
第7章 介護サービス事業所調査

章目次

第7章 介護サービス事業所調査

1	事業所の概要.....	379
問1	主とする介護サービス.....	379
問1-1	主とするサービスの要介護度別利用者数（令和元年10月1日現在）.....	380
問2	平成30年度の事業収入指数（平成29年度を100とした指数）.....	381
問3	平成30年度の介護事業収入に占める人件費の割合.....	382
問4	法人の種類.....	383
2	従業員について.....	384
問5	事業所の全従業員数（平成31年3月31日現在）.....	384
問5	介護保険サービスの職種別従業員数（平成31年3月31日現在）.....	387
問6	介護保険サービス事業に従事する従業員の1年間の採用者数と離職者数.....	389
問7	従業員の過不足状況.....	393
問7-1	【従業員の過不足状況を「大いに不足」「不足」「やや不足」と回答した事業所】 不足と感ずる理由.....	402
問7-1-1	【「採用が困難」と回答した事業所】 採用が困難な原因.....	404
問7-1-2	【「採用が困難」と回答した事業所】 採用が困難な要因（自由記述）.....	404
問7-1-3	【「採用が困難」と回答した事業所】 夜勤及び日勤において採用が困難な職種.....	405
3	介護人材確保のための取組.....	407
問8	介護人材確保のための取組状況.....	407
問9	今後取り組みたい人材確保策.....	409
問9-1	【人材確保策として「高齢者の介護助手」と回答した事業所】 介護助手の人材確保ができる見込み.....	411
問9-2	【人材確保策として「高齢者の介護助手」と回答した事業所】 介護助手の人材確保をするための支援.....	412
問9-3	【人材確保策として「高齢者の介護助手」と回答した事業所】 高齢者の介護助手に望む負担軽減の見込み.....	412
問10	来日10年以内の外国人雇用状況（令和元年10月1日現在）.....	413
問10-1	【外国人を「雇用している」と回答した事業所】 雇用している外国人の国籍と人数.....	414
問10-2	【外国人を「雇用している」と回答した事業所】 「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号 又は2号』により受け入れている職員の有無とそれぞれの人数.....	414
問10-2-1	【「いる」と回答した事業所】 経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号	

又は2号』により人材を受け入れた効果.....	414
問 11 【雇用していないと回答した事業所】「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能 1 号又は2号』による今後の外国人人材の受け入れ予定.....	415
問 11-1 【「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能 1 号又は2号」の活用による人材の受け入れ』を「今後、受け入れる予定である」「受け入れに向けて検討中である」「関心はあるが、具体的な検討はしていない」「わからない」と回答した事業所】「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能 1 号又は2号」の活用による人材』を受け入れる際の課題.....	416
問 12 （1）介護福祉機器（介護ロボット・ICT機器等）の導入状況.....	418
問 12 （2）従業員の身体的負担軽減や腰痛予防、緩和に効果があると思われるもの.....	420
問 12 （3）従業員の業務効率に効果があるもの.....	422
問 13 ワーク・ライフ・バランス推進の取組状況.....	424
問 14 育児休業・介護休業の取得申請があった場合の事業所としての対応.....	425
問 15 人材育成のための取組状況.....	427
問 16 人材の育成・定着のために有効なポイント.....	430
問 17 高齢者の権利擁護や虐待防止のために実施していること.....	433
問 18 高齢者の権利擁護や虐待防止のために重要だと思うこと.....	435
問 19 従業員からの相談内容.....	437
問 19-1 【「職場内の人間関係、セクハラやパワハラ」と回答した事業所】 セクハラ及びパワハラの予防の取組状況.....	439
問 19-2 【「利用者及びその家族からのセクハラやパワハラ」と回答した事業所】 利用者やその家族からのハラスメントを受けた従業員等からの相談内容.....	440
4 危機管理の体制.....	441
問 20 災害発生時に向けた準備・対策.....	441
問 20-1 【問 20 で「BCP（発災時に事業を継続するための計画）を策定している」 以外に回答した事業所】作成していない主な理由.....	444
問 21 災害発生時の避難や安否確認に関する訓練の実施状況.....	445
問 22 不審者等に対して準備対策を行っているか.....	447
問 23 感染症等の予防対策の実施状況.....	450
5 その他の取組状況.....	452
問 24 サービスの質を向上させるための取組状況.....	452
問 25 医療との連携について行っている取組.....	455
問 26 医療との連携を進めるために必要だと思うこと.....	457
問 27 利用者の家族の“ひきこもり”と思われるケース.....	458
問 27-1 【「ひきこもりがある」と回答した事業所】ひきこもりの把握件数.....	459
問 27-2 ひきこもりと思われる家族のケース内容.....	459
問 27-3 利用者からの“ひきこもり”と思われる家族の方からの相談の有無.....	460
問 27-3-1 ひきこもりに関する相談への対応.....	461
問 28 利用者家族のダブルケアの有無.....	462

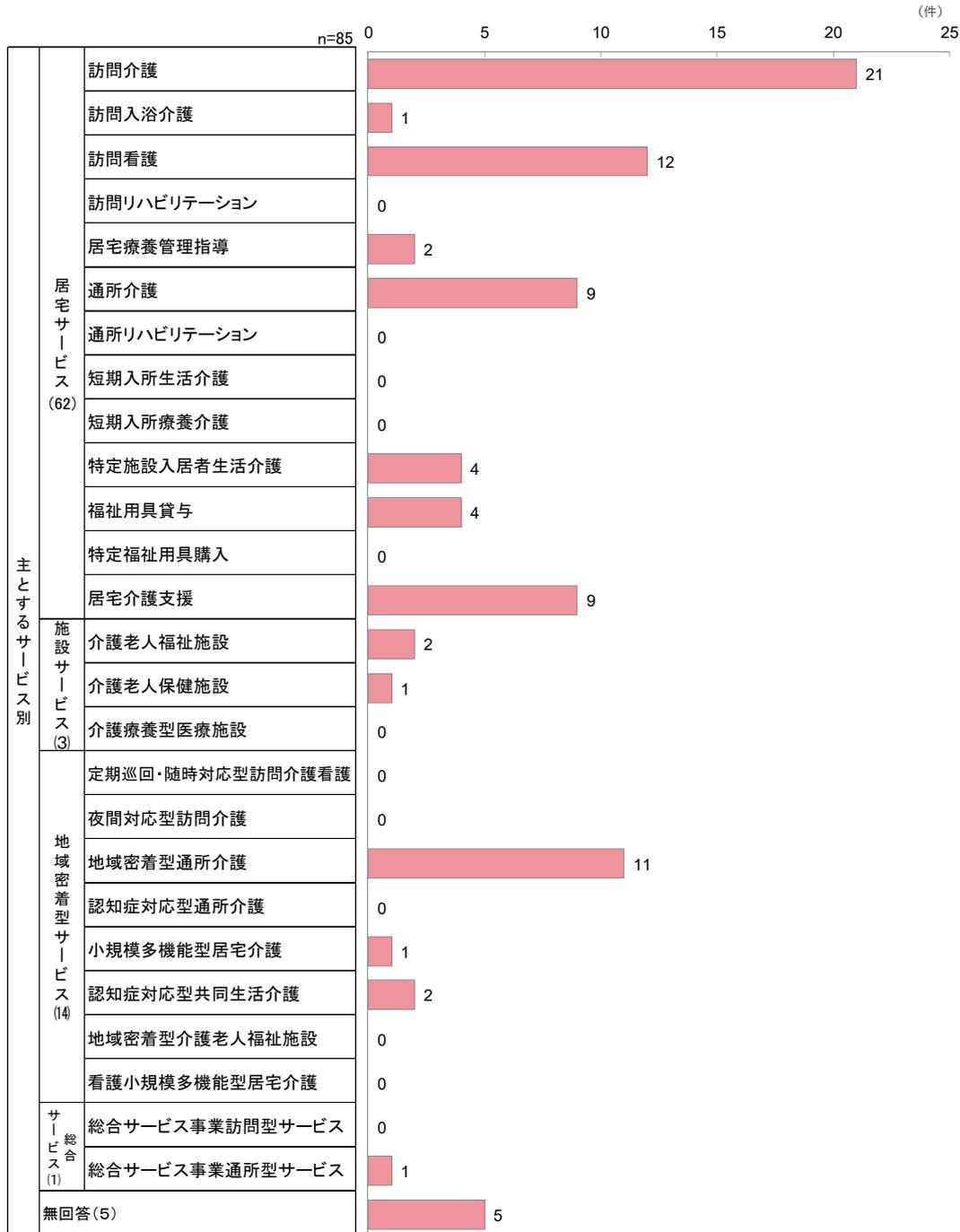
問 28-1	【「ダブルケアがある」と回答した事業所】ダブルケアの把握件数	463
問 29	利用者家族のヤングケアラーの有無	464
問 29-1	【「ヤングケアラーのケースがある」と回答した事業所】 ヤングケアラーの把握件数	465
問 29-2	ケースの内容	465
問 30	若年の子ども等が介護を行うことにより生じている問題	466
6	区への要望等	467
問 31	高齢者福祉施策や介護保険制度について望む区からの支援（自由記述）	467

1 事業所の概要

問1 主とする介護サービス

回答のあった区内介護サービス事業所の主とする介護サービスは、「訪問介護」が21事業所で最も多く、次いで「訪問看護」が12事業所、「地域密着型通所介護」が11事業所、「通所介護」「居宅介護支援」がそれぞれ9事業所となっています。居宅サービス事業所は合計62事業所で、全体の72.9%に相当します。

図 7.1 主とする介護サービス



※ () は事業所数です。

問1-1 主とするサービスの要介護度別利用者数（令和元年10月1日現在）

区内介護サービス事業所の1事業所当たりの要介護度別平均利用者数を、主とするサービス別にみると、「居宅サービス」事業所では、「訪問介護」は「要介護1」が19.4人、「要介護2」が14.0人となっています。「訪問看護」は「要介護1」「要介護2」は10人を上回り、「要介護3」以上は少しずつ減少し「要介護5」が6.6人となっています。「通所介護」は、「要介護1」が26.7人、「要介護2」は18.0人です。「居宅介護支援」は、「要介護1」が31.6人と多く、「要介護2」も23.0人となっています。

「施設サービス」事業所では、「介護老人福祉施設」は「要介護4」「要介護5」の利用者がそれぞれ平均30人以上となっています。

「地域密着型サービス」事業所では、「地域密着型通所介護」は「要介護3」以上と比べ要介護度が低い利用者が多くなっています。

図 7.2 要介護度別利用者数（平均）/主とするサービス別

単位:人

項目		合計利用者数	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均要介護度	
全体		5,560	20.9	17.5	11.2	9.8	7.6	2.5	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	1,090	19.4	14.0	8.0	7.1	6.2	2.4
		訪問入浴介護	81	1.0	3.0	7.0	24.0	46.0	4.4
		訪問看護	557	12.3	11.4	8.7	7.5	6.6	2.7
		居宅療養管理指導	224	27.0	32.5	22.5	20.5	9.5	2.6
		通所介護	571	26.7	18.0	11.8	4.6	2.4	2.0
		特定施設入居者生活介護	130	4.8	6.5	6.8	7.5	7.0	3.2
		福祉用具貸与	1,271	78.8	99.5	54.3	49.5	35.8	2.6
		居宅介護支援	757	31.6	23.0	13.0	9.3	7.2	2.3
	施設サービス	介護老人福祉施設	186	1.0	3.0	18.0	39.0	32.0	4.1
		介護老人保健施設	61	5.0	6.0	17.0	23.0	10.0	3.4
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	382	16.9	9.9	4.5	2.6	0.7	1.9
		小規模多機能型居宅介護	15	6.0	4.0	5.0	0.0	0.0	1.9
		認知症対応型共同生活介護	27	2.0	1.0	4.5	4.5	1.5	3.2
総合サービス	通所型サービス	34	23.0	8.0	2.0	1.0	0.0	1.4	

※総合サービスの「通所型サービス」事業所1か所は、主として総合サービス事業の通所型サービスを提供している事業者であり、それ以外のサービス（一体的に提供される通所介護等）を提供していると考えられます。

問2 平成30年度の事業収入指数（平成29年度を100とした指数）

区内介護サービス事業所の、平成29年度の事業収入を100とした場合の平成30年度の事業収入指数は、平均100.2で、「100以上110未満」が22事業所、「90以上100未満」が18事業所となっています。

主とするサービス別にみると、「居宅サービス」では、「訪問介護」は「80以上110未満」が多くなっています。「訪問看護」では「100未満」の事業所はありません。「施設サービス」では、「介護老人福祉施設」が2事業所とも「90以上100未満」となっています。「地域密着型サービス」の「地域密着型通所介護」では「100以上110未満」が2事業所あるものの、「100未満」が多くなっています。全体的に、「居宅サービス」では「100未満」より「100以上」の事業所が多く、「地域密着型サービス」では「100未満」が多くなっています。

図 7.3 平成30年度の事業所収入指数

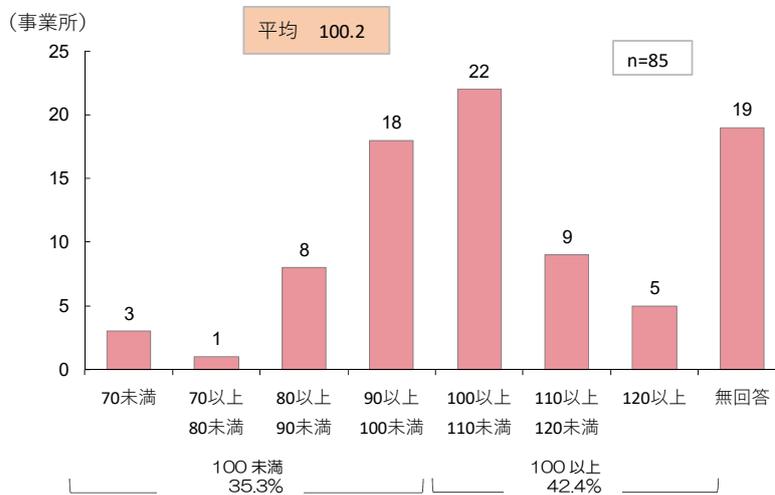


図 7.4 平成30年度の事業所収入指数/主とするサービス別

単位:事業所数

項目		事業所数	70未満	70以上80未満	80以上90未満	90以上100未満	100以上110未満	110以上120未満	120以上	無回答	
全体		85	3	1	8	18	22	9	5	19	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	2	0	5	5	4	1	1	3
		訪問入浴介護	1	0	0	0	1	0	0	0	0
		訪問看護	12	0	0	0	0	1	3	3	5
		居宅療養管理指導	2	0	0	0	0	1	1	0	0
		通所介護	9	0	0	0	1	5	1	0	2
		特定施設入居者生活介護	4	0	0	0	0	0	0	0	4
		福祉用具貸与	4	0	0	0	2	0	1	1	0
		居宅介護支援	9	1	0	0	3	4	1	0	0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0	0	0	2	0	0	0	0
		介護老人保健施設	1	0	0	0	0	1	0	0	0
		地域密着型サービス	11	0	1	3	3	2	0	0	2
	その他	地域密着型通所介護	11	0	1	3	3	2	0	0	2
		小規模多機能型居宅介護	1	0	0	0	0	1	0	0	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	0	0	0	1	0	0	1
総合サービス	通所型サービス	1	0	0	0	0	0	0	0	1	

区内介護サービス事業所の平成30年度の事業収入指数を法人別にみると、「民間企業」は「90以上100未満」が15事業所と最も多くなっています。「社会福祉法人」では「90未満」の事業所はなく、「100以上110未満」が6事業所となっています。

図 7.5 平成30年度の事業所収入指数/法人別

単位：事業所数

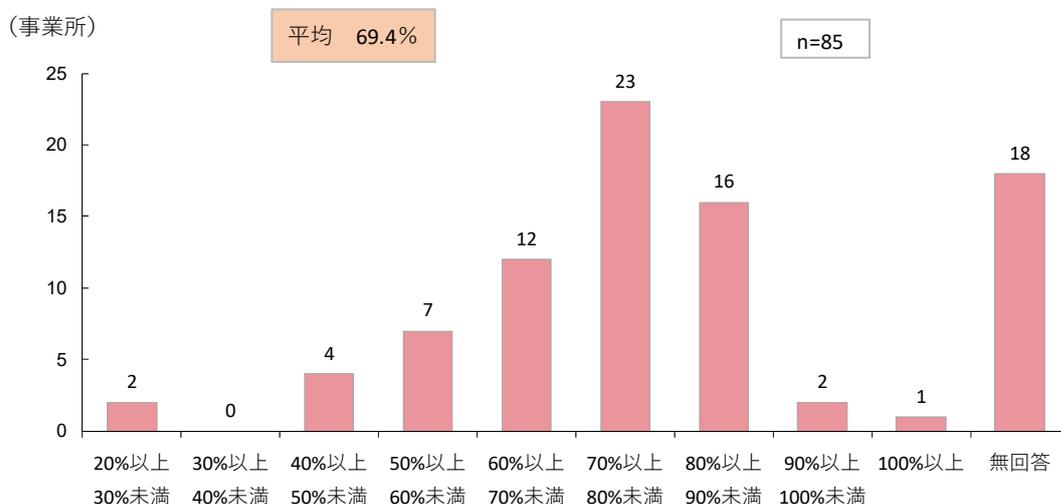
項目		事業所数	70未満	70以上80未満	80以上90未満	90以上100未満	100以上110未満	110以上120未満	120以上	無回答
全体		85	3	1	8	18	22	9	5	19
法人別	民間企業	58	3	1	6	15	10	4	5	14
	社会福祉法人	11	0	0	0	2	6	2	0	1
	医療法人	4	0	0	0	0	1	1	0	2
	NPO法人	2	0	0	1	0	0	1	0	0
	一般社団法人・一般財団法人	3	0	0	0	1	1	0	0	1
	協同組合(農協・生協)	6	0	0	1	0	4	1	0	0
	その他	1	0	0	0	0	0	0	0	1

※ 法人別は、「問4 法人の種類」の回答結果です。

問3 平成30年度の介護事業収入に占める人件費の割合

区内介護サービス事業所の平成30年度の介護事業収入に占める人件費割合は、平均が69.4%で、「70%以上80%未満」が23事業所、「80%以上90%未満」が16事業所、「60%以上70%未満」が12事業所となっています。人件費の割合が「80%以上」の事業所は19事業所で、全体の22.4%に相当します。

図 7.6 平成30年度の人件費割合



問4 法人の種類

区内介護サービス事業所の法人の種類は、「民間企業」が68.2%で最も高く、次いで「社会福祉法人」が12.9%、「協同組合（農協・生協）」が7.1%となっています。
 主とするサービス別にみると、「居宅サービス」では、「居宅療養管理指導」を除き「民間企業」や「社会福祉法人」が多くなっています。

図 7.7 法人の種類

単位：%

	事業所数	民間企業	社会福祉法人	医療法人	NPO法人	団法人 一般社団法人・一般財団法人	協同組合（農協・生協）	その他	無回答
全 体	85	68.2	12.9	4.7	2.4	3.5	7.1	1.2	0.0

図 7.8 法人の種類/主とするサービス別

単位：事業所数

項 目		事業所数	民間企業	社会福祉法人	医療法人	NPO法人	団法人 一般社団法人・一般財団法人	協同組合（農協・生協）	その他	無回答	
全 体		85	58	11	4	2	3	6	1	0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	19	0	0	1	0	1	0	0
		訪問入浴介護	1	1	0	0	0	0	0	0	0
		訪問看護	12	9	0	1	0	0	1	1	0
		居宅療養管理指導	2	0	0	2	0	0	0	0	0
		通所介護	9	4	4	0	0	1	0	0	0
		特定施設入居者生活介護	4	3	1	0	0	0	0	0	0
		福祉用具貸与	4	4	0	0	0	0	0	0	0
		居宅介護支援	9	5	2	0	0	1	1	0	0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0	2	0	0	0	0	0	0
		介護老人保健施設	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	8	0	0	1	1	1	0	0
		小規模多機能型居宅介護	1	0	0	0	0	0	1	0	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	1	1	0	0	0	0	0
その他	通所型サービス	1	1	0	0	0	0	0	0	0	

2 従業員について

問5 事業所の全従業員数（平成31年3月31日現在）

① 区内介護サービス事業所の全従業員のうち、「正規職員」は、「1～4人」が42.7%（35事業所）で最も高く、次いで「5～9人」が36.6%（30事業所）となっています。両者を合わせ、「正規職員9人以下」の事業所が79.3%を占めています。なお、正規職員が「0人」の事業所はありません。「非正規職員」は、「5～9人」が29.3%（24事業所）で最も高く、次いで「1～4人」が25.6%（21事業所）となっています。非正規職員が「0人」の事業所は9.8%（8事業所）となっています。

② 介護保険の指定サービス事業の配置基準に基づき従事する従業員のうち、「正規職員」は、「1～4人」が47.6%（39事業所）で最も高く、次いで「5～9人」が31.7%（26事業所）となっています。「非正規職員」は、「1～4人」が28.0%（23事業所）で最も高く、「5～9人」が26.8%（22事業所）となっています。

※ 問5は、平成31年3月31日時点で未開設だった3事業所を除いて集計しています。

図 7.9 ①全従業員数/正規・非正規別

上段:事業所数 下段:%

項目	事業所数	従業員数									
		0人	1人	5人	10人	15人	20人	30人	40人	50人以上	無回答
正規職員	82 100.0	0 0.0	35 42.7	30 36.6	5 6.1	4 4.9	0 0.0	2 2.4	3 3.7	2 2.4	1 1.2
非正規職員	82 100.0	8 9.8	21 25.6	24 29.3	9 11.0	4 4.9	10 12.2	1 1.2	1 1.2	3 3.7	1 1.2

図 7.10 ②介護保険の指定サービス事業の配置基準に基づき従事する従業員数/正規・非正規別

上段:事業所数 下段:%

項目	事業所数	従業員数									
		0人	1人	5人	10人	15人	20人	30人	40人	50人以上	無回答
正規職員	82 100.0	0 0.0	39 47.6	26 31.7	5 6.1	4 4.9	0 0.0	3 3.7	3 3.7	1 1.2	1 1.2
非正規職員	82 100.0	10 12.2	23 28.0	22 26.8	9 11.0	6 7.3	8 9.8	1 1.2	1 1.2	1 1.2	1 1.2

(注) 正規職員…雇用している労働者で労働時間に関係なく雇用期間の定めのない者のことです。
 非正規職員…正規職員以外の労働者（契約、嘱託、パートなど）を指します。
 全従業員数…職種や役職等に関係なく、事業所が実施するすべての事業に従事する者の在籍者総数（常勤労働者換算ではない）です。
 うち介護保険の指定介護サービス事業に従事する従業員数…職種や役職等に関係なく、介護保険の指定介護サービス事業に従事する者の総数です。

介護保険の指定サービス事業の配置基準に基づき従事する従業員のうち、正規の従業員数を主とするサービス別にみると、「訪問看護」、「居宅介護支援」、「地域密着型通所介護」では「1～4人」が半数以上となっており、「居宅サービス」事業所、「地域密着型サービス」事業所は、ほとんどが「15人未満」となっています。

一方、「施設サービス」事業所では、いずれも「40人以上」となっています。

図 7.11 ②介護保険の指定サービス事業別の配置基準に基づき従事する従業員数(正規)/主とするサービス別

単位:事業所数

項目		事業所数	0人	1～4人	5～9人	10～14人	15～19人	20～29人	30～39人	40～49人	50人以上	無回答	
全体		82	0	35	30	5	4	0	2	3	2	1	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0	8	8	2	1	0	0	0	1	1
		訪問入浴介護	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
		訪問看護	12	0	8	1	1	2	0	0	0	0	0
		居宅療養管理指導	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
		通所介護	9	0	2	7	0	0	0	0	0	0	0
		特定施設入居者生活介護	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
		福祉用具貸与	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
		居宅介護支援	9	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
		介護老人保健施設	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0	9	1	0	1	0	0	0	0	0
		小規模多機能型居宅介護	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
総合サービス	通所型サービス	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	

第7章 介護サービス事業所調査

介護保険の指定サービス事業の配置基準に基づき従事する従業員のうち、非正規の従業員数を主とするサービス別にみると、「居宅サービス」事業所では、前ページの正規職員数の場合に比べて非正規職員数が10人以上の事業所数が多くなり、「訪問介護」では「10人以上」が13事業所となっています。

「施設サービス」事業所では、いずれも「20人以上」となっています。

図 7.12 ②介護保険の指定サービス事業の配置基準に基づき従事する従業員数（非正規）/主とするサービス別

単位:事業所数

項目		事業所数	0人	1~4人	5~9人	10~14人	15~19人	20~29人	30~39人	40~49人	50人以上	無回答	
全体		82	8	21	24	9	4	10	1	1	3	1	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0	3	4	3	2	5	0	1	2	1
		訪問入浴介護	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
		訪問看護	12	1	5	4	2	0	0	0	0	0	0
		居宅療養管理指導	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
		通所介護	9	0	3	2	1	1	2	0	0	0	0
		特定施設入居者生活介護	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
		福祉用具貸与	4	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
		居宅介護支援	9	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
		介護老人保健施設	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	2	5	4	0	0	0	0	0	0	0
		小規模多機能型居宅介護	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
総合サービス	総合サービス事業通所型サービス	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	

※ 平成31年3月31日時点で未開設だった3事業所を除く。

問5 介護保険サービスの職種別従業員数（平成31年3月31日現在）

今回、回答のあった区内介護サービス事業所の介護保険サービス全従業員数（1,456人）の男女比は、「男性」が25.1%（366人）、「女性」が74.9%（1,090人）となっています。
 職種別従業員数を性別にみると、「男性」は「介護職」が60.1%、「リハビリ職」が11.7%となっています。「女性」は「介護職」が61.7%、「看護職」が19.7%となっています。

図 7.13 介護保険サービス従業員数の男女比

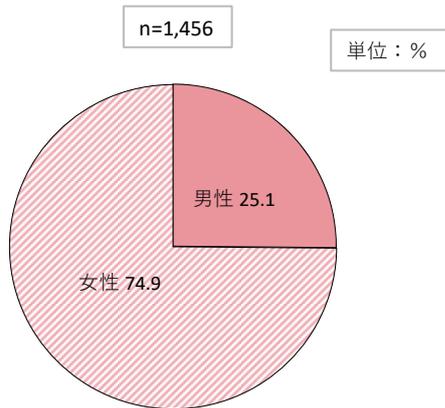
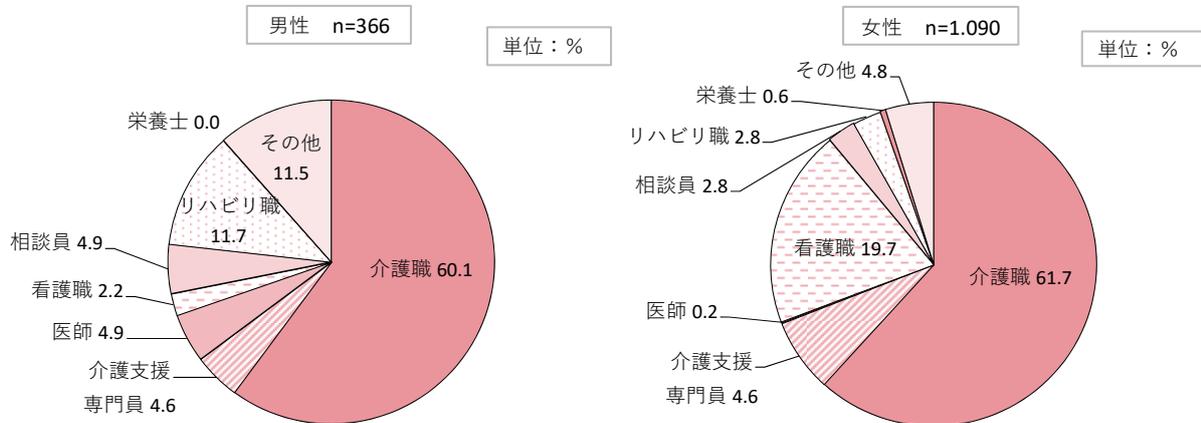


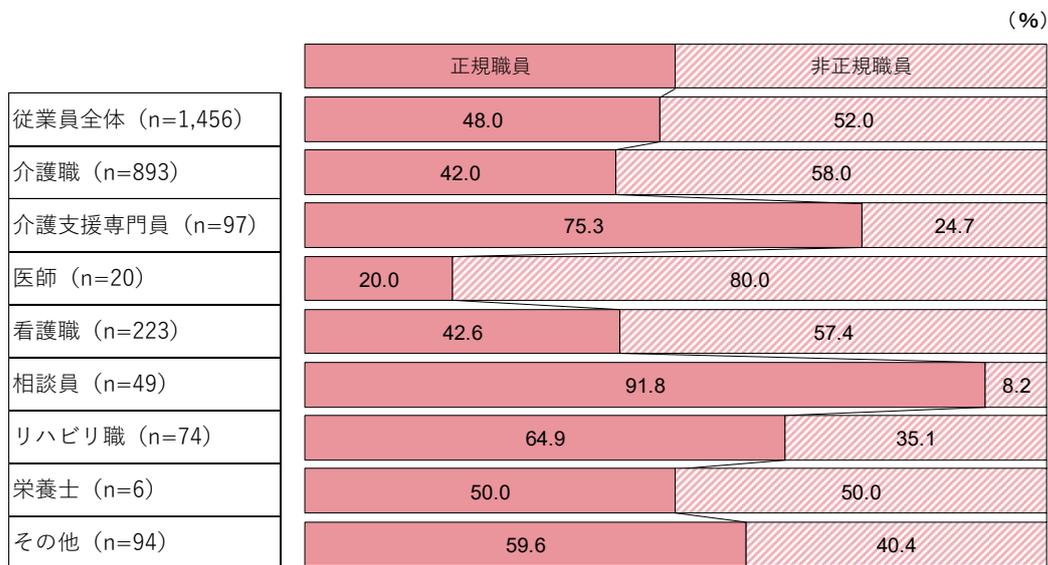
図 7.14 職種別従業員数/性別



区内介護サービス事業所の介護保険サービス全従業員数（1,456人）のうち、「正規職員」が48.0%、「非正規職員」が52.0%となっています。

職種別にみると、「正規職員」の割合は「介護支援専門員」（75.3%）と、「相談員」（91.8%）で特に高くなっています。一方、「介護職」、「医師」、「看護職」では「非正規職員」の割合が5割を超えています。

図 7.15 介護保険サービス従業員の正規・非正規割合/職種別



問6 介護保険サービス事業に従事する従業員の1年間の採用者数と離職者数

区内介護サービス事業所の介護サービスに従事する従業員の平成30年度の採用者数は合計169人で、そのうち「訪問介護員」が59人(34.9%)、「その他介護職員」が110人(65.1%)となっています。離職者数は合計119人となっており、そのうち「訪問介護員」が37人(31.1%)、「その他介護職員」が82人(68.9%)となっています。

平成30年度の離職者のうち、勤務年数「1年未満」は46人(離職者全体の38.7%)で、そのうち「その他介護職員(非正規)」が26人、「その他介護職員(正規)」が9人となっています。また、勤務年数「1年以上3年未満」は52人(43.7%)で、そのうち「その他介護職員(非正規)」が20人、「訪問介護員(非正規)」が18人となっています。

離職者の年齢をみると、「20代以下」が8人(離職者全体の6.7%)、「30~50代」が78人(65.5%)、「60代以上」が33人(27.7%)と、中堅・リーダー層の「30~50代」がおよそ3分の2となっています。

図 7.16 平成30年度の従業員採用者数と離職者数

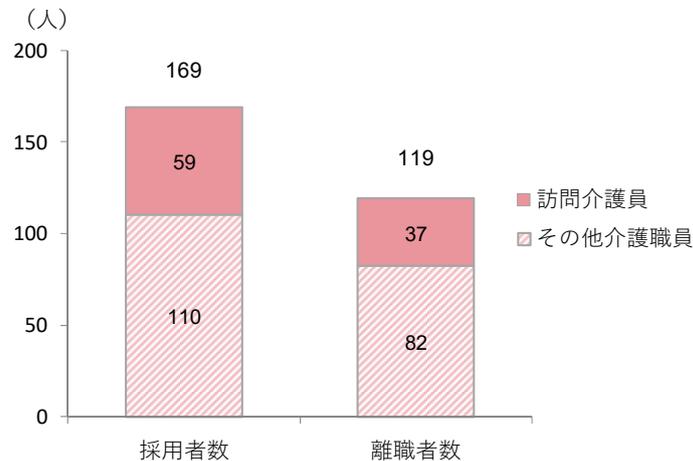
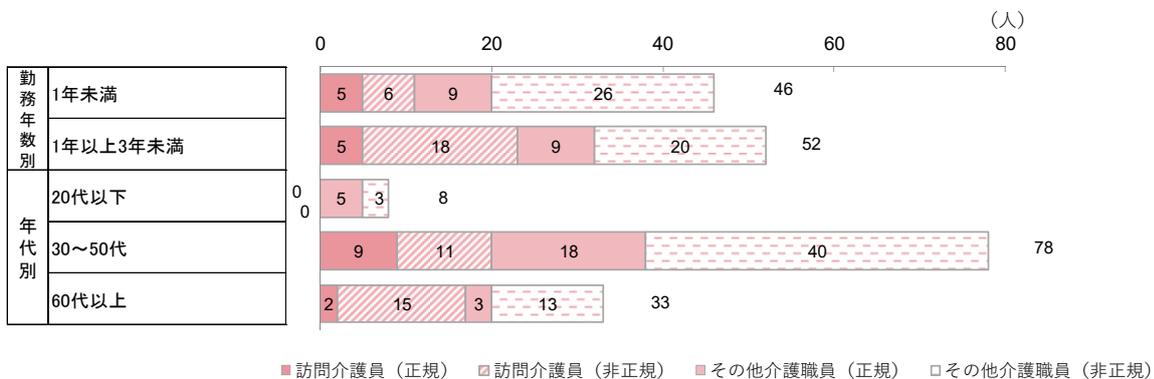


図 7.17 平成30年度の従業員離職者数の状況



(注) 離職者…調査対象期間中に事業所を退職したり、解雇された者をいい、他企業への出向者・出向復帰者を含み、同一企業内での転出入者を除きます。

訪問介護員…訪問看護及び訪問入浴に従事する介護職員をいいます。

その他介護職員…訪問介護員以外の介護職員をいい、看護職員を含みません。

第7章 介護サービス事業所調査

区内介護サービス事業所の介護サービスに従事する従業員の平成 30 年度の採用者数と離職者数を主とするサービス別にみると、「訪問介護員」では、「訪問介護」の「採用者数」が 46 人、「離職者数」は 23 人となっています。

また、「その他介護職員」では、「通所介護」の「採用者数」が 24 人、「離職者数」が 14 人、「特定施設入居者生活介護」の「採用者数」が 17 人、「離職者数」が 15 人、「介護老人福祉施設」の「採用者数」と「離職者数」がともに 15 人、「認知症対応型共同生活介護」の「採用者数」が 15 人、「離職者数」が 10 人などとなっています。

図 7.18 平成 30 年度の採用者数と離職者数（職種別計）/主とするサービス別

単位:人

項目		訪問介護員		その他介護職員		
		採用者数	離職者数	採用者数	離職者数	
全体		59	37	110	82	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	46	23	6	3
		訪問入浴介護	1	0	0	0
		訪問看護	12	5	1	0
		居宅療養管理指導	0	0	0	0
		通所介護	0	0	24	14
		特定施設入居者生活介護	0	0	17	15
		福祉用具貸与	0	0	6	4
		居宅介護支援	0	0	5	4
	施設サービス	介護老人福祉施設	0	0	15	15
		介護老人保健施設	0	0	5	6
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	0	0	9	5
		小規模多機能型居宅介護	0	0	2	2
		認知症対応型共同生活介護	0	0	15	10
総合サービス	通所型サービス	0	0	1	1	

区内介護サービス事業所の介護サービスに従事する従業員の平成 30 年度の離職者の勤務年数別内訳を、主とするサービス別にみると、「訪問介護員」の離職者数では、「訪問介護」は勤務年数「1年未満」が9人、勤務年数「1年以上3年未満」が11人となっています。

また、「その他介護職員」の離職者数では、「通所介護」は勤務年数「1年未満」が5人、勤務年数「1年以上3年未満」が7人、「特定施設入居者生活介護」は勤務年数「1年未満」が6人、勤務年数「1年以上3年未満」が3人、「介護老人福祉施設」は勤務年数「1年未満」が7人、勤務年数「1年以上3年未満」が4人、「認知症対応型共同生活介護」は勤務年数「1年未満」が10人などとなっています。

図 7.19 平成 30 年度の離職者内訳（職種別計）/年数別/主とするサービス別

単位：人

項目		訪問介護員		その他介護職員		
		1年未満	1年以上 3年未満	1年未満	1年以上 3年未満	
全 体		11	23	35	29	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	9	11	2	1
		訪問入浴介護	0	0	0	0
		訪問看護	2	3	0	0
		居宅療養管理指導	0	0	0	0
		通所介護	0	0	5	7
		特定施設入居者生活介護	0	0	6	3
		福祉用具貸与	0	0	1	1
		居宅介護支援	0	0	1	2
	施設サービス	介護老人福祉施設	0	0	7	4
		介護老人保健施設	0	0	0	3
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	0	0	2	3
		小規模多機能型居宅介護	0	0	0	2
		認知症対応型共同生活介護	0	0	10	0
	総合サービス	通所型サービス	0	0	1	0

区内介護サービス事業所の介護サービスに従事する従業員の平成30年度の離職者の年代別内訳を、主とするサービス別にみると、「訪問介護員」の離職者数では、「訪問介護」は「30～50代」が8人、「60代以上」が15人となっています。

また、「その他介護職員」の離職者数では、「通所介護」は「30～50代」が11人、「60代以上」が3人、「特定施設入居者生活介護」は「20代以下」が3人、「30～50代」が10人、「60代以上」が2人、「介護老人福祉施設」は「20代以下」が3人、「30～50代」が9人、「60代以上」が3人、「認知症対応型共同生活介護」は「30～50代」が10人などとなっています。

図 7.20 平成30年度の離職者内訳（職種別計）/年代別/主とするサービス別

単位：人

項 目		訪問介護員			その他介護職員			
		20代以下	30～50代	60代以上	20代以下	30～50代	60代以上	
全 体		0	20	17	8	58	16	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	0	8	15	0	2	1
		訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0
		訪問看護	0	5	0	0	0	0
		居宅療養管理指導	0	0	0	0	0	0
		通所介護	0	0	0	0	11	3
		特定施設入居者生活介護	0	0	0	3	10	2
		福祉用具貸与	0	0	0	0	2	2
		居宅介護支援	0	0	0	0	3	1
	施設サービス	介護老人福祉施設	0	0	0	3	9	3
		介護老人保健施設	0	0	0	0	6	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	0	0	0	0	3	2
		小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	2
		認知症対応型共同生活介護	0	0	0	0	10	0
	サービス総合	通所型サービス	0	0	0	1	0	0

問7 従業員の過不足状況

区内介護サービス事業所の従業員全体の過不足状況は、「適当」が25.9%となっていますが、「大いに不足」、「不足」、「やや不足」を合わせた割合（以下「不足割合」）が54.1%となっています。過半数の事業所が人材不足を感じていることがわかります。

図 7.21 従業員全体の過不足状況

		(%)						
		大いに不足	不足	やや不足	適当	過剰	当該職種は いない	無回答
合計(n=85)		9.4	20.0	24.7	25.9	2.4	17.6	0.0

下表は「当該職種はいない」と「無回答」を除いてとりまとめた結果です（図 7.21 は「当該職種はいない」と「無回答」を含めて集計しており、割合が異なります）。

「従業員全体」の68事業所全体の不足割合は、67.7%となっています。

「従業員全体」の過不足状況を主とするサービス別にみると、不足割合は「訪問介護」で93.3%（15事業所中14事業所）、「訪問看護」で70.0%（10事業所中7事業所）、「通所介護」で22.2%（9事業所中2事業所）、「地域密着型通所介護」で80.0%（10事業所中8事業所）となっています。

図 7.22 従業員全体でみた場合の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「当該職種は いない」と 「無回答」を 除く事業所数	過不足状況 (%)					ウ 当該職種は いない (事業所数)	エ 無回答 (事業所数)		
			大いに不足 (%)	不足 (%)	やや不足 (%)	適当 (%)	過剰 (%)				
全体	85	68	11.8	25.0	30.9	32.4	0.0	2	15		
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	15	33.3	53.3	6.7	6.7	0.0	0	6
		訪問入浴介護	1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0
		訪問看護	12	10	10.0	0.0	60.0	30.0	0.0	0	2
		居宅療養管理指導	2	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0
		通所介護	9	9	0.0	11.1	11.1	77.8	0.0	0	0
		特定施設入居者生活介護	4	4	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0	0
		福祉用具貸与	4	4	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0	0
		居宅介護支援	9	4	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	4
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0	0
		介護老人保健施設	1	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0	0
地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	10	10.0	10.0	60.0	20.0	0.0	1	0	
	小規模多機能型居宅介護	1	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0	
	認知症対応型共同生活介護	2	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0	0	
その他	通所型サービス	1	0	-	-	-	-	-	0	1	

※ イ=ア-ウ-エ 過不足状況の割合は、イを母数としています。

「①介護職」を有する 59 事業所全体の不足割合は、79.6%となっています。次ページ以降の「②介護支援専門員」から「⑧その他」の各職種の不足割合と比べ、介護職の不足割合が最も高くなっています。

過不足状況を主とするサービス別にみると、「訪問介護」は不足割合が 100.0%となっているほか、多くのサービス種別で不足割合が 100.0%となっており、全体的に人材不足が生じています。

図 7.23 ①介護職の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「当該職種はいない」と 「無回答」を除く事業所数						ウ 当該職種はいない (事業所数)	エ 無回答(事業所数)	
			大いに不足(%)	不足(%)	やや不足(%)	適当(%)	過剰(%)			
全体	85	59	28.8	28.8	22.0	20.3	0.0	14	12	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	21	57.1	33.3	9.5	0.0	0	0
		訪問入浴介護	1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0
		訪問看護	12	1	0.0	0.0	0.0	100.0	7	4
		居宅療養管理指導	2	0	-	-	-	-	2	0
		通所介護	9	8	0.0	12.5	25.0	62.5	0	1
		特定施設入居者生活介護	4	4	0.0	25.0	75.0	0.0	0	0
		福祉用具貸与	4	1	0.0	100.0	0.0	0.0	1	2
		居宅介護支援	9	1	0.0	0.0	0.0	100.0	4	4
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0	0
		介護老人保健施設	1	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	11	9.1	27.3	45.5	18.2	0	0
		小規模多機能型居宅介護	1	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0	0
		認知症対応型共同生活介護	2	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0
	その他	通所型サービス	1	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0	0

※ 「-」は記載がなかった項目です。

「②介護支援専門員」を有する 41 事業所全体の不足割合は、44.0%となっています。「①介護職」の不足割合(79.6%)ほど高くはありませんが、後述の「④看護職」の不足割合(44.4%)と同等に高くなっています。

「②介護支援専門員」の過不足状況を主とするサービス別にみると、「居宅介護支援」は「やや不足」が11.1%（9事業所中1事業所）、「適当」が8事業所となっています。

図 7.24 ②介護支援専門員の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「当該職種はいない」と 「無回答」を除く事業所数	大いに不足 (%)	不足 (%)	やや不足 (%)	適当 (%)	過剰 (%)	ウ 当該職種はいない (事業所数)	エ 無回答(事業所数)		
全体	85	41	4.9	17.1	22.0	56.1	0.0	26	18		
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	11	9.1	36.4	18.2	36.4	0.0	1	9
		訪問入浴介護	1	0	-	-	-	-	-	1	0
		訪問看護	12	4	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	4	4
		居宅療養管理指導	2	0	-	-	-	-	-	2	0
		通所介護	9	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	8	0
		特定施設入居者生活介護	4	4	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0
		福祉用具貸与	4	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1	2
		居宅介護支援	9	9	0.0	0.0	11.1	88.9	0.0	0	0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0
		介護老人保健施設	1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	8	0
		小規模多機能型居宅介護	1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0
		認知症対応型共同生活介護	2	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	1
	その他	通所型サービス	1	0	-	-	-	-	-	0	1

「③医師」を有する事業所の過不足状況は、医師のいる全体の6事業所で1事業所(16.7%)不足となっています(サービス種別が「無回答」の事業所)。

図 7.25 ③医師の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「当該職種はない」と 「無回答」を除く事業所数						ウ 当該職種はない (事業所数)	エ 無回答(事業所数)	
			大いに不足(%)	不足(%)	やや不足(%)	適当(%)	過剰(%)			
全体	85	6	16.7	0.0	0.0	83.3	0.0	51	28	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0	-	-	-	-	7	14
		訪問入浴介護	1	0	-	-	-	-	1	0
		訪問看護	12	0	-	-	-	-	8	4
		居宅療養管理指導	2	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0	0
		通所介護	9	0	-	-	-	-	9	0
		特定施設入居者生活介護	4	0	-	-	-	-	4	0
		福祉用具貸与	4	0	-	-	-	-	2	2
		居宅介護支援	9	0	-	-	-	-	5	4
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0	0
		介護老人保健施設	1	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0	-	-	-	-	11	0
		小規模多機能型居宅介護	1	0	-	-	-	-	1	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	-	-	-	-	1	1
	その他	通所型サービス	1	0	-	-	-	-	0	1
		無回答	5	1	100.0	0.0	0.0	0.0	2	2

※ この調査結果に限っては、“主とするサービス種別”が無回答の事業所も掲載しています。

「④看護職」を有する45事業所全体の不足割合は、44.4%となっています。「①介護職」の不足割合（79.6%）ほど高くはありませんが、「②介護支援専門員」の不足割合（44.0%）と同等に高くなっています。

「④看護職」の過不足状況を主とするサービス別にみると、「訪問看護」の不足割合は58.3%となっています。

図 7.26 ④看護職の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「当該職種は いない」と 「無回答」を 除く事業所数						ウ 当該職種は いない (事業所数)	エ 無回答 (事業所数)		
			大いに不足 (%)	不足 (%)	やや不足 (%)	適当 (%)	過剰 (%)				
全体	85	45	2.2	8.9	33.3	55.6	0.0	19	21		
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	6	14
		訪問入浴介護	1	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0	0
		訪問看護	12	12	8.3	8.3	41.7	41.7	0.0	0	0
		居宅療養管理指導	2	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	0
		通所介護	9	9	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0	0
		特定施設入居者生活介護	4	4	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0	0
		福祉用具貸与	4	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	2
		居宅介護支援	9	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4	3
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0	0
		介護老人保健施設	1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	6	0.0	0.0	16.7	83.3	0.0	5	0
		小規模多機能型居宅介護	1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0
		認知症対応型共同生活介護	2	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0
その他	通所型サービス	1	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0	

「⑤相談員（社会福祉士など）」を有する 31 事業所全体の不足割合は、29.1%となっています。

「⑤相談員（社会福祉士など）」の過不足状況を主とするサービス別にみると、不足割合は「通所介護」で 22.2%（9 事業所中 2 事業所）、「特定施設入居者生活介護」で 25.0%（4 事業所中 1 事業所）などとなっています。

図 7.27 ⑤相談員（社会福祉士など）の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「当該職種は いない」と 「無回答」を 除く事業所数	過不足状況					ウ 当該職種は いない (事業所数)	エ 無回答 (事業所数)	
			大いに不足 (%)	不足 (%)	やや不足 (%)	適当 (%)	過剰 (%)			
全体	85	31	3.2	6.5	19.4	71.0	0.0	26	28	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0	-	-	-	-	7	14
		訪問入浴介護	1	0	-	-	-	-	1	0
		訪問看護	12	1	0.0	100.0	0.0	0.0	7	4
		居宅療養管理指導	2	0	-	-	-	-	2	0
		通所介護	9	9	0.0	0.0	22.2	77.8	0	0
		特定施設入居者生活介護	4	4	0.0	0.0	25.0	75.0	0	0
		福祉用具貸与	4	0	-	-	-	-	2	2
		居宅介護支援	9	1	0.0	0.0	0.0	100.0	4	4
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0	0
		介護老人保健施設	1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	10	0.0	10.0	0.0	90.0	1	0
		小規模多機能型居宅介護	1	0	-	-	-	-	1	0
		認知症対応型共同生活介護	2	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0	1
サービス総合	通所型サービス	1	0	-	-	-	-	0	1	

「㊦リハビリ職」を有する34事業所全体の不足割合は、29.4%となっています。

「㊦リハビリ職」の過不足状況を主とするサービス別にみると、「通所介護」で11.1%（9事業所中1事業所）、「地域密着型通所介護」で12.5%（8事業所中1事業所）などとなっています。

図 7.28 ㊦リハビリ職の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「無回答」を除外 「当該職種はない」と 「当該職種はない」と を除外する事業所数	過不足状況					ウ 当該職種はない (事業所数)	エ 無回答(事業所数)		
			大いに不足(%)	不足(%)	やや不足(%)	適当(%)	過剰(%)				
全体	85	34	0.0	8.8	20.6	67.6	2.9	24	27		
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0	-	-	-	-	7	14	
		訪問入浴介護	1	0	-	-	-	-	1	0	
		訪問看護	12	7	0.0	28.6	57.1	14.3	0.0	2	3
		居宅療養管理指導	2	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1	0
		通所介護	9	9	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	0	0
		特定施設入居者生活介護	4	3	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1	0
		福祉用具貸与	4	0	-	-	-	-	-	2	2
		居宅介護支援	9	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4	4
		施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0
	介護老人保健施設		1	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	8	0.0	12.5	0.0	87.5	0.0	3	0
		小規模多機能型居宅介護	1	0	-	-	-	-	-	1	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	-	-	-	-	-	1	1
	その他	通所型サービス	1	0	-	-	-	-	-	0	1

「⑦栄養士」を有する5事業所全体の不足割合は、40.0%（5事業所中2事業所）となっています。

図 7.29 ⑦栄養士の過不足状況/主とするサービス別

項目	ア 事業所数	イ 「当該職種はない」と 「無回答」を除く事業所数	過不足状況					ウ 当該職種はない (事業所数)	エ 無回答(事業所数)	
			大いに不足(%)	不足(%)	やや不足(%)	適当(%)	過剰(%)			
全体	85	5	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	52	28	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0	-	-	-	-	7	14
		訪問入浴介護	1	0	-	-	-	-	1	0
		訪問看護	12	0	-	-	-	-	8	4
		居宅療養管理指導	2	1	0.0	0.0	100.0	0.0	1	0
		通所介護	9	0	-	-	-	-	9	0
		特定施設入居者生活介護	4	1	0.0	0.0	0.0	100.0	3	0
		福祉用具貸与	4	0	-	-	-	-	2	2
		居宅介護支援	9	0	-	-	-	-	5	4
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0	0
		介護老人保健施設	1	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0	0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0	-	-	-	-	11	0
		小規模多機能型居宅介護	1	0	-	-	-	-	1	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	-	-	-	-	1	1
その他	通所型サービス	1	0	-	-	-	-	0	1	

「⑧その他」の職種を有する23事業所全体の不足割合は、34.7%となっています。

図 7.30 ⑧その他の過不足状況/主とするサービス別

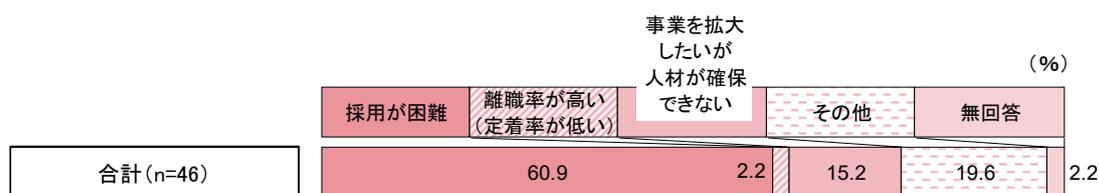
項目	ア 事業所数	イ 「当該職種はいない」と 「無回答」を除く事業所数	過不足状況					ウ 当該職種はいない (事業所数)	エ 無回答(事業所数)		
			大いに不足(%)	不足(%)	やや不足(%)	適当(%)	過剰(%)				
全体	85	23	0.0	13.0	21.7	65.2	0.0	33	29		
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	3	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4	14
		訪問入浴介護	1	0	-	-	-	-	-	1	0
		訪問看護	12	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	7	4
		居宅療養管理指導	2	0	-	-	-	-	-	2	0
		通所介護	9	5	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	4	0
		特定施設入居者生活介護	4	4	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0	0
		福祉用具貸与	4	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	1	0
		居宅介護支援	9	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	3	4
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0	0
		介護老人保健施設	1	0	-	-	-	-	-	0	1
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	8	1
		小規模多機能型居宅介護	1	0	-	-	-	-	-	1	0
		認知症対応型共同生活介護	2	0	-	-	-	-	-	1	1
	その他	通所型サービス	1	0	-	-	-	-	-	0	1

問7-1 【従業員の過不足状況を「大いに不足」「不足」「やや不足」と回答した事業所】
不足と感じる理由

区内介護サービス事業所の従業員が不足と感じる主な理由は、「採用が困難」が60.9%、「離職率が高い（定着率が低い）」が2.2%、「事業を拡大したいが人材が確保できない」が15.2%となっています。

法人別にみると、「民間企業」は「採用が困難」が59.4%となっています。「社会福祉法人」は「採用が困難」が80.0%（5事業所中1事業所）、「離職率が高い（定着率が低い）」が20.0%（1事業所）となっています。

図 7.31 不足と感じる理由



※ その他【抜粋】応募者がいない、有資格者が少ない、収支バランス
 (注) 「不足」とは、募集する必要がある状態をいいます。

図 7.32 不足と感じる理由/法人別

単位: %

項目	事業所数	採用が困難	離職率が高い (定着率が低い)	事業を拡大したいが 人材が確保できない	その他	無回答	
全体	46	60.9	2.2	15.2	19.6	2.2	
法人別	民間企業	32	59.4	0.0	18.8	18.8	3.1
	社会福祉法人	5	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	医療法人	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	NPO法人	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	協同組合（農協・生協）	4	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	その他	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

不足と感じる理由を主とするサービス別にみると、「採用が困難」はいずれの種別でもおおむね高い傾向です。「離職率が高い(定着率が低い)」をあげたのは「特定施設入居者生活介護」の事業所、「事業を拡大したいが人材が確保できない」をあげたのは「訪問介護」「訪問看護」「福祉用具貸与」の事業所です。

図 7.33 不足と感じる理由/主とするサービス別

単位: %

項目		事業所数	採用が困難	離職率が高い(定着率が低い)	事業を拡大したいが人材が確保できない	その他	無回答	
全体		46	60.9	2.2	15.2	19.6	2.2	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	14	57.1	0.0	14.3	28.6	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	7	42.9	0.0	28.6	28.6	0.0
		居宅療養管理指導	0	-	-	-	-	-
		通所介護	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	3	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3
		福祉用具貸与	4	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0
		居宅介護支援	0	-	-	-	-	-
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	8	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	0	-	-	-	-	-
		認知症対応型共同生活介護	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	その他	通所型サービス	0	-	-	-	-	-

問7-1-1 【「採用が困難」と回答した事業所】

採用が困難な原因

区内介護サービス事業所が従業員の「採用が困難」と考える主な原因は、「待遇面の問題」(35.7%)と「給与面の問題」(32.1%)がともに3割を超え、「精神的にきつい」が17.9%となっています。

法人別にみると、「民間企業」は「待遇面の問題」が42.1%、「給与面の問題」が26.3%となっています。

図 7.34 採用が困難な原因

(%)

	給与面の問題	待遇面の問題	精神的にきつい	わからない	無回答
合計(n=28)	32.1	35.7	17.9	7.1	7.1

図 7.35 採用が困難な原因/法人別

単位: %

項目		事業所数	給与面の問題	待遇面の問題	精神的にきつい	わからない	無回答
全体		28	32.1	35.7	17.9	7.1	7.1
法人別	民間企業	19	26.3	42.1	10.5	10.5	10.5
	社会福祉法人	4	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0
	医療法人	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	NPO法人	0	-	-	-	-	-
	一般社団法人・一般財団法人	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	協同組合(農協・生協)	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	その他	0	-	-	-	-	-

問7-1-2 【「採用が困難」と回答した事業所】

採用が困難な要因 (自由記述)

前問以外で採用が困難な特筆すべき要因の自由回答としては、主に次のような意見があげられています。

- 人気がない。紹介会社が高い。
- 介護職員のマイナスイメージで応募が少ない。
- 高齢化でリタイアするものが多い。
- 募集をしても応募が来ない。

問7-1-3 【「採用が困難」と回答した事業所】

夜勤及び日勤において採用が困難な職種

区内介護サービス事業所全体の「夜勤」において採用が困難な職種は、「介護職」が42.9%と最も高く、次いで「看護職」が17.9%となっています。

主とするサービス別にみると、「訪問入浴介護」、「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」、「認知症対応型共同生活介護」では、すべての事業所が「介護職」をあげています。

図 7.36 採用が困難な職種①夜勤/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	介護職	看護職	介護支援専門員	機能訓練指導員	栄養士	生活相談員	その他	無回答	
全体		28	42.9	17.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	46.4	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	8	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
		訪問入浴介護	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		居宅療養管理指導	0	-	-	-	-	-	-	-	-
		通所介護	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
		特定施設入居者生活介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
		居宅介護支援	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
		小規模多機能型居宅介護	0	-	-	-	-	-	-	-	-
		認知症対応型共同生活介護	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
総合サービス	通所型サービス	0	-	-	-	-	-	-	-	-	

※ その他【抜粋】調理員

第7章 介護サービス事業所調査

区内介護サービス事業所全体の「昼勤」において採用が困難な職種は、「介護職」が82.1%と最も高く、次いで「看護職」が25.0%、「機能訓練指導員」が17.9%となっています。

主とするサービス別にみると、「介護職」は多くの事業所があげており、「看護職」をあげたのは「訪問入浴介護」、「訪問看護」、「介護老人福祉施設」、「介護老人保健施設」、「認知症対応型共同生活介護」となっています。

図 7.37 採用が困難な職種②昼勤/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	介護職	看護職	介護支援専門員	機能訓練指導員	栄養士	生活相談員	その他	無回答	
全体		28	82.1	25.0	10.7	17.9	0.0	14.3	17.9	0.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	8	87.5	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		居宅療養管理指導	0	-	-	-	-	-	-	-	-
		通所介護	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	6	83.3	0.0	0.0	66.7	0.0	50.0	33.3	0.0
		小規模多機能型居宅介護	0	-	-	-	-	-	-	-	-
		認知症対応型共同生活介護	2	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	通所型サービス	0	-	-	-	-	-	-	-	-	

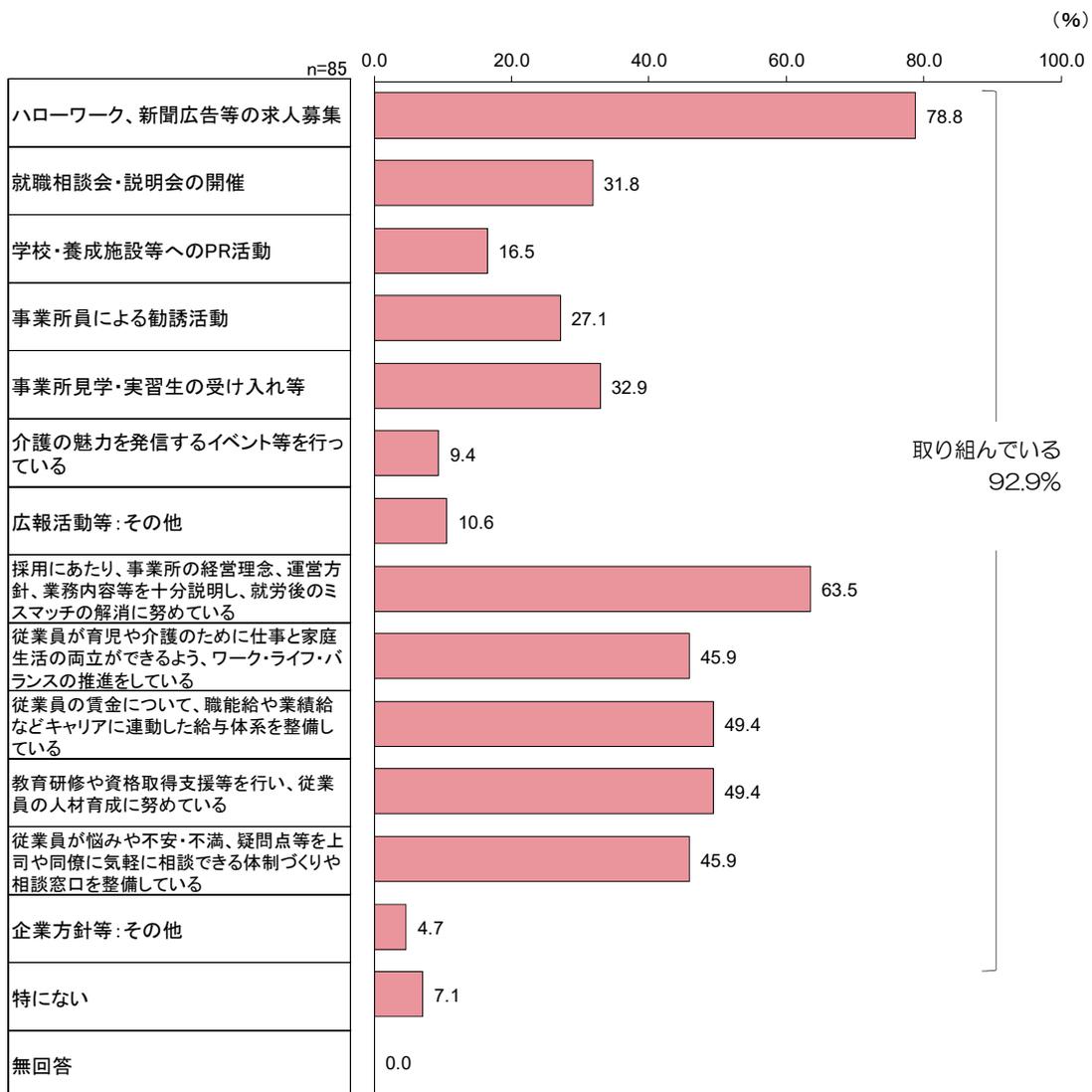
※ その他【抜粋】運転手（3件）

3 介護人材確保のための取組

問8 介護人材確保のための取組状況

区内介護サービス事業所が、介護人材確保のための取組を行っている割合は92.9%で、取組内容としては「ハローワーク、新聞広告等の求人募集」が78.8%で最も高く、次いで「採用にあたり、事業所の経営理念、運営方針、業務内容等を十分説明し、就労後のミスマッチの解消に努めている」が63.5%、「従業員の賃金について、職能給や業績給などキャリアに連動した給与体系を整備している」と「教育研修や資格取得支援等を行い、従業員の人材育成に努めている」がともに49.4%となっています。

図 7.38 介護人材確保のための取組（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 ホームページで求人募集（5件）
 ※ 「取り組んでいる」=100%－「特になし」－「無回答」

介護人材確保の取組状況を法人別にみると、「民間企業」は「ハローワーク、新聞広告等の求人広告」が77.6%と最も高く、次いで「採用にあたり、事業所の経営理念、運営方針、業務内容等を十分説明し、就労後のミスマッチの解消に努めている」が56.9%、「従業員の賃金について、職能給や業績給などキャリアに連動した給与体系を整備している」が51.7%となっています。

従業員全体の過不足状況別にみると、「適当」と感じている事業所に比べ「不足」と感じている事業所では多くの取り組み割合が高くなっており、「ハローワーク、新聞広告等の求人広告」は91.3%となっています。

図 7.39 介護人材確保のための取組/法人別/従業員全体の過不足状況別

単位：%

項目		事業所数	ハローワーク、新聞広告等の求人募集	就職相談会・説明会の開催	PR活動 学校・養成施設等への	事業所員による勧誘活動	事業所見学・実習生の受け入れ等	介護の魅力発信するイベント等を行っている	広報活動等：その他
全体		85	78.8	31.8	16.5	27.1	32.9	9.4	10.6
法人別	民間企業	58	77.6	31.0	15.5	29.3	24.1	5.2	8.6
	社会福祉法人	11	72.7	45.5	36.4	9.1	54.5	45.5	0.0
	医療法人	4	75.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	NPO法人	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	66.7	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3
	協同組合（農協・生協）	6	100.0	50.0	0.0	66.7	83.3	0.0	0.0
	その他	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
従業員全体 過不足状況別	不足	46	91.3	43.5	15.2	32.6	37.0	13.0	8.7
	適当	22	68.2	18.2	18.2	18.2	40.9	9.1	0.0
	過剰	0	-	-	-	-	-	-	-

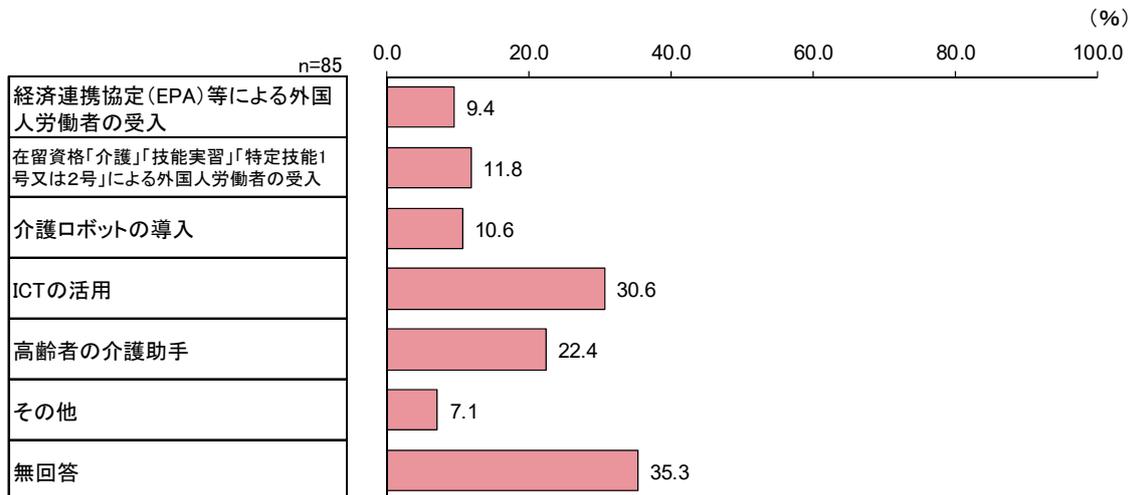
項目		事業所数	採用にあたり、事業所の経営理念、運営方針、業務内容等を十分説明し、就労後のミスマッチの解消に努めている	従業員が育児や介護のために仕事と家庭生活の両立ができるよう、ワーク・ライフ・バランスの推進をしている	従業員の賃金について、職能給や業績給などキャリアに連動した給与体系を整備している	教育研修や資格取得支援等を行っている、従業員の人材育成に努めている	従業員が悩みや不安・不満・疑問点等を上司や同僚に気軽に相談できる体制づくりや相談窓口を整備している	企業方針等：その他	特にない	無回答
全体		85	63.5	45.9	49.4	49.4	45.9	4.7	7.1	0.0
法人別	民間企業	58	56.9	41.4	51.7	48.3	43.1	5.2	6.9	0.0
	社会福祉法人	11	72.7	45.5	45.5	63.6	45.5	0.0	9.1	0.0
	医療法人	4	75.0	75.0	25.0	25.0	75.0	0.0	25.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	100.0	100.0	50.0	100.0	50.0	0.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	100.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
	協同組合（農協・生協）	6	83.3	66.7	66.7	66.7	50.0	0.0	0.0	0.0
	その他	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
従業員全体 過不足状況別	不足	46	65.2	45.7	47.8	50.0	45.7	2.2	0.0	0.0
	適当	22	63.6	45.5	50.0	45.5	50.0	0.0	13.6	0.0
	過剰	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

※ 「不足」 = 「大いに不足」 + 「不足」 + 「やや不足」（問7の回答結果）（以下同様）。

問9 今後取り組みたい人材確保策

区内介護サービス事業所の今後取り組みたい人材確保策としては、「ICTの活用」が30.6%と最も高く、次いで「高齢者の介護助手」が22.4%、『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」による外国人労働者の受入』が11.8%となっています。

図 7.40 今後取り組みたい人材確保策（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 高齢者の採用、リフレッシュできる休日取得

(注) EPA…経済連携協定 (Economic Partnership Agreement) のことです。

ICT…情報通信技術 (Information and Communication Technology) のことです。

介護助手…明確な定義はありませんが通常、掃除やベッドメイク、食事の配膳など介護の周辺業務を手掛ける職員を指します。1日3時間、週3日程度で勤務するケースが多く、高齢者の活躍の場として活かすことができ、介護職員の負担軽減につながるとして評価されています。

今後取り組みたい人材確保策を法人別にみると、民間企業では「ICTの活用」が29.3%と最も高く、次いで『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」による外国人労働者の受入』、「高齢者の介護助手」がともに12.1%となっています。「高齢者の介護助手」は「民間企業」で12.1%ですが、「民間企業」以外の法人種別では意向が高い傾向となっています。

従業員全体の過不足状況別にみると、「不足」と感じている事業所に比べ、「適当」と感じている事業所で「経済連携協定（EPA）等による外国人労働者の受入」、『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」による外国人労働者の受入』、「高齢者の介護助手」が高くなっています。

図 7.41 今後取り組みたい人材確保策/法人別/従業員全体の過不足状況別

単位：%

項目		事業所数	経済連携協定（EPA）等による外国人労働者の受入	在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」による外国人労働者の受入	介護ロボットの導入	ICTの活用	高齢者の介護助手	その他	無回答
全体		85	9.4	11.8	10.6	30.6	22.4	7.1	35.3
法人別	民間企業	58	6.9	12.1	8.6	29.3	12.1	10.3	37.9
	社会福祉法人	11	9.1	9.1	9.1	27.3	54.5	0.0	18.2
	医療法人	4	50.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	50.0
	NPO法人	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	33.3
	協同組合（農協・生協）	6	16.7	16.7	33.3	66.7	33.3	0.0	33.3
	その他	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
従業員全体過不足状況別	不足	46	6.5	10.9	13.0	37.0	21.7	6.5	26.1
	適当	22	22.7	22.7	9.1	36.4	27.3	0.0	40.9
	過剰	0	-	-	-	-	-	-	-

問9-1 【人材確保策として「高齢者の介護助手」と回答した事業所】
 介護助手の人材確保ができる見込み

「（確保できる見込みは）ある」はほぼ半数（10 事業所）となっています。

図 7.42 介護助手の人材確保ができる見込み/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	ある	ない	無回答	
全 体		19	52.6	47.4	0.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	3	0.0	100.0	0.0
		訪問入浴介護	0	-	-	-
		訪問看護	1	0.0	100.0	0.0
		居宅療養管理指導	0	-	-	-
		通所介護	5	80.0	20.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	2	50.0	50.0	0.0
		福祉用具貸与	1	100.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	1	100.0	0.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	0	-	-	-
		介護老人保健施設	0	-	-	-
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	2	50.0	50.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	50.0	50.0	0.0
	その他	通所型サービス	0	-	-	-

問9-2 【人材確保策として「高齢者の介護助手」と回答した事業所】

介護助手の人材確保をするための支援

「高齢者の介護助手」の確保のためにあればよい支援としては、「人材の紹介」がほぼ半数の52.6%（19事業所中10事業所）、「経費の補助」が26.3%（5事業所）となっています。

図 7.43 介護助手の人材確保をするための支援/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	人材の紹介	経費の補助	その他	無回答	
全体		19	52.6	26.3	10.5	10.5	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	3	100.0	0.0	0.0	0.0
		訪問入浴介護	0	-	-	-	-
		訪問看護	1	100.0	0.0	0.0	0.0
		居宅療養管理指導	0	-	-	-	-
		通所介護	5	20.0	40.0	20.0	20.0
		特定施設入居者生活介護	2	100.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	1	100.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	1	0.0	100.0	0.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	0	-	-	-	-
		介護老人保健施設	0	-	-	-	-
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	2	0.0	50.0	50.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	50.0	0.0	50.0
	その他	通所型サービス	0	-	-	-	-

※ その他【抜粋】 人脈、待遇

問9-3 【人材確保策として「高齢者の介護助手」と回答した事業所】

高齢者の介護助手に望む負担軽減の見込み

高齢者の介護助手に何をしてもらおうとどのような負担軽減が見込まれるかについては、次のような意見があげられています（抜粋）。

- 運転の補助 書類の整理
- 身体介護以外の業務（入浴準備、目配り等）
- 掃除や簡単な買い物等行ってもらえれば、生活援助のサービスを減らす事ができる。
- 高齢者の話し相手やお茶出し、食事の配下膳
- 食器洗い、洗濯等
- お昼の準備、レクリエーション補助。散歩・ドライブなどの介助
- 清掃、シーツ交換、調理補助
- 独居高齢者の安否確認や見守り

問 10 来日 10 年以内の外国人雇用状況（令和元年 10 月 1 日現在）

区内介護サービス事業所において、概ね 10 年以内に来日した外国人を「雇用している」事業所は 7.1%（6 事業所）となっています。サービス別では、「訪問介護」で 1 事業所、「訪問入浴介護」で 1 事業所、「介護老人福祉施設」で 2 事業所、「介護老人保健施設」で 1 事業所、「地域密着型通所介護」で 1 事業所と、現状ではまだまだ少数です。

図 7.44 令和元年 10 月 1 日現在の来日 10 年以内の外国人雇用状況/主とするサービス別

単位：%

項 目		事業所数	雇用している	雇用していない	無回答	
全 体		85	7.1	92.9	0.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	4.8	95.2	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	0.0	100.0	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	100.0	0.0
		通所介護	9	0.0	100.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	100.0	0.0
		福祉用具貸与	4	0.0	100.0	0.0
		居宅介護支援	9	0.0	100.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	100.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	9.1	90.9	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	100.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	100.0	0.0
サービス総合	通所型サービス	1	0.0	100.0	0.0	

問 10-1 【外国人を「雇用している」と回答した事業所】
雇用している外国人の国籍と人数

前問で外国人を「雇用している」と回答した6事業所に国籍別人数をたずねたところ、5事業者から具体的な回答がありました。
○国籍は「フィリピン」「韓国」「インドネシア」「ミャンマー」「ペルー」の5か国となっています。
○人数は、これら5か国の合計で9人となっています。

図 7.45 雇用している外国人の国籍別人数

単位:人

	合計人数	フィリピン	韓国	インドネシア	ミャンマー	ペルー
雇用している外国人の人数	9	5	1	1	1	1

問 10-2 【外国人を「雇用している」と回答した事業所】「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』により受け入れている職員の有無とそれぞれの人数

外国人を受け入れている具体的回答のあった5事業所について、「経済連携協定（EPA）」等による外国人労働者の受入、『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』による外国人労働者の受入』に関してたずねた結果は、下記のとおりです。

○「いる」が1事業所で、その内容は「EPA」が1人、『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』が1人となっています。
○「いない」が4事業所でした。

問 10-2-1 【「いる」と回答した事業所】「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』により人材を受け入れた効果（いくつでも可）

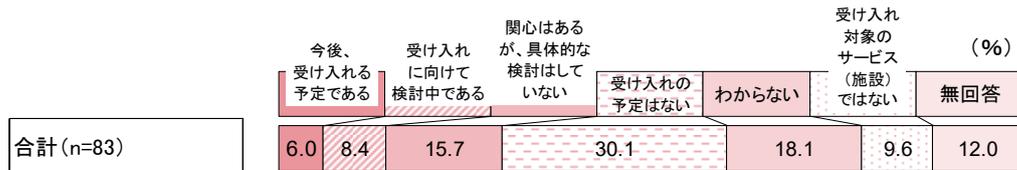
前問で「いる」とした1事業所は、外国人労働者の受け入れによる効果に関しては、「思考のグローバル化」と回答しています。

問 11 【雇用していないと回答した事業所】

「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』による今後の外国人人材の受け入れ予定

区内介護サービス事業所において、「経済連携協定（EPA）等による外国人労働者の受入」や『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」による外国人労働者の受入』については、「受け入れ予定はない」が30.1%である一方、「今後、受け入れる予定である」が6.0%、「受け入れに向けて検討中である」が8.4%、「受け入れに向けて検討中である」が15.7%、「関心はあるが、具体的な検討はしていない」が30.1%、「受け入れの予定はない」が18.1%、「わからない」が9.6%、「受け入れ対象のサービス（施設）ではない」が12.0%となっています。

図 7.46 「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』による今後の外国人人材の受け入れ予定



主とするサービス別にみると、「居宅サービス」では「今後、受け入れる予定である」事業所がありますが、「施設サービス」と「地域密着型サービス」では0件となっています。

図 7.47 「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』による今後の人材の受け入れ予定/主とするサービス別

単位：%

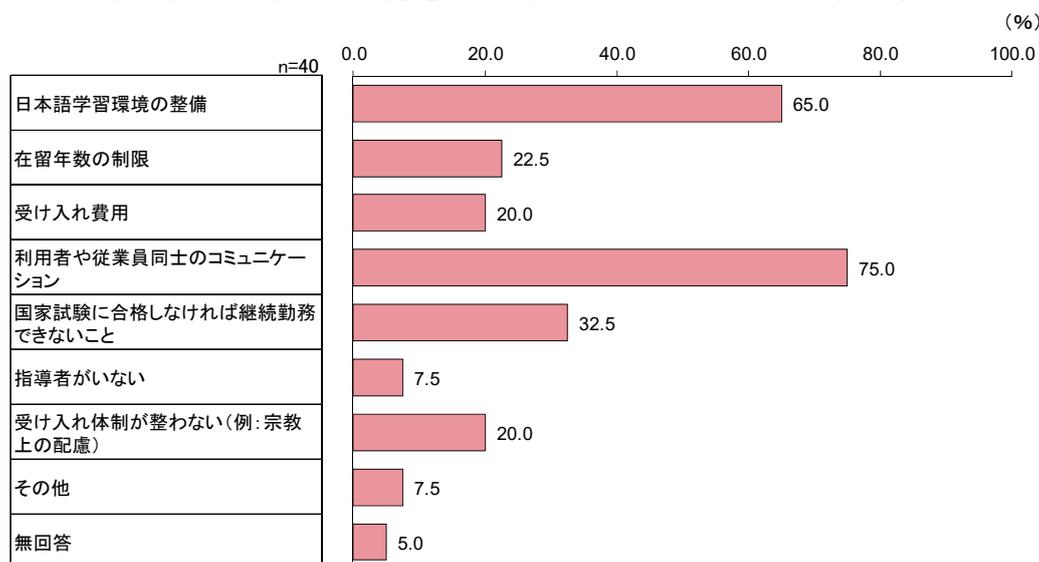
項目	事業所数	今後、受け入れる予定である	受け入れに向けて検討中である	関心はあるが、具体的な検討はしていない	受け入れの予定はない	わからない	受け入れ対象のサービス（施設）ではない	無回答	
全体	83	6.0	8.4	15.7	30.1	18.1	9.6	12.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	9.5	4.8	9.5	38.1	19.0	9.5
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	0.0	0.0	8.3	41.7	16.7	16.7
		居宅療養管理指導	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
		通所介護	9	22.2	22.2	11.1	11.1	22.2	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0
		居宅介護支援	9	0.0	0.0	0.0	44.4	22.2	22.2
	施設サービス	介護老人福祉施設	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
		介護老人保健施設	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
地域密着型サービス	地域密着型通所介護	10	0.0	10.0	30.0	50.0	10.0	0.0	
	小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
	認知症対応型共同生活介護	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
総合サービス	総合サービス事業通所型サービス	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	

問 11-1 【「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」の活用による人材の受け入れ』を「今後、受け入れる予定である」「受け入れに向けて検討中である」「関心はあるが、具体的な検討はしていない」「わからない」と回答した事業所】

「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」の活用による人材』を受け入れる際の課題

外国人労働者の受け入れに当たっての課題としては、「利用者や従業員同士のコミュニケーション」が75.0%と最も高く、次いで「日本語学習環境の整備」が65.0%、「国家試験に合格しなければ継続勤務できないこと」が32.5%となっています。

図 7.48 「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』の活用による人材受け入れの課題（いくつでも可）



※ その他【抜粋】マナーの教育、運転

外国人労働者の受け入れに当たっての課題を主とするサービス別にみると、多くのサービス種別で「利用者や従業員同士のコミュニケーション」と「日本語学習環境の整備」がおおむね高くなっており、「国家試験に合格しなければ継続勤務できないこと」は、「訪問介護」で33.3%（9事業所中3事業所）となっているほか、「訪問入浴介護」、「訪問看護」、「居宅療養管理指導」、「特定施設入居者生活介護」、「居宅介護支援」、「小規模多機能型居宅介護」、「認知症対応型共同生活介護」で全体（32.5%）より高くなっています。

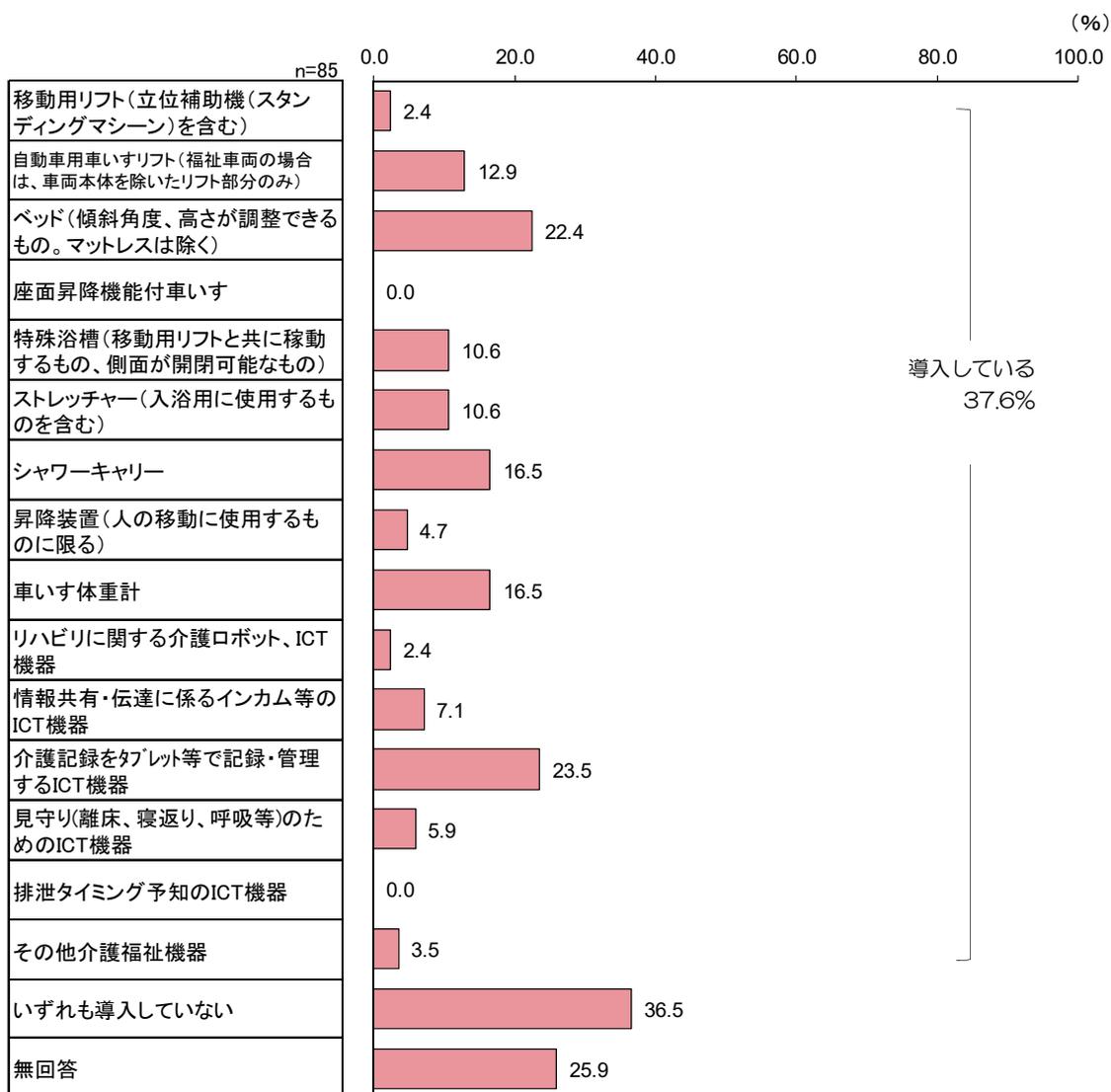
図 7.49 「経済連携協定（EPA）」等又は『在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号又は2号」』の活用による人材受け入れの課題/主とするサービス別
単位：%

項目		事業所数	日本語学習環境の整備	在留年数の制限	受け入れ費用	利用者や従業員同士のコミュニケーション	国家試験に合格しなければ継続勤務できないこと	指導者がいない	受け入れ体制が整わない (例：宗教上の配慮)	その他	無回答	
全体		40	65.0	22.5	20.0	75.0	32.5	7.5	20.0	7.5	5.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	9	11.1	11.1	33.3	77.8	33.3	0.0	22.2	11.1	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	3	100.0	33.3	66.7	66.7	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0
		居宅療養管理指導	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
		通所介護	7	71.4	28.6	0.0	100.0	14.3	0.0	42.9	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	3	100.0	0.0	33.3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	3	100.0	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	2	50.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		介護老人保健施設	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	5	40.0	20.0	0.0	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0	40.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	100.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	総合サービス	総合サービス事業通所型サービス	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

問 12 (1) 介護福祉機器（介護ロボット・ICT機器等）の導入状況

区内介護サービス事業所で、何らかの介護福祉機器を導入している事業所は37.6%で、「介護記録をタブレット等で記録・管理するICT機器」が23.5%と最も高く、次いで「ベッド」が22.4%、「シャワーキャリー」と「車いす体重計」がともに16.5%となっています。

図 7.50 (1) 介護福祉機器（介護ロボット・ICT機器等）の導入状況（5つまで可）



※ 「導入している」=100%－「いずれも導入していない」－「無回答」

主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「いずれも導入していない」が61.9%（21事業所中13事業所）と高くなっています。

図 7.51 (1) 介護福祉機器（介護ロボット・ICT機器等）の導入状況（5つまで可）
/主とするサービス別

単位：%

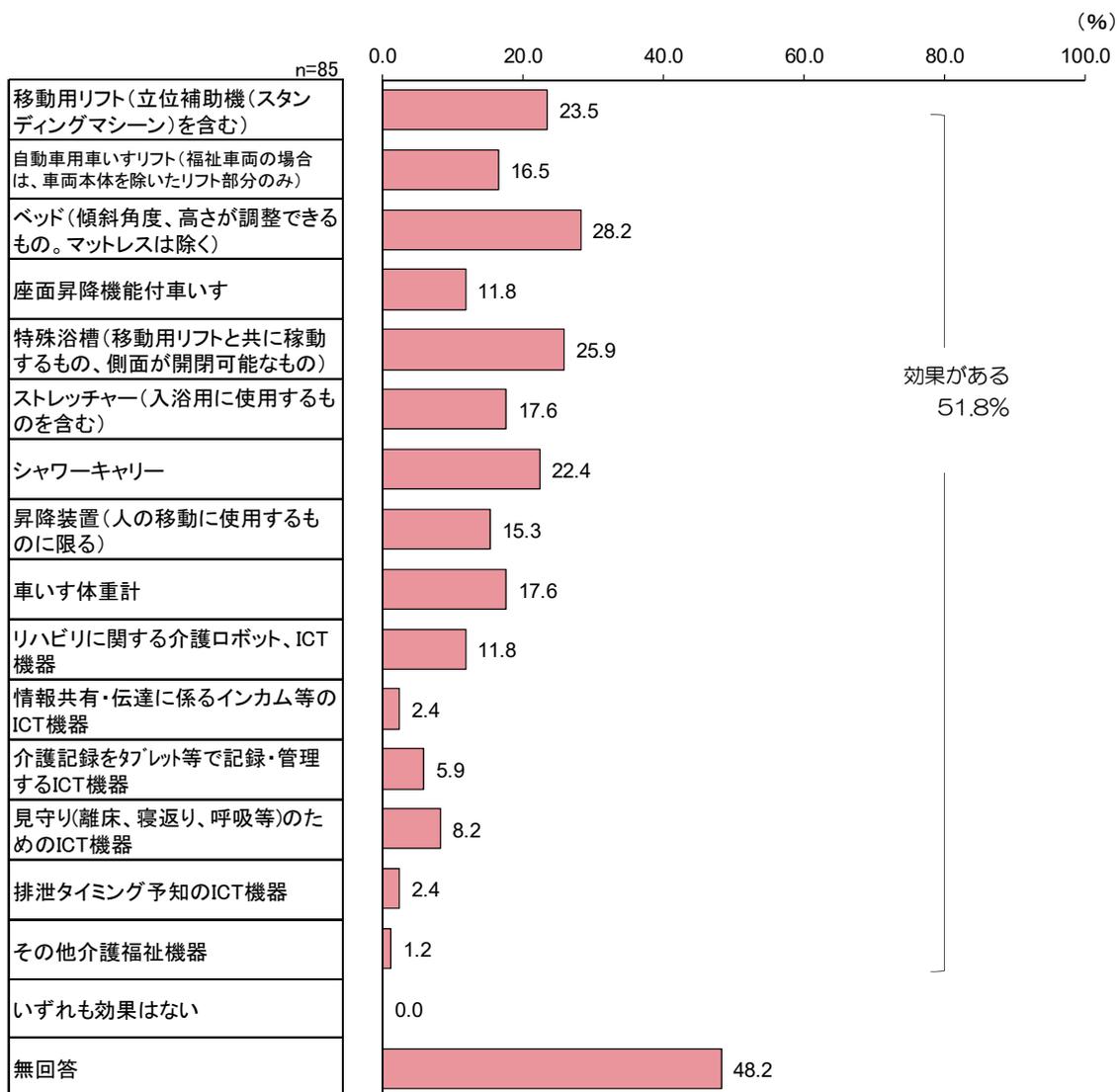
項目		事業所数	移動用リフト（立位補助機（スタンディングマシーン）を含む）	自動車用車いすリフト（福祉車両の場合は、車両本体を除いたリフト部分のみ）	ベッド（傾斜角度、高さが調整できるもの。マットレスは除く）	座面昇降機能付車いす	特殊浴槽（移動用リフトと共に移動するもの、側面が開閉可能なもの）	ストレッチャー（入浴に使用するものを含む）	シャワーキャリー	昇降装置（人の移動に使用するものに限る）	車いす体重計	
全体		85	2.4	12.9	22.4	0.0	10.6	10.6	16.5	4.7	16.5	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	9	0.0	44.4	55.6	0.0	11.1	11.1	44.4	11.1	44.4
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	25.0	50.0	0.0	50.0	75.0	75.0	0.0	75.0
		福祉用具貸与	4	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	0.0	11.1	11.1	0.0	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	50.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0.0	18.2	27.3	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	0.0	100.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0
総合サービス	通所型サービス	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

項目		事業所数	ロボット、ICT機器	リハビリに関する介護ロボット、ICT機器	情報共有・伝達に係るインカム等のICT機器	介護記録をタブレット等で記録・管理するICT機器	見守り（離床、寝返り、呼吸等）のためのICT機器	排泄タイミング予測のICT機器	その他介護福祉機器	いずれも導入していない	無回答
全体		85	2.4	7.1	23.5	5.9	0.0	3.5	36.5	25.9	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	0.0	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	61.9	28.6
		訪問入浴介護	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	0.0	8.3	41.7	0.0	0.0	0.0	33.3	25.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
		通所介護	9	0.0	22.2	66.7	22.2	0.0	11.1	22.2	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	25.0	0.0	25.0
		福祉用具貸与	4	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
		居宅介護支援	9	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	0.0	33.3	44.4
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	36.4
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
総合サービス	通所型サービス	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

問 12 (2) 従業員の身体的負担軽減や腰痛予防、緩和に効果があると思われるもの

従業員の身体的負担軽減や腰痛予防、緩和に効果があると思われる機器については、「ベッド」が28.2%と最も高く、次いで「特殊浴槽（移動用リフトと共に稼働するもの、側面が開閉可能なもの）」が25.9%、「移動用リフト」が23.5%となっています。

図 7.52 (2) 従業員の身体的負担軽減や腰痛予防、緩和に効果があるもの (5つまで可)



※ 「効果がある」=100%－「いずれも効果がない」－「無回答」

主とするサービス別にみると、「施設サービス」事業所で全体的に回答項目数が多く、導入に意欲的な姿勢となっています。

図 7.53 (2) 従業員の身体的負担軽減や腰痛予防、緩和に効果があるもの (5つまで可) /主とするサービス別

単位:%

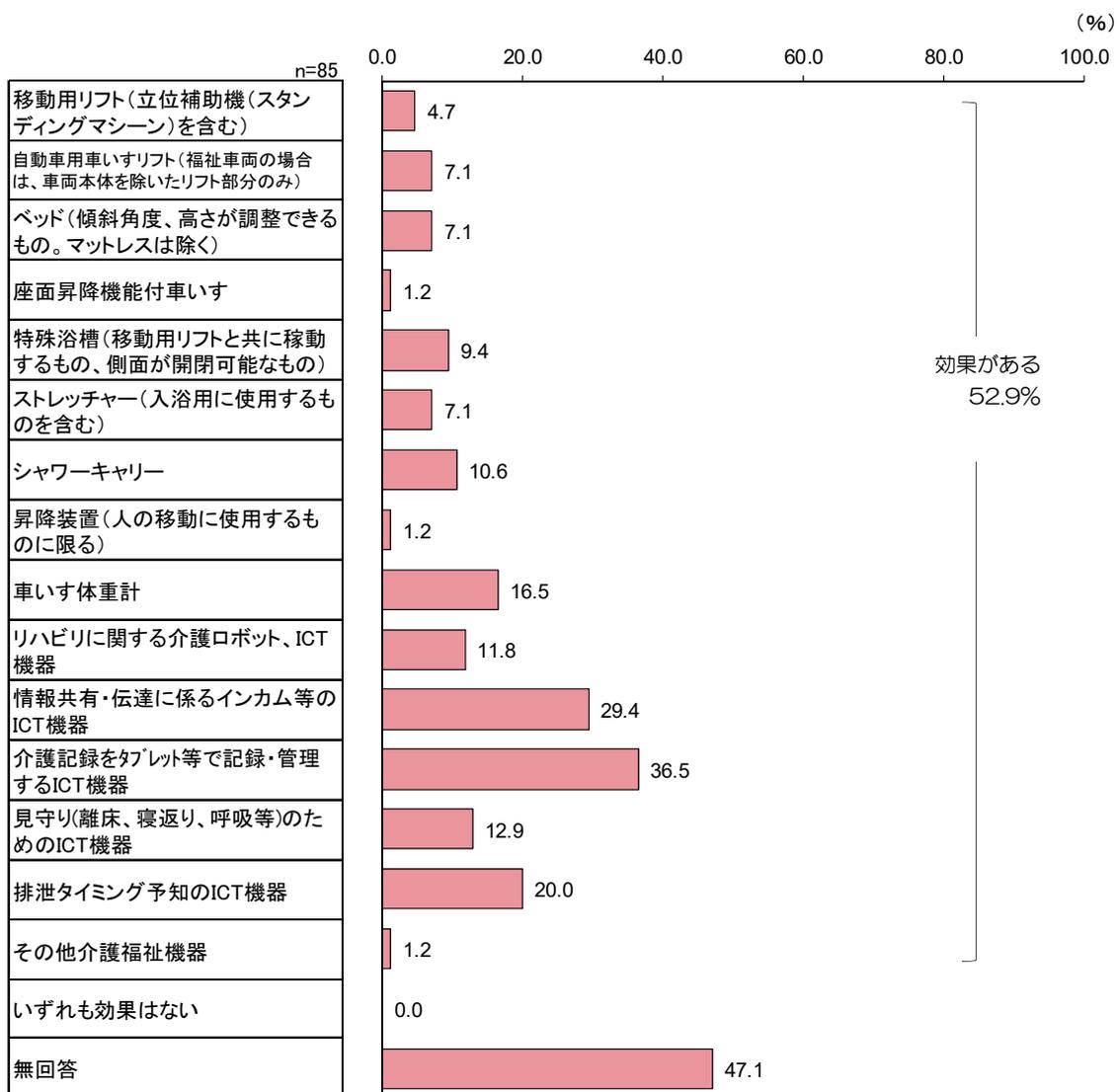
項目		事業所数	移動用リフト(立位補助機(スタンディングマシーン)を含む)	自動車をいすリフト(福祉車両の場合は、車両本体を除いたリフト部分のみ)	ベッド(傾斜角度、高さが調整できるもの。マットレスは除く)	座面昇降機能付車いす	特殊浴槽(移動用リフトと共に稼動するもの、側面が開閉可能なもの)	ストレッチャ(入浴用)に使用するものを(含む)	シャワーキャリー	昇降装置(人の移動に使用するものに限る)	車いす体重計	
全体		85	23.5	16.5	28.2	11.8	25.9	17.6	22.4	15.3	17.6	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	33.3	9.5	42.9	14.3	28.6	19.0	33.3	33.3	4.8
		訪問入浴介護	1	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
		訪問看護	12	8.3	0.0	16.7	16.7	8.3	0.0	25.0	0.0	8.3
		居宅療養管理指導	2	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0
		通所介護	9	44.4	11.1	33.3	33.3	33.3	11.1	22.2	22.2	33.3
		特定施設入居者生活介護	4	25.0	25.0	50.0	0.0	50.0	75.0	50.0	0.0	50.0
		福祉用具貸与	4	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0
		居宅介護支援	9	22.2	11.1	0.0	11.1	11.1	11.1	0.0	11.1	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	50.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	50.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0.0	9.1	9.1	0.0	27.3	9.1	9.1	9.1	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	50.0	50.0	100.0	0.0	50.0	0.0	100.0	0.0	100.0
総合サービス	通所型サービス	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

項目		事業所数	リハビリに関する介護ロボット、ICT機器	情報共有・伝達に係るインカム等のICT機器	介護記録をタブレット等で記録・管理するCT機器	見守り(離床、寝返り、呼吸等)のためのICT機器	排泄タイミング予知のICT機器	その他介護福祉機器	いずれも効果はない	無回答	
全体		85	11.8	2.4	5.9	8.2	2.4	1.2	0.0	48.2	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	14.3	0.0	4.8	4.8	4.8	0.0	0.0	47.6
		訪問入浴介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0	75.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
		通所介護	9	22.2	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	22.2
		特定施設入居者生活介護	4	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0	25.0
		福祉用具貸与	4	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
		居宅介護支援	9	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	77.8
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	9.1	9.1	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0	45.5
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
総合サービス	通所型サービス	1	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

問 12 (3) 従業員の業務効率に効果があるもの

従業員の業務効率に効果があると思われる機器については、「介護記録をタブレット等で記録・管理するICT 機器」が36.5%と最も高く、次いで「情報共有・伝達に係るインカム等のICT 機器」が29.4%、「排泄タイミング予知のICT 機器」が20.0%となっています。

図 7.54 (3) 従業員の業務効率に効果があるもの (5 つまで可)



※ 「効果がある」=100%－「いずれも効果はない」－「無回答」

主とするサービス別にみると、多くのサービス種別で「介護記録をタブレット等で記録・管理するICT 機器」が高くなっています。

図 7.55 (3) 従業員の業務効率に効果があるもの(5つまで可)/主とするサービス別

単位: %

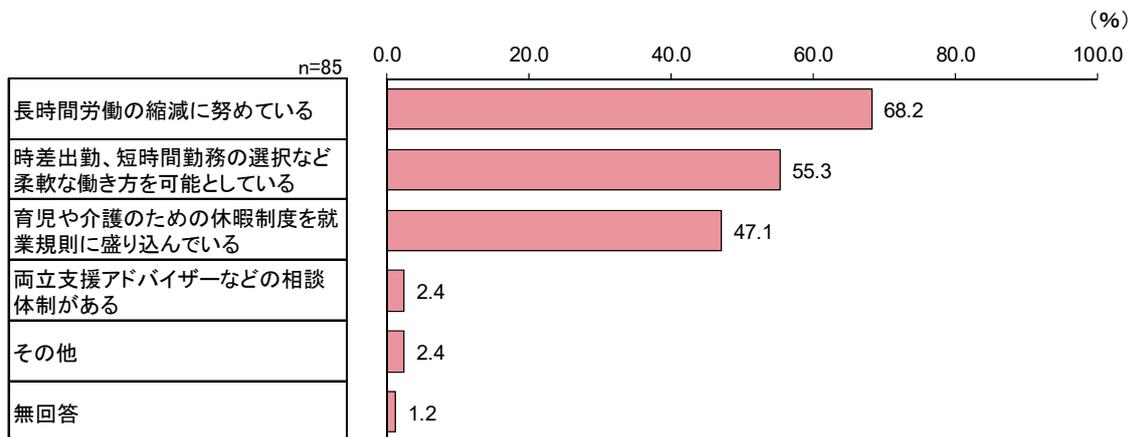
項目		事業所数	移動用リフト(立位補助機(スタンディングマシーン)を含む)	自動車用車いすリフト(福祉車両の場合は、車両本体を除いたリフト部分のみ)	ベッド(傾斜角度、高さが調整できるもの。マットレスは除く)	座面昇降機能付車いす	面が開閉可能なもの)	特殊浴槽(移動用リフトと共に稼動するもの、側面が開閉可能なもの)	シャワーキャリー	昇降装置(人の移動に使用するものに限る)	車いす体重計	
全体		85	4.7	7.1	7.1	1.2	9.4	7.1	10.6	1.2	16.5	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	14.3	0.0	14.3	0.0	4.8	0.0	9.5	0.0	4.8
		訪問入浴介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0
		訪問看護	12	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3
		居宅療養管理指導	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	9	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	22.2
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0
		福祉用具貸与	4	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0
		居宅介護支援	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	9.1	0.0	18.2
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	50.0	50.0	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	0.0	50.0
総合サービス	通所型サービス	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

項目		事業所数	リハビリに関する介護ロボット、ICT機器	情報共有・伝達に係るインカム等のICT機器	ICT機器	介護記録をタブレット等で記録・管理する機器	見守り(離床、寝返り、呼吸等)のためのICT機器	排泄タイミング予知のICT機器	その他介護福祉機器	いずれも効果はない	無回答
全体		85	11.8	29.4	36.5	12.9	20.0	1.2	0.0	47.1	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	14.3	33.3	38.1	14.3	19.0	0.0	0.0	42.9
		訪問入浴介護	1	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	8.3	16.7	25.0	0.0	8.3	0.0	0.0	66.7
		居宅療養管理指導	2	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0
		通所介護	9	22.2	22.2	55.6	33.3	55.6	0.0	0.0	22.2
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	75.0	75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
		福祉用具貸与	4	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0
		居宅介護支援	9	0.0	22.2	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0	66.7
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0.0	27.3	45.5	9.1	9.1	0.0	0.0	54.5
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
総合サービス	通所型サービス	1	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

問 13 ワーク・ライフ・バランス推進の取組状況

区内介護サービス事業所のワーク・ライフ・バランス推進の取組状況は、「長時間労働の縮減をしている」が68.2%と最も高く、次いで「時差出勤、短時間勤務の選択など柔軟な働き方を可能としている」が55.3%、「育児や介護のための休暇制度を就業規則に盛り込んでいる」が47.1%となっています。

図 7.56 ワーク・ライフ・バランス推進の取組状況（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 個別に相談

法人別にみると、「民間企業」は「長時間労働の縮減に努めている」が67.2%と最も高く、次いで「時差出勤、短時間勤務の選択など柔軟な働き方を可能としている」が51.7%となっています。「社会福祉法人」は「育児や介護のための休暇制度を就業規則に盛り込んでいる」が81.8%（11事業所中9事業所）となっています。

従業員全体の過不足状況別にみると、「不足」「適当」とも「長時間労働の縮減に努めている」が最も高くなっています。

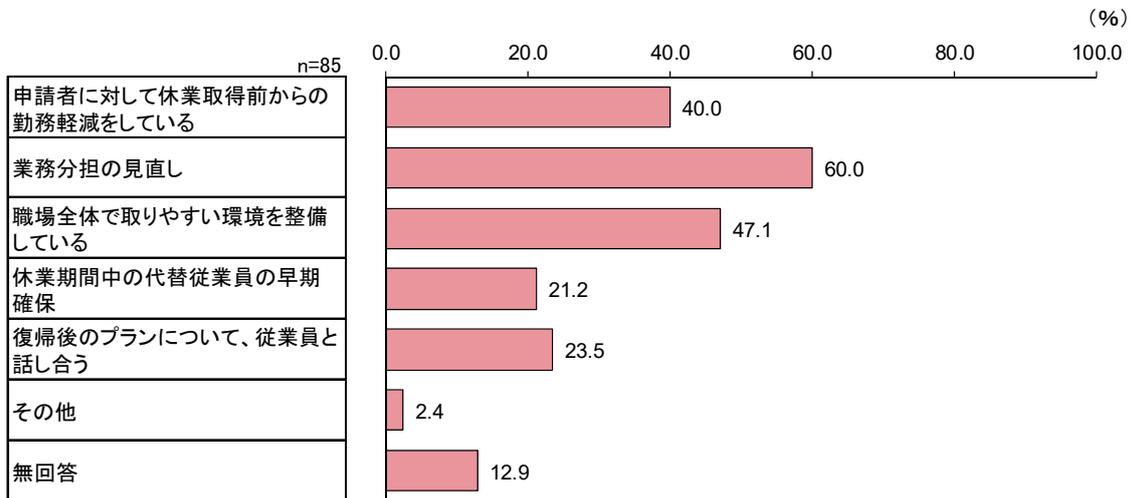
図 7.57 ワーク・ライフ・バランス推進の取組状況（いくつでも可）
/法人別/従業員全体の過不足状況別

項目		事業所数	長時間労働の縮減	柔軟な働き方を可能とする	時差出勤、短時間勤務の選択	育児や介護のための休暇制度を就業規則に盛り込んでいる	両立支援アドバイザーなどの相談体制がある	その他	無回答
全体		85	68.2	55.3	47.1	2.4	2.4	1.2	
法人別	民間企業	58	67.2	51.7	36.2	0.0	3.4	1.7	
	社会福祉法人	11	45.5	54.5	81.8	0.0	0.0	0.0	
	医療法人	4	75.0	75.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
	NPO法人	2	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	
	一般社団法人・一般財団法人	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	協同組合（農協・生協）	6	100.0	83.3	100.0	16.7	0.0	0.0	
	その他	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
従業員全体過不足状況別	不足	46	63.0	56.5	52.2	2.2	0.0	0.0	
	適当	22	77.3	45.5	40.9	0.0	4.5	4.5	
	過剰	0	-	-	-	-	-	-	

問 14 育児休業・介護休業の取得申請があった場合の事業所としての対応

区内介護サービス事業所の育児休業・介護休業の取得申請への対応状況は、「業務分担の見直し」が60.0%で最も高く、次いで「職場全体で取りやすい環境を整備している」が47.1%、「申請者に対して休業取得前からの勤務軽減をしている」が40.0%となっています。

図 7.58 育児休業・介護休業の取得申請があった場合の事業所としての対応（いくつでも可）



法人別にみると、「医療法人」以外は「業務分担の見直し」が最も高くなっています。

図 7.59 育児休業・介護休業の取得申請があった場合の事業所としての対応（いくつでも可）/法人別

単位：%

項目	事業所数	申請者に対して休業取得前からの勤務軽減をしている	業務分担の見直し	職場全体で取りやすい環境を整備している	休業期間中の代替従業員の早期確保	復帰後のプランについて、従業員と話し合う	その他	無回答	
									事業所数
全体	85	40.0	60.0	47.1	21.2	23.5	2.4	12.9	
法人別	民間企業	58	37.9	53.4	39.7	17.2	19.0	3.4	19.0
	社会福祉法人	11	45.5	72.7	72.7	18.2	45.5	0.0	0.0
	医療法人	4	50.0	25.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	0.0	66.7	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0
	協同組合（農協・生協）	6	50.0	100.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0
	その他	1	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0

育児休業・介護休業の取得申請への対応状況をワーク・ライフ・バランス推進の取組別にと、「育児や介護のための休暇制度を就業規則に盛り込んでいる」事業所では、「業務分担の見直し」が80.0%と高くなっています。

図 7.60 育児休業・介護休業の取得申請があった場合の事業所としての対応（いくつでも可）
/ワーク・ライフ・バランス推進の取組別

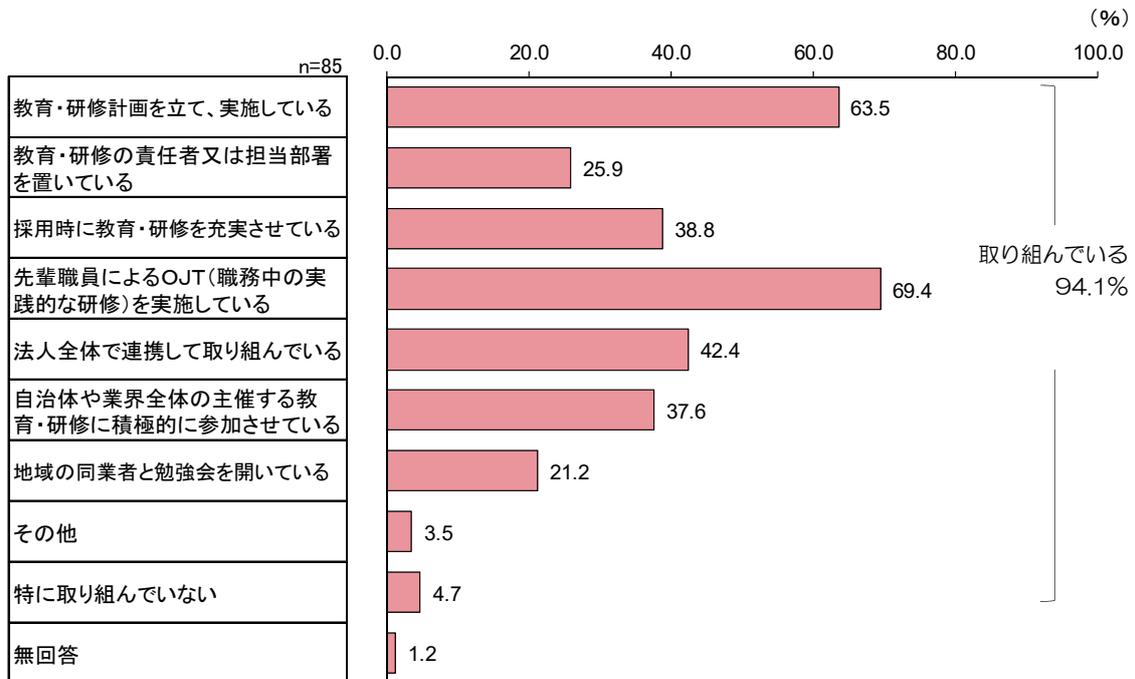
単位：%

項目		回答者数(人)	申請者に対して休業取得前からの勤務軽減をしている	業務分担の見直し	職場全体で取りやすい環境を整備している	休業期間中の代替従業員の早期確保	復帰後のプランについて、従業員と話し合う	その他	無回答
全体		85	40.0	60.0	47.1	21.2	23.5	2.4	12.9
ワーク・ライフ・バランス推進の取組別	長時間労働の縮減に努めている	58	43.1	58.6	50.0	25.9	24.1	1.7	13.8
	時差出勤、短時間勤務の選択など柔軟な働き方を可能としている	47	51.1	74.5	66.0	25.5	38.3	2.1	6.4
	育児や介護のための休暇制度を就業規則に盛り込んでいる	40	55.0	80.0	62.5	27.5	32.5	2.5	2.5
	両立支援アドバイザーなどの相談体制がある	2	100.0	100.0	100.0	50.0	100.0	0.0	0.0
	その他	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0

問 15 人材育成のための取組状況

区内介護サービス事業所が、人材育成のための取組みを行っている割合は94.1%で、「先輩職員によるOJT（職務中の実践的な研修）を実施している」が69.4%と最も高く、次いで「教育・研修計画を立て、実施している」が63.5%、「法人全体で連携して取り組んでいる」が42.4%となっています。

図 7.61 人材育成のための取組状況（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 同行を徹底的に実施し、職員が一人立ちするシステム
 ※ 「取り組んでいる」=100%－「特に取り組んでいない」－「無回答」

人材育成のための取組状況を主とするサービス別にみると、「訪問介護」、「訪問看護」では、「教育・研修計画を立て、実施している」と「先輩職員による OJT（職務中の実践的な研修）を実施している」がともに高くなっています。

図 7.62 人材育成のための取組状況（いくつでも可）/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	実施教育・研修計画を立て、 教育・研修計画を立て、 実施している	担当部署を置いて 教育・研修の責任者又は 担当者	採用時に教育・研修を充 実させている	先輩職員による OJT (職務中の実践的な研修) を実施している	法人全体で連携して取り 組んでいる	自治体や業界全体の主的 に参加させている	地域の同業者と勉強会を 開いている	その他	特に取り組んでいない	無回答	
全体		85	63.5	25.9	38.8	69.4	42.4	37.6	21.2	3.5	4.7	1.2	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	81.0	28.6	47.6	81.0	47.6	47.6	14.3	4.8	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	66.7	33.3	41.7	66.7	16.7	50.0	25.0	0.0	8.3	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	9	44.4	44.4	33.3	88.9	66.7	33.3	22.2	0.0	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	75.0	25.0	100.0	100.0	100.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	100.0	50.0	50.0	75.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	33.3	11.1	11.1	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	22.2	11.1
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	100.0	50.0	50.0	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	54.5	0.0	27.3	54.5	36.4	36.4	36.4	9.1	0.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	50.0	0.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	通所型サービス	1	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

人材育成のための取組状況を法人別にみると、民間企業をはじめ多くの法人種別で「先輩職員によるOJT（職務中の実践的な研修）を実施している」が高くなっています。「社会福祉法人」、「協同組合（農協・生協）」では、「教育・研修計画を立て、実施している」も高くなっています。

従業員全体の過不足状況別にみると、「不足」「適当」とも「先輩職員によるOJT（職務中の実践的な研修）を実施している」事業所が7割以上ですが、「教育・研修計画を立て、実施している」は、「適当」が36.4%であるのに比べ「不足」で76.1%と高くなっています。

図 7.63 人材育成のための取組状況（いくつでも可）/法人別/従業員全体の過不足状況別

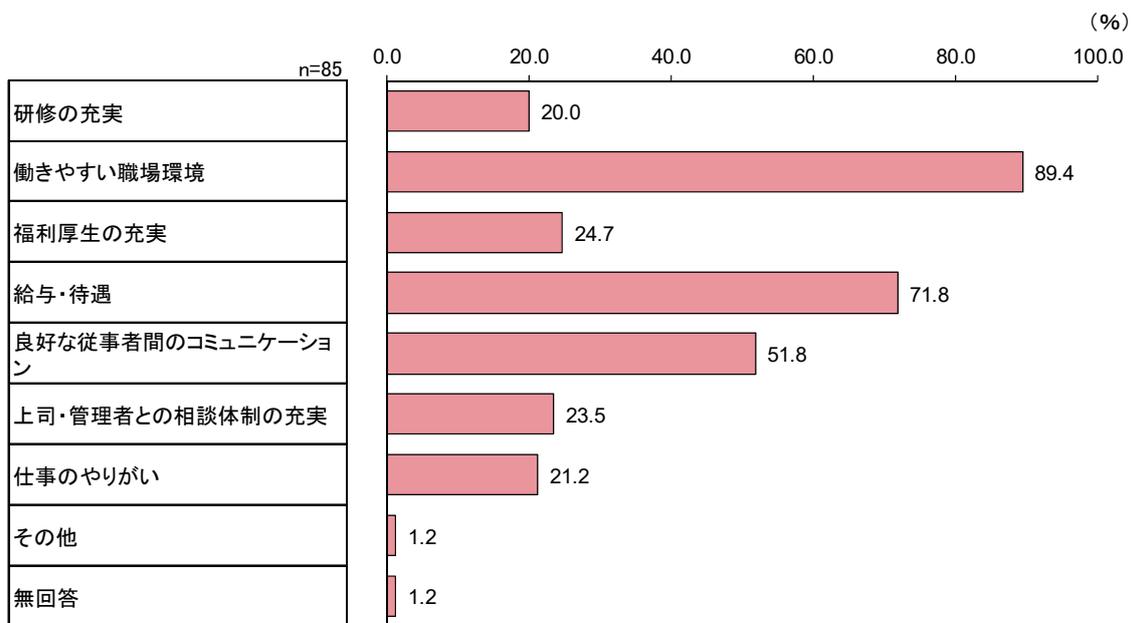
単位：%

項目	事業所数	教育・研修計画を立て、実施している	教育・研修の責任者又は担当部署を置いている	採用時に教育・研修を充てさせている	先輩職員によるOJT（職務中の実践的な研修）を実施している	法人全体で連携して取り組んでいる	自治体や業界全体の主体的に参加させている	地域の同業者と勉強会を開いている	その他	特に取り組んでいない	無回答	
全体	85	63.5	25.9	38.8	69.4	42.4	37.6	21.2	3.5	4.7	1.2	
法人別	民間企業	58	62.1	24.1	39.7	65.5	41.4	31.0	17.2	3.4	6.9	1.7
	社会福祉法人	11	81.8	45.5	36.4	81.8	45.5	45.5	27.3	9.1	0.0	0.0
	医療法人	4	0.0	0.0	25.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	0.0	50.0	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	66.7	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	協同組合（農協・生協）	6	83.3	33.3	50.0	83.3	83.3	83.3	50.0	0.0	0.0	0.0
	その他	1	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
従業員全体過不足状況別	不足	46	76.1	23.9	34.8	71.7	45.7	41.3	15.2	0.0	2.2	0.0
	適当	22	36.4	27.3	45.5	72.7	40.9	40.9	27.3	4.5	4.5	4.5
	過剰	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

問 16 人材の育成・定着のために有効なポイント

区内介護サービス事業所において、人材の育成・定着のために有効だと思うポイントとしては、「働きやすい環境整備」が89.4%と最も高く、次いで「給与・待遇」が71.8%、「良好な従事者間のコミュニケーション」が51.8%となっています。

図 7.64 人材の育成・定着のために有効なポイント（3つまで可）



※ その他【抜粋】 笑顔やお互いあいさつをしっかりと行う

人材の育成・定着のために有効だと思うポイントを主とするサービス別にみると、多くのサービス種別で「働きやすい環境整備」、「給与・待遇」が高くなっています。また、「介護老人福祉施設」、「介護老人保健施設」、「小規模多機能型居宅介護」では、すべての事業所が「良好な従事者間のコミュニケーション」をあげています。

図 7.65 人材の育成・定着のために有効なポイント（3つまで可）/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	研修の充実	働きやすい職場環境	福利厚生 の充実	給与・待遇	良好な従事者間の コミュニケーション	上司・管理者との相談体制の充実	仕事のやりがい	その他	無回答	
全体		85	20.0	89.4	24.7	71.8	51.8	23.5	21.2	1.2	1.2	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	23.8	85.7	28.6	61.9	57.1	28.6	23.8	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	16.7	91.7	8.3	83.3	50.0	8.3	33.3	0.0	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	9	11.1	88.9	11.1	77.8	66.7	22.2	22.2	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	25.0	100.0	50.0	75.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	0.0	100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	11.1	77.8	22.2	77.8	22.2	11.1	22.2	0.0	11.1
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	50.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	27.3	100.0	36.4	81.8	63.6	45.5	27.3	9.1	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	総合サービス	通所型サービス	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

人材の育成・定着のために有効だと思うポイントを法人別にみると、いずれにおいても「働きやすい環境整備」が最も高くなっています。

従業員全体の過不足状況別にみると、「適当」と感じている事業所では「不足」と感じている事業所より「働きやすい環境整備」は低い一方、「給与・待遇」はやや高くなっています。

図 7.66 人材の育成・定着のために有効なポイント（3つまで可）
/法人別/従業員全体の過不足状況別

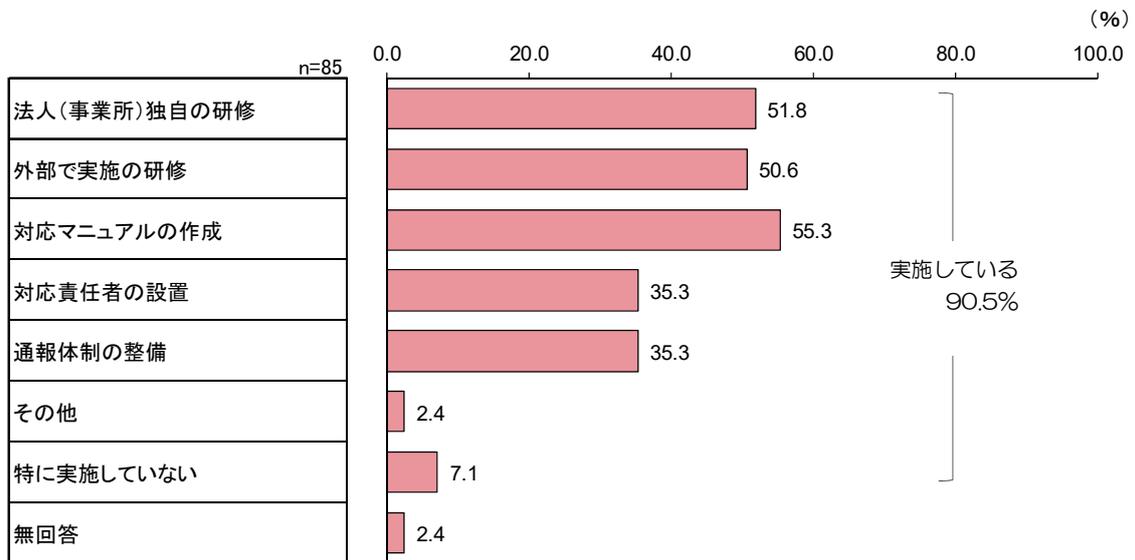
単位：%

項目	事業所数	研修の充実	働きやすい職場環境	福利厚生 の充実	給与・待遇	良好な従業員 間のコミュニケーション	上司・管理者との 相談体制の充実	仕事のやりがい	その他	無回答	
全体	85	20.0	89.4	24.7	71.8	51.8	23.5	21.2	1.2	1.2	
法人別	民間企業	58	19.0	89.7	27.6	69.0	50.0	29.3	19.0	0.0	1.7
	社会福祉法人	11	18.2	81.8	27.3	72.7	54.5	9.1	27.3	0.0	0.0
	医療法人	4	0.0	75.0	25.0	75.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	100.0	50.0	100.0	50.0	50.0	100.0	50.0	0.0
	一般社団法人・ 一般財団法人	3	0.0	100.0	0.0	100.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0
	協同組合 (農協・生協)	6	33.3	100.0	0.0	83.3	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0
	その他	1	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
従業員全体 過不足状況別	不足	46	23.9	91.3	13.0	69.6	58.7	26.1	19.6	0.0	0.0
	適当	22	9.1	77.3	27.3	77.3	63.6	22.7	9.1	0.0	4.5
	過剰	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

問 17 高齢者の権利擁護や虐待防止のために実施していること

区内介護サービス事業所において、高齢者の権利擁護や虐待防止の取り組みを実施している事業者は 90.5%で、うち「対応マニュアルの作成」が 55.3%と最も高く、次いで「法人（事業所）独自の研修」が 51.8%、「外部で実施の研修」が 50.6%となっています。

図 7.67 高齢者の権利擁護や虐待防止のために実施していること（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 1利用者に3人以上対応制。
 ※ 「実施している」=100%－「特に実施していない」－「無回答」

高齢者の権利擁護や虐待防止のために実施していることを主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「外部で実施の研修」が66.7%（21事業所中14事業所）と最も高く、次いで「法人（事業所）独自の研修」と「対応マニュアルの作成」がともに57.1%（12事業所）となっています。

図 7.68 高齢者の権利擁護や虐待防止のために実施していること（いくつでも可）
／主とするサービス別

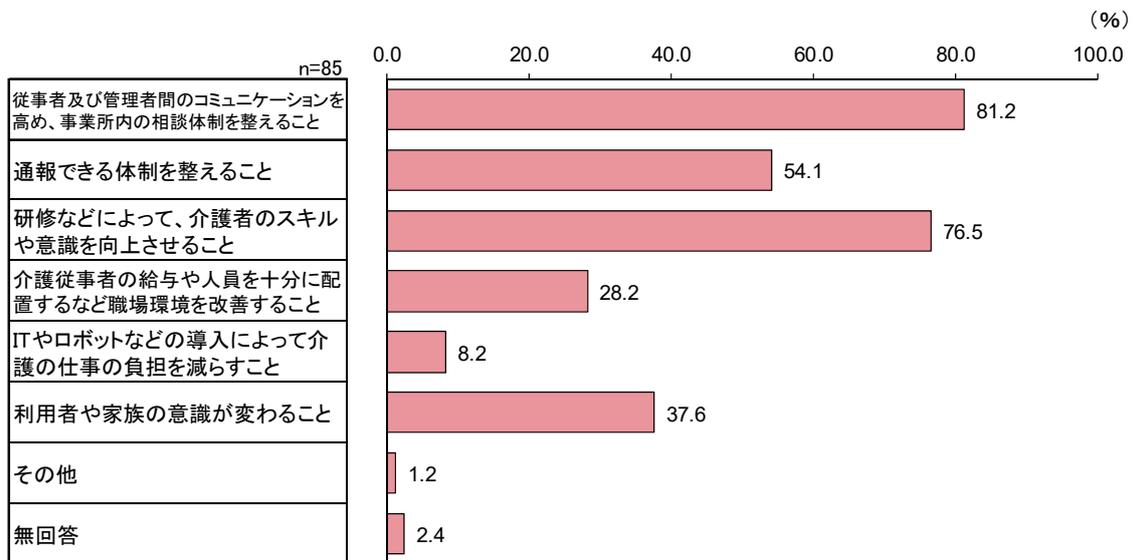
単位：%

項目		事業所数	法人（事業所）独自の研修	外部で実施の研修	対応マニュアルの作成	対応責任者の設置	通報体制の整備	その他	特に実施していない	無回答	
全体		85	51.8	50.6	55.3	35.3	35.3	2.4	7.1	2.4	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	57.1	66.7	57.1	47.6	42.9	4.8	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	33.3	33.3	25.0	25.0	41.7	0.0	16.7	0.0
		居宅療養管理指導	2	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
		通所介護	9	55.6	22.2	77.8	33.3	22.2	0.0	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	75.0	50.0	100.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	50.0	75.0	75.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	33.3	44.4	33.3	22.2	11.1	11.1	22.2	11.1
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0
		介護老人保健施設	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	45.5	54.5	72.7	18.2	45.5	0.0	0.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	100.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
総合サービス	通所型サービス	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	

問 18 高齢者の権利擁護や虐待防止のために重要だと思うこと

区内介護サービス事業所において、高齢者の権利擁護や虐待防止のために重要だと思うこととしては、「従事者及び管理者間のコミュニケーションを高め、事業所内の相談体制を整えること」が81.2%と最も高く、次いで「研修などによって、介護者のスキルや意識を向上させること」が76.5%、「通報できる体制を整えること」が54.1%となっています。

図 7.69 高齢者の権利擁護や虐待防止のために重要だと思うこと（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 家族とケアマネジャーと地域包括センターとの連携

高齢者の権利擁護や虐待防止のために重要だと思うことを主とするサービス別にみると、「従事者及び管理者間のコミュニケーションを高め、事業所内の相談体制を整えること」は訪問介護の90.5%（21事業所中19事業所）をはじめ、多くのサービス種別で高くなっています。

図 7.70 高齢者の権利擁護や虐待防止のために重要だと思うこと（いくつでも可）
/主とするサービス別

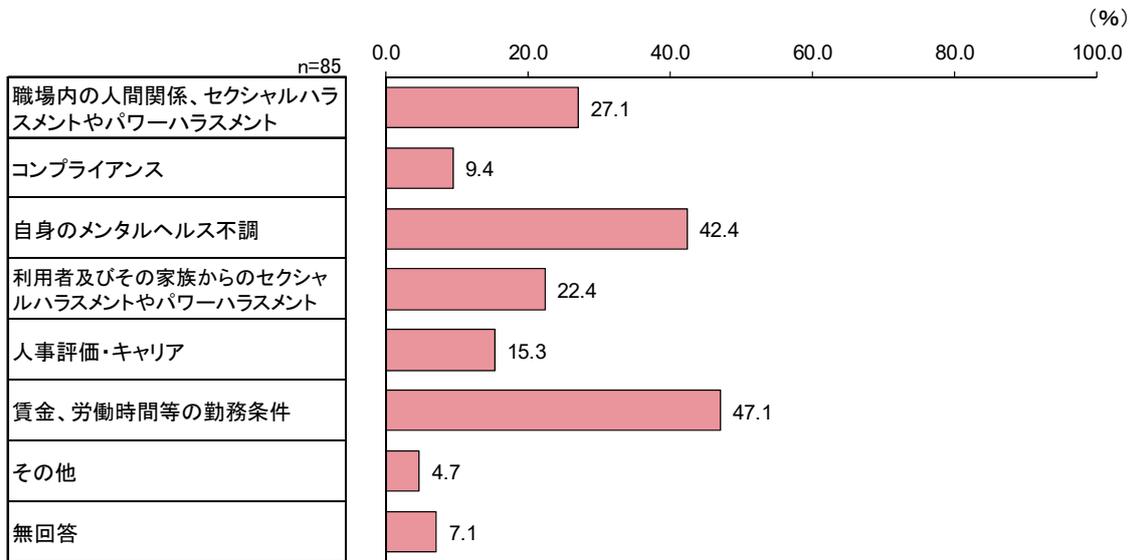
単位：%

項目		事業所数	従事者及び管理者間のコミュニケーションを高め、事業所内の相談体制を整えること	通報できる体制を整えること	研修などによって、介護者のスキルや意識を向上させること	介護従事者の給与や職場環境を改善すること	ITやロボットなどの導入によって介護の仕事の負担を減らすこと	利用者や家族の意識が変わること	その他	無回答	
全体		85	81.2	54.1	76.5	28.2	8.2	37.6	1.2	2.4	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	90.5	66.7	81.0	19.0	4.8	42.9	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	91.7	50.0	50.0	16.7	0.0	25.0	0.0	8.3
		居宅療養管理指導	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0
		通所介護	9	88.9	44.4	77.8	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	100.0	50.0	100.0	75.0	50.0	25.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	75.0	25.0	100.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	77.8	44.4	66.7	33.3	11.1	33.3	0.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	63.6	63.6	90.9	36.4	0.0	54.5	9.1	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	100.0	100.0	100.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	その他	通所型サービス	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

問 19 従業員からの相談内容

区内介護サービス事業所の従業員からの相談内容は、「賃金、労働条件等の勤務条件」が47.1%と最も高く、次いで「自身のメンタルヘルス不調」が42.4%、「職場内での人間関係、セクシャルハラスメントやパワーハラスメント」が27.1%となっています。

図 7.71 従業員からの相談内容（3つまで可）



※ その他【抜粋】 業務相談、本人や家族の体調

従業員からの相談内容を従業員全体の過不足状況別にみると、「適当」と感じている事業所に比べ「不足」と感じている事業所において、「賃金、労働時間等の勤務条件」、「自身のメンタルヘルス不調」、「利用者及びその家族からのセクシャルハラスメントやパワーハラスメント」が10ポイント以上高くなっています。平均介護度別にみると、要介護度「2.0～3.0未満」の事業所では「賃金、労働時間等の勤務条件」は34.6%とやや低くなっています。

図 7.72 従業員からの相談内容（3つまで可）/従業員全体の過不足状況別/平均介護度別

単位：%

項目	事業所数	職場内での人間関係、セクシャルハラスメントやパワーハラスメント	コンプライアンス	自身のメンタルヘルス不調	利用者及びその家族からのセクシャルハラスメントやパワーハラスメント	人事評価・キャリア	賃金、労働時間等の勤務条件	その他	無回答
全体	85	27.1	9.4	42.4	22.4	15.3	47.1	4.7	7.1
過不足状況別 従業員全体	不足	46	30.4	2.2	45.7	23.9	10.9	54.3	2.2
	適当	22	27.3	22.7	31.8	9.1	22.7	40.9	9.1
	過剰	0	-	-	-	-	-	-	-
平均介護度別	2.0未満	16	25.0	6.3	43.8	6.3	31.3	68.8	6.3
	2.0～3.0未満	52	28.8	11.5	34.6	26.9	11.5	34.6	5.8
	3.0以上	15	20.0	0.0	60.0	20.0	6.7	66.7	0.0

従業員からの相談内容を主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「自身のメンタルヘルス不調」が57.1%（21事業所中12事業所）と、「賃金、労働時間等の勤務条件」（42.9%）を上回っています。また、「居宅介護支援」は「利用者及びその家族からのセクシャルハラスメントやパワーハラスメント」が55.6%（9事業所中5事業所）と最も高くなっているなど、「賃金、労働時間等の勤務条件」以外の相談内容が高くなっているサービス種別もみられます。

図 7.73 従業員からの相談内容（3つまで可）/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	職場内の人間関係、セクシャルハラスメントやパワーハラスメント	コンプライアンス	自身のメンタルヘルス不調	利用者及びその家族からのセクシャルハラスメントやパワーハラスメント	人事評価・キャリア	賃金、労働時間等の勤務条件	その他	無回答	
全体		85	27.1	9.4	42.4	22.4	15.3	47.1	4.7	7.1	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	14.3	14.3	57.1	19.0	4.8	42.9	0.0	4.8
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	25.0	0.0	16.7	33.3	8.3	50.0	16.7	8.3
		居宅療養管理指導	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
		通所介護	9	33.3	22.2	33.3	11.1	33.3	33.3	11.1	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	50.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	25.0	0.0	50.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	22.2	11.1	11.1	55.6	0.0	11.1	0.0	33.3
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	36.4	0.0	45.5	0.0	27.3	63.6	0.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
その他	通所型サービス	1	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	

問 19-1 【「職場内の人間関係、セクハラやパワハラ」と回答した事業所】
セクハラ及びパワハラの予防の取組状況

問 19 で「職場内の人間関係、セクシャルハラスメントやパワーハラスメント」と回答した事業所に、セクハラ及びパワハラの予防のための取り組みをたずねたところ、予防のために何らかの取り組みを行っている事業所は 78.3%（23 事業所中 18 事業所）となっています。取り組み内容としては「管理職・従業員に対するハラスメントに関する理解を深めるための教育・研修を実施」が 43.5%（10 事業所）と最も高く、次いで「苦情処理機関の設置」が 34.8%（8 事業所）、「職場での意見交換会・グループワーク」が 17.4%（4 事業所）となっています。

図 7.74 セクハラ及びパワハラの予防の取組状況（いくつでも可）/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	管理職・従業員に対するハラスメントに関する理解を深めるための教育・研修を実施	専門家などによる講義の実施	ビデオ教材の視聴とグループ協議の実施	職場での意見交換会・グループワーク	苦情処理機関の設置	パンフレットを作成し、啓発	その他	特に取り組んでいない	無回答	
全体		23	43.5	8.7	4.3	17.4	34.8	13.0	4.3	17.4	4.3	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	3	100.0	33.3	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0
		居宅療養管理指導	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3
		特定施設入居者生活介護	2	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	4	25.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
総合サービス	通所型サービス	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

問 19-2 【「利用者及びその家族からのセクハラやパワハラ」と回答した事業所】
利用者やその家族からのハラスメントを受けた従業員等からの相談内容

問 19 で「利用者及びその家族からのセクシャルハラスメントやパワーハラスメント」と回答した事業所に、その際の主な対応についてたずねたところ、「担当を替える」が 31.6%（19 事業所中 6 事業所）、「利用者やその家族に対して、ハラスメントをしないように事業所として依頼する」、「加齢や病気の影響による可能性があるため、経過を見ながら対応するよう従事者に説明している」がともに 21.1%（4 事業所）となっています。

図 7.75 利用者やその家族からのハラスメントを受けた従業員等からの相談内容 /主とするサービス別

単位：%

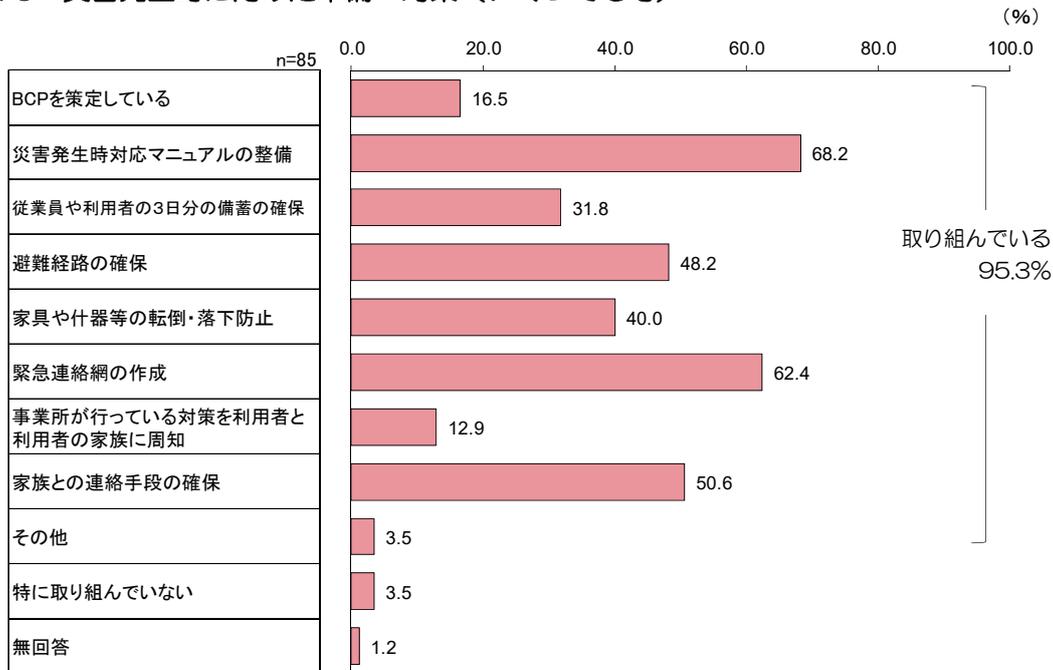
項目		事業所数	担当を替える	利用者やその家族に対して、ハラスメントをしないように事業所として依頼する	従事者に説明している	加齢や病気の影響による可能性があるため、経過を見ながら対応するよう	対策できていない	その他	無回答
全体		19	31.6	21.1	21.1	5.3	0.0	21.1	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	4	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
		居宅療養管理指導	0	-	-	-	-	-	-
		通所介護	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	0	-	-	-	-	-	-
		居宅介護支援	5	40.0	0.0	20.0	20.0	0.0	20.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	0	-	-	-	-	-	-
		介護老人保健施設	0	-	-	-	-	-	-
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	0	-	-	-	-	-	-
		小規模多機能型居宅介護	0	-	-	-	-	-	-
		認知症対応型共同生活介護	0	-	-	-	-	-	-
その他	通所型サービス	0	-	-	-	-	-	-	

4 危機管理の体制

問 20 災害発生時に向けた準備・対策

区内介護サービス事業所の災害発生時に向けた準備・対策に取り組んでいる事業所は95.3%で、「災害発生時対応マニュアルの整備」が68.2%と最も高く、次いで「緊急連絡網の作成」が62.4%、「家族との連絡手段の確保」が50.6%となっています。

図 7.76 災害発生時に向けた準備・対策（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 安否確認システムの導入、地域連携

※ 「実施している」=100%－「特に取り組んでいない」－「無回答」

(注) BCP…事業継続計画 (Business Continuity Plan) のことを指します。発災時に事業を継続するための計画です。

災害発生時に向けた準備・対策を主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「災害発生時対応マニュアルの整備」が66.7%と最も高く（21事業所中14事業所）、次いで「緊急連絡網の作成」、「家族との連絡手段の確保」がともに57.1%（12事業所）となっています。また、「施設サービス」などにおいて、実施項目数が多くなっています。

図 7.77 災害発生時に向けた準備・対策（いくつでも可）/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	BCPを策定している	災害発生時対応マニュアルの整備	従業員や利用者の3日分の備蓄の確保	避難経路の確保	家具や什器等の転倒・落下防止	緊急連絡網の作成	事業所が利用している家族策を周知	家族との連絡手段の確保	その他	特に取り組んでいない	無回答	
全体		85	16.5	68.2	31.8	48.2	40.0	62.4	12.9	50.6	3.5	3.5	1.2	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	23.8	66.7	28.6	23.8	19.0	57.1	9.5	57.1	9.5	9.5	0.0
		訪問入浴介護	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	16.7	66.7	0.0	41.7	25.0	41.7	16.7	41.7	0.0	8.3	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	100.0	0.0	50.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	9	11.1	66.7	55.6	66.7	55.6	88.9	11.1	55.6	0.0	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	50.0	100.0	75.0	100.0	50.0	100.0	50.0	75.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	0.0	50.0	25.0	25.0	50.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	22.2	33.3	33.3	22.2	33.3	55.6	0.0	33.3	0.0	0.0	11.1
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	50.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0.0	90.9	27.3	72.7	72.7	63.6	18.2	72.7	9.1	0.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	総合サービス	通所型サービス	1	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

災害発生時に向けた準備・対策を法人別にみると、「民間企業」は「災害発生時対応マニュアルの作成」が69.0%と最も高く、次いで「緊急連絡網の作成」が55.2%となっています。民間企業で「BCPを策定している」は12.1%（58事業所中7事業所）、「社会福祉法人」では45.5%（11事業所中5事業所）、「一般社団法人・一般財団法人」では33.3%（3事業所中1事業所）となっています。

図 7.78 災害発生時に向けた準備・対策（いくつでも可）/法人別

単位：%

項目	事業所数	BCPを策定している	災害発生時対応マニュアルの整備	従業員や利用者の3日分の備蓄の確保	避難経路の確保	家具や什器等の転倒・落下防止	緊急連絡網の作成	事業所が利用している家族に周知	家族との連絡手段の確保	その他	特に取り組んでいない	無回答	
全体	85	16.5	68.2	31.8	48.2	40.0	62.4	12.9	50.6	3.5	3.5	1.2	
法人別	民間企業	58	12.1	69.0	24.1	37.9	27.6	55.2	10.3	48.3	3.4	5.2	1.7
	社会福祉法人	11	45.5	54.5	81.8	72.7	72.7	81.8	18.2	45.5	0.0	0.0	0.0
	医療法人	4	0.0	75.0	25.0	75.0	50.0	75.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0
	NPO法人	2	0.0	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	100.0	100.0	50.0	0.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	33.3	66.7	33.3	66.7	33.3	100.0	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
	協同組合（農協・生協）	6	0.0	66.7	16.7	83.3	83.3	66.7	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	その他	1	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問 20-1 【問 20 で「BCP（発災時に事業を継続するための計画）を策定している」以外に回答した事業所】
作成していない主な理由

BCP（災害時に事業を継続するための計画）が未策定の事業者はその理由をたずねたところ、「作り方が分からない」が32.9%、「時間がない」が17.1%となっています。

図 7.79 作成していない主な理由/主とするサービス別

単位：%

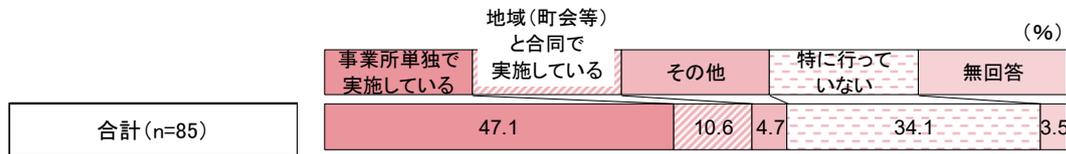
項目		事業所数	作り方が分からない	時間がない	その他	無回答	
全体		70	32.9	17.1	10.0	40.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	16	18.8	25.0	12.5	43.8
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	10	20.0	10.0	10.0	60.0
		居宅療養管理指導	2	100.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	8	25.0	25.0	12.5	37.5
		特定施設入居者生活介護	2	50.0	0.0	0.0	50.0
		福祉用具貸与	4	75.0	0.0	0.0	25.0
		居宅介護支援	6	33.3	16.7	0.0	50.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	1	100.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	36.4	18.2	18.2	27.3
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	100.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	1	0.0	0.0	0.0	100.0
	総合サービス	通所型サービス	1	0.0	0.0	0.0	100.0

※ その他【抜粋】 今年度中の作成を目指す、法人として作成

問 21 災害発生時の避難や安否確認に関する訓練の実施状況

区内介護サービス事業所において、災害発生時の避難や安否確認の訓練の実施状況は、「事業所単独で実施している」が47.1%、「地域（町会等）と合同で実施している」が10.6%となっています。「特に行っていない」は34.1%となっています。

図 7.80 災害発生時の避難や安否確認に関する訓練の実施状況



※ その他【抜粋】 法人同施設内で合同（2件）

災害発生時の避難や安否確認の訓練の実施状況を主とするサービス別にみると、「居宅サービス」はおおむね「事業所単独で実施している」が高く、一方「介護老人福祉施設」では2事業所とも「地域（町会等）と合同で実施している」と回答しています。

図 7.81 災害発生時の避難や安否確認に関する訓練の実施状況/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	事業所単独で実施している	地域（町会等）と合同で実施している	その他	特に行っていない	無回答	
全体		85	47.1	10.6	4.7	34.1	3.5	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	42.9	9.5	4.8	38.1	4.8
		訪問入浴介護	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		訪問看護	12	33.3	0.0	0.0	58.3	8.3
		居宅療養管理指導	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
		通所介護	9	66.7	0.0	22.2	11.1	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		居宅介護支援	9	22.2	11.1	11.1	55.6	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0
小規模多機能型居宅介護		1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
認知症対応型共同生活介護		2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
総合サービス	通所型サービス	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

災害発生時の避難や安否確認の訓練の実施状況を法人別にみると、「民間企業」は「事業所単独で実施している」が51.7%、「地域（町会等）と合同で実施している」が5.2%となっています。「地域（町会等）と合同で実施している」は、「民間企業」以外の種別でおおむね高くなっています。

図 7.82 災害発生時の避難や安否確認に関する訓練の実施状況/法人別

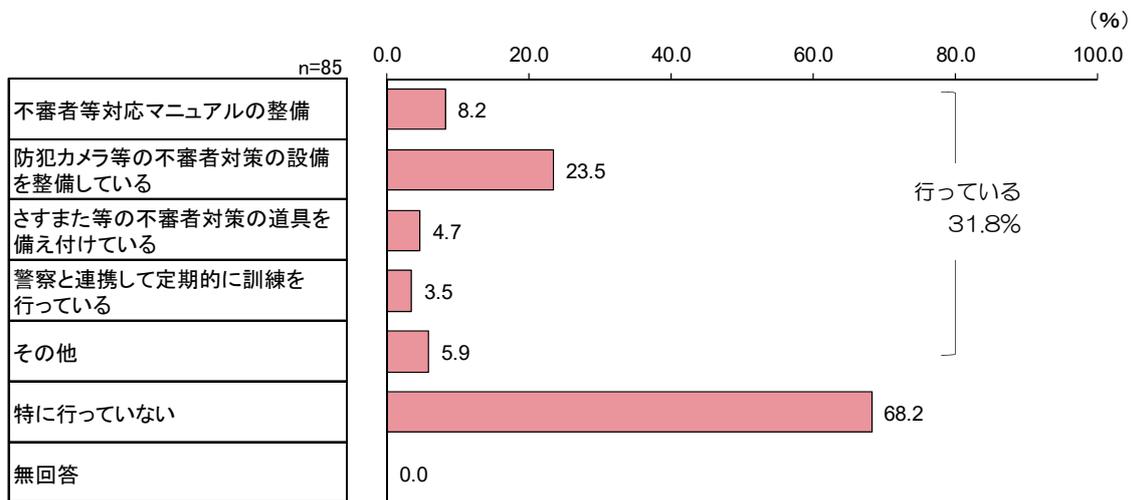
単位：%

項 目		事業所数	事業所単独で実施している	地域（町会等）と合同で実施している	その他	特に行っていない	無回答
全 体		85	47.1	10.6	4.7	34.1	3.5
法人別	民間企業	58	51.7	5.2	1.7	39.7	1.7
	社会福祉法人	11	27.3	27.3	27.3	18.2	0.0
	医療法人	4	25.0	25.0	0.0	50.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	協同組合（農協・生協）	6	16.7	16.7	0.0	33.3	33.3
	その他	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問 22 不審者等に対して準備対策を行っているか

区内介護サービス事業所において、不審者等に対して何らかの準備対策を実施している事業所は31.8%で、「防犯カメラ等の不審者対策の設備を整備している」が23.5%と最も高く、次いで「不審者等対応マニュアルの整備」が8.2%となっています。

図 7.83 不審者等に対して準備対策を行っているか（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 地域との連携、出入り時の施錠の徹底
 ※ 「行っている」 = 100% - 「特に行ってない」 - 「無回答」

不審者対策の準備対策状況を主とするサービス別にみると、施設サービス以外の事業所では「特に行っていない」がおおむね高くなっています。

図 7.84 不審者等に対して準備対策を行っているか（いくつでも可）/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	不審者等対応マニュアルの整備	防犯カメラ等の不審者対策の設備を整備している	さすまた等の不審者対策の道具を備え付けている	警察と連携して定期的に訓練を行っている	その他	特に行っていない	無回答	
全体		85	8.2	23.5	4.7	3.5	5.9	68.2	0.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	9.5	9.5	0.0	4.8	4.8	76.2	0.0
		訪問入浴介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		訪問看護	12	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	83.3	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		通所介護	9	0.0	44.4	22.2	11.1	22.2	44.4	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	25.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0
		居宅介護支援	9	0.0	22.2	11.1	11.1	0.0	77.8	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	18.2	9.1	0.0	0.0	9.1	81.8	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	その他	通所型サービス	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

不審者対策の準備対策状況を法人別にみると、「民間企業」は「特に行っていない」が75.9%となっています。

図 7.85 不審者等に対して準備対策を行っているか（いくつでも可）/法人別

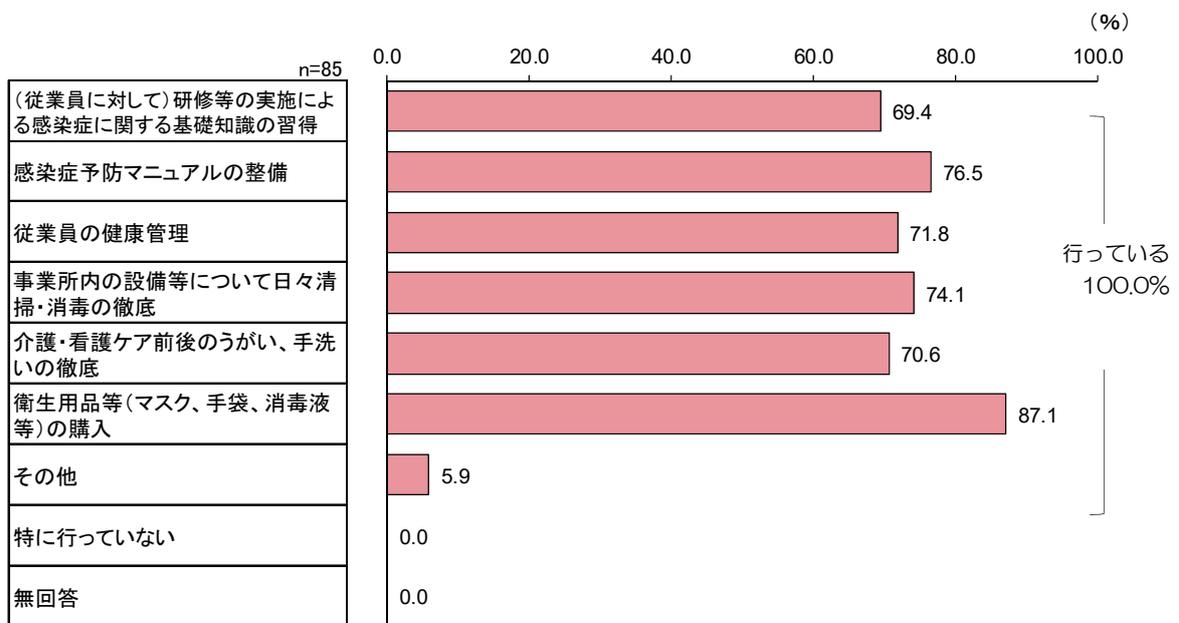
単位：%

項 目		事業所数	不審者等対応マニュアルの整備	防犯カメラ等の不審者対策の設備を整備している	さすまた等の不審者対策の道具を備え付けている	警察と連携して定期的に訓練を行っている	その他	特に行っていない	無回答
全 体		85	8.2	23.5	4.7	3.5	5.9	68.2	0.0
法人別	民間企業	58	8.6	13.8	0.0	1.7	3.4	75.9	0.0
	社会福祉法人	11	0.0	63.6	36.4	18.2	18.2	27.3	0.0
	医療法人	4	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0
	協同組合（農協・生協）	6	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0
	その他	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

問 23 感染症等の予防対策の実施状況

区内介護サービス事業所での感染症等の予防対策について、「特に行っていない」事業所はなく、すべての事業所で何らかの対策が実施されています。「衛生用品等（マスク、手袋、消毒液等）の購入」が87.1%と最も高く、次いで「感染症予防マニュアルの整備」が76.5%、「事業所内の設備等について日々清掃・消毒の徹底」が74.1%となっています。

図 7.86 感染症等の予防対策の実施状況（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 消毒薬品の管理、湿度管理、法人による予防接種
 ※ 「行っている」=100%－「特に行っていない」－「無回答」

感染症等の予防対策の状況を主とするサービス別にみると、「訪問入浴介護」、「介護老人福祉施設」、「介護老人保健施設」、「小規模多機能型居宅介護」の事業所では、質問した6項目の対策がすべて実施されています。

図 7.87 感染症等の予防対策の実施状況（いくつでも可）/主とするサービス別

単位：%

項目	事業所数	識修 の習得 等 の 実 施 に 関 する 基 礎 知 感 研	アル 感 染 症 予 防 マ ニ ュ	従 業 員 の 健 康 管 理	掃 に 事 業 所 内 の 設 備 等 に つ い て 日 々 清 掃 ・ 消 毒 の 徹 底	徹 底 の 介 護 ・ 看 護 ケ ア 前 後 の う が い 、 手 洗 い の 徹 底	ク、 手 袋 、 消 毒 液 等 の 購 入	衛 生 用 品 等 （ マ ス ク 、 手 袋 、 消 毒 液 等 ）	そ の 他	特 に 行 っ て い な い	無 回 答	
全 体	85	69.4	76.5	71.8	74.1	70.6	87.1	5.9	0.0	0.0		
主とするサービス別 居宅サービス	訪問介護	21	81.0	76.2	76.2	52.4	76.2	85.7	9.5	0.0	0.0	
	訪問入浴介護	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
	訪問看護	12	75.0	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	8.3	0.0	0.0	
	居宅療養管理指導	2	50.0	100.0	100.0	100.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
	通所介護	9	88.9	88.9	66.7	77.8	44.4	100.0	11.1	0.0	0.0	
	特定施設入居者生活介護	4	75.0	100.0	75.0	100.0	75.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
	福祉用具貸与	4	50.0	50.0	50.0	100.0	50.0	75.0	0.0	0.0	0.0	
	居宅介護支援	9	44.4	33.3	44.4	33.3	55.6	55.6	0.0	0.0	0.0	
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	72.7	90.9	81.8	100.0	72.7	100.0	9.1	0.0	0.0	
	小規模多機能型居宅介護	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
	認知症対応型共同生活介護	2	50.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
その他	通所型サービス	1	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

法人別にみると、「民間企業」は「衛生用品等（マスク、手袋、消毒液等）の購入」が82.8%と最も高く、次いで「感染症予防マニュアルの整備」が74.1%となっています。NPO 法人では、「感染症予防マニュアルの整備」は2事業所とも実施しています。

図 7.88 感染症等の予防対策の実施状況（いくつでも可）/法人別

単位：%

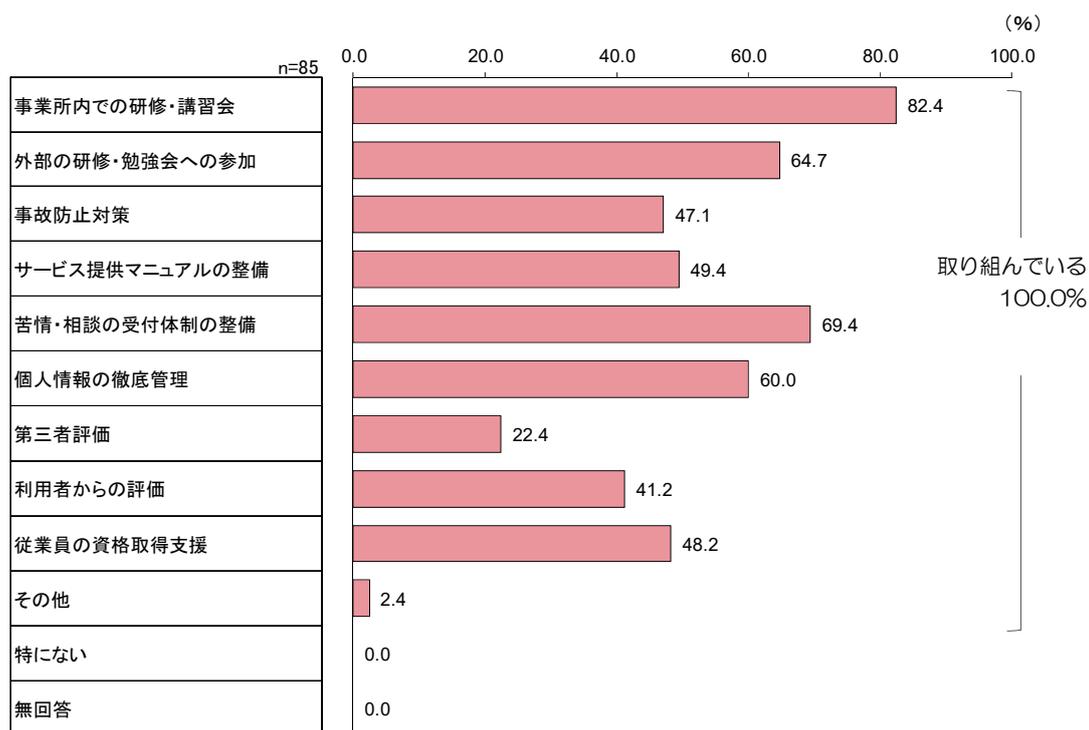
項目	事業所数	識修 の習得 等 の 実 施 に 関 する 基 礎 知 感 研	アル 感 染 症 予 防 マ ニ ュ	従 業 員 の 健 康 管 理	掃 に 事 業 所 内 の 設 備 等 に つ い て 日 々 清 掃 ・ 消 毒 の 徹 底	徹 底 の 介 護 ・ 看 護 ケ ア 前 後 の う が い 、 手 洗 い の 徹 底	ク、 手 袋 、 消 毒 液 等 の 購 入	衛 生 用 品 等 （ マ ス ク 、 手 袋 、 消 毒 液 等 ）	そ の 他	特 に 行 っ て い な い	無 回 答
全 体	85	69.4	76.5	71.8	74.1	70.6	87.1	5.9	0.0	0.0	
法人別	民間企業	58	62.1	74.1	65.5	70.7	65.5	82.8	3.4	0.0	0.0
	社会福祉法人	11	81.8	81.8	72.7	90.9	81.8	100.0	9.1	0.0	0.0
	医療法人	4	75.0	75.0	100.0	100.0	75.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0	100.0	100.0	0.0	0.0
	一般社団法人・一般財団法人	3	100.0	66.7	66.7	66.7	66.7	100.0	0.0	0.0	0.0
	協同組合（農協・生協）	6	100.0	83.3	100.0	66.7	100.0	83.3	0.0	0.0	0.0
	その他	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0

5 その他の取組状況

問 24 サービスの質を向上させるための取組状況

質の向上のための取り組みが「特にない」事業所はなく、サービスの質の向上のための何らかの取り組みをすべての事業所が実施しています。「事業所内での研修・講習会」が82.4%と最も高く、次いで「苦情・相談の受付体制の整備」が69.4%、「外部の研修・勉強会への参加」が64.7%となっています。

図 7.89 サービスの質を向上させるための取組状況（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 ISO 受審、3年に1度のアンケート
 ※ 「取り組んでいる」=100%－「特にない」－「無回答」

サービスの質を向上させるための取り組みを主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「事業所内での研修・講習会」、「苦情・相談の受付体制の整備」がともに85.7%（21事業所中18事業所）と最も高く、次いで「個人情報 の徹底管理」が76.2%（16事業所）となっています。「施設サービス」では実施率100.0%の項目が多くなっています。

図 7.90 サービスの質を向上させるための取組状況/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	事業所内での研修・講習会	外部の研修・勉強会への参加	事故防止対策	サービスの提供マニュアルの整備	苦情・相談の受付体制の整備	個人情報の徹底管理	第三者評価	利用者からの評価	従業員の資格取得支援	その他	特にない	無回答	
全体		85	82.4	64.7	47.1	49.4	69.4	60.0	22.4	41.2	48.2	2.4	0.0	0.0	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	85.7	71.4	52.4	61.9	85.7	76.2	19.0	52.4	66.7	0.0	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	83.3	75.0	50.0	58.3	83.3	83.3	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
		居宅療養管理指導	2	50.0	0.0	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	9	88.9	55.6	44.4	44.4	55.6	66.7	33.3	33.3	44.4	0.0	0.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	100.0	25.0	100.0	25.0	100.0	50.0	75.0	50.0	75.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	100.0	100.0	50.0	50.0	100.0	75.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	66.7	77.8	22.2	11.1	33.3	22.2	0.0	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	100.0	100.0	100.0	50.0	100.0	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	81.8	63.6	27.3	54.5	45.5	45.5	9.1	36.4	45.5	9.1	0.0	0.0
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	総合サービス	通所型サービス	1	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

サービスの質の向上のための取り組みを法人別にみると、「民間企業」は「事業所内での研修・講習会」が79.3%と最も高く、次いで「苦情・相談の受付体制の整備」が70.7%、「外部の研修・勉強会への参加」、「個人情報の徹底管理」がともに60.3%となっています。

従業員全体の過不足状況別にみると、「事業所内での研修・講習会」は「不足」と感じている事業所も「適当」と感じている事業所もほぼ同等ですが、「外部の研修・勉強会への参加」は「不足」と感じている事業所のほうが71.7%と高くなっています。

図 7.91 サービスの質を向上させるための取組状況/法人別/従業員全体の過不足状況別

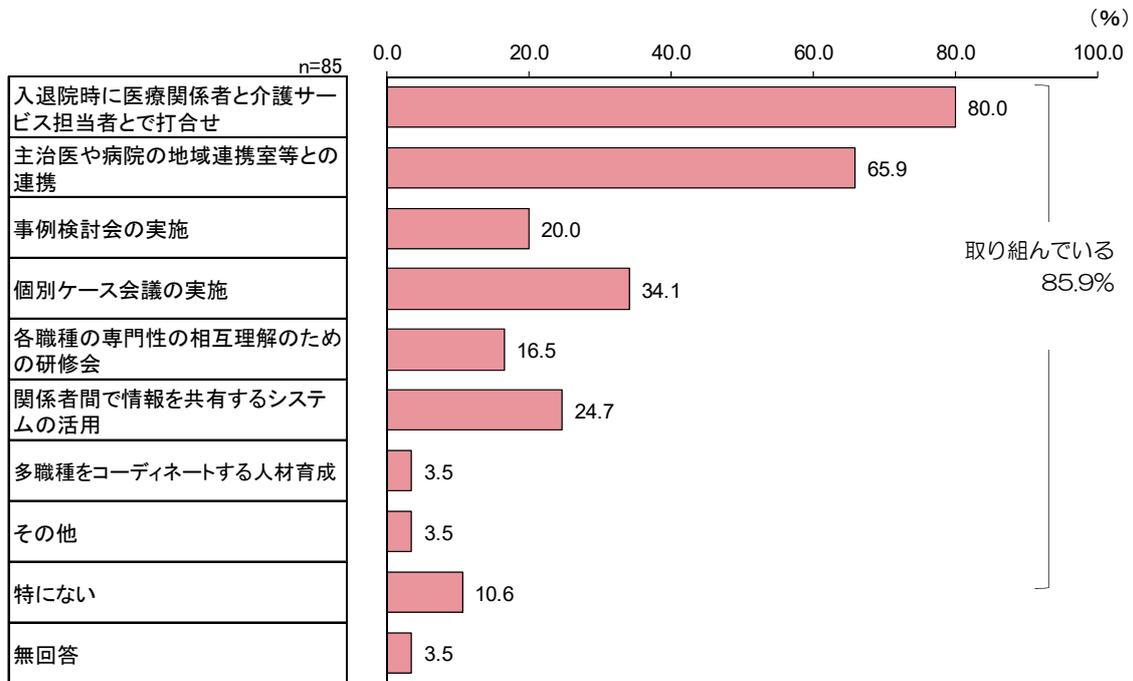
単位：%

項目	事業所数	会 事業所内での研修・講習	参加 外部の研修・勉強会への	事故防止対策	の整備 サービス提供マニュアル	整備 苦情・相談の受付体制の	個人情報の徹底管理	第三者評価	利用者からの評価	従業員の資格取得支援	その他	特 に ない	無 回 答
全 体	85	82.4	64.7	47.1	49.4	69.4	60.0	22.4	41.2	48.2	2.4	0.0	0.0
法人別	民間企業	58	79.3	60.3	43.1	48.3	70.7	60.3	12.1	34.5	50.0	0.0	0.0
	社会福祉法人	11	100.0	72.7	63.6	45.5	72.7	54.5	63.6	45.5	45.5	0.0	0.0
	医療法人	4	50.0	50.0	25.0	75.0	100.0	75.0	50.0	50.0	25.0	0.0	0.0
	NPO法人	2	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	100.0	0.0	50.0	100.0	50.0	0.0
	一般社団法人・ 一般財団法人	3	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	協同組合 (農協・生協)	6	100.0	66.7	50.0	50.0	66.7	66.7	50.0	100.0	50.0	16.7	0.0
	その他	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
従業員全体 過不足状況別	不足	46	84.8	71.7	47.8	47.8	73.9	58.7	23.9	37.0	50.0	0.0	0.0
	適当	22	81.8	54.5	45.5	54.5	63.6	63.6	27.3	45.5	45.5	4.5	0.0
	過剰	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

問 25 医療との連携について行っている取組

区内介護サービス事業所において、医療との連携について取り組んでいる事業所の割合は85.9%で、「入退院時に医療関係者と介護サービス担当者との打合せ」が80.0%と最も高く、次いで「主治医や病院の地域連携室等との連携」が65.9%、「個別ケース会議の実施」が34.1%となっています。

図 7.92 医療との連携について行っている取組（いくつでも可）



※ その他【抜粋】 多職種の相互理解のための交流会、地域医機関主催の勉強会に参加
 ※ 「取り組んでいる」=100%－「特になし」－「無回答」

医療との連携の取組状況を主とするサービス別にみると、「訪問入浴介護」、「居宅療養管理指導」、「特定施設入居者生活介護」、「居宅介護支援」、「小規模多機能型居宅介護」、「認知症対応型共同生活介護」はすべての事業所で「入退院時に医療関係者と介護サービス担当者として打合せ」が実施されています。「主治医や病院の地域連携室等との連携」もこれらの事業所で高いほか、「介護老人福祉施設」と「介護老人保健施設」においても3事業所すべてで実施されています。

図 7.93 医療との連携について行っている取組（いくつでも可）/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	打合せ	主治医や病院の地域連携室等との連携	事例検討会の実施	個別ケース会議の実施	各職種の専門性の相互理解のための研修会	関係者間で情報を共有するシステムの活用	多職種をコーディネートする人材育成	その他	特にない	無回答	
全体		85	80.0	65.9	20.0	34.1	16.5	24.7	3.5	3.5	10.6	3.5	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	95.2	76.2	33.3	42.9	19.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問入浴介護	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	91.7	75.0	25.0	25.0	25.0	66.7	8.3	0.0	0.0	8.3
		居宅療養管理指導	2	100.0	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
		通所介護	9	55.6	33.3	0.0	33.3	0.0	11.1	0.0	0.0	33.3	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	100.0	100.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		福祉用具貸与	4	75.0	50.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
		居宅介護支援	9	100.0	88.9	11.1	22.2	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	100.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	54.5	27.3	9.1	27.3	18.2	18.2	0.0	9.1	27.3	9.1
		小規模多機能型居宅介護	1	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	100.0	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	通所型サービス	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

問 26 医療との連携を進めるために必要だと思うこと

医療との連携を進めるために必要だと思うことに対する意見では、「連携を深めるための関係づくりについて」が16件、「情報提供・情報共有について」が11件、「連絡手段・ツールについて」が5件となっています。また、これら以外の「その他」の意見が2件ありました。

図 7.94 医療との連携を進めるために必要だと思うこと（自由記述）



主な記述

1. 連携を深めるための関係づくりについて 16件

- ◇介護職からの情報をケアマネを通じて医療につなげるようにしています。関係性を密にするための関係づくりが有効です。
- ◇訪問診療医との連携を密にしています。
- ◇それぞれの仕事を理解する事が大事です。
- ◇医療（訪問看護、往診等）と共に介入している利用者のお宅では、申し送りノートを必ず置いています。他には、医療関係の事業所は別紙にて緊急連絡先を置いています。職員に会社電話を持たせ、関連している医療機関の電話番号をいれていますが、とても役立ちます。
- ◇気軽に連絡が取り合える環境作りをすることです。

2. 情報提供・情報共有について 11件

- ◇退院後の情報を共有することが必要です。
- ◇往診医や訪問看護師だけではなく、外来診療のかかりつけ医と福祉側との情報共有ができる環境が必要です。
- ◇利用者が入院した時には、なるべく早く訪問し、看護師、ソーシャルワーカーとの顔合わせ、名刺交換などをして、何かあったら連絡下さいとお願いすることが必要だと思います。個人情報があるために、情報を入手するのが難しいです。
- ◇医療職と介護職との合同研修や、連絡会等の開催を望みます。

3. 連絡手段・ツールについて 5件

- ◇利用者宅に連絡ノートを設置し、毎回の状態を共有しています。
- ◇SNS等も利用し、利用者様の変化をすぐに伝えられる環境を作ることだと思います。

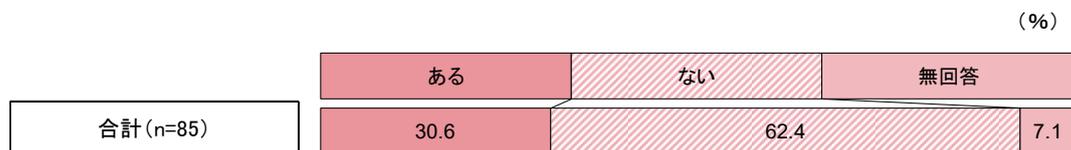
4. その他 2件

- ◇連携を行うことによって収入が上がることです。

問 27 利用者の家族 の “ひきこもり” とと思われるケース

区内介護サービス事業所において、利用者の家族に “ひきこもり” とと思われるケースの有無をたずねたところ、「ある」が30.6%（26事業所）、「ない」が62.4%（53事業所）となっています。

図 7.95 利用者の家族 の “ひきこもり” とと思われるケース



“ひきこもり” とと思われるケースの把握の有無について主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「ある」が38.1%（21事業所中8事業所）となっています。「ある」と答えた事業所は「訪問介護」のほか、「訪問看護」、「通所介護」、「福祉用具貸与」、「居宅介護支援」、「介護老人保健施設」、「地域密着型通所介護」となっています。

図 7.96 利用者の家族 の “ひきこもり” とと思われるケース/主とするサービス別

単位: %

項目		事業所数	ある	ない	無回答	
全 体		85	30.6	62.4	7.1	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	38.1	61.9	0.0
		訪問入浴介護	1	0.0	100.0	0.0
		訪問看護	12	25.0	75.0	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	100.0	0.0
		通所介護	9	33.3	55.6	11.1
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	100.0	0.0
		福祉用具貸与	4	100.0	0.0	0.0
		居宅介護支援	9	33.3	44.4	22.2
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	100.0	0.0
		介護老人保健施設	1	100.0	0.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	27.3	54.5	18.2
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	0.0	100.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	100.0	0.0
総合サービス	総合サービス事業通所型サービス	1	0.0	100.0	0.0	

問 27-1 【「ひきこもりがある」と回答した事業所】

ひきこもりの把握件数

“ひきこもり”と思われるケースを把握している 26 事業所について、その把握件数をみると、半数の事業所は「1 件」ですが、「2 件」把握している事業所は 15.4%、「3 件」把握している事業所は 11.5%で、「6 件以上」と多くのケースを把握している事業所も 3.8%となっています。ひとつの事業所で把握している件数の平均は、3.2 件となっています。

図 7.97 利用者の家族の“ひきこもり”と思われるケース（1 事業所当たりの件数）

単位：%

項 目	事業所数	1 件	2 件	3 件	4 件	5 件	6 件以上	無回答	平均件数
引きこもりと思われるケース	26	50.0	15.4	11.5	3.8	11.5	3.8	3.8	3.2

問 27-2 ひきこもりと思われる家族のケース内容

“ひきこもり”と思われる家族のケース内容をたずねたところ、合計 54 ケースの回答を得ました。介護サービス利用者からみた続柄は、「子」が 85.2%となっています。性別は「男性」が 72.2%と「女性」に比べて高く、年齢は「40 歳代」が 33.3%、「50 歳代」が 31.5%と、「40 歳代」と「50 歳代」で全体のおよそ 3 分の 2 を占めています。

図 7.98 ケース内容

単位：%

項 目	該当件数	子	配偶者	他	無回答
利用者との続柄	54	85.2	1.9	5.6	7.4

単位：%

項 目	該当件数	男	女	不明	無回答
性別	54	72.2	16.7	0.0	11.1

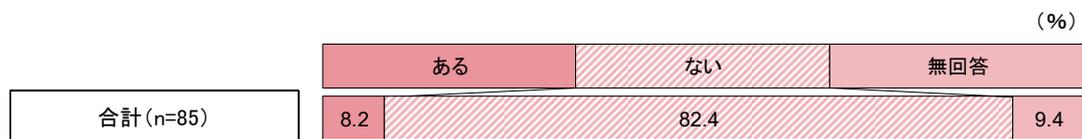
単位：%

項 目	該当件数	40 歳未満	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	無回答
年齢	54	9.3	33.3	31.5	9.3	7.4	9.3

問 27-3 利用者からの“ひきこもり”と思われる家族の方からの相談の有無

区内介護サービス事業所において、“ひきこもり”と思われる家族の相談を受けた経験をたずねたところ、「（相談を受けたことが）ある」が8.2%（7事業所）、「ない」が82.4%（70事業所）となっています。

図 7.99 利用者からの“ひきこもり”と思われる家族の方からの相談の有無



“ひきこもり”と思われるケースの相談経験を主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「ある」が14.3%（21事業所中3事業所）、「訪問看護」が12事業所中1事業所、通所介護が9事業所中1事業所、居宅介護支援が9事業所中2事業所となっています。

図 7.100 利用者からの“ひきこもり”と思われる家族の方からの相談の有無 /主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	ある	ない	無回答	
全 体		85	8.2	82.4	9.4	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	14.3	81.0	4.8
		訪問入浴介護	1	0.0	100.0	0.0
		訪問看護	12	8.3	83.3	8.3
		居宅療養管理指導	2	0.0	50.0	50.0
		通所介護	9	11.1	88.9	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	100.0	0.0
		福祉用具貸与	4	0.0	100.0	0.0
		居宅介護支援	9	22.2	44.4	33.3
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	0.0	100.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	0.0	81.8	18.2
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	100.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	100.0	0.0
	総合サービス	総合サービス事業通所型サービス	1	0.0	100.0	0.0

問 27—3—1 ひきこもりに関する相談への対応

相談を受けたことがある 7 事業所に、“ひきこもり”に関する相談への対応の具体的な内容をたずねたところ、17 件の回答を得ました。

<訪問介護（6 件）>

- ◇医療機関（訪問診療）の介入を依頼しました。
- ◇区、保健所に相談したが、本人が窓口に来る必要があり、支援につながりませんでした。
- ◇保健所に相談したが支援につながらず、別居の長女と相談し、精神科を受診することで改善されました。
- ◇母親のサービス中に観察し、変化時は担当保健師へ報告しています。
- ◇知的障害の認定を受けていなかったため、申請や障害者サービスについて説明し、現在はサービス利用中です。

<訪問看護（1 件）>

- ◇包括や主治医と連携をとりながらサポートしています。

<通所介護（1 件）>

- ◇保健師に連絡し、現在は、保健師にて対応中です。

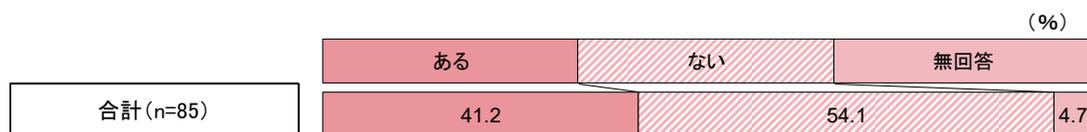
<居宅介護支援（9 件）>

- ◇傾聴に努めました。
- ◇話を傾聴しました。むしろ従業員とのトラブルを避けるため、介入はしないようにしています。
- ◇保健所に相談し、保健師に訪問してもらいました。民間の支援事業者にも来てもらいましたが、解決には至りませんでした。
- ◇介護者が子供（利用者本人の孫）の対応に時間をとられてしまう為、介護サービスを増やして負担を軽減しました。
- ◇ひきこもりの息子からの虐待があり区に報告しました。警察への通報をきっかけに分離、就労支援につながりました。

問 28 利用者家族のダブルケアの有無

区内介護サービス事業所において、利用者家族のダブルケア（子育て等と介護を同時に行っているケース）の把握状況についてたずねたところ、「ある」が41.2%（35事業所）、「ない」が54.1%（46事業所）となっています。

図 7.101 利用者家族のダブルケアの有無



ダブルケアのケースの把握有無について主とするサービス別にみると、「訪問介護」、「訪問入浴介護」、「訪問看護」をはじめ、多くのサービス種別で「ある」と回答しています。

図 7.102 利用者家族のダブルケアの有無/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	ある	ない	無回答	
全 体		85	41.2	54.1	4.7	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	33.3	61.9	4.8
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	41.7	58.3	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	100.0	0.0
		通所介護	9	55.6	44.4	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	75.0	25.0	0.0
		福祉用具貸与	4	75.0	25.0	0.0
		居宅介護支援	9	44.4	33.3	22.2
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	50.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	54.5	36.4	9.1
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	100.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	100.0	0.0
	総合サービス	総合サービス事業通所型サービス	1	0.0	100.0	0.0

問 28-1 【「ダブルケアがある」と回答した事業所】

ダブルケアの把握件数

ダブルケアのケースを把握している 35 事業所について、その把握件数をみると、「1 件」把握している事業所が 25.7%、「2 件」把握している事業所が 20.0%、「3 件」把握している事業所が 28.6%で、「6 件以上」と多くのケースを把握している事業所も 14.3%となっています。

図 7.103 利用者の家族の“ダブルケア”のケース（1 事業所当たりの件数）

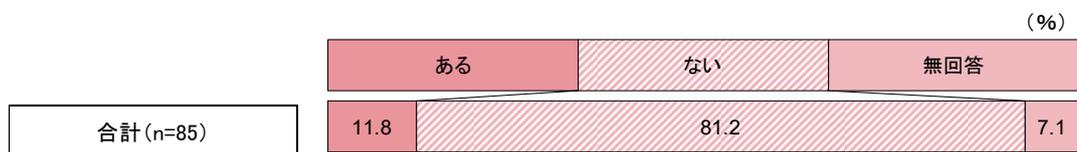
単位：%

項 目	事業所数	1 件	2 件	3 件	4 件	5 件	6 件以上	無回答	平均件数
ダブルケアのケース	35	25.7	20.0	28.6	2.9	2.9	14.3	5.7	3.7

問 29 利用者家族のヤングケアラーの有無

区内介護サービス事業所において、利用者の子ども等（20代頃まで）が主介護者であるケース（ヤングケアラー）の有無をたずねたところ、「ある」が11.8%（10事業所）、「ない」が81.2%（69事業所）となっています。

図 7.104 利用者家族のヤングケアラーの有無



ヤングケアラーのケースの把握の有無について主とするサービス別にみると、「訪問介護」は「ある」が19.0%（21事業所中8事業所）となっています。「ある」と答えた事業所をサービス別にみると「訪問介護」のほか、「訪問入浴看護」、「福祉用具貸与」、「居宅介護支援」、「介護老人福祉施設」、「地域密着型通所介護」、「総合サービス事業通所型サービス」となっています。

図 7.105 利用者家族のヤングケアラーの有無/主とするサービス別

単位：%

項目		事業所数	ある	ない	無回答	
全体		85	11.8	81.2	7.1	
主とするサービス別	居宅サービス	訪問介護	21	19.0	76.2	4.8
		訪問入浴介護	1	100.0	0.0	0.0
		訪問看護	12	0.0	100.0	0.0
		居宅療養管理指導	2	0.0	100.0	0.0
		通所介護	9	0.0	100.0	0.0
		特定施設入居者生活介護	4	0.0	100.0	0.0
		福祉用具貸与	4	25.0	75.0	0.0
		居宅介護支援	9	11.1	55.6	33.3
	施設サービス	介護老人福祉施設	2	50.0	50.0	0.0
		介護老人保健施設	1	0.0	100.0	0.0
	地域密着型サービス	地域密着型通所介護	11	9.1	72.7	18.2
		小規模多機能型居宅介護	1	0.0	100.0	0.0
		認知症対応型共同生活介護	2	0.0	100.0	0.0
	総合サービス	総合サービス事業通所型サービス	1	100.0	0.0	0.0

問 29-1 【「ヤングケアラーのケースがある」と回答した事業所】
ヤングケアラーの把握件数

ヤングケアラーのケースを把握している 10 事業所について、その把握件数をみると、「1 件」把握している事業所は 70.0%（7 事業所）、「2 件」「3 件」はそれぞれ 10.0%（1 事業所）、「6 件以上」と多くのケースを把握している事業所は 10.0%（1 事業所）となっています。ひとつの事業所で把握している件数の平均は 3.2 件です。

図 7.106 ヤングケアラーのケース把握件数（1 事業所当たりの件数）

単位：%

項目	事業所数	1 件	2 件	3 件	4 件	5 件	6 件以上	平均件数
ヤングケアラーのケース	10	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10.0	3.2

問 29-2 ケースの内容

ヤングケアラーのケース内容をたずねたところ、合計 17 ケースの回答を得ました。介護サービス利用者からみた続柄は、「孫」が 41.2%（17 人中 7 人）、「子」が 35.3%（6 人）、「子の配偶者」や「孫の配偶者」のケースもみられました。性別は「女性」（41.2%）が多く、年齢は「20 歳代」（64.7%）が多いものの「20 歳未満」のケースも見られます。

図 7.107 ケース内容

単位：%

項目	該当件数	子	子の配偶者	孫	孫の配偶者	他	無回答
利用者との続柄	17	35.3	5.9	41.2	5.9	0.0	11.8

単位：%

項目	該当件数	男	女	不明	無回答
性別	17	29.4	41.2	5.9	23.5

単位：%

項目	該当件数	10 歳未満	10 \ 14 歳代	15 \ 19 歳代	20 歳代	無回答
年齢	17	5.9	0.0	5.9	64.7	23.5

問 30 若年の子ども等が介護を行うことにより生じている問題

若年の子ども等が介護を行うことにより生じている問題を自由記述で回答を求めたところ、「学業への影響」、「就職・就労継続への影響」、「孤立化」などを懸念する意見があげられています。主な意見を紹介します。

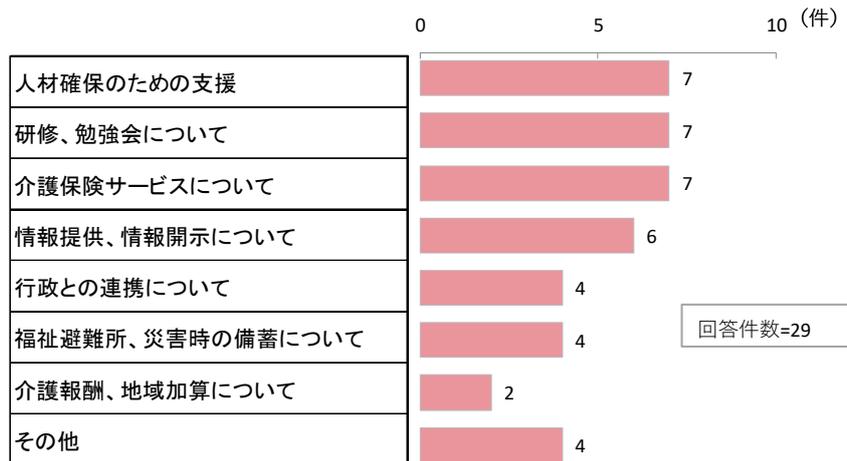
- 社会で活躍するチャンスを失っていると思います。
- 学業への影響があります。経済的負担、同世代との交流の欠如、精神的なストレスがあります。
- 体調の変化や緊急時の対応時に混乱することが多いです。親の様子に無関心と思われる場面もあります。
- 時間に自由がきかなくなるため、学校や仕事に影響が出てしまっています。友人等の交流の機会も制限が出てきてしまっています。
- 就職するタイミングを逃がし、これから生活困難となる可能性があります。
- 介護を行う事で、会社勤めが難しくなったり、周囲の人との話が合わなくなったりし、孤立してしまうのではないかと思います。
- 同世代の友達には話せず、また話してもわかってもらえないため、相談できる人がいない状況です。

6 区への要望等

問 31 高齢者福祉施策や介護保険制度について望む区からの支援（自由記述）

区の高齢者施策、介護保険制度について、区からどのような支援があると良いかをたずねました。「人材確保のための支援」、「研修、勉強会について」、「介護保険サービスについて」がともに7件と多く、「情報提供、情報開示について」が6件と続いています。

図 7.108 高齢者福祉施策や介護保険制度について望む区からの支援（自由記述）



主な記述

1. 人材確保のための支援について 7件

◇介護職員の宿舎借り上げ支援事業に希望したいが条件がきびしいため、利用できません。介護職員の確保・定着を図るために、賃金や補助についてもう少し支援していただければ、少しは離職者も減っていくのではないかと思います。

◇ボランティア、高齢介護助手の方々の登録、紹介制度があると良いと思います。

◇訪問看護師の認定等研修費の助成制度や主任ケアマネジャーが多くなることによる質の均一化のための研修会を開いてほしいです。

2. 研修・勉強会について 7件

◇若い介護経験者（特に看取り）の交流会があれば立ち直りグリーンケアにもなると思います。

◇残業を減らすためにも効率的な施設運営の勉強会などがあると参加してみたいです。

◇サービス提供責任者に対する研修機会は殆どないので、研修機会があればよいと思います。

◇サービス種類毎の勉強会等があると良いと思います。

3. 介護保険サービスについて 7件

◇見守り、話し相手等にも使えるサービスの充実、専門家による心理カウンセリング、専門家によるハウスクリーニング（大そうじ、家具の配置がえ）などがあると良いです。

◇介護離職を防ぐため、就業時間終了までのデイサービス、若年認知症向けのデイサービスやグループホームなどがあると良いです。

◇土、日、夜間の相談窓口、緊急の受け入れ先があると良いです。

第7章 介護サービス事業所調査

◇介護保険料を納めているが利用していない方への買物券やポイント等による還元を行ってほしいです。

4. 情報提供、情報開示について 6件

◇認知症施策を今後とも進めてもらうため、家族介護について区よりお知らせがあると良いかと思えます。

◇総合相談窓口を設け、そこに連絡を入れれば適確に相談先を教えてくれる仕組みが欲しいです。例えば、高齢者の意向に沿った賃貸住宅の紹介などです。

◇老人保健施設の機能、役割、利用の仕方などが区民にあまり周知されていないと感じるので、区のホームページにて、案内して頂くなどをお願いしたいです。老人保健施設が特別養護老人ホームと混同されていると思います。

5. 行政との連携について 4件

◇災害時対応などの連絡会を毎年定期的に行なってほしいです。

◇生活保護の方、障害者、難病の方それぞれの相談窓口が別々ですが、重ねてサービスを利用している方もいるのでもっと連携が図れると良いと思います。

6. 福祉避難所、災害時の備蓄について 4件

◇災害時や被災時の自力移動困難者の入居や入院に関しての支援、受け入れ可能施設等の提示など、他職種との同時訪問が可能となると良いと思います。（介護保険においてヘルパーと看護師と同時介入）など。

◇災害対策に関して、もう少し具体的な対応を検討していただけたらと思います。

7. 介護報酬、地域加算について 2件

◇要支援者を中心に収入が大きく減ってしまい、民間事業者として事業を継続することが難しくなっています。経営者の報酬のカットと仕事のカバーでなんとか成り立っている状態です。助けてほしいと思います。

8. その他 4件

◇区役所の方達もケアマネジャーの仕事を体験してほしいです。