

## 彦根市介護人材実態調査へのご協力をお願い

皆さまには、日頃から市政運営にご理解・ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、彦根市では、高齢者福祉に関する取組を進めるため、令和9年度から令和11年度までを計画期間とする「第10期彦根市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」の策定を進めています。

その一環として、市内の介護サービス事業所で働く介護職員等の現状を把握するとともに、サービス基盤および介護人材の確保を推進する観点から第10期計画における施策を検討する上での基礎資料とするために、彦根市内で介護サービスを提供されている事業所に、アンケート調査を実施いたします。お忙しいところ恐縮ですが、ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。

令和8年1月

彦根市長 田島 一成

### 回答期限：令和8年●月●日（●）

1. ご記入いただいた調査票を同封の返信用封筒に入れて、郵便ポストに投函してください（切手は不要です）。
2. 本調査は、サービス種別ごとに実施しています。併設のサービスについては、それぞれ回答くださいますようご協力をお願いします。
3. 回答に指定のあるものを除き、回答時点の状況に最も近い選択肢の番号を○で囲んでください。
4. 回答内容は、計画策定のために統計的に活用します。事業所が特定されたり、個々の回答内容が漏れたりすることはありません。
5. 調査にご協力いただけない場合に、不利益等が生じることはありません。
6. 人数に関する質問については、常勤換算ではなく実人数をご記入ください。複数のサービスを兼務されている職員は、その職員が主として携わっているサービスの調査票の回答に含めてください。

#### 【お問合せ先】

彦根市 福祉保健部 高齢福祉推進課

☎ (0749) 24-0828

Mail:kourei@ma.city.hikone.shiga.jp

実態やお考えに最も近い答えの番号に○をつけ、  
数字記入欄は数字を記入してください。

## 基本情報

基本情報1 貴事業所の開設時期をご回答ください。

西暦

年

基本情報2 貴事業所の種別についてご回答ください（予防を含む）。（1つだけ○）

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

基本情報3 貴事業所の職員の人数を実人数でご回答ください。（令和8年1月1日時点）

	常勤職員※1	非常勤職員※2
総数（職種は問いません）	人	人
うち介護支援専門員	人	人
うち介護職員	人	人
うち看護職員	人	人
うちリハビリテーション職 （通所介護等については機能訓練指導員）	人	人
うち外国人※外国人人材の登用把握のため	人	人

※1 常勤職員：原則として施設・事業所で定めた勤務時間（所定労働時間）のすべてを勤務する者をいう。

※2 非常勤職員：常勤職員以外の従事者（他の施設・事業所にも勤務するなど収入および時間的拘束の伴う仕事を持っている者、短時間のパートタイマー等）をいう。

基本情報4 貴事業所の職員の年齢構成を実人数でご回答ください。(令和8年1月1日時点)

	常勤職員	非常勤職員
20歳未満	人	人
20～29歳	人	人
30～39歳	人	人
40～49歳	人	人
50～59歳	人	人
60～69歳	人	人
70～79歳	人	人
80歳以上	人	人
わからない	人	人

## 人材確保の状況について

1 採用者数について、実人数でご回答ください。(令和7年1月1日～令和7年12月31日)

常勤職員	人	非常勤職員	人
------	---	-------	---

2 貴事業所において、人材が不足していると感じていますか。(1つだけ○)

1. 感じている	2. 感じていない
----------	-----------

3 問2で「1. 感じている」と回答した事業所に伺います。人材が不足していると感じている理由をご回答ください。(いくつでも○)

1. 介護職や専門職が利用者定員に対しての基準に足りない
2. 人員配置基準ギリギリの運営で、職員の負担感が大きい
3. 職員の人数は足りているが、個々の技術や勤務のバランスが悪い
4. 新人が採用できていない
5. その他 ( )

4 問2で「1. 感じている」と回答した事業所に伺います。貴事業所において、どのような人材を何人確保することが難しくなっていますか。(いくつでも○)

1. 看護師 ( 人)	2. 社会福祉士 ( 人)	3. 介護福祉士 ( 人)
4. 介護支援専門員 ( 人)	5. 保健師 ( 人)	6. 理学療法士 ( 人)
7. 作業療法士 ( 人)	8. 言語聴覚士 ( 人)	9. 外国人 ( 人)
10. その他 (職種: . 人、 職種: . 人)		

5 貴事業所において過去1年間で人材確保を行った方法をご回答ください。(いくつでも○)

1. 国・県が行った求人説明会等	2. 市が行った求人説明会等
3. 民間の職業紹介・合同就職説明会への ブース出展	4. 福祉系教育機関への働きかけ (ガイダンス、求人等)
5. ハローワークでの募集	6. インターンシップや実習生の受入れ
7. 求人情報紙・求人用ホームページへの掲載	8. フリーペーパーへの掲載
9. 自社のホームページへの掲載	10. 事業所間による応援体制の構築
11. SNS (Twitter 等) への投稿	12. 新聞折込やポスティングなどチラシ配布
13. 知人、友人等の関係者からの紹介	14. 何もしていない
15. 分からない ( )	16. その他 ( )

6 貴事業所では、現在、人材の確保のための取組の中で工夫していることはありますか。  
ご自由に記入してください。


7 貴事業所では、人材の確保においてどのような問題点がありますか。(いくつでも○)

1. 求人を募集しても求職者の絶対数が集まらない
2. 事業所が求める人材と求職者がマッチングしない
3. 事業所間の応援体制を構築できていない
4. 自社を PR するノウハウがない
5. 求職者に対して魅力ある待遇・勤務条件を提示できない
6. 採用活動を積極的に行うための人的・金銭的資源が乏しい
7. 介護職のネガティブなイメージを払しょくできない
8. その他 ( )

8 人材の確保のために必要だと思う行政の支援があればご回答ください。(いくつでも○)

1. 処遇改善を国へ要望してほしい。介護報酬へ追加の補助をしてほしい。	
2. 動画や冊子等の制作による介護職のイメージアップ	
3. 採用担当者向けのセミナーの開催	
4. 入門的研修のような求職者や介護に関心がある人向けのセミナー・研修の開催	
5. 中高生向けの出前授業や職場体験の開催	6. 事業所間の応援体制の構築支援
7. 認証評価制度 <sup>※3</sup> の導入	8. その他 ( )

※3 認証評価制度：職員の人材育成や就労環境等の改善につながる介護事業者の取組について、都道府県が基準に基づく評価を行い、一定の水準を満たした介護事業者に対して認証を付与する制度。

介護事業者の人材育成や人材確保に向けた取組の「見える化」を図ることとなり、介護事業所の働きやすい環境の整備、業界全体の取組のレベルアップとボトムアップを推進し、介護職を志す人の就労、介護職員の離職防止、定着促進や介護業界のイメージアップにつながることを期待されるものとして、国が推進している。

9 問8で「1. 処遇改善を国へ要望してほしい。介護報酬へ追加の補助をしてほしい。」に○をした事業所に伺います。

処遇改善が必要な職種とその理由を具体的に記入してください。

職 種	理 由

## 職員の離職状況について

10 退職者数について、実人数でご回答ください。(令和7年1月1日～令和7年12月31日)

常勤職員	人	非常勤職員	人
------	---	-------	---

11 令和4年4月～令和7年3月まで（令和4年度～令和6年度）に離職した職員について、勤務年数ごとに実人数でご回答ください。

1年未満	人
1年以上2年未満	人
2年以上3年未満	人
3年以上4年未満	人
4年以上5年未満	人
5年以上10年未満	人
10年以上	人

12 離職の理由として考えられるものをご回答ください。(いくつでも○)

- |                            |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. 他業種と比べて、賃金が低い           | 2. 同業他社と比べて、賃金が低い                   |
| 3. 他業種と比べて、勤務時間が不規則である     | 4. 他業種と比べて、休暇が取りにくい                 |
| 5. 同業他社で働きたい(在宅サービス系)      | 6. 同業他社で働きたい(施設サービス系)               |
| 7. 腰痛等の身体的な負担が大きい          | 8. 精神的な負担が大きい                       |
| 9. 勤務地への交通アクセスが良くない        | 10. 結婚・出産・育児のため                     |
| 11. 職場の人間関係に不満がある          | 12. 法人・事業所の理念・運営に不満がある              |
| 13. コロナウイルス感染症等の感染症に起因するもの | 14. コロナウイルス感染症等の感染症による事業所の経営困難による倒産 |
| 15. その他( )                 | 16. 分からない                           |

13 貴事業所における、現在の人材不足への対応についてご回答ください。(いくつでも○)

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1. 今いる人材でなんとかやりくりをしている            |                               |
| 2. 他の事業所からの人の異動など、法人内で人のやりくりをしている |                               |
| 3. ボランティアを活用している                  | 4. 派遣会社を活用している                |
| 5. 人材紹介会社を活用している                  | 6. 介護ロボットやICTを導入して、業務改善を行っている |
| 7. 土日を営業日から除外するなど営業日を減らしている       |                               |
| 8. 利用者の人数制限をしている                  | 9. 他の事業所を閉鎖して、人材を確保している       |
| 10. その他( )                        |                               |

14 所属している事業者(法人)に望むことは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                                       |
|---------------------------------------|
| 1. 給与等待遇の改善を図る                        |
| 2. 事務職員の増員                            |
| 3. 勤務時間の適正化を図る                        |
| 4. 業務効率化のためのリモートワーク勤務できる環境            |
| 5. 組織内の相談体制                           |
| 6. 行政や職能専門団体が行う研修への参加に対する支援           |
| 7. 公平・中立なケアプラン作成ができる環境やケアプラン作成についての助言 |
| 8. その他( )                             |

15 人材の育成・定着のために必要だと思う行政の支援をご回答ください。(いくつでも○)

1. 処遇改善を国へ要望してほしい。介護報酬へ追加の補助をしてほしい。
2. 職員のスキルアップのためのセミナーの開催
3. 職員の資格取得のための補助金等の助成制度の創設
4. 事業者間の職員同士の交流会の開催
5. 労働条件の改善のための管理職向けのセミナーの開催
6. 労働環境の改善に取り組む事業所への補助金等の助成制度の創設
7. 介護ロボット・ICT の設備導入のための補助金等の助成制度の創設
8. 職員が困った時に相談できる窓口等の設置
9. その他① ( )
10. その他② ( )

16 貴事業所では、人材の育成・定着のための取組の中で工夫していることはありますか。ご自由に記入してください。


17 貴事業所では、人材の確保・育成・定着のどの段階に最も課題を感じますか。(1つだけ○)

1. 確保	2. 育成	3. 定着
-------	-------	-------

18 問 17 で回答した理由を記入してください。




## 業務運用について

25 利用者やその家族からの苦情やクレーム※4を受けたことはありますか。(○は1つだけ)

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

※4 苦情やクレーム：「苦情」が不満や要望を伝える段階（話を聞いてほしい）であるのに対し、「クレーム」は具体的な改善要求や補償を求める段階（対応してほしい、金銭的な解決を求める）に発展した状態を指す。

26 問25で「1. ある」と回答した事業所に伺います。どのような内容でしたか。(あてはまるものすべてに○)

- |                 |
|-----------------|
| 1. 提供されたサービスの質  |
| 2. 提供されたサービスの不足 |
| 3. ケアプランの内容     |
| 4. 介護保険制度に関すること |
| 5. 要介護認定の結果     |
| 6. 利用者が負担する費用   |
| 7. 従業員個人に関すること  |
| 8. その他 ( )      |

27 従業員が、利用者やその家族からカスタマーハラスメント※5を受けたことはありますか。(○は1つだけ)

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

※5 カスタマーハラスメント：利用者やその家族が、介護職員に対して行う社会通念の範囲を超えた、理不尽な要求や暴言・暴力・嫌がらせ行為を指す。  
土下座の強要、人格否定、過度なサービス要求、プライベートへの干渉などで、職員の精神的負担を増大させ、介護サービス提供を困難にすること。

28 問27で「1. ある」と回答した事業所に伺います。どのような内容でしたか。具体的に記入してください。(主な内容を3つまで)

①
-----
-----
-----
-----

②

---

---

---

---

③

---

---

---

---

29 従業員からカスタマーハラスメントの相談があった場合、どのように解決することと  
していますか。具体的に記入してください。

---

---

---

---

---

30 日ごろから地域包括支援センターとの連携を取っていますか。(○は1つだけ)

1. 取っている  
2. あまり取っていない  
3. まったく取っていない

31 問30で「2. あまり取っていない」または「3. まったく取っていない」と回答した事業  
所に伺います。理由を具体的に記入してください。

---

---

---

32 彦根市内の居宅サービス事業の充足度について、どのようにお考えですか。(○は1つだけ)

1. 充足している
2. 不足している
3. わからない

33 高齢者にとって住みよいまちをつくるために、どのようなことが必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

**相談・情報提供体制**

1. 何でも相談できる窓口をつくるなど相談体制の充実
2. 行政からの福祉に関する情報提供の充実
3. 本人や家族への高齢者福祉に関する意識啓発
4. 医療やケアを含めた本人の意志決定支援の充実

**地域づくり・社会参加**

5. 健康づくり活動の充実
6. 参加しやすいスポーツ・サークル・文化活動の充実
7. いろいろなボランティア活動の育成
8. シルバー人材センターなど就労への支援
9. 年代にかかわらず、住民同士が触れ合う機会や場の充実
10. 地域での高齢者への見守り

**学習の機会**

11. 地域でともに学べる学習・教育内容の充実
12. 福祉教育や広報活動の充実

**サービス、インフラの充実**

13. サービス利用の手続きの簡素化
14. 保健や福祉の専門的な人材の育成と資質の向上
15. 在宅での生活や介助がしやすいよう、保健・医療・福祉のサービスの充実
16. リハビリ・生活訓練・職業訓練などの通所施設の整備
17. 利用しやすい道路・交通機関・建物などの整備・改善
18. 高齢者に配慮した生活の場の確保
19. 災害のときの避難誘導體制の整備

**その他**

20. その他① ( )
21. その他② ( )

ここからは、介護支援専門員が所属する事業所のみご回答ください。介護支援専門員が所属されていない事業所は問 53 へ進んでください。

## 介護支援専門員について

34 居宅（予防を含む）サービス計画の作成を断ったことがありますか。（○は1つだけ）

1. ある（その理由： ） 2. ない

35 居宅サービス計画（予防を含む）で、計画したサービスを利用者に断られたことがありますか。（○は1つだけ）

1. ある（その理由： ） 2. ない

36 サービス提供事業者から、サービス提供を拒否されたことがありますか。（○は1つだけ）

1. ある（サービス種別： ） 2. ない

37 サービス提供事業者から、利用者が希望していない不要なサービスを居宅サービス計画（予防を含む）に組み入れるように求められたことがありますか。（○は1つだけ）

1. ある（サービス種別： ） 2. ない

38 特定のサービスや事業者に偏った居宅サービス計画（予防を含む）になってしまったことがありますか。（○は1つだけ）

1. ある（サービス種別： ） 2. ない

39 居宅サービス計画（予防を含む）に介護保険以外のサービスを取り入れていますか。（○は1つだけ）

1. 取り入れたことがある 2. 取り入れたことはない  
（取り入れた主なサービス： ） （その理由： ）

40 「定期巡回随時対応型訪問介護看護」、「小規模多機能型居宅介護」、「看護小規模多機能居宅介護」が適している利用者については、それらのサービスを案内するようにしていますか。（○は1つだけ）

1. している 2. していない

41 問 40 で「1. している」と回答した事業所に伺います。どのような利用者に案内を行うことが多いですか。具体的に記入してください。

  <hr/>  
-----------------------

42 問40で「2. していない」と回答した事業所に伺います。その理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 所属している事業所には定期巡回随時対応型訪問介護看護、小規模多機能居宅介護または看護小規模多機能居宅介護がないため
2. 介護支援専門員自身が、定期巡回随時対応型訪問介護看護、小規模多機能居宅介護または看護小規模多機能居宅介護の内容をよく知らないため
3. 月額料金が増加し利用者の負担増になるため
4. 利用者が現在利用しているサービス担当者に慣れているため
5. 小規模多機能居宅介護または看護小規模多機能居宅介護は、居宅介護支援が担当できなくなるため
6. 定期巡回随時対応型訪問介護看護では、不足するサービスがあるため  
(具体的に： )
7. 小規模多機能型居宅介護または看護小規模多機能居宅介護では、不足するサービスがあるため(具体的に： )
8. その他( )

43 ショートステイの利用者について、ご本人やご家族がショートステイを希望する理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. レスパイトケア
2. 利用者の入退院・入退所前後の支援
3. 介護者の一時的な不在
4. その他( )
5. 特に希望・利用がない

44 ショートステイの予約についてご回答ください。(①～③でそれぞれ○は1つ)

①各施設の予約受付開始日の予約

1. 予約できる
2. 予約できない
3. わからない/予約なし

②各施設の予約受付開始日後の予約

1. 予約できる
2. 予約できない
3. わからない/予約なし

### ③お盆や年末年始等の特定の期間の予約

1. 予約できる
2. 予約できない
3. わからない/予約なし

45 介護保険以外のサービスについて、あなたはどの程度ケアプランに盛り込んでいますか。(○は1つだけ)

1. 積極的に盛り込んでいる
2. ご利用者やご家族から希望があれば、盛り込んでいる
3. ケアプランには盛り込まないが、ご利用者やご家族に情報提供や提案はする
4. ケアプランにも盛り込まないし、情報提供や提案もしない

46 介護保険以外のサービスをケアプランに盛り込んだり、情報提供を行う際に難しいと感じることは何ですか。(○はいくつでも)

1. サービスの利用方法がわからないこと
2. どのサービスや実施主体が良質・安全かがわかりにくいこと
3. サービスの価格が高いこと
4. 介護保険以外のサービスを紹介することに何となく抵抗があること
5. 行政(自治体)が介護保険以外のサービスの利用に積極的でないこと
6. サービスの情報が足りないため、実施主体にアプローチできないこと
7. 自分が担当している地域では、介護保険以外のサービスがない・少ないこと
8. その他( )
9. 特になし

47 貴事業所における自立支援型ケアマネジメントの実践状況について教えてください。(○は1つだけ)

1. 重要な基本理念として理解し、常に実践している
2. 「自立支援」の理念は理解しているが、十分実践できている自信はない
3. 実践できていない

48 貴事業所で担当している利用者の望む生活や自立支援に向けたケアプランの作成が十分にできていると思いますか。(○は1つだけ)

1. 思う
2. 思わない
3. わからない

49 問 48 で回答した理由を具体的に記入してください。

--

50 次の場面で医療と介護の連携についてご回答ください。(①～④でそれぞれ○は1つ)

①日常療養

- |   |
|---|
| 1. 連携がとれている<br>2. 連携がとれていない<br>3. わからない/該当する利用者がいない |
|---|

②入退院時

- |   |
|---|
| 1. 連携がとれている<br>2. 連携がとれていない<br>3. わからない/該当する利用者がいない |
|---|

③急変時

- |   |
|---|
| 1. 連携がとれている<br>2. 連携がとれていない<br>3. わからない/該当する利用者がいない |
|---|

④看取り

- |   |
|---|
| 1. 連携がとれている<br>2. 連携がとれていない<br>3. わからない/該当する利用者がいない |
|---|

51 本市では医療と介護の連携に向けて、多職種で顔の見える関係が構築されていると思いますか。(○は1つだけ)

- |                              |
|------------------------------|
| 1. 思う<br>2. 思わない<br>3. わからない |
|------------------------------|

52 貴事業所の介護支援専門員が、現在を含め過去一年間に行ったことがあるシャドーワーク<sup>※6</sup>についてご回答ください。(①～④で当てはまるものすべてに○)

※6 シャドーワーク： 利用者の生活を支えるために、仕方なく介護保険制度とは関係のない業務を行う、いわゆる介護報酬を受けない影の仕事

① 生活支援

- |                       |
|-----------------------|
| 1. 通院の送迎・付き添い         |
| 2. 買い物の同行、物品購入        |
| 3. 日用品や家具の処分          |
| 4. 介護保険サービス等に係る手続きの代行 |

② 財産管理

- |                                  |
|----------------------------------|
| 1. 定期的な収入（年金等）・支出（公共料金等）に係る手続き代行 |
| 2. 生活費の管理                        |
| 3. 財産の保存、管理、売却等に係る手続き代行          |

③ 身元保証

- |                       |
|-----------------------|
| 1. 入退院・入退所の手続き支援      |
| 2. 緊急連絡先の指定の受託、緊急時の対応 |

④ 死後事務

- |                       |
|-----------------------|
| 1. 死亡や火葬に係る手続き代行      |
| 2. ライフラインの停止に関する手続き代行 |
| 3. 残置物などの処理に係る手続き代行   |
| 4. 墓地の管理・撤去に係る手続き代行   |

⑤ その他 ①から④以外に行ったシャドーワークがあれば、主なものを3つまで記入してください。

- |   |
|---|
| ① |
| ② |
| ③ |

53 その他、ご意見やご要望がありましたら、記入してください。

  <hr/>  
-----------------------

差し支えなければ、貴事業所名を記入してください。

事業所名	
------	--

ご協力ありがとうございました。記入漏れがないか再度ご確認の上、令和8年●月●日（●）までに、同封の封筒に入れて切手を貼らずに郵便ポストへ投函してください。