自治体・介護
事業所向け

介護未経験者の
有償ボランティア受入れ事例集

令和７年度厚生労働省補助事業「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」



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）
テーマ番号 89　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
自治体・介護事業所向け　介護未経験者の有償ボランティア受入れ事例集

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）

自治体・介護事業所向け

介護未経験者の有償ボランティア受入れ事例集

令和７年度厚生労働省補助事業「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」

はじめに

背景 04

介護未経験者マッチング機能強化モデル事業について 04

本事例集の概要 04

介護未経験者マッチングとは

介護未経験者マッチングの概要 05

自治体における具体的な業務一覧 05

介護未経験者マッチングサービス導入によって期待できる効果 06

ニーズに合ったマッチングをするために 07

効果測定方法 07

事例

01　北海道 北見市 08

02　埼玉県 川口市 10

03　長野県 12

04　熊本県 熊本市 14



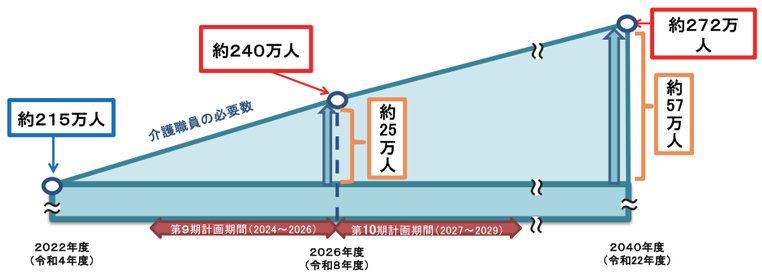
はじめに

背景

厚生労働省が発表した「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」によると、令和４年度時点での介護職員数は約 215 万人であるのに対し、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と推計されており、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ります。

このことに加え、令和６年の出生数は人口動態調査開始以来最小となるなど、日本の出生数は減少傾向にあり、介護に限らず担い手が減少していくと見られることからも、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ます。

（出生数に関する出典：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」）



（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

介護未経験者マッチング機能強化モデル事業について

令和６年度補正予算に計上された「介護未経験者マッチング機能強化モデル事業」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す。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ます。

本事例集の概要

本事例集では、「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自治体のうち、本事業に協力いただいた４つの自治体（北見市（北海道）、川口市（埼玉県）、長野県、熊本市（熊本県））の取組をまとめたものです。

・想定読者：介護未経験者マッチングサービスの導入を検討している自治体及び介護事業所の職員

・本事例集の構成

■介護未経験者マッチングとは

介護未経験者マッチングの概要やサービス導入によって期待できる効果、ニーズに合ったマッチングをするためのポイントなど、導入の検討に役立つ情報を記載しています。

■事例紹介

モデル事業実施自治体とその管内で介護未経験者マッチングサービスを導入した介護事業所の取組事例について、「全体スケジュール」、「体制」、「導入に向けた庁内検討・調整」、「介護事業所向け周知・登録案内」、「介護未経験者向け周知・登録案内」、「マッチング」、「効果測定」の７ステップに分けて、自治体・介護事業所における取組のポイントや実施結果を記載しています。

本事例集を活用いただくことで、各自治体・介護事業所における
介護未経験者マッチングサービスの導入に少しでも寄与できますと幸いです。

介護未経験者マッチングとは

介護未経験者マッチングの概要

本事例集で扱う「介護未経験者マッチング」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と介護事業所とを結びつけるものです。

本モデル事業にて把握した介護未経験者マッチングサービスのおおよその導入の流れは以下のとおりです。契約から導入までにかかる時間の目安は、平均 2.5 か月程度でした。

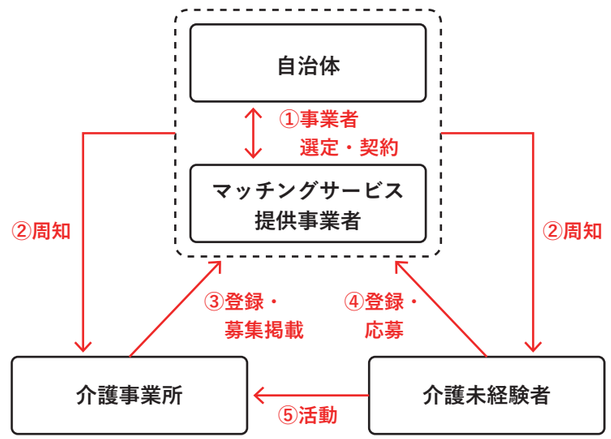
①【事業者選定･契約】自治体が業務の仕様を決定し、マッチングサービス提供事業者を選定。選定した事業者と契約を結ぶ

②【周知】自治体とマッチングサービス提供事業者が協力し、介護事業所と介護未経験者に対してマッチングサービスの周知・登録案内を行う

③【登録･募集掲載】介護事業所がマッチングサービスに登録し、有償ボランティア募集を掲載する

④【登録･応募】介護未経験者がマッチングサービスに登録し、介護事業所の募集に対して応募する

⑤【活動】介護未経験者が、マッチングした介護事業所で活動する



介護未経験者マッチングサービス導入の意義として、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の増加による介護人材のすそ野拡大や、介護現場と地域の繋がりの強化が期待されています。

自治体における具体的な業務一覧

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	・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
介護事業所向け周知・登録案内	・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
介護未経験者向け周知・登録案内	・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	・登録状況・マッチング状況等の確認
効果測定	・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

介護未経験者マッチングサービス導入によって期待できる効果

介護未経験者マッチングサービスの導入により、自治体・介護事業所・介護未経験者それぞれに生じうる具体的な効果として、以下が挙げられます。

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

－有償ボランティアがレクリエーションや傾聴などの活動を行うことにより、介護職員が直接介助に集中しやすくなるため、利用者満足度の向上が期待できます。

2. 介護に関係する住民の増加による将来的な介護人材のすそ野拡大

－WEB やアプリの利用によって介護事業所・介護未経験者ともに参加のハードルが下がること、活動時間や活動内容が介護未経験者にとって大きな負担になりにくいことから、より多くの住民がボランティアを通じて介護に関わる機会を持ちやすくなります。

3. 住民の社会参画の促進

－介護未経験者マッチングが地域に定着することで、住民による自発的な社会参画が促進され、将来的には住民の社会とのつながり構築という一役も担うと考えられます。

介護事業所

1. 身体介護などの直接的な介護業務への介護職員の集中

－レクリエーション、清掃等を有償ボランティアが担うことで、介護職員等の業務の負担が軽減したり、直接介助に集中できる時間が増加したりすると考えられます。

2. サービスの質の向上

－有償ボランティアがレクリエーションや傾聴などの活動を行うことにより、介護職員等が直接介助に集中しやすくなるため、利用者満足度の向上が期待できます。

3. 介護事業所の広報と魅力発信

－有償ボランティアが施設や活動の様子を発信することで、介護事業所の魅力発信に繋がると考えられます。

4. 地域に開かれた事業所づくり

－第三者の目が入ることで、職員が気持ちを新たに業務に取り組むことができると考えられます。また、継続的に有償ボランティアを受け入れることで、地域住民と介護事業所の関係性強化も期待できます。

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

－介護福祉業界や介護事業所について知り、自身や周囲の人の介護について考える機会になると考えられます。

2. 個性を発揮する場の獲得

－本業で培ったスキルや趣味など自身の個性や特技を活かして活動し、他者の役に立つことで、介護未経験者にとって自己実現の場になることが期待できます。

ニーズに合ったマッチングをするために

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特に意識すべきポイントをまとめました。

自治体

1. 既存の仕組みとの関係整理

－自治体内に既にボランティア制度がある場合、棲み分けについて所管課や関係団体へ事前に説明しておくことが望ましいと考えられます。

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

－複数の主体が関わるため、トラブルの予防策や、万が一トラブルが発生した際の担当主体、対応方法などを関係者間であらかじめ協議しておく必要があります。

3. 介護事業所・介護未経験者への周知方法の検討

－介護事業所の現状の課題を可視化し、マッチングサービス導入が課題解決の一助となると訴求し、認識してもらうことで、登録事業所の増加につながると考えられます。また、介護未経験者に対しては、年代や属性に応じて幅広いツールを活用して周知を行う必要があります。

4. 財源の確保

－介護未経験者マッチングの周知や事業の実施、事業終了後にも登録する介護事業所への補助を行う場合はその財源を検討する必要があります。

介護事業所

1. 業務の切り出しの実施

－業務の棚卸しを行い、介護職員等でないとできないこと / 未経験者でもできることを整理しておくことで、有償ボランティアにお願いする活動をスムーズに決定できると考えられます。

2. 職員への周知

－介護未経験者マッチングの概要やパートタイマー・スポットワーカー等との違い、有償ボランティアにお願いする予定の活動内容について、職員にあらかじめ周知をすることが重要です。

3. 有償ボランティアとのコミュニケーション

－有償ボランティアは短時間かつ単発での活動が可能なため、コミュニケーション回数が限られることがあります。気持ちよく活動してもらうために、事前案内、活動前後の挨拶やお礼、些細な会話がカギとなりえます。

効果測定

効果測定を円滑に進めるために、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ておく必要があります。
評価指標は、事業実施に際して設定した目的に沿う必要があります。

【事業目的と評価指標の例】
・介護人材のすそ野拡大→有償ボランティア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→介護事業所における負担感の変化
・介護事業所のサービスの質向上→利用者の満足度の変化

データの取得方法の例としては、介護事業所・利用者・有償ボランティア等へのアンケート・ヒアリングが挙げられます。
また、効果測定の前段階として、「十分な効果を上げるために必要なプロセス（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）が実施できたか」を評価することも必要です。その際の検討要素として、マッチングサービスに登録しなかった介護事業所や住民へのアンケート･ヒアリングを実施し、その背景を聞くことも考えられます。

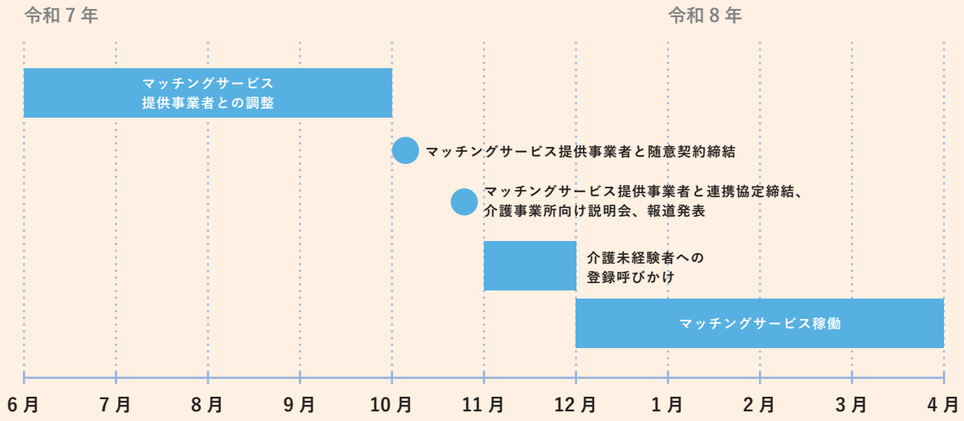
— 事例 —

01

北海道

北見市

全体スケジュール



体制

- 担当課・担当者数：介護福祉課３名（いずれも他業務と兼務）
- マッチングサービス提供事業者と随意契約を締結。事業者はプラットフォームの運用、登録補助業務を実施。

取組のポイントや実施結果

自治体

導入に向けた庁内検討・調整

北見市の財政事情から市単独財源の事業の実施が難しいこと、未経験者マッチングモデルの導入により介護人材のすそ野拡大につなげたいと考えたことからモデル事業に応募。介護人材のすそ野拡大のほか、介護事業所のサービスの質の向上及び業務切り出しの推進、介護事業所の魅力発信、市民の社会参画促進というねらいも。

庁内の事前調整として、財政課や企画課に報告･相談を実施。また、無償ボランティアの登録等事務を行う社会福祉協議会や、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。

北見市が市民向け周知や介護事業所への周知を主に担い、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。

自治体

介護事業所向け周知・登録案内

事業所説明会の実施と合わせて、事業所訪問や業界団体への説明を行った。

マッチングサービス稼働開始後、メーリングリストで介護事業所へマッチングサービス登録者数等の実績を２回送付。また、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のヒアリングを行った。

自治体

介護未経験者向け周知・登録案内

地域に全戸配布されている日刊フリーペーパー、市の広報紙およびホームページに広告を掲載し､市役所の外壁に懸垂幕を設置。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。

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。

社会福祉協議会と連携した周知（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）を実施予定。



市役所の外壁に設置された懸垂幕
（写真：PwCコンサルティング合同会社）

介護事業所

マッチング

有償ボランティアには、レクリエーションや入居者の話し相手を依頼。有償ボランティアの活動後、入居者からは「楽しかった」という声が聞かれた。

入居者に楽しんでもらうことに加え、市民に施設を知ってもらい、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ることを期待している。

受入れにあたって、個人情報保護に係る誓約書、有償ボランティアの活動内容及び活動にあたっての注意事項を作成。

自治体

効果測定

事業の KPI の１つとして「地域包括支援センター（市内７か所）各圏域において複数回活動する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。

— 事例 —

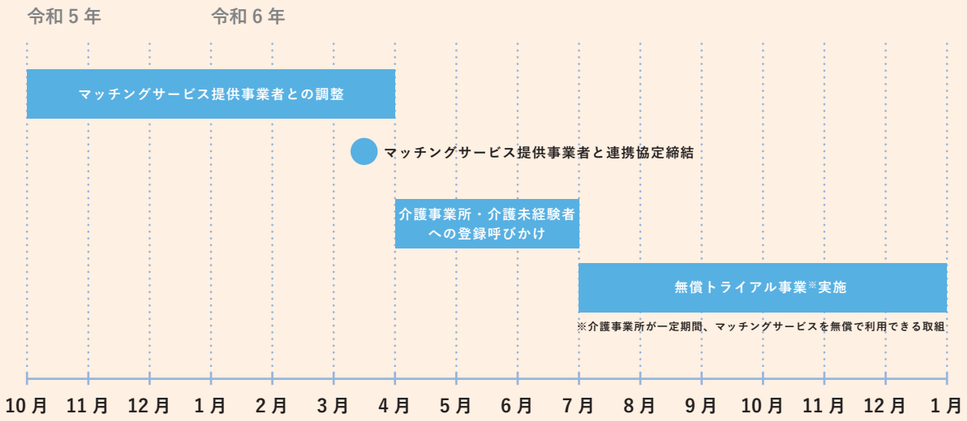
02

埼玉県

川口市

※以下は、令和６年度に行われた類似事業の成果を記載しています

全体スケジュール



体制

- 担当課・担当者数：介護保険課２名（いずれも他業務と兼務）
- マッチングサービス提供事業者と連携協定を締結。事業者はプラットフォームの運営、問合せ対応等のほか、介護事業所への説明会、事業効果検証を川口市と協力して実施。

取組のポイントや実施結果

自治体

導入に向けた庁内検討・調整

将来的な介護人材不足が見込まれるため、**長期的に介護人材確保におけるすそ野を広げる**目的で導入。アクティブシニアの有償ボランティア参加による**健康寿命の延伸、介護職員の周辺業務の負担軽減**というねらいも。

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で明示**。川口市の役割は、主に介護事業所と介護未経験者への登録呼びかけ。

市内ボランティア団体を所管する課や広報課などの**庁内各課には、マッチングサービスの概要や導入目的をあらかじめ説明**。**無償ボランティアを管轄する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知らせた。

自治体

介護事業所向け周知・登録案内

介護事業所向けの説明会は、より多くの介護事業所が参加できるよう**同内容で３回、対面・オンライン両方の形式で実施**。

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、介護事業所が直接マッチングサービス提供事業者に問合せできるように。

介護事業者団体に加盟している介護事業所には、**電話での個別周知**も実施。

自治体

介護未経験者向け周知・登録案内

市の事業を周知する際に使うツールはほぼ全て活用。具体的には、広報誌への掲載、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、市有スペースへの横断幕の設置、市役所内等での動画広告放映、川口市内を走る地下鉄車内での動画広告放映など。



駅前の市有スペースに設置された横断幕（写真：川口市）

高齢者福祉の担当課と連携し、65 歳を迎える市民に送付する「健康チェックリスト」に本事業のチラシを同封。また、**ボランティア団体等の所管課と連携**し、市内ボランティア団体にも周知。

市の広報誌での周知時は、市民からの電話問合せが増加。**マッチングサービスの登録方法や登録要件に関する問合せ**があった。

介護事業所

マッチング

浴室の清掃を有償ボランティアにお願いし、介護職員はその時間を利用者の見守りに充てたいと考えマッチングサービスに登録。


浴室清掃を行う有償ボランティア（写真：PwCコンサルティング合同会社）

有償ボランティアの応募数を増やしたり、繰り返し来てもらったりするため、**活動現場やマッチングプラットフォーム上のメッセージ機能での声掛け**を大切にしている。

有償ボランティアへの対応は、その日の浴室清掃担当の介護職員が責任をもって行っている。**対応責任者を明確にする**ことで、受入れがスムーズに。

マッチングサービス提供事業者

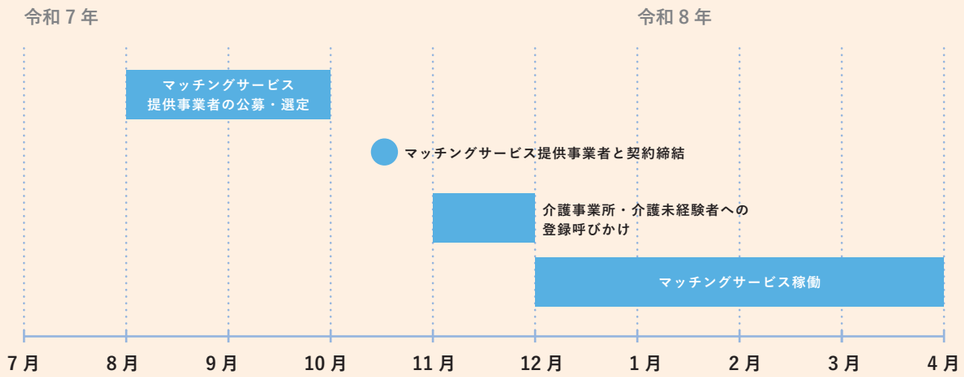
効果測定

マッチングサービス提供事業者と自治体で協力し、**登録介護事業所へのアンケート**を実施。結果は、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回答した事業所が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割だった。

— 事例 —

03 長野県

全体スケジュール



体制

- 担当課・担当者数：介護支援課１名（他業務と兼務）
- 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。事業者は介護未経験者向け周知・登録案内、プラットフォームの運営、問合せ対応を実施。

取組のポイントや実施結果

自治体

導入に向けた庁内検討・調整

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**を図ることの３点を目的として事業を実施。

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。「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。

自治体

介護事業所向け周知・登録案内

介護事業所への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実施。

市町村への周知依頼は主にメールで実施。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った。

自治体

介護未経験者向け周知・登録案内

介護未経験者向け周知・登録案内は主にマッチングサービス提供事業者が担当。インターネット広告の出稿、**マッチングサービス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**を行った。

長野県では、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実施。

高校への周知は庁内の所轄部署と協力し、**全高校への周知**を行った。

介護事業所

マッチング

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の実施**、**介護職員の介護業務への集中**等を期待してマッチングサービスに登録。有償ボランティアには、傾聴、昼食の配膳下膳、シーツ交換等を依頼。

職員への周知では、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。

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。複数回活動してくれる人に対しては、**徐々に１人での時間を増やして活動**してもらっている。

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、様々な活動を試すことができるように。

マッチングプラットフォーム上での**評価をできるだけ早く行う**こと、評価の際は**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。

自治体

効果測定

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 KPI を設定。

— 事例 —

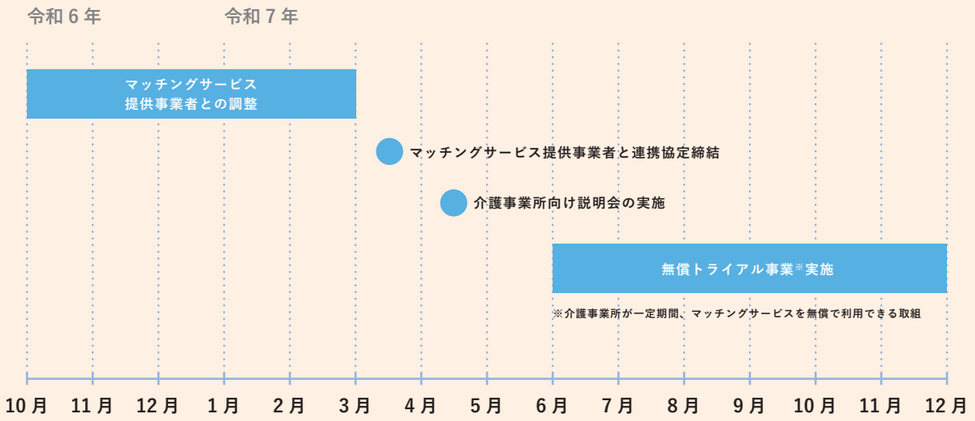
04

熊本県

熊本市

※以下は、令和６年度から令和７年度にかけて行われた類似事業の成果を記載しています

全体スケジュール



体制

- 担当課・担当者数：介護保険課１名（他業務と兼務）
- マッチングサービス提供事業者と連携協定を締結。事業者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、一部PR動画の作成等を実施。

取組のポイントや実施結果

自治体

導入に向けた庁内検討・調整

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・社会参加促進**に寄与することを目的として事業を実施。

熊本市は周知を担い、マッチングサービス提供事業者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を担当。また、事業者には一部PR動画の作成等も依頼している。

自治体

介護事業所向け周知・登録案内

介護事業指導課と連携し、介護事業所への周知を実施。

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**を行った。

自治体

介護未経験者向け周知・登録案内

周知に際して特別な予算や追加支出は行わず、なるべく予算がかからない手法で実施。市政だよりやSNSの活用、市有施設へのチラシやポスター掲示依頼、市が保有するテレビやラジオの広報枠の活用、停留所のデジタルサイネージへの広告掲載などを行う。**各担当部署と連携**して周知を行っている。

テレビ、ラジオ、市政だよりをきっかけとした電話問合せを複数件受けた。

介護事業所

マッチング

利用者の送迎、掃除、レクリエーションの代行、調理補助など**間接業務の担い手確保**を目的としてマッチングサービスに登録。

マッチングサービス導入にあたって、**有償ボランティアの活動内容は介護職員の意見を踏まえて検討**。その後も、職員の声を聞きながら募集する活動の幅を徐々に広げている。

有償ボランティアの活動中は活動内容に集中してもらい、**最初と最後の挨拶や、些細な会話**を大切にしている。



事務室にて印刷作業を行う有償ボランティア
（写真：PwCコンサルティング合同会社）

自治体

効果測定

今後、介護事業所へのアンケート調査の実施を予定。