

第6章 サービス提供事業所調査

第6章 サービス提供事業所調査

1. 事業所の概要について

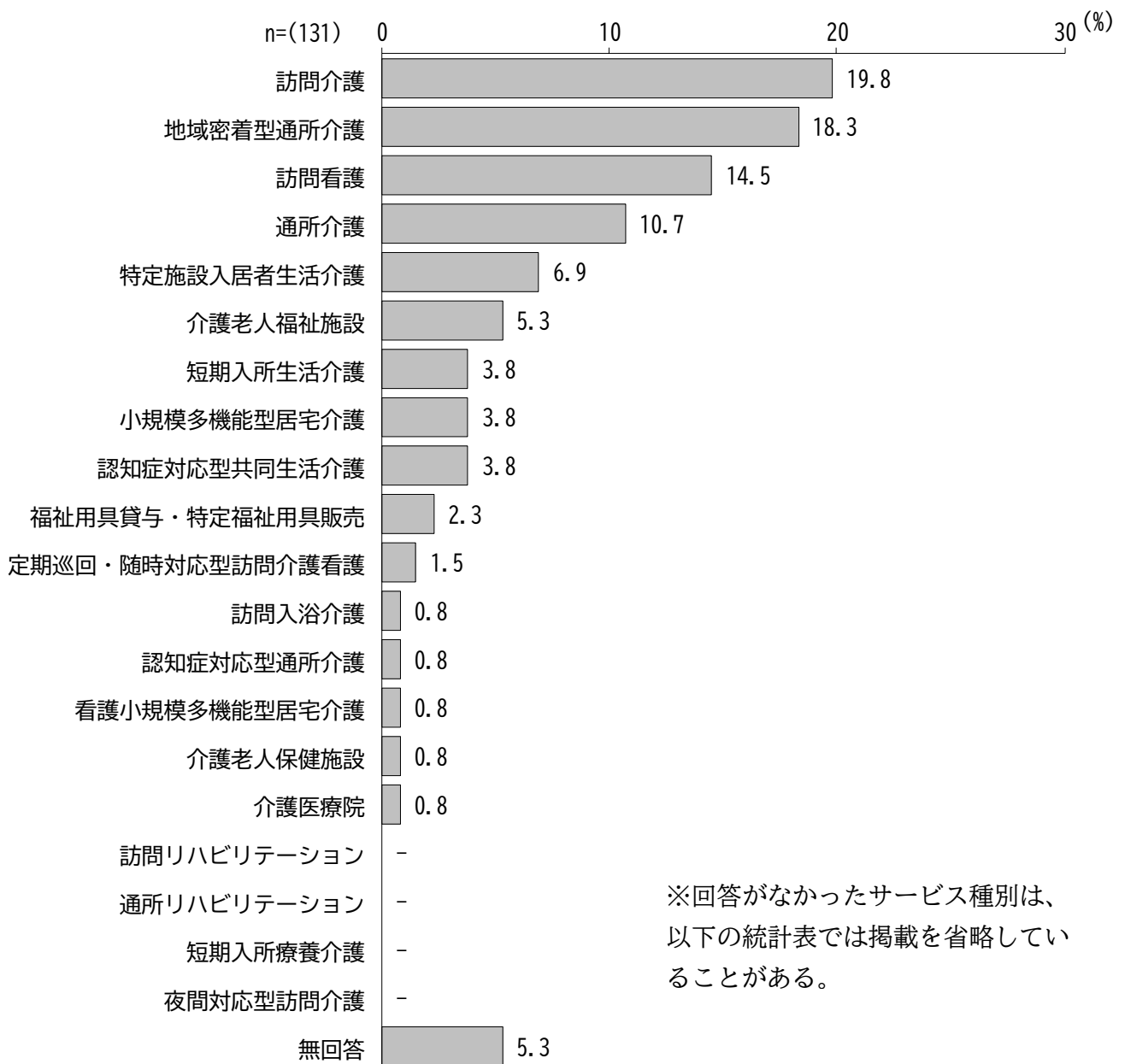
(1) 事業所が提供しているサービス及びサービスの提供開始年

問1 貴事業所が提供している介護サービス、及びそのサービスの提供開始年をお答えください。
※封筒のあて名ラベルに記載した種別についてご記入ください。

①サービス種別

提供している介護サービスは、「訪問介護」が19.8%で最も高く、次いで「地域密着型通所介護」が18.3%、「訪問看護」が14.5%となっている。

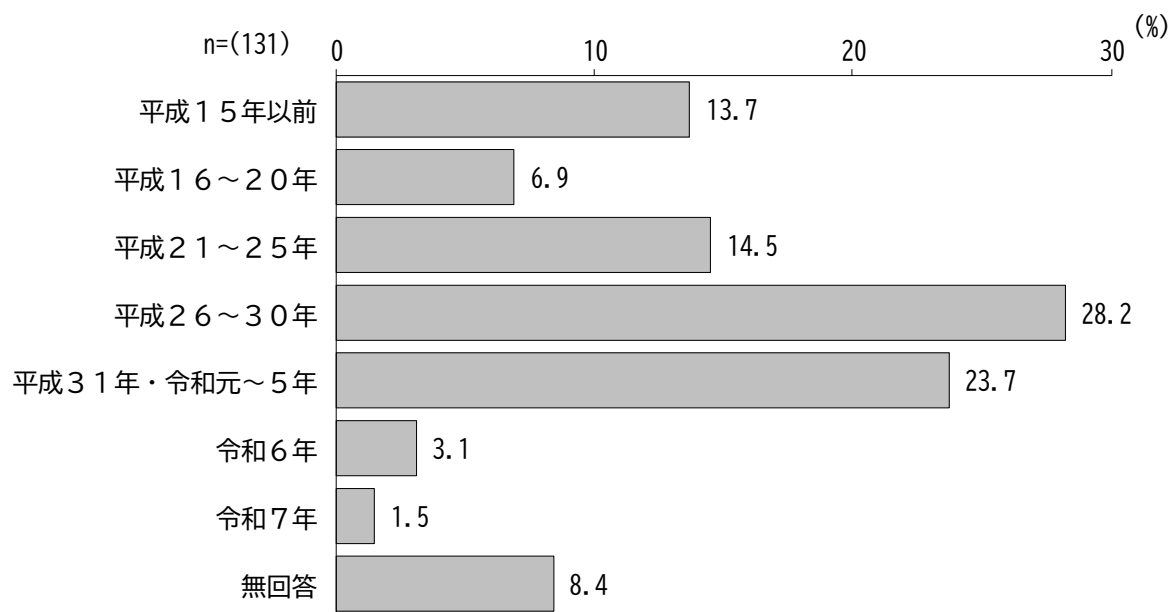
図表6-1-1 提供している介護サービス



②サービス提供開始年

サービス提供開始年は、「平成26～30年」が28.2%で最も高く、次いで「平成31年・令和元～5年」が23.7%、「平成21～25年」が14.5%となっている。

図表6-1-2 サービス提供開始年



2. 人材確保や雇用管理について

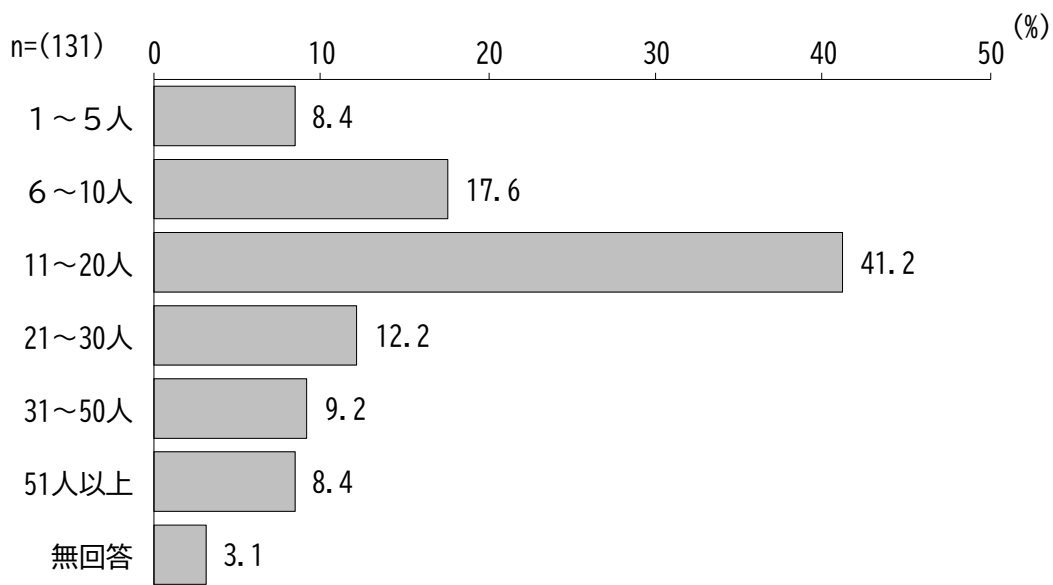
(1) 人員配置の状況

問2 貴事業所が提供しているサービスについて、令和7年9月末現在の人員配置をご記入ください。（区外のサテライト事業所の人員は除く）※兼務職員はそれぞれの欄にご記入ください。

①従事職員数

各事業所の常勤と非常勤の人数を合計した全体の従事職員数は、「11～20人」が41.2%で最も高く、次いで「6～10人」が17.6%、「21～30人」が12.2%となっている。

図表6-2-1 従事職員数



第6章 サービス提供事業所調査

図表6-2-2 従事職員数（サービス種別）

		(上段:回答数 下段:%)						
項目	調査数 (n)	1 5 人	6 1 0 人	1 5 2 0 人	2 3 0 人	3 5 0 人	5 1 人 以上	無 回 答
全体	131 100.0	11 8.4	23 17.6	54 41.2	16 12.2	12 9.2	11 8.4	4 3.1
サービス種別	訪問介護	26 100.0	2 7.7	5 19.2	9 34.6	5 19.2	5 19.2	- -
	訪問入浴介護	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	- 100.0
	訪問看護	19 100.0	5 26.3	3 15.8	8 42.1	1 5.3	1 5.3	- 5.3
	通所介護	14 100.0	- -	3 21.4	8 57.1	3 21.4	- -	- -
	短期入所生活介護	5 100.0	- -	- -	2 40.0	- -	1 20.0	2 40.0
	特定施設入居者生活介護	9 100.0	- -	- -	- -	3 33.3	2 22.2	3 33.3
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	3 100.0	2 66.7	1 33.3	- -	- -	- -	- -
	認知症対応型通所介護	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -
	小規模多機能型居宅介護	5 100.0	- -	- -	5 100.0	- -	- -	- -
	認知症対応型共同生活介護	5 100.0	- -	- -	2 40.0	3 60.0	- -	- -
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2 100.0	- -	- -	1 50.0	- -	1 50.0	- -
	看護小規模多機能型居宅介護	1 100.0	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -
	地域密着型通所介護	24 100.0	2 8.3	7 29.2	14 58.3	1 4.2	- -	- -
	介護老人福祉施設	7 100.0	- -	- -	- -	- -	2 28.6	5 71.4
	介護老人保健施設・介護医療院	2 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	1 50.0
	無回答	7 100.0	- -	3 42.9	4 57.1	- -	- -	- -

②職種別人員配置状況

各事業所の常勤と非常勤の人数を合計した職種別人員配置状況は、「管理者・施設長」では「1～4人」が96.9%となっており、「生活相談員、支援相談員」「看護職員（看護師、准看護師）、保健師」「機能訓練指導員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、柔道整復師」では「1～4人」が4割以上となっている。また「介護職員（介護福祉士）」「介護職員（初任者研修等修了者）」「看護職員（看護師、准看護師）、保健師」では「5～9人」が1割以上となっており、他の職種より高くなっている。

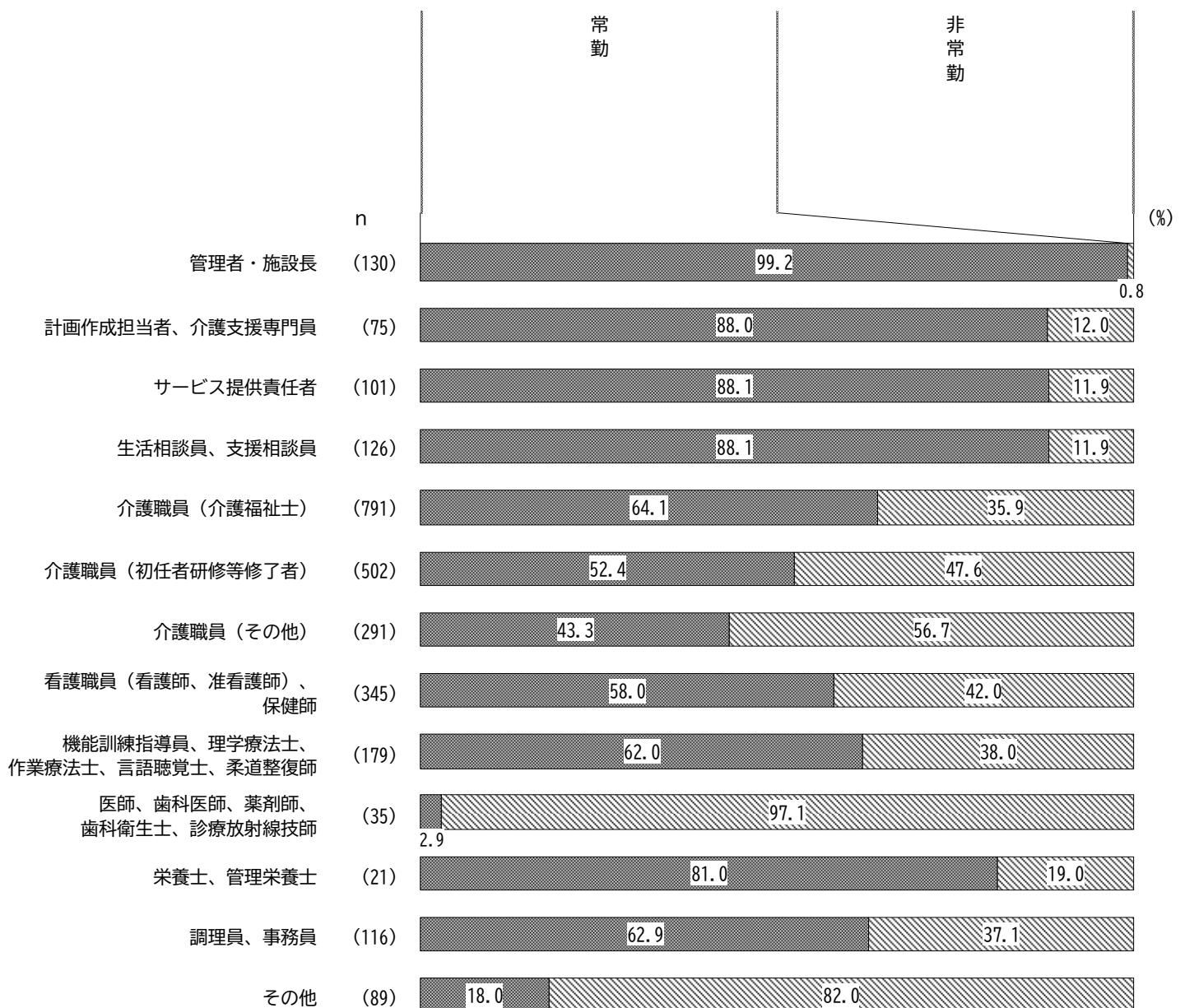
図表6-2-3 職種別人員配置状況

		(上段:回答数 下段:%)							
項目	調査数 (n)	0人	1 ～ 4人	5 ～ 9人	1 0 ～ 4人	1 5 ～ 9人	2 0 人 以上	無 回 答	
職種別	管理者・施設長	131 100.0	- -	127 96.9	- -	- -	- -	4 3.1	
	計画作成担当者、介護支援専門員	131 100.0	18 13.7	39 29.8	- -	- -	- -	74 56.5	
	サービス提供責任者	131 100.0	23 17.6	29 22.1	2 1.5	1 0.8	- -	76 58.0	
	生活相談員、支援相談員	131 100.0	10 7.6	62 47.3	1 0.8	- -	- -	58 44.3	
	介護職員(介護福祉士)	131 100.0	3 2.3	39 29.8	24 18.3	13 9.9	5 3.8	12 9.2	35 26.7
	介護職員(初任者研修等修了者)	131 100.0	5 3.8	49 37.4	25 19.1	5 3.8	1 0.8	6 4.6	40 30.5
	介護職員(その他)	131 100.0	10 7.6	42 32.1	8 6.1	4 3.1	1 0.8	4 3.1	62 47.3
	看護職員(看護師、准看護師)、保健師	131 100.0	5 3.8	54 41.2	20 15.3	7 5.3	2 1.5	- -	43 32.8
	機能訓練指導員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、柔道整復師	131 100.0	8 6.1	55 42.0	10 7.6	2 1.5	- -	- -	56 42.7
	医師、歯科医師、薬剤師、歯科衛生士、診療放射線技師	131 100.0	21 16.0	10 7.6	- -	- -	- -	- -	100 76.3
	栄養士、管理栄養士	131 100.0	19 14.5	17 13.0	- -	- -	- -	- -	95 72.5
	調理員、事務員	131 100.0	16 12.2	37 28.2	3 2.3	1 0.8	1 0.8	- -	73 55.7
	その他	131 100.0	14 10.7	22 16.8	7 5.3	- -	- -	- -	88 67.2
	合計	131 100.0	- -	5 3.8	26 19.8	27 20.6	27 20.6	42 32.1	4 3.1

③職種別勤務形態

すべての事業所を合計した職種別の常勤・非常勤の割合は、「管理者・施設長」では常勤が99.2%となっており、「計画作成担当者、介護支援専門員」「サービス提供責任者」「生活相談員、支援相談員」では「常勤」が8割以上となっている。一方、非常勤は「医師、歯科医師、薬剤師、歯科衛生士、診療放射線技師」で97.1%、介護職員（その他）で56.7%となっている。

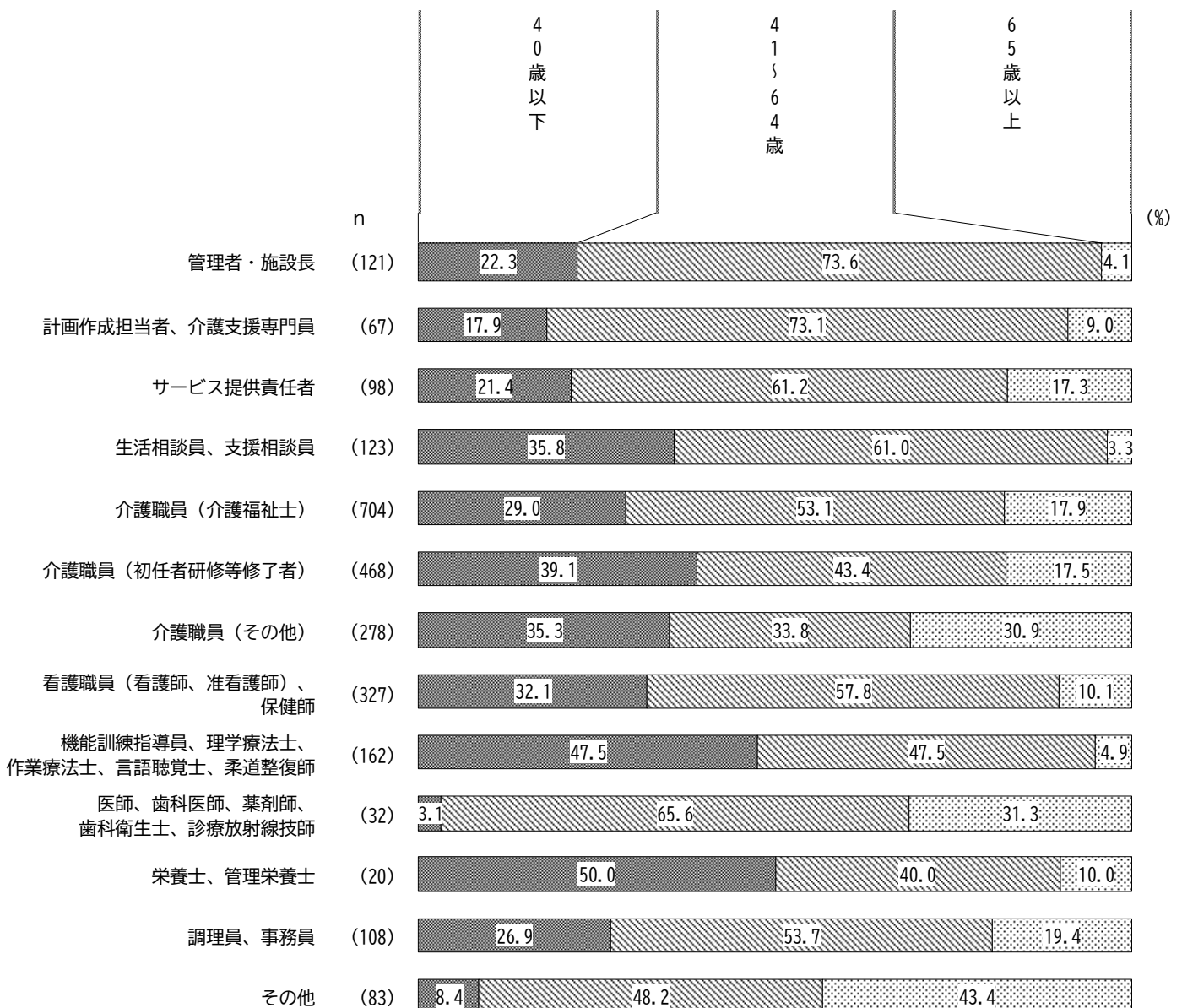
図表6-2-4 職種別勤務形態



④職種別年代

すべての事業所を合計した年代別の割合は、「管理者・施設長」「計画作成担当者、介護支援専門員」で「41～64歳」が7割以上、「サービス提供責任者」「生活相談員、支援相談員」「医師、歯科医師、薬剤師、歯科衛生士、診療放射線技師」で6割以上となっている。また、「機能訓練指導員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、柔道整復師」「栄養士、管理栄養士」で「40歳以下」が4割以上、「介護職員（その他）」「医師、歯科医師、薬剤師、歯科衛生士、診療放射線技師」で「65歳以上」が3割以上となっている。

図表6-2-5 職種別年代



第6章 サービス提供事業所調査

⑤サービス別外国人職員数

事業所ごとのサービス別の外国人職員数は、全体では「1～4人」が13.0%となっている。

図表6-2-6 サービス別外国人職員数

(上段:回答数 下段:%)

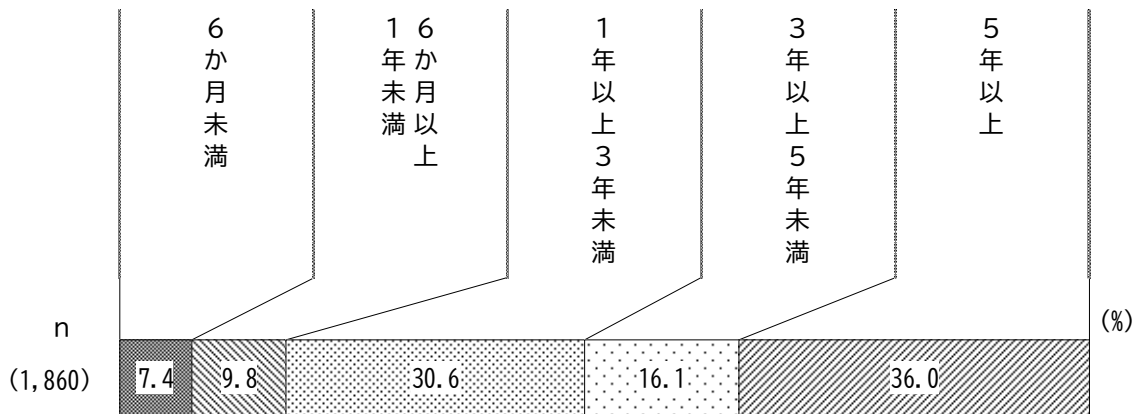
項目	調査数 (n)	0人	1 ～ 4人	5 ～ 9人	10 ～ 14人	15 ～ 19人	20人以上	無回答	
全体	131 100.0	20 15.3	17 13.0	3 2.3	2 1.5	-	3 2.3	86 65.6	
サービス種別	訪問介護	26 100.0	3 11.5	4 15.4	1 3.8	-	-	18 69.2	
	訪問入浴介護	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0	
	訪問看護	19 100.0	2 10.5	-	-	-	-	17 89.5	
	通所介護	14 100.0	3 21.4	3 21.4	-	-	-	8 57.1	
	短期入所生活介護	5 100.0	-	2 40.0	-	1 20.0	-	2 40.0	
	特定施設入居者生活介護	9 100.0	2 22.2	2 22.2	1 11.1	-	-	1 11.1	3 33.3
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	3 100.0	-	-	-	-	-	-	3 100.0
	認知症対応型通所介護	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-
	小規模多機能型居宅介護	5 100.0	2 40.0	-	-	-	-	-	3 60.0
	認知症対応型共同生活介護	5 100.0	-	1 20.0	-	-	-	-	4 80.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2 100.0	-	1 50.0	-	-	-	-	1 50.0
	看護小規模多機能型居宅介護	1 100.0	-	-	-	-	-	-	1 100.0
	地域密着型通所介護	24 100.0	7 29.2	1 4.2	-	-	-	-	16 66.7
	介護老人福祉施設	7 100.0	-	3 42.9	1 14.3	1 14.3	-	1 14.3	1 14.3
	介護老人保健施設・介護医療院	2 100.0	-	-	-	-	-	1 50.0	1 50.0
無回答	7 100.0	-	-	-	-	-	-	7 100.0	

(2) 常勤職員の勤続年数

問3 常勤職員について、令和7年9月末現在、現事業所における勤続期間ごとの人数をご記入ください。

すべての事業所を合計した常勤職員の勤続年数の割合は、「5年以上」が36.0%で最も高く、次いで「1年以上3年未満」が30.6%、「3年以上5年未満」が16.1%となっている。

図表6-2-7 常勤職員の勤続年数



(3) 採用人数及び離職人数

問4 貴事業所で、1年間（令和6年10月1日から令和7年9月30日まで）に採用した人数及び離職した人数をお答えください。

過去1年間の採用人数及び離職人数は、採用人数合計の平均は常勤職員が2.5人、非常勤職員が1.9人となっており、離職人数は常勤職員が1.8人、非常勤職員が1.6人となっている。

図表6-2-8 過去1年間の採用人数・離職人数

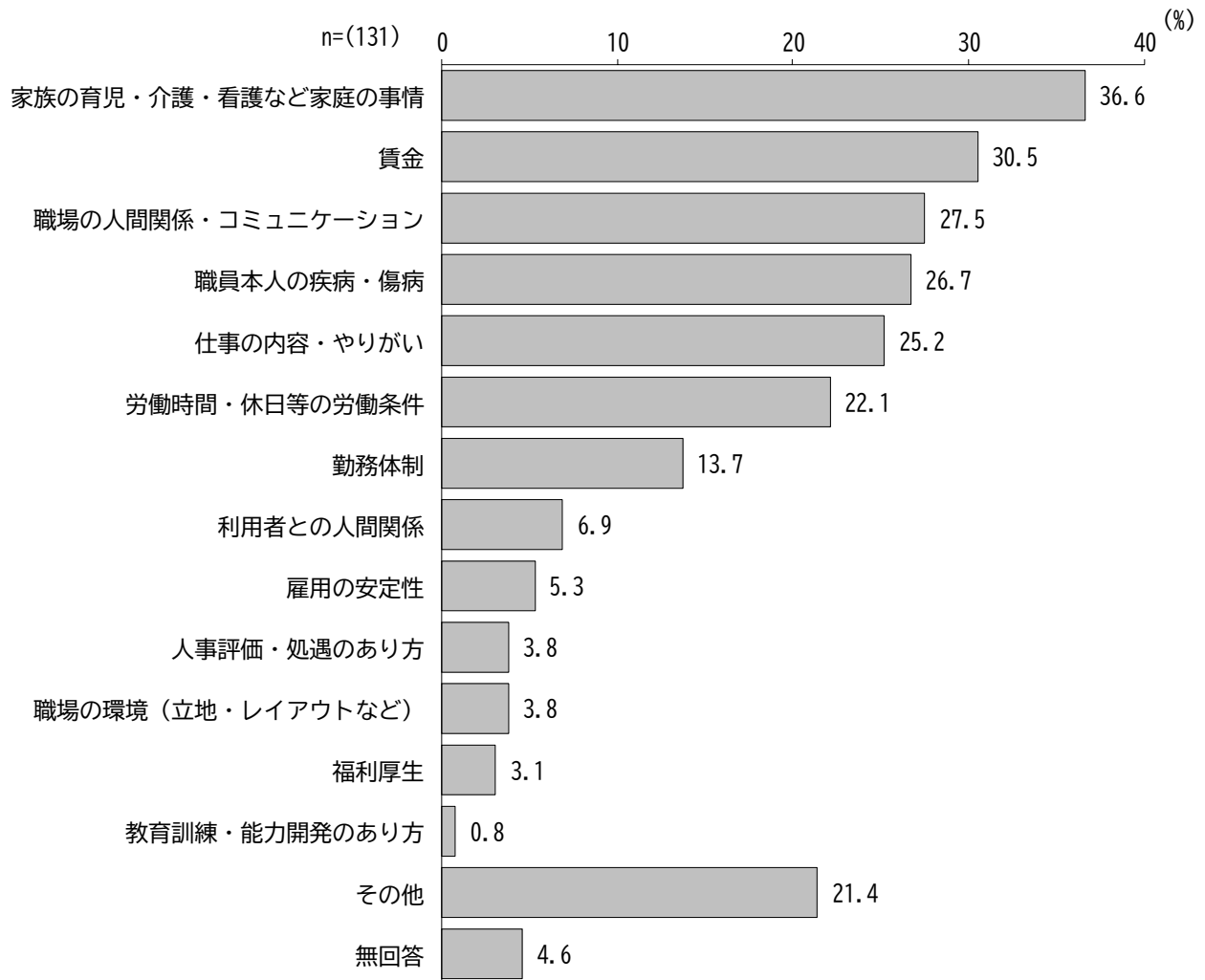
		採用人数（事業所数=121）			離職人数（事業所数=119）		
		男性	女性	合計	男性	女性	合計
常勤	人数	84	153	237	62	97	159
	平均値（人）	1.0	1.5	2.5	0.8	1.1	1.8
	最大値（人）	8	20	28	4	9	13
非常勤	人数	42	136	178	36	111	147
	平均値（人）	0.5	1.4	1.9	0.5	1.1	1.6
	最大値（人）	8	8	16	5	9	14

(4) 職員の離職理由

問5 職員の離職理由として、考えられることをお答えください。(〇はいくつでも)

職員の離職理由として考えられることは、「家族の育児・介護・看護など家庭の事情」が36.6%で最も高く、次いで「賃金」が30.5%、「職場の人間関係・コミュニケーション」が27.5%となっている。

図表6-2-9 職員の離職理由（複数回答）

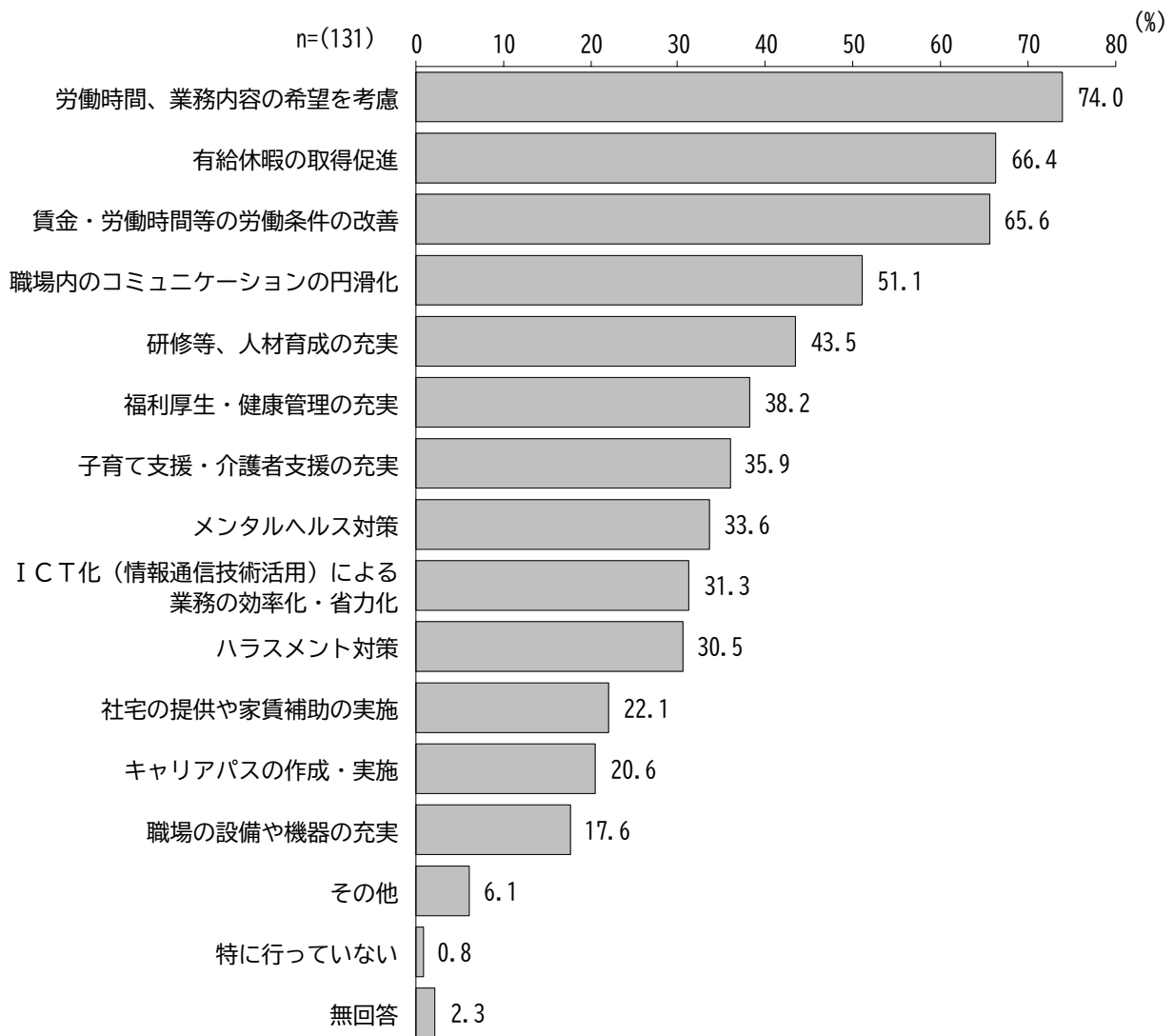


(5) 職員の早期離職の防止や定着促進のための取組

問6 貴事業所では、職員の早期離職の防止や定着促進のため、どのような取組を行っていますか。(〇はいくつでも)

職員の早期離職の防止や定着促進のための取組は、「労働時間、業務内容の希望を考慮」が74.0%で最も高く、次いで「有給休暇の取得促進」が66.4%、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が65.6%となっている。

図表6-2-10 職員の早期離職の防止や定着促進のための取組（複数回答）

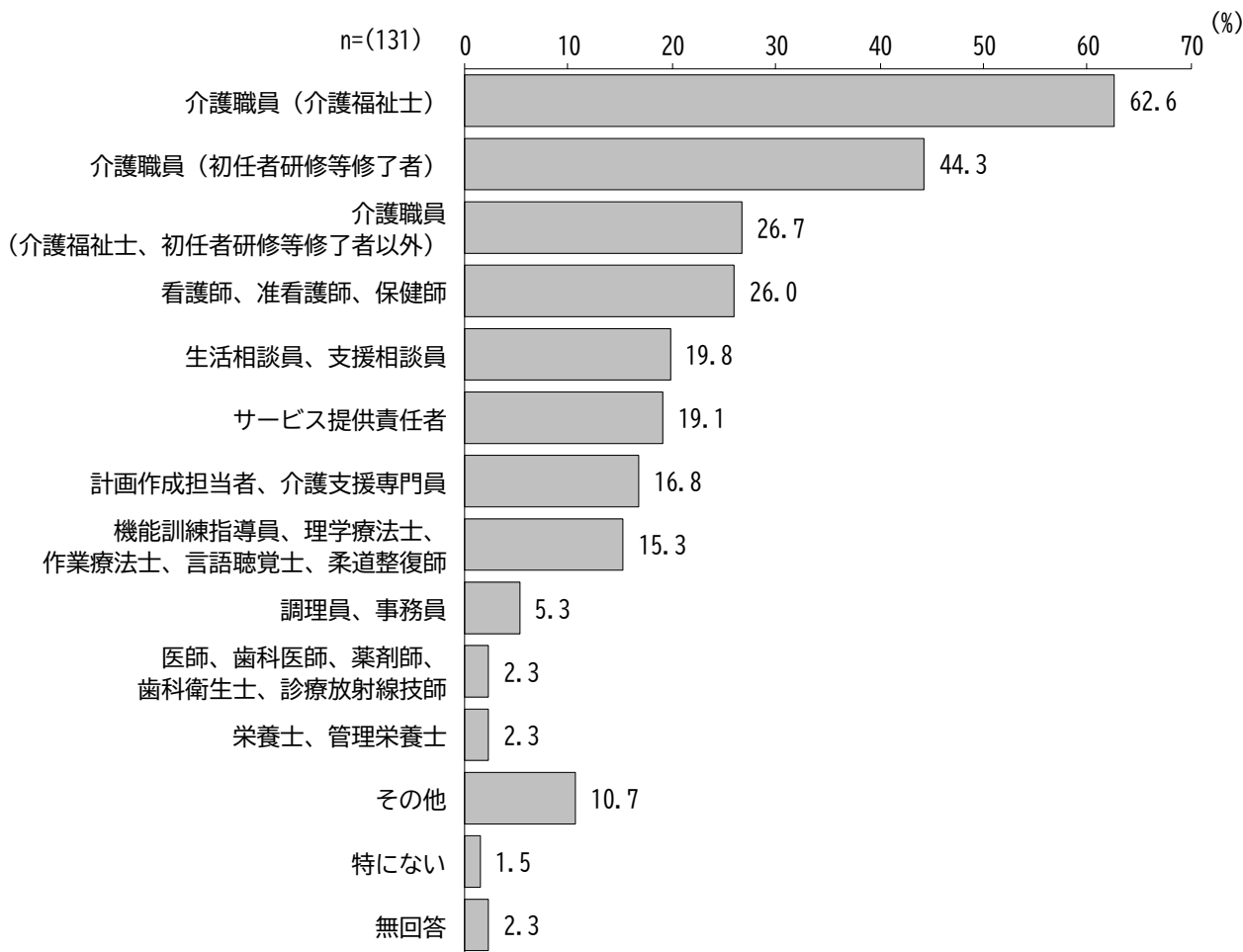


(6) 特に確保が困難な職・職種

問7 貴事業所において、特に確保が困難な職・職種は何ですか。(〇はいくつでも)

特に確保が困難な職・職種は、「介護職員（介護福祉士）」が62.6%で最も高く、次いで「介護職員（初任者研修等修了者）」が44.3%、「介護職員（介護福祉士、初任者研修等修了者以外）」が26.7%となっている。

図表6-2-11 特に確保が困難な職・職種（複数回答）

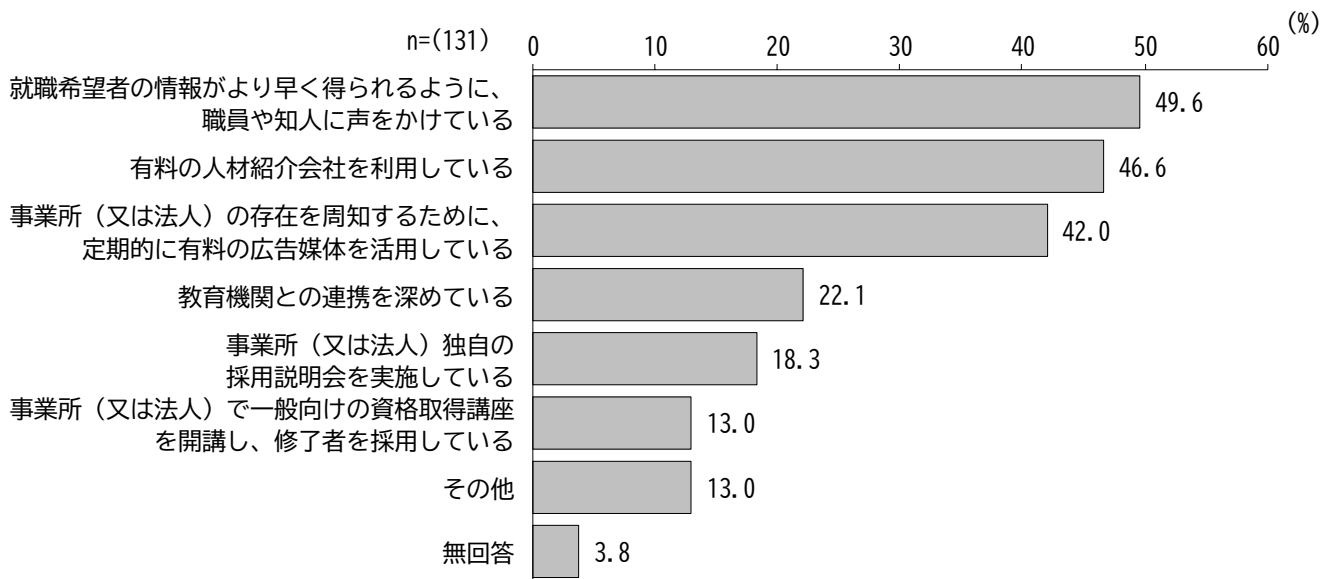


(7) 人材確保に向けた取組

問8 貴事業所では、人材確保に向けてどのような取組を行っていますか。(〇はいくつでも)

人材確保に向けた取組は、「就職希望者の情報がより早く得られるように、職員や知人に声をかけている」が49.6%で最も高く、次いで「有料の人材紹介会社を利用している」が46.6%、「事業所（又は法人）の存在を周知するために、定期的に有料の広告媒体を活用している」が42.0%となっている。

図表6-2-12 人材確保に向けた取組（複数回答）



図表6-2-13 人材確保に向けた取組（サービス種別）

項目	調査数（n）	(上段:回答数 下段:%)								
		に得就 声ら職 をれ希 かか望 けてよ者 うにの に、情 報が 、職 員 や 知 早 人	利有 用料 し希 て望 い者 るの 情 報 が よ り 早 く	広周事 告知業 媒体所 を(又 は活は 用法人 して)の 定存 期的在 に有 料の	教育 機関 との 連携 を深 めて いる	採事業 用説所 明(又 は法 人)独 自 の	修資事 了格業 者取所 得講(又 は法 人)で 、一 般 向 け の	そ の 他	無 回 答	
全体	131 100.0	65 49.6	61 46.6	55 42.0	29 22.1	24 18.3	17 13.0	17 13.0	5 3.8	
サービス種別	訪問介護	26 100.0	16 61.5	12 46.2	10 38.5	8 30.8	3 11.5	5 19.2	2 7.7	- -
	訪問入浴介護	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -
	訪問看護	19 100.0	11 57.9	13 68.4	8 42.1	1 5.3	4 21.1	- -	2 10.5	2 10.5
	通所介護	14 100.0	9 64.3	6 42.9	5 35.7	1 7.1	2 14.3	1 7.1	- -	- -
	短期入所生活介護	5 100.0	3 60.0	2 40.0	2 40.0	4 80.0	2 40.0	- -	1 20.0	- -
	特定施設入居者生活介護	9 100.0	4 44.4	8 88.9	6 66.7	1 11.1	3 33.3	3 33.3	1 11.1	1 11.1
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	3 100.0	- -	- -	1 33.3	1 33.3	1 33.3	- -	1 33.3	- -
	認知症対応型通所介護	1 100.0	- -	1 100.0	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -
	小規模多機能型居宅介護	5 100.0	1 20.0	2 40.0	4 80.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	- -
	認知症対応型共同生活介護	5 100.0	3 60.0	- -	2 40.0	1 20.0	1 20.0	3 60.0	- -	- -
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	- -	- -	1 50.0	1 50.0	- -
	看護小規模多機能型居宅介護	1 100.0	1 100.0	- -	1 100.0	1 100.0	1 100.0	- -	- -	- -
	地域密着型通所介護	24 100.0	8 33.3	9 37.5	9 37.5	3 12.5	2 8.3	2 8.3	5 20.8	1 4.2
	介護老人福祉施設	7 100.0	3 42.9	4 57.1	4 57.1	4 57.1	2 28.6	- -	3 42.9	- -
	介護老人保健施設・介護医療院	2 100.0	- -	1 50.0	1 50.0	- -	- -	- -	- -	1 50.0
	無回答	7 100.0	5 71.4	2 28.6	- -	2 28.6	1 14.3	1 14.3	- -	- -

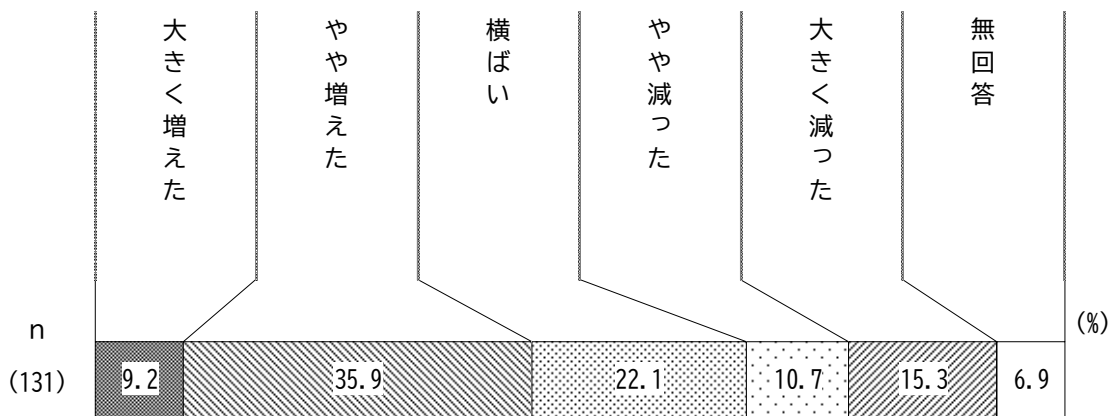
3. 事業所運営の状況・課題等について

(1) 事業所の収入額の変化

問9 貴事業所では、令和6年度の収入額は、令和3年度に比べてどのように変化しましたか。(〇は1つ)

事業所の収入額の変化は、「やや増えた」が35.9%で最も高く、次いで「横ばい」が22.1%、「大きく減った」が15.3%となっている。

図表6-3-1 事業所の収入額の変化



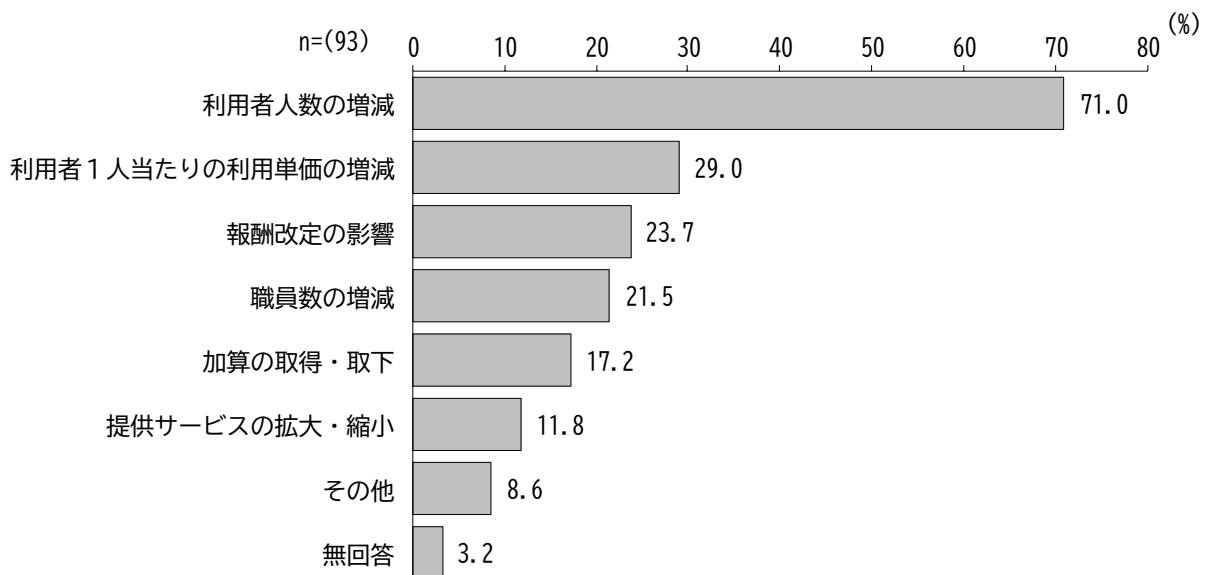
(2) 収入額が増減した理由

【問9で「1」「2」「4」「5」と回答した事業者におたずねします。】

問9-1 収入額が増減した理由は何ですか。(〇はいくつでも)

収入額が増減した理由は、「利用者人数の増減」が71.0%で最も高く、次いで「利用者1人当たりの利用単価の増減」が29.0%、「報酬改定の影響」が23.7%となっている。

図表6-3-2 収入額が増減した理由（複数回答）



図表6-3-3 収入額が増減した理由（収入額の変化別）

(上段:回答数 下段:%)

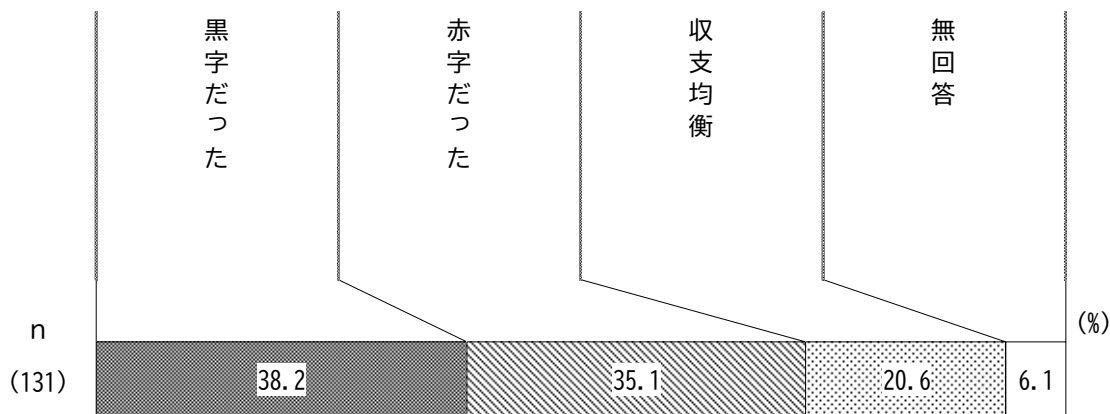
項目		調査数 (n)	利用者 人数の 増減	利用者 単価の 増減 の 増減	報酬 改定 の影 響	職員 数の 増減	加算 の取 得・ 取下	拡提 大供 ・サ 縮サ 小ビ スの	その 他	無 回 答
全体		93	66	27	22	20	16	11	8	3
		100.0	71.0	29.0	23.7	21.5	17.2	11.8	8.6	3.2
収入 額 の 変 化	大きく 増え た	12	7	-	-	4	4	2	4	-
		100.0	58.3	-	-	33.3	33.3	16.7	33.3	-
	やや 増え た	47	31	12	6	4	9	5	4	3
		100.0	66.0	25.5	12.8	8.5	19.1	10.6	8.5	6.4
	横ば い	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	やや 減っ た	14	12	6	5	6	-	1	-	-
		100.0	85.7	42.9	35.7	42.9	-	7.1	-	-
	大き く減 った	20	16	9	11	6	3	3	-	-
		100.0	80.0	45.0	55.0	30.0	15.0	15.0	-	-

(3) 事業所の収支状況

問10 令和6年度の貴事業所の収支はいかがでしたか。(○は1つ)

事業所の収支状況は、「黒字だった」が38.2%で最も高く、次いで「赤字だった」が35.1%、「収支均衡」が20.6%となっている。

図表6-3-4 事業所の収支状況



図表6-3-5 事業所の収支状況（サービス種別）

(上段:回答数 下段:%)

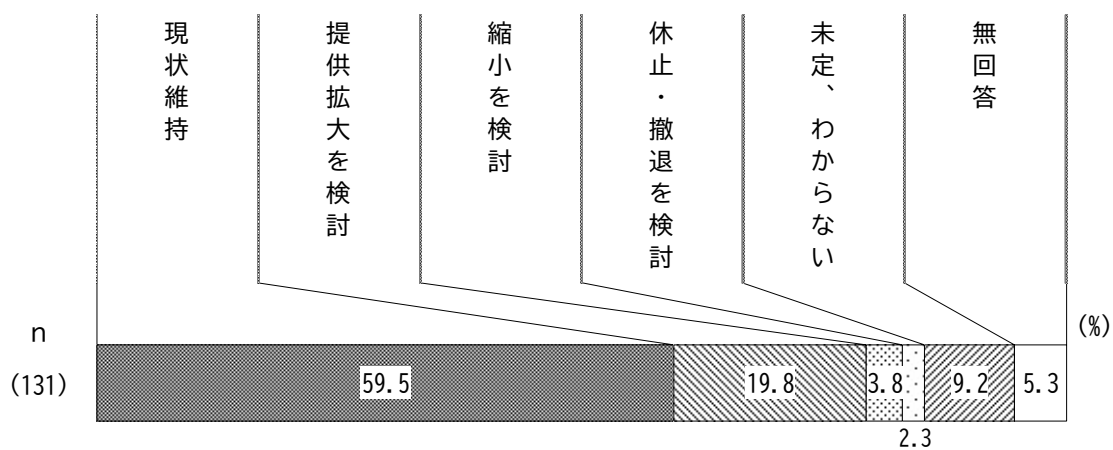
項目		調査数 (n)	黒字 だった	赤字 だった	収支 均衡	無 回答
全体		131 100.0	50 38.2	46 35.1	27 20.6	8 6.1
サービス 種別	訪問介護	26 100.0	7 26.9	12 46.2	7 26.9	- -
	訪問入浴介護	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0
	訪問看護	19 100.0	6 31.6	7 36.8	4 21.1	2 10.5
	通所介護	14 100.0	4 28.6	7 50.0	3 21.4	- -
	短期入所生活介護	5 100.0	3 60.0	2 40.0	- -	- -
	特定施設入居者生活介護	9 100.0	4 44.4	1 11.1	2 22.2	2 22.2
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	3 100.0	1 33.3	- -	1 33.3	1 33.3
	認知症対応型通所介護	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -
	小規模多機能型居宅介護	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	- -
	認知症対応型共同生活介護	5 100.0	2 40.0	- -	2 40.0	1 20.0
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2 100.0	1 50.0	1 50.0	- -	- -
	看護小規模多機能型居宅介護	1 100.0	- -	1 100.0	- -	- -
	地域密着型通所介護	24 100.0	13 54.2	7 29.2	4 16.7	- -
	介護老人福祉施設	7 100.0	2 28.6	4 57.1	1 14.3	- -
	介護老人保健施設・介護医療院	2 100.0	1 50.0	- -	- -	1 50.0
無回答	7 100.0	4 57.1	1 14.3	2 28.6	- -	

(4) サービス提供の今後の予定

問11 当該サービスについて、今後の予定をお答えください。(○は1つ)

サービス提供の今後の予定は、「現状維持」が59.5%で最も高く、次いで「提供拡大を検討」が19.8%、「未定、わからない」が9.2%となっている。

図表6-3-6 サービス提供の今後の予定



図表6-3-7 サービス提供の今後の予定（サービス種別）

		(上段:回答数 下段:%)						
項目	調査数 (n)	現状維持	提供拡大を検討	縮小を検討	休止・撤退を検討	未定、わからない	無回答	
全体	131 100.0	78 59.5	26 19.8	5 3.8	3 2.3	12 9.2	7 5.3	
サービス種別	訪問介護	26 100.0	16 61.5	6 23.1	2 7.7	-	2 7.7	-
	訪問入浴介護	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0
	訪問看護	19 100.0	7 36.8	7 36.8	1 5.3	-	2 10.5	2 10.5
	通所介護	14 100.0	11 78.6	-	-	1 7.1	2 14.3	-
	短期入所生活介護	5 100.0	5 100.0	-	-	-	-	-
	特定施設入居者生活介護	9 100.0	6 66.7	-	1 11.1	-	1 11.1	1 11.1
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	3 100.0	-	2 66.7	-	-	-	1 33.3
	認知症対応型通所介護	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-
	小規模多機能型居宅介護	5 100.0	4 80.0	1 20.0	-	-	-	-
	認知症対応型共同生活介護	5 100.0	3 60.0	1 20.0	-	-	1 20.0	-
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2 100.0	-	1 50.0	-	-	1 50.0	-
	看護小規模多機能型居宅介護	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-
	地域密着型通所介護	24 100.0	15 62.5	4 16.7	-	2 8.3	3 12.5	-
	介護老人福祉施設	7 100.0	6 85.7	-	-	-	-	1 14.3
	介護老人保健施設・介護医療院	2 100.0	1 50.0	-	-	-	-	1 50.0
無回答	7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	-	-	-	

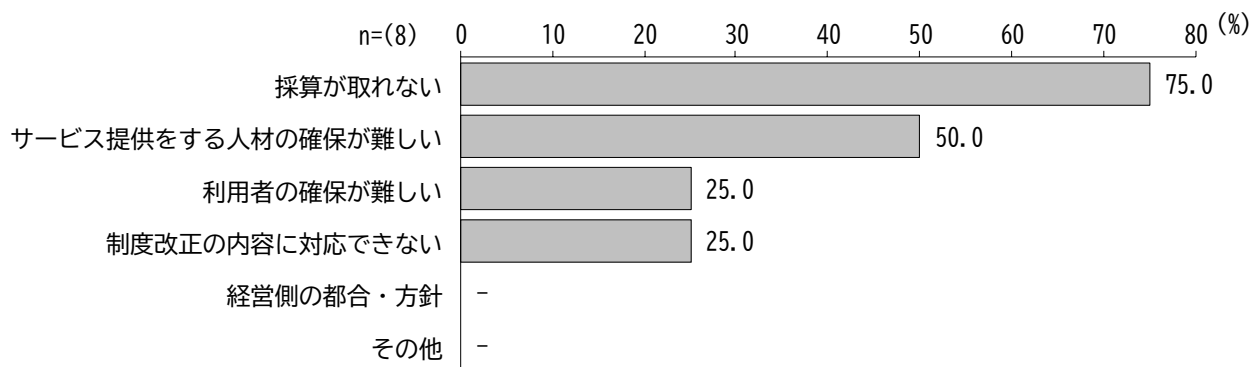
(5) 縮小、休止・撤退を考える理由

【問11で「3」「4」と回答した事業者におたずねします。】

問11-1 縮小、休止・撤退の理由は何ですか。(〇はいくつでも)

事業の縮小、休止・撤退を考える理由は、「採算が取れない」が75.0%で最も高く、次いで「サービス提供をする人材の確保が難しい」が50.0%、「利用者の確保が難しい」「制度改正の内容に対応できない」がともに25.0%となっている。

図表6-3-8 縮小、休止・撤退を考える理由（複数回答）

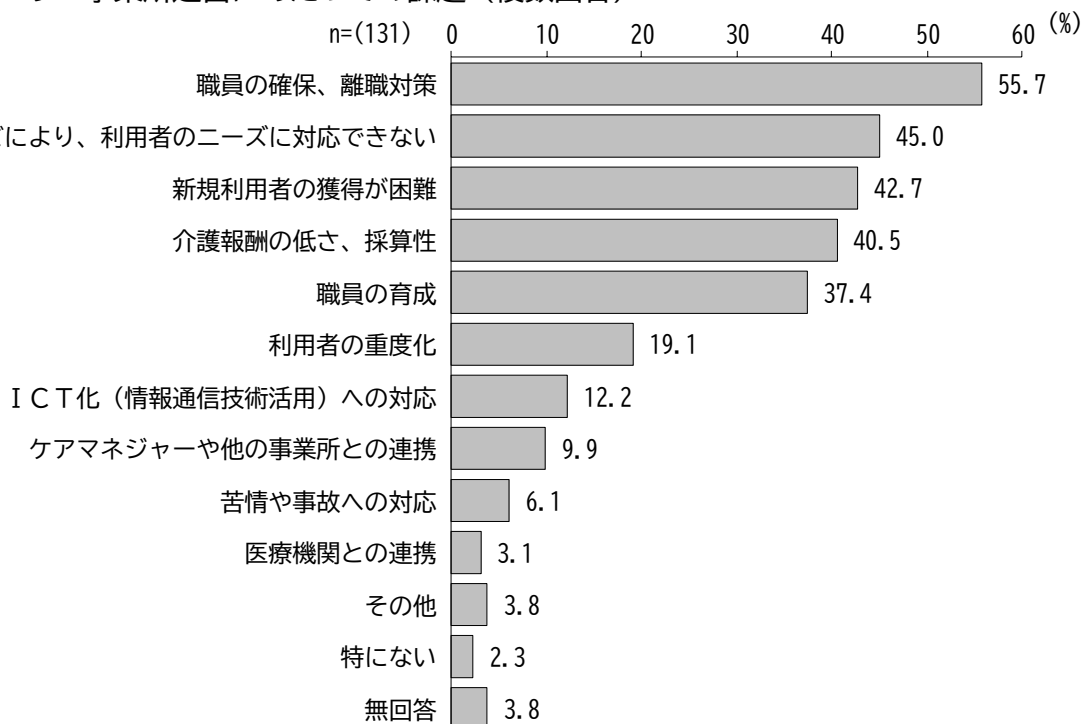


(6) 事業所運営にあたっての課題

問12 貴事業所の運営にあたり、課題となっていることはありますか。(〇はいくつでも)

事業所運営にあたっての課題は、「職員の確保、離職対策」が55.7%で最も高く、次いで「人員不足などにより、利用者のニーズに対応できない」が45.0%、「新規利用者の獲得が困難」が42.7%となっている。

図表6-3-9 事業所運営にあたっての課題（複数回答）



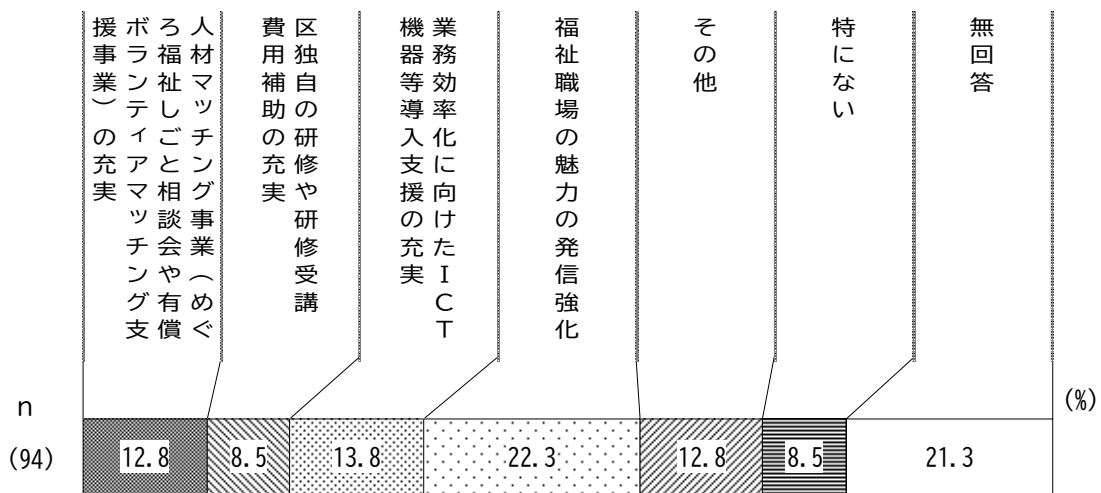
(7) 人材不足に対する区の支援で最も充実すべき取組

【問12で「2」「5」と回答した事業者におたずねします。】

問12-1 人材不足に対する区からの支援として、最も充実すべきだと思う取組は何ですか。(〇は1つ)

人材不足に対する区の支援で最も充実すべきだと思う取組は、「福祉職場の魅力の発信強化」が22.3%で最も高く、次いで「業務効率化に向けたICT機器等導入支援の充実」が13.8%、「人材マッチング事業（めぐろ福祉しごと相談会や有償ボランティアマッチング支援事業）の充実」が12.8%となっている。

図表6-3-10 人材不足に対する区の支援で最も充実すべき取組

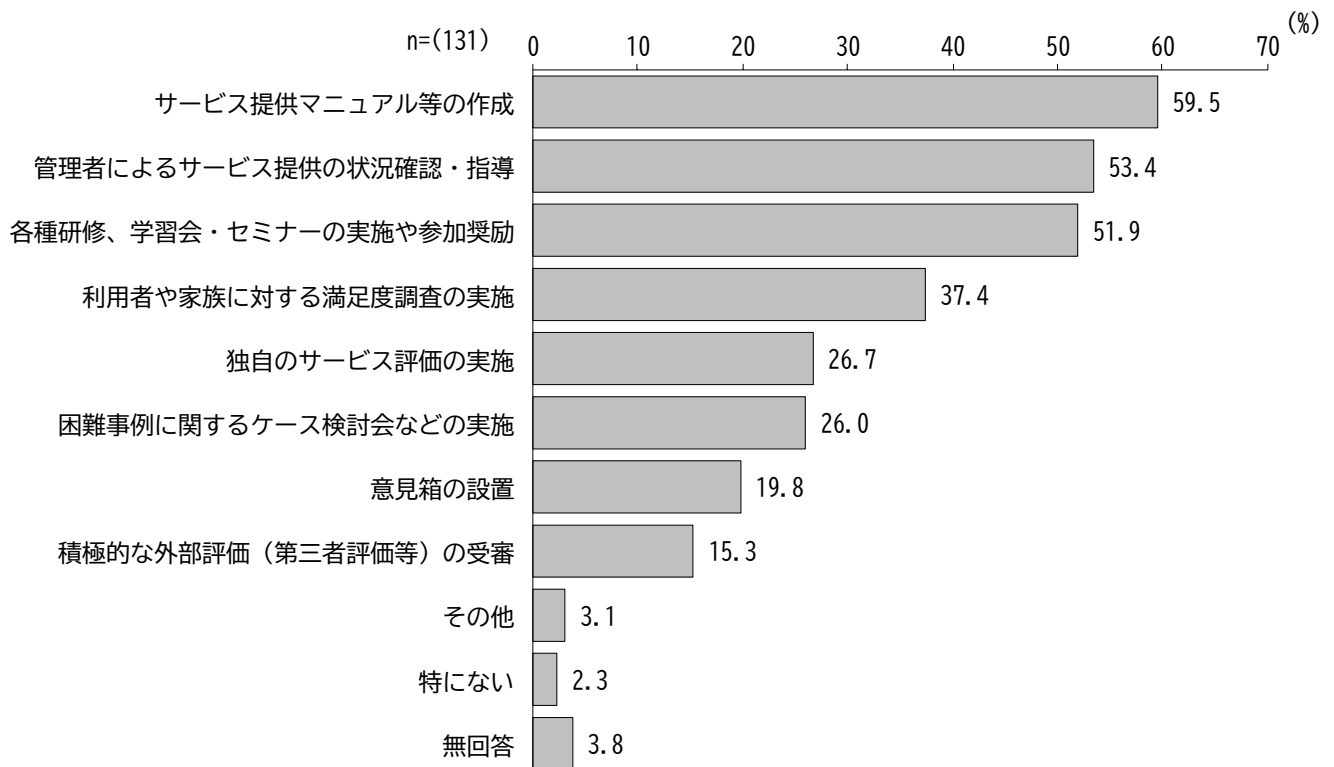


(8) サービスの質の向上のための取組

問13 貴事業所では、サービスの質の向上のために講じている取組はありますか。(〇はいくつでも)

サービスの質の向上のための取組は、「サービス提供マニュアル等の作成」が59.5%で最も高く、次いで「管理者によるサービス提供の状況確認・指導」が53.4%、「各種研修、学習会・セミナーの実施や参加奨励」が51.9%となっている。

図表6-3-11 サービスの質の向上のための取組（複数回答）

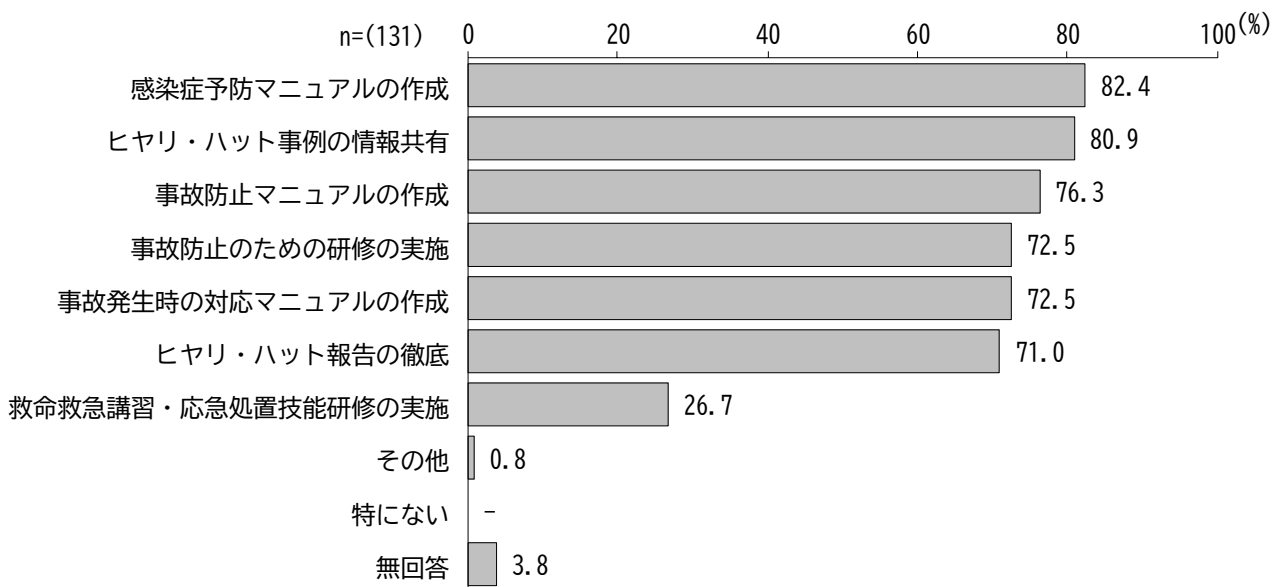


(9) サービス提供中の事故防止や再発防止の取組

問14 貴事業所では、サービスの提供中の事故（例：転倒・誤嚥(ごえん)など）について、事故防止や再発防止のために講じている取組はありますか。(〇はいくつでも)

サービス提供中の事故防止や再発防止の取組は、「感染症予防マニュアルの作成」が82.4%で最も高く、次いで「ヒヤリ・ハット事例の情報共有」が80.9%、「事故防止マニュアルの作成」が76.3%となっている。

図表6-3-12 サービス提供中の事故防止や再発防止の取組（複数回答）



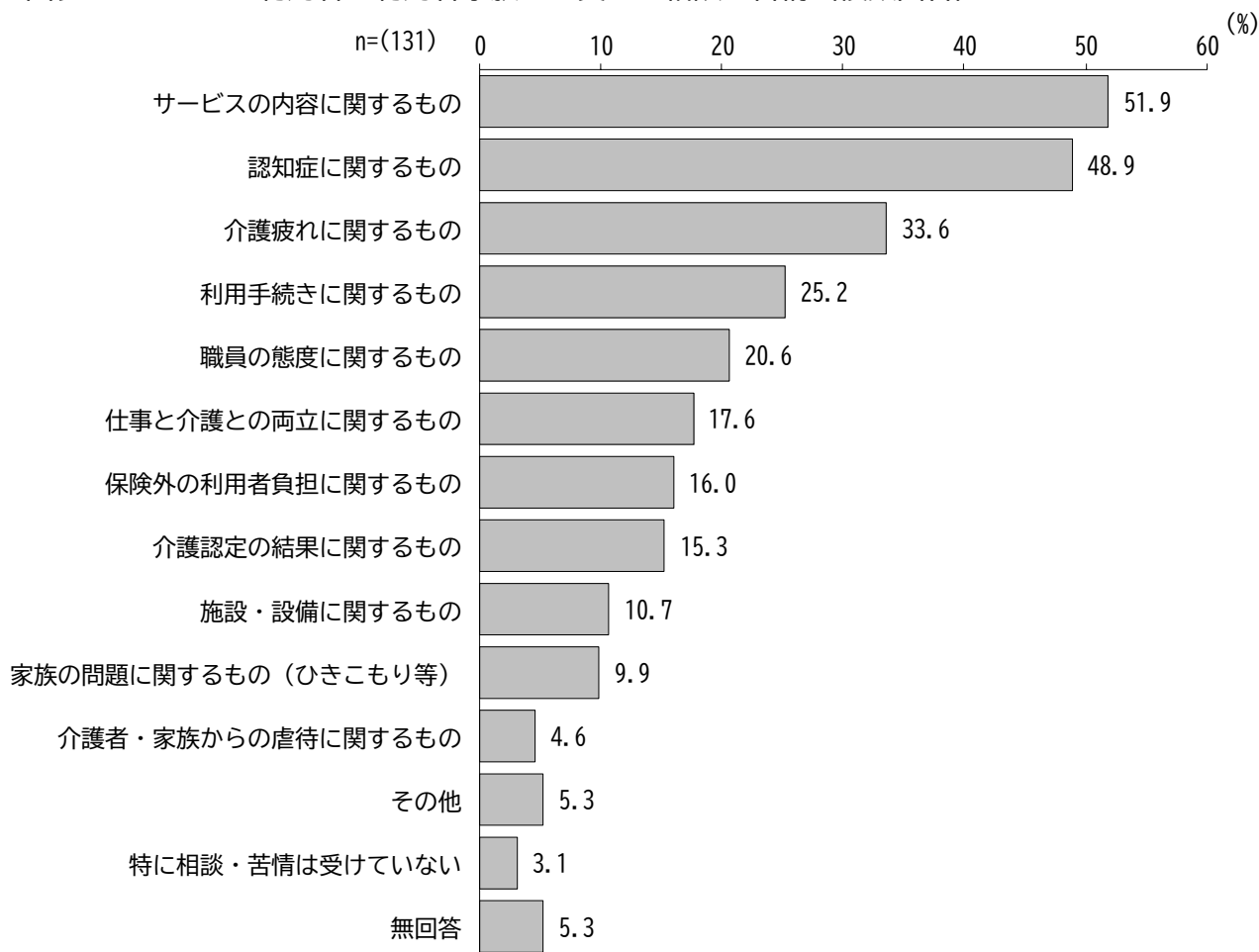
4. サービス提供及び利用者の状況について

(1) 利用者・利用者家族から受ける相談や苦情

問15 利用者・利用者家族から受ける困りごとの相談や苦情には、どのようなものがありますか。(〇はいくつでも)

利用者・利用者家族から受ける相談や苦情は、「サービスの内容に関するもの」が51.9%で最も高く、次いで「認知症に関するもの」が48.9%、「介護疲れに関するもの」が33.6%となっている。

図表6-4-1 利用者・利用者家族から受ける相談や苦情（複数回答）

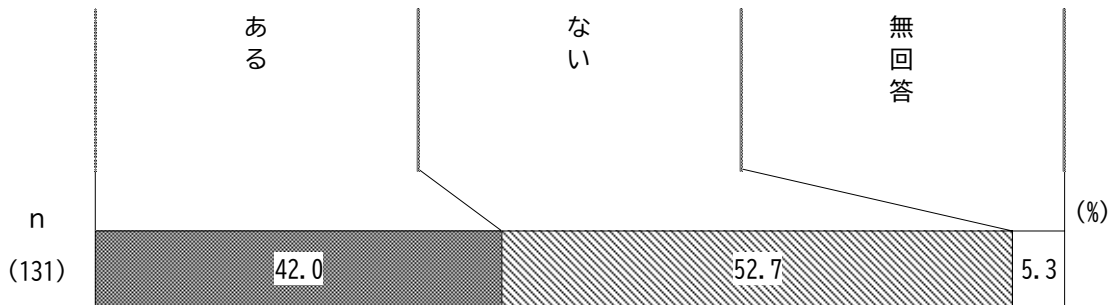


(2) 自らの事業所だけでは解決が困難な事例の有無

問16 利用者や家族との対応において、自らの事業所だけでは解決が困難な事例はありましたか。(〇は1つ)

自らの事業所だけでは解決が困難な事例の有無は、「ない」が52.7%、「ある」が42.0%となっている。

図表6-4-2 自らの事業所だけでは解決が困難な事例の有無



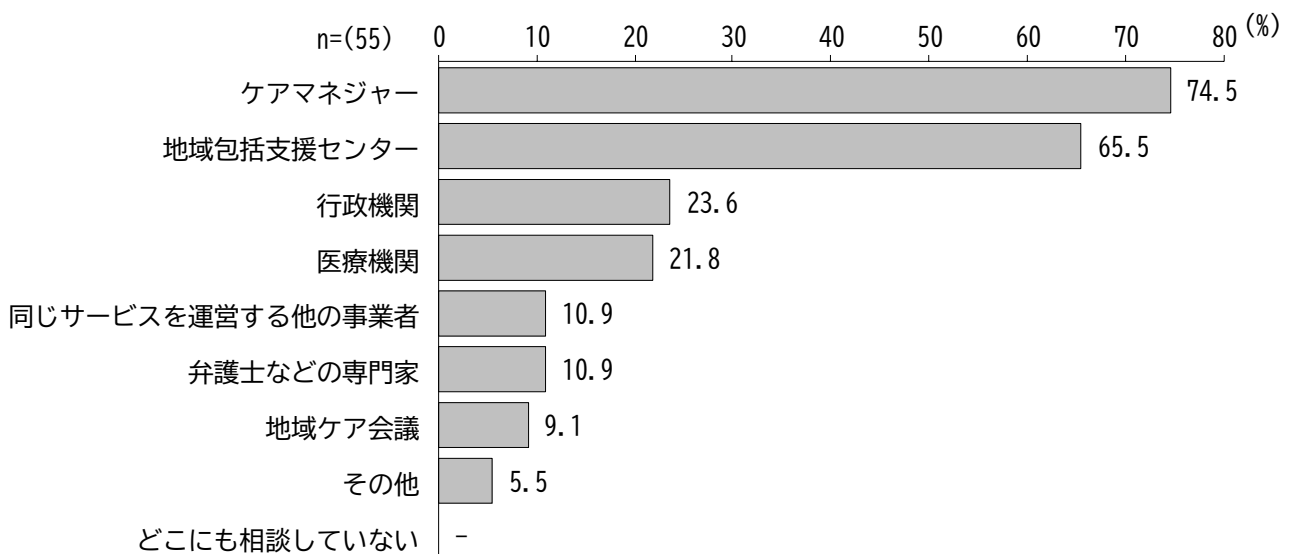
(3) 困難事例への対応の相談先

【問16で「1. ある」と回答した事業者におたずねします。】

問16-1 困難事例への対応について、どこかに相談しましたか。(〇はいくつでも)

困難事例への対応の相談先は、「ケアマネジャー」が74.5%で最も高く、次いで「地域包括支援センター」が65.5%、「行政機関」が23.6%となっている。

図表6-4-3 困難事例への対応の相談先（複数回答）

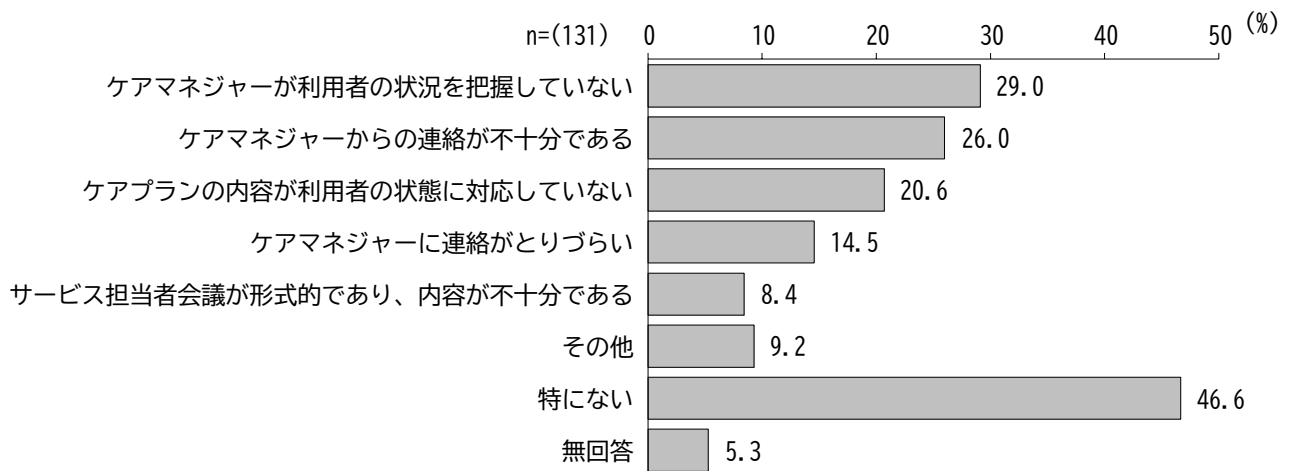


(4) ケアマネジャー・地域包括支援センターとの対応における課題

問17 ケアマネジャーや地域包括支援センターとの対応で、問題と感ずることはありますか。(〇はいくつでも)

ケアマネジャーや地域包括支援センターとの対応における課題は、具体的な選択肢の中では「ケアマネジャーが利用者の状況を把握していない」が29.0%で最も高く、次いで、「ケアマネジャーからの連絡が不十分である」が26.0%、「ケアプランの内容が利用者の状態に対応していない」が20.6%となっている。一方、「特にない」は46.6%となっている。

図表6-4-4 ケアマネジャー・地域包括支援センターとの対応における課題（複数回答）

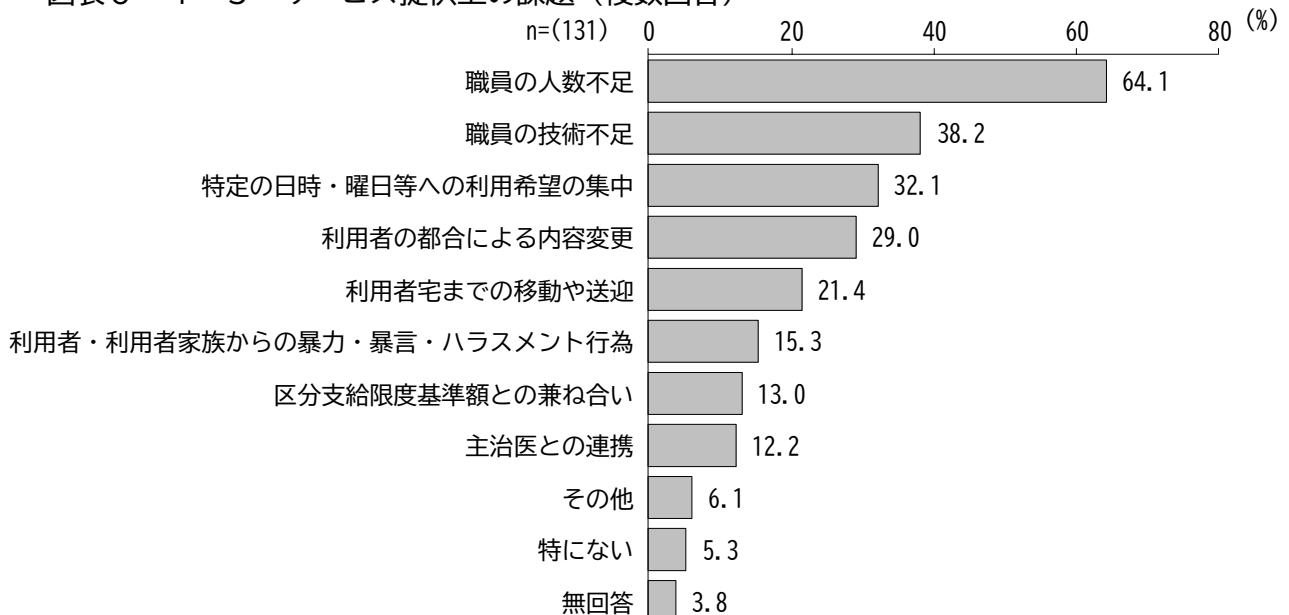


(5) サービス提供上の課題

問18 貴事業所では、サービスを提供する上でどのような課題がありますか。(〇はいくつでも)

サービス提供上の課題は、「職員の人数不足」が64.1%で最も高く、次いで「職員の技術不足」が38.2%、「特定の日時・曜日等への利用希望の集中」が32.1%となっている。

図表6-4-5 サービス提供上の課題（複数回答）



5. 介護予防・日常生活支援総合事業（以下、総合事業）について

(1) 総合事業で今後充実が必要なサービス・取組

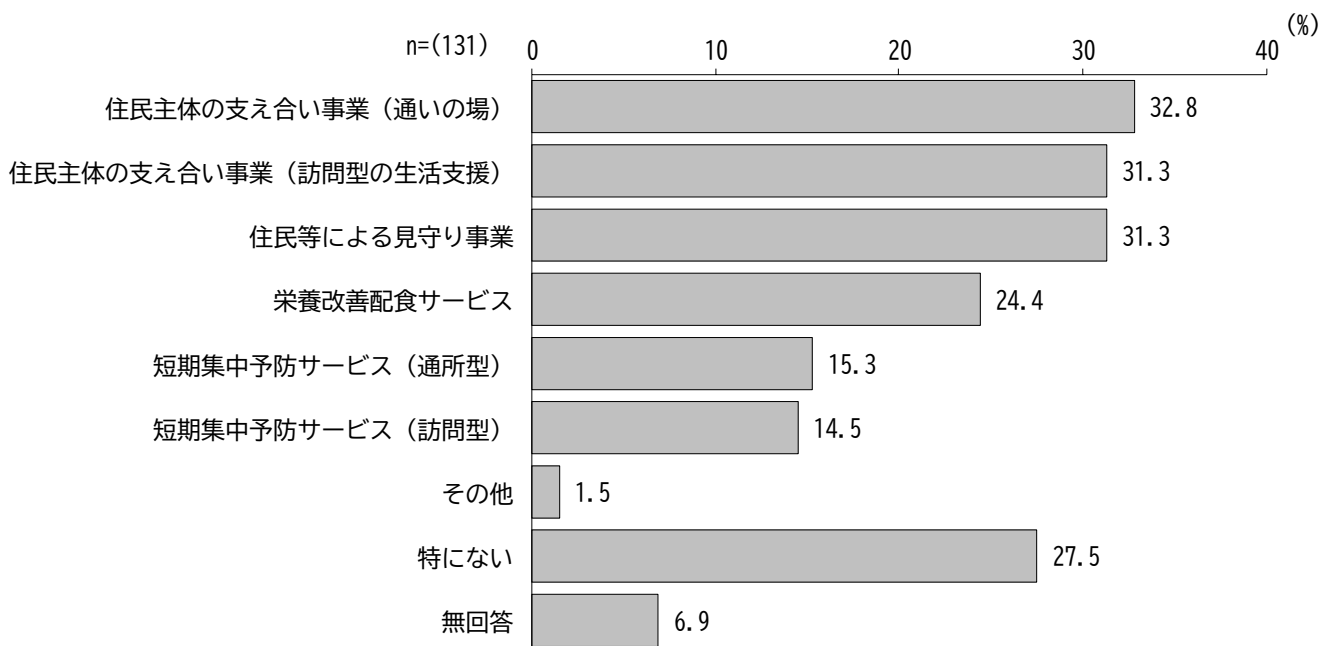
【総合事業実施の有無にかかわらず、すべての事業者におたずねします。】

問19 目黒区の総合事業で、今後充実が必要と思われるサービス・取組はありますか。

(〇はいくつでも)

総合事業で今後充実が必要なサービス・取組は、「住民主体の支え合い事業（通いの場）」が32.8%で最も高く、次いで「住民主体の支え合い事業（訪問型の生活支援）」「住民等による見守り事業」がともに31.3%となっている。

図表6-5-1 総合事業で今後充実が必要なサービス・取組（複数回答）



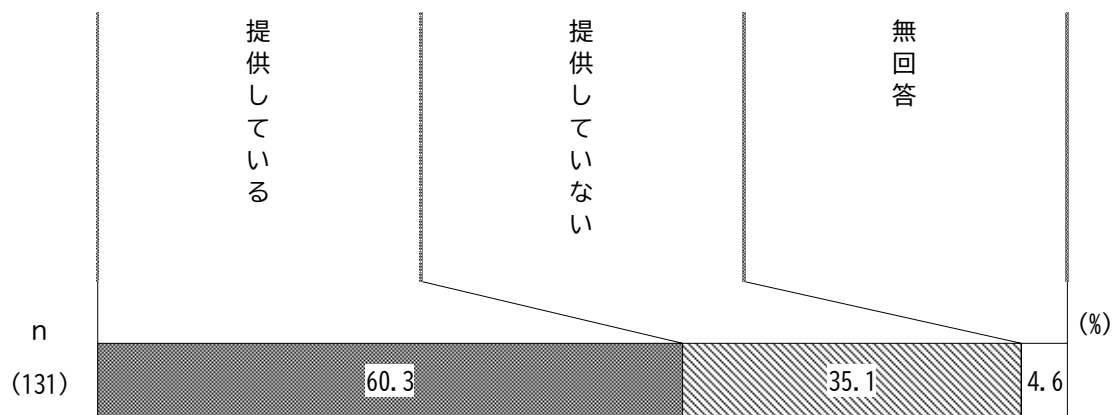
6. 介護サービス以外のことについて

(1) 介護保険適用外のサービス提供の有無

問20 貴事業所では、介護保険適用外のサービスを提供していますか。(○は1つ)

介護保険適用外のサービス提供の有無は、「提供している」が60.3%、「提供していない」が35.1%となっている。

図表6-6-1 介護保険適用外のサービス提供の有無



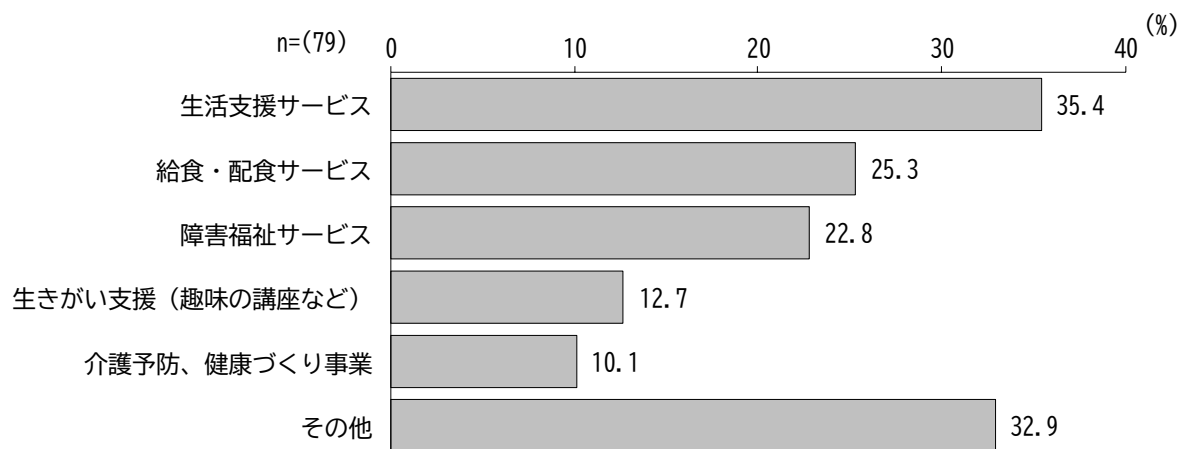
(2) 提供している介護保険適用外のサービス内容

【問20で「1. 提供している」と回答した事業者におたずねします。】

問20-1 どのようなサービスを提供していますか。(○はいくつでも)

提供している介護保険適用外のサービス内容は、「生活支援サービス」が35.4%で最も高く、次いで「給食・配食サービス」が25.3%、「障害福祉サービス」が22.8%となっている。

図表6-6-2 提供している介護保険適用外のサービス内容（複数回答）

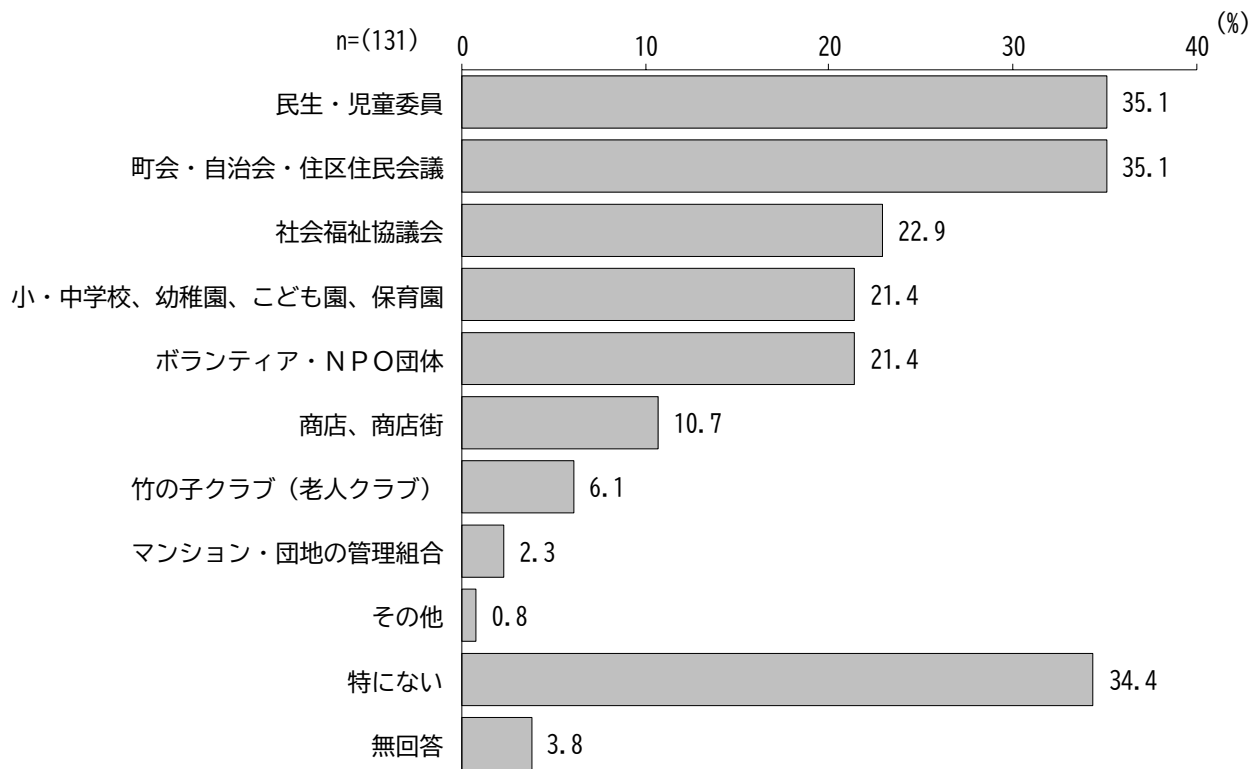


(3) 地域の団体や組織との関わり

問21 貴事業所では、地域の団体や組織（民生・児童委員、町会・自治会・住区住民会議、社会福祉協議会等）との関わりはありますか。（〇はいくつでも）

地域の団体や組織との関わりは、「民生・児童委員」「町会・自治会・住区住民会議」がともに35.1%で最も高く、次いで「社会福祉協議会」が22.9%となっている。

図表6-6-3 地域の団体や組織との関わり（複数回答）



第6章 サービス提供事業所調査

図表6-6-4 地域の団体や組織との関わり（サービス種別）

(上段:回答数 下段:%)

項目	調査数 (n)	民生・児童委員	町会・自治会・ 住区住民会議	社会福祉協議会	小・中学校、幼稚園、 こども園、保育園	NPO団体 ボランティア	商店、商店街	竹の子クラブ (老人クラブ)	マンション・ 団地の管理組合	その他	特 に な い	無 回 答	
全体	131 100.0	46 35.1	46 35.1	30 22.9	28 21.4	28 21.4	14 10.7	8 6.1	3 2.3	1 0.8	45 34.4	5 3.8	
サービス種別	訪問介護	26 100.0	5 19.2	6 23.1	7 26.9	2 7.7	2 7.7	6 23.1	3 11.5	-	15 57.7	-	
	訪問入浴介護	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0	
	訪問看護	19 100.0	4 21.1	4 21.1	5 26.3	1 5.3	2 10.5	2 10.5	1 5.3	2 10.5	1 5.3	8 42.1	1 5.3
	通所介護	14 100.0	2 14.3	3 21.4	2 14.3	2 14.3	5 35.7	-	1 7.1	-	-	7 50.0	-
	短期入所生活介護	5 100.0	3 60.0	4 80.0	2 40.0	3 60.0	4 80.0	-	-	-	-	-	-
	特定施設入居者生活介護	9 100.0	-	5 55.6	-	3 33.3	1 11.1	1 11.1	-	-	-	2 22.2	1 11.1
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	3 100.0	-	-	-	-	-	-	-	1 33.3	-	1 33.3	1 33.3
	認知症対応型通所介護	1 100.0	-	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-
	小規模多機能型居宅介護	5 100.0	5 100.0	3 60.0	4 80.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	-	-	-	-	-
	認知症対応型共同生活介護	5 100.0	3 60.0	3 60.0	1 20.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	-	-	-	1 20.0	-
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 100.0	-
	看護小規模多機能型居宅介護	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-
	地域密着型通所介護	24 100.0	16 66.7	8 33.3	2 8.3	5 20.8	2 8.3	2 8.3	2 8.3	-	-	4 16.7	-
	介護老人福祉施設	7 100.0	5 71.4	7 100.0	5 71.4	6 85.7	6 85.7	1 14.3	1 14.3	-	-	-	-
介護老人保健施設・介護医療院	2 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 50.0	1 50.0	
無回答	7 100.0	2 28.6	1 14.3	-	1 14.3	-	-	-	-	-	4 57.1	-	

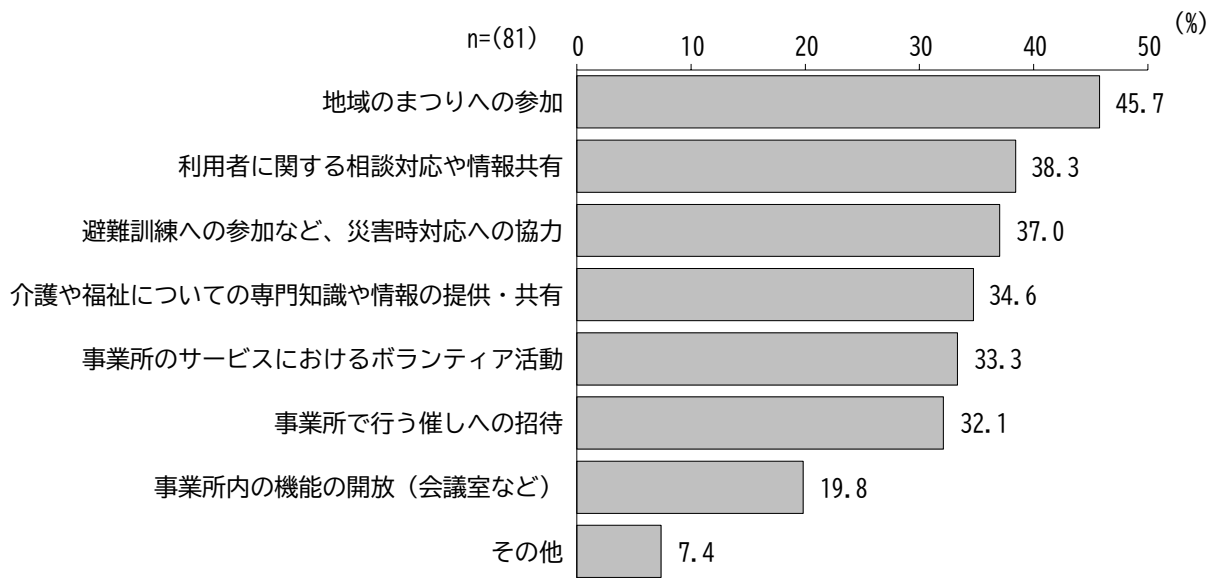
(4) 地域の団体や組織との関わりの内容

【問21で「1」～「9」と回答した事業者におたずねします。】

問21-1 どのような関わりがありますか。(〇はいくつでも)

地域の団体や組織との関わりの内容は、「地域のまつりへの参加」が45.7%で最も高く、次いで「利用者に関する相談対応や情報共有」が38.3%、「避難訓練への参加など、災害時対応への協力」が37.0%となっている。

図表6-6-5 地域の団体や組織との関わりの内容（複数回答）



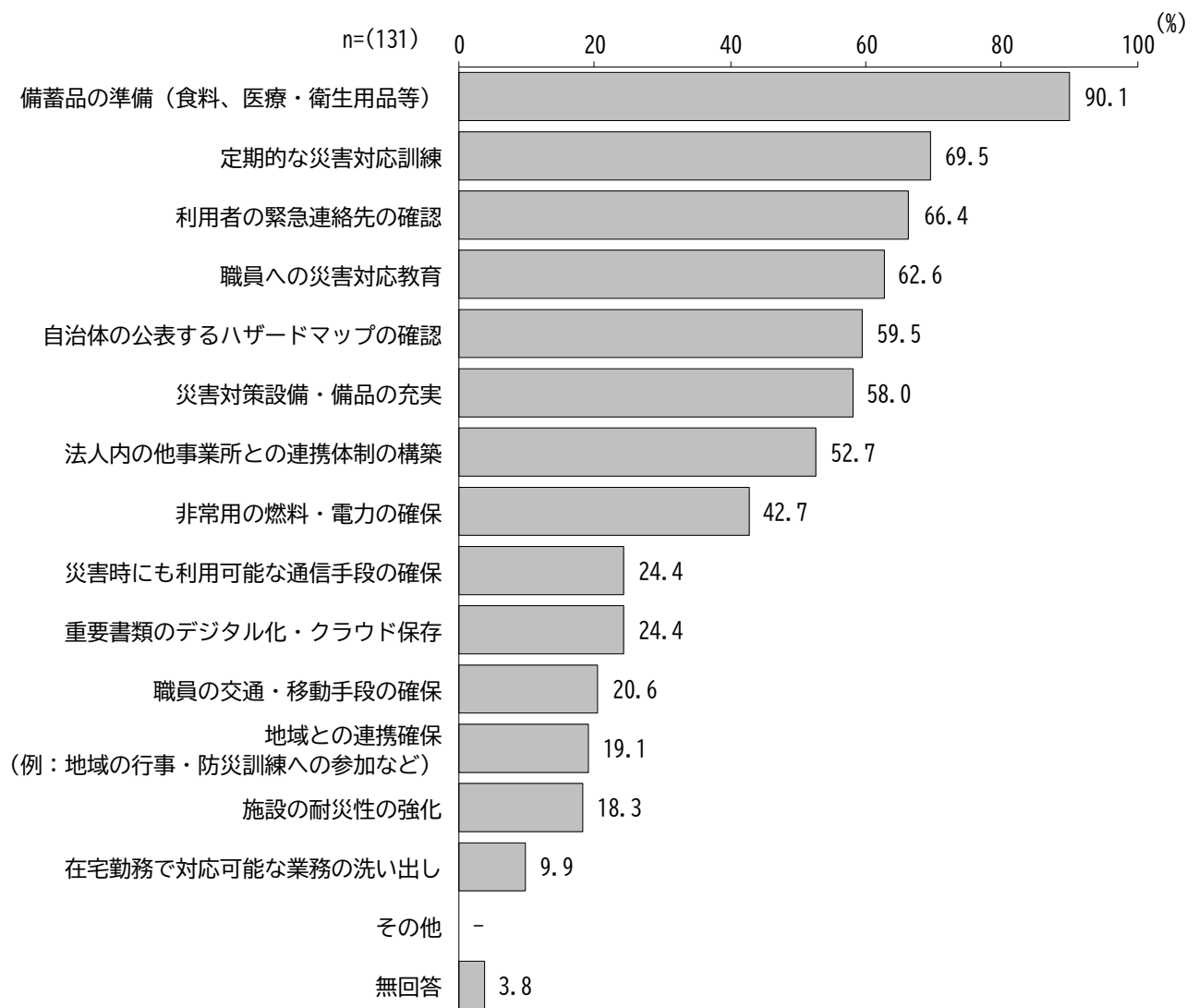
7. 災害対策について

(1) 災害への事前の備え

問22 貴事業所は、自然災害や感染症の蔓延等の災害の発生を想定し、どのような備えをしていますか。(〇はいくつでも)

災害への事前の備えは、「備蓄品の準備（食料、医療・衛生用品等）」が90.1%で最も高く、次いで「定期的な災害対応訓練」が69.5%、「利用者の緊急連絡先の確認」が66.4%となっている。

図表6-7-1 災害への事前の備え（複数回答）

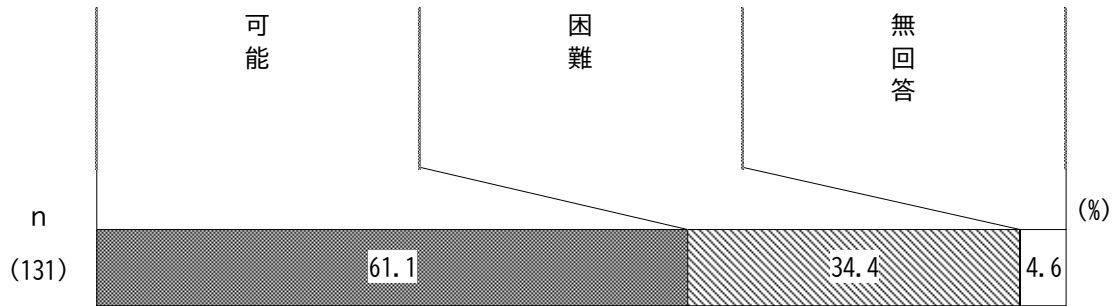


(2) 災害発生後の早期の事業復帰や事業継続の可否

問23 貴事業所は、自然災害の発生後に、早期の事業復帰や事業継続が可能だと想定しますか。(〇は1つ)

災害発生後の早期の事業復帰や事業継続の可否は、「可能」が61.1%、「困難」が34.4%となっている。

図表6-7-2 災害発生後の早期の事業復帰や事業継続の可否



第6章 サービス提供事業所調査

図表6-7-3 災害発生後の早期の事業復帰や事業継続の可否（サービス種別）

（上段：回答数 下段：％）

項目	調査数 (n)	可能	困難	無回答	
全体	131	80	45	6	
	100.0	61.1	34.4	4.6	
サービス種別	訪問介護	26	15	11	-
		100.0	57.7	42.3	-
	訪問入浴介護	1	-	-	1
		100.0	-	-	100.0
	訪問看護	19	10	8	1
		100.0	52.6	42.1	5.3
	通所介護	14	9	5	-
		100.0	64.3	35.7	-
	短期入所生活介護	5	4	1	-
		100.0	80.0	20.0	-
	特定施設入居者生活介護	9	6	2	1
		100.0	66.7	22.2	11.1
	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	3	1	1	1
		100.0	33.3	33.3	33.3
	認知症対応型通所介護	1	-	1	-
		100.0	-	100.0	-
小規模多機能型居宅介護	5	4	1	-	
	100.0	80.0	20.0	-	
認知症対応型共同生活介護	5	2	2	1	
	100.0	40.0	40.0	20.0	
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	1	1	-	
	100.0	50.0	50.0	-	
看護小規模多機能型居宅介護	1	-	1	-	
	100.0	-	100.0	-	
地域密着型通所介護	24	17	7	-	
	100.0	70.8	29.2	-	
介護老人福祉施設	7	6	1	-	
	100.0	85.7	14.3	-	
介護老人保健施設・介護医療院	2	1	-	1	
	100.0	50.0	-	50.0	
無回答	7	4	3	-	
	100.0	57.1	42.9	-	

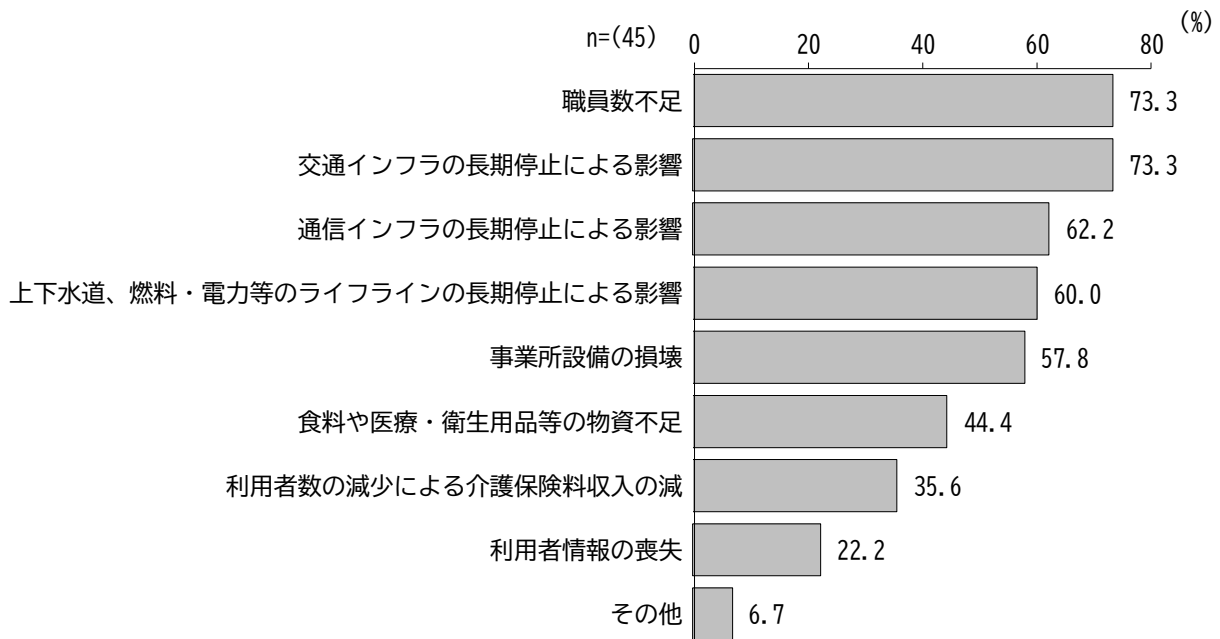
(3) 災害発生後の早期の事業復帰や事業継続が困難な理由

【問23で「2. 困難」と回答した事業者におたずねします。】

問23-1 困難と考える主な理由は何ですか。(〇はいくつでも)

災害発生後の早期の事業復帰や事業継続が困難な理由は、「職員数不足」「交通インフラの長期停止による影響」がともに73.3%で最も高く、次いで「通信インフラの長期停止による影響」が62.2%となっている。

図表6-7-4 災害発生後の早期の事業復帰や事業継続が困難な理由（複数回答）



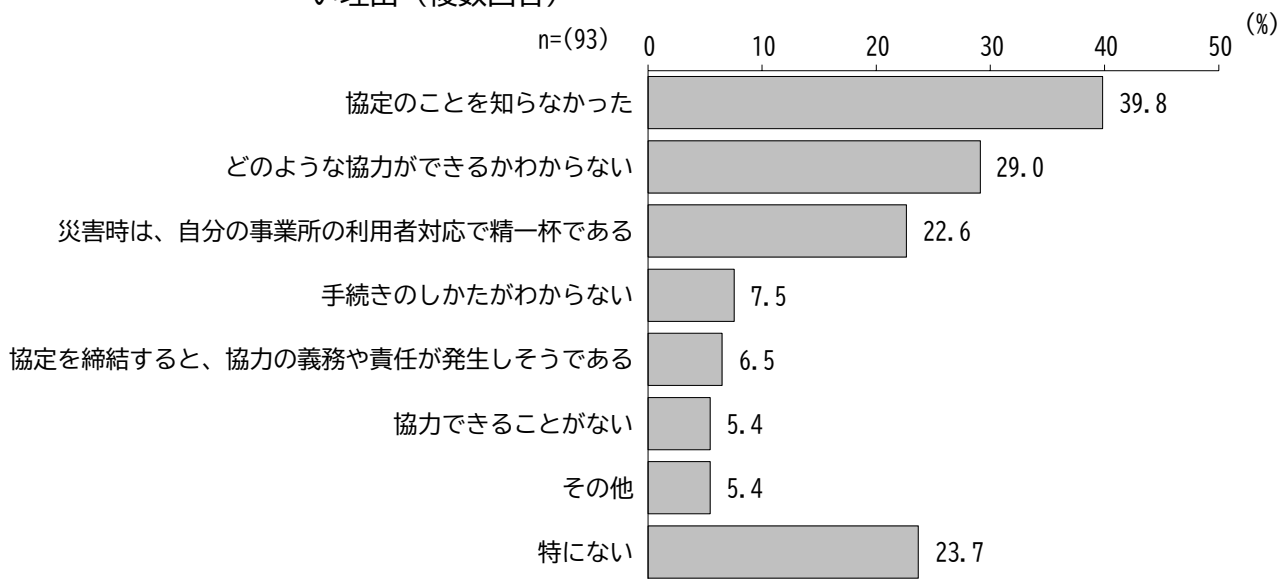
(4) 「災害時における避難行動要支援者等の支援に関する協定」を締結していない理由

【問24は区と「災害時における避難行動要支援者等の支援に関する協定」を締結していない事業者におたずねします。】

問24 協定を締結していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

「災害時における避難行動要支援者等の支援に関する協定」を締結していない理由は、「協定のことを知らなかった」が39.8%で最も高く、次いで「どのような協力ができるかわからない」が29.0%、「災害時は、自分の事業所の利用者対応で精一杯である」が22.6%となっている。

図表6-7-5 「災害時における避難行動要支援者等の支援に関する協定」を締結していない理由（複数回答）



8. 区に対する要望について

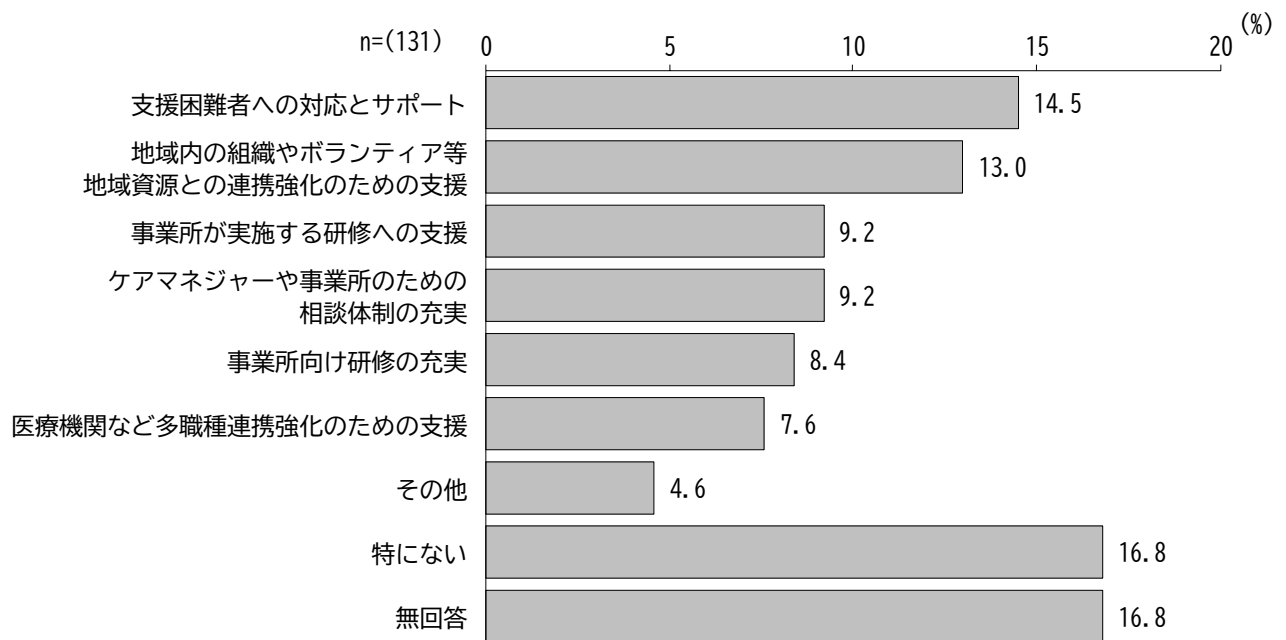
(1) サービスの質の向上のために必要な区からの支援

【全事業者におたずねします。】

問25 貴事業所におけるサービスの質の向上のために、区からの支援が必要だと感じることはありますか。(○は1つ)

サービスの質の向上のために必要な区からの支援は、具体的な選択肢の中では「支援困難者への対応とサポート」が14.5%で最も高く、次いで、「地域内の組織やボランティア等地域資源との連携強化のための支援」が13.0%、「事業所が実施する研修への支援」「ケアマネジャーや事業所のための相談体制の充実」がともに9.2%となっている。

図表6-8-1 サービスの質の向上のために必要な区からの支援

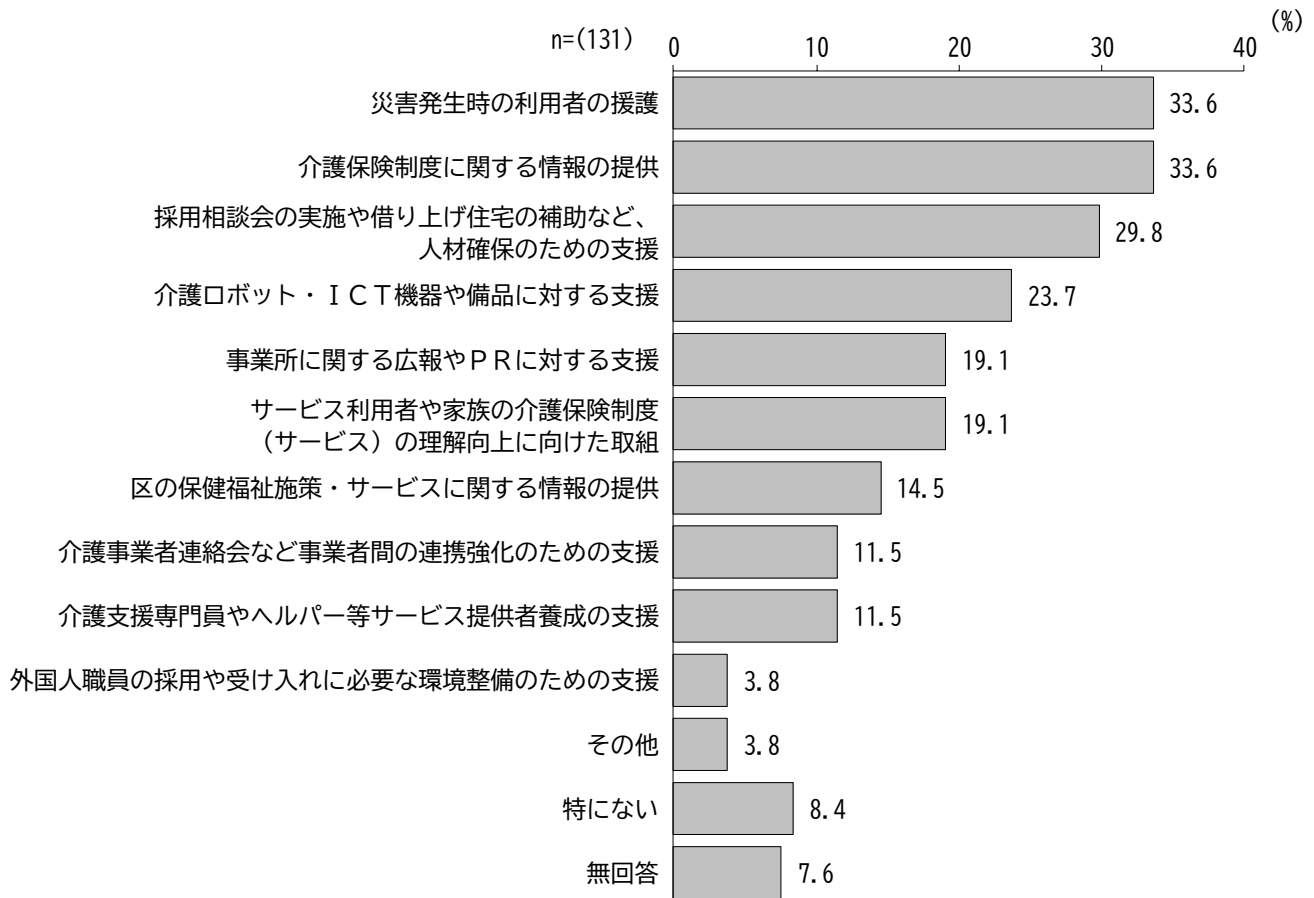


(2) 事業を運営する上で必要な区からの支援

問26 貴事業所が事業を運営する上で、区からの支援が必要だと感じることはありますか。
(〇は3つまで)

事業を運営する上で必要な区からの支援は、「災害発生時の利用者の援護」「介護保険制度に関する情報の提供」がともに33.6%で最も高く、次いで「採用相談会の実施や借り上げ住宅の補助など、人材確保のための支援」が29.8%となっている。

図表6-8-2 事業を運営する上で必要な区からの支援（複数回答）



(3) 区に対する意見・提案（自由回答）

問27 区に対するご意見・ご提案がありましたらお書きください。

19事業所から寄せられた回答を、原文の文意が損なわれないように要約・抜粋して記載。

介護保険制度や高齢者支援について

- 運営指導等を簡潔にとり行って頂きたいです。
- 他産業との賃金格差に、早期改善を願います。
- 有料老人ホーム入居者にはオムツ支給はせず 経済困難の方への支給をしていただく方が良いと切に願います。

事業者支援について

- 物価高対策の助成などを継続してお願いしたいです。
- スタッフの移動問題が課題で交通費や自転車の消耗も激しい。助成していただけたら採用のメリットとしても効果が期待できるのではないかと思います。
- 訪問介護計画書の作成、アセスメント、モニタリングなどサービス提供責任者向けの研修や運営指導の対策の研修をしてもらいたい。
- 物価高騰もあり、ますます訪問看護の事業の運営が厳しいと感じる。小さい事業所に対する補助や加算がないことから継続が難しい状況である。事業所を大規模化する流れになっているが、小さな事業所を支援する方向に進んでほしい。

事業所運営について

- 夜間の需要が減少の中に人員不足もありますが、経費人件費が高くなり経営の圧迫もあり最少人数となり働き手が不安不満となり採用につながらない現状があります。またコール機設置の利点を活かされない状況もあり、事業所単体では限界を感じます。

介護人材について

- とにかく人手不足です。介護人材の確保に向けた支援をしてくださると助かります。
- 介護職への処遇支援と資格取得支援。
- 何年も続く人材不足に関して一向に改善がなく、現場の疲弊や、閉塞感が晴れることはない状況です。
- 看護師の絶対数が不足していると思います。ここが解消しなければ何を行っても無理です。

その他

- 区の地域担当者が少ない。介護サービスが使えない精神疾患のある方を医療だけでは支えきれない。行政に協力をしてほしい。
- 訪問を自転車で回っています。住区や区施設に一時的に自転車を止められるようにしていただきたい。駐輪場問題に本当に困っています。