

## 総合事業に関する訪問介護事業所アンケート結果



高齢者の在宅生活を支える訪問介護事業所は、今「人手が足りない」「もっと良いケアがしたいのに制度の壁がある」などの悩みに加え、総合事業による矛盾が広がっています。

日本共産党京都市会議員団は、現場の実態や声を聞いて議会での論戦に生かし、制度の改善や働く環境の改善につながればと、アンケートを実施しました。

お寄せ頂いたアンケートを報告書としてまとめましたのでお届けします。いただいたご意見は、ほぼ掲載いたしました。ご覧頂きご意見やご要望等ございましたらお寄せ頂きますようお願いいたします。

2019年12月

日本共産党京都市会議員団

TEL 222-3728

FAX 211-2130

Email [info@cpgkyoto.jp](mailto:info@cpgkyoto.jp)

## 総合事業に関する訪問介護事業所アンケート

実施日：2019年9月28日～10月15日

実施方法：総合事業を行う訪問介護事業所 241ヶ所へアンケート用紙を郵送し、郵送又はFAX・メールで回答頂いた

回答数：38ヶ所（15.6%）

### ◆現在実施されている介護予防・日常生活支援総合事業についてお聞きします

事業を運営するにあたり、困っている事を教えてください。当てはまる項目に全て○をしていただき、内容についても自由記載で詳しく教えてください。

#### ◇ 生活支援型の単価が安い（30/38 回答者の78.9%）

- ・あまりにも低すぎる。人件費を差し引けばほとんど残らない
- ・1ヶ月あたりの報酬単価になっており、4週（8回又4回）なら採算はとれるが5週（9回、5回）になると、赤字になる。というのが、おかしい。
- ・身体が元気で動ける方に限って、ヘルパーをお手伝いと勘違いされてる方が多くて、動けるのに動かなくなると思います。もっと一緒にしていただく支援を見直ししてほしいです。
- ・要介護認定の方のサービス（身体介護等）と比較して、どうしても単価が安くなる為、依頼を引き受ける事業所が少なくなりがち。
- ・介護予防の人は今後のことを考えた時、今予防でサービスを受けやすくした方が悪化していくことを防げると思うのですが、単価が安いので、事業所によって生活支援型を受けないところもあり制度自体を変えないと崩壊していくリスク大だと切に思います。
- ・生活援助1時間で時給1000円、移動時間の手当100～300円、福祉の保険100円前後、その他労災、車輛管理費、手袋などの消耗品、等を考えると、事業所には何の利益も残りません。
- ・ヘルパーを派遣することで、事業所としてはマイナスになる単価ってどうなの？と怒りしかありません。
- ・総合事業は単価が安い上に求められることが多く受けることは難しいです。ケアマネさんからの依頼があっても人手不足も伴い受けられずお断りしていることが多いです。
- ・時給を払うと交通費も保険料も何もかもマイナス。社員や常勤になるともっとひどくなる状況

- ・ヘルパーの件費に見合う単価になっておらず、採算が合わない事業になってしまっている。運営が厳しい状況で、「生活支援型」は依頼があっても断らざるを得ないのが実情である。
- ・この単価では全くやっていけません。生活支援型を多くやっている事業所は潰れていきます。実際に生活支援型を受けられない状況です。
- ・支え合い型の単価も安い
- ・人員が不足する中、パート職員の単価は下げられないので会社としてサービスが成り立たなくなる。
- ・利用者は、介護の方よりも要支援の方の方が傾聴や、してほしいことが多い。ケアプランに添っての対応はしているが・・・
- ・生活支援には専門性がある!!もっと私たち自身が声高く言わなければならないと思っています。「ダスキンのお掃除」とどう違うのか!!そこには福祉援助者としての観察やかかわりがあります。なぜ生活支援と介護を分けるのでしょうか。ご利用者の生活を支えることをそのように分けること自体おかしなことです。
- ・1ヵ月 1000 円未満しか払わなくてよいならどんな人でも利用したいのではないかと安すぎる。家事＝ラクと思われている。認識不足!
- ・単価は安いとも思いますが、内容によってはヘルパーがやるべき仕事なのかなと疑問に思います。それに値する代替事業が出来れば良いなあと思います。(支え合いは賛成しかねます)
- ・自立支援を促し、介護予防を目的にヘルパーが訪問していますので生活支援型の利用というのはあまりないことだと考えております。
- ・支え合い型ヘルプサービス支援単価(単位)月額報酬週 821、週 2 回 1642 と低い

#### ◇ アセスメントと支援内容が一致しない ( 12/38 回答者の 31.6% )

- ・単価が低い割には、内容は訪問介護も総合事業も変えられない。又、介護度によって内容を変えられない。
- ・支援にして、何とか行ける人でも、ケアマネがたのんでくる為、本当に必要な人に入れない。総合事業のプランとして、6ヶ月～1年単位で、一度支援を終了して様子を見る必要もあるのでは?
- ・全く現場の利用者、介護者のことを、介護保険総合事業はわかってない
- ・介護保険の根本に、自立支援のため。要支援者が何もせず介護職が家事を代行するのは、その利用者の自立支援を妨げることになります。
- ・必要なサービスでも、人材が足りないので支援できないのが現状
- ・利用者の生活に必要な支援であっても制度上認められていない。聴覚に障害のある方の場合、きちんとコミュニケーションをとるために通常より多くの時間をかけているが制度に反映されていない。

・すみませんが質問の内容がわかりにくいです。CM からのケアマネジメントによる計画書と、ヘルパーが実際に行っている支援内容が一致しないと言うことでしょうか・アセスメントと支援内容が一致しないと、ヘルパーの援助をヘルパーが否定している内容になると思います。

・CMによる

・腰が痛く、自分で掃除できないと聞いていたが、実際は自分だけでカラオケやパチンコ、旅行なども楽しまれている人だったりする。

・計画書に沿った内容を・・・と思いますが、やはり利用者の認識に多少の差を感じます。まだまだヘルパー＝家政婦さんの様に思われている方が少なくありません。

#### ◇ 人手不足で、派遣できない ( 32 / 38 回答者の84.2% )

・登録ヘルパーの応募が非常に少なく、当事業所では、今年、入ってきてくれたのは2人だけ。また、高齢化が顕著で、平均年齢も62才になっている。

・人手不足の中で、さらに単価の安い総合事業に対して、人手をあてるのは、事業所を運営していくには、限度がある。行きたくても行けない。

・スタッフの給料が低く意欲がなくなる為、もっと改善してほしい。

・何とか行っている。

・介護職員の仕事は、体力もいりますし、大変です。でも賃金が安いので働く人が少ないです。悪循環で人がいないです。お年寄りが増える中、若い人は少なく、本当大変なのです。ヘルパーも資格がないと働けないし・・・どうしたらいいですかね。

・総合事業に限らず、介護業界では本当に人手が足りず、拘束時間も長くなりがち。処遇改善など、素晴らしい制度ではあるが、事業所ごとに支給する金額などに不透明な部分もあり、可能であればヘルパー個人が申請できるような制度になれば、公平性、透明なものになるのではないかと思うし、多少の人員不足の改善に繋がるのではないか。

・その方にとって本当にそのサービスが必要かどうか・・・。まだまだ自分でできることもサービスに入れているように感じる。

・高齢者福祉のニーズはあっても人手不足で派遣できず、賃金も安いのでなり手もない。若い人はなおさらならない。なっても安い、大変、でやめる。負のサイクル、スパイラルで福祉は崩壊するのではないかと怒っています。

・地域的に人手不足のところもあります。

・総合事業から夏頃に撤退させていただきました。

- ・介護報酬が低すぎて、介護予防に人をさけない。京都市の狙い、思惑が介護予防の削減ならば、する必要がない。事業所だけが負担を受けています。
- ・（可能な範囲で）要介護1～5の利用者を優先させている。
- ・募集をしても人が増えないため新規依頼があっても行けない状態です。
- ・求人しても来ない・・・現場は年齢も上がっていて現実、生活支援しかできない職員が増える。
- ・ヘルパーの求人があっても、50～60代の年齢層が多く、2年～3年で長期的に見た時に人材が安定感がない。30～40代くらいの職員体制の方がのぞましい。
- ・掃除は1週間に一回でよいのに2回～3回しているところがあります。ケアマネも利用者さんに言えずにきれいなところを又、掃除していると言う大変ムダなサービスをしています。その分他のところに行けるのにとおもいます。なんとかしてほしいです。
- ・ヘルパーの募集をしても、なかなか来ない現状です
- ・地位と、人の排泄物をさわったり、認知症の世話をするのに時給と見合っていない
- ・募集しても、なかなか面接までつながらない
- ・常時ヘルパーの募集をしているが半年以上応募がない状態が続いている。人手が不足していることにより新規利用の受け入れができず、収益の悪化により事業継続が難しくなっている。
- ・どこも高齢化が進んでいます。60歳以上の方の採用面接は本当に多く助かることが多いです。また質を確保しようと思うとどうしても人数は減ります。どうしても質よりも量にならざるを得ない現場状況です。
- ・良質な人材の確保が難しい。
- ・ヘルパーは人手不足で現状、70才以上6割で動いている。若手がなかなか来てもらえない。
- ・ニーズはたくさんあるのにヘルパー不足でケアマネからの依頼を断らざるを得ない。ヘルパーは資格要件があるため、他の事業とちがってハードルが上がる。今働いているヘルパーも相対的に高齢化してきており、この先一層不安。当事業所は24H行っている。夜勤できるヘルパーがどんどん減っている。手当や給料を上げる財源もなくどこかを上げればどこかを下げる、パイは一定なので。介護保険の給付を上げるとご利用者の負担にもはねかえる。国、自治体の補助をふやしてほしい。←ややこしい加算ばかりつくらないで
- ・介護業界だけではないが、働き手がとても少ない。レベルが低くても致し方ないところがある。
- ・仕事依頼はあるものの、現状、ヘルパーの数が足りずお断りすることも珍しくはありません。ヘルパーの仕事を目指し、資格を取られる方は多いのに、仕事を続けていけないことに矛盾が生じています。
- ・重度なご利用者、ターミナル状態のご利用者が在宅の生活を希望される方が増えている中、総合事業に行ってもらおう人材が少ないのが現実です。
- ・支え合い型ヘルプサービス従事者養成研修を委託している事業所へ委託費を支払うべきと考える。現在は0（実績でも可）、持ち出し運営（会場・講師費、チラシ事務費）

## ◇ その他

- ・介護保険の「生活援助」の単価も低すぎる。生活援助に対する評価をもっと高めるべし!!  
そもそも訪問介護の重要性を認識すべき!!
- ・介護型と生活支援型の判断基準があいまい。  
そもそも分ける必要があるのか・・・利用者には理解が難しい。
- ・支援内容は介護保険と変わらないのに、資格が緩やかになり、ヘルパーの仕事を軽視されているようで、憤りを感じる。介護保険、総合事業、又、身体・生活援助でも労力、介護負担は変わらない。支援内容で単価に差があること自体納得できません。生活援助、とても大切な介護です!!
- ・国で消費税 10%にし、社会福祉を厚くしていくと言っているが、そこで働く人はその実感がない。戦闘機を大量に買う前にそのお金でどうにかなると思うのですが・・・。
- ・京都市の総合事業の方向性が国の進めるものと違っている気がします。20年近く前に出た老計10号自立支援のため見守りの援助が、再度昨年4月の法改正時に自立生活支援、重度化防止のための見守りの援助として出されました。現在京都市は、訪問介護について、介護型、生活支援型、支え合い型の3つに分けていますが、自立生活支援、重度化防止のための見守りの援助の考え方に添うと生活支援型は当てはめにくいものになります。他都市を見ても3段階にしているところは少ないと思います。現状にそぐわない制度は早急に見直していただきたいと思います。
- ・利用者がまだまだ元気で口うるさい方が多い。掃除は掃除の業者へ、買い物は生協や専門の業者へ、と言う風にヘルパーの派遣は必要ないかと思う。
- ・人手不足、加算など、事業所が負担。工夫が足りないと思われがちですが、単純に報酬が低いから給料も低い。人が集まらない。運営が厳しい、の悪循環に陥っているだけです。
- ・単価を上げるとご利用者様への負担も多くなる上、単純に「単位を上げる」ことに賛成ではありませんが、事業所の運営もとても厳しいです。
- ・生活援助はムダなことが多いです。身体で困っている人のところへ行く方が良いです。
- ・生活支援型などを扱わない事業所があり、パートの職員の方は仕事が減ったと聞きます。そのため職員不足に繋って（陥って？）いくように思えます。
- ・法の改正が多すぎる。事務作業が基本的に多すぎる。
- ・在宅生活をしている高齢者が生活を維持していくために不可欠な制度であるにもかかわらず、今の総合事業の報酬では事業として成り立たないことから、担える事業所がどんどんなくなっている（当事業所でもいつまで総合事業を続けられるか？）結果、必要な支援が行き届かなくなり、生活の質の低下、心身状況の悪化を招くことになることを危惧している。

- ・総合事業は特に京都市のものは悪いです。他市町村と比べて頂き、どんどん発信してほしいです。要介護1, 2の軽度者（全く軽度ではありませんが）の方達も、総合事業になれば本当にヘルパー事業所が無くなると思います。
- ・在宅介護の人材が不足しているにも関わらず介護保険の改正で条件や書類作成が煩雑で時間に追われる。
- ・当法人はNPOで、昨年からは開始したが、本年3月より1件の実績あり保険請求を国保連合会にしている。収入少なく（現在4件）紙媒体での請求しかできないが、電子媒体での請求を国保連から求められているので、このまま紙媒体での請求を続けさせてほしい。
- ・ヘルパー＝女性のイメージが強く、男性の受け入れがむずかしい所もあります。利用される方の、男性への固定観念が変わってくれればと思います。
- ・要介護1, 2の生活援助を介護保険から切り離し、総合事業に移行しようとしている国の動きに反対してほしい。総合事業の内容を生活、介護に分けるのではなく、1本化に。安上りの支え合い型もダメ。
- ・本当に必要な人へ、質の安定したサービスを届けるための制度作り

## ◆今後の総合事業だけでなく、訪問介護事業を運営していく上で、京都市行政に何を求めますか。多面的な視点から、自由にお聞かせください。

- ・最近、特に認定結果が出るのが遅れすぎている。  
特定事業所集中減算は廃止にするべき。  
処遇改善加算は利用者負担にすべきでない。別途、国庫から出すべき。
- ・介護保険ばかりではなく、障害者総合支援法の見直し、難病の人達の支援、実情を見て頂きたい。
- ・訪問介護のヘルパー不足が深刻です。一部の大手事業所だけが生き残るシステムであると感じます。もっと訪問介護の担い手の給与面をよくし、若井年代の方が介護職で訪問介護を選ぶように考えてほしい。京都市行政は、もっと現場を知る必要があると考える。
- ・無理難題と行ってくる利用者が多く問題を起こすことも少なくない。しかしそれを役所も解決できずにいることが多い。事業所としても対応しきれず・・・。
- ・社会福祉法人、医療法人が運営している事業所、居宅介護支援事業所を併設している訪問介護事業所は、税が免除されたり、付度、天下りがあり、小企業と同じ扱いとされると圧倒的に不利です。たくさんの小さい事業所にもっと支援、負担減を求めます。
- ・要介護1, 2の生活支援の総合事業化が予定されているようだが、ぜひ介護保険財政の拡充を、国・政府に働きかけてほしい。
- ・記録や紙面上での届出(アセスメント)等が多く、管理に時間がかかる上、人手不足のためサ責や管理者が現場に出なければいけないことが職員の負担になっています。

- ・介護者不足の解消に向けて京都市として考えてほしい。Ex. 初任者研修受講の無償化とか。
- ・単価の上げと、事務作業の軽減。細かく禁止事項が決まっておりよりよい介護の妨げとなっている。多すぎて記入できません。
- ・今後、法改定で今の要支援認定者に加え、要介護 1~2 の利用者が総合事業に移行すると、利用者は必要な支援が受けられなくなり、事業所にとっては大幅な減収→事業継続がいっそう厳しくなる。高齢者が安心して利用でき、ヘルパーも働きやすくなる制度にしてほしい。
- ・京都市は特に国の言いなりの部類に入っているのではないのでしょうか？訪問介護事業等の存在意義は高いのに、全く良くなっていきません。まず京都市独自の介護職員が増える様な取り組みを行ってほしいです。
- ・利用者様の要望は多様化してきているように感じますが、介護保険内で行うことができない事も多くあり、また、人員不足と言うことから断りすることもあります。訪問介護は重要視されていないようなところもありますが、お家の中で、関わりが濃くできる場所でもあります。どのようにしたら必要性が伝わるのでしょうか。ヘルパーが増えるのでしょうか。
- ・訪問介護は、サービスに出てこそそのものです。その間の移動時間や事務仕事は事業所負担です。入院やキャンセルがあるとマイナスとなり、会社負担が増えサービスに出るヘルパーにも重荷となります。ヘルパーの資格保有者が多数おられるはずなので、ヘルパーの仕事でも十分に生活していけるような処遇改善を第一に考えてほしいです。
- ・どの事業所の人手不足で困っています。収入がもっと増えなければ給与面の処遇が改善できない
- ・人材不足に加えて、ヘルパーの高齢化も深刻な問題となっております。在宅での生活を継続したいと思っておられる方の期待には応えたいとお思いますが、厳しいのが現実です。
- ・①「介護予防・日常生活支援総合事業」が住民に知られていない②地域の自治会、連合会等で詳しく説明すべき