

渋谷区

高齢者保健福祉計画及び

介護保険事業計画に係る実態調査報告書

介護サービス事業所調査

令和8年3月

渋谷区



# 目 次

第1章 調査の概要	1
1. 調査実施の目的	3
2. 調査方法と回収状況	3
3. サービス種別の内訳	3
4. 日常生活圏域	4
5. 調査結果を見る上での注意事項	5
第2章 調査結果の詳細	7
1. 事業所の概要について	9
2. ケアマネジメントについて	18
3. 経営状況等について	19
4. 人材確保・育成について	28
5. ICT機器等の活用について	51
6. ケアプランデータ連携システムの推進について	56
7. 苦情対応等について	58
8. 災害の対応について	61
9. その他	63
第3章 調査票	67



# 第1章 調査の概要



## 1. 調査実施の目的

第10期高齢者保健福祉計画及び介護保険事業計画策定にあたり、区内介護サービス事業所の状況を調査・分析し、計画の基礎資料を得ることを目的として調査を実施しました。

## 2. 調査方法と回収状況

調査対象者：渋谷区内の全介護保険サービス提供事業者

調査方法：郵送によるアンケート調査

調査名	調査期間	発送数	回収数	回収率
介護サービス事業所調査	令和7年11月12日～ 令和7年12月2日	217件	151件	69.6%

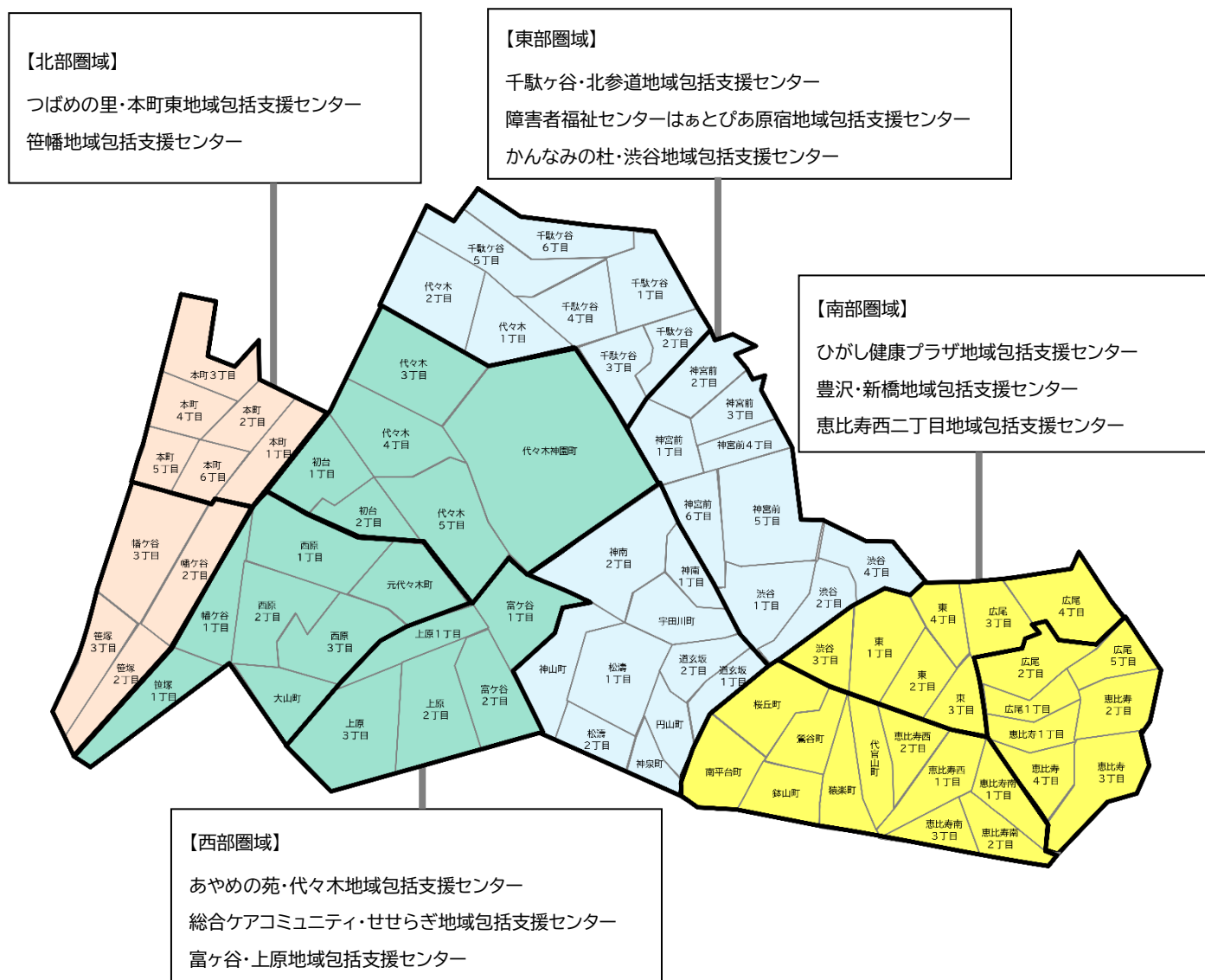
## 3. サービス種別の内訳

本文中で一部、「実施しているサービス別」3区分で分析していますが、サービス種別の内訳は以下の通りです。

サービス種別3区分	「問1 貴事業所が現在実施しているサービス」の選択肢	
居宅介護支援事業所	1 居宅介護支援	
居宅サービス事業所	2 訪問介護（総合事業含む）	
	3 （介護予防）訪問入浴介護	
	4 （介護予防）訪問看護	
	5 （介護予防）訪問リハビリテーション	
	6 通所介護（総合事業含む）	
	7 （介護予防）通所リハビリテーション	
	8 （介護予防）短期入所生活介護	
	10 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
	11 夜間対応型訪問介護	
	12 （介護予防）認知症対応型通所介護	
	13 地域密着型通所介護	
	14 （介護予防）小規模多機能型居宅介護	
	15 看護小規模多機能型居宅介護	
	施設・居住系サービス事業所	9 （介護予防）特定施設入居者生活介護
		16 （介護予防）認知症対応型共同生活介護
17 地域密着型特定施設入居者生活介護		
18 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		
19 介護老人福祉施設		
20 介護老人保健施設		
21 介護医療院		

## 4. 日常生活圏域

渋谷区では、より区民の身近な地域に根ざした高齢者保健福祉施策及び介護保険事業を展開していくために、第6期計画から地域包括支援センターが11地区体制となったことに伴い、4つの日常生活圏域（「東部圏域」「西部圏域」「南部圏域」「北部圏域」）を設定しています。



## 5. 調査結果を見る上での注意事項

- ・本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数です。
- ・百分率（％）の計算は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示しました。従って、単数回答（1つだけ選ぶ問）においても、四捨五入の影響で、％を足し合わせて100%にならない場合があります。
- ・複数回答（2つ以上選んでよい問）においては、％の合計が100%を超える場合があります。
- ・本文、表、グラフは、表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合があります。
- ・回答者数が30未満の場合、比率が上下しやすいため、傾向を見るにとどめ、本文中では触れていない場合があります。
- ・クロス集計の場合、無回答・不明を排除しているため、クロス集計の有効回答数の合計と単純集計（全体）の有効回答数が合致しないことがあります。なお、クロス集計とは、複数項目の組み合わせで分類した集計のことで、複数の質問項目を交差して並べ、表やグラフを作成することにより、その相互の関係を明らかにするための集計方法です。



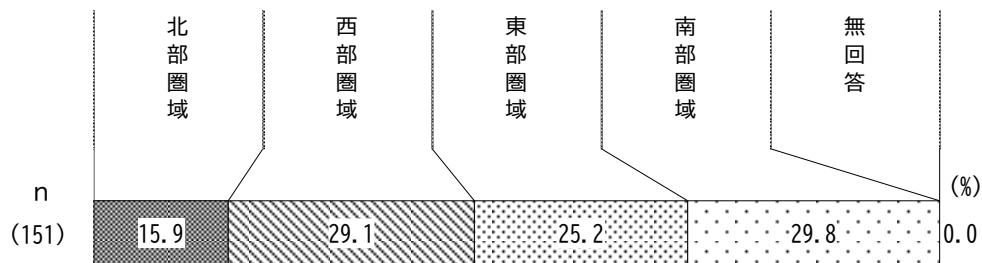
## 第2章 調査結果の詳細



## 1. 事業所の概要について

### (1) 事業所所在地の日常生活圏域

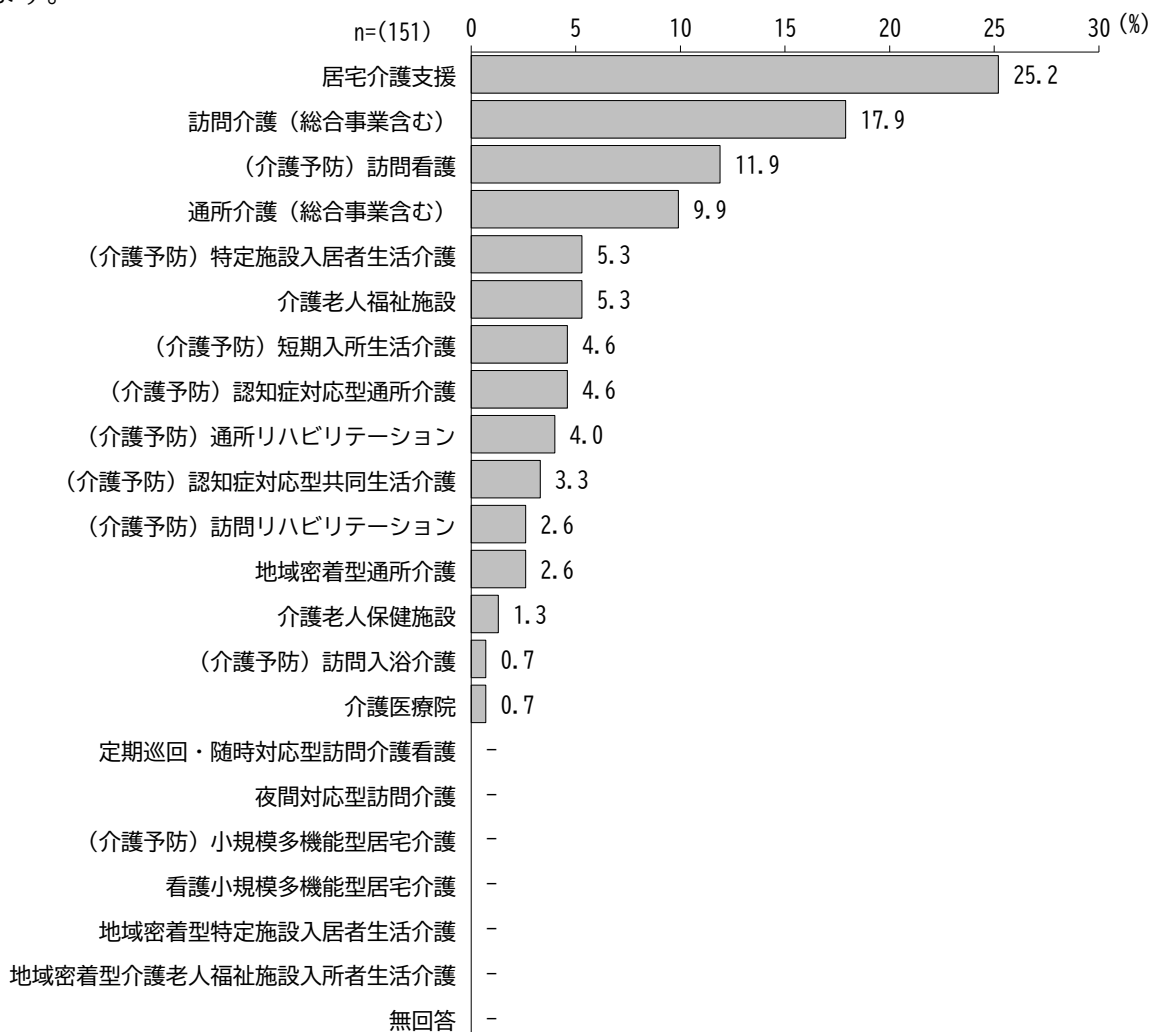
「南部圏域」が29.8%で最も高く、次いで「西部圏域」が29.1%、「東部圏域」が25.2%、「北部圏域」が15.9%となっています。



### (2) 実施しているサービス

問1 貴事業所が現在実施しているサービスは、つぎのどれですか。(○は1つ)

「居宅介護支援」が25.2%で最も高く、次いで「訪問介護（総合事業含む）」が17.9%となっています。



## 第2章 調査結果の詳細

### (3) 従業員数

問2 令和7年10月1日時点の貴事業所の職種・年齢別の従業員数を教えてください。  
問2-1 その他、上記以外の職種の従業員数

『介護職員・訪問介護員』では、非常勤で「50代」の割合が28.7%、常勤兼務で「40代」が28.2%、常勤専従で「30代」が25.5%でそれぞれ最も高くなっています。『機能訓練指導員』の常勤兼務では「10代・20代」の37.3%が最も高い割合を占めています。

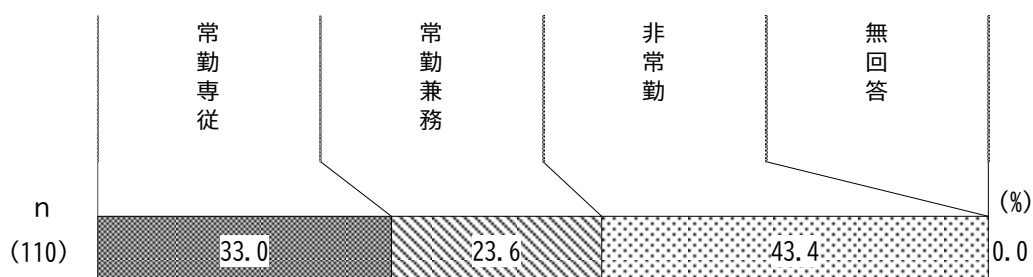
その他の職種では、非常勤職員の割合が43.4%で最も高くなっています。

#### 【職種別・年齢別従業員数】

(%)

職種	勤務形態	全体 (n)	年齢						
			10代 20代	30代	40代	50代	60代	70代 以上	不明
介護職員・ 訪問介護員	常勤専従	94	20.6	25.5	23.3	22.8	5.9	1.6	0.3
	常勤兼務		15.5	16.4	28.2	22.7	11.8	5.5	0.0
	非常勤		7.3	7.8	16.8	28.7	20.7	18.6	0.2
生活相談員	常勤専従	56	16.0	22.0	28.0	26.0	6.0	2.0	0.0
	常勤兼務		14.3	14.3	35.7	33.3	2.4	0.0	0.0
	非常勤		0.0	0.0	20.0	50.0	10.0	20.0	0.0
看護職員 (看護師、 准看護師、 保健師、助 産師)	常勤専従	75	7.0	32.4	24.9	25.9	8.6	1.1	0.0
	常勤兼務		2.5	25.0	27.5	32.5	10.0	2.5	0.0
	非常勤		8.5	14.9	22.0	21.3	22.7	9.9	0.7
機能訓練 指導員	常勤専従	62	16.7	41.7	37.5	4.2	0.0	0.0	0.0
	常勤兼務		37.3	23.5	15.7	19.6	2.0	2.0	0.0
	非常勤		6.0	16.0	24.0	34.0	0.0	20.0	0.0
介護支援 専門員	常勤専従	76	0.0	8.8	27.4	36.3	23.9	3.5	0.0
	常勤兼務		0.0	8.8	35.3	29.4	11.8	14.7	0.0
	非常勤		6.9	0.0	20.7	31.0	27.6	13.8	0.0
栄養士・ 管理栄養士	常勤専従	30	16.7	33.3	27.8	22.2	0.0	0.0	0.0
	常勤兼務		33.3	41.7	8.3	16.7	0.0	0.0	0.0
	非常勤		0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

#### 【その他の上記以外の職種の勤務形態】

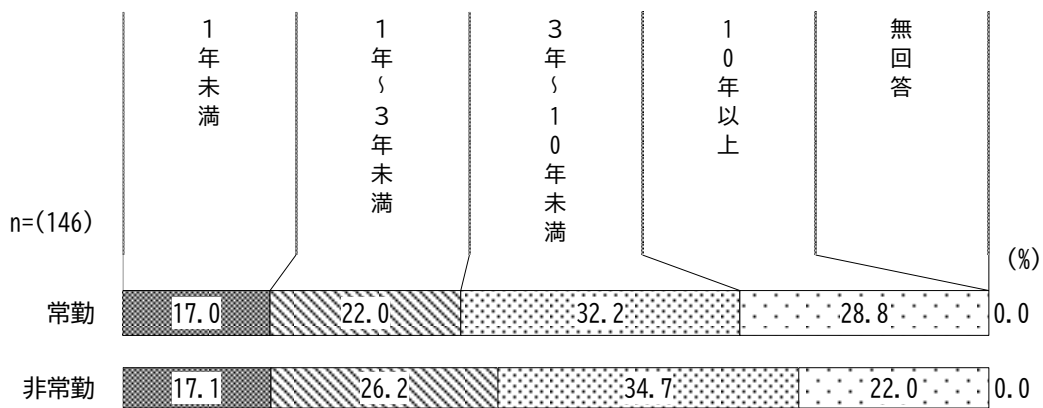


(4) 従業員の在籍年数

問3 貴事業所の従業員の在籍年数について、常勤・非常勤別に従業員数を記入してください。

常勤職員、非常勤職員ともに「3年～10年未満」の割合が最も高くなっています。

実施しているサービス別にみると、常勤職員は“居宅介護支援事業所”で「10年以上」が40.7%、非常勤職員は“居宅介護支援事業所”で「3年～10年未満」が53.5%でそれぞれの割合が最も高くなっています。



【実施しているサービス別】

	調査数	常勤				非常勤			
		1年未満	1年～3年未満	3年～10年未満	10年以上	1年未満	1年～3年未満	3年～10年未満	10年以上
全体	146	17.0	22.0	32.2	28.8	17.1	26.2	34.7	22.0
居宅介護支援事業所	37	10.0	19.7	29.7	40.7	7.0	20.4	53.5	19.1
居宅サービス事業所	87	14.7	22.1	33.3	29.9	16.5	24.5	35.1	23.9
施設・居住系サービス事業所	22	20.1	22.3	31.7	25.8	20.9	31.6	29.5	18.0

(5) 地域包括支援センターとの連携内容

問4 貴事業所では、地域包括支援センターとどのような連携をとっていますか。(あてはまるものすべてに○)

「支援困難事例についての個別指導・相談」が78.9%で最も高く、次いで「地域支援事業での連携」が76.3%、「高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等」が65.8%、「地域における介護支援専門員のネットワーク」が63.2%となっています。

日常生活圏域別にみると、“北部圏域”では「地域支援事業での連携」が80.0%と最も高くなっています。また、“西部圏域”で「支援困難事例についての個別指導・相談」、「高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等」、「地域における介護支援専門員のネットワーク」が、“東部圏域”で「支援困難事例についての個別指導・相談」、「地域支援事業での連携」が8割以上となっています。

【圏域別】

	n	個 支 援 困 難 事 例 に つ い て の 個 別 指 導 ・ 相 談	地 域 支 援 事 業 で の 連 携	等 つ 高 齢 者 の 相 待 や 権 利 擁 護 に 関 する 情 報 交 換	門 地 域 に お け る 介 護 支 援 専 門 員 の ネ ッ ト ワ ー ク	日 介 常 的 支 援 専 門 員 に 対 す る 指 導 ・ 相 談	の 支 援 を 必 要 と す る 高 齢 者 の 早 期 発 見 ・ 情 報 共 有
全 体	38	78.9	76.3	65.8	63.2	57.9	47.4
北部圏域	5	60.0	80.0	60.0	60.0	60.0	40.0
西部圏域	7	85.7	71.4	85.7	85.7	57.1	71.4
東部圏域	15	86.7	86.7	60.0	53.3	66.7	46.7
南部圏域	11	72.7	63.6	63.6	63.6	45.5	36.4

	n	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	38	2.6	2.6	2.6
北部圏域	5	-	-	20.0
西部圏域	7	-	-	-
東部圏域	15	6.7	6.7	-
南部圏域	11	-	-	-

## (6) 今後さらに整備が必要と思われる地域密着型サービス

問5 地域密着型サービスのうち、今後さらに整備が必要と思われるサービスはどれですか。  
(あてはまるものすべてに○)

「夜間対応型訪問介護」が42.1%で最も高く、次いで「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「地域密着型通所介護」が39.5%となっています。

日常生活圏域別にみると、“北部圏域”で「地域密着型通所介護」が60.0%と高くなっています。

## 【圏域別】

	n	夜間対応型訪問介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	地域密着型通所介護	型（介護予防）認知症対応型共同生活介護	型（介護予防）認知症対応型通所介護	施設入所者生活介護 地域密着型介護老人福祉	(%)
全体	38	42.1	39.5	39.5	21.1	18.4	15.8	
北部圏域	5	20.0	40.0	60.0	20.0	40.0	20.0	
西部圏域	7	42.9	42.9	57.1	28.6	42.9	28.6	
東部圏域	15	40.0	40.0	33.3	26.7	6.7	6.7	
南部圏域	11	54.5	36.4	27.3	9.1	9.1	18.2	

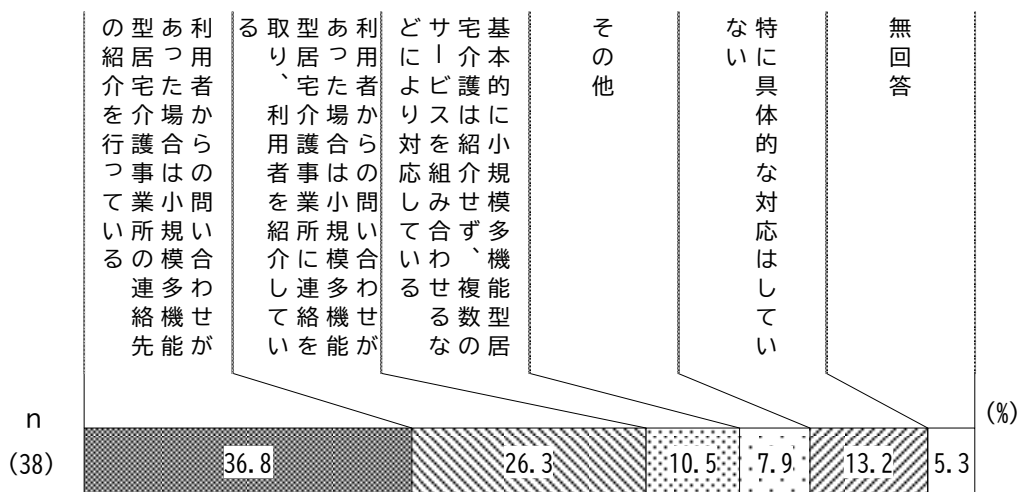
  

	n	看護小規模多機能型居宅介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	能（介護予防）小規模多機能居宅介護	特に必要はない	無回答
全体	38	13.2	13.2	10.5	7.9	5.3
北部圏域	5	20.0	20.0	20.0	-	20.0
西部圏域	7	14.3	28.6	14.3	14.3	-
東部圏域	15	13.3	-	6.7	6.7	6.7
南部圏域	11	9.1	18.2	9.1	9.1	-

(7) 小規模多機能型居宅介護への対応状況

問6 貴事業所では、小規模多機能型居宅介護には、どのように対応していますか。(○は1つ)

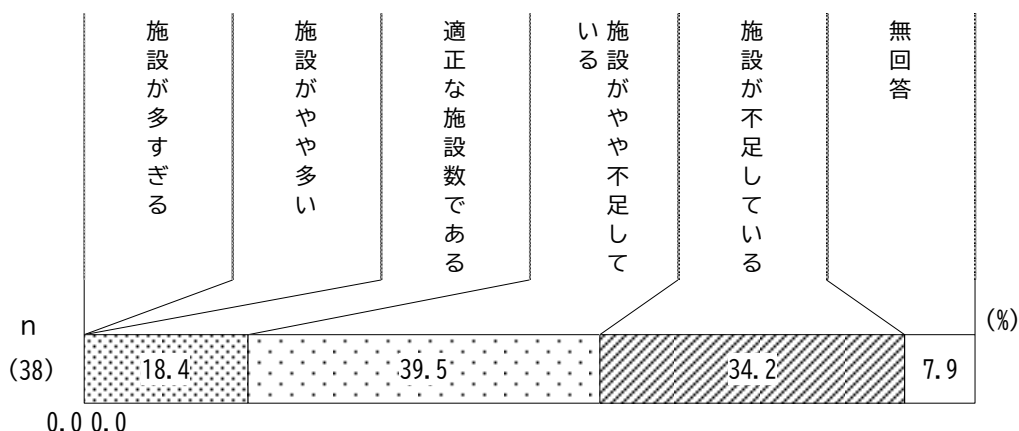
「利用者からの問い合わせがあった場合は小規模多機能型居宅介護事業所の連絡先の紹介を行っている」が36.8%で最も高く、次いで「利用者からの問い合わせがあった場合は小規模多機能型居宅介護事業所に連絡を取り、利用者を紹介している」が26.3%となっています。



(8) 認知症グループホームの需給関係

問7 認知症グループホームの利用者数（需要）に対する施設数（供給）の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

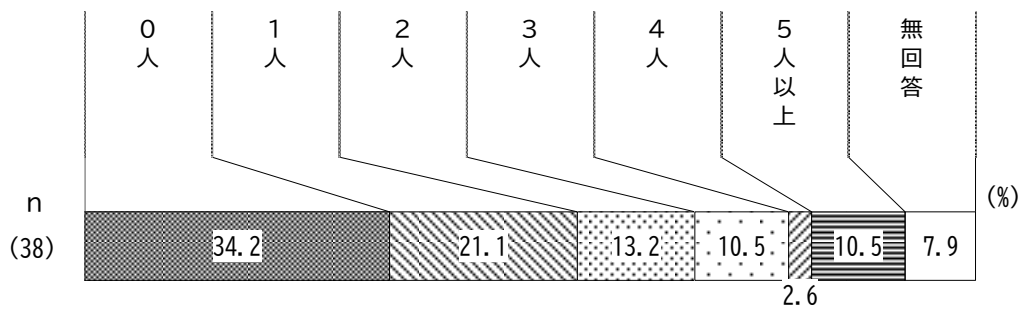
「施設がやや不足している」が39.5%で最も高く、次いで「施設が不足している」が34.2%となっています。



(9) 認知症による徘徊行動人数

問8 令和7年10月1日時点の利用者数のうち、認知症による徘徊行動のある人は何人いますか。(具体的に記入)

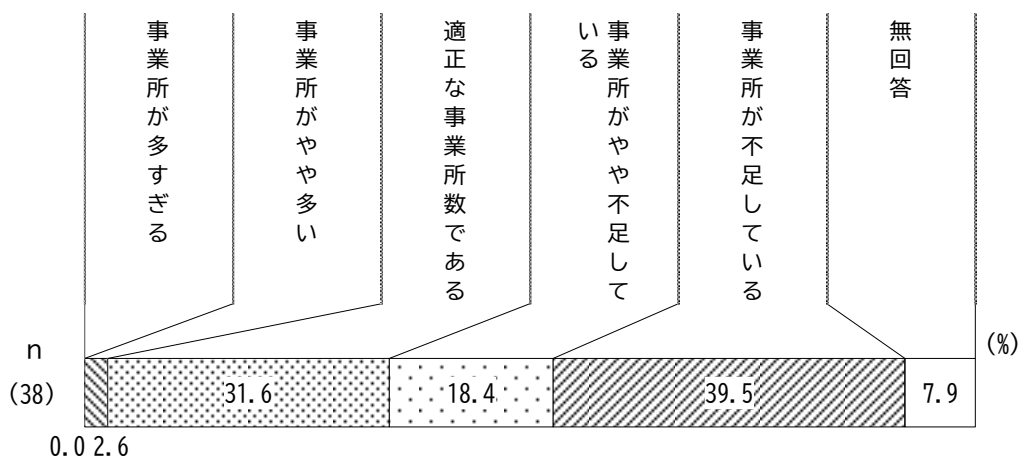
「0人」が34.2%で最も高く、次いで「1人」が21.1%となっています。



(10) 通所介護（地域密着型通所介護を含む）の需給関係

問9 通所介護（地域密着型通所介護を含む）の利用者数（需要）に対する事業所数（供給）の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

「事業所が不足している」が39.5%で最も高く、次いで「適正な事業所数である」が31.6%となっています。

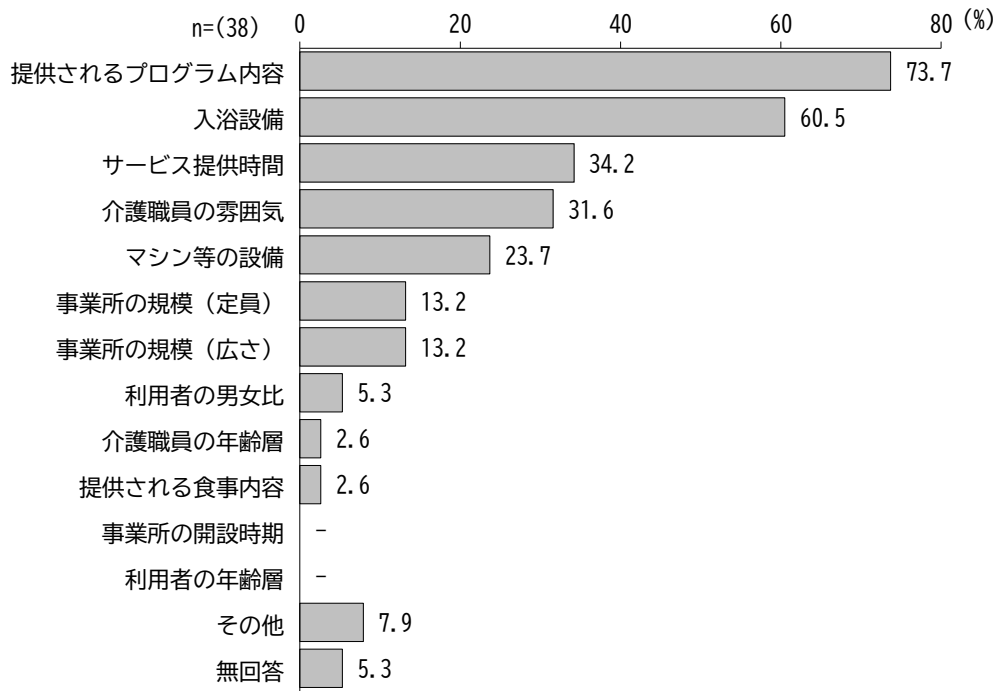


## 第2章 調査結果の詳細

### (11) 通所介護（地域密着型通所介護を含む）で重視するポイント

問10 通所介護（地域密着型通所介護を含む）について、利用検討の際に重視するポイントは何か。（〇は3つまで）

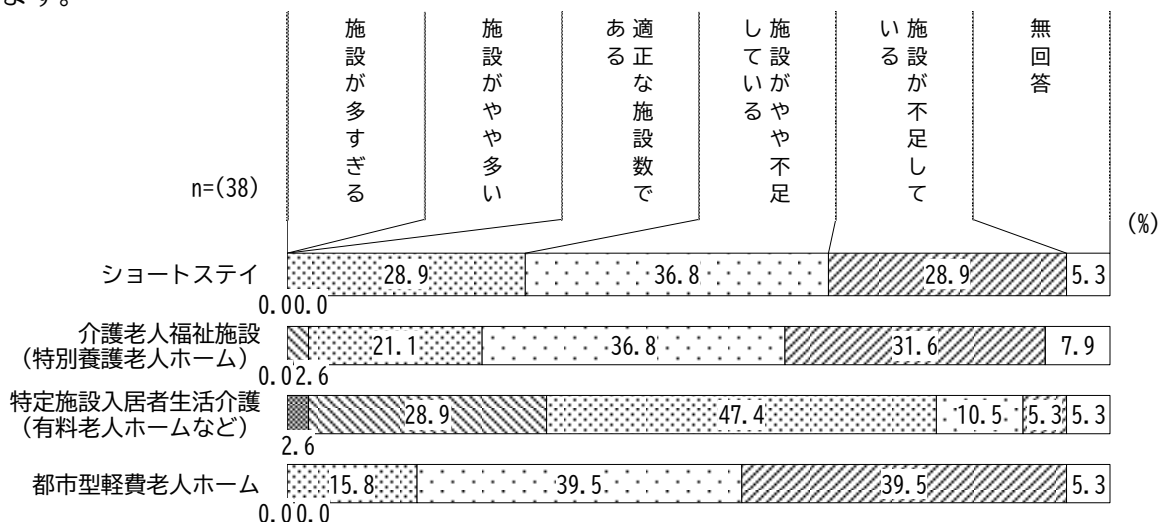
「提供されるプログラム内容」が73.7%で最も高く、次いで「入浴設備」が60.5%、「サービス提供時間」が34.2%となっています。



### (12) サービスの需給関係

問11 渋谷区内の次の施設の利用者数（需要）に対する施設数（供給）の関係について、どのように思いますか。（それぞれ1つに〇）

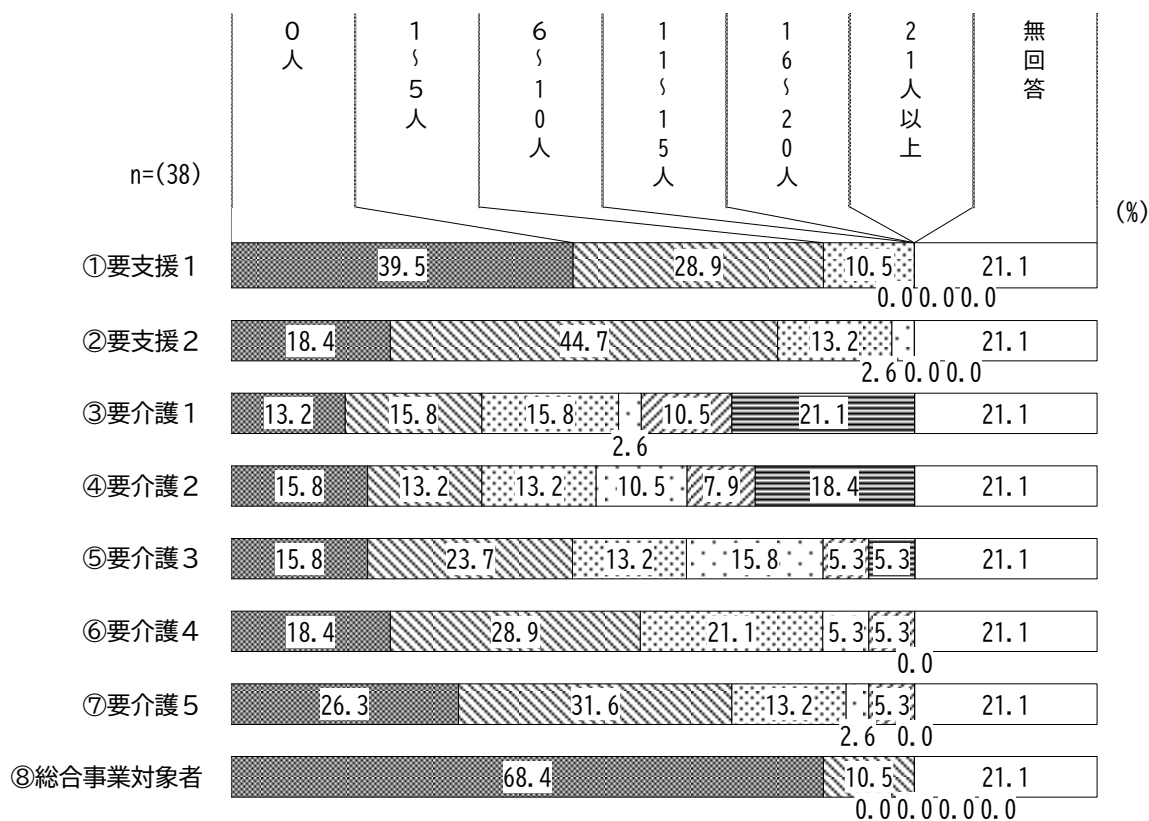
“特定施設入居者生活介護（有料老人ホームなど）”で「適正な施設数である」が47.4%と高くなっています。



(13) 介護保険外サービスをケアプランに盛り込んでいる利用者

問12 貴事業所で介護保険外サービスをケアプランに盛り込んでいる利用者（渋谷区民以外も含む）は何人いますか。（要介護度別に具体的に記入）

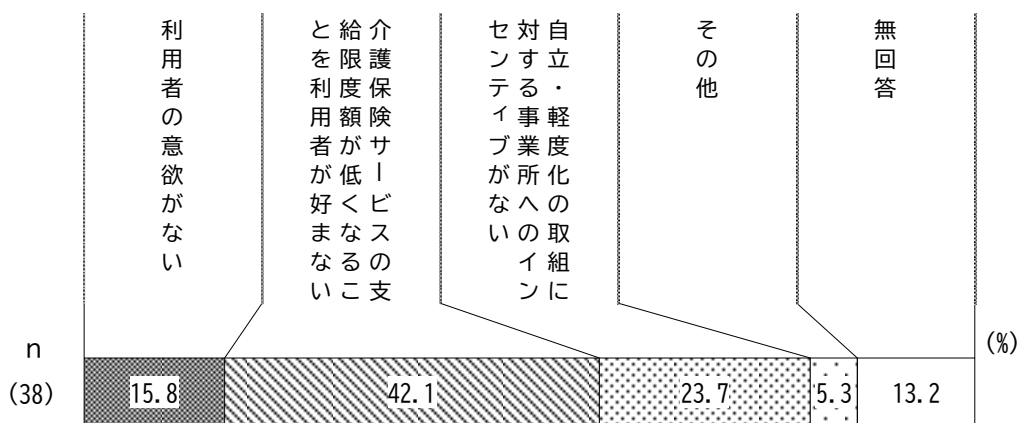
“総合事業対象者”で「0人」が68.4%と高くなっています。



(14) 自立・軽度化への取組についての課題

問13 自立・軽度化への取組について、どのような課題を感じますか。（○は1つ）

「介護保険サービスの支給限度額が低くなることを利用者が好まない」が42.1%で最も高く、次いで「自立・軽度化への取組に対する事業所へのインセンティブがない」が23.7%となっています。

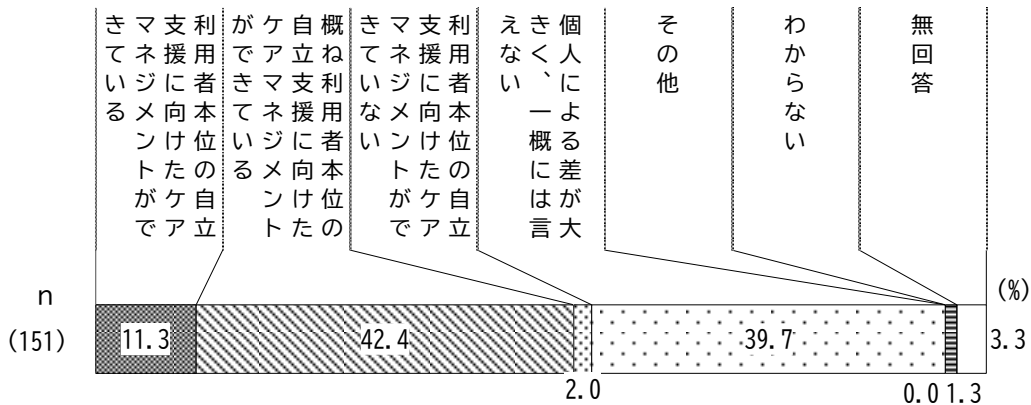


## 2. ケアマネジメントについて

### (1) ケアマネジャーに対する評価

問14 区内のケアマネジャーについて、どのように感じていますか。(○は1つ)

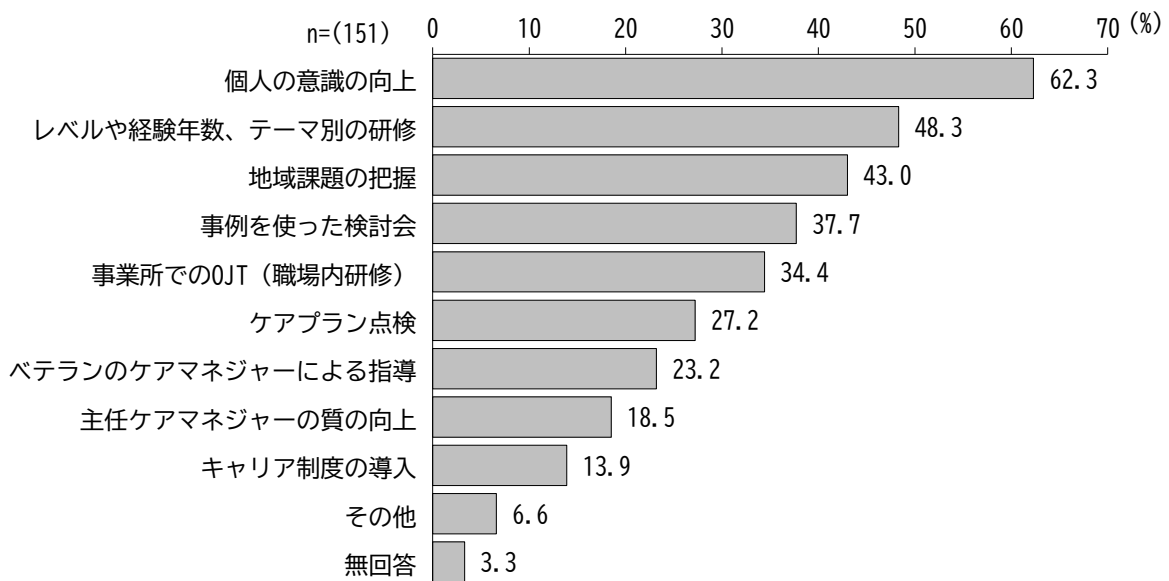
「概ね利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができている」が42.4%で最も高く、次いで「個人による差が大きく、一概には言えない」が39.7%となっています。



### (2) ケアマネジメントの質の向上を図るために必要だと思うこと

問15 ケアマネジメントの質の向上を図るために必要だと思うことは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

「個人の意識の向上」が62.3%で最も高く、次いで「レベルや経験年数、テーマ別の研修」が48.3%、「地域課題の把握」が43.0%となっています。



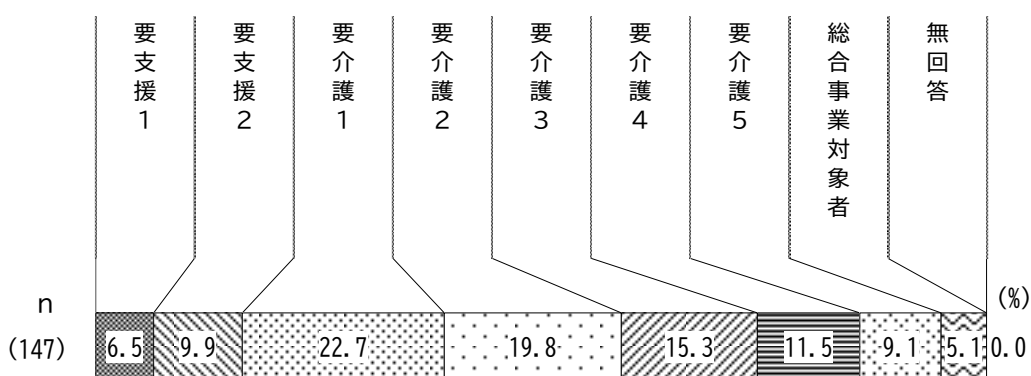
### 3. 経営状況等について

#### (1) 令和7年10月1日時点の利用者数

問16 令和7年10月1日時点の貴事業所の利用者数（渋谷区民以外も含む）について、要介護度別に利用者数を記入してください。

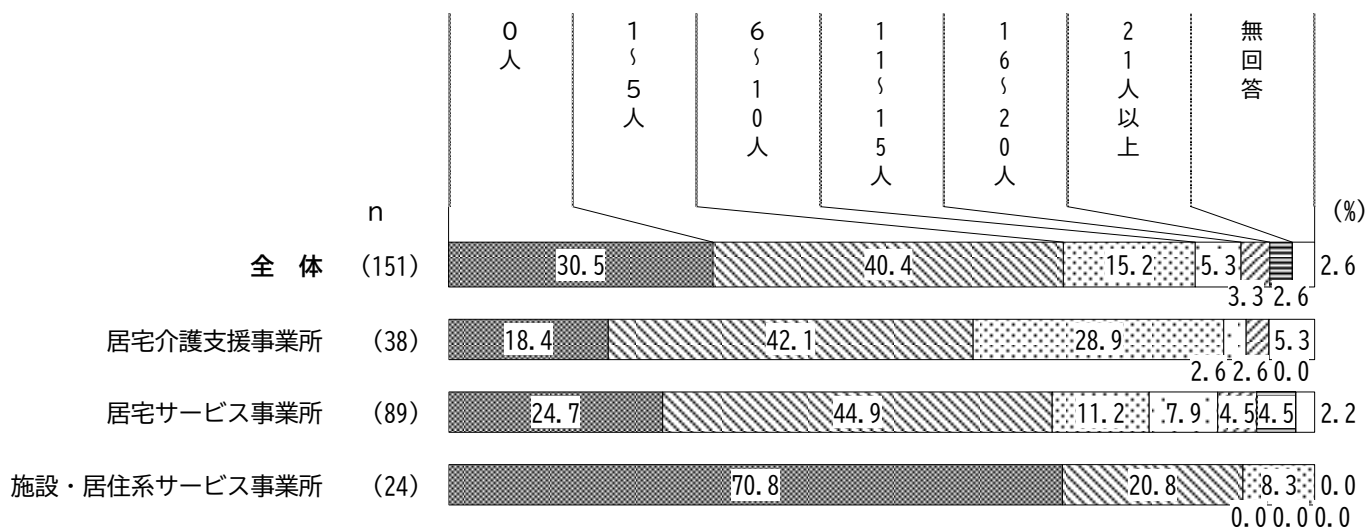
要介護度別にみると、「要介護1」の割合が22.7%で最も高く、次いで「要介護2」が19.8%、「要介護3」が15.3%となっています。

実施しているサービス別にみると、要介護1と要介護2では“居宅介護支援事業所”と“居宅サービス事業所”ともに「2人以上」が高くなっています。



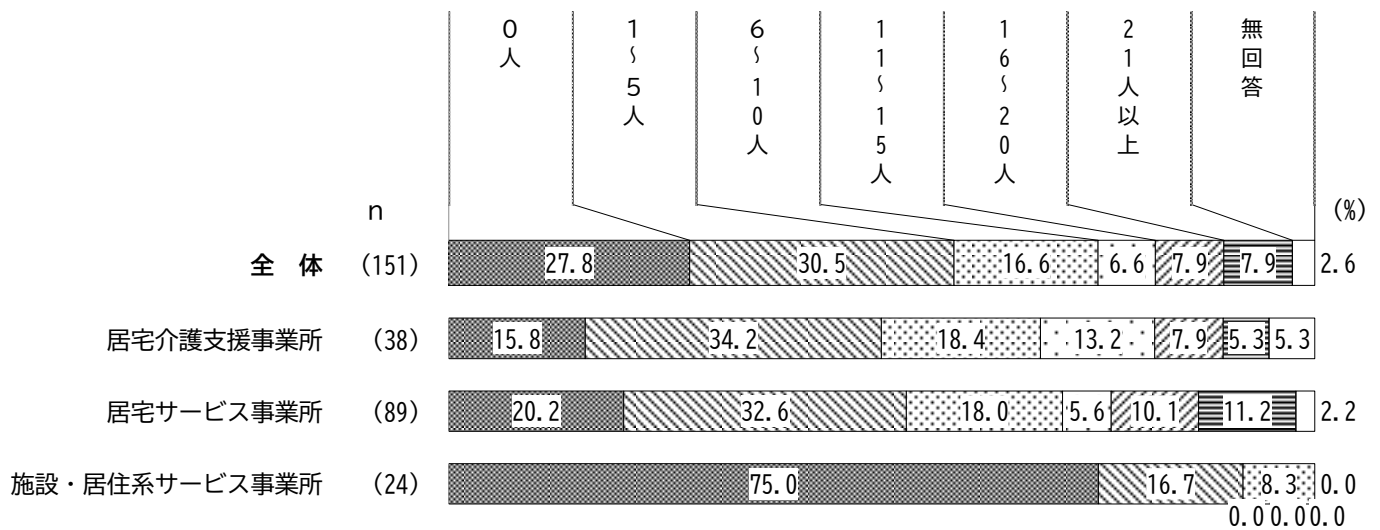
#### 【実施しているサービス別】

##### ①要支援1

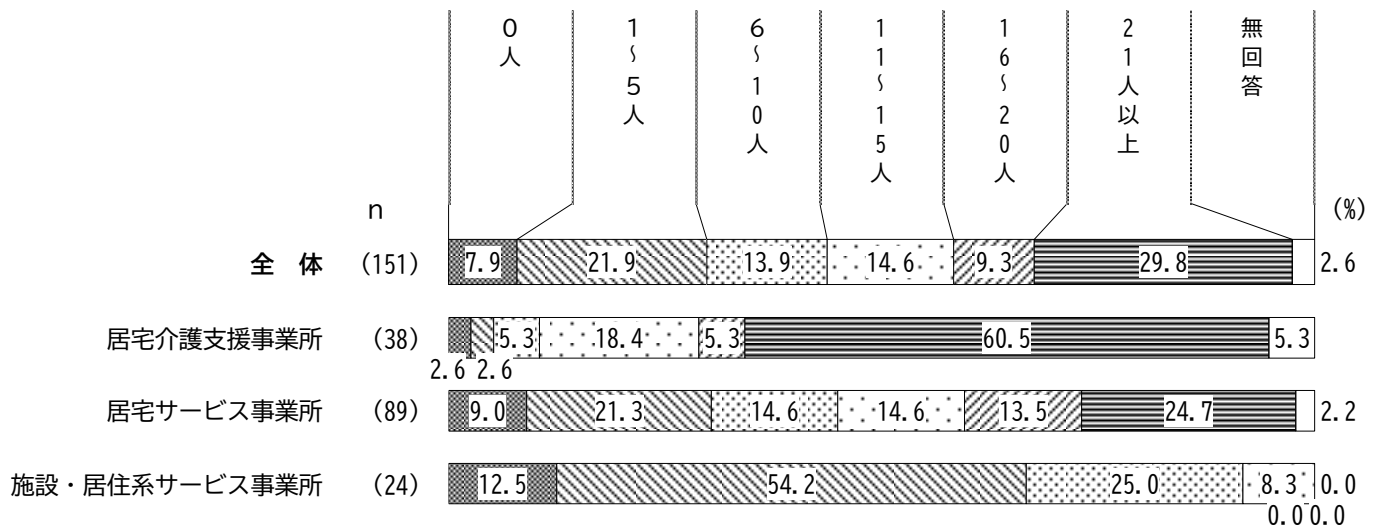


## 第2章 調査結果の詳細

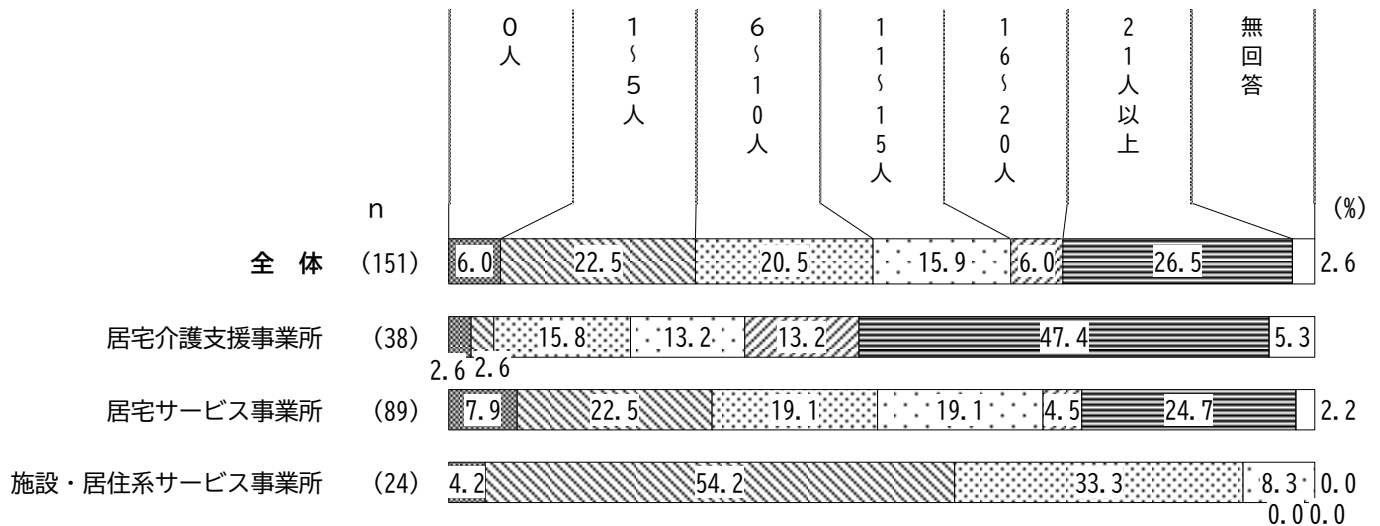
### ②要支援2



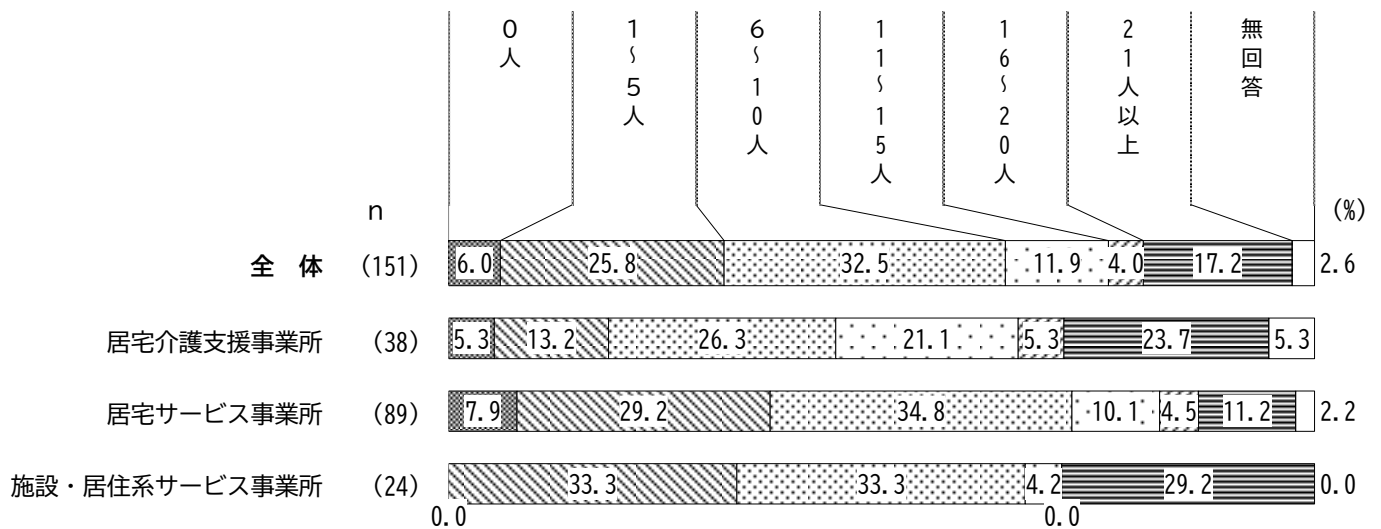
### ③要介護1



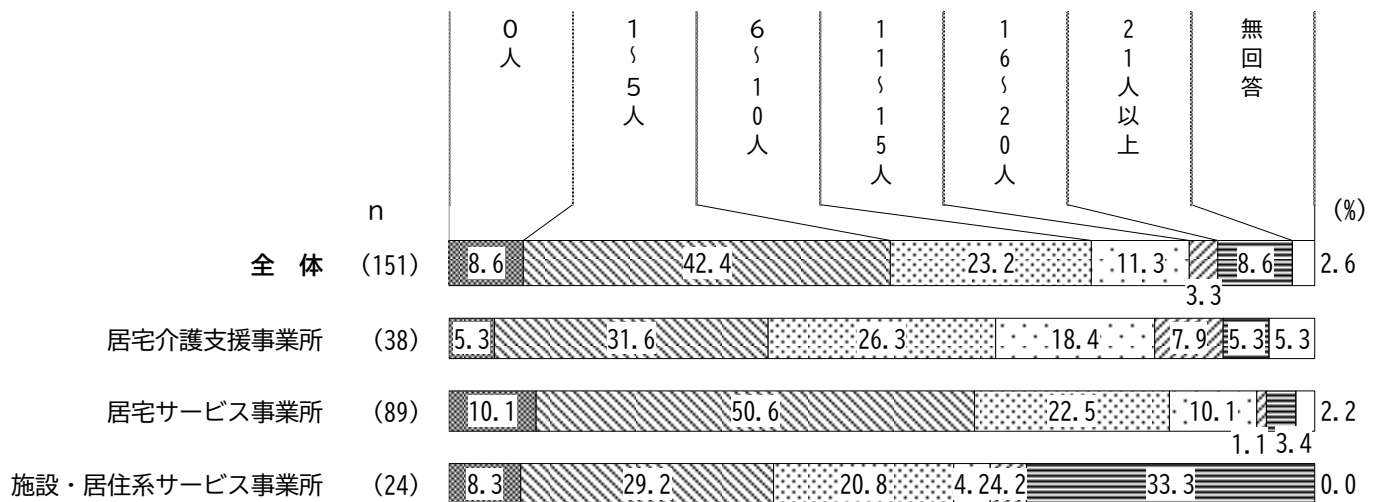
### ④要介護2



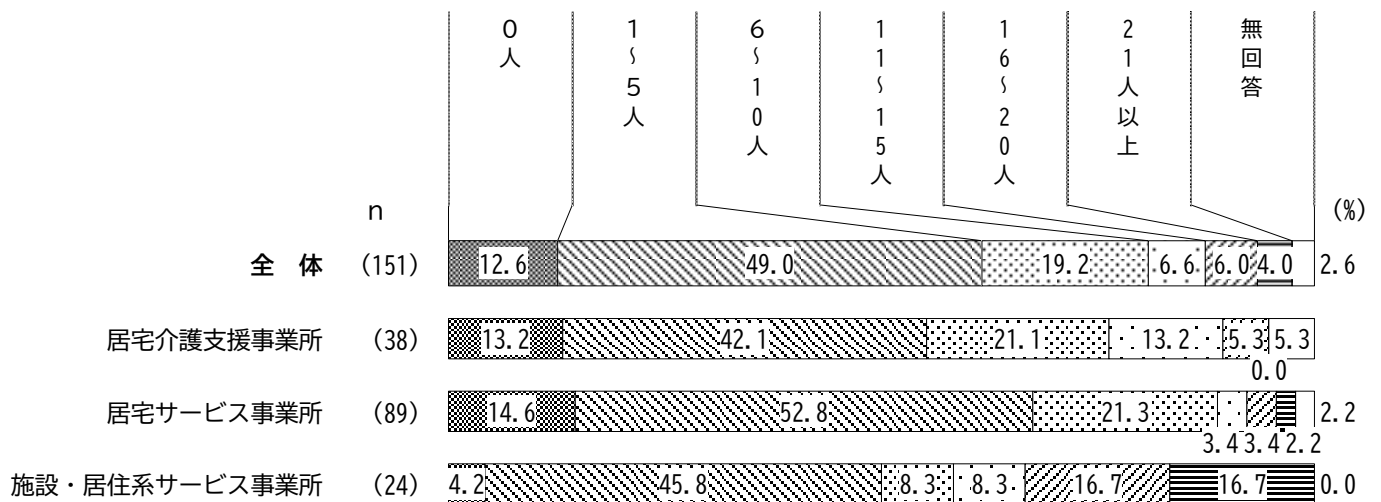
⑤要介護3



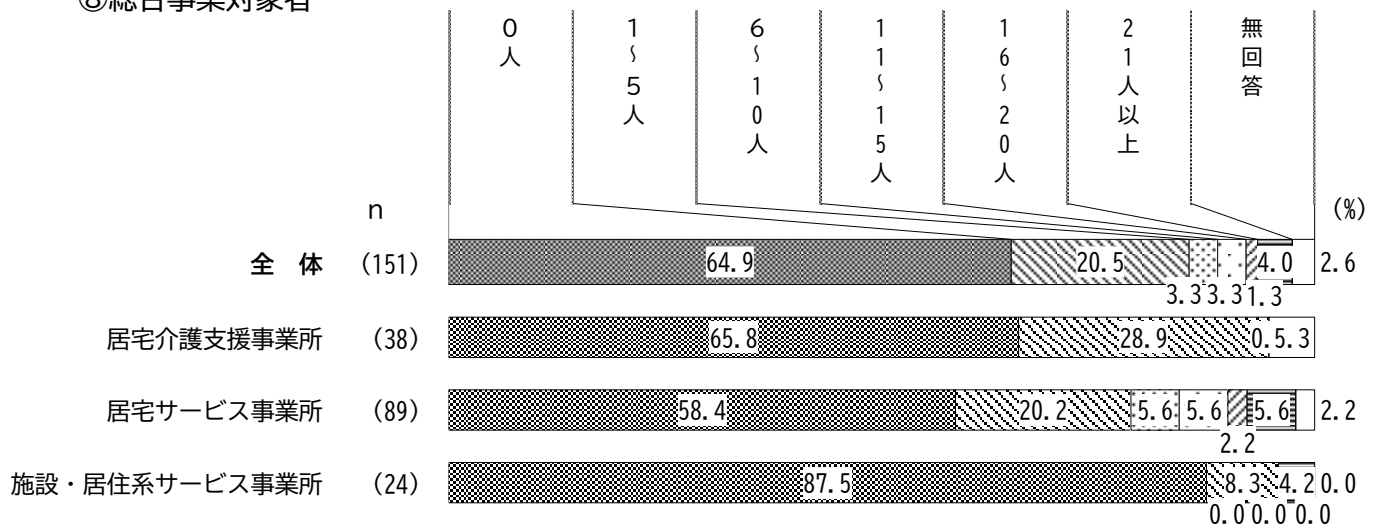
⑥要介護4



⑦要介護5



⑧総合事業対象者

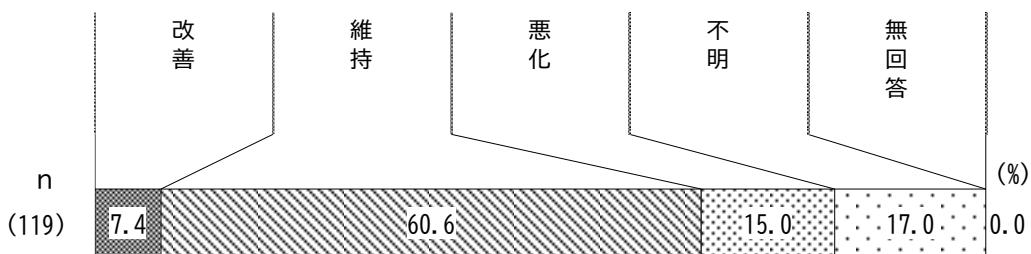


(2) 利用者の要介護度の変化

問17 上記の利用者は、令和6年10月1日時点と比較して、要介護度はどのように変化していますか。それぞれ人数を記入してください。

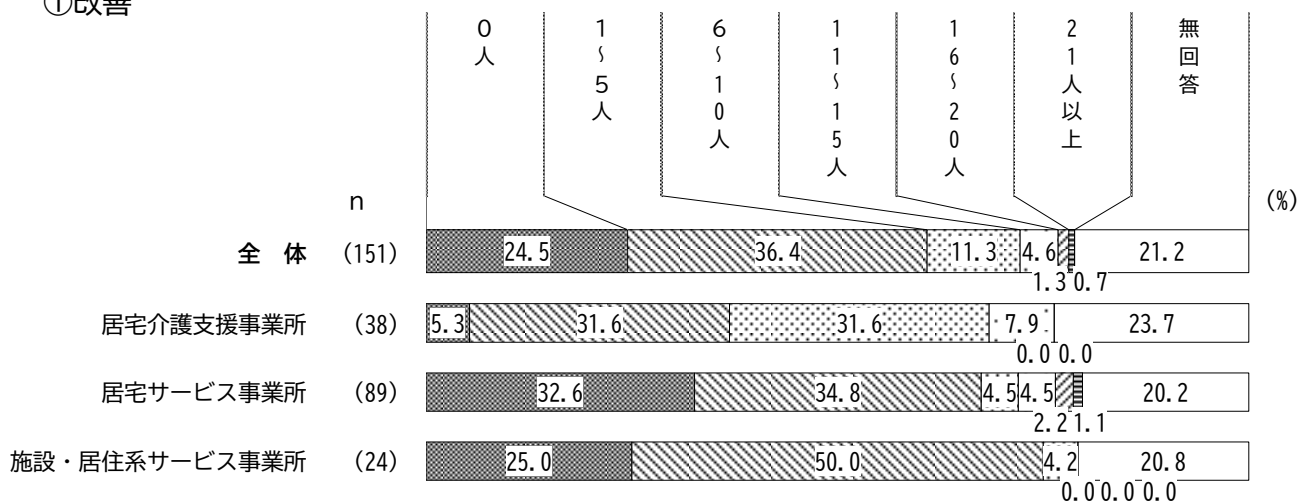
「維持」の割合が60.6%で最も高く、次いで「不明」が17.0%、「悪化」が15.0%となっています。

実施しているサービス別にみると、「②維持」ではどのサービスでも「21人以上」が最も高くなっています。

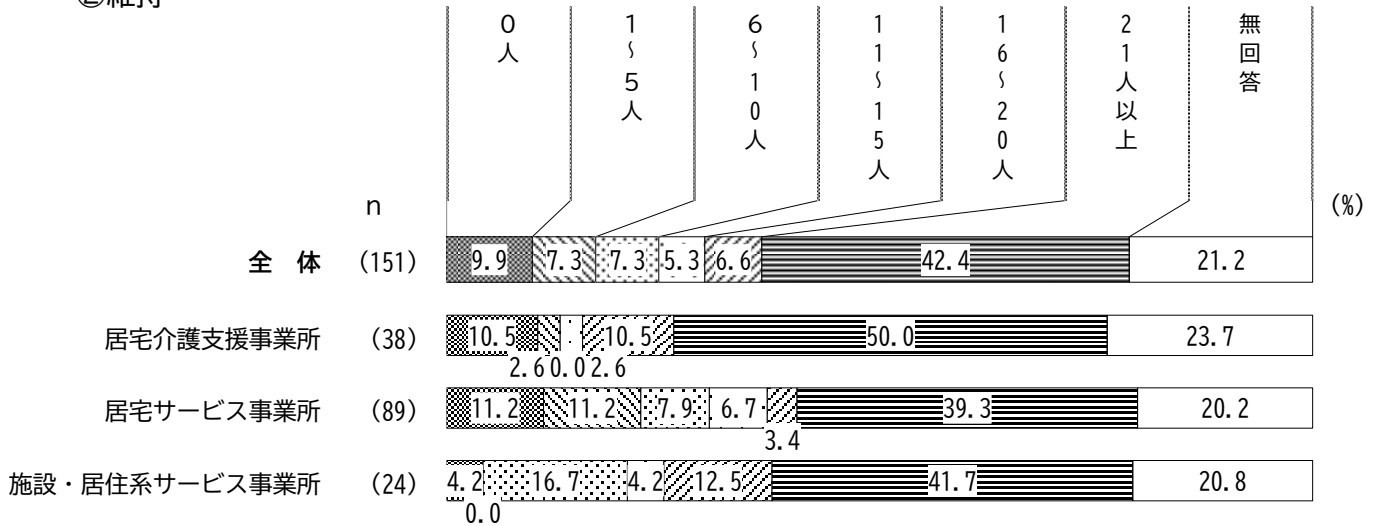


【実施しているサービス別】

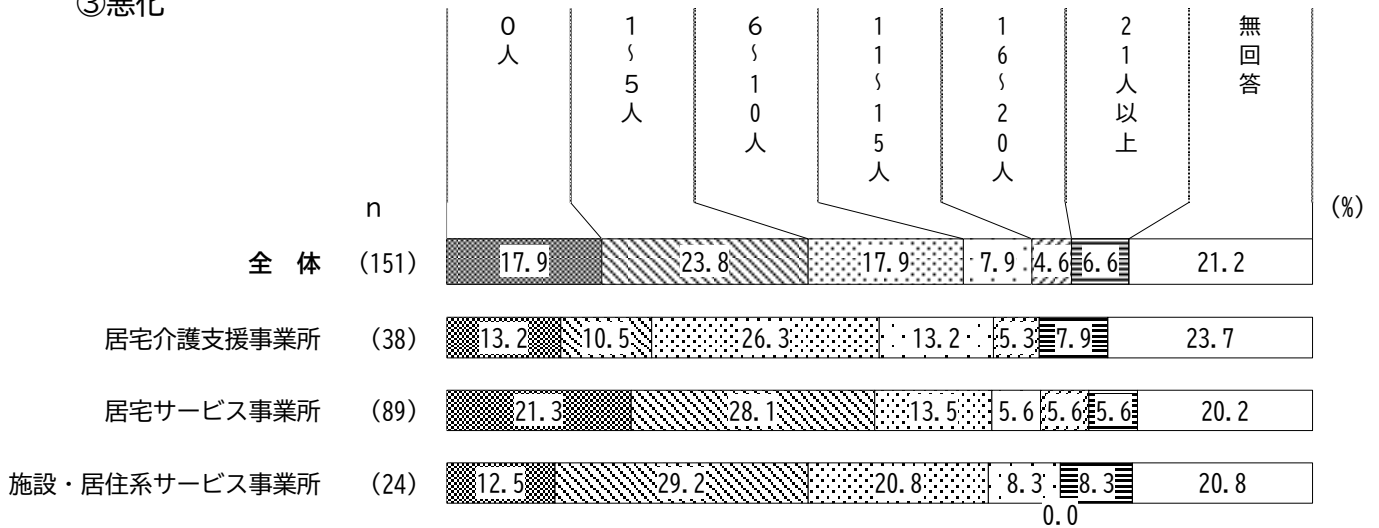
①改善



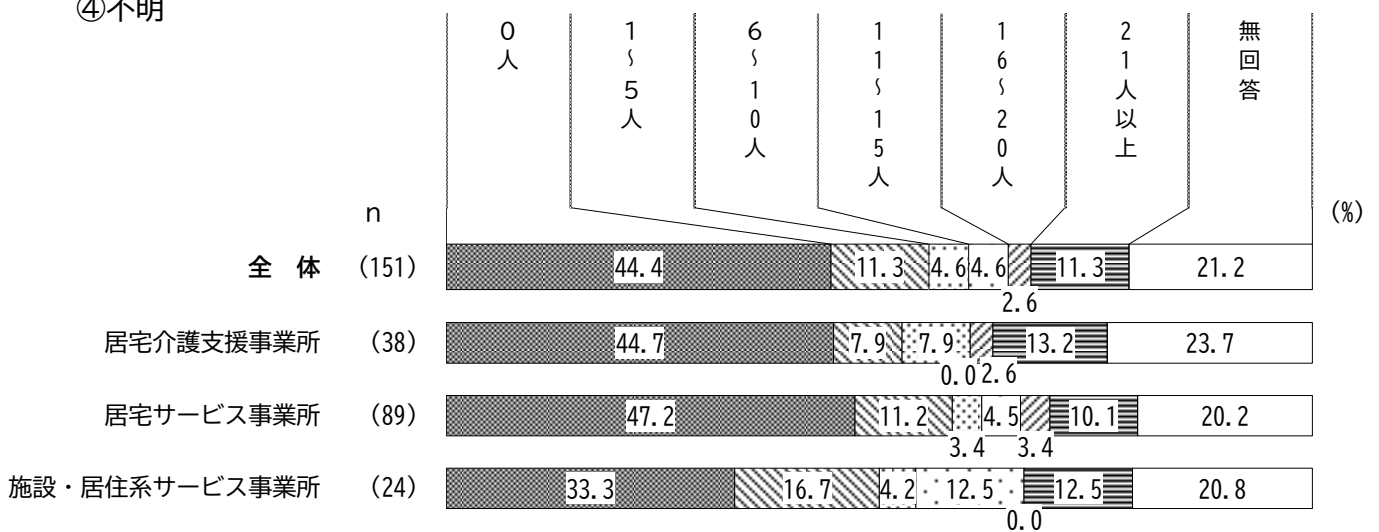
②維持



③悪化



④不明



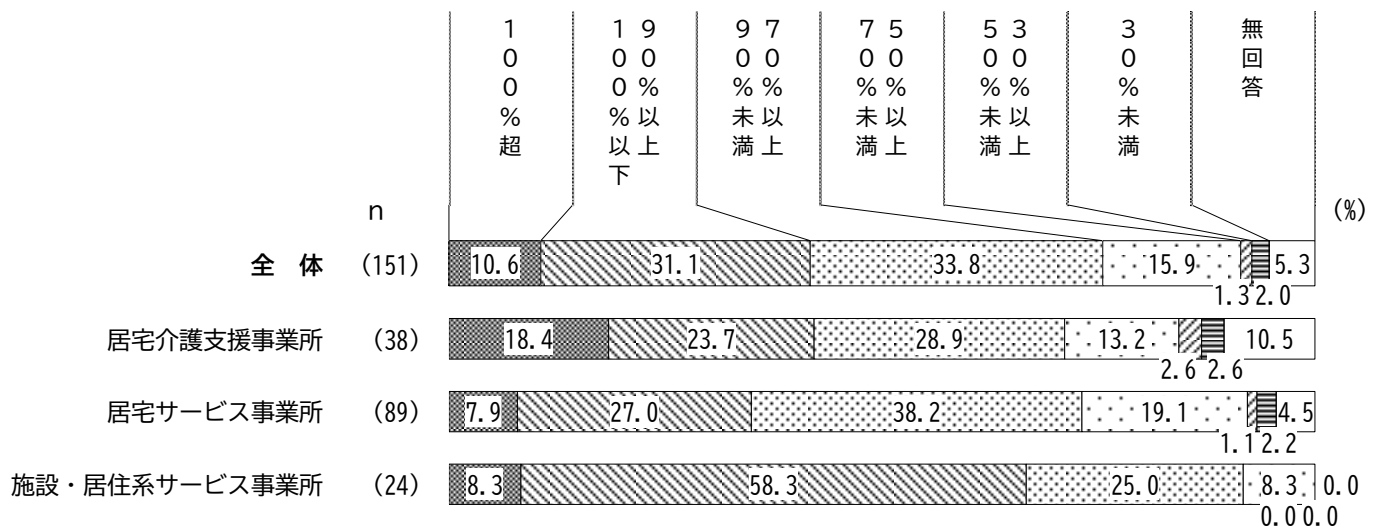
(3) 令和7年10月1日時点における平均稼働率の状況

問18 令和7年10月1日時点における平均稼働率の状況をお答えください。なお、届出されている登録定員数（利用・入所等定員）が満たされている、または、雇用している職員でサービス提供できる最大の利用数等を常に有している場合は100%とし、それ以上の利用希望を受け、サービス提供が出来ずに断っている（他事業所を紹介している等）場合は100%超としてください。（○は1つ）

「70%以上90%未満」が33.8%で最も高く、次いで「90%以上100%以下」が31.1%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「100%超」が18.4%と高くなっています。

【実施しているサービス別】

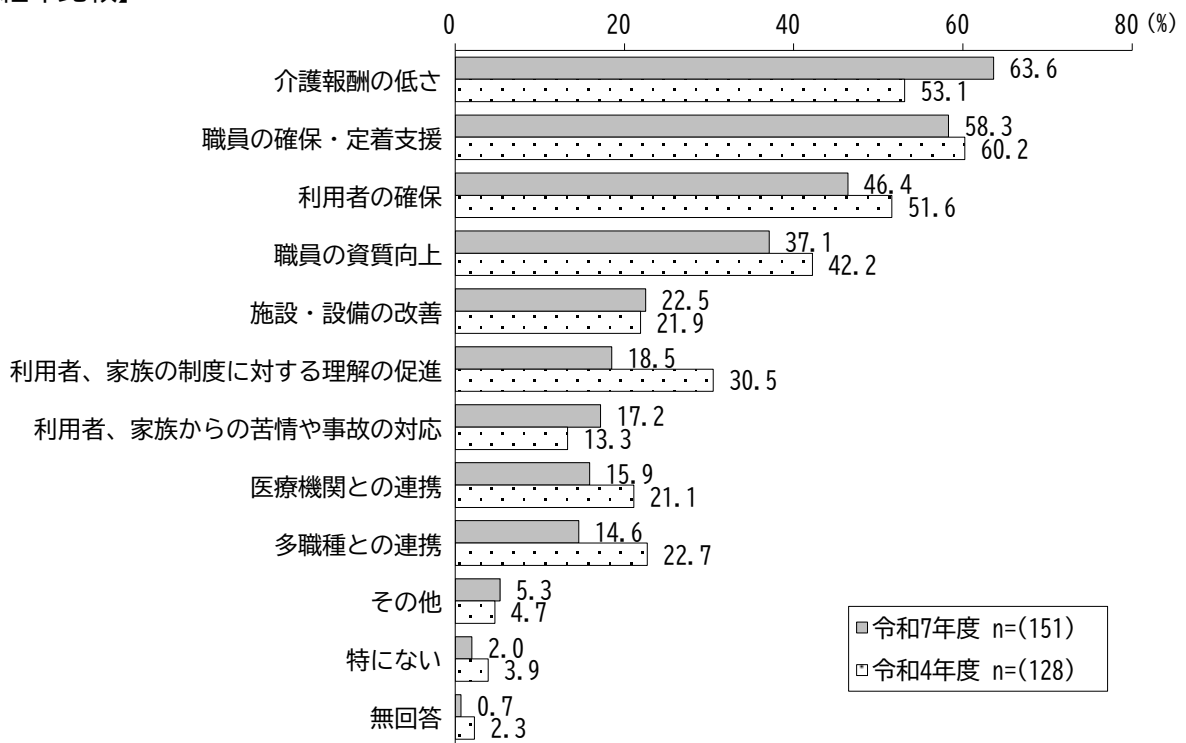


(4) 運営課題

問19 運営にあたり課題となっていることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

前回の調査結果と比較すると、「介護報酬の低さ」が10.5ポイント高くなっています。  
 実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「利用者の確保」が55.1%と高くなっています。

【経年比較】



第2章 調査結果の詳細

【実施しているサービス別】

	n	介護報酬の低さ	職員の確保・定着支援	利用者の確保	職員の資質向上	施設・設備の改善	利用者、家族の理解の促進 制度に対する	(%)
全体	151	63.6	58.3	46.4	37.1	22.5	18.5	
居宅介護支援事業所	38	60.5	47.4	23.7	21.1	7.9	34.2	
居宅サービス事業所	89	68.5	57.3	55.1	39.3	19.1	13.5	
施設・居住系サービス事業所	24	50.0	79.2	50.0	54.2	58.3	12.5	

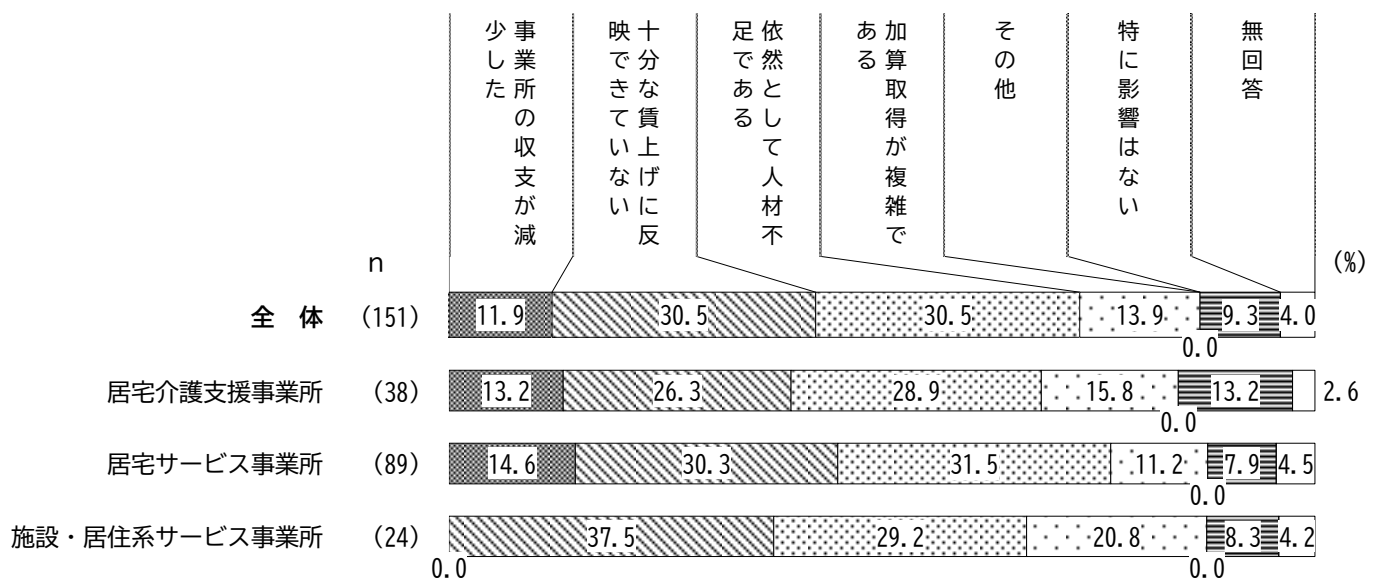
	n	利用者、家族からの苦情 や事故の対応	医療機関との連携	多職種との連携	その他	特にない	無回答
全体	151	17.2	15.9	14.6	5.3	2.0	0.7
居宅介護支援事業所	38	26.3	26.3	23.7	15.8	2.6	2.6
居宅サービス事業所	89	10.1	10.1	10.1	2.2	2.2	-
施設・居住系サービス事業所	24	29.2	20.8	16.7	-	-	-

(5) 令和6年度報酬改定による影響

問20 令和6年度報酬改定により、最も影響があったものは何ですか。(〇は1つ)

「十分な賃上げに反映できていない」、「依然として人材不足である」が30.5%となっています。実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「依然として人材不足である」が31.5%と高くなっています。

【実施しているサービス別】



(6) 報酬改定を踏まえ、行政に期待すること

問21 報酬改定を踏まえ、行政に期待することは何ですか。自由にご記入ください。

主な意見は以下の通りです。

【介護報酬】

- ・ 職員の賃上げに繋がる十分な改定
- ・ 現場スタッフの賃上げによる人材不足改善
- ・ 介護報酬の底上げ
- ・ 介護職の処遇改善の強化、基本報酬の底上げ

【その他】

- ・ 介護職への理解。イメージ（きつい、低賃金）が先行し、人材がなかなか増えない

## 4. 人材確保・育成について

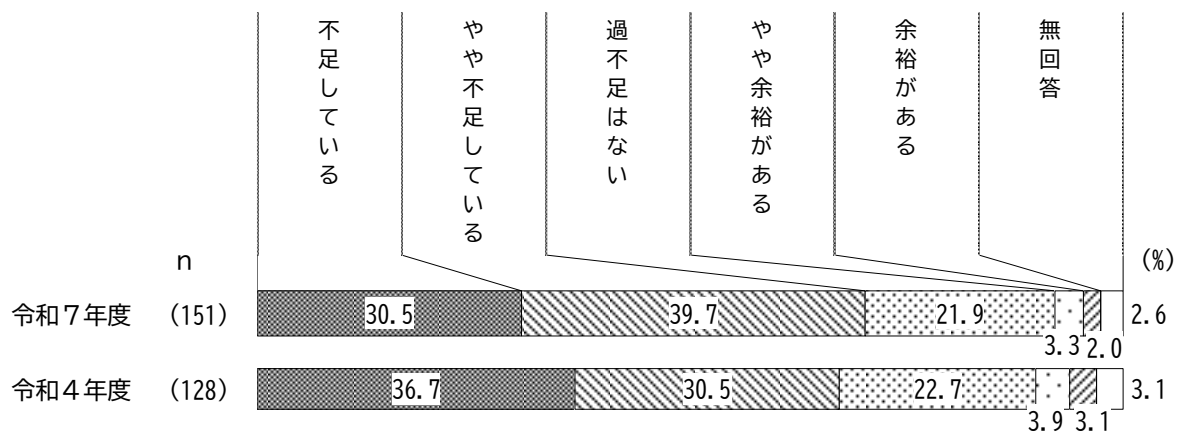
### (1) 職員の過不足状況

問22 現在のサービス提供状況からみて、職員数の過不足はありますか。(○は1つ)

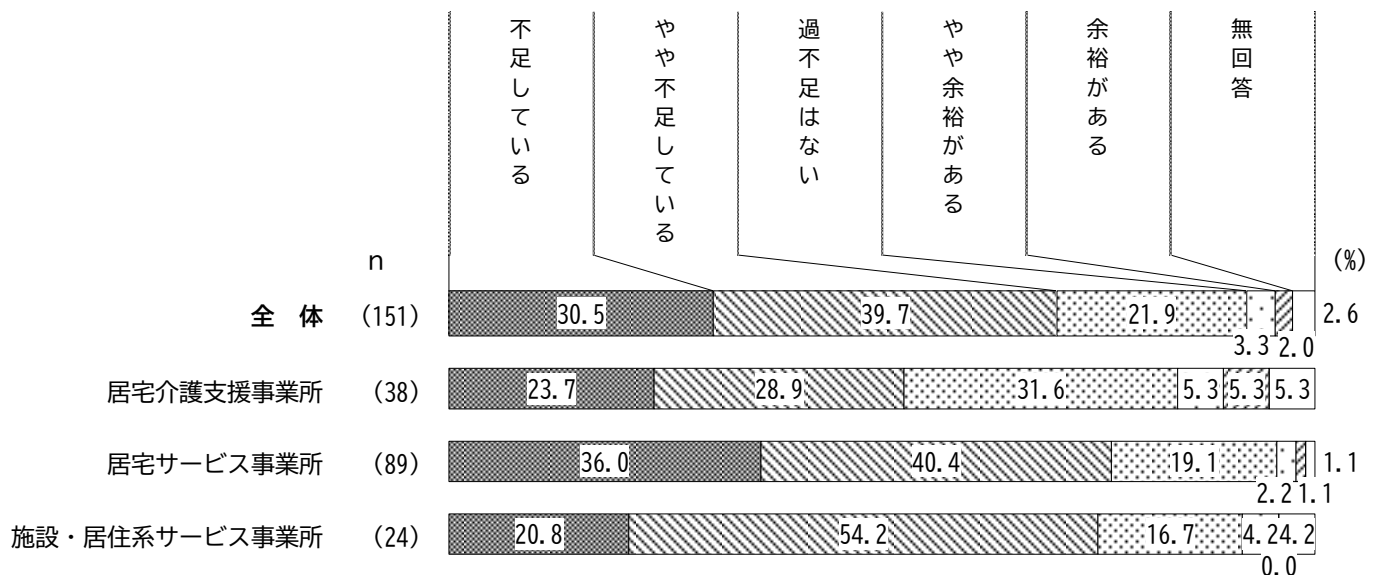
前回の調査結果と比較すると、「やや不足している」が9.2ポイント高くなっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「不足している」が36.0%と高くなっています。

#### 【経年比較】



#### 【実施しているサービス別】



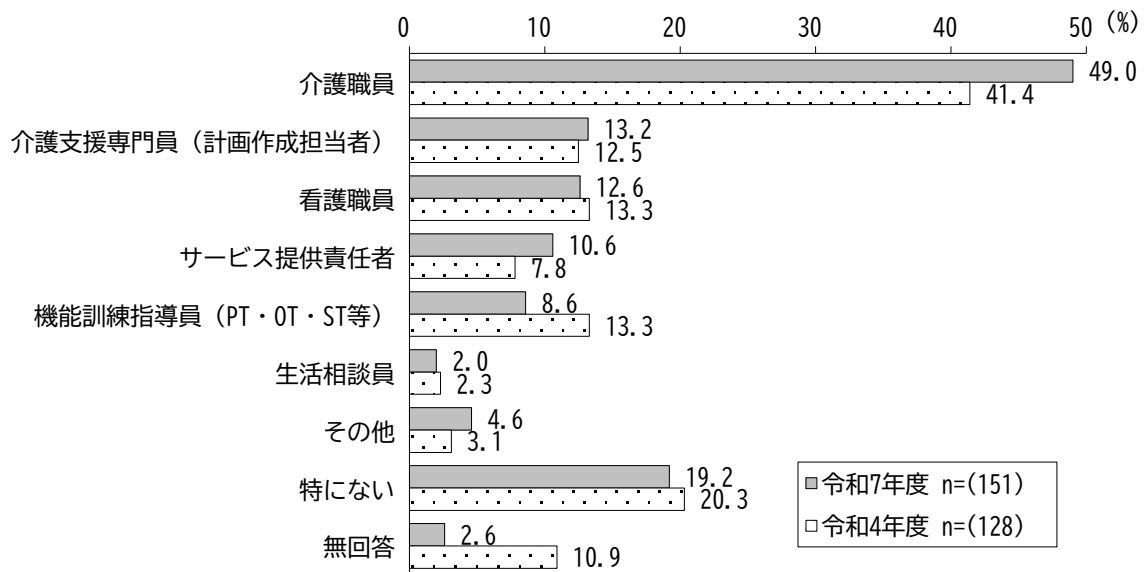
(2) 不足している職種

問23 貴事業所では、特に不足している職種はありますか。(○は2つまで)

前回の調査結果と比較すると、「介護職員」が7.6ポイント高くなっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「介護支援専門員（計画作成担当者）」が36.8%と高くなっています。

【経年比較】



【実施しているサービス別】

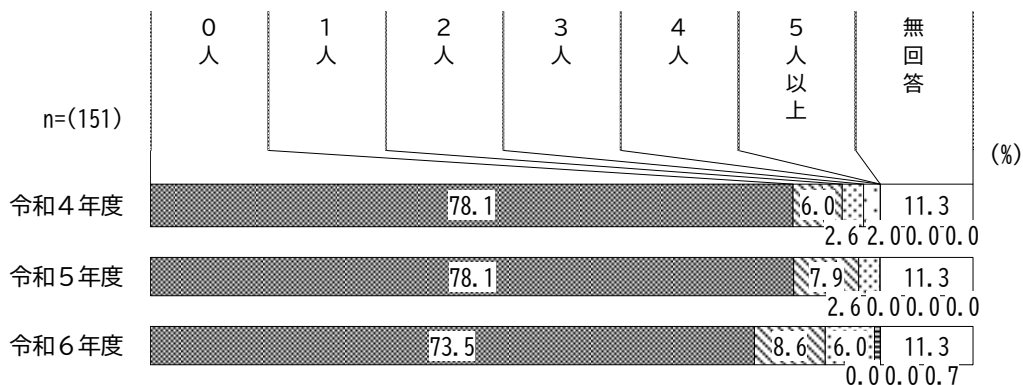
	n	介護職員	介護支援専門員（計画作成担当者）	看護職員	サービス提供責任者	機能訓練指導員（PT・OT・ST等）	生活相談員	その他	特にない	無回答
全体	151	49.0	13.2	12.6	10.6	8.6	2.0	4.6	19.2	2.6
居宅介護支援事業所	38	18.4	36.8	-	10.5	5.3	-	2.6	36.8	7.9
居宅サービス事業所	89	52.8	1.1	19.1	12.4	11.2	3.4	5.6	14.6	1.1
施設・居住系サービス事業所	24	83.3	20.8	8.3	4.2	4.2	-	4.2	8.3	-

(3) 採用者数

問24 貴事業所の過去3年間の採用者数について、それぞれ人数を記入してください。(派遣は除く)

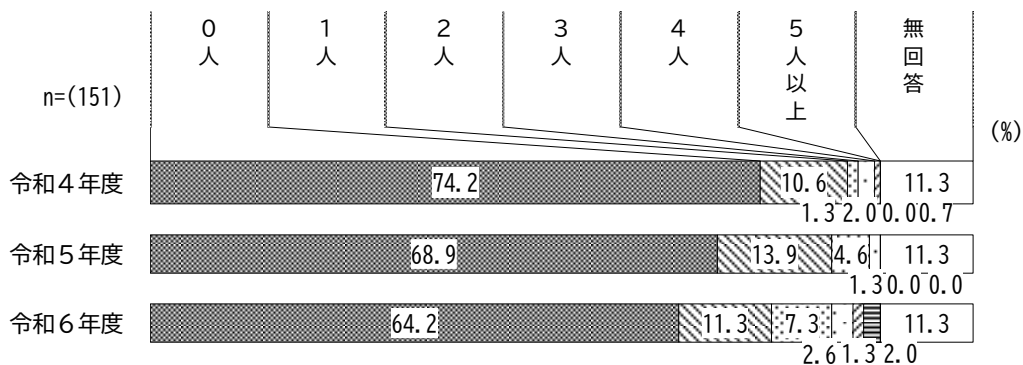
①新卒採用者数

新卒採用者数をみると、令和6年度では「0人」(採用していない)が減少し、「1人」、「2人」が増加しています。



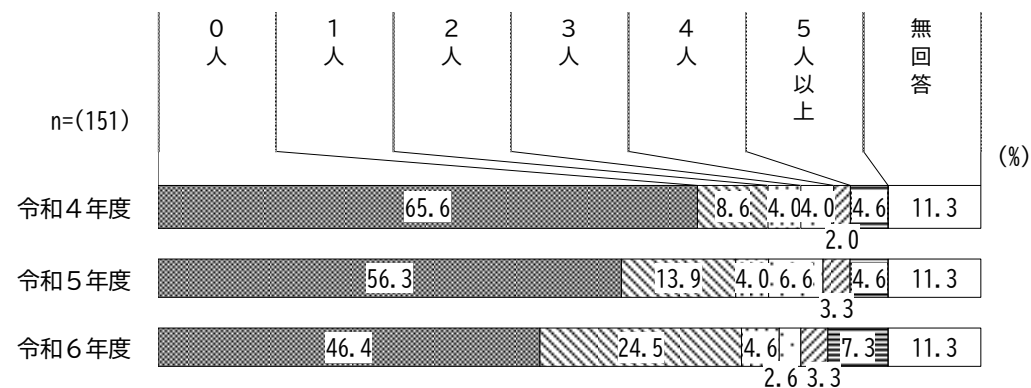
②未経験者採用者数

未経験者採用者数をみると、令和6年度では「0人」(採用していない)が減少し、「1人」が増加ののち減少しています。



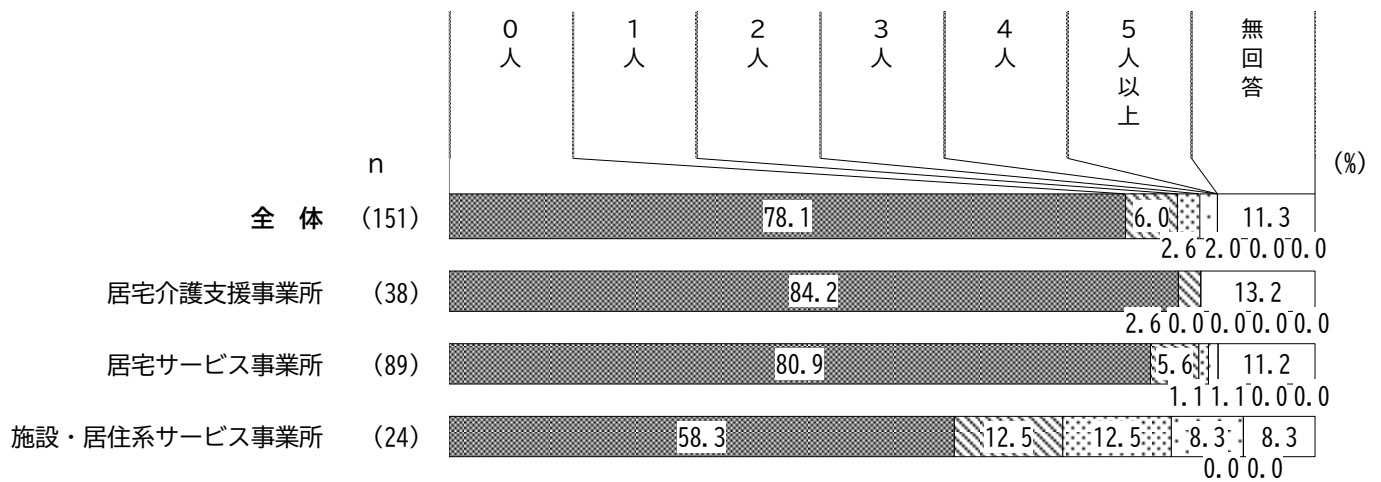
③経験者採用者数

経験者採用者数をみると、令和6年度では「0人」(採用していない)が減少し、「1人」が増加しています。

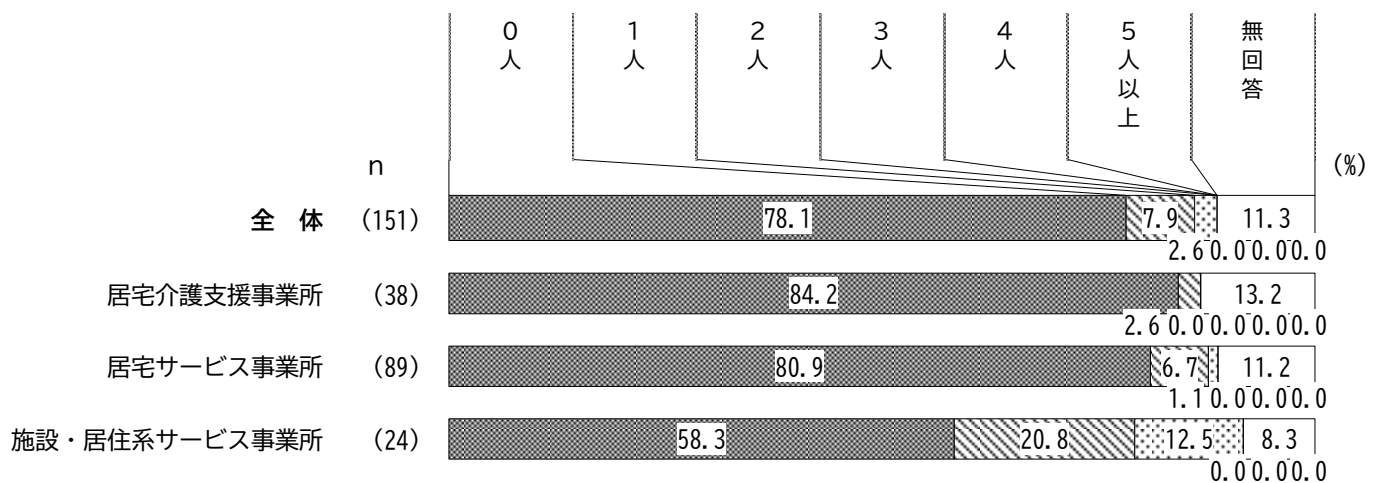


【①新卒採用者数 実施しているサービス別】

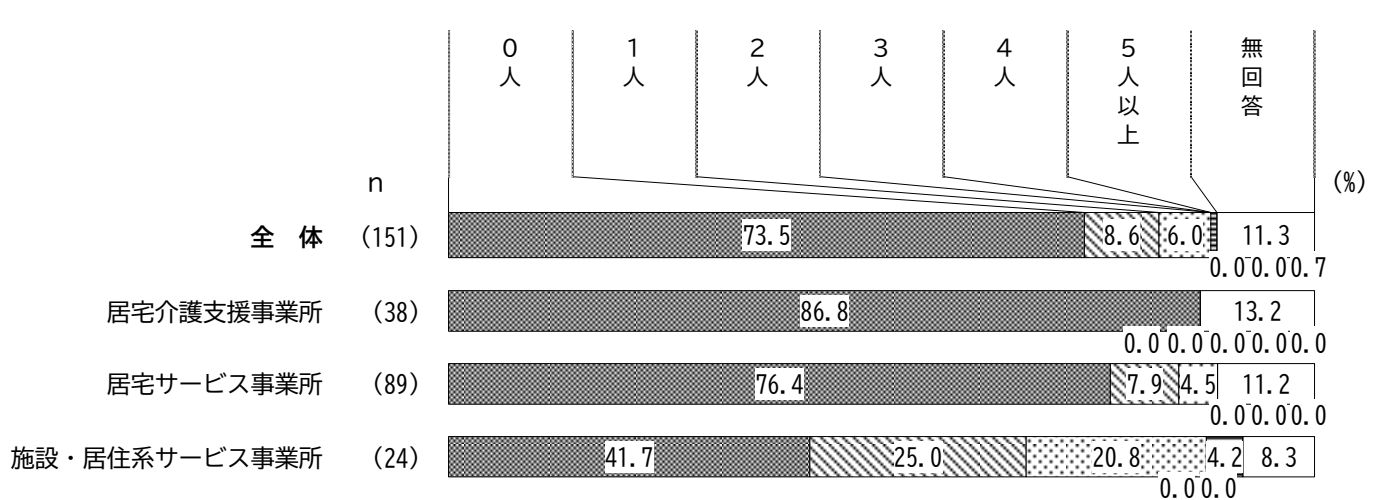
○令和4年度



○令和5年度



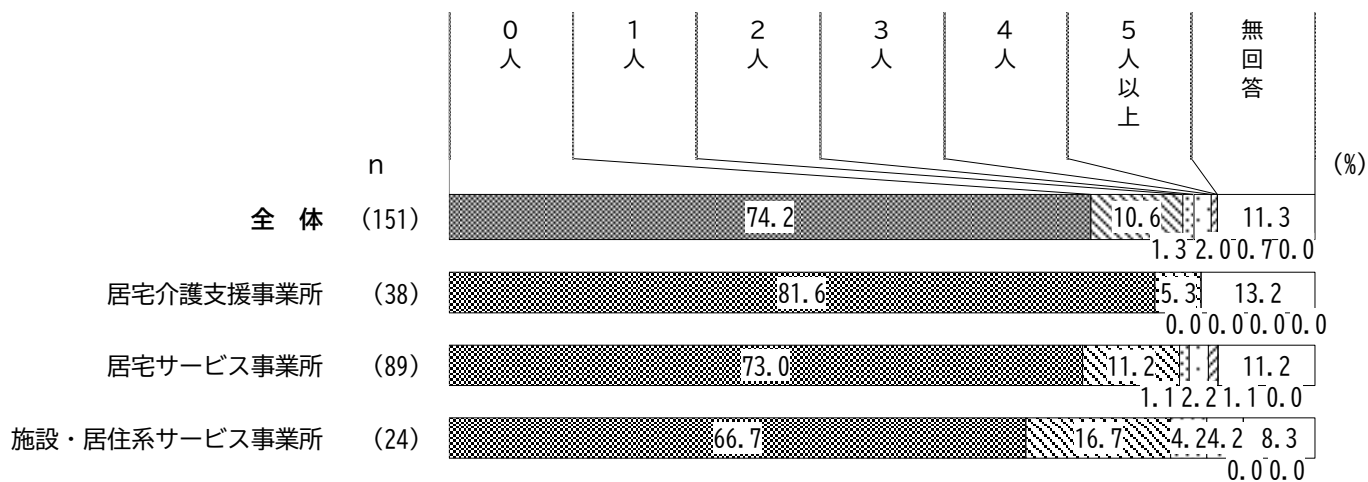
○令和6年度



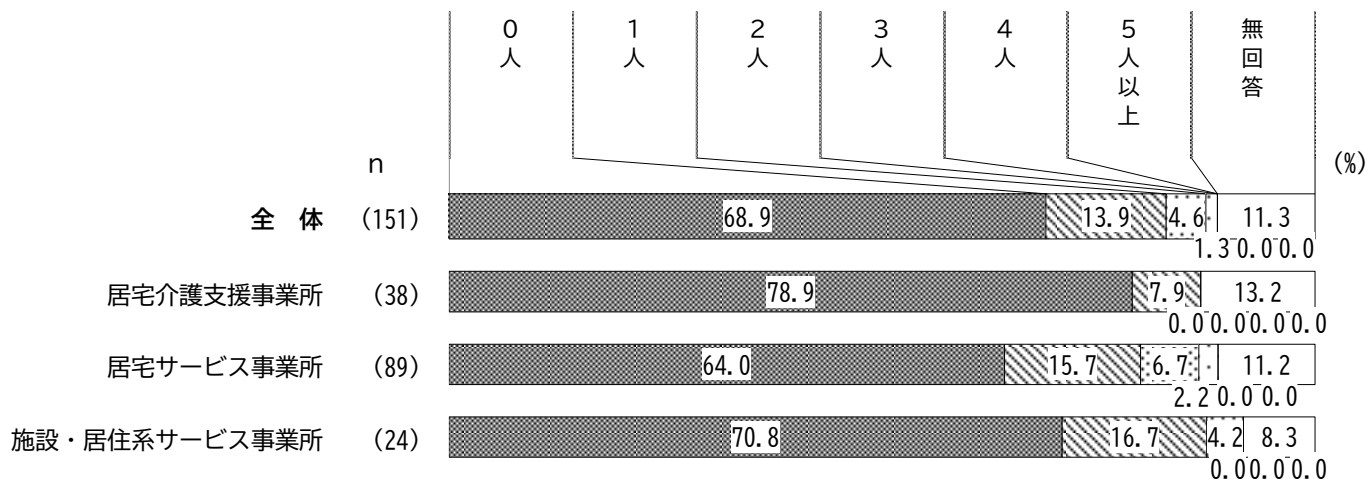
第2章 調査結果の詳細

【②未経験者採用者数 実施しているサービス別】

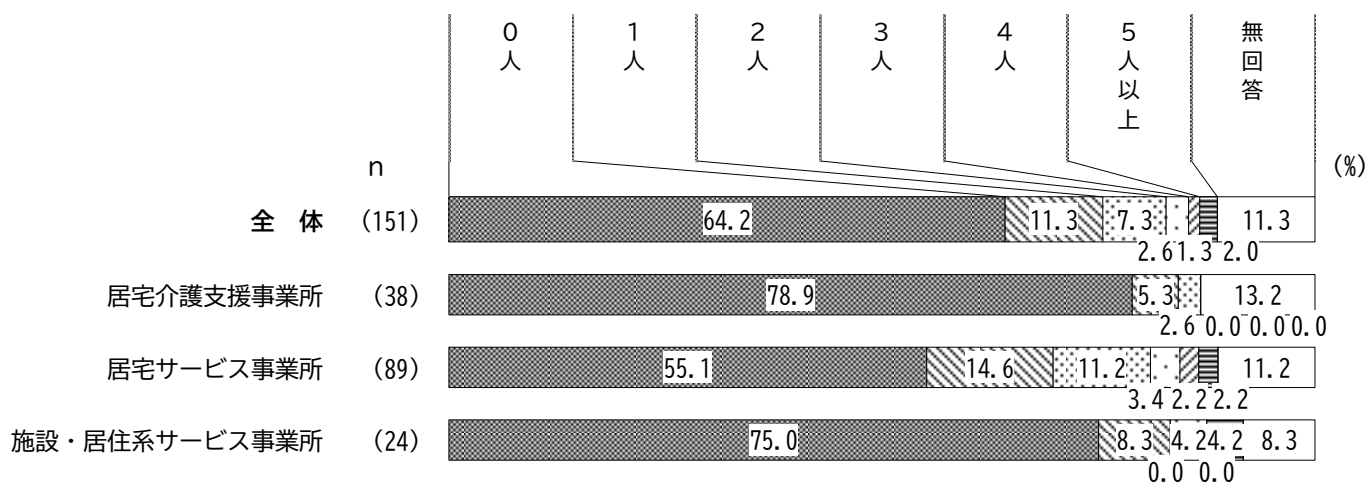
○令和4年度



○令和5年度

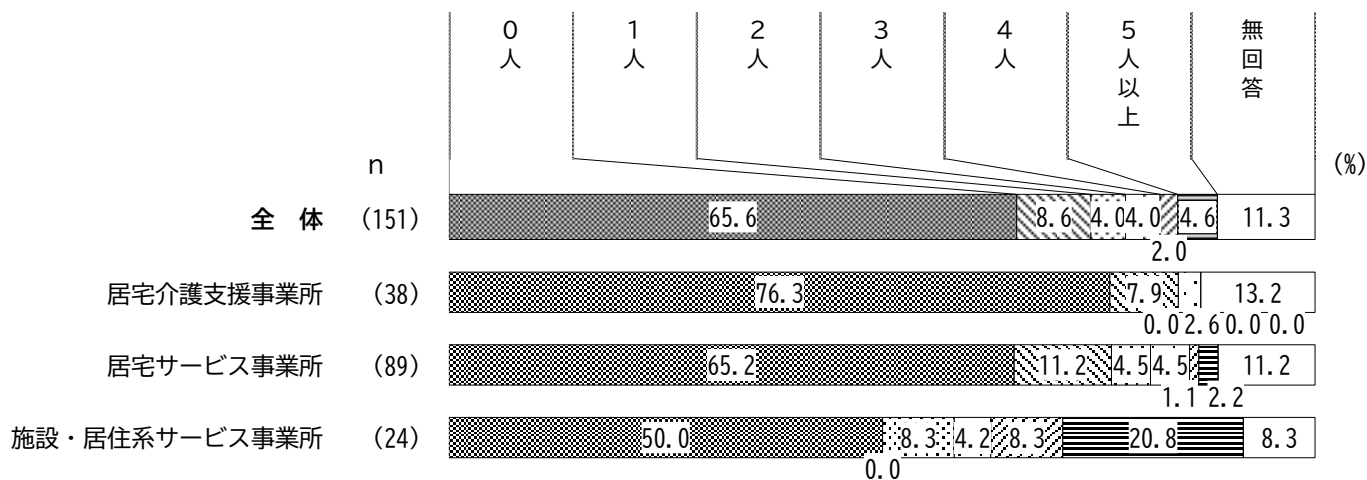


○令和6年度

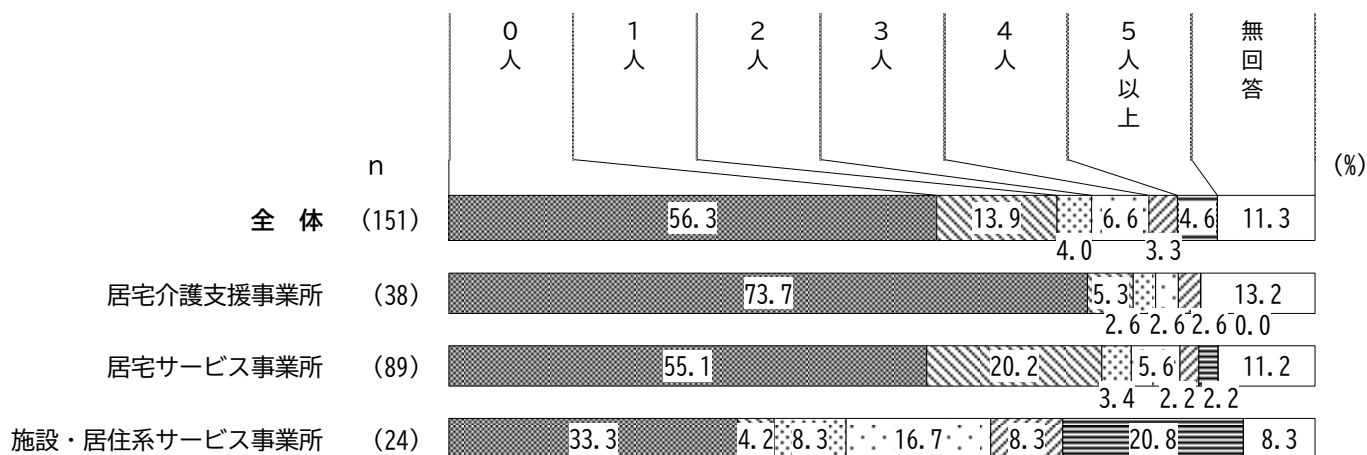


【③経験者採用者数 実施しているサービス別】

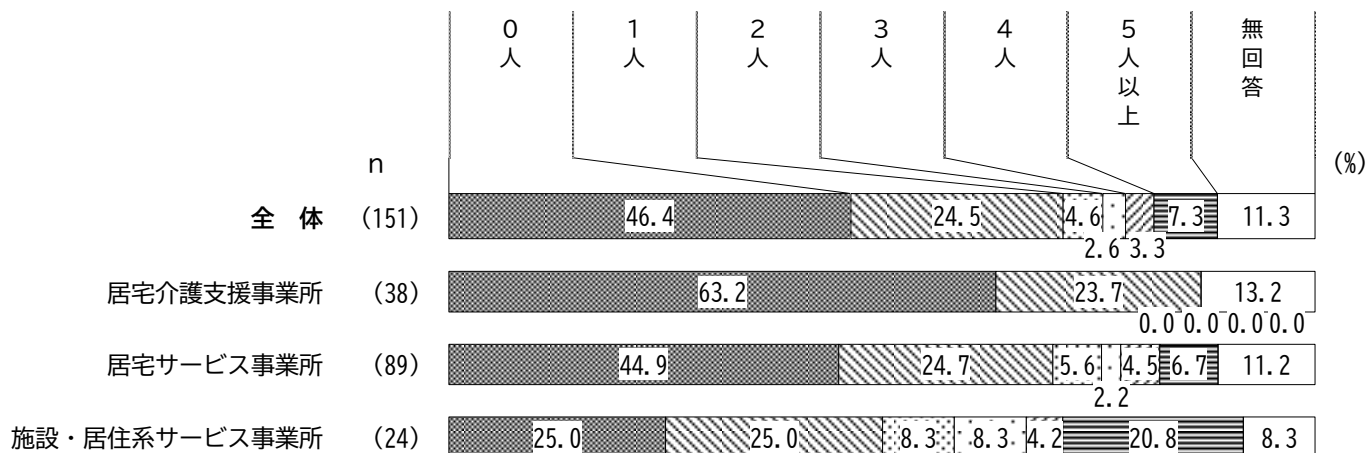
○令和4年度



○令和5年度



○令和6年度



(4) 在籍者数・採用者数・離職者数

問25 貴事業所の従業員の在籍者数・採用者数・離職者数について、それぞれ記入してください。

在籍者数・採用者数・離職者数

採用者数と離職者数の差をみると、令和5年度では、その他職種が0.4人と最も高くなっています。令和6年度では、介護職員が0.6人と最も高くなっています。令和7年度では、介護職員が0.5人と最も高くなっています。

(人)

	1. 訪問介護員				※採用者数 －離職者数
	全体 (n)	在籍者数	採用者数	離職者数	
令和5年度	83	3.8	0.3	0.2	0.1
令和6年度		9.4	1.2	1.2	0.0
令和7年度		4.2	0.3	0.3	0.0

(人)

	2. 介護職員				※採用者数 －離職者数
	全体 (n)	在籍者数	採用者数	離職者数	
令和5年度	95	9.0	1.3	1.2	0.1
令和6年度		4.4	0.8	0.2	0.6
令和7年度		10.6	1.7	1.2	0.5

(人)

	3. 介護支援専門員				※採用者数 －離職者数
	全体 (n)	在籍者数	採用者数	離職者数	
令和5年度	101	1.2	0.1	0.1	0.0
令和6年度		3.3	0.5	0.5	0.0
令和7年度		1.3	0.2	0.2	0.0

(人)

	4. その他職種				※採用者数 －離職者数
	全体 (n)	在籍者数	採用者数	離職者数	
令和5年度	110	3.3	0.9	0.5	0.4
令和6年度		1.4	0.2	0.1	0.1
令和7年度		4.0	0.7	0.6	0.1

離職率

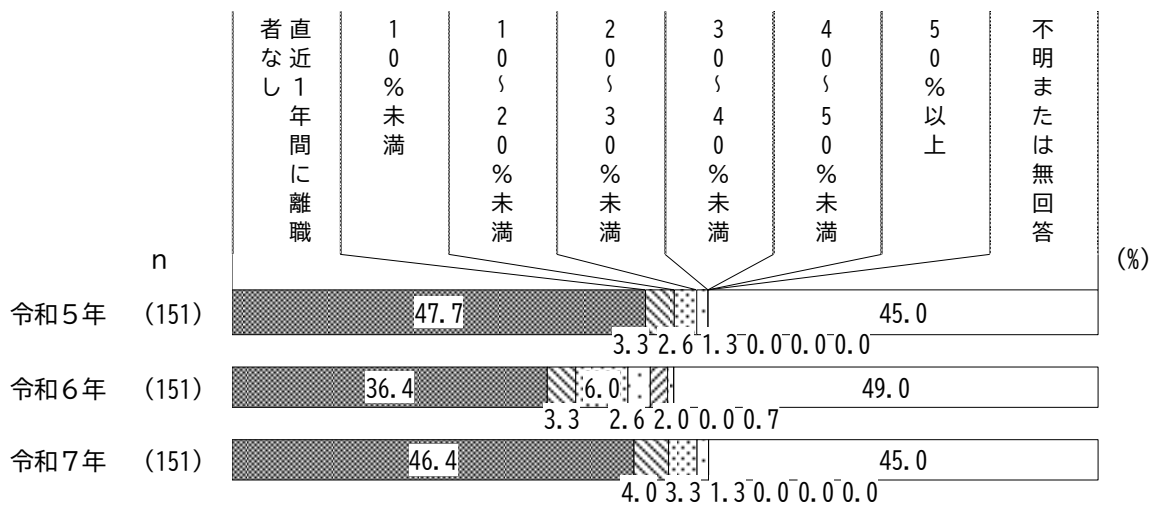
訪問介護員では、令和6年度と比較すると、「直近1年間に離職者なし」が10.0ポイント高くなっています。

介護職員では、令和6年度と比較すると、「直近1年間に離職者なし」が17.9ポイント低くなっており、一方、「10～20%未満」が7.3ポイント高くなっています。

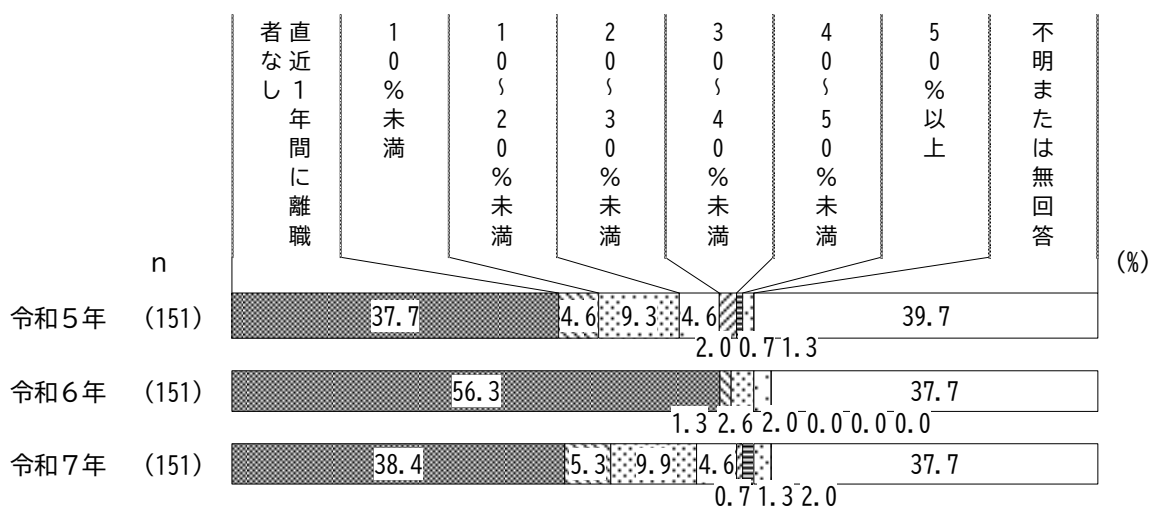
介護支援専門員では、大きな違いはみられません。

その他職種では、令和6年度と比較すると、「直近1年間に離職者なし」が17.2ポイント低くなっており、一方、「10～20%未満」が9.9ポイント高くなっています。

【離職率 訪問介護員】

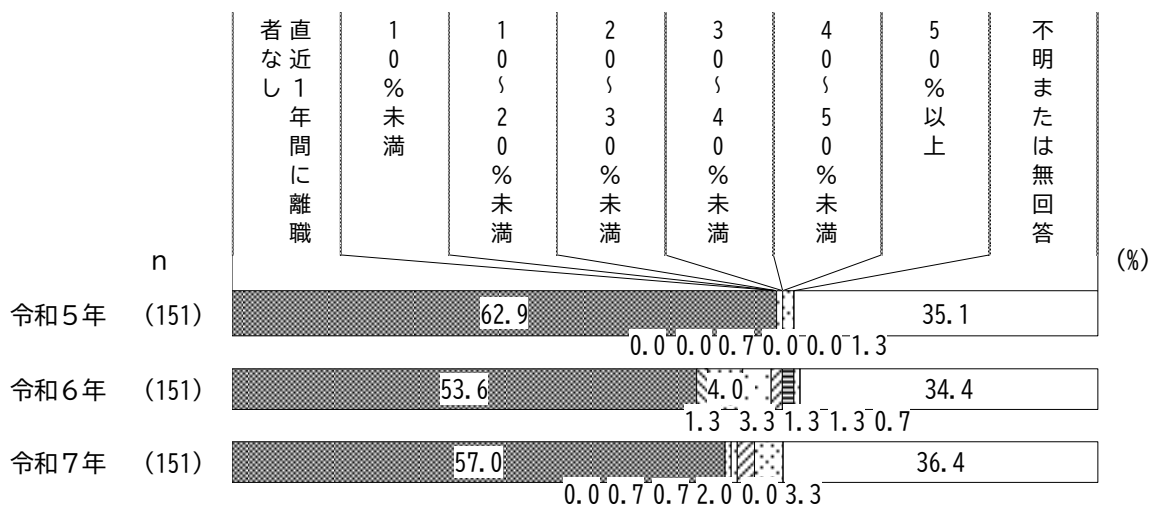


【離職率 介護職員】

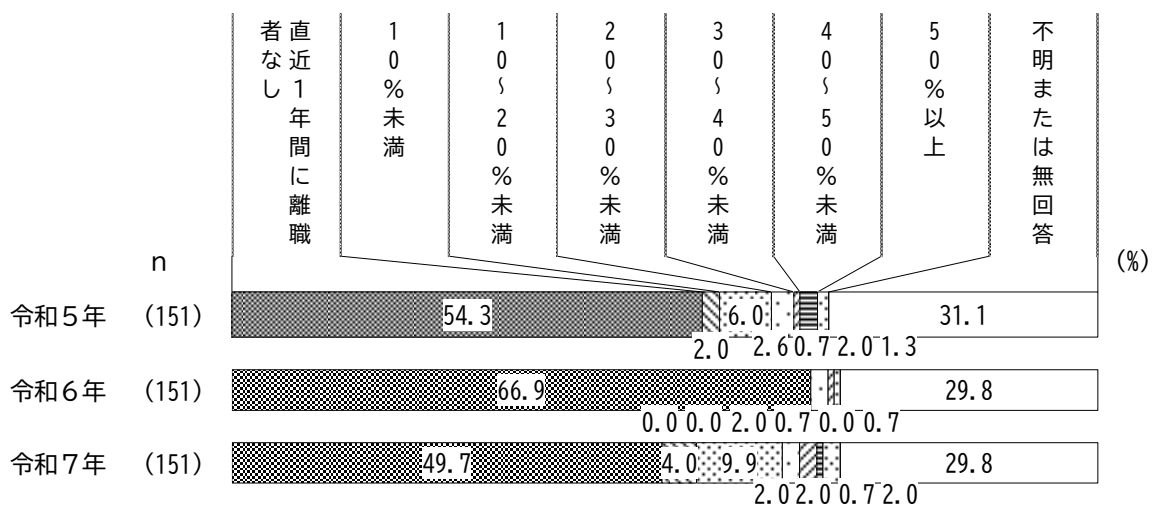


第2章 調査結果の詳細

【離職率 介護支援専門員】



【離職率 その他職種】



## (5) 職員の離職理由

問26 職員の離職理由は、どのような内容が多いですか。(あてはまるものすべてに○)

「心身の不調」が33.8%で最も高く、次いで「転職（同業種・他業種）」が25.2%、「家族等の介護・看護」が21.9%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「転職（同業種・他業種）」が28.1%と高くなっています。

## 【実施しているサービス別】

	n	心身の不調	転職（同業種・他業種）	家族等の介護・看護	職場の人間関係	収入面	家族等の転居・転勤	結婚・出産・育児
全体	151	33.8	25.2	21.9	19.9	17.9	15.2	9.3
居宅介護支援事業所	38	23.7	10.5	15.8	13.2	21.1	2.6	5.3
居宅サービス事業所	89	31.5	28.1	23.6	18.0	15.7	14.6	9.0
施設・居住系サービス事業所	24	58.3	37.5	25.0	37.5	20.8	37.5	16.7

	n	通勤距離	労働時間・休日・勤務体制	法人・事業所の理念や運営方針	その他	わからない	無回答
全体	151	6.0	6.0	3.3	15.9	4.6	13.2
居宅介護支援事業所	38	5.3	7.9	5.3	26.3	5.3	26.3
居宅サービス事業所	89	6.7	4.5	3.4	13.5	5.6	10.1
施設・居住系サービス事業所	24	4.2	8.3	-	8.3	-	4.2

(6) 早期離職防止や定着促進のための方策

問27 貴事業所では、従業員の早期離職防止や定着促進のためにどのような方策をとっていますか。(あてはまるものすべてに○)

「労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている」が59.6%で最も高く、次いで「能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している」が50.3%、「育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している」が48.3%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている」が67.4%と高くなっています。

【実施しているサービス別】

	n	労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている	能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している	育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している	心身の健康管理に力をいれている	キャリアに応じた給与体系を整備している	新人の指導担当・アドバイザーを置いている	東京都が実施する事業を活用している
全体	151	59.6	50.3	48.3	35.1	29.8	27.8	24.5
居宅介護支援事業所	38	44.7	18.4	26.3	26.3	10.5	2.6	28.9
居宅サービス事業所	89	67.4	56.2	52.8	37.1	32.6	32.6	22.5
施設・居住系サービス事業所	24	54.2	79.2	66.7	41.7	50.0	50.0	25.0

	n	福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている	宿舎の借り上げ、業務の活用している	渋谷区が実施する資格取得補助、宿舎の借り上げ、業務の活用している	子育て支援（託児所設置、保育費用の助成等）を行っている	その他	特に何もしていない	無回答
全体	151	19.9	17.2	2.6	4.0	6.6	2.0	
居宅介護支援事業所	38	7.9	7.9	-	2.6	21.1	7.9	
居宅サービス事業所	89	23.6	20.2	2.2	3.4	2.2	-	
施設・居住系サービス事業所	24	25.0	20.8	8.3	8.3	-	-	

## (7) 介護人材確保の取り組み

問28 貴事業所では、介護人材の確保については、どのように取り組んでいますか。(あてはまるものすべてに○)

「賃金面の充実」が37.7%で最も高く、次いで「研修会への参加支援」、「求人広告掲載」が37.1%、「新卒・中途採用枠の拡大」が31.1%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「賃金面の充実」が43.8%と高くなっています。

定年退職年齢の引き上げについては、回答者数が少ないため、参考値となっています。

## 【実施しているサービス別】

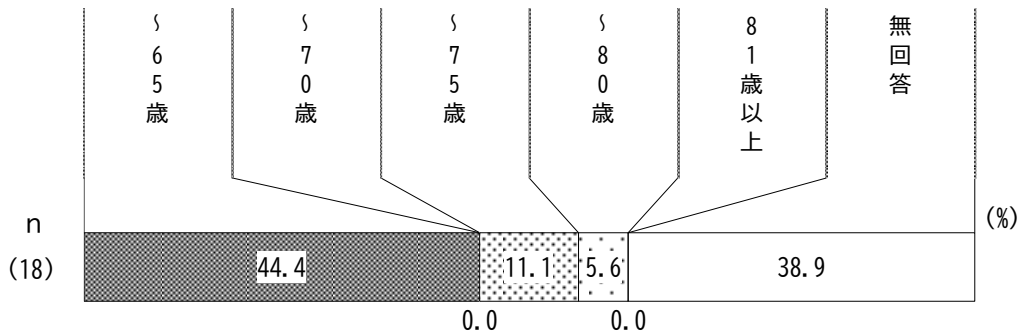
(%)

	n	賃金面の充実	研修会への参加支援	求人広告掲載	新卒・中途採用枠の拡大	SNSを活用した事業所PR	ICT機器の活用	福利厚生面の充実	職員の相談体制の充実	就職相談会への参加・開催	東京都が実施する事業を活用している
全体	151	37.7	37.1	37.1	31.1	29.1	27.8	25.2	23.8	23.2	23.2
居宅介護支援事業所	38	15.8	28.9	15.8	13.2	13.2	23.7	10.5	2.6	13.2	21.1
居宅サービス事業所	89	43.8	37.1	40.4	33.7	32.6	24.7	24.7	29.2	22.5	22.5
施設・居住系サービス事業所	24	50.0	50.0	58.3	50.0	41.7	45.8	50.0	37.5	41.7	29.2

	n	就業時間の見直し	渋谷区が実施する資格取得補助、業の事業を活用している	定年退職年齢の引き上げ	在留資格「介護」による外国人労働者の受入	介護助手の導入	介護ロボットの導入	経済連携協定(EPA)等による外国人労働者の受入	その他	特になし	無回答
全体	151	16.6	14.6	11.9	11.3	7.9	4.0	1.3	2.0	9.3	4.0
居宅介護支援事業所	38	13.2	2.6	15.8	2.6	2.6	-	-	5.3	18.4	13.2
居宅サービス事業所	89	16.9	16.9	7.9	6.7	5.6	2.2	1.1	1.1	7.9	1.1
施設・居住系サービス事業所	24	20.8	25.0	20.8	41.7	25.0	16.7	4.2	-	-	-

## 第2章 調査結果の詳細

### 【定年退職年齢の引き上げ】



### (8) 介護助手の活用

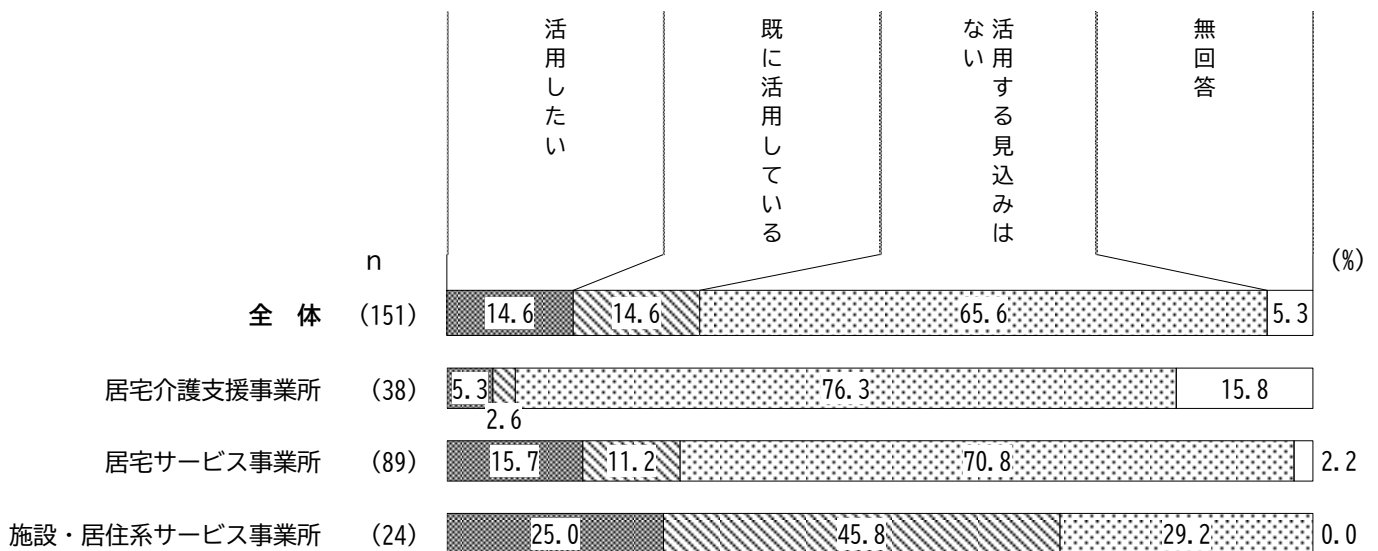
問29 介護助手の活用について、お伺いします。(○は1つ)

「活用する見込みはない」が65.6%で最も高く、次いで「活用したい」、「既に活用している」が14.6%となっています。

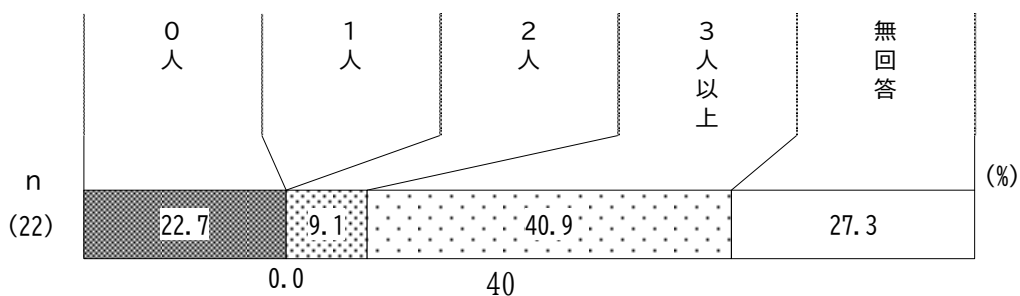
実施しているサービス別にみると、“施設・居住系サービス事業所”で「活用したい」が25.0%と高くなっています。

既に活用している事業所の介護助手の活用人数については、回答者数が少ないため、参考値となっています。

### 【実施しているサービス別】



### 【既に活用している事業所の介護助手の活用人数】

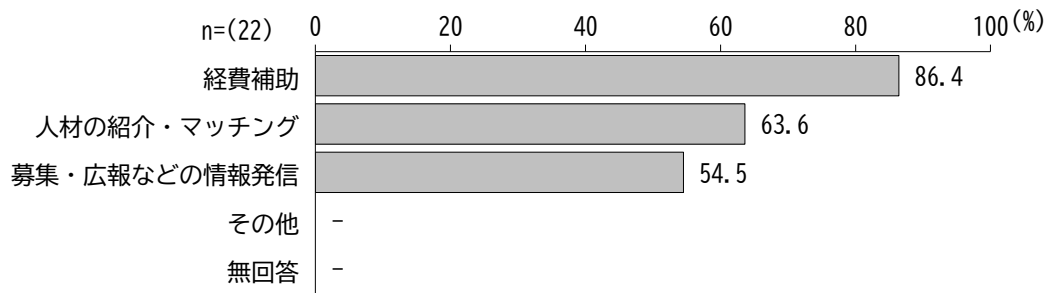


## (9) 介護助手・ボランティアを活用するために必要な支援

【問29で「1」に○を付けた事業所のみ】

問29-1 介護助手・ボランティアを活用するためには、どのような支援があればよいと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

回答者数が少ないため、参考値となっています。



## (10) 介護職員・ボランティアによって負担軽減が見込まれること

問30 介護助手・ボランティアに、具体的に何をしてもらうことで、どのような負担軽減が見込まれますか。自由にご記入ください。

主な意見は以下の通りです。

## 【職員の時間軽減】

- ・レクリエーションの時間にボランティアの方が来てくれれば、職員の事務業務が軽減する
- ・ベッドメイク、洗濯、清掃、見守り等をしてもらうことで、直接業務の時間増、間接業務の時間減が図れる
- ・配膳、食事の片付け、日用品の補充などをしてもらうことで、介護業務に専念できる
- ・日中の話し相手、見守りやベッドメイキング、下膳など

## 【その他】

- ・利用者が楽しめる時間が増え、生活の質は上がる
- ・他の介護員が休んだ時に助かる
- ・風呂介助等の重労働の負担が減る

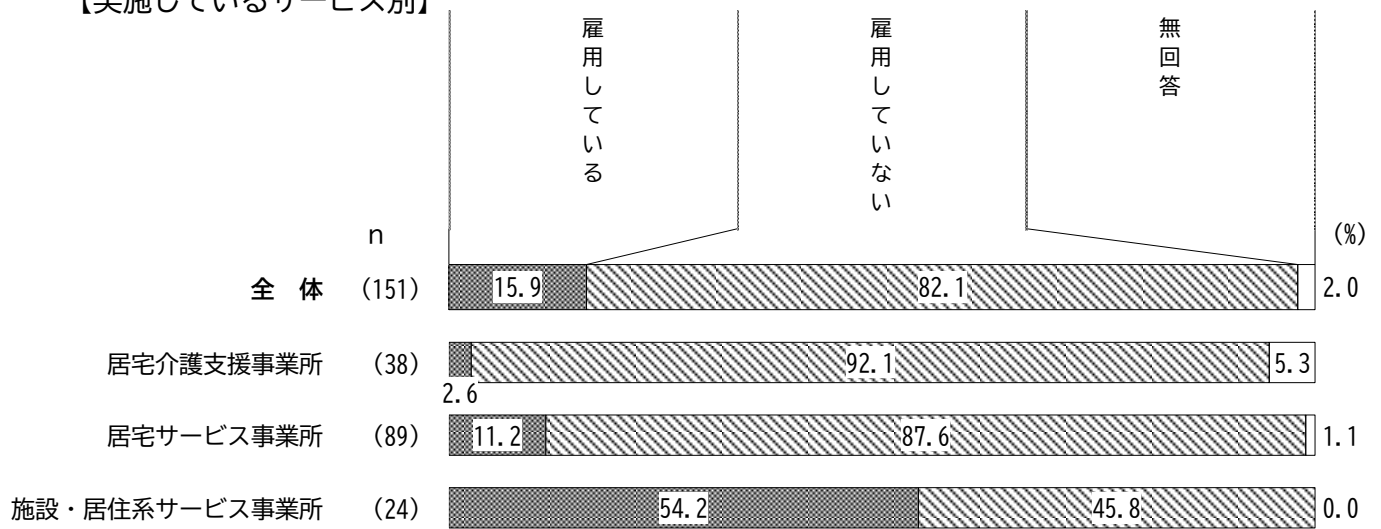
(11) 外国人の雇用状況

問31 貴事業所では、外国人を雇用していますか。(○は1つ)

「雇用していない」が82.1%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「雇用していない」が92.1%と高くなっています。

【実施しているサービス別】

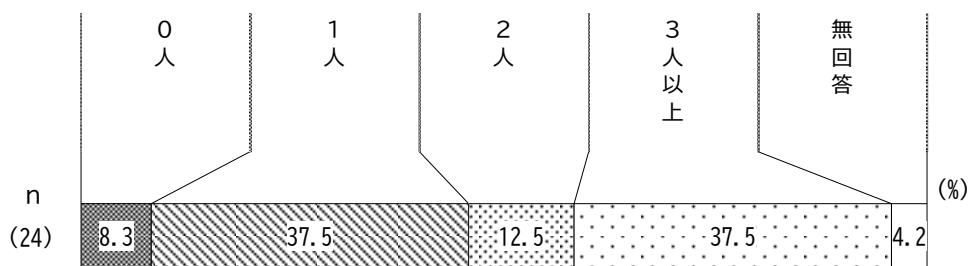


(12) 外国人の雇用人数、雇用している外国人の在留資格

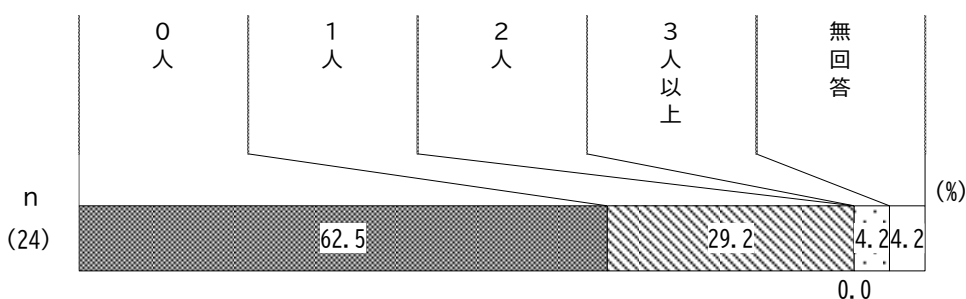
【問31で「1」に○を付けた事業所のみ】  
 問31-1 雇用している人数を記入してください。  
 【同様に、問31で「1」に○を付けた事業所のみ】  
 問31-2 雇用している外国人の在留資格について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

雇用人数および雇用している外国人の在留資格は回答者数が少ないため、参考値となっています。

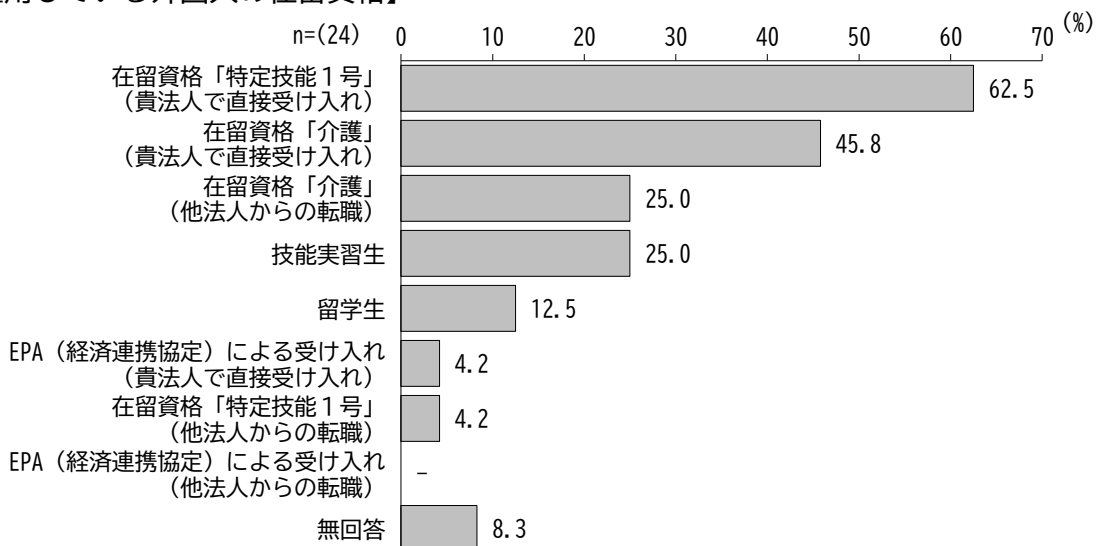
【雇用人数 正規職員】



【雇用人数 非正規職員】



【雇用している外国人の在留資格】





(15) 不足している外国人受け入れ支援事業

問33 現在行われている外国人の受け入れ支援事業のうち、不足している部分について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

「事業所の受け入れ準備に対する支援」が43.7%で最も高く、次いで「外国人従業員の日本語教室等学費支援」が24.5%、「事業所と外国人就労者とのマッチング支援」が22.5%となっています。  
 実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「事業所と外国人就労者とのマッチング支援」が26.3%と高くなっています。

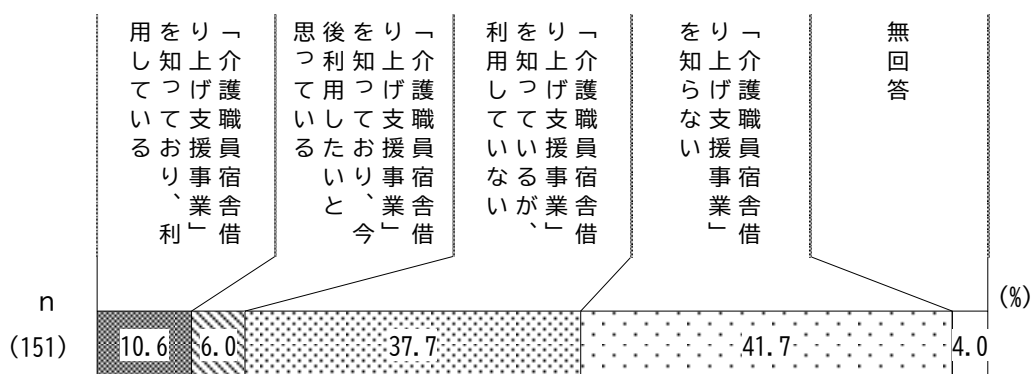
【実施しているサービス別】

	n	事業所の受け入れ準備に対する支援	外国人従業員の日本語教室等学費支援	事業所と外国人就労者とのマッチング支援	外国人従業員の資格取得支援	その他	無回答
全体	151	43.7	24.5	22.5	20.5	8.6	28.5
居宅介護支援事業所	38	42.1	18.4	26.3	13.2	18.4	28.9
居宅サービス事業所	89	42.7	23.6	21.3	21.3	4.5	30.3
施設・居住系サービス事業所	24	50.0	37.5	20.8	29.2	8.3	20.8

(16) 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」の認知度・利用意向

問34 東京都や渋谷区が行っている「介護職員宿舎借り上げ支援事業」についてお尋ねします。(○は1つ)

「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を知らない」が41.7%で最も高く、次いで「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を知っているが、利用していない」が37.7%となっています。

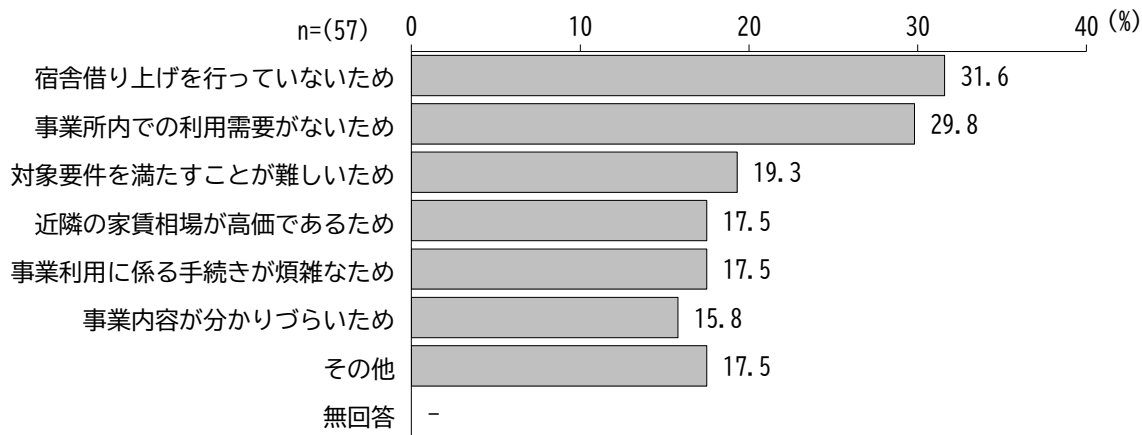


(17) 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を利用していない理由

【問34で「3」に○を付けた事業所のみ】

問34-1 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を利用していない理由について、教えてください。(あてはまるものすべてに○)

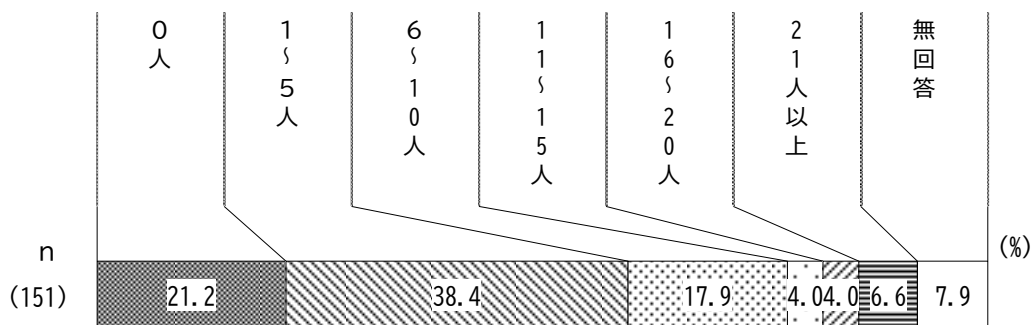
「宿舎借り上げを行っていないため」が31.6%で最も高く、次いで「事業所内での利用需要がないため」が29.8%となっています。



(18) 介護福祉士資格登録者数

問35 令和7年10月1日時点の、貴事業所内の介護福祉士資格登録者数を教えてください。(具体的に記入)

「1～5人」が38.4%で最も高く、次いで「0人」が21.2%となっています。



## (19) 実施している研修や資格取得支援

問36 貴事業所では、どのような研修や資格取得支援などを行っていますか。(あてはまるものすべてに○)

「研修などへ参加する際に、業務として勤務時間中に参加させている」が58.3%で最も高く、次いで「事業所内での採用時研修（新任研修）」が53.6%、「事業所内での定期的な現任研修の実施」が52.3%、「有料の研修などへ参加する際の受講費用を補助」が51.7%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「渋谷区が主催する研修などへの参加を奨励」が68.4%と高くなっています。

## 【実施しているサービス別】

	n	研修などへ参加する際に、業務として勤務時間中に参加させている	事業所内での採用時研修（新任研修）	事業所内での定期的な現任研修の実施	有料の研修などへ参加する際の受講費用を補助	東京都等が実施している研修などへの参加を奨励	渋谷区が主催する研修などへの参加を奨励	事業所内での事例検討会や、外部研修受講者による報告会
全体	151	58.3	53.6	52.3	51.7	45.7	45.0	43.7
居宅介護支援事業所	38	65.8	23.7	28.9	50.0	44.7	68.4	42.1
居宅サービス事業所	89	55.1	61.8	57.3	50.6	44.9	38.2	42.7
施設・居住系サービス事業所	24	58.3	70.8	70.8	58.3	50.0	33.3	50.0

	n	資格試験に合格した場合、受験料や登録費用などを補助	その他民間団体の参加を奨励している	事業所内での資格取得支援の研修（既採用職員向け）	事業所内での新規人材確保のための資格取得支援の研修（採用前）	その他	特に何もしていない	無回答
全体	151	41.1	28.5	24.5	13.2	2.0	3.3	2.6
居宅介護支援事業所	38	39.5	42.1	13.2	7.9	-	7.9	7.9
居宅サービス事業所	89	39.3	22.5	25.8	15.7	2.2	2.2	1.1
施設・居住系サービス事業所	24	50.0	29.2	37.5	12.5	4.2	-	-

(20) 研修・教育等に関して困っていること

問37 研修・教育等に関して困っていることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

「人材育成のための時間がない」が55.0%で最も高く、次いで「指導を出来る人材が少ない、または、いない」が33.8%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「人材育成のための費用に余裕がない」が32.6%と高くなっています。

【実施しているサービス別】

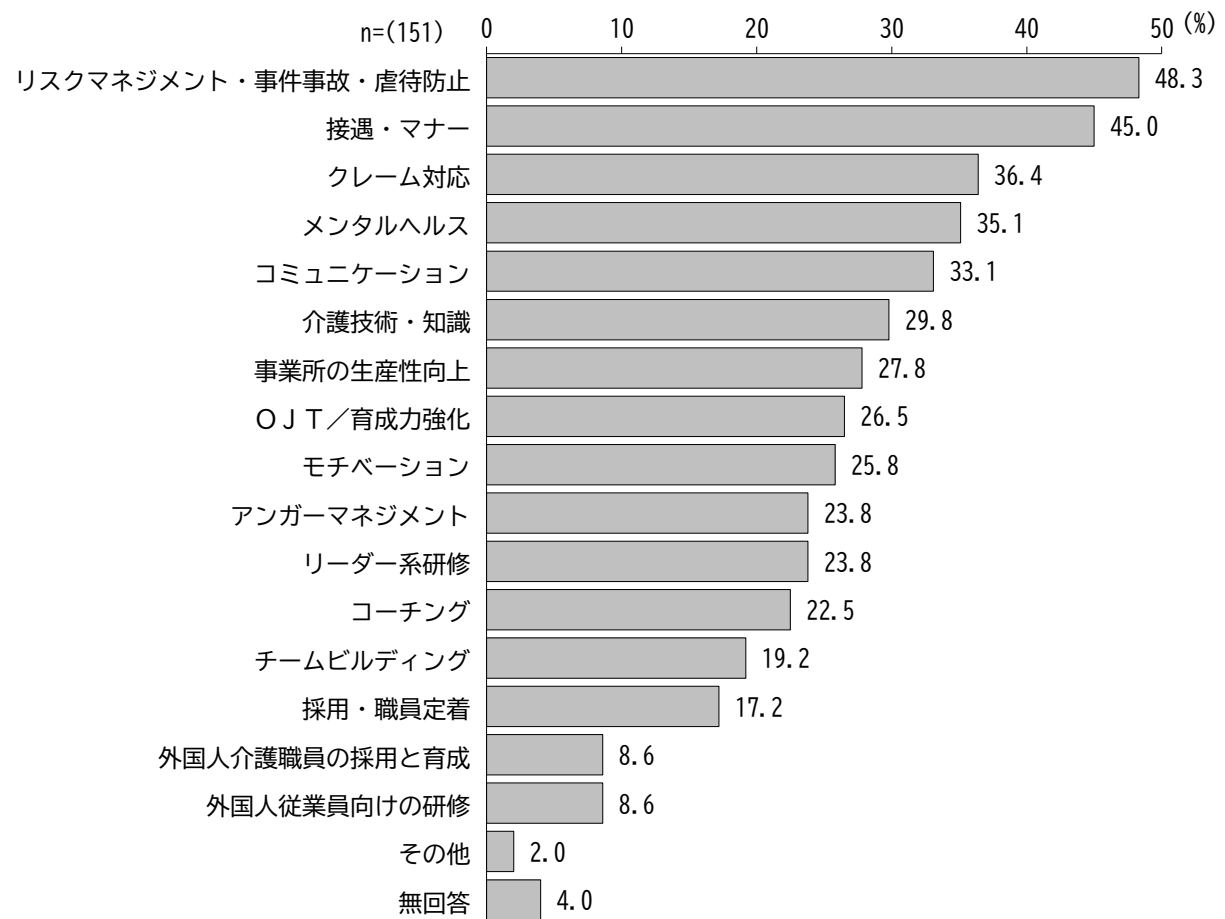
	n	な い 人 材 育 成 の た め の 時 間 が	い 指 導 を 出 来 る 人 材 が 少 な い	裕 研 修 を 受 講 さ せ る 人 的 余 裕 が な い	余 人 材 育 成 の た め の 費 用 に	欲 従 業 員 の 自 己 啓 発 へ の 意 欲 が 低 い	な 採 用 時 期 が 別 々 で 効 率 的
全 体	151	55.0	33.8	26.5	25.2	24.5	12.6
居宅介護支援事業所	38	47.4	13.2	10.5	7.9	15.8	2.6
居宅サービス事業所	89	57.3	38.2	30.3	32.6	23.6	14.6
施設・居住系サービス事業所	24	58.3	50.0	37.5	25.0	41.7	20.8

	n	し 育 成 し て も す ぐ に 辞 め て う	い 人 事 業 者 や 法 人 内 に お け る 優 先 位 が 低 い	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	151	11.3	6.6	0.7	11.9	3.3
居宅介護支援事業所	38	5.3	7.9	2.6	15.8	10.5
居宅サービス事業所	89	12.4	6.7	-	11.2	-
施設・居住系サービス事業所	24	16.7	4.2	-	8.3	4.2

## (21) 今後受きたい介護人材育成研修の内容

問38 令和元年度から渋谷区主催で介護人材の育成研修を行っていますが、今後どのような研修を受けたいですか。(あてはまるものすべてに○)

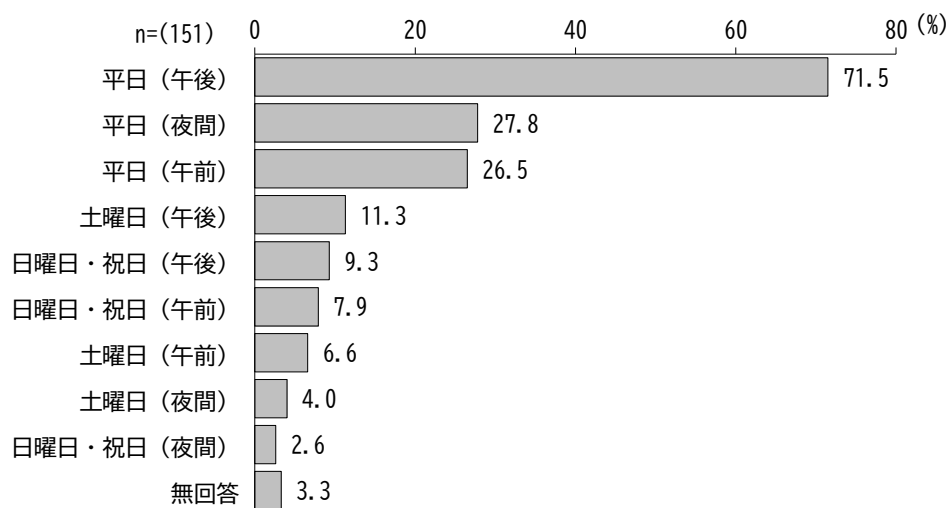
「リスクマネジメント・事件事故・虐待防止」が48.3%で最も高く、次いで「接遇・マナー」が45.0%となっています。



(22) 渋谷区主催の研修に参加する際、参加しやすい日時・時間帯

問39 渋谷区主催の研修に参加する際、参加しやすい日時・時間帯を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

「平日（午後）」が71.5%で最も高く、次いで「平日（夜間）」が27.8%、「平日（午前）」が26.5%となっています。



(23) 職員からの悩みや相談への対応方法

問40 貴事業所では、職員からの悩みや相談にどのように対応していますか。(あてはまるものすべてに○)

「施設長等の管理者が相談に応じている」が77.5%で最も高く、次いで「事業所内に専門の相談窓口を設置している」が44.4%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「施設長等の管理者が相談に応じている」が82.0%と高くなっています。

【実施しているサービス別】

	n	施設長等の管理者が相談に応じている (%)	事業所内に専門の相談窓口を設置している (%)	都内の相談窓口を案内・紹介している (%)	その他 (%)	無回答 (%)
全体	151	77.5	44.4	4.0	8.6	2.0
居宅介護支援事業所	38	65.8	28.9	2.6	10.5	7.9
居宅サービス事業所	89	82.0	47.2	4.5	9.0	-
施設・居住系サービス事業所	24	79.2	58.3	4.2	4.2	-

## 5. ICT機器等の活用について

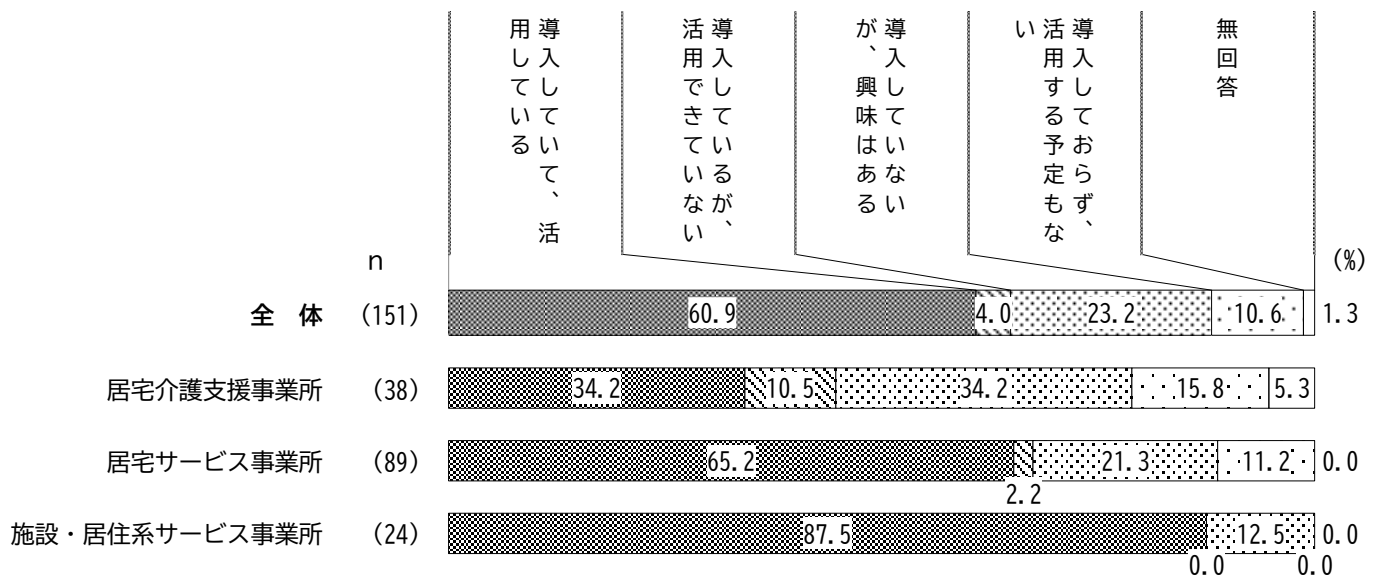
### (1) ICT機器や介護ロボットの導入状況

問41 貴事業所ではICT機器（タブレット端末や記録転記支援ソフト等）や介護ロボット（移乗・入浴支援機器、見守りセンサー等）を導入していますか。（○は1つ）

「導入していて、活用している」が60.9%で最も高く、次いで「導入していないが、興味はある」が23.2%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「導入していないが、興味はある」が34.2%と高くなっています。

#### 【実施しているサービス別】

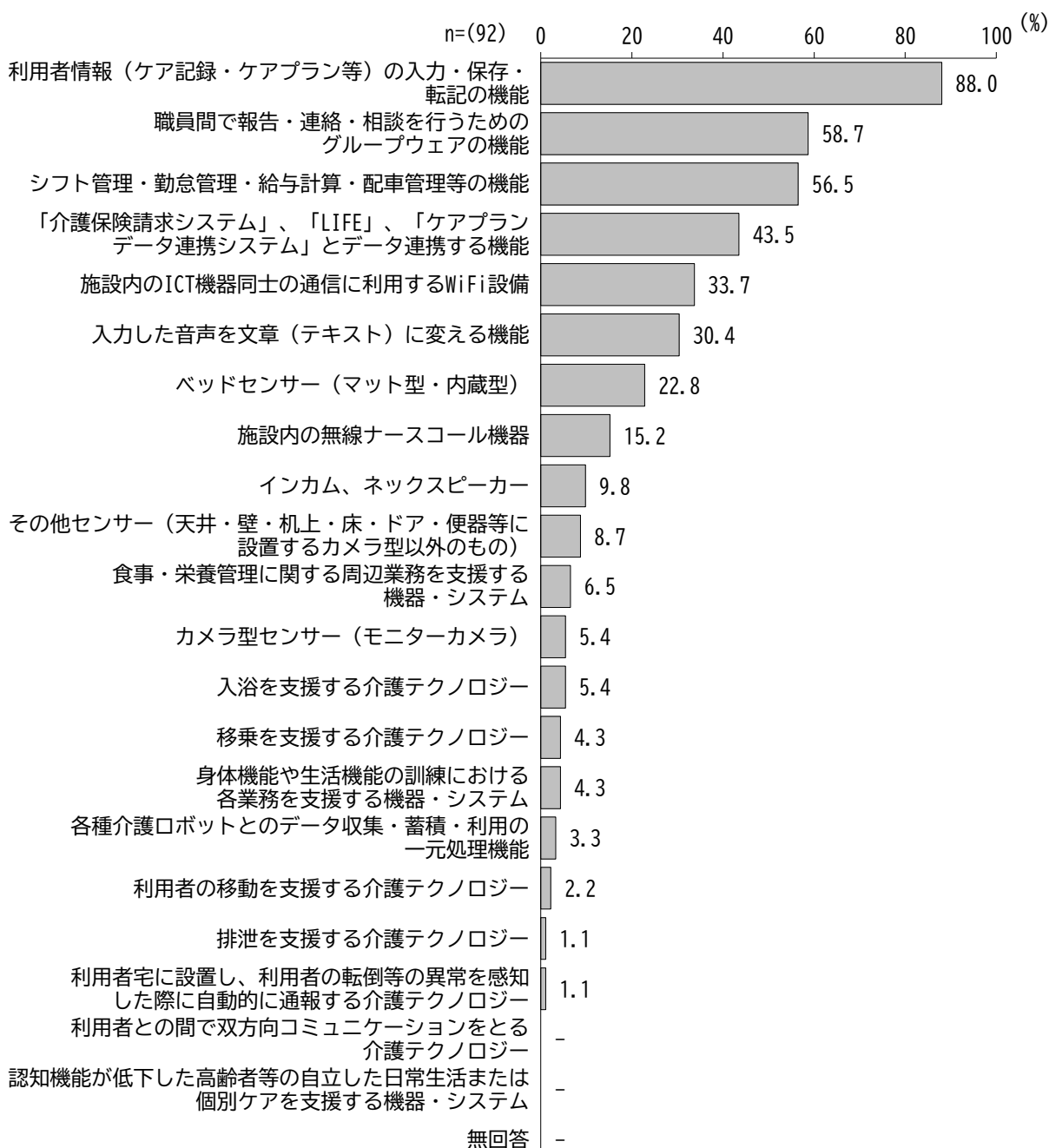


(2) 活用している事業所が導入している機器

【問41で「1」に○を付けた事業所のみ】

問41-1 導入している機器に近いものを下記から選んでください。(あてはまるものすべてに○)

「利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力・保存・転記の機能」が88.0%で最も高く、次いで「職員間で報告・連絡・相談を行うためのグループウェアの機能」が58.7%、「シフト管理・勤怠管理・給与計算・配車管理等の機能」が56.5%となっています。

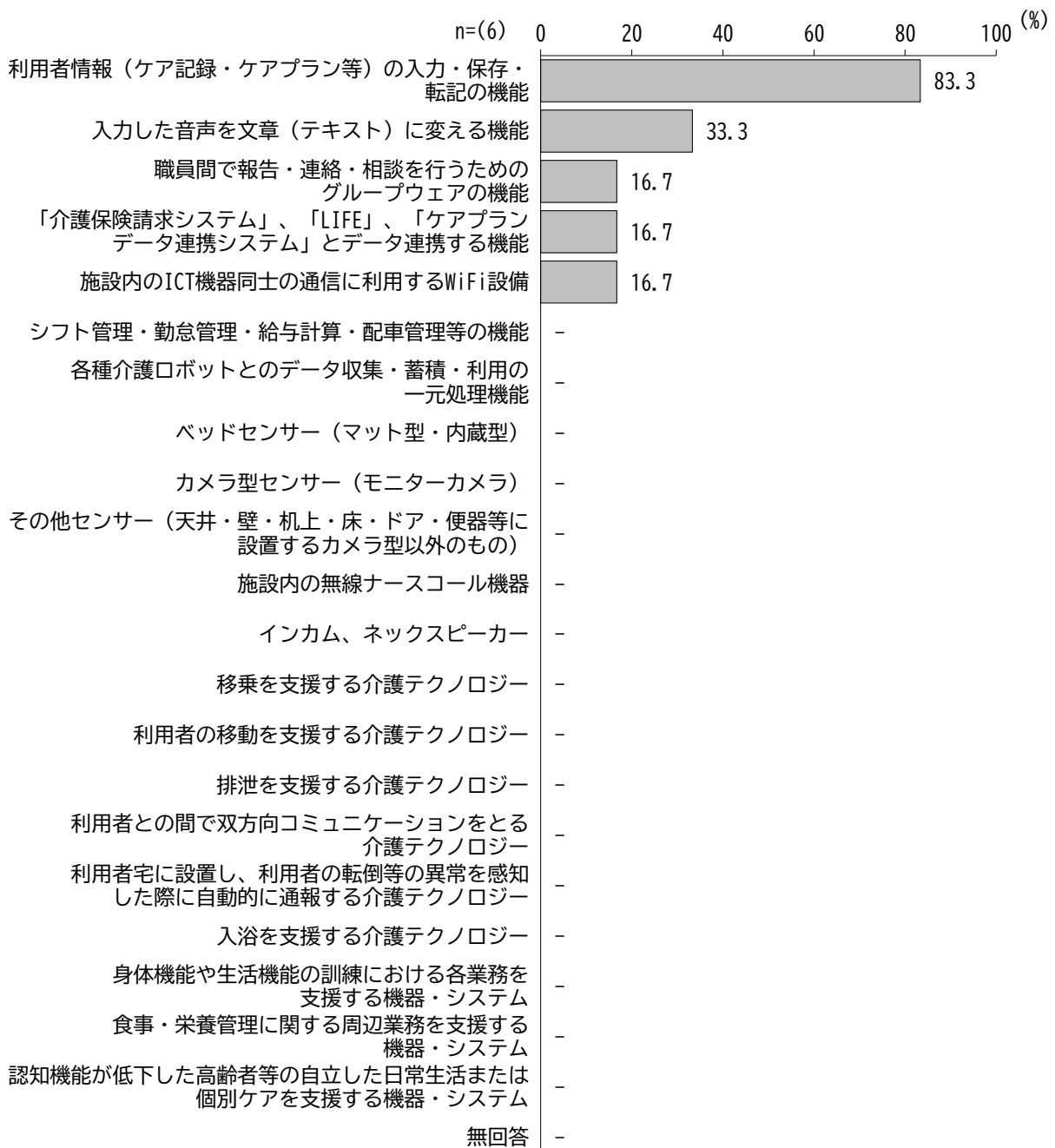


(3) 活用できていない事業所が導入している機器

【問41で「2」に○を付けた事業所のみ】

問41-2 導入している機器に近いものを下記から選んでください。(あてはまるものすべてに○)

回答者数が少ないため、参考値となっています。

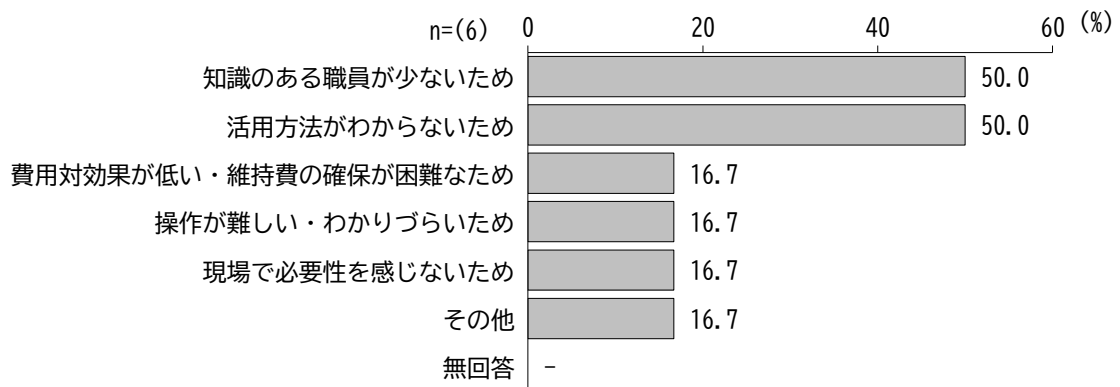


(4) 導入している機器を活用できていない理由

【同様に、問41で「2」に○を付けた事業所のみ】

問41-3 導入している機器を活用できていない理由を下記から選んでください。(あてはまるものすべてに○)

回答者数が少ないため、参考値となっています。

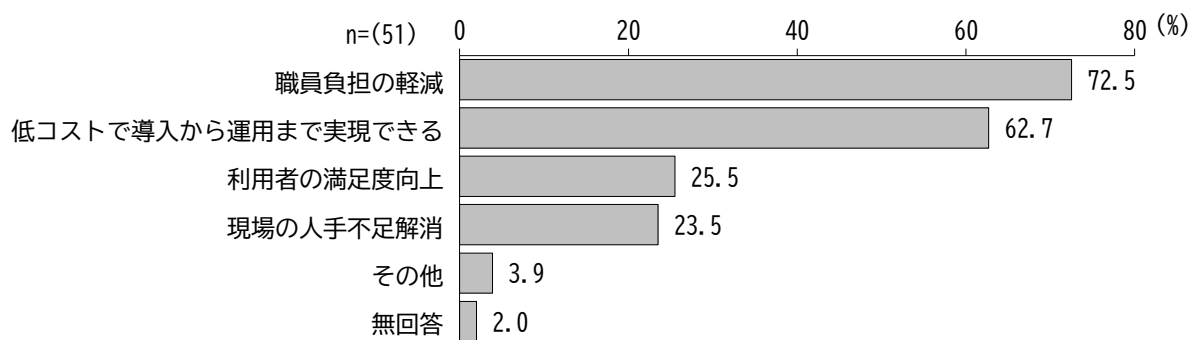


(5) 導入するために期待する効果

【問41で「3」または「4」に○を付けた事業所のみ】

問41-4 どんな効果があれば導入してもいいか、近いものを下記から選んでください。(あてはまるものすべてに○)

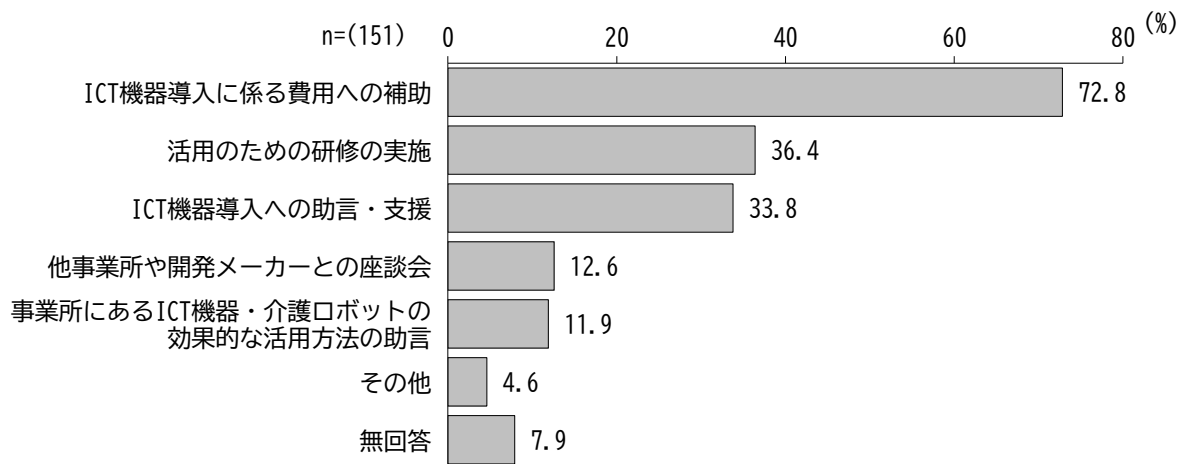
「職員負担の軽減」が72.5%で最も高く、次いで「低コストで導入から運用まで実現できる」が62.7%となっています。



## (6) ICTの活用に向けて行政に期待すること

問42 ICTのさらなる活用に向けて、行政に期待することはありますか。

「ICT機器導入に係る費用への補助」が72.8%で最も高く、次いで「活用のための研修の実施」が36.4%、「ICT機器導入への助言・支援」が33.8%となっています。



## 6. ケアプランデータ連携システムの推進について

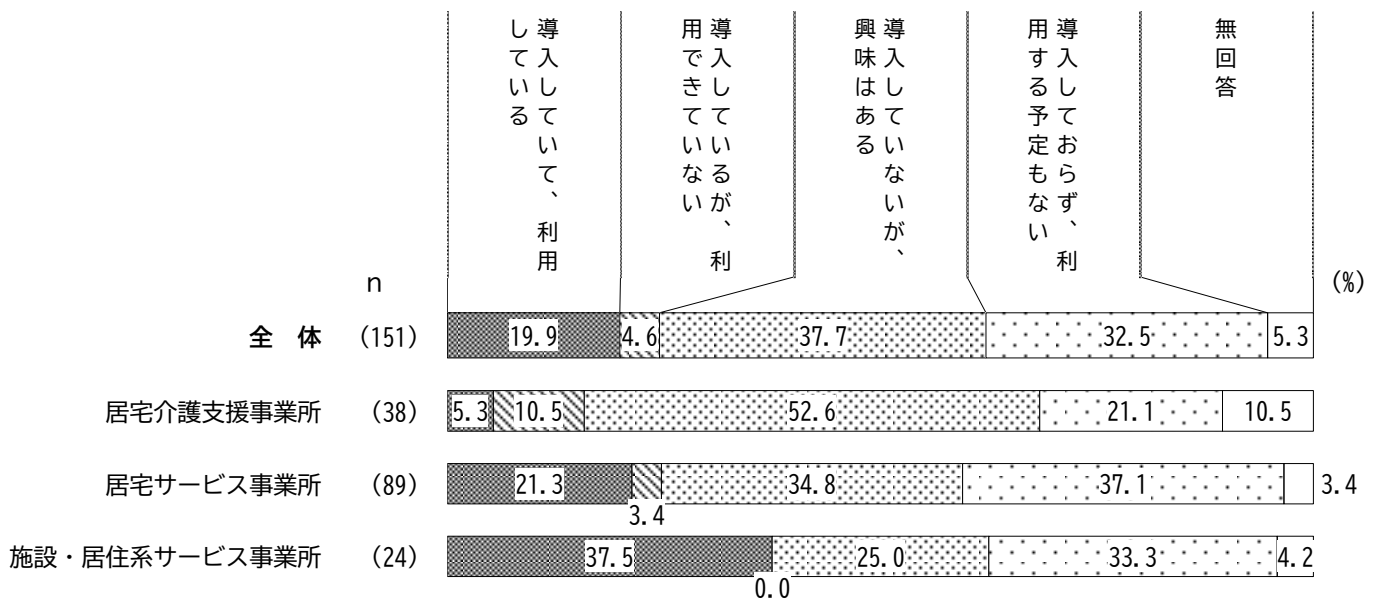
### (1) ケアプランデータ連携システムの導入状況

問43 貴事業所ではケアプランデータ連携システムを導入していますか。(○は1つ)

「導入していないが、興味はある」が37.7%で最も高く、次いで「導入しておらず、利用する予定もない」が32.5%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「導入していないが、興味はある」が52.6%と高くなっています。

#### 【実施しているサービス別】

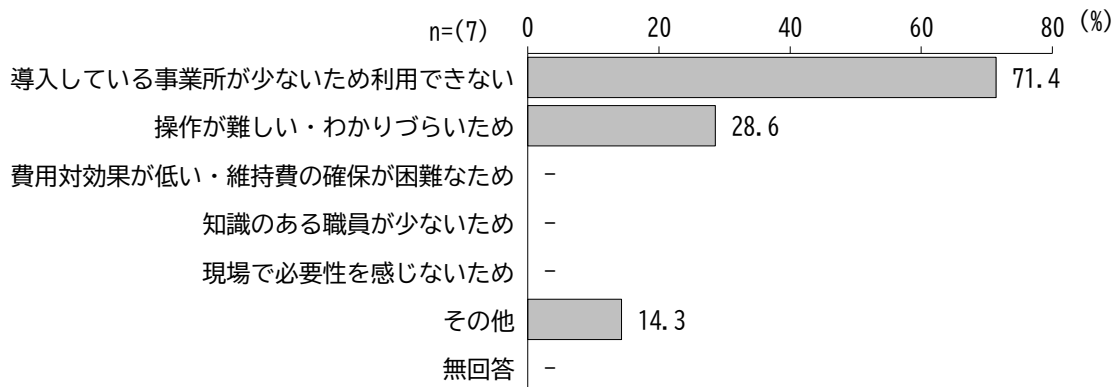


### (2) ケアプランデータ連携システムを利用できていない理由

【問43で「2」に○を付けた事業所のみ】

問43-1 利用できていない理由を下記から選んでください。(あてはまるものすべてに○)

回答者数が少ないため、参考値となっています。



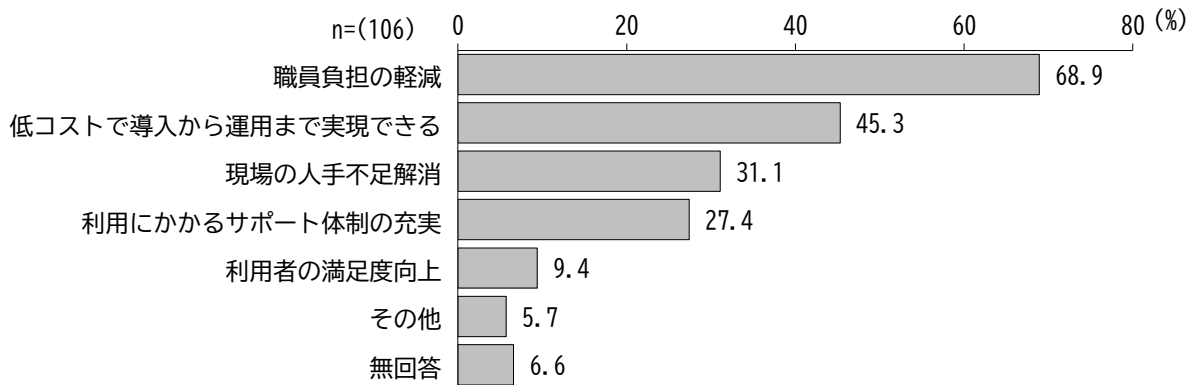
## (3) ケアプランデータ連携システムを導入するために期待する効果

【問43で「3」または「4」に○を付けた事業所のみ】

問43-2 どんな効果があれば導入してもいいか、近いものを下記から選んでください。

(あてはまるものすべてに○)

「職員負担の軽減」が68.9%で最も高く、次いで「低コストで導入から運用まで実現できる」が45.3%、「現場の人手不足解消」が31.1%となっています。

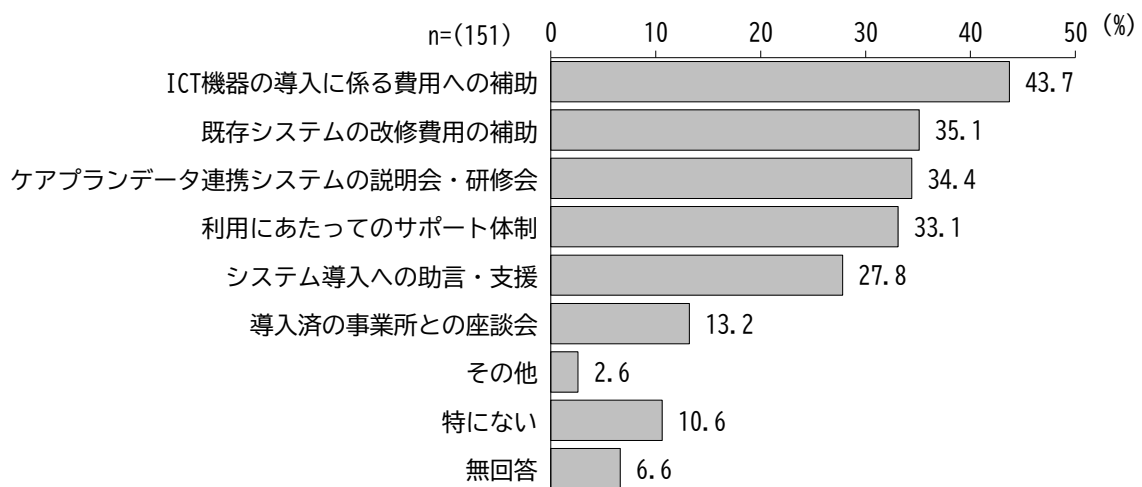


## (4) ケアプランデータ連携システムの導入に向けて行政に期待すること

問44 ケアプランデータ連携システムの導入に向けて、行政に期待することはありますか。

(あてはまるものすべてに○)

「ICT機器の導入に係る費用への補助」が43.7%で最も高く、次いで「既存システムの改修費用の補助」が35.1%、「ケアプランデータ連携システムの説明会・研修会」が34.4%、「利用にあたってのサポート体制」が33.1%となっています。

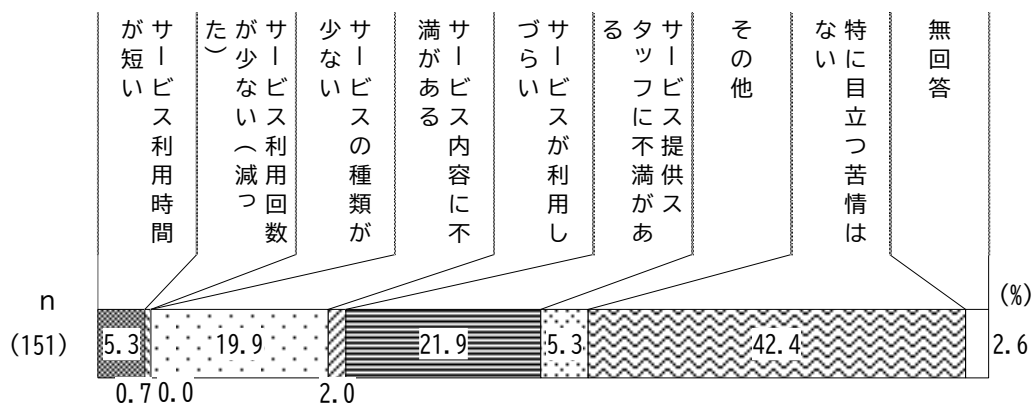


## 7. 苦情対応等について

### (1) 最も多かった利用者からの苦情

問45 直近1年間で、利用者から受けた苦情のうち最も多かったものはなんですか。(○は1つ)

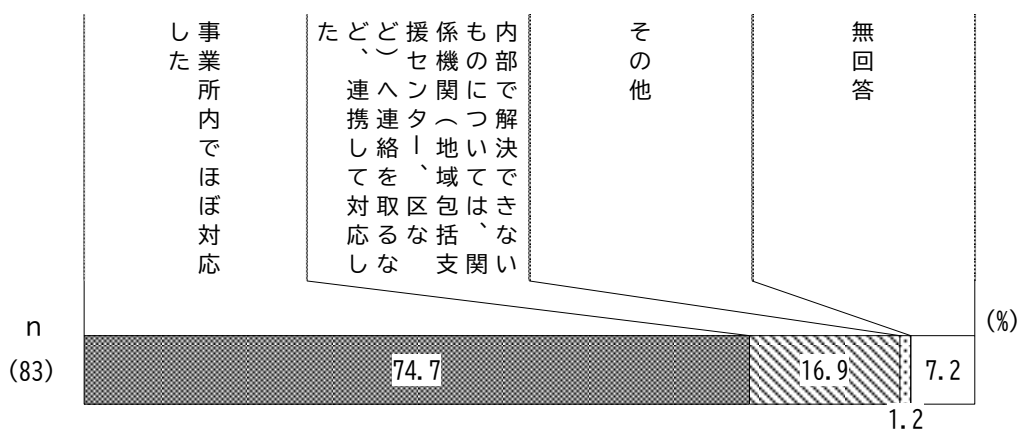
「特に目立つ苦情はない」が42.4%で最も高く、次いで「サービス提供スタッフに不満がある」が21.9%となっています。



### (2) 苦情への対応方法

【問45で「1」から「7」に○を付けた事業所のみ】問45-1 寄せられた苦情にどのように対応しましたか。(○は1つ)

「事業所内でほぼ対応した」が74.7%となっています。



(3) 利用者や家族とのトラブル内容

問46 直近1年間で、サービス提供にあたって利用者や家族との間にどのようなトラブルがありましたか。(あてはまるものすべてに○)

「特にトラブルはなかった」が53.6%で最も高く、次いで「暴言や暴力を受けた」が17.9%、「セクハラ行為をされた」が11.9%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「特にトラブルはなかった」が59.6%と高くなっています。

【実施しているサービス別】

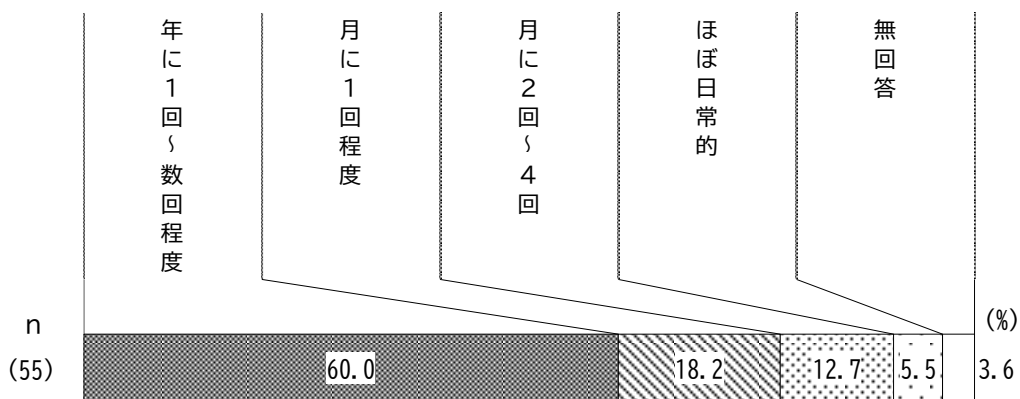
	n	暴言や暴力を受けた	セクハラ行為をされた	介護保険外や契約外のサービスを要求された	利用料の支払いについて	金銭や謝罪等の不当要求をされた	その他	特にトラブルはなかった	無回答
全体	151	17.9	11.9	9.9	7.9	4.0	4.6	53.6	9.9
居宅介護支援事業所	38	15.8	5.3	18.4	2.6	7.9	10.5	42.1	18.4
居宅サービス事業所	89	16.9	13.5	9.0	7.9	2.2	-	59.6	7.9
施設・居住系サービス事業所	24	25.0	16.7	-	16.7	4.2	12.5	50.0	4.2

(4) 利用者や家族とのトラブルの頻度

【問46で「1」から「6」に○を付けた事業所のみ】

問46-1 利用者や家族とのトラブルはどれくらいの頻度で起こりましたか。(○は1つ)

「年に1回～数回程度」が60.0%で最も高く、次いで「月に1回程度」が18.2%となっています。

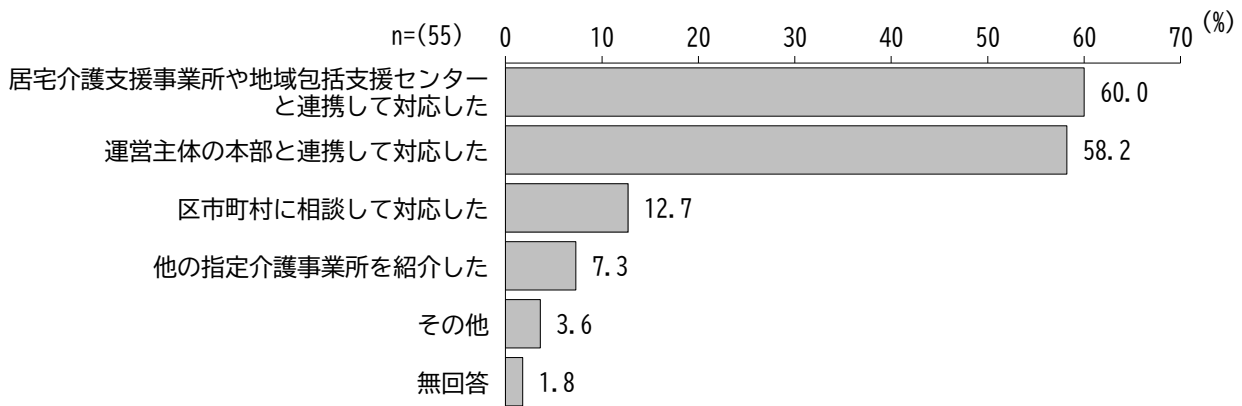


(5) 利用者や家族とのトラブルに対する対応方法

【同様に、問46で「1」から「6」に○を付けた事業所のみ】

問46-2 利用者や家族とのトラブルに対してどのように対応しましたか。(あてはまるものすべてに○)

「居宅介護支援事業所や地域包括支援センターと連携して対応した」が60.0%で最も高く、次いで「運営主体の本部と連携して対応した」が58.2%となっています。



## 8. 災害の対応について

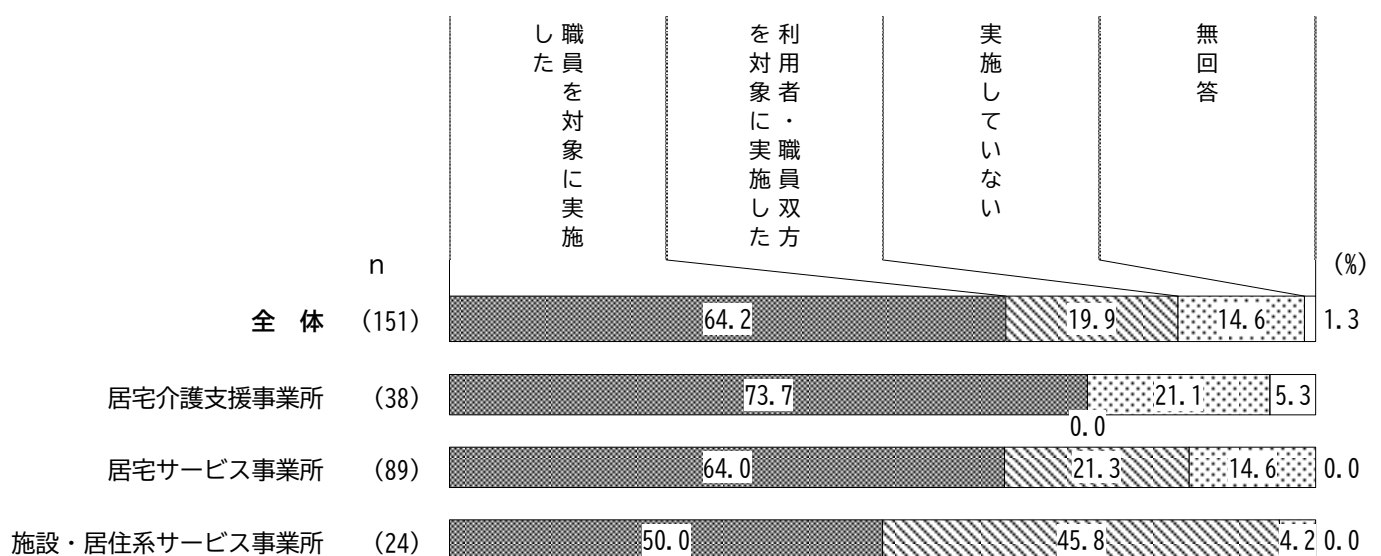
### (1) 防火・防災訓練の実施状況

問47 貴事業所では、この1年間に防火・防災訓練を実施しましたか。(○は1つ)

「職員を対象に実施した」が64.2%で最も高く、次いで「利用者・職員双方を対象に実施した」が19.9%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「職員を対象に実施した」が73.7%と高くなっています。

#### 【実施しているサービス別】



### (2) 防火・防災訓練の実施にあたっての課題や必要な支援

問48 防火・防災訓練の実施にあたり、課題や行政による支援が必要な点があればご記入ください。

主な意見は以下の通りです。

#### 【防災訓練・研修の充実】

- ・事業所だけでなく、利用者や地域による訓練も必要
- ・防災訓練の講師派遣・指導、災害時の安否確認・訓練の指導
- ・訓練マニュアルの提供、専門の講師派遣や実施指導

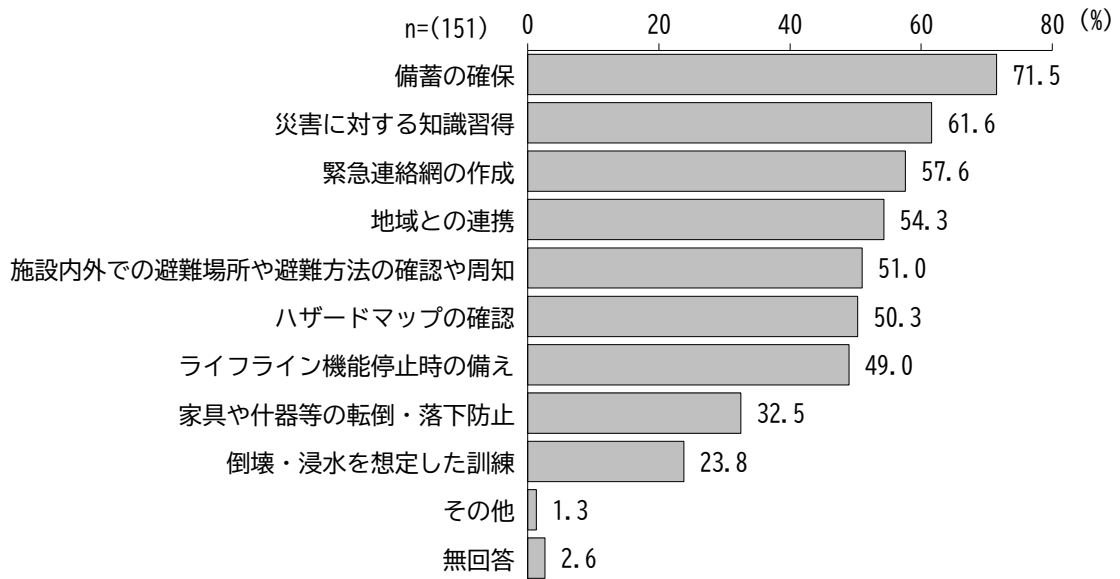
#### 【その他】

- ・訪問介護時の利用者宅での支援方法
- ・備品や人員の貸し出し
- ・地震時等、車が動かない時のための移動方法等の訓練

(3) 大地震や水害に対して必要な取り組み

問49 大地震や水害（台風・豪雨や建物浸水）に対し、貴事業所ではどのような取り組みが必要と考えられていますか。（あてはまるものすべてに○）

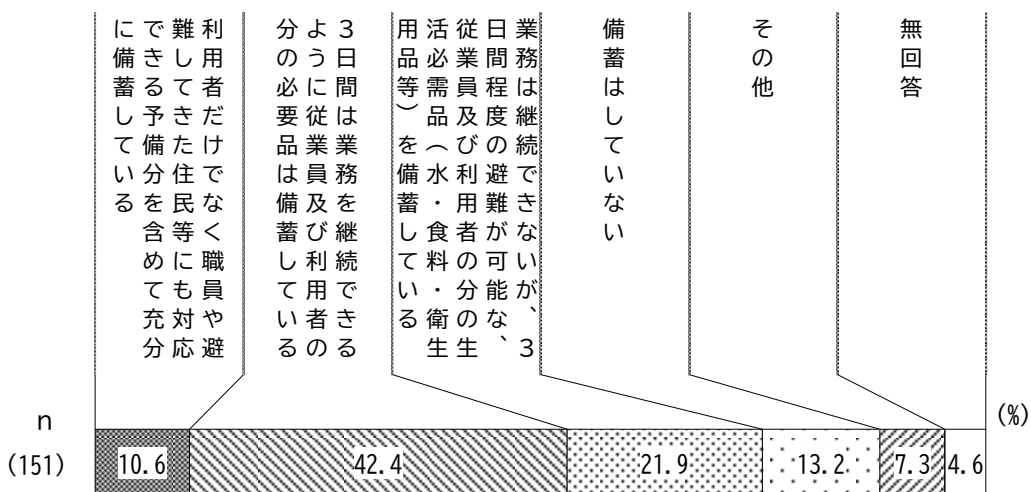
「備蓄の確保」が71.5%で最も高く、次いで「災害に対する知識習得」が61.6%となっています。



(4) 災害に備えた備蓄状況

問50 災害時の備蓄状況についてお伺いします。（○は1つ）

「3日間は業務を継続できるように従業員及び利用者の分の必要品は備蓄している」が42.4%で最も高く、次いで「業務は継続できないが、3日間程度の避難が可能な、従業員及び利用者の分の生活必需品（水・食料・衛生用品等）を備蓄している」が21.9%となっています。



## 9. その他

### (1) 別事業所との連携体制の構築状況

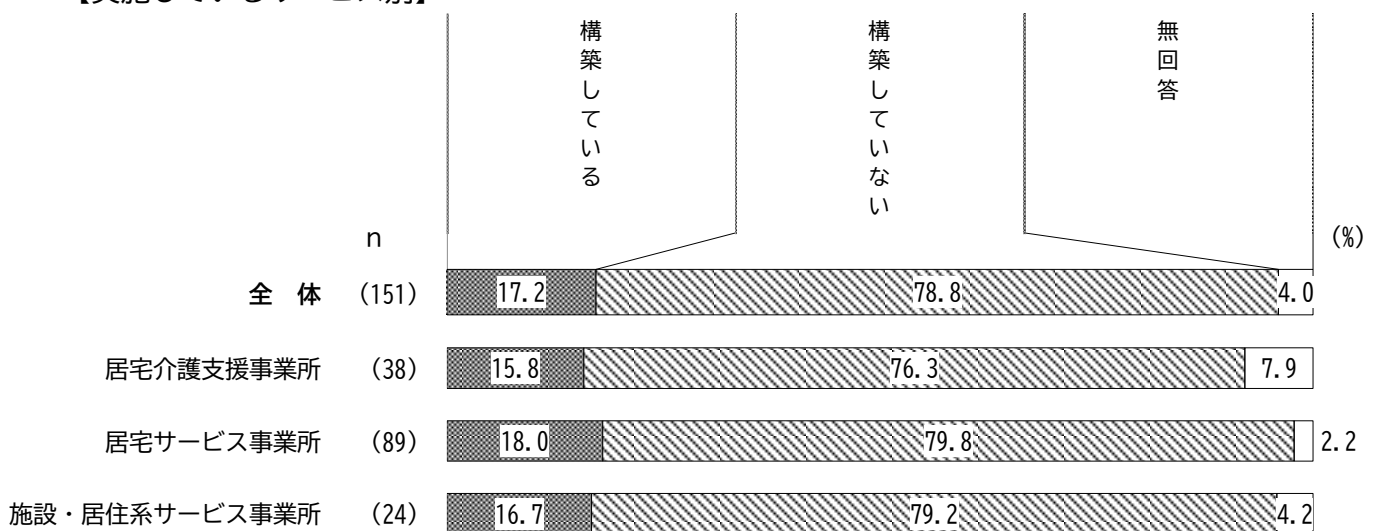
問51 異なる法人の事業所との連携体制を構築していますか。(○は1つ)

「構築していない」が78.8%となっています。

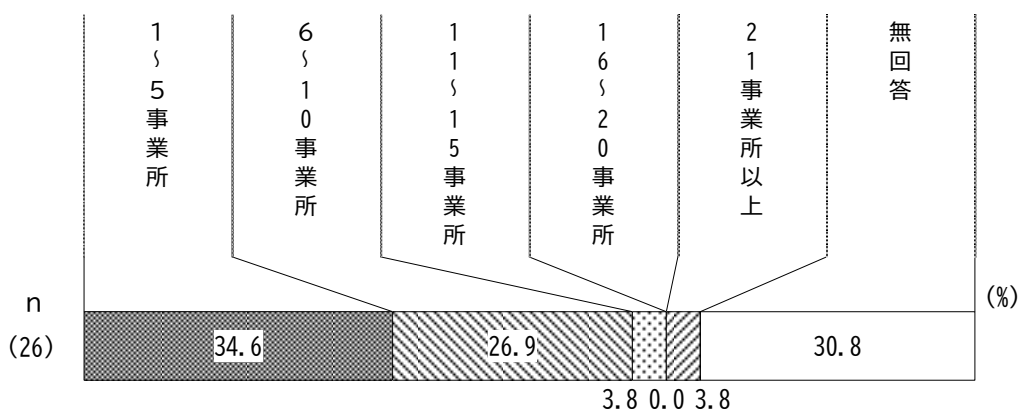
実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「構築していない」が79.8%と高くなっています。

連携している事業所数は回答者数が少ないため、参考値となっています。

#### 【実施しているサービス別】



#### 【連携している事業所数】

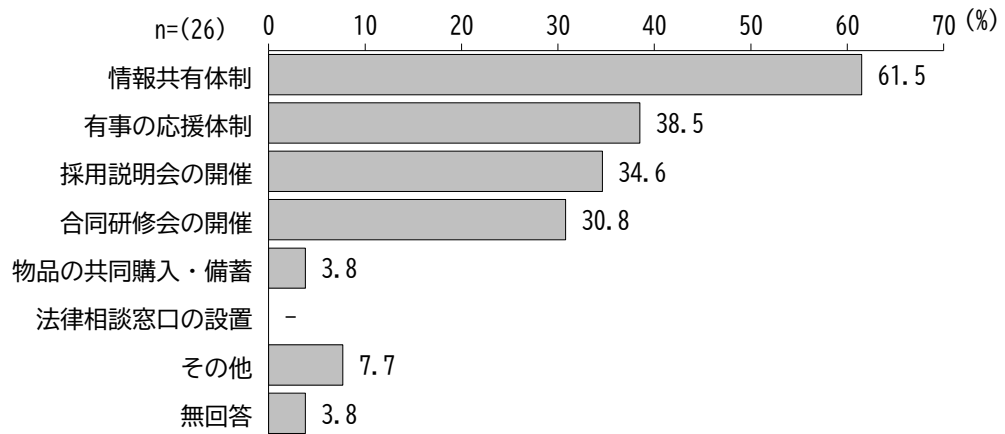


(2) 連携体制の内容

【問51で「1」に○を付けた事業所のみ】

問51-1 どのような連携体制を構築していますか。(あてはまるものすべてに○)

回答者数が少ないため、参考値となっています。



(3) 連携したい内容

問52 連携体制を構築する場合、どのような連携がしたいですか。(あてはまるものすべてに○)

「有事の応援体制」が52.3%で最も高く、次いで「情報共有体制」が51.0%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅サービス事業所”で「有事の応援体制」が56.2%と高くなっています。

【実施しているサービス別】

	n	有事の応援体制	情報共有体制	合同研修会の開催	物品の共同購入・備蓄	法律相談窓口の設置	採用説明会の開催	その他	特に希望はない	無回答
全体	151	52.3	51.0	33.8	20.5	9.9	5.3	0.7	13.2	6.6
居宅介護支援事業所	38	36.8	50.0	28.9	23.7	13.2	5.3	2.6	15.8	13.2
居宅サービス事業所	89	56.2	47.2	31.5	19.1	9.0	4.5	-	14.6	4.5
施設・居住系サービス事業所	24	62.5	66.7	50.0	20.8	8.3	8.3	-	4.2	4.2

## (4) 連携体制を構築するための課題

問53 連携体制を構築するなかで課題となっていることはなんですか。(あてはまるものすべてに○)

「連携を主導する事業所がない」が47.0%で最も高く、次いで「人員が不足している」が33.1%となっています。

実施しているサービス別にみると、“居宅介護支援事業所”で「連携に係る費用」が31.6%と高くなっています。

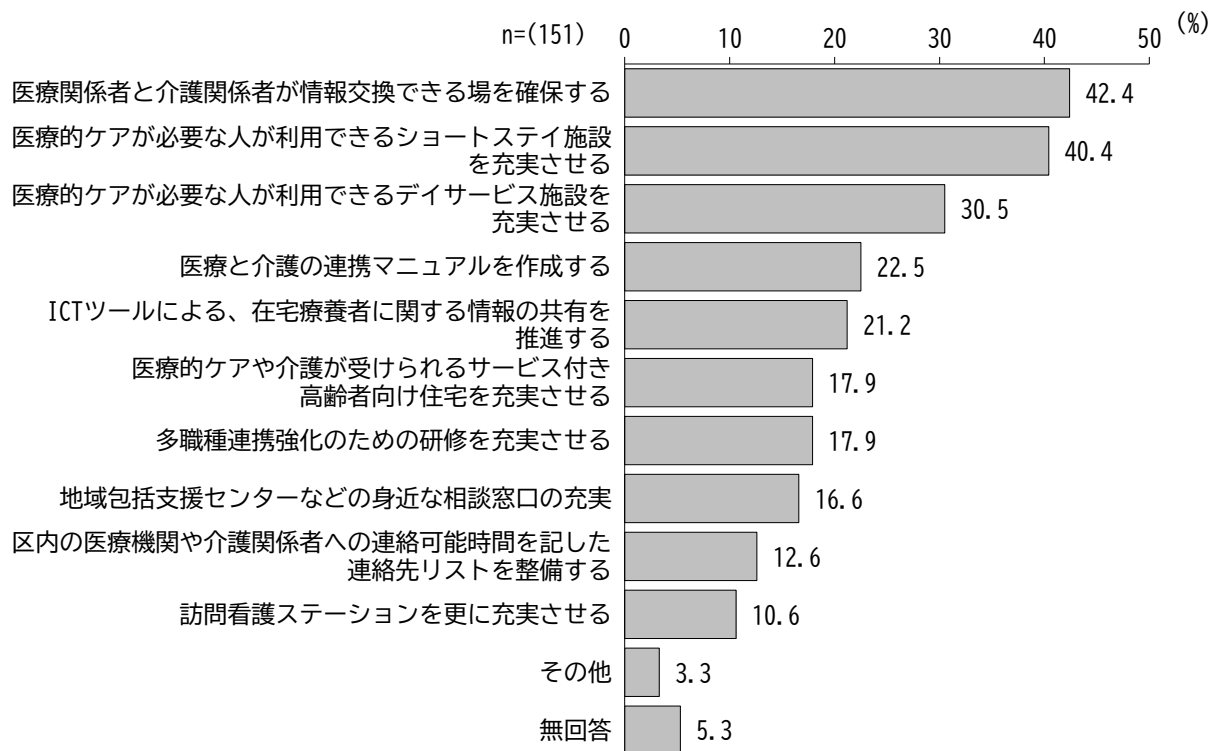
## 【実施しているサービス別】

	n	連携を 主導する 事業所が いない	人員が 不足して いる	連携に 係る費 用	事業所 の規模 が異なる	その他	特に課 題はない	無回 答
全体	151	47.0	33.1	25.2	23.2	1.3	18.5	5.3
居宅介護支援事業所	38	47.4	21.1	31.6	26.3	5.3	15.8	7.9
居宅サービス事業所	89	47.2	39.3	21.3	21.3	-	20.2	4.5
施設・居住系サービス事業所	24	45.8	29.2	29.2	25.0	-	16.7	4.2

(5) 医療と介護を一体的に提供していくために必要なこと

問54 医療と介護を一体的に提供していくためには何が重要だと思いますか。(〇は3つまで)

「医療関係者と介護関係者が情報交換できる場を確保する」が42.4%で最も高く、次いで「医療的ケアが必要な人が利用できるショートステイ施設を充実させる」が40.4%となっています。



## 第3章 調査票



## 渋谷区 介護サービス事業所調査

～ 調査へのご協力のお願い ～

日頃より、渋谷区の介護保険事業の円滑な運営にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

このたび当区では、第10期介護保険事業計画（令和9年度～令和11年度）の策定に向け、実態と課題を把握するため、渋谷区内の全介護保険サービス提供事業者を対象に、本調査を実施することになりました。

高齢者の生活支援ニーズが高まるなか、サービス提供事業者の役割は、大変大きなものとなっております。このことを踏まえ、貴事業所における今後の事業展開の意向等についてお尋ねしますので、ご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答いただいた内容は、統計的に処理しますので、事業所が特定される形での公表や、他の目的での使用は致しません。

本調査により提供いただいた数値やご意見は、第10期計画策定のうえで大変重要なデータとなりますので、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和7年11月

渋谷区 福祉部 介護保険課

### ご記入にあたって

- 調査票は、送付した宛名に記載されているサービス種別ごとにお送りしています。複数の調査票をお届けした事業所においては、お手数ですがサービス種別ごとに回答してください。
- 設問のなかで、貴施設・事業所の状況を把握していない場合は、法人本部等にご確認の上、お答えください。
- 回答は、あてはまる番号に○をつけてください。質問文にある「○は1つ」「あてはまるものすべてに○」など指示にしたがってご回答ください。また、ご意見や数字などを直接ご記入いただく質問もあります。
- 質問の回答が、「その他」にあてはまる場合は、カッコ内になるべく具体的にその内容をご記入ください。
- この調査は、株式会社サーベイリサーチセンターに委託して実施しています。調査についてのお問い合わせは、下記までお願いいたします。

【調査委託元】渋谷区 福祉部 介護保険課 介護相談係

【調査実施・お問い合わせ先】

株式会社サーベイリサーチセンター 電話：0120-764-928

受付期間：11月12日～12月2日 9：00～17：00（土日、祝日を除く）

ご記入いただいた回答票は、**12月2日（火）**までに、  
同封の返信用封筒（切手不要）にてご返送ください。

事業所の概要について、おうかがいします。

問1 貴事業所が現在実施しているサービスは、つぎのどれですか。(○は1つ)

- |                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| 1. 居宅介護支援            | 2. 訪問介護（総合事業含む）          |
| 3. （介護予防）訪問入浴介護      | 4. （介護予防）訪問看護            |
| 5. （介護予防）訪問リハビリテーション | 6. 通所介護（総合事業含む）          |
| 7. （介護予防）通所リハビリテーション | 8. （介護予防）短期入所生活介護        |
| 9. （介護予防）特定施設入居者生活介護 | 10. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護     |
| 11. 夜間対応型訪問介護        | 12. （介護予防）認知症対応型通所介護     |
| 13. 地域密着型通所介護        | 14. （介護予防）小規模多機能型居宅介護    |
| 15. 看護小規模多機能型居宅介護    | 16. （介護予防）認知症対応型共同生活介護   |
| 17. 地域密着型特定施設入居者生活介護 | 18. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 |
| 19. 介護老人福祉施設         | 20. 介護老人保健施設             |
| 21. 介護医療院            |                          |

問2 令和7年10月1日時点の貴事業所の職種・年齢別の従業員数を教えてください。

職種	勤務形態	年齢						
		10代 20代	30代	40代	50代	60代	70代 以上	不明
介護職員・ 訪問介護員	常勤専従	人	人	人	人	人	人	人
	常勤兼務							
	非常勤							
生活相談員	常勤専従							
	常勤兼務							
	非常勤							
看護職員（看護師、 准看護師、保健師、 助産師）	常勤専従							
	常勤兼務							
	非常勤							
機能訓練指導員	常勤専従							
	常勤兼務							
	非常勤							
介護支援専門員	常勤専従							
	常勤兼務							
	非常勤							

職種	勤務形態	年齢						
		10代 20代	30代	40代	50代	60代	70代 以上	不明
栄養士・管理栄養士	常勤専従							
	常勤兼務							
	非常勤							

※問1で回答されたサービス種別に関わっている従業員数をご記入ください。

※雇用形態・職種に関わらず、施設・事業所が定める1週間の勤務時間（所定労働時間）のすべてを勤務する場合は「常勤」、勤務しない場合は「非常勤」としてください。

※常勤兼務には、「常勤専従」分は含めません。

### 問2-1 その他、上記以外の職種の従業員数

常勤専従	常勤兼務	非常勤
人	人	人

※管理者、事務職員、医師・歯科医師・薬剤師、福祉用具専門相談員など、上記欄に表記のない職種は、その他欄に合計のうえ、ご記入ください。

### 問3 貴事業所の従業員の在籍年数について、常勤・非常勤別に従業員数を記入してください。

令和7年10月1日時点 でお答えください。	常勤	非常勤
1年未満	人	人
1年～3年未満	人	人
3年～10年未満	人	人
10年以上	人	人

※常勤・非常勤の区分は、問2と同じ区分でお答えください。

※問1で回答されたサービス種別に関わっている従業員数をご記入ください。

※問2-1に計上された従業員数は含めないでください。

※法人内で異動があった方については、その法人での在籍年数でお答えください。

問4～問13は、居宅介護支援事業所の方への質問です。

「居宅介護支援事業所」以外の方は6ページの間14へ進んでください。

居宅介護支援事業所の方にお聞きします。

問4 貴事業所では、地域包括支援センターとどのような連携をとっていますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 地域支援事業での連携
2. 介護支援専門員に対する日常的な個別指導・相談
3. 地域における介護支援専門員のネットワーク
4. 支援困難事例についての個別指導・相談
5. 支援を必要とする高齢者の早期発見・情報共有
6. 高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等
7. その他 ( )
8. 特になし

問5 地域密着型サービスのうち、今後さらに整備が必要と思われるサービスはどれですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| 1. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護     | 2. 夜間対応型訪問介護     |
| 3. (介護予防)認知症対応型通所介護     | 4. 地域密着型通所介護     |
| 5. (介護予防)小規模多機能型居宅介護    | 6. 看護小規模多機能型居宅介護 |
| 7. (介護予防)認知症対応型共同生活介護   |                  |
| 8. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 |                  |
| 9. 地域密着型特定施設入居者生活介護     | 10. 特に必要はない      |

問6 貴事業所では、小規模多機能型居宅介護には、どのように対応していますか。

(○は1つ)

1. 利用者からの問い合わせがあった場合は小規模多機能型居宅介護事業所の連絡先の紹介を行っている
2. 利用者からの問い合わせがあった場合は小規模多機能型居宅介護事業所に連絡を取り、利用者を紹介している
3. 基本的に小規模多機能型居宅介護は紹介せず、複数のサービスを組み合わせるなどにより対応している
4. その他 ( )
5. 特に具体的な対応はしていない

問7 認知症グループホームの利用者数（需要）に対する施設数（供給）の関係について、どのように思いますか。（○は1つ）

- |                |              |              |
|----------------|--------------|--------------|
| 1. 施設が多すぎる     | 2. 施設がやや多い   | 3. 適正な施設数である |
| 4. 施設がやや不足している | 5. 施設が不足している |              |

問8 令和7年10月1日時点の利用者数のうち、認知症による徘徊行動のある人は何人いますか。（具体的に記入）

人

問9 通所介護（地域密着型通所介護を含む）の利用者数（需要）に対する事業所数（供給）の関係について、どのように思いますか。（○は1つ）

- |                 |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|
| 1. 事業所が多すぎる     | 2. 事業所がやや多い   | 3. 適正な事業所数である |
| 4. 事業所がやや不足している | 5. 事業所が不足している |               |

問10 通所介護（地域密着型通所介護を含む）について、利用検討の際に重視するポイントは何か。（○は3つまで）

- |                  |                                 |             |
|------------------|---------------------------------|-------------|
| 1. 事業所の規模（定員）    | 2. 事業所の規模（広さ）                   | 3. 事業所の開設時期 |
| 4. 介護職員の年齢層      | 5. 介護職員の雰囲気                     | 6. 利用者の男女比  |
| 7. 利用者の年齢層       | 8. マシン等の設備                      | 9. 入浴設備     |
| 10. 提供されるプログラム内容 | 11. 提供される食事内容                   |             |
| 12. サービス提供時間     | 13. その他（ <input type="text"/> ） |             |

問11 渋谷区内の次の施設の利用者数（需要）に対する施設数（供給）の関係について、どのように思いますか。（それぞれ1つに○）

	施設が多すぎる	施設がやや多い	適正な施設数である	施設がやや不足している	施設が不足している
ショートステイ	1	2	3	4	5
介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	1	2	3	4	5
特定施設入居者生活介護（有料老人ホームなど）	1	2	3	4	5
都市型軽費老人ホーム	1	2	3	4	5



### 経営状況等について

問16 令和7年10月1日時点の貴事業所の利用者数（渋谷区民以外も含む）について、要介護度別に利用者数を記入してください。

①要支援1	人	②要支援2	人
③要介護1	人	④要介護2	人
⑤要介護3	人	⑥要介護4	人
⑦要介護5	人	⑧総合事業対象者	人

問17 上記の利用者は、令和6年10月1日時点と比較して、要介護度はどのように変化していますか。それぞれ人数を記入してください。

（例 要介護3から要介護2へ変化した場合は改善として、人数を計算してください）

①改善	人	②維持	人
③悪化	人	④不明	人

問18 令和7年10月1日時点における平均稼働率の状況をお答えください。なお、届出されている登録定員数（利用・入所等定員）が満たされている、または、雇用している職員でサービス提供できる最大の利用数等を常に有している場合は100%とし、それ以上の利用希望を受け、サービス提供が出来ずに断っている（他事業所を紹介している等）場合を100%超としてください。（○は1つ）

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1. 100%超      | 2. 90%以上100%以下 |
| 3. 70%以上90%未満 | 4. 50%以上70%未満  |
| 5. 30%以上50%未満 | 6. 30%未満       |

問19 運営にあたり課題となっていることは何ですか。（あてはまるものすべてに○）

- |                       |                      |               |
|-----------------------|----------------------|---------------|
| 1. 利用者の確保             | 2. 介護報酬の低さ           | 3. 職員の確保・定着支援 |
| 4. 施設・設備の改善           | 5. 利用者、家族からの苦情や事故の対応 |               |
| 6. 職員の資質向上            | 7. 多職種との連携           |               |
| 8. 利用者、家族の制度に対する理解の促進 | 9. 医療機関との連携          |               |
| 10. その他（              | ）                    | 11. 特にない      |

問20 令和6年度報酬改定により、最も影響があったものは何ですか。(○は1つ)

- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 1. 事業所の収支が減少した  | 2. 十分な賃上げに反映できていない |
| 3. 依然として人材不足である | 4. 加算取得が複雑である      |
| 5. その他 ( )      |                    |
| 6. 特に影響はない      |                    |

問21 報酬改定を踏まえ、行政に期待することは何ですか。自由にご記入ください。

--

**人材確保・育成について**

問22 現在のサービス提供状況からみて、職員数の過不足はありますか。(○は1つ)

- |            |             |           |
|------------|-------------|-----------|
| 1. 不足している  | 2. やや不足している | 3. 過不足はない |
| 4. やや余裕がある | 5. 余裕がある    |           |

問23 貴事業所では、特に不足している職種はありますか。(○は2つまで)

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| 1. サービス提供責任者        | 2. 看護職員               |
| 3. 介護職員             | 4. 生活相談員              |
| 5. 介護支援専門員(計画作成担当者) | 6. 機能訓練指導員(PT・OT・ST等) |
| 7. その他 ( )          | 8. 特にない               |

問24 貴事業所の過去3年間の採用者数について、それぞれ人数を記入してください。(派遣は除く)

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
①新卒採用者	人	人	人
②未経験者採用者	人	人	人
③経験者採用者	人	人	人

問25 貴事業所の従業員の在籍者数・採用者数・離職者数について、それぞれ記入してください。

	1. 訪問介護員			2. 介護職員		
	在籍者数 (注2)	採用者数	離職者数 (注3)	在籍者数 (注2)	採用者数	離職者数 (注3)
	10月1日現在	前年10月1日～当年9月30日		10月1日現在	前年10月1日～当年9月30日	
令和5年	人	人	人	人	人	人
令和6年	人	人	人	人	人	人
令和7年	人	人	人	人	人	人

	3. 介護支援専門員			4. その他職種(注1)		
	在籍者数 (注2)	採用者数	離職者数 (注3)	在籍者数 (注2)	採用者数	離職者数 (注3)
	10月1日現在	前年10月1日～当年9月30日		10月1日現在	前年10月1日～当年9月30日	
令和5年	人	人	人	人	人	人
令和6年	人	人	人	人	人	人
令和7年	人	人	人	人	人	人

(注1) 生活相談員、看護職員、機能訓練指導員、栄養士・管理栄養士。(管理者、事務職員、医師・歯科医師・薬剤師、福祉用具専門相談員等は除く)

(注2) 貴事業所で雇用関係のある(あった)方(日々雇用の者、役員、派遣労働者、委託業務従事者は除く)について記入してください。

(注3) 調査対象期間中に事業所を退職したり、解雇された方(他企業への出向者や同一企業内での転入者、産休・育児休暇取得者を除く)の数を記入してください。

問26 職員の離職理由は、どのような内容が多いですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 結婚・出産・育児	2. 家族等の介護・看護
3. 家族等の転居・転勤	4. 収入面
5. 通勤距離	6. 心身の不調
7. 職場の人間関係	8. 転職(同業種・他業種)
9. 法人・事業所の理念や運営の在り方	10. 労働時間・休日・勤務体制
11. その他( )	12. わからない

問27 貴事業所では、従業員の早期離職防止や定着促進のためにどのような方策をとっていますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている
2. 育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している
3. 能力や仕事を評価し、配置や処遇に反映している
4. 心身の健康管理に力をいれている
5. 福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている
6. キャリアに応じた給与体系を整備している
7. 新人の指導担当・アドバイザーを置いている
8. 子育て支援（託児所設置、保育費用の助成等）を行っている
9. 渋谷区が実施する資格取得補助、宿舍借り上げ、就職マッチング事業の事業を活用している
10. 東京都が実施する事業を活用している
11. その他（ )
12. 特に何もしていない

問28 貴事業所では、介護人材の確保については、どのように取り組んでいますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 新卒・中途採用枠の拡大
2. 定年退職年齢の引き上げ（ 歳）
3. 福利厚生の充実
4. 就業時間の見直し
5. 賃金面の充実
6. 研修会への参加支援
7. 職員の相談体制の充実
8. 介護助手※1 の導入
9. 求人広告掲載
10. 就職相談会への参加・開催
11. SNSを活用した事業所PR
12. 介護ロボットの導入
13. ICT機器の活用
14. 経済連携協定（EPA※2）等による外国人労働者の受入
15. 在留資格「介護」「技能実習」「特定技能1号」による外国人労働者の受入
16. 渋谷区が実施する資格取得補助、宿舍借り上げ、就職マッチング事業の事業を活用している
17. 東京都が実施する事業を活用している
18. その他（ )
19. 特にない

※1 介護助手…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（ボランティア含む）を指す。1日3時間、週3日程度で勤務するケースが多い。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る。

※2 E P A…経済連携協定（Economic Partnership Agreement）

問29 介護助手の活用について、お伺いします。(○は1つ)

1. 活用したい      2. 既に活用している (      人)      3. 活用する見込みはない

▼【問29で「1」に○を付けた事業所のみ】

問29-1 介護助手・ボランティアを活用するためには、どのような支援があればよいと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 人材の紹介・マッチング      2. 募集・広報などの情報発信  
3. 経費補助      4. その他 (      )

問30 介護助手・ボランティアに、具体的に何をしてもらうことで、どのような負担軽減が見込まれますか。自由にご記入ください。

(例) 日中、高齢者の話し相手となってもらえれば、他の職員の業務が重点的に行える。

問31 貴事業所では、外国人を雇用していますか。(○は1つ)

1. 雇用している      2. 雇用していない

▼【問31で「1」に○を付けた事業所のみ】

問31-1 雇用している人数を記入してください。

①正規職員	人	②非正規職員	人
-------	---	--------	---

【同様に、問31で「1」に○を付けた事業所のみ】

問31-2 雇用している外国人の在留資格について教えてください。

(あてはまるものすべてに○)

1. 在留資格「介護」(貴法人で直接受け入れ)  
2. 在留資格「介護」(他法人からの転職)  
3. EPA(経済連携協定)による受け入れ(貴法人で直接受け入れ)  
4. EPA(経済連携協定)による受け入れ(他法人からの転職)  
5. 在留資格「特定技能1号」(貴法人で直接受け入れ)  
6. 在留資格「特定技能1号」(他法人からの転職)  
7. 技能実習生  
8. 留学生

【ここから再びすべての事業所にうかがいます】

問32 外国人介護人材の活用の意向を教えてください。(○は1つ)

1. 現在受け入れており、今後もさらに受け入れていく
2. 現在受け入れており、今後のことは検討中
3. 現在受け入れていないが、今後は受け入れていく
4. 現在受け入れておらず、今後のことは検討中
5. 現在受け入れておらず、今後も受け入れるつもりはない

▼【問32で「5」に○を付けた事業所のみ】

問32-1 今後受け入れるつもりがないとした理由について教えてください。

(あてはまるものすべてに○)

1. 外国籍労働者の人材確保（自事業所とのマッチング）が困難
2. 受け入れの手続きが煩雑
3. 受け入れのためのコストが高い
4. 受け入れのための住宅や寮などを確保することが困難
5. 受け入れ後の生活支援の仕方がわからない
6. 受け入れ後の生活の管理や支援が難しい
7. 利用者や他の従業員との意思疎通（日本語能力及びコミュニケーション）が難しい
8. 受け入れについて他の従業員の理解を得ることが難しい
9. 利用者が外国籍労働者によるサービス提供に抵抗がある
10. 外国籍労働者の仕事上のサポート役負担が大きい
11. その他（ )
12. 特にない

問33 現在行われている外国人の受け入れ支援事業のうち、不足している部分について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 事業所の受け入れ準備に対する支援
2. 外国人従業員の日本語教室等学費支援
3. 外国人従業員の資格取得支援
4. 事業所と外国人就労者とのマッチング支援
5. その他（ )

問34 東京都や渋谷区が行っている「介護職員宿舎借り上げ支援事業」についてお尋ねします。(〇は1つ)

- 1. 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を知っており、利用している
- 2. 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を知っており、今後利用したいと思っている
- 3. 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を知っているが、利用していない
- 4. 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を知らない

【問34で「3」に〇を付けた事業所のみ】

問34-1 「介護職員宿舎借り上げ支援事業」を利用していない理由について、教えてください。(あてはまるものすべてに〇)

- 1. 対象要件を満たすことが難しいため
- 2. 宿舎借り上げを行っていないため
- 3. 事業所内での利用需要がないため
- 4. 近隣の家賃相場が高価であるため
- 5. 事業内容が分かりづらいため
- 6. 事業利用に係る手続きが煩雑なため
- 7. その他 ( )

問35 令和7年10月1日時点の、貴事業所内の介護福祉士資格登録者数を教えてください。(具体的に記入)

人

問36 貴事業所では、どのような研修や資格取得支援などを行っていますか。(あてはまるものすべてに〇)

- 1. 事業所内での新規人材確保などのための資格取得支援の研修(採用前)
- 2. 事業所内での採用時研修(新任研修)
- 3. 事業所内での資格取得支援の研修(既採用職員向け)
- 4. 事業所内での定期的な現任研修の実施
- 5. 事業所内での事例検討会や、外部研修受講者による報告会
- 6. 渋谷区が主催する研修などへの参加を奨励
- 7. 東京都等が実施している研修などへの参加を奨励
- 8. その他民間団体が実施している研修などへの参加を奨励
- 9. 研修などへ参加する際に、業務として勤務時間中に参加させている
- 10. 有料の研修などへ参加する際の受講費用を補助
- 11. 資格試験に合格した場合、受験料や登録費用などを補助
- 12. その他 ( )
- 13. 特に何もしていない

問37 研修・教育等に関して困っていることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1. 人材育成のための時間がない           | 2. 人材育成のための費用に余裕がない |
| 3. 従業員の自己啓発への意欲が低い         |                     |
| 4. 事業者や法人内における人材育成の優先順位が低い |                     |
| 5. 指導を出来る人材が少ない、または、いない    |                     |
| 6. 採用時期が別々で効率的な育成ができない     |                     |
| 7. 育成してもすぐに辞めてしまう          | 8. 研修を受講させる人的余裕がない  |
| 9. その他 ( )                 |                     |
| 10. 特になし                   |                     |

問38 令和元年度から渋谷区主催で介護人材の育成研修を行っていますが、今後どのような研修を受けたいですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| 1. OJT／育成力強化    | 2. モチベーション              |
| 3. 採用・職員定着      | 4. 外国人介護職員の採用と育成        |
| 5. コーチング        | 6. チームビルディング            |
| 7. コミュニケーション    | 8. アンガーマネジメント           |
| 9. メンタルヘルス      | 10. クレーム対応              |
| 11. 接遇・マナー      | 12. リーダー系研修             |
| 13. 介護技術・知識     | 14. リスクマネジメント・事件事故・虐待防止 |
| 15. 外国人従業員向けの研修 | 16. 事業所の生産性向上           |
| 17. その他 ( )     |                         |

問39 渋谷区主催の研修に参加する際、参加しやすい日時・時間帯を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|
| 1. 平日（午前）     | 2. 平日（午後）     | 3. 平日（夜間）     |
| 4. 土曜日（午前）    | 5. 土曜日（午後）    | 6. 土曜日（夜間）    |
| 7. 日曜日・祝日（午前） | 8. 日曜日・祝日（午後） | 9. 日曜日・祝日（夜間） |

問40 貴事業所では、職員からの悩みや相談にどのように対応していますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1. 事業所内に専門の相談窓口を設置している |                      |
| 2. 都の相談窓口を案内・紹介している    | 3. 施設長等の管理者が相談に応じている |
| 4. その他 ( )             |                      |

## ICT 機器等の活用について

問41 貴事業所ではICT機器（タブレット端末や記録転記支援ソフト等）や介護ロボット（移乗・入浴支援機器、見守りセンサー等）を導入していますか。（○は1つ）

1. 導入していて、活用している
2. 導入しているが、活用できていない →問41-2、問41-3へ
3. 導入していないが、興味はある →問41-4へ
4. 導入しておらず、活用する予定もない →問41-4へ

【問41で「1」に○を付けた事業所のみ】

問41-1 導入している機器に近いものを下記から選んでください。

（あてはまるものすべてに○）

1. 利用者情報（ケア記録・ケアプラン等）の入力・保存・転記の機能
2. 職員間で報告・連絡・相談を行うためのグループウェアの機能
3. シフト管理・勤怠管理・給与計算・配車管理等の機能
4. 入力した音声を文章（テキスト）に変える機能
5. 各種介護ロボットとのデータ収集・蓄積・利用の一元処理機能
6. 「介護保険請求システム」、「LIFE」、「ケアプランデータ連携システム」とデータ連携する機能
7. ベッドセンサー（マット型・内蔵型）
8. カメラ型センサー（モニターカメラ）
9. その他センサー（天井・壁・机上・床・ドア・便器等に設置するカメラ型以外のもの）
10. 施設内の無線ナースコール機器
11. インカム、ネックスピーカー
12. 施設内のICT機器同士の通信に利用するWiFi設備
13. 移乗を支援する介護テクノロジー
14. 利用者の移動を支援する介護テクノロジー
15. 排泄を支援する介護テクノロジー
16. 利用者との間で双方向コミュニケーションをとる介護テクノロジー
17. 利用者宅に設置し、利用者の転倒等の異常を感知した際に自動的に通報する介護テクノロジー
18. 入浴を支援する介護テクノロジー
19. 身体機能や生活機能の訓練における各業務を支援する機器・システム
20. 食事・栄養管理に関する周辺業務を支援する機器・システム
21. 認知機能が低下した高齢者等の自立した日常生活または個別ケアを支援する機器・システム



**【問41で「3」または「4」に○を付けた事業所のみ】**

問41-4 どんな効果があれば導入してもいいか、近いものを下記から選んでください。  
(あてはまるものすべてに○)

- |              |                       |
|--------------|-----------------------|
| 1. 現場の人手不足解消 | 2. 職員負担の軽減            |
| 3. 利用者の満足度向上 | 4. 低コストで導入から運用まで実現できる |
| 5. その他 ( )   |                       |

**【ここから再びすべての事業所にうかがいます】**

問42 ICTのさらなる活用に向けて、行政に期待することはありますか。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. 活用のための研修の実施                    | 2. 他事業所や開発メーカーとの座談会 |
| 3. ICT機器導入に係る費用への補助               | 4. ICT機器導入への助言・支援   |
| 5. 事業所にあるICT機器・介護ロボットの効果的な活用方法の助言 |                     |
| 6. その他 ( )                        |                     |

**ケアプランデータ連携システムの推進について**

問43 貴事業所ではケアプランデータ連携システムを導入していますか。(○は1つ)

- |                              |
|------------------------------|
| 1. 導入していて、利用している             |
| 2. 導入しているが、利用できていない          |
| 3. 導入していないが、興味はある →問43-2へ    |
| 4. 導入しておらず、利用する予定もない →問43-2へ |

**【問43で「2」に○を付けた事業所のみ】**

問43-1 利用できていない理由を下記から選んでください。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                          |
|--------------------------|
| 1. 費用対効果が低い・維持費の確保が困難なため |
| 2. 知識のある職員が少ないため         |
| 3. 操作が難しい・わかりづらいため       |
| 4. 現場で必要性を感じないため         |
| 5. 導入している事業所が少ないため利用できない |
| 6. その他 ( )               |

【問43で「3」または「4」に○を付けた事業所のみ】

問43-2 どんな効果があれば導入してもいいか、近いものを下記から選んでください。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| 1. 現場の人手不足解消       | 2. 職員負担の軽減            |
| 3. 利用者の満足度向上       | 4. 低コストで導入から運用まで実現できる |
| 5. 利用にかかるサポート体制の充実 |                       |
| 6. その他 ( )         |                       |

【ここから再びすべての事業所にうかがいます】

問44 ケアプランデータ連携システムの導入に向けて、行政に期待することはありますか。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1. ケアプランデータ連携システムの説明会・研修会 |                      |
| 2. 導入済の事業所との座談会           | 3. ICT機器の導入に係る費用への補助 |
| 4. 既存システムの改修費用の補助         | 5. システム導入への助言・支援     |
| 6. 利用にあたってのサポート体制         |                      |
| 7. その他 ( )                |                      |
| 8. 特になし                   |                      |

苦情対応等について

問45 直近1年間で、利用者から受けた苦情のうち最も多かったものはなんですか。  
(○は1つ)

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| 1. サービス利用時間が短い | 2. サービス利用回数が少ない(減った) |
| 3. サービスの種類が少ない | 4. サービス内容に不満がある      |
| 5. サービスが利用しづらい | 6. サービス提供スタッフに不満がある  |
| 7. その他 ( )     |                      |
| 8. 特に目立つ苦情はない  |                      |

【問45で「1」から「7」に○を付けた事業所のみ】

問45-1 寄せられた苦情にどのように対応しましたか。(○は1つ)

- |   |  |
|---|--|
| 1. 事業所内でほぼ対応した  |  |
| 2. 内部で解決できないものについては、関係機関(地域包括支援センター、区など)へ連絡を取るなど、連携して対応した |  |
| 3. その他 ( )  |  |

問46 直近1年間で、サービス提供にあたって利用者や家族との間にどのようなトラブルがありましたか。(あてはまるものすべてに○)

- |                         |               |
|-------------------------|---------------|
| 1. 暴言や暴力を受けた            | 2. セクハラ行為をされた |
| 3. 金銭や謝罪等の不当要求をされた      |               |
| 4. 介護保険外や契約外のサービスを要求された |               |
| 5. 利用料の支払いについて          |               |
| 6. その他 ( )              |               |
| 7. 特にトラブルはなかった          |               |

【問46で「1」から「6」に○を付けた事業所のみ】

問46-1 利用者や家族とのトラブルはどれくらいの頻度で起こりましたか。(○は1つ)

- |              |           |
|--------------|-----------|
| 1. 年に1回～数回程度 | 2. 月に1回程度 |
| 3. 月に2回～4回   | 4. ほぼ日常的  |

【同様に、問46で「1」から「6」に○を付けた事業所のみ】

問46-2 利用者や家族とのトラブルに対してどのように対応しましたか。

(あてはまるものすべてに○)

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. 運営主体の本部と連携して対応した              |  |
| 2. 居宅介護支援事業所や地域包括支援センターと連携して対応した |  |
| 3. 区市町村に相談して対応した                 |  |
| 4. 他の指定介護事業所を紹介した                |  |
| 5. その他 ( )                       |  |

【ここから再びすべての事業所にうかがいます】

**災害の対応について**

問47 貴事業所では、この1年間に防火・防災訓練を実施しましたか。(○は1つ)

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| 1. 職員を対象に実施した | 2. 利用者・職員双方を対象に実施した |
| 3. 実施していない    |                     |

問48 防火・防災訓練の実施にあたり、課題や行政による支援が必要な点があればご記入ください。

--

問49 大地震や水害（台風・豪雨や建物浸水）に対し、貴事業所ではどのような取り組みが必要と考えられていますか。（あてはまるものすべてに○）

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| 1. 災害に対する知識習得            | 2. 地域との連携         |
| 3. 緊急連絡網の作成              | 4. 備蓄の確保          |
| 5. 倒壊・浸水を想定した訓練          | 6. 家具や什器等の転倒・落下防止 |
| 7. ライフライン機能停止時の備え        | 8. ハザードマップの確認     |
| 9. 施設内外での避難場所や避難方法の確認や周知 |                   |
| 10. その他（                 | ）                 |

問50 災害時の備蓄状況についてお伺いします。（○は1つ）

- |  |   |
|--|---|
| 1. 利用者だけでなく職員や避難してきた住民等にも対応できる予備分を含めて十分に備蓄している                 |   |
| 2. 3日間は業務を継続できるように従業員及び利用者の分の必要品は備蓄している                        |   |
| 3. 業務は継続できないが、3日間程度の避難が可能な、従業員及び利用者の分の生活必需品（水・食料・衛生用品等）を備蓄している |   |
| 4. 備蓄はしていない  |   |
| 5. その他（  | ） |

**その他**

問51 異なる法人の事業所との連携体制を構築していますか。（○は1つ）

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1. 構築している（連携している事業所数 _____ 事業所） |
| 2. 構築していない                      |

【問51で「1」に○を付けた事業所のみ】

問51-1 どのような連携体制を構築していますか。（あてはまるものすべてに○）

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 1. 採用説明会の開催   | 2. 合同研修会の開催  |
| 3. 有事の応援体制    | 4. 法律相談窓口の設置 |
| 5. 物品の共同購入・備蓄 | 6. 情報共有体制    |
| 7. その他（       | ）            |

問52 連携体制を構築する場合、どのような連携がしたいですか。

(あてはまるものすべてに○)

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 1. 採用説明会の開催   | 2. 合同研修会の開催  |
| 3. 有事の応援体制    | 4. 法律相談窓口の設置 |
| 5. 物品の共同購入・備蓄 | 6. 情報共有体制    |
| 7. その他 ( )    |              |
| 8. 特に希望はない    |              |

問53 連携体制を構築するなかで課題となっていることはなんですか。

(あてはまるものすべてに○)

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| 1. 事業所の規模が異なる | 2. 連携に係る費用       |
| 3. 人員が不足している  | 4. 連携を主導する事業所がない |
| 5. その他 ( )    |                  |
| 6. 特に課題はない    |                  |

問54 医療と介護を一体的に提供していくためには何が必要だと思いますか。

(○は3つまで)

- |   |
|---|
| 1. 訪問看護ステーションを更に充実させる                   |
| 2. 医療的ケアが必要な人が利用できるショートステイ施設を充実させる      |
| 3. 医療的ケアが必要な人が利用できるデイサービス施設を充実させる       |
| 4. 医療的ケアや介護が受けられるサービス付き高齢者向け住宅を充実させる    |
| 5. 区内の医療機関や介護関係者への連絡可能時間を記した連絡先リストを整備する |
| 6. ICTツールによる、在宅療養者に関する情報の共有を推進する        |
| 7. 医療と介護の連携マニュアルを作成する                   |
| 8. 医療関係者と介護関係者が情報交換できる場を確保する            |
| 9. 多職種連携強化のための研修を充実させる                  |
| 10. 地域包括支援センターなどの身近な相談窓口の充実             |
| 11. その他 ( )                             |

問55 渋谷区の介護保険および高齢者保健福祉施策について、要望・ご意見などありましたら、自由にご記入ください。

以上で調査は終了です。  
長時間にわたり、ご記入にご協力くださり、ありがとうございました。

同封の返信用封筒（切手不要）に調査票を入れて、

**12月2日（火）までにご投函ください。**

---

渋谷区  
高齢者保健福祉計画及び介護保険事業計画に係る実態調査  
結果報告書

介護サービス事業所調査

令和8年3月発行

---

発行 渋谷区福祉部高齢者福祉課福祉計画係／介護保険課介護相談係  
住所 〒150-8010 渋谷区宇田川町1-1  
電話 03-3463-1868・2137（直通）

---