

# 川西市高齢者保健福祉計画・第8期介護保険事業計画策定のための

## 介護サービス事業所調査の結果について

### 調査概要

#### 1. 調査の目的

介護サービス事業を実施するうえでの現状や課題等を把握し、計画に反映させることを目的に、市内介護サービス事業所アンケート調査を実施しました。

#### 2. 調査の設計

- ・調査対象：川西市内の介護サービス事業所
- ・調査方法：Web アンケートでの実施（インターネット環境が無い場合はFAXでの回答）
- ・調査回答：67事業所
- ・調査時期：令和2年9月28日～令和2年10月9日

### 調査結果概要

#### 1. 第8期介護保険事業計画期間において、参入意向のあるサービスについて

ほぼすべてのサービスで参入意向「なし」が大半を占めています。

参入意向がない理由は、「地域密着型サービス」・「介護予防・日常生活支援総合事業」・「共生型サービス」のいずれについても「介護職員等人材が集まらない」が最も多く、人材不足が新たなサービスの参入を阻む課題の1つとなっています。

- ・参入意向「あり」は、「地域密着型サービス」の「(介護予防)認知症対応型共同生活介護」で9.0%と最も高く、3事業所から、令和4～5年の間に想定規模(定員)18人での参入を予定しているとの回答がありました。
- ・参入意向が「ない」理由については、「介護職員等人材が集まらない」以外に、「介護報酬単価が採算性に見合っていない」・「建設費等開設に係る経済的負担が大きい」・「職場環境の整備が必要」といった回答が多くなっています。
- ・平成29年の法改正により成立した共生型サービスでは、「共生型サービスの認知度が低く、リスクが高い」・「共生型サービスの運営実績がない」といった意見があげられており、運営実績等の少なからず参入への抵抗がある状況となっています。

#### 2. 人材確保における課題

職員の配置状況については、7割以上の事業所が『不足している』と回答しています。

採用や離職防止における課題については、「賃金や賞与など金銭的な処遇条件の改善に限界がある」が最も多く、報酬単価と業務内容が見合っていないと感じているものの、処遇条件の改善に至ることができていない状況です。

加えて、事業所運営における課題については、「専門職の確保が難しい」をはじめとする人材確保・育成に関する項目が上位4位を占めています。

介護人材不足が課題である一方、過去1年間の外国人介護従事者の雇用実績については、「ない」が大半を占めており、「日本語での意思疎通能力」が外国人雇用に当たっての主な障壁となっています。

- ・職員の配置状況については、「やや不足しており、人員を確保したいが苦慮している」が4割以上を占め最も高くなっています。
- ・職員の採用や離職の防止について課題と感じることについては、他に「介護職の社会的評価が低いと思われる」、「身体的・精神的な負担が大きい」などの回答が多くなっています。
- ・事業所運営における課題については、他に「人材育成が難しい」、「責任者など中堅人材の確保・育成が難しい」、「設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない」などの人材に関する回答が多くなっています。
- ・外国人介護従事者を雇用するうえでの課題については、他に「日本の習慣や文化への適応」、「外国人従業者を指導する日本人従業者の負担増加」などの回答が多くなっています。

#### 3. 業務効率化についての課題

業務効率化の課題については、「記録やモニタリングなどの紙媒体の書類作成が多い」が最も多くなっています。文書量の削減・ICTの活用など、効率的な事業運営に向けた環境づくりが必要です。

- ・業務効率化の課題については、他に「ICT機器を活用した情報共有の効率化ができていない」でも回答が多くなっています。

#### 4. 行政に求める支援

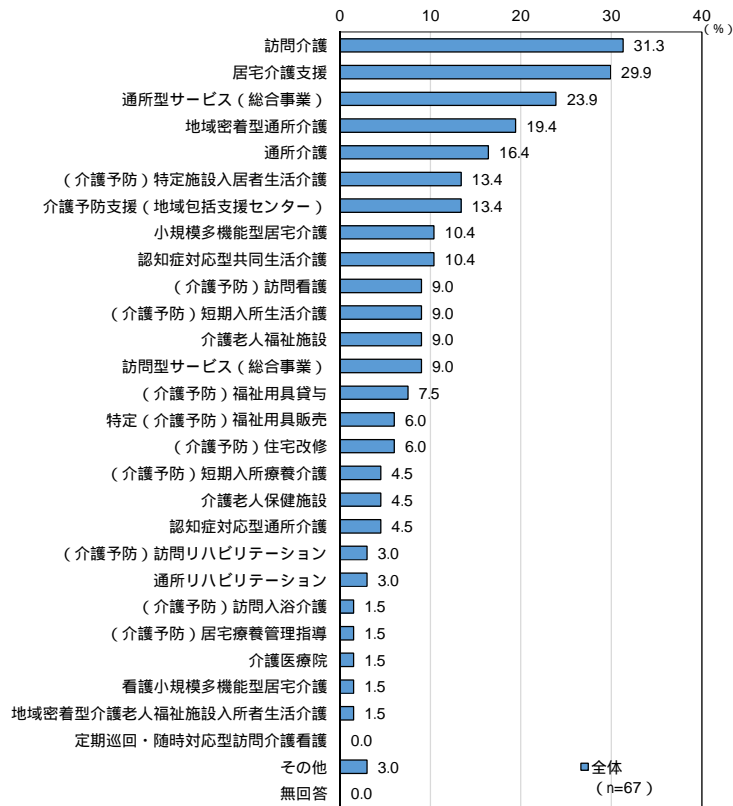
行政に求める支援では、「介護業界のイメージアップ、社会的地位の向上に向けた啓発」が最も多く、人材確保の面からも介護職の社会的評価の改善に向けて努めていく必要があります。

- ・行政に求める支援については、他に「財政的な支援」、「介護事業者への情報提供の充実」、「求職者と事業所のマッチング支援」などで回答が多くなっています。

## 調査結果

### 1. 川西市内で実施しているサービス

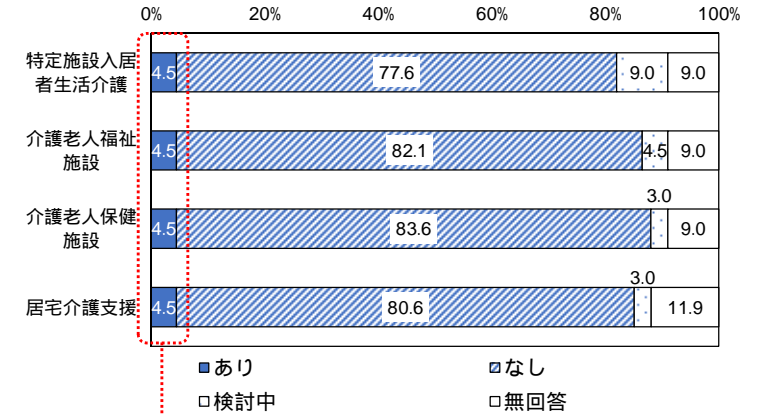
・川西市内で実施しているサービスについては、「訪問看護」が31.3%と3割以上を占め最も高く、次いで「居宅介護支援」(29.9%)、「通所型サービス(総合事業)」(23.9%)、「地域密着型通所介護」(19.4%)となっています。



### 2. 第8期介護保険事業計画(令和3~5年度)において、川西市内に参入意向のあるサービス

#### (1) 施設サービス・居宅介護支援

・施設サービス・居宅介護支援については、「特定施設入居者生活介護」において、「検討中」が9.0%と1割近くを占めているものの、「介護老人福祉施設」・「介護老人保健施設」・「居宅介護支援」には、参入意向「なし」が8割以上となっています。

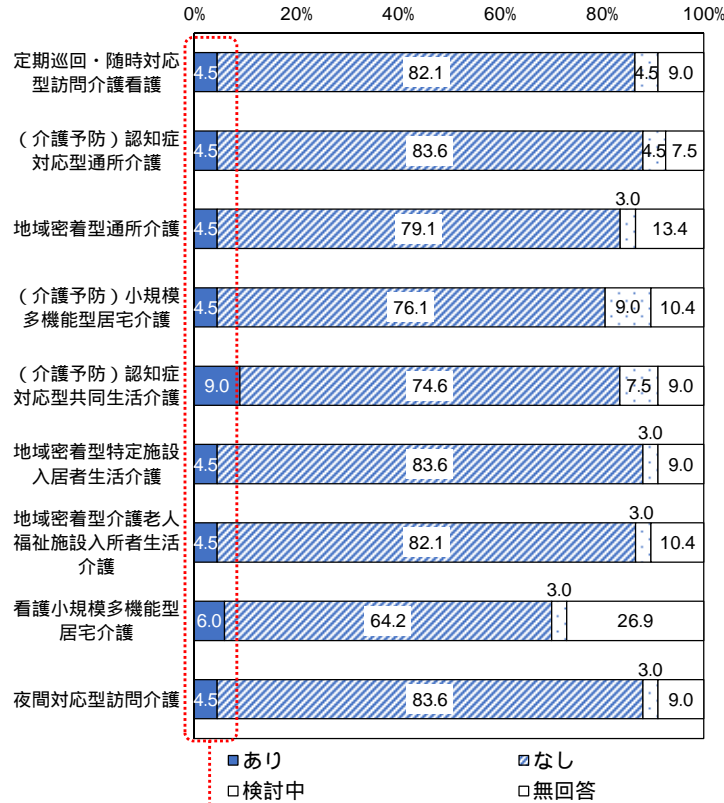


・参入意向「あり」と回答した事業の予定時期・想定規模(定員)は下記の通りとなっています。  
( 回答があったものを全て掲載しています )

参入意向事業	予定時期	想定規模(定員)
特定施設入居者生活介護	22年度	40人
介護医療院	2022年	5室10床

(2) 地域密着型サービス

・地域密着型サービスについては、「(介護予防)認知症対応型共同生活介護」において、参入意向「あり」が9.0%と1割近くを占めています。また、「(介護予防)小規模多機能型居宅介護」では、「検討中」が9.0%と1割近くとなっています。

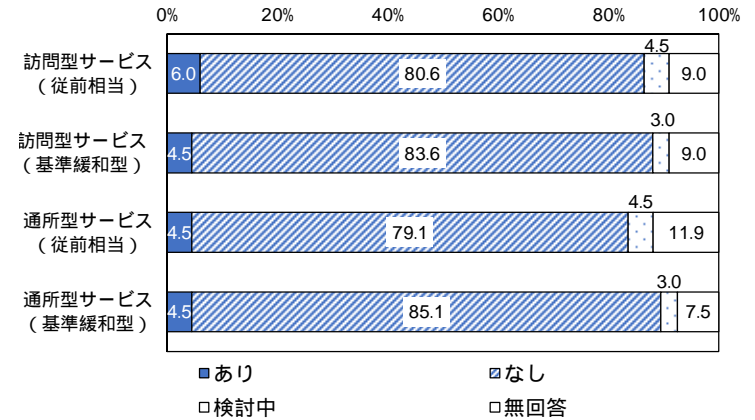


・参入意向「あり」と回答した事業の予定時期・想定規模(定員)は下記の通りとなっています。  
( 回答があったものを全て掲載しています )

参入意向事業	予定時期	想定規模(定員)
(介護予防)認知症対応型共同生活介護	令和4~5年度	18人
	令和4年度	18人
	令和4年度	18人
看護小規模多機能型居宅介護	令和4~5年度	29人

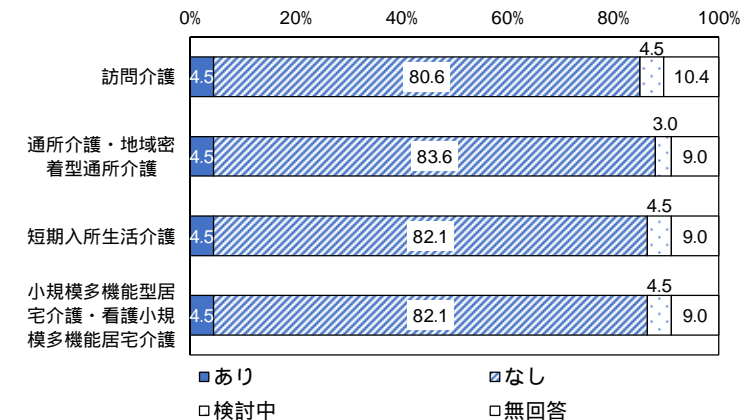
(3) 介護予防・日常生活支援総合事業(基準緩和型サービス)

・介護予防・日常生活支援総合事業(基準緩和型サービス)については、「訪問型サービス(従前相当)」、「訪問型サービス(基準緩和型)」、「通所型サービス(従前相当)」、「通所型サービス(基準緩和型)」のいずれにおいても、参入意向「なし」が8割程度となっています。



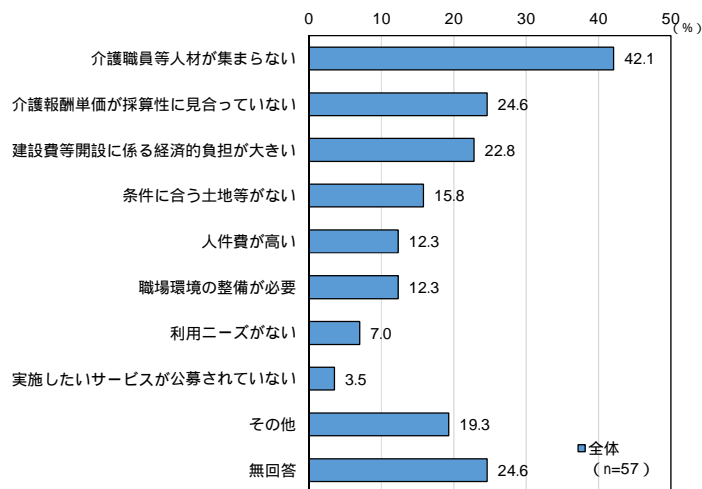
(4) 共生型サービス(同一の事業所で一体的に介護保険と障害福祉のサービスを提供するもの)

・共生型サービス(同一の事業所で一体的に介護保険と障害福祉のサービスを提供するもの)については、「訪問介護」、「通所介護・地域密着型通所介護」、「短期入所生活介護」、「小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護」のいずれにおいても、参入意向「なし」が8割以上となっています。



(5) 地域密着型サービスにおいて参入意向「なし」を選択した理由

・地域密着型サービスにおいて参入意向「なし」を選択した理由については、「介護職員等人材が集まらない」が42.1%と4割以上を占め最も高く、次いで、「介護報酬単価が採算性に見合っていない」(24.6%)、「建設費等開設に係る経済的負担が大きい」(22.8%)、「条件に合う土地等がない」(15.8%)となっています。

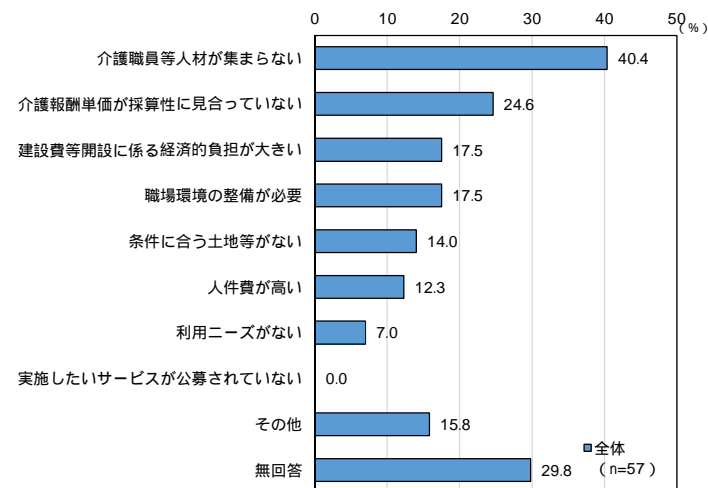


・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
<input type="checkbox"/> 全く新しい形のデイサービスをしたいが、今後の介護保険制度の見通しが不透明すぎる
<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染拡大のため
<input type="checkbox"/> 現状の特定施設サービス付高齢者住宅の運営はしっかり継続、その他のサービス展開は現状無し
<input type="checkbox"/> 事業所として市の委託事業のため
<input type="checkbox"/> 本社・法人の意向
<input type="checkbox"/> 法人内に現時点でそのような計画がなされていないため
<input type="checkbox"/> 興味がない
<input type="checkbox"/> 広げるつもりがない

(6) 介護予防・日常生活支援総合事業において参入意向「なし」を選択した理由

・地域密着型サービスにおいて参入意向「なし」を選択した理由については、「介護職員等人材が集まらない」が40.4%と4割以上を占め最も高く、次いで、「介護報酬単価が採算性に見合っていない」(24.6%)、「建設費等開設に係る経済的負担が大きい」(17.5%)、「職場環境の整備が必要」(17.5%)となっています。

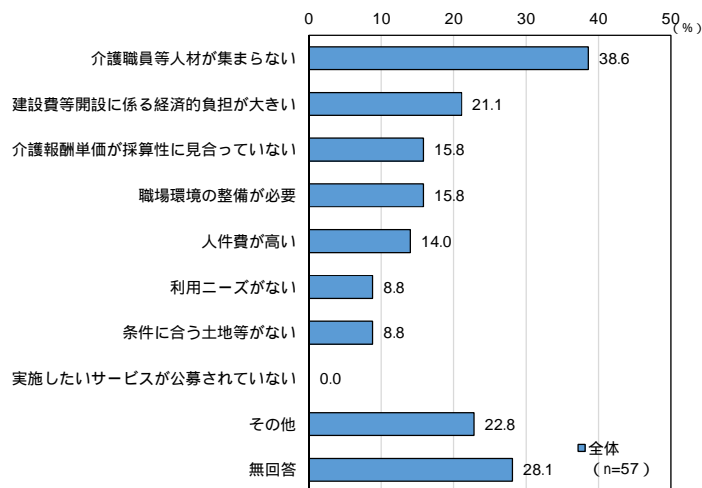


・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
<input type="checkbox"/> 川西市が行っている、基準緩和型従事者研修修了者に対して、市内事業所で働いてもらう仕組みを構築するなど、自治体として介護保険制度に安定を図る仕組みがないと、今後事業所がますますしんどくなると思うから
<input type="checkbox"/> 現状の特定施設サービス付高齢者住宅の運営はしっかり継続、その他のサービス展開は現状無し
<input type="checkbox"/> 事業所として市の委託事業のため
<input type="checkbox"/> 本社・法人の意向
<input type="checkbox"/> 法人内に現時点でそのような計画がなされていないため
<input type="checkbox"/> 興味がない
<input type="checkbox"/> 広げるつもりがない

(7) 共生型サービスにおいて参入意向「なし」を選択した理由

・共生型サービスにおいて参入意向「なし」を選択した理由については、「介護職員等人材が集まらない」が38.6%と4割近くを占め最も高く、次いで、「建設費等開設に係る経済的負担が大きい」(21.1%)、「介護報酬単価が採算性に見合っていない」(15.8%)、「職場環境の整備が必要」(15.8%)となっています。

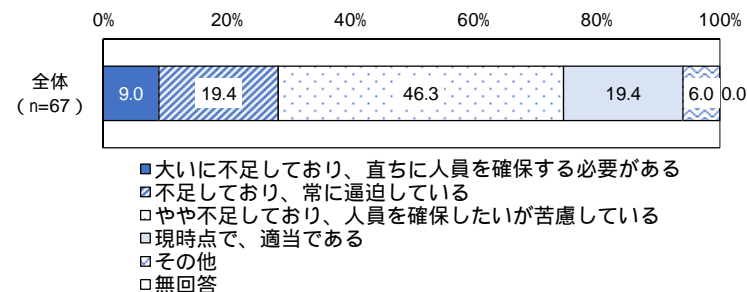


・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
<input type="checkbox"/> 共生型サービスの認知度が低く、参入リスクが高いと感じる
<input type="checkbox"/> 共生型サービスの運営実績がないため
<input type="checkbox"/> 各々に指定を受けているため
<input type="checkbox"/> 現状の特定施設サービス付高齢者住宅の運営はしっかり継続、その他のサービス展開は現状無し
<input type="checkbox"/> 事業所として市の委託事業のため
<input type="checkbox"/> 本社・法人の意向
<input type="checkbox"/> 法人内に現時点でそのような計画がなされていないため
<input type="checkbox"/> 興味がない
<input type="checkbox"/> 広げるつもりがない

3. 職員の配置状況について

・職員の配置状況については、「やや不足しており、人員を確保したいが苦慮している」が46.3%と4割以上を占め最も高く、「大いに不足しており、直ちに人員を確保する必要がある」(9.0%)、「不足しており、常に逼迫している」(19.4%)と合わせた『不足している』割合は74.7%と7割以上となっています。

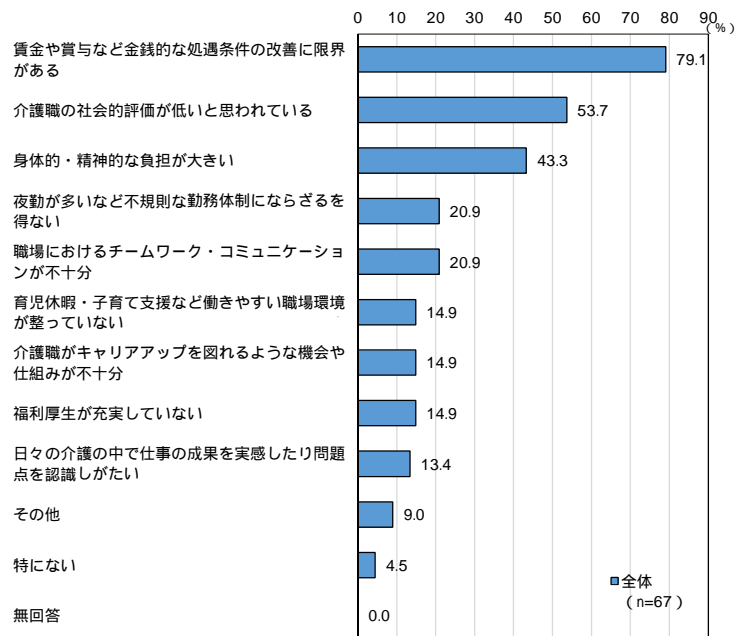


・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染拡大のため活動休止中
<input type="checkbox"/> 求人募集をしても応募すらない
<input type="checkbox"/> 紹介会社の金額が高すぎる
<input type="checkbox"/> やや不足しているが、人員確保のために進行中
<input type="checkbox"/> ほぼ適当だが、非常時に備え人員確保を続けている

#### 4. 職員の採用や離職の防止について課題と感ずること

・職員の採用や離職の防止について課題と感ずることについては、「賃金や賞与など金銭的な処遇条件の改善に限界がある」が79.1%と8割近くを占め最も高く、次いで「介護職の社会的評価が低いと思われる」(53.7%)、「身体的・精神的な負担が大きい」(43.3%)、「夜勤が多いなど不規則な勤務体制にならざるを得ない」(20.9%)、「職場におけるチームワーク・コミュニケーションが不十分」(20.9%)となっています。

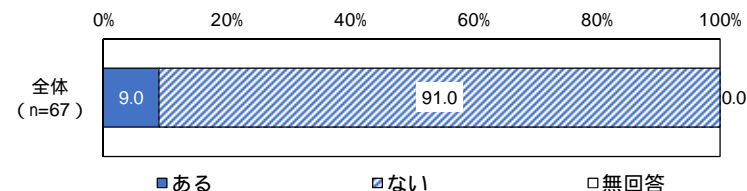


・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
○人手不足でオーバーワークとなり、離職するケースがある
○人手不足から新規の利用者を受け入れられなくなり、事業収益を上げることができずに、賃金を上げることができず、適正な評価をすることができない
○報酬単価が低すぎるから賃金があがらない
○介護職の社会的地位が低く求職応募者全体に高齢化がみられる
○専門職としてのスキルと意識の向上
○介護福祉士や社会福祉士が名称独占でしかないことから専門職としての評価が上がっていかない
○ハローワークから営利事業所に情報が渡るシステムに変わり、ハローワークから採用の面接相談が一切来なくなった

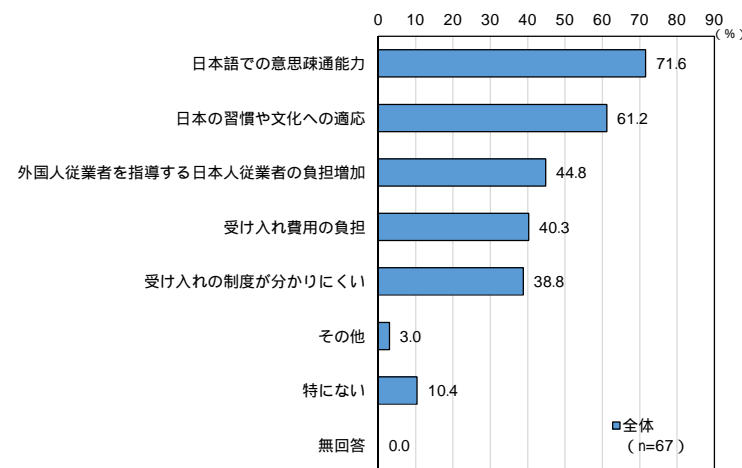
#### 5. 過去1年間の外国人介護従事者の雇用実績について

・過去1年間の外国人介護従事者の雇用実績については、「ない」が91.0%と9割以上となっています。



#### 6. 外国人介護従事者を雇用する上での課題について

・外国人介護従事者を雇用する上での課題については、「日本語での意思疎通能力」が71.6%と7割以上を占め最も高く、次いで「日本の習慣や文化への適応」(61.2%)、「外国人従業者を指導する日本人従業者の負担増加」(44.8%)となっています。

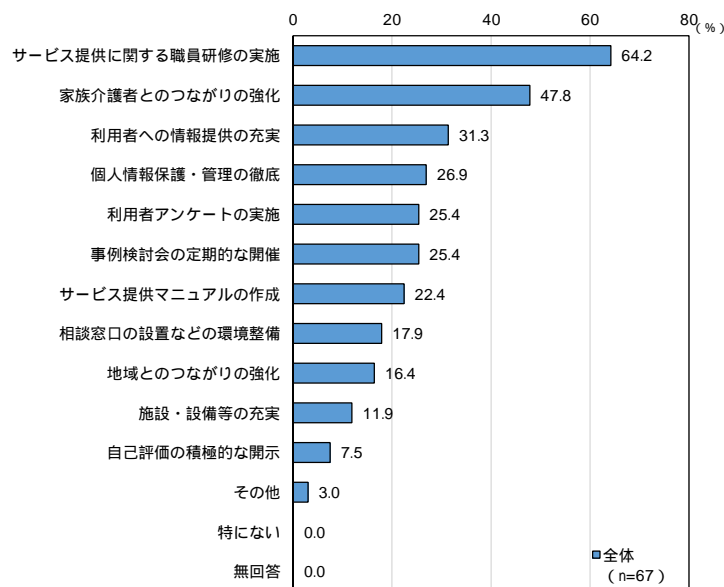


・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
○小規模事業所はパート職員が多く、外国人の方に社会保険に加入させる余裕はない
○車の運転ができない
○プライベートの世話(フォロー)までしないといけないと聞いたことがある、そこまで面倒を見ることできない
○面接の場所、住居の費用、ビザの問題等不明な点が多く、わざわざ外国人従事者を雇うメリットを感じない

## 7. サービスの質の向上に向けて特に取り組んでいること

- サービスの質の向上に向けて特に取り組んでいることについては、「サービス提供に関する職員研修の実施」が64.2%と6割以上を占め最も高く、次いで「家族介護者とのつながりの強化」(47.8%)、「利用者への情報提供の充実」(31.3%)となっています。

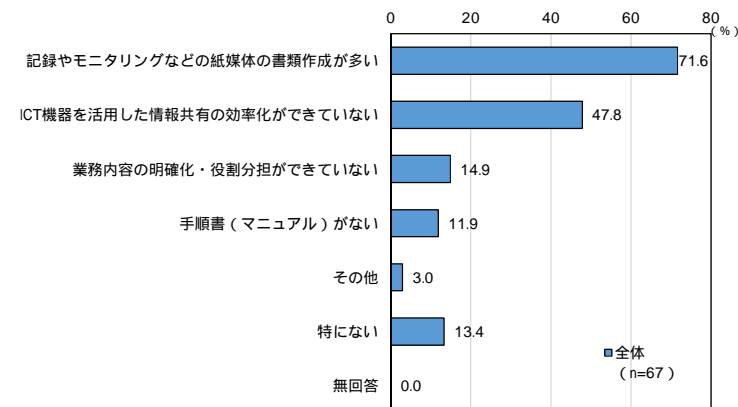


- また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
○施設のモットー「ことばづかい」「チームワーク」を常に職員全員が等しくできるよう、会議やフロア張り出しなど徹底している
○関係事業所間の情報提供の充実

## 8. 業務効率化についての課題

- 業務効率化についての課題については、「記録やモニタリングなどの紙媒体の書類作成が多い」が71.6%と7割以上を占め最も高く、次いで「ICT機器を活用した情報共有の効率化ができていない」(47.8%)、「業務内容の明確化・役割分担ができていない」(14.9%)となっています。

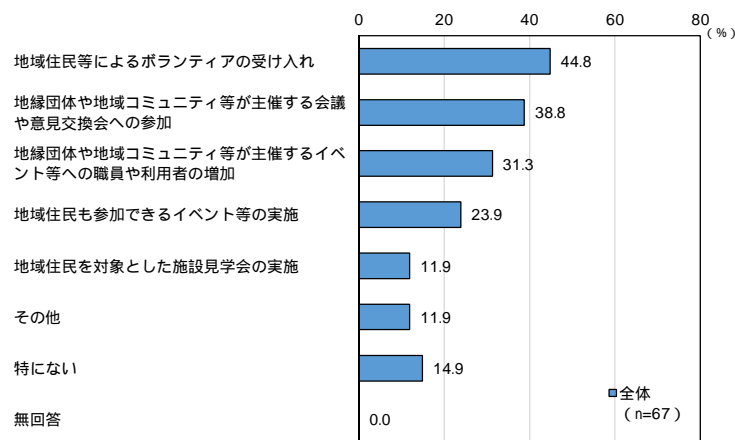


- また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
○パソコン操作に不慣れな人が多い
○ご利用者との契約行為等のサインが大変で時間がかかる
○手が不自由な方がいるのに矛盾していると感じる、簡素化してほしい

## 9. 地域社会の一員として、特に取り組んでいること

・地域社会の一員として、特に取り組んでいることについては、「地域住民等によるボランティアの受け入れ」が44.8%と4割以上を占め最も高く、次いで「地縁団体や地域コミュニティ等が主催する会議や意見交換会への参加」(38.8%)、「地縁団体や地域コミュニティ等が主催するイベント等への職員や利用者の増加」(31.3%)となっています。

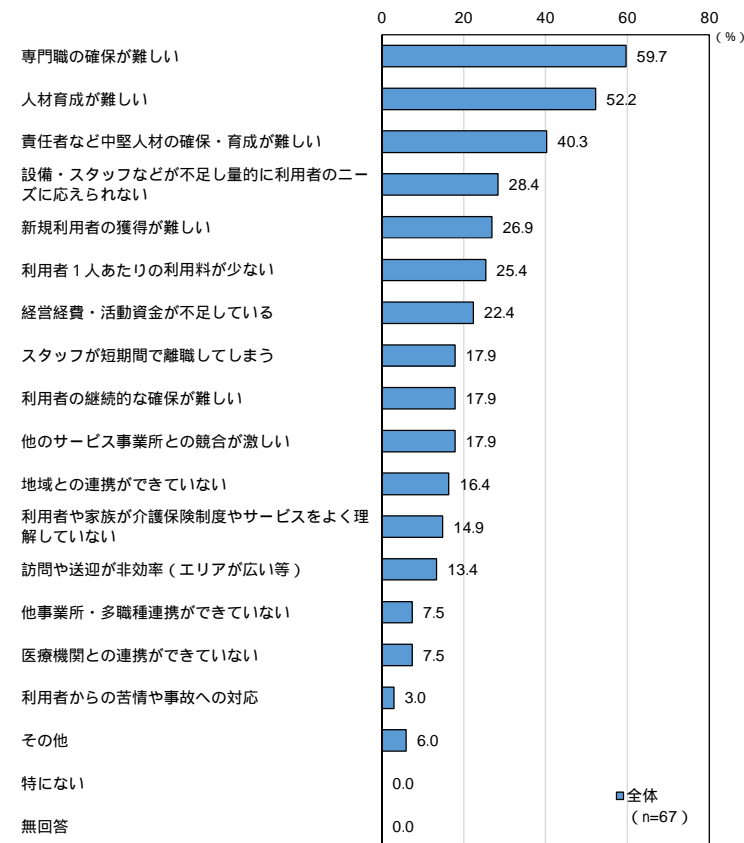


・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
<input type="radio"/> コロナの影響ですべて中止
<input type="radio"/> 地域への各方面への参加を実施したいが、コロナで出来ていない
<input type="radio"/> 毎年夏祭り時、近隣住民も参加できるよう声掛けを行っていたが、コロナの影響で実施出来ず
<input type="radio"/> コロナの影響もあり、地域行事の情報が分からない

## 10. 事業所運営における課題

・事業所運営における課題については、「専門職の確保が難しい」が59.7%と6割近くを占め最も高く、次いで「人材育成が難しい」(52.2%)、「責任者など中堅人材の確保・育成が難しい」(40.3%)、「設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない」(28.4%)となっています。



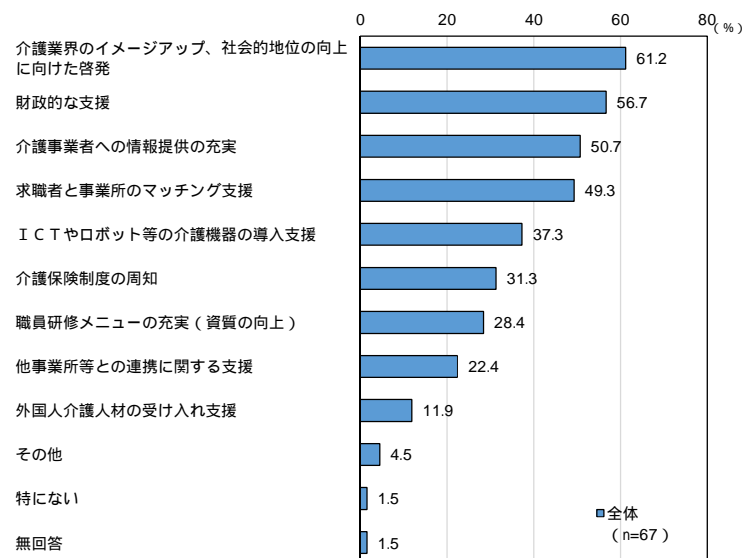
・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
<input type="radio"/> 総合事業利用者の利用料が安すぎる
<input type="radio"/> 介護報酬は下がり続けているのに、最低賃金は毎年上がり、これ以上事業努力ができない
<input type="radio"/> 新しい人材が見つからない、若い方の入職が困難、職員の高齢化
<input type="radio"/> 家族の後押しが少ないのでデイを休みがちの利用者がいる
<input type="radio"/> 介護予防支援を受託する場合の単価が低い



## 11. 行政に求める支援

・行政に求める支援については、「介護業界のイメージアップ、社会的地位の向上に向けた啓発」が61.2%と6割以上を占め最も高く、次いで「財政的な支援」(56.7%)、「介護事業者への情報提供の充実」(50.7%)、「求職者と事業所のマッチング支援」(49.3%)となっています。



・また、「その他」意見については下記の通りとなっています。

「その他」意見
○一昔前より、少し改善されたが、窓口職員の知識が低いと感じたことがあった
○職員によって対応が異なるなど、混乱させられることがある
○実地指導は必要であるのは十分に理解できるが、態度が悪かったり、言葉遣いが上から発言すぎることもある
○賃金を上げられるような施策が一番必須
○若い人材が集まるようにしてほしい、過酷で休みがなく低賃金をなくす施策
○現状の報酬単価ではどこも運営は厳しいので賃金は上げたくても限度がある、行政からの支援を何とか考えてもらいたい

## 12. 高齢者保健福祉計画・第8期介護保険事業計画策定に関する要望や意見

・高齢者保健福祉計画・第8期介護保険事業計画策定に関する要望や意見については下記の通りとなっています。

高齢者保健福祉計画・第8期介護保険事業計画策定に関する要望や意見
<p>【人材不足・人材育成に関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ケアマネジャーの不足が常態化している</li> <li>○在宅高齢者が増える一方で介護保険サービスだけでは対応できず、様々な方法を利用して自立を支援すべきと考えるが、人材不足がとて大きな課題となっている</li> <li>○基準緩和型従事者研修の開催を増やし、修了者を市内事業所で働けるような仕組みを構築してほしい</li> <li>○予防支援のプランを行う介護支援専門員の確保が難しく、このままでいくと予防プランの待機者がでかねない、介護支援専門員を確保できるような支援をお願いしたい</li> <li>○ケアマネジャーの質や技能、介護サービスへの理解度が低く、ケアマネジャーの代替資格若しくは併用できる資格を許可してほしい</li> </ul>
<p>【報酬単価・経済的支援に関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○軽度介護者からの報酬単価を毎回のように下げられるが、政府は自立支援を推奨している、短時間のリハビリ特化型のデイで、歩行機能の維持を頑張っているのに単価が低く経営困難になっているのもっと分かって欲しい</li> <li>○賃金が低ければ人材も育たない、求人費用もその都度かかることを本当に分かって欲しい</li> </ul>
<p>【業務効率化に関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ICTの充実とともに紙ベースでの記録等の簡略化が進み、効率的に事業が進むように制度を考えてほしい</li> <li>○計画書等公的書類のひな型を市で統一し、使用できる環境を整えてほしい</li> </ul>
<p>【介護保険制度・仕組みに関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○地域密着通所介護で、猪名川町民の受け入れを認めてほしい(川西市と猪名川町で地域連携協定が取り交わされている観点から)</li> <li>○介護保険の仕組みの中、入院中・在宅中での使い方周知や認定期間の短縮等がなされるとより活用しやすい、より分かりやすい仕組みを希望する</li> <li>○在宅での看取り、介護を担う家族を支える仕組みについて考えてほしい</li> <li>○介護保険制度と併用して障害福祉サービス(重度訪問介護等)を利用できるようになっても対応できる事業所がない</li> </ul>
<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事業所間の情報交換ができやすい環境づくりをお願いしたい</li> <li>○地域での活動参加も形を変えて参加できる仕組みを考える必要性もあると感じる</li> <li>○特に介護予防に向けての取り組みを重視してもらいたい</li> <li>○訪問型サービスBやDについても、取り組んでもらいたい</li> <li>○2020年はコロナで不可となった事が各方面にあったが、これに対応し、また今後の課題として適正な対策を考案し、入居されている方、また家族が不安なく過ごしていただけるように変えていかなければいけない</li> <li>○人を閉じ込めるのではなく、人と人が地域の中で共生してゆけるシステムが求められているが、コロナ禍により人とのつながりを保つための福祉の脆弱さが見えてきたように感じる</li> <li>○元気高齢者がイキイキと生活できるような仕組み(ボランティアポイント)をぜひとも進めてもらいたい</li> </ul>