

「第2回 福祉サービスにおける課題を考える集まり」を開催しました

昨年から、現場から見える問題点と課題について話し合う「福祉サービスにおける課題を考える集まり」を開催しています。内容として①利用者側の問題点と課題、②サービス提供事業者側の問題と課題、③制度的な問題点と課題の3つに分けて考えていくことにしました。第2回目は富山県と石川県にあるA・B・C3つの訪問介護事業所それぞれが抱える課題と対策についてお聞きしました。（まとめ・文責 田中）

【今かかえている課題について】

**A事業所：**スタッフの高齢化に伴い働ける時間が短くなっているが、新しい人材が思うように入っていない。扶養の範囲内（1カ月50～60時間程度）で働きたいという希望がある。人材の育成が上手くいっていないように感じる。精神障害を持つ人への理解不足や身体介助の利用者ごとの違いがわからずトラブルになるケースがある。またデイサービスのスタッフについても拘束時間が長いために人材確保が難しくなっている。

**B事業所：**事業を20年程やってきているが、スタッフが出産のため、あるいは人間関係の悪化を理由にやめるケースがある。ハローワークの紹介で面接に来た人も時間の問題や適性の問題で採用できなかった。拘束時間が長いけど給与に算定される時間は短いという問題がある。また利用者からキャンセルがあると安定した給料が払えないことになる。放課後デイの職員も少ないが、これはいきなり障害者とつきあうことになるからかと思う。また放課後デイの利用者を自宅まで送っていくと午後6時半すぎで帰りが遅くなってしまいうという問題もある。生活介護については高齢者デイから職員が流れてきている。今やっている対策としてホームページの見直しやハローワークの求人票の書き方を変えるなどの工夫をしている。どういう人と一緒にやるかが大切だと思う。事業所のロゴを変えたり、就業規則を半年に1回見直したりした。外部研修を行い、大阪まで1名研修に行ってもらったこともある。キャリアパスの見える化M&A、事業規模の拡大が必要だと思っている。常勤を増やしたい。そのために時給をあげていく。価値観の変化を感じるので戦略を練るつもりであるとの事でした。  
※B事業所のお話の中でヘルパーの移動時間が給与にならないことについて過去の判例があるという話が出されました。その判例とは、2022年に訪問介護ヘルパーの劣

悪な労働条件や低賃金の原因が介護保険制度にあるとしてヘルパーの女性3人が国に損害賠償を求めた裁判で、地裁は「労働条件は各事業所が是正すべきものだ」として原告の請求を棄却した判例です。そのような判例があるものの、A事業所ではパートはサービス提供時間のみ算定しているが、移動距離が短い時は少額だが手当が出ることもあり、ヘルパーの時給を割増する等の対策をしているそうです。

#### 【移動距離や障害の重度化について】

**B事業所**：守備範囲を決めて片道15分のところに絞ってサービスを行っているが、サービスの手薄な山間部は受けている。移動支援については市町村の課題だと思う。

**A事業所**：事業所から片道15分以内の距離に派遣している。遠いとスタッフから不満が出ることや、冬の積雪時は移動時間が伸びて利用者の希望時間に入れなかったことがあるため。障害は重度だから駄目だという事はありません。

新潟県内で事業所を運営されている方：職員の定着・育成は規模が大きいとやれない。新しいことができないのが悩み。次の代表を育てないといけないと思う。いれば事業拡大できるのだが。

**C事業所**：（電話で聞き取り）10年前から重度訪問介護をやっているが、施設を出た障害者を支えても他の事業所に代わられてしまうこともあったこと、金沢市内は利用者が増えているためか十分な時間数がもらえない問題がある。居宅について市から重度訪問介護に変えるようにと言われることがある。今後はやり方を変えないとやれないので根本的に考え直したいと思っている。

当センターから1つの事例として24時間のヘルパーが必要な方が病院から退院してきても介護が十分に埋まらない現状があるという報告がなされました。

#### 【若いスタッフ・利用者とのつきあい方について】

**A事業所**：若いスタッフの考え方が変わってきた。精神障害のある利用者の態度として「ヘルパーのあなたがやるのが当然」という態度になって今までは参加してくれて一緒にやってくれていたのに変わってしまった。それに対してスタッフは威圧感を感じ

じることもある。

**B事業所**：ヘルパーによって得手・不得手があるから協力し合いながらやるのが大事だと思うが、利用者ともめて辞める人もいる。

**A事業所**：雪が降ると自分の車の駐車スペースを確保する必要がある。給料は出ないが早めに行って雪かきをするヘルパーもいるけれど若い人はやらない。雪が降ると自分の車を停める駐車スペースがないから行けないと言われてしまう。

**B事業所**：100言っても50しか伝わらない。質の低下につながっていく。単価の安い外出支援は大事な事業ではあるが、事業所の立場は弱いので職員に強く言えないのが現実。職員に居宅介護をやっていく力がついていかない。物価が上がっても報酬単価は変わらない。上がらないのも問題。

#### 【自立支援協議会の問題点について】

参加者から自立支援協議会の問題点について話されました。自立支援協議会に障害当事者の参加が少ないこと。参加していても地域全体の視点がないし、実際に自分がヘルパーを使っていないと意見が言えない。現場を知らない参加者が多いので現状の問題点が反映されていないとの事でした。

**B事業所**：地域課題をあげても、そこで止まってしまう。研修会や情報交換が大事だと思う。今まで議員に頼んだり署名を集めて市長に渡したりしてきている。

**新潟県内で事業所を経営している方**：自分も自立支援協議会に出席しているので言い続けるしかないと思う。共感してくれる人が出てくるかもしれない。障害者計画を昨年作ったが、ヘルパー不足を訴えたら参加者から同意見あったので、機会あるごとに言っていきたい。

#### 【人材育成について】

ヘルパーの新人が慣れるまでついていけば職員が定着するのですかという参加者か

らの質問に対して・・・

**B事業所**：6～7回は同行するが、うまくいく時もいかない時もある。それにかかる費用は事業所の持ち出しでやっている。バックアップしてくれる良い事業所と思ってもらうためにやっているが人数少ないので登録ヘルパー3人は必要だと思っている。事業所の代表も含めてすべての人がサービスに出ていく中で余裕がないのが現状。

**A事業所**：60代の人達は訪問介護が好きでやっている。この仕事の良さを若い人に伝えたいが、どうすれば伝わるのか。できることをやっていくしかない。

\*\*\*\*\*

(所 感)

今回の集まりの後、何か解決のためのヒントがないかとネットを検索していたのですが、これといったものを見つけることができませんでした。

改正を繰り返しながら存続してきた「介護保険制度」ですが、これから先2040年度には約280万人の介護職員が必要だという見通しがあり、少子高齢化の中、どうやって必要な人員を確保するのでしょうか。

専門職以外が可能な業務を高齢者や女性が「介護助手」として参画できる取組みも検討されているそうですが、人手不足は介護・保育・飲食・宿泊業・農業といろいろな分野で起こっているため、その中であって、とりわけ介護に目を向けてくれる人がどれだけいるのでしょうか。

今後、利用者増による介護保険料の引き上げ、既存のサービスの一部を保険対象外として自己負担にする。軽度の者は介護保険以外で対応すること等が検討されています。介護を受ける側の費用負担は間違いなく増えて、希望する介護は受けられなくなるでしょう。労働生産人口が減少していくのですから、現行の介護保険だけでなく保健・医療・福祉全般の見直し・再編が必要となってくるのではないのでしょうか。国の制度に期待できないのなら、助け合える関係づくりを進めるために周囲の人たちとのつながりや人間関係を問い直す時期かもしれません。