

# 訪問介護事業所の運営に 関わる緊急アンケート集計

神戸市シルバーサービス事業者連絡会  
訪問介護分科会  
2022年11月実施

# 訪問介護事業所の運営に関わる緊急アンケート集計

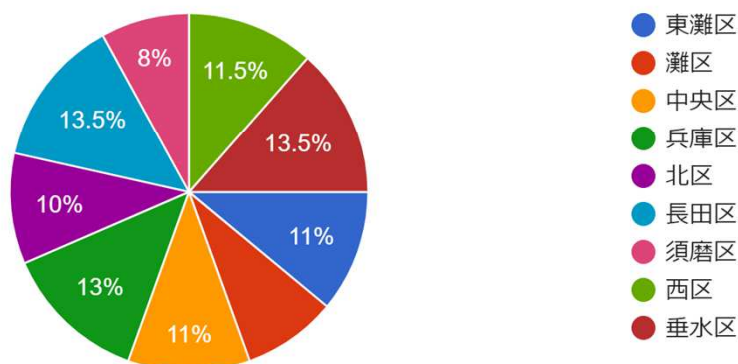
対象：神戸市内 訪問介護事業所

期間：2022年11月4日～11月28日

回答：神戸市内訪問介護事業所（633ヶ所） 202件 [31.9%]

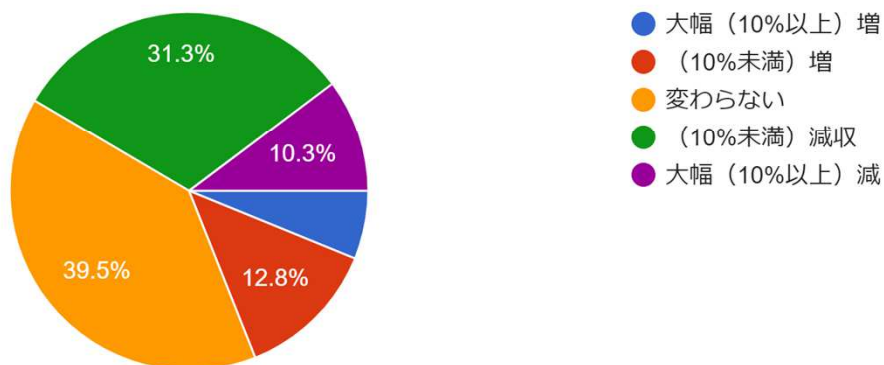
1. あなたの事業所についてお尋ねします。事業所の所在地域は？

200 件の回答



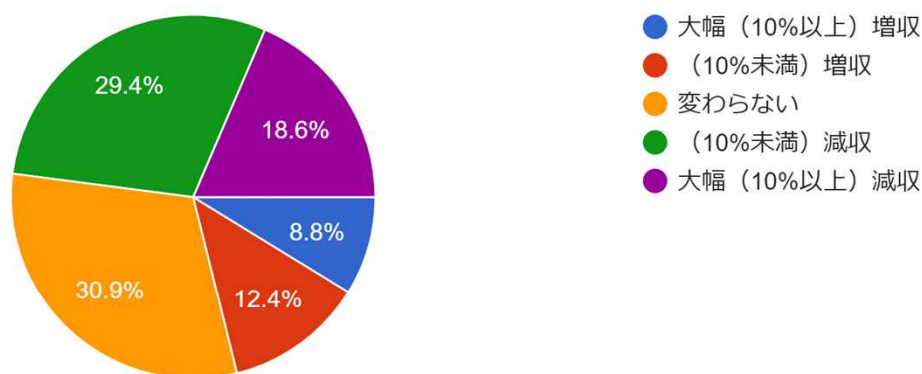
2-1-1. 昨年9月と比べて今年9月の【利用者数】はいかがですか？

195 件の回答

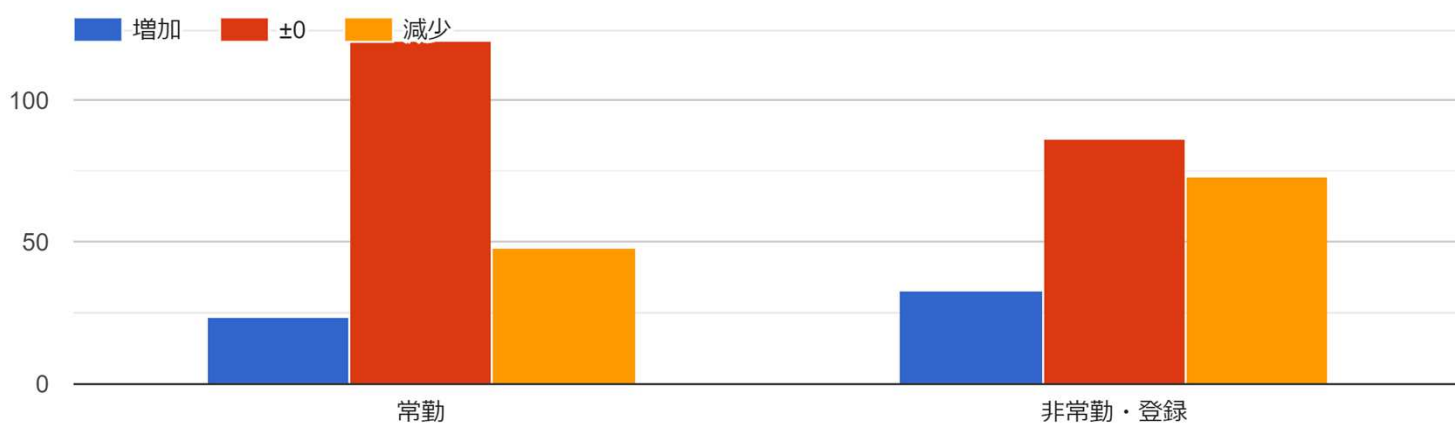


### 2-1-2. 昨年9月と比べて今年9月の【売上】はいかがですか？

194 件の回答

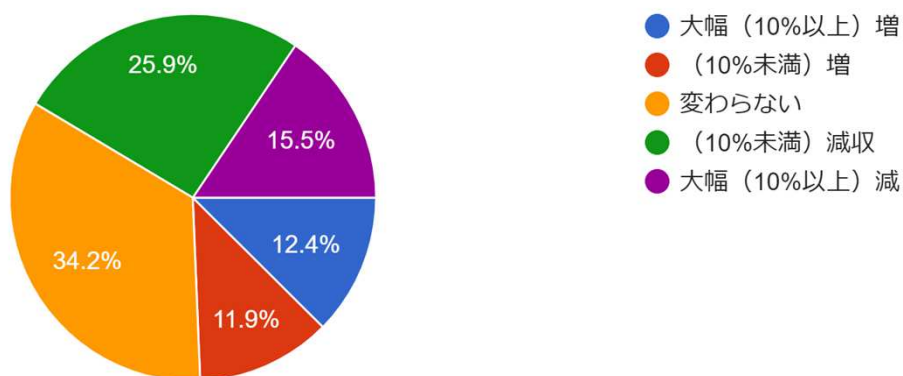


### 2-1-3・4 昨年9月と比べて今年9月の【訪問介護員数】はいかがですか？



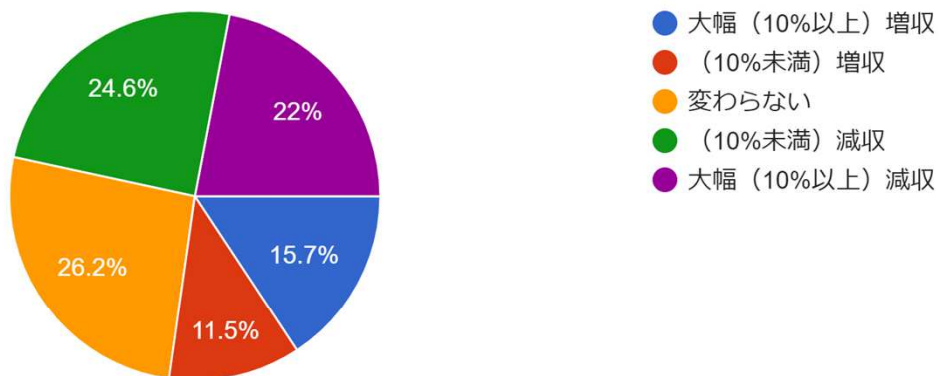
### 2-2-1. 2020年（令和2年）3月と比べて今年9月の【利用者数】はいかがですか？

193 件の回答

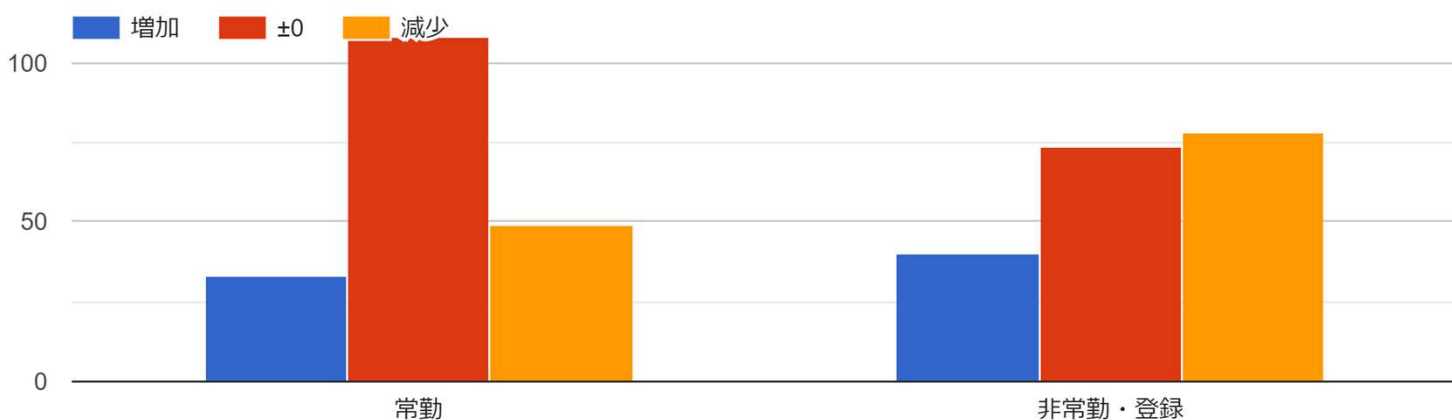


2-2-2. 2020年（令和2年） 3月と比べて今年9月の【売上】はいかがですか？

191 件の回答

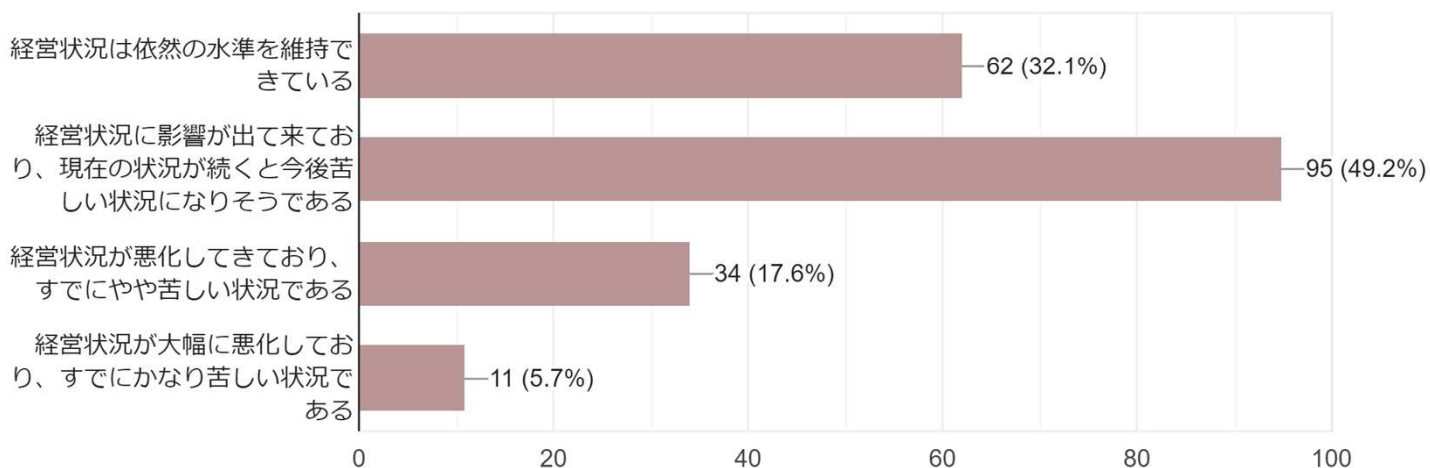


2-2-3・4 2020年（令和2年） 3月と比べて今年9月の 【訪問介護員数】はいかがですか？



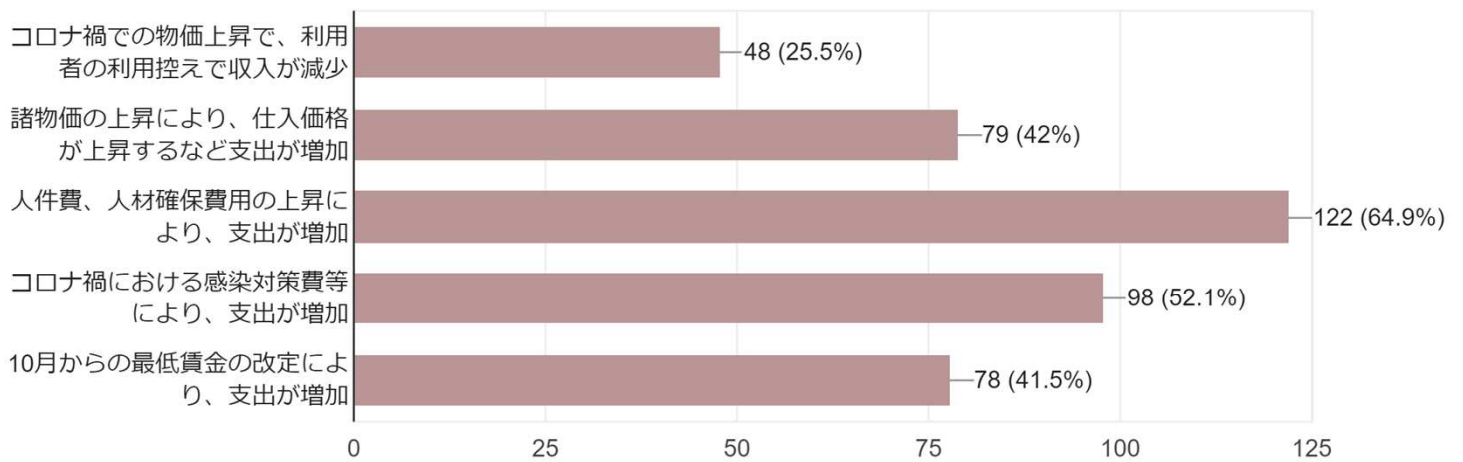
3-1. コロナ禍の物価高騰による経営状況についてあてはまるものは？（複数回答可）

193 件の回答



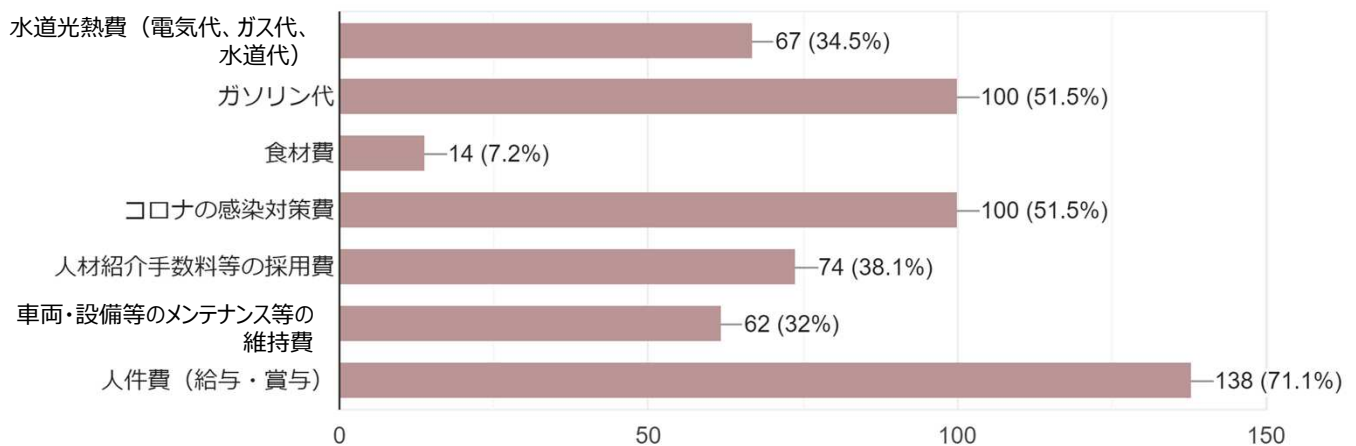
### 3-2. 経営に影響している要因についてあてはまるものは？（複数回答可）

188件の回答



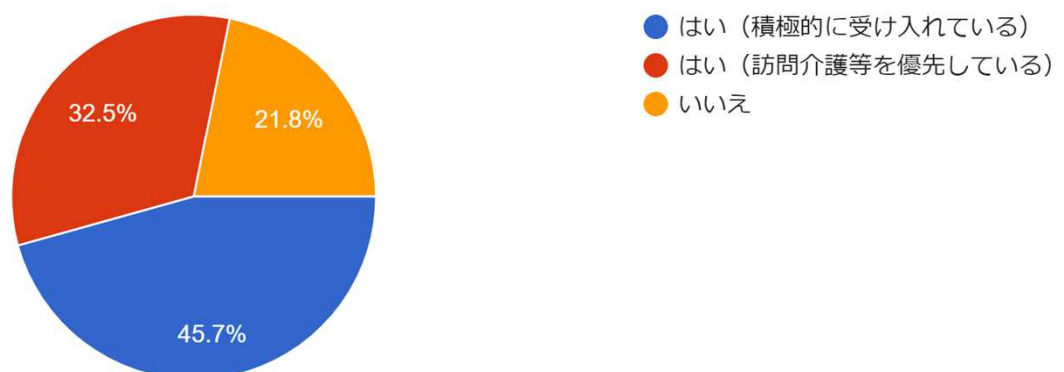
### 3. 経営に影響している費用について、特に影響度が高い内容を3つ選んでください。

194件の回答



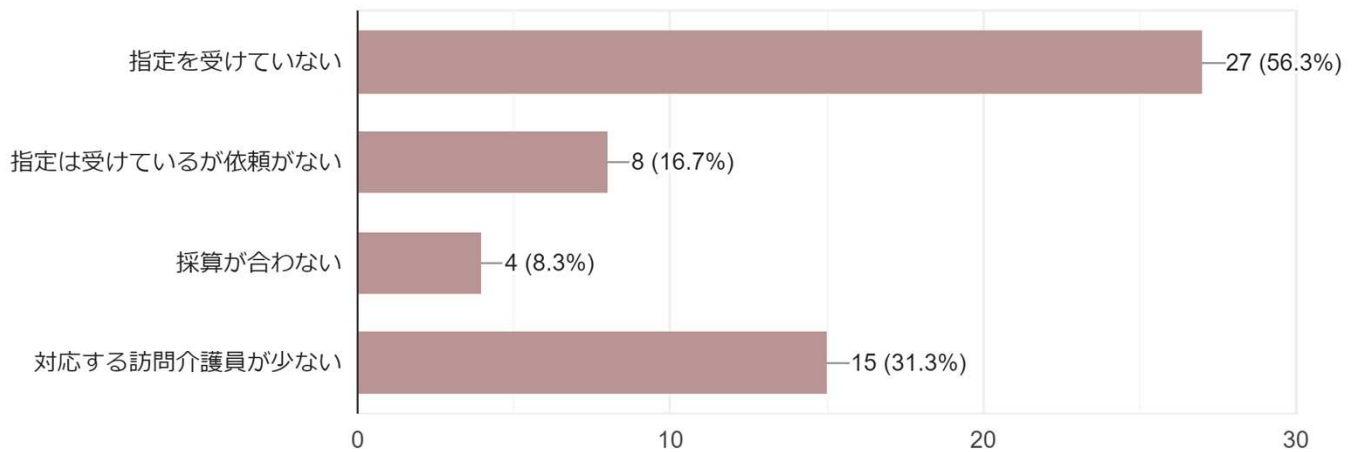
### 4-1. 総合事業の「介護予防訪問サービス」の対象者を受け入れていますか？

197件の回答



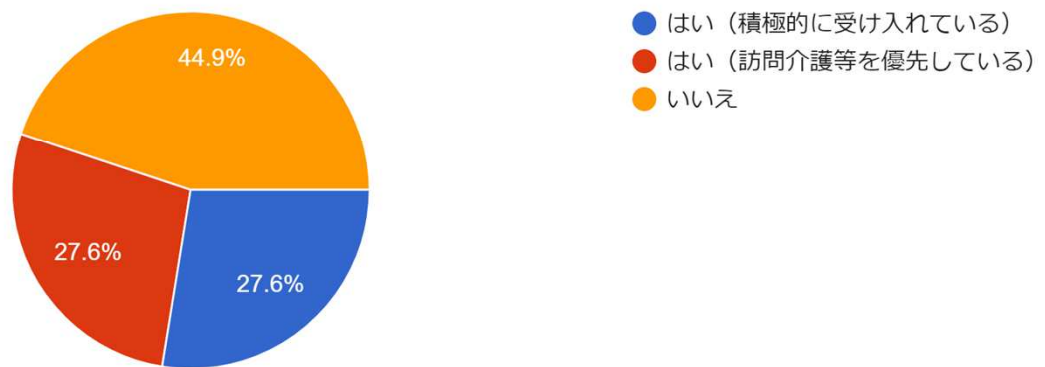
#### 4-2. 4-1で「いいえ」を選択された方 その理由は？

48件の回答



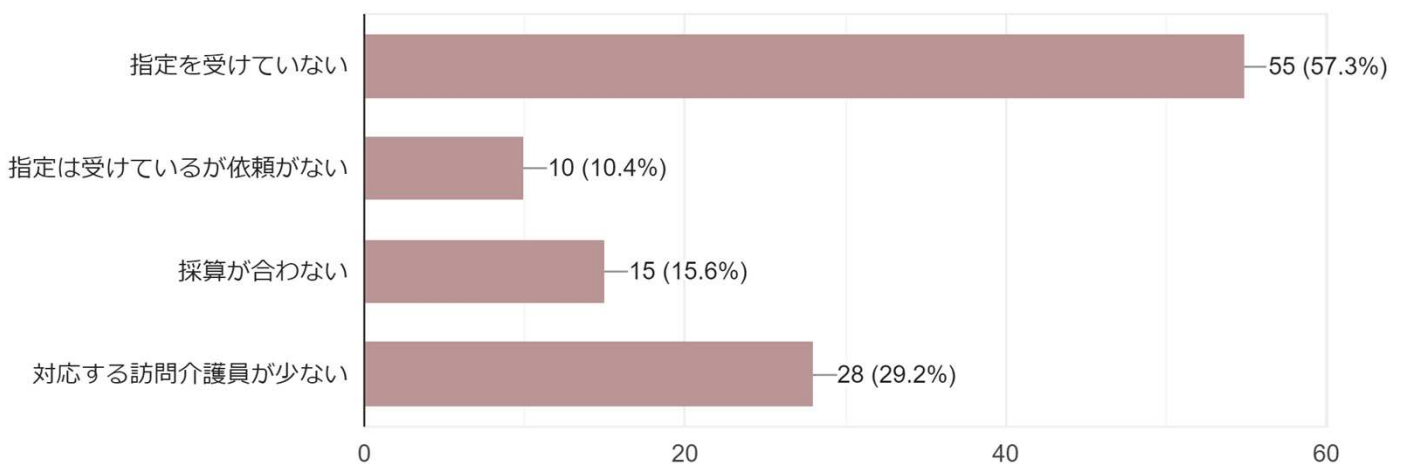
#### 4-3. 総合事業の「生活支援訪問サービス」の対象者を受け入れていますか？

196件の回答

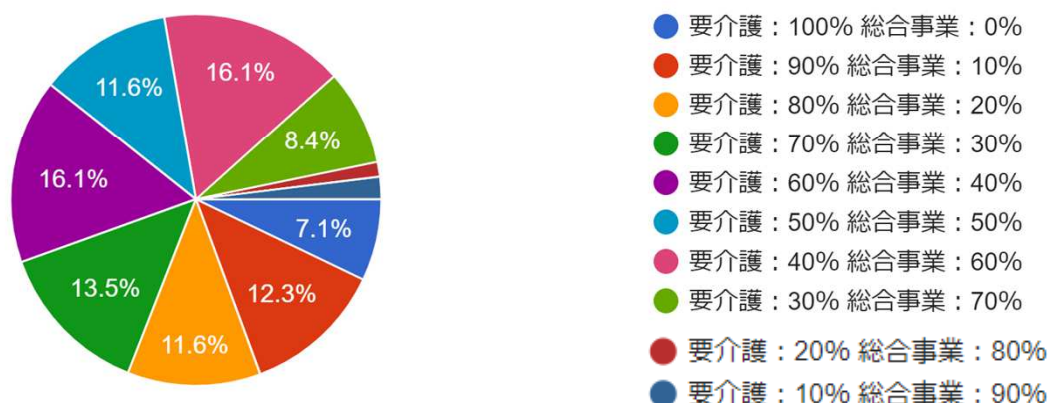


#### 4-4. 4-3で「いいえ」を選択された方 その理由は？

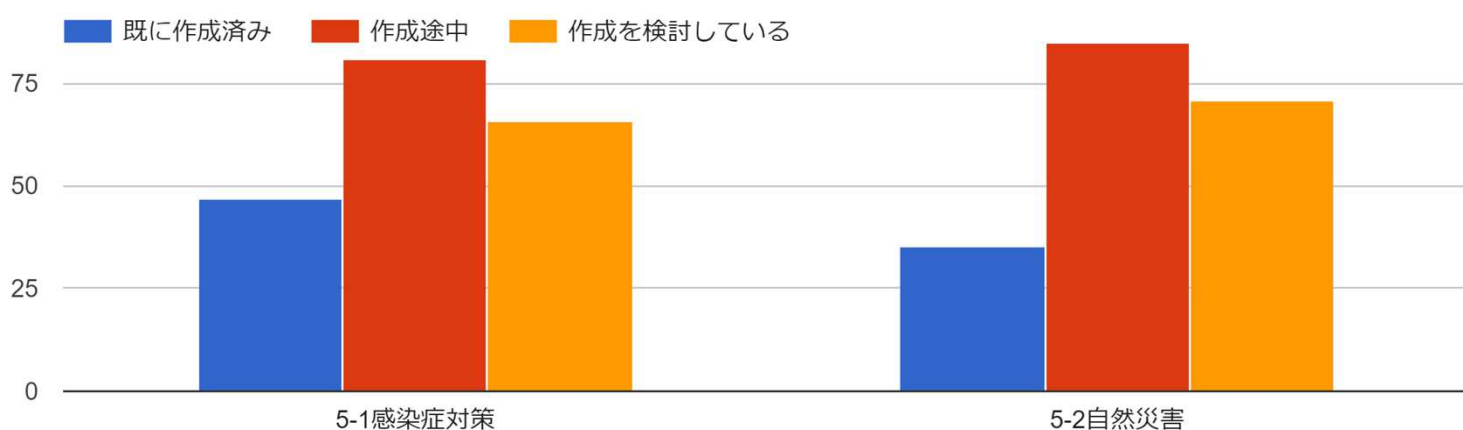
96件の回答



4-5. 4-1. 4-3で「はい」を選択された方 要介護の利用者と総合事業の利用者の割合は？  
155件の回答



業務継続計画（BCP）の策定について



6. 神戸市に対して運営に関して不安に思っていることやご要望があれば記載してください。53件の回答

- 現状ケアマネジャからの、訪問介護の仕事の依頼がほとんど無いので、通院等の送迎にシフトしていますが、介護車の老朽化とドライバーの高齢化プラス募集しても良い人材が集まらないので、経営が悪化しています。老朽化した介護車の入れ替えの経費負担をお願いしたい。宜しくお願いします。
- 積極的な存在介護職員の掘り起こしとそれに対する対策と対応、研修の充実
- 採算の合いにくい総合事業を、事業所が積極的に受け入れやすいように何かして頂きたいです。
- かかりまし費用を補助して下さり、大変助かっています。ありがとうございます。
- コロナ禍以前と比べあらゆる面で厳しい環境での運営となっています。濃厚接触等による人員の確保、物価高沸による支出増など。また、一般社会では感染対策など大幅に緩和傾向にありますが、この業界の従事者はご利用者を守る上で常態的に我慢を強いられる環境にあります。社会が動く事は大変良い事だと思いますが我々のような業種に従事する者の負担は大きくなっている事は忘れていただきたいと思います。必要とされる限り事業運営の継続ができるよう努めさせていただきたいが、もう少しサポートいただけるとありがたいと思います。

- 訪問介護や訪問介護に関する書類、事務処理以外の提出書類や作成など、事務量が多く本当に大変です。すべて必要なことと理解はしていますが、もう少し、簡易的にならないかとも思っています。
- 生活援助の報酬では採算が合わない。総合事業は赤字経営である。事業者に頼る、甘える報酬設定はやまえるべきと思う。採算ベースで考えると生活援助と総合事業はやめたいが、福祉を志して経営しているので、辞めずに頑張っている。営利企業が参入してくる中、営利企業だけが報酬単価の高い事業に特化して事業展開を行い、報酬単価が低い事業でも志がある企業が行い、事業継続できない悩みを抱える、営利企業だけが経営できるシステムの介護保険では、介護保険が社会保険のセーフティーネットとは言えないと考える。
- 新しい登録ヘルパーが来ない。
- 給付単価が減少しているなか、反比例して人件費や物価や光熱費が増加しており、経営が困難な状況となっております。
- 書類等の記入、作成の負担が大きい介護員の高齢化 新しく訪問介護員になるひとがいない 利用者の質の変化 賃金をあげたいが、パートさんの所得制限にひっかかってしまうため、現状の訪問を維持することができなくなる
- 処遇やベースアップなど従業員に対しては少しの改善はあるものの 会社は吐き出してが増える一方で現場は厳しい 報酬アップ改定で少しでも余力がほしい現状です
- 感染症対策費が高騰し経営を圧迫しているため、神戸市独自の支援費支給や現物給付をお願いしたい。
- 現在活動中の在宅介護のホームヘルパーは平均年齢65歳と高齢化してきており、求人をかけるものの、なかなか応募者がいない状況。特に若い人は一対一でのサービスに不安を覚えるという意見もあり、人材確保が厳しい。
- 監査指導部の「事業所なら運営に関して、また制度、各種算定用件等は知っていて当然」という対応はありえない。わからない・導入するにあたり不安を抱いているからこそ質問をしているにもかかわらず、適切な対応はせずとりあえず厚労省等のHPに誘導して自分で探してくださいという対応。後で不備が見つかり返戻等で今後の運営が出来なくなる可能性もあり、そうしたことにならないように問い合わせしているにもかかわらず明確な回答を出さず自分で調べてくれといった対応は明らかに間違っている。こういったやり取りを上から目線の高圧的な接遇をするように指導がされているのでしょうか？ 是正をお願いします。
- 処遇改善加算などが今までは請求の上乗せとなっているが、今後介護保険の単位数内に組みこまれる可能性もあると聞いています。それを聞いた雇用スタッフより、賃金が下がるなら介護ではない仕事をしたいと言われています。そういったことに不安を覚えています。
- 介護度がなかなかあがらず、必要なサービスが入れないことはもう少し寛大に受け入れて欲しい。介護保険と現場での必要量がなかなか合わないの、無償サービスが多い。
- 総合事業の単価をあげて欲しい。
- 手袋やマスクの配布を続けてほしい



- 今年の10月に利用者様の入所や永眠が重なり、今月からの営業状態がいきなり、非常に厳しくなっているので、とても小さな事業所の為、存続できるか不安に思っています。日々の業務や、法人・事業所として、やっておかなければならない作業が多く、売り上げは減っていても、毎日目の前の仕事をこなすのに必死です。スタッフの高齢化の為、いずれは退職されるスタッフが出てくると、人員の確保も難しくなるだろうと思っています。利用者様やご家族様には介護保険で出来ること・出来ないこと、ヘルパーの活動内容等は丁寧に説明していますが、なかなかご理解いただけないことが多く、なんでもかんでもヘルパーに要望してこられるケースが未だにあります。もう少し、ヘルパーの立場にたった視点で、ヘルパーを守れるような、テレビや報道等でのアナウンスをしていただければ非常に有難いです。どうぞ宜しくお願い致します。
- 2040年迄に後期高齢者が増えていくと想定されているなか、この業界のニーズは必要不可欠となっています。しかし担い手である従事者への待遇面、従事者の確保および質向上、事務業務負荷、対人関係への配慮対応、現場環境整備、感染予防対応、物価高上昇による必要経費増大など大きな課題です。企業努力に対して、これらの取り組みに対しての収入源である介護保険単位数や単価は見合っていないと感じています。また、法改訂都度による単位数・単価減少は反比例な状態です。福祉関係の環境改善や少子高齢化問題への改善取り組みに繋げる対応をお願い致します。
- 訪問介護は、ご利用者さまの入院や入所等により、毎月の売上高が変動します。それに伴い、仕事量も減り、非常勤職員の給与も毎月変動します。また、令和4年2月に給与改定（ベースアップ）を行ったことにより、全体に占める人件費が増加し、事業運営が厳しく今後の継続に不安を感じております。安定した雇用と全職員の生活を守るためには、企業もある程度の余力が必要です。今の報酬体系ではしんどいので、もう少し、企業にも優しい報酬体系にしていきたいと思っております。
- 市に限らず、職員の処遇改善は助かるが、会社としての運営も考えて欲しい。移動支援の単価を検討し直して欲しい。
- 訪問介護員の確保ができず運営が存続できるかどうか不安がある。派遣会社に人材の紹介を依頼し、面接、採用内定につながっても他社に行くことが決まったという理由で内定取り消しとなることがあり、多忙の中で時間をやりくりして面接しても採用につながらない。退職希望も次の職場での勤務開始日が決まってから、急に申し出ることもある。訪問介護員のモラルに不満を感じることもある。このようなことが繰り返されると、職業人として、介護福祉士や訪問介護員のモラルが問われることになり、社会的地位の向上につながらないのではないかと心配
- 経費がかかり過ぎる
- 介護保健課へ問い合わせした際に、回答が変わる、「そんなことは言っていない」「記憶にない」など無責任な発言されることがあります。(どの回答が正しいのか不安になり、責任者が役職のある方にかわってほしいとお願いすると「皆さん責任をもってお返事なさっている(本当にこう発言されました)」「部長や係長など役職は存在しない」と言われたこともあります。)最低限、嘘はつかない、分からないことは思いつきで答えずに確認して指導する、などしていただければ本当に助かります。よろしく願い致します。
- BCPのひな型を早く作成してほしいです。

- 現在コロナが増加傾向にある。もちろん利用者様も大切ですが、訪問介護員がコロナ感染しないように対策をしていますが、利用者様が感染した場合、どうしたらいいか悩みます。訪問介護は休めない…。
- 報酬改定がない中、人件費や物価高騰が続けば介護は破綻します。コロナによるメンタルケアも十分ではなく、後遺症に対する医療も十分ではありません。その中での人材確保もすでに限界です。一時的なものではなく、継続的な経済支援策が無ければすでに利用者はサービスの選択もできず、利用もできない状況になっています。
- 小さな事業所はとても苦しい。訪問介護の必要性を分かってくれているのか。もう少し考えていただきたい。
- 訪問介護の依頼がほとんどないので、通院の送迎にシフトしている。介護者の老朽化とドライバー（介護員の高齢化）の為、人材不足で経営が悪化している。介護者の入替の経費負担をお願いしたい。
- コロナでのクラスター施設等がすぐに把握できれば、サ高住にとっては対応がしやすい。外部のデイサービスの休みの連絡を早くするなどして、感染を広げない対応をしたいので。
- 10月よりベースアップ加算を頂いておりますが、時間給に換算しましたら10円相当でした。私共の事業所だけでしょうか。介護報酬を考えていただかないと事業継続が難しい。
- 処遇改善加算・ベースアップ加算等はないよりはましで有るが、事務処理に時間がかかる。業務改善を言うなら、これらを廃止して単価をアップすれば、大きな業務改善である。
- 生活支援訪問サービス導入により、実質値下げにつながりました。計画的な値下げなのか結果的に値下げにつながったかは分かりませんが、物価高騰等合わせて、経営状況悪化が心配です。
- ベースアップ加算など新たな加算を改訂し色々働く側には収入が少しでも増えるが、事業所としてはプラスはない。報酬単価を見直して頂きたい。
- コロナ禍において訪問介護事業所は非常に厳しい運営状況にあると感じています。行政や県や市に要望したいことは、人財確保の一点です。シルバー人材センターやハローワーク等を活用して無料、又は安価な人材確保が出来るようなシステムを作ってもらいたい。（今の求人媒体、特に介護職は質が悪い上に高価すぎるため）
- 訪問の事業所は自然災害に対してのBCPはどの様に作ればよいか。
- 事業開始から11年。売上至上主義ではなく、利用者様に対して、明るく、親切、丁寧をモットーにやってきました。コロナの影響もあり、売り上げが落ち、またヘルパーの高齢化の事もあり、あと何年できるか不安に思っています。借入等もしながら、赤字を乗り越えてきていますが、返済を完済するにはあと13年かかります。果たしてその頃介護業界はどうなっているのでしょうか？ ケアマネさんからの依頼がこのところ本当に少なく（大手の事業所ばかりに行っているのでしょうか？）弱小の当社のような事業所は「もう消える」という事なのかとささおもってしまいます。事業所の大小にかかわらず、介護の仕事に平等に回してほしいと思います。経験あるヘルパーは技術を持っています。元気なヘルパーは高齢でも働く事が出来ます。小さな事業所が事業を継続していけるような配慮をお願いしたいです。

- 物価は上がる一方なので一時金でなく定期的に支援をしてほしい
- 人材確保が困難な状況ではワークは一年以上人財紹介が無く、民間の人材会社を利用すると費用がかさむため、出来ていない。
- 抗原検査キットや感染対策備品を定期的に支給して欲しい
- 新型コロナウイルスの影響により、採用が困難になりました。慢性的な人材不足に加えて、濃厚接触者、感染者とサービスの安定供給も困難を極め、現在は何とか運営していても、高齢のヘルパーや退職希望者もあり、2022年9月末に廃止届を提出しました。ヘルパー、利用者様を大手事業所に引き受けていただき、サービスには支障のない様にしましたが、今後、バックアップのない小さな事業所は厳しい状況が続くと思われます。需要はありますが、供給する人材不足への対策が急務であると考えます。特に在宅では、外国人労働者の起用は難しいと考えています。
- 認定調査の結果が出るのが遅い 調査が来るのが遅く、すでに亡くなられてしまうケースもあり、介護保険が使えない
- 補助金は申請等手続きが大変なので、手袋等現物で支給していただけるとありがたいです。
- 介護事業所に行って管理者18年になりますが、ヘルパー希望の方少なく、施設（箱もの）多くあちこちに建てられています。その中で働くヘルパー少なしと聞きます。賃金も安く、身体的に大変な仕事の為に人材確保が本当に難しいです。利用者の方の知識も少なく、介護保険の事の理解なし。もう少しシステム的にも書類（提出する）を考えて、簡単にしてほしい。効率良くならないものかといつも考えます。机上で考える方と、現場で働くヘルパーとの差が大きく、先にヘルパーになる方はもっと減ると心配になる毎日です。よろしくよろしくお願いいたします。
- 社員や登録ヘルパー共に人員が常に不足している。精神的負担の大きい仕事でもあり、今いる職員のフォローも大変である。一人でも急な休みや場合によって長期休暇・退職になれば困るという不安がいつもある。
- ■コロナ関連 ・職員でのコロナ感染者が増えると、代行の調整などの追われてしまう。・通所系サービスや訪問入浴などのサービスは、体調不良で休みとしてもらえるが、訪問介護は、本人を支援する人が他に居なければ、感染していても訪問対応をしないといけない。・医療機関とは違い環境が悪い場合もあり、感染リスクを下げるための工夫ができる事や、備品などの充足に支援があるとありがたい。
- ■人材確保関連 ・利用者40人（条件によっては50人）に対して1人となっているサービス提供責任者の人員配置の緩和を国に働きかけてほしい。・求人応募がないと人材確保に人材紹介会社を介し、採用に多くの出費を要す（介護保険のお金が人材紹介会社に流れてしまっている）。紹介会社と採用を必要とする事業所が共にウィンウィンの関係性になる様、紹介料や仕組み等について一石を投じてほしい。・人材確保は働き手の処遇改善の1つと考えられるため、一定の給与水準や処遇面をクリアしている事業所に対しては、処遇改善加算の用途を、求人や研修等の経費にも使用できる様にしてほしい。
- ■その他 ・（現状のコロナ禍では常時必要とされるものであるが）訪問介護活動時のゴム手袋の使用は、おむつ使用の有無と同程度に、訪問先によって差が生じているので、ゴム手袋の購入費用の負担は、事業者ではなく、オムツ同様、ご利用者（ご家族）に担ってほしい。

- 4月からスタートした事業所のためにお答えできない箇所がございました。仕事はあるが、人員が足りないという状況が続いており、最近の人材紹介会社の中には職員の一年分の給与を紹介料として請求するようなところもあると聞いております。本来なら給与、賞与で従業員に還元したいのですが、他事業所も同じような状況ではないでしょうか。
- 訪問介護の職員に対してのワクチン接種等などの優先順位がいつも後回しになり、1対1で室内にて対応というリスクが高いので、医療従事者と同じ様に優先的に受けられないのか？不安がある。（訪問する職員がコロナ感染してしまうと対応がストップしてしまう）

以 上