

豊島区 介護サービス事業所調査のお願い（案）

平素から、豊島区の介護保険事業にご理解、ご協力をいただきありがとうございます。

豊島区では、第10期介護保険事業計画（令和9～11年度）を策定するにあたり、区内の介護サービス事業所の皆様に今後の事業運営の見込みやご意見等をおうかがいするアンケート調査を実施いたします。

この調査結果は、介護サービス事業所の抱える課題への対応策を検討する際の重要な基礎資料とさせていただきます。お手数をおかけしますが、ご回答にご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和7年MM月 豊島区 福祉部 介護保険課

記入上の注意

回答方法は「①アンケート用紙で回答」と「②WEBで回答」があります。
令和7年11月1日現在の状況で、いずれか一方の方法でお答えください。

- この調査票は、封筒宛名のサービス種別ごとに送付しています。複数調査票が届いた事業所につきましては、サービス種別ごとに調査票の回答をお願いいたします。
- 事業所単独では回答が難しい設問に関しては、貴事業所の運営主体である法人と調整のうえ、お答えください。

【①アンケート用紙で回答】

- 濃い鉛筆または黒のボールペンで記入してください。
- 印は、番号を囲むように濃くつけてください。（例：1・②・3）
- 「その他」を選択された場合は（ ）内に具体的内容を記入してください。
- ご記入いただきました調査票は、同封の返信用封筒（切手は不要です）に封入し、
令和7年MM月DD日（@）までにご返送ください。

【②WEBで回答】

- パソコン、タブレット、スマートフォンで下記のURLか、二次元バーコード（QRコード）から回答画面にアクセスいただき、IDを入力の上画面の指示に従って回答してください。

■URL：

■二次元バーコード

■ID：

二次元コード
挿入予定

※重複回答の確認のための番号となり、個人を特定するものではありません。

この調査に関するお問い合わせは、以下の担当までお願いいたします。

【調査についての問合せ先】

豊島区 福祉部 介護保険課 電話：03-3981-1942（直通）

（平日8：30～17：00）

1. 貴事業所の概要について

問1 貴事業所で行っているサービスの種類を選択してください。
(調査票はサービス種別ごとに記入するため、ひとつだけ○)

【訪問系】

- 1 訪問介護
- 2 訪問入浴介護
- 3 訪問看護
- 4 訪問リハビリテーション

【通所系】

- 5 通所介護
- 6 通所リハビリテーション

【短期入所系】

- 7 短期入所生活介護
- 8 短期入所療養介護

【貸与】

- 9 福祉用具貸与

【地域密着型】

- 10 夜間対応型訪問介護
- 11 認知症対応型通所介護
- 12 地域密着型通所介護
- 13 小規模多機能型居宅介護
- 14 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 15 認知症対応型共同生活介護

【施設等】

- 16 特定施設入居者生活介護
- 17 介護老人福祉施設
- 18 介護老人保健施設
- 19 介護医療院

【介護サービス計画】

- 20 居宅介護支援

問2 貴事業所の事業所番号とサービス種別番号を記入してください。
(本調査の結果は、事業所の内容を点検するものではなく、所在地と日常生活圏域ごとに集計するために使用します。)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

問3 貴事業所の、利用申込者の受け入れ状況についてお答えください。(ひとつだけ○)

1 余裕がある	2 曜日や時間帯により対応できないことがある
3 あまり余裕はない	4 余裕がない(利用を断っている)
5 現在は事業を休止している	

問4 貴事業所の、経営状況についてお答えください。(ひとつだけ○)

1 とても安定的に運営できている	2 比較的安定的に運営できている
3 少々厳しい	4 かなり厳しい

問5 貴事業所の、今後4年間における事業展開の意向についてお答えください。
(ひとつだけ○)

1 現状維持	2 拡大・新規展開したい
3 縮小したい	4 休止・廃止したい

問6 令和7年11月1日現在の貴事業所における、従業員数(管理者や事務員も含む)についてお答えください。(ひとつだけ○)

1 1人	2 2~5人
3 6~29人	4 30~99人
5 100人以上	

2. 人材の確保・定着・育成について

問7 貴事業所における正社員・非正社員の、職種および年齢構成別の人数をご記入ください。
無回答の場合には「0」として集計されます。(人数を記入)

正社員 (管理者・事務員含む)	年齢構成						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人	人	人	人	人	人
2 介護職員	人	人	人	人	人	人	人
3 看護師・准看護師	人	人	人	人	人	人	人
4 機能訓練指導員	人	人	人	人	人	人	人
5 介護支援専門員	人	人	人	人	人	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人	人	人	人	人	人
7 理学療法士・作業療法士 ・言語聴覚士	人	人	人	人	人	人	人
8 その他職員	人	人	人	人	人	人	人

※正社員：雇用している労働者で雇用期間の定めのない者

非正社員 (管理者・事務員含む)	年齢構成						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人	人	人	人	人	人
2 介護職員	人	人	人	人	人	人	人
3 看護師・准看護師	人	人	人	人	人	人	人
4 機能訓練指導員	人	人	人	人	人	人	人
5 介護支援専門員	人	人	人	人	人	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人	人	人	人	人	人
7 理学療法士・作業療法士 ・言語聴覚士	人	人	人	人	人	人	人
8 その他職員	人	人	人	人	人	人	人

※非正社員：正社員以外の労働者（契約社員、嘱託社員、臨時的雇用者、パートタイム労働者）

問8 貴事業所における、過去1年間（令和6年10月1日から令和7年9月30日）の介護職員の採用者数と離職者数をお答えください。なお、無回答は「0」として集計されます。（人数を記入）

正社員（管理者・事務員含む）			
職種	採用者数	離職者数	
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人	人
2 介護職員	人	人	人
3 看護師・准看護師	人	人	人
4 機能訓練指導員	人	人	人
5 介護支援専門員	人	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人	人
7 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	人	人	人
8 その他職員	人	人	人

※正社員：雇用している労働者で雇用期間の定めのない者

非正社員（管理者・事務員含む）			
職種	採用者数	離職者数	
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人	人
2 介護職員	人	人	人
3 看護師・准看護師	人	人	人
4 機能訓練指導員	人	人	人
5 介護支援専門員	人	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人	人
7 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	人	人	人
8 その他職員	人	人	人

※非正社員：正社員以外の労働者（契約社員、嘱託社員、臨時的雇用者、パートタイム労働者）

問9 貴事業所で実施する介護サービスに従事する職員について、職種・雇用形態ごとの現在募集している人数をお答えください。なお、無回答の場合には「0」として集計されます。（人数を記入）

職種	雇用形態	
	正社員	非正社員
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人
2 介護職員	人	人
3 看護師・准看護師	人	人
4 機能訓練指導員	人	人
5 介護支援専門員	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人
7 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	人	人
8 その他職員	人	人

問10 貴事業所の職員配置の現在の状況をお聞かせください。(ひとつだけ○)

- | | |
|-------------|--------------|
| 1 充足している | 2 おおむね充足している |
| 3 やや不足している | 4 不足している |
| 5 大いに不足している | 6 わからない |

問11 現在、人材が不足している職種はありますか。(あてはまるものすべてに○)

- | |
|---------------------|
| 1 訪問介護員(ヘルパー) |
| 2 介護職員 |
| 3 看護師・准看護師 |
| 4 機能訓練指導員 |
| 5 介護支援専門員 |
| 6 福祉用具専門相談員 |
| 7 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 |
| 8 管理者・責任者 |
| 9 事務職員 |
| 10 その他の職種() |
| 11 人材不足は感じていない |
| 12 その他() |

問12 貴事業所では、人材確保でどのようなことに困っていますか。
(あてはまるものすべてに○)

- | |
|-----------------------------|
| 1 応募者がいない・少ない |
| 2 応募があっても採用基準に満たない |
| 3 採用してもすぐに辞めてしまう(定着しない) |
| 4 希望する勤務形態(正社員・パート等)での採用が困難 |
| 5 有資格者の確保が困難 |
| 6 経験者の確保が困難 |
| 7 募集コストが高い |
| 8 採用活動に時間を割けない |
| 9 面接等の採用業務の負担が大きい |
| 10 同業他社との競争が激しい |
| 11 特に困っていない |
| 12 その他() |

問13 貴事業所では、人材の確保に向けて、どのような取り組みを行っていますか。
(あてはまるものすべてに○)

- 1 定期的に求人誌への掲載などを行っている
- 2 就職説明会への参加を行っている
- 3 福祉専門学校等教育機関との連携を図っている
- 4 ハローワークとの連携を図っている
- 5 人材派遣会社との連携を図っている
- 6 無資格者でも採用を行い、採用後に資格取得講座を受講させている
- 7 採用時に給与（賞与・手当含む）を他社より好条件に設定している
- 8 採用時に労働日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている
- 9 育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている
- 10 採用時に仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている
- 11 インターンシップ制度を導入している
- 12 その他（)
- 13 特に何も行ってない

問14 人材の確保に向けてどのような公的支援が必要だと思いますか。
(あてはまるものすべてに○)

- 1 資格取得のための費用助成
- 2 介護の仕事の魅力発信等の普及啓発
- 3 介護の職場体験
- 4 介護未経験者向けに介護に関する入門的研修の実施
- 5 合同就職説明会の実施
- 6 採用力向上のための講座、アドバイス
- 7 居住費用等の補助
- 8 介護職員同士での交流機会の充実
- 9 その他（)

問15 貴事業所では、人材の定着（離職の防止）・育成について、どのような取り組みを行っていますか。（あてはまるものすべてに○）

- 1 近隣の企業や同業他社の給与水準を踏まえ、給与額を設定している
- 2 永年勤続など一定期間勤めた際の報奨制度を設けている
- 3 能力や仕事ぶりによって、管理職への登用機会を設けている
- 4 非正規職員から正規職員への登用機会を設けている
- 5 外部研修に参加できない職員のために、内部研修を充実させている
- 6 新人職員に対し、一定期間、マンツーマンで知識や技能を指導するなどの支援体制を設けている
- 7 育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている
- 8 休憩室や談話室の設置など、職員がリラックスできる環境を整えている
- 9 上司や管理職が頻繁に面談を行い、職員の要望や不満を汲み取っている
- 10 仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている
- 11 職員への満足度（不満）調査を行い、事務所における課題の把握を行っている
- 12 その他（)
- 13 特に何も行ってない

問16 人材の定着（離職の防止）・育成に向けて、どのような公的支援が必要だと思いますか。（あてはまるものすべてに○）

- 1 新規就業者を対象とした介護技術等に関する合同研修
- 2 新規就業者を対象としたキャリアプランに関する合同研修
- 3 中堅職員を対象とした介護技術等に関する合同研修
- 4 中堅職員を対象としたキャリアプランに関する合同研修
- 5 雇用定着をテーマにした管理職等に対する研修
- 6 個別の職場・事務所へのアドバイザーの派遣（職員の働き方等に関する助言等）
- 7 子育て中の職員に対する処遇改善にかかる補助
- 8 その他（)

問17 貴事業所における、介護職員としての外国人労働者の受け入れ状況について教えてください。（ひとつだけ○）

1 現在受け入れているまたは受け入れたことがあり、今後も受け入れを検討している	➡ 問17-1 へ
2 受け入れた経験がないが、受け入れを検討している	➡ 問18へ
3 受け入れた経験がなく、受け入れを検討していない	
4 受け入れた経験があるが、今後は受け入れを検討していない	➡ 問17-1 へ
5 その他（ ）	➡ 問18へ

問17-1 【問17で、「1」または「4」に回答した方のみにおうかがいします。】
貴事業所で就業歴のある外国人はどのような制度で雇用された方ですか。
雇用時点で利用していた制度についてお答えください。
（あてはまるものすべてに○）

1 EPA（経済連携協定）による介護福祉士候補者の雇用・研修
2 EPA（経済連携協定）により介護福祉士資格を取得した外国人の雇用
3 日本の介護福祉養成校に通う外国人留学生のアルバイト雇用
4 在留資格「介護」を持つ外国人の雇用
5 技能実習制度を活用した外国人（技能実習生）の雇用
6 在留資格「特定技能1号」を持つ外国人の雇用
7 身分に基づく在留者（定住者（主に日系人）、永住者、日本人の配偶者等）
8 その他（ ）
9 不明

問17-2 【問17で、「1」または「4」に回答した方のみにおうかがいします。】
貴事業所で就業歴のある外国人の出身国はどちらですか。
（あてはまるものすべてに○）

1 中国	2 フィリピン
3 ベトナム	4 ミャンマー
5 モンゴル	6 インドネシア
7 カンボジア	8 スリランカ
9 タイ	10 ネパール
11 その他（ ）	

問18 貴事業所において外国人の受け入れにあたって課題となっていることを具体的に教えてください。（あてはまるものすべてに○）

① 受け入れ時に関する課題と思われる（なっている）こと

- 1 受け入れにあたっての手続き・方法
- 2 受け入れにあたっての費用
- 3 受け入れにあたっての情報の入手
- 4 複数の事業所と情報共有を行う場が無い
- 5 求める人材等とのマッチング
- 6 その他（)
- 7 特になし

② 受け入れ後に関する課題と思われる（なっている）こと

- 1 日本人職員との会話等における意思疎通に支障がある
- 2 利用者・家族との会話等における意思疎通に支障がある
- 3 日本語文章力・読解力の不足等により、介護記録の作成に支障がある
- 4 生活、習慣等の違いにより、日常業務に支障がある
- 5 外国人職員の指導にあたる日本人職員の負担が増加する
- 6 人件費以外にさまざまなコストがかかる
- 7 その他（)
- 8 特になし

問19 貴事業所で業務改善のために導入している・導入を検討している ICT ツールはどのようなものですか。(あてはまるものすべてに○)

【介護業務支援システム関連】

- 1 介護記録ソフト（一気通貫システム）
- 2 LIFE対応介護ソフト
- 3 ケアプランデータ連携システム
- 4 基本情報管理システム
- 5 シフト・勤怠管理システム

【見守り・コミュニケーション機器】

- 6 見守りセンサー・見守り機器
- 7 インカム等の連絡調整機器
- 8 バイタルセンサー・体調管理システム

【介護ロボット・支援機器】

- 9 介護支援ロボット
- 10 排泄支援機器
- 11 入浴支援機器

【新分野対応機器】

- 12 機能訓練支援機器
- 13 食事・栄養管理支援システム
- 14 認知症生活支援・認知症ケア支援機器

【通信・IT環境】

- 15 Wi-Fi等の通信環境整備
- 16 タブレット端末・スマートフォン

【その他】

- 17 その他の介護テクノロジー（）
- 18 ICT ツール・介護テクノロジーの導入をしていない・検討していない

問20 貴事業所において ICT ツールの導入にあたって課題となっていることを具体的に教えてください。（あてはまるものすべてに○）

① 導入時に関する課題

1 ICT ツールの種類が分からない	2 導入費用の負担が大きい
3 実際に使用しないと便利かわからない	4 職員の負担が軽減されるかわからない
5 その他（ ）	6 特にない

② 導入後の運用に関する課題

1 ICT ツールを使いこなせるか不安がある	2 運用費の負担が大きい
3 職員の負担が軽減されない	4 メンテナンスに係る手間が負担
5 その他（ ）	6 特にない

問21 貴事業所において資格がいない業務について、介護助手やボランティアの活用をしていますか。（ひとつだけ○）

【介護助手とは、介護施設や事務所等で掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の話相手等、身体介護以外の業務で、介護職員の補助的な業務を担う仕事です。資格の必要がない職種です。】

1 導入している	➡ 問21-1へ
2 導入していないが、導入を検討・予定している	
3 導入していないが、予定もない	➡ 問21-4へ
4 その他（ ）	➡ 問22へ

問21-1 【問21で、「1」または「2」に回答した方のみにおうかがいします。】
どのような人材を活用していますか。（あてはまるものすべてに○）

1 介護の資格取得予定者	2 元気高齢者
3 時短勤務のできる方（主婦等）	4 その他（ ）

問21-2 【問21で、「1」または「2」に回答した方のみにおうかがいします。】
どのような業務での活用を考えていますか。（あてはまるものすべてに○）

1 食事の配膳やベッドメイキング	2 掃除、備品の準備・整理
3 認知症の方の見守り	4 サービス利用者の話し相手
5 事務（経理・人事・総務等）	6 その他（ ）

4. 各種連携の状況について

問23 【問23は居宅介護支援以外の事業所がお答えください。】

高齢者への適切なケアの提供にあたっては、ケアマネジャーと十分な連携がとれていることが重要ですが、貴事業所にとって、ケアマネジャーとの連携における課題は何だと思えますか。（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1 | 日程が合わず、サービス担当者会議へ参加できないことが多いこと |
| 2 | 必要な情報の共有が上手く図れないこと |
| 3 | 連携のために必要となる時間や労力が大きいこと |
| 4 | お互いの都合で、対応が遅れる場合があること |
| 5 | ケアマネジャーと話し合う機会が少ないこと |
| 6 | その他（ <input type="text"/> ） |
| 7 | 特になし |

問24 貴事業所では、喀痰吸引等登録事業者の登録をしていますか。（ひとつだけ○）

- | | | | |
|---|-----------|---|-----------------------------|
| 1 | すでに登録している | 2 | 登録を検討している |
| 3 | 登録していない | 4 | その他（ <input type="text"/> ） |

問25 貴事業所の介護職員の中で認定特定行為業務従事者認定証の交付を受けている方の人数をお答えください。（喀痰吸引等登録事業者以外もお答えください。把握している範囲で結構です。）（人数を記入）

（人）

問26 貴事業所では、ターミナルケアに取り組むにあたり、どのようなことが課題であるとお考えですか。（あてはまるものすべてに○）

- | | | | |
|---|--------------|---|-----------------------------|
| 1 | 医療的知識の不足 | 2 | 医療機関との連携不足 |
| 3 | 介護職員の研修機会の不足 | 4 | その他（ <input type="text"/> ） |
| 5 | 特になし | | |

5. サービスの質の向上について

問27 貴事業所では、サービスの質の向上のために、どのような取り組みを行っていますか。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----|-----------------------------------|
| 1 | サービス提供のガイドライン、マニュアルを作成している |
| 2 | 事故防止のためにヒヤリ・ハット事例の収集・共有を図っている |
| 3 | 利用者や家族に対し満足度調査を行っている |
| 4 | 積極的に外部評価を受けている (ISO、第三者評価など) |
| 5 | 独自の自己評価を実施している |
| 6 | 管理者が直接サービス提供の状況を確認し指導している |
| 7 | 現場のスタッフがケース検討会などを行っている |
| 8 | 利用者や家族から意見を募っている (メール、郵送、意見箱の設置等) |
| 9 | 各種研修会、学習会、セミナー等への参加を促している |
| 10 | その他 () |
| 11 | 特に行っていない |

問28 貴事業所では、第三者評価を受けていますか。(ひとつだけ○)

1	評価を受けている	➡ 問29へ
2	評価を受けていないが、今後受けることを予定している	
3	評価を受けていない。今後も予定していない	➡ 問28-1へ
4	評価を受けたことがあるが、今は受けていない	

問28-1 【問28で、「3」または「4」に回答した方のみにおうかがいします。】
第三者評価を受けない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | | | |
|---|-----------------|---|-------------------|
| 1 | 制度を知らないから | 2 | 受ける方法がわからないから |
| 3 | 受ける手間やコストがかかるから | 4 | 評価を受けてもメリットが少ないから |
| 5 | その他 () | 6 | わからない |

問29 過去1年間(令和6年10月1日から令和7年9月30日)に、貴事業所の従業員に対する利用者・家族等からのハラスメント(セクハラ、パワハラ、カスハラ等)について、従業員等から相談や報告等ありましたか。(ひとつだけ○)

- | | | | | | |
|---|-----|---|------|---|---------|
| 1 | あった | 2 | なかった | 3 | 把握していない |
|---|-----|---|------|---|---------|

問30 ハラスメントに対して、どのような公的支援が必要ですか。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---------------|--------------------|
| 1 利用者・家族への啓発 | 2 ハラスメント対策のマニュアル整備 |
| 3 ハラスメント対策の研修 | 4 相談体制の構築 |
| 5 その他 () | 6 特にない |

問31 貴事業所で行っている虐待防止委員会では、実際に虐待防止につながる議論・検討が行えていると思いますか。(ひとつだけ○)

- | | |
|-------------|------------|
| 1 できている | 2 ややできている |
| 3 どちらともいえない | 4 ややできていない |
| 5 できていない | |

虐待防止委員会活動の中で工夫していることや特徴的な取組等があれば、教えてください。

問32 虐待防止の取り組みを進める上で、現在困っていることはありますか。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 【組織の内部課題】 | |
| 1 虐待防止委員会のノウハウ不足 | 2 職員の意識改革が進まない |
| 3 人手不足で体制整備が進まない | 4 予算・コスト面での制約 |
| 【知識・技術の課題】 | |
| 5 虐待防止指針の更新、見直しが上手くできない | 6 担当者の専門知識・経験不足 |
| 7 虐待の判断基準、捉え方が難しい | 8 研修、事例検討の効果的な進め方がわからない |
| 【外部対応の課題】 | |
| 9 他事業所との情報共有・連携不足 | 10 家族への説明・理解促進が難しい |
| 11 行政からの指導・支援が不十分 | |
| 【その他】 | |
| 12 特に困っていることはない | 13 その他 () |

問33 虐待防止の取り組みをより効果的に進めるために、どのような支援を期待しますか。
(あてはまるものすべてに○)

- 1 虐待防止委員会の運営方法に関する研修・指導
- 2 効果的な研修プログラムの提供・紹介
- 3 虐待防止指針のひな形・モデル例の提供
- 4 事業所間の情報交換・連携の場の設定
- 5 専門家による個別相談・助言の機会
- 6 虐待防止に関する最新情報の提供
- 7 具体的な事例検討の機会・場の提供
- 8 外部講師の派遣・紹介
- 9 チェックリストや評価ツールの提供
- 10 他自治体の好事例の紹介
- 11 特に期待する支援はない
- 12 その他 ()

上記で選択したものの中で、提案・改善案があれば具体的にご記入ください。

問37 最後に、今後の介護サービス基盤や地域包括ケアシステムの構築についてご意見やご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

以上で質問は終わりです。調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

調査票を同封の返信用封筒に入れて、MM月DD日（@）までに返送（投函）してください。

（切手を貼る必要はありません。）