



令和4年度久留米市介護給付等データ分析及び保険者支援業務

介護サービス事業所調査報告書



令和5年3月

久留米市

～ 目 次 ～

| | |
|---------------------------------------|----|
| 第1章 調査の概要 | 1 |
| 第1節 調査の概要 | 3 |
| 1 調査目的..... | 3 |
| 2 調査対象..... | 3 |
| 3 調査期間..... | 3 |
| 4 調査方法..... | 3 |
| 5 配布・回収状況..... | 3 |
| 6 調査分析結果利用上の注意 | 3 |
| 第2章 調査結果の総括 | 5 |
| 第1節 調査結果の総括 | 7 |
| 1 本市内の介護保険サービス事業所の経営状況 | 7 |
| 2 本市内の介護保険サービス事業所等のサービス提供体制..... | 8 |
| 3 本市内の介護保険サービス事業所の取組状況 | 9 |
| 第3章 調査結果..... | 11 |
| 第1節 事業所の運営について | 13 |
| 1 事業所の採算 | 13 |
| 2 報酬改定の経営上の影響..... | 14 |
| 3 報酬改定のサービス提供への影響 | 16 |
| 4 運営上の課題 | 18 |
| 5 新型コロナによる経営上の影響..... | 20 |
| 6 新型コロナによる従業員の雇用への影響 | 21 |
| 7 調査結果から見えてくる現状のまとめ（事業所の運営状況） | 22 |
| 第2節 従業者の確保状況等について | 24 |
| 1 事業所全体の従業者過不足状況..... | 24 |
| 2 従業者の職種別過不足状況と職種別の人員基準充足状況..... | 25 |
| 3 事業所の従業者数と事業所1カ所あたりの平均従事者・平均年齢 | 26 |
| 4 従業者が不足している理由 | 28 |
| 5 退職の状況 | 30 |
| 6 雇用、勤務面での課題 | 36 |
| 7 従業者を新規雇用する上で、有効だったもの | 38 |
| 8 早期離職防止、定着促進の方策 | 40 |
| 9 早期離職防止、定着促進について最も効果があった方策..... | 42 |
| 10 外国籍労働者の有無 | 43 |
| 11 受入方法別にみる外国籍労働者の人数..... | 44 |
| 12 外国籍労働者の活用意向 | 45 |
| 13 外国籍労働者を活用する際に希望する受入れ方法..... | 46 |

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 1 4 | 外国籍労働者の活用について | 48 |
| 1 5 | 介護助手の活用について | 50 |
| 1 6 | 職場体験やインターンの受入れについて | 52 |
| 1 7 | 人材紹介会社を通じた雇用について | 54 |
| 1 8 | 従業員確保のために、行政に期待すること | 56 |
| 1 9 | 調査結果から見えてくる現状のまとめ（従業者の確保状況等） | 58 |
| 第3節 | 介護職員処遇改善加算について | 61 |
| 1 | 介護職員処遇改善加算の届出状況 | 61 |
| 2 | 介護職員処遇改善における給与への反映 | 62 |
| 3 | 介護職員処遇改善加算の届出を行わない理由 | 63 |
| 4 | 調査結果から見えてくる現状のまとめ（介護職員処遇改善加算） | 64 |
| 第4節 | 介護職員等特定処遇改善加算について | 65 |
| 1 | 介護職員等特定処遇改善加算の届出状況 | 65 |
| 2 | 介護職員等特定処遇改善における給与への反映 | 66 |
| 3 | 介護職員等特定処遇改善加算の届出を行わない理由 | 67 |
| 4 | 調査結果から見えてくる現状のまとめ（介護職員等特定処遇改善加算） | 68 |
| 第5節 | サービスの質の向上への取組について | 70 |
| 1 | 従業者に対する研修として行っているもの | 70 |
| 2 | 従業者に対する研修として今後取り組む必要があるもの | 72 |
| 3 | 研修以外に行っている取組 | 74 |
| 4 | サービスの質の向上を図る上での課題 | 76 |
| 5 | 地域包括支援センターへの相談有無 | 78 |
| 6 | 調査結果から見えてくる現状のまとめ（サービスの質の向上への取組） | 79 |
| 第6節 | 地域との連携を図るための取組について | 80 |
| 1 | 地域との連携のため取組んでいるもの | 80 |
| 2 | 地域との連携のため、今後取り組みたいもの | 82 |
| 3 | 地域との連携を図る上での課題 | 84 |
| 4 | 地域との連携を進めるための必要な取組み | 86 |
| 5 | 調査結果から見えてくる現状のまとめ（地域との連携を図るための取組） | 87 |
| 第7節 | 入所者及び入所申込者の状況について | 88 |
| 1 | 入所申込者の状況 | 88 |
| 第8節 | 医療との連携について | 89 |
| 1 | 医療機関と連携を図る際の課題 | 89 |
| 2 | 医療と介護が連携する効果 | 90 |
| 3 | 退院時（在宅復帰）の弊害 | 91 |
| 4 | 調査結果から見えてくる現状のまとめ（医療との連携） | 92 |
| 第9節 | 非常災害対策及び利用者の安全の確保について | 94 |
| 1 | 非常災害対策として行っているもの | 94 |
| 2 | 防犯対策として行っているもの | 96 |
| 3 | 災害及び防犯対策を講じる上での課題 | 97 |

| | |
|--|-------|
| 4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（非常災害対策及び利用者の安全の確保） | 98 |
| | |
| 第10節 事業所のサービスの状況について | 99 |
| 1 利用者の状態別のサービス提供体制 | 99 |
| 2 市内で不足していると感じるサービス | 100 |
| 3 在宅生活の継続に必要な介護保険外サービス | 101 |
| 4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（事業所のサービスの状況） | 102 |
| 第11節 ハラスメントの状況について | 103 |
| 1 ハラスメントの発生状況 | 103 |
| 2 ハラスメントの発生頻度 | 104 |
| 3 ハラスメントの内容 | 105 |
| 4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（ハラスメントの状況） | 106 |
| 第12節 介護保険制度や久留米市への意見・要望（自由記述） | 107 |
| 1 居宅介護支援事業所 | 107 |
| 2 在宅系 | 110 |
| 3 施設 | 111 |

第 1 章 調査の概要

第1節 調査の概要

1 調査目的

令和6年度から令和8年度を実施期間とする「久留米市第9期高齢者福祉計画及び介護保険事業計画」策定の基礎資料とすることを目的として、市内の介護保険サービス事業所（以下「事業所」という。）に対し、事業所の運営状況やサービス提供状況についてアンケート調査を実施しました。

2 調査対象

久留米市内の事業所

3 調査期間

令和5年1月5日から令和5年1月27日まで

4 調査方法

郵送による配布・回収

5 配布・回収状況

| 対象 | 配布数 | 有効回答数 | 有効回答率 | (前回回答率) ※令和元年度 |
|-----------|-----|-------|-------|-------------------|
| 居宅介護支援事業所 | 107 | 85 | 79.4% | 87.0% |
| 在宅系事業所 | 391 | 284 | 72.6% | 79.8% |
| 施設・居住系事業所 | 149 | 118 | 79.2% | 79.5% |

6 調査分析結果利用上の注意

- 回答は各質問の回答者数（N）を基数とした百分率（%）で示してあります。また、小数点以下第2位を四捨五入しているため、内訳の合計が100.0%にならない場合があります。
- 複数回答が可能な設問の場合、回答者が全体に対してどのくらいの比率であるかという見方になるため、回答比率の合計が100.0%を超える場合があります。
- 本市では、過去にも「久留米市介護サービス事業所調査」を実施しており、今回可能な設問については、必要に応じて比較を行っています。

第2章 調査結果の総括

第1節 調査結果の総括

1 本市内の介護保険サービス事業所の経営状況

事業所の経営状況では、「黒字」と回答する事業所の割合は少しずつ増加していますが、依然として、全事業所の3割を超える事業所が「赤字」と回答しています。

運営上の課題として、全体の約63%の事業所が「マンパワーの不足」を、約60%が「介護報酬が低すぎる」と回答するなど、依然として、従来から指摘されている介護人材不足や報酬の低さなどが課題となっています。

また、報酬改定や、処遇改善加算等に対して、「収支面でのプラス影響」よりも「事務手続きの煩雑さなどのマイナスの影響」に対する意見が多く、従業者が不足している中、報酬を改善するための手続きにも時間を取られてしまう実態が現れています。

2 本市内の介護保険サービス事業所等のサービス提供体制

本市の介護保険サービスの充足状況についてケアマネジャーから回答を得たところ、在宅系事業所のうち、「訪問サービスや泊りを提供する事業所」の不足を指摘する声があったほか、在宅生活の維持に必要な介護保険以外のサービスとして、「移動・移送や外出動向」、「ゴミ出し」といった生活支援サービスの割合が高くなっています。

一方、サービス事業所における従事者の確保状況については、全体的に不足感を感じる事業所が前回調査時よりも増加しています。職種別にみると、在宅系事業所、施設・居住系事業所ともに、特に「介護職員」や「看護職員」が不足している状況が見られます。

従業者が不足している理由として、「採用が困難である」や「離職率が高い」の回答が多くなっており、退職の理由では、個人的な理由を除けば、「賃金が低い」や「仕事がきつい」（といった理由が多くなっています。介護報酬の改定による処遇改善や、従業者の確保、事務負担や身体負担の軽減などによる労働環境の改善が重要です。

これらの結果からも分かるように、人材確保のために行政に期待することを尋ねた回答では、全てのサービス種別で「就職相談会など従業者確保の機会の提供」や、「介護ロボットや ICT 導入のための補助金交付」、「申請書などの手続きの簡素化」を挙げる事業者の割合が高くなりました。

外国人材の活用については、前回調査よりも「雇用している」と回答する事業所が増加していますが、一方で、今後の活用について「考えていない」と回答する事業所も増えており、外国人材の活用に慎重な姿勢が見られます。

従事者の確保については、待遇や職場環境の改善によるものを求める声を中心となっており、外国籍労働者や介護助手といった新たな手法を活用することには慎重な事業所が多い状況です。

3 本市内の介護保険サービス事業所の取組状況

サービスの質の向上に向けた取組として、事業所では様々な研修が実施されています。研修以外にも各事業所で、「資格取得のための支援」や「苦情事例の蓄積」など様々な取組みが実施されていますが、これらの取組に対しても「職員数に余裕がない」という人員の不足に起因する問題が挙げられており、サービスの質の向上を図る上でも人員の確保が課題となっています。

地域との連携を図るための取組としては、自治会への加入、学生の職場体験の受入れ、利用者以外の地域住民からの介護や福祉に関する相談対応など様々な取組が挙げられていますが、前回の調査時よりも全体的に割合が下がっており、地域との連携を図る上での課題として「職員数に余裕がない」、「地域との連携を図るための時間がない」など、事業所の業務がひっ迫しており、本業以外に注力する余力がないことが分かります。

医療介護連携については、多くの事業所が「利用者へより良いサービスが提供できるようになる」とサービスの質の向上につながると認識していますが、課題として、「双方の業務に対する理解不足」や「介護従事者の医療分野の知識不足」など、理解や知識の不足が多く挙げられています。

非常災害対策、防犯対策等については、各事業所がそれぞれにマニュアルの作成や計画の策定を進めていますが、今後の課題として、「地域との連携」や「避難所への移動」が挙げられており、近年の災害発生状況を鑑みると、地域の様々な資源と連携した安全な避難体制の構築が必要になっているといえます。

本市におけるハラスメントの現状として、施設等のうち約1割で、ほぼ毎日～週2回の頻度でハラスメントが発生していることなどの実態が浮き彫りとなったことから、市としても国や事業所の取組みを注視していく必要があります。

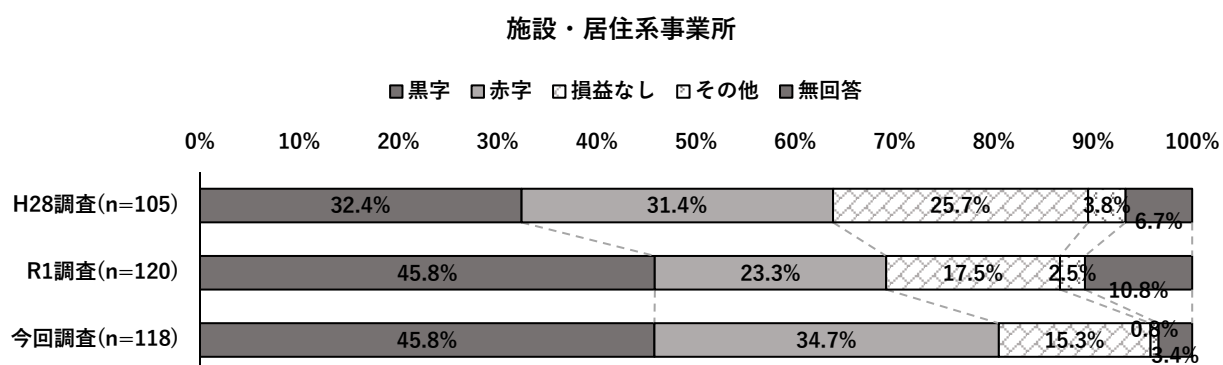
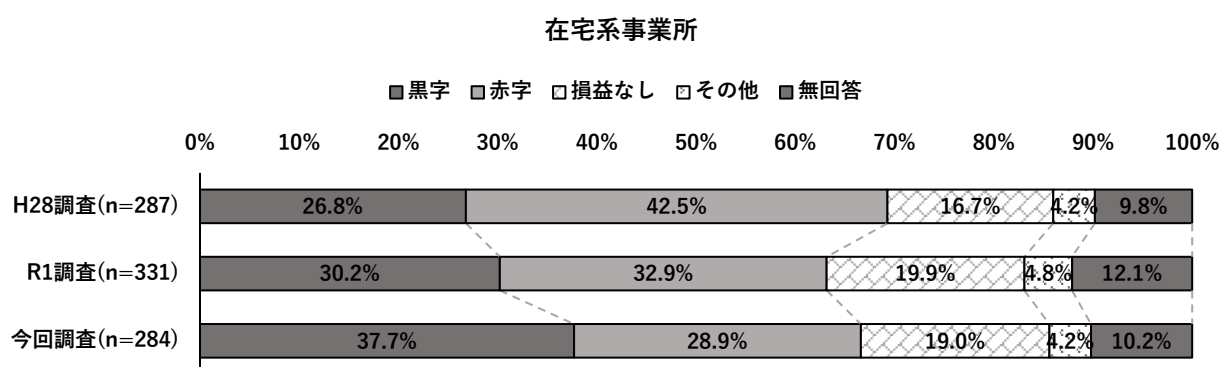
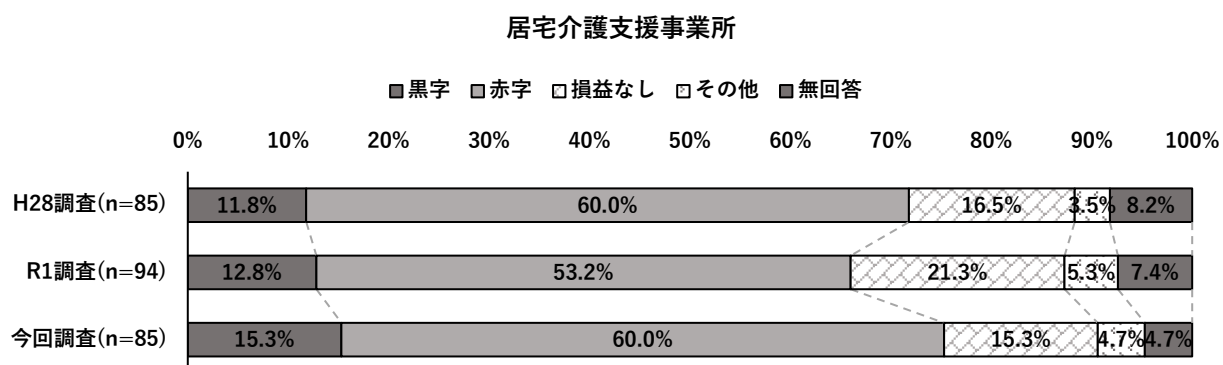
第3章 調査結果

第1節 事業所の運営について

1 事業所の採算

令和3年度の事業の採算について、居宅介護支援事業所では、「赤字」の割合が最も高く、60.0%となっています。在宅系事業所および施設・居住系事業所では、「黒字」の割合が最も高く（在宅系 37.7%、施設系 45.8%）なっていますが、依然として「赤字」と回答する事業所も多い状況です。

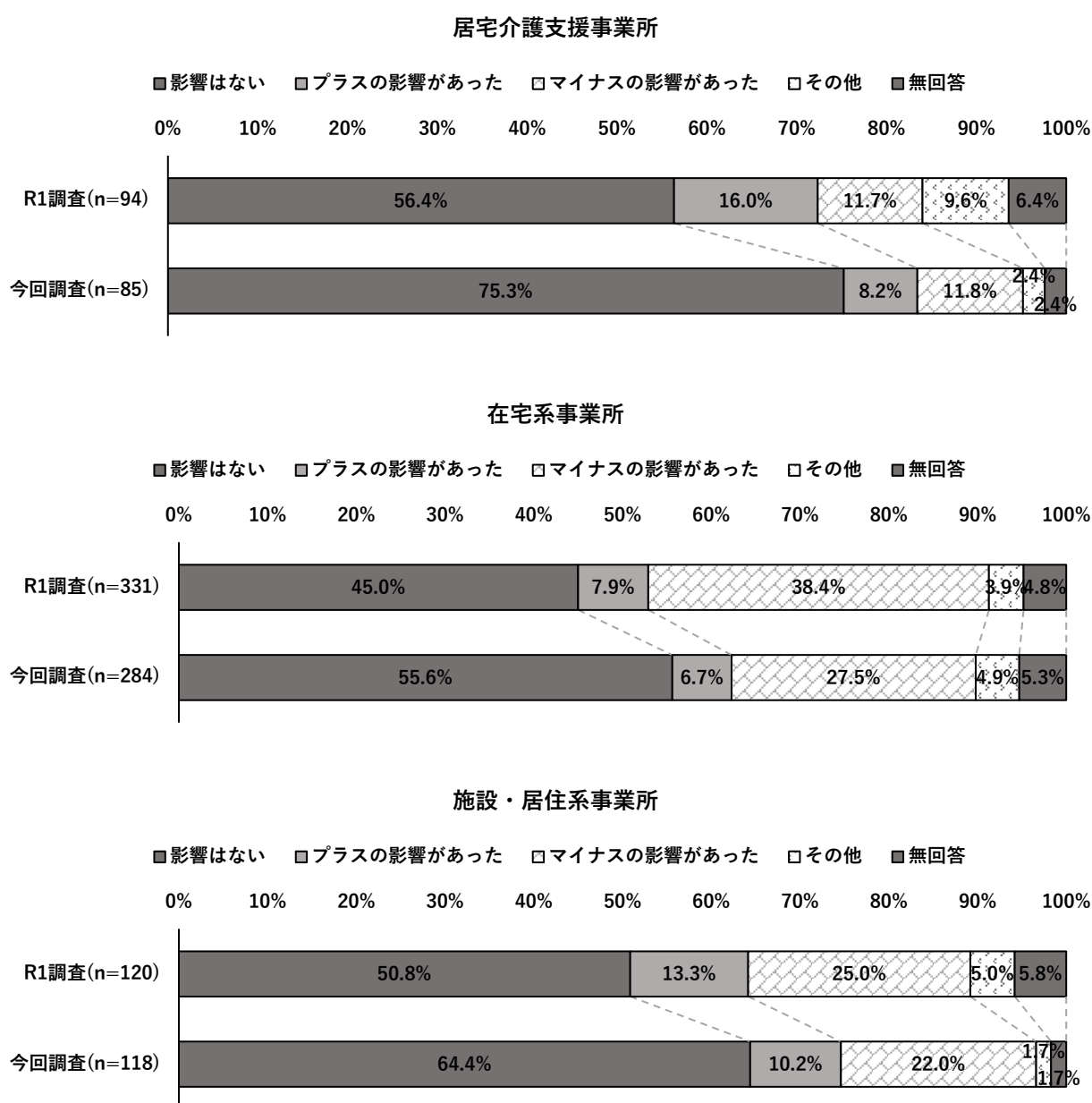
過去の調査と比較すると、全サービス種別で「黒字」の割合が徐々に増加していることから、報酬改定などが少しずつ経営にプラスの影響を与えていると考えられます。



2 報酬改定の経営上の影響

報酬改定の経営上の影響について、全てのサービス種別で「影響はない」の割合が最も高く、(居宅 75.3%、在宅系 55.6%、施設系 64.4%) 次いで「マイナスの影響があった」(居宅 11.8%、在宅系 27.5%、施設系 22.0%) となっています。

過去の調査と比べると、「影響はない」の割合が全体的に増加しており、依然として「マイナスの影響があった」と回答する事業所が一定あるところを見ると、事業所が報酬改定の実感を得られていない様子が見えます。

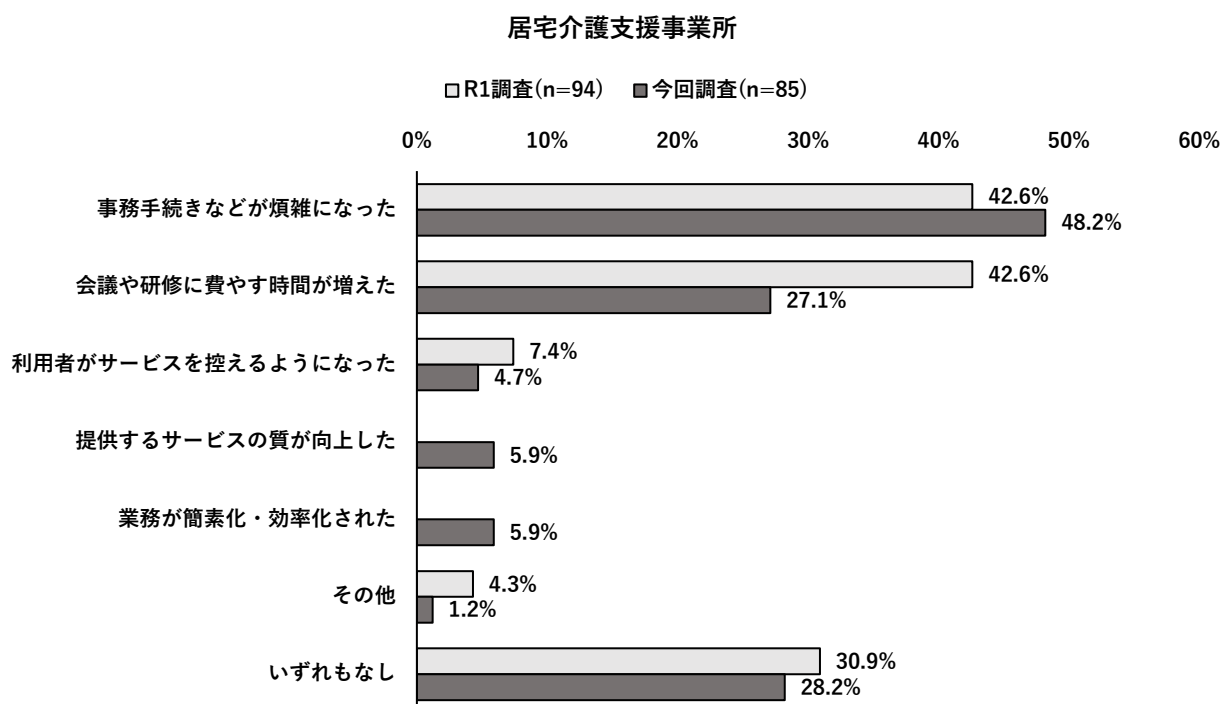


3 報酬改定のサービス提供への影響

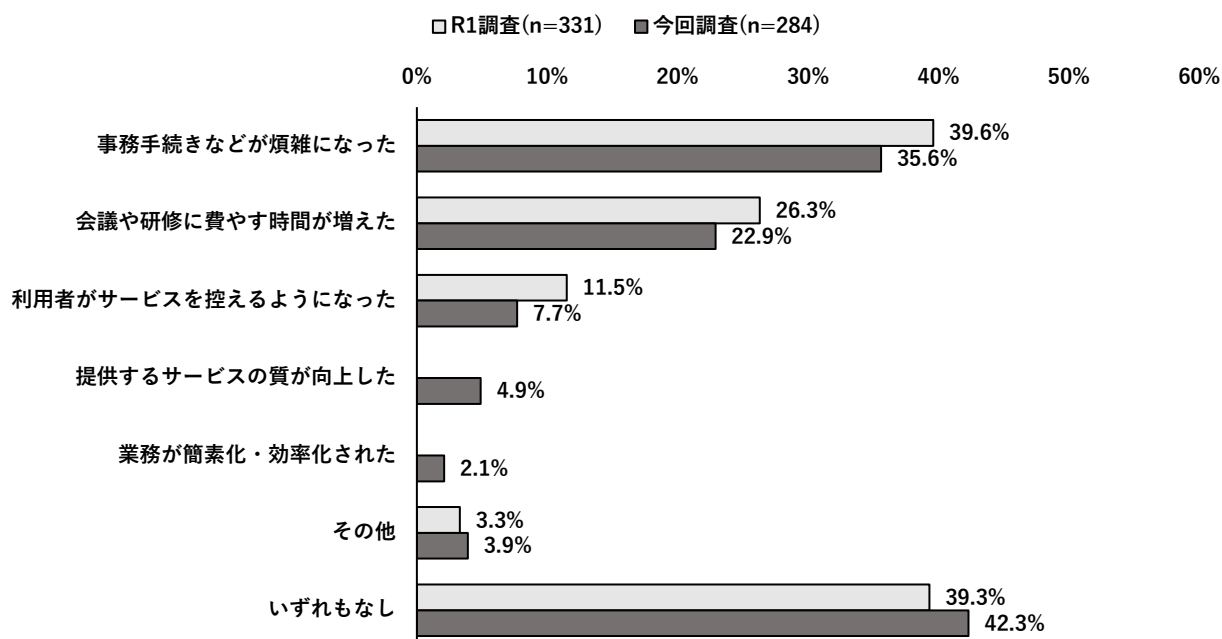
報酬改定のサービス提供への影響について、「その他」と「いずれもなし」を除いた回答を見ると、全てのサービス種別において「事務手続きなどが煩雑になった」の割合が最も高くなっています。(居宅 48.2%、在宅系 35.6%、施設系 56.8%) 次いで「会議や研修に費やす時間が増えた」(居宅 27.1%、在宅系 22.9%、施設系 39.8%) となっています。いずれの事業所も、手続きや研修の負担などを感じていることが分かります。

個別の意見として、「LIFE の算定に時間を取られた」、「報酬体系と賃金上昇率が見合っていない」、「算定点数に見合う人員や様式の量ではない」など、否定的な意見が挙げられていました。

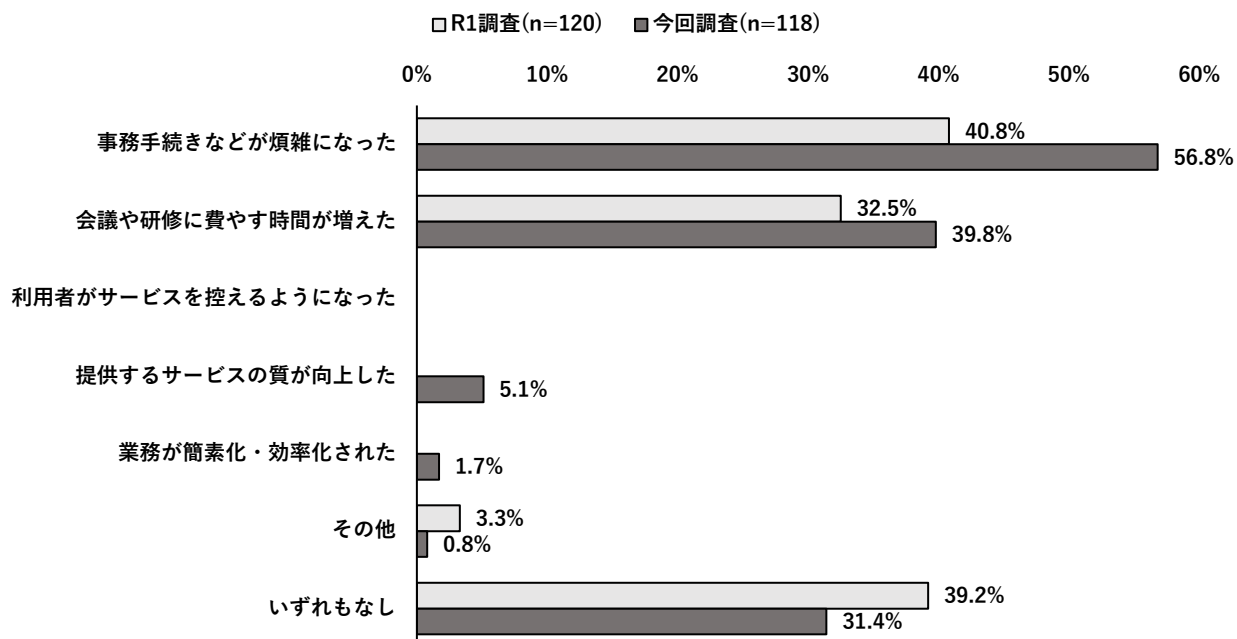
また、前回調査と比べると、特に施設・居住系事業所で、事務手続きの負担を感じる事業所の割合が増加しています。



在宅系事業所



施設・居住系事業所



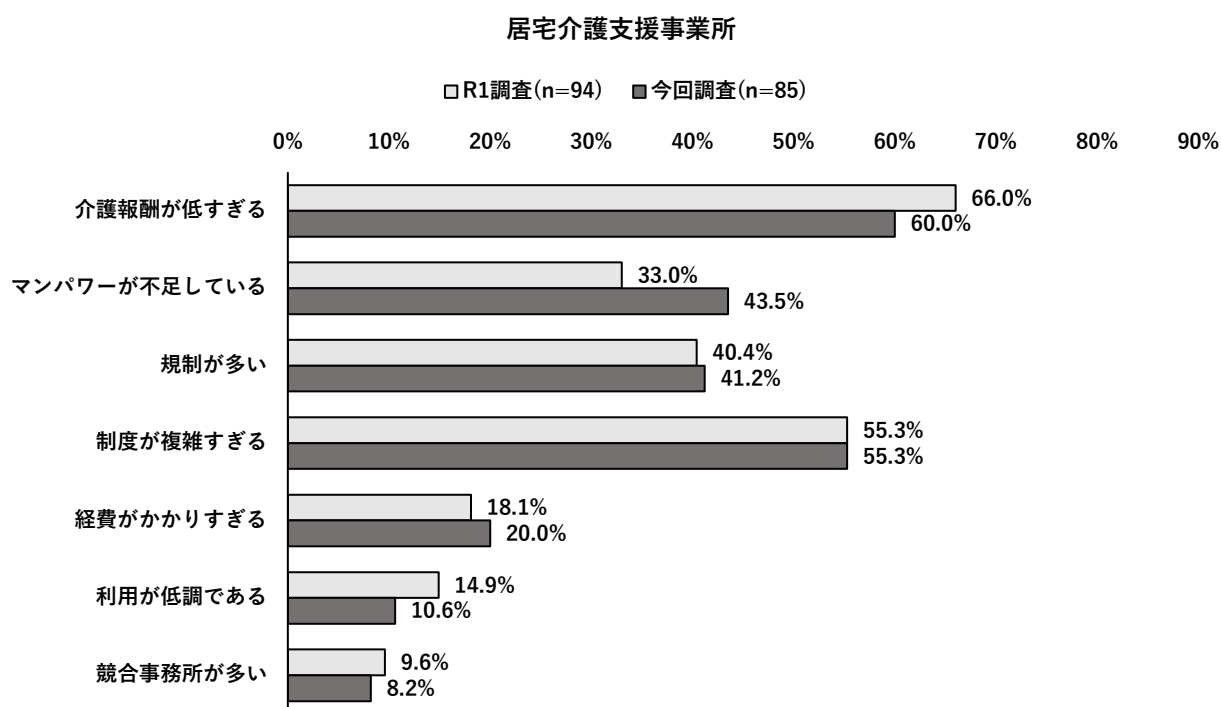
4 運営上の課題

運営上の課題について、居宅介護支援事業所では、「介護報酬が低すぎる」の割合が60.0%で最も高く、次いで「制度が複雑すぎる」の55.3%となっています。高齢者の支援を担うケアマネジャーが高齢化しており、複雑化する制度への対応に難しさを感じているものと推察されます。

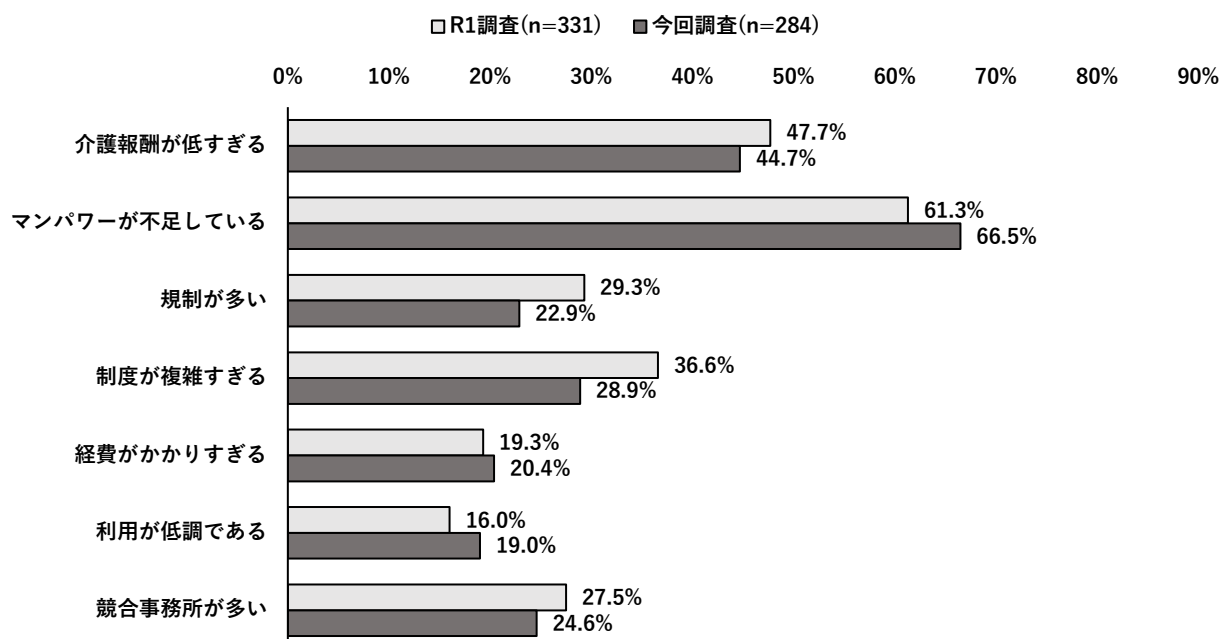
在宅系事業所と施設・居住系事業所では、「マンパワーが不足している」の割合がそれぞれ66.5%、84.7%と最も高く、次いで「介護報酬が低すぎる」（在宅系44.7%、施設系51.7%）となっています。

個別の意見として、「訪問回数と時間による報酬を変えるべき」、「在宅支援の制限を緩和してほしい」、「制度改正が多く対応できない」、「提出書類が多すぎる」、「福祉用具の価格が下落している」などが挙げられていました。

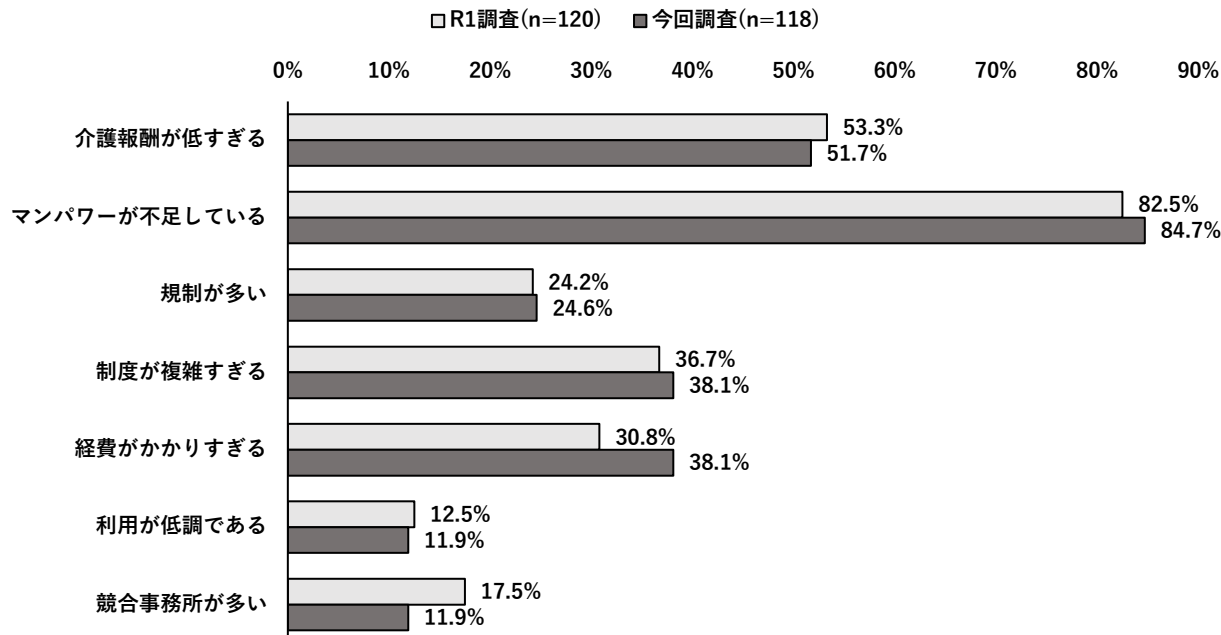
過去の調査と比較すると、ほぼ同様の傾向となっていますが、すべてのサービス種別において、特に「マンパワーが不足している」が上昇しているほか、施設・居住系事業所において「経費がかかりすぎる」の割合が上昇しています。



在宅系事業所



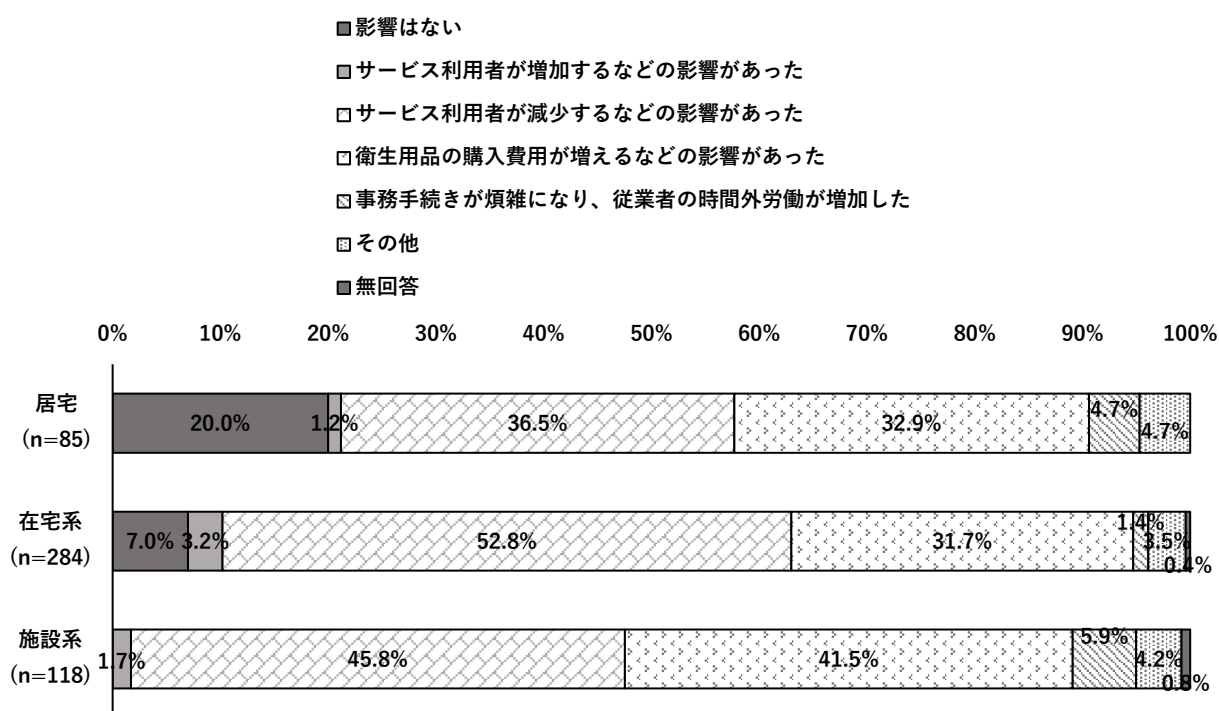
施設・居住系事業所



5 新型コロナによる経営上の影響

新型コロナによる経営上の影響について、全てのサービス種別で「サービス利用者が減少するなどの影響があった」の割合が最も高く(居宅36.5%、在宅系52.8%、施設系45.8%)なっています。次いで「衛生用品の購入費用が増えるなどの影響があった」(居宅32.9%、在宅系31.7%、施設系41.5%)となっています。

新型コロナウイルスの影響で、利用者控えがあり収入が減少する一方、衛生用品の購入などで支出が増えている状況となっています。



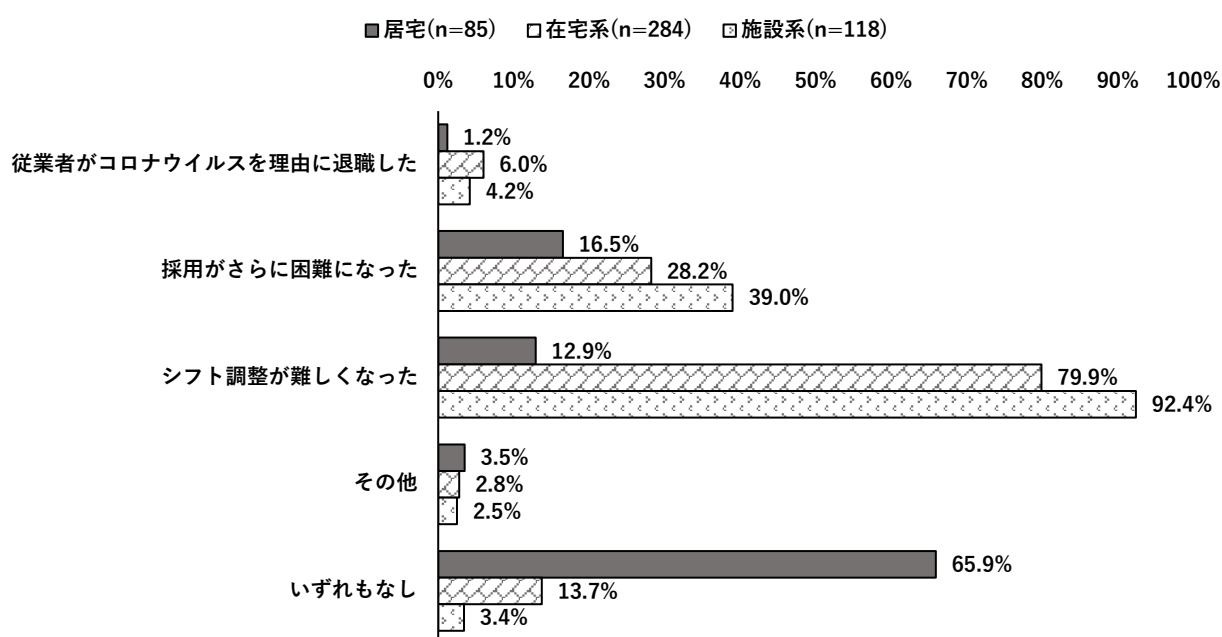
6 新型コロナによる従業員の雇用への影響

新型コロナウイルスによる従業員雇用への影響について、居宅介護支援事業所では、「いずれもなし」の割合が 65.9%で最も高いことから、雇用への影響は少なかったものと考えられます。

在宅系事業所、施設・居住系事業所では、「シフト調整が難しくなった」(在宅系 79.9%、施設系 92.4%)の割合が最も高く、次いで「採用がさらに困難になった」(在宅系 28.2%、施設系 39.0%)となっています。

個別の意見として、「職員や家族の感染による対応に迫られた」、「職員が感染しても人員が足りず休養させることができない」、「保育園の休園で欠勤が出た」、「実習生の受け入れができず新卒雇用もこなくなった」などが挙げられていました。

かねてから介護人材の不足が懸念されている中、新型コロナウイルスが追い打ちをかける形となり、事業所は人材の確保に苦慮している様子がうかがえます。



7 調査結果から見てくる現状のまとめ（事業所の運営状況）

- 事業の採算については、報酬改定などの効果もあり、「黒字」と回答する事業所の割合が徐々に増加していることから、一定の改善の傾向は見られますが、依然として厳しい事業所が多くあります。
- 報酬改定による経営上の影響は、いずれも「影響はない」の割合が最も高くなっており、前回調査と比べてもその割合が大きくなっています。次いで「マイナスの影響があった」となっていることから、報酬改定が事業の運営に必ずしもプラスに作用していないことが分かります。
- 報酬改定によるサービス提供への影響として、「その他」と「いずれもなし」を除くと、「事務手続きが煩雑になった」の割合が最も高くなっています。多くの事業所が、報酬改定による手続きなどへの負担がネックになっているようです。
- 運営上の課題として、居宅介護支援事業所では、介護報酬の低さに加え、制度の複雑化を課題としている事業所が多くなっています。在宅系事業所、施設・居住系事業所では、人手不足や介護報酬の低さが多くあげられており、特に施設・居住系事業所においては8割を超える事業所が人手不足を感じています。
- 新型コロナによる経営上の影響として、いずれもサービス利用者の減少や、衛生用品の購入費用の増加が多くあげられています。
- 新型コロナによる従業員雇用への影響として、在宅系事業所、施設・居住系事業所ではシフトの調整や採用の困難さが多くあげられており、居宅介護支援事業所でも採用の困難さが多くあげられています。

前回調査時点との比較では、各業種で黒字の割合が増加傾向にあることから、報酬改定等が経営の安定に一定の効果を及ぼしているとも考えられます。一方で、赤字の割合が増えているサービスもあることや、サービス提供の面で、事務手続きなどが煩雑になったなどの所見が多いことから、多くの事業所にとって、介護報酬改定によるプラス面での影響は限定的ともいえます。

一方で、福祉医療機構（以下「WAM」という。）の調査によると、訪問介護の40.1%、通所介護の46.5%、従来型特別養護老人ホームで42.0%、ユニット型特別養護老人ホームでも30.5%が赤字であるとの結果も出ています。令和5年2月20日に開催された国の審議会では、今後、人件費やエネルギー、物価高の影響により、経営のさらなる悪化を懸念する声が出ています。

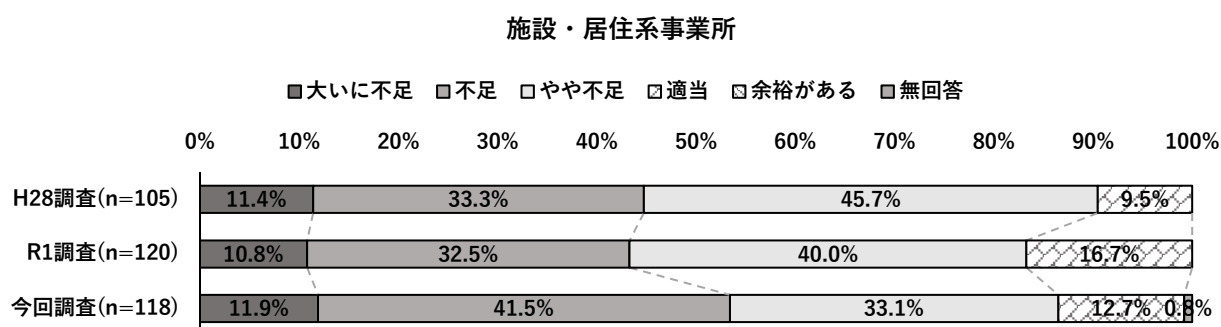
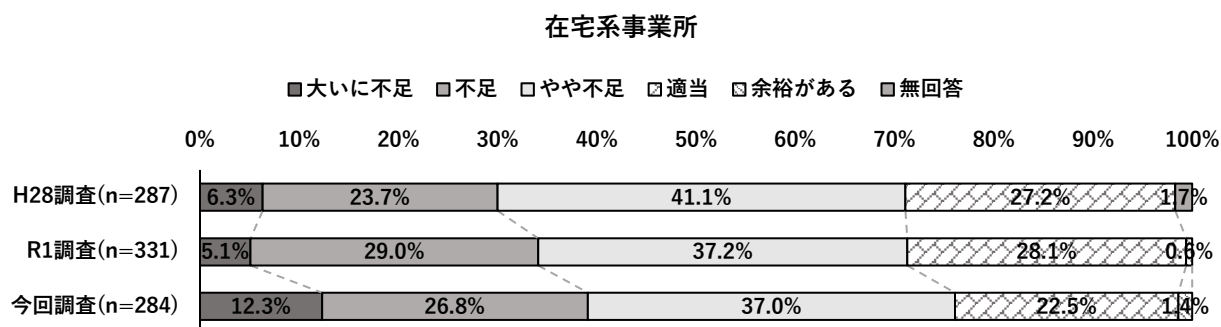
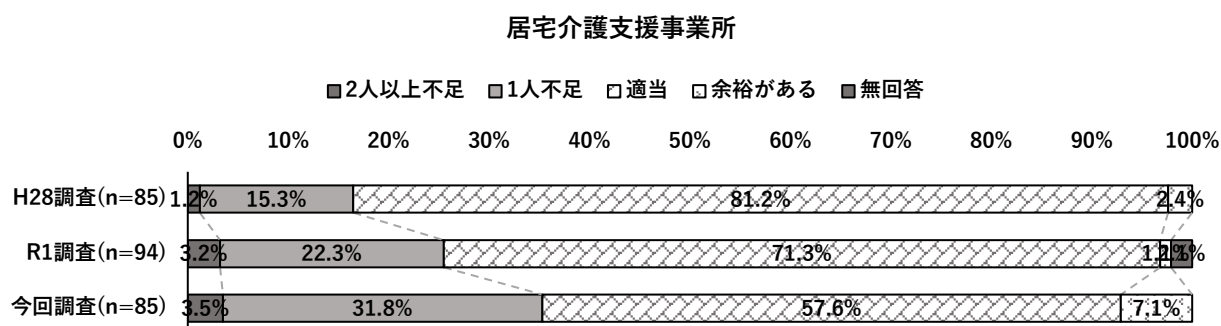
事業運営上の課題としてマンパワーの不足や、介護報酬が低すぎるなどの割合が高いことから、介護人材不足や報酬の低さなど、従来から指摘されているサービス事業者の問題は依然改善されていない実態が浮き彫りとなっています。

第2節 従業員の確保状況等について

1 事業所全体の従業員過不足状況

事業所全体の従業員過不足状況では、居宅介護支援事業所では「適当」が57.6%で最も高くなっています。在宅系事業所と施設・居住系事業所の「大いに不足」、「不足」、「やや不足」を合計すると、それぞれ76.1%、86.5%となっており、7割以上の事業所が従業員の不足を感じていることが分かります。

また、過去の調査と比較すると、全てのサービス種別で、「大いに不足(2人以上不足)」、「不足(1人不足)」、「やや不足」と回答した事業所の割合が増えており、年々、介護人材の不足感が強まっていることが分かります。

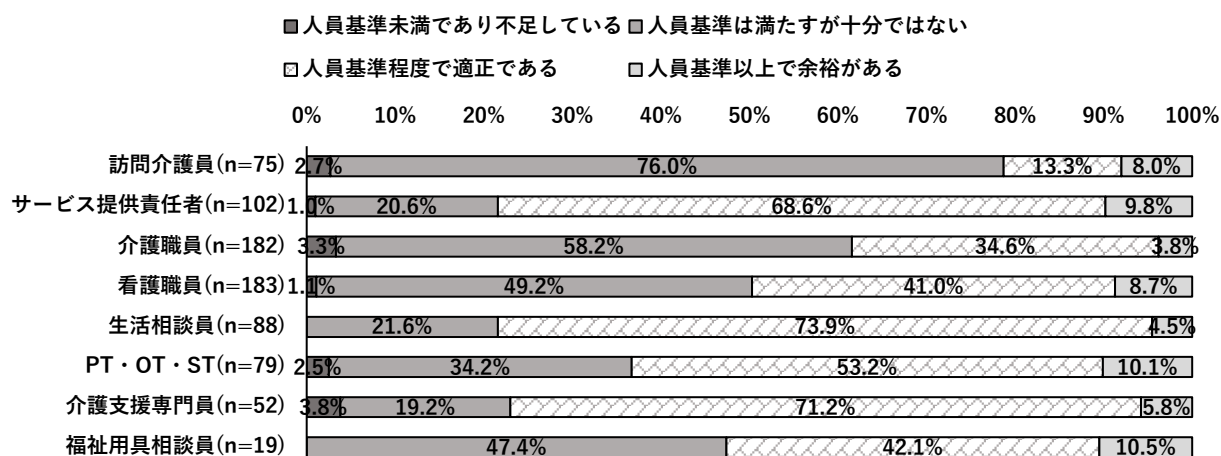


2 従業員の職種別過不足状況と職種別の人員基準充足状況

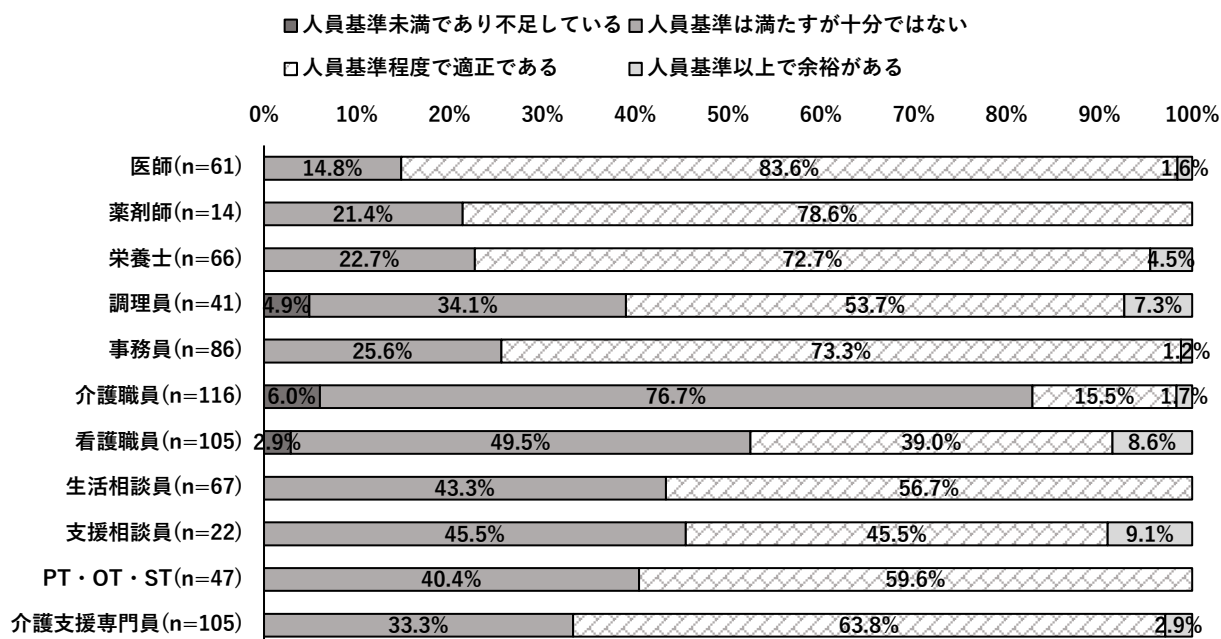
従業員の職種別過不足状況について、「当該職種はいない」とした回答を除いて集計したところ、在宅系事業所では、訪問介護員について、「人員基準は満たすが十分ではない」、「人員基準未満であり不足している」と、いずれか従業員が不足と回答している事業所の合計の割合が78.7%となっています。

また、施設・居住系事業所では、介護職員について、「人員基準は満たすが十分ではない」、「人員基準未満であり不足している」と、従業員の不足を回答した割合の合計が8割(82.7%)を超えています。

在宅系事業所



施設・居住系事業所

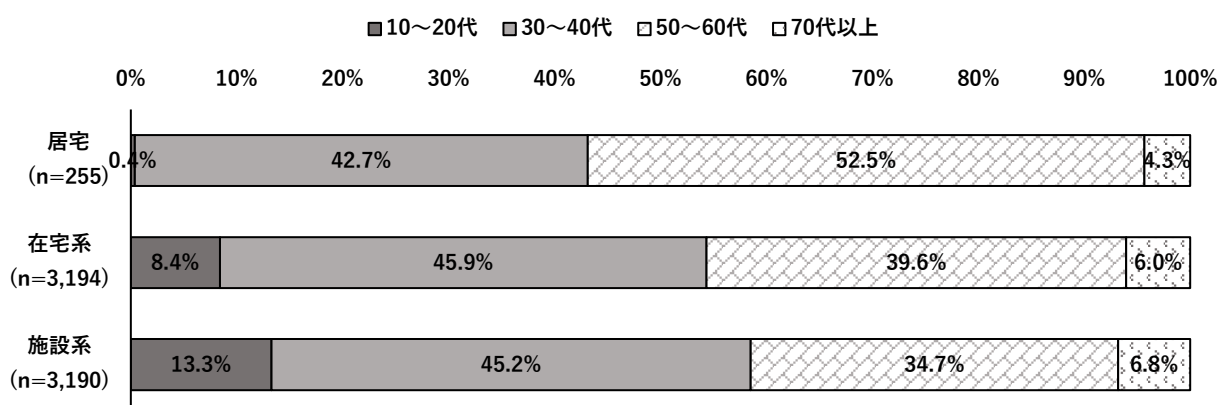


3 事業所の従業者数と事業所1カ所あたりの平均従事者・平均年齢

事業所の従業者数を年代別にみると、居宅介護支援事業所では、従業者数の52.5%が「50代～60代」、4.3%が「70代以上」と、50代以上の従業者が5割を超えています。在宅系事業所や施設・居住系事業所においても、「50代～60代」と「70代以上」の合計がそれぞれ45.6%、41.5%となっており、高齢の従業者が多いことが分かります。

推計平均年齢は、居宅介護支援事業所で「52.1歳」、在宅系事業所では「48.7歳」、施設・居住系事業所では「47.9歳」となっています。なお、平均年齢の算出には、実年齢の回答はないため、「10代～20代を25歳」、「30代～40代を40歳」、「50代～60代を60歳」、「70代以上を75歳」と仮定した年齢を用いて算出しています。

過去の調査と比較ができる在宅系事業所、施設・居住系事業所においては、前回調査時よりも平均年齢が上昇していることが分かります。



居宅介護支援事業所

| 回答事業所数 | 今回調査分のみ | | | |
|--------|------------|------------|------------|------------|
| | 10～20代 | 30～40代 | 50～60代 | 70代以上 |
| 0人 | 17 (94.4%) | 2 (3.4%) | 6 (8.5%) | 15 (57.7%) |
| 1人 | 1 (5.6%) | 31 (53.4%) | 23 (32.4%) | 11 (42.3%) |
| 2～4人 | | 21 (36.2%) | 40 (56.3%) | |
| 5～7人 | | 3 (5.2%) | 1 (1.4%) | |
| 8～10人 | | 1 (1.7%) | 1 (1.4%) | |
| 11人以上 | | | | |
| 推計平均人数 | 0.06 | 2.09 | 2.23 | 0.42 |
| 推計平均年齢 | 52.1 | | | |

在宅系事業所

上段：今回調査

下段：R1調査

| 回答事業所数 | 10～20代 | 30～40代 | 50～60代 | 70代以上 |
|---------------|------------|-------------|-------------|------------|
| 0人 | 73 (35.3%) | 2 (0.7%) | 4 (1.5%) | 75 (43.4%) |
| | 73 (31.5%) | 4 (1.2%) | 4 (1.4%) | 82 (48.0%) |
| 1人 | 67 (32.4%) | 26 (9.6%) | 30 (11.5%) | 56 (32.4%) |
| | 78 (33.6%) | 31 (9.6%) | 29 (9.8%) | 44 (25.7%) |
| 2～4人 | 57 (27.5%) | 93 (34.3%) | 110 (42.1%) | 33 (19.1%) |
| | 70 (30.2%) | 121 (37.5%) | 140 (47.5%) | 38 (22.2%) |
| 5～7人 | 10 (4.8%) | 89 (32.8%) | 73 (28.0%) | 8 (4.6%) |
| | 9 (3.9%) | 90 (27.9%) | 72 (24.4%) | 7 (4.1%) |
| 8～10人 | | 37 (13.7%) | 22 (8.4%) | 1 (0.6%) |
| | 2 (0.9%) | 42 (13.0%) | 29 (9.8%) | |
| 11人以上 | | 24 (8.9%) | 22 (8.4%) | |
| | | 35 (10.8%) | 21 (7.1%) | |
| 推計平均人数 (人) | 1.44 | 5.30 | 4.74 | 1.23 |
| | 1.55 | 5.25 | 4.65 | 1.17 |
| 推計平均年齢 (歳) | 48.7 | | | |
| | 48.0 | | | |

施設・居住系事業所

上段：今回調査

下段：R1調査

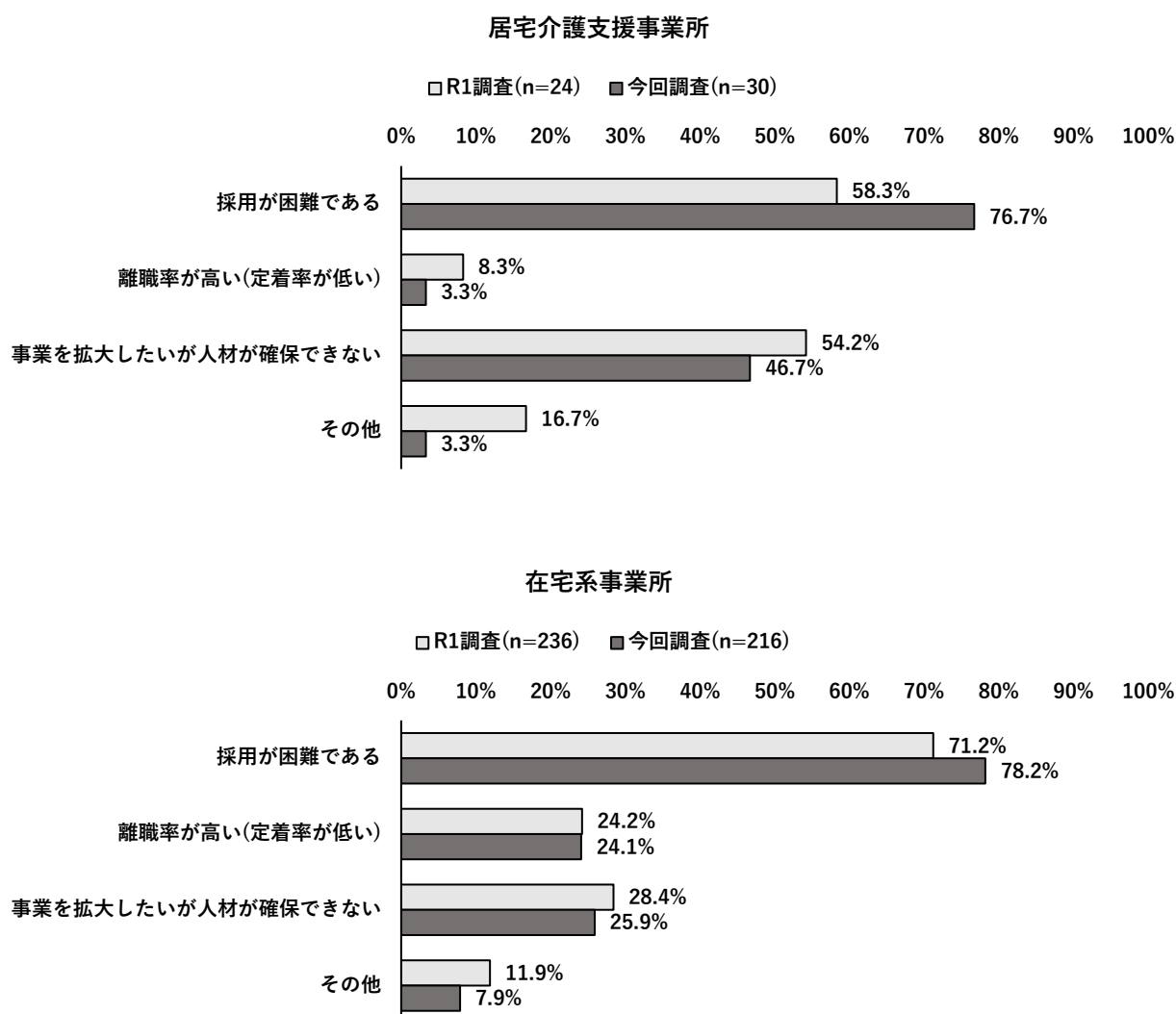
| 回答事業所数 | 10～20代 | 30～40代 | 50～60代 | 70代以上 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|
| 0人 | 13 (12.0%) | | | 17 (17.7%) |
| | 11 (9.9%) | | 2 (1.7%) | 28 (29.2%) |
| 1人 | 22 (20.4%) | 1 (0.9%) | 7 (6.1%) | 27 (28.1%) |
| | 19 (17.1%) | 1 (0.9%) | 3 (2.6%) | 35 (36.5%) |
| 2～4人 | 40 (37.0%) | 17 (14.9%) | 14 (12.3%) | 36 (37.5%) |
| | 36 (32.4%) | 19 (16.5%) | 23 (19.8%) | 26 (27.1%) |
| 5～7人 | 19 (17.6%) | 27 (23.7%) | 34 (29.8%) | 16 (16.7%) |
| | 14 (12.6%) | 34 (29.6%) | 26 (22.4%) | 4 (4.2%) |
| 8～10人 | 5 (4.6%) | 16 (14.0%) | 19 (16.7%) | |
| | 19 (17.1%) | 10 (8.7%) | 25 (21.6%) | 3 (3.1%) |
| 11人以上 | 9 (8.3%) | 53 (46.5%) | 40 (35.1%) | |
| | 12 (10.8%) | 51 (44.3%) | 37 (31.9%) | |
| 推計平均人数 (人) | 3.70 | 8.25 | 7.58 | 2.41 |
| | 4.63 | 7.94 | 7.41 | 1.71 |
| 推計平均年齢 (歳) | 47.9 | | | |
| | 46.2 | | | |

4 従業者が不足している理由

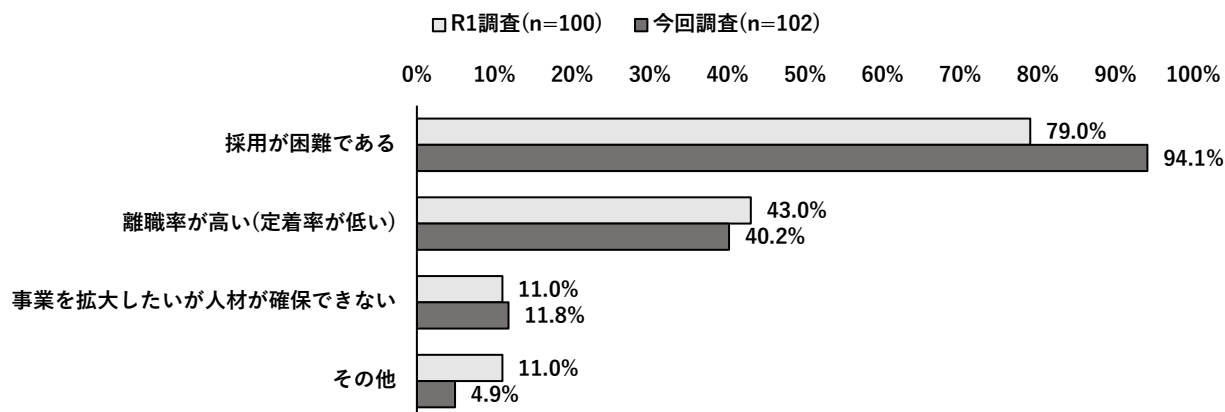
従業者が不足している理由として、いずれのサービス種別でも、「採用が困難である」の割合が最も高く（居宅76.7%、在宅系78.2%、施設系94.1%）なっています。「離職率が高い（定着率が低い）」の回答は、居宅介護支援事業所では3.3%と低い割合ですが、在宅系事業所や施設・居住系事業所ではそれぞれ24.1%、40.2%となっています。採用の困難さに加え、定着率の低さを感じている事業所が多いようです。

個別の意見を見ると、「従業員が高齢のため労働時間が短い」や「基準以上に配置しても経営を圧迫する」などの意見がありました。

過去の調査と比較すると、すべてのサービス種別において、「採用が困難である」の割合が上昇していることから、ここ数年でさらに採用が困難になったと感じる事業所が多くなっているようです。



施設・居住系事業所



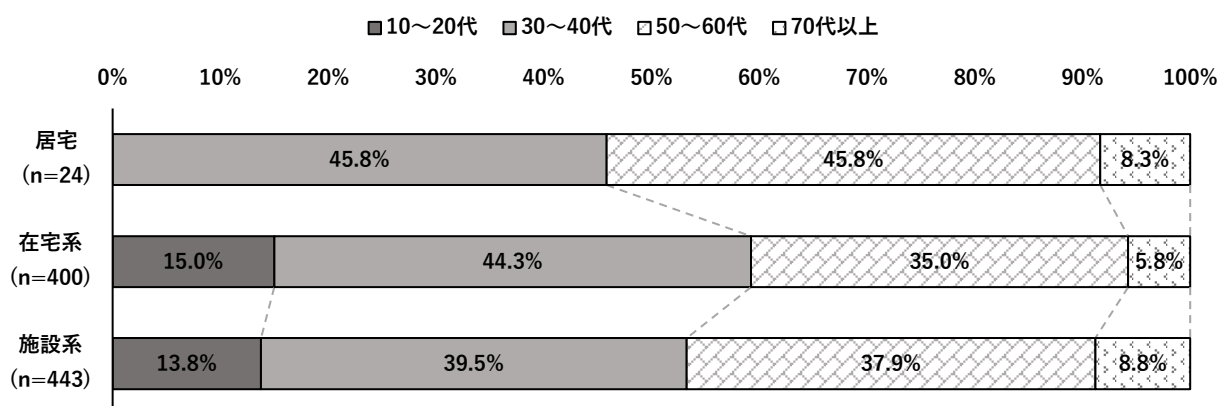
5 退職の状況

(1) 今年度退職者数（予定を含む）の年代別人数

事業所の今年度の退職者数（予定を含む）を年代別にみると、居宅介護支援事業所では「30代～40代」と「50代～60代」が45.8%と同じ割合となっています。在宅系事業所では「10代～20代」が15.0%、「30代～40代」が44.3%、施設・居住系事業所においても「10代～20代」が13.8%、「30代～40代」が39.5%となっており、退職者の半数以上が40代以下ということが分かります。

退職者の推計平均年齢は、居宅介護支援事業所では「52.4歳」、在宅系事業所では「46.9歳」、施設・居住系事業所では「49.1歳」となっています。

なお、平均年齢の算出には、実年齢の回答はないため、「10代～20代を25歳」、「30代～40代を40歳」、「50代～60代を60歳」、「70代以上を75歳」と仮定した年齢を用いて算出しています。



居宅介護支援事業所

| 回答事業所数 | 10～20代 | 30～40代 | 50～60代 | 70代以上 |
|-----------|-------------|------------|------------|------------|
| 0人 | 32 (100.0%) | 30 (73.2%) | 30 (75.0%) | 33 (94.3%) |
| 1人 | | 11 (26.8%) | 9 (22.5%) | 2 (5.7%) |
| 2～4人 | | | 1 (2.5%) | |
| 5～7人 | | | | |
| 8～10人 | | | | |
| 11人以上 | | | | |
| 推計平均人数(人) | 0.00 | 0.27 | 0.30 | 0.06 |
| 推計平均年齢(歳) | 52.4 | | | |

在宅系事業所

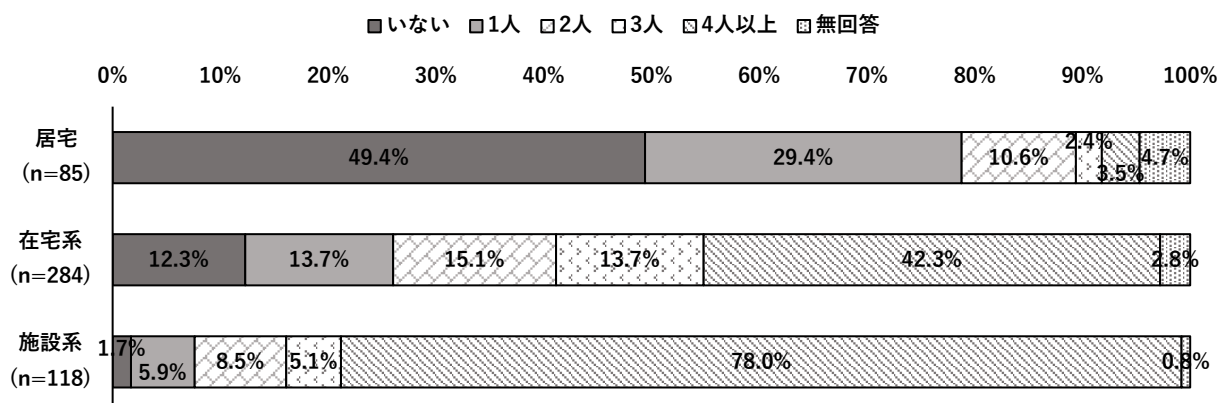
| 回答事業所数 | 10～20代 | 30～40代 | 50～60代 | 70代以上 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 0人 | 46 (48.9%) | 40 (26.7%) | 36 (26.5%) | 53 (71.6%) |
| 1人 | 38 (40.4%) | 70 (46.7%) | 69 (50.7%) | 19 (25.7%) |
| 2～4人 | 10 (10.6%) | 39 (26.0%) | 31 (22.8%) | 2 (2.7%) |
| 5～7人 | | 1 (0.7%) | | |
| 8～10人 | | | | |
| 11人以上 | | | | |
| 推計平均人数(人) | 0.72 | 1.29 | 1.19 | 0.34 |
| 推計平均年齢(歳) | 46.9 | | | |

施設・居住系事業所

| 回答事業所数 | 10～20代 | 30～40代 | 50～60代 | 70代以上 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 0人 | 27 (41.5%) | 20 (20.8%) | 18 (19.4%) | 31 (50.0%) |
| 1人 | 26 (40.0%) | 32 (33.3%) | 32 (34.4%) | 23 (37.1%) |
| 2～4人 | 11 (16.9%) | 39 (40.6%) | 34 (36.6%) | 8 (12.9%) |
| 5～7人 | 1 (1.5%) | 2 (2.1%) | 8 (8.6%) | |
| 8～10人 | | 3 (3.1%) | 1 (1.1%) | |
| 11人以上 | | | | |
| 推計平均人数(人) | 1.00 | 1.96 | 2.05 | 0.76 |
| 推計平均年齢(歳) | 49.1 | | | |

(2) 過去3年間の離職者数

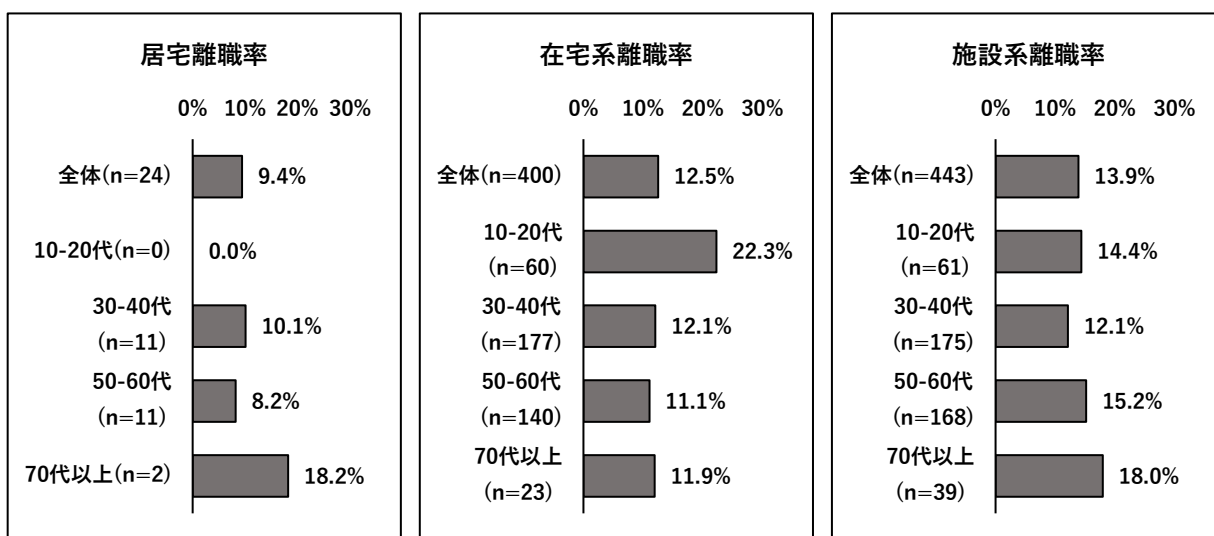
過去3年以内の離職者数を年代別にみると、居宅介護支援事業所では、「いない」の割合が49.4%で最も高く、次いで「1人」(29.4%)、「2人」(10.6%)となっています。在宅系事業所では「4人以上」の割合が42.3%で最も高く、次いで「2人」(15.1%)、「1人」(13.7%)となっています。施設・居住系事業所では「4人以上」の割合が78.0%で最も高く、次いで「2人」(8.5%)、「1人」が(5.9%)となっています。



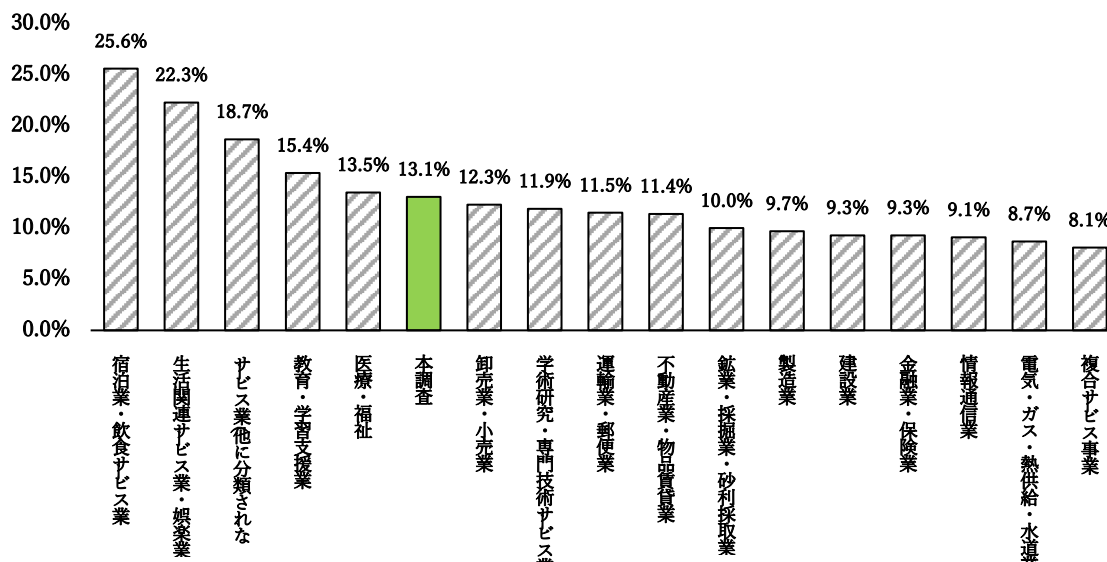
(3) 年代別離職率

従業者数と離職者数から推計した離職率を算出すると、居宅介護支援事業所では9.4%、年代別にみると「70代以上」の割合が18.2%で最も高く、次いで「30～40代」(10.1%)となっています。在宅系事業所では12.5%となっており、年代別にみると「10～20代」の割合が22.3%で最も高く、次いで「30～40代」(12.1%)となっています。施設・居住系事業所では13.9%で、年代別にみると「70代以上」の割合が18.0%で最も高く、次いで「50～60代」(15.2%)となっています。

いずれのサービス種別においても、いわゆる働き盛りである「10～20代」、「30～40代」の退職が10%を超えています。特に在宅系事業所では、「10～20代」の若年層の離職率が高いということが分かります。



(参考) 業種別離職率と本調査結果の比較 (厚生労働省「令和3年雇用動向調査結果の概要」より)

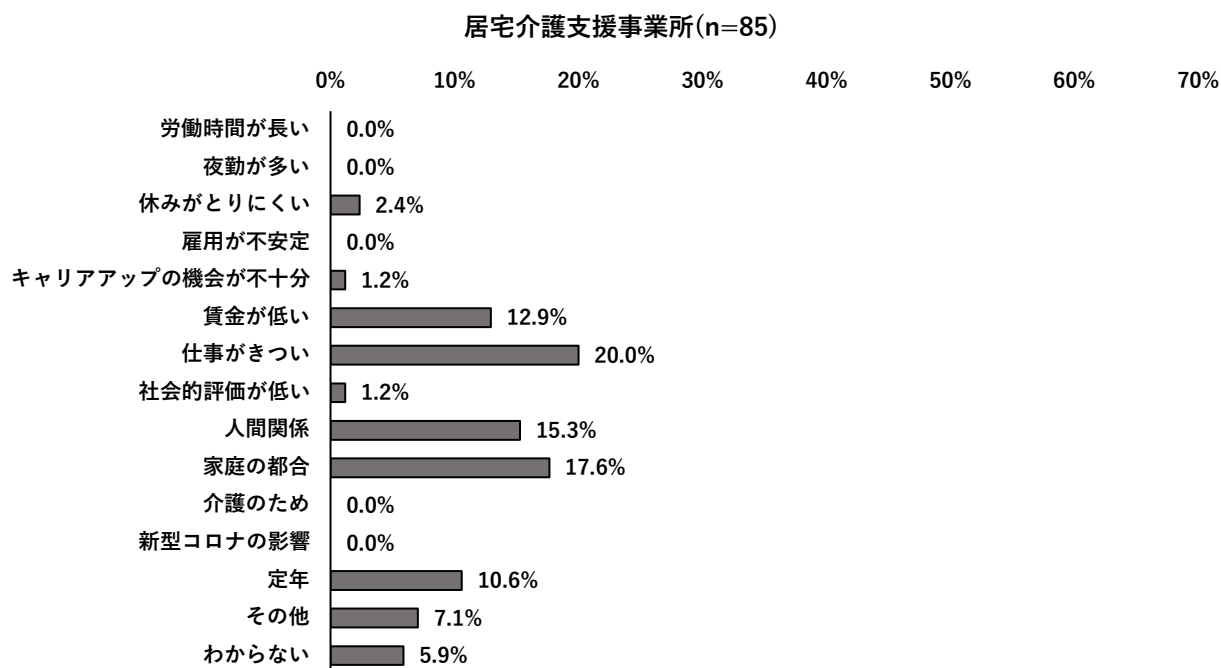


(4) 退職の理由

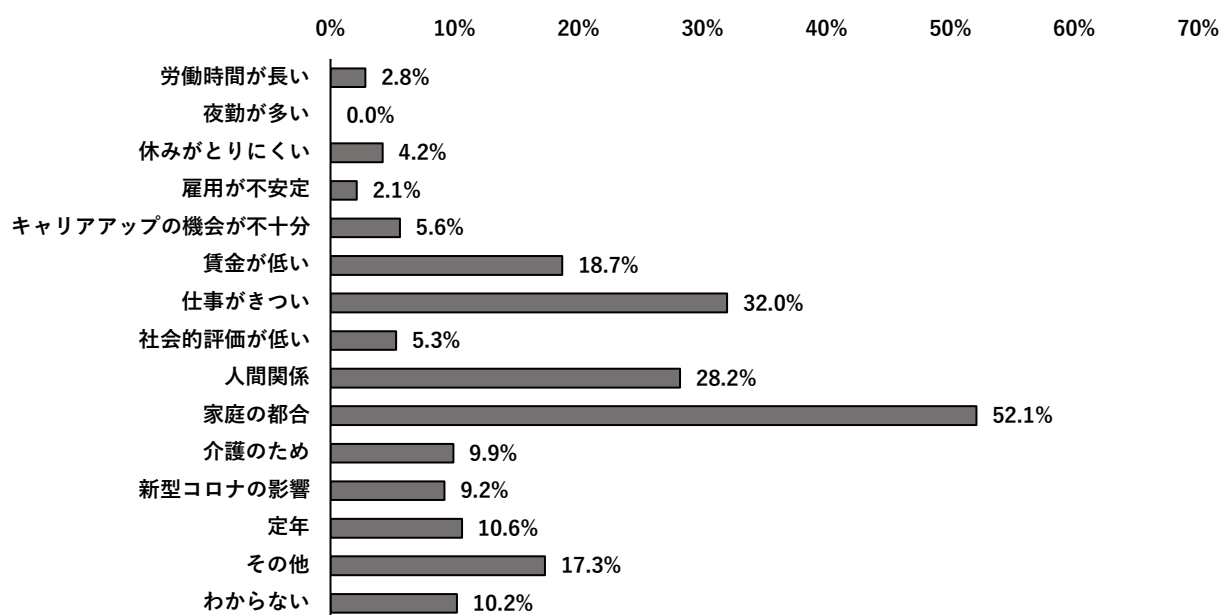
主な退職理由について、全体的に「家庭の都合」や「人間関係」が目立ちますが、これらの理由は個人の都合や事業所の風土に左右されることから、どのような業種でも一定の割合で現れるものだと考えられます。

一方で、「賃金が低い」(居宅 12.9%、在宅系 18.7%、施設系 29.7%) や「仕事がきつい」(居宅 20.0%、在宅系 32.0%、施設系 51.7%) なども高くなっており、これらの理由は介護業界の特徴的な理由といえます。

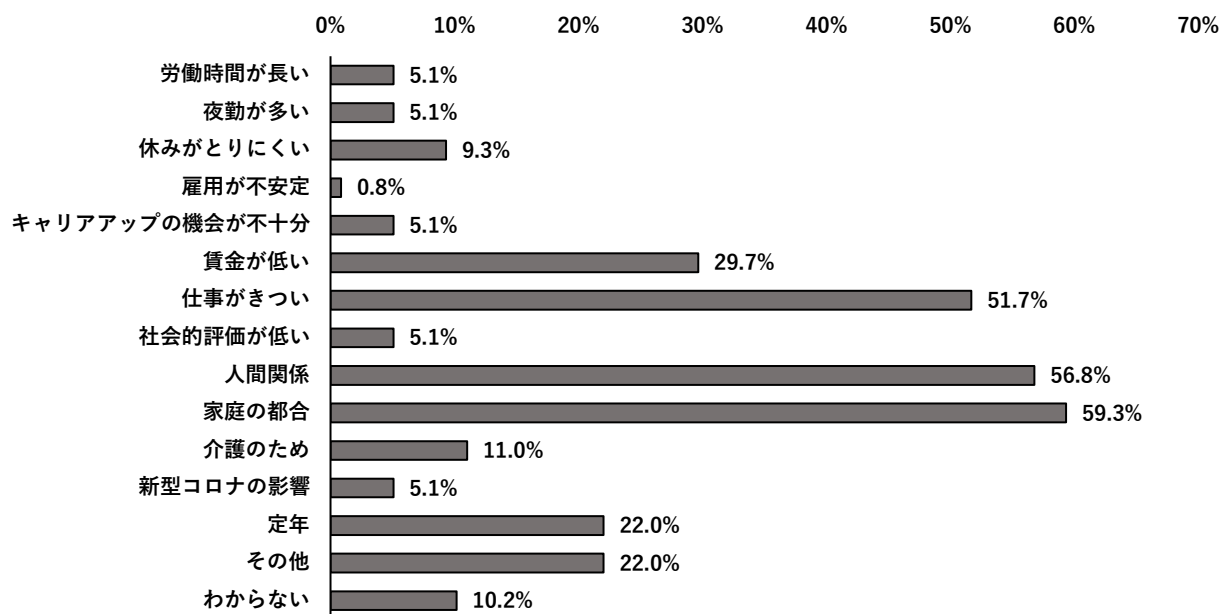
個別の理由をみると、「仕事内容のミスマッチ」や「転職」などのほか、「体調不良」が突出して多く、従業者の高齢化や肉体労働の負担などが反映されていると思われます。



在宅系事業所(n=284)



施設・居住系事業所 (n=118)

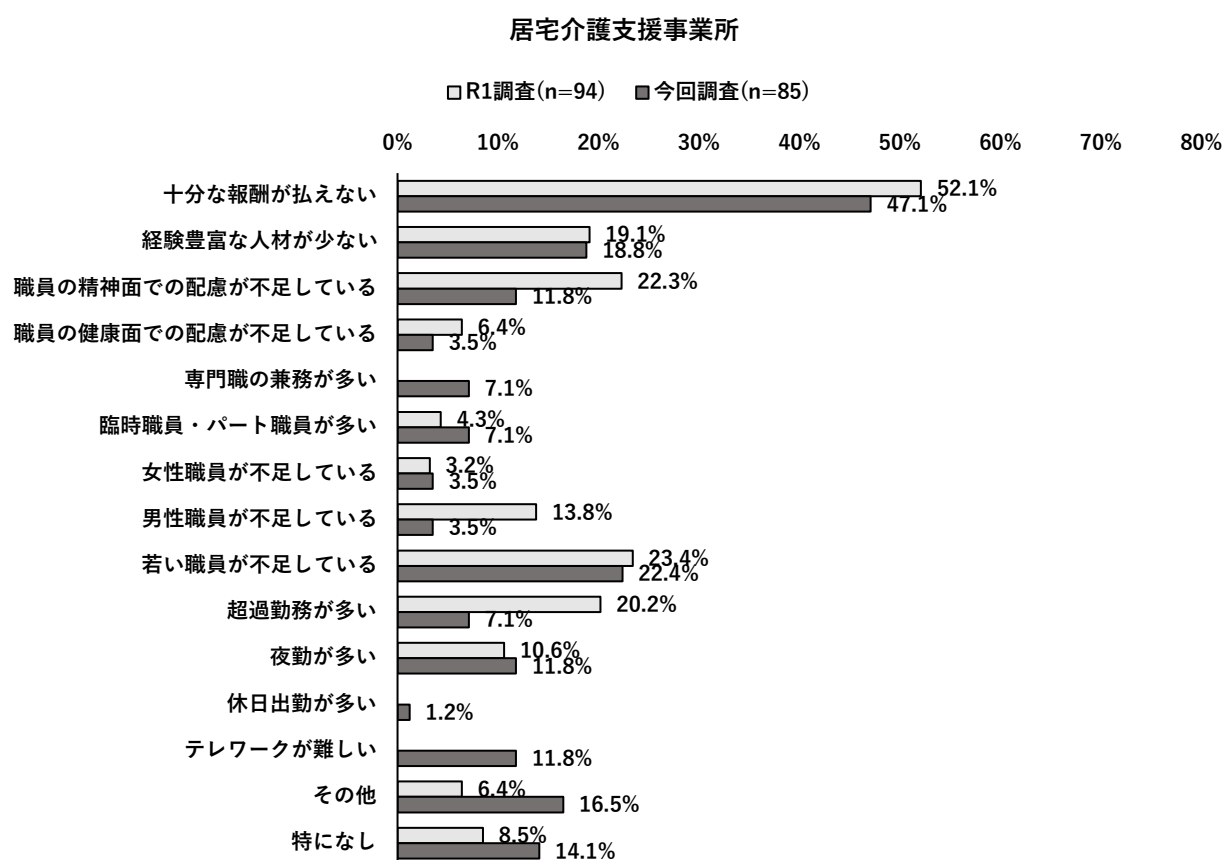


6 雇用、勤務面での課題

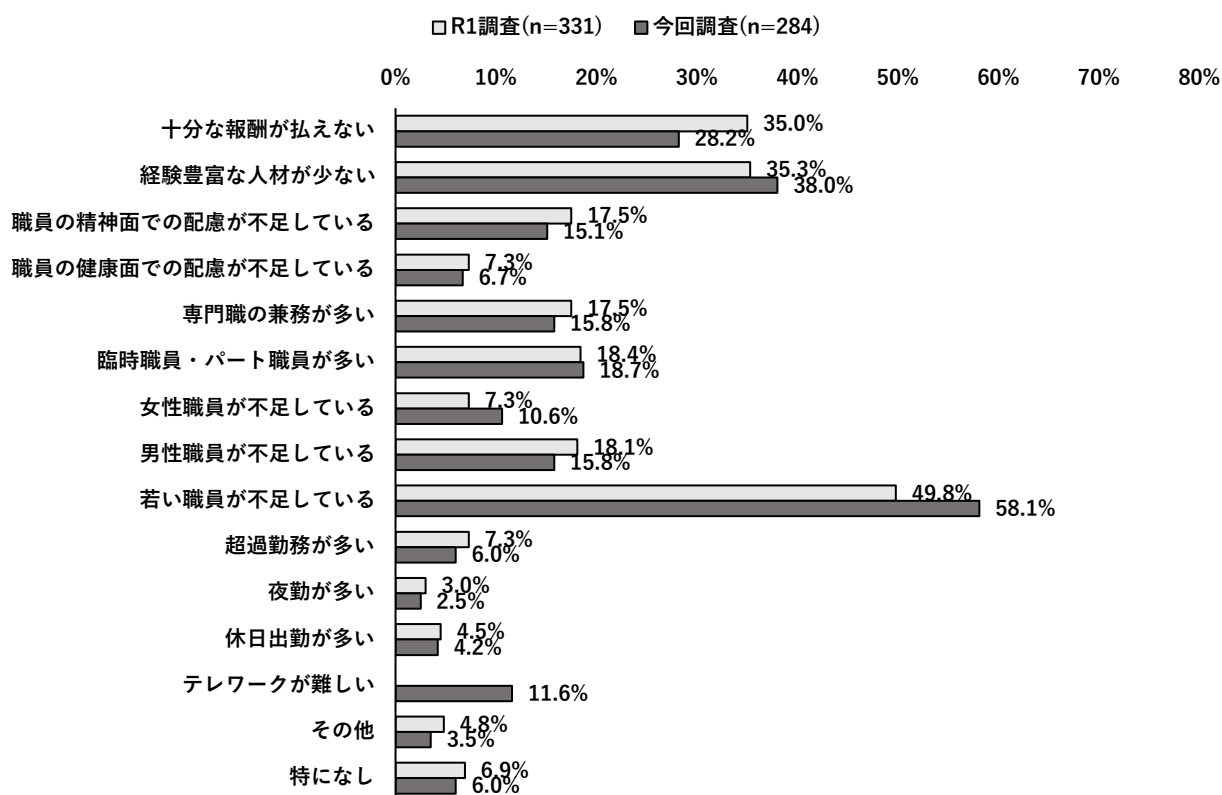
雇用、勤務面での課題について、赤字と回答した割合の多い居宅介護支援事業所では、「十分な報酬が支払えない」が47.1%で最も高く、次いで「若い職員が不足している」が22.4%、「経験豊富な人材が少ない」が18.8%となっています。在宅系事業所と施設・居住系事業所では、「若い職員が不足している」の割合がそれぞれ58.1%、69.5%で最も高くなっています。

個別の意見を見ると「日曜祝日の勤務が多い」、「夜勤が多い」、「緊急体制のため常に身体拘束感がある」、「職員の高齢化」、「コロナの欠員補充が難しい」などが挙げられています。

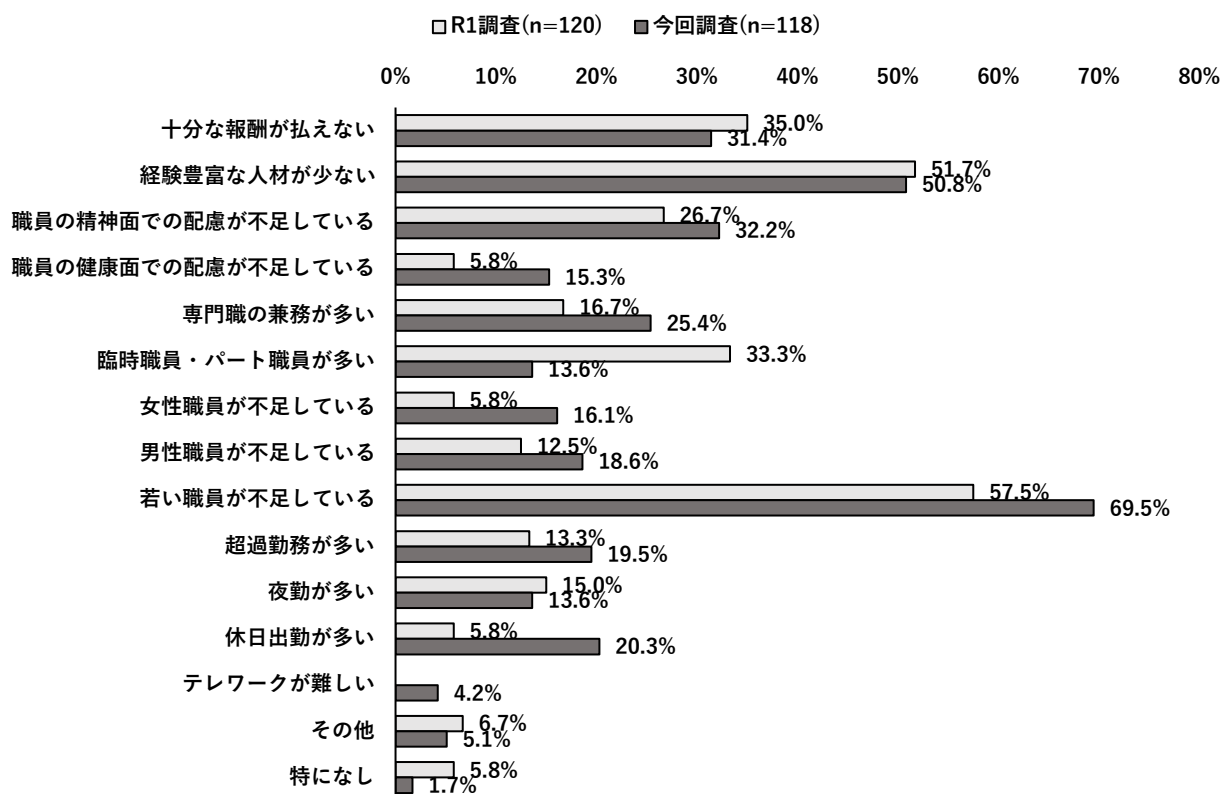
過去の調査と比較しても、全体的な傾向は変わりませんが、特に施設・居住系サービスにおいて「職員の精神面（健康面）での配慮が不足している」や「専門職の兼務が多い」が高くなってきており、職員の負担が増えているものと推察されます。



在宅系事業所



施設・居住系事業所

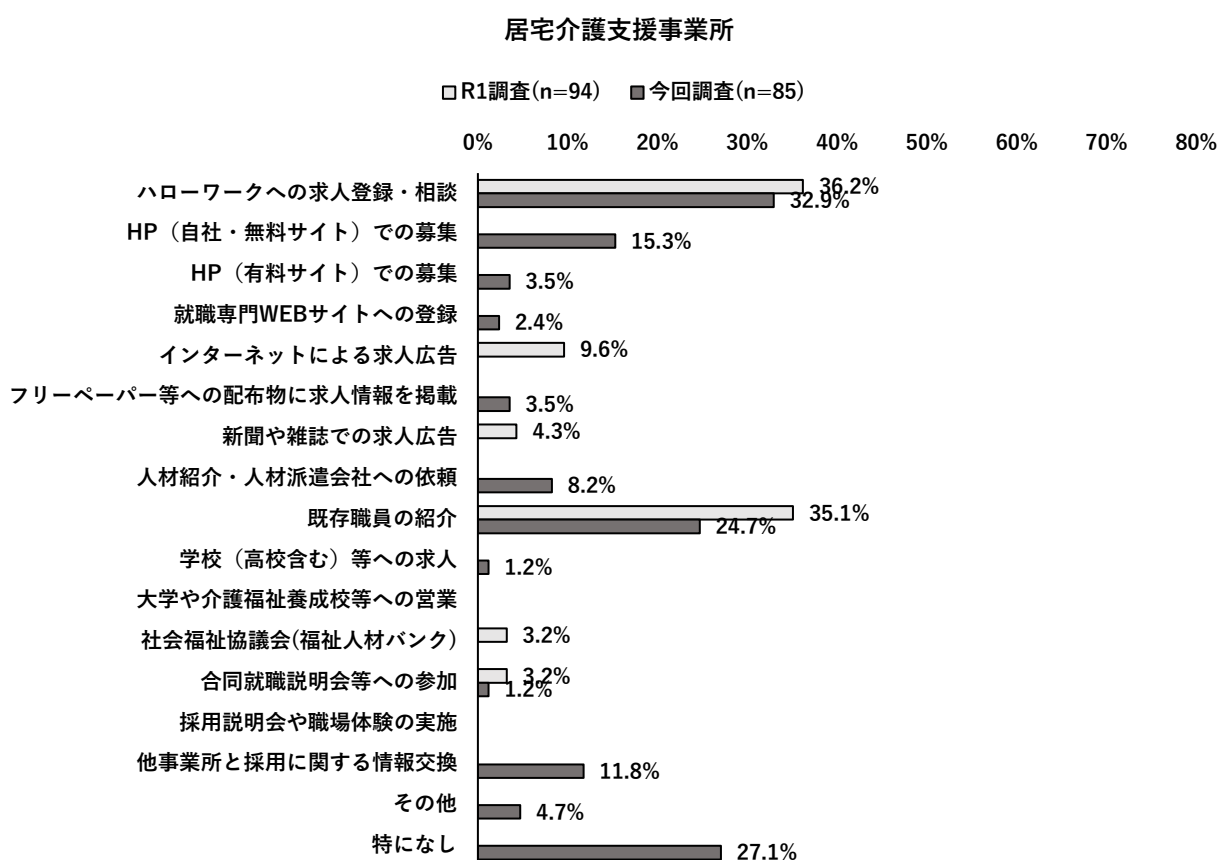


7 従業者を新規雇用する上で、有効だったもの

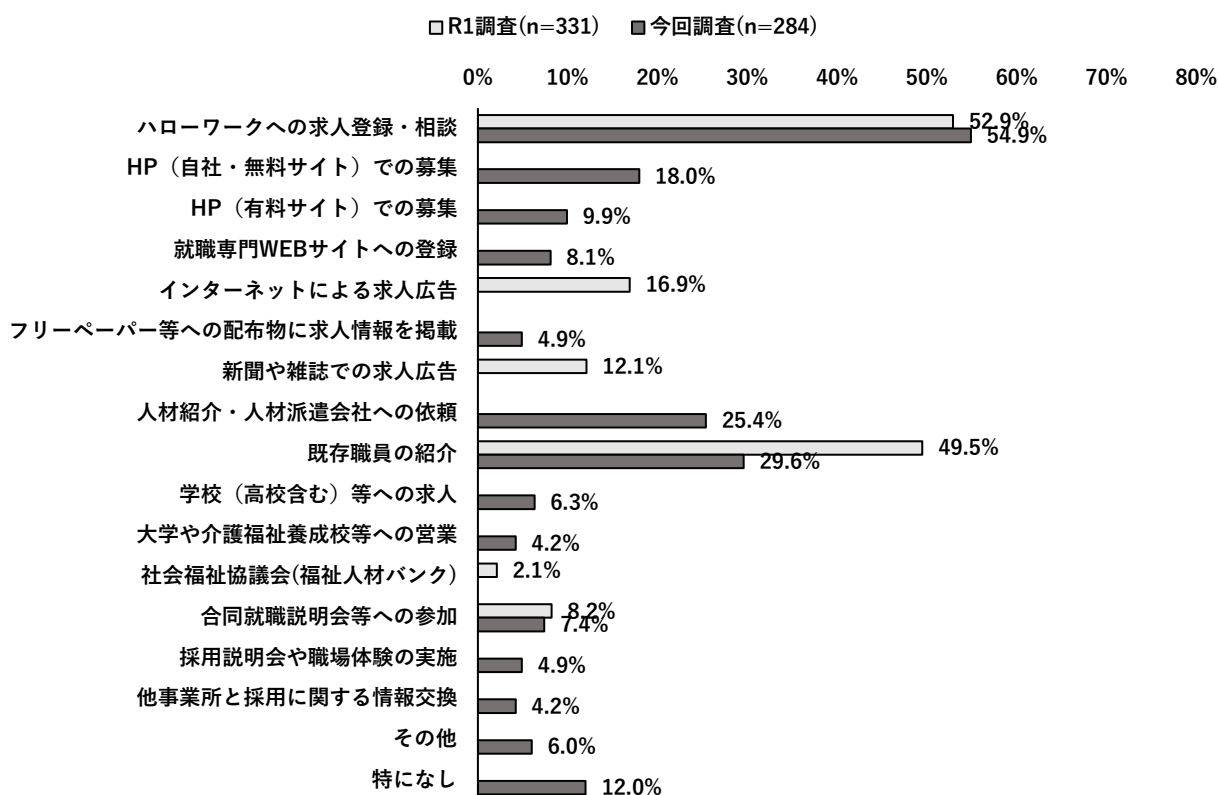
従業者を新規雇用する上で有効だったものについて、「その他」、「特になし」を除くと、いずれのサービス種別においても、「ハローワーク」の割合が最も高く（居宅 32.9%、在宅系 54.9%、施設 61.0%）、次いで「既存職員の紹介」（居宅 24.7%、在宅系 29.6%、施設系 45.8%）となっています。

個別の意見を見ると、「インスタでの情報配信」、「実習生の受入」、「地域の方からの紹介」などが挙げられていますが、選択肢にある「既存職員の紹介」が最も効果的であるとする意見が多数見られました。

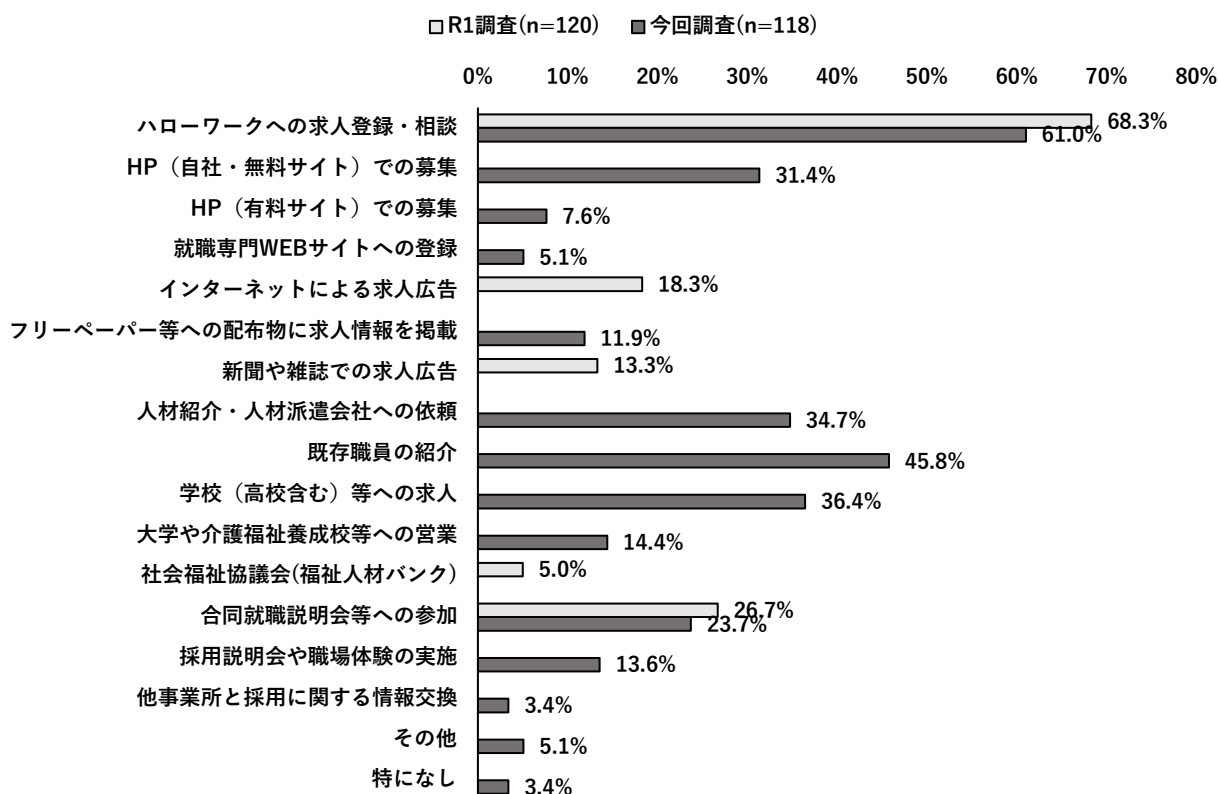
過去の調査とは質問の選択肢が異なるので完全な比較はできませんが、参考までに前回の調査と回答の内容を比べると、全ての事業所で「ハローワーク」が有効であると回答した事業所の割合が減少しているほか、居宅介護支援事業所と在宅系事業所において「既存職員の紹介」の割合も減少するという結果になっています。



在宅系事業所



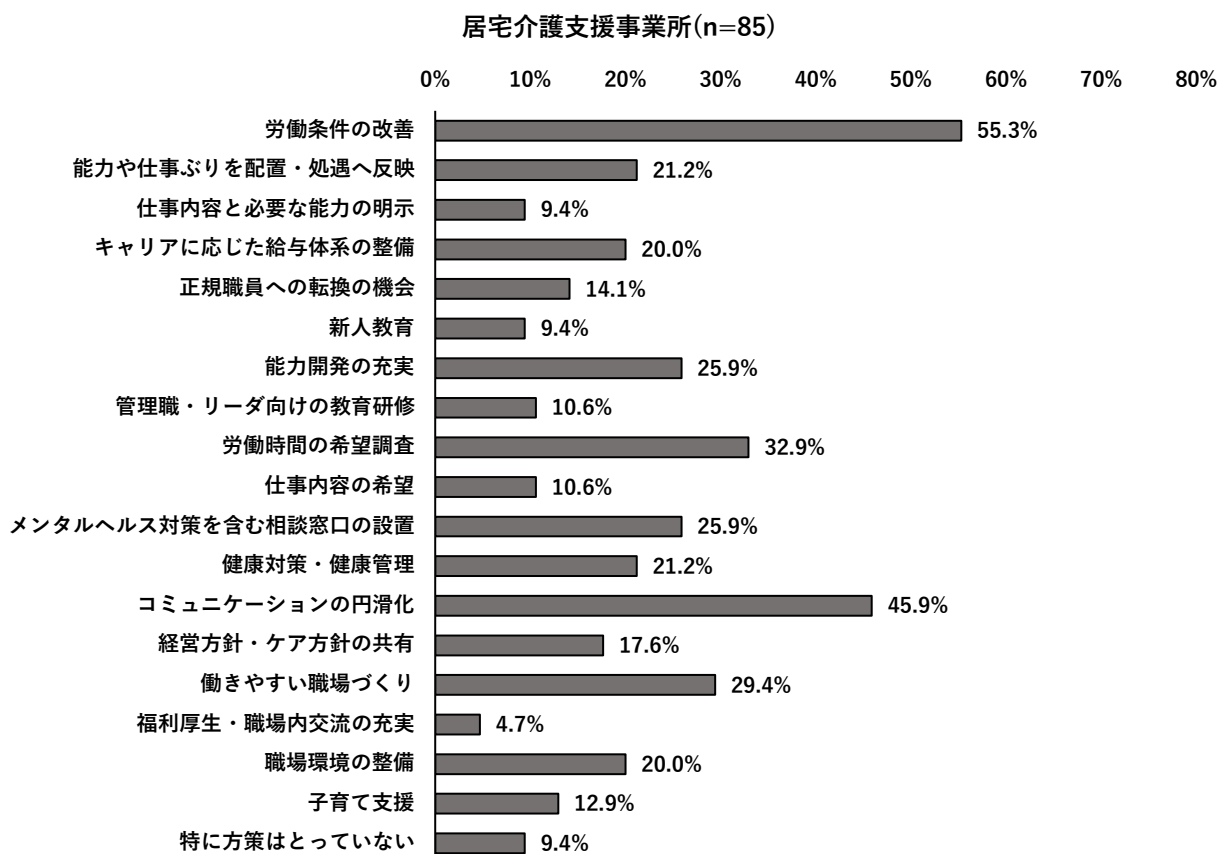
施設・居住系事業所



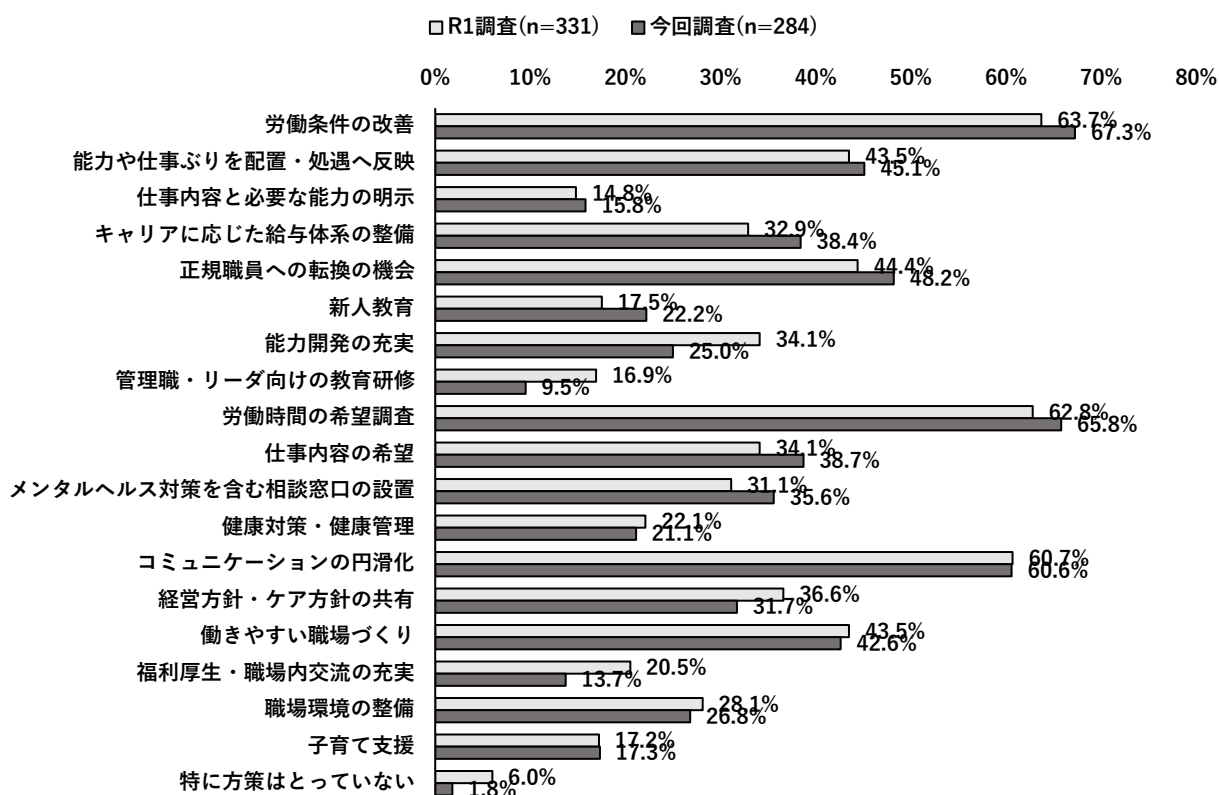
8 早期離職防止、定着促進の方策

早期離職防止、定着促進の方策について、すべてのサービス種別で「労働条件の改善」の割合が最も高く（居宅 55.3%、在宅系 67.3%、施設系 70.3%）なっています。そのほか、「労働時間の希望調査」や「コミュニケーションの円滑化」などと回答した割合が多くなっています。

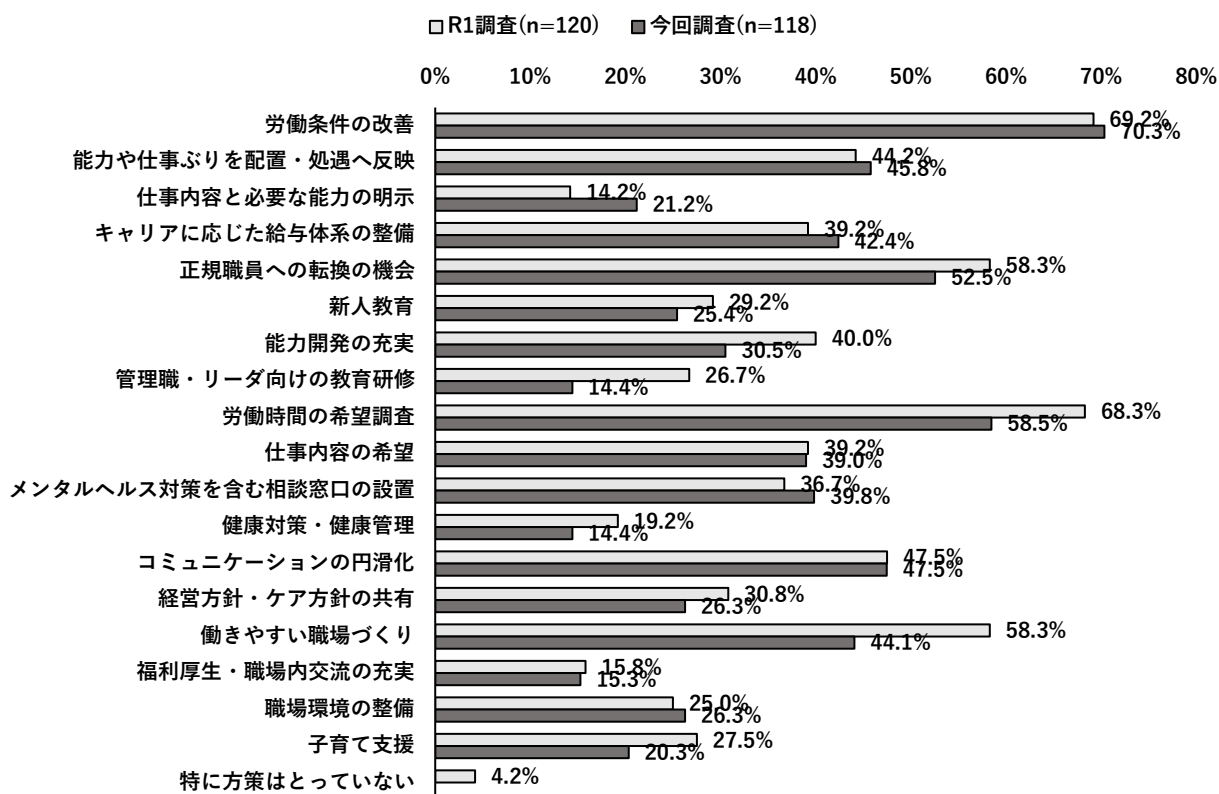
労働条件や労働時間などへの配慮が図られていることが分かりますが、依然として「賃金が低い」や「仕事がきつい」といった離職の理由が多いことから、制度の見直しなどによる適正な報酬体系や、さらなる人材の確保などの取組をすすめる必要があります。



在宅系事業所



施設・居住系事業所



9 早期離職防止、定着促進について最も効果があった方策

早期離職防止、定着促進の方策について、最も効果があった方策として、正規職員では、「賃金・労働時間等の労働条件（休暇をとりやすくすることも含める）を改善している」の割合が最も高く（居宅 28.2%、在宅系 28.9%、施設系 24.6%）なっています。

非正規職員では、居宅介護事業所と在宅系事業所では「労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている」の割合がそれぞれ 15.3%、32.7%で最も高くなっています。施設・居住系事業所では、「賃金・労働時間等の労働条件（休暇をとりやすくすることも含める）を改善している」の割合が 28.0%で最も高くなっています。

【正規職員】

| | | 今回調査 | 割合 | R1 調査 | 割合 |
|-----|----|-----------------|-------|---------------|-------|
| 居宅 | 1位 | 労働条件の改善 | 28.2% | | |
| | 2位 | コミュニケーションの円滑化 | 10.6% | | |
| | 3位 | 労働時間の希望調査 | 9.4% | | |
| 在宅系 | 1位 | 労働条件の改善 | 28.9% | 労働条件の改善 | 25.1% |
| | 2位 | コミュニケーションの円滑化 | 13.7% | コミュニケーションの円滑化 | 11.8% |
| | 3位 | 労働時間の希望調査 | 9.2% | 労働時間の希望調査 | 8.2% |
| 施設系 | 1位 | 労働条件の改善 | 24.6% | 労働条件の改善 | 35.8% |
| | 2位 | キャリアに応じた給与体系の整備 | 10.2% | 働きやすい職場づくり | 10.8% |
| | 3位 | 仕事内容の希望 | 10.2% | コミュニケーションの円滑化 | 10.0% |

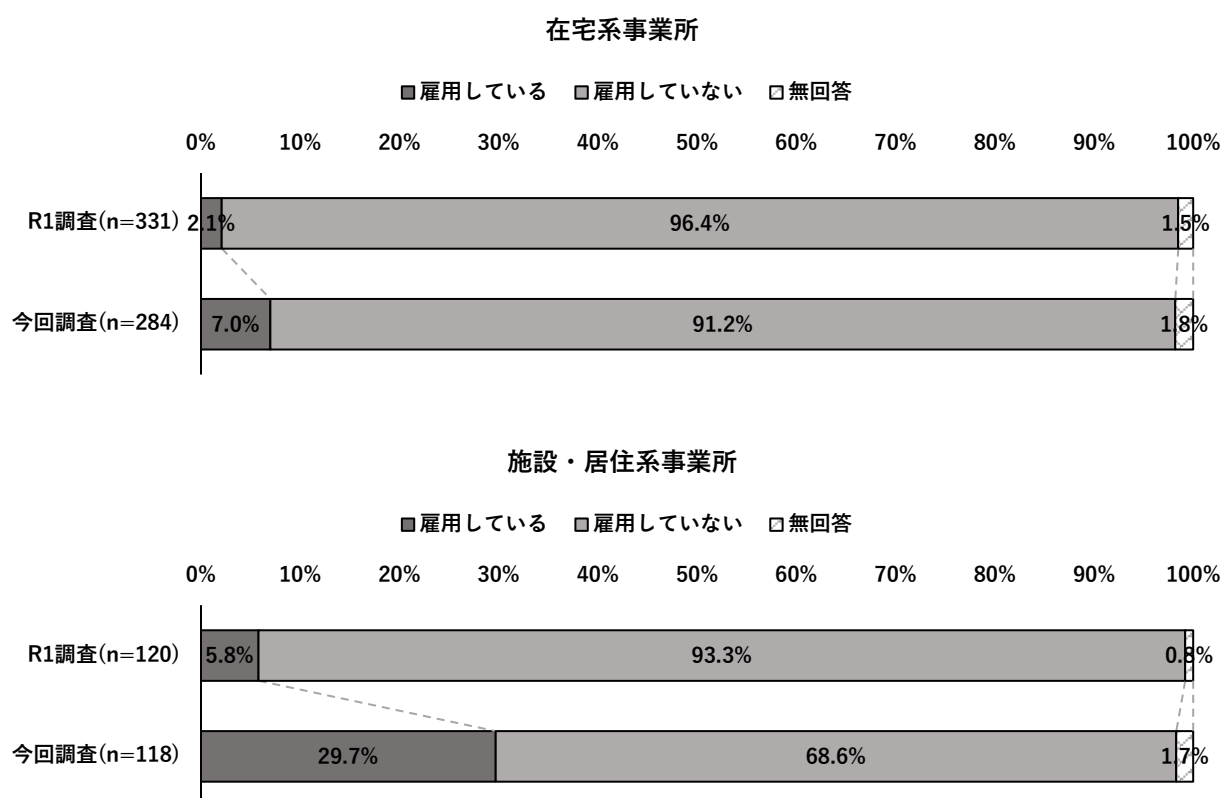
【非正規職員】

| | | 今回調査 | 割合 | R1 調査 | 割合 |
|-----|----|---------------|-------|-------------|-------|
| 居宅 | 1位 | 労働時間の希望調査 | 15.3% | | |
| | 2位 | 労働条件の改善 | 7.1% | | |
| | 3位 | コミュニケーションの円滑化 | 4.7% | | |
| 在宅系 | 1位 | 労働時間の希望調査 | 32.7% | 労働時間の希望調査 | 27.2% |
| | 2位 | 労働条件の改善 | 13.0% | 労働条件の改善 | 10.6% |
| | 3位 | 正規職員への転換の機会 | 9.9% | 正規職員への転換の機会 | 7.3% |
| 施設系 | 1位 | 労働条件の改善 | 28.0% | 労働時間の希望調査 | 40.0% |
| | 2位 | 労働時間の希望調査 | 27.1% | 労働条件の改善 | 15.0% |
| | 3位 | 仕事内容の希望 | 8.5% | 正規職員への転換の機会 | 7.5% |

10 外国籍労働者の有無

外国籍労働者の有無について、在宅系事業所、施設・居住系事業所ともに「雇用していない」の割合（在宅系 91.2%、施設系 68.6%）が最も高くなっています。

一方で、前回調査と比べると、特に施設・居住系事業所で「雇用している」の割合が増加していることから、介護人材不足への対応として、外国籍労働者の雇用が一定広まりつつあるともいえます。

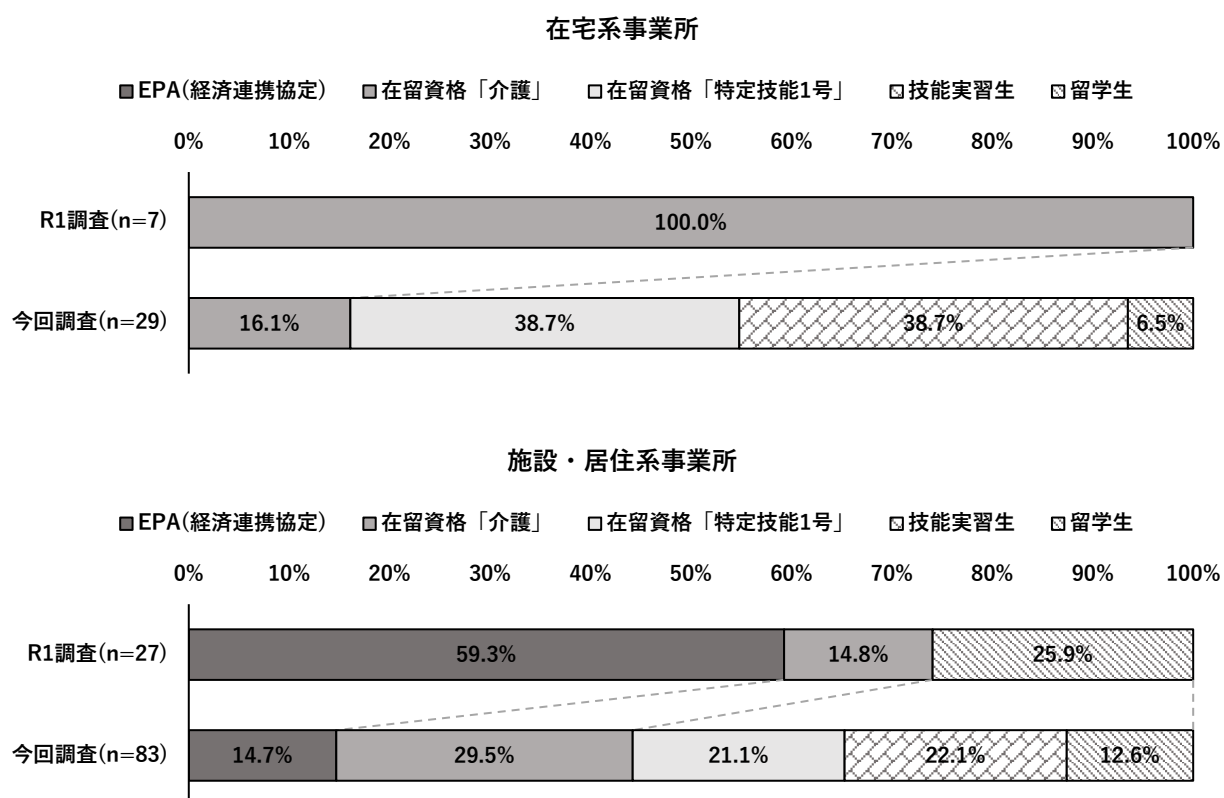


1.1 受入方法別にみる外国籍労働者の人数

外国籍労働者の人数を受入方法別にみると、在宅系事業所では「在留資格「特定技能1号」と「技能実習生」が最も多くなっています。施設・居住系事業所では「在留資格「介護」」が最も多くなっています。

前回の調査と比べると、「在留資格「特定技能1号」や「技能実習生」などでの受け入れが一定すすんでいることが分かります。

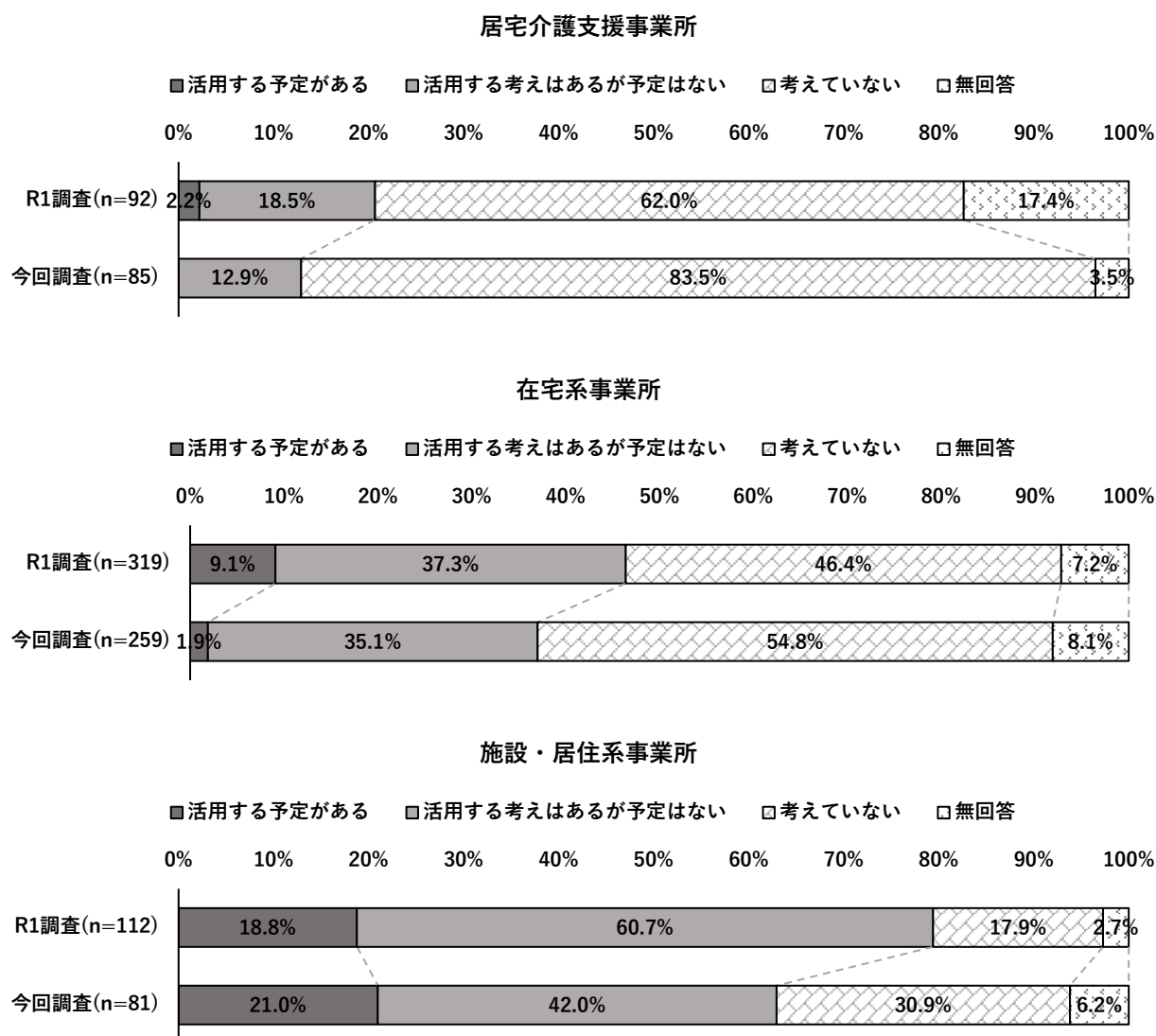
一方で、政府の有識者会議において「技能実習生」の廃止が検討されており、保険者や事業者は、外国籍労働者を取り巻く今後の国のうごきを注視していくことが重要です。



1.2 外国籍労働者の活用意向

外国籍労働者の活用意向について、居宅介護支援事業所では「考えていない」の割合が83.5%で最も高くなっています。在宅系事業所でも「考えていない」の割合が54.8%で最も高くなっています。施設・居住系事業所では「活用する考えはあるが予定はない」の割合が42.0%で最も高く、「活用する予定がある」も21.0%となっており、活用に前向きな事業所が多いことが分かります。

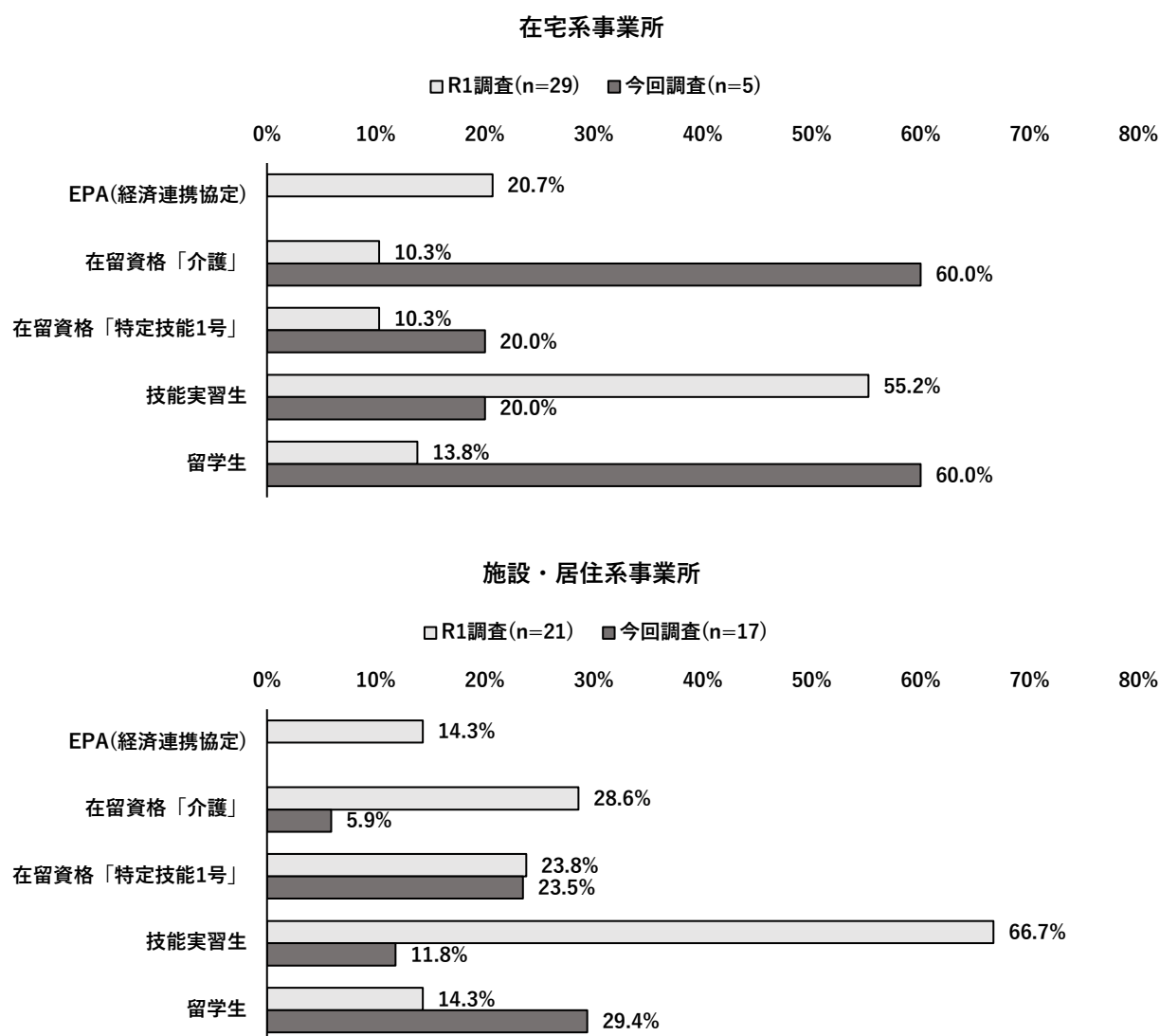
一方で、「考えていない」と回答する事業所がすべてのサービスで前回調査よりも増加しており、慎重な姿勢がうかがえます。



1.3 外国籍労働者を活用する際に希望する受入れ方法

外国籍労働者を活用する際に希望する受入れ方法について、在宅系事業所では「在留資格「介護」」、「留学生」の割合が60.0%で最も高く、次いで「在留資格「特定技能1号」」、「技能実習生」(20.0%)となっています。施設・居住系事業所では「留学生」の割合が29.4%で最も高く、次いで「在留資格「特定技能1号」」(23.5%)、「技能実習生」(11.8%)となっています。

サンプル数が少ないため参考程度の設問ですが、前回の調査に比べて、「技能実習生」による受け入れを希望する事業所の割合が大きく減少していることが特徴的といえます。

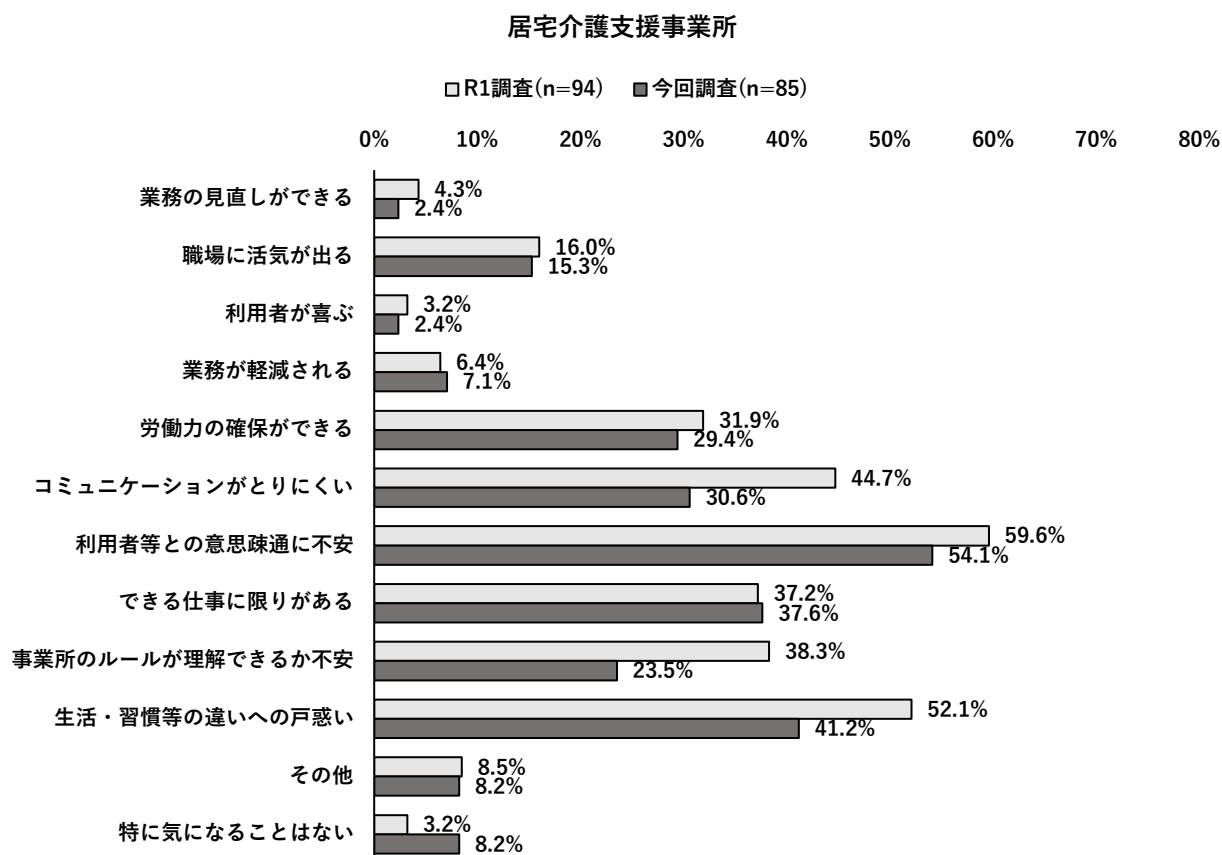


1.4 外国籍労働者の活用について

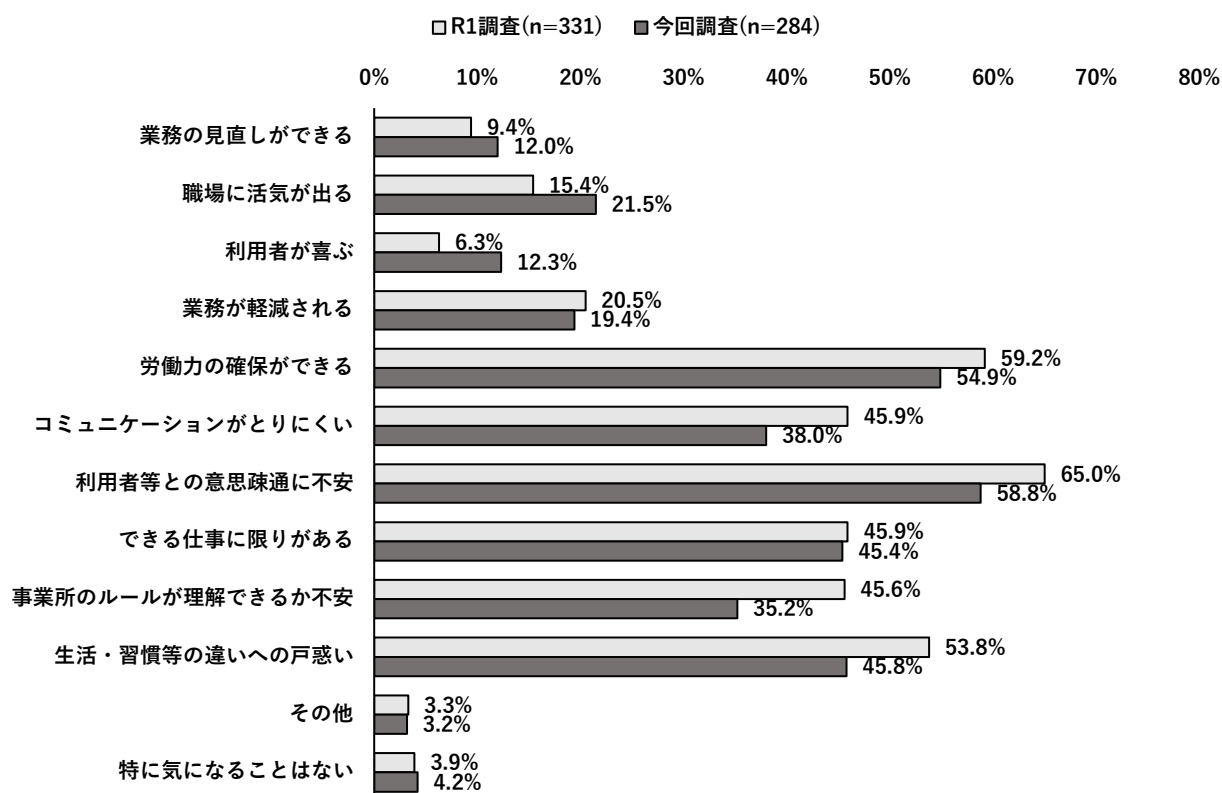
外国籍労働者の活用について、居宅介護支援事業所と在宅系事業所では「利用者等との意思疎通に不安」の割合がそれぞれ 54.1%、58.8%で最も高くなっています。施設・居住系事業所では「労働力の確保ができる」の割合が 67.8%で最も高くなっています。

個別の意見を見ると、「資格取得のハードル」、「突然の帰国が心配」、「介護保険の理念を理解してもらえるのか」、「住居確保の費用」など、否定的な意見が挙げられていました。

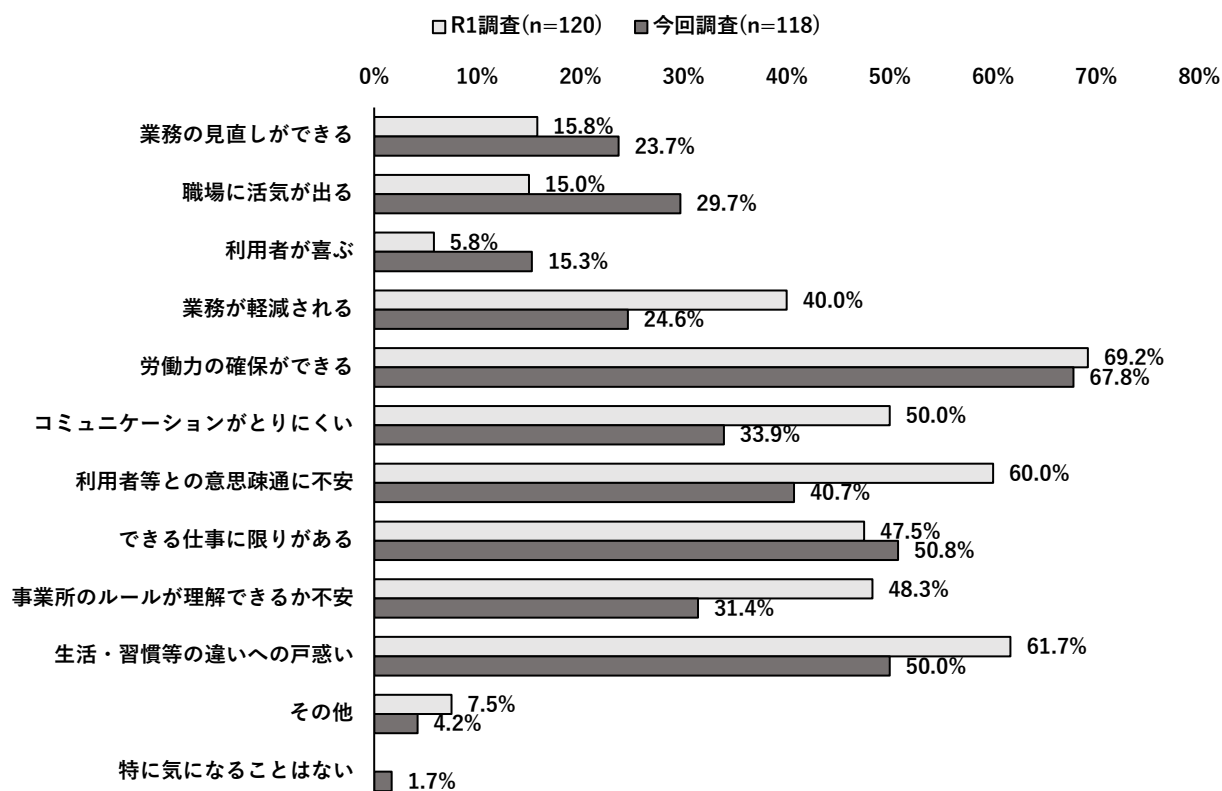
全体的に、肯定的な意見の割合よりも否定的な意見の割合が高くなっており、人手を確保したいが、その手法として外国籍の労働者を活用することに対して、現実的には対応が難しいと考える事業所が多いことが分かります。



在宅系事業所



施設・居住系事業所



1.5 介護助手の活用について

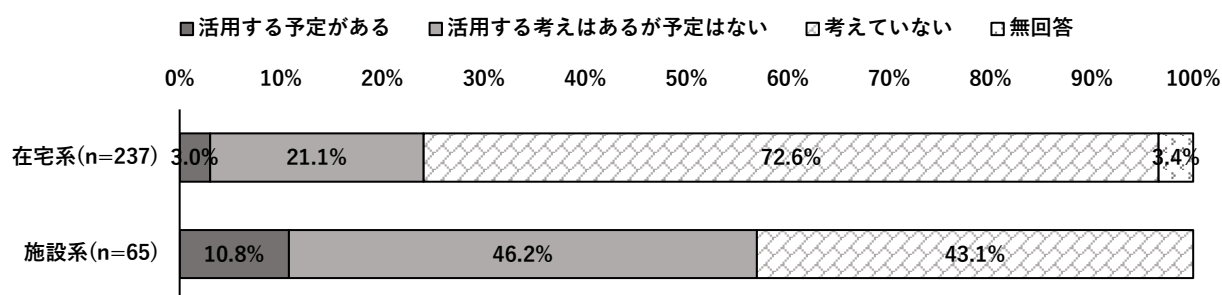
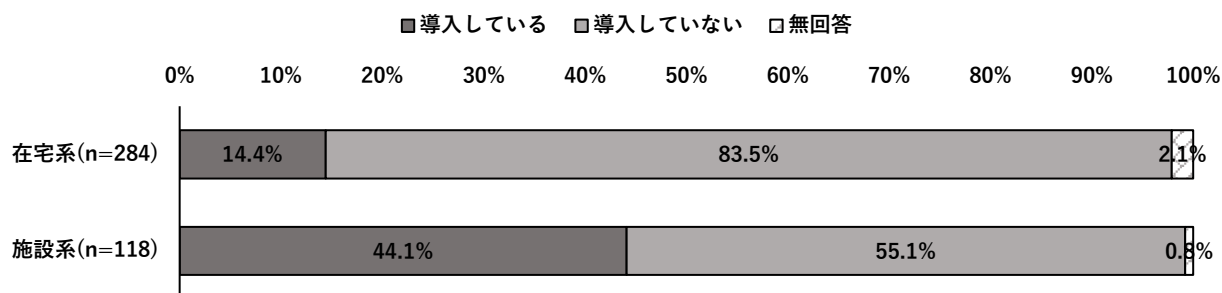
(1) 介護助手の活用

介護助手の活用について、在宅系事業所では「介護助手を導入していない」の割合が83.5%、施設・居住系事業所では「介護助手を導入していない」の割合が55.1%となっています。

また、「介護助手を導入していない」と答えた事業所に対し、介護助手の今後の活用について尋ねると、在宅系事業所では「考えていない」の割合が72.6%で最も高く、施設・居住系事業所では「活用する考えはあるが予定はない」の割合が46.2%で最も高くなっています。

施設・居住系サービスにおいては、半数近くが介護助手を活用しており、今後「活用する予定がある」と回答した事業所も10.8%となっていることから、介護助手の活用が普及しはじめているといえます。

なお、介護助手については、厚労省が「制度上の位置づけや評価のあり方を検討する」との方針を打ち出しており、令和4年10月の審議会において、「人員配置基準上の取扱いについて議論する」としています。

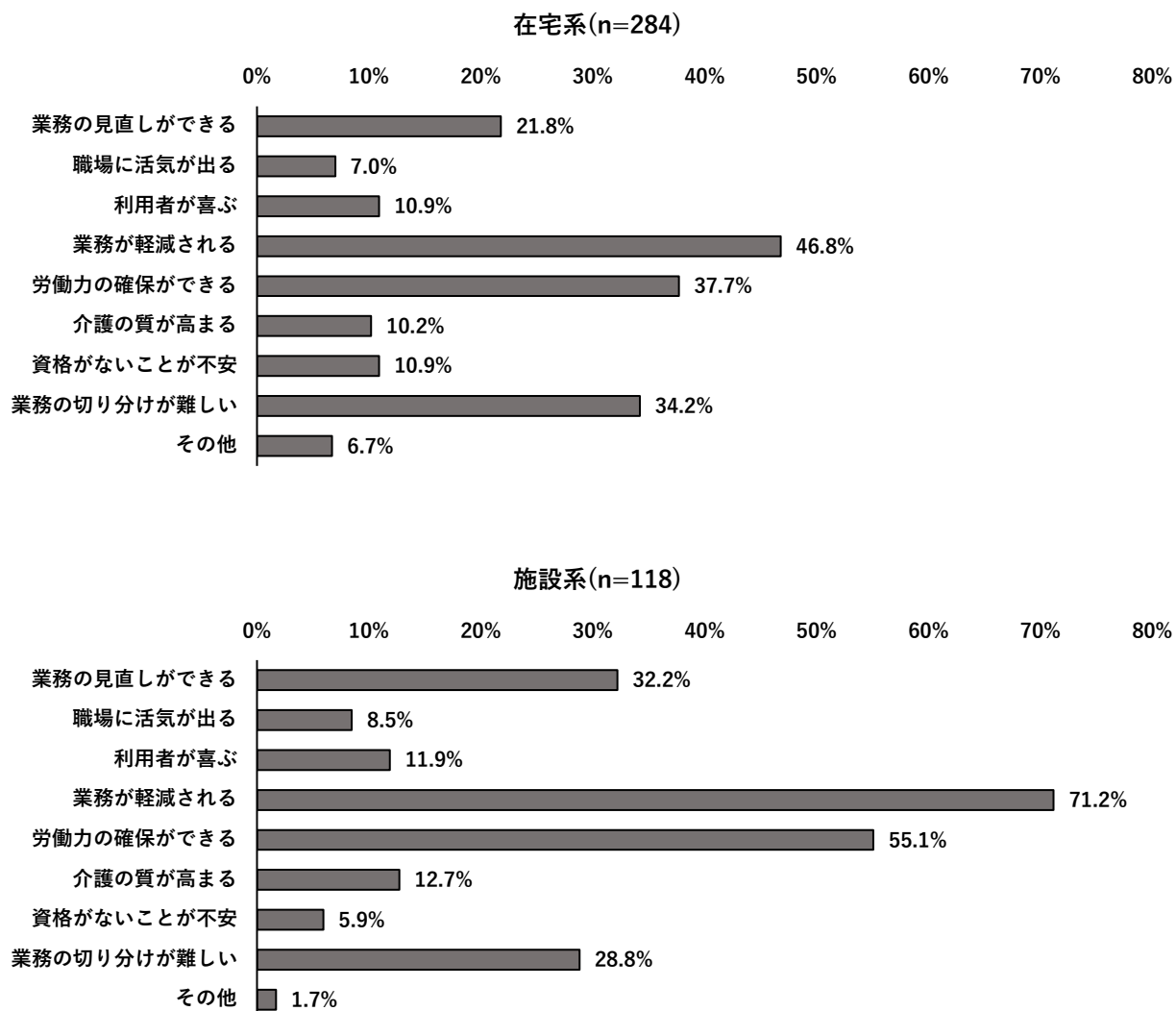


(2) 介護助手の活用意向

介護助手の活用意向について、在宅系事業所では「業務が軽減される」の割合が46.8%で最も高く、次いで「労働力の確保ができる」(37.7%)、「業務の切り分けが難しい」(34.2%)となっています。

個別の意見としては、「訪問系サービスなので活用できない」、「役に立たない」、「コロナの影響で活用に躊躇する」、「サービスの質の向上につながると思う」などの意見が挙げられていました。

施設・居住系事業所では「業務が軽減される」の割合が71.2%で最も高く、次いで「労働力の確保ができる」(55.1%)、「業務の見直しができる」(32.2%)となっています。

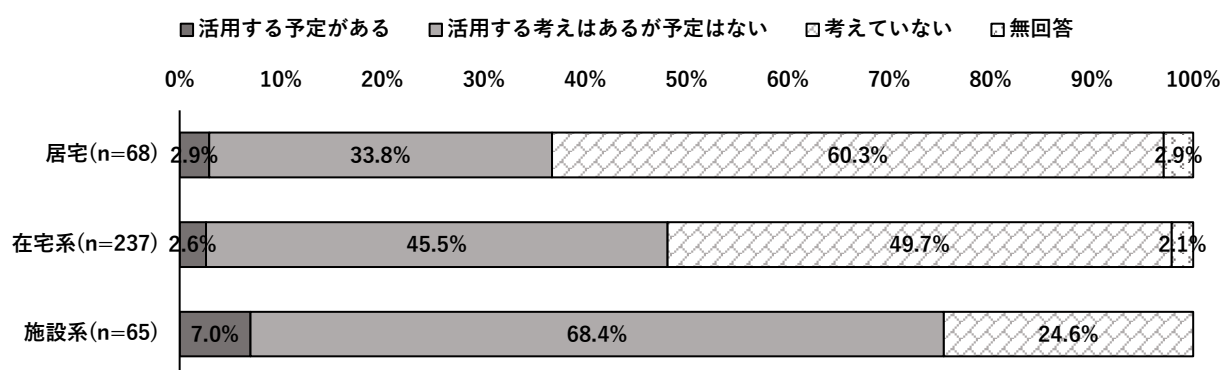
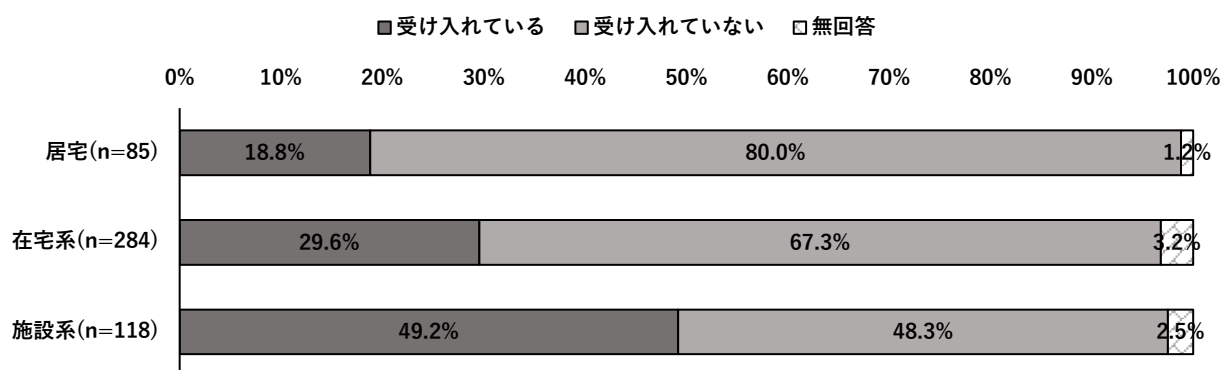


1.6 職場体験やインターンの受入れについて

(1) 職場体験やインターンの受入れの有無

職場体験やインターンの受入れの有無について、居宅介護支援事業所と在宅系事業所では、「受け入れていない」の割合（居宅80.0%、在宅系67.3%）が最も高くなっています。施設・居住系事業所では「受け入れている」の割合が49.2%となっています。

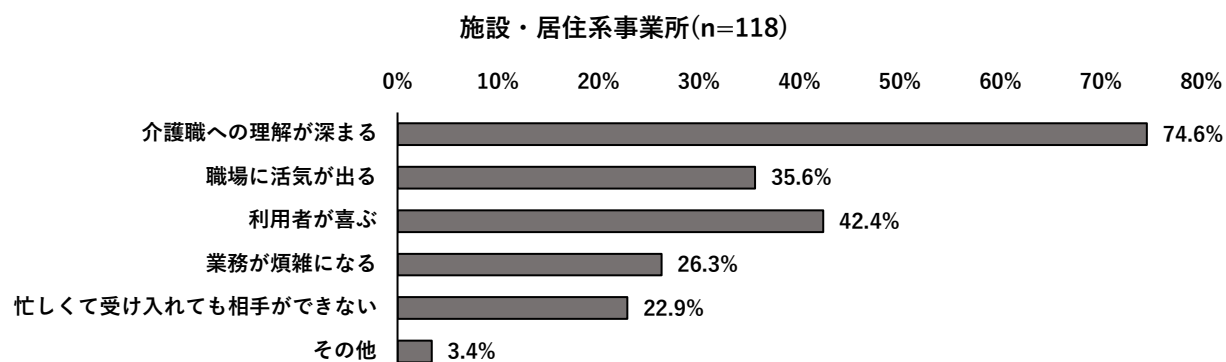
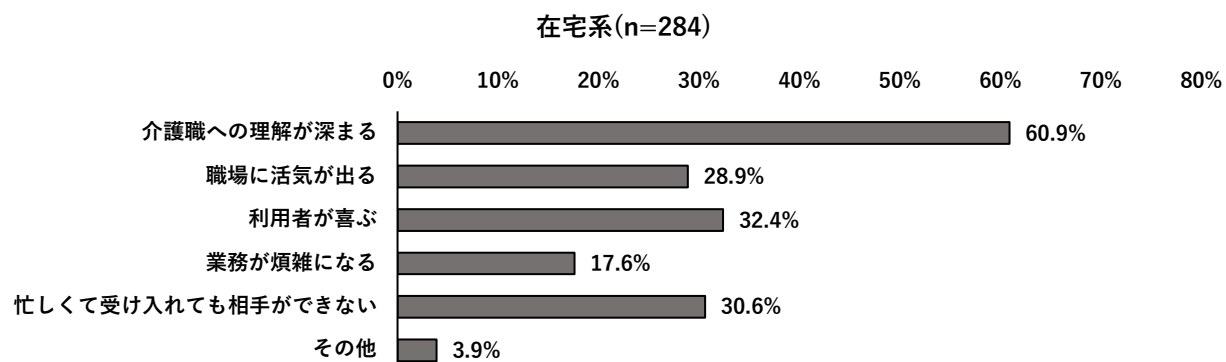
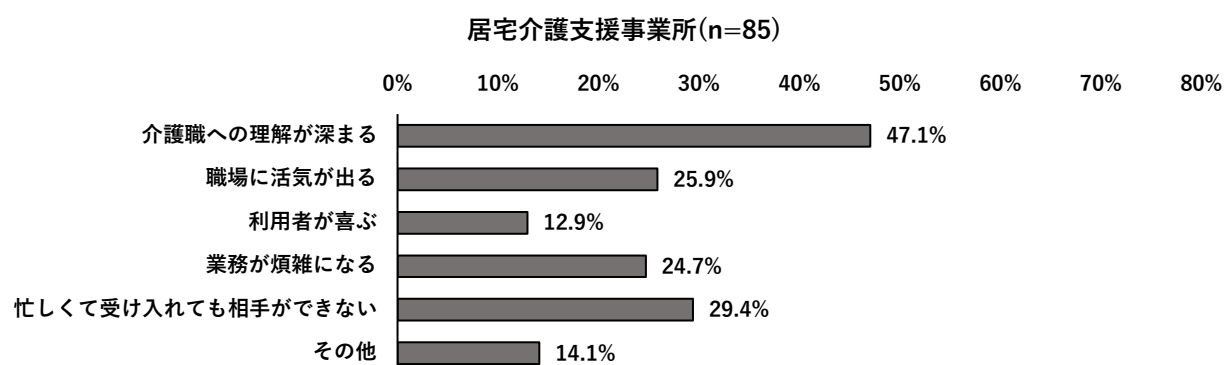
また、「受け入れていない」と答えた事業所に対し、職場体験やインターンの今後について尋ねたところ、居宅介護支援事業所及び在宅系事業所では「考えていない」の割合（居宅系60.3%、在宅系49.7%）が最も高く、施設・居住系事業所では「活用する考えはあるが予定はない」の割合が68.4%で最も高くなっています。



(2) 職場体験やインターンの受け入れ

職場体験やインターンの受け入れについて、すべてのサービス種別で「介護職への理解が深まる」の割合（居宅 47.1%、在宅系 60.9%、施設系 74.6%）が最も高くなっています。そのほか、「利用者が喜ぶ」や「職場に活気が出る」などの意見もありますが、「忙しくて受け入れても相手ができない」などの意見も見られます。

個別の意見を見ると、「コロナで受け入れを中止した」、「希望者が年々減少している」、「意味がない」、「サービスの質の向上が見込める」などの意見がありました。

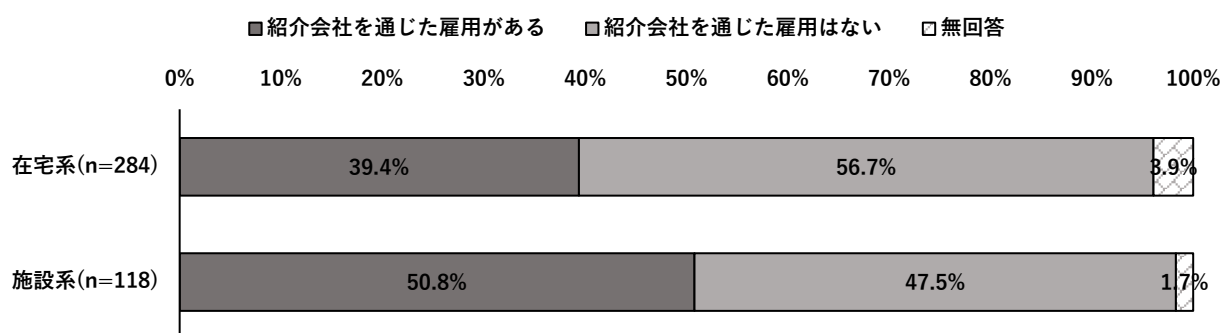


1.7 人材紹介会社を通じた雇用について

人材紹介会社を通じた雇用について、在宅系事業所では「紹介会社を通じた雇用はない」の割合が56.7%で最も高く、施設・居住系事業所では「紹介会社を通じた雇用がある」の割合が50.8%で最も高くなっています。

一方で、人材紹介料が高く、近年の紹介料高騰により事業者の負担が増加していることから、人材紹介を介さない人材確保の検討や補助などを求める意見もみられました。

なお政府は、令和5年4月14日の規制改革推進会議において、「悪質な人材紹介会社への対策強化」、「人材紹介市場の透明性向上」、「優良な人材紹介会社の選択円滑化」、「ハローワークの機能強化」などについて整理し、人材紹介会社の質の向上や適正な競争の促進を図る方針を打ち出しています。

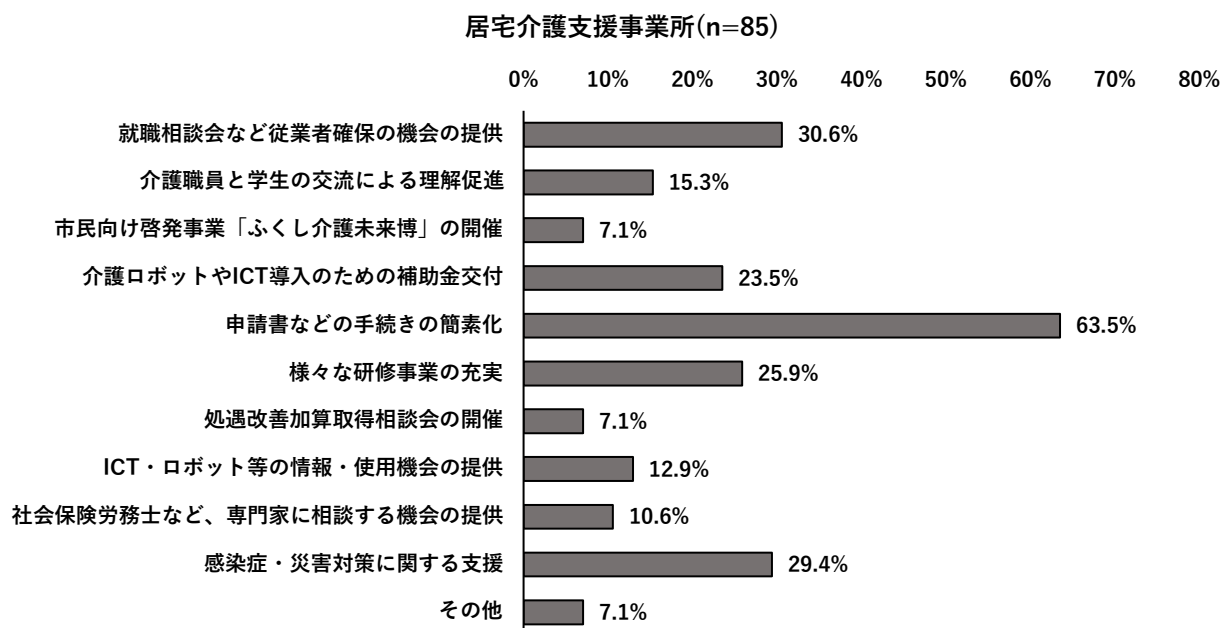


1.8 従業員確保のために、行政に期待すること

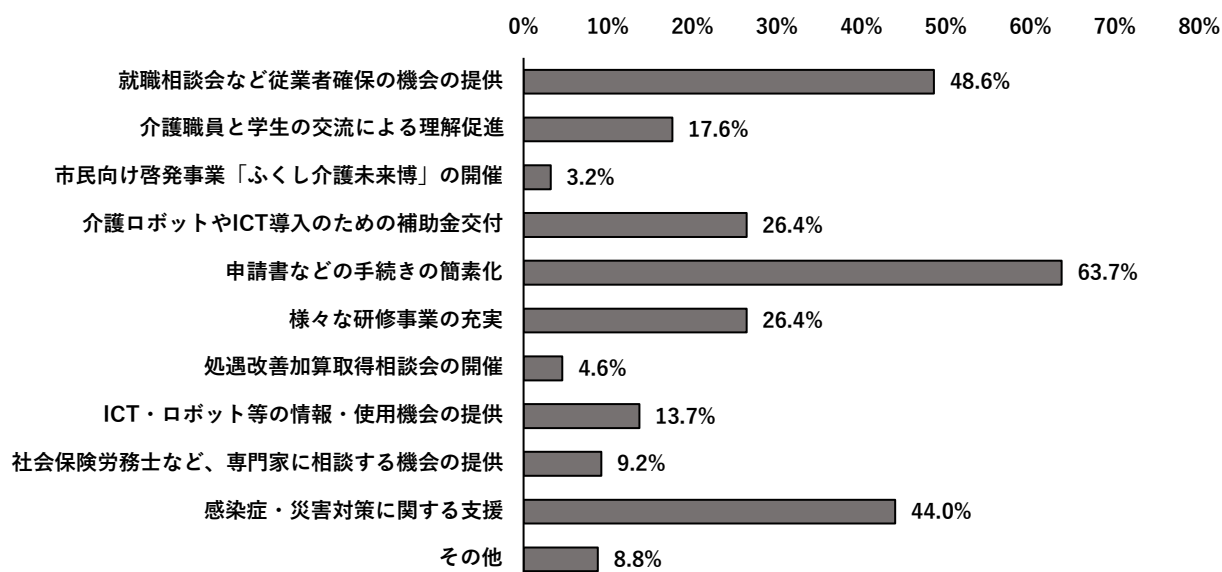
従業員確保のために行政に期待することについて、全てのサービス種別で「申請書などの手続きの簡素化」の割合（居宅 63.5%、在宅系 63.7%、施設系 68.6%）が最も高くなっています。次いで、居宅介護支援事業所と在宅系事業所では「就職相談会など従業者確保の機会の提供」がそれぞれ 30.6%と 48.6%となっており、施設・居住系事業所では「介護ロボットや ICT 導入のための補助金交付」が 63.6%となっています。

個別の意見を見ると、「人材紹介会社を使わなくてよい取組み」、「報酬改定による他業種との賃金格差の是正」、「人材紹介料の補助」、「地域連携の環境づくり」、「加算取得相談会の開催」、「処遇改善加算は直接支給すべき」などが挙げられています。

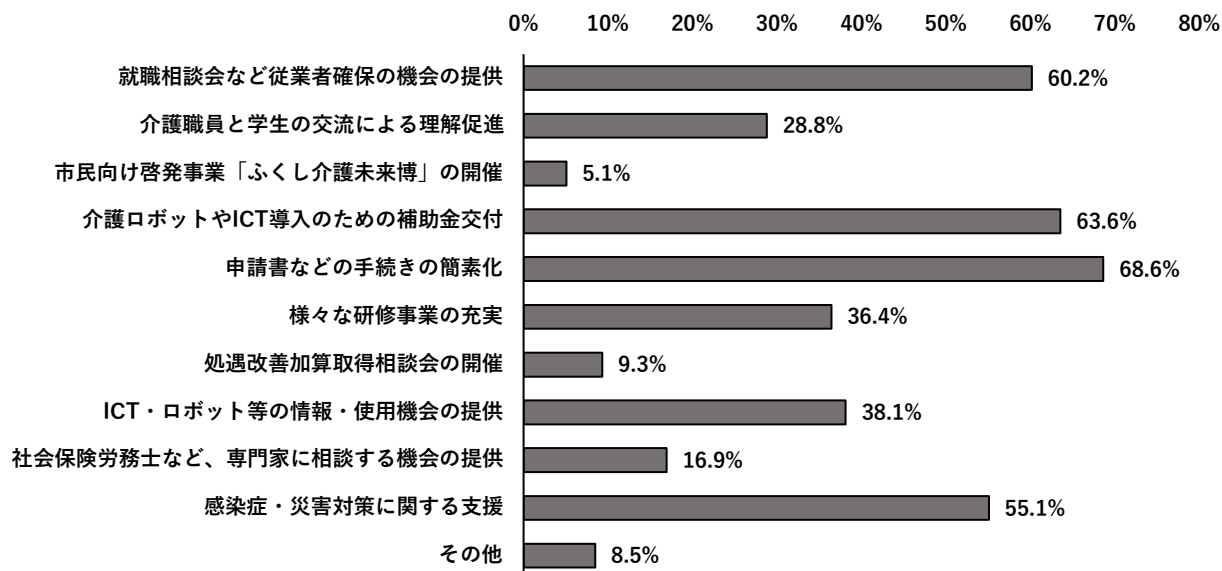
本市ではこれまでも、申請書類の押印廃止や手続きの簡素化を図ってきましたが、複雑化する制度と従業者の不足感から、さらなる簡素化を求める声の大きい結果となっています。



在宅系事業所(n=284)



施設・居住系事業所(n=118)



1.9 調査結果から見えてくる現状のまとめ（従業員の確保状況等）

- 事業所全体の従業員の過不足状況は、すべての業種において、不足を感じている事業所が多く、前回の調査よりもその割合が増えています。居宅介護支援事業所では、「適当」の割合が最も高くなっていますが、在宅系事業所と施設・居住系事業所においては、「適当」と回答した事業所の割合がそれぞれ22.5%、12.7%にとどまっています。
- 職種別の過不足状況では、特に「訪問介護員」や「介護職員」の不足が顕著になっています。
- 従業員が不足している理由では、居宅介護支援事業所、在宅系事業所、施設・居住系事業所のいずれも「採用が困難である」の割合（居宅76.7%、在宅系78.2%、施設系94.1%）が最も高くなっています。在宅系事業所を除いて、前回の調査よりも「採用が困難である」と回答した割合が増えていることから、人材確保や定着がさらに困難になっていると感じる事業所が多くなっています。
- 主な退職理由として、特に多いのが「家庭の都合」ですが、これはしばしば建前として用いられる退職理由でもあります。介護業界の特徴が現れている理由として、「賃金が低い」、「仕事がきつい」などが挙げられますが、これらの割合はどのサービス種別でも多くなっています。
- 雇用、勤務面の課題では、居宅介護支援事業所では「十分な報酬が支払えない」（47.1%）の割合が高く、在宅系事業所、施設・居住系事業所ともに「若い職員が不足している」（在宅系58.1%、施設系69.5%）の割合が最も高くなっており、報酬の低さと若い職員の雇用の確保が困難なことが課題となっています。
- 従業員を新規雇用する上で有効だったものは、いずれも「ハローワーク（居宅32.9%、在宅系54.9%、施設系61.0%）の割合が高く、これに次いで、在宅系事業所、施設・居住系事業所では「職員の紹介」（在宅系29.6%、施設系45.8%）が高くなっています。
- 早期離職防止、定着促進の方策として、居宅介護支援事業所、在宅系事業所、施設・居住系事業所のいずれも、「賃金・労働条件の改善」（居宅55.3%、在宅系67.3%、施設系70.3%）の割合が最も高く、次いで居宅介護支援事業所では「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化」の割合（45.9%）、在宅系事業所、施設・居住系事業所では「労働時間の希望を聞いている」の割合（在宅系65.8%、施設系58.5%）が続いています。
- 早期離職防止、定着促進について最も効果があった方策は、正規職員では、すべてのサービス種別で「賃金・労働時間等の労働条件の改善」（居宅28.2%、在宅系28.9%、施設系26.9%）が最も高く、非正規職員では、居宅介護支援事業所と在宅系事業所では「労働時間の希望調査」（居宅15.3%、在宅系32.7%）が最も高く、施設・居住系事業所では「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が30.6%で最も高くなっています。

- 外国籍労働者について、受け入れを行っている事業所は少ない状況ですが、前回の調査時よりも受け入れを行っている事業所の割合が増加しています。活用については、在宅系事業所、施設・居住系事業所で「労働力の確保ができる」（在宅系 54.9%、施設系 67.8%）の割合が高い一方、コミュニケーションや生活・慣習等の違いに関する不安も、高い割合を占めています。
- 介護助手の活用については、導入している事業所は少なく、在宅系事業所では「今後の活用を考えていない」（72.6%）が最も高くなっており、活用について「教務が軽減される」（46.8%）、「労働力の確保ができる」（37.7%）の割合が高い一方で、介護職員との業務の切り分けが難しいとする不安も、高い割合を占めています。施設・居住系事業所では「活用する考えはあるが予定はない」（46.2%）が最も高くなっており、活用について「業務が軽減される」（71.2%）、「労働力の確保ができる」（55.1%）の割合が高くなっています。

事業所での従業員の過不足状況は、前回の調査時から改善しておらず、むしろ悪化している状況にあります。事業所では、職員の確保や離職防止などに取組んでいますが、拡大する介護サービスのニーズを捌けるだけの人材確保に苦慮している状況がうかがえます。

介護労働安定センターは令和4年8月に公表した「介護労働実態調査」において、介護職員（訪問介護員と介護職員）の離職率は14.3%で、ピークであった平成16年度の21.6%から低下を続けているとの調査結果を示していますが、この間に介護保険制度は複雑、多様化し、介護従事者の負担は増大した時期でもあります。

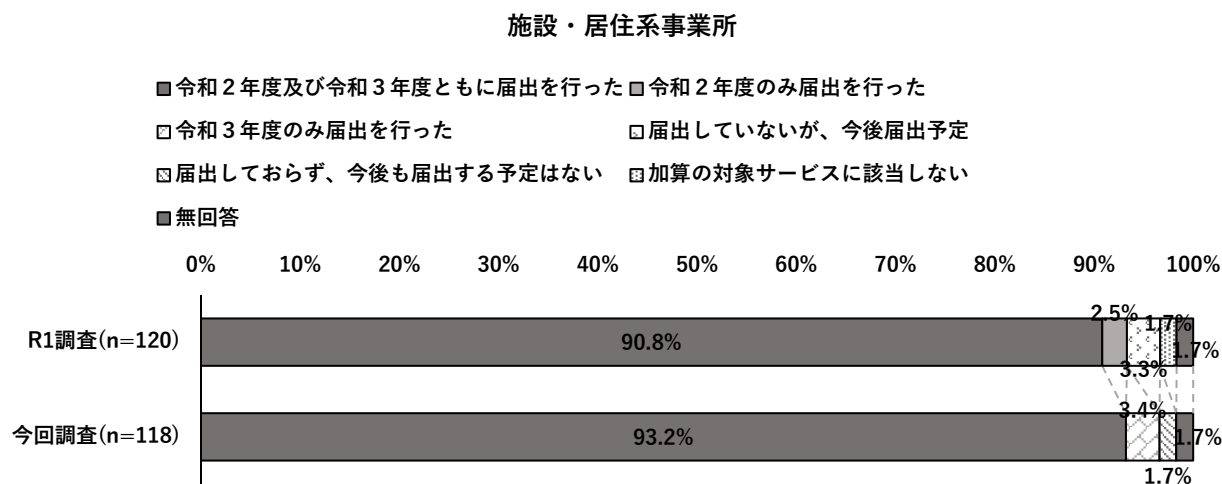
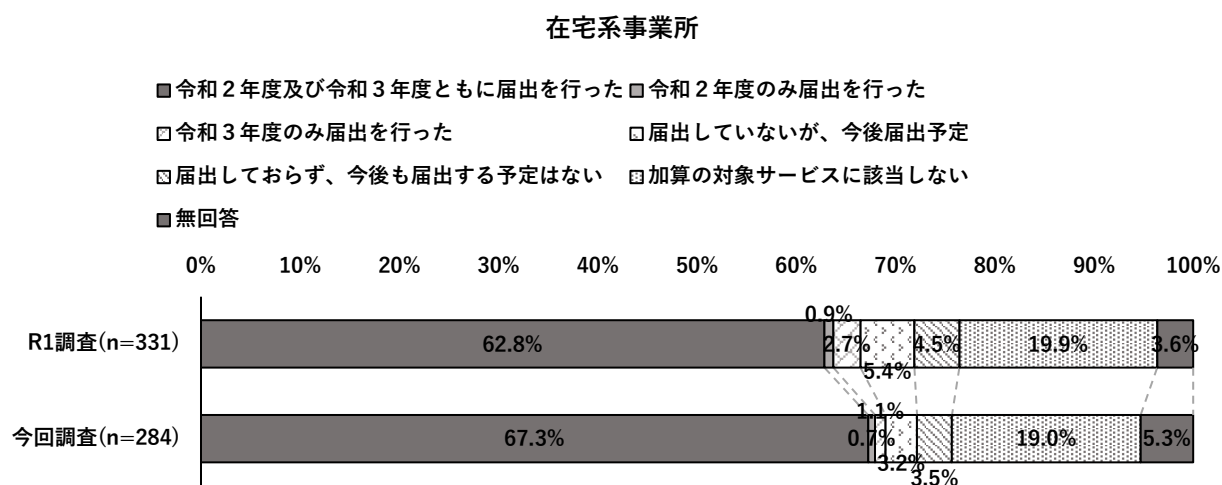
また、国が中心となって取り組んでいる外国籍労働者の活用については、新型コロナウイルスの影響にあった期間にも関わらず、前回調査時より一定の広がりが見られましたが、依然として慎重な意見が多くなっています。国では、訪問系サービスへの拡大や、技能実習制度に代わる新たな制度の創設も検討されていますが、事業所の人材不足を解消する有用な手法となるか、注視する必要があります。

介護人材は今後、数を確保することはさらに困難になることが想定されます。報酬改定による若い就労者の確保はもちろんのこと、介護助手の活用や、申請や手続きの簡素化、介護ロボットやICTの活用促進などによる業務の負担軽減、ハラスメント対策による離職防止などに取り組む必要があるといえます。

第3節 介護職員処遇改善加算について

1 介護職員処遇改善加算の届出状況

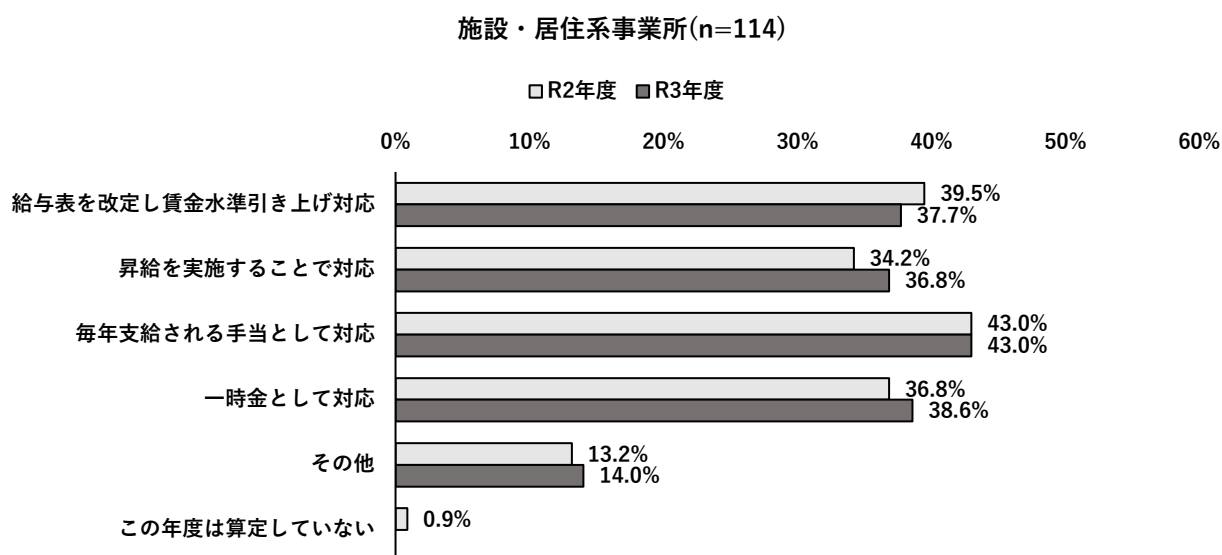
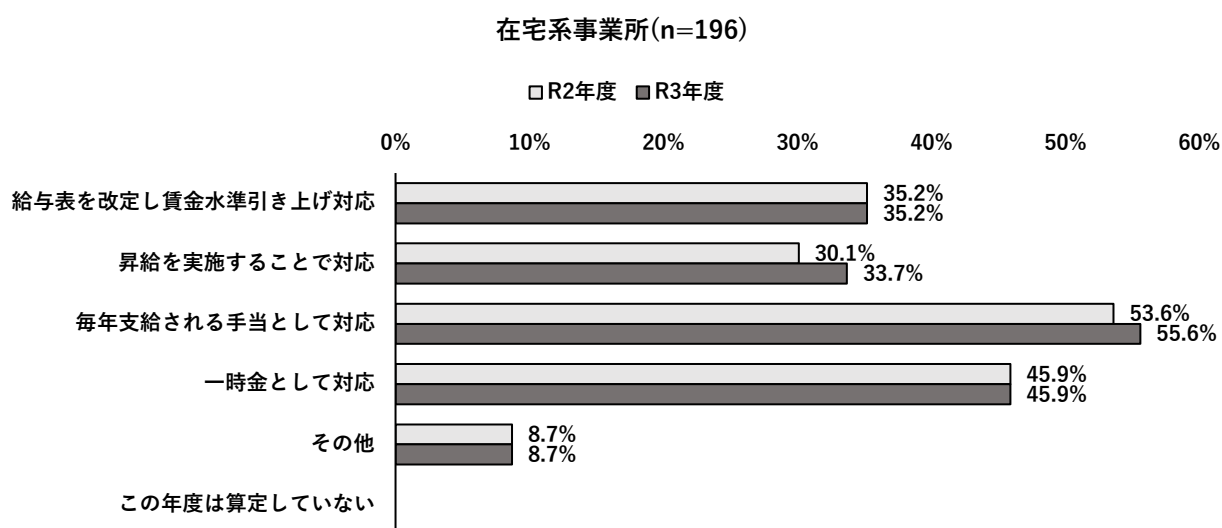
介護職員処遇改善加算の届出状況について、在宅系事業所では「令和2年度及び令和3年度ともに届出を行った」の割合が67.3%で最も高く、施設・居住系事業所では「令和2年度及び令和3年度ともに届出を行った」の割合が93.2%で最も高くなっています。



2 介護職員処遇改善における給与への反映

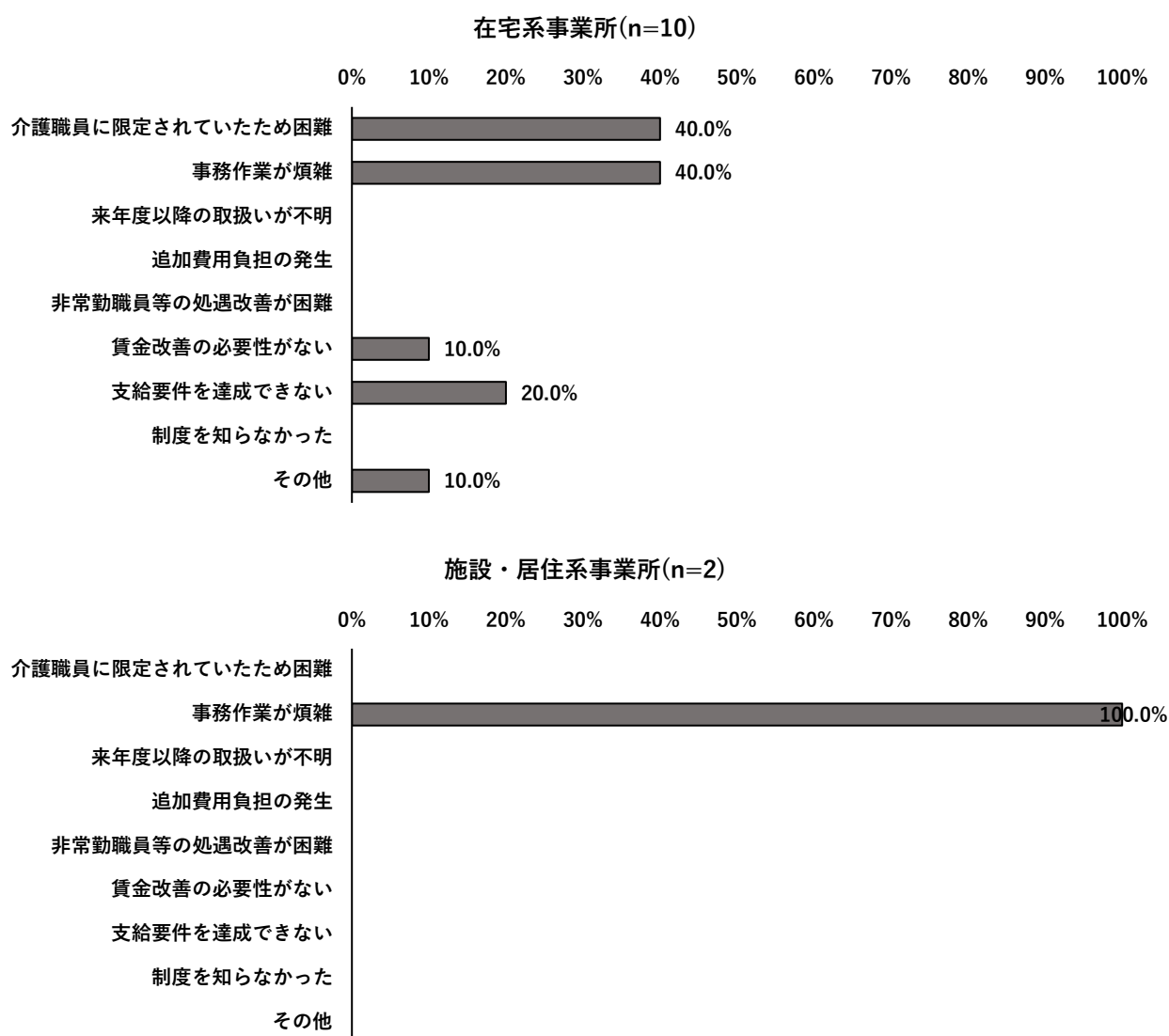
介護職員処遇改善における給与への反映について、在宅系事業所では「毎年支給される手当として対応（予定含む）」の割合（令和2年度 53.6%、令和3年度 55.6%）が最も高く、次いで「一時金として対応（予定含む）」（令和2年度 45.9%、令和3年度 45.9%）となっています。

また、施設・居住系事業所では「毎年支給される手当として対応（予定含む）」の割合（令和2年度 43.0%、令和3年度 43.0%）が最も高く、次いで令和2年度では「給与表を改定し賃金水準を引き上げることで対応（予定含む）」（39.5%）、令和3年度では「一時金として対応（予定含む）」（38.6%）となっています。



3 介護職員処遇改善加算の届出を行わない理由

介護職員処遇改善加算の届出を行わない理由について、サンプル数が少ないため1事業所の回答が大きく反映される結果となっていますが、在宅系事業所では「介護職員に限定されていたため困難」、「事務作業が煩雑」の割合が40.0%で最も高く、次いで「支給要件を達成できない」(20.0%)となっています。施設・居住系事業所では「事務作業が煩雑」の割合が100.0%となっています。



4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（介護職員処遇改善加算）

- 介護職員処遇改善加算の届出状況では、「令和2年度及び令和3年度ともに届出を行った」の割合が高く、在宅系事業所では6割（67.3%）、施設・居住系事業所では9割（93.2%）を占めています。
- 給与への反映については、いずれのサービスも「毎年支給される手当として対応（予定含む）」（在宅系事業所：令和2年度46.4%、令和3年度48.5%、施設・居住系事業所：令和2年度、令和3年度43.0%（同率））の割合が高くなっています。この一方で、在宅系事業所で届出を行わない理由としては、「事務作業が煩雑」、「介護職員に限定されていたため困難」（40.0%）の割合が高くなっています。

介護人材不足の一因となる賃金の低さを解消するための介護職員処遇改善加算について、在宅系事業所では6割（67.3%）の事業所、施設・居住系事業所では9割（93.2%）の事業所が、令和2年度及び令和3年度ともに届出を行っており、多くは毎年支給される手当としての対応がとられています。

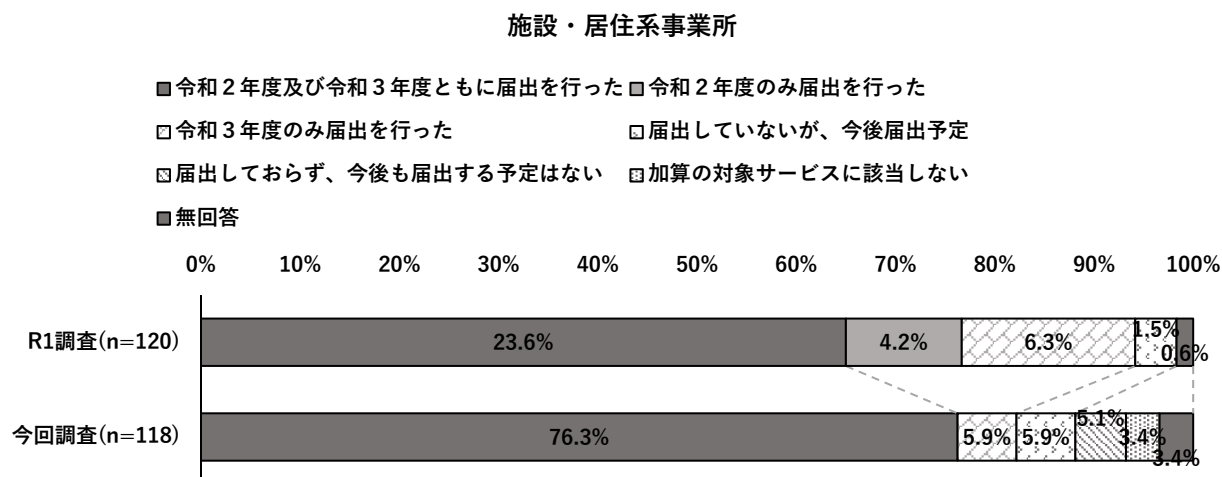
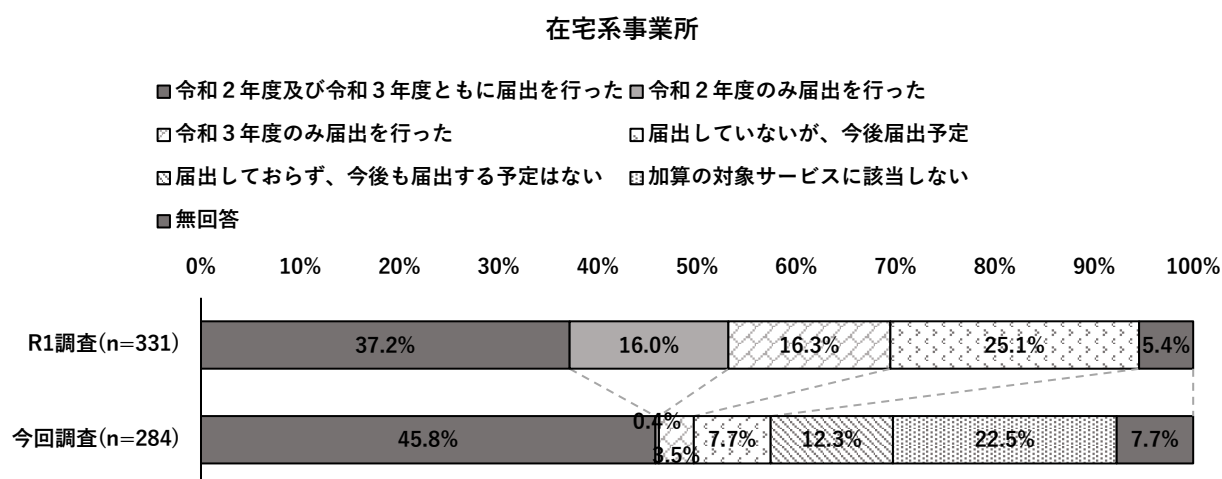
しかしながら、在宅系事業所では事務作業の煩雑さや介護職員に限定されていることを理由に届出を行わない事業所もあることから、事務手続きの簡素化、または手続きに関する支援など（加算取得相談会の開催など）についても検討していく必要があります。

第4節 介護職員等特定処遇改善加算について

1 介護職員等特定処遇改善加算の届出状況

介護職員等特定処遇改善加算の届出状況について、在宅系事業所では「令和2年度及び令和3年度ともに届出を行った」の割合が45.8%で最も高く、次いで「加算の対象サービスに該当しない」(22.5%)、「届出しておらず、今後も届出する予定はない」(12.3%)となっています。

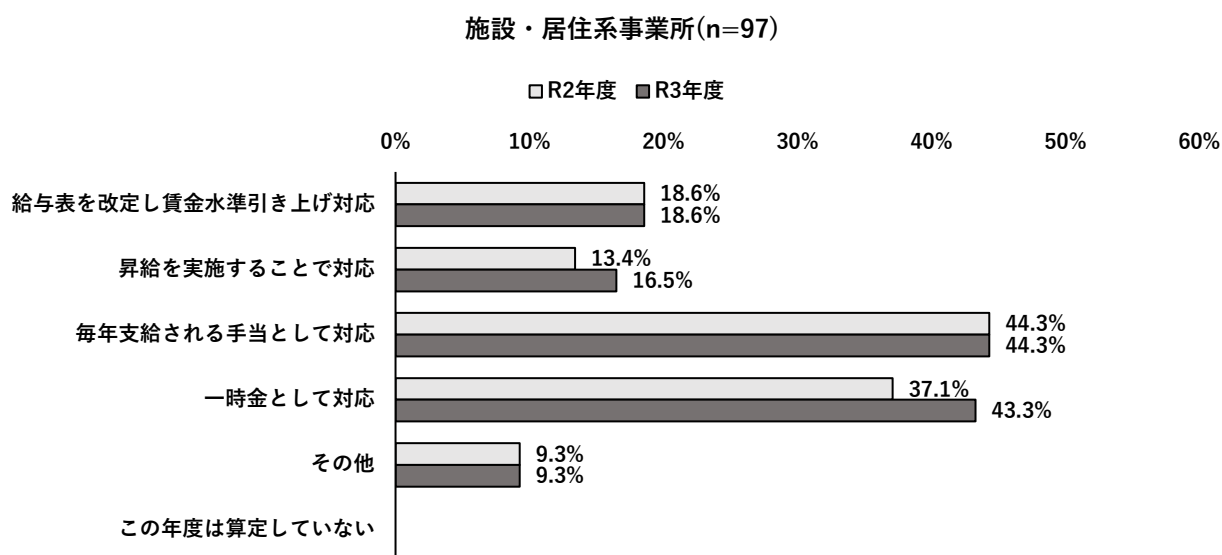
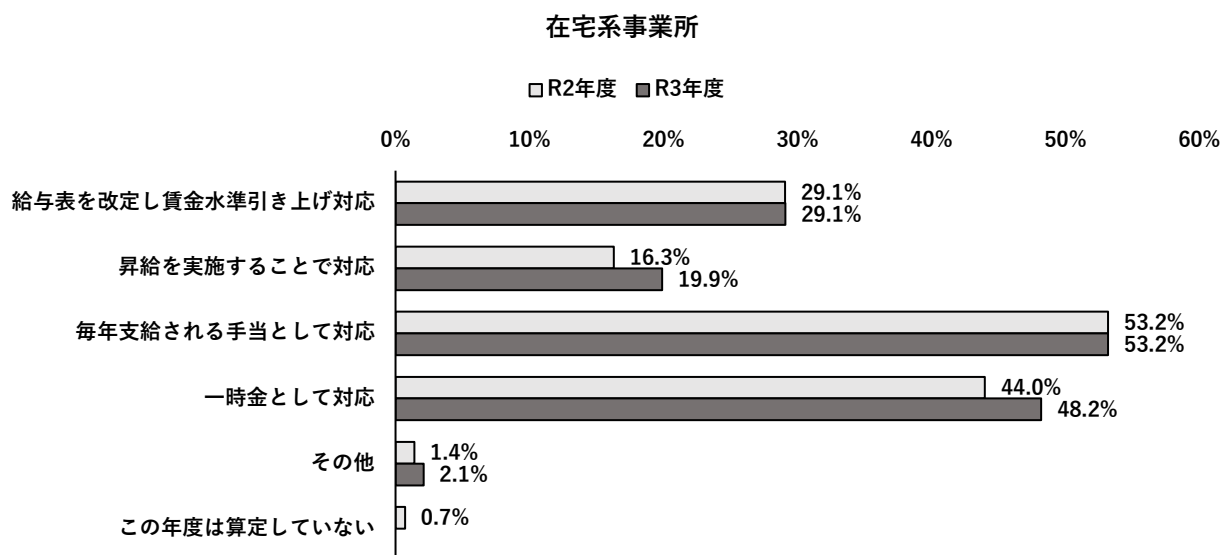
施設・居住系事業所では「令和2年度及び令和3年度ともに届出を行った」の割合が76.3%で最も高く、次いで「令和3年度のみ届出を行った」、「届出していないが、今後届出予定」(5.9%)となっています。



2 介護職員等特定処遇改善における給与への反映

介護職員等特定処遇改善における給与への反映について、在宅系事業所では「毎年支給される手当として対応（予定含む）」の割合（令和2年度 53.2%、令和3年度 53.2%）が最も高く、次いで「一時金として対応（予定含む）」の割合（令和2年度 44.0%、令和3年度 48.2%）となっています。

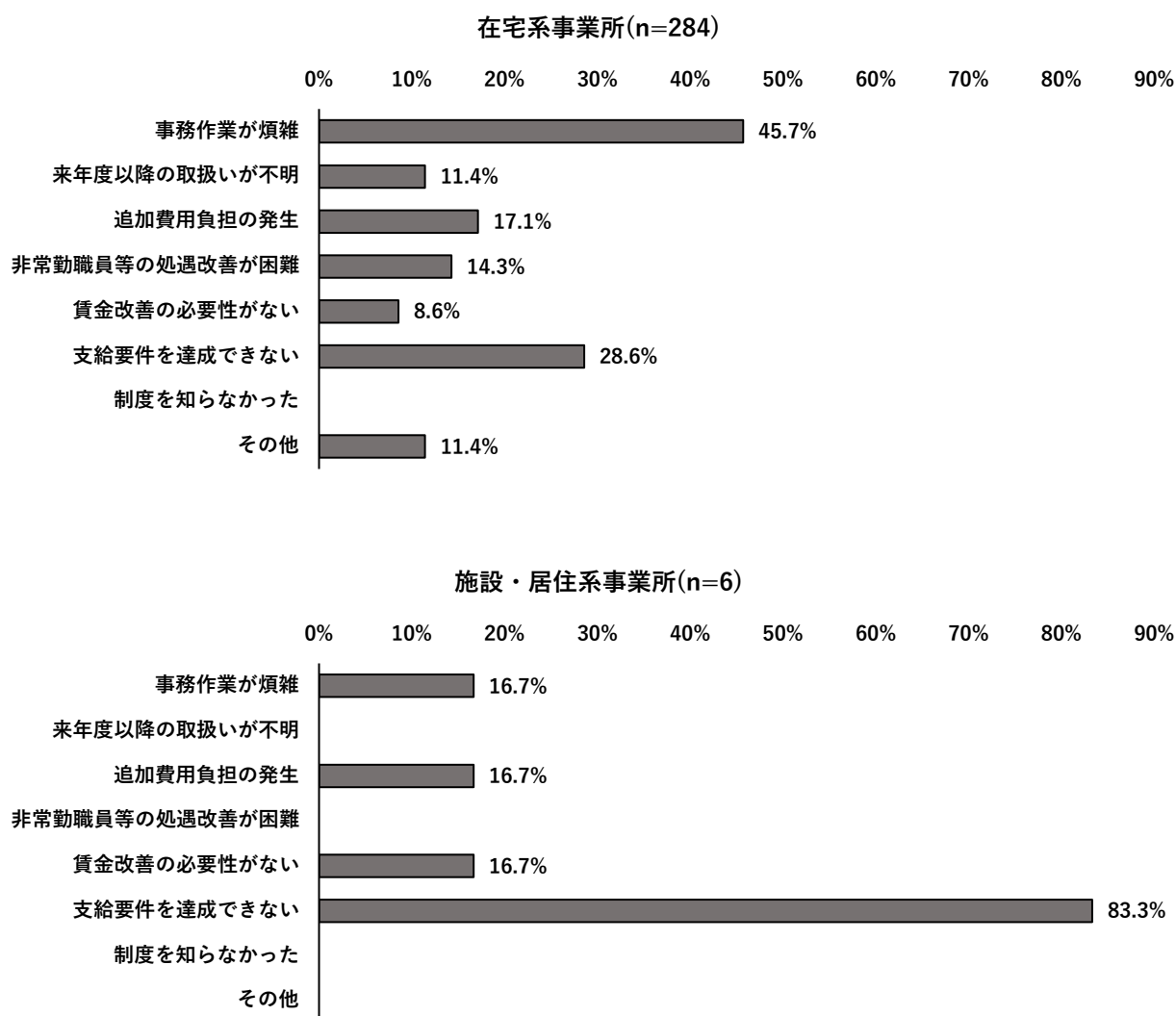
施設・居住系事業所でも「毎年支給される手当として対応（予定含む）」の割合（令和2年度 44.3%、令和3年度 44.3%）が最も高く、次いで「一時金として対応（予定含む）」の割合（令和2年度 37.1%、令和3年度 43.3%）となっています。



3 介護職員等特定処遇改善加算の届出を行わない理由

介護職員等特定処遇改善加算の届出を行わない理由について、在宅系事業所では「事務作業が煩雑」の割合が45.7%で最も高く、次いで「支給要件を達成できない」(34.3%)、「追加費用負担の発生」(17.1%)となっています。

施設・居住系事業所では「支給要件を達成できない」の割合が83.3%で最も高く、次いで「事務作業が煩雑」、「追加費用負担の発生」、「賃金改善の必要性がない」(16.7%)となっています。



4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（介護職員等特定処遇改善加算）

- 介護職員等特定処遇改善加算の届出状況では、「令和2年度及び令和3年度ともに届出を行った」割合が高く、在宅系事業所では5割弱（45.8%）、施設・居住系事業所では8割弱（76.3%）を占めています。
- 給与への反映については、いずれのサービスも「毎年支給される手当として対応（予定含む）」（在宅系事業所：令和2年度45.4%、令和3年度46.1%、施設・居住系事業所：令和2年度、令和3年度44.3%（同率））の割合が高くなっています。この一方で、届出を行わない理由としては、在宅系事業所では「事務作業が煩雑」（45.7%）、施設・居住系事業所では「支給要件を達成できない」（83.3%）の割合が高くなっています。

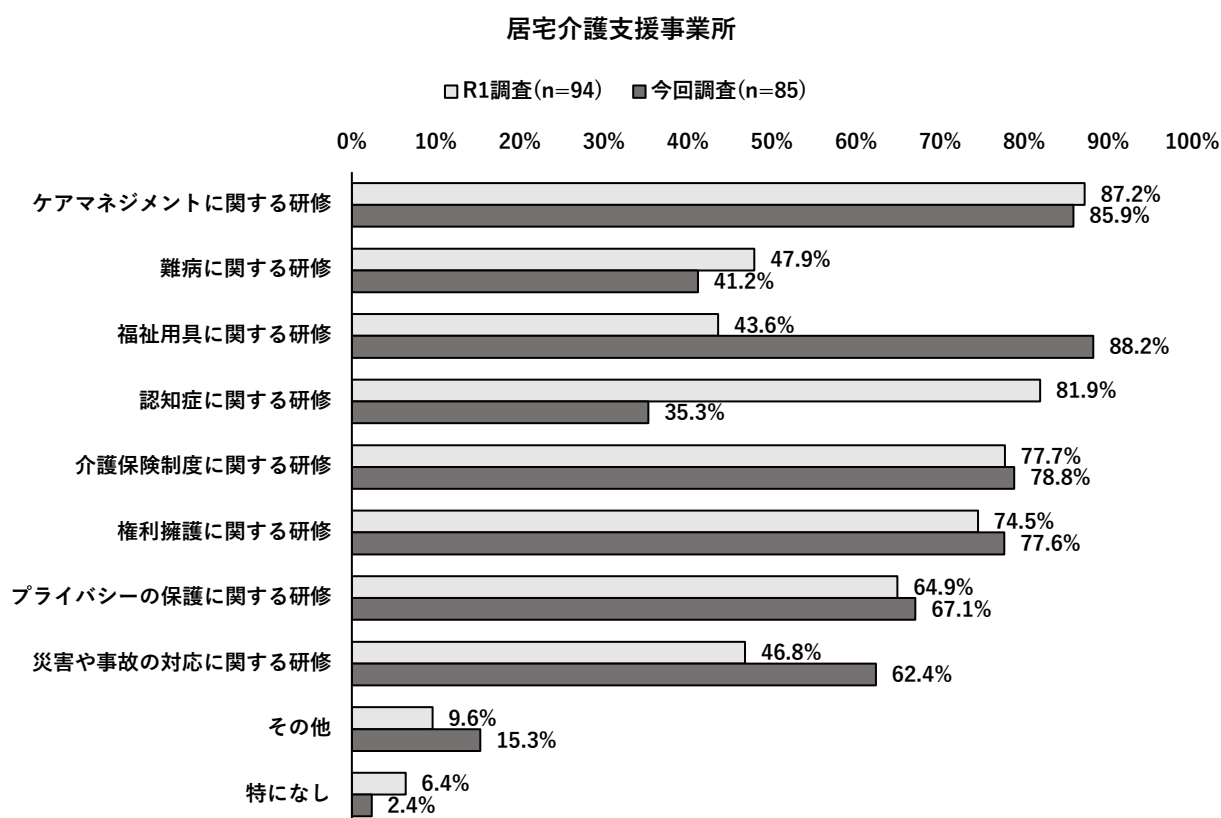
介護職員等特定処遇改善加算については、介護職員処遇改善加算同様、今後の予定も含め、申請することを検討している事業所が多い状況ですが、やはり一部、事務作業の煩雑さ等を理由に、届出を行わない事業所もあることから、事務手続きの簡素化、または手続きに関する支援などについて検討していく必要があります。

第5節 サービスの質の向上への取組について

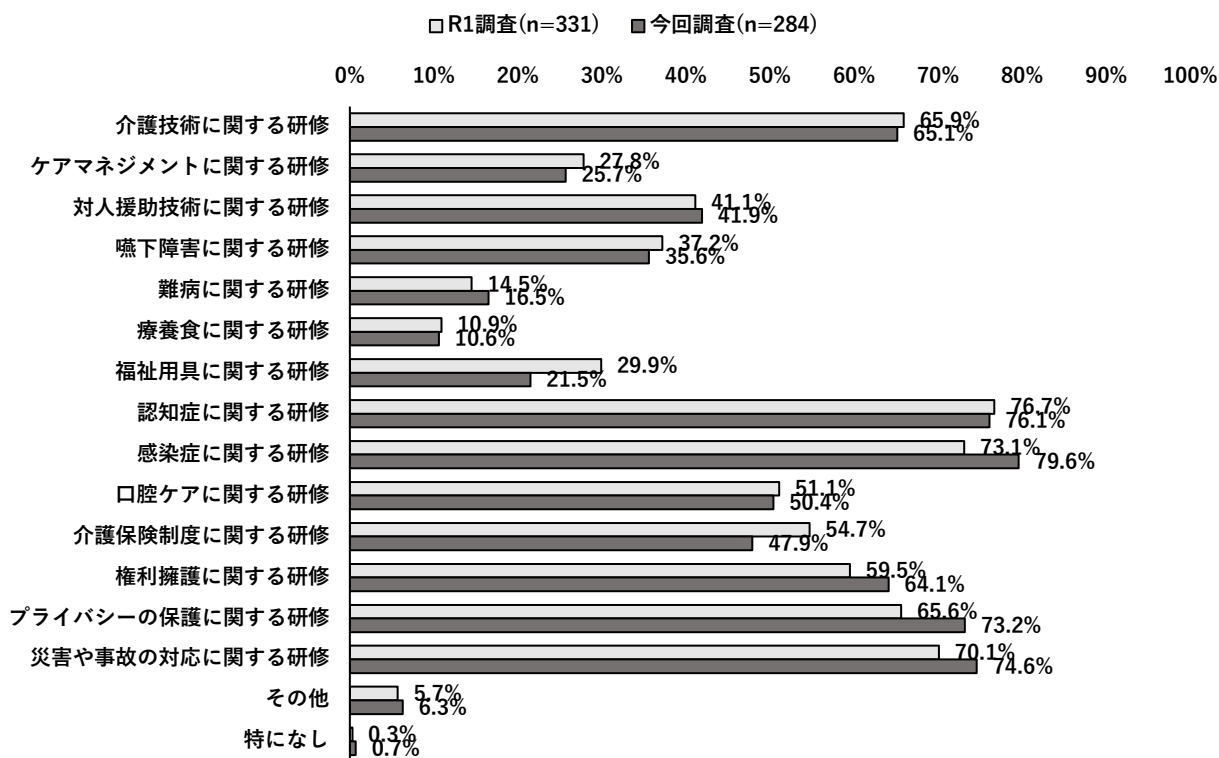
1 従業者に対する研修として行っているもの

従業者に対する研修として行っているものについて、居宅介護支援事業所では「福祉用具に関する研修」の割合が88.2%、在宅系事業所では「感染症に関する研修」の割合が79.6%、施設・居住系事業所では「感染症に関する研修」の割合が95.8%でそれぞれ最も高くなっています。

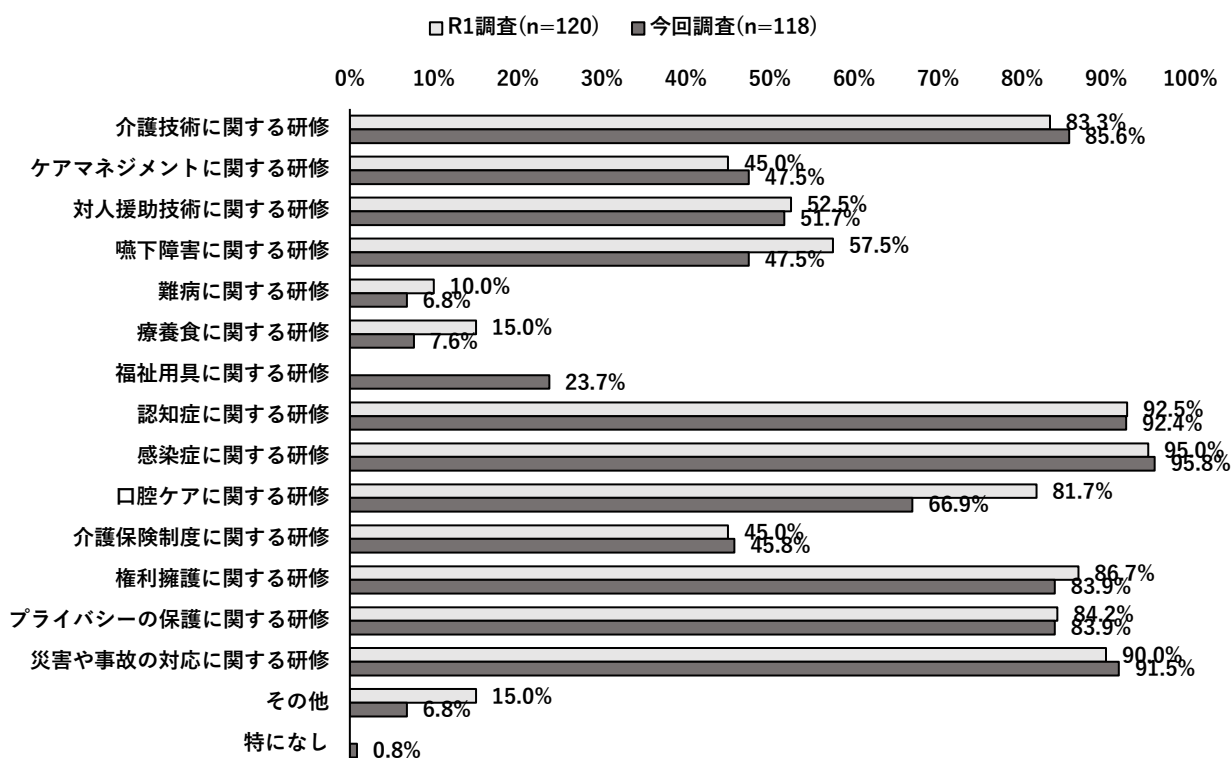
個別の回答として、「看取りの研修」、「虐待・身体拘束の研修」、「多職種連携の研修」、「総合事業の研修」、「リハの研修」、「倫理研修」などが挙げられ、様々な研修が実施されています。



在宅系事業所



施設・居住系事業所

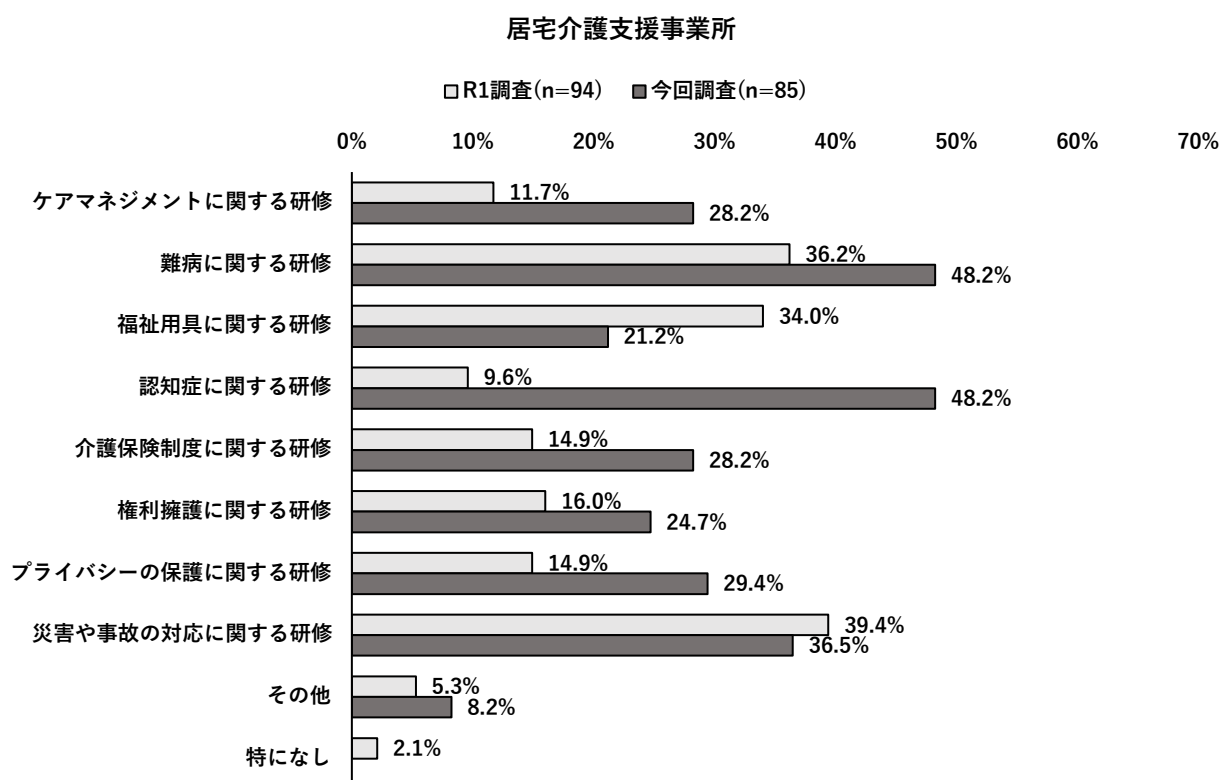


2 従業者に対する研修として今後取り組む必要があるもの

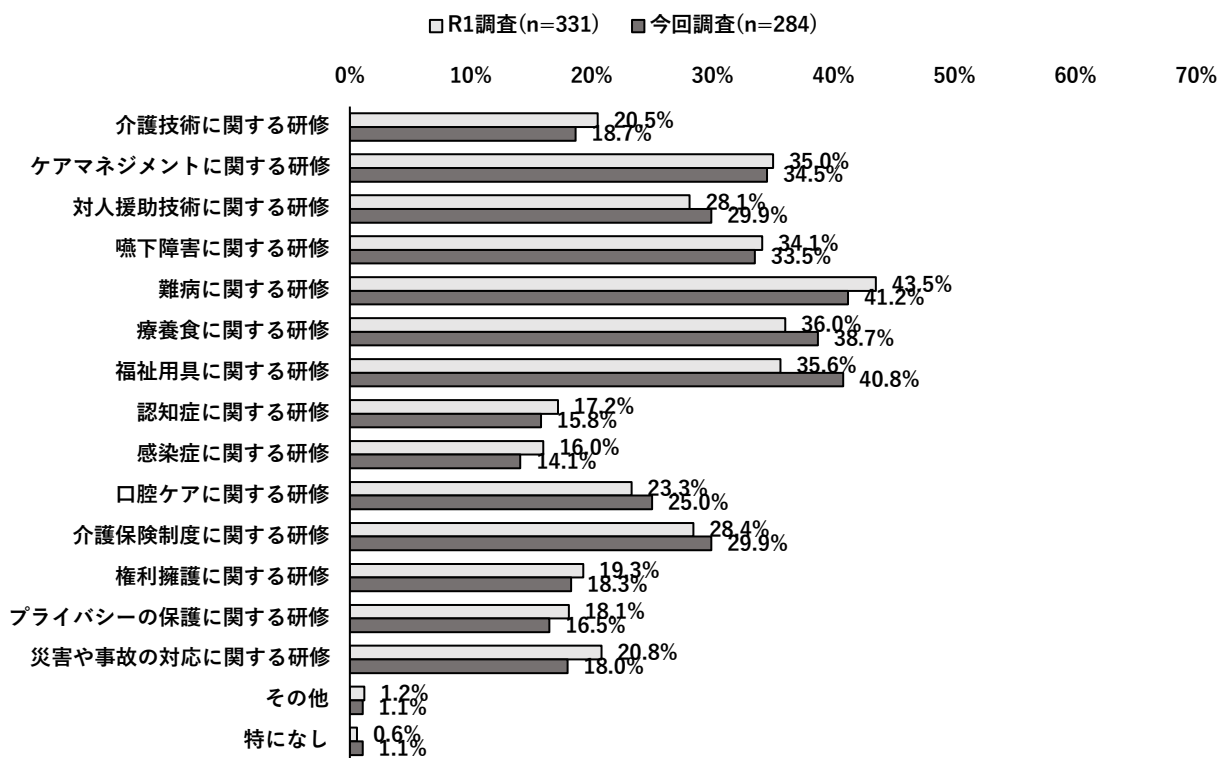
今後取り組む必要がある研修について、居宅介護支援事業所では「難病に関する研修」、「認知症に関する研修」の割合が48.2%、在宅系事業所と施設・居住系事業所では「難病に関する研修」の割合がそれぞれ41.2%、57.6%で最も高くなっています。

個別の回答を見ると、「精神・障害に関する研修」、「BCPに関する研修」などが挙げられています。

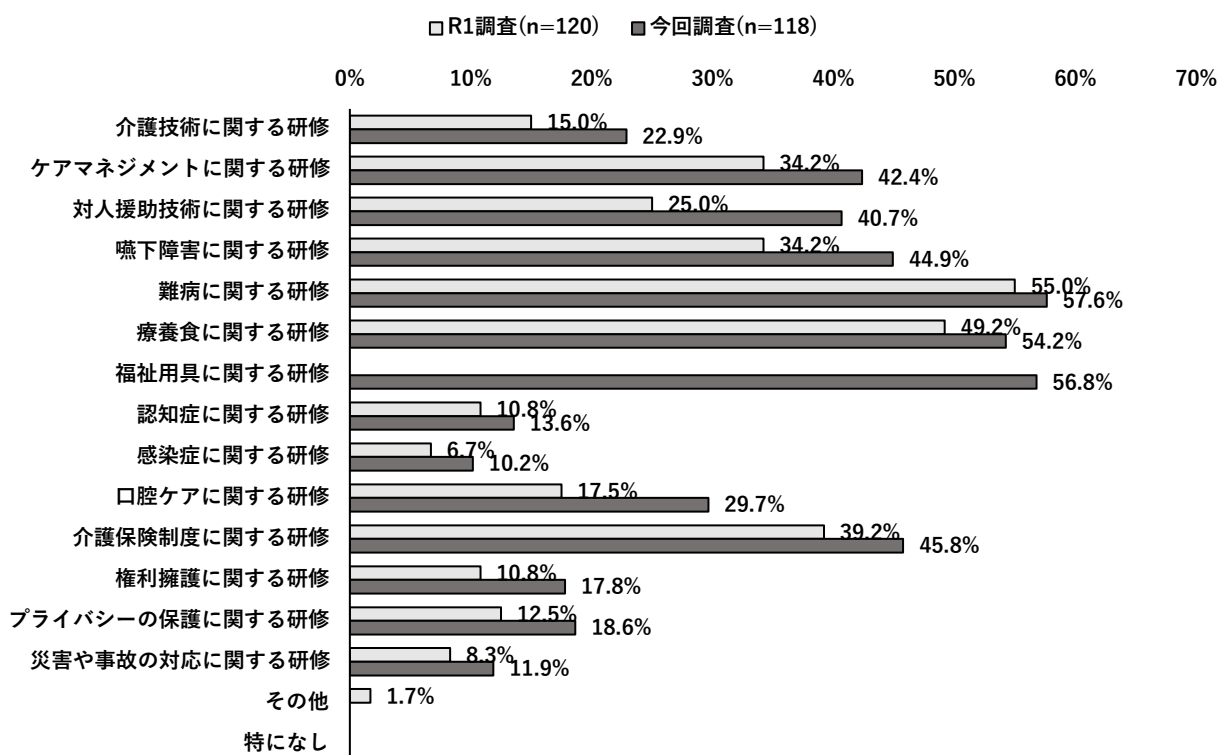
全体的に、居宅介護支援事業所と施設・居住系事業所では研修として取り組む必要があると回答する事業所の割合が増加していますが、在宅系事業所では減少しているという状況が見られます。



在宅系事業所



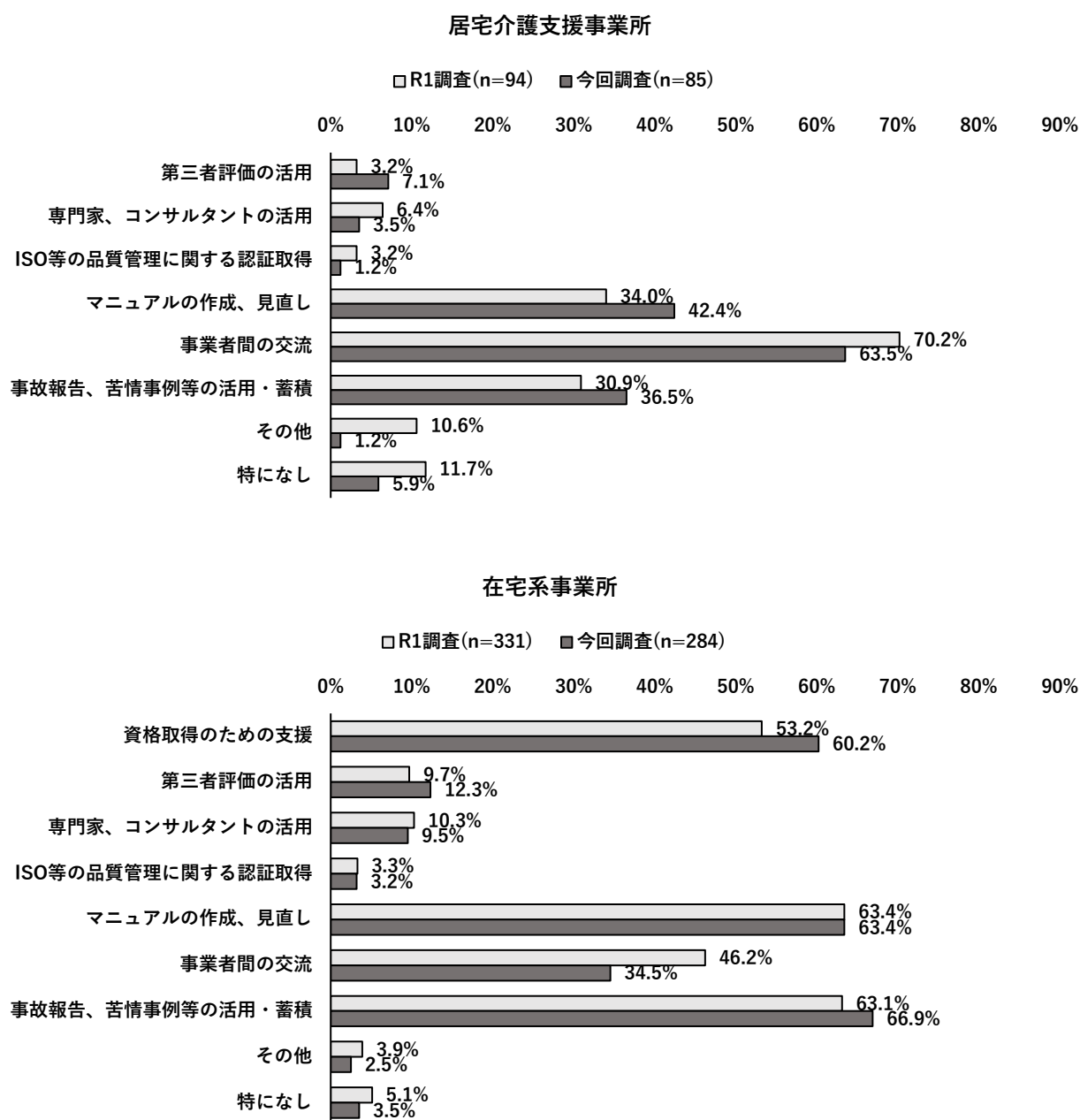
施設・居住系事業所



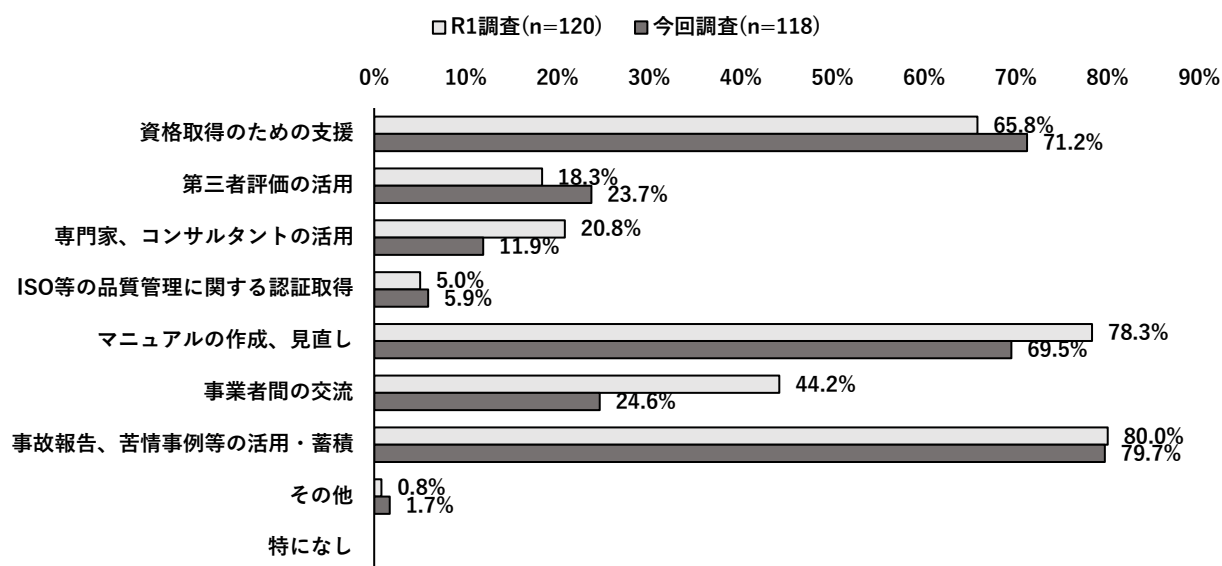
3 研修以外に行っている取組

研修以外に行っている取組について、居宅介護支援事業所では「事業者間の交流」の割合が63.5%、在宅系事業所と施設・居住系事業所では「事故報告、苦情事例等の活用・蓄積」の割合がそれぞれ66.9%、79.7%で最も高くなっています。

個別の回答を見ると、「接遇委員会の設置」や「職員間の情報共有」、「SNS・Youtubeの活用」などの取組が挙げられていました。



施設・居住系事業所

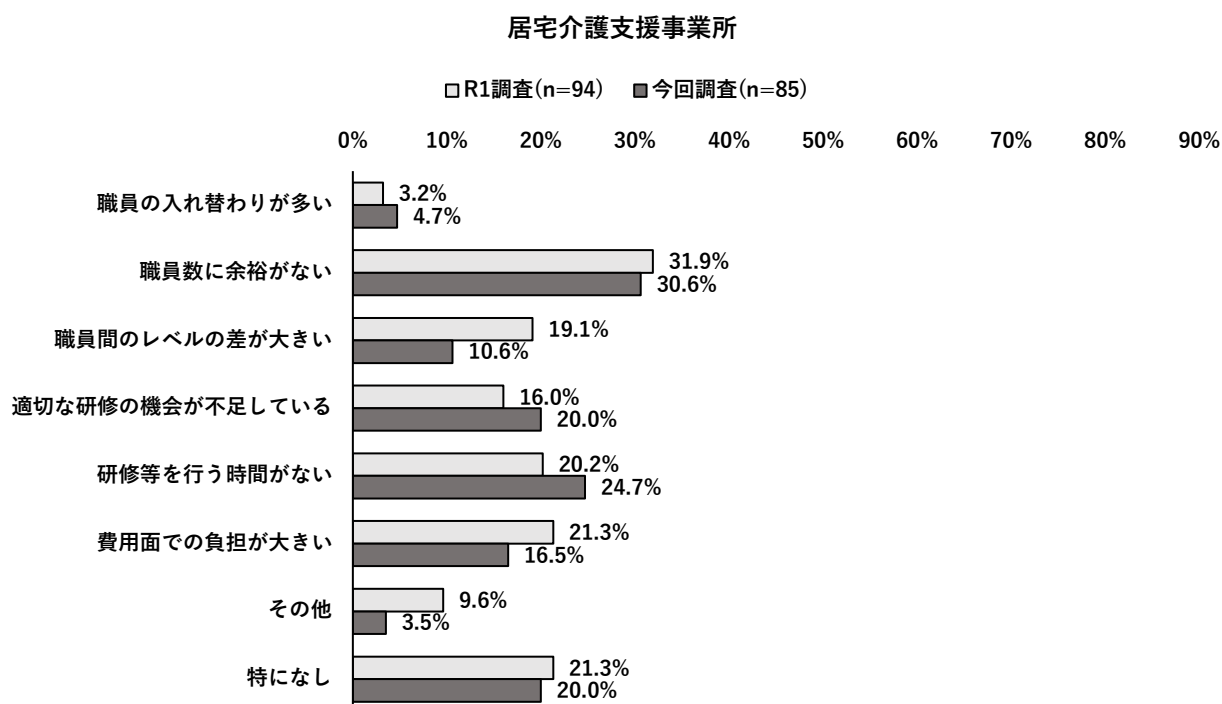


4 サービスの質の向上を図る上での課題

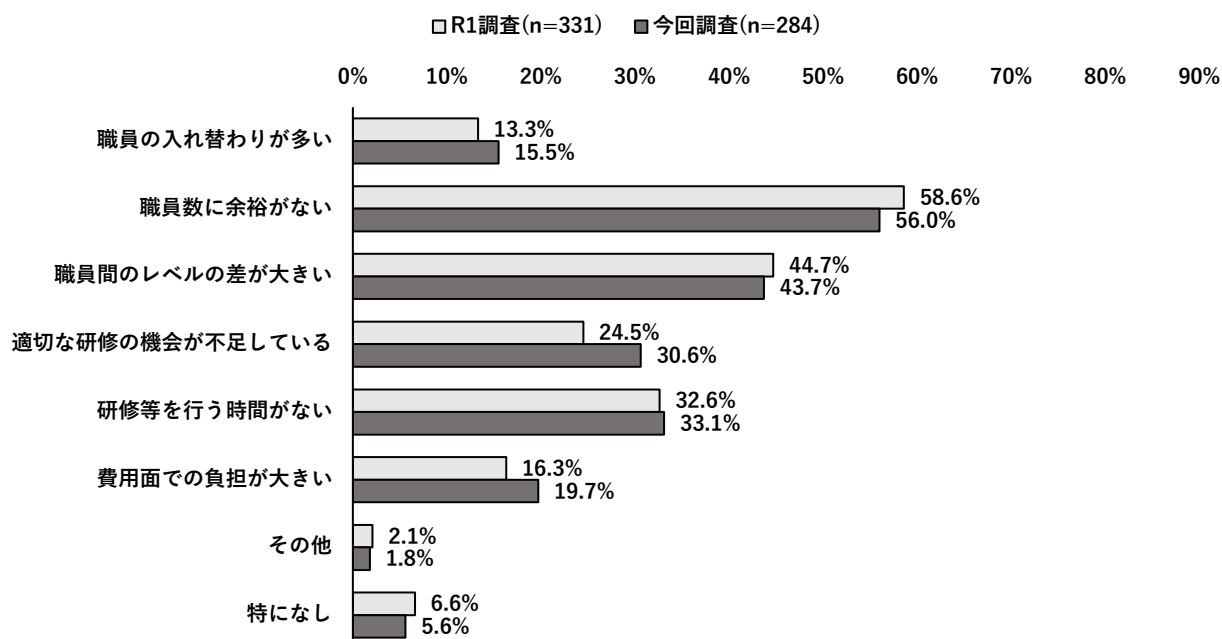
サービスの質の向上を図る上での課題について、居宅介護支援事業所では「職員数に余裕がない」の割合が30.6%で最も高く、次いで「研修等を行う時間がない」(24.7%)、「適切な研修の機会が不足している」、「特になし」(20.0%)となっています。在宅系事業所では「職員数に余裕がない」の割合が56.0%で最も高く、次いで「職員間のレベルの差が大きい」(43.7%)、「研修等を行う時間がない」(33.1%)となっています。施設・居住系事業所では「職員数に余裕がない」の割合が82.2%で最も高く、次いで「職員間のレベルの差が大きい」(44.9%)、「職員の入れ替わりが多い」(32.2%)となっています。

個別の回答を見ると、「スタッフの向上心が低い」や、「職員の年齢層を下げる」、「非常勤職員が多い」などが挙げられています。

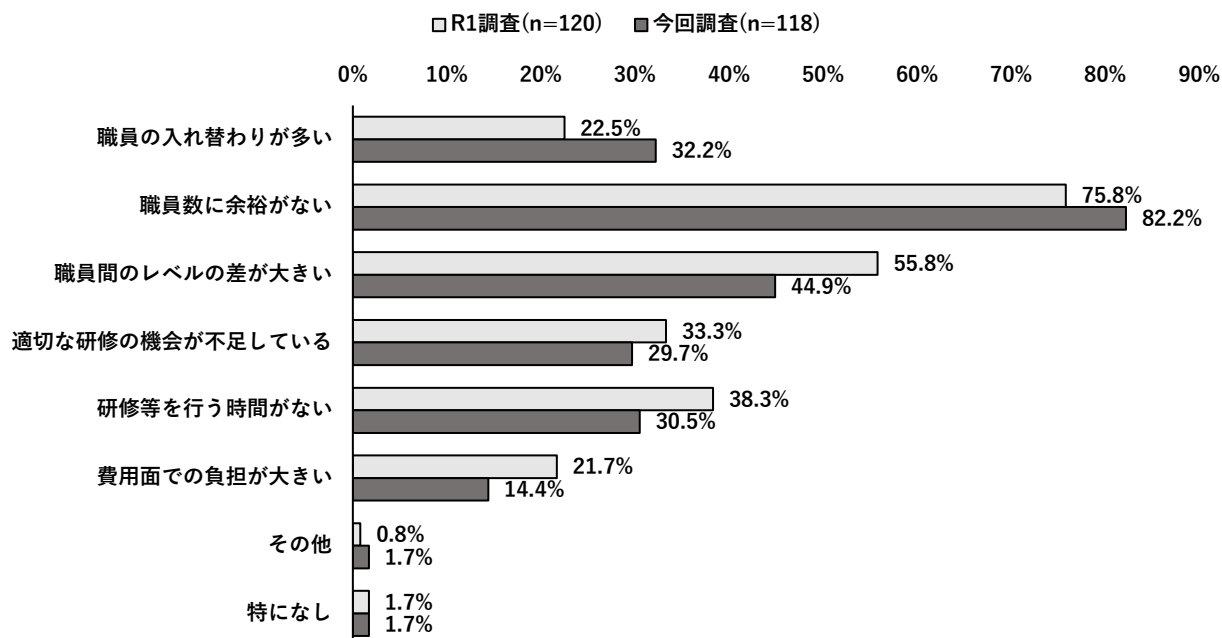
過去の調査と比較すると、居宅介護支援事業所では「研修等を行う時間がない」の割合が高くなっており、施設・居住系事業所では「職員数に余裕がない」が高くなるなど、サービスの質向上を図るために従業者の不足がネックになっていることが分かります。



在宅系事業所

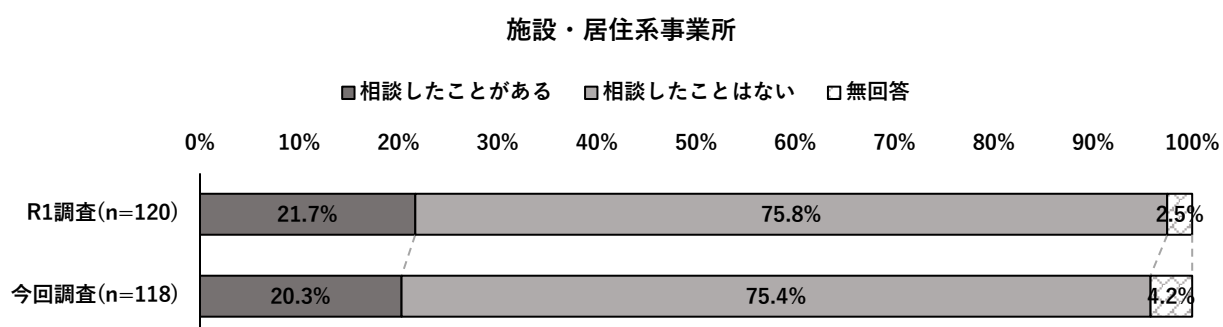
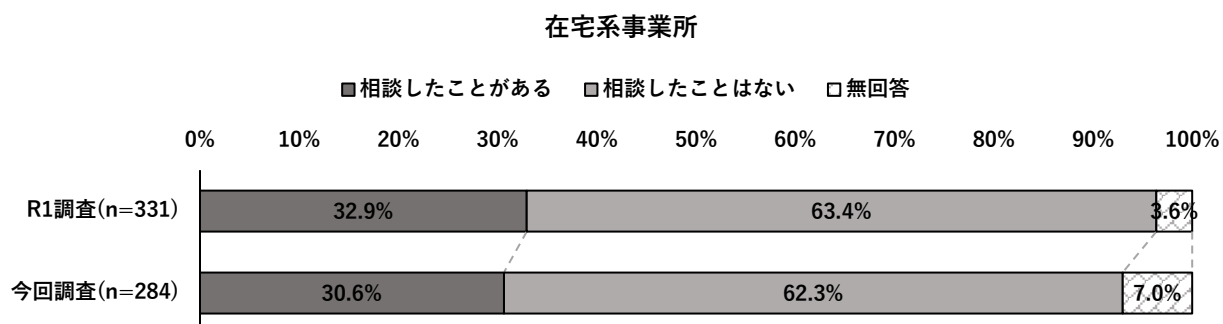
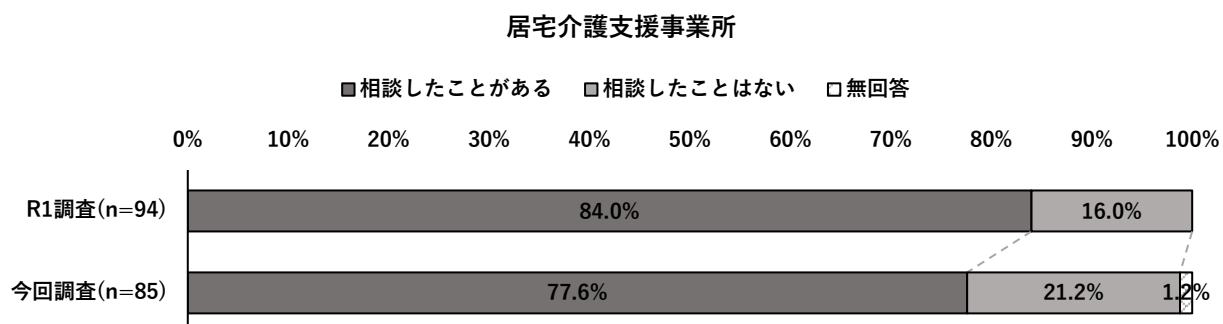


施設・居住系事業所



5 地域包括支援センターへの相談有無

地域包括支援センターへの相談有無について、居宅介護支援事業所では「ある」の割合が77.6%、「ない」の割合が21.2%となっています。在宅系事業所では「ある」の割合が30.6%、「ない」の割合が62.3%となっています。施設・居住系事業所では「ある」の割合が20.3%、「ない」の割合が75.4%となっています。



6 調査結果から見えてくる現状のまとめ（サービスの質の向上への取組）

- サービスの質の向上への取組に向けた従業者に対する研修の状況としては、ケアマネジメントや福祉用具、認知症、感染症に対する幅広い研修が多くの事業所で実施されています。
- 研修以外に行っている取り組みでは、居宅介護支援事業所では「事業所間の交流」（63.5%）、在宅系事業所では「資格取得のための支援」（60.2%）、施設・居住系事業所では「事故報告、苦情事例等の活用・蓄積」（79.7%）の割合が高くなっています。
- サービスの質の向上を図る上での課題は、いずれのサービスでも「職員数に余裕がない」（居宅 30.6%、在宅系 47.9%、施設系 82.2%）が高く、このほか在宅系事業所、施設・居住系事業所では「職員間のレベルの差が大きい」（在宅系 37.0%、施設系 44.9%）の割合も高くなっています。

事業所では、サービスの質を向上させる様々な取組みがとられていますが、職員数に余裕がない、研修等を行う時間がないなどの課題が挙げられています。また、サービスの質を向上させ、介護度が軽減したり、利用者からの評価が高まったりすることに対するインセンティブを求める声もあがっています。

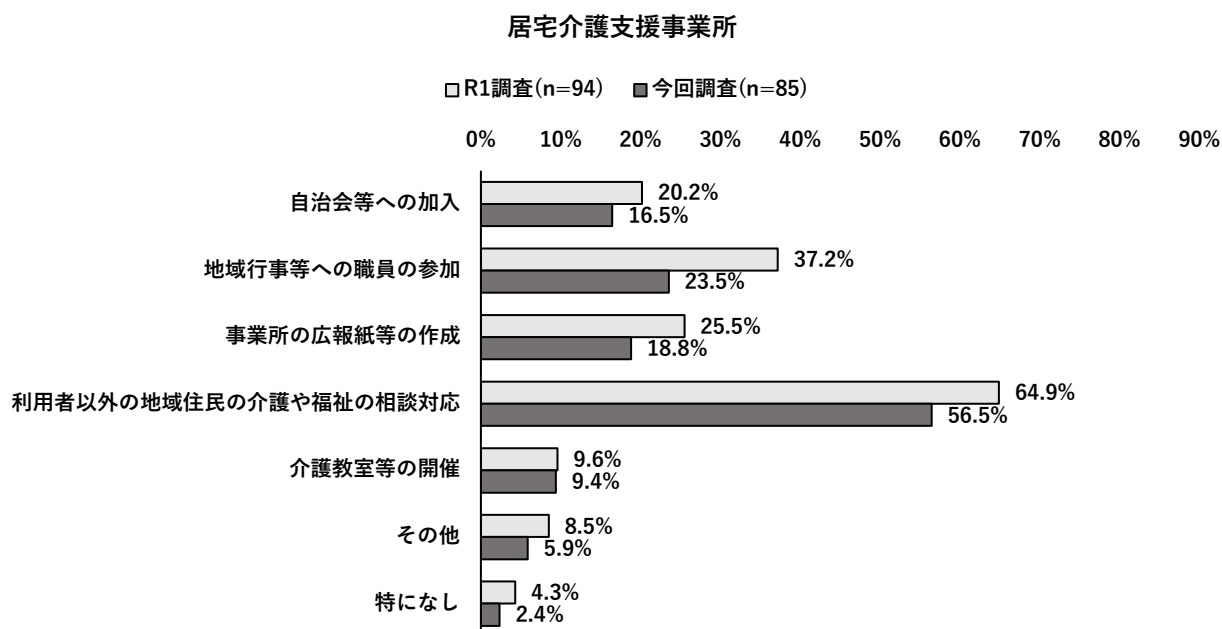
第6節 地域との連携を図るための取組について

1 地域との連携のため取組んでいるもの

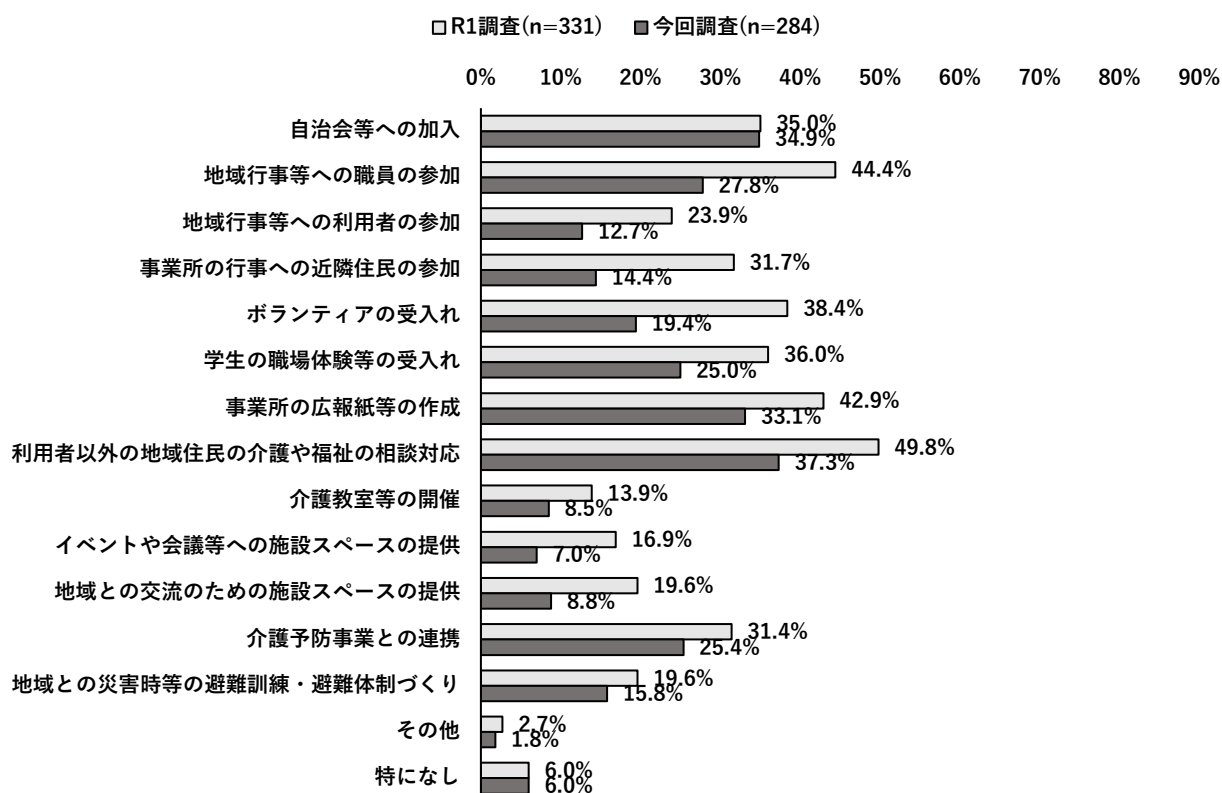
地域との連携のため取組んでいるものについて、居宅介護支援事業所と在宅系事業所では「利用者以外の地域住民からの介護や福祉に関する相談対応」の割合がそれぞれ 56.5%、37.3%で最も高く、施設・居住系事業所では「学生の職場体験等の受け入れ」の割合が 54.2%で最も高くなっています。

個別の回答を見ると、「認知症カフェへの参加」、「サロン、元気脳教室の開催」、「出前講座の実施」、「コロナで自粛していた」などが挙げられています。

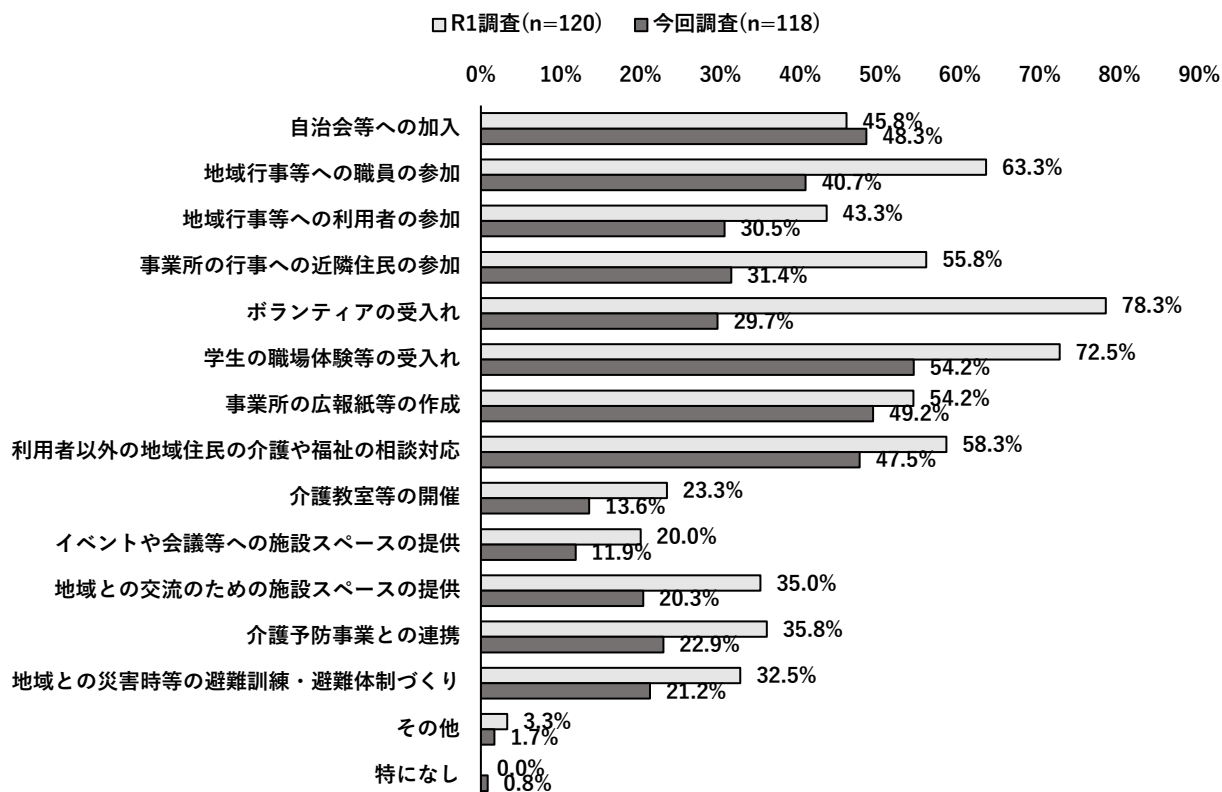
過去の調査と比較すると、全体的に、前回の調査よりも地域との連携に取り組む事業所の割合が低くなっている点が注目されます。調査の対象年度である令和3年度は、新型コロナウイルスの流行が猛威を振るっていた時期でもあるため、地域での活動も制限されていたほか、事業所も、感染リスクを極力下げるために地域の活動への参加を見合わせていたことなどが主な要因と考えられます。



在宅系事業所



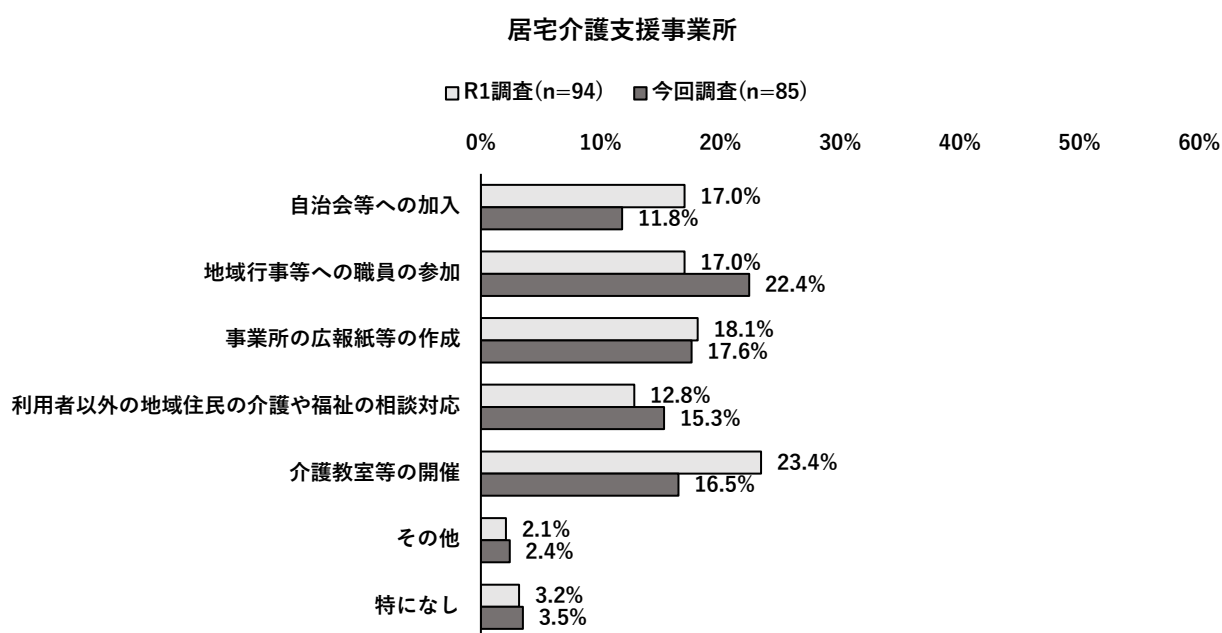
施設・居住系事業所



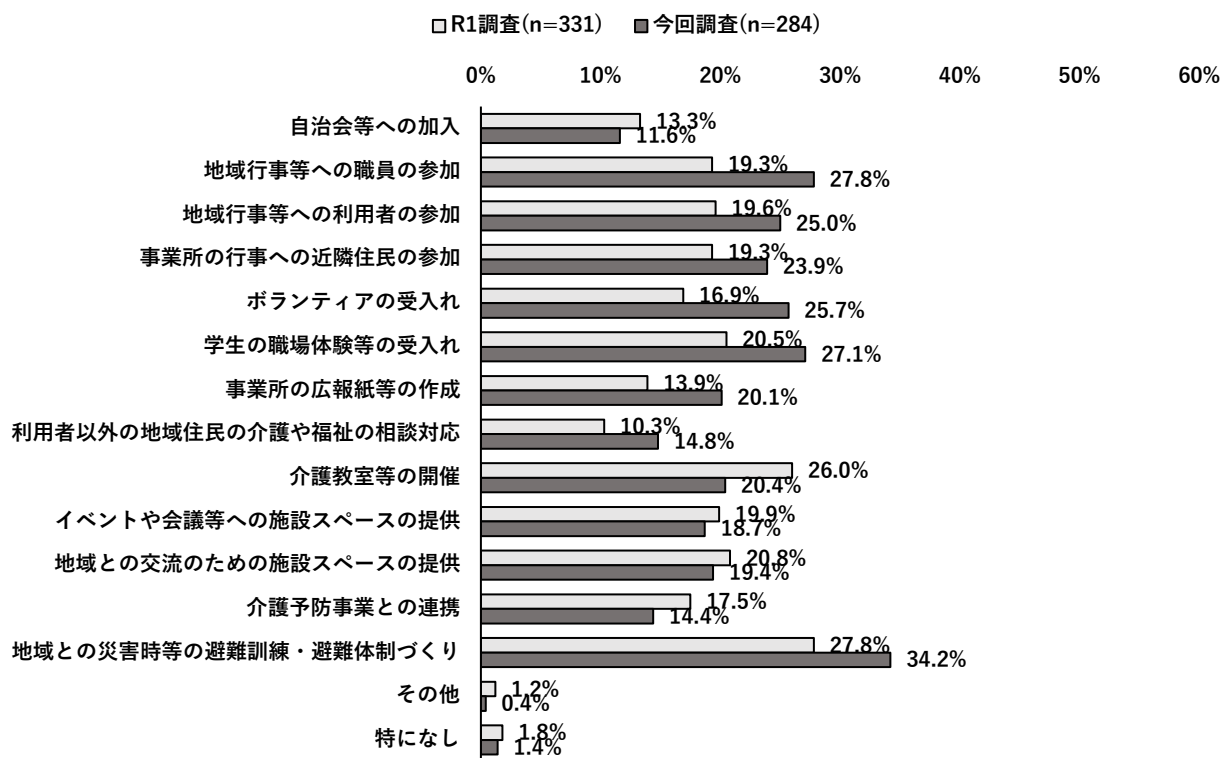
2 地域との連携のため、今後取り組みたいもの

今後取り組みたいものについて、居宅介護支援事業所では「地域行事等への職員の参加」の割合が 22.4%、在宅系事業所と施設・居住系事業所では「地域との災害時等の避難訓練・避難体制づくり」の割合がそれぞれ 34.2%、54.2%で最も高くなっています。

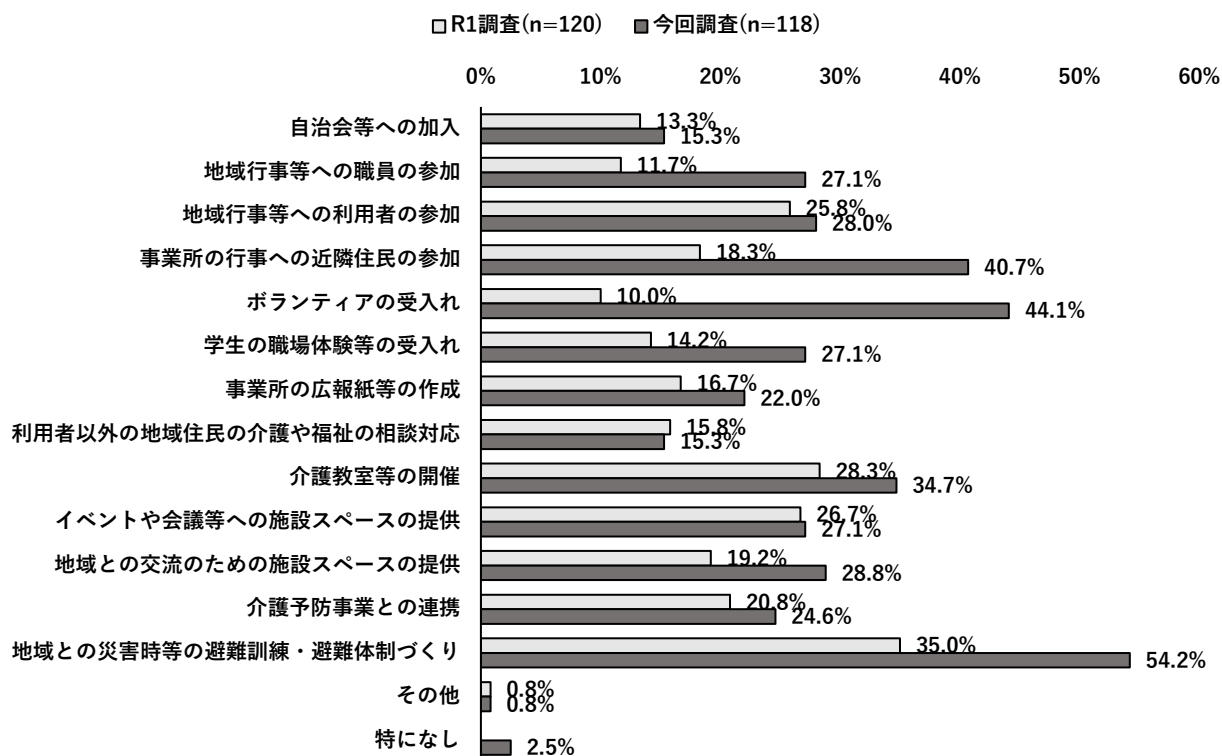
全体的に、今後取り組みたいと回答する割合が増加していることから、事業所が地域との連携を重視する意識が高まっていることが分かります。



在宅系事業所



施設・居住系事業所

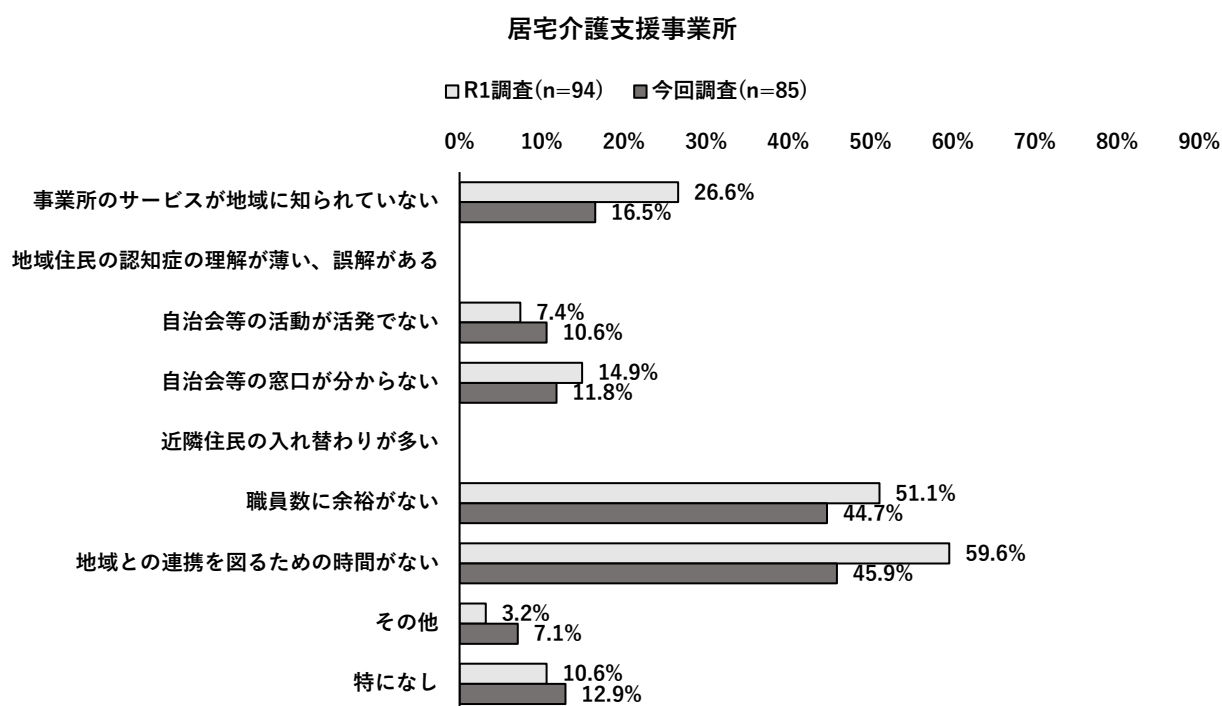


3 地域との連携を図る上での課題

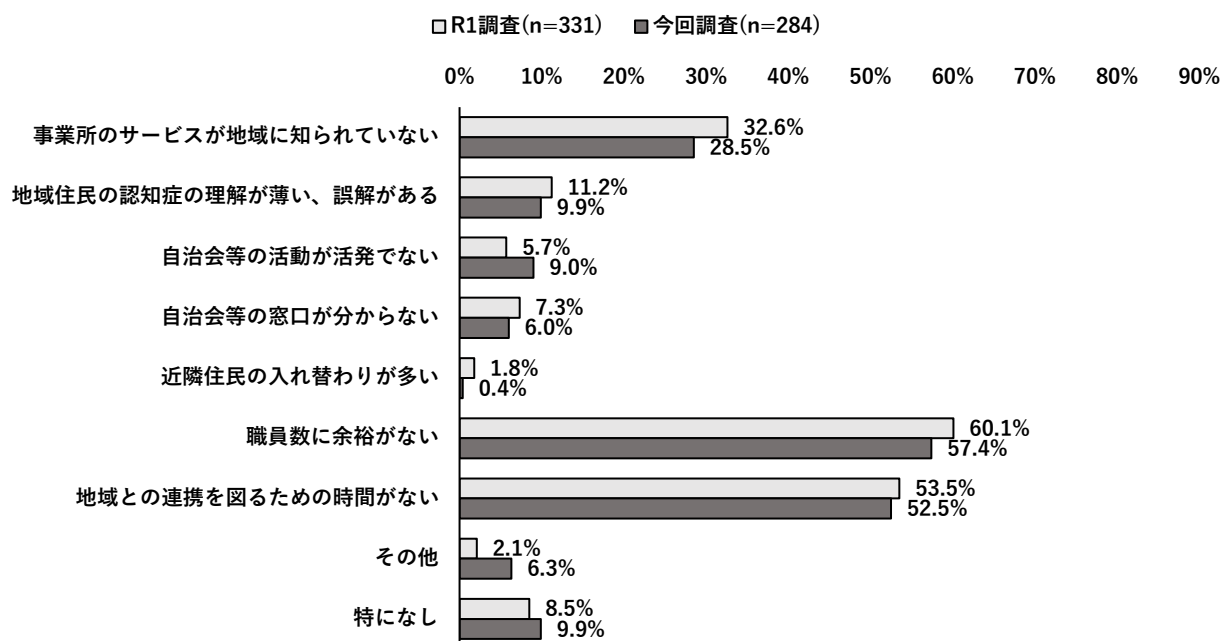
地域との連携を図る上での課題について、居宅介護支援事業所では「地域との連携を図るための時間がない」の割合が45.9%で最も高く、次いで「職員数に余裕がない」(44.7%)となっています。

在宅系事業所と施設・居住系事業所では「職員数に余裕がない」の割合(在宅系57.4%、施設系67.8%)が最も高く、次いで「地域との連携を図るための時間がない」(在宅系52.5%、施設系49.2%)となっています。サービスの質の向上と同じように、従業員の不足や業務のひっ迫が懸念材料となっています。

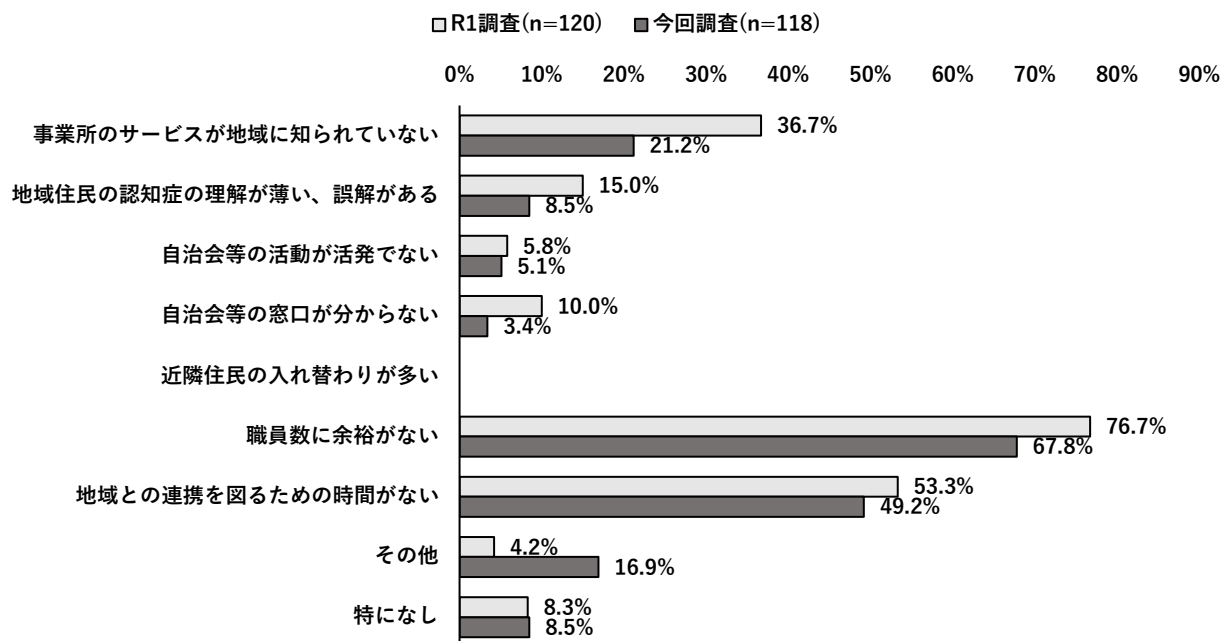
個別の回答を見ると、「新型コロナウイルスによる活動のあり方」、「利用者が最優先である」、「病院との連携で要支援の理解を深めること」などが挙げられています。



在宅系事業所

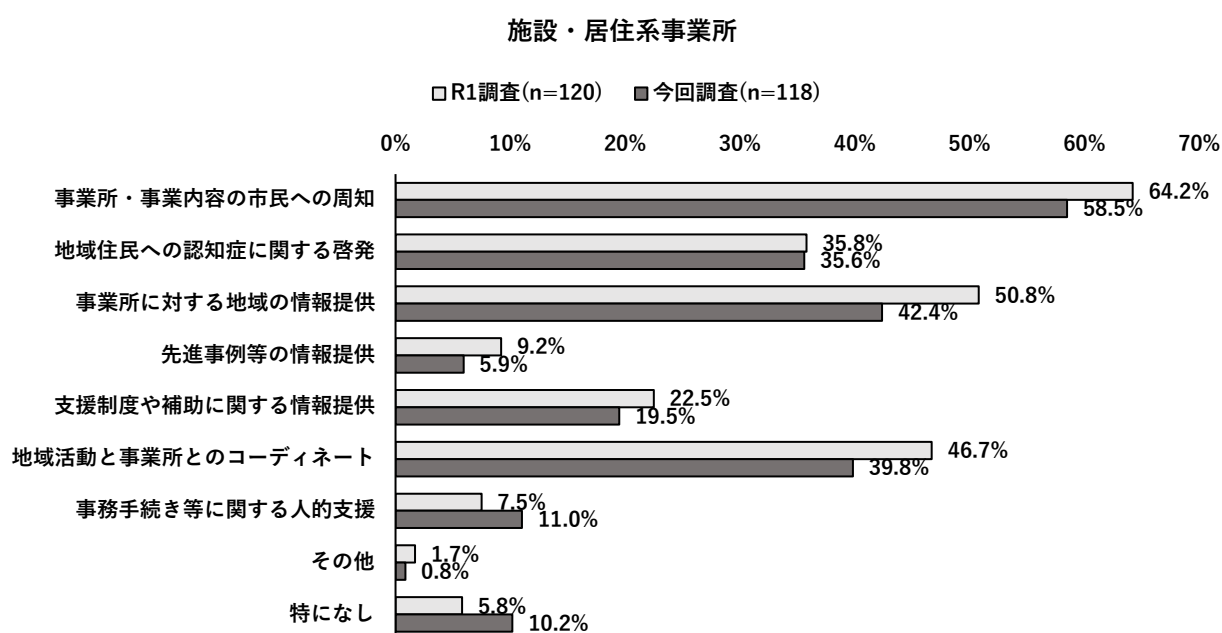
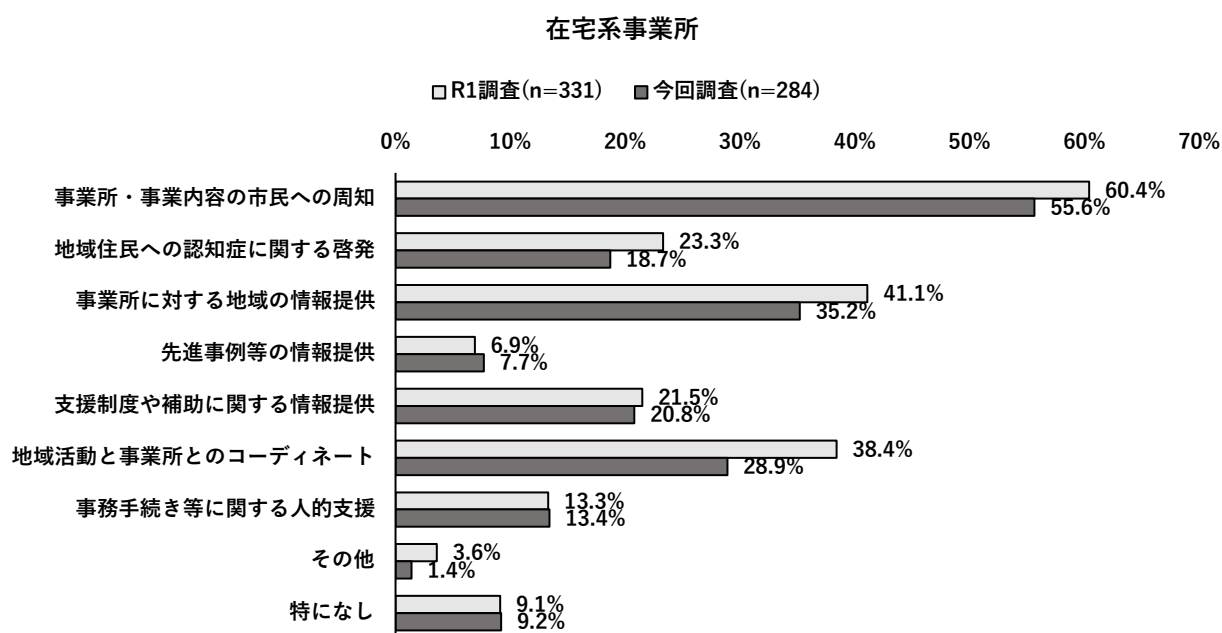


施設・居住系事業所



4 地域との連携を進めるための必要な取組み

地域との連携を進めるための必要な取組みについて、在宅系事業所、施設・居住系事業所のいずれも「事業所・事業内容の市民への周知」の割合（在宅系 55.6%、施設系 58.5%）が最も高く、次いで「事業所に対する地域の情報提供」（在宅系 35.2%、施設系 42.4%）、「地域活動と事業所とのコーディネート」（在宅系 28.9%、施設系 39.8%）となっています。



5 調査結果から見えてくる現状のまとめ（地域との連携を図るための取組）

- 地域との連携を図るために取り組んでいるものとしては、居宅介護支援事業所では「利用者以外の地域住民からの介護や福祉に関する相談対応」(56.5%)、在宅系事業所では「自治会等への加入」(34.9%)、施設・居住系事業所では「学生の職場体験等の受け入れ」(54.2%)が多くなっています。一方、新型コロナウイルスの影響もあり、地域との連携を図る取組みが前回の調査時よりも全体的に低くなっています。
- 今後取組みたいものとしては、居宅介護事業所では「地域行事等への職員の参加」(22.4%)、在宅系事業所、施設・居住系事業所では「地域との災害時等の避難訓練・避難体制づくり」(在宅系29.2%、施設系54.2%)が最も高くなっています。
- 地域との連携を図る上での課題では、いずれもサービスでも「職員数に余裕がない」「地域との連携を図るための時間がない」の割合が高くなっています。
- 地域との連携を図るための必要な取組みとしては、在宅系事業所、施設・居住系事業所ともに「事業所・事業内容の市民への周知」「事業所に対する地域の情報提供」「地域活動と事業所とのコーディネート」の割合が高くなっています。

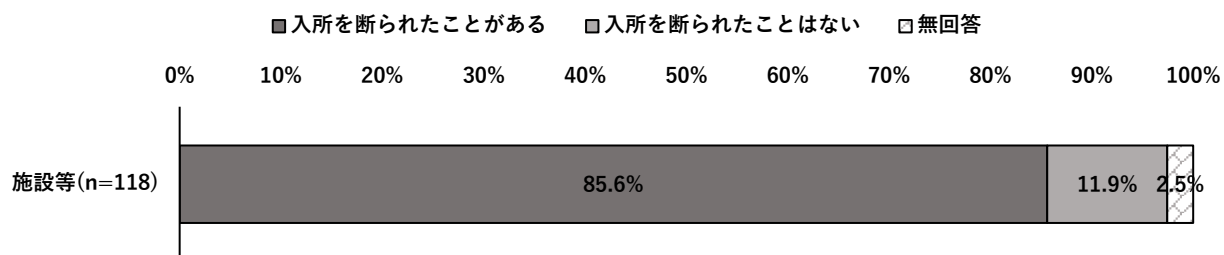
地域の福祉拠点として、また防災拠点として、事業所はその地域との連携を様々な取組みを通じて図っていることが分かります。

こうした取組を推進する上での課題としては、従業者数に余裕がないという人的な問題と、地域との連携を図るための時間がないという、時間的な余裕の無さが挙げられています。

第7節 入所者及び入所申込者の状況について

1 入所申込者の状況

入所申込者の状況について、施設・居住系事業所では「入所を断られたことがある」の割合が85.6%、「入所を断られたことはない」の割合が11.9%となっています。

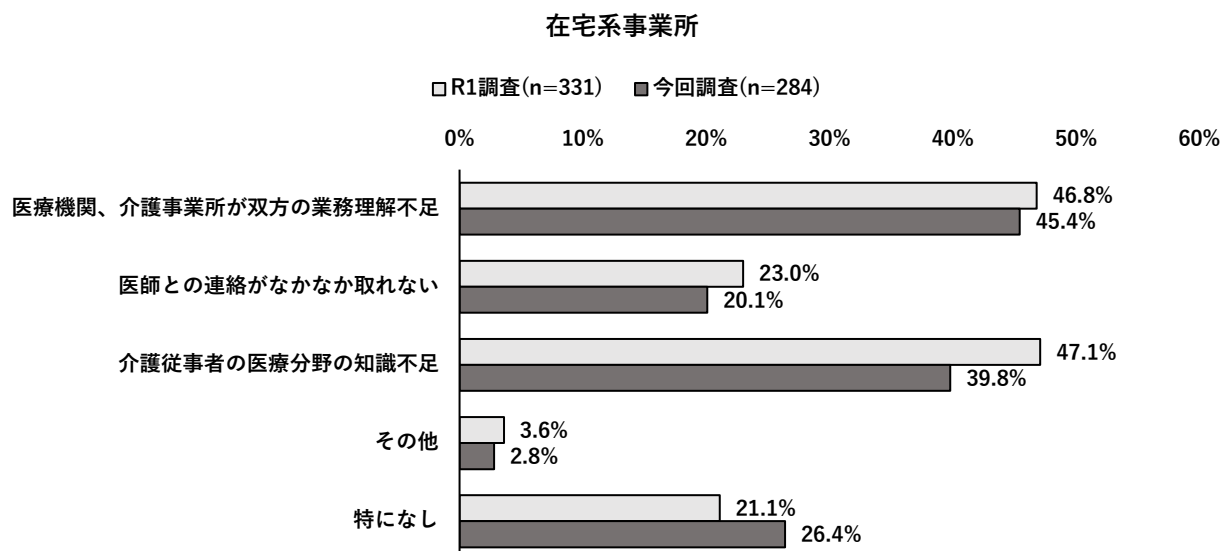
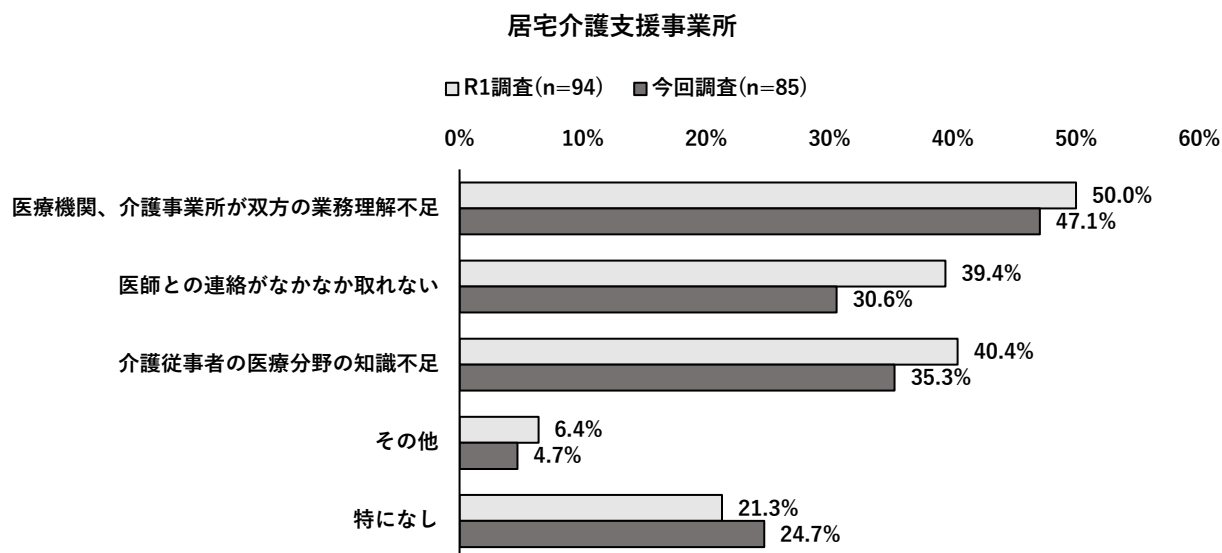


第8節 医療との連携について

1 医療機関と連携を図る際の課題

医療機関と連携を図る際の課題について、居宅介護支援事業所では「医療機関、介護事業所が双方の業務に対する理解不足」の割合が47.1%で最も高く、次いで「介護従事者の医療分野の知識不足」(35.3%)となっています。在宅系事業所では「医療機関、介護事業所が双方の業務に対する理解不足」の割合が45.4%で最も高く、次いで「介護従事者の医療分野の知識不足」(39.8%)となっています。

個別の意見として、「医療分野の、訪問介護への理解不足」、「福祉用具への理解不足」、「医療から介護への情報不足」、「医療が介護を下に見ている」などが挙げられています。



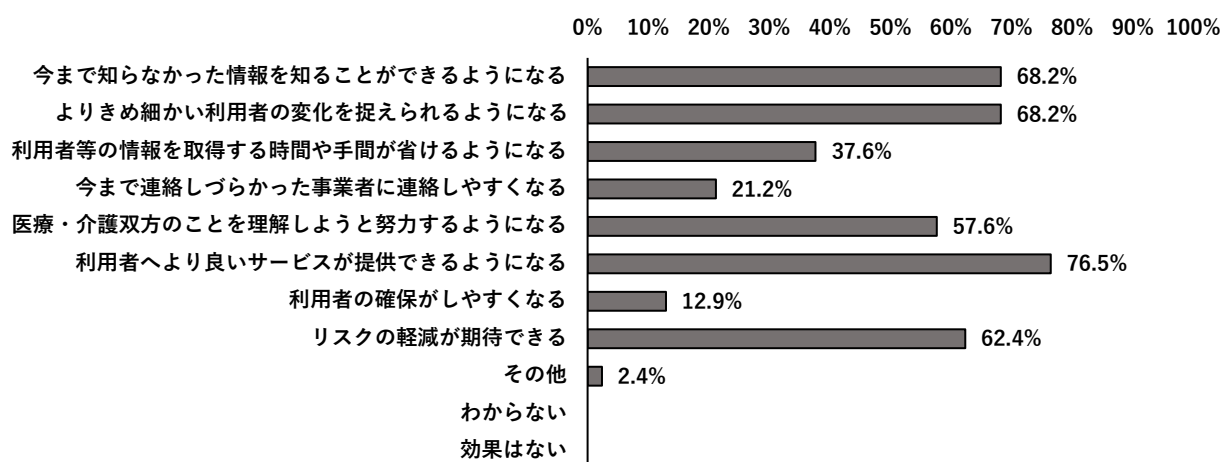
2 医療と介護が連携する効果

医療と介護が連携する効果について、居宅介護支援事業所では「利用者へより良いサービスが提供できるようになる」の割合が76.5%で最も高く、次いで「今まで知らなかった情報を知ることができるようになる」、「よりきめ細かい利用者の変化を捉えられるようになる」(68.2%)、「リスクの軽減が期待できる」(62.4%)となっています。

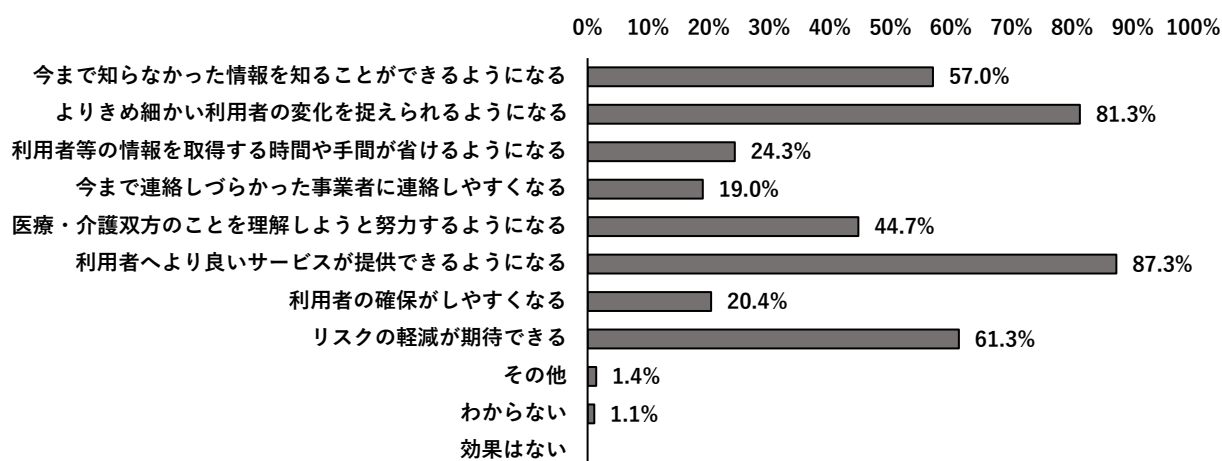
在宅系事業所では「利用者へより良いサービスが提供できるようになる」の割合が87.3%で最も高く、次いで「よりきめ細かい利用者の変化を捉えられるようになる」(81.3%)、「リスクの軽減が期待できる」(61.3%)となっています。

個別の回答を見ると、「入院が減る」、「医者が言えば利用者の納得度が上がる」、「利用者が安心する」などが挙げられています。

居宅介護支援事業所(n=85)



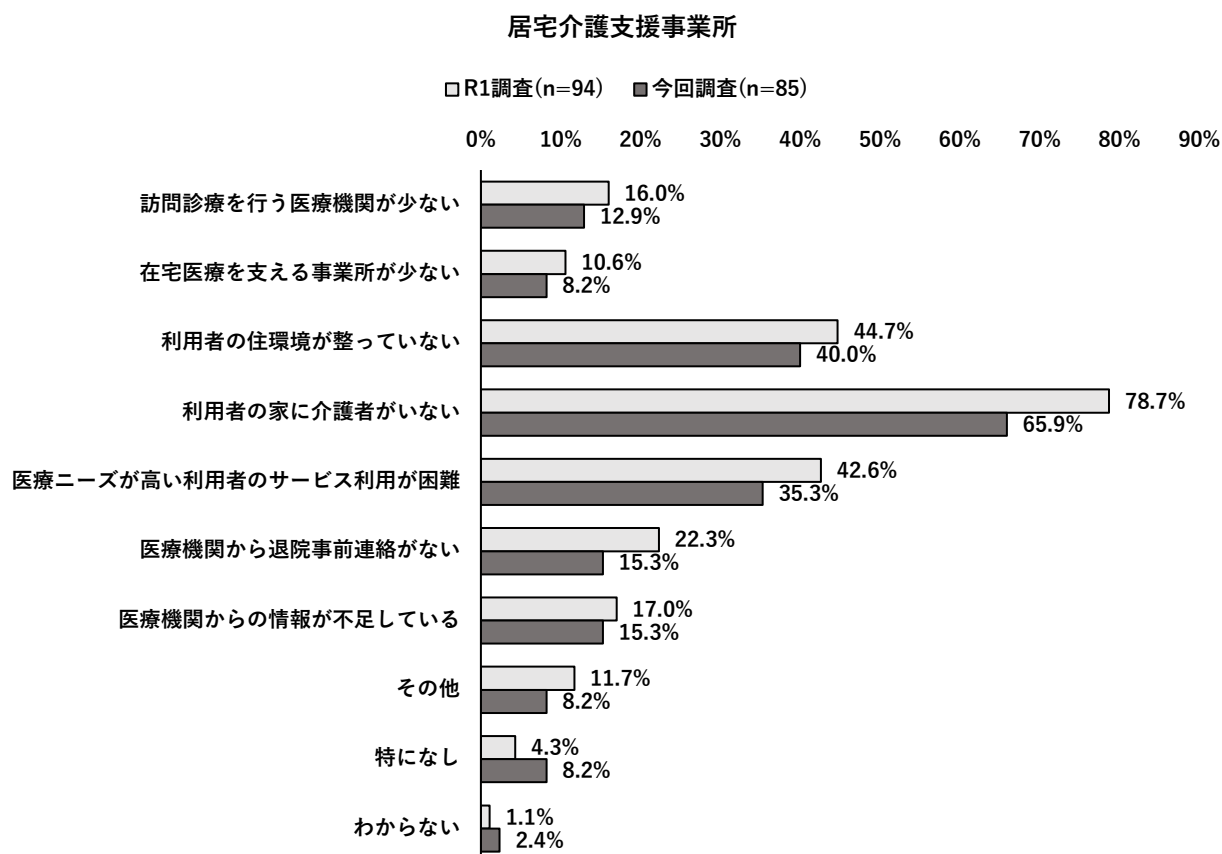
在宅系事業所(n=284)



3 退院時（在宅復帰）の弊害

在宅復帰する際の弊害について居宅介護支援事業所にたずねたところ、「利用者の家に介護者がいない」の割合が 65.9%で最も高く、次いで「利用者の住環境が整っていない」（40.0%）、「医療ニーズが高い利用者のサービス利用が困難」（35.3%）となっています。

過去の調査と比較すると、全体的に割合が下がっており、医療と介護の一定の連携がすすんだことにより、退院時の弊害が解消されつつある可能性もありますが、個別の回答の中には、「病院では在宅生活に合わせたリハビリができていない」などと課題を指摘する声もあります。



4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（医療との連携）

- 医療機関との連携を図る際の課題としては、在宅系事業所、居宅介護支援事業所ともに「双方の業務に対する理解不足」「介護従事者の医療分野の知識不足」など、知識や理解の不足が挙げられています。
- 医療と介護が連携する効果としては、いずれも「利用者へより良いサービスが提供できるようになる」での回答が、最も多くなっています。

医療と介護が連携することにより、「より良いサービスが提供できるようになる」ことや「よりきめ細かい利用者の変化を捉えられるようになる」などの回答が多く、医療介護連携に対して肯定的な意見が多くみられました。

課題として、「双方の業務に対する理解不足」や「介護従事者の医療分野の知識不足」など、理解や知識の不足が挙げられていることから、相互のつながりを意識づけするための取組みを検討する必要があります。

第9節 非常災害対策及び利用者の安全の確保について

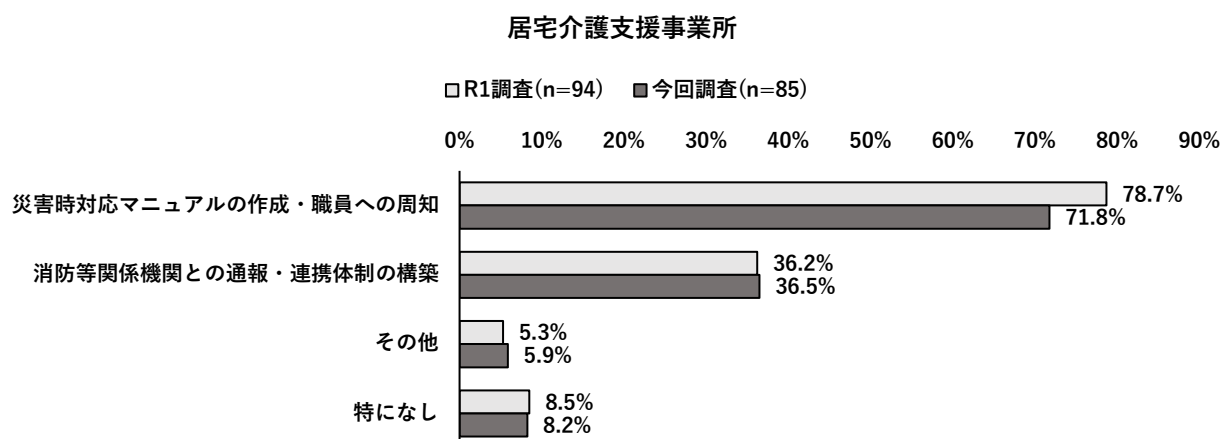
1 非常災害対策として行っているもの

非常災害対策として行っているものとして、居宅介護支援事業所では「災害時対応マニュアル（非常災害対策計画）の作成・職員への周知」の割合が71.8%で最も高く、次いで「消防等関係機関との通報・連携体制の構築」（36.5%）となっています。

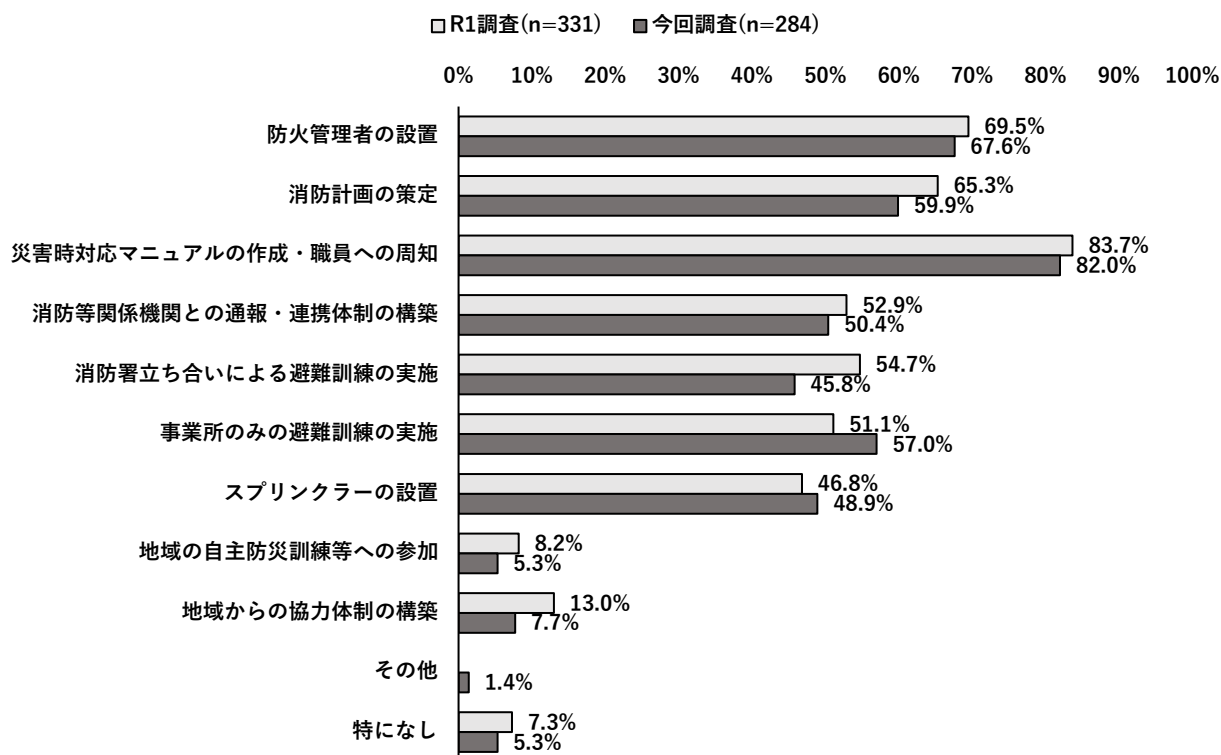
在宅系事業所では、「災害時対応マニュアル（非常災害対策計画）の作成・職員への周知」の割合が82.0%で最も高く、次いで「防火管理者の設置」（67.6%）、「消防計画の策定」（59.9%）となっています。

また、施設・居住系事業所では、「災害時対応マニュアル（非常災害対策計画）の作成・職員への周知」の割合が99.2%で最も高く、次いで「防火管理者の設置」（97.5%）、「消防計画の策定」、「スプリンクラーの設置」（96.6%）となっています。

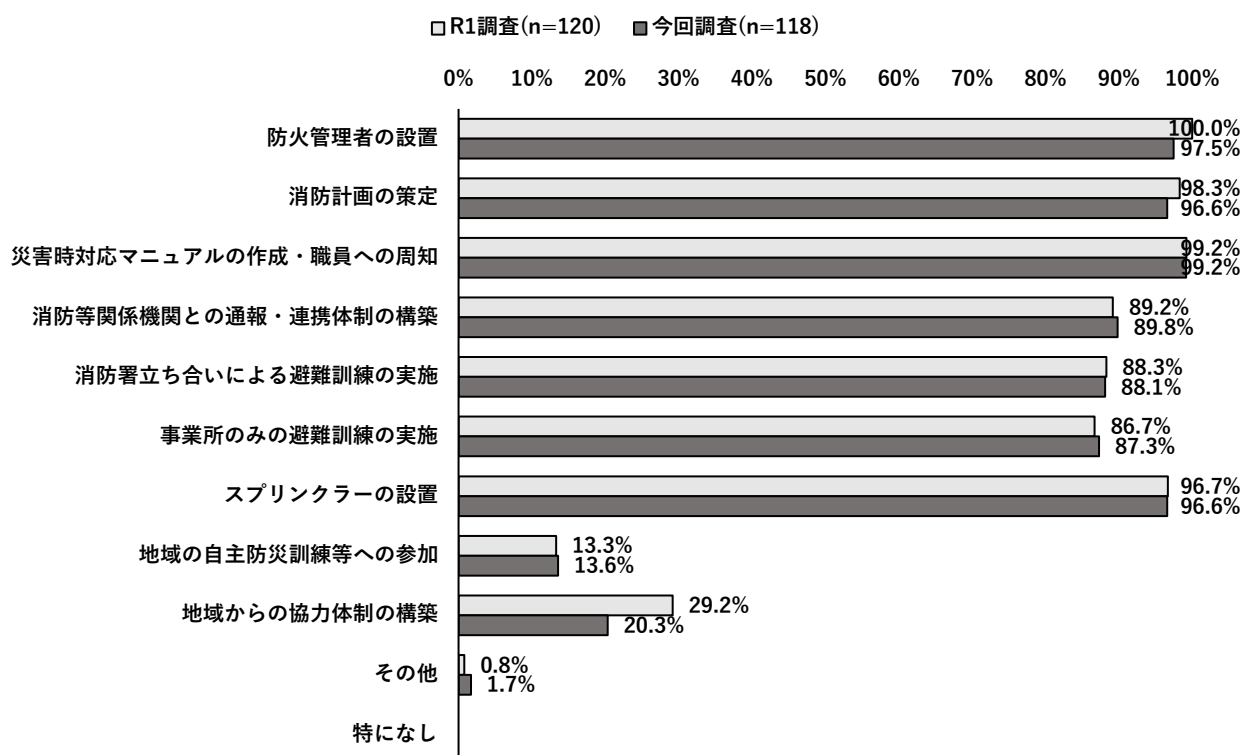
個別の意見を見ると、「校区の自治会と連携を図っている」、「大雨や台風の予測ができる場合は、事前にショートステイを案内している」、「緊急連絡体制を徹底している」、「施設を避難所として活用するよう伝えている」などが挙げられています。



在宅系事業所



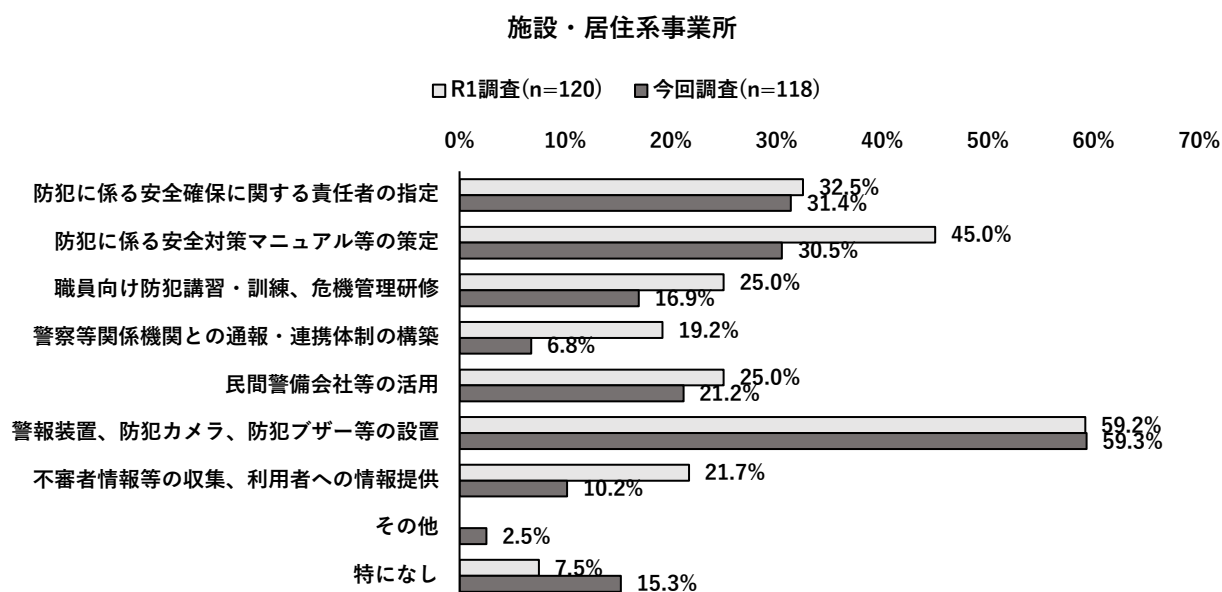
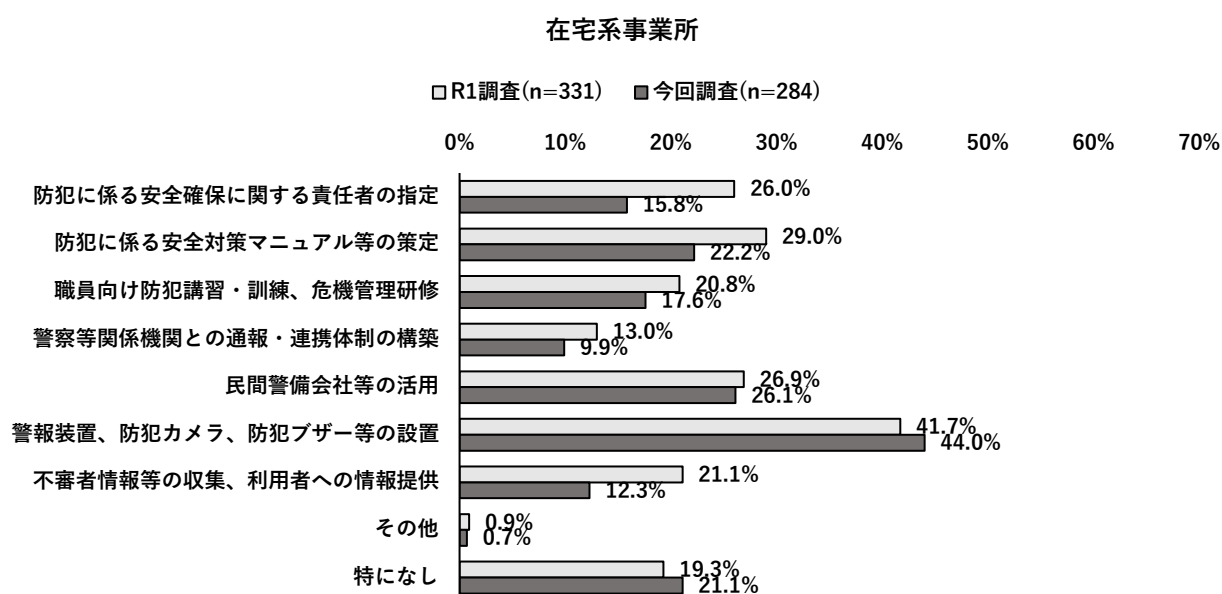
施設・居住系事業所



2 防犯対策として行っているもの

防犯対策として行っているものについて、在宅系事業所では、「警報装置、防犯カメラ、防犯ブザー等の設置」の割合が44.0%で最も高く、次いで「民間警備会社等の活用」(26.1%)、「防犯に係る安全対策マニュアル等の策定」(22.2%)となっています。

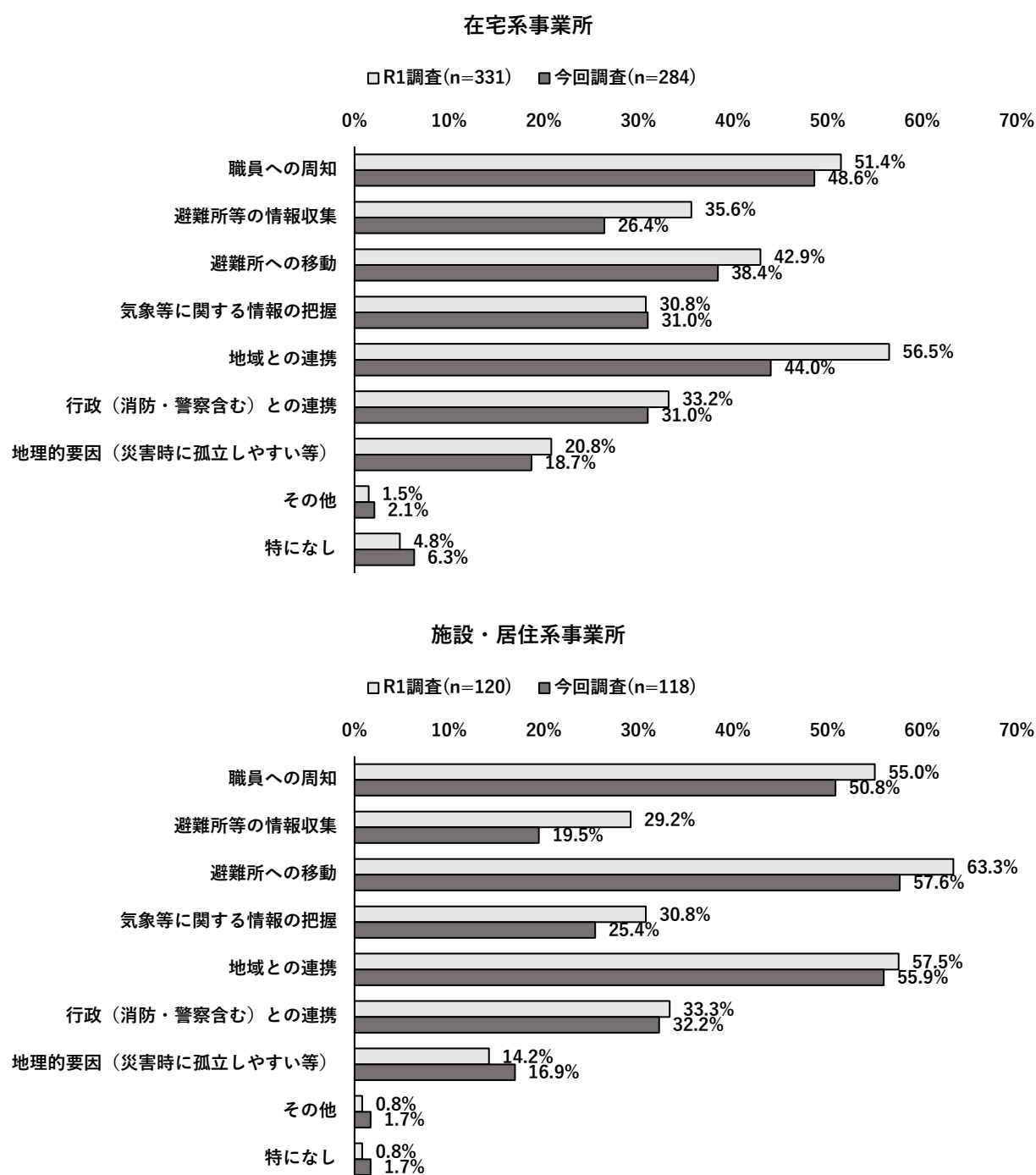
また、施設・居住系事業所では、「警報装置、防犯カメラ、防犯ブザー等の設置」の割合が59.3%で最も高く、次いで「防犯に係る安全確保に関する責任者の指定」(31.4%)、「防犯に係る安全対策マニュアル等の策定」(30.5%)となっています。



3 災害及び防犯対策を講じる上での課題

災害及び防犯対策を講じる上での課題について、在宅系事業所では「職員への周知」の割合が48.6%で最も高く、次いで「地域との連携」(44.0%)、「避難所への移動」(38.4%)となっています。施設・居住系事業所では「避難所への移動」の割合が57.6%で最も高く、次いで「地域との連携」(55.9%)、「職員への周知」(50.8%)となっています。

個別の意見では、「職員の確保」、「設備整備の金銭的負担」などが挙げられています。



4 調査結果から見てくる現状のまとめ（非常災害対策及び利用者の安全の確保）

- 非常災害対策（防火安全対策を含む）として行っているものとして、在宅系事業所では「災害時対応マニュアル（非常災害対策計画）の作成・職員への周知」「防火管理者の設置」「消防計画の策定」の順で割合が高く、施設・居住系事業所では、「災害時対応マニュアル（非常災害対策計画）の作成・職員への周知」「防火管理者の設置」「消防計画の策定」「スプリンクラーの設置」の順番になっています。居宅介護支援事業所では「災害時対応マニュアル（非常災害対策計画）の作成・職員への周知」「消防等関係機関との通報・連携体制の構築」の順になっています。
- 防犯対策として行っているものとして、在宅系事業所、施設・居住系事業所のいずれも「警報装置、防犯カメラ、防犯ブザー等の設置」の割合が最も高くなっています。次いで在宅系事業所では「民間警備会社等の活用」、施設・居住系事業所では「防犯に係る安全確保に関する責任者の指定」の割合が高くなっています。
- 災害及び防犯対策を講じる上での課題としては、在宅系事業所では「地域との連携」「職員への周知」の割合が高く、施設・居住系事業所では「避難所への移動」に続き、在宅系事業所と同じく「地域との連携」「職員への周知」の割合が高くなっています。

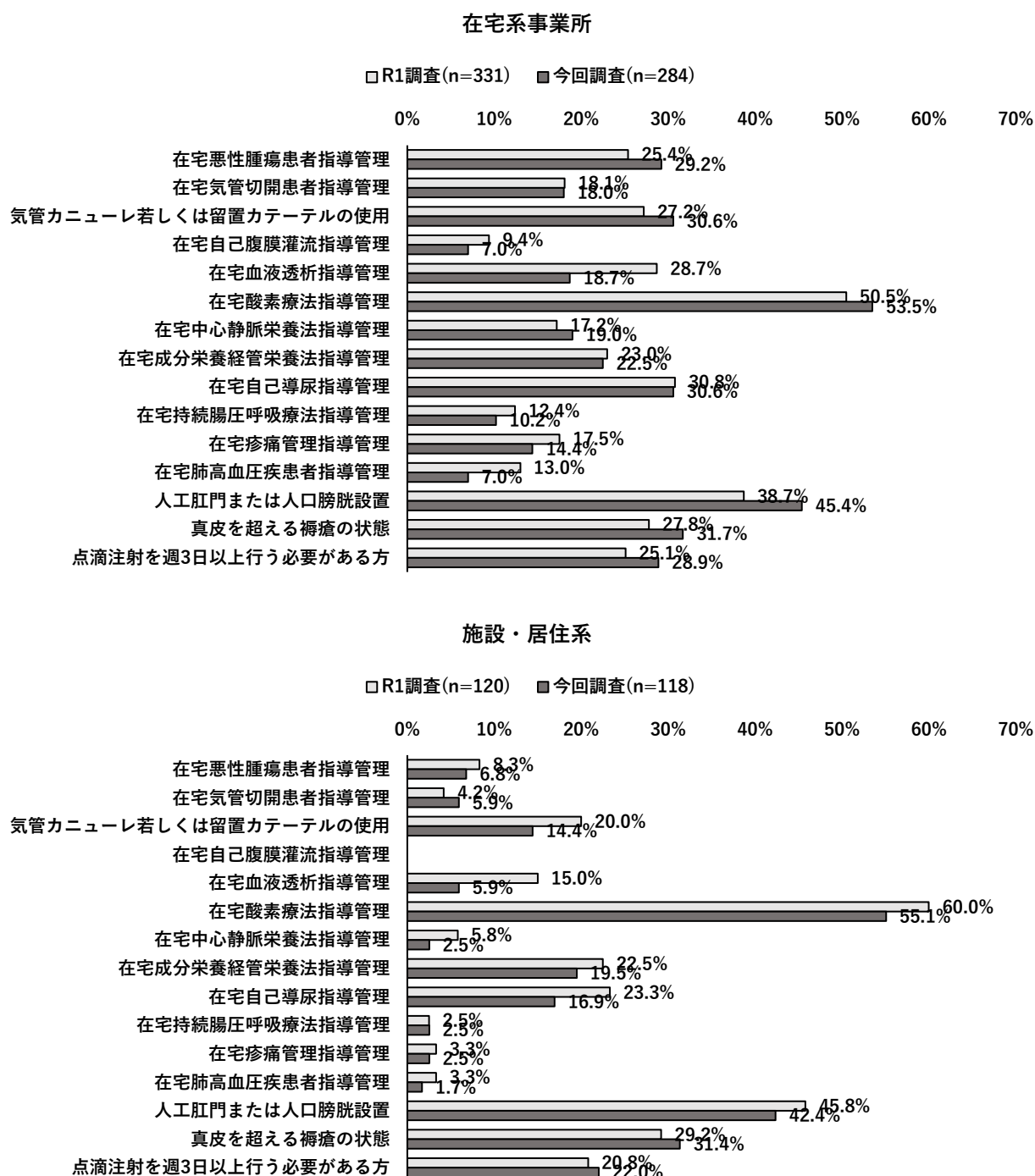
非常災害対策、防犯対策等については、各事業所がそれぞれにマニュアルの作成や計画の策定を進めていますが、今後の課題として、「地域との連携」や「避難所への移動」が挙げられていることから、事業所単独ではなく地域の様々な資源が連携して、介護サービスを利用する方々を安全に避難できる体制の構築が必要であると考えられます。

また防犯についても、個別事業所の対応と合わせ、地域ぐるみの見守りなど双方が連携しながら、安全・安心を得られる環境づくりが必要です。

第10節 事業所のサービスの状況について

1 利用者の状態別のサービス提供体制

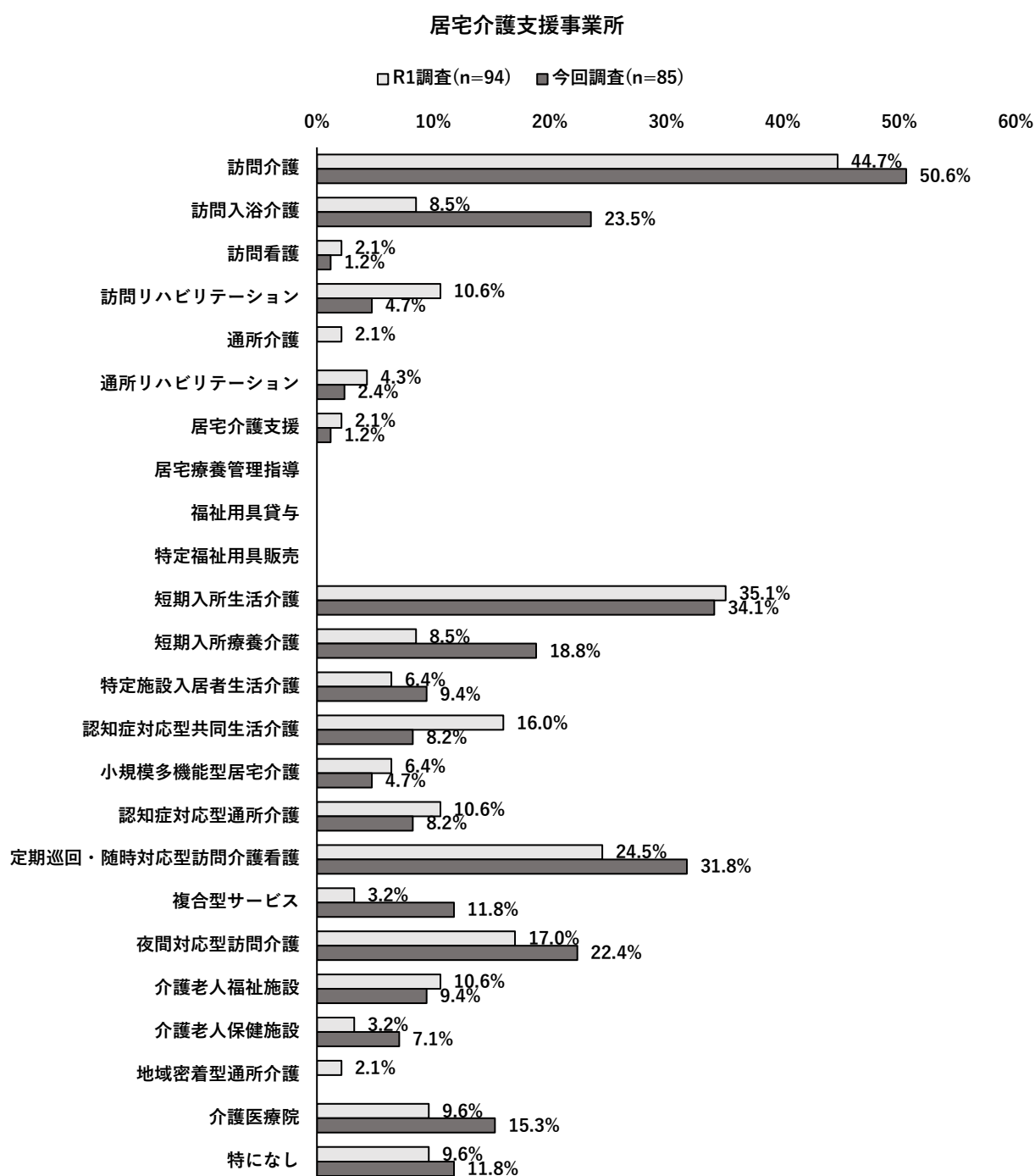
利用者の状態別のサービス提供体制については、在宅系事業所、施設・居住系事業所ともに「在宅酸素療法指導管理を受けている方」の割合（在宅系事業所 53.5%、施設・居住系事業所 60.0%）が最も高く、次いで「人工肛門または人口膀胱を設置している方」（在宅系事業所 45.4%、施設・居住系事業所 42.4%）となっています。



2 市内で不足していると感じるサービス

市内で不足していると感じるサービスについてケアマネジャーに尋ねたところ、「訪問介護」の割合が50.6%で最も多く、次いで「短期入所生活介護」(34.1%)、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」(31.8%)となっています。

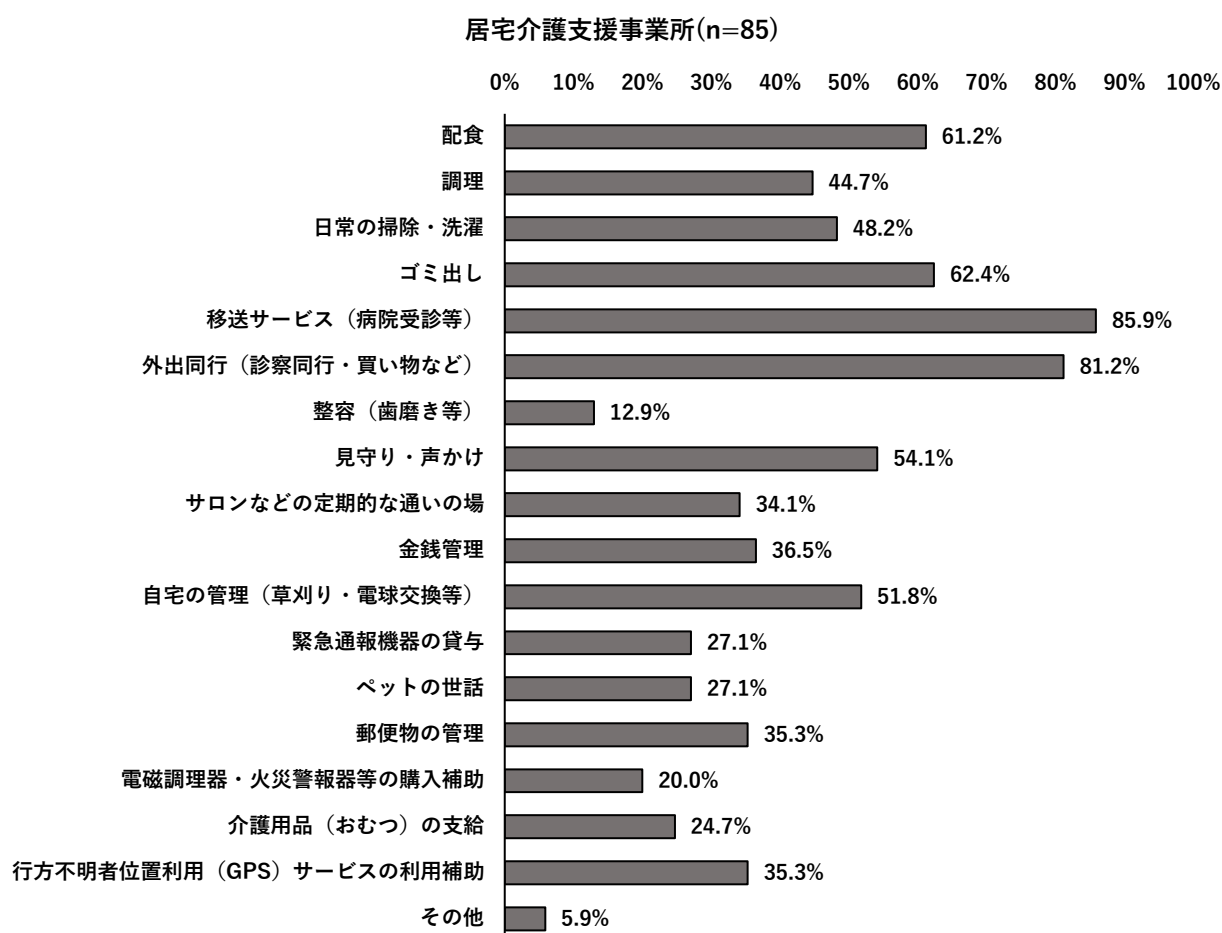
過去の調査と比較すると、傾向としてはほぼ同様ですが、「訪問入浴介護」のニーズが高まっていると推察されます。



3 在宅生活の継続に必要な介護保険外サービス

在宅生活の継続に必要な介護保険外サービスについてケアマネジャーに尋ねたところ、「移送サービス（病院受診等）」の割合が85.9%で最も高く、次いで「外出同行（診察同行・買い物など）」（81.2%）、「ゴミ出し」（62.4%）となっています。

個別の意見を見ると、「介護タクシーのニーズが多いが、介護事業所は透析患者の送迎で手一杯。透析患者の送迎は医療でやるべき」、「高齢者の話を聞くサービス」などが挙げられています。



4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（事業所のサービスの状況）

- 利用者の状態別のサービス提供体制については、在宅系事業所、施設・居住系事業所ともに「在宅酸素療法指導管理を受けている方」の割合が最も高く、次いで「人工肛門または人口膀胱を設置している方」となっており、医療的ケアを要する利用者が増加しています。
- 市内で不足していると感じるサービスについては、「訪問介護」、「短期入所生活介護」、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」となっており、在宅生活を支える訪問・通い・泊りのうち、通い以外のサービスが不足している状況となっています。
- 在宅生活の継続に必要な介護保険外サービスについては、「移送サービス（病院受診等）」、「外出同行（診察同行・買い物など）」に8割以上、「ゴミ出し」に6割が回答していました。

医療的ケアの必要性と対象者が増加している状況が垣間見えたことから、医療介護連携の推進を図るとともに、医療的ケアを実施できる介護職の養成育成に対し、本市としても積極的な支援を行っていく必要があると考えられます。

また、在宅系事業所のうち、訪問・泊りの体制不足を指摘する回答が多いことから、保険者としてこういった方向性で体制を整備拡充していくのか検討が必要となっています。さらに、生活支援サービスについても、積極的な整備が必要となっています。

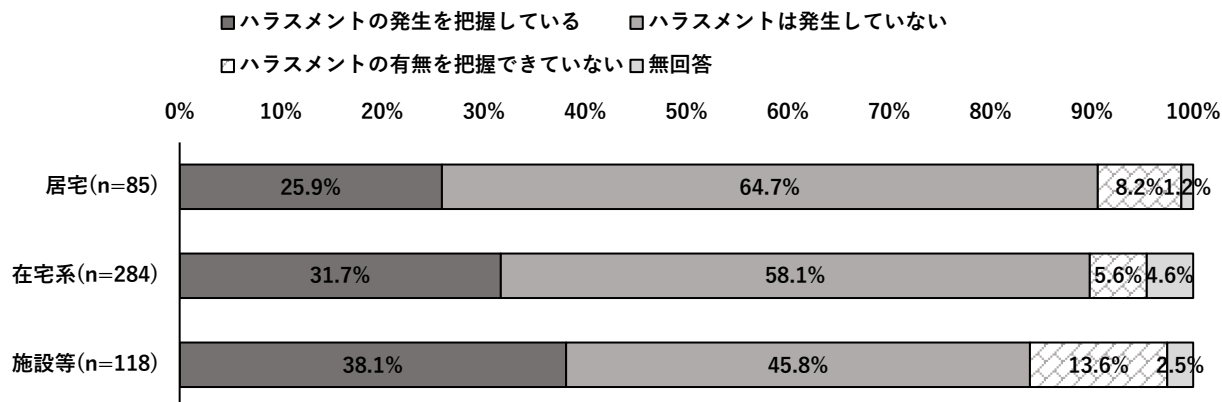
第11節 ハラスメントの状況について

1 ハラスメントの発生状況

昨年度1年間（令和3年4月～令和4年3月）のハラスメントの発生状況について、居宅介護支援事業所では「ハラスメントは発生していない」の割合が64.7%で最も高く、次いで「ハラスメントの発生を把握している」（25.9%）、「ハラスメントの有無を把握できていない」（8.2%）となっています。

在宅系事業所では「ハラスメントは発生していない」の割合が58.1%で最も高く、次いで「ハラスメントの発生を把握している」（31.7%）、「ハラスメントの有無を把握できていない」（5.6%）となっています。

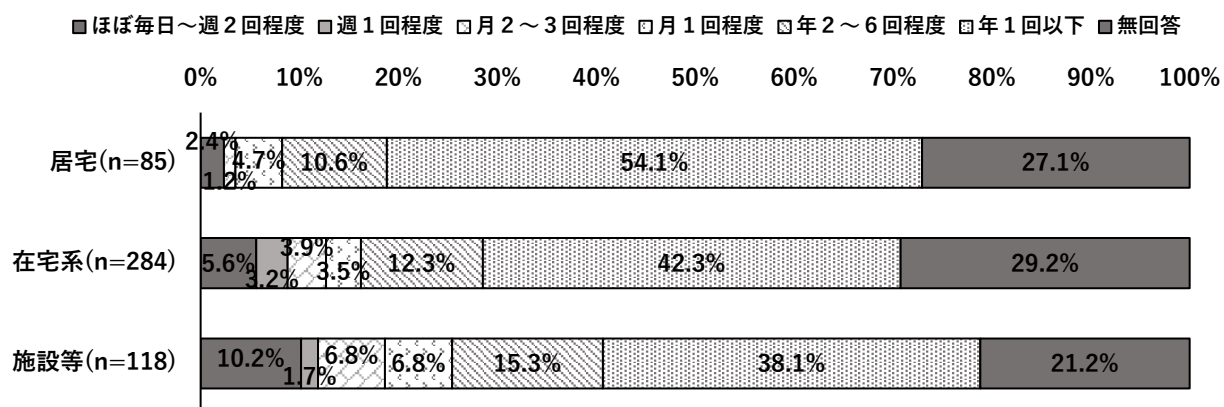
施設・居住系事業所では「ハラスメントは発生していない」の割合が45.8%で最も高く、次いで「ハラスメントの発生を把握している」（38.1%）、「ハラスメントの有無を把握できていない」（13.6%）となっています。



2 ハラスメントの発生頻度

昨年度1年間（令和3年4月～令和4年3月）のハラスメントの発生頻度について、居宅介護支援事業所では「年1回以下」の割合が54.1%と最も高く、次いで「年2～6回」（10.6%）、「月1回程度」（4.7%）となっています。

在宅系事業所では「年1回以下」の割合が42.3%で最も高く、次いで「年2～6回程度」（12.3%）、「ほぼ毎日～週2回程度」（5.6%）となっています。施設・居住系事業所では「年1回以下」の割合が38.1%と最も高く、次いで「年2～6回程度」（15.3%）、「ほぼ毎日～週2回程度」（10.2%）となっています。

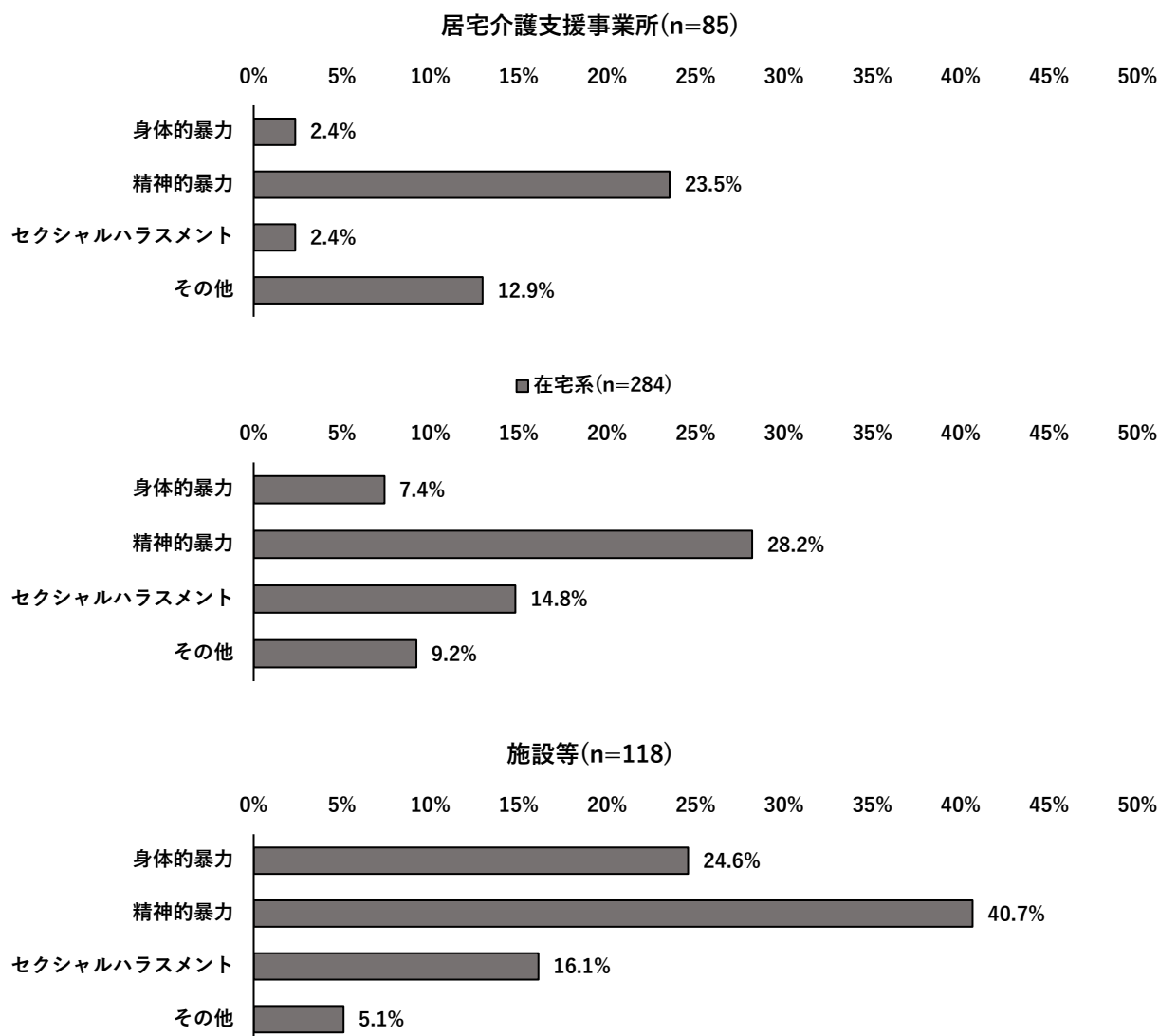


3 ハラスメントの内容

昨年度1年間（令和3年4月～令和4年3月）のハラスメントの内容について、居宅介護支援事業所では「精神的暴力」の割合が23.5%で最も高く、次いで「その他」（12.9%）となっています。

在宅系事業所では「精神的暴力」の割合が28.2%で最も高く、次いで「セクシャルハラスメント」（14.8%）、「その他」（9.2%）となっています。施設・居住系事業所では「精神的暴力」の割合が40.7%で最も高く、次いで「身体的暴力」（24.6%）、「セクシャルハラスメント」（16.1%）となっています。

その他の具体的な内容としては、「威圧的な発言や強要」、「時間外での無理な要請」、「認知症患者からの暴力」、「自分でできることをさせようとすると、『させられている』と嫌がらせを言われる」、「入浴介助時につねられる」などが挙げられています。



4 調査結果から見えてくる現状のまとめ（ハラスメントの状況）

- ハラスメントの発生を事業所として把握しているかどうかでは、より利用者と密にかかわると考えられる施設等が約4割で最も高く、ついで在宅系、居宅となっています。一方で、ハラスメントが発生していないではなく、把握できていないとする回答も、施設等が最も高くなっています。
- ハラスメントの発生頻度でも同様の傾向があり、施設等、在宅系、居宅の順に発生頻度が高くなっています。なお、施設等のうち約1割の事業所では、ほぼ毎日～週2回頻度でハラスメント事案が発生しています。
- ハラスメントの内容としては、すべての施設で精神的暴力が最も高くなっています。

高齢化の進展や現役世代の減少の中、安定的に介護人材を確保していくためには、誰もが安心できる就労環境を整備することが重要となりますが、近年、介護の現場では、利用者や家族等による職員へのハラスメントが多数発生しています。

今回の調査でも浮き彫りとなったように、全事業所の約32%が「ハラスメントの発生を把握している」と回答しています。

ハラスメントによる職員の離職を防ぐために、国は、地域医療介護総合確保基金を活用し、事業所が取り組む調査、研修や法律専門家への相談費用などに対して助成する事業を実施するなど、ハラスメント対策を推進しています。

本市においても、事業所や福岡県と連携し、ハラスメント対策を支援していく必要があります。

第12節 介護保険制度や久留米市への意見・要望（自由記述）

1 居宅介護支援事業所

（1）サービスの選択、利用について

- 介護タクシー、訪問介護が不足していて受け入れ先が見つからない。また、介護タクシーは4w1回の病院通院は受けられないと言われた。なぜなら透析の人が優先だから。送迎業者が白タク行為にならないようにしてほしい。
- 居宅介護支援をするにあたり、訪問介護（特に総合事業の）のサービスを受けてもらえる事業所が少なく困ります。訪問介護で身体介護を位置付けたくとも経済的理由から利用者の理解を得られにくい

（2）市民への啓発

- 介護予防に関してもっと啓発が必要です。市政ぐるめ・包括支援センター等からの案内はあるが特にコロナ感染予防から社会参加を控える方はまだまだ多い。事業実施等も同じ顔ぶれの方が多い。高齢者になり、自治会を抜ける方も多いので案内が行き届かないのが課題です。
- 何でも介護保険で解決できると思われており、家族の関わりが薄くなっている状況もある。又特にCMは何でも屋のように思われており、本人・家族が対応できる内容も他機関よりふられてくる。CMの事業所は少人数が多く、本来のCM業務と事業所として必要な業務もあり、負担は大きい。（施設、病院等に所属しているとその業務もあります）全体的にCM業務の理解は低いと思います。
- ケアマネジャーは何でも屋さんではないことの周知

（3）業務改善、処遇改善

- 介護支援専門員が仕事しやすいようにお願いします
- 居宅介護支援（ケアマネジャー）に対して処遇改善をお願いしたい
- ケアマネにも処遇改善加算や更なる報酬アップを
- 紙媒体は可能な限り減らしてほしい。教員免許廃止と同じくケアマネも廃止してほしい。（代替：新たな研修制度の確立）ケアマネだけ更新制にして介護の質は担保できない。より現場に近い介護職が質を維持できなければ事件も減らない。
- 配食の申請について、入院等で1ヵ月利用中止となる場合、中止届の提出を求められる。申請の簡素化（例えば電子申請）をお願いしたい。
- ショートステイが長期化している利用者の理由書が不要の保険者もあることから廃止できるならお願いしますとの意見でした。

- 公正中立なケアマネジメント、働きやすい環境作り、職員確保のためにも居宅介護支援のベースアップが必要です。特定事業所加算を算定できない事業所も赤字にならない報酬体系が必要と思います。
- 少子高齢者社会の中で2000年に制度化されたものなので、仕方ないとは思いますが、改定や変更が多く、業務の煩雑さもあり認識するのに間に合わない
- 各事業所の加算が複雑化、また書類も多く整理が大変である。職員もだが、利用者にとってもわかりやすく説明しやすい内容にしてもらいたい。
- 居宅介護の書類作成が多すぎて本来の利用者ファーストのケアができない。書類作成又は仕組みの簡素化を強く希望します。
- 加算が増えて仕事が煩雑になった。要介護の方より要支援の方の方に手を取られる。プラン料全て一律いくらでよいのでは？
- 支援の方の入院ケースも評価してほしい。

(4) 市への意見・要望

- いつもありがとうございます。今後も法令順守に努めます。
- 法律遵守であり、〇〇的サービスが必要と思ってもできない。保険者、地域に必要な現在ないサービスを啓発する。
- 高齢になっても活躍の場があることが職業人あるいは市民として望むところです。定年後の雇用が円滑にできるガイドラインから元気な高齢者の受け皿まで我が事として感じております。
- 日頃から大変お世話になっております。介護保険制度があるので、高齢者やご家族の方も安心して暮らし、過ごされていられる方々がたくさんおられます。要介護1.2まで外そうとしている声が時々聞かれますが、要介護1.2で食い止める事こそが高齢者を重症化させない策だと思います。よろしくお願いします。
- 要介護認定の訪問調査員の能力の差を均一化してほしい。(特に認知面の調査)
- ローカルルールが時々変わっていることがあるようです。そのたびにメール等でお知らせください。
- アンケート等に協力しているが意向が反映されていない
- こちらが質疑したことに返答をもらえていない。
- ミスや不手際にその場の謝罪はあるが改善はないので繰り返される。
- 応対した行政職員に度々指摘をしても謝罪のみで変わる様子はない。上の立場の人間に意見はとどいていないのでしょうか？直接意見を聞いてよりよくする気概や姿勢は本気でありますか？ないのであれば体裁だけのアンケート等はこちらにしてみれば時間と労力の無駄でしかありません。行政が我々に隷属的に仕事を押しつけている実感はもっていますか？

- 介護保険制度が始まり約 23 年になります。介護だった人が利用者になられている。高齢者が高齢者を介護するようになっていきます。今の制度では無理があります。ケアマネも利用者様に接する時間が少なくなっています。もっとよりそった介護ができるとうれしいです。

(5) その他

- 独居高齢者、高齢者世帯が増え、支援の難しさを感じるが増えている。毎年のように大雨や台風などの災害が起きた時、介護が必要な方の避難が難しい。避難したとしても避難先での介護者がいない。また、介護保険のサービスを使うことで地域との繋がりが希薄になるところがあり、課題だと感じます。地域包括ケアシステムの構築のためにも地域の中で暮らしている利用者のアセスメントも意識して行わなければならないと感じている。
- 訪問介護事業所で掃除が雑だったり接遇がなっていなかったりするところがある（個人によると思う）
- これからは高齢になったからといってペットを飼うことをあきらめなくてもよいような仕組みがあればよいと思う。その方が、高齢者が元気に暮らせると思う。（ペットと入れるホームなど）ワンヘルス
- 台風停電の備えとして在宅酸素、その他医療機器利用者向けに蓄電池のレンタルでショートステイ利用者集中を防ぎたい
- 居宅も今後、主任ケアマネ確保できず維持できるのか不安。後任が見つからないので包括のように〇〇法人に全員所属し、各支所数十人体制とし、現在の所属法人からはずれた方がよいのではないかと思うようになってきました。

2 在宅系

(1) 業務改善、処遇改善

- 介護報酬アップで条件等をつけずに一律アップするようお願いしたい
- 利用料の請求が煩雑でむずかしい
- 介護予防（総合事業）の報酬単価が低すぎる故に従業員の賃金等を考えると、仕事の依頼を受けることにためらいが生じる。見直していただきたい

(2) 市への意見・要望

- 書面のアンケート調査よりインターネットを利用したらどうですか
- ネットで回答できるように改善してほしい
- 新型コロナウイルスに対する制限がはやくなくなってほしいと・・・難しいとは思いますが。
- いつも様々な要望を聞いていただきありがとうございます。介護報酬等、様々な課題があるかと思いますが人材の確保に苦勞している事業所ばかりだと思います。介護や障がい福祉分野が外から見て魅力的に感じる業界にならないといけないのではないのでしょうか。今後ともよろしく願いいたします。
- 振り返る機会になりました。
- 月 8 回までという管理しにくいルールに常に不満を持たれている利用者様がかなり多くいます。週 2 回程度というルールは残しつつ、月末まで通常利用できる仕組みにしていきたいです。
- 新規利用者様が多くの事業所の中から選択できるようにしてほしいです。

3 施設

(1) 業務改善、処遇改善

- 物価高、ベースアップと経営における対応が難しくなる中、もともと施設規模が小さく、経営が良くない施設への報酬が少ないため、今後の経営対策が取れない。何とか報酬を開設時へ戻してもらいたい
- 経営が安定できる報酬にしてほしい

(2) 職員確保

- 職員も年々高齢化してきており、夜勤者の確保、担い手が難しい。
- 人材紹介など毎日のようにFAX, 案内があるが高額。どうにかならないものでしょうか？手数料、仲介料などあり活用できません。ハローワークの求人も出していますが、ほとんど電話はありません。新規の採用が難しくなっており、今後需要はあるが人手不足（現職員も高齢化になり）の懸念があります。これ以上施設を作ってもスタッフ不足とならないか課題があると思います。（事業者間同士の奪い合い）
- 職員採用に非常にコストがかかっている。また優良な人材を雇用するためにはそれなりの給与が必要であるが、その原資がない。これから福祉の業界で働く人や働いている人が長く続けられるよう魅力ある業界であってほしい。

(3) 市への意見・要望

- 現在介護資格のないスタッフに認知症介護基礎研修を e-ラーニングで受講してもらっていますが、高齢労働者の中には e-ラーニングがむずかしい人もいらっしゃいます。かといって遠方の研修会に参加してもらえず、若いスタッフがつきっきりで e-ラーニングを教えながら受講してもらっています。市内でこのような研修が受講できればと介護スタッフの確保もしやすいのにと考えています。
- サービス利用料の負担割合が 2-3 割となる人の対象が拡大（検討する考えとされれば、利用者の支払いが滞る人もいるのではないかと・・・なっている）。生活保護を申請する人が増えるのではないかと・・・など考えます。

令和4年度久留米市介護給付等データ分析及び保険者支援業務

介護サービス事業所調査報告書

- 発行 久留米市健康福祉部介護保険課
〒830-8520
福岡県久留米市城南町1-5番地3
TEL 0942-30-9036
FAX 0942-36-6845