

高齢者の暮らしを支える基盤の崩壊 報酬引き下げの影響と居宅介護支援事業所の危機
—訪問介護事業所・居宅介護事業所アンケート調査報告—

1. 調査の目的

介護・福祉・医療・保育などのケア労働者は国民の人権と尊厳、いのちと健康を守るものであり、そこに従事する人の賃金・処遇は「公定価格」により決められています。ところが、ケア労働者の賃金は長らく他産業よりも低い水準におかれ、低賃金や長時間労働を苦にした離職・退職の増加、人員不足が大問題となっています。さらに、この間の、物価高騰のもとで賃金低迷に拍車がかかり、事業所の存続も危ぶまれる事態が起こっています。

全国で 6 割の事業所が赤字経営に転じているということが、厚労省の昨年の調査でも明らかとなりましたが、名古屋市内の訪問介護事業所はどうか。制度開設以降、事業所数は増え続けており、名古屋市は、深刻なヘルパー不足はあるとしながらも、事業所は増加傾向にあることから、「ヘルパー不足」の実態を積極的には把握することはありませんでした。

今年度に入って、党市議団に、「地域で多くの利用者を抱えていた訪問介護事業所が閉鎖したため、高齢者や障害者が訪問サービスを受けらず、困っている」との情報をいただきました。

党市議団は、改定による報酬引き下げやこの間の物価高騰による事業所への影響が相当あるのではないかと考え、訪問介護事業、居宅介護支援事業について、市内事業所アンケートを行いました。

アンケートから、事業所の厳しい実態と、介護崩壊を招きかねない現実があり、高齢者のいのちと尊厳を守る、介護保険制度への転換が必要であることを改めて認識することとなりました。

アンケートより事業所の声

【訪問介護事業所】

職員の充足状況—「綱渡り」「不足」と回答の方、どんな影響があるか

「職員の負担増」65.6%。

- ・ 現状を回すのが精いっぱい、利用者・職員共に不満が出て悪循環になっている
- ・ 職員が休んでも代わりの職員がいない
- ・ 過重労働が重なり、サービスの質の低下につながる可能性がある。
- ・ 職員も精神的、体力的に負担が大きく、急ぎの新規を受けられない状態である
- ・ 職員の有給取得が希望通りにいかない場合がある。残業をしてもらわないと回らない時がある。
- ・ 職員の求人がなく、派遣職員で対応しているため、人件費がかさんでいる
- ・ ヘルパーの高齢化でできる仕事や量が限られている。
- ・ 仕事はない時間帯でも社員の給料は発生します。他企業(産業?)では賃上げの動きもあるが、報酬が下がることでスタッフに満足な給料が支払えない。福祉事業を拡大していきたいのに、現状の報酬では到底無理である。

「新規受け入れの制限」 60.4%

- 人員が増えないため問い合わせをいただくが新規の受け入れが難しい
- 新規受け入れのお断り。利用者の要望に応えられない 他多数
- 希望される曜日、時間に入れず、断られることがある。
- 利用者様のご紹介も減少している。(ケアマネ事業所の閉鎖が多い、病院の囲い込みなどの影響)
- 依頼を受けられない。制度外の問い合わせがある。
- 利用者様の新規受け入れの制限や職員の負担増はもちろんですが、人員不足によるサービスの質の確保が難しいと感じています。常に求人は行っていますが、応募者数のごくわずかなため、こちらが求めている人材要件(健康状態・性格や適性・前職の就業年数等)が水準を満たしていなくても、現場職員の負担を考慮し、採用せざるを得ない状況にあります。当然そのように妥協して採用をした職員はすぐに退職をしてしまい、採用・教育費用と教育に費やした時間だけが奪われてしまいます。また、職員が、本人の意識の低さによるミス(遅刻・訪問時間間違い・利用者様と言い争いになる等)も注意しにくい状況(すぐに退職と言い出してしまうため)にあるため、教育の場面でも人員不足の影響がでております。

「現状サービス量の制限」46.7%

- 利用者の延長希望や日数を増やしたいなどに応えられない
- 朝・夕の希望(支援)が多く、人数も限られているため受けられない (他多数)
- 生きるために必要な最低限のケアしかできない。人間らしい生活を送るための援助まで手が回らない。
- サービス量が十分確保できないばかりか、ヘルパーさんたちの負担がとても大きいものになっており、在宅介護破綻が強く懸念される
- 追加があっても受けられない
- 継続利用の訪問数増加依頼及び支援内容の程度の濃厚化、柔軟な対応の増加の対応へのお断りが常態化、通常業務化している。今の通常支援(予定・契約通り)の維持に苦労を要している。
- ご家族様の負担が大きく先の不安、ご家族様の軽減ができればよいと思うが。
- もう一日増やしたいという要望があってもこたえられない。追加支援に応えられない。
- ご要望に応えられない、ヘルパー不足で対応できず断る、生きがい支援ができず、転倒も多くなる

第9期改定についての意見

- 改定後に訪問介護の事業所の状況が、どのようになるのか想定された上での改定。利用者犠牲をある程度見込んだ意図に怒りを感じる。高齢化、介護者不足の危機を一方で謳っていながら、本気で、介護保険制度を改善していく方針を取らず、状況悪化の程度を知りつつ微調整を繰り返しているのは心底残念。
家族、親族、近所、地域、事業者のすべてのところで地滑りの侵食が進んでいる。

- ・ 介護報酬が下がったことにより、売り上げが減になり、新規を受け入れたいが、人員確保が難しく、結果的に社員の負担増となっている。ヘルパーの高齢化で新規受け入れを増やすことが難しい。
- ・ 報酬単価を引き下げておきながら、処遇加算で賃金は引き上げろという状況は、不一致な状況であり、運営維持は深刻な状態である。
- ・ 報酬が下がり売り上げ減少、事業廃止の検討をしている。
- ・ 処遇改善加算はありがたいが、基本報酬を上げてもらわなくては、事業所の運営、存続に非常に危機感を感じる
- ・ 利用者間の移動を無視せず、利用者間移動にも正しく介護報酬が割り当てられればこんな間違いは起こらなかったと思います。
- ・ 移動時間も保障される報酬、入所施設と一般住宅の単位の区別を。
- ・ 様々な制約や細かすぎるルールなど…段階を経て継続困難になっていると感じる。頑張り甲斐がない
- ・ 中小零細の事業所は経営が困難、社協や大企業に移行させようと考えているのか

【居宅介護支援事業所】

職員の充足状況―「綱渡り」「不足」と回答の方、どんな影響があるか

「職員の負担増」 55.9%

- ・ 資格更新しない選択をするケアマネージャーもいるため、毎年のように減っています。そのためケアマネージャーを探すことに時間がかかること、退職したケアマネの引継ぎ先が見つからない状態にある。
- ・ ケアマネ不足で 365 日 24 時間体制で就労も。研修時間や地域会議が多く利用者対応が手薄になる
- ・ 24 時間対応ではないが、土日も含め、警察や家族、ご本人からの連絡が頻繁にある、疲労が取れない。
- ・ 訪問、プラン作成、事務作業、研修など、ケアマネの負担が大きい。
- ・ 職員が高齢化しているが、ケアマネ確保ができず、引き継げない。
- ・ 他事業所との関係で、新規依頼を致し方なく断らなければいけない際、精神的に苦痛を感じモチベーションが下がる。

「新規受け入れの制限」 44.1 %

- ・ 新規受け入れを断ることが多い。利用者の要望にすぐ応えられない。電話にすぐ出られない。
- ・ サービス変更時、すぐ対応ができない。キャパオーバー。
- ・ 不足状況では要支援者を受け入れできません。要介護認定をもらったのにお気の毒と思います。
- ・ 利用者一人に対応する時間が少ない。パート職員が退職したくても次の応募がないためやめられない。

- 担当件数の負担があり、より良いサービスの提供が不可能。

「赤字経営、または閉業などの検討」 22.6%

- 職員を増員したくても経営が赤字となり困難な状態
- ケアマネの高齢化で、先々どこまでこの人数で続けられるのか心配
- 残業・業務外の対応、ボランティア対応に等しい。
- 無報酬のことを医師含め、市町村から強要される。
- ケアマネは激務で給料が安いという風評
- 依頼が多すぎて、(ケアマネ)全員が常にキャパオーバー。しかし、それくらいの状態であれば経営が成り立たないため、みんな無理して仕事を受けてくれている。

「資格取得のハードル

- 資格取得後の必須研修が多く、受けないと仕事ができない制度である。また研修の費用負担も大きい
- 更新研修を修了しないと仕事ができない、研修を受ける要件が厳しい
- 更新時の費用や拘束時間による経済的・業務負担が大きい
- ケアマネ資格の更新が負担大
- ケアマネ未経験者を育成する余力がないため経験者募集になってしまう。
- 資格更新の講習の代金の高額さ
- 更新研修が本当に必要なのか。ケアマネに必要ななら全職種もすべき

第9期介護報酬改定について

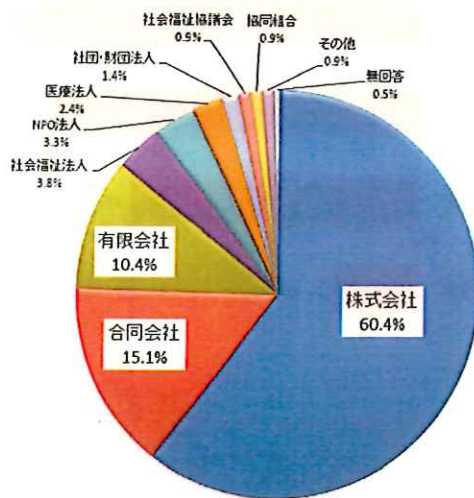
- 処遇改善加算がなぜケアマネにないのか。(多数)
- 基本報酬の引き上げ
- ケアマネの本来の仕事とは別に、制度のはざまの対応やサービス開始までのつなぎなど報酬に想定されているとは思えない事への不満。
- 災害計画など本来国や自治体がやるべきことを押し付けている。ケアマネ業務が増え続けていること。「シャドーワーク」
- 昨年より担当者数が増えても給料、ボーナスは手取りが減った。半期ごとの報酬見直しをしてほしい。
- 廃業も検討せざるを得ない
- ケアマネに利用者負担が始まると未収も出てくる、事業経営ができなくなる。介護自殺、無理心中は間違いなく増えていく。
- 訪問介護事業所の閉鎖がある、訪問介護が全く機能していない、という指摘。多数
- 頻回訪問のコインパーキング代で時給も出ない。

2025年度 訪問介護事業所アンケート集計結果（回答 212事業所）

日本共産党名古屋市議員団

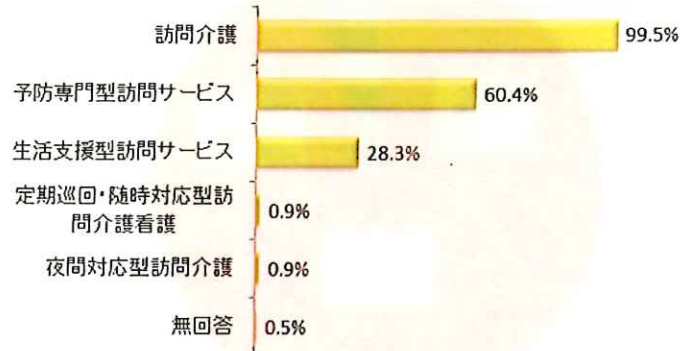
訪問介護
事業所

Q1.事業所の経営形態は？



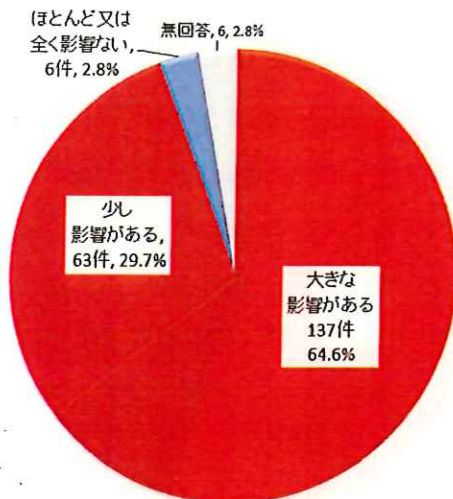
訪問介護
事業所

Q2.指定を受けているサービスの種類は？
（複数指定含む）



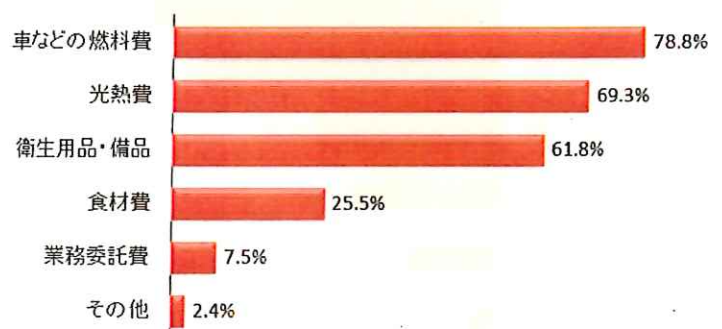
訪問介護
事業所

Q3-1.物価高騰による影響はありますか？



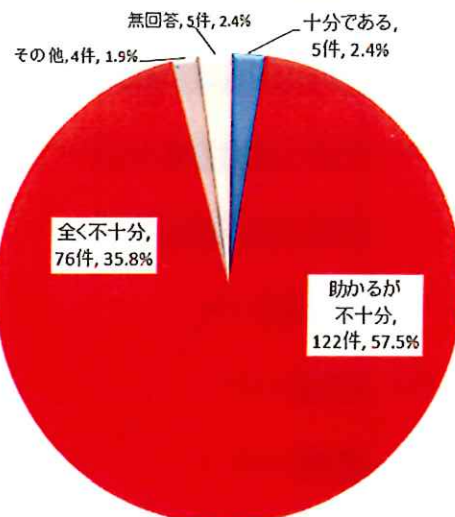
訪問介護
事業所

Q3-2.物価高騰による影響がある事業所では、
どんな影響がありますか？
（複数回答可）



訪問介護
事業所

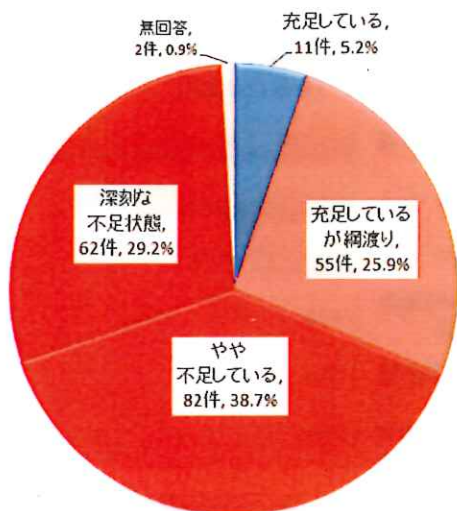
Q3-3.これまでの国・自治体の支援について、
どう感じていますか？



訪問介護事業所

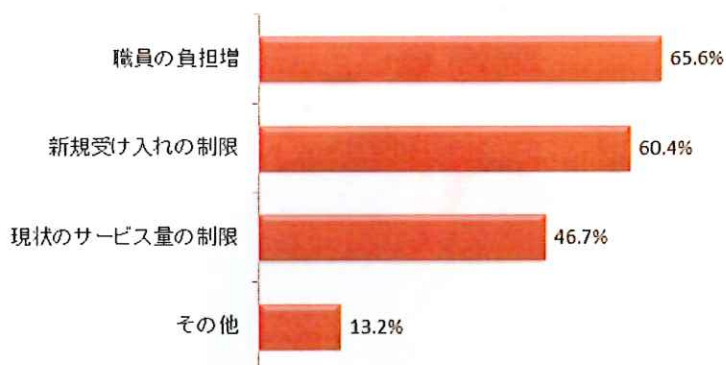
訪問介護
事業所

Q4-1.現在の職員の充足状況は？



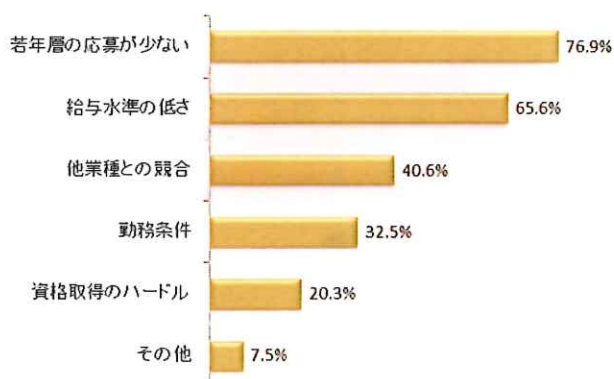
訪問介護
事業所

Q4-2.「綱渡り」「不足」と回答した現場にはどんな影響がありますか？(複数回答可)



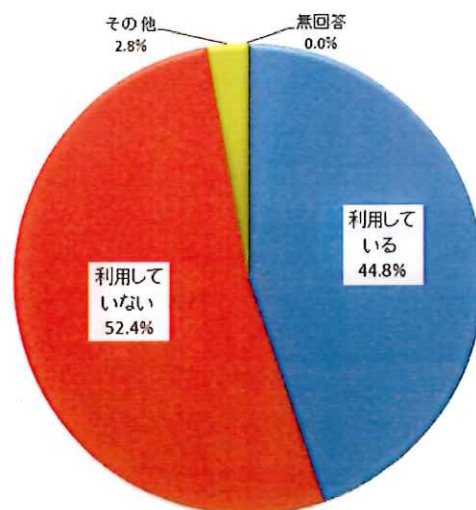
訪問介護
事業所

Q4-3.職員確保にあたっての課題は？
(複数回答可)



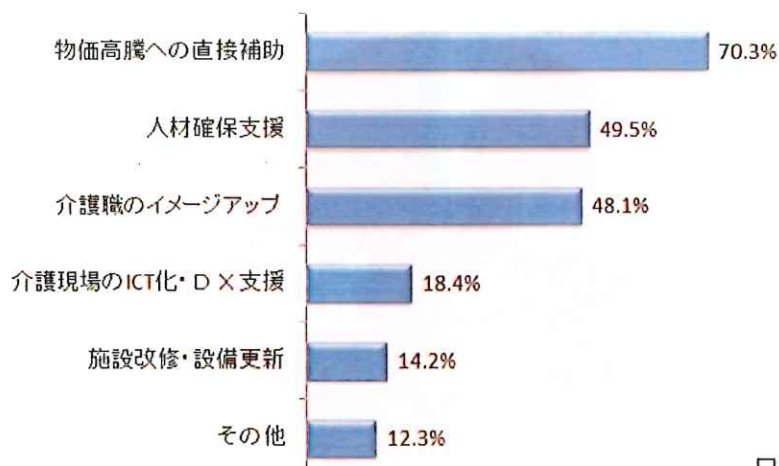
訪問介護
事業所

Q4-4.人材紹介会社を利用していますか？



訪問介護
事業所

Q6.今後どんな公的支援があると良いですか？
(複数回答可)

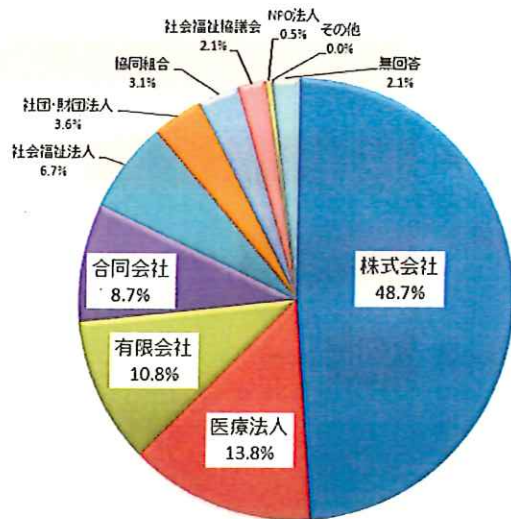


2025年度 居宅介護事業所アンケート集計結果（回答 195事業所）

日本共産党名古屋市議員団

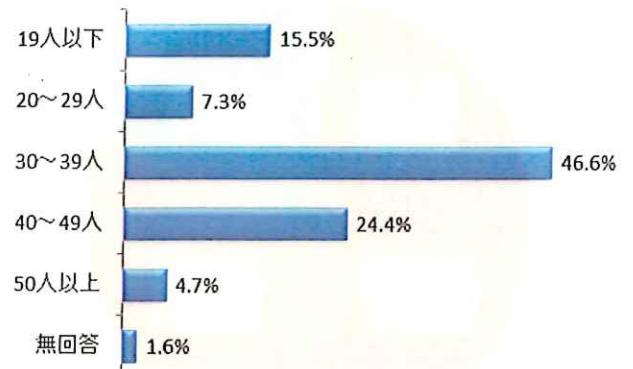
居宅介護
事業所

Q1.事業所の経営形態は？



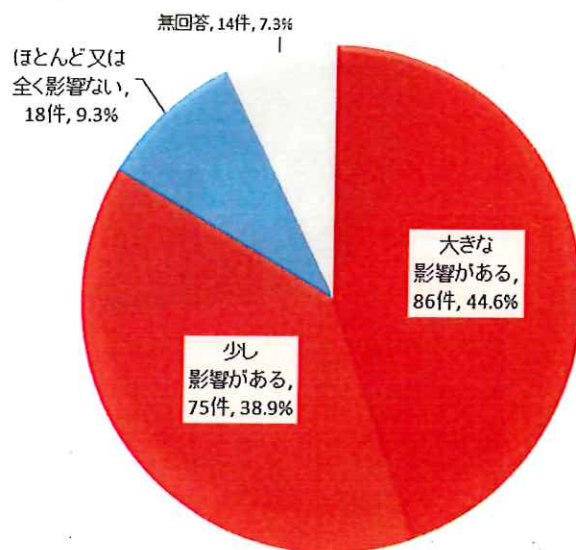
居宅介護
事業所

Q2.居宅介護支援員の受け持ち件数は？
(複数指定含む)



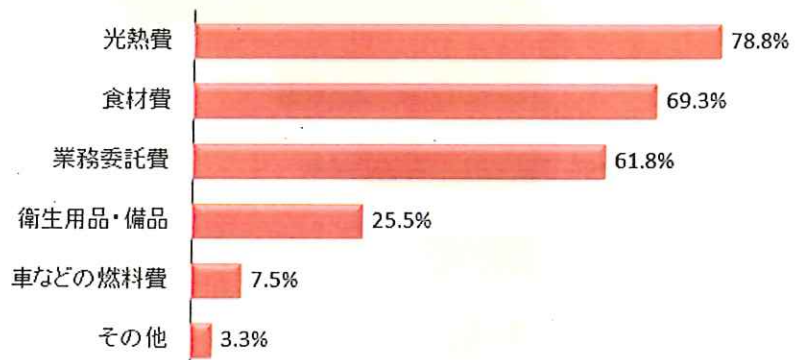
居宅介護
事業所

Q3-1.物価高騰による影響はありますか？



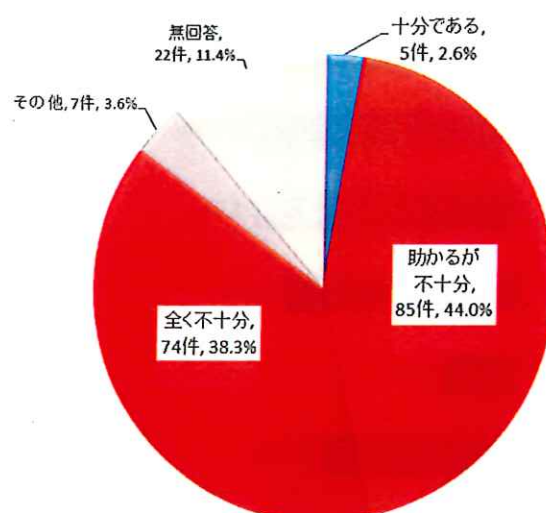
居宅介護
事業所

Q3-2.物価高騰による影響がある事業所では、
どんな影響がありますか？
(複数回答可)



居宅介護
事業所

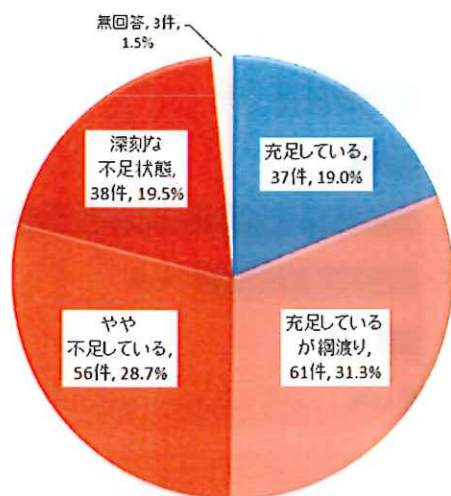
Q3-3.これまでの国・自治体の支援について、
どう感じていますか？



居宅介護事業所

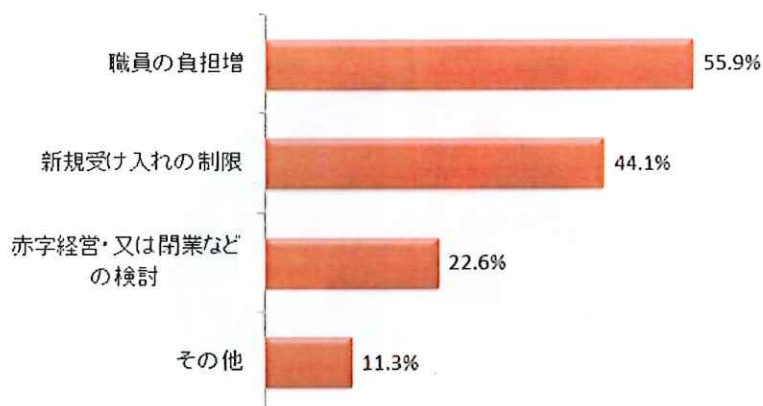
居宅介護
事業所

Q4-1.現在の 職員の充足状況は？



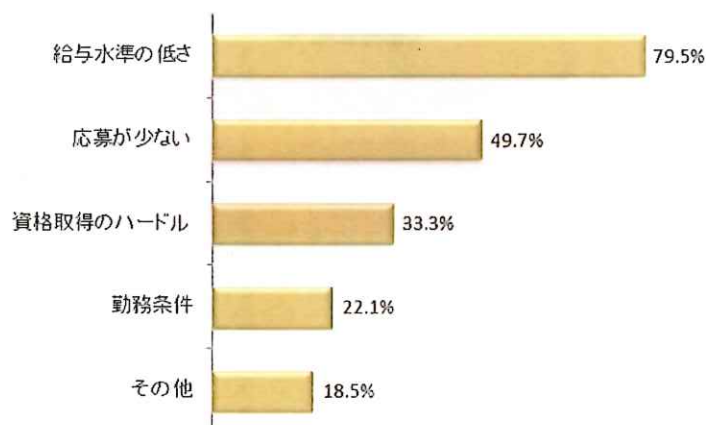
居宅介護
事業所

Q4-2.「網渡り」「不足」と回答した現場には
どんな影響がありますか？(複数回答可)



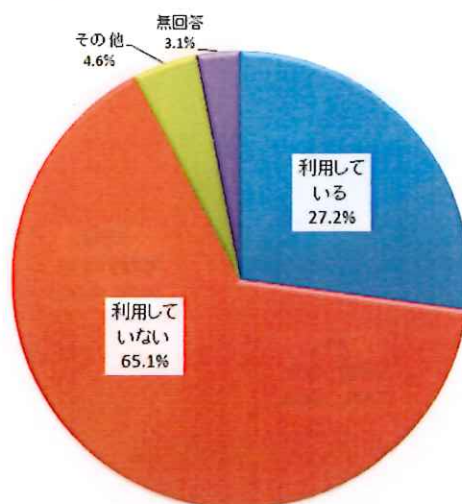
居宅介護
事業所

Q4-3.職員確保にあたっての課題は？
(複数回答可)



居宅介護
事業所

Q4-4.人材紹介会社を利用していますか？



居宅介護
事業所

Q6.今後どんな 公的支援があると良いですか？
(複数回答可)

