

## 自由意見の集計（事業所の運営、介護保険制度、行政へのご意見やご要望）

回答者数：介護人材実態調査 事業所票（管理者等）135名  
 職員票（介護職員）355名  
 在宅生活改善調査 利用者票（ケアマネジャー）63名  
 居所変更実態調査 事業所票（管理者等）17名  
 延べ件数：898件（特になし等を除く）

1名が複数の意見を述べている場合があるため、件数の合計と回答数は一致しません。

項目	件数	項目	件数
賃金について	221	介護人材・処遇改善について	228
賃金・手当について	207	介護職のイメージについて	28
賃金に付随する意見	14	人材確保について	49
国の制度のこと	155	資格取得・人材育成について	27
国や県への要望	114	研修会について	15
事務手続きについて	41	労働環境について	83
市への意見・要望	200	人員配置について	13
認定調査について	10	利用者についての相談	13
市の指導について	13	その他	94
市の職員の対応について	11	利用者について	21
市の相談窓口について	4	認知症について	9
人材不足への対応	8	事業の存続について	9
計画策定について	4	事業所についての相談	10
事業やサービスについて	57	新型コロナウイルス感染症対応について	8
介護保険料について	4	その他意見・要望	30
施設について	20	その他	7
その他要望・市に求めること	53		
その他意見	16		

## 【賃金について】

### ○賃金・手当について

<主な意見・要望>

- ・賃金が低い・上がらない・上げてほしい
- ・年齢・経験年数・職歴・業務量に見合った賃金にしてほしい
- ・技術段階に応じた資格を設定し、それに見合った賃金にしてほしい
- ・他業種の人と同等の賃金にしてほしい
- ・契約社員も他業種と同等の賃金にしてほしい
- ・サービスの種類や事業所によって賃金格差がある
- ・正規職員以外の手当が少ないため増やしてほしい
- ・給与面に対する支援がきちんと労働者に還元されるようにしてほしい
- ・現場のスタッフに直接還元される制度があれば良いと思う
- ・真面目に働いている人にはそれなりの収入と保証をしてほしい
- ・利用者都合の休み等で仕事がなくなった場合に賃金が出ないといった現状を改善してほしい
- ・賃金が上がらないのであれば、賃金以外の何か（手当など）で還元してほしい
- ・増税の影響で今後の生活がどうなるかわからないので、支援を期待したい
- ・介護職員に対する手当を上げてほしい
- ・処遇改善手当が職員のためになっているか行政に確認してもらいたい
- ・処遇改善手当・給付金は事業所ではなく、職員に直接渡してほしい
- ・処遇改善手当の職員への支払い方法を統一してほしい

### ○賃金に付随する意見

<主な意見・要望>

- ・賃金が上がれば、介護職を希望する人が増えるかもしれない
- ・賃金を上げれば若い人が介護職を選びやすくなると思う
- ・賃金を上げて人員不足を解消してほしい
- ・賃金を上げて、介護職が価値のある仕事だと世間に示すことが必要だと思う
- ・賃金が低いと生活が成り立たないので、誰もやりたがらない仕事になる
- ・行政からの賃金支援がなければ離職は止まらないと思う
- ・介護職の低賃金が解消しないと人材確保は更に厳しくなると思う
- ・賃金が低いと優秀な職員が辞めてしまう
- ・休みを取れても、金銭面で厳しくストレス解消できていない

## 【介護人材・処遇改善について】

### ○介護職のイメージについて

<主な意見・要望>

- ・もっと介護職のアピールやイメージアップに取り組んでほしい
- ・介護職のイメージアップを図り、若い人達に福祉の仕事に興味を持ってもらったり、もっと活躍してもらったりできる体制づくりをしてほしい
- ・介護が専門性のある仕事であることをもっと世間に知ってほしい・認識を高めてほしい
- ・介護職は責任のある職業であるのに、国や世間の評価が低いと感じる
- ・看護師と比較して、介護職に対しての評価・認知度・理解度が低い
- ・介護職の社会的地位が上がらないと人材不足が深刻になると思う
- ・介護職の人材不足は賃金が低い・汚い・きついというイメージが強いためだ

### ○人材確保について

<主な意見・要望>

- ・高齢者の増加により求められることは多くなっているが、人員が不足している・人手不足が常時続いている
- ・介護現場で働く職員自身が高齢化しているため、この先の人手不足が心配
- ・人手不足を考えないとこの先大変
- ・人材確保に力を入れてほしい
- ・人材確保が難しい・募集しても人が来ない・若い人が来ない
- ・派遣や紹介先に支払うお金が経営を圧迫している、仲介料が高い
- ・求人を入れすぎてもイメージが悪くなってしまうと思う
- ・若い人を増やしてほしい・若い人たちを支援する制度やアピールをした方が良いと思う
- ・若い人たちが目指す職種となるよう、介護保険制度の面や賃金・社会的地位向上で支えてほしい
- ・資格を持っている人に仕事に就いてもらえるように処遇を改善してほしい
- ・「横須賀での生活は限界」という理由で介護職員・利用者が市外に流出している
- ・働く側を大切にしないと、適切な人材がいなくなり介護職員の質が低下する
- ・事業運営が厳しくなれば、人件費に回すお金が制約され、人材の確保が困難になる

### ○資格取得・人材育成について

<主な意見・要望>

- ・試験前に勉強できる研修制度等がほしい
- ・資格を取る学生へのサポートを強化してほしい
- ・スキルアップの機会が少ない、資格取得の場を増やしてほしい
- ・キャリアアップのための講座（初任者研修、実務者研修など）の費用が高い、補助金の制度があると良い

- ・キャリアアップの資格のための補助金制度が、勤務時間数などの理由から適用されない
- ・試験の難易度を上げて無料で受験できるようにしてほしい
- ・ケアマネジャーの受験資格を得るのが大変なので、ケアマネジャーが不足してしまうのではないか
- ・介護福祉士の資格を取得しても現場では優遇されず、資格取得・スキルアップに魅力が少ない
- ・資格取得によって優遇されるのであれば、資格を取りたくなると思う
- ・資格と業務が釣り合っていない人がおり、不公平を感じる
- ・人材育成に力を入れてほしい
- ・福祉に関する講座を受講する機会をつくってほしい
- ・介護士全体のスキルアップや基準の底上げをしてほしい
- ・スタッフの人材育成が行われず、やっつけ仕事になっている
- ・加算項目を利用者との関わり方などにして、職員がやりがいを感じるようにしないと良い人材育成には、繋がらないと思う
- ・行政は外国人人材育成（細やかな気配りを含む）に真摯に取り組んでほしい
- ・外国人の雇用は賛成だが、日本語がしっかり通じないところから始まるので、育成により時間がかかる
- ・資格要件を緩和してほしい

## ○研修会について

### <主な意見・要望>

- ・市等で研修会を実施してほしい
- ・施設ケアマネジャーのための研修等を行政で頻繁に行ってほしい
- ・研修の時間がとれない・研修が負担になっている
- ・変則勤務で研修が多く、時間内に勤務が終わらないことが多い
- ・研修等を受けても、その時は生かせるが、忙しさのあまり前の状態に戻ってしまうのではないかと不安
- ・最近ラインや ZOOM 等を利用した研修が多くなってきていて、参加機会が減ってしまった
- ・研修の登録はラインとメールの併用、実施方法は ZOOM または会場参加等選択できるようにしてほしい
- ・1つの施設にいと考えが凝り固まるため、刺激を与えるために2・3日間施設交流の研修をしてはどうか

## ○労働環境について

### <主な意見・要望>

- ・職員が足りない中、体力的にも精神的にも限界寸前で働いており、つらい
- ・人手不足で休暇が取りづらく、残業が増え、その結果心身を壊し、退職者が増えている
- ・正規職員でもパート職員でも休暇を取りにくい
- ・きちんと休暇を取って心身のリフレッシュができるようにしてほしい

- ・育児や介護等で休む際に減額されない制度をつくってほしい
- ・業務が忙しく、従業員の指導の時間が取れない・マンツーマン対応が厳しい状況にある
- ・やるが多すぎる・介護士が介護にのみ専念できる環境を整えてほしい
- ・利用者の良いケアをしている人ほど負担が大きくなってしまっている
- ・ヘルパーが不足していて、やったことがない仕事を急遽頼まれることへのプレッシャーと、休めない毎日に参っている
- ・ケアマネジャーが行う業務が年々増えており、何でも屋のようになってしまっている
- ・利用者に身寄りがなく、近隣との関係性がよくない場合や金銭的にゆとりがない場合、ケアマネジャーが業務以外の対応をしなければならないことが多い
- ・サービス提供責任者の職務負担が大きいため、軽減を求める
- ・介護職の処遇を改善してほしい・もっと働きやすい環境になってほしい
- ・もっと働く側を大切にしないと介護に従事したいと思う人がいなくなり、業界が崩壊すると思う
- ・安心できる環境がほしい
- ・利用者の支援も大事だが、働いている人の支援もしてほしい
- ・職場改善の仕組みがない・労働組合がなく、力関係もあり実力のある人は辞めていってしまう
- ・やりがいを感じられない
- ・サービス残業が多い・やって当たり前と思われている
- ・サービス残業にならないよう残業時間を徹底した制度をつくってほしい
- ・有休を取れず、サービス残業や休日出勤があり、断れない
- ・休日も連絡調整に追われて疲れている
- ・人手不足にならないよう環境や待遇を整えて、介護業界が盛り上がってほしい
- ・常勤で働ける職員が増えると、働く意欲・責任感が向上すると思う
- ・高齢者でも働ける仕事があることは嬉しい
- ・知識や技術の継承をして、より良い福祉環境の構築につながっていくとよい

## ○人員配置について

### <主な意見・要望>

- ・利用者に対して職員の割合を増やしてほしい・介護度に応じて職員数を考えてほしい
- ・職員の数が限られているため、介護度が高い利用者を少ない人数で見るのは不可能だと思う
- ・身体的にも精神的にもボロボロになってしまっている職員が多いため、人員を増やしてほしい
- ・介護度が高い人、認知症の入所者が多くなっているのに人員配置が昔と変わらない
- ・行政は個別対応するよう言うが、人員が不足している
- ・国が決めた施設の人員配置基準では入浴介助もケアもできない
- ・施設利用者が増加するわりに職員が不足していて、規定以外の介助作業をしなければならず職員個人の生活に支障が出ている
- ・人手不足のため、サービス提供に制限がかかることがあった

- ・利用人数の調整や需要に応えることが難しい
- ・施設の夜勤を一人ではなく複数人数にしてほしい

## ○利用者についての相談

<主な意見・要望>

- ・理不尽なクレームに対し、サービス提供者が泣き寝入りせざるを得ない場合がある
- ・利用者からの暴言暴力がある
- ・職員の虐待は厳しく見るのに、職員が受ける暴力やハラスメントは仕方ないと思われる
- ・職員に対する利用者からの暴力やハラスメントについて世間に知られていない
- ・ヘルパーは家政婦ではなく、介護の専門職であることを利用者にもわかってほしい
- ・職員がパワハラ・モラハラ等について相談できる窓口がほしい
- ・職員が利用者から暴言暴力を受けた場合、職員を守る制度があってほしい

## 【国の制度のこと】

### ○国や県への要望

<主な意見・要望>

- ・介護保険制度が複雑になってきたと感じる・すべての人にわかりやすい制度にしてほしい
- ・利用者の立場に立った、活用しやすい介護保険制度運用のあり方を考えてほしい
- ・家族が犠牲にならない介護保険制度であってほしい
- ・国や行政の人も実習体験をして現場を知ってほしい
- ・目先の節約より長い目での支援政策をお願いしたい
- ・介護保険制度で緊急時の対応や相談の支援体制をしっかりと整えてほしい
- ・在宅介護を進める国の施策と市民のニーズに大きな乖離がある
- ・年々サービスの利用範囲が狭くなっていて、介護保険制度がはじまる前よりサービスを使いづらくなっているように感じる。制度が改悪されていると感じるので、やめてほしい
- ・介護保険の財源にも限りがあるのはわかっているが、負担割合を引き上げて支払いが困難なケースが増えては本末転倒だと思う
- ・介護保険制度改定により更なる負担が本人や家族にかかり、保険料を支払いながらサービスを受けられない状況はあってはならないと思う
- ・要介護1、2の人を総合事業に移行すると、介護度が低いうちに介護を受けられず、かえって将来的な介護費用が上がると思う
- ・今後利用者の増加が見込まれるため、引き続き介護保険制度を充実させてほしい
- ・自分が高齢になったときに安心して生活できる介護保険制度になってほしい
- ・国は高齢者を最後まで介護保険制度で守ってほしい
- ・介護保険制度自体、財政面で無理があるのではないかと
- ・介護保険制度は利用者を守っているが、サービス提供をする職員は守られていない。職員を守る制度や法律をつくってほしい

- ・介護を担う人にも優しい制度改定をしてほしい
- ・介護保険制度改定のたびに提供内容の見直しに時間を取られて、書類作成が間に合わない
- ・介護保険制度や行政の方針が変わるたびに介護報酬が変わり、現場では介護報酬を上げるためのケアになりがちである
- ・地域区分を見直してほしい
- ・介護保険の地域単価と都道府県単価を揃えてほしい
- ・介護報酬を上げてほしい
- ・利用者の介護度が改善されると事業所の収入が低下してしまうが、どうにかならないか
- ・利用者の介護度が低くなった時に認められる構造をつくってほしい
- ・介護報酬が低く、光熱費等が高いため、運営をしっかりと行うことが難しい
- ・介護報酬に対する人件費の割合が高い
- ・介護報酬を増やし、利用者負担が大幅に増えない策を考えてほしい
- ・処遇改善加算、介護報酬の基本単位等を上げてほしい
- ・処遇改善手当を増やしてほしい
- ・加算方法を見直してほしい
- ・送迎で山の上のような大変なところの利用料がそうでないところと同じなのは不公平なので、加算してほしい
- ・医療的ケアの対応をする事業所に加算手当をつけてほしい
- ・今後も加算を継続してほしい
- ・加算によって業務負担だけが増している
- ・介護事業所が加算の申請をするとき、1人1人一括して申請出来たら良い
- ・経営を安定させ、賃上げに取り組めるような対策・支援をしてほしい
- ・物価高騰に対する支援をしてほしい
- ・福祉用具の補助金予算を施設ごとにつけてほしい
- ・年収・財産によって入所できる施設を限定してほしい
- ・改修工事に補助金を出してほしい
- ・小規模・単独事業所に運営上の支援をしてほしい
- ・区分変更を簡略化してほしい
- ・人員配置基準を見直してほしい
- ・生活支援の按分制度をなくしてほしい
- ・2時間ルールを緩和してほしい
- ・ケアプラン料が少ない
- ・介護度に応じた上限金額を超えた場合に、自費で利用するか介護度を上げなければいけない制度が変わってほしい
- ・国は対価に見合わない報酬を受け取る人への支出を抑えて、少子化対策に費用を割いてほしい
- ・日本でも尊厳死制度を確立し、場合によっては安楽死制度を導入してほしい
- ・身寄りがいない人の死後処理ができる制度をつくってほしい

- ・扶養の壁をなくしてほしい
- ・都道府県は社会保障で働く人、法人施設に対して働きやすくなる取り組みをしてほしい
- ・国や県、市で無駄をなくして、高齢者と取り巻く人（働く人たち）の支援をしてもらいたい
- ・施設への支援策を手厚くしてほしい
- ・社会保障面の財源確保をしてほしい
- ・各施設のホームページに決算書を提示するよう義務付けてほしい
- ・介護士を公務員にしてほしい
- ・介護保険料は就業したら徴収するようにして、税金を施設の運営・修繕・備品・福祉用具・給与・人材確保等の補助金にあててほしい
- ・ケアマネ事業所の24時間体制の有無は、作成プラン上で確認できるようにしてほしい
- ・最近の介護政策は支援を受けにくくする話ばかりだが、サービスの質の保証はどこに求めればよいのか

## ○事務手続きについて

<主な意見・要望>

- ・計画書や報告書等の事務手続きを簡素化してほしい・書類を簡略化してほしい
- ・書類が多すぎる・重複している様式が多い・行政で書式を統一してほしい
- ・書類等の手続きが難しい・書類が多く、介護の仕事に支障が出ている
- ・介護計画書等の書類を県単位で統一してほしい
- ・業務を簡略化してほしい
- ・何か世間で問題が起こるたびに施設側に提出書類を増やしてつじつまを合わせないでほしい
- ・確認しなければならない書類が多く、書類作成や利用者にサインをもらうなどかなり時間がかかっている、
- ・国保請求等、国市町村への事務手続きが煩雑で介護現場を混乱させている
- ・IT化を進めてほしい
- ・ICTを導入しているが、介護の負担がそこまで軽減できていない
- ・事業所がLIFE（科学的介護情報システム）を導入したが、それにより更に仕事量が増えた

## 【市への意見・要望】

### ○認定調査について

<主な意見・要望>

- ・状態に変化がないのに、更新の際に介護度が下がっている（軽度化している）ことがあり、疑問に感じる
- ・介護度が現状と合っていないと思う利用者がある
- ・介護認定が厳しい、介護度が低く出る（本人の現状より、軽度の認定が出る）ケースが多くなっているように感じる
- ・認知症など体は元気だが大変な状態の人について、介護度を考慮してほしい



- ・要支援の認定に偏りがあるように感じる
- ・介護認定がおりのまでの期間が長い、短くしてほしい
- ・介護サービスを利用できるまでに時間がかかっていることがある

## ○市の指導について

### <主な意見・要望>

- ・問題がある事業所にきちんと指導してほしい
- ・施設の緊張感のある運営・利用者や家族の安心のために、定期的に施設の視察を行ってほしい
- ・行政から介護サービス事業所の管理職や施設長に指導を入れてほしい
- ・利用者に不利益を与える事業所を行政で調査・指導してほしい
- ・経営コンプライアンスが不透明な事業所があるため、行政に介入してほしい
- ・職員に支払われる手当について行政で調査してもらいたい
- ・横須賀市独自の運営指導の内容を全サービス事業所が把握できるようにしてほしい
- ・行政の指導が利用者主体でないと感じることもある
- ・監査が厳しい、嫌なことを言われてつらい思いをした

## ○市の職員の対応について

### <主な意見・要望>

- ・何かわからないことがあり質問をすると、丁寧に回答してもらっている
- ・質問したらわかりやすく答えてほしい
- ・柔軟な対応をしてくれないイメージがある・柔軟に対応してほしい
- ・ケアマネジャーに丸投げせず、行政で対応できることはしてほしい
- ・部署のつながりがいい
- ・制度改定の内容について質問した際に人によって回答が異なる場合があるが、保険者として明確で統一した見解を示してほしい

## ○市の相談窓口について

### <主な意見・要望>

- ・家庭の込み入った事情について相談できる窓口があれば教えてほしい
- ・ワンストップで相談できる窓口がほしい
- ・施設に入りたい利用者家族専門の相談窓口を行政に作ってもらいたい
- ・緊急時の対応や相談に対する支援をしっかりと行ってほしい

## ○人材不足への対応

### <主な意見・要望>

- ・人材不足等について改善策・対応策があるのか知りたい
- ・介護人材の確保・定着の支援をしてほしい
- ・人材不足による業務負担が大きいいため、支援してほしい

- ・人材育成に協力してもらいたい

## ○計画策定について

### <主な意見・要望>

- ・計画策定に向けて説明会を実施してほしい
- ・介護従事者が横須賀市で働き続けられる具体的な施策（賃金向上等）を落とし込んでほしい
- ・優先事項を絞って現実的な計画を立ててほしい
- ・アンケートを実施しても改善されなければ意味がない

## ○事業やサービスについて

### <主な意見・要望>

- ・利用者の状況に合わせ、もっと臨機応変にサービスを利用できるようにしてほしい
- ・利用出来るサービスに地域差が無いようにしてほしい
- ・利用者から市町村によって受けられるサービスが違うことに対する苦情が多い
- ・運営状況によりサービスを提供できないことがある
- ・サービスの時間数がかかり減り、十分な支援ができない
- ・もっと利用者にゆとりのある介護を提供したい
- ・費用や介護度、利用できる単位数の関係で必要なサービスを受けられず、悩むことが多い
- ・障害福祉と介護保険制度のはざまにいる人の生活環境が整っていない
- ・インフォーマルサービス（家族をはじめ近隣や地域社会、NPO やボランティアなどが行う援助活動で、公的なサービス以外のもの）が一部の地域を除いて少ない
- ・インフォーマルサービスへの支援をしてほしい
- ・居住環境が不便にもかかわらず、介助して自宅から出られるサービスが少ない
- ・山・坂・階段などが多いため、特別搬送サービスを提供できる事業所を増やしてほしい
- ・デイサービスの帰りに自宅ではなく、病院や役所に行きたいなどの声が多いが、改善できないか
- ・緊急性が高い利用者が、すぐに利用できるサービスが少ない
- ・緊急時や一時的にケアプランを変更する際に調整が追い付かないことがあるので、必要時に早急に対応できるようにしてほしい
- ・介護タクシーについて、高額のため使うのを躊躇する利用者家族が増えて、説明に苦慮している
- ・持続可能な緊急時訪問看護体制の仕組みづくりを共に考えてほしい
- ・独居で身寄りがない被保険者が増加していく可能性が高いため、本人の権利擁護について市長申し立て等による成年後見制度の活用促進をしてほしい
- ・市で高齢者の自立支援策の取り組みがされているか知りたい、なければ画策して実行すべきだと思う
- ・貧困・独居・認知症等により自費サービスが利用しづらい人や心細い思いをしている人に対して、介護サービスで賄いきれない部分について、支援を充実させてほしい

- ・介護保険制度での対応が難しい生活面でのサポート（生活援助）を行政でもっと検討してほしい
- ・通いや訪問、宿泊を組み合わせて使う複合的なサービスを充実させてほしい
- ・家族・事業所・地域・行政が連携し、利用者が住み慣れた家・地域で暮らしていけるような取り組みをしてほしい
- ・訪問介護事業所や居宅介護事業所の垣根をなくして、もっと柔軟にヘルパーが助けを必要にしている家に向かえる制度があると良い
- ・外出等の支援について介護保険外で緩和したサービスをつくってほしい
- ・外出が困難な要介護者等に薬の配達・食品配達・郵便物の集配等をできるようにしてほしい
- ・移動介助などの際に身体負担を軽減する器材（介護ロボットなど）を取り入れてほしい、当たり前のようにしてほしい
- ・要介護1、2の軽度者に対するサービスは欠かせないものであるが、介護保険制度で補いきれない状況がみられる
- ・訪問介護は介護保険では行き届かないところがあり不自由を感じている人が多く、事務も言い回しが分かりにくいいため手続きしにくい
- ・訪問介護の移動手段を充実させてほしい
- ・訪問介護の交通費負担を改善してほしい
- ・訪問介護を行う際に休憩できる場所がほしい
- ・訪問介護の待機時間等について事業所によって扱いが異なることが多いので、わかりやすくしてほしい
- ・通所介護の入浴について、介護度による違いがあるのが疑問だ
- ・居宅サービスは時間や内容に縛りが多く、本当に困った時に活用しにくい
- ・たんの吸引を実施できる訪問介護事業所が少ない
- ・老健の利用料金が高い
- ・介護施設に、利用者の話し相手や遊び相手になってくれる人を派遣してもらえらる仕組みがあると良いと思う
- ・施設職員やボランティアによるレクリエーションには限界があるため、料金が発生しないプロに来てもらうなどの工夫を図るべき
- ・住宅型有料老人ホームで訪問介護をする場合、外部サービス（デイサービス）と介護保険サービスの利用のバランスを見てほしい
- ・生活援助について、高齢者夫婦世帯がもっと自由に利用できるようにしてほしい
- ・生活援助について、ヘルパーでなくてもできる支援の必要性があるか疑問に思っている
- ・生活援助のサービスについて、介護保険ではなく、自費で受けるサービスにしてほしい
- ・申請なしでサービスを受けられるようにしてほしい
- ・要支援の人に対するサービスをカットしてほしい

## ○介護保険料について

<主な意見・要望>

- ・65歳以上の人の介護保険料が高すぎる
- ・介護保険料が高すぎて、今後若い人たちが大変になるのが目に見えていて、心配
- ・介護サービスの利用が増えるのは良いが、保険料が高くなっていくのではないかと不安
- ・介護保険料を上げるだけでなく、ほかの手を打たないと介護崩壊は目前ではないか

## ○施設について

<主な意見・要望>

- ・入所施設が見つからない・手続きに時間がかかることが多い
- ・金銭的に余裕がない人が入所できる施設がなくて困っている
- ・介護者が限界となり施設入所を希望されても、費用が高いため入所できない例が多い
- ・医療ニーズの高い人が入る施設がない、介護医療院等の施設を早急に作ってほしい
- ・低額で医療処置が必要な人が入所できる特別養護老人ホームがあると良い
- ・認知症や精神疾患等それぞれの専門介護施設をつくってほしい
- ・特養・老健をもっと増やしてほしい
- ・看護小規模多機能・小規模多機能サービス（複合型サービス）が少ない
- ・定期巡回や小規模多機能、通所リハビリなど、地域に不足しているサービスを整備してほしい
- ・虐待案件など本人の身に危険があるときに入所出来る施設等はないのか
- ・緊急時にすぐに入所できる施設があると良い
- ・利用者がコロナになった場合、陽性者だけを隔離する施設をつくってほしい
- ・施設内でコロナのクラスターが発生した際に陽性者を医療施設に隔離できるようにしてほしい
- ・横須賀市内には施設が少ないため、待機者が多い
- ・横須賀市は施設が充実している
- ・居宅サービスの利用者・職員が増えないのは、施設サービスが多いからではないか
- ・施設の男性用ベッド数が少なく、受け入れに課題があると思う

## ○その他要望・市に求めること

<主な意見・要望>

- ・介護保険制度や行政の取り組みへの理解が進むようなサービスがほしい
- ・「有する能力に応じ自立した日常生活を送ることができるように」という、介護保険制度の目的に見合った仕組みや環境をつくってほしい
- ・介護事業所が今後事業を継続するための施策を示して行ってほしい
- ・介護保険制度改定により経営継続が難しくなっている事業所がある状況を国に訴えてほしい
- ・介護保険で解決できない課題のために、市や関係機関との連携、支援ネットワークの構築が必要だと思う

- ・社会全体で利用者・家族のケアができるように、医療・地域・福祉を早急に連携させてほしい
- ・高齢者が地域交流にスムーズに参加できるようにし、暮らしやすい地域にしてほしい
- ・近隣他都市と連携・情報共有してほしい
- ・介護サービス事業所と市の連携を強めてほしい
- ・行政の負担を減らし、地域と行政と事業所が共生するための連携を行う時間に充ててほしい
- ・公的機関が対応できるように、社会福祉協議会の積極的な介入を促してほしい
- ・介護職の同業者・異業者間交流の機会があると良い
- ・子ども達が介護保険や介護について学べる機会をもっと設けてほしい
- ・介護予防についての知識や意識を、市民に対して広く啓発してほしい
- ・介護保険制度全般や介護保険でできること・できないことについて、市民（利用者・家族）に周知・啓発してほしい
- ・介護保険制度について、あまりお金をかけずに情報発信・勉強会をしてほしい
- ・介護保険制度を改定するにあたり定期的な勉強会を開いてほしい
- ・介護保険制度が改定したときの書類作成の変更等について、具体的な説明をしてほしい
- ・民生委員は大切なポジションにも関わらず、作業量の多さ等から人材が不足しているため、早急に対処してほしい
- ・主治医の情報提供書などについて、医療の側に周知してほしい
- ・もっと現場に来て、現場の声を聞いてほしい。介護の現場の大変さをわかってほしい
- ・市の職員や国の偉い人が介護業界のスタッフと同じ給料、同じ保証で同じ業務を3年程度行ってみてほしい
- ・物価高騰が進んで厳しい介護する側・される側の状況を理解してほしい
- ・利用者から職員への暴言・暴力等があることを、市や利用者、家族に知ってほしい
- ・暴言を吐いたり暴力を振るったりする利用者など、対応するのが大変な人は、行政が思っているよりも遥かに多いことを知ってほしい
- ・ヤングケアラー（子どもでありながら、親族などの介護をしている人）の問題について考えてほしい
- ・金銭面や虐待等の問題を抱えており、サービスを受けられずに抜け落ちている親と50代・60代の独身の世帯などの救済に励んでもらいたい
- ・家族に介護を求めるのが大変かつ金銭的に厳しく、徘徊することが増えている利用者には何か良いアドバイスはないか
- ・「誰も一人にしない」を具体化するには、身元保証までやるべき
- ・横須賀市で発行している介護保険の冊子において、サービスの内容が利用者に誤解なく伝わるよう、表記を工夫してほしい
- ・高齢者や子どもたちが憩える公園の整備や都市環境づくりに力を入れてほしい
- ・高齢者が移動しやすい平坦な場所にある民間アパートについて、家賃支援をしてほしい
- ・消防設備が指定と異なる設置をされているため、消防署に見に来てもらいたい
- ・住宅の前に車が入りやすくなるようにしてほしい
- ・介護保険における横須賀市のルールを緩和するか、全国共通のルールに統一してほしい

- ・インターネットやスマートフォンを使用できない人でも情報を取得できるようにしてほしい
- ・財政が厳しいと思うが、市町村特別給付をもっと多くの人に適用してほしい
- ・マッサージの助成やカウンセリングの機会を設けるなど、介護職員の心身のケアをしてほしい
- ・国・県・市が情報を共有して、アンケート調査を減らしてほしい

## ○その他意見

### <主な意見・要望>

- ・「一人で死んでいる」現実をもっとよく考えてほしい
- ・地域包括支援センターが他市町村と比べて少ないと思う
- ・行政の高齢者に対する元気に暮らしましょうという圧が強い
- ・意見を述べても行政にはあまり期待できない
- ・人手不足や業務量の多さを知りながら、行政がどうしていきたいのかわからない
- ・施設がそれぞれ何を指すか、それを行政が理解できているのかわからない
- ・介護報酬に頼らない行政の金銭的支援が必要だ
- ・コロナ禍で行政から目に見えてありがたい支援はなかったが、介護と行政が共に取り組んでいるとわかるものがあれば良いと思う
- ・市民に対して介護に関心を持てるような取り組みをしたり、「介護力が足りない・必要である」とメディアを使って知らせたりすることが有効だと思う
- ・アンケートへの肯定的な意見

## 【その他】

### ○利用者について

#### <主な意見・要望>

- ・要支援の認定であっても、老々介護で生活が難しい場合がある
- ・経済的に余裕がないと施設に入所できず、在宅でも十分なサービスを受けられない状況がある
- ・自費の生活援助サービスは費用がかかるため、お金がない人は家族の支援が必要になる
- ・家族による介護が困難、かつ介護度や費用面で施設に入所できず、適切な介護が提供できないことが多い
- ・施設入所の費用を払うと残された家族が生活できなくなるため、在宅介護を続けている人がいる
- ・最近在宅を希望する方が増えていると思う
- ・特別養護老人ホームもかなりお金がかかるため、在宅での看取りを希望する人が増えている
- ・金銭的に厳しい人でも、本人が望んでいる場合、最期まで自宅で生活することができるのか
- ・家族が在宅で看たいと考えているが、実際には看られておらず、本来なら施設入所が適当だと思われる利用者への支援が難しい
- ・介護者が若い世代になってきたことで、自分達はできるだけ関わらないことを希望される家庭が多くなっている、家族の支援が得づらくなっている
- ・グループホーム等の利用者がその人に合った場所で過ごせていない、勧めても満床のところが多いのでどうにかしてほしい
- ・本来なら介護を必要としないレベルだと思われる利用者が案外多く、このままでは資金がひっ迫すると予想されていて複雑な気持ちになる
- ・介護保険について正しく理解していない利用者・家族に権利ばかりを主張されることがある
- ・利用者・関係事業所はなんでもケアマネジャー任せの考えをやめてほしい
- ・ターミナルや施設入所など、利用者本人の希望を把握してほしい
- ・利用者がけがをした場合は、職員のせいではないことを世間や利用者家族に理解してほしい

### ○認知症について

#### <主な意見・要望>

- ・認知症の利用者が増加傾向にある
- ・世間に認知症について理解を深めてもらいたい
- ・大きい病院であっても、認知症への理解が足りない場合がある
- ・認知症の症状が強い人の受入先に困ることが多い、入りやすい施設があると良い
- ・認知症の症状が悪化していても介護度が低く出る場合があり、特養に申し込めず困っている
- ・行き場がなく、金銭的余裕のない認知症の人への支援が難しい
- ・認知症の利用者の対応が大変であることを理解し、介護職員への支援をしてほしい

## ○事業の存続について

<主な意見・要望>

- ・介護職員の高齢化、若年人材の減少（確保の困難）に伴い、事業の存続が難しくなっている
- ・経営状況悪化のため、介護事業所の閉鎖を予定している
- ・光熱費の高騰や物価高が経営を著しく圧迫しており、収支のバランスが崩れ経営が成り立たなくなっている
- ・介護報酬が下がったり、要介護1、2が総合事業になったりすれば、経営が難しくなる事業所が増えると思う
- ・収益が出ず、苦しんでいる事業所の相談に乗ってもらえる場がほしい
- ・国の施策と市民のニーズに大きな乖離があるなかで、事業運営を厳しくするやり方には反対だ

## ○事業所についての相談

<主な意見・要望>

- ・職場でパワハラがある
- ・職場の人間関係が悪い
- ・長く勤めている職員が仕事のやり方を押し付けてくるので困っている
- ・高齢の介護職員が多くなっているが、介護する側にも年齢制限を設けたほうが良いと思う

## ○新型コロナウイルス感染症対応について

<主な意見・要望>

- ・コロナで神経を使い、大変と感ずることが増えた
- ・コロナで施設が休止・出勤できなかった際の保証がひどかった
- ・利用者側のコロナ感染予防を徹底してほしい
- ・コロナでも面会できるようにしてほしい
- ・コロナ陽性時を含めた保証をしっかりとしてほしい
- ・家族が体調が悪かったり、勤務先が閉鎖して出勤できない場合の保証をお願いしたい
- ・コロナ禍においてワクチン接種・事業所対応軽減・賃金補償等の行政支援が必要
- ・今までのコロナ対応に対する給付金があると良い

## ○その他意見・要望

<主な意見・要望>

- ・施設の取り組みを紹介したい
- ・行政には色々支援してもらっているが、現場に届いていないので届くようにしてほしい
- ・介護も医療も、予防に力を入れるようにしてほしい
- ・家族介護手当があれば、家族にも介護を頑張ってもらえるのではないかと
- ・介護には家族の支援が必要だが、家族で助けられない場合には地域での助け合うことが必要
- ・家族や地域の関係が希薄になりつつある今、そこに縋ろうとするのは無理があると思う



- ・他事業所を交えての担当者会議や照会は、省いて欲しい時がある
- ・事業所がもっと柔軟な対応をできるような仕組みが必要
- ・がん終末期の方の手続きに配慮がほしい
- ・現場でやらなくてはいけないことではなく、やりたいこと・やってあげたいと思うことを増やしてほしい
- ・現場のスタッフと経営側の感覚が乖離している
- ・家族（介護者）へのケアを十分にしてほしい
- ・将来介護施設に入所できるか経済的に不安
- ・自分が年を取ったときにどういう生活ができるか不安
- ・高齢者の増加や財政的な事情で認定が難しくなり、必要な人がサービスを受けられなくなると心配
- ・介護人口増加による将来の財政難が不安
- ・生活に変化がないと気持ちが落ち込む
- ・高齢になったとき、自分が思うような生活を続けるためには、健康寿命を延ばす事、現役時代から老後資金計画を立てる事が必要だと思う
- ・介護度とADL(日常生活動作)が異なることがあるが、必要なところに必要な助けが行き渡るようにコミュニケーションをとっていきたい
- ・「最期まで自宅で」とうたっているが、どんどん施設に入所させているように思う
- ・介護予防について、各個人がお金をかけずに、散歩やストレッチなど運動することでおこなうべきだ