

本庄市高齢者福祉計画・介護保険事業計画策定に係る書面によるヒアリング調査のお願い

令和 2 年 9 月 2 4 日

皆様には、日頃から市政にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

本市では、介護保険をはじめとする高齢者施策を「高齢者福祉計画・介護保険事業計画」に沿って実施しています。この計画は 3 年ごとに見直すことになっており、現在、令和 3 年度から 5 年度の計画を策定するために、準備をすすめているところです。

令和 7 年（2025 年）が近づき、さらにその先を展望しますと、いわゆる団塊ジュニア世代が 65 歳以上となる令和 22 年（2040 年）に向け、総人口・現役世代人口が減少する中で、高齢人口がピークを迎えるとともに、介護ニーズの高い 85 歳以上人口が急速に増加することが見込まれます。

将来人口推計（※ 1）では、高齢化率は上昇することが示されています。現役世代の減少が顕著となる中、高齢者介護を支える人的基盤の確保が重要と言えます。

そこで、必要な介護人材を確保するためには、働きやすい環境整備、介護の仕事の魅力向上、ＩＣＴの活用や元気な高齢者の参入による業務改善といったことによる総合的な取り組みを推進することが必要と言えます。

また、近年の災害発生状況や、新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえ、これらへの備えが重要と言えます。

つきましては、すでにご協力いただいた団体アンケートを補完する目的でヒアリングを実施する予定でしたが、昨今の状況を鑑み書面によるヒアリングに代え実施させていただき計画策定の参考とさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

※ 1 国立社会保障・人口問題研究所による調査資料「日本の地域別将来推計人口」より

別添の回答書により 10 月 9 日（金）までに直接介護保険課の窓口へ持参していただくか、メールまたは FAX による回答をお願いいたします。

◇問い合わせ先

本庄市役所 介護保険課

Tel : 0495-25-1719 FAX : 0495-23-1963

アンケート回答書 介護保険課 行

1. 事業従事者数についてお伺いします。

正規職員

・主任介護支援専門員 人 ・介護支援専門員 人

非正規職員

・その他 () 人

2. 介護人材確保についてお伺いします（当てはまる番号に✓を付けてください）。

☐ 1 確保できている ☐ 2 確保できていない ☐ 3 その他 ()

2、3を選択した理由をお伺いします（当てはまる番号全てに✓を付けてください）。

☐ 1 採用が困難である ☐ 2 定着率が低い ☐ 3 その他 ()

3. 働きやすい環境整備に関して実施していることがありましたら、当てはまる番号全てに✓を付けてください。

☐ 1 育休・育児休暇制度 ☐ 2 事業所内での人材の融通 ☐ 3 職員研修（内部・外部）

☐ 4 有給休暇を含む法定休暇の給付 ☐ 5 時間外業務時間の低減

☐ 6 その他 ()

4. 外国人の介護人材を受け入れていますか。当てはまる番号に✓を付けてください。

☐ 1 受け入れている ☐ 2 受け入れる予定がある

☐ 3 受け入れない（理由：)

1，2，3全ての方に、受け入れるにあたって障害となることがあれば、下記にご記入をお願いします。

5. 専門職がその専門性を発揮するため、業務の効率を高めるにはどのようなことが必要だとお考えですか。また、専門職が負担に感じる事務的業務は、どのようなものがありますか。下記にご記入をお願いします。

6. 業務の効率化を図る為どのようなサポートを望みますか。下記にご記入をお願いします。

例) 専門職に限らない(資格不要等)職員の活用

7. 災害や感染症対策について、どのようなことが不安に思われますか。また、事業所間の連携や情報共有について、どのようにお考えですか。

例) サービス継続への備え方。感染症対策に必要な物資の調達。災害時の事業所一時閉鎖時の利用者引継ぎのマニュアル作成等の適切な情報提供。

8. 高齢者の再就職や社会参加をうながす施策が進められていますが、介護保険事業所(施設、在宅サービス等)で元気な高齢者を雇用できる、もしくは雇用の可能性がある業務はありますか。当てはまる番号に✓を付けてください。

☐ 1 ない ☐ 2 ある

ある場合、雇用可能な場や、雇用可能な業務を下記にご記入をお願いします。また、ない場合、その考えをお聞かせ下さい。

FAX : 0495-23-1963

メールアドレス : kaigo@city.honjo.lg.jp

メールでの提出の場合、標題に
「アンケート回答書」と記入をお願いします。

書面による団体ヒアリング実施結果

依頼数	29	回答数	21	回答率	72.41%
-----	----	-----	----	-----	--------

1. 事業従事者数について

正規職員	1名のみ	①	9
	2名以上	②	10
正規職員+非正規職員で2名以上		③	2

2. 介護人材確保について

	①	②	③	計
確保できている	6	8	2	16
確保できていない	2	2	0	4
その他	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1

確保できていない又はその他の理由

	①	②	③	計
採用が困難である	0	3	0	3
定着率が低い	1	0	0	1
その他	1	0	0	1
その他	・ 求人に応募がない。			

【分析結果】

・ 全体で約8割の事業所が確保できていると回答しているが、正規職員1名のみの事業所は約6割程度が確保できると回答している。

・ 確保できていないと回答した事業所の理由の多くは求人しても応募がないなど採用に苦慮しているといえる。

3. 働きやすい環境整備に関して実施していることについて

	①	②	③	確保できていないと回答	計
育休・育児休暇制度	2	4	0	1	7
事業所内での人材の融通	1	1	0	2	4
職員研修	4	6	0	1	11
（うち外部）	1	0	0	0	1
有給休暇を含む法定休暇の給付	5	8	0	0	13
時間外勤務時間の低減	3	6	1	2	12
その他	2	0	0	1	3
なし	0	0	1	0	1
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・医療費の助成。 ・法人内の会議が少ない。 ・業務都合による1/2休暇、1/4休暇の給付 				

【分析結果】

- ・確保できていると回答した事業所では、有給休暇を含む法定休暇の給付、職員研修、時間外勤務時間の低減を実施している事業所が多かった。
- ・確保できていないと回答した事業所においても、何かしらの環境整備は実施している。

4. 外国人の介護人材の受け入れについて

	①	②	③	確保できていないと回答	計
受け入れている	1	0	0	0	1
受け入れる予定がある	0	1	0	0	1
受け入れていない	7	6	2	4	19

（1）受け入れていない理由

●確保できていないと回答した事業所
<ul style="list-style-type: none"> ・検討する機会がなかった。 ・求人申し込みがない。応募がないため。 ・法人が受け入れる方針であるかどうか分からない。
●確保できていると回答した事業所
<ul style="list-style-type: none"> ・現在は必要ない。 ・確保できているから。 ・外国人人材を受け入れないのではなく、人材を増やせるほど担当利用者が増加していないため。 ・現段階での法人の受け入れ体制による（併設施設では来年度受け入れる予定あり）。 ・予定はない。 ・外国人の受け入れに限らず、介護人材の受け入れを現在は行っていない。 ・人員が充足している。 ・資格があれば可能。 ・受け入れ態勢が整っていないため。 ・受け入れていないわけではなく、応募がない。 ・受け入れる余裕はない。

(2) 受け入れるにあたって障害となること

●確保できていないと回答した事業所
<ul style="list-style-type: none">・言葉は話せるが、漢字が読めない。利用者の名前をローマ字にして対応している。記録が書けない。・言葉の壁に不安を感じる。言語に関する事柄（記録、会話など）。・言葉の言い回し、ニュアンスでケアの方針が全く変わってしまうこともある。また、多くの場合、日本人特有の「察すること」を求められる。そうした非言語的なコミュニケーションの部分で障害が出てくると考える。
●確保できていると回答した事業所
<ul style="list-style-type: none">・受け入れる必然性。・国によって介護に対する考え方に違いがあるのではと思われる。・日本語の習熟度や理解度における業務内容の指導や対応等。日本における日常生活や生活習慣における指導や対応等。・居宅介護支援事業者であり、業務内容として外国人人材の適正が不明確。・コミュニケーションは十分取れないと困ると思う。・日本語や日本の文化等が理解しにくいこと。・言葉や生活環境の違いは介護現場にとっては大きな障害になってしまう。・言葉の壁、コミュニケーションの取り方について。・言葉や理解力がどの程度あるか心配である。
【分析結果】
<ul style="list-style-type: none">・いずれの事業所においても、言葉の壁を感じており、意思疎通、コミュニケーションに不安を感じている。

5. 業務効率を高めるために必要なこと、専門職が負担に感じる事務的業務について

- ・記録、書式の簡素化、多職種との連携
- ・記録類や提出書類の多さが負担。ＩＴ化の促進を期待したい。
- ・仕事を抱えすぎない。気持ちの余裕を持つ。
- ・担当者会議の簡素化、開示の時主治医意見書をコピーしていただきたい。
- ・書類作成の業務が多い。
- ・変化がなくても毎月モニタリング記録を記載しなくてはならないなど、書類業務が多い。
- ・ＩＣＴ活用の更なる推進（業務の効率を高めるため）。
- ・専門的な研修の参加（効率を高めること）、記録などの書類関係（負担に感じる事務的業務）。
- ・自らの業務に専念できる環境。同じ業界の同職種・多職種間で情報共有し、経験や知識を得ることで、自らを高めること。
- ・記録全般の業務に負担を感じるが、居宅介護支援の業務の一環と考えている。
- ・新規受け入れ、帳票作成、連絡調整、担当者会議等、日常の業務が多いと思う。特に紙ベースでの帳票作成をＩＴ化して欲しい。
- ・効率化のためにデジタル化・ペーパレス化を進めていく必要があると思うが、ケアマネの主力となっている４０代後半から６０代の女性が、その体制についていくのが困難で逆に負担となってしまうことが考えられる。
- ・帳票作成の煩雑さ。
- ・健康管理。書類作成・管理。
- ・記録を残さないといけないことは理解するが、紙の量が多すぎると感じる。
- ・必要書類の多さが負担に感じる。
- ・専門性を発揮するには、相手のことをよく知る必要がある。
- ・ＰＣやタブレット端末の有効活用。
- ・終結した利用者の書類の管理が大変である。保管期間を過ぎても廃棄しにくい。
- ・介護支援専門員が業務の負担と感じる業務は、制度が度々変わることにより事務的な手続きも変更を強いられてしまうこと。効率を高めるため申請書類等の事務的な業務の簡素化を希望する。
- ・業務を効率よく終える方法を各個人が学ぶ。
- ・更新研修が負担。長期で業務が圧迫される。１回の研修時間も長く、その中で通常業務があり、かなり負担。
- ・作成書類の少量化。在宅ワーク、タブレット活用など事務所以外で仕事ができる環境を整える。
- ・新型コロナ感染対策として、ケアマネへの特例措置が東京や神奈川ではあるが、当県にはない。何らかの対応が欲しい。
- ・何度も電話等でやり取りがあった後に支援経過の入力が後日になり、メモと照らし合わせ時系列を追いながらで負担になる。
- ・より多くの知識の習得（効率を高めること）。提出物、アンケートなど（負担に感じる事務的業務）

【分析結果】

- ・作成書類の多さを負担に感じており、業務の簡素化やＩＣＴ活用の必要性を感じている。
- ・各種研修に相当な時間を要してしまうことで、通常業務に支障を来すと感じている。

6. 事務の効率化を図るためのサポートについて

- ・ 特変がなければ、モニタリングを3か月に一度の訪問で良いなど。家族との電話や事業所からの情報で十分様子は把握できると思う。
- ・ 業務のアウトソーシングなどの分業化。
- ・ 新しい発見や生きがいのある仕事と感じられる人との関わりを持ちたい。
- ・ 書類の簡素化。
- ・ I C T 活用に対する研修会の開催等。
- ・ 利用者様との関わりの時間を多くとるために、帳票業務の簡素化を望む。
- ・ 事務手続きの簡素化（開示など）、ケアプラン変更時の必要書類の軽減。、指定更新の書類の簡略化。首相が言う押印の省略は有効だと考える。
- ・ 外出先、訪問先で帳票が作成できるタブレットの無償貸与。
- ・ 申請書類等の様式の統一化。
- ・ 書類のサイン、捺印。
- ・ 業務の簡素化ができればよい。
- ・ 介護支援専門員は制度の改正が多く地域の情報も必要なため、常に新しい情報がわかるように保険者や介護支援専門員連絡会などのサポートを希望。
- ・ 現状の更新研修制度改革、時間、費用の負担軽減。
- ・ 業務以外の相談をケアマネが相談でき、解釈できる（解決に向け実際に動いてくれる）他機関。
- ・ 更新研修が5年ごとでは負担が大きい。
- ・ 各関係機関とのスムーズな連携。
- ・ 障害、生保等介護保険以外の専門分野との連携をスムーズに図れるよう調整してくれる機関。
- ・ 専門職に限らない（資格不要等）職員の活用。

【分析結果】

- ・ 業務の簡素化やI C Tによる効率化を求めている。I C T活用の研修会の開催。
- ・ 頻繁に行われる制度改革に対応するための情報提供などのサポートを求めている。

7. 災害や感染症対策について（不安なこと、事業所間の連携や情報共有）

例）サービス継続への備え方。感染症対策に必要な物資の調達。災害時の事業所一時閉鎖時の利用者引継ぎのマニュアル作成等の適切な情報提供。

- ・マスクや消毒液を事業所に配布するのではなく、高齢者に配ったほうが良い。事業所によっては職員が使用してしまいデイサービスに通う高齢者はお店で購入している人も多い。
- ・自分が新型コロナウイルスの感染を広めてしまう可能性。
- ・例に同感。
- ・台風の時など独居の利用者を避難場所にお連れできても、一緒にいられないためその後のサポートが不安になる。
- ・感染症、災害時の必要な物資の調達、利用者との連絡方法。
- ・災害時や家族が感染症になってしまったときに、認知症問題行動のある利用者の受け入れ先がない。市で明確にしてもらいたい。
- ・例にあるように、災害等で業務の継続が困難となった場合は、どのように対応ができるか不安である。そのような状況になった場合、対応してもらえる窓口（例えば包括支援センターに必要な情報を引き継ぐなど）があると助かる。
- ・他部署と連携して同じ対応を行っているので、不安はない。
- ・事業所が災害等により、機能しなくなった際の利用者の対応。
- ・替えの利かないサービス事業所が災害等により一時的に停止した場合の対応。
- ・災害については、高齢者の非難の難しさを感じる。感染症対策については、感染が蔓延した際やその予防によりサービス利用継続が困難になった時の対応の難しさ（迅速さ、必要なサービスの選定等）、また自分自身が感染した場合の業務継続体制の準備に不安を感じる。
- ・自分が感染したり、他のケアマネが感染したときに利用者様のモニタリングや特発的なプランの変更などを考慮すると利用者引継ぎのマニュアルは必要と思われる。
- ・災害時の事業所一時閉鎖時の利用者引継ぎマニュアル作成等の適切な情報提供。
- ・介護者が感染症になった場合の要介護者の受け入れ態勢（県で5床では大いに不安。体制の構築と受け入れたい施設には大変感謝するところだが、さらに増えないと不安。）
- ・去年の台風の時もそうだったが、防災無線で一方向的に体育館などに避難してくださいと言われても、一人暮らしの高齢者は避難場所に行くことが困難。避難中に転倒してけがをするリスクも少なくない。
- ・介護者は感染したときの要介護者の対応。
- ・万が一、感染者が従業員に出た場合は事業所を閉鎖することになると思うがその対応方法、マニュアル。
- ・リモートワーク等。
- ・一般の人の避難所と要介護者の避難所は同じ場所は難しい。マスク等の衛生用品や紙類が不足するこは恐怖である。同社内で融通を効かせて乗り切った。他社へは頼みにくい。
- ・常に注意はしていても突然に起こる緊急事態なので常に不安は大きい。事業所間では常時連絡が取れるようになっている。災害時は情報共有も困難になる可能性があるため、マニュアルの作成なども検討の必要がある。感染症対策については防着一式を車に準備した。
- ・事業所別の対策への指導。マニュアル作成。携帯電話等使用できなくなった時の連絡方法等に不安。
- ・情報は発生したとき出来る限り早急に公的機関から発信して欲しい。

- ・ 個人情報の名のもとに、必要以上に情報が発生してもらえない。
- ・ 各災害（地震・台風）に応じた安全性の確保された避難場所の案内。
- ・ 災害時、新型コロナなど緊急時に利用可能な施設、資源が少ない。介護者は陽性となった場合、利用者の支援が難しい。
- ・ サービス継続への備え方。感染症対策に必要な物資の調達。災害時の事業所一時閉鎖時の利用者引継ぎのマニュアル作成等の適切な情報提供。

【分析結果】

- ・ 災害や感染症発生時の対応マニュアルやサービス継続のためのマニュアルの必要性を感じている事業所が多くある。記載例に挙げた事項に同感する事業所があった。
- ・ 避難のサポートや避難後のサポートについて不安がある。

8. 元気な高齢者を雇用できる、もしくは雇用の可能性がある業務について

	①	②	③	確保できていないと回答	計
ない	0	1	1	1	3
ある	7	6	1	4	18

- ・サ高住の洗濯物の整理、居室の掃除、ディサービスの食事の配膳、下膳、見守り等。
- ・70歳くらいまで。介護補助、ナイトケア（宿直）（美里町では募集中）
- ・入浴後整容、水分補給、レクリエーションの提案、シーツ交換、掃除等施設内でできることはあると思う。
- ・訪問介護事業所（調理や掃除支援）
- ・施設入所者へのレク活動や趣味活動の支援業務。施設内外の環境整備業務。施設送迎車の運転や付き添い補助業務等。
- ・施設内の掃除、洗濯業務、利用者の話し相手（施設）。利用者の話し相手、訪問介護で行うことのできないサービスの実施（ペットの散歩、草むしり、大掃除など）（在宅サービス）。
- ・居宅介護支援事業所であり、ケアマネジャーとしての雇用のみとなる。高齢であるからケアマネジャーとして採用できないということはないため、可能性はないわけではないが、極めて可能性は少ない。
- ・訪問事業所では70歳を超えた方も就業している。本人の体力や能力に合わせて雇用は促進すべきだと思う。自分が元気で働けるなら今後65歳を過ぎても働ける環境を作って欲しいし作りたい。
- ・法人の方針はわからないが、高齢者の自立と地位への貢献のために、高齢者向けの事業所の知見を活かすため、必要なことだと思う。そういうことが実現すればケアプランの目標にしていきたいが、居宅事業所では高齢者が有償で活躍できる場所を提供しにくい。不定期のボランティアで、高齢者の話し相手や散歩の付き添いなどをお願いしてみたいと思う。
- ・お茶出し、話し相手、掃除など、デイサービス、ショートステイ、デイケアなど。
- ・草むしり、洗濯、掃除。
- ・通院等乗降介助や福祉有償運送の運転手さん。
- ・通所事業所や特養でのお掃除、草むしり、お茶入れ、レクリエーション補助など。
- ・居宅介護支援事業所であるため、有資格者であれば雇用に問題はない。また、関連の事業所であれば介護職であれば雇用はある。
- ・訪問介護、通所介護、入所施設などの介護職員は雇用可能。ただし、適切な指導を受けたうえで業務を行う必要がある。
- ・デイサービス、ショートステイ施設での送迎者運転。見守り、ゴミ捨てなどボランティア。
- ・入所施設であれば、洗濯物、居室の掃除、食事の後片付け、ベッドメイク、シーツ交換、園芸など趣味活動のお手伝い、話し相手など。

【分析結果】

- ・掃除、草むしり、ゴミ捨て、話し相手など活用することは可能と考える事業所が多い。
- ・有資格者であれば、高齢者であっても事業従事者として雇用は可能である。

ヒアリング調査結果よりまとめましたので、『第2章 5 アンケート結果から見える課題』に追加の可否についてご審議いただきます。

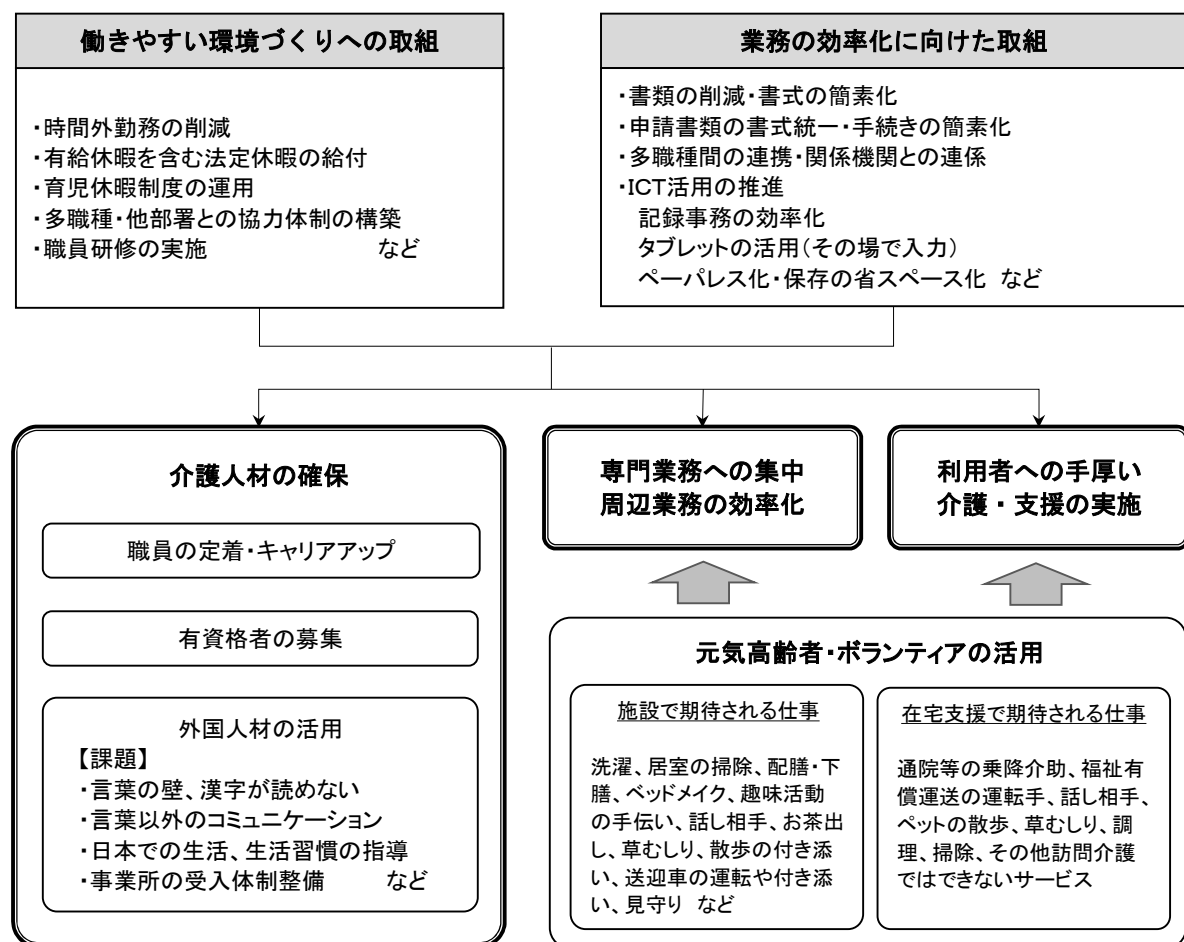
（９）介護人材の確保と業務の効率化について

働きやすい環境づくりとして、時間外勤務の削減、法定休暇の給付、育児休暇制度の運用、多職種・他部署との協力体制の構築などに取り組んでいます。

業務の効率化に向けた取組として、書類の削減や簡素化、申請書類の書式統一や手続きの簡素化、多職種間・関係機関との連携強化、ICT活用の必要性が認識されています。

働きやすい環境や業務の効率化などにより介護人材の確保を図っていますが、外国人材の活用については課題があります。また、介護の周辺業務の負担を軽減し、利用者への手厚い介護・支援を行うために、元気高齢者等のボランティアの活用が望まれています。

【（９）介護人材の確保と業務の効率化の課題整理】



（１０）災害対策の推進について

介護施設においては、災害時の必要物資の調達と利用者への円滑な配布、事業継続が困難になった際の相談窓口の設置や利用者引き継ぎマニュアルの必要性が認識されています。

在宅の高齢者、在宅介護サービスの利用者に関しては、一人暮らしの方の避難の支援や利用者との連絡方法、要介護者や認知症の方の避難時の受け入れ先確保についての課題が指摘されています。