

## 4. 介護サービス事業者等調査

### （1）調査対象としたサービスについて

本調査は、区内の介護保険サービス事業所を対象として実施したのですが、サービスの種類ごとの特徴や事情が回答結果に影響すると考えられることから、集計にあたっては各サービスを以下のように4つの区分にまとめ、全体の結果に加えてサービスごとに回答の集計を行っています。

サービス区分	区分に該当する介護保険サービス
訪問系サービス	訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
通所系・短期系サービス	通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、 地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、 小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護
施設・居住系サービス	特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護、 地域密着型特定施設入居者生活介護、介護老人福祉施設、 介護老人保健施設、介護医療院・介護療養型医療施設
居宅介護支援	居宅介護支援

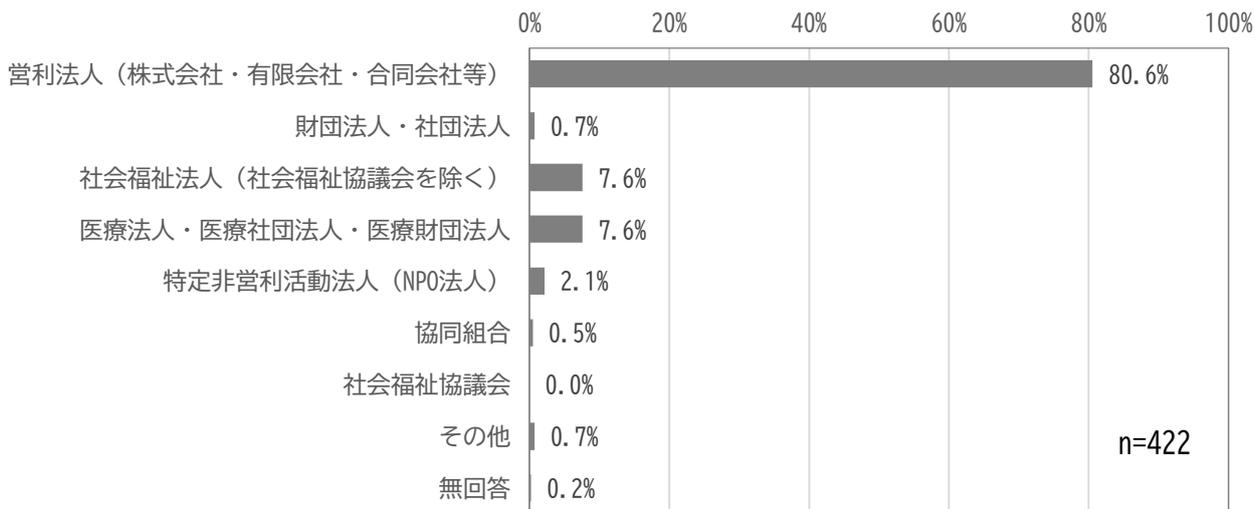
（2）事業所の現状

①事業所の運営主体及び提供サービス【問1、問2】

回答のあった事業所の法人種別については「営利法人（株式会社・有限会社・合同会社等）」が80.6%でした。

サービス種類別に見ると、「施設・居住系サービス」以外のサービスではいずれも「営利法人」が8割以上を占めていますが、「施設・居住系サービス」では「営利法人」は67.5%、「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」が20.8%となっています。

図表 353 事業所の運営主体の法人種別

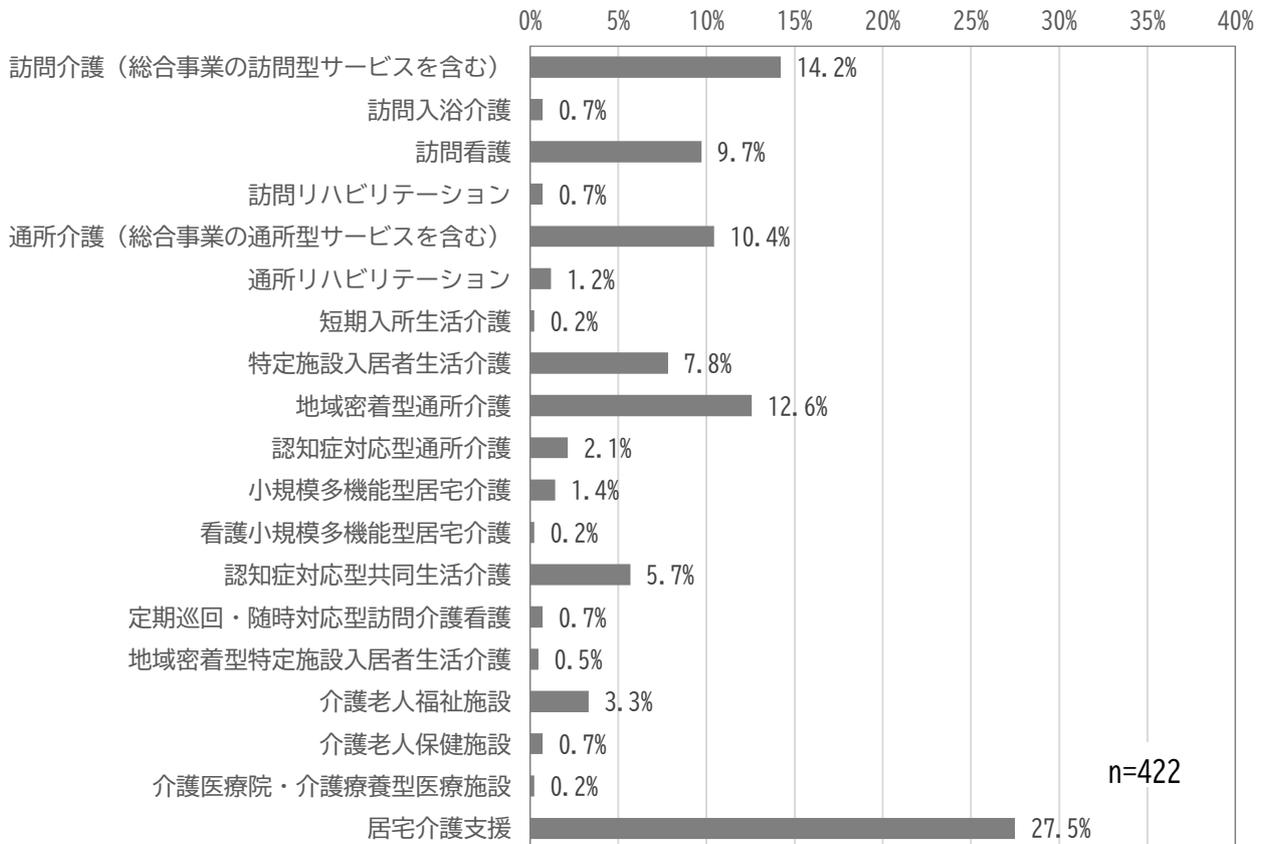


図表 354 事業所の運営主体の法人種別（サービス種類別）

	営利法人 （株式会社・有限 会社・合 同会社 等）	財団法 人・社団 法人	社会福祉 協議会	社会福祉 法人（社 会福祉協 議会を除 く）	医療法 人・医療 社団法 人・医療 財団法人	特定非営 利活動法 人（NPO 法人）	協同組合	その他	無回答
訪問系サービス (n=110)	80.0%	0.9%	0.0%	2.7%	10.9%	4.5%	0.9%	0.0%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	87.4%	0.0%	0.0%	4.2%	6.7%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%
施設・居住系サービス (n=77)	67.5%	0.0%	0.0%	20.8%	7.8%	0.0%	1.3%	1.3%	1.3%
居宅介護支援 (n=116)	82.8%	1.7%	0.0%	6.9%	5.2%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
全体 (n=422)	80.6%	0.7%	0.0%	7.6%	7.6%	2.1%	0.5%	0.7%	0.2%

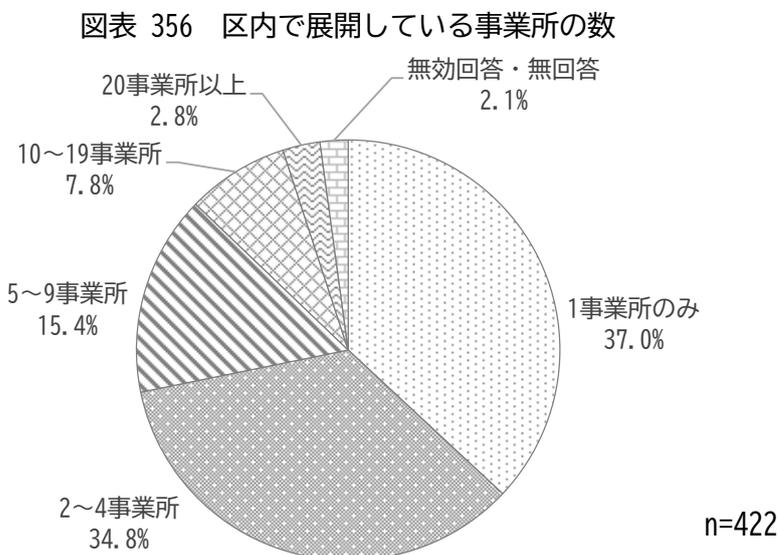
また、回答のあった事業所の提供している介護保険サービス（今回の調査対象）については、図表 355 のような構成となっています。

図表 355 事業所で提供している介護保険サービス（今回の調査対象）



②事業所数及びサービス提供状況【問3、問4】

回答のあった事業所を運営している法人が、区内で展開している事業所の数をたずねたところ、「1事業所のみ」が37.0%、「2～4事業所」が34.8%でした。10事業所以上との回答も10.6%見られ、事業規模の大きな法人も含まれていることがうかがえます。



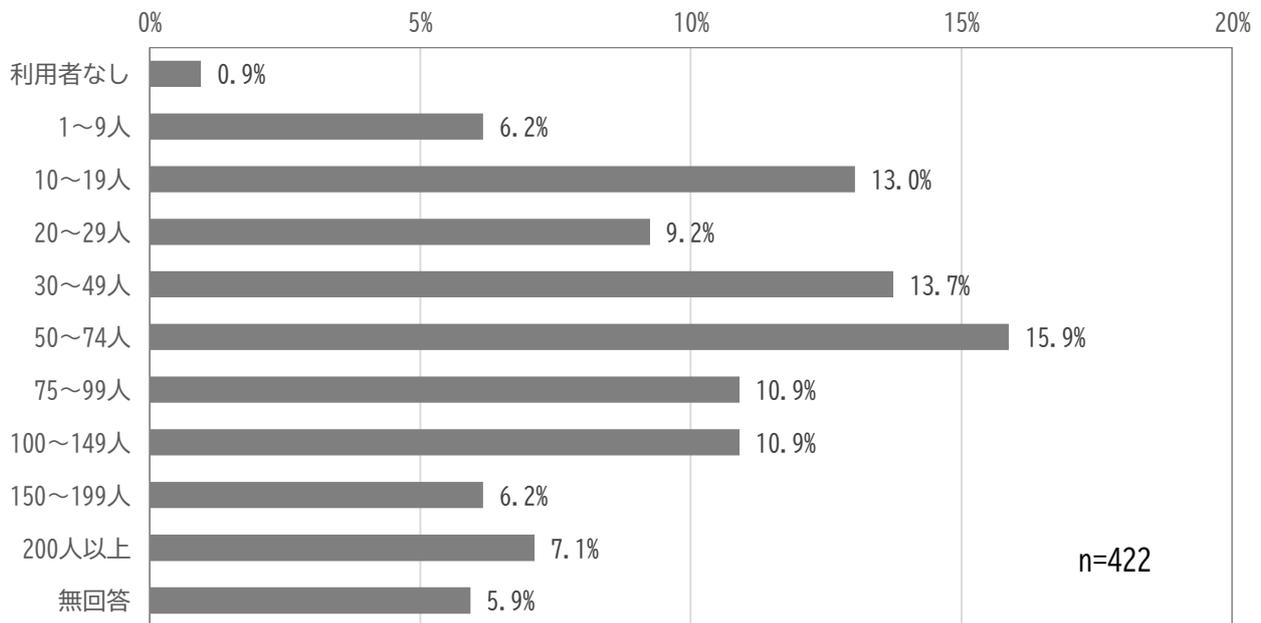
サービス種類別の回答を見ると「訪問系サービス」や「居宅介護支援」では「1事業所のみ」の割合が4～5割とその他のサービスより高く、「通所系・短期系サービス」については「2～4事業所」との回答が最も多くなっているなど、サービスごとに傾向の違いが見られます。

図表 357 区内で展開している事業所の数（サービス種類別）

	1事業所のみ	2～4事業所	5～9事業所	10～19事業所	20事業所以上	無効回答・無回答
訪問系サービス (n=110)	56.4%	21.8%	10.0%	6.4%	2.7%	4.5%
通所系・短期系サービス (n=119)	22.7%	47.1%	14.3%	10.9%	3.4%	1.7%
施設・居住系サービス (n=77)	23.4%	33.8%	23.4%	10.4%	3.9%	0.0%
居宅介護支援 (n=116)	42.2%	35.3%	16.4%	4.3%	1.7%	1.7%
全体 (n=422)	37.0%	34.8%	15.4%	7.8%	2.8%	2.1%

令和4（2022）年10月のサービスの提供状況については、「50～74人」が15.9%と最も多く、次いで「30～49人」が13.7%となっています。

図表 358 サービス提供状況（利用者数）



※施設等の場合は令和4年10月1日現在の入所者数を回答

サービス種類別の回答を見ると、「訪問系サービス」では比較的用户の少ない事業所が多く、「通所系・短期系サービス」では「200人以上」との回答が12.6%となっているなど、サービスの種類によって利用者数の分布に差が見られます。

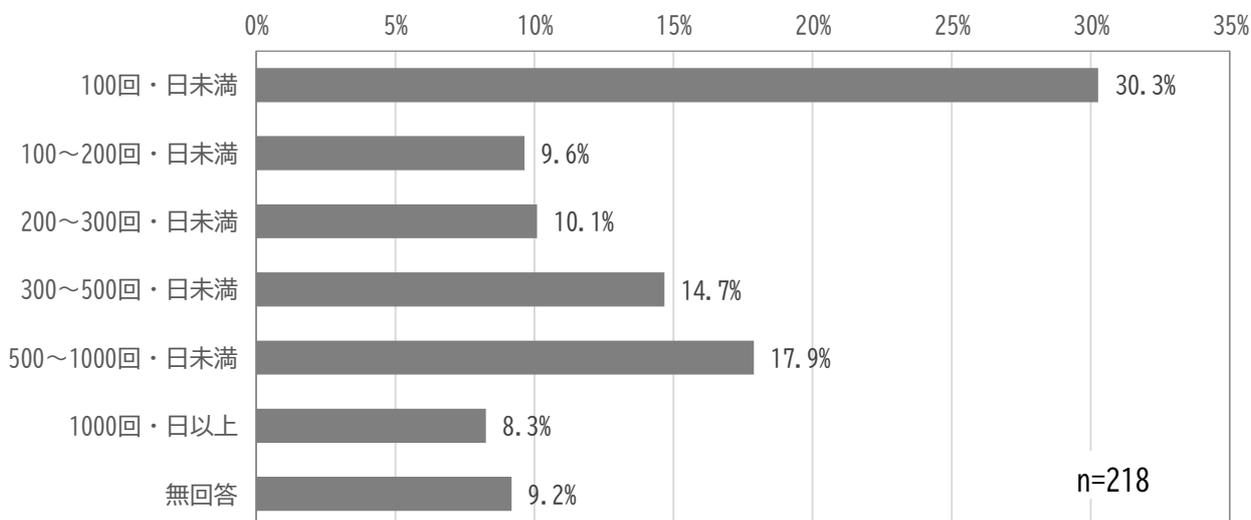
図表 359 サービス提供状況（利用者数、サービス種類別）

	利用者なし	1～9人	10～19人	20～29人	30～49人	50～74人	75～99人	100～149人	150～199人	200人以上	無回答
訪問系サービス (n=110)	0.9%	14.5%	17.3%	11.8%	10.9%	13.6%	14.5%	7.3%	3.6%	5.5%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	0.8%	1.7%	15.1%	10.9%	14.3%	19.3%	7.6%	5.9%	1.7%	12.6%	10.1%
施設・居住系サービス (n=77)	1.3%	5.2%	18.2%	13.0%	13.0%	20.8%	11.7%	10.4%	1.3%	1.3%	3.9%
居宅介護支援 (n=116)	0.9%	3.4%	3.4%	2.6%	16.4%	11.2%	10.3%	19.8%	16.4%	6.9%	8.6%
全体 (n=422)	0.9%	6.2%	13.0%	9.2%	13.7%	15.9%	10.9%	10.9%	6.2%	7.1%	5.9%

### 第3章 各調査の結果（介護サービス事業者等調査）

令和4（2022）年10月のサービスの提供状況（利用回数・日数）については、「100回・日未満」が30.3%と最も多く、次いで「500～1000回・日未満」が17.9%となっており、事業所によってサービスの供給量に差が見られます。

図表 360 サービス提供状況（利用回数・日数）



※提供回数の回答対象：訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護

※提供日数の回答対象：短期入所生活介護、短期入所療養介護

サービス種類別の回答を見ると、「訪問系サービス」、「通所系・短期系サービス」のいずれについても「100回・日未満」が3割程度と最も多くなっていますが、「訪問系サービス」では「1000回・日以上」が15.9%となっています。

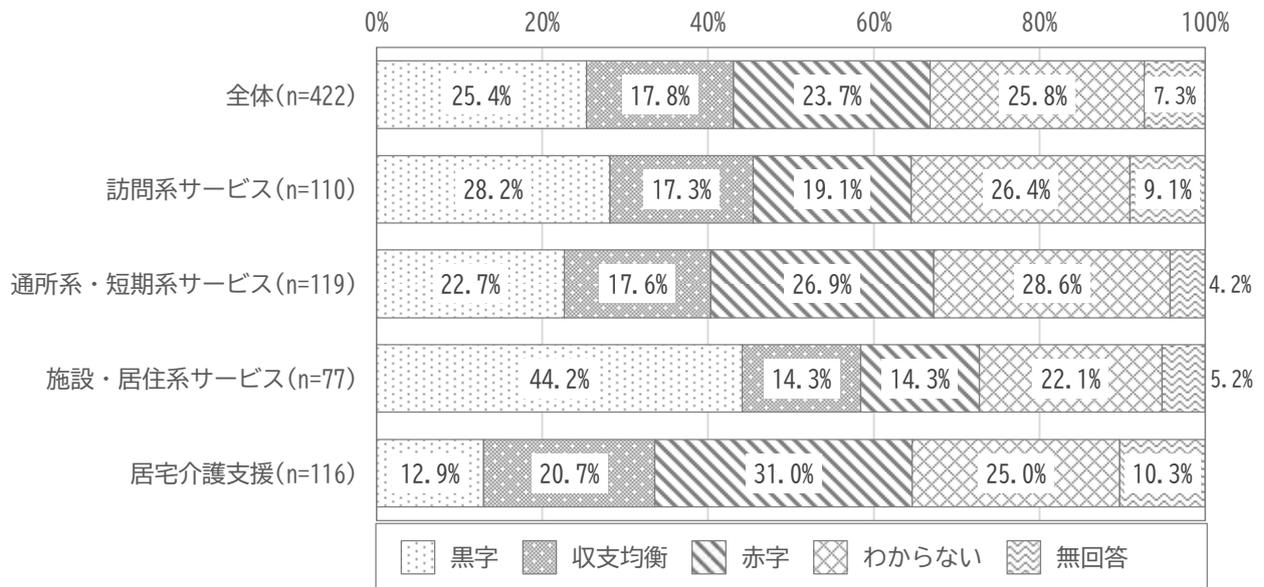
図表 361 サービス提供状況（利用回数・日数、サービス種類別）

	100回・日未満	100～200回・日未満	200～300回・日未満	300～500回・日未満	500～1000回・日未満	1000回・日以上	無回答
訪問系サービス (n=107)	25.2%	12.1%	6.5%	15.9%	18.7%	15.9%	5.6%
通所系・短期系サービス (n=111)	35.1%	7.2%	13.5%	13.5%	17.1%	0.9%	12.6%
全体 (n=218)	30.3%	9.6%	10.1%	14.7%	17.9%	8.3%	9.2%

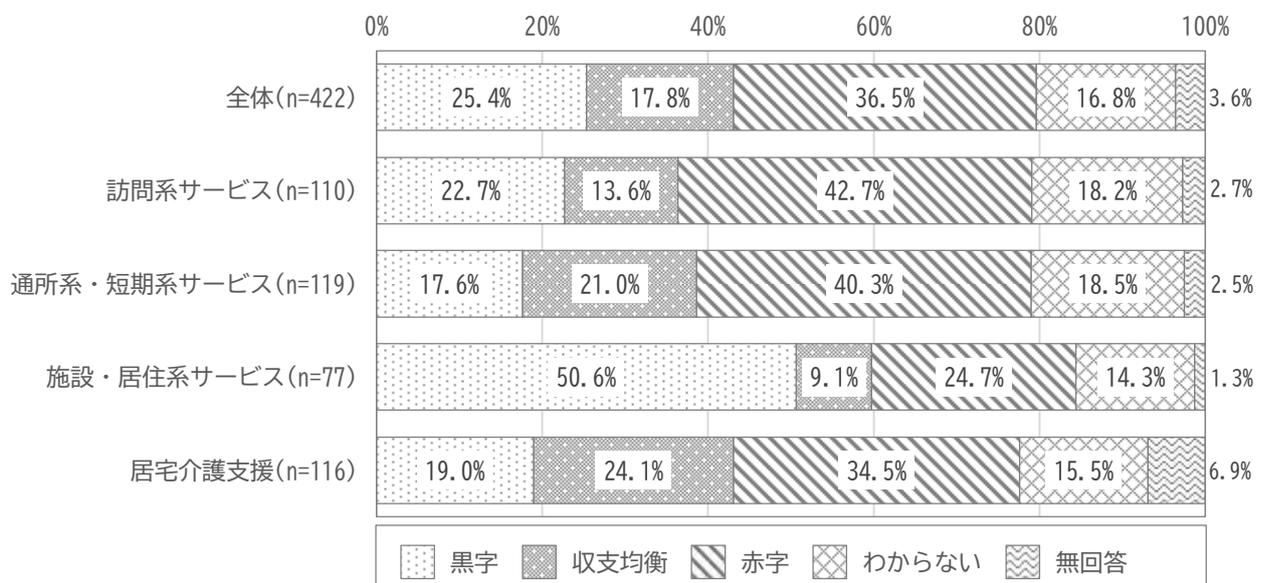
③事業収支状況【問5】

事業所の収支状況について、全体では平成30（2018）年度に比べ、令和3（2021）年度のほうが「赤字」の割合が12.8ポイント高くなっています。なお、サービス種類別に見ると、いずれのサービスでも「赤字」の割合が上昇しており、特に「訪問系サービス」では約2倍となっています。

図表 362 事業所の収支状況（平成30（2018）年度、サービス種類別）



図表 363 事業所の収支状況（令和3（2021）年度、サービス種類別）



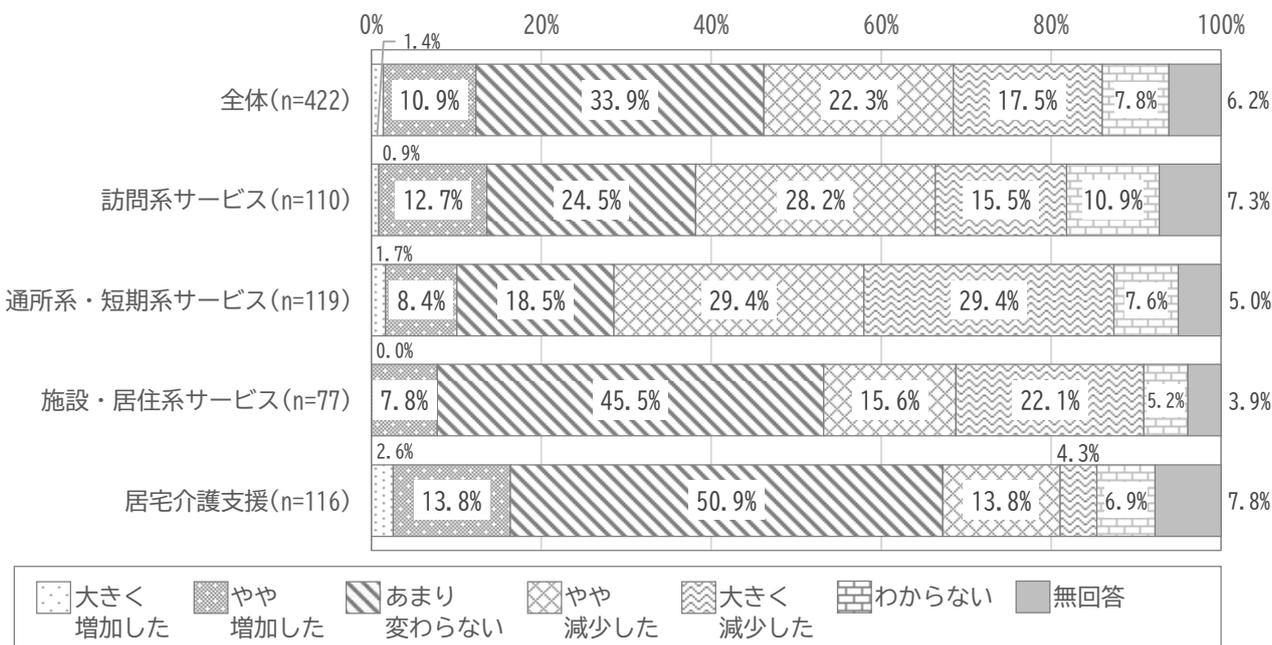
④新型コロナウイルス感染症に伴う利用者数や利用回数の変化【問6】

新型コロナウイルス感染症前後での利用者数・利用回数の増減について、全体では「やや減少した」が22.3%、「大きく減少した」が17.5%であり、「増加した」との回答を大きく上回っています。

なお、「訪問系サービス」や「通所系・短期系サービス」では「やや減少した」・「大きく減少した」の合計が4割以上となっており、新型コロナウイルス感染症によるマイナスの影響が全体平均よりも大きかったことがうかがえます。

一方、「施設・居住系サービス」、「居宅介護支援」では「あまり変わらない」という回答が4～5割であり、比較的影響が小さかったことがうかがえます。

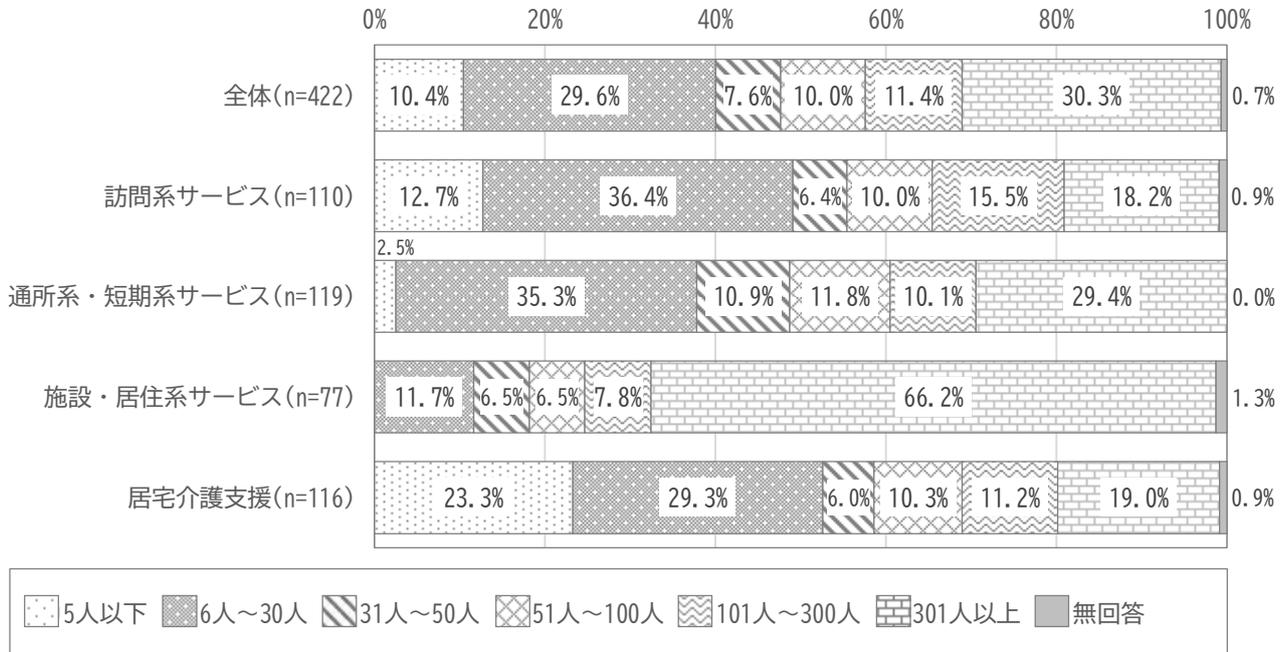
図表 364 新型コロナウイルス感染症に伴う利用者数や利用回数の変化（サービス種類別）



⑤運営法人及び事業所の職員数【問7】

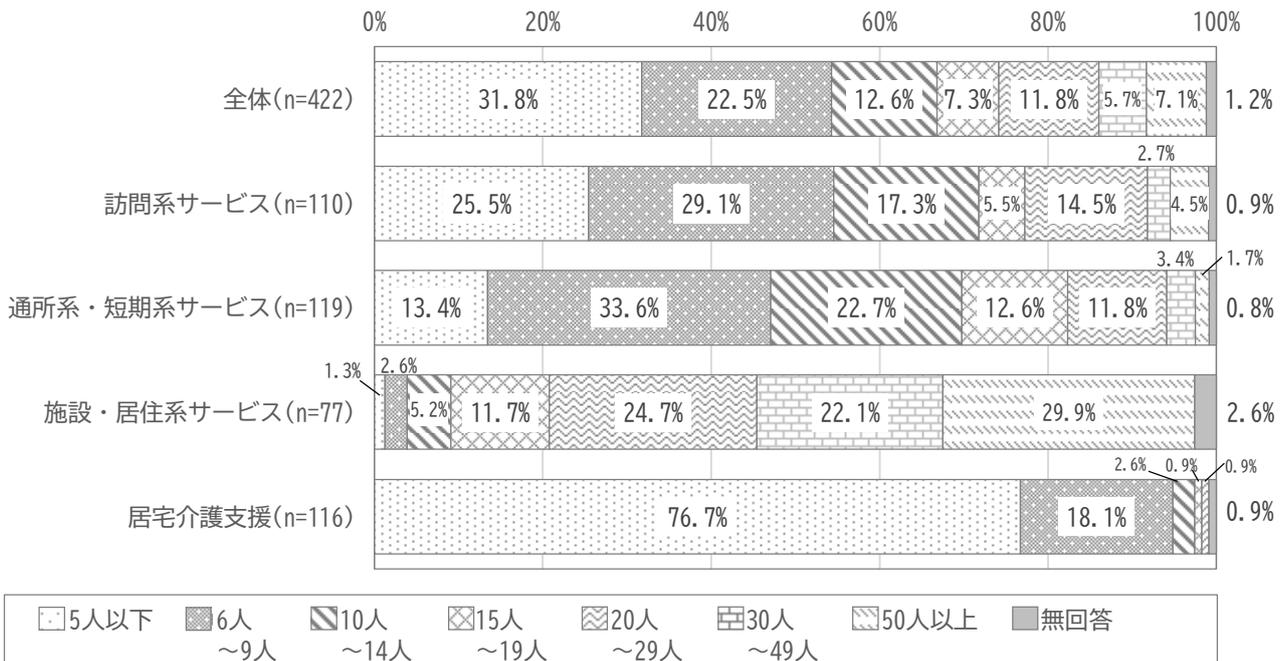
運営法人の職員数について、全体では「301人以上」が30.3%と最も多く、次いで「6～30人」が29.6%となっており、大小様々な規模の法人が見られます。特に「施設・居住系サービス」においては、他のサービス種別と比べて大規模な法人が多くなっています。

図表 365 事業所の運営法人全体での職員数（サービス種類別）



事業所の職員数については10人未満との回答が全体の54.3%を占めており、特に「居宅介護支援」においては、「5人以下」との回答が76.7%となっています。一方で「施設・居住系サービス」では他のサービスよりも職員数が多い傾向が見られます。

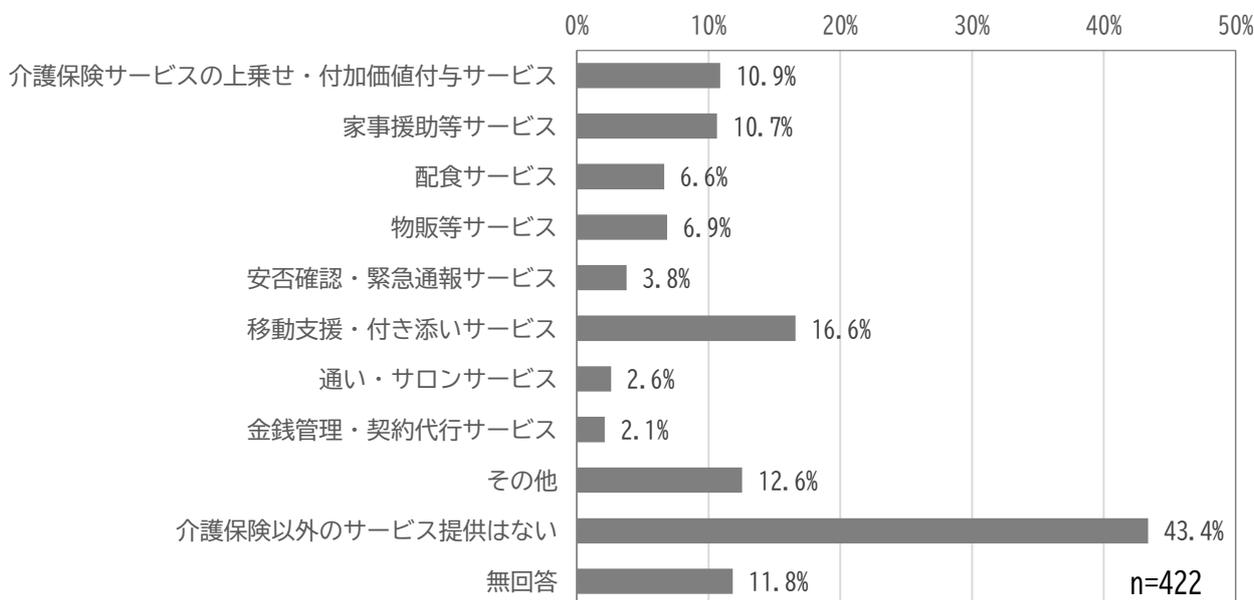
図表 366 調査対象事業所の職員数（サービス種類別）



⑥介護保険サービス以外の提供サービス【問8】

介護保険サービス以外の提供サービスについては、「移動支援・付き添いサービス」が16.6%と最も多く、次いで「介護サービスの上乗せ・付加価値付与サービス」が10.9%、「家事援助等サービス」が10.7%となっています。

図表 367 介護保険サービス以外の提供サービス（複数回答）



サービス種類別に見ると、「通所系・短期系サービス」、「施設・居住系サービス」、「居宅介護支援」では「介護保険以外のサービス提供はない」という回答が4割以上となっていますが、一方で「訪問系サービス」では24.5%と、他のサービスと比べ割合が低く、介護保険サービス以外の提供を行っている事業所が多いことがうかがえます。

なお、「訪問系サービス」の提供するサービスについて、「移動支援・付き添いサービス」が31.8%と最も多く、次いで「家事援助等サービス」が29.1%となっています。

図表 368 介護保険サービス以外の提供サービス（サービス種類別）

	介護保険サービスの上乗せ・付加価値付与サービス	家事援助等サービス	配食サービス	物販等サービス	安否確認・緊急通報サービス	移動支援・付き添いサービス	通い・サロンサービス	金銭管理・契約代行サービス	その他	介護保険以外のサービス提供はない	無回答
訪問系サービス (n=110)	16.4%	29.1%	2.7%	2.7%	1.8%	31.8%	0.9%	0.9%	22.7%	24.5%	10.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	4.2%	0.0%	14.3%	7.6%	3.4%	4.2%	1.7%	1.7%	14.3%	47.1%	10.9%
施設・居住系サービス (n=77)	19.5%	6.5%	5.2%	20.8%	7.8%	29.9%	10.4%	6.5%	3.9%	41.6%	5.2%
居宅介護支援 (n=116)	6.9%	6.9%	3.4%	0.9%	3.4%	6.0%	0.0%	0.9%	6.9%	58.6%	19.0%
全体 (n=422)	10.9%	10.7%	6.6%	6.9%	3.8%	16.6%	2.6%	2.1%	12.6%	43.4%	11.8%

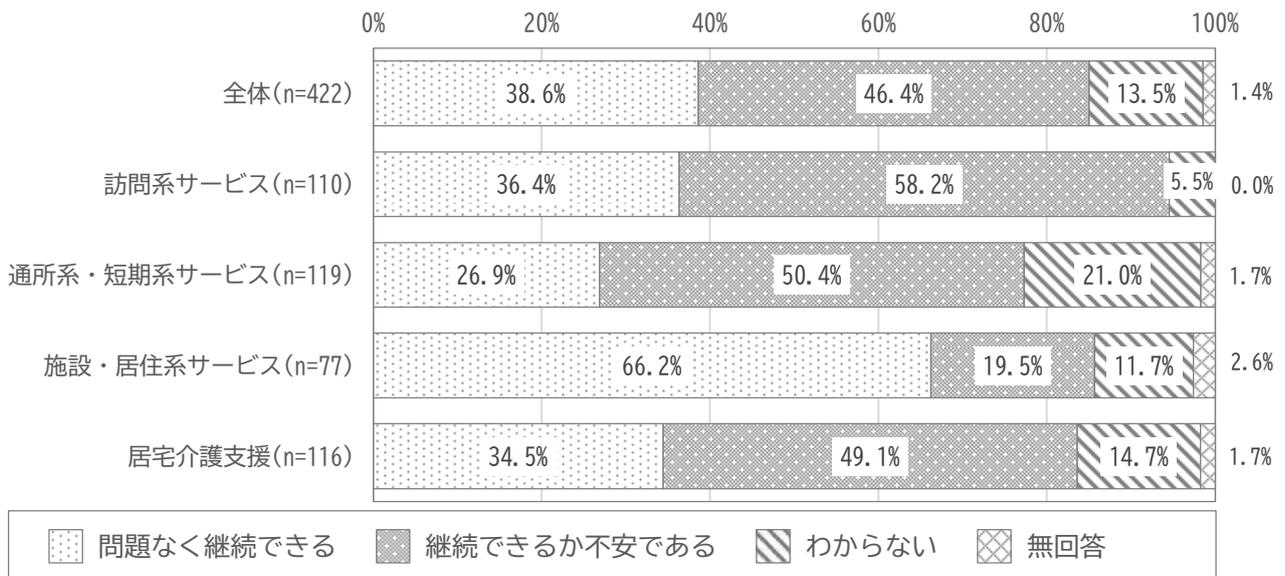
(3) 今後の事業継続に向けた考えや課題等

①今後の事業継続に向けた考えや不安【問9、問10】

今後のサービス提供の継続に関して、全体では「問題なく継続できる」が38.6%、「継続できるか不安である」が46.4%となっています。

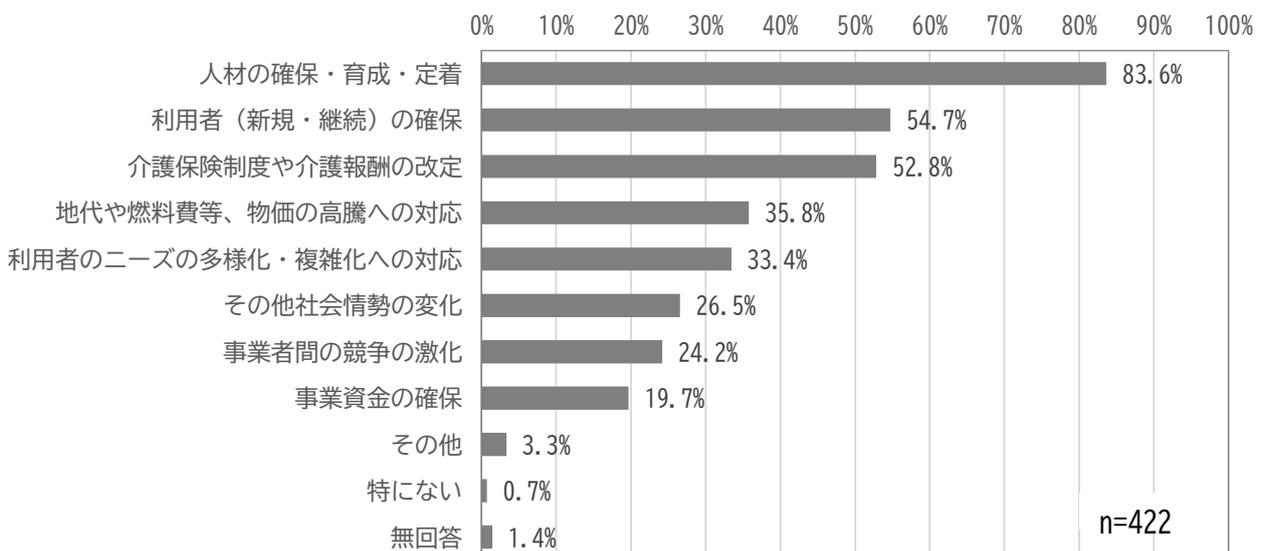
なお、「訪問系サービス」、「通所系・短期系サービス」、「居宅介護支援」では「継続できるか不安である」が5～6割程度となっている一方、「施設・居住系サービス」では「問題なく継続できる」という回答が66.2%でした。

図表 369 今後のサービス提供の継続に関する不安の有無（サービス種類別）



事業継続の不安・課題については、「人材の確保・育成・定着」が83.6%と最も多く、次いで「利用者（新規・継続）の確保」が54.7%、「介護保険制度や介護報酬の改定」が52.8%となっています。

図表 370 今後の事業継続に関する不安や課題（複数回答）



### 第3章 各調査の結果（介護サービス事業者等調査）

事業継続の不安・課題について、サービス種類別の回答を見ると、いずれのサービスにおいても「人材の確保・育成・定着」という回答が最も多くなっており、共通の課題であることがわかります。

「訪問系サービス」、「通所系・短期系サービス」では、そのほかに「利用者の確保」「介護保険制度や介護報酬の改定」、「施設・居住系サービス」では「利用者の確保」、「地代や燃料費等、物価の高騰への対応」という回答が多く、また「居宅介護支援」では「介護保険制度や介護報酬の改定」、「利用者のニーズの多様化・複雑化への対応」という回答が多くなっており、抱えている不安や課題の傾向にはサービス種別による違いがあることもうかがえます。

図表 371 今後の事業継続に関する不安や課題（サービス種類別）

	人材の確保・育成・定着	事業資金の確保	利用者（新規・継続）の確保	介護保険制度や介護報酬の改定	利用者のニーズの多様化・複雑化への対応	事業者間の競争の激化	地代や燃料費等、物価の高騰への対応	その他社会情勢の変化	その他	特にない	無回答
訪問系サービス (n=110)	90.0%	20.0%	58.2%	45.5%	20.9%	27.3%	20.0%	17.3%	1.8%	0.0%	0.9%
通所系・短期系サービス (n=119)	83.2%	25.2%	65.5%	62.2%	32.8%	25.2%	54.6%	24.4%	3.4%	0.8%	1.7%
施設・居住系サービス (n=77)	93.5%	7.8%	55.8%	37.7%	36.4%	39.0%	53.2%	29.9%	2.6%	0.0%	1.3%
居宅介護支援 (n=116)	71.6%	21.6%	39.7%	60.3%	44.0%	10.3%	19.8%	35.3%	5.2%	1.7%	1.7%
全体 (n=422)	83.6%	19.7%	54.7%	52.8%	33.4%	24.2%	35.8%	26.5%	3.3%	0.7%	1.4%

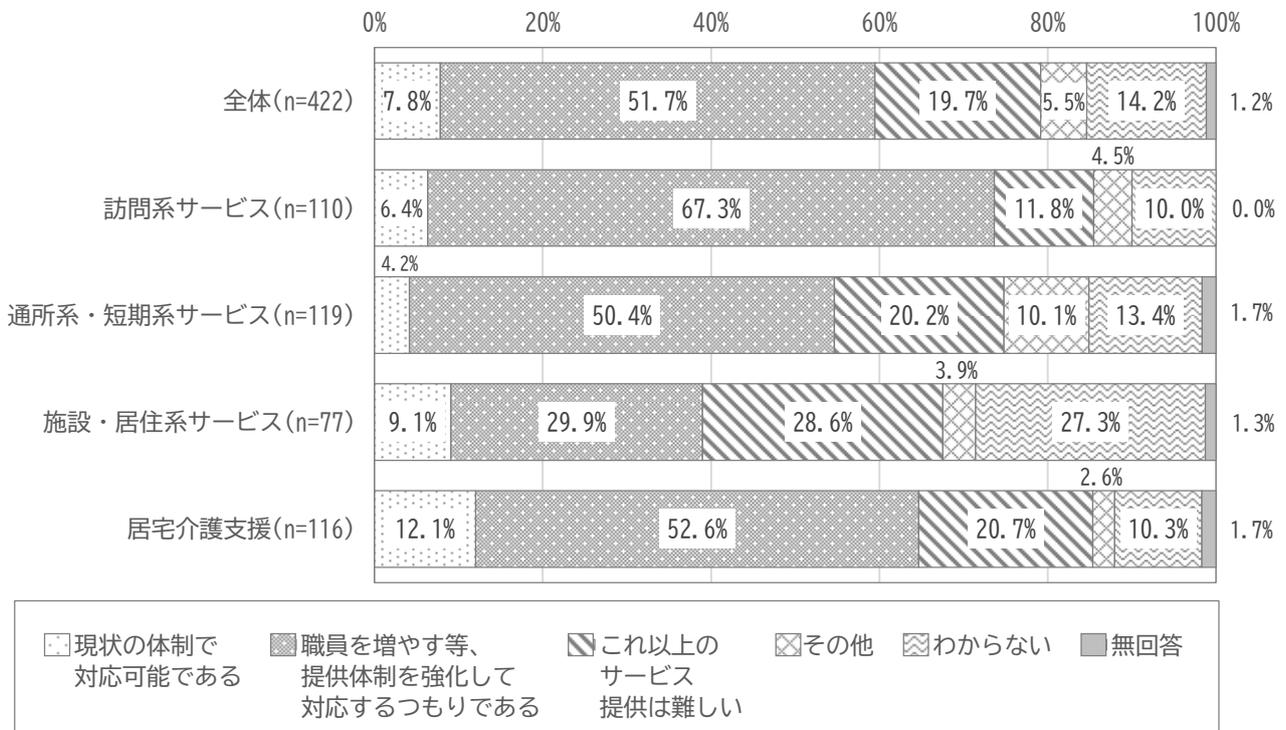
②今後の需要増加に伴うサービス提供増加の可能性【問11】

今後は高齢化のさらなる進展に伴い、介護サービスの需要が増加することが見込まれますが、令和7（2025）年頃を見越して、需要の増加に対応してサービス提供を増やしていけると考えるかどうかたずねたところ、全体では「現状の体制で対応可能である」が7.8%、「職員を増やす等、提供体制を強化して対応するつもりである」が51.7%、「これ以上のサービス提供は難しい」が19.7%でした。

サービス種類別に見ると、「訪問系サービス」では「職員を増やす等、提供体制を強化して対応するつもりである」が67.3%と他のサービスよりも多く、また「これ以上のサービス提供は難しい」の割合が低くなっています。

また、「施設・居住系サービス」においては、「わからない」の割合が他のサービスと比べ高くなっています。

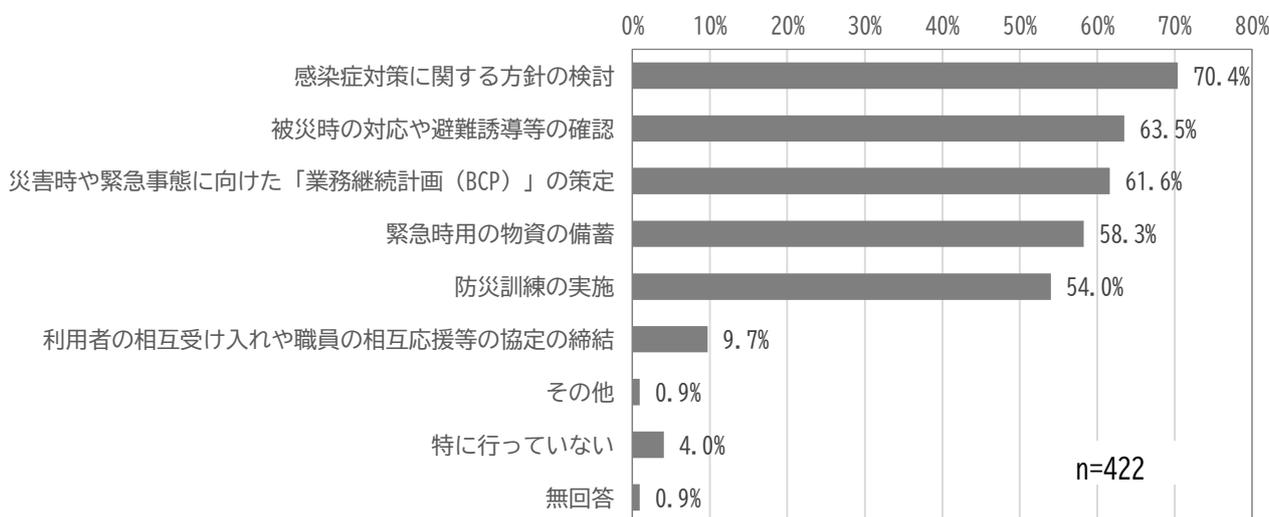
図表 372 今後の需要増加に伴うサービス提供増加の可能性（サービス種類別）



③災害等の緊急事態への対応【問12、問13】

災害等の緊急事態での事業継続に向けて行われている準備について、「感染症対策に関する方針の検討」が70.4%と最も多く、次いで「被災時の対応や避難誘導等の確認」が63.5%、「災害時や緊急事態に向けた『業務継続計画（BCP）』の策定」が61.6%となっています。

図表 373 災害時や緊急事態での事業継続に向けた準備の状況（複数回答）



サービス種類別に見ると、いずれのサービスにおいても「被災時の対応や避難誘導等の確認」、「緊急時用の物資の備蓄」「災害時や緊急事態に向けた『業務継続計画（BCP）』の策定」、「感染症対策に関する方針の検討」という回答の割合は4割以上となっており、災害時・緊急時への準備が多く事業所で取り組まれている様子がうかがえます。

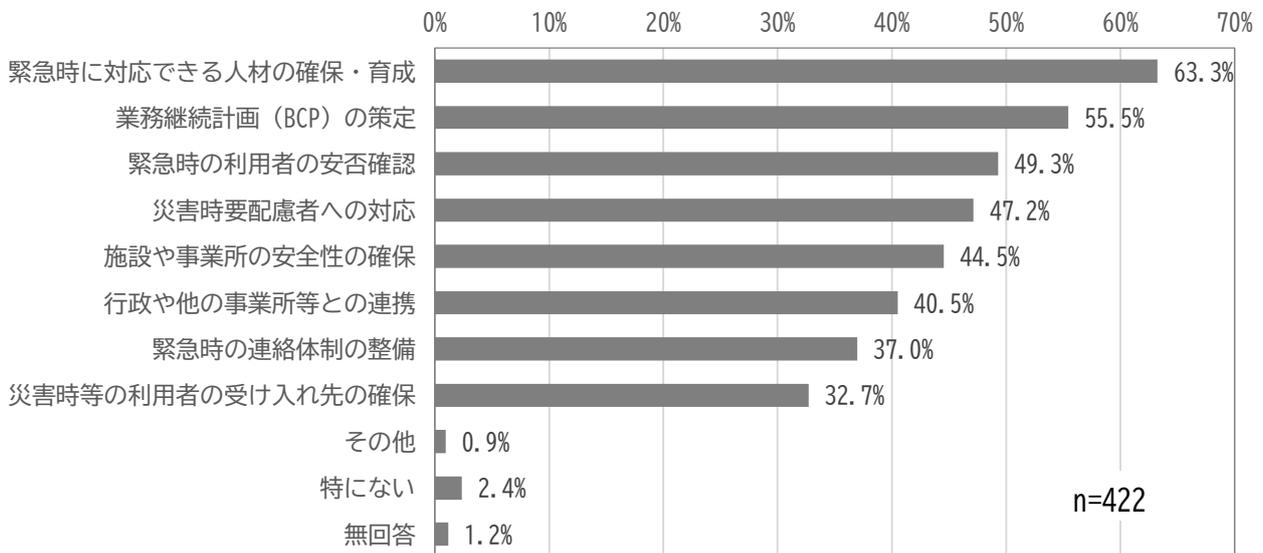
「防災訓練の実施」という回答については、事業所や施設内でサービスを提供している「通所系・短期系サービス」、「施設・居住系サービス」において9割前後の回答が見られます。

図表 374 災害時や緊急事態での事業継続に向けた準備の状況（サービス種類別）

	被災時の対応や避難誘導等の確認	防災訓練の実施	緊急時用の物資の備蓄	災害時や緊急事態に向けた「業務継続計画（BCP）」の策定	感染症対策に関する方針の検討	利用者の相互受け入れや職員の相互応援等の協定の締結	その他	特に行っていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	54.5%	26.4%	52.7%	60.9%	69.1%	9.1%	1.8%	5.5%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	76.5%	86.6%	52.1%	50.4%	66.4%	8.4%	0.0%	0.8%	1.7%
施設・居住系サービス (n=77)	81.8%	93.5%	89.6%	70.1%	84.4%	20.8%	1.3%	0.0%	1.3%
居宅介護支援 (n=116)	46.6%	20.7%	49.1%	68.1%	66.4%	4.3%	0.9%	8.6%	0.9%
全体 (n=422)	63.5%	54.0%	58.3%	61.6%	70.4%	9.7%	0.9%	4.0%	0.9%

災害等の緊急事態での事業継続に向けた準備に関する課題について、「緊急時に対応できる人材の確保・育成」が63.3%と最も多く、次いで「業務継続計画（BCP）の策定」が55.5%、「緊急時の利用者の安否確認」が49.3%となっています。

図表 375 災害時や緊急事態での事業継続に向けた準備に関する課題（複数回答）



サービス種類別に見ると、「訪問系サービス」、「通所系・短期系サービス」、「施設・居住系サービス」では「緊急時に対応できる人材の確保・育成」という回答が最も多くなっています。また、居宅介護支援では「業務継続計画（BCP）の策定」、「緊急時の利用者の安否確認」、「災害時要配慮者への対応」という回答が多くなっています。

施設でサービスを提供している「通所系・短期系サービス」、「施設・居住系サービス」では「施設や事業所の安全性の確保」という回答も多くなっています。

図表 376 災害時や緊急事態での事業継続に向けた準備に関する課題（介護サービス種類別）

	業務継続計画（BCP）の策定	緊急時に対応できる人材の確保・育成	災害時等の利用者の受け入れ先の確保	施設や事業所の安全性の確保	災害時要配慮者への対応	緊急時の連絡体制の整備	緊急時の利用者の安否確認	行政や他の事業所等との連携	その他	特にない	無回答
訪問系サービス (n=110)	53.6%	73.6%	25.5%	32.7%	48.2%	44.5%	59.1%	39.1%	0.9%	1.8%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	54.6%	60.5%	35.3%	45.4%	41.2%	24.4%	39.5%	40.3%	2.5%	4.2%	1.7%
施設・居住系サービス (n=77)	40.3%	77.9%	44.2%	57.1%	41.6%	32.5%	27.3%	40.3%	0.0%	2.6%	1.3%
居宅介護支援 (n=116)	68.1%	46.6%	29.3%	46.6%	56.0%	45.7%	64.7%	42.2%	0.0%	0.9%	1.7%
全体 (n=422)	55.5%	63.3%	32.7%	44.5%	47.2%	37.0%	49.3%	40.5%	0.9%	2.4%	1.2%

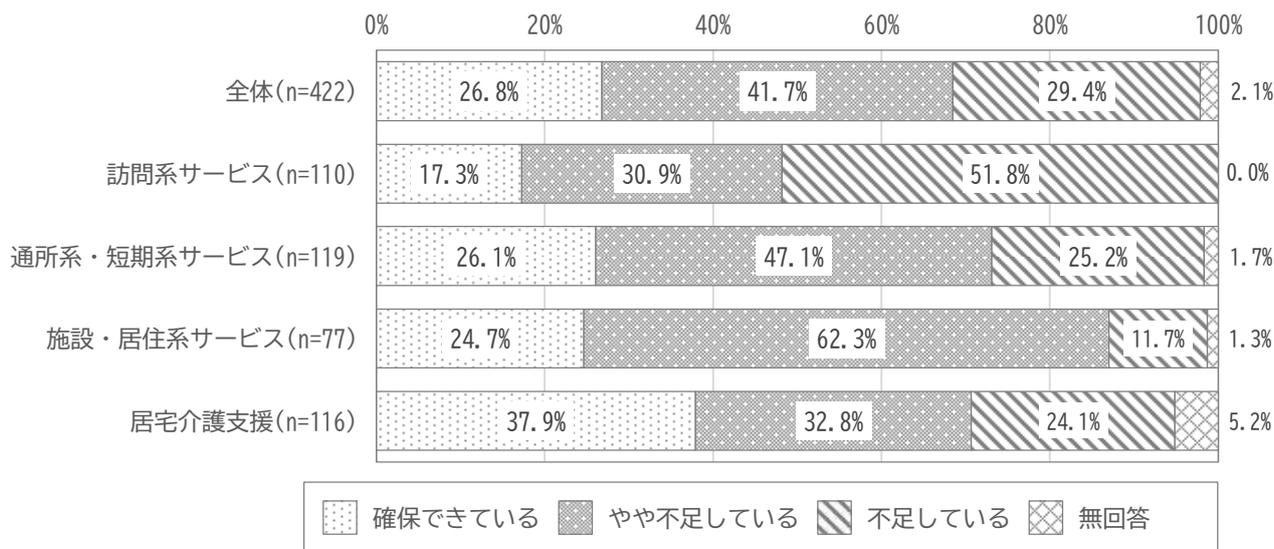
（4）人材の確保・育成に関する取組状況

①人材の確保に関する現状【問 14】

サービス提供に携わる人材の確保状況について、全体では「やや不足している」が41.7%、「不足している」が29.4%であり、総じて人材が不足していることが確認されました。

サービス種類別に見ると、「訪問系サービス」では「不足している」が51.8%であり、他と比べて人材が不足していることがうかがえます。一方、居宅介護支援では「確保できている」が37.9%であり、サービスの種類によって状況が異なるという結果が得られています。

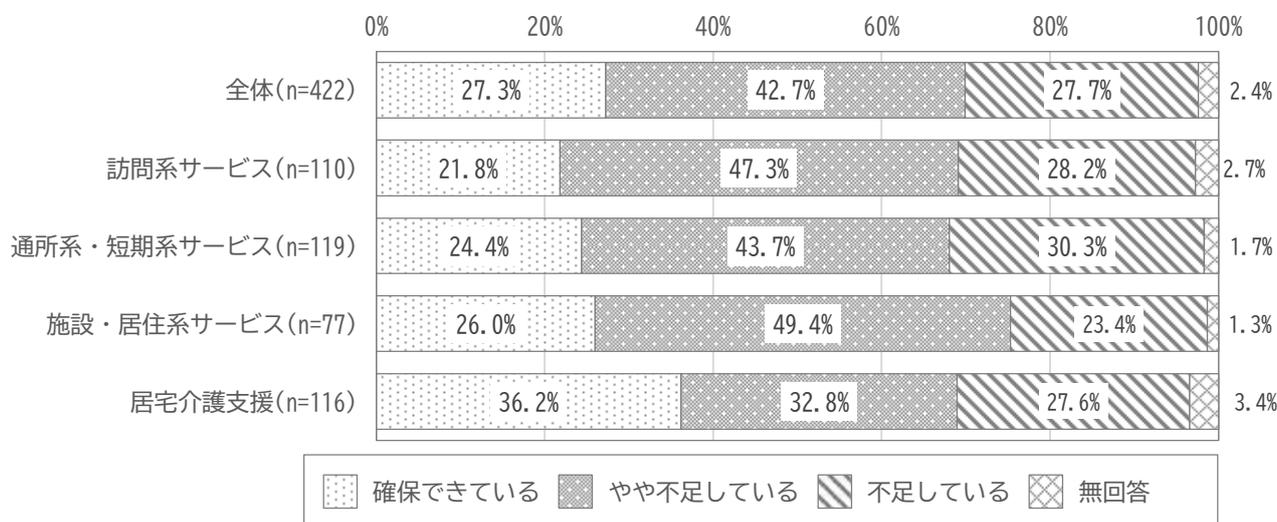
図表 377 人材の確保に関する現状（直接的にサービス提供に携わる人材、サービス種類別）



マネジメント人材の確保状況について、全体では「やや不足している」が42.7%、「不足している」が27.7%であり、サービス提供に携わる人材と同様の状況にあることがわかります。

サービス種類別に見ると、「居宅介護支援」では「確保できている」の割合が他のサービスよりも高くなっています。

図表 378 人材の確保に関する現状（マネジメント人材、サービス種類別）

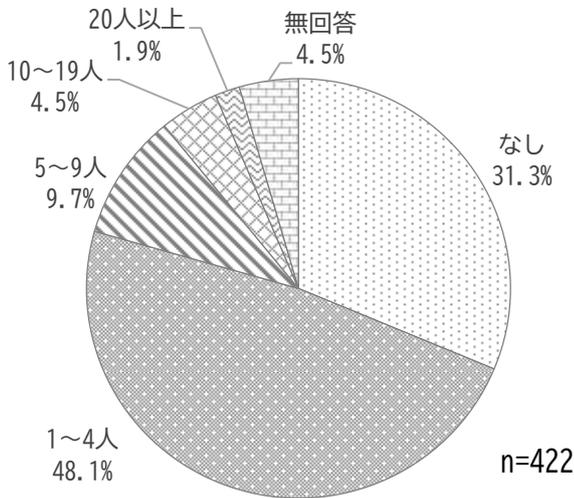


②直近1年間の新規採用者数や離職者数【問15】

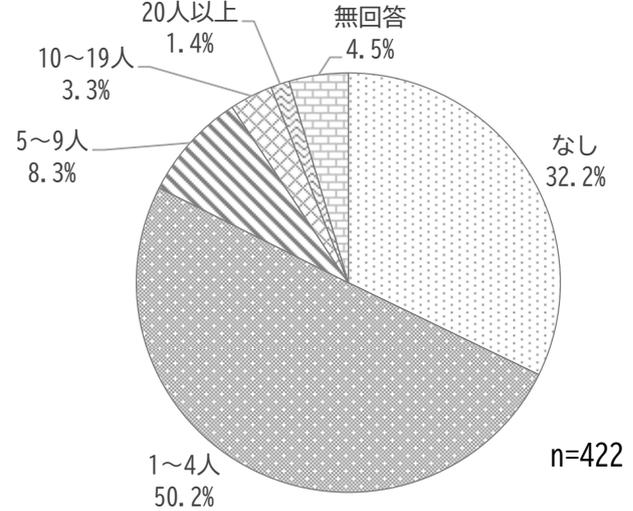
直近1年間の新規採用者数については、「1～4人」が最も多く、48.1%でした。また、10人以上との回答も6.4%となっています。一方、「なし」との回答は31.3%でした。

直近1年間の離職者数については、総じて新規採用者数と同様の回答が得られています。

図表 379 直近1年間の新規採用者数

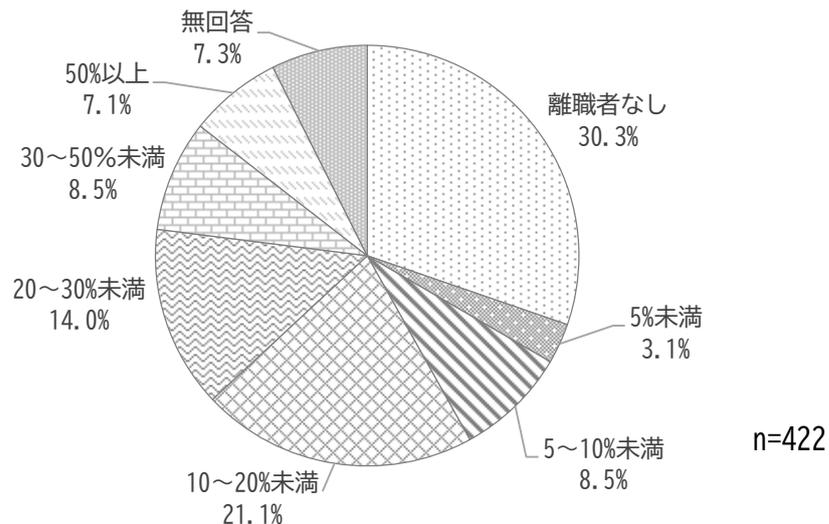


図表 380 直近1年間の離職者数



なお、直近1年間の離職者数に基づき、同期間の離職率※を算出したところ、全体の平均値は16.3%でした。回答の分布については「10～20%未満」が21.1%と最も多く、次いで「20～30%未満」が14.0%となっています。

図表 381 直近1年間の離職率



※離職率については、【直近1年間の離職者数 ÷ 令和3（2021）年10月1日現在の職員数】という計算式により算出しています。

直近1年間の新規採用者数についてサービス種類別の回答を見ると、「居宅介護支援」では「なし」が58.6%、「1～4人」が34.5%であり、他のサービスと比べ採用人数の少ない事業所が多くなっています。一方、「施設・居住系サービス」については、10人以上との回答が26.0%であり、他のサービスと比べ採用人数が多い傾向が見られます。

図表 382 直近1年間の新規採用者数（サービス種類別）

	なし	1～4人	5～9人	10～19人	20人以上	無回答
訪問系サービス (n=110)	30.9%	53.6%	8.2%	2.7%	0.0%	4.5%
通所系・短期系サービス (n=119)	22.7%	63.0%	7.6%	1.7%	0.8%	4.2%
施設・居住系サービス (n=77)	3.9%	37.7%	27.3%	16.9%	9.1%	5.2%
居宅介護支援 (n=116)	58.6%	34.5%	1.7%	0.9%	0.0%	4.3%
全体 (n=422)	31.3%	48.1%	9.7%	4.5%	1.9%	4.5%

直近1年間の離職者数について、「居宅介護支援」では「なし」の割合が他のサービスより高く、65.5%となっています。なお、「施設・居住系サービス」については10人以上との回答が24.7%であり、採用が多い一方で離職者も多いサービスであることがうかがえます。

図表 383 直近1年間の離職者数（サービス種類別）

	なし	1～4人	5～9人	10～19人	20人以上	無回答
訪問系サービス (n=110)	30.9%	57.3%	6.4%	0.9%	0.0%	4.5%
通所系・短期系サービス (n=119)	19.3%	68.9%	6.7%	0.0%	0.0%	5.0%
施設・居住系サービス (n=77)	3.9%	42.9%	23.4%	16.9%	7.8%	5.2%
居宅介護支援 (n=116)	65.5%	29.3%	1.7%	0.0%	0.0%	3.4%
全体 (n=422)	32.2%	50.2%	8.3%	3.3%	1.4%	4.5%

直近1年間の離職率について、各サービスの平均値は15～18%程度となっており、「居宅介護支援」以外のサービスでは「10%～20%未満」との回答が2～3割となっています。なお、「居宅介護支援」は「離職者なし」が多い一方、「50%以上」との回答も見られます。

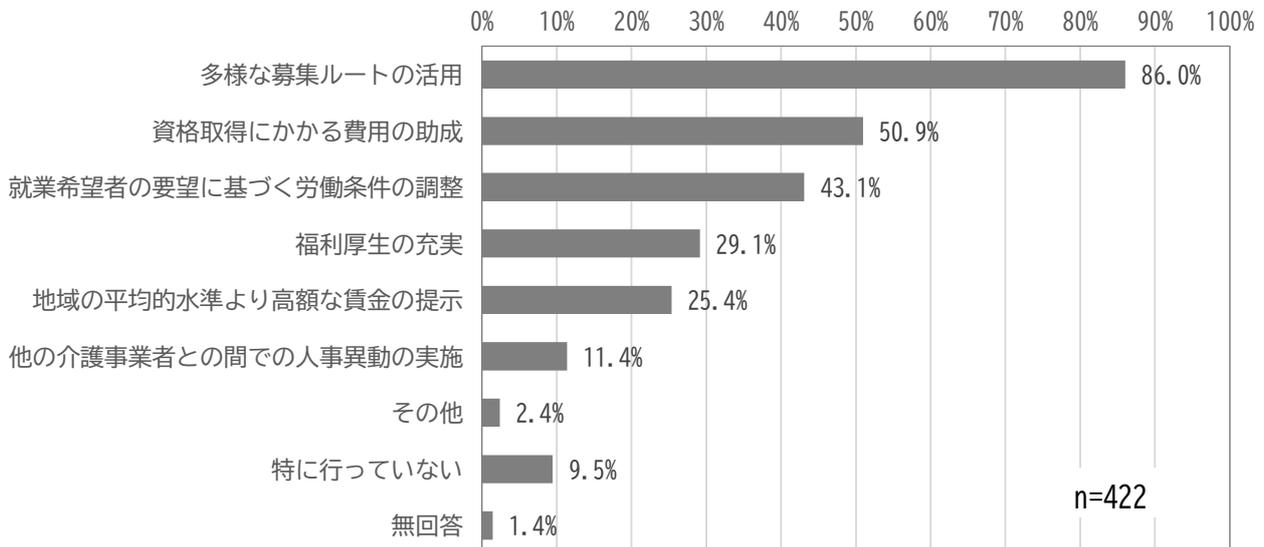
図表 384 直近1年間の離職率（サービス種類別）

	離職者なし	5%未満	5～10%未満	10～20%未満	20～30%未満	30～50%未満	50%以上	無回答	平均値
訪問系サービス (n=110)	29.1%	4.5%	7.3%	20.0%	15.5%	10.9%	3.6%	9.1%	14.8%
通所系・短期系サービス (n=119)	19.3%	4.2%	7.6%	30.3%	16.0%	11.8%	5.9%	5.0%	17.8%
施設・居住系サービス (n=77)	3.9%	3.9%	20.8%	31.2%	20.8%	7.8%	5.2%	6.5%	18.0%
居宅介護支援 (n=116)	60.3%	0.0%	2.6%	6.0%	6.0%	3.4%	12.9%	8.6%	14.8%
全体 (n=422)	30.3%	3.1%	8.5%	21.1%	14.0%	8.5%	7.1%	7.3%	16.3%

③人材確保に関する取組状況【問16】

人材確保のために行っている取組について、「多様な募集ルートの活用」が86.0%と最も多く、次いで「資格取得にかかる費用の助成」が50.9%、「就業希望者の要望に基づく労働条件の調整」が43.1%となっています。

図表 385 人材の確保のために行っている取組（複数回答）



サービス種類別に見ると、いずれのサービスにおいても「多様な募集ルートの活用」「資格取得にかかる費用の助成」という回答が上位2項目となっています。「就業希望者の要望に基づく労働条件の調整」という回答は、「訪問系サービス」、「通所系・短期系サービス」、「居宅介護支援」で上位3項目に入っており、「施設・居住系サービス」についても46.8%が回答していることから、比較的多くの事業所が取り組んでいる様子がうかがえます。一方、「施設・居住系サービス」では、「福利厚生 of 充実」が上位3項目の取組に入っています。

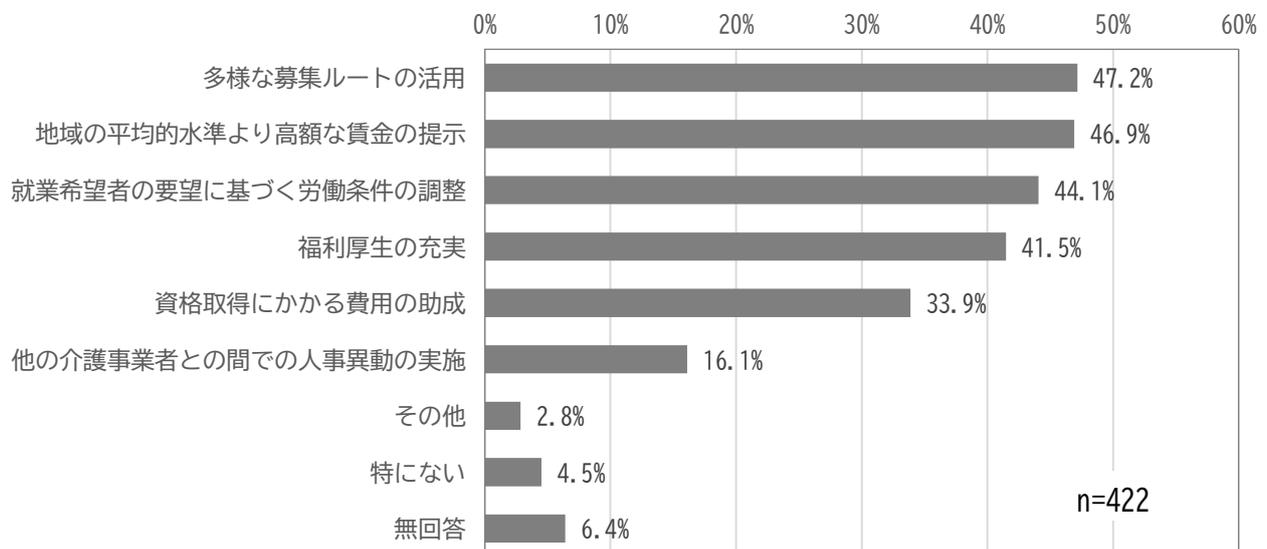
図表 386 人材の確保のために行っている取組（サービス種類別）

	多様な募集ルートの活用	地域の平均的水準より高額な賃金の提示	資格取得にかかる費用の助成	就業希望者の要望に基づく労働条件の調整	福利厚生 of 充実	他の介護事業者との間での人事異動の実施	その他	特に行っていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	90.0%	30.9%	46.4%	44.5%	30.0%	5.5%	4.5%	7.3%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	87.4%	25.2%	56.3%	46.2%	23.5%	10.9%	0.8%	6.7%	2.5%
施設・居住系サービス (n=77)	93.5%	16.9%	67.5%	46.8%	50.6%	23.4%	3.9%	1.3%	2.6%
居宅介護支援 (n=116)	75.9%	25.9%	38.8%	36.2%	19.8%	9.5%	0.9%	19.8%	0.9%
全体 (n=422)	86.0%	25.4%	50.9%	43.1%	29.1%	11.4%	2.4%	9.5%	1.4%

### 第3章 各調査の結果（介護サービス事業者等調査）

人材確保のために今後必要と考える取組について、「多様な募集ルートの活用」が47.2%と最も多く、次いで「地域の平均的水準より高額な賃金の提示」が46.9%、「就業希望者の要望に基づく労働条件の調整」が44.1%となっています。

図表 387 人材の確保のために、今後必要と考える取組（複数回答）



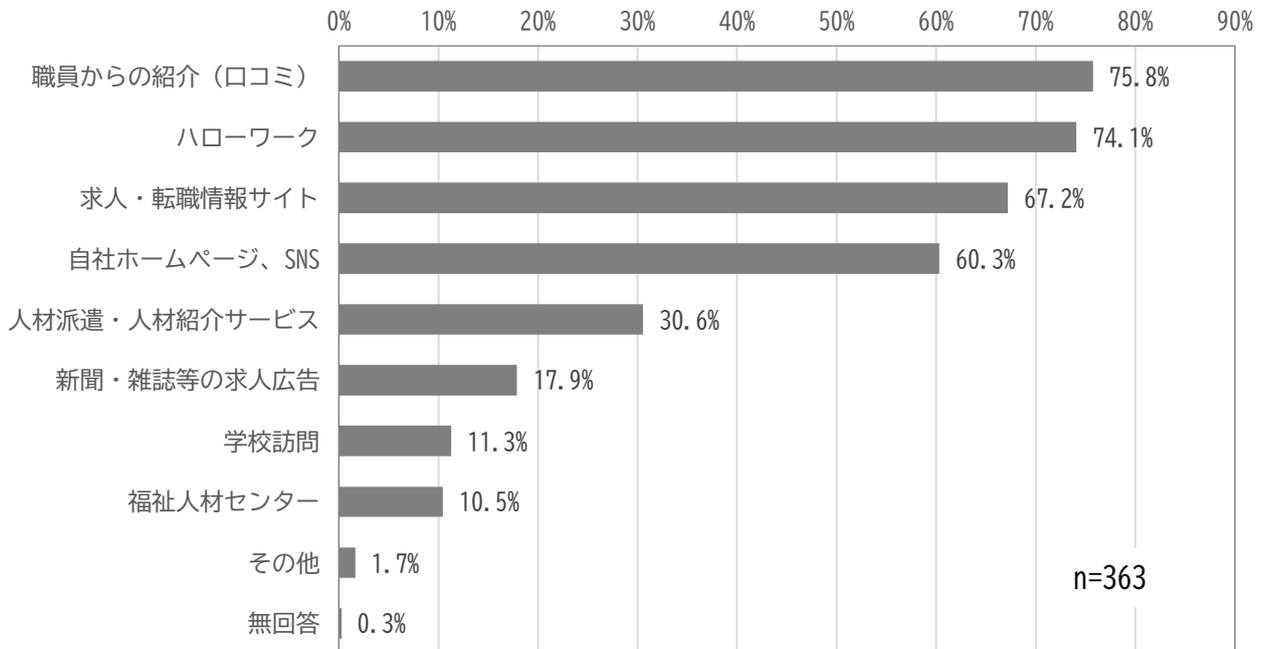
人材確保のために今後必要な取組について、いずれのサービスにおいても「地域の平均的水準より高額な賃金の提示」という回答が上位3項目に入っています。また、いずれのサービスにおいても「多様な募集ルートの活用」「就業希望者の要望に基づく労働条件の調整」「福利厚生 of 充実」という回答が4～5割前後見られます。

図表 388 人材の確保のために、今後必要と考える取組（サービス種類別）

	多様な募集ルートの活用	地域の平均的水準より高額な賃金の提示	資格取得にかかる費用の助成	就業希望者の要望に基づく労働条件の調整	福利厚生 of 充実	他の介護事業者との間での人事異動の実施	その他	特になし	無回答
訪問系サービス (n=110)	51.8%	46.4%	26.4%	40.0%	40.9%	15.5%	4.5%	2.7%	6.4%
通所系・短期系サービス (n=119)	52.9%	50.4%	31.9%	47.1%	52.1%	15.1%	0.8%	2.5%	4.2%
施設・居住系サービス (n=77)	46.8%	53.2%	39.0%	44.2%	36.4%	26.0%	7.8%	1.3%	3.9%
居宅介護支援 (n=116)	37.1%	39.7%	39.7%	44.8%	34.5%	11.2%	0.0%	10.3%	10.3%
全体 (n=422)	47.2%	46.9%	33.9%	44.1%	41.5%	16.1%	2.8%	4.5%	6.4%

問16（人材確保のために行っている取組）において「多様な募集ルートの活用」と回答した事業所に、どのようなルートを活用しているかたずねたところ、「職員からの紹介（口コミ）」が75.8%と最も多く、次いで「ハローワーク」が74.1%、「求人・転職情報サイト」が67.2%、「自社ホームページ、SNS」が60.3%となっており、募集ルートとしてはこれら4つの方法が主力となっていることがうかがえます。

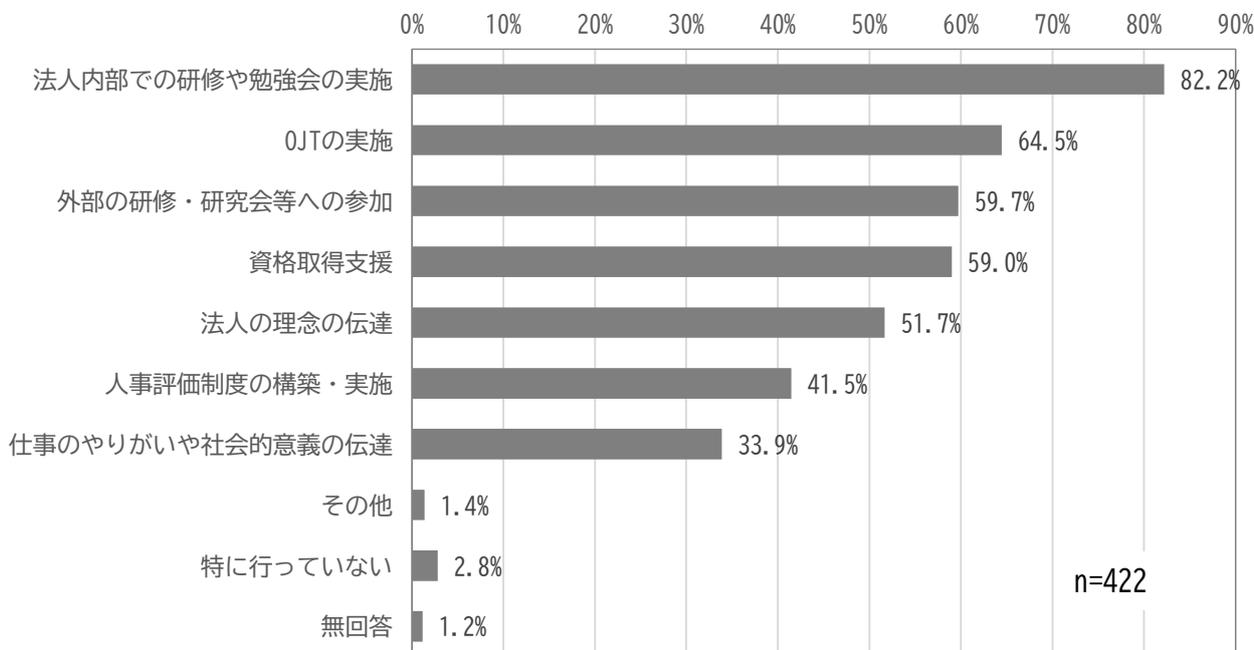
図表 389 人材の募集に関して活用しているルート（複数回答）



④人材育成のためにしている取組【問17】

人材育成のためにしている取組についてたずねたところ、「法人内部での研修や勉強会の実施」が82.2%と最も多く、次いで「OJTの実施」が64.5%、「外部の研修・研究会等への参加」が59.7%となっています。

図表 390 人材の育成のためにしている取組（複数回答）



サービス種類別に見ると、いずれのサービスにおいても「OJTの実施」「法人内部での研修や勉強会の実施」は上位3項目に入っています。なお、「施設・居住系サービス」においては、各項目についての回答割合が比較的高く、他のサービスと比べ取組が進んでいるように見受けられます。

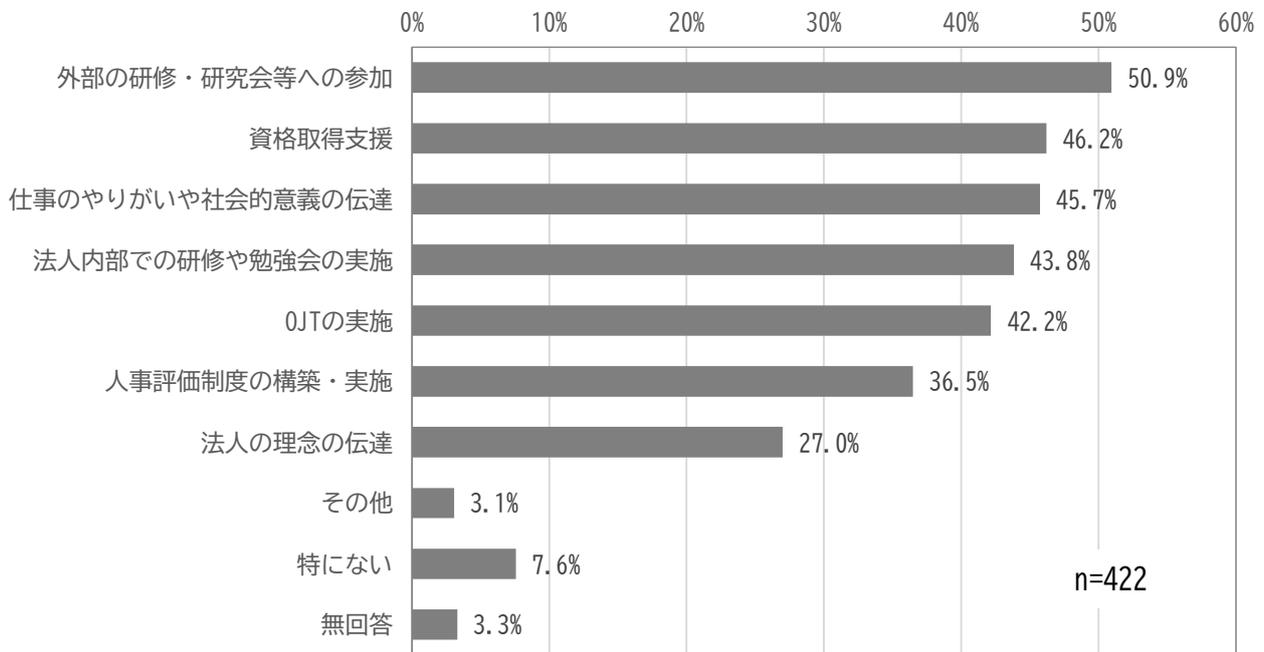
また、「通所系・短期系サービス」や「施設・居住系サービス」では「資格取得支援」が上位3項目に入っており、他のサービスと比べ、資格取得が人材育成において重視されている様子がうかがえます。

図表 391 人材の育成のためにしている取組（サービス種類別）

	OJTの実施	法人内部での研修や勉強会の実施	外部の研修・研究会等への参加	資格取得支援	人事評価制度の構築・実施	仕事のやりがいや社会的意義の伝達	法人の理念の伝達	その他	特に行っていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	67.3%	81.8%	61.8%	54.5%	41.8%	33.6%	50.0%	0.9%	0.9%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	66.4%	81.5%	41.2%	62.2%	33.6%	36.1%	55.5%	3.4%	4.2%	0.8%
施設・居住系サービス (n=77)	85.7%	87.0%	57.1%	81.8%	70.1%	46.8%	70.1%	0.0%	1.3%	2.6%
居宅介護支援 (n=116)	45.7%	80.2%	78.4%	44.8%	30.2%	23.3%	37.1%	0.9%	4.3%	1.7%
全体 (n=422)	64.5%	82.2%	59.7%	59.0%	41.5%	33.9%	51.7%	1.4%	2.8%	1.2%

人材育成のために今後必要と考える取組についてたずねたところ、「外部の研修・研究会等への参加」が50.9%と最も多く、次いで「資格取得支援」が46.2%、「仕事のやりがいや社会的意義の伝達」が45.7%となっています。

図表 392 人材の育成のために、今後必要と考える取組（複数回答）



サービス種類別に見ると、全体としての傾向はいずれのサービスでも同様となっていますが、「仕事のやりがいや社会的意義の伝達」や「法人の理念の伝達」については、「施設・居住系サービス」において他のサービスよりも回答割合が高くなっています。

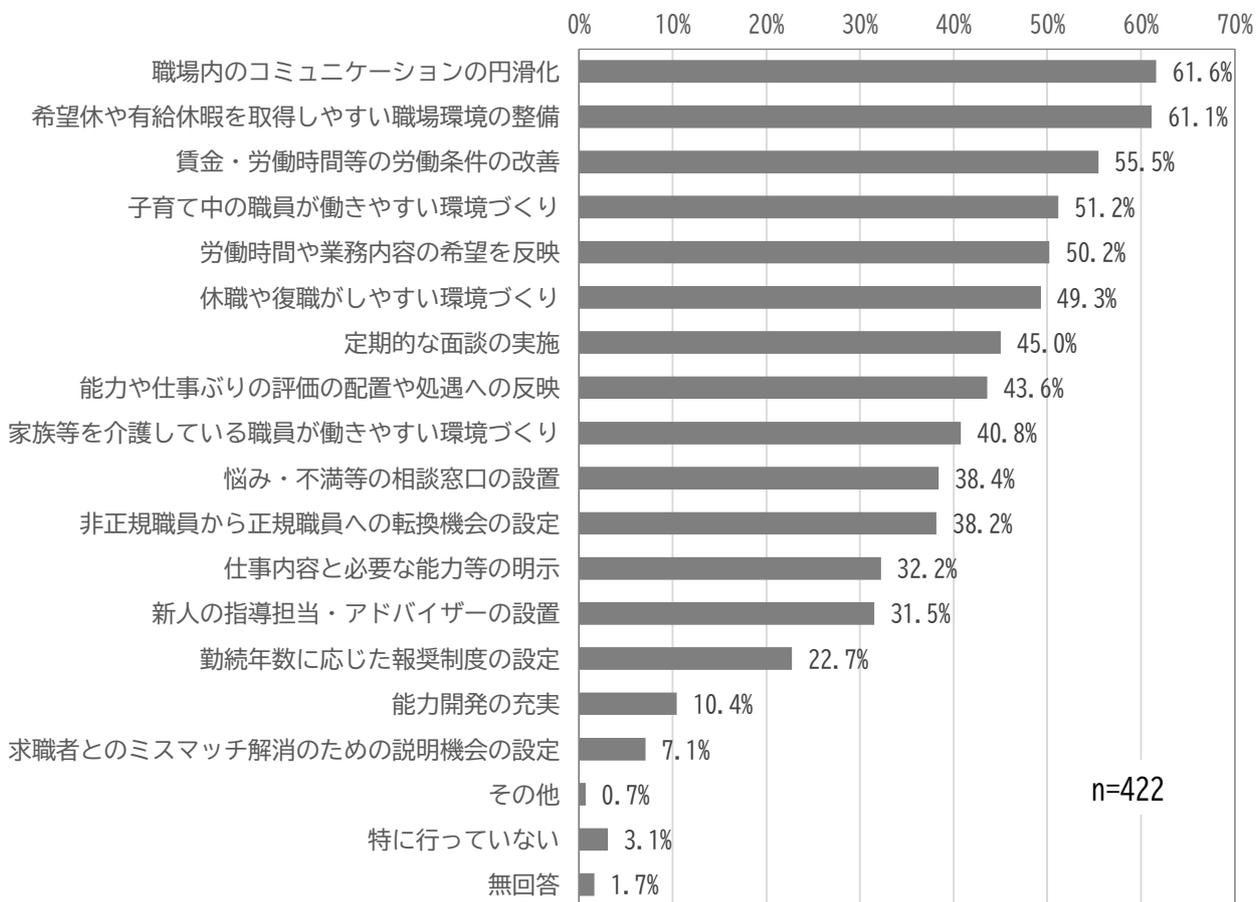
図表 393 人材の育成のために、今後必要と考える取組（サービス種類別）

	OJTの実施	法人内部での研修や勉強会の実施	外部の研修・研究会等への参加	資格取得支援	人事評価制度の構築・実施	仕事のやりがいや社会的意義の伝達	法人の理念の伝達	その他	特にない	無回答
訪問系サービス (n=110)	41.8%	43.6%	42.7%	40.0%	34.5%	45.5%	26.4%	3.6%	4.5%	4.5%
通所系・短期系サービス (n=119)	41.2%	41.2%	52.1%	49.6%	43.7%	45.4%	25.2%	0.8%	5.9%	4.2%
施設・居住系サービス (n=77)	46.8%	46.8%	58.4%	54.5%	35.1%	59.7%	39.0%	5.2%	7.8%	2.6%
居宅介護支援 (n=116)	40.5%	44.8%	52.6%	43.1%	31.9%	37.1%	21.6%	3.4%	12.1%	1.7%
全体 (n=422)	42.2%	43.8%	50.9%	46.2%	36.5%	45.7%	27.0%	3.1%	7.6%	3.3%

⑤人材の定着のために行っている取組【問18】

人材の定着のために行っている取組については、「職場内のコミュニケーションの円滑化」が61.6%と最も多く、次いで「希望休や有給休暇を取得しやすい職場環境の整備」が61.1%、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が55.5%となっています。

図表 394 人材の定着のために行っている取組（複数回答）



サービス種類別の回答結果を見ると、「施設・居住系サービス」では、各項目の回答割合が総じて他のサービスよりも高く、比較的取組が進んでいることがうかがえます。

また、「通所系・短期系サービス」では「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が66.4%と、各サービスの中でも特に割合が高くなっています。

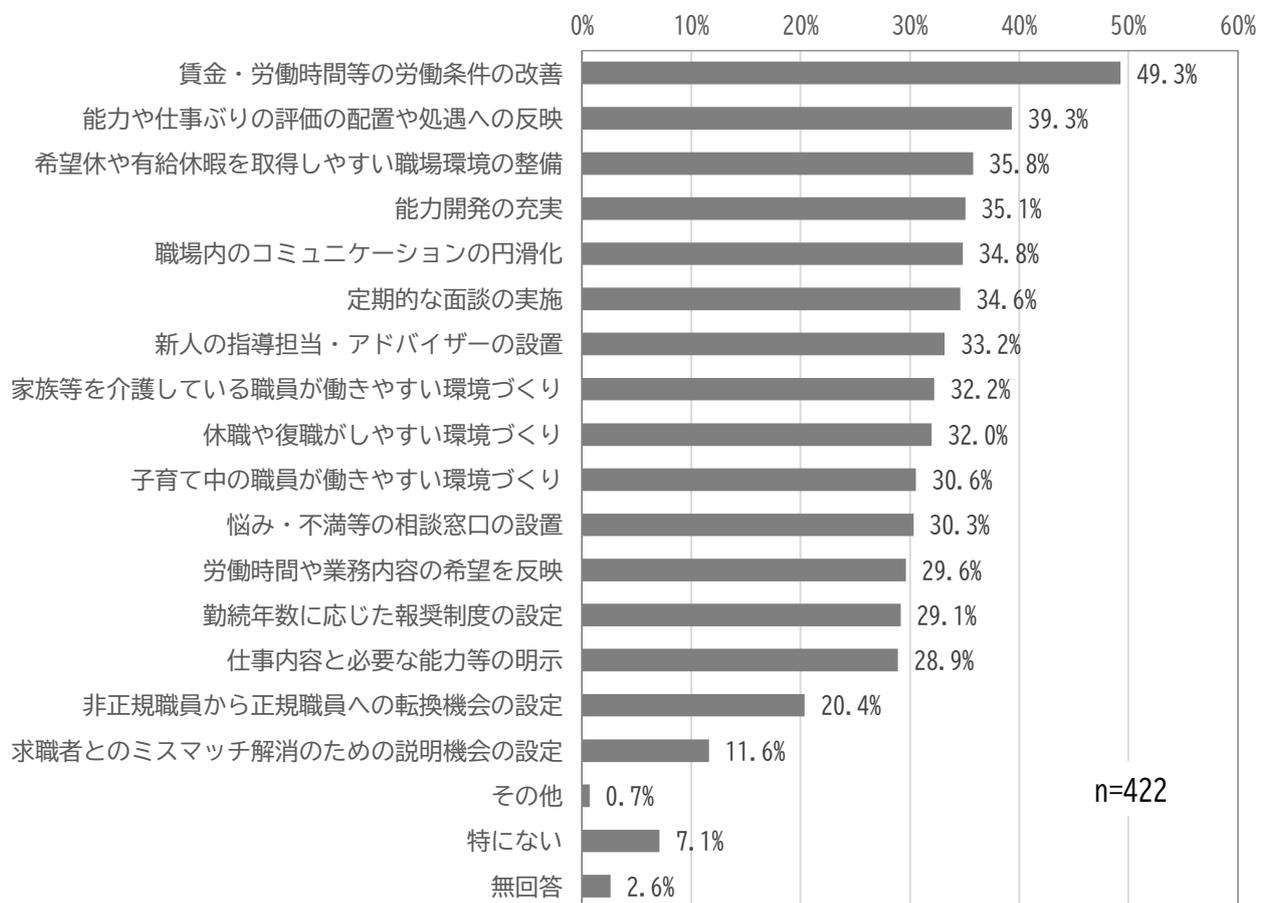
図表 395 人材の定着のために行っている取組（サービス種類別）

	賃金・労働時間等の労働条件の改善	能力や仕事ぶりの評価や処遇への反映	仕事内容と必要な能力等の明示	求職者とのミスマッチ解消のための説明機会の設定	新人の指導担当・アドバイザーの設置	能力開発の充実	労働時間や業務内容の希望を反映	子育て中の職員が働きやすい環境づくり	休職や復職がしやすい環境づくり	家族等を介護している職員が働きやすい環境づくり
訪問系サービス (n=110)	53.6%	39.1%	39.1%	10.0%	30.0%	9.1%	50.9%	53.6%	43.6%	42.7%
通所系・短期系サービス (n=119)	66.4%	46.2%	30.3%	6.7%	25.2%	11.8%	51.3%	52.9%	57.1%	40.3%
施設・居住系サービス (n=77)	58.4%	57.1%	35.1%	9.1%	48.1%	11.7%	58.4%	55.8%	66.2%	40.3%
居宅介護支援 (n=116)	44.0%	36.2%	25.9%	3.4%	28.4%	9.5%	43.1%	44.0%	35.3%	39.7%
全体 (n=422)	55.5%	43.6%	32.2%	7.1%	31.5%	10.4%	50.2%	51.2%	49.3%	40.8%

	悩み・不満等の相談窓口の設置	希望休や有給休暇を取得しやすい職場環境の整備	定期的な面談の実施	非正規職員から正規職員への転換機会の設定	勤続年数に応じた報奨制度の設定	職場内のコミュニケーションの円滑化	その他	特に行っていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	38.2%	54.5%	46.4%	42.7%	23.6%	68.2%	0.0%	1.8%	0.9%
通所系・短期系サービス (n=119)	44.5%	63.9%	42.0%	38.7%	21.0%	62.2%	0.8%	0.8%	3.4%
施設・居住系サービス (n=77)	42.9%	62.3%	62.3%	62.3%	32.5%	54.5%	0.0%	0.0%	1.3%
居宅介護支援 (n=116)	29.3%	63.8%	35.3%	17.2%	17.2%	59.5%	1.7%	8.6%	0.9%
全体 (n=422)	38.4%	61.1%	45.0%	38.2%	22.7%	61.6%	0.7%	3.1%	1.7%

人材の定着のために今後必要と考える取組については、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が49.3%と最も多く、次いで「能力や仕事ぶりの評価の配置や処遇への反映」が39.3%、「希望休や有給休暇を取得しやすい職場環境の整備」が35.8%となっています。

図表 396 人材の定着のために、今後必要と考える取組（複数回答）



サービス種類別の回答結果を見ると、「施設・居住系サービス」では、各項目の回答割合が総じて他のサービスよりも高くなっています。特に「子育て中の職員が働きやすい環境づくり」や「休職や復職がしやすい環境づくり」、「悩み・不満等の相談窓口の設置」、「定期的な面談の実施」、「非正規職員から正規職員への転換機会の設定」といった項目では全体平均よりも10ポイント以上高くなっており、長く働ける環境づくりの重要性に対する意識が他サービスよりも高いことがうかがえます。

図表 397 人材の定着のために、今後必要と考える取組（サービス種類別）

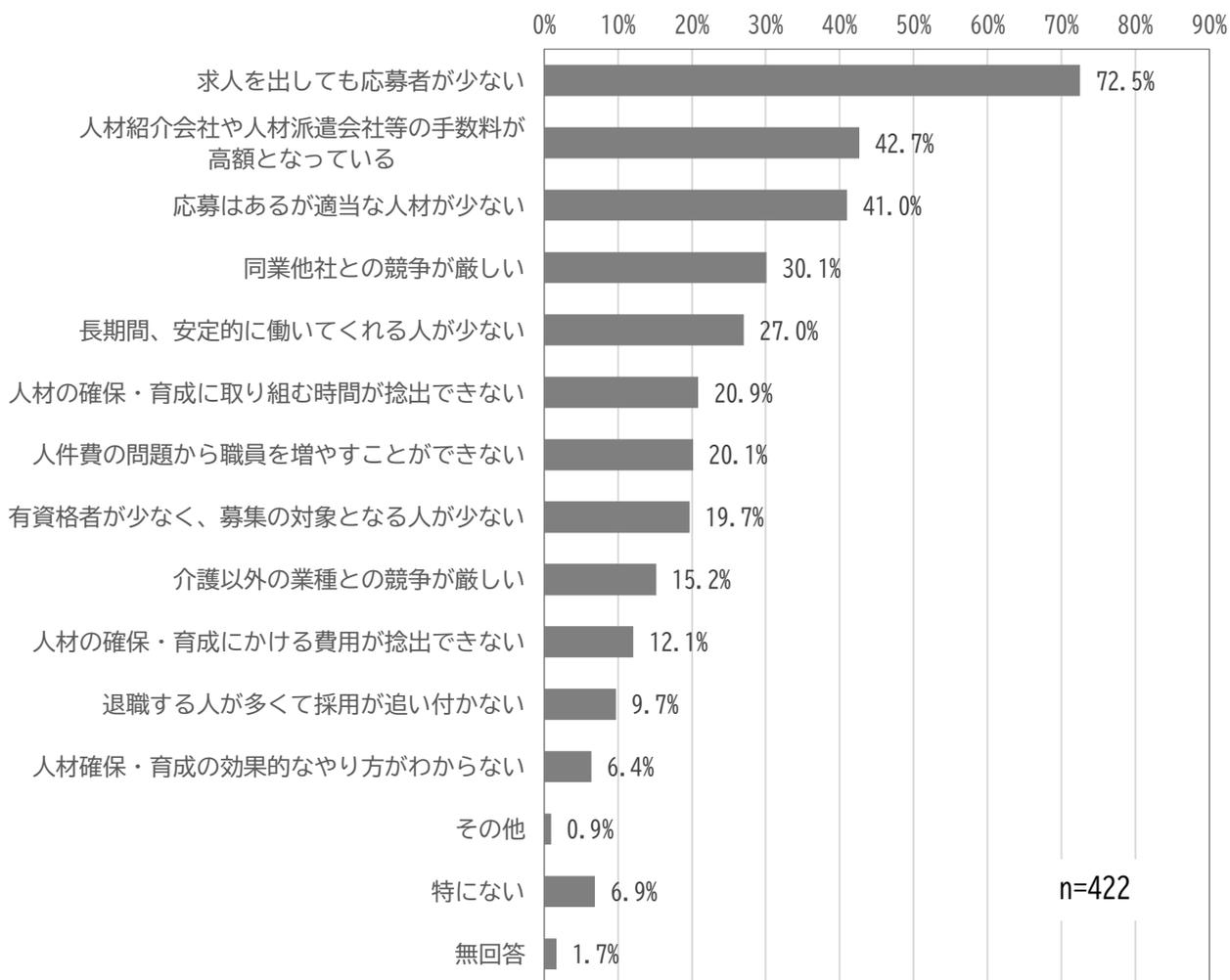
	賃金・労働時間等の労働条件の改善	能力や仕事ぶりの評価の配置や処遇への反映	仕事内容と必要な能力等の明示	求職者とのミスマッチ解消のための説明機会の設定	新人の指導担当・アドバイザーの設置	能力開発の充実	労働時間や業務内容の希望を反映	子育て中の職員が働きやすい環境づくり	休職や復職がしやすい環境づくり	家族等を介護している職員が働きやすい環境づくり
訪問系サービス (n=110)	48.2%	38.2%	25.5%	12.7%	27.3%	29.1%	23.6%	26.4%	30.0%	28.2%
通所系・短期系サービス (n=119)	45.4%	39.5%	33.6%	14.3%	36.1%	43.7%	32.8%	29.4%	31.9%	34.5%
施設・居住系サービス (n=77)	55.8%	42.9%	31.2%	11.7%	42.9%	37.7%	40.3%	42.9%	42.9%	36.4%
居宅介護支援 (n=116)	50.0%	37.9%	25.9%	7.8%	29.3%	30.2%	25.0%	27.6%	26.7%	31.0%
全体 (n=422)	49.3%	39.3%	28.9%	11.6%	33.2%	35.1%	29.6%	30.6%	32.0%	32.2%

	悩み・不満等の相談窓口の設置	希望休や有給休暇を取得しやすい職場環境の整備	定期的な面談の実施	非正規職員から正規職員への転換機会の設定	勤続年数に応じた報奨制度の設定	職場内のコミュニケーションの円滑化	その他	特になし	無回答
訪問系サービス (n=110)	28.2%	30.9%	37.3%	16.4%	25.5%	31.8%	0.0%	2.7%	0.9%
通所系・短期系サービス (n=119)	28.6%	39.5%	32.8%	21.0%	34.5%	32.8%	0.0%	6.7%	5.0%
施設・居住系サービス (n=77)	45.5%	40.3%	49.4%	31.2%	32.5%	48.1%	1.3%	5.2%	3.9%
居宅介護支援 (n=116)	24.1%	33.6%	24.1%	16.4%	25.0%	31.0%	1.7%	12.9%	0.9%
全体 (n=422)	30.3%	35.8%	34.6%	20.4%	29.1%	34.8%	0.7%	7.1%	2.6%

⑥人材の確保・育成・定着に向けた取組に関する課題【問19】

人材の確保・育成・定着に向けた取組に関する課題については、「求人を出しても応募者が少ない」が72.5%と最も多く、次いで「人材紹介会社や人材派遣会社等の手数料が高額となっている」が42.7%、「応募はあるが適当な人材が少ない」が41.0%となっています。

図表 398 人材の確保・育成・定着に向けた取組に関する課題（複数回答）



サービス種類別の回答結果を見ると、「求人を出しても応募者が少ない」や「応募はあるが適当な人材が少ない」はいずれのサービスでも回答割合が高く、人材の確保が大きな課題となっていることがうかがえますが、特に「施設・居住系サービス」においては、全体平均より10ポイント以上高くなっています。

図表 399 人材の確保・育成・定着に向けた取組に関する課題（サービス種類別）

	求人を出しても応募者が少ない	応募はあるが適当な人材が少ない	有資格者が少なく、募集の対象となる人が少ない	長期間、安定的に働いてくれる人が少ない	同業他社との競争が厳しい	介護以外の業種との競争が厳しい	退職する人が多くて採用が追いつかない	人件費の問題から職員を増やすことができない
訪問系サービス (n=110)	77.3%	38.2%	14.5%	30.9%	40.0%	18.2%	9.1%	16.4%
通所系・短期系サービス (n=119)	68.9%	46.2%	23.5%	29.4%	22.7%	19.3%	11.8%	26.9%
施設・居住系サービス (n=77)	83.1%	54.5%	28.6%	36.4%	46.8%	20.8%	10.4%	23.4%
居宅介護支援 (n=116)	64.7%	29.3%	14.7%	14.7%	17.2%	4.3%	7.8%	14.7%
全体 (n=422)	72.5%	41.0%	19.7%	27.0%	30.1%	15.2%	9.7%	20.1%

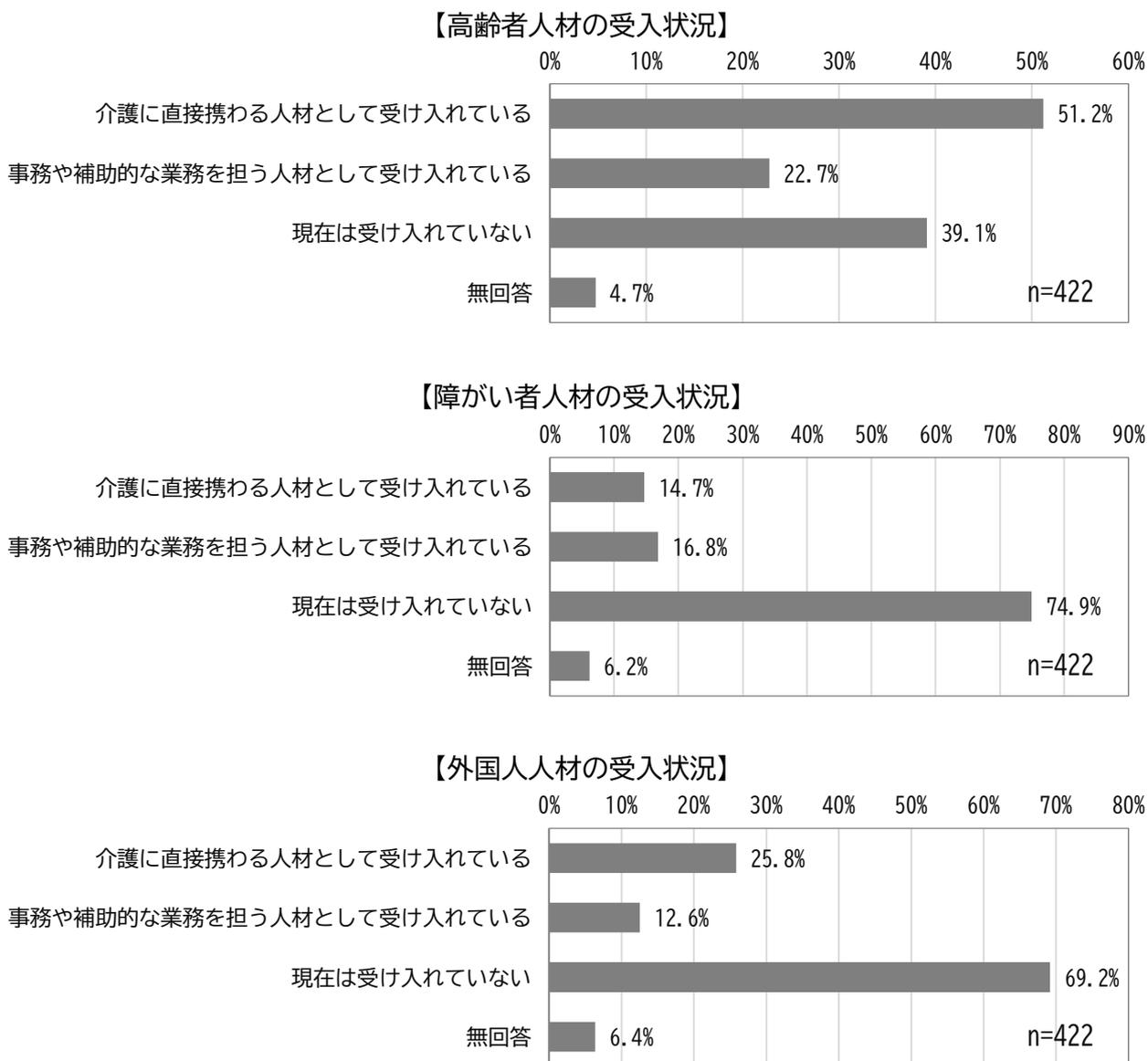
	人材確保・育成の効果的なやり方がわからない	人材の確保・育成にかかる費用が捻出できない	人材の確保・育成に取り組む時間が捻出できない	人材紹介会社や人材派遣会社等の手数料が高額となっている	その他	特にない	無回答
訪問系サービス (n=110)	6.4%	9.1%	20.0%	39.1%	0.0%	1.8%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	4.2%	13.4%	22.7%	46.2%	2.5%	6.7%	1.7%
施設・居住系サービス (n=77)	11.7%	9.1%	23.4%	55.8%	0.0%	1.3%	2.6%
居宅介護支援 (n=116)	5.2%	15.5%	18.1%	33.6%	0.9%	15.5%	2.6%
全体 (n=422)	6.4%	12.1%	20.9%	42.7%	0.9%	6.9%	1.7%

⑦高齢者や障がい者、外国人の人材の活用に関する現状と今後の意向【問 20】

高齢者・障がい者・外国人といった人材の現在の受入状況についてたずねたところ、図表 400 のような回答が得られました。

高齢者（65 歳以上）については半数以上の事業所が何らかのかたちで受け入れており、「介護に直接携わる人材として受け入れている」との回答も 51.2%となっています。対して、障がい者や外国人については「現在は受け入れていない」との回答が7割程度となっています。

図表 400 高齢者や障がい者、外国人の人材の現在の受入状況（複数回答）



サービス種類別の回答を見ると、「施設・居住系サービス」では他のサービスよりも各種人材を受け入れているとの回答割合が高く、特に障がい者・外国人についてその差が顕著となっており、障がい者については「現在は受け入れていない」と「無回答」を除く5割程度の事業所、外国人については6割程度の事業所において、何らかのかたちで人材として受け入れているとの回答が見られました。

なお、「居宅介護支援」ではいずれの人材についても「現在は受け入れていない」の割合が他よりも高くなっています。

図表 401 高齢者や障がい者、外国人の人材の現在の受入状況（サービス種類別）

【高齢者人材の受入状況】

	介護に直接携わる人材として受け入れている	事務や補助的な業務を担う人材として受け入れている	現在は受け入れていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	54.5%	16.4%	41.8%	4.5%
通所系・短期系サービス (n=119)	56.3%	28.6%	28.6%	5.0%
施設・居住系サービス (n=77)	66.2%	41.6%	15.6%	3.9%
居宅介護支援 (n=116)	32.8%	10.3%	62.9%	5.2%
全体 (n=422)	51.2%	22.7%	39.1%	4.7%

【障がい者人材の受入状況】

	介護に直接携わる人材として受け入れている	事務や補助的な業務を担う人材として受け入れている	現在は受け入れていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	12.7%	11.8%	78.2%	8.2%
通所系・短期系サービス (n=119)	17.6%	13.4%	74.8%	7.6%
施設・居住系サービス (n=77)	23.4%	42.9%	49.4%	5.2%
居宅介護支援 (n=116)	7.8%	7.8%	88.8%	3.4%
全体 (n=422)	14.7%	16.8%	74.9%	6.2%

【外国人人材の受入状況】

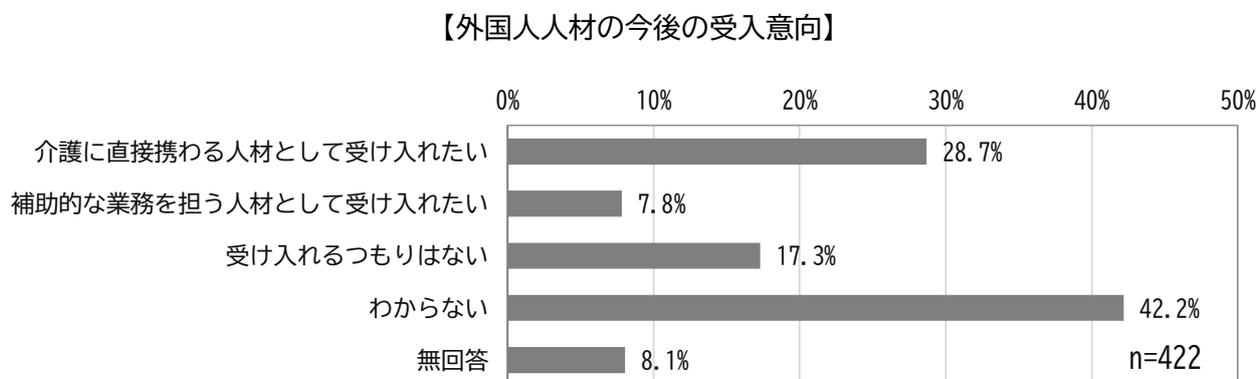
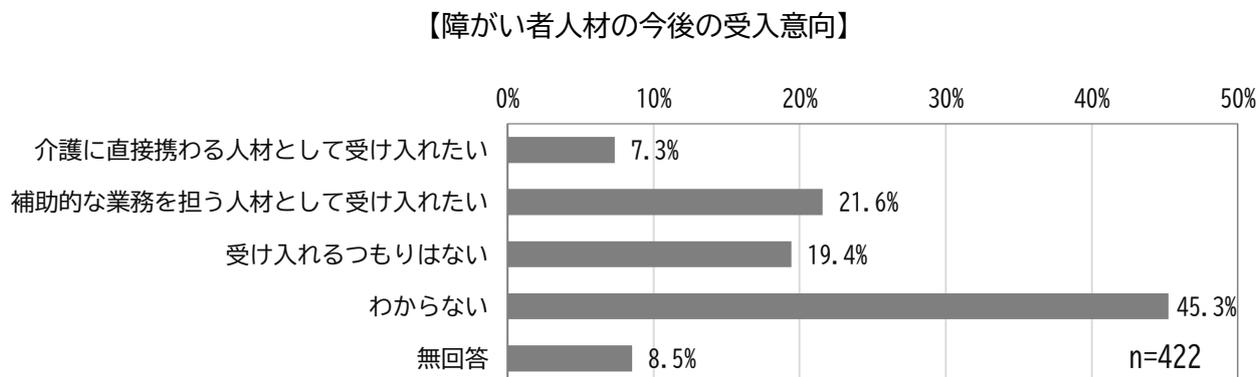
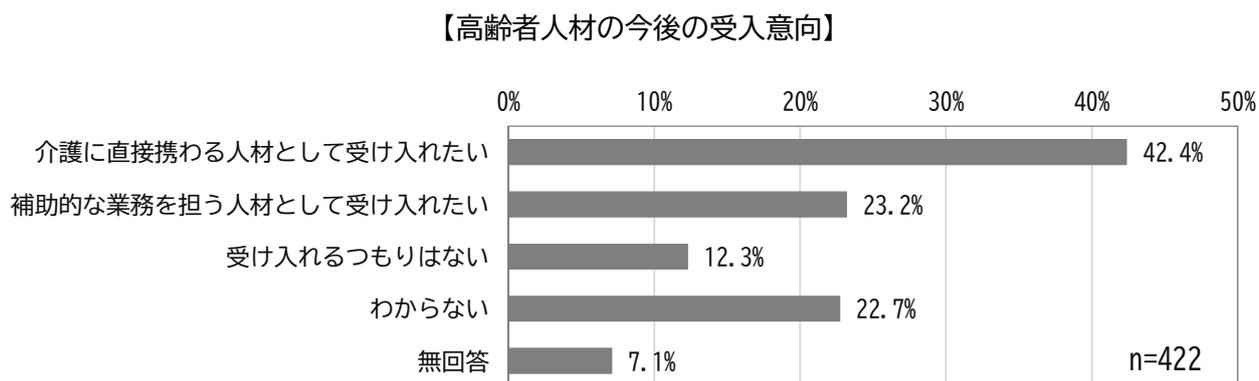
	介護に直接携わる人材として受け入れている	事務や補助的な業務を担う人材として受け入れている	現在は受け入れていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	17.3%	11.8%	75.5%	7.3%
通所系・短期系サービス (n=119)	26.9%	12.6%	68.9%	7.6%
施設・居住系サービス (n=77)	62.3%	22.1%	32.5%	6.5%
居宅介護支援 (n=116)	8.6%	6.9%	87.9%	4.3%
全体 (n=422)	25.8%	12.6%	69.2%	6.4%

また、高齢者・障がい者・外国人といった人材の今後の活用意向についてたずねたところ、図表 402 のような回答が得られました。

いずれの人材についても「受け入れるつもりはない」との回答は1～2割程度ですが、障がい者や外国人については「わからない」との回答が多く、現状ではまだ考えを明確にできていない事業所が多いことがわかります。

なお、高齢者については「介護に直接携わる人材として受け入れたい」との回答が 42.4%、同様に外国人では 28.7%となっており、介護人材の不足を高齢者や外国人人材等で補いたいという意向を持つ事業所も少なくないことがうかがえます。

図表 402 高齢者や障がい者、外国人の人材の今後の受入意向（複数回答）



サービス種類別の回答を見ると、「施設・居住系サービス」ではいずれの人材の受入についても他のサービスより積極的な回答となっており、特に外国人人材についてその差が顕著となっています。

なお、障がい者や外国人については「わからない」との回答が多く、どのような場面で活用できるのか、活用にあたりどのような点に留意すればよいかといった、情報発信をより一層行っていく必要があるのではないかと推察されます。

図表 403 高齢者や障がい者、外国人の人材の今後の受入意向（サービス種類別）

【高齢者人材の今後の受入意向】

【障がい者人材の今後の受入意向】

	介護に直接携わる人材として受け入れたい	補助的な業務を担う人材として受け入れたい	受け入れるつもりはない	わからない	無回答
訪問系サービス (n=110)	50.0%	13.6%	20.0%	15.5%	7.3%
通所系・短期系サービス (n=119)	42.9%	31.1%	11.8%	20.2%	5.9%
施設・居住系サービス (n=77)	44.2%	49.4%	1.3%	10.4%	7.8%
居宅介護支援 (n=116)	33.6%	6.9%	12.9%	40.5%	7.8%
全体 (n=422)	42.4%	23.2%	12.3%	22.7%	7.1%

	介護に直接携わる人材として受け入れたい	補助的な業務を担う人材として受け入れたい	受け入れるつもりはない	わからない	無回答
訪問系サービス (n=110)	7.3%	16.4%	26.4%	42.7%	9.1%
通所系・短期系サービス (n=119)	7.6%	16.0%	21.0%	48.7%	8.4%
施設・居住系サービス (n=77)	10.4%	53.2%	6.5%	24.7%	9.1%
居宅介護支援 (n=116)	5.2%	11.2%	19.8%	57.8%	7.8%
全体 (n=422)	7.3%	21.6%	19.4%	45.3%	8.5%

【外国人人材の今後の受入意向】

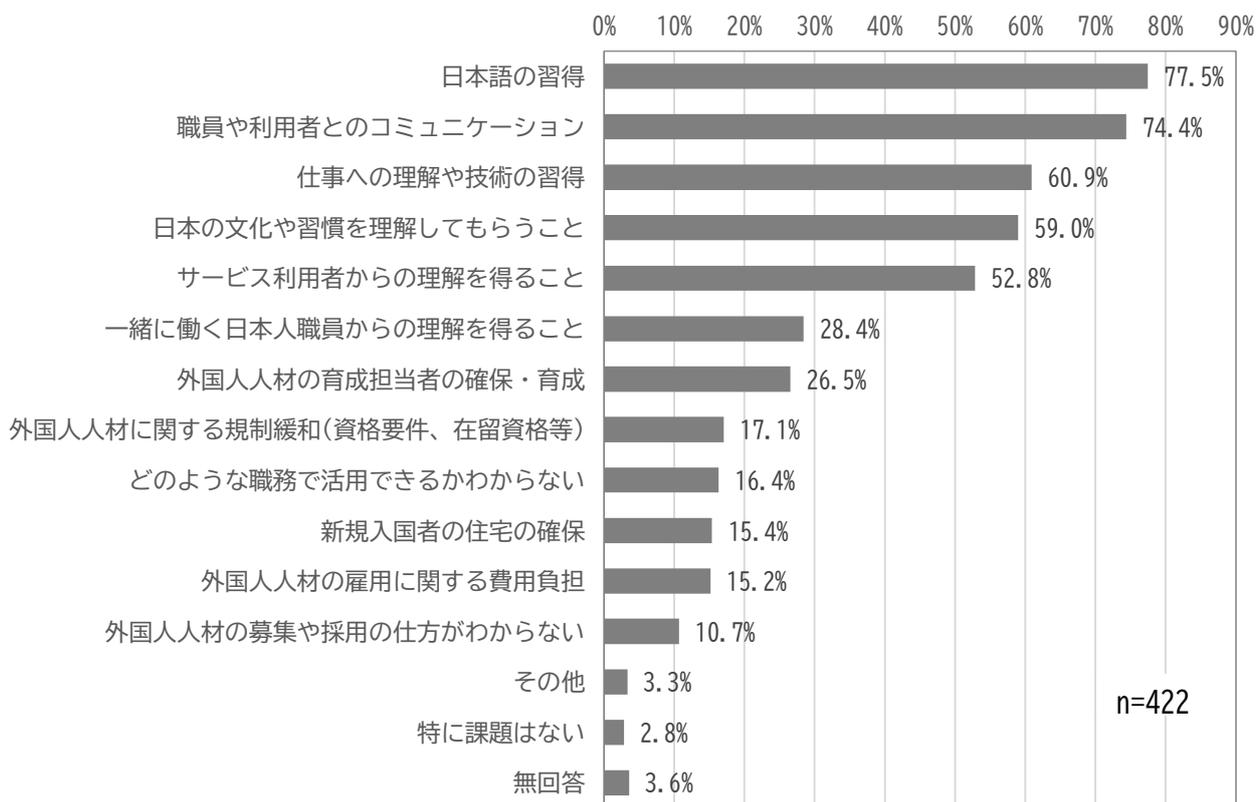
	介護に直接携わる人材として受け入れたい	補助的な業務を担う人材として受け入れたい	受け入れるつもりはない	わからない	無回答
訪問系サービス (n=110)	21.8%	4.5%	22.7%	45.5%	6.4%
通所系・短期系サービス (n=119)	30.3%	8.4%	16.8%	42.0%	7.6%
施設・居住系サービス (n=77)	61.0%	13.0%	1.3%	22.1%	11.7%
居宅介護支援 (n=116)	12.1%	6.9%	23.3%	52.6%	7.8%
全体 (n=422)	28.7%	7.8%	17.3%	42.2%	8.1%

⑧外国人人材の受入に関する課題【問 21】

外国人人材の受入に関する課題について、「日本語の習得」が77.5%と最も多く、次いで「職員や利用者とのコミュニケーション」が74.4%となっており、コミュニケーションに関する懸念が大きいことがうかがえます。

また、「仕事への理解や技術の習得」や「日本の文化や習慣を理解してもらうこと」といった、人材の育成に関する事項についても課題として挙げられる割合が高くなっています。

図表 404 外国人人材の受入に関する課題（複数回答）



サービス種類別の回答を見ると、各項目の回答割合には差が見られますが、総じて全体と同様の傾向が見られ、いずれのサービスでもコミュニケーションに関することの回答割合が高くなっています。

図表 405 外国人人材の受入に関する課題（サービス種類別）

	日本語の習得	職員や利用者とのコミュニケーション	仕事への理解や技術の習得	日本の文化や習慣を理解してもらうこと	サービス利用者からの理解を得ること	一緒に働く日本人職員からの理解を得ること	外国人人材の募集や採用の仕方がわからない	どのような職務で活用できるかわからない
訪問系サービス (n=110)	75.2%	75.2%	60.6%	55.0%	59.6%	19.3%	14.7%	17.4%
通所系・短期系サービス (n=119)	76.5%	78.2%	59.7%	60.5%	49.6%	34.5%	11.8%	16.8%
施設・居住系サービス (n=77)	84.4%	76.6%	67.5%	67.5%	44.2%	37.7%	1.3%	5.2%
居宅介護支援 (n=116)	76.7%	69.0%	58.6%	56.0%	56.0%	25.0%	12.1%	22.4%
全体 (n=422)	77.5%	74.4%	60.9%	59.0%	52.8%	28.4%	10.7%	16.4%

	外国人人材の育成担当者の確保・育成	外国人人材の雇用に関する費用負担	新規入国者の住宅の確保	外国人人材に関する規制緩和(資格要件、在留資格等)	その他	特に課題はない	無回答
訪問系サービス (n=110)	23.9%	14.7%	15.6%	21.1%	4.6%	2.8%	2.8%
通所系・短期系サービス (n=119)	29.4%	10.9%	13.4%	15.1%	3.4%	0.8%	5.0%
施設・居住系サービス (n=77)	28.6%	14.3%	16.9%	11.7%	1.3%	2.6%	2.6%
居宅介護支援 (n=116)	25.0%	20.7%	16.4%	19.0%	3.4%	5.2%	2.6%
全体 (n=422)	26.5%	15.2%	15.4%	17.1%	3.3%	2.8%	3.3%

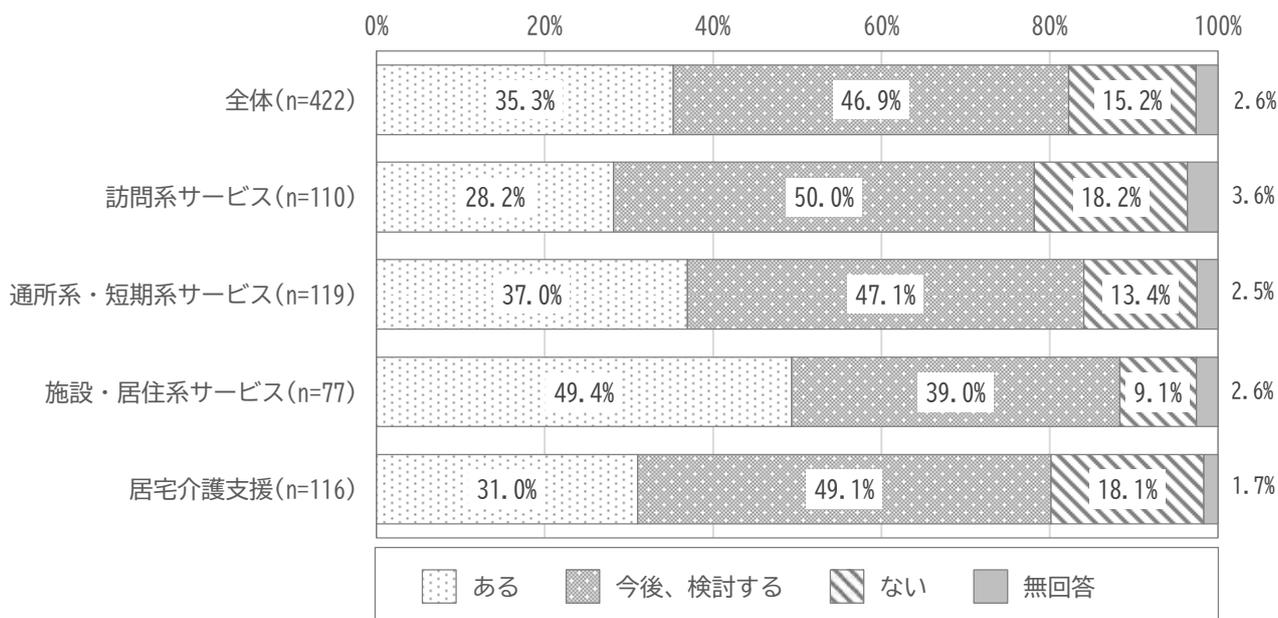
（5）サービスの質の向上や業務効率化等に関する取組状況

①業務の効率性を見直す体制や仕組みの有無【問 22】

PDCA サイクルの活用による、働きやすい職場づくりや業務の効率性を見直すに関する体制・仕組みの有無について、全体では「ある」が35.3%、「今後、検討する」が46.9%でした。

サービス種類別に見ると、「施設・居住系サービス」では「ある」が49.4%であり、他のサービスと比べ割合が高く、働きやすい職場づくりや業務の効率性を見直し等に関する取組が比較的進んでいることがうかがえます。

図表 406 働きやすい職場づくりや業務の効率性を見直す体制・仕組みの有無

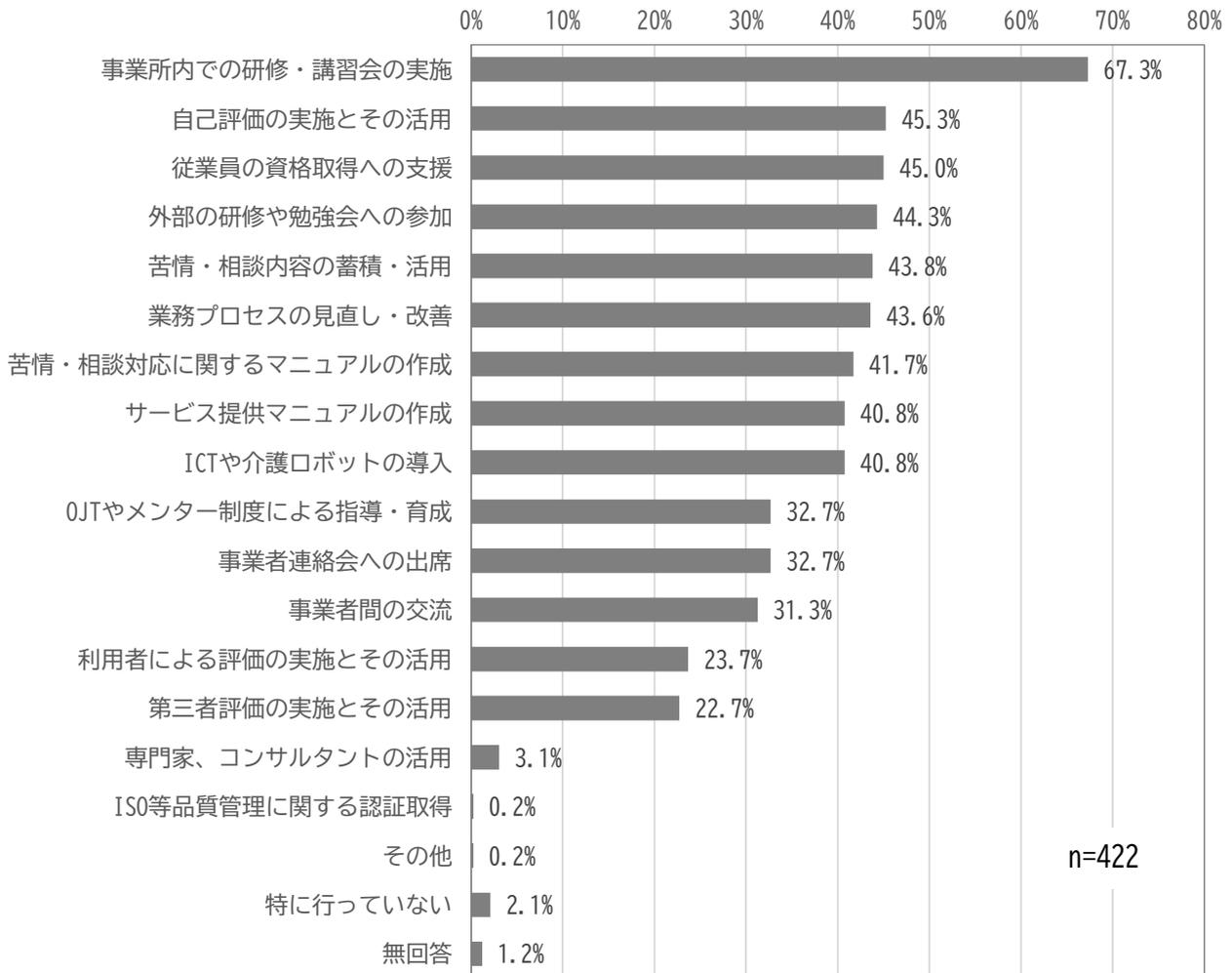


②サービスの質の向上や業務効率化に向けて取り組んでいること【問 23】

サービスの質の向上や業務効率化に向けて取り組んでいることについては、「事業所内での研修・講習会の実施」が67.3%と最も多く、次いで「自己評価の実施とその活用」が45.3%、「従業員の資格取得への支援」が45.0%となっており、総じて人材の育成に関する項目の割合が高いことがうかがえます。

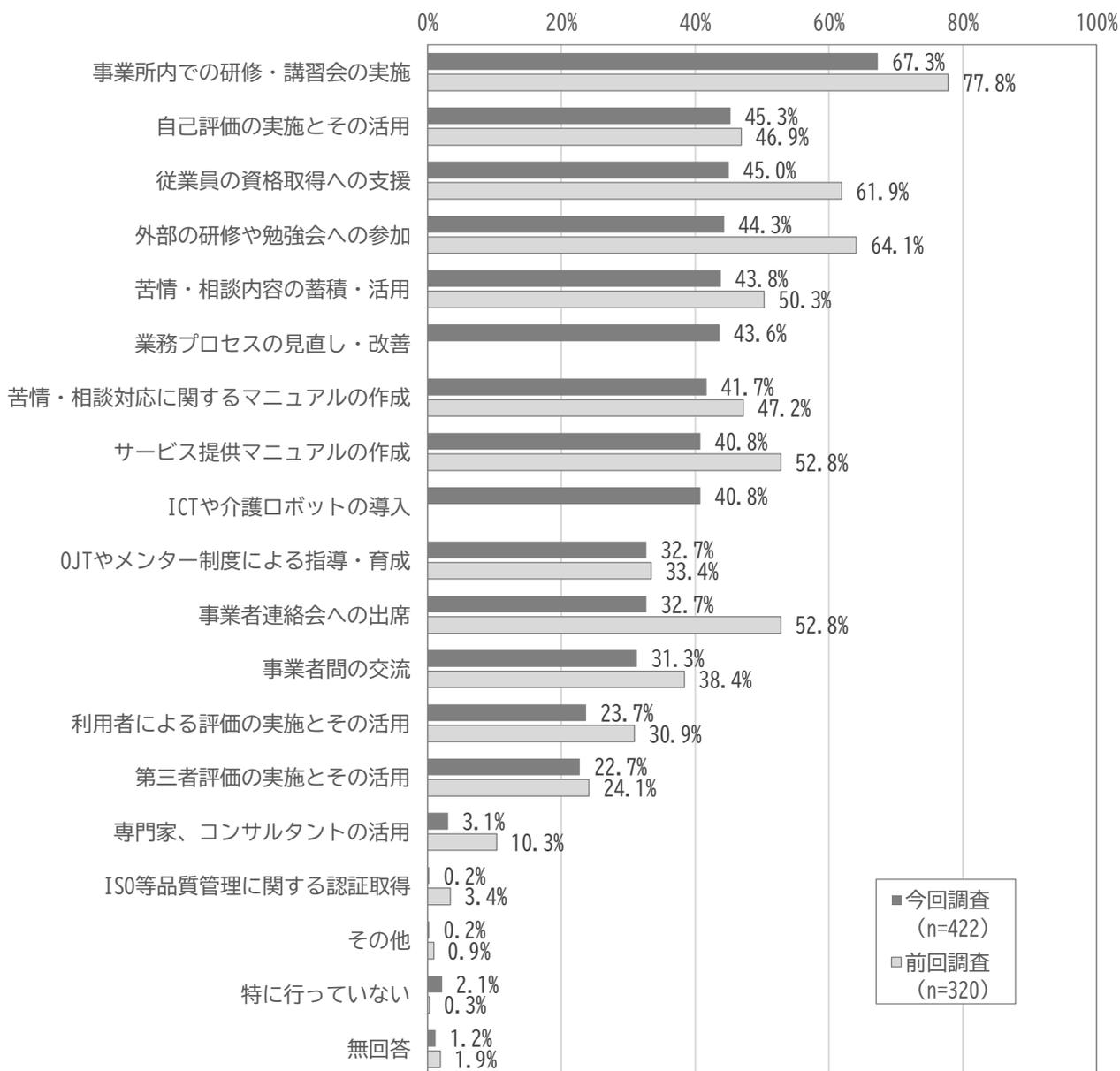
また、人材の育成以外にも、マニュアルの作成や ICT の導入についても4割程度の事業所が取り組んでいると回答しています。

図表 407 サービスの質の向上や業務効率化に向けて取り組んでいること（複数回答）



前回調査の結果と比較すると、いずれの項目についても前回調査より回答割合が低くなっており、特に「外部の研修や勉強会への参加」は19.8ポイント、「事業者連絡会への出席」については20.1ポイント低下しています。

図表 408 サービスの質の向上や業務効率化に向けて取り組んでいること（前回調査との比較）



※「業務プロセスの見直し・改善」、「ICT や介護ロボットの導入」については、前回調査では選択肢が設けられていなかったため、今回の調査結果のみ記載しています。

サービス種類別の回答を見ると、「施設・居住系サービス」では各項目の回答割合が高く、他のサービスと比べて取組が進んでいる様子が見受けられます。特に「OJT やメンター制度による指導・育成」や「従業員の資格取得への支援」では、全体よりも 20 ポイント以上高い割合となっています。

また、「居宅介護支援」においては「外部の研修や勉強会への参加」が 62.1%となっており、他のサービスと比べ積極的に取り組んでいることがうかがえます。

図表 409 サービスの質の向上や業務効率化に向けて取り組んでいること（サービス種類別）

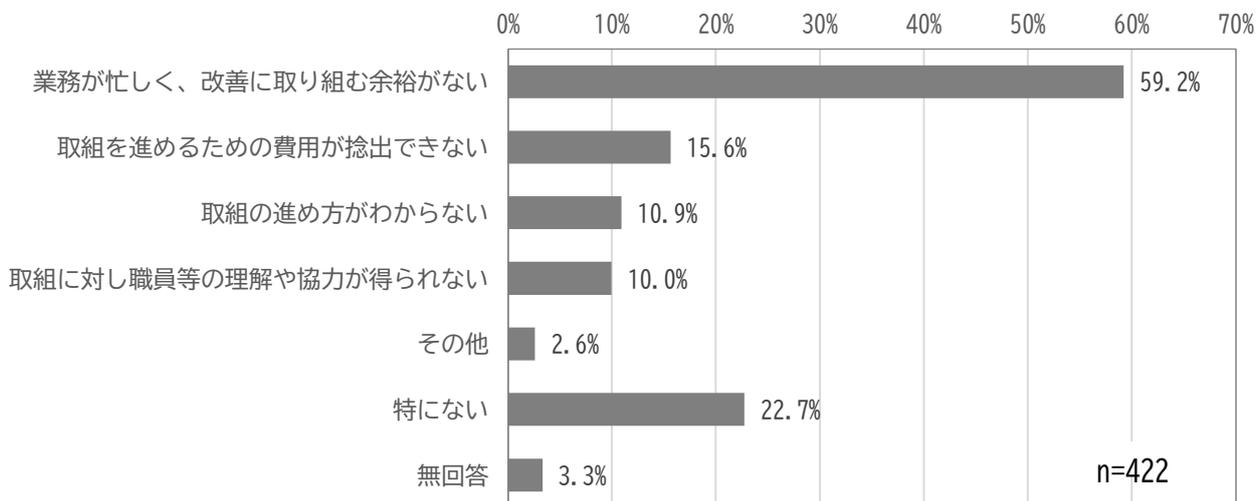
	自己評価の実施とその活用	利用者による評価の実施とその活用	第三者評価の実施とその活用	業務プロセスの見直し・改善	苦情・相談内容の蓄積・活用	苦情・相談対応に関するマニュアルの作成	事業所内での研修・講習会の実施	外部の研修や勉強会への参加	OJTやメンター制度による指導・育成	サービス提供マニュアルの作成
訪問系サービス (n=110)	47.3%	36.4%	11.8%	37.3%	46.4%	46.4%	70.9%	40.0%	35.5%	50.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	31.9%	15.1%	12.6%	46.2%	43.7%	45.4%	71.4%	31.1%	26.1%	42.9%
施設・居住系サービス (n=77)	59.7%	32.5%	59.7%	54.5%	53.2%	44.2%	67.5%	44.2%	55.8%	51.9%
居宅介護支援 (n=116)	47.4%	14.7%	19.0%	39.7%	35.3%	31.9%	59.5%	62.1%	21.6%	22.4%
全体 (n=422)	45.3%	23.7%	22.7%	43.6%	43.8%	41.7%	67.3%	44.3%	32.7%	40.8%

	従業員の資格取得への支援	事業者間の交流	ICTや介護ロボットの導入	事業者連絡会への出席	専門家、コンサルタントの活用	ISO等品質管理に関する認証取得	その他	特に行っていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	38.2%	30.0%	38.2%	31.8%	2.7%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=119)	50.4%	21.0%	36.1%	21.0%	3.4%	0.0%	0.8%	2.5%	2.5%
施設・居住系サービス (n=77)	67.5%	31.2%	50.6%	26.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	1.3%
居宅介護支援 (n=116)	31.0%	43.1%	41.4%	50.0%	5.2%	0.0%	0.0%	2.6%	0.9%
全体 (n=422)	45.0%	31.3%	40.8%	32.7%	3.1%	0.2%	0.2%	2.1%	1.2%

③働きやすい環境づくりを進める上での課題【問24】

働きやすい環境づくりを進める上での課題については、「業務が忙しく、改善に取り組む余裕がない」が59.2%であり、他の項目と比べ割合が高く、特に大きな課題であることがうかがえます。なお、「特にない」との回答は22.7%であり、これと「無回答」を除く7割程度の事業所が何らかの課題を抱えていると回答しています。

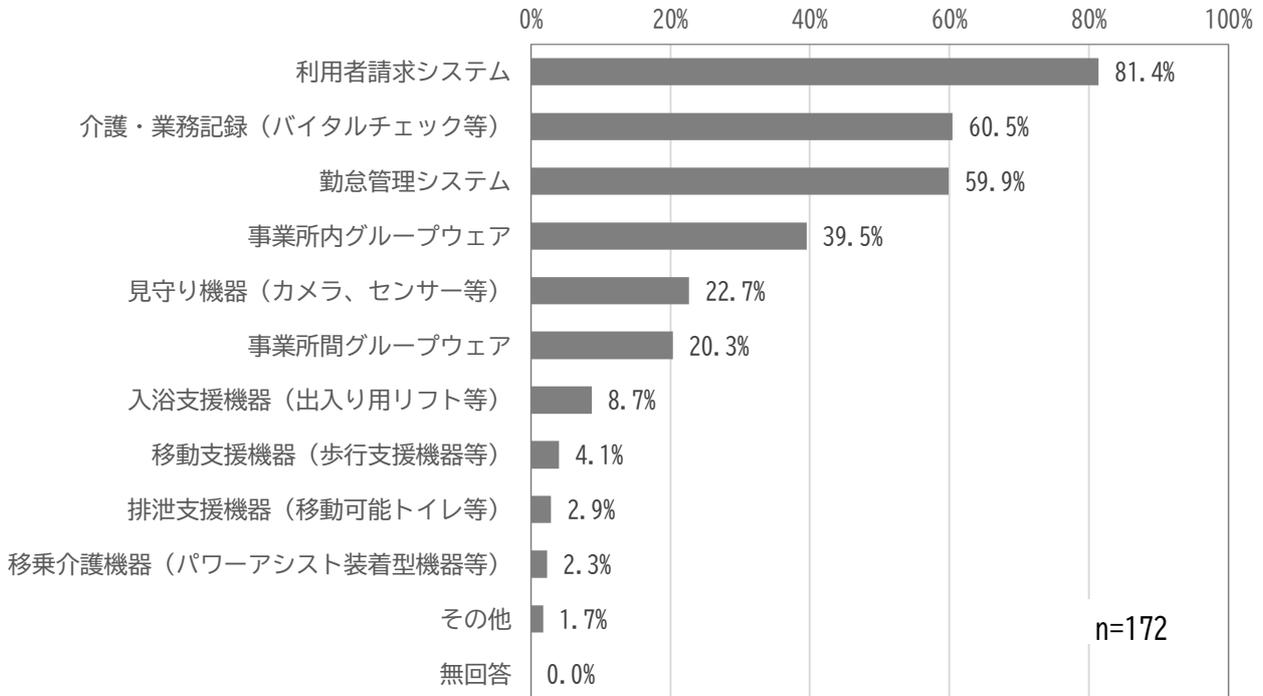
図表 410 働きやすい環境づくりを進める上での課題（複数回答）



④ICT やロボットの導入状況【問 25、問 26】

問 23 で「ICT や介護ロボットの導入」と回答した事業所に、事業所内で活用している ICT 機器や介護ロボット等についてたずねたところ、「利用者請求システム」が 81.4%と最も多く、次いで「介護・業務記録（バイタルチェック等）」が 60.5%、「勤怠管理システム」が 59.9%となっています。

図表 411 活用している ICT や介護ロボット等（複数回答）



サービス種類別の回答を見ると、「利用者請求システム」については、いずれのサービスでも 8～9 割程度が導入していると回答しています。また、「施設・居住系サービス」では各システムや機器等を導入しているとの回答割合が総じて高く、特に「見守り機器」については 59.0%と、全体よりも 36.3 ポイント高くなっています。

図表 412 活用している ICT 機器や介護ロボット等（サービス種類別）

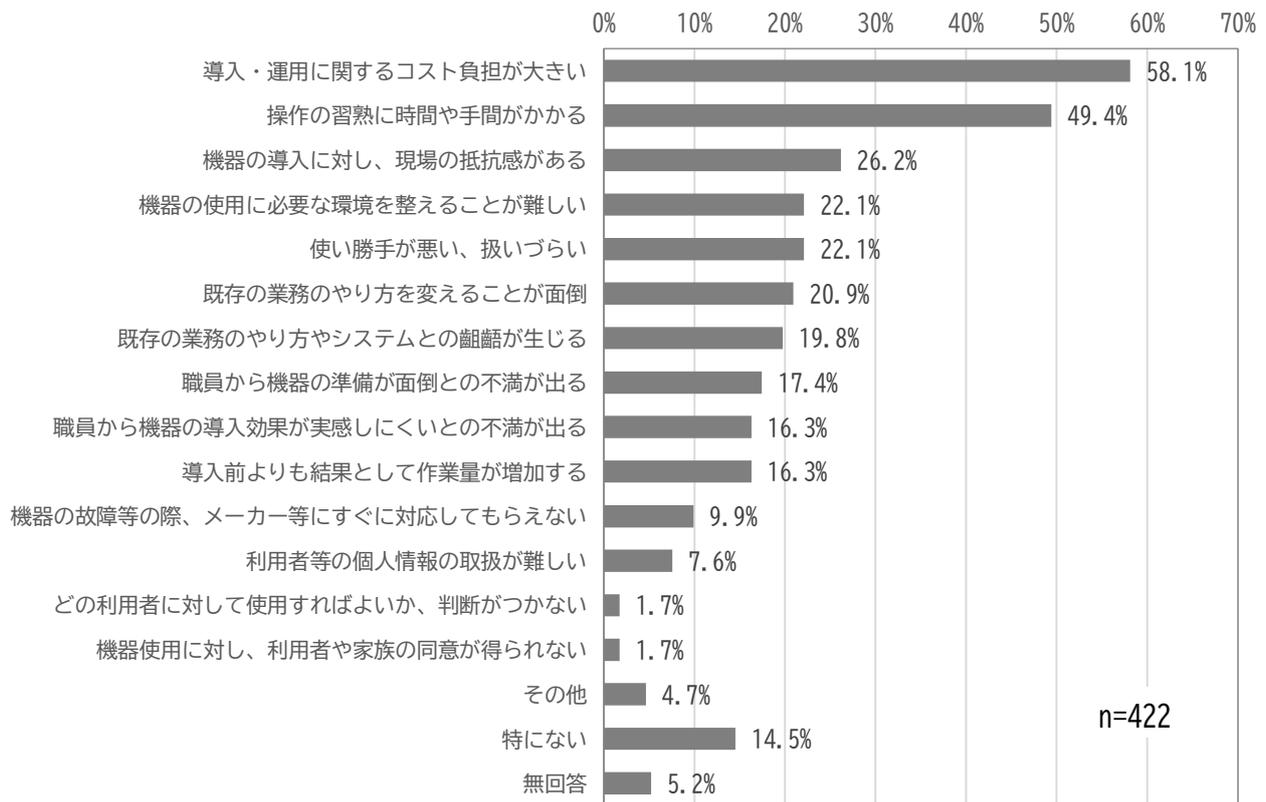
サービス種類	利用者請求システム	介護・業務記録（バイタルチェック等）	勤怠管理システム	移乗介護機器（パワーアシスト装着型機器等）	移動支援機器（歩行支援機器等）	排泄支援機器（移動可能トイレ等）	見守り機器（カメラ、センサー等）	入浴支援機器（出入り用リフト等）	事業所内グループウェア	事業所間グループウェア	その他
訪問系サービス (n=42)	81.0%	61.9%	64.3%	0.0%	2.4%	0.0%	7.1%	0.0%	42.9%	16.7%	0.0%
通所系・短期系サービス (n=43)	90.7%	67.4%	69.8%	4.7%	7.0%	2.3%	25.6%	14.0%	39.5%	11.6%	0.0%
施設・居住系サービス (n=39)	79.5%	82.1%	64.1%	5.1%	7.7%	7.7%	59.0%	20.5%	33.3%	28.2%	0.0%
居宅介護支援 (n=48)	75.0%	35.4%	43.8%	0.0%	0.0%	2.1%	4.2%	2.1%	41.7%	25.0%	6.3%
全体 (n=172)	81.4%	60.5%	59.9%	2.3%	4.1%	2.9%	22.7%	8.7%	39.5%	20.3%	1.7%

### 第3章 各調査の結果（介護サービス事業者等調査）

ICT や介護ロボット等の導入に関する課題については、「導入・運用に関するコスト負担が大きい」が 58.1%と最も多く、次いで「操作の習熟に時間や手間がかかる」が 49.4%となっており、他の項目の回答割合よりも 20 ポイント以上高くなっていることから、これら2つが特に大きな課題となっていることがうかがえます。

なお、そのほかにも現場の抵抗感や環境の整備、従来のやり方との調整等が課題として挙げられています。

図表 413 ICT 機器や介護ロボット等の導入に関する課題（複数回答）

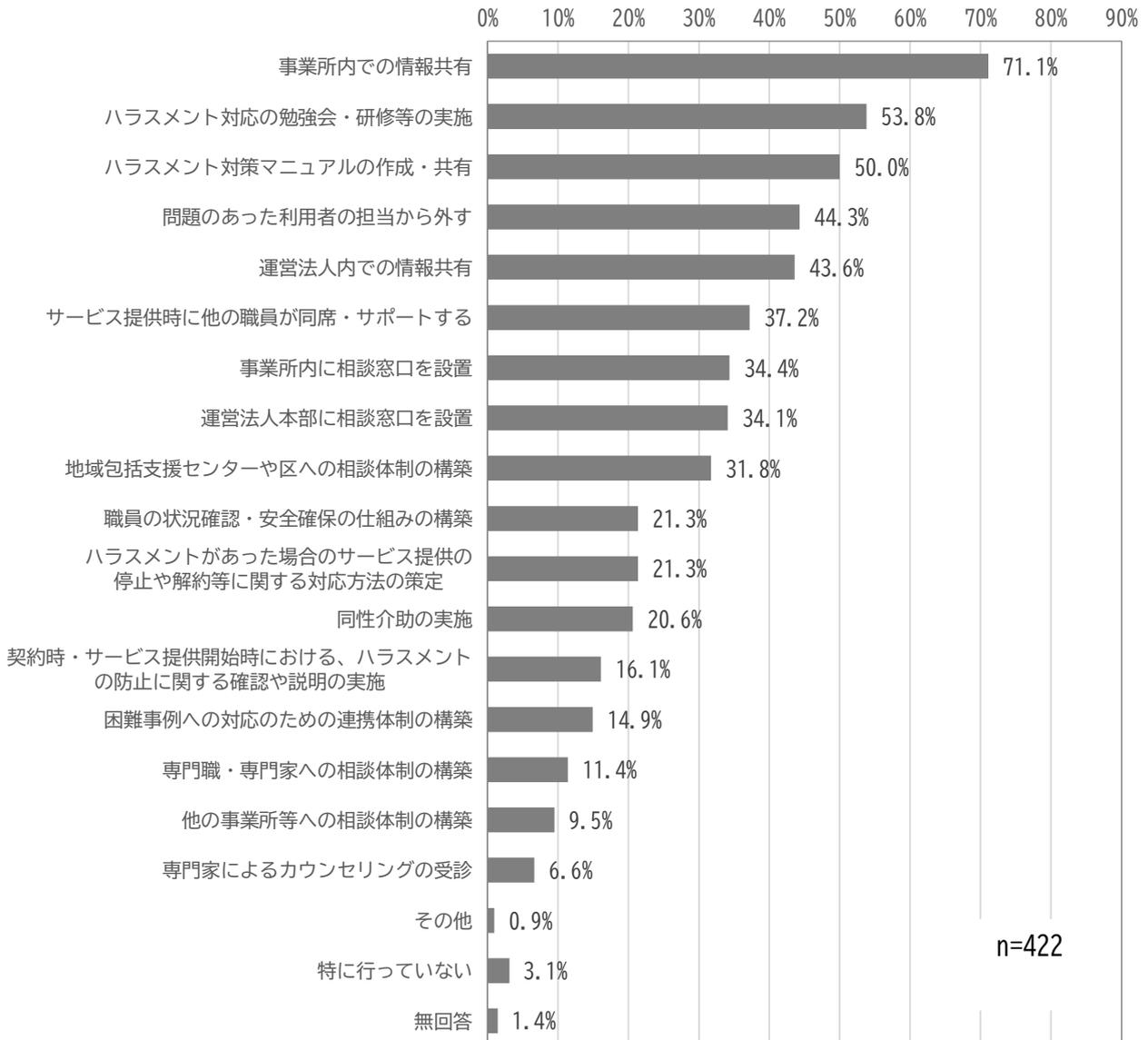


⑤利用者や家族等からのハラスメント防止に関する取組【問 27、問 28】

利用者やその家族等からのハラスメントに対する、事業所や組織としての防止対策の整備状況についてたずねたところ、「特に行っていない」との回答は 3.1%であり、ほとんどの事業所において何らかの取組が行われているとの回答が得られました。

対策として挙げられたものでは、「事業所内での情報共有」が 71.1%と最も多く、次いで「ハラスメント対応の勉強会・研修等の実施」が 53.8%、「ハラスメント対策マニュアルの作成・共有」が 50.0%となっています。

図表 414 利用者や家族等からのハラスメント防止対策の整備状況（複数回答）



第3章 各調査の結果（介護サービス事業者等調査）

サービス種類別の回答を見ると、「施設・居住系サービス」では各項目の回答割合が総じて高く、取組が進んでいる様子がうかがえます。特に「運営法人本部に相談窓口を設置」については59.7%と、全体よりも25.6ポイント高くなっています。また、「訪問系サービス」では「問題のあった利用者の担当から外す」が60.9%であり、他のサービスと比べ割合が高くなっています。

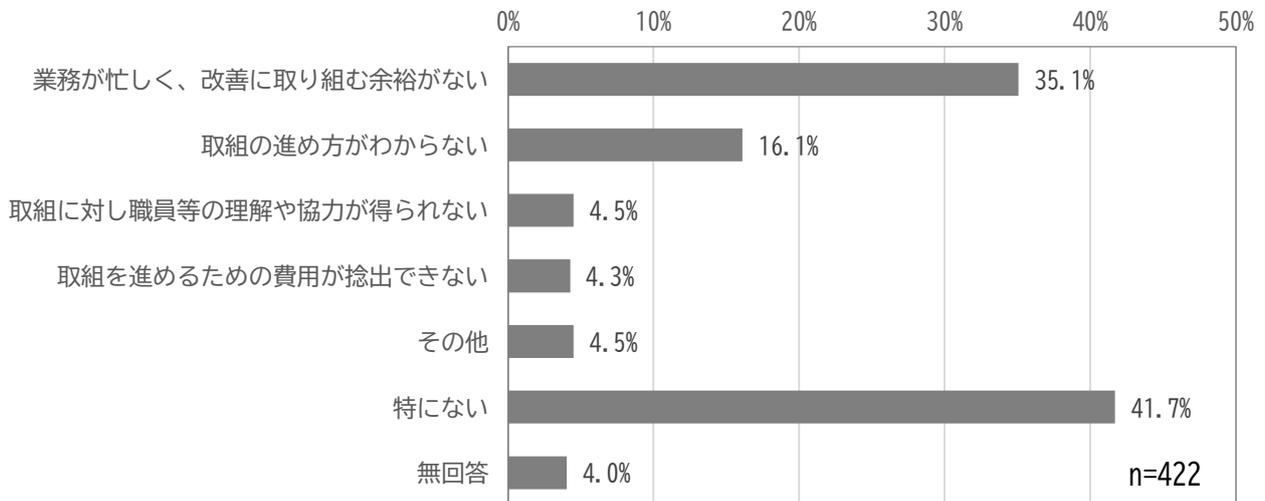
図表 415 利用者や家族等からのハラスメント防止対策の整備状況（サービス種類別）

	ハラスメント対策マニュアルの作成・共有	ハラスメント対応の勉強会・研修等の実施	事業所内での情報共有	事業所内に相談窓口を設置	運営法人内での情報共有	運営法人本部に相談窓口を設置	同性介助の実施	職員の状況確認・安全確保の仕組みの構築	止に約ける、サービス提供開始時	契約時・サービス提供開始時の実施	ハラスメント提供の停止や解約等の策定
訪問系サービス (n=110)	52.7%	51.8%	73.6%	32.7%	35.5%	28.2%	22.7%	23.6%	15.5%	31.8%	
通所系・短期系サービス (n=119)	51.3%	54.6%	71.4%	37.0%	43.7%	30.3%	27.7%	24.4%	16.0%	14.3%	
施設・居住系サービス (n=77)	55.8%	54.5%	76.6%	44.2%	57.1%	59.7%	24.7%	27.3%	16.9%	24.7%	
居宅介護支援 (n=116)	42.2%	54.3%	64.7%	26.7%	42.2%	26.7%	8.6%	12.1%	16.4%	16.4%	
全体 (n=422)	50.0%	53.8%	71.1%	34.4%	43.6%	34.1%	20.6%	21.3%	16.1%	21.3%	

	専門職・専門家への相談体制の構築	地域包括支援センターや区への相談体制の構築	他の事業所等への相談体制の構築	困難事例への対応のための連携体制の構築	問題のあった利用者への担当から外す	サービス提供時に他の職員が同席・サポートする	専門家によるカウンセリングの受診	その他	特にっていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	8.2%	34.5%	10.0%	13.6%	60.9%	37.3%	5.5%	0.9%	1.8%	1.8%
通所系・短期系サービス (n=119)	10.9%	21.8%	9.2%	5.0%	40.3%	38.7%	3.4%	0.8%	1.7%	0.8%
施設・居住系サービス (n=77)	20.8%	19.5%	10.4%	14.3%	41.6%	44.2%	13.0%	1.3%	2.6%	2.6%
居宅介護支援 (n=116)	8.6%	47.4%	8.6%	26.7%	34.5%	31.0%	6.9%	0.9%	6.0%	0.9%
全体 (n=422)	11.4%	31.8%	9.5%	14.9%	44.3%	37.2%	6.6%	0.9%	3.1%	1.4%

利用者や家族等からのハラスメント防止対策に関する課題としては、「特にない」が41.7%となっていますが、課題として挙げられたこととしては、「業務が忙しく、改善に取り組む余裕がない」が35.1%と最も多く、次いで「取組の進め方がわからない」が16.1%でした。

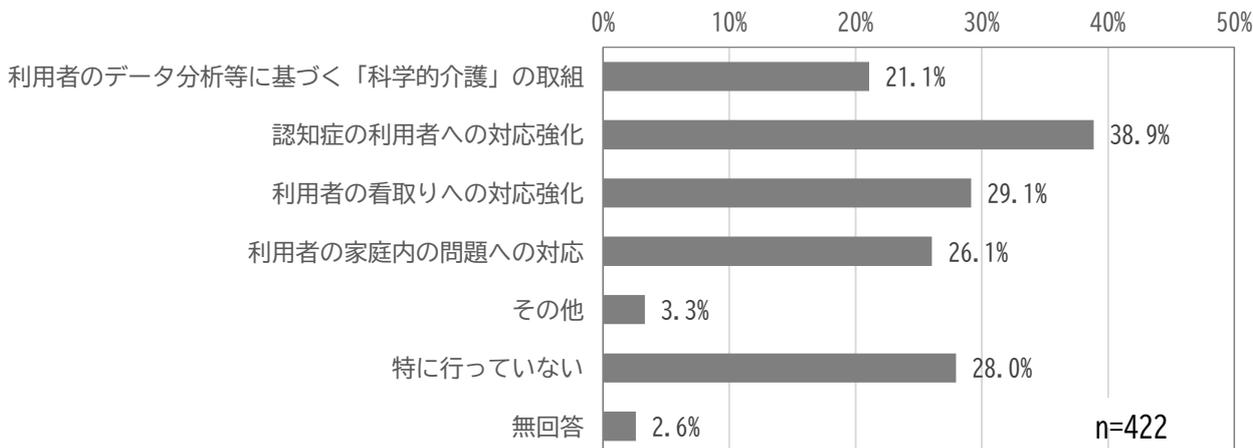
図表 416 利用者や家族等からのハラスメント防止対策に関する課題（複数回答）



⑥多様化・複雑化するニーズへの対応に向けた取組【問29～問32】

今後の事業継続に向けて、多様化・複雑化する利用者のニーズへの対応として取り組んでいることについてたずねたところ、「利用者のデータ分析等に基づく『科学的介護』の取組」は21.1%、「認知症の利用者への対応強化」は38.9%、「利用者の看取りへの対応強化」は29.1%、「利用者の家庭内の問題への対応」は26.1%でした。

図表 417 多様化・複雑化するニーズへの対応として取り組んでいること（複数回答）



サービス種類別の回答を見ると、「利用者のデータ分析等に基づく『科学的介護』の取組」については「訪問系サービス」や「居宅介護支援」では5%程度であるのに対し、「通所系・短期系サービス」や「施設・居住系サービス」では3割以上となっており、取組状況に大きな差が見られます。

また、「利用者の看取りへの対応強化」については「通所系・短期系サービス」で割合が低く、「利用者の家庭内の問題への対応」ではサービス内容に個別性の強い「訪問系サービス」・「居宅介護支援」において割合が高くなっているなど、サービスの性質による差も見られます。

図表 418 多様化・複雑化するニーズへの対応として取り組んでいること（サービス種類別）

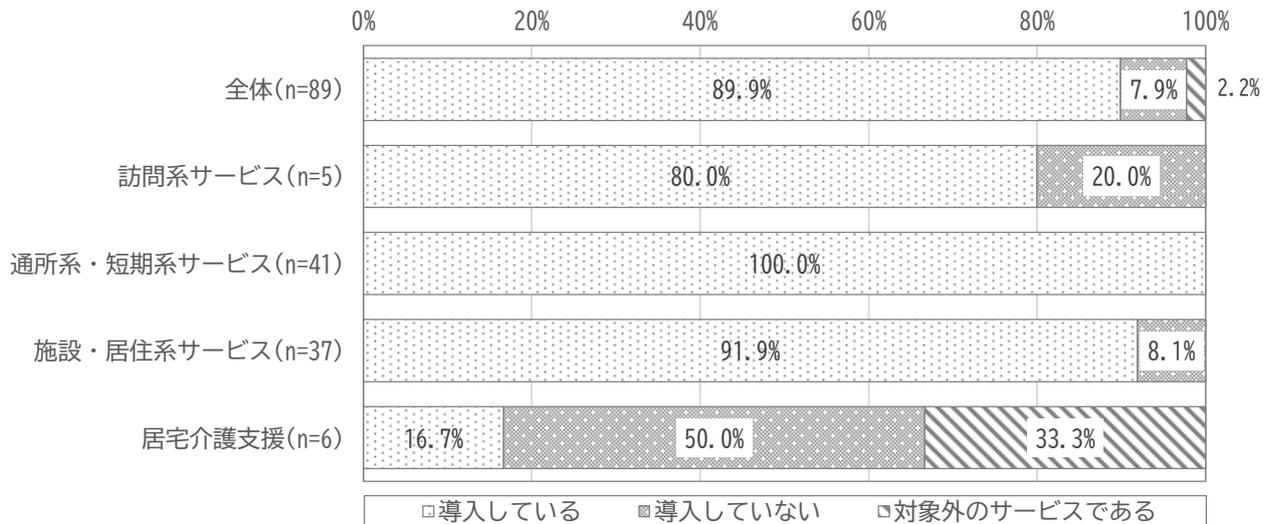
	利用者のデータ分析等に基づく「科学的介護」の取組	認知症の利用者への対応強化	利用者の看取りへの対応強化	利用者の家庭内の問題への対応	その他	特に行っていない	無回答
訪問系サービス (n=110)	4.5%	28.2%	31.8%	29.1%	5.5%	35.5%	2.7%
通所系・短期系サービス (n=119)	34.5%	41.2%	9.2%	19.3%	2.5%	27.7%	2.5%
施設・居住系サービス (n=77)	48.1%	50.6%	39.0%	9.1%	0.0%	15.6%	2.6%
居宅介護支援 (n=116)	5.2%	38.8%	40.5%	41.4%	4.3%	29.3%	2.6%
全体 (n=422)	21.1%	38.9%	29.1%	26.1%	3.3%	28.0%	2.6%

【「科学的介護への取組」における、「LIFE」の導入状況】

問29で「利用者のデータ分析等に基づく『科学的介護』への取組」を行っている」と回答した事業所に対し、科学的介護の推進に向けたシステムとして国が普及・活用の促進を図っている「LIFE」の導入状況についてたずねたところ、全体では「導入している」が89.9%でした。

「訪問系サービス」、「通所系・短期系サービス」、「施設・居住系サービス」では「導入している」という回答が、回答対象者の8割を超えています。居宅介護支援では、「導入していない」という回答が5割程度となっています。

図表 419 科学的介護の推進に向けたシステム「LIFE」の導入状況（サービス種類別）



【「認知症の利用者への対応強化」に関する取組内容】

問29で「認知症の利用者への対応強化」と回答した事業所に対し、取組の内容について自由記述形式でたずねたところ、以下のような回答が得られました。

■研修や勉強会、事例研究等の実施：105件

- ・東京都の主催する認知症研修への参加。
- ・施設内で定期的に認知症についての研修を行い、認知症の方が過ごしやすくなるための対応をしています。また、課題となることがあれば研修又はミーティングで話し合い改善に努めています。

■対象者の状態等に関する情報共有：20件

- ・認知症利用者に対応している職員間の情報共有、研修、ケア内容のすり合せ。
- ・施設内での研修や業務中に職員同士がコミュニケーションを取ることで、認知症の利用者を理解する。

■個別対応やアセスメントの強化：19件

- ・ご利用者様の状態変化の把握、情報共有の徹底。ケアプランの定期的な見直しとカンファレンス。

- ・個別ケアが行えるよう職員の配置をしている。
- ・1人ひとりに合わせたサポート、精神・認知面の定期的な測定。

■他の専門職等との連携：16件

- ・主治医、ケアマネジャー、ご家族様と連携を取って対応している。
- ・事業所内や地域包括支援センター等との連携、情報共有、成年後見制度の利用、検討など。

【「利用者の看取りへの対応強化」に関する取組内容】

問29で「利用者の看取りへの対応強化」と回答した事業所に対し、取組の内容について自由記述形式でたずねたところ、以下のような回答が得られました。

■他の専門職等との連携：51件

- ・医療との連携力を強める努力をしている。
- ・訪問医、訪問看護との連携強化とサービス事業者への情報共有。
- ・地域包括支援センターとの連携、医療職及び他事業所との連携。

■研修や勉強会、事例研究等の実施：42件

- ・看取りに対する研修の参加、社内への研修内容共有。
- ・医療面についての知識を幅広く取得していけるよう研修会・勉強会へ積極的に参加。

■看取りに関する体制整備：27件

- ・職員への対応方法の確立。
- ・事業所内での情報共有、緊急時の職員間でのサポート体制の強化。
- ・ケアマネジメントやチームワークにより、利用者・家族の要望を中心に、アセスメントの繰り返しにより安心して看取れるよう指導している。

■本人や家族への説明・理解促進：16件

- ・看取り希望の利用者へ、パンフレットを配布して説明。
- ・ご家族用の看取りのパンフレットを作成し、適宜説明をしている。
- ・ご本人、ご家族にどの様な終末期を迎えたいか意向の確認に力を入れている。
- ・本人、家族の支援にあたり連携を密にとっている。

⑦利用者の要介護度やADLの改善のために取り組んでいること【問33】

利用者の要介護度やADLの改善のために取り組んでいることについてたずねたところ、以下のような回答が得られました。

【残存機能の維持：53件】

- ・現状の能力を最大限活かすことのできる方法を考える。
- ・自立支援を意識して、できることは継続してもらい、できないところは支援しながら、改善見込を探しつつ介助をしている。

【機能訓練の実施：34件】

- ・個別機能訓練にて、屋外歩行などの移動動作を中心に訓練を実施している。
- ・生活機能訓練の実施。声かけでできるところを思いだしてもらい、なるべく利用者に身のまわりの事などできるようにジェスチャー等で楽しく導く努力を実施している。

【リハビリの強化：74件】

- ・介護予防体操の充実。
- ・マンツーマンによる運動。
- ・リハビリ機器やマッサージ器の活用。
- ・リハビリやマッサージの相談、提案をしている。

【モニタリングやアセスメント等を通じた、個別対応の強化：46件】

- ・利用者の意向・要望を踏まえて、それぞれの形での自立を目指した取組を行っている。
- ・今できることを継続するため、「代行」ではなく、「一緒に行く」ようなプラン作り。
- ・本人の目標を具体的にし、取り組みやすくする。
- ・アセスメントから課題を明確化する。
- ・随時のアセスメントに基づき、生活行為全般に視野を向け、本人だけでなく、環境も含めたアプローチを行う。

【他の専門職等との連携・情報共有：37件】

- ・多職種との連携、法人内での情報共有。
- ・医療及び関係する他の事業者と相談し、指導を得て対応している。
- ・理学療法士（PT）、言語聴覚療法士（ST）、作業療法士（OT）等の専門職との連携。

【適切なサービスの利用推進：18件】

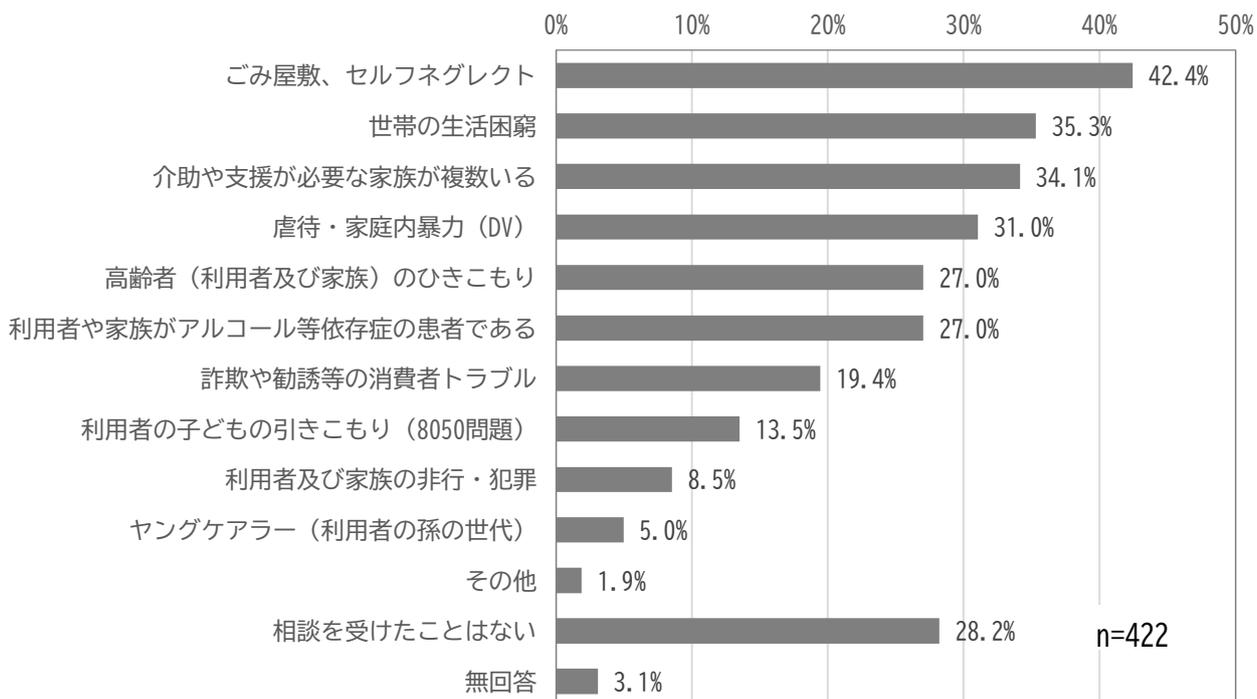
- ・介護保険サービスやインフォーマルサービスの提案、助言など。
- ・室内環境整備、福祉用具の選定に関する助言。

⑧複合的な課題を抱えた困難事例等への対応状況【問 34～問 36】

複合的な課題を抱えた困難事例等に関する相談を受けた経験があるかどうかについて、「相談を受けたことはない」との回答は 28.2%であり、多くの事業所でこうした相談を受けていることがうかがえます。

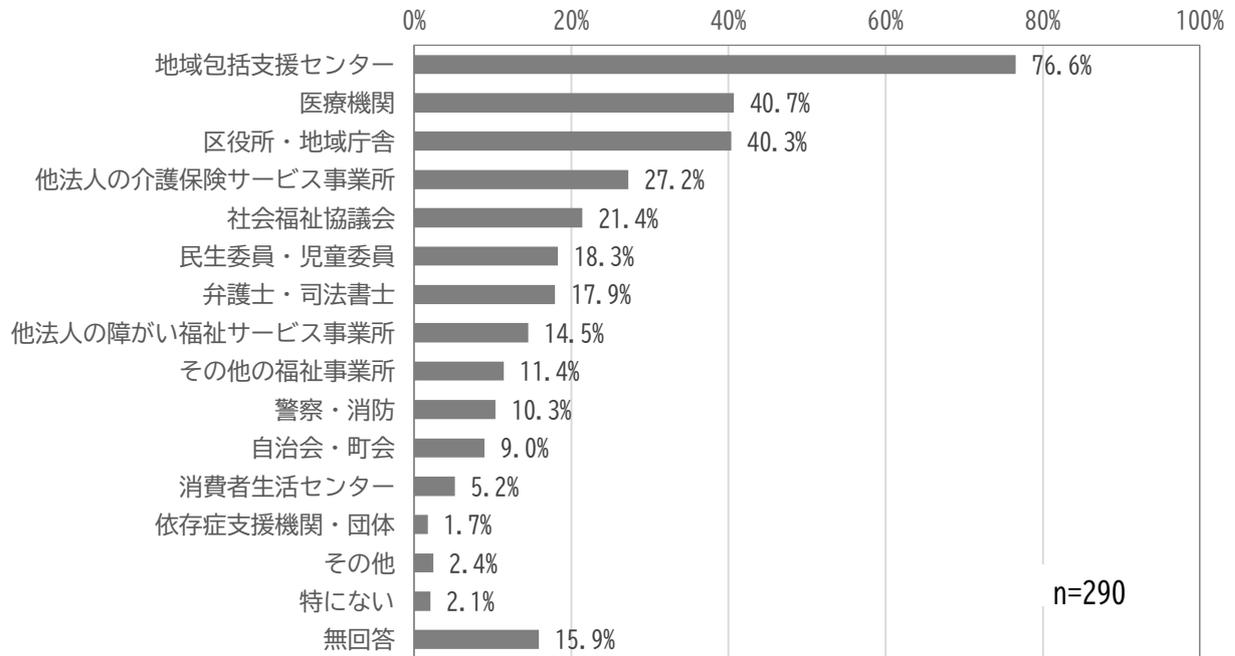
相談を受けた経験のある内容としては「ごみ屋敷、セルフネグレクト」が 42.4%と最も多く、次いで「世帯の生活困窮」が 35.3%、「介助や支援が必要な家族が複数いる」が 34.1%となっています。

図表 420 複合的な課題を抱えた困難事例等に関する相談の有無（複数回答）



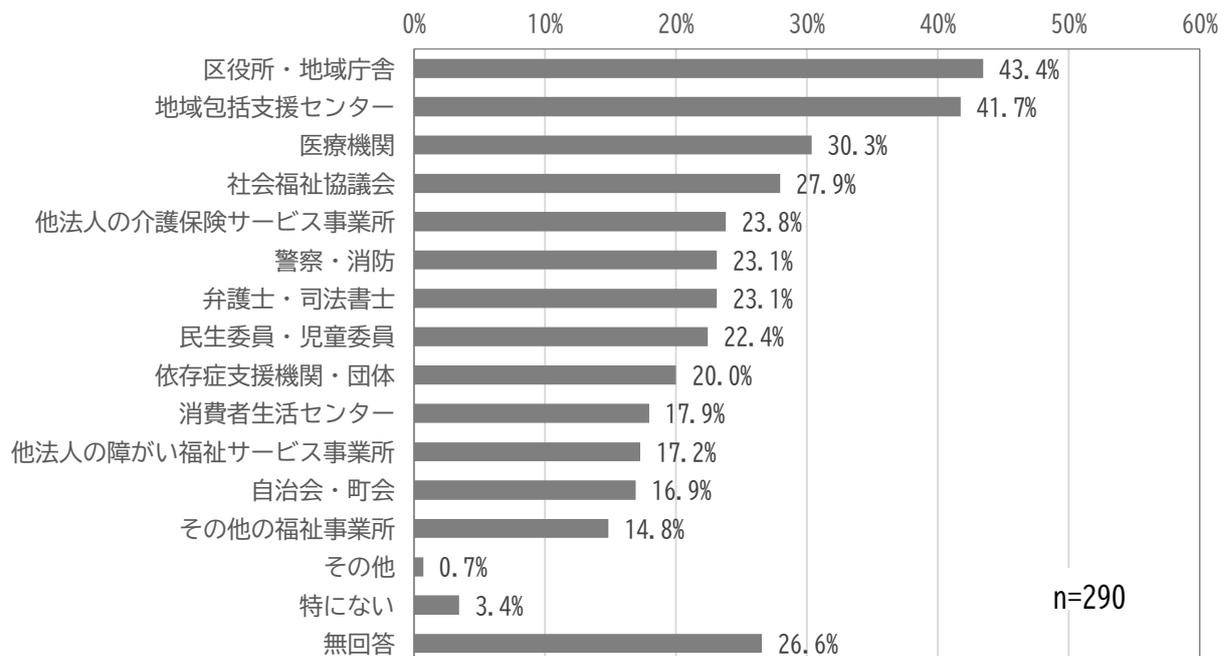
問34で「相談を受けたことはない」・「無回答」以外のいずれかの回答をした事業所に対し、複合的な課題を抱えた困難事例等への対応に関し、連携している機関等についてたずねたところ、「地域包括支援センター」が76.6%と最も多く、次いで「医療機関」が40.7%、「区役所・地域庁舎」が40.3%となっています。

図表 421 複合的な課題を抱えた困難事例等への対応に関して連携している機関等（複数回答）



また、今後連携したいと考える機関等についてたずねたところ、「区役所・地域庁舎」が43.4%と最も多く、次いで「地域包括支援センター」が41.7%、「医療機関」が30.3%となっています。

図表 422 複合的な課題を抱えた困難事例への対応に関し、今後連携したい機関等（複数回答）



困難事例に対応していくために必要だと考える行政等の支援についてたずねたところ、以下のような回答が得られました。

**【相談体制の強化・改善：40件】**

- ・年齢や障がいで区切らない相談窓口。
- ・専用相談窓口の設置など。
- ・相談窓口を一本化してもらえるとありがたい。どこに連絡すべきかわからない時がある。

**【専門職等の連携体制や情報共有の強化：35件】**

- ・サービスに関わる事業者間の情報共有、連携。
- ・ケアマネジャーの業務領域を超えるものの相談については、行政がその問題の担当者として引き継いでいただきたい。それぞれの職種が担当する役割をはっきりさせながら、連携していけるとよい。
- ・各家庭・行政・施設・民生委員・児童委員等が連携して支援することが必要。

**【行政による対応の強化、より積極的な介入：42件】**

- ・相談された事例に対する積極的な介入。
- ・同行訪問や伴走支援の実施。
- ・相談職員を派遣してもらい、困難事例の解決に向けた具体案等を一緒に考えてもらいたい。
- ・その場その場で必要な対応が違うので、行政には柔軟に対応できる備えが欲しい。強いて言えば、行政に介護経験者の人を置いてほしい。

**【迅速な対応：12件】**

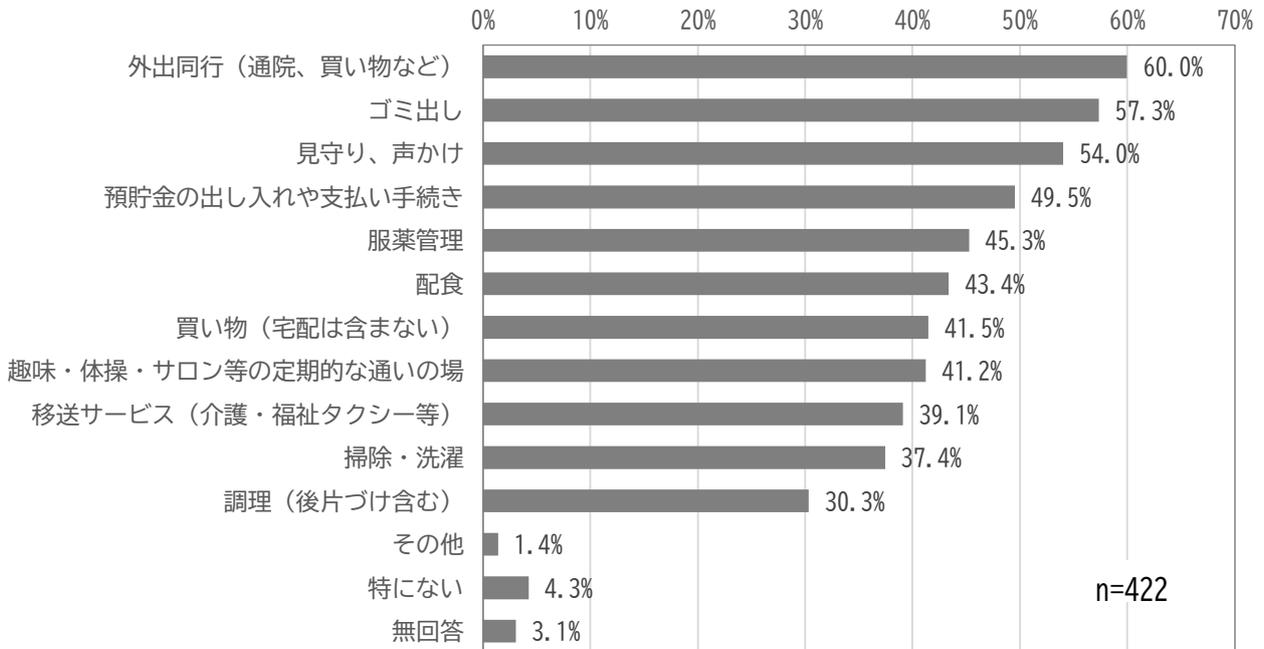
- ・依頼に対する早急な対応。
- ・ネグレクト等発見しにくい案件の早期発見、解決。
- ・専門知識のある福祉職、精神保健福祉士などの迅速な派遣。

（6）大田区の取組に対する考え

①地域の高齢者の在宅生活継続のために充実が必要な支援・サービス【問37】

地域の高齢者の在宅生活継続のために充実が必要な支援やサービスについてたずねたところ、「外出同行（通院、買い物など）」が60.0%と最も多く、次いで「ゴミ出し」が57.3%、「見守り、声かけ」が54.0%となっています。

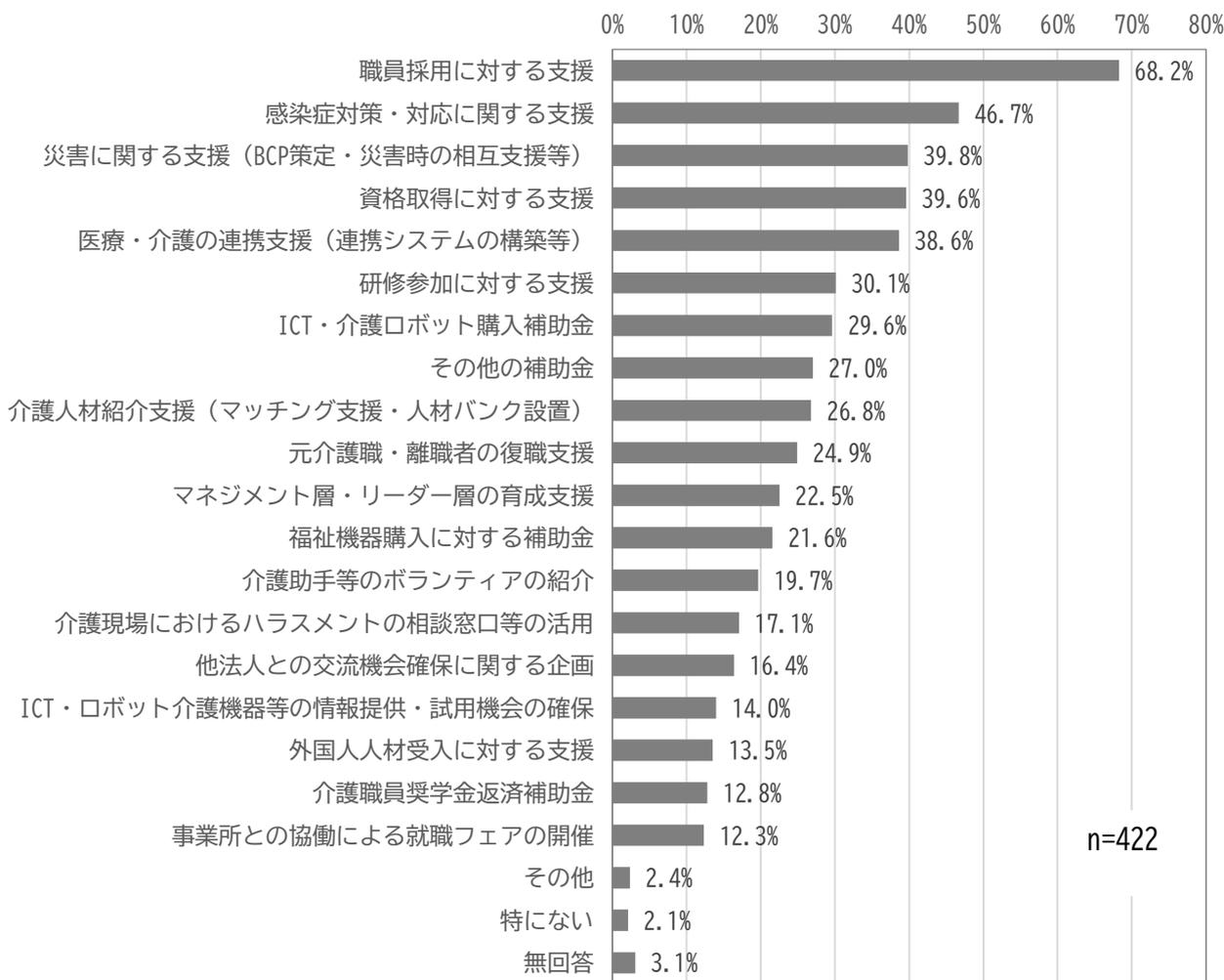
図表 423 地域の高齢者の在宅生活継続のために充実が必要な支援・サービス（複数回答）



②介護サービス事業者に対する支援として充実が望ましいもの【問38】

介護サービス事業者に対する支援として充実が望ましいものについてたずねたところ、「職員採用に対する支援」が68.2%と最も多く、次いで「感染症対策・対応に関する支援」が46.7%、「災害に関する支援（BCP策定・災害時の相互支援等）」が39.8%、「資格取得に対する支援」が39.6%となっており、総じて人材の確保・育成や緊急事態への対応に関する支援ニーズが高いことがうかがえます。

図表 424 介護サービス事業者に対する支援として充実が望ましいもの（複数回答）



③区の高齢者福祉施策や介護保険事業運営等に対する意見・要望等【問39】

区の高齢者福祉施策や介護保険事業運営、地域包括ケアシステムの深化・推進に対する意見や要望について、自由記述形式でたずねたところ、以下のような回答が得られました。

【相談体制について：5件】

- ・ 包括的相談支援の確立。
- ・ ケアマネジャーの対応に疑問を感じた際の相談窓口があると助かる。
- ・ 利用者家族からのハラスメントについての支援体制のほか、ケアマネジャーからのパワーハラスメントへの相談対応が必要。
- ・ 区内の公営住宅に高齢者福祉の窓口を置いてはどうか。

【地域包括支援センターについて：2件】

- ・ 地域包括支援センターでは多くの地域包括ケア会議が開催され充実していると思う。

【介護保険制度の改善要望について：8件】

- ・ 利用者からのニーズに対応できるような柔軟なルールの整備が必要。
- ・ 介護認定を早くしてほしい。

【介護職員の処遇改善について：2件】

- ・ 介護職員の処遇改善。
- ・ 介護支援専門員や介護職員の人材がなかなか増えない為、補助金などの施策があれば改善できるかもしれないと思う。

【介護サービス事業の改善について：6件】

- ・ 事業者間の適切なサービス紹介、適正な事業者評価が必要。
- ・ 小規模多機能や、看護小規模多機能などを運営しやすくする仕組みや人材確保の強化を検討してほしい。
- ・ 在宅サービスにおいて ICT 化が進んでいない。行政主導で進めてもらえると使用が促進され、地域包括ケアシステムの推進につながると思う。
- ・ 医療依存度の高い利用者に対応できるヘルパーの養成強化(痰吸引の指導を受ける事業所への補助金等)。

【他職種等との連携について：7件】

- ・自治会や民生委員との連携を強化したい。
- ・各事業所の自助努力で困難なことも多いため、協同でサービス提供やしきみを作るような支援がほしい。
- ・タイムラインで連絡・情報共有ができるといったシステムを導入してはどうか。
- ・子ども世代における学びの場を、教育委員会を通じ進めてほしい。

【介護予防や総合事業について：6件】

- ・要支援の方のデイサービス、ヘルパーの終了後の繋ぎ先が少ないため、通しやすい場所に憩いの場や趣味活動、体操サロン等があるとよい。その際に、巡回バス等があると通しやすい。または、バス停のすぐそばにあると良い。
- ・地域の通いの場については、そこへ行くまでの手段を強化してほしい。

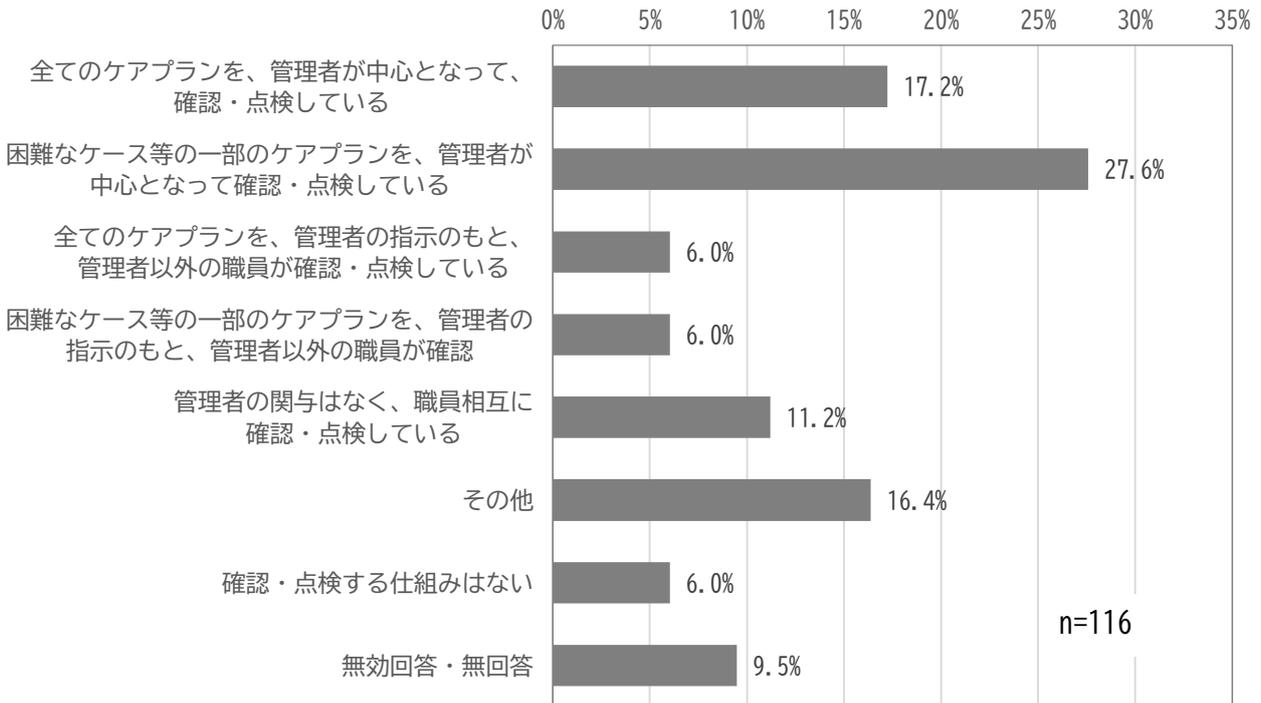
(7) ケアマネジメントの質の向上に向けた取組

※本節に掲載する質問は、いずれも「居宅介護支援」の事業所のみを調査対象としています。

①ケアプランの内容の確認・点検の方法【問40】

ケアプランの内容の確認・点検の方法については、「困難なケース等の一部のケアプランを管理者が中心となって確認・点検している」が27.6%と最も多く、次いで「全てのケアプランを、管理者が中心となって、確認・点検している」が17.2%となっています。

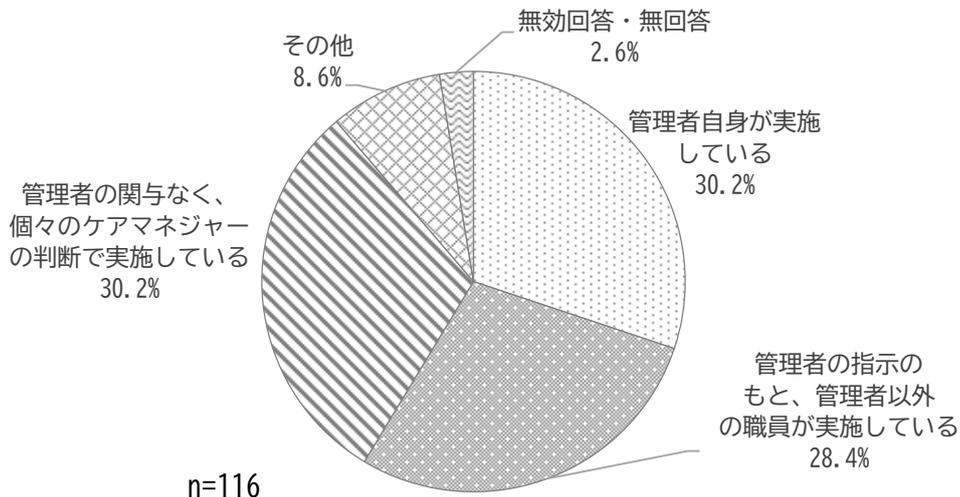
図表 425 ケアプランの内容の確認・点検の方法



②ケアマネジメントの実施状況【問41】

新規利用者のケアマネジメントの実施状況については、「管理者自身が実施している」が30.2%、「管理者の指示のもと、管理者以外の職員が実施している」が28.4%、「管理者の関与なく、個々のケアマネジャーの判断で実施している」が30.2%でした。

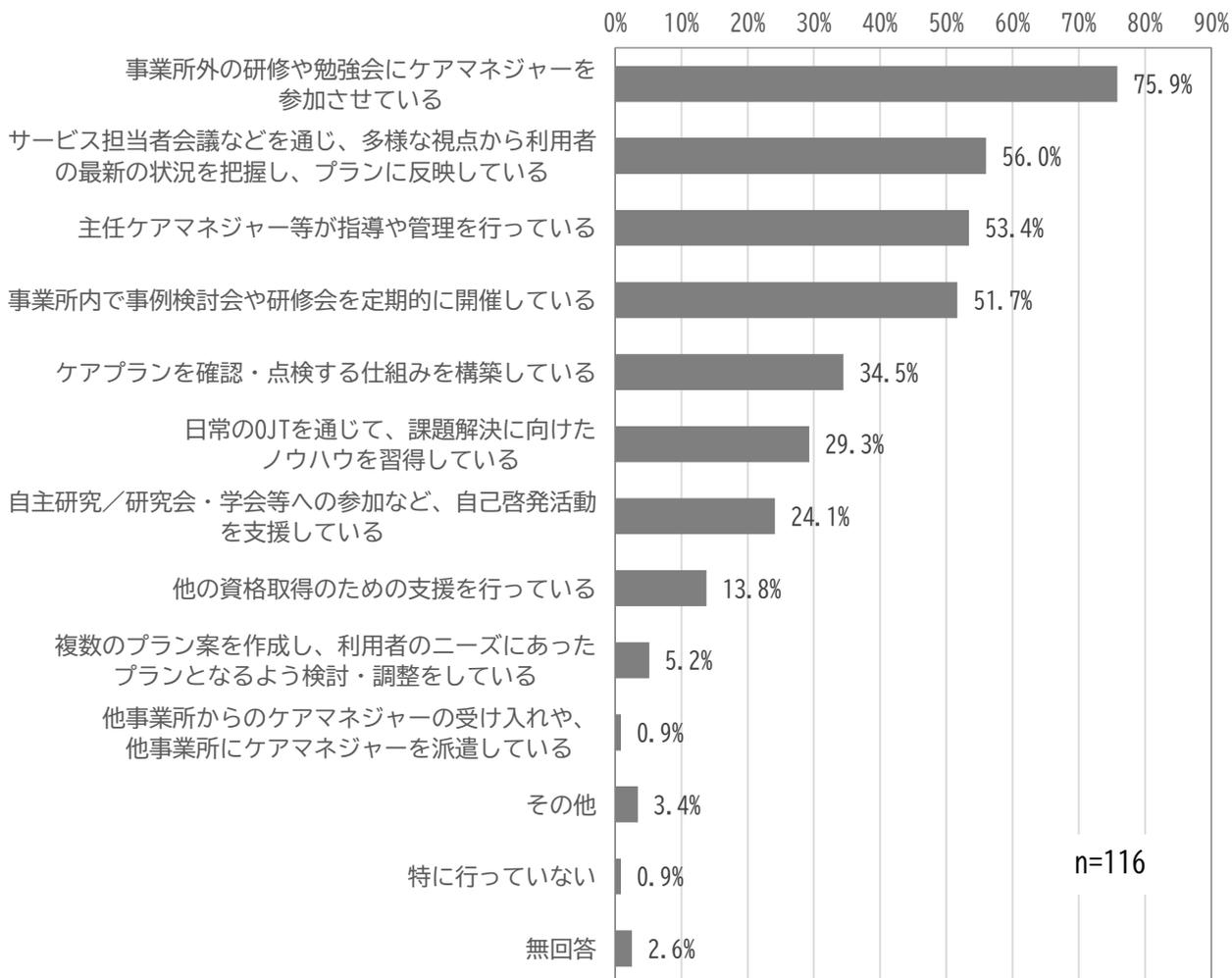
図表 426 ケアプランの実施状況



③ケアマネジメントの質の向上に向けて取り組んでいること【問42】

ケアマネジメントの質の向上に向けて取り組んでいることについては、「事業所外の研修や勉強会にケアマネジャーを参加させている」が75.9%と最も多く、次いで「サービス担当者会議などを通じ、多様な視点から利用者の最新の状況を把握し、プランに反映している」が56.0%、「主任ケアマネジャー等が指導や管理を行っている」が53.4%でした。

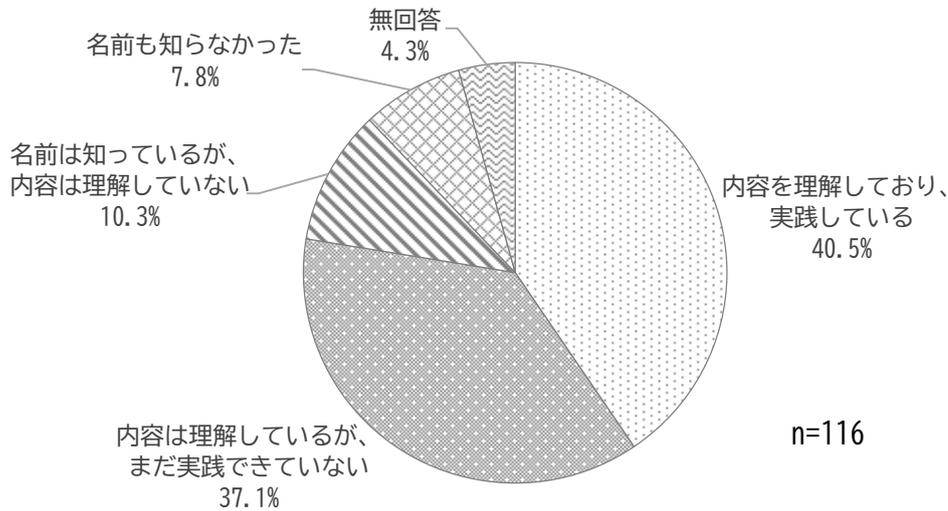
図表 427 ケアマネジメントの質の向上に向けて取り組んでいること（複数回答）



④「大田区のケアマネジメントに関する基本方針」の認知度【問 43】

大田区が策定している「大田区のケアマネジメントに関する基本方針」について知っているかどうかたずねたところ、「内容を理解しており、実践している」が 40.5%、「内容は理解しているが、まだ実践できていない」が 37.1%、「名前は知っているが、内容は理解していない」が 10.3%、「名前も知らなかった」が 7.8%、「無回答」が 4.3%でした。

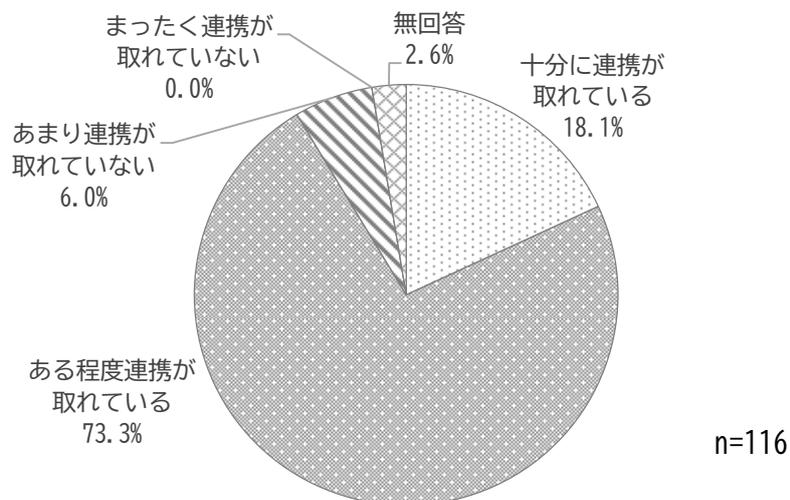
図表 428 「大田区のケアマネジメントに関する基本方針」の認知度



⑤医師や医療機関との連携状況【問 44、問 45】

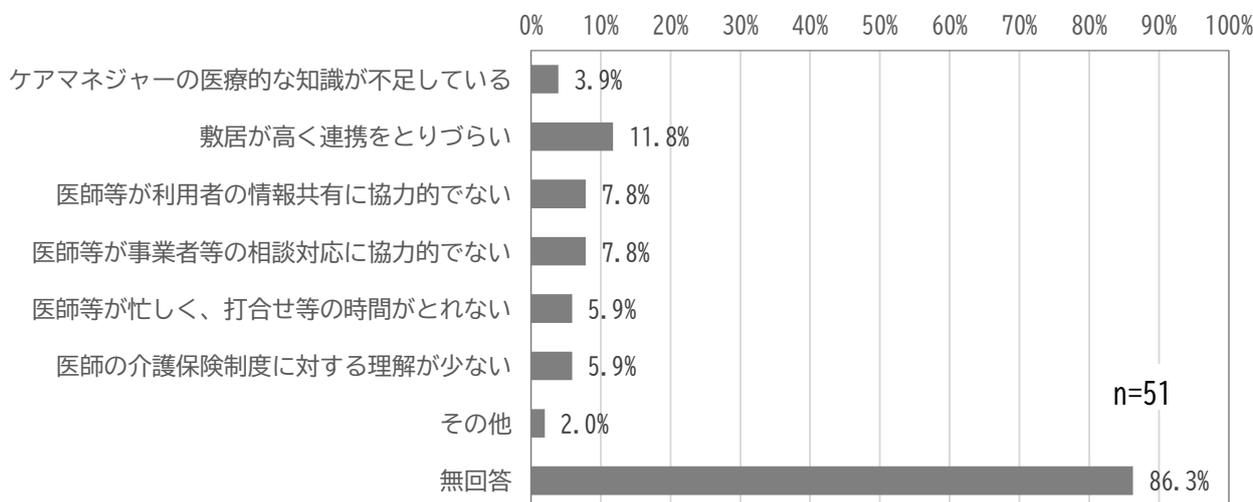
医師や医療機関との連携状況については、「十分に連携が取れている」が 18.1%、「ある程度連携が取れている」が 73.3%であり、合わせて 91.4%が「連携が取れている」と回答しています。なお、「あまり連携が取れていない」は 6.0%であり、「まったく連携が取れていない」との回答はありませんでした。

図表 429 医師や医療機関との連携状況



医師や医療機関との連携について、「あまり連携が取れていない」と回答した事業所に、その理由についてたずねたところ、回答があったものとしては「敷居が高く連携をとりづらい」が11.8%と最も多く、次いで「医師等が利用者の情報共有に協力的でない」と「医師等が事業者等の相談対応に協力的でない」がともに7.8%となっています。

図表 430 医師や医療機関との連携が取れていない理由（複数回答）

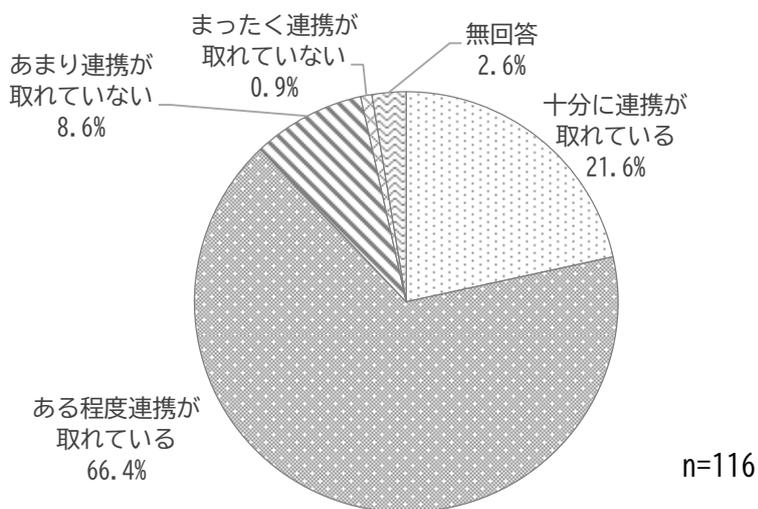


⑥地域包括支援センターとの連携状況【問 46、問 47】

ケアプランの作成・管理にあたっての地域包括支援センターとの連携状況については、「十分に連携が取れている」が21.6%、「ある程度連携が取れている」が66.4%であり、合わせて88.0%が「連携が取れている」と回答しています。

なお、「あまり連携が取れていない」または「まったく連携が取れていない」と回答した事業所に、その理由を自由記述形式でたずねたところ、「要介護者のケアプランについては連携していない」、「地域包括支援センターの職員の能力差が大きい」等の回答が得られました。

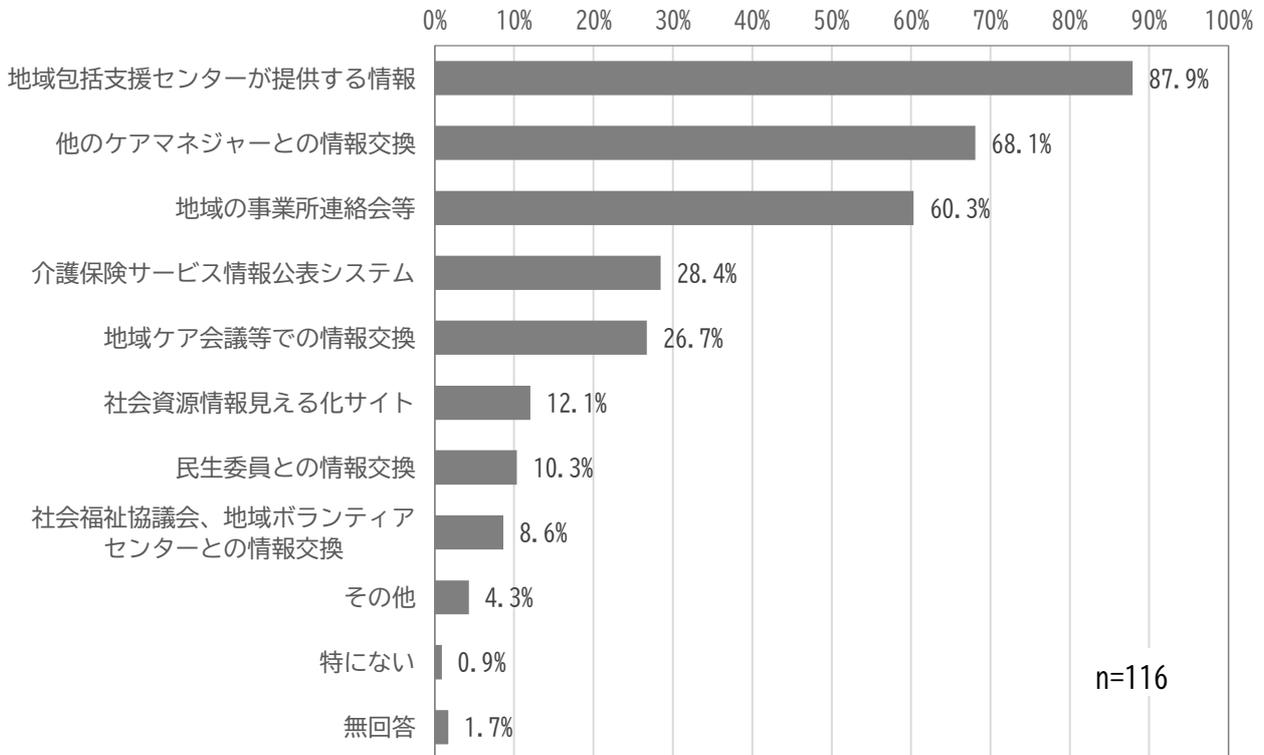
図表 431 地域包括支援センターとの連携状況



⑦地域の情報収集を行う際の情報源として活用しているもの【問48】

地域の様々な支援・サービス等の情報収集を行う際の情報源としては、「地域包括支援センターが提供する情報」が87.9%と最も多く、次いで「他のケアマネジャーとの情報交換」が68.1%、「地域の事業所連絡会等」が60.3%となっており、これら3つが主な情報源となっていることがわかります。

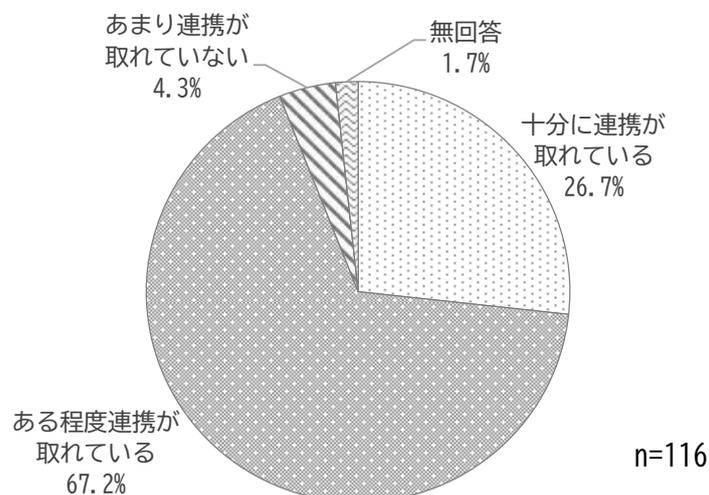
図表 432 地域の情報収集を行う際の情報源として活用しているもの（複数回答）



⑧他の介護サービス事業所や専門職等との連携状況【問49～52】

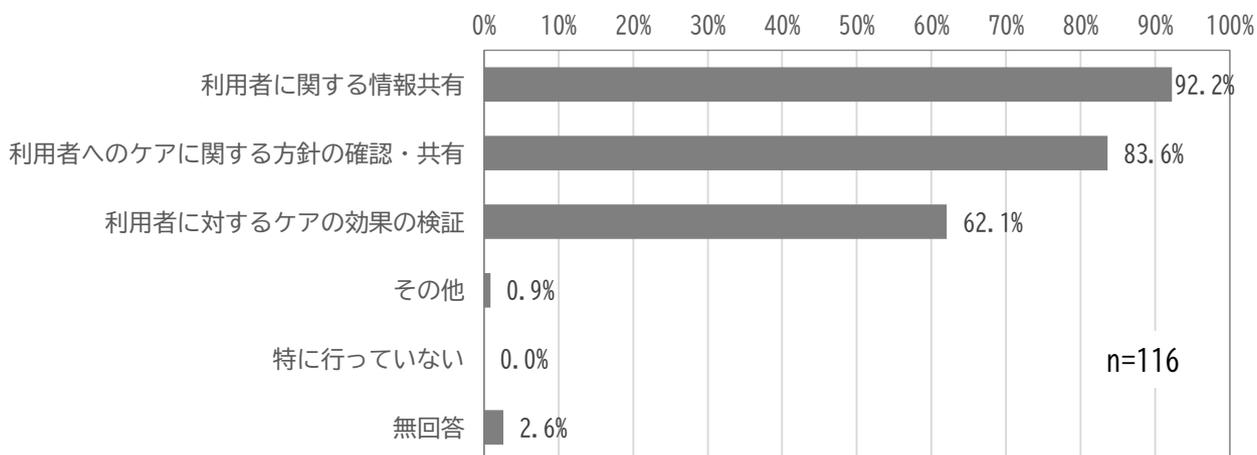
他の介護サービス事業所や専門職等との連携状況について、「十分に連携が取れている」が26.7%、「ある程度連携が取れている」が67.2%であり、合わせて93.9%が「連携が取れている」と回答しています。

図表 433 他の介護サービス事業所や専門職等との連携状況



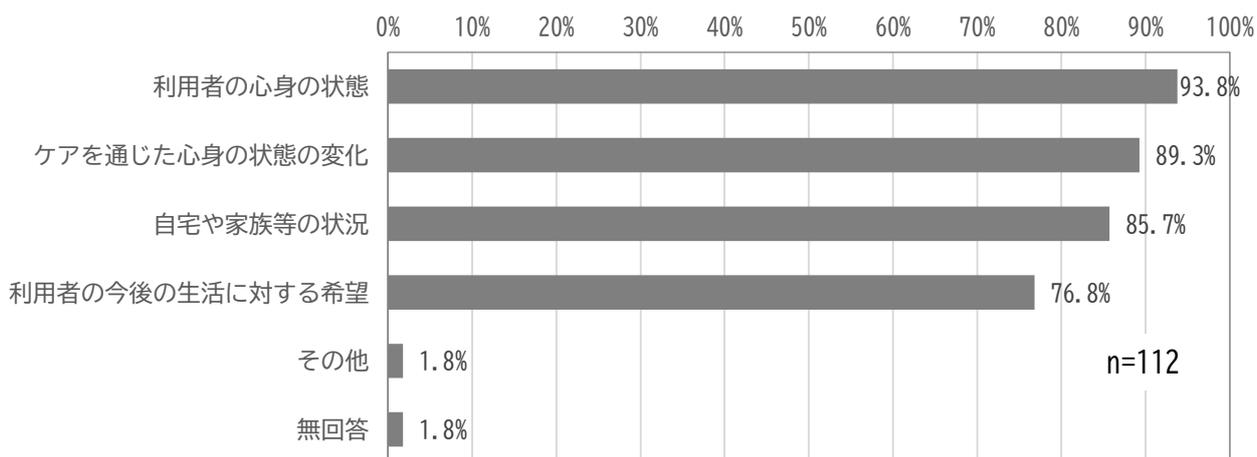
他の介護サービス事業所や専門職等と連携して取り組んでいることについては、「利用者に対する情報共有」が92.2%、「利用者へのケアに関する方針の確認・共有」が83.6%でした。「利用者に対するケアの効果の検証」は62.1%であり、他の項目と比べると割合が低くなっています。

図表 434 他の介護サービス事業所や専門職等と連携して取り組んでいること（複数回答）



問 50 で他の介護サービス事業所や専門職等と連携して「利用者に関する情報共有」に取り組んでいると回答した事業所に、連携にあたり情報共有を行っていることについてたずねたところ、「利用者の心身の状態」が93.8%、「ケアを通じた心身の状態の変化」が89.3%、「自宅や家族等の状況」が85.7%、「利用者の今後の生活に対する希望」が76.8%でした。

図表 435 情報共有を行っていること（複数回答）



他の介護サービス事業所や専門職等と連携する上での課題については、「関係者が多忙であり、連絡・調整が困難」が55.2%と最も多く、次いで「事業所によって記録等の様式が異なり、情報の共有・整理に手間がかかる」が38.8%、「関係者間での意見の調整が難しい」が31.9%となっています。

図表 436 他の介護サービス事業所や専門職等と連携する上での課題（複数回答）

