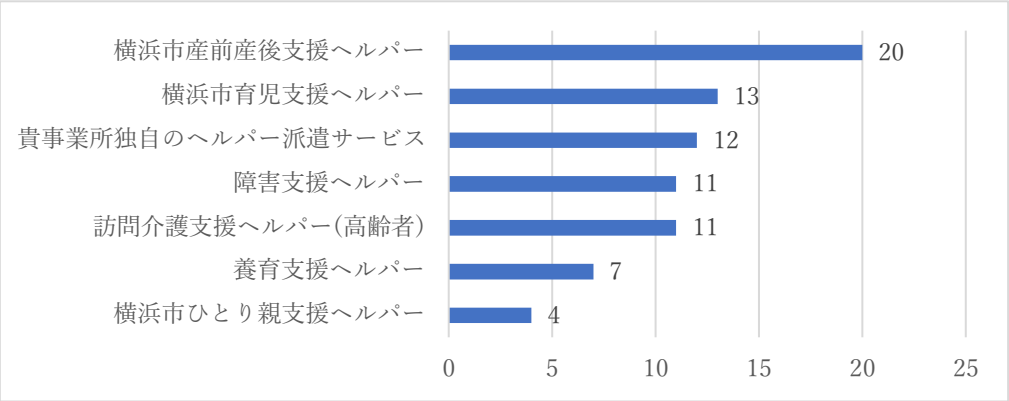
産前産後ヘルパー等子育て支援ヘルパー派遣事業所アンケート・結果の概要

１．実施期間　２０２０年９月１１日～１９日
２．調査対象：横浜市産前産後ヘルパー登録事業所（横浜市HPに掲載の事業所43か所）
３．各事業所にメールまたはFAXにて依頼書を送付。
　21件の回答を頂きました。（回収率　48.8%）
４．調査方法　：オンラインによる質問項目への回答
５．調査結果の概要

１．各事業所で行っているヘルパー事業の種類は？

21事業所のうち20事業所で産前産後ヘルパー派遣をっ行っており、育児支援、障害支援、訪問介護、養育支援 など、多岐にわたる専門分野でのヘルパー派遣を行っている事事業所が半数に上りました。

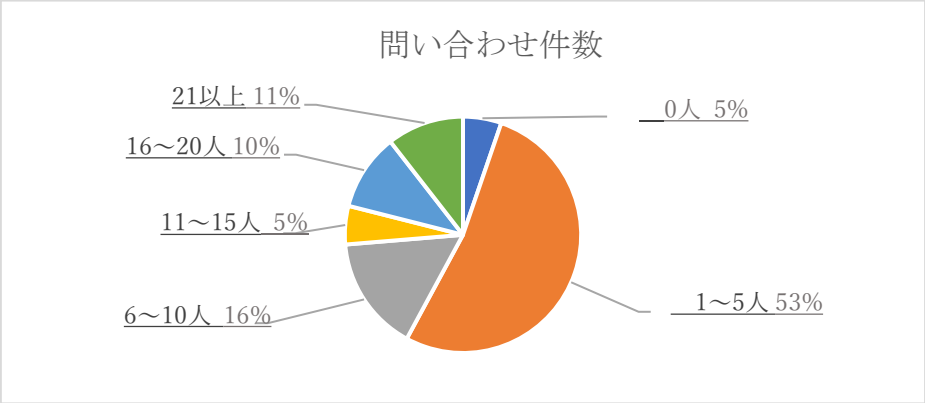
（有効回答数21件、複数回答可）



２．直近の7～8月の2か月間の、産前産後支援ヘルパー事業の問い合わせ件数と派遣件数は？

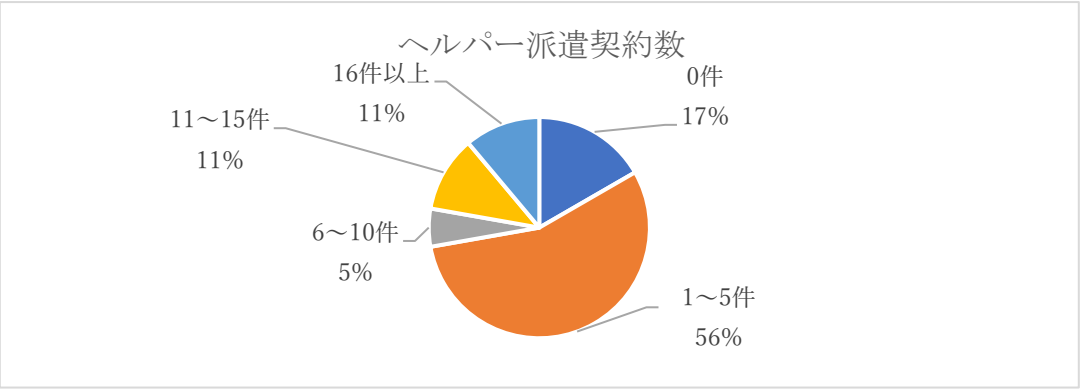
緊急事態宣言前後の子育て家庭の状況・変化等を伺うため、７，８月でのヘルパー派遣の現状について聞きました。（有効回答数19件）

①産前産後支援ヘルパー事業　直近の7～8月の2か月間、問い合わせ件数



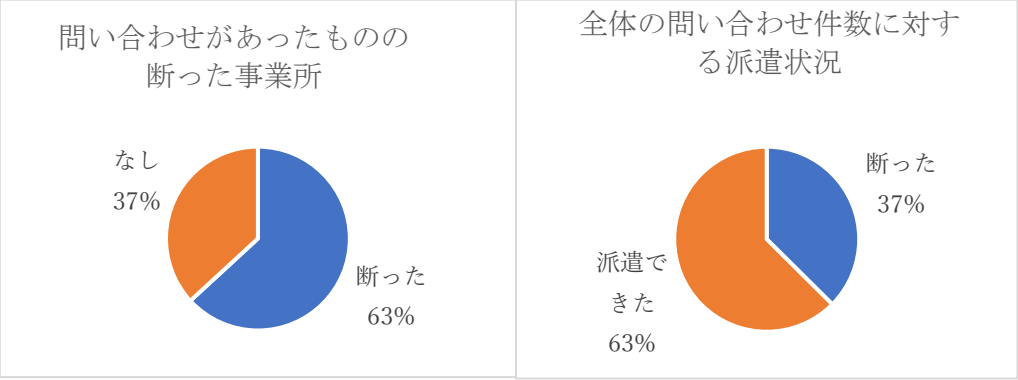
問い合わせ件数	0	2	3	4	5	6	10	11	20	30	70	合計
事業所数	1	2	2	2	4	2	1	1	2	1	1	19
合計	0	4	6	8	20	12	10	11	40	30	70	211

② 7～8 月の産前産後ヘルパー派遣契約件数



契約数	0	1	2	3	4	5	10	13	14	24	25	合計
事業所数	3	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	19
総数	0	1	10	3	12	5	10	13	14	24	25	117

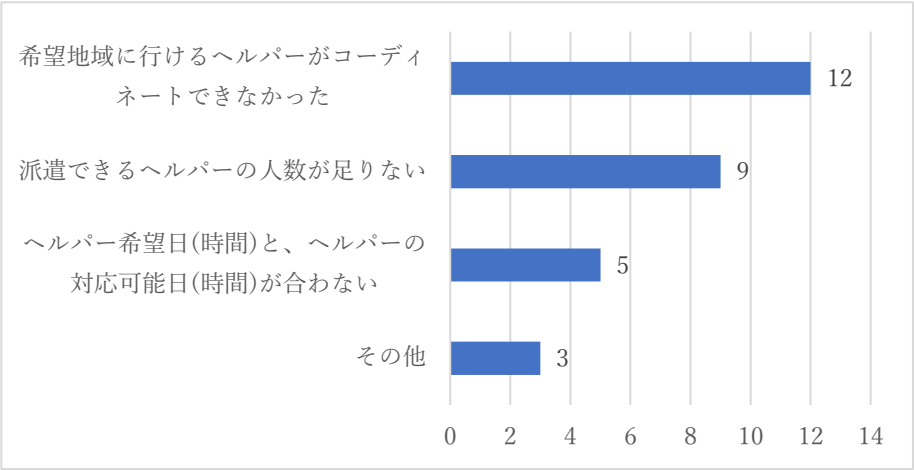
③ 7～8 月の産前産後ヘルパー派遣の問い合わせに対して、お断りした事例はあったか？件数



断った件数	0	1	2	3	4	5	11	45	合計
事業所数	7	4	2	2	1	1	1	1	19
合計	0	4	4	6	4	5	11	45	79

3. 産前産後ヘルパー派遣を断った（断わざるを得なかった）理由は？

（有効回答数 15 件、複数回答可）



＊その他の理由：

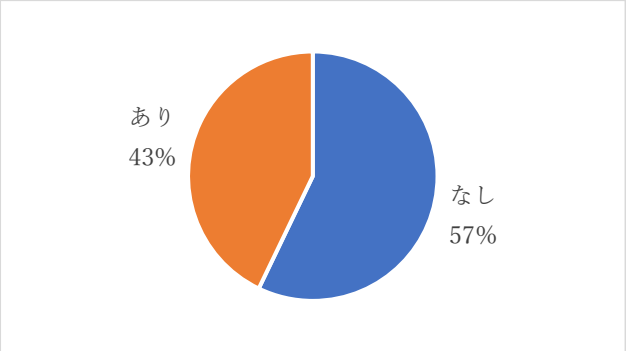
・派遣対象外区の方からの問合せが複数有り。

・コロナウイルス感染予防の観点よりサポート範囲の縮小、移動の制限によりお受けできる範囲が狭まっている

・事業所より遠方だったので、近くの事業所を紹介した。

4.　7～8 月の産前産後ヘルパー派遣決定通知書が届いたものの、利用者からキャンセルはあったか。（その場合の件数は？）

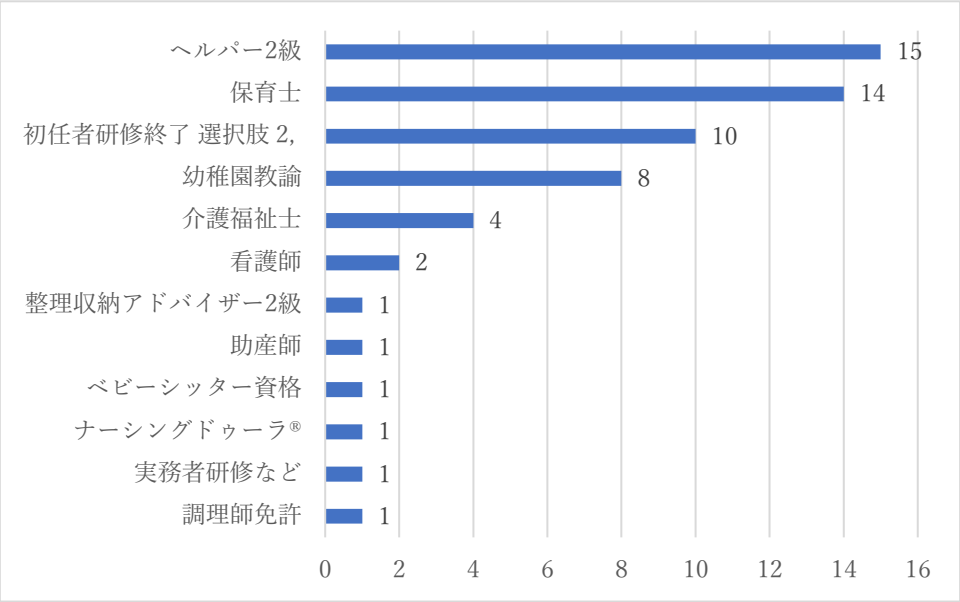
（有効回答数 21 件）



『ある』９事業所：１～５件
８件は連絡なくキャンセル

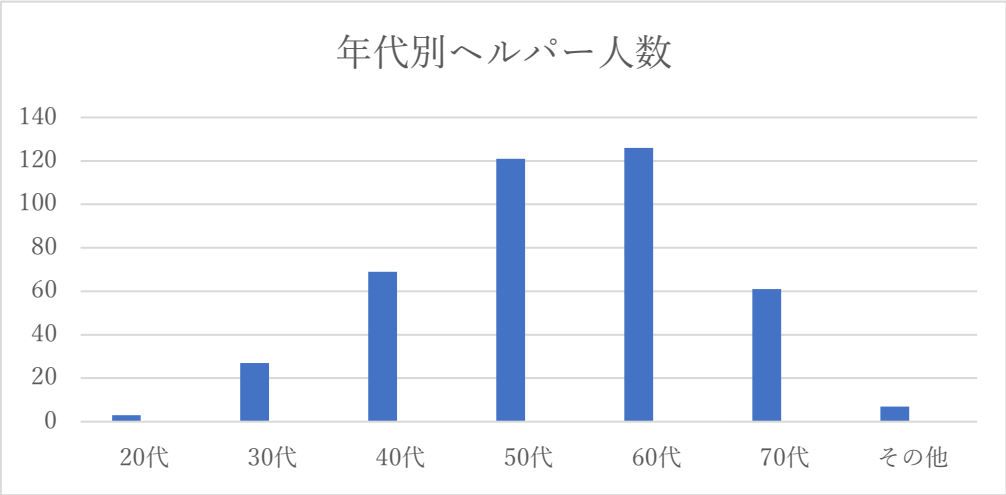
5.　各事業所のヘルパーが持っている資格は？

（有効回答数 20 件、複数回答可）



6.　事業所に所属している各種ヘルパー　の状況について

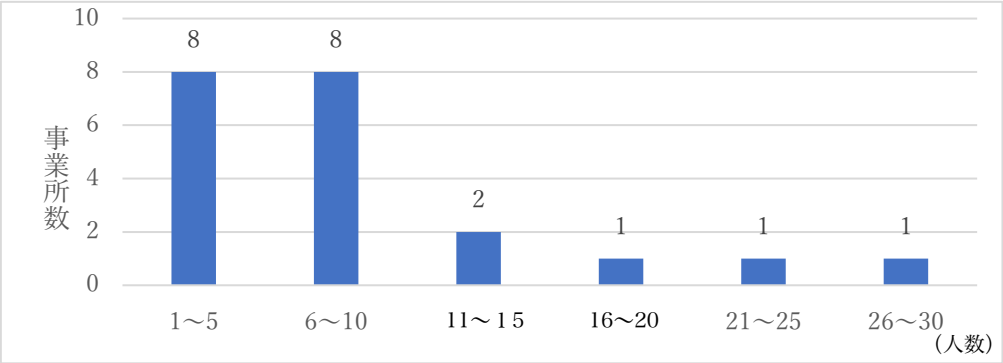
年代と人数→一部の事業所では、幅広い年齢層の担い手あるが、ほとんどの事業所で中高年層に分布の傾向。以降の質問でより明らかになりました。



事業所	[20 代]	[30 代]	[40 代]	[50 代]	[60 代]	[70 代]	その他
1			2	6	3	2	
2	2	5	10 以上	10 以上	10 以上	5	
3				1	5		
4		3	9	6	1	1	
5			7				
6		1	2	5	5	3	
7		1	5	10 以上	10 以上		4
8			2	10 以上	10 以上	5	
9		3	4	4	10 以上	10 以上	
10				6	4		
11			2	6	2		
12				5	7	3	
13			2	10 以上	10 以上	10 以上	1
14			4	10 以上	10 以上	10 以上	2
15	1	1		3	10 以上	3	
16		1	1	8	10 以上	9	
17			3				
18		2	6	5			
19				1	4		
20		10 以上	10 以上	10 以上	10 以上		

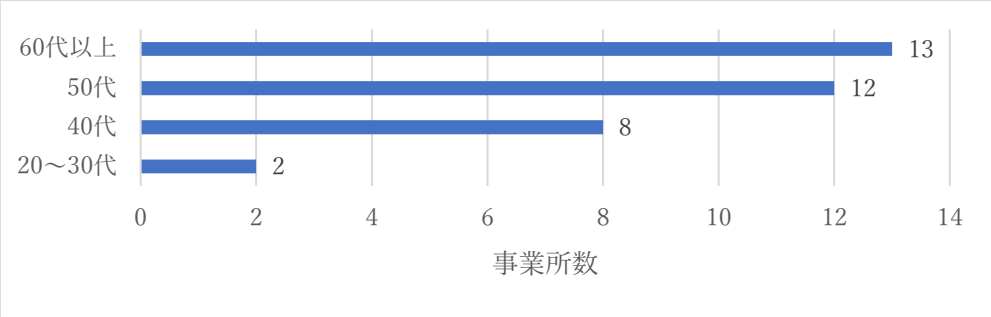
単位（人）

6-2 産前産後ヘルパーの人数は何人？有効回答数 21 件）



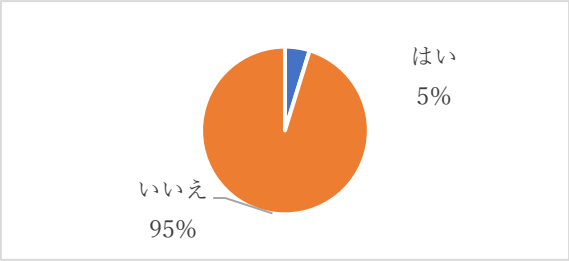
6-3 産前産後ヘルパーの主な年齢層は？ （有効回答数 21 件、複数回答可）

・６０代以上が最も多く、ついで５０代の方たち。



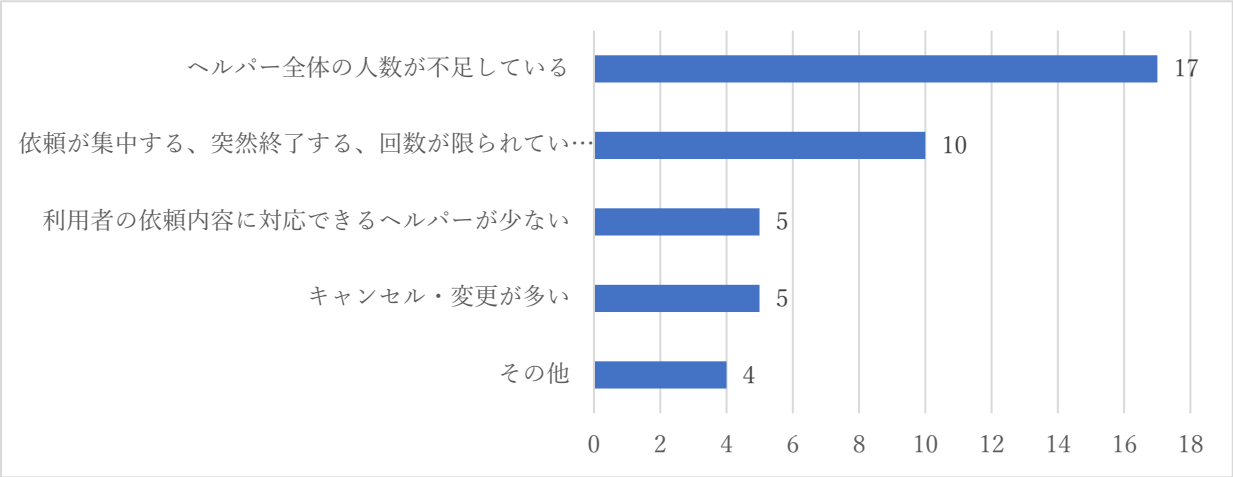
7. ヘルパーの担い手は足りているか？

産前産後ヘルパーやその他の子育て支援ヘルパーの依頼に対して、人数は足りていますか、という問いに95%が不足という回答。（有効回答数21件）



８． **産前産後ヘルパーが不足している理由はなぜ？**

（有効回答数 21 件、複数回答可）



＊その他の理由：

・新しい人材確保が難しい。・長時間（2 時間）できるヘルパーの確保が難しい。

・ヘルパー以外の仕事をしている人もいる。

・コロナによる移動手段の制限、訪問範囲の制限によりお受けできないケースが増えている。

・ヘルパーが不足するエリアがある

9. 産前産後ヘルパーの制度についての課題、改善したい点（主な意見）	手続きの問題	報酬、処遇の課題	利用者都合との関係	人手不足
キャンセルの場合に利用者の押印が必要だが、わざわざもらいに行かなくてはならないのが面倒。	○			
利用確認書類など、間違いの訂正などが少し面倒。	○			
予約調整しても、変更が多い。当日キャンセルはないが、利用そのものの、キャンセルがある。			○	
依頼に波があり集中することがあるのと、利用の希望時間や曜日が集中すことがあると手配が難しい。			○	
人件費・交通費が上がっているが、市からの補助額はほとんど上がらず非常に厳しい。ハードなケースでも、ヘルパー派遣の料金がほとんど変わらないので、ヘルパーに負荷をかけて見返りがない状態。事業所もヘルパーも、採算が取れる事業というよりボランティアに近い。		○		
・「産前ヘルパー」の利用条件(医師の診断書が必要等)のハードルが高いことが問題。	○	○		
・利用前の手続き時期の課題、利用までに時間が空きすぎる問題と状況の変化（妊娠32週を過ぎていれば区役所での申請が可能な為、32週前後の方の問合せが多いが、それだと実際に利用する予定の3ヶ月程前に受入可否を伝えなければならない）	○			
・キャンセル料発生時期のルールの見直しを	○			
利用希望があっても実際に利用しないという方が多く、キャンセルの連絡もない。空きが出ないように他の方を受入れてしまうと、突然「やっぱり利用したい」と連絡が来ることがある為、調整が難しい。			○	
・対応できるヘルパーが見つからず毎日や週３回以上の希望の方は断っている。やむなく週1～2回で利用されている方も多い。受け手（事業者）が少ない				○
・念のために登録だけしたいという依頼が多い			○	
・利用できる期間が短い、回数が少ない。	○			
・できるサポートが限られている。母親が一緒でなくてはサポートできない。	○			
キャンセル規定が厳しい。	○			
・制度が浸透していないのではないか			○	
予約をしてきて手配してもつながらないことが多々ある。他の事業所に決まっても連絡も一切ないなど。			○	
登録だけして直前にキャンセルされてしまう			○	
・ニーズにこたえきれない（ご希望の日時で伺えないことも多々あり、調整をさせていただいている）	○			
・報酬額：2時間5,080円（税込、交通費込）では、一般的に看護職の給与としてはかなり低額で、スタッフを増やすことは大変困難		○		
・産後に利用者が提出する開始届の目的が疑問。産後で、当人も家族も忙しくされている中で、すでに事業者登録をしているのに、開始届まで提出することに頭が回らない方が多々ある。簡素化を望む。	○			
・近くにヘルパーがいないと派遣できない→利用者または市に交通費の負担をしてもらいたい。		○		
・より安心、満足感のあるサポートに繋がるために産前プランニング（打ち合わせ）を助成対象にしてほしい	○			
・利用時間を柔軟にして欲しい。2時間～4時間で選べたら良い	○			
・産後鬱の方のサポートの場合は頻度が多く20回では足りない。	○			
	11	4	7	1

10. 新型コロナ感染症問題で困ったこと、利用者の様子で気づいたこと	利用の減少	利用の増加、集中	相談が困難	感染への不安	衛生用品の不足
・ヘルパー側が気をつけているほどには、気にしていない利用者が多い。・					
・契約はあるが、利用がなかった	○				
・緊急事態宣言中は、利用を控えていた方々が、一斉に利用希望があり集中してしまった。緊急事態宣言中は、育児の事で相談できなかったと言われた。		○	○		
・新型コロナ感染症の影響で、里帰りや実家の援助が得られず、産前産後ヘルパーの需要が高まっているが、勤務しているヘルパーも小さな子供を抱えていて突然の感染発生による休校等、不安定な状況に置かれている。また、一人のヘルパーが訪問する件数が増えていて、もしヘルパーが感染もしくは濃厚接触者となった場合に、影響を与える家庭が多くなってしまうのが心配。ただし、この状況下でもヘルパーが来てくれることが支え手になっている、ヘルパー制度のおかげで助かっている家庭も多いので、出来る限り要望に応えたいと思い努力している。		○		○	
・衛生材料の確保が大変だった。特にマスクの在庫が尽きてしまい、手作りマスクなどで対応した。横浜市から産前産後ヘルパー事業所にも衛生材料を支給してほしい。					
・3月から5月ごろに依頼された方は、サービスを利用されなかった。	○				○
家にこもりっきりなので鬱っぽくなっている方がいた。新型コロナウィルスが流行しだしてから産前産後ヘルパー派遣を受けていない。赤ちゃんの両親が若い世代なのでヘルパーへの感染リスクも心配される。ヘルパーからの感染も心配だと思う。	○		○	○	
・5，6月はキャンセルする方も多く、これまでのサポートから考えると困っているだろうと考えつつも、コロナを気にしている以上は入れない状況があった。	○				
・7月から急激に依頼が増えている。実家を頼れない現状も感じ取れる。		○			
ヘルパーの安全を守るための対策はできる限り行ったが、利用者によっては換気などをお願いしにくい場合もあった。				○	
・サービスに入った方が陽性だったことの情報が来なかった。				○	
・感染者が増えるとキャンセルも増える	○				
・市として利用者に感染リスクについてなど、なんらかの通達があれば、もう少し気持ちが軽くなったと思う。まったく何もないのは利用者にも事業者にも大変酷だった。				○	
・母親教室等も休止になったので、情報不足で不安だったという話があった。			○		
・コロナでも赤ちゃんのお世話をしてほしいお母様が多い。万が一の場合の対応がどうなるのか。				○	
・感染を避けるためできるだけ公共交通機関は使わないようにしたいが訪問先に駐車場がない場合、対応に迷う。				○	
・個々のお宅によってコロナの対応が違うので、それに合わせている。				○	
・訪問範囲の制限に伴いやむを得ずお断わりとなるケースが増えています。産後鬱等に繋がるママたちが増えないか心配			○		
・ケアが無かった。利用者も外部から派遣したくなかったので問い合わせもなかった	○				
	6	3	4	8	1

11. その他のヘルパー派遣事業位ついての課題や気づき	制度への理解不足	支援の多様化	ヘルパー不足	ヘルパーの高齢化
・テレビの影響か、冷蔵庫にあるもので食事を作る等、高度なことを要求されることがある。	○			
・最近産後支援も育児支援養育支援の色が濃くなっているように思う。		○		
・本来の主旨と外れた依頼をされた時の対応方法。	○			
・お客様が外国人の時の対応		○		
・育児支援・養育支援・ひとり親家庭支援も行い、介護保険の訪問介護及び障害支援の訪問介護と多岐にわたっているがヘルパーそのものが少ないので適任のヘルパーを利用者の希望時間にコーディネートするのが難しくなってきた。			○	
・ヘルパーの高齢化。新しいヘルパーの加入がない。			○	○
・ヘルパーの高齢化。若い人材に恵まれない。			○	○
・ヘルパーの高齢化。募集しても中々増えない。サービス提供責任者のなり手不足。			○	○
ヘルパー不足、人材不足。			○	
・育児支援ヘルパーの依頼を受けたが、対応できるメンバーが、いなかかったためお断りせざるを得なかった			○	
・ヘルパー不足のため、依頼があってもお断りせざるを得なく心苦しくおもいます。			○	
・人手不足。ヘルパーの高齢化。同じ時間帯のサービスの集中。			○	
・育児支援ヘルパーの対象者が、主に虐待のある家庭のみの対応になると話された区があります。契約書には虐待以外の家庭にも訪問できることが書かれていますが。区によって認識が違うのでは？。	○			
・育児支援ヘルパー派遣事業の場合、訪問する家庭によっては女性のヘルパー1人で伺うことに危険が伴うことも考えられる。2人で行くことで、安全面だけでなく、その家庭の見方も偏らずに訪問サポートができる。		○		
	3	3	8	3