

令和7年度 調布市 介護サービス事業所
アンケート調査結果 報告書

令和8年7月

目次

I.調査概要.....	1
II.質問項目.....	2
問1 事業所の情報.....	2
問2 事業所の運営状況.....	3
問3 要介護度(要支援)別の利用者数.....	4
問4 人材の確保・育成.....	5
問5 ICT 機器の導入状況.....	11
問6 生産性向上のための取組.....	12
問7 調布市で不足していると感じるサービス.....	13
問8 防災について.....	15
問9 市への要望・その他.....	17

I.調査概要

1 調査目的

令和9年度から令和11年度までを計画期間とする「第10期高齢者総合計画」の策定にあたり、市内介護サービス事業所の現状や課題を把握し、計画策定の基礎資料とすることを目的として実施した。

2 調査依頼数

調布市内の介護保険サービス事業所 232 事業所

3 回答方法

Logo フォーム(インターネット)による回答

4 有効回答数

152 件(回収率:65.5%)

5 調査時期

令和8年2月～3月

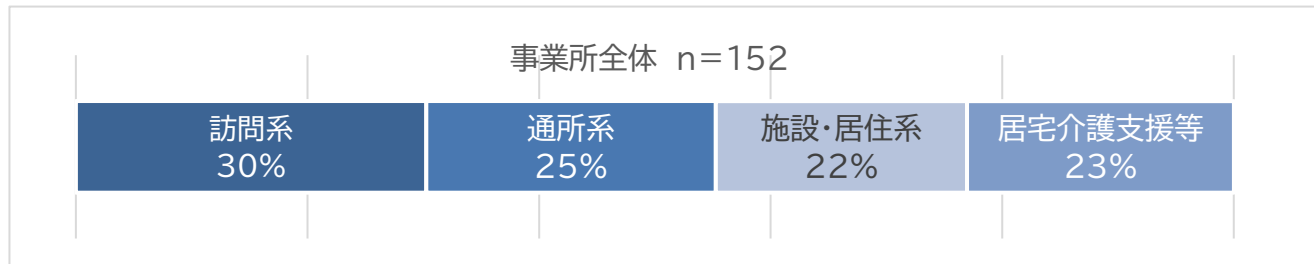
6 その他

各設問のグラフ中の「n」は、回答比率に対する母数(回答数)
回答比率は四捨五入のため、比率の合計が100%にならない場合がある

Ⅱ.質問項目

問1 事業所の情報

(1) 回答事業所のサービスカテゴリ



(2) サービスカテゴリ別 事業所数

訪問系	件数
訪問介護	28
訪問看護	15
夜間対応型訪問介護	1
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1
訪問リハビリテーション	1
計	46

通所系	件数
通所介護	15
地域密着型通所介護	15
通所リハビリテーション	3
看護小規模多機能型居宅介護	2
認知症対応型通所介護	2
小規模多機能型居宅介護	1
計	38

施設・居住系	件数
特定施設入居者生活介護	9
介護老人福祉施設	8
認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	6
介護老人保健施設	4
短期入所生活(療養)介護	5
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1
計	33

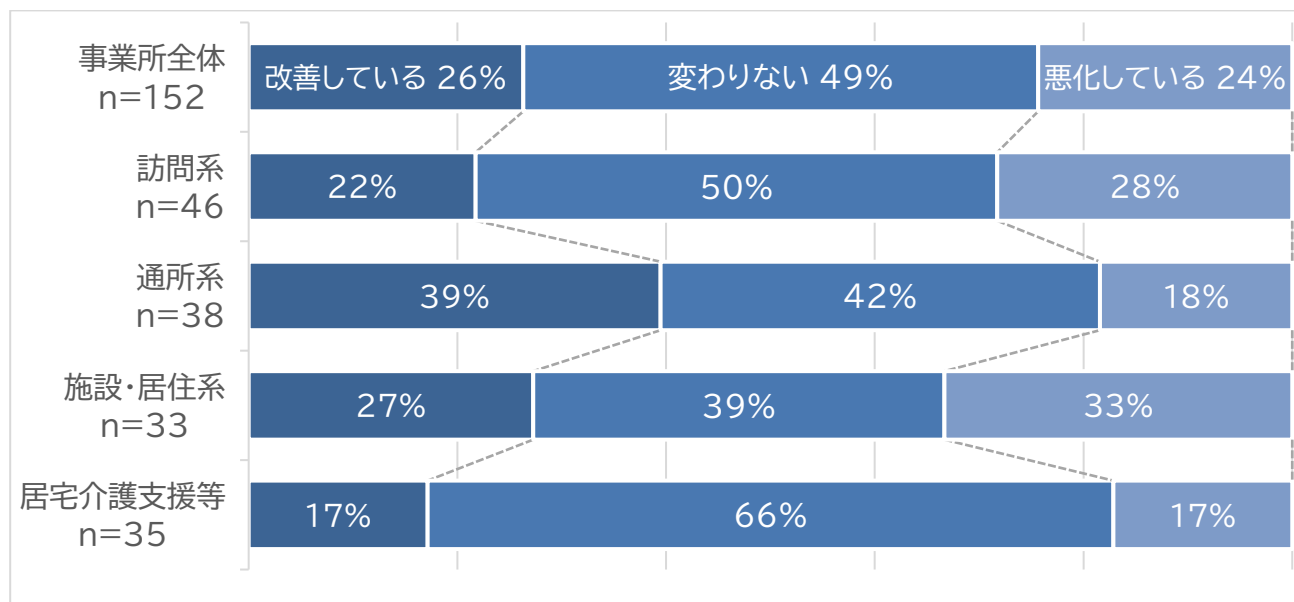
居宅介護支援等	件数
居宅介護支援	30
介護予防支援	5
計	35

問2 事業所の運営状況

(1) 前年度(令和6年度)と比較した今年度(令和7年度)の収支見込

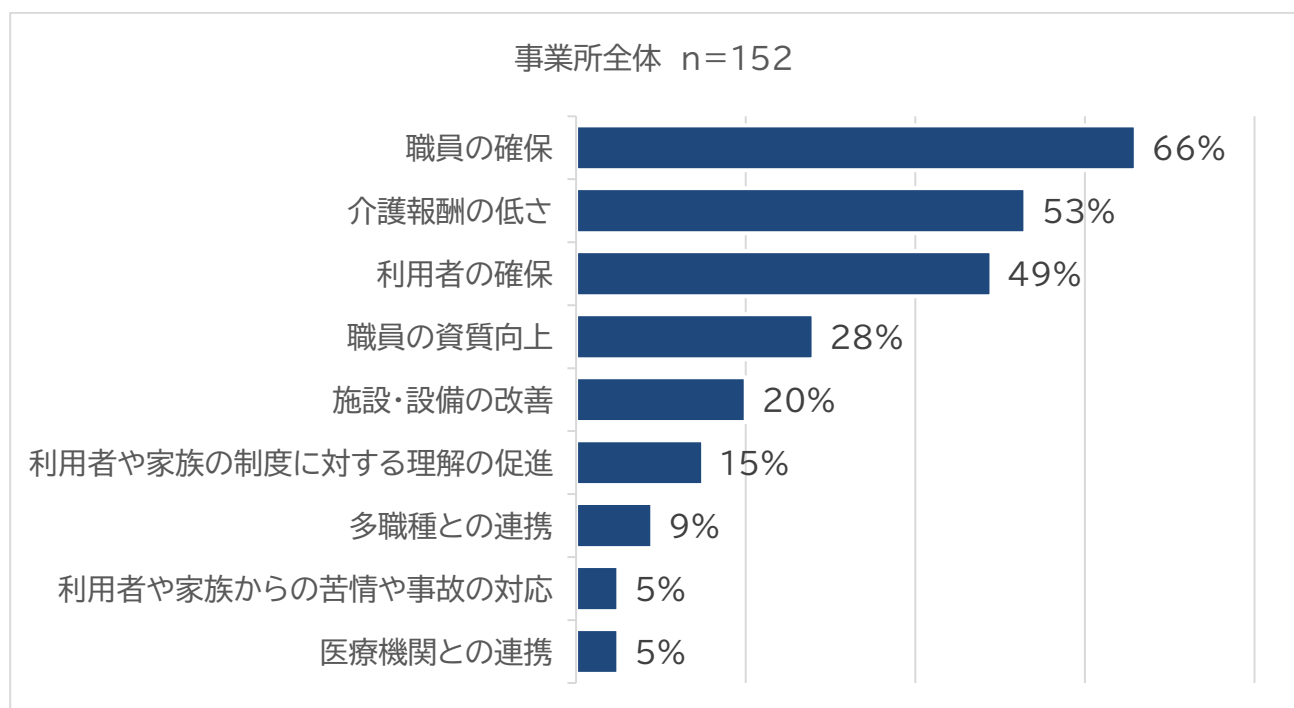
前年度と比較した収支状況では、「変わらない」が事業所全体の49%となっています。

サービスカテゴリ別では、通所系が「改善している」割合が高いですが、訪問系や施設・居住系は「悪化している」事業所の割合が高くなっています。



(2) 事業所運営の課題(3つ以内で複数回答可)

事業所運営の課題では、事業所全体で「職員の確保」「介護報酬の低さ」「利用者の確保」が多く挙げられています。



その他の課題(要約・抜粋)

1. 人材・人員体制に関する課題

- ・在籍職員の高齢化が進んでおり、5年後・10年後を見据えた人員確保に懸念
- ・支援を充実させるためには人員が必要だが、現在の報酬体系では増員が経営を圧迫
- ・限られた人数でやり繰りしており、欠員が出ると全体の体制に影響

2. 事務負担・デジタル化に関する課題

- ・事務作業の増加、ICT・デジタル化対応への負担、管理者の負担増
- ・デジタル化やケアプランデータ連携システム等の導入にあたり、現在は過渡期のため検討事項が多い

3. 設備投資・経営継続に関する課題

- ・高額な設備更新費用による事業継続の懸念

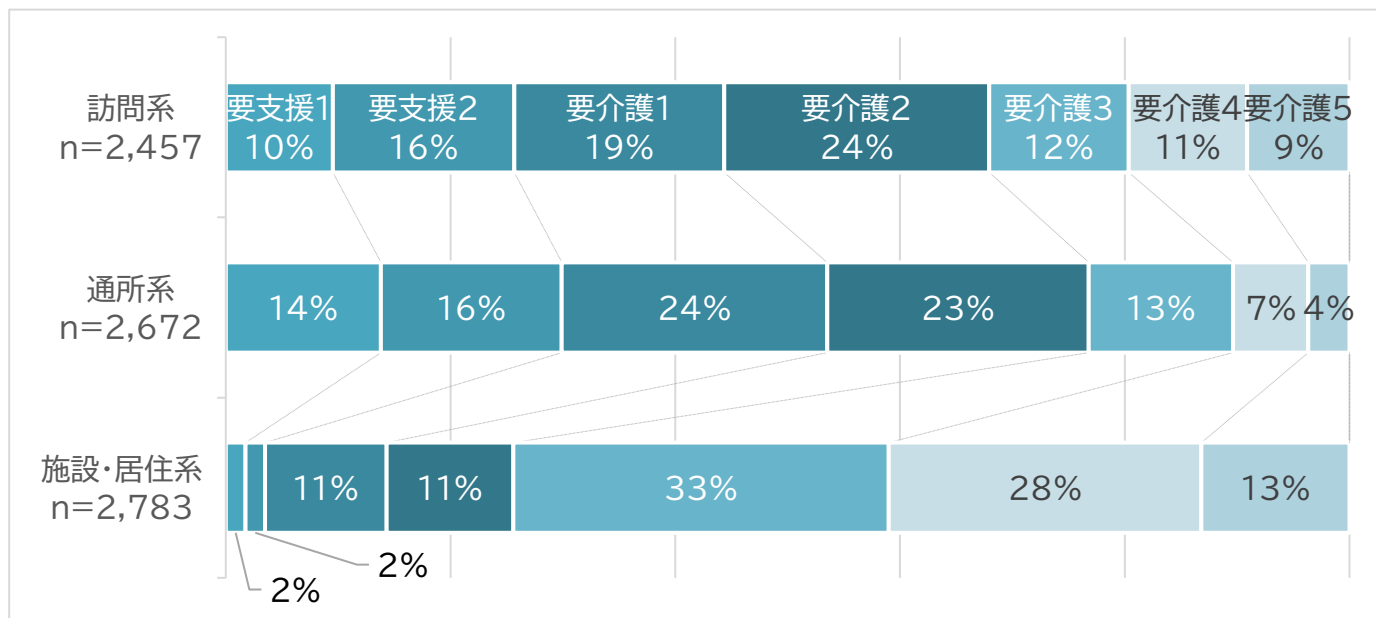
4. サービスの魅力向上に関する課題

- ・他事業所との差別化、自事業所の魅力や利用者満足度をどう高めていくか

問3 要介護度(要支援)別の利用者数 ※令和8年1月1日時点

訪問系は「要介護2」以下で69%と軽度者の割合が高いものの、要介護3～5の割合も約32%あり、通所系に比べるとやや重度の方も利用している傾向です。

通所系は、「要介護2」以下が77%となっており、施設・居住系は「要介護3～5」が全体の74%を占めています。

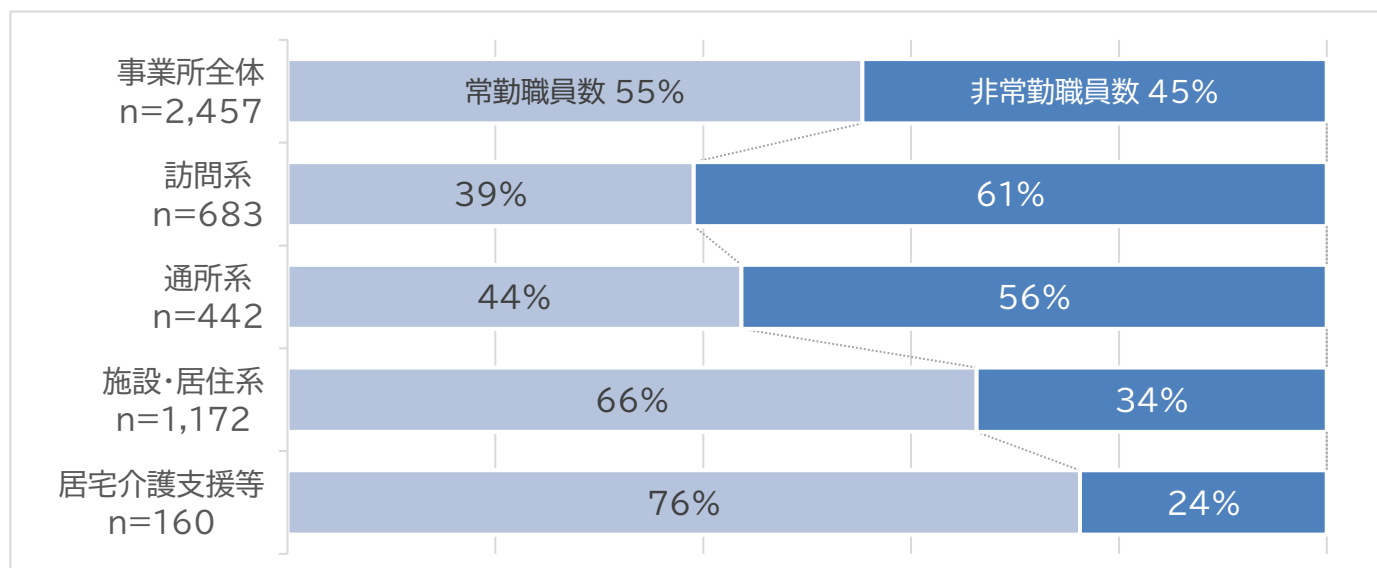


問4 人材の確保・育成

(1) 令和8年1月1日時点の介護従事者の人数(派遣含む)

事業所の介護従事者の人数では、事業所全体で常勤職員が55%、非常勤職員が45%となっています。

常勤職員の割合は、訪問系では39%、通所系では44%の一方、施設・居住系では66%、居宅介護支援等では最も高い76%となっています。



(1)-1 サービスカテゴリ別の介護従事者における外国人職員数

各サービスカテゴリ別の外国人職員数では、施設・居住系で最も多くなっています。

(人)

	訪問系	通所系	施設・居住系	居宅介護支援等	事業所全体
常勤職員	267	193	777	122	1,359
うち外国人職員	1	8	58	0	67
非常勤職員	416	249	395	38	1,098
うち外国人職員	4	10	16	0	30
合計	683	442	1,172	160	2,457
うち外国人職員	5	18	74	0	97

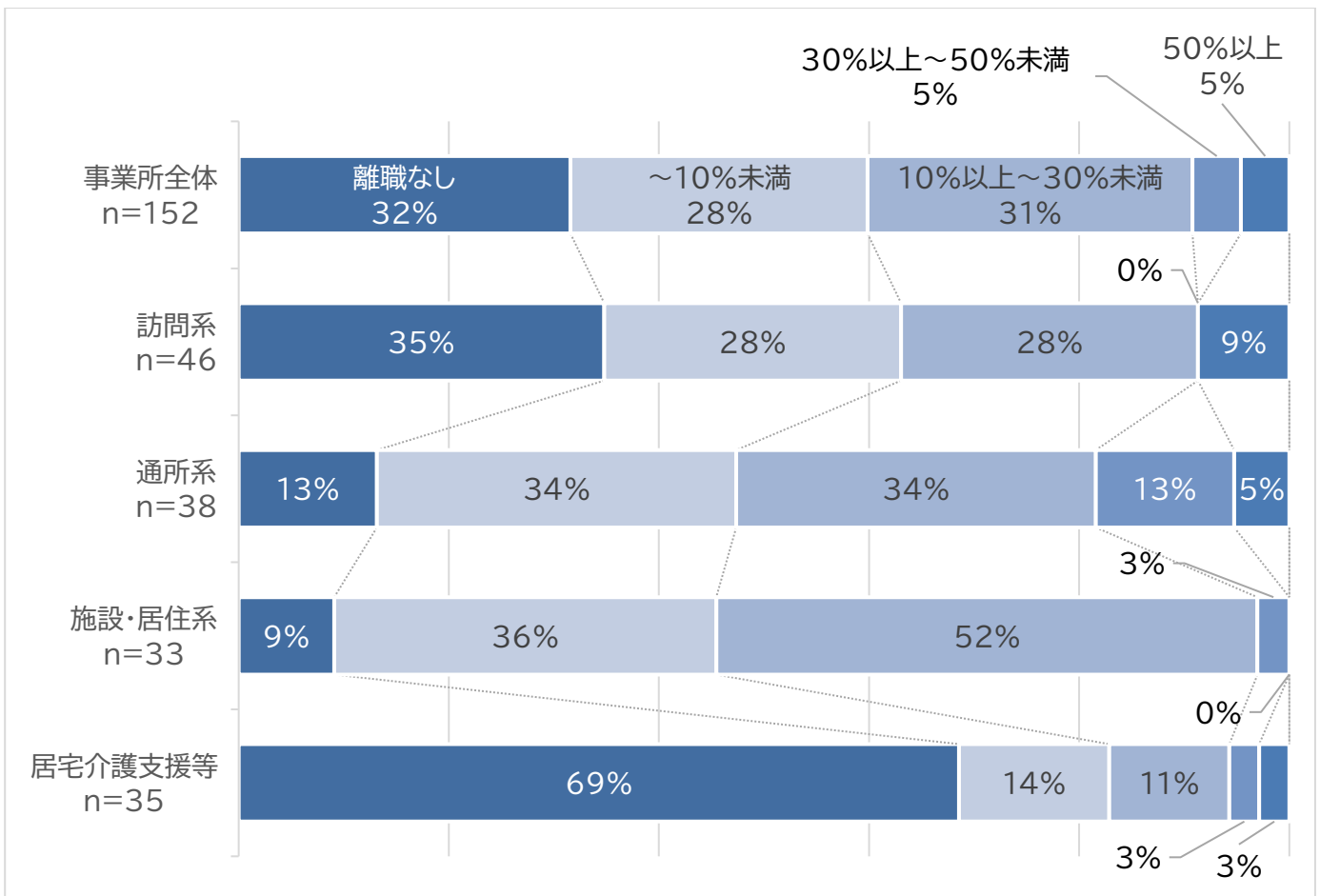
(2) 直近1年の採用状況等(令和7年1月～12月)

直近1年間(令和7年1月～12月)では、事業所全体の採用者は433人、離職者数は324人となっており、施設・居住系の職員数の増加が多くなっています。

	採用者数	離職者数	増減(採用者－離職者数)
事業所全体	433	324	109
訪問系	100	94	6
通所系	72	66	6
施設・居住系	237	152	85
居宅介護支援等	24	12	12

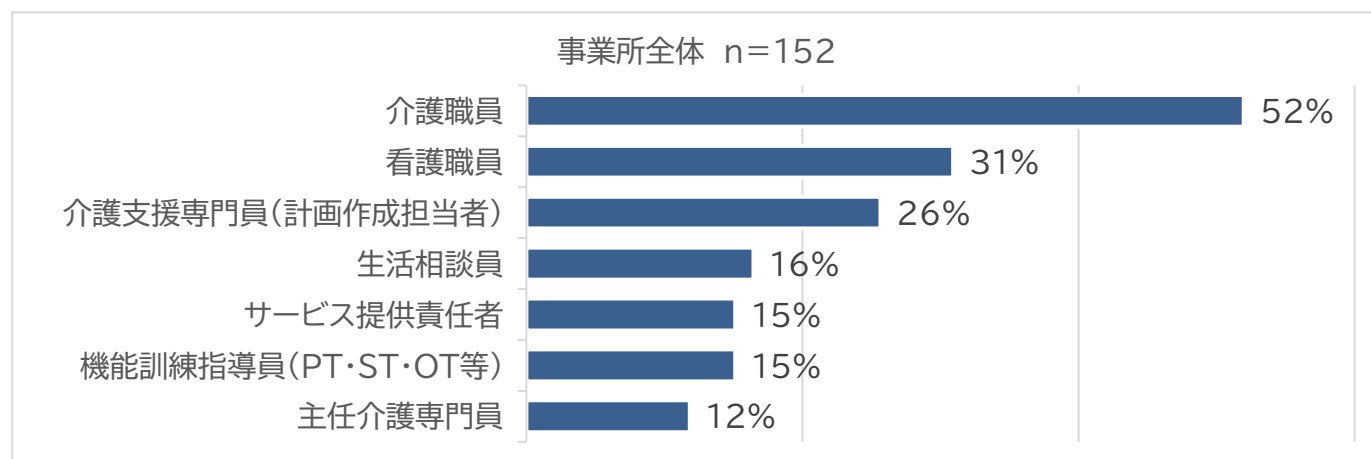
(2)-1 離職率について（離職率(%)）：（この1年間の退職者数／1年前の在職者数）×100）

離職率では、施設・居住系や通所系で離職率が高い傾向です。
一方、訪問系や居宅介護支援等では「離職なし」の割合が多くなっています。



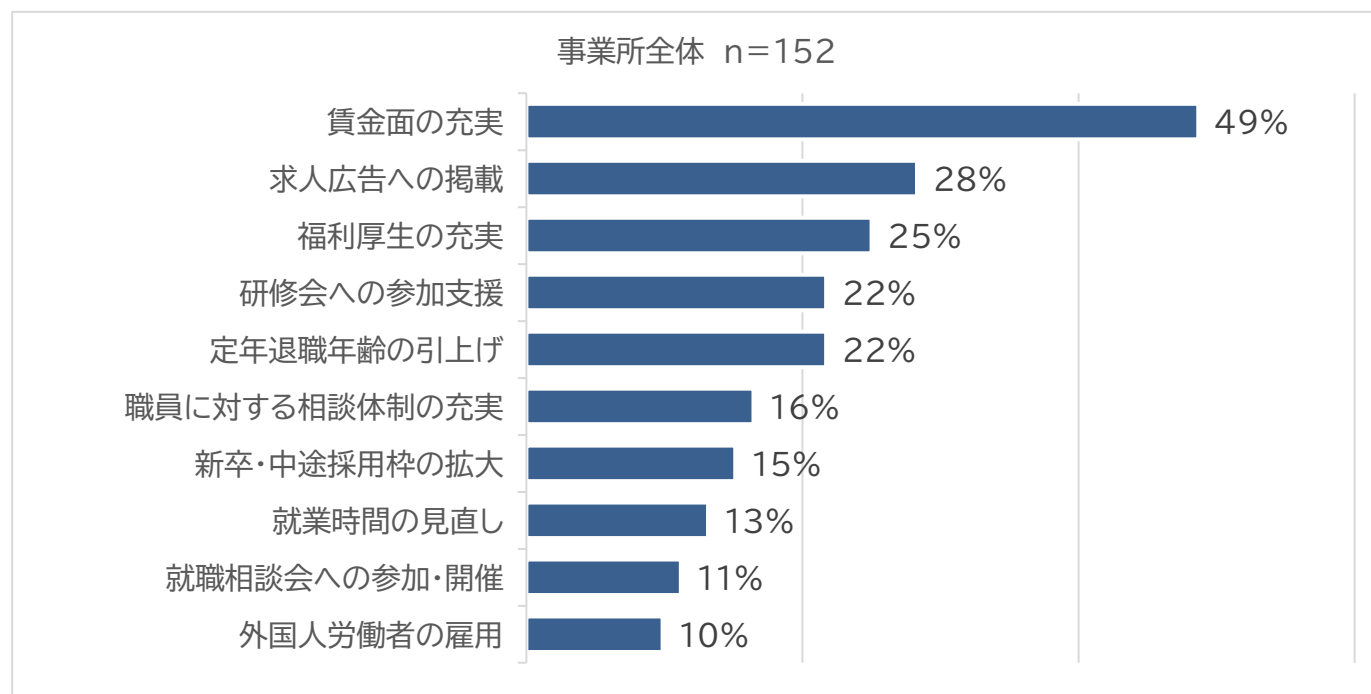
(3) 採用困難な職種(3つ以内で複数回答可)

採用困難な職種は、事業所全体で、「介護職員」が52%と最も高く、「看護職員」が31%、「介護支援専門員(計画作成担当者)」が26%となっています。



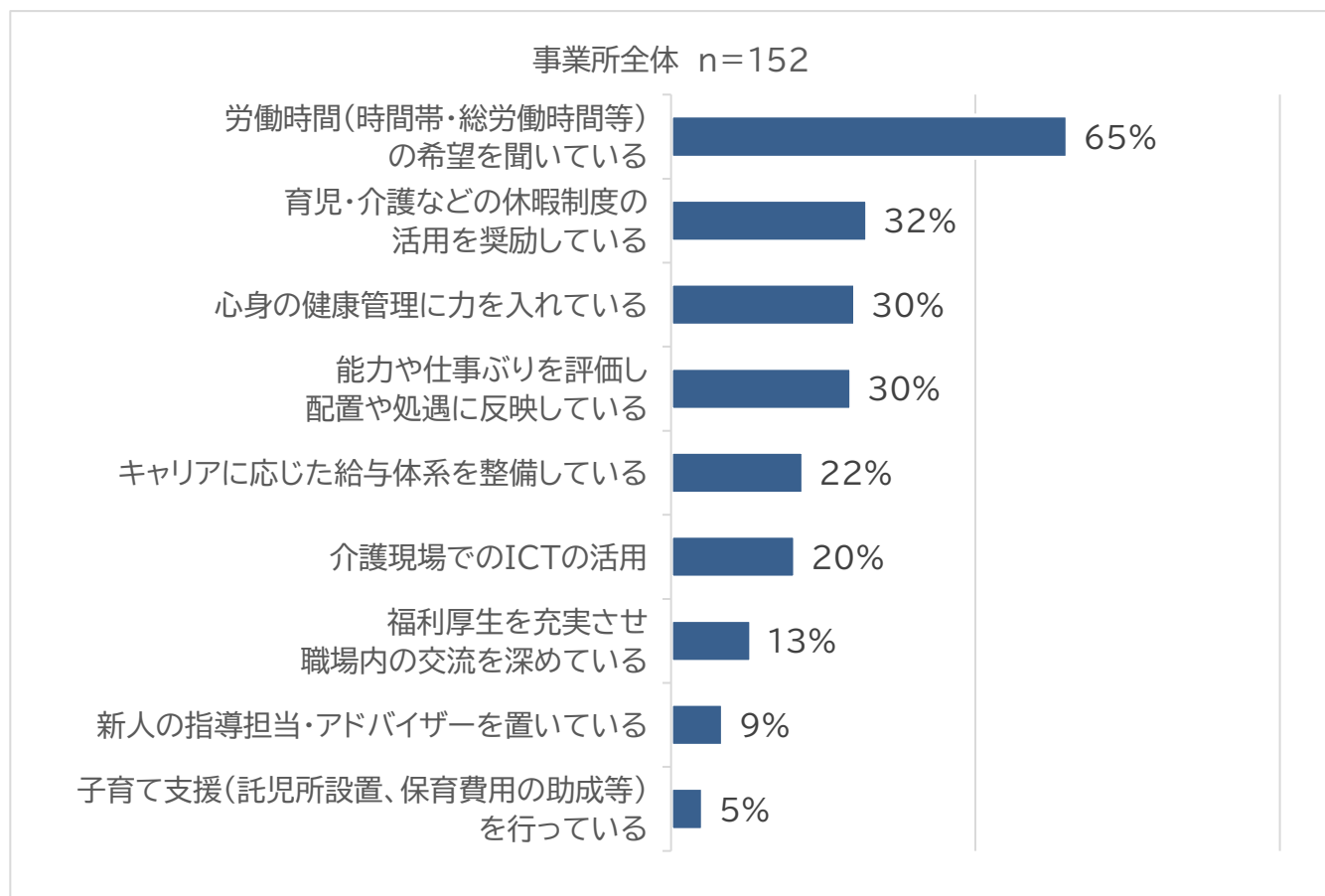
(4) 人材確保のための取組(3つ以内で複数回答可)

人材確保の取組は、事業所全体で「賃金面の充実」が49%と最も高く、「求人広告への掲載」が28%、「福利厚生面の充実」が25%となっています。



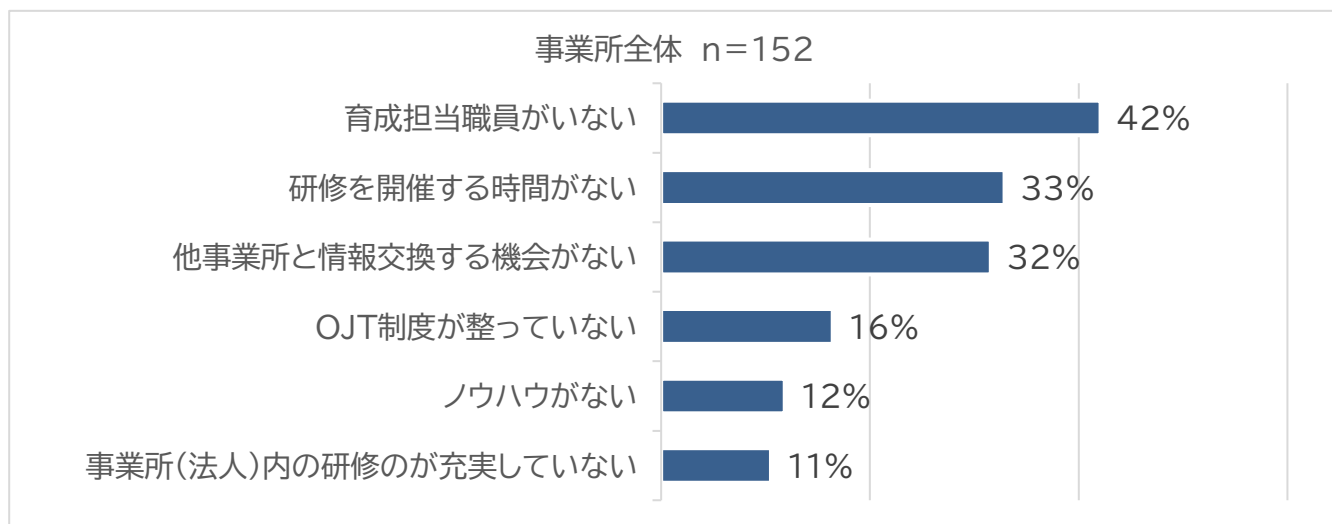
(5) 人材を定着させるための取組(3つ以内で複数回答可)

事業所全体では、「労働時間の希望を聞いている」が65%と最も高く、「育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している」が32%、「心身の健康管理に力を入れている」が30%となっています。



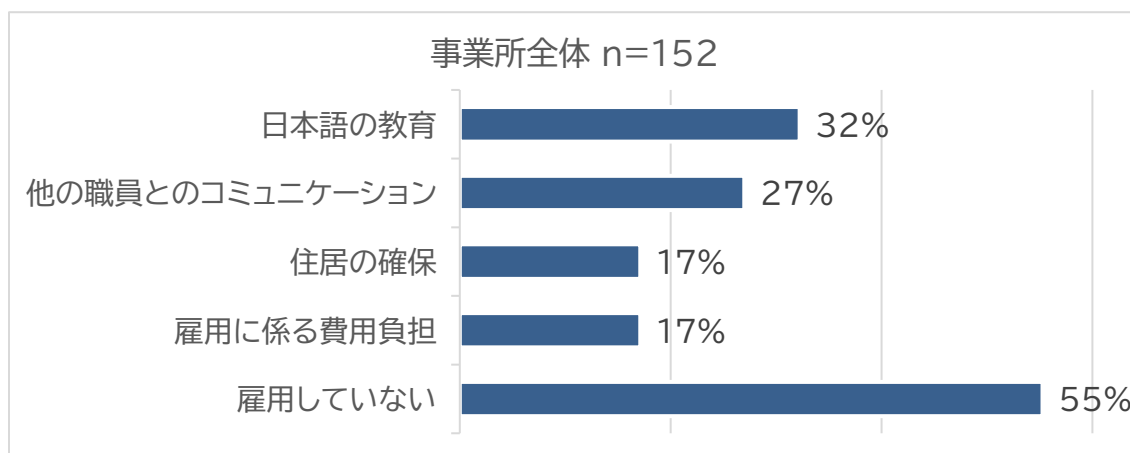
(6) 人材を育成するための課題(3つ以内で複数回答可)

事業所全体では、「育成担当職員がいない」が42%、「研修を開催する時間がない」が33%、「他事業所と情報交換する機会がない」が32%となっています。



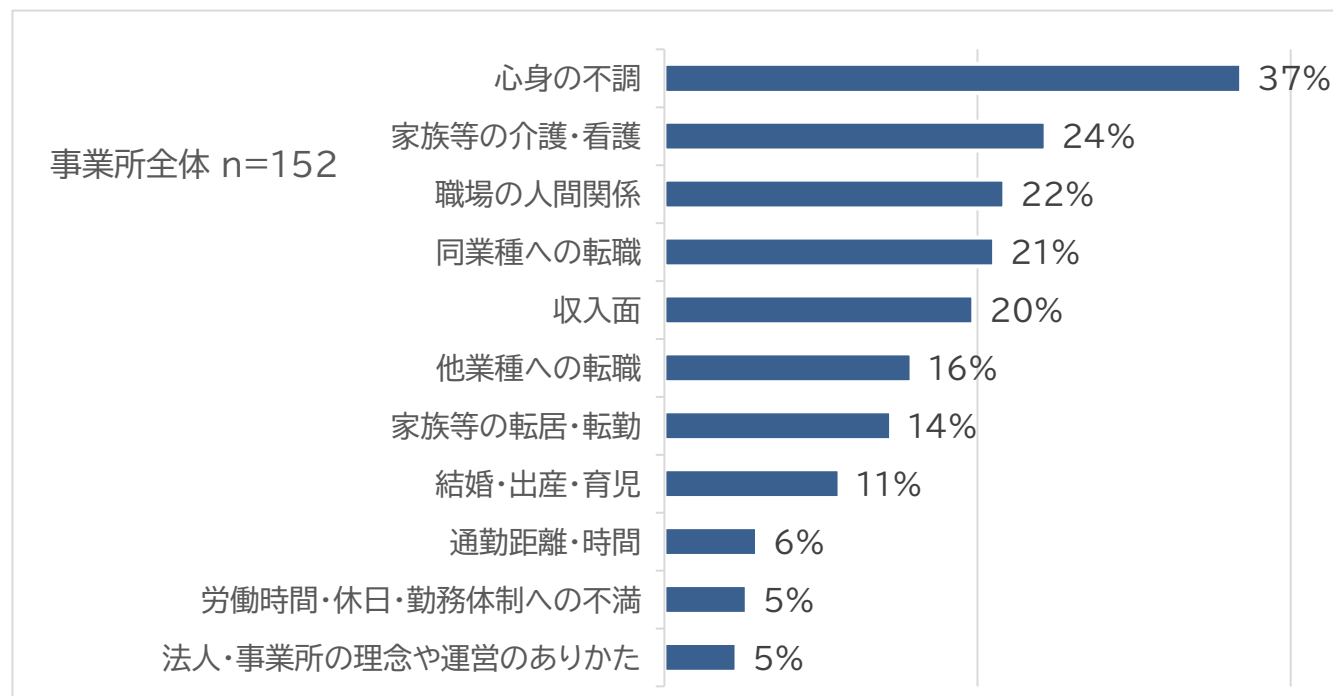
(7) 外国人労働者を雇用するうえでの課題(3つ以内で複数回答可)

事業所全体では、「雇用していない」が55%で最も高くなっており、「日本語の教育」が32%、「他の職員とのコミュニケーション」が27%、「住居の確保」、「雇用に係る費用負担」が17%となっています。



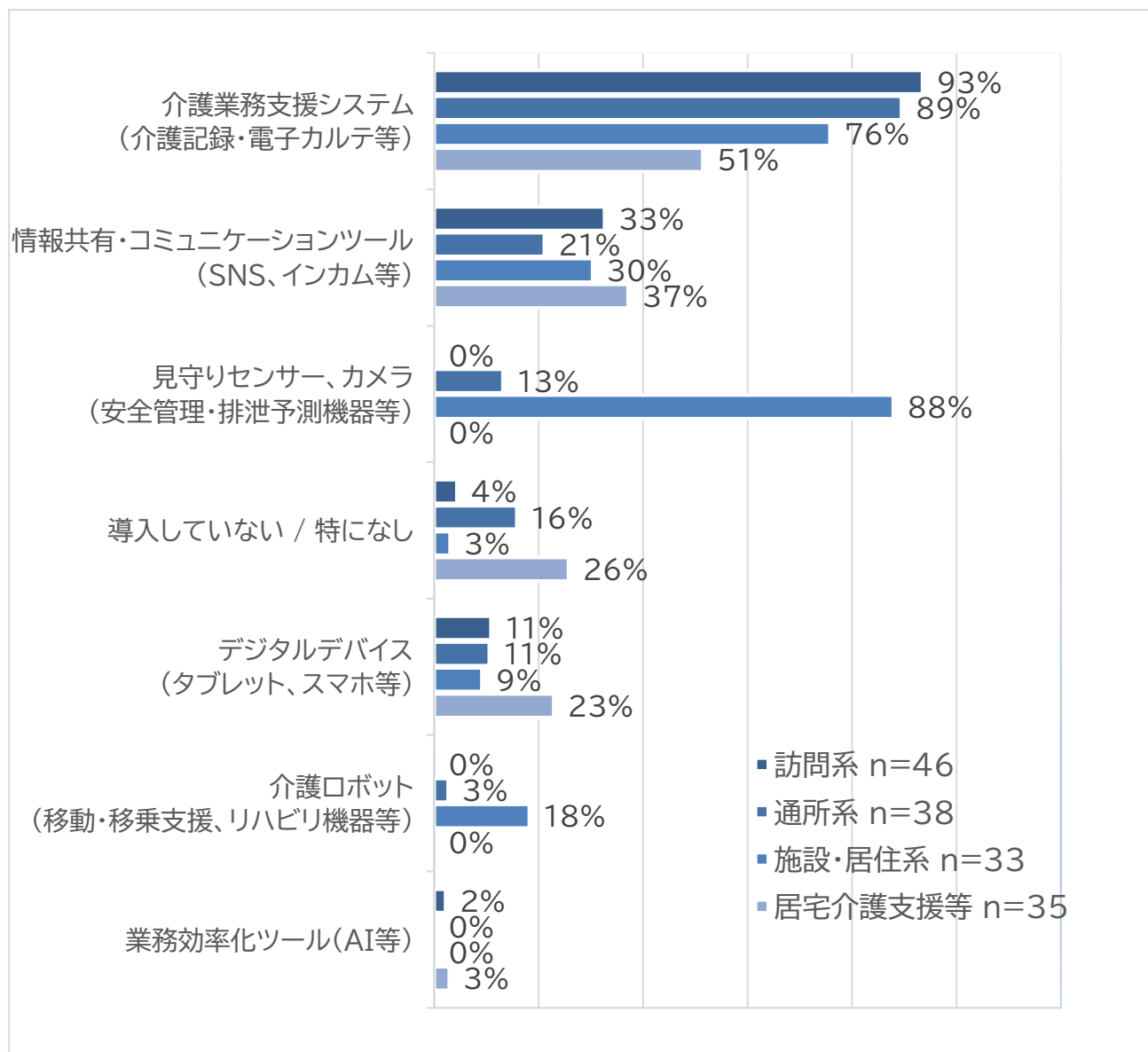
(8) 主な離職理由(3つ以内で複数回答可)

事業所全体では、「心身の不調」が37%で最も高く、「家族等の介護・看護」が24%、「職場の人間関係」が22%、「同業種への転職」が21%となっています。



問5 ICT 機器の導入状況（複数回答）

全カテゴリで、「介護業務支援システム」や「情報共有・コミュニケーションツール」の導入が進んでおり、施設・居住系では、「見守りセンサー、カメラ」や「介護ロボット」、居宅介護支援等では、「デジタルデバイス」も導入されています。



問6 生産性向上のための取組（自由記述。要約・抜粋）

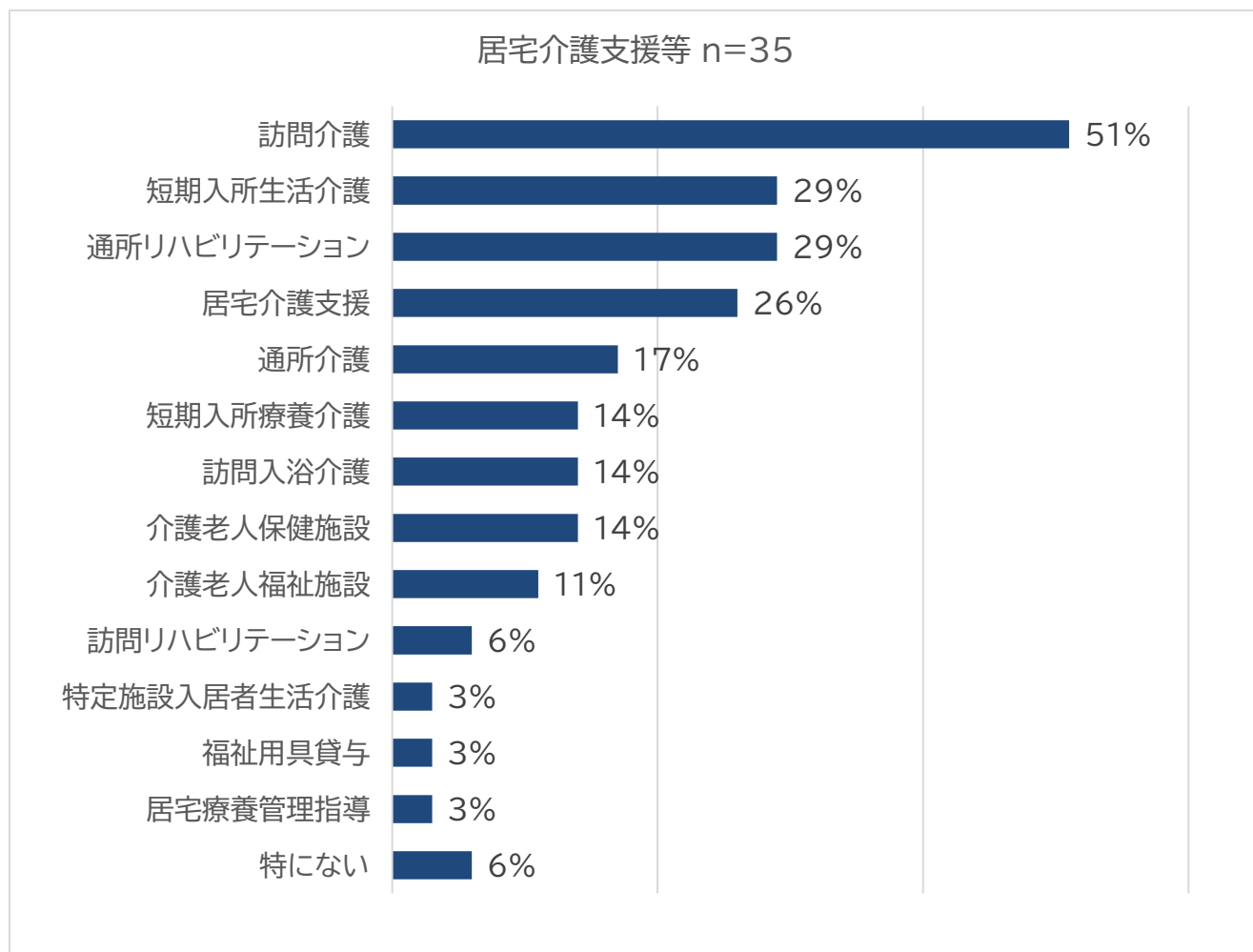
カテゴリ	要約
ICT・デジタルツール・機器の導入・活用	・介護記録ソフトやシステムを導入し手書き書類を電子化、記録時間の短縮 ・スマートフォンやタブレットを支給し、訪問先でも記録が可能 ・ペーパーレス化の推進、インターネットやFAX、スタッフ間のLINE等活用 ・夜間巡視の負担を軽減する見守りセンサー（ベッドセンサーなど） ・AI、音声入力アプリなどの導入
業務内容の見直し・役割分担・マニュアル化	・業務内容の洗い出しを行い、無駄な時間の削減や効率的な行動を意識づけ ・役割分担を明確にし、専門職ではないスタッフ（介護助手など）へのタスクシフトや、間接業務の外注 ・サービスの質を均一にするためのマニュアル整備やルール化 ・5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）活動による環境整備 ・ケアマネジャーの担当件数の適正化や、訪問エリア・ルートの効率化
生産性向上に関する委員会設置・会議による社内体制の構築	・「生産性向上委員会」や「ICT委員会」などの専門の委員会を設置し、定期的に課題解決に向けた検討 ・ミーティングやカンファレンスを通じて現場の問題点を洗い出し、PDCAサイクルにより業務改善に繋げる ・職員に対してアンケート調査を実施し、現場の課題や不安に感じている場面の「見える化」
情報共有・コミュニケーションの強化	・クラウドシステムや情報共有アプリを活用し、リアルタイムでチーム内の支援内容や利用者状態を共有 ・マネジメント部門（事務方）と現場スタッフ間で定期的に情報共有を行い、備品補充や車両管理などの雑務負担を軽減する連携体制 ・役職を超えた連携や、日々の聞き取り・相談ができる風通しの良い環境づくりを重視
労働環境の改善・働き方改革	・ノー残業デーの実施や残業削減に向けた業務改善、休暇取得推進など、働きやすい職場環境づくり ・電動自転車やバイクの貸与により「直行直帰」ができる環境を整備、訪問エリアと動線、時間配分の工夫 ・猛暑日におけるクーリングスポットでの休憩推進や冷感服の購入
職員の教育・研修・スキルアップ	・事業所内での研修や外部勉強会の実施、ケアの手順確認やスタッフのスキルアップを支援 ・実務者研修などの資格取得のサポートや、パソコン等のIT機器に苦手意識を持たないための日常的な声掛け・フォロー

問7 調布市で不足していると感じるサービス

(1) 広域サービス(居宅介護支援等のみ複数回答)

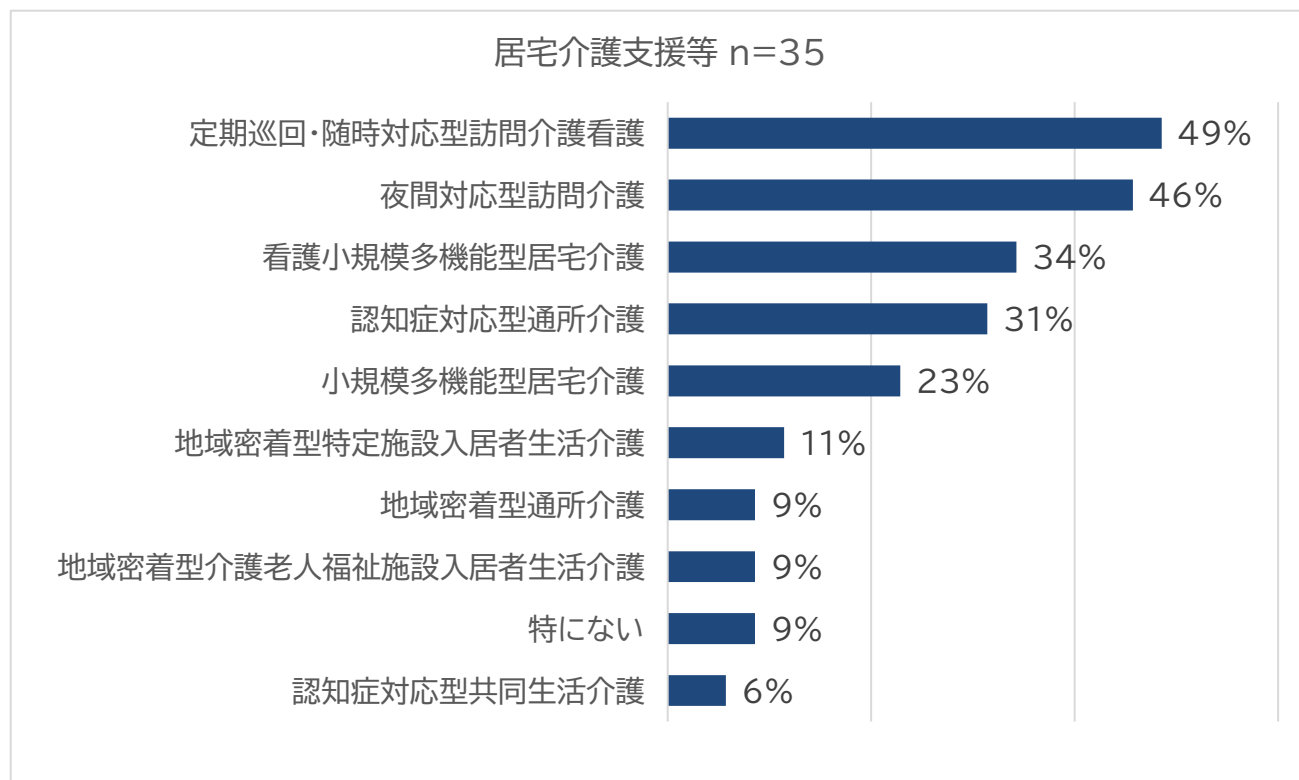
「訪問介護」が51%と最も高く、「短期入所生活介護」と「通所リハビリテーション」が29%、「居宅介護支援」が26%となっています。

このほか、「軽度者向けの生活援助」「入浴できる半日型の通所介護」などの意見が挙げられています。



(2) 地域密着型サービス(居宅介護支援等のみ複数回答)

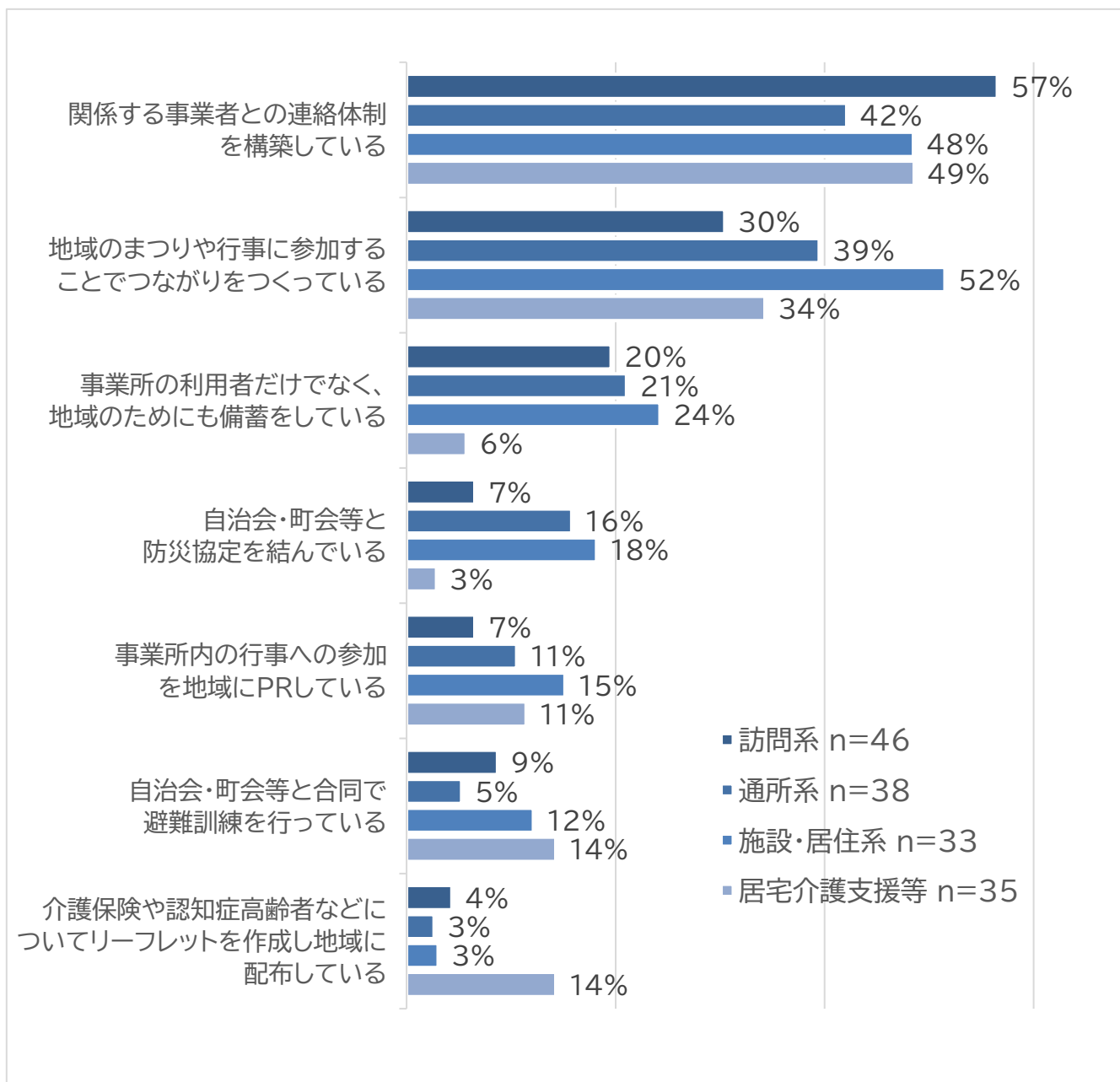
「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が49%と最も高く、「夜間対応型訪問介護」が46%、「看護小規模多機能型居宅介護」が34%、「認知症対応型通所介護」が31%となっています。



問8 防災について

(1) 災害時に備えた地域との連携(複数回答)

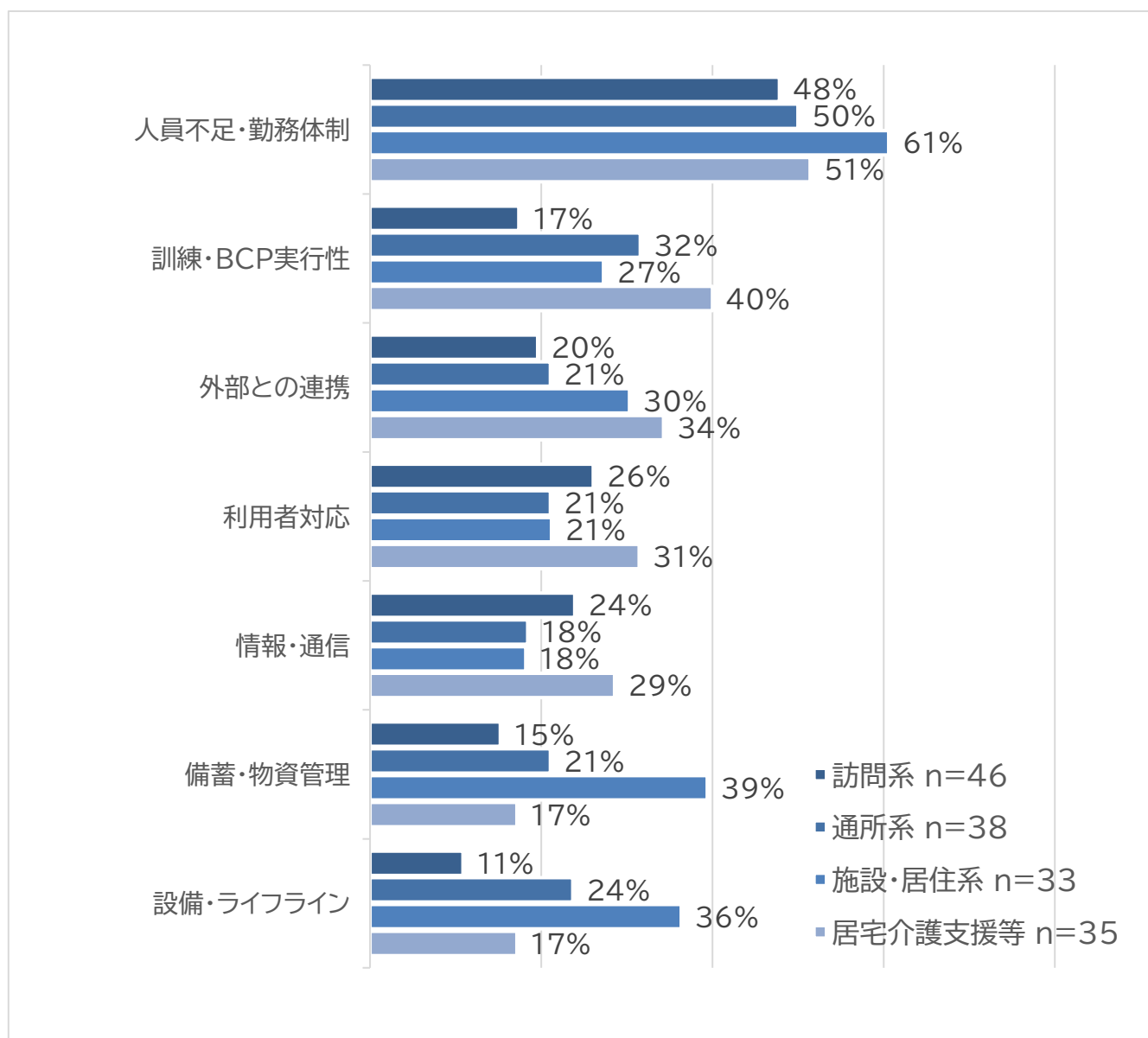
「関係する事業者との連絡体制を構築している」の割合が最も高く、次いで、「地域のまつりや行事に参加することでつながりをつくっている」や「地域のためにも備蓄をしている」の割合も高くなっています。



(2) 災害時の課題(自由記述。複数回答)

「人員不足・勤務体制」の割合が最も高く、「訓練・BCP 実行性」、「外部との連携」、「利用者対応」の割合が高くなっています。施設・居住系や通所系では、「備蓄・物資管理」や「設備・ライフライン」の割合も高くなっています。

※BCP:災害や感染症流行時であっても、サービスを安定的・継続的に提供するための方針や手順をまとめた業務継続計画



問9 市への要望・その他

(1) 近年、増えていると感じる利用者・世帯の課題(自由記述。複数回答)

「独居・家族状況に関するもの」が最も多く挙げられましたが、「認知症に関するもの」や「経済的困難に関するもの」など、複雑化・多様化した課題が挙げられています。

主な課題(要約・抜粋)

カテゴリ	概要
独居・家族状況に関するもの	・独居高齢者や身寄りのない利用者の増加、生活維持や緊急対応が困難 ・高齢者のみ世帯や老老世帯が増え、相互に支えきれないケースが増加 ・家族が遠方・疎遠などで、実質的に「支援者不在」のケースが多い ・キーパーソン不在により、意思決定やサービス導入が進まないケースが目立つ ・同居家族がいても介護等の協力が難しく、実質的な独居状態となっているケースがある
認知症等に関するもの	・認知症の進行により生活破綻・安全確保困難なケースが増加している ・認知症と独居・経済問題など、複合的な課題による支援困難ケースの増加 ・セルフネグレクトや支援拒否など、通常の介護サービスでは対応しきれない事例が多い ・暴言・トラブル・問題行動などにより事業所負担が増加 ・金銭管理が困難なケース(浪費・管理不能など)が増加している
経済的困難に関するもの	・低所得や年金のみの生活により、必要なサービス利用が制限されている ・生活保護に至らないボーダー層への支援が不十分 ・物価上昇等により、利用者・家族ともに経済的余裕が低下している
介護者に関するもの	・老老介護・8050 問題などのケースの増加 ・家族が就労しており、日常的な介護が継続できないケースの増加 ・介護負担の増大による、介護疲れや介護放棄への懸念 ・家族間の役割分担や協力体制が不十分 ・家族の理解不足や知識不足
制度理解・サービス調整に関するもの	・介護保険制度やサービス内容に対する理解不足 ・本人・家族の期待と制度上のサービス内容とのミスマッチ ・サービスを必要以上に求める、または拒否するなど適切な利用への懸念 ・制度改正や加算ルールが複雑で、現場の判断が難しい ・ケアマネジャーに制度説明・調整業務が過度に集中している
権利擁護・身元保証に関するもの	・身元保証人がいない、または高齢化により機能していないケースの増加 ・入院・施設入所時に契約や手続きが進まない事例が多い ・成年後見制度の必要性が高いが、利用が進んでいない ・判断能力低下により意思決定支援が必要なケースの増加 ・緊急時の連絡先不在など、リスク管理が困難なケース

カテゴリ	概要
その他	・利用者や家族からのクレーム・ハラスメントの増加 ・利用料金未払いなど、サービス提供に支障をきたすケースがある ・地域とのつながりがなく孤立している世帯の増加 ・支援拒否や関係構築困難により、介入が進まないケースがある ・複雑課題(貧困・認知症・家族問題)が重なる世帯の増加

(2) 市に取り組んでほしい支援(複数回答)

事業所全体では、「事務負担軽減に向けてシステム化」が58%と最も高く、「介護保険に関する情報提供、研修の実施」が43%、「利用者への適正なサービス利用の啓発」が41%となっています。

