

V. 介護保険サービス事業所調査

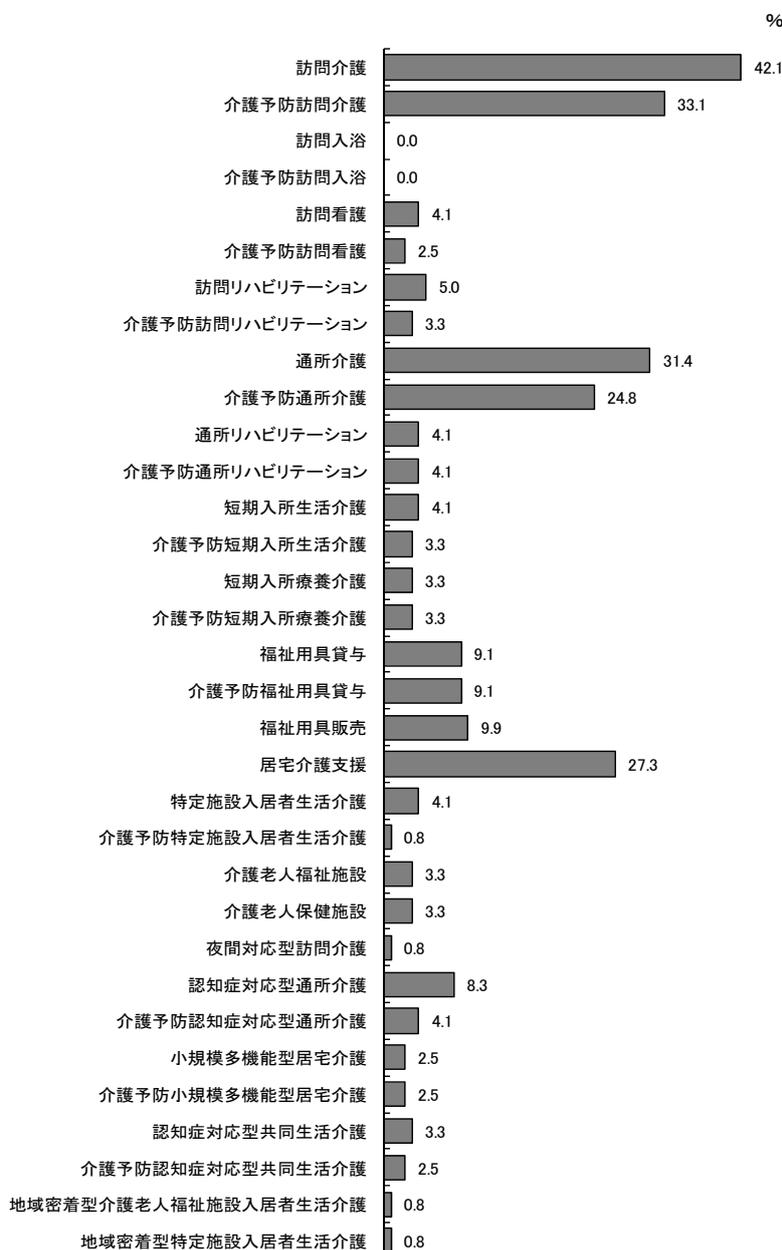
1. 事業所の概要

(1) 指定を取得しているサービス

問1 貴事業所が、指定を受けているサービスについて、利用申込者への対応状況、経営状況、今後4年間における事業展開の意向についておたずねします。

指定を取得しているサービスでは、「訪問介護（42.1%）」が最も多く、続いて「介護予防訪問介護（33.1%）」「通所介護（31.4%）」の順であった（図表5-1）。

図表5-1 指定を取得しているサービス（N=121）

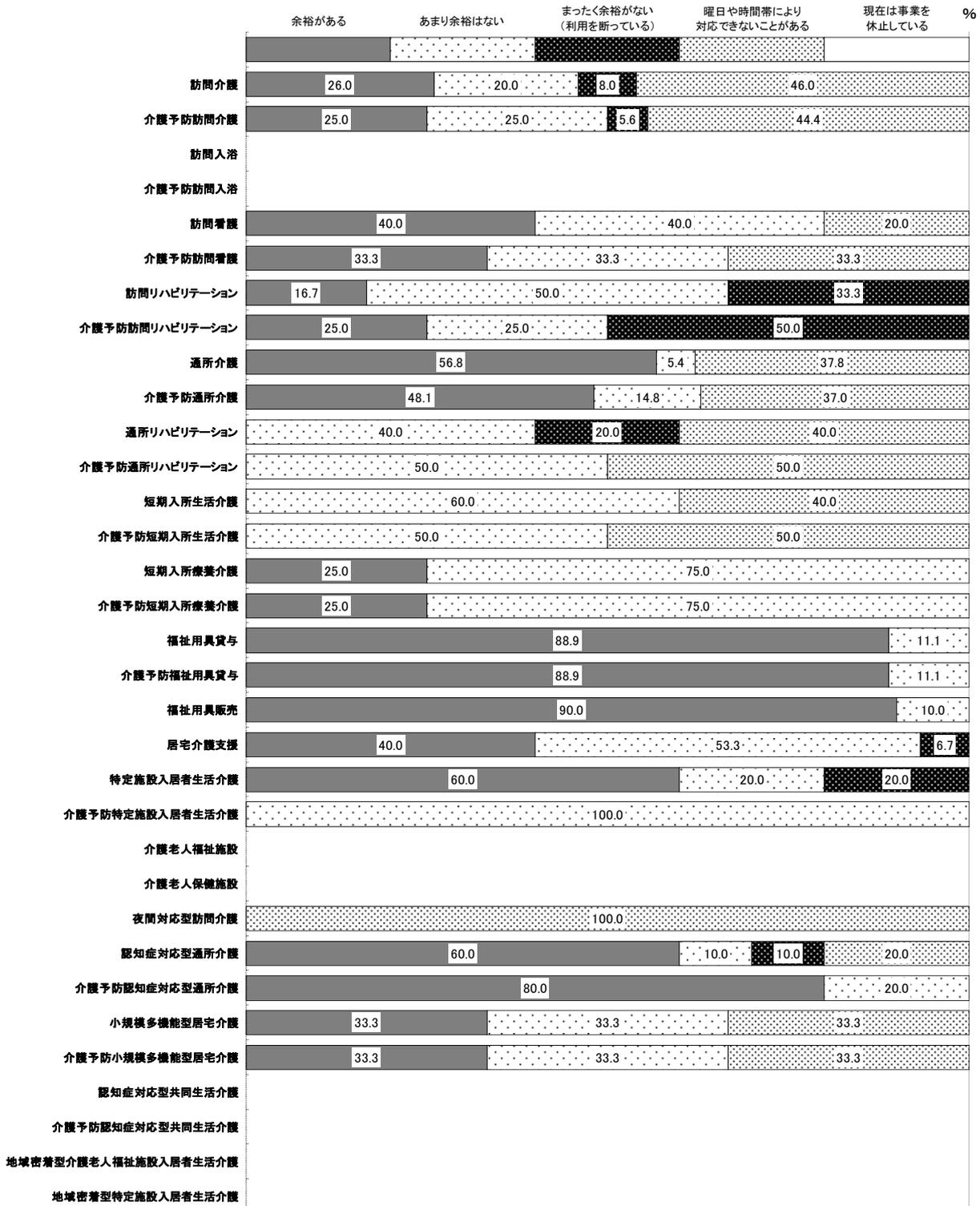


(2) 現在の事業体制での利用申込者への対応状況

「福祉用具販売（90.0%）」「福祉用具貸与（88.9%）」「介護予防福祉用具貸与（88.9）」のサービスについては、約9割の事業所が「余裕がある」と回答した。

一方、「訪問リハビリテーション（83.3%）」「介護予防訪問リハビリテーション（75.0%）」「短期入所生活介護（60.0%）」「短期入所療養介護（75.0%）」「介護予防短期入所療養介護（75.0%）」「居宅介護支援（60.0%）」では、6割以上の事業所が「余裕がない」（「あまり余裕はない」「まったく余裕がない」）との回答であった（図表5-2）。

図表5-2 現在の事業体制での利用申込者への対応状況（N=121）

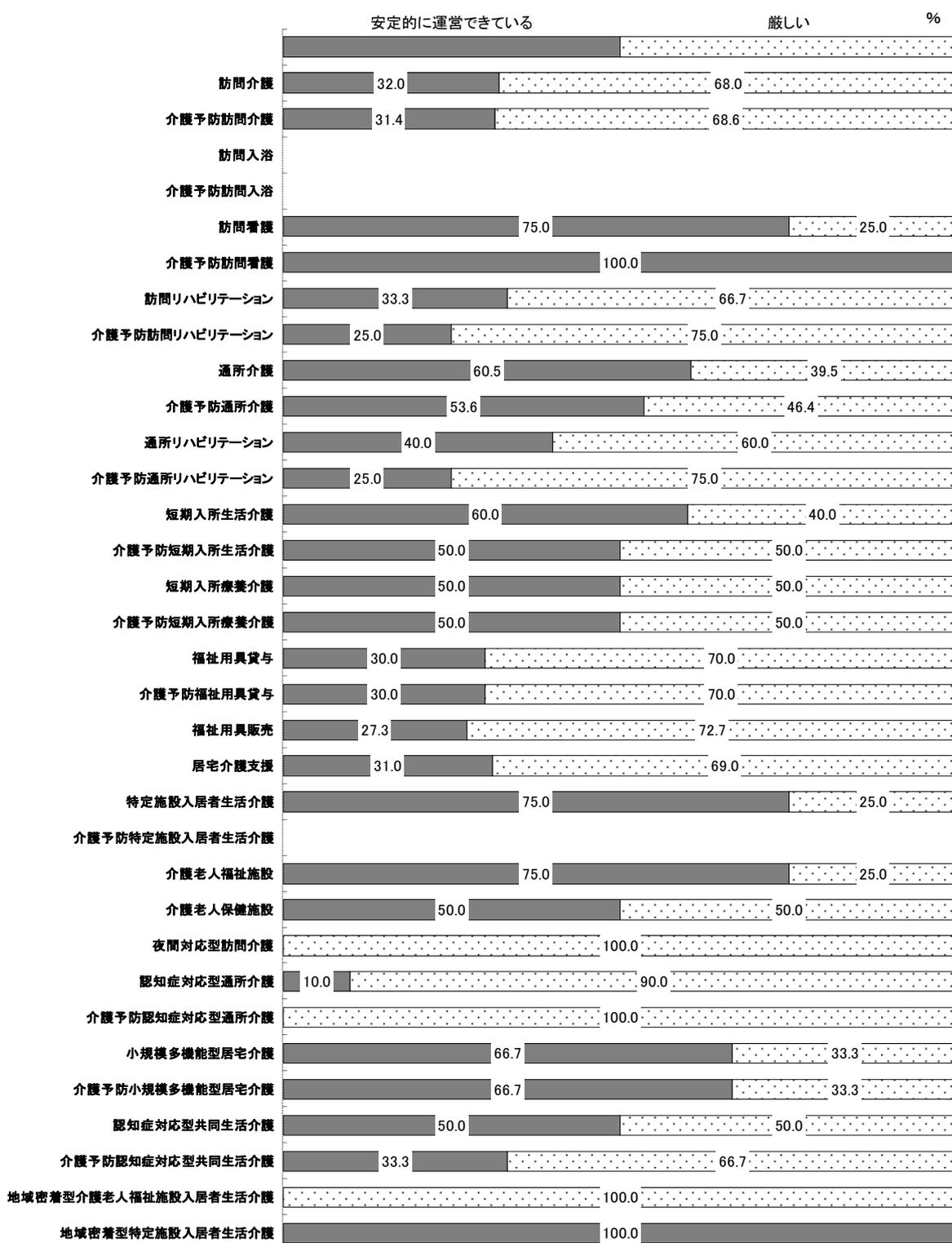


(3) 経営状況

「通所介護（60.5%）」「介護予防通所介護（53.6%）」では、5割以上の事業所が「安定的に運営できている」と回答した。

一方、「訪問介護（68.0%）」「介護予防訪問介護（68.6%）」「福祉用具貸与（70.0%）」「介護予防福祉用具貸与（70.0%）」「福祉用具販売（72.7%）」「居宅介護支援（69.0%）」「認知症対応型通所介護（90.0%）」では、5割以上の事業所が「厳しい」との回答であった（図表5-3）。

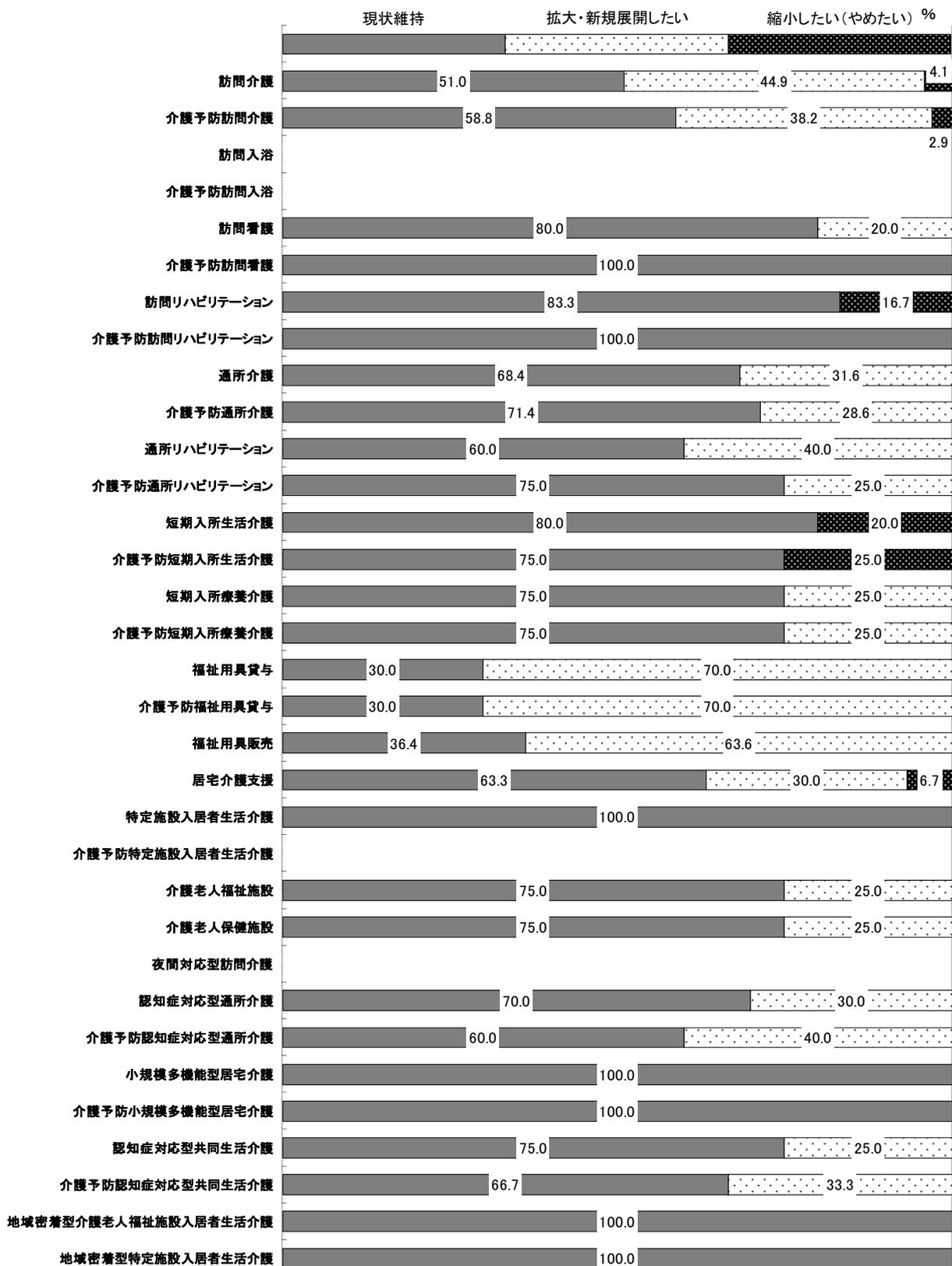
図表5-3 経営状況（N=121）



(4) 今後4年間(平成26年度まで)の新宿区内での事業規模の意向

全般的に、いずれのサービスも「現状維持」と回答した事業所が多いが、「福祉用具貸与(70.0%)」「介護予防福祉用具貸与(70.0%)」「福祉用具販売(63.6%)」では、「拡大・新規展開したい」と回答した事業所が多い(図表5-4)。

図表5-4 今後4年間(平成26年度まで)の新宿区内での事業規模の意向(N=121)



(5) 法人格

問 20 貴事業所の法人格はどれですか？（あてはまる番号に1つ）

事業所の法人格は、「株式会社（特例有限会社を含む）」が最も多く、63.6%であった（図表 5-5）。

図表 5 - 5 法人格 (N=121)



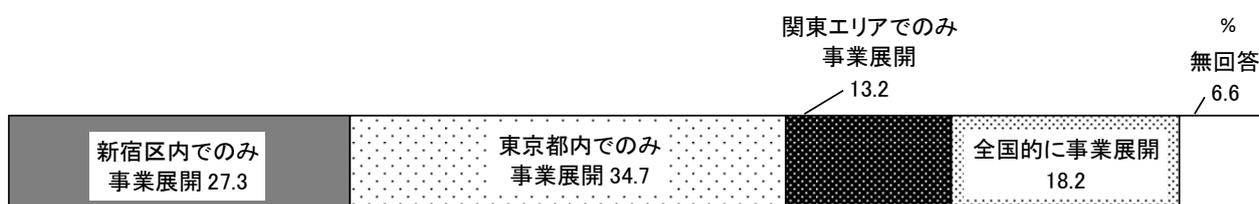
※なお、選択肢の「合名・合資会社」「財団法人」は0.0%であった。

(6) 法人の事業エリア

問 21 貴事業所の属する法人の事業エリアは、どれですか？（あてはまる番号に1つ）

事業エリアは、「東京都内でのみ事業展開（34.7%）」が最も多く、続いて「新宿区内でのみ事業展開（27.3%）」、「全国的に事業展開（18.2%）」の順であった（図表 5-6）。

図表 5 - 6 事業エリア (N=121)



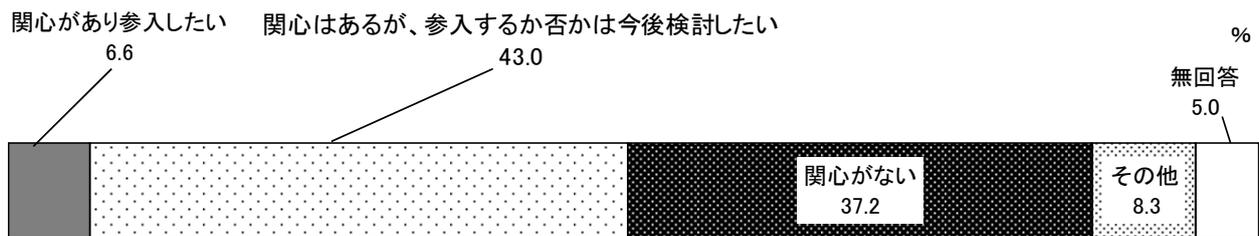
2. 今後の参入意向

(1) 小規模多機能型居宅介護への参入意向

問2 貴事業所は、小規模多機能型居宅介護の参入意向についてどのようにお考えですか？
(あてはまる番号に1つ)

「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい(43.0%)」と回答した事業所が最も多く、次いで「関心がない(37.2%)」であった(図表5-7)。

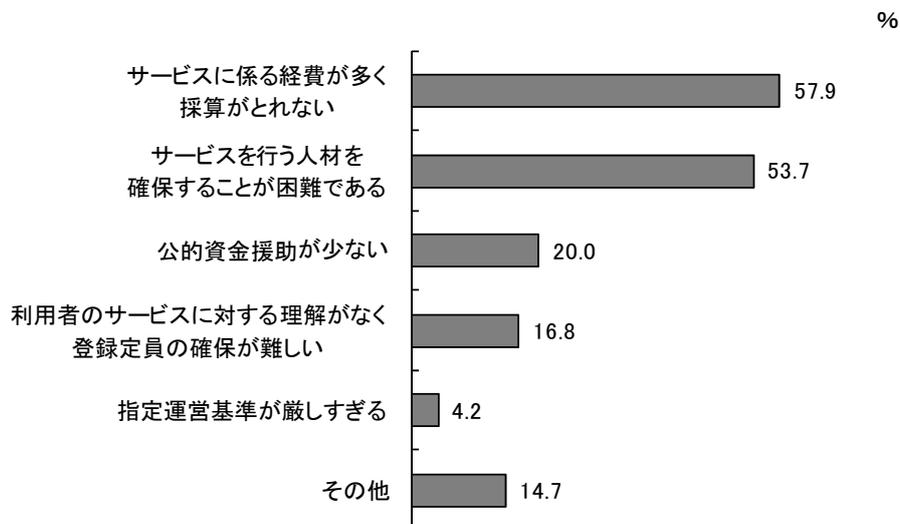
図表5-7 小規模多機能型居宅介護への参入意向(N=121)



問2-1 小規模多機能型居宅介護への参入の課題を、どうお考えですか？
(あてはまる番号すべてに)

小規模多機能型居宅介護への参入の課題は、「サービスに係る経費が多く採算がとれない(57.9%)」と回答した事業所が最も多く、次いで「サービスを行う人材を確保することが困難である(53.7%)」であった(図表5-8)。

図表5-8 小規模多機能型居宅介護への参入課題(複数回答)(N=95)

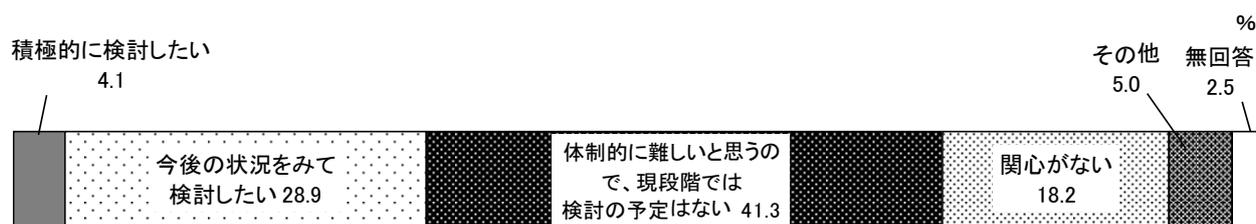


(2) 「宿泊付デイサービス」への参入意向

問3 現在、国（社会保障審議会介護保険部会）では、宿泊が可能なデイサービスセンターとして「宿泊付デイサービス」の創設を検討しています。
 貴事業所は、「宿泊付デイサービス」への参入を、どうお考えですか？
 （あてはまる番号に1つ）

「体制的に難しいと思うので、現段階では検討の予定はない（41.3%）」と回答した事業所が最も多く、次いで「今後の状況をみて検討したい（28.9%）」であった（図表5-9）。

図表5-9 宿泊付デイサービスへの参入意向（N=121）

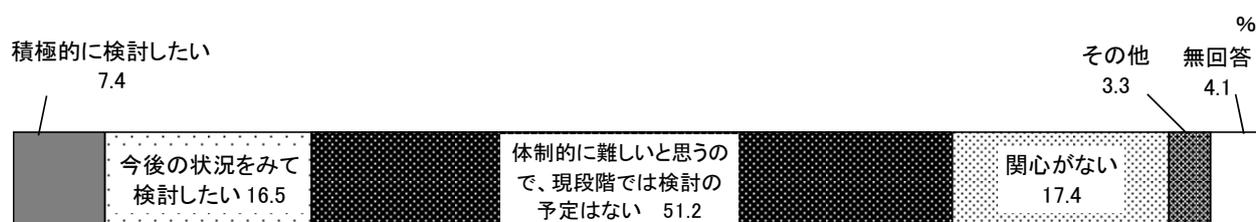


(3) 「24時間地域巡回型訪問サービス」への参入意向

問4 現在、国（社会保障審議会介護保険部会）では、在宅においても24時間365日対応可能なサービス提供体制を確保するとの観点から「24時間地域巡回型訪問サービス」の創設を検討しています。
 貴事業所では、「24時間地域巡回型訪問サービス」への参入を、どうお考えですか？
 （あてはまる番号に1つ）

「体制的に難しいと思うので、現段階では検討の予定はない（51.2%）」と回答した事業所が最も多く、次いで「興味がない（17.4%）」となっている（図表5-10）。

図表5-10 24時間地域巡回型訪問サービスへの参入意向（N=121）

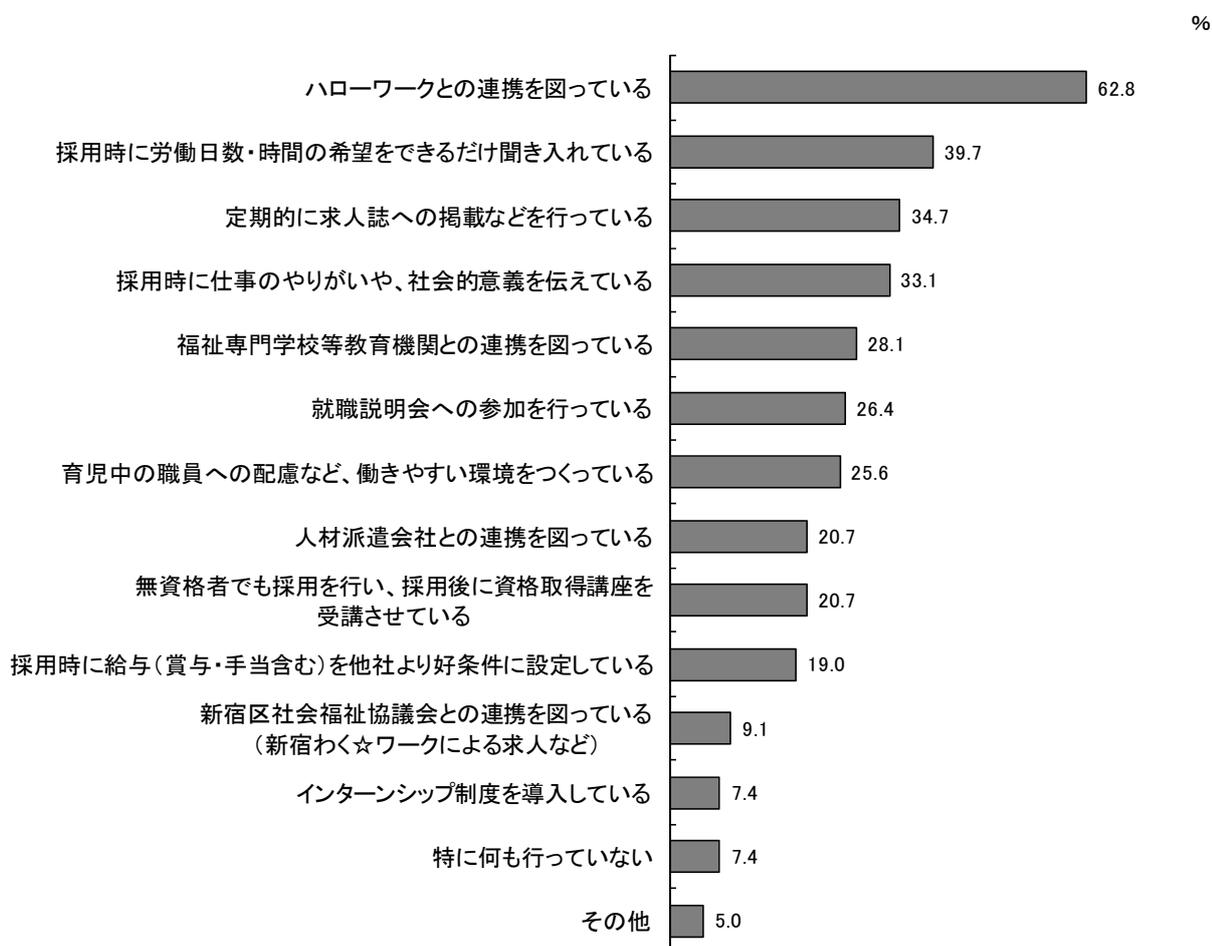


3. 新規人材の確保について

問5 貴事業所では、新規人材の確保について、どのような取り組みを行っていますか？
 (あてはまる番号すべてに)

「ハローワークとの連携を図っている(62.8%)」と回答した事業所が最も多く、続いて「採用時に労働日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている(39.7%)」、「定期的に求人誌への掲載などを行っている(34.7%)」の順であった(図表5-11)。

図表5-11 新規人材確保のための取り組み(複数回答)(N=121)



また差し支えなければ、新規人材の確保について、貴事業所の特徴的な取り組みについて、お聞かせください。

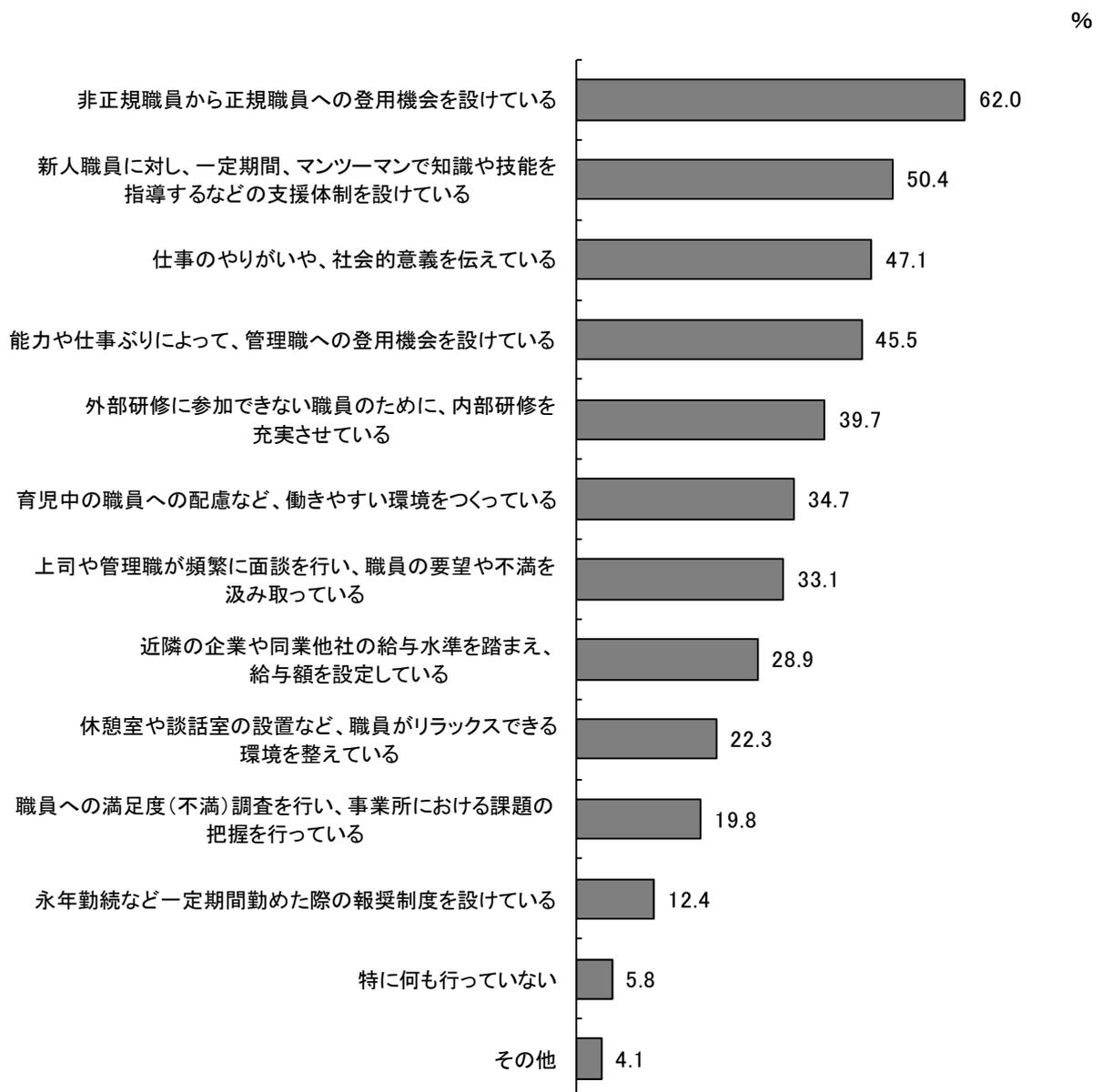
具体的取り組み
・知人、友人からの紹介。
・現在働いているヘルパーの口コミや利用者さんからの情報で採用している。
・信頼できる在職中のスタッフからの紹介で採用する
・事業所単位ではなく、法人単位で行っている。
・研修生の受け入れを行っている。
・介護雇用プログラム、未経験者の雇用等、各種介護職への就労支援プログラムに参画。
・職場環境を快適にしている。清潔・整理整頓・備品の充実等。
・欠員が生じた場合は、ハローワーク、人材派遣会社へ求人依頼を行う。教育機関に関しては、アルバイト(学生)等を募集している。
・福祉専門学校へ求人票を提出、インターンシップ制度を行う。
・大学生、ボランティアサークルなどから介護に興味のある学生を募り、ヘルパー2級資格を取ってもらい、登録ヘルパーとして雇用する。
・講座を開催し、ヘルパー資格を取得した方を採用している。
・フリーペーパー等にたよっている。
・実習に来ている学生を採用することが多い。
・介護保険適用外での自費サービス及び家事サポートサービスも運営しており、介護資格が無資格の者に対しても採用できる体制を整えている。本人が希望する場合は、資格取得の支援をしている。
・正社員、常勤パート、登録型ヘルパーと3つの働き方を提示しています。 新宿エリアに関しては、登録型ヘルパーの採用が特に難しく、紹介キャンペーンや精勤手当、皆勤手当など、働きがいのある環境作りに取り組んでいる。
・バーンアウト予防、リフレッシュの目的もあり、夏に1~2週間の休みを順番に取っている。職員のライフスタイルに合わせて、勤務時間を決めている。
・お互いに良く話せる雰囲気の良い職場づくり。事業所として目指すものを共有化している。
・介護のあり方を聞くと共に事業所側の意向も伝えている。
・ケアマネジャーの採用では、同行訪問や行動もともにするなど、丁寧に育成している。
・当法人で看護師、理学療法士、作業療法士、介護福祉士の養成所を運営しており、当該校より採用に努めている。
・外部、内部の研修への参加。専門に、行政書士を配置し、職員のトラブル、苦情にも対応。
・立ち上げ時は法人で就職説明会を月1回実施。インターネットの求人サイトで情報提供。
・採用前に必ず見学してもらい、その上で双方の条件が合った人だけ採用している。

4. 人材の定着・育成（離職の防止）について

問6 貴事業所では、人材の定着・育成（離職の防止）について、どのような取り組みを行っていますか？（あてはまる番号すべてに）

「非正規職員から正規職員への登用機会を設けている(62.0%)」と回答した事業所が最も多く、続いて「新人職員に対し、一定期間、マンツーマンで知識や技能を指導するなどの支援体制を設けている(50.4%)」「仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている(47.1%)」の順であった(図表5-12)。

図表5-12 人材の定着・育成（離職の防止）のための取り組み（複数回答）(N=121)



また差し支えなければ、人材の定着・育成（離職の防止）について、貴事業所の特徴的な取り組みについて、お聞かせください。

具体的取り組み
・働きやすい雰囲気づくり、休暇を取りやすい雰囲気づくりをしている。
・月2回のヘルパー会議において各人が上下関係なく意見交換を行っている。
・非常勤でも賞与を出している。
・登録ヘルパーが安心して働けるように、身体介護ケアの要望があれば、自信をもって出来るまで職員が同行又は個別に技術指導している。
・仕事を共にしながら、コミュニケーションをよく図り、不満や不安など聞き取りをしている。
・スキルアップのために積極的に外部研修の参加を行っている。
・チームで利用者さんを支援しているという意識を持ってもらい、コミュニケーションがうまくいくように事務所で調理し、みんなで昼食を取るようになっている。健康面を考慮し、おいしい食事を提供しています。
・義母の介護で悩んでいる職員に、8月1カ月の休みを取ってもらいました。（有給休暇と代休を含め）
・残業を少なく有休を全常勤が消化。
・職員の意向を汲み取るため、毎月1回職員会議を実施。
・春・秋に全員参加の旅行実施。（経費は全部会社負担）
・仕事に必要な資料・器材はできるだけ確保し、働きやすい環境を整えている。作業衣等は、職員参加で決めている。
・パート採用し希望があれば3ヶ月後に正社員への登用を行っている。（フル勤務、週5日の場合）
・入社後1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月の時点で面談を行い、不満や不安を聞き対応している。
・サービス提供責任者と訪問介護員との頻繁なコミュニケーション。
・介護支援専門員の研修。（特に医療との連携）
・訪問介護員の時間単価アップ、利用者都合による当日キャンセル分の手当（事業所負担）など、非常勤登録型ヘルパーに対してもキメ細やかな対応をすることによりモチベーション向上を図っている。
・キャリアパス制度を創設し、自分と会社の目標を、面談により設定し、評価（自己、他者）に結びつけている。
・今年度より職層別研修も開始し、期待される役割についてグループディスカッションや講義から学んでいる。
・ヘルパー向けの現場研修では、事業所単位で実技などの研修を行っている。また、今年度より所長との定例面談を開始し、部下とのコミュニケーションの充実化を図っている。
・同行を基準に、二人で担当し、安定したら移行しています。プランの点検とできるだけ多くの院外研修等で知識経験を積み重ねられる様にしています。交流会も意識的にしています。
・法人傘下の病院、診療所、老人保健施設、有料老人ホームにおける独自の給与体系で整合性を期待している。（同業他社の給与水準は余り考慮していない。）
・職員の福利厚生に力点を置いている。（全員参加を目標としている ~ は夜勤等もあり各2回実施）
<ul style="list-style-type: none"> 一泊旅行 ディズニーランド 観劇 南志賀高原・湯沢に厚生施設を自営
・チームや職員間で情報交換や情報の共有ができるように毎日のケース検討会の他、日常的に事業所での申し送りや留意事項の伝達を行っている。また、個々の職員の状況に応じた技術指導を行っている。

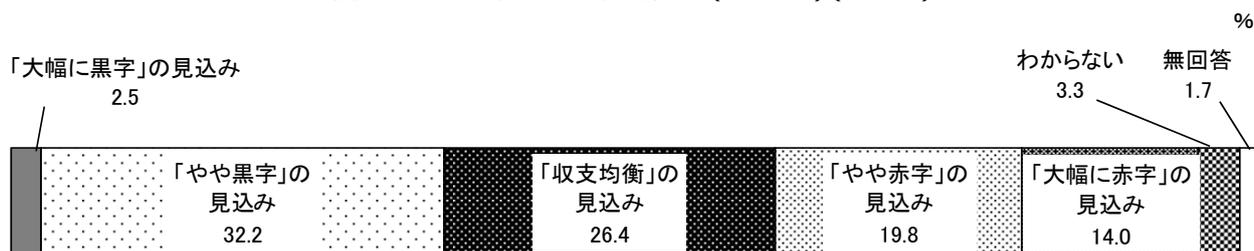
5. 収支状況・処遇改善

(1) 本年度（見込み）

問7 貴事業所の、本年度の収支状況（見込み）はどうか？
（あてはまる番号に1つ）

本年度の収支状況（見込み）は、「大幅に黒字（2.5%）」「やや黒字（32.2%）」と回答した事業所が合わせて約3割、「大幅に赤字（14.0%）」「やや赤字（19.8%）」と回答した事業所が合わせて約3割と、ほぼ同数であった（図表5-13）。

図表5-13 本年度の収支状況（見込み）(N=121)

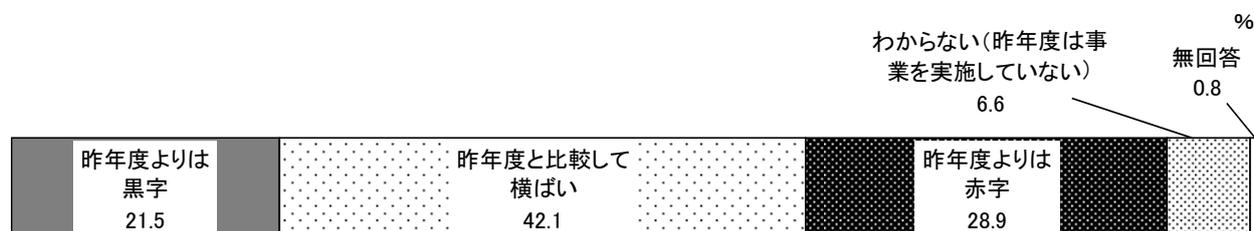


(2) 昨年度との比較

問8 貴事業所の、昨年度と比較した収支状況はどうか？（あてはまる番号に1つ）

昨年度と比較した収支状況では、「昨年度と比較して横ばい（42.1%）」の事業所が最も多く、続いて「昨年度よりは赤字（28.9%）」「昨年度よりは黒字（21.5%）」の順であった（図表5-14）。

図表5-14 昨年度と比較した収支状況 (N=121)

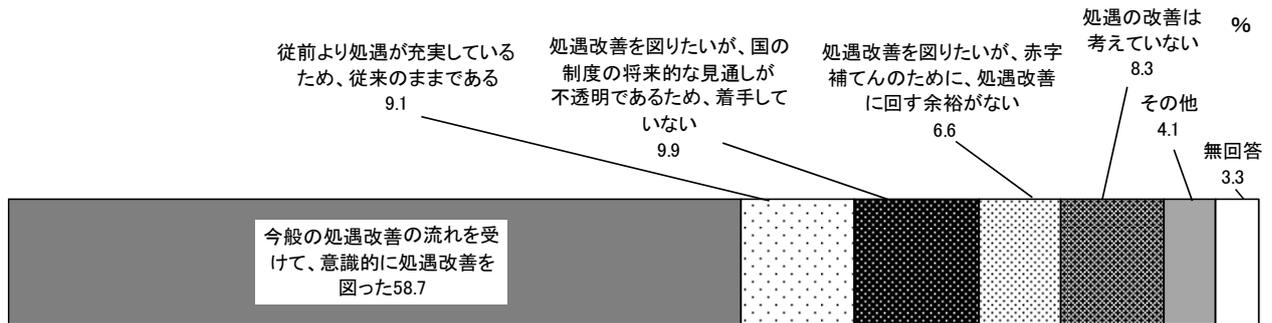


(3) 処遇改善の取り組み

問9 国では、介護従事者の処遇改善を目的に、報酬を改定するなど、様々な取り組みをおこなっています。貴事業所では、処遇改善（給与や時給単価のアップなど）を図りましたか？
（あてはまる番号に1つ）

介護従事者の処遇改善に向けた取り組みでは、「今般の処遇改善の流れを受けて、意識的に処遇改善を図った（58.7%）」と回答した事業所が、約6割と最も多かった（図表5-15）。

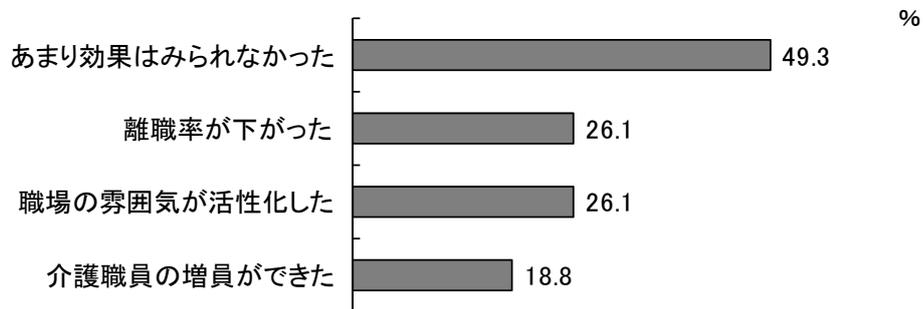
図表5-15 処遇改善の状況（N=121）



問9-1 貴事業所の従業員にどのような効果があったと思いますか？
（あてはまる番号すべてに）

処遇改善の効果については、「あまり効果はみられなかった（49.3%）」と回答した事業所が、約5割と最も多かった（図表5-16）。

図表5-16 処遇改善の効果（複数回答）(N=69)

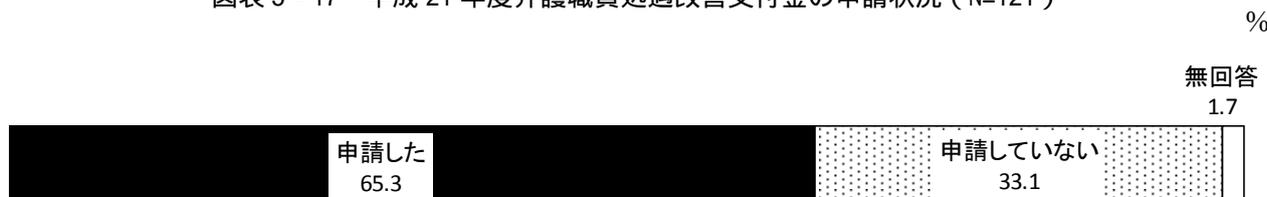


(4) 平成21年度介護職員処遇改善交付金の申請状況

問10 貴事業所では、平成21年度介護職員処遇改善交付金の申請をしましたか？
(あてはまる番号に1つ)

平成21年度に介護職員処遇改善交付金を「申請した」と回答した事業所は、65.3%であった(図表5-17)。

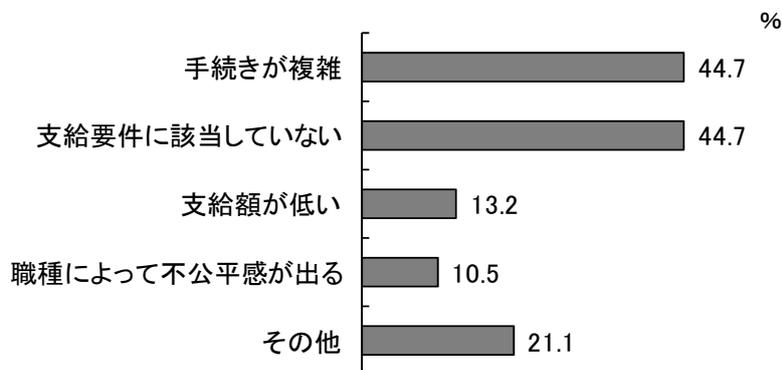
図表5-17 平成21年度介護職員処遇改善交付金の申請状況(N=121)



問10-1 申請しない理由は何ですか？ (あてはまる番号すべてに)

平成21年度に介護職員処遇改善交付金を「申請していない」理由では、「手続きが複雑」と「支給要件に該当していない」が、ともに44.7%であった(図表5-18)。

図表5-18 申請しない理由(平成21年度)(複数回答)(N=38)



(5) 平成22年度介護職員処遇改善交付金の申請状況

問11 貴事業所では、平成22年度介護職員処遇改善交付金（キャリアパス要件が必要）の申請を
しましたか？（あてはまる番号に1つ）

平成22年度に介護職員処遇改善交付金を「申請した（申請中を含む）」と回答した事業所は、61.2%であった（図表5-19）。

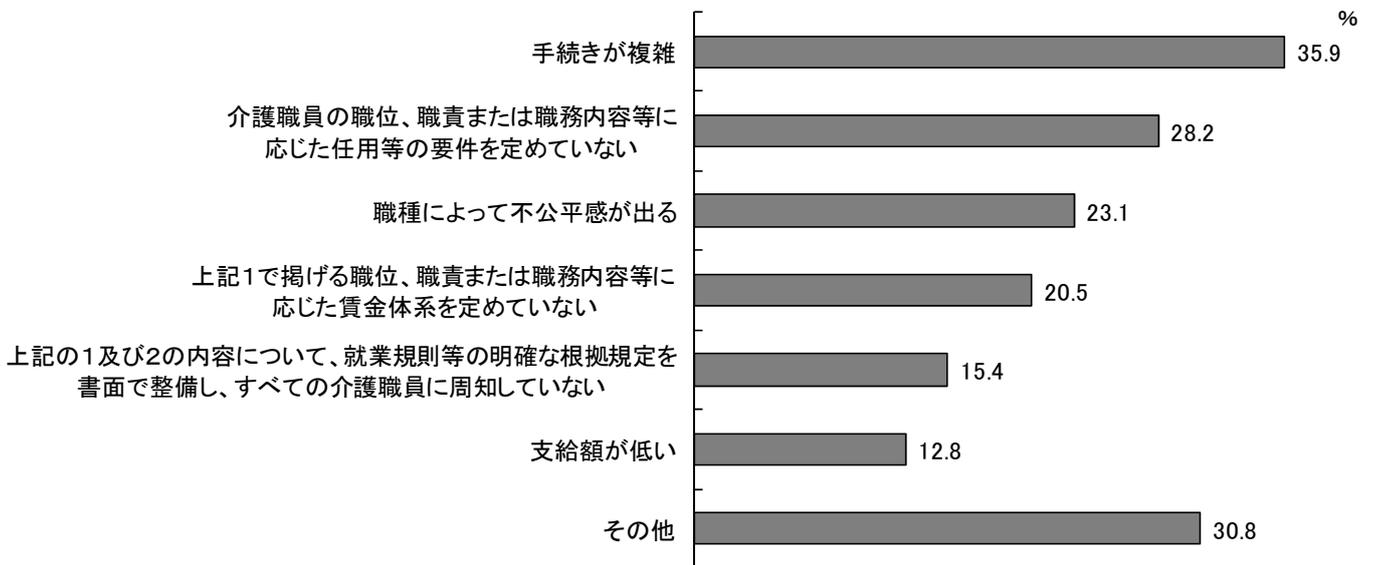
図表5-19 平成22年度介護職員処遇改善交付金の申請状況（N=121）



問11-1 申請しない理由は何ですか？（あてはまる番号すべてに）

平成22年度に介護職員処遇改善交付金を「申請しない」理由では、「手続きが複雑（35.9%）」が最も多く、次いで「介護職員の職位、職責または職務内容等に応じた任用等の要件を定めていない（28.2%）」であった（図表5-20）。

図表5-20 申請しない理由（平成22年度）（複数回答）（N=39）

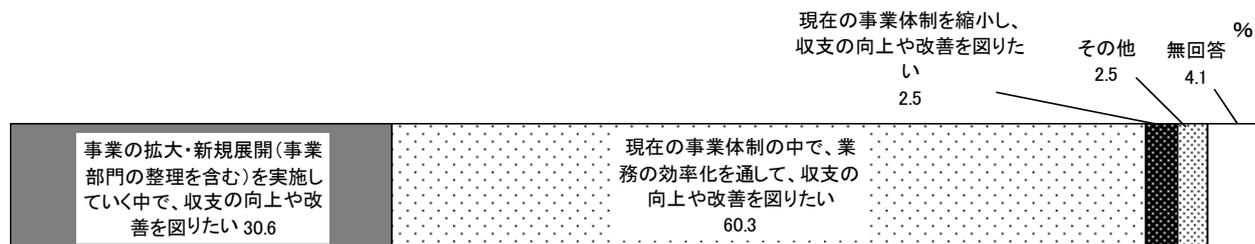


(6) 事業所の収支の向上や改善についての考え方

問 12 収支の向上や改善について、貴事業所の考えに近いものはどちらですか？
(あてはまる番号に1つ)

収支の向上や改善についての考え方では、「現在の事業体制の中で、業務の効率化を通して、収支の向上や改善を図りたい（60.3%）」と回答した事業所が最も多く、次いで「事業の拡大・新規展開（事業部門の整理を含む）を実施していくなかで、収支の向上や改善を図りたい（30.6%）」であった（図表 5-21）。

図表 5 - 21 収支の向上や改善についての考え方 (N=121)

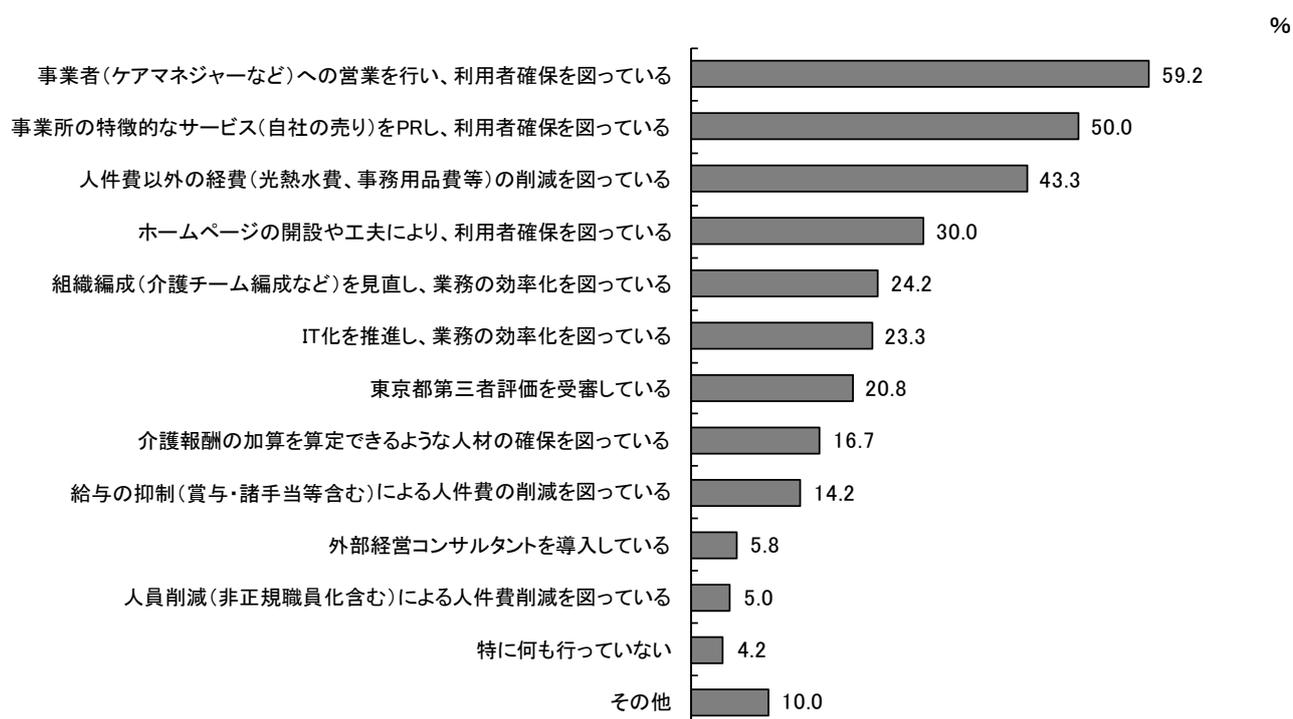


(7) 事業所の収支の向上や改善の取り組み

問 13 貴事業所では、収支の向上や改善に向けて、どのような取り組みを行っていますか。
(あてはまる番号すべてに)

収支の向上や改善に向けての取り組みでは、「事業者（ケアマネジャーなど）への営業を行い、利用者確保を図っている（59.2%）」と回答した事業所が最も多く、続いて「事業所の特徴的なサービス（自社の売り）をPRし、利用者確保を図っている（50.0%）」「人件費以外の経費（光熱水費、事務用品費等）の削減を図っている（43.3%）」の順であった（図表 5-22）。

図表 5 - 22 収支の向上や改善の取り組み（複数回答）(N=120)



また差し支えなければ、収支の向上や改善に向けた、貴事業所の特徴的な取り組みについて、お聞かせください。

具体的取り組み
・日常生活やイベントの見学を行い、事業所の取組みを理解していただくように心がけている。
・職員の資格取得の推奨。
・補助金の申請を行っている。
・役員報酬の削減。
・人員を増やして訪問件数を伸ばしたいと考えている。
・地域での他職種の集まりにも積極的に参加し、事業所の活動を伝えている。
・依頼がある時は、困難と思われる人も、ケアできる体制がある時は受けています。
・近隣の住居に対し、見学者募集のビラを配布している。
・ケースカンファレンスや研修等、様々な側面から人材の育成とケアの質の向上を図っている。
・介護保険外としての料金は他社と比べて比較的安く設定（NPO法人として地域貢献を優先とするため）していることをアピール。
・ホームページ内に「暮らしの風景」というブログがあり、ホーム内での日常生活を載せている。
・介護チームの再編を行い、リーダーシップのとれる人間を大幅に抜擢し、組織の活性化を図っている。統率力のあるリーダーのもとで営業活動を行い、収入拡大をすすめている。また、効率の良い事業運営のために、介護ソフトの変更を行い、事務負担の軽減に努めている。
・特に光熱水費については、節電、節水のため効率的な補助機械器具を設置するとともに職員に協力を要請している。
・効率的な機器の設置や職員の協力による水光熱費の節約。
・社内研修（ケアマネジャー2月に1回、サービス提供責任者は、毎月）を実施し、問題を共有しサービスの質の向上を図る様、努力している。口コミで利用が増えることを期待している。
・アンケート調査による情報収集とサービスへの反映。
・講師の依頼を積極的に受けて副収入を得る。

6. 高齢者総合相談センターとの連携

問 14 高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）との連携がとれていますか？
（あてはまる番号に1つ）

高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）との連携状況では、「十分連携がとれている（46.3%）」と回答した事業所が最も多かった。一方、「連携のとれる内容ととれない内容がある」は32.2%、「うまく連携がとれていない」は6.6%であった（図表 5-23）。

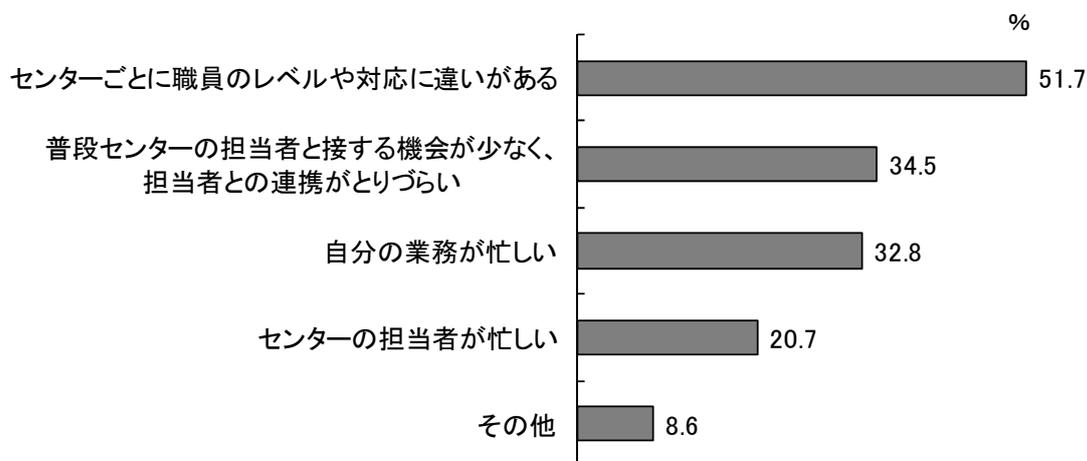
図表 5 - 23 高齢者総合相談センターとの連携状況（N=121）



問 14-1 連携がとれていない理由は何ですか？（あてはまる番号すべてに）

連携がとれていない理由については、「センターごとに職員のレベルや対応に違いがある（51.7%）」と回答した事業所が最も多く、次いで「普段センターの担当者と接する機会が少なく、担当者との連携がとりづらい（34.5%）」であった（図表 5-24）。

図表 5 - 24 連携がとれていない理由（高齢者総合相談センター）（複数回答）（N=58）

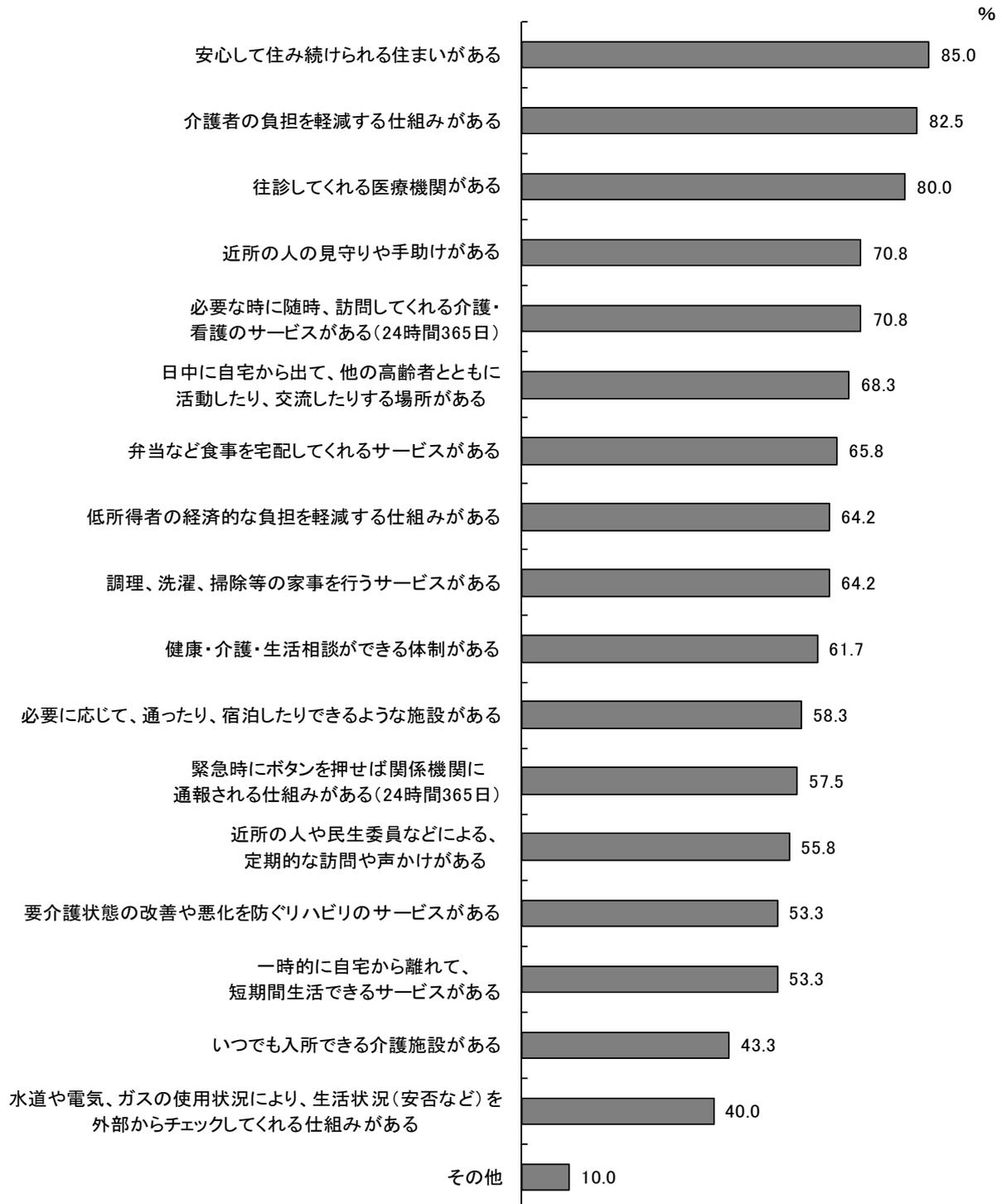


7. 要介護者等が、在宅で暮らし続けるために必要なこと

問 15 要介護者等が、在宅で暮らし続けるために必要なことは、何だと思えますか？
 (あてはまる番号すべてに)

要介護者等が、在宅で暮らし続けるために必要なことでは、「安心して住み続けられる住まいがある(85.0%)」と回答した事業所が最も多く、続いて「介護者の負担を軽減する仕組みがある(82.5%)」「往診してくれる医療機関がある(80.0%)」の順であった(図表 5-25)。

図表 5 - 25 在宅で暮らし続けるために必要なこと(複数回答)(N=120)

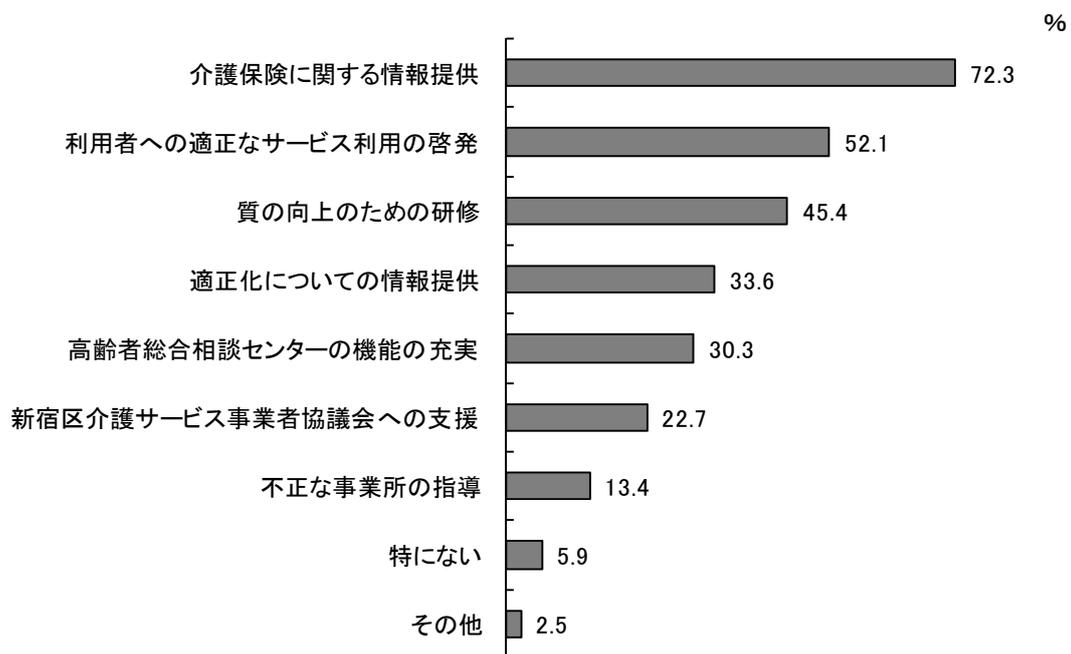


8. 新宿区への要望について

問 16 事業者の立場から、保険者である新宿区に対して、何を望みますか？
(あてはまる番号すべてに)

新宿区への要望では、「介護保険に関する情報提供（72.3%）」と回答した事業所が最も多く、続いて「利用者への適正なサービス利用の啓発（52.1%）」「質の向上のための研修（45.4%）」の順であった（図表 5-26）。

図表 5 - 26 新宿区に望むこと（複数回答）(N=119)

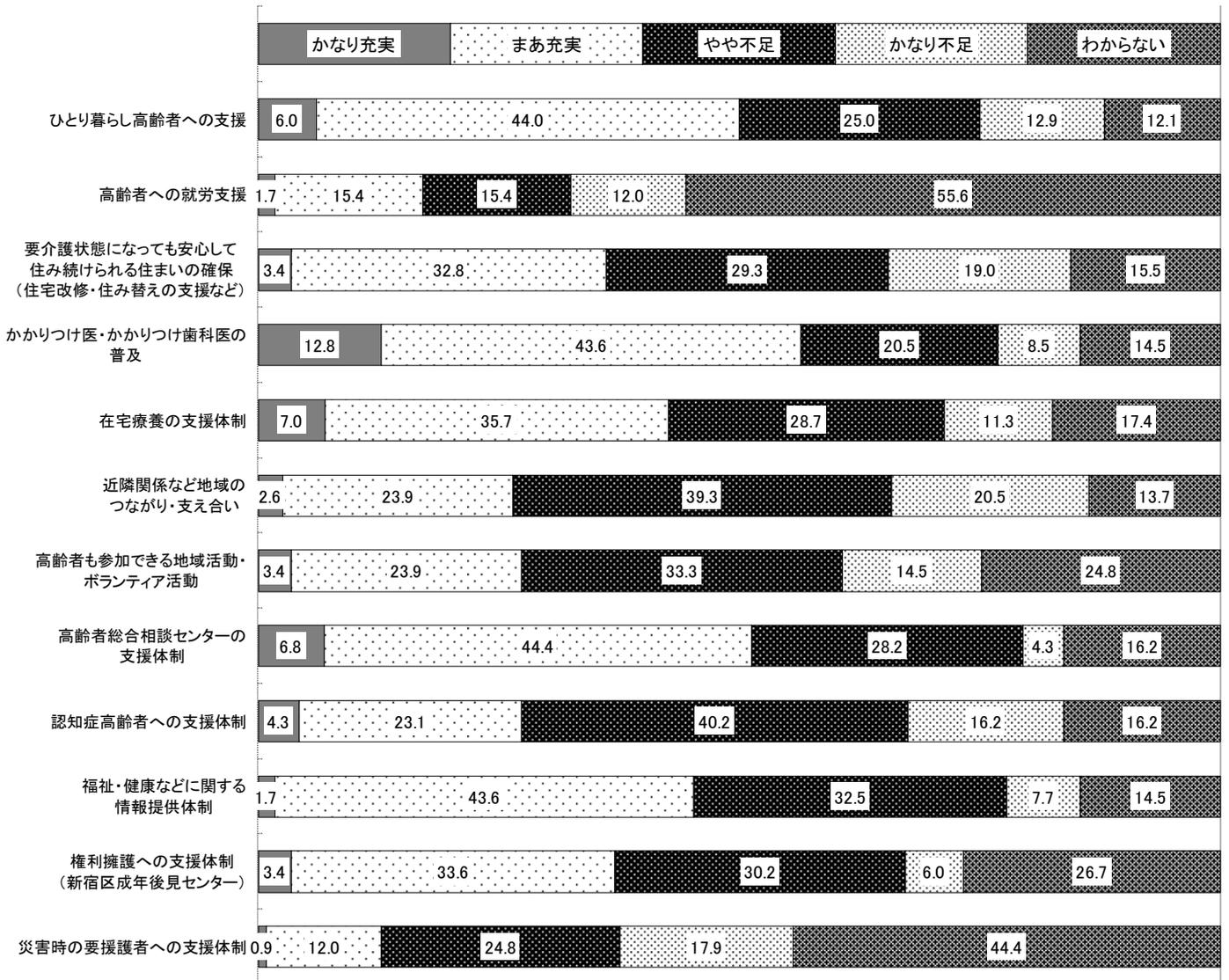


問 17 事業者の立場からみて、新宿区の高齢者支援の状況をどうお考えですか？
 (あてはまる番号それぞれ1つに)

	1. かなり充実	2. まあ充実	3. やや不足	4. かなり不足	5. わからない	
1. ひとり暮らし高齢者への支援	6.0%	44.0%	25.0%	12.9%	12.1%	(N=116)
2. 高齢者への就労支援	1.7%	15.4%	15.4%	12.0%	55.6%	(N=117)
3. 要介護状態になっても安心して住み続けられる住まいの確保(住宅改修・住み替えの支援など)	3.4%	32.8%	29.3%	19.0%	15.5%	(N=116)
4. かかりつけ医・かかりつけ歯科医の普及	12.8%	43.6%	20.5%	8.5%	14.5%	(N=117)
5. 在宅療養の支援体制	7.0%	35.7%	28.7%	11.3%	17.4%	(N=115)
6. 近隣関係など地域のつながり・支え合い	2.6%	23.9%	39.3%	20.5%	13.7%	(N=117)
7. 高齢者も参加できる地域活動・ボランティア活動	3.4%	23.9%	33.3%	14.5%	24.8%	(N=117)
8. 高齢者総合相談センターの支援体制	6.8%	44.4%	28.2%	4.3%	16.2%	(N=117)
9. 認知症高齢者への支援体制	4.3%	23.1%	40.2%	16.2%	16.2%	(N=117)
10. 福祉・健康などに関する情報提供体制	1.7%	43.6%	32.5%	7.7%	14.5%	(N=117)
11. 権利擁護への支援体制(新宿区成年後見センター)	3.4%	33.6%	30.2%	6.0%	26.7%	(N=116)
12. 災害時の要援護者への支援体制	0.9%	12.0%	24.8%	17.9%	44.4%	(N=117)

新宿区の高齢者支援の状況について、「充実」(「かなり充実」「まあ充実」と回答した割合は、「ひとり暮らし高齢者への支援(50.0%)」「かかりつけ医・かかりつけ歯科医の普及(56.4%)」「高齢者総合相談センターの支援体制(51.2%)」について5割を超えていた。一方で「不足」(「かなり不足」「やや不足」と回答した割合は、「近隣関係など地域のつながり・支え合い(59.8%)」「認知症高齢者への支援体制(56.4%)」で5割を超えていた(図表5-27)。

図表 5 - 27 新宿区の高齢者支援の状況



問 19 高齢者の保健と福祉に関する施策や介護保険について、新宿区や、東京都・国へのご要望・ご意見がありましたらご自由にお書きください。(自由意見)

項目	自由意見
介護職員の処遇改善等	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員の処遇改善を足がかりとして国をあげて「誰でもできる仕事」から「プロの仕事」というイメージ定着に努めていただきたい。賃金もさることながら、社会的な地位向上も考えていかなければ、特に若い世代はますます離れていくと思う。 ・制度の規定等の縛りにキリキ舞いといた状況を感じる。特に介護支援専門員の業務は過酷。余裕がなく魅力のある職業とは思えない。 ・サービス残業の毎日疲れ果てる現状をどうにかして欲しい。現在のやり方では子育て中の人をマンパワーとして取り込みにくい。(子供の事で休みがち、時間の制限ありなど) 子育て中の主婦層にサービス提供責任者の職は重圧。 ・介護の仕事は、身体介助の技術など明確に評価できる業務は限定され、対人援助の技術(例:話し方、レクの進め方、調理方法などどれをとっても個人の要望や必要性に応じた対応)を要求される部分も多く、それについては明確な基準もなく、また個別に合わせた臨機応変な対応も多いため評価はあいまいになりがちだ。限られた(決められた)人員配置の中、職員は日中の介護業務に追われ、事務仕事は時間外が当たり前、当然満足に残業代も出ないなかで働いている。この業界全体の待遇というのは不当に低いと感じる。3年に1回の介護報酬の改定も毎回ただ単に予算の振り分けの仕方を変えただけでは働く側の不安解消にはつながらない。介護する側の安定はサービスの質、利用者状態の安定につながる。この先希望がもてるような国としての方向性を示してほしい。 ・有給休暇や年末年始・祭日の代休もなかなか消化できない状態。事務の簡素化ができれば、余裕をもって仕事ができると思う。 ・登録ヘルパーも高齢化してきて厳しい状況である。若い登録ヘルパーの確保は収入が不安定で難しいため、採用するほうも自信をもって採用できない。やりがいをもって仕事に従事するためには、ヘルパーの社会的地位向上とまた安定した収入の保証が必要と思われるが、経営面からみると難しい状況。現在の状況が続くなら、訪問介護事業所の減少と人材の確保という観点から訪問介護サービスを受け在宅で安心して生活できるためのサービスの供給が出来ず、介護難民が増加する。 ・ケアマネジャーの必要性がどんどん低くなり、収入面も低くなるばかり。先々は不安が多い、ただお金を多くもらいたいというだけではないが、人並の扱いを求める。 ・介護報酬が上がらないと良い人材は集まらない。 ・介護職員処遇改善交付金の期間延長を要望する。
介護サービスの地域格差是正	<ul style="list-style-type: none"> ・住む地域によって介護サービスの格差があるのが気になる。 例:住宅改修工事+設備改修工事で新宿では浴槽交換などできますが、茨城県ではできない。 ・地域密着型サービスは小さい単位でしか事業が行えないため、介護保険の地域格差是正を早急をお願いしたい。グループホームなどの在宅サービスも重度化に対応できるように制度設計されていないので、見直してほしい。利用されている方が、レベル低下すると、報酬単価が低いいため、正規職員を多く雇用できず、対応できなくなる。利用者にとっては、グループホームに入所 終の棲家と同じと考えており、出てほしいと伝えても行く所がないのが現状。 ・事業者にとっても人件費比率が70%を超えてしまい、厳しい状況が続いている。国では小さい単位のサービスを推進しているはずだが、大規模施設が収益をあげられているのはおかしい。あくまで、利用者側に立った制度設計をお願いする。

介護保険制度の簡素化	<ul style="list-style-type: none"> ・改定のたびに制度そのものが益々複雑化している。この10年の改定は、対症療法的で制度は厳しく複雑になる一方である。「利用者本位サービス」どころか利用しにくい制度となっている。事業所にとっても改定のたびに加算などで事務作業が煩雑になり、人と向き合うという本来の業務に力を注ぐことができにくい状況がある。シンプルな制度にすべきである。 ・介護保険の目的である「介護の社会化」からはずれてきている。同居家族がいる場合は生活援助を制限するという問題にも象徴されるように、まだまだ家族ありきの介護になっている。 ・訪問看護を受けるに当たって請求先（医療なのか介護なのか）がとても複雑で何とかわかりやすくしてもらいたい。
事業所用地対策	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的なアドバイスをいただけるシステムがあればすぐに飛んで行きたい。事業所で介護の仕事を続けた人もいつかは老いていく。介護職員が老いても一人になっても安心して暮らしていける地域であるため、事業所として何ができるか考えると、まず住むところ。例えば空き家の活用。土地を安く貸してくれる。等々。地域的に地代が高いところでもあり大変苦慮している。 ・新宿区は事業所の確保が難しく、改正された消防法などの関係で非常に設置が困難。
第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価は必要がない。3年は義務付けてもそれ以上は受けなくてもいいとか？考える必要がある
その他	
特養での医療ケアの充実等	<ul style="list-style-type: none"> ・特別養護老人ホームにおける医療的ケアの方向を示して欲しい。将来的に医療ケアを有する高齢者はここでケアをするのか。いかにして生活の場としての環境を維持するのか。生活の場での看取りをどのようにして推し進めるのか。特養のケアは介護職を主に考えていきたい。 ・住宅街や町中にある特養は、地域で支える仕組みが必要。近隣に住む方が気軽にヘルパー2級や介護福祉士が取得できる機会を提供する。様々な活動を有するボランティア（シニアグループ含む）が日中特養に通い、日中活動を推し進める手助けをするなど、地域の資源・財産にしていくことが必要。
適切なアドバイスが可能なファシリテーターの存在	<ul style="list-style-type: none"> ・難病、障害、高齢者（ALS、脳性マヒなど）に対する介護保険と障害福祉サービスの連携。在宅におけるケアの内容や医療との関わりについても全体を理解して当事者家族と援助者との橋わたし。一緒に考え良い方向を探っていくためのファシリテーターがいてほしい。
送迎車両等の駐車場確保	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問入浴車両やデイ送迎車両など、一時的に車両から離れる際に駐車取締をされてしまう。
公表制度	<ul style="list-style-type: none"> ・「公表制度」で毎年2,3万円も請求されるが、当事業所には何の役にも立っていない。むしろ、介護を知らない人が調査するのは不快である。
専門医の不足	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者のメンタルケアのできる専門医が不足している。(医師への研修を希望します。)
介護者の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> ・介護者への負担を軽減するための対策が少ないと思います。できるだけ長く在宅での生活を、というのであれば、負担の減は優先課題だと思います。
サービスの適用範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・おむつ費用助成は、要介護3からにしてもらいたい。 ・ちょっと困りごと援助サービスは、独居の要介護者で65歳からにしていだけたらと思います。 ・世田谷区のように、夜間対応コールの昼間の時間帯を補助していただければ、在宅がより安心になる。