチングサービスの導入について主に尋ねた。 |

1. マッチングサービス導入前

① 事業実施の経緯

- 中央省庁からの出向者である前福祉部長から、介護未経験者マッチングサービス(以下、「マッチングサービス」)の川口市への導入提案があった。調査したところ、既に同サービスの運営事業者が茨城県大子町等、複数の自治体と協定を結び、無償トライアル(介護事業所が一定期間、マッチングサービスを無償で利用できる取組)事業を実施していることがわかり、川口市でも導入できると判断した。
- 第9期川口市高齢者福祉計画・介護保険事業計画にも記載しているところであるが、今後10年間で2,500人程度の介護人材が不足するとの推計を出している。マッチングサービスは即効性のある事業ではないが、介護人材確保におけるすそ野を広げる目的で導入することとなった。

② 導入準備の担当課および導入前に庁内外で実施したこと

- 介護保険課にて準備を進めた。検討した介護未経験者マッチングサービスの無償トライアル中はマッチングサービス提供事業者が費用負担するとのことで、前福祉部長が市長にかけあい、市の財政負担が生じないことからスムーズに導入に進むことができた。
- 庁内各課に対しては、マッチングサービス提供事業者の理念や、市民が介護事業所に出向いて自身の特技・できることを活かして活躍可能なこと、市民が介護の現場を知り介護へ興味を持つ可能性があること、ゆくゆくは介護の道に進んでもらうことを目指していることを説明した。
- 高齢者福祉の担当課(長寿支援課)が65歳を迎える市民に「健康チェックリスト」を送付しており、送付の際、無償トライアル事業のチラシを同封させてもらった。毎月4~5,000人程度、令和6年6月から翌3月までの間で延べ50,000人弱に送付した。

③ 既存のボランティアマッチングを担う機関への調整・説明

- ボランティア団体等の管轄部署（協働推進課）に相談し、市内ボランティア団体への周知に協力してもらえることとなった。
 - 川口市社会福祉協議会にもマッチングサービスの導入について事前に伝えた。川口市社会福祉協議会が管轄するボランティアは無償のため、有償ボランティアに人が流れることへの懸念があったが、反対までされることはなかった。
- ④ 有償ボランティア活用の目的・意義
- アクティブシニアが空いた時間を使ってお手伝いをすることで、健康寿命の延伸につながるのではないかと期待していた。
 - 介護人材が不足しているため、有償ボランティアが周辺業務を担うことで、介護職員が本来行うべき業務に集中することができ、負担軽減につながるというねらいもあった。
- ⑤ マッチングサービスの導入に至った/至らなかった介護事業所の傾向
- 介護サービス別にいうと、デイサービスはマッチングサービスの利用登録やボランティア募集を行っている事業所が多い。特別養護老人ホームは、入所者の要介護度が高いため、万が一の事故を懸念し、気軽にマッチングサービスを利用できない背景があるようだ。とある特別養護老人ホームからは「利用登録はしたがお手伝いの募集まで行うことはできなかった」という声も聴かれている。同じ入所系サービスであっても、有料老人ホームの場合は入所者の要介護度が低く、利用しやすかったようである。
 - デイサービス内でも登録している事業所と、登録していない事業所がある。推測だが、適切な業務依頼をするための業務の切り分けがうまくできているかがマッチングサービスの活用のために重要と感じる。マッチングサービス提供事業者も業務切り分け支援については今後注力していくという。一度登録すれば介護事業所には手厚いサポートがあるため、有償ボランティアの募集に踏み切ってもらえるのではないかと期待している。

2. マッチングサービス導入中

① スケジュール

- 令和5年10月頃にマッチングサービス提供事業者と打合せを開始し、令和6年3月に連携協定を締結した。令和6年4～6月にかけて介護事業所への説明会を実施し、並行して市民向け周知の準備を進め、令和6年7～9月に無償トライアルを実施した。さらに、無償トライアル期間を令和6年10～12月にも延長して設け、計6か月間行った。

② 「自治体」「マッチングサービス提供事業者」「介護事業所」の役割分担

- 川口市とマッチングサービス提供事業者の役割分担は、連携協定に付随する覚書にて明示した。川口市の役割は、介護事業所に対する説明機会の提供、無料ト

ライアル募集に関する周知・広報、市民への周知・広報であった。また、マッチングサービス提供事業者と協力して、介護事業所への説明会、事業効果検証も行った。

- なお、マッチングサービスを市報にて周知したときは、市民から介護保険課への電話問合せが増えたため、係内で分担して対応した。問い合わせは、ボランティア登録の方法や、マッチングサービスでなく市に直接申し込む必要があるという勘違いが多かった。また、高齢者や障害者であっても有償ボランティアに登録できるかという問合せもあった。

③ 自治体内の運営体制

- 基本的には、介護保険課の職員2名で説明会や周知等を行った。説明会や周知は他の通常業務を圧迫するほどの業務量ではなかった。市民への広報は、配架先の所管課にチラシ配布を依頼するのみであったため、負担は多くはなかった。市内数か所に横断幕の設置を行ったのは大変であった。

④ 広報

i. 介護事業所の登録数を増やすために実施したこと

- マッチングサービス提供事業者の協力も得ながら、介護事業所向けに、同じ内容で対面・オンラインにて計3回説明会を実施した。さらに、説明会は後からオンライン視聴できるようにした。マッチングサービスの概要を説明したほか、業務を切り出し、ボランティアに依頼することで介護職員が本来の業務に集中できるようになること、業務としてレクリエーションや食事介助、相互評価の仕組みを利用し、介護事業所のPR業務も依頼できることを伝えた。
- 川口市の介護事業者団体に加盟している介護事業所に介護保険課事業者係から電話で個別周知を行った。
- マッチングサービス提供事業者からは、事業者の登録等に関する問合せのサポートを受けていた。説明会等でマッチングサービス提供事業者の連絡先を共有し、介護事業所が直接連絡できるようにした。

ii. 有償ボランティアの登録・応募数を増やすために実施したこと

- 市の事業を周知する際に使うツールはほぼ全て活用した。具体的には、広報誌、市内掲示板へのポスター掲示、公民館等市内施設へのチラシ設置、65歳に到達した方へのお知らせへのチラシ同封、川口駅前の市有スペース2か所、東川口駅前の市有スペース1か所と市内歩道橋1か所への横断幕の設置、川口駅前大型ビジョンや市役所内での動画広告放映、川口市内を走る地下鉄での車内広告放映を行った。

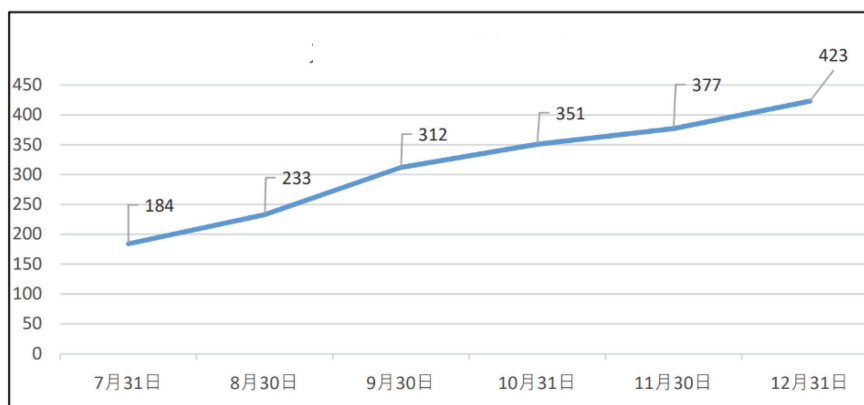
3. マッチングサービス導入後

① 成果

i. 有償ボランティア登録数、介護事業所登録数

- 無償トライアル終了時（令和6年12月31日）の有償ボランティア登録者数は423名、登録事業所数は36事業所、有償ボランティアへの応募数は474件、マッチング件数が213件であった。なお、市内に介護事業所は800事業所以上あり、そのうち訪問介護を除く436事業所を無償トライアルの対象とした。

図6 令和6年度 川口市における介護未経験者マッチング
有償ボランティア登録者数推移（川口市提供）



- 登録者の年代分布としては、50代が最も多く、次いで60代、40代、30代、70代および20代、10代、80代と続く。40～60代がボリュームゾーンである。女性の登録者が8割を占める。
 - 令和6年度の無償トライアル終了時は、同マッチングサービスの利用自治体の中で、川口市が有償ボランティア登録数の最も多い自治体であった。当時は参加自治体が少なく、埼玉新聞や主要紙等の新聞に取り上げられたこともあり、今では仙台市、北九州市、川崎市も同様の取組を始めている。
 - 現在は無償トライアル期間が終了しているが、マッチングサービスを有償で継続している介護事業所は把握している限りでは3事業所である。
- ii. 1④「有償ボランティア活用の目的・意義」の達成状況
- 市民に対する効果検証は行っていないが、無償トライアルに参加した介護事業所にアンケートを行った。有償ボランティアから介護職員への採用につながった件数が2件、職員の業務負担軽減につながったと実感した事業所が7割、利用者の満足度向上につながったと回答した事業所が9割であった。
 - 市民からの感想を聞く機会は持っていないが、継続的に有償ボランティアに参加している市職員の話聞く限りでは、自分の趣味とも合致した業務を行えていることがボランティア継続の理由と思われる。
- iii. 期待していたが達成できなかった効果

- 想定より介護事業者の参加が伸びなかった。うまく活用できているいくつかの介護事業所のみが精力的に募集・業務依頼をしていた。令和7年度「介護未経験者等マッチング機能強化モデル事業」を実施する際は、介護事業所へのサポート体制を充実させることが重要と考える。
 - 高齢者の社会参画促進の効果検証は予定していたが、難しいとの結論に至った。社会参画による介護予防の効果の有無を見極めるには、「継続的に有償ボランティアに参加している、もともと健康な高齢者」という条件が必要なためである。
- ② 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い
- 介護事業所の立場からは、一定の謝礼が発生するため仕事を頼みやすいのだと思う。
 - 業務を切り出して「介護事業所で行うが身体介護する仕事ではない」と打ち出すと、人が集まりやすくなるのではないかと感じる。
 - スポットワークを導入している介護事業所では、介護業務を担える即戦力を採用したいと考えているようで、特に、特別養護老人ホーム等からは、即戦力に入ってもらえる方がありがたいという声を聴いている。即戦力となると介護未経験の有償ボランティアに依頼する趣旨とは異なり、有償ボランティアとは相性がよくないと感じる。
 - 他の自治体からは、既存のボランティア制度との違いや棲み分けについて聞かれることがある。介護未経験の有償ボランティアは①介護福祉分野の業務依頼に特化している点、②有償であることで介護事業所が仕事を頼みやすくなる点が異なる、と返答している。
- ③ WEBやアプリを活用したマッチングならではの効果、課題（電話や対面でのボランティア募集との違い）
- アプリを利用することにより、市民も介護事業所も情報にアクセスできる人が増える。介護事業所にとっては、アカウントを知っている介護職員なら誰でも募集をかけることができ、募集がしやすくなる。市民にとっても、電話でのマッチングよりもハードルが低いのではないかと感じる。
 - アプリ利用が難しい高齢者も一部いたが、周囲の人に協力を依頼した。
 - 課題として、多くあることではないが、応募しやすい分、キャンセルや約束を忘れられてしまうケースがあると介護事業所から聞いている。ただし、そういった方については、マッチングサービス上で介護事業所とボランティアの相互評価の仕組みにより、今後のマッチングが難しくなる等対策はされているため、減少する傾向にある。
- ④ 今後の自治体としての改善点

- 介護事業所の参加数が伸び悩んだ点が、無償トライアル事業の課題であったと認識している。介護事業所のマッチングサービスへの理解促進やサービスへの登録喚起、および有償ボランティア募集の負担軽減に取り組んでいきたい。募集の負担軽減はマッチングサービスのシステムに関することであり川口市が対応できる部分ではないため、マッチングサービス提供事業者と協議を進めている。例えば、ボランティア募集投稿のテンプレートの簡略化や介護事業所への個別サポートも行うと聞いている。
 - 令和6年度の無償トライアル時に、有資格者が業務を行う必要があることから利用対象から除外していた訪問介護事業所についても、今後周知を拡大していく予定である。市内の訪問介護事業所から事務作業での有償ボランティアへの協力要望が示されているためである。一方で、事務作業のニーズに合致する人材がいるのかを懸念している。
 - 介護事業所に、マッチングサービスのシステム利用料を支払っても利用する価値があると考えていただけるかが課題である。
 - 「介護未経験者等マッチング機能強化モデル事業」を契機に日本全体でマッチングサービスが普及すれば、認知度が高まり介護事業所も登録しやすくなると考えている。
- ⑤ 令和8年度以降の有償ボランティアマッチングサービス継続に関する構想
- 現時点では、川口市での予算化は考えていない。介護事業所が各々マッチングサービス提供事業者料金を支払って利用し、自走するのが理想である。また、市として今回の委託先のマッチングサービス提供事業者との契約を継続することで特定の企業を優遇しているように見えるのではという懸念がある。
 - 令和8年度予算の厚生労働省概算要求に「介護未経験者から介護の担い手となるまでの一体的支援事業」があると認識しているため、その予算次第で今後の動きを検討したい。
 - 背景として、入門的研修を受講した方への有償ボランティアの周知を以前から行っていたが、それでも入門的研修受講者へのアフターフォローが少なかったという反省があり、川口市としても強化していく必要があると考えているためである。入門的研修を受講した人の働く場所をつなぐマッチングの機会を設けているが、そもそも、入門的研修の受講目的が就労なのか、家族の介護なのかかわからないことも課題である。入門的研修の本来の趣旨もまた、介護のすそ野を広げることであると認識しているため、その視点から受講者を増やすことは重要である。対象を就労目的の人だけに絞ると受講者が減ってしまうため、どちらを重視するかは悩ましい。
 - その点、有償ボランティアは、就労・家族介護の意図を問わず、介護の経験を積みたい方にも、介護事業所の様子を見てみたい方にも勧めやすい。

長野県

| | |
|----------|--------------------------|
| ヒアリング日時 | 令和7年12月24日（水）10:00-11:00 |
| ヒアリング場所 | 長野県庁 |
| ヒアリング対象者 | 長野県健康福祉部介護支援課職員（1名） |

1. マッチングサービス導入前

① モデル事業参画経緯

- 令和6年度に「介護の入門的研修から入職までの一体的支援モデル事業」を実施した。継続的な介護人材確保のため令和7年度は本事業を実施している。モデル事業への参画については、令和6年9月頃の予算編成の時期に、介護支援課内で検討の結果、決定した。
- モデル事業参画以前は、長野県として介護未経験者マッチングサービス（以下、「マッチングサービス」）を導入したことはなかった。長野県社会福祉協議会では、令和5年度にマッチングサービス提供事業者と連携協定のような覚書を結んでいた。

② 導入準備の担当課および導入前に庁内外で実施したこと

- 本事業の担当は介護支援課である。
- 導入準備にあたっては、先立ってマッチングサービスの導入を進めていた長野県社会福祉協議会にヒアリングを行った。
- 庁内での連携としては、公募型プロポーザル方式でマッチングサービス提供事業者を選定したため、労働関係の部署の職員が評価委員として関与した。

③ 既存のボランティアマッチングを担う機関への調整・説明

- 長野県の事業の中には他のボランティア制度もあると思われるが、本事業と活動内容等は重複していないため、事前調整は特段行っていない。
- ボランティアセンターを運営する長野県社会福祉協議会と情報交換を行った。長野県社会福祉協議会は令和5年度からマッチングサービスを導入していたため、既に内部で既存のボランティア制度との棲み分けを行っていた。

④ 有償ボランティア活用の目的・意義

- 本事業の目的は、「介護未経験者でも担える業務の切り出し等を通じた介護事業所の業務の見直し・効率化を行うこと」「これまで介護に関わりのなかった層の介護現場との接点を増やし、介護人材のすそ野を拡大すること」「好事例集の作成により、取組の横展開を図ること」の3点とした。また、介護職員が身体介護等の資格を要する業務に集中できるようになることによる介護の質の向上、有償ボランティアのロコミを通じた各介護事業所の魅力発信にもつながるとよいと考えている。

- ⑤ マッチングサービスの導入に至った/至らなかった事業所の傾向
- 11月13日に介護事業所向けのオンライン説明会を開催し、延べ55事業所が参加した。12月8日時点での登録事業所数は64事業所であり、順調に増加している。なお、登録にあたって説明会への参加は必須ではない。説明会が終わった後にアーカイブ動画を公開したため、アーカイブ動画を閲覧して登録した介護事業所もある。
 - 登録事業所の傾向としては、特別養護老人ホーム等の大規模な施設が多い。理由としては、既に業務の切り出しを行っている等、受入れ体制が整っているためと推測する。
 - 登録ができなかった介護事業所から、「有償ボランティアの謝礼を会計科目として計上できないため登録に至らなかった」との意見が寄せられたことがある。その他にも有償ボランティアへの謝礼関係の問合せが多く、登録のハードルとなっている可能性がある。

2. マッチングサービス導入中

- ① スケジュール
- 6月に本事業の内示を受け、8月にマッチングサービス提供事業者の公募を開始した。9月に選定会議を実施した後、10月にマッチングサービス提供事業者と契約を行った。11月に介護事業所向け説明会を実施し、12月から3月までマッチングを行う予定である。冬休みと春休みには、学生向け有償インターンシップも予定している。また、並行して2月から3月にかけて、マッチングサービス提供事業者が好事例集を作成する予定である。
- ② マッチングサービス提供事業者の選定方法、要件
- 公募型プロポーザル方式でマッチングサービス提供事業者を選定した。「暴力団関係者でないこと」等の一般的要件に加え、「過去5年に類似業務に係る実績を有していること」を要件とした。県内に本店や支店等がある地元の企業であることを要件とすることも検討したが、同様の業務を多く実施している事業者に委託することのメリットを考え、要件に含めなかった。
- ③ 「自治体」「マッチングサービス提供事業者」「介護事業所」の役割分担
- 介護事業所への周知は長野県が行っている。
 - 住民向けの周知は、マッチングサービス提供事業者が主体となって実施することとしており、委託料に広報費を含めている。ただし、長野県も県の広報媒体を活用した周知や、学校や市町村への情報提供等を行っている。
 - 介護事業所の役割は本事業へのフィードバックであり、アンケート形式を想定している。
- ④ 市町村との連携

- 長野県内で同モデル事業を実施している2自治体には、広報等を特に協力してもらっている。また、その他の県内市町村にも情報提供を行っており、一部の地域では、有償ボランティア募集チラシの全戸配布や学校への持ち込み等の協力をしてもらった。
 - 県として本事業に取り組むメリットは、県全域で事業を実施することによるスケールメリットである。一方で、市町村と比較して住民との接点が少ないため、住民への広報には予算が一定程度かかった。また、県が主体となって広報を行うことが難しかった。ただし、市町村が本事業に興味を持っているケースが多く、積極的に周知の提案をもらうこともあり、市町村との連携は良好。
 - 市町村数が多く、担当者が一堂に会する会議等もないため、周知依頼はメールが中心であった。また、大きな市には電話でも依頼をした。
- ⑤ 自治体内の運営体制
- 公募型プロポーザルの評価会議には、労働関係の部署の職員2名が入った。
 - 介護支援課内では主に1人で対応しているが、マッチングサービス提供事業者から確認依頼のあった広告クリエイティブ等、内容によっては課内で広く意見を募ったり、決裁を得たりしている。時期によって変動はあるが、本事業の担当者の業務時間に占める割合は平均すると2割程度である。契約前後やマッチングサービス稼働開始前後の時期は、より多くの時間を割いていた。
- ⑥ 広報
- i. 介護事業所の登録数を増やすために実施していること
- 介護事業所へのメール配信や、県ホームページへの掲載を行っている。メール周知においては、県が指定している介護事業所には県の担当部署と連携してメールを送付し、市町村が指定している介護事業所には市町村に依頼して周知をしてもらっている。
- ii. 有償ボランティアの登録・応募数を増やすために実施していること
- 長野県においては、公式 SNS での周知、県内の高校への周知、市町村の広報紙への掲載依頼、県が保有するラジオの広告枠での周知を行っている。担当者が以前、広報関係の部署に在籍していたため、同部署と相談の上、様々な媒体を活用している。
高校への周知については、庁内の所轄部署と協力し、全高校への周知を行った。また、大学等にも周知を行っている。学校への周知の際は、教育委員会に相談の上、介護支援課が主体となって行った。
授業内でのチラシ配布や、マッチングサービス提供事業者が説明を行うことも検討していたが、調整が難航し実現しなかった。
 - マッチングサービス提供事業者は、インターネット広告の出稿、登録介護事業所のある市町村におけるチラシの全戸配布を行っている。

- 効果的な周知方法は、年齢層により異なる。若年層向けには SNS 広告が、高齢者層にはチラシ等の紙媒体が適していると考ええる。県の公式 SNS はプッシュ型の通知になっており、多くの人の目に付きやすいため効果があると感じている。
- 現時点では、ポスティングチラシを見た高齢者層からの問合せが多い。

3. マッチングサービス導入後

① 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い

- スポットワーク登録者には収入を得ることが主目的の人が多一方、有償ボランティアには福祉に関心がある人が多いと推察する。
- 介護事業所や住民から、「ボランティアが有償なのはおかしい」といった意見が寄せられたことがあった。その背景には、ボランティアは無償で行うものであるという認識があったのだと理解している。
- 介護事業所からは、有償ボランティアを受け入れる上で、事故等が発生した場合の保険に関する問合せが多かった。この問合せに対しては、マッチングサービス提供事業者が保険に加入していることを説明した。

② 地域ごとの差異

- 現時点では、長野市、松本市等人口の多い市町村にある、大規模な介護事業所の登録が多い。また、県内で同じモデル事業を実施している 2 自治体も、相乗効果により登録事業所数が多い。
- 中山間地域にある介護事業所の登録が少ないため、導入が進むとよいと考えている。交通費が別途ではなく一定額の謝礼に含まれているため、移動に係る費用負担が活動の障壁となっている可能性がある。介護事業所向け説明会には中山間地域の介護事業所も参加していたため、情報は届いているものと思われる。今後、登録にあたって何が課題となっているかを聞き取っていきたい。
- 現時点では、マッチングサービス登録者の年齢層は 50～60 代が多い。若年層向けの SNS 等を通じた周知が最近開始されたため、まだ若年者層まで情報が届いていない可能性がある。

③ 今後の自治体としての改善点

- 新しく、事業内容の詳細を検討しないといけなかったため、事業者へのヒアリングや仕様書検討に時間がかかった。仕様書作成の期間をより短縮することができたと考ええる。公募型プロポーザル方式は開始から契約まで 2 か月程度要するため、もう少し早く動き出せばよかった。
- 仕様書作成においては、担当者 1 名で事業内容を検討し、一定程度作成を進めてから上司に相談していたが、より具体的に相談できる人が近くにいるとよかった。自身の場合、類似の事業を行っている自治体をインターネットで調べ、担当

者に連絡を取って相談をしたことが役立ったことから、類似の事業を行っている自治体職員と相談できる環境があることが理想である。他自治体の担当者には事業の流れ、仕様書作成の際に検討した事項、事業の成果と改善点等を聞き、参考にさせてもらった。

- 令和7年度に入ってからの上りであるため、事業概要について昨年度から検討を進められていれば、より円滑に進めることができたと感じる。
- ④ 令和8年度以降の有償ボランティア活用継続に関する構想
- 令和8年度は、令和7年度補正予算案で計上された「介護未経験者から介護の担い手となるまでの一体的支援事業」を財源として、類似事業を実施する想定である。

熊本県熊本市

| | |
|----------|--|
| ヒアリング日時 | 令和7年10月15日(水) 10:00-11:00 |
| ヒアリング場所 | 熊本市役所 |
| ヒアリング対象者 | 熊本市介護保険課職員(2名) |
| 補足事項 | 本ヒアリングは、令和7年度「介護未経験者等マッチング機能強化モデル事業」(令和6年度補正予算)の類似事業における実績等を把握することを目的に、熊本市において令和7年6月から実施している介護未経験者マッチングサービスの導入について主に尋ねた。 |

1. マッチングサービス導入前

① 事業実施経緯

- 令和6年度に市議会議員の提案を発端に検討を開始し、令和7年3月に若者を含む市民の介護職への理解度向上や、市内介護事業所等の人手不足解消及び高齢者の健康増進・社会の参加の拡大に寄与することを目的にマッチングサービス提供事業者との協定を締結した。市議会議員の提案は、他自治体における介護未経験者マッチングサービス(以下、「マッチングサービス」)活用事例を踏まえたものであった。

② 導入準備の担当課および導入前に庁内外で実施したこと

- マッチングサービス導入準備の担当課は、介護保険課である。
- 令和6年10月にマッチングサービス提供事業者と熊本市が協議を開始し、令和7年3月に連携協定締結に至った。モデル事業は令和7年度9月補正で予算要求を行った。

③ 既存のボランティアマッチングを担う機関への調整・説明

- 現時点では、既存のボランティアマッチングを担う機関への説明は行っていない。熊本市には、市が実施する「介護保険サポーター・ポイント制度」というボランティア制度があり、同制度とマッチングサービスのすみわけが今後の検討課題だと考えている。

「介護保険サポーター・ポイント制度」は、登録された介護事業所等で市民がボランティア活動を行うと、1時間の活動で1ポイントが付与される制度である。市民は1ポイント100円として、年間5,000円まで換金することができる。現在、200人の市民が登録している。コロナ禍には活動が縮小し、登録者数が減少したが、1年に10~20人程度の新規登録があり、登録者の8割程度は翌年度も登録を継続している。

マッチングサービスと「介護保険サポーター・ポイント制度」に登録している介護事業所の突合は行っていないが、特段登録に制限は設けていないため、両方を利用している介護事業所が存在する可能性はある。

④ 有償ボランティア活用の目的・意義

- 最大の目的は介護人材不足の解消である。また、マッチングサービスとスポットワークとの差異は、地域互助の観点であると捉えている。なお、介護保険課においては、他に地域互助を目的とした取組は実施していない。

⑤ マッチングサービスの導入に至った/至らなかった介護事業所の傾向

- 介護事業所向けにアンケート等を行っていないが、人材不足の意識が強く、新たな人材確保へ前向きな介護事業所は有償ボランティアとのマッチングにつながる人が多いと感じる。
- 事業所でマッチングサービスの導入に至らなかった理由の例としては、有償ボランティアのない既存の事業所の業務体制に慣れているから、有償ボランティアの受入れイメージが湧かなかつたから等が挙げられる。
- 介護サービス別のマッチングサービス活用の特徴は分析していない。熊本市内の介護事業所には、一斉メール配信にてマッチングサービスについて周知している。

2. マッチングサービス導入中

① スケジュール

- 令和6年度に庁内での検討を開始し、令和7年3月にマッチングサービス提供事業者と連携協定を締結した。令和7年4月に介護事業所に対しマッチングサービス自体の説明会やシステムの操作説明会を実施し、令和7年6～11月に無償トライアル（介護事業所が一定期間、マッチングサービスを無償で利用できる取組）を実施している。
- 令和7年12月から令和8年3月にモデル事業としてのマッチングサービスを運用する。公募型プロポーザル方式によりマッチングサービス提供事業者を選定し、選定した事業者に対して業務委託を行うことを予定している。

② 「自治体」「マッチングサービス提供事業者」「介護事業所」の役割分担

- 熊本市介護保険課の役割は広報である。マッチングサービス提供事業者の役割は、マッチングサービスのシステム運用や有償ボランティア登録受付、介護事業所に対する窓口業務等の実務で、一部PR動画の作成等も依頼している。また、マッチングサービスに登録している介護事業所の役割は、有償ボランティアの受入れと業務の調整である。

③ 自治体内の運営体制

- 熊本市介護保険課における担当者は1名であり、介護事業所やマッチングサー

ビス提供事業者との連絡を担当しているが、管理職も適宜サポートを行っている。現在（令和7年10月）は公募型プロポーザル方式による事業者の選定や契約業務による繁忙期であるため、モデル事業に係る業務が担当者の業務全体に占める割合が高まっている。通常は他にも4～5つの業務を同時に進めており、無償トライアルの実施期間は、マッチングサービス提供事業者から定期的に広報に関する依頼等がある。

- 市内では、介護事業所への周知を介護事業指導課と、停留所におけるデジタルサイネージの掲載を交通局と連携している。また、各区役所の区民館のデジタルサイネージの掲載依頼についても、担当の部署との連携を行っている。

④ 広報

i. 介護事業所の登録数を増やすために実施した/していること

- 介護事業指導課と連携し、介護事業所への周知を行った。なお、広報に際して特別な予算や追加支出は行っていない。なるべく予算がかからない手法で実施している。
- マッチングサービス提供事業者の担当者も、介護事業所へサービス説明の個別アプローチをしていた。

ii. 有償ボランティアの登録・応募数を増やすために実施した/していること

- 市政だより、SNSを活用している。また、市有施設に対しチラシやポスターを送付し、掲示を依頼した。
- 市が保有する、テレビやラジオの広報枠を活用した。それに加え、メディア1社から個別の取材依頼があった。
- 各媒体での広報の効果は集約していないが、テレビ、ラジオ、市政だよりをきっかけとした電話問合せは複数件受けた。高齢者からの問合せが多かったように感じる。高齢者からの問合せが多い理由は、登録操作がわからないからではないかと推測する。操作手順がわかる人は問合せしていないのではないかと推測する。

3. マッチングサービス導入後

① 成果

i. 1④「有償ボランティア活用の目的・意義」の達成状況

- マッチングサービス導入後に介護事業所へのアンケートは実施していないが、介護事業所へのテレビ取材にて介護事業所と有償ボランティアから肯定的な感想が挙げられていたため、満足度は高いと認識している。また、有償ボランティアの体験記にも前向きな感想が投稿されている。
- 無償トライアルの途中経過について、令和7年10月15日時点では介護事業所の登録数が48事業所、有償ボランティアの登録数は201名である。先行して無償トライアルを行っていた仙台市や川口市と比較しても、順調に推移している

と考える。

- 令和7年12月から開始するモデル事業においては、事業所説明会に参加した90事業所を登録事業所数のKPIとしている。
- マッチングサービスの理念である地域互助については、現場の声を聴くことができず効果が上がっているか答えにくい。しかし、登録者数やマッチング件数によればサービスは順調であるため、この傾向が継続すれば地域に根差したサービスになり、地域互助に貢献できると考える。

ii. 期待していたが達成できなかった効果

- 有償ボランティア登録者は40代以上が多く、若い世代へのアプローチが課題である。40代の登録者が多い理由は、介護に馴染みのある層が若い世代より中高年世代に多いためと考えている。若い世代は、より単価の高いスポットワークを利用しているのではないか。
- 熊本市としては、若年層が有償ボランティアをきっかけに介護に触れる機会を作り、介護職を将来の選択肢の一つにしてもらいたいと考えている。介護業界のすそ野を広げるためにも、若年層の有償ボランティア参加を促進したい。介護事業所から若年層の人が来てほしいという要望もある。一方で、有償ボランティアを募集している作業は清掃やレクリエーションが中心で、体力が必要な作業や機敏な動きを要求される作業は多くなく、年齢による業務適性の違いはあまりないかもしれない。その点については、介護事業所に改めて話を聞いてみたい。

② WEBやアプリを活用したマッチングならではの効果、課題

- 登録者が時間や作業内容を柔軟に選択して、ボランティアとして参加できるのは長所であると思う。類似の「介護保険サポーター・ポイント制度」では、熊本市で案件管理はしておらず、登録介護事業所を公表しているのみである。したがって、ボランティア参加を希望する人は、自身で施設へ連絡し、案件の時間帯や内容を確認する必要がある。登録事業所であってもボランティアを受け入れていないケースもあり、市民から「意欲はあるのにボランティアにつながらなかった」という声が寄せられたこともあった。同制度と比べると、マッチングサービスでは応募可能案件が随時更新されるため、やりたいときに参加できるのが強みである。
- マッチングサービスについて「二次元コードの読み取り方がわからない」「画面スクロール」の意味が分からない」といった、口頭での説明が難しい問合せが寄せられたことがある。利用者のやる気を応募につなげたい一方で、対面での案内は人手を考慮すると難しい。なお、有償ボランティア登録完了後の問合せはあまり寄せられないため、最初の登録ができれば、案件への応募や、マッチング後の介護事業所での作業は問題なく行えると思われる。

③ 今後の自治体としての改善点

- 熊本市内にある介護事業所 1,000 事業所のうち、登録事業所は 48 事業所であり、登録している事業者はごく一部であるといえる。登録事業所に対する意見聴取は、令和 7 年 12 月以降に実施するモデル事業において、アンケートにより実施する予定である。一方、登録していない介護事業者への、マッチングサービスに対する認識や登録していない理由等の聞き取りは今後の課題である。
 - 介護保険課は、市内の介護事業所との定期的な連絡手段を持っていないが、介護事業指導課による集団指導、加算の報告等の機会をとらえ、アプローチするのも一案と考えている。また、介護保険課が設けている「熊本市人材確保に関する懇談会」（介護人材確保の取組について、関係機関への情報共有および意見聴取を行う場）に参加している関係団体の代表等に対し、意見照会が可能であると考えている。
 - 若年層の誘致方法については検討段階であるが、大学経由でのアプローチ等を考えている。「熊本市人材確保に関する懇談会」には関係団体に所属する教員が参加しているため、長期休暇の時期に、学生への参加呼びかけを行ってもらえることができると考えている。
 - 介護保険課と大学との接点は多くないが、市内各大学の教授が市の審議会等の委員となっている場合があるため、そうしたつながりを足掛かりにしたい。例として、介護保険課で 3 年に 1 回策定している介護事業計画「くまもとはつらつプラン」の検討会に参加している大学教授等を通し、大学と交流を増やしていくことが可能であると考え。
- ④ 令和 8 年度以降の有償ボランティア活用継続に関する構想
- 将来的なマッチングサービスと「介護保険サポーター・ポイント制度」のすみわけについて、課内で検討している。仙台市では、マッチングサービスと別のボランティア制度を両立させているそうだが、自治体によってはマッチングサービスに一本化している場合もあり、熊本市では情報を集めている段階である。

介護事業所ヒアリング録

北海道北見市内介護事業所

| | |
|----------|--------------------------|
| ヒアリング日時 | 令和7年12月19日（金）14:00-15:00 |
| ヒアリング場所 | 北海道北見市内介護付き有料老人ホーム |
| ヒアリング対象者 | 法人代表取締役 |

1. マッチングサービス導入前

① 導入経緯

i. 経緯

- モデル事業開始前は、介護未経験者マッチングサービス（以下、「マッチングサービス」）を知らなかった。スポットワークに対しては、介護現場でも浸透してきているものの、都会で活用されているものだという印象を持っていた。有償ボランティアに対しては、社会福祉協議会が行っている活動であるというイメージを持っていた。
- モデル事業実施にあたり、北見市からメールにて、マッチングサービスの案内があり、よい取組だと感じたため、職員が北見市の説明会に参加した。
- 日中の時間帯は食事、排泄、入浴の介助等の介護業務に職員がかかりきりとなり、入居者のレクリエーションや活動支援が十分でなくなる点が長らく課題であり、解決策が見つかっていなかった。有償ボランティアには、介護の資格が不要な入居者とのコミュニケーション、レクリエーションで活躍してもらえるのではないかと考え、マッチングサービスを導入した。
- 間接業務へのスポットワークの導入も1つの方法であるが、給与の支払を考えるとスポットワークの導入は難しかった。なお、介護業務には入居者との関係性構築が間接業務以上に必要であると感じているため、単発での関係となる可能性があるスポットワークの導入は検討したことがない。

ii. 法人内又は事業所内で合意を取り、職員に周知したときのプロセス・事業所内で説明したこと

- マッチングサービスの導入を決めたのは、代表取締役である。
- 試験的にマッチングサービスの導入を始めることを職員に周知し、有償ボランティアが活動できること等について説明を行った。

② 導入前の期待、懸念

- 入居者に楽しんでもらうことに加え、有償ボランティアでの活動を通じて市民に当施設の活動を知ってもらい、当施設の様子や活動の経験を周囲の人に話してもらうことで、将来的な入職及び入居につながってほしいと考えている。

- 施設に外部の人が来ることで、職員により緊張感が生まれたり、受入れのための準備等、日常業務外の業務が発生するため、業務にメリハリがついたりすると考えている。
- 職員からは、有償ボランティアが身体介護に関わることはできないため、その点は気をつけなければいけないという話が出た。また、職員も食事や排泄、入浴等のタイミングでの入居者との関わりの少なさを常々懸念していたため、有償ボランティアに来てもらえれば助かるという声もあがった。

2. マッチングサービス導入中

① スケジュール

- 10月下旬に北見市から介護事業所への説明会があり、その後手探りで受入れ準備を進めた。11月には応募者の受入れを開始した。

② 有償ボランティア受入れのために実施していること

- 受入れにあたって、個人情報保護に係る誓約書、有償ボランティアに活動してもらう事項及び活動にあたっての注意事項を作成した。個人情報保護に係る誓約書については、マッチングサービス提供事業者側では様式を作っていないと聞いたため、当施設独自の書類を作成した。有償ボランティアの活動は、当施設にあるオセロや折り紙等の道具を活用したレクリエーションとした。注意事項としては、居室に入らないこと、入居者からお手洗いにいきたいという申し出があった場合は職員に声をかける等身体介護に関わらないこと、入居者の個人情報を口外しないこと等を記載した。また、エプロン、名札、専用の下駄箱等、設備面での受入れ準備も行った。
- 有償ボランティアの募集投稿は、代表取締役1人で行っている。投稿のひな型をマッチングサービス提供事業者が用意しているため、投稿作成の負担は大きくない。
- 有償ボランティア応募者とは事前に、感染症対策に関する注意喚起等のやり取りを行っている。
- 有償ボランティア受入れ時の流れとしては、事前説明や名札等必要物品の受け渡しを行った後に有償ボランティアとして活動してもらい、最後に感想の聴き取り、謝礼の支払いを行っている。代表取締役又は介護支援専門員が事務作業をしながら有償ボランティアの様子を見ているため、率直に言えば職員の事務作業はあまり進まないが、有償ボランティア導入の狙いとしてはレクリエーション等活動のほか、当施設の魅力発信にも主眼を置いているため、事務効率が受入れで一時的に低下することは問題ないと考えている。

③ 有償ボランティアの応募数を増やすために実施していること

- マッチングサービス上の介護事業所プロフィールに極力写真を入れ、当施設の雰囲気が伝わるようにしている。
- ④ 受入れ期間中の悩み、困りごと
- これまで受け入れた有償ボランティアはいずれも当施設では初めての活動で、入居者とも初対面であるため、入居者との距離感、各入居者の性格や特徴をとらえるのに毎回時間がかかる様子である。そのため、最初から全てを有償ボランティアに任せられるわけではない。また、どの程度スムーズに進められるかは、有償ボランティアのコミュニケーション力に依存する部分がある。
 - 有償ボランティアは、入居者との距離感を掴みかねているように感じる。有償ボランティアの性格と入居者の性格によって望ましい距離感が変わるため、統一的なルールを設けるのは難しい。
 - 身体介護は活動として規定していない。職員の目の届く場所で活動してもらっているため、事故等に関しては懸念していない。
 - これまでに有償ボランティアに突然のキャンセルをされた経験はないが、キャンセルされたとしても、有償ボランティアの活動予定を入居者に事前告知しているわけではないため大きな問題はない。通常業務を進めるうえで必須のサービスは有償ボランティアの活動とはしておらず、あくまでも追加的なサービスと位置づけている。

3. マッチングサービス導入後

① 手ごたえのあった取組

- i. 2②「有償ボランティア受入れのために実施していること」の中で手ごたえのあった取組

- 有償ボランティアの活動中、入居者との会話が円滑に進むよう必要に応じて誘導したり、活動時間の半ば頃に有償ボランティアに飲み物を出して一息つくことができる時間を作ったりしている。有償ボランティア主体で活動を進めてもらい、職員が介入しすぎないように心がけている。

② 成果

- i. 募集期間、有償ボランティア応募数、有償ボランティア参加数

- 11月に応募受付を開始し、受入れ実績は3名である。募集開始直後に定員を超える応募があった。すぐに応募があった背景としては、参加しやすい活動内容であったためだと考えている。有償ボランティアとして活動した3名は、いずれも本業が看護師や理学療法士であり、趣味でボランティア活動をしている人であった。仕事ではなく、ボランティアであるがゆえに参加しやすいのだと思う。また、活動時間帯及び活動時間の長さ（9:00～11:00の2時間）も、参加しやすさにつながったのではないかと。

ii. 導入により得られた効果

- 活動後に入居者に聞くと「楽しかった」といった声が聴かれる。
今後、入居者に「(有償ボランティアがレクリエーション等を行う) 共有スペースにいると楽しい」と感じてもらい、部屋に籠るのではなく共有スペースで過ごす習慣ができるとよいと考えている。リハビリ以外の時間で、共有スペースでレクリエーションができると、入居者にとって有意義な時間が増えると思う。

③ 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い

- 有償ボランティアは一定の謝礼として金銭のやり取りが発生するため、無償ボランティアよりも責任感を感じてもらえると思う。
- 介護事業所としては、謝礼を用意することにより、活動をお願いしやすい。
- 今まで受け入れた有償ボランティアは全員福祉領域の経験者であったため、完全な未経験者はやはり足を踏み入れにくいのかもしれないと感じる。「過去に経験はあるが現在職員として働くのは難しいため、試しに活動してみたい」といった人や、介護業界に興味がある人には向いているのかもしれない。高校生からも応募が来たことがある。

④ WEB やアプリを活用したマッチングならではの効果、課題

- 社会福祉協議会等でのボランティア募集は福祉のイメージが強く、本当に福祉が好きな人しか参加しないように感じる。その点、WEB やアプリを活用したマッチングは、福祉に特化しているという印象が強くなく、参加のハードルが低いのではないか。

⑤ 今後の事業所としての改善点

- より円滑に有償ボランティアがレクリエーションを行えるよう、レクリエーションに使える道具を増やしていきたいと思っている。有償ボランティアにも、「何か欲しいものがあったら言ってほしい」とお伝えし、実際に用意してほしい道具の要望が出てきている。
- 将来的には有償ボランティアのサポートを代表取締役以外の職員に替わってほしいが、現状そこまで余裕のある職員はいない。

⑥ モデル事業終了後のサービス利用継続意向の有無、その理由

- サービス利用料にもよる。マッチングの継続は検討する必要がある。有償ボランティアが来てくれることによりこれまで話したメリットもある一方で、別の業務が格段に捗るわけではなく、有償ボランティアへの謝礼とサービス利用料がかかる点が課題である。

埼玉県川口市内介護事業所

| | |
|----------|--|
| ヒアリング日時 | 令和7年10月8日(水) 14:00-15:00 |
| ヒアリング場所 | 埼玉県川口市内老人デイサービスセンター |
| ヒアリング対象者 | 埼玉県川口市内老人デイサービスセンター 事務局次長、介護職員、有償ボランティア |
| 補足事項 | 本ヒアリングは、令和7年度「介護未経験者等マッチング機能強化モデル事業」(令和6年度補正予算)の類似事業における実績等を把握することを目的に、川口市において令和6年度に実施した介護未経験者マッチングサービスの導入について主に尋ねた。 |

1. マッチングサービス導入前

① 導入経緯

i. 経緯

- 事務局次長) 川口市が介護未経験者マッチングサービス(以下、「マッチングサービス」)の無償トライアル(介護事業所が一定期間、マッチングサービスを無償で利用できる取組)事業を大規模に宣伝しており、市の介護事業者団体からも案内があったため、それらの広報を通じてマッチングサービスを知った。川口市主催の説明会に参加し、試しに導入してみようと思った。当初は行事の用意等、有償ボランティアの趣味と結びつく作業で依頼できればよいと思っていたが、なかなか具体的な検討には至らなかった。

自身が法人内の複数の介護事業所に声をかけ続け、川口市が無償トライアルを提供していた期間に、養護老人ホーム等、同法人内の複数の事業所で導入を試みた。そのうち、デイサービスでは無償トライアル期間終了後もマッチングサービス利用を継続している。そのほかの施設では募集作業が毎回有償ボランティアに依頼するほどの内容ではないという理由でうまくいかなかった。

デイサービスへのマッチングサービス導入を決めた理由は、人手不足と、募集しても応募が集まらない状況があったためである。経営上の理由により、数年前に清掃業務の委託契約を打ち切り、清掃は介護職員が担当していた。1日2時間程度、有償ボランティアの方に来てもらい、介護職員はその時間を利用者の見守りに充てられればと考え導入を決めた。

したが、有償ボランティアへの依頼業務は浴室の清掃である。デイサービスでは午前中に利用者の入浴をしており、その後の清掃を有償ボランティアの方をお願いしている。募集人数は1日あたり1人、活動時間は13時から15時の2時間としている。浴室清掃は資格も不要であり、かつ、新たに人を雇う作業量ではないため、有償ボランティアに依頼する作業として適当だと判断した。

ii. 法人内又は事業所内で合意を取り、職員に周知したときのプロセス・事業所内で説明したこと

- 事務局次長) マッチングサービス導入の検討を始めたのは、自身および当法人内の別のデイサービス施設の職員である。法人内では施設長会議において、川口市の無償トライアル事業の周知を行った。川口市から受領したパンフレットを活用し、「トライアル期間は無償なので導入してみないか」と呼びかけをした。周知を受けて手を挙げたのが、デイサービス1施設、養護老人ホーム1施設の2施設であった。呼びかけから導入を行う施設の決定までに要した期間は1週間程度である。

2. マッチングサービス導入中

① スケジュール

- 事務局次長) 法人内での導入決定後、現場の介護職員と有償ボランティアへの依頼内容を確認した。最初は手探りで依頼内容を検討した。マッチングサービス上で掲載する募集用投稿の原稿を作成してすぐに募集を開始した。導入決定から募集開始まで、あまり時間はかからなかった。

その後、有償ボランティアが来るようになってから徐々に受入れ体制を構築していった。

② 有償ボランティア受入れのために実施したこと

- 介護職員) 有償ボランティアへの作業説明は口頭で行っている。日単位で清掃担当の介護職員が決まっており、その担当者が責任をもって有償ボランティアに説明することになっている。

浴室の清掃は元々介護職員が行っていた作業であり、一緒に作業をしながら説明をしないと伝わらないこともあるため、特にマニュアルは用意していない。

初めて有償ボランティアに参加する人には介護職員から説明を行い、2回目以降は有償ボランティア1名での作業をお願いしている。

③ 有償ボランティアの応募数を増やすために実施していること

- 事務局次長) 現場での有償ボランティアへの声掛けに加え、マッチングサービス上のメッセージ機能を使い、初めて来る方には「到着したら1階の事務所に声をかけてください」等必ずメッセージを送るようにしている。

また、作業が丁寧な有償ボランティアに対し、「今後も続けてほしい」とメッセージ機能を通じて伝えたり、有償ボランティア募集時間帯の調整を行ったりしている。基本1日1名の募集であるため、リピーターを増やしたいという意図で行っている。

④ 受入れ期間中の悩み、困りごと

- 事務局次長) マッチングに際し、応募者の詳細情報が得られず、マッチングサービス上で記載されているプロフィールの自己 PR 欄から推察するしかない点に困っている。募集した作業を支障なくこなせそうか、実際に活動してもらうまで分からない。作業の仕方によっては、本人が帰った後介護職員が同じ仕事をやり直す等、二度手間になることもある。
- 介護職員) 募集時間を 1 日 2 時間と設定しているところ、いつも 30 分程度早く終わる有償ボランティアがいる。作業が早いのか、あるいは一見分かりにくいところで手抜きをしているのか分からない。
- 事務局次長) マッチングサービスでは、再度のご協力をご遠慮いただきたい応募者を承諾しないことができる。一方で、募集枠が空いている状態で不承諾にすると意図が伝わってしまう可能性があるため、悩んでいる。なお、再度の受入れが難しいと判断した応募者は、マッチングサービス上の評価が低く、有償ボランティアや就労の経験がない人であった。
また、募集開始当初は、事業所が土日休みのため正面玄関が閉鎖されており、有償ボランティアが施設に入ることができない等のトラブルがあったが、受入れを進める中で解決していった。
- 介護職員) 現在、育児休業中に繰り返し依頼を受けてくれている有償ボランティアが、育児休業終了後に来られなくなる可能性がある点が不安である。
- 事務局次長) 夏休み中の学生が来たこともあるが、期間限定の応募であった。初めて来る有償ボランティアには介護職員が付き添って教える必要があり、その分、人手がそがれてしまうため、業務を覚えている有償ボランティアが繰り返し来てくださるとありがたい。有償ボランティアの性質上、継続性が担保しづらい点が悩ましい。

⑤ 職員、有償ボランティアからよくあがった（あがる）質問

- 介護職員) 介護職員から、有償ボランティアにもともと依頼している業務（浴室清掃）だけでなく、共用部の掃除も依頼できるのかという質問があがったことがある。そういった疑問への回答や有償ボランティアの様子は、職員間での日々の会話で情報交換している。
また、有償ボランティアから、作業方法について質問があがることはある。椅子の位置やマットの位置等が決まっているため、慣れるまで介護職員の付き添いが必要である。写真を撮り、次回の参考にする有償ボランティアもいる。

3. マッチングサービス導入後

① 手ごたえのあった取組

- i. 2②「有償ボランティア受入れのために実施したこと」の中で手ごたえのあった取組

- 事務局次長) 導入がうまくいった施設では、初めて来た有償ボランティアにお願いしたいことを1対1で教えている。最初に時間と手間を使って作業を教えることができないとうまくいかないことを、介護職員が理解することが重要である。
また、導入がうまくいった事業所では、どのような方がボランティアに来るか分からない中でも丁寧に対応してくれている。うまくいかなかった事業所では、一回の受入れ時にうまくマッチしなかったことで、今後はボランティアを受け入れないでほしいと言われたこともあった。介護職員の意識に差があると感じる。
これらの違いの理由は、職場のコミュニケーションに加え、介護職員の担当者が決まっているか否かだと感じる。入所施設では介護職員が不規則なシフト制で、毎日現場にいるわけではない。全職員に有償ボランティアについて周知しきれなかった部分がある。

② 成果

i. 募集期間、有償ボランティア応募数、有償ボランティア参加数

- 事務局次長) 現在、募集枠はほぼ毎日埋まっている。応募をかけた日数 175 日のうち、応募があった日数は 162 日である。1日のみ参加した人は 16 名であった。
リピーターについては、2名の有償ボランティアが高頻度で来ているのに加え、仕事が休みの日に来ている人が複数名いる。新規の有償ボランティアは月に2～3人程度である。夏休み期間は新規の応募者が多かった。一度参加し、2回目に応募してくれるかどうか、リピーターになるか否かの境である。
- 介護職員) 終了後「大変でしたか？」と声をかけた時、「大変でした」と答える有償ボランティアは、1回で終わってしまう確率が高い。リピーターになるか否かは、作業との相性に依存すると感じる。1人で広い浴室の床から細かい道具まで洗う作業を大変だと感じるか否かが、人によって分かれる。

ii. 導入により得られた効果

- 介護職員) 従来は、介護職員が入浴介助終了後に清掃を行っていた。入浴介助が終わるのが昼前のため、利用者の人数が多いと昼食の食事介助に入る時間が遅くなり、それまでの間見守りが手薄になる点が課題であった。清掃を有償ボランティアに任せることにより、介護職員は利用者とともにフロアに戻れるようになり、介護職員が本来の業務に集中することができるようになった。この点は、利用者にとってもよいことだと考えている。
本業として清掃の仕事をしている人が、有償ボランティアとして浴室清掃に参加してくれているケースもある。その人は、掃除が好きとのことである。

- 事務局次長) 有償ボランティアから「初めて介護の施設の中に入り、施設や職員等の様子を知ることができた」という声を聴いたことがある。また、何かの役に立ちたいという思いで来る人が多いため、「福祉施設で役に立てた」というやりがいがあるのだと思う。
 - 有償ボランティア) 掃除が好きなため、楽しく参加している。また、以前飲食店で働いていた際に掃除も行っており、その経験が活かしていると感じる。
- ③ 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い
- 事務局次長) スポットワークは利用経験がない。アルバイトは半年単位で契約している。アルバイトと比較して、有償ボランティアは隙間時間で手伝いをしたい人が応募してくる印象である。本業が13時頃まである人が夕方に来るケースや、子育て中の主婦、高齢女性が来るケースがある。また、アルバイトは介護全般の担い手として募集しており、見守りや食事介助を行う必要があるが、有償ボランティアには浴槽の掃除のみを依頼しているため、参加のハードルが低いのではないか。
- ④ 今後の事業所としての改善点
- 介護職員) 今依頼している作業が好きで来ているのか、もっと利用者に関わりたいたいのか、介護の仕事に興味があるのか分かっていない。もし有償ボランティアの希望があれば他の作業も依頼したいと思っているため、意向をもっと知りたい。浴室の掃除が担ってもらいたい作業の一番手だが、今後募集の幅を広げていく可能性はある。
- ⑤ モデル事業終了後のサービス利用継続意向の有無、その理由
- 事務局次長) 介護職員の負担軽減や利用者のサービスの質向上につながるため、継続したいと考えている。

長野県内介護事業所

| | |
|----------|--------------------------------|
| ヒアリング日時 | 令和7年12月24日（水）13:00-14:00 |
| ヒアリング場所 | 長野県内地域密着型介護老人福祉施設 |
| ヒアリング対象者 | 長野県内地域密着型介護老人福祉施設 施設長、生活相談員 |

1. マッチングサービス導入前

① 導入経緯

i. 経緯

- 施設長) 施設運営において、人材不足と人件費が課題であった。収益の関係から介護職員を無制限に増やせず、また募集をしてもすぐには応募が来ない。また、職員の採用は紹介会社経由が最も多いが、費用負担が大きい。国からも生産性向上を求められているため、業務を整理したうえで、パート職員の採用やボランティアの募集を行うことを検討していた。

介護経験のある人をパート職員として採用し、午前中の入浴介助の仕事を担って欲しいと考えていた。また、職員が日々の介護業務に追われており、利用者の話し相手等に手が回らないため、ボランティア等を募集したいと考えていた。新型コロナウイルス感染拡大以前は書道教室等のレクリエーションのボランティアに来てもらうなど、外部の人が施設内に入り、入居者と関わるがあったが、コロナ禍に外部との関わりがなくなってしまった。新型コロナウイルスが第5類感染症に変更されたため、再度、施設外部との関わりを増やしたいと考えていた。

その時期に、施設の生活相談員よりスポットワーク及び介護未経験者マッチングサービス（以下、「マッチングサービス」）の情報を得た。より社会貢献に関心のある人が集まるというマッチングサービスに興味を持ったところ、長野県の補助を受けて利用できる機会があることを知り、手を挙げることにした。

- 生活相談員) 生産性向上についての研修会でマッチングサービスについて耳にするようになり、人手不足解消のヒントになればと思い、11月13日の長野県による介護事業所向け説明会に参加した。
 - 施設長) 法人内で当施設が最も早くマッチングサービスを導入し、その後介護老人保健施設等、法人内の他の施設でも導入が進んだ。当施設のマッチングサービス活用状況を踏まえ、幹部会で議論の結果、他施設での導入が決まった。
- ② 法人内又は事業所内で合意を取り、職員に周知したときのプロセス・事業所内で説明したこと
- 施設長) マッチングサービスの導入をしたいと考え、まず、無償ボランティアのほかに、県の補助を受けられる有償ボランティアを受け入れたいと考えている

ことを職員に伝えた。その際、有償ボランティアの中には介護未経験者がいること、受け入れる介護職員側は継続的に来てもらうための関わり方を意識していく必要があることを伝えた。また、施設と有償ボランティアが相互評価を行う仕組みがあるため、有償ボランティア参加者の印象が、今後の有償ボランティア募集や施設の印象に大きな影響を与えることも伝えた。

- 生活相談員) 施設長と相談の結果、まずは事務所職員で活動内容の対応をしていくことになった。職員全体には、全体会議で少しずつ説明をしていった。

③ 導入前の期待、懸念

- 施設長) マッチングサービスには社会貢献に関心がある人が集まっていると聞いていたため、安心して任せられると考えていた。有償ボランティアに期待していたのは、コロナ禍以前にあった外部との関わりの復活、入居者が希望するレクリエーションを行えるようになること、生産性向上に向けて介護職員が入居者と直接関わる介護業務に専念できるようになることであった。また、有償ボランティアに当施設に関わってよかった、楽しかったといった肯定的な印象を持ってもらうことで、施設の魅力発信になると考えていた。
- 施設長) 介護職員は専門職として働いているため、介護未経験者を信頼して受け入れられるかを懸念していた。また、無償ボランティアではなく有償ボランティアであることから、介護職員がパートやアルバイトと混同し、自分たちの都合で様々な仕事を押しつけてしまわないよう、活動内容を明確にしておく必要があると感じていた。
- 施設長) 有償ボランティアには介護経験者、未経験者の両方がいるため、活動内容が異なるだろうと想定していた。
- 生活相談員) 有償ボランティアを募集しようとしている活動について、介護職員から「介護職員で行うことができているので、有償ボランティアは要らない」と、受入れを歓迎されないのではないかと懸念した。また、長期的な視点で見た際のマッチングサービス導入の意義を理解してもらえるか不安であった。
- 施設長) 要介護度の高い入居者がいる施設で受入れを行うことには、特段懸念はなかった。

2. マッチングサービス導入中

① スケジュール

- 施設長) 11月13日に長野県による介護事業所向け説明会があり、その後1週間程度で有償ボランティア募集の投稿を作成した。12月3日に募集を開始し、翌日から応募があった。

② 有償ボランティア受入れのために実施していること

- 施設長) マッチングサービスの導入が初めてのため、比較的応募しやすいと考えられる活動内容から募集を開始した。有償ボランティア参加者との関係性の中で、活動内容を広げていきたいと考えている。募集内容やどういった人に来てほしいかについては、生活相談員や介護職員と相談の上、自身が最終決定した。結果的に、午前 10 時から 12 時の 2 時間、傾聴・昼食の配膳下膳・シーツ交換等を募集することに決まった。午後は介護職員数が安定して確保できるが、午前中は各ユニット内 1 人配置になっておりきめ細やかな支援が難しいこと、有償ボランティアに対応する生活相談員の業務時間帯を考慮し、このような時間設定とした。また、施設も受入れに慣れていないため、受入れ人数は 1 日 1 人から始めることにした。

なお、現在は有資格者も有償ボランティアとして来ることがあるため、その人には本人が興味のある活動内容を積極的にお願している。

また、各ユニットとの事前調整は、生活相談員が中心となって行った。

- 施設長) 有償ボランティアの受入れ時は、生活相談員やマッチングサービスについて理解している職員が同行し、慣れてもらうことを心がけている。
- 生活相談員) 有償ボランティアの受入れにあたっては、最初は活動時間全て自身が付き添っていた。複数回活動してくれる方に対しては、徐々に 1 人での時間を増やして活動してもらっている。コロナ禍より前に受け入れていたボランティアにはレクリエーションをお願いしていたため、ボランティア主体で活動してもらい職員は実施場所を離れていたが、現在の有償ボランティアの活動内容には、昼食の配膳下膳やシーツ交換等、介護職員の業務を一部切り出したものが含まれるため、慣れるまで付き添いをしている。

③ 有償ボランティアの応募数を増やすために実施していること

- 施設長) 原則 1 日 1 人の受入れとしているが、応募があるたびにスケジュールを更新し、空いている枠へ希望者が入りやすくするようにしている。有償ボランティアにはマッチング時に示した範囲で希望する活動内容を可能な限りお願いしており、様々な活動を試すことができる環境を整えている。これによって定期的に入ってみたいという人が増えるようにもしている。また、マッチングサービス上での評価をできるだけ早く行うこと、その人の良かったところや、有償ボランティアの活動によって助かったことを明確に記載することを心がけている。

④ 受入れ期間中の悩み、困りごと

- 施設長) 現状は導入して間もないため、生活相談員が同行しながらユニットに入って活動してもらっており、大きな問題はない。むしろ、有償ボランティアの希望や提案を取り入れながら、楽しみややりがいを感じてもらえる形で関わることができている。有償ボランティアからは、施設に対して気になる点もあると思

うが、現状肯定的な評価が寄せられている。今後活動に慣れてきたら、改善点を教えてもらい、取り入れていきたいと考えている。

- 施設長) 有償ボランティアが業務に慣れるまで生活相談員が付き添いをしているため、生活相談員の業務が圧迫されている。学生向けに冬休み等の長期休みを利用した有償ボランティアの受入れを検討しているが、現在の体制だと、生活相談員が有償ボランティアのフォローに時間をとられ、従来の業務を業務時間外に行わざるを得なくなる恐れもある。複数の職員が付き添いを行うことができるようになれば、生活相談員の負担を減らすことができると考える。
- 生活相談員) 募集を出してすぐに1か月分の募集枠が埋まり、対応が大変だった。

⑤ 職員、有償ボランティアからよくあがる質問

- 生活相談員) 有償ボランティアからは、入居者と1対1になると会話が続かなくなり、何を話していいかわからないという質問がある。この質問に対しては、会話せずとも一緒にアルバムを見るだけでもよいなどと返答している。活動内容に関する質問は寄せられるが、マッチングサービス自体への質問は現状寄せられていない。
- 施設長) 介護職員は、生活相談員の付き添いのもと有償ボランティアが活動している様子を見ており、有償ボランティアの活動内容等が浸透しつつある状況である。

3. マッチングサービス導入後

① 成果

i. 募集期間、有償ボランティア応募数、有償ボランティア参加数

- 生活相談員) 12月3日から募集を開始し、12月24日時点で応募数は20件、有償ボランティア参加数は4名である。12月の募集枠はすべて埋まっている。現在は2名が高頻度で参加しており、それぞれ週3日、週2日来ている。また、最近学生を対象とした受入れ枠を新たに設け、1人から応募があった。

ii. 導入により得られた効果

a. 導入前の期待どおりの効果

- 施設長) 介護職員が外部からの目が入ることを意識するようになり、勤務態度や日ごろのあり方により影響を与えている。入居者への言葉遣いや対応がより丁寧になる、私語を控えて業務上必要なコミュニケーションに使う時間が増える、介護職員同士の言葉遣いが丁寧になるといった効果が出ていると感じる。外部からの目がよい緊張感を生み出している。また、有償ボランティアに対する感謝や労いの言葉を聞き、介護職員同士でもそういった声掛けが出やすくなっている様子が見られる。

- 施設長) 有償ボランティアが得意とするレクリエーションや工作等、新たな取組が施設に取り入れられることにより、利用者が新たなものに触れる機会が増え、楽しみや刺激が増えているように感じる。また、有償ボランティアが実施するレクリエーションに介護職員も関心を持っており、「自身がやりたいくらい（楽しそうだ）」といった声も聴かれる。施設全体に前向きな雰囲気が広がっている。介護職員は日々の業務が忙しく、得意分野を発揮してレクリエーションを行うことは難しいため、有償ボランティアの活動により機会が増えている。
 - 生活相談員) 従来、午前中はユニットに介護職員が1人しかいないため、介護職員との会話が少なくなり、ぼんやり過ごしている入居者がいた。有償ボランティアが来ることでレクリエーションが増え、有償ボランティアと会話する等楽しそうに過ごしている。また、入居者の活動量増加により、覚醒がよくなったり、空腹をおぼえやすくなったりするため、結果的に介護職員による食事介助がスムーズになっている。有償ボランティアも、次何を話そうか、何をしようか考えるのが楽しそうな様子である。
- b. 導入前に期待していなかった効果
- 施設長) 有償ボランティアから施設に対する前向きな感想が寄せられることで、それを見た介護職員にとって日々の業務の励み、やりがいとなっている。
 - 施設長) 食事前の手指消毒や各メニューを入居者へ説明することといった基本事項を有償ボランティアに説明した結果、介護職員も改めてそれらを徹底するようになった。有償ボランティアには基本から丁寧に教えるが、その説明が間接的に介護職員にも伝わり、互いの学びになっている。
 - 施設長) 介護経験がある有償ボランティアが来た際、介護職員がその人の入居者との関わり方を見ることで、普段の関わり方を見直したり、良いところを取り入れたりする機会になっている。例えば、車いすに乗った利用者をエレベーターに乗せる際、有償ボランティアが背中側から乗せる配慮をしており、介護職員にとって時間に追われる関わりを見直す機会となった。
- ② 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い
- 施設長) 無償ボランティアの場合、ボランティア自身のやりがい、自己実現に力点を置く人もいるが、金銭が発生することで、より「入居者のため」という責任感を持って参加する人が多いように感じる。
 - 生活相談員) 有償ボランティアは、入居者の役に立ちたいとの思いがあり、入居者に対して真面目に、優しく向き合ってくれている。
- ③ WEBやアプリを活用したマッチングならではの効果、課題
- 施設長) 電話や直接の問合せとは異なり、空いた時間に対応できる点はよいと感じた。

- 施設長) 有償ボランティアにとっては、いつでも施設の評価や活動の感想を記載することができるため、より気軽に率直なフィードバックをすることができるのではないかと。
 - 生活相談員) パソコン操作だけでマッチングするため、時間の制約がなく楽である。
- ④ 今後の事業所としての改善点
- 施設長) 現在は主に生活相談員が中心に有償ボランティアと接しているが、より多くの職員が有償ボランティアの目的や役割を理解し、関わりを持てるようにしたい。それにより、一度に受け入れる有償ボランティアの数を増やしたり、現在受入れ時の対応を行っている生活相談員の勤務日以外にも受け入れたい。一方で、介護職員が有償ボランティアの存在に慣れることで、対応がお任せ的になることは避けられるようにしたい。
 - 施設長) 現在、介護職員は日々の業務で手一杯で、QOLの向上まで手が回っていない。介護職員の仕事内容の見直しや本来業務以外の切り出しを進め、介護職員の手が回らない部分を有償ボランティアにお願いしていきたい。
 - 施設長) 有償ボランティアへの謝金は現在雑費として計上しているが、今後受入れを拡大し、金額が増える場合、どの費目で計上すべきか検討する必要がある。なお、コロナ禍より前に受け入れていたボランティアには、謝金は支払っていなかった。
- ⑤ モデル事業終了後のサービス利用継続意向の有無、その理由
- 施設長) まだマッチングサービスを導入したばかりだが、モデル事業実施期間が終了しても、可能であればシステム利用料や謝金を経費として計上し、継続して利用したいと思っている。社会貢献をしたいと考えている人との関わりを増やしていきたい。
 その中で、将来的には有償ボランティアを経て、正社員とはいかずともパートとして入職してくれる人がいればありがたい。より深く仕事として取り組みたいと思ってくれる人が出ることを期待している側面もある。初めて会う人の履歴書を見て相性を見極めるのは難しいが、有償ボランティアとして来ている人であれば、施設の様子が知られており、施設側もその人の様子が分かっているのでよい。
 - 生活相談員) 現状よいことばかりなので、継続が望ましいと思う。

熊本県熊本市内介護事業所

| | |
|----------|--|
| ヒアリング日時 | 令和7年10月15日（水）14:00-15:00 |
| ヒアリング場所 | 熊本県熊本市内介護老人福祉施設 |
| ヒアリング対象者 | 熊本県熊本市内介護老人福祉施設 職員2名、有償ボランティア1名 |
| 補足事項 | 本ヒアリングは、令和7年度「介護未経験者等マッチング機能強化モデル事業」（令和6年度補正予算）の類似事業における実績等を把握することを目的に、熊本市において令和7年6月から実施している介護未経験者マッチングサービスの導入について主に尋ねた。 |

1. マッチングサービス導入前

① 導入経緯

i. 経緯

- 介護未経験者マッチングサービス（以下、「マッチングサービス」）を知ったきっかけは、熊本市とマッチングサービス提供事業者の連携協定締結に関するテレビや新聞での報道である。また、令和7年3月16日に熊本県医師会館で開催されたイベント「科学的介護フォーラム'25」でも、マッチングサービスについての案内を見た。フォーラムには職員2名が参加し、両者ともマッチングサービスの導入に意欲的であった。
- 以上を踏まえ、令和7年度の事業計画において、マッチングサービスの導入について明記した。同事業計画においては、利用者の送迎、掃除、レクリエーションの代行、調理補助等、必ずしも介護職員が行う必要がない間接業務の担い手確保を導入目的とした。本事業計画については、令和7年4月8日の会議で幹部職員に対して説明を行った。総じて、マッチングサービスの導入に係るプロセスはスムーズに進んだ印象である。
- 令和6年に処遇改善加算申請のために、タイムスタディによる業務の切り分けや間接業務にかかる時間の可視化を行っていた。その結果を踏まえ、間接業務を誰に依頼するか考えていたところ、無償トライアル事業の存在を知った。行政のバックアップがある安心感から導入を前向きに検討した。

ii. 法人内又は事業所内で合意を取り、職員に周知したときのプロセス・事業所内で説明したこと

- 幹部職員への説明後、各フロアの責任者等が集まる会議で、有償ボランティアの導入を検討していることを共有した。その際は、「有償ボランティアに来てもらえると助かる」といった期待の声が聴かれた。

② 導入前の期待、懸念

- マッチングサービスの説明会に参加した際に、仙台市や北九州市での導入が好調であったと聞き、不安より期待が強かった。具体的には、介護職員の負担軽減につながることを期待していた。
- どのような人が有償ボランティアとして来るかわからない点は不安だった。

2. マッチングサービス導入中

① スケジュール

- 熊本市の無償トライアル(介護事業所が一定期間、マッチングサービスを無償で利用できる取組) 事業開始は令和7年6月であったが、当事業所はそれに先立って5月からマッチングサービス導入を開始した。
- 幹部職員への説明から導入開始までの1か月強に依頼作業の選定を行った。

② 有償ボランティア受入れのために実施したこと

- 有償ボランティアに依頼する作業を、介護職員の意見を踏まえて検討した。当初は夕食後のユニットのキッチンでの食器洗いや清掃を依頼していたが、その後、夕食後だけでなく朝食や昼食後の食器洗い、シーツ交換、車椅子や浴室、エアコンフィルターの清掃、パンフレットの作成、行事の準備等、依頼範囲は拡大していった。
- 当初は夕方の時間帯の人手が少なく、有償ボランティアのニーズが高かった。夕方の時間帯の導入がうまくいったため、依頼業務が広がっていった。車椅子やエアコンフィルターの清掃等については、「共用部分が多いため職員の手が回らない」という介護職員の声を受けて、有償ボランティアの募集を開始した。
- マッチングサービス導入開始にあたっては、まず依頼したい業務の全てで個別募集をかけ、応募状況を見て募集内容を絞っていった。あまり応募が集まらなかった業務としては、キッチン使用後の洗浄がある。定期的に検便検査を実施してもらう必要がある点、募集時間に対する作業量が多かった点が課題であった。
- 有償ボランティアに依頼している業務はいずれも簡単な作業であるため、現場職員が有償ボランティアに口頭で作業依頼をしている。マニュアルの作成等に行っていない。

③ 有償ボランティアの応募数を増やすために実施した/していること

- 特別な取組は行っておらず、マッチングサービスのシステムにおける募集のみである。当法人のブログにも掲載していない。マッチングサービス導入直後は募集枠が埋まらなかったが、リピーターが増えたことで、毎日一定程度募集枠が埋まるようになった。リピーターについて、初回は興味本位でも、2回目の応募があった人はそれ以降も来る印象である。

- 初めて来た人に感想を聞いた際に「楽しかった」と言われたことがあり、嬉しく思って「またぜひお願いします」と返したところ、リピーターになってくれたことがあった。些細な会話は重要かもしれない。
 - 有償ボランティアに対しては、他の介護職員と分け隔てなく接している。
 - 業務中は作業に集中してもらい、最初と最後の挨拶を特に重要視している。
- ④ 受入れ期間中の悩み、困りごと
- 突然のキャンセルは少ない。接遇もしっかりしており悩みはなかった。重複以外の理由で応募を断ることはなく、これまで有償ボランティアとして来た人の中で今後のご協力をご遠慮いただきたいと感じた人もいなかった。
 - 有償ボランティアに対して、介護職員から改善要望等も出しておらず、感謝の声が聴かれる。夕方の最も忙しい時間帯に数十分でも手伝ってもらえると、口腔ケア等の介護業務に専念することができる。また、介護業務後に食器洗い等を行う必要がなくなるため、ありがたいと聞いている。
- ⑤ 職員、有償ボランティアからよくあがった（あがる）質問
- 介護職員は、有償ボランティアには介護業務ではなく間接業務を依頼していることを理解しており、質問は特に出なかった。「〇〇を有償ボランティアに依頼することができるか」といった質問はあがることがある。
 - 有償ボランティアから特に質問があがったことはない。

3. マッチングサービス導入後

① 成果

i. 募集期間、有償ボランティア応募数、有償ボランティア参加数

- 令和7年5月23日から10月14日までの期間の有償ボランティア参加数は24人、応募件数は267件、マッチング件数は207件である。有償ボランティア1人あたり平均10回程度来てもらっており、ある程度固定化してきている。
- 当事業所に来た有償ボランティアに学生はいなかった。学生に来てもらいたいとは考えているが、当事業所は市街地から離れた場所にあるため難しいかもしれない。先日施設見学に来た学生がマッチングサービスの存在を知らなかったため、案内をした。
- 有償ボランティアから事務職として採用につながった人が1名いる。教育関係の仕事を定年退職後にボランティアを始めた人で、現在当事業所ではパンフレット制作を担っている。

ii. 導入により得られた効果

a. 導入前の期待どおりの効果

- 介護職員による食事介助の間に有償ボランティアが食器洗い、介護職員による入浴介助の間に有償ボランティアがシーツ交換等を行うことで、介護職員の負担軽減や、介護職員が介護業務に専念できる時間の増加につながっている。
 - 有償ボランティアには、介護職員が行うより時間をかけて、丁寧に間接業務を実施してもらうことができる。そのため、利用者にとってもサービスの質の向上につながっている。
 - 閉鎖的な環境である介護事業所に、有償ボランティアが来てくれていることがありがたい。外からの目があることで、職員の気が引き締まり、ケアの質にもよい影響が出ていると考える。利用者にとっても、ケアの質の向上を有償ボランティアが一部担っていると感じられる部分はあると思う。
- b. 導入前に期待していなかった効果
- 令和6年に業務の仕分けを行ったが、介護職員の確保が難しく、介護職のみならず営業業務の職員も定年退職して業務がひっ迫する中で、間接業務の担い手検討は手つかずだった。そのため、導入前から有償ボランティアには期待していたが、活躍は期待以上であった。
- iii. 導入前に期待していたが得られなかった効果
- 特にない。
- ② 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い
- スポットワークもマッチングサービスの導入後に募集を始めた。業務内容はスポットワークと有償ボランティアで異なっており、スポットワークでは直接介護を担う人を募集している。
 - スポットワークでは経験者を募集している。介護業界の経験者はスポットワーク、未経験者は有償ボランティアでの受入れといった形で使い分けている。
 - 有償ボランティアは直接介護を行わないため、作業内容が明確である。作業を教える介護職員側の負担も少なく、2, 3回体験してもらえばマニュアルがなくても対応してもらうことができる。一方で、スポットワーカーは介護の担い手のため、指導コストがかかる。
 - 有償ボランティアに依頼する作業内容の方がスポットワークに比べて明確なため、募集要項作成にかかる労力が少ない。
 - 過去に実習生を受け入れた学校に向けて直接ボランティアを募集したが、アプリ等を利用して広く募集したことはない。
- ③ WEBやアプリを活用したマッチングならではの効果、課題
- 有償ボランティアの募集から承諾後のやり取りは職員1名で行っているが、特に負担はなく、課題はない。
- ④ 今後の事業所としての改善点

- マッチングサービスのシステムに慣れてきたため、改善点は特にはない。今後、熊本市の無償トライアル事業が継続するかが気付きである。
- ⑤ モデル事業終了後のサービス利用継続意向の有無、その理由
- 熊本市の事業終了後も、サービス利用を継続したい。有償ボランティアには、介護職員が残業して行っていた作業を依頼しており、その結果、残業代支払いや介護職員の過重労働を避けられているため、謝礼支払いを負担とは感じていない。
 - ただし、無償トライアル事業終了後のマッチングサービスの月額利用料等に関する案内を受けていないため、継続に向けた具体的な検討はまだ行っていない。

4. 有償ボランティアへの聞き取り

① 有償ボランティア参加のきっかけ

- 障害者福祉関係の仕事に従事しているため、普段から福祉全般の報道を見ている。その中でマッチングサービス提供事業者を知り、サービス開始直後に登録した。
- 令和5～6年頃、関東に滞在した際に有償ボランティアとして活動した。熊本市へ戻った後、熊本市が無償トライアル事業を開始したことを知り、熊本市でも活動を開始した。
- 以前は複数の介護事業所に応募していたが、有償ボランティア受入れが終了した介護事業所や、自身と合わない介護事業所もあり、現在は本施設での活動に限定している。

② 継続的に応募している事業所と、応募をやめた事業所との違い

- 本介護事業所の魅力は、介護職員が親切である点、作業内容が自身に合っている点、アクセスがよい点である。作業内容については、何も考えず黙々と作業をすることができ、没頭できる点が良い。
- 行かなくなった介護事業所は、募集日程が合わなかったり、募集作業に対する不満があったりした。募集作業に対する不満は、募集時間に対して作業量が多すぎる点、介護職員の人手が足りており、有償ボランティアとして参加する意義を見出せなかった点である。

③ 有償ボランティアならではの利点であると感じたこと、既存の外部人材受入れとの違い

- マッチングサービスは福祉分野に特化しているが、他のスポットワークでは様々な職種から選ぶことができる。
- マッチングサービスのメリットとして、必要な時に現金収入が得られる点が挙げられる。
- 有償ボランティアは、いずれ友人や親族等の大切な人や自身が世話になる介護福祉業界の事前勉強、介護事業所の下見といった側面もある。ボランティアとし

て介護事業所に入ることで、単なる見学よりも素が見えたり、本音を聞くことができたりする。

- 本事業所は、介護職員の笑顔が見られる点が他の介護事業所と異なると感じる。これは介護職員に心理的余裕があるためであり、ケアにも影響すると思う。
- ④ 自治体に対する要望、改善点
- 市内の特定の地域に登録介護事業所が集中している点は改善してほしい。その他の地域の広報にも力を入れていただきたい。

厚生労働省 令和7年度老人保健健康増進等事業

介護未経験者マッチング機能強化モデル構築に関する調査研究事業

報告書

令和8年3月

PwCコンサルティング合同会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi One タワー

TEL : 03-6257-0700 (代表)

Copyright (C) 2026 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

本報告書の内容、テキスト、画像等の無断転載・無断使用を固く禁じます。