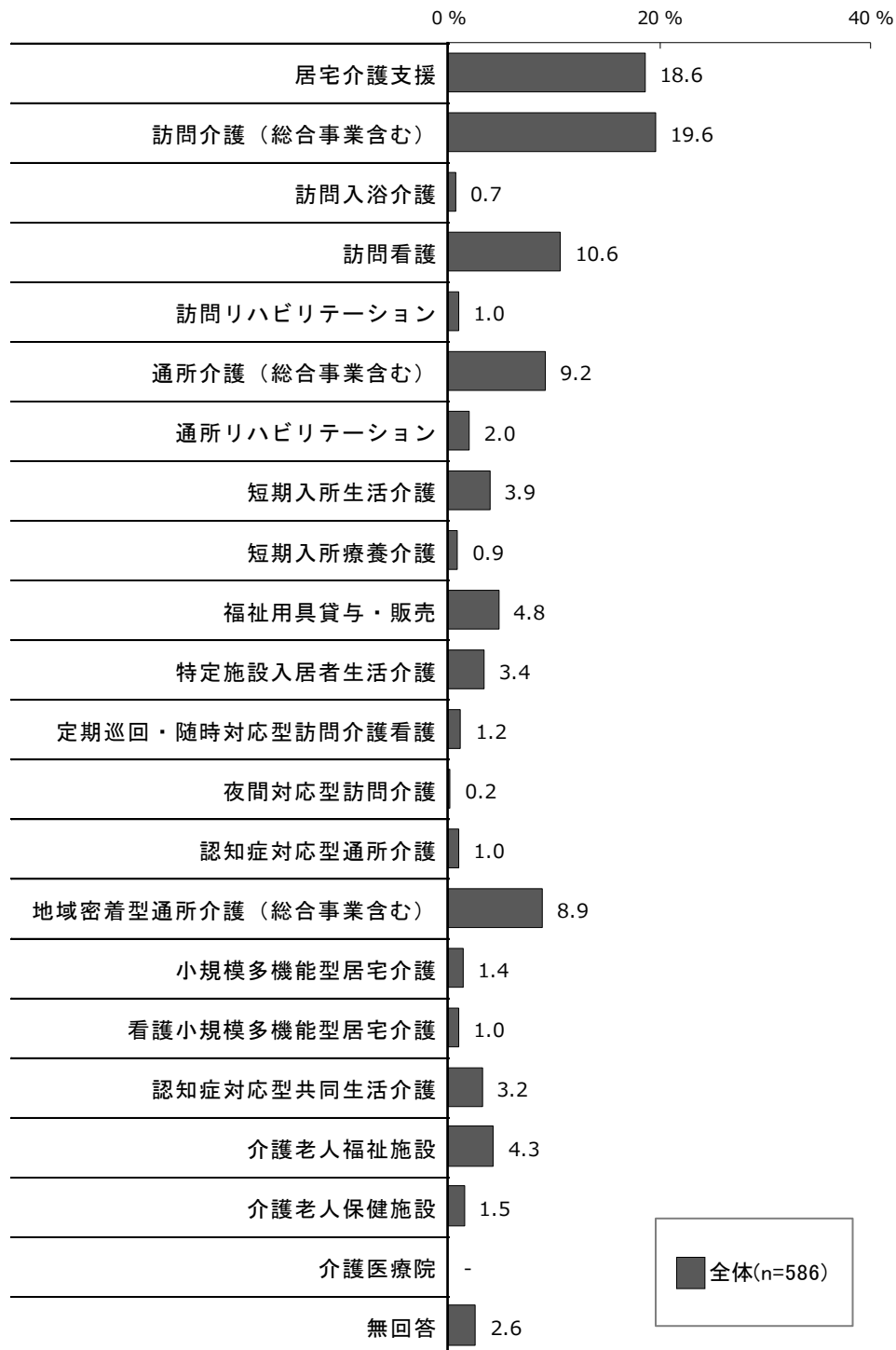


12. 介護サービス事業所調査

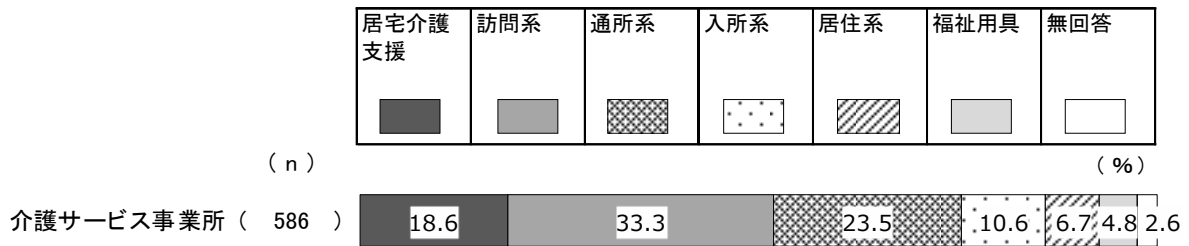
(1) 事業所の概要

①現在実施しているサービス

○「訪問介護（総合事業含む）」(19.6%)が最も高く、次いで「居宅介護支援」(18.6%)の順となっている。

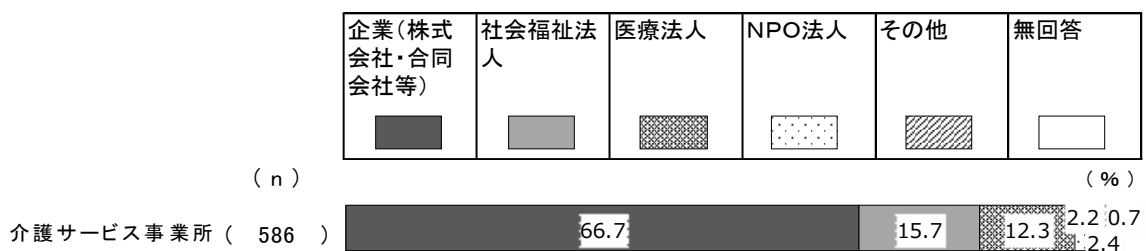


[現在実施しているサービス<サービス種別>]



②運営主体

○「企業（株式会社・合同会社等）」（66.7%）が最も高く、次いで「社会福祉法人」（15.7%）の順となっている。



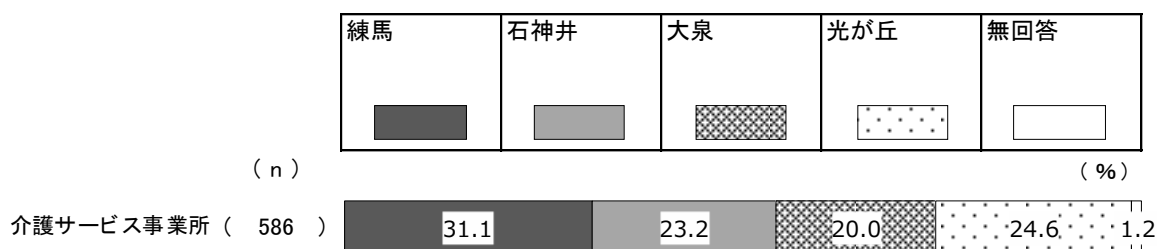
③運営主体の従業員数

○「100人以上」（36.9%）が最も高く、次いで「5人以上9人以下」（15.2%）の順となっている。



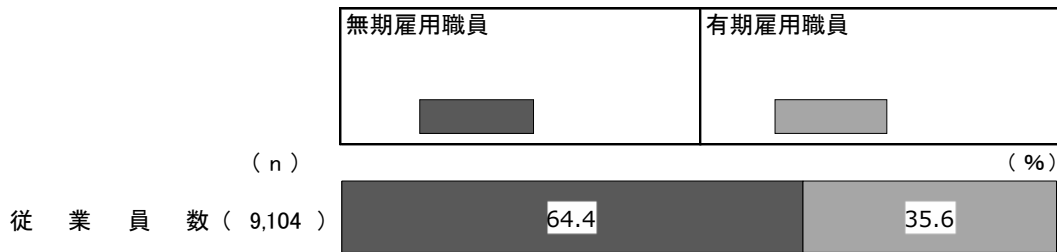
④基本地区

○「練馬」（31.1%）が最も高く、次いで「光が丘」（24.6%）の順となっている。



⑤介護サービス従事者の就業形態

○回答のあった事業所で介護保険の指定介護サービスに従事する従業員の就業形態は、「無期雇用職員」が64.4%、「有期雇用職員」が35.6%となっている。



※介護保険の指定介護サービス事業に従事する従業員：職種や役職等に関係なく、介護保険の指定介護サービス事業に従事する者。管理者、介護事務職、調理員、栄養士、送迎運転手等を含む。ただし、派遣労働者、委託従事者、単発アルバイトマッチングアプリを通じた従業者は除く。

※無期雇用職員：労働時間数にかかわらず雇用期間の定めがない者。本調査では、有期労働契約より無期労働契約に転換した者も含む。

※有期雇用職員：無期雇用職員以外の労働者。派遣労働者、委託業務従事者、単発アルバイトマッチングアプリを通じた従業者を除く。

※令和7年9月30日現在

⑥職種別従業員数

○「介護職員」(38.3%)が最も高く、次いで「訪問介護員」(18.6%)の順となっている。

	n	訪問 介護員	供 責任者	サ ービス 提	介 護 職 員	看 護 職 員	生 活 相 談 員	T P ・ O T ・ S T 等	門 員	介 護 支 援 専	事 務 職 員	介 護 助 手	調 理 員	ド ラ イ バ ー	3 職 種 計	2 職 種 計
全体	8,807	18.6	3.6	38.3	13.6	3.5	5.7	5.0	4.5	1.9	1.9	3.6	60.4	56.9		
無期雇用職員	6,126	16.8	4.3	39.4	13.7	4.2	6.9	5.8	4.7	1.4	1.4	1.4	60.5	56.2		
有期雇用職員	2,681	22.6	1.8	35.7	13.3	1.8	3.1	3.0	4.0	2.9	3.1	8.7	60.1	58.3		

※介護職員：介護保険の訪問介護以外の指定介護事業所で働き、直接介護を行う者。

※PT・OT・ST等：PT（理学療法士）、OT（作業療法士）、ST（言語聴覚士）等の機能訓練指導員。

※3職種：訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員とする。

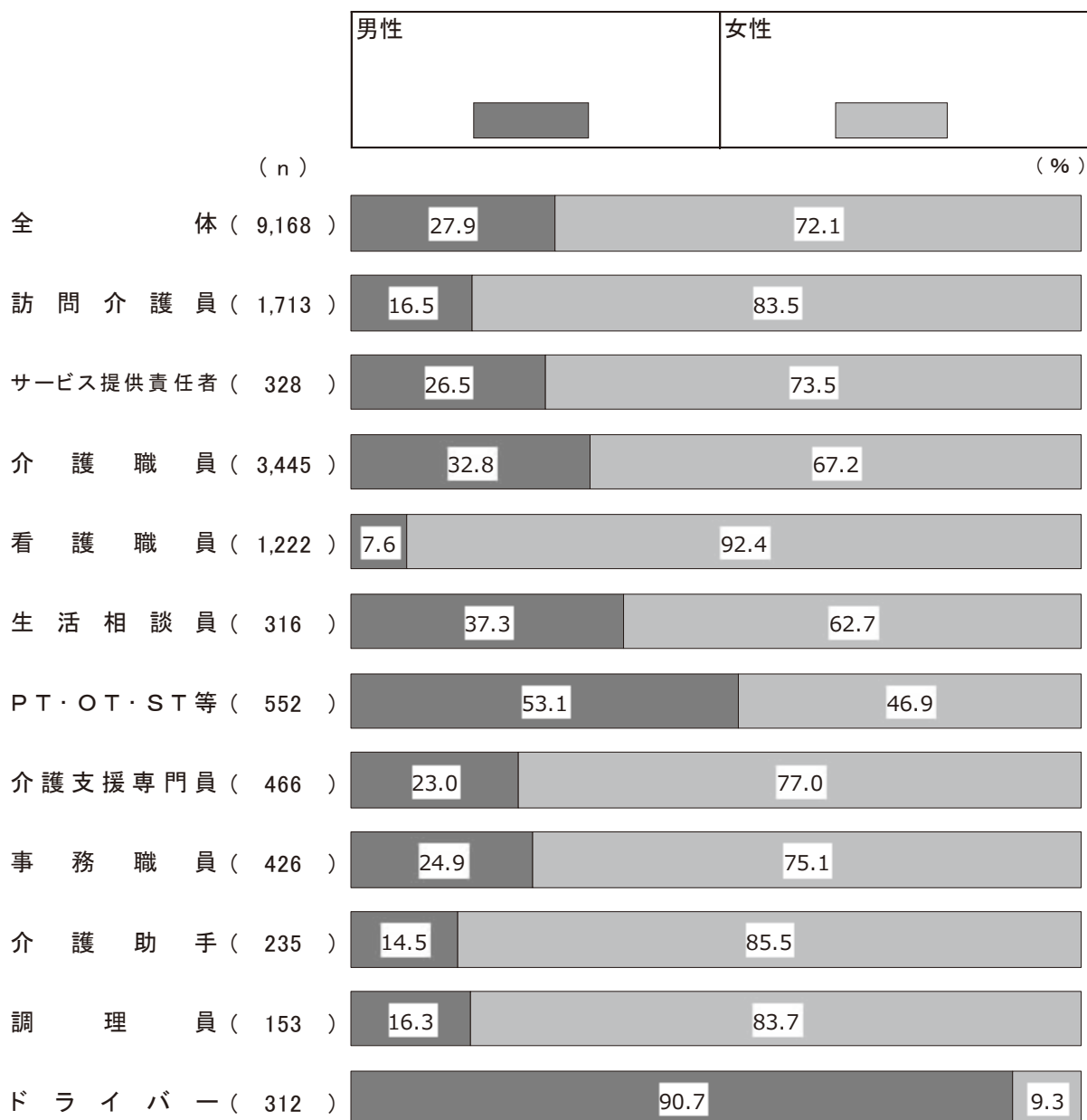
※2職種：訪問介護員、介護職員とする。

※令和7年9月30日現在

〔職種別従業員数＜性別＞〕

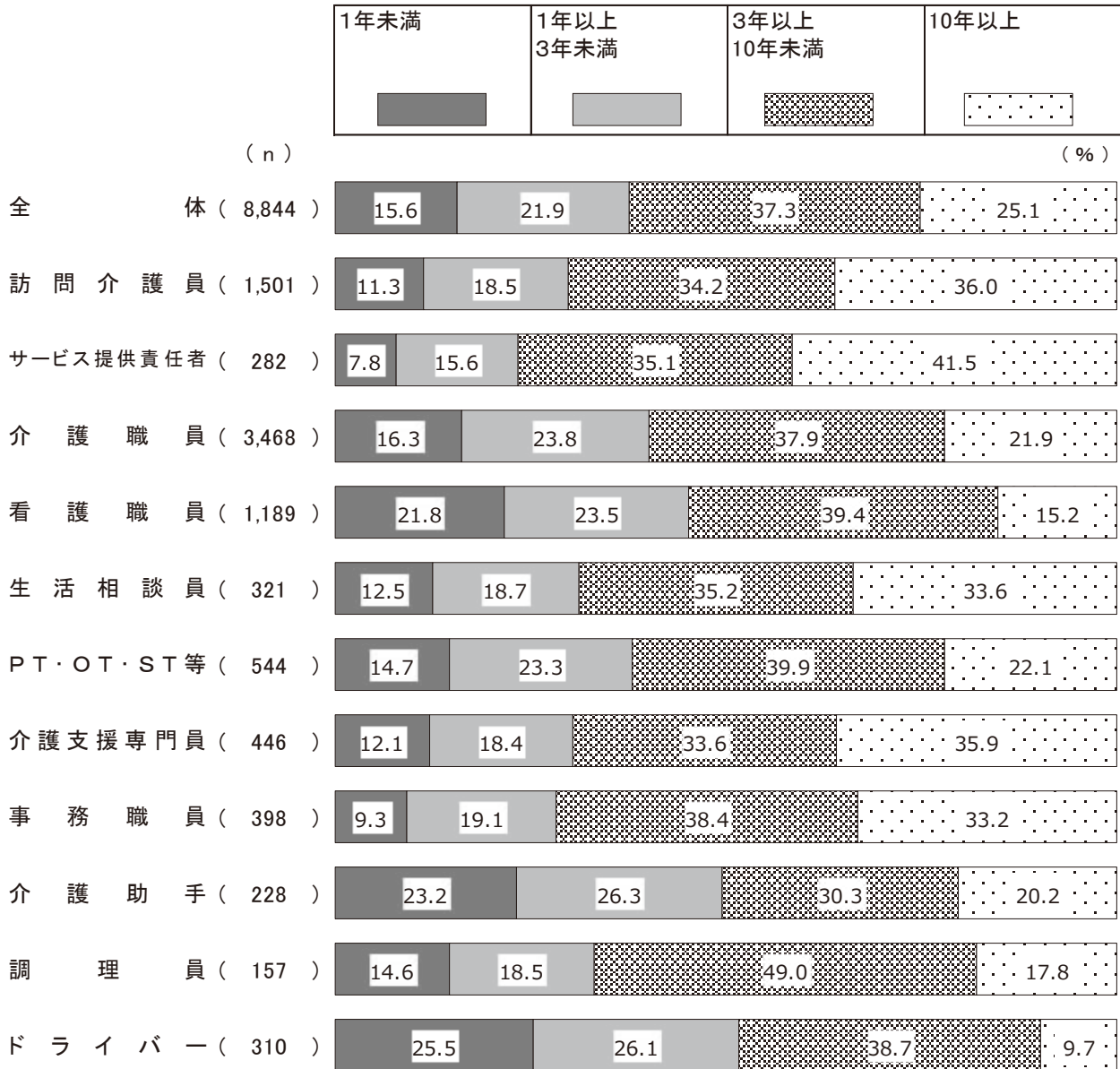
○性別にみると、全体では「男性」が27.9%、「女性」が72.1%となっている。

○職種別では、「訪問介護員」は「男性」が16.5%、「女性」が83.5%となっている。また、「介護職員」はそれぞれ32.8%、67.2%となっている。



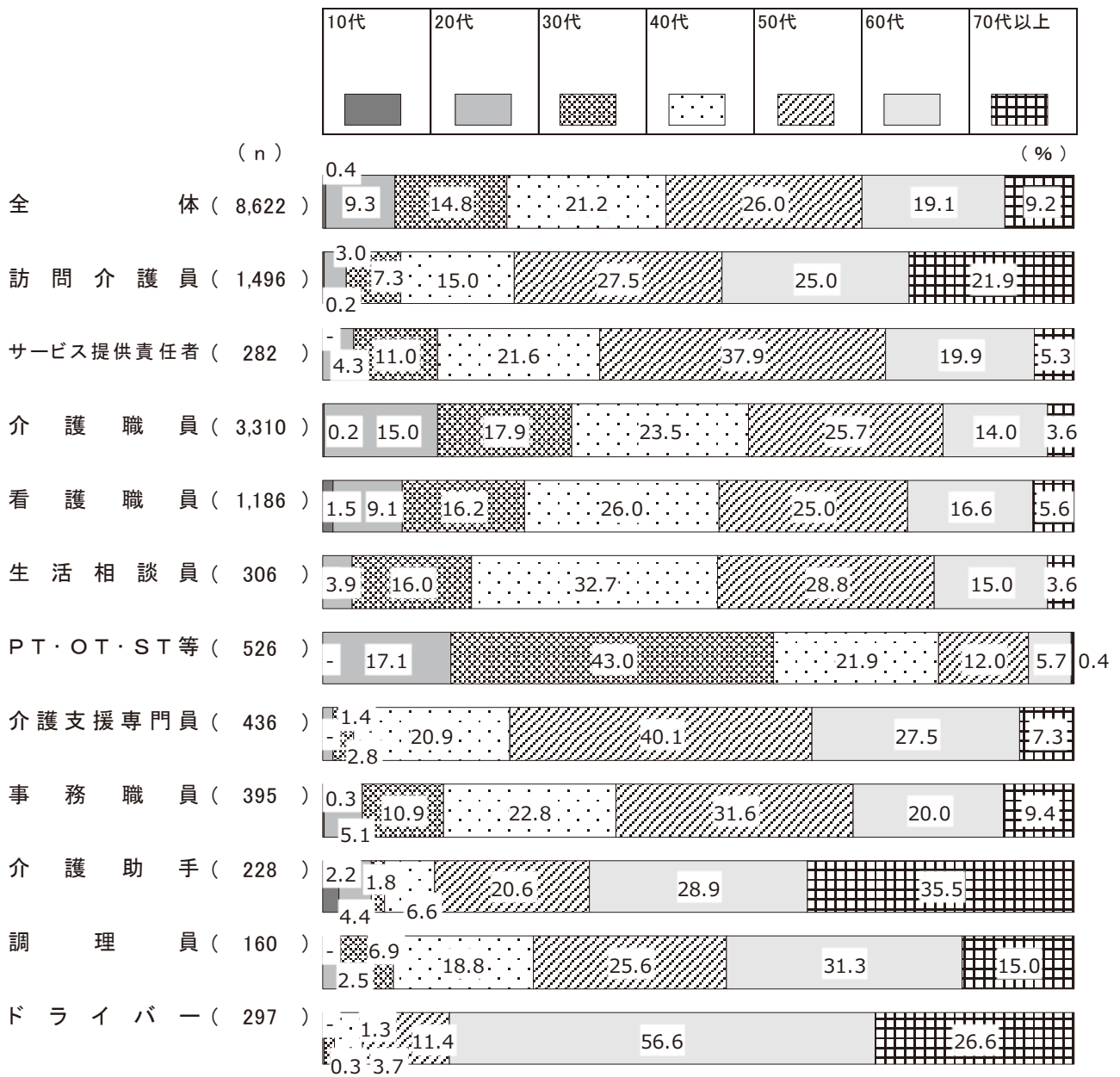
〔職種別従業員数＜勤続年数別＞〕

○勤続年数別にみると、全体では「3年以上10年未満」(37.3%)が最も高く、次いで「10年以上」(25.1%)の順となっている。



〔職種別従業員数＜年齢階級別＞〕

○年齢階級別にみると、全体では「50代」(26.0%)が最も高く、次いで「40代」(21.2%)の順となっている。



⑦利用者数

ア. 要介護度別利用者数

○令和7年10月1日時点の要介護度別利用者数をみると、全体では「要支援2」（38.2%）が最も高く、次いで「要介護2」（17.4%）の順となっている。

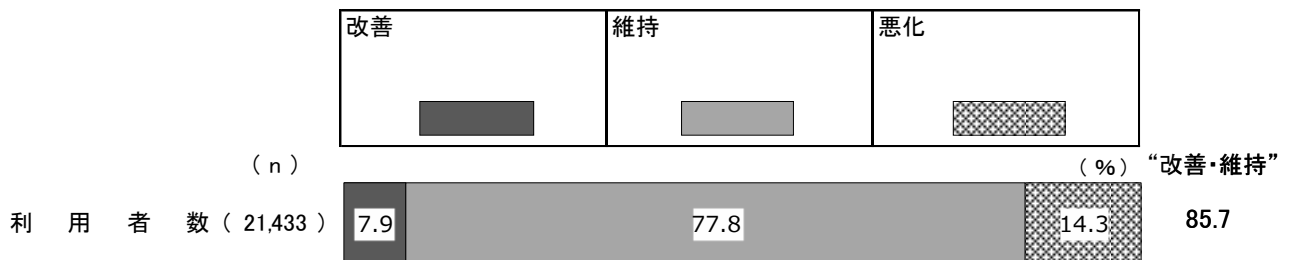
[要介護度別利用者数<サービス種別>]

	n	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総合事業対象者 (%)
全体	74,654	4.3	38.2	12.8	17.4	10.6	8.2	6.0	2.4
居宅介護支援	11,709	6.1	8.2	25.3	29.0	14.2	9.2	6.1	2.0
訪問系	10,439	5.9	9.1	17.5	24.7	13.4	11.4	11.2	6.7
通所系	33,786	2.9	74.6	6.6	7.5	4.1	2.2	1.2	1.0
入所系	3,361	0.1	0.1	5.5	9.0	21.7	33.9	23.0	6.7
居住系	1,694	2.8	1.7	20.1	19.6	17.5	14.7	8.2	15.5
福祉用具	12,447	6.5	10.1	14.9	28.1	17.5	12.9	9.7	0.2

※無回答を除いて集計

イ. 要介護度の1年間の変化

○令和7年10月1日時点の利用者の令和6年10月1日時点と比較した要介護度の変化をみると、全体では「維持」（77.8%）が最も高く、次いで「悪化」（14.3%）の順となっている。

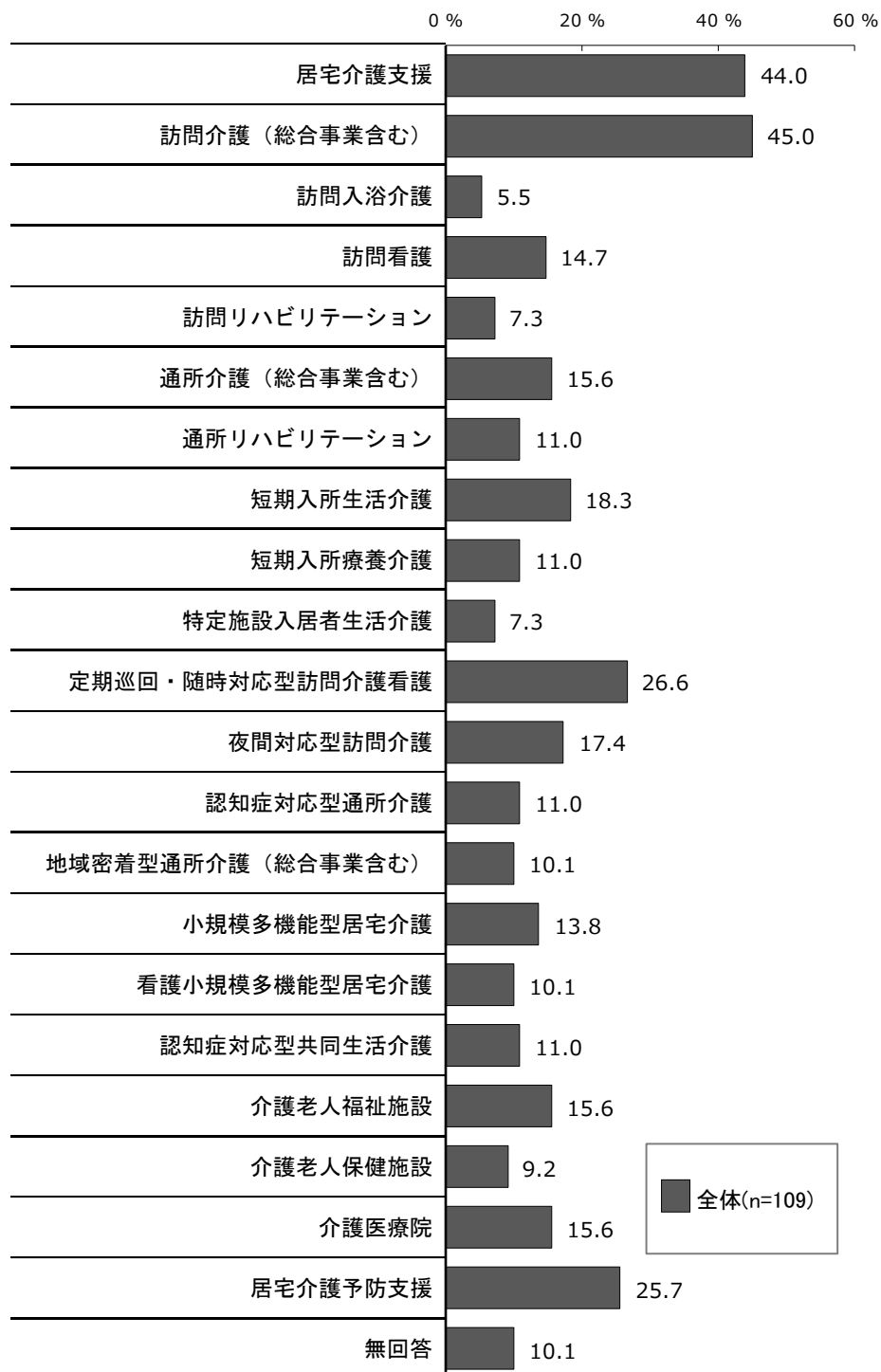


(2) 居宅介護支援事業所の考え

① 今後整備が必要なサービス

○介護サービス事業所では、「訪問介護（総合事業含む）」（45.0%）が最も高く、次いで「居宅介護支援」（44.0%）の順となっている。

（複数回答）



[今後整備が必要なサービス<基本地区別>]

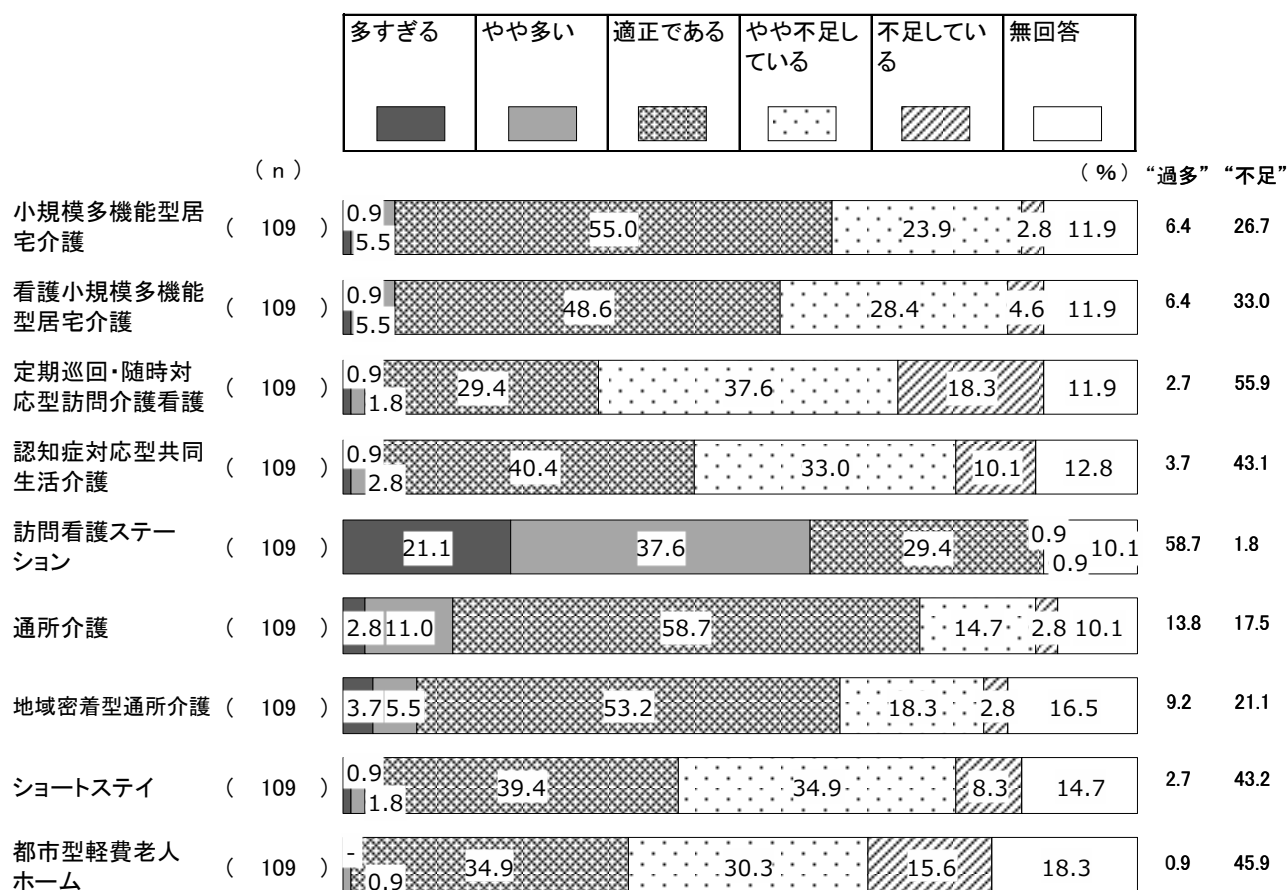
- 基本地区別にみると、「訪問介護（総合事業含む）」、「訪問看護」および「居宅介護予防支援」は「練馬地区」で多くなっている。
- 「看護小規模多機能型居宅介護」および「認知症対応型共同生活介護」は「石神井地区」で多くなっている。

	n	居宅介護支援	訪問介護（総合事業含む）	訪問入浴介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	通所介護（総合事業含む）	通所リハビリテーション	短期入所生活介護	短期入所療養介護	介護特定施設入居者生活介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	(件)
全体	109	48	49	6	16	8	17	12	20	12	8	29	
練馬地区	34	16	18	2	8	2	6	2	7	2	2	10	
石神井地区	26	10	11	2	2	2	5	2	7	5	2	8	
大泉地区	21	8	8	1	2	1	3	3	2	2	2	4	
光が丘地区	28	14	12	1	4	3	3	5	4	3	2	7	

	n	夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護（総合事業含む）	地域密着型通所介護	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能型居宅介護	生活介護	認知症対応型共同生活介護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	介護医療院	居宅介護予防支援	無回答
全体	109	19	12	11	15	11	12	17	10	17	28	11	
練馬地区	34	5	2	3	6	3	1	3	1	3	12	2	
石神井地区	26	5	4	5	5	6	6	6	3	3	4	4	
大泉地区	21	3	2	2	2	-	2	4	2	5	4	4	
光が丘地区	28	6	4	1	2	2	3	4	4	6	8	1	

②サービスの需給バランス

- “不足”（「不足している」と「やや不足している」の合計）は、「訪問看護ステーション」を除き、“過多”（「多すぎる」と「やや多い」の合計）を上回っている。
- “不足”は、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」（55.9%）が最も高く、次いで「都市型軽費老人ホーム」（45.9%）の順となっている。



[サービスの需給バランス<基本地区別>]

(小規模多機能型居宅介護)

- 基本地区別にみると、「適正である」が多い。

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	1	6	60	26	3	13
練馬地区	34	-	1	18	11	1	3
石神井地区	26	-	2	14	6	-	4
大泉地区	21	1	2	11	3	1	3
光が丘地区	28	-	1	17	6	1	3

(看護小規模多機能型居宅介護)

○基本地区別にみると、いずれの地区でも「適正である」が多い。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	1	6	53	31	5	13
練馬地区	34	-	-	18	12	1	3
石神井地区	26	-	1	13	7	1	4
大泉地区	21	1	3	9	4	1	3
光が丘地区	28	-	2	13	8	2	3

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

○基本地区別にみると、いずれの地区でも“不足”が「適正である」を上回っている。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	1	2	32	41	20	13
練馬地区	34	-	-	13	13	5	3
石神井地区	26	-	-	5	13	3	5
大泉地区	21	1	2	5	6	4	3
光が丘地区	28	-	-	9	9	8	2

(認知症対応型共同生活介護)

○基本地区別にみると、「練馬地区」と「光が丘地区」で“不足”が「適正である」を上回っている。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	1	3	44	36	11	14
練馬地区	34	-	-	13	14	4	3
石神井地区	26	-	1	10	8	2	5
大泉地区	21	1	1	9	4	2	4
光が丘地区	28	-	1	12	10	3	2

(訪問看護ステーション)

○基本地区別にみると、いずれの地区でも“過多”が「適正である」を上回っている。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	23	41	32	1	1	11
練馬地区	34	8	13	9	1	-	3
石神井地区	26	2	11	9	-	-	4
大泉地区	21	3	7	7	-	1	3
光が丘地区	28	10	10	7	-	-	1

(通所介護)

○基本地区別にみると、いずれの地区でも「適正である」が多い。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	3	12	64	16	3	11
練馬地区	34	1	4	21	5	-	3
石神井地区	26	-	2	12	7	1	4
大泉地区	21	-	2	12	3	1	3
光が丘地区	28	2	4	19	1	1	1

(地域密着型通所介護)

○基本地区別にみると、「石神井地区」を除き、「適正である」が多い。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	4	6	58	20	3	18
練馬地区	34	1	2	19	7	-	5
石神井地区	26	-	2	8	11	-	5
大泉地区	21	1	-	13	2	1	4
光が丘地区	28	2	2	18	-	2	4

(ショートステイ)

○基本地区別にみると、「練馬地区」および「石神井地区」で“不足”が「適正である」を上回っている。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	1	2	43	38	9	16
練馬地区	34	-	-	12	14	3	5
石神井地区	26	-	1	8	10	3	4
大泉地区	21	-	1	10	4	2	4
光が丘地区	28	1	-	13	10	1	3

(都市型軽費老人ホーム)

○基本地区別にみると、「大泉地区」および「光が丘地区」で“不足”が「適正である」を上回っている。

(件)

	n	多すぎる	やや多い	適正である	やや不足している	不足している	無回答
全体	109	-	1	38	33	17	20
練馬地区	34	-	1	13	12	1	7
石神井地区	26	-	-	10	8	2	6
大泉地区	21	-	-	7	6	4	4
光が丘地区	28	-	-	8	7	10	3

③ (看護) 小規模多機能型居宅介護の対応状況

○介護サービス事業所では、「(看護) 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」(39.4%)が最も高く、次いで「(看護) 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」(13.8%)の順となっている。

(看護) 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	(看護) 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	自法人内で(看護)小規模多機能型居宅介護事業所を実施しているの、まずそこを紹介している	基本的に(看護)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	その他	特に具体的な対応はしていない	無回答
■	■	■	■	■	■	■

(n)

(%)

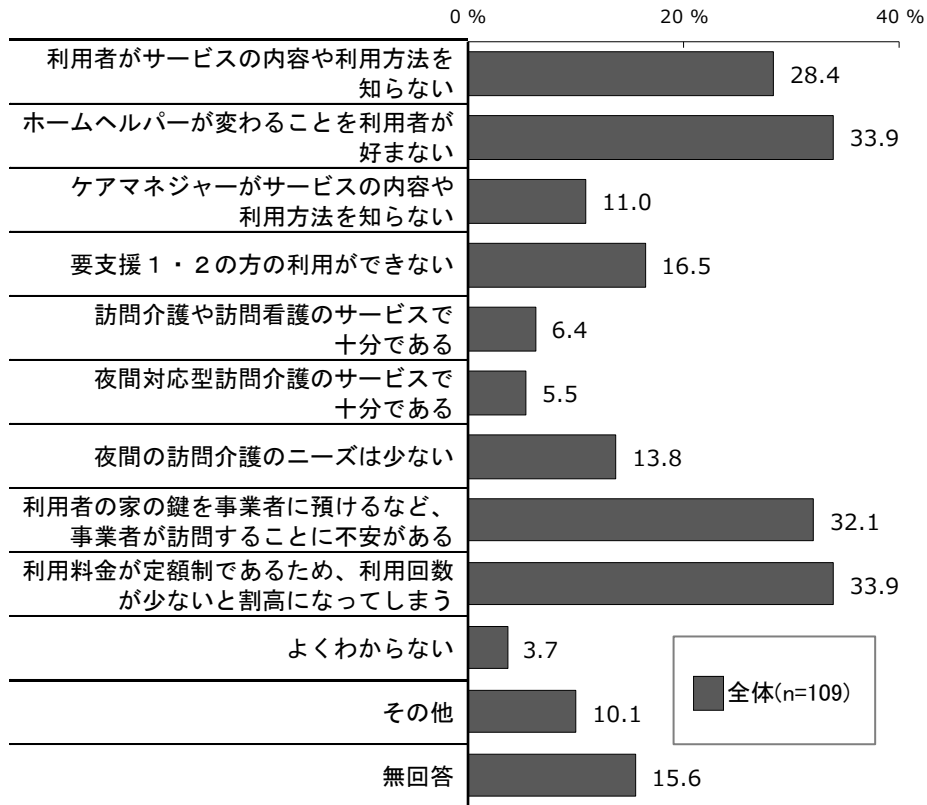
介護サービス事業所 (109)

13.8	39.4	-	12.8	1.8	9.2	22.9
------	------	---	------	-----	-----	------

④定期巡回・随時対応型訪問介護看護の課題

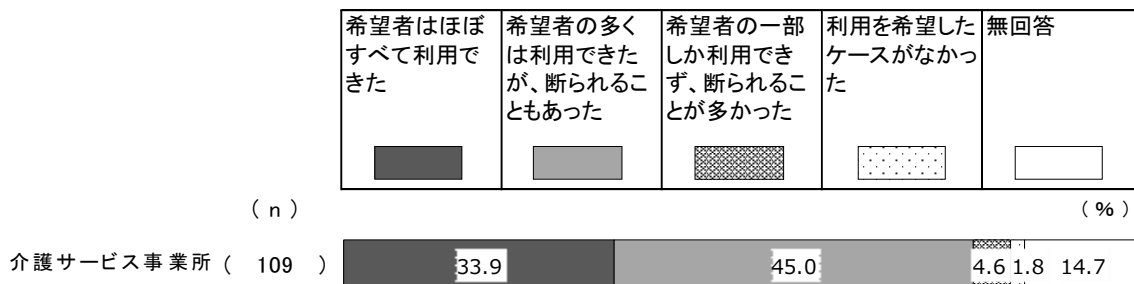
○介護サービス事業所では、「ホームヘルパーが変わることを利用者が好まない」および「利用料金が定額制であるため、利用回数が少ないと割高になってしまう」（ともに33.9%）が最も高く、次いで「利用者の家の鍵を事業者に預けるなど、事業者が訪問することに不安がある」（32.1%）の順となっている。

（複数回答）



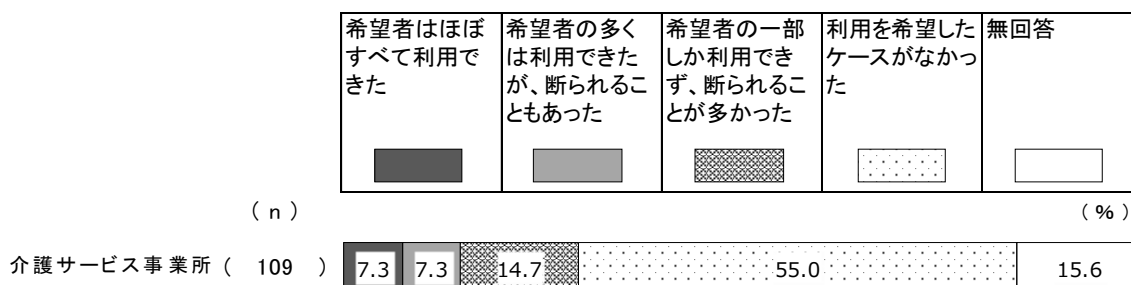
⑤ショートステイの利用を希望した際の受け入れの状況

○介護サービス事業所では、「希望者の多くは利用できたが、断られることもあった」（45.0%）が最も高く、次いで「希望者はほぼすべて利用できた」（33.9%）の順となっている。



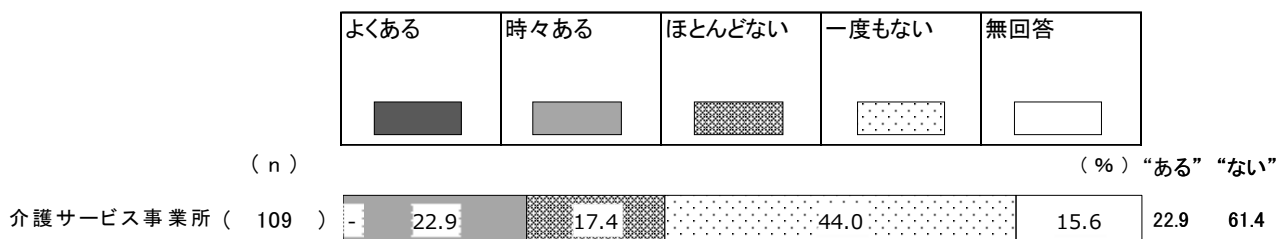
⑥都市型軽費老人ホームの利用を希望した際の受け入れの状況

○介護サービス事業所では、「利用を希望したケースがなかった」(55.0%)が最も高く、次いで「希望者の一部しか利用できず、断られることが多かった」(14.7%)の順となっている。



⑦介護医療院を選択肢として挙げたことがある経験

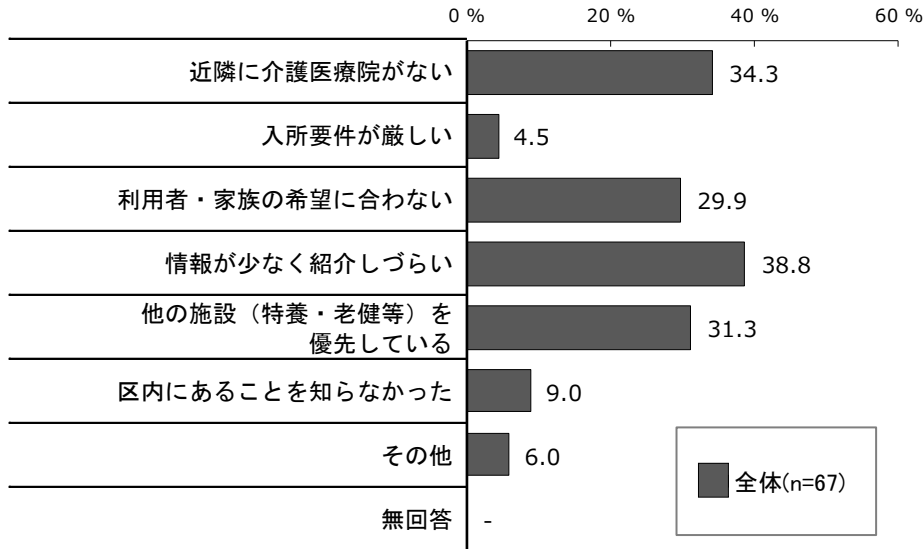
○介護医療院を選択肢として挙げた経験が“ない”（「ほとんどない」と「一度もない」の合計）は61.4%となっている。



⑧介護医療院を紹介しない理由

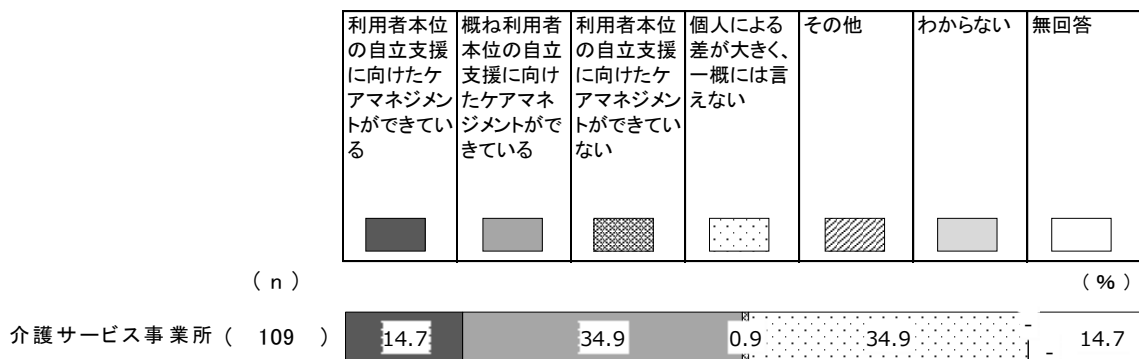
○介護医療院を紹介したことが“ない”と回答した事業所の理由は、「情報が少なく紹介しづらい」(38.8%)が最も高く、次いで「近隣に介護医療院がない」(34.3%)の順となっている。

(複数回答)



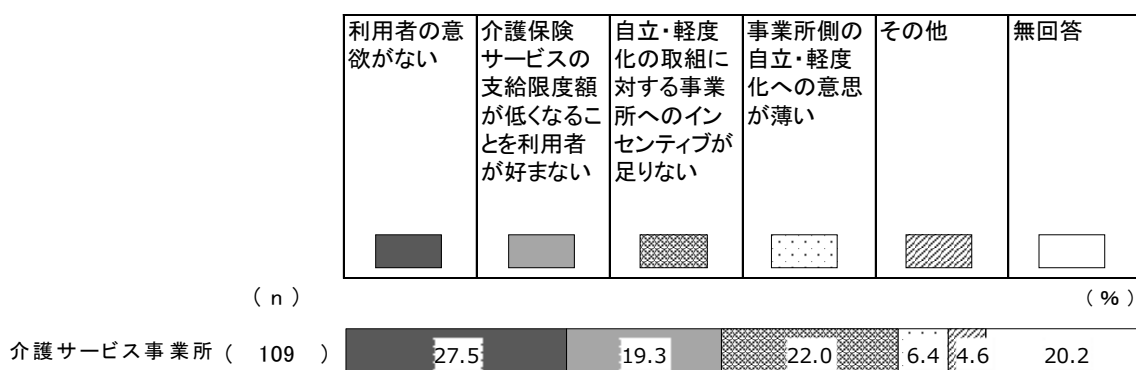
⑨区内のケアマネジャーの質についての感じ方

○介護サービス事業所では、「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いる」および「個人による差が大きく、一概には言えない」(ともに34.9%)が最も高く、次いで「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いる」(14.7%)の順となっている。



⑩自立・軽度化に向けた課題

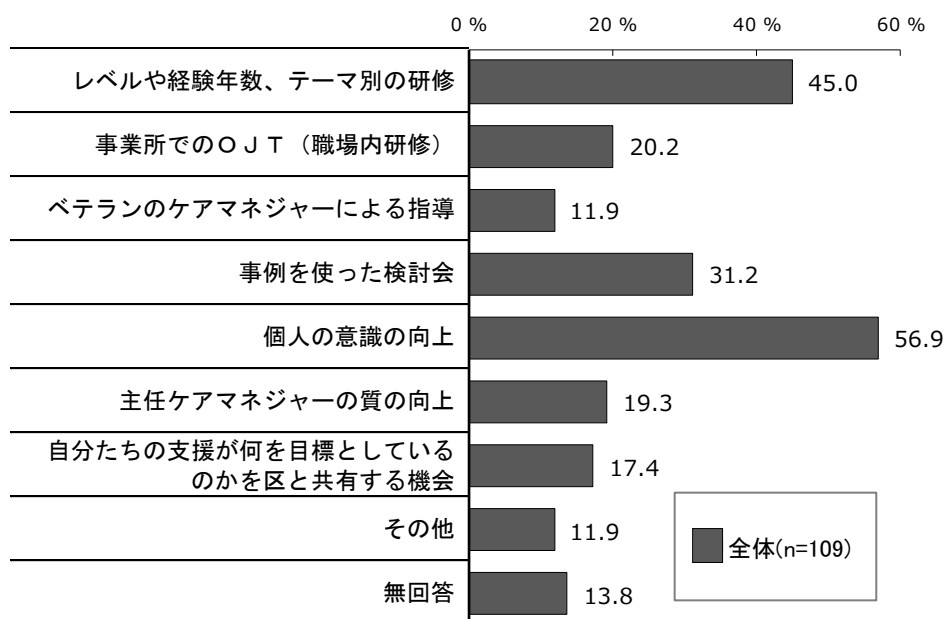
○介護サービス事業所では、「利用者の意欲がない」(27.5%)が最も高く、次いで「自立・軽度化の取組に対する事業所へのインセンティブが足りない」(22.0%)の順となっている。



⑪ケアマネジャーの質の向上を図るために必要なこと

○介護サービス事業所では、「個人の意識の向上」(56.9%)が最も高く、次いで「レベルや経験年数、テーマ別の研修」(45.0%)の順となっている。

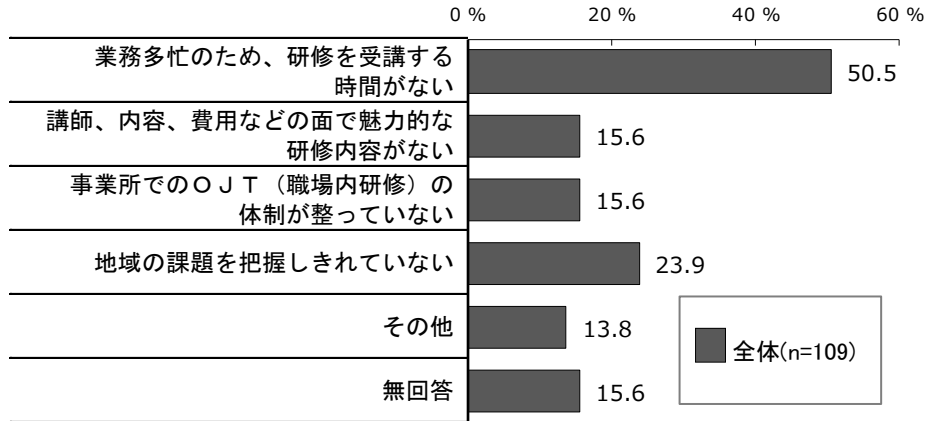
(複数回答)



⑫ケアマネジャーの質の向上における課題

○介護サービス事業所では、「業務多忙のため、研修を受講する時間がない」(50.5%)が最も高く、次いで「地域の課題を把握しきれていない」(23.9%)の順となっている。

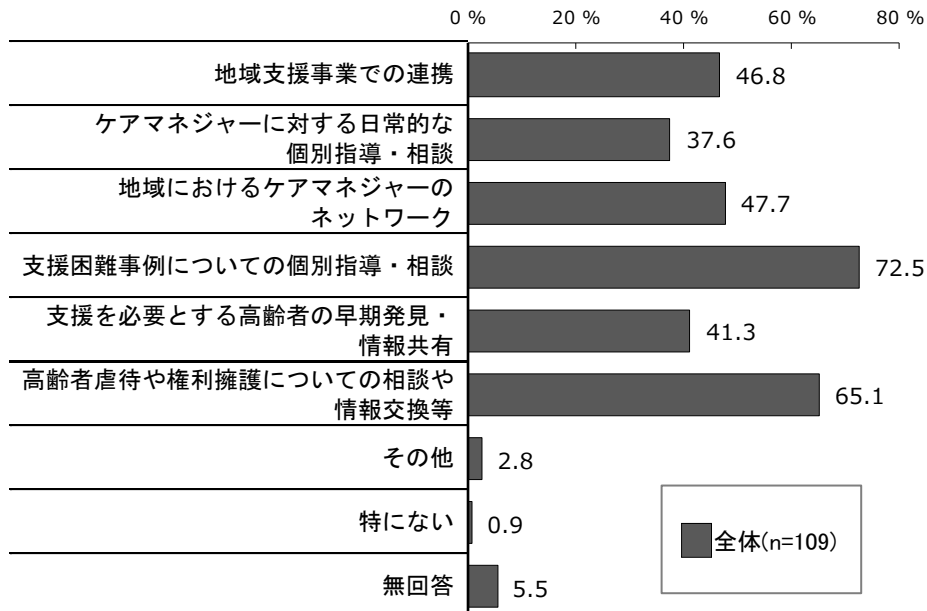
(複数回答)



⑬地域包括支援センターとの連携内容

○介護サービス事業所では、「支援困難事例についての個別指導・相談」(72.5%)が最も高く、次いで「高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等」(65.1%)の順となっている。

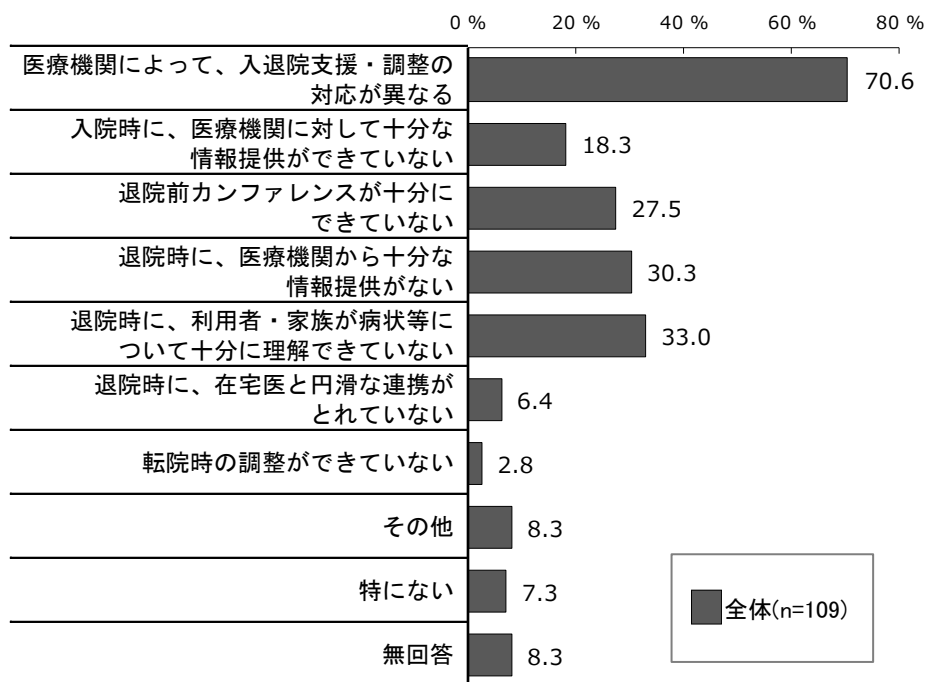
(複数回答)



⑭医療機関との入退院支援・調整における課題

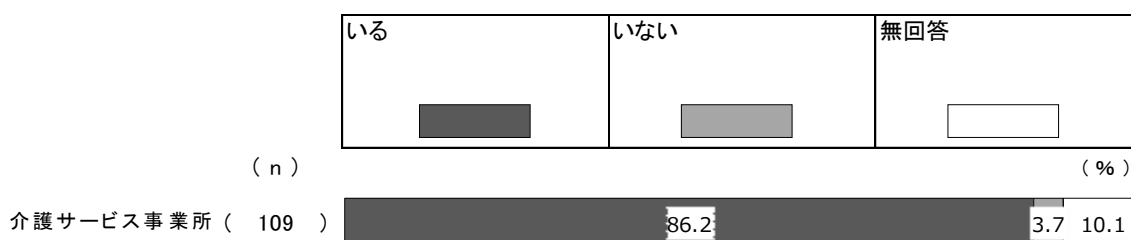
○介護サービス事業所では、「医療機関によって、入退院支援・調整の対応が異なる」(70.6%)が最も高く、次いで「退院時に、利用者・家族が病状等について十分に理解できていない」(33.0%)の順となっている。

(複数回答)



⑮在宅看取りで連携できる複数医師の有無

○在宅看取りで連携できる医師が複数「いる」が86.2%となっている。

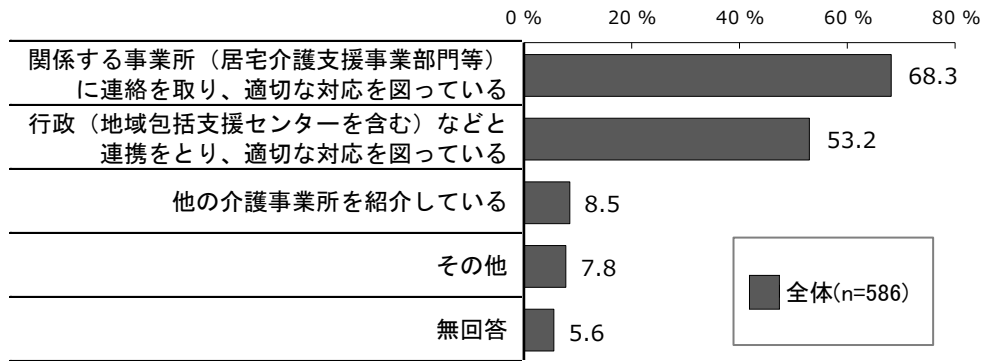


(3) 苦情対応

①サービス提供困難時の対応

○介護サービス事業所では、「関係する事業所（居宅介護支援事業部門等）に連絡を取り、適切な対応を図っている」（68.3%）が最も高く、次いで「行政（地域包括支援センターを含む）などと連携をとり、適切な対応を図っている」（53.2%）の順となっている。

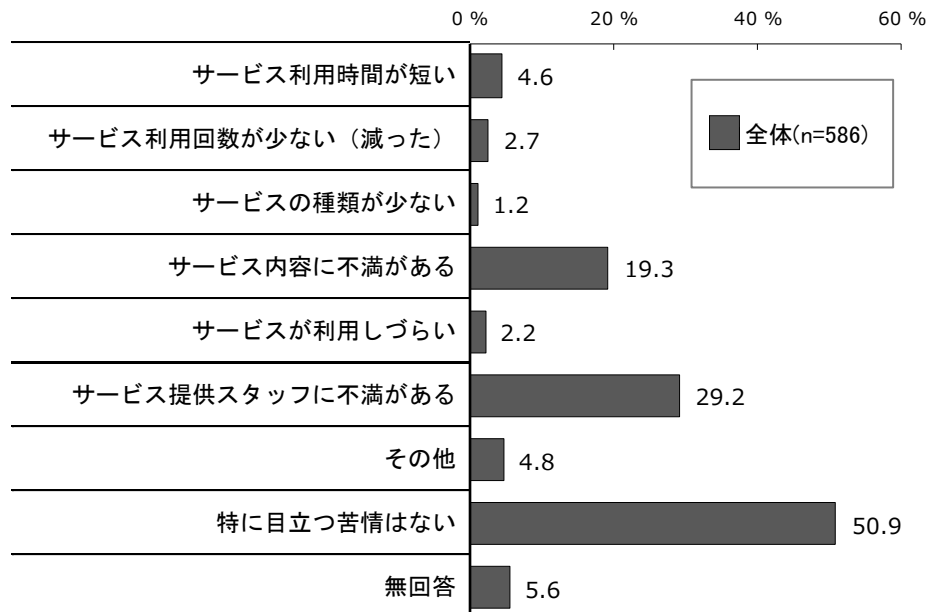
（複数回答）



②利用者からの苦情内容

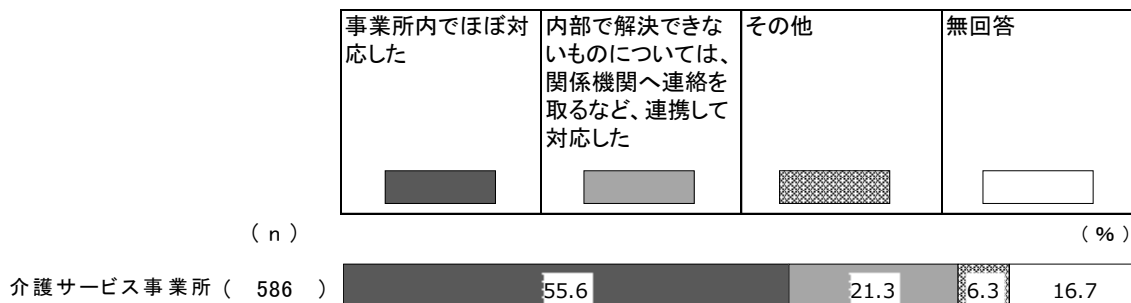
○介護サービス事業所では、「サービス提供スタッフに不満がある」（29.2%）が最も高く、次いで「サービス内容に不満がある」（19.3%）の順となっている。

（〇は3つまで）



③寄せられた苦情の対応方法

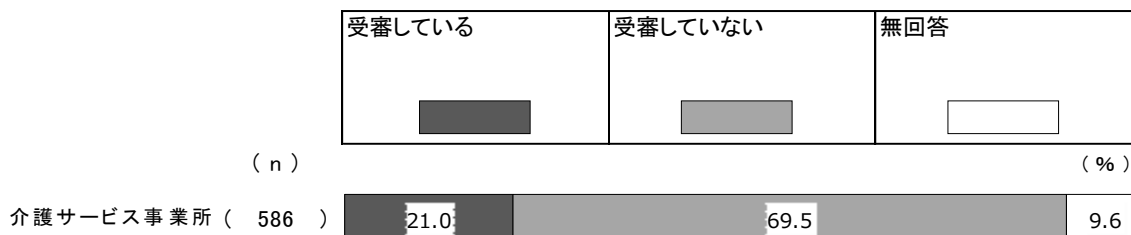
○介護サービス事業所では、「事業所内でほぼ対応した」(55.6%)が最も高く、次いで「内部で解決できないものについては、関係機関へ連絡を取るなど、連携して対応した」(21.3%)の順となっている。



(4) サービスの質の向上

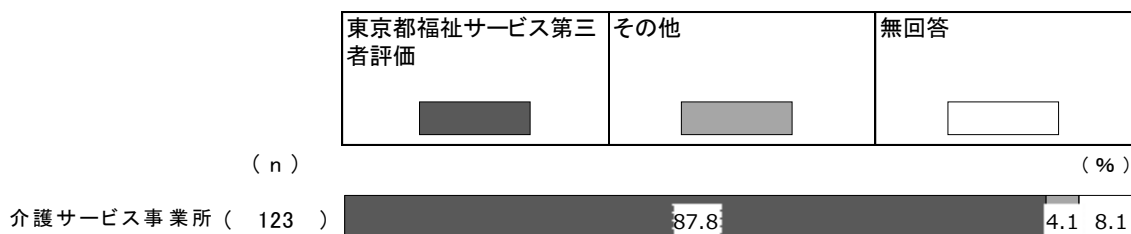
①第三者評価の受審状況

○「受審していない」が69.5%、「受審している」が21.0%となっている。



②第三者評価の受審方式

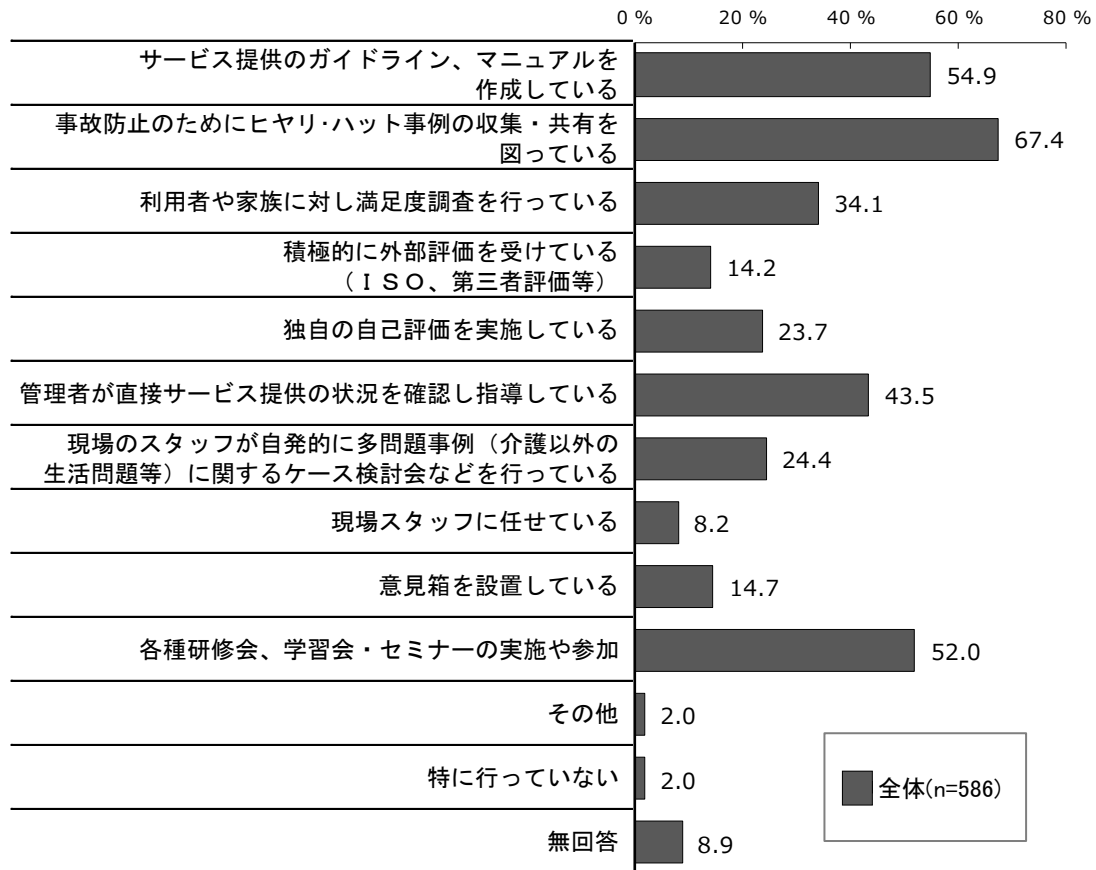
○「受審している」と回答した事業所の受審した評価方式は、「東京都福祉サービス第三者評価」が87.8%となっている。



③サービスの質の向上のための取組内容

○介護サービス事業所では、「事故防止のためにヒヤリ・ハット事例の収集・共有を図っている」(67.4%)が最も高く、次いで「サービス提供のガイドライン、マニュアルを作成している」(54.9%)の順となっている。

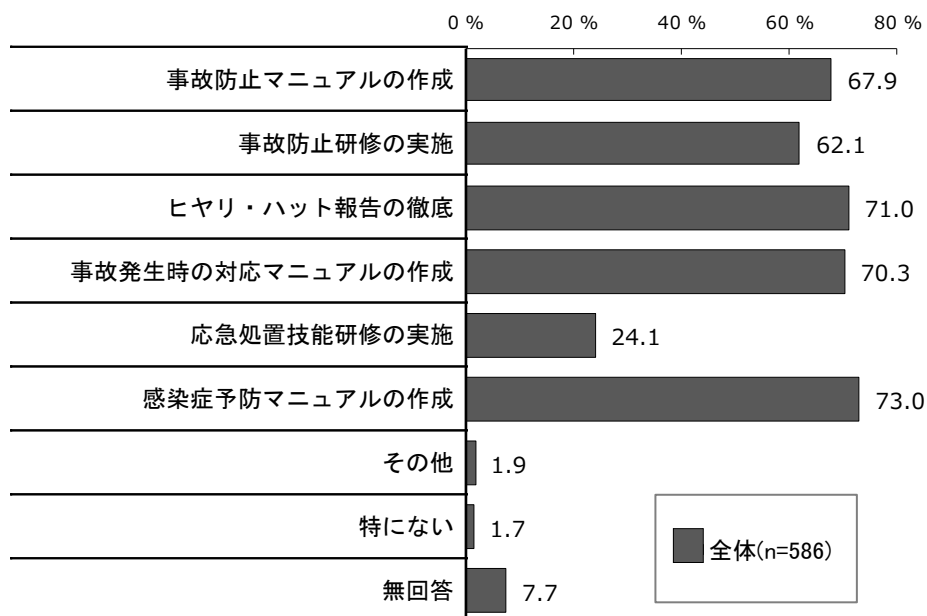
(複数回答)



④事故防止のための取組内容

○介護サービス事業所では、「感染症予防マニュアルの作成」(73.0%)が最も高く、次いで「ヒヤリ・ハット報告の徹底」(71.0%)の順となっている。

(複数回答)

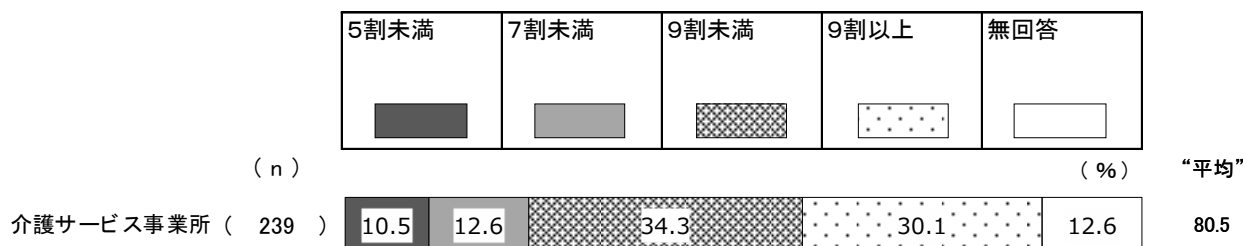


(5) 事業所の運営

①稼働状況

○稼働状況は、「9割未満」(34.3%)が最も高く、次いで「9割以上」(30.1%)の順となっている。

○“平均”は80.5%となっている。



※通所系、入所系、居住系の集計

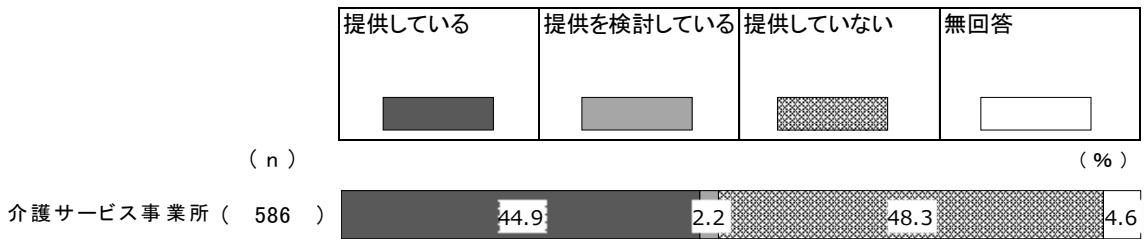
[稼働状況<サービス種別>]

○サービス種別にみると、「入所系」、「居住系」では、“平均”が9割台となっている。

	n	5割未満	7割未満	9割未満	9割以上	無回答	平均 (%)
全体	239	10.5	12.6	34.3	30.1	12.6	80.5
通所系	138	13.0	19.6	44.2	10.9	12.3	69.3
入所系	62	9.7	4.8	19.4	54.8	11.3	98.6
居住系	39	2.6	-	23.1	59.0	15.4	91.1

②介護保険外サービスの提供状況

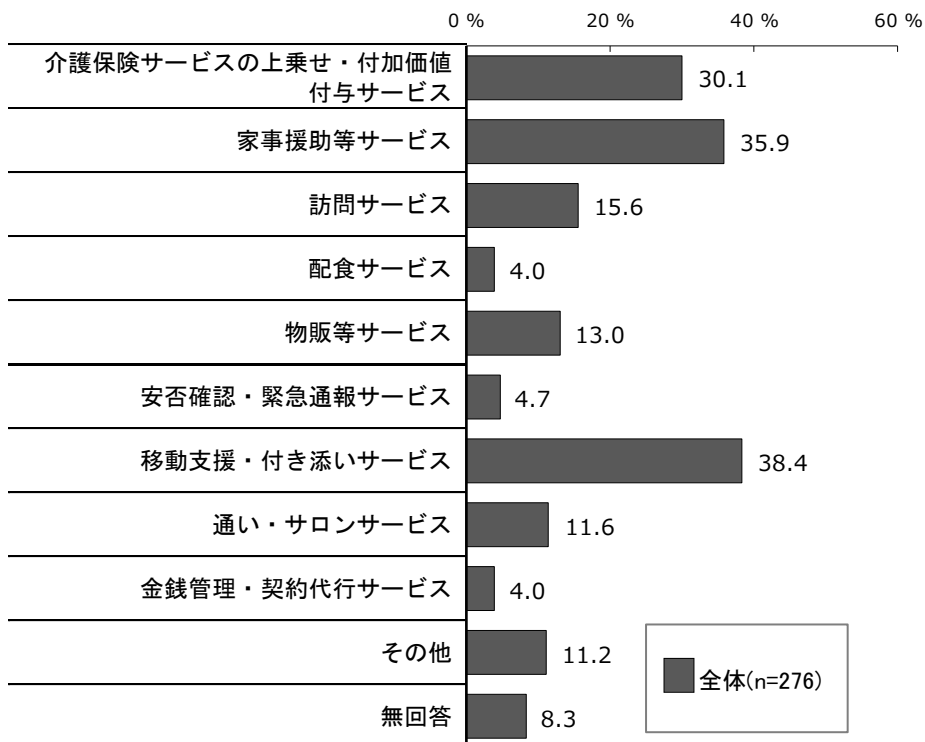
○介護サービス事業所では、「提供していない」(48.3%)が最も高く、次いで「提供している」(44.9%)の順となっている。



③介護保険外サービスの提供または提供を検討しているサービス

○介護保険外サービスを「提供している」、「提供を検討している」と回答した事業所が提供または提供を検討しているサービスは、「移動支援・付き添いサービス」(38.4%)が最も高く、次いで「家事援助等サービス」(35.9%)の順となっている。

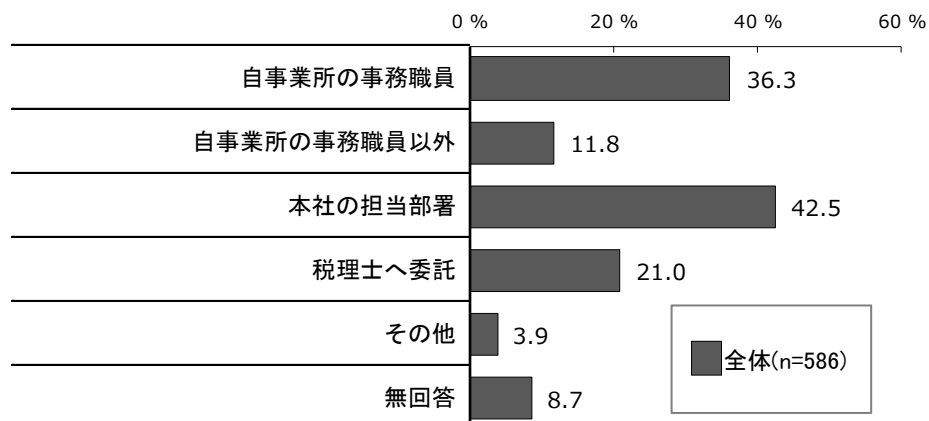
(複数回答)



④会計処理

○会計処理の処理担当は、「本社の担当部署」(42.5%)が最も高く、次いで「自事業所の事務職員」(36.3%)の順となっている。

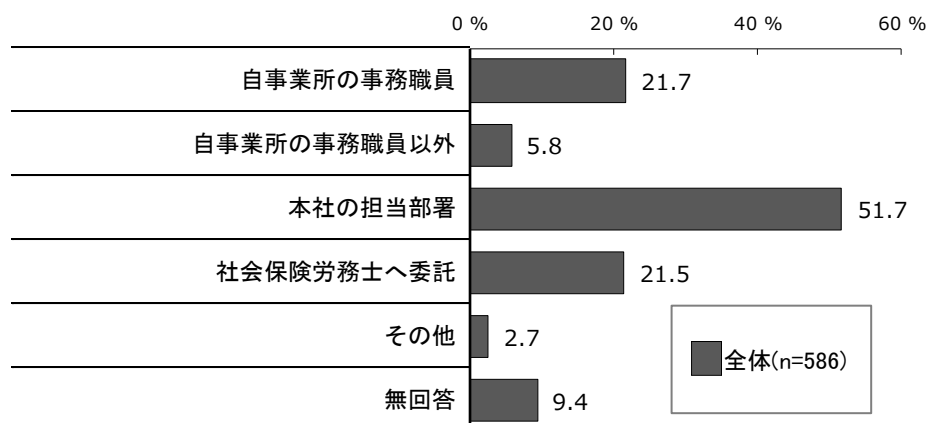
(複数回答)



⑤社会保険手続

○社会保険手続の処理担当は、「本社の担当部署」(51.7%)が最も高く、次いで「自事業所の事務職員」(21.7%)の順となっている。

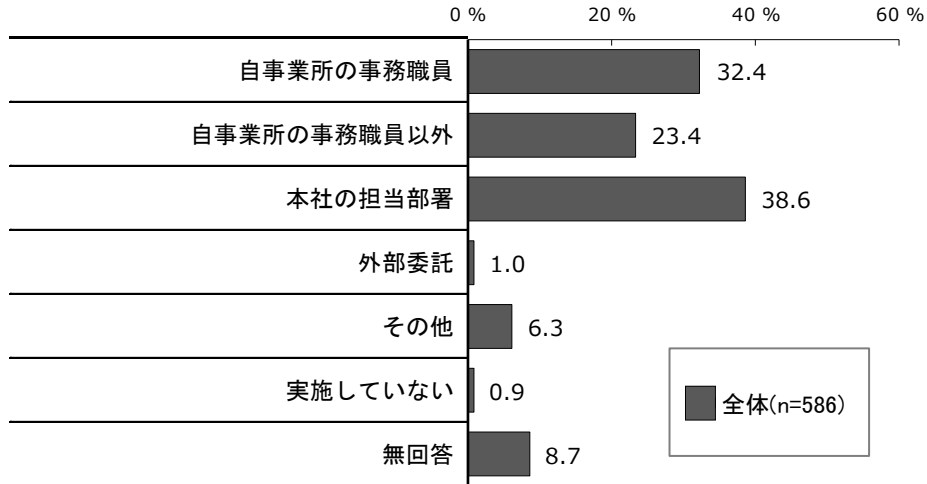
(複数回答)



⑥指定権者への各種申請手続

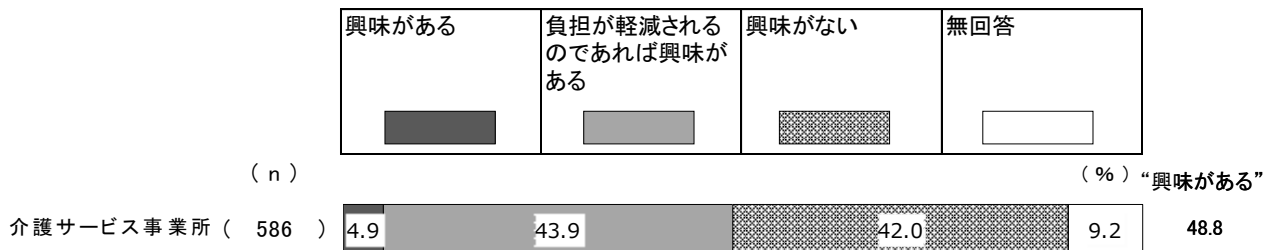
○指定権者への各種申請手続きの処理担当は、「本社の担当部署」(38.6%)が最も高く、次いで「自事業所の事務職員」(32.4%)の順となっている。

(複数回答)



⑦間接業務や送迎業務の共同処理に対する考え

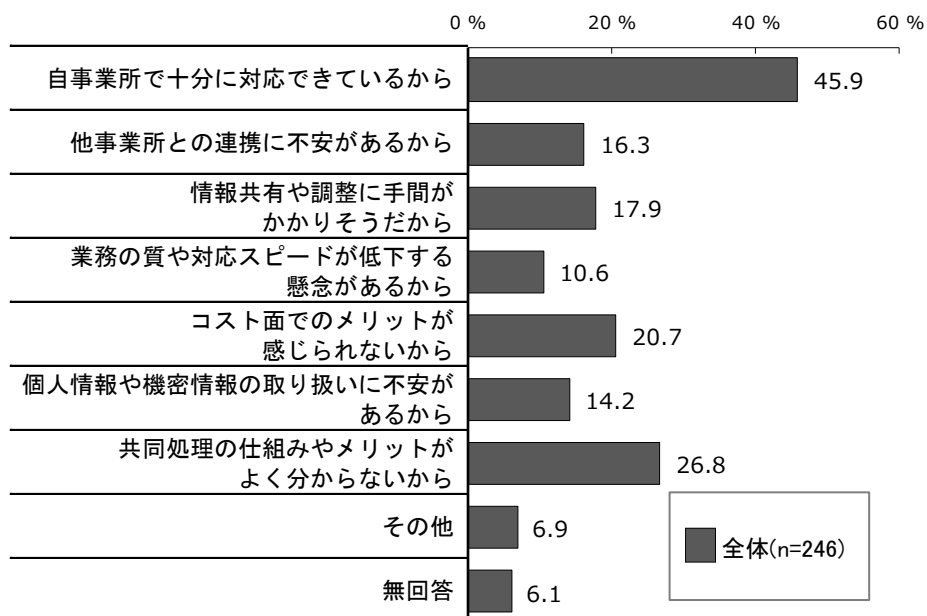
○間接業務や送迎業務の共同処理について、「興味がある」(「興味がある」と「負担が軽減されるのであれば興味がある」の合計)が48.8%となっている。



⑧間接業務や送迎業務の共同処理を考えていない理由

○間接業務や送迎業務の共同処理に興味がないと回答した事業所の理由は、「自事業所で十分に対応できているから」(45.9%)が最も高く、次いで「共同処理の仕組みやメリットがよく分からないから」(26.8%)の順となっている。

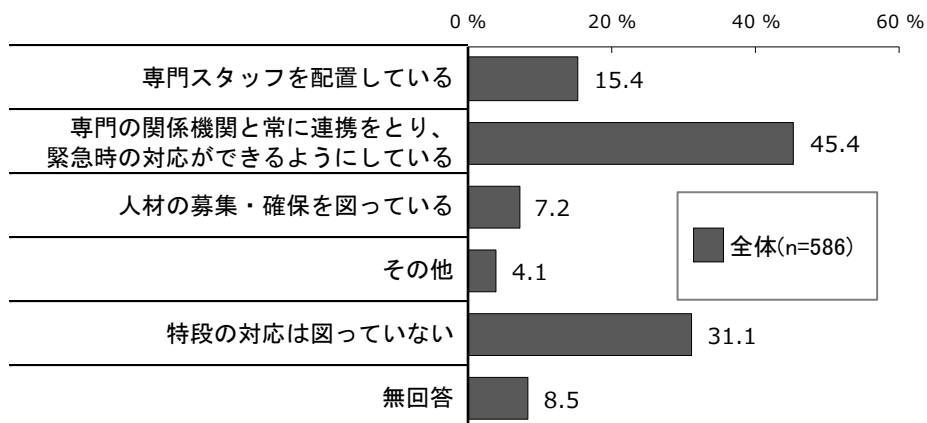
(複数回答)



⑨要医療、認知症、障害等を有する利用者への対応

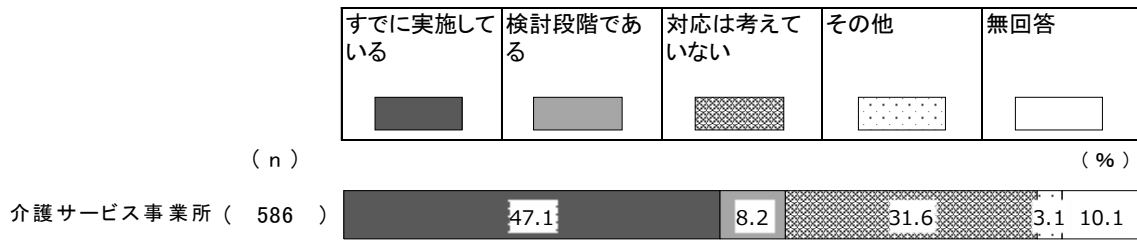
○「専門の関係機関と常に連携をとり、緊急時の対応ができるようにしている」(45.4%)が最も高く、次いで「専門スタッフを配置している」(15.4%)の順となっている。

(複数回答)



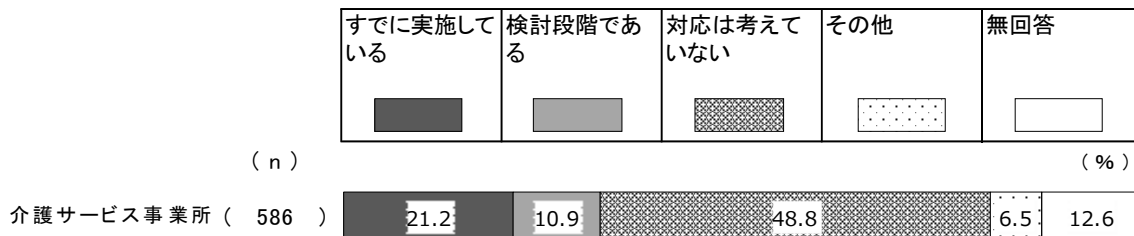
⑩事業所におけるターミナルケアへの対応

○「すでに実施している」(47.1%)が最も高く、次いで「対応は考えていない」(31.6%)の順となっている。



⑪介護職員によるたん吸引等の医療的ケアへの対応状況

○「対応は考えていない」(48.8%)が最も高く、次いで「すでに実施している」(21.2%)の順となっている。



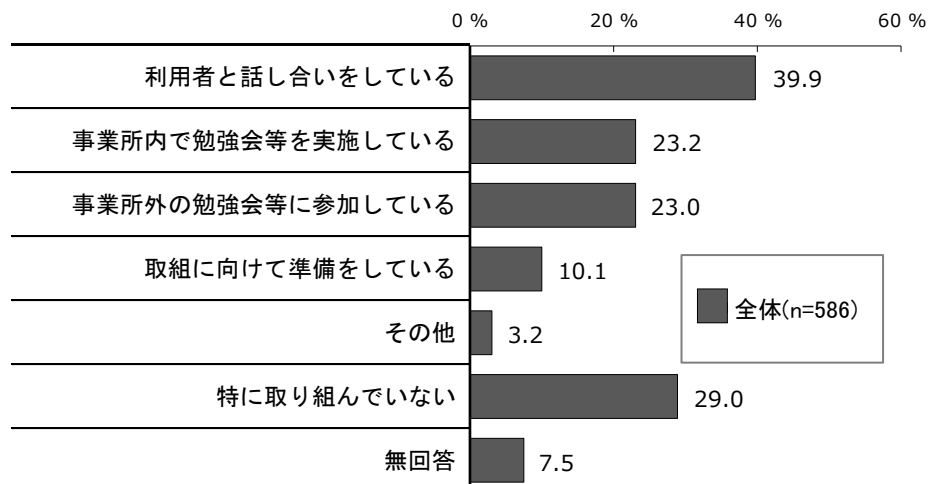
⑫ACPへの対応内容

○ACP※への対応内容としては、「利用者と話し合いをしている」(39.9%)が最も高く、次いで「事業所内で勉強会等を実施している」(23.2%)の順となっている。

○「特に取り組んでいない」は29.0%となっている。

※ACP(アドバンス・ケア・プランニング)：もしものときのために、医療やケアについて、前もって考え、家族等や医療・介護チームと繰り返し話し合い、共有すること。

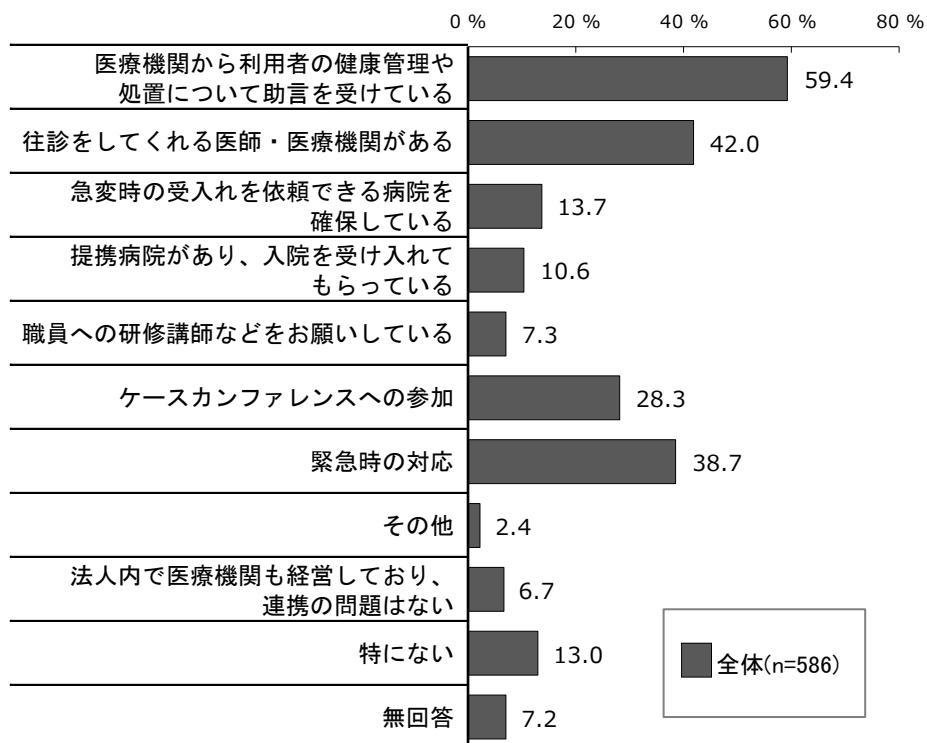
(複数回答)



⑬医療機関との連携で取り組んでいること

- 「医療機関から利用者の健康管理や処置について助言を受けている」(59.4%)が最も高く、次いで「往診をしてくれる医師・医療機関がある」(42.0%)の順となっている。

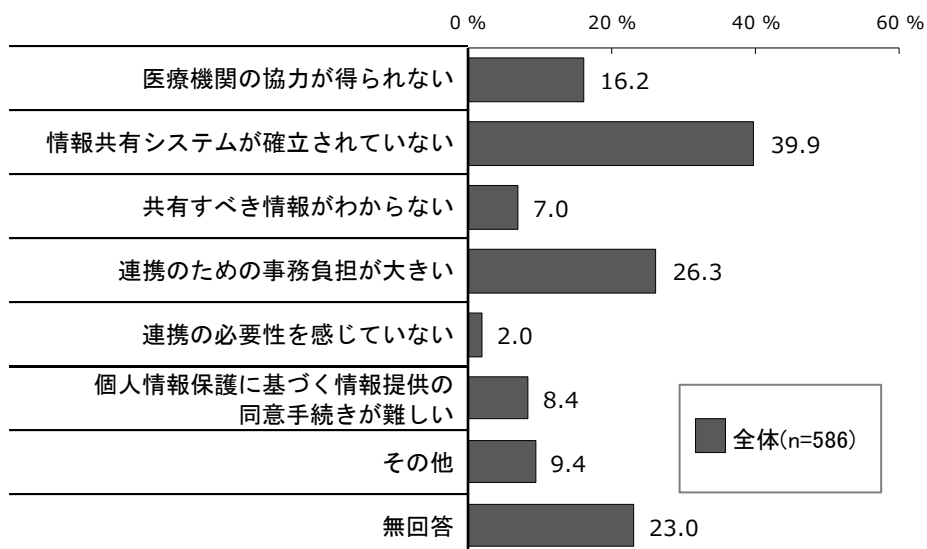
(複数回答)



⑭医療機関との連携を進める上での課題

- 「情報共有システムが確立されていない」(39.9%)が最も高く、次いで「連携のための事務負担が大きい」(26.3%)の順となっている。
- 「連携の必要性を感じていない」は2.0%となっている。

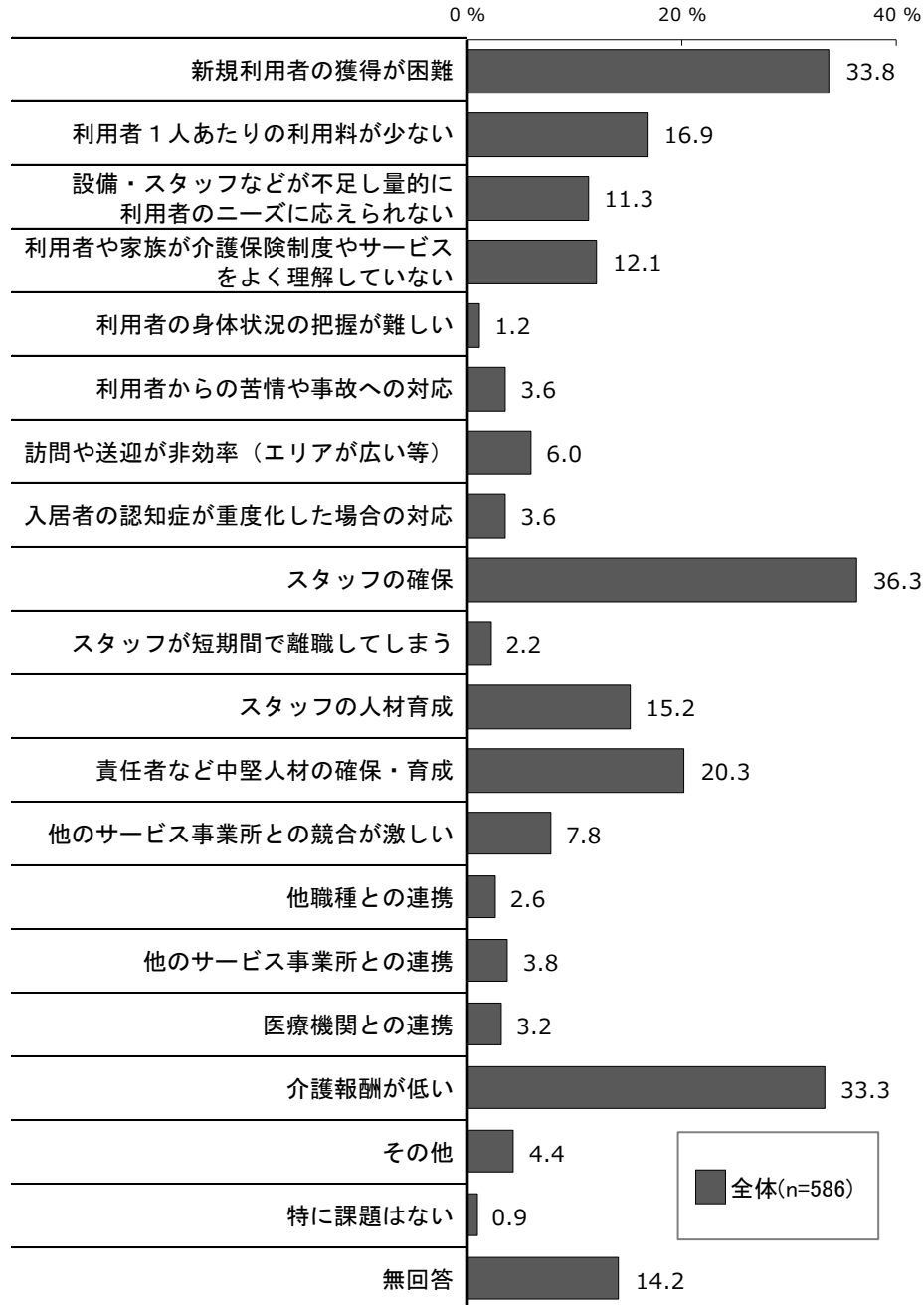
(複数回答)



⑮事業を運営する上での課題

○「スタッフの確保」(36.3%)が最も高く、次いで「新規利用者の獲得が困難」(33.8%)の順となっている。

(○は3つまで)



[事業を運営する上での課題<サービス種別>]

○サービス種別にみると、訪問系、居住系は「スタッフの確保」がそれぞれ45.1%、43.6%で他のサービス種別と比べて高くなっている。

○居宅介護支援は、「介護報酬が低い」が45.0%で全体と比べて高くなっている。

(○は3つまで)

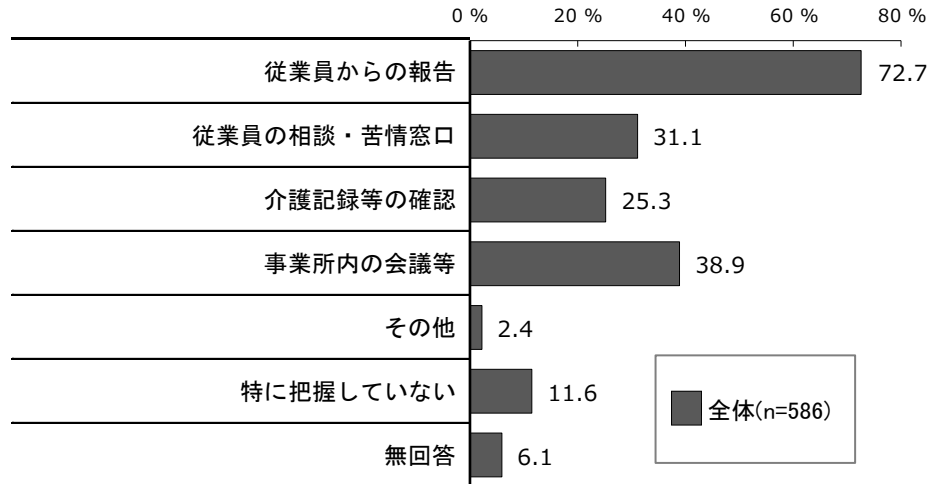
	n	新規利用者の獲得が困難	利用者が少ない	設備・スタッフなどに応えられない	理解やサービスがよくない	利用者や家族が介護負担が難しい	利用者の身体状況の把握が難しい	利用者からの苦情や事故への対応	訪問や送迎が非効率(エリアが広い等)	入居者の認知症が重度化した場合の対応	スタッフの確保	スタッフの離職が短期間で多い
全体	586	33.8	16.9	11.3	12.1	1.2	3.6	6.0	3.6	36.3	2.2	
居宅介護支援	109	20.2	22.9	4.6	20.2	1.8	3.7	-	0.9	22.0	0.9	
訪問系	195	34.9	17.9	17.9	11.8	1.5	3.1	6.2	1.5	45.1	2.1	
通所系	138	40.6	16.7	10.1	12.3	0.7	2.2	15.9	5.1	36.2	3.6	
入所系	62	29.0	9.7	3.2	4.8	-	4.8	-	3.2	30.6	-	
居住系	39	38.5	2.6	20.5	7.7	-	10.3	-	17.9	43.6	5.1	
福祉用具	28	53.6	25.0	7.1	10.7	3.6	-	3.6	-	39.3	-	

	n	スタッフの人材育成	責任者など中堅人材の確保・育成	他のサービス事業所との競合が激しい	他職種との連携	他のサービス事業所との連携	医療機関との連携	介護報酬が低い	その他	特に課題はない	無回答
全体	586	15.2	20.3	7.8	2.6	3.8	3.2	33.3	4.4	0.9	14.2
居宅介護支援	109	6.4	11.0	0.9	0.9	1.8	0.9	45.0	11.9	0.9	17.4
訪問系	195	10.3	19.0	8.2	2.6	2.6	3.6	30.8	2.1	1.0	14.4
通所系	138	18.1	23.2	8.0	0.7	4.3	2.2	37.0	2.9	-	9.4
入所系	62	32.3	37.1	16.1	11.3	9.7	6.5	33.9	3.2	-	14.5
居住系	39	28.2	30.8	5.1	2.6	-	5.1	17.9	5.1	-	12.8
福祉用具	28	7.1	7.1	21.4	-	7.1	-	10.7	3.6	7.1	10.7

⑩従業員に対する利用者・家族等からのハラスメントを把握する手段

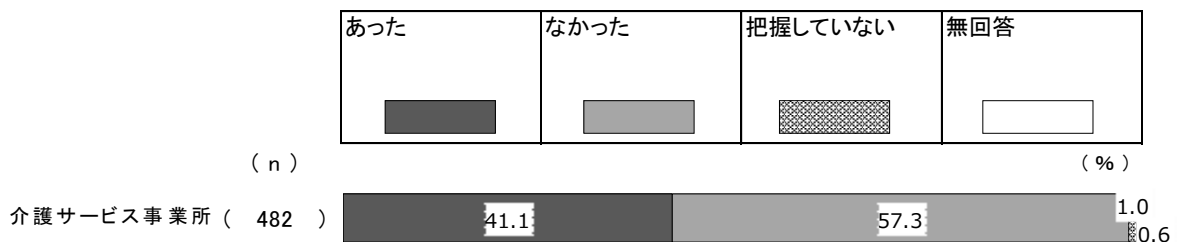
- 「従業員からの報告」(72.7%)が最も高く、次いで「事業所内の会議等」(38.9%)の順となっている。
- 「特に把握していない」は11.6%となっている。

(複数回答)



⑪過去1年間のハラスメント相談・報告の有無

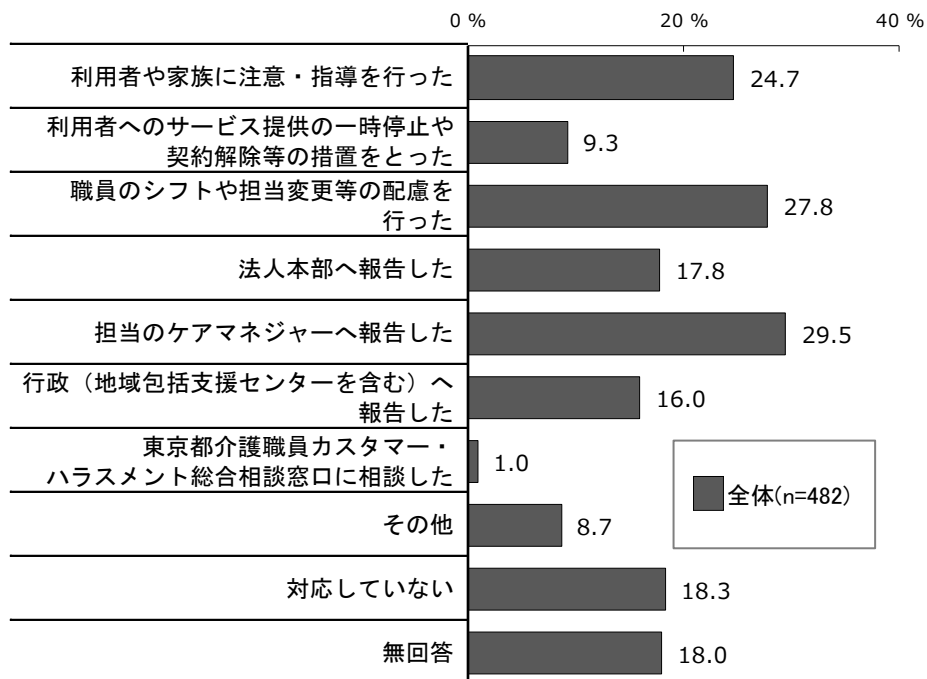
- 利用者・家族等からのハラスメントについて把握していると回答した事業所では、過去1年間に従業員等からハラスメントの相談・報告が「あった」は41.1%、「なかった」は57.3%となっている。
- 「把握していない」は1.0%となっている。



⑱従業員に対する利用者・家族等からのハラスメントに対する対応

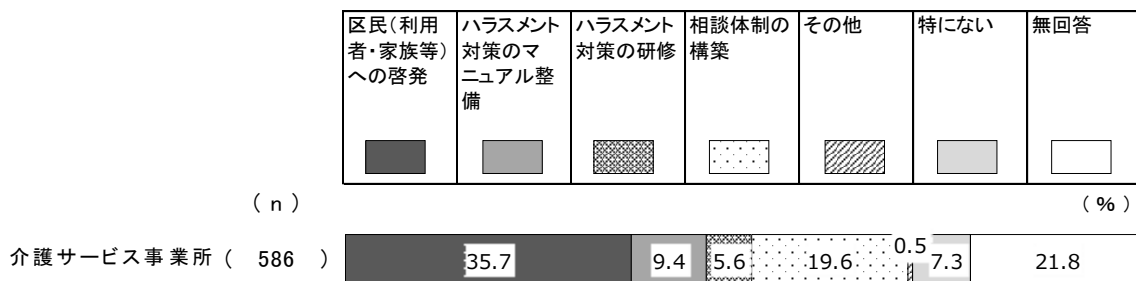
- ハラスメントを把握している事業所のうち、「担当のケアマネジャーへ報告した」(29.5%)が最も高く、次いで「職員のシフトや担当変更等の配慮を行った」(27.8%)の順となっている。
- 「対応していない」は18.3%となっている。

(複数回答)



⑲ハラスメント対応で期待する区の支援

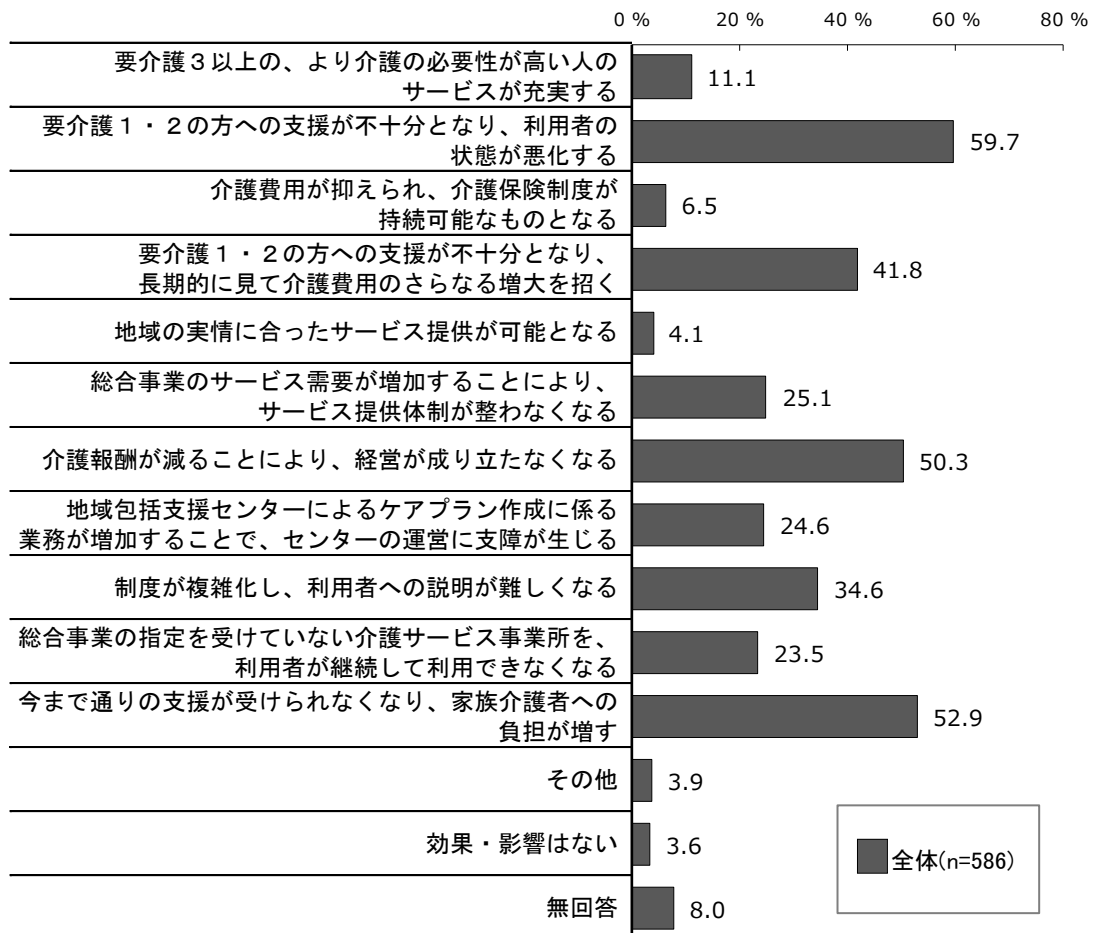
- 「区民（利用者・家族等）への啓発」(35.7%)が最も高く、次いで「相談体制の構築」(19.6%)の順となっている。



(6) 要介護1・2の者の生活援助サービス等の地域支援事業への移行の効果・影響

○要介護1・2の者の訪問介護、通所介護サービスが地域支援事業に移行された場合、どのような効果・影響があるか聞いたところ、「要介護1・2の方への支援が不十分となり、利用者の状態が悪化する」(59.7%)が最も高く、次いで「今まで通りの支援が受けられなくなり、家族介護者への負担が増す」(52.9%)の順となっている。

(複数回答)

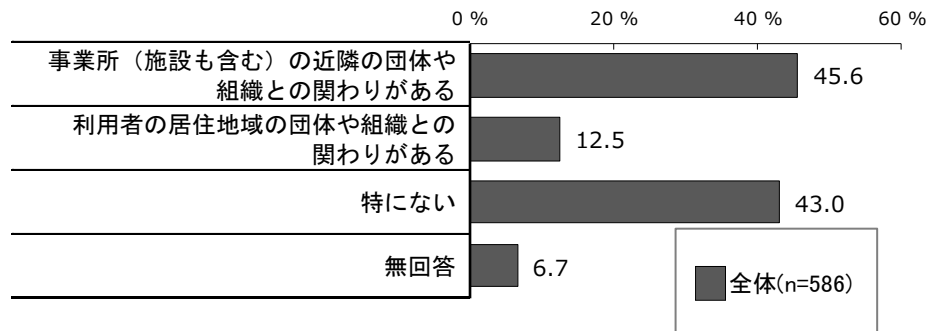


(7) 地域との関わり

①地域の各種団体や組織との関わりの有無

○「事業所（施設も含む）の近隣の団体や組織との関わりがある」が45.6%、「利用者の居住地の団体や組織との関わりがある」が12.5%、「特にない」が43.0%となっている。

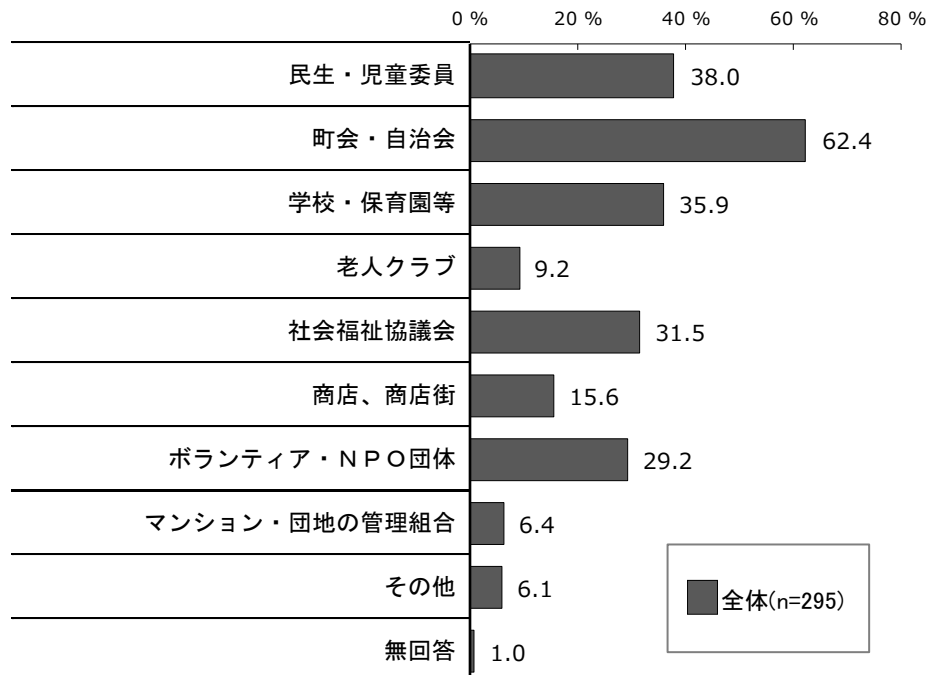
(複数回答)



②関わりがある地域の各種団体や組織

○地域の各種団体や組織との関わりがあると回答した事業所の関わりがある各種団体・組織は、「町会・自治会」(62.4%)が最も高く、次いで「民生・児童委員」(38.0%)の順となっている。

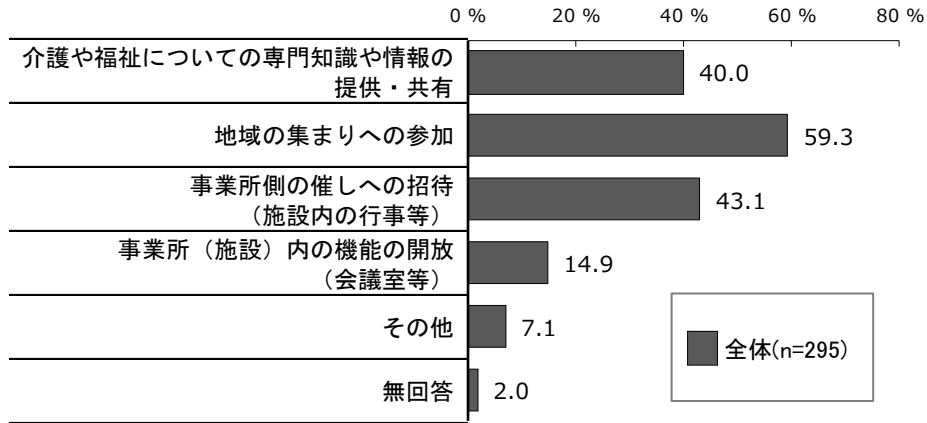
(複数回答)



③地域の各種団体や組織との関わりの内容

○地域の各種団体や組織との関わりがあると回答した事業所の関わりの内容は、「地域の集まりへの参加」(59.3%)が最も高く、次いで「事業所側の催しへの招待(施設内の行事等)」(43.1%)の順となっている。

(複数回答)



④直近1か月のボランティアの人数

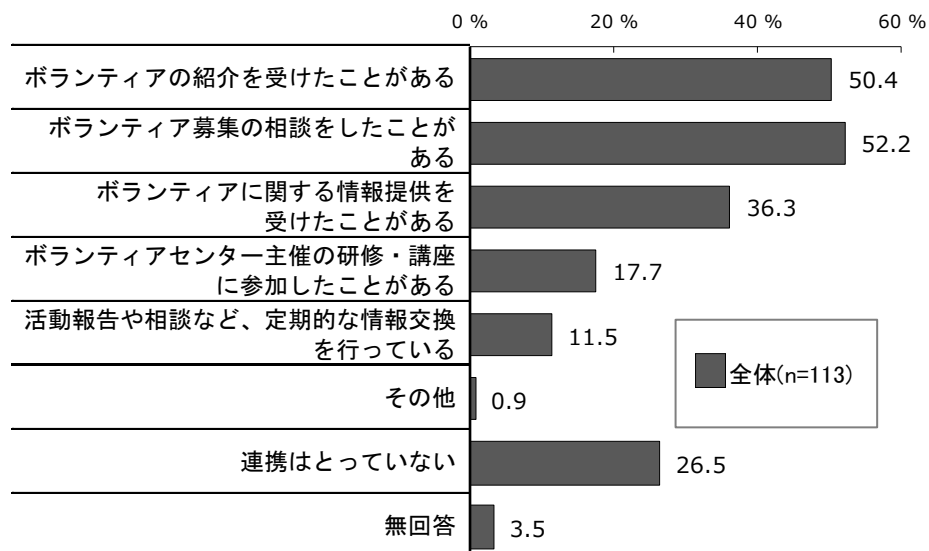
- ボランティアの人数は、区全体で延べ950人、そのうち高齢者のボランティアは564人となっている。
- 「通所系」「入所系」では、他のサービス種別と比べて受け入れているボランティアの人数が多くなっている。

	n	ボランティア人数 (%)					延べ人数 (人)		
		0人	1人以上 5人未満	5人以上 20人未満	20人以上	無回答	合計	うち 高齢者	高齢者の 割合 (%)
全体	586	60.6	10.9	5.6	2.7	20.1	950	564	59.4
居宅介護支援	109	71.6	0.9	-	-	27.5	2	0	0.0
訪問系	195	73.3	1.5	1.5	-	23.6	30	5	16.7
通所系	138	50.0	19.6	12.3	5.8	12.3	412	233	56.6
入所系	62	33.9	22.6	17.7	12.9	12.9	443	280	63.2
居住系	39	35.9	46.2	5.1	-	12.8	60	46	76.7
福祉用具	28	67.9	-	-	-	32.1	0	0	-

⑤ ボランティアセンター・コーナーとの連携状況

○「ボランティア募集の相談をしたことがある」(52.2%)が最も高く、次いで「ボランティアの紹介を受けたことがある」(50.4%)の順となっている。

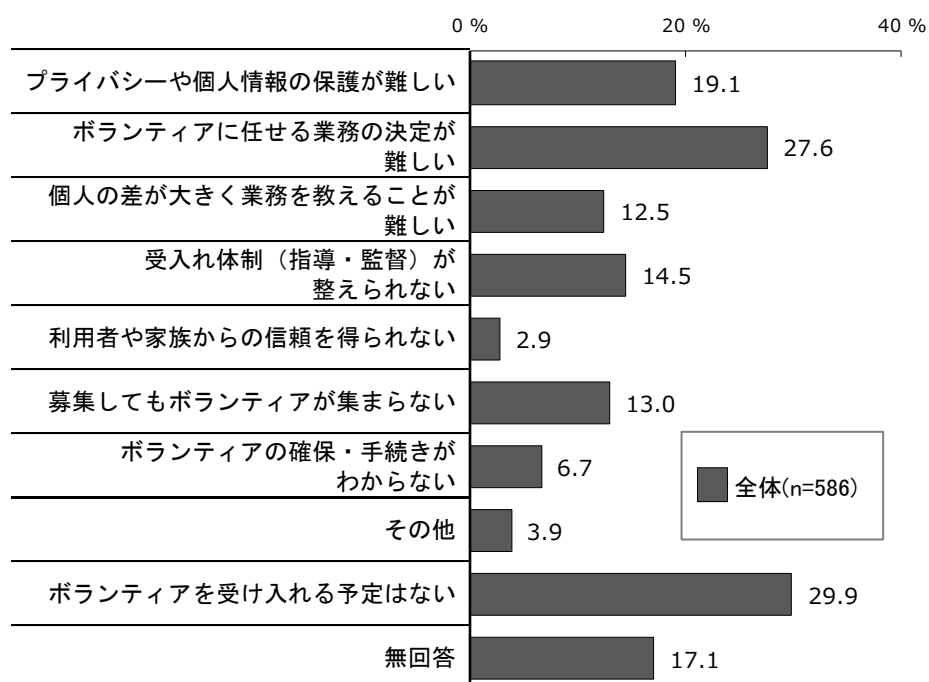
(複数回答)



⑥ ボランティアを受け入れる際の課題

○「ボランティアに任せる業務の決定が難しい」(27.6%)が最も高く、次いで「プライバシーや個人情報の保護が難しい」(19.1%)の順となっている。

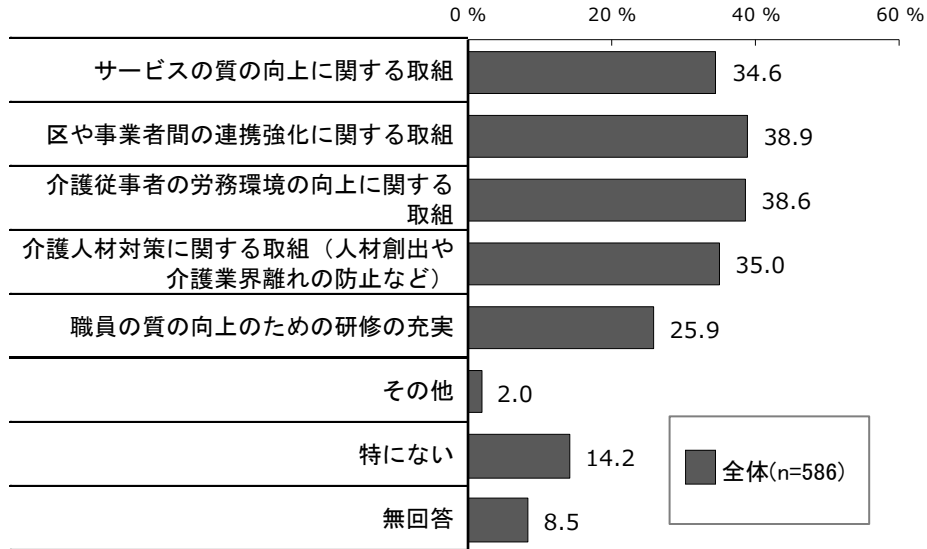
(○は3つまで)



⑦練馬区介護サービス事業者連絡協議会に期待すること

○介護サービス事業所では、「区や事業者間の連携強化に関する取組」(38.9%)が最も高く、次いで「介護従事者の労務環境の向上に関する取組」(38.6%)の順となっている。

(複数回答)



(8) 人材の確保・育成・定着

① 1年間の採用率と離職率

- 1年間（令和6年10月1日から令和7年9月30日まで）の採用率・離職率の状況は、訪問介護員と介護職員の2職種合計では、「採用率」は17.5%、「離職率」は12.0%となっている。
- 訪問介護員は「採用率」が15.5%、「離職率」が9.4%となっている。
- 介護職員は「採用率」が18.0%、「離職率」が12.3%となっている。
- 介護支援専門員は「採用率」が12.4%、「離職率」が11.9%となっている。
- 1年間に離職した者の勤務年数をみると、訪問介護員と介護職員の2職種合計では、離職者のうち「1年未満の者」が32.8%、「1年以上3年未満の者」が24.1%、「3年以上の者」が43.1%となっている。
- 訪問介護員は「1年未満の者」が31.8%、「1年以上3年未満の者」が24.7%、「3年以上の者」が43.5%となっている。
- 介護職員は「1年未満の者」が34.1%、「1年以上3年未満の者」が23.3%、「3年以上の者」が42.7%となっている。
- 介護支援専門員は「1年未満の者」が18.6%、「1年以上3年未満の者」が31.9%、「3年以上の者」が49.5%となっている。

(%)

職種	事業所数	採用率	離職率	離職者の勤務年数の内訳		
				1年未満	1年以上 3年未満	3年以上
訪問介護員	61	15.5	9.4	31.8	24.7	43.5
サービス提供責任者	59	7.4	4.1	42.3	19.2	38.5
介護職員	155	18.0	12.3	34.1	23.3	42.7
看護職員	152	18.7	16.5	37.5	33.6	28.9
生活相談員	73	9.1	7.8	25.0	26.5	48.5
PT・OT・ST等	65	15.8	10.7	34.5	40.5	25.0
介護支援専門員	91	12.4	11.9	18.6	31.9	49.5
事務職員	88	10.6	7.6	25.9	16.7	57.4
介護助手	23	30.5	18.6	50.0	14.3	35.7
調理員	18	29.2	18.4	50.0	16.7	33.3
ドライバー	46	21.6	11.1	35.2	25.7	39.1
3職種計 (訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員)	204	17.7	11.8	33.1	24.1	42.8
2職種計 (訪問介護員、介護職員)	201	17.5	12.0	32.8	24.1	43.1

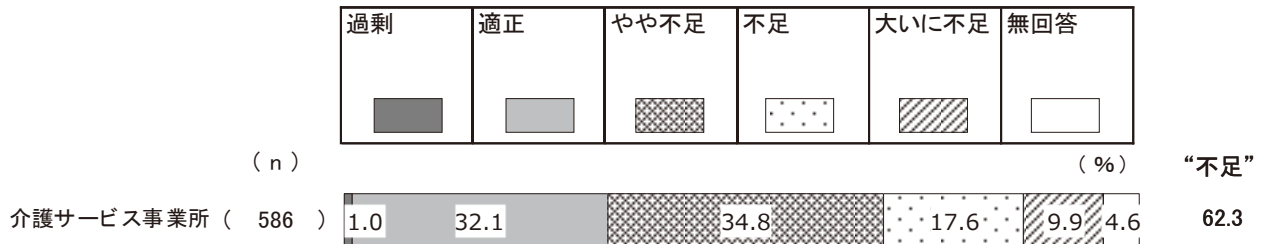
※1年間の採用率：＝1年間の採用者数÷1年前の在籍者数×100

※1年間の離職率：＝1年間の離職者数÷1年前の在籍者数×100

※3職種計の「回答事業所数」は訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員の3者またはいずれかのいる事業所の数であり、延べ数ではない。(2職種計も同様)

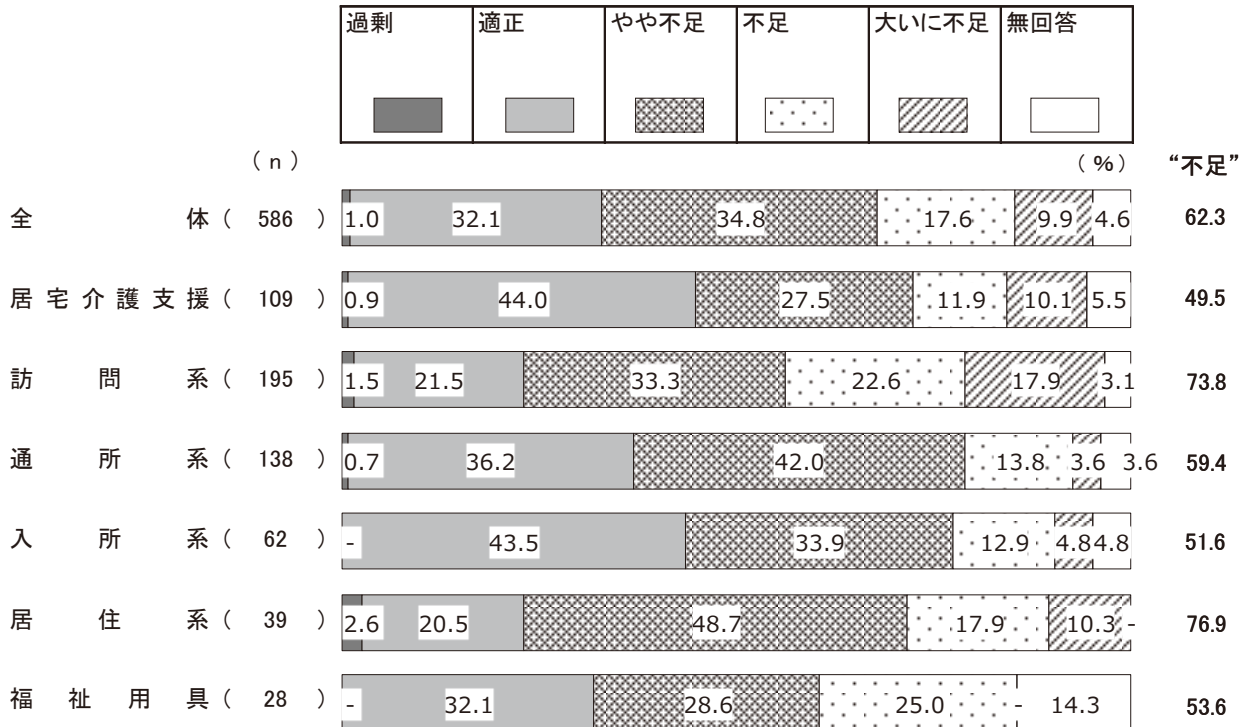
②職員の過不足の状況

- 「やや不足」(34.8%)が最も高く、次いで「適正」(32.1%)の順となっている。
- “不足”(「大いに不足」、「不足」、「やや不足」の合計)は62.3%となっている。



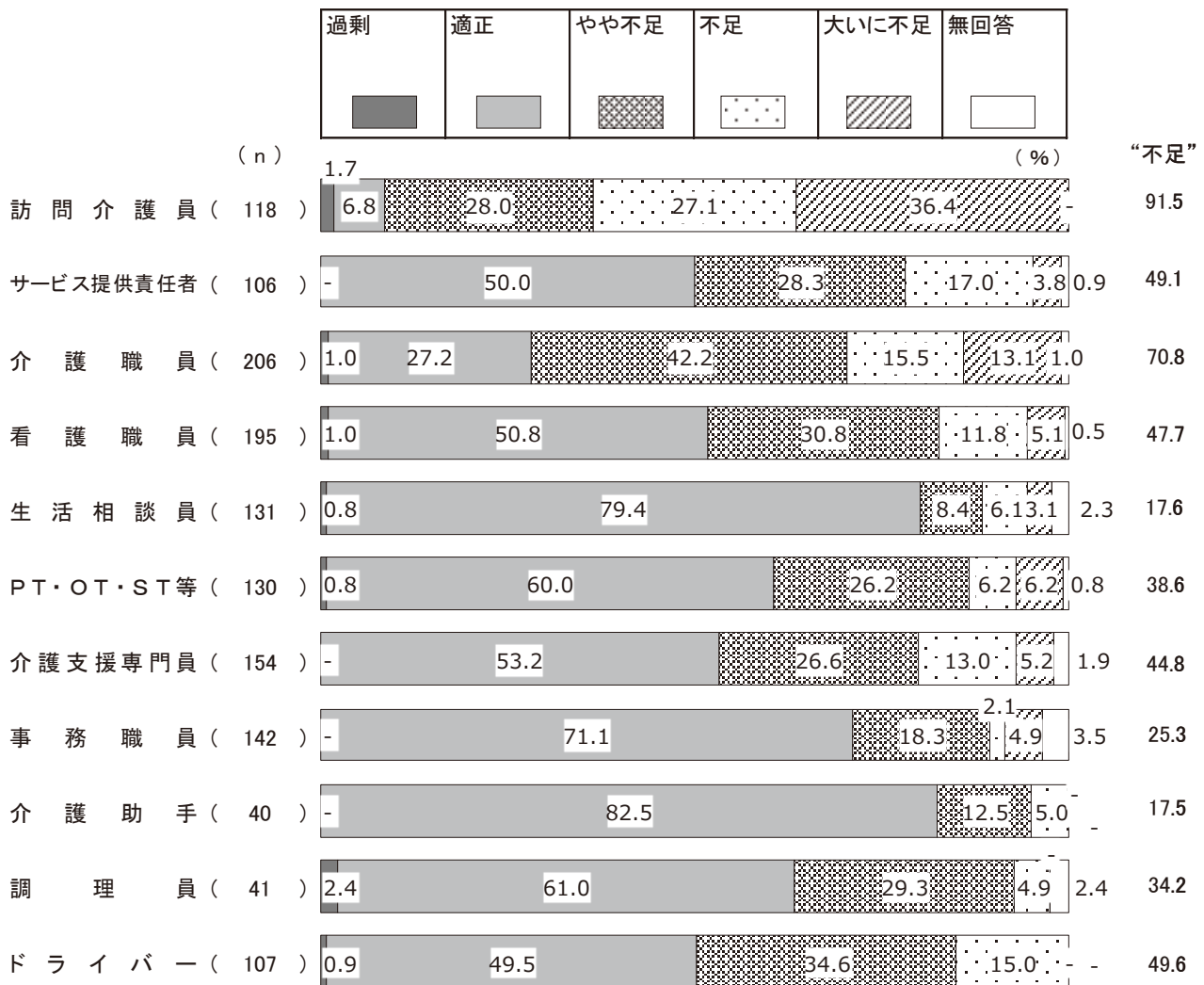
[職員の過不足の状況<サービス種別>]

- サービス種別にみると、「訪問系」、「居住系」では、“不足”が7割程度で他のサービス種別と比べて高くなっている。



[職員の過不足の状況<職種別>]

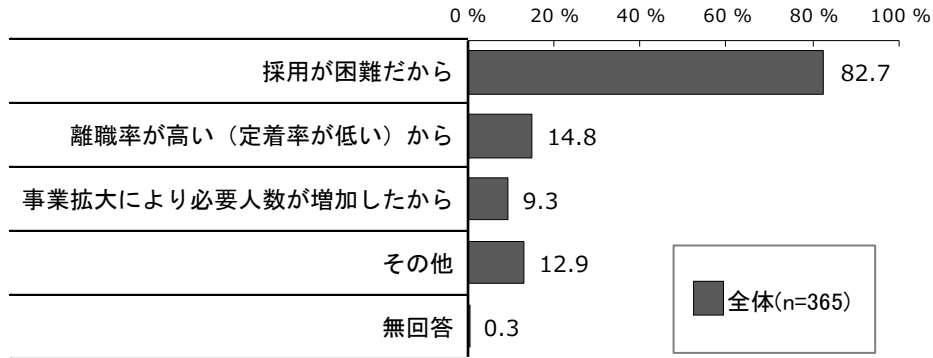
○職種別の“不足”の状況は、「訪問介護員」(91.5%)が最も高く、次いで「介護職員」(70.8%)の順となっている。



③職員が不足している理由

○職員が不足していると回答した事業所の職員が不足している理由は、「採用が困難だから」(82.7%)が最も高く、次いで「離職率が高い(定着率が低い)から」(14.8%)の順となっている。

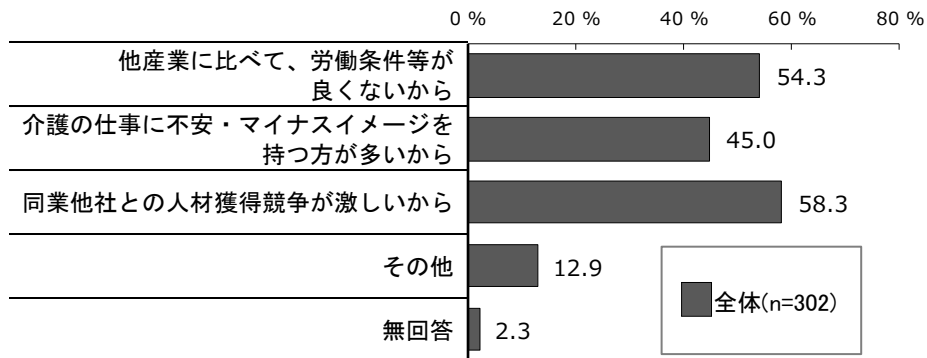
(複数回答)



④採用が困難な理由

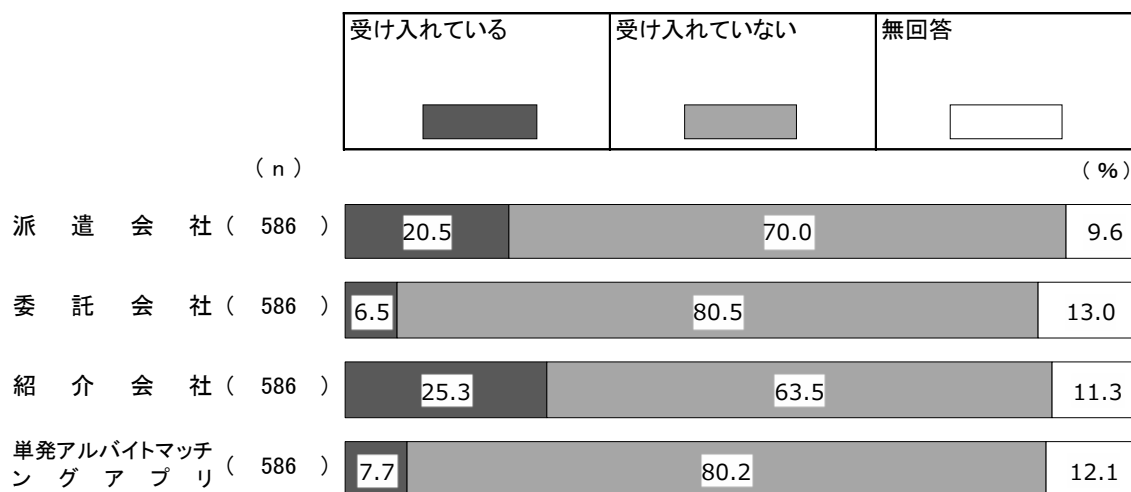
○「同業他社との人材獲得競争が激しいから」(58.3%)が最も高く、次いで「他産業に比べて、労働条件等が良くないから」(54.3%)の順となっている。

(複数回答)



⑤外部人材サービスの受け入れの状況

○「受け入れている」は、派遣会社が20.5%、委託会社が6.5%、紹介会社が25.3%、単発アルバイトマッチングアプリが7.7%となっている。



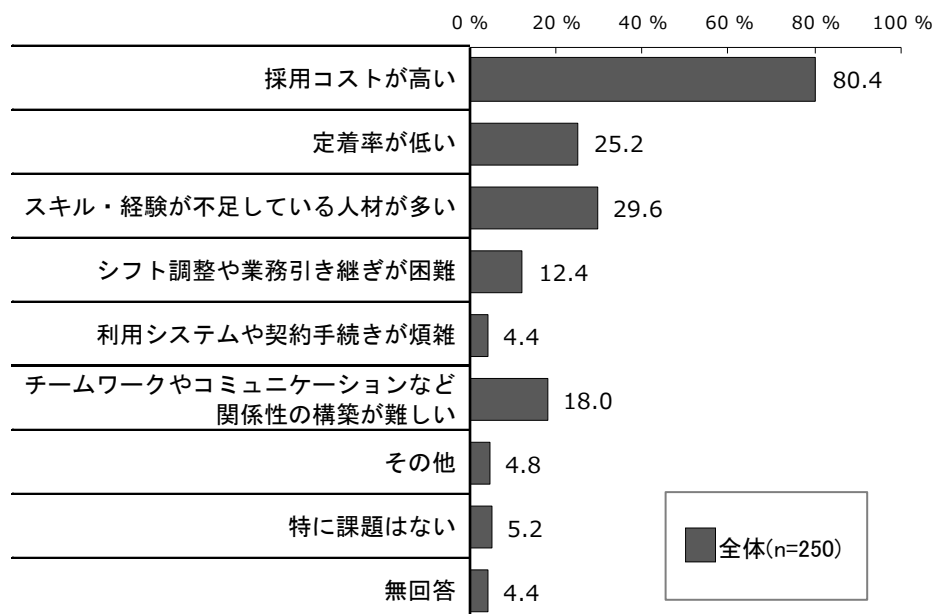
[外部人材サービスの受け入れの状況<外部人材サービス別(受け入れている職種)>]

	(%)				
	訪問介護員	介護職員	看護職員	事務職員	その他
派遣会社	-	66.0	32.9	1.1	-
委託会社	-	-	-	14.3	85.7
紹介会社	14.7	32.8	36.3	3.4	12.8
単発アルバイトマッチングアプリ	0.0	86.4	13.6	-	-

⑥外部人材サービスを活用する上での課題

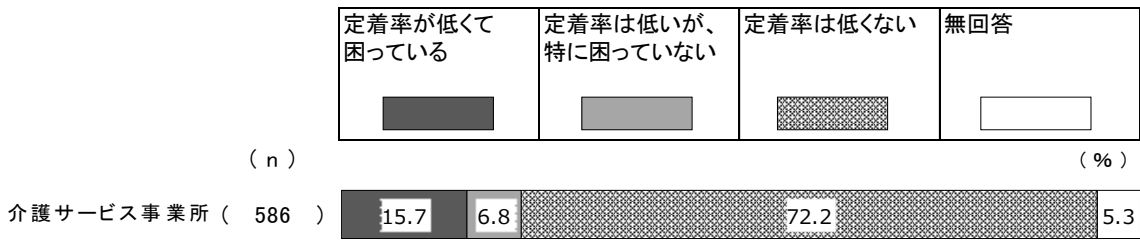
○介護サービス事業所では、「採用コストが高い」(80.4%)が最も高く、次いで「スキル・経験が不足している人材が多い」(29.6%)の順となっている。

(複数回答)



⑦従業員の定着状況

○「定着率は低くない」(72.2%)が最も高く、次いで「定着率が低くて困っている」(15.7%)の順となっている。



[従業員の定着状況<サービス種別>]

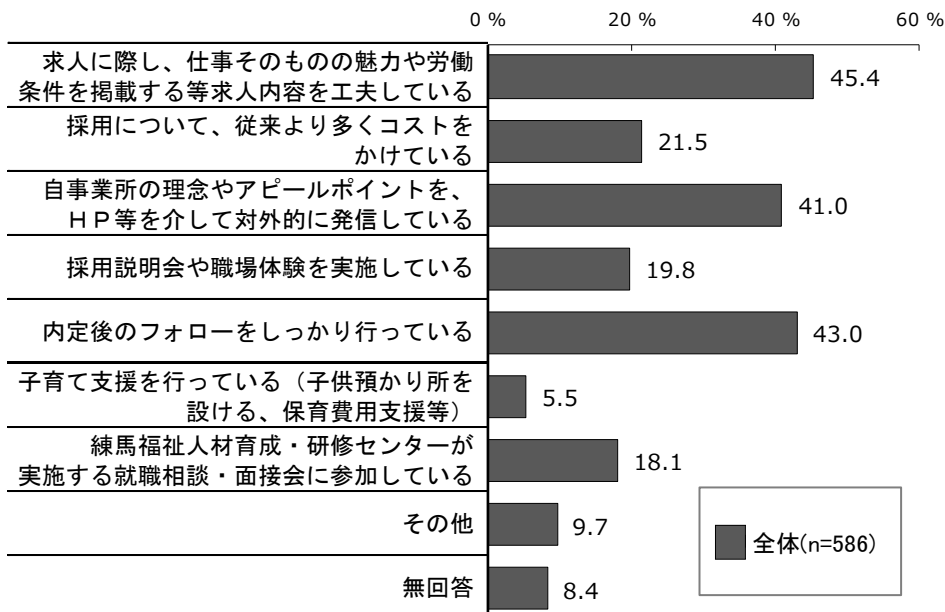
○サービス種別でみると、いずれのサービスでも、「定着率は低くない」が最も高くなっている。

	n	定着率が低くて困っている	定着率は低い、特に困っていない	定着率は低くない	無回答
全体	586	15.7	6.8	72.2	5.3
居宅介護支援	109	7.3	8.3	77.1	7.3
訪問系	195	16.9	3.1	74.9	5.1
通所系	138	16.7	8.7	73.2	1.4
入所系	62	14.5	6.5	72.6	6.5
居住系	39	23.1	10.3	66.7	-
福祉用具	28	14.3	14.3	50.0	21.4

⑧介護人材確保のための工夫

○「求人に際し、仕事そのものの魅力や労働条件を掲載する等求人内容を工夫している」(45.4%)が最も高く、次いで「内定後のフォローをしっかりと行っている」(43.0%)の順となっている。

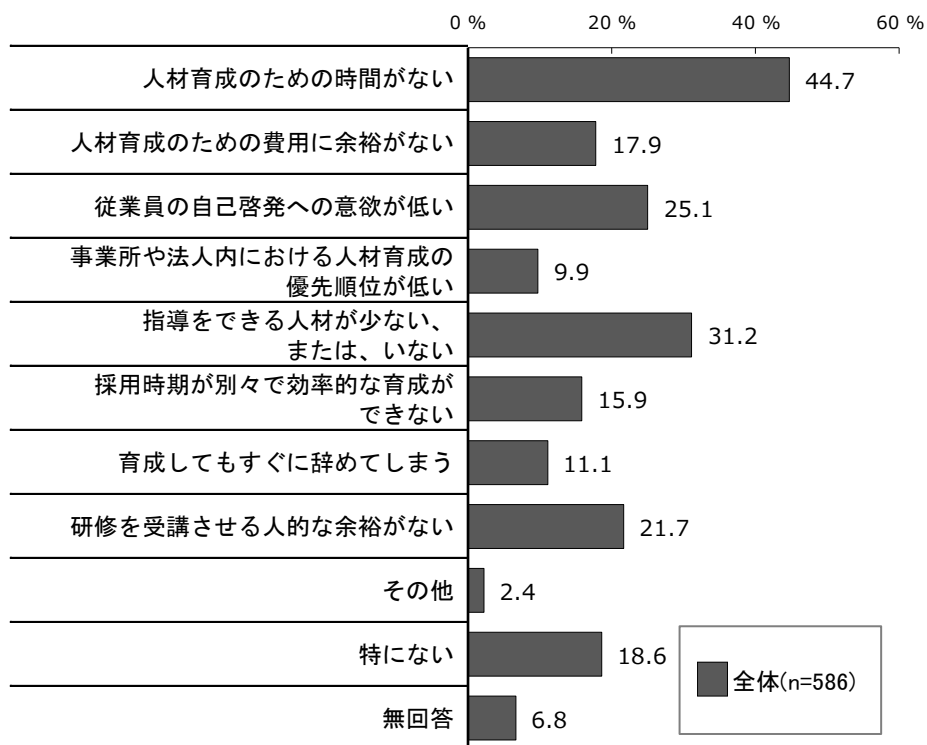
(複数回答)



⑨従業員の研修・教育等で困っていること

- 「人材育成のための時間がない」(44.7%)が最も高く、次いで「指導をできる人材が少ない、または、いない」(31.2%)の順となっている。
- 「特にない」は18.6%となっている。

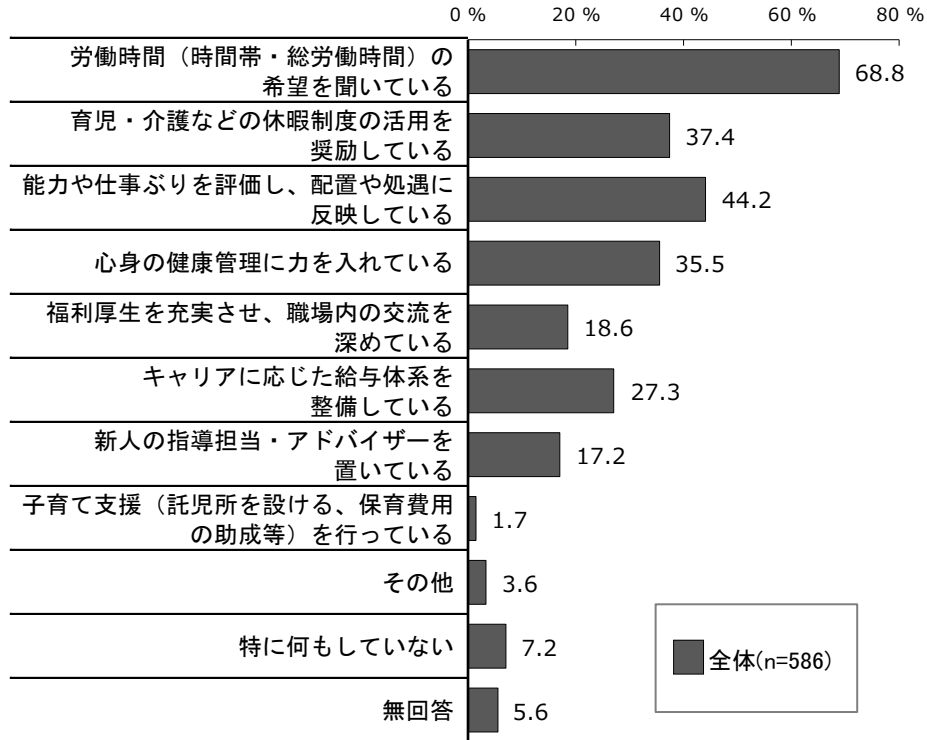
(複数回答)



⑩従業員の早期離職防止や定着促進のための取組状況

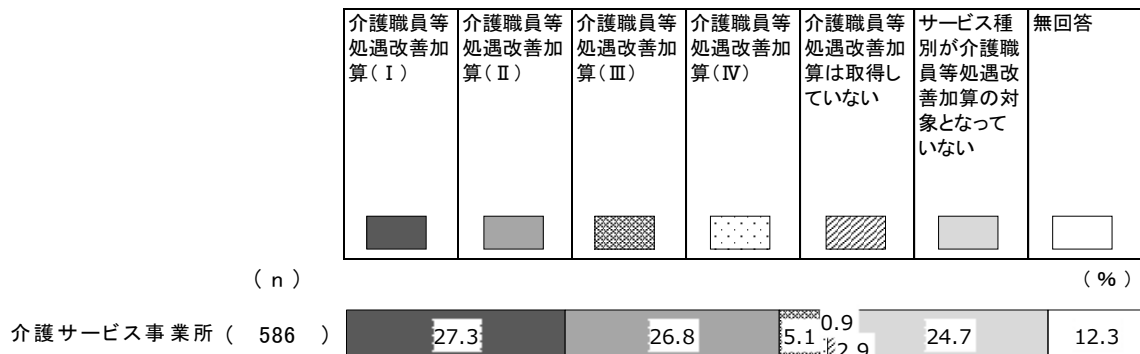
- 「労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている」（68.8%）が最も高く、次いで「能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している」（44.2%）の順となっている。

（複数回答）



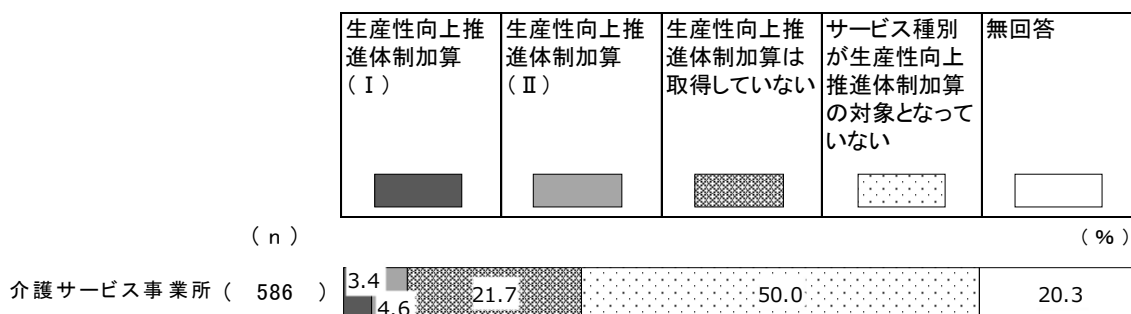
⑪介護職員等処遇改善加算の取得状況

- 「介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）」（27.3%）が最も高く、次いで「介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）」（26.8%）の順となっている。



⑫生産性向上推進体制加算の取得状況

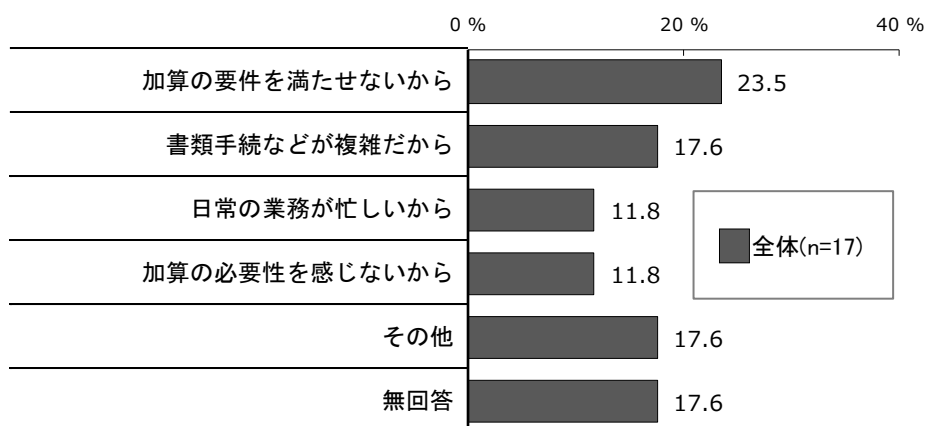
○「サービス種別が生産性向上推進体制加算の対象となっていない」(50.0%)が最も高く、次いで「生産性向上推進体制加算は取得していない」(21.7%)の順となっている。



⑬介護職員等処遇改善加算を取得していない理由

○「介護職員等処遇改善加算は取得していない」と答えた事業所の理由は、「加算の要件を満たせないから」(23.5%)が最も高く、次いで「書類手続などが複雑だから」(17.6%)の順となっている。

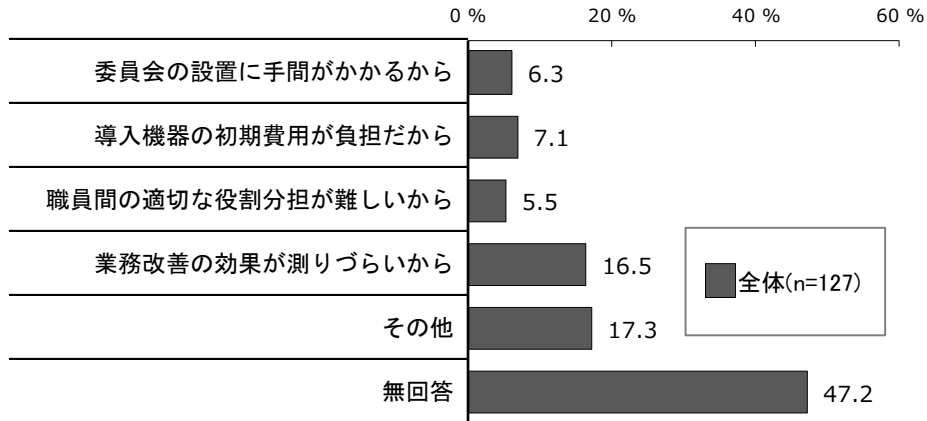
(複数回答)



⑭生産性向上推進体制加算を取得していない理由

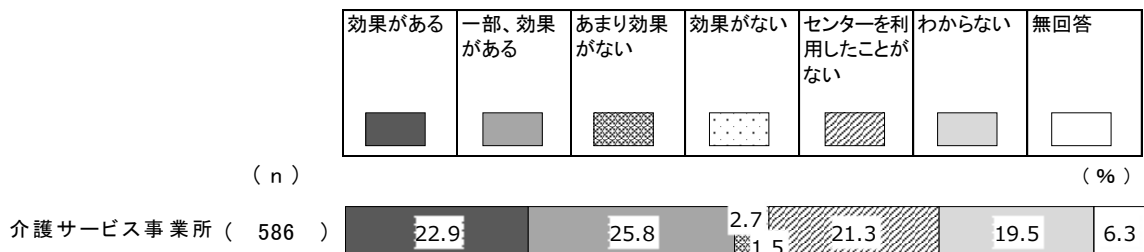
- 「生産性向上推進体制加算は取得していない」と答えた事業所の理由は、「業務改善の効果が測りづらいから」(16.5%)が最も高く、次いで「導入機器の初期費用が負担だから」(7.1%)の順となっている。

(複数回答)



⑮練馬福祉人材育成・研修センターの研修の効果

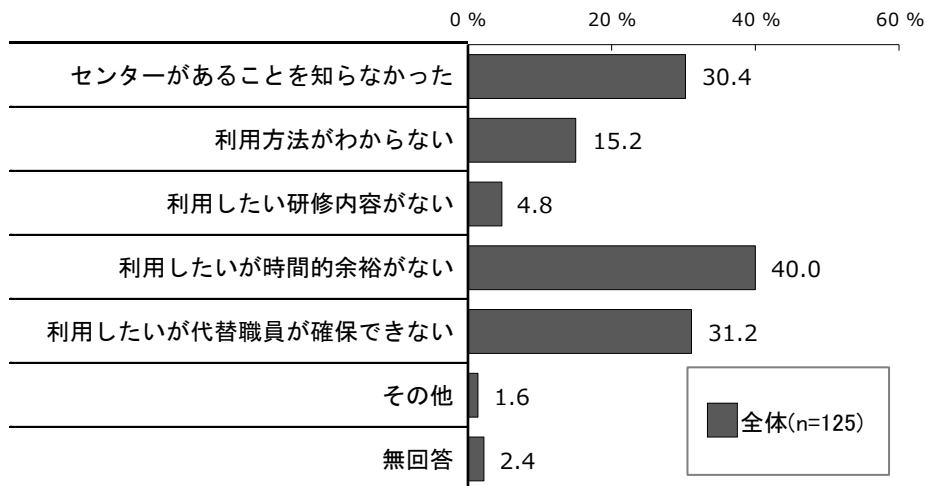
- “効果がある”（「効果がある」と「一部、効果がある」の合計）は48.7%となっている。
- 「センターを利用したことがない」は21.3%となっている。



⑩練馬福祉人材育成・研修センターの研修を利用したことのない理由

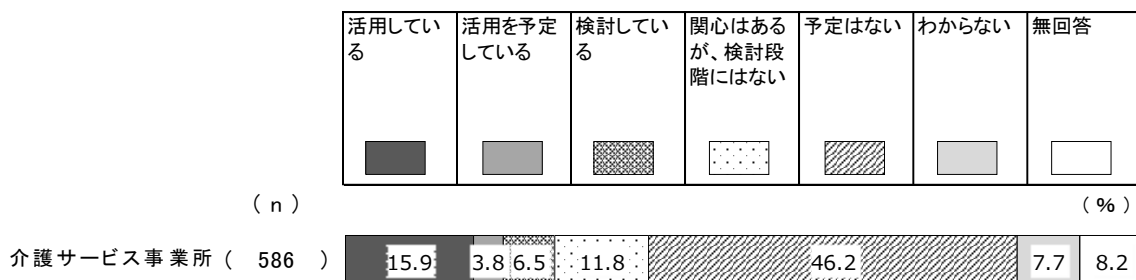
○練馬福祉人材育成・研修センターを利用したことのない理由は、「利用したいが時間的余裕がない」(40.0%)が最も高く、次いで「利用したいが代替職員が確保できない」(31.2%)の順となっている。

(複数回答)



⑪今後の外国人介護人材の活用予定

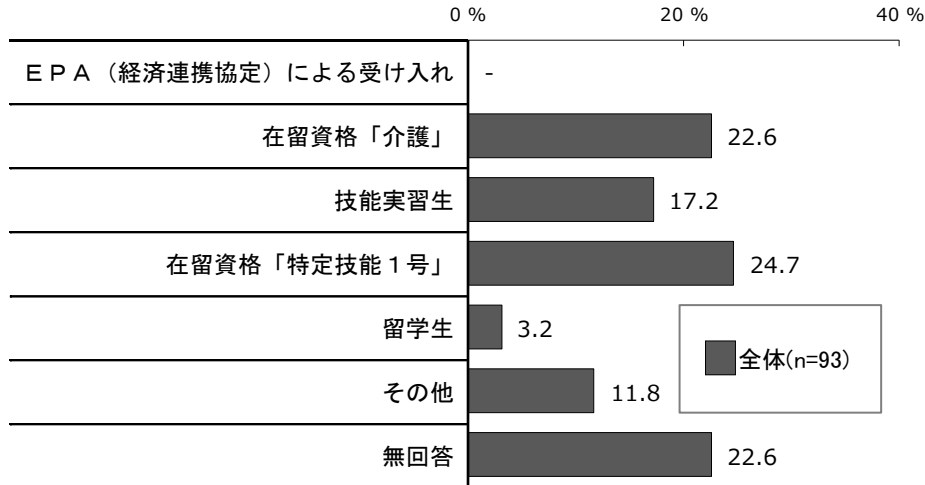
○「予定はない」(46.2%)が最も高く、次いで「活用している」(15.9%)の順となっている。



⑱外国人介護人材の雇用状況

○外国人介護人材を「活用している」と回答した事業所のうち、外国人労働者の受け入れ方法は、「在留資格「特定技能1号」(24.7%)が最も高く、次いで「在留資格「介護」(22.6%)の順となっている。

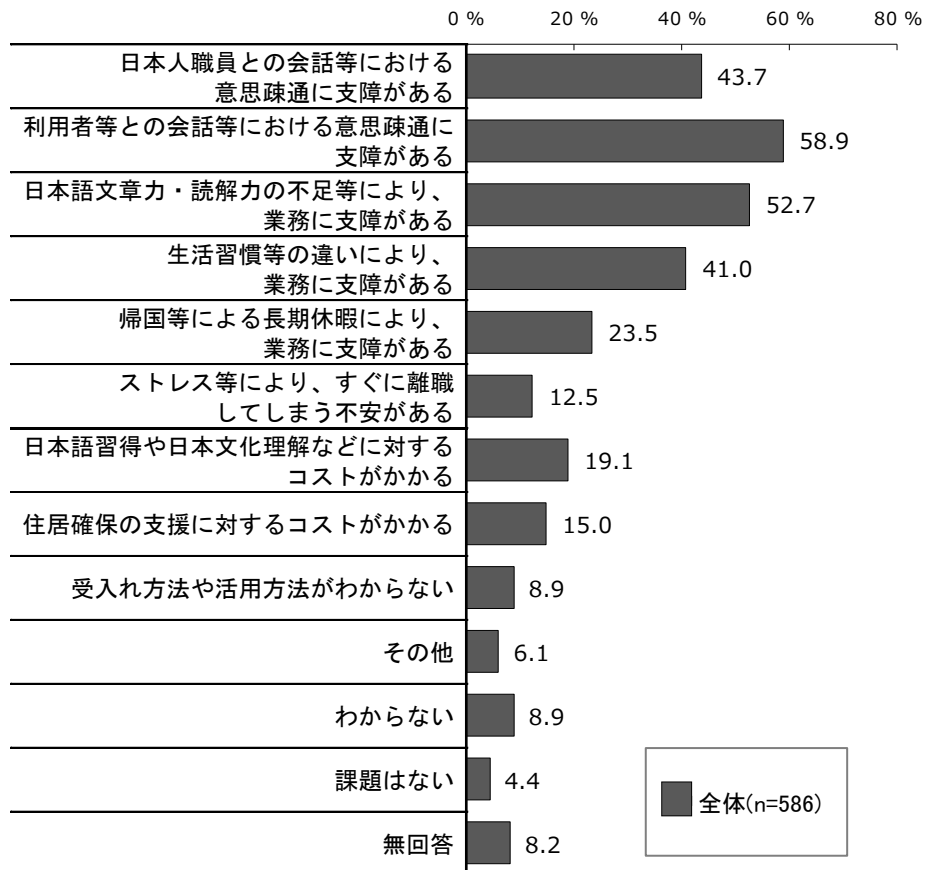
(複数回答)



⑲外国人介護人材の受け入れに当たっての課題

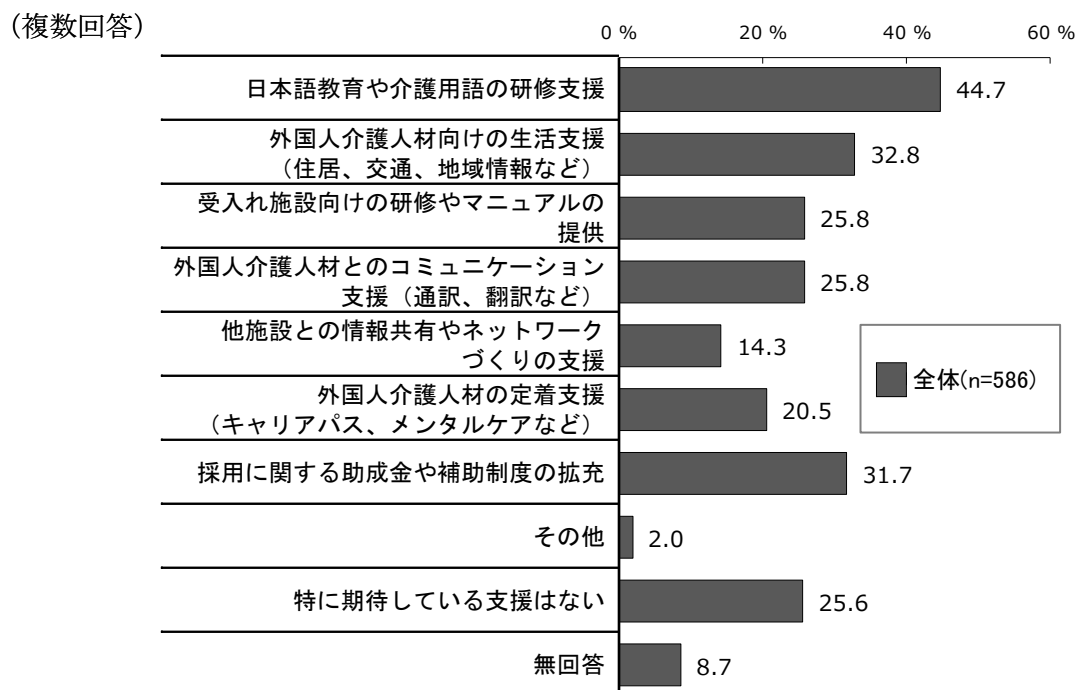
○「利用者等との会話等における意思疎通に支障がある」(58.9%)が最も高く、次いで「日本語文章力・読解力の不足等により、業務に支障がある」(52.7%)の順となっている。

(複数回答)



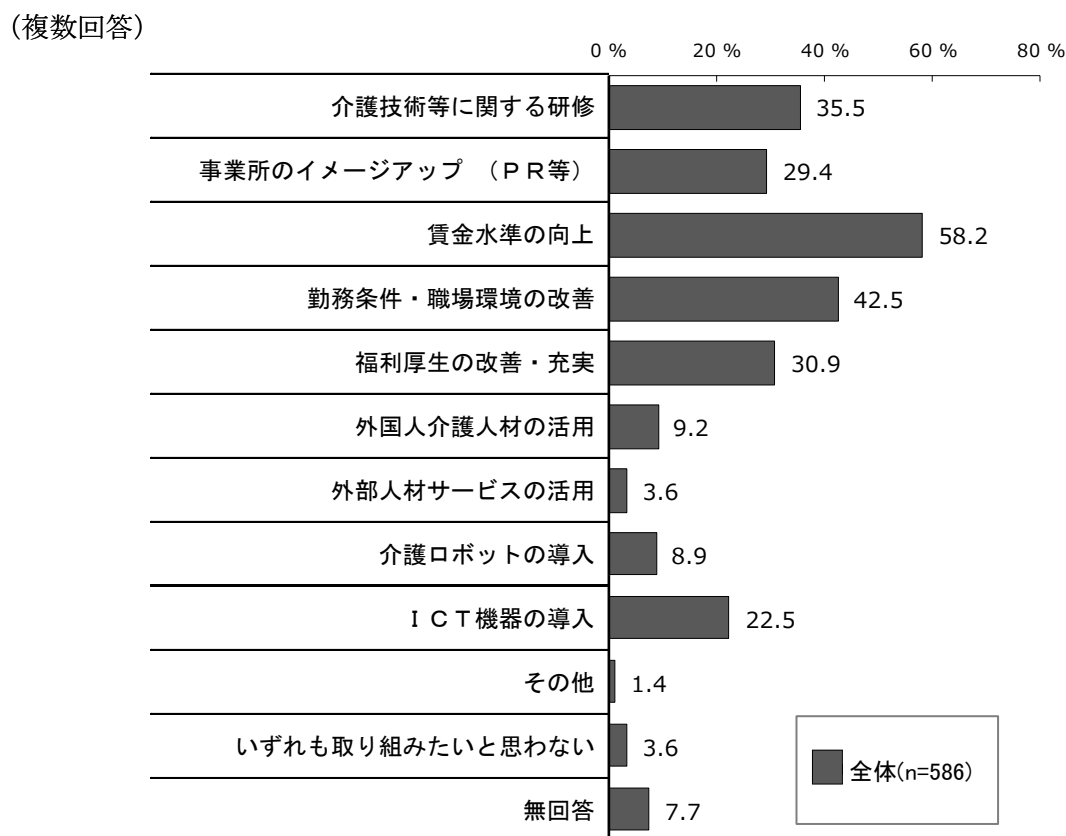
⑩外国人介護人材の活用について区に期待する支援

○「日本語教育や介護用語の研修支援」(44.7%)が最も高く、次いで「外国人介護人材向けの生活支援(住居、交通、地域情報など)」(32.8%)の順となっている。



⑪人材確保・育成・定着のためにやりたい取組

○「賃金水準の向上」(58.2%)が最も高く、次いで「勤務条件・職場環境の改善」(42.5%)の順となっている。

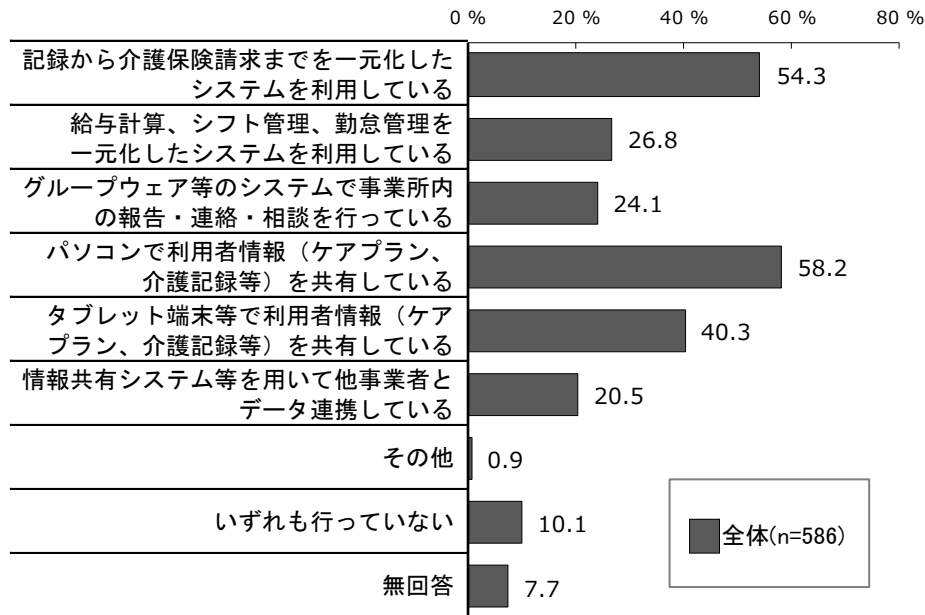


(9) 生産性向上に向けた取組

①ICT機器の活用状況

- 「パソコンで利用者情報（ケアプラン、介護記録等）を共有している」（58.2%）が最も高く、次いで「記録から介護保険請求までを一元化したシステムを利用している」（54.3%）の順となっている。

(複数回答)



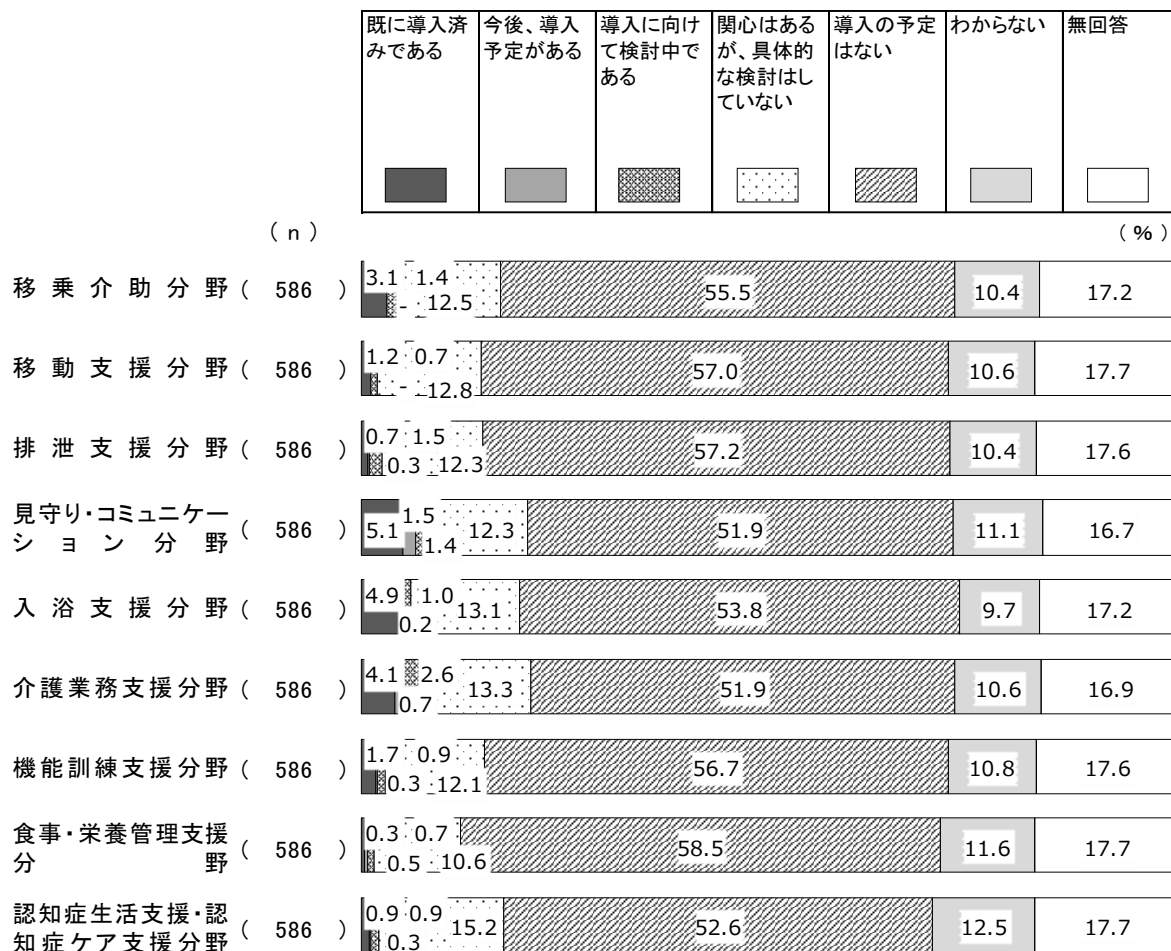
[ICT機器の活用状況<サービス種別>]

- サービス種別でみると、入所系は「記録から介護保険請求までを一元化したシステムを利用している」が他のサービス種別と比べて高くなっている。
- また、入所系、居住系は「パソコンで利用者情報（ケアプラン、介護記録等）を共有している」が他のサービス種別と比べて高くなっている。

	n	記録から介護保険請求までを一元化したシステムを利用している (%)	給与計算、シフト管理、勤怠管理を一元化したシステムを利用している (%)	グループウェア等のシステムで事業所内の報告・連絡・相談を行っている (%)	パソコンで利用者情報（ケアプラン、介護記録等）を共有している (%)	タブレット端末等で利用者情報（ケアプラン、介護記録等）を共有している (%)	情報共有システム等を用いて他事業者とデータ連携している (%)	その他 (%)	いずれも行っていない (%)	無回答 (%)
全体	586	54.3	26.8	24.1	58.2	40.3	20.5	0.9	10.1	7.7
居宅介護支援	109	45.9	13.8	12.8	67.9	24.8	25.7	-	8.3	6.4
訪問系	195	57.9	34.9	27.7	48.7	37.4	28.2	1.0	7.7	9.2
通所系	138	45.7	26.1	23.9	51.4	42.0	13.0	2.2	16.7	6.5
入所系	62	82.3	25.8	35.5	74.2	48.4	9.7	-	4.8	4.8
居住系	39	48.7	28.2	20.5	74.4	64.1	2.6	-	12.8	5.1
福祉用具	28	50.0	25.0	25.0	53.6	46.4	25.0	-	14.3	14.3

②介護ロボットの活用状況

○いずれの分野でも、「導入の予定はない」が最も高くなっている。



③ICT機器や介護ロボット導入に関する課題

- 「導入コストが高い」(60.6%)が最も高く、次いで「技術的に使いこなせるか心配である」(25.9%)の順となっている。

(複数回答)

