

# 京都府ホームヘルパー連絡協議会

## 令和4年度 会員訪問介護事業所アンケート結果まとめ

### ◆実施目的

- ①会員事業所間での情報共有
- ②現場の実態を京都府に発信すると共に改善が必要な事項については要望を行う

◆調査期間 令和4年8月5日(金)～8月16日(火)

◆調査対象 府内会員事業所 45 か所

◆調査方法 郵送・FAX・メールによる質問紙法

### ※実態調査項目について

令和3年度に実施した会員アンケートでは、ホームヘルパーとして安心して長く働き続けるため、また人材充足のために必要と思われる環境整備について、以下のような意見が寄せられました。今年度はより具体的に要望をするために、下線部の事項を中心に実態調査を行いました。

#### ▼昨年度（令和3年度）実施のアンケート回答より抜粋

##### 制度・社会面

- ・賃金・報酬の引き上げ
- ・資格取得のハードルが下がるよう、より初任者・実務者研修が受けやすくなること
- ・感染症対応をした際のヘルパーへの加算手当や、助成の充実 →設問1に対応

##### 職場環境の改善に関すること

- ・メンタル面の問題解決をスムーズに行えるサポートの確立
- ・事業所が利用者さんからの苦情やハラスメントに適切に対応できる環境 →設問2に対応
- ・サ責が複数おり、互いに相談しながら業務にあたることのできる環境（人員体制の充実）
- ・非常勤（登録）ヘルパーの福利厚生の実施
- ・有給休暇のしやすい職場環境

### 〈結果報告〉

回答数：27 事業所 / 45 事業所中（回答率 60.0%）

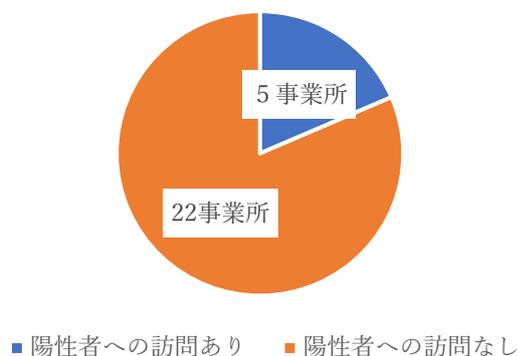
※一部未回答の項目もあるため、総数が27件でない場合があります。

※記述回答につきましては、類似内容を一部削除しています。

回答にあたって、回答地域が特定される内容は一部変更しております。（例：〇〇市役所→市町村行政）

## 質問 1 および 2 新型コロナウイルス感染症陽性となり、在宅療養となった利用者宅への訪問について

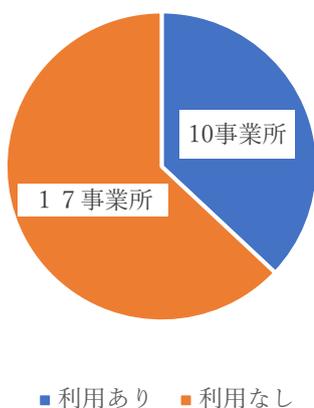
令和3年7月～令和4年7月間の  
感染症陽性者への訪問の有無について



- ・陽性者への訪問を行った5事業所のうち、危険手当等が出る事業所は2か所でした。  
(※それぞれ一度の訪問につき1500円、5000円が法人から手当てとして支給され、ヘルパー個人の報酬となる)
- ・訪問回数は令和3年度7月～4年度7月の一年間の間で、1件(2事業所)、2件(2事業所)、11件(1事業所)とばらつきがありました
- ・役員からの補足事項として、濃厚接触者への訪問はもっと多く行っているのご意見をいただきました。

## 質問3 「令和3年度新型コロナウイルス感染流行下における介護サービス事業所等のサービス提供体制確保事業」の活用の有無について(令和3年度4月～令和3年度3月31日の期間、総回答数27)

介護サービス事業所等のサービス提供  
体制確保事業の利用の有無について



- ▶うち最も利用のあった助成種別は「(2) 職場環境の普及、環境整備にかかる費用について(8件)」、次いで(1) 介護人材確保等の費用助成(2件)となりました。
- ▶利用の無かった17事業所の回答理由としては、
  - ・活用の必要がなかったため…11件
  - ・助成条件を満たさなかったため…2件
  - ・事業の実施を知らなかったため…1件
  - ・その他…1件→(1)の利用を希望し介護人材紹介業者等に問い合わせするが、成立せず。
- ▶関連して緊急時人材確保(マッチング)に対し助成が出る仕組みだが、そもそも充足のための人手が見つからないという実態が報告されています。

### ※参考：助成種別内容

- (1) 緊急時の介護人材確保に係る費用 ・ 職員の感染等による人員不足、通所系サービスの代替サービス提供に伴う介護人材の確保等の費用 ( ※ 緊急雇用にかかる費用、割増賃金・手当等)
- (2) 職場環境の復旧・環境整備に係る費用 ・ 介護サービス事業所・施設等の消毒、清掃費用、通所系サービスの代替サービス提供に伴う初動費用等
- (3) 連携により緊急時の人材確保支援を行うための費用 ・ 感染が発生した施設等への介護人材の応援派遣等に伴う費用

#### 質問4：自由記述

コロナウイルス感染症流行下で訪問介護業務を行うにあたり、どのようなサポートが必要か。  
市町村、都道府県、国に対して訴えたいこと、または貴事業所で課題になっていることについて

##### 【ヘルパーの感染リスクの高い訪問に対する手当について】

- ・陽性者や濃厚接触者と認定された利用者宅へ訪問したヘルパー個人が受け取れるだけの額を保証していただきたい。
- ・ハイリスク対応をしたヘルパーに対する加算があればと思います。

##### 【助成制度の活用について】

- ・事業所により助成対象外とならないよう、どこの事業所も何らかの助成が受けられるような仕組みづくりをお願いしたい。
- ・訪問介護の性質上、一人のヘルパーが継続し複数件訪問することになるため、事業所の日常業務に負担のかからない処遇改善や助成金により通常から人員確保をしておく必要がある。緊急雇用にかかる費用等が助成されるとあっても、雇用に係る人材がすぐに出てくるわけではない。
- ・陽性者に訪問するヘルパーを限定するため、体制上軽度者の訪問を断ったことがあります。（ご本人、ご家族、ケアマネに連絡し了承いただく）この場合、事業所への補助があると、収入減を免れます。

##### 【ヘルパーの処遇について】

- ・デイやショートステイが中止となり、ヘルパーが臨時に訪問になる場合が多い。それなのに、デイやショート、訪問看護のスケジュールが優先され、その隙間をヘルパーが入り、何とか時間を工面している状況にとっても矛盾を感じる。介護報酬の制度自体の見直しを期待する。

##### 【コロナ対策物品の整備について】

- ・事業所に抗原検査キットを十分備蓄しておきたい。（7件）
- ・陽性の利用者に支援する際の完全な防護服等の確保

##### 【情報提供について】

- ・コロナウイルス感染症に関する情報が介護サービス事業所（施設）単位の情報提供が多く、訪問介護に特化した情報提供が少なく、理解しづらいことがあるためわかりやすい情報提供をお願いしたい。

#### 質問5：利用者からのハラスメント等に関連する報告がヘルパーからあった場合の事業所ごとの相談体制について

- (1) サービス提供責任者がヘルパーから話を聞き、組織的に対応する…24 か所
- (2) 事業所の相談機関（部署など）があり、そちらに相談する…5か所（うち4つ1と併用）
- (3) 市町村行政等の相談窓口へ相談する…3 か所（3か所とも1と併用）
- (4) その他…1件

##### （補足）

- ・内容に応じて、サービス提供責任者だけでなく、法人内の管理職もサービス提供責任者や管理職と一緒に対応する。
- ・普段からハラスメントがないように常に話し合い等をしている。
- ・事業所だけで対応が難しいときは、担当のケアマネさんや町役場の福祉課の方へ相談する。（ハラスメント以外でも、対応が難しい方に対しては地域ケア会議などが行われることがある）

## 質問6：介護現場におけるハラスメントの課題に対して、事業所として取り組んでいることについて

### 【ハラスメント発生防止の工夫】

- ・利用者ヘルパーのマッチングに十分に配慮する。
- ・事業所からのお願いの文書を作成し、契約時に渡している。
- ・令和4年7月1日より、重要事項説明書にハラスメント対策について追記した。
- ・昨年度、事業所のハラスメント対応マニュアルを作成。
- ・研修の実施、意識づけ。

### 【相談してもらいやすい環境づくり】

- ・ヘルパーが訪問を終え事務所に戻った時に話を聞く。相談しやすいよう、普段から連絡を密にしている。
- ・対面で会えない場合はLINEワークス等を使用し、その日のうちに相談してもらえよう工夫している。
- ・直行直帰のヘルパーさんにはできるだけ電話で確認している。

### 【発生時の対応について】

- ・法人で相談窓口を置いている。(3事業所)
- ・ヘルパー間で共有する。必要ならばミーティングで事例検討を行う。
- ・事業所だけでなくケアマネジャーや地域包括支援センター、市なども巻き込んで対応するようにしている。(4事業所より回答あり)
- ・サ責がヘルパーから聞き取りをしてケアマネを含めて話し合いを持つ(二人体制での訪問、交代も含め)
- ・サ責が訪問して話を聞いてヘルパーの担当替え、サ責が訪問するなどの対応をしている。

## 質問7：ハラスメント対策に限らず、業務上の悩み、また働く中での悩みについて相談しやすい環境をつくるために必要なこと、京都府、また京ホ連に求めることについて

- ・不当な要求と思われることや、いわれのないクレームに対する対処ガイドなどが示されると良い。
- ・ヘルパーのサービス提供者側としての正当性を事業所内部でも認めてもらっていないという感覚になることがある。

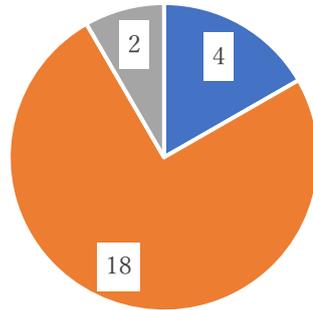
### 【社会への発信に関して】

- ・ヘルパーに対する迷惑行為についてテレビCM・ポスター等で発信してほしい。

### 【相談窓口設置への期待】

- ・報酬の改定、人材不足の解消を求めます。ヘルパーを守るためトラブル対応や、職場環境の改善に努めるにしても、常に人材が不足し、余裕のない状況であり、管理者やサービス提供責任者が相談できる場所が必要です。
- ・事業所内で話しにくい内容もあると思います。相談窓口があるとよいと思います。
- ・小さな事柄でも相談しやすいよう、QandA、ホームページの書き込みができるようにしてほしい。(2件回答)
- ・ケアマネジャーのプランに添って訪問介護計画書を作成するも、利用者の理解をなかなか得られないことがある。(ケアマネが説明するが、難しい。)
- ・同居の家族がいる場合は、生活支援ができないことになっているが、それを納得してもらえず、またサ責もうまく説明ができず、ご家族の不信感につながった。利用者が納得できる説明方法を身に付ける必要があるが、ヘルパーは導入時にケアマネから説明があり、納得されたうえでヘルパーを利用しているという前提に立っている。ケアマネにももっとヘルパーのできることを、できないことをしっかりと把握してほしいと感じた。

### ヘルパーが把握する地域課題



- 1地域の過疎化・高齢化に関する課題
- 2ホームヘルパーの人手不足に関する課題
- 3その他地域独自の課題

#### 【具体的な状況】

##### (1) 地域の過疎化、高齢化に関する課題

- ・町内が高齢化する一方、「向こう三軒両隣」という言葉の実感が無くなってきている。回覧板、ゴミ出し、ちょっとした頼み事など、近所での助け合いが過疎化や助け合っていた人たちの高齢化により無くなって来ている。
- ・ヘルパーの高齢化だけでなくシルバー人材センター等、地域の支え合いの担い手の高齢化が重なり、もはや頼れる人が地域にいない状況。
- ・高齢夫婦世帯、独居の方が増えている。
- ・若い方の地域への関心が薄くなっている。

##### (2) ホームヘルパーの人手不足に関する課題

- ・人が足りず、新規ケースの受入れを断っている。(11事業所から報告)
- ・事業所数は増えているが、ヘルパーが不足している。(亀岡市)
- ・ご利用者の状態の変化に応じた対応の調整が困難。
- ・コロナ禍にあって、職員が濃厚接触者、陽性者となった場合にはサ責も管理者も終日業務に追われ、他事業所との連携やヘルパーから上がってくるご利用者の状態把握についてもままならないため、事務処理等を時間外に行うことになってしまう。

#### 【ヘルパーの高齢化に関して】

- ・60・70代が一番多く、「体力の限界で辞めたい」という訴えもあるが、訪問数を少しずつ減らしながらなんとか続けてもらっている。
- ・登録ヘルパーさんは特に高齢化しており、事業所として訪問を受けられる件数が減っている。
- ・ヘルパーの高齢化により急な退職も増えてくるかも…という状況。職員募集を常にしているにもかかわらず若い世代のヘルパーが集まらないことが課題
- ・移動距離の短い訪問先にしか行けない高齢ヘルパーが増えている。数年先は坂の上の方の家は訪問出来なくなるのでは、と危惧している。

#### 【ヘルパーの職員募集への反応について】

- ・常勤、登録ともにヘルパーが確保できない。募集をかけても応募がない。
- ・扶養範囲内での就労をしている職員への働き時間への制限があること
- ・どの資格でヘルパーができるのか、わかりにくい

### (3) 地域独自の課題について

- ・買い物に行くのに30分以上かかる。生活援助の時間内では支援は終わらない。(綾部市)
- ・ヘルパーさんで社会保険に入りたいのに、移動時間抜きで週20時間のヘルプに入ってもらうには、難しい。1件行って帰るのに最低往復40分はかかり、拘束時間は長い、ヘルプ数は4件しか入れないという状況がある。それでは社会保険に入って仕事をしたいヘルパーを雇うことができない。(綾部市)
- ・坂道の傾斜が大きくバイクでの移動が危険だが、利用者宅に駐車スペースが無く、訪問までの道のりが難しい地域がある。(八幡市)
- ・積雪時にはヘルパー自体が自宅から出られない、利用者宅に到着しても積雪の影響で車両を駐車できない、利用者宅に入れられないことがある。まず雪かきから始める必要がある。他サービスで雪かきを依頼できることもあるが、現実是不十分で、ヘルパー自身が行わなければならない場合も多い。ヘルパー自体の高齢化も進み、積雪時の運転に不安が強く、出勤できないヘルパーもいる。山間地域には該当しないが、市街地を少し離れると過疎化が進み、移動に時間がかかったり、買い物援助を行うにも苦勞する。(舞鶴)
- ・山間地のため、移動時間がかかりかかる。訪問時間もやりくりするような状況。現在は配食サービス・移動販売などについてご家族やご近所の方の協力が得られているが、数年後にはどうなるか心配。((1)にも関連)
- ・ゴミ出しについて排出日が決まっており訪問日に出せないとたまってしまう。持ち帰って排出日まで事業所で保管し、出していることもある。
- ・坂道が多い、住宅団地内にエレベーターがない。
- ・(遠隔地にお住まいの利用者さんの事例)(舞鶴)

独居・80歳・男性 訪問当初要支援→その後要介護3

事業所から片道40分かかり、生活援助60分。

近くに店がなく、買い物してから訪問し実際は1時間30分以上の援助時間。(買い物時間に30分)

訪問が継続し時間が経過していくうちにADLが低下し、汚染した寝具、衣類の交換、身体状況の確認、関係機関への連絡等に時間がかかるようになっていく。→一つ一つの訪問に長時間かかる。

近隣でヘルパー資格を持つ人を検討してきたが、訪問まで至らない。

近隣者の援助について本人自身の拒否が強く、関わりが困難。

以下、質問9~11は本会の事業運営に関する質問事項となります。(次ページに続く)

**質問9. 今年度開催予定の研修で取り扱ってほしいテーマについて、ご意見をお聞かせください。**

※下記の(1)～(5)から対象を選び、内容や形式についてご記入ください。

(例: T 常勤雇用者向けにリモート機器の活用についての研修をしてほしい等)

- (1) 常勤雇用者…11票
- (2) 非常勤雇用者 …4票
- (3) サービス提供責任者向け研修…9票
- (4) 初任者向け研修…2票
- (5) その他…2票

(テーマ)

薬・おむつのサイズ、装着の仕方

ヘルパーや利用者家族とのコミュニケーションの取り方

モニタリングのポイントについて

支援のグレーゾーンの解決の仕方

利用者、担当ケアマネによるサービスの格差について

障害サービスと介護保険を併用される場合のサービス提供の仕方について 2

ヘルパー向けの人材育成・評価に関する研修

ICT の活用・事務の効率化について 3

防災(BCP)について取り組みを実践的な研修 2

ハラスメントや虐待防止マニュアルの作成について 2

ヘルパーならではの簡単、材料少なくても簡単にできる料理。

コロナ等感染者に支援が必要な場合の対応について

(実施形式について)

・zoom 等で研修してもらえると助かる。昨年のように動画の公開期間を設けてもらえるとなおよい。

**質問10**

京ホ連では今年度、研修会とは別に、会員同士の情報共有、及び相談しやすい関係づくりを目的に、サービス提供責任者を対象とした会員懇談会を、南北ブロック別実施予定です。懇談会で話し合いたい具体的な内容・テーマ等があれば御記入ください。

- ・ヘルパーのコロナ感染で事業所のシフトが回らなくなりそうなどきの対処について 3
- ・ヘルパーとの連絡方法・情報共有のツール・IT 機器の導入について
- ・会報誌はどう共有しているか。
- ・居宅プラン外の援助を行ってしまうヘルパーへの指導方法
- ・ヘルパー募集・広報の仕方
- ・グレーゾーンの京都府と自治体ごとの解釈について
- ・ヘルパーアンケートをされている場合の内容や改善された事例について
- ・共に行う身体介護サービスの現状
- ・介護保険におけるヘルパーの役割や立場(連携機関との関わり合いなど、他の事業所はどうされているのか)
- ・BCP 計画や感染予防対策について情報交換をしたい。
- ・建設的なミーティングの開催の方法について
- ・ヘルパーに興味を持ってもらう講習会の在り方について

## 質問11:京都府行政及び京ホ連に期待すること、情報提供してほしいことについて

- ・補助金申請の仕方をわかりやすくしてほしい。
- ・京都府行政にはヘルパーの価値を正しく評価し、正当な報酬を受け取れるよう引き続き国への働きかけをお願いしたい。特にコロナ禍においては、他サービス事業所の休止やサービスを利用できないといった場合、ヘルパーへの負担や影響が大きく、自らが感染してしまうリスクも高いのが現状。通常訪問時の報酬改定に加え、危険手当や加算を受け取れるような仕組みやヘルパー独自の助成なども考えて頂きたい。
- ・加算等による処遇改善では事務処理にあたる手間が増え、人手不足の中疲弊するばかりである。介護人材を増やし育てていくために、申請のしやすい、目に見える形での処遇改善をお願いしたい。
- ・要支援で比較的しっかりされている方はヘルパーを使うのではなく緩和型ヘルパーを利用する等の工夫をして頂かないと本当に介護が必要とされる方が宙に浮いている状態。ヘルパー不足が要因なのは分かっているがなり手がいない。行政の方で人員不足を何とか無くす手段を考えてほしい。
- ・最新介護技術の情報提供
- ・介護保険の法改正時に、レクチャーなどわかりやすい説明があると嬉しい。
- ・災害時の対応方法がわからない。個人情報の取り扱いのこともあり、地域連携が大切とわかっているが、ヘルパーがどのように関わっていくべきか、BCPにどう関連付けて行動したらよいかかわりにくい。

### 京ホ連

- ・ホームヘルパー向け読み物の発行
- 制度の歴史（ヘルパーに求められていることの変化）
- サ責の仕事の魅力発信（地域に向け発信）
- ・ホームヘルパーの業務の魅力を発信できる紹介パンフレットを作成してほしい。
  - ・障害者の利用支援について学びたい（障害福祉サービスの利用→高齢者向けサービスへの転換時のポイント）
  - ・オンライン研修、オンデマンド研修動画の配信（シリーズ・短時間もの）
  - ・人材不足のため一人のヘルパーの負担が大きくなっている。ヘルパーの仕事の魅力について行政・京ホ連から発信し、ヘルパーを増やすため、給与等待遇改善を検討してほしい。