

介護サービス事業者ヒアリング結果に基づく 課題整理について

1. 調査概要

本資料は、南房総市が令和 9～11 年度の高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画を策定するにあたり、令和 8 年 6 月から 7 月にかけて実施した介護サービス事業者ヒアリングおよび利用者・入居者本人ヒアリングの結果を整理し、そこから見えてきた課題をまとめたものです。

(1)ヒアリング対象

区分	対象	備考
介護サービス事業者 ヒアリング(10 件)	医療法人美篤会、社会福祉法人柚子の会、社会福祉法人白寿会、株式会社ケアサービス・まきの実、社会福祉法人おかげさま、株式会社ほっと・ケアライフ、医療法人社団桂、社会福祉法人高嶺福祉会、社会福祉法人薄光会、有限会社ほのぼの	実施期間：令和 8 年 6 月 30 日～7 月 2 日
施設現場(事業所用) ヒアリング(2 件)	グループホームやつかガーデン(株式会社ケアサービス・まきの実)、グループホーム美しの里(医療法人美篤会)、デイサービスセンターおかげさま(社会福祉法人おかげさま)	在籍者・利用者全体の状況及び生の声の吸い上げ状況を確認
利用者・入居者本人 ヒアリング	グループホームやつかガーデン、グループホーム美しの里、デイサービスおかげさま	本人の意向・満足度・要望を確認

2. テーマ別の課題

(1)人材確保・外国人人材の受入れと定着

複数の事業者が、人材不足を「今後 5～10 年で最大のリスク」と回答しており、外国人人材の受入れが人材確保の重要な選択肢となっています。

課題	根拠(ヒアリング結果)
外国人労働者向けの住居確保が困難	・民間賃貸(個室)の家賃相場は月額約 5 万円。法人の住宅手当は月額 1.5 万円、介護報酬による負担限度は月額 2.5 万円と回答。県・市の学費・家賃補助(合計 4.5 万円程度)があれば継続的な受入れにつながるとの回答。 ・法人内の廃止した事業所を社宅として改装し準備。自分の住む場所は自分で探したいとの意向もある。
特定技能者の定着率が技能実習生に比べて低い	・技能実習生の定着率 100%に対し、特定技能者は採用後 5 年以内の離職が 6 割以上。同法人は実務者研修受講料の割引、語学学習用タブレットの提供など独自の定着支援を実施。
送迎・通勤手段の確保が負担	・最寄り駅から(約 7km)の送迎手段が課題。タクシー利用は片道 3,500～4,000 円。 ・車の運転はできないため、勤務場所までは送迎が必要。

課題	根拠(ヒアリング結果)
移住支援金制度など既存施策の周知不足	・移住支援金制度対象の求人を行っているが、「制度自体の知名度が低いのではないか」との指摘。
人材派遣・仲介業者への手数料が高額	・人材派遣会社を利用しているが、手数料が高額。派遣された職員を採用する場合、年収の2割の手数料が必要と回答。

(2)在宅サービス(訪問系)の持続可能性

訪問介護等の在宅サービスについて、複数の事業者から人材の高齢化や採算性の悪化を理由とした縮小方針が示されています。南房総市の広域な地理的条件が移動コストを増加させている点も共通して指摘されています。

課題	根拠(ヒアリング結果)
訪問系サービス(訪問介護・短期入所・小規模多機能)の縮小方針	・職員の高齢化により新規採用が進まず、事業の継続性に懸念があるとして、訪問介護・短期入所・小規模多機能の縮小を検討していると回答。
訪問介護事業所の集中減算が事業所の少ない地域で不利に働く	・訪問介護事業所が少ない南房総市では、紹介事業所の割合を理由に集中減算が適用されると、利用者・居宅介護支援事業所の双方に悪影響が生じると指摘。
広域の移動時間が訪問系サービスの経営を圧迫	・訪問範囲が広く移動時間が長い地域特性があり、都市部と同じ人員配置では効率的なサービス提供が難しいと回答。 ・燃料費の高騰、車の台数が多いため維持費がかかる。 ・訪問介護の単位数減が事業所減少の一因と指摘。

(3)施設サービスの需給の偏り(待機と空床の併存)

施設種別・地域によって、入居待機が生じている事業所と、利用率が伸び悩んでいる事業所が同時に存在しており、施設の新設を単純に進めることは適切とは言えない状況です。

課題	根拠(ヒアリング結果)
グループホームの待機者が地域によって存在	・待機者 6 名、待機期間は数か月～3 年。 ・待機者 1 名+1 組、待機期間 2～3 か月。 ・すぐに入居を希望されるケースが多いが、待機者はほとんどいないと回答。
通所介護事業所間で利用者の確保が競合	・通所定員 33 名に対し登録利用者 68 名、稼働率は通常型 9 割・少人数型 7 割にとどまり、「同業者が人口の割に多く、利用者の取り合いになっている」と回答。 ・できるだけ認知症の方は認知症対応型の事業所を利用してほしいと回答。
地域密着型サービスの圏域制限による支障	・南房総市内居住者のみに限定されることで、家族・本人の意向に応えられないケースや、事業所指定を受けるまでの待機期間が生じていると回答。 ・圏域外の事業所の利用を申請して、一度入居し、市内に空きがでたら移ることもしていると回答。

(4)認知症施策(見守り・情報共有)の強化

認知症の方の重度化対応や BPSD(周辺症状)への対応は各事業所で行われていますが、徘徊時の早期発見など、地域全体での情報共有の仕組みには不足感が示されています。

課題	根拠(ヒアリング結果)
徘徊時等の情報共有・早期発見の体制が不十分	・「認知症の人で特に徘徊をする方の共有が不足していると感じている」「情報を受けてから地域と一緒に探すという事をしたが、もっと早く情報共有をして探すという事が必要」と回答。
認知症施策(チームオレンジ・認知症カフェ等)との連携状況・効果が事業者に伝わっていない	・「チームオレンジって?」「認知症カフェって機能しているの?」との疑問が示され、連携状況や成果が現場に十分共有されていない可能性がある。
GH 内での重度化・BPSD 対応の限界	・他入居者への危害等が生じた場合は専門医受診・入院で対応、医療行為が必要な場合は入院としている。 ・暴言・暴力等の精神症状が強い場合は協力医療機関へ相談し、必要に応じて主治医による病院紹介を行っている。

(5)地域包括支援センターの受託体制

受託を継続・検討する意向を持つ事業者がある一方、専門職の確保が受託判断の不確実要因となっています。

課題	根拠(ヒアリング結果)
受託意向はあるが専門職確保が不確実	・法人内に長期休暇予定者が 3 人おり、その穴埋めが必要。「来年包括に手を挙げるか否かは人次第」と回答。
現行の圏域設定の見直しを求める意見	・突発的な虐待対応等は地域ごとに平均して発生するものではないため、地区ごとの担当を固定するより、市内一か所で相談を受け、担当地区にかかわらずチームで対応する方式の方が効果的との意見。

(6)経営基盤の脆弱性(報酬・物価高騰)

人件費・物価の高騰に対し、介護報酬や既存の補助制度では十分に対応できていないとの声が複数の事業者から示されています。

課題	根拠(ヒアリング結果)
介護報酬・補助金が物価・人件費の高騰に対応できていない	・県からの補助金が 3 万円にとどまり、「これでどうすればいいのか」との指摘。原資がない中での賃上げ要請が負担になっているとの回答。 ・物価・人件費高騰の中で介護保険制度がどこまで対応できるか懸念。
介護ロボットや電子機器の導入費用が高額	・千葉県補助金を利用し、介護ロボットを導入。高額なため、何回かに分けて導入していると回答。 ・職員の負担軽減のために電子機器を利用。

(7)施設の老朽化・設備投資

課題	根拠(ヒアリング結果)
施設の老朽化に対する更新投資が進みにくい	・1997 年以降 30 年近く経過する事業所が多く、老朽化・古い構造による職員負担が大きいまま事業継続を求められている。 ・施設老朽化による設備投資を「今すぐ取り組むべき課題」の一つに挙げ、補助金制度の増額を要望。

(8)介護支援ボランティアの受入れ環境

多くの事業者が話し相手やレクリエーション補助等の役割でボランティアの受入れに前向きですが、感染症

対策や個人情報管理、トラブル対応への不安から、市・社会福祉協議会によるマッチング支援を望む声が多く見られました。

課題	根拠(ヒアリング結果)
感染症・個人情報管理等への不安から法人単独でのボランティア受入れに慎重	・「ボランティアの業務へのクレームが怖い。経験者であれば検討できるが、でなければリスクがある」と回答。 ・保険加入や派遣調整の観点から、無償ボランティアは社会福祉協議会の登録制度・コーディネーターによる調整が望ましいと回答。
有償ボランティアの時給水準に関する目安が示されていない	・有償ボランティアを受け入れる場合、最低賃金を基準に検討したいとの回答が複数見られた。

(9)利用者・入居者本人の声から見えた課題

入居者・利用者本人へのヒアリングでは、職員の対応に対する満足度・信頼感は共通して高く評価されている一方、日中の活動内容や他者との交流機会については、複数の方から不足感が語られました。

課題	根拠(ヒアリング結果)
日中活動・レクリエーションの内容への不足感	・「レクリエーションをやりたい。ここは何もないからみんなで歌いたい」「体操があるといい」との発言。 ・「日中の活動がなくて他の人と交流できない」との発言。
面会機会の少なさによる寂しさ	・「面会は来ない。友だちも自分がここにいることを知らないんじゃないか」との発言。
独居の孤独感と、施設での安心感	・「うちにいれば一人暮らしだからね。寂しいけどここへ来ればみんなと話して何よりですね」「独居で一人暮らしだったら、そんな楽しいことはない」との発言が複数の利用者から共通して見られた。

3. おわりに

今回のヒアリングでは、人材確保、特に外国人人材の定着支援や住居確保が事業者に通ずる最も大きな課題として挙げられました。また、施設サービスの需給が地域・種別によって偏在していることも確認されました。

入居者・利用者本人の声からは、職員対応への高い満足度が確認された一方、日中活動や交流機会の充実が今後の課題として示されました