

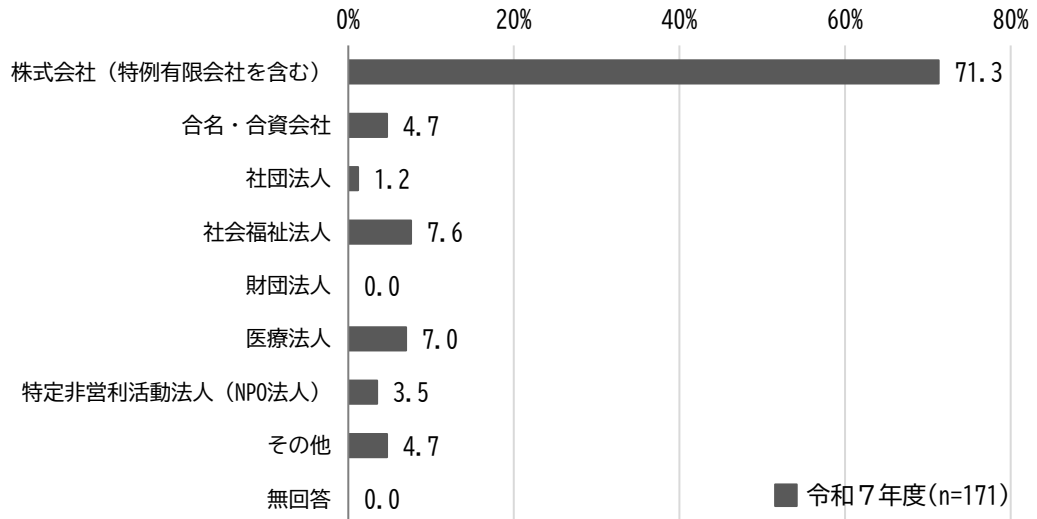
5-1 介護保険サービス事業所調査

1. 貴事業所の概要について

問1 (1) 貴事業所の組織（法人格）は、次のうちどれですか。（単数回答）

「株式会社（特例有限会社を含む）」が 71.3%で最も多く、次いで、「社会福祉法人」が 7.6%、「医療法人」が 7.0%となっている。

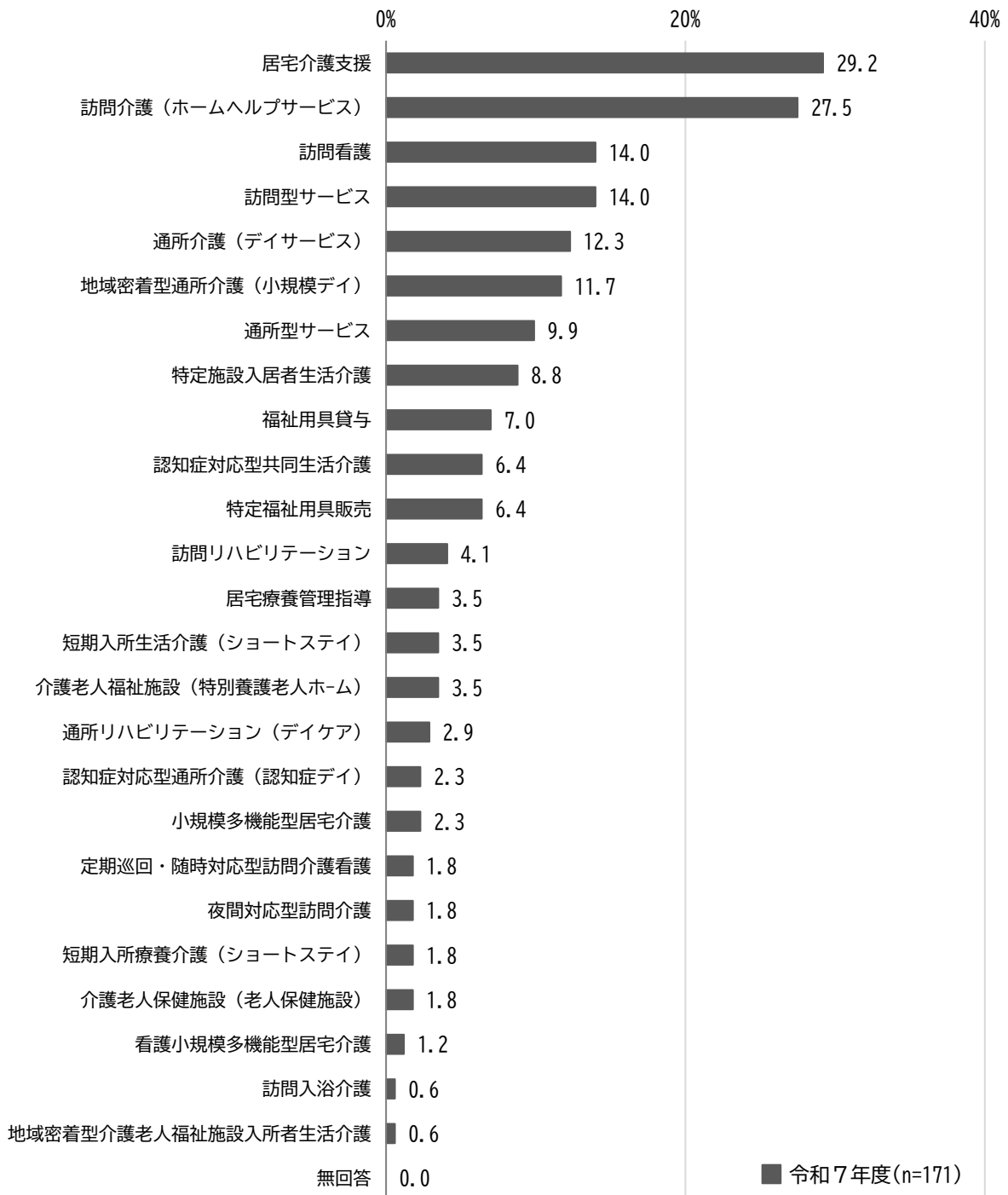
【図表 231】事業所の組織（法人格）



問1 (2) 貴事業所が提供しているサービスはどれですか。(複数回答)

「居宅介護支援」が 29.2%で最も多く、次いで、「訪問介護（ホームヘルプサービス）」が 27.5%、「訪問看護」及び「訪問型サービス」が同率で 14.0%となっている。

【図表 232】 現在提供しているサービスの種類

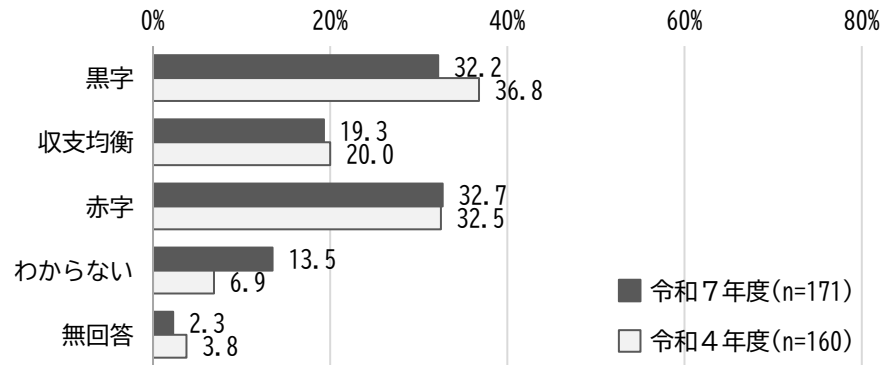


2. 収支状況・処遇改善の状況について

問2 貴事業所の、前年度の収支状況はどうでしたか。(単数回答)

「赤字」が32.7%で最も多く、次いで「黒字」が32.2%、「収支均衡」が19.3%となっている。

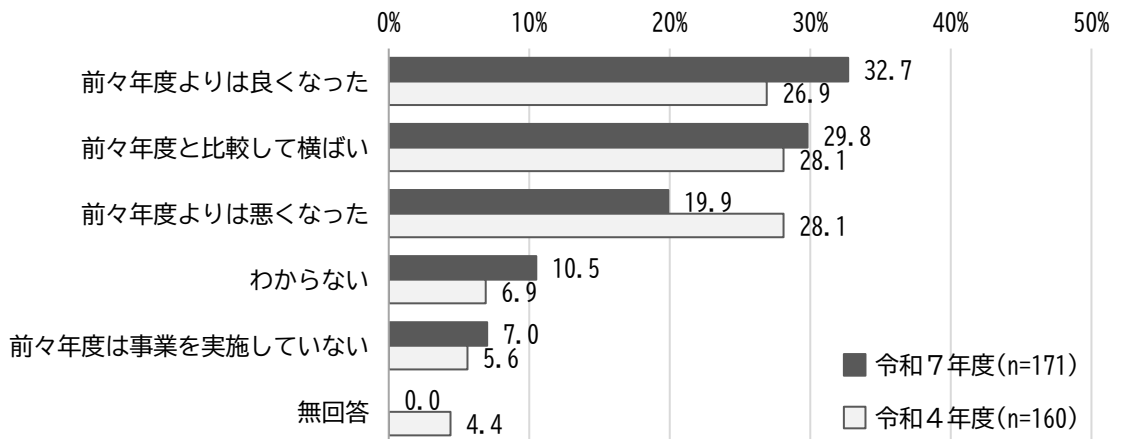
【図表 233】前年度の収支状況〈前回比較〉



問3 貴事業所の、前年度と前々年度を比較した収支状況はどうでしたか。(単数回答)

「前々年度よりは良くなった」が32.7%で最も多く、次いで「前々年度と比較して横ばい」が29.8%、「前々年度よりは悪くなった」が19.9%となっている。

【図表 234】前年度と前々年度を比較した収支状況〈前回比較〉

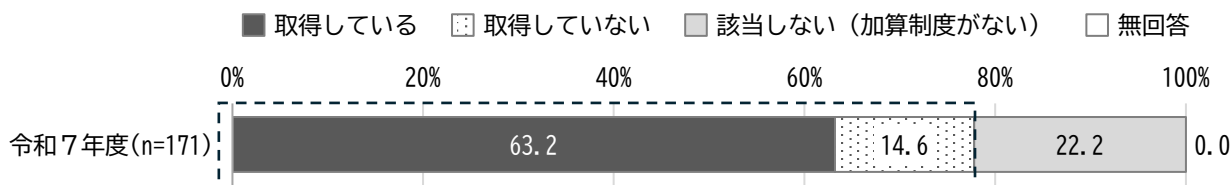


問4 貴事業所では処遇改善加算を取得していますか。(単数回答)

「取得している」が63.2%で最も多く、次いで、「該当しない(加算制度がない)」が22.2%、「取得していない」が14.6%となっている。

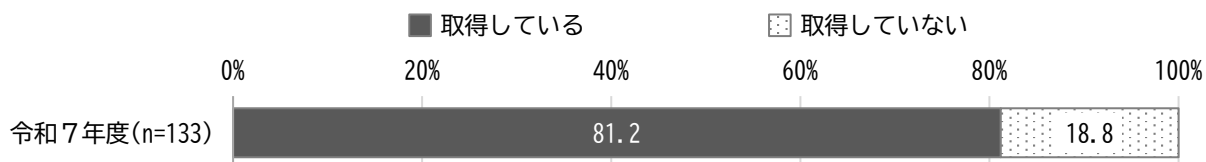
「該当しない(加算制度がない)」を除いた処遇改善加算の取得状況では、「取得している」が81.2%、「取得していない」が18.8%となっている。

【図表 235】 処遇改善加算の取得の有無



【「該当しない(加算制度がない)」を除いた処遇改善加算の取得状況】

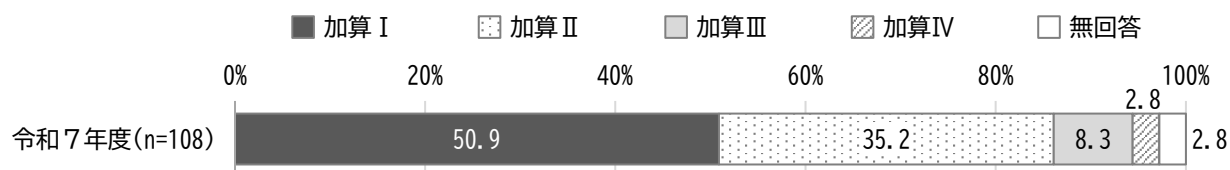
【図表 236】 無回答を除いた処遇改善加算の取得の有無



【問4で「取得している」と回答した方】
問4-1 処遇改善加算のI~IVのどれを取得していますか。(単数回答)

「加算I」が50.9%で最も多く、次いで、「加算II」が35.2%、「加算III」が8.3%となっている。

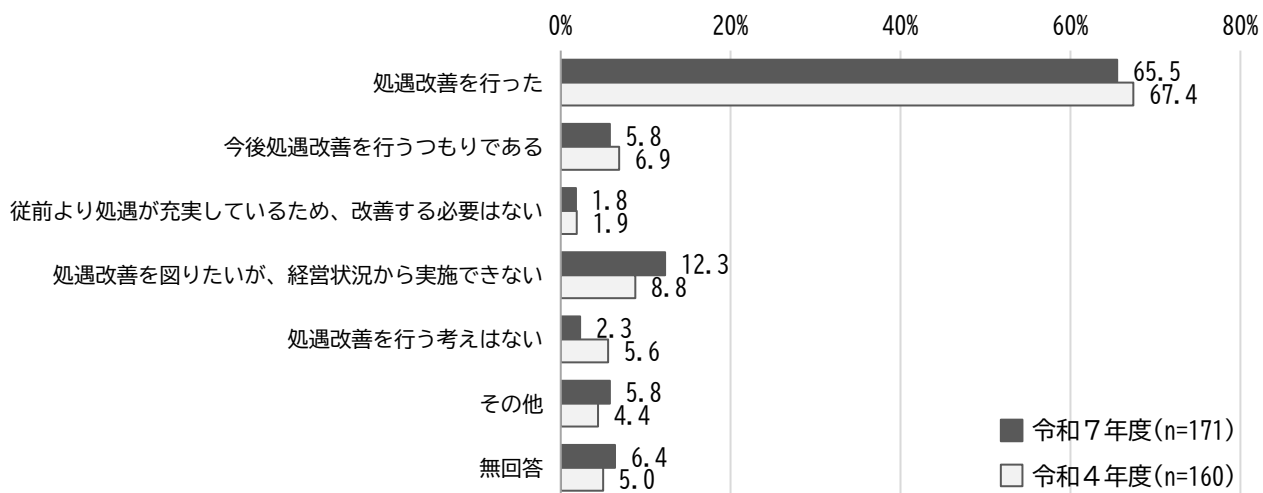
【図表 237】 処遇改善加算の取得状況



問5 貴事業所では前年度、処遇改善（給与や時給単価のアップなど）を行いましたか。
（単数回答）

「処遇改善を行った」が65.5%で最も多く、次いで、「処遇改善を図りたいが、経営状況から実施できない」が12.3%、「今後処遇改善を行うつもりである」が5.8%となっている。

【図表 238】前年度の処遇改善の実施状況〈前回比較〉

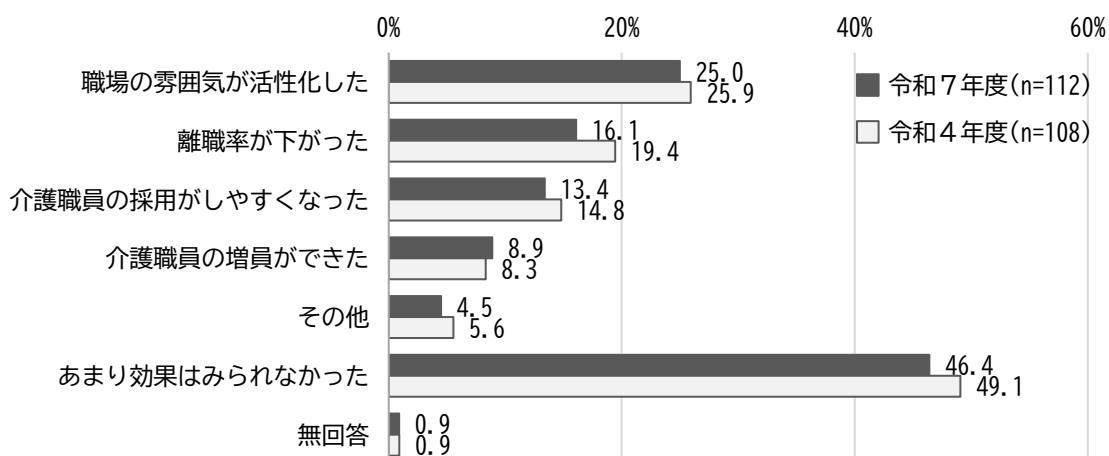


【問5で「処遇改善を行った」と回答した方】

問5-1 処遇改善を行ったことにより貴事業所の従業員にどのような効果があったと思いますか。
（複数回答）

「あまり効果はみられなかった」が46.4%で最も多く、次いで、「職場の雰囲気が活性化した」が25.0%、「離職率が下がった」が16.1%となっている。

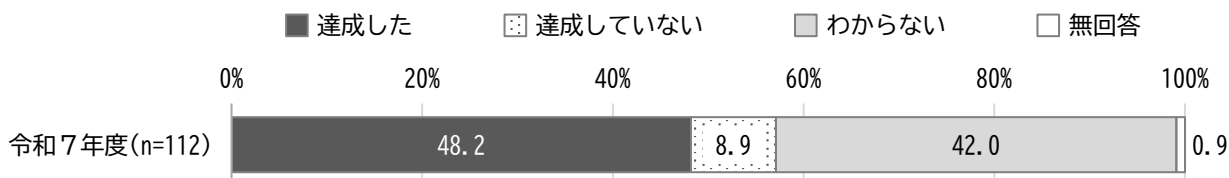
【図表 239】処遇改善の効果〈前回比較〉



【問5で「処遇改善を行った」と回答した方】
 問5-2 今回の報酬改定では介護報酬の引き上げや処遇改善加算の一本化による効果等を活用して、介護職員等の給与を前年度（令和6年度）に2.5%、今年度（令和7年度）に2%のベースアップへ繋げるよう示されています。前年度（令和6年度）において、貴事業所は2.5%のベースアップを達成していますか。（単数回答）

「達成した」が48.2%で最も多く、次いで、「わからない」が42.0%、「達成していない」が8.9%となっている。

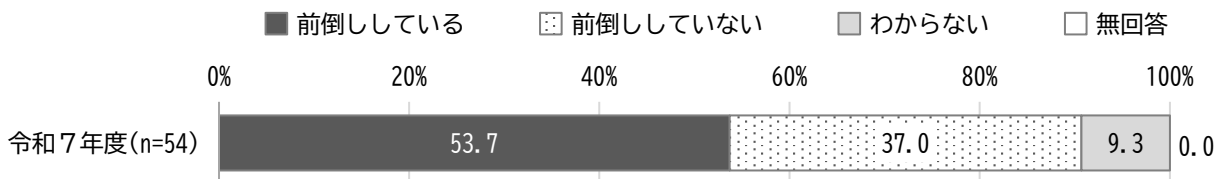
【図表 240】 ベースアップ達成の状況



【問5-2で「達成した」と回答した方】
 問5-3 今年度（令和7年度）分を前倒ししてベースアップしていますか。（単数回答）

「前倒ししている」が53.7%で最も多く、次いで、「前倒ししていない」が37.0%、「わからない」が9.3%となっている。

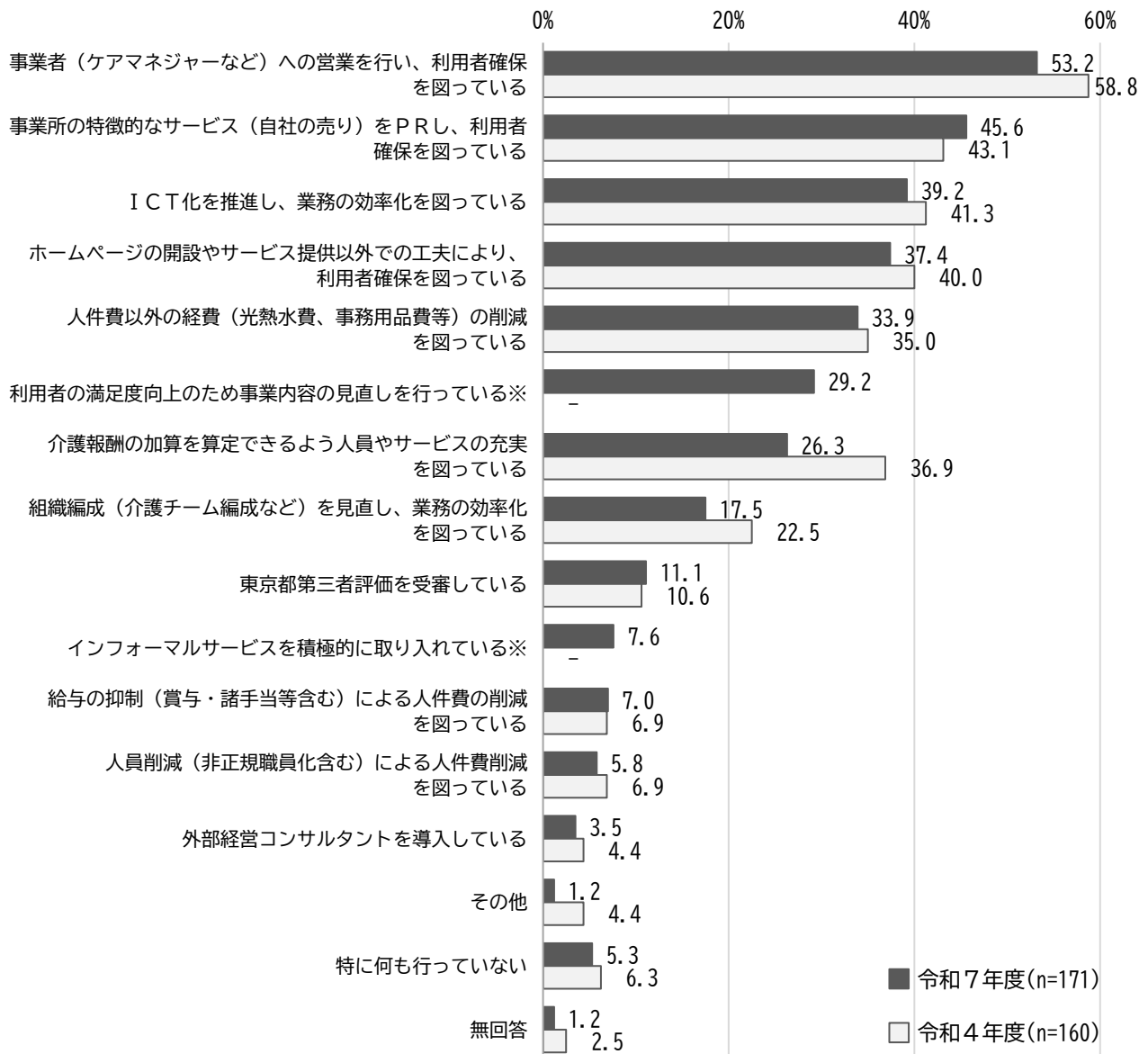
【図表 241】 ベースアップ前倒しの状況



問6 貴事業所では、収支の向上や改善に向けて、どのような取り組みを行っていますか。
(複数回答)

「事業者（ケアマネジャーなど）への営業を行い、利用者確保を図っている」が 53.2%で最も多く、次いで「事業所の特徴的なサービス（自社の売り）をPRし、利用者確保を図っている」が 45.6%、「ICT化を推進し、業務の効率化を図っている」が 39.2%となっている。

【図表 242】収支の向上や改善に向け 行っている取り組み（前回比較）



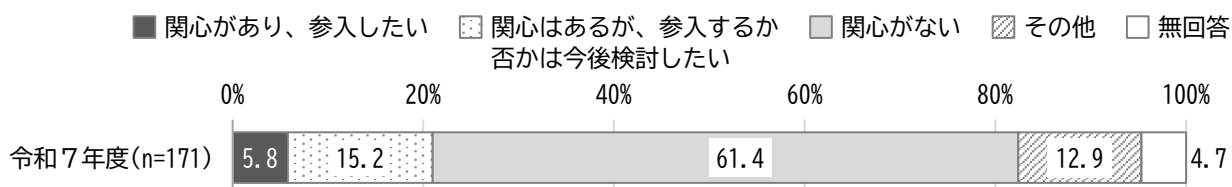
※令和4年度調査では選択肢「利用者の満足度向上のため事業内容の見直しを行っている」と「インフォーマルサービスを積極的に取り入れている」はない。

3. 今後の参入意向について

問7 貴事業所では、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）への参入についてどのようにお考えですか。（単数回答）

「関心がない」が61.4%で最も多く、次いで「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい」が15.2%、「その他」が12.9%となっている。

【図表 243】 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）への参入意向

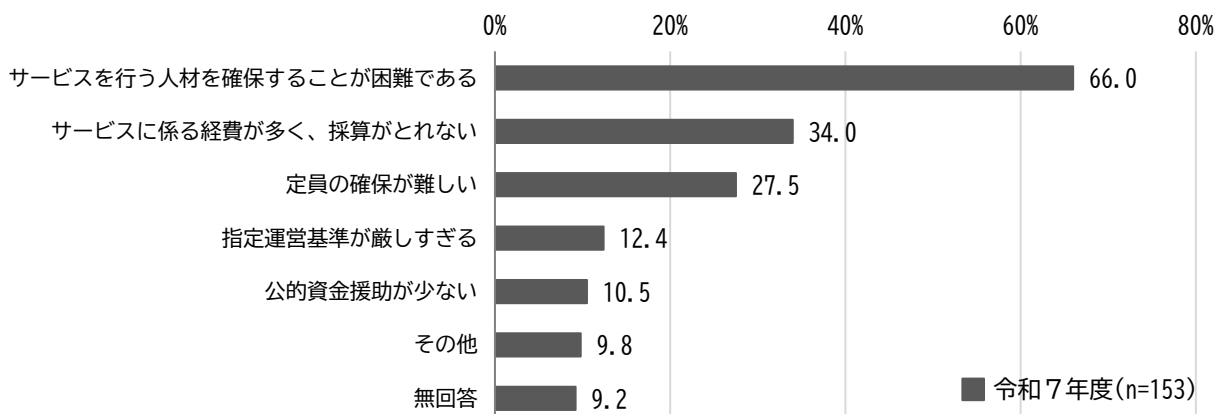


【問7で「関心があり、参入したい」以外を回答した方】

問7-1 貴事業所では、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）への参入課題をどのようにお考えですか。（複数回答）

「サービスを行う人材を確保することが困難である」が66.0%で最も多く、次いで「サービスに係る経費が多く、採算がとれない」が34.0%、「定員の確保が難しい」が27.5%となっている。

【図表 244】 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）への参入課題

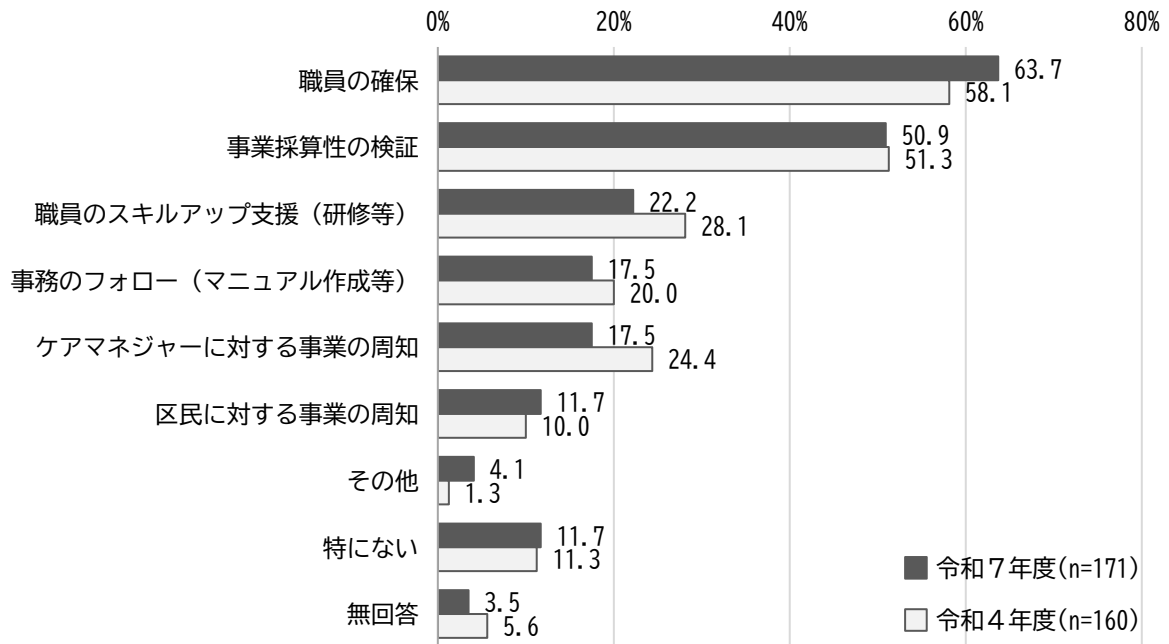


4. 総合事業(介護予防・生活支援サービス事業)について

問8 貴事業所が、今後、継続して総合事業に取り組むために必要なことは、次のうちどれですか。
(複数回答)

「職員の確保」が63.7%で最も多く、次いで「事業採算性の検証」が50.9%、「職員のスキルアップ支援（研修等）」が22.2%となっている。

【図表 245】 継続して総合事業に取り組むために必要なこと〈前回比較〉

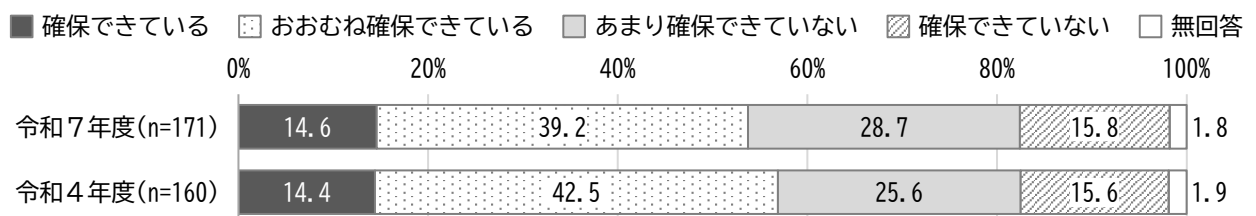


5. 人材の確保・定着・育成について

問9 この1年間、貴事業所の人材の確保の状況はどうか。(単数回答)

「おおむね確保できている」が39.2%で最も多く、次いで「あまり確保できていない」が28.7%、「確保できていない」が15.8%となっている。

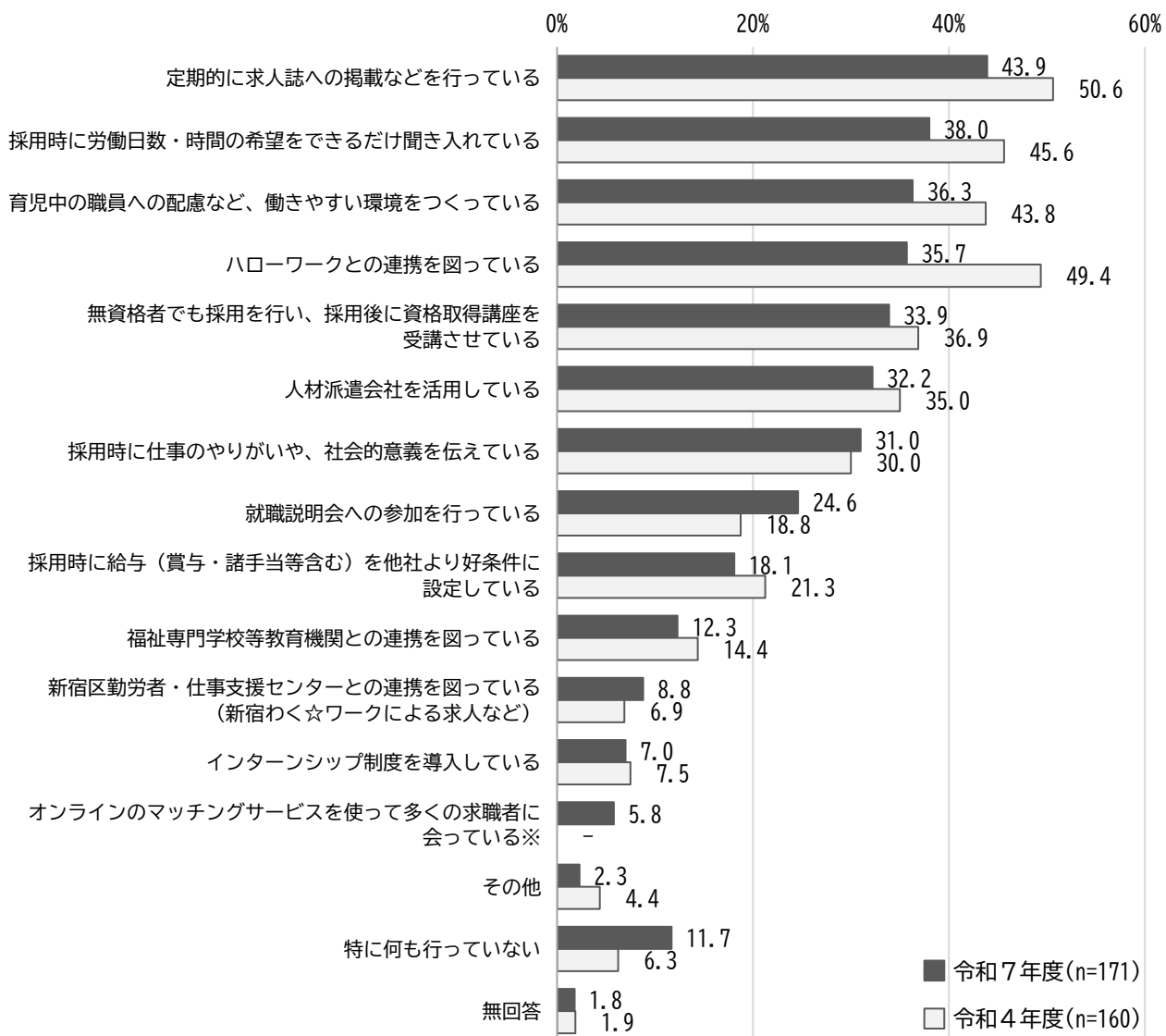
【図表 246】 人材の確保の状況〈前回比較〉



問10 貴事業所では、人材の確保について、どのような取り組みを行っていますか。(複数回答)

「定期的に求人誌への掲載などを行っている」が43.9%で最も多く、次いで「採用時に労働日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている」が38.0%、「育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている」が36.3%となっている。

【図表 247】人材の確保について行っている取り組みの内容〈前回比較〉

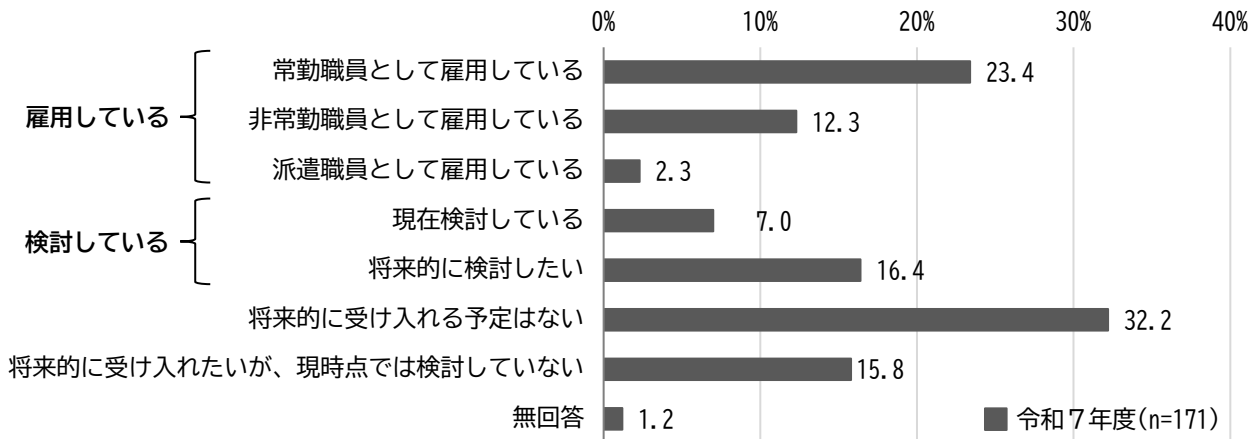


※令和4年度調査では上記の選択肢のほか、「外国人を雇用しているまたは検討している（13.1%）」がある。また、令和4年度調査では選択肢「オンラインのマッチングサービスを使って多くの求職者に会っている」はない。

問 11 貴事業所では、外国人労働者を雇用していますか。(複数回答)

「常勤職員として雇用している」(23.4%)、「非常勤職員として雇用している」(12.3%)、「派遣職員として雇用している」(2.3%)を合わせた“雇用している”は38.0%となっており、「現在検討している」及び「将来的に検討したい」を合わせた“検討している”は23.4%となっている。

【図表 248】外国人労働者の雇用の有無

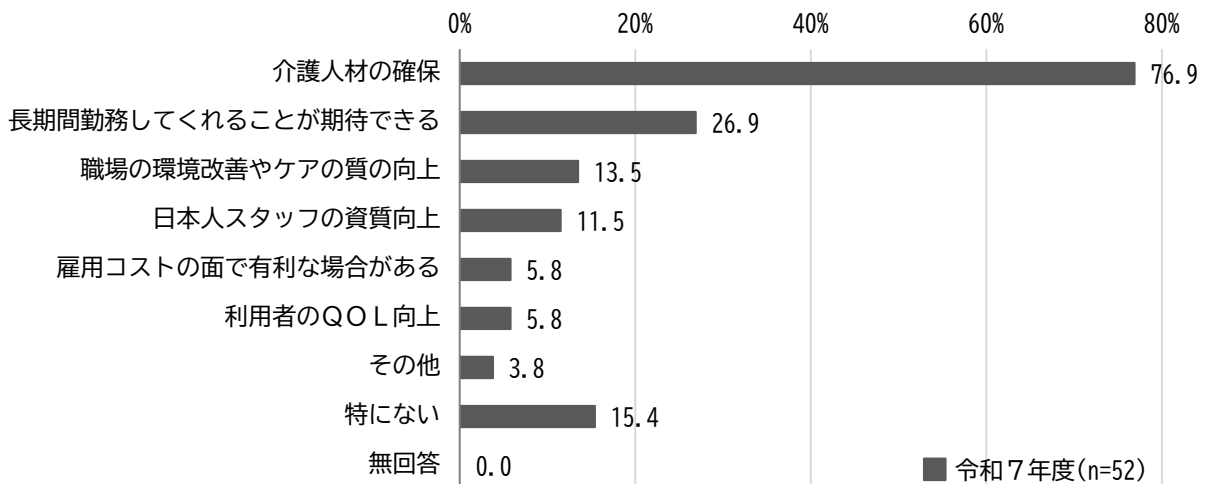


【問 11 で「雇用している」と回答した方】

問 11-1 実際に外国人を雇用した効果や成果等を教えてください。(複数回答)

「介護人材の確保」が76.9%で最も多く、次いで「長期間勤務してくれることが期待できる」が26.9%、「特にない」が15.4%となっている。

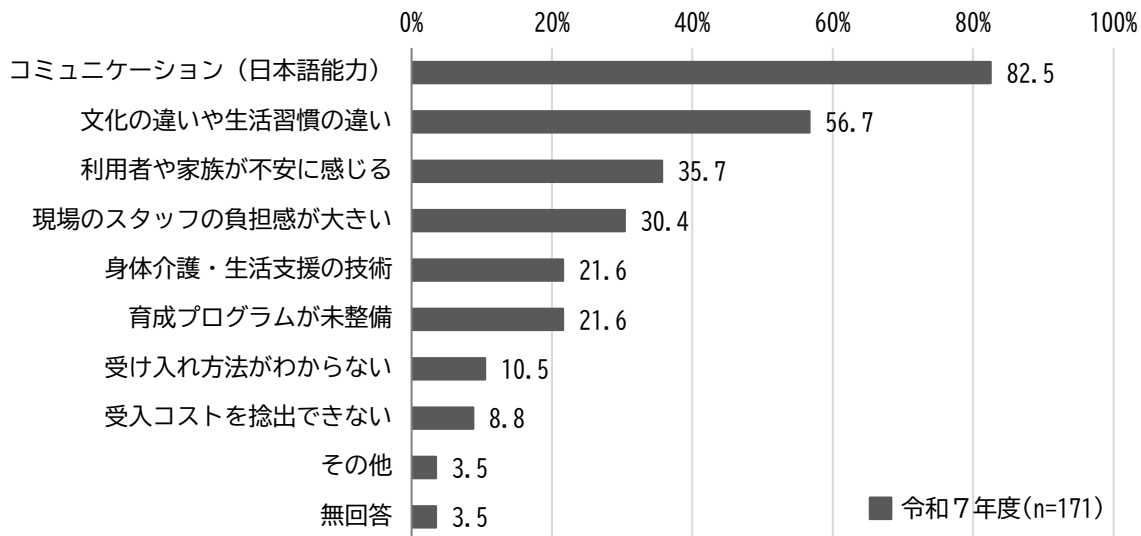
【図表 249】外国人労働者の雇用の効果や成果等



問 11-2 外国人を雇用する場合に、課題と考えられる項目を教えてください。(複数回答)

「コミュニケーション（日本語能力）」が 82.5%で最も多く、次いで「文化の違いや生活習慣の違い」が 56.7%、「利用者や家族が不安を感じる」が 35.7%となっている。

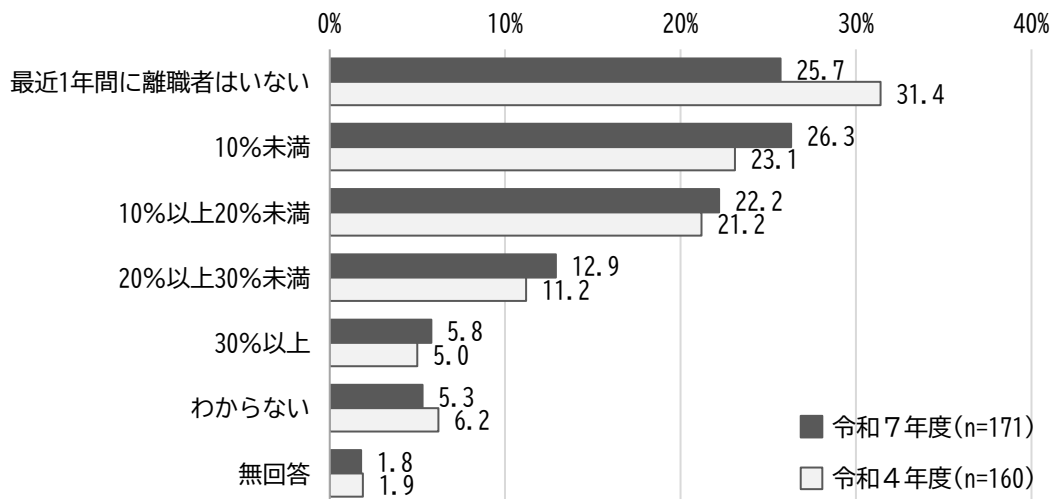
【図表 250】外国人労働者の雇用の課題



問 12 貴事業所のこの1年間の離職率はどのくらいですか。(単数回答)

「10%未満」が 26.3%で最も多く、次いで「最近1年間に離職者はいない」が 25.7%、「10%以上20%未満」が 22.2%となっている。

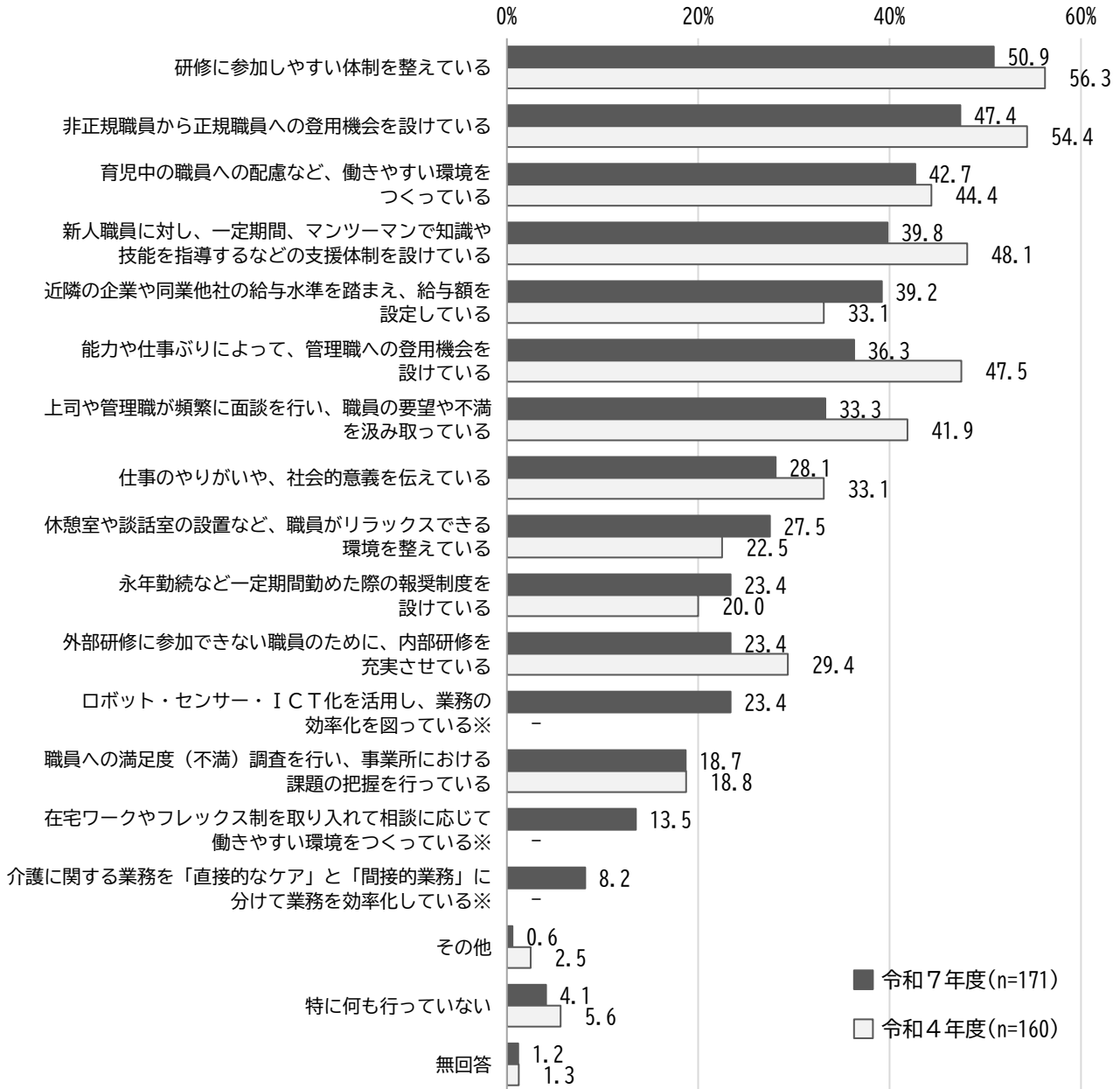
【図表 251】1年間の離職率〈前回比較〉



問13 貴事業所では、人材の定着・育成について、どのような取り組みを行っていますか。
(複数回答)

「研修に参加しやすい体制を整えている」が50.9%で最も多く、次いで「非正規職員から正規職員への登用機会を設けている」が47.4%、「育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている」が42.7%となっている。

【図表 252】人材の定着・育成の取り組み〈前回比較〉

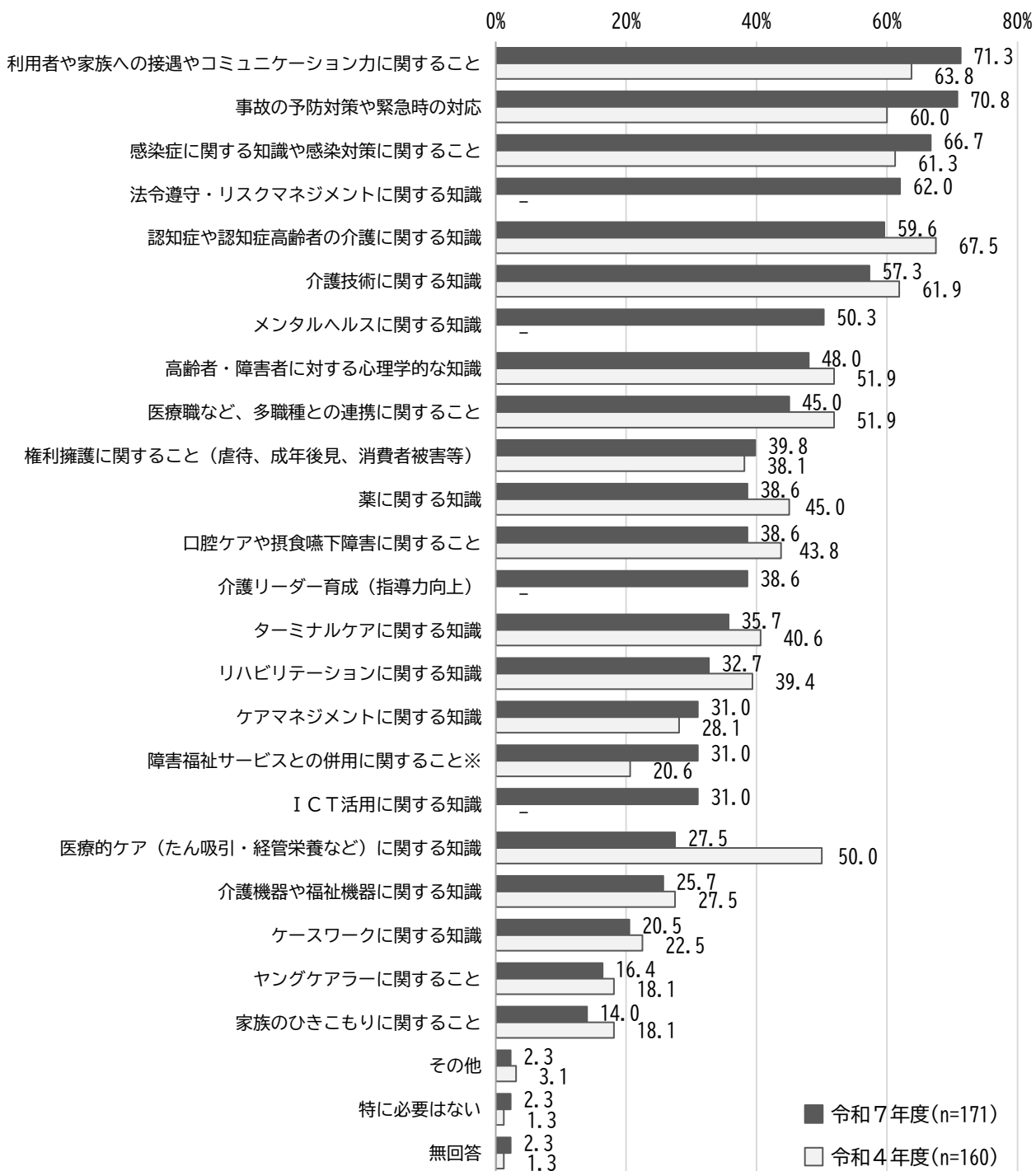


※令和4年度調査では、選択肢「ロボット・センサー・ICT化を活用し、業務の効率化を図っている」「在宅ワークやフレックス制を取り入れて相談に応じて働きやすい環境をつくっている」「介護に関する業務を『直接的なケア』と『間接的業務』に分けて業務を効率化している」はない。

問 14 貴事業所で、職員のスキルアップを図るには、どのような実習・研修が必要だと思いますか。
(複数回答)

「利用者や家族への接遇やコミュニケーション力に関すること」が 71.3%で最も多く、次いで、「事故の予防対策や緊急時の対応」が 70.8%、「感染症に関する知識や感染対策に関すること」が 66.7%となっている。

【図表 253】 職員のスキルアップに必要な実習・研修〈前回比較〉

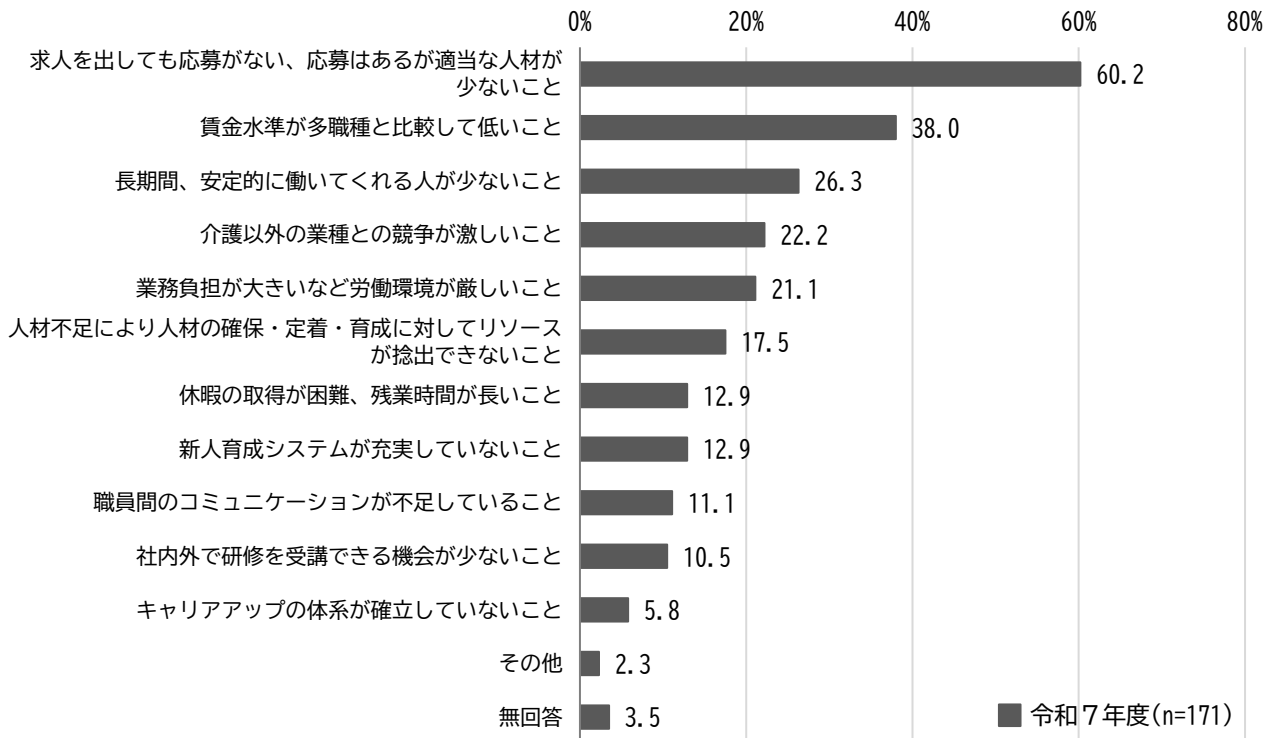


※令和4年度調査では、選択肢は「障害施策との併用に関すること」となっている。また、「法令遵守・リスクマネジメントに関する知識」「メンタルヘルスに関する知識」「介護リーダー育成(指導力向上)」「ICT活用に関する知識」はない。

問 15 貴事業所での人材の確保・定着・育成における課題は何だと思えますか。(複数回答)

「求人を出しても応募がない、応募はあるが適当な人材が少ないこと」が 60.2%で最も多く、次いで「賃金水準が多職種と比較して低いこと」が 38.0%、「長期間、安定的に働いてくれる人が少ないこと」が 26.3%となっている。

【図表 254】人材の確保・定着・育成の課題

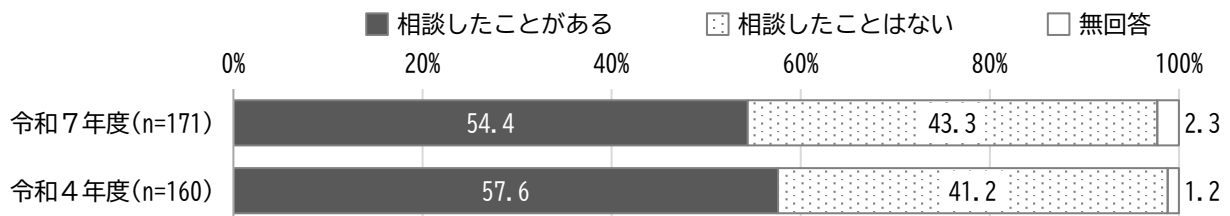


6. 高齢者総合相談センターの事業所への支援について

問 16 貴事業所は、利用者に関して高齢者総合相談センターへ相談したことがありますか。(単数回答)

「相談したことがある」が 54.4%、「相談したことはない」が 43.3%となっている。

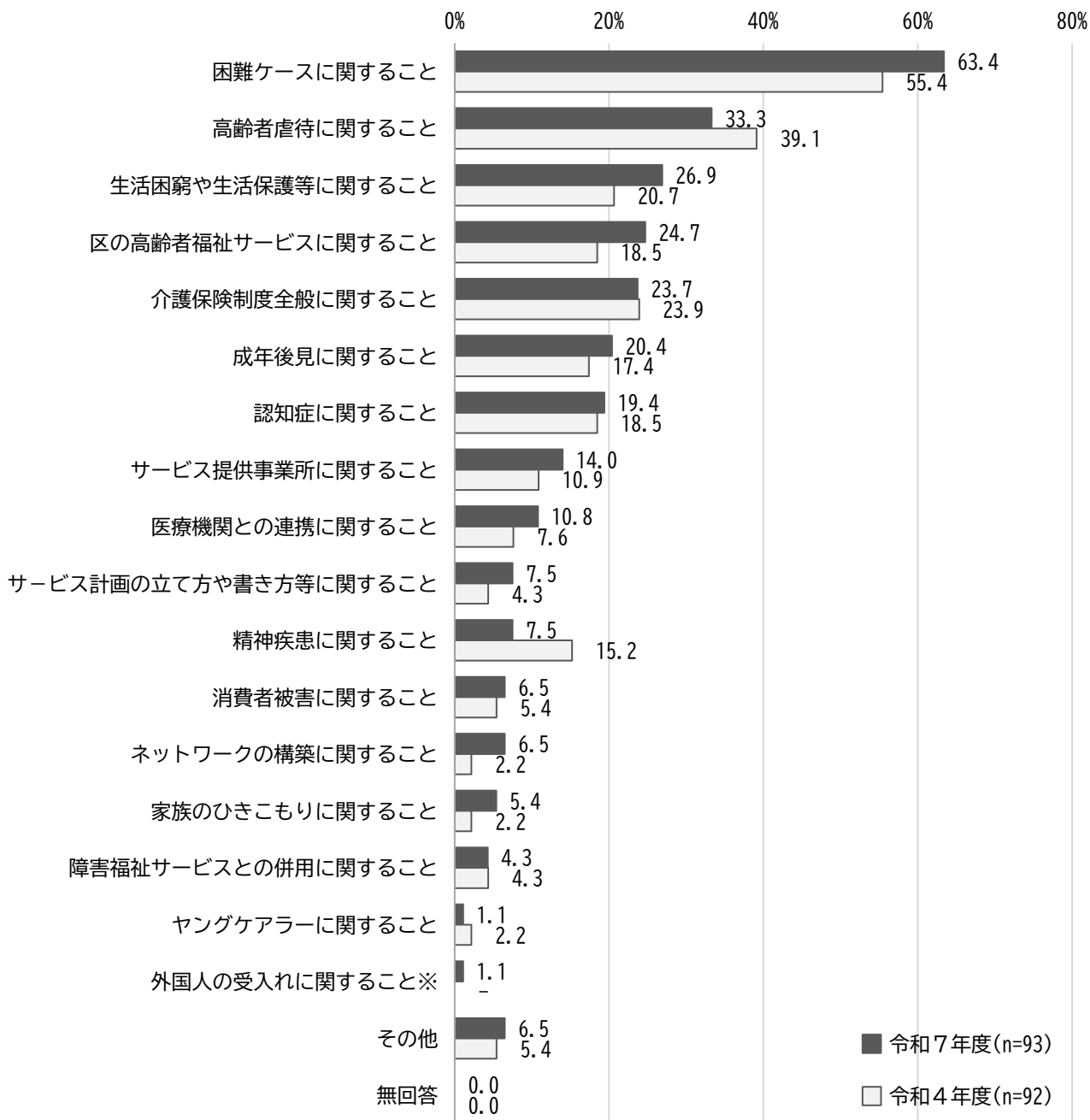
【図表 255】高齢者総合相談センターへの相談状況〈前回比較〉



【問 16 で「相談したことがある」と回答した方】
 問 16-1 相談した分野は、次のうちどれですか。（複数回答）

「困難ケースに関すること」が 63.4%で最も多く、次いで「高齢者虐待に関すること」が 33.3%、「生活困窮や生活保護等に関すること」が 26.9%となっている。

【図表 256】 高齢者総合相談センターに相談した分野〈前回比較〉



※令和4年度調査では、選択肢「外国人の受入れに関すること」はない。

【問 16 で「相談したことがある」と回答した方】

問 16-2 高齢者総合相談センターへ相談した際の全般的な評価は、次のうちどれですか。
(単数回答)

「そう思う」と「まあそう思う」を合わせた“思う”は、『ア. すぐに対応してくれた』が 82.8%で最も多く、次いで『ウ. 利用者の支援や対応について確認できた』が 81.8%、『イ. 問題解決への方向性を確認できた』が 81.7%となっている。

【図表 257】 高齢者総合相談センターに対する評価

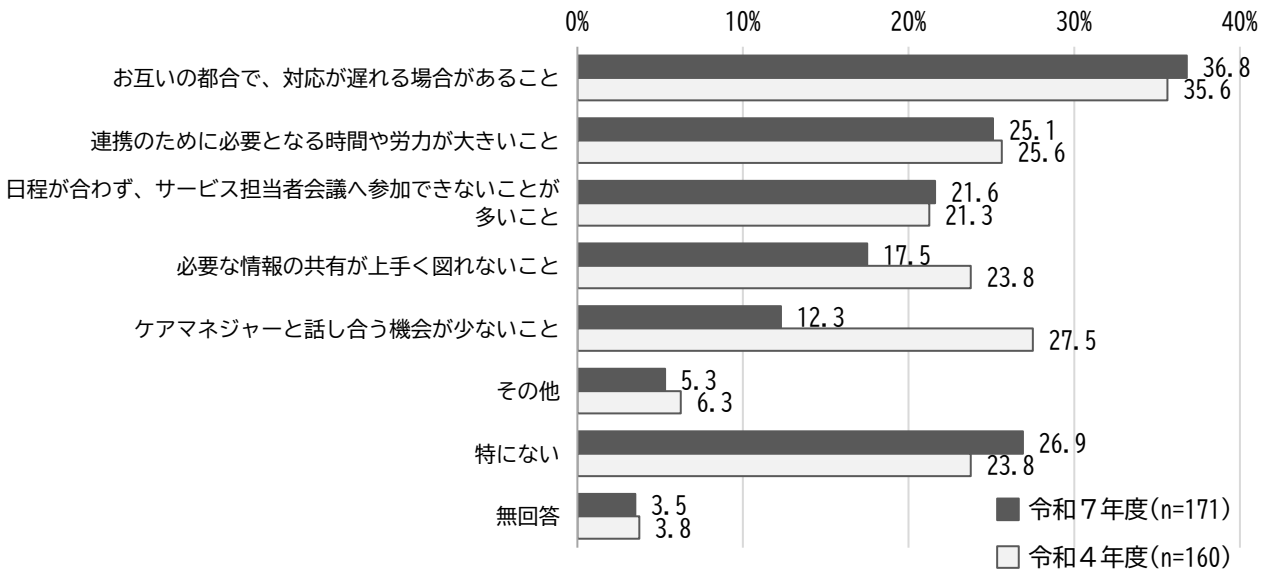
評価項目	n (回答数)	思う					無回答	(%)	
		そう思う	まあ そう思う	あまり そう 思わない	そう 思わない	わから ない		(R7) 思う	(R4) 思う
ア. すぐに対応してくれた	93	44.1	38.7	11.8	4.3	0.0	1.1	82.8	90.3
イ. 問題解決への方向性を確認できた	93	34.4	47.3	11.8	5.4	0.0	1.1	81.7	76.1
ウ. 利用者の支援や対応について確認できた	93	32.3	49.5	11.8	5.4	0.0	1.1	81.8	78.2
エ. 新たな知識や情報を得ることができた	93	26.9	44.1	19.4	8.6	0.0	1.1	71.0	63.0
オ. 利用者本人や家族との調整がとれた	93	26.9	47.3	15.1	8.6	1.1	1.1	74.2	74.0
カ. 関係機関との連携がとれた	93	29.0	44.1	18.3	6.5	1.1	1.1	73.1	78.2
キ. 問題の解決に役立った	93	32.3	43.0	15.1	8.6	0.0	1.1	75.3	81.5

7. 各種連携の状況について

問 17 貴事業所において、ケアマネジャーとの連携における課題は何だと思いますか。
(複数回答)

「お互いの都合で、対応が遅れる場合があること」が 36.8%で最も多く、次いで「連携のために必要となる時間や労力が大きいこと」が 25.1%、「日程が合わず、サービス担当者会議へ参加できないことが多いこと」が 21.6%となっている。

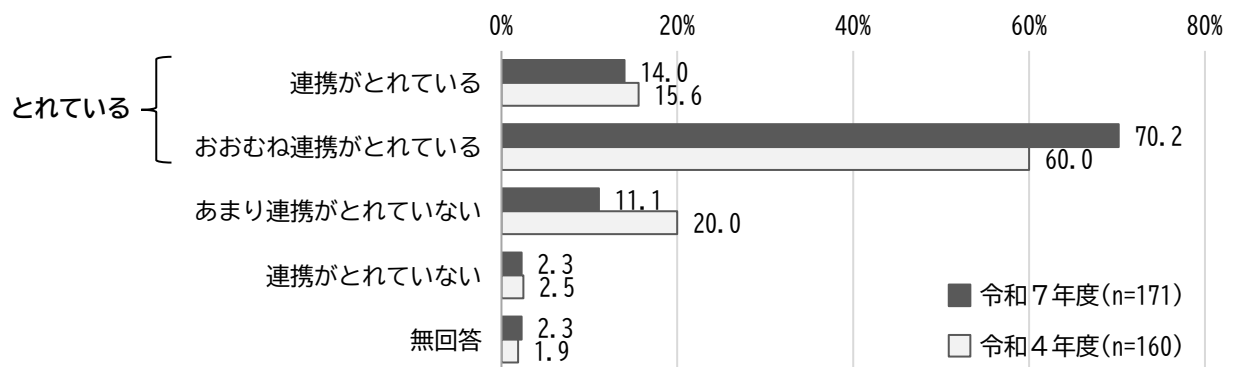
【図表 258】 ケアマネジャーとの連携における課題〈前回比較〉



問 18 貴事業所からみて、新宿区内の在宅医療・介護連携の状況について、どのように思いますか。
(単数回答)

「おおむね連携がとれている」が 70.2%で最も多く、「連携がとれている」(14.0%)と合わせた“とれている”は 84.2%となっている。

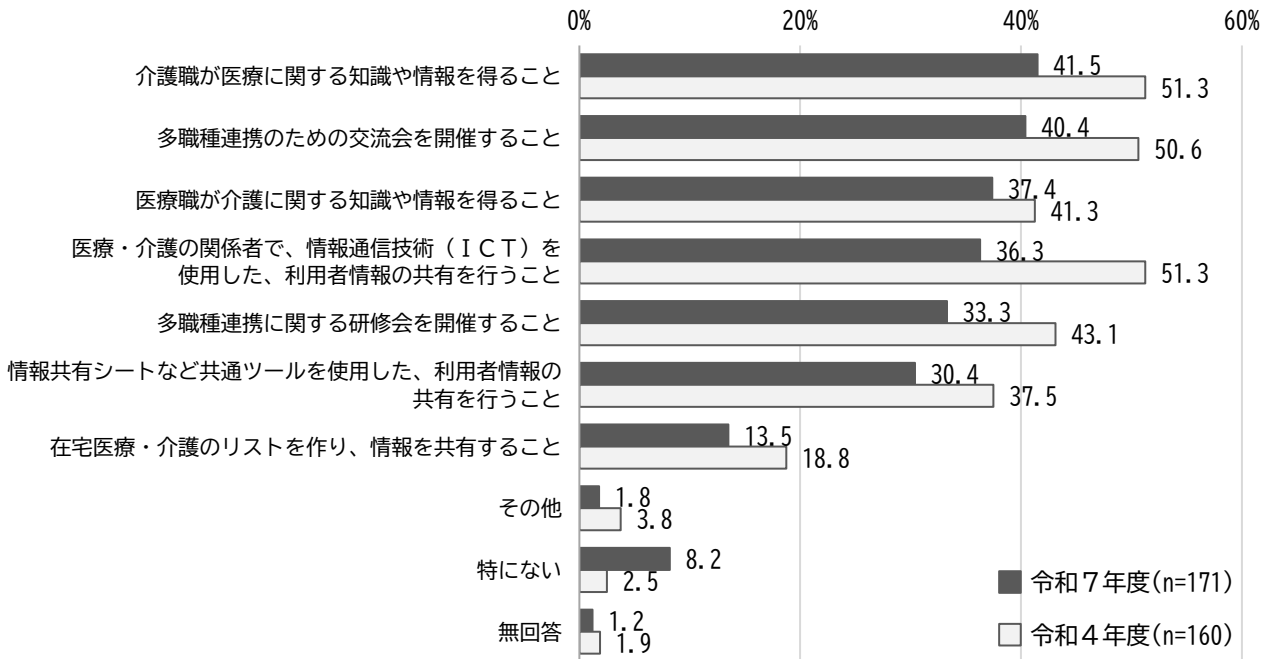
【図表 259】 新宿区内の在宅医療・介護連携の状況〈前回比較〉



問 19 貴事業所からみて、新宿区内の在宅医療・介護連携を推進するためには、どのようなことが必要だと思いますか。(複数回答)

「介護職が医療に関する知識や情報を得ること」が 41.5%で最も多く、次いで「多職種連携のための交流会を開催すること」が 40.4%、「医療職が介護に関する知識や情報を得ること」が 37.4%となっている。

【図表 260】在宅医療・介護連携の推進のために必要なこと〈前回比較〉

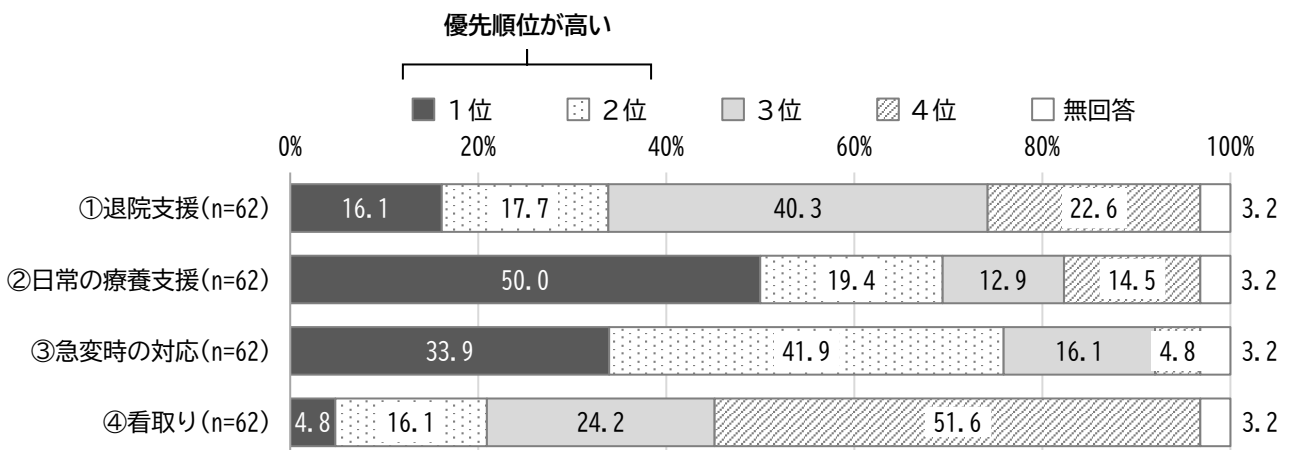


【問 19 で「医療・介護の関係者で、情報通信技術（ICT）を使用した、利用者情報の共有を行うこと」と回答した方】

問 19-1 利用者情報の共有を行いたいと思うのは、どのような場面ですか。(単数回答)

「1位」と「2位」を合わせた“優先順位が高い”は『③急変時の対応』が 75.8%と最も多く、次いで『②日常の療養支援』が 69.4%、『①退院支援』が 33.8%となっている。

【図表 261】利用者情報の共有を行いたい場面

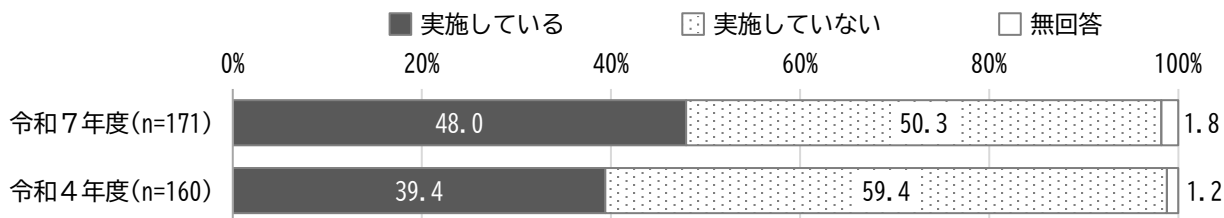


8. 地域貢献活動について

問 20 貴事業所では、地域と関わる活動を実施していますか。(単数回答)

「実施していない」が50.3%、「実施している」が48.0%となっている。

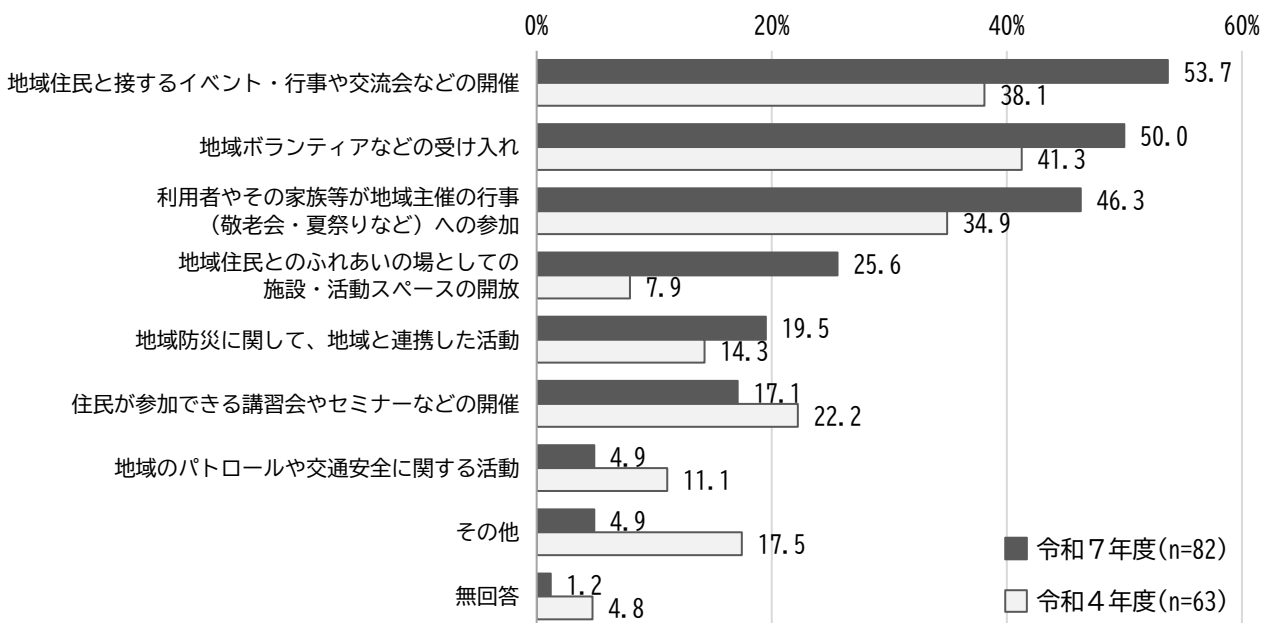
【図表 262】 地域と関わる活動の実施状況〈前回比較〉



【問 20 で「実施している」と回答した方】
問 20-1 どのような活動をしていますか。(複数回答)

「地域住民と接するイベント・行事や交流会などの開催」が53.7%で最も多く、次いで「地域ボランティアなどの受け入れ」が50.0%、「利用者やその家族等が地域主催の行事（敬老会・夏祭りなど）への参加」が46.3%となっている。

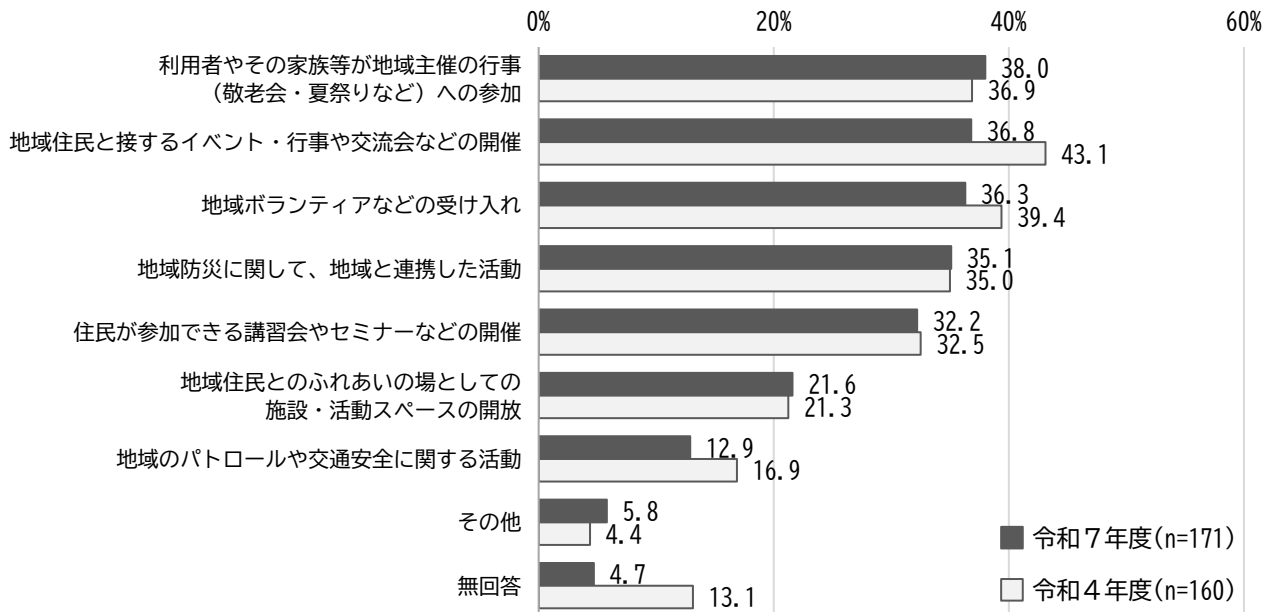
【図表 263】 地域と関わる活動の内容〈前回比較〉



問 21 貴事業所で、今後実施したい（続けたい）地域と関わる活動はありますか。（複数回答）

「利用者やその家族等が地域主催の行事（敬老会・夏祭りなど）への参加」が 38.0%で最も多く、次いで「地域住民と接するイベント・行事や交流会などの開催」が 36.8%、「地域ボランティアなどの受け入れ」が 36.3%となっている。

【図表 264】 今後実施したい（続けたい）地域と関わる活動（前回比較）

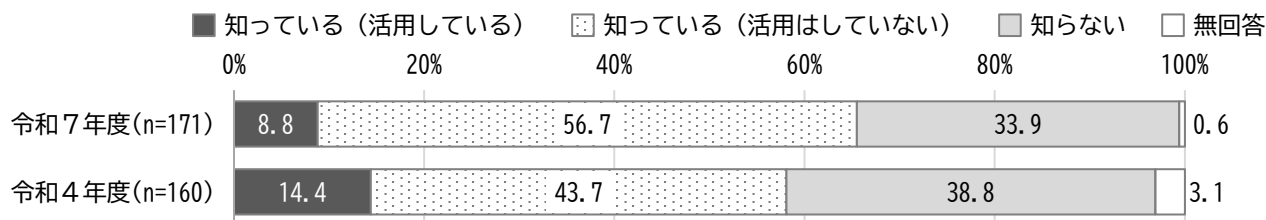


9. 在宅医療への対応について

問 22 (1) 区の「在宅医療相談窓口」で相談を受けられるということを知っていますか。
(単数回答)

「知っている (活用はしていない)」が 56.7%で最も多く、次いで「知らない」が 33.9%、「知っている (活用している)」が 8.8%となっている。

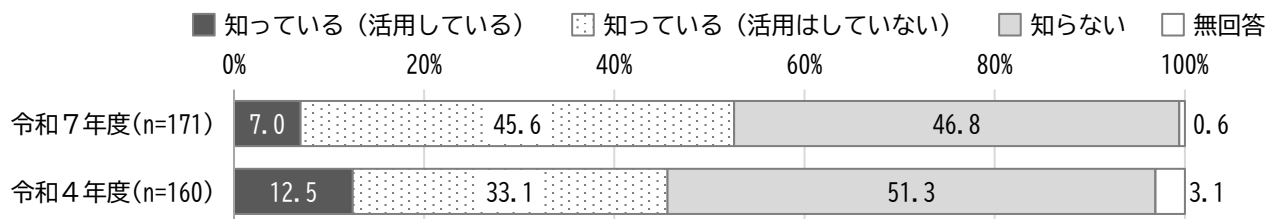
【図表 265】在宅医療相談窓口の活用状況 (前回比較)



問 22 (2) 区の「がん療養相談窓口」で相談を受けられるということを知っていますか。
(単数回答)

「知らない」が 46.8%で最も多く、次いで「知っている (活用はしていない)」が 45.6%、「知っている (活用している)」が 7.0%となっている。

【図表 266】がん療養相談窓口の活用状況 (前回比較)

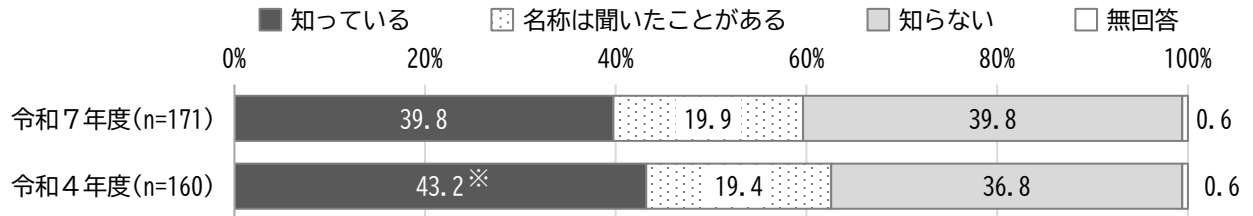


10. ACP（人生会議）について

問 23（1） ACP（人生会議）について知っていますか。（単数回答）

「知っている」及び「知らない」が同率で39.8%、「名称は聞いたことがある」が19.9%となっている。

【図表 267】 ACP（人生会議）の認知度〈前回比較〉

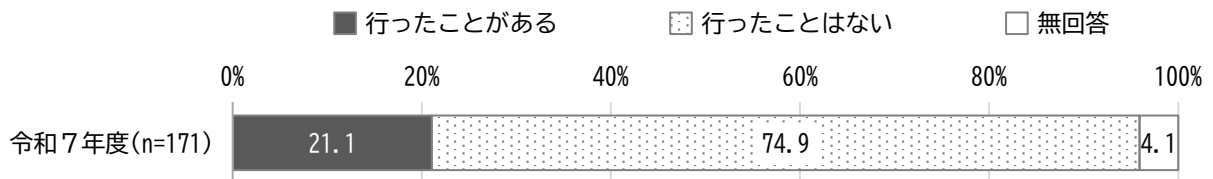


※令和4年度調査については、選択肢「知っている（話し合ったことがある）」と「知っている（話し合ったことはない）」を合わせて、「知っている」としている。

問 23（2） ACP（人生会議）を行ったことがありますか。（単数回答）

「行ったことがある」が21.1%、「行ったことはない」が74.9%となっている。

【図表 268】 ACP（人生会議）を行ったことの有無

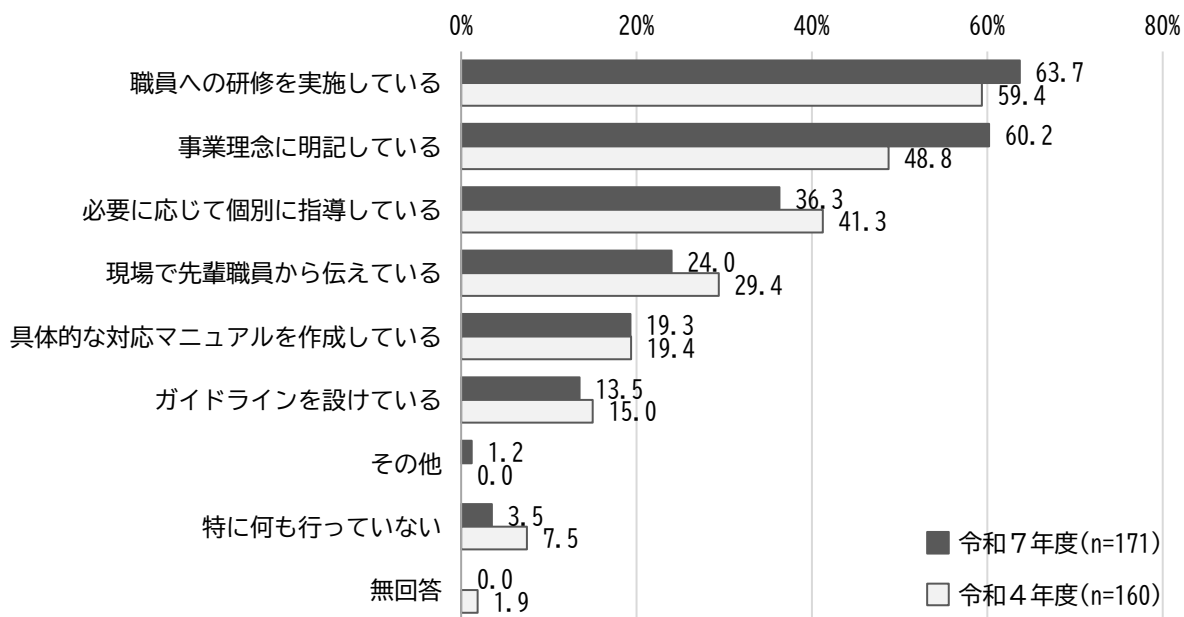


11. 尊厳の保持について

問 24 貴事業所では、利用者の尊厳の保持について、どのような取り組みを行っていますか。
(複数回答)

「職員への研修を実施している」が 63.7%で最も多く、次いで「事業理念に明記している」が 60.2%、「必要に応じて個別に指導している」が 36.3%となっている。

【図表 269】 利用者の尊厳の保持について行っている取り組み〈前回比較〉



12. 前年度（令和6年度）の報酬改定について

【下記の表に該当するサービスを提供している方】
 問 25 前年度（令和6年度）の報酬改定の経過措置についての対応状況を教えてください。
 （単数回答）
 【問 25 のア～ウで「対応予定だったが断念した」もしくは「対応する予定はない」と回答した方】
 問 25-1～3 問 25 のア～ウに対応していない理由は何ですか。（複数回答）

ア。「利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置」については、「対応済みである」が 65.6%、「未対応であるが対応する見込みである」が 12.5%となっている。

イ。「協力医療機関との連携」については、「対応済みである」が 33.3%、「未対応であるが対応する見込みである」が 11.1%となっている。

ウ。「口腔衛生の管理」については、「対応済みである」が 46.7%となっている。

【図表 270】報酬改定の対応状況

評価項目	n (回答数)	対応済みである	未対応であるが対応する見込みである	わからない	（%）		
					対応予定だったが断念した	対応する予定はない	無回答
ア. 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置	32	65.6	12.5	12.5	3.1	3.1	3.1
イ. 協力医療機関との連携	9	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	55.6
ウ. 口腔衛生の管理	15	46.7	0.0	0.0	0.0	0.0	53.3

【図表 271】報酬改定に対応していない理由

評価項目	n (回答数)	（%）						
		実施方法がわからない	対応できる人員が不足している	実施する意義が感じられない	財政的に難しい	その他	わからない	無回答
ア. 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置	2	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
イ. 協力医療機関との連携	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ウ. 口腔衛生の管理	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【図表 272】報酬改定の経過措置ア～ウの該当サービス種別

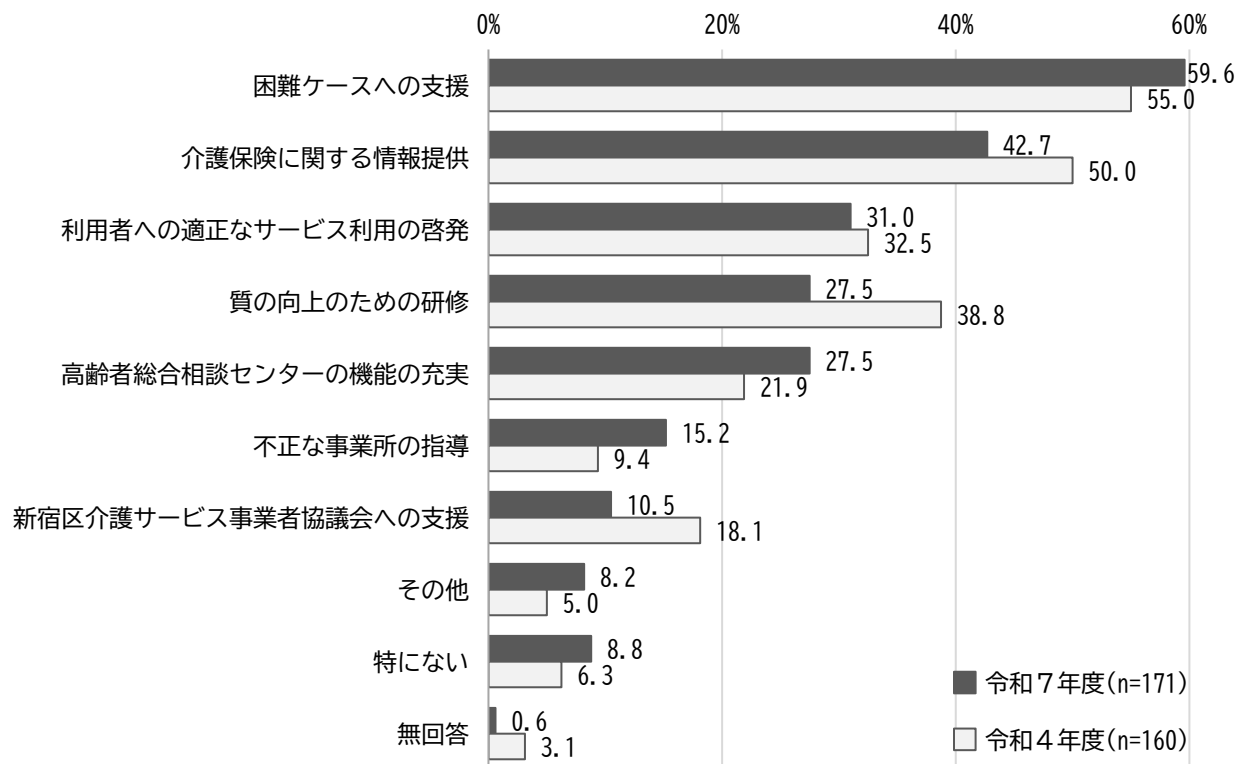
報酬改定の経過措置	該当サービス種別	
	短期入所生活介護(ショートステイ)	短期入所療養介護(ショートステイ)
ア. 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護
	特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護
	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
	介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	介護老人保健施設(老人保健施設)
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)
イ. 協力医療機関との連携	介護老人保健施設(老人保健施設)	
ウ. 口腔衛生の管理	特定施設入居者生活介護	

13. 新宿区への要望について

問 26 事業者の立場から、保険者である新宿区に対して、何を望みますか。(複数回答)

「困難ケースへの支援」が59.6%で最も多く、次いで、「介護保険に関する情報提供」が42.7%、「利用者への適正なサービス利用の啓発」が31.0%となっている。

【図表 273】事業者の立場から区に対して望むこと〈前回比較〉



問 27 事業者の立場からみて、新宿区の高齢者支援の状況をどうお考えですか。(単数回答)

「充実している」と「まあ充実している」を合わせた“充実している”は『キ. 高齢者総合相談センターの機能の充実』が 66.6%と最も多く、次いで『ク. 介護保険サービスの提供と基盤整備』が 65.5%、『ア. 健康づくりと介護予防・フレイル予防の推進による健康寿命の延伸』が 64.4%となっている。一方「やや不足している」と「不足している」を合わせた“不足している”は『カ. 認知症高齢者への支援体制の充実』が 24.6%と最も多く、次いで『ウ. 就業等の支援』が 24.5%、『オ. 介護者への支援』が 24.0%となっている。

【図表 274】事業者の立場からみた、区の高齢者支援の状況

区の高齢者支援	n (回答数)	充実している				不足している		わからない	無回答	(%)	
		充実 している	まあ充実 している	やや不足 している	不足 している	充実 している	不足 している				
ア. 健康づくりと介護予防・フレイル予防の推進による健康寿命の延伸	171	9.4	55.0	7.0	2.9	24.0	1.8	64.4	9.9		
イ. いきがいのある暮らしへの支援	171	8.2	47.4	14.6	1.8	26.3	1.8	55.6	16.4		
ウ. 就業等の支援	171	4.1	32.7	17.5	7.0	36.8	1.8	36.8	24.5		
エ. 地域で支え合うしくみづくりの推進	171	6.4	45.0	17.0	4.1	25.7	1.8	51.4	21.1		
オ. 介護者への支援	171	10.5	43.3	17.0	7.0	20.5	1.8	53.8	24.0		
カ. 認知症高齢者への支援体制の充実	171	7.6	43.3	19.9	4.7	22.8	1.8	50.9	24.6		
キ. 高齢者総合相談センターの機能の充実	171	10.5	56.1	14.0	4.7	12.9	1.8	66.6	18.7		
ク. 介護保険サービスの提供と基盤整備	171	11.1	54.4	15.2	4.7	12.9	1.8	65.5	19.9		
ケ. 自立生活への支援(介護保険外サービス)	171	8.8	40.4	13.5	9.4	26.9	1.2	49.2	22.9		
コ. 在宅療養支援体制の充実	171	7.6	43.3	12.3	2.3	33.3	1.2	50.9	14.6		
サ. 高齢者の権利擁護の推進(成年後見制度の利用促進を含む)	171	6.4	45.0	15.8	2.3	28.7	1.8	51.4	18.1		
シ. 安全で暮らしやすいまちづくりと住まいへの支援	171	7.0	44.4	16.4	4.7	26.3	1.2	51.4	21.1		

自由記述

問 28 高齢者の保健と福祉に関する施策や介護保険について、ご要望・ご意見がありましたらご自由にお書きください。

在宅介護に関して気になっている点について、回答があった主な意見は以下のとおり。

- ・ 訪問事業は自転車を中心だが、自転車置き場が少ない。自転車置き場を整備してほしい。
- ・ 手続きを簡略化し、よりスムーズな制度運営ができるようにご協力をお願いしたい。
- ・ 総合事業、介護保険サービス共に、生活支援はなるべくなら自費で済ませてほしい。安易な保険サービスへの誘導ではなく、「自立支援の意識」の啓蒙をしてほしい。
- ・ 運動型デイサービスの不足を感じている。
- ・ 高齢者の生活に対するサポートの強化に向けて介護職の収入が上がることを期待する。
- ・ 利用者及び家族から介護保険がわかりにくいとの声が今でも聞かれることがある。
- ・ 介護保険を利用する際に記入する書類が多く、利用者、家族、事業者にとって負担感がある。

問 29 今後の事業展開について、貴事業所のお考え、ご意見等がありましたらご自由にお書きください。

今後の事業展開について、回答があった主な意見は以下のとおり。

- ・ オンラインサービスの基盤ができると、さらにきめ細かいサービスが可能となる。
- ・ 訪問看護事業は、事業所数が増えたことで、需要と供給のバランスが崩れている印象がある。
- ・ 人員不足の解消が一番の課題であり、当面は現状維持の方向。
- ・ 高齢者総合相談センターの機能強化と公平性の確保。
- ・ 小規模事務所だけに、各事務所が結託して連携を取って、介護福祉に携わりたい。
- ・ 区で共通ソフトを使用することで、データで情報共有できるので、紙の無駄を省けると考える。
- ・ 事業所の家賃が高騰しており、事業継続が困難な状況。新宿区内で地域に密着したサービスを展開したいが、より家賃の安い地域に移転するしかない。
- ・ 区内に複数事業所を増やしていきたい。

5-2 介護保険サービス事業所 聞き取り調査

1. 実施概要

実施日時	令和7年9月17日(水) 19:00~20:00
場 所	新宿区立産業会館 (B I Z新宿)
対 象	新宿区介護サービス事業者協議会に参加している区内介護保険サービス事業所の職員
参加人数	41人
目 的	質問紙調査の数値的な結果だけでは捉えにくい内容について、グループインタビューとして掘り下げて聞き取りを行うことで、現場の様々な声を区の施策に反映すること
テ ー マ	(1) 人材の確保・定着・育成の状況について (2) 課題や困りごとについて
内 容	上記2つのテーマについて、グループ形式での聞き取りと発表



2. 実施結果

(1) 人材の確保・定着・育成の状況について

人材が確保できている理由・できていない理由

職場環境の整備・待遇面の改善

- 職員間の人間関係が良好。有給などの休みが取りやすい職場環境にしている。
- 求人にお金がない。給与を高く提示しないと、人材は集まらず定着しない。
- 肉体労働が多いというイメージがある他、職員の年齢層が上がり、若手が入りにくい。

外国人材の活用

- 他自治体で就労経験のある海外からの人材を採用したが、とても良い人材だった。
- インドネシア・ネパールから日本に来て、働いてもらっている。海外に面談に行く場合もある。

人材紹介会社や人脈の活用

- 現場や採用側の要望に合った職員を採用するため、人材紹介会社を利用している。
- リーダーの人脈や友人・福祉系学校の先生の紹介により、人材を確保している。
- 大学の新卒者を資格がなくても積極的に採用して育て、定着させている。

運転手の不足

- 運転手の人材確保が困難。地域の事業所の協力と行政による後押しがあれば対策できるのではないか。

採用がうまくいった時の工夫・効果的な取り組み

- 職場見学に来て雰囲気を感じてもらっている。また、職場見学時に見られない業務を、写真や動画で補足し、全体像を理解してもらう工夫をしている。
- 面接の際に「良いこと」だけでなく「難しいこと」や「困難なケース」も伝えることで、信頼関係を作る。
- 全国の高校を回り、若い人材に入職してもらい、大事に育て定着につなげている。また、求人Instagram等 SNS を活用している。

辞めてしまう職員の共通点・離職を防ぐ取組

人間関係や職場環境への適応に課題

- 人間関係の悩みがある、見学の際と実際の事業所のイメージが違った等の理由で離職することがある。

職員とのコミュニケーション

- コミュニケーションが上手に取れない人が増えており、離職につながっている。
- 元気がない様子があれば声掛けする等、頻繁にコミュニケーションを取るよう心掛けている。

身体的負担

- 腰痛などの身体的負担が大きいことが離職につながっている。

その他

- キャリアアップできないと感じていることが離職につながっている。
- 重度の方を介護したい、看取りをしたい等の希望がある職員に対して、希望に沿った人事異動を行う等、その人に合った場所や仕事の内容を与えることでモチベーションを保ち、離職を防止する。

(2) 課題や困りごとについて

現場で繰り返し直面する課題や困りごと

ハラスメントへの対応

- 管理者と職員間（双方向）でのハラスメントに気をつけている。
- 訪問看護・訪問介護において、セクハラ・カスハラへの対応について困っている。
- 利用者やその家族からの暴言や要望が多すぎて、対応に困ることがある。

ICT化への対応

- 働いている年齢も幅広く、ICT化への対応が難しい。

新人職員の育成

- 職場環境に馴染めなかったり、業務への適応が難しかったりする新人職員への対応。
- 業務が忙しく、新人職員に対して育成ができない。また、新人に対しての研修が充実していない。

その他の業務上の対応

- 記録、送迎業務などの時間外業務への負担。

最近特に負担が増えていること

職員の配置に関する負担

- 訪問看護では、24時間の緊急体制を担える若い職員が少なく、管理者の負担が大きい。

その他

区への要望・意見

人材確保の対策について

- ・ 初任者研修の補助金を出してほしい。
- ・ 区が小中の規模の事業所をまとめて、人材確保の対策を打てるように支援してほしい。

情報を知る機会について

- ・ 各種助成や補助等に関する東京都や新宿区独自の支援について、情報を知る機会がほしい。

聞き取り調査について

- ・ 新宿区が聞き取り調査という機会を設けて、みんなの意見を吸い上げることは、良い取り組みだと思う。

3. まとめ

今回のインタビューで、人材確保・定着については各事業所において様々な取り組みが行われていることが分かった。働きやすい職場環境の整備や採用活動の工夫が人材確保につながっている他、外国人材も活用されていることが分かった。一方、コミュニケーションの不足やキャリアアップできないことが離職理由となっていること、通所系事業所を中心とした運転手の確保や若い世代の入職が難しい現状であることが分かった。

課題や困りごとについては、ICT化への対応やハラスメント対応などが課題として挙げられた。特に訪問系事業所においてカスハラ等が大きく課題になっている。また新人育成についても、業務が多忙で育成が困難であったり、研修が充実していないことが課題として挙げられた。

その他の行政への要望として、初任者研修への補助や都・区の支援に係る情報提供等が挙げられている。

区として今後対応を検討の上、事業所に対する支援を実施していく。

