
彦根市
介護人材実態調査
報告書

令和8年8月

目次

介護人材実態調査	1
1 調査の概要	1
(1) 調査の目的	1
(2) 調査期間と調査方法	1
(3) 調査対象および帳票の配布数と回収数	1
(4) 調査結果の表示方法	1
(5) 事業所種別による絞り込み	2
2 調査の結果	3
(1) 基本情報	3
(2) 人材確保の状況について	10
(3) 職員の離職状況について	21
(4) 外国人人材の確保について	31
(5) 業務運用について	38
(6) 介護支援専門員について	46

介護人材実態調査

1 調査の概要

(1) 調査の目的

本調査は、彦根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、第10期彦根市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画策定に向けた基礎資料とすることを目的としている。

(2) 調査期間と調査方法

調査期間：令和8年1月27日から令和8年2月20日まで

調査方法：郵送による配布・回収

(3) 調査対象および帳票の配布数と回収数

配布数	回収数	有効回答数	有効回収率
169 件	126 件 (前回：130 件)	126 件 (前回：130 件)	74.6% (前回：62.2%)

(4) 調査結果の表示方法

分析結果を見る際の留意点は以下の通りとなっている。

- ①「n」は「number」の略で、比率算出の母数。
- ②単数回答の場合、本文および図表の数字に関しては、すべて小数点第2位以下を四捨五入し、小数点第1位までを表記。このため、百分率の合計が100.0%とならない場合がある。
- ③複数回答の場合、図中にMA (Multiple Answer=いくつでも)、3LA (3 Limited Answer=3つまで)と記載している。また、不明（無回答）はグラフ・表から除いている場合がある。
- ④母数が10未満の場合、分析から除外する場合がある。
- ⑤関係性の高い設問間でクロス集計した場合、文中に『設問』×『設問』と記載している。
例：【従業員の過不足感（問2）×過去1年間における人材確保の方法（問5）】

(5) 事業所種別による絞り込み

基本情報4および問4において、各職種を人員配置基準上必要としている事業所種別のみ集計に含めている。集計に含めた事業所の種別は、以下のとおりである。

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

2 調査の結果

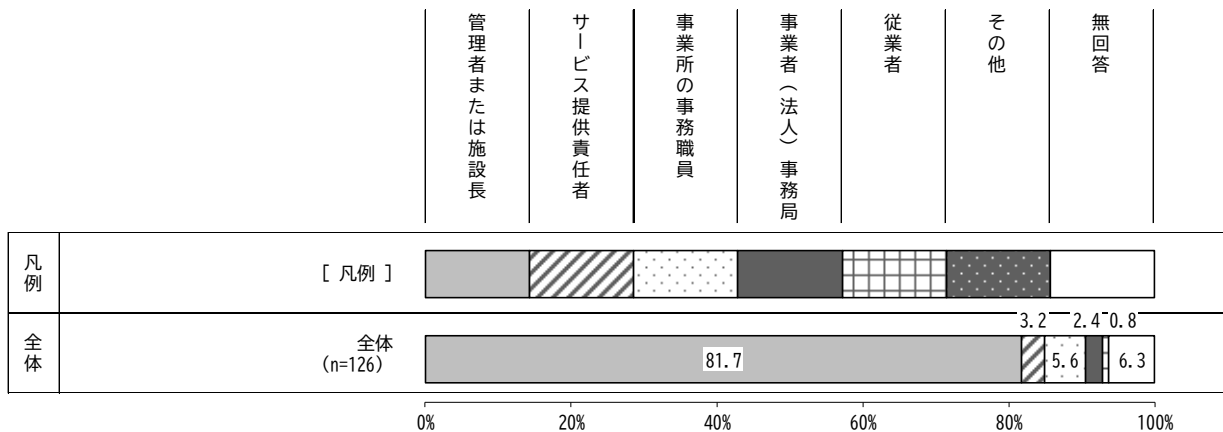
(1) 基本情報

基本情報1 本調査をご回答される方についてご回答ください。(〇は1つだけ)

【全体】

- 回答者の属性について、「管理者または施設長」が81.7%で最も多く、次いで「事業所の事務職員」が5.6%、「サービス提供責任者」が3.2%となっています。

【回答者の属性】

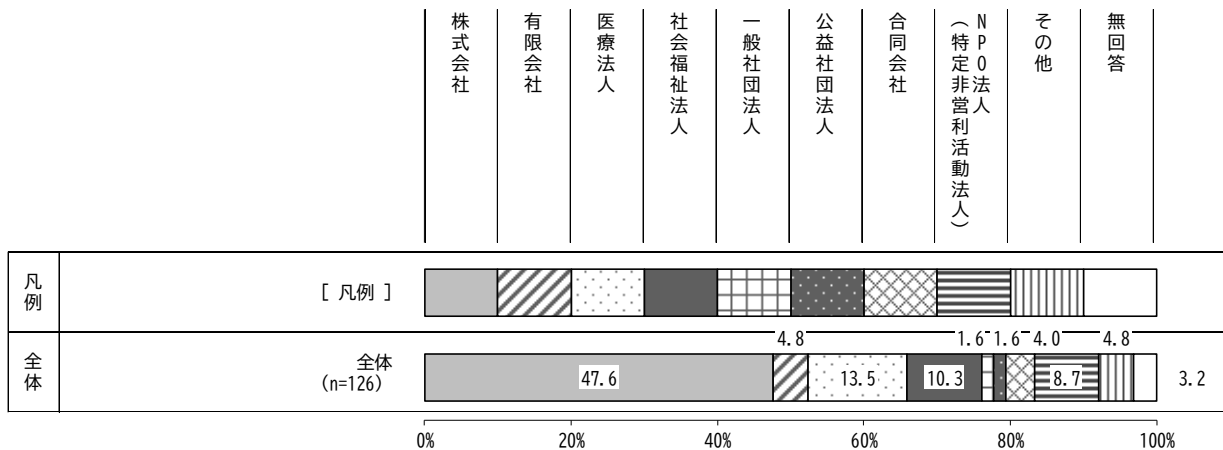


基本情報2 組織の情報についてご回答ください。(〇は1つだけ)

【全体】

- 組織の基本情報について、「株式会社」が47.6%で最も多く、次いで「医療法人」が13.5%、「社会福祉法人」が10.3%となっています。

【組織の基本情報】



【その他の意見】

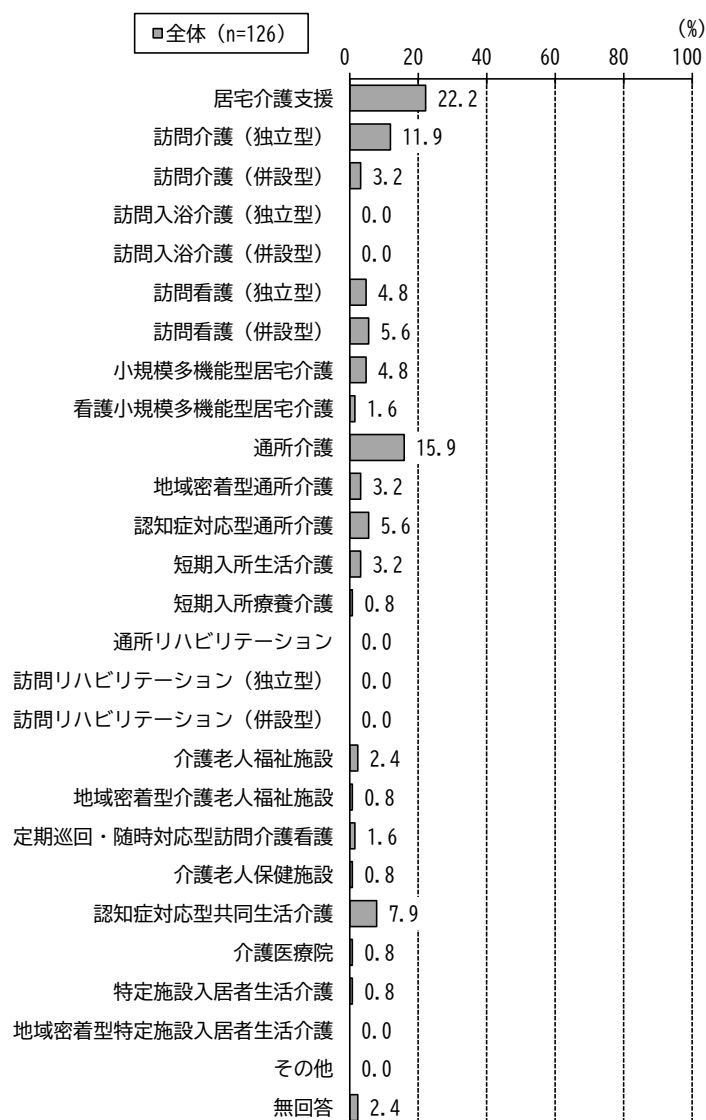
- ・農業協同組合（2件）
- ・協同組合（2件）
- ・公益財団法人（1件）

基本情報3 貴事業所の種別についてご回答ください（予防を含む）。（○は1つだけ）

【全体】

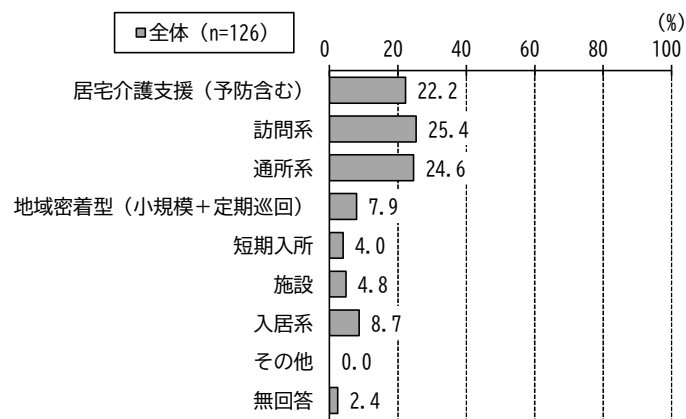
- 事業所の種別について、「居宅介護支援」が 22.2%で最も多く、次いで「通所介護」が 15.9%、「訪問介護（独立型）」が 11.9%となっています。

【事業所の種別】



分類	基本情報3 事業所の種別
居宅介護支援（予防含む）	1. 居宅介護支援
訪問系	2. 訪問介護（独立型）
	3. 訪問介護（併設型）
	4. 訪問入浴介護（独立型）
	5. 訪問入浴介護（併設型）
	6. 訪問看護（独立型）
	7. 訪問看護（併設型）
	16. 訪問リハビリテーション（独立型）
	17. 訪問リハビリテーション（併設型）
通所系	10. 通所介護
	11. 地域密着型通所介護
	12. 認知症対応型通所介護
	15. 通所リハビリテーション
地域密着型（小規模＋定期巡回）	8. 小規模多機能型居宅介護
	9. 看護小規模多機能型居宅介護
	20. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
短期入所	13. 短期入所生活介護
	14. 短期入所療養介護
施設	18. 介護老人福祉施設
	19. 地域密着型介護老人福祉施設
	21. 介護老人保健施設
	23. 介護医療院
入居系	22. 認知症対応型共同生活介護
	24. 特定施設入居者生活介護
	25. 地域密着型特定施設入居者生活介護
その他	27. その他

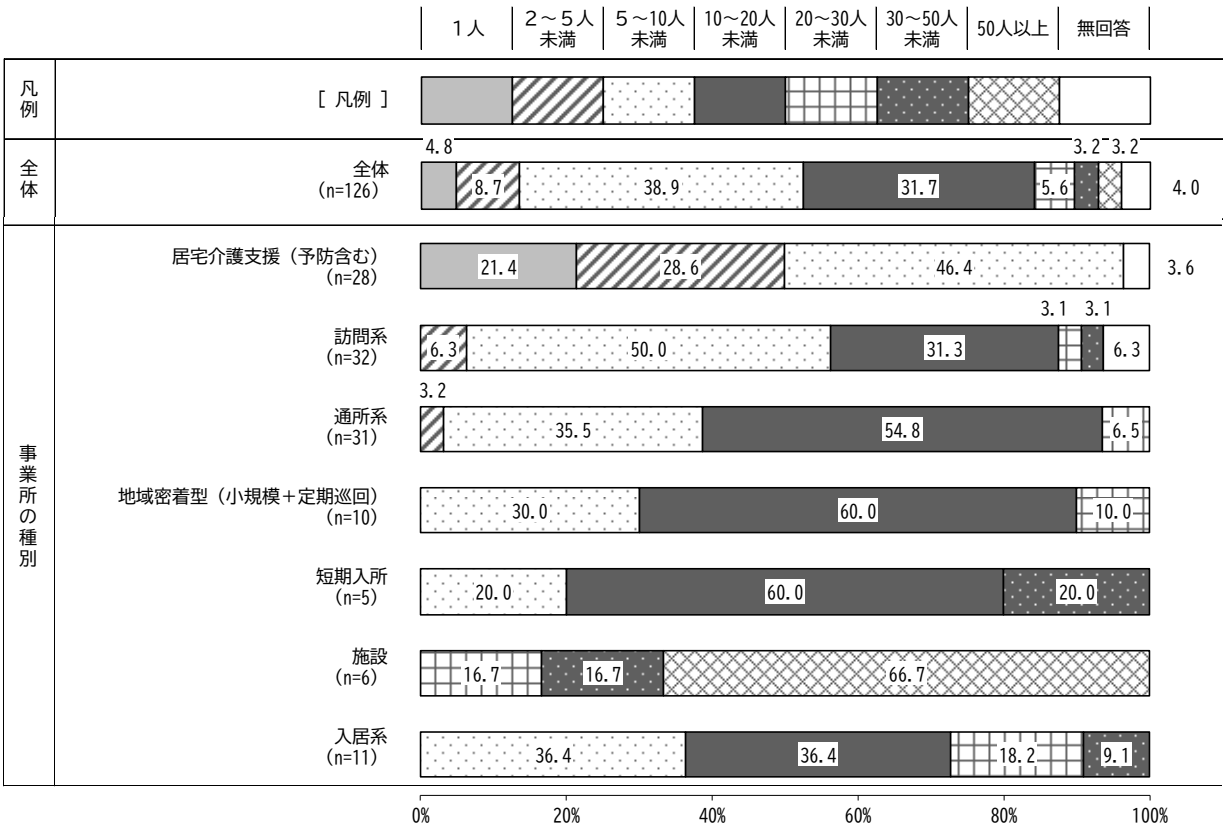
【事業所の種別（分類）】



基本情報4 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)

- 【全体】
- 総数（常勤＋非常勤職員）について、「5～10 人未満」が 38.9%で最も多く、次いで「10～20 人未満」が 31.7%、「2～5人未満」が 8.7%となっています。
- 【事業所の種別】
- 「1 人」は、居宅介護支援（予防含む）が 21.4%と他の区分に比べて多くなっています。

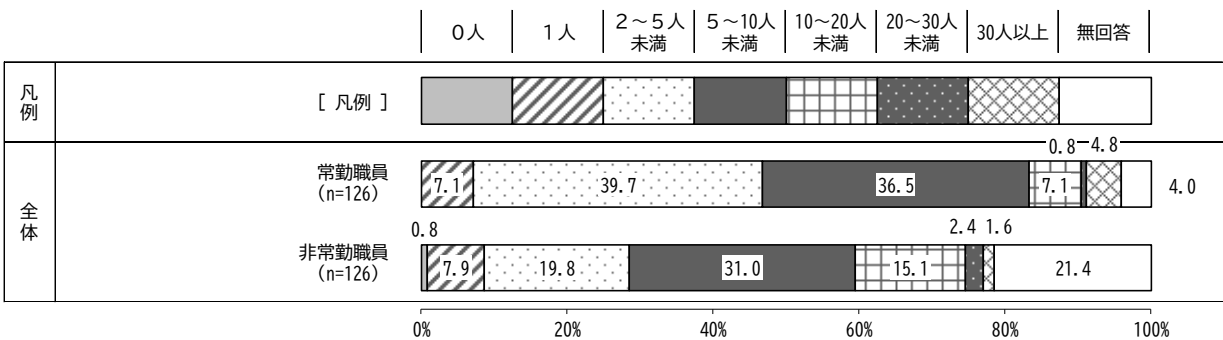
【総数（常勤＋非常勤職員）】



① 総数

- 【常勤職員】
- 総数について、「2～5 人未満」が 39.7%で最も多く、次いで「5～10 人未満」が 36.5%、「1 人」「10～20 人未満」が 7.1%となっています。
- 【非常勤職員】
- 総数について、「5～10 人未満」が 31.0%で最も多く、次いで「2～5 人未満」が 19.8%、「10～20 人未満」が 15.1%となっています。

【総数】



② 主任介護支援専門員

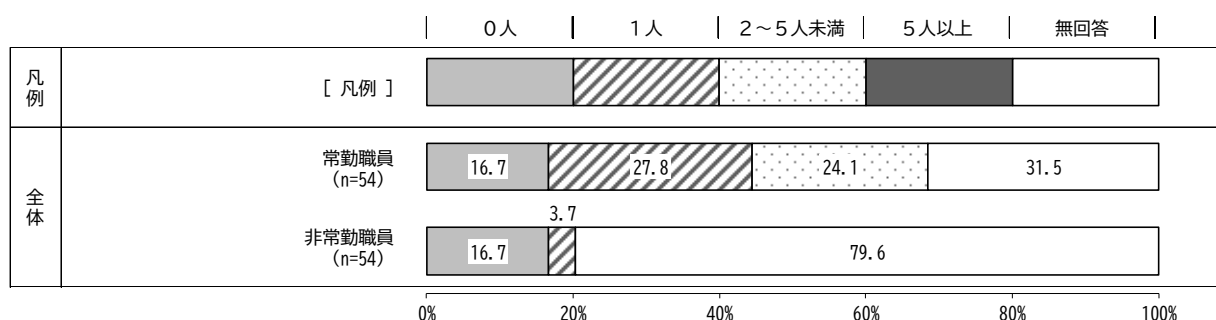
【常勤職員】

- 主任介護支援専門員について、「1人」が27.8%で最も多く、次いで「2～5人未満」が24.1%、「0人」が16.7%となっています。

【非常勤職員】

- 主任介護支援専門員について、「0人」が16.7%で最も多く、次いで「1人」が3.7%となっています。

【主任介護支援専門員】



③ 介護支援専門員

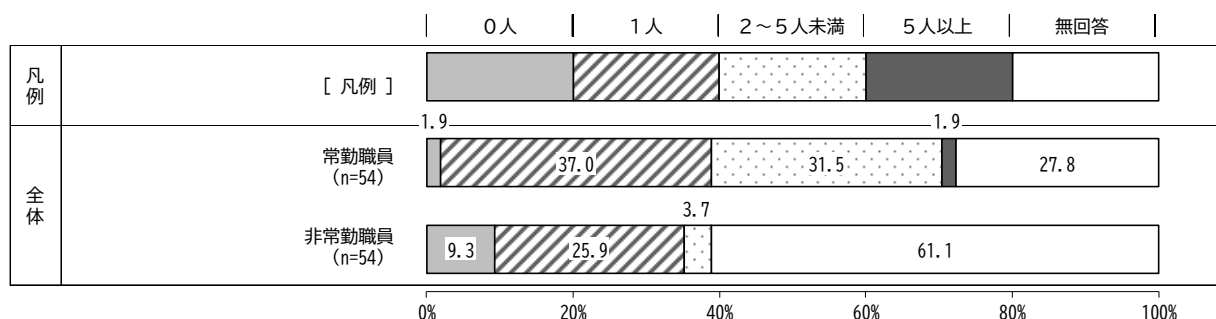
【常勤職員】

- 介護支援専門員について、「1人」が37.0%で最も多く、次いで「2～5人未満」が31.5%、「0人」「5人以上」が1.9%となっています。

【非常勤職員】

- 介護支援専門員について、「1人」が25.9%で最も多く、次いで「0人」が9.3%、「2～5人未満」が3.7%となっています。

【介護支援専門員】



④ 介護職員

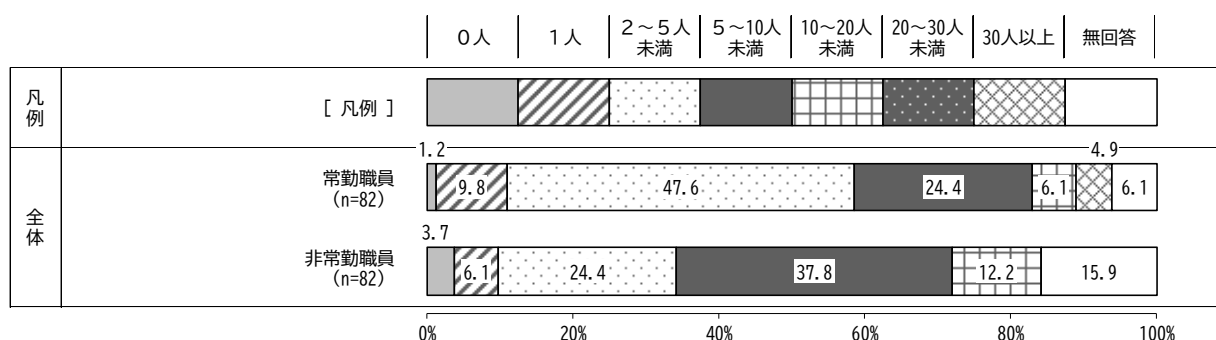
【常勤職員】

- 介護職員について、「2～5人未満」が47.6%で最も多く、次いで「5～10人未満」が24.4%、「1人」が9.8%となっています。

【非常勤職員】

- 介護職員について、「5～10人未満」が37.8%で最も多く、次いで「2～5人未満」が24.4%、「10～20人未満」が12.2%となっています。

【介護職員】



⑤ 看護職員

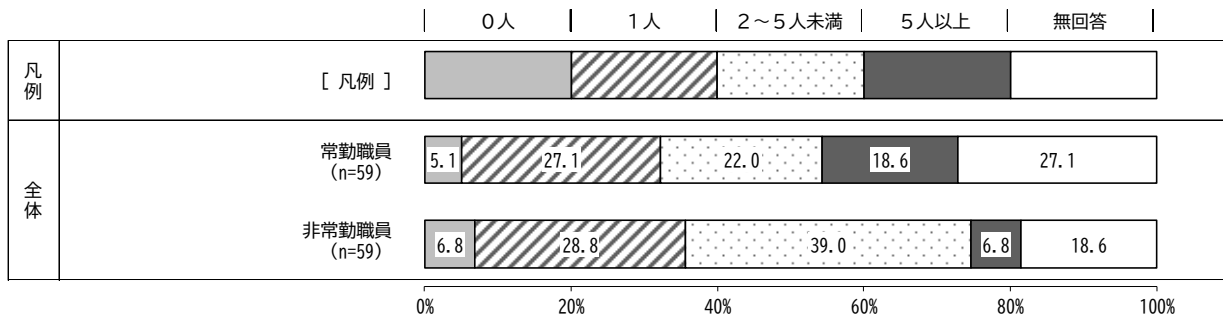
【常勤職員】

- 看護職員について、「1人」が27.1%で最も多く、次いで「2～5人未満」が22.0%、「5人以上」が18.6%となっています。

【非常勤職員】

- 看護職員について、「2～5人未満」が39.0%で最も多く、次いで「1人」が28.8%、「0人」「5人以上」が6.8%となっています。

【看護職員】



⑥ リハビリテーション職

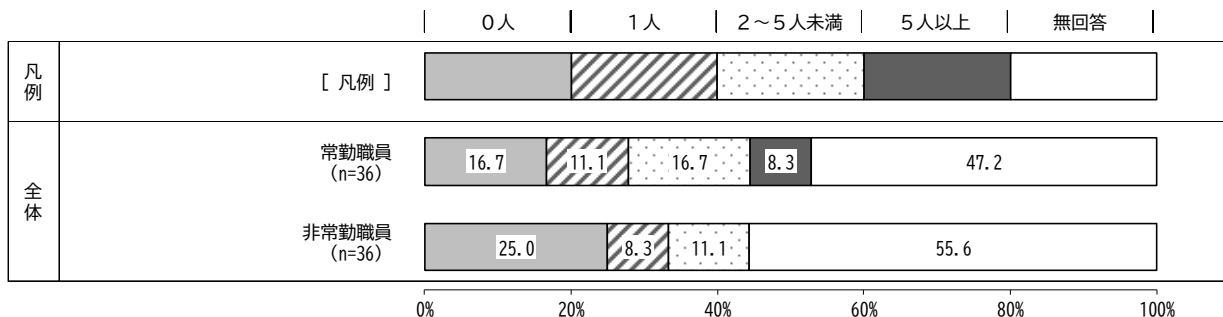
【常勤職員】

- リハビリテーション職について、「0人」「2～5人未満」が16.7%で最も多く、次いで「1人」が11.1%、「5人以上」が8.3%となっています。

【非常勤職員】

- リハビリテーション職について、「0人」が25.0%で最も多く、次いで「2～5人未満」が11.1%、「1人」が8.3%となっています。

【リハビリテーション職】



⑦ その他の職員

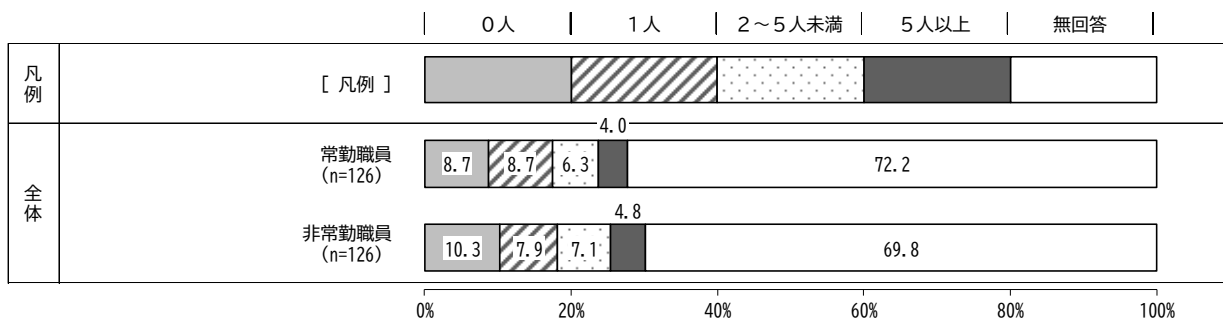
【常勤職員】

- その他の職員について、「0人」「1人」が8.7%で最も多く、次いで「2～5人未満」が6.3%、「5人以上」が4.0%となっています。

【非常勤職員】

- その他の職員について、「0人」が10.3%で最も多く、次いで「1人」が7.9%、「2～5人未満」が7.1%となっています。

【その他の職員】



⑧ 外国人

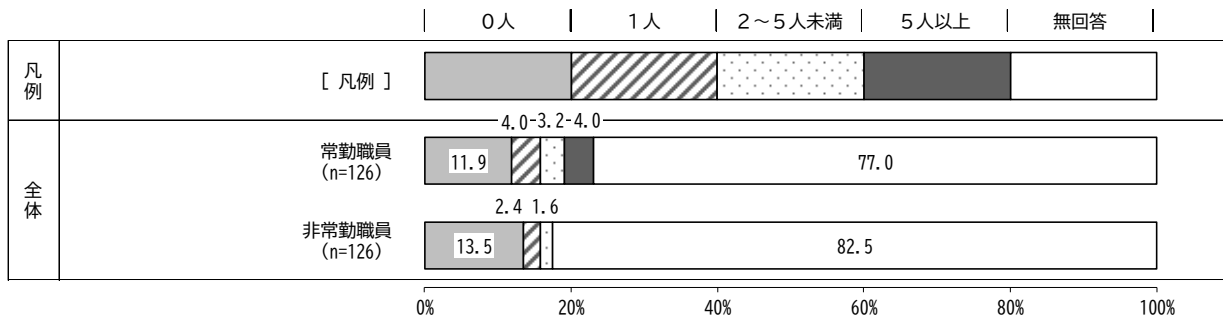
【常勤職員】

- 外国人について、「0人」が11.9%で最も多く、次いで「1人」「5人以上」が4.0%、「2～5人未満」が3.2%となっています。

【非常勤職員】

- 外国人について、「0人」が13.5%で最も多く、次いで「1人」が2.4%、「2～5人未満」が1.6%となっています。

【外国人】



基本情報5 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)

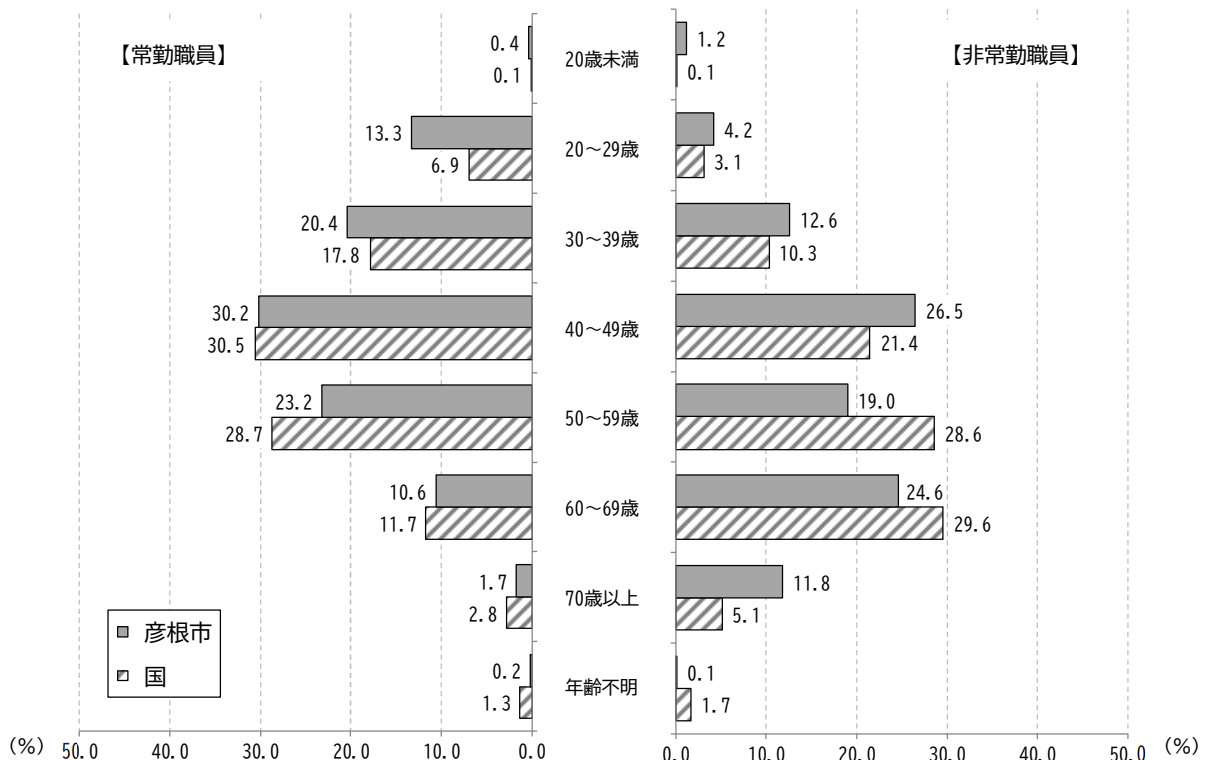
【全体】

- 常勤職員は、「40～49 歳」が30.2%で最も多く、次いで「50～59 歳」が23.2%、「30～39 歳」が20.4%となっています。
- 非常勤職員は、「40～49 歳」が26.5%で最も多く、次いで「60～69 歳」が24.6%、「50～59 歳」が19.0%となっています。

【全国との比較】

- 常勤職員の「20～29 歳」は彦根市が13.3%、全国が6.9%と、6.4ポイントの差があります。
- 非常勤職員の「50～59 歳」は彦根市が19.0%、全国が28.6%と、9.6ポイントの差があります。
- 常勤・非常勤職員ともに、全国と比較して20～49歳の職員が多い傾向がみられます。

【年齢構成】



【出典】(公益) 介護労働安定センター「令和6年度介護労働実態調査」

(2) 人材確保の状況について

問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)

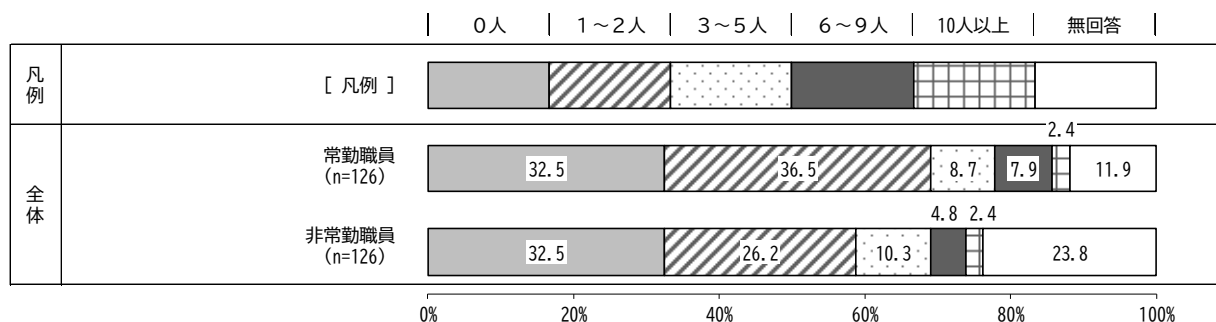
【常勤職員】

- 採用者数について、「1～2人」が36.5%で最も多く、次いで「0人」が32.5%、「3～5人」が8.7%となっています。

【非常勤職員】

- 採用者数について、「0人」が32.5%で最も多く、次いで「1～2人」が26.2%、「3～5人」が10.3%となっています。

【採用者数】



問2 貴事業所において、従業員の人数が不足していると感じていますか。(○は1つだけ)

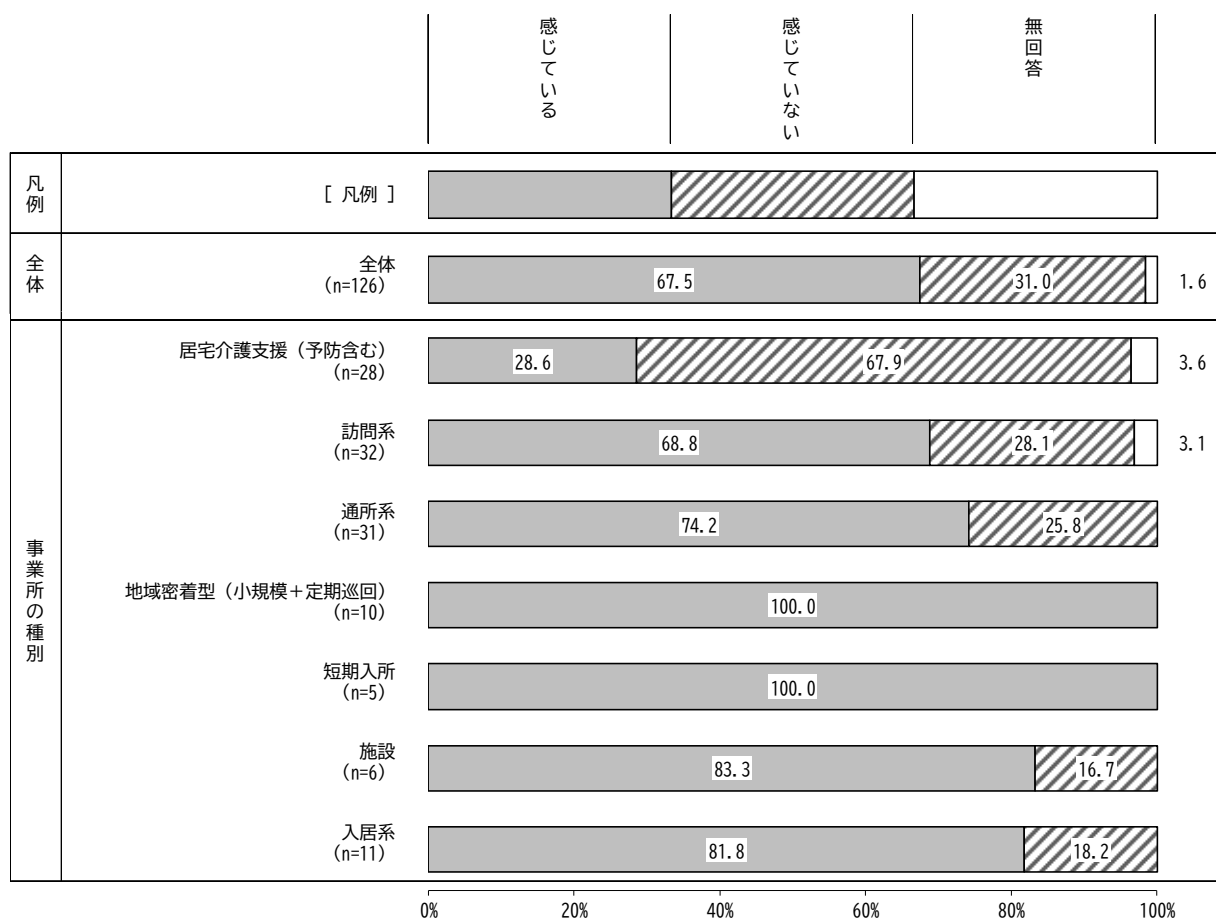
【全体】

- 従業員の過不足感について、「感じている」が67.5%、「感じていない」が31.0%となっています。

【事業所の種別】

- 「感じている」は居宅介護支援（予防含む）が28.6%と他の区分に比べて少なくなっています。

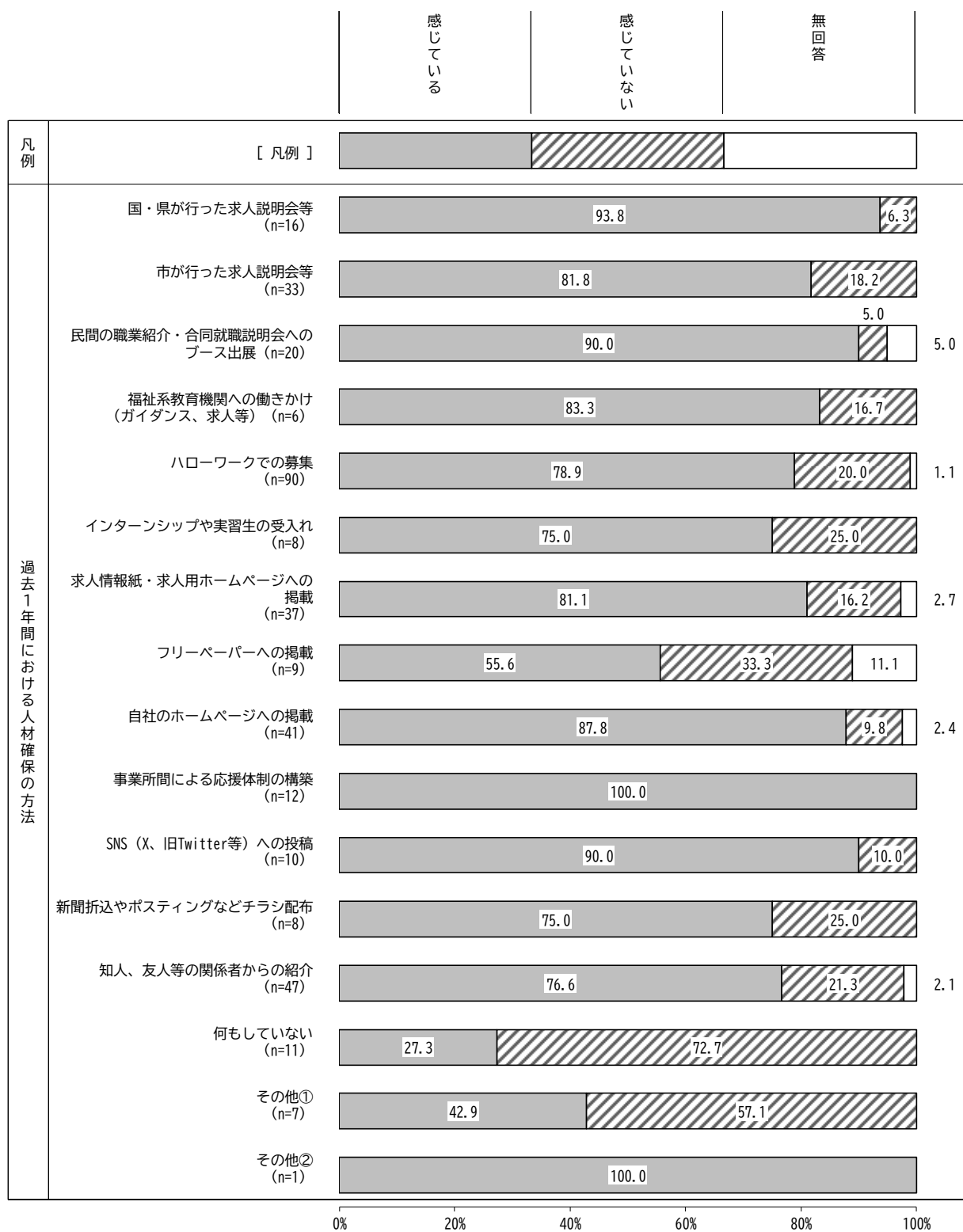
【従業員の過不足感】



【従業員の過不足感（問2）×過去1年間における人材確保の方法（問5）】

- 「フリーペーパーへの掲載」は「感じている」が 55.6%と他の区分に比べて少なくなっています。
- 「何もしていない」は「感じている」が 27.3%と一定数存在します。

【従業員の過不足感（問2）×過去1年間における人材確保の方法（問5）】

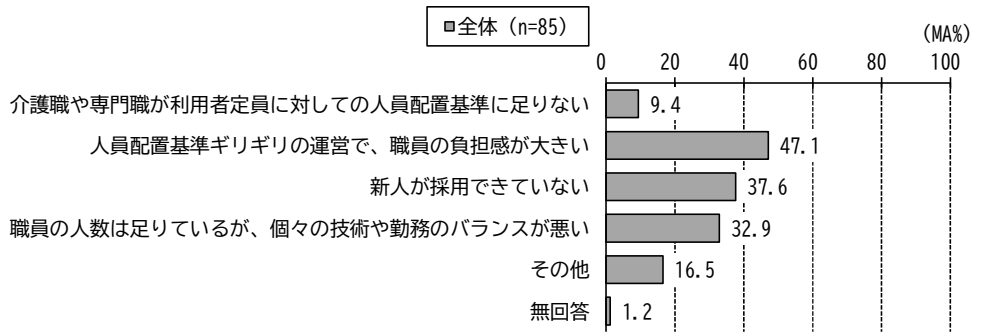


問3 問2で「1. 感じている」と回答した事業所に伺います。

従業員の人数が不足していると感じている理由をご回答ください。(〇はいくつでも)

【全体】	
○	従業員が不足している理由について、「人員配置基準ギリギリの運営で、職員の負担感が大きい」が 47.1%で最も多く、次いで「新人が採用できていない」が 37.6%、「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」が 32.9%となっています。
【事業所の種別】	
○	「人員配置基準ギリギリの運営で、職員の負担感が大きい」は居宅介護支援（予防含む）が 25.0%、訪問系が 27.3%と他の区分に比べて多くなっています。
○	「新人が採用できていない」は通所系が 17.4%と他の区分に比べて少なくなっています。

【従業員が不足している理由】



		従業員が不足している理由					
		母数 (n)	介護職や専門職が利用者定員に対しての人員配置基準に足りない	人員配置基準ギリギリの運営で、職員の負担感が大きい	新人が採用できていない	個々の技術や勤務のバランスが悪い	その他
全体		85	9.4	47.1	37.6	32.9	16.5
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	8	12.5	▼ 25.0	△ 62.5	25.0	-
	訪問系	22	4.5	▼ 27.3	45.5	▼ 22.7	△ 31.8
	通所系	23	17.4	56.5	▼ 17.4	34.8	8.7
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	10.0	50.0	△ 50.0	△ 60.0	10.0
	短期入所	5	-	△ 100.0	40.0	-	-
	施設	5	-	△ 60.0	40.0	△ 60.0	-
	入居系	9	11.1	44.4	44.4	33.3	△ 33.3

【その他の意見】

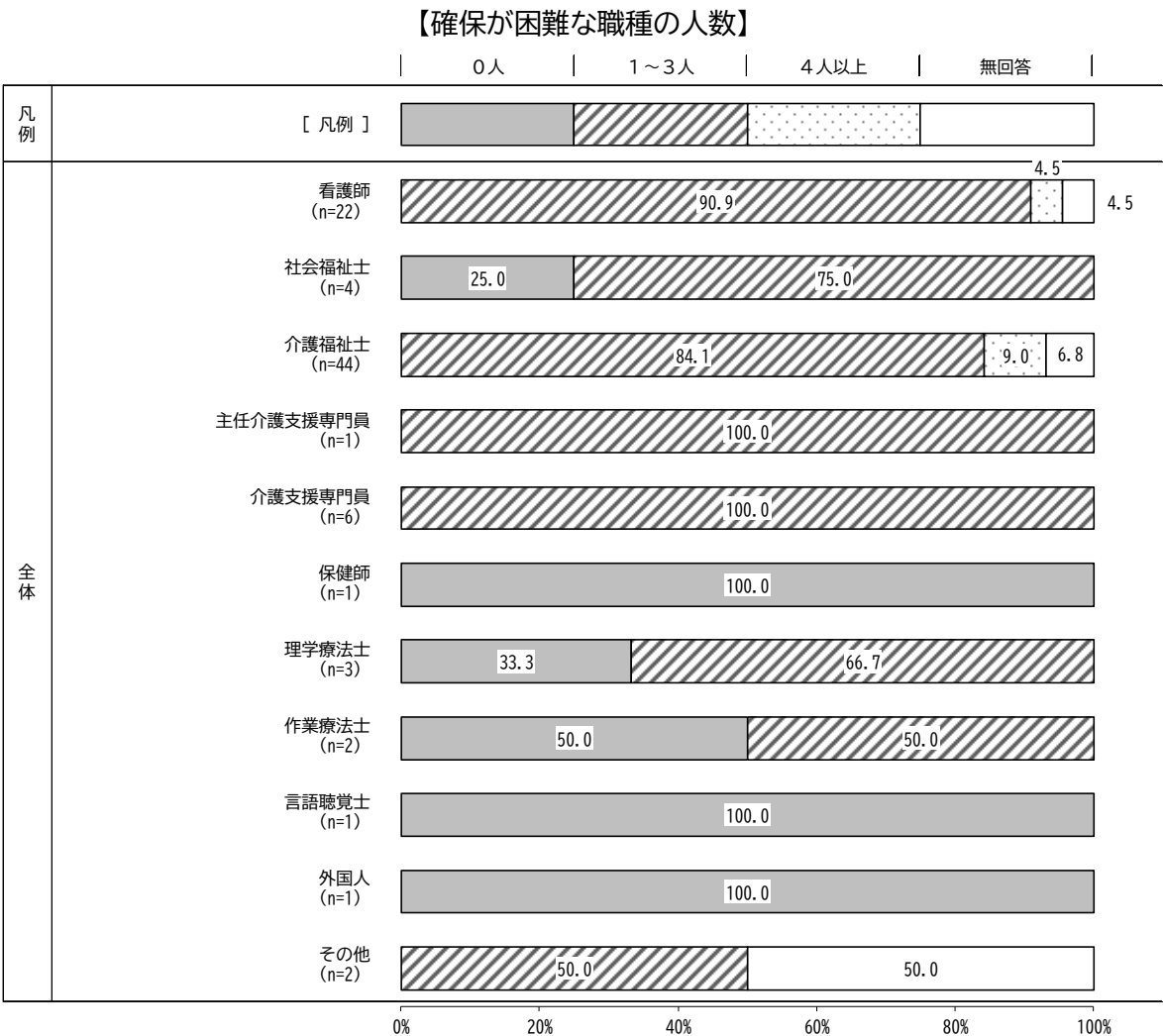
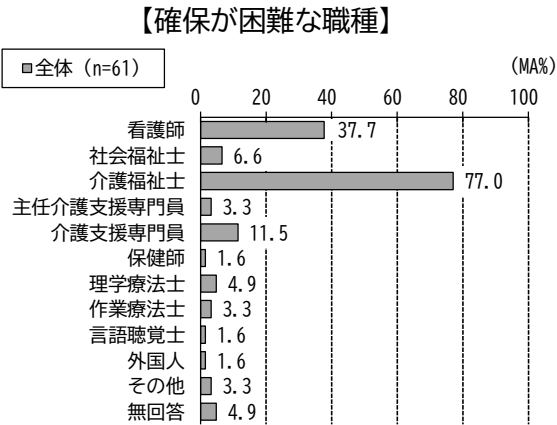
- ・ 急な休暇等による一時的な人員不足（5件）
- ・ 利用者対応をふまえた人員不足（3件）
- ・ 業務負担の大きさ（2件）
- ・ 正規職員の不足（2件）
- ・ 利用登録の調整（1件）

問4 問3で「1. 介護職や専門職が利用者定員に対しての人員配置基準に足りない」、「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. 新人が採用できていない」のいずれかに回答した事業所に伺います。

貴事業所において、どのような従業者を何人確保することが難しくなっていますか。
(〇はいくつでも)

- 【全体】

 - 〇 確保が困難な職種について、「介護福祉士」が 77.0%で最も多く、次いで「看護師」が 37.7%、「介護支援専門員」が 11.5%となっています。
 - 〇 確保が困難な職種の人数について、「4人以上」は看護師が 4.5%、介護福祉士が 9.0%と一定数存在します。



【その他の意見】

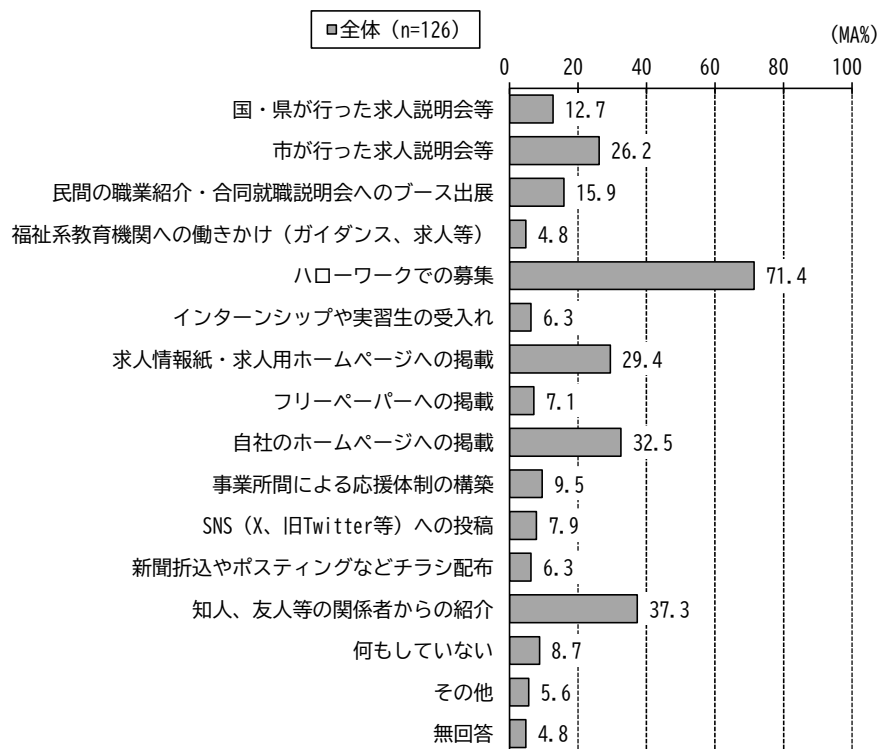
・ 正規職員（1件）

問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。(〇はいくつでも)

【全体】

- 過去1年間における人材確保の方法について、「ハローワークでの募集」が71.4%で最も多く、次いで「知人、友人等の関係者からの紹介」が37.3%、「自社のホームページへの掲載」が32.5%となっています。

【過去1年間における人材確保の方法】



【その他の意見】

- ・ 勧誘 (2件)
- ・ スポットワークの活用 (2件)
- ・ 人材紹介・人材派遣サービスの活用 (2件)
- ・ 外国人人材の雇用 (2件)

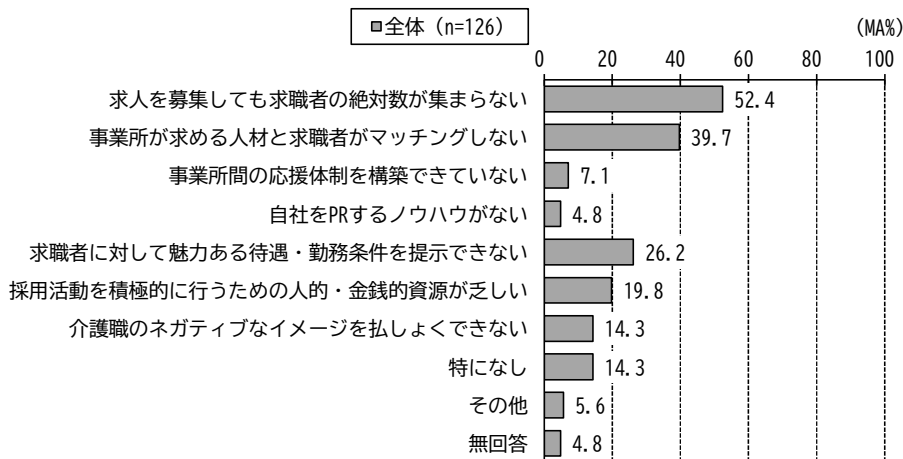
問6 貴事業所では、現在、人材の確保のための取組の中で工夫していることはありますか。
ご自由に記入してください。

内容	件数
SNS・ホームページ等による情報発信	13件
職員等からの紹介	9件
待遇・福利厚生の充実	6件
働きやすい職場環境づくり	6件
人材紹介サービス・求人サイト等を活用した募集	6件
人材育成・研修体制や資格取得支援の充実	4件
復職・再雇用の推進	4件
実習・インターンシップの受入れ	4件
ハローワークの活用	3件
スポットワークの活用	2件
外国人人材の雇用	2件
介護テクノロジーの活用	1件
地域からの信頼の構築	1件
入植者向けパンフレットの作成	1件
福祉のしごとフェアへの参加	1件
その他	2件
特に工夫していない	6件

問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。(〇はいくつでも)

- 【全体】
- 〇 人材確保における問題点について、「求人を募集しても求職者の絶対数が集まらない」が 52.4%で最も多く、次いで「事業所が求める人材と求職者がマッチングしない」が 39.7%、「求職者に対して魅力ある待遇・勤務条件を提示できない」が 26.2%となっています。
- 【事業所の種別】
- 〇 「求人を募集しても求職者の絶対数が集まらない」は居宅介護支援（予防含む）が 35.7%、訪問系が 40.6%と他の区分に比べて少なくなっています。
 - 〇 「特になし」は居宅介護支援（予防含む）が 25.0%と他の区分に比べて多くなっています。

【人材確保における問題点】



単位：%

		母数 (n)	人材確保における問題点									
			求人 者の 絶対 数が 集ま らない	事業 所が 求め る人 材と な らない	事業 所間 の 応援 体制 を 構築 でき てい ない	自 社を PR する ノウ ハウ が ない	求 職者 に対 して 魅力 ある 待遇 ・勤 務条 件を 提示 でき ない	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	介 護職 のネ ガテ ィブ なイ メー ジを 払 しよ くで き ない	特 に な し	そ の 他	無 回 答
全体		126	52.4	39.7	7.1	4.8	26.2	19.8	14.3	14.3	5.6	4.8
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	▼ 35.7	▼ 21.4	10.7	3.6	21.4	21.4	17.9	△ 25.0	7.1	14.3
	訪問系	32	▼ 40.6	37.5	9.4	9.4	▼ 12.5	15.6	12.5	18.8	9.4	3.1
	通所系	31	△ 67.7	45.2	3.2	6.5	△ 38.7	16.1	6.5	6.5	3.2	-
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	50.0	△ 60.0	10.0	-	30.0	20.0	△ 30.0	-	-	-
	短期入所	5	△ 80.0	40.0	-	-	20.0	20.0	20.0	-	-	-
	施設	6	△ 66.7	33.3	-	-	16.7	16.7	△ 33.3	-	△ 16.7	16.7
	入居系	11	△ 63.6	△ 63.6	9.1	-	△ 45.5	△ 45.5	9.1	18.2	-	-

【その他の意見】

- ・ 人件費・採用費用の負担（2件）
- ・ 外国人人材の雇用における言語・コミュニケーションの課題（1件）
- ・ 人材育成体制の未整備（1件）
- ・ 求める資質・能力を備えた人材の確保（1件）
- ・ 利用者数に応じた人員配置（1件）

問8 人材の確保のために必要だと思う市の支援があればご回答ください。(〇はいくつでも)

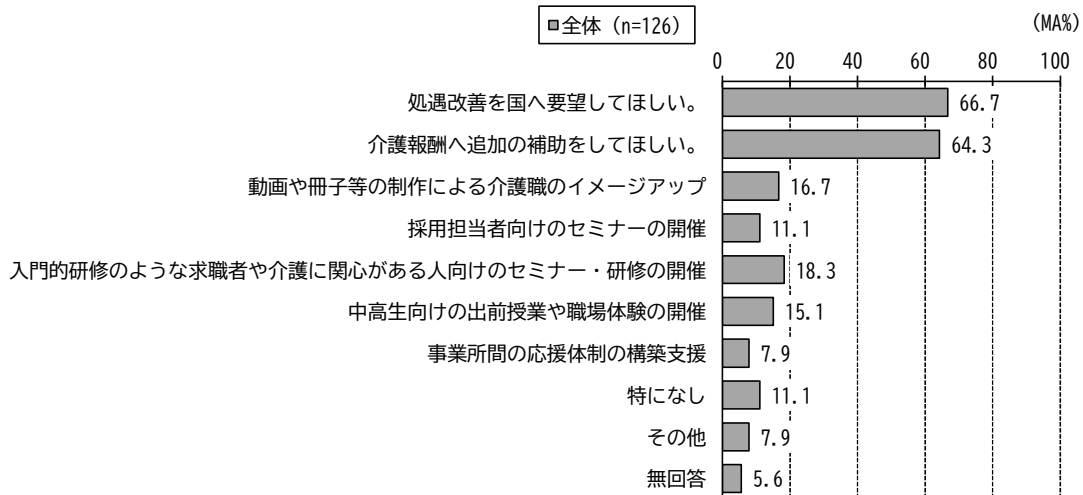
【全体】

- 人材確保のために市に求める支援について、「処遇改善を国へ要望してほしい。」が 66.7%で最も多く、次いで「介護報酬へ追加の補助をしてほしい。」が 64.3%、「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」が 18.3%となっています。

【事業所の種別】

- 「処遇改善を国へ要望してほしい。」は地域密着型（小規模＋定期巡回）が 50.0%と他の区分に比べて少なくなっています。
- 「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」は入所系が 36.4%と他の区分に比べて多くなっています。

【人材確保のために市に求める支援】



単位：%

		母数 (n)	人材確保のために市に求める支援										単位：%
			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。	動画や冊子等の制作による 介護職のイメージアップ	採用担当者向けのセミナーの開催	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	中高生向けの出前授業や職場体験の開催	事業所間の応援体制の構築支援	特になし	その他	無回答	
全体		126	66.7	64.3	16.7	11.1	18.3	15.1	7.9	11.1	7.9	5.6	
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	△ 78.6	60.7	10.7	-	17.9	▼ 3.6	7.1	7.1	10.7	7.1	
	訪問系	32	▼ 56.3	59.4	12.5	9.4	12.5	15.6	9.4	12.5	9.4	9.4	
	通所系	31	61.3	△ 77.4	19.4	16.1	22.6	22.6	9.7	16.1	3.2	-	
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	▼ 50.0	60.0	△ 40.0	20.0	20.0	20.0	10.0	10.0	10.0	-	
	短期入所	5	△ 80.0	△ 80.0	-	20.0	20.0	△ 40.0	-	20.0	-	-	
	施設	6	△ 83.3	66.7	-	-	-	16.7	-	16.7	16.7	-	
	入居系	11	72.7	63.6	△ 36.4	18.2	△ 36.4	9.1	9.1	-	9.1	18.2	

【その他の意見】

- ・ 処遇改善への支援（2件）
- ・ 関係機関との連携体制の強化（1件）
- ・ 人材確保への支援（1件）
- ・ 外国人人材の受入れ前の支援（1件）
- ・ ICT活用への支援（1件）
- ・ 組織内の理解促進に向けた支援（1件）

問9 問8で「1. 処遇改善を国へ要望してほしい。」「2. 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	件数
全職種	給与・処遇の改善	3件
	人件費不足への対応	1件
	介護報酬の引上げによる事業継続	1件
	その他	2件
介護職員以外	介護職員以外も含めた全職種の処遇改善	1件
主任介護支援専門員	業務内容と給与・処遇が見合っていない	1件
	感情労働に対する処遇改善がない	1件
介護支援専門員	他職種との処遇格差	7件
	業務内容と給与・処遇が見合っていない	6件
	給与・処遇の改善	2件
	業務の責任に見合った処遇	2件
	人材確保・人材不足への対応	2件
	適切な評価	2件
訪問介護員	給与・処遇の改善	5件
	業務の責任に見合った処遇	1件
	適切な評価	1件
	訪問介護の報酬・単価の改善	1件
介護福祉士	給与・処遇の改善	2件
	業務内容と給与・処遇が見合っていない	2件
	他職種との処遇格差	2件
	無資格者との差別化	1件
介護職員	給与・処遇の改善	18件
	業務内容と給与・処遇が見合っていない	8件
	他職種との処遇格差	5件
	人材確保・人材不足への対応	3件
	業務の責任に見合った処遇	2件
	処遇全体の底上げ	1件
看護職員	給与・処遇の改善	4件
	業務内容と給与・処遇が見合っていない	3件
	他職種との処遇格差	2件
	業務の責任に見合った処遇	2件
	人材確保・人材不足への対応	1件
	介護事業所への就業促進	1件
生活相談員	業務内容と給与・処遇が見合っていない	1件
	他職種との処遇格差	1件
	業務の責任に見合った処遇	1件
実務者	無資格者との差別化	1件
送迎ドライバー	他職種との処遇格差	1件
管理者等	業務内容と給与・処遇が見合っていない	1件
	他職種との処遇格差	1件

問10 貴事業所における、現在の従業員の人数が不足している対応についてご回答ください。
(〇はいくつでも)

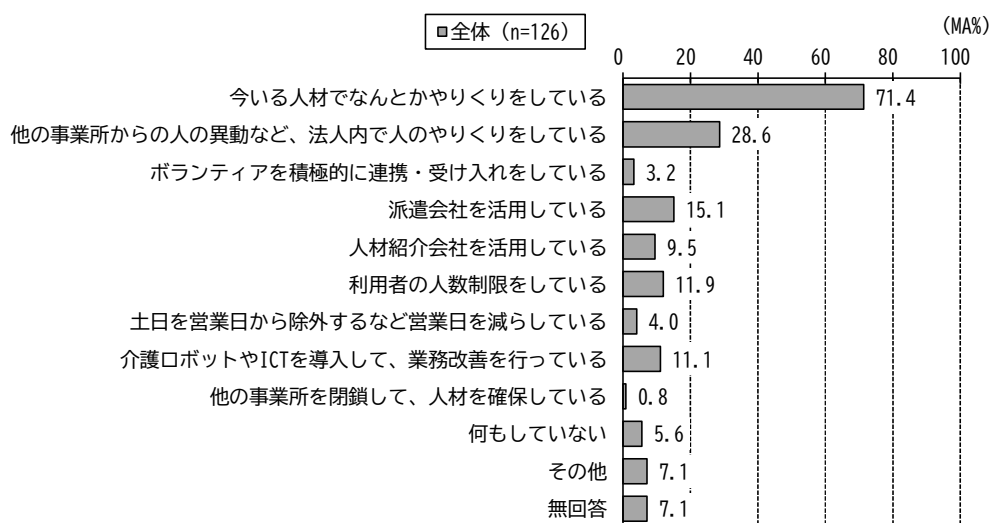
【全体】

- 従業員不足への対応状況について、「今いる人材でなんとかやりくりをしている」が71.4%で最も多く、次いで「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」が28.6%、「派遣会社を活用している」が15.1%となっています。

【事業所の種別】

- 「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」は施設が50.0%、入所系が54.5%と他の区分に比べて多くなっています。
- 「利用者の人数制限をしている」は地域密着型（小規模＋定期巡回）が30.0%と他の区分に比べて多くなっています。

【従業員不足への対応状況】



単位：％

		母数 (n)	従業員不足への対応状況					
			やりくり している	他の事業 所からの 人の異動 など、 法人内で のやりくり をしている	ボランティア 受け入れを 積極的 にしている	派遣会社 を活用 している	人材紹介 会社を 活用 している	利用者の 人数制限 をしている
全体		126	71.4	28.6	3.2	15.1	9.5	11.9
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	▼ 60.7	21.4	-	-	3.6	-
	訪問系	32	78.1	▼ 15.6	-	▼ 3.1	9.4	△ 21.9
	通所系	31	67.7	△ 41.9	9.7	16.1	9.7	9.7
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	80.0	-	-	20.0	-	△ 30.0
	短期入所	5	▼ 60.0	△ 40.0	-	△ 60.0	△ 60.0	20.0
	施設	6	△ 83.3	△ 50.0	-	△ 33.3	16.7	16.7
	入居系	11	72.7	△ 54.5	9.1	△ 54.5	9.1	-

単位：％

		母数 (n)	従業員不足への対応状況					
			土日 営業日を 減らして いるなど	介護 業務改善 を行って いる	他の事業 所を閉鎖 して、 人材を 確保 している	何も してい ない	その他	無 回答
全体		126	4.0	11.1	0.8	5.6	7.1	7.1
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	3.6	10.7	3.6	14.3	-	17.9
	訪問系	32	6.3	3.1	-	3.1	-	6.3
	通所系	31	6.5	3.2	-	6.5	9.7	3.2
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	-	20.0	-	-	△ 20.0	10.0
	短期入所	5	-	20.0	-	-	-	-
	施設	6	-	△ 50.0	-	-	△ 50.0	-
	入居系	11	-	18.2	-	-	9.1	-

【その他の意見】

- ・社内リソースの活用（３件）
- ・外国人人材の雇用（２件）
- ・スポットワークの活用（２件）
- ・時間外労働による対応（２件）
- ・採用活動の実施（１件）

(3) 職員の離職状況について

問11 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)

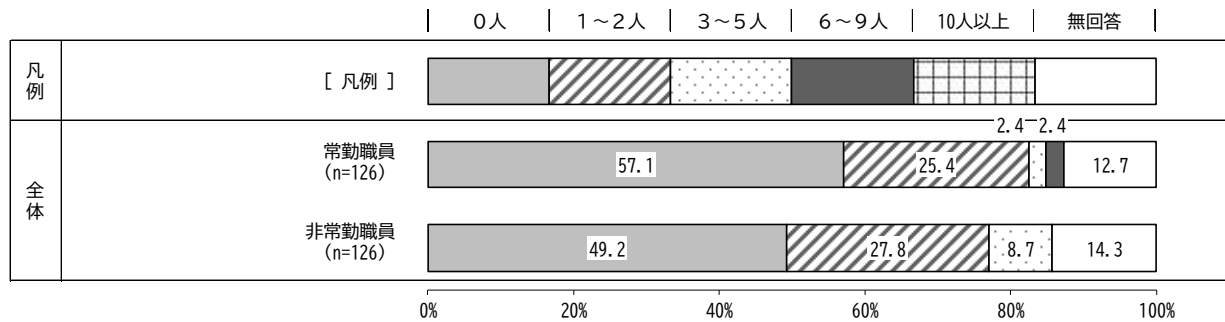
【常勤職員】

- 退職者数について、「0人」が57.1%で最も多く、次いで「1～2人」が25.4%、「3～5人」「6～9人」が2.4%となっています。

【非常勤職員】

- 退職者数について、「0人」が49.2%で最も多く、次いで「1～2人」が27.8%、「3～5人」が8.7%となっています。

【退職者数】



【採用者数と退職者数の増減】

常勤職員（採用者数-退職者数）		
増減	事業所数	割合
-2	3	2.4
-1	11	8.7
増減なし	39	31.0
1	27	21.4
2	5	4
3	0	-
4	3	2.4
5	4	3.2
6	2	1.6
7	2	1.6
8	2	1.6
9	0	-
10	1	0.8
11	0	-
12	0	-
13	0	-
14	1	0.8
無回答	26	20.6
総計	126	100

非常勤職員（採用者数-退職者数）		
増減	事業所数	割合
-4	1	0.8
-3	3	2.4
-2	3	2.4
-1	11	8.7
増減なし	33	26.2
1	13	10.3
2	11	8.7
3	3	2.4
4	2	1.6
5	2	1.6
6	1	0.8
7	1	0.8
8	0	-
9	0	-
10	0	-
11	0	-
12	1	0.8
13	1	0.8
14	0	-
15	1	0.8
無回答	39	31.0
総計	126	100

【採用者数と退職者数の増減（問１）×事業所の種別（基本情報３）】

- 常勤職員では、入居系は増加より減少の割合が多くなっています。
- 非常勤職員では、地域密着型（小規模＋定期巡回）は増加より減少の割合が多くなっています。

【採用者数と退職者数の増減（問１）×人材不足への対応（問１０）】

- 常勤職員が減少している事業所では、「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」「派遣会社を活用している」「人材紹介会社を活用している」「利用者の人数制限をしている」「土日を営業日から除外するなど営業日を減らしている」「介護ロボットや ICT を導入して、業務改善を行っている」が変化なし、増加の事業所に比べて多くなっています。
- 常勤職員が増加している事業所では、「今いる人材でなんとかやりくりをしている」「ボランティアを積極的に連携・受け入れをしている」が減少、変化なしの事業所に比べて多くなっています。
- 非常勤職員が減少している事業所では、「今いる人材でなんとかやりくりをしている」「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」「利用者の人数制限をしている」「土日を営業日から除外するなど営業日を減らしている」「介護ロボットや ICT を導入して、業務改善を行っている」が変化なし、増加の事業所に比べて多くなっています。

【採用者数と退職者数の増減（問１）×事業所の種別（基本情報３）】

単位：％

	母数 (n)	常勤職員（採用者数-退職者数）				非常勤職員（採用者数-退職者数）			
		減少	増減なし	増加	無回答	減少	増減なし	増加	無回答
全体	126	11.1	31.0	37.3	20.6	14.3	26.2	28.6	31.0
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	-	△ 46.4	△ 50.0	3.6	-	△ 42.9	▼ 3.6
	訪問系	32	9.4	31.3	28.1	31.3	21.9	25.0	28.1
	通所系	31	6.5	32.3	32.3	29.0	16.1	22.6	29.0
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	△ 30.0	▼ 20.0	30.0	20.0	△ 40.0	20.0	30.0
	短期入所	5	△ 40.0	-	△ 60.0	-	-	20.0	△ 60.0
	施設	6	-	-	△ 83.3	16.7	16.7	16.7	△ 50.0
	入居系	11	△ 36.4	36.4	▼ 9.1	18.2	9.1	18.2	△ 45.5

【採用者数と退職者数の増減（問１）×人材不足への対応（問１０）】

単位：％

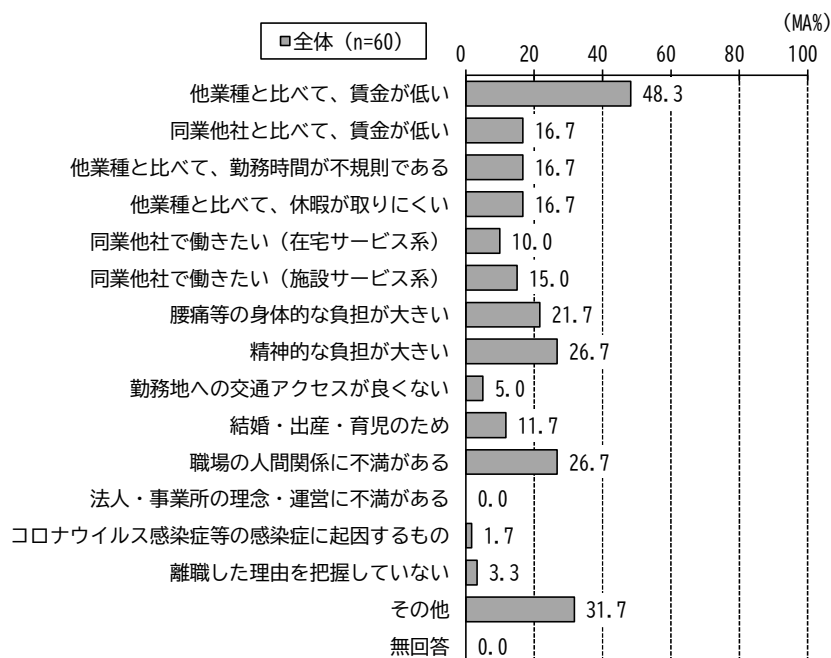
		採用者数と退職者数の増減×人材不足への対応											
	母数 (n)	今いる人材でやりくりをしている	他の事業所からの人の異動など、法人内で人のやりくりをしている	ボランティアを受け入れを積極的に行っている	派遣会社を活用している	人材紹介会社を活用している	利用者の人数制限をしている	土日を営業日から除外するなど営業日を減らしている	介護ロボットや ICT を導入して、業務改善を行っている	他の事業所を閉鎖して、人材を確保している	何もしていない	その他	無回答
		71.4	28.6	3.2	15.1	9.5	11.9	4.0	11.1	0.8	5.6	7.1	7.1
全体	126	71.4	28.6	3.2	15.1	9.5	11.9	4.0	11.1	0.8	5.6	7.1	7.1
常勤職員	減少	14	71.4	△ 50.0	-	△ 35.7	14.3	14.3	7.1	14.3	-	-	-
	増減なし	39	61.5	23.1	2.6	12.8	2.6	7.7	-	7.7	2.6	7.7	7.7
	増加	47	74.5	31.9	4.3	12.8	12.8	10.6	6.4	10.6	-	4.3	8.5
非常勤職員	減少	18	77.8	△ 38.9	5.6	11.1	5.6	△ 22.2	11.1	△ 22.2	-	-	11.1
	増減なし	33	72.7	24.2	6.1	12.1	6.1	3.0	9.1	3.0	9.1	3.0	6.1
	増加	36	63.9	33.3	2.8	25.0	13.9	5.6	-	11.1	-	8.3	11.1

問12 問11で、退職者数が1人以上いると回答した場合は、離職の理由として考えられるものをご回答ください。(〇はいくつでも)

【全体】

- 離職の理由について、「他業種と比べて、賃金が低い」が48.3%で最も多く、次いで「その他」が31.7%、「精神的な負担が大きい」「職場の人間関係に不満がある」が26.7%となっています。

【離職の理由】



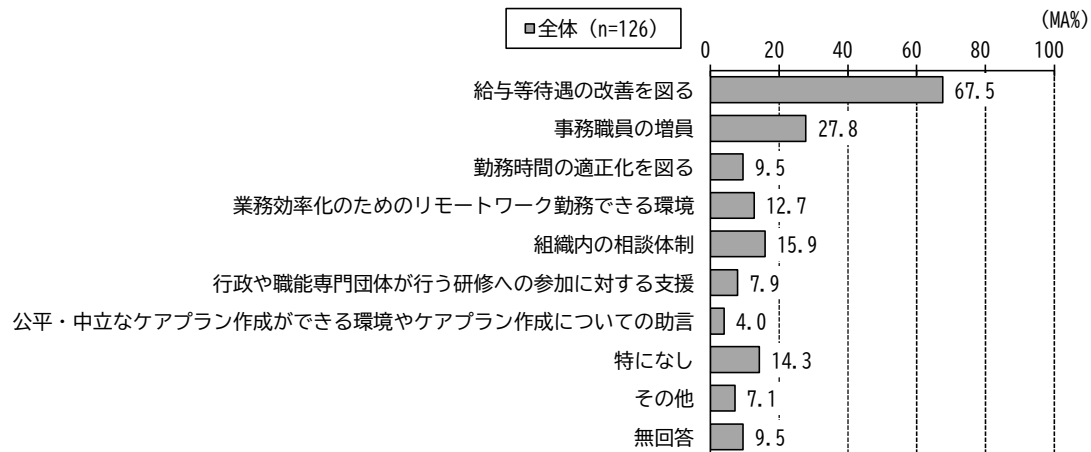
【その他の意見】

- ・健康上の理由 (6件)
- ・家族の介護等の家庭の事情 (4件)
- ・定年退職 (3件)
- ・業務内容への不満・ミスマッチ (3件)
- ・転職 (2件)
- ・給与・待遇への不満 (1件)
- ・時間外労働の負担 (1件)
- ・職場環境への不満 (1件)
- ・虐待事案に伴う責任 (1件)

問13 所属している事業者（法人）に望むことは何ですか。（〇はいくつでも）

- 【全体】
- 所属事業者（法人）に望むことについて、「給与等待遇の改善を図る」が 67.5%で最も多く、次いで「事務職員の増員」が 27.8%、「組織内の相談体制」が 15.9%となっています。
- 【事業所の種別】
- 「給与等待遇の改善を図る」は入居系が 100.0%と他の区分に比べて多くなっています。
 - 「事務職員の増員」は訪問系が 15.6%と他の区分に比べて少なくなっています。
 - 「勤務時間の適正化を図る」「組織内の相談体制」は入居系が 27.3%と他の区分に比べて多くなっています。

【所属事業者（法人）に望むこと】



単位：%

		母数 (n)	所属事業者（法人）に望むこと										単位：%
			給与等 待遇の改善を図る	事務職員の増員	勤務時間の適正化を図る	業務効率化のための リモートワーク勤務できる環境	組織内の相談体制	研修や職能専門団体が行う 研修への参加に対する支援	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	特になし	その他	無回答	
全体		126	67.5	27.8	9.5	12.7	15.9	7.9	4.0	14.3	7.1	9.5	
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	▼ 50.0	28.6	17.9	14.3	17.9	3.6	3.6	14.3	3.6	21.4	
	訪問系	32	62.5	▼ 15.6	-	15.6	18.8	6.3	-	21.9	3.1	9.4	
	通所系	31	67.7	25.8	6.5	9.7	12.9	16.1	3.2	9.7	12.9	9.7	
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	△ 90.0	△ 50.0	10.0	-	10.0	-	10.0	10.0	10.0	-	
	短期入所	5	△ 80.0	△ 40.0	-	△ 40.0	20.0	-	△ 20.0	20.0	-	-	
	施設	6	▼ 50.0	33.3	-	16.7	-	-	-	△ 33.3	16.7	-	
	入居系	11	△ 100.0	36.4	△ 27.3	9.1	△ 27.3	△ 18.2	9.1	-	9.1	-	

【その他の意見】

- ・適切な人員配置（3件）
- ・働きやすい職場環境の整備（2件）
- ・休暇制度の充実（2件）
- ・福利厚生 of 充実（1件）
- ・法令に対する知識（1件）
- ・従業員を尊重する職場づくり（1件）
- ・ICT の活用推進（1件）
- ・安全対策の充実（1件）

問14 人材の育成・定着のために必要だと思う市の支援をご回答ください。(〇はいくつでも)

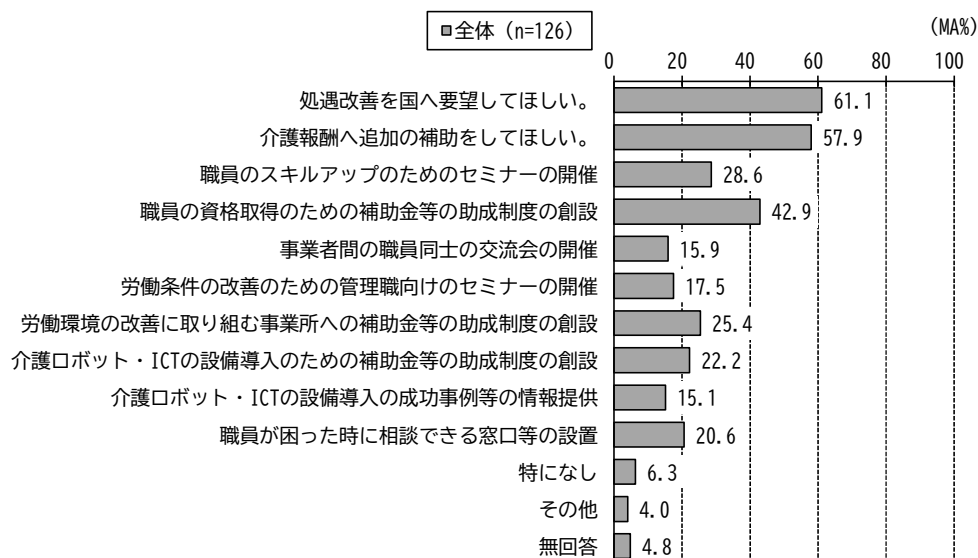
【全体】

- 人材育成・定着のために市に求める支援について、「処遇改善を国へ要望してほしい。」が 61.1%で最も多く、次いで「介護報酬へ追加の補助をしてほしい。」が 57.9%、「職員の資格取得のための補助金等の助成制度の創設」が 42.9%となっています。

【事業所の種別】

- 「職員のスキルアップのためのセミナーの開催」は通所系が 35.5%、短期入所が 40.0%と他の区分に比べて多くなっています。
- 「職員の資格取得のための補助金等の助成制度の創設」は地域密着型（小規模＋定期巡回）が 80.0%、入居系が 81.8%と他の区分に比べて多くなっています。
- 「職員が困った時に相談できる窓口等の設置」は居宅介護支援（予防含む）が 32.1%、施設が 33.3%と他の区分に比べて多くなっています。

【人材育成・定着のために市に求める支援】



単位：％

		母数 (n)	人材育成・定着のために市に求める支援						
			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。	職員のスキルアップのためのセミナーの開催	補助金等の助成制度のための創設	事業者間の職員同士の交流会の開催	労働条件の改善のための管理職向けのセミナーの開催	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
全体		126	61.1	57.9	28.6	42.9	15.9	17.5	25.4
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	60.7	57.1	▼ 17.9	42.9	21.4	▼ 7.1	17.9
	訪問系	32	53.1	53.1	31.3	▼ 28.1	9.4	12.5	15.6
	通所系	31	51.6	67.7	35.5	38.7	16.1	16.1	32.3
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	70.0	60.0	30.0	△ 80.0	△ 30.0	△ 50.0	△ 40.0
	短期入所	5	△ 100.0	60.0	△ 40.0	40.0	-	△ 60.0	△ 60.0
	施設	6	△ 83.3	50.0	33.3	-	-	△ 33.3	16.7
	入居系	11	63.6	54.5	27.3	△ 81.8	△ 27.3	9.1	27.3

単位：％

		母数 (n)	人材育成・定着のために市に求める支援					単位：%
			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	介護ロボット・ICTの設備導入の成功事例等の情報提供	職員が困った時に相談できる窓口等の設置	特になし	その他	無回答
全体		126	22.2	15.1	20.6	6.3	4.0	4.8
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	25.0	14.3	△ 32.1	10.7	-	10.7
	訪問系	32	12.5	6.3	12.5	9.4	3.1	6.3
	通所系	31	19.4	16.1	▼ 9.7	6.5	3.2	3.2
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	▼ 10.0	10.0	20.0	-	10.0	-
	短期入所	5	20.0	20.0	20.0	-	-	-
	施設	6	△ 66.7	16.7	△ 33.3	-	△ 33.3	-
	入居系	11	△ 45.5	△ 36.4	27.3	-	-	-

【その他の意見】

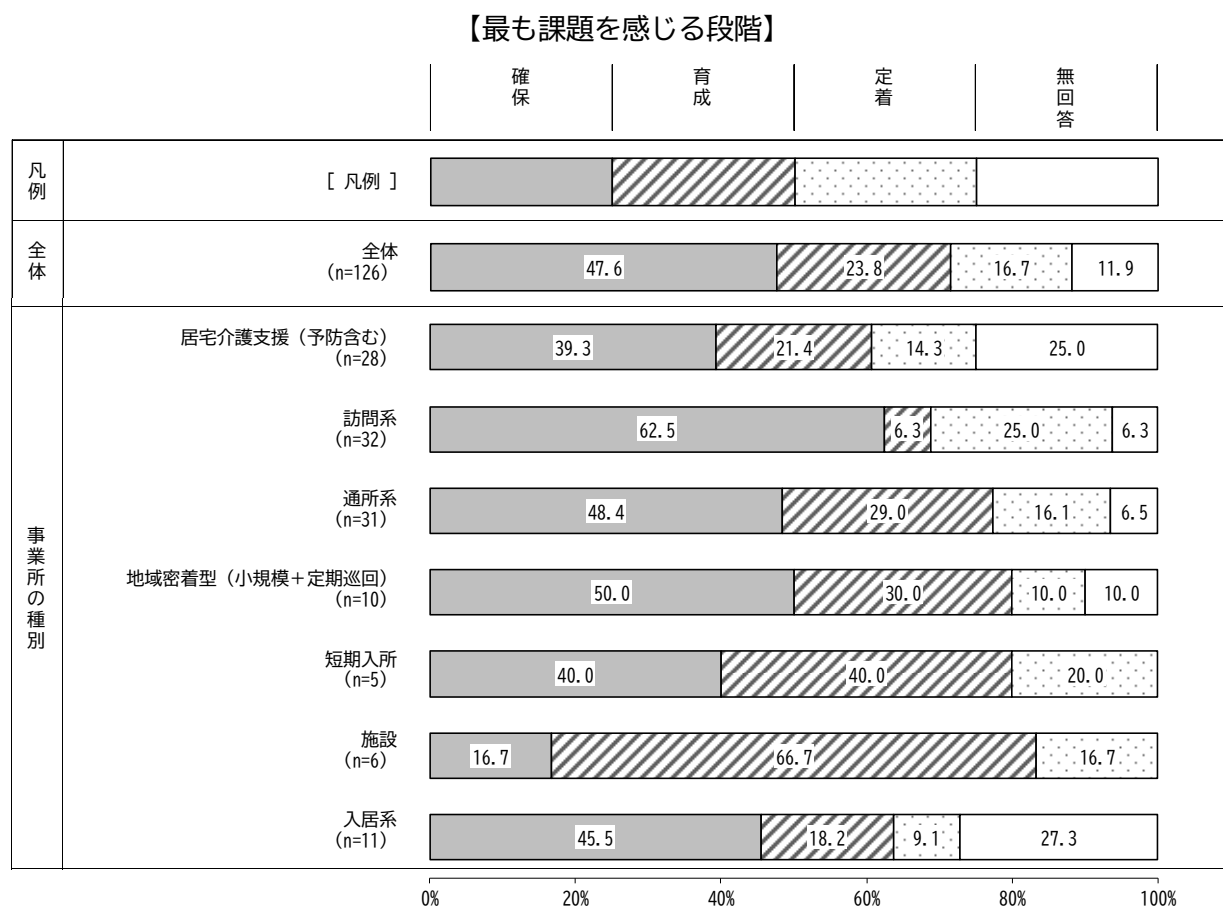
- ・外国人人材を対象とした日本語学習支援（１件）
- ・物品支給や補助金等による支援（１件）
- ・介護福祉士を評価した加算制度の見直し（１件）
- ・介護職のイメージ向上に向けた取組（１件）
- ・メンタルヘルス対策への支援（１件）
- ・カスタマーハラスメント対策への支援（１件）

問15 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。

内容	件数
人材育成・研修の実施	24 件
面談・相談体制の充実	16 件
働きやすい職場環境づくり	11 件
スタッフ間のコミュニケーションの促進と意見の尊重	9 件
休暇制度の充実や取得しやすい環境の整備	8 件
介護ロボット・ICT の活用	5 件
給与・処遇の充実	5 件
福利厚生 of 充実	3 件
メンタルヘルスケアの実施	3 件
業務改善の推進	3 件
資格取得支援の充実	2 件
SNS・ホームページ等の活用	1 件
事業所の理念・目標の共有	1 件
職員紹介の促進	1 件
職員の習熟度に応じた段階的な育成	1 件
継続就労に向けたフォロー体制の充実	1 件
長期的な視点での人材育成・定着	1 件
その他	3 件
特に工夫していない	3 件

問16 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。(〇は1つだけ)

- 【全体】
- 最も課題を感じる段階について、「確保」が 47.6%で最も多く、次いで「育成」が 23.8%、「定着」が 16.7%となっています。
- 【事業所の種別】
- 「確保」は訪問系が 62.5%と他の区分に比べて多くなっています。
 - 「育成」は施設が 66.7%と他の区分に比べて多くなっています。
 - 「定着」は訪問系が 25.0%、短期入所が 20.0%と他の区分に比べて多くなっています。



問17 問16で回答した理由を記入してください。

確保の課題	件数
応募者不足・採用のミスマッチ	38 件
給与・処遇面	5 件
健康面や年齢を理由とした離職	2 件
正規職員の確保	2 件
ワーク・ライフ・バランスへの対応	2 件
育成・研修体制の不足と時間の確保	1 件
職員の意欲	1 件
人間関係	1 件
仕事への魅力を感じてもらいにくい	1 件
知人・職員からの紹介を中心に採用している	1 件
人員配置基準を満たしていても必要な人員が不足している	1 件
人材派遣の活用は考えていない	1 件
求める人材像の見極めが難しい	1 件
サービス種別による応募状況の差	1 件
生産年齢人口の減少による人材不足	1 件
地域内での人材獲得競争	1 件
その他	1 件
育成の課題	件数
育成・研修体制の不足や研修時間の確保	7 件
職員の意欲	4 件
経験や能力の差への対応	2 件
外国人人材	2 件
知識・技能の維持・向上	2 件
接遇・利用者対応の継続的な見直し	2 件
定着困難	1 件
業務内容と賃金等が見合っていない	1 件
業務負担や入社後のハードル	1 件
基本を重視した丁寧な人材育成	1 件
職員全員で育成・指導を行う体制	1 件
習熟度に応じた業務量・担当利用者数の調整	1 件
世代間の価値観の違いへの対応	1 件
ICT 機器・システムの操作技術の習得	1 件
調整力・連携力などの育成	1 件
その他	1 件

定着の課題	件数
離職者の増加	3件
人材の定着	3件
健康面や年齢を理由とした離職	2件
業務内容と給与・処遇の不均衡	2件
職場環境	2件
給与・処遇面	1件
業務負担や入社後のハードル	1件
人間関係	1件
受入れ体制・協力体制	1件
他事業所との処遇格差	1件
職員の高齢化	1件
悪天候等の通勤時の負担	1件
その他	3件

(4) 外国人人材の確保について

問18 貴事業所における外国人人材の雇用状況をご回答ください。(○は1つだけ)

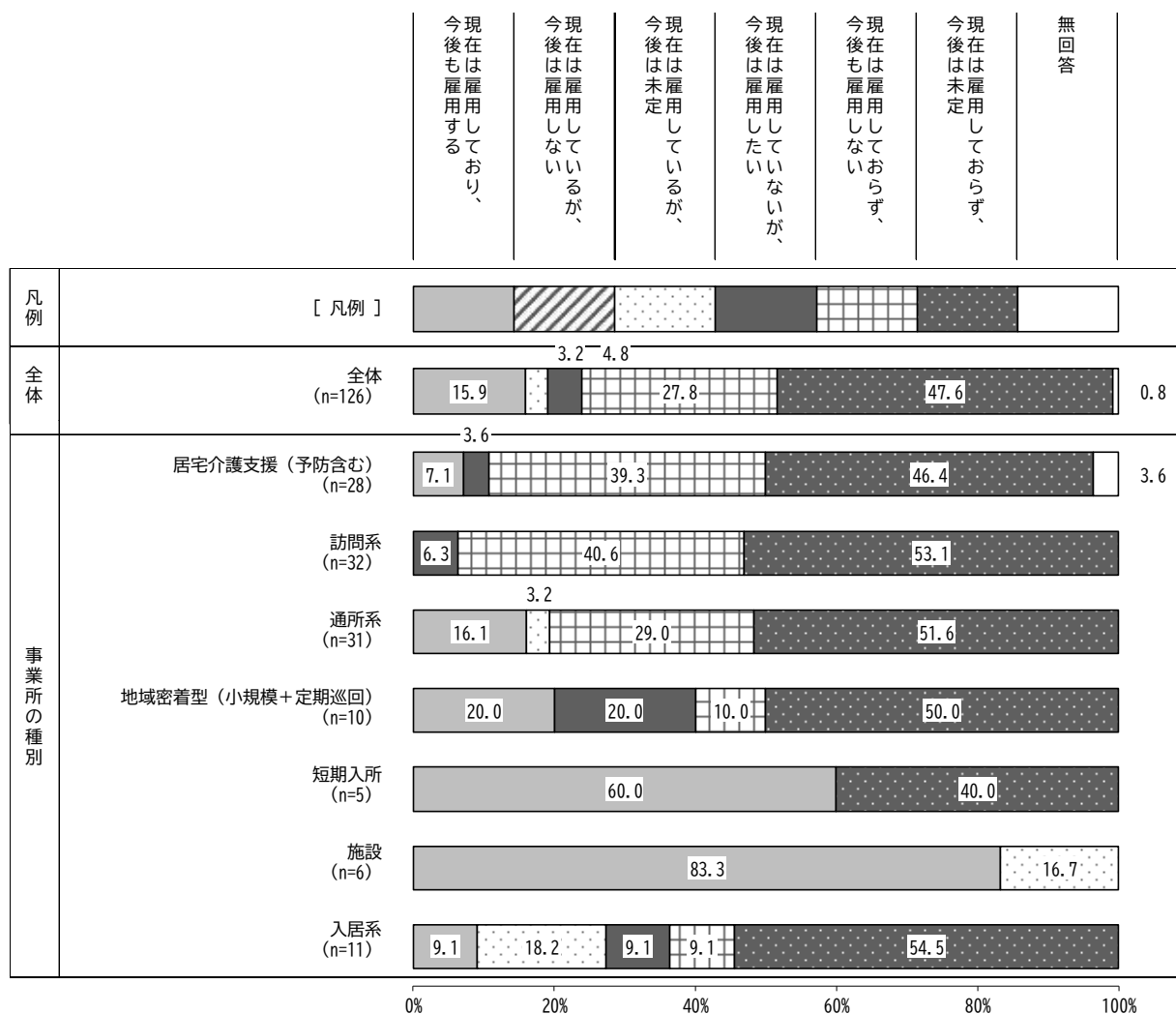
【全体】

- 外国人人材の雇用状況について、「現在は雇用しておらず、今後は未定」が47.6%で最も多く、次いで「現在は雇用しておらず、今後も雇用しない」が27.8%、「現在は雇用しており、今後も雇用する」が15.9%となっています。

【事業所の種別】

- 「現在は雇用しており、今後も雇用する」は施設が83.3%と他の区分に比べて多くなっています。
- 「現在は雇用していないが、今後は雇用したい」は地域密着型（小規模＋定期巡回）が20.0%と他の区分に比べて多くなっています。

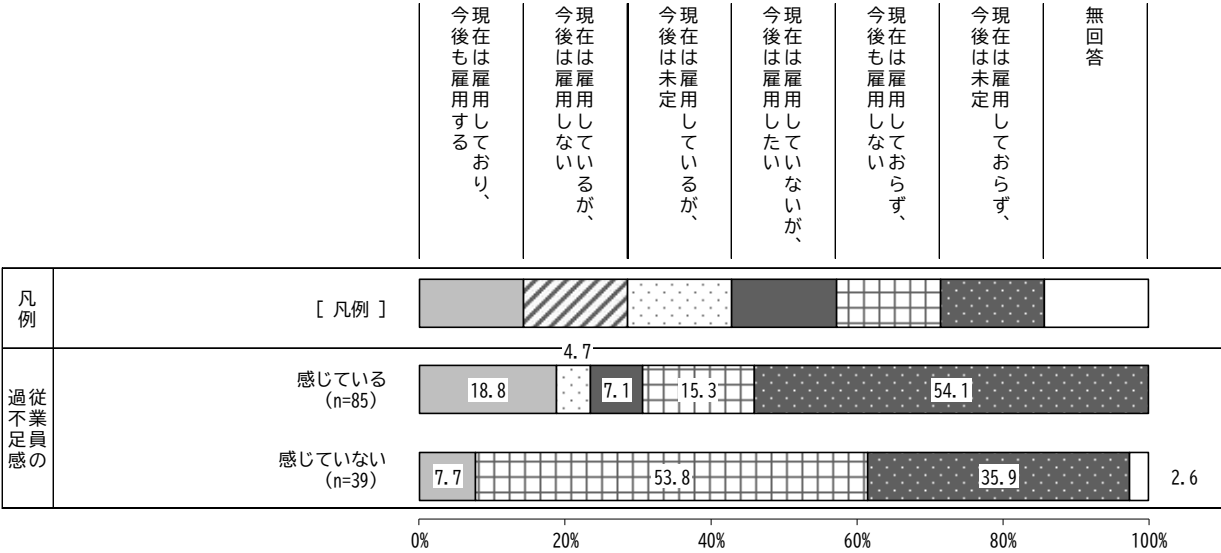
【外国人人材の雇用状況】



【外国人人材の雇用状況（問 18）×従業員の過不足感（問 2）】

- 「現在は雇用しており、今後も雇用する」は「感じている」が18.8%、「感じていない」が7.7%と、11.1 ポイントの差があります。
- 「現在は雇用していないが、今後は雇用したい」は「感じている」が 7.1%となっています。

【外国人人材の雇用状況（問 18）×従業員の過不足感（問 2）】



問19 問18で回答した理由を具体的に記入してください。

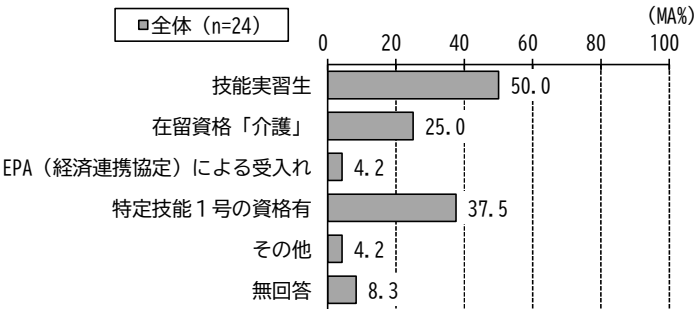
現在は雇用しており、今後も雇用する	件数
経営方針	4件
人材不足への対応	4件
雇用実績・評価	6件
奨学金制度の活用	2件
現在は雇用しているが、今後は未定	件数
業務内容との適性	1件
言語・コミュニケーションの課題	1件
今後の採用予定が未定	1件
求める資質・能力を備えた人材の確保	1件
現在は雇用していないが、今後は雇用したい	件数
人材不足への対応	4件
受入れに向けた調整・手続き中	1件
現在は雇用しておらず、今後も雇用しない	件数
経営方針	4件
業務内容との適性	6件
受入れ体制の未整備	2件
資格要件や人材育成の負担	1件
言語・コミュニケーションの課題	1件
車の運転への対応	2件
現時点では必要性を感じていない	1件
利用者側の受け入れが難しい	2件
生活支援（住宅手当等）の負担	1件
文化・慣習の違いへの対応	1件
定着への不安	1件
事業所規模による受入れの難しさ	1件
事業所規模による受入れの難しさ	1件
現在は雇用しておらず、今後は未定	件数
経営方針	8件
業務内容との適性	5件
受入れ体制の未整備	4件
採用を検討中	4件
必要な資格を有する外国人材の確保が困難	4件
言語・コミュニケーションの課題	2件
車の運転への対応	2件
現時点では必要性を感じていない	3件
利用者側の受け入れが難しい	1件
今後の見通しが立っていない	2件
生活支援（住宅手当等）の負担	1件
雇用時の経費負担	1件
その他	1件
現在は雇用しておらず、今後は未定	件数
訪問系サービスでの活用に対する不安	1件
現在は人材不足ではない	1件
外国人雇用に対する理解不足	1件
即戦力となる人材への期待	1件
受入れに対する心理的な不安	1件
地域における人材確保の見通しが不明	1件

問20 問18で「1. 現在は雇用しており、今後も雇用する」、「2. 現在は雇用しているが、今後は雇用しない」、「3. 現在は雇用しているが、今後は未定」のいずれかに回答した事業所に伺います。

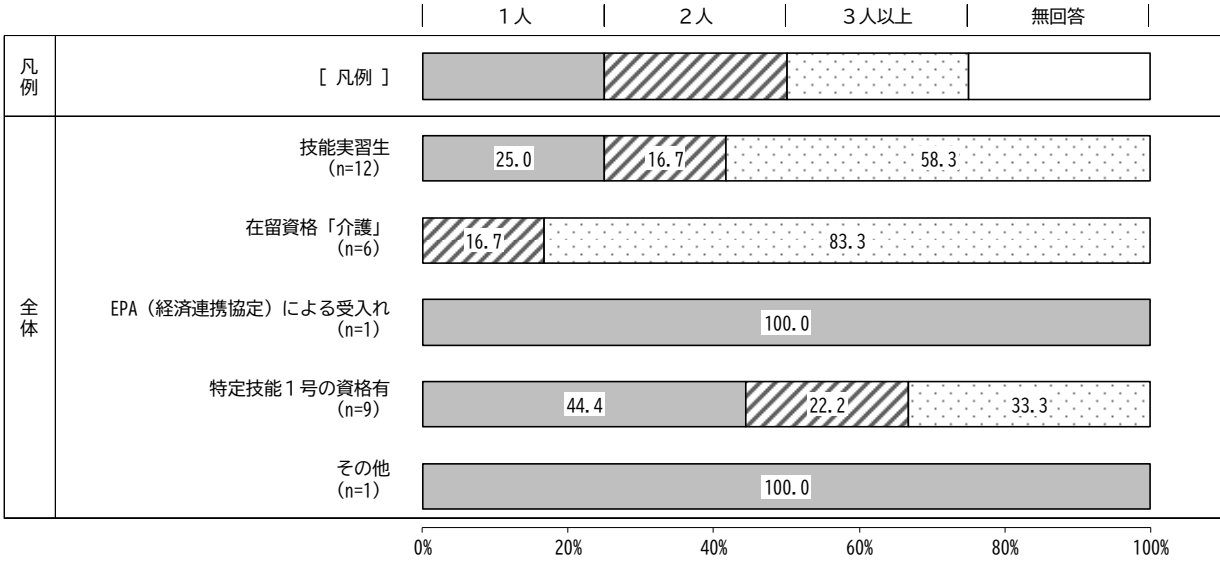
外国人人材を受け入れた経緯について、あてはまる内容と該当する人数をご回答ください。(〇はいくつでも)

- 【全体】
- 外国人人材を受け入れた経緯と人数について、「技能実習生」が50.0%で最も多く、次いで「特定技能1号の資格有」が37.5%、「在留資格「介護」」が25.0%となっています。
 - 外国人人材を受け入れた経緯の人数について、「3人以上」は「在留資格「介護」」が83.3%と他の区分に比べて多くなっています。

【外国人人材を受け入れた経緯】



【外国人人材を受け入れた経緯の人数】



【その他の意見】

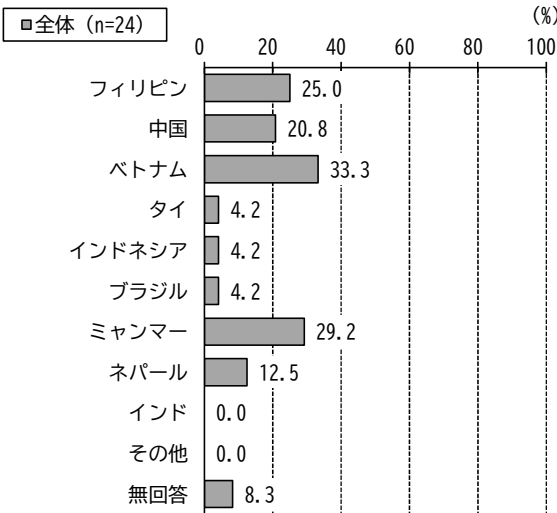
・技能実習からの受入れ (1件)

問21 問20で「1. 技能実習生」、「2. 在留資格「介護」」、「3. EPA（経済連携協定）による受入れ」のいずれかに回答した事業所に伺います。

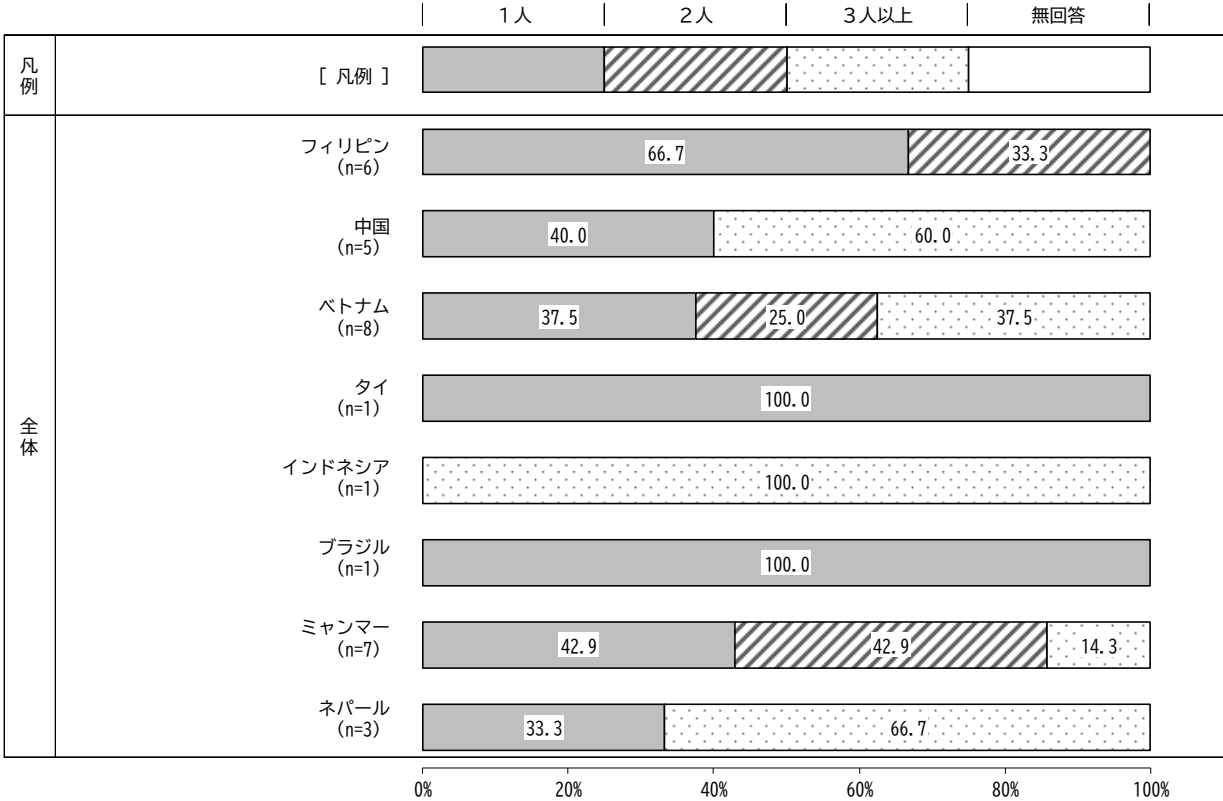
外国人人材の国籍は何ですか。あてはまる国名すべてに該当する人数をご回答ください。
（〇はいくつでも）

- 【全体】
- 外国人人材の国籍について、「ベトナム」が 33.3%で最も多く、次いで「ミャンマー」が 29.2%、「フィリピン」が 25.0%となっています。
 - 外国人人材の国籍の人数について、「3人以上」は中国、ベトナム、インドネシア、ミャンマー、ネパールが一定数存在します。

【外国人人材の国籍】



【外国人人材の国籍の人数】

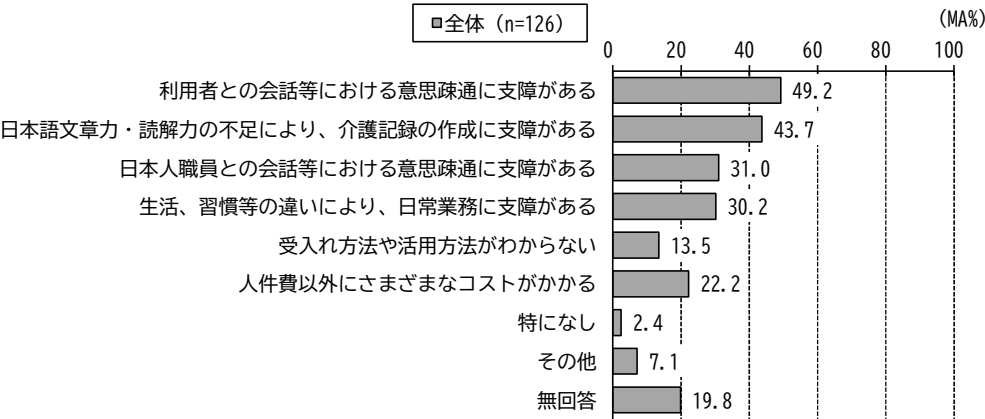


※「インド」と「その他」の回答はありませんでした。

問22 外国人人材を活用する上での課題についてご回答ください（〇はいくつでも）

- 【全体】
- 外国人人材活用における課題について、「利用者との会話等における意思疎通に支障がある」が 49.2%で最も多く、次いで「日本語文章力・読解力の不足により、介護記録の作成に支障がある」が 43.7%、「日本人職員との会話等における意思疎通に支障がある」が 31.0%となっています。
- 【事業所の種別】
- 「利用者との会話等における意思疎通に支障がある」は訪問系が 56.3%、地域密着型（小規模＋定期巡回）が 60.0%と他の区分に比べて多くなっています。

【外国人人材活用における課題】



		外国人人材活用における課題										単位：%
		母数 (n)	利用者との 会話等にお ける	日本語文 章力・読 解力にお ける	日本人職 員との会 話等にお ける	生活、 習慣等 の違い により、 日常業 務にお ける	受入れ 方法や 活用方 法がわ からない	人件費 以外に さまざ まなコ ストが かかる	特にな し	その 他	無 回 答	
全体		126	49.2	43.7	31.0	30.2	13.5	22.2	2.4	7.1	19.8	
事業所の種別	居宅介護支援（予防含む）	28	46.4	▼ 32.1	21.4	39.3	△ 25.0	14.3	3.6	3.6	28.6	
	訪問系	32	56.3	40.6	31.3	37.5	18.8	15.6	3.1	6.3	21.9	
	通所系	31	▼ 38.7	38.7	22.6	22.6	9.7	16.1	3.2	12.9	22.6	
	地域密着型（小規模＋定期巡回）	10	△ 60.0	▼ 20.0	40.0	30.0	10.0	30.0	-	-	10.0	
	短期入所	5	40.0	△ 60.0	▼ 20.0	-	-	△ 40.0	-	-	40.0	
	施設	6	50.0	△ 83.3	△ 50.0	-	-	△ 83.3	-	-	-	
	入居系	11	54.5	△ 72.7	△ 54.5	36.4	-	△ 36.4	-	9.1	-	

【その他の意見】

- ・能力やスキル（3件）
- ・文化・宗教への対応（2件）
- ・監理団体等の受入れ支援体制（1件）
- ・雇用時の費用負担（1件）
- ・転職（引き抜き）・帰国（1件）
- ・わからない（3件）

問23 外国人人材の確保についてご意見やご要望がありましたら、記入してください。

内容	件数
補助金等による支援	2件
住まいの確保・提供への支援	1件
研修会の実施	1件
言語・コミュニケーションへの支援	1件
生活習慣の違いへの対応	1件
人材の確保の方法	1件
必要な資格を有する人材の確保が困難	1件
訪問業務における人材育成や責任体制への不安	1件
その他	2件
特になし	6件

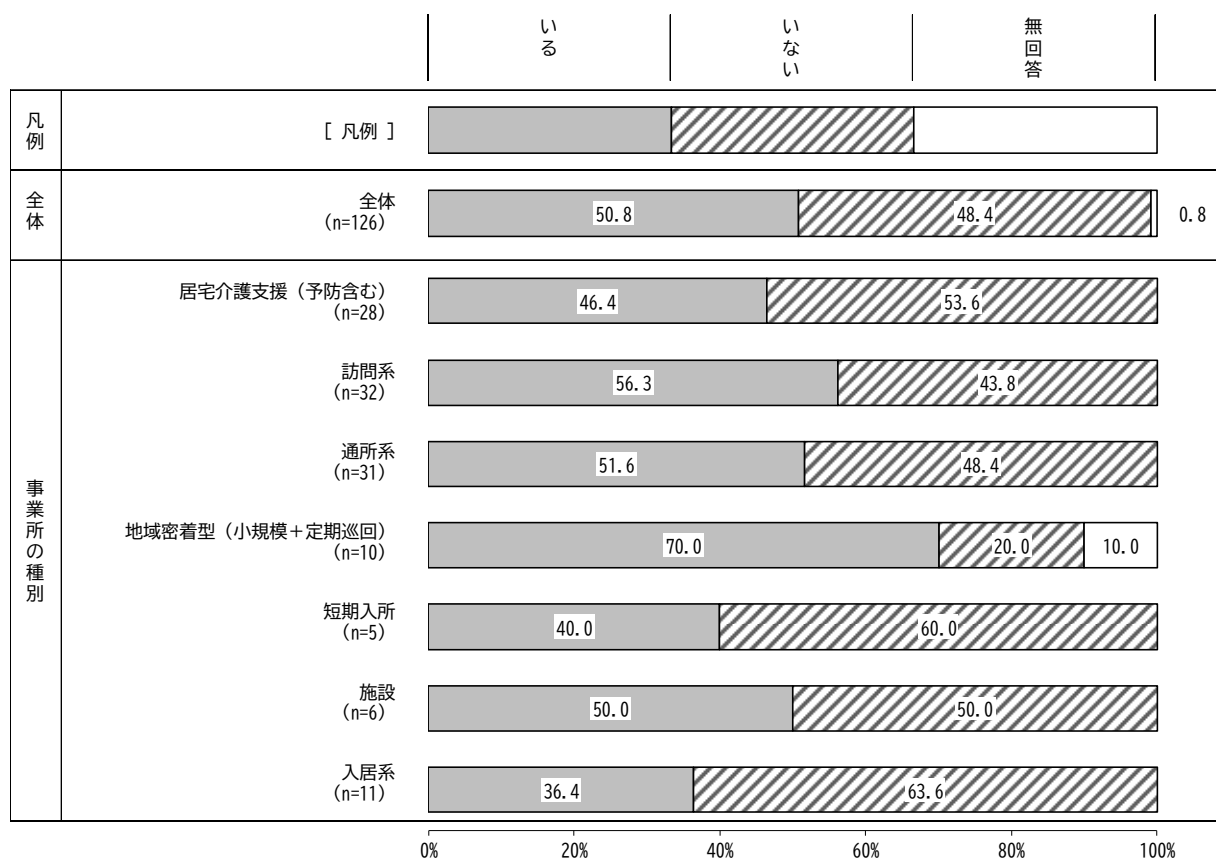
(5) 業務運用について

問24 貴事業所で、利用者やその家族からの苦情やクレーム※を受けた従業者はいますか。

(○は1つだけ)

【全体】
○ 苦情・クレームを受けた従業者について、「いる」が 50.8%、「いない」が 48.4%となっています。
【事業所の種別】
○ 「いる」は地域密着型（小規模＋定期巡回）が 70.0%と他の区分に比べて多くなっています。
○ 「いない」は短期入所が 60.0%、入所系が 63.6%と他の区分に比べて多くなっています。

【苦情・クレームを受けた従業者】



※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。

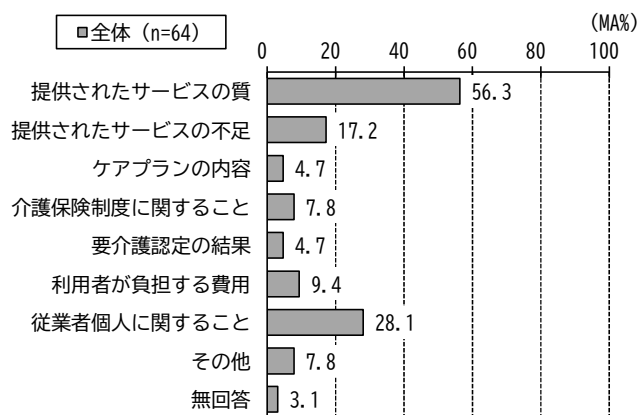
問25 問24で「1. いる」と回答した事業所に伺います。

どのような内容でしたか。(〇はいくつでも)

【全体】

- 苦情・クレームの内容について、「提供されたサービスの質」が56.3%で最も多く、次いで「従業者個人に関すること」が28.1%、「提供されたサービスの不足」が17.2%となっています。

【苦情・クレームの内容】



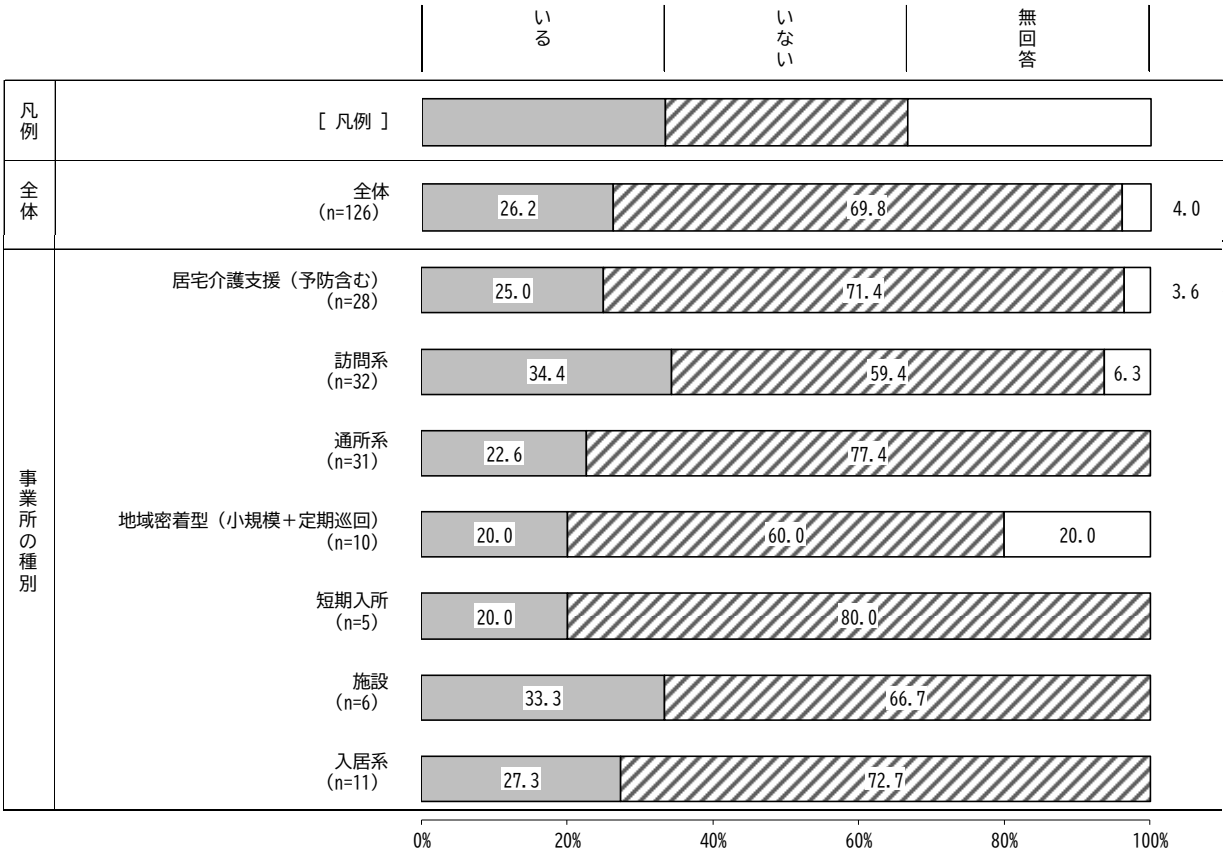
【その他の意見】

- ・ 知識不足による対応 (1件)
- ・ 利用者家族からの理不尽な要求 (1件)
- ・ 食事が冷めていること (1件)
- ・ 入浴時の湯温が低いこと (1件)
- ・ 送迎時の車への乗降時の寒さに関すること (1件)

問26 貴事業所で、利用者やその家族からカスタマーハラスメント※を受けた従業員はいますか。(○は1つだけ)

- 【全体】
○ カスタマーハラスメントを受けた従業員について、「いる」が 26.2%、「いない」が 69.8% となっています。
- 【事業所の種別】
○ 「いる」は訪問系が 34.4%、施設が 33.3%と他の区分に比べて多くなっています。
○ 「いない」は通所系が 77.4%、短期入所が 80.0%と他の区分に比べて多くなっています。

【カスタマーハラスメントを受けた従業員】



※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。

問27 問26で「1. いる」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)

内容	件数
過度な要求、強い主張	23 件
暴言・誹謗中傷	17 件
威圧・脅迫	8 件
対面や電話等による長時間の拘束	8 件
不当な責任追及	7 件
セクシャルハラスメント	7 件
過度な介入・指示	6 件
サービスの拒否	3 件
特定の職員への対応拒否	2 件
身体的危害	2 件
サービス提供に対する苦情・不満	1 件
他事業所に関する苦情	1 件
職員の言動・接遇に関する苦情	1 件
事実に基づかない苦情・訴え	1 件

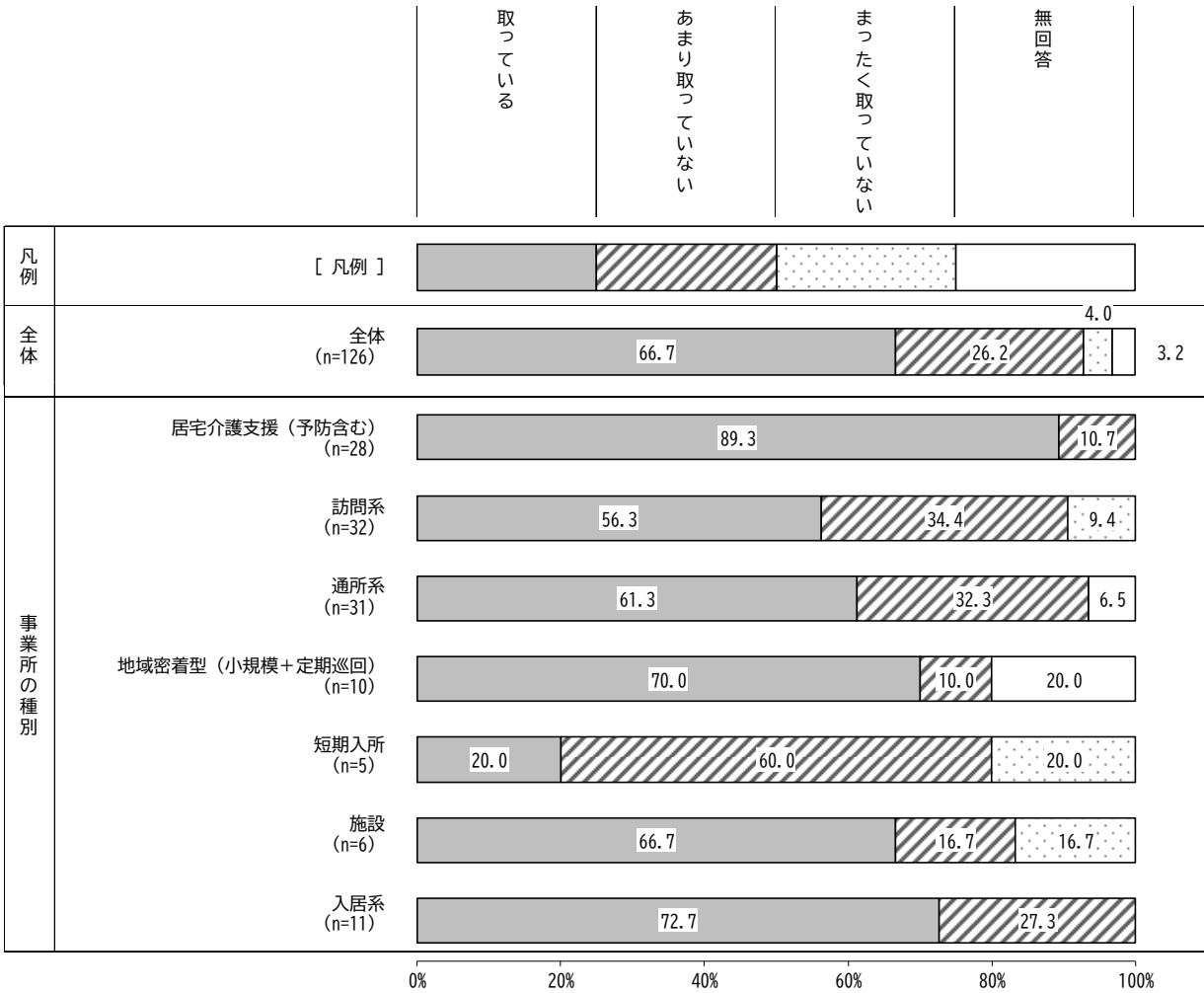
問29 従業員からカスタマーハラスメントの相談があった場合、どのように解決することと
していますか。具体的に記入してください。

内容	件数
事実確認の実施	32 件
管理者・上長への報告・相談	21 件
管理者等による対応	20 件
組織・法人としての対応	17 件
外部機関（地域包括支援センター・行政・警察等）への相談・通報	14 件
相談窓口・委員会の活用	10 件
複数名による対応	10 件
組織・法人内での情報共有と対応策の検討	9 件
契約解除・サービス提供の中止の検討	8 件
マニュアル・規程・指針にもとづく対応	8 件
ケアマネジャーへの報告・相談	7 件
本人・家族への是正要求・警告	6 件
ミーティング・会議等での情報共有と対応策の検討	5 件
担当者の変更・ローテーション等によるフォロー	4 件
従業者へのメンタルヘルスケア	3 件
利用者・家族への対応・働きかけ	2 件
認知症等の状況に応じた医療機関への相談・連携	1 件
カスタマーハラスメントに関する説明・同意の実施	1 件
冷静かつ迅速な対応	1 件
対応内容の記録	1 件

問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)

- 【全体】
- 地域包括支援センターとの連携状況について、「取っている」が66.7%で最も多く、次いで「あまり取っていない」が26.2%、「まったく取っていない」が4.0%となっています。
- 【事業所の種別】
- 「取っている」は居宅介護支援（予防含む）が89.3%と他の区分に比べて多くなっています。

【地域包括支援センターとの連携状況】



問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。

内容	件数
現時点では連携の必要性を感じていない	9件
要支援認定者の受入れが少ない・受入れがない	6件
地域包括支援センターとの関わりや関係性が十分でない	3件
相談しにくい	2件
十分な支援が得られていないと感じている	2件
連携できる内容や相談するタイミングがわからない	2件
事業所内の地域連携部門で対応している	2件
介護保険以外の相談・支援につながりにくい	1件
担当ケアマネジャーへ相談している	1件
地域包括支援センターによる対応の差がある	1件
特になし	3件

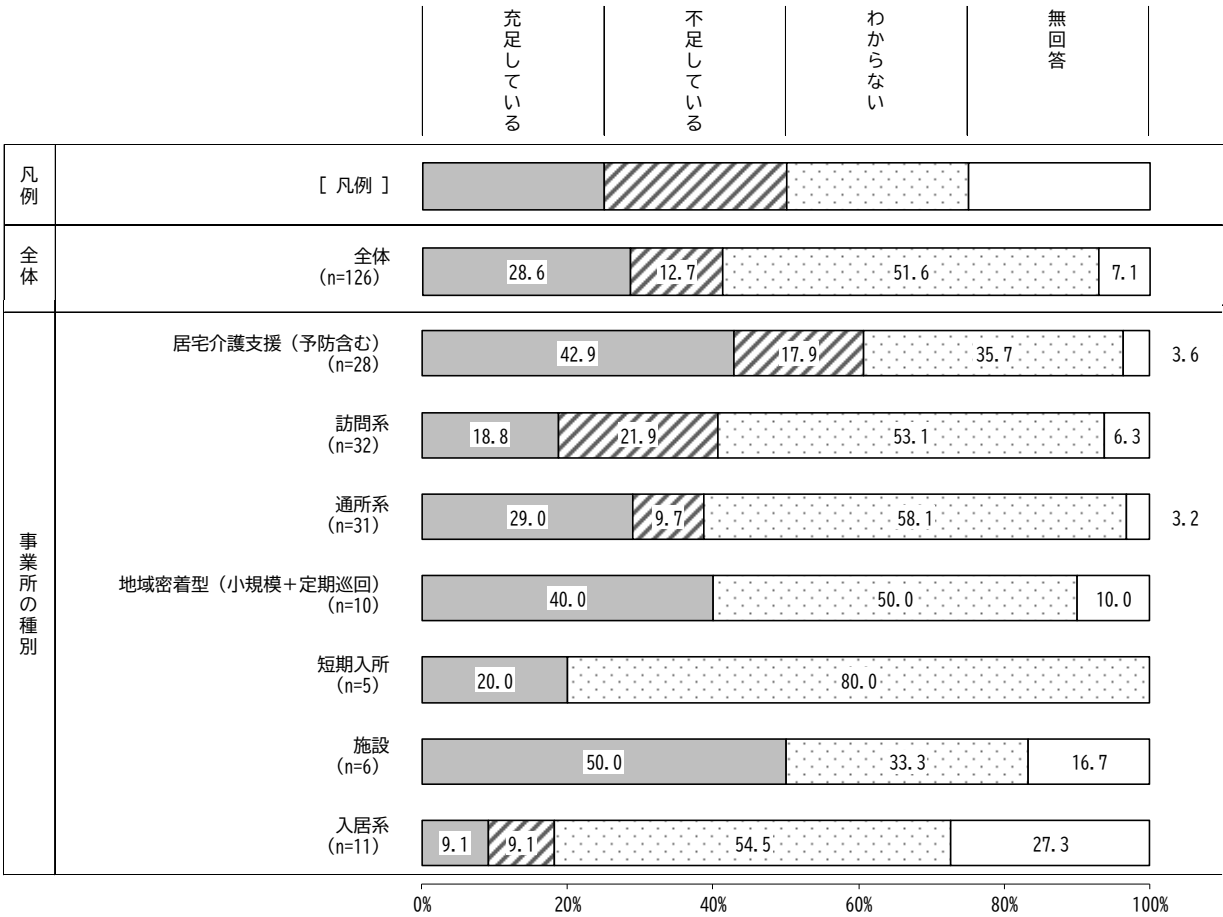
問32 ICTの導入や活用などに関する市の支援について、ご意見やご要望、また、導入効果があったものや活用に関する取組がありましたら、具体的に記入してください。

内容	件数
ICT 導入・活用に係る費用補助	7件
情報共有	4件
ICT 機器・システムの操作支援	4件
音声入力・要約機能の活用	4件
見守りシステムの導入・活用	3件
スマートフォン・タブレットの導入・活用	3件
ICT 導入・活用や補助制度に関する説明会・研修会	3件
ペーパーレス化	2件
情報の一元化	2件
清掃ロボットの導入・活用	1件
多職種連携システムの活用	1件
補助制度に関する申請期間の見直し	1件
ICT 連携の必要性に対する意見	1件
審査会に関する情報提供	1件
特になし	2件

問33 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)

- 【全体】
- 彦根市内の居宅サービス事業の充足度について、「わからない」が51.6%で最も多く、次いで「充足している」が28.6%、「不足している」が12.7%となっています。
- 【事業所の種別】
- 「不足している」は居宅介護支援（予防含む）が17.9%、訪問系が21.9%と他の区分に比べて多くなっています。

【彦根市内の居宅サービス事業の充足度】

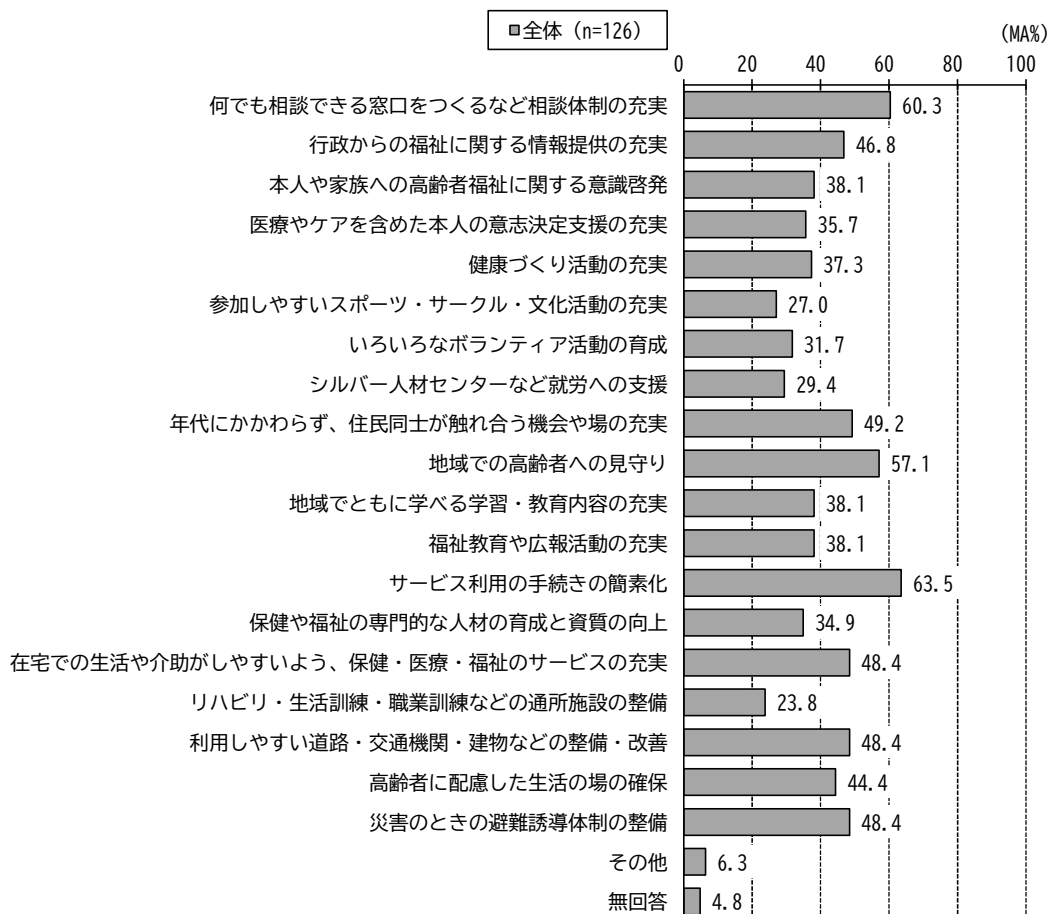


問34 高齢者にとって住みよいまちをつくるために、どのようなことが必要だと思いますか。
(〇はいくつでも)

【全体】

- 高齢者が住みよいまちづくりに必要な要素について、「サービス利用の手続きの簡素化」が63.5%で最も多く、次いで「何でも相談できる窓口をつくるなど相談体制の充実」が60.3%、「地域での高齢者への見守り」が57.1%となっています。

【高齢者が住みよいまちづくりに必要な要素】



【その他の意見】

- ・移動支援（3件）
- ・行政手続きへの支援（1件）
- ・生活支援（1件）
- ・就労支援（1件）
- ・安全対策（1件）
- ・災害時における連携体制の整備（1件）
- ・今で充分だと思う。これからはいかにダウンサイジングしていくかである。（1件）

(6) 介護支援専門員について

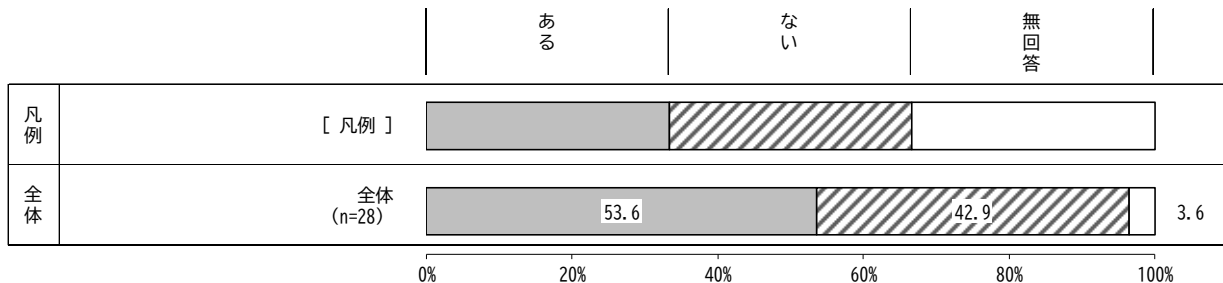
ここからは、居宅介護支援事業所のみご回答ください。

問35 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）

【全体】

- 居宅（予防含む）サービス計画作成の辞退経験について、「ある」が 53.6%、「ない」が 42.9%となっています。

【居宅（予防含む）サービス計画作成の辞退経験】



【断った理由】

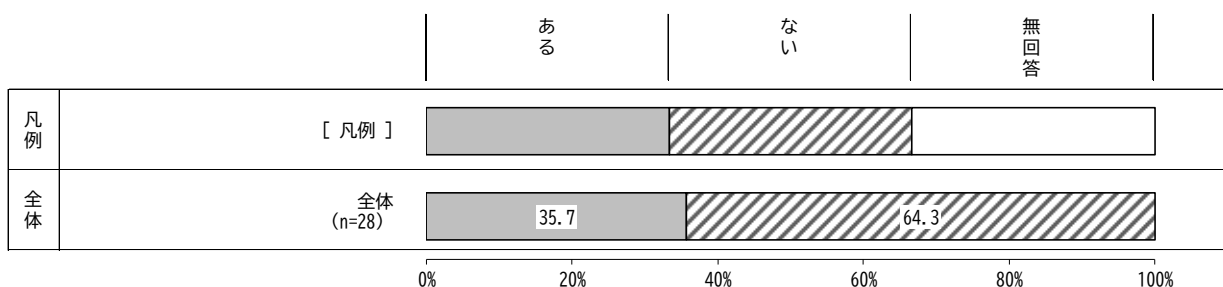
- ・依頼の集中や受入れ件数の超過（9件）
- ・対応が困難（2件）
- ・希望日時への対応が困難（1件）
- ・急な依頼への対応が困難（1件）
- ・利用人数の調整（1件）

問36 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）

【全体】

- 計画したサービスの利用者による拒否経験について、「ある」が 35.7%、「ない」が 64.3%となっています。

【計画したサービスの利用者による拒否経験】



【断られた理由】

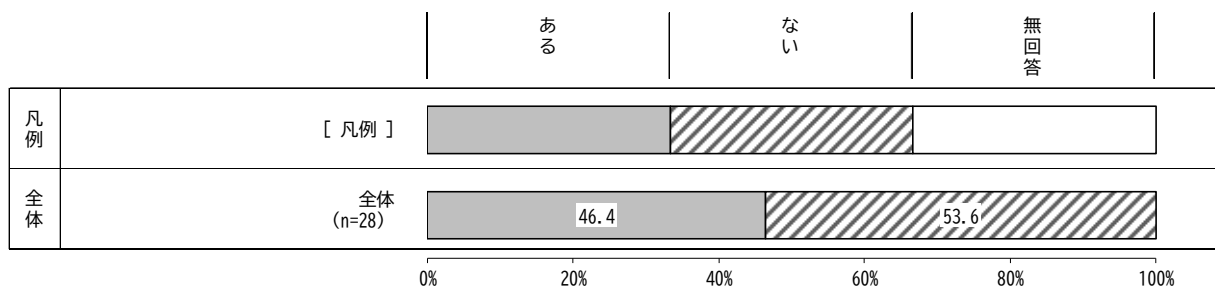
- ・本人の意向（3件）
- ・経済的な理由（2件）
- ・状態の変化（1件）
- ・事業所側の都合（1件）
- ・サービス内容への理解・同意が得られなかった（1件）

問37 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)

【全体】

- サービス提供事業者からのサービス提供の拒否経験について、「ある」が 46.4%、「ない」が 53.6%となっています。

【サービス提供事業者からのサービス提供の拒否経験】



【拒否された理由】

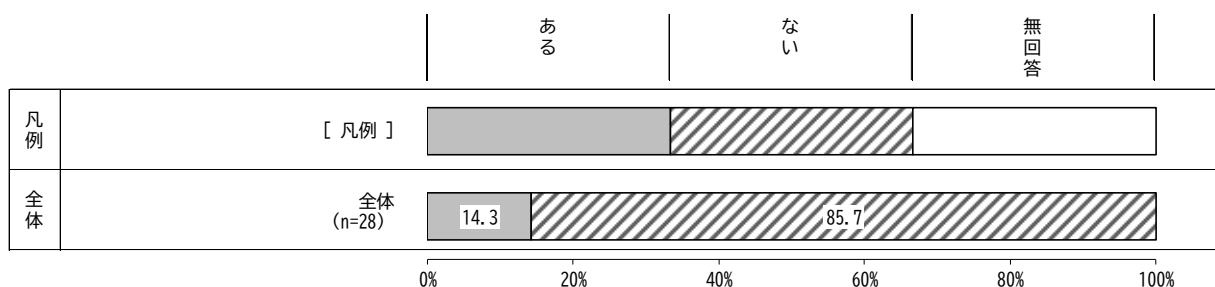
- ・定員超過（3件）
- ・希望日時への対応が困難（2件）
- ・利用者負担額の未払い（1件）
- ・利用者同士の間関係への配慮（1件）
- ・人員不足（1件）
- ・対応困難なケース（1件）
- ・同法人内の他事業所との契約に伴う新規受入れ不可（1件）

問38 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)

【全体】

- 事業者からの不要なサービスの組み入れ要求について、「ある」が 14.3%、「ない」が 85.7%となっています。

【事業者からの不要なサービスの組み入れ要求】



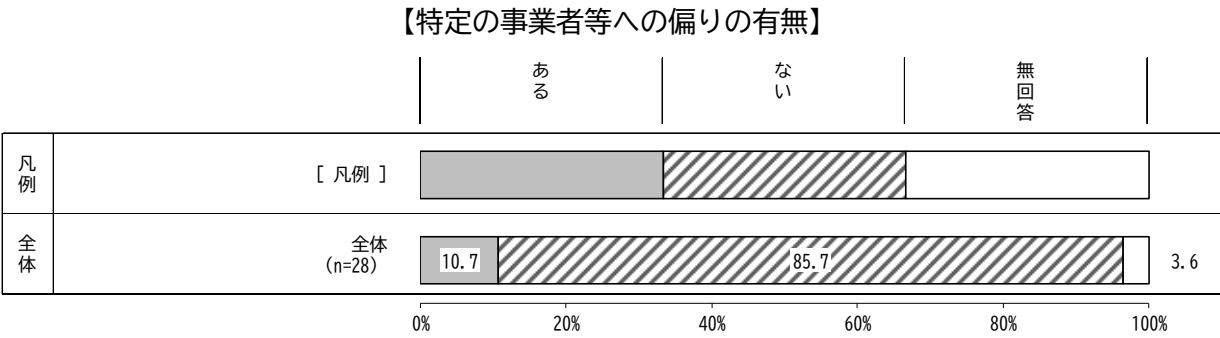
【求められたサービス種別】

- ・デイサービス（1件）
- ・口腔ケア（1件）
- ・訪問介護（1件）
- ・訪問看護（1件）

問39 特定のサービスや事業者へ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）

【全体】

○ 特定の事業者等への偏りの有無について、「ある」が 10.7%、「ない」が 85.7%となっています。



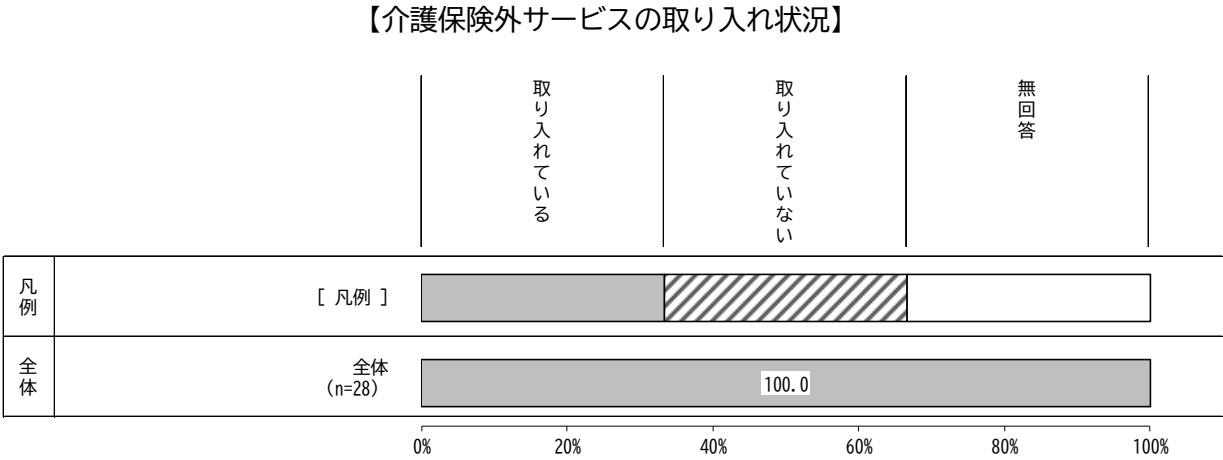
【偏った際のサービス種別】

- ・ 訪問介護（2件）
- ・ 訪問看護（2件）

問40 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）

【全体】

○ 介護保険外サービスの取り入れ状況について、「取り入れている」が 100.0%となっています。



【とり入れている主なサービス】

- ・ 配食サービス（7件）
- ・ 介護タクシー（7件）
- ・ サロン等の通いの場（6件）
- ・ 介護保険外のホームヘルプサービス（6件）
- ・ 医療保険によるサービス（4件）
- ・ 外出支援サービス（4件）
- ・ ボランティアによる支援（4件）
- ・ 障害福祉サービス（2件）
- ・ 訪問マッサージ（2件）
- ・ 訪問理美容（2件）
- ・ 外泊支援（2件）
- ・ ふれあい収集（2件）
- ・ 訪問診療（1件）
- ・ 歯科往診（1件）
- ・ 訪問リハビリテーション（1件）
- ・ 訪問サービス（1件）
- ・ 施設サービス（1件）
- ・ 生活支援サービス（1件）
- ・ 宅配サービス（1件）
- ・ おむつ購入費助成（1件）
- ・ インフォーマルサービス（1件）
- ・ 実費サービス（1件）

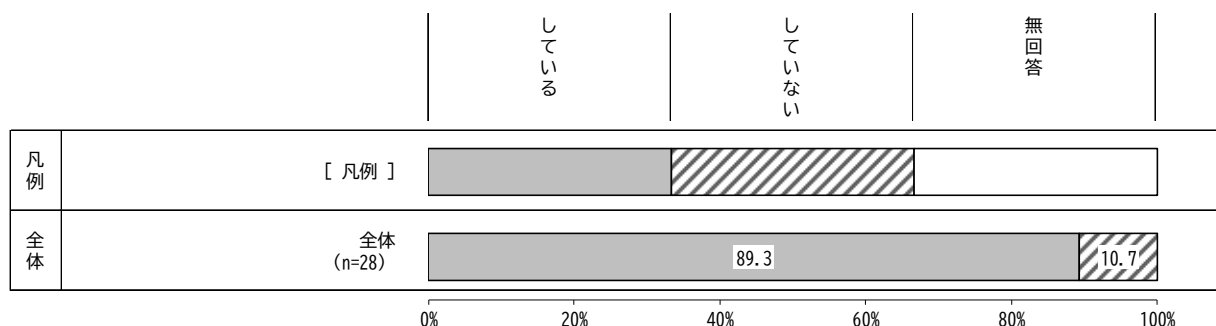
問41 「定期巡回随時対応型訪問介護看護」、「小規模多機能型居宅介護」、「看護小規模多機能型居宅介護」が適している利用者については、それらのサービスを案内するようにしていますか。(○は1つだけ)

【全体】

- 地域密着型（小規模＋定期巡回）の案内状況について、「している」が 89.3%、「していない」が 10.7%となっています。

【事業所の種別】

【地域密着型（小規模＋定期巡回）の案内状況】



問42 問41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。介護認定度や利用者の状況など具体的に記入してください。

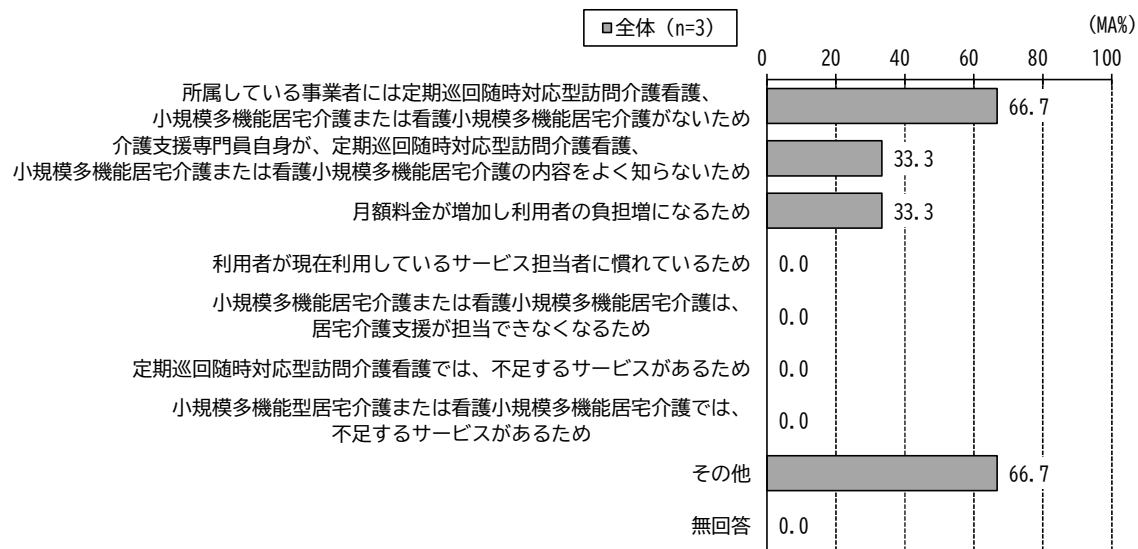
内容	件数
頻繁な支援・見守り等が必要な場合	11 件
独居または高齢者のみの世帯	8 件
認知症の症状がみられる場合	4 件
柔軟なサービス提供が必要な場合	4 件
在宅サービスのみでの対応が困難な場合	3 件
介護保険サービスの支給限度額に達している場合	3 件
医療的ケア・医療的処置が必要な場合	2 件
在宅での看取りを希望する場合	2 件
家族の介護負担が大きい、または対応が難しい時間帯がある場合	2 件
生活困難者	1 件
切れ目のない支援が必要な場合	1 件
費用負担の軽減が期待できる場合	1 件
自宅での入浴が困難な場合	1 件
寝たきりの状態にある場合	1 件
在宅と施設の間隔的なサービスが適している場合	1 件
生活援助と身体介護をバランスよく提供する必要がある場合	1 件

問43 問41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。(〇はいくつでも)

【全体】

○ 案内を行っていない理由について、「所属している事業者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」「その他」が66.7%で最も多く、次いで「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」「月額料金が増加し利用者の負担増になるため」が33.3%となっています。

【案内を行っていない理由】



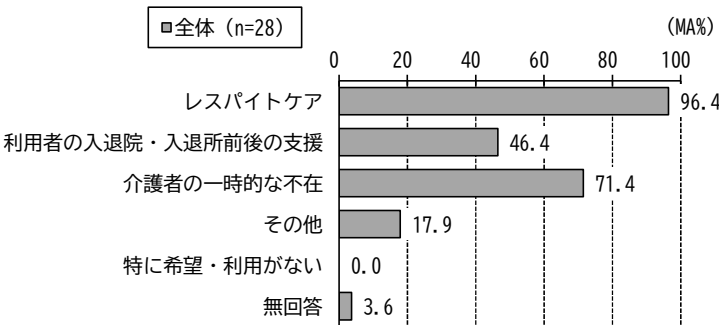
【その他の意見】

- ・ 必要性が認められないため

問44 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。（〇はいくつでも）

【全体】
 ○ 本人・家族がショートステイを希望する理由について、「レスパイトケア」が96.4%で最も多く、次いで「介護者の一時的な不在」が71.4%、「利用者の入退院・入退所前後の支援」が46.4%となっています。

【本人・家族がショートステイを希望する理由】



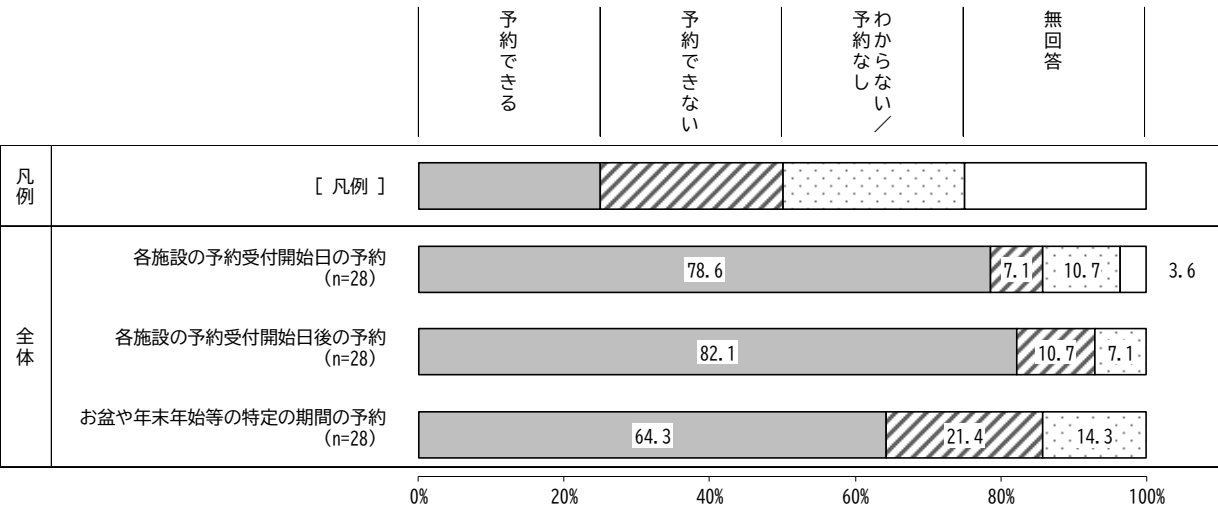
【その他の意見】

- ・ 特別養護老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等への入居待ち（3件）
- ・ 急な状態の変化により、在宅介護が困難となった場合（1件）
- ・ 法事等により家族が不在となる場合（1件）
- ・ 虐待事案により、一時的な分離が必要な場合（1件）

問45 ショートステイの予約についてご回答ください。（それぞれ〇は1つ）

【全体】
 ○ ショートステイの予約について、「予約できる」は「各施設の予約受付開始日の予約」が78.6%、「各施設の予約受付開始日後の予約」が82.1%となっている一方で、「お盆や年末年始等の特定の期間の予約」は64.3%となっています。

【ショートステイの予約】

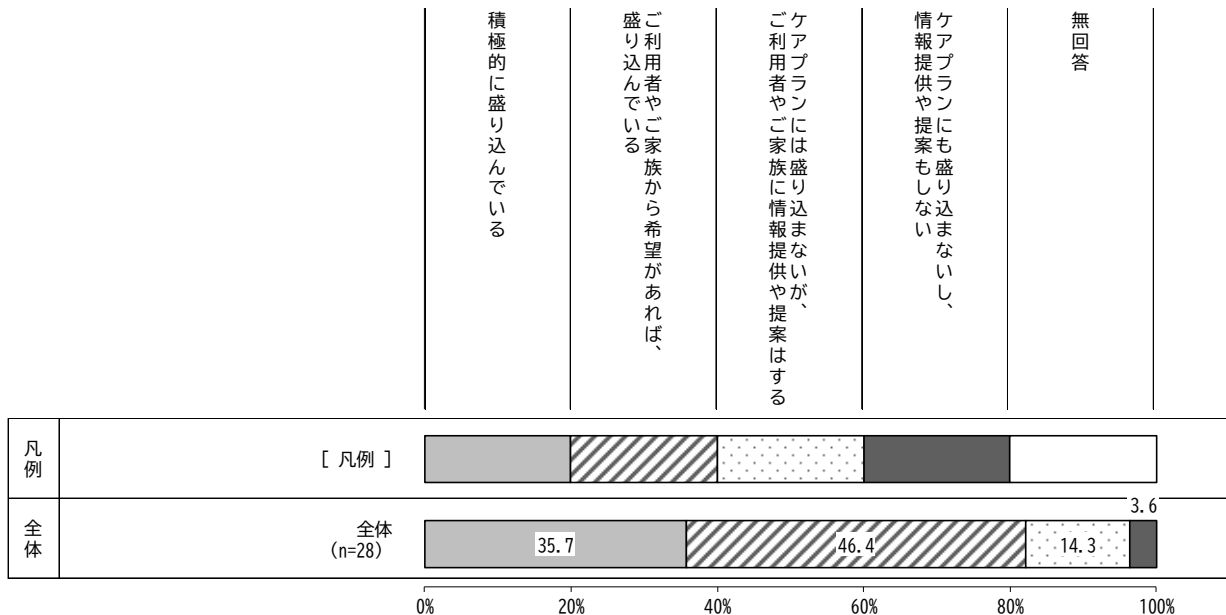


問46 貴事業所では介護保険以外のサービスについて、どの程度ケアプランに盛り込んでいますか。(○は1つだけ)

【全体】

- ケアプランへの介護保険外サービスの盛り込み状況について、「ご利用者やご家族から希望があれば、盛り込んでいる」が 46.4%で最も多く、次いで「積極的に盛り込んでいる」が 35.7%、「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」が 14.3%となっています。

【ケアプランへの介護保険外サービスの盛り込み状況】

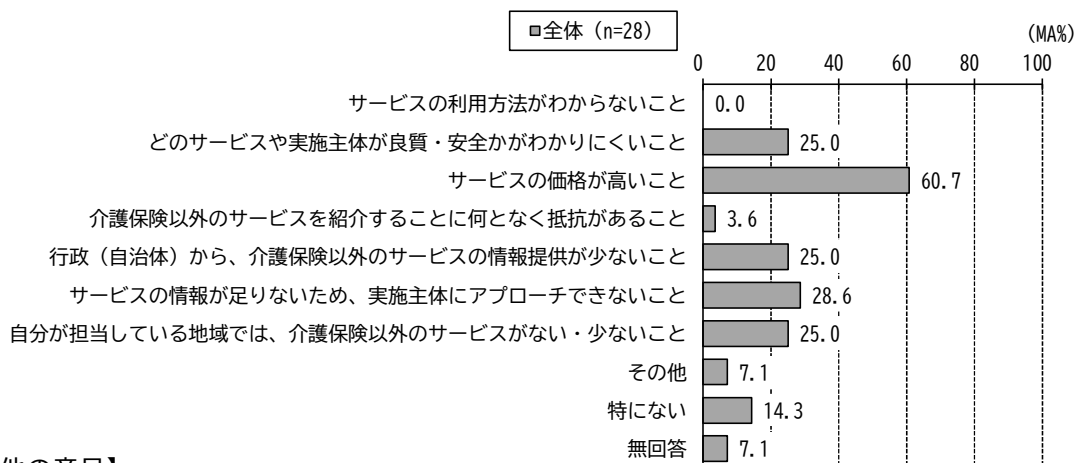


問47 介護保険以外のサービスをケアプランに盛り込んだり、情報提供を行う際に難しいと感じることは何ですか。(○はいくつでも)

【全体】

- 介護保険外サービスの盛り込みや情報提供時の課題について、「サービスの価格が高いこと」が 60.7%で最も多く、次いで「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」が 28.6%、「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」「行政（自治体）から、介護保険以外のサービスの情報提供が少ないこと」「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」が 25.0%となっています。

【介護保険外サービスの盛り込みや情報提供時の課題】



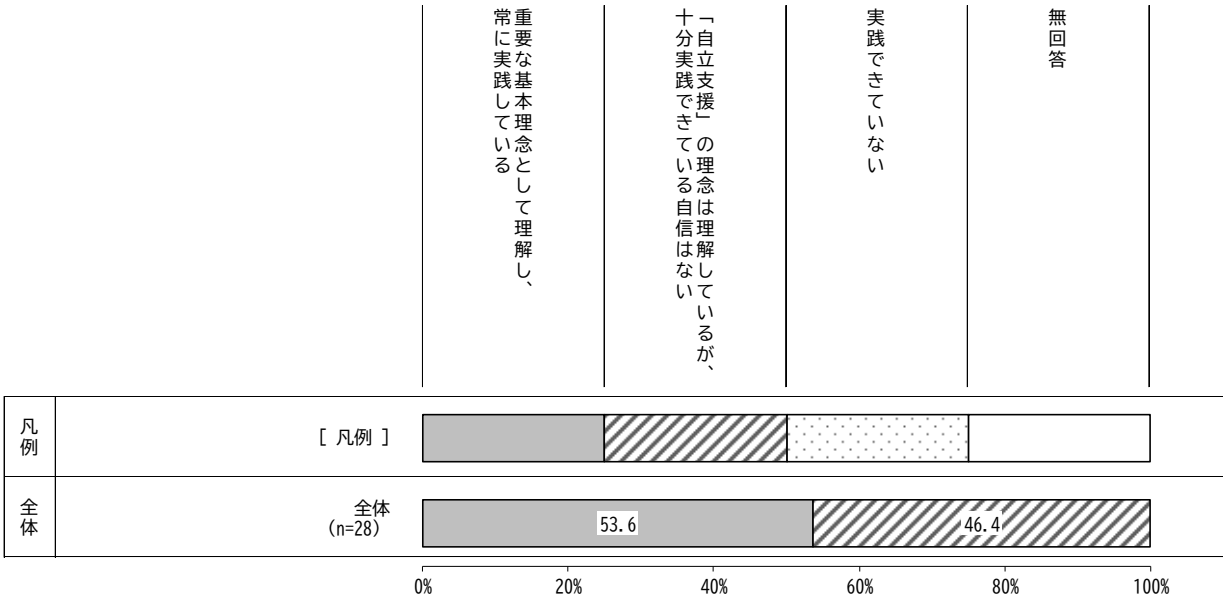
【その他の意見】

- ・ケアプランへの位置付けにはケアマネジャーの責任が伴うため、利用者に必要と判断した支援のみを位置付ける必要がある（1件）
- ・依頼したいインフォーマル支援を行っている会社が少ない（1件）

問48 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)

【全体】
○ 自立支援型ケアマネジメントの実践状況について、「重要な基本理念として理解し、常に実践している」が53.6%で最も多く、次いで「「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」が46.4%となっています。

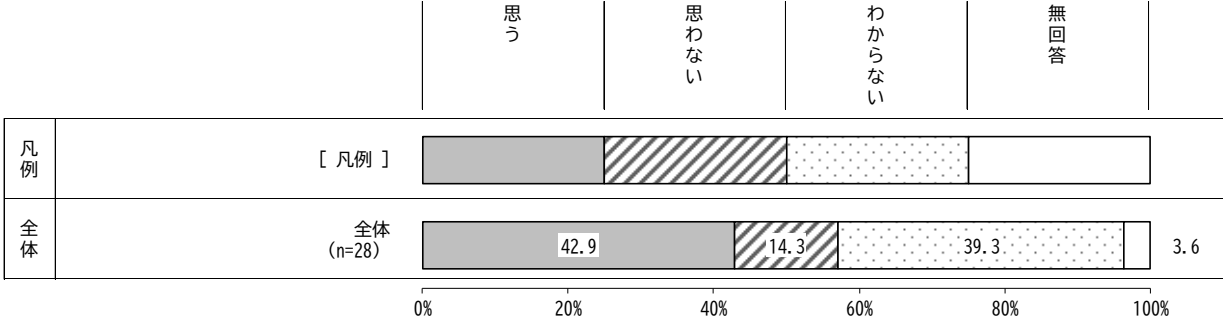
【自立支援型ケアマネジメントの実践状況】



問49 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)

【全体】
○ 自立支援に向けたケアプラン作成の自己評価について、「思う」が42.9%で最も多く、次いで「わからない」が39.3%、「思わない」が14.3%となっています。

【自立支援に向けたケアプラン作成の自己評価】



問50 問49で回答した理由を具体的に記入してください。

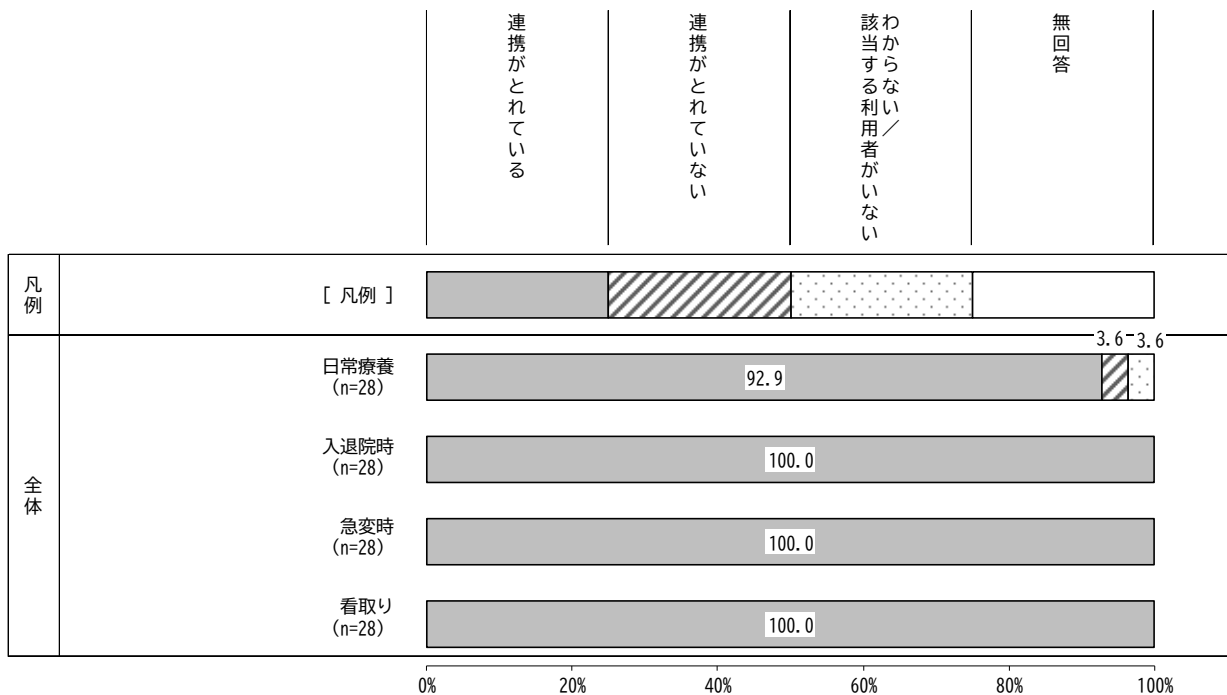
思う	件数
利用者の意向を尊重したケアプランの作成	5 件
自立支援を意識したケアプランの作成	4 件
利用者の生活の質の向上	1 件
本人・家族・関係機関との情報共有	1 件
その他	1 件
思わない	件数
自立支援の実現の難しさ	1 件
現実的な制約による実現の難しさ	1 件
本人と家族の意向の相違	1 件
本人・家族・生活環境等の影響によるケアプラン作成の難しさ	1 件
人材不足	1 件
利用者の理解不足	1 件
集団支援に傾いてしまう	1 件
わからない	件数
本人と家族の意向の相違	2 件
状況が異なるため一概に判断できない	2 件
本人の意向を尊重したケアプランの作成	1 件
本人・家族・生活環境等の影響によるケアプラン作成の難しさ	1 件
自己評価と他者評価が異なる可能性	1 件
十分に作成できているという自信がない	1 件
利用者の意向を十分に把握できていない	1 件

問51 次の場面で医療と介護の連携についてご回答ください。（それぞれ○は1つ）

【全体】

- 医療と介護の連携について、「日常療養」、「入退院時」、「急変時」、「看取り」のすべてで「連携がとれている」が最も多く、90.0%以上となっています。

【医療と介護の連携】

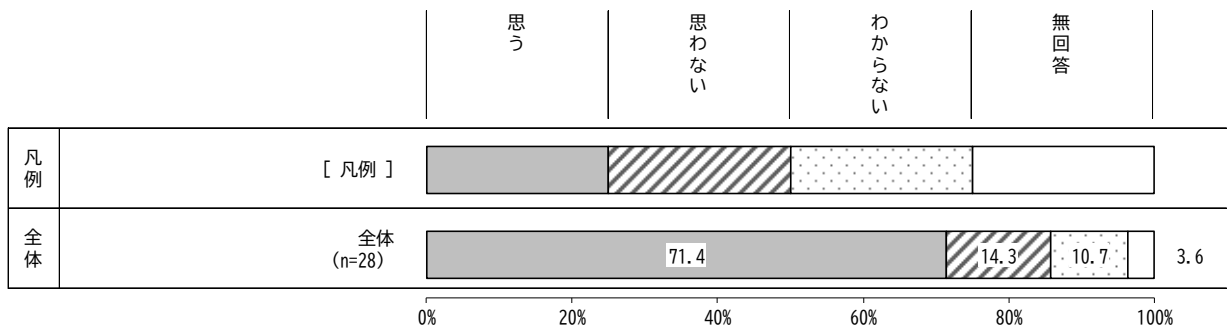


問52 本市では医療と介護の連携に向けて、多職種で顔の見える関係が構築されていると思いますか。（○は1つだけ）

【全体】

- 市内における医療・介護の多職種連携体制の構築度について、「思う」が 71.4%で最も多く、次いで「思わない」が 14.3%、「わからない」が 10.7%となっています。

【市内における医療・介護の多職種連携体制の構築度】



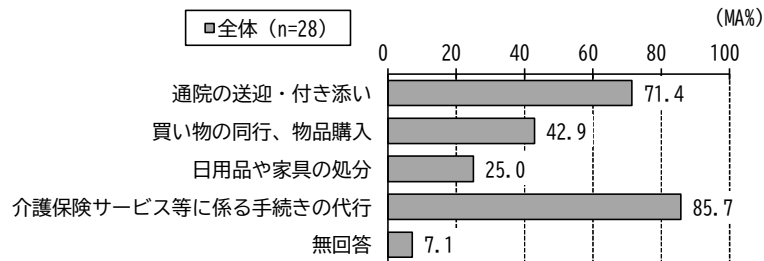
問53 貴事業所の介護支援専門員が、現在を含め過去一年間に行ったことがあるシャドーワークについてご回答ください。(〇はいくつでも)

① 生活支援

【全体】

- 生活支援について、「介護保険サービス等に係る手続きの代行」が 85.7%で最も多く、次いで「通院の送迎・付き添い」が 71.4%、「買い物の同行、物品購入」が 42.9%となっています。

【生活支援】

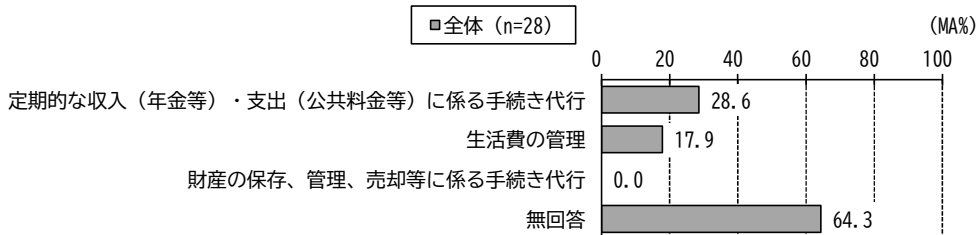


② 財産管理

【全体】

- 財産管理について、「定期的な収入（年金等）・支出（公共料金等）に係る手続き代行」が 28.6%で最も多く、次いで「生活費の管理」が 17.9%となっています。

【財産管理】

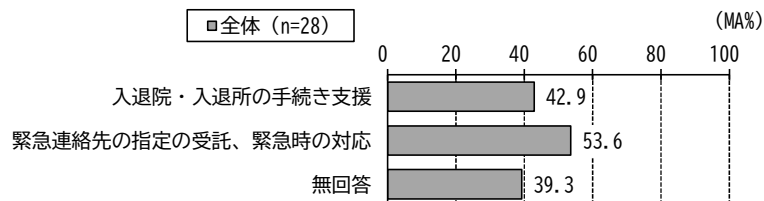


③ 身元保証

【全体】

- 身元保証について、「入退院・入退所の手続き支援」が 42.9%、「緊急連絡先の指定の受託、緊急時の対応」が 53.6%となっています。

【身元保証】

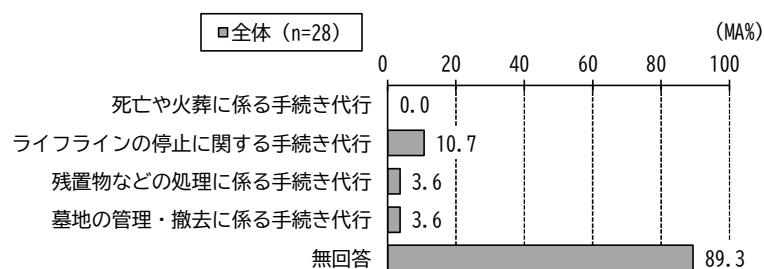


④ 死後事務

【全体】

- 死後事務について、「ライフラインの停止に関する手続き代行」が 10.7%で最も多く、次いで「残置物などの処理に係る手続き代行」「墓地の管理・撤去に係る手続き代行」が 3.6%となっています。

【死後事務】



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。

内容	件数
通院・入退院時の支援	4件
緊急搬送時の対応	3件
各種手続きの支援	3件
緊急時の対応	3件
郵便物の受け取り・確認	2件
食料品の購入・受け取り	2件
トイレの修理対応	2件
引っ越しの支援	1件
薬の受け取り	1件
ペットの世話	1件
身体介助	1件
行方不明時の対応	1件
携帯電話の購入支援	1件
勤務時間外の対応	1件
特になし	3件

⑥ シャドーワークについて、市がどのような取組や支援をすることで、シャドーワークが減ると考えますか。具体的に記入してください。

内容	件数
市による制度やサービスの説明・周知	5件
市による対応の充実と対応策の検討	6件
費用補助	3件
相談窓口の充実	2件
独居高齢者への支援	2件
外出が困難な人への支援	1件
関係機関への周知・啓発	1件
市での情報共有	1件
支援先の拡充	1件
介護保険サービスの対象範囲の拡充	1件
多職種による意見交換・検討の場の設置	1件
ケアマネジャーによるシャドーワークの振り返り・分析	1件
ケアマネジャーへの情報提供の充実	1件
自費サービス利用への費用補助	1件
シャドーワークを担うサービス・団体の整備	1件
特になし	2件

問54 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。

内容	件数
シャドーワークへの対応	4 件
事業所の経営支援	2 件
給与・処遇の改善	1 件
生活困窮者への支援	1 件
研修等に関する情報共有	1 件
アンケートに関する意見	1 件
医療保険制度に関する意見	1 件
ケアマネジャーの業務の明確化	1 件
要介護認定調査体制の見直し	1 件
行政窓口の対応時間の拡充	1 件
特になし	3 件