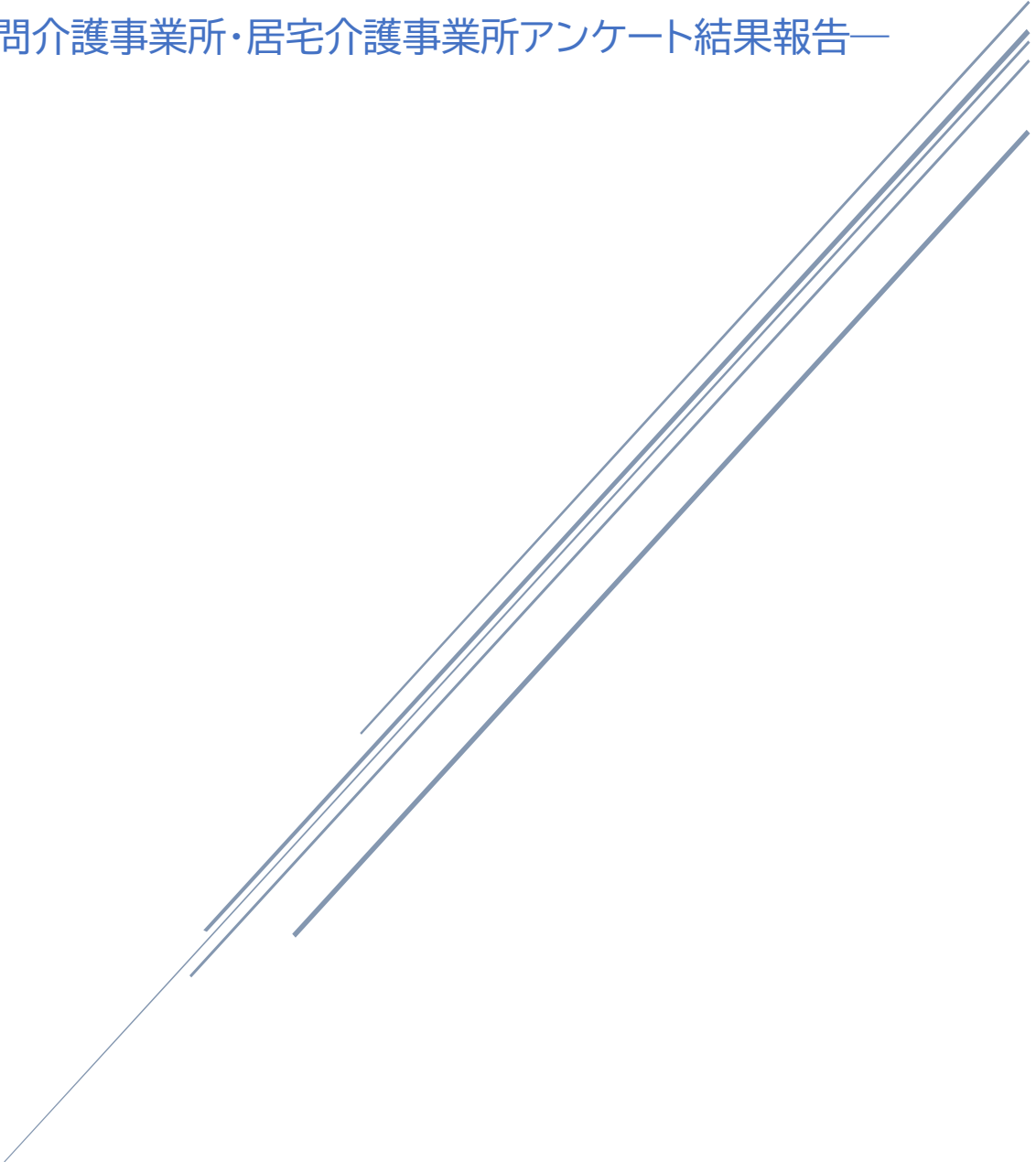


深刻なヘルパー「不足」、ケアマネ「不足」で
「職員の負担増」、「新規受け入れの制限」をする
実態が鮮明に—報酬引き上げ、事業所支援を！

—訪問介護事業所・居宅介護事業所アンケート結果報告—



2025 年 6 月 12 日 日本共産党名古屋市会議員団

高齢者の暮らしを支える基盤の危機 訪問介護事業所・居宅介護支援事業所の厳しい実態

—訪問介護事業所・居宅介護事業所アンケート調査報告—

2025 年 6 月 12 日

日本共産党名古屋市議団

日本共産党名古屋市議団は、5 月末に訪問介護事業、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。5 月 24 日に事業所への郵送し、郵送・ファックス・WEB 回答をいただき、6 月 10 日に集約をしました。

その結果をまとめ、6 月 12 日に記者発表しました。



市政記者クラブで結果報告する

(左から)田口議員、岡田議員、みつなか議員

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。

昨年の介護報酬の削減により、全国で 6 割の訪問介護事業所が減収となっていることが、厚労省の調査でも明らかとなりました。では、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してきませんでした。

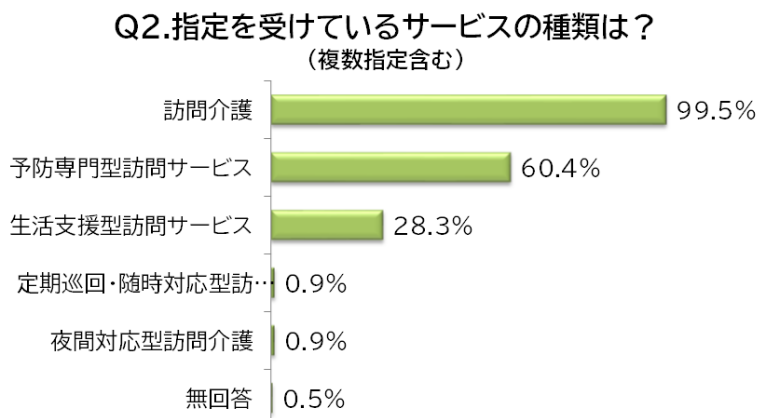
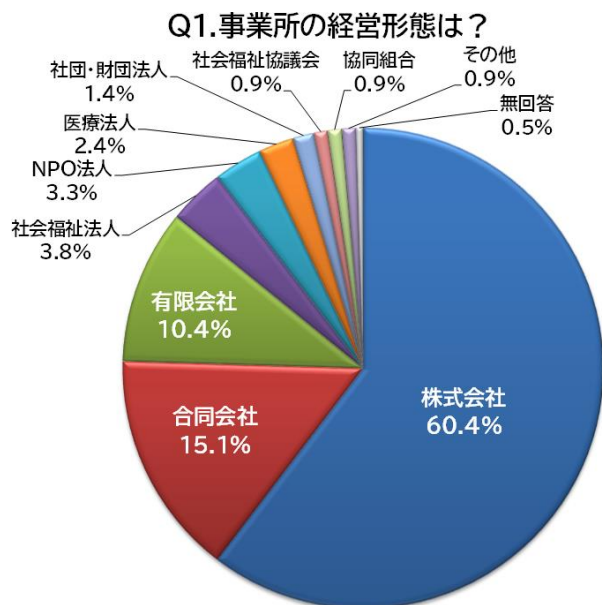
今年度に入って、党市議団に、「地域で多くの利用者を抱えていた訪問介護事業所が閉鎖したため、高齢者や障害者が訪問介護サービスを受けられず、困っている」との情報をいただきました。

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。

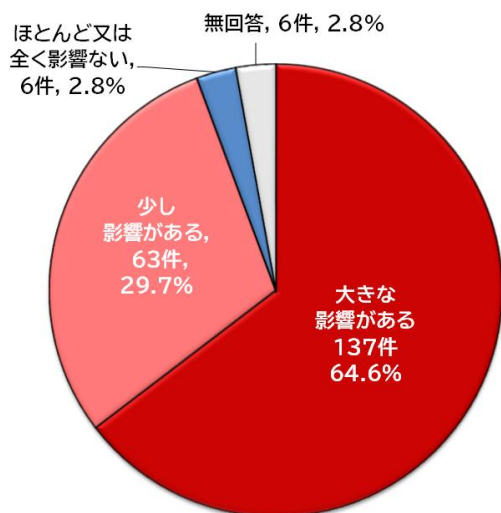
以下、資料を基に、概要を報告します。

【訪問介護事業所】 993 事業所中、212 事業所が回答 回答率21.3%

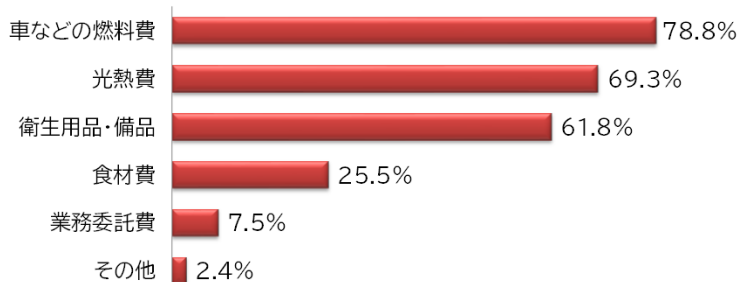


■物価高騰による影響

Q3-1.物価高騰による影響はありますか？



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)

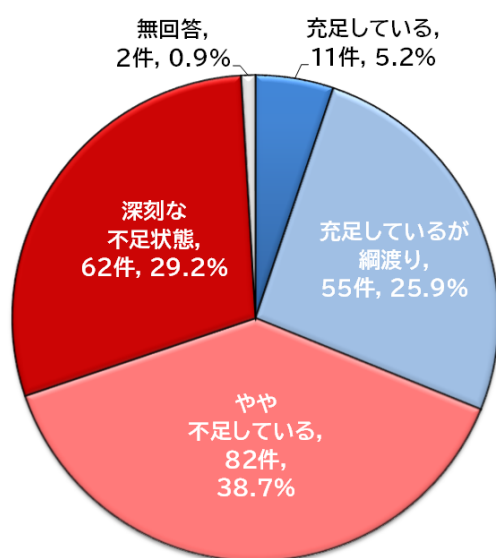


主な意見

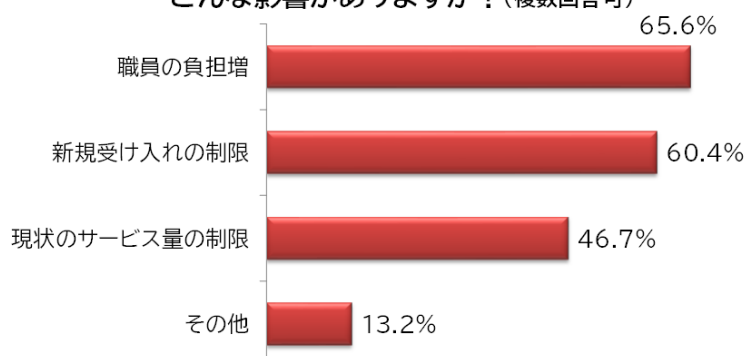
- ・ 節約など事業所の努力も必要。職員の給与が維持できればいいと思う。
- ・ 一次の支援ではなく継続的な支援が必要。
- ・ 燃料費の支援など助かりますが、基本報酬が上がらないことなどが、従業員の給与を上げられない要因になっていると思う。

■職員の充足状況(複数回答)

Q4-1.現在の職員の充足状況は？



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)



主な意見

- ・ 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
- ・ 仕事のない時間帯でも、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
- ・ 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。利用者の要望に答えられない (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もある
- ・ 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、応募者数がごくわずかなため、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(すぐに退職と言ってしまうため)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

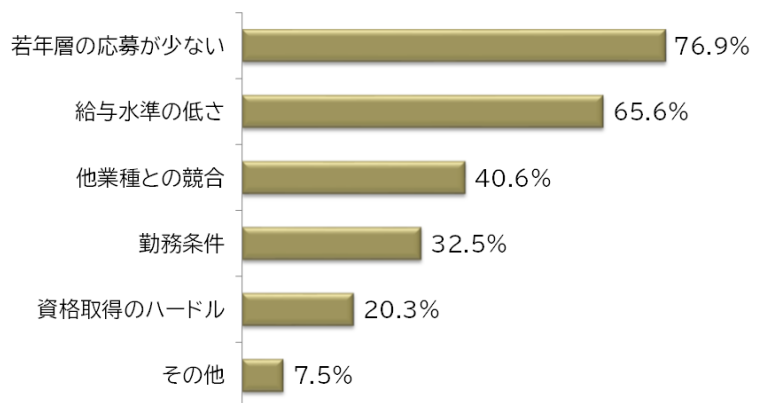
- 利用者の延長希望や日数を増やしたいなどに応えられない
- 朝・夕の希望(支援)が多く、人数も限られているため受けられない (他多数)
- 生きるために必要な最低限のケアしかできない。人間らしい生活を送るための援助まで手が回らない
- サービス量が十分確保できないばかりか、ヘルパーさんたちの負担がとても大きいものになっており、在宅介護破綻が強く懸念される。追加があっても受けられない
- 継続利用の訪問数増加依頼及び支援内容の濃厚化、柔軟な対応の増加の対応へのお断りが常態化、通常業務化している。今の通常支援(予定・契約通り)の維持に苦勞を要している
- ご家族様の負担が大きく、先の不安、ご家族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

■職員確保にあたっての課題

主な意見

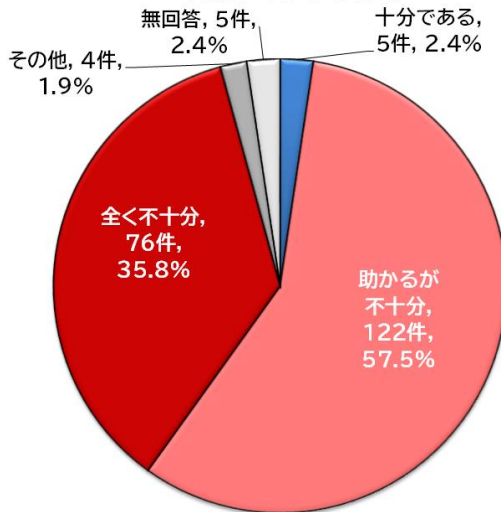
- 施設に若年層が流れるので、訪問での職員確保・質の担保が困難。ヘルパーのイメージが悪い。本当になり手がおらず、ヘルパーも高齢化しており、80 歳代の方もまだヘルパー業務をしている。そのようなことを国はわかっているのか、いつも疑問に感じている。
- 固定給にしにくい報酬体系。報酬が低いので給料を上げられない
- 入所施設に若年労働者が流れやすい。
- 他人の家に入るリスクがあるため、職業として選ばれない
- 休みが少ないのに低賃金。人間の底辺のような仕事のためやりたがらない。
- 資格取得のハードルの引きさ。職業に対しての自信や継続するやりがいの低さに結びついていると感じます。介護職員初任者研修・実務研修→お金を払って通いさえすれば取得できる。介護福祉士→一番簡単な国家資格(片言の外国人でも取得できる資格)とされています。
- 専門的な知識とスキルが必要。介護＝底辺職というイメージ 3K。

Q4-3.職員確保にあたっての課題は？
(複数回答可)

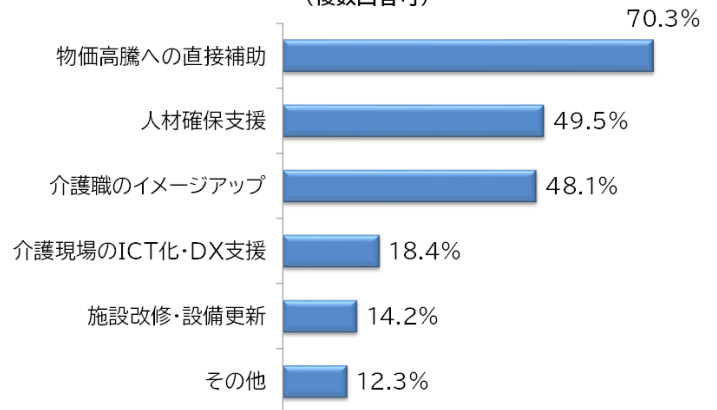


■第 9 期改定についての意見

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？



Q6.今後どんな公的支援があると良いですか？
(複数回答可)

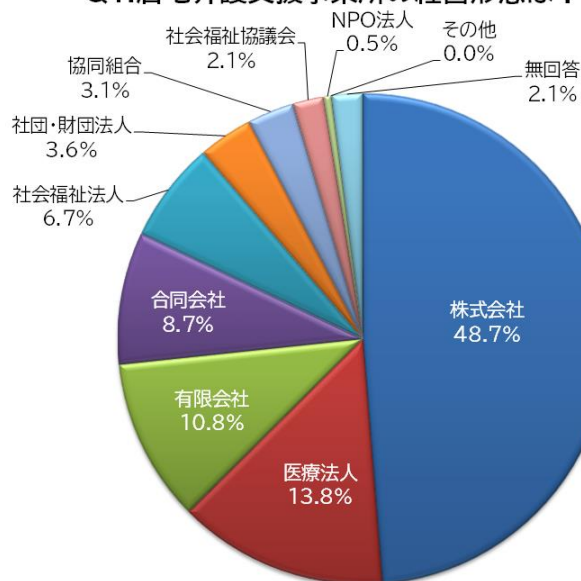


主な意見

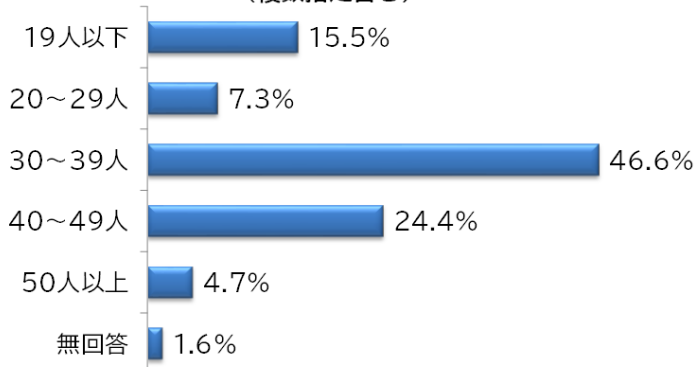
- ・ 介護報酬が下がったことにより、売り上げが減り、新規を受け入れたいが、 人員確保が難しく、結果的に社員の負担増となっている。ヘルパーの高齢化で新規受け入れを増やすことが難しい
- ・ 報酬単価を引き下げておきながら、処遇加算で賃金は引き上げろという状況は、不一致な状況であり、運営維持は深刻な状態である
- ・ 報酬が下がり売り上げ減少、事業廃止の検討をしている
- ・ 処遇改善加算はありがたいが、基本報酬を上げてもらわなくては、事業所の運営、存続に非常に危機感を感じる
- ・ 利用者間の移動を無視せず、利用者間移動にも正しく介護報酬が割り当てられればこんな間違いは起こらなかったと思います
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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るが、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

【居宅介護支援事業所】655 事業所中、195 事業所が回答。回答率29.7%

Q1.居宅介護支援事業所の経営形態は？

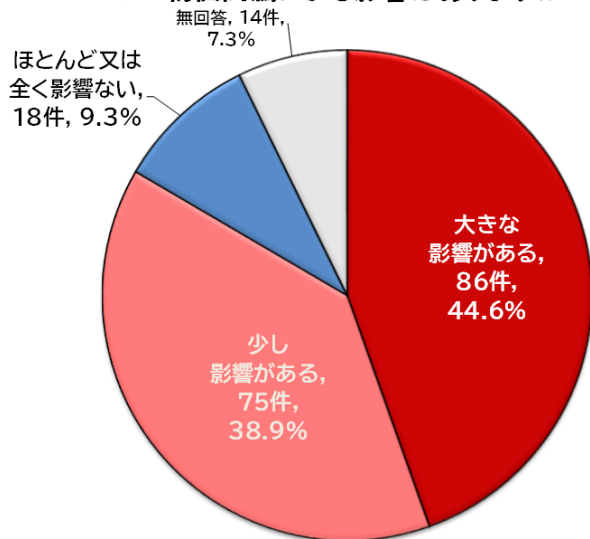


Q2.居宅介護支援専門員の受け持ち件数は？
(複数指定含む)



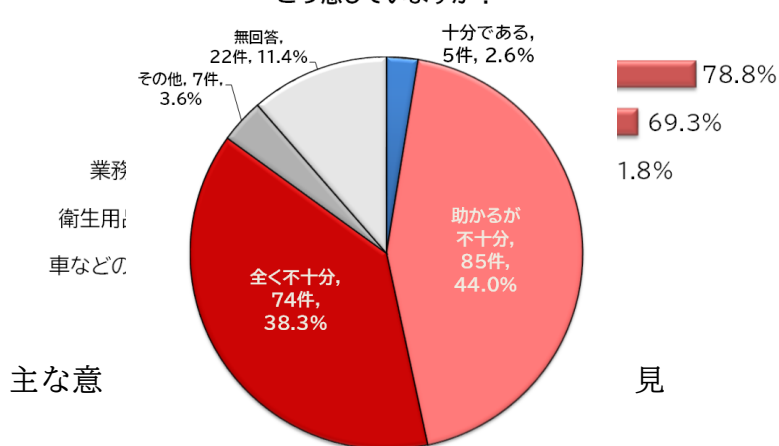
■物価高騰の影響

Q3-1.物価高騰による影響はありますか？



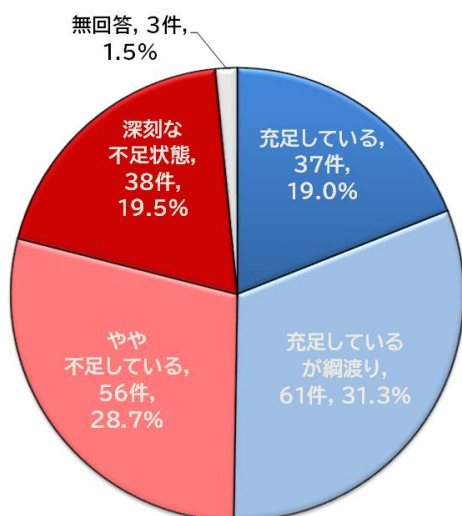
がらないと従業員の給与を上げられない

Q3-2.物価高騰による影響がある事業所では、
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？

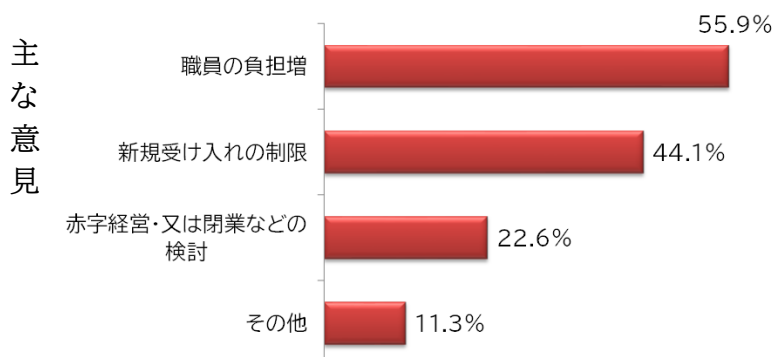


■職員の充足状況

Q4-1.現在の職員の充足状況は？



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）



- 資格の更新をしないケアマネージャーもいるため、毎年のようにケアマネは減っています。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

たケアマネの引継ぎ先が見つからない状態にある

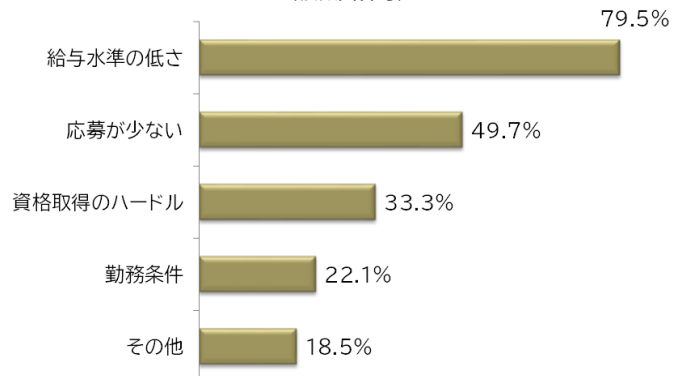
- ケアマネ不足で 365 日 24 時間体制で就労も。研修時間や地域会議が多く利用者対応が手薄になる
- 24 時間対応ではないが、土日も含め、警察や家族、ご本人からの連絡が頻繁にある、疲労が取れない
- 訪問、プラン作成、事務作業、研修など、ケアマネの負担が大きい
- 職員が高齢化しているが、ケアマネ確保ができず、引き継げない
- 他事業所との関係で、新規依頼を致し方なく断らなければいけない際、精神的に苦痛を感じモチベーションが下がる
- 新規受け入れを断ることが多い。利用者の要望にすぐ応えられない。電話にすぐ出られない。
- サービス変更時、すぐ対応ができない。キャパオーバー
- 不足状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
- 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
- 無報酬の依頼を医師含め、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なけ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いる

■職員確保にあたって課題は何か

主な意見

- 休みを増やしても業務が終わらず、残業が増える
- 業務が多すぎる、書類の量や手間。給与水準の低さ
- 65 歳定年を超え、70歳になったが（会社が）新規採用に消極的のためなかなか離職できない
- 処遇改善加算がなく、ケアマネより介護職員の方が、給料が高い
- 応募が少ない
- 入職してもすぐやめる、よい人材が入ってこないケアマネ資格所持している職員は法人内にいるが、皆、ケアマネの仕事はしたくないという
- ケアマネのイメージが悪い。「忙しそう」「たいへんそう」ばかり言われる。やりがいも感じる職業です
- 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

Q4-3.職員確保にあたっての課題は？
(複数回答可)



■第 9 期介護報酬改定について

主な意見

- 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

アンケート結果からみえた課題

(1) 高齢者の介護を支える訪問介護事業継続の厳しき

介護報酬改定で訪問介護事業報酬が2～3%削減されて1年が経過しました。訪問介護事業所の厳しさは「ヘルパー不足」として現れ、深刻な事態が明らかになりました。ヘルパーが「不足」又は「綱渡り状態」との回答は94%に上り、不足による影響として、「職員の負担増」65%、高齢者の依頼にこたえられない「新規受け入れの制限」60%と、多くの事業所が回答しています。

新たな人員確保が出来ないために、「ヘルパーが高齢化している」と、少なくない事業所上げています。報酬の引き上げが無く、低い給与ではヘルパーが確保できません。

要介護者の暮らし・いのちを支えるべきサービスが、「提供できない」ために、高齢者が「人間らしい生活」を送ること、「生きがい支援」に応えられない実態への葛藤が、現場の声としてたくさん書かれていました。アンケートからこのままであれば、事業所の存続自体が厳しく、高齢者が安全に、安心して、生きがいを持って生きることができない事態が早晚起きるのではないかとと言える結果であったと言えます。

(2) 居宅介護支援事業所のケアマネ不足の深刻さ

居宅サービス計画を作成する居宅介護支援事業所も同様に、深刻な居宅介護支援専門員(ケアマネ)不足が起きていることが、明らかです。ケアマネ不足の影響は、残業や担当件数増など「職員の負担増」55.9%が最も多く、また、半数近い事業所で、「(ケアプランの)新規受け入れの制限」をせざるを得ない事態が起きています。

居宅介護支援事業所は、介護を必要とする人を、介護サービスをつなぐために欠かせない要の役割があります。市内の居宅介護支援事業所は2022年度までは増えていましたが、2023年度から減少に転じており、なるべくしてなった事を裏付けるような結果であると考えます。

また、居宅介護支援事業所は、他のサービス体系と違い、処遇改善加算がないこと、事業所継続には欠かせない主任ケアマネ資格と、ケアマネの5年毎の資格更新義務で、そこに係る費用や拘束時間への不満が多く聞かれました。資格更新のハードルが高い点も、事業所継続を困難とさせている問題として見えてきました。

(3) 名古屋市、国に対する緊急要望

名古屋市において、高齢者、介護事業所の尋常ではない深刻な状況が起きていることを、国、名古屋市が認識する必要があるとあります。こうした事態に対し、他の自治体では、独自の支援が始まっています(右表)。

報酬削減等に対する主な自治体の独自支援

東京都世田谷区	介護報酬削減分の補てんプラスαで事業継続を支えるための給付金(1事業所当たり88万円)24年度～
東京都品川区	介護報酬の次期改定までの臨時的な措置として訪問介護事業所を支援(1事業所当たり年12万円～240万円)25～26年度
新潟県村上市	訪問介護基本報酬引き下げによる減収分の補填に対し支援金を支給24～26年度

アンケートに寄せられた訪問介護事業所、居宅介護支援事業所の怒りや悲痛な声は、名古屋だけではなく、全国の介護事業所の問題としても浮き彫りになったと考えます。25年6月定例会で、日本共産党名古屋市議団はアンケート結果を示して、市の独自支援、国に対し報酬の緊急的な引き上げを名古屋市に求めました。引き続き、事業所のみなさんとも共同し、国に改善を求めていきたいと思ひます。



日本共産党名古屋市会議員団

〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号 市役所東庁舎3階
TEL:052-972-2071 FAX:052-972-4190 mail:mail.dan@n-jcp.jp