

令和7年度
在宅サービス事業者運営状況調査
報告書

令和8年3月

東京都福祉局高齢者施策推進部

目 次

第1章 調査概要.....	1
第1節 調査の目的.....	1
第2節 調査対象.....	1
第3節 調査方法.....	1
第4節 調査期間.....	1
第5節 回収結果.....	2
第6節 集計方法.....	2
第2章 調査結果.....	3
第1節 基本情報.....	3
第1項 従業員規模.....	3
第2項 事業所の定員.....	4
第3項 同一敷地内の事業.....	7
第4項 サービス提供時間.....	8
第5項 サービス提供日.....	9
第6項 令和7年9月のサービス提供日数.....	10
第7項 サービス実利用者数・延べ利用者数.....	11
第8項 サービスの平均訪問回数・平均訪問時間.....	15
第2節 職員の勤務状況及び人材確保について.....	16
第1項 職員数の状況.....	16
第2項 常勤・非常勤以外の人材活用状況.....	22
第3項 退職者の状況.....	24
第4項 保有資格.....	25
第5項 人材不足の状況.....	26
第6項 従業員の過不足感.....	28
第7項 補助的業務の実施状況.....	29
第8項 従業員の募集方法.....	31
第9項 採用経費と実際の採用者数.....	32
第10項 採用経路ごとの人数.....	33
第11項 未経験者の募集・採用.....	34
第12項 採用の困難感.....	35
第13項 人材確保の課題.....	37
第14項 従業者の資格取得及び更新支援.....	38
第15項 従業者の研修の実施状況.....	39
第16項 キャリアパス導入状況と今後の意向.....	40
第17項 人材育成の課題.....	42
第18項 人材定着の課題.....	43
第19項 職員の離職理由.....	44
第20項 カスタマーハラスメント対策の状況.....	46

第21項	外国人介護従事者の活用状況	49
第22項	訪問系サービスにおける外国人介護従事者の活用	57
第23項	デジタル機器の活用	58
第24項	次世代介護機器（介護ロボット等）の活用	64
第25項	介護人材関連事業・取組	70
第3節	令和6年度制度改定・報酬改定の影響	72
第1項	委員会の設置状況	72
第2項	事業所の収支状況	73
第4節	利用者の特性に応じたサービス提供の状況	82
第1項	認知症要介護者受入れ状況	82
第2項	若年性認知症の要介護者受入れ状況	83
第3項	「東京都若年性認知症総合支援センター」の認知度	84
第4項	地域密着型サービスの実施予定及び課題	86
第5項	地域密着型サービスの活用	92
第6項	不足していると感じる地域密着型サービス	93
第7項	介護予防・日常生活支援総合事業	94
第8項	連携等の有無	95
第9項	在宅から施設への移行	98
第5節	その他、意見・要望等	99
第1項	光熱費等の出費額	99
第2項	東京都行政施策の情報収集方法	101
第3項	その他、ご意見	102
第3章	参考資料	103
第1節	依頼文	103
第2節	設問一覧	105

第1章 調査概要

第1節 調査の目的

東京都高齢者施策の総合的・基本的計画である高齢者保健福祉計画の次期策定に向けて、在宅サービス事業者の運営実態について把握することにより、現状や課題を明らかにし、計画策定及び国提案の基礎資料とすることを目的とする。

第2節 調査対象

令和7年9月1日現在、都内に所在する以下の在宅サービスの全事業所（休・停止の事業所は除く。）

- A 居宅介護支援
- B 訪問介護
- C 訪問看護
- D 訪問リハビリテーション※
- E 通所介護
- F 通所リハビリテーション※
- G 短期入所生活介護
- H 短期入所療養介護
- I 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- J 地域密着型通所介護
- K 認知症対応型通所介護
- L 小規模多機能型居宅介護
- M 看護小規模多機能型居宅介護

※ 令和7年3月に請求実績のある事業所に限る。

第3節 調査方法

調査票を郵送するとともに、ホームページに掲載した。調査票への記入・投函またはインターネットでの回答のいずれかの方法で調査票を回収した。

第4節 調査期間

調査基準日：令和7年10月1日（水）

調査期間：令和7年10月20日（月）～令和7年11月17日（月）

ただし、調査票未回収の事業所に対しては御礼状兼督促状を発送し、締切日を再設定した。

- ・1回目における督促状の締切 令和7年12月5日（金）
- ・2回目における督促状の締切 令和7年12月23日（火）

第5節 回収結果

調査対象サービス	調査対象事業所数	回収数	回収率
A 居宅介護支援	2,973	1,840	61.9%
居宅サービス			
B 訪問介護	2,994	1,708	57.0%
C 訪問看護	1,747	1,150	65.8%
D 訪問リハビリテーション	365	206	56.4%
E 通所介護	1,547	985	63.7%
F 通所リハビリテーション	358	193	53.9%
G 短期入所生活介護	654	358	54.7%
H 短期入所療養介護	264	115	43.6%
地域密着型サービス			
I 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	115	57	49.6%
J 地域密着型通所介護	1,486	970	65.3%
K 認知症対応型通所介護	289	191	66.1%
L 小規模多機能型居宅介護	238	127	53.4%
M 看護小規模多機能型居宅介護	77	50	64.9%
合計	13,107	7,950	60.7%

第6節 集計方法

1. 比率は全て、各設問の無回答を除く集計対象者数に対する百分比（％）を表している。1 事業者に2つ以上の回答を求める設問では、百分比（％）の合計は、100.0%を超える。
2. 百分比（％）は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。四捨五入の結果、各回答の百分比（％）の合計は100.0%に一致しない場合がある。
3. 図表中の「n」とは集計対象事業者総数（あるいは、分類別の該当対象事業者数）を示し、比率は「n」を100.0%として算出している。
4. 図表における集計対象事業者は、無回答を除いたものになっているため、集計対象事業者総数とは合わない場合がある。

第2章 調査結果

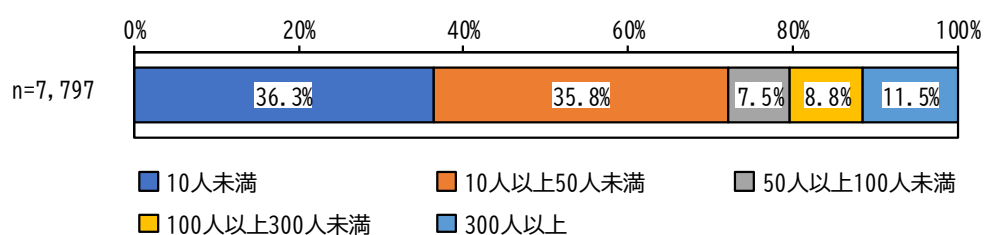
第1節 基本情報

第1項 従業員規模

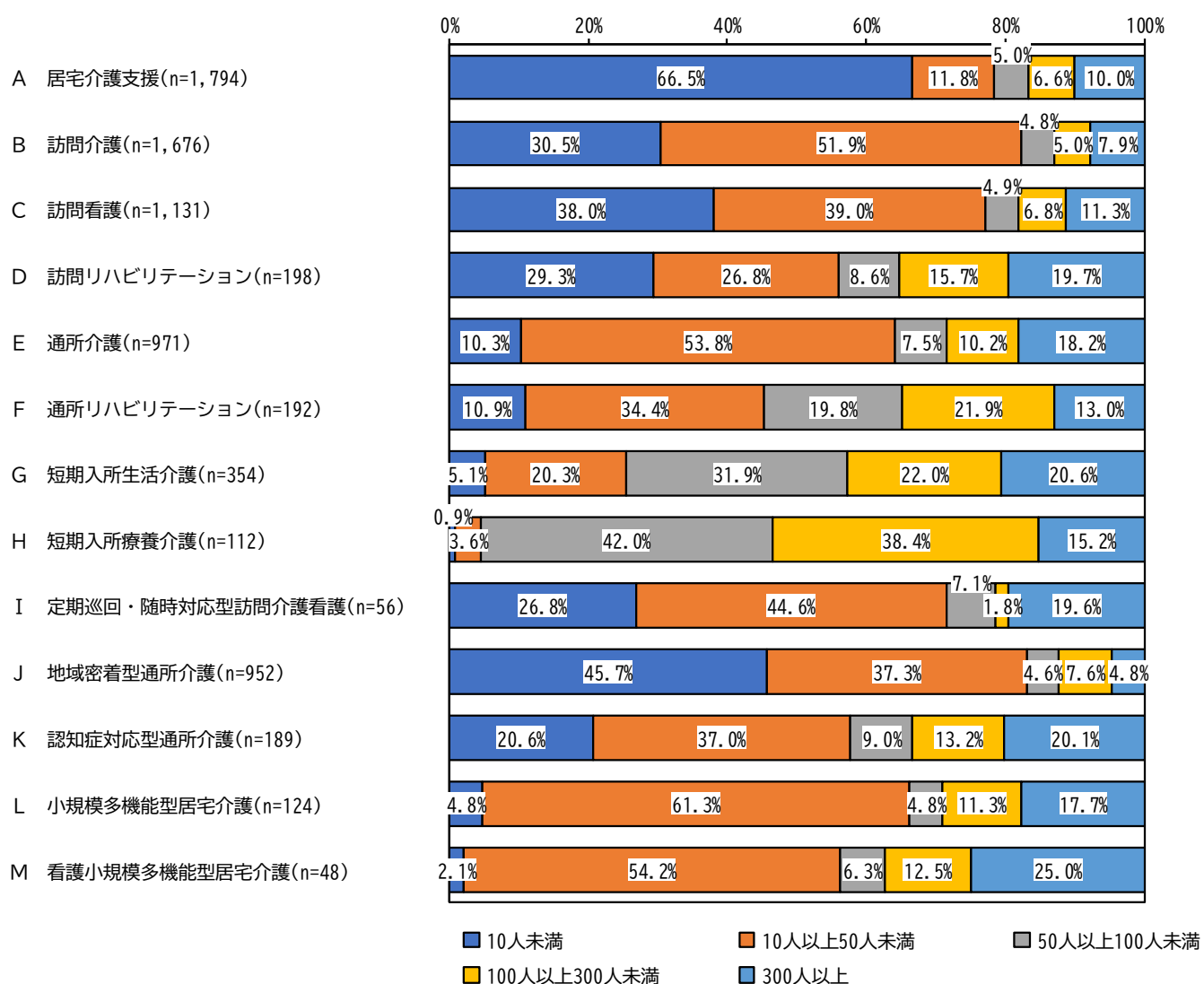
問 貴事業所の開設(経営)主体の従業員規模を教えてください。

(A～M)

従業員規模について、10人未満の事業所が36.3%、10人以上50人未満の事業所が全体の35.8%であり、合わせて72.1%となっています。



【サービス種別】



第2項 事業所の定員

問 貴事業所の定員を教えてください。（それぞれ数字を記入）

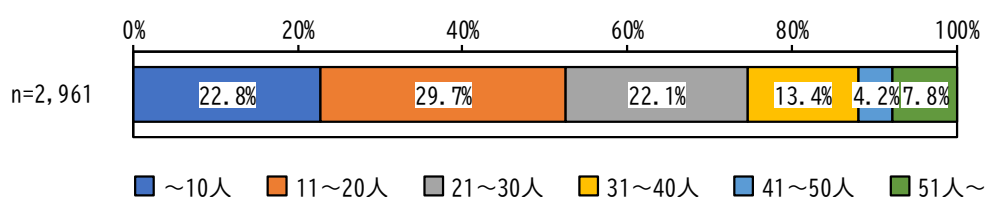
事業所の定員は、「11～20 人」の事業所が 29.7%と最も多く、次いで「10 人まで」の事業所が 22.8%となっています。

小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護の登録定員は「26 人以上」の事業者が 69.3%と半数を超えています。

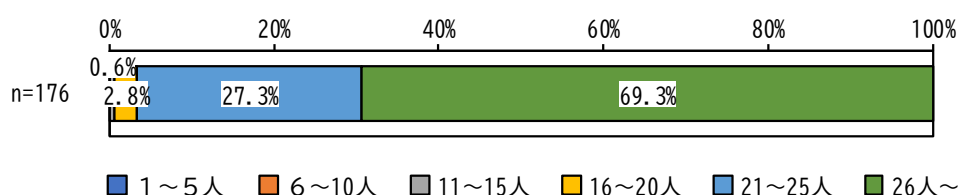
宿泊サービスの定員は「0 人」の事業所が約8割となっています。

通いサービスの定員は「11～15 人」の事業所が 49.7%、「16～20 人」の事業所が 45.8%となっています。

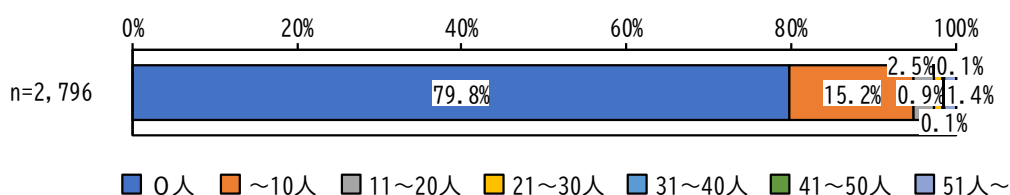
【定員】 E、F、G、H、J、K



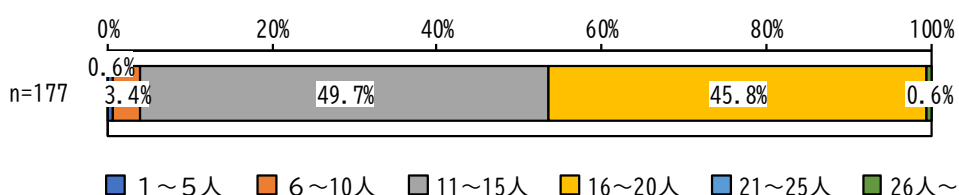
【登録定員】 L、M



【宿泊サービス定員】 E、G、H、J、K

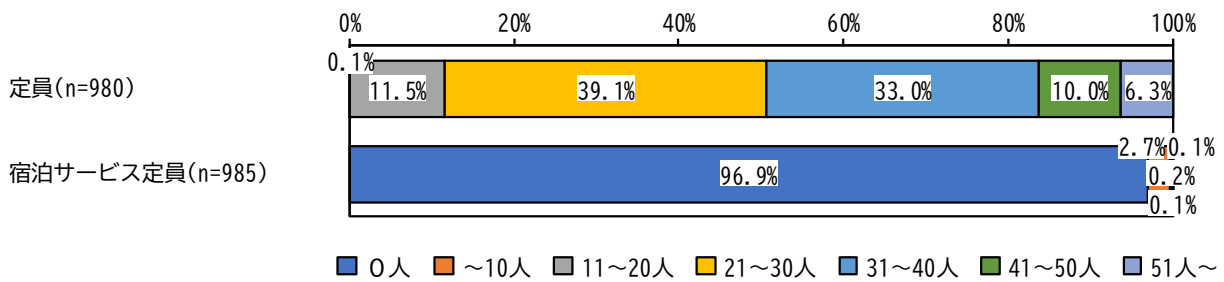


【通いサービス定員】 L、M

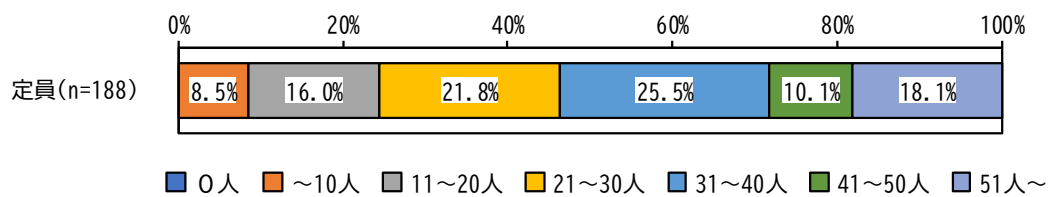


【サービス種別】

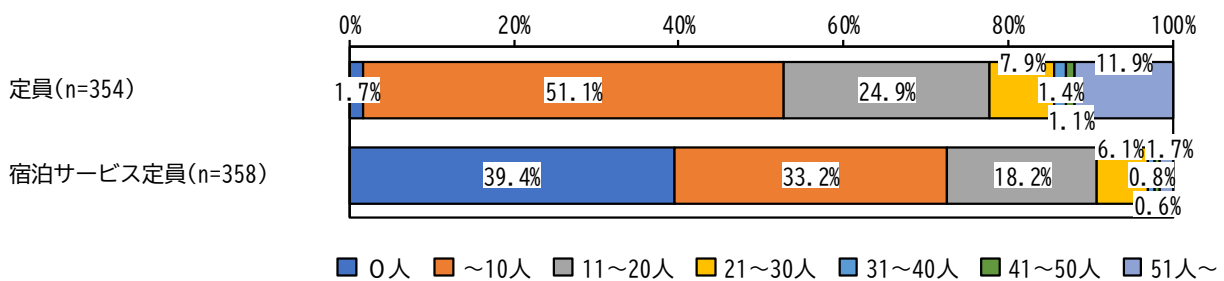
E 通所介護



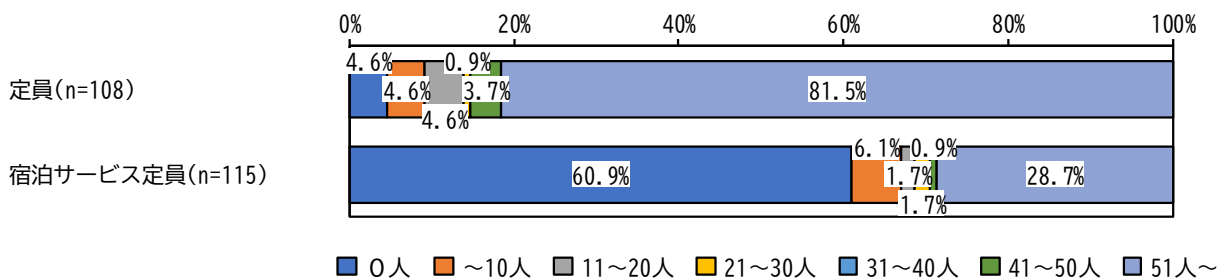
F 通所リハビリテーション



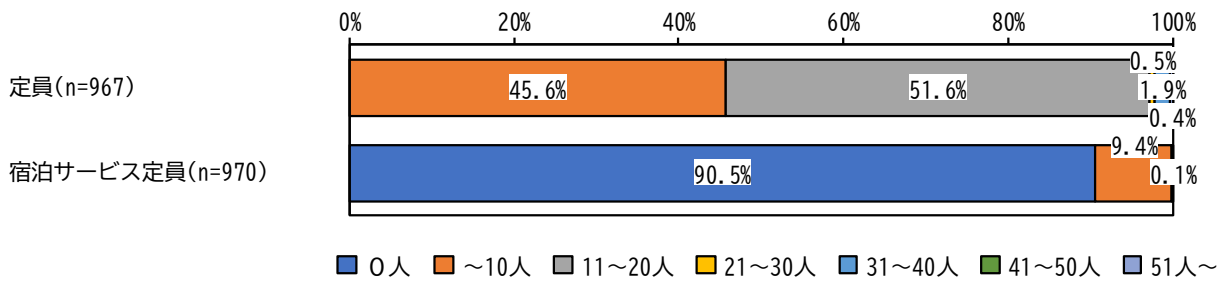
G 短期入所生活介護



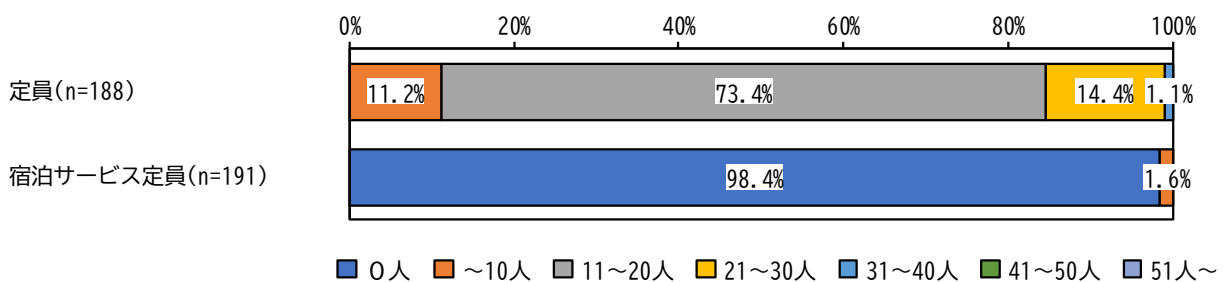
H 短期入所療養介護



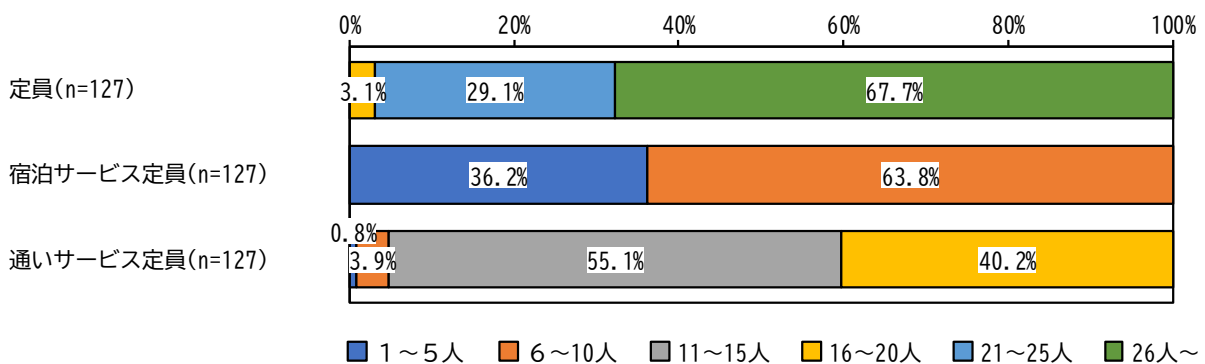
J 地域密着型通所介護



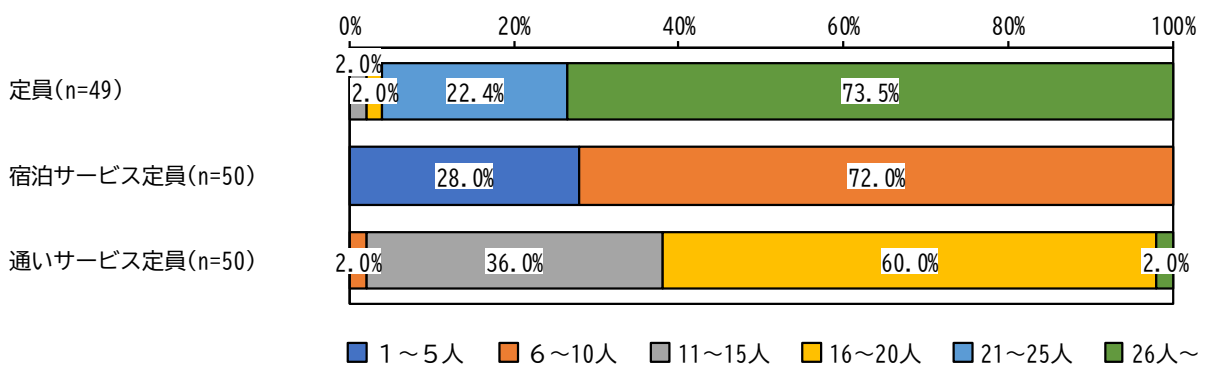
K 認知症対応型通所介護



L 小規模多機能型居宅介護



M 看護小規模多機能型居宅介護

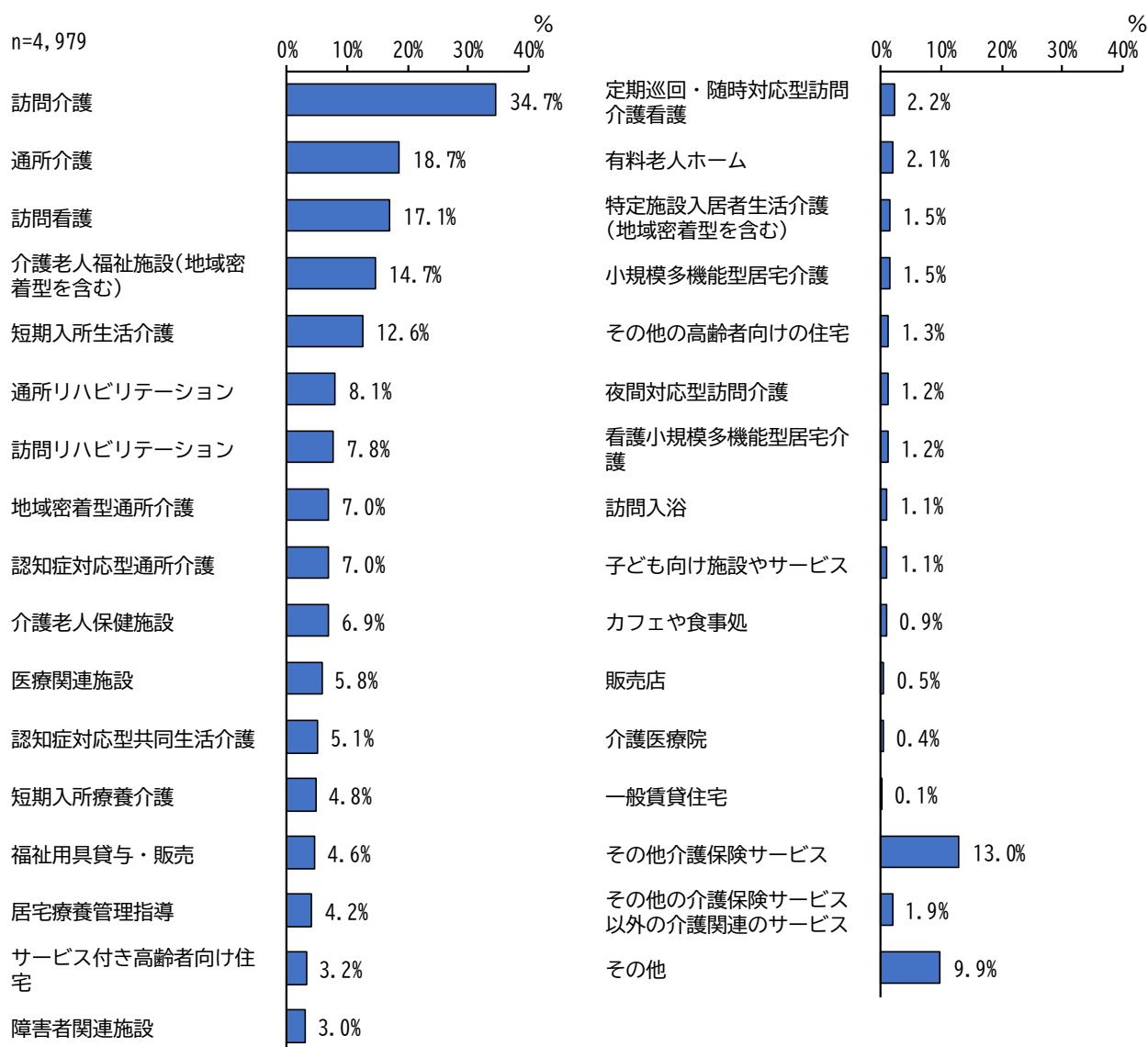
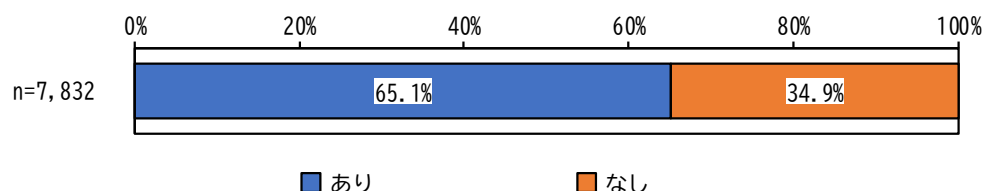


第3項 同一敷地内の事業

問 貴事業所と同一建物または同一敷地内で運営している事業はありますか。「あり」と答えた方は、その事業の種類も教えてください。(あてはまるものすべてに○)

(A～M)

同一敷地内の事業について、事業所全体では「あり」が6割を超えています。同一敷地内でのサービス種類としては、「訪問介護」が34.7%で最も多く、次いで「通所介護」18.7%、「訪問看護」17.1%、「介護老人福祉施設（地域密着型含む）」14.7%、「その他介護保険サービス」13.0%となっています。



【その他の主な記載内容】

- ・ 居宅介護支援
- ・ 介護予防・日常生活支援総合事業（通所型サービス・予防型サービス）
- ・ 地域包括支援センター
- ・ 障害福祉サービス

第4項 サービス提供時間

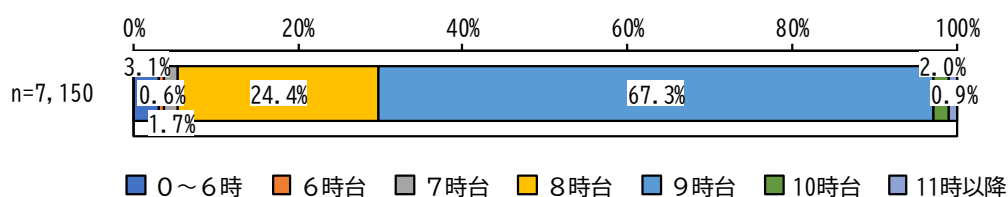
問 貴事業所のサービス提供時間を教えてください。(数字を記入)

(A、B、C、D、E、F、J、K)

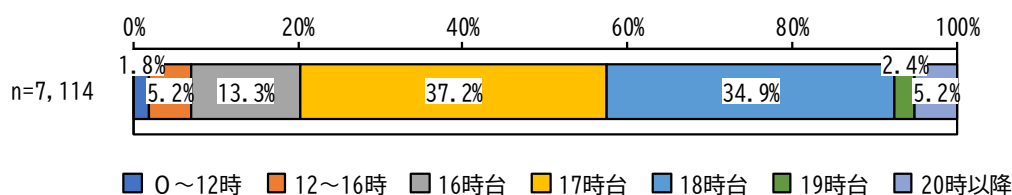
事業所全体として、開始時間は「9時台」の事業所が6割を超えています。終了時間は「17時台」37.2%と「18時台」34.9%で7割以上の事業所を占めています。

サービスの提供時間は「5時間以上8時間以内」の事業所が約7割となっています。

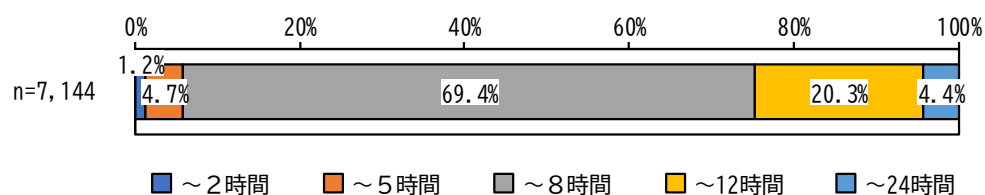
【開始時刻】



【終了時刻】



【1日あたり時間】

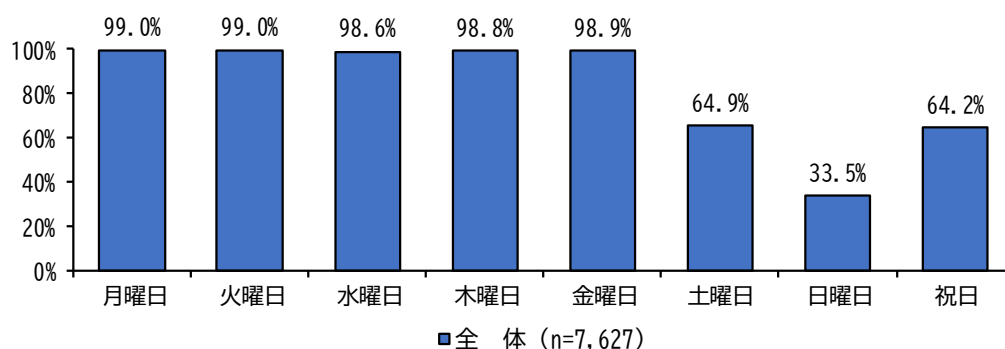


第5項 サービス提供日

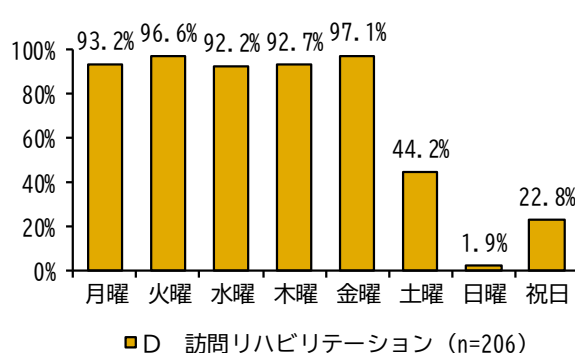
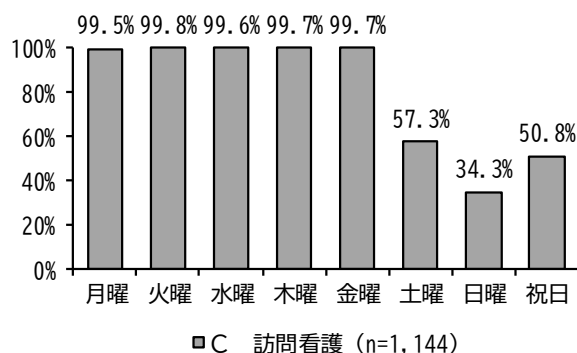
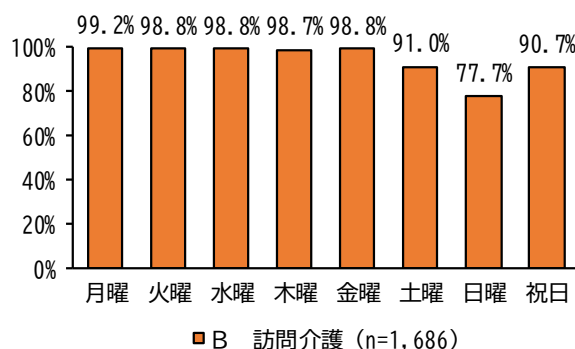
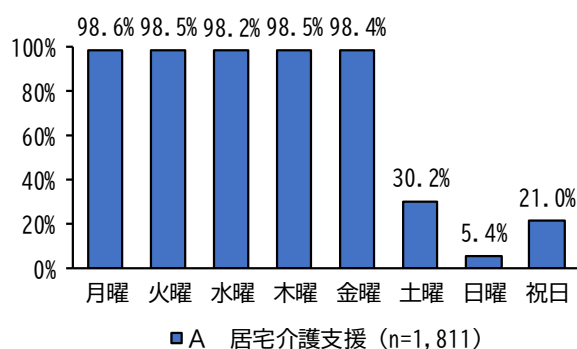
問 貴事業所のサービス提供曜日を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

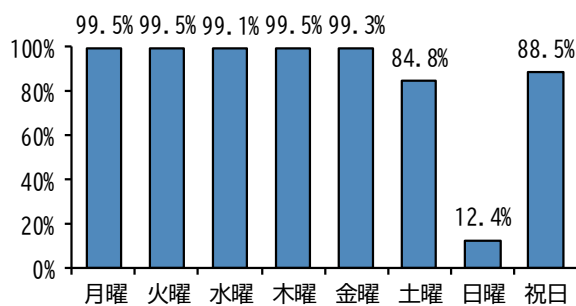
(A、B、C、D、E、F、G、H、J、K)

サービス提供曜日について、全体として月曜日から金曜日はほぼすべての事業所でサービスを提供しています。土日祝においては、平日よりも少なくなっていますが、サービス種別でみると、「訪問介護」、「短期入所生活介護」「短期入所療養介護」の事業所が土日祝のサービス提供が全体と比べて多くなっています。「通所介護」「地域密着型通所介護」「認知症対応型通所介護」の事業所は「日曜日」のサービス提供は少ないですが、「土曜日」「祝日」のサービス提供を行っている事業者が全体と比べ多くなっています。

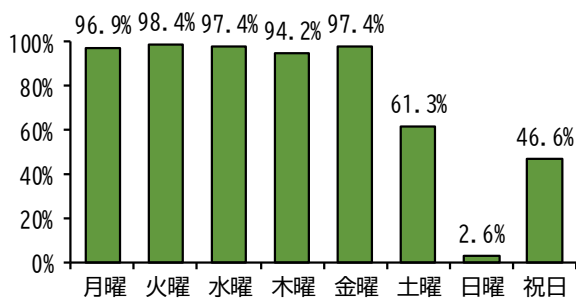


【サービス種別】

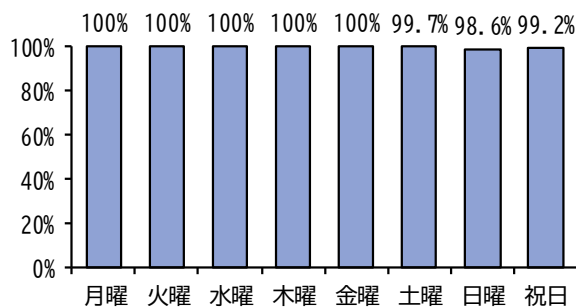




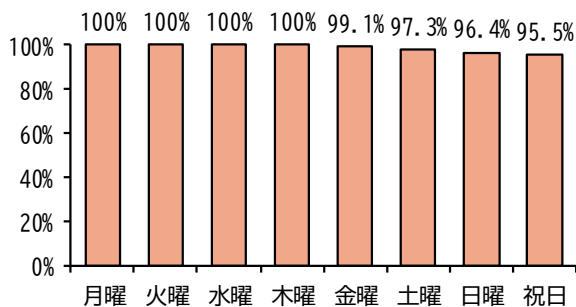
■ E 通所介護 (n=978)



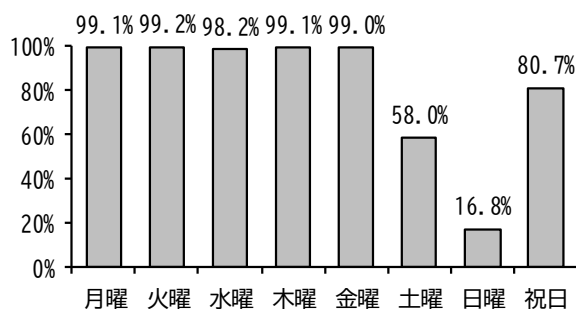
■ F 通所リハビリテーション (n=191)



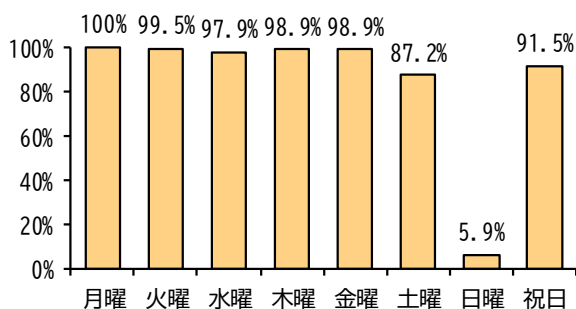
■ G 短期入所生活介護 (n=353)



■ H 短期入所療養介護 (n=110)



■ J 地域密着型通所介護 (n=960)



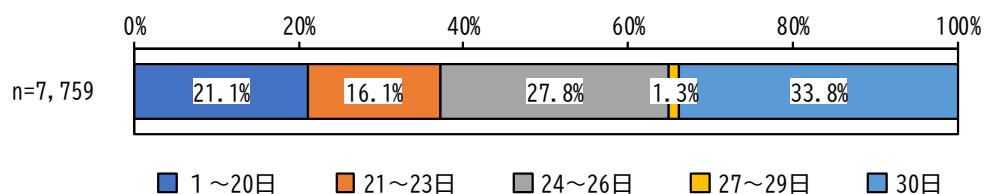
■ K 認知症対応型通所介護 (n=188)

第6項 令和7年9月のサービス提供日数

問 貴事業所の令和7年9月の1か月間のサービス提供日数を教えてください。
(数字を記入)

(A～M)

全体として、「30日」のサービス提供が33.8%と最も多く、次いで「24～26日」が27.8%となっています。「20日以下」の事業者は2割を超えています。

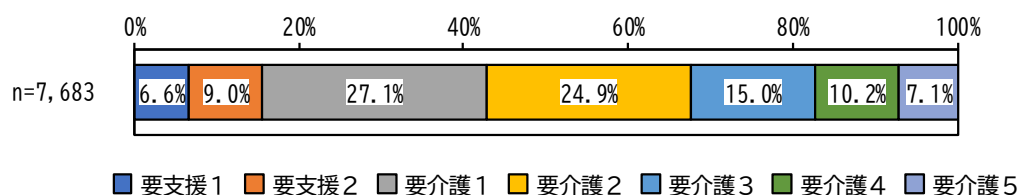


第7項 サービス実利用者数・延べ利用者数

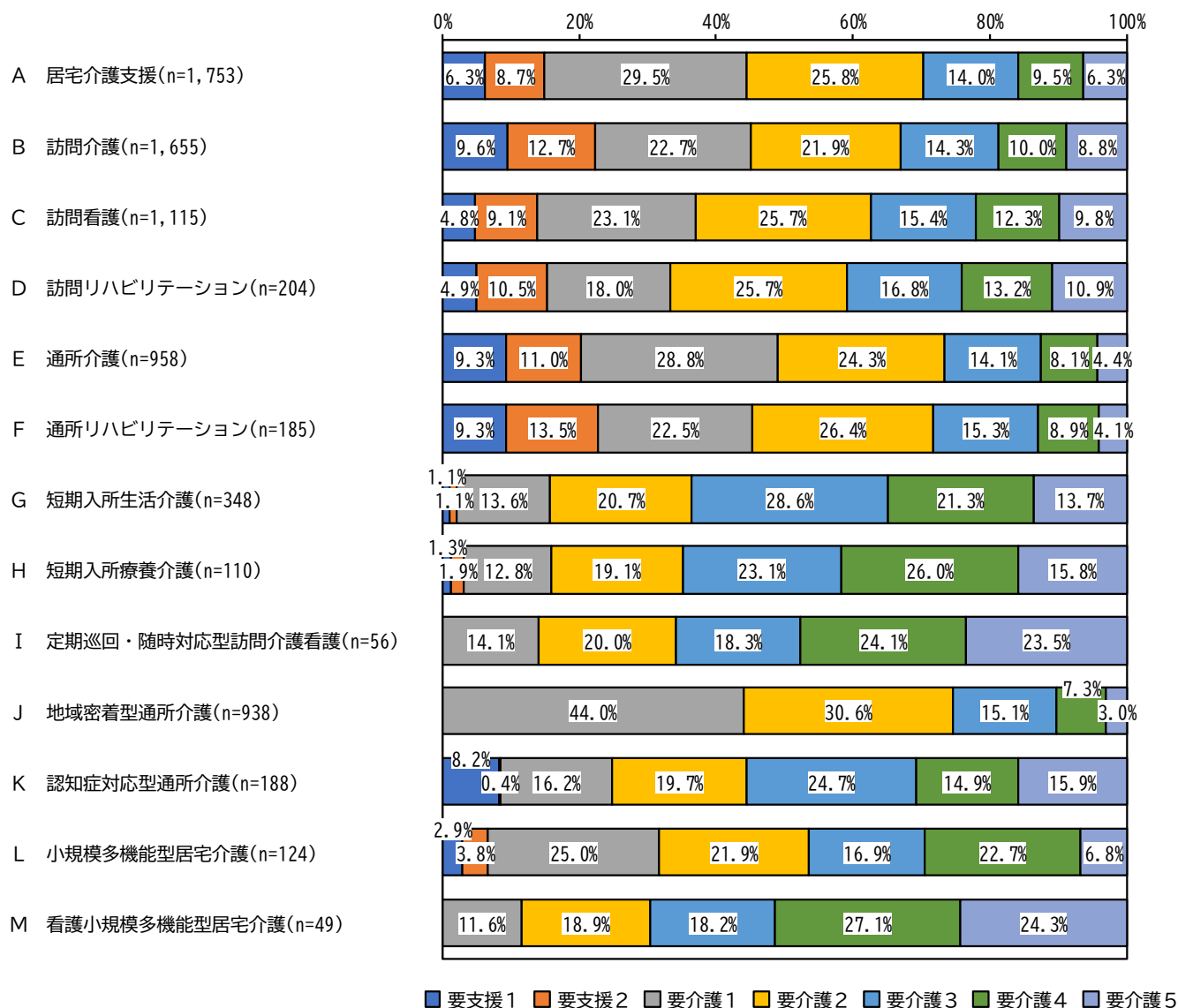
問 令和7年9月の利用者数について、実人数と延べ人数をそれぞれ要介護度別に教えてください。※登録者数ではなく、実際に9月に利用があった人数を記入してください。（それぞれ数字を記入）

全体として、実利用者数は「要介護1」27.1%と「要介護2」24.9%で半数を超えています。サービス種別でみると、「要介護3」以降の実利用者数が半数を超えるものは「短期入所生活介護」「短期入所療養介護」「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「認知症対応型通所介護」「看護小規模多機能型居宅介護」となっています。

【実利用者数】※I、J、Mは要支援除く



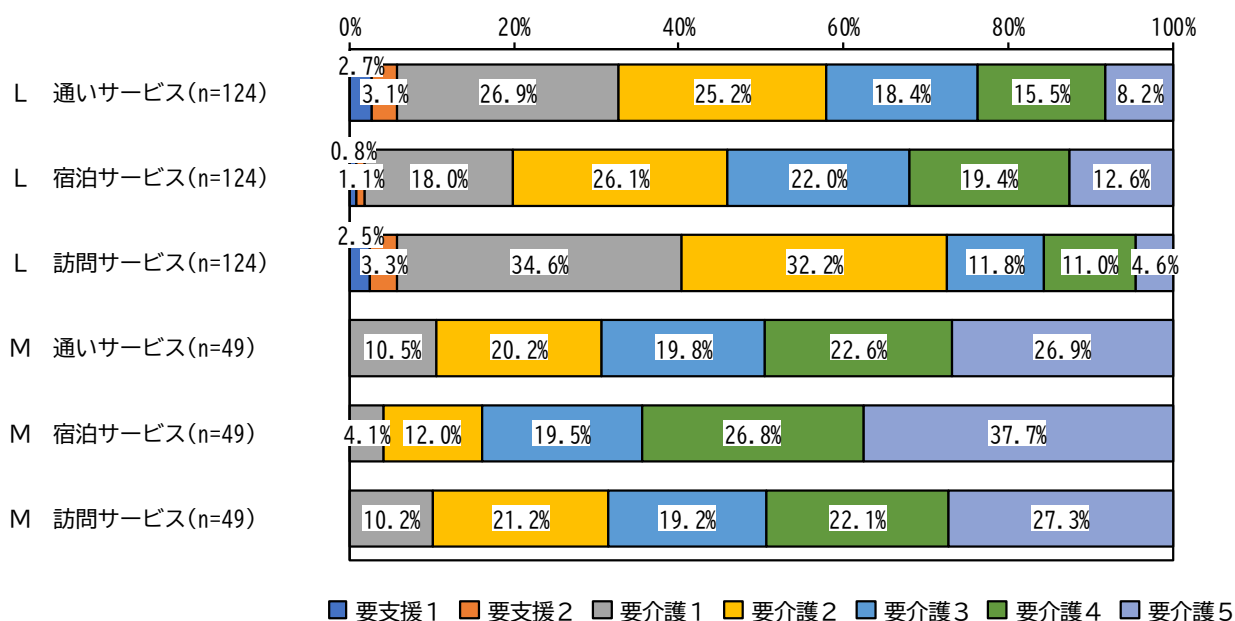
【サービス種別】



小規模多機能型居宅介護と看護小規模多機能型居宅介護の通いサービス、宿泊サービス、訪問サービスの実利用者数について、小規模多機能型居宅介護は、通いサービスでは「要介護1」26.9%、宿泊サービスでは「要介護2」26.1%、訪問サービスでは「要介護1」34.6%が多くなっています。看護小規模多機能型居宅介護は、「要介護5」が通いサービスでは26.9%、宿泊サービスでは37.7%、訪問サービスでは27.3%とすべてのサービスで多くなっています。

L 小規模多機能型居宅介護・M 看護小規模多機能型居宅介護

【通いサービス・宿泊サービス・訪問サービスの実利用者数】※Mは要支援除く

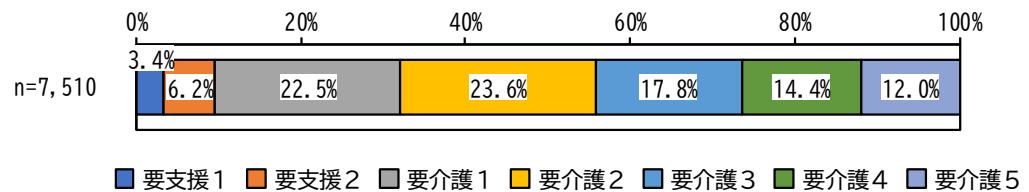


延べ利用者数では、全体として、「要介護2」23.6%、「要介護1」22.5%、「要介護3」17.8%の順で多くなっています。サービス種別でみると、「要介護3」以降の延べ利用者数が半数を超えるものは「訪問介護」「短期入所生活介護」「短期入所療養介護」「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「認知症対応型通所介護」となっています。

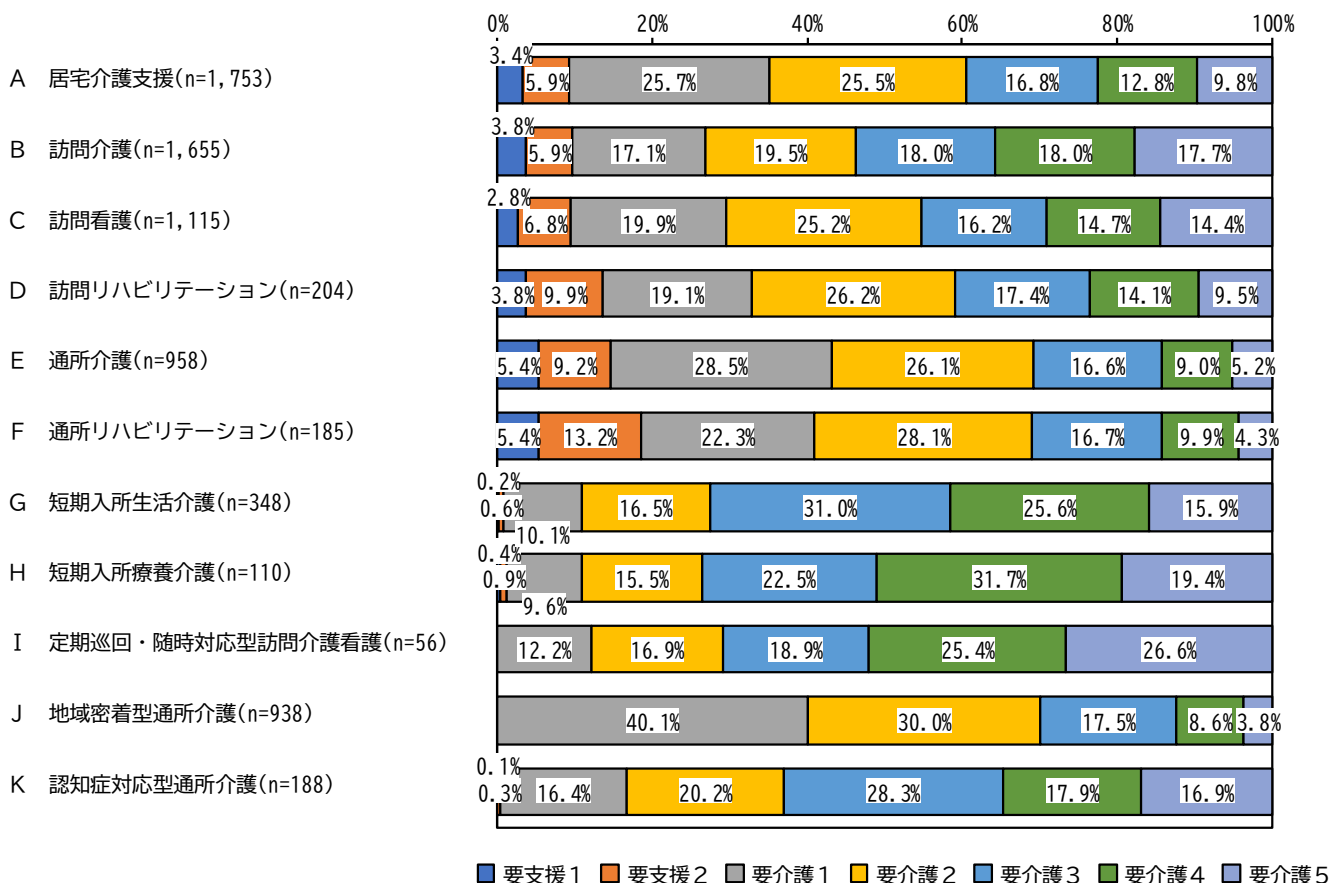
【延べ利用者数】

※ L 小規模多機能型居宅介護・M 看護小規模多機能型居宅介護は除く

※ I、Jは要支援除く



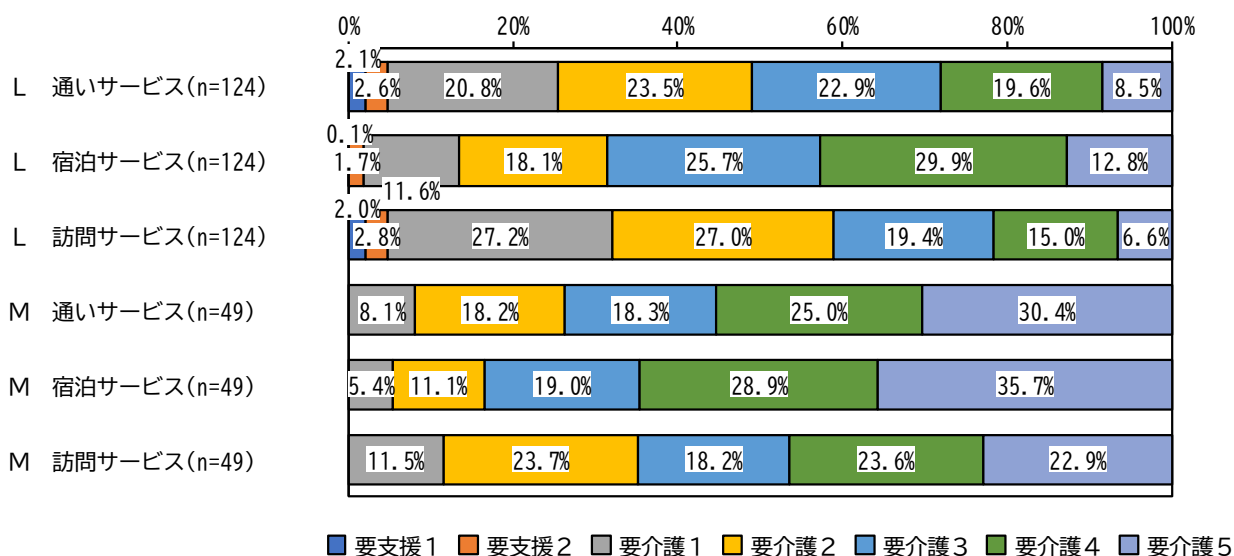
【サービス種別】



小規模多機能型居宅介護と看護小規模多機能型居宅介護の通いサービス、宿泊サービス、訪問サービスの延べ利用者数について、小規模多機能型居宅介護は、通いサービスでは「要介護2」23.5%、宿泊サービスでは「要介護4」29.9%、訪問サービスでは「要介護1」27.2%が多くなっています。看護小規模多機能型居宅介護は、通いサービスでは「要介護5」30.4%、宿泊サービスでは「要介護5」35.7%、訪問サービスでは「要介護2」23.7%が多くなっています。

L 小規模多機能型居宅介護・M 看護小規模多機能型居宅介護

【通いサービス・宿泊サービス・訪問サービスの延べ利用者数】※Mは要支援除く



第8項 サービスの平均訪問回数・平均訪問時間

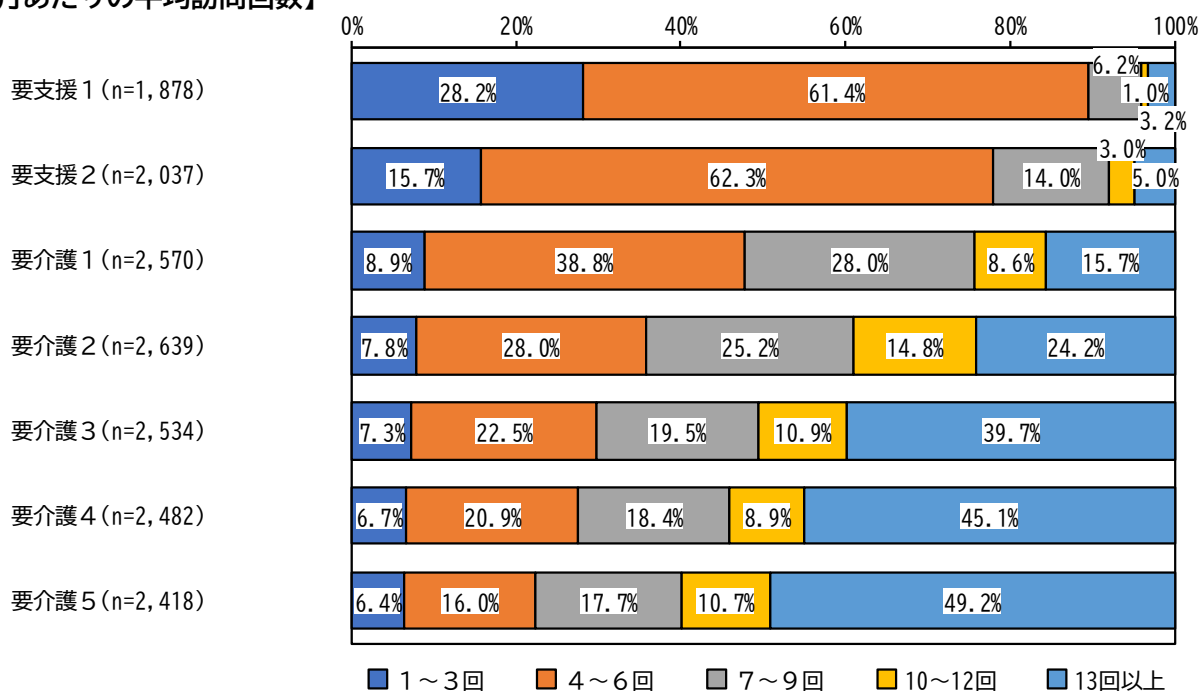
問 令和7年9月の利用者1名あたりの平均訪問回数と平均訪問時間について要介護度ごとに教えてください。（それぞれ数字を記入）

（B、C、D、I、L、M）※I、Mは要支援除く

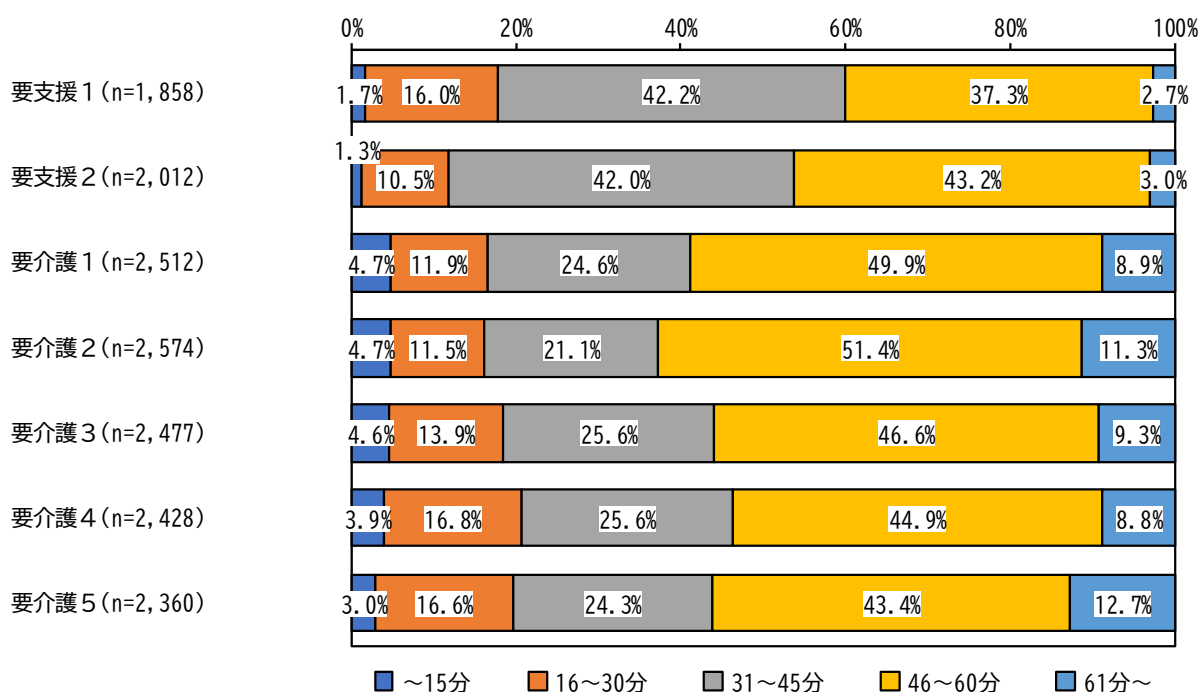
事業所全体として、サービスの平均訪問回数は、「4～6回」が「要支援1」で61.4%、「要支援2」は62.3%、「要介護1」で38.8%、「要介護2」で28.0%と多くなっています。「要介護3」以降では「13回以上」が多くなっています。要介護度が上がるにつれて訪問回数が増えています。

1回当たりの平均訪問時間は、「要支援1」では「31～45分」、「要支援2」以降においては「46～60分」が最も多くなっています。

【月あたりの平均訪問回数】



【1回当たりの平均訪問時間】



第2節 職員の勤務状況及び人材確保について

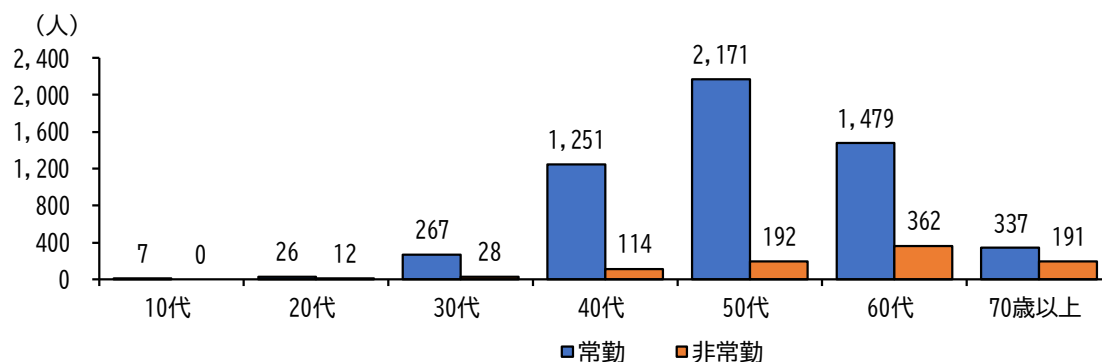
第1項 職員数の状況

問 貴事業所の従業者について、職種別・年齢別に人数を教えてください。
(それぞれ数字を記入)

【介護支援専門員】A、L、M

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

「介護支援専門員」は常勤では「50代」が最も多くなっています。非常勤の従事者は常勤と比べ少なくなっています。

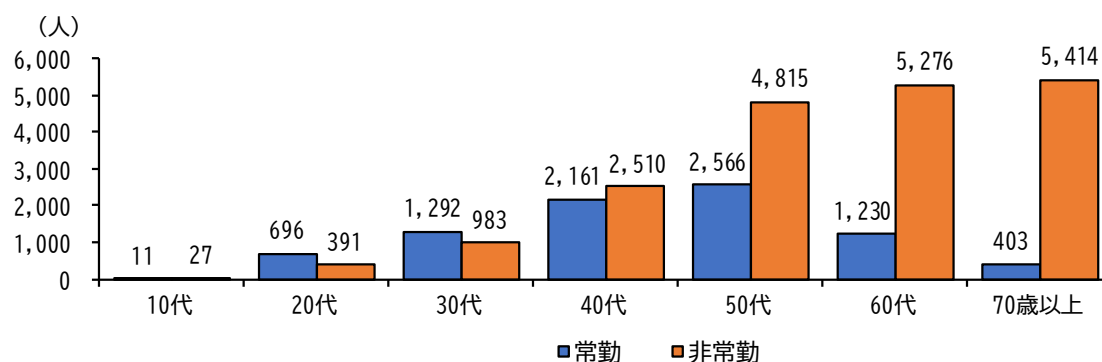


1事業所あたりの平均人数	常勤	非常勤	非常勤の常勤換算
介護支援専門員	2.8	0.5	0.3
	n=1,969	n=1,933	n=1,973

【訪問介護員】B、I

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

訪問介護員については70歳以上の非常勤職員が最も多くなっています。

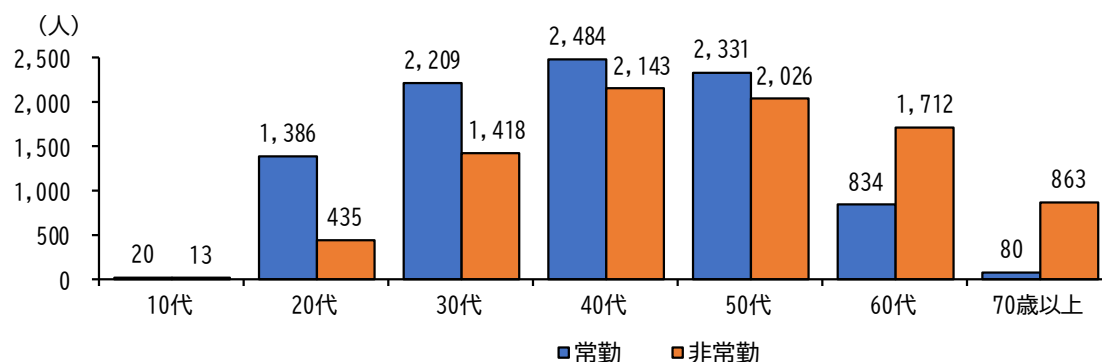


1事業所あたりの平均人数	常勤	非常勤	非常勤の常勤換算
訪問介護員	4.8	11.2	3.4
	n=1,724	n=1,735	n=1,711

【看護職員】 C、E、F、G、H、I、J、K、L、M

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

「看護職員」は常勤では「30代」「40代」「50代」が多くなっています。非常勤の従事者は「60代」「70歳以上」において常勤と比べ多くなっています。

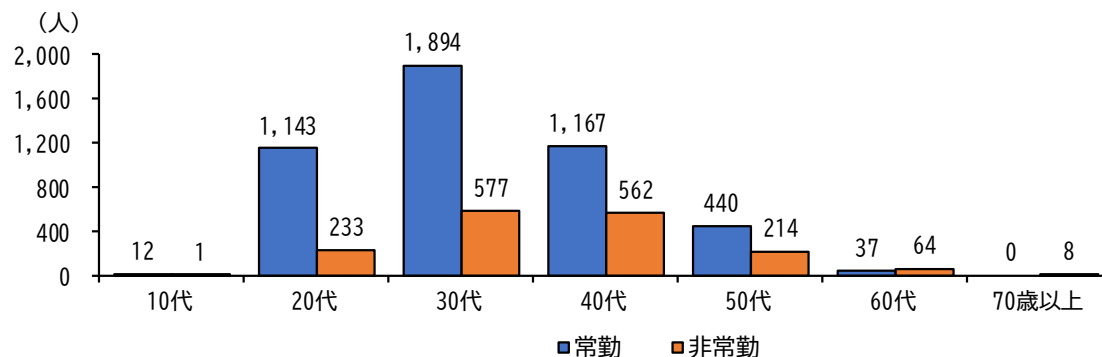


1事業所あたりの平均人数	常勤	非常勤	非常勤の常勤換算
看護職員	2.3	2.1	1.0
	n=4,066	n=4,071	n=4,104

【リハ専門職 (PT/OT/ST)】 C、D、F

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

「リハ専門職 (PT/OT/ST)」は常勤では「30代」が最も多くなっています。非常勤の従事者は常勤と比べ少なくなっています。

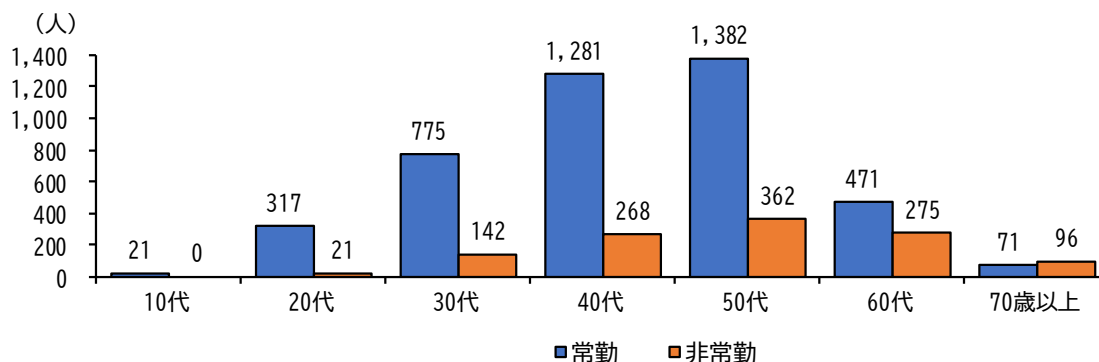


1事業所あたりの平均人数	常勤	非常勤	非常勤の常勤換算
リハ専門職 (PT/OT/ST)	3.1	1.1	0.7
	n=1,524	n=1,521	n=1,529

【生活指導員・生活相談員】E、G、H、J、K

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

「生活指導員・生活相談員」は常勤では「40代」「50代」が多くなっています。非常勤の従事者は全体的に常勤と比べ少なくなっています。

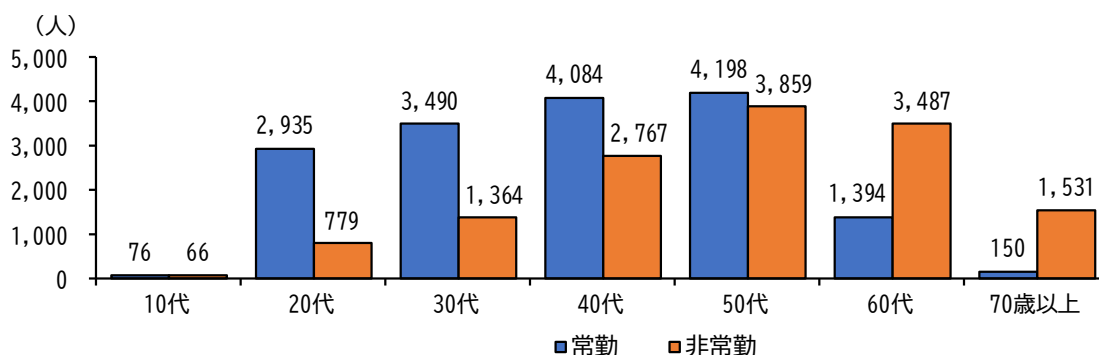


1事業所あたりの平均人数	常勤	非常勤	非常勤の常勤換算
生活指導員・生活相談員	1.7	0.5	0.3
	n=2,543	n=2,505	n=2,530

【介護職員】E、F、G、H、I、J、K、L、M

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

「介護職員」は常勤では「40代」「50代」が多くなっています。非常勤の従事者は「60代」「70歳以上」において常勤と比べ多くなっています。

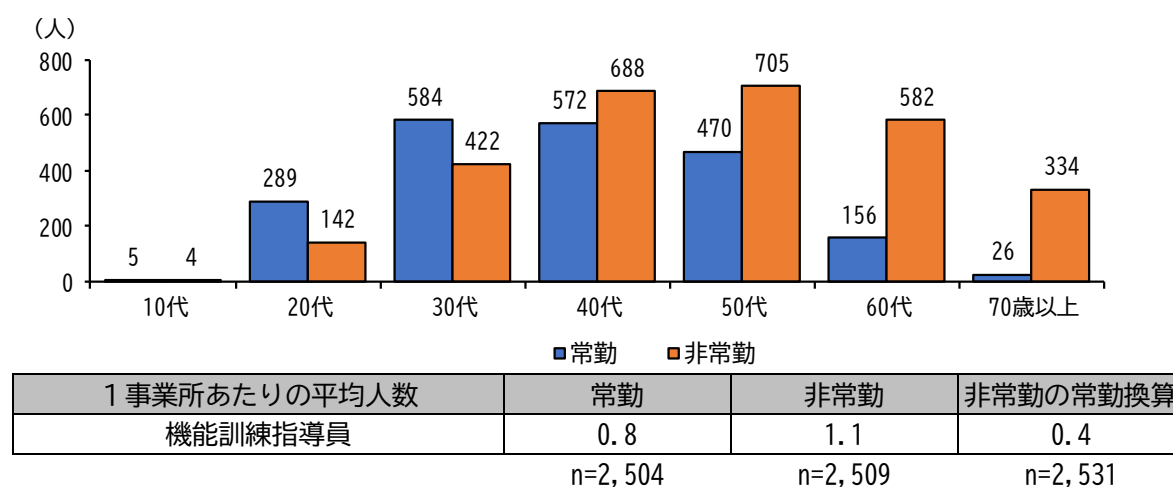


1事業所あたりの平均人数	常勤	非常勤	非常勤の常勤換算
介護職員	5.5	4.7	2.8
	n=2,954	n=2,976	n=2,958

【機能訓練指導員】 E、G、H、J、K

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

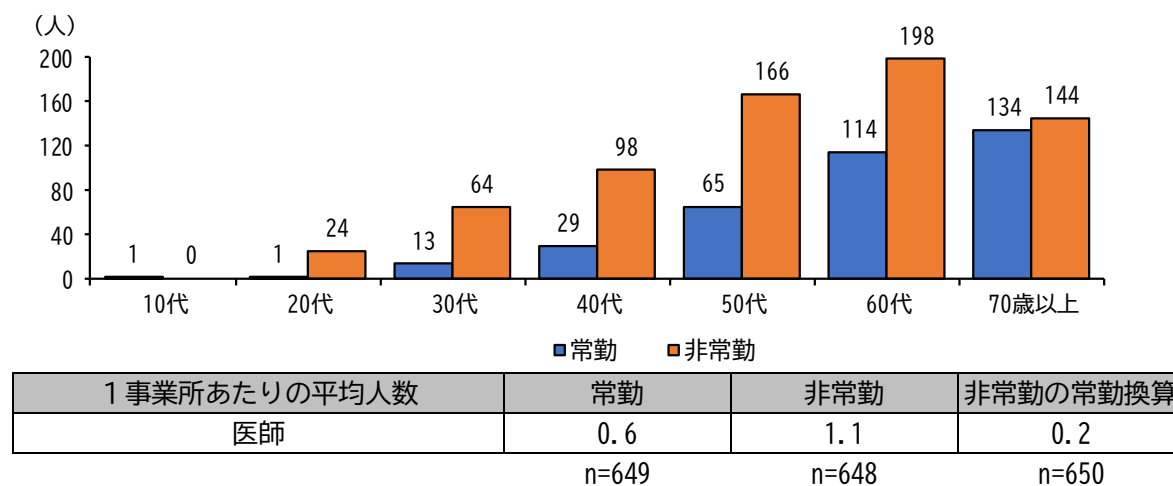
「機能訓練指導員」は常勤では「30代」が最も多くなっています。非常勤の従事者は「40代」以上において常勤と比べ多くなっています。



【医師】 F、G、H

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

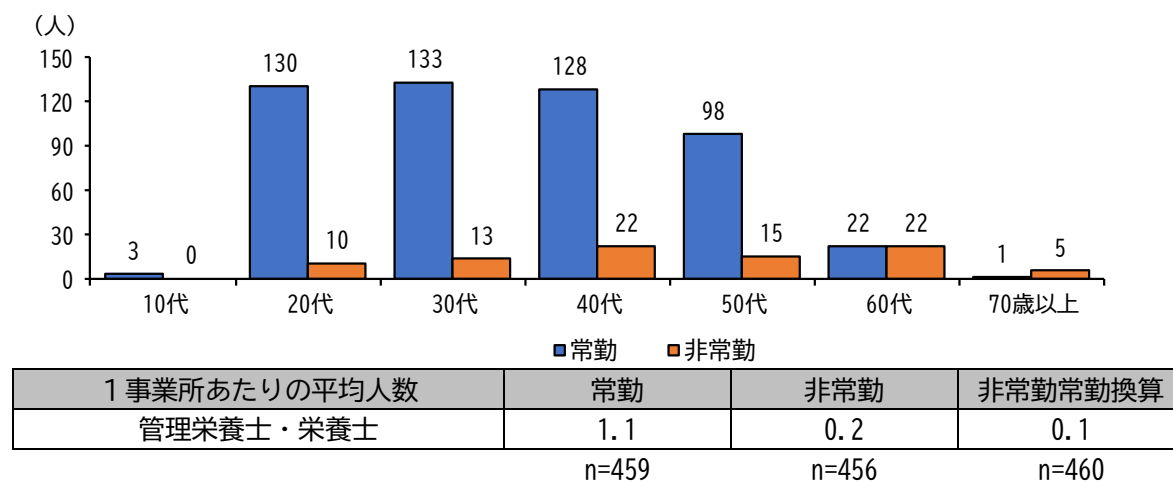
「医師」は常勤では「70歳以上」が最も多くなっています。非常勤の従事者は常勤よりも多くなっています。



【管理栄養士・栄養士】 G、H

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

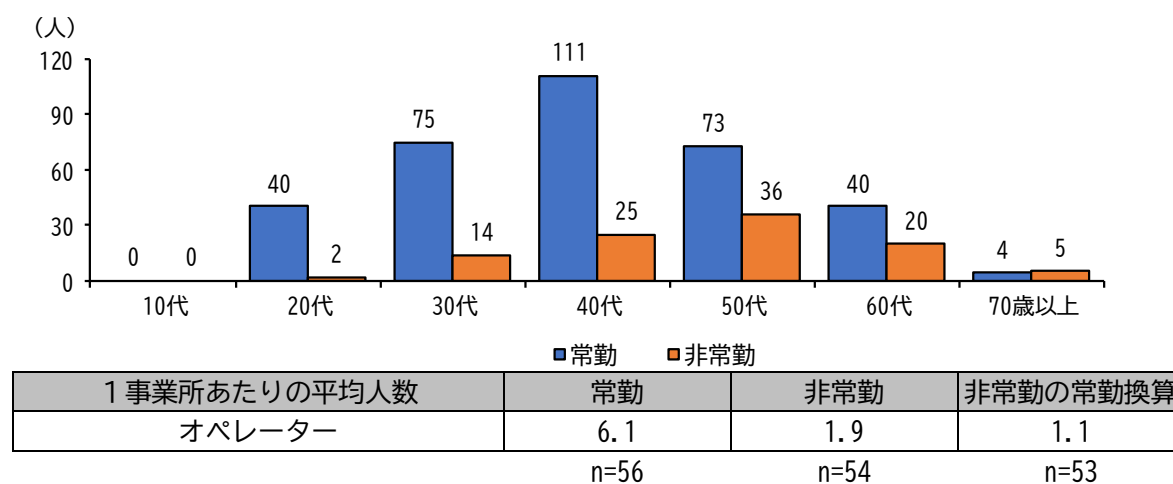
「管理栄養士・栄養士」は常勤では「30代」が最も多くなっています。非常勤の従事者は全体的に常勤よりも少なくなっています。



【オペレーター】 I

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

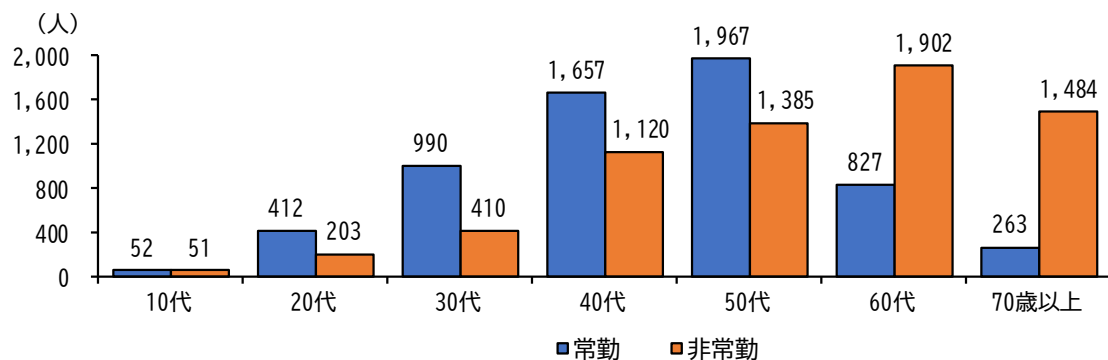
「オペレーター」は常勤では「40代」が最も多くなっています。非常勤の従事者は全体的に常勤よりも少なくなっています。



【その他事務員等】A～M

※各項目の有効回答のみ計上しており、項目により、「n」が異なる

「その他事務員等」は常勤では「40代」「50代」が多くなっています。非常勤の従事者は「60代」が最も多く、「60代」「70歳以上」は非常勤が常勤よりも多くなっています。



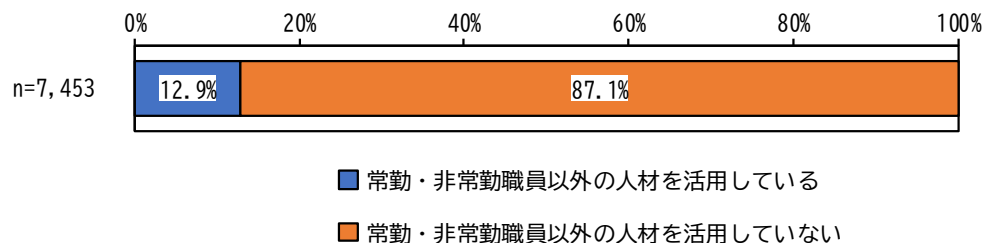
1 事業所あたりの平均人数	常勤	非常勤	非常勤の常勤換算
その他事務員等	0.8	0.9	0.4
	n=7,601	n=7,599	n=7,667

第2項 常勤・非常勤以外の人材活用状況

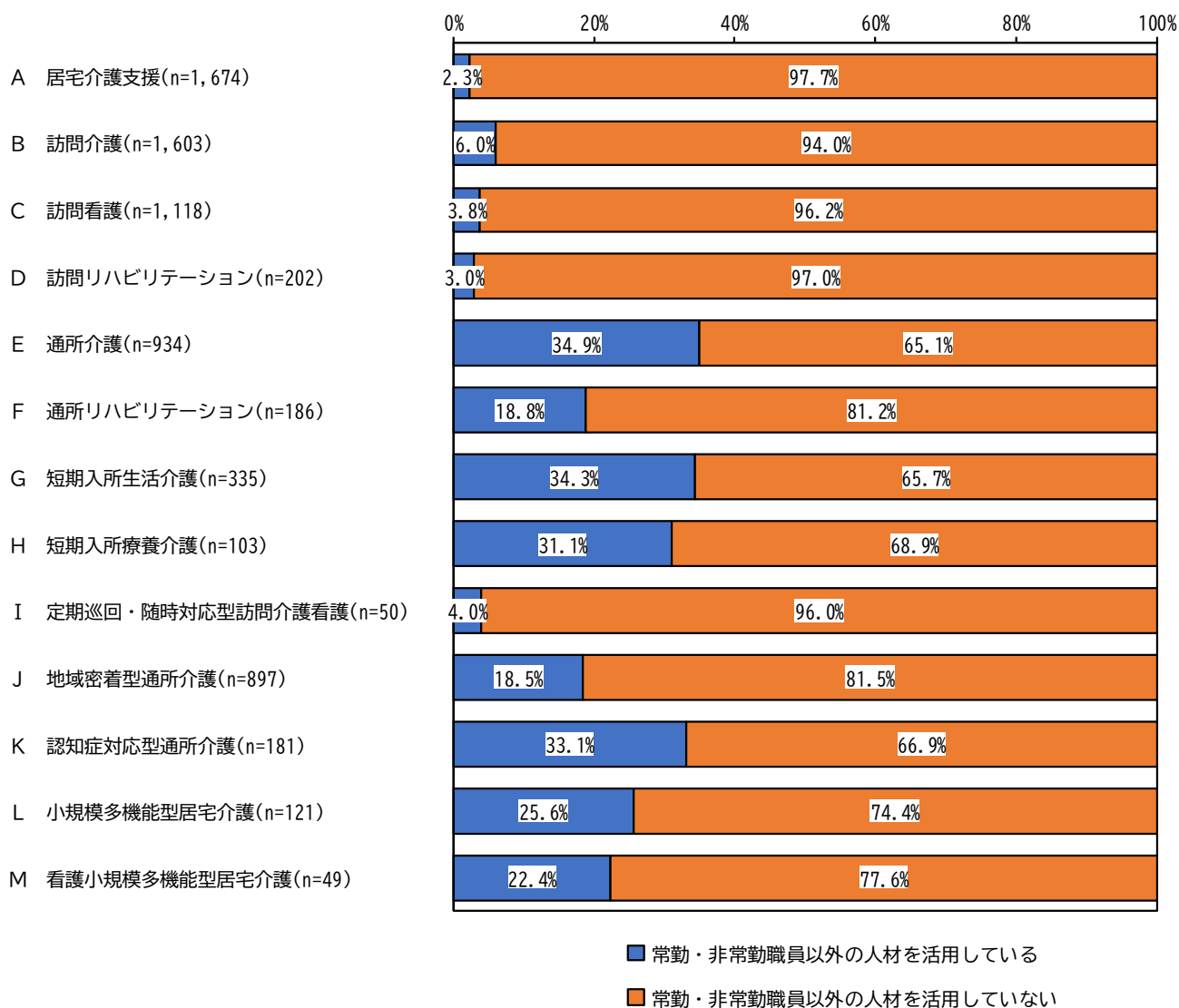
問 前記問で回答した常勤・非常勤職員以外の人材の活用状況について教えてください。

(A～M)

全体として「常勤・非常勤職員以外の人材を活用している」の割合が1割強となっています。



【サービス種別】

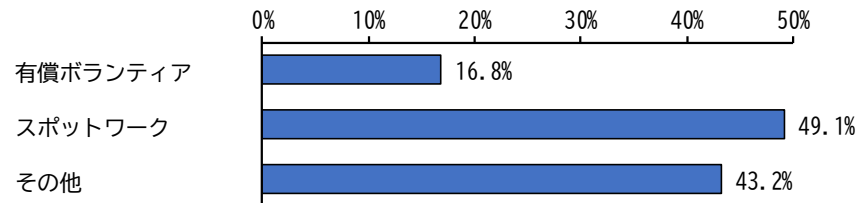


活用している人材を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

(A～M)

「常勤・非常勤職員以外の人材を活用している」と回答した事業所についてみると、「有償ボランティア」を活用している事業所が 16.8%、「スポットワーク」を活用している事業所が 49.1%となっています。

n=879



【その他の主な記載内容】

・派遣社員 ・シルバー人材 ・無償ボランティア ・業務委託

第3項 退職者の状況

問 貴事業所の令和6年度中(令和6年4月1日～令和7年3月31日)の退職者について、勤続年数の区分ごとに人数を教えてください。

「訪問介護員」の退職者は、常勤では、勤続年数が「1年以上3年未満」が21.7%と最も多く、非常勤では、「10年以上20年未満」が23.9%と最も多くなっています。

「介護職員」の退職者は、常勤では、勤続年数が「1年以上3年未満」が24.1%と最も多く、非常勤では、「1年未満」が31.8%と最も多くなっています。

「看護職員」の退職者は、常勤では、勤続年数が「1年以上3年未満」が31.5%と最も多く、非常勤では、「1年未満」が34.6%と最も多くなっています。

単位：人

	定年退職以外							計	定年退職	定年退職 のうち 再雇用人数	平均 勤続年数
	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 20年未満	20年以上 30年未満	30年以上				
訪問介護員(常勤) n=1,544	490	571	346	532	486	206	5	2,636	45	18 (n=33)	4.2年 (n=620)
構成割合	18.6%	21.7%	13.1%	20.2%	18.4%	7.8%	0.2%	100.0%			
訪問介護員(非常勤) n=1,544	989	937	629	1,169	1,311	437	19	5,491	106	20 (n=49)	6.0年 (n=758)
構成割合	18.0%	17.1%	11.5%	21.3%	23.9%	8.0%	0.3%	100.0%			
介護職員(常勤) n=2,580	851	920	645	726	569	83	17	3,811	180	66 (n=68)	4.5年 (n=1,060)
構成割合	22.3%	24.1%	16.9%	19.1%	14.9%	2.2%	0.4%	100.0%			
介護職員(非常勤) n=2,574	1,149	904	496	605	386	72	4	3,616	65	11 (n=30)	3.6年 (n=1,126)
構成割合	31.8%	25.0%	13.7%	16.7%	10.7%	2.0%	0.1%	100.0%			
看護職員(常勤) n=3,635	828	831	355	393	170	57	4	2,638	81	37 (n=60)	2.7年 (n=881)
構成割合	31.4%	31.5%	13.5%	14.9%	6.4%	2.2%	0.2%	100.0%			
看護職員(非常勤) n=3,636	739	588	314	279	164	44	10	2,138	37	5 (n=22)	3.0年 (n=980)
構成割合	34.6%	27.5%	14.7%	13.1%	7.7%	2.0%	0.5%	100.0%			
合計 n=5,177	5,046	4,751	2,785	3,704	3,086	899	59	20,330	514	157 (n=240)	4.3年 (n=3,110)
構成割合	24.8%	23.4%	13.7%	18.2%	15.2%	4.4%	0.3%	100.0%			

第4項 保有資格

問 貴事業所の従業者の保有資格について、教えてください。（それぞれ数字を記入）

（A～M）

全体として、1事業所当たりの平均人数は「介護福祉士」で4.7人、「実務者研修終了者」で0.9人、「介護職員初任者研修修了者」で2.5人、「いずれも該当しない」は0.8人となっています。

各資格で1事業者あたりの平均人数が多いサービスは、「介護福祉士」では「短期入所療養介護」の20.9人、「実務者研修修了者」では「短期入所生活介護」の2.9人、「介護職員初任者研修修了者」では「訪問介護」の6.6人となっています。

単位：人

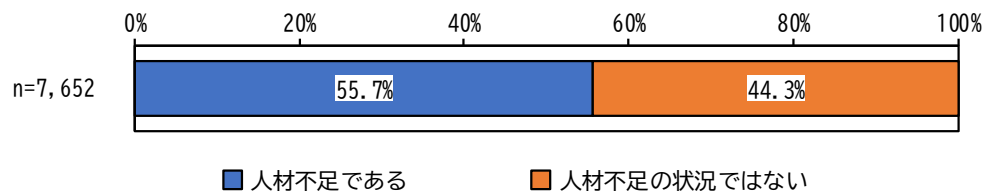
1事業所あたりの平均人数	介護福祉士	実務者研修 修了者	介護職員 初任者 研修修了者	左記の いずれも 該当しない
全 体	4.7	0.9	2.5	0.8
A 居宅介護支援	2.7	0.3	0.6	0.1
B 訪問介護	7.5	1.7	6.6	0.2
C 訪問看護	0.1	0.0	0.1	0.4
D 訪問リハビリテーション	0.7	0.1	0.1	1.9
E 通所介護	5.0	1.1	2.4	1.7
F 通所リハビリテーション	5.0	0.3	0.9	1.2
G 短期入所生活介護	16.0	2.9	4.6	2.6
H 短期入所療養介護	20.9	2.3	3.5	3.8
I 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	10.1	1.0	2.3	0.0
J 地域密着型通所介護	2.3	0.8	1.6	1.2
K 認知症対応型通所介護	5.4	1.2	1.8	0.7
L 小規模多機能型居宅介護	6.5	1.6	3.8	0.9
M 看護小規模多機能型居宅介護	6.6	1.1	2.5	1.1

第5項 人材不足の状況

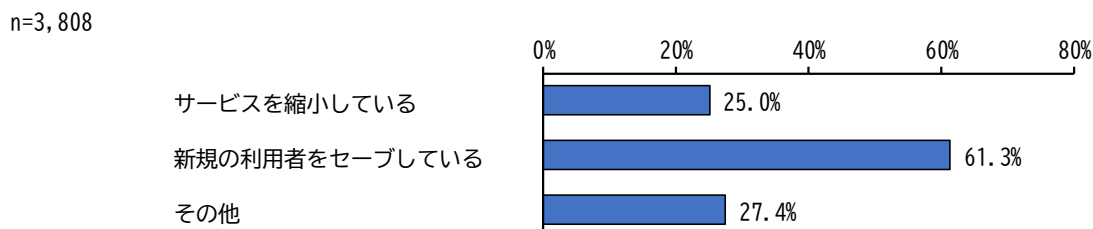
問 人材不足の状況と人材不足によるサービス提供への影響があればお答えください。

(A～M)

全体として、「人材不足である」は 55.7%と半数を超えています。



【サービス提供への影響（あてはまるものすべてに○）（人材不足である」と回答した方）】



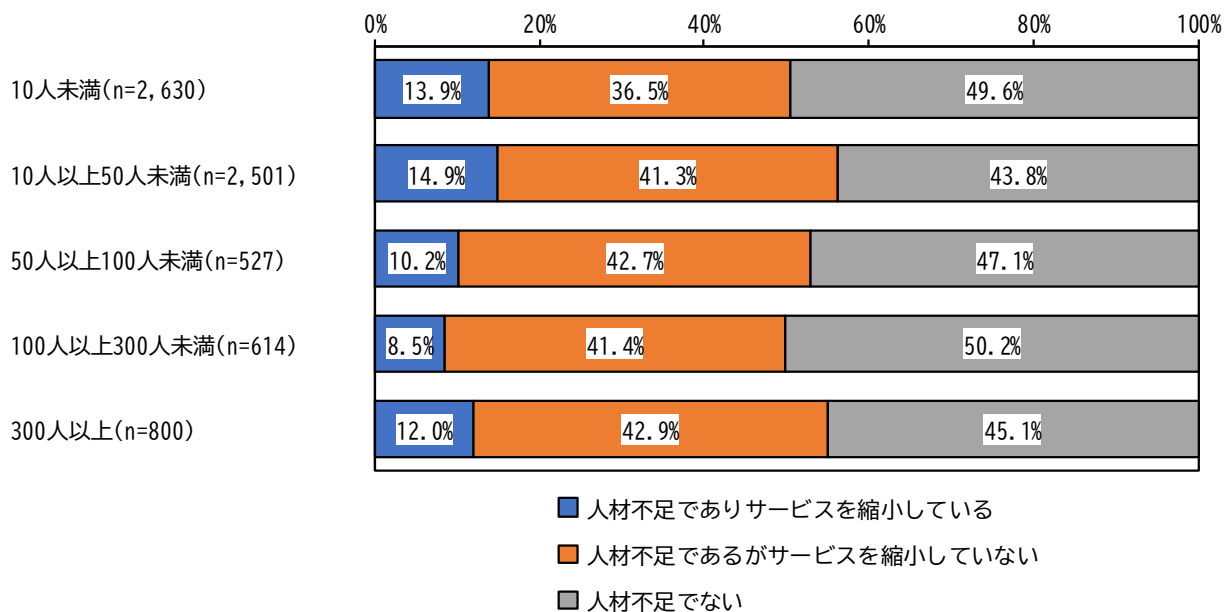
【その他の主な記載内容】

- ・ 影響はない
- ・ 質の低下の懸念
- ・ 残業で対応
- ・ スポットワーク等を活用し維持
- ・ 研修、勉強会に行く時間がとれない

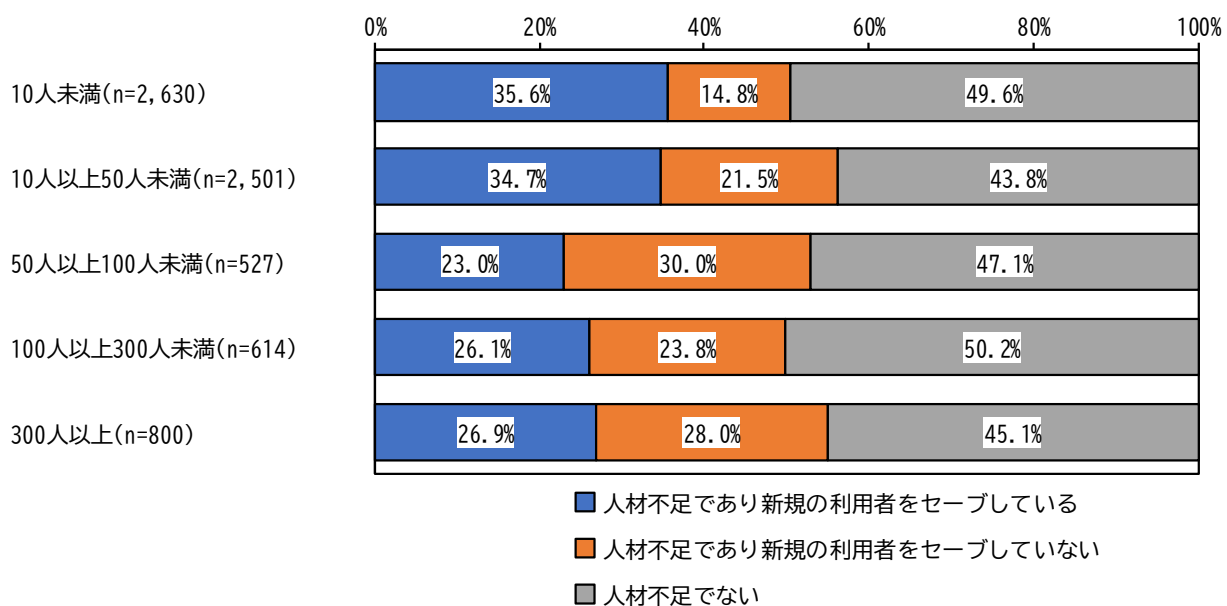
従業員規模別でみると、いずれの従業員規模でも、「人材不足でありサービスを縮小している」は1割前後となっています。

「10 人未満の事業所」では、「人材不足であり新規の利用者をセーブしている」が 35.6%と最も多く、次いで「10 人以上 50 人未満の事業所」が 34.7%となっています。

【従業員規模別「サービスを縮小している」】



【従業員規模別「新規の利用者をセーブしている」】

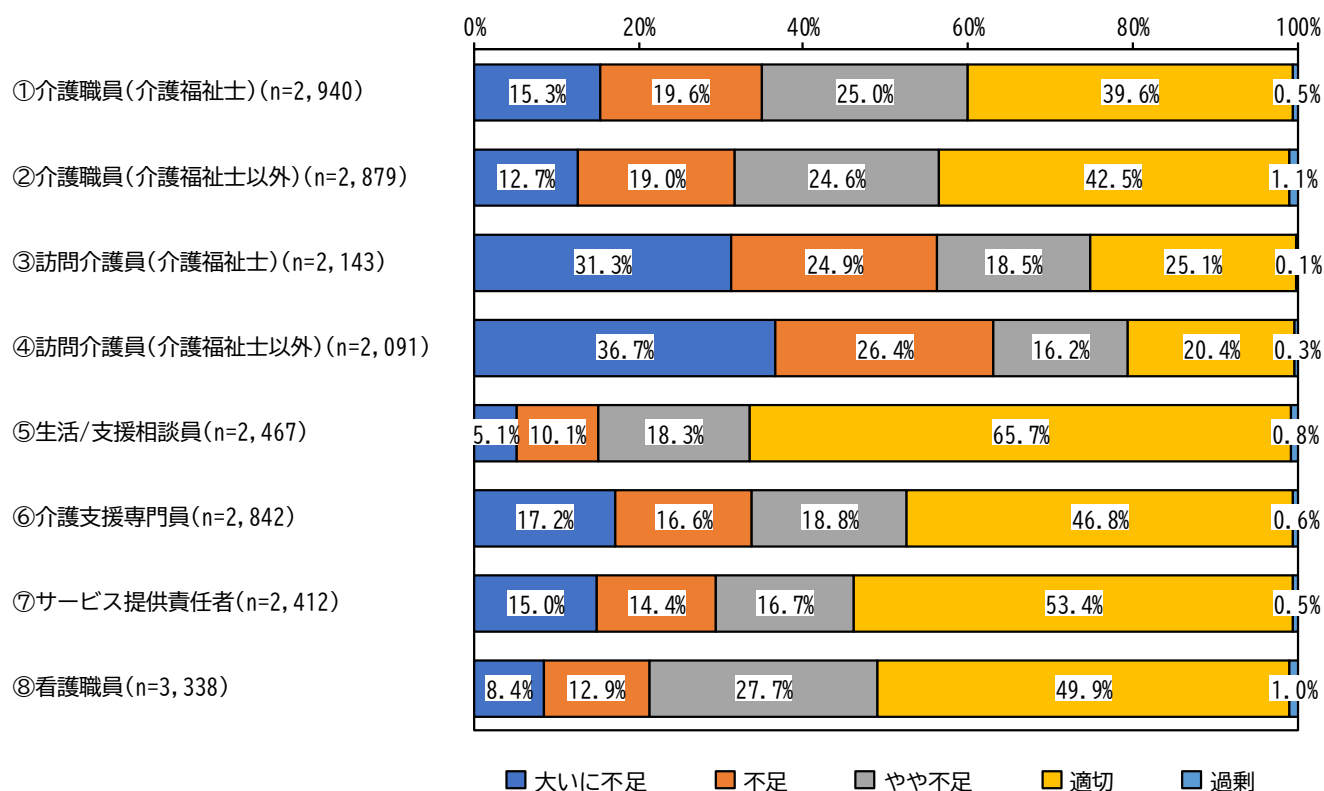


第6項 従業員の過不足感

問 貴事業所の従業者の過不足感を職種別に教えてください。

(A～M)

「⑤生活支援相談員」と「⑦サービス提供責任者」、「⑧看護職員」を除き、「大いに不足」「不足」「やや不足」を合わせた『不足』と感じている事業所が半数を超えています。特に「③訪問介護員（介護福祉士）」31.3%と「④訪問介護員（介護福祉士以外）」36.7%は「大いに不足」が3割を超えています。



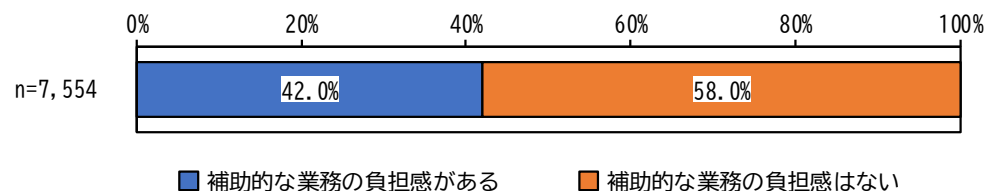
第7項 補助的業務の実施状況

問 補助的な業務について教えてください。

(A～M)

① 補助的な業務の負担感がありますか。

全体として、「補助的な業務の負担感がある」とした事業所は約4割となっています。

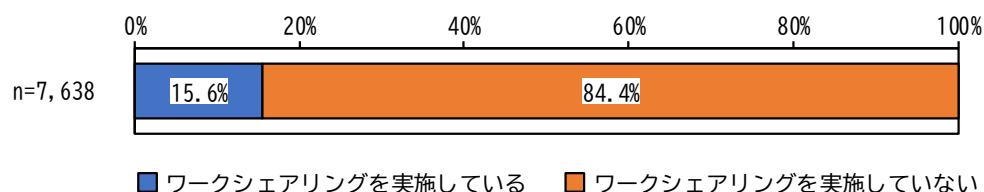


【負担を感じている内容】

- ・ 労務・総務・経理
- ・ 各種書類作成・整理業務
- ・ アンケートや調査の回答。補助金や加算を取得するための書類作成
- ・ ケアマネジメント以外のシャドーワーク
- ・ 送迎
- ・ レクリエーションの準備
- ・ 配膳 ・ リネン交換 ・ 清掃

②補助的な業務についてワークシェアリングを実施していますか。

全体として、「ワークシェアリングを実施していない」事業所が8割を超えています。

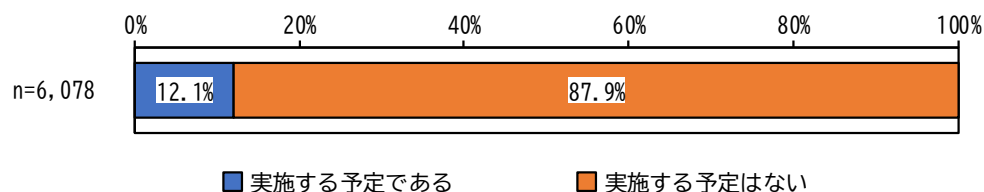


実施している業務の内容

- ・レクリエーションにスポットワーカーを導入
- ・クラークを配置し、事務的業務を担当
- ・シーツ交換、コップ洗浄、洗濯などは介護助手が担当
- ・ドライバーを介護助手としても活用
- ・一部の清掃業務をシルバー人材センターに依頼

【今後の実施予定(意向)】

ワークシェアリングを実施していないと回答した事業所について見ると、「実施する予定である」が12.1%、「実施する予定はない」が87.9%となっています。

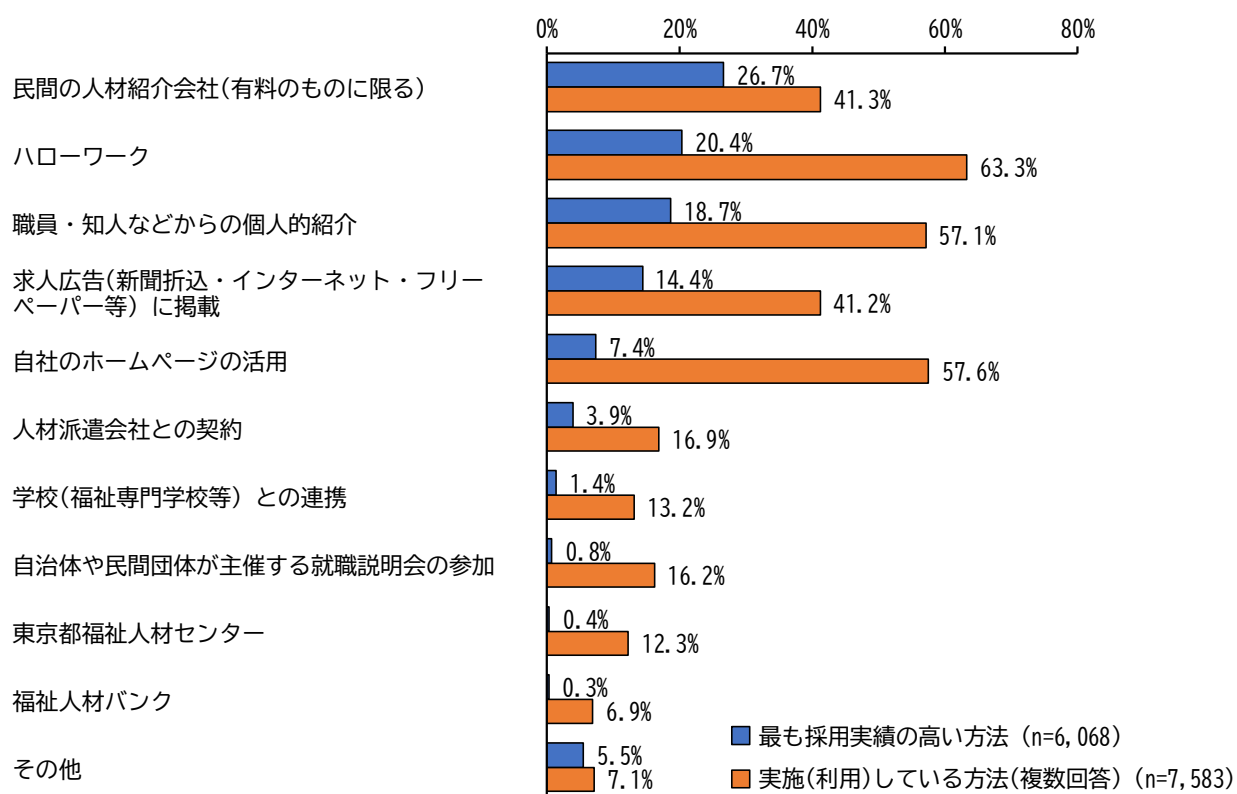


第8項 従業員の募集方法

問 従業員の募集方法として利用しているものを教えてください。
(最も採用実績の高い方法1つだけに◎、実施(利用)している方法すべてに○)

(A～M)

事業所全体として、採用実績の最も高いものとして「民間の人材会社(有料のものに限る)」26.7%、「ハローワーク」20.4%、「職員・知人などからの個人的紹介」18.7%、「求人広告(新聞折込・インターネット・フリーペーパー等)に掲載」14.4%が多くなっています。利用している方法については、「ハローワーク」が63.3%と最も多く、次に「自社のホームページの活用」57.6%、「職員・知人などからの個人的紹介」57.1%、「民間の人材会社(有料のものに限る)」41.3%、「求人広告(新聞折込・インターネット・フリーペーパー等)に掲載」が41.2%の順となっています。



【その他の主な記載内容】

- ・ 無料の求人サイト ・ 口コミ、従業員・地域からの紹介 ・ SNSの活用
- ・ ポスター掲示、チラシ配布

第9項 採用経費と実際の採用者数

問 介護職員の採用における、令和6年度（令和6年4月1日～令和7年3月31日）の採用経費の総額と実際の採用者数について、教えてください。

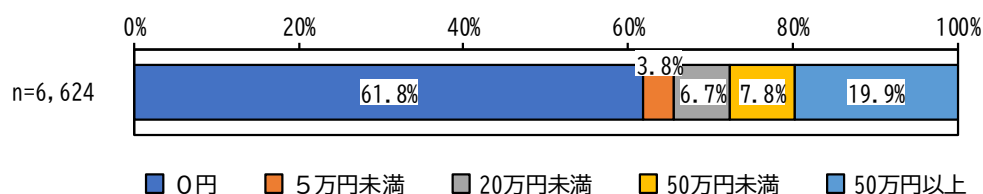
※広告媒体への経費や紹介手数料等も含め、採用に係った経費（総額）をご記入ください。

（A～M）

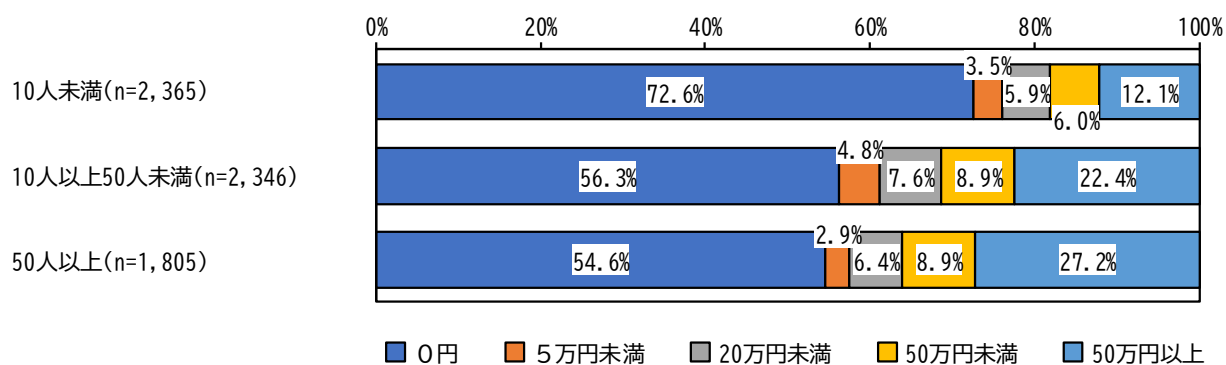
全体として採用経費「0円」が61.8%と最も多く、次いで「50万円以上」の割合が19.9%となっています。従業員規模別でみると、「10人以上の事業所」では、「0円」が5割台ですが、「10人未満の事業所」では7割を超えています。また、「10人以上の事業所」では「50万円以上」が2割を超えています。

実際の採用者数については、「0人」が50.2%と最も多く、次いで「1～5人」が43.5%となっています。従業員規模別でみると、「10人未満の事業所」では、「0人」が6割を超えています。また、「10人以上の事業所」では「1～5人」が最も多くなっています。

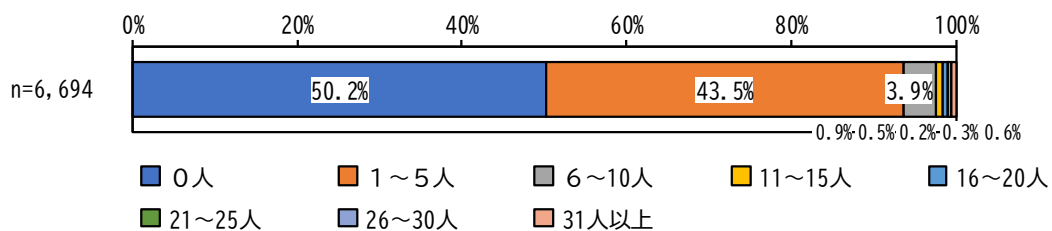
【①採用経費（総額）】



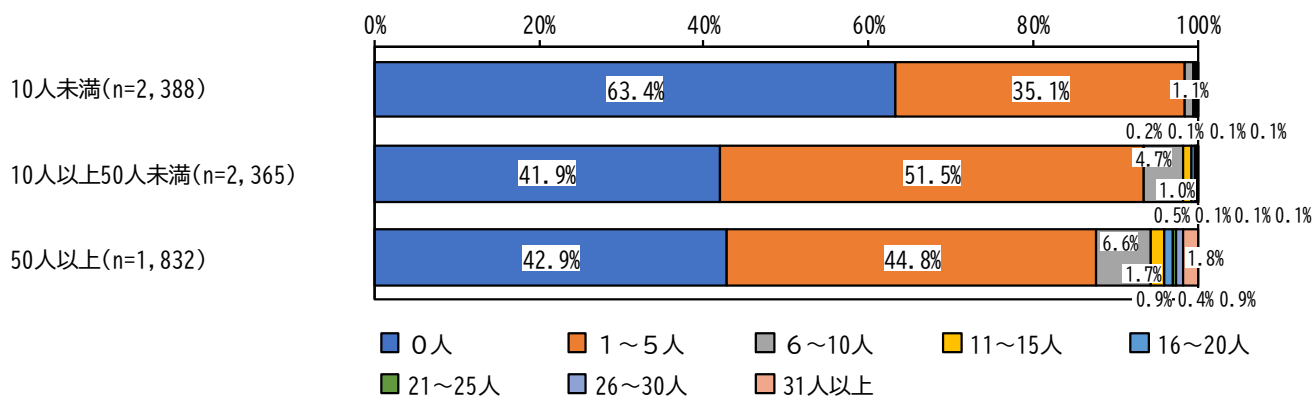
【従業員規模別】



【②実際の採用者数】



【従業員規模別】

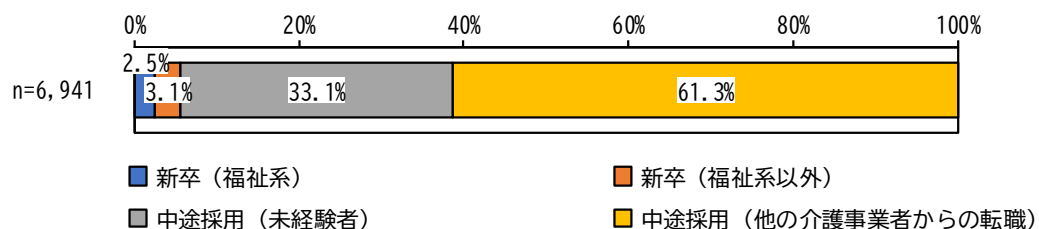


第10項 採用経路ごとの人数

問 貴事業所において令和6年度（令和6年4月1日～令和7年3月31日）に採用した従業員の採用経路ごとの人数を教えてください。

（A～M）

採用経路の割合は、「中途採用（他の介護事業者からの転職）」の採用数が61.3%と最も多く、次いで「中途採用（未経験者）」33.1%となっています。

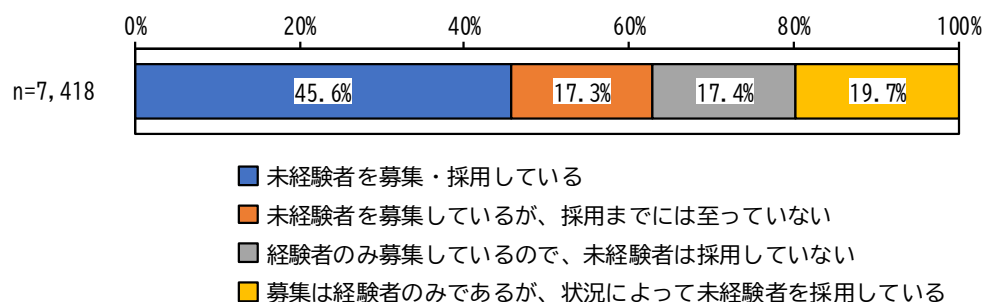


第11項 未経験者の募集・採用

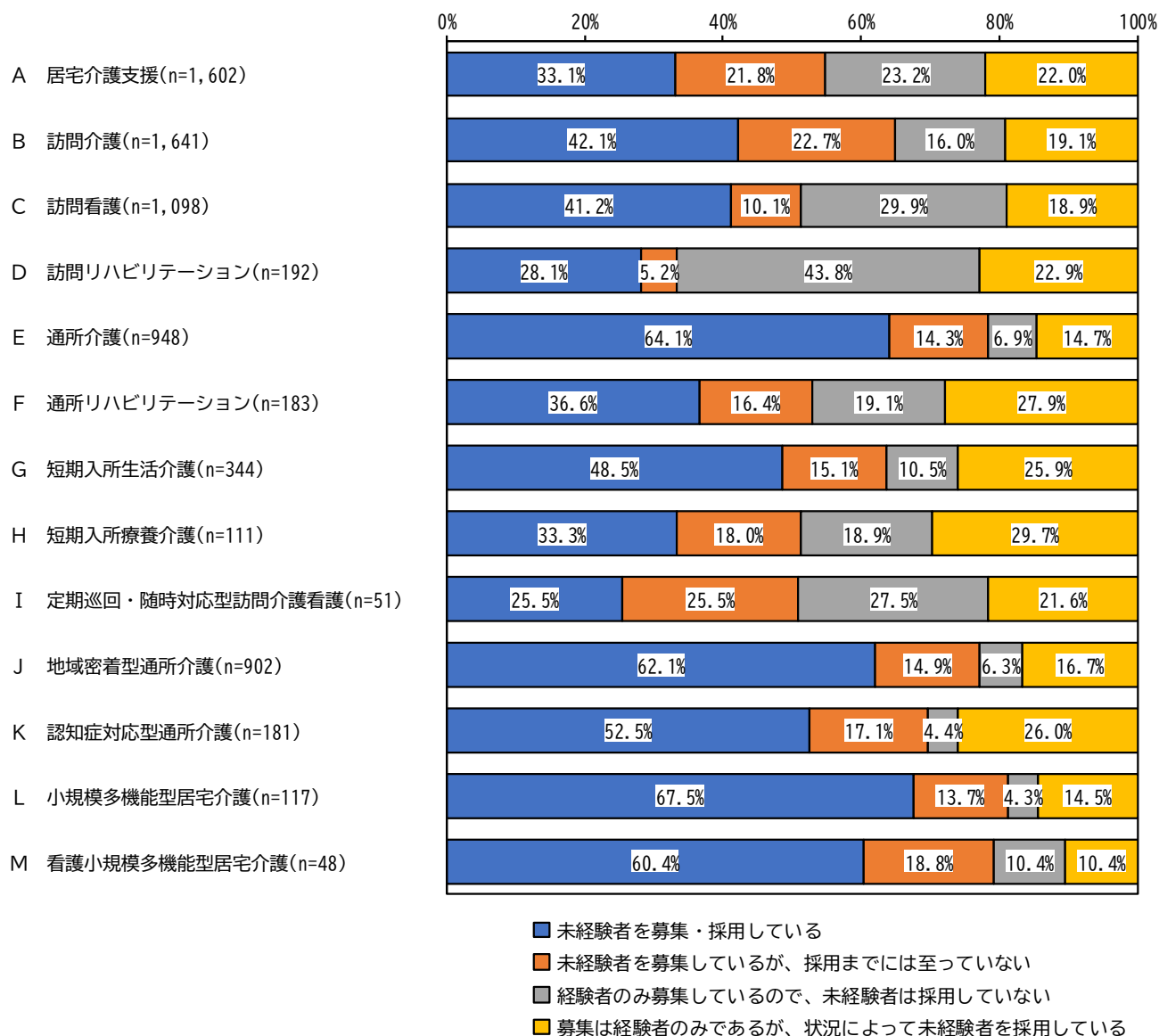
問 未経験者の募集・採用についてお答えください。

(A～M)

『未経験者を募集している』（「未経験者を募集・採用している」＋「未経験者を募集しているが、採用までには至っていない」）は事業所の6割を超えています。『未経験者の採用』（「未経験者を募集・採用している」＋「募集は経験者のみであるが、状況によって未経験者を採用している」）も6割を超えています。



【サービス種別】

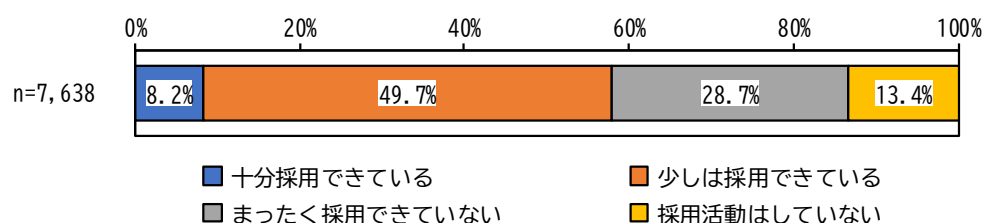


第12項 採用の困難感

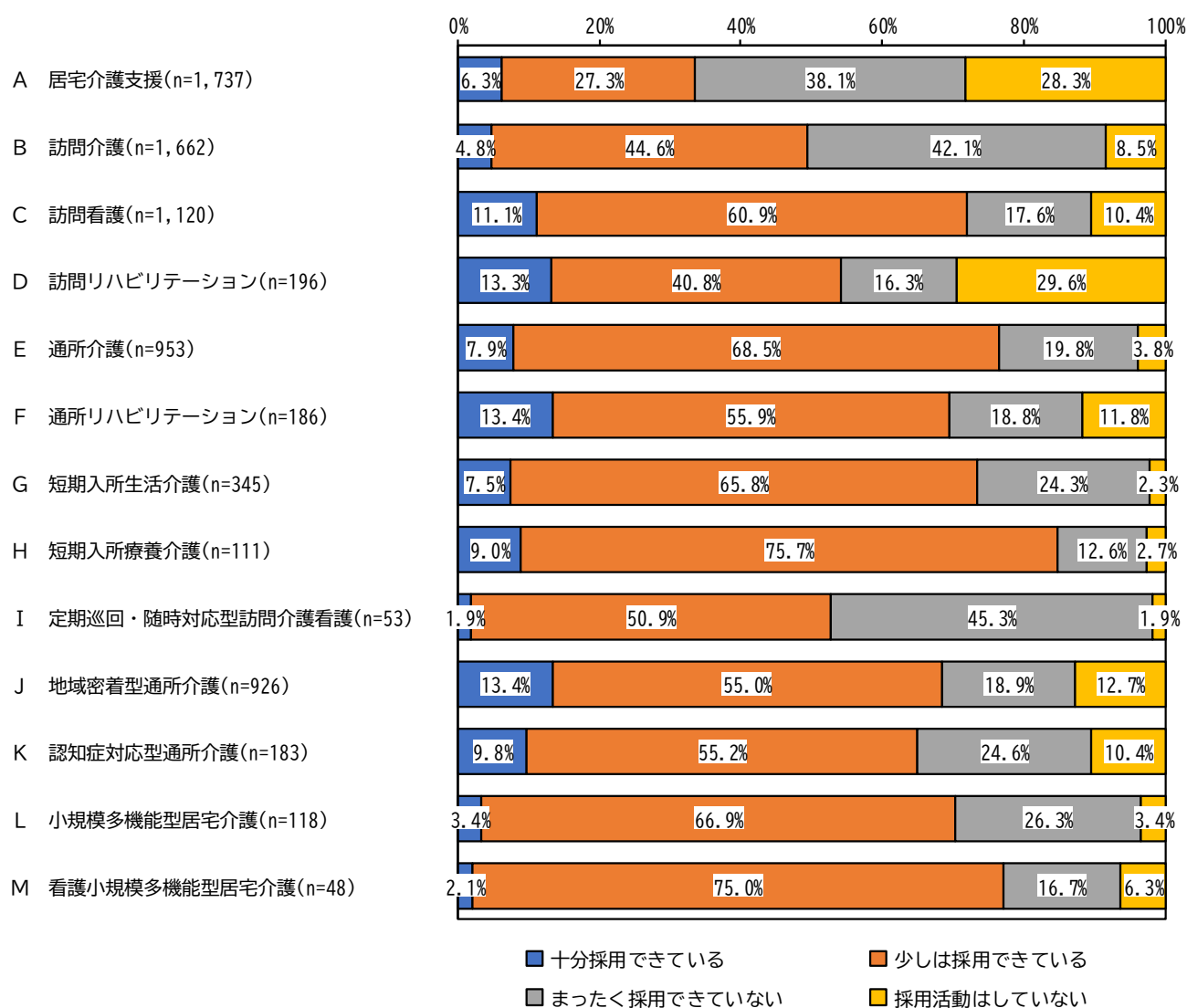
問 採用の困難感について、お答えください。

(A～M)

全体として、「少しは採用できている」が49.7%と最も多くなっています。サービス種別でみると、「居宅介護支援」と「訪問介護」を除き「十分採用できている」と「少しは採用できている」を合わせた割合は半数を超えています。「まったく採用できていない」では、「居宅介護支援」では3割、「訪問介護」と「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」では4割を超えています。

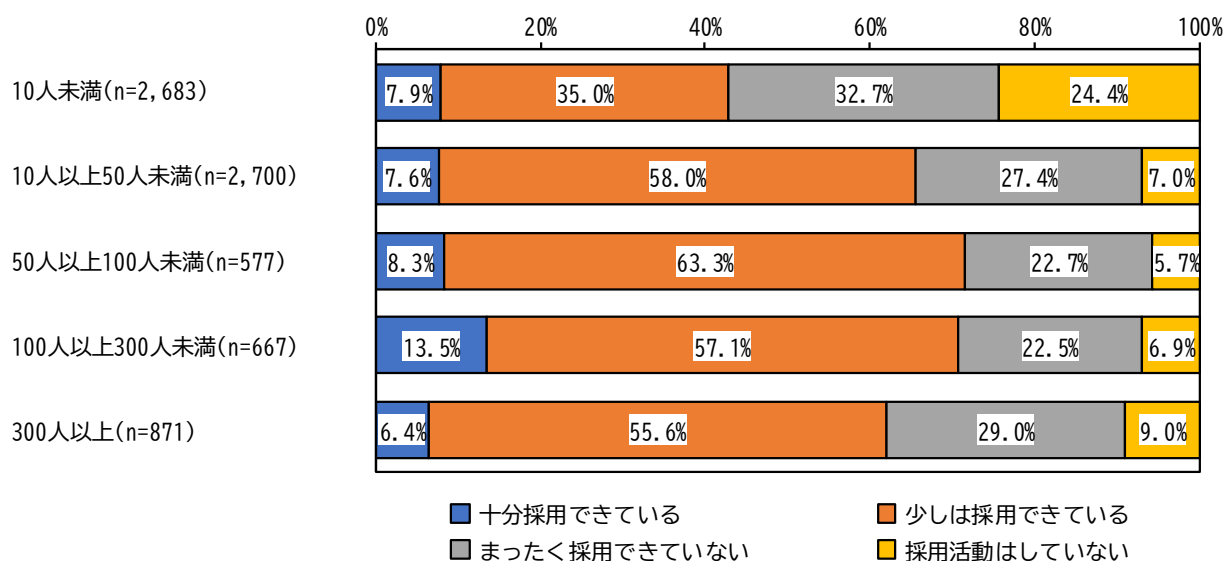


【サービス種別】



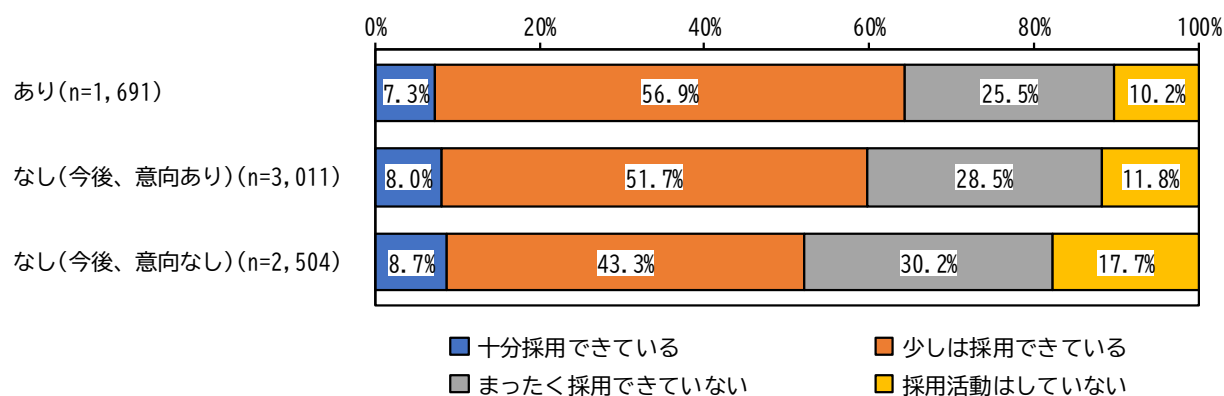
「10 人未満の事業所」では「十分採用できている」と「少しは採用できている」を合わせた割合は 4 割台ですが、「10 人以上の事業所」では 6 割を超えています。

【従業員規模別】



地域の住民団体等との連携及び連携するための取組について「あり」と回答した事業所では、「十分採用できている」と「少しは採用できている」を合わせた割合が 64.2%と「なし」と比べやや多くなっています。

【地域の住民団体等との連携及び連携をするための取組の有無別の採用困難感】

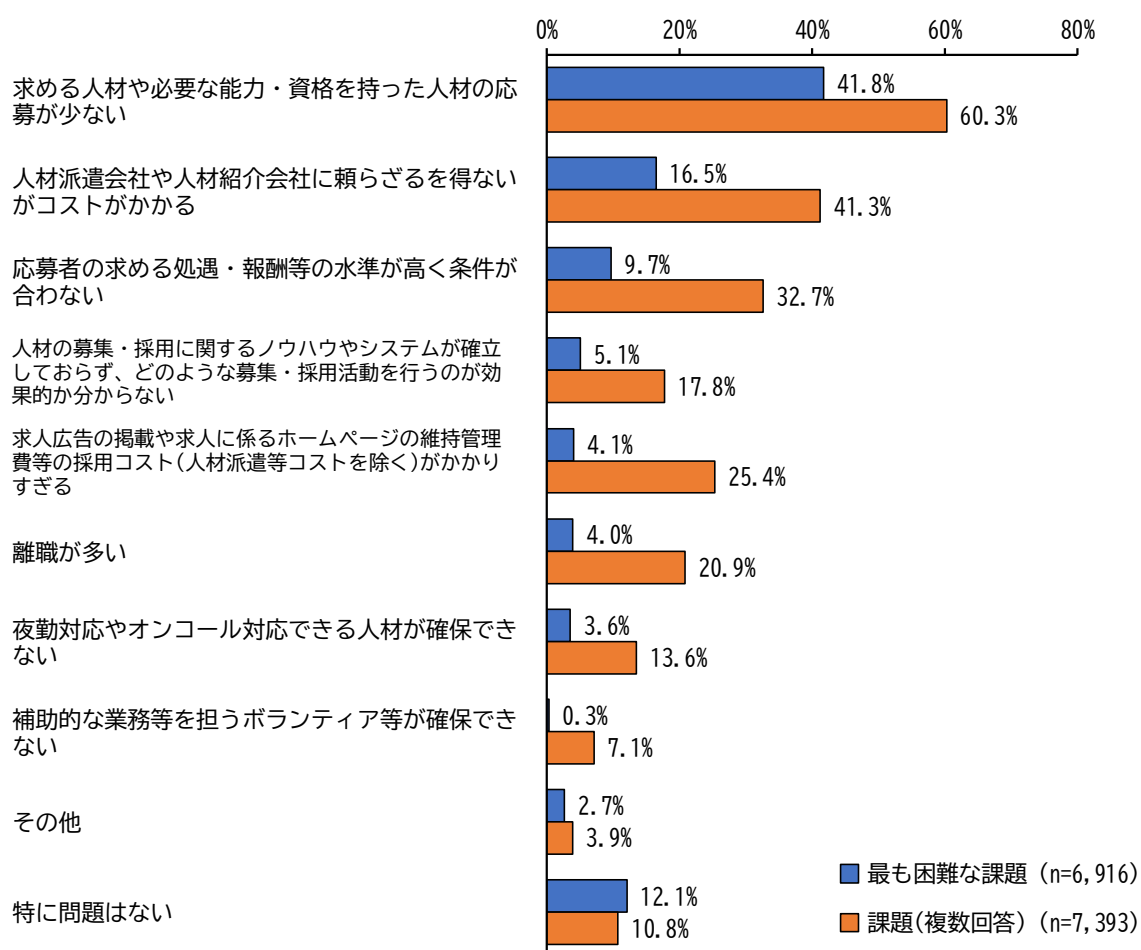


第13項 人材確保の課題

問 人材を確保するにあたっての課題として、あてはまるものを教えてください。
(最も困難な課題1つだけに◎、あてはまるものすべてに○)

(A～M)

事業所全体で最も困難な課題として、「求める人材や必要な能力・資格を持った人材の応募が少ない」が41.8%と最も多くなっています。あてはまる課題についても「求める人材や必要な能力・資格を持った人材の応募が少ない」が60.3%と最も多く、次に「人材派遣や人材紹介会社に頼らざるを得ないがコストがかかる」が41.3%、「応募者の求める処遇・報酬等の水準が高く条件が合わない」が32.7%、「求人広告の掲載や求人に係るホームページの維持管理費用等の採用コスト（人材派遣等コストを除く）がかかりすぎる」が25.4%、「離職が多い」が20.9%の順に多くなっています。



【その他の主な記載内容】

- ・ 募集しても応募がない
- ・ 高齢者が多い。若い人がいない
- ・ 介護報酬が低い

第14項 従業員の資格取得及び更新支援

問 従業員に対する資格取得及び更新への支援について教えてください。（あてはまるものすべてに○）

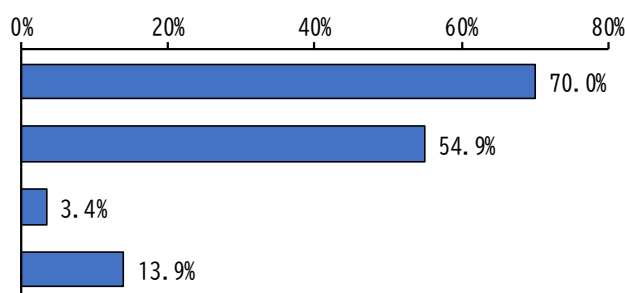
（A～M）

全体として、「資格取得及び更新のための費用（授業料、受験料等）について補助を行っている」が70.0%と最も多く、「資格取得及び更新のために勤務日数・時間について便宜を図っている」が54.9%となっています。なお「特に支援は行っていない」は13.9%となっています。

従業員規模別でみると、「10人未満の事業所」では、「資格取得及び更新のための費用（授業料、受験費用等）について補助を行っている」が6割台ですが、「10人以上の事業所」ではいずれも7割を越えています。

n=7,656

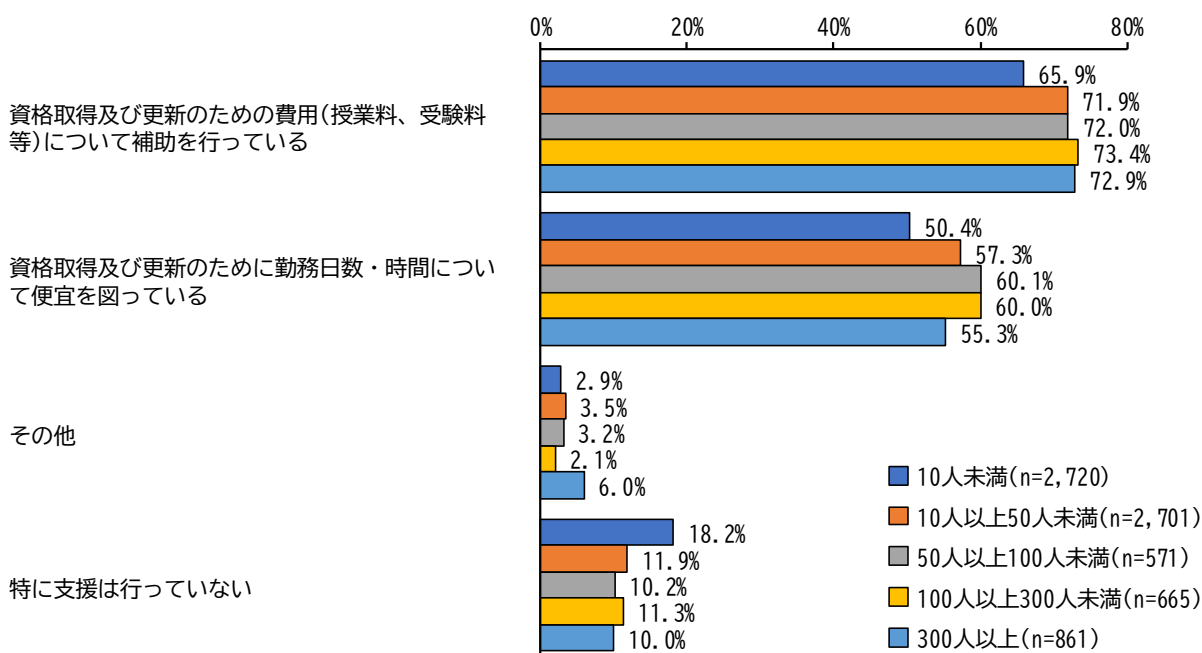
資格取得及び更新のための費用（授業料、受験料等）について補助を行っている
資格取得及び更新のために勤務日数・時間について便宜を図っている
その他
特に支援は行っていない



【その他の主な記載内容】

- ・勉強会の開催
- ・祝い金、手当の支給

【従業員規模別】



第15項 従業員の研修の実施状況

問 従業員の研修の実施状況について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

※職場内…事業所内や法人内で実施する研修

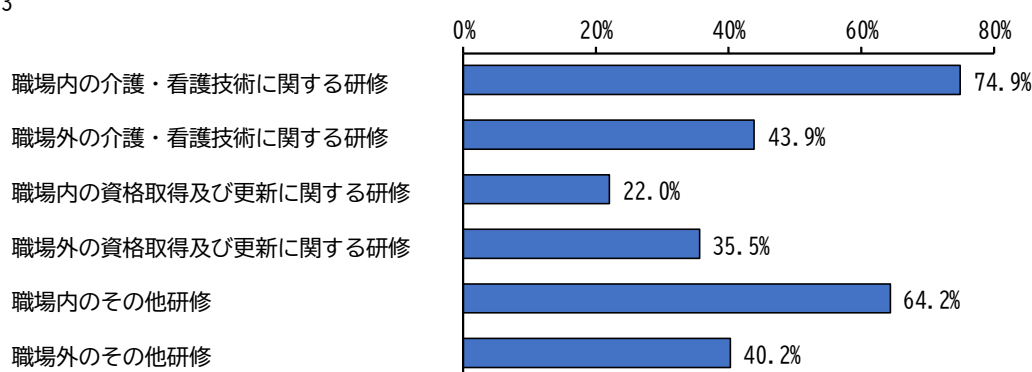
職場外…外部の団体や研修機関が実施する研修

(A～M)

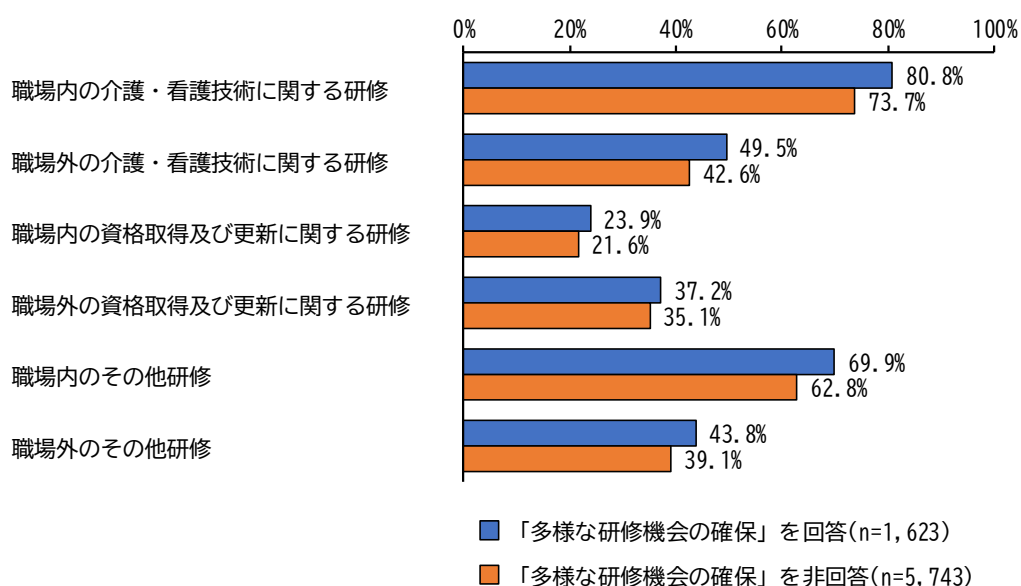
全体では、「職場内の介護・看護技術に関する研修」が74.9%と最も多く、次に「職場内のその他の研修」が64.2%、「職場外の介護・看護技術に関する研修」が43.9%、「職場外のその他の研修」が40.2%の順に多くなっています。一方、「職場内の資格取得及び更新に関する研修」は22.0%と最も少なくなっています。

人材定着の課題として「多様な研修機会の確保」を回答した事業所は、課題と回答していない事業所と比べ、全ての研修において実施状況が上回っています。

n=7,693



【人材定着の課題として「多様な研修機会の確保」を回答・非回答別の研修の実施状況】

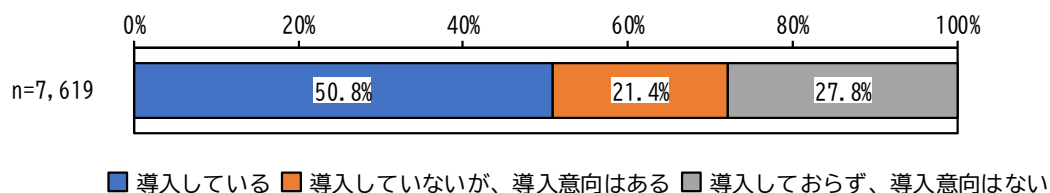


第16項 キャリアパス導入状況と今後の意向

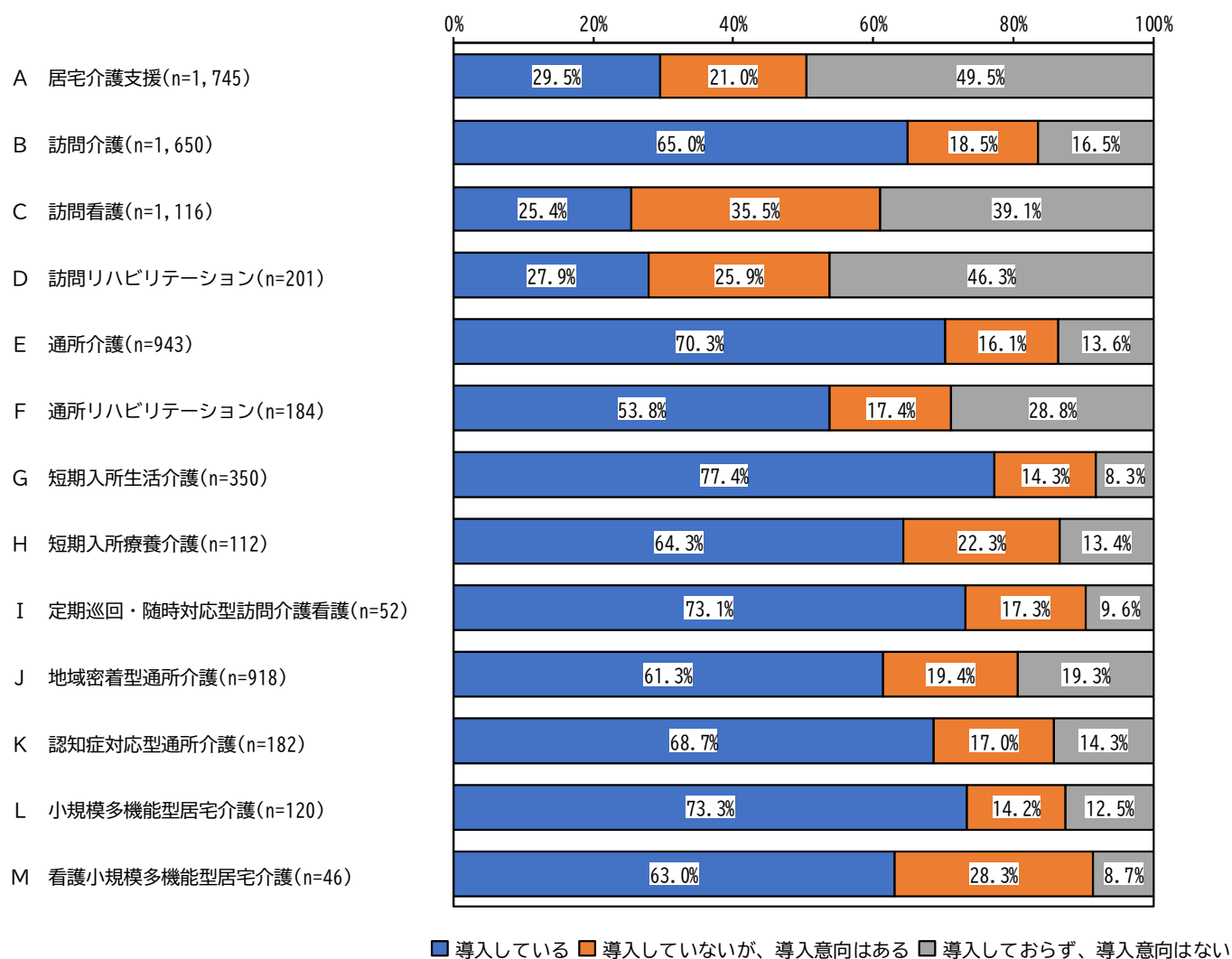
問 キャリアパスの導入状況と今後の意向について教えてください。

(A～M)

全体では「導入している」が50.8%、「導入していないが、導入意向はある」が21.4%、「導入しておらず、導入意向はない」が27.8%となっています。サービス種別でみると、「導入している」の割合が最も高いサービスは「短期入所生活介護」で77.4%となっています。「導入していないが、導入意向はある」の割合が最も高いサービスは「訪問看護」で35.5%となっています。一方「導入しておらず、導入意向はない」の割合が最も高いサービスは「居宅介護支援」で49.5%となっています。

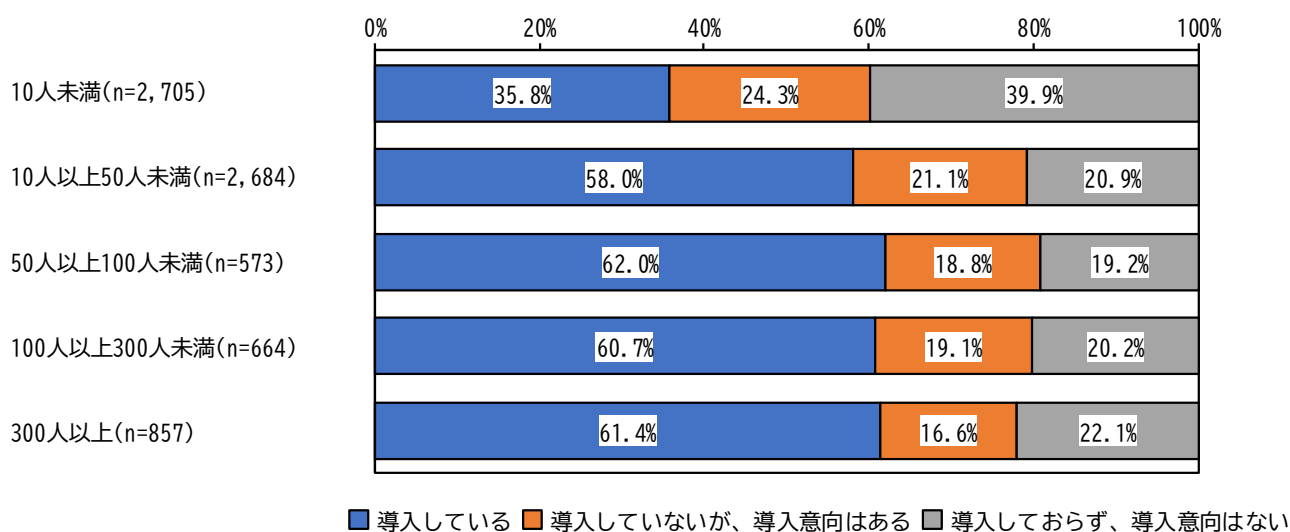


【サービス種別】



従業員規模別でみると、「10 人以上の事業所」では、「導入している」が5割を超えています。一方、「10 人未満の事業所」では「導入しておらず、導入意向はない」が約4割となっています。

【従業員規模別】

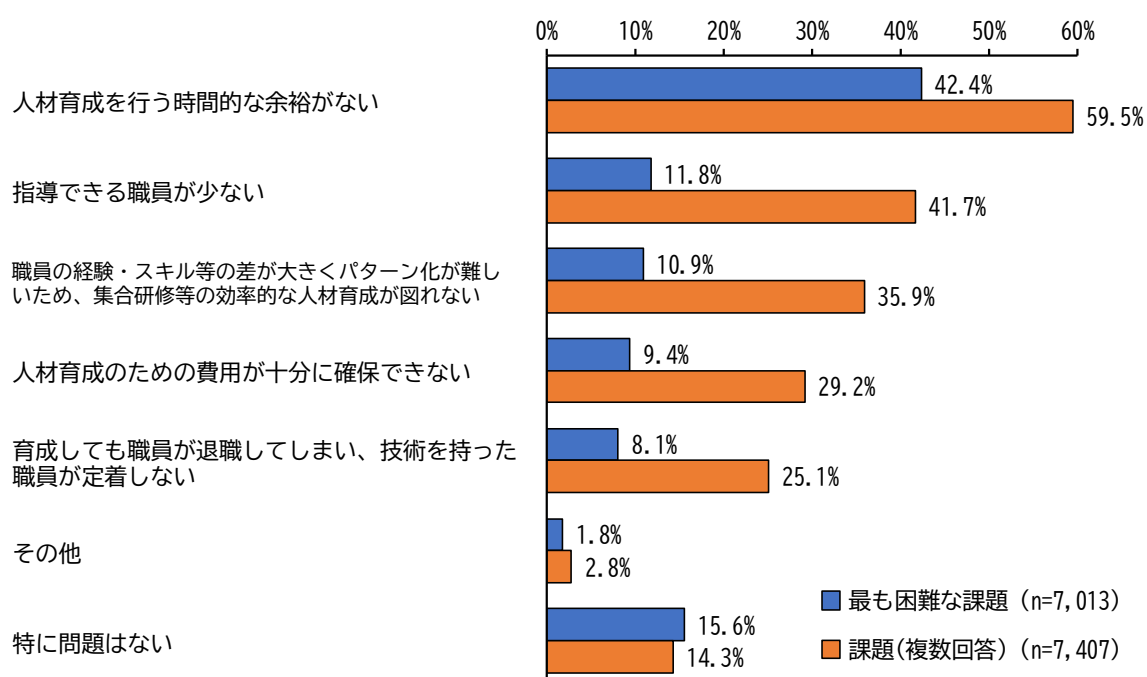


第17項 人材育成の課題

問 人材を育成するにあたっての課題として、あてはまるものを教えてください。
(最も困難な課題1つだけに◎、あてはまるものすべてに○)

(A～M)

全体で最も困難な課題として、「人材育成を行う時間的な余裕がない」が42.4%と最も多くなっています。あてはまる課題についても「人材育成を行う時間的な余裕がない」が59.5%と最も多く、次に「指導できる職員が少ない」が41.7%、「職員の経験・スキル等の差が大きくパターン化が難しいため、集合研修等の効率的な人材育成が図れない」が35.9%、「人材育成のための費用が十分に確保できない」が29.2%の順に多くなっています。



【その他の主な記載内容】

- ・人材育成システムが整備されていない、または不足している
- ・職員の高齢化のため人材育成が難しい
- ・そもそも人材が入ってこない。育成する人材がいない

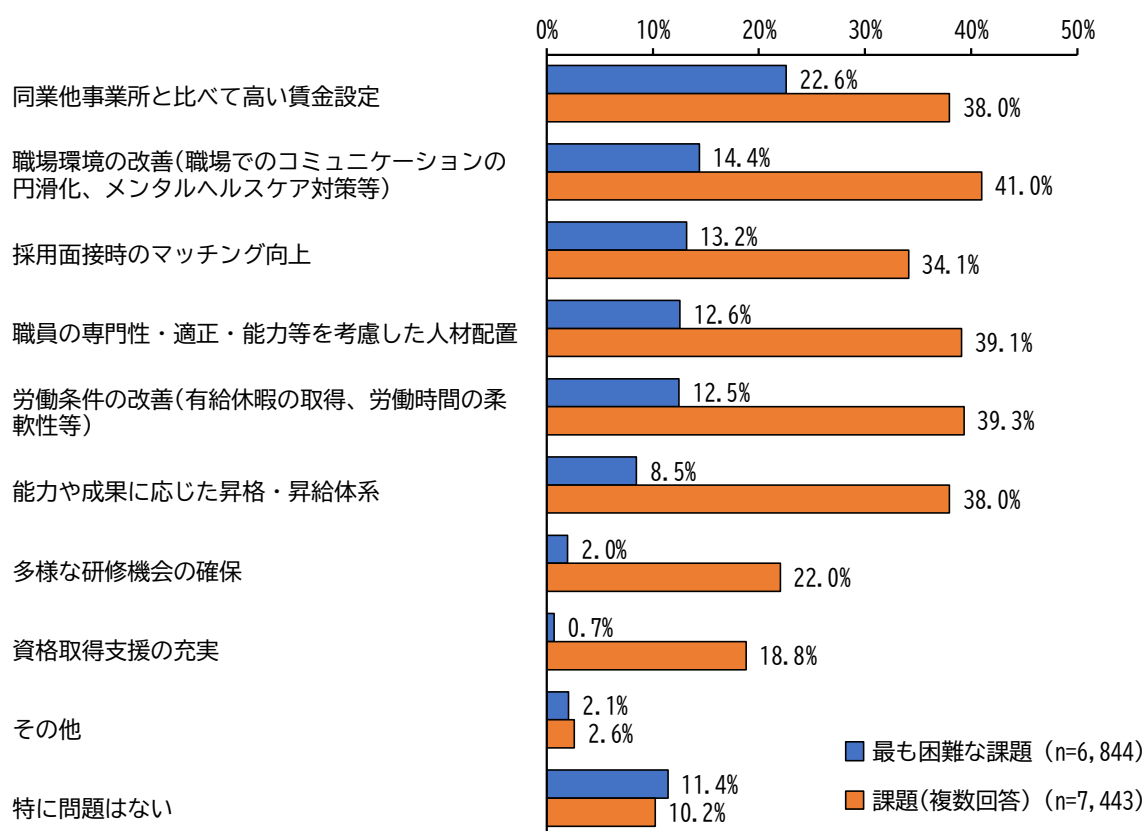
第18項 人材定着の課題

問 人材を定着させるにあたっての課題として、あてはまるものを教えてください。
(最も困難な課題1つだけに◎、あてはまるものすべてに○)

(A～M)

全体で最も困難な課題として、「同業他事業所と比べて高い賃金設定」が22.6%と最も多く、次に「職場環境の改善（職場でのコミュニケーションの円滑化、メンタルヘルスケア対策等）」が14.4%、「採用面接時のマッチング向上」が13.2%、「職員の専門性・適正・能力等を考慮した人材配置」が12.6%、「労働条件の改善（有給休暇の取得、労働時間の柔軟性等）」が12.5%の順に多くなっています。

あてはまる課題では、「職場環境の改善（職場でのコミュニケーションの円滑化、メンタルヘルスケア対策等）」が41.0%と4割を超えています。



【その他の主な記載内容】

- ・介護報酬を要因とした賃金の低さ、職域の不明確さからの業務負担が多いこと
- ・他業種との賃金格差
- ・有効求人倍率の高さ

第19項 職員の離職理由

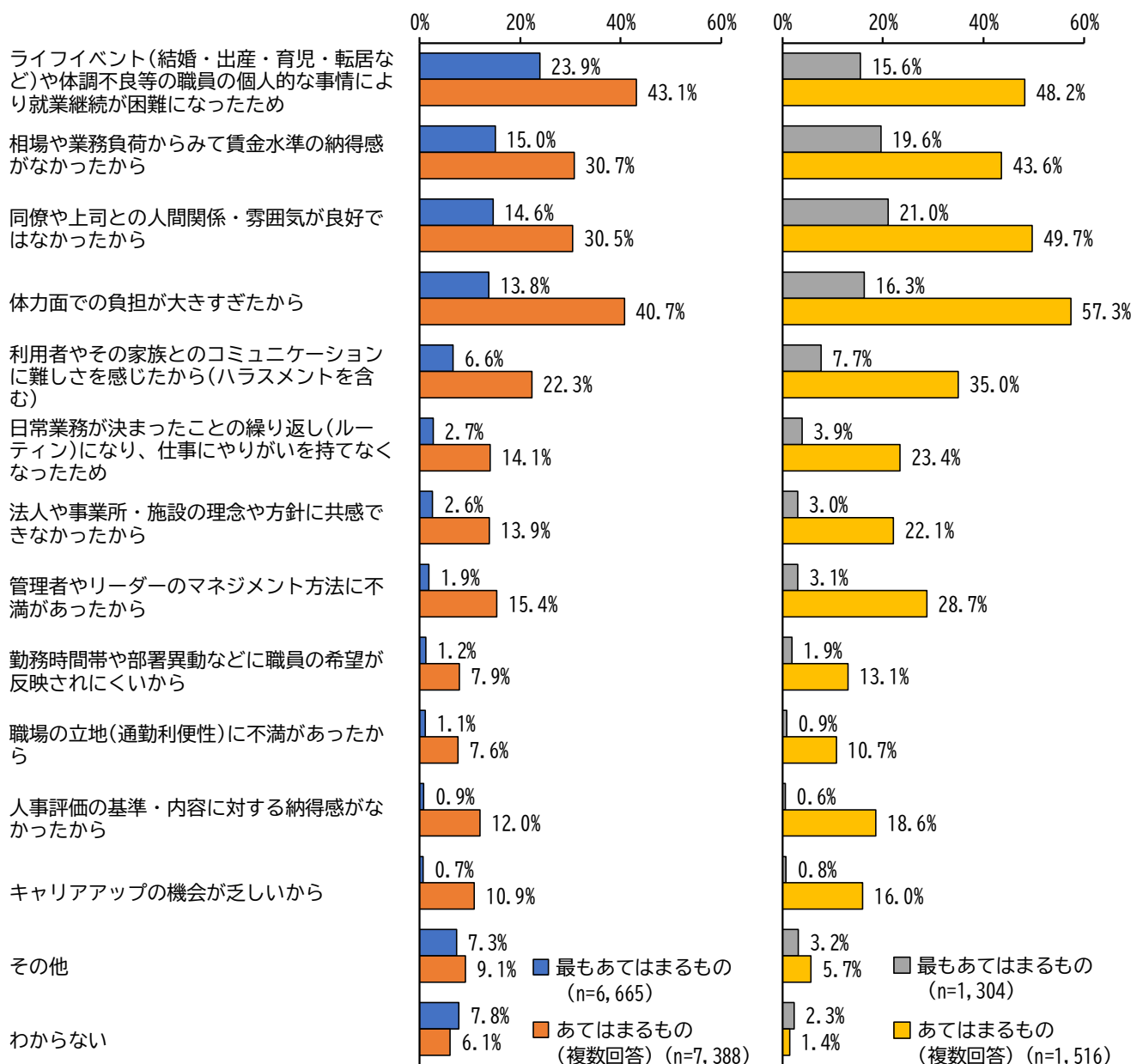
問 貴事業所において、職員が離職する理由として想定されるものについて、お答えください。（最もあてはまるもの1つだけに◎、あてはまるものすべてに○）

（A～M）

職員が離職する理由として最もあてはまるものについて、「ライフイベント（結婚・出産・育児・転居など）や体調不良等の職員の個人的な事情により就業継続が困難になったため」が23.9%と最も多くなっています。あてはまるものについても、「ライフイベント（結婚・出産・育児・転居など）や体調不良等の職員の個人的な事情により就業継続が困難になったため」が43.1%と最も多く、次いで「体力面で負担が大きすぎたから」が40.7%、「相場や業務負担から見て賃金水準の納得感がなかったから」が30.7%、「同僚や上司との人間関係・雰囲気が良好ではなかったから」が30.5%、「利用者やその家族とのコミュニケーションに難しさを感じたから（ハラスメントを含む）」が22.3%の順となっています。

人材確保の課題で「離職が多い」と回答した事業所のみで見ると、最もあてはまるものとして「同僚や上司との人間関係・雰囲気が良好ではなかったから」が21.0%と最も多くなっています。あてはまるものとしては「体力面での負担が大きすぎたから」が57.3%と最も多く、次いで「同僚や上司との人間関係・雰囲気が良好ではなかったから」が49.7%、「ライフイベント（結婚・出産・育児・転居など）や体調不良等の職員の個人的な事情により就業継続が困難になったため」が48.2%、「相場や業務負担からみて賃金水準の納得感がなかったから」が43.6%、「利用者やその家族とのコミュニケーションに難しさを感じたから（ハラスメントを含む）」が35.0%の順となっています。

うち、人材確保の課題で
「離職が多い」と回答



【その他の主な記載内容】

- ・ 本人の能力不足、職種の不適合
- ・ 高齢となったため
- ・ 他職種への転職希望

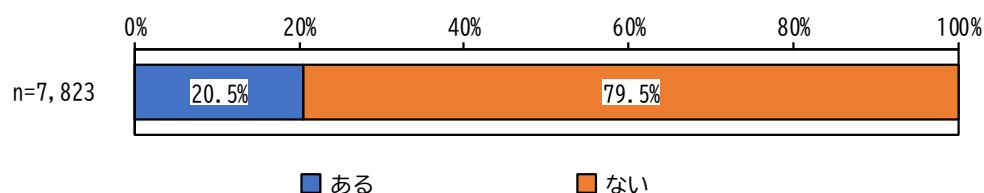
第20項 カスタマーハラスメント対策の状況

問 カスタマーハラスメント（カスハラ）の対策状況について教えてください。

（A～M）

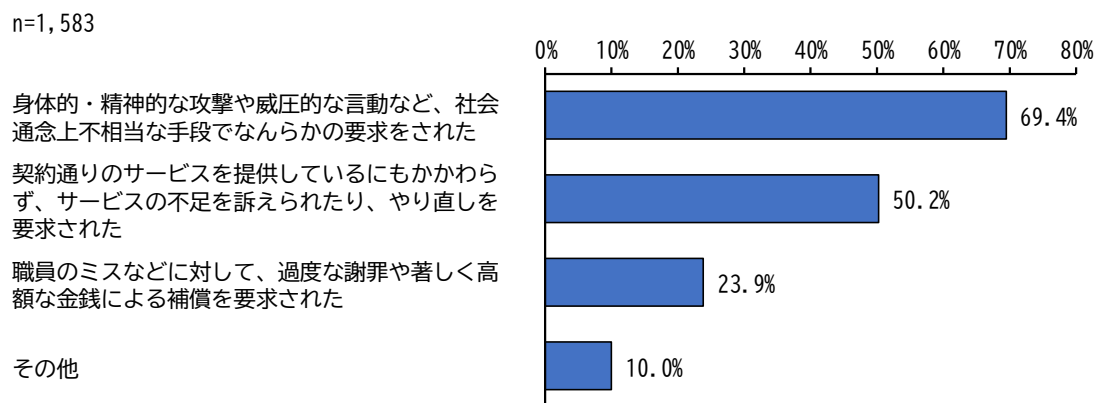
①貴事業所における令和6年度中(令和6年4月1日～令和7年3月31日)のカスタマーハラスメントによる被害の有無についてお答えください。

カスタマーハラスメントによる被害の有無について、「ある」が20.5%、「ない」が79.5%となっています。



【被害の内容】

全体として、「身体的・精神的な攻撃や威圧的な言動など、社会通念上不相当な手段でなんらかの要求をされた」が69.4%、「契約通りのサービスを提供しているにもかかわらず、サービスの不足を訴えられたり、やり直しを要求された」が50.2%、「職員のミスなどに対して、過度な謝罪や著しく高額な金銭による補償を要求された」が23.9%の順となっています。



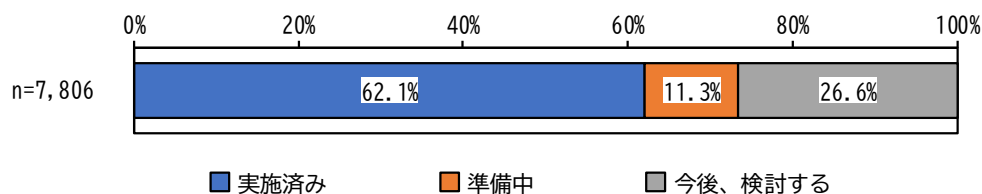
【その他の主な記載内容】

- ・セクシャルハラスメント
- ・介護保険制度外の対応（シャドーワーク）の要求
- ・長時間の電話、頻回なメール
- ・時間外、就業日以外の対応の要求

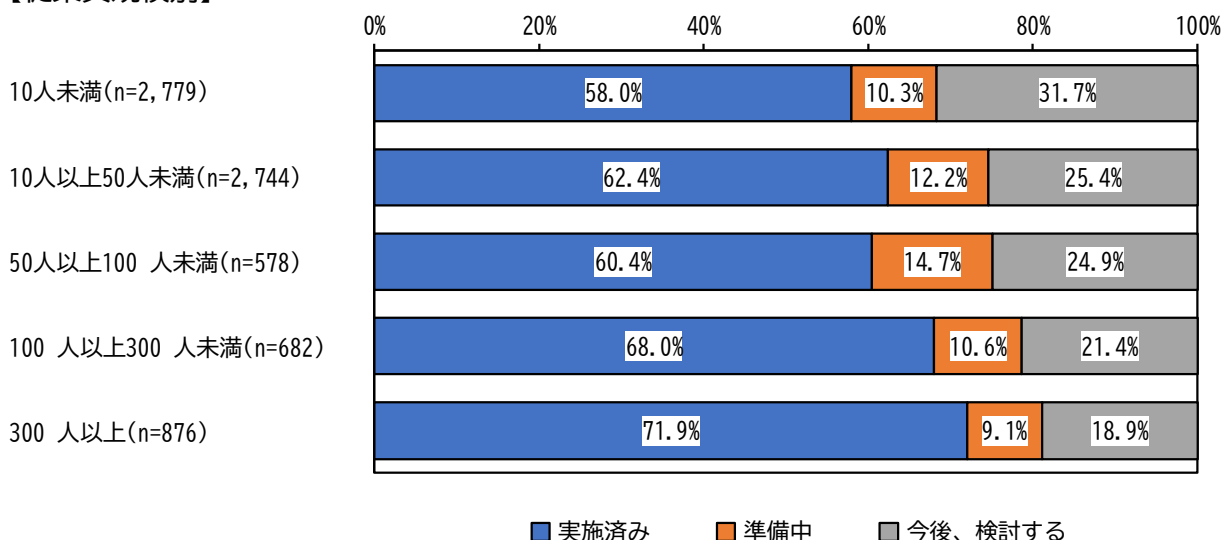
②貴事業所ではカスハラ対策を既に実施していますか。

カスハラ対策の実施状況について、「実施済み」が62.1%、「準備中」が11.3%、「今後、検討する」が26.6%となっています。

いずれの従業員規模でも、「実施済み」が最も多くなっており、「300人以上の事業所」では7割を超えています。

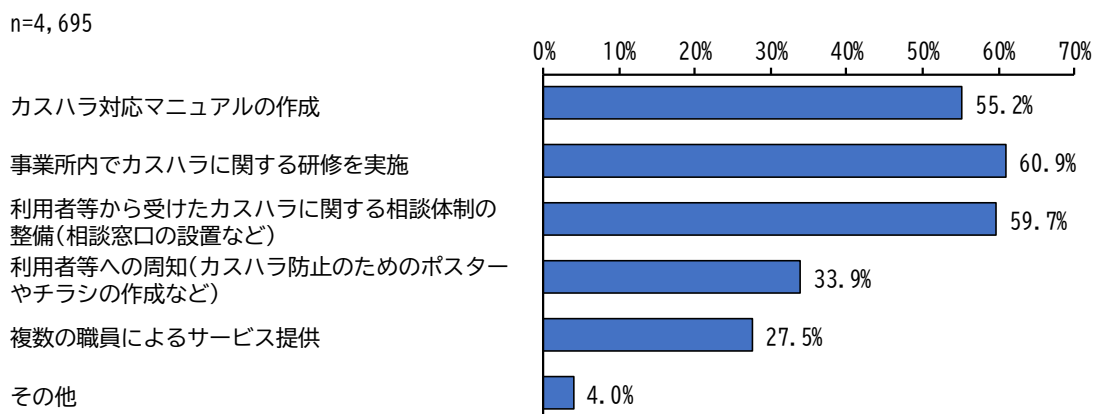


【従業員規模別】



【実施している内容】

実施している内容については、「事業所内でカスハラに関する研修を実施」が60.9%と最も多く、次いで「利用者等から受けたカスハラに関する相談体制の整備(相談窓口の設置など)」が59.7%、「カスハラ対応マニュアルの作成」が55.2%の順となっています。



【その他の主な記載内容】

- ・ 契約書・重要事項説明書への記載
- ・ 規定・指針の整備
- ・ 委員会の開催

【実施にあたっての課題（「準備中」と回答した方）】

- ・カスハラ定義があいまい
- ・カスハラと認める判断基準
- ・カスハラに精通した人材不足
- ・マニュアル作成や研修の時間の確保

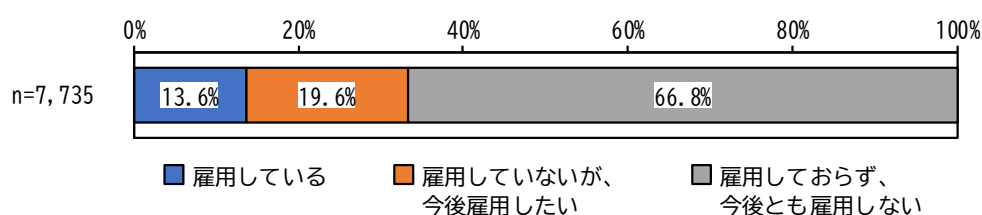
第21項 外国人介護従事者の活用状況

問 外国人介護従事者の雇用状況について教えてください。

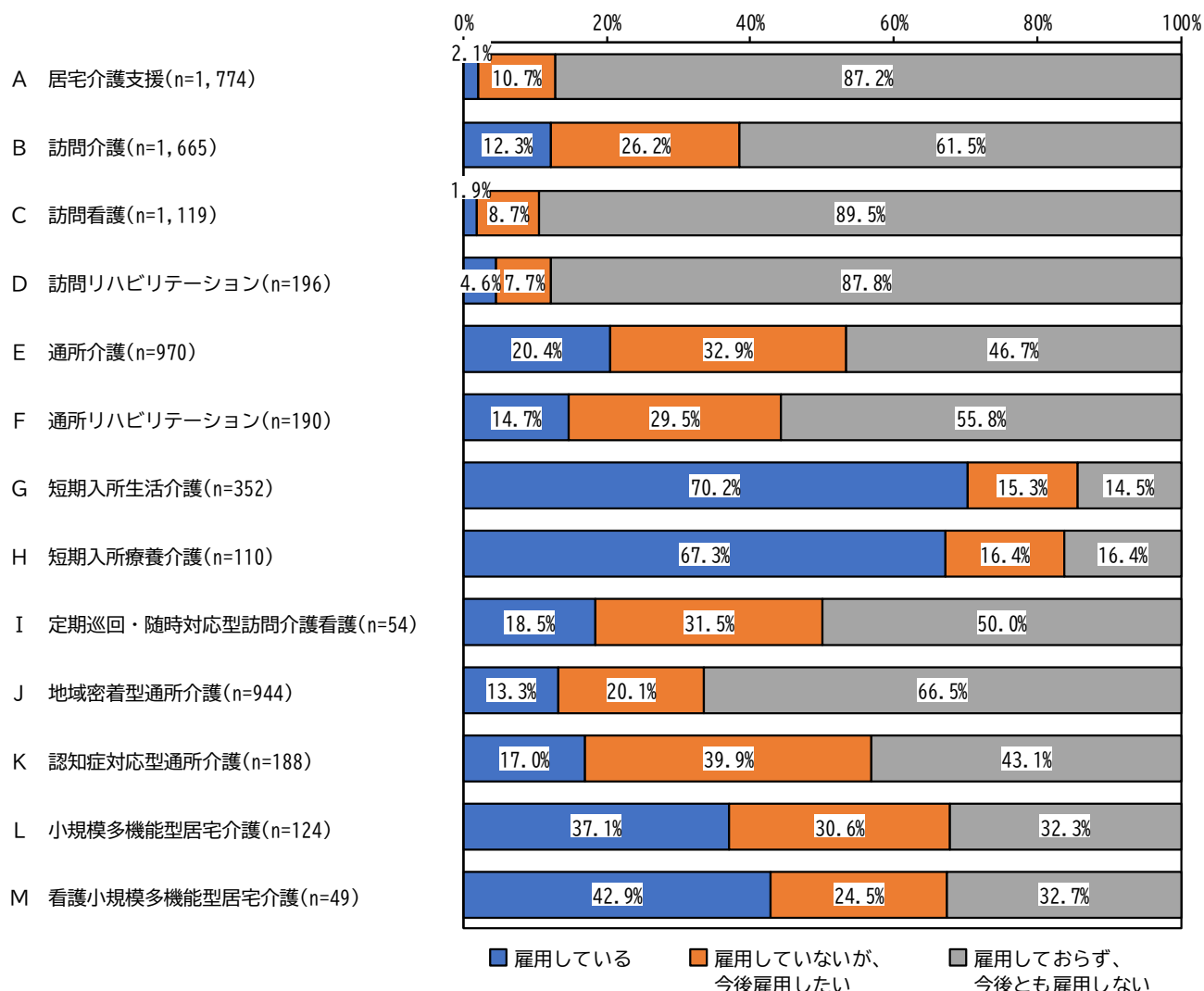
(A～M)

全体として、「雇用している」が13.6%、「雇用していないが、今度雇用したい」が19.6%、「雇用しておらず、今後とも雇用しない」が66.8%となっています。サービス種別でみると、「雇用している」の割合が最も高いサービスは「短期入所生活介護」で70.2%となっています。「雇用していないが、今後雇用したい」の割合が最も高いサービスは「認知症対応型通所介護」で39.9%となっています。一方「雇用しておらず、今後とも雇用しない」の割合が最も高いサービスは「訪問看護」で89.5%となっています。

①令和7年10月1日時点で外国人介護従事者を雇用しているかお答えください



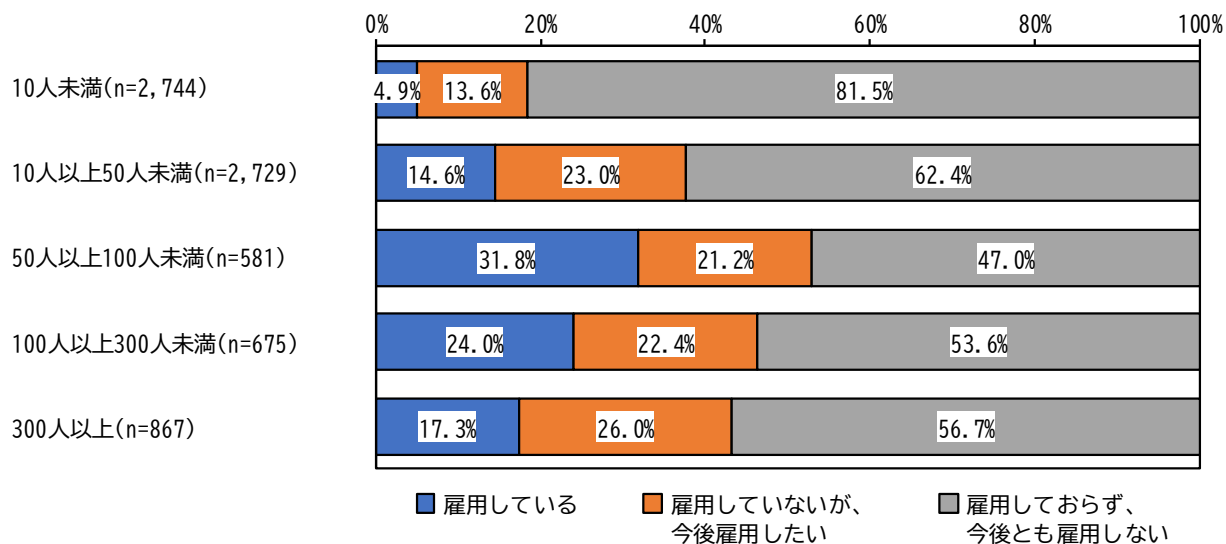
【サービス種別】



いずれの従業員規模でも、「雇用しておらず、今後とも雇用しない」が最も多くなっており、「10 人未満の事業所」では8割を超えています。

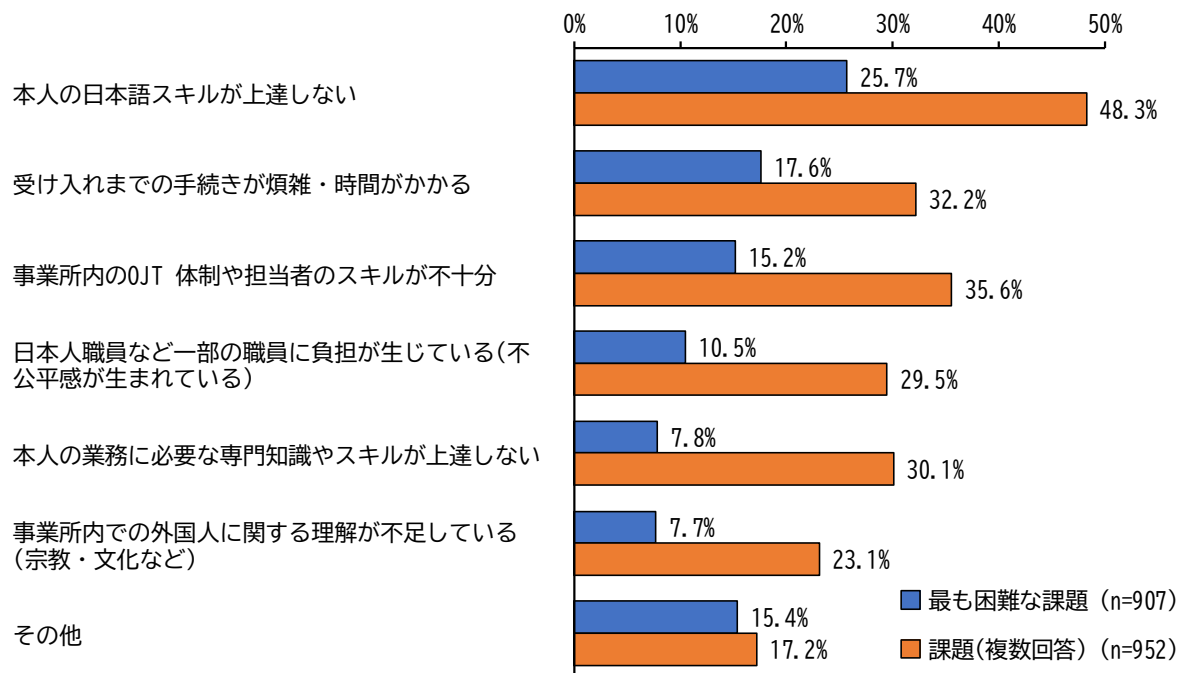
外国人介護従事者の活用状況別に採用の困難感（第12項）をみると、「外国人介護従事者を雇用している」と回答した事業所においては、「十分採用できている」と「少しは採用できている」を合わせた割合が7割を超え、「雇用していないが、今後雇用したい」または「雇用しておらず、今後とも雇用しない」と回答した事業所よりも多くなっています。

【従業員規模別】



①－１ 外国人を受け入れる際に、課題となることについて教えてください。
(最もあてはまるもの１つだけに◎、あてはまるものすべてに○)

雇用していると回答した事業所についてみると、全体で最も困難な課題として、「本人の日本語スキルが上達しない」が 25.7%と最も多くなっています。あてはまる課題についても「本人の日本語スキルが上達しない」が 48.3%と最も多く、次に「事業所内の 0JT 体制や担当者のスキルが不十分」が 35.6%、「受け入れまでの手続きが煩雑・時間がかかる」が 32.2%、「本人の業務に必要な専門知識やスキルが上達しない」が 30.1%の順に多くなっています。



【その他の主な記載内容】

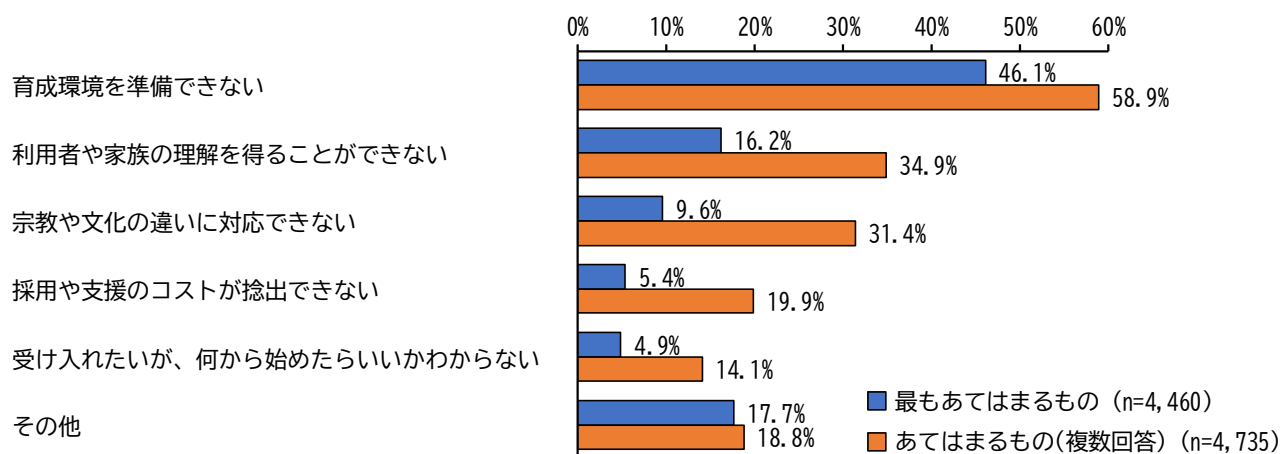
- ・課題はない、特に問題はない
- ・利用者の外国人に対する理解不足

①－２ 現在雇用していない理由について教えてください。

- ・応募がない
- ・マッチングしなかった
- ・ノウハウがない
- ・コミュニケーションや文化の違いへの不安
- ・受入体制・育成環境等が整っていない
- ・外国人に資格取得者がいないため

①－３ 今後も雇用する予定がない理由について教えてください。
(最もあてはまるもの１つだけに◎、あてはまるものすべてに○)

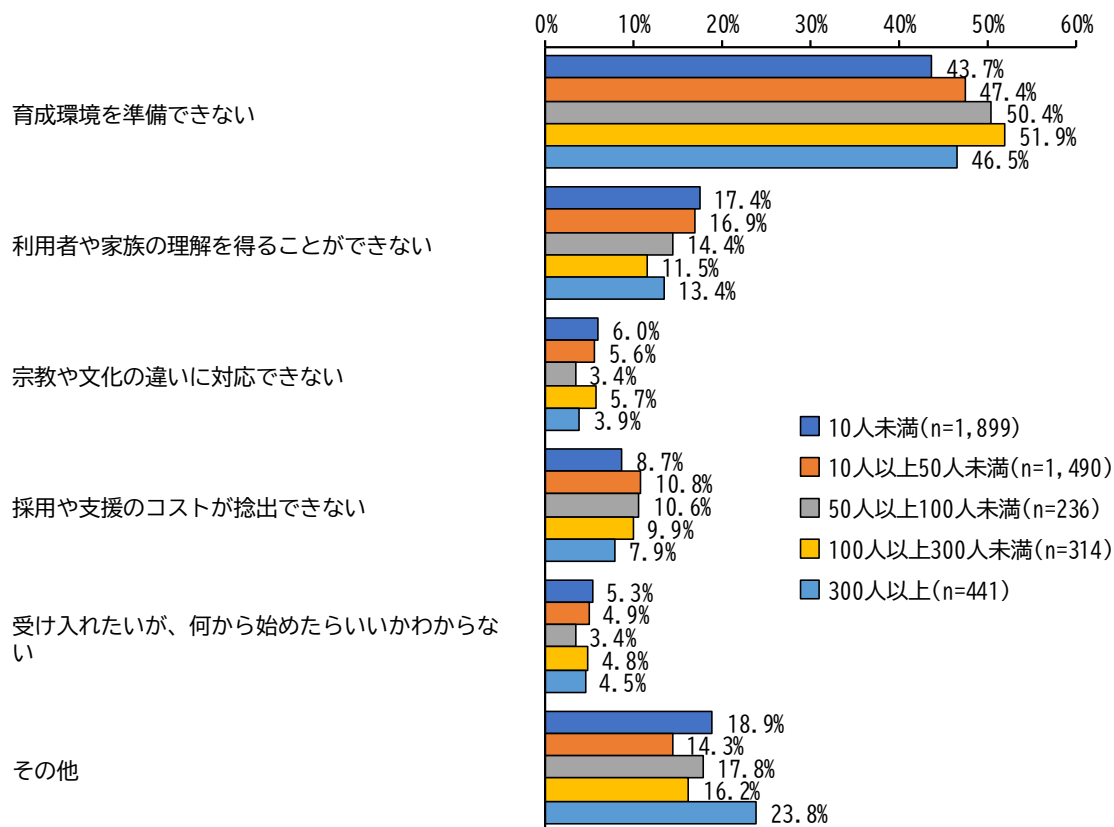
最もあてはまるものとして「育成環境を準備できない」が 46.1%となっています。あてはまるものも「育成環境を準備できない」が 58.9%と最も多く、次いで「利用者や家族の理解を得ることができない」が 34.9%、「宗教や文化の違いに対応できない」が 31.4%の順となっています。



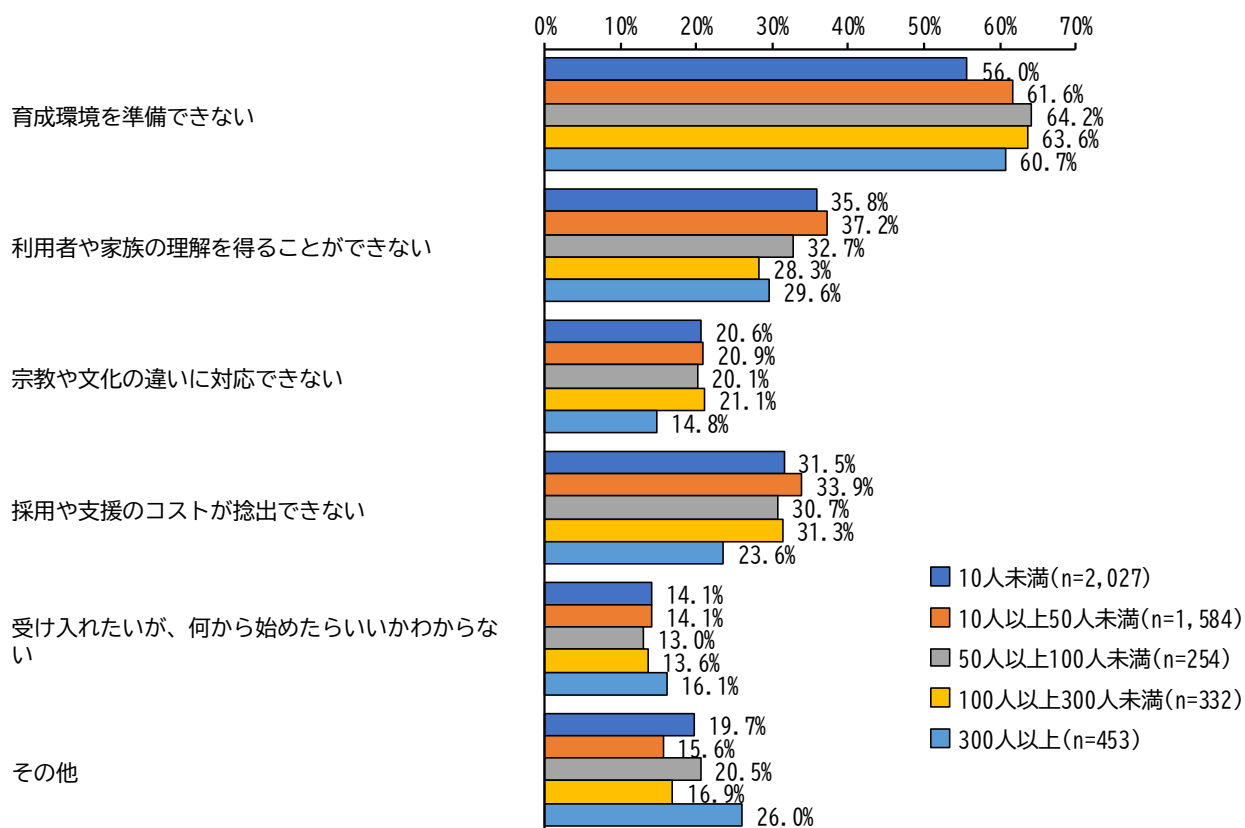
【その他の主な記載内容】

- ・外国人の有資格者がいない、少ない
- ・言語、コミュニケーションが難しい

【従業員規模別（最もあてはまるもの）】



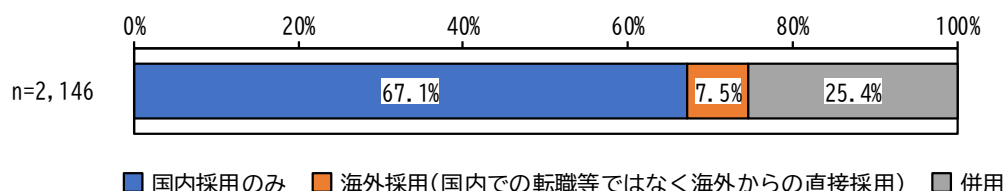
【従業員規模別（あてはまるものすべて）】



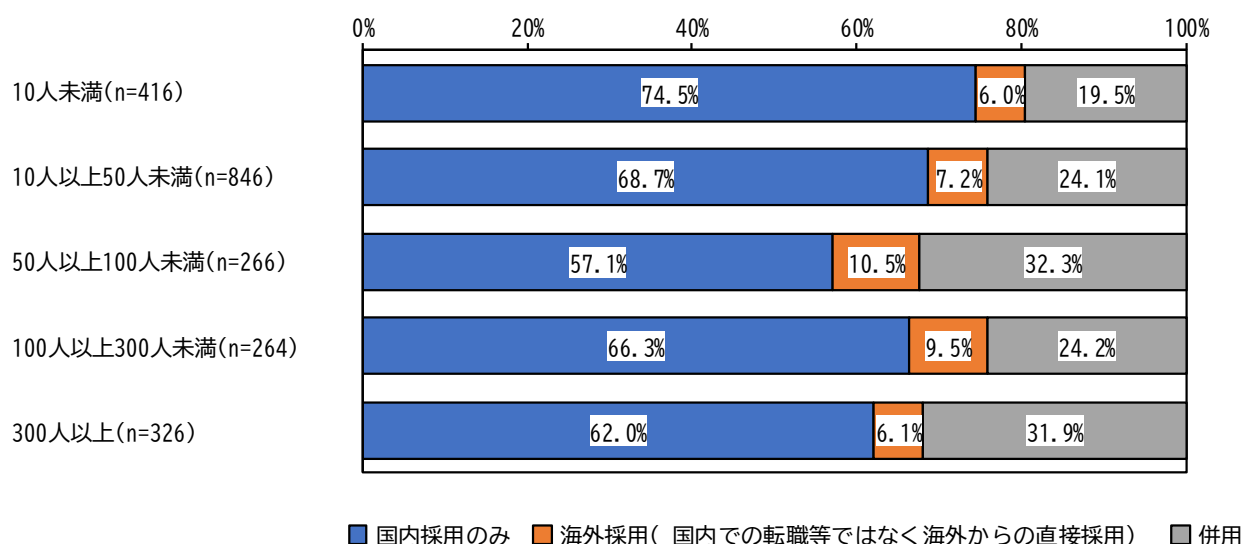
①－４ 採用経路（予定）を教えてください。（１つに○）

「雇用している」又は「雇用していないが、今後雇用したい」と回答した事業所についてみると、採用経路（予定）の割合は、「国内採用のみ」が67.1%、「海外採用(国内での転職等ではなく海外からの直接採用)」が7.5%、「併用」が25.4%となっています。

いずれの従業員規模でも、「国内採用のみ」が半数を超えています。

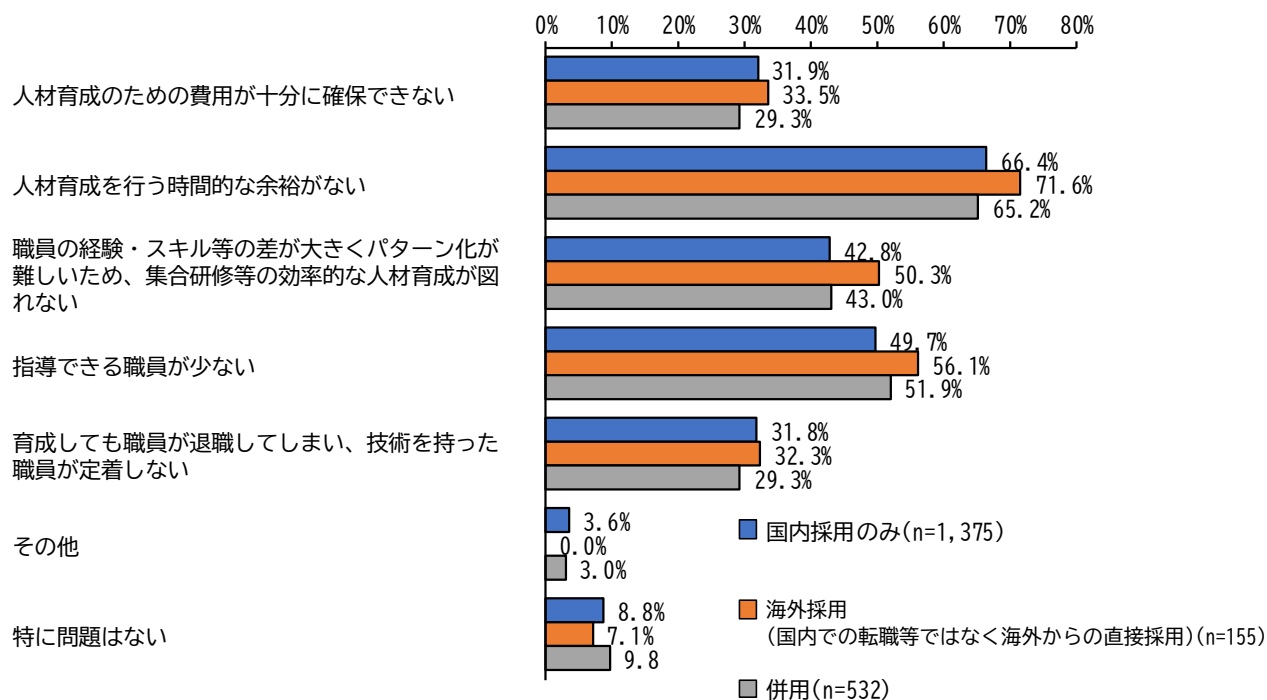


【従業員規模別】



人材育成にあたっての課題について採用経路別でみると、いずれも「人材育成を行う時間的な余裕がない」が最も多く、次いで「指導できる職員が少ない」となっています。

【採用経路別（人材育成にあたっての課題について）】

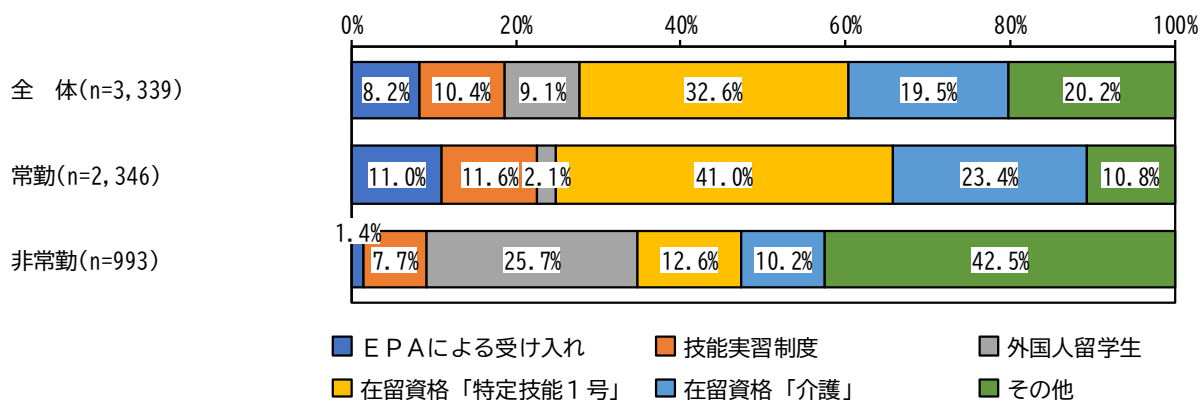


【海外採用についての不安や懸念（「国内採用のみ」と回答した方）】

- ・海外採用のノウハウや受け入れ態勢が十分ではなく、負担が大きい
- ・海外採用に懸念があるわけではないが、すでに国内に居住している人のほうが日本のルール等を理解していて業務指導等がスムーズにできそうだから
- ・対面での面接ができないので、判断が難しい
- ・現地出入国管理局の手続き遅延などにより、採用スケジュールがたてにくい

①－５ 令和７年１０月１日時点での外国人介護従事者の受入区分・人数について、お答えください。

「雇用している」と回答した事業所での外国人の受け入れ区分・人数について、「在留資格「特定技能１号」」が 32.6%と最も多く、次いで「その他」が 20.2%、「在留資格「介護」」が 19.5%の順となっています。常勤・非常勤でみると、常勤では、「在留資格（特定技能１号）」が 41.0%と最も多くなっています。非常勤では「その他」が 42.5%と最も多くなっています。

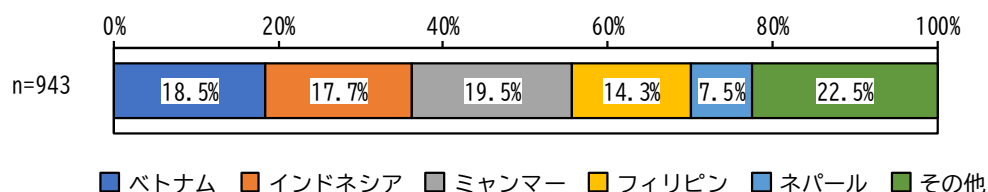


【その他の主な記載内容】

- ・在留資格「永住者」
- ・在留資格「定住者」
- ・在留資格「日本人の配偶者等」

①－６ 令和７年１０月１日までに受け入れた外国人介護従事者の国籍と人数を教えてください。

外国人介護従事者の国籍について、「ミャンマー」が 19.5%と最も多く、次いで、「ベトナム」が 18.5%、「インドネシア」が 17.7%、「フィリピン」が 14.3%の順となっています。



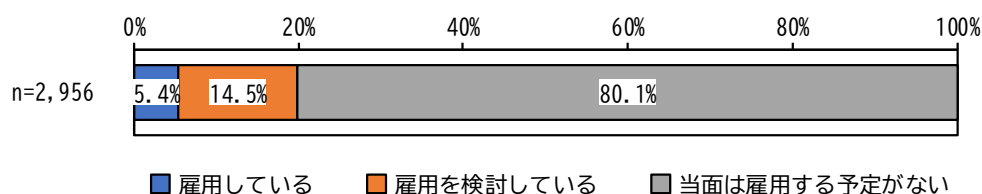
第22項 訪問系サービスにおける外国人介護従事者の活用

問 訪問系サービスでの外国人介護従事者の雇用について教えてください。

(B～D)

① 貴事業所における外国人介護従事者の雇用予定はありますか。(1つに○)

外国人介護従事者の雇用について、「雇用している」が5.4%、「雇用を検討している」が14.5%、「当面は雇用する予定がない」が80.1%となっています。



①-1 外国人介護人材の訪問系サービスへの従事に当たって、課題となる(なっている)ことについて教えてください。

【主な記載内容】

- ・コミュニケーション能力
- ・文化や習慣の違い
- ・利用者・家族の理解
- ・育成環境の整備
- ・特に問題はない

①-2 当面は雇用する予定がない理由について教えてください。

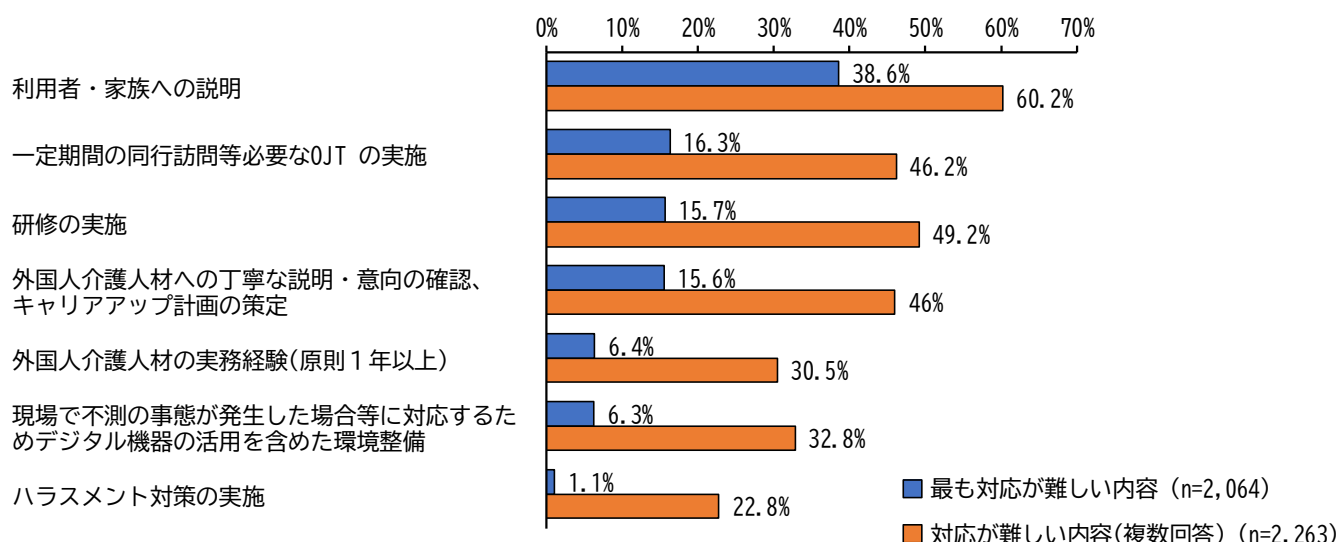
【主な記載内容】

- ・育成環境が整っていない
- ・コストも時間もない
- ・一人の訪問業務になるので、言葉の壁が大きい
- ・該当する資格保持者がいない

② 外国人が訪問系サービスに従事するために必要な要件のうち、対応が難しい（難しかった）内容がありますか。

全体で最も対応が難しい内容として、「利用者・家族への説明」が38.6%と最も多く、次に「一定期間の同行訪問等必要なOJTの実施」が16.3%、「研修の実施」が15.7%、「外国人介護人材への丁寧な説明・意向の確認、キャリアアップ計画の策定」が15.6%の順に多くなっています。

対応が難しい内容では、「利用者・家族への説明」が60.2%と6割を超えています。



第23項 デジタル機器の活用

問 貴事業所における、デジタル機器の導入状況および課題について教えてください。

(A～M)

① デジタル機器の導入状況を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

全体として、「事業所内のWi-Fi環境を整備している」が63.7%と最も多く、次いで「タブレット端末、スマートフォン等の情報端末を導入している」が56.3%、「「記録」「情報共有」「請求」業務を一気通貫(転記不要)で行う介護業務ソフトを導入している」が51.7%の順となっています。

「いずれも導入していない」は4.8%となっています。

n=7,770

「記録」「情報共有」「請求」業務を一気通貫(転記不要)で行う介護業務ソフトを導入している

「記録」「情報共有」「請求」業務が一気通貫(転記不要)にはならないが、介護業務ソフトを導入している

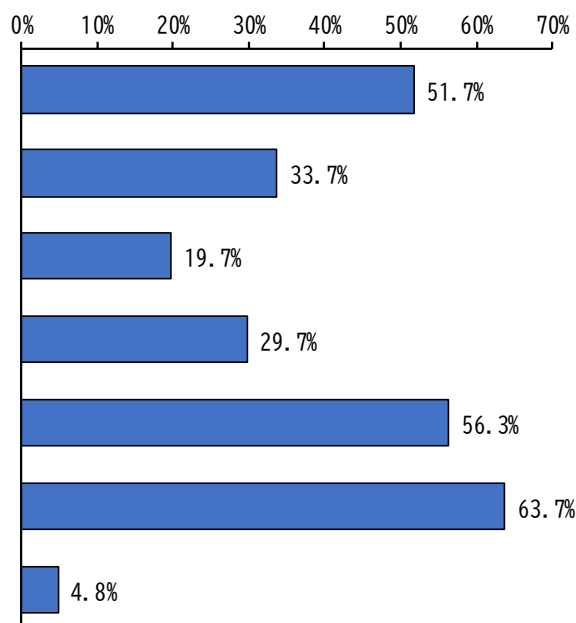
他の事業所等との間で居宅サービス計画書等のデータ連携を行える介護業務ソフトを導入している

バックオフィス業務(勤怠管理等、シフト表作成、人事、給与等)のためのソフトウェアを導入している

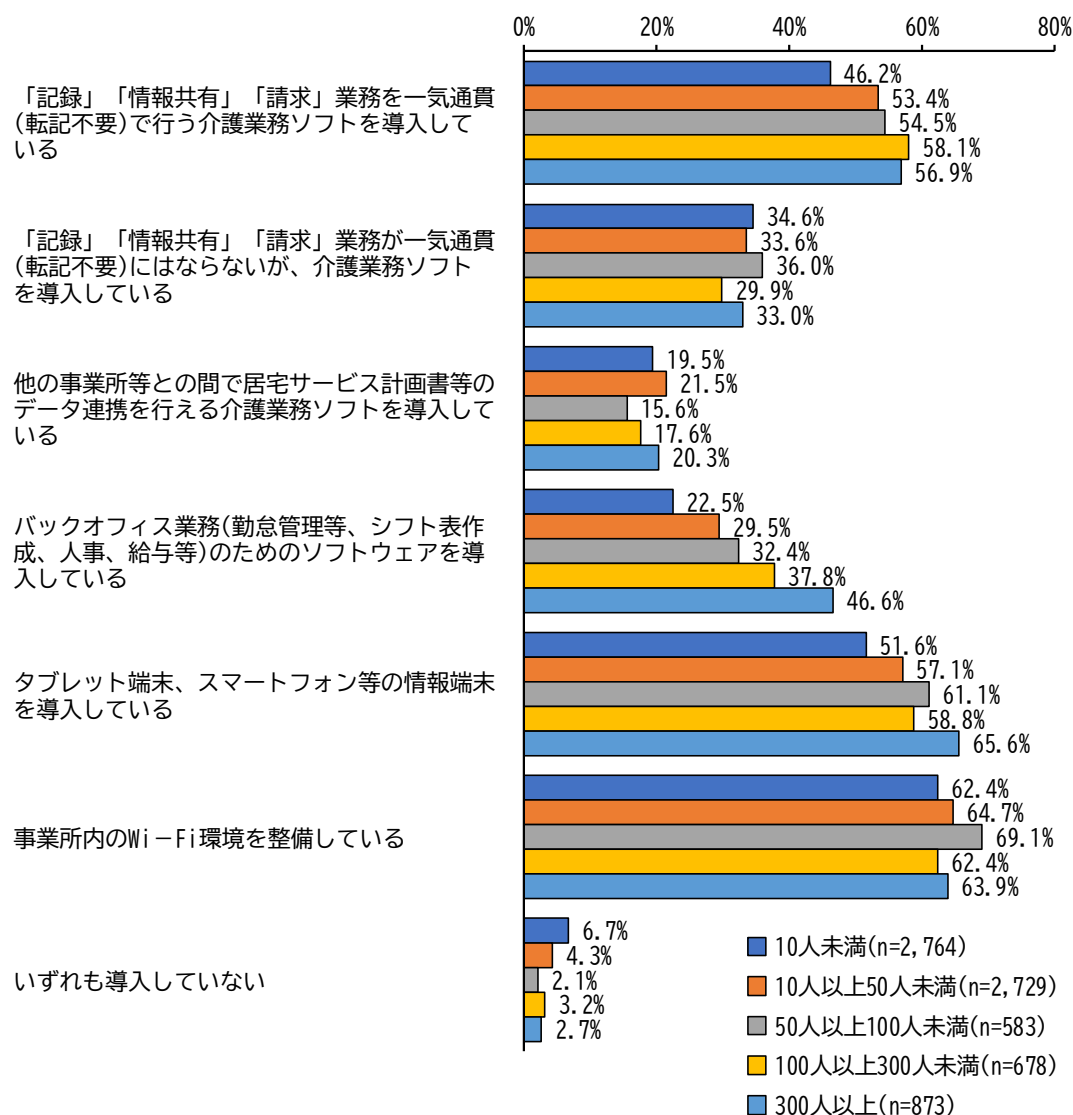
タブレット端末、スマートフォン等の情報端末を導入している

事業所内のWi-Fi環境を整備している

いずれも導入していない

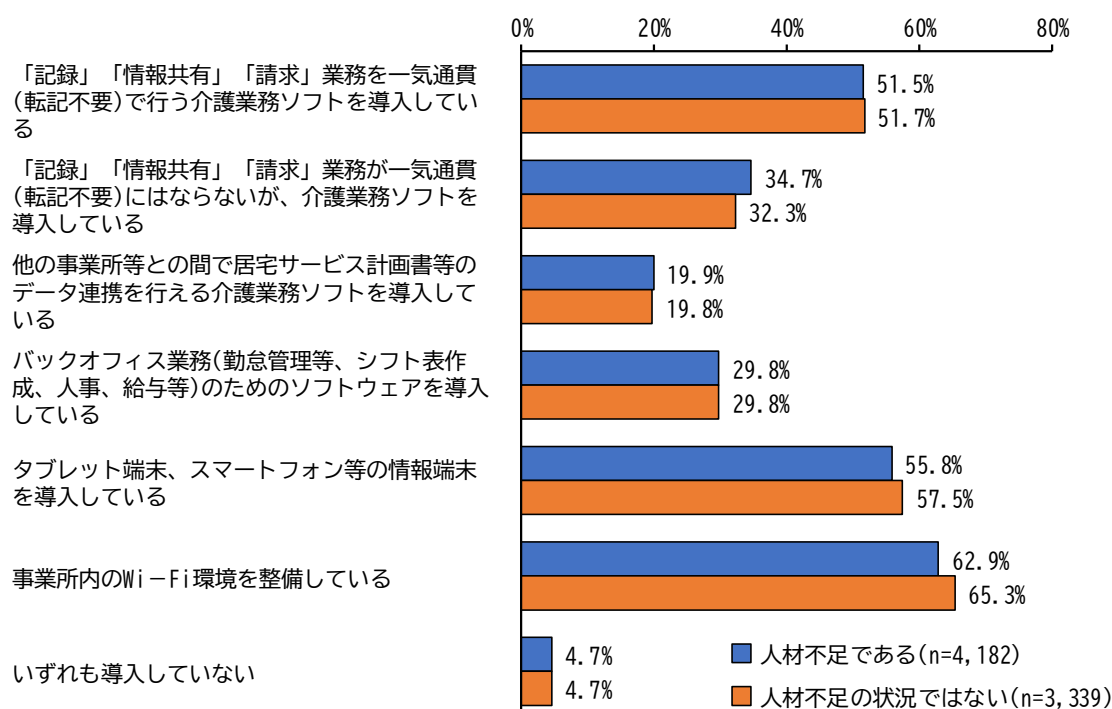


【従業員規模別】



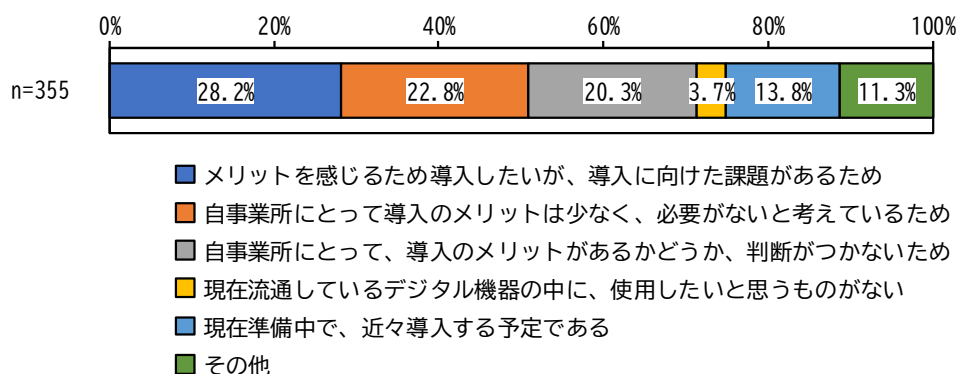
人材不足の状況別でみると、どちらの状況でも「事業所内のWi-Fi環境を整備している」割合が6割台と最も多くなっており、「「記録」「情報共有」「請求」業務を一気通貫（転記不要）で行う介護業務ソフトを導入している」割合と「タブレット端末、スマートフォン等の情報端末を導入している」割合が5割台となっています。

【人材不足の状況別】



①-1 導入していない理由を教えてください。（1つに○）

導入していない理由は「メリットを感じるため導入したいが、導入に向けた課題があるため」が28.2%と最も多く、次いで「自事業所にとって導入のメリットは少なく、必要がないと考えているため」が22.8%、「自事業所にとって、導入のメリットがあるかどうか、判断がつかないため」が20.3%の順となっています。



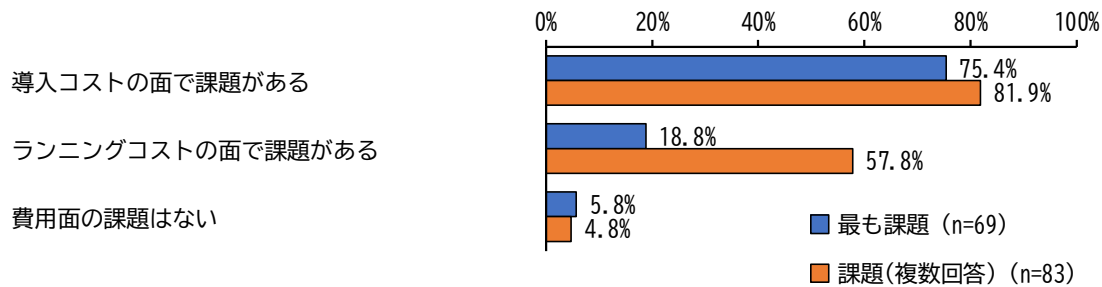
【その他の主な記載内容】

- ・従業員が高齢のためデジタル機器を使用できない
- ・小規模で採算が取れない

①-1-1 どのような課題がありますか。費用面・費用面以外からそれぞれ回答してください。

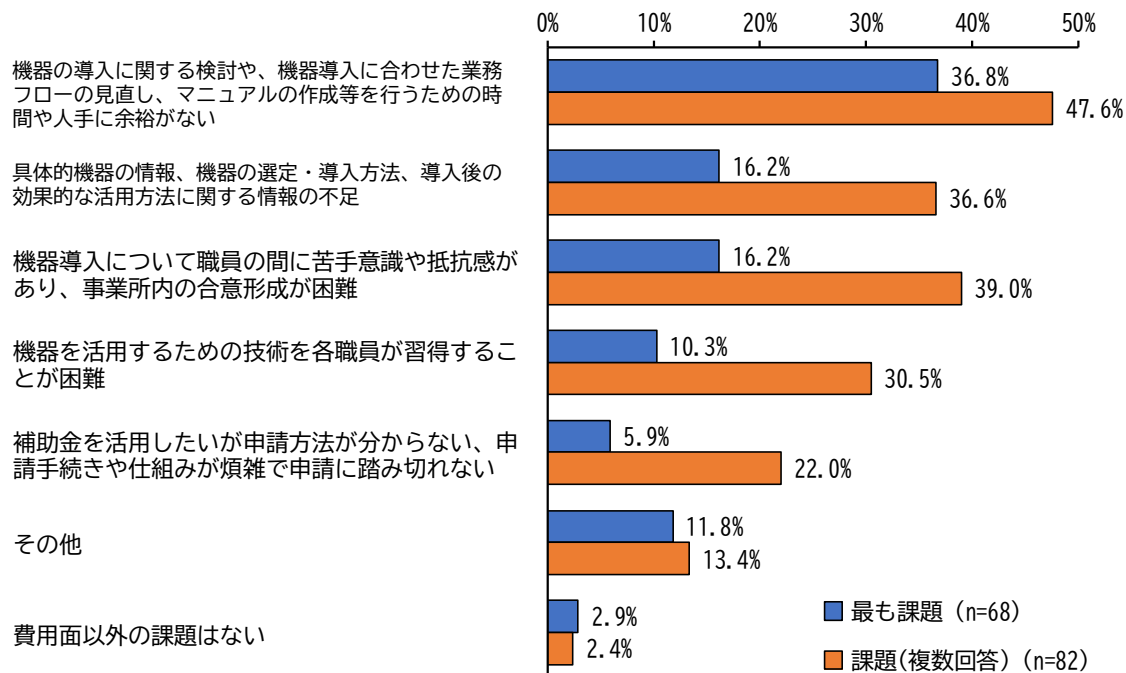
【費用面】

メリットを感じるため導入したいが、導入に向けた課題があると回答した事業所についてみると、費用面で最も課題と回答された項目は「導入コストの面で課題がある」が75.4%と最も多くなっています。課題と回答された項目も「導入コストの面で課題がある」が81.9%と最も多く、次いで「ランニングコストの面で課題がある」が57.8%、「費用面の課題はない」が4.8%の順となっています。



【費用面以外】

費用面以外で最も課題と回答された項目は「機器の導入に関する検討や、機器導入に合わせた業務フローの見直し、マニュアルの作成等を行うための時間や人手に余裕がない」が36.8%と最も多くなっています。課題と回答された項目も「機器の導入に関する検討や、機器導入に合わせた業務フローの見直し、マニュアルの作成等を行うための時間や人手に余裕がない」が47.6%と最も多く、次いで「機器導入について職員の間に苦手意識や抵抗感があり、事業所内の合意形成が困難」が39.0%、「具体的機器の情報、機器の選定・導入方法、導入後の効果的な活用方法に関する情報の不足」が36.6%の順となっています。

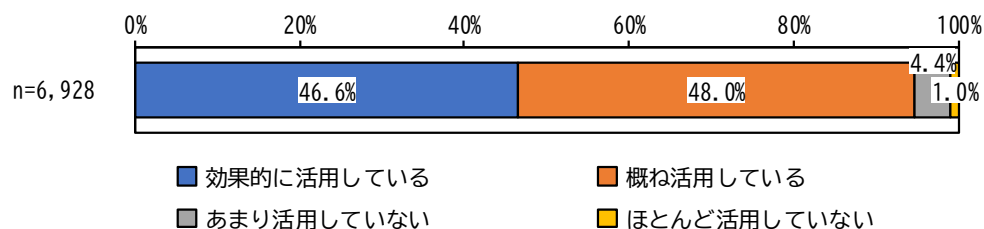


【その他の主な記載内容】

- ・デジタル機器に対する知識不足
- ・働く人全員が使えないと意味がない。高齢のヘルパーには難しすぎる。

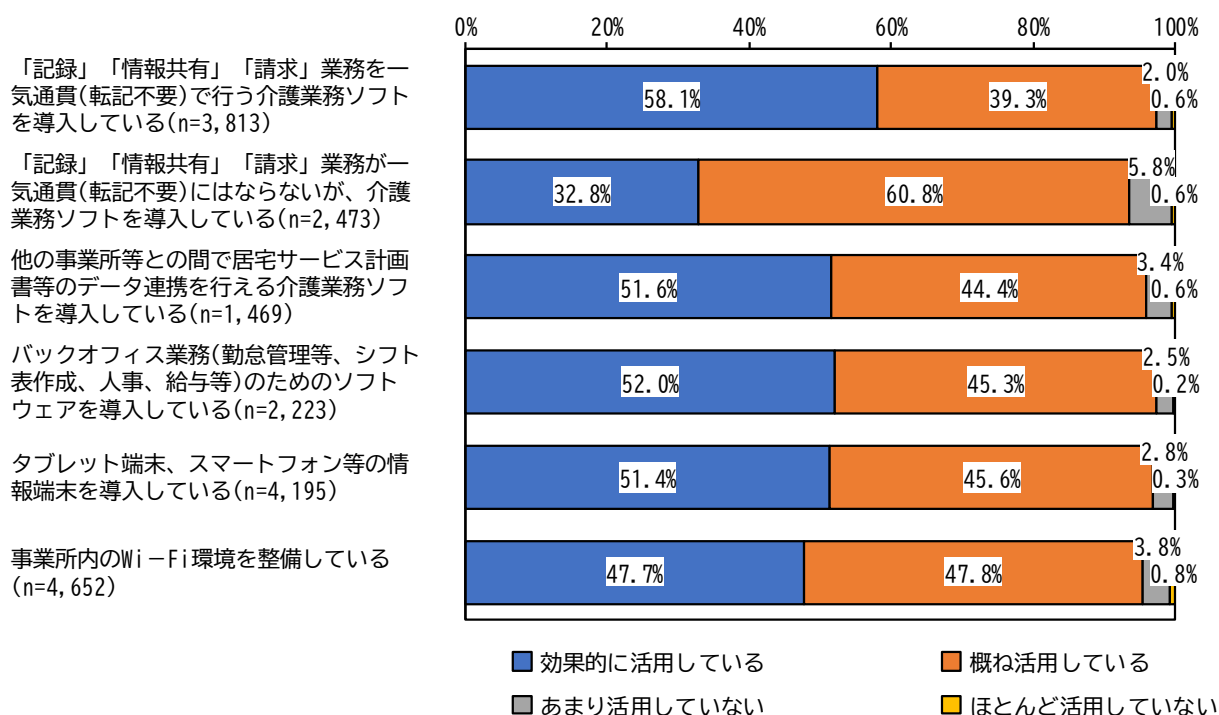
①ー2 効果的に活用されているか、またメリットがあったか教えてください。(1つに○)

いずれかのデジタル機器を導入していると回答した事業所において、『活用している』（「効果的に活用している」＋「概ね活用している」）は94.6%と9割を超えています。



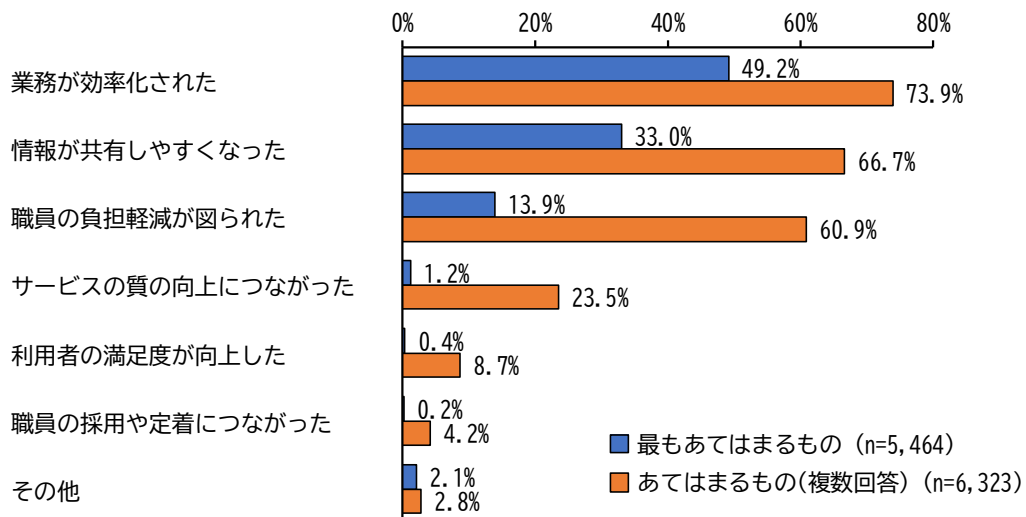
デジタル機器の導入状況別では、「記録」「情報共有」「請求」業務を一気通貫(転記不要)で行う介護業務ソフトを導入している」において、「効果的に活用している」と「概ね活用している」が97.4%と最も多く、次いで「バックオフィス業務(勤怠管理等、シフト表作成、人事、給与等)のためのソフトウェアを導入している」が97.3%となっています。また、「記録」「情報共有」「請求」業務が一気通貫(転記不要)にはならないが、介護業務ソフトを導入している」は93.6%で他に比べやや低くなっています。

【デジタル機器の導入状況別】



①－２－１ どのようなメリットがあったか教えてください。

「効果的に活用している」または「概ね活用している」と回答した事業所についてみると、最もあてはまるものは「業務が効率化された」が 49.2%となっています。あてはまるものについても「業務が効率化された」が 73.9%と最も多く、次いで「情報が共有しやすくなった」が 66.7%、「職員の負担軽減が図られた」が 60.9%の順となっています。

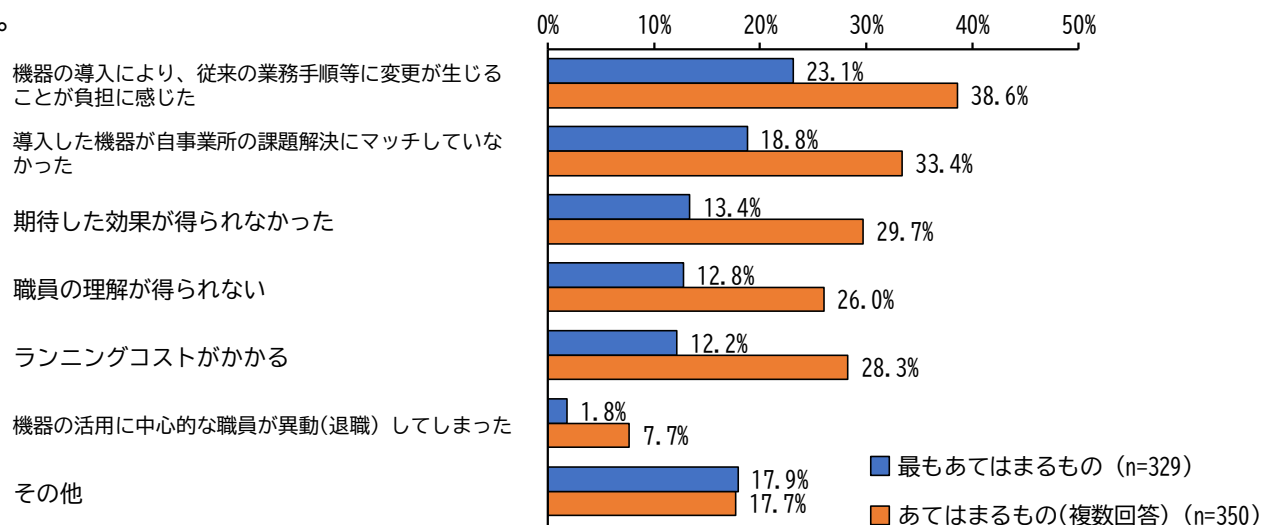


【その他の主な記載内容】

- ・在宅ワークのしやすさにつながった
- ・ペーパーレス化が図れた

①－２－２ 活用していない理由を教えてください。

「あまり活用していない」または「ほとんど活用していない」と回答した事業所についてみると、最もあてはまる理由として「機器の導入により、従来の業務手順等に変更が生じることが負担に感じた」が 23.1%となっています。あてはまるものについても「機器の導入により、従来の業務手順等に変更が生じることが負担に感じた」が 38.6%と最も多く、次いで「導入した機器が自事業所の課題解決にマッチしていなかった」の割合が 33.4%、「期待した効果が得られなかった」が 29.7%の順となっています。



【その他の主な記載内容】

- ・高齢の職員が多く、使いこなせない
- ・データ連携は他事業所対応がなく活用できないパターンの方が多い

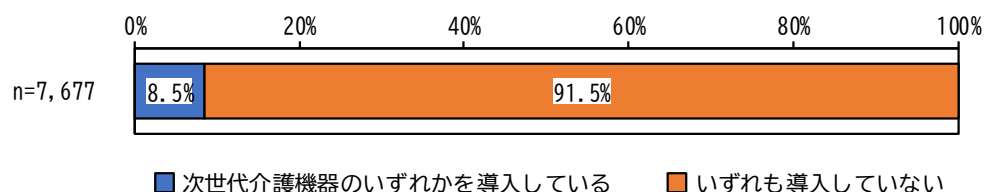
第24項 次世代介護機器（介護ロボット等）の活用

問 貴事業所における、次世代介護機器（介護ロボット等）の導入状況および課題について教えてください。

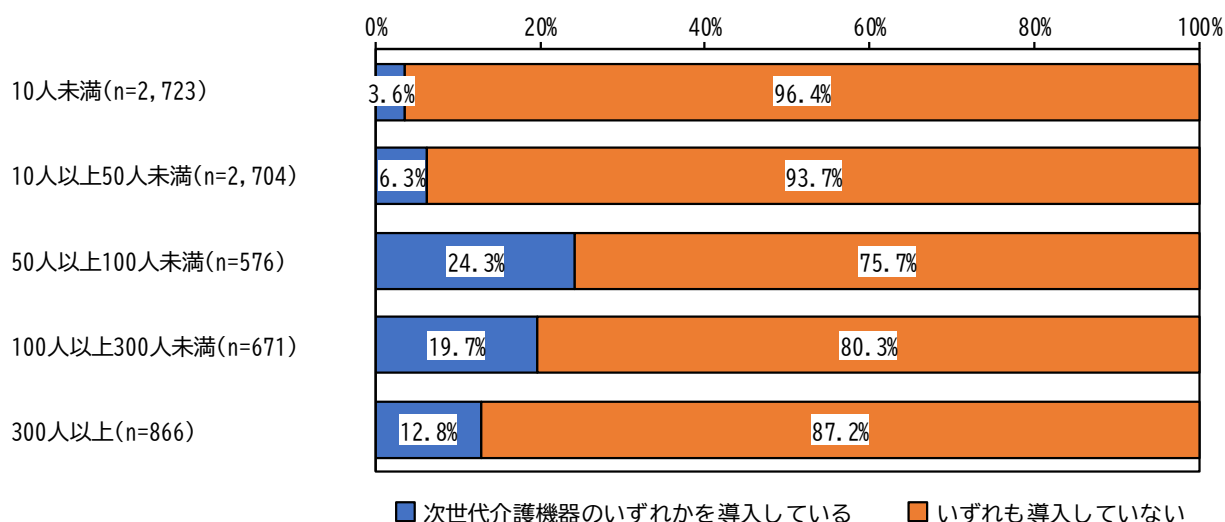
（A～M）

① 次世代介護機器（介護ロボット等）の導入状況を教えてください。

次世代介護機器の導入状況について、「いずれも導入していない」が91.5%と9割を超えています。いずれの従業員規模でも、「いずれも導入していない」が最も多くなっており、「50人未満の事業所」では9割を超えています。

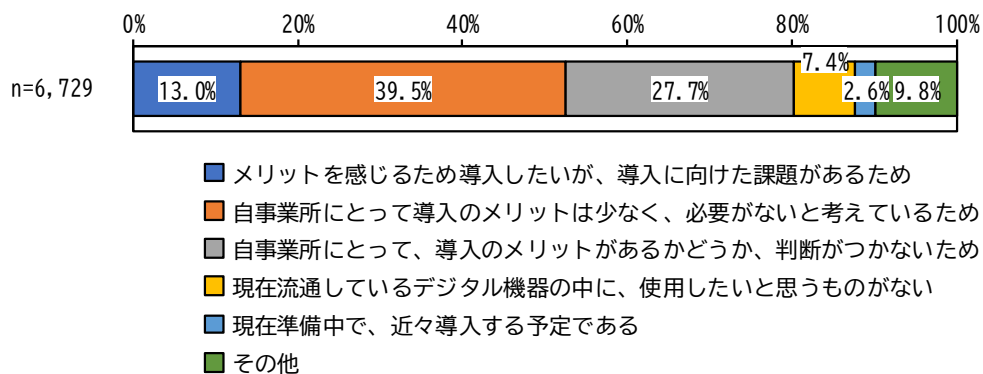


【従業員規模別】



①－１ 導入していない理由を教えてください。(1つに○)

導入していない理由は「自事業所にとって導入のメリットは少なく、必要がないと考えているため」が 39.5%と最も多く、次いで「自事業所にとって、導入のメリットがあるかどうか、判断がつかないため」が 27.7%の順となっています。



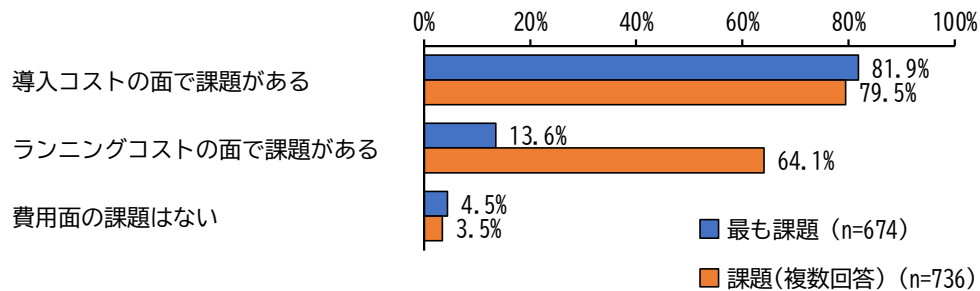
【その他の主な記載内容】

- ・ 居宅介護支援事業所であるため
- ・ 業務内容に合致しないため

①－１－１ どのような課題がありますか。費用面・費用面以外からそれぞれ回答してください。

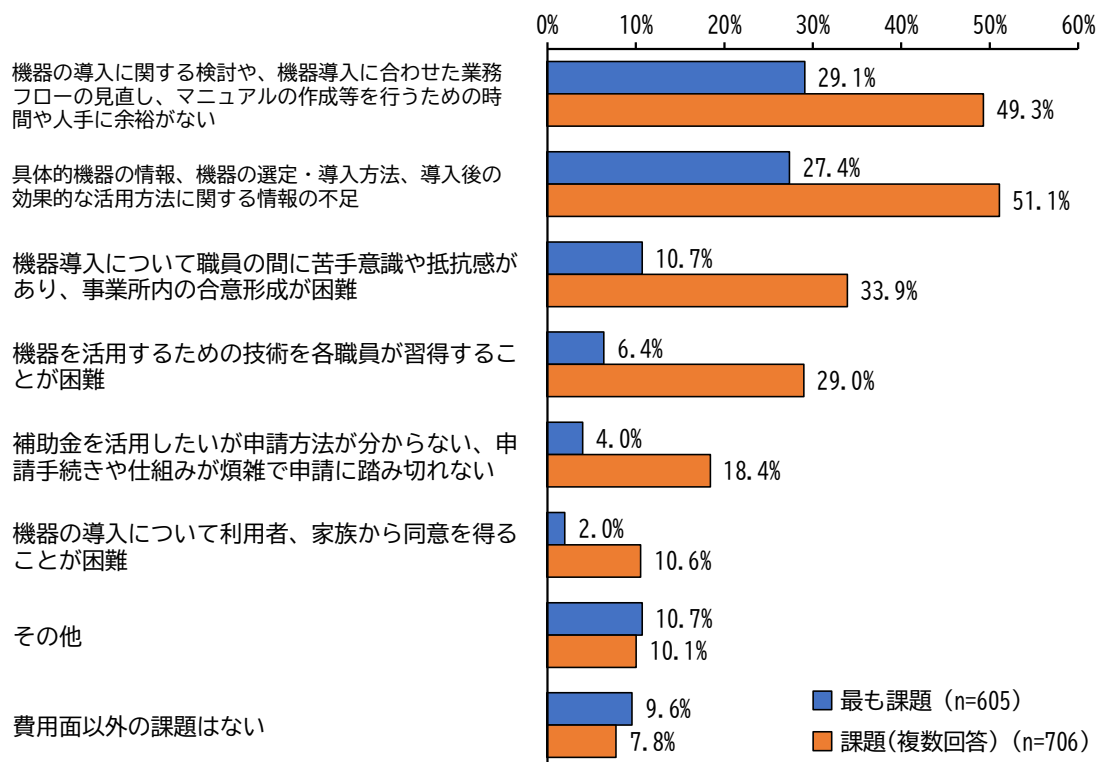
【費用面】

メリットがあるため導入したいが、導入に向けた課題があるためと回答した事業所についてみると、費用面で最も課題と回答された項目は「導入コストの面で課題がある」が 81.9%と最も多くなっています。課題と回答された項目も「導入コストの面で課題がある」が 79.5%と最も多く、次いで「ランニングコストの面で課題がある」が 64.1%、「費用面の課題はない」が 3.5%の順となっています。



【費用面以外】

費用面以外で最も課題と回答された項目は「機器の導入に関する検討や、機器導入に合わせた業務フローの見直し、マニュアルの作成等を行うための時間や人手に余裕がない」が 29.1%と最も多くなっています。課題と回答された項目は「具体的機器の情報、機器の選定・導入方法、導入後の効果的な活用方法に関する情報の不足」が 51.1%と最も多く、次いで、「機器の導入に関する検討や、機器導入に合わせた業務フローの見直し、マニュアルの作成等を行うための時間や人手に余裕がない」が 49.3%、「機器導入について職員の間に苦手意識や抵抗感があり、事業所内の合意形成が困難」が 33.9%の順となっています。

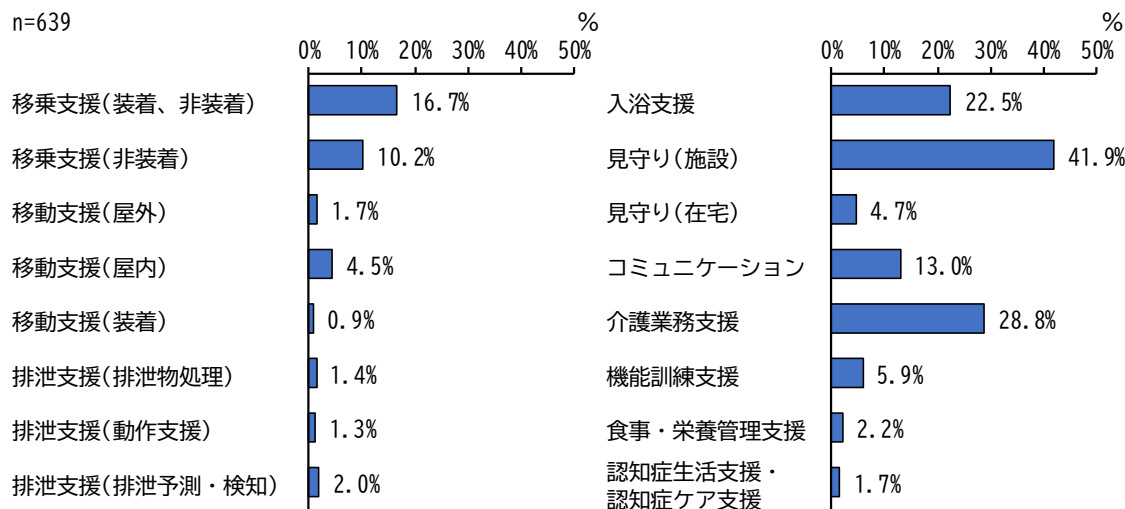


【その他の主な記載内容】

- ・ 本社の理解があまりない

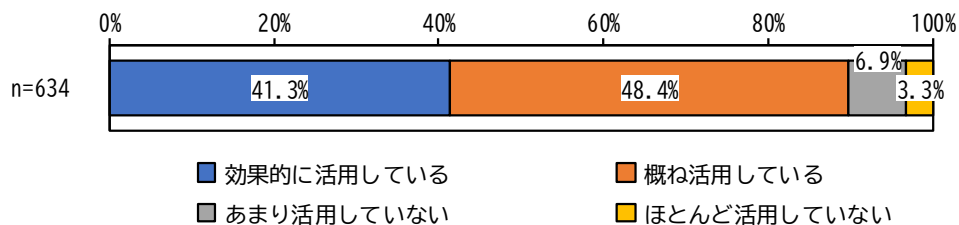
①－２ どの分野の機器を導入しているか教えてください。(あてはまるものすべてに○)

全体として、「見守り(施設)」が41.9%と最も多く、次いで「介護業務支援」が28.8%、「入浴支援」が22.5%、「移乗支援(装着、非装着)」が16.7%の順となっています。

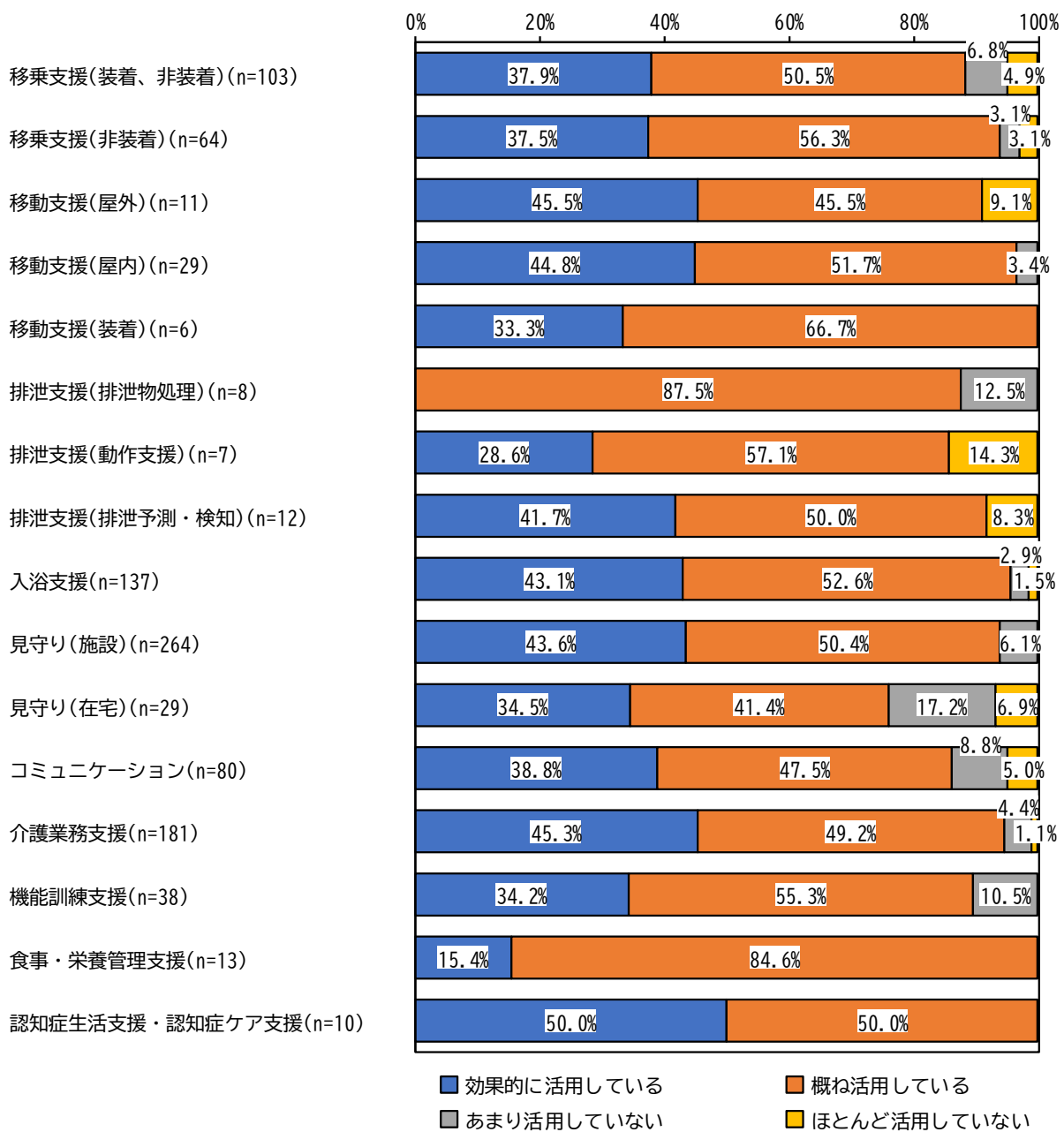


①－３ 効果的に活用されているか、またメリットがあったか教えてください。(1つに○)

次世代介護機器のいずれかを導入していると回答した事業所についてみると、『活用している』(「効果的に活用している」+「概ね活用している」)は89.7%となっています。

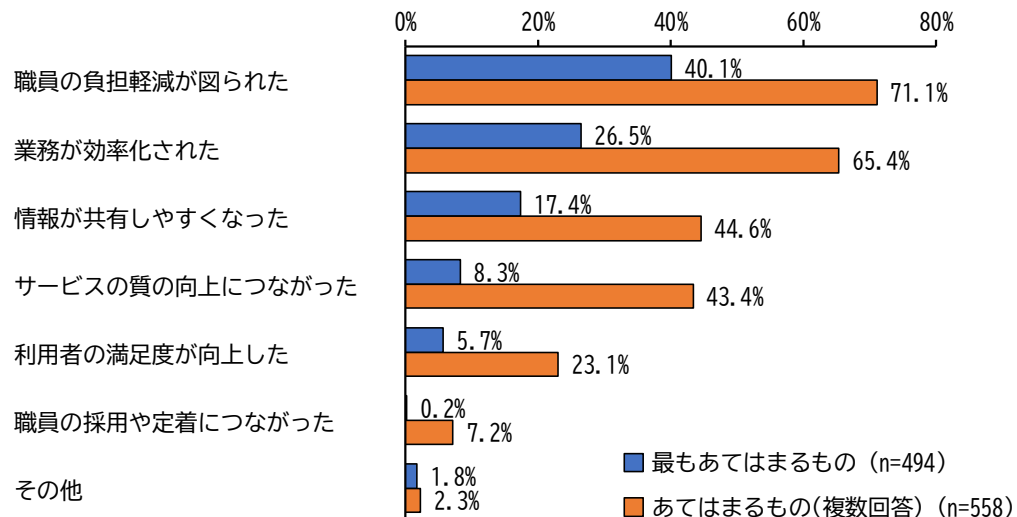


【導入している介護機器の種類別】



①－３－１ どのようなメリットがあったか教えてください。

「効果的に活用している」または「概ね活用している」と回答した事業所についてみると、最もあてはまるものとして「職員の負担軽減が図られた」が 40.1%となっています。あてはまるものについても「職員の負担軽減が図られた」が 71.1%と最も多く、次いで「業務が効率化された」が 65.4%、「情報が共有しやすくなった」が 44.6%、「サービスの質の向上につながった」が 43.4%の順となっています。

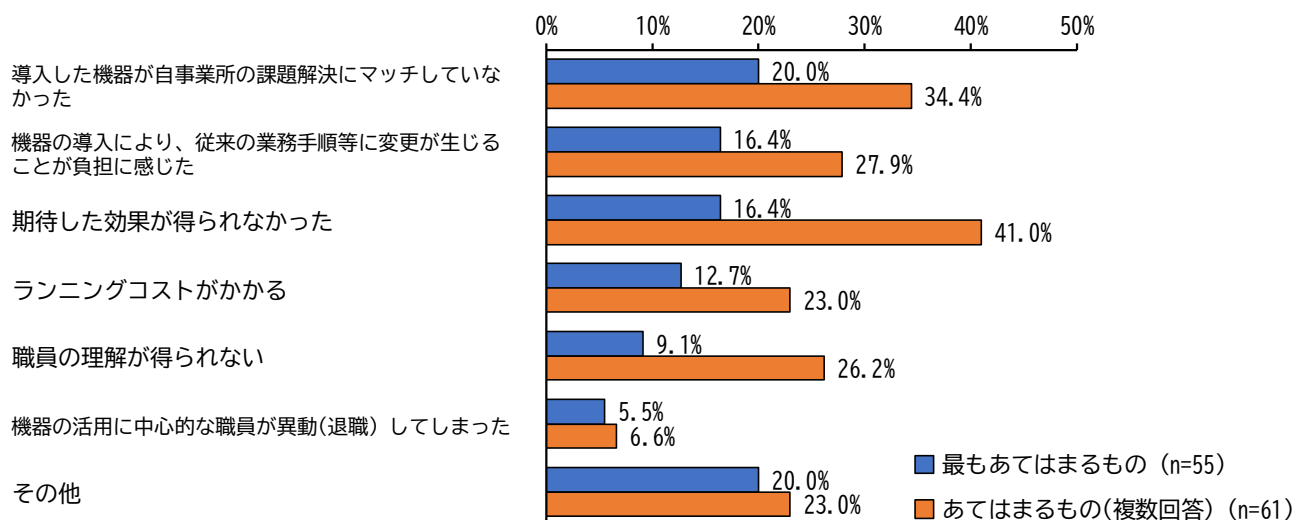


【その他の主な記載内容】

- ・ 利用者の安全確保につながった
- ・ 転倒事故のリスクが減った

①－３－２ 活用していない理由を教えてください。

「あまり活用していない」または「ほとんど活用していない」と回答した事業所についてみると、最もあてはまるものとして「導入した機器が自事業所の課題解決にマッチしていなかった」が 20.0%と最も多くなっています。あてはまるものについては「期待した効果が得られなかった」が 41.0%と最も多く、次いで「導入した機器が自事業所の課題解決にマッチしていなかった」が 34.4%の順となっています。



【その他の主な記載内容】

- ・ 特に必要がない
- ・ 活用方法の職員への研修が不十分

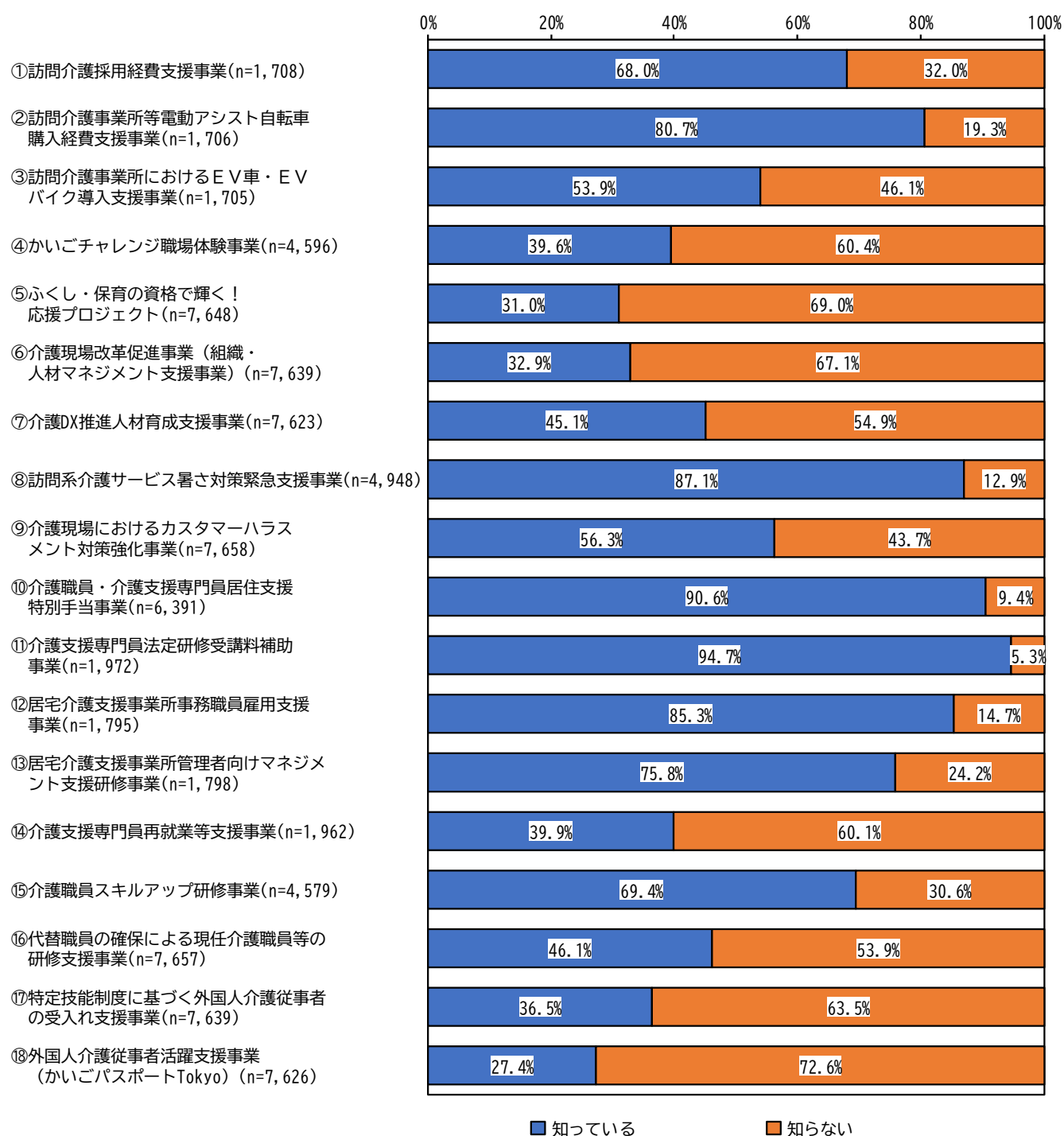
第25項 介護人材関連事業・取組

問 東京都が推進している以下の介護人材関連の事業や取組について、その内容を知っていますか。また、該当の事業や取組を活用したいと思いますか。あてはまるものをそれぞれ回答してください。

(A～M)

【認知状況】

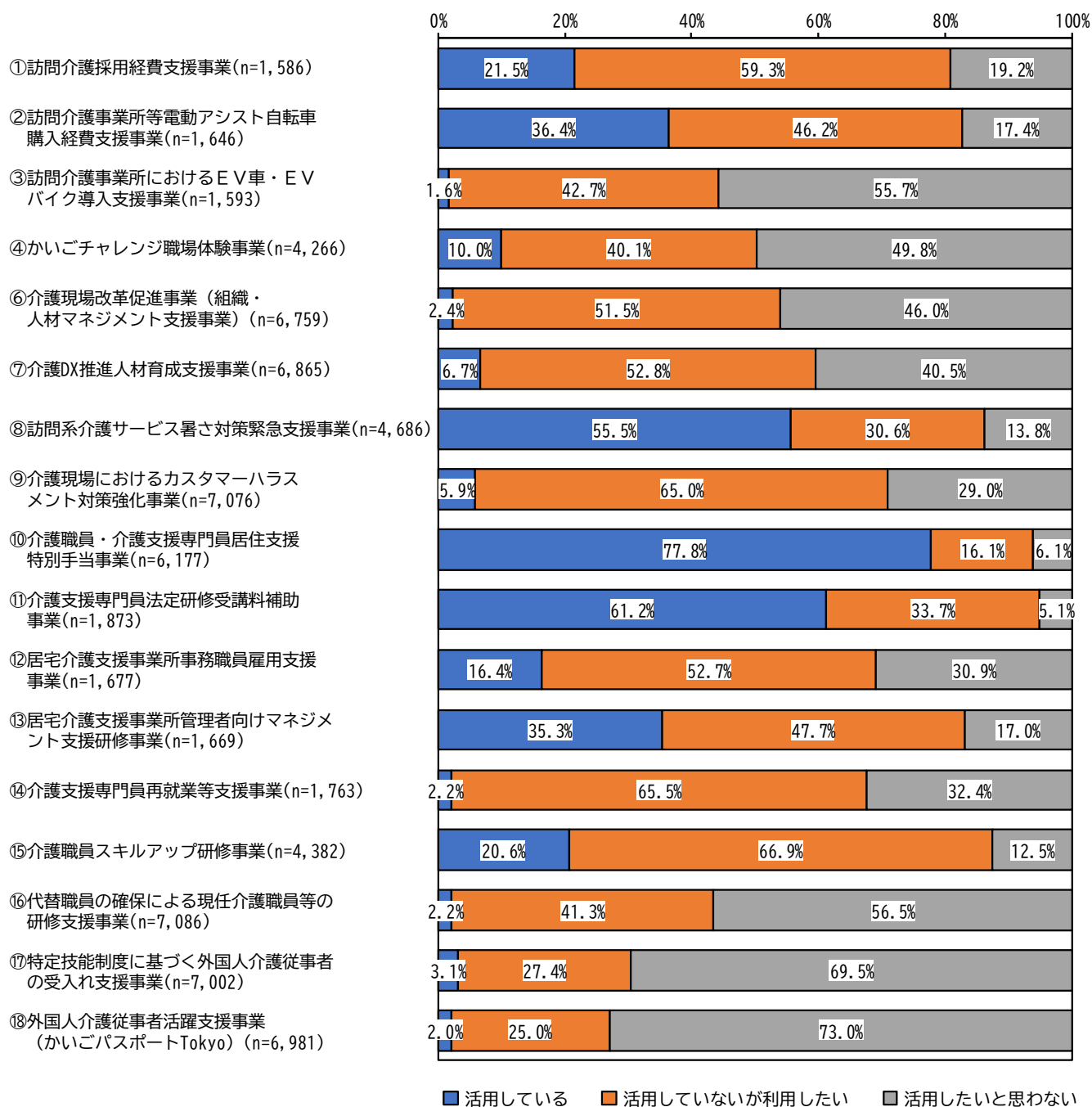
全体として認知状況の最も高い事業は「⑪介護支援専門員法定研修受講料補助事業」で 94.7%となっています。次いで、「⑩介護職員・介護支援専門員居住支援特別手当事業」で 90.6%、「⑧訪問系介護サービス暑さ対策緊急支援事業」で 87.1%となっています。



全体として活用状況において、「活用している」の割合が最も高い事業は「⑩介護職員・介護支援専門員居住支援特別手当事業」で77.8%となっている。次いで、「⑪介護支援専門員法定研修受講料補助事業」で61.2%、「⑧訪問系介護サービス暑さ対策緊急支援事業」で55.5%となっています。

また、「活用していないが活用したい」の割合が最も高い事業は「⑮介護職員スキルアップ研修事業」で66.9%となっています。

【活用状況】



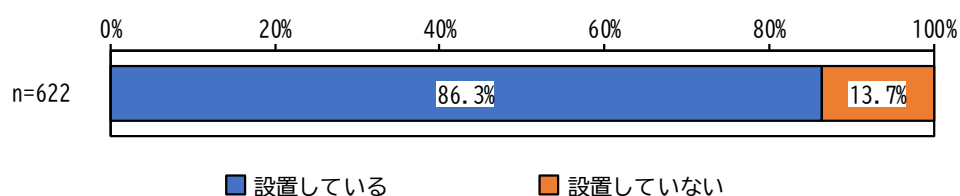
第3節 令和6年度制度改定・報酬改定の影響

第1項 委員会の設置状況

問 貴事業所では利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を設置していますか。

(G、H、L、M)

委員会の設置について「設置している」が86.3%、「設置していない」が13.7%となっています。



【設置にあたっての課題（「設置していない」と回答した方）】

- ・内容が理解しきれず、量も多いのでどこから手をつけるか検討中のため、委員会をどう進めるかまで至っていない
- ・規模が小さいので、会議や研修の時に話をしている
- ・委員会を担当する人材確保と時間の確保が困難
- ・現在準備中

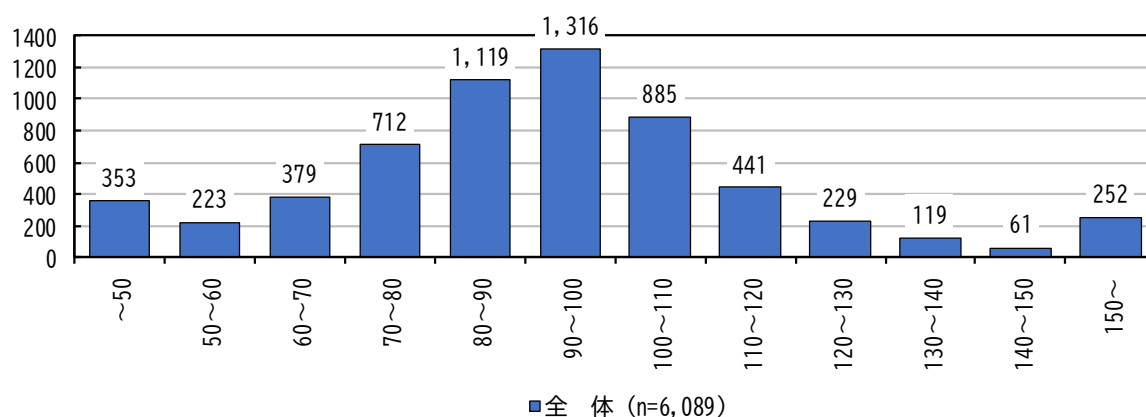
第2項 事業所の収支状況

問 貴事業所の収支の状況について教えてください。

(A～M)

① 令和7年9月の全収入を「100」とした場合、令和7年9月の全支出はおおよそどのくらいですか。(数字を記入)

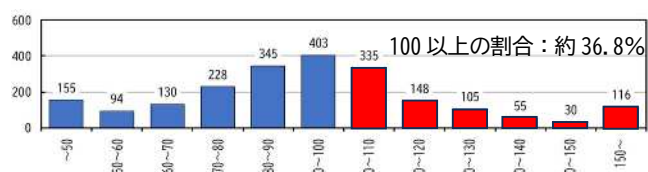
支出が収入を上回る「100 以上」の事業所は 1,987 事業所あり、割合では 32.6%と全体の約3分の1となっています。



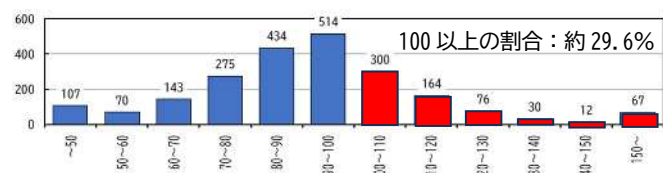
※上図横軸の数値は、例えば「90～100」の場合、90 以上 100 未満を表します。

【従業員規模別】

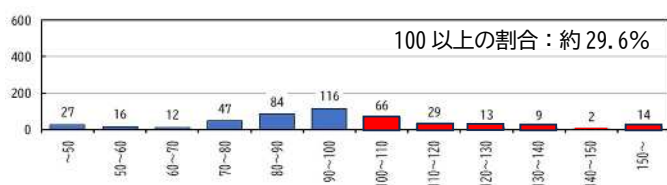
【従業員規模：10 人未満】 全 体 (n=2,144)



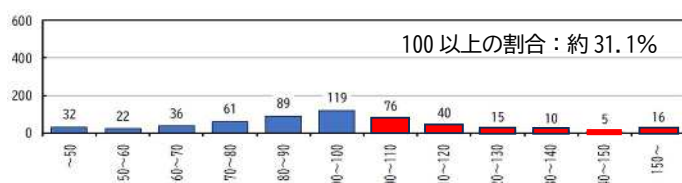
【従業員規模：10 人以上 50 人未満】 全 体 (n=2,192)



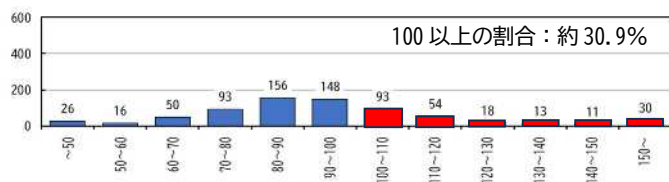
【従業員規模：50 人以上 100 人未満】 全 体 (n=435)



【従業員規模：100 人以上 300 人未満】 全 体 (n=521)

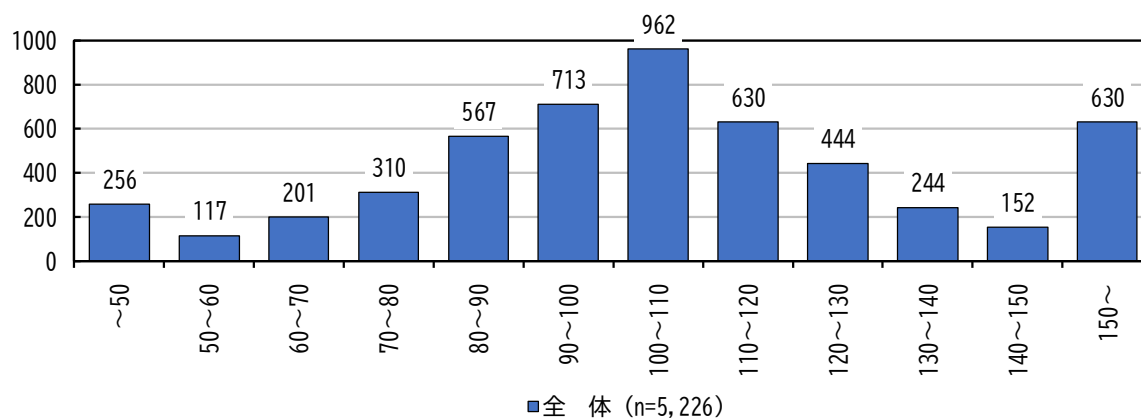


【従業員規模：300 人以上】 全 体 (n=708)



②－１ 令和４年９月の全収入を「100」とした場合、令和７年９月の全収入はおおよそどのくらいですか。（数字を記入）

令和４年度よりも全収入を上回る「100 以上」の事業者は 3,062 事業所あり、割合では 58.6%と半数を超えています。



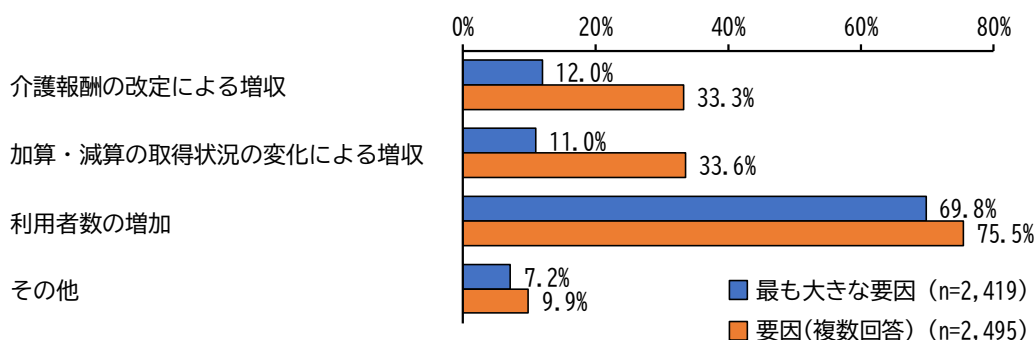
※上図横軸の数値は、例えば「90～100」の場合、90 以上 100 未満を表します。

②-2 ②-1 で回答した全収入の変化の要因について、あてはまるものを教えてください。

最も大きな増要因として「利用者数の増加」が 69.8%となっています。あてはまる増要因も「利用者数の増加」が 75.5%と最も多く、次いで「加算・減算の取得状況の変化による増収」が 33.6%、「介護報酬の改定による増収」が 33.3%の順となっています。従業員規模別にみると、最も大きな増要因・あてはまる増要因どちらも、すべての従業員規模で「利用者数の増加」の割合が最も高くなっています。

最も大きな減要因としては「利用者数の減少」が 63.4%となっています。あてはまる減要因も「利用者数の減少」が 73.5%と最も多く、次いで「介護報酬の改定による減収」が 31.3%。「加算・減算の取得状況の変化による減収」が 19.1%の順となっています。従業員規模別にみると、最も大きな減要因・あてはまる減要因どちらも、すべての従業員規模で「利用者数の減少」の割合が最も高くなっています。

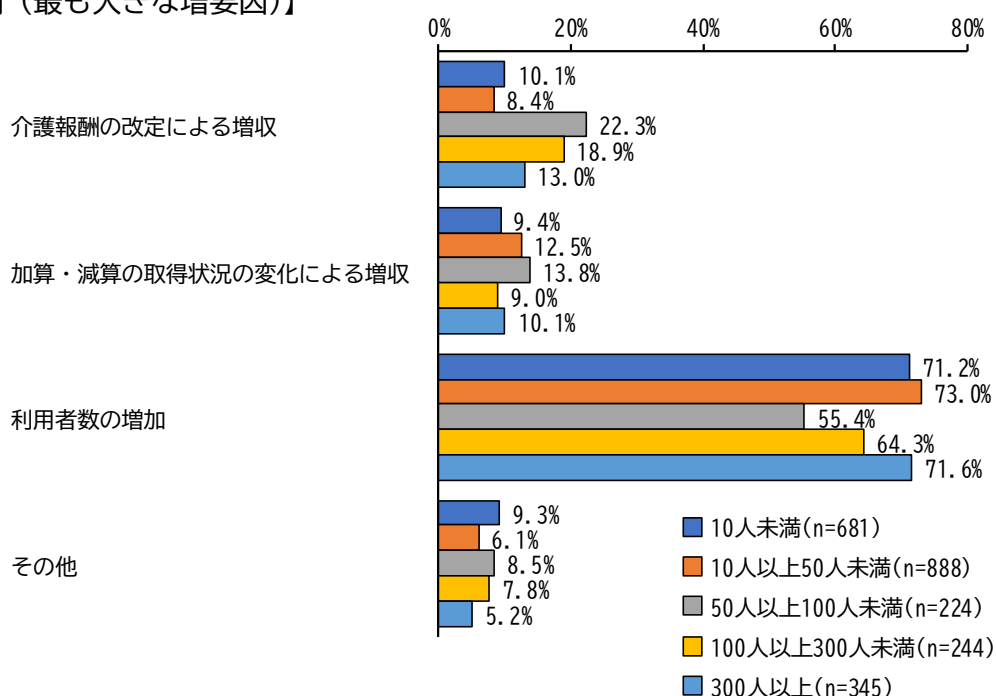
【増要因】



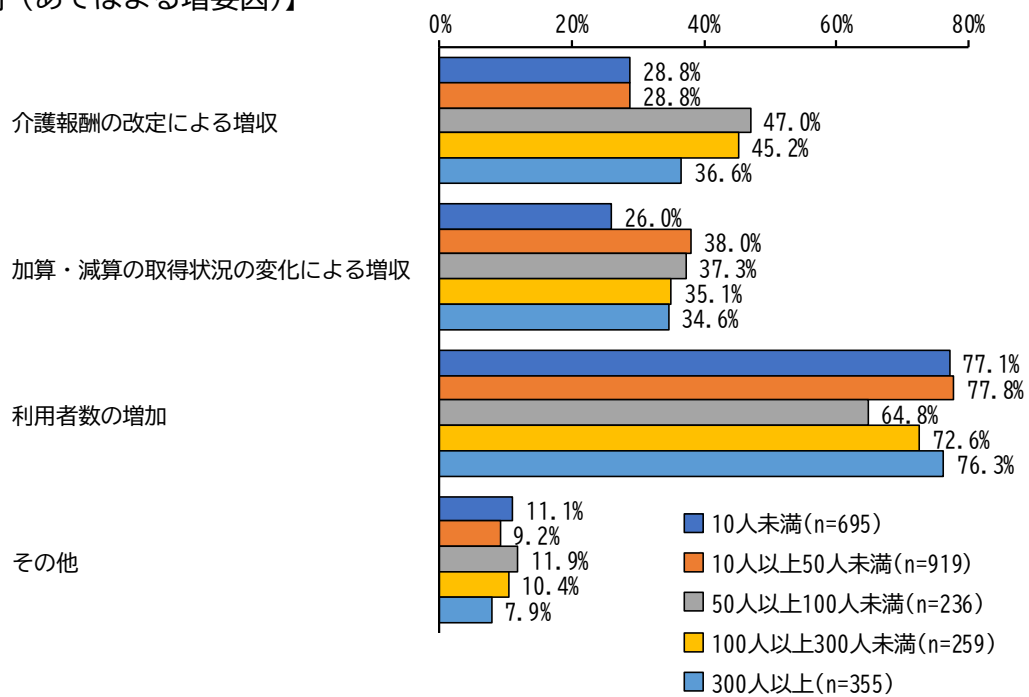
【その他の主な記載内容】

・職員の増員 ・訪問件数の増加 ・コロナ禍からの回復 ・経営・運営改善を図った

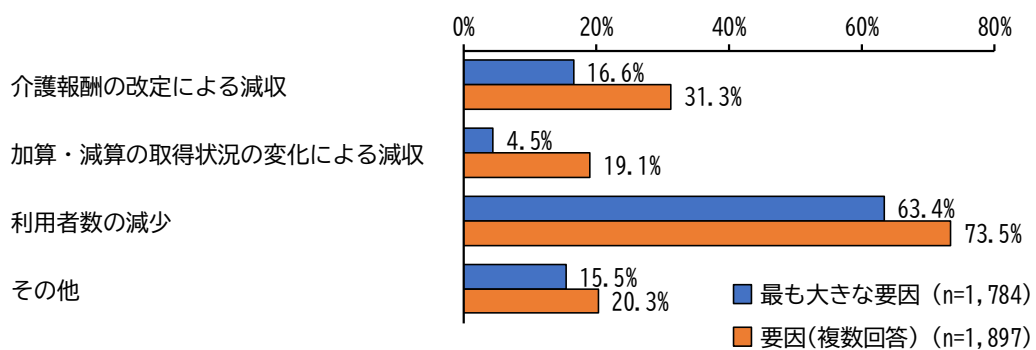
【従業員規模別（最も大きな増要因）】



【従業員規模別（あてはまる増要因）】



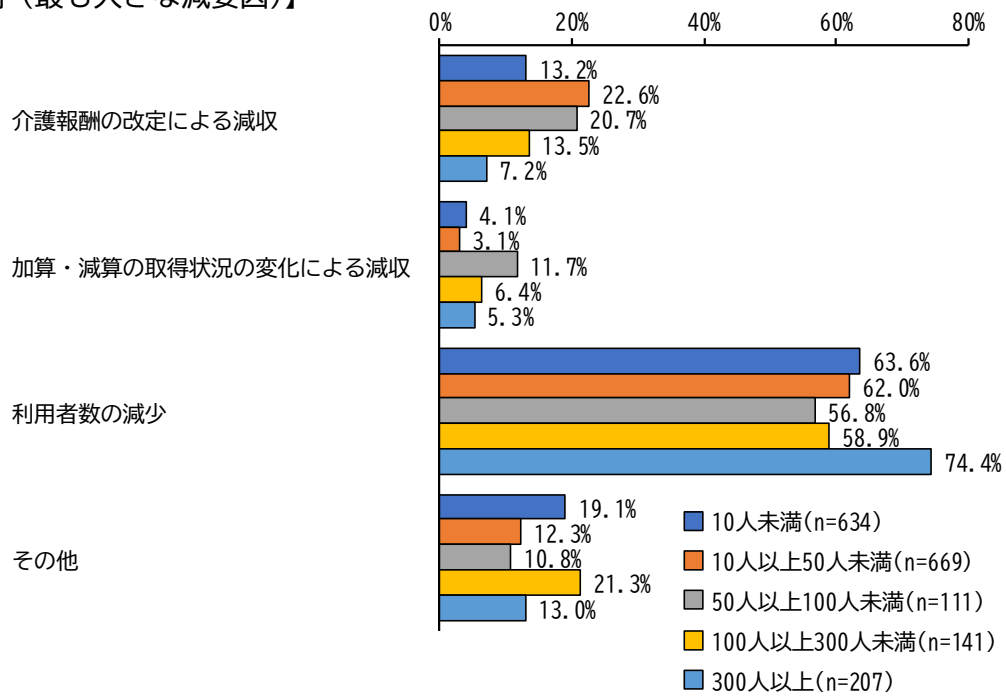
【減要因】



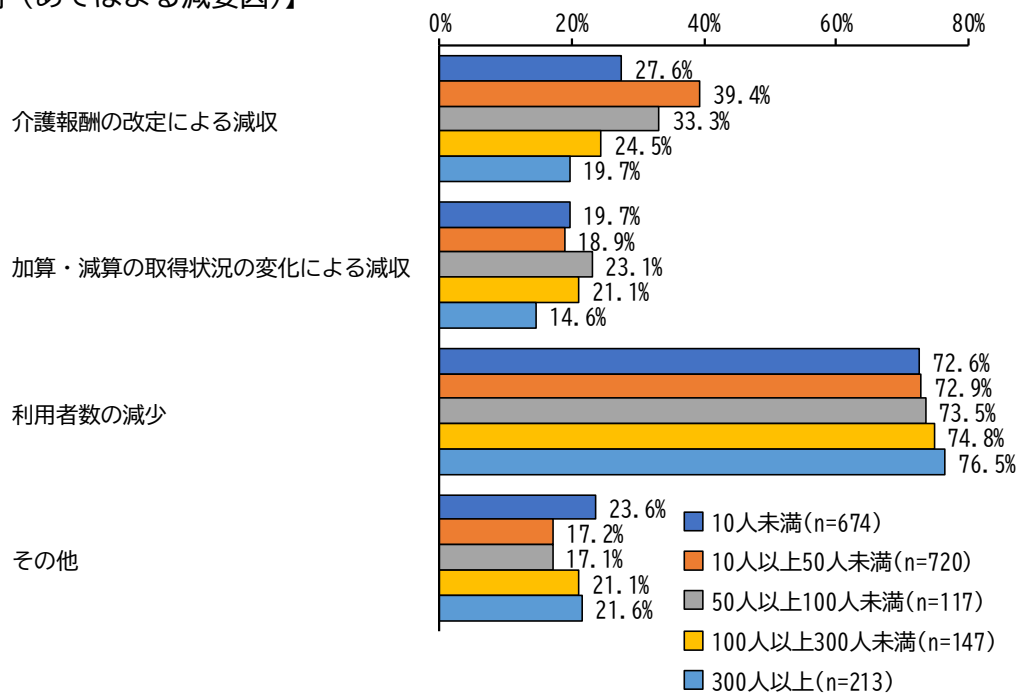
【その他の主な記載内容】

・介護職員の減少に伴う利用者の減少 ・事業縮小 ・要介護度の平均が下がった

【従業員規模別（最も大きな減要因）】

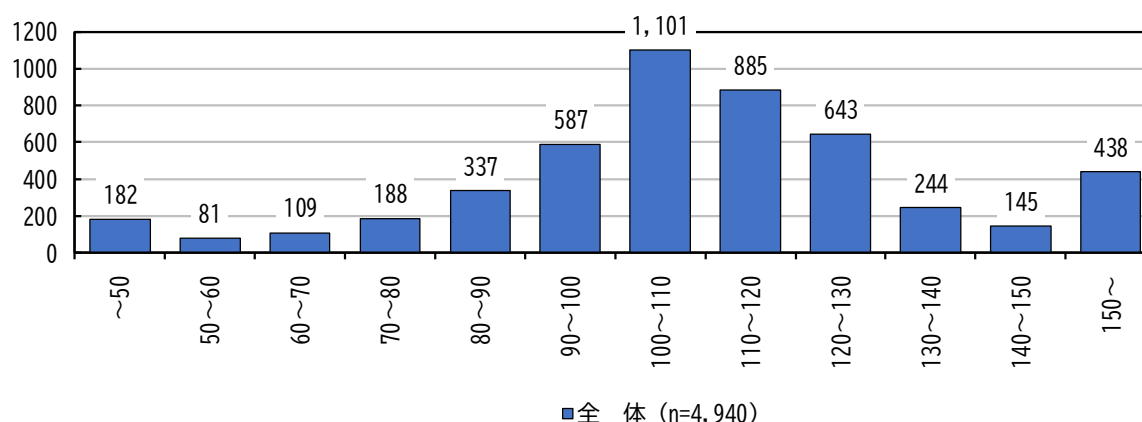


【従業員規模別（あてはまる減要因）】



③－１ 令和４年９月の全支出を「100」とした場合、令和７年９月の全支出はおおよそどのくらいですか。（数字を記入）

令和４年度よりも全支出を上回る「100 以上」の事業者は 3,456 事業所あり、割合では 7 割となっています。

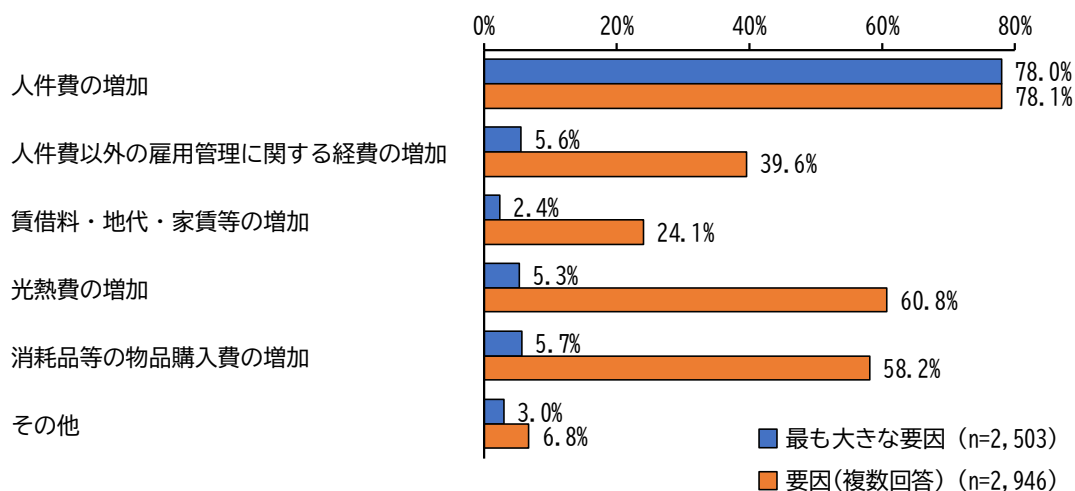


③－２ ③－１で回答した全支出の変化の要因について、あてはまるものを教えてください。

最も大きな増要因として「人件費の増加」が 78.0%となっています。あてはまる増要因も「人件費の増加」が 78.1%と最も多く、次いで「光熱費の増加」が 60.8%、「消耗品等の物品購入費の増加」が 58.2%、「人件費以外の雇用管理に関する経費の増加」が 39.6%の順となっています。従業員規模別にみると、最も大きな増要因・あてはまる増要因どちらも、すべての従業員規模で「人件費の増加」の割合が最も高くなっています。

最も大きな減要因としては「人件費の減少」が 63.1%となっています。あてはまる減要因も「人件費の減少」が 61.7%と最も多く、次いで「消耗品等の物品購入費の減少」が 26.4%、「人件費以外の雇用管理に関する経費の減少」が 21.6%の順となっています。従業員規模別にみると、最も大きな減要因・あてはまる減要因どちらも、すべての従業員規模で「人件費の減少」の割合が最も高くなっています。

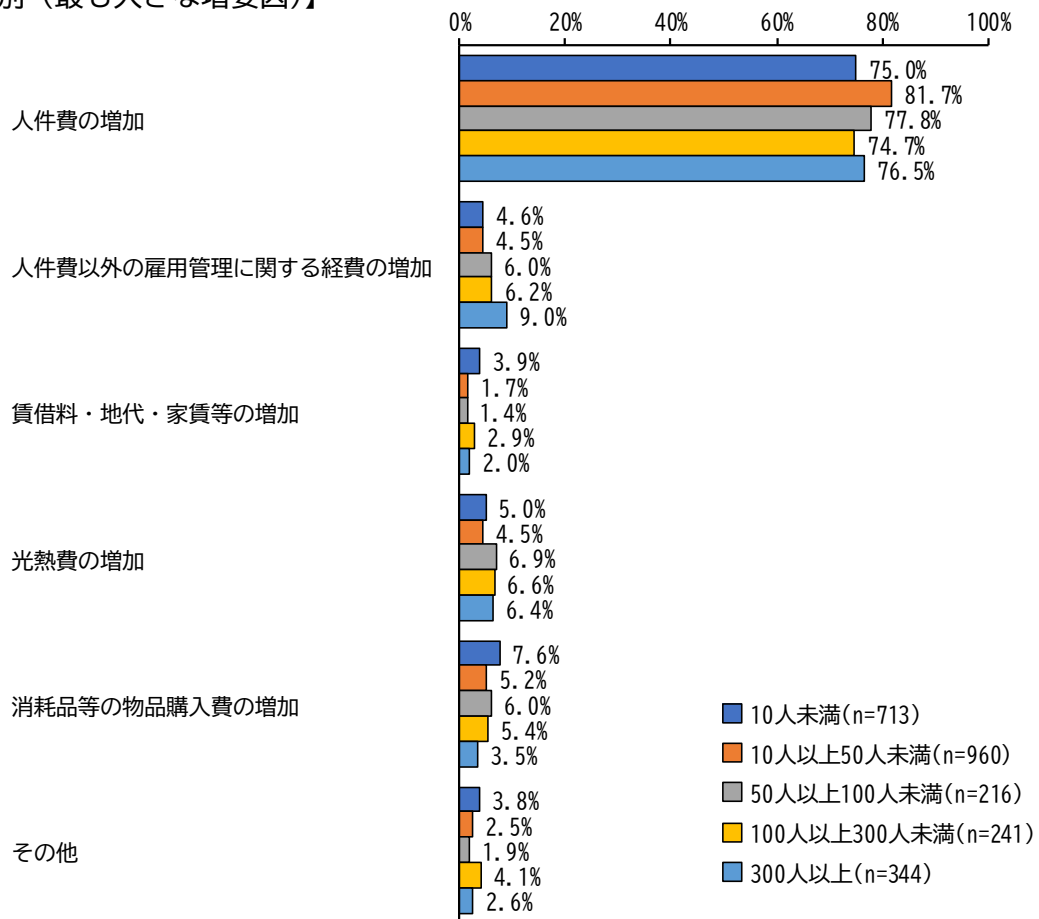
【増要因】



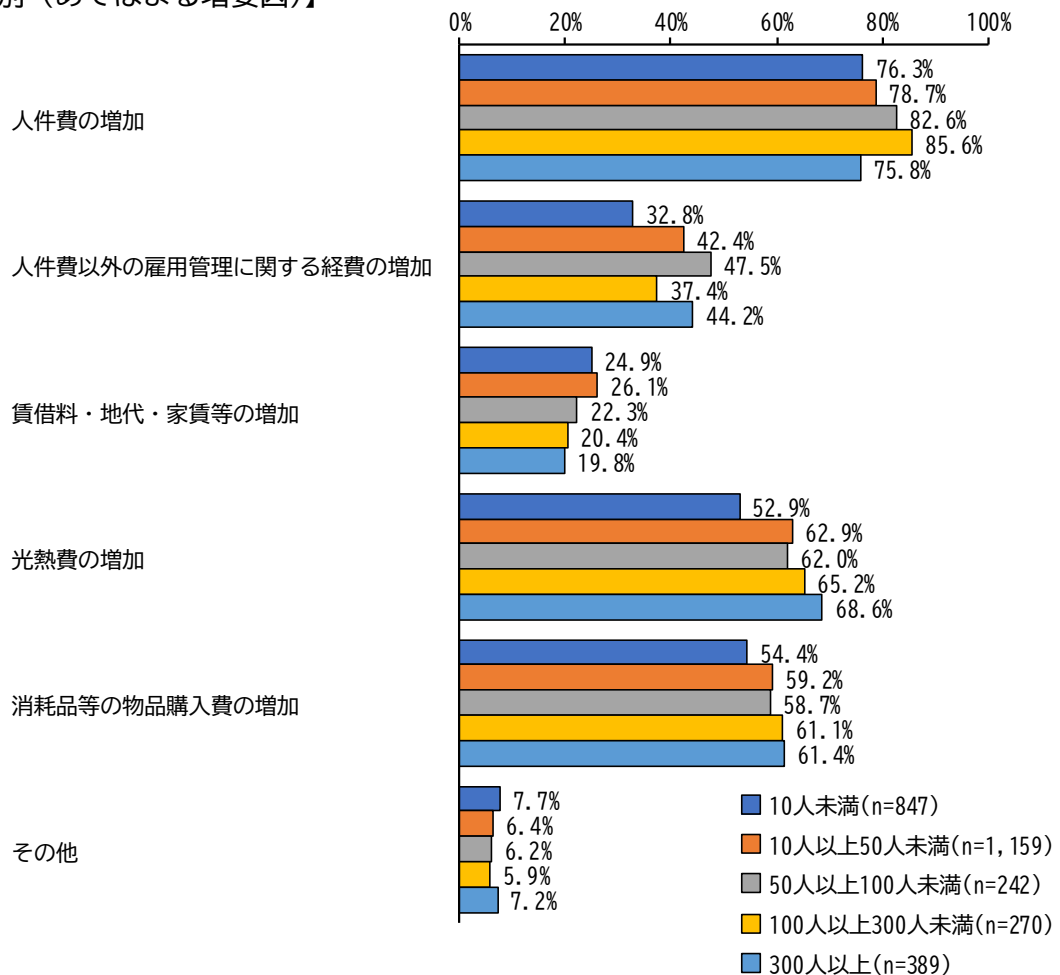
【その他の主な記載内容】

・委託費の高騰 ・ガソリン代の高騰 ・人件費や物価の高騰

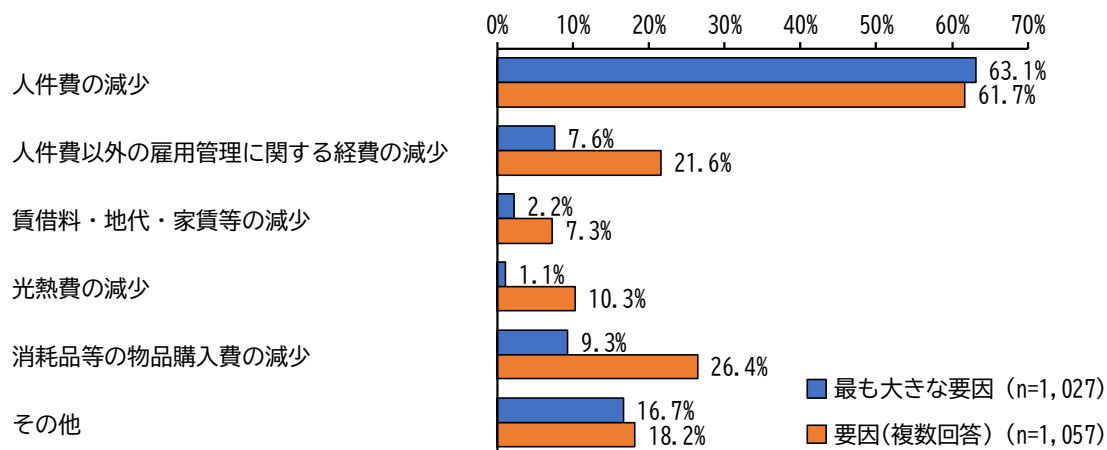
【従業員規模別（最も大きな増要因）】



【従業員規模別（あてはまる増要因）】



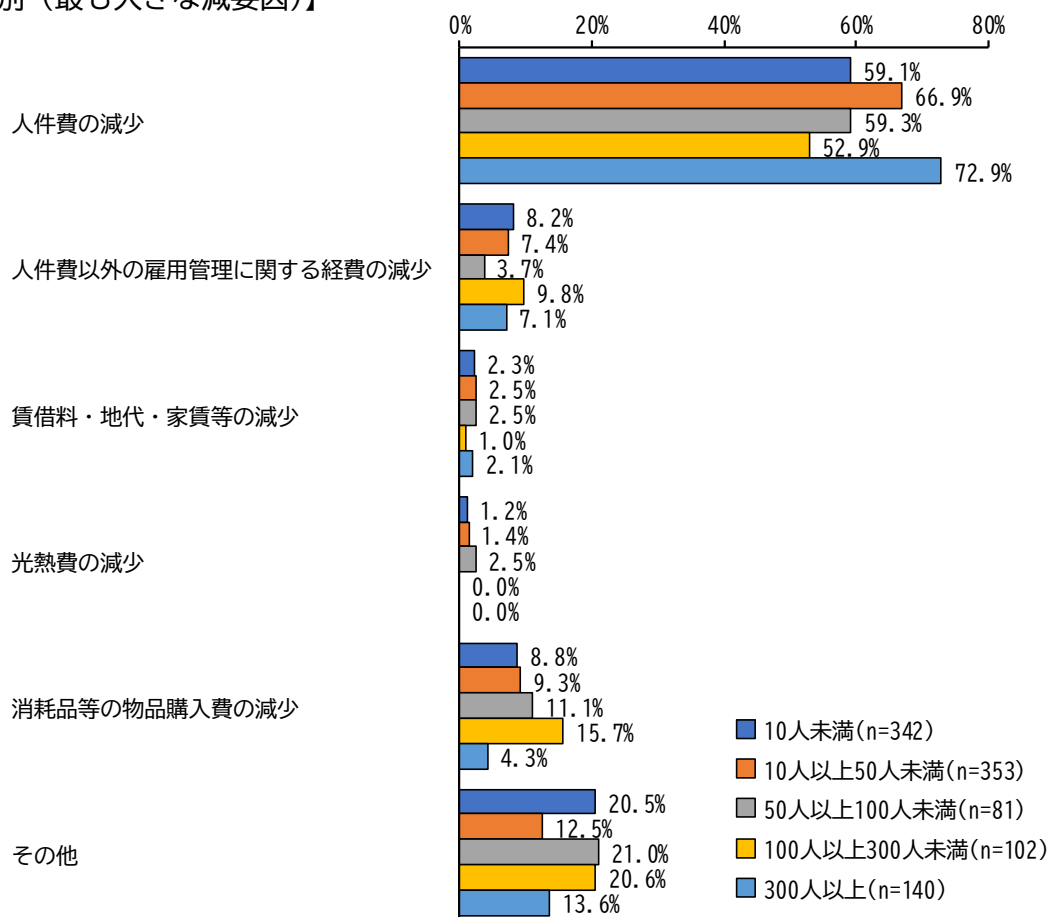
【減要因】



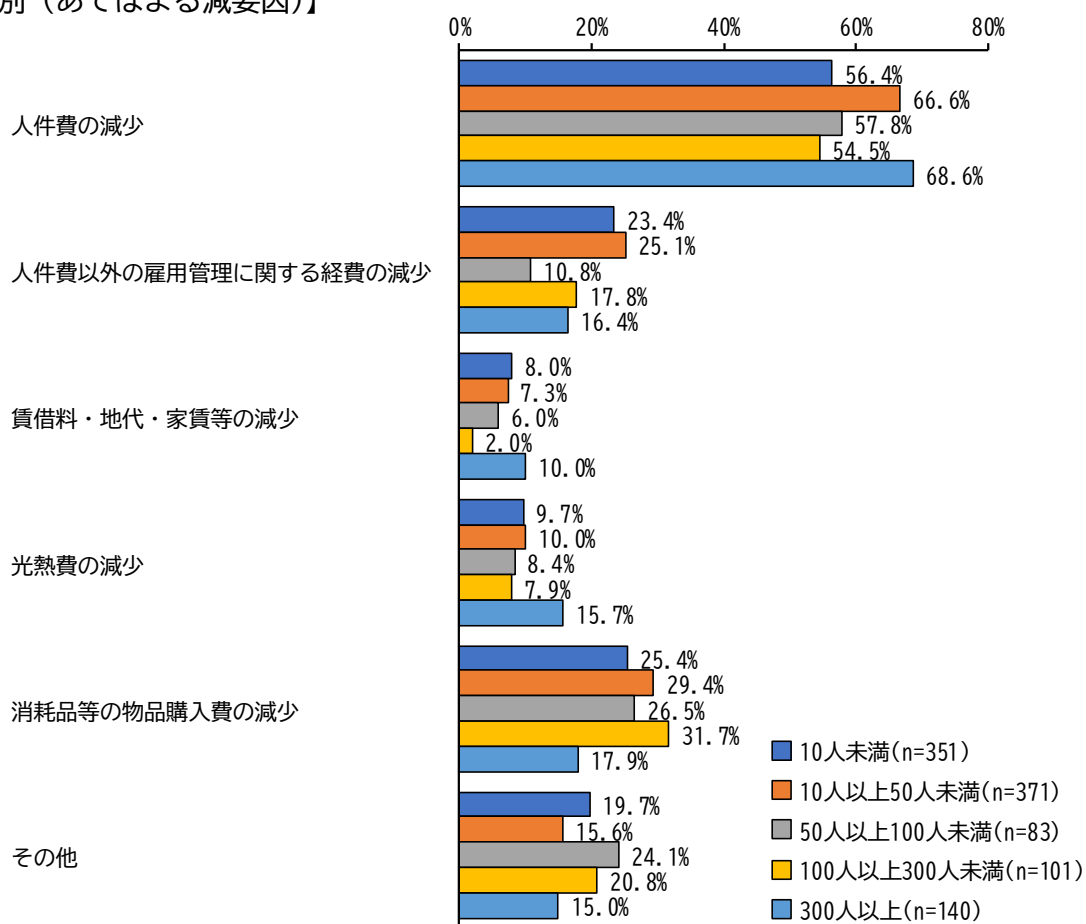
【その他の主な記載内容】

- ・事業縮小
- ・職員、利用者の減少

【従業員規模別（最も大きな減要因）】



【従業員規模別（あてはまる減要因）】



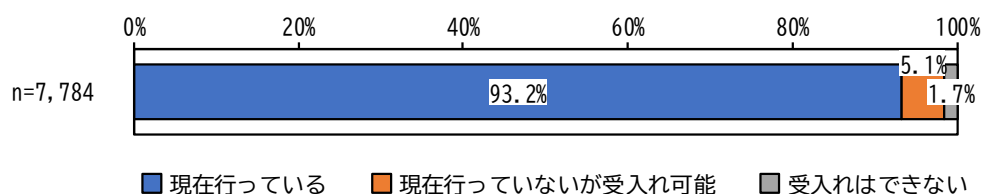
第4節 利用者の特性に応じたサービス提供の状況

第1項 認知症要介護者受入れ状況

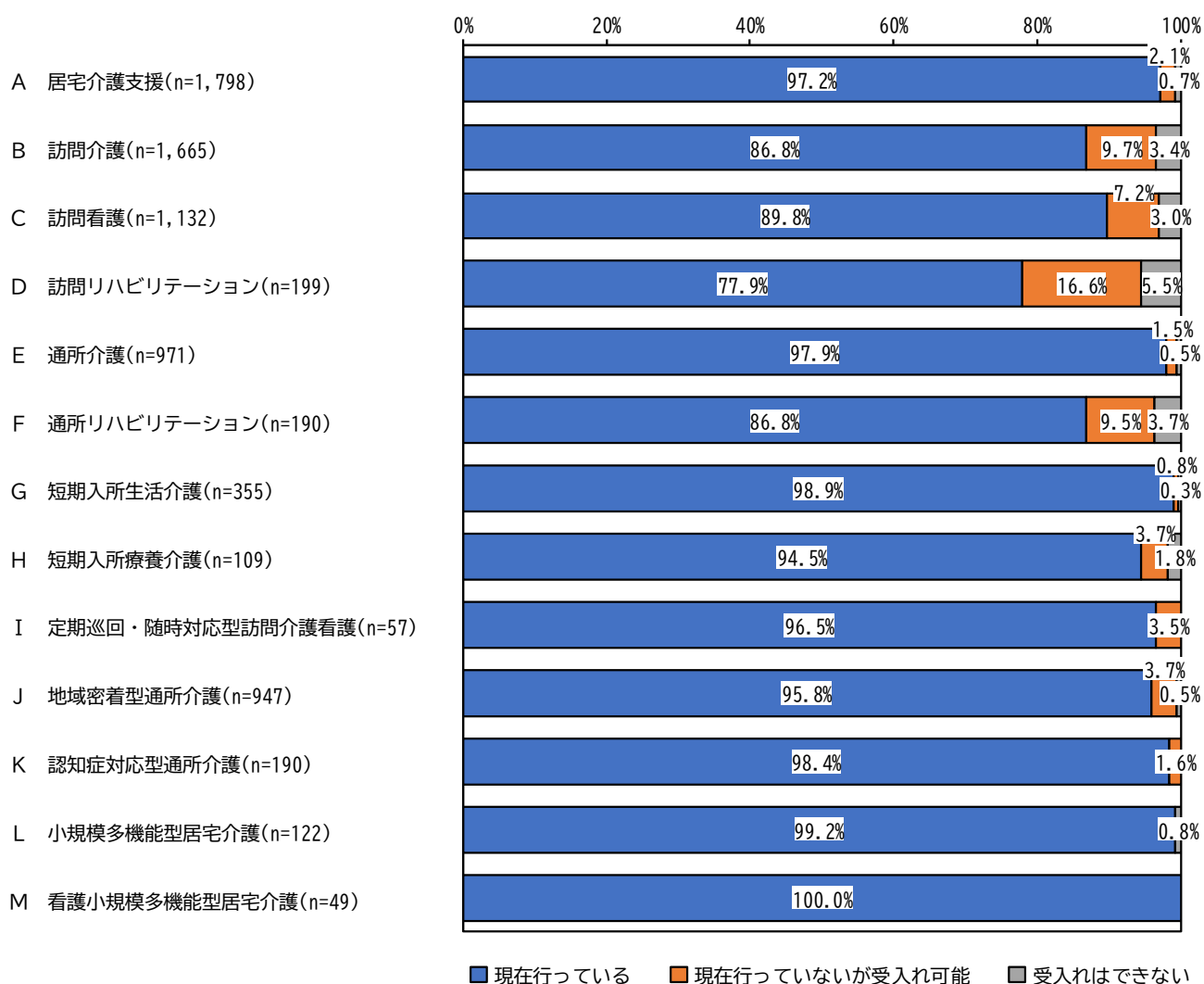
問 認知症の要介護者の受入れの状況について教えてください。

(A～M)

認知症要介護者の受け入れ状況については「現在行っている」が93.2%と9割を超えています。



【サービス種別】



【受入れができない理由（「受入れはできない」と回答した方）

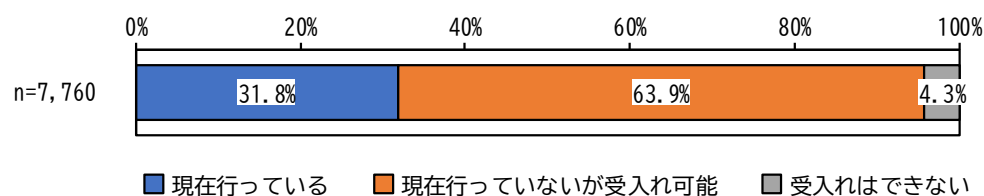
- ・ 知識、対応できる人員の不足。
- ・ 受入れる余裕がない

第2項 若年性認知症の要介護者受入れ状況

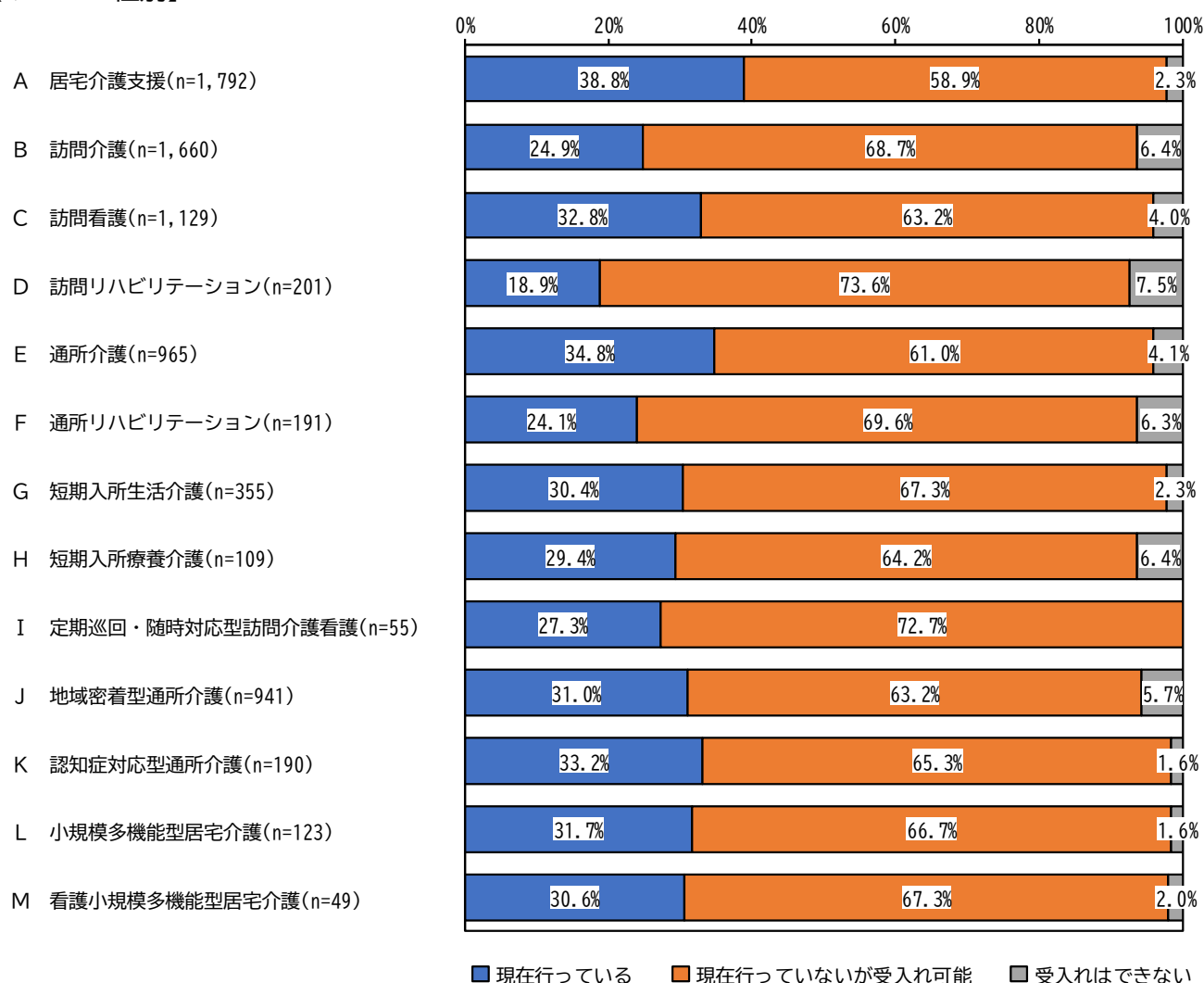
問 若年性認知症の要介護者の受入れの状況について教えてください。

(A～M)

若年性認知症の要介護者の受入れを「現在行っている」在宅サービス事業所が31.8%であり、「現在行っていないが受入れ可能」な在宅サービス事業所と合計すると95.7%となっています。



【サービス種別】



【受入れができない理由（「受入れはできない」と回答した方）

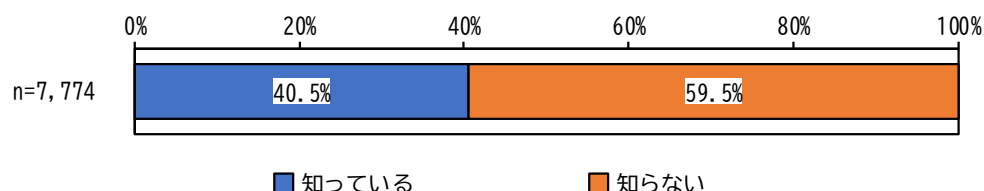
- ・若年性の対応のノウハウが未だない
- ・人員不足の為
- ・対応の仕方が確立できていない

第3項 「東京都若年性認知症総合支援センター」の認知度

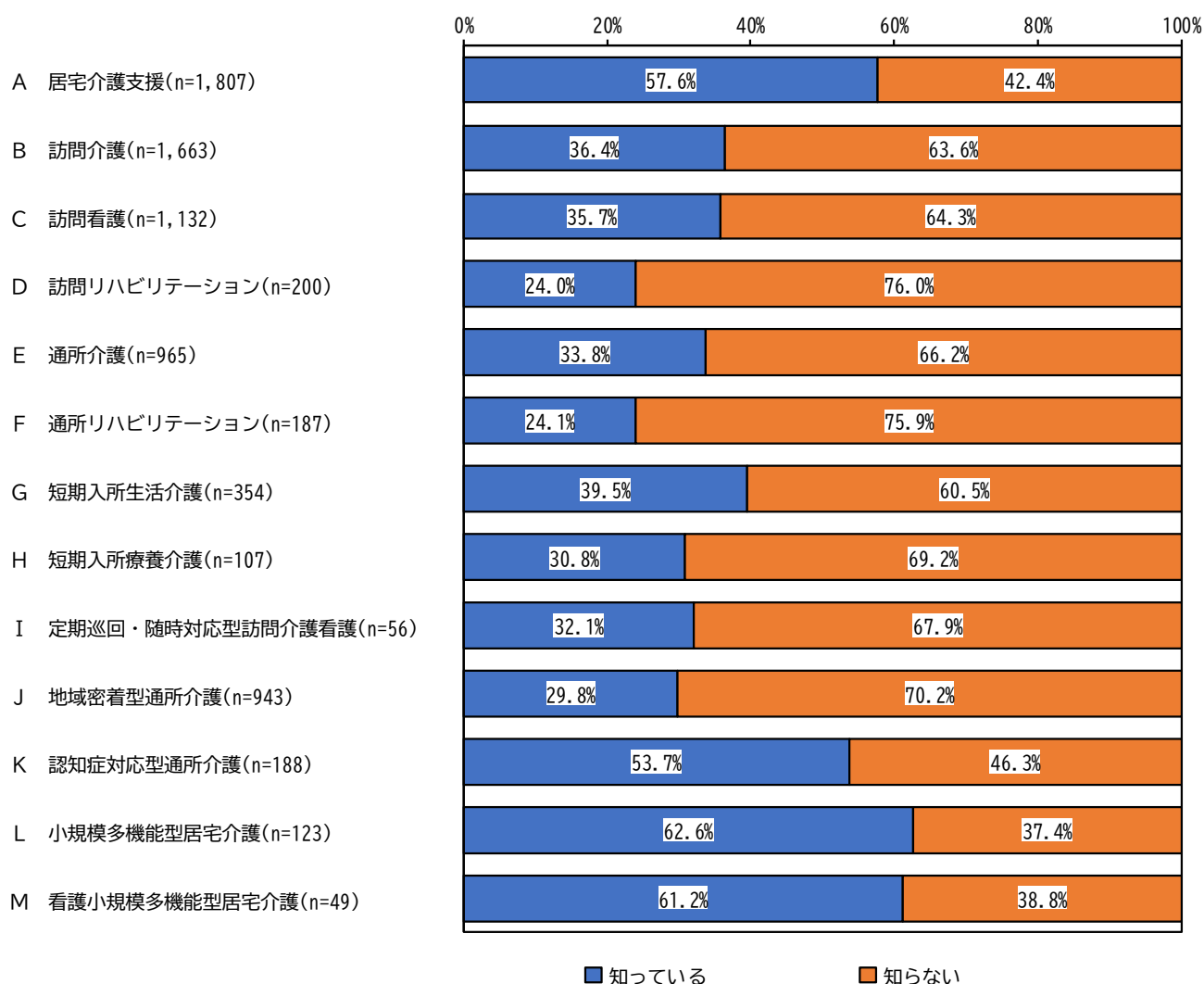
問 「東京都若年性認知症総合支援センター」を知っていますか。

(A～M)

若年性認知症総合支援センターを知っている在宅サービス事業所は全体の約4割、相談援助を担う居宅介護支援では約6割となっています。

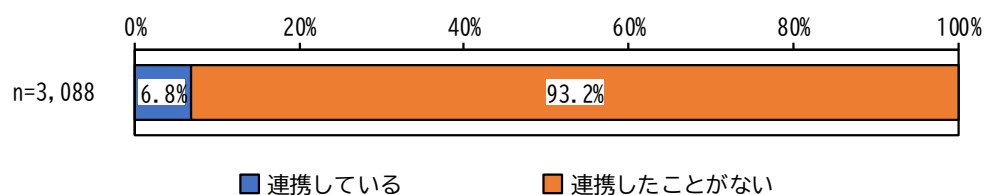


【サービス種別】



【東京都若年性認知症総合支援センターとの連携状況（「知っている」と回答した方）】

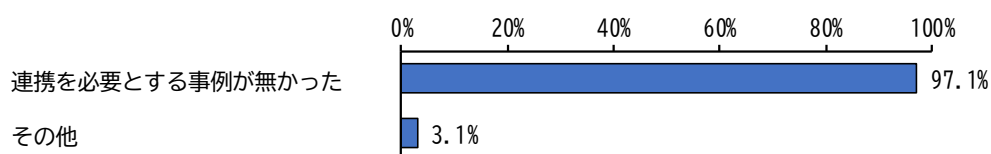
東京都若年性認知症総合支援センターとの連携状況は「連携している」が 6.8%、「連携したことがない」が 93.2%となっています。



【連携したことが無い理由（「連携したことがない」と回答した方）】

連携したことが無い理由について「連携を必要とする事例が無かった」が 97.1%となっています。

n=2,682



【その他の主な記載内容】

- ・センターの存在や支援内容について、現場の職員や関係者が十分に把握していなかった
- ・若年性認知症に特化した支援機関の情報が、地域のケアマネジャーや事業所に届いていない
- ・地域包括と連携

第4項 地域密着型サービスの実施予定及び課題

問 以下の①～③の地域密着型サービスに関して、同一敷地や近隣における事業実施予定（参入意向）を教えてください。（1つに○）
また、実施していない場合は、参入を想定した場合の課題と思われるものを教えてください。（最も課題と思われる項目1つだけに◎、課題と思われる項目すべてに○）

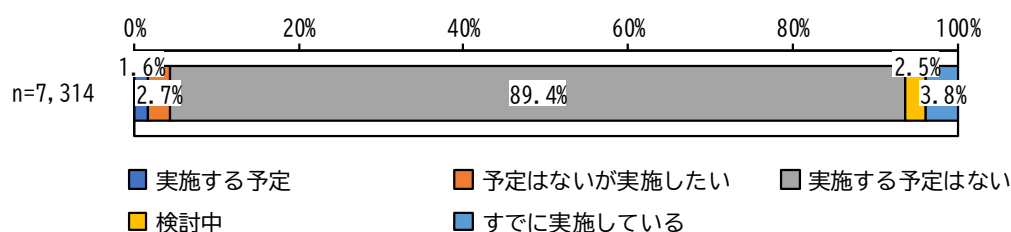
（A～M）

①定期巡回・随時対応型訪問介護看護※Ⅰを除く

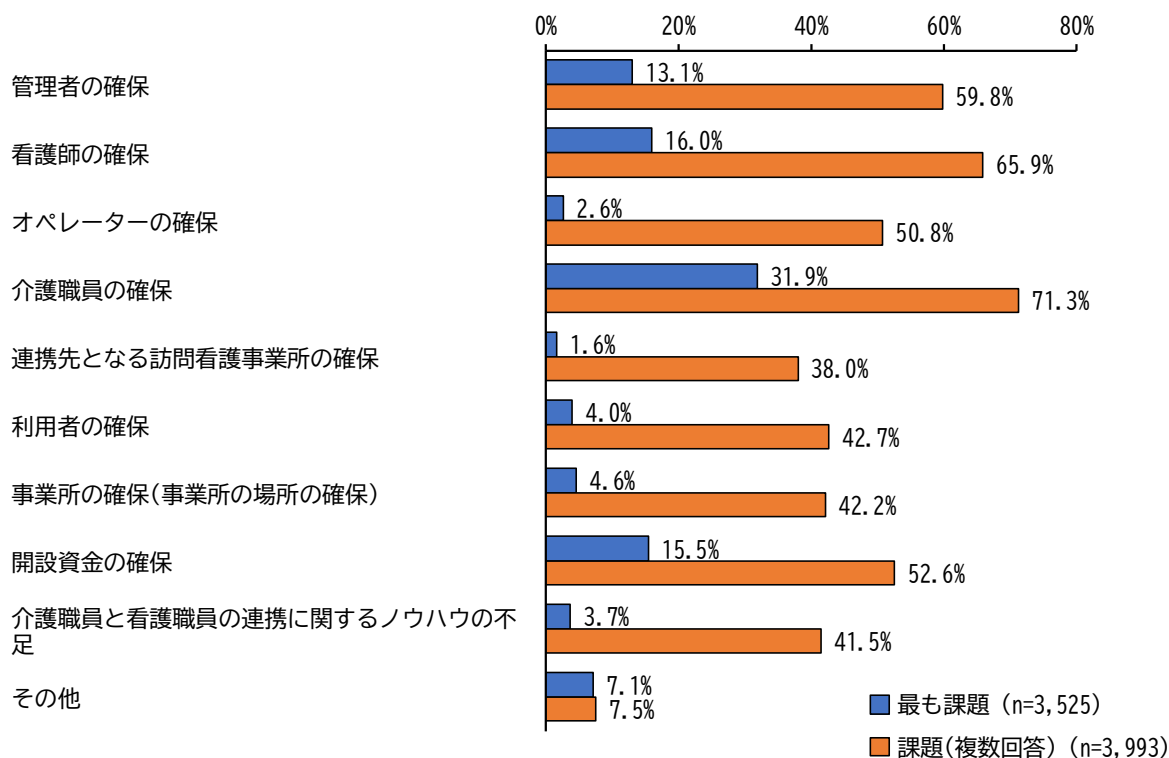
「実施する予定」は1.6%、「予定はないが実施したい」が2.7%、「実施する予定はない」が89.4%、「検討している」が2.5%、「すでに実施している」が3.8%となっています。

参入を想定した場合の課題については、最も課題と回答された項目は「介護職員の確保」が31.9%と最も多くなっています。課題と回答された項目も「介護職員の確保」が71.3%と最も多く、次いで「看護師の確保」が65.9%、「管理者の確保」が59.8%、「開設資金の確保」が52.6%の順となっています。

【参入予定】



【参入を想定した場合の課題】



【その他の主な記載内容】

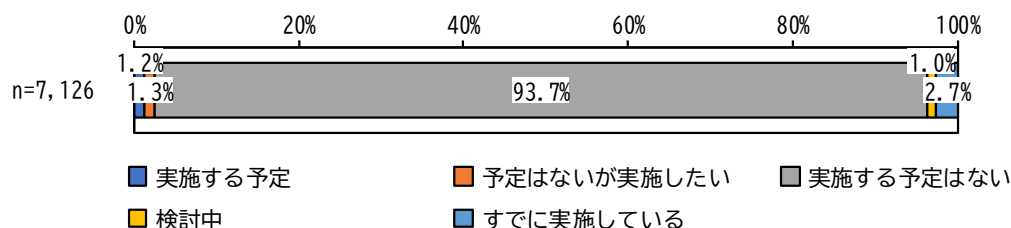
・利益の確保 ・参入する予定がないため想定できない

②小規模多機能型居宅介護※Lを除く

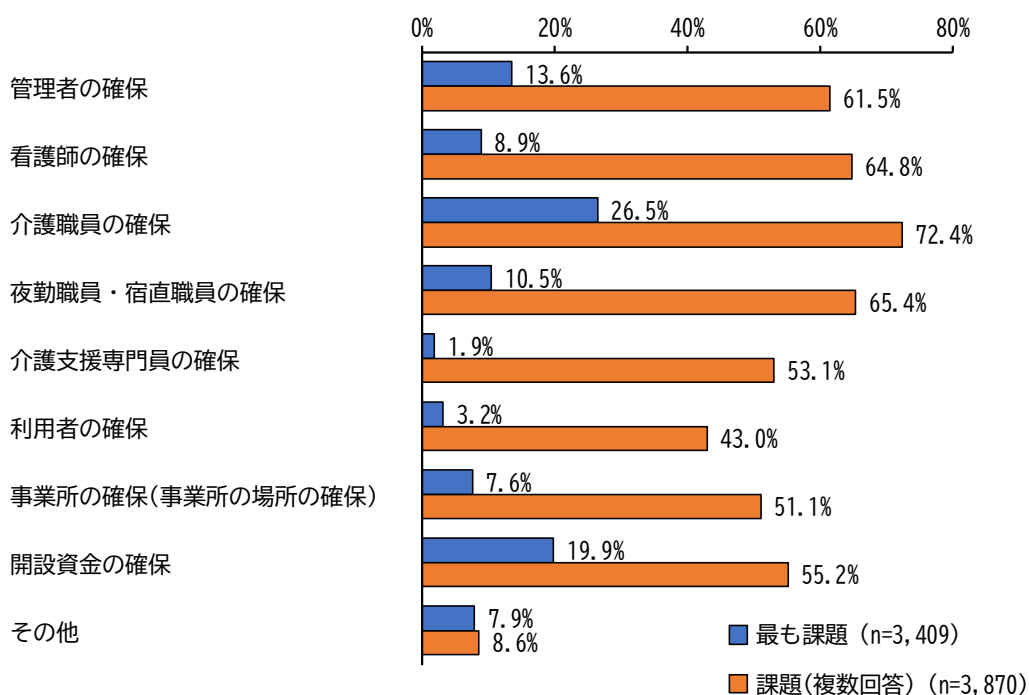
「実施する予定」は1.2%、「予定はないが実施したい」が1.3%、「実施する予定はない」が93.7%、「検討している」が1.0%、「すでに実施している」が2.7%となっています。

参入を想定した場合の課題については、最も課題と回答された項目は「介護職員の確保」が26.5%と最も多くなっています。課題と回答された項目も「介護職員の確保」が72.4%と最も多く、次いで「夜勤職員・宿直職員の確保」が65.4%、「看護師の確保」が64.8%、「管理者の確保」が61.5%、「開設資金の確保」が55.2%の順となっています。

【参入予定】



【参入を想定した場合の課題】



【その他の主な記載内容】

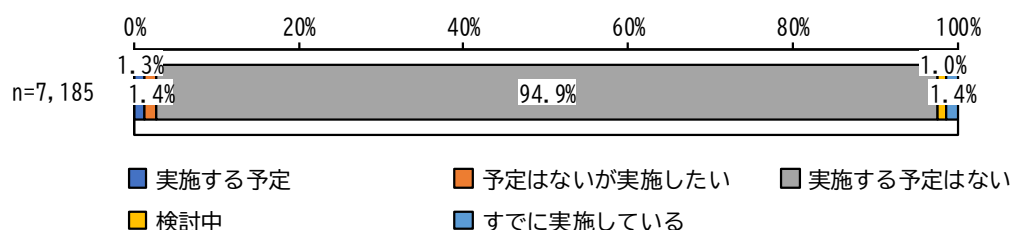
- ・収益が見込めない
- ・参入する予定がないため想定できない
- ・設置基準に則した建物の入手が困難

③看護小規模多機能型居宅介護※Mを除く

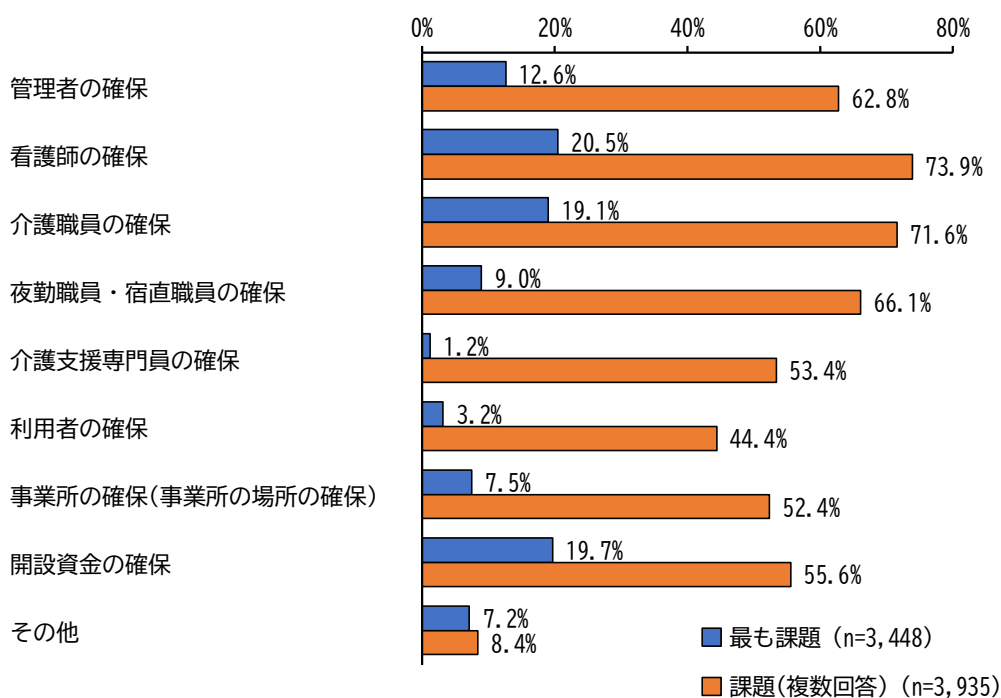
「実施する予定」は1.3%、「予定はないが実施したい」が1.4%、「実施する予定はない」が94.9%、「検討している」が1.0%、「すでに実施している」が1.4%となっています。

参入を想定した場合の課題については、最も課題と回答された項目は「看護師の確保」が20.5%と最も多くなっています。課題と回答された項目も「看護師の確保」が73.9%と最も多く、次いで「介護職員の確保」が71.6%、「夜勤職員・宿直職員の確保」が66.1%、「管理者の確保」が62.8%、「開設資金の確保」が55.6%、「介護支援専門員の確保」が53.4%の順となっています。

【参入予定】



【参入を想定した場合の課題】



【その他の主な記載内容】

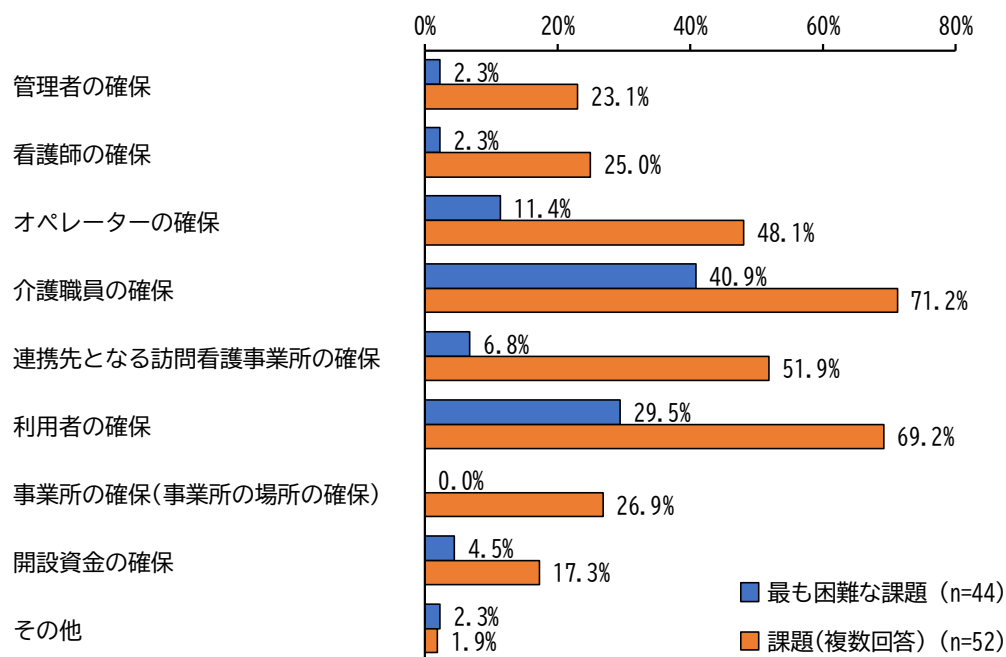
- ・収益が見込めない
- ・参入する予定がないため想定できない

問 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の開始にあたって困難だったことを教えてください。

(最も困難だったと思われる項目1つだけに◎、困難だったと思われる項目すべてに○)

(Iのみ)

最も困難だったこととして「介護職員の確保」が40.9%となっています。困難だったことは「介護職員の確保」が71.2%と最も多く、次いで「利用者の確保」が69.2%、「連携先となる訪問看護事業所の確保」が51.9%「オペレーターの確保」が48.1%の順となっています。



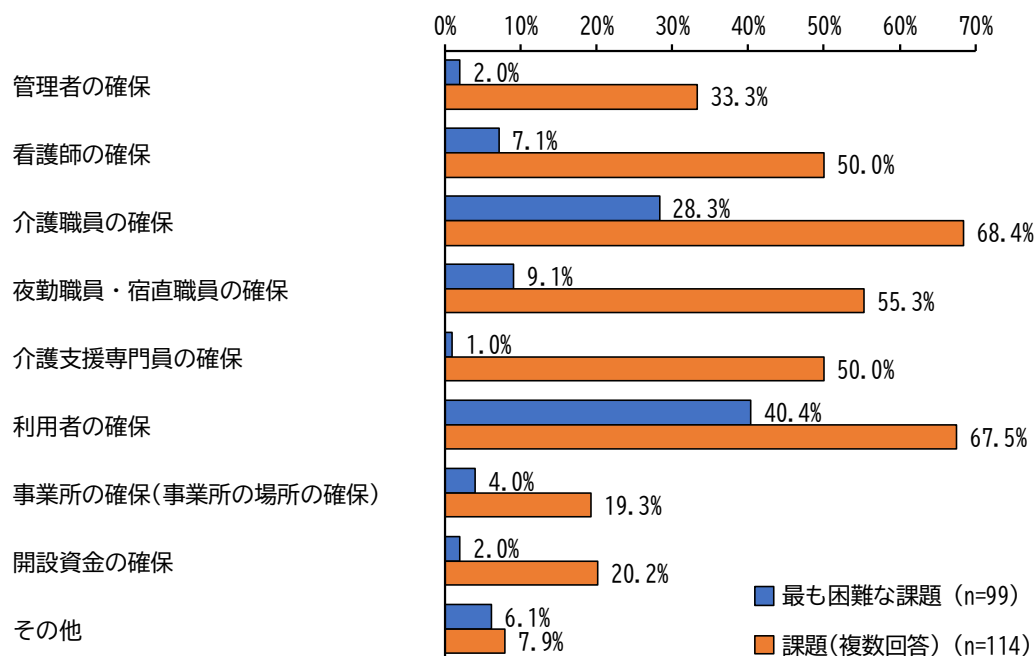
【具体的な内容】

- ・地域のケアマネジャーへのサービス説明、提供票の作成方法のレクチャーなど
- ・以前より、制度の理解と利用方法、事例、請求方法の研修を行ってきたことにより、周知は進んだと思われるが、なかなか利用に至っていない

問 小規模多機能型居宅介護事業の開始にあたって困難だったことを教えてください。
(最も困難だったと思われる項目1つだけに◎、困難だったと思われる項目すべてに○)

(Lのみ)

最も困難だったこととして「利用者の確保」が40.4%と最も多くなっています。困難だったことは「介護職員の確保」が68.4%と最も多く、次いで「利用者の確保」が67.5%、「夜勤職員・宿直職員の確保」が55.3%の順となっています。



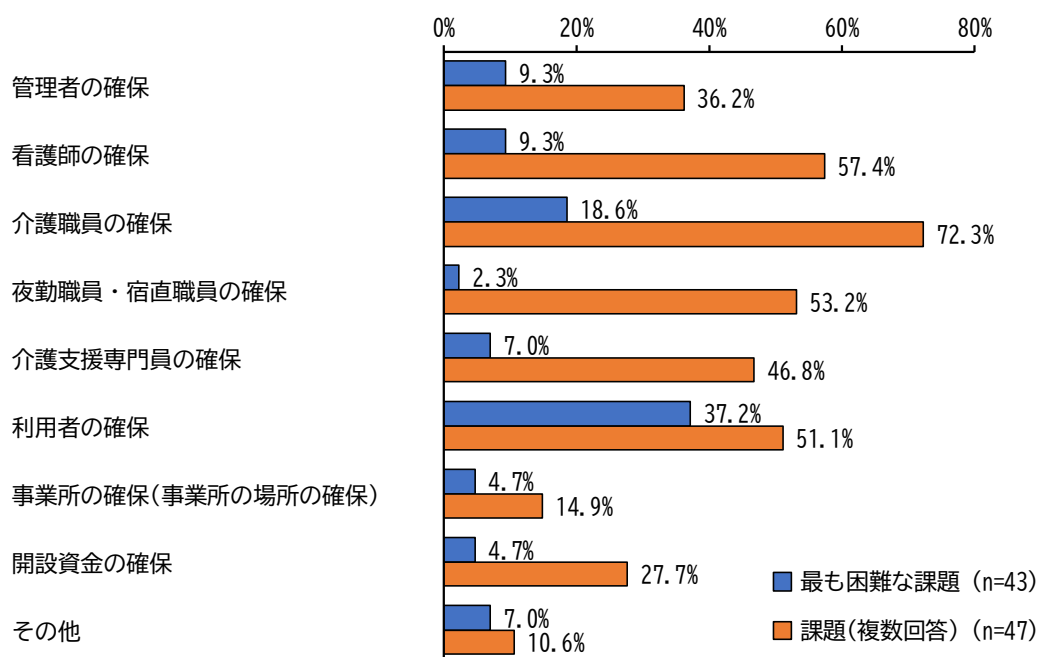
【具体的な内容】

- ・居宅支援サービスの中でも、小規模多機能は一般的に認知度が低くかつ地域ニーズとして発掘が難しかった
- ・事業開始から数年はサービスに対して関係者や住民の理解が乏しく、利用者確保が困難だった

問 看護小規模多機能型居宅介護事業の開始にあたって困難だったことを教えてください。
(最も困難だったと思われる項目1つだけに◎、困難だったと思われる項目すべてに○)

(Mのみ)

最も困難だったこととして「利用者の確保」が37.2%と最も多くなっています。困難だったことは「介護職員の確保」が72.3%と最も多く、次いで「看護師の確保」が57.4%、「夜勤職員・宿直職員の確保」53.2%、「利用者の確保」が51.1%の順となっています。



【具体的な内容】

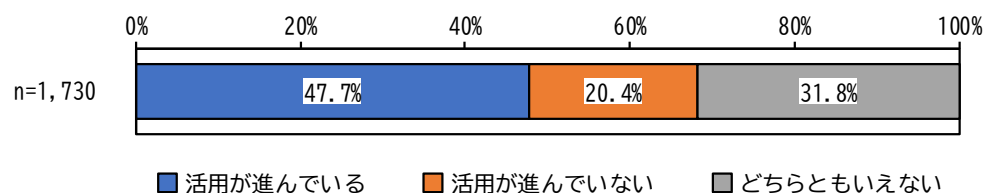
- ・利用者、家族、MSW や居宅支援事業所のサービス認知度が殆どない状況
- ・区及び都、または国全体としての周知や普及活動が必要と感じる

第5項 地域密着型サービスの活用

問 在宅生活の継続のため、地域密着型サービスの活用は進んでいると思いますか。

(Aのみ)

地域密着型サービスの活用について「活用が進んでいる」が47.7%、「活用が進んでいない」が20.4%、「どちらともいえない」が31.8%となっています。



【活用が進まない理由（「活用が進んでいない」「どちらともいえない」と回答した方）】

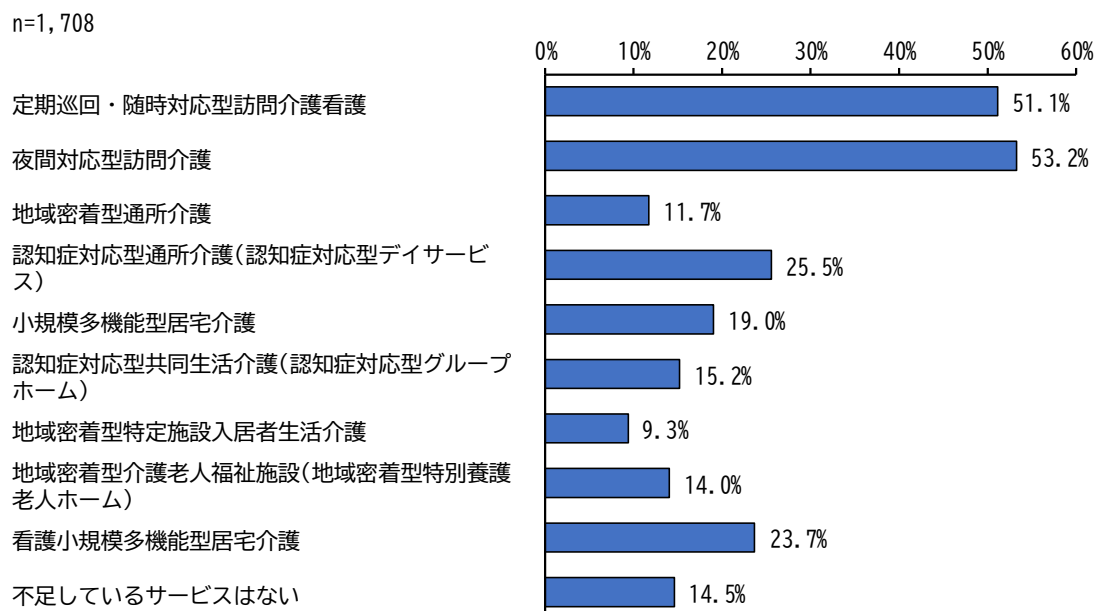
- ・ サービス事業所や人材が不足している
- ・ 近くに適したサービスがない
- ・ 利用料金が高い
- ・ 定期巡回型や夜間対応型は事業所が少なく、利用希望時間の確保が出来ない

第6項 不足していると感じる地域密着型サービス

問 地域で不足していると感じる地域密着型サービスを教えてください。
(あてはまるものすべて)

(Aのみ)

「夜間対応型訪問介護」が53.2%と最も多く、次いで「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が51.1%、「認知症対応型通所介護（認知症対応型デイサービス）」が25.5%「看護小規模多機能型居宅介護」が23.7%の順となっています。



【地域密着型サービスが増えない理由】

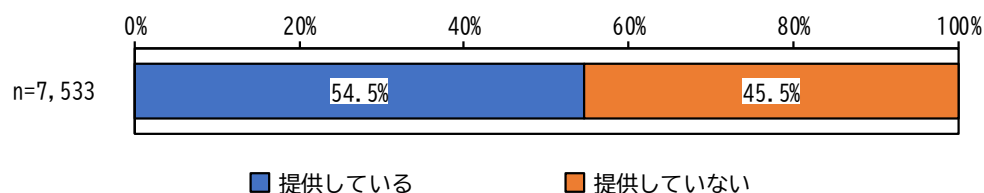
- ・人材確保が困難
- ・採算性が低い
- ・利用者の確保、利益の確保等事業運営の難しさ

第7項 介護予防・日常生活支援総合事業

問 貴事業所は介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス、通所型サービスを提供していますか。

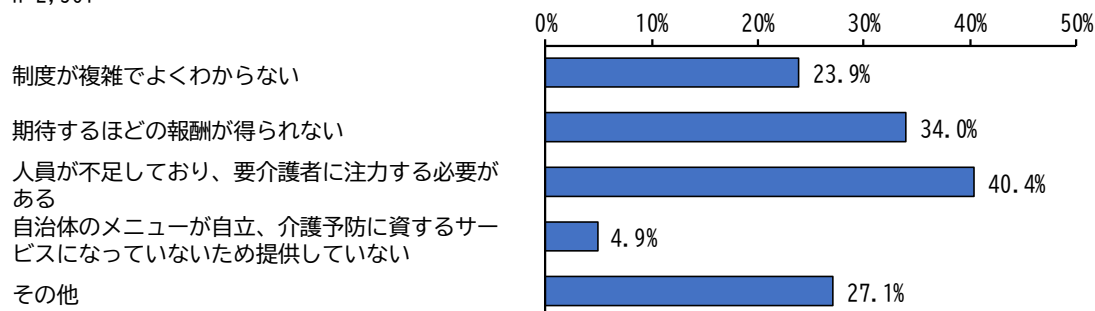
(A～M)

全体として「提供している」事業所は54.5%、「提供していない」事業所は45.5%となっています。「提供していない」と回答した事業所がサービスを提供するにあたっての課題は、「人員が不足しており、要介護者に注力する必要がある」が40.4%と最も多く、次いで「期待するほどの報酬が得られない」が34.0%の順となっています。



【サービスを提供するにあたっての課題（「提供していない」と回答した方）】

n=2,561



【その他の主な記載内容】

- ・ 居宅支援事業所なのでサービスの提供はない
- ・ 現行のサービスの質と量の維持が優先されるため

第8項 連携等の有無

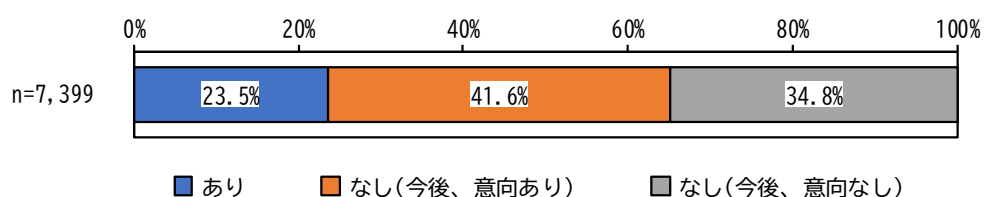
問 地域の住民団体や組織などとの連携等の有無を教えてください。

(A～M)

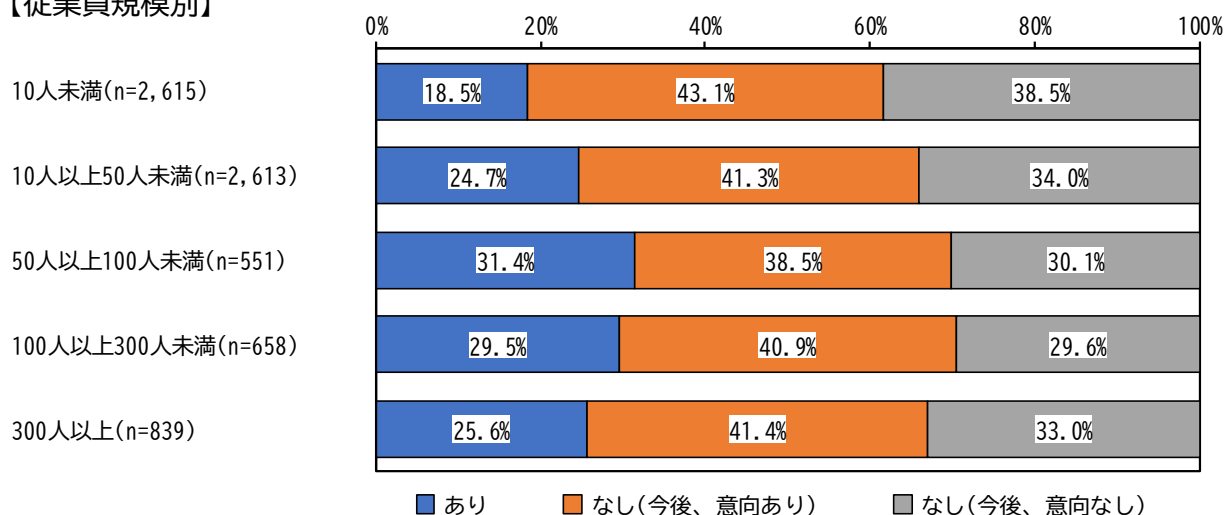
「あり」が23.5%、「なし（今後、意向あり）」が41.6%、「なし（今後、意向なし）」が34.8%となっています。

連携「あり」の事業所が連携を開始した時期について、「令和5年以降」開始の事業所が20.9%と最も多くなっています。

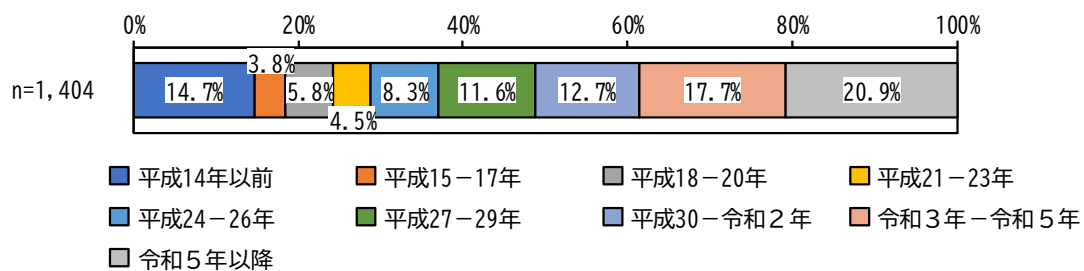
一方、連携のない事業所において連携しない理由としては「職員が現在の事業所内での利用者への対応やサービス提供等で手いっぱいである」が9割となっています。



【従業員規模別】



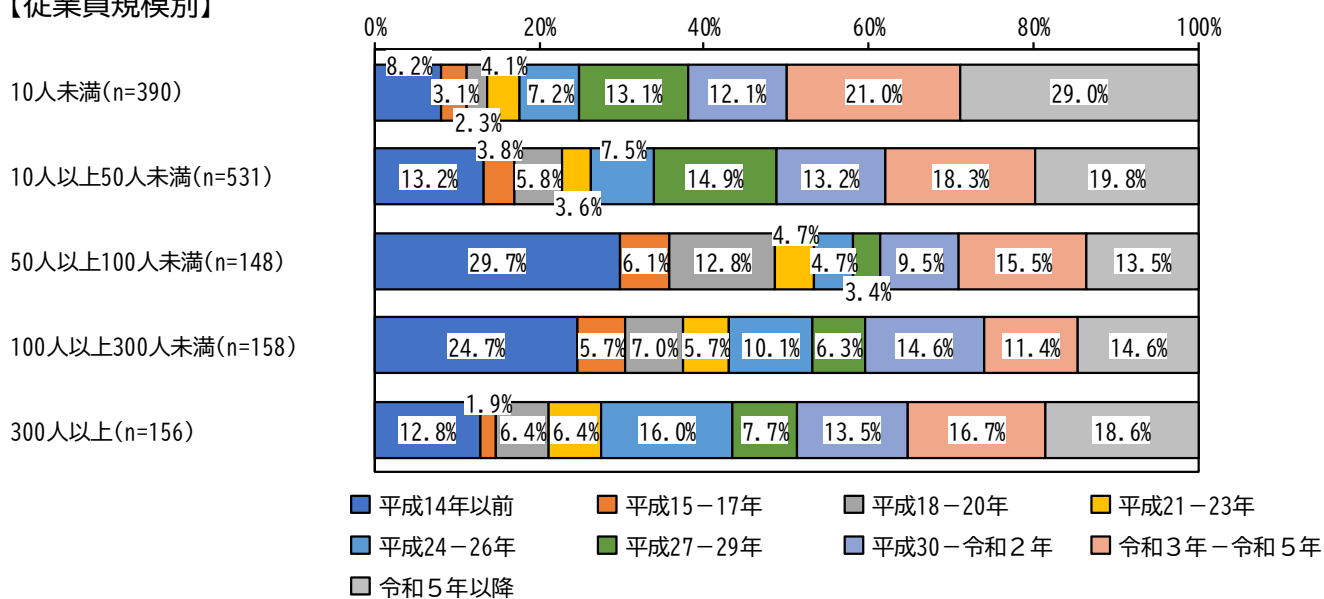
【連携等開始時期】



【具体的な内容】

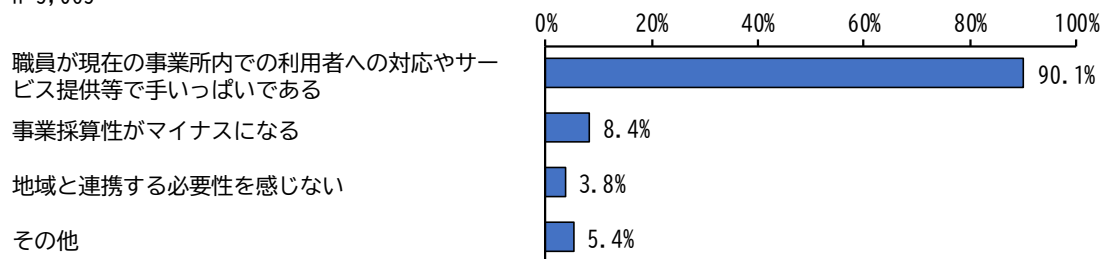
- ・ 地域イベントへの参加
- ・ ボランティアの受入れ
- ・ 自治体との合同防災訓練
- ・ 町内会のイベントへの参加
- ・ 地域清掃・地域の夏祭りの参加

【従業員規模別】



【連携、及び連携するための取組をしていない理由（「なし」と回答した方）】

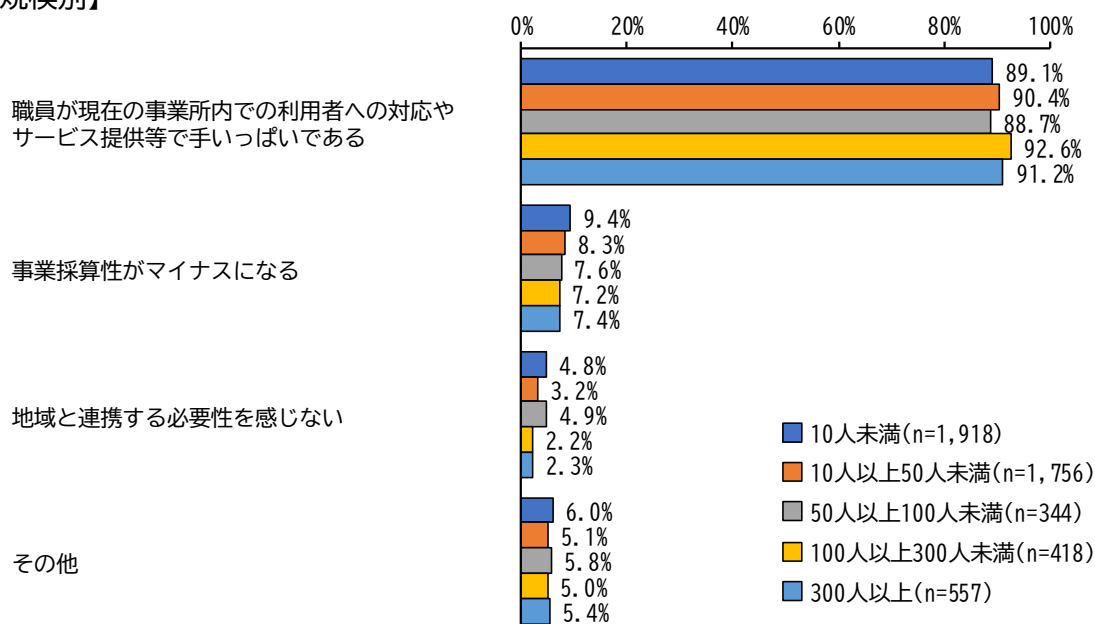
n=5,065



【その他の主な記載内容】

- ・人材不足
- ・個人情報保護の観点から慎重にならざるを得ない。責任の所在も曖昧
- ・連携の方法が分からない

【従業員規模別】



【地域との連携にあたっての課題等】

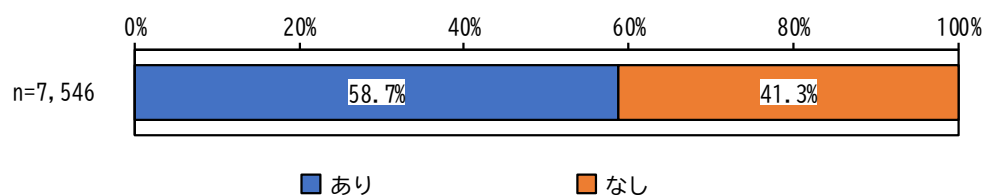
- ・人員不足で余裕がない
- ・勤務時間中にスタッフが地域の方と連携する時間を作ることが難しい。現状の仕事で手一杯である
- ・地域との連携はとても大切である。共同という意味でも必要
- ・地域の団体とつながるきっかけがあまりない

第9項 在宅から施設への移行

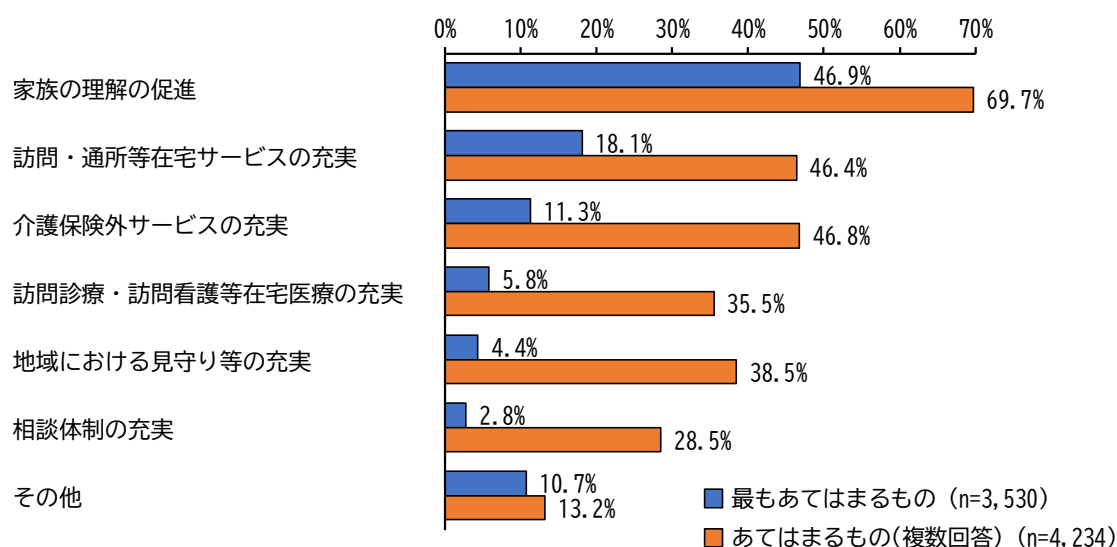
問 利用者が在宅での生活を希望するにもかかわらず施設に移行したケースはありましたか。

(A～M)

上記のケースについて、「あり」の事業者は58.7%、「なし」は41.3%となっています。在宅生活を継続するために最もあてはまるものについて「家族の理解の促進」が46.9%と最も多くなっています。あてはまるものについても「家族の理解の促進」が69.7%と最も多く、次いで「介護保険外のサービスの充実」が46.8%、「訪問・通所等在宅サービスの充実」が46.4%、「地域における見守り等の充実」が38.5%、「訪問診療・訪問看護等在宅医療の充実」が35.5%の順となっています。



【在宅生活を継続するための方法（「あり」と回答した方）】



【その他の主な記載内容】

・経済的余裕 ・家族の介護力 ・食事、洗濯、排泄など頻度の高い生活支援

第5節 その他、意見・要望等

第1項 光熱費等の出費額

問 令和7年7月から令和7年9月までの3か月間の事業所の下記に関わる出費額についてお答えください。（数字を記入）電気代及びガス代については、7月分から9月分までの請求額をお答えください。

（A～M）

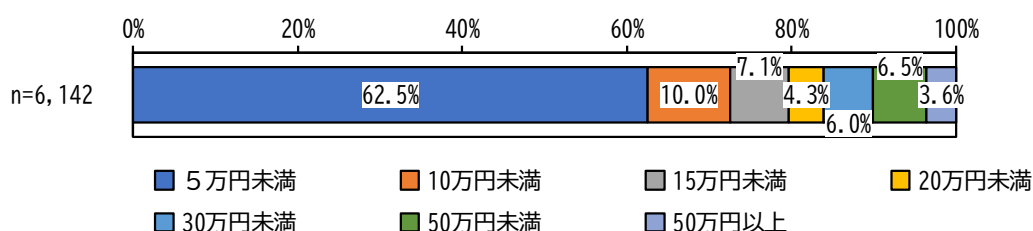
ガソリン代は「5万円未満」の事業所が62.5%と最も多くなっています。従業員規模別にみると、いずれの従業員規模でも「5万円未満」が最も多くなっています。

自動車の保有台数については、「2～5台」の事業所が41.1%と最も多く、次いで「0台」が36.6%、「1台」が14.7%の順となっています。従業員規模別にみると、「10人未満の事業所」では「0台」が44.6%、「10人以上50人未満の事業所」と「50人以上の事業所」では「2～5台」がそれぞれ45.3%と45.7%で最も多くなっています。

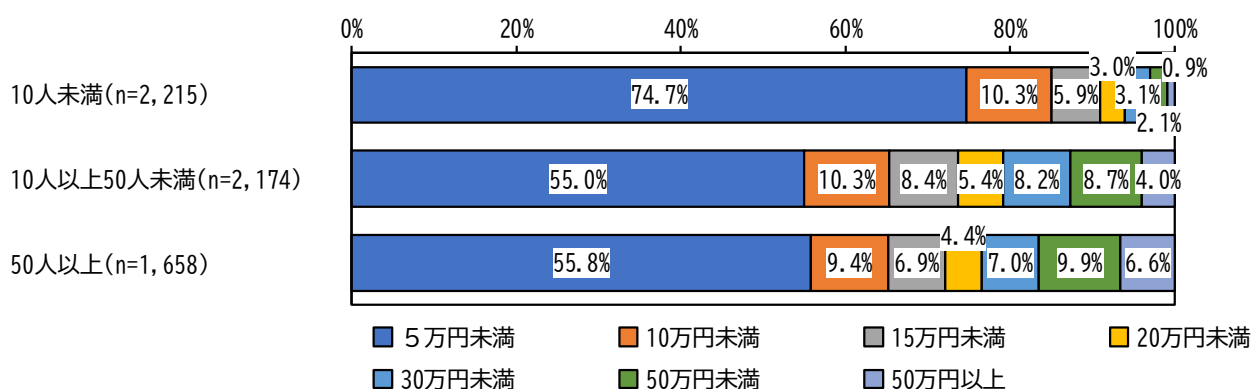
電気代は「5万円未満」の事業所が52.2%と最も多く、次いで「10万円未満」が16.9%、「50万円以上」が9.0%、「15万円未満」が8.2%の順となっています。従業員規模別にみると、いずれの従業員規模でも「5万円未満」が最も多くなっていますが、「50人以上の事業所」では「50万円以上」が20.8%となっており、他の従業員規模と比べ多くなっています。

ガス代は「5万円未満」の事業所が82.2%と最も多くなっています。従業員規模別にみると、いずれの従業員規模でも「5万円未満」が最も多くなっています。

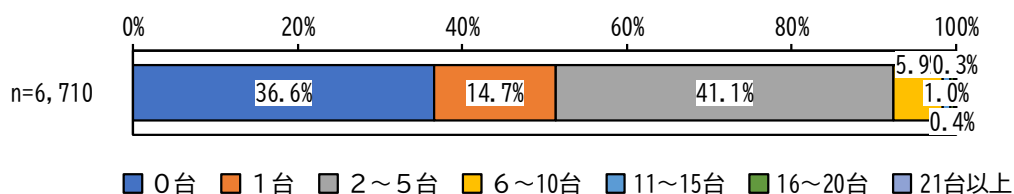
【①ガソリン代】



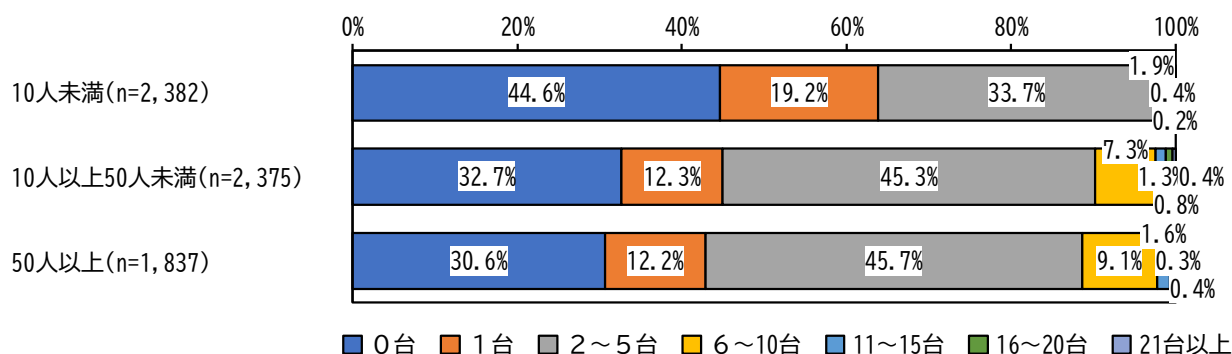
【従業員規模別】



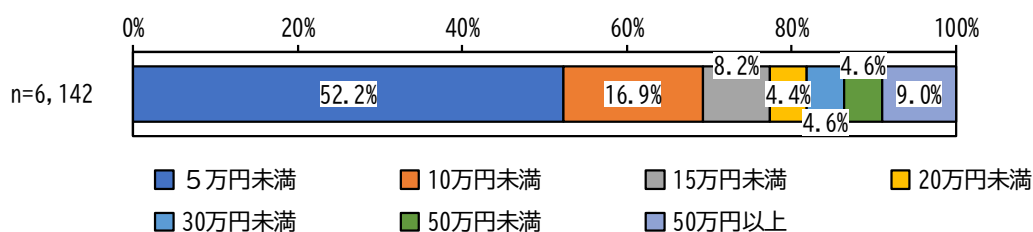
【自動車の保有台数】



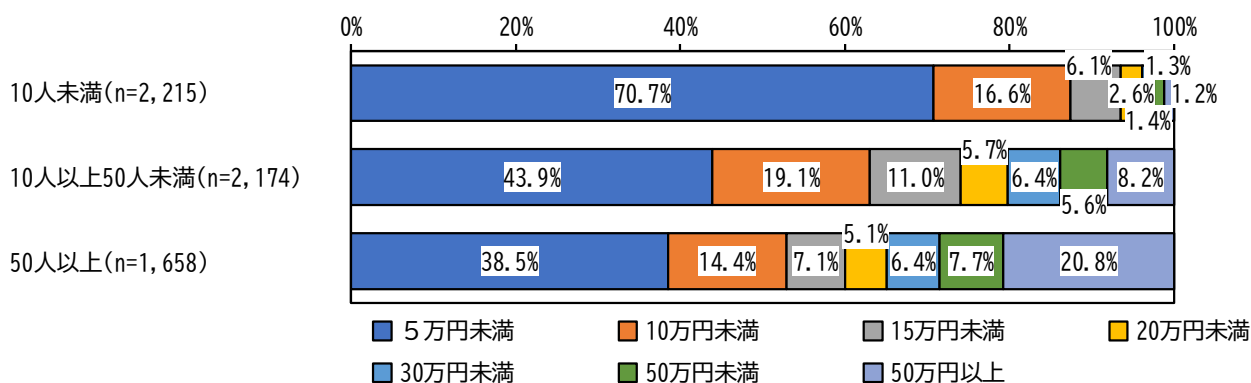
【従業員規模別】



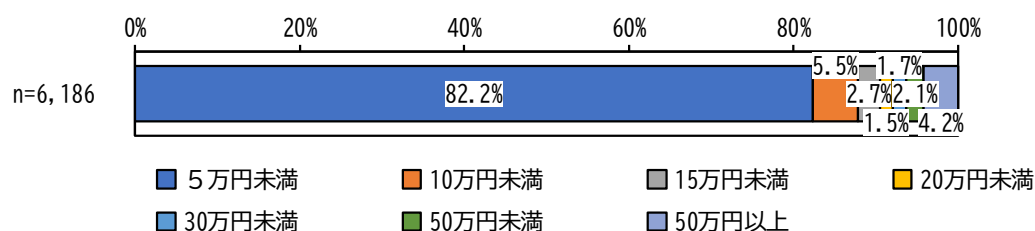
【②電気代】



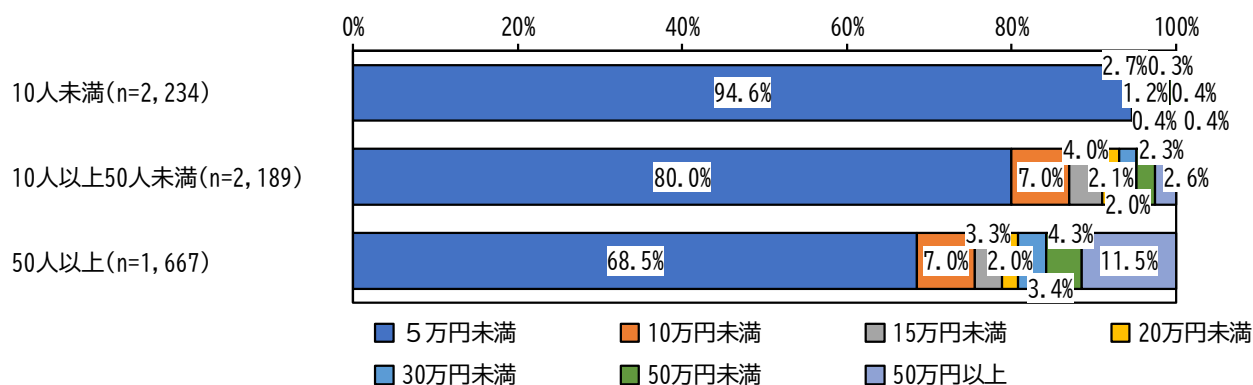
【従業員規模別】



【③ガス代】



【従業員規模別】

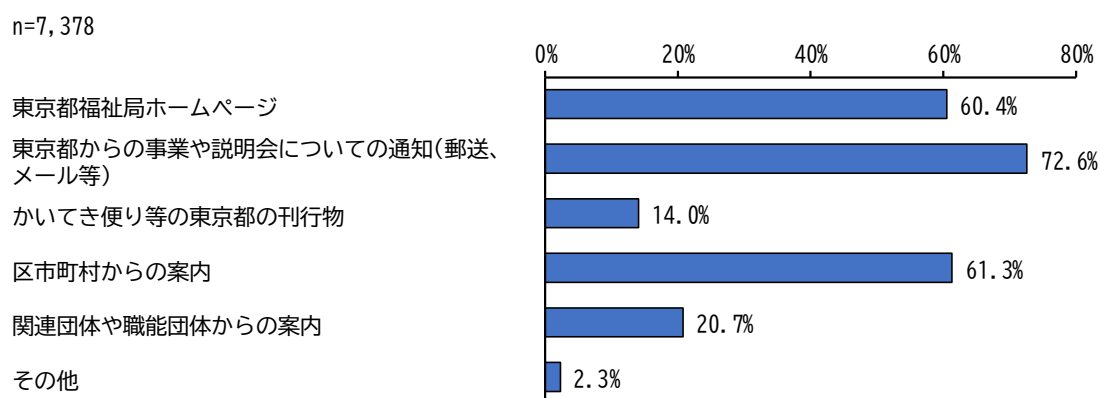


第2項 東京都行政施策の情報収集方法

問 東京都が実施する行政施策についての情報を、どのように収集していますか。

(A～M)

「東京都からの事業や説明会についての通知(郵送、メール等)」が 72.6%と最も高く、次いで「区市町村からの案内」が 61.3%、「東京都福祉局ホームページ」が 60.4%の順となっています。



【その他の主な記載内容】

・関係事業所からの情報提供 ・本社からの情報提供 ・インターネット検索

第3項 その他、ご意見

問 その他、ご意見等がありましたら、記入してください。

(A～M)

その他、ご意見などについては、8,151事業所中 872 事業所（10.7%）の記入がありました。

- | | |
|-----------------|-------|
| ・ サービス、人材に関すること | 150 件 |
| ・ 介護報酬などに関すること | 131 件 |
| ・ 事業所運営に関すること | 244 件 |
| ・ アンケート調査に関すること | 352 件 |
| ・ その他 | 25 件 |

※複数回答

第3章 参考資料

第1節 依頼文

7福祉高企第238号

令和7年10月20日

各在宅サービス事業所 管理者 殿

東京都福祉局高齢者施策推進部長

花 本 由 紀

(公印省略)

「在宅サービス事業者運営状況調査」の実施について

平素から東京都の福祉保健行政に格別のご理解とご高配を賜り、誠にありがとうございます。

急速な高齢化が進む東京では、2035（令和17）年には都民の約4人に1人が高齢者となり、それに伴い要介護状態の高齢者や、高齢者のみの世帯の増加が見込まれています。

地域で支え合いながら、高齢者がいきいきと心豊かに、住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる東京の実現に向けては、医療、介護、介護予防、住まい及び生活支援が一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の更なる深化・推進を目指し、実効性ある取組を進めることが重要です。

そこでこの度、東京都では、高齢者施策の総合的・基本的計画である高齢者保健福祉計画の改定に向けた検討を行うにあたり、在宅サービス事業者の運営実態等について把握する必要があることから、下記のとおり調査を実施することといたしました。

つきましては、ご多忙のところ大変恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解の上、ご協力賜りたく、何卒よろしくお願い申し上げます。

記

1 送付内容

(1) 「在宅サービス事業者運営状況調査」の実施について（本通知） 1通

(2) 調査票 1部

(3) 返信用封筒 1部

2 調査概要

裏面のとおり

3 調査の委託

本調査の実施は、株式会社名豊に委託しています。そのため、調査票は、受託会社から直接送付しています。また、本調査に関するお問合せについては、以下の受託会社までお願いいたします。

【調査の実施（内容・調査票）に関するお問合せ先】

【受託事業者】

株式会社名豊 東京都在宅サービス事業者運営状況調査窓口

電話：0120-333-235

E-mail: tokyo.kaigo@meihou-c.co.jp（電子メールでのお問合せも可）

お問合せ時間：平日 午前9時30分から午後6時まで

※メールでのお問合せの際には、「事業所ID番号」「事業所名」「お問合せ内容」の記載をお願いいたします。

<東京都担当>

東京都福祉局高齢者施策推進部企画課

「在宅サービス事業者運営状況調査」調査概要

調査対象

令和7年9月1日現在、
都内に所在する以下のサービスの全事業所
(休・停止の事業所は除く。)

- ・居宅介護支援
- ・訪問介護
- ・訪問看護(訪問看護ステーション)
- ・訪問リハビリテーション(※)
- ・通所介護
- ・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
- ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- ・地域密着型通所介護
- ・認知症対応型通所介護
- ・小規模多機能型居宅介護
- ・看護小規模多機能型居宅介護

(※)令和7年3月に請求実績のある事業所に限る。

- ◆サービス種類ごとに調査票を送付しているため、同一事業所名で複数のサービスを提供している場合、複数の調査票が届きますが、それぞれご回答ください。

調査内容

I 基本情報

事業所の規模や併設事業等

II 職員の勤務状況及び人材確保

人材確保・育成・定着のための方法・課題
外国人介護従事者の活用状況
デジタル機器・次世代介護機器の導入状況等

III 令和6年度制度改定・報酬改定の影響

生産性向上の取組
報酬改定前後の収支の変化等

IV 利用者の特性に応じたサービス提供の状況

認知症の要介護者の受入状況
東京都若年性認知症総合支援センターとの連携
地域密着型サービスの提供状況等

V その他、意見・要望等

燃料費・光熱費の状況、その他意見・要望等

調査基準日

令和7年10月1日

回答方法・期限

以下のいずれかの方法により、**令和7年11月17日(月曜日)**までに御回答ください。

① 手書きで記入・投函

同封の調査票にご記入いただき、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて投函してください。

② インターネットで回答

調査票に記載の二次元コードまたは以下の URL[①]からアクセスし、貴事業所の ID 番号[②]とパスワード[③]を入力してご回答ください。

- | | |
|-------------|--|
| ①調査票掲載URL | https://www15.webcas.net/form/pub/websurvey/tokyoz * * :a~m |
| ②貴事業所 ID 番号 | |
| ③貴事業所パスワード | |

※インターネットでご回答いただいた場合は、紙の調査票を返送していただく必要はありません。

調査票の取り扱いについて

回答いただきました内容につきましては、次のように取り扱います。

- ① ご回答の内容については、行政指導や検査など、統計以外の目的には一切使用いたしません。
- ② 統計的に処理し、事業者名、個々の回答等が特定できないように配慮します。

本調査終了後について

いただきましたご回答は、今後の施策立案の貴重な情報として活用させていただきます。

なお、本調査終了後の調査票は東京都が責任を持って保管・処理いたします。

第2節 設問一覧

		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
		居宅介護支援	訪問介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	通所介護	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	訪問介護巡回・随時対応型	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	看護小規模多機能居宅介護
現在の活動状況		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
I 基本情報														
1	法人の規模	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	介護事業所番号	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3	定員													
	定員・登録定員					○	○	○	○		○	○	○	○
	宿泊サービス定員					○		○	○		○	○	○	○
	通いサービス定員												○	○
4	同一建物または同一敷地内で運営している事業の有無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	<上記で「あり」と回答> ⇒ 運営している事業の種類	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	サービス提供時間													
	時間帯	○	○	○	○	○	○				○	○		
	1日あたりの時間	○	○	○	○	○	○				○	○		
6	サービス提供曜日	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○		
7	サービス提供日数/月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8	利用者数（実人数、延べ人数）													
	要支援1・2	○	○	○	○	○	○	○	○			○		
	要介護1～5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	通いサービス 要支援1・2												○	
	通いサービス 要介護1～5												○	○
	宿泊サービス 要支援1・2												○	
	宿泊サービス 要介護1～5												○	○
	訪問サービス 要支援1・2												○	
	訪問サービス 要介護1～5												○	○
9	平均訪問回数・訪問時間													
	要支援1・2		○	○	○								○	
	要介護1～5		○	○	○					○			○	○
II 職員の勤務状況及び人材確保														
10	職種数等の状況													
	①介護支援専門員	○											○	○
	②訪問介護員		○							○				
	③看護職員			○		○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④リハ専門職（PT/OT/ST）			○	○		○							
	⑤生活指導員・生活相談委員					○		○	○		○	○		
	⑥介護職員					○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑦機能訓練指導員					○		○	○		○	○		
	⑧医師						○	○	○					
	⑨管理栄養士・栄養士							○	○					
	⑩オペレーター									○				
	⑪その他事務員等	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11	常勤・非常勤職員以外の人材の活用状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12	前年度中の訪問介護員・介護職員の退職者数（勤続年数別、常勤・非常勤別）													
	訪問介護員		○							○				
	介護職員					○	○	○	○	○	○	○	○	○
	看護職員			○		○	○	○	○	○	○	○	○	○
13	資格保有職員数	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14	人材不足の状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	<上記で「人材不足である」と回答> ⇒サービス提供への影響	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

		A 居宅介護支援	B 訪問介護	C 訪問看護	D 訪問リハビリテーション	E 通所介護	F 通所リハビリテーション	G 短期入所生活介護	H 短期入所療養介護	I 訪問介護・巡回・随時対応型	J 地域密着型通所介護	K 認知症対応型通所介護	L 小規模多機能型居宅介護	M 看護小規模多機能型居宅介護
15	従業者の過不足感													
	①介護職員（介護福祉士）	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②介護職員（介護福祉士以外）	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③訪問介護員（介護福祉士）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④訪問介護員（介護福祉士以外）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑤生活・支援相談員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑥介護支援専門員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑦サービス提供責任者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑧看護職員			○		○	○	○	○	○	○	○	○	○
16	補助的業務の負担感・負担を感じる業務	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	補助的業務におけるワークシェアリングの実施状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17	従業者の募集方法	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18	一人当たりの採用経費と実際の採用者数	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
19	実際の採用者数（採用経路別）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
20	未経験者の募集・採用状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
21	採用の困難感	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
22	人材確保をするにあたっての課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
23	資格取得及び更新への支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
24	従業者研修の実施状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
25	キャリアパスの導入状況・今後の意向	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
26	人材育成にあたっての課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
27	人材を定着させるにあたっての課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
28	職員が離職する理由	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
29	カスタマーハラスメント（カスハラ）の被害の有無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	カスハラ被害の内容	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	カスタマーハラスメント（カスハラ）の対策の有無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	実施している対策の内容	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	実施にあたっての課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
30	外国人介護従事者の活用状況	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	①受入にあたっての課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②現在活用していない理由	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③今後も活用する予定がない理由	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④採用経路（予定）及び海外採用をしたことが無い場合、どのような不安や懸念があるか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑤受入区分・人数	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑥受入した外国人の国籍・人数	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
31	訪問系サービスにおける外国人介護従事者の活用状況		○	○	○									
	①受入にあたっての課題		○	○	○									
	②活用予定がない理由		○	○	○									
	訪問系サービスへの従事における対応が難しい要件		○	○	○									
32	デジタル機器の導入実績および課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	①導入していない理由	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②課題について、【費用面】【費用面以外】からそれぞれ選択	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③効果的に活用されているか、またメリットがあったか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④効果的に活用している場合、どのようなメリットがあったか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑤活用していない理由	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
33	次世代介護機器の導入実績および課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	①導入していない理由について選択	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②課題について、【費用面】【費用面以外】からそれぞれ選択	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③導入されている場合、どの分野の機器を導入しているか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④効果的に活用されているか、またメリットがあったか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑤効果的に活用している場合、どのようなメリットがあったか	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑥活用していない理由	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
34	都の介護人材関連の事業・取組の認知状況、活用意向	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

		A 居宅介護支援	B 訪問介護	C 訪問看護	D 訪問リハビリテーション	E 通所介護	F 通所リハビリテーション	G 短期入所生活介護	H 短期入所療養介護	I 訪問巡回・随時対応型	J 地域密着型通所介護	K 認知症対応型通所介護	L 小規模多機能型居宅介護	M 看護小規模多機能型居宅介護	
Ⅲ 令和6年度制度改定・報酬改定の影響															
35	生産性向上の取組（介護サービスの質向上及び職員の負担軽減のための委員会の設置有無）の整備状況							○	○				○	○	
	体制整備にあたっての課題							○	○				○	○	
36	令和7年9月の全収入に対する同月の全支出の割合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	令和4年9月の全収入に対する令和7年9月の全収入の割合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	令和4年9月と令和7年9月の全収入の変化の要因	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	令和4年9月の全支出に対する令和7年9月の全支出の割合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	令和4年9月と令和7年9月の全支出の変化の要因	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Ⅳ 利用者の特性に応じたサービス提供の状況															
37	認知症の要介護者の受入れ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	受入れができない理由を記入	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
38	若年性認知症の要介護者の受入れ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	受入れができない理由を記入	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
39	「東京都若年性認知症総合支援センター」の認知度	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	①東京都若年性認知症総合支援センターとの連携の有無を選択	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	②連携したことがない理由	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
40	地域密着型サービスへの参入予定・意向														
	①定期巡回・随時対応型訪問介護看護	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	
	②小規模多機能型居宅介護	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	
	③看護小規模多機能型居宅介護	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
41	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の開始時の困難									○					
42	小規模多機能型居宅介護事業の開始時の困難												○		
43	看護小規模多機能型居宅介護事業の開始時の困難													○	
44	地域密着型サービスの有効性	○													
45	地域で不足していると感じる地域密着型サービス	○													
46	総合事業の訪問型サービス、通所型サービスの提供の有無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	提供していない場合、提供にあたっての課題	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
47	地域の住民団体等との連携の有無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	連携等開始時期、具体的な内容、連携にあたっての課題等記入	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	連携しない理由、連携にあたっての課題等	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
48	在宅生活希望にも関わらず施設に移行したケースの有無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	該当の場合、継続のために必要だったこと	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Ⅴ その他、意見・要望等															
49	エネルギー確保の取組	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	①ガソリン代	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	自動車の保有台数	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	②電気代	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	③ガス代	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
50	都の行政施策情報の収集方法	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
51	意見・要望等	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

