

厚生労働省「令和4年度 老人保健健康増進等事業」成果物

**訪問介護事業の継続に向けた
担い手の育成・確保等に関する調査研究事業
調査結果報告書**

令和5年3月

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会

はじめに

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）では、厚生労働省「令和4年度 老人保健健康増進等事業」の採択を受け、「訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業」を実施いたしました。

訪問介護は在宅の要介護者にとって、身体介護と生活援助のサービスを提供する、最も生活に密着したサービスであり、国が進める「地域包括ケアシステムの深化・推進」にとっても無くてはならないサービスの一つであります。

しかし、必要なサービスではありながら、多くの事業者が訪問介護員の人材確保・定着に苦労している状況です。このまま訪問介護員の平均年齢が毎年1歳上がっていきまると、5年後、10年後にはサービスは求められても人材不足で事業が存続できないという状況が迫ってまいります。すでに、介護職員の求人においても訪問介護の有効求人倍率は突出して高いものになっています。

このような状況下にある訪問介護事業者の事業継続に向けて、担い手の育成・確保・定着などの課題を中心にその対応策を検討していく必要があるという認識のもと、本調査研究事業を実施いたしました。

本調査研究事業は、訪問介護事業の継続に向けて考えうる様々な取組のうち、特にテクノロジーの活用とそれによる職員の業務効率化や負担の軽減、サービスの質の向上の可能性に着目しております。

本調査結果報告書は、全国の訪問介護事業所や訪問介護員を対象とするアンケート調査結果、訪問介護事業所を対象とするヒアリング調査結果、訪問介護に精通する学識経験者や大手・中小の訪問介護事業者、訪問介護関連団体の関係者などからなる有識者研究委員会での議論の内容を取りまとめたものです。訪問介護事業の継続のあり方を検討するための参考としてご活用いただけますと幸いです。

最後になりましたが、ご多忙の中にも関わらず各種調査にご協力をいただいた訪問介護事業者や訪問介護員の皆様、有識者研究委員会において委員長を務めていただいた慶應義塾大学大学院の堀田聰子先生をはじめ、活発なご議論をいただいた委員の皆様に、民介協を代表して心より御礼申し上げます。

令和5年3月

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会
令和4年度調査研究事業 民介協代表・理事長 座小田 孝安

目 次

1. 調査研究の背景と目的	1
(1) 本調査研究の背景と目的、本報告書について	1
(2) 本調査研究の内容・流れ	2
(3) 有識者研究委員会	3
(4) 用語等説明	5
2. プレヒアリング結果	8
(1) 訪問介護事業の現状・課題・今後の展望等	8
(2) 事業継続に関する課題と本調査研究において着目した内容	11
3. アンケート調査結果の整理	12
(1) アンケート調査の実施概要	12
(2) 事業所向け調査票の集計分析結果	19
1) 単純集計及び基本的項目によるクロス集計結果	19
① 法人の概要・属性	19
② 回答事業所の概要・属性	21
③ 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策	33
④ ICT機器等による業務効率化への取組	37
⑤ サービス提供責任者の業務実態	59
2) 事業所向け調査票の集計分析結果のまとめ	70
(3) サ責向け調査票の集計分析結果	72
1) 単純集計及び基本的項目によるクロス集計結果	72
① 回答者のことについて	72
② 事業内容・業務実態について	76
③ 本来業務に注力するために必要な取組	87
④ 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策	89
⑤ ICT機器等による業務効率化への取組	91
2) サ責向け調査票の集計分析結果のまとめ	93
(4) 事業所向け調査票・サ責向け調査票を紐づけた集計分析結果	94
1) 集計分析の概要	94
2) 集計分析結果	95
① 事業所におけるサ責の業務に対する取組とサ責の業務負担感等との関係性	95
② 事業所で実施されているICT関連の取組とサ責の業務負担感等との関係性	97
3) 事業所向け調査票・サ責向け調査票を紐づけた集計分析結果のまとめ	101

4. ヒアリング調査結果の整理	102
(1) ヒアリング調査の実施概要	102
① 調査目的	102
② 調査対象と調査手法	102
(2) ヒアリング調査結果	104
(3) ヒアリング調査結果のまとめ	133
① 事業継続上の課題、サ責の業務における課題	133
② テクノロジー活用の状況・活用による効果	134
③ テクノロジー活用に当たっての課題等	135
5. 調査研究結果のまとめ、提言	136
(1) 調査研究結果のまとめ	136
(2) 事業者団体の役割について	137
① 身近なテクノロジー活用事例の収集・周知	137
② 事業者間のテクノロジーに関する情報交換の場の提供	137
③ 公的支援策の活用に向けたわかりやすい周知支援	137
④ 活用可能なテクノロジーの開発に向けた、事業所からのニーズの集約と開発者との橋渡し	137
(3) 行政への提言	138
① 事務処理や書類の保管方法、各種書式等に係る「ローカルルール」の見直し・是正	138
② 地域における事業所間・多職種間の情報連携の効率化に向けた取組(地域共通の情報共有プラットフォーム等の整備)	138
③ 訪問介護事業へのテクノロジー活用を後押しする経済的支援の拡充	138
④ 訪問介護事業における公的支援策の活用促進に向けた情報提供方法・事務手続きの見直し	139
⑤ 訪問介護事業所におけるテクノロジー導入を支える人材の確保・育成に向けた取組	139
◇ 資料編	141
【資料1】 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準	143
【資料2】 サービス提供責任者向け調査票の配布ルール	147
【資料3】 アンケート調査票	151
① 事業所向け調査票	153
② サ責向け調査票	173
【資料4】 アンケート調査 単純集計結果	181
① 事業所向け調査票	183
② サ責向け調査票	213
【資料5】 アンケート調査 クロス集計結果	225
① 事業所向け調査票	227
② サ責向け調査票	247
【資料6】 普及啓発用冊子	251

1. 調査研究の背景と目的

(1) 本調査研究の背景と目的、本報告書について

- 訪問介護は、在宅の要介護者にとって最も身近な存在として、身体介護と生活援助を一体的に提供し、生活全体を支えている地域包括ケアシステムの実現に不可欠なサービスである。
- 同サービスは、日々のサービス提供を通じ、利用者だけでなく、その家族等が抱える生活における困りごとや様々な課題に関する情報を収集し、相談対応や関係機関等への橋渡しなど、家族による虐待、利用者本人やその家族等の社会的孤立の予防・防止などにも資する重要な社会的インフラとしての役割を果たしている。
- このように、社会において重要な役割を担う訪問介護サービスであるが、現在、多くの事業所が訪問介護員の確保や定着難、他サービスとの競合の激化、利用者単価の低下、各種経費の高騰、感染症対応など様々な課題に直面している。また、認知症や看取り期への対応など、サービス内容の多様化、高度化が進み、より質の高いサービス提供が求められている。
- このような状況下にある訪問介護の事業継続に向けて、担い手の育成・確保等の課題を中心に対処策を検討していく必要があるという認識のもと、「訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業」（以下「本調査研究」という。）を実施した。
- 本調査研究を進める中で、改めて訪問介護員の確保は厳しい状態にあり、既存の訪問介護員の高齢化などもあり、事業継続が危ぶまれる事業所も少なくないという実態が明らかになった。
- また、訪問介護の事業継続に関わる様々な課題に対応する要であるサービス提供責任者（以下「サ責」とも表記する。）が、訪問介護員としての訪問業務や事業所の事務作業などのため、運営基準に定められた本来業務に注力しづらい環境にあることが明らかになってきた。同時に、訪問介護の業務の「間接業務」に関して、テクノロジーを活用することで、サ責の業務負担を軽減し、本来業務に注力できる環境整備を進めていくことができる可能性が示されてきた。併せて、「直接介護業務」に関して、テクノロジーを導入することにより、訪問介護員の負担軽減やサービスの質の向上につながるものとして、活用の可能性があるということも明らかになってきた。
- 本報告書は、本調査研究で実施した各種の調査により得られた結果・知見等のとりまとめを行ったものである¹。

¹ 別途、訪問介護事業所の業務（間接業務・直接介護業務）へのテクノロジーの導入・活用のポイント等について、普及啓発用冊子（本報告書の資料編「資料6」参照）にてとりまとめを行っている。

(2) 本調査研究の内容・流れ

- 本調査研究では、大きく下記の①～⑤の事業・調査を実施した。
- 下記①～⑤のうち、①は本報告書の第2章、②及び③のアンケート調査結果は第3章、④のヒアリング調査結果は第4章に掲載している。

① プレヒアリング調査等による情報収集と論点の整理

訪問介護事業の現状や課題、本調査研究事業で議論すべき論点、調査等で明らかにすべき点等について把握することを目的として、後述する有識者研究委員会のメンバーなどを対象とするプレヒアリング調査を通じ、情報収集と論点の整理を実施。

② 訪問介護事業所を対象とするアンケート調査

全国の訪問介護事業所の管理者に対し、事業継続に向けた取組やサービス提供責任者の活動状況等を把握するためのアンケート調査を実施。

③ サービス提供責任者を対象とするアンケート調査

事業継続に向けた取組やサ責の活動状況等を把握することを目的として、訪問介護事業所で働くサ責に対してアンケート調査を実施。

④ 各種課題に効果的に対応している訪問介護事業者等を対象としたヒアリング調査

事業継続に向けた取組としてテクノロジーの活用を推進している事業所や、サ責・訪問介護員の負担軽減等に対応している事業所を対象に、事業継続上の課題や、課題への対応策等に関するヒアリング調査を実施。

⑤ 有識者研究委員会の開催

訪問介護サービスの現状やサ責の業務実態に精通する有識者、訪問介護事業者、事業者団体関係者などからなる有識者研究委員会を組成し、各種調査研究の実施方法、成果物の構成、考察の取りまとめや提言の方向性などについて適宜議論をいただいた。

(3) 有識者研究委員会

○ 本調査研究においては、訪問介護サービスの現状や業務実態に精通する有識者、訪問介護事業者、事業者団体関係者など、下記の委員からなる有識者研究委員会を組成した（図表 1-3-1 参照）。

図表 1-3-1 有識者研究委員会 委員・オブザーバー・事務局 名簿

【有識者研究委員】（敬称略・五十音順・令和5年3月末時点）

御名前	御所属・御役職
天野 博幸	生活協同組合コープあいち 福祉事業支援部 部長
新井 仁子	(社福)横浜市福祉サービス協会 ケアセンターみなまきみらい 所長
有田 誠二	岐阜県 健康福祉部 高齢福祉課 課長
今村 あおい	民介協 理事／(株)新生メディカル 代表取締役
亀崎 正崇	SOMPOケア(株) 地域包括ケア推進部 企画グループ 特命部長
五島 清国	(公財)テクノエイド協会 企画部 部長
座小田 孝安	民介協 理事長／(株)シダー 代表取締役(民介協研究代表)
田尻 久美子	民介協 理事／(株)カラーズ 代表取締役
田尻 亨	全国ホームヘルパー協議会 会長／(社福)熊本市社会福祉事業団 中央ヘルパー事業所 所長
堀田 聡子	慶應義塾大学大学院 健康マネジメント研究科 教授(有識者研究委員会 委員長)
松下 みゆき	日本ホームヘルパー協会 理事／(株)まつした人材サービス 代表取締役
渡邊 智仁	民介協 副理事長／ぱんぷきん(株) 代表取締役

【オブザーバー】（敬称略・五十音順）

御名前	御所属・御役職
豊田 洋	SOMPOケア(株) 経営企画部 課長
厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課	

【事務局】

氏名	所属
山越 圭祐	民介協 理事・事務局長
赤堀 進	年友企画(株) 代表取締役
田中 知宏	(株)浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員
有海 拓巳	(株)浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員
加藤 善崇	(株)浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
石川 翔大	(株)浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
遠山 夏子	(株)浜銀総合研究所 地域戦略研究部 研究員

- 同委員会は全体で5回開催し、第1回の委員会において前述のプレヒアリング結果や事業の趣旨を共有した上で、同委員会で検討すべき論点を設定した（図表 1-3-2 参照）。
- また、委員会各回では、論点に沿った形で複数の委員から実践報告や問題提起をいただき、当該報告を踏まえた自由討議を通じて議論を深めていく形式を採った²。

図表 1-3-2 本調査研究における論点

回数	論点	報告委員
第1回（7月）	有識者研究委員会における論点、事業を通じて明らかにすべき点について議論する（※事業概要の説明と論点の検討）	—
第2回（9月）	訪問介護事業所におけるテクノロジー活用の現状と課題（総論）を考える	有田委員 亀崎委員 松下委員
第3回（10月）	訪問介護事業所の間接業務における課題とテクノロジー活用を考える	新井委員 田尻久美子委員 田尻亨委員
第4回（1月）	訪問介護事業所の直接支援業務における課題とテクノロジー活用を考える	天野委員 五島委員
第5回（2月）	有識者研究委員会の成果として発信すべき点について議論する（※成果物の内容検討）	今村委員

² 論点に沿った委員からの報告と討議に加え、アンケート調査票の内容や同調査の集計・分析方針の検討、報告書内容の検討などについても委員会の中で行った。

(4) 用語等説明

- 本報告書で用いている、「本来業務（等）」、「間接業務」、「直接介護業務」、「テクノロジー」について、下記の図表 1-4-1 に示すように定義・範囲等を想定した。
- 「本来業務」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に記載のある本来業務を指す³。
- 「間接業務」の内容については本調査研究事業における有識者研究委員会での議論や先行調査を通じて検討し、訪問介護事業所内で想定される間接業務を一定程度網羅的に抽出できるよう、項目設定を行った。
- 「間接業務」について整理した枠組みや設定した項目については、図表 1-4-2 に示した。事業所内部での連絡調整から多職種や地域社会との共同に関わる項目まで多岐にわたって検討した。
- また、「直接介護業務」は、国によって定められている、「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について（平成 12 年 3 月 17 日老計 10 号）」（平成 30 年 4 月 1 日改定）に示されているサービス内容を指す。図表 1-4-3 に示すように、サービス内容は大きく分けると「身体介護」と「生活援助」の 2 種類ある。

図表 1-4-1 本報告書で使用する用語の定義・範囲

用語	定義
本来業務(等)	「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に記載されているサ責の業務・責務のこと。 本報告書では、文脈に応じて中重度者への対応力の強化や訪問介護員の採用など事業継続上の課題への取組のことを指す場合もある。
間接業務	事務作業や調整業務など利用者に直接接しない業務。バックヤード業務のこと。
直接介護業務	いわゆる「老計10号」に定めのある身体介護や生活援助のこと。
テクノロジー	タブレットなどのICT機器、業務効率化アプリ、介護ソフト、センサー等のロボット介護機器のこと。

³ サ責の本来業務については本報告書の資料編に掲載した情報（資料 1）も参照されたい。

図表 1-4-2 本調査研究で扱った訪問介護事業所における「間接業務」の内容一覧

訪問介護事業所における間接業務の内容			
1	サービス利用申し込みに係る調整	1	訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整(インテーク)
		2	利用者台帳の作成・変更(属性、認定情報、家族情報等)(利用者情報の入力)
		3	契約書、重要事項説明書の交付等
2	アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成	4	アセスメントのための訪問・面談
		5	アセスメント表の作成・変更
		6	訪問介護計画書等の作成・変更
		7	訪問介護計画書の内容について利用者への説明・同意・交付
		8	モニタリングのための訪問・面談
3	出退勤管理、訪問シフトの作成等	9	モニタリング記録の作成・変更・保管
		10	職員の出退勤の管理
		11	訪問シフトの作成・調整
4	サービス内容等の記録関連	12	利用者宅への訪問・退出の確認
		13	サービス提供記録(介護記録)の作成
		14	サービス提供記録(介護記録)の閲覧・確認
5	サービス提供票の作成・共有	15	業務日誌の作成・変更・確認
		16	サービス提供票(予定)の居宅介護支援事業所との共有(受領)
		17	サービス提供票(実績)の作成・変更
		18	サービス提供票(実績)の居宅介護支援事業所との共有
		19	ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の作成・変更
6	情報共有関連(内部)	20	ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の共有
		21	訪問介護員に対する指示書の作成・共有
		22	サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡
		23	訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ
7	情報共有関連(多職種)	24	サービス提供時の情報の職員間での共有
		25	サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有
8	研修・労務関連業務	26	サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携
		27	訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)
9	その他のサービス内容の管理に関する必要な業務	28	職員の給与計算・支払い
		29	苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管
10	報酬請求関連業務	30	自費サービスなどの管理
		31	介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送
		32	介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送
11	多職種連携・地域や行政との連携など(Zoom等のWeb会議システムの活用など)	33	利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷
		34	地域住民や社会資源との連携
		35	行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応
12	内部会議	36	事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動
		37	法人内・事業所内の会議、ミーティング(Zoom等のWeb会議システムの活用など)

図表 1-4-3 訪問介護事業所における「直接介護業務」の種類

	身体介護	生活援助
内 容	<p>①利用者の身体に直接接触して行う介助サービス（そのために必要となる準備、後かたづけ等の一連の行為を含む）</p> <p>②利用者のADL・IADL・QOLや意欲の向上のために利用者と共にを行う自立支援・重度化防止のためのサービス</p> <p>③その他専門的知識・技術（介護を要する状態となった要因である心身の障害や疾病等に伴って必要となる特段の専門的配慮）をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービスをいう。（仮に、介護等を要する状態が解消されたならば不要[※]となる行為であるということができる。）</p> <p>※たとえば入浴や整容などの行為そのものは、たとえ介護を要する状態等が解消されても日常生活上必要な行為であるが、要介護状態が解消された場合、これらを「介助」する行為は不要となる。同様に、「特段の専門的配慮をもって行う調理」についても、調理そのものは必要な行為であるが、この場合も要介護状態が解消されたならば、流動食等の「特段の専門的配慮」は不要となる。</p>	<p>身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助（そのために必要な一連の行為を含む）であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいう。（生活援助は、本人の代行的なサービスとして位置づけることができ、仮に、介護等を要する状態が解消されたとしたならば、本人が自身で行うことが基本となる行為であるということができる。）</p> <p>※次のような行為は生活援助の内容に含まれないものであるので留意すること。</p> <p>①商品の販売・農作業等生業の援助的な行為</p> <p>②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為</p>
具体的なサービス	<p>サービス準備・記録等、排泄・食事介助、清拭・入浴、身体整容、体位変換、移乗・移動介助、外出介助、起床及び就寝介助、服薬介助、自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助（自立支援、ADL・IADL・QOL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）</p>	<p>サービス準備等、掃除、洗濯、ベッドメイク、衣類の処理・被服の補修、一般的な調理、配下膳、買い物・薬の受け取り</p>

（出所）「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について（平成12年3月17日老計10号）」（平成30年4月1日改定）

2. プレヒアリング結果

(1) 訪問介護事業の現状・課題・今後の展望等

- 本調査研究においては、本格的に事業を進めていく前段として、訪問介護事業所の現状と課題に関する基本的な情報を収集することを目的として、有識者研究委員会のメンバーや全国の訪問介護事業所に対して個別にヒアリング調査（プレヒアリング調査⁴）を行った。
- プレヒアリング調査では、訪問介護事業の現状・課題・今後の展望、事業継続に向けた取組の視点、サービス提供責任者の現状等の諸課題について聞き取りを行った。その結果を要約・整理したものが図表 2-1-1～図表 2-1-2 である。
- 全体を概観すると、「訪問介護員の確保難や高齢化」、「業務効率化・生産性向上などを通じて事業者側のサービス提供余力を高めること」、「業務効率化や職員の負担軽減、専門性を高めること」などが現状または今後の課題となっていると考えられる。
- そのような中で、業務効率化・生産性向上、あるいは職員の負担軽減のことを踏まえた時に、ICT 機器やロボット介護機器の現場での実装を図っていくことが重要なのではないかという意見も見られた。
- また、事業の効率化や人材の確保・育成を考えた場合には、サ責が役割を發揮できるようにしていくということが重要であるということも指摘された。

⁴ プレヒアリング調査は、計 11 件実施した。

図表 2-1-1 訪問介護事業の現状・課題・今後の展望、継続に向けた取組

項目	関連するヒアリング結果（要旨）
訪問介護事業の現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>訪問介護員の確保難や高齢化</u>などに直面しており、利用者の受け入れやサービス提供を制限したり、断らざるを得ないケースも少なくない。 ● 職員の確保もさることながら、通所介護や高齢者向け住宅（サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム）が増加し、<u>利用者の確保も難しくなっている</u>。 ● 以前と比較して訪問介護の現場経験がないケアマネジャーも多く、<u>デイサービス等への送り出しなどの限定的な利用で、訪問介護を十分活用していないケアプランも増えてきた</u>。
訪問介護事業の今後	<ul style="list-style-type: none"> ● あらゆる産業分野において、人材確保が課題となっており、訪問介護員だけ<u>求職者が劇的に増加するとは考えにくい</u>。あらゆる方面から、人材確保に向けた検討・工夫は必要だが、当面は<u>限られた人的資源でニーズに応じていくという視点も重要</u>になると考えられる。 ● 今後、事業所間の統廃合や定期巡回・随時対応型訪問介護看護からの業務受託、M&Aなどがますます増加することが想定され、24時間365日対応、看取り期の利用者への対応など、<u>指定訪問介護だけでなく、夜間対応型訪問介護や定期巡回、訪問看護なども併設していく必要があるのではないか</u>。また、利用者の多様なニーズに対応していくため、<u>居住系・通所系のサービスとの複合化も重要</u>になるのではないか。 ● 不安定な収入、1人で訪問することへの不安、移動負担など訪問介護員の確保が困難な原因に対応する方法として、常勤職員としての採用、サービス付き高齢者向け住宅等の併設にある可能性がある。ただし、こうした取組は<u>小規模事業所（法人）では投資判断が難しい</u>可能性がある。 ● 要介護者の数が減少する局面に入ってきており、<u>離島や中山間部など、人口自体が少なく、そもそも採算が取れるほどの利用者が確保できない地域</u>について、事業の拡大は難しく、事業継続が危ぶまれていくのではないかと。
訪問介護事業の継続に向けた考え方	<ul style="list-style-type: none"> ● 在宅生活を希望する利用者には適切な量と質の訪問介護を提供し続けるためには、<u>業務効率化・生産性向上などを通じて事業者側のサービス提供余力を高めていくことが重要</u>になる。
想定される事業継続に向けた取組（法人単位）	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ICT 機器やロボット介護機器の活用による業務効率化に向けた投資</u>などは、事業所ごとの判断ではなく、法人の方針が関わってくると考えられる。 ● 後継者の確保や事業承継の観点から、法人役員等、<u>経営者の高齢化への対応</u>も必要である。 ● 既存の<u>訪問介護事業所以外の事業への参入や保険外サービスを組合わせて提供を行う等といった事業の多角化</u>により、法人等の収支全体として黒字化できていれば、訪問介護事業を継続することになるのではないかと。 ● <u>M&A や事業者間連携（事業協同組合など）などといった法人の大規模化や協働化等による経営の安定化</u>も考えられる。 ● 事業所を複数運営している場合は、訪問介護員のシフト管理の効率化や物件費を抑えることを目的として、<u>事業所の統廃合を進める</u>ことも考えられる。

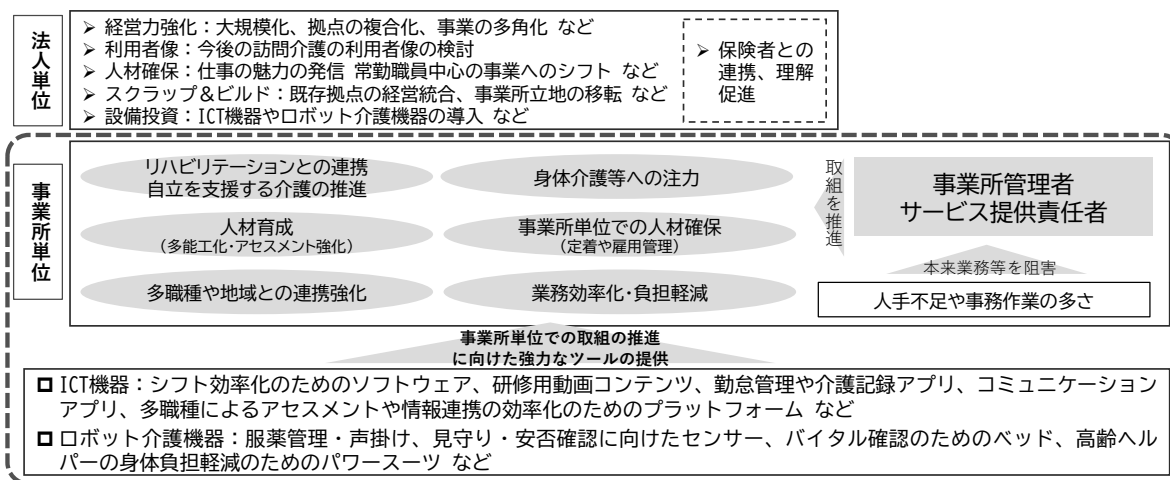
図表 2-1-2 訪問介護事業の継続に向けた取組、サービス提供責任者の現状

項目	関連するヒアリング結果（要旨）
<p>想定される事業継続に向けた取組（事業所単位）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>事業所単位の取組としては、希少な専門職をいかに有効活用し、地域のニーズに応じていくかという点が主になる</u>のではないかと。 ● 人材育成に注力し、<u>訪問介護員の「多能工化」</u>を図り、1人の訪問介護員が多様なニーズに対応できるようにしていくことも、シフト管理の効率化や人材の有効活用の観点からは重要ではないかと。 ● また、サービス提供責任者の<u>アセスメント力を強化し、真に必要なサービスを見極め、ケアマネジャーに提案していく力を高めていく</u>ことも必要ではないかと。 ● 訪問介護は生活支援と身体介護を一体的に提供し、利用者の生活を支えていくサービスであるが、人材確保が難しい中で、<u>専門職である訪問介護員は身体介護や看取り、対応困難世帯への対応に集中</u>していくことが求められるのではないかと。 ● 他方、生活支援がなければ在宅生活が成り立たないという利用者があることも事実であり、そうした利用者の支援に向けて、<u>NPO 等による生活支援ニーズへの対応や社会資源の創出、利用者本人のもつネットワークの活用などのあり方も検討</u>していくべきではないかと。 ● 離職率が高いと教育の効果も出ず、人材確保においては、<u>離職を防ぐという観点も重要</u>である。 ● <u>ICT 機器やロボット介護機器の現場での実装を図り、業務効率化や職員の負担軽減などを進めていく</u>ことにより、自事業所の訪問余力を高めることは重要ではないかと。
<p>サービス提供責任者の現状</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所運営の要である<u>サービス提供責任者が、実際にはヘルパーとして利用者のケアに入っていることにより、運営基準等に定められた本来業務にしっかりと対応できているケースは少ない</u>のではないかと。 ● 常勤の訪問介護員との役割分担やサービス提供責任者間の連携などを通じ、同職が内部のマネジメント業務にしっかりと対応できている事業所もあることから、<u>サービス提供責任者が育成やケアマネジメントにしっかりと向き合えるような手立てを講じることは必要</u>ではないかと。 ● サービス提供責任者には管理者と連携し、内部のマネジメントにも関与してもらう必要がある。

(2) 事業継続に関する課題と本調査研究において着目した内容

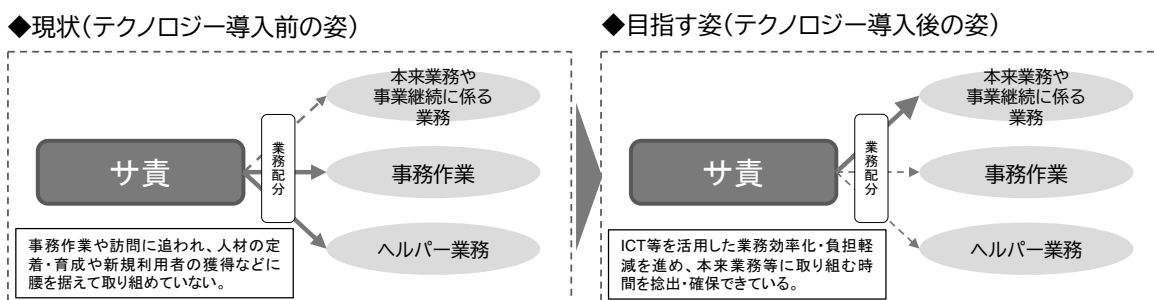
- プレヒアリング調査で得られた情報を基に、訪問介護事業の現状・課題や今後検討すべき方策等のイメージについて、図表 2-2-1 のように整理した。
- 課題に関して、法人単位の課題としては経営力強化などが挙げられるが、短期的に改善等を図ることができるものではないことも多くあると考えられ、本調査研究では主に事業所単位での課題や、それらに対する今後の方策の在り方等を検討できるようにすることを重視した（ただし、事業所単位での課題に取り組んでいくことが法人単位の課題解消等につながるものであると考えられる）。事業所単位の課題としても様々なものが挙げられるが、これらのいずれにも関わりうることとして、ICT 機器やロボット介護機器といったテクノロジー活用の可能性が検討できるのではないかと考えられた。
- また、テクノロジーの活用等により、サ責の業務負担を軽減し、本来業務に注力できる環境整備を進めていくことができる可能性があるのではないかと考えられた（図表 2-2-2 に示すイメージを参照）。
- 本調査研究では、図表 2-2-1 や図表 2-2-2 のイメージに基づき、「ICT 機器やロボット介護機器といったテクノロジーの活用が、訪問介護事業における取組を推進する上で重要になるのではないか」、また、「テクノロジー活用が、職員の業務効率化・負担の軽減やサービスの質の向上につながるのではないか」という考えのもとにアンケート調査・ヒアリング調査を実施した。

図表 2-2-1 訪問介護事業の現状・課題、検討すべきと考えられた方策等のイメージ



(出所) プレヒアリング調査結果より当協議会作成

図表 2-2-2 サ責の役割とテクノロジー活用の関連性についてのイメージ



(出所) プレヒアリング調査結果より当協議会作成

3. アンケート調査結果の整理

(1) アンケート調査の実施概要

① アンケート調査の実施目的

訪問介護事業所における事業継続上の課題やその対応策としてのICT機器等のテクノロジーの活用状況、サービス提供責任者の業務実態などを把握することを目的に、アンケート調査を実施した。

② 調査実施概要

■ 調査票の種類

訪問介護事業所向け（以下「事業所向け」）、ならびにサービス提供責任者向け（以下「サ責向け」）の2種類の調査票を用いて調査を実施。

■ 実施時期

2022年11月18日～12月22日（到着分まで）

※調査実施期間中に、対象事業所にお礼状兼督促状を1回郵送。

■ 調査対象の選定

【事業所向け調査票】

厚生労働省ホームページに掲載されている「介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ」における公表データ「110.訪問介護」（2022年6月末時点）に記載されている訪問介護事業所を母集団とした上で、母集団名簿における事業所所在地（都道府県）別の構成比を算出した。その後、抽出数2,000事業所を所在地構成比で按分する比例配分を行い、各都道府県の配分数を母集団名簿から無作為で抽出し、本アンケート調査の対象事業所を決定した。

回答は、各対象事業所の管理者が記入するよう依頼した。

【サ責向け調査票】

【事業所向け調査票】の対象となった各事業所において、「サービス提供責任者向け調査票の配布ルール」⁵を踏まえて、対象となるサ責を最大2名選定していただいた。

■ 調査票の配布方法

郵送による配布・回収。

■ 主な調査項目 ※詳細については、巻末資料編の「調査票」を参照。

【事業所向け調査票】	【サ責向け調査票】
<ul style="list-style-type: none">・法人概要について・事業所概要について・訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策について・ICT等による業務効率化への取組について・サービス提供責任者の業務実態について	<ul style="list-style-type: none">・回答者について・業務内容・業務実態について・本来業務に注力するために必要な取組について・訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策について・ICT等による業務効率化への取組について

⁵ 「サービス提供責任者向け調査票の配布ルール」の具体的な内容については、本報告書巻末の資料編に掲載した。非常に忙しい中アンケート調査に回答いただいた各対象事業所の管理者の方・サービス提供責任者の方に感謝申し上げます。

③ 回収状況

回収状況については、下記のとおり⁶。

調査票の種類	A：配布数	B：配布数 〔不着等で戻ってきた 調査票除く〕	C：回収数	D：回収率（%） （C／B）
事業所向け調査票	2,000 件	1,935 件	490 件	25.3%
サ責向け調査票	4,000 件	3,870 件	809 件	20.9%

④ 集計分析について

- 事業所向け調査票・サ責向け調査票それぞれに対して、回答全体の傾向を把握するための単純集計に加えて、下記のような観点を基本的項目と位置付けてクロス集計を行った⁷。
- また、基本的項目以外の観点で着目すべきと考えられる内容についても、追加的にクロス集計を行った（後述の【追加的にクロス集計を行った点】を参照）。
- なお、本報告書において、基本項目との間のクロス集計の結果については原則として5%水準で統計的に有意な結果が見られたものについて、その傾向の特徴等を一覧にして掲載した。

⁶ 「サ責向け調査票」の配布数・回収率に関して、「サービス提供責任者向け調査票の配布ルール」では対象となるサ責を最大2名選定していただく形としており、事業所によっては1名のみが配布対象であった可能性等も考えられる。

⁷ クロス集計の際の分類においては、集計・分析に使用する設問への回答が無回答である票は原則として集計に含めていない。

【事業所向け調査票】 ※以下「事業所向け調査票の設問番号 X」を「**事問 X**」と表記する。

【独立変数】 (クロス集計の軸)	分析の狙い
法人の従業員数別 事問 2	法人の従業員数の多寡（～30 人／31～100 人／101 人～）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
訪問介護サービス事業所数別 事問 3	法人が運営する訪問介護サービス事業所の多寡（1 事業所／2～9 事業所／10 事業所以上）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
立地別 事問 6	事業所の立地（東京 23 区・政令市／離島や過疎地域／それ以外の市町村）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
サ責の常勤換算人数別 事問 8	事業所の訪問介護員の常勤換算人数の多寡（4 分類）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
職員の年代の高低別 事問 10①～④	職員の平均年齢の高低（50 歳未満、50 歳～60 歳未満、60 歳以上）の別やサ責の年代の高低（～40 歳代／50 歳代以上～）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
利用者全体に占める要介護 3 以上の割合の高低別 事問 12	事業所の利用者全体に占める要介護 3 以上の方の割合の高低（中央値である 4 割未満／4 割以上）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別 事問 14	事業所の利用者全体に占める高齢者向け住宅に住む方の割合（サービス提供をしていない／5 割未満／5 割以上）の別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別 事問 16①	事業所の指定訪問介護サービスの収支差（黒字／収支均衡／赤字）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
直近 3 年間の利用者数の動向別 事問 17①	直近 3 年間の利用者数の動向（増加傾向／横ばい／減少傾向）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。
訪問介護事業の継続意向別 事問 18	訪問介護事業の継続意向（事業を拡大する予定／現状維持を予定／事業を縮小する予定・休廃止予定・未定）別に、訪問介護事業の現況やサ責の活動状況を把握する。

【従属変数】 (クロス集計で着目する点)	分析の狙い
事業所の指定訪問介護サービスの収支差 事問 16①	どのような事業所において収支の状況が良い／悪い傾向にあるのかを把握する。
訪問介護事業所の離職率 事問 16②	どのような事業所において離職率の状況が良い／悪い傾向にあるのかを把握する。
直近 3 年間の利用者数の動向 事問 17①	どのような事業所において利用者数が増加傾向にある／減少傾向にあるのかを把握する。

【従属変数】 (クロス集計で着目する点)	分析の狙い
直近3年間の利用者当たりの単価 事問 17②	どのような事業所において利用者当たりの単価/月が増加傾向にある/減少傾向にあるのかを把握する。
訪問介護事業の継続意向 事問 18	どのような事業所において訪問介護事業の継続意向が低い(事業を縮小する予定・休廃止予定・未定)傾向にあるのかを把握する。
訪問介護を継続する上での課題 事問 19	事業所の特徴等の別に、訪問介護を継続する上での課題認識がどのように異なるのかを把握する。
情報通信環境の整備状況 事問 22	事業所の特徴等の別に、情報通信環境の整備状況がどのように異なるのかを把握する。
手書きや手入力で作成している書類の該当数 事問 23①	どのような事業所において手書きや手入力で作成している書類の該当数が多い/少ない傾向にあるのかを把握する。
間接業務でのテクノロジーの活用状況・活用意向 事問 24	どのような事業所において間接業務でのテクノロジーの活用意向が高い/低い傾向にあるのかを把握する。
間接業務でのテクノロジーの導入事例数 事問 27①	どのような事業所において間接業務でのテクノロジーの導入事例数が多い/少ない傾向にあるのかを把握する。
直接業務でのテクノロジーの活用状況・活用意向 事問 30	どのような事業所において直接業務でのテクノロジーの活用意向が高い/低い傾向にあるのかを把握する。
サ責の所定外労働の発生状況 事問 38①	どのような事業所においてサ責の所定外労働時間が発生することが多い/少ない傾向にあるのかを把握する。
サ責の業務負担の状況 事問 38②	どのような事業所においてサ責の業務負担が大きい/小さい傾向にあるのかを把握する。
サ責が役割を担う上での問題点や課題 事問 42	事業所の特徴等の別に、サ責が役割を担う上での問題点や課題がどのように異なるのかを把握する。

【サ責向け調査票】 ※以下「サ責向け調査票の設問番号X」を「サ問X」と表記する。

【独立変数】 (クロス集計の軸)	分析の狙い
勤務状況別 サ問2②	サ責の勤務状況別（管理者との兼務あり／管理者との兼務なし）に、実施している業務内容や業務実態等の差異や傾向を把握する。
サ責業務の経験年数別 サ問3②	サ責業務の経験年数別（5年未満／5～10年未満／10年以上）に、実施している業務内容や業務実態等の差異や傾向を把握する。
サ責としての就業継続意向の有無別 サ問6	サ責の就業継続意向の有無別（今後もサービス提供責任者として働きたい／それ以外（訪問介護員として働きたい、訪問介護以外の介護の仕事をしたい、介護の仕事を辞めたい））に、実施している業務内容や業務実態等の差異や傾向を把握する。
総労働時間のうち訪問介護員としての訪問時間割合の高低別 サ問7①、③	総労働時間のうち訪問介護員としての訪問時間の割合の高低別（5割未満／5割以上）に、実施している業務内容や業務実態等の差異や傾向を把握する。
サ責として担当する利用者数の多寡別 サ問8①	サ責として担当する利用者数の多寡別（利用者数30人未満／利用者数30人以上）に、実施している業務内容や業務実態等の差異や傾向を把握する。
サ責として運営基準等に定められた役割を担っているかどうかの別 サ問11	サ責として運営基準等に定められた同職の役割を担っているかどうかの別（「十分に役割を担っている」及び「ある程度は役割を担っている」／「どちらともいえない」／「あまり役割を担っていない」及び「役割を担っていない」）に、実施している業務内容や業務実態等の差異や傾向を把握する。

【従属変数】 (クロス集計で着目する点)	分析の狙い
サ責としての就業継続意向の有無 サ問6	どのような者において就業継続意向がある／ないのか、傾向を把握する。
1か月の所定外の労働時間 サ問7②	どのような者において所定外の労働時間が長い／短い傾向にあるのかを把握する。
訪問介護員としての訪問時間割合 サ問7①③	どのような者において訪問介護員としての訪問時間の割合が高い／低い傾向にあるのかを把握する。
特に負担が大きい業務の回答数 サ問10③	特に負担が大きいと考える業務の回答数について、どのような者において多い／少ない傾向にあるのかを把握する。
サ責としての役割を担う上での問題点や課題 サ問12	サ責の属性等の特徴別に、サ責としての役割を担う上での問題点や課題がどのように異なるのかを把握する。

【追加的にクロス集計を行った点】

A 事業所におけるサ責の業務に対する取組とサ責の業務負担感等との関係性について

分析の目的：「事業所におけるサ責の業務に対する取組が、その事業所で働いているサ責の業務負担感等にどのような影響を及ぼしているのか？」を把握・確認する。

- ➡【事業所票】と【サ責票】の双方を活用して、**事問 44・事問 45**（サービス提供責任者が運営基準に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している育成に向けた取組や、環境整備等の取組）を軸に、**サ問 10③**（特に負担が大きな業務）等の回答を集計する。

～具体的な仮説～

- ① サービス提供責任者が運営基準に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している育成に向けた取組や環境整備等の取組が多ければ、サービス提供責任者が修得している技能や知識も多いのではないか？（**事問 44・事問 45 の該当数** × **サ問 9② の該当数**）
- ② サービス提供責任者が運営基準に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している育成に向けた取組や環境整備等の取組が多ければ、サ責自身が感じる特に負担が大きい業務の数は少ないのではないか？（**事問 44・事問 45 の該当数** × **サ問 10③ の該当数**）

B 事業所で実施されている ICT 関連の取組とサ責の業務負担感等との関係性について

分析の目的：「事業所における ICT 機器の導入・活用の有無等が、その事業所で働いているサ責の業務負担感等にどのような影響を及ぼしているのか？」を把握・確認する。

- ➡【事業所票】と【サ責票】の双方を活用して、**事問 27①**（間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリの実施状況）、**事問 23①**（手書きや手入力で作成している書類）を軸に、**サ問 10③**（特に負担が大きな業務）等の回答を集計する。

～具体的な仮説～

- ① 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリを実施している事業所のほうが、手書きや手入力で作成している書類が少ないのではないか？（**事問 27① の該当数** × **事問 23①**）
- ② 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリを実施している事業所の方が、サ責の業務負担感は少ないのではないか？（**事問 27① の該当数** × **サ問 10③ の該当数**）
- ③ 事業所において、手書きや手入力で作成している書類が少ないほど、サ責の業務負担感は少ないのではないか？（**事問 23① の該当数** × **サ問 10③ の該当数**）

⑤ 集計分析結果の表示方法

○ 本章の結果報告は、次のような構成としている。

1. 調査実施概要（本節）
2. 事業所向け調査票の集計分析結果
3. サ責向け調査票の集計分析結果
4. 事業所向け調査票・サ責向け調査票のマッチング等による集計分析結果
（上記 A・B の点についての分析）
5. アンケート調査の分析結果まとめ

○ 第2～3節では、各調査票の設問順に沿って集計結果を掲載している。

○ 文章中及び図表内の「n=○○」という表記は、その設問についての有効回答数、「SA」は単一回答形式、「MA」は複数回答形式、「I」は数値記入形式である旨を示している。

○ 集計結果は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、「SA」の設問であっても数値の合計が100.0%にならない場合がある。また、「MA」の設問は、その設問の有効回答数を分母として回答割合を算出しているため、すべての選択肢の回答割合を合計すると、100.0%を超える場合がある。

○ 「SA」の設問について、複数の選択肢の回答割合の合計に言及する場合は、小数点以下第2位を四捨五入した値を合計している。

(2) 事業所向け調査票の集計分析結果

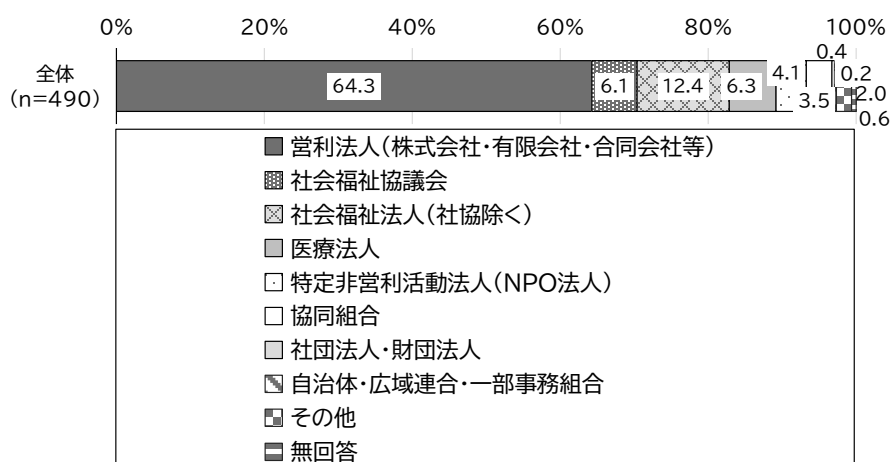
1) 単純集計及び基本的項目によるクロス集計結果

① 法人の概要・属性

■ 法人種別 事問 1 (SA)

- 回答のあった事業所を運営する法人の法人種別は、「営利法人（株式会社・有限会社・合同会社等）」が 64.3%と最も回答割合が高く、次いで「社会福祉法人（社協除く）」が 12.4%であった。

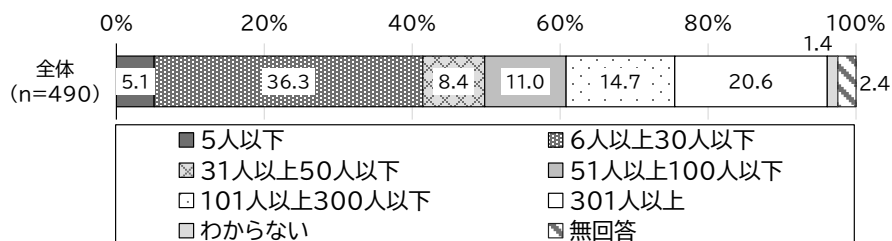
図表 3-2-1-1 運営法人の法人種別



■ 法人の従業員数 事問 2 (SA)

- 回答のあった事業所を運営する法人の従業員数は、「6人以上30人以下」が 36.3%と最も回答割合が高く、次いで「301人以上」が 20.6%であった。

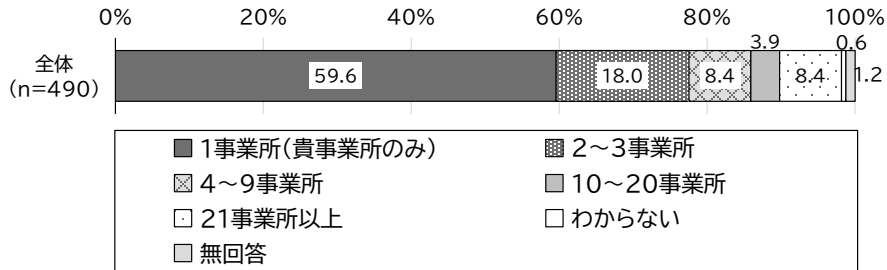
図表 3-2-1-2 運営法人の従業員数



■ 法人が運営する訪問介護サービスの事業所数 **事問 3** (SA)

○ 法人が運営する訪問介護サービスの事業所数は、「1 事業所（貴事業所のみ）」が 59.6%と最も回答割合が高く、次いで「2～3 事業所」が 18.0%であった。

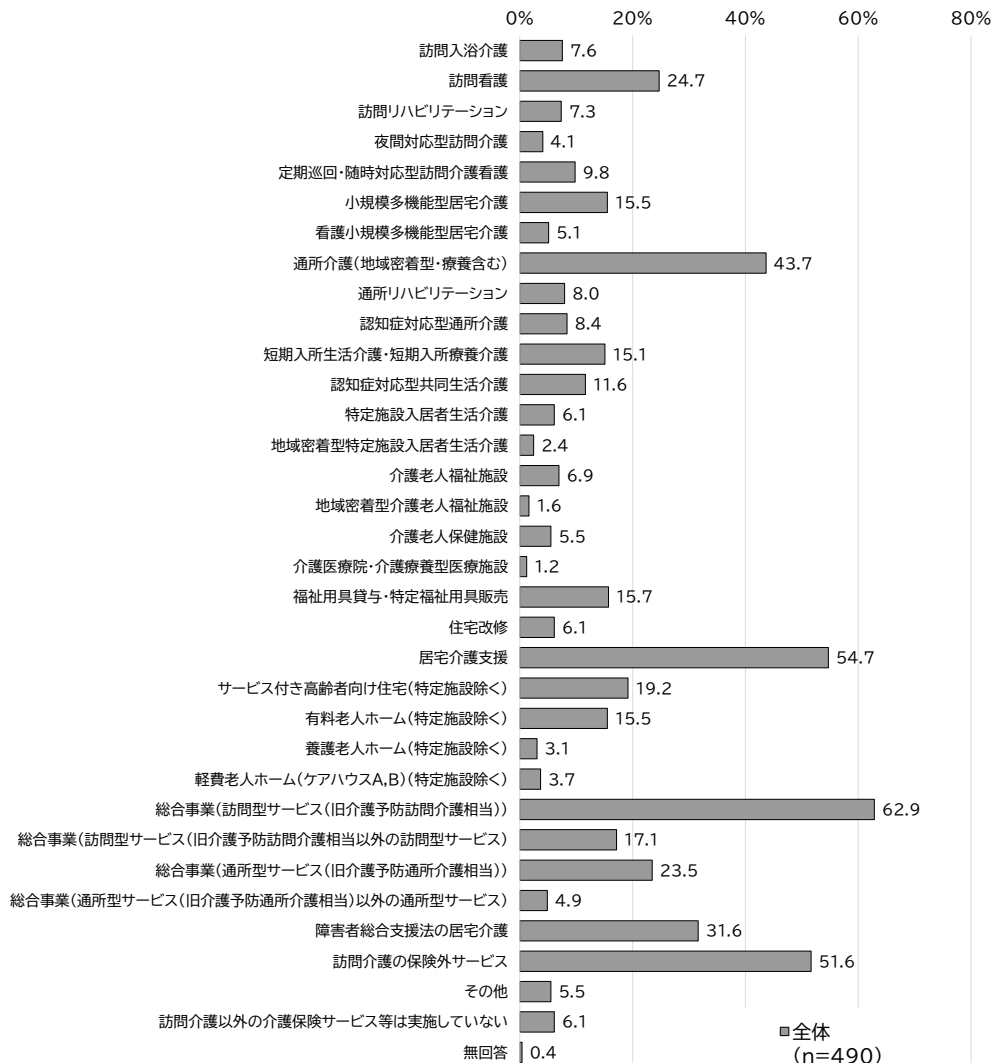
図表 3-2-1-3 法人が運営する訪問介護サービスの事業所数



■ 法人が提供する介護保険サービス等 **事問 4** (MA)

○ 法人が提供する介護保険サービス等は、「総合事業（訪問型サービス（旧介護予防訪問介護相当））」が 62.9%と最も回答割合が高く、次いで「居宅介護支援」が 54.7%、「訪問介護の保険外サービス」が 51.6%であった。

図表 3-2-1-4 法人が提供する介護保険サービス等



② 回答事業所の概要・属性

■ 都道府県 事問 5

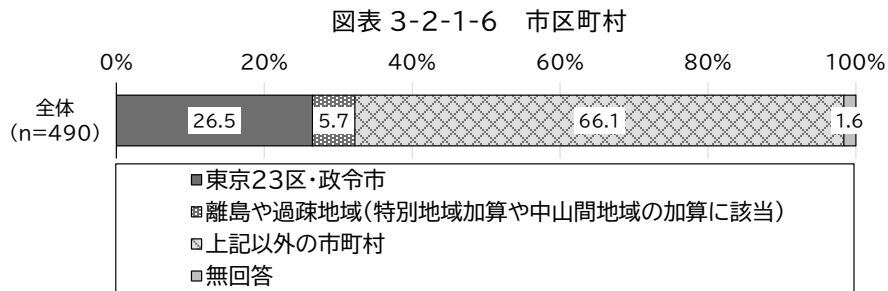
○ 回答のあった事業所が所在している都道府県の分布は、次のとおり。

図表 3-2-1-5 回答事業所の都道府県の分布

都道府県	回答件数	割合 (%)	都道府県	回答件数	割合 (%)
北海道	21	4.3	滋賀県	4	0.8
青森県	11	2.2	京都府	9	1.8
岩手県	9	1.8	大阪府	61	12.4
宮城県	7	1.4	兵庫県	22	4.5
秋田県	7	1.4	奈良県	4	0.8
山形県	7	1.4	和歌山県	8	1.6
福島県	10	2.0	鳥取県	2	0.4
茨城県	4	0.8	島根県	4	0.8
栃木県	4	0.8	岡山県	4	0.8
群馬県	2	0.4	広島県	18	3.7
埼玉県	19	3.9	山口県	3	0.6
千葉県	13	2.7	徳島県	4	0.8
東京都	47	9.6	香川県	2	0.4
神奈川県	28	5.7	愛媛県	11	2.2
新潟県	7	1.4	高知県	2	0.4
富山県	2	0.4	福岡県	23	4.7
石川県	2	0.4	佐賀県	3	0.6
福井県	0	0.0	長崎県	9	1.8
山梨県	3	0.6	熊本県	13	2.7
長野県	9	1.8	大分県	4	0.8
岐阜県	8	1.6	宮崎県	3	0.6
静岡県	11	2.2	鹿児島県	7	1.4
愛知県	24	4.9	沖縄県	1	0.2
三重県	11	2.2	無回答	3	0.6
			合計	490	100.0

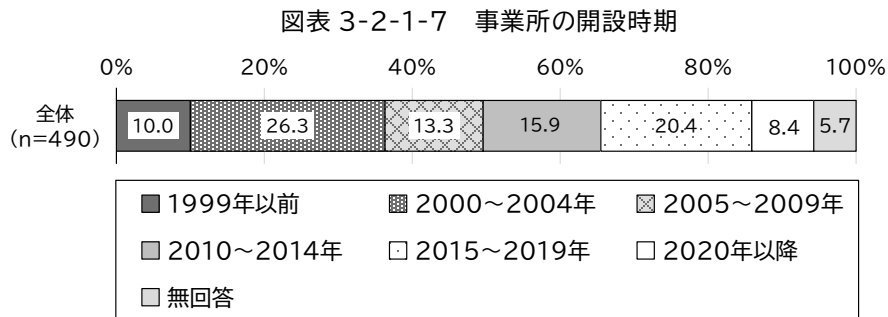
■ 市区町村 **事問 6** (SA)

- 事業所が所在している市区町村については、26.5%が「東京 23 区・政令市」、5.7%が「離島や過疎地域（特別地域加算や中山間地域の加算に該当）」、66.1%がそれ以外の市町村であった。



■ 事業所の開設時期 **事問 7** (I)

- 事業所の開設時期は、「2000～2004年」が26.3%、「2015～2019年」が20.4%、「2010～2014年」が15.9%であった。



■ 事業所で訪問介護サービスに従事する職員数（実数） **事問 8** (I)

- 事業所で訪問介護サービスに従事するサービス提供責任者／訪問介護員／その他の職員それぞれについて、常勤／非常勤の別に人数を尋ねた設問への回答を集計すると、常勤のサービス提供責任者は平均値が2.5人、中央値が2人、最大が12人であった。常勤の訪問介護員は平均値が4.1人、中央値が3人、最大値は69人であった。

- 常勤換算人数の平均値は、サービス提供責任者は2.7人、訪問介護員は7.9人、その他の職員は0.5人であった。

図表 3-2-1-8 事業所で訪問介護サービスに従事する職員数⁸

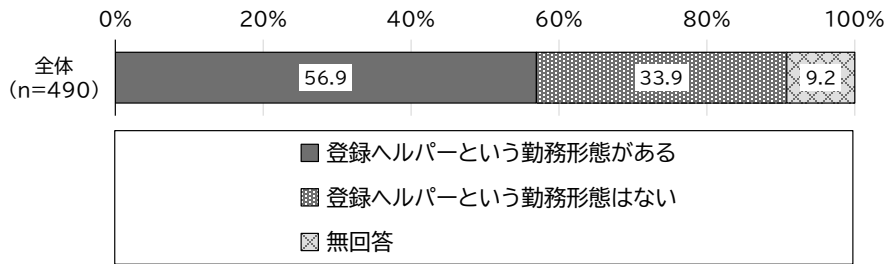
		平均値	中央値	最大値
サービス提供責任者	常勤 (n=483)	2.5人	2.0人	12.0人
	非常勤 (n=303)	0.6人	0.0人	17.0人
	常勤換算 (n=355)	2.7人	2.0人	19.0人
訪問介護員	常勤 (n=404)	4.1人	3.0人	69.0人
	非常勤 (n=436)	12.0人	8.0人	86.0人
	常勤換算 (n=354)	7.9人	4.6人	302.0人
その他の職員	常勤 (n=282)	0.7人	0.0人	21.0人
	非常勤 (n=268)	0.6人	0.0人	16.0人
	常勤換算 (n=232)	0.5人	0.0人	6.1人

⁸ 各項目に無回答であった事業所は集計の対象外とした。

■ 登録ヘルパーという勤務形態の有無 事問 9① (SA)

○ 登録ヘルパーという勤務形態があるか否かについては、「ある」が 56.9%、「ない」が 33.9%であった。

図表 3-2-1-9 登録ヘルパーの勤務形態の有無



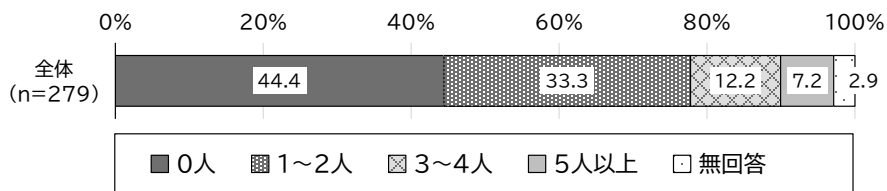
■ 登録ヘルパーの採用人数・退職者数 事問 9②③ (I)

○ 登録ヘルパーという勤務形態がある事業所に関して、2021 年度における登録ヘルパーの採用人数については、「0 人」が 44.4%と最も回答割合が高く、次いで「1~2 人」が 33.3%であった。

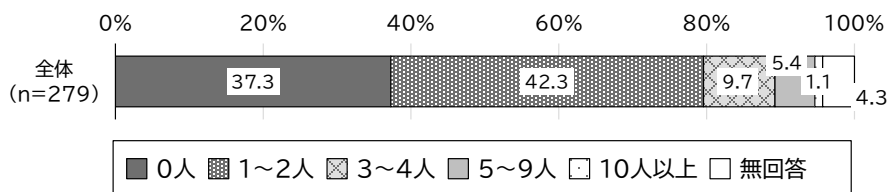
○ 2021 年度における登録ヘルパーの退職者数については、「1~2 人」が 42.3%と最も回答割合が高く、次いで「0 人」が 37.3%であった。

○ 採用人数と退職者数のバランスとしては、「採用人数の方が多い」が 28.5%、「均衡」が 40.8%、「退職者数の方が多い」が 30.7%であった。

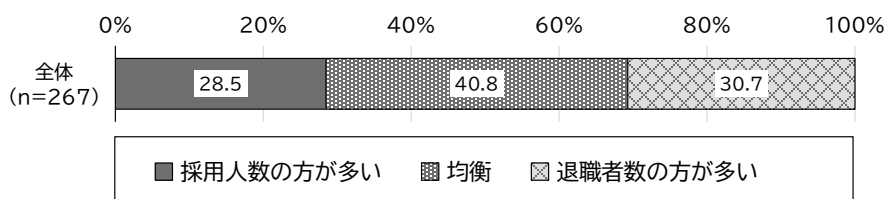
図表 3-2-1-10 登録ヘルパーの採用人数



図表 3-2-1-11 登録ヘルパーの退職者数



図表 3-2-1-12 登録ヘルパーの採用人数・退職者数のバランス⁹

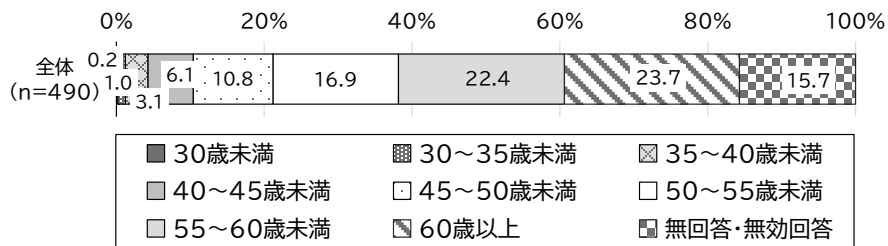


⁹ 採用人数・退職者数のそれぞれに無回答であった事業所は集計の対象外とした。また、「均衡」には、採用人数・退職者ともに「0 人」であった回答を含む。

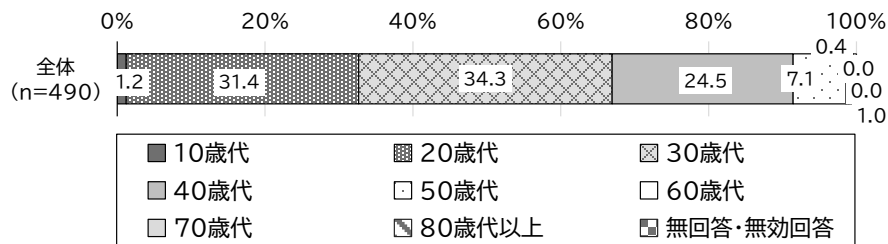
■ 事業所の職員の年齢 事問 10①②③④ (I, SA)

- 事業所の職員の平均年齢は、「60歳以上」が23.7%と最も回答割合が高く、次いで「55～60歳未満」が22.4%であった。
- 最年少の職員の年代は、「30歳代」が34.3%と最も回答割合が高かった。最高齢の職員の年代は、「70歳代」が53.1%と最も回答割合が高かった。
- サービス提供責任者の人数が最も多い年代は「50歳代」が34.1%と最も回答割合が高く、次いで「40歳代」が28.8%であった。

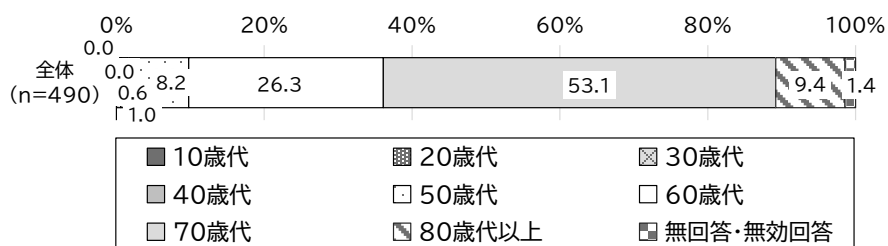
図表 3-2-1-13 職員の平均年齢



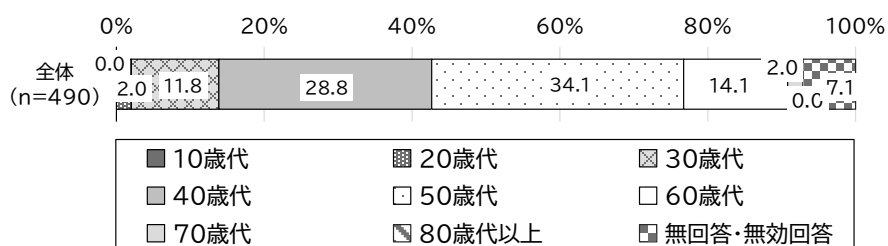
図表 3-2-1-14 最年少の職員の年代



図表 3-2-1-15 最高齢の職員の年代



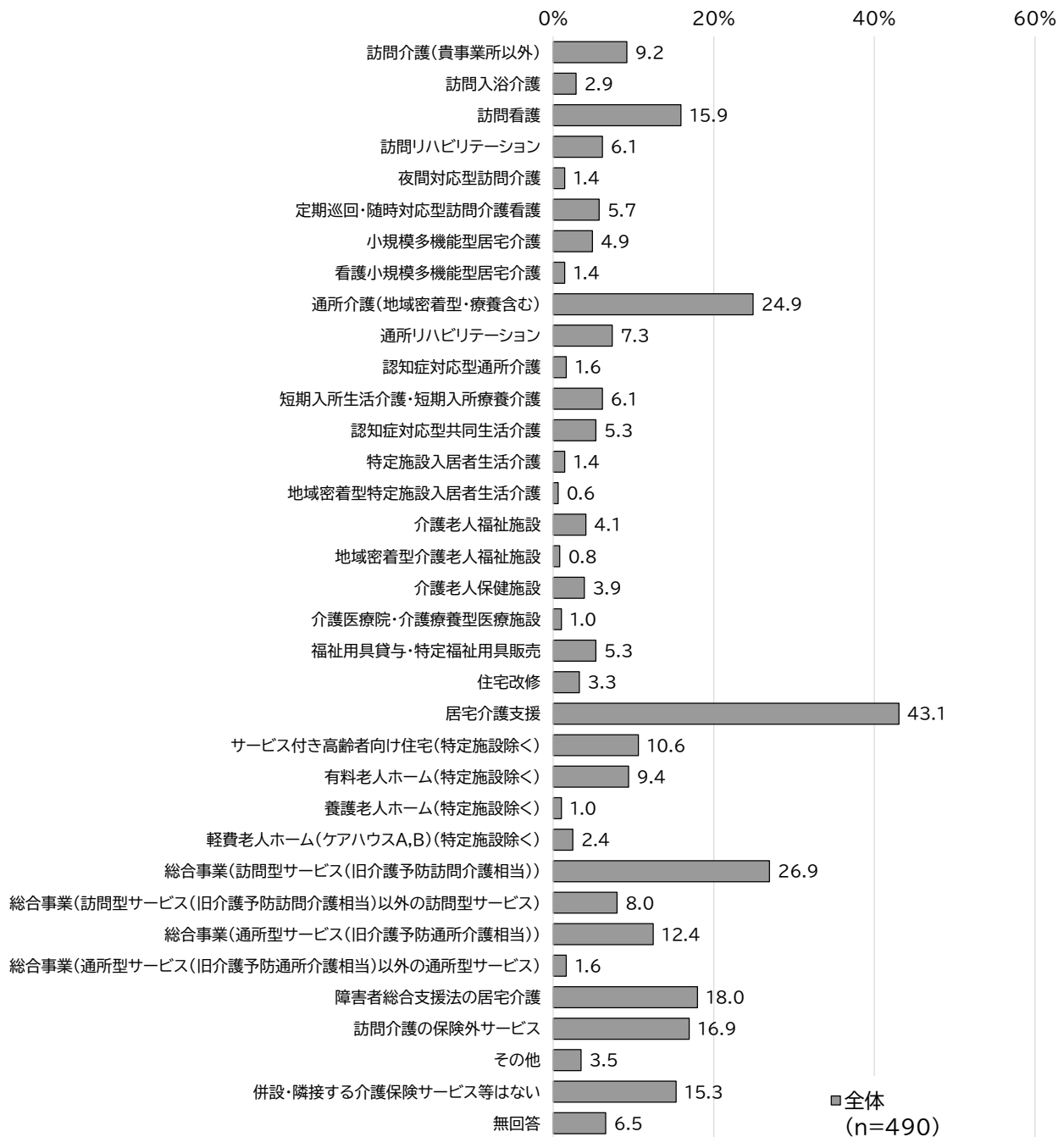
図表 3-2-1-16 サービス提供責任者の人数が最も多い年代



■ 併設サービス 事問 11 (MA)

- 調査対象となった事業所と同一敷地内、あるいは隣接する敷地において提供されている介護保険サービス等について、最も回答割合が高かったのは「居宅介護支援」で 43.1%、次いで「総合事業（訪問型サービス（旧介護予防訪問介護相当））」が 26.9%、「通所介護（地域密着型・療養含む）」が 24.9%であった。
- 「併設・隣接する介護保険サービス等はない」の回答割合は 15.3%であった。

図表 3-2-1-17 併設サービス



■ 指定訪問介護サービスの利用者数：要介護1～5 事問 12① (I)

○ 事業所における指定訪問介護サービスの要介護度別の利用者数の平均は、要介護1は14.9人、要介護2は12.8人、要介護3は8.9人、要介護4は8.1人、要介護5は5.3人であった。

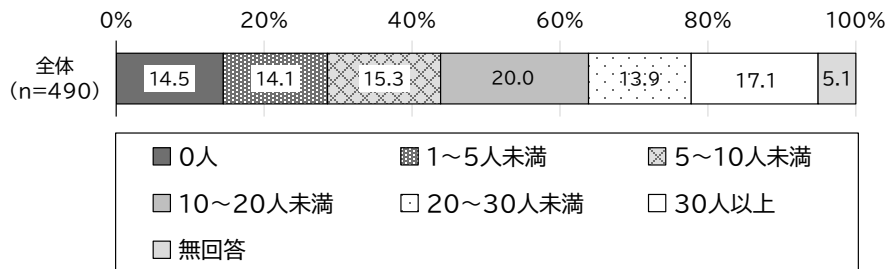
図表 3-2-1-18 指定訪問介護サービスの利用者数¹⁰

	平均値	中央値	最小値	最大値
要介護1 (n=439)	14.9人	10人	0人	266人
要介護2 (n=439)	12.8人	9人	0人	162人
要介護3 (n=439)	8.9人	5人	0人	553人
要介護4 (n=439)	8.1人	4人	0人	799人
要介護5 (n=439)	5.3人	3人	0人	368人
合計 (n=439)	50.0人	33人	1人	1,885人

■ 総合事業・障害福祉サービス（訪問系サービス）の利用者数 事問 12②・③ (I)

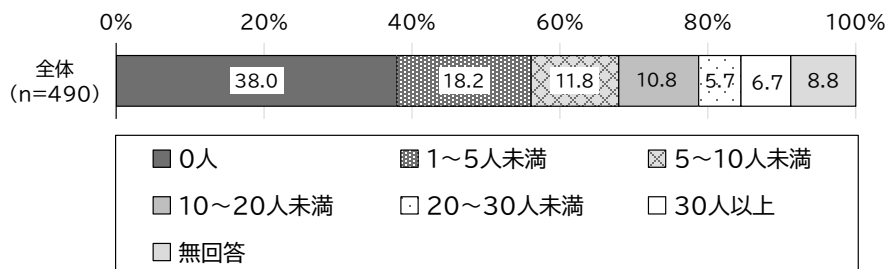
○ 事業所における総合事業及び障害福祉サービス（訪問系サービス）それぞれの利用者数について、総合事業では、「10～20人未満」であった割合が20.0%と最も高く、平均値は20.1人、中央値は12人であった。

図表 3-2-1-19 総合事業の利用者数



○ 障害福祉サービス（訪問系サービス）については、「0人」が38.0%と最も回答割合が高く、平均値は8.2人、中央値は8人であった。

図表 3-2-1-20 障害福祉サービス(訪問系サービス)の利用者数

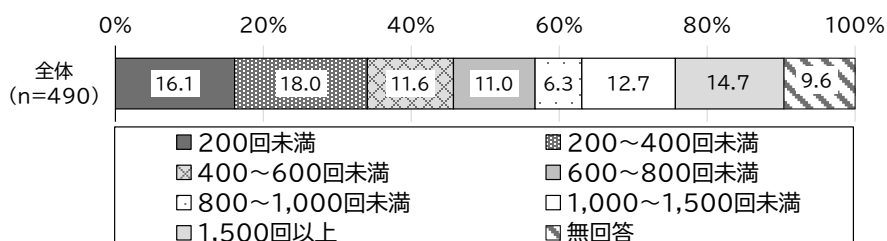


¹⁰ 各項目に無回答であった事業所は集計の対象外とした。

■ 2022年8月の延べ訪問回数 事問 13①②③④ (I)

- 事業所の指定訪問介護サービスにおける、2022年8月の延べ訪問回数は、「200～400回未満」であった割合が18.0%と最も高く、平均値は798.1回、中央値は568回であった。
- 2022年8月の全訪問回数のうち、「身体介護のみの訪問回数」の平均値は476.5回、「生活援助のみの訪問回数」の平均値は154.0回、「身体・生活の訪問回数」の平均値は149.7回であった。

図表 3-2-1-21 2022年8月の延べ訪問回数



図表 3-2-1-22 2022年8月の延べ訪問回数、サービス内容別の訪問回数の内訳¹¹

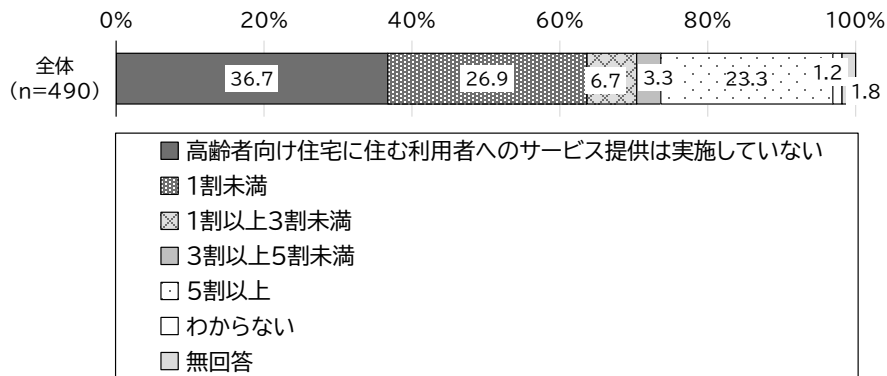
	平均値	中央値	最小値	最大値
全訪問回数 (n=417)	798.1 回	568 回	4 回	5,774 回
うち、身体介護のみの訪問回数 (n=417)	476.5 回	222 回	0 回	5,774 回
うち、身体・生活の訪問回数 (n=417)	149.7 回	101 回	0 回	1,302 回
うち、生活援助のみの訪問回数 (n=417)	154.0 回	104 回	0 回	1,043 回

¹¹ 各項目に無回答であった事業所は集計の対象外とした。なお、本来サービス別の内訳の平均値の計と全訪問回数の平均値は一致するはずであるが、アンケート調査において各項目の回答間の整合性について厳密な調整等を行っていない。

■ 訪問介護サービス利用者のうち、高齢者向け住宅居住者の割合 **事問 14** (SA)

- 事業所が訪問介護サービスを提供する利用者のうち、高齢者向け住宅（サービス付き高齢者向け住宅、住宅型有料老人ホームなど）に住む利用者の割合については、「高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない」が 36.7%と最も回答割合が高く、次いで「1割未満」が 26.9%であった。他方、「5割以上」の回答割合も 23.3%となっていた。

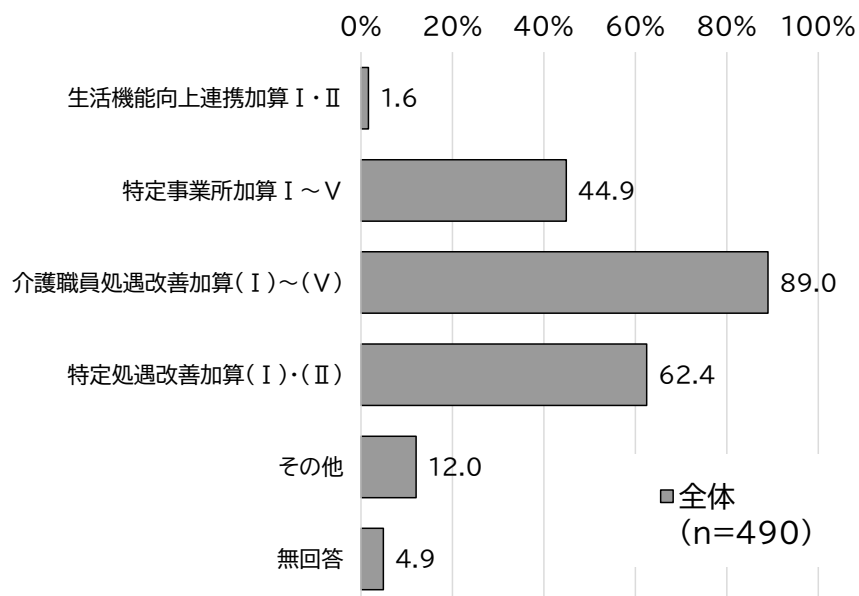
図表 3-2-1-23 訪問介護サービス利用者のうち、高齢者向け住宅居住者の割合



■ 常時算定している加算の種類 **事問 15** (MA)

- 事業所が常時算定している加算の種類について、最も回答割合が高かったのは「介護職員処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅴ）」で 89.0%、次いで「特定処遇改善加算（Ⅰ）・（Ⅱ）」が 62.4%、「特定事業所加算Ⅰ～Ⅴ」が 44.9%であった。

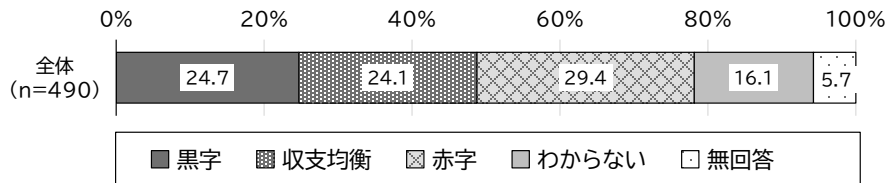
図表 3-2-1-24 常時算定している加算の種類



■ 2021年度の指定訪問介護サービスの収支差 事問16① (SA)

- 2021年度の指定訪問介護サービスの収支差については、「赤字」が29.4%と最も回答割合が高かった。「黒字」は24.7%、「収支均衡」は24.1%、「わからない」は16.1%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、事業所の規模・立地等の違いなどに関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-25 2021年度の指定訪問介護サービスの収支差



図表3-2-1-26 2021年度の指定訪問介護サービスの収支差に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧¹²

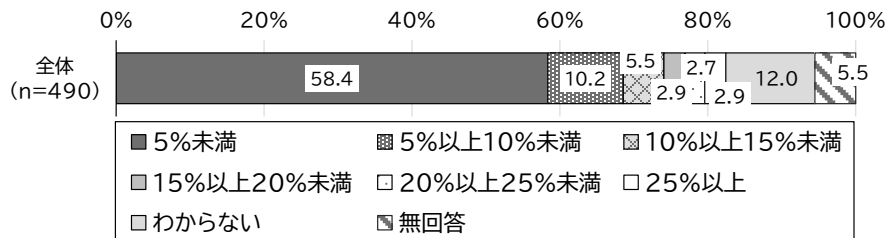
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	従業員数が多い事業所で「黒字」の割合、「赤字」の割合共に高い傾向。(5%水準)
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が多いほうが「黒字」の割合は高く「赤字」の割合は低い傾向。(5%水準)
立地別	事問6	「東京23区・政令市」で「赤字」の割合が低い傾向、「離島や過疎地域」で「赤字」の割合が高く「黒字」の割合が低い傾向。(5%水準)
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	有意差なし
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	有意差なし
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	要介護3以上の割合が低い事業所のほうが「赤字」の割合が高い傾向。(5%水準)
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	有意差なし
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	—
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	「減少傾向」の事業所の方が「黒字」の割合が低い傾向。「横ばい」の事業所で「赤字」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「縮小予定、休廃止予定、わからない」の事業所で「黒字」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)

¹² クロス集計においては、収支差について「わからない」の回答と無回答は集計の対象外とした。

■ 2021 年度の訪問介護事業所の離職率 事問 16② (SA)

- 2021 年度の訪問介護事業所の離職率は、「5%未満」が 58.4%と最も回答割合が高くなっている。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、職員の年代の高低などに関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-27 2021 年度の訪問介護事業所の離職率



図表 3-2-1-28 2021 年度の訪問介護事業所の離職率に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧¹³

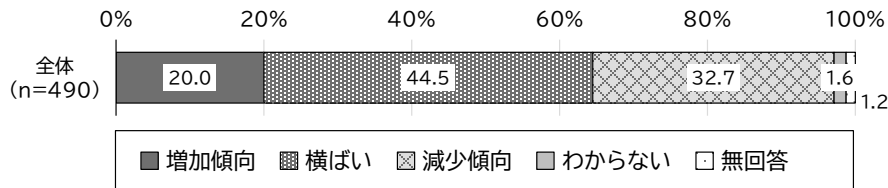
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	有意差なし
訪問介護サービス事業所数別	事問3	有意差なし
立地別	事問6	有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	平均年齢が高い事業所の方が離職率が低い傾向。(5%水準)
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が高い事業所の方が離職率が低い傾向。(5%水準)
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	高齢者向け住宅に住む利用者の割合が高い事業所の方が離職率が高い傾向。(1%未満の水準)
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	有意差なし
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	有意差なし
訪問介護事業の継続意向別	事問18	有意差なし

¹³ クロス集計においては、離職率について「わからない」の回答と無回答は集計の対象外とした。

■ 直近3年間の利用者数の動向 事問17① (SA)

- 直近3年間の利用者数の動向については、「横ばい」が44.5%と最も回答割合が高く、次いで「減少傾向」が32.7%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、収支の状況や事業の継続意向との関連性のほか、職員の年代の高低などに関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-29 直近3年間の利用者数の動向



図表 3-2-1-30 直近3年間の利用者数の動向に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧¹⁴

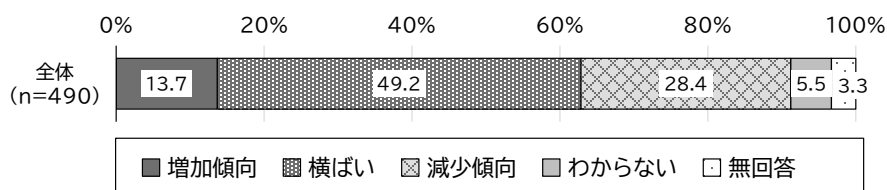
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	有意差なし
訪問介護サービス事業所数別	事問3	有意差なし
立地別	事問6	有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	平均年齢が高い事業所の方が「増加傾向」の割合が低く、「減少傾向」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が高い事業所の方が増加傾向の割合が低く、「減少傾向」の割合が高い傾向。(5%水準)
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	要介護3以上の割合が低い事業所のほうが「増加傾向」と「減少傾向」の割合が共に高い傾向。(5%水準)
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	高齢者向け住宅に住む利用者の割合が高い事業所の方が「増加傾向」と「減少傾向」の割合が共に低い傾向。(1%未満の水準)
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	「黒字」の事業所で「減少傾向」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	—
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「拡大予定」の事業所で「増加傾向」の割合が高く、「減少傾向」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)

¹⁴ クロス集計においては、利用者数の動向について「わからない」の回答と無回答は集計の対象外とした。

■ 直近3年間の利用者当たりの単価の動向 事問17② (SA)

- 直近3年間の利用者当たりの単価/月については、「横ばい」が49.2%と最も回答割合が高く、次いで「減少傾向」が28.4%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、収支の状況や事業の継続意向との関連性のほか、職員の年代の高低などに関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-31 直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向



図表 3-2-1-32 直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧¹⁵

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	有意差なし
訪問介護サービス事業所数別	事問3	有意差なし
立地別	事問6	有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	平均年齢が高い事業所の方が「増加傾向」の割合が低く、「減少傾向」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が高い事業所の方が「増加傾向」の割合が低く、「減少傾向」の割合が高い傾向。(5%水準)
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	有意差なし
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	「黒字」の事業所で「減少傾向」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	「増加傾向」の事業所で「増加傾向」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「拡大予定」の事業所で「増加傾向」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)

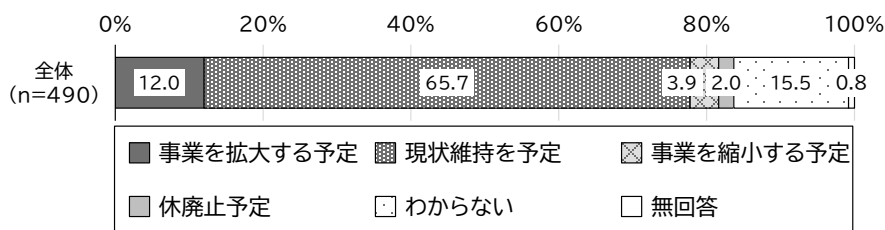
¹⁵ クロス集計においては、利用者単価の動向について「わからない」の回答と無回答は集計の対象外とした。

③ 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策

■ 訪問介護事業の継続意向 事問 18 (SA)

- 今後5年程度を想定した訪問介護事業の継続意向については、「現状維持を予定」が65.7%と最も回答割合が高く、次いで「わからない」が15.5%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、収支の状況や利用者数の動向との関連性のほか、職員の年代の高低などに関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-33 訪問介護事業の継続意向



図表 3-2-1-34 訪問介護事業の継続意向に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧¹⁶

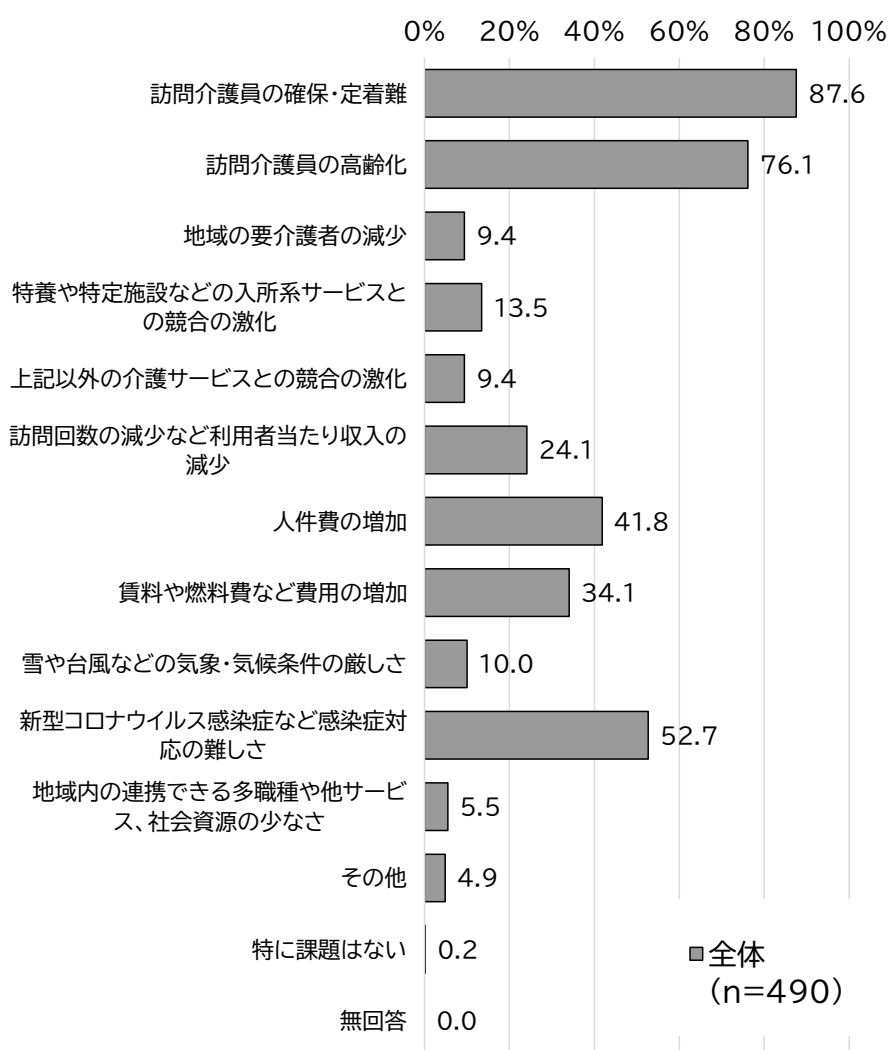
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	有意差なし
訪問介護サービス事業所数別	事問3	有意差なし
立地別	事問6	「東京23区・政令市」の事業所で「事業を拡大する予定」の割合が高い傾向。(5%水準)
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	平均年齢が低い事業所の方が「事業を拡大する予定」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が低い事業所の方が「事業を拡大する予定」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	有意差なし
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	「赤字」の事業所で「事業を縮小する予定」などの割合が高い傾向。(1%未満の水準)
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	「増加傾向」の事業所で「事業を拡大する予定」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
訪問介護事業の継続意向別	事問18	—

¹⁶ クロス集計においては、訪問介護事業の継続意向について無回答の場合は集計の対象外とした。(ただし、当該項目について「わからない」の回答は、「未定」の意味合いを持つものとして集計の対象に含めた。)

■ 訪問介護事業を継続していく上での課題 **事問 19** (MA)

- 回答の事業所が訪問介護を継続していく上での課題として、最も回答割合が高かったのは「訪問介護員の確保・定着難」で 87.6%、次いで「訪問介護員の高齢化」が 76.1%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、事業所の特徴等によってそれぞれ課題があることがうかがえるが、たとえば「訪問介護員の確保・定着難」に関しては、従業員数が多いこと、高齢者向け住宅に住む利用者の割合が相対的に低い事業所であること、利用者数が減少傾向であることなどに関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-35 訪問介護事業を継続していく上での課題



図表 3-2-1-36 訪問介護事業を継続していく上での課題に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧¹⁷

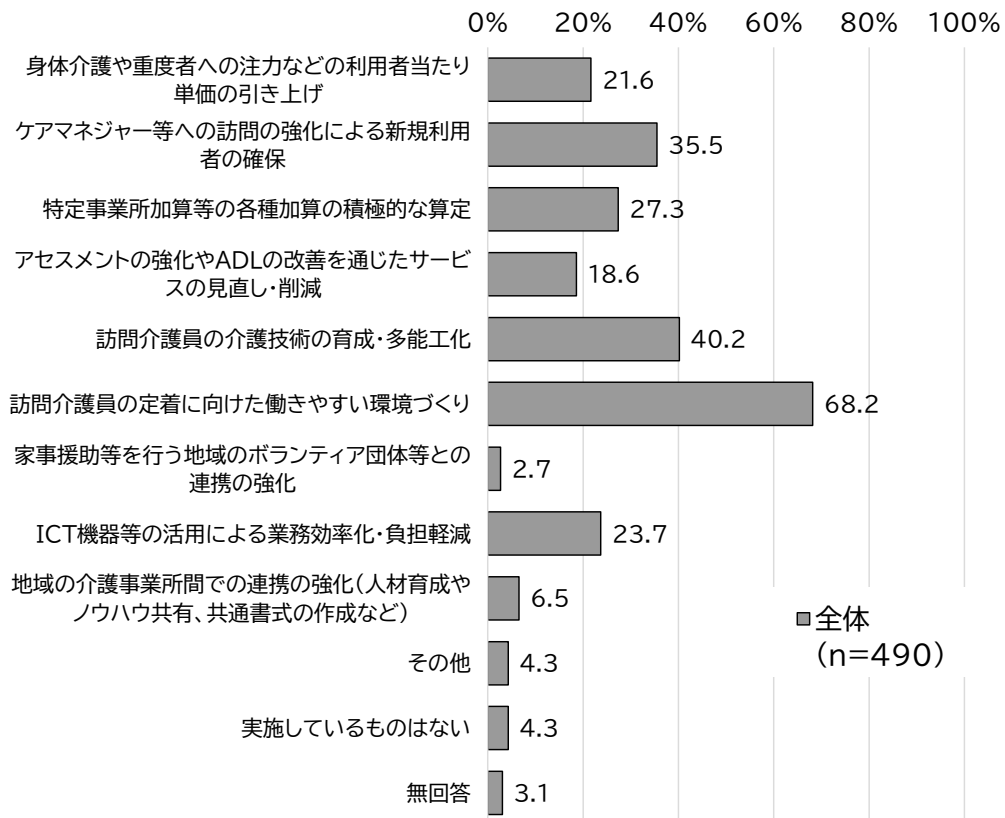
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	従業員数が多い事業所のほうが「訪問介護員の確保・定着難」(1%未満の水準)の割合が高く、「地域の要介護者の減少」(5%水準)の割合が低い傾向。
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が多いほうが「訪問介護員の高齢化」(5%水準)の割合が低い傾向。法人が運営する事業所数が 1 事業所の場合に「訪問回数の減少など利用者当たり収入の減少」(5%水準)の割合が高い傾向。
立地別	事問6	いずれの項目も有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	サ責の常勤換算人数が少ない事業所のほうが「訪問介護員の確保・定着難」(5%水準)の割合が低く、サ責の常勤換算人数が多い事業所のほうが「訪問介護員の高齢化」(5%水準)の割合が高い傾向。
職員の年代の高低別 (職員の平均年齢)	事問10①	職員の平均年齢が高い事業所のほうが「訪問介護員の高齢化」(1%未満の水準)の割合が高く、職員の平均年齢が低い事業所のほうが「賃料や燃料費など費用の増加」(5%水準)の割合が高い傾向。
職員の年代の高低別 (サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が高い事業所のほうが「訪問介護員の高齢化」(1%未満の水準)の割合が高く、サ責の年代が低い事業所のほうが「訪問回数の減少など利用者当たり収入の減少」(5%水準)の割合が高い傾向。
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	要介護 3 以上の割合が低い事業所のほうが「訪問介護員の高齢化」(5%水準)、「地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少なさ」(5%水準)の割合が高い傾向。
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	高齢者向け住宅に住む利用者の割合が相対的に低い事業所のほうが「訪問介護員の確保・定着難」(5%水準)、「訪問介護員の高齢化」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。高齢者向け住宅に住む利用者の割合が高い事業所のほうが「人件費の増加」(1%未満の水準)の割合が高く、「雪や台風などの気象・気候条件の厳しさ」(5%水準)の割合が低い傾向。
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	「黒字」の事業所で「特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化」(5%水準)の割合が高く、「赤字」の事業所で「人件費の増加」(5%水準)の割合が高い傾向。
直近 3 年間の利用者数の動向別	事問17①	「減少傾向」の事業所で「訪問介護員の高齢化」(1%未満の水準)、「地域の要介護者の減少」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「縮小予定、休廃止予定、わからない」の事業所で「訪問介護員の高齢化」の割合が高く、「拡大予定」の事業所では低い傾向。(1%未満の水準) 「拡大予定」の事業所で「人件費の増加」(5%水準)の割合が高い傾向。

¹⁷ クロス集計においては、訪問介護事業を継続していく上での課題について無回答の場合は集計の対象外とした。なお、一部、統計的に有意な結果ではあったが、傾向性等が明瞭に把握しづらい結果について結果一覧に掲載しなかったものがある。

■ 課題の解決に向けて実施している取組・対応策 事問 20 (MA)

- 訪問介護を継続していく上での課題の解決に向けて事業所として実施している取組・対応策として、最も回答割合が高かったのは、「訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり」で68.2%、次いで「訪問介護員の介護技術の育成・多能工化」が40.2%であった。

図表 3-2-1-37 課題の解決に向けて実施している取組・対応策

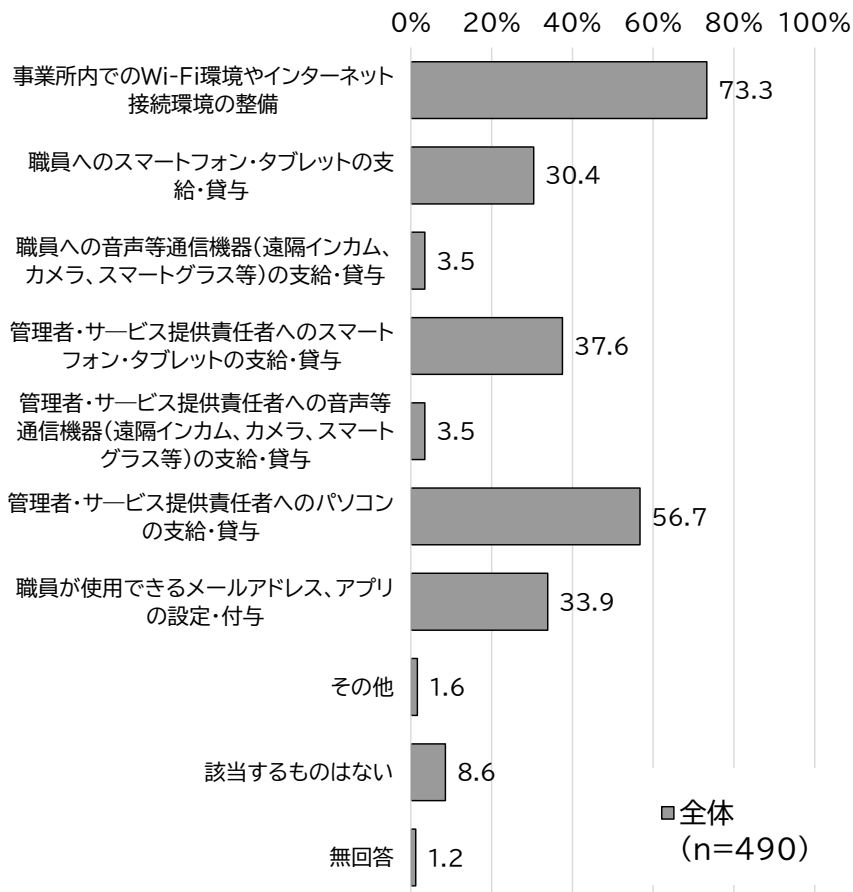


④ ICT機器等による業務効率化への取組

■ ICT 機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況 事問 22 (MA)

- ICT 機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況について、最も回答割合が高かったのは、「事業所内での Wi-Fi 環境やインターネット接続環境の整備」で 73.3%、次いで「管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与」が 56.7%であった。なお、いずれにも「該当するものはない」の割合は 8.6%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、事業所の規模が小さいほうが各事項について整備されている割合が低い傾向にあることがうかがえる。また、整備の状況には職員の年代の高低等とも関連性があることがうかがえる。このほか、収支の状況が良いことや今後の継続意向が高い事業所のほうが各事項について整備されている割合が高い傾向にある。

図表 3-2-1-38 ICT 機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況



図表 3-2-1-39 ICT 機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧¹⁸

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	従業員数が少ない事業所で、次の内容の割合が低い傾向。 「管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与」(5%水準) 「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(1%未満の水準)
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が少ないほうが次の内容の割合が低い傾向。 「職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(1%未満の水準) 「管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(1%未満の水準) 「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(1%未満の水準)
立地別	事問6	「離島や過疎地域」で次の内容の割合が低い傾向。 「管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(5%水準) 「管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与」(5%水準) 「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(1%未満の水準)
サ責の常勤換算人数別	事問8	サ責の常勤換算人数が少ない事業所で次の内容の割合が低い傾向。 「管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(5%水準) 「管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与」(5%水準) 「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(1%未満の水準)
職員の年代の高低別 (職員の平均年齢)	事問10①	職員の平均年齢が高いほうが次の内容の割合が低い傾向。 「事業所内での Wi-Fi 環境やインターネット接続環境の整備」(1%未満の水準) 「職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(5%水準) 「職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与」(5%水準) 「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(1%未満の水準)
職員の年代の高低別 (サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が高いほうが次の内容の割合が低い傾向。 「事業所内での Wi-Fi 環境やインターネット接続環境の整備」(1%未満の水準) 「職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(1%未満の水準) 「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(1%未満の水準)
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	要介護3以上の割合が高いほうが「職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	高齢者向け住宅に住む利用者の割合が高いほうが「職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。 他方で、「管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(1%未満の水準)の割合は低い傾向。

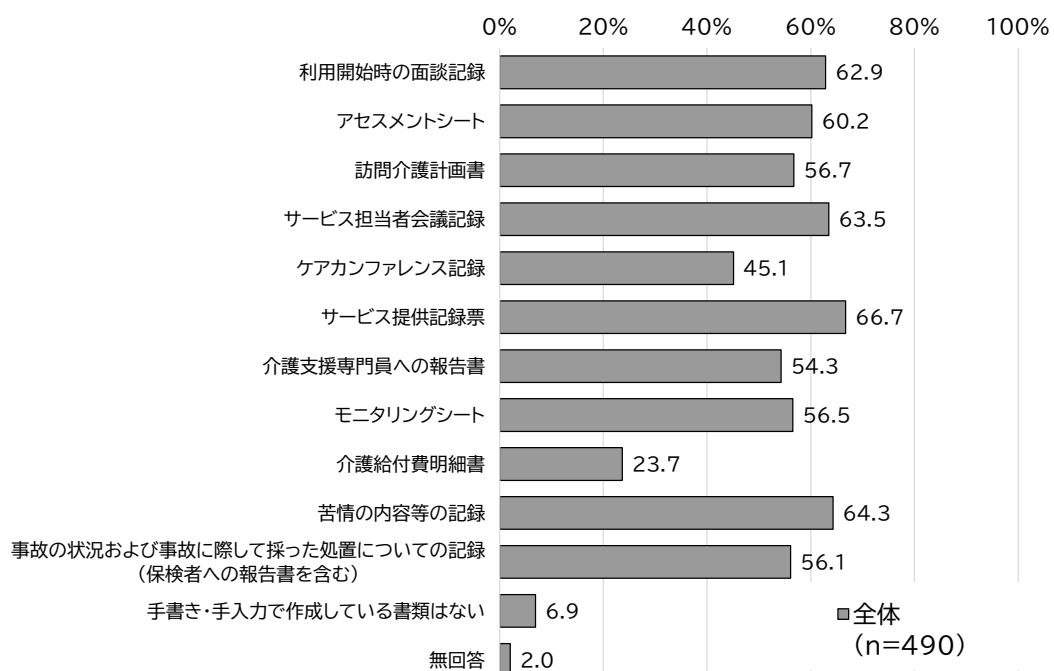
¹⁸ クロス集計においては、ICT 機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況について無回答の場合は集計の対象外とした。なお、一部、統計的に有意な結果ではあったが、傾向性等が明瞭に把握しづらい結果について結果一覧に掲載しなかったものがある。

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	「黒字」の事業所のほうが次の内容の割合が高い傾向。 「事業所内での Wi-Fi 環境やインターネット接続環境の整備」(5%水準) 「職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(5%水準) 「管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(5%水準)
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	「減少傾向」の事業所のほうが「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(5%水準)の割合が低い傾向。
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「拡大予定」の事業所で次の内容の割合が高い傾向。 「事業所内での Wi-Fi 環境やインターネット接続環境の整備」(1%未満の水準) 「職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与」(5%水準) 「管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与」(5%水準) 「職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与」(1%未満の水準)

■ 手書きや手入力で作成している書類 **事問 23①** (MA)

- 事業所において手書きや手入力で作成している書類については、「介護給付費明細書」が 23.7%と他と比べて低く、「ケアカンファレンス記録」も 45.1%と若干低いですが、その他の書類はそれぞれ5割以上が手書きや手入力で作成しているという回答であった。なお、最も回答割合が高いのは「サービス提供記録票」で 66.7%であった。
- 手書きや手入力で作成している書類の該当数について、「基本的項目」とのクロス集計（平均値差の分析）においては、サービス提供責任者の年代や利用者数の動向、事業継続意向と関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-40 手書きや手入力で作成している書類



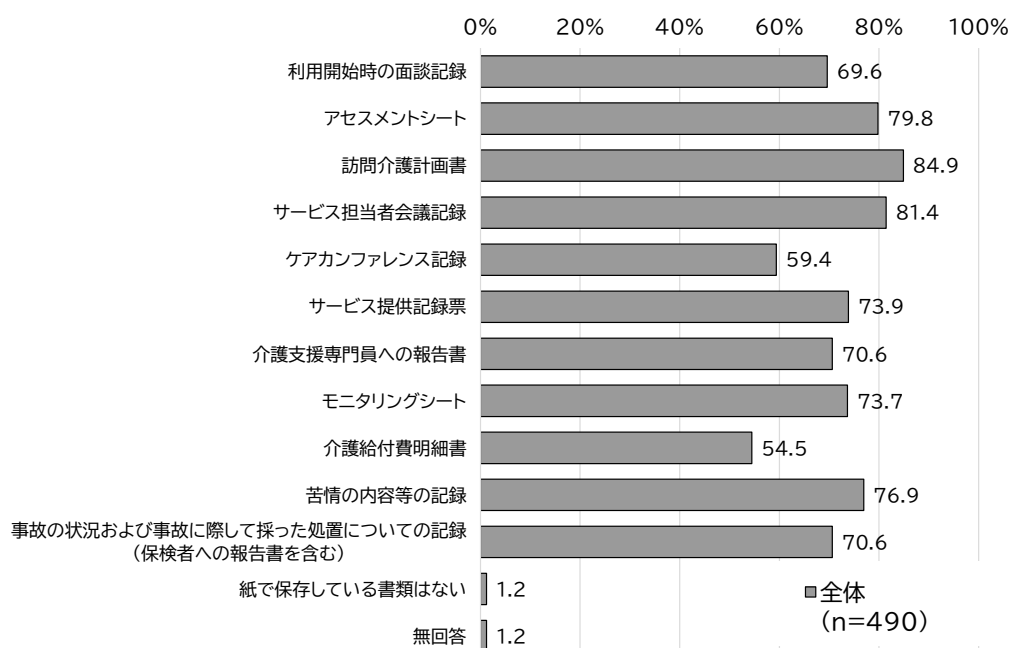
図表 3-2-1-41 手書きや手入力で作成している書類の該当数に関する「基本的項目」とのクロス集計(平均値差の分析)結果一覧¹⁹

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	有意差なし
訪問介護サービス事業所数別	事問3	有意差なし
立地別	事問6	有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	有意差なし
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が高い事業所の方が該当数の平均値が高い傾向。(1%未満の水準)
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	有意差なし
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	有意差なし
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	「減少傾向」の事業所で該当数の平均値が高く、「増加傾向」の事業所で平均値が低い傾向。(5%水準)
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「拡大予定」の事業所で該当数の平均値が低い傾向。(5%水準)

■ 紙で保存している書類 **事問 23②** (MA)

○ 事業所において紙で保存している書類については、「訪問介護計画書」(84.9%)や「サービス担当者会議記録」(81.4%)では8割以上となっている。

図表 3-2-1-42 紙で保存している書類

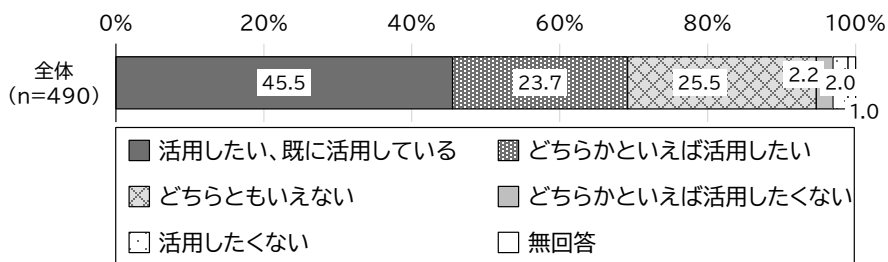


¹⁹ クロス集計(平均値差の分析)においては、手書きや手入力で作成している書類について無回答の場合は集計の対象外とした。

■ 間接業務に対する ICT 機器等の活用状況・活用意向 **事問 24** (SA)

- 事業所における間接業務（事務作業や調整業務など利用者に接しない業務）に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用状況・活用意向は、「活用したい、既に活用している」が 45.5%と最も回答割合が高く、「どちらかといえば活用したい」が 23.7%であった。
- 「どちらともいえない」、「どちらかといえば活用したくない」、「活用したくない」と、活用について積極的ではない回答も約 3 割となっている。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、事業所の規模や立地、事業継続意向と関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-43 間接業務に対する ICT 機器等の活用状況・活用意向



図表 3-2-1-44 間接業務に対する ICT 機器等の活用状況・活用意向に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧²⁰

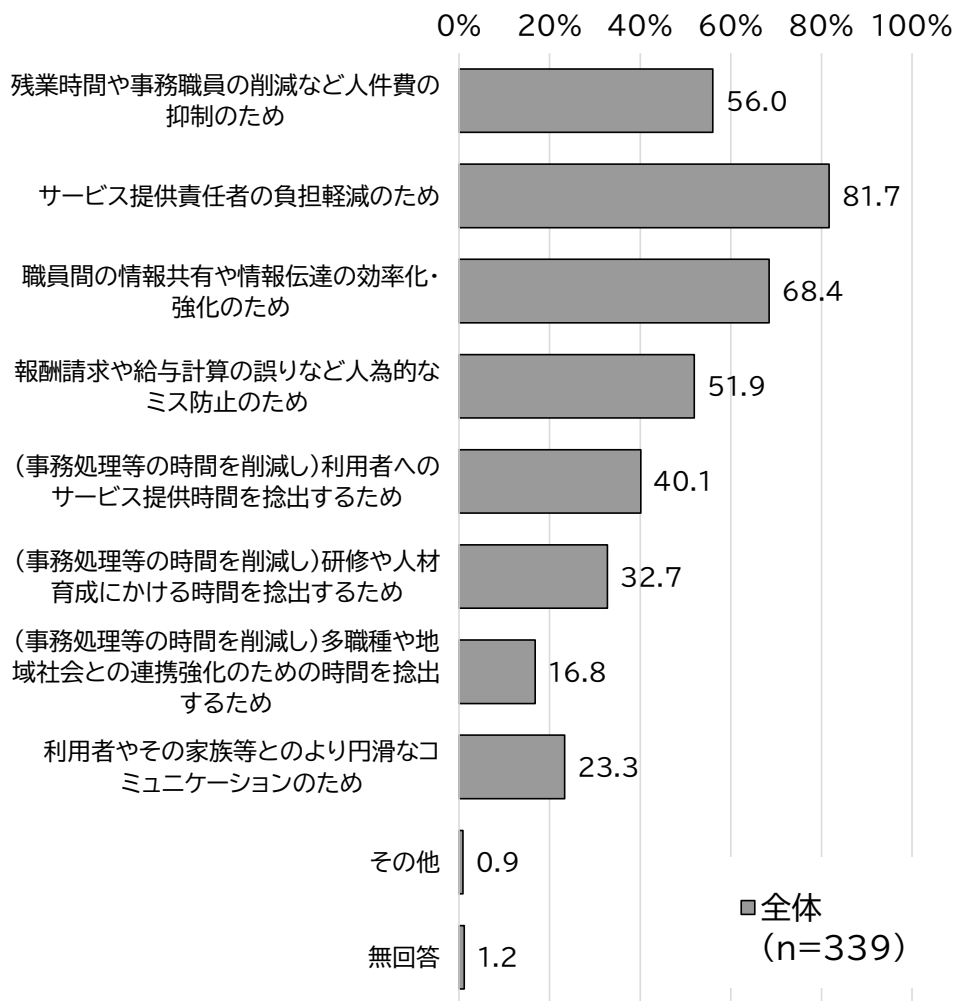
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	従業員数が少ない事業所のほうが「活用したい、既に活用している」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が多いほうが「活用したい、既に活用している」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
立地別	事問6	「東京 23 区・政令市」の事業所で「活用したい、既に活用している」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	有意差なし
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	有意差なし
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	有意差なし
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	有意差なし
直近 3 年間の利用者数の動向別	事問17①	有意差なし
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「拡大予定」の事業所で「活用したい、既に活用している」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)

²⁰ クロス集計においては、間接業務に対する ICT 機器等の活用状況・活用意向について無回答の場合は集計の対象外とした。

■ 間接業務に対する ICT 機器等の活用に期待する効果 事問 25 (MA)

- 間接業務（事務作業や調整業務など利用者に接しない業務）に ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用をすることにより期待する効果について、最も回答割合が高かったのは、「サービス提供責任者の負担軽減のため」で 81.7%、次いで「職員間の情報共有や情報伝達の効率化・強化のため」が 68.4%であった。

図表 3-2-1-45 間接業務に対する ICT 機器等の活用に期待する効果

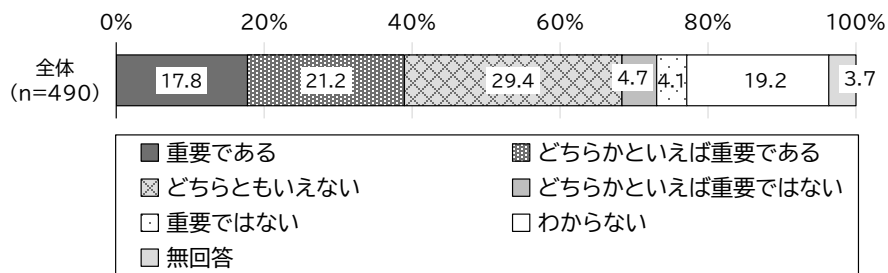


■ 音声の文字変換による介護記録等支援機器についての認識・実施状況・導入予定 **事問 26①** (SA)

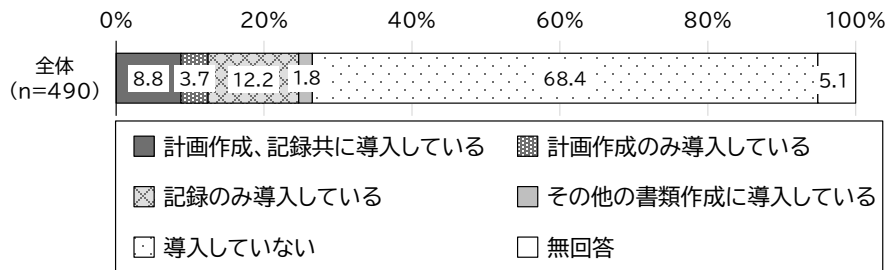
- 「音声の文字変換による介護記録等支援機器」に対する認識については、「どちらともいえない」が 29.4%と最も回答割合が高く、次いで「どちらかといえば重要である」が 21.2%であった。
- 実施状況については、「導入していない」が 68.4%と最も回答割合が高かった。
- 現在「導入していない」と回答した事業所における導入予定については、「導入の予定はない」が 54.3%、「わからない」が 32.8%であった。

図表 3-2-1-46 音声の文字変換による介護記録等支援機器についての認識・実施状況・導入予定

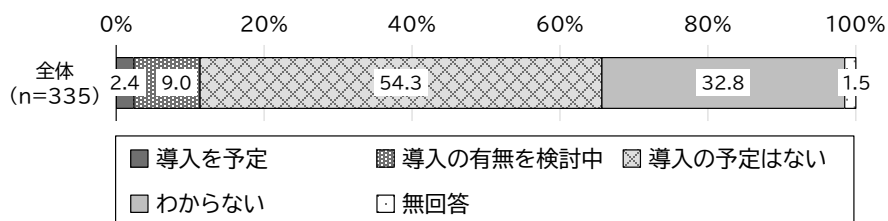
【認識】



【実施状況】



【導入予定】

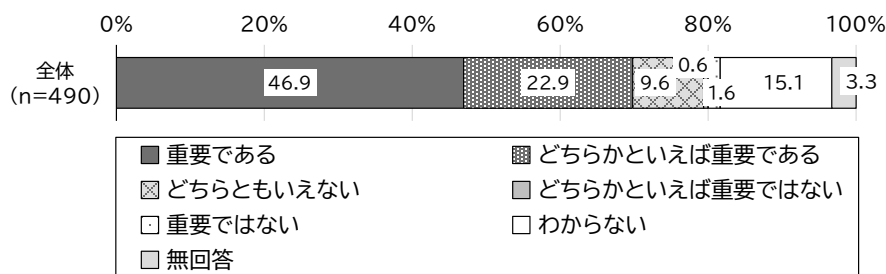


■ 機器やソフト、アプリ間でのデータ連携についての認識・実施状況・導入予定 **事問 26②** (SA)

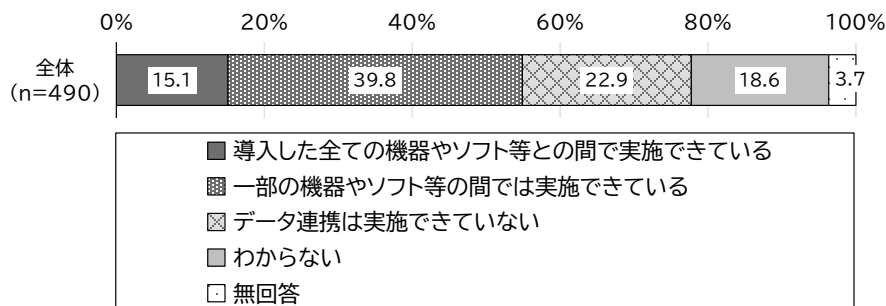
- 「機器やソフト、アプリ間でのデータ連携」に対する認識については、「重要である」が 46.9%と最も回答割合が高く、次いで「どちらかといえば重要である」が 22.9%であった。
- 実施状況については、「一部の機器やソフト等の間では実施できている」が 39.8%と最も回答割合が高かった。
- 「ケアプランデータ連携システム」²¹の導入予定については、「わからない」が 45.1%、「導入の予定はない」が 23.5%であった。

図表 3-2-1-47 機器やソフト、アプリ間でのデータ連携についての認識・実施状況・導入予定

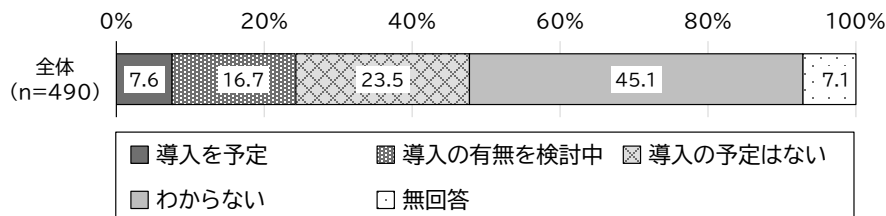
【認識】



【実施状況】



【「ケアプランデータ連携システム」の導入予定】

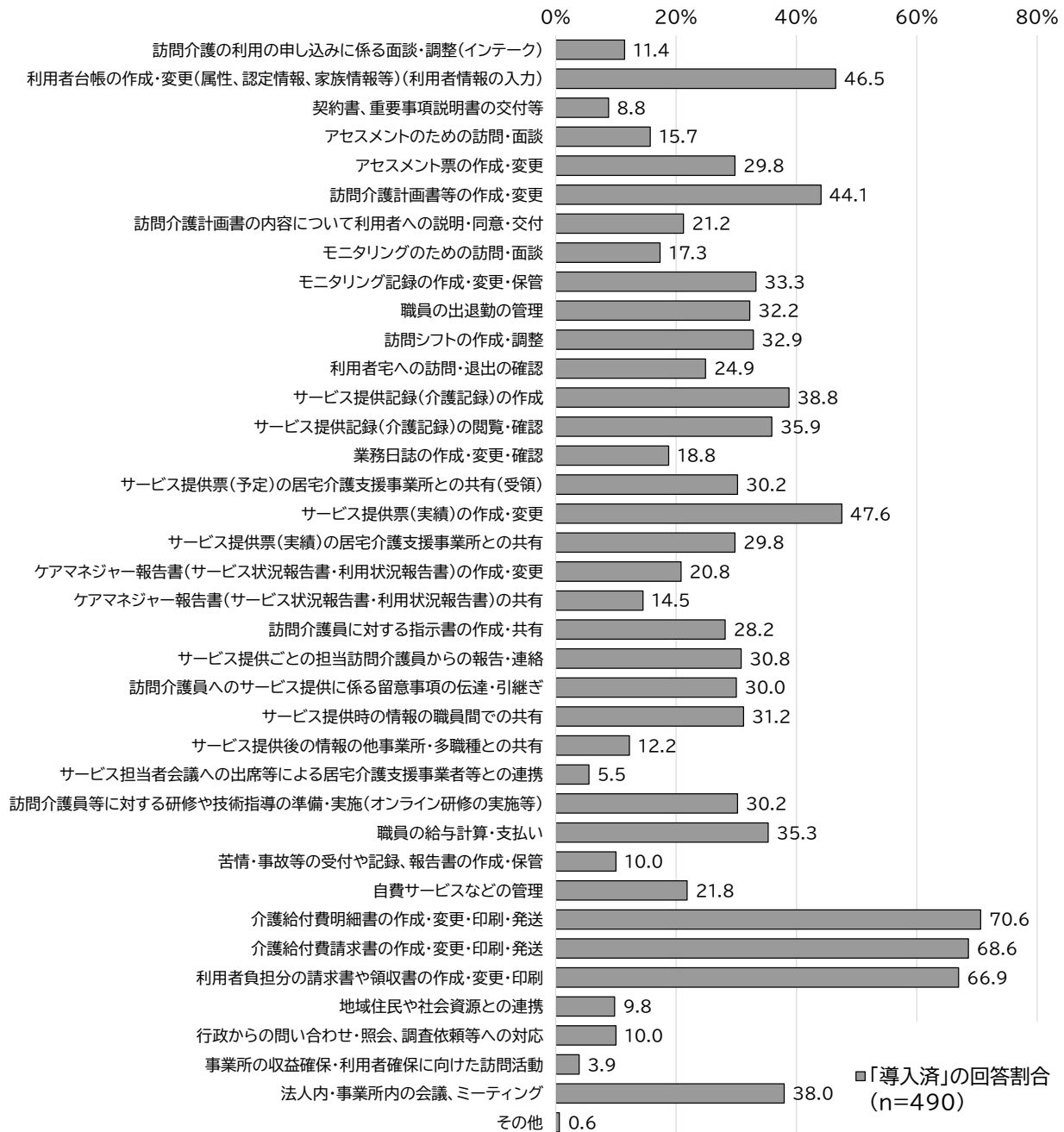


²¹ 居宅介護支援事業所と介護サービス事業所の間で毎月やり取りされる居宅サービス計画書、サービス利用票（予定・実績）等について、標準仕様をもとに安全な環境で効果的にデータ連携を可能とするためのシステムのこと。（公社）国民健康保険中央会が構築・運用主体となり、2023年4月より導入予定。

■ 間接業務について ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入状況 **事問 27①** (SA)

○ 様々な間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入状況に関して、「導入済」との回答割合が高いものとしては、「介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送」が 70.6%、「介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送」が 68.6%、「利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷」が 66.9%となっている。

図表 3-2-1-48 間接業務について ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入状況²²



²² 各業務について「導入済」、「検討中」、「導入予定なし」、「当該業務なし」の選択肢での回答を得たもののうち、「導入済」の回答割合。ここでは、「当該業務なし」と回答した場合や、無回答の場合も割合を算出する際の集計対象に含む。

- 間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数について、「基本的項目」とのクロス集計（平均値差の分析）においては、事業所の規模や立地、職員の年代、事業継続意向などに関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-49 間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数に関する「基本的項目」とのクロス集計(平均値差の分析)結果一覧²³

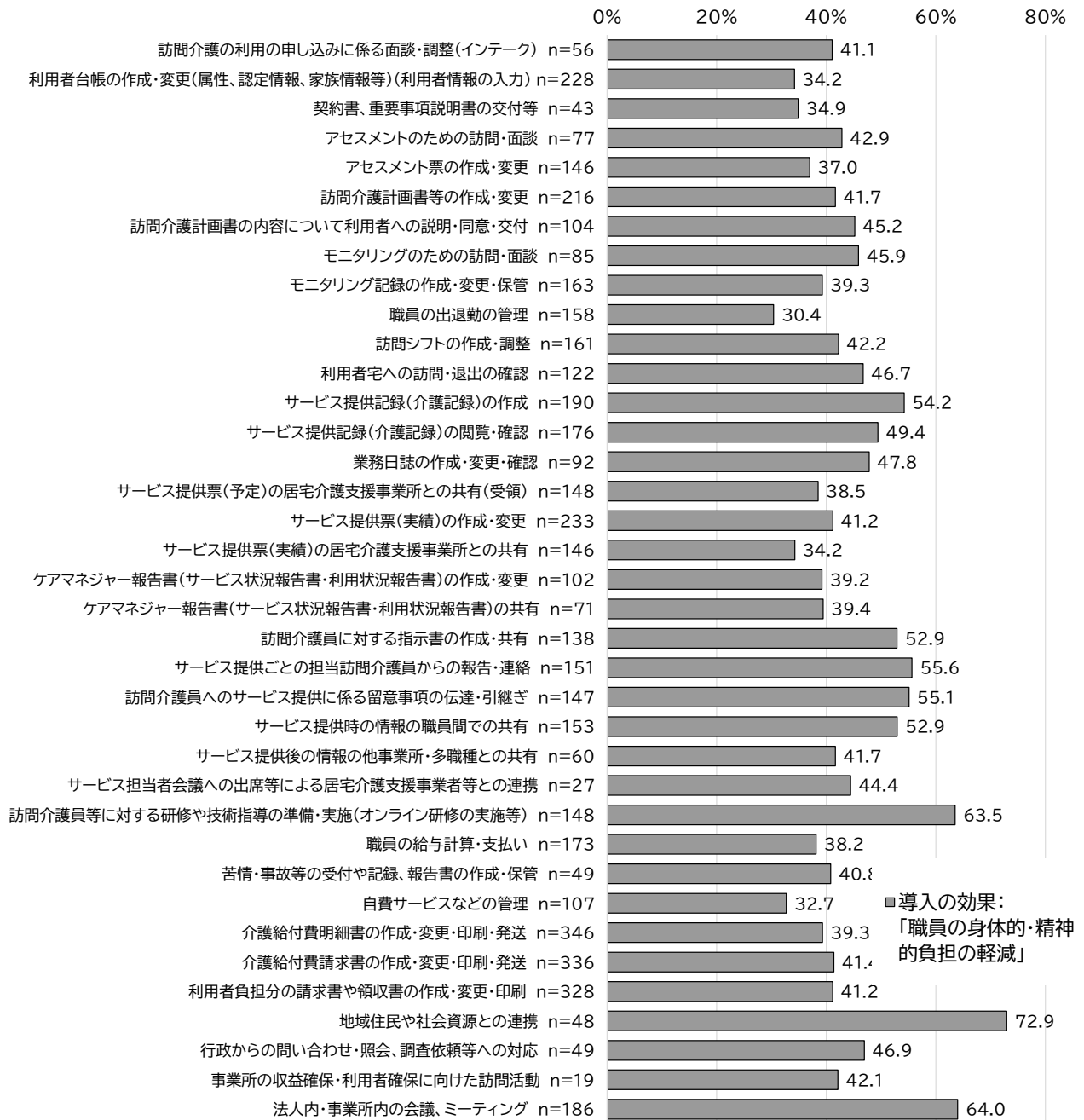
【独立変数】（クロス集計の軸）	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	有意差なし
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が多いほうが導入事例数の平均値が高い傾向。(1%未満の水準)
立地別	事問6	「東京 23 区・政令市」で導入事例数の平均値が高く、「離島や過疎地域」では平均値が低い傾向。(1%未満の水準)
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	職員の平均年齢が低い事業所のほうが導入事例数の平均値が高い傾向。(5%水準)
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が低い事業所のほうが導入事例数の平均値が高い傾向。(5%水準)
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	有意差なし
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	「収支均衡」の事業所で導入事例数の平均値が低い傾向。(5%水準)
直近 3 年間の利用者数の動向別	事問17①	有意差なし
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「拡大予定」の事業所で導入事例数の平均値が高い傾向。(1%水準)

²³ クロス集計（平均値差の分析）においては、間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数について無回答の場合は集計の対象外とした。

■ 間接業務について ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入による効果 事問 27② (MA)

- 様々な間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等に関して「導入済」と回答されたものの導入の効果として、「職員の身体的・精神的負担の軽減」と回答された割合が高いものとしては、「地域住民や社会資源との連携」が 72.9%、「法人内・事業所内の会議、ミーティング」が 64.0%、「訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施（オンライン研修の実施等）」が 63.5%となっている。

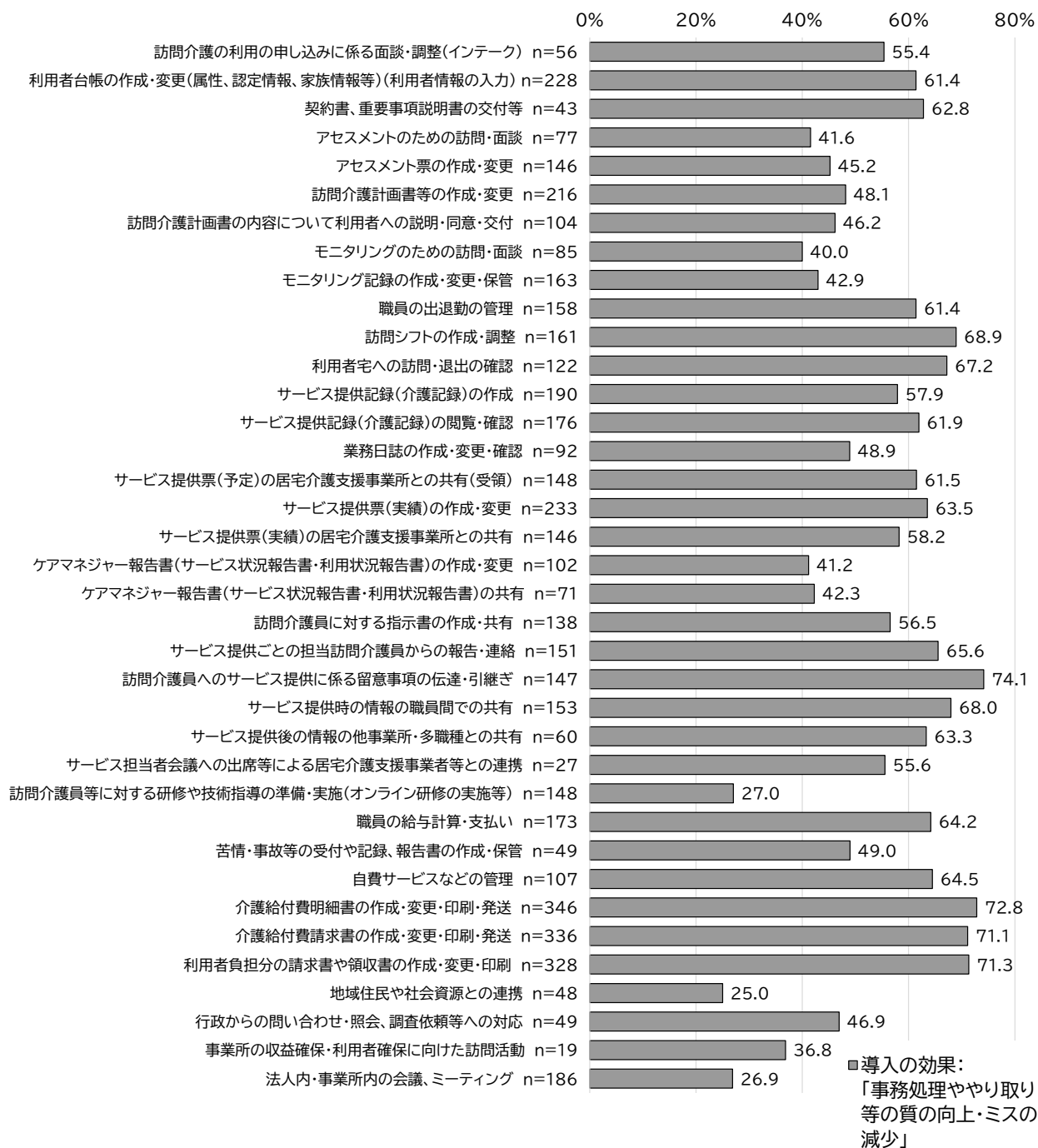
図表 3-2-1-50 間接業務について ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入による効果
(職員の身体的・精神的負担の軽減)²⁴



²⁴ 各業務について「導入済」と回答した事業所について、導入の効果を尋ねる複数回答可能な設問において「職員の身体的・精神的負担の軽減」の項目を回答した割合。

○ 導入の効果として「事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少」と回答された割合が高いものとしては、「訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ」が74.1%、「介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送」が72.8%、「利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷」が71.3%、「介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送」が71.1%となっている。

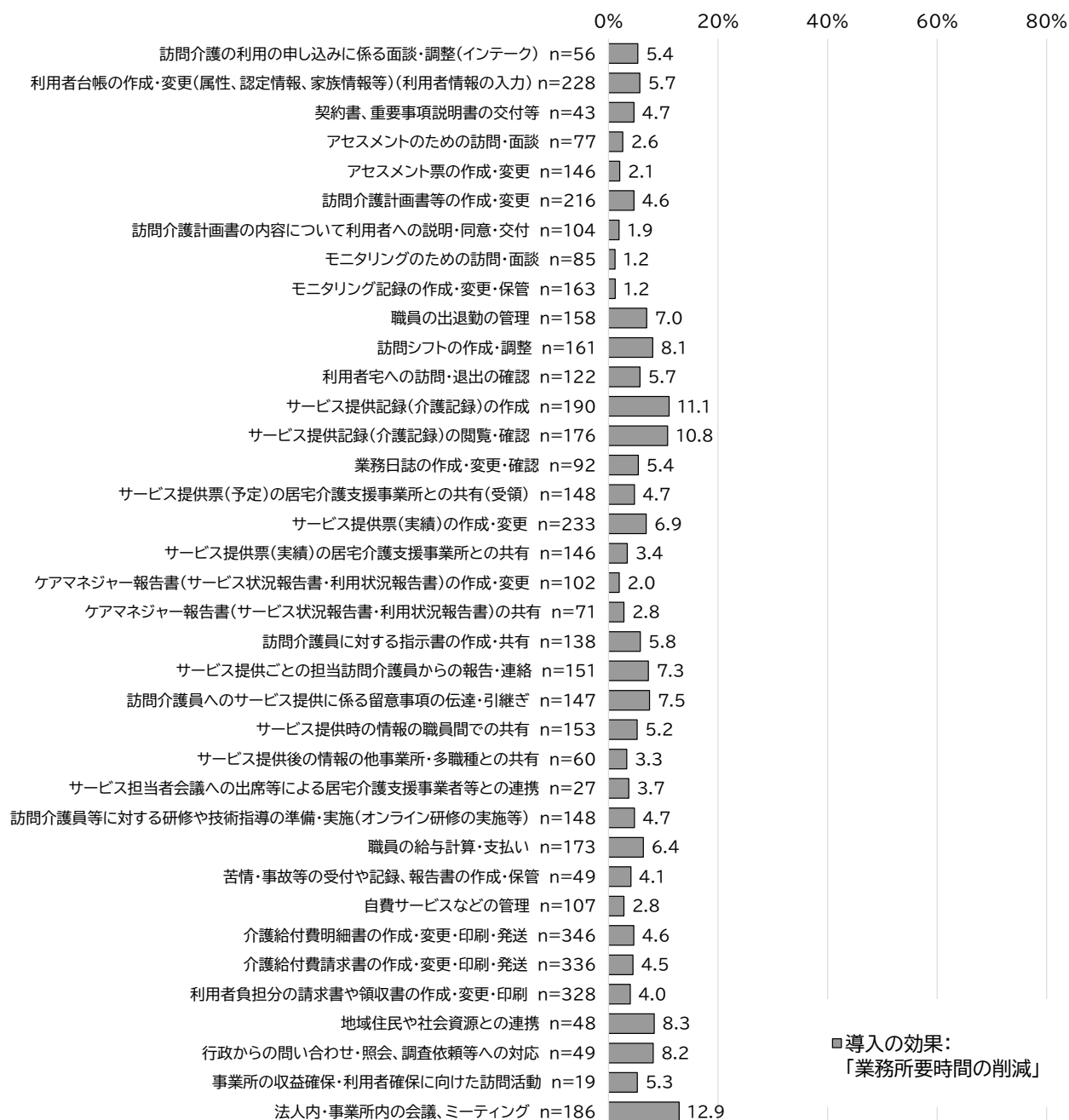
図表 3-2-1-51 間接業務について ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入による効果 (事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少)²⁵



²⁵ 各業務について「導入済」と回答した事業所について、導入の効果を尋ねる複数回答可能な設問において「事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少」の項目を回答した割合。

○ 導入の効果として「業務所要時間の削減」と回答された割合は、いずれの業務に関しても1割程度であった。そのなかでも回答割合が高いものとしては、「法人内・事業所内の会議、ミーティング」が12.9%、「サービス提供記録（介護記録）の作成」が11.1%、「サービス提供記録（介護記録）の閲覧・確認」が10.8%となっている。

図表 3-2-1-52 間接業務について ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入による効果（業務所要時間の削減）²⁶

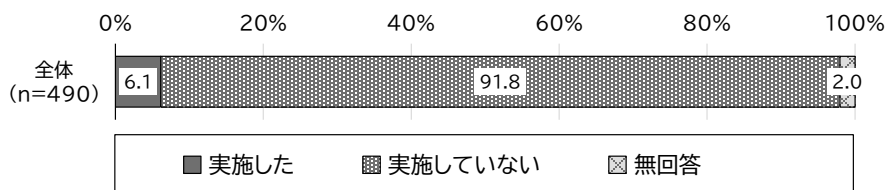


²⁶ 各業務について「導入済」と回答した事業所について、導入の効果を尋ねる複数回答可能な設問において「業務所要時間の削減」の項目を回答した割合。

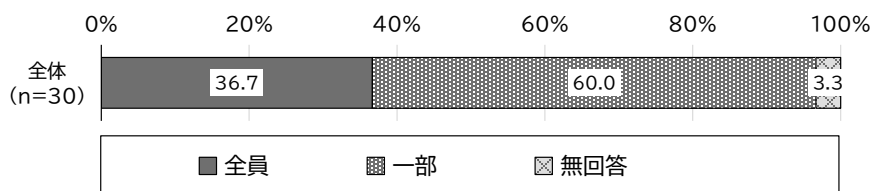
■ サービス提供責任者のテレワークの実施状況 **事問 28①** (SA)

- 2022年8月の1か月間におけるサービス提供責任者のテレワークの実施状況について、「実施した」の回答割合は6.1%であった。
- サービス提供責任者のテレワークを実施している場合の実施の状況としては、「全員」について実施している事業所が36.7%、「一部」について実施している事業所が60.0%であった。

図表 3-2-1-53 サービス提供責任者のテレワークの実施状況



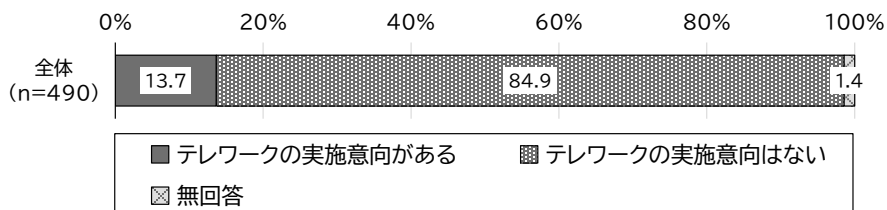
図表 3-2-1-54 テレワークを実施したサービス提供責任者の人数



■ 今後のサービス提供責任者におけるテレワークの実施意向 **事問 28②** (SA)

- サービス提供責任者におけるテレワークの実施意向については、「実施意向がある」の回答割合が13.7%であった。

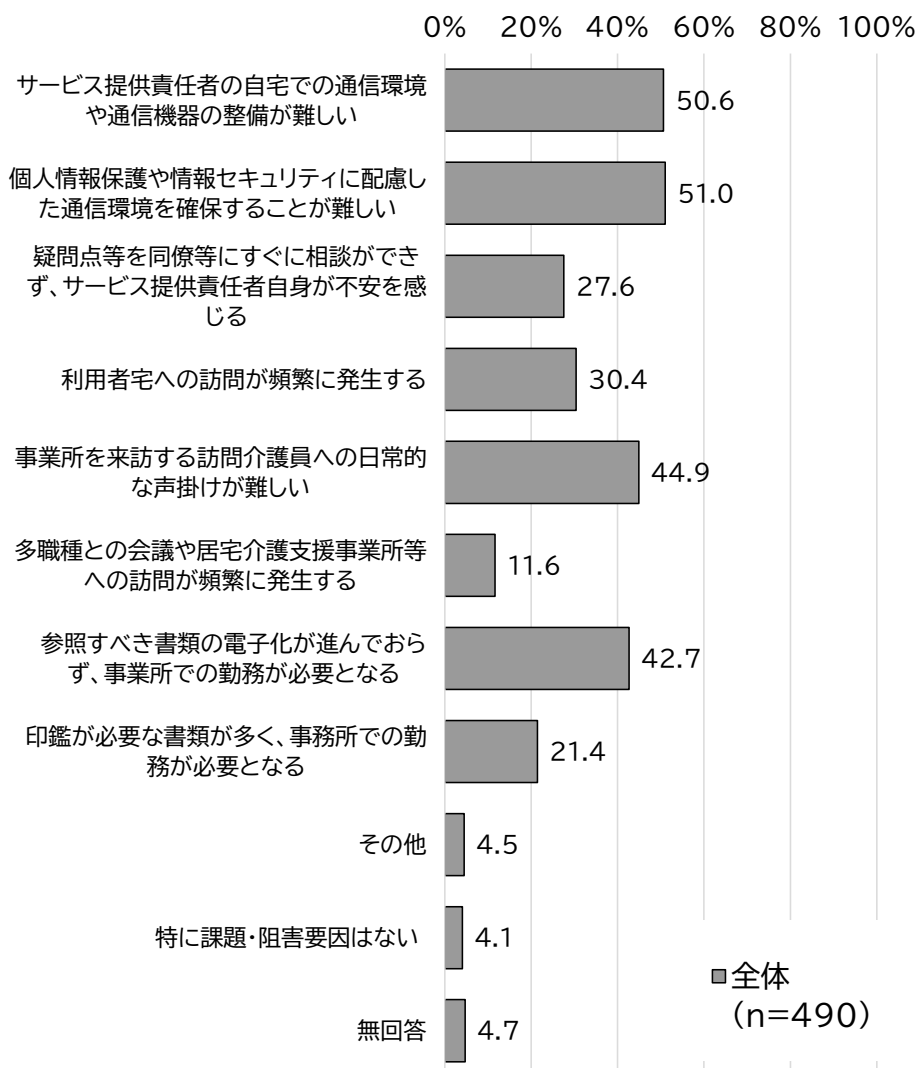
図表 3-2-1-55 サービス提供責任者におけるテレワークの実施意向



■ サービス提供責任者がテレワークにより業務を行う上での課題・阻害要因 **事問 29** (MA)

- サービス提供責任者がテレワークを行う上での課題・阻害要因としては、「個人情報保護や情報セキュリティに配慮した通信環境を確保することが難しい」が 51.0%、「サービス提供責任者の自宅での通信環境や通信機器の整備が難しい」が 50.6%となっている。

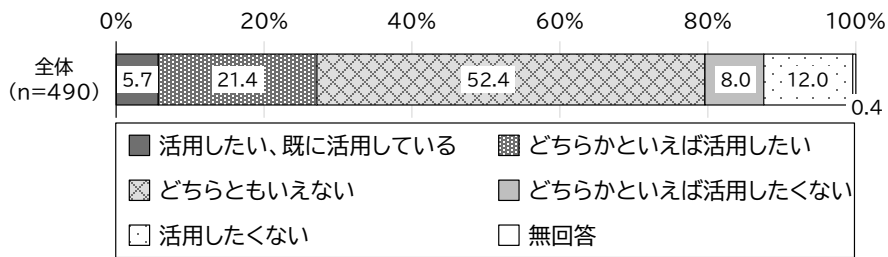
図表 3-2-1-56 サービス提供責任者がテレワークにより業務を行う上での課題・阻害要因



■ 直接介護業務に対する ICT 機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向 事問 30 (SA)

- 直接介護業務（利用者への直接的なケアの提供業務）に対する ICT 機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向は、「どちらともいえない」が 52.4%と最も回答割合が高く、次いで「どちらかといえば活用したい」が 21.4%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、事業所の規模や高齢者向け住宅に住む利用者の割合、事業継続意向と関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-57 直接介護業務に対する ICT 機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向



図表 3-2-1-58 直接介護業務に対する ICT 機器等の活用状況・活用意向に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧²⁷

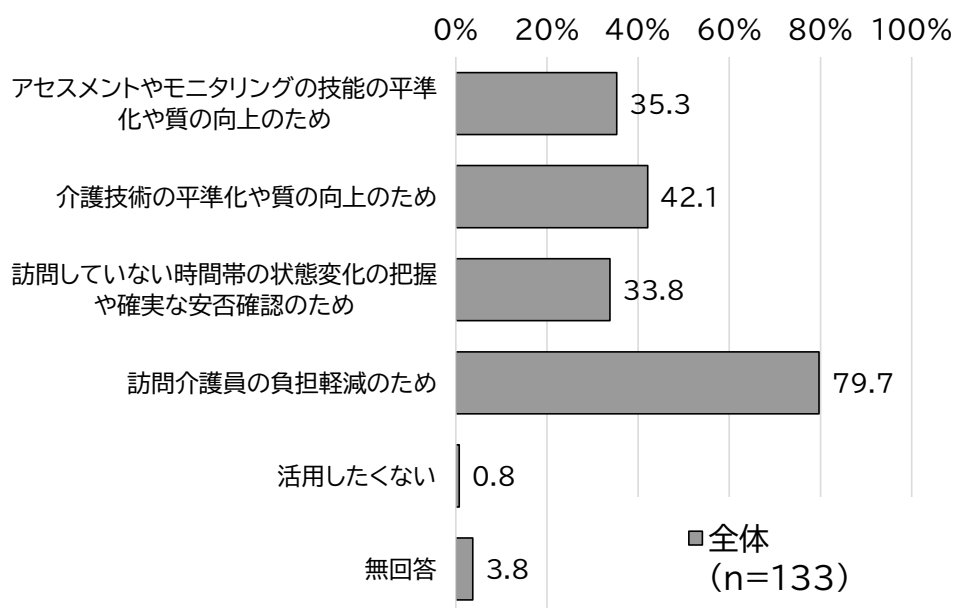
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	従業員数が少ない事業所のほうが「活用したい、既に活用している」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が多いほうが「活用したい、既に活用している」の割合が高い傾向。(5%水準)
立地別	事問6	有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	有意差なし
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	有意差なし
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	「高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない」事業所で「活用したくない」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	有意差なし
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	有意差なし
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「拡大予定」の事業所で「活用したい、既に活用している」の割合が高い傾向。(5%水準)

²⁷ クロス集計においては、直接介護業務に対する ICT 機器等の活用状況・活用意向について無回答の場合は集計の対象外とした。

■ 直接介護業務に ICT 機器やロボット介護機器などを活用する目的 事問 31 (MA)

- 直接介護業務（利用者への直接的なケアの提供業務）に対する ICT 機器やロボット介護機器などの活用意向がある場合に、活用する目的について最も回答割合が高かったのは、「訪問介護員の負担軽減のため」で 79.7%となっている。

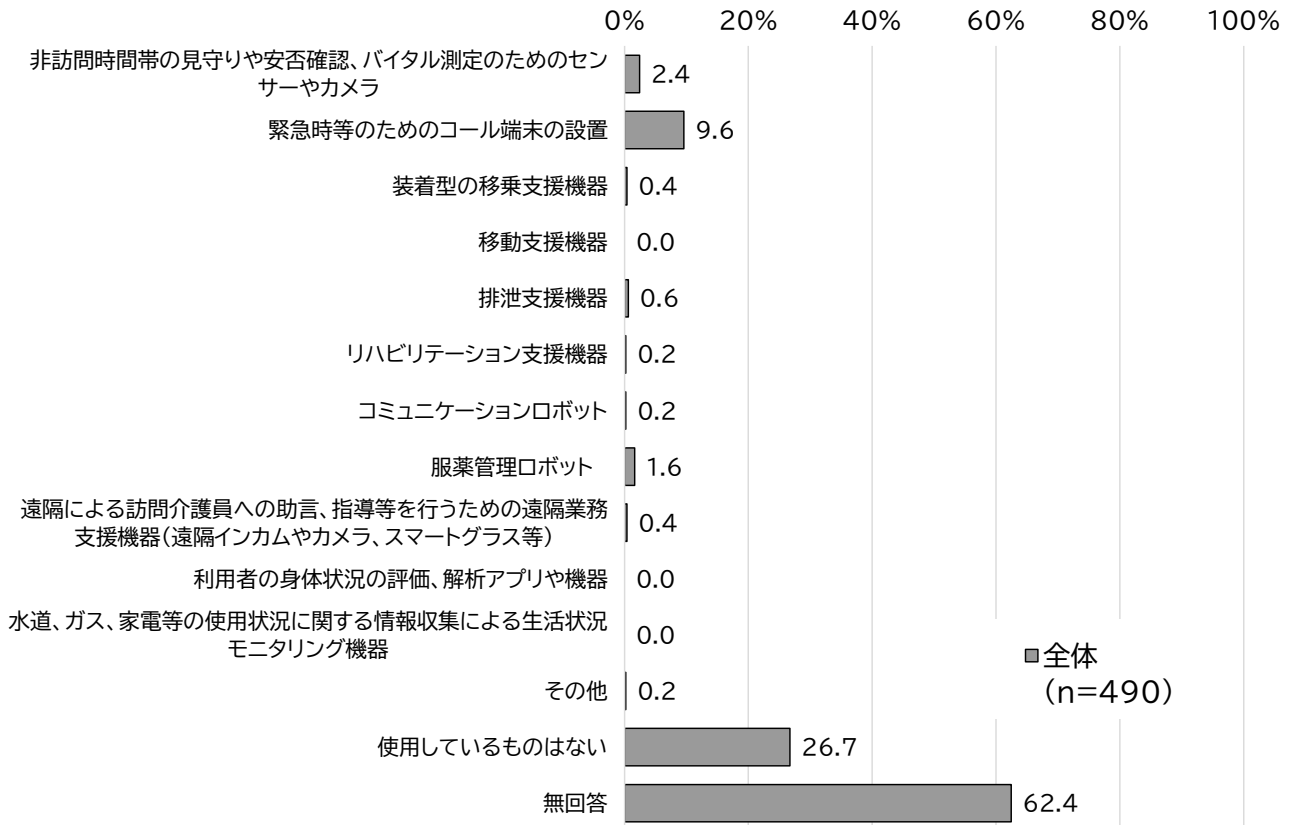
図表 3-2-1-59 直接介護業務に ICT 機器やロボット介護機器などを活用する目的



■ 直接介護業務において導入している ICT 機器やロボット介護機器 事問 32① (MA)

○ 直接介護業務（利用者への直接的なケアの提供業務）の質の向上や負担軽減に向けて導入している ICT 機器やロボット介護機器については、いずれも回答割合は 1 割未満であった。そのなかでも回答割合が高いものとしては、「緊急時等のためのコール端末の設置」が 9.6%となっている。

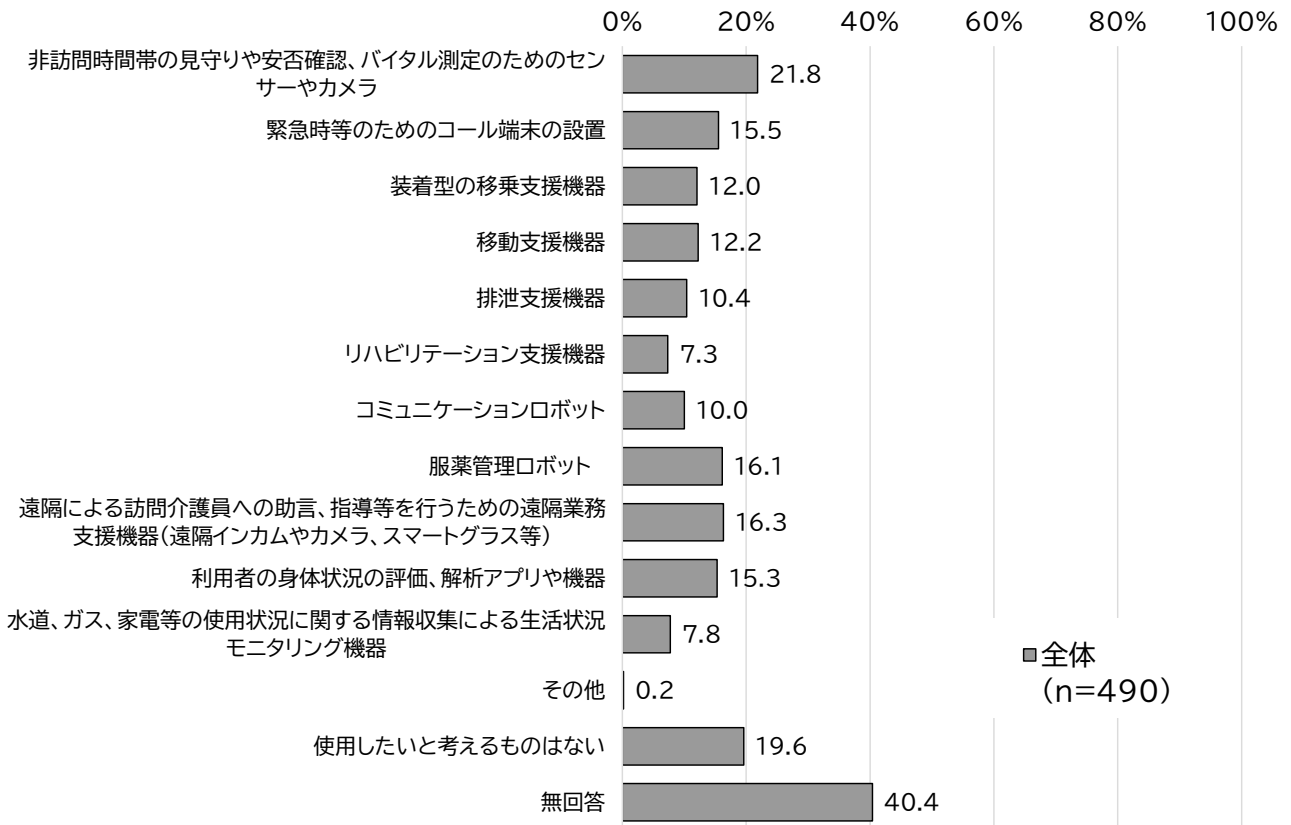
図表 3-2-1-60 直接介護業務の質の向上や負担軽減に向けて導入している ICT 機器やロボット介護機器



■ 今後導入をしてみたいと考える ICT 機器やロボット介護機器 事問 32② (MA)

- 今後、導入をしてみたいと考える ICT 機器やロボット介護機器としては、「非訪問時間帯の見守りや安否確認、バイタル測定のためのセンサーやカメラ」が 21.8%、「遠隔による訪問介護員への助言、指導等を行うための遠隔業務支援機器（遠隔インカムやカメラ、スマートグラス等）」が 16.3%、「服薬管理ロボット」が 16.1%となっている。

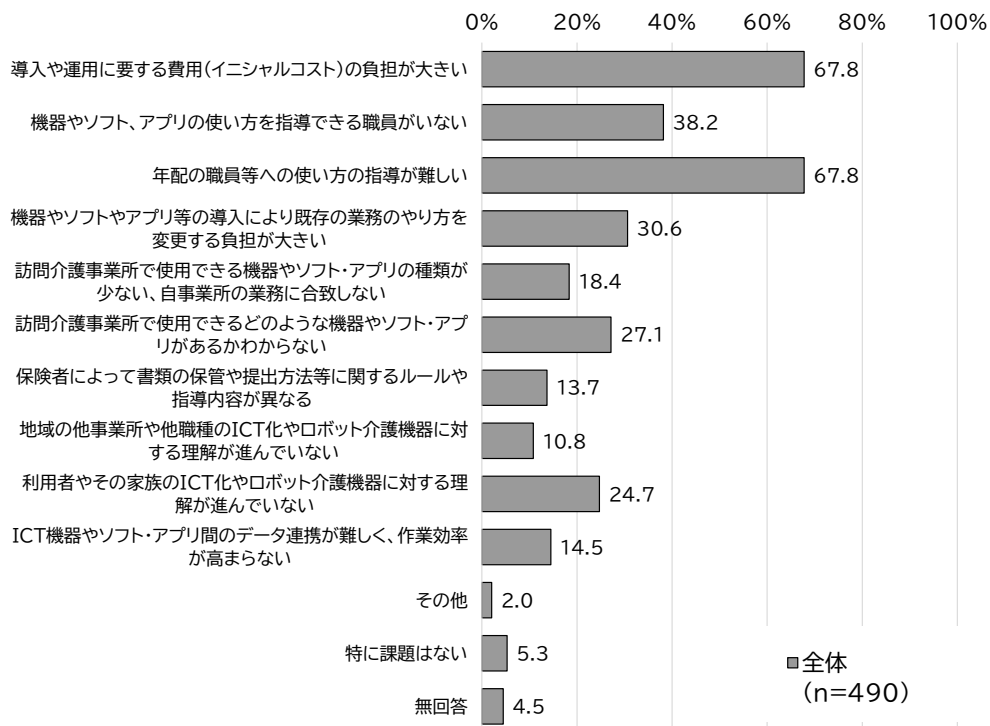
図表 3-2-1-61 今後導入をしてみたいと考える ICT 機器やロボット介護機器



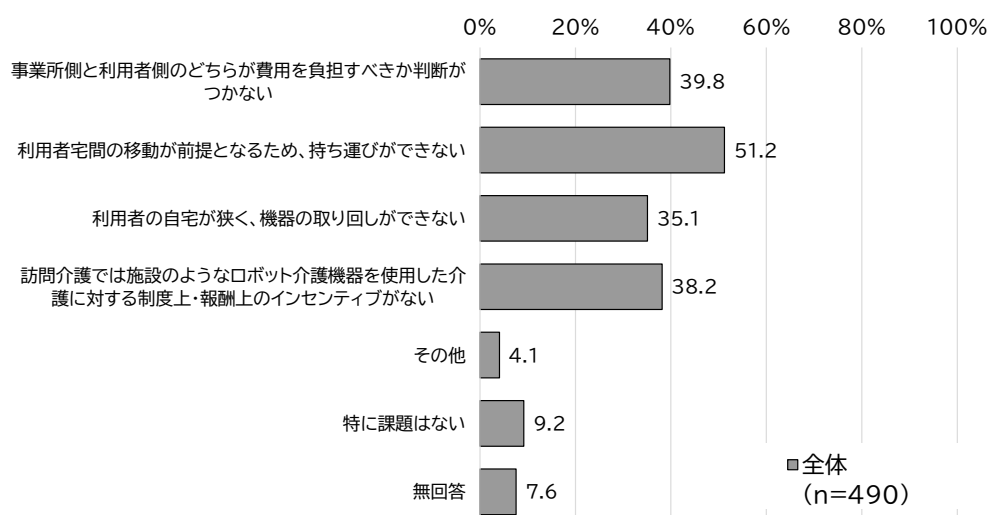
■ ICT 機器やロボット介護機器を活用する際の課題となる点 事問 33①② (MA)

- ICT 機器やロボット介護機器を活用する際の課題となる点として、間接業務・直接介護業務共通の課題については、「導入や運用に要する費用（イニシャルコスト）の負担が大きい」と「年配の職員等への使い方の指導が難しい」が 67.8%となっている。
- また、主に直接介護業界への導入に係る課題については、「利用者宅間の移動が前提となるため、持ち運びができない」が 51.2%となっている。

図表 3-2-1-62 ICT 機器やロボット介護機器を活用する際の課題となる点
(間接業務・直接介護業務共通の課題)



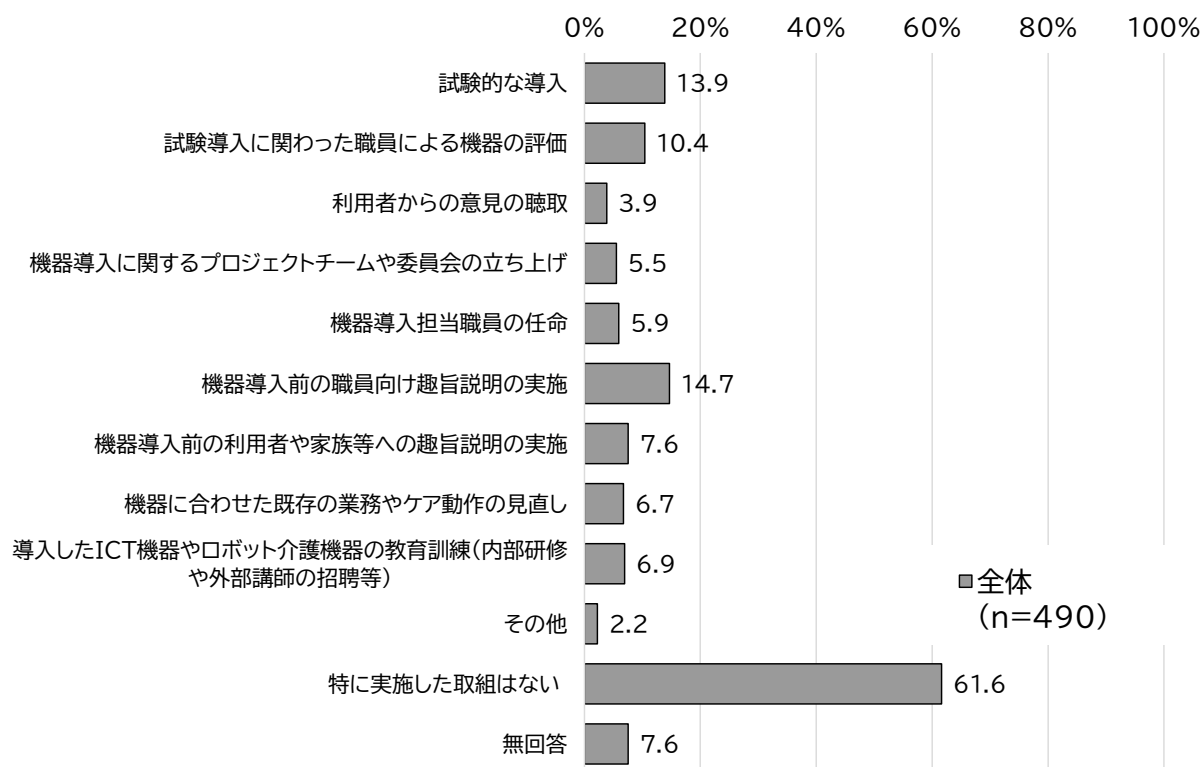
図表 3-2-1-63 ICT 機器やロボット介護機器を活用する際の課題となる点
(主に直接介護業界への導入に係る課題)



■ 介護ソフトや業務効率化アプリ、ICT 機器やロボット介護機器などを導入するにあたって実施した取組
 事問 34 (MA)

○ 介護ソフトや業務効率化アプリ、ICT 機器やロボット介護機器などを導入するにあたって実施した取組については、「機器導入前の職員向け趣旨説明の実施」が 14.7%、「試験的な導入」が 13.9%、「試験導入に関わった職員による機器の評価」が 10.4%となっている。

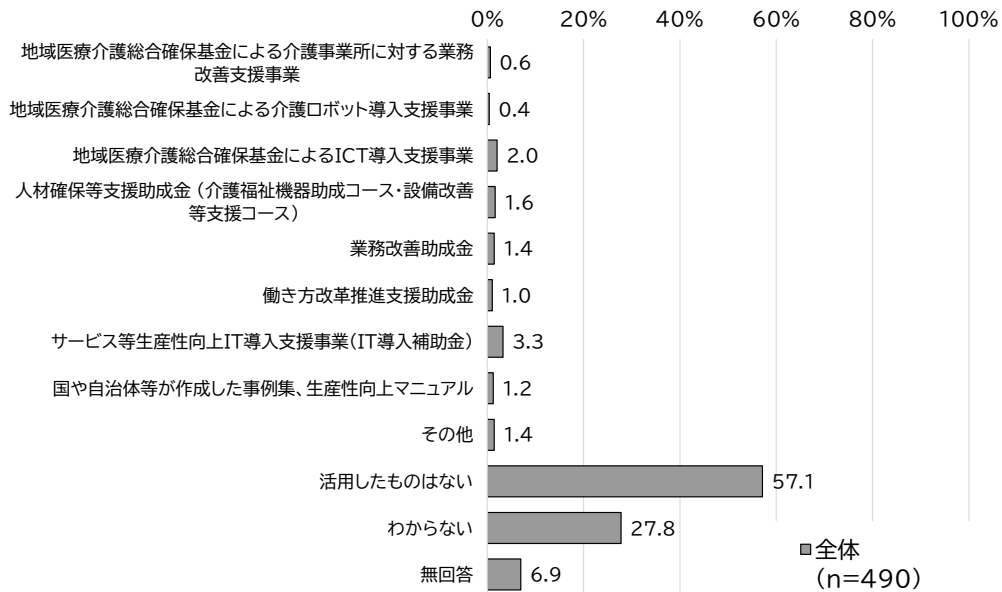
図表 3-2-1-64 介護ソフトや業務効率化アプリ、ICT 機器やロボット介護機器などを導入するにあたって実施した取組



■ ICT 機器やロボット介護機器の導入支援策の中で活用したもの **事問 35** (MA)

○ ICT 機器やロボット介護機器の導入支援策の中で活用したものについて、いずれも回答割合は1割未満であった。そのなかでも回答割合が高いものとしては、「サービス等生産性向上 IT 導入支援事業 (IT 導入補助金)」が 3.3%となっている。

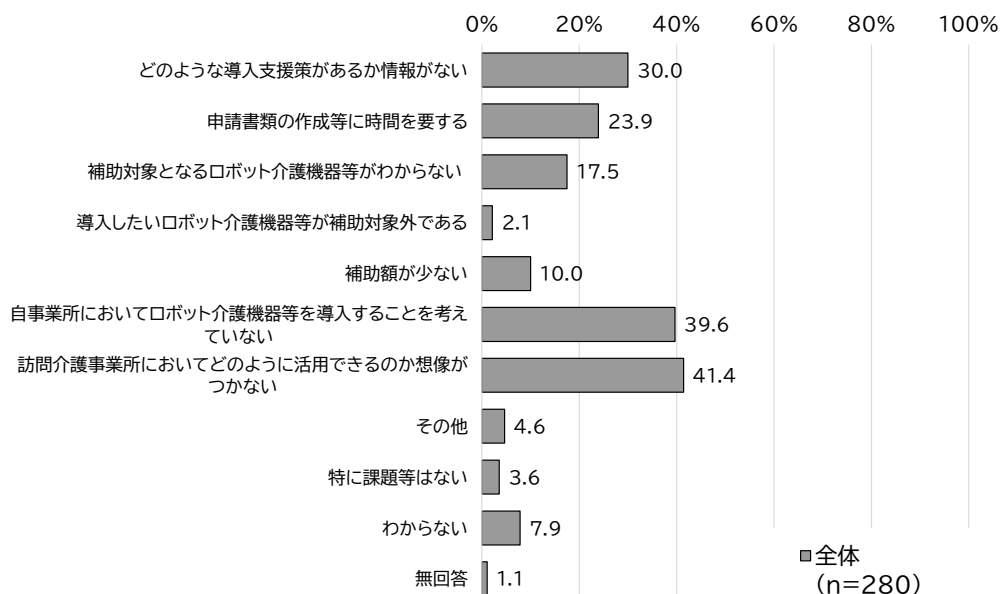
図表 3-2-1-65 ICT 機器やロボット介護機器の導入支援策の中で活用したもの



■ ICT 機器やロボット介護機器の導入支援策を活用する上で課題となる点 **事問 36** (MA)

○ いずれの導入支援策も活用していない事業所に関して、ICT 機器やロボット介護機器の導入支援策を活用する上で課題となる点としては、「訪問介護事業所においてどのように活用できるのか想像がつかない」が 41.4%、「自事業所においてロボット介護機器等を導入することを考えていない」が 39.6%となっている。

図表 3-2-1-66 ICT 機器やロボット介護機器の導入支援策を活用する上で課題となる点

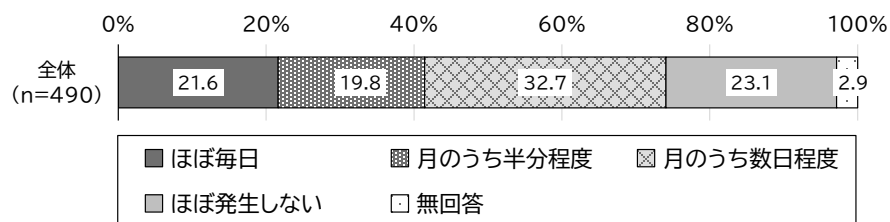


⑤ サービス提供責任者の業務実態

■ サービス提供責任者の所定外労働の発生状況 事問 38① (SA)

- サービス提供責任者の所定外労働の発生状況については、「月のうち数日程度」が 32.7%と最も回答割合が高く、次いで「ほぼ発生しない」が 23.1%であった。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、事業所の規模や高齢者向け住宅に住む利用者の割合と関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-67 サービス提供責任者の所定外労働の発生状況



図表 3-2-1-68 サービス提供責任者の所定外労働の発生状況に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧²⁸

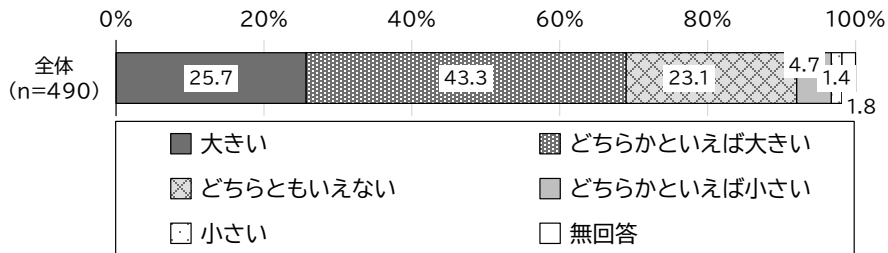
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	従業員数が少ない事業所のほうが「ほぼ発生しない」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が多いほうが「ほぼ発生しない」の割合が低い傾向。(5%水準)
立地別	事問6	有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	常勤換算人数が少ない事業所の方が「ほぼ発生しない」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	有意差なし
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	有意差なし
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	高齢者向け住宅に住む利用者の割合が相対的に低い事業所で「ほぼ発生しない」の割合が低い傾向。(1%未満の水準)
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	有意差なし
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	有意差なし
訪問介護事業の継続意向別	事問18	有意差なし

²⁸ クロス集計においては、サービス提供責任者の所定外労働の発生状況について無回答の場合は集計の対象外とした。

■ サービス提供責任者の全体的な業務負担の状況 事問 38② (SA)

- サービス提供責任者の全体的な業務負担の状況については、「どちらかといえば大きい」が 43.3%と最も回答割合が高く、次いで「大きい」が 25.7%となっている。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、いずれに関しても統計的に有意な関連性は見られなかった。

図表 3-2-1-69 サービス提供責任者の全体的な業務負担の状況



図表 3-2-1-70 サービス提供責任者の全体的な業務負担の状況に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧²⁹

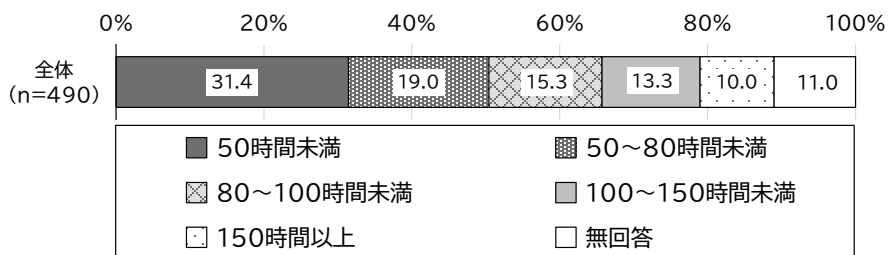
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	有意差なし
訪問介護サービス事業所数別	事問3	有意差なし
立地別	事問6	有意差なし
サ責の常勤換算人数別	事問8	有意差なし
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	有意差なし
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	有意差なし
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	有意差なし
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	有意差なし
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	有意差なし
訪問介護事業の継続意向別	事問18	有意差なし

²⁹ クロス集計においては、サービス提供責任者の全体的な業務負担の状況について無回答の場合は集計の対象外とした。

■ サービス提供責任者のヘルパー業務への従事時間 事問 38③ (I)

- サービス提供責任者全体の平均的なヘルパー業務への従事時間（月間）については、「50 時間未満」が 31.4%となっている。
- なお、平均値は 76.3 時間、中央値は 60 時間であった。

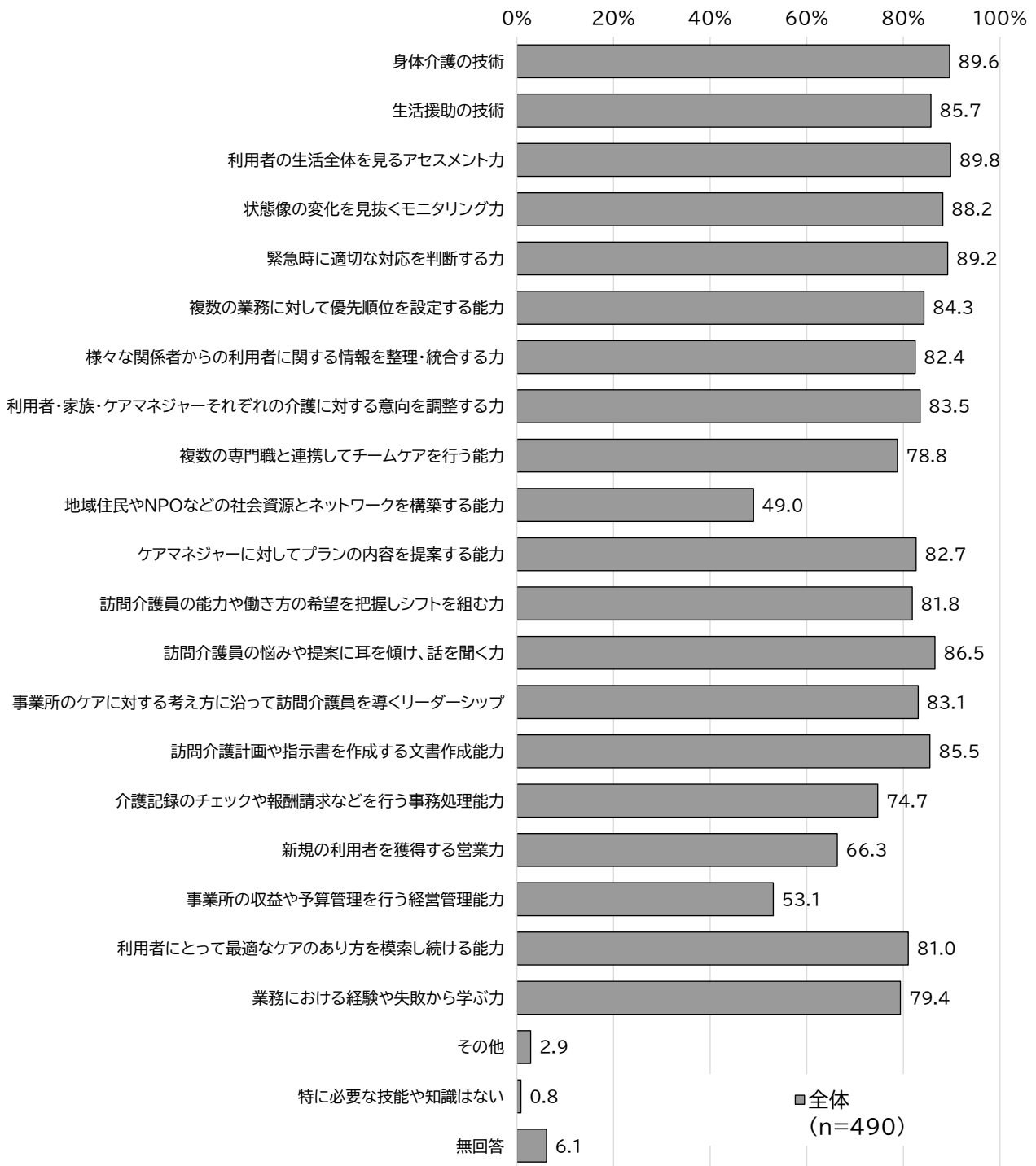
図表 3-2-1-71 サービス提供責任者のヘルパー業務への従事時間



■ サービス提供責任者に身に付けてもらいたいと考えている技能や知識 事問 39① (MA)

- サービス提供責任者に身に付けてもらいたいと考えている技能や知識について、それぞれの回答割合は8割前後となっているが、「地域住民やNPOなどの社会資源とネットワークを構築する能力」(49.0%)や「事業所の収益や予算管理を行う経営管理能力」(53.1%)、「新規の利用者を獲得する営業力」(66.3%)、「介護記録のチェックや報酬請求などを行う事務処理能力」(74.7%)については若干低くなっている。

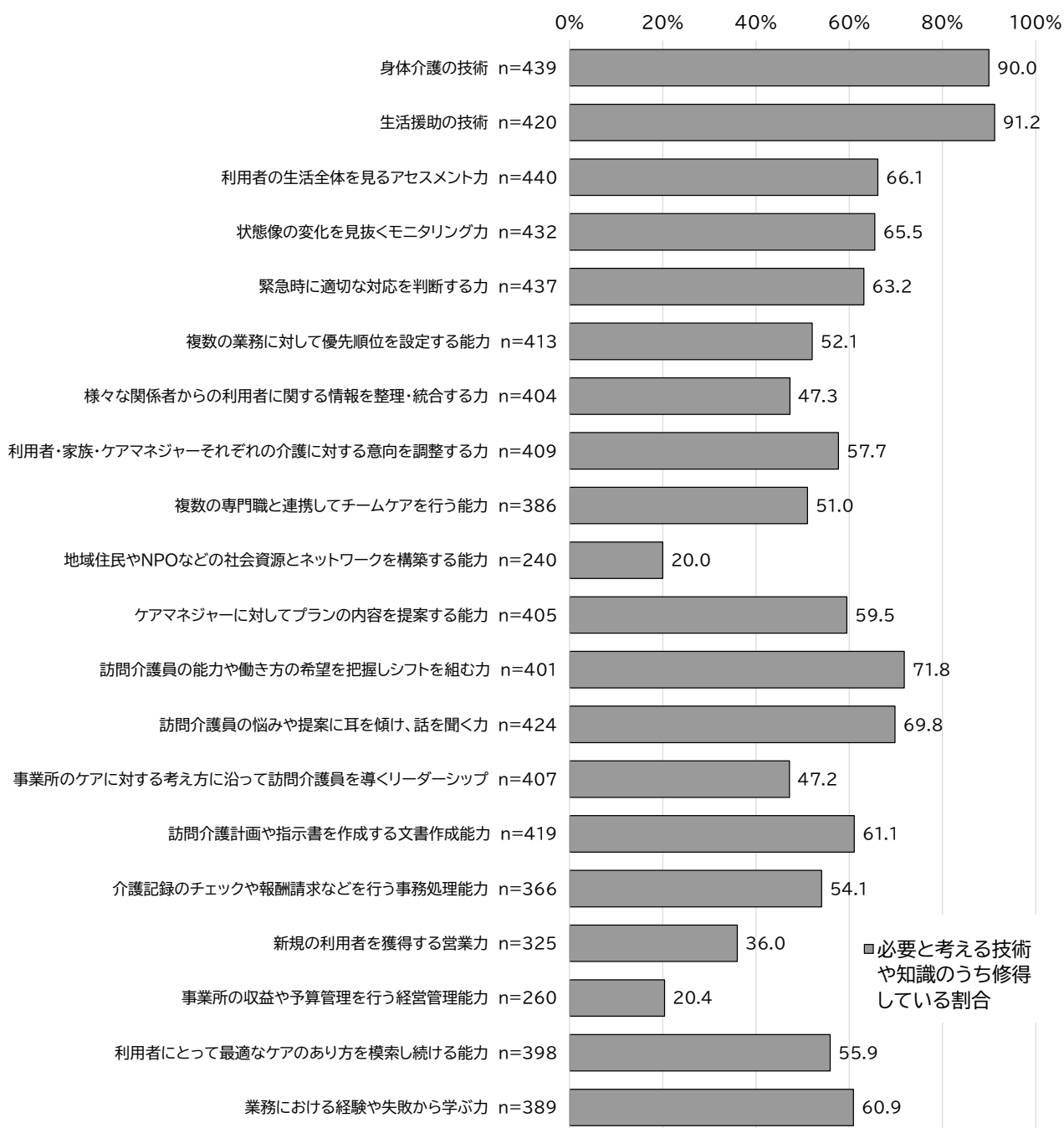
図表 3-2-1-72 サービス提供責任者に身に付けてもらいたいと考えている技能や知識



■ サービス提供責任者が修得している技能や知識 事問 39② (MA)

○ サービス提供責任者に身に付けてもらいたいと考えている技能や知識のうち、修得していると考える知識・技能としては、「身体介護の技術」(90.0%)と「生活援助の技術」(91.2%)は9割以上となっている。

図表 3-2-1-73 サービス提供責任者が習得している技能や知識³⁰

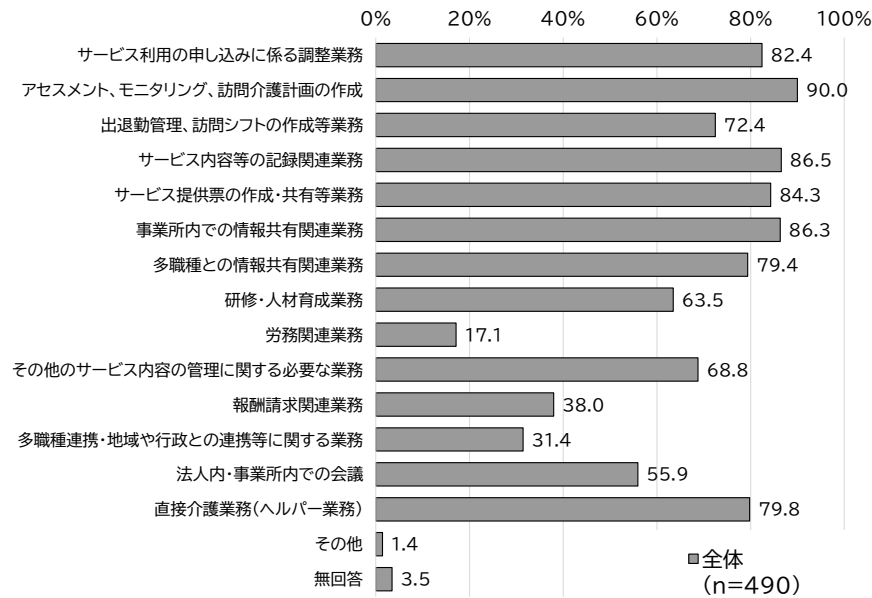


³⁰ 各技能・知識について、サービス提供責任者に身に付けてもらいたいと考えていると回答されたもののうち、サービス提供責任者が修得していると考える技能や知識として回答があった割合。

■ サービス提供責任者の各業務における従事状況 **事問 40①** (MA)

- 各業務におけるサービス提供責任者の従事状況（従事の有無）について、「労務関連業務」（17.1%）や「多職種連携・地域や行政との連携等に関する業務」（31.4%）、「報酬請求関連業務」（38.0%）は他の業務と比べて従事している割合が低い結果となっている。

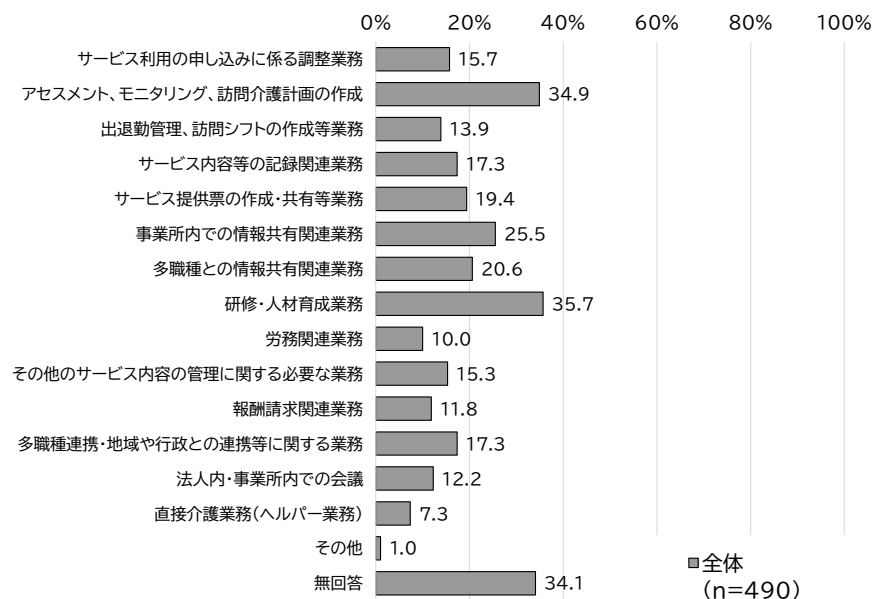
図表 3-2-1-74 サービス提供責任者の各業務における従事状況



■ サービス提供責任者に従事する時間を増やしてもらいたいと考えている業務 **事問 40②** (MA)

- サービス提供責任者に従事する時間を増やしてもらいたいと考えている業務としては、「研修・人材育成業務」が35.7%、「アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成」が34.9%となっている。

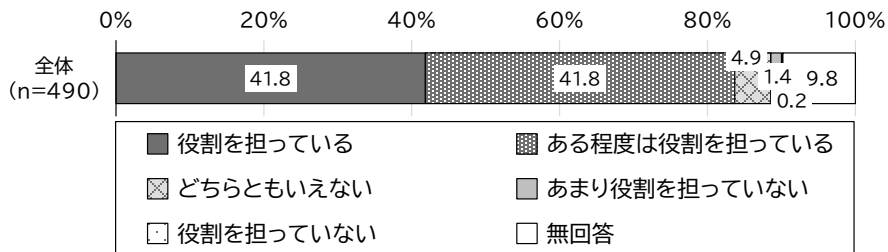
図表 3-2-1-75 サービス提供責任者に従事する時間を増やしてもらいたいと考えている業務



■ サービス提供責任者に対する評価 **事問 41** (SA)

○ サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担っているか、管理者としての評価については、「役割を担っている」、「ある程度は役割を担っている」がそれぞれ 41.8%であった。

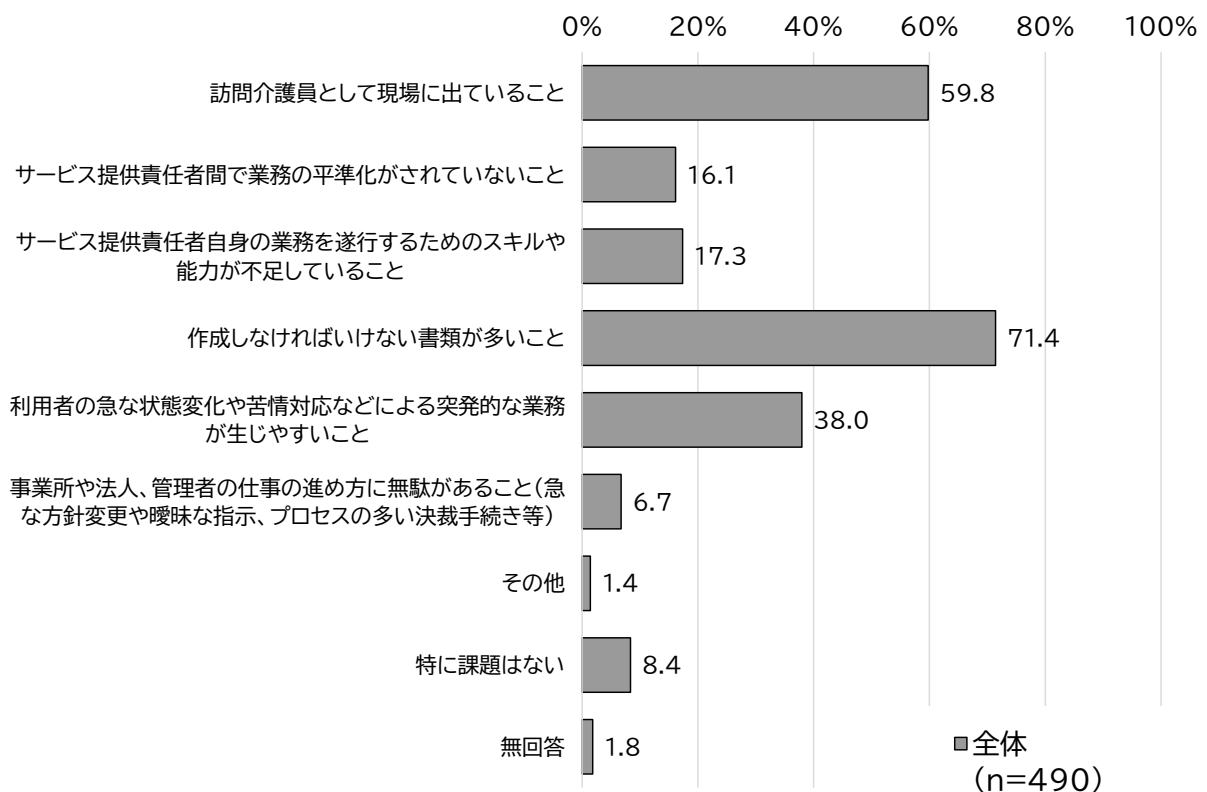
図表 3-2-1-76 サービス提供責任者に対する評価



■ サービス提供責任者が役割を担う上での問題点や課題 **事問 42** (MA)

○ サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担う上での問題点や課題については、「作成しなければいけない書類が多いこと」が 71.4%と最も回答割合が高く、次いで「訪問介護員として現場に出ていること」が 59.8%となっている。

図表 3-2-1-77 サービス提供責任者が役割を担う上での問題点や課題



- 「基本的項目」とのクロス集計においては、事業所の特徴等によってそれぞれ課題があることがうかがえるが、たとえば「作成しなければいけない書類が多いこと」に関しては、法人が運営する事業所数が多いことと関連性があることがうかがえる。

図表 3-2-1-78 サービス提供責任者が役割を担う上での問題点や課題に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧³¹

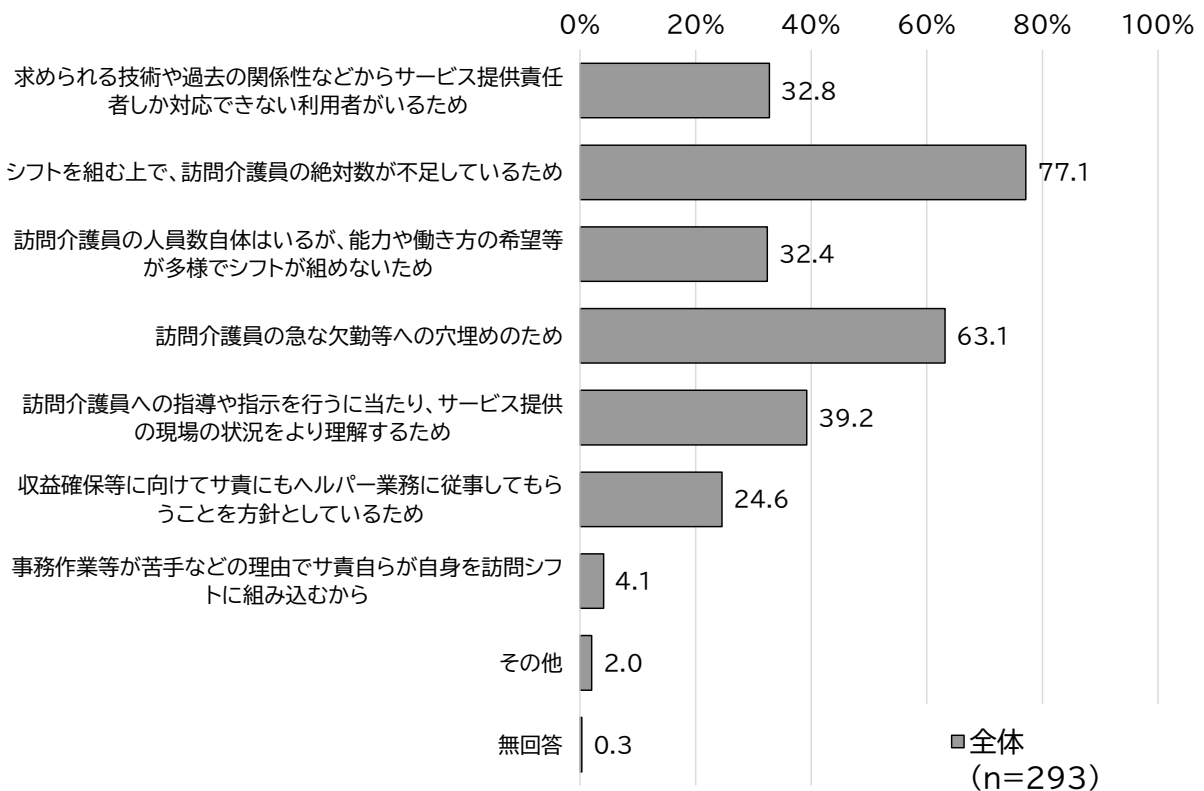
【独立変数】（クロス集計の軸）	問番号	検定結果・傾向等
法人の従業員数別	事問2	従業員数が少ない事業所で「サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと」(1%未満の水準)の割合が低い傾向。
訪問介護サービス事業所数別	事問3	法人が運営する事業所数が多いほうが「作成しなければいけない書類が多いこと」(5%水準)の割合が高い傾向。
立地別	事問6	「離島や過疎地域」では「訪問介護員として現場に出ていること」(5%水準)、「利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと」(5%水準)の割合が低い傾向。
サ責の常勤換算人数別	事問8	サ責の常勤換算人数が少ないほうが「サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと」(1%未満の水準)の割合が低い傾向。
職員の年代の高低別(職員の平均年齢)	事問10①	いずれの項目も有意差なし
職員の年代の高低別(サ責の年代)	事問10④	サ責の年代が低いほうが「サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること」(5%水準)の割合が高い傾向。
利用者全体に占める要介護3以上の割合の高低別	事問12	いずれの項目も有意差なし
高齢者向け住宅に住む利用者の割合の高低別	事問14	高齢者向け住宅に住む利用者の割合が相対的に低い事業所で「訪問介護員として現場に出ていること」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。
事業所の指定訪問介護サービスの収支差別	事問16①	いずれの項目も有意差なし
直近3年間の利用者数の動向別	事問17①	いずれの項目も有意差なし
訪問介護事業の継続意向別	事問18	「縮小予定、休廃止予定、わからない」の事業所で「訪問介護員として現場に出ていること」(5%水準)の割合が高い傾向。

³¹ クロス集計においては、サービス提供責任者が役割を担う上での問題点や課題について無回答の場合は集計の対象外とした。なお、一部、統計的に有意な結果ではあったが、傾向性等が明瞭に把握しづらい結果について結果一覧に掲載しなかったものがある。

■ サービス提供責任者が訪問介護員としてシフトに入っている理由 事問 43 (MA)

- サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担う上での問題点や課題として「訪問介護員として現場に出ていること」と回答した事業所において、サービス提供責任者が訪問介護員としてシフトに入っている理由としては、「シフトを組む上で、訪問介護員の絶対数が不足しているため」が 77.1%と最も回答割合が高く、次いで「訪問介護員の急な欠勤等への穴埋めのため」が 63.1%となっている。

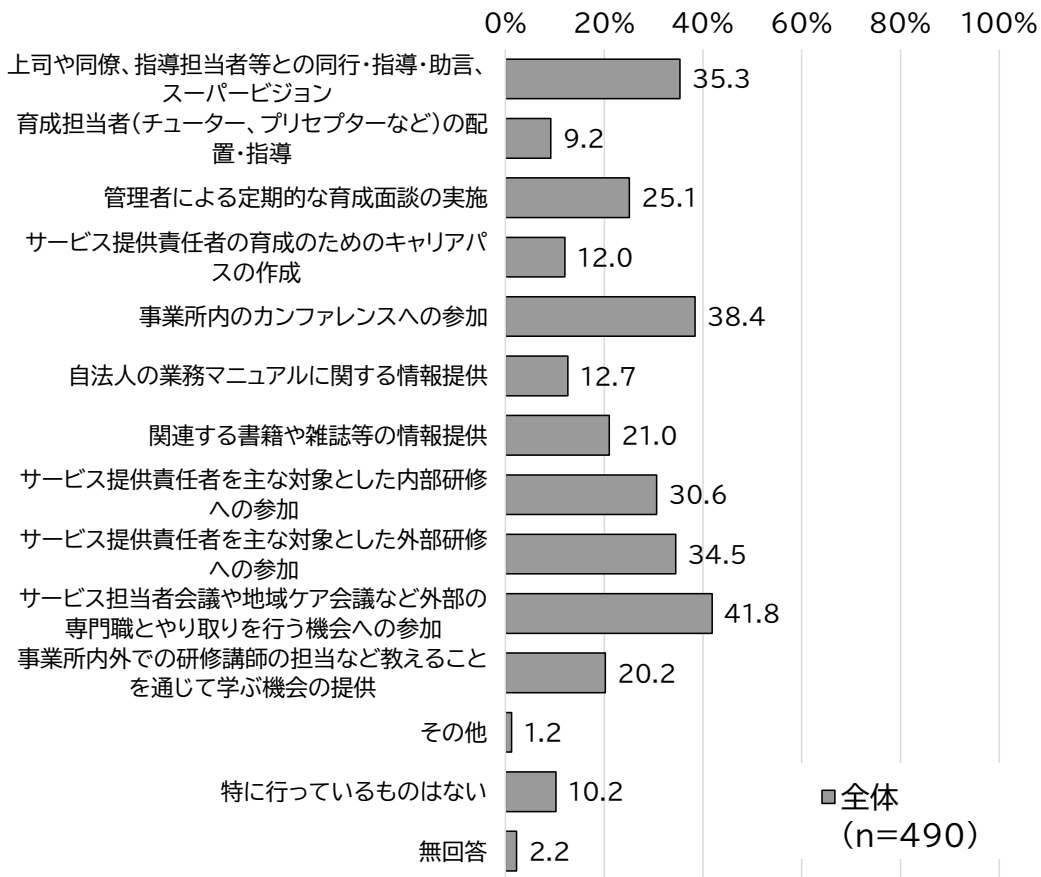
図表 3-2-1-79 サービス提供責任者が訪問介護員としてシフトに入っている理由



■ サービス提供責任者が役割を担えるように実施している育成に向けた取組 **事問 44** (MA)

- サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう実施している、育成に向けた取組については、「サービス担当者会議や地域ケア会議など外部の専門職とやり取りを行う機会への参加」が 41.8%、「事業所内のカンファレンスへの参加」が 38.4%、「上司や同僚、指導担当者等との同行・指導・助言、スーパービジョン」が 35.3%、「サービス提供責任者を主な対象とした外部研修への参加」が 34.5%となっている。

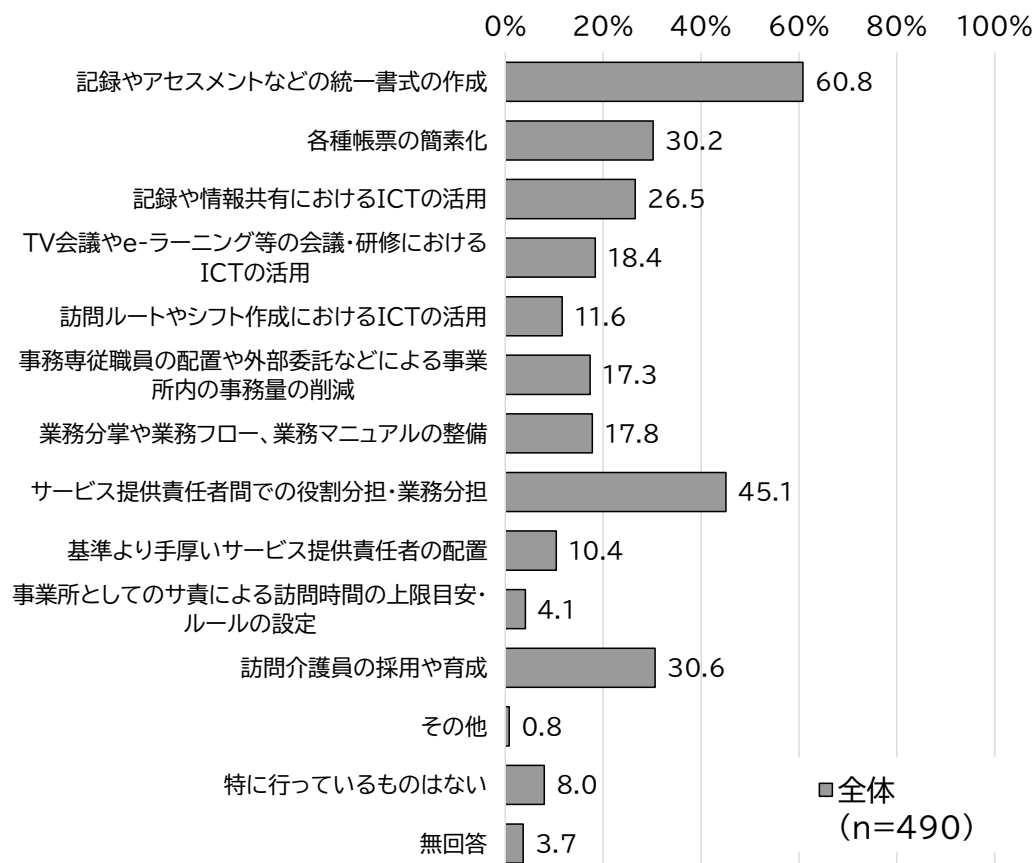
図表 3-2-1-80 サービス提供責任者が役割を担えるように実施している育成に向けた取組



■ サービス提供責任者が役割を担えるように実施している環境整備等の取組 事問 45 (MA)

- サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう実施している、環境整備等の取組については、「記録やアセスメントなどの統一書式の作成」が 60.8%と最も回答割合が高く、次いで「サービス提供責任者間での役割分担・業務分担」が 45.1%となっている。

図表 3-2-1-81 サービス提供責任者が役割を担えるように実施している環境整備等の取組



2) 事業所向け調査票の集計分析結果のまとめ

本節では、事業所調査票の回答結果について、全体の傾向を把握するための単純集計に加えて、事業所の属性等によって生じる様々な取組や状況の違いを把握するためのクロス集計を行った。

主な結果として、次のようなことが明らかになった。

■ 訪問介護事業所の業況

- 2021年度の指定訪問介護サービスの収支差については「赤字」と回答した事業所の割合が29.4%と最も高かった（事問16①）。直近3年間の利用者数（事問17①）や利用者当たりの単価（事問17②）が「減少傾向」である事業所の割合が約3割（事問17①：32.7%、事問17②：28.4%）となっており、このことが収支の悪化に関連していると考えられる（事問16①に関するクロス集計）。
- 今後の事業継続意向については「縮小する予定」、「休廃止予定」、「わからない」が合わせて21.4%となっており、「拡大する予定」（12.0%）の割合よりも高くなっている（事問18）。

■ 事業継続に関する課題

- 訪問介護事業を継続していく上での課題意識として、「訪問介護員の確保・定着難」が87.6%や「訪問介護員の高齢化」が76.1%と割合が7割以上となっており（事問19）、各事業所にある程度共通した課題であることがうかがえる。
- 実際に、事業所の職員の平均年齢について「60歳以上」である事業所の割合は23.7%と高く、「55～60歳未満」である事業所の割合も22.4%と高い状況にある（事問10①）。

■ テクノロジー活用の状況

- ICT機器等の活用に向けた情報通信環境に関しては、規模が小さい事業所や職員の年齢が高い事業所のほうが各事項について整備されている割合が低い傾向にあり、また、収支差別が「黒字」の事業所において整備されている割合が高いことから、事業所の収支が整備の有無に関連している可能性が示唆された（事問22に関するクロス集計）。
- 手書きや手入力で作成されている書類の該当数はサ責の年代が高い事業所の方が該当数の平均値が高い傾向にあり、間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数に関しては、職員及びサ責の年代が低い事業所のほうが導入事例数の平均値が高い傾向にあることから、職員（サ責）の年齢の高低が関連している可能性がある（事問23①に関するクロス集計、事問27①に関するクロス集計）。
- 間接業務に対するICT機器等の活用に関しては、直接介護業務に比べて活用意向の割合は高く（事問24・事問30）、テクノロジーの活用により期待される効果として「サービス提供責任者の負担軽減のため」の割合（81.7%）が最も高くなっている（事問25）。
- 実際に導入されている場合の効果の実感として、「職員の身体的・精神的負担の軽減」や「事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少」という点は、「業務所要時間の削減」に比べ、全体として回答割合が高く（事問27②）、テクノロジー活用は、職員の負担軽減や正確な事務につながりやすいことがうかがえる。

■ テクノロジー活用に関する可能性や課題

- 今後導入をしてみたいと考える ICT 機器やロボット介護機器としては、「非訪問時間帯の見守りや安否確認、バイタル測定のためのセンサーやカメラ」(21.8%)、「遠隔による訪問介護員への助言、指導等を行うための遠隔業務支援機器(遠隔インカムやカメラ、スマートグラス等)」(16.3%)、「服薬管理ロボット」(16.1%)などについて比較的回答割合が高く、遠隔での対応が可能となる機器の活用について可能性が示唆されている(事問 32②)。
- ICT 機器やロボット介護機器を活用する際の課題となる点としては、「導入や運用に要する費用(インシヤルコスト)の負担が大きい」や「年配の職員等への使い方の指導が難しい」の回答割合が 67.8%と最も回答割合が高くなっている。次いで「機器やソフト、アプリの使い方を指導できる職員がいない」が 38.2%となっており、費用だけでなく、導入後のサポートも必要であることがうかがえる(事問 33①)。
- また、ICT 機器やロボット介護機器の導入支援策の活用に関する課題としては、「訪問介護事業所においてどのように活用できるのか想像がつかない」(41.4%)などについて回答割合が比較的高くなっており、事業所における情報不足がうかがえる(事問 36)。

■ サ責の業務実態等に関する認識

- サービス提供責任者の所定外労働時間の発生状況には事業所によってばらつきがあり(事問 38①)、規模の小さい事業所のほうが「ほぼ発生しない」の割合が高い傾向にある(事問 38①に関するクロス集計)。
- サービス提供責任者の業務負担について「大きい」、「どちらかといえば大きい」を合わせた割合は 69.0%となっており、各事業所にある程度共通した課題であることがうかがえる(事問 38②)。
- サービス提供責任者が役割を担う上での問題点や課題については、「作成しなければいけない書類が多いこと」の回答割合が 71.4%となっている(事問 42)。
- 問題点や課題としては「訪問介護員として現場に出ていること」の割合も 59.8%(事問 42)となっているが、背景として、「シフトを組む上で、訪問介護員の絶対数が不足しているため」や「訪問介護員の急な欠勤等への穴埋めのため」といった事情がある(事問 43)。
- サービス提供責任者が役割を担えるように、育成に向けた取組としては「サービス担当者会議や地域ケア会議など外部の専門職とやり取りを行う機会への参加」(41.8%)が(事問 44)、環境整備等の取組としては「記録やアセスメントなどの統一書式の作成」(60.8%)が(事問 45)、比較的多くの事業所において実施されている状況にある。

(3) サ責向け調査票の集計分析結果

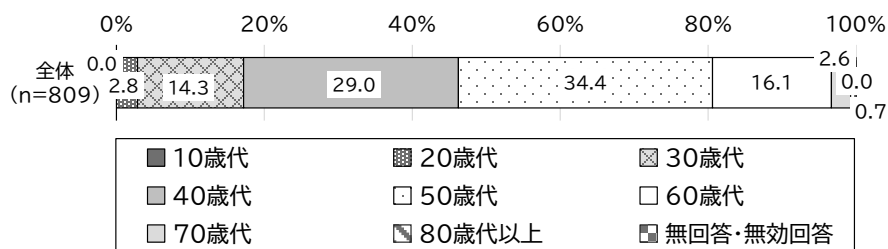
1) 単純集計及び基本的項目によるクロス集計結果

① 回答者のことについて

■ 年齢 **サ問 1** (SA)

○ 回答者の年齢は、「50歳代」が34.4%と最も回答割合が高く、次いで「40歳代」が29.0%であった。なお、「60歳代」が16.1%、「70歳代」が2.6%となっており、18.7%が60歳以上であった。

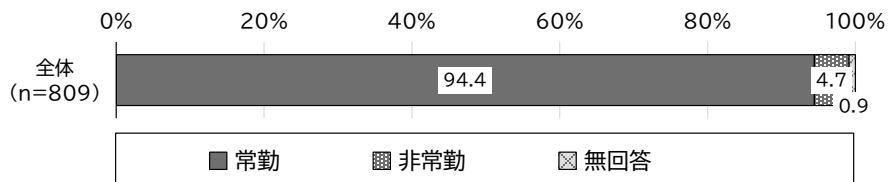
図表 3-3-1-1 回答者の年齢



■ 勤務形態 **サ問 2①** (SA)

○ 勤務形態は、「常勤」が94.4%、「非常勤」が4.7%であった。

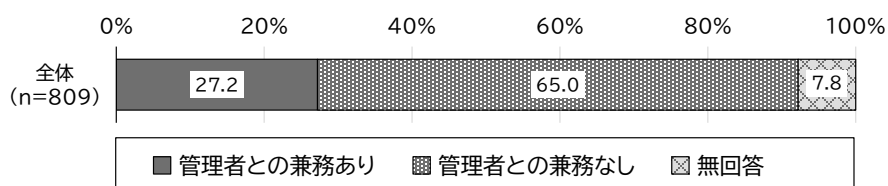
図表 3-3-1-2 回答者の勤務形態



■ 勤務状況 **サ問 2②** (SA)

○ 勤務状況は、「管理者との兼務あり」が27.2%、「管理者との兼務なし」が65.0%であった。

図表 3-3-1-3 回答者の勤務状況



■ 介護職員としての経験年数 サ問 3①・②・③³²

- 直接処遇の介護職員（介護職）としての経験年数の平均値は 14.8 年、中央値は 15 年であった。直接処遇の介護職員（介護職）としての経験のうち、サービス提供責任者としての経験年数の平均値は 6.9 年、中央値は 5 年であった。また、勤務先事業所でのサービス提供責任者としての勤務年数の平均値は 5.8 年、中央値は 4 年であった。

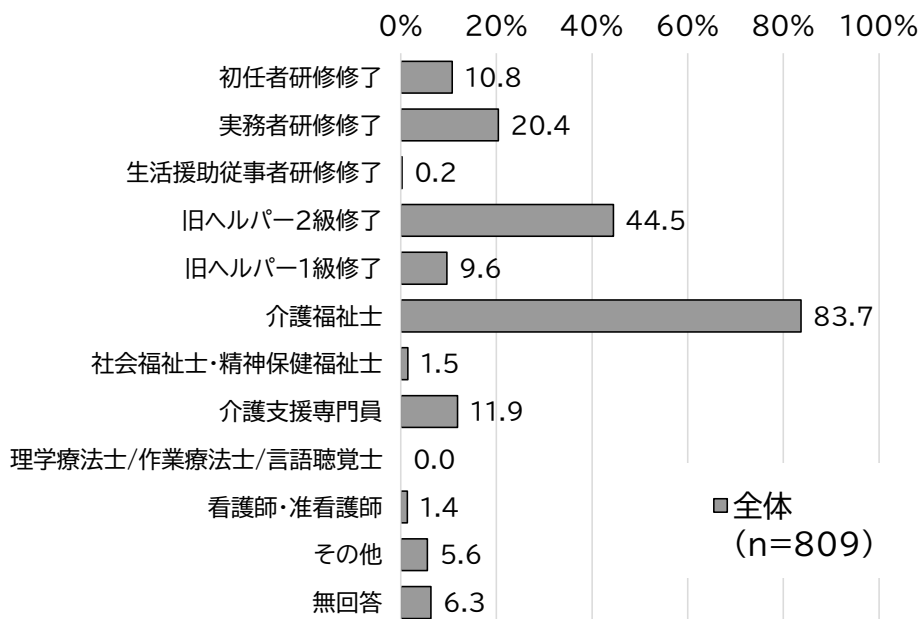
図表 3-3-1-4 介護職員としての経験年数³³

	平均値	中央値
直接処遇の介護職員（介護職）としての経験年数 (n=753)	14.8 年	15 年
うち、サービス提供責任者としての経験年数 (n=753)	6.9 年	5 年
うち、勤務先事業所でのサービス提供責任者としての勤務年数 (n=753)	5.8 年	4 年

■ 保有する医療・介護系の資格 サ問 4 (MA)

- 回答者が保有する医療・介護系の資格については、「介護福祉士」が 83.7%と最も回答割合が高く、次いで「旧ヘルパー2級修了」が 44.5%、「実務者研修修了」が 20.4%であった。

図表 3-3-1-5 保有する医療・介護系の資格(単純集計)



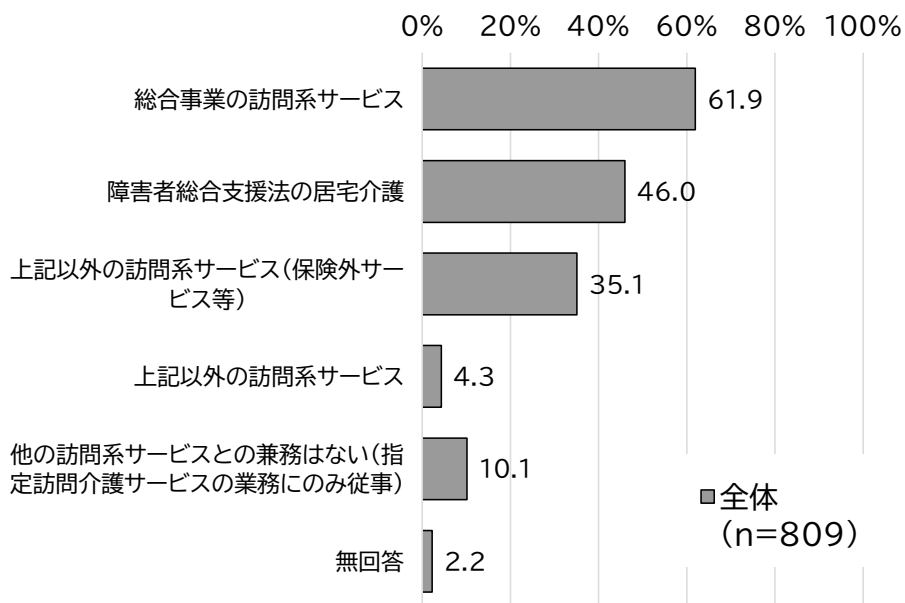
³² この設問では、調査票において、1か月単位は5か月までは切り捨て、6か月からは切り上げて回答するよう注釈をつけていた。

³³ 各項目に無回答であったものは集計の対象外とした。

■ 他の訪問系サービスとの兼務状況 **サ問5** (MA)

○ 勤務先事業所における他の訪問系サービスとの兼務状況については、「総合事業の訪問系サービス」が61.9%、「障害者総合支援法の居宅介護」が46.0%となっている。「他の訪問系サービスとの兼務はない(指定訪問介護サービスの業務にのみ従事)」は10.1%であった。

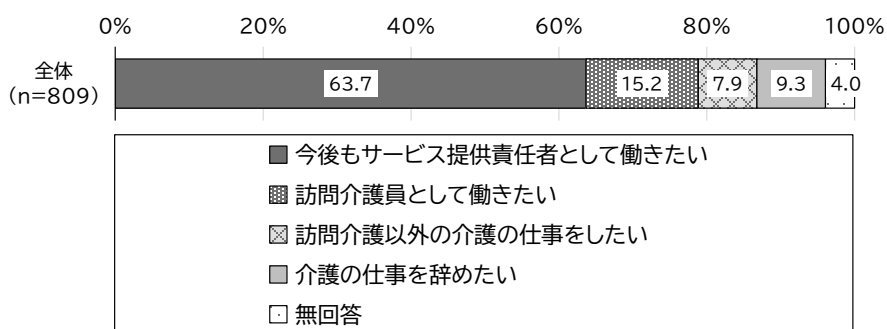
図表 3-3-1-6 他の訪問系サービスとの兼務状況



■ サービス提供責任者としての就業継続意向 **サ問6** (SA)

- 今後のサービス提供責任者としての就業意向については、「今後もサービス提供責任者として働きたい」の回答割合が63.7%であった。他方で、「訪問介護員として働きたい」は15.2%、「介護の仕事を辞めたい」は9.3%、「訪問介護以外の介護の仕事をしたい」は7.9%となっている。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、サービス提供責任者としての役割を担うことができていると考えるか否かと関連性があることがうかがえる。

図表 3-3-1-7 サービス提供責任者としての就業継続意向



図表 3-3-1-8 サービス提供責任者としての就業継続意向に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧³⁴

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
勤務状況別	サ問2②	有意差なし
サ責業務の経験年数別	サ問3②	有意差なし
サ責としての就業継続意向の有無別	サ問6	—
訪問介護員としての訪問時間割合の高低別	サ問7①③	有意差なし
サ責として担当する利用者数の多寡別	サ問8①	有意差なし
サ責としての役割を担っているかどうかの別	サ問11	「十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている」と回答した者のほうが「今後もサービス提供責任者として働きたい」の割合が高い傾向。(1%未満の水準)

³⁴ クロス集計においては、サービス提供責任者としての就業継続意向について無回答の場合は集計の対象外とした。

② 事業内容・業務実態について

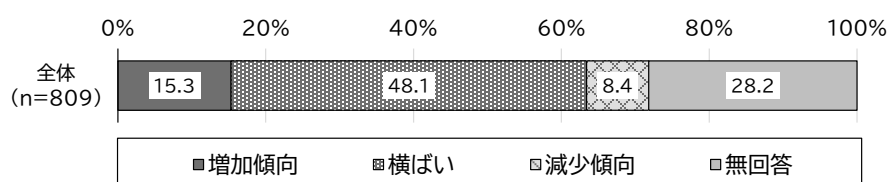
■ 労働時間 [サ問 7①②③] (I, SA)

- 回答者の2022年8月の総労働時間の平均値は169.8時間、中央値は173.5時間であった。所定外の労働時間については、平均値は22.1時間、中央値は8.0時間であった。総労働時間のうち、訪問介護員としての訪問時間については、平均値67.4時間、中央値64.0時間であった。
- 所定外労働時間の直近1年間の動向については、「横ばい」が48.1%と最も回答割合が高く、次いで「増加傾向」が15.3%であった。
- 所定外労働時間に関して「基本的項目」とのクロス集計（平均値差の分析）においては、管理者として兼務があることや経験年数、担当する利用者の人数と関連性があることがうかがえる。
- また、訪問介護員としての訪問時間割合に関しては、担当する利用者の人数やサービス提供責任者としての役割を担うことができていると考えるか否かと関連性があることがうかがえる。

図表 3-3-1-9 2022年8月の労働時間³⁵

		平均値	中央値	最小値	最大値
総労働時間	(n=593)	169.8 時間	173.5 時間	35 時間	429 時間
うち、所定外の労働時間	(n=593)	22.1 時間	8.0 時間	0 時間	200 時間
うち、訪問介護員としての訪問時間	(n=593)	67.4 時間	64.0 時間	0 時間	227 時間

図表 3-3-1-10 所定外の労働時間の直近1年間の動向



図表 3-3-1-11 所定外の労働時間に関する「基本的項目」とのクロス集計(平均値差の分析)計結果一覧³⁶

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
勤務状況別	サ問2②	有意差なし
サ責業務の経験年数別	サ問3②	有意差なし
サ責としての就業継続意向の有無別	サ問6	「今後もサービス提供責任者として働きたい」と回答した者のほうが平均値が低い傾向。(5%水準)
訪問介護員としての訪問時間割合の高低別	サ問7①③	有意差なし
サ責として担当する利用者数の多寡別	サ問8①	有意差なし
サ責としての役割を担っているかどうかの別	サ問11	有意差なし

³⁵ 各項目に無回答であったものは集計の対象外とした。

³⁶ クロス集計（平均値差の分析）においては、所定外の労働時間について無回答の場合は集計の対象外とした。

図表 3-3-1-12 訪問介護員としての訪問時間割合に関する「基本的項目」との
クロス集計(平均値差の分析)計結果一覧³⁷

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
勤務状況別	サ問2②	有意差なし
サ責業務の経験年数別	サ問3②	有意差なし
サ責としての就業継続意向の有無別	サ問6	有意差なし
訪問介護員としての訪問時間割合の高低別	サ問7①③	—
サ責として担当する利用者数の多寡別	サ問8①	担当する利用者数が少ないほうが平均値が高い傾向。 (1%未満の水準)
サ責としての役割を担っているかどうかの別	サ問11	「十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている」と 回答した者のほうが平均値が低い傾向。(1%未満の水準)

■ 担当する利用者数・管理する訪問介護員数 サ問 8①② (I)

- サービス提供責任者として訪問介護計画の作成と管理を担当する利用者数については、平均値 26.8 人、中央値 27 人であった。
- 自身が作成した訪問介護計画に基づきサービス提供を行っている訪問介護員の人数については、平均値 15.4 人、中央値 11 人であった。

図表 3-3-1-13 サービス提供責任者として担当する利用者数、管理する訪問介護員数

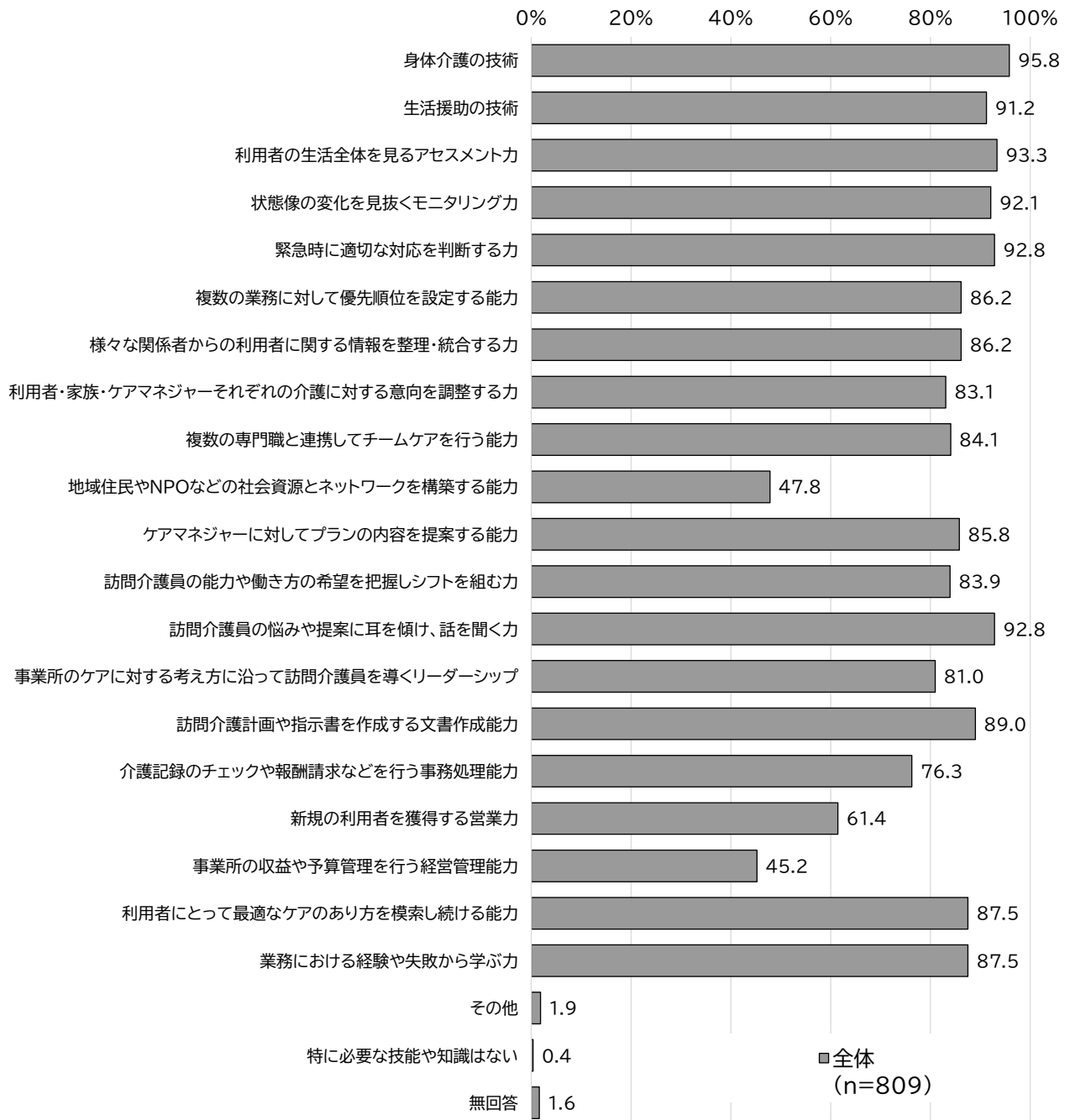
	平均値	中央値	最小値	最大値
担当する利用者数 (n=761)	26.8 人	27 人	0 人	160 人
管理する訪問介護員数 (n=752)	15.4 人	11 人	0 人	200 人

³⁷ クロス集計(平均値差の分析)においては、訪問介護員としての訪問時間割合について無回答(総労働時間と訪問介護員としての訪問時間のいずれかで無回答)の場合は集計の対象外とした。

■ 業務を行う上で必要と考える技能や知識 **サ問 9①** (MA)

○ サービス提供責任者としての業務を行う上で必要と考える技能や知識について、それぞれの回答割合は約8割～9割となっているが、「地域住民やNPOなどの社会資源とネットワークを構築する能力」や「新規の利用者を獲得する営業力」、「事業所の収益や予算管理を行う経営管理能力」については若干低くなっている。

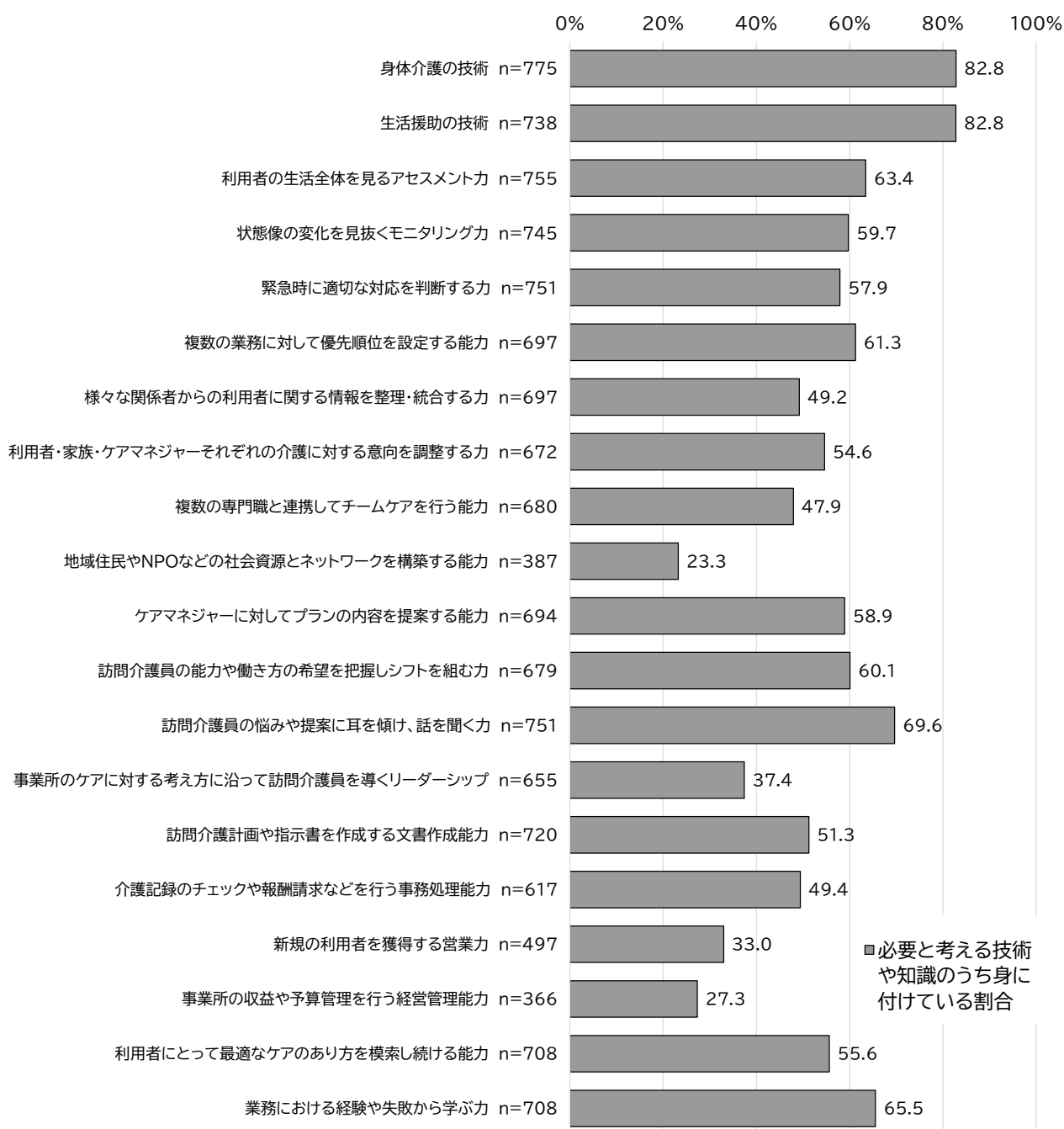
図表 3-3-1-14 業務を行う上で必要と考える技能や知識



■ サービス提供責任者として身に付けていると考える技能や知識 **サ問 9②** (MA)

- サービス提供責任者としての業務を行う上で必要と考える技能や知識のうち、自身が修得していると考える知識・技能としては、「身体介護の技術」(82.8%)と「生活援助の技術」(82.8%)は8割以上となっている。

図表 3-3-1-15 サービス提供責任者として身に付けていると考える技能や知識³⁸

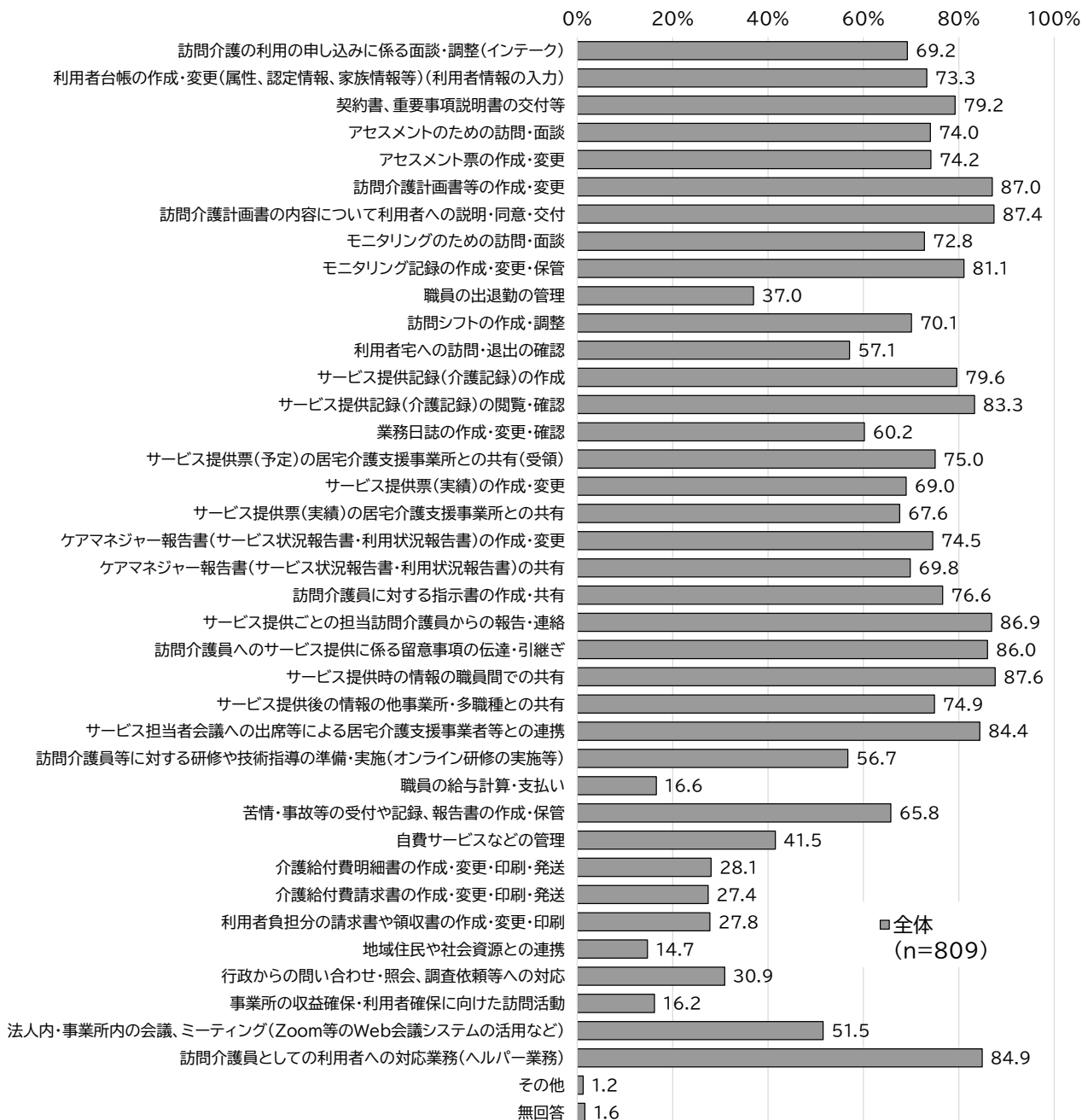


³⁸ 各技能・知識について、サービス提供責任者としての業務を行う上で必要と考えると回答されたもののうち、自身がサービス提供責任者として身に付けていると考える技能や知識として回答があった割合。

■ 現在従事している業務 サ問 10① (MA)

○ 回答者が現在従事している業務の回答は下記のようになっていた。

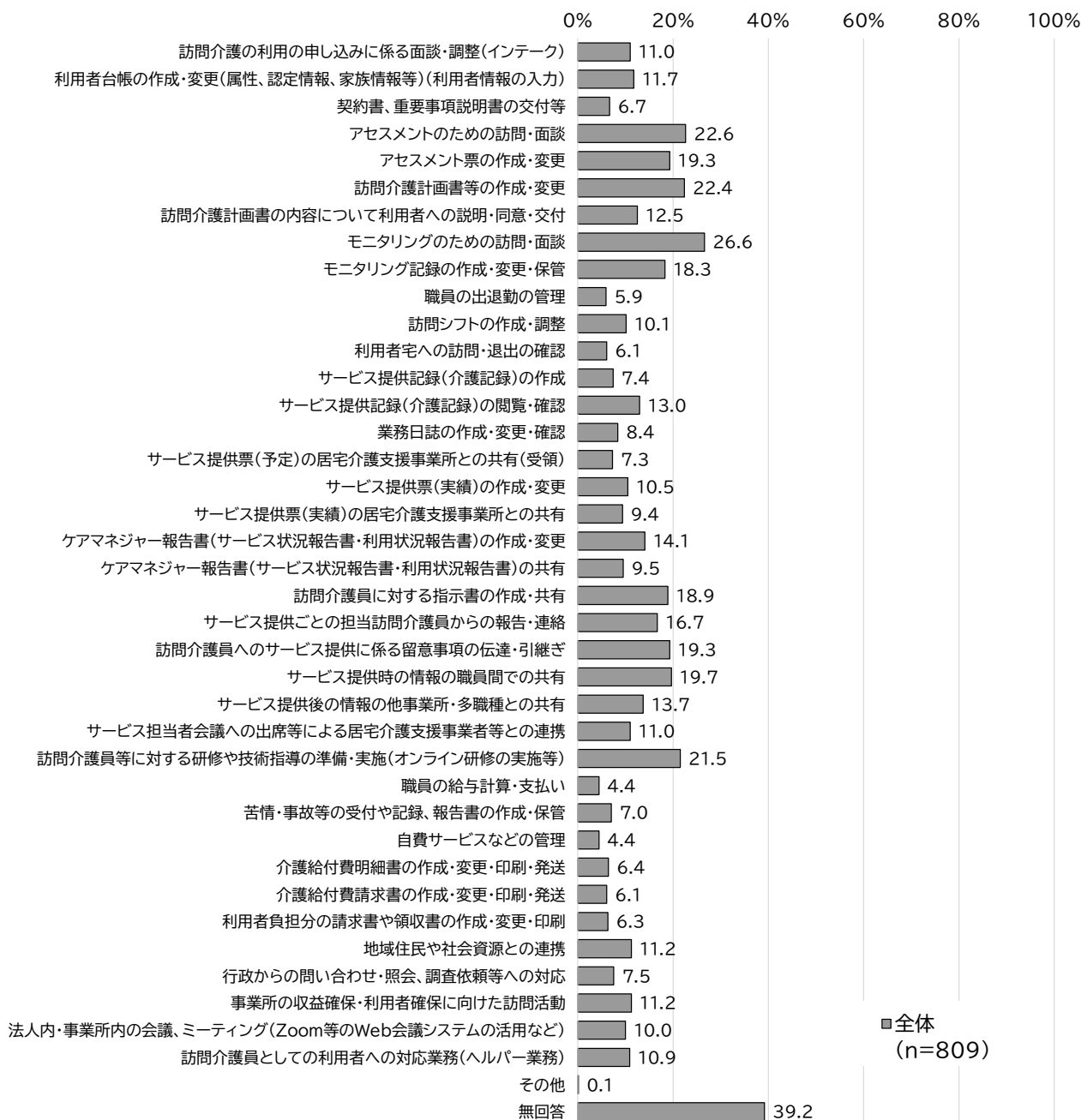
図表 3-3-1-16 現在従事している業務



■ 今後、従事する時間を増やしたい業務 サ問 10② (MA)

○ 回答者が今後、従事する時間を増やしたいと考える業務については、「モニタリングのための訪問・面談」が 26.6%、「アセスメントのための訪問・面談」が 22.6%、「訪問介護計画書等の作成・変更」が 22.4%、「訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施（オンライン研修の実施等）」が 21.5%となっている。

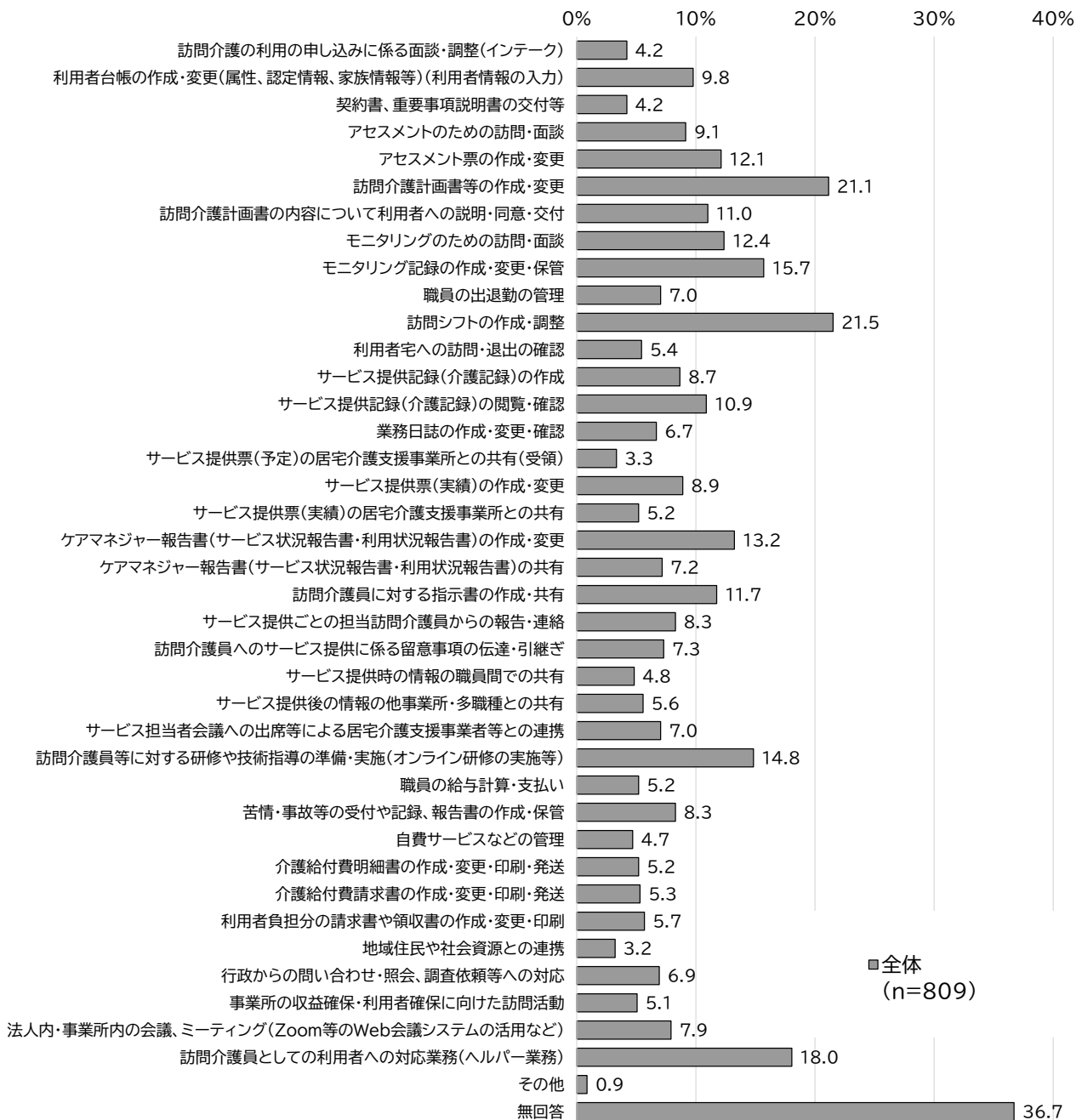
図表 3-3-1-17 今後、従事する時間を増やしたい業務



■ 特に負担が大きい業務 サ問 10③ (MA)

- 回答者が特に負担が大きいと考えている業務については、「訪問シフトの作成・調整」が21.5%、「訪問介護計画書等の作成・変更」が21.1%、「訪問介護員としての利用者への対応業務（ヘルパー業務）」が18.0%となっている。
- 特に負担が大きいと考える業務の該当個数に関して、「基本的項目」とのクロス集計（平均値差の分析）においては、サ責としての就業継続意向の有無と関連性があることがうかがえる。

図表 3-3-1-18 特に負担が大きい業務



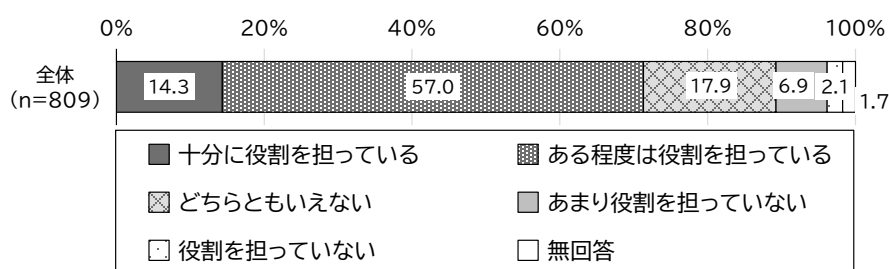
図表 3-3-1-19 特に負担が大きいと考える業務の該当個数に関する「基本的項目」との
クロス集計(平均値差の分析)結果一覧³⁹

【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
勤務状況別	サ問2②	有意差なし
サ責業務の経験年数別	サ問3②	有意差なし
サ責としての就業継続意向の有無別	サ問6	「今後もサービス提供責任者として働きたい」と回答した者のほうが平均値が低い傾向。(5%水準)
訪問介護員としての訪問時間割合の高低別	サ問7①③	有意差なし
サ責として担当する利用者数の多寡別	サ問8①	有意差なし
サ責としての役割を担っているかどうかの別	サ問11	有意差なし

■ サービス提供責任者としての自己評価 **サ問 11** (SA)

○ 業務全般を見て、サービス提供責任者として運営基準等に定められた同職の役割を担うことができているか、自身の自己評価としては、「ある程度は役割を担っている」が 57.0%と回答割合が最も高く、次いで「どちらともいえない」が 17.9%であった。

図表 3-3-1-20 サービス提供責任者としての自己評価

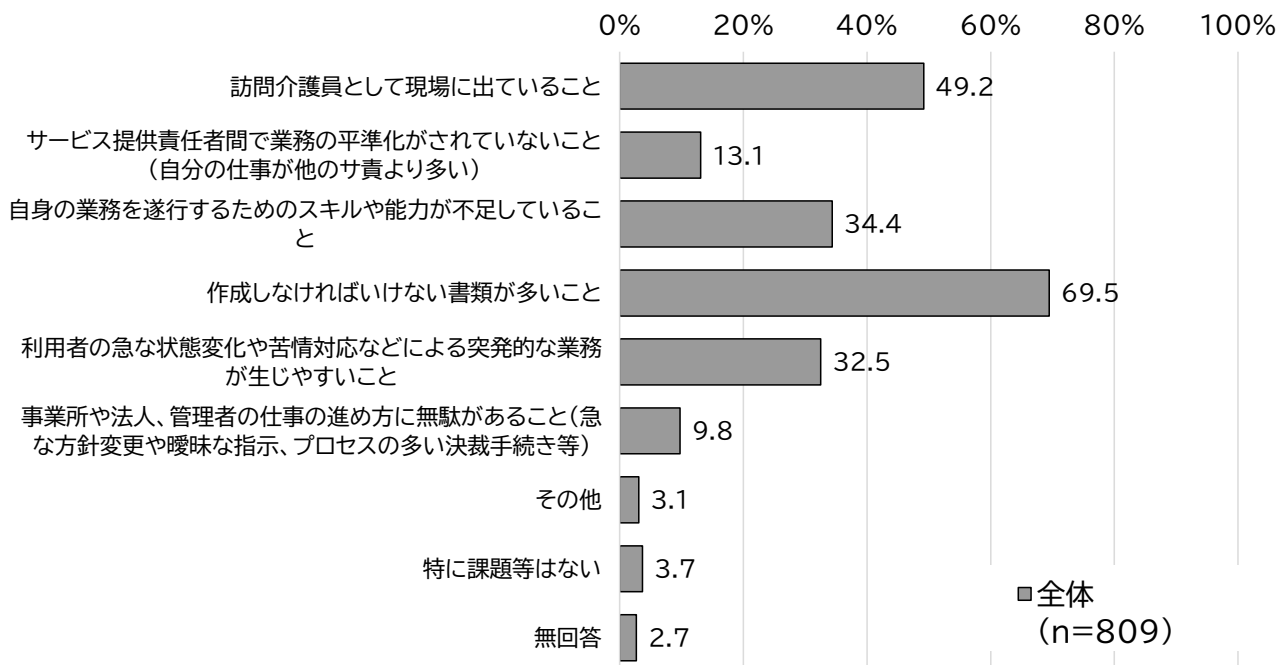


³⁹ クロス集計(平均値差の分析)においては、特に負担が大きいと考える業務について無回答の場合は該当数「0」として集計を行った。(当該設問に関しては、「該当するものはない」などの選択肢が設定されているものではないため、無回答であった回答の多くは負担を感じる内容はないという趣旨の回答であると判別した。)

■ サービス提供責任者として認識する問題点や課題 **サ問 12** (MA)

- サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担う上での問題点や課題については、「作成しなければいけない書類が多いこと」が 69.5%と最も回答割合が高く、次いで「訪問介護員として現場に出ていること」が 49.2%となっている。
- 「基本的項目」とのクロス集計においては、サービス提供責任者の方の属性等によってそれぞれ課題があることがうかがえるが、たとえば、「作成しなければいけない書類が多いこと」については、管理者との兼務があること、経験年数が長い者であること、サービス提供責任者としての役割を發揮していることとの関連性があることがうかがえる。

図表 3-3-1-21 サービス提供責任者として認識する問題点や課題



図表 3-3-1-22 サービス提供責任者として認識する問題点や課題に関する「基本的項目」とのクロス集計結果一覧⁴⁰

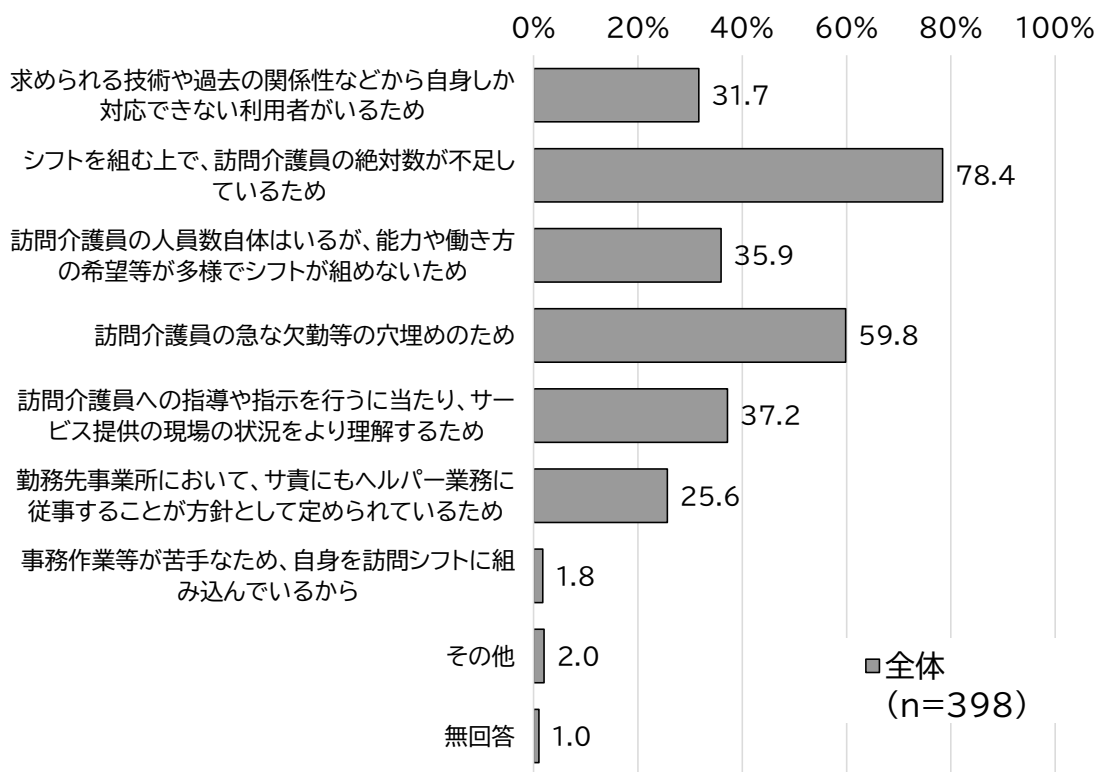
【独立変数】 (クロス集計の軸)	問番号	検定結果・傾向等
勤務状況別	サ問2②	「管理者との兼務あり」の者のほうが「作成しなければいけない書類が多いこと」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。
サ責業務の経験年数別	サ問3②	経験年数が短い者のほうが「自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。 経験年数が長い者のほうが「作成しなければいけない書類が多いこと」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。
サ責としての就業継続意向の有無別	サ問6	「訪問介護員として働きたい、訪問介護以外の介護の仕事をしたい、介護の仕事を辞めたい」と回答した者のほうが「訪問介護員として現場に出ていること」(5%水準)、「自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること」(1%未満の水準)、「事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること」(1%未満の水準)が高い傾向。
訪問介護員としての訪問時間割合の高低別	サ問7①③	訪問介護員としての訪問時間割合が高い者のほうが「訪問介護員として現場に出ていること」(5%水準)の割合が高い傾向。 訪問介護員としての訪問時間割合が低い者のほうが「利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと」(5%水準)の割合が高い傾向。
サ責として担当する利用者数の多寡別	サ問8①	担当する利用者数が多い者のほうが「サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと(自分の仕事が他のサ責より多い)」(1%未満の水準)、「利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと」(5%水準)の割合が高い傾向。
サ責としての役割を担っているかどうかの別	サ問11	「どちらともいえない、あまり役割を担っていない、役割を担っていない」と回答した者のほうが「自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること」(1%未満の水準)が高い傾向。 「十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている」と回答した者のほうが「作成しなければいけない書類が多いこと」(1%未満の水準)、「利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと」(1%未満の水準)の割合が高い傾向。

⁴⁰ クロス集計においては、サービス提供責任者として認識する問題点や課題について無回答の場合は集計の対象外とした。

■ 訪問介護員としてシフトに入っている理由 サ問 13 (MA)

- サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担う上での問題点や課題として「訪問介護員として現場に出ていること」と回答した場合に、訪問介護員としてシフトに入っている理由としては、「シフトを組む上で、訪問介護員の絶対数が不足しているため」が 78.4%と最も回答割合が高く、次いで「訪問介護員の急な欠勤等への穴埋めのため」が 59.8%となっている。

図表 3-3-1-23 訪問介護員としてシフトに入っている理由

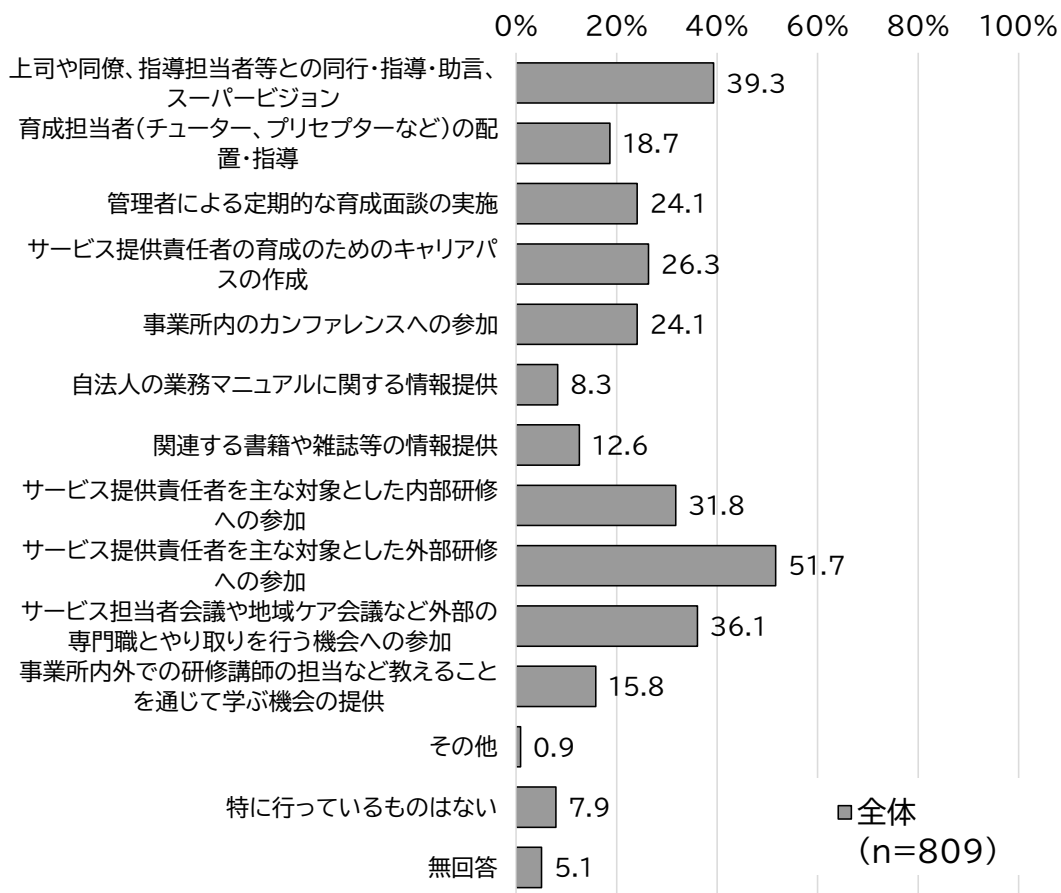


③ 本来業務に注力するために必要な取組

■ 必要と考えるサービス提供責任者を対象とした育成の取組 サ問 14 (MA)

- サービス提供責任者が運営基準等に定められている本来業務を担っていくために必要と考えるサービス提供責任者を対象とした育成の取組については、「サービス提供責任者を主な対象とした外部研修への参加」が 51.7%、「上司や同僚、指導担当者等との同行・指導・助言、スーパービジョン」が 39.3%、「サービス担当者会議や地域ケア会議など外部の専門職とやり取りを行う機会への参加」が 36.1%となっている。

図表 3-3-1-24 必要と考えるサービス提供責任者を対象とした育成の取組⁴¹

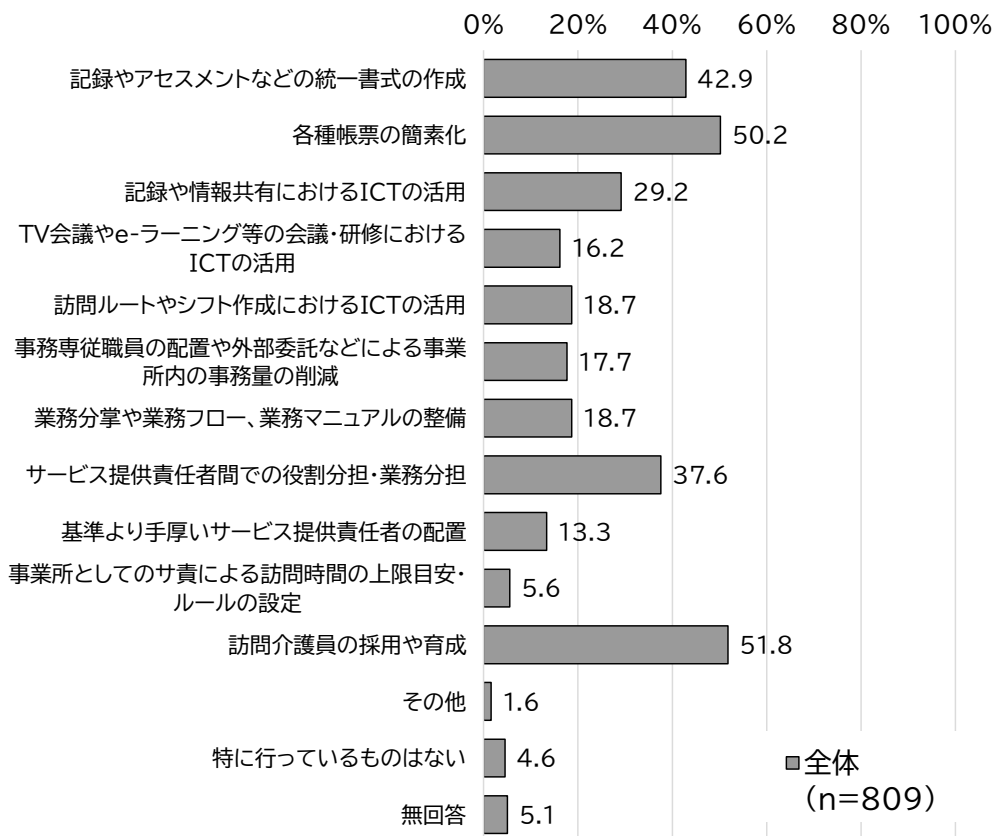


⁴¹ 該当することがない旨を意味する選択肢について、当該設問では「特に行っているものはない」として設定した。

■ サービス提供責任者として必要と考える事業所内での取組 サ問 15 (MA)

- サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担っていくために、必要と考える事業所内での取組としては、「訪問介護員の採用や育成」が 51.8%、「各種帳票の簡素化」が 50.2%、「記録やアセスメントなどの統一書式の作成」が 42.9%、「サービス提供責任者間での役割分担・業務分担」が 37.6%となっている

図表 3-3-1-25 サービス提供責任者として必要と考える事業所内での取組

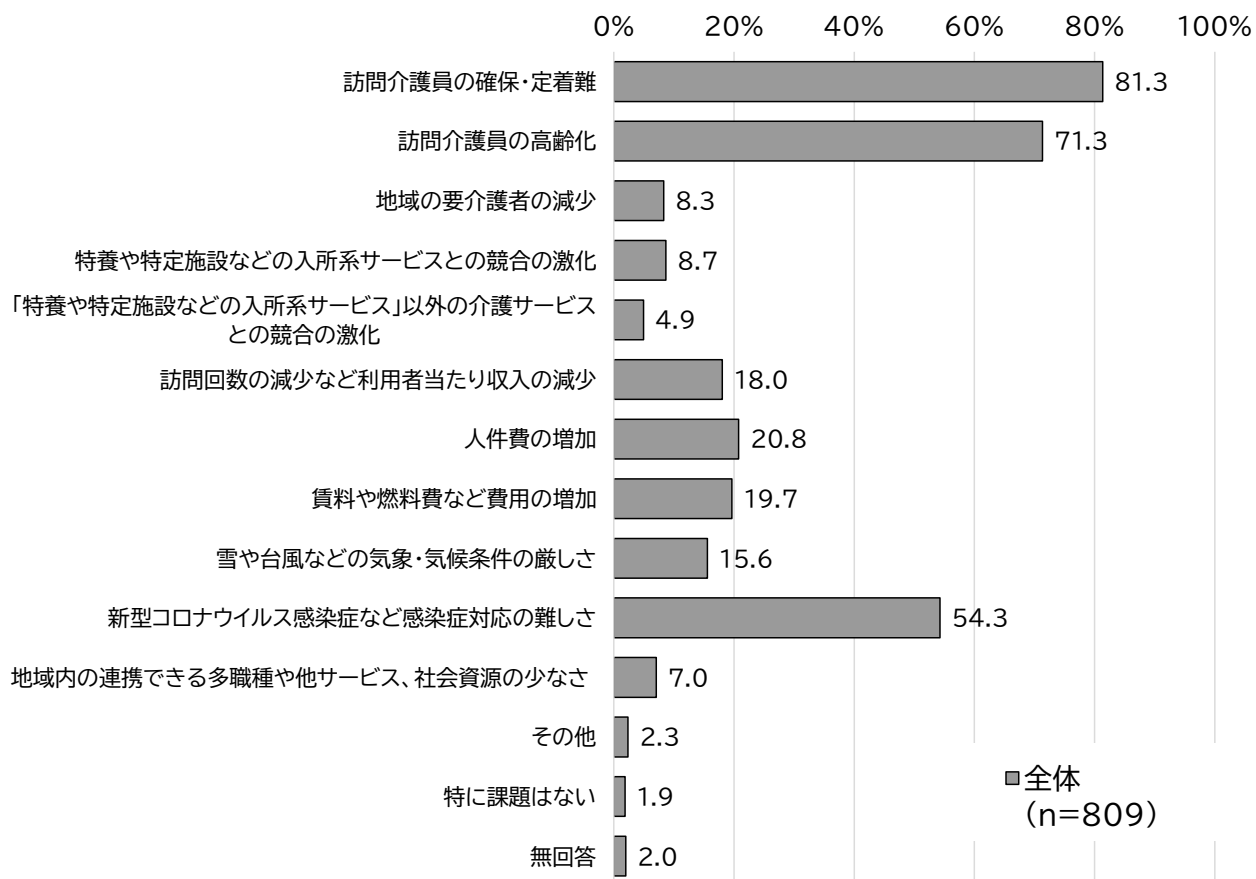


④ 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策

■ 勤務する事業所において生じている訪問介護サービスの事業継続上の課題 サ問 16 (MA)

○ 勤務する事業所において生じている、訪問介護サービスの事業継続上の課題としては、「訪問介護員の確保・定着難」が81.3%、「訪問介護員の高齢化」が71.3%となっている。

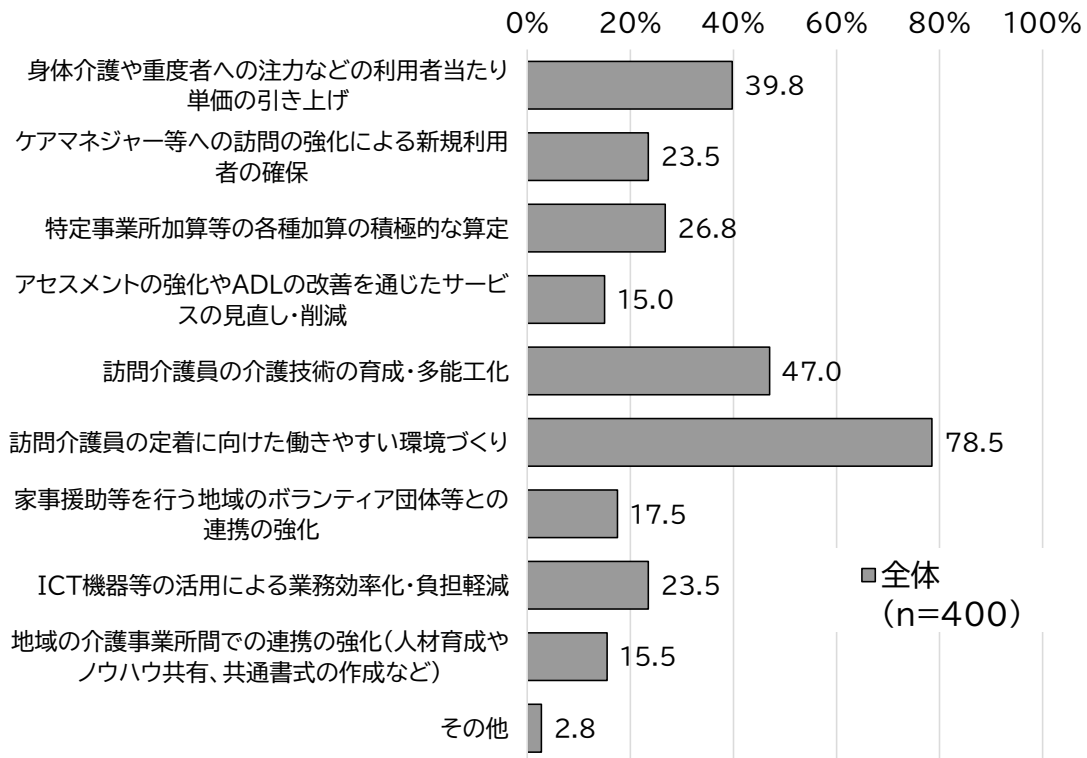
図表 3-3-1-26 勤務する事業所において生じている訪問介護サービスの事業継続上の課題



■ 課題の解決に向けて実施すべきと考える取組・対応策 サ問 17 (MA)

- 事業所において生じている課題の解決に向けて、実施すべきと考える取組・対応策としては、「訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり」が 78.5%と最も回答割合が高く、次いで「訪問介護員の介護技術の育成・多能工化」が 47.0%であった。

図表 3-3-1-27 課題の解決に向けて実施すべきと考える取組・対応策⁴²



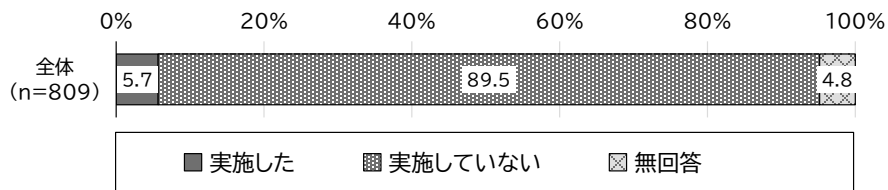
⁴² この設問については、訪問介護サービスの事業継続上の課題が何かしらあると回答しており、かつ、選択肢のうちいずれかに回答があったケースに限って集計した。

⑤ ICT 機器等による業務効率化への取組

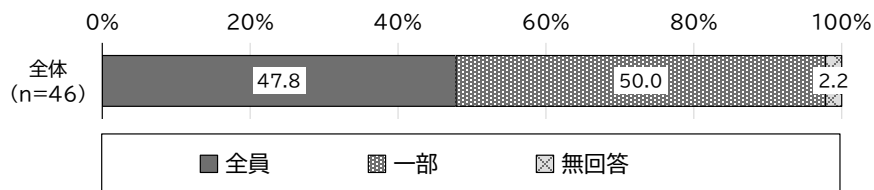
■ サービス提供責任者としてのテレワークの実施状況 サ問 18① (SA, I)

- 2022 年 8 月におけるサービス提供責任者としてのテレワークの実施状況について、「実施した」の回答割合は 5.7%であった。
- テレワークを実施している場合の実施の状況としては、「全員」について実施している割合が 47.8%、「一部」について実施している割合が 50.0%であった。

図表 3-3-1-28 サービス提供責任者としてのテレワークの実施状況



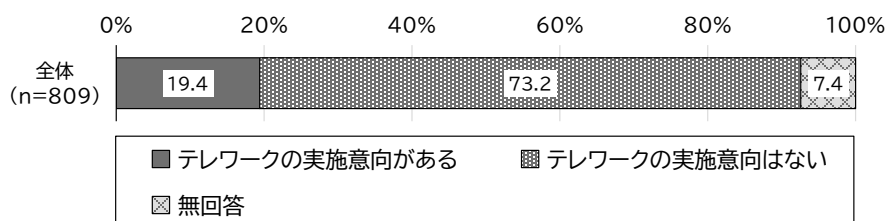
図表 3-3-1-29 テレワークを実施したサービス提供責任者の人数



■ テレワークの実施意向 サ問 18② (SA)

- 今後のテレワークの実施意向については、「実施意向がある」の回答割合が 19.4%であった。

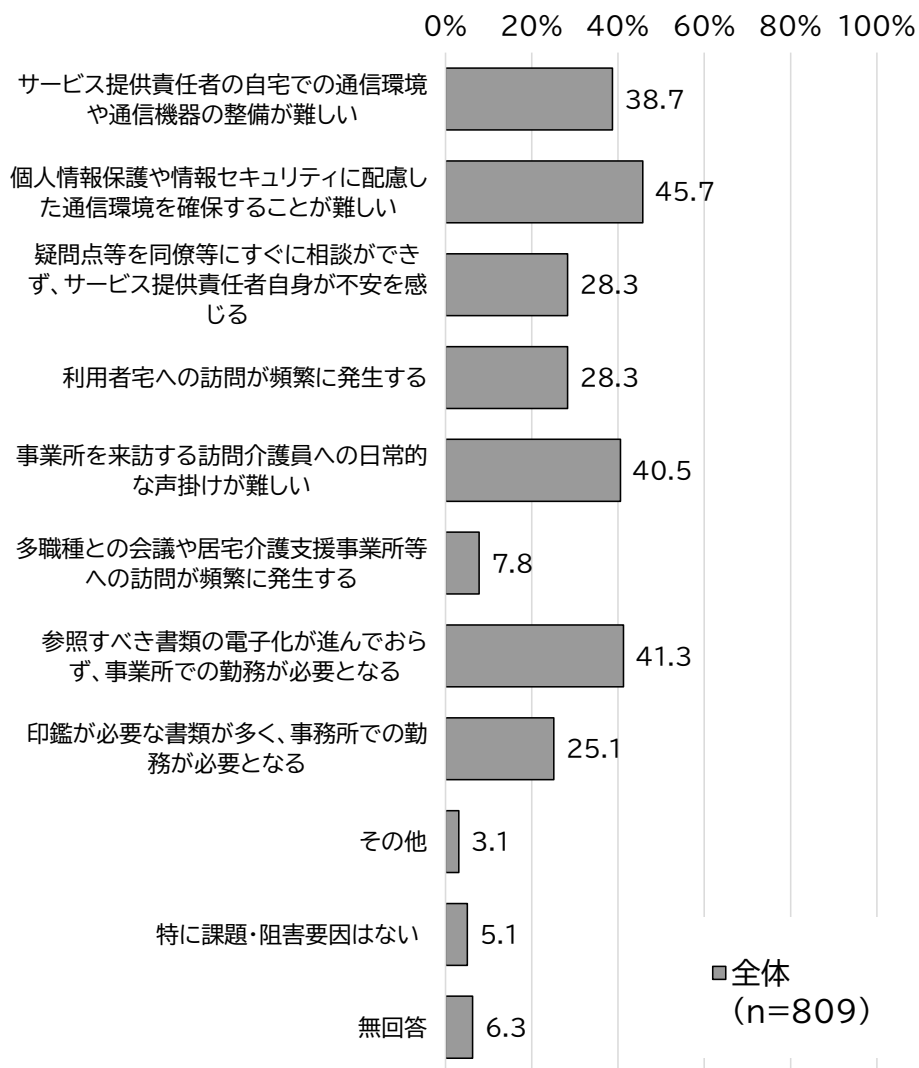
図表 3-3-1-30 テレワークの実施意向



■ テレワークにより業務を行う上での課題・阻害要因 **サ問 19** (MA)

- テレワークによりサービス提供責任者の業務を行う上での課題・阻害要因としては、「個人情報保護や情報セキュリティに配慮した通信環境を確保することが難しい」が 45.7%、「参照すべき書類の電子化が進んでおらず、事業所での勤務が必要となる」が 41.3%、「事業所を来訪する訪問介護員への日常的な声掛けが難しい」が 40.5%となっている。

図表 3-3-1-31 テレワークにより業務を行う上での課題・阻害要因



2) サ責向け調査票の集計分析結果のまとめ

本節では、サ責向け調査票の回答結果について、全体の傾向を把握するための単純集計に加えて、基本的項目とのクロス集計を行った。

主な結果として、次のようなことが明らかになった。

■ 勤務の状況、就業継続意向等

- 27.2%の者は管理者との兼務をしている（サ問 2②）。
- 63.7%の者が引き続きサービス提供責任者として働きたいという意向を持っているが、32.4%の者が他職での勤務希望や退職の意向を示している（サ問 6）。
- 特に負担が大きい業務としては「訪問シフトの作成・調整」（21.5%）、「訪問介護計画書等の作成・変更」（21.1%）、「訪問介護員としての利用者への対応業務（ヘルパー業務）」（18.0%）などについて比較的回答割合が高い（サ問 10③）。また、「今後もサービス提供責任者として働きたい」と回答した者のほうが所定外の労働時間の平均値が低い傾向や、負担が大きい業務の平均値が低い傾向にあり、就業継続意向と負担感は関連している可能性がある（サ問 7①に関するクロス集計、サ問 10③に関するクロス集計）。

■ 認識する問題点や課題、必要と考えること

- サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担う上での問題点や課題については、事業所による回答と同様に、「作成しなければいけない書類が多いこと」の回答が 69.5%と高くなっている（サ問 12）。なお、「作成しなければいけない書類が多いこと」の回答割合は、サービス提供責任者として「十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている」と回答した者のほうが高い傾向にあった（サ問 12に関するクロス集計）。
- 本来業務に注力するために必要な取組として、育成の取組（サ問 14）としては「サービス提供責任者を主な対象とした外部研修への参加」（51.7%）が、そのほか事業所内での取組（サ問 15）としては「訪問介護員の採用や育成」（51.8%）や「各種帳票の簡素化」（50.2%）が、回答割合が比較的高くなっている。
- テレワークの実施に関しては、「個人情報保護や情報セキュリティに配慮した通信環境を確保することが難しい」（45.7%）、「参照すべき書類の電子化が進んでおらず、事業所での勤務が必要となる」（41.3%）、「事業所を来訪する訪問介護員への日常的な声掛けが難しい」（40.5%）などについて回答割合が比較的高くなっている（サ問 19）。

(4) 事業所向け調査票・サ責向け調査票を紐づけた集計分析結果

1) 集計分析の概要

■ 2調査票の紐づけについて

- 本章「(1) ②調査実施概要」において記載したとおり、今回のアンケート調査では、訪問介護事業所及びその事業所に勤めるサ責最大2名が調査対象となっているが、これらの回答を互いに紐づけることができるように、調査票を設計した。
- 具体的には、送付する調査票等一式として事業所向け調査票1通とサ責向け調査票2通を同封することとし、それぞれの調査票に、同封された調査票3通で共通のものとなるような付番をあらかじめ施した⁴³。また、提出された調査票の回答データの入力においてその付番を合わせて入力した。この付番を軸としてサ責からの回答に対して事業所からの回答の紐づけを行った。
- なお、事業所からの回答を紐づけることができた件数（サ責からの回答のうち、そのサ責が勤める事業所からも回答のあった件数）は、714件で、回収されたサ責向け調査票のうちの88.3%となっていた。以下、本節での集計分析でサ責向け調査票のデータを扱う際にはこの714件を有効回答として扱う（ただし、調査項目ごとに無回答・無効回答であったものは集計の対象外とした）。

■ 集計分析の方向性

- 訪問介護事業所における取組がサ責の活動状況等にどのような影響（関係性）があるかを明らかにするため、大きく次の2点に関する集計分析を行った。

A 事業所におけるサ責の業務に対する取組とサ責の業務負担感等との関係性

B 事業所で実施されているICT関連の取組とサ責の業務負担感等との関係性

⁴³ 回答内容を相互に見られることがないようにする配慮の必要性から、調査票等一式には返信用封筒を3通同封し、事業所向け調査票とサ責向け調査票を別々に返信できる形とした。このことから、回収後に紐づけのための付番を施すことは不可能であったため、調査票等一式への封入・発送前にあらかじめ付番を印字する形とした。

2) 集計分析結果

① 事業所におけるサ責の業務に対する取組とサ責の業務負担感等との関係性

■ 分析の目的

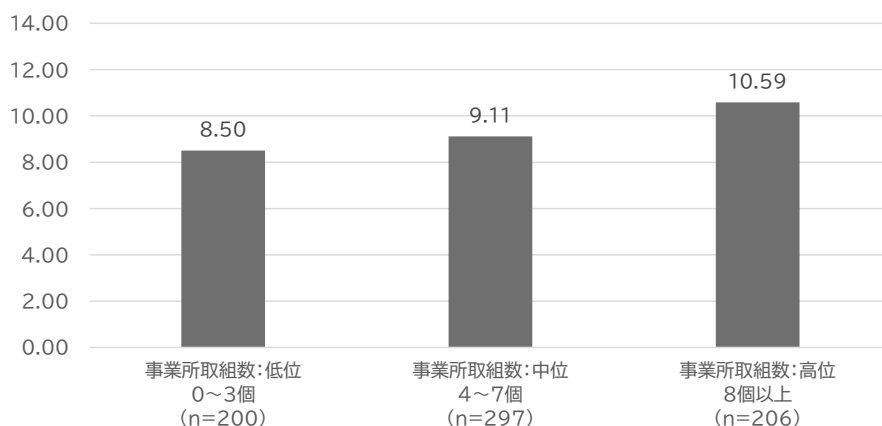
- 「事業所におけるサ責の業務に対する取組が、その事業所で働いているサ責の業務負担感等にどのような影響を及ぼしているのか？」を把握・確認する。
- 事業所向け調査票とサ責向け調査票の双方のデータにより、**事問 44・事問 45**（サービス提供責任者が運営基準に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している育成に向けた取組や環境整備等の取組）を軸に、**サ問 10③**（特に負担が大きな業務）等の回答を集計した。

～仮説～

A1： サービス提供責任者が運営基準に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している育成に向けた取組や環境整備等の取組が多ければ、サービス提供責任者が修得している技能や知識も多いのではないか？（**事問 44・事問 45 の該当数** × **サ問 9②の該当数**）

- 事業所として「サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう 実施している、育成に向けた取組」の該当個数（0～12 個）と、「サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している環境整備等の取組」の該当個数（0～12 個）の合計について、分布を踏まえて「低位（0～3 個）」、「中位（4～7 個）」、「高位（8 個以上）」の 3 群に分類した。
- この分類により、サービス提供責任者が自身として修得していると考えられる技能や知識の数（0～21 個）の平均値を比較すると、育成に向けた取組や環境整備等の取組の該当数が多い事業所のサービス提供責任者のほうが、修得している技能や知識が多い傾向があった（1%未満の水準で有意。3つの群間では、低位と高位の間が 1%未満の水準、中位と高位の間が 5%水準で有意。低位と中位の間は有意差なし。）。

図表 3-4-2-1 事業所での取組の該当数とサ責が修得している技能や知識の該当数(平均値)⁴⁴



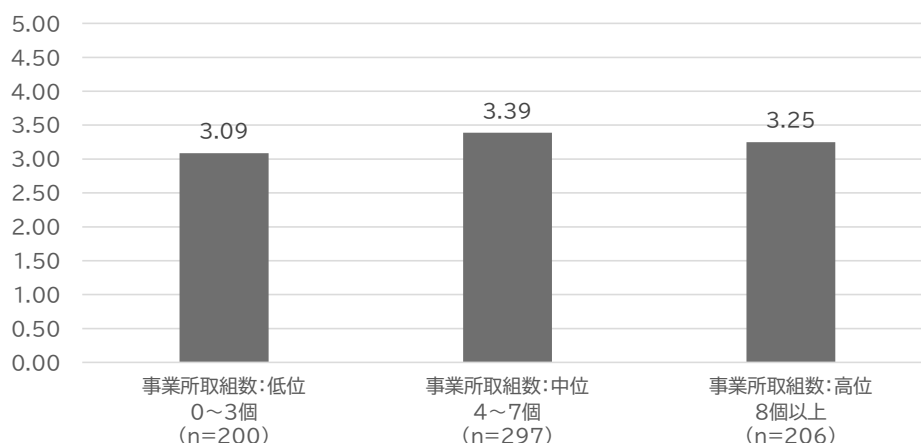
⁴⁴ 事業所としての取組の該当数に関しては、問 44・45 のそれぞれ無回答であったものは集計の対象外とした。サ責が習得している技能や知識に関しては、もともとの設問では「サービス提供責任者としての業務を行う上で必要と考える技能や知識」を回答したうえで選択する設問であったが、ここでの集計では、「自身がサービス提供責任者として身に付けていると考える技能や知識」として回答された数を単にカウントしてその平均値を比較した。

～仮説～

A2： サービス提供責任者が運営基準に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している育成に向けた取組や環境整備等の取組が多ければ、サ責自身が感じる特に負担が大きい業務の数は少ないのではないか？ $\left(\text{事問 44} \cdot \text{事問 45 の該当数} \times \text{サ問 10③の該当数} \right)$

- 事業所として「サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している育成に向けた取組」の該当個数（0～12 個）と、「サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるように実施している環境整備等の取組」の該当個数（0～12 個）の合計について、分布を踏まえて「低位（0～3 個）」、「中位（4～7 個）」、「高位（8 個以上）」の 3 群に分類した。
- この分類により、サービス提供責任者が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数（0～38 個）の平均値を比較すると、群間の平均値の差は統計的に有意なものではなかった。

図表 3-4-2-2 事業所での取組の該当数とサ責が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数(平均値)⁴⁵



⁴⁵ 事業所としての取組の該当数に関しては、問 44・45 のそれぞれ、無回答であったものは集計の対象外とした。特に負担が大きいと考える業務について無回答の場合は該当数「0」として集計を行った。（当該設問に関しては、「該当するものはない」などの選択肢が設定されているものではないため、無回答であった回答の多くは負担を感じる内容はないという趣旨の回答であると判別した。）

② 事業所で実施されている ICT 関連の取組とサ責の業務負担感等との関係性

■ 分析の目的

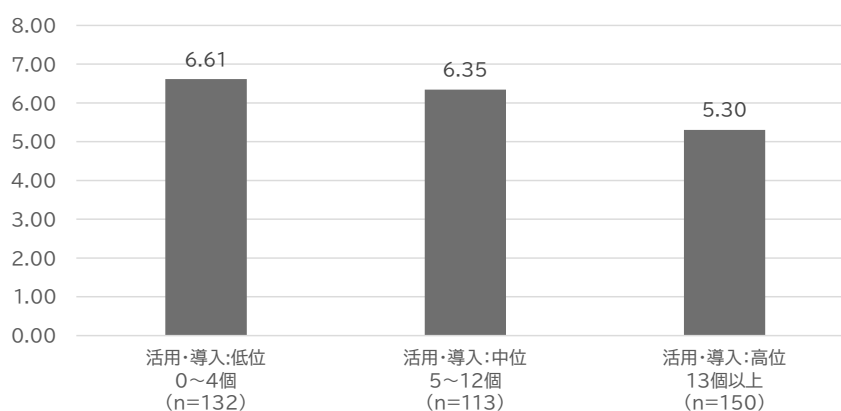
- 「事業所における ICT 機器の導入・活用の有無等が、その事業所で働いているサ責の業務負担感等にどのような影響を及ぼしているのか？」を把握・確認する。
- 事業所向け調査票とサ責向け調査票の双方のデータにより、**事問 27①**（間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリの導入状況）、**事問 23①**（手書きや手入力で作成している書類）を軸に、**事業問 38①・②**（所定外の労働時間や業務負担感）の回答を集計した。併せて、**サ問 10③**（負担が大きい業務）等の回答を集計した。

～仮説～

B1： 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリ等を多く導入している事業所のほうが、手書きや手入力で作成している書類が少ないのではないか？（**事問 27①の該当数** × **事問 23①**）

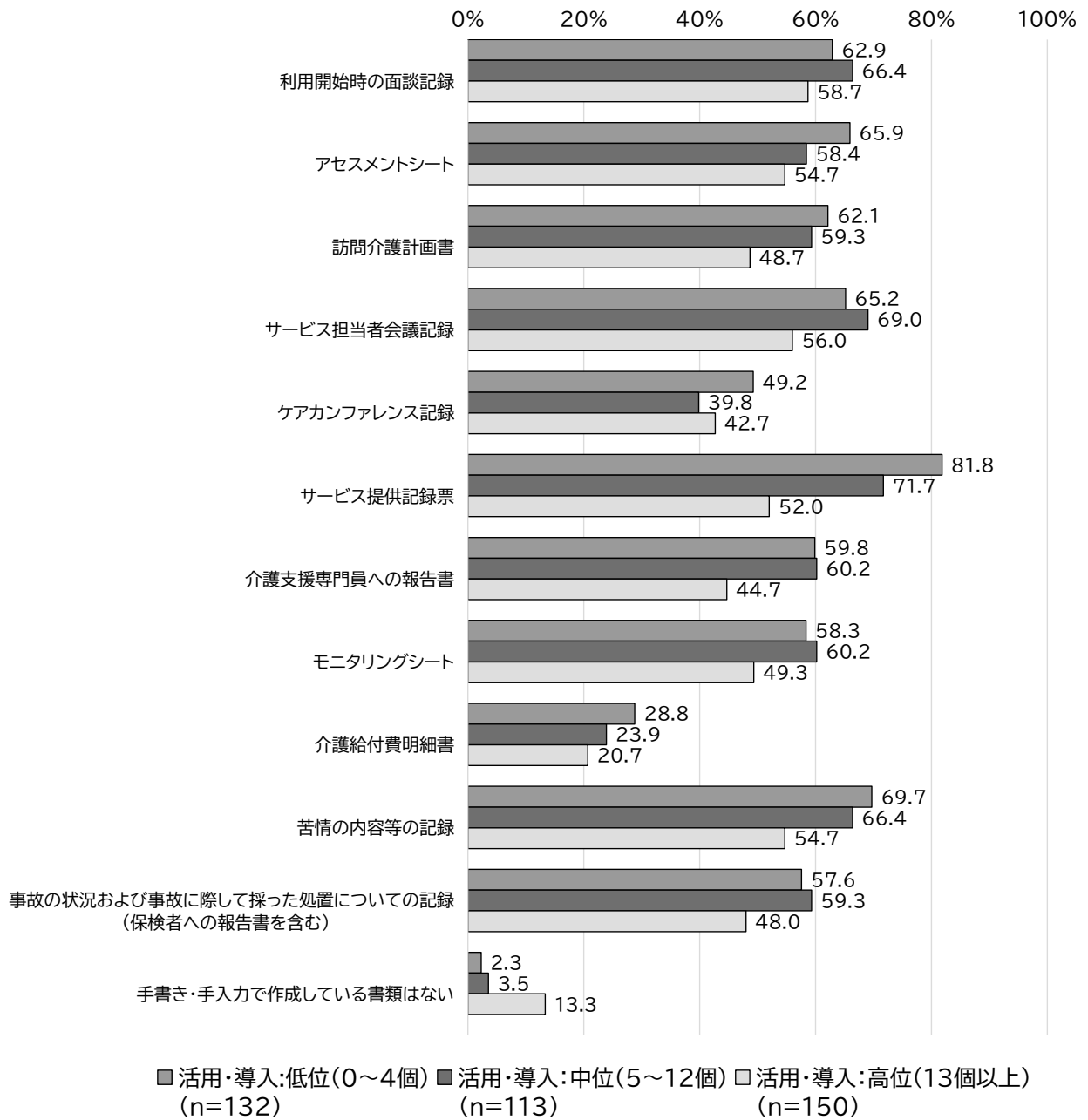
- 「間接業務（事務作業や調整業務など利用者に接しない業務）についての ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入状況」の「導入済」の該当個数（0～37 個）について、分布を踏まえて「低位（0～4 個）」、「中位（5～12 個）」、「高位（13 個以上）」の 3 群に分類した。
- この分類により、手書きや手入力で作成している書類の該当数（0～11）の平均値を比較すると、間接業務における ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入事例数が多い事業所（「高位」の事業所）では手書きや手入力で作成している書類の該当数が少ないという結果が見られた（5%水準で有意、3つの群間では、低位と高位の間が5%水準で有意、低位と中位の間、中位と高位の間は有意差なし。）。
- なお、書類の種類としては、「サービス提供記録票」（1%未満の水準）、「介護支援専門員への報告書」（5%水準）、「苦情の内容等の記録」（5%水準）について、統計的に有意な差が見られ、活用・導入が「高位」の場合に手書きや手入力で作成している割合が低い傾向となっている。

図表 3-4-2-3 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入事例数と手書きや手入力で作成している書類の数(平均値)⁴⁶



⁴⁶ 間接業務に対するソフト等の導入については、調査票で 38 の項目について「導入済」、「検討中」、「導入予定なし」、「当該業務なし」の選択肢から回答いただく設問であったが、「その他」を除く 37 の項目に関して「導入済」と回答された数をカウントして分類した。各設問に無回答であったものは集計の対象外とし、「当該業務なし」と回答されたものについては、ソフト等の導入がないものとして判別した。手書きや手入力で作成している書類については、無回答であった場合は集計の対象外とした。

図表 3-4-2-4 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入事例数と手書きや手入力で作成している書類の種類⁴⁷



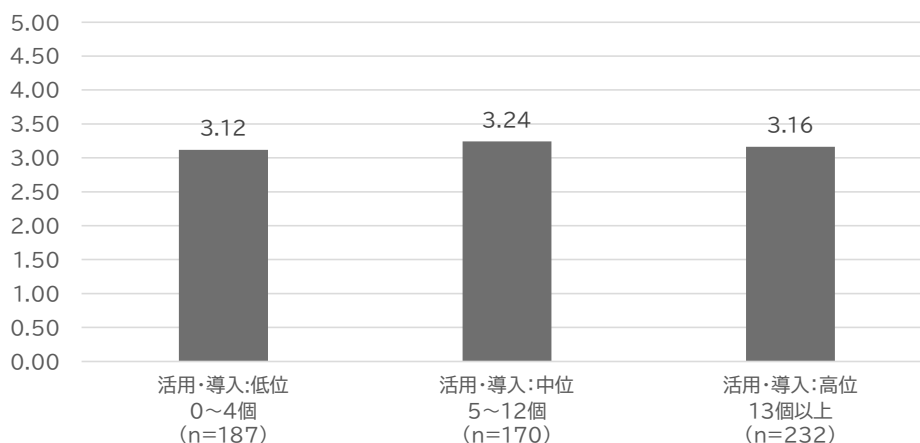
⁴⁷ 間接業務に対するソフト等の導入については、調査票で 38 の項目について「導入済」、「検討中」、「導入予定なし」、「当該業務なし」の選択肢から回答いただく設問であったが、「その他」を除く 37 の項目に関して「導入済」と回答された数をカウントして分類した。各設問に無回答であったものは集計の対象外とした。「当該業務なし」と回答されたものについては、ソフト等の導入がないものとして判別した。手書きや手入力で作成している書類については、無回答であった場合は集計の対象外とした。

～仮説～

B2： 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリを実施している事業所の方が、サ責の業務負担感は少ないのではないか？ (事問 27①の該当数 × サ問 10③の該当数)

- 「間接業務（事務作業や調整業務など利用者に接しない業務）についての ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入状況」の「導入済」の該当個数（0～37 個）について、分布を踏まえて「低位（0～4 個）」、「中位（5～12 個）」、「高位（13 個以上）」の 3 群に分類した。
- この分類により、サービス提供責任者が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数（0～38 個）の平均値を比較すると、群間の平均値の差は統計的に有意なものではなかった。

図表 3-4-2-5 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入事例数とサ責が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数(平均値)⁴⁸



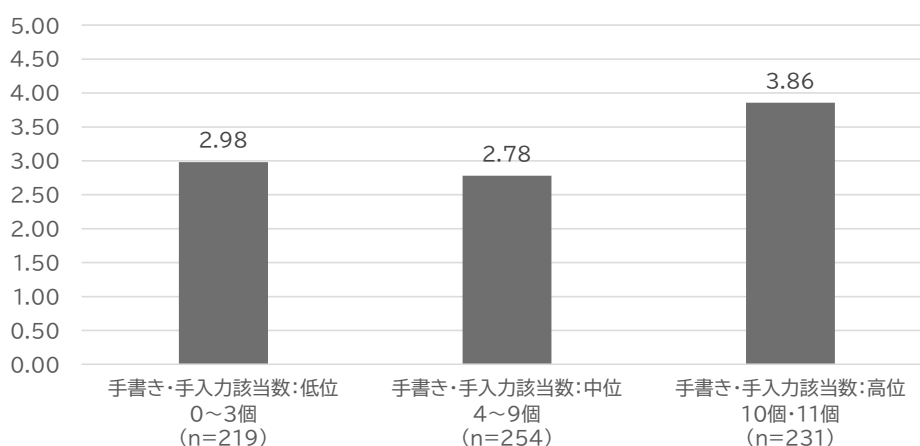
⁴⁸ 間接業務に対するソフト等の導入については、調査票で 38 の項目について「導入済」、「検討中」、「導入予定なし」、「当該業務なし」の選択肢から回答いただく設問であったが、「その他」を除く 37 の項目に関して「導入済」と回答された数をカウントして分類した。各設問に無回答であったものは集計の対象外とし、「当該業務なし」と回答されたものについては、ソフト等の導入がないものとして判別した。手書きや手入力で作成している書類については、無回答であった場合は集計の対象外とした。特に負担が大きいと考える業務について無回答の場合は該当数「0」として集計を行った。(当該設問に関しては、「該当するものはない」などの選択肢が設定されているものではないため、無回答であった回答の多くは負担を感じる内容はないという趣旨の回答であると判別した。)

～仮説～

B3： 事業所において、手書きや手入力で作成している書類が少ないほど、サ責の業務負担感は少ないのではないか？（事問 23①の該当数 × サ問 10③の該当数）

- 事業所において手書きや手入力で作成している書類の該当数（0～11）について、分布を踏まえて「低位（0～3個）」、「中位（4～9個）」、「高位（10個・11個）」の3群に分類した。
- この分類により、サービス提供責任者が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数（0～38個）の平均値を比較すると、手書きや手入力で作成している書類の該当数が多い事業所（「高位」の事業所）のサービス提供責任者では、負担が大きいと考える業務の該当個数が多いという結果が見られた（5%水準で有意。3つの群間では、中位と高位の間が5%水準で有意。低位と中位の間、低位と高位の間は有意差なし。なお、0～9個の「低位・中位」と10個・11個の「高位」の2群で比較した場合の平均値差は1%未満の水準で有意。）。

図表 3-4-2-6 間接業務に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入事例数とサ責が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数(平均値)⁴⁹



⁴⁹ 手書きや手入力で作成している書類については、無回答であった場合は集計の対象外とした。特に負担が大きいと考える業務について無回答の場合は該当数「0」として集計を行った。（当該設問に関しては、「該当するものはない」などの選択肢が設定されているものではないため、無回答であった回答の多くは負担を感じる内容はないという趣旨の回答であると判別した。）

3) 事業所向け調査票・サ責向け調査票を紐づけた集計分析結果のまとめ

本節では、訪問介護事業所における取組がサ責の活動状況等にどのような影響を及ぼし得るかを明らかにするため、事業所向け調査票とサ責向け調査票の回答を紐づけるなどして、集計分析を行った。

主な結果として、次のようなことが明らかになった。

■ サ責の業務に対する取組とサ責の業務負担感等との関係性について

- 事業所において実施されるサービス提供責任者の業務に対する取組（育成のための取組、環境整備等の取組）について、サービス提供責任者自身の「修得している技能や知識」と「業務に対する負担感」に関する仮説を設定し、それぞれ分析を行った。その結果、「業務に対する負担感」に関しては統計的に有意な結果は見られなかったが、「修得している技能や知識」に関しては有意な結果が見られた。
- 事業所としてサービス提供責任者の業務に対する取組を充実することにより、その事業所のサービス提供責任者が自信を持って、より質の高いサービスを提供することができるようになる可能性が示唆される結果となっている。

■ ICT 関連の取組とサ責の業務負担感等との関連性について

- 事業所において実施される ICT 関連の取組について、まず、手書きや手入力で作成する書類が少なくなるのではないかという仮説と、それらがサ責の業務負担の軽減につながるのではないかという仮説を設定し、分析を行った。その結果、間接業務に関する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリ等を多く導入している事業所のほうが手書きや手入力で作成している書類が少ない傾向にあること、また、手書きや手入力で作成している書類が少ない事業所ではサービス提供責任者が業務負担を感じる事が少ないという結果が見られた。
- サービス提供責任者としての本来業務を担う上での問題点や課題として「作成しなければいけない書類が多いこと」が多く挙げられるなかで、テクノロジーの活用により負担の軽減を図っていくことができる可能性が示唆される結果となっている。

4. ヒアリング調査結果の整理

○ 本章では、訪問介護事業所等を対象とするヒアリング調査の結果を整理した。

(1) ヒアリング調査の実施概要

① 調査目的

○ 訪問介護の事業継続に向けてテクノロジー活用等の具体的な対応策を講じていると考えられた訪問介護事業所（法人）を対象とした。

② 調査対象と調査手法

○ 有識者研究委員会の委員からの紹介・推薦、アンケート調査への回答先、その他文献調査等からテクノロジーを業務改善等に活用していると考えられた事業所等の情報を収集し、調査対象先候補リストを作成した。

○ その上でリスト所収の事業所等に対し、調査の趣旨とヒアリング項目を送付した上で調査への協力を打診し、最終的に下記の図表 4-1-1 に示す先へ聞き取りを行った。

○ 聞き取りの実施方法はウェブ会議システムを使用したリモート形式を基本とし、1回当たりの聞き取り時間は1時間程度であった。

○ 事業の全体的な状況、サービス提供責任者の業務実態、事業所におけるテクノロジーの活用状況などについて聞き取りを行った（主なヒアリング事項について図表 4-1-2 参照）。

図表 4-1-1 ヒアリング調査の対象先

実施日	ヒアリング先名（本部所在地）
2022年12月5日	株式会社ケアズファクトリー ケアズファクトリー蒲田（東京都大田区）
2022年12月10日	株式会社ビリーブケアサポート、有限会社青森介護サービス（青森県八戸市、青森市）
2023年1月31日	株式会社新生メディカル（岐阜県岐阜市）
2023年2月1日	イツモスマイル株式会社（徳島県徳島市）
2023年2月22日	株式会社エルフィス（鳥取県米子市）
2023年2月22日	社会福祉法人生活クラブ風の村、生活クラブ風の村介護ステーション流山（千葉県佐倉市、流山市）
2023年2月24日	社会福祉法人横浜市福祉サービス協会（神奈川県横浜市旭区）
2023年2月28日	有限会社ピー・エイチ・エス ばんぶきん介護センターウェルキャブステーション（宮城県石巻市）
2023年2月28日	株式会社エクセレントケアシステム、ヘルパーステーションエクセレント城北（徳島県徳島市）
2023年3月1日	株式会社エムリンクホールディングス 夢ふうせんみどり（北海道江別市）

図表 4-1-2 ヒアリング事項

<p>事業の全体像</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所の属性（サービス提供エリア、職員数、利用者数、併設サービスの状況、収支状況など） ● 訪問介護事業の今後の展望（利用ニーズや対象者の変化、介護保険サービス全体の中での位置づけ、事業者の動向、継続可能性など） ● 訪問介護事業の継続に向けた課題の内容と過去から現在までの変化 ● 課題の解決に向けた対応策の内容（テクノロジーを活用した業務効率化、規模の拡大、人材確保に向けた特徴的な取組、サービスの多角化・複合化など）
<p>サービス提供責任者の業務実態</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責の業務実態（配置人数、担当する利用者数、職員数、月間の労働時間と所定外労働時間の状況） ● 運営基準等の定める本来業務への従事状況と本来業務へ従事することを妨げる要因 ● サ責の業務負荷の軽減に向けて実施している取組
<p>事業所におけるテクノロジーの活用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所で活用するテクノロジーの種類・内容 ● テクノロジー活用による効果（サ責の業務負荷の軽減、訪問余力の向上、事務ミスや情報共有の質の向上、直接介護の負担軽減など） ● 活用の進め方・手順、導入時に生じた課題と対応策 ● 利用した公的な助成等 ● 既存の導入支援策の利用状況や改善要望、追加的な支援ニーズ

(2) ヒアリング調査結果

- 以下、本節では各事業所・法人に対して実施したヒアリング調査の結果を掲載する。
- 各対象先のヒアリング結果概要の記載事項は、調査実施日時点のものである点に留意されたい。

◇ 株式会社ケアズファクトリー ケアズファクトリー蒲田

事業所所在地	東京都大田区
事業所の概要 (職員、利用者、収支等)	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスエリアは大田区全域。訪問介護事業は利用者が約 110 名であり、訪問介護のみの利用者は 90 名である。 ● 職員については、常勤の訪問介護員が 20 人、非常勤の訪問介護員は 4 名となっている。常勤の訪問介護員の方がシフトを組むことが容易である。 ● 収支については、上記の通り、常勤の訪問介護員が多いことから、なんとか黒字が出ている状況である。
訪問介護事業の 今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> ● 今後は常勤中心の訪問介護事業になると思う。理由の一つとしては、働く側も常勤を希望して雇用機会を求めているからである。また、事業者側としても非常勤の場合は活用しづらい。 ● 介護報酬の単位自体が、破綻しかけているように感じる。訪問介護で得られる収入は限度があり、サ責が収益を上げない状態で仕事ができるのかとなってくると難しい。普通、責任者は現場に出ると収入が多いはずだが、その分の給料を渡すと、訪問介護員に給料を回すことができないという不思議な現象となっている。
サ責本来業務への 従事状況	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責は 6 名配置しており、多い人で 1 人当たり 35 人、少ない人で 1 人当たり 15 人を担当している。サ責全員が 1 人当たり 40 人を受け持ち、すべてのサービスに目を通して、訪問介護員すべての行動等を把握できるかという点、難しさがある。サービスの質の保証ができない。 ● テレワークをコロナが流行したときに実施したが、サ責は何かあったときに会社に来なければいけない。そのため、職場から自宅が近い方はテレワークができるが、遠方から出勤する方はテレワークをしない方が効率的なので、遠方からくる方が電話対応に追われてしまった。このようにサ責内でも差が出ていたので、当番制にしたが、遠方の方は毎日出勤していたのが現状である。 ● サ責としての本来業務を行う一方、常勤の訪問介護員を多く抱えていることは、実務として出なくてはいけない時間がどうしても生じる。
サ責本来業務へ従事する ことを妨げる要因	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責がなるべく現場に行かないことが望ましいが、そうすると売上も減少してしまい、経営が難しくなる。サ責が現場に全く行かなければ、1 人当たり 45 人程担当することも可能である。
サ責の業務負荷の軽減に 向けて実施している取組	<ul style="list-style-type: none"> ● 現場に出ないということは、現在の収支状況を考慮すると厳しいため、事務作業を減らすために ICT の取組を実施している。
事業所で活用する テクノロジーの種類・内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 「Care-wing」、「楽すけ」（請求業務ソフト）を活用。

<p>テクノロジー活用による効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「Care-wing」は写真を送ることも可能なため、利用者の状態（例：ケガをした場所など）について、訪問介護員が口頭で説明するよりも正確である。そのため、情報共有の面で、訪問看護事業所にそのデータを送信すれば、先方も対応がしやすくなるため、飛躍的に情報の質が上がった。 ● サ責の残業時間が減少した。月末の繁忙期はどうしても多少残業が発生するものの、事務作業による残業はほぼない。加えて、他の要因もあると考えられるが、当社における離職率がかなり低下した。
<p>活用の進め方・手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Care-Wing は、知り合いからの紹介。紹介された際に、コロナの緊急対策テレワーク助成金と合致したので、助成金を受給して、活用しようと考えたことがきっかけである。 ● 両ソフトいずれも現場からのニーズがあったため、検討して導入した。 ● 「Care-wing」については、導入するまでの期間は約3か月。実際に職員が使いこなすまでは1～2年ぐらいかかっている。 ● 導入前はシステム会社担当者に事業所に来て操作等の説明を行っていただいた。 ● 活用して不明な点等があれば、質問を集約して、代表の職員がシステム会社のヘルプデスクに電話して確認したうえで、回答を職員に伝える形式とした。職員個人でも窓口で電話すれば相談可能だが、日々の業務を行う中で時間的に難しい方が多かった。 ● 訪問介護員に対しては、出来るだけサポートすることを導入前の段階で告知していたことなどから、システムに対しての拒否や導入による退職者はいなかった。
<p>導入時に生じた（生じると考えられる）課題と対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 説明はしていただいたが、システムをうまく使えるためには責任者クラスでもかなりの時間を要した。ただし、モニタリングや訪問介護計画書等についてシステム上で管理すれば作業が楽になることや、人の入れ替わりによる引継等も簡潔にできることが非常に重要という意識が職員にあったことから、頑張っって活用しようとする姿勢が見られた。 ● 端末を持つということは、当然紛失のリスクもあるので、個人情報漏洩のリスクはどうしても出てくる。 ● 端末でスムーズにやりとりできることで、職場間のコミュニケーションが少なくなっている現象が生じている。そのため、本当に伝えたいことの本質が見えずに、職員間で情報の行き違いが出てきている。 ● 加えて、現場の行き来だけで、他の職員（仲間や上司）から声かけがなく、ただ黙々と作業している感覚となり、疎外感や孤立を感じる職員も一定数見られる。
<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「Care-wing」を導入する際には、公益財団法人東京しごと財団の「事業継続緊急対策（テレワーク）助成金」や東京都の「ICT 機器活用による介護事業所の負担軽減支援事業」を活用した。 ● 初期投資分は助成金で賄えたが、それとは別に毎月のランニングコストとして月15万円はかかっている。

テクノロジー機器の
活用可能性

- インカムについては、OJT にもつながるので良いかと思うが、高齢者にとっては誰かと話していることに違和感がある。
- バイタル等、医療系のデータを把握することができても、結局、担当の医師や看護師、ケアマネジャーに判断を仰がないといけないため、こちらの都合のみでサービス提供を変更することは難しい。それゆえ、訪問介護事業所が導入するメリットはほとんどないと思う。利用者の身体状況は日々変化するので、それをどこまでテクノロジーがフォローできるかはやや疑問である。それよりも、日々の変化をどれだけ早く共有できるかについて注力した方がよい。
- 見守りセンサーの様なものを上手く使い、カメラ等でモニタリングができるようになれば良いと思う。たとえば、訪問介護員が利用者訪問時にカメラ等を通してサ責と話し、それがモニタリングの結果になれば、時間を削減することができるのではないか。ただし、実際に訪問しないと肌で感じられず実態がわからない部分もあるので、サ責が全く利用者宅に行かないということも変である。
- 音声文字起こしアプリについては、携帯端末等への入力が苦手な方にとっては非常に有効かと思う。ただし、現段階だと文字変換の精度が粗いので、介護独特の専門用語等の変換が思うようにできるようになれば、十分に活用できるかと思う。

株式会社ビリーブケアサポート、有限会社青森介護サービス

<p>事業所所在地</p>	<p>青森県八戸市、青森市</p>
<p>事業所の概要 (職員、利用者、収支等)</p>	<p>(株式会社ビリーブケアサポート) 定期巡回だけで売上を確保できるような人はまだ配置できていない。現在の収支については、訪問介護は売上が多く、単体で利益が出ている。他方、定期巡回では単体で利益が出ていない状況である。 訪問介護利用者は現在も増加している。高齢者が増えている状況で、事業所ではスタッフの確保が難しい状況だが、スタッフの確保ができていない事業所には利用者が集まっていると思う。周りの他法人の訪問介護事業所が閉所していることもあり、そこから来られる訪問介護員の方もいる。ただし、それで十分というわけではないので、採用活動は継続していかないといけないと感じている。 なお、八戸市は施設へのニーズが少なく、在宅での看取りの希望が多くなってきている。背景としては、在宅の往診医の増加や、往診医と訪問系の事業所がツールでつながっており、情報が常に共有できていることがある。基本的なツールはコネクト8(八戸市の住民が、安心して医療や介護を受けられる環境を目指し、病院や薬局、介護施設などが連携して作るコミュニティチーム)であるが、LINE等を使う往診医もいる。医師によって活用するツールが異なる。</p> <p>(有限会社青森介護サービス) 職員数は常勤が10名程度、非常勤(実働型の半年の雇用契約)は80名程度いる。利用者は450名程度である。毎月20件程度、新規のニーズはあるが、現在は訪問介護員が十分ではなく、ニーズへ対応するためにはさらに確保しないとけない状況である。非常勤はなかなか集まりにくくなってきている。ただ、掃除のみや通院のみといった感じで業務を限定すると応募が来る。なお、応募者は60~70代で小遣い程度稼ぎたいという方が多い。 青森では、在宅で見るより施設を希望するケースが多い。有料老人ホームが設立されているため、身体介護が強くなる人は施設に入居する動きが強い。</p>
<p>訪問介護事業の 今後の展望</p>	<p>(株式会社ビリーブケアサポート) 訪問介護単体のみだと厳しくなっていくと思うが、当社に関しては、定期巡回等の在宅サービスがほぼパッケージで揃っているため、事業全体では特に問題ないと考えている。 軽度者に対するサービスの在り方について検討した方が良い。たとえば、計画書において生活援助はある程度の目安回数があるものの、結局はケアプランに同居者のニーズを反映させているのが現状であり、サービスの軽減や自立支援にもつながっていない。</p> <p>(有限会社青森介護サービス) 当社は特定事業所加算等の加算を取得することで何とか事業を継続している。ただ、要介護の利用者数のうち、約8割の方が要介護1・2のため、総合事業の単価が下げられると経営的にはかなり厳しい。</p>
<p>サ責本来業務への 従事状況</p>	<p>(株式会社ビリーブケアサポート) サ責は必要数を配置している(サ責のうち約半数は管理職)。管理職は25件程度、一般のサ責は40件程度のケースを担当している。訪問介護の業務(直接介護業務)は、訪問介護員が休暇の際にヘルプで入るような形を基本としているため、月30時間ぐらいを目安に現場に入っている。ただ、状況によっては月40時間の場合もある。期間限定であるが、テレワークも実施した。サ責1人に1台パソコンを貸与していたので、限定的に在宅ワークする職員はパソコンを持ち帰り、在宅で共有できるようにシステムもつないでいただいた。ただし、出社する人は電話を取らなければいけないので、人がいない分電話の対応・処理が大変であった。加えて、時間管理に関して何かシステムを入れていたわけではないので、今後検討しなくてはならないと考えている。「勤務時間中に家の用事を行った」など職員本人の申告もあった。 テレワークに関して、仕事は集まって行った方が効率性も正確性も高いが、やむを得ないときもあるので、今後は柔軟に対応していきたい。ただし、現時点では課題も山積しており、すぐには難しいと思う。</p>

	<p>(有限会社青森介護サービス)</p> <p>サ責は10名程度を配置しており、そのうち、約7割は実質的に稼働している。1人当たりの担当数は、リーダー的な人が30~40件、専門のサ責が50~60件担当している。利用者それぞれに担当を決めて目標を持った上で動いているほか、3~4人で作っているチーム内での情報共有を行っている。訪問の時間は月に5時間から20時間程度である。</p>
サ責本来業務へ従事することを妨げる要因	<p>(株式会社ビリーブケアサポート)</p> <p>連絡のやり取りがタイムリーではなく、現状では電話でのやり取りが多いので、社内チャットのようなもので情報を一斉に共有できると、だいぶ時間に余裕ができるのではないかと思う。</p>
サ責の業務負荷の軽減に向けて実施している取組	<p>(有限会社青森介護サービス)</p> <p>訪問介護員不足により手配がうまくいかず、調整のために電話でやりとりしなければならない状況を防ぐために、訪問介護員を採用して、体制を整えている。採用に対する大きな取組はないが、紹介した人に対して謝礼金を支給したり、ハローワークでの募集時に応募者が知りたい情報(収入面等)を提示したりしている。</p>
事業所で活用するテクノロジーの種類・内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護記録から請求業務までできるソフト「ほのぼの」に対して、「Care Palette」(ケアパレット)を導入・連携して、記録等の実績を入力している。加えて、情報を一斉に共有することを目的に、現在、ラインワークスの導入を行っているところである。請求のソフトと勤怠管理は連動していた方がより手間は省けるが、現時点でそこまでは連携していない。
テクノロジー活用による効果	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアパレットを導入することにより、ケアを提供する訪問介護員に対して、文書という形で指示や注意点といった申し送りがスムーズにできるようになった。訪問介護員も、提供した内容等をケアパレットから入力することで「ほのぼの」に実績として送られていくので、記録を「ほのぼの」に手入力する手間や時間を省くことができた。 ● 入力できたデータをサ責等が修正する時間を要したため、一時的にサ責の負担は増えたが、3か月ぐらになると、入力の修正も少なくなり、結果としては、導入前よりも実績等の入力時間は減少している。
活用の進め方・手順	<ul style="list-style-type: none"> ● 導入当初は訪問介護員の方が入力できるようになることを目標にした。 ● 業者が絡む場合は、事前に話を聞いて情報収集するようにしている。また、知り合いの介護事業者がすでに導入している場合は、導入・活用の効果等についてヒアリングをする場合もある。 ● 現在、ラインワークスの導入を進めているが、事業所の所長からの提案であり、そこから本部で検討して導入を進めることになったため、必ずしも上から下という流れとは限らない。 ● テクノロジーに関する訪問介護員からの操作方法の相談や苦情等は、サ責が細かく対応し、サ責でも不明な点は本社のシステム課で対応する形をとった。
導入時に生じた(生じると考えられる)課題と対応策	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアパレットについては、一斉に導入したため、十分に浸透するまでに時間を要した。また、非常勤の訪問介護員は人によってICTスキルが異なるため、導入時から半年たってもフォローが必要な方がいた。 ● 上記の反省も踏まえてラインワークスの導入に向けて準備を進めているが、少人数のテスト運用の実施を想定している。

<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアバレットを導入した際、青森市で定期巡回を立ち上げる時と同時期だったため、市からの定期巡回関連の補助金を活用している。 ● 県の ICT 補助金も活用しようとしたが、時期が悪く活用できなかった。
<p>テクノロジー機器の活用可能性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の状況次第では、十分に活用することができるテクノロジーもあると思う。たとえば、利用者が終末期である場合や、認知症が重度の方に対しては見守り機器を活用しつつ定期巡回も一緒に併用して行くと、より良い管理ができる可能性もあると思う。 ● インカムについては、その場で指示できる分良いと思う反面、どのくらいまで遠方に指示が届くのかという懸念がある。また、常時インカムで指示しなければならないほど重度の利用者はさほどいない。たとえば、急性期の病院から退院されて落ち着くまでといった期間を限定して指示するのであれば活用する余地はあると思う。 ● 利用者の身体状況を把握するアプリについては、定期巡回では看護師や医師に情報を提供することにより手軽に指示を受けることが可能となり、意味があると思うが、指定訪問介護ではサービス等が決められているので、あまり意味がないと思う。 ● 身体介助がづらいと感じる職員については、移動が楽になるようなリフトが利用者宅にあると使いやすい。また、身体の高い利用者をベッドから車椅子に移動させるスライドボードについても、利用者を持ち上げなくて良いので、介護者はすぐ体が楽になると言っている。手軽にすぐに使え、効果が理解しやすく、持ち運びの手間等が軽減されたら活用したい。

株式会社新生メディカル

<p>事業所所在地</p>	<p>岐阜県岐阜市</p>
<p>事業所の概要 (職員、利用者、収支等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 法人としては、訪問介護の他に居宅介護支援、通所介護、認知症対応型通所介護、福祉用具貸与、そして保育等のサービスを提供している。 ● 職員数は 250 名前後であり、うち 1/3 が常勤となっている。ここ数年の職員数は横ばい状況にある。 ● 収支については、なんとか黒字を維持している。ただ、職員が増加していないため、売上は横ばい傾向となっている。これまでは ICT 化やサービス提供の改善等で効率を上げて売り上げを維持しているがそれも限界にきている。 ● 利用者数については、癌等のターミナルで在宅を選ばれる方が増加している。理由としては、入院期間の短期化と、コロナ禍で入院中は面会制限で家族に会えないため、在宅を選択する方が増加していることが考えられる。一方、重度の方については、比較的特養が入所しやすいため、施設を選択する流れとなっている。
<p>訪問介護事業の 今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 当社については今後も在宅を中心に事業を展開するため、訪問介護事業は今後も継続する。事業を継続するにあたっての課題は、職員の高齢化に伴った、次世代の育成である。訪問介護員からサ責になる人が少ないわけではないが、現在、50 代が中心となっているので、もう少し若い世代から育成しないといけない危機感がある。 ● 上記の課題への対応策の一つとして、今年度初任者研修を開催し、参加者 20 名中 8 名の方が職員になった。初任者研修を社内の講師で実施することにより、人に伝える経験は職員の成長の機会にもなり、既存職員の育成という面でも効果があった。
<p>サ責本来業務への 従事状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 当社ではサービス提供責任者の他に主任とステーション長の役割がある。サービス提供責任者は基本的には利用者のサービス調整、主任・ステーション長がヘルパーの育成も担当する。主任兼サービス提供責任者であれば、利用者を担当しつつ訪問介護員の育成も担う。そしてステーション長はステーションのマネジメントも行う。ステーション長兼サービス提供責任者であれば担当する利用者の数は少なめの場合もある。サービス提供責任者のみという者は比較的少ない。 ● コロナの影響を受け、職員が少ない事業所等ではサ責がシフトの穴埋めをするため残業が発生することがあったが、それぞれの役割と担当者数で現場の時間数を決めており、大幅に超えないように管理している。
<p>サ責本来業務へ従事する ことを妨げる要因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 人手不足にもよるが、現場に行かないといけない時間が増えると、訪問介護員まで見ている時間が少なくなるという弊害が生じる。サ責本人が現場に出すぎると、最適かつ効率的なコースの組み方が出来なくなる等、調整する能力を失ってしまう。一方で、目の前に利用者があるので、断れないということもある。
<p>サ責の業務負荷の軽減に 向けて実施している取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 残業時間は毎月把握しているので、恒常的な場合は助言を行うことがある。それでも改善されない場合は介入する。現状を確認して、何らかの問題がある場合は、所長達と検討することを行っている。 ● サ責の業務については、利用者ごとにリーダーを配置しサ責の補佐をしている。リーダーは、カンファレンスを仕切ったり、モニタリングの下準備を実施したりしている。

<p>事業所で活用する テクノロジーの種類・内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 稼働管理、介護記録、連絡事項、勤務表は ICT 化している。 ● 職員にはスマホを貸与し、シフトや伝達事項の確認、記録の入力等を行っている。 ● 加えて、バックオフィスでの事務処理には RPA も活用している。
<p>テクノロジー活用による効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ICT を活用することにより、情報共有の質の向上に発揮できた。今までは紙や電話で共有していたので、その部分は一括で情報が共有できるようになった。尤も、すべての情報を ICT で共有するのではなく、大事な情報や留意すべき点については口頭で説明を行っているため、情報の取捨選択にメリハリがつくようになった。 ● ICT や RPA の導入により、事務量の効率化が図られ、事務職員の休暇が取得しやすくなった（従来は、計算のため、ゴールデンウィークやお正月も出勤する必要があったが、それらがなくなった等）。
<p>活用の進め方・手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本システムを導入したきっかけは、当社でもシステムが必要と考えていた時に、県の方から地元の事業者が開発したシステムの実証をしてほしいという依頼があったので、そのモデルケースとなった。 ● 実証ケースとして 1 つの営業所の数人の利用者チームで試用した。 ● 実証ケースで使えることが分かり、カスタマイズを行い、実証した営業所全体にまずは導入し、順次他の営業所にも導入するというスモールスタート方式で行った。 ● 最初の部分はかなり慎重に行った。理由としては、非常勤の方にもきちんと理解して活用していただかないと効果がないことや、スマホを持たせるとかなりの投資になるので、定着させる必要があった。 ● また、説明会も小単位で複数回行うようにした。説明は業者ではなく、事務職と先に使用し始めた営業所の職員が講師となって実施した。職員が説明するメリットは、今行われている現場での動きを理解しているため、こういう時にこうすれば良いというイメージがしやすい説明ができることである。上記の方法で、導入開始から 2 年費やして、全事業所に導入された。 ● 事務職員にもバックアップしてもらい、活用することを怖がらせないという方針で導入を進めたため、特段、離職者等はいなかった。
<p>導入時に生じた (生じると考えられる) 課題と対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問の入退室にはコード表に読み込み記録するシステムになっているが、慣れるまでは紙媒体と並行して行った。そのため、入退室の読み込みを行わない職員が数名いた。リアルタイムで記録等が反映されない課題が生じた。 ● 対応策としては、該当する訪問介護員を呼び出して問いただすのではなく、本人の性格や行動等に合わせてアドバイスをしたり、個別対応ではなくしっかり活用している訪問介護員と一緒に振り返りをしてもらったり、「迅速に入力することがいかに大事か」を認識してもらったりといった取り組みを行った。活用が進んでいない状況の原因が個別なのか複数・環境なのかによっても対応を変えるなど、原因をアセスメントしたうえで対応を行った。
<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 小規模の事業者が ICT のシステムを入れる際、ある程度のコストがかかるほか、小さい事業所ほどマイルールがある中で、ICT を活用することによるルールの明示化が必要で、手間がかかる。また、人材に余裕がない。支援ニーズとしては、たとえば小規模の事業所が複数集まり導入する際に、その部分を助言できるような外部人材がいて、そういう人材に対して補助できる制度があると良いかと思う。 ● どこのソフトを使っても、互換できるような仕組みがあると良い。現在、医療の地域連携ツールはあるものの地域によってまたは医療機関によってソフトが違うため、利用者の地域ごとまたは主治医ごとに異なるツールをいちいち確認せざるをえず、福祉側にとっては非常に非効率である。

テクノロジー機器の
活用可能性

- 音声文字起こしアプリについては、担当者会議の記録や経過記録について、ある程度入れておいて、後で手直す程度でよいのであれば、作業が少なくなるので良いかと思う。
- 身体状況を解析し適切な支援を分析するアプリについては、現在 AI の時代なのでそういうアプリがあっても良いかと思うが、どのようなデータをアプリに入れるかにもよると思う。
- 見守りセンサーのような機器については、施設と違い在宅では、費用面や距離的な問題もあり何か生じたときに責任を取れるのかという問題がある。万が一怪我をしたとしても即時に対応することは難しいが、たとえば、独居の方で一人でお風呂に入るのが怖い利用者に対して、風呂に入る時に声をかけていただき、見守るといった不安の解消には使えるかもしれない。また、バイタルの自動測定ができれば、訪問がない日でも毎日測定記録が残り、健康管理に役立つのではないか。

イツモスマイル株式会社

事業所所在地	徳島県徳島市
事業所の概要 (職員、利用者、収支等)	<ul style="list-style-type: none"> 職員は非常勤の訪問介護員が 97 名。利用者数は 267 名で、ほとんどがサービス付き高齢者住宅に住み、在宅者は 30 名程度。サービス提供責任者は 8 名。
訪問介護事業の 今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> 指定訪問介護については拡大する意向はなく、定期巡回事業にシフトしようと考えている状況。 特定事業所加算（I）を取っているが、都度都度指示と報告をする必要があるという要件により、人数が多い分、行政への対応で手間がかかっている。 訪問介護は、選択肢の一つとして今のような形で残り続けるのではないかと考えている。利用者個人だけでなく、その家族も含めた利用者像をみても、同じような状況でも利用するサービスが同じになるわけではないのではないかと。特に、徳島などの地方部では昔からあるサービスがそのまま使われるという状況がしばらく続くのではないかと。
サ責本来業務への 従事状況	<ul style="list-style-type: none"> 拠点が 8 か所あり、1 か所につきサ責を 1 人配置している。 サ高住で勤務する訪問介護員のマネジメントについて、困りごとへの対応や利用者へ生じた問題事象への対応は、主には各拠点・エリアのサービス提供責任者が担い、全拠点を統括する本部のマネージャーに最終的に毎日集約されている。
サ責本来業務へ従事する ことを妨げる要因	—
サ責の業務負荷の軽減に 向けて実施している取組	<ul style="list-style-type: none"> 極力、サ責が直接介護を担当する利用者の数は少なくしており、事務処理等の本来業務に時間を割いてもらうようにしている。所定外労働は基本的に発生していない。
事業所で活用する テクノロジーの種類・内容	<ul style="list-style-type: none"> サ責の連絡調整・指示伝達・報告などのコミュニケーションツールとして、「サイボウズ」や「LINE」を活用している。 訪問記録の作成と請求を行うソフトウェアとして、以前は「カイボケ」を使っていたが、現在は「ファーストケア」を活用。 自分達に合ったものを使いたいという現場の職員の声を受けて、メーカーと相談して独自のカスタマイズが可能な「ファーストケア」を活用することとなった。 代表取締役が、展示会等でメーカーの担当者との出会い、「カスタマイズしたものをパッケージ化して売り出さないか」という共同開発に乗るかたちがきっかけ。 訪問介護事業だけでなく、デイサービスやサ高住のサービスを含めて一括で導入・活用が可能ということで、導入に至った。
テクノロジー活用による 効果	<ul style="list-style-type: none"> 「ファーストケア」については、サ高住の各家庭にタブレットを配置し、サービス提供をするヘルパーがそれを共同で利用して情報を入力している。 訪問記録と請求が連動しており、ヘルパーが毎日入力をし、サ責が確認をする、という流れができている。 機能やインターフェイスを簡単なものとなるようカスタマイズしているため、現在ほどの年齢層の職員も使いこなせており、浸透している。極力、自分で記入するような形式を省いている。

活用の進め方・手順	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ファーストケア」導入当初は、メーカーの担当者に定期的に訪問をしてもらい、ニーズの聞き取りを経て改良を重ねていた。現在は、必要な時に事業所から依頼するかたちに変更している。
導入時に生じた (生じると考えられる) 課題と対応策	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ファーストケア」を導入してから3年ほど活用しており、改良を重ねてきているが、最近では現場のニーズがかなり踏み込んだ内容になっており、メーカー側が対応できない部分が出てきている。 ● 費用対効果については、サ責やヘルパーの業務効率化だけで言うと機能改善がもう一押し欲しいと感じている。現状の機能だけで言えば以前利用していた「カイポケ」から多少進歩した程度。他の事業所との連携という点、法人全体で言えばプラスになっている。 ● 「ファーストケア」は、訪問看護事業との連携はまだ進んでいないなど、発展途上の面もある。訪問看護事業は現在でも「カイポケ」を使用している。「ファーストケア」を導入するための現場の細かいニーズとのすり合わせをしている最中だが、訪問看護では要求水準が高い。 ● 自分の家に住んでいる利用者へのサービス提供の場合については、まだ手書きで情報のやり取りを行っており、ヘルパーが書いて提出した書類をサ責が入力している。この部分が電子化されると相当楽になる。 ● 「イツモツナガル」というアプリを独自開発しており、スマートフォンやタブレットにインストールして緊急時のコールができるようにしようとしている。施設系事業ではナースコールからの置き換えが進んでいる。これと「ファーストケア」の間で、発報履歴や受話の有無、通話時間などといった情報について連携させたいと考えている。
公的な支援ニーズ等	-
テクノロジー機器の 活用可能性	<ul style="list-style-type: none"> ● 「メモリスキャン」というセンサーを訪問看護や施設において導入しており、バイタルを確認するようにしているが、訪問介護では使っていない。情報が医療分野になるので、ヘルパーがそれを確認しても結局看護師に連絡・相談して指示を仰ぐことになる。 ● 在宅の利用者にも「イツモツナガル」は導入したい。センサーと連動させてコールができるようになっており、情報がとりやすくなる。 ● もし利用者が使いたいとなれば、アカウントだけなら月1,500円だが、専用端末を貸出して使用してもらうことになり、通信料なども込みで5,000円ほどの負担になる。包括報酬の中、あるいは基金等で賄えれば良いが、緊急通報システムは通信料しか利用者から取れないとのことなので、貸出料などは施設側で負担しなければならない。 ● 現在、県の住宅供給公社からの依頼で、県営住宅の独居高齢者の方の自宅にセンサーを設置しており、たとえばセンサーの前を何時間以上通過しなければ異常とみなして鳴るような仕組みにしている。 ● インカムについては、ごく一部の施設で活用しているが、ナースステーションとの行き来や、施設の事務所との行き来などにおける職員の動線の最短化が目的となっている。 ● 「イツモツナガル」が活用できるようになれば、ヘルパーに現場で指示を出せるようなインカムは必ずしも必要は無い。

株式会社エルフィス

<p>事業所所在地</p>	<p>鳥取県米子市</p>
<p>事業所の概要 (職員、利用者、収支等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員は、常勤のサービス提供責任者が 2 名、非常勤の登録ヘルパーが 4 名。サ責のうち 1 名はサ責の本来業務よりもヘルパー業務に主に入っている状態である。平均年齢は 38.6 歳で若い方である。 ● サービス提供エリアは米子市内全域を対象とし、現在の利用者数は 60 名（要介護が 31 名、要支援が 27 名、障害福祉サービスが 3 名（うち介護保険との併用が 1 名））。新規利用の相談は毎月 4～5 件あり、他社では受け入れていない要支援の方からの相談もある。要支援の方は将来的に要介護に移行することも十分考えられることから、地域のニーズとして要支援の方も断らずに受け入れている。職員不足により、現在は受け入れが難しくなっている。 ● 収支状況は、今年度 4～12 月においては訪問介護事業が事業全体の中で最も良い。これまで赤字が続いていたが、社員数を絞り、サ責も現場に入る体制となり、人手不足ではあるが人件費の削減により利益は増加した。
<p>訪問介護事業の 今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問介護サービスのニーズはあるが、就労希望者が少ないというミスマッチが生じている。訪問介護サービスも併設する小規模多機能では、利用者の送迎で訪問する際に合わせてヘルパー業務も担ってもらい、ヘルパーの方の訪問介護サービスに対するハードルを下げ、将来的に異動してもらい流れができないか検討している。 ● 利用者のニーズは今後も増えていくと思われる。介護保険料の負担増加となると、入居や通所等のサービス利用回数を減らし、在宅での介護の必要性・ニーズはさらに高まる可能性がある。訪問介護サービスは、他社が伸ばすことができていない分野のため、これをチャンスに良い人材を確保・育成できれば、他社との差別化ができる。 ● コロナ禍もあり加速度的に人口減少が進む中、高齢者の人口に対し働き手は圧倒的に少なく、現在の人員を今後も確保できるのが課題である。訪問介護サービスは 1 対 1 のサービスで人員基準を下げられないため、地域の介護の維持は課題となる。 ● 介護事業では紹介による採用が増えている。しかし訪問ヘルパーを直接希望する人はほとんどおらず、他介護サービスで雇用した人材を訪問介護に異動する等の対応を思案している。
<p>サ責本来業務への 従事状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責は月 10 時間前後の残業時間であり、欠勤したヘルパーの代替としての休日出勤、責任者不在の際の新規利用者受入れ対応、ヘルパーが対応できない夜間帯の出勤等、労働時間は増えている。ヘルパーだけでは回せず、サ責が入らざるを得ない状況が増えていることから、サ責のうち 1 名はほぼ現場に出ている。隙間時間に実績やモニタリングの入力業務、計画書の作成等業務が多い。
<p>サ責本来業務へ従事する ことを妨げる要因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責は常に多くの業務を抱えている中、人員不足からサ責が現場に出ざるを得ない状況が続いていることが要因だが、現場に出ることで状況把握やヘルパーの相談を受けやすい部分もあり、バランスをとる必要がある。十分にヘルパーと情報共有する時間が確保できていないため、サ責が利用者の状態や情報を事細かに把握できていない。

<p>サ責の業務負荷の軽減に向けて実施している取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● アプリを活用し記録の簡素化や、以前は手作業で作成していたシフトを電子化している。
<p>事業所で活用するテクノロジーの種類・内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「けあピアノート」を活用。携帯からの入力、シフトの連絡・変更、音声文字起こし（直接会社 PC に保存）が可能となるアプリであり、入力内容は会社 PC で確認できる。手入力のヘルパーが多いものの、音声入力も正確にできる。 ● 携帯は会社支給ではなく個人所有の携帯に直接ダウンロードし、通信費を支給している。
<p>テクノロジー活用による効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 記録を随時確認できるため、ヘルパーに電話をして確認を行う手間がない。ヘルパーも前回の記録を確認できるため、利用者の状態をより適切に理解し支援方法を検討することができている。 ● 情報共有がしやすくなり、運営やサービス提供がスムーズになった。 ● シフトの調整においても、一斉に情報を共有・確認することが可能となり、手作業の際に発生していたダブルブッキング等のミスが無くなっている。 ● これまでも直行直帰が多かったが、アプリ導入により事務所に来る機会はさらに減っている。
<p>活用の進め方・手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 民介協経由で、三菱商事株式会社からアプリを紹介され、5,000 円/月で導入コストもかからずに利用している。三菱商事としてはデータ収集の目的もあると思われる、事業所としては格安で導入でき、作業の効率化や電話料金の削減も図れるメリットがあるため導入に至った。 ● 移行期間として2か月間、職員の練習もかねて手入力とアプリ入力を並行し、2か月後には手入力を完全廃止した。 ● 他事業所ではタブレットでの入力サービスを利用しており、アプリは訪問事業所のみで導入をしている。他介護サービス事業と異なり、勤怠管理（訪問回数の管理）は訪問介護において非常に重要である。
<p>導入時に生じた（生じると考えられる）課題と対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 請求ソフト（ND ソフトウェア：「ほのぼの」）と紐づけたかったが、三菱商事のアプリとの互換性がなく、法人間の問題もあり連携ができていない。利用者数も増加していることから請求業務との紐づけが可能になると非常に助かる。 ● 導入当時はスマートフォンを所有していないヘルパーがおり、事情を説明してスマートフォンに機種変更してもらっている。 ● 導入を理由に仕事を辞める人はいなかったが、入力を忘れる人はおり、慣れるまでの時間はある程度必要であった。操作自体も難しくなく、すぐに覚えられたため、現在は入力を忘れることはない。 ● 三菱商事とは導入当時こそアプリ改善に関する交渉があったが、金額的な問題から請求業務との紐づけは諦めている。米子市に所在するソフトウェア会社に協力を依頼できないか検討中である。
<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ICT 機器に関連する情報が溢れており、調べ切れていないのが実情であり、それゆえに ICT 機器導入に至らず現状を維持している事業所も多いと思われる。都会に比べ、地方では 60 代以上のヘルパーも多く、使いこなせないことも多い。

テクノロジー機器の
活用可能性

- 音声文字起こしに関しては、導入しているアプリに機能があるが、計画・報告書の作成に活用できていない。報告書は作成時に労力がかかるが、その後は日付や変更箇所などの修正のため、音声文字起こしまでは必要とされないかもしれない。
- インカムに関しては、情報自体ほとんど触れてきていない。訪問介護に限らず、本部とのやり取りへの活用も含めて可能性はあるかもしれない。
- AI 等による状況の解析に関しては、アプリでどこまで精度高く判断できるか疑問である。医療に関しては専門ではないため、健康状態に問題があればケアマネジャーや訪問看護につないでいる。訪問看護との連携の下であれば可能性はあるが、状況を理解しただけでは、ヘルパー単体では次の行動につながりにくい。解析結果のケアマネジャーや家族への情報提供としてならば活用可能性はある。
- 見守りセンサーに関しては、家族が設置するのではなく事業所が設置することには疑問がある。施設であればスタッフがいない時間も管理責任が生じるが、訪問介護の場合は訪問時間限りの責任である。定期巡回であればまだ想定されるが、訪問介護単独では、活用可能性が見出しにくい。独居の方の場合も含め、見守りセンサーについては家族や施設による活用になると考える。

社会福祉法人生活クラブ風の村、生活クラブ風の村介護ステーション流山

事業所所在地	法人本部：千葉県佐倉市、事業所：千葉県流山市
事業所の概要 (職員、利用者、収支等)	<ul style="list-style-type: none"> ● 法人全体で職員は 1,800 人程度。 ● 流山の拠点では、訪問介護員は常勤が 30 名程度、非常勤が 20 名程度。サービス付き高齢者住宅の担当も兼務している職員も含まれている。 ● 利用者数は、契約している方は 200 名程度いるが、稼働しているのは毎月 125～130 名程度。44 部屋あるサ高住に入居している利用者も含まれている。 ● サービス提供責任者は 4 名で、現在は常勤が 3 名、非常勤が 1 名。4 月からは全員が常勤になる予定。 ● 法人としては昨年度赤字になった時期もあったが、流山の拠点だけに関して言えば 3 年程度継続して黒字になっている。
訪問介護事業の 今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者像は、介護保険開始当初は掃除や調理、買い物といった生活援助が多かったが、10 年ほど前から身体介護の依頼が多くを占めるようになっており、利用者の平均介護度が上がってきた。 ● 介護度が上がっても自宅で暮らし続けることを望む方が多くなってきたこと、生活援助はネットスーパーなど介護保険以外の様々なサービスの発展・浸透や家電製品の機能の進化によって代替可能になってきていることが、理由として考えられる。 ● また、制度改正に伴い、算定基準が身体介護へ重心を移してきたことも影響がある。同じ 1 時間の掃除でも、生活援助だけではなく、自立支援、見守り、転倒予防といった点も組み合わせて請求ができるようになった。事業所側が身体介護と組み合わせたサービス提供を行うようになり、利用者側の選択肢が狭まった印象がある。 ● 行政としては施設偏重から在宅介護へ、という動きがあるという話を聞くことがあった。しかし、流山市の地域の現実としては、施設が増えている印象がある。老老介護で在宅で生活することが難しくなっているのではないかと感じている。実際、訪問介護事業だけをやっていた他の事業所が閉鎖している。 ● 他方で、障害に特化した事業所が出てきたり、高齢者と障害者の両方に対応できる職員が豊富な事業所が新規事業を立ち上げたり規模を拡大したりしていることを見聞きしている。 ● 流山の拠点では、障害のある方へのサービス提供のほか、定期巡回、ケアプランセンターでのケアプラン作成、訪問看護、サ高住など、様々なサービスを組み合わせで地域を支えるかたちで生き残りを図りたいと考えている。 ● 定期巡回は開始してまだ 4 年程度。流山市でこれから事業所が増えていくと思われるが、まだ市内で浸透はしていない。イレギュラーが多いサ高住においては、定期巡回は有効だが、地域の在宅の利用者への定期巡回を 24 時間体制で提供するには人材確保などの面で難しさがある。 ● 老老介護に困難を感じるので本当は施設に入りたいが、サ高住は費用面で入れないという方もおり、特別養護老人ホームでは入居待ちが相変わらず続いている。これから高齢者になるような年代では年金受給額が変わってくるのが考えられ、サ高住への入居は益々費用的に苦しくなるのではないかと考えている。訪問介護においては、「最後は自宅で」というニーズの増加だけでなく、入居が難しいことからの影響を受けて、身体介護のニーズが増えているようにも思われる。 ● どのような施設が増えているかは自治体によって方向性の違いを感じる。隣の柏市ではサ高住を建てているようだが、流山市では特養が増えている印象がある。

<p>サ責本来業務への 従事状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責は4人配置している。1人当たり担当している利用者数には、個々人の習熟度合いの差から、ばらつきを設けている状況。 ● ケアの記録の承認や請求作業については、「スマケア」システムを通じて4人のサ責それぞれが全ての利用者の状況を把握できるようになっている。 ● 全体の労働時間の8割程度は現場に出て直接介護業務を行っているので、本来業務への従事に関してはぎりぎりというのが現実。
<p>サ責本来業務へ従事することを妨げる要因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 特にコロナ禍の影響で、職員や利用者、利用者の家族が感染したり体調不良になって、出勤できなくなる職員が出てきていた。その穴を埋めるためにサ責が現場に出て稼働する時間が増えている。
<p>サ責の業務負荷の軽減に向けて実施している取組</p>	<p style="text-align: center;">-</p>
<p>事業所で活用する テクノロジーの種類・内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 指定訪問介護事業を含めて法人全体で、記録媒体を「スマケア」システムというソフトウェアに移行した。以前は手書きだった日誌を廃止し、ヘルパーが入力した内容をリアルタイムで管理者やサ責が状況を確認、承認できるようになった。 ● 「スマケア」システムの利用のため、記録専用スマートフォンを非常勤職員も含めて全員に貸与した。サ高住に関しては、各フロアに何台かタブレットを置いておき、その日の担当職員が共有で使えるようになっている。 ● 利用者の転倒などの事故が起きても、スマートフォンのカメラ機能を使って記録を残すことができ、事務所でもリアルタイムで状況把握が可能になった。ケアマネジャーや利用者の家族も、パスワードを入力することで記録を閲覧できる。 ● 訪問予定時間から10分経過して入室記録がつかない場合に電話やメールが事業所に届く機能が付いている。ヘルパーが朝その日のスケジュールを確認したかどうかも事業所側で把握できるようになっている。 ● 請求に関しては、NDソフトウェア株式会社のシステムを活用しており、パソコンで操作を行っている。 ● サポートハウスでは、コロナに感染するなどして部屋から出られなくなった利用者の部屋に入る回数を少なくするための「ミマモリ君」を常備し、スマートフォンに映像を送信できるようにしている。また、様々なタイプのセンサーマットや、一部の利用者はベッドからの移譲を支援する機械を適宜活用している。 ● ロボットなどでヘルパーの腰痛予防等負担軽減をしたいという思いはあるが、法人としては、介護技術の研修を毎月実施することに力を入れている。ヘルパーによっては自分の身体感覚を重視している方もいるし、装着の手間がかかるといった課題もあるので、現状では導入しているところは少ないのではないかと。
<p>テクノロジー活用による効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「スマケア」システムによってヘルパー・サ責・管理者ともに業務が効率化された。特にサ責に関しては、月末の請求業務の作業が簡単になったことが大きい。 ● 事務ミスは、自動的な訪問時間・退室時間の記録機能によってなくなった。 ● メールが自動で送られる機能等によって、事業所側がヘルパーに連絡をとったりフォローに入ることができるようになり、ケアの不履行・遅刻を防ぐことができた事例があった。 ● サ責・ヘルパー・ケアマネジャー・利用者の家族との情報共有がワンアクションで共有できる状況になったことも大きい。3か月に1回実施している利用者のモニタリングに関しても、ヘルパーによって「スマケア」システムに残されたメッセージや現状の記録を参照し、簡単に実施できるようになった。 ● 事故等が起きた際の利用者の家族への報告という点でも、家族も「スマケア」システムを見ることができるようになったことで、情報共有が楽になった。

<p>活用の進め方・手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在宅の利用者を訪問するヘルパーには高齢の方もおり、スマートフォンどころか携帯電話も持っていない方もいたため、導入の際には、使用方法に関して手取り足取り、サ責が中心となって時間をかけて説明を行った。当時70代後半でガラケーも持っていなかったヘルパーは、離職を悩んだようであったが、しっかりフォローをすると約束することで仕事を続けてくれた。 ● スマートフォンについている音声入力機能も活用してもらうようにした。事務所でも編集が可能なので、足りない部分については事後的に編集を行うようにした。 ● 導入から半年程度は、月に1回、定例的な事業所内研修を行う際にも時間をとり、扱い方の説明などを行った。 ● 指導は基本的にサ責が担い、操作がわからなくなったヘルパーに事務所で対応していた。また、機器の扱いが得意な事務員もいたため、協力を得ていた。 ● 導入から数年経ち、現在ではほとんどのヘルパーが上手に使いこなしている。 ● スマートフォンは、法人としては8年ほど前に導入した。 ● 法人全体で一斉に導入したのではなく、6つの大きな拠点のうち準備ができたところから順に導入を進めていった。後発の拠点のサ責等は、先発の拠点での研修を受けに行かせた。流山の拠点は真ん中くらいのグループだった。 ● 「スマケア」システムのメーカーであるホームネット株式会社の担当の方にも各事業所に足を運んでもらい、使い方のレクチャーをお願いしていた。 ● 当初は、拠点によって「スマケア」システム以外のツールも使うという試験的な導入形式をとっていた。その中で使い勝手が最も良かったものとして「スマケア」システムが法人本部の担当部署によって選択された。
<p>導入時に生じた (生じると考えられる) 課題と対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「スマケア」システムがバージョンアップされたが、それによって不具合が生じてしまっており、職員に負担をかけてしまっている。これからもより使いやすいもの・新しいものができてくると思われるが、それに伴って指導や研修が増えていくのだと考えている。 ● サ高住ではナースコールを受けると部屋にうかがうのだが、その回数がとても多く、一晩に何十回も「スマケア」システムを確認しなければならない、ということが起きた。指定訪問介護では対応して訪問する度に実績として記録しなければならず、膨大な事務処理が発生した。しかしその反面、実績の記録を残すことができたおかげで、訪問回数がとても多い利用者に関しては、サービス内容を訪問介護ではなく定期巡回に変更した方が良い、という判断材料になった。
<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ロボットを含めて今後いろいろなものを導入することになると思われ、補助金も必ず出てくると考えているので、敏感に対応したい。 ● 本法人の場合は、本部に介護保険に関する事柄や申請が必要な事柄について担当するエキスパートがおり、事業所に教えてくれる体制になっている。新しい加算などが出されても、管理者もサ責もそれに集中することは難しいので、こういった担当者が必要だと思っている。

テクノロジー機器の
活用可能性

- 音声文字起こしに関しては、7～8年ほど前に流山以外の拠点で試したことがある。しかし、当時は活舌次第でうまく文章にならなかったりして、断念した経緯がある。
- インカムに関しては、自分のスマートフォンや携帯電話で事業所に連絡して指示を貰えるようにしてあるので、あまり導入の必要性は感じない。
- AI等による状況の解析については、看護職や医療分野の方が必要ではないか。介護のヘルパーがその情報を持っていたとしても、医療が関わっている利用者についてはどうしても医療の専門家に連絡・相談をすることになっている。
- 見守りセンサーについては、当法人としては、利用者の監視にあたってしまうのではないかという見解になり、導入が進まなかった経緯がある。現在サ高住で使用している機器は、本人あるいはそれが難しければ家族の承諾を必ず取ってから使っているうえ、コロナ陽性という緊急時のみに限っていた。

社会福祉法人横浜市福祉サービス協会

<p>事業所所在地</p>	<p>神奈川県横浜市旭区</p>
<p>事業所の概要 (職員、利用者、収支等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問介護（滞在型）：サ責が6名、32時間勤務のヘルパーが4名、うち2名が非常勤サ責を兼務している。登録型ヘルパー（非常勤、直行直帰型）が67名。 ● 定期巡回：サ責5名、常勤ヘルパー（正規職員）7名。非常勤ヘルパーが3名、うち1名が非常勤サ責を兼務している。 ● ヘルパーが高齢化しており、求人を出してもなかなか応募がなく、数は減ってきている。平均年齢は60代で、最高齢は83歳の方。 ● 利用者数は、介護保険が187名、介護予防が108名、障害が27名。定期巡回では、随時対応型が25名、夜間対応型が37名、介護保険18名、障害3名。 ● 併設サービスとして、居宅介護支援、訪問看護、地域密着型デイサービスがある。 ● 滞在型は昨年度減収だったが、今年度は定期巡回と協力し合って、増収増益とすることができた。ケアプラン作成がとて増えており、それによってサービス提供が増えているのかと思う。定期巡回では介護度が高い方も多く、利用者層を訪問介護と補完し合っている。
<p>訪問介護事業の 今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 旭区は郊外に当たり、同居家族が多い。また、施設入所が比較的容易で、要介護2で入所が可能な状況。そのため、訪問介護のヘルパーの利用頻度は低い。独居が多い他の区ではヘルパーがいなければ食事もままならない方がいたが、旭区ではそのようなことはない。 ● 法人は40年近く事業を継続してきているが、介護保険制度開始当初7,000人ほどいたヘルパーは、現在は高齢化によって1,000人程度の水準に減っており、不足している。当時30代だった方が60代、70代になっている。退職者は年間10人ほどおり、他方で採用はほとんどできておらず、できて1～2人で、今年度は旭区では0人であった。今後もヘルパーが年間10人ずつ減る方向で減少が続くことで想定をしているが、年によってはさらに多くのヘルパーが退職する可能性もある。 ● ヘルパー不足は事業継続にとって一番の懸念材料であり、訪問介護では地域のニーズが満たせなくなってしまう。だからこそ施設入所やデイサービスなどの利用が増えている。 ● コストをかけて採用活動を行っているが、採用してもなかなか定着しない。待遇などの情報記載の仕方の工夫にもよるが、採用サイトに情報を掲載しても、インターネットを閲覧するような若い方は常勤志向が強く、中心的に募集している登録ヘルパーにはなかなか応募が無い。検索結果の上の方に情報が出るようにするサービスを利用していると応募は増えたが、面接などをドタキャンされることが多く、まだなかなか効果が出ていない。
<p>サ責本来業務への 従事状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責は、1人当たり利用者が40～50名となるように配置している。新規のヘルパーへの指導目的などでたまに直接介護業務を行うことはあるが、毎週決まった時間に訪問するなどの継続的・日常的な介護業務はしていない。元々は横浜市の外郭団体だった経緯もあり、所定労働時間は7.5時間。残業も少なく、訪問サービス以外のサ責の本来業務にしっかり携わることができている。
<p>サ責本来業務へ従事することを妨げる要因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 現在は大丈夫だが、今後ヘルパーの数が減り続けてしまうと、そのうち直接介護業務を継続的・日常的に担わなければならない可能性がある。

<p>サ責の業務負荷の軽減に向けて実施している取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 日々の業務はサ責が自ら担っているが、パートタイムの職員 4 名を含めて事務職が 7 名おり、経理や職場環境整備など事務的な部分を担って、利用者やサービス内容についての管理を行うサ責の業務と役割分担する体制としている。 ● 全てのヘルパーにスマートフォンを貸与しており、紙ベースの記録用紙を廃して電子ベースの記録に移行させている。これにより、サ責もパソコン内で管理をすることができるようになり、パスワードでロックをしながらも様々な記録をいつでも見ることができる状態としている。
<p>事業所で活用するテクノロジーの種類・内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 昨年の 3 月から、スマートフォンを全職員に貸与してペーパーレス化を実施した。 ● 利用者の状況や、ヘルパー間の申し送り事項などはスマートフォンを通じてやり取りをすることができ、サービス提供前にそれらを確認することができる。 ● ケアプラン・アセスメントから訪問介護計画のシステム上での作成について、独自のシステムを開発した。
<p>テクノロジー活用による効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ヘルパーだけでなく、サ責も含めて業務効率が向上した。慣れて使いこなせれば、とても便利だと感じている。 ● 導入後すぐにはなかったが、ヘルパーからも良い評判を聞くことができた。ヘルパーが自分の手元でスケジュールを確認できることで派遣漏れ防止につながり、休暇申請がしっかり通っているかどうかも確認できること、ヘルパー間の情報共有が簡単にできることで、働く上での安心感につながった。 ● 時間に余裕ができ、訪問余力の向上につながった。 ● 複数のヘルパーに同時に連絡や情報共有ができるようになった。
<p>活用の進め方・手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 導入の検討開始から導入までは半年ほどの時間をかけた。 ● 協会全体としてみると、全ての事業所で一斉に始めたのではなく、一部の事業所から順番に導入をした。旭区は最後の方であったので、先に導入した事業所からは、良い意見も不満も含めて情報を貰うことができていた。 ● 協会本部が中心となって、先に導入した事業所でのトラブルとその解決方法などを踏まえ、導入段階を追うごとに少しずつ導入時の研修内容やマニュアルが改善されていった。 ● スマートフォンの導入については全て法人の経費で賄った。補助金等については、情報収集が遅くなってしまい、申請条件に合わずに利用できなかった。訪問看護事業の方では事前に情報収集を行い、補助金を取得することができた。 ● ケアプラン・アセスメント・訪問介護計画の接続システムについては、協会本部のシステム課がメーカーとの調整を担って開発を行った。
<p>導入時に生じた(生じると考えられる)課題と対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンは現在ではようやく使いこなせてきたが、導入当初は操作方法がわからないヘルパーが多く、事務所での電話・対面での質問への対応が大変だった。高齢ヘルパーが多く、導入時の研修を実施してもすぐには習得できなかった。 ● 質問への対応は基本的にサ責が行い、一時的にだがサ責の負担は増えてしまった。
<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 補助金については、周知をもっとしてほしい。積極的に探さないと情報にたどりつかず、申請期間が限られるなどして準備が難しい。情報収集や手続き支援などをしてくれる専門の部署がないと、補助金を利用できないことになる。

テクノロジー機器の
活用可能性

- 音声文字起こしに関しては、現時点でもスマートフォンの機能を用いて情報入力をしているヘルパーがいる。全員ではないが、活用の可能性を感じる。小さな声でも高い精度での入力が可能である。
- 身体状況を解析するアプリも、使える可能性を感じる。入浴や食事などに関して科学的に分析してくれるものは必要かもしれない。
- 見守りセンサーなどは、訪問介護とは違う場面、ケアマネジメントなどでは可能性はありうる。あるいは、終日対応が必要な定期巡回のようなサービスであれば、ベッドにいるかどうか、あるいはベッドから落ちていないかなどがわかる機器は活用可能性がある。ただし、そういった機器が無いが故に施設入所をしている方もいると思われ、家族にアラームが届くようであれば、あった方が良い。
- インカムについては、利用者の声をしっかり聞いて仕事をする必要があるので、現実的ではないのではないかと。利用者にとって違和感があると思われる。

有限会社ピー・エィチ・エス ぱんぷきん介護センターウェルキャブステーション

事業所所在地	宮城県石巻市
事業所の概要 (職員、利用者、収支等)	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理者が1名と常勤が5名。非常勤が22名で28名の職員がいる。内訳は在宅訪問のスタッフ、サ高住のスタッフも合わせての人数になる。採用については、訪問介護は全然採用出来ず、フルタイム型で年に1～3人程度である。 ● 利用者数は、訪問介護の利用者が74名、定期巡回の利用者が9名、障害福祉サービスの利用者が21名となっている。なお、定期巡回のうち、地域にいる方は1名で、残りはサ高住の方である。訪問介護については、74名中30名がサ高住の利用者であり、在宅とサ高住は半々である。 ● 売上の的には在宅が3割、7割がサ高住の利用者といった様な比率となっている。
訪問介護事業の 今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> ● 在宅の方はやや伸び悩んでいる。居宅からの依頼もあるが、ほとんどの方が朝と夕方を希望しているほか、休日の家族の負担を軽減するために、土日の訪問を希望する方が多い。ただ、その時間帯や曜日にスタッフを充てる事ができなくて、お断りをせざるを得ない状況もある。 ● 訪問介護には割と軽度者が集まる印象がある。介護度が上がってくると、ケアマネジャーが誘導して施設に入居させる流れがセオリーとして出来上がっているように感じる。また、サービス付き高齢者向け住宅に関しても、実際退去されている方が増えている。介護度の見直しをかけて、介護度3か4が出ると、施設や老健に申込という形になってしまうケースがある。その理由としては、経済的なものとみられる。 ● 今後については、中重度(要介護3～5)の方が在宅で暮らし続けられる仕組みづくりの中で必要な定期巡回がコア事業になっていくと思う。他方、軽度者(要支援、要介護1～2)は訪問介護という形になると思う。
サ責本来業務への 従事状況	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責は5名配置している(うち1名は管理者と兼務)。そのうち、1名は主に訪問介護のヘルパーの訪問ルートやシフトづくりなどを作成しており、月当たり20時間ぐらいである。実際の直接現場(在宅に訪問)の時間は40～50時間ぐらいであり、他のサ責は月に70～80時間程度である。 ● サ責の4名については、本来であれば、担当利用者を4分割できるが、当事業所は介護保険、定期巡回、障害福祉サービス、サ高住の利用者等、様々な方がいるので、単純に分割できず、サ責の本来業務に偏りが出ている。
サ責本来業務へ従事する ことを妨げる要因	<ul style="list-style-type: none"> ● 現状1人のサ責に業務が集中しているので、そこは上手く分解させて、そのサ責には、組織のマネジメント力や組織力をあげるために、現場のスタッフのフォローアップや教育体制等を担ってもらいたい。 ● 40～50時間の訪問で実際本来の業務をしようと思うと、残業が必要になるほか、シフトに一番の問題がある。訪問介護員が子育てのため、介護のため、と言われると優先的にその意向を受け入れざるを得ないため、朝、夕方、昼間訪問1軒といった飛び飛びで現場に行かざるを得ない。
サ責の業務負荷の軽減に 向けて実施している取組	<ul style="list-style-type: none"> ● 在宅の訪問介護員から申し送りや相談連絡が電話で対応していたため、個人のスマホで情報共有をするための一斉メールを行った。現場から上って来た声をサ責にもらってサ責が全員に振るやり方ではなくて、現場から全員に対して、一斉メールでタイムリーな情報を流す。そうすればサ責が仲介しなくても情報共有ができるというやり方を行った。 ● 併せて、一部のサ責に業務が集中しないために、業務の棚卸を改めて実施したほか、役割分担について本部からフォローアップ、レセプト事務員の採用を行った。

<p>事業所で活用するテクノロジーの種類・内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 現場の情報共有のクラウド化や伝達の無駄をなくすために、定期巡回に関しては「スマケア」を活用している。訪問介護においても進めているが、完全には進んでいない。 ● その他、訪問介護の業務管理システムとして、『福祉の森』を採用している。
<p>テクノロジー活用による効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● スマケアを導入したことにより、半分ぐらいは電話でのやり取りがなくなり、時間を短縮することが可能となった。 ● 加えて、レセプト事務にかかる事務負担を軽減することができたほか、事務ミスの軽減にもつながった。
<p>活用の進め方・手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● スマケアについてはベンダーにお願いして、最初の設定から導入、教育、パッケージを依頼した。まず、管理者、サ責などのコアメンバーに対して、ベンダーが講師の勉強会を複数回実施した。 ● その後、システムの導入とともに、現場職員を対象に勉強会を行った。併せて、当社の定期巡回と連携している外部ケアマネジャーに対しても勉強会を実施し、導入を進めていった。
<p>導入時に生じた(生じると考えられる)課題と対応策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報共有するに当たって現場のタイムリーな情報をスマホに入力する際にも手入力(今まで記録として書いていたものがなくなった)となるが、大体の訪問介護員は高齢化しているのでスマホの入力が難しいとのこと。特記事項などをスマホで入力することがすごく手間がかかるとの嫌悪感があるため、操作の仕方もなかなか身に着かない。 ● 利用者やその家族に対して「こういったシステムになってこういうのを使いたいけどいかがでしょうね」と話をするが、利用者全員が了承するわけではない。利用者によっては職員がICTを活用することを嫌がる方もいる。
<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● スマケアについては、定期巡回開設時に地域密着型事業開設準備経費補助金を活用した。 ● イニシャルコストのみならずランニングコストへの支援があるとよい。また、訪問介護における導入支援策のメニューについてよくわからないので、わかりやすく周知した方がよい。
<p>テクノロジー機器の活用可能性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 音声文字起こしについては、訪問介護計画書作成とかケアマネへの報告書作成へのフォーマットに対して入力ができる様になれば非常に良いかと思う。現状でも一部活用しているが、変換間違いや専門的な用語に対応してくれないので、その部分が改善され、現在のスマケアと連動できるとより活用できると思う。 ● (サービス付き高齢者向け住宅において活用している)インカムについては、一般の在宅介護で活用するイメージがわからない。コソコソ喋られるよりはちょっと確認しますねと、利用者にはっきり言って電話を目の前で掛けた方がストレートに進む様な気がする。電話の方が利用者も安心して聞いていられると思う。 ● 利用者の身体状況を解析して、状況に応じてケア内容を変更するアプリについては、ケアマネジャーが作ったプランに基づいて、サービスを提供しているので、極端に違うものを頼まれて変えてやるのはまず介護保険のサービスの中では有りえない。最初のプランに載っていないことを行うことはできない。もっとも、訪問時のバイタル確認等の時間短縮にはなると思うので、訪問時の状態観察などに活用できる可能性がある。 ● 利用者見守り機器については、緊急時対応として取り入れようとしても、対応が困難である。それよりは、「出かけたまま全く帰って来ていないのは何かあったのか」といったような状態を観察するぐらいだったらあってもよいと思う。

株式会社エクセレントケアシステム、ヘルパーステーションエクセレント城北

事業所所在地	徳島県徳島市
事業所の概要 (職員、利用者、収支等)	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパーは、登録ヘルパーや住宅型施設担当ヘルパーも含めて、全体で40人。うち正社員は7名、非常勤33名。ヘルパーの数は数年間あまり減ってはいないが、新しいヘルパーの確保は難しい。また、高齢化を感じており、長く働いているヘルパーが継続している一方で、若い方が定着していない。施設対応ではない一般の在宅者の訪問介護を担うヘルパーの平均年齢は50代半ばくらい、最高齢は78歳くらい。 訪問介護のサービス提供エリアは徳島県内のみで、現状の利用者は徳島市内の方のみとなっている。契約しているがサービス提供中止状態の方も含めると利用者は180名ほどで、毎月の請求人数(稼働利用者数)は140名前後。 法人全体では様々なサービスを提供しているが、城北では併設サービスは無い。 収支状況は黒字ではあるが、コロナ禍になってからは一時的に悪化している。利用者の入れ替わりがあり、施設入所される方・入院される方が増えてきたため、訪問回数が多少減少したり、平均介護度が下がっているのが原因である。
訪問介護事業の 今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> 利用者は、現状だと80~90歳代以上は入所や入院が多く、比較的若い利用者や介護度が比較的低い利用者が訪問介護では増えてきた印象がある。若めの方々はある程度自分で生活ができることが多く、サービス内容は身体介護ではなく生活援助や対要支援者の総合事業が増えてきているため、1件当たりの収益が下がる傾向にある。 他方で、ヘルパーに求められる技能については変わっていないように考えている。介護認定が難しくなった影響で、介護度が低くても麻痺があるなどといった方もいて、身体的な介護スキルは引き続き必要である。スキルアップのための研修は定期的に行っている。 介護保険サービスにおける訪問介護の今後については不安を感じている。最期を在宅で過ごすことが難しい方が増えており、通所している方でも訪問に変更したいという声も聞かれるため、事業所の運営が厳しくなると考えている。 城北で訪問介護事業は継続していきたい。要支援の方も将来介護が必要になると考えると、利用者のアセスメントに注力したり、併設している障害福祉サービスの訪問の利用者獲得を継続していきたい。 ヘルパーの確保も、新しく始める方の発掘が高齢化により難しくなってきている。時給の見直しなどは相談をしている。
サ責本来業務への 従事状況	<ul style="list-style-type: none"> サ責は6名配置している。常勤換算で5.4名、常勤者は4人、非常勤が2名(常勤換算0.7名)。1人当たりの利用者数は30名から40名弱で、全員に均等に割り振っている。
サ責本来業務へ従事する ことを妨げる要因	<ul style="list-style-type: none"> 労働時間については、直接介護の現場に出ることが多々あるため、書類仕事に時間を取られて時間外勤務が発生している。常勤のうち2名は、利用者の状況やヘルパーのシフト変更のフォローによって、かなり定期的に現場に出ている。 ICT化が進んでおらず、手書きの書類の処理に時間を割かなければならない状況である。
サ責の業務負荷の軽減に 向けて実施している取組	<ul style="list-style-type: none"> 書類作成が得意な者が多めに担うなどして、計画書作成や請求業務など遅れが出てはいけない部分についてはサ責間の役割分担をしている。

<p>事業所で活用する テクノロジーの種類・内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所としては ICT 化が進んでいないが、高齢の方含めてヘルパーが皆スマートフォンを使い始めたため、連絡で LINE を活用するようになった。 ● 今後、紙媒体の訪問記録をシステム化するため、どのような形式が良いのか、法人と事業所との間で相談・検討している段階である。 ● 請求システムは「ほのぼの」を使用している。 ● 社内の情報共有ではサイボウズとキントーンを活用している。
<p>テクノロジー活用による効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 報告連絡については、電話からメールや LINE に切り替えたため、サ責の業務負荷は多少軽減された。以前は全て電話で行っていたため、電話が事業所につながらないというクレームが来るほどであった。 ● 利用者についての申し送り事項や状態の変化などについては、利用者ごとに LINE グループを作ってやり取りをしているので、以前より情報共有がしやすくなったと感じている。 ● ICT 化を検討しているが、一番重要なのは記録がケアプランや請求データと連動すること。連動しなければ、入力の手間が計画段階と実績段階で 2 回発生し、ミスが生じやすくなるので、紙媒体から ICT 化して効率化するという目的が達成されず、意味がない。自動化できるところは全部自動化し、人為的なミスを削減したい。 ● 施設系サービスの請求書の集計システムは、担当者がキントーン上で作成することで実現した。デザインまで全部作成するのは当社でも難しく、既存のサービスを活用すれば中小企業でもシステムが作れると思う。訪問介護の請求システムもキントーンで作成予定。
<p>活用の進め方・手順</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問記録システム化については、請求システムに接続・対応できるようなシステムを導入したいということを法人本部に伝えている。 ● 現状利用している複写式の記録用紙「キャップス」のモバイルバージョン（キャップスマイル）がある。最近まで請求データへの紐づけが可能な製品を待っていたが、現在は自社開発に方針を切り替えている。 ● 法人本部から城北の事業所に担当者を時折派遣し、開発に向けたニーズ把握のためのヒアリングを実施している。 ● 純粋な訪問介護、一般の在宅の利用者に訪問しに行っている部門は城北の事業所しか設けていないので、ICT 化が後回しになってしまっている。多数ある施設系の事業所の ICT 化を先に進めていた。社内で ICT 化推進委員会を立ち上げ、一部の事業所で実証実験を行い、フル ICT 設備の導入などをしてきた事業所もある。システム担当者は、Web ページ作成担当者なども含め社内で 4 名いる。
<p>導入時に生じた (生じると考えられる) 課題と対応策</p>	<p>—</p>
<p>公的な支援ニーズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 法人が株式会社という特性のためか、行政からの情報提供が、社会福祉法人への情報提供と比べると受けられていない。公平な情報提供をしてほしい。 ● 補助金活用などにおける申請書類の作成を担当する職員や専門部署が存在しないので、総務部の職員が兼務して申請業務を行っている。中小規模の企業では特に、補助金活用そのものが難しくなると感じている。

テクノロジー機器の
活用可能性

- 音声文字起こしについては、以前1か月ほどトライアルで使ったことがあり、パソコン操作が苦手な人にとっては、計画書の作成などにおいて便利だと感じる。事業所内の全ての端末で導入できるかどうか、すべきかどうかは疑問が残る。
- インカムについては、一般の在宅介護では現在は困ったことが現場で起きればスマートフォンで事務所に連絡を貰い、指示を出すようにしているうえ、頻度も少ないので、必ずしも必要はない。施設への訪問介護であれば、チームでの介護になるという点もあるので効果がある。ただし、施設内のライン、業務の流れの整備が伴っていなければ、インカムを導入しても意味がない、という声をスタッフから聞いたことがある。
- 利用者の身体状況を解析するアプリについては、将来出てくる可能性が大いに考えられる。訪問看護などにおいて扱う医療的な情報については特に良いのではないかと。帝人のアプリを利用し、訪問看護と連携してヘルパーと情報共有する動きが徳島市の医師会を中心に動いている。城北の事業所の訪問介護ではアプリを導入していなかったので使えなかったが、訪問看護ではスマートフォンにアプリを入れて常時活用し、身体状況の把握などをしていた。
- 介護記録と分析でプラットフォームを一つにしないと活用しにくいと、行政やIT業界含めてなかなかそのような動きが見られない。
- 利用者見守り機器についてはかなり可能性を感じる。安心をセットで提供するという点が、今後訪問介護事業所の差別化につながる。しかし、時間帯を問わず対応しなければならないとすると、対応する人手の問題が出てくる。

株式会社エムリンクホールディングス 夢ふうせんみどり

<p>事業所所在地</p>	<p>北海道江別市</p>
<p>事業所の概要 (職員、利用者、収支等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員は、管理職が1名、サービス提供責任者が1名（介護員兼任）、ヘルパーが4名（パート2名含む）。最高齢が70代である。資格が必要となる訪問介護ではデイサービスの職員と比べても採用が難しい状況である。 ● サービス提供エリアは江別市内を中心とし、現在の利用者数は、要支援を含み24名。利用者と担当者を固定せず、日によって支援に行く職員が異なる体制を取っており、利用者は全サ責・ヘルパーを知っている。併設サービスとして認知症対応型の通所介護、サービス機能付き高齢者住宅があり、ヘルパーとデイサービスを合わせて行っている。ヘルパーは訪問介護がない時間にはサ高住含め支援に入っている。 ● 収支状況は、訪問介護単体での把握が難しいが、事業としては黒字で推移できている。
<p>訪問介護事業の 今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 市内の別事業所が訪問介護を辞めている影響もあり、ニーズが上がっている。要支援を受け入れる事業所が少ないことから問い合わせが以前より増加している。他方、職員数や受入体制が整わず、希望通りの曜日や時間に訪問できない事例が増えている。地域密着の観点から、江別市内に別拠点として構える小規模多機能も強みとして活用し、訪問介護にも注力していく予定である。 ● 総合事業のニーズが上がっており、生活援助については無資格でも対応可能になるよう緩和されているが、訪問介護は1対1のサービス提供が主であり、行政の研修を終えた人が必ずしも対応できる技量を持つわけではない。訪問介護継続にあたっては、良い人材を獲得するスキーム作り、資格取得支援等の人材育成体制を作っていくことを重視している。処遇改善加算の加算率についても、専門知識・技術が必要になる訪問介護は他サービスに比べて高く、質の向上、職員の育成には着目している。 ● 在宅のニーズが高まっている中、要支援の受け入れ先が少ない。紙面による業務記録も使用しているが、効率性に特化したシステムの導入等も必要と考えている。人材確保の観点では、業務効率化に加え、ダブルワークやテレワーク、子育て支援等の働き方の多様化に対応することが重要である。子育ての空き時間にポイントで入ってもらう等の対応策やニーズの掘り起こしを検討している。周知にあたっては、効率的な媒体を模索中であり、地元紙への求人掲載や近隣へのチラシ配布、HPへの掲載等をしている。ハローワークではマッチングが難しい。 ● 当法人の訪問介護事業ではテクノロジーの活用がまだ進んでおらず、情報も多く適切なテクノロジーを選ぶことが難しい。事業所によって使いやすいテクノロジーも異なると思われるが把握しきれていない。スマートフォンでの記録記入や出勤の確認は近い将来必要と考えている。
<p>サ責本来業務への 従事状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本は所定労働時間内の勤務であり、会議への出席等で時間外に該当する場合もあるが、残業が多いということはない。 ● 書類作成の負担は大きく、サ責の本来業務ながら管理者もサポートに入っている。ヘルパーの現場業務のフォローについても、サ責のみでは負担が大きいため管理者もサポートに入っている。 ● 人材育成については、サ責が関わっているわけではなく、法人職員や施設長、管理職が対応している。

サ責本来業務へ従事することを妨げる要因	-
サ責の業務負荷の軽減に向けて実施している取組	-
事業所で活用するテクノロジーの種類・内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 勤怠管理はiPadを使って入力している。 ● グループ内での情報共有は、全管理者が入っているメーリス、定期的な役員会や管理者会議での情報共有をしている。 ● 請求に関してはケアマザーを導入している。ただし、全サービスに共通して使えるソフトがなく、一元的な管理はまだできていない。
テクノロジー活用による効果	<ul style="list-style-type: none"> ● まだ使い始めた段階であり、これからの検証となる。
活用の進め方・手順	<ul style="list-style-type: none"> ● 勤怠管理はグループ全体での取組であり、各拠点にiPadを設置して一括管理している。使用方法に関する問い合わせやサポートについては法人の総務部が対応している。 ● 勤怠管理・労務管理を一元的にソフトに切り替える際は、社労士と相談している。業者とは定期的に話し合う場を設けているわけではない。
導入時に生じた(生じると考えられる)課題と対応策	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の高齢化もあり、電子機器を見るだけでも拒否反応を示す職員も少なからずおり、事業所として導入に踏み切れない一因でもある。他方、情報共有の遅れや情報の抜け漏れを解消する方策としてテクノロジーの活用は必要と考えている。 ● 出退勤はiPadで記録することになっているが、少し動かないだけでも職員は動揺しており、慣れないものに対しては時間を要する。 ● 紙媒体の連絡ノートやLINEを活用して指示や利用者情報の共有をしているが、見忘れる、伝えきれない等がある。利用者の担当を固定していないデメリットとして、週1~2回の利用者に対しては、各ヘルパーは月1~2回しか訪問しないため、変化にも気づきにくく、情報共有は非常に重要である。 ● 連絡ノートは訪問後に事業所に戻って記入している。LINEは緊急性が高いサービス内容やシフト時間の変更・欠席の際に活用しているが、ヘルパーの個人アカウントで連絡を取っているため、業務での利用は最低限に控えたい。アプリを導入して情報共有ができると良い。 ● テクノロジーの導入にあたっては、地域性や各事業所のやり方の違い等から、法人全体で一律導入ができるかはわからない。トップダウンでの導入のほか、各事業所で必要と考えるテクノロジーについて、稟議を上げることも可能である。導入の際は試用期間等があると検討しやすい。 ● 事業所内での優先順位により導入すべきテクノロジーは変わる。各事業所により課題は異なるはずであり、優先順位を明確にすることが最優先であると考えている。 ● まだ紙での報告書が必要な市町村もあり、その様式もそれぞれに異なる。また、事業所によっても記載方法が異なるため、請求まで含めてのソフトの一元化は進んでいない。 ● 請求に関しては、結局紙での出力が必要となると、業務効率化に資するとは言えないと考える。
公的な支援ニーズ等	<ul style="list-style-type: none"> ● 各行政で支援策がでていますが、試用期間の支援があれば検討しやすくなる。補助金や助成金を使用して導入しても、使い勝手が合わずに返却・返金するようなことになるのもつたいない。

テクノロジー機器の
活用可能性

- インカムに関しては、訪問介護に特化したイメージではない。ただし、両腕が自由になっている状態でケアしながらインカムを通じたやり取りが可能であれば、ハラスメントに関するリスク管理に有効かもしれない。1対1での対応に際して、インカムを通じてサ責とも情報や現場の状況を共有できれば事実を正確に把握することができる。
- 過去にスマートフォンで撮影した画像を看護師に情報共有して、利用者の皮膚炎に対し適切な指示を受けられた経験がある。電話のやり取りでは色や症状を言葉のみで正確に伝達することは難しく、画像や動画での共有が有効である。介護職と看護師の見方は異なるため、客観的な情報から判断できると良い。危険な状況を察知した際にも、レコーダーで録画が可能になるような機器であると、ヘルパーの保護の観点で有効と考える。
- 見守りセンサーに関しては、24時間体制で確認できる点が訪問介護の趣旨と異なると考える。あれば便利かもしれないが使いこなせるかは別問題である。

(3) ヒアリング調査結果のまとめ

① 事業継続上の課題、サ責の業務における課題

- ヒアリング調査において、訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する課題やサ責の業務に関する課題として、次の図表 4-3-1 に挙げる内容が把握された。
- 事業所として人員不足等の課題が大きくなってきていることや、そのことを背景としてサ責が現場で訪問等を行わざるを得ない状況にあり、結果としてサ責が多く業務を抱える状況にあること、または本来業務に十分に向かうことができている状況にあることなどが把握された。

図表 4-3-1 事業継続上の課題、サ責の業務における課題

	課題の内容
事業継続に向けた担い手の育成・確保等に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 非常勤のヘルパーでは対応できなくなっている。 ● 職員の高齢化、次世代の育成が課題。 ● 職員不足により受け入れが難しくなっている状況もある。 ● 訪問介護サービスのニーズはあるが、就労希望者が少ないというミスマッチが生じている。 ● ヘルパーが高齢化しており、求人を出してもなかなか採用につながらず、数が減ってきている。 ● コストをかけて採用活動を行っているが、なかなか定着しない。 ● 長く働いているヘルパーが継続している一方で、若い方が定着していない。
サ責の業務における課題	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責がなるべく現場に行かないことが望ましいが、そうすると売上も減少してしまい、経営が難しくなる。 ● サ責本人が現場に出すぎると、調整する能力を失ってしまう。 ● サ責は常に多くの業務を抱えている中、人員不足からサ責が現場に出ざるを得ない状況が続いている。 ● 今後ヘルパーの数が減り続けてしまうと、そのうち直接介護業務を継続的・日常的に担わなければならない可能性がある。 ● 利用者の状況やヘルパーのシフト変更のフォローによって、かなり定期的に現場に出ている。

② テクノロジー活用の状況・活用による効果

- 各事業所でのテクノロジー活用の状況について、図表 4-2-2 のように整理した。
- テクノロジーの活用により、サ責や訪問介護員の業務時間削減・負担軽減につながったということや、情報共有等を円滑に行い、サービスの質向上になっているということが挙げられた。

図表 4-3-2 テクノロジー活用による効果等

ヒアリング先	活用状況・活用による効果
(株)ケアズファクトリー ケアズファクトリー蒲田	<ul style="list-style-type: none"> ● 事務作業を減らすために ICT の取組を実施。 ● 情報共有に写真データを活用。 ● サ責の残業時間が減少、離職率が低下。
(株)ビリーブケアサポート (有)青森介護サービス	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護記録から請求業務までできるソフトや、情報共有のためのソフトを導入。 ● 記録を手入力する手間や時間を省くことができた。
(株)新生メディカル	<ul style="list-style-type: none"> ● 稼働管理、介護記録、連絡事項、勤務表を ICT 化。 ● バックオフィスでの事務処理には RPA も活用。 ● ICT を活用することにより、情報共有の質が向上。 ● ICT や RPA の導入により、事務量の効率化が図られ、事務職員の休暇が取得しやすくなった。
イツモスマイル(株)	<ul style="list-style-type: none"> ● サ責の連絡調整・指示伝達・報告などにおいてツールを活用。 ● 訪問記録の作成と請求を行うソフトウェアを活用。 ● 機能やインターフェイスを簡単なものとなるようカスタマイズ。どの年齢層の職員も使いこなせている。
(株)エルフィス	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前は手作業で作成していたシフトを電子化。携帯からの入力、シフトの連絡・変更、音声文字起こしが可能となるアプリを活用。 ● 記録を随時確認でき、電話をして確認を行う手間がない。利用者の状態をより適切に理解し支援方法を検討することができる。 ● 情報共有がしやすくなり、運営やサービス提供がスムーズに。
(社福)生活クラブ風の村 生活クラブ風の村介護ステーション流山	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前は手書きだった日誌を廃止し、記録システムを導入。 ● スマートフォンを全職員に貸与。スマートフォンのカメラ機能を使って記録を残すことでリアルタイムでの状況把握等が可能。 ● 訪問管理・スケジュール管理がシステムで可能に。 ● サ責の月末の請求業務の作業が簡単になった。
(社福)横浜市福祉サービス協会	<ul style="list-style-type: none"> ● 全職員にスマートフォンを貸与。紙ベースの記録用紙を廃して電子ベースの記録に移行。利用者の状況共有等がスマートフォンを通じて可能に。 ● ケアプラン・アセスメントから訪問介護計画への接続についてもシステム化。 ● 職員の業務効率が向上。ヘルパー間の情報共有が簡単にできることで、働く上での安心感にもつながった。時間に余裕ができ、訪問余力の向上につながった。
有限会社ビー・エチ・エス ぱんぷきん介護センターウェルキャブ ステーション	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人のスマホを使って一斉メールで情報共有。 ● 情報共有・伝達のためのシステムを導入。電話でのやり取りが少なくなり、時間を短縮することが可能となった。 ● レセプト事務にかかる事務負担を軽減。
(株)エクセレントケアシステム ヘルパーステーションエクセレント城北	<ul style="list-style-type: none"> ● 報告連絡について電話からメールや LINE に切り替え、サ責の業務負担が軽減。 ● 利用者についての申し送り事項や状態の変化などについて利用者ごとに LINE グループを作ってやり取りをし、以前より情報共有がしやすくなった。
(株)エムリンクホールディングス 夢ふうせんみどり	<ul style="list-style-type: none"> ● 勤怠管理は iPad を使って入力。メールリングリストによりグループ内での情報共有。 ● 請求に関するソフトを導入。 ● 効果についてはこれから検証を行う。

③ テクノロジー活用に当たっての課題等

- ヒアリング結果を踏まえると、テクノロジー導入の際には、図表 4-3-3 に挙げたような課題が顕在化する可能性があると考えられた。
- テクノロジー活用に当たっては、導入前の段階において情報収集・検討が重要であるというだけでなく、試行の段階（導入初期の段階）における調整や、導入後に定着するまで継続的な対応等も重要になると考えられる。

図表 4-3-3 テクノロジー導入の際に顕在化すると考えられる課題

テクノロジー導入の際に顕在化すると考えられる課題例	課題等の概要
ICT 機器等を導入すべき業務が判断できない (どの間接業務に ICT 機器等を導入すべきか)	<ul style="list-style-type: none"> ○テクノロジー導入の範囲や内容等、効果の想定等が明確にならないと導入に至ることができないと考えられる。 ○特に小規模の事業所では、情報の不足、財源・資源の不足、マンパワー不足など、テクノロジー導入の検討段階で多くの課題に直面することが想定される。 ○訪問介護事業所では職員に年配の方が多いことから、テクノロジーに対する親和性が低いという課題も生じ得る。
訪問介護事業所で活用可能な ICT 機器等に関する情報が不足している	
導入に係る資金の捻出・調達が難しい	
導入による具体的な効果がわからない	
導入目的が不明確なため、職員が試験的な活用に消極的になる	<ul style="list-style-type: none"> ○試行段階(試用段階、導入初期の段階)において、当初想定していなかった形で課題が表出することがある。 ○試行段階での対応が不十分だと、「導入はしたものの現場で使われなくなってしまう」、「機能が現場のニーズやリテラシーに合致していない」、「データ連携がなされず手間が余計にかかってしまう」というような課題が解決しないままとなり、テクノロジー導入の効果がみられないばかりか、導入が裏目に出てしまうことになる可能性がある。
職員の意見や評価を聞かないまま導入を進め、かえって現場の混乱や業務量が増大する	
自事業所の業務手順に合わせたカスタマイズや導入済みのソフトウェア等とのデータ連携ができない機器を導入してしまい、事務処理の「二度手間」が発生する	
ICT 機器等に苦手意識を持つ職員の離職などが発生する	<ul style="list-style-type: none"> ○職員の習熟の問題が生じることが考えられるため、研修や個別の指導など、継続的な対応が必要。場合によっては、機器の操作等に対する苦手意識から、働きにくさを感じてしまう職員が生じる可能性もある。 ○機器等のトラブル等の対応は事業所内部だけでは難しいことから、外部の事業者などの連携先の確保が重要。 ○個々の事業所としてテクノロジー活用が進んでも、地域全体で取組・導入等が進んでいないと非効率な部分が生じてしまうという課題や、いわゆる「ローカルルール」にシステム等が対応していないという課題が生じることもある。
操作の習得や業務手順の変更等の負担が大きく、機器を導入しても利用されない	
機器トラブル等への内部での対応が難しい	
地域の事業所の ICT 化が進んでいないため、導入した機器の効果が最大限発揮できない	
いわゆる「ローカルルール」等のため、導入した機器の効果が最大限発揮できない	

5. 調査研究結果のまとめ、提言

(1) 調査研究結果のまとめ

- アンケート調査の結果、多くの事業所において「訪問介護員の確保・定着難」や「訪問介護員の高齢化」が事業継続上の課題として認識されていることが明らかになった。
- このような経営上の課題に関して、法人単位での対応等が求められるが、短期的に改善等を図ることができないものではないことも多くあると考えられる。本調査研究では、事業所単位での課題対応に関わりうることとして、ICT 機器やロボット介護機器といったテクノロジー活用の可能性に着目した。
- 本調査研究を通じて、間接業務におけるテクノロジー活用は主にサ責の負担軽減が期待できることや、サ責の書類作成の負担等を軽減することが利用者に対するサービス提供の質の向上や、事業所内での人材育成等の取組につながっていく可能性があることが明らかになった。
- また、現状において導入・活用の事例は多くないものの、直接介護業務におけるテクノロジーの活用は、訪問介護員の負担軽減等につながるものであることが示唆された。
- これらのテクノロジー導入事例についてヒアリング調査等を行った中では、テクノロジーの活用による効果として、サ責や訪問介護員の業務時間削減・負担軽減につながったということや、情報共有等を円滑に行い、サービスの質向上になっているということが挙げられた。
- また、各事業所におけるテクノロジー導入の際には、まずは一部だけで試験運用を行い、その結果得られた効果などを周知することを通じて、事業所・法人全体に普及させるという方法が有用であることもうかがえた。
- テクノロジー導入にあたっては様々な準備や調整が必要であり、また、浸透・定着に至るまでには数か月・年単位での時間を要すると考えられる。訪問介護事業所は小規模の事業所が多く様々な障壁もあると予想されるが、事業継続を検討する中で、まずは少しずつ、各事業所ができることから積み重ねていくことが大切であると考えられる。
- ただし、個々の事業所単位では資本力や人材に限りがあるため、個々の事業所（特に中小企業）だけでは解決できない課題もある可能性がある。そこで、最後に、事業者団体及び行政に対しての提言を記載する。

(2) 事業者団体の役割について

① 身近なテクノロジー活用事例の収集・周知

- ICT 機器やロボット介護機器といったテクノロジーの活用が進まない理由として、テクノロジーの具体的な活用方法が訪問介護事業所で想像できないことで、導入に対して消極的になったり、未検討のまま判断を保留してしまっていたりすることが考えられる。個別の事業所では適切な情報収集が難しいという可能性も考えられる。
- したがって、事業者団体が中心となって身近なテクノロジー活用事例を収集し周知することで、様々なテクノロジーがどのように活用できるのかを事業所に知ってもらい、導入の検討の一助とする必要がある。

② 事業者間のテクノロジーに関する情報交換の場の提供

- 前項のとおり、訪問介護事業所にはテクノロジー活用事例の情報が広まっていない状況もあると考えられる。この点について、今回の調査研究事業で開催した有識者研究委員会においては、テクノロジーを活用している介護事業所との交流によって、経費節減や勤務時間短縮といった現場のメリットの情報が得られれば、導入に対して積極的な意向になるのではないかと、といった意見が聞かれた。
- 訪問介護事業所間のネットワークを有する事業者団体が、このような情報交換の場を設けることで、テクノロジーの導入に消極的あるいは未検討のまま判断を保留している事業所が、導入の判断等をしやすくなると考えられる。

③ 公的支援策の活用に向けたわかりやすい周知支援

- 事業所対象のアンケート調査において、ICT 機器やロボット介護機器を活用する際の課題として、「導入や運用に要する費用（イニシャルコスト）の負担が大きい」の回答割合が高くなっていた。
- テクノロジー導入を支援する施策が行政から打ち出されているが、必ずしもその情報が認知されておらず、活用されていない状況もあると考えられる。有識者研究委員会においても、補助金制度の情報が認識しにくい点が指摘された。
- このような状況を踏まえ、事業者団体としても様々な行政の公的支援策についての周知支援を行うことで、訪問介護事業所がそれらの利用を検討し、テクノロジー活用が促されると考えられる。

④ 活用可能なテクノロジーの開発に向けた、事業所からのニーズの集約と開発者との橋渡し

- テクノロジーを導入するには開発業者とのやり取りが発生するが、開発費用だけでなく、事業所の事情・ニーズに沿ってアプリ等をカスタマイズするといったプロセスは、特に中小規模が多い訪問介護事業所にとって負担となる可能性がある。
- 事業所が複数集まって共同でテクノロジーを導入することを検討する際にも、各事業所からのニーズによっては、交渉にかかる負担も大きくなる可能性が懸念される。
- そこで、事業者団体が事業所と開発業者の間を仲介することで、ニーズを集約して伝達し、テクノロジーの導入に至るまでの開発業者との円滑な交渉と事業所の負担軽減を目指すことが考えられる。

(3) 行政への提言

① 事務処理や書類の保管方法、各種書式等に係る「ローカルルール」の見直し・是正

- 訪問介護事業所は中小規模で経営されているケースが多いものの、営業エリアが複数の地域にまたがっているケースも少なくない。そのような事業所がテクノロジー活用を進めようとする、複数の自治体に対応した事務処理を行う必要があるが、自治体によって提出書類の媒体が異なると、事業所の業務負担が増えることになる。
- また、訪問介護だけではなく他のサービスを併設している事業所も数多く存在するが、それぞれのサービスにおいてテクノロジー活用の進み具合が異なるなどしており、そのことが事業所の事務処理の業務負担となっている可能性がある。
- 行政においては、訪問介護事業所のテクノロジー活用を促進するため、各種事務書類・書式等の取扱い方について ICT を前提としたあり方に見直すこと、また、特に国からは各自治体で統一した対応をする必要性が高い旨周知をしていただくことも重要と考えられる。

② 地域における事業所間・多職種間の情報連携の効率化に向けた取組（地域共通の情報共有プラットフォーム等の整備）

- 事業所間・多職種間の情報連携について、連携ツールそのものが非効率であったり、あるいは一事業所内のみで完結しているシステムを利用していたりすることで、連携がうまく進まない現状があると考えられる。
- 特に、医療との連携に関しては、利用者情報を共有しようとしても、医療機関ごとや地域ごとに情報連携に使用するツールが異なるなどしており、介護事業所側が複数のツールを参照しなければならないといった非効率な状況が生じている可能性がある。
- 看取りや医療的ケアなどを受けている利用者に関しては迅速な情報共有に ICT の必要性が高いにも関わらず、情報連携が非効率な状況は大きな課題と言える。このような状況に対しては、たとえば看取り加算の要件に他事業所との情報共有ツールを必須とするなどを通じて、情報連携の後押しを図っていただくことが望まれる。

③ 訪問介護事業へのテクノロジー活用を後押しする経済的支援の拡充

- 有識者研究委員会において、たとえば AI を用いたソフトウェアなどはまだ機能が限定的であるため、行政からの補助金の補助対象外となり、事業所が導入に踏み切れていないという状況にあるという意見が聞かれた。
- 業務負担軽減やサービスの質の向上に資する先進的なテクノロジーに対して補助金を給付する条件を緩和していただくことなどが重要と考えられる。
- このほか、自治体で指定事業者となるための申請を行う際に、受付方法を電子メールのみとしたり、訪問介護事業所の開設準備におけるテクノロジーの導入や活用の促進に資する補助金の創設・拡充といった金銭的なインセンティブを導入したりすることで、ICT 機器の活用へと事業所を誘導することも重要と考えられる。

④ 訪問介護事業における公的支援策の活用促進に向けた情報提供方法・事務手続きの見直し

- テクノロジー活用に意欲的な事業者に対し導入支援策の情報が行き渡るよう、事業者団体等と連携した情報の周知等や訪問介護事業者を対象とした説明会など、訪問系サービスでの施策活用に向けたさらなる周知の取組が必要と考えられる。
- また、支援策の利用促進に向けて、申請・報告様式のさらなる簡素化も求められている。
- 介護事業者の身近な相談窓口となる「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」における相談窓口やリビングラボなどのさらなる増設や普及啓発を図ることも必要と考えられる。

⑤ 訪問介護事業所におけるテクノロジー導入を支える人材の確保・育成に向けた取組

- 事業所においては職員に対して ICT 機器やアプリケーション等の扱い方の研修、ICT リテラシー教育の実施をしていくことが重要と考えられるが、事業所内で研修プログラムを組み立て、実施することが難しいケースもあると考えられる。
- ICT 機器やアプリケーション等の扱い方の研修、ICT リテラシー教育の実施について、たとえば職員育成に対する資金面の補助金や、行政主体の指導の機会の創出、行政への相談窓口の設置などといった支援が考えられる。
- また、研修のタイミングとして、入職当初から ICT の活用方法について、研修に位置づけ、その後も継続的にカリキュラムに組み込むことで、ICT 活用に関する知識を蓄積することにより、事業所がテクノロジーを導入しやすい環境を形成する方法も想定される。

資料編

【資料1】	指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準	143
【資料2】	サービス提供責任者向け調査票の配布ルール	147
【資料3】	アンケート調査票	151
	① 事業所向け調査票	153
	② サ責向け調査票	173
【資料4】	アンケート調査 単純集計結果	181
	① 事業所向け調査票	183
	② サ責向け調査票	213
【資料5】	アンケート調査 クロス集計結果	225
	① 事業所向け調査票	227
	② サ責向け調査票	247
【資料6】	普及啓発用冊子	251

【資料 1】

指定居宅サービス等の事業の人員、
設備及び運営に関する基準

責の本来業務

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成十一年厚生省令第三十七号）

（訪問介護計画の作成）

第二十四条 サービス提供責任者（第五条第二項に規定するサービス提供責任者をいう。以下この条及び第二十八条において同じ。）は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。

- 2 訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。
- 3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
- 4 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。
- 5 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。
- 6 第一項から第四項までの規定は、前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。

（管理者及びサービス提供責任者の責務）

第二十八条 指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行わなければならない。

- 2 指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。
- 3 サービス提供責任者は、第二十四条に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行うものとする。
 - 一 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
 - 二 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。
 - 二の二 居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。
 - 三 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。
 - 四 訪問介護員等（サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。）に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
 - 五 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
 - 六 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
 - 七 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
 - 八 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

【資料2】

サービス提供責任者向け調査票の配布ルール

サービス提供責任者向け調査票の配付ルール

「サービス提供責任者向け調査票」（ピンク色）は、下記①～④を踏まえ、貴事業所に勤務するサービス提供責任者2名に配付をお願いいたします。

① 貴事業所に専従のサービス提供責任者の方が3名以上いる場合

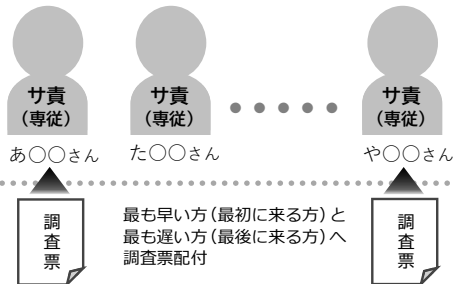
貴事業所に管理者を兼務していない「専従のサービス提供責任者」の方が3名以上いる場合、下記の選定ルール（※）に沿ってその中から2名を選定し、調査票の配付をお願いいたします。

（※）選定ルール

貴事業所に所属するサービス提供責任者の方のお名前を五十音順で並べた際に、最初と最後の方を選定してください。



専従のサービス提供責任者の中でお名前を五十音順で並べる



② 貴事業所に専従のサービス提供責任者の方が2名いる場合

貴事業所に管理者を兼務していない「専従のサービス提供責任者」の方が2名いる場合、その2名のサ責へ調査票の配付をお願いいたします。



専従のサービス提供責任者に配付



③ 貴事業所に管理者を兼務する方を含めサービス提供責任者が2名の場合

貴事業所において、管理者を兼務する方を含めてサービス提供責任者が2名いる場合、それぞれのサ責へ調査票の配付をお願いいたします。

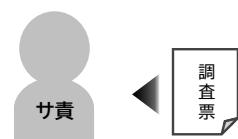
管理者兼務を含むサービス提供責任者に配付



④ 貴事業所にサービス提供責任者が1名の場合

貴事業所に在籍するサービス提供責任者が1名の場合、在籍するサ責へ調査票を配付いただき、残りの1部は破棄をお願いいたします。

サービス提供責任者に配付



【資料3】

アンケート調査票

- ① 事業所向け調査票
- ② サ責向け調査票

訪問介護事業所における事業継続に向けた取組と サービス提供責任者の活動状況に関するアンケート調査 【事業所向け調査票】

【ご回答にあたっての留意点】

- ▶ 本調査は、全国の訪問介護事業所におけるICT活用等をはじめとする事業継続に向けた取組の状況とサービス提供責任者の活動状況を把握することを目的としています。
- ▶ 本調査票は、訪問介護事業所の管理者を対象とした調査票です。事業所全体の状況を踏まえ、ご回答をお願いします。事業所によるご回答が難しい設問については、法人本部等にご確認をいただき、ご回答をお願いします。
- ▶ 本調査票には、一部、自由記述でご回答いただく設問があります。訪問介護事業所における事業継続上の取組等を把握するために重要な設問ですので、できるだけ具体的にご記入くださいますようお願いいたします。
- ▶ ご回答をいただいた内容等に関し、別途ヒアリング調査のお願いを差し上げる場合がございます。何卒ご了承くださいたくお願いいたします。
- ▶ ご回答いただいた結果は、当協議会において集計・分析を行い、報告書として取りまとめます。また、ご回答結果は統計分析にのみ使用し、個別の事業所名、個人のお名前が公開されることはありません。
- ▶ 特にことわりのある場合を除き、2022年8月末時点の状況をご回答ください。
- ▶ ご回答をいただいた後、同封の返信用封筒（民介協宛の長3封筒・切手不要）に封入・封緘の上、ポストへご投函ください。なお、回答期限は2022年12月12日（月）（消印有効）です。
- ▶ 設問項目は全部で46問あります。分量が多くご負担をおかけいたしますが、何卒ご協力のほどお願い申し上げます。

■調査実施主体

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）

■調査票内容に関するお問合せ先（調査委託先）

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部

「訪問介護事業所における事業継続に向けた取組とサービス提供責任者の活動状況に関するアンケート調査」担当：加藤（善）・田中・遠山

TEL：045-225-2372 FAX：045-225-2197 電子メール：kaigo@yokohama-ri.co.jp

ご回答者様について

※貴事業所の法人名・事業所名・ご回答者様のお名前・ご連絡先をご記入ください。

※ご回答をいただいた内容に不明点等がある場合、記入されたご連絡先へご連絡をさせていただく場合がございますのでご了承ください。

法人名	
事業所名	
お名前	
電話番号	
メールアドレス	@

問 1 2. 貴事業所における①指定訪問介護サービスの利用者数（要介護度別）を教えてください。また、②総合事業の利用者数、③障害福祉サービス（居宅介護）の利用者数を教えてください。（2022年8月末時点）
（※該当する利用者がいない場合、「0人」とご回答ください。）

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
①指定訪問介護サービスの利用者数（実数）	人	人	人	人	人
②総合事業の利用者数（実数）	【 】人				
③障害福祉サービス（居宅介護）の利用者数（実数）	【 】人				

問 1 3. 貴事業所の指定訪問介護サービスにおける、2022年8月1か月間の延べ訪問回数を教えてください。

① 全訪問回数	回
② ①のうち身体介護のみの訪問回数	回
③ ①のうち身体・生活の訪問回数	回
④ ①のうち生活援助のみの訪問回数	回

問 1 4. 貴事業所が訪問介護サービスを提供する利用者のうち、高齢者住宅（サービス付き高齢者向け住宅、住宅型有料老人ホームなど）に住む利用者の割合を教えてください。（あてはまるものに1つだけ○）

1. 高齢者住宅等に住む利用者へのサービス提供は実施していない	2. 1割未満	3. 1割以上3割未満
4. 3割以上5割未満	5. 5割以上	6. わからない

問 1 5. 貴事業所が常時算定している加算の種類を教えてください。（あてはまるもの全てに○）

1. 生活機能向上連携加算Ⅰ・Ⅱ	2. 特定事業所加算Ⅰ～Ⅴ	3. 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅴ）
4. 特定処遇改善加算（Ⅰ）・（Ⅱ）	5. その他	

問 1 6. 2021年度における、①貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差、および②訪問介護事業所の離職率を教えてください。（それぞれあてはまるものに1つだけ○）

①収支差	1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字	4. わからない			
②離職率	1. 5%未満	2. 5%以上10%未満	3. 10%以上15%未満	4. 15%以上20%未満	5. 20%以上25%未満	6. 25%以上	7. わからない

問 1 7. 貴事業所の直近3年間の①利用者数の動向、および②利用者当たりの単価/月の動向を教えてください。（それぞれあてはまるものに1つだけ○）

①利用者数	1. 増加傾向	2. 横ばい	3. 減少傾向	4. わからない
②利用者当たりの単価/月	1. 増加傾向	2. 横ばい	3. 減少傾向	4. わからない

3. 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策

問18. 今後5年程度を想定し、貴事業所における訪問介護事業の継続意向を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

- | | | |
|--------------|------------|--------------|
| 1. 事業を拡大する予定 | 2. 現状維持を予定 | 3. 事業を縮小する予定 |
| 4. 休廃止予定 | 5. わからない | |

問19. 貴事業所が訪問介護を継続していく上での課題を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

- | |
|---------------------------------|
| 1. 訪問介護員の確保・定着難 |
| 2. 訪問介護員の高齢化 |
| 3. 地域の要介護者の減少 |
| 4. 特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化 |
| 5. 4.以外の介護サービスとの競合の激化 |
| 6. 訪問回数の減少など利用者当たり収入の減少 |
| 7. 人件費の増加 |
| 8. 賃料や燃料費など費用の増加 |
| 9. 雪や台風などの気象・気候条件の厳しさ |
| 10. 新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難しさ |
| 11. 地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少なさ |
| 12. その他 () |
| 13. 特に課題はない |

問20. 前設問で回答した課題の解決に向けて、貴事業所が実施している取組・対応策を教えてください。(※前設問で「13. 特に課題はない」と回答した事業所においては、前設問で選択肢として挙げた課題にどのように対応したかご回答ください。)(あてはまるもの全てに○)

- | |
|---|
| 1. 身体介護や重度者への注力などの利用者当たり単価の引き上げ |
| 2. ケアマネジャー等への訪問の強化による新規利用者の確保 |
| 3. 特定事業所加算等の各種加算の積極的な算定 |
| 4. アセスメントの強化やADLの改善を通じたサービスの見直し・削減 |
| 5. 訪問介護員の介護技術の育成・多能工化 |
| 6. 訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり |
| 7. 家事援助等を行う地域のボランティア団体等との連携の強化 |
| 8. ICT機器等の活用による業務効率化・負担軽減 |
| 9. 地域の介護事業所間での連携の強化 (人材育成やノウハウ共有、共通書式の作成など) |
| 10. その他 () |
| 11. 実施しているものはない |

問21. 貴事業者が実施する事業継続に向けた取組の中で、特に力を入れているものについて、その内容を具体的に教えてください。(自由記述)

4. ICT 等による業務効率化への取組

問 2 2. 貴事業所における ICT 機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況を教えてください。
(あてはまるもの全てに○)

1. 事業所内での Wi-Fi 環境やインターネット接続環境の整備
2. 職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与
3. 職員への音声等通信機器（遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等）の支給・貸与
4. 管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与
5. 管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器（遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等）の支給・貸与
6. 管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与
7. 職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与
8. その他（)
9. 該当するものはない

問 2 3. 貴事業所において、①手書きや手入力で作成している書類を教えてください。また、②紙で保存している書類を教えてください。(それぞれあてはまるもの全てに○)

①手書きや手入力で作成している書類

1. 利用開始時の面談記録
2. アセスメントシート
3. 訪問介護計画書
4. サービス担当者会議記録
5. ケアカンファレンス記録
6. サービス提供記録票
7. 介護支援専門員への報告書
8. モニタリングシート
9. 介護給付費明細書
10. 苦情の内容等の記録
11. 事故の状況および事故に際して採った処置についての記録(保検者への報告書を含む)
12. 手書き・手入力で作成している書類はない

②紙で保存している書類

1. 利用開始時の面談記録
2. アセスメントシート
3. 訪問介護計画書
4. サービス担当者会議記録
5. ケアカンファレンス記録
6. サービス提供記録票
7. 介護支援専門員への報告書
8. モニタリングシート
9. 介護給付費明細書
10. 苦情の内容等の記録
11. 事故の状況および事故に際して採った処置についての記録(保検者への報告書を含む)
12. 紙で保存している書類はない

問 2 4. 貴事業所における、間接業務（事務作業や調整業務など利用者に接しない業務）に対する ICT 機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用意向を教えてください。(あてはまるものに 1 つだけ○)

1. 活用したい、既に活用している
2. どちらかといえば活用したい
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば活用したくない
5. 活用したくない

問25. 前設問で「1. 活用したい、既に活用している」または「2. どちらかといえば活用したい」と回答した方におうかがいします。

貴事業所が、間接業務（事務作業や調整業務など利用者に接しない業務）にICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用をすることにより期待する効果を教えてください。なお、既に活用している機器の他にさらに導入予定がある場合は、そちらに期待する効果についても併せて教えてください。
(あてはまるもの全てに○)

1. 残業時間や事務職員の削減など人件費の抑制のため
2. サービス提供責任者の負担軽減のため
3. 職員間の情報共有や情報伝達の効率化・強化のため
4. 報酬請求や給与計算の誤りなど人為的なミス防止のため
5. (事務処理等の時間を削減し) 利用者へのサービス提供時間を捻出するため
6. (事務処理等の時間を削減し) 研修や人材育成にかかる時間を捻出するため
7. (事務処理等の時間を削減し) 多職種や地域社会との連携強化のための時間を捻出するため
8. 利用者やその家族等とのより円滑なコミュニケーションのため
9. その他 ()

問26. 貴事業所において間接業務（事務作業や調整業務など利用者に接しない業務）に対するICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリについて教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

① 音声の文字変換による介護記録等支援機器							
認識	<table border="0"> <tr> <td>1. 重要である</td> <td>2. どちらかといえば重要である</td> </tr> <tr> <td>3. どちらともいえない</td> <td>4. どちらかといえば重要ではない</td> </tr> <tr> <td>5. 重要ではない</td> <td>6. わからない</td> </tr> </table>	1. 重要である	2. どちらかといえば重要である	3. どちらともいえない	4. どちらかといえば重要ではない	5. 重要ではない	6. わからない
1. 重要である	2. どちらかといえば重要である						
3. どちらともいえない	4. どちらかといえば重要ではない						
5. 重要ではない	6. わからない						
実施状況	<table border="0"> <tr> <td>1. 計画作成、記録共に導入している</td> <td>2. 計画作成のみ導入している</td> </tr> <tr> <td>3. 記録のみ導入している</td> <td>4. その他の書類作成に導入している</td> </tr> <tr> <td>5. 導入していない</td> <td></td> </tr> </table>	1. 計画作成、記録共に導入している	2. 計画作成のみ導入している	3. 記録のみ導入している	4. その他の書類作成に導入している	5. 導入していない	
1. 計画作成、記録共に導入している	2. 計画作成のみ導入している						
3. 記録のみ導入している	4. その他の書類作成に導入している						
5. 導入していない							
導入予定	<table border="0"> <tr> <td>1. 導入を予定</td> <td>2. 導入の有無を検討中</td> </tr> <tr> <td>3. 導入の予定はない</td> <td>4. わからない</td> </tr> </table>	1. 導入を予定	2. 導入の有無を検討中	3. 導入の予定はない	4. わからない		
1. 導入を予定	2. 導入の有無を検討中						
3. 導入の予定はない	4. わからない						
② 事業所内で導入している機器やソフト、アプリ間でのデータ連携							
認識	<table border="0"> <tr> <td>1. 重要である</td> <td>2. どちらかといえば重要である</td> </tr> <tr> <td>3. どちらともいえない</td> <td>4. どちらかといえば重要ではない</td> </tr> <tr> <td>5. 重要ではない</td> <td>6. わからない</td> </tr> </table>	1. 重要である	2. どちらかといえば重要である	3. どちらともいえない	4. どちらかといえば重要ではない	5. 重要ではない	6. わからない
1. 重要である	2. どちらかといえば重要である						
3. どちらともいえない	4. どちらかといえば重要ではない						
5. 重要ではない	6. わからない						
実施状況	<table border="0"> <tr> <td>1. 導入した全ての機器やソフト等との間で実施できている</td> </tr> <tr> <td>2. 一部の機器やソフト等の間では実施できている</td> </tr> <tr> <td>3. データ連携は実施できていない</td> </tr> <tr> <td>4. わからない</td> </tr> </table>	1. 導入した全ての機器やソフト等との間で実施できている	2. 一部の機器やソフト等の間では実施できている	3. データ連携は実施できていない	4. わからない		
1. 導入した全ての機器やソフト等との間で実施できている							
2. 一部の機器やソフト等の間では実施できている							
3. データ連携は実施できていない							
4. わからない							
「ケアプランデータ連携システム」(※)の導入予定	<table border="0"> <tr> <td>1. 導入を予定</td> <td>2. 導入の有無を検討中</td> </tr> <tr> <td>3. 導入の予定はない</td> <td>4. わからない</td> </tr> </table>	1. 導入を予定	2. 導入の有無を検討中	3. 導入の予定はない	4. わからない		
1. 導入を予定	2. 導入の有無を検討中						
3. 導入の予定はない	4. わからない						

※ 居宅介護支援事業所と介護サービス事業所の間で毎月やり取りされる居宅サービス計画書、サービス利用票（予定・実績）等について、標準仕様をもとに安全な環境で効果的にデータ連携を可能とするためのシステムのこと。(公社)国民健康保険中央会が構築・運用主体となり、2023年4月より導入予定。

問27. 貴事業所の間接業務(事務作業や調整業務など利用者に接しない業務)について、①ICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入状況、および②導入による効果を教えてください。

事業所における間接業務の内容		①各業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入状況 (あてはまるものに1つだけ○)	②(①で「1. 導入済み」と回答したものについて)導入による効果 (あてはまるもの全てに○)	
サービス利用申し込みに係る調整	1	訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整(インテーク)	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	2	利用者台帳の作成・変更(属性、認定情報、家族情報等)(利用者情報の入力)	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	3	契約書、重要事項説明書の交付等	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成	4	アセスメントのための訪問・面談	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	5	アセスメント票の作成・変更	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	6	訪問介護計画書等の作成・変更	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	7	訪問介護計画書の内容について利用者への説明・同意・交付	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	8	モニタリングのための訪問・面談	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	9	モニタリング記録の作成・変更・保管	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない

事業所における間接業務の内容		①各業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入状況 (あてはまるものに1つだけ○)	②(①で「1. 導入済み」と回答したものについて)導入による効果 (あてはまるもの全てに○)	
出退勤管理、 訪問シフトの作成等	10	職員の出退勤の管理	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	11	訪問シフトの作成・調整	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	12	利用者宅への 訪問・退出の確認	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
サービス内容等の 記録関連	13	サービス提供記録 (介護記録)の作成	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	14	サービス提供記録 (介護記録)の閲覧・確認	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	15	業務日誌の 作成・変更・確認	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
サービス提供票の 作成・共有	16	サービス提供票(予定) の居宅介護支援事業所との共有(受領)	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	17	サービス提供票(実績) の作成・変更	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	18	サービス提供票(実績) の居宅介護支援事業所との共有	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	19	ケアマネジャー報告書 (サービス状況報告書・ 利用状況報告書)の 作成・変更	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	20	ケアマネジャー報告書 (サービス状況報告書・ 利用状況報告書)の共有	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない

事業所における間接業務の内容			①各業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入状況 (あてはまるものに1つだけ○)	②(①で「1. 導入済み」と回答したものについて)導入による効果 (あてはまるもの全てに○)
情報共有関連 (内部)	21	訪問介護員に対する指示書の作成・共有	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	22	サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	23	訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	24	サービス提供時の情報の職員間での共有	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
情報共有関連 (多職種)	25	サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	26	サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
研修・労務関連業務	27	訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	28	職員の給与計算・支払い	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
その他のサービス内容の管理に関する必要な業務	29	苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	30	自費サービスなどの管理	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない

事業所における間接業務の内容			①各業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入状況 (あてはまるものに1つだけ○)	②(①で「1. 導入済み」と回答したものについて)導入による効果 (あてはまるもの全てに○)
報酬請求関連業務	31	介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	32	介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	33	利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
多職種連携・地域や行政との連携など (Zoom等のWeb会議システムの活用など)	34	地域住民や社会資源との連携	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	35	行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
	36	事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
内部会議 (Zoom等のWeb会議システムの活用など)	37	法人内・事業所内の会議、ミーティング	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない
その他	38	()	1. 導入済 2. 検討中 3. 導入予定なし 4. 当該業務なし	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減 2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少 3. 業務所要時間の削減→平均()分/月 4. その他() 5. 目立った効果はない

問28. 貴事業所における、①サービス提供責任者のテレワークの実施状況（2022年8月1か月間）を教えてください。また、②貴事業所のサービス提供責任者における今後のテレワークの実施意向を教えてください。（①・②ともあてはまるものに1つだけ○）

①テレワークの実施状況

1. 実施した（※以下 a・b の間にもご回答ください）

➡ a. 実施したサービス提供責任者の人数（いずれかに○）： 全員 ・ 一部

➡ b. テレワークを実施したサービス提供責任者の平均テレワーク時間：【 _____ 】分/月

2. 実施していない

②今後のサービス提供責任者におけるテレワークの実施意向

1. テレワークの実施意向がある

2. テレワークの実施意向はない

問29. 貴事業所において、サービス提供責任者がテレワークを行う上での課題・阻害要因を教えてください。（あてはまるもの全てに○）

1. サービス提供責任者の自宅での通信環境や通信機器の整備が難しい

2. 個人情報保護や情報セキュリティに配慮した通信環境を確保することが難しい

3. 疑問点等を同僚等にすぐに相談ができず、サービス提供責任者自身が不安を感じる

4. 利用者宅への訪問が頻繁に発生する

5. 事業所を来訪する訪問介護員への日常的な声掛けが難しい

6. 多職種との会議や居宅介護支援事業所等への訪問が頻繁に発生する

7. 参照すべき書類の電子化が進んでおらず、事業所での勤務が必要となる

8. 印鑑が必要な書類が多く、事務所での勤務が必要となる

9. その他（ _____ ）

10. 特に課題・阻害要因はない

問30. 貴事業所における、直接介護業務（利用者への直接的なケアの提供業務）に対するICT機器やロボット介護機器などの活用意向を教えてください。（あてはまるものに1つだけ○）

1. 活用したい、既に活用している

2. どちらかといえば活用したい

3. どちらともいえない

4. どちらかといえば活用したくない

5. 活用したくない

問3 1. 前設問で「1. 活用したい、既に活用している」 または「2. どちらかといえば活用したい」と回答した方におうかがいします。

貴事業所が直接介護業務（利用者への直接的なケアの提供業務）に ICT機器やロボット介護機器などを活用する目的を教えてください。なお、既に活用している機器の他にさらに導入予定がある場合は、そちらに期待する効果についても併せて教えてください。（あてはまるもの全てに○）

1. アセスメントやモニタリングの技能の平準化や質の向上のため	
2. 介護技術の平準化や質の向上のため	
3. 訪問していない時間帯の状態変化の把握や確実な安否確認のため	
4. 訪問介護員の負担軽減のため	
5. その他（	）

問3 2. 貴事業所において、①現在、直接介護業務（利用者への直接的なケアの提供業務）の質の向上や負担軽減に向けて導入している ICT機器やロボット介護機器を教えてください。

また、②今後、導入をしてみたいと考える ICT機器やロボット介護機器を教えてください。

（①・②ともにあてはまるもの全てに○）

直接介護業務に係るICT機器やロボット介護機器の種類	① 現在、導入しているICT機器やロボット介護機器に○	② 今後、導入をしてみたいと考えるICT機器やロボット介護機器に○
1. 非訪問時間帯の見守りや安否確認、バイタル測定のためのセンサーやカメラ		
2. 緊急時等のためのコール端末の設置		
3. 装着型の移乗支援機器		
4. 移動支援機器		
5. 排泄支援機器		
6. リハビリテーション支援機器		
7. コミュニケーションロボット		
8. 服薬管理ロボット		
9. 遠隔による訪問介護員への助言、指導等を行うための遠隔業務支援機器（遠隔インカムやカメラ、スマートグラス等）		
10. 利用者の身体状況の評価、解析アプリや機器		
11. 水道、ガス、家電等の使用状況に関する情報収集による生活状況モニタリング機器		
12. その他（	）	
13. 使用しているものはない・使用したいと考えるものはない		

問33. 貴事業所において、ICT機器やロボット介護機器を活用する際の課題となる点を教えてください。
(あてはまるもの全てに○)

①間接業務・直接介護業務共通の課題

1. 導入や運用に要する費用（イニシャルコスト）の負担が大きい
2. 機器やソフト、アプリの使い方を指導できる職員がいない
3. 年配の職員等への使い方の指導が難しい
4. 機器やソフトやアプリ等の導入により既存の業務のやり方を変更する負担が大きい
5. 訪問介護事業所で使用できる機器やソフト・アプリの種類が少ない、自事業所の業務に合致しない
6. 訪問介護事業所で使用できるどのような機器やソフト・アプリがあるかわからない
7. 保険者によって書類の保管や提出方法等に関するルールや指導内容が異なる
8. 地域の他事業所や他職種のICT化やロボット介護機器に対する理解が進んでいない
9. 利用者やその家族のICT化やロボット介護機器に対する理解が進んでいない
10. ICT機器やソフト・アプリ間のデータ連携が難しく、作業効率が高まらない
11. その他（)
12. 特に課題はない

②主に直接介護業務への導入に係る課題

1. 事業所側と利用者側のどちらが費用を負担すべきか判断がつかない
2. 利用者宅間の移動が前提となるため、持ち運びができない
3. 利用者の自宅が狭く、機器の取り回しができない
4. 訪問介護では施設のようなロボット介護機器を使用した介護に対する制度上・報酬上のインセンティブがない
5. その他（)
6. 特に課題はない

問34. 貴事業所が介護ソフトや業務効率化アプリ、ICT機器やロボット介護機器などを導入するにあたって実施した取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 試験的な導入
2. 試験導入に関わった職員による機器の評価
3. 利用者からの意見の聴取
4. 機器導入に関するプロジェクトチームや委員会の立ち上げ
5. 機器導入担当職員の任命
6. 機器導入前の職員向け趣旨説明の実施
7. 機器導入前の利用者や家族等への趣旨説明の実施
8. 機器に合わせた既存の業務やケア動作の見直し
9. 導入したICT機器やロボット介護機器の教育訓練（内部研修や外部講師の招聘等）
10. その他（)
11. 特に実施した取組はない

問35. 貴事業所における、下記のICT機器やロボット介護機器の導入支援策の中で活用したものを教えてください。
(あてはまるもの全てに○)

1. 地域医療介護総合確保基金による介護事業所に対する業務改善支援事業
2. 地域医療介護総合確保基金による介護ロボット導入支援事業
3. 地域医療介護総合確保基金によるICT導入支援事業
4. 人材確保等支援助成金 (介護福祉機器助成コース・設備改善等支援コース)
5. 業務改善助成金
6. 働き方改革推進支援助成金
7. サービス等生産性向上IT導入支援事業 (IT導入補助金)
8. 国や自治体等が作成した事例集、生産性向上マニュアル
9. その他 ()
10. 活用したものはなし
11. わからない

問36. 前設問で「10. 活用したものはなし」と回答した方におうかがいします。
前設問で挙げたようなICT機器やロボット介護機器の導入支援策を活用する上で、課題となる点を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. どのような導入支援策があるか情報がない
2. 申請書類の作成等に時間を要する
3. 補助対象となるロボット介護機器等がわからない
4. 導入したいロボット介護機器等が補助対象外である
5. 補助額が少ない
6. 自事業所においてロボット介護機器等を導入することを考えていない
7. 訪問介護事業所においてどのように活用できるのか想像がつかない
8. その他 ()
9. 特に課題等はない
10. わからない

問37. 今後、貴事業所がICT機器やロボット介護機器の導入を進めていく上で必要と考える行政や事業者団体による支援策を教えてください。(自由記述・箇条書きでご記入ください)

- ◎
- ◎
- ◎
- ◎

5. サービス提供責任者の業務実態

問38. 貴事業所のサービス提供責任者について、①所定外労働の発生状況、および②全体的な業務負担の状況を教えてください。また、③貴事業所のサービス提供責任者全体の平均的なヘルパー業務への従事時間(月間)を教えてください。(①・②についてはそれぞれあてはまるものに1つだけ○)

(※本設問は、新型コロナウイルス感染症等の影響がない、一般的なサービス提供月を想定しご回答ください。)

①所定外労働の発生状況	1. ほぼ毎日 2. 月のうち半分程度 3. 月のうち数日程度 4. ほぼ発生しない
②全体的に見た業務の負担感	1. 大きい 2. どちらかといえば大きい 3. どちらともいえない 4. どちらかといえば小さい 5. 小さい
③ヘルパー業務への従事時間(月間)	【 】時間/月

問39. 貴事業所において、①サービス提供責任者に身に付けてもらいたいと考えている技能や知識を教えてください。また、②①で○をした技能・知識の貴事業所のサービス提供責任者の修得状況を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

サービス提供責任者に求められる技能や知識	① サービス提供責任者に身に付けてもらいたい技能や知識に○	② サービス提供責任者が修得している技能や知識に○
1. 身体介護の技術		
2. 生活援助の技術		
3. 利用者の生活全体を見るアセスメント力		
4. 状態像の変化を見抜くモニタリング力		
5. 緊急時に適切な対応を判断する力		
6. 複数の業務に対して優先順位を設定する能力		
7. 様々な関係者からの利用者に関する情報を整理・統合する力		
8. 利用者・家族・ケアマネジャーそれぞれの介護に対する意向を調整する力		
9. 複数の専門職と連携してチームケアを行う能力		
10. 地域住民やNPOなどの社会資源とネットワークを構築する能力		
11. ケアマネジャーに対してプランの内容を提案する能力		
12. 訪問介護員の能力や働き方の希望を把握しシフトを組む力		
13. 訪問介護員の悩みや提案に耳を傾け、話を聞く力		
14. 事業所のケアに対する考え方に沿って訪問介護員を導くリーダーシップ		
15. 訪問介護計画や指示書を作成する文書作成能力		
16. 介護記録のチェックや報酬請求などを行う事務処理能力		
17. 新規の利用者を獲得する営業力		
18. 事業所の収益や予算管理を行う経営管理能力		
19. 利用者にとって最適なケアのあり方を模索し続ける能力		
20. 業務における経験や失敗から学ぶ力		
21. その他 ()		
22. 特に必要な技能・知識はない		

問40. 貴事業所において、下記の業務への①サービス提供責任者の従事状況（従事の有無）を教えてください。また、②同職により従事する時間を増やしてもらいたいと考えている業務を教えてください。（それぞれあてはまるもの全てに○）

（※本設問は、新型コロナウイルス感染症等の影響がない、一般的なサービス提供月を想定しご回答ください。）

サービス提供責任者の従事する業務と従事してもらいたい役割		① 貴事業所のサ責 が従事している 業務に○	② より従事する時間を 増やしてもらいたいと 考えている業務に○
1. サービス利用の申し込みに係る調整業務	インテーク、利用者台帳の作成、契約書・重要事項説明書の交付など		
2. アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成	アセスメントやモニタリングのための訪問・面談、訪問介護計画書等の作成、利用者への説明・同意・交付など		
3. 出退勤管理、訪問シフトの作成等業務	訪問シフトの作成、利用者宅への訪問・退出の確認など		
4. サービス内容等の記録関連業務	サービス提供記録の作成、確認、業務日誌の作成など		
5. サービス提供票の作成・共有等業務	サービス提供票のケアマネジャーとのやり取り、ケアマネジャー報告書の作成・共有など		
6. 事業所内での情報共有関連業務	訪問介護員への指示書の作成・共有、留意事項の伝達・引継ぎなど		
7. 多職種との情報共有関連業務	サービス提供後の情報の他職種・他事業所との共有、サービス担当者会議への出席など		
8. 研修・人材育成業務	訪問介護員等を対象とする研修や技術指導の実施など		
10. 労務関連業務	職員の給与計算・支払いなど		
11. その他のサービス内容の管理に関する必要な業務	苦情や事故の受付、記録や報告書の作成、自費サービスの管理など		
12. 報酬請求関連業務	介護給付費明細書や介護給付費請求書の作成、利用者負担分の請求書や領収書の作成		
13. 多職種連携・地域や行政との連携等に関する業務	地域住民や社会資源との連携、行政からの調査協力への対応、利用者獲得のための訪問活動など		
14. 法人内・事業所内での会議	朝礼、経営会議など		
15. 直接介護業務（ヘルパー業務）	—		
16. その他（	）		

問41. 全般的に見て、貴事業所におけるサービス提供責任者は、運営基準等に定められた同職に求められる役割を担っているか、管理者としての評価を教えてください。（あてはまるものに1つだけ○）

1. 役割を担っている	2. ある程度は役割を担っている	3. どちらともいえない
4. あまり役割を担っていない	5. 役割を担っていない	

問4 2. 貴事業所において、サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担う上での問題点や課題を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 訪問介護員として現場に出ていること
2. サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと
3. サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること
4. 作成しなければいけない書類が多いこと
5. 利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと
6. 事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること(急な方針変更や曖昧な指示、プロセスの多い決裁手続き等)
7. その他()
8. 特に課題はない

問4 3. 前設問で「1. 訪問介護員として現場に出ていること」と回答した方におうかがいします。貴事業所において、サービス提供責任者が訪問介護員としてシフトに入っている理由を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 求められる技術や過去の関係性などからサービス提供責任者しか対応できない利用者がいるため
2. シフトを組む上で、訪問介護員の絶対数が不足しているため
3. 訪問介護員の人員数自体はいるが、能力や働き方の希望等が多様でシフトが組めないため
4. 訪問介護員の急な欠勤等への穴埋めのため
5. 訪問介護員への指導や指示を行うに当たり、サービス提供の現場の状況をより理解するため
6. 収益確保等に向けてサ責にもヘルパー業務に従事してもらうことを方針としているため
7. 事務作業等が苦手などの理由でサ責自らが自身を訪問シフトに組み込むから
8. その他()

問4 4. 貴事業所において、サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう実施している、育成に向けた取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 上司や同僚、指導担当者等との同行・指導・助言、スーパービジョン
2. 育成担当者(チューター、プリセプターなど)の配置・指導
3. 管理者による定期的な育成面談の実施
4. サービス提供責任者の育成のためのキャリアパスの作成
5. 事業所内のカンファレンスへの参加
6. 自法人の業務マニュアルに関する情報提供
7. 関連する書籍や雑誌等の情報提供
8. サービス提供責任者を主な対象とした内部研修への参加
9. サービス提供責任者を主な対象とした外部研修への参加
10. サービス担当者会議や地域ケア会議など外部の専門職とやり取りを行う機会への参加
11. 事業所内外での研修講師の担当など教えることを通じて学ぶ機会の提供
12. その他()
13. 特に行っているものはない

問45. 貴事業所において、サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう実施している、環境整備等の取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 記録やアセスメントなどの統一書式の作成
2. 各種帳票の簡素化
3. 記録や情報共有におけるICTの活用
4. TV会議やe-ラーニング等の会議・研修におけるICTの活用
5. 訪問ルートやシフト作成におけるICTの活用
6. 事務専従職員の配置や外部委託などによる事業所内の事務量の削減
7. 業務分掌や業務フロー、業務マニュアルの整備
8. サービス提供責任者間での役割分担・業務分担
9. 基準より手厚いサービス提供責任者の配置
10. 事業所としてのサ責による訪問時間の上限目安・ルールの設定 → 月 () 時間以内を上限と定めている
11. 訪問介護員の採用や育成
12. その他 ()
13. 特に行っているものはない

問46. 貴事業所が、サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう実施している環境整備等の取組の中で、特に力を入れているものについて、その内容を具体的に教えてください。(自由記述・箇条書きでご記入ください)

- ◎
- ◎
- ◎
- ◎

調査は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

同封の返信用封筒に封入の上、**2022年12月12日(月)**までにポストへご投函ください。

訪問介護事業所における事業継続に向けた取組と サービス提供責任者の活動状況に関するアンケート調査 【サ責向け調査票】

【ご回答にあたっての留意点】

- 本調査は、全国の訪問介護事業所におけるICT活用等をはじめとする事業継続に向けた取組の状況とサービス提供責任者の活動状況を把握することを目的としています。
- 本調査票は、訪問介護事業所の**サービス提供責任者を対象**とした調査票です。
- 訪問介護事業所の管理者を兼務されている方が回答される場合、サービス提供責任者としてのお立場でご回答ください。
- 設問中で用いている「勤務先事業所」とは、本調査票をお受け取りになった事業所のことを指します。
- ご回答いただいた結果は、当協議会において集計・分析を行い、報告書として取りまとめます。また、ご回答結果は統計分析にのみ使用し、個別の事業所名、個人のお名前が公開されることはありません。
- 特にことわりのある場合を除き、**2022年8月末時点の状況**をご回答ください。
- ご回答をいただいた後、同封の返信用封筒（民介協宛の長3封筒・切手不要）に封入・封緘の上、ポストへご投函ください。なお、回答期限は2022年12月12日(月)(消印有効)です。
- 設問項目は全部で19問あります。何卒ご理解ご協力を賜りたくお願い申し上げます。

■調査実施主体

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）

■調査票内容に関するお問合せ先（調査委託先）

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部

「訪問介護事業所における事業継続に向けた取組とサービス提供責任者の活動状況に関するアンケート調査」

担当：加藤（善）・田中・遠山

TEL：045-225-2372 FAX：045-225-2197 電子メール：kaigo@yokohama-ri.co.jp

1. あなたのことについて

問1. あなたの年齢を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

1. 10歳代	2. 20歳代	3. 30歳代	4. 40歳代
5. 50歳代	6. 60歳代	7. 70歳代	8. 80歳代以上

問2. あなたの勤務形態および管理者との兼務の状況を教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

①勤務形態	1. 常勤	2. 非常勤
②勤務状況	1. 管理者との兼務あり	2. 管理者との兼務なし

問3. あなたの①直接処遇の介護職員としての経験年数を教えてください。また、②サービス提供責任者としての経験年数、および③勤務先事業所におけるサービス提供責任者としての勤続年数を教えてください。(※)

① 直接処遇の介護職員（介護職）としての経験年数 (訪問介護だけではなく、介護分野の他のサービスや施設サービスを含む)	年
② ①のうちサービス提供責任者としての経験年数	年
③ ②のうち勤務先事業所でのサービス提供責任者としての勤続年数	年

※1か月単位は5か月までは切り捨て、6か月からは切り上げでご回答ください。
(例：3年3か月の場合 → 「3年」、3年6か月の場合 → 「4年」)

問4. あなたが保有する医療・介護系の資格等を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 初任者研修修了	2. 実務者研修修了	3. 生活援助従事者研修修了
4. 旧ヘルパー2級修了	5. 旧ヘルパー1級修了	6. 介護福祉士
7. 社会福祉士・精神保健福祉士	8. 介護支援専門員	9. 理学療法士/作業療法士/言語聴覚士
10. 看護師・准看護師	11. その他 ()	

問5. あなたの、勤務先事業所における他の訪問系サービスとの兼務状況を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 総合事業の訪問系サービス
2. 障害者総合支援法の居宅介護
3. 1・2以外の訪問系サービス (保険外サービス等)
4. 1～3以外の訪問系サービス ➡ 兼務しているサービス名 : ()
5. 他の訪問系サービスとの兼務はない (指定訪問介護サービスの業務にのみ従事)

問6. あなたの今後のサービス提供責任者としての就業継続意向を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

1. 今後もサービス提供責任者として働きたい	2. 訪問介護員として働きたい
3. 訪問介護以外の介護の仕事をしたい	4. 介護の仕事を辞めたい

問10. 下記の業務について、①あなたが現在従事している業務、②今後、従事する時間を増やしたい業務、③特に負担が大きい業務を教えてください。(①～③それぞれあてはまるもの全てに○)

(※本設問は、新型コロナウイルス感染症等の影響がない、一般的なサービス提供月を想定しご回答ください。)

担当する業務の状況（詳細）		① 現在従事している業務 (あてはまるものに○)	② 今後従事する時間を 増やしたい業務 (あてはまるものに○)	③ 特に負担が大きい業務 (あてはまるものに○)
サービス利用申し込みに係る調整	1	訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整（インテーク）		
	2	利用者台帳の作成・変更（属性、認定情報、家族情報等）（利用者情報の入力）		
	3	契約書、重要事項説明書の交付等		
アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成	4	アセスメントのための訪問・面談		
	5	アセスメント票の作成・変更		
	6	訪問介護計画書等の作成・変更		
	7	訪問介護計画書の内容について利用者への説明・同意・交付		
	8	モニタリングのための訪問・面談		
	9	モニタリング記録の作成・変更・保管		
出退勤管理、訪問シフトの作成等	10	職員の出退勤の管理		
	11	訪問シフトの作成・調整		
	12	利用者宅への訪問・退出の確認		
サービス内容等の記録関連	13	サービス提供記録（介護記録）の作成		
	14	サービス提供記録（介護記録）の閲覧・確認		
	15	業務日誌の作成・変更・確認		
サービス提供票の作成・共有	16	サービス提供票（予定）の居宅介護支援事業所との共有（受領）		
	17	サービス提供票（実績）の作成・変更		
	18	サービス提供票（実績）の居宅介護支援事業所との共有		
	19	ケアマネジャー報告書（サービス状況報告書・利用状況報告書）の作成・変更		
	20	ケアマネジャー報告書（サービス状況報告書・利用状況報告書）の共有		
情報共有関連（内部）	21	訪問介護員に対する指示書の作成・共有		
	22	サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡		
	23	訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ		
	24	サービス提供時の情報の職員間での共有		
情報共有関連（多職種）	25	サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有		
	26	サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携		

担当する業務の状況（詳細）		① 現在従事している業務 (あてはまるものに○)	② 今後従事する時間を 増やしたい業務 (あてはまるものに○)	③ 特に負担が大きい業務 (あてはまるものに○)
研修・労務関連業務	27	訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)		
	28	職員の給与計算・支払い		
その他のサービス内容の管理に関する必要な業務	29	苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管		
	30	自費サービスなどの管理		
報酬請求関連業務	31	介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送		
	32	介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送		
	33	利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷		
多職種連携・地域や行政との連携など (Zoom等のWeb会議システムの活用など)	34	地域住民や社会資源との連携		
	35	行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応		
	36	事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動		
内部会議	37	法人内・事業所内の会議、ミーティング(Zoom等のWeb会議システムの活用など)		
直接介護業務 (ヘルパー業務)	38	訪問介護員としての利用者への対応業務(ヘルパー業務)		
その他	39	()		

問11. 業務全般を見て、サービス提供責任者として運営基準等に定められた同職の役割を担うことができているか、ご自身の自己評価を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

- | | | |
|-----------------|------------------|--------------|
| 1. 十分に役割を担っている | 2. ある程度は役割を担っている | 3. どちらともいえない |
| 4. あまり役割を担っていない | 5. 役割を担っていない | |

問12. あなたが、サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担う上での問題点や課題を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

- | |
|--|
| 1. 訪問介護員として現場に出ていること |
| 2. サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと(自分の仕事が他のサ責より多い) |
| 3. 自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること |
| 4. 作成しなければいけない書類が多いこと |
| 5. 利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと |
| 6. 事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること(急な方針変更や曖昧な指示、プロセスの多い決裁手続き等) |
| 7. その他() |
| 8. 特に課題等はない |

問13. 前設問で「1. 訪問介護員として現場に出ていること」と回答した方におうかがいします。
あなたが、訪問介護員としてシフトに入っている理由を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 求められる技術や過去の関係性などから自身しか対応できない利用者がいるため
2. シフトを組む上で、訪問介護員の絶対数が不足しているため
3. 訪問介護員の人員数自体はあるが、能力や働き方の希望等が多様でシフトが組めないため
4. 訪問介護員の急な欠勤等の穴埋めのため
5. 訪問介護員への指導や指示を行うに当たり、サービス提供の現場の状況をより理解するため
6. 勤務先事業所において、サ責にもヘルパー業務に従事することが方針として定められているため
7. 事務作業等が苦手なため、自身を訪問シフトに組み込んでいるから
8. その他 ()

3. 本来業務に注力するために必要な取組

問14. あなたが、サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担っていくために、必要と考えるサービス提供責任者を対象とした育成の取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 上司や同僚、指導担当者等との同行・指導・助言、スーパービジョン
2. 育成担当者（チューター、プリセプターなど）の配置・指導
3. 管理者による定期的な育成面談の実施
4. サービス提供責任者の育成のためのキャリアパスの作成
5. 事業所内のカンファレンスへの参加
6. 自法人の業務マニュアルに関する情報提供
7. 関連する書籍や雑誌等の情報提供
8. サービス提供責任者を主な対象とした内部研修への参加
9. サービス提供責任者を主な対象とした外部研修への参加
10. サービス担当者会議や地域ケア会議など外部の専門職とやり取りを行う機会への参加
11. 事業所内外での研修講師の担当など教えることを通じて学ぶ機会の提供
12. その他 ()
13. 特に行っているものはない

問15. あなたが、サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担っていくために、必要と考える事業所内での取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 記録やアセスメントなどの統一書式の作成
2. 各種帳票の簡素化
3. 記録や情報共有におけるICTの活用
4. TV会議やe-ラーニング等の会議・研修におけるICTの活用
5. 訪問ルートやシフト作成におけるICTの活用
6. 事務専従職員の配置や外部委託などによる事業所内の事務量の削減
7. 業務分掌や業務フロー、業務マニュアルの整備
8. サービス提供責任者間での役割分担・業務分担
9. 基準より手厚いサービス提供責任者の配置
10. 事業所としてのサ責による訪問時間の上限目安・ルールの設定 → 月 () 時間以内を上限と定めている
11. 訪問介護員の採用や育成
12. その他 ()
13. 特に必要と考えるものはない

4. 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策

問16. あなたの勤務する事業所において生じている、訪問介護サービスの事業継続上の課題を教えてください。
(あてはまるもの全てに○)

1. 訪問介護員の確保・定着難
2. 訪問介護員の高齢化
3. 地域の要介護者の減少
4. 特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化
5. 4. 以外の介護サービスとの競合の激化
6. 訪問回数の減少など利用者当たり収入の減少
7. 人件費の増加
8. 賃料や燃料費など費用の増加
9. 雪や台風などの気象・気候条件の厳しさ
10. 新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難しさ
11. 地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少なさ
12. その他 ()
13. 特に課題はない

問17. 前設問で「13. 特に課題はない」と回答した方以外におうかがいします。

前設問で回答した課題の解決に向けて、実施すべきと考える取組・対応策を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

1. 身体介護や重度者への注力などの利用者当たり単価の引き上げ
2. ケアマネジャー等への訪問の強化による新規利用者の確保
3. 特定事業所加算等の各種加算の積極的な算定
4. アセスメントの強化やADLの改善を通じたサービスの見直し・削減
5. 訪問介護員の介護技術の育成・多能工化
6. 訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり
7. 家事援助等を行う地域のボランティア団体等との連携の強化
8. ICT機器等の活用による業務効率化・負担軽減
9. 地域の介護事業所間での連携の強化 (人材育成やノウハウ共有、共通書式の作成など)
10. その他 ()
11. 実施しているものはない

5. ICT 等による業務効率化への取組

問18. あなたの勤務先事業所における、①サービス提供責任者としてのテレワークの実施状況(2022年8月1か月間)を教えてください。また、②今後のあなたのテレワークの実施意向を教えてください。
(それぞれあてはまるものに1つだけ○、または数値記入)

①テレワークの実施状況

1. 実施した(※以下 a・bの間にもご回答ください)

➡ a. 実施したサービス提供責任者の人数(いずれかに○) : 全員・一部

➡ b. テレワークを実施したサービス提供責任者の平均テレワーク時間 : 【 _____ 】分/月

2. 実施していない

②今後のあなたのテレワークの実施意向

1. テレワークの実施意向がある

2. テレワークの実施意向はない

問19. あなたが、テレワークによりサービス提供責任者の業務を行う上での課題・阻害要因を教えてください。
(あてはまるもの全てに○)

1. サービス提供責任者の自宅での通信環境や通信機器の整備が難しい
2. 個人情報保護や情報セキュリティに配慮した通信環境を確保することが難しい
3. 疑問点等を同僚等にすぐに相談ができず、サービス提供責任者自身が不安を感じる
4. 利用者宅への訪問が頻繁に発生する
5. 事業所を来訪する訪問介護員への日常的な声掛けが難しい
6. 多職種との会議や居宅介護支援事業所等への訪問が頻繁に発生する
7. 参照すべき書類の電子化が進んでおらず、事業所での勤務が必要となる
8. 印鑑が必要な書類が多く、事務所での勤務が必要となる
9. その他 (_____)
10. 特に課題・阻害要因はない

調査は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

同封の返信用封筒に封入の上、2022年12月12日(月)までにポストへご投函ください。

【資料4】

アンケート調査 単純集計結果

- ① 事業所向け調査票
- ② サ責向け調査票

① 事業所向け調査票 単純集計結果

1. 法人概要

問1. 貴事業所を運営する法人の法人種別を教えてください(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=487
1. 営利法人(株式会社・有限会社・合同会社等)	315	64.3	64.7
2. 社会福祉協議会	30	6.1	6.2
3. 社会福祉法人(社協除く)	61	12.4	12.5
4. 医療法人	31	6.3	6.4
5. 特定非営利活動法人(NPO法人)	20	4.1	4.1
6. 協同組合	17	3.5	3.5
7. 社団法人・財団法人	2	0.4	0.4
8. 自治体・広域連合・一部事務組合	1	0.2	0.2
9. その他	10	2.0	2.1
無回答	3	0.6	-
全体	490	100.0	100.0

問2. 貴事業所を運営する法人の従業員数を教えてください(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=478
1. 5人以下	25	5.1	5.2
2. 6人以上30人以下	178	36.3	37.2
3. 31人以上50人以下	41	8.4	8.6
4. 51人以上100人以下	54	11.0	11.3
5. 101人以上300人以下	72	14.7	15.1
6. 301人以上	101	20.6	21.1
7. わからない	7	1.4	1.5
無回答	12	2.4	-
全体	490	100.0	100.0

問3. 貴法人が運営する訪問介護サービスの事業所数を教えてください(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=484
1. 1事業所(貴事業所のみ)	292	59.6	60.3
2. 2~3事業所	88	18.0	18.2
3. 4~9事業所	41	8.4	8.5
4. 10~20事業所	19	3.9	3.9
5. 21事業所以上	41	8.4	8.5
6. わからない	3	0.6	0.6
無回答	6	1.2	-
全体	490	100.0	100.0

問4. 貴法人が提供する介護保険サービス等を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=488
1. 訪問入浴介護	37	7.6	7.6
2. 訪問看護	121	24.7	24.8
3. 訪問リハビリテーション	36	7.3	7.4
4. 夜間対応型訪問介護	20	4.1	4.1
5. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	48	9.8	9.8
6. 小規模多機能型居宅介護	76	15.5	15.6
7. 看護小規模多機能型居宅介護	25	5.1	5.1
8. 通所介護(地域密着型・療養含む)	214	43.7	43.9
9. 通所リハビリテーション	39	8.0	8.0
10. 認知症対応型通所介護	41	8.4	8.4
11. 短期入所生活介護・短期入所療養介護	74	15.1	15.2
12. 認知症対応型共同生活介護	57	11.6	11.7
13. 特定施設入居者生活介護	30	6.1	6.1
14. 地域密着型特定施設入居者生活介護	12	2.4	2.5
15. 介護老人福祉施設	34	6.9	7.0
16. 地域密着型介護老人福祉施設	8	1.6	1.6
17. 介護老人保健施設	27	5.5	5.5
18. 介護医療院・介護療養型医療施設	6	1.2	1.2
19. 福祉用具貸与・特定福祉用具販売	77	15.7	15.8
20. 住宅改修	30	6.1	6.1
21. 居宅介護支援	268	54.7	54.9
22. サービス付き高齢者向け住宅(特定施設除く)	94	19.2	19.3
23. 有料老人ホーム(特定施設除く)	76	15.5	15.6
24. 養護老人ホーム(特定施設除く)	15	3.1	3.1
25. 軽費老人ホーム(ケアハウスA,B)(特定施設除く)	18	3.7	3.7
26. 総合事業(訪問型サービス(旧介護予防訪問介護相当))	308	62.9	63.1
27. 総合事業(26.以外の訪問型サービス)	84	17.1	17.2
28. 総合事業(通所型サービス(旧介護予防通所介護相当))	115	23.5	23.6
29. 総合事業(28.以外の通所型サービス)	24	4.9	4.9
30. 障害者総合支援法の居宅介護	155	31.6	31.8
31. 訪問介護の保険外サービス	253	51.6	51.8
32. その他	27	5.5	5.5
33. 訪問介護以外の介護保険サービス等は実施していない	30	6.1	6.1
無回答	2	0.4	-

2. 事業所概要

問5. 貴事業所がある都道府県を教えてください。

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=487
北海道	21	4.3	4.3
青森	11	2.2	2.3
岩手	9	1.8	1.8
宮城	7	1.4	1.4
秋田	7	1.4	1.4
山形	7	1.4	1.4
福島	10	2.0	2.1
茨城	4	0.8	0.8
栃木	4	0.8	0.8
群馬	2	0.4	0.4
埼玉	19	3.9	3.9
千葉	13	2.7	2.7
東京	47	9.6	9.7
神奈川	28	5.7	5.7
新潟	7	1.4	1.4
富山	2	0.4	0.4
石川	2	0.4	0.4
福井	0	0.0	0.0
山梨	3	0.6	0.6
長野	9	1.8	1.8
岐阜	8	1.6	1.6
静岡	11	2.2	2.3
愛知	24	4.9	4.9
三重	11	2.2	2.3
滋賀	4	0.8	0.8
京都	9	1.8	1.8
大阪	61	12.4	12.5
兵庫	22	4.5	4.5
奈良	4	0.8	0.8
和歌山	8	1.6	1.6
鳥取	2	0.4	0.4
島根	4	0.8	0.8
岡山	4	0.8	0.8
広島	18	3.7	3.7
山口	3	0.6	0.6
徳島	4	0.8	0.8
香川	2	0.4	0.4
愛媛	11	2.2	2.3
高知	2	0.4	0.4
福岡	23	4.7	4.7
佐賀	3	0.6	0.6
長崎	9	1.8	1.8
熊本	13	2.7	2.7
大分	4	0.8	0.8
宮崎	3	0.6	0.6
鹿児島	7	1.4	1.4
沖縄	1	0.2	0.2
無回答	3	0.6	-
全体	490	100.0	100.0

問6. 貴事業所がある市区町村を教えてください(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=482
東京23区・政令市	130	26.5	27.0
離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	28	5.7	5.8
上記以外の市町村	324	66.1	67.2
無回答	8	1.6	-
全体	490	100.0	100.0

問7. 貴事業所の開設時期を教えてください(数字をご記入ください)

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=462
1999年以前	49	10.0	10.6
2000～2004年	129	26.3	27.9
2005～2009年	65	13.3	14.1
2010～2014年	78	15.9	16.9
2015～2019年	100	20.4	21.6
2020年以降	41	8.4	8.9
無回答	28	5.7	-
全 体	490	100.0	100.0

問8. 貴事業所において、訪問介護サービスに従事する職員数(実数・常勤換算人数)を教えてください。

実数			0人	1人	2人	3～4人	5～10人 未満	10～20 人未満	20人以上	無回答	全体	平均 (人)
件数	常勤	サービス提供責任者	0	155	151	135	35	7	0	7	490	2.5
		訪問介護員	69	65	66	85	75	38	6	86	490	4.1
		その他職員	173	76	19	12	1	0	1	208	490	0.7
件数	非常勤	サービス提供責任者	219	56	14	8	3	3	0	187	490	0.6
		訪問介護員	12	20	32	72	111	111	78	54	490	12.0
		その他職員	193	53	7	7	5	3	0	222	490	0.6
割合	常勤	サービス提供責任者 n=490	0.0	31.6	30.8	27.6	7.1	1.4	0.0	1.4	100.0	
		訪問介護員 n=490	14.1	13.3	13.5	17.3	15.3	7.8	1.2	17.6	100.0	
		その他職員 n=490	35.3	15.5	3.9	2.4	0.2	0.0	0.2	42.4	100.0	
	非常勤	サービス提供責任者 n=490	44.7	11.4	2.9	1.6	0.6	0.6	0.0	38.2	100.0	
		訪問介護員 n=490	2.4	4.1	6.5	14.7	22.7	22.7	15.9	11.0	100.0	
		その他職員 n=490	39.4	10.8	1.4	1.4	1.0	0.6	0.0	45.3	100.0	
割合 (除無回答)	常勤	サービス提供責任者 n=483	0.0	32.1	31.3	28.0	7.2	1.4	0.0	-	100.0	
		訪問介護員 n=404	17.1	16.1	16.3	21.0	18.6	9.4	1.5	-	100.0	
		その他職員 n=282	61.3	27.0	6.7	4.3	0.4	0.0	0.4	-	100.0	
	非常勤	サービス提供責任者 n=303	72.3	18.5	4.6	2.6	1.0	1.0	0.0	-	100.0	
		訪問介護員 n=436	2.8	4.6	7.3	16.5	25.5	25.5	17.9	-	100.0	
		その他職員 n=268	72.0	19.8	2.6	2.6	1.9	1.1	0.0	-	100.0	

常勤換算数		0人	2人未満	2～4人 未満	4～6人 未満	6～8人 未満	8～10人 未満	10人以上	無回答・ 無効回答	全体	平均 (人)
件数	サービス提供責任者	0	122	174	39	6	6	8	135	490	2.7
	訪問介護員	0	47	99	71	43	28	66	136	490	7.9
	その他職員	122	96	11	2	1	0	0	258	490	0.5
割合	サービス提供責任者 n=490	0.0	24.9	35.5	8.0	1.2	1.2	1.6	27.6	100.0	
	訪問介護員 n=490	0.0	9.6	20.2	14.5	8.8	5.7	13.5	27.8	100.0	
	その他職員 n=490	24.9	19.6	2.2	0.4	0.2	0.0	0.0	52.7	100.0	
割合 (除無回答)	サービス提供責任者 n=355	0.0	34.4	49.0	11.0	1.7	1.7	2.3	-	100.0	
	訪問介護員 n=354	0.0	13.3	28.0	20.1	12.1	7.9	18.6	-	100.0	
	その他職員 n=232	52.6	41.4	4.7	0.9	0.4	0.0	0.0	-	100.0	

問9. 貴事業所の訪問介護員の勤務形態について、①登録ヘルパーという勤務形態の有無を教えてください。また、2021年度における登録ヘルパーの①採用人数および②退職者数を教えてください。(①はあてはまるものに1つだけ○・②③は数字を記入)

①登録ヘルパーという勤務形態の有無

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=445
1. 登録ヘルパーという勤務形態がある	279	56.9	62.7
2. 登録ヘルパーという勤務形態はない	166	33.9	37.3
無回答	45	9.2	-
全 体	490	100.0	100.0

②2021年度における登録ヘルパーの採用人数

	件数	割合	
		n=279	割合 (除無回答) n=271
0人	124	44.4	45.8
1～2人	93	33.3	34.3
3～4人	34	12.2	12.5
5人以上	20	7.2	7.4
無回答	8	2.9	-
全 体	279	100.0	100.0

③2021年度における登録ヘルパーの退職者数

	件数	割合 n=279	割合 (除無回答) n=267
0人	104	37.3	39.0
1~2人	118	42.3	44.2
3~4人	27	9.7	10.1
5~9人	15	5.4	5.6
10人以上	3	1.1	1.1
無回答	12	4.3	-
全 体	279	100.0	100.0

問10. 貴事業所の職員について、①平均年齢、②最年少の職員の年代、③最高齢の職員の年代、④サービス提供責任者の人数が最も多い年代を教えてください。

①職員の平均年齢

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=413
1. 30歳未満	1	0.2	0.2
2. 30~35歳未満	5	1.0	1.2
3. 35~40歳未満	15	3.1	3.6
4. 40~45歳未満	30	6.1	7.3
5. 45~50歳未満	53	10.8	12.8
6. 50~55歳未満	83	16.9	20.1
7. 55~60歳未満	110	22.4	26.6
8. 60歳以上	116	23.7	28.1
無回答・無効回答	77	15.7	-
全 体	490	100.0	100.0

②最年少の職員の年代

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=485
1. 10歳代	6	1.2	1.2
2. 20歳代	154	31.4	31.8
3. 30歳代	168	34.3	34.6
4. 40歳代	120	24.5	24.7
5. 50歳代	35	7.1	7.2
6. 60歳代	2	0.4	0.4
7. 70歳代	0	0.0	0.0
8. 80歳代以上	0	0.0	0.0
無回答・無効回答	5	1.0	-
全 体	490	100.0	100.0

③最高齢の職員の年代

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=483
1. 10歳代	0	0.0	0.0
2. 20歳代	0	0.0	0.0
3. 30歳代	3	0.6	0.6
4. 40歳代	5	1.0	1.0
5. 50歳代	40	8.2	8.3
6. 60歳代	129	26.3	26.7
7. 70歳代	260	53.1	53.8
8. 80歳代以上	46	9.4	9.5
無回答・無効回答	7	1.4	-
全 体	490	100.0	100.0

④サービス提供責任者の人数が最も多い年代

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=455
1. 10歳代	0	0.0	0.0
2. 20歳代	10	2.0	2.2
3. 30歳代	58	11.8	12.7
4. 40歳代	141	28.8	31.0
5. 50歳代	167	34.1	36.7
6. 60歳代	69	14.1	15.2
7. 70歳代	10	2.0	2.2
8. 80歳代以上	0	0.0	0.0
無回答・無効回答	35	7.1	-
全 体	490	100.0	100.0

問11. 貴事業所と同一敷地内・あるいは隣接する敷地において提供されている介護保険サービス等を教えてください。(他法人により運営されている事業所・施設も含みます。)
(あてはまるものを全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=458
1. 訪問介護(貴事業所以外)	45	9.2	9.8
2. 訪問入浴介護	14	2.9	3.1
3. 訪問看護	78	15.9	17.0
4. 訪問リハビリテーション	30	6.1	6.6
5. 夜間対応型訪問介護	7	1.4	1.5
6. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	28	5.7	6.1
7. 小規模多機能型居宅介護	24	4.9	5.2
8. 看護小規模多機能型居宅介護	7	1.4	1.5
9. 通所介護(地域密着型・療養含む)	122	24.9	26.6
10. 通所リハビリテーション	36	7.3	7.9
11. 認知症対応型通所介護	8	1.6	1.7
12. 短期入所生活介護・短期入所療養介護	30	6.1	6.6
13. 認知症対応型共同生活介護	26	5.3	5.7
14. 特定施設入居者生活介護	7	1.4	1.5
15. 地域密着型特定施設入居者生活介護	3	0.6	0.7
16. 介護老人福祉施設	20	4.1	4.4
17. 地域密着型介護老人福祉施設	4	0.8	0.9
18. 介護老人保健施設	19	3.9	4.1
19. 介護医療院・介護療養型医療施設	5	1.0	1.1
20. 福祉用具貸与・特定福祉用具販売	26	5.3	5.7
21. 住宅改修	16	3.3	3.5
22. 居宅介護支援	211	43.1	46.1
23. サービス付き高齢者向け住宅(特定施設除く)	52	10.6	11.4
24. 有料老人ホーム(特定施設除く)	46	9.4	10.0
25. 養護老人ホーム(特定施設除く)	5	1.0	1.1
26. 軽費老人ホーム(ケアハウスA,B)(特定施設除く)	12	2.4	2.6
27. 総合事業(訪問型サービス(旧介護予防訪問介護相当))	132	26.9	28.8
28. 総合事業(27.以外の訪問型サービス)	39	8.0	8.5
29. 総合事業(通所型サービス(旧介護予防通所介護相当))	61	12.4	13.3
30. 総合事業(29.以外の通所型サービス)	8	1.6	1.7
31. 障害者総合支援法の居宅介護	88	18.0	19.2
32. 訪問介護の保険外サービス	83	16.9	18.1
33. その他	17	3.5	3.7
34. 併設・隣接する介護保険サービス等はない	75	15.3	16.4
無回答	32	6.5	-

問12. ①貴事業所における指定訪問介護サービスの利用者数(要介護度別)を教えてください。(2022年8月末時点)

		0人	1~5人 未満	5~10人 未満	10~15 人未満	15~20 人未満	20人以 上	無回答	全体	平均 (人)
件数	要介護1	16	99	112	68	54	114	27	490	14.5
	要介護2	10	124	124	78	60	71	23	490	12.2
	要介護3	23	182	136	64	26	28	31	490	8.7
	要介護4	46	205	120	47	15	21	36	490	7.9
	要介護5	68	240	91	33	7	12	39	490	5.2
割合	要介護1	n=490	3.3	20.2	22.9	13.9	11.0	23.3	5.5	100.0
	要介護2	n=490	2.0	25.3	25.3	15.9	12.2	14.5	4.7	100.0
	要介護3	n=490	4.7	37.1	27.8	13.1	5.3	5.7	6.3	100.0
	要介護4	n=490	9.4	41.8	24.5	9.6	3.1	4.3	7.3	100.0
	要介護5	n=490	13.9	49.0	18.6	6.7	1.4	2.4	8.0	100.0
割合 (除無回答)	要介護1	n=463	3.5	21.4	24.2	14.7	11.7	24.6	-	100.0
	要介護2	n=467	2.1	26.6	26.6	16.7	12.8	15.2	-	100.0
	要介護3	n=459	5.0	39.7	29.6	13.9	5.7	6.1	-	100.0
	要介護4	n=454	10.1	45.2	26.4	10.4	3.3	4.6	-	100.0
	要介護5	n=451	15.1	53.2	20.2	7.3	1.6	2.7	-	100.0

問12. ②総合事業の利用者数を教えてください(2022年8月末時点)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=465
0人	71	14.5	15.3
1~5人未満	69	14.1	14.8
5~10人未満	75	15.3	16.1
10~20人未満	98	20.0	21.1
20~30人未満	68	13.9	14.6
30人以上	84	17.1	18.1
無回答	25	5.1	-
全 体	490	100.0	100.0

問12. ③障害福祉サービス(居宅介護)の利用者数を実数で教えてください(2022年8月末時点)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=447
0人	186	38.0	41.6
1~5人未満	89	18.2	19.9
5~10人未満	58	11.8	13.0
10~20人未満	53	10.8	11.9
20~30人未満	28	5.7	6.3
30人以上	33	6.7	7.4
無回答	43	8.8	-
全 体	490	100.0	100.0

問13. 貴事業所の指定訪問介護サービスにおける、2021年8月1か月間の延べ訪問回数を教えてください

① 全訪問回数

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=443
200回未満	79	16.1	17.8
200~400回未満	88	18.0	19.9
400~600回未満	57	11.6	12.9
600~800回未満	54	11.0	12.2
800~1,000回未満	31	6.3	7.0
1,000~1,500回未満	62	12.7	14.0
1,500回以上	72	14.7	16.3
無回答	47	9.6	-
全 体	490	100.0	100.0
平 均	n=443	831.0回	

② ①のうち身体介護のみの訪問回数

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=490	n=440
200回未満	209	42.7	47.5
200～400回未満	85	17.3	19.3
400～600回未満	44	9.0	10.0
600～800回未満	22	4.5	5.0
800～1,000回未満	13	2.7	3.0
1,000～1,500回未満	28	5.7	6.4
1,500回以上	39	8.0	8.9
無回答	50	10.2	-
全 体	490	100.0	100.0
平 均	n=440	491.9回	

③ ①のうち身体・生活の訪問回数

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=490	n=431
200回未満	325	66.3	75.4
200～400回未満	71	14.5	16.5
400～600回未満	21	4.3	4.9
600回以上	14	2.9	3.2
無回答	59	12.0	-
全 体	490	100.0	100.0
平 均	n=431	146.5回	

④ ①のうち生活援助のみの訪問回数

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=490	n=433
200回未満	322	65.7	74.4
200～400回未満	80	16.3	18.5
400～600回未満	19	3.9	4.4
600回以上	12	2.4	2.8
無回答	57	11.6	-
全 体	490	100.0	100.0
平 均	n=433	150.2回	

問14. 貴事業所が訪問介護サービスを提供する利用者のうち、高齢者向け住宅(サービス付き高齢者向け住宅、住宅型有料老人ホームなど)に住む利用者の割合を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=490	n=481
1. 高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	180	36.7	37.4
2. 1割未満	132	26.9	27.4
3. 1割以上3割未満	33	6.7	6.9
4. 3割以上5割未満	16	3.3	3.3
5. 5割以上	114	23.3	23.7
6. わからない	6	1.2	1.2
無回答	9	1.8	-
全 体	490	100.0	100.0

問15. 貴事業所が常時算定している加算の種類を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=490	n=466
1. 生活機能向上連携加算Ⅰ・Ⅱ	8	1.6	1.7
2. 特定事業所加算Ⅰ～Ⅴ	220	44.9	47.2
3. 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)～(Ⅴ)	436	89.0	93.6
4. 特定処遇改善加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	306	62.4	65.7
5. その他	59	12.0	12.7
無回答	24	4.9	-

問16. ①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差を教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=462
1. 黒字	121	24.7	26.2
2. 収支均衡	118	24.1	25.5
3. 赤字	144	29.4	31.2
4. わからない	79	16.1	17.1
無回答	28	5.7	-
全 体	490	100.0	100.0

問16. ②2021年度における訪問介護事業所の離職率を教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=463
1. 5%未満	286	58.4	61.8
2. 5%以上10%未満	50	10.2	10.8
3. 10%以上15%未満	27	5.5	5.8
4. 15%以上20%未満	14	2.9	3.0
5. 20%以上25%未満	13	2.7	2.8
6. 25%以上	14	2.9	3.0
7. わからない	59	12.0	12.7
無回答	27	5.5	-
全 体	490	100.0	100.0

問17. ①貴事業所の直近3年間の利用者数の動向を教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=484
1. 増加傾向	98	20.0	20.2
2. 横ばい	218	44.5	45.0
3. 減少傾向	160	32.7	33.1
4. わからない	8	1.6	1.7
無回答	6	1.2	-
全 体	490	100.0	100.0

問17. ②貴事業所の直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向を教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=474
1. 増加傾向	67	13.7	14.1
2. 横ばい	241	49.2	50.8
3. 減少傾向	139	28.4	29.3
4. わからない	27	5.5	5.7
無回答	16	3.3	-
全 体	490	100.0	100.0

3. 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策

問18. 今後5年程度を想定し、貴事業所における訪問介護事業の継続意向を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=486
1. 事業を拡大する予定	59	12.0	12.1
2. 現状維持を予定	322	65.7	66.3
3. 事業を縮小する予定	19	3.9	3.9
4. 休廃止予定	10	2.0	2.1
5. わからない	76	15.5	15.6
無回答	4	0.8	-
全 体	490	100.0	100.0

問19. 貴事業所が訪問介護を継続していく上での課題を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=490
1. 訪問介護員の確保・定着難	429	87.6	87.6
2. 訪問介護員の高齢化	373	76.1	76.1
3. 地域の要介護者の減少	46	9.4	9.4
4. 特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化	66	13.5	13.5
5. 4. 以外の介護サービスとの競合の激化	46	9.4	9.4
6. 訪問回数の減少など利用者当たり収入の減少	118	24.1	24.1
7. 人件費の増加	205	41.8	41.8
8. 賃料や燃料費など費用の増加	167	34.1	34.1
9. 雪や台風などの気象・気候条件の厳しさ	49	10.0	10.0
10. 新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難しさ	258	52.7	52.7
11. 地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少なさ	27	5.5	5.5
12. その他	24	4.9	4.9
13. 特に課題はない	1	0.2	0.2
無回答	0	0.0	-

問20. 前設問で回答した課題の解決に向けて、貴事業所が実施している取組・対応策を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=475
1. 身体介護や重度者への注力などの利用者当たり単価の引き上げ	106	21.6	22.3
2. ケアマネジャー等への訪問の強化による新規利用者の確保	174	35.5	36.6
3. 特定事業所加算等の各種加算の積極的な算定	134	27.3	28.2
4. アセスメントの強化やADLの改善を通じたサービスの見直し・削減	91	18.6	19.2
5. 訪問介護員の介護技術の育成・多能工化	197	40.2	41.5
6. 訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり	334	68.2	70.3
7. 家事援助等を行う地域のボランティア団体等との連携の強化	13	2.7	2.7
8. ICT機器等の活用による業務効率化・負担軽減	116	23.7	24.4
9. 地域の介護事業所間での連携の強化(人材育成やノウハウ共有、共通書式の作成など)	32	6.5	6.7
10. その他	21	4.3	4.4
11. 実施しているものはない	21	4.3	4.4
無回答	15	3.1	-

4. ICT等による業務効率化への取組

問22. 貴事業所におけるICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=484
1. 事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	359	73.3	74.2
2. 職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	149	30.4	30.8
3. 職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	17	3.5	3.5
4. 管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	184	37.6	38.0
5. 管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	17	3.5	3.5
6. 管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与	278	56.7	57.4
7. 職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	166	33.9	34.3
8. その他	8	1.6	1.7
9. 該当するものはない	42	8.6	8.7
無回答	6	1.2	-

問23. ①貴事業所において、手書きや手入力で作成している書類を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=480
1. 利用開始時の面談記録	308	62.9	64.2
2. アセスメントシート	295	60.2	61.5
3. 訪問介護計画書	278	56.7	57.9
4. サービス担当者会議記録	311	63.5	64.8
5. ケアカンファレンス記録	221	45.1	46.0
6. サービス提供記録票	327	66.7	68.1
7. 介護支援専門員への報告書	266	54.3	55.4
8. モニタリングシート	277	56.5	57.7
9. 介護給付費明細書	116	23.7	24.2
10. 苦情の内容等の記録	315	64.3	65.6
11. 事故の状況および事故に際して採った処置についての記録(保検者への報告書を含む)	275	56.1	57.3
12. 手書き・手入力で作成している書類はない	34	6.9	7.1
無回答	10	2.0	-

問23. ②貴事業所において、紙で保存している書類を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=484
1. 利用開始時の面談記録	341	69.6	70.5
2. アセスメントシート	391	79.8	80.8
3. 訪問介護計画書	416	84.9	86.0
4. サービス担当者会議記録	399	81.4	82.4
5. ケアカンファレンス記録	291	59.4	60.1
6. サービス提供記録票	362	73.9	74.8
7. 介護支援専門員への報告書	346	70.6	71.5
8. モニタリングシート	361	73.7	74.6
9. 介護給付費明細書	267	54.5	55.2
10. 苦情の内容等の記録	377	76.9	77.9
11. 事故の状況および事故に際して採った処置についての記録(保検者への報告書を含む)	346	70.6	71.5
12. 紙で保存している書類はない	6	1.2	1.2
無回答	6	1.2	-

問24. 貴事業所における、間接業務(事務作業や調整業務など利用者に接しない業務)に対するICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用意向を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=485
1. 活用したい、既に活用している	223	45.5	46.0
2. どちらかといえば活用したい	116	23.7	23.9
3. どちらともいえない	125	25.5	25.8
4. どちらかといえば活用したくない	11	2.2	2.3
5. 活用したくない	10	2.0	2.1
無回答	5	1.0	-
全体	490	100.0	100.0

前設問で「1. 活用したい、既に活用している」または「2. どちらかといえば活用したい」と回答した方におうかがいします。

問25. 貴事業所が、間接業務(事務作業や調整業務など利用者に接しない業務)にICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用をすることにより期待する効果を教えてください。なお、既に活用している機器の他にさらに導入予定がある場合は、そちらに期待する効果についても併せて教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=339	(除無回答) n=335
1. 残業時間や事務職員の削減など人件費の抑制のため	190	56.0	56.7
2. サービス提供責任者の負担軽減のため	277	81.7	82.7
3. 職員間の情報共有や情報伝達の効率化・強化のため	232	68.4	69.3
4. 報酬請求や給与計算の誤りなど人為的なミス防止のため	176	51.9	52.5
5. (事務処理等の時間を削減し)利用者へのサービス提供時間を捻出するため	136	40.1	40.6
6. (事務処理等の時間を削減し)研修や人材育成にかかる時間を捻出するため	111	32.7	33.1
7. (事務処理等の時間を削減し)多職種や地域社会との連携強化のための時間を捻出するため	57	16.8	17.0
8. 利用者やその家族等とのより円滑なコミュニケーションのため	79	23.3	23.6
9. その他	3	0.9	0.9
無回答	4	1.2	-

問26. 貴事業所において間接業務(事務作業や調整業務など利用者に接しない業務)に対するICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリについて教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

①音声の文字変換による介護記録等支援機器

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=472
認識	1. 重要である	87	17.8	18.4
	2. どちらかといえば重要である	104	21.2	22.0
	3. どちらともいえない	144	29.4	30.5
	4. どちらかといえば重要ではない	23	4.7	4.9
	5. 重要ではない	20	4.1	4.2
	6. わからない	94	19.2	19.9
	無回答	18	3.7	-
全 体		490	100.0	100.0
		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=465
実施状況	1. 計画作成、記録共に導入している	43	8.8	9.2
	2. 計画作成のみ導入している	18	3.7	3.9
	3. 記録のみ導入している	60	12.2	12.9
	4. その他の書類作成に導入している	9	1.8	1.9
	5. 導入していない	335	68.4	72.0
	無回答	25	5.1	-
全 体		490	100.0	100.0
		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=335	n=330
導入予定	1. 導入を予定	8	2.4	2.4
	2. 導入の有無を検討中	30	9.0	9.1
	3. 導入の予定はない	182	54.3	55.2
	4. わからない	110	32.8	33.3
	無回答	5	1.5	-
全 体		335	100.0	100.0

②事業所内で導入している機器やソフト、アプリ間でのデータ連携

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=474
認識	1. 重要である	230	46.9	48.5
	2. どちらかといえば重要である	112	22.9	23.6
	3. どちらともいえない	47	9.6	9.9
	4. どちらかといえば重要ではない	3	0.6	0.6
	5. 重要ではない	8	1.6	1.7
	6. わからない	74	15.1	15.6
	無回答	16	3.3	-
全 体		490	100.0	100.0
		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=472
実施状況	1. 導入した全ての機器やソフト等との間で実施できている	74	15.1	15.7
	2. 一部の機器やソフト等の間では実施できている	195	39.8	41.3
	3. データ連携は実施できていない	112	22.9	23.7
	4. わからない	91	18.6	19.3
	無回答	18	3.7	-
全 体		490	100.0	-
		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=455
「ケアプランデータ連携システム」の導入予定	1. 導入を予定	37	7.6	8.1
	2. 導入の有無を検討中	82	16.7	18.0
	3. 導入の予定はない	115	23.5	25.3
	4. わからない	221	45.1	48.6
	無回答	35	7.1	-
全 体		490	100.0	100.0

問27. 貴事業所の間接業務(事務作業や調整業務など利用者に接しない業務)について、①ICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入状況、および②導入による効果を教えてください。

サービス利用申し込みに係る調整

1. 訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整(インテーク)

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=465
導入状況	1. 導入済	56	11.4	12.0
	2. 検討中	74	15.1	15.9
	3. 導入予定なし	293	59.8	63.0
	4. 当該業務なし	42	8.6	9.0
	無回答	25	5.1	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	23	4.1	43.4
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	31	55.4	58.5
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	3	5.4	5.7
	4. その他	1	1.8	1.9
	5. 目立った効果はない	9	16.1	17.0
	無回答	3	5.4	-

2. 利用者台帳の作成・変更(属性、認定情報、家族情報等)(利用者情報の入力)

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=471
導入状況	1. 導入済	228	46.5	48.4
	2. 検討中	69	14.1	14.6
	3. 導入予定なし	153	31.2	32.5
	4. 当該業務なし	21	4.3	4.5
	無回答	19	3.9	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	78	34.2	36.3
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	140	61.4	65.1
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	13	5.7	6.0
	4. その他	5	2.2	2.3
	5. 目立った効果はない	40	17.5	18.6
	無回答	13	5.7	-

3. 契約書、重要事項説明書の交付等

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=469
導入状況	1. 導入済	43	8.8	9.2
	2. 検討中	74	15.1	15.8
	3. 導入予定なし	325	66.3	69.3
	4. 当該業務なし	27	5.5	5.8
	無回答	21	4.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	15	34.9	39.5
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	27	62.8	71.1
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	4.7	5.3
	4. その他	3	11.1	7.9
	5. 目立った効果はない	3	14.3	7.9
	無回答	5	1.0	-

アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成

4. アセスメントのための訪問・面談

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=468
導入状況	1. 導入済	77	15.7	16.3
	2. 検討中	95	19.4	20.1
	3. 導入予定なし	275	56.1	58.3
	4. 当該業務なし	21	4.3	4.4
	無回答	22	4.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	33	42.9	48.5
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	32	41.6	84.2
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	2.6	5.3
	4. その他	1	4.8	2.6
	5. 目立った効果はない	16	72.7	42.1
	無回答	9	1.8	-

5. アセスメント票の作成・変更

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=471
導入状況	1. 導入済	146	29.8	31.0
	2. 検討中	99	20.2	21.0
	3. 導入予定なし	211	43.1	44.8
	4. 当該業務なし	15	3.1	3.2
	無回答	19	3.9	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	54	37.0	42.2
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	66	45.2	51.6
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	3	2.1	2.3
	4. その他	2	1.4	1.6
	5. 目立った効果はない	29	19.9	22.7
	無回答	18	12.3	-

6. 訪問介護計画書等の作成・変更

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=474
導入状況	1. 導入済	216	44.1	45.6
	2. 検討中	80	16.3	16.9
	3. 導入予定なし	165	33.7	34.8
	4. 当該業務なし	13	2.7	2.7
	無回答	16	3.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	90	41.7	46.6
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	104	48.1	53.9
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	10	4.6	5.2
	4. その他	2	0.9	1.0
	5. 目立った効果はない	41	19.0	21.2
	無回答	23	10.6	-

7. 訪問介護計画書等の作成・変更

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=473
導入状況	1. 導入済	104	21.2	22.0
	2. 検討中	87	17.8	18.4
	3. 導入予定なし	263	53.7	55.6
	4. 当該業務なし	19	3.9	4.0
	無回答	17	3.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	47	45.2	52.8
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	48	46.2	53.9
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	1.9	2.2
	4. その他	3	2.9	3.4
	5. 目立った効果はない	18	17.3	20.2
	無回答	15	14.4	-

8. モニタリングのための訪問・面談

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=472
導入状況	1. 導入済	85	17.3	18.0
	2. 検討中	88	18.0	18.6
	3. 導入予定なし	280	57.1	59.3
	4. 当該業務なし	19	3.9	4.0
	無回答	18	3.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	39	45.9	53.4
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	34	40.0	46.6
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	1	1.2	1.4
	4. その他	2	2.4	2.7
	5. 目立った効果はない	16	18.8	21.9
	無回答	12	14.1	-

9. モニタリング記録の作成・変更・保管

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=474
導入状況	1. 導入済	163	33.3	34.4
	2. 検討中	89	18.2	18.8
	3. 導入予定なし	207	42.2	43.7
	4. 当該業務なし	15	3.1	3.2
	無回答	16	3.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	64	39.3	44.1
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	70	42.9	48.3
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	1.2	1.4
	4. その他	5	3.1	3.4
	5. 目立った効果はない	36	22.1	24.8
	無回答	18	11.0	-

出退勤管理、訪問シフトの作成等

10. 職員の出退勤の管理

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=473
導入状況	1. 導入済	158	32.2	33.4
	2. 検討中	76	15.5	16.1
	3. 導入予定なし	213	43.5	45.0
	4. 当該業務なし	26	5.3	5.5
	無回答	17	3.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	48	30.4	33.1
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	97	61.4	66.9
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	11	7.0	7.6
	4. その他	3	1.9	2.1
	5. 目立った効果はない	29	18.4	20.0
	無回答	13	8.2	-

11. 訪問シフトの作成・調整

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=472
導入状況	1. 導入済	161	32.9	34.1
	2. 検討中	88	18.0	18.6
	3. 導入予定なし	203	41.4	43.0
	4. 当該業務なし	20	4.1	4.2
	無回答	18	3.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	68	42.2	42.5
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	111	68.9	69.4
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	13	8.1	8.1
	4. その他	19	11.8	11.9
	5. 目立った効果はない	8	5.0	5.0
	無回答	1	0.6	-

12. 利用者宅への訪問・退出の確認

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=472
導入状況	1. 導入済	122	24.9	25.8
	2. 検討中	81	16.5	17.2
	3. 導入予定なし	238	48.6	50.4
	4. 当該業務なし	31	6.3	6.6
	無回答	18	3.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	57	46.7	49.6
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	82	67.2	71.3
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	7	5.7	6.1
	4. その他	2	1.6	1.7
	5. 目立った効果はない	13	10.7	11.3
	無回答	7	5.7	-

サービス内容等の記録関連

13. サービス提供記録(介護記録)の作成

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=473
導入状況	1. 導入済	190	38.8	40.2
	2. 検討中	94	19.2	19.9
	3. 導入予定なし	171	34.9	36.2
	4. 当該業務なし	18	3.7	3.8
	無回答	17	3.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	103	54.2	58.5
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	110	57.9	62.5
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	21	11.1	11.9
	4. その他	6	3.2	3.4
	5. 目立った効果はない	16	8.4	9.1
	無回答	14	7.4	-

14. サービス提供記録(介護記録)の閲覧・確認

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=474
導入状況	1. 導入済	176	35.9	37.1
	2. 検討中	96	19.6	20.3
	3. 導入予定なし	183	37.3	38.6
	4. 当該業務なし	19	3.9	4.0
	無回答	16	3.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	87	49.4	53.7
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	109	61.9	67.3
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	19	10.8	11.7
	4. その他	2	1.1	1.2
	5. 目立った効果はない	19	10.8	11.7
	無回答	14	8.0	-

15. 業務日誌の作成・変更・確認

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=472
導入状況	1. 導入済	92	18.8	19.5
	2. 検討中	104	21.2	22.0
	3. 導入予定なし	234	47.8	49.6
	4. 当該業務なし	42	8.6	8.9
	無回答	18	3.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	44	47.8	55.0
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	45	48.9	56.3
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	5	5.4	6.3
	4. その他	1	1.1	1.3
	5. 目立った効果はない	14	15.2	17.5
	無回答	12	13.0	-

サービス提供票の作成・共有

16. サービス提供票(予定)の居宅介護支援事業所との共有(受領)

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=473
導入状況	1. 導入済	148	30.2	31.3
	2. 検討中	107	21.8	22.6
	3. 導入予定なし	200	40.8	42.3
	4. 当該業務なし	18	3.7	3.8
	無回答	17	3.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	57	38.5	43.8
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	91	61.5	70.0
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	7	4.7	5.4
	4. その他	6	4.1	4.6
	5. 目立った効果はない	17	11.5	13.1
	無回答	18	12.2	-

17. サービス提供票(実績)の作成・変更

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=474
導入状況	1. 導入済	233	47.6	49.2
	2. 検討中	86	17.6	18.1
	3. 導入予定なし	137	28.0	28.9
	4. 当該業務なし	18	3.7	3.8
	無回答	16	3.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	96	41.2	45.9
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	148	63.5	70.8
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	16	6.9	7.7
	4. その他	5	2.1	2.4
	5. 目立った効果はない	23	9.9	11.0
	無回答	24	10.3	-

18. サービス提供票(実績)の居宅介護支援事業所との共有

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=472
導入状況	1. 導入済	146	29.8	30.9
	2. 検討中	114	23.3	24.2
	3. 導入予定なし	194	39.6	41.1
	4. 当該業務なし	18	3.7	3.8
	無回答	18	3.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	50	34.2	39.7
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	85	58.2	67.5
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	5	3.4	4.0
	4. その他	9	6.2	7.1
	5. 目立った効果はない	16	11.0	12.7
	無回答	20	13.7	-

19. ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の作成・変更

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=470
導入状況	1. 導入済	102	20.8	21.7
	2. 検討中	107	21.8	22.8
	3. 導入予定なし	233	47.6	49.6
	4. 当該業務なし	28	5.7	6.0
	無回答	20	4.1	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	40	39.2	46.0
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	42	41.2	48.3
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	2.0	2.3
	4. その他	2	2.0	2.3
	5. 目立った効果はない	21	20.6	24.1
	無回答	15	14.7	-

20. ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の共有

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=471
導入状況	1. 導入済	71	14.5	15.1
	2. 検討中	114	23.3	24.2
	3. 導入予定なし	259	52.9	55.0
	4. 当該業務なし	27	5.5	5.7
	無回答	19	3.9	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	28	39.4	46.7
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	30	42.3	50.0
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	2.8	3.3
	4. その他	2	2.8	3.3
	5. 目立った効果はない	14	19.7	23.3
	無回答	11	15.5	-

情報共有関連(内部)

21. 訪問介護員に対する指示書の作成・共有

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=467
導入状況	1. 導入済	138	28.2	29.6
	2. 検討中	87	17.8	18.6
	3. 導入予定なし	218	44.5	46.7
	4. 当該業務なし	24	4.9	5.1
	無回答	23	4.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	73	52.9	59.3
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	78	56.5	63.4
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	8	5.8	6.5
	4. その他	2	1.4	1.6
	5. 目立った効果はない	14	10.1	11.4
	無回答	15	10.9	-

22. サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=469
導入状況	1. 導入済	151	30.8	32.2
	2. 検討中	92	18.8	19.6
	3. 導入予定なし	204	41.6	43.5
	4. 当該業務なし	22	4.5	4.7
	無回答	21	4.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	84	55.6	60.0
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	99	65.6	70.7
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	11	7.3	7.9
	4. その他	5	3.3	3.6
	5. 目立った効果はない	9	6.0	6.4
	無回答	11	7.3	-

23. 訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=468
導入状況	1. 導入済	147	30.0	31.4
	2. 検討中	95	19.4	20.3
	3. 導入予定なし	206	42.0	44.0
	4. 当該業務なし	20	4.1	4.3
	無回答	22	4.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	81	55.1	59.1
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	109	74.1	79.6
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	11	7.5	8.0
	4. その他	4	2.7	2.9
	5. 目立った効果はない	6	4.1	4.4
	無回答	10	6.8	-

24. サービス提供時の情報の職員間での共有

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=465
導入状況	1. 導入済	153	31.2	32.9
	2. 検討中	96	19.6	20.6
	3. 導入予定なし	196	40.0	42.2
	4. 当該業務なし	20	4.1	4.3
	無回答	25	5.1	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	81	52.9	56.6
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	104	68.0	72.7
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	8	5.2	5.6
	4. その他	5	3.3	3.5
	5. 目立った効果はない	8	5.2	5.6
	無回答	10	6.5	-

情報共有関連(多職種)

25. サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=466
導入状況	1. 導入済	60	12.2	12.9
	2. 検討中	104	21.2	22.3
	3. 導入予定なし	272	55.5	58.4
	4. 当該業務なし	30	6.1	6.4
	無回答	24	4.9	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	25	41.7	48.1
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	38	63.3	73.1
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	3.3	3.8
	4. その他	2	3.3	3.8
	5. 目立った効果はない	5	8.3	9.6
	無回答	8	13.3	-

26. サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=462
導入状況	1. 導入済	27	5.5	5.8
	2. 検討中	108	22.0	23.4
	3. 導入予定なし	298	60.8	64.5
	4. 当該業務なし	29	5.9	6.3
	無回答	28	5.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	12	44.4	52.2
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	15	55.6	65.2
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	1	3.7	4.3
	4. その他	1	3.7	4.3
	5. 目立った効果はない	4	14.8	17.4
	無回答	4	14.8	-

研修・労務関連業務

27. 訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=467
導入状況	1. 導入済	148	30.2	31.7
	2. 検討中	111	22.7	23.8
	3. 導入予定なし	187	38.2	40.0
	4. 当該業務なし	21	4.3	4.5
	無回答	23	4.7	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	94	63.5	72.3
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	40	27.0	30.8
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	7	4.7	5.4
	4. その他	9	6.1	6.9
	5. 目立った効果はない	14	9.5	10.8
	無回答	18	12.2	-

28. 職員の給与計算・支払い

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=463
導入状況	1. 導入済	173	35.3	37.4
	2. 検討中	67	13.7	14.5
	3. 導入予定なし	163	33.3	35.2
	4. 当該業務なし	60	12.2	13.0
	無回答	27	5.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	66	38.2	42.9
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	111	64.2	72.1
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	11	6.4	7.1
	4. その他	4	2.3	2.6
	5. 目立った効果はない	15	8.7	9.7
	無回答	19	11.0	-

その他のサービス内容の管理に関する必要な業務
29. 苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=469
導入状況	1. 導入済	49	10.0	10.4
	2. 検討中	98	20.0	20.9
	3. 導入予定なし	301	61.4	64.2
	4. 当該業務なし	21	4.3	4.5
	無回答	21	4.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	20	40.8	47.6
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	24	49.0	57.1
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	2	4.1	4.8
	4. その他	1	2.0	2.4
	5. 目立った効果はない	8	16.3	19.0
	無回答	7	14.3	-

30. 自費サービスなどの管理

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=468
導入状況	1. 導入済	107	21.8	22.9
	2. 検討中	72	14.7	15.4
	3. 導入予定なし	243	49.6	51.9
	4. 当該業務なし	46	9.4	9.8
	無回答	22	4.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	35	32.7	36.5
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	69	64.5	71.9
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	3	2.8	3.1
	4. その他	2	1.9	2.1
	5. 目立った効果はない	18	16.8	18.8
	無回答	11	10.3	-

報酬請求関連業務

31. 介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=468
導入状況	1. 導入済	346	70.6	73.9
	2. 検討中	36	7.3	7.7
	3. 導入予定なし	62	12.7	13.2
	4. 当該業務なし	24	4.9	5.1
	無回答	22	4.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	136	39.3	43.5
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	252	72.8	80.5
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	16	4.6	5.1
	4. その他	3	0.9	1.0
	5. 目立った効果はない	20	5.8	6.4
	無回答	33	9.5	-

32. 介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送

		件数	割合	割合 (除無回答)
			n=490	n=468
導入状況	1. 導入済	336	68.6	71.8
	2. 検討中	42	8.6	9.0
	3. 導入予定なし	64	13.1	13.7
	4. 当該業務なし	26	5.3	5.6
	無回答	22	4.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	139	41.4	46.0
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	239	71.1	79.1
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	15	4.5	5.0
	4. その他	3	0.9	1.0
	5. 目立った効果はない	19	5.7	6.3
	無回答	34	10.1	-

33. 利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=466
導入状況	1. 導入済	328	66.9	70.4
	2. 検討中	40	8.2	8.6
	3. 導入予定なし	67	13.7	14.4
	4. 当該業務なし	31	6.3	6.7
	無回答	24	4.9	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	135	41.2	45.9
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	234	71.3	79.6
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	13	4.0	4.4
	4. その他	2	0.6	0.7
	5. 目立った効果はない	17	5.2	5.8
	無回答	34	10.4	-

多職種連携・地域や行政との連携など(Zoom等のWeb会議システムの活用など)

34. 地域住民や社会資源との連携

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=464
導入状況	1. 導入済	48	9.8	10.3
	2. 検討中	94	19.2	20.3
	3. 導入予定なし	266	54.3	57.3
	4. 当該業務なし	56	11.4	12.1
	無回答	26	5.3	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	35	72.9	72.9
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	12	25.0	25.0
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	4	8.3	8.3
	4. その他	4	8.3	8.3
	5. 目立った効果はない	5	10.4	10.4
	無回答	0	0.0	-

35. 行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=463
導入状況	1. 導入済	49	10.0	10.6
	2. 検討中	94	19.2	20.3
	3. 導入予定なし	276	56.3	59.6
	4. 当該業務なし	44	9.0	9.5
	無回答	27	5.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	23	46.9	52.3
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	23	46.9	52.3
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	4	8.2	9.1
	4. その他	4	8.2	9.1
	5. 目立った効果はない	5	10.2	11.4
	無回答	5	10.2	-

36. 事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=460
導入状況	1. 導入済	19	3.9	4.1
	2. 検討中	106	21.6	23.0
	3. 導入予定なし	291	59.4	63.3
	4. 当該業務なし	44	9.0	9.6
	無回答	30	6.1	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	8	42.1	44.4
	2. 事務処理ややり取り等の質の向上・ミスの減少	7	36.8	38.9
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	1	5.3	5.6
	4. その他	4	21.1	22.2
	5. 目立った効果はない	3	15.8	16.7
	無回答	1	5.3	-

37. 法人内・事業所内の会議、ミーティング

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=468
導入状況	1. 導入済	186	38.0	39.7
	2. 検討中	78	15.9	16.7
	3. 導入予定なし	185	37.8	39.5
	4. 当該業務なし	19	3.9	4.1
	無回答	22	4.5	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	119	64.0	73.0
	2. 事務処理やり取り等の質の向上・ミスの減少	50	26.9	30.7
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	24	12.9	14.7
	4. その他	11	5.9	6.7
	5. 目立った効果はない	14	7.5	8.6
	無回答	23	12.4	-

その他

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=58
導入状況	1. 導入済	3	0.6	5.2
	2. 検討中	7	1.4	12.1
	3. 導入予定なし	38	7.8	65.5
	4. 当該業務なし	10	2.0	17.2
	無回答	432	88.2	-
導入による効果	1. 職員の身体的・精神的負担の軽減	2	66.7	66.7
	2. 事務処理やり取り等の質の向上・ミスの減少	2	66.7	66.7
	3. 業務所要時間の削減→平均()分/月	1	33.3	33.3
	4. その他	0	0.0	0.0
	5. 目立った効果はない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	-

問28. 貴事業所における、①サービス提供責任者のテレワークの実施状況(2022年8月1か月間)を教えてください。また、②貴事業所のサービス提供責任者における今後のテレワークの実施意向を教えてください。(①・②ともあてはまるものに1つだけ○)

①テレワークの実施状況

		件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=480
1. 実施した		30	6.1	6.3
2. 実施していない		450	91.8	93.8
無回答		10	2.0	-
全 体		490	100.0	100.0

①-a. 実施したサービス提供責任者の人数

		件数	割合 n=30	割合 (除無回答) n=29
1. 全員		11	36.7	37.9
2. 一部		18	60.0	62.1
無回答		1	3.3	-
全 体		30	100.0	100.0

①-b. テレワークを実施したサービス提供責任者の平均テレワーク時間

		件数	割合 n=30	割合 (除無回答) n=24
1. 60分/月以下		3	10.0	12.5
2. 61分~120分/月以下		8	26.7	33.3
3. 121分~600分/月以下		9	30.0	37.5
4. 601分以上		4	13.3	16.7
無回答・無効回答		6	20.0	-
全 体		30	100.0	100.0

②今後のサービス提供責任者におけるテレワークの実施意向

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=483
1. テレワークの実施意向がある	67	13.7	13.9
2. テレワークの実施意向はない	416	84.9	86.1
無回答	7	1.4	-
全 体	490	100.0	100.0

問29. 貴事業所において、サービス提供責任者がテレワークを行う上での課題・阻害要因を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=467
1. サービス提供責任者の自宅での通信環境や通信機器の整備が難しい	248	50.6	53.1
2. 個人情報保護や情報セキュリティに配慮した通信環境を確保することが難しい	250	51.0	53.5
3. 疑問点等を同僚等にすぐに相談ができず、サービス提供責任者自身が不安を感じる	135	27.6	28.9
4. 利用者宅への訪問が頻繁に発生する	149	30.4	31.9
5. 事業所を来訪する訪問介護員への日常的な声掛けが難しい	220	44.9	47.1
6. 多職種との会議や居宅介護支援事業所等への訪問が頻繁に発生する	57	11.6	12.2
7. 参照すべき書類の電子化が進んでおらず、事業所での勤務が必要となる	209	42.7	44.8
8. 印鑑が必要な書類が多く、事務所での勤務が必要となる	105	21.4	22.5
9. その他	22	4.5	4.7
10. 特に課題・阻害要因はない	20	4.1	4.3
無回答	23	4.7	-

問30. 貴事業所における、直接介護業務(利用者への直接的なケアの提供業務)に対するICT機器やロボット介護機器などの活用意向を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=488
1. 活用したい、既に活用している	28	5.7	5.7
2. どちらかといえば活用したい	105	21.4	21.5
3. どちらともいえない	257	52.4	52.7
4. どちらかといえば活用したくない	39	8.0	8.0
5. 活用したくない	59	12.0	12.1
無回答	2	0.4	-
全 体	490	100.0	100.0

問31. 前設問で「1. 活用したい、既に活用している」または「2. どちらかといえば活用したい」と回答した方におうかがいします。

貴事業所が直接介護業務(利用者への直接的なケアの提供業務)にICT機器やロボット介護機器などを活用する目的を教えてください。なお、既に活用している機器の他にさらに導入予定がある場合は、そちらに期待する効果についても併せて教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合 n=133	割合 (除無回答) n=128
1. アセスメントやモニタリングの技能の平準化や質の向上のため	47	35.3	36.7
2. 介護技術の平準化や質の向上のため	56	42.1	43.8
3. 訪問していない時間帯の状態変化の把握や確実な安否確認のため	45	33.8	35.2
4. 訪問介護員の負担軽減のため	106	79.7	82.8
5. 活用したくない	1	0.8	0.8
無回答	5	3.8	-

問32. ①貴事業所において、現在、直接介護業務(利用者への直接的なケアの提供業務)の質の向上や負担軽減に向けて導入しているICT機器やロボット介護機器を教えてください。

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=184
1. 非訪問時間帯の見守りや安否確認、バイタル測定のためのセンサーやカメラ	12	2.4	6.5
2. 緊急時等のためのコール端末の設置	47	9.6	25.5
3. 装着型の移乗支援機器	2	0.4	1.1
4. 移動支援機器	0	0.0	0.0
5. 排泄支援機器	3	0.6	1.6
6. リハビリテーション支援機器	1	0.2	0.5
7. コミュニケーションロボット	1	0.2	0.5
8. 服薬管理ロボット	8	1.6	4.3
9. 遠隔による訪問介護員への助言、指導等を行うための遠隔業務支援機器(遠隔インカムやカメラ、スマートグラス等)	2	0.4	1.1
10. 利用者の身体状況の評価、解析アプリや機器	0	0.0	0.0
11. 水道、ガス、家電等の使用状況に関する情報収集による生活状況モニタリング機器	0	0.0	0.0
12. その他	1	0.2	0.5
13. 使用しているものはない・使用したいと考えるものはない	131	26.7	71.2
無回答	306	62.4	-

問32. ②今後、導入をしてみたいと考えるICT機器やロボット介護機器を教えてください。

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=292
1. 非訪問時間帯の見守りや安否確認、バイタル測定のためのセンサーやカメラ	107	21.8	36.6
2. 緊急時等のためのコール端末の設置	76	15.5	26.0
3. 装着型の移乗支援機器	59	12.0	20.2
4. 移動支援機器	60	12.2	20.5
5. 排泄支援機器	51	10.4	17.5
6. リハビリテーション支援機器	36	7.3	12.3
7. コミュニケーションロボット	49	10.0	16.8
8. 服薬管理ロボット	79	16.1	27.1
9. 遠隔による訪問介護員への助言、指導等を行うための遠隔業務支援機器(遠隔インカムやカメラ、スマートグラス等)	80	16.3	27.4
10. 利用者の身体状況の評価、解析アプリや機器	75	15.3	25.7
11. 水道、ガス、家電等の使用状況に関する情報収集による生活状況モニタリング機器	38	7.8	13.0
12. その他	1	0.2	0.3
13. 使用しているものはない・使用したいと考えるものはない	96	19.6	32.9
無回答	198	40.4	-

問33. 貴事業所において、ICT機器やロボット介護機器を活用する際の課題となる点を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

①間接業務・直接介護業務共通の課題

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=468
1. 導入や運用に要する費用(インシヤルコスト)の負担が大きい	332	67.8	70.9
2. 機器やソフト、アプリの使い方を指導できる職員がいない	187	38.2	40.0
3. 年配の職員等への使い方の指導が難しい	332	67.8	70.9
4. 機器やソフトやアプリ等の導入により既存の業務のやり方を変更する負担が大きい	150	30.6	32.1
5. 訪問介護事業所で使用できる機器やソフト・アプリの種類が少ない、自事業所の業務に合致しない	90	18.4	19.2
6. 訪問介護事業所で使用できるとどのような機器やソフト・アプリがあるかわからない	133	27.1	28.4
7. 保険者によって書類の保管や提出方法等に関するルールや指導内容が異なる	67	13.7	14.3
8. 地域の他事業所や他職種のICT化やロボット介護機器に対する理解が進んでいない	53	10.8	11.3
9. 利用者やその家族のICT化やロボット介護機器に対する理解が進んでいない	121	24.7	25.9
10. ICT機器やソフト・アプリ間のデータ連携が難しく、作業効率が高まらない	71	14.5	15.2
11. その他()	10	2.0	2.1
12. 特に課題はない	26	5.3	5.6
無回答	22	4.5	-

②主に直接介護業務への導入に係る課題

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=453
1. 事業所側と利用者側のどちらが費用を負担すべきか判断がつかない	195	39.8	43.0
2. 利用者宅間の移動が前提となるため、持ち運びができない	251	51.2	55.4
3. 利用者の自宅が狭く、機器の取り回しができない	172	35.1	38.0
4. 訪問介護では施設のようなロボット介護機器を使用した介護に対する制度上・報酬上のインセンティブがない	187	38.2	41.3
5. その他	20	4.1	4.4
6. 特に課題はない	45	9.2	9.9
無回答	37	7.6	-

問34. 貴事業所が介護ソフトや業務効率化アプリ、ICT機器やロボット介護機器などを導入するにあたって実施した取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合 n=490	割合 (除無回答) n=453
1. 試験的な導入	68	13.9	15.0
2. 試験導入に関わった職員による機器の評価	51	10.4	11.3
3. 利用者からの意見の聴取	19	3.9	4.2
4. 機器導入に関するプロジェクトチームや委員会の立ち上げ	27	5.5	6.0
5. 機器導入担当職員の任命	29	5.9	6.4
6. 機器導入前の職員向け趣旨説明の実施	72	14.7	15.9
7. 機器導入前の利用者や家族等への趣旨説明の実施	37	7.6	8.2
8. 機器に合わせた既存の業務やケア動作の見直し	33	6.7	7.3
9. 導入したICT機器やロボット介護機器の教育訓練(内部研修や外部講師の招聘等)	34	6.9	7.5
10. その他	11	2.2	2.4
11. 特に実施した取組はない	302	61.6	66.7
無回答	37	7.6	-

問35. 貴事業所における、下記のICT機器やロボット介護機器の導入支援策の中で活用したものを教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=456
1. 地域医療介護総合確保基金による介護事業所に対する業務改善支援事業	3	0.6	0.7
2. 地域医療介護総合確保基金による介護ロボット導入支援事業	2	0.4	0.4
3. 地域医療介護総合確保基金によるICT導入支援事業	10	2.0	2.2
4. 人材確保等支援助成金(介護福祉機器助成コース・設備改善等支援コース)	8	1.6	1.8
5. 業務改善助成金	7	1.4	1.5
6. 働き方改革推進支援助成金	5	1.0	1.1
7. サービス等生産性向上IT導入支援事業(IT導入補助金)	16	3.3	3.5
8. 国や自治体等が作成した事例集、生産性向上マニュアル	6	1.2	1.3
9. その他	7	1.4	1.5
10. 活用したものは無い	280	57.1	61.4
11. わからない	136	27.8	29.8
無回答	34	6.9	-

問36. 前設問で「10. 活用したものは無い」と回答した方におうかがいします。前設問で挙げたようなICT機器やロボット介護機器の導入支援策を活用する上で、課題となる点を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	
		n=280	割合 (除無回答) n=277
1. どのような導入支援策があるか情報がない	84	30.0	30.3
2. 申請書類の作成等に時間を要する	67	23.9	24.2
3. 補助対象となるロボット介護機器等がわからない	49	17.5	17.7
4. 導入したいロボット介護機器等が補助対象外である	6	2.1	2.2
5. 補助額が少ない	28	10.0	10.1
6. 自事業所においてロボット介護機器等を導入することを考えていない	111	39.6	40.1
7. 訪問介護事業所においてどのように活用できるのか想像がつかない	116	41.4	41.9
8. その他	13	4.6	4.7
9. 特に課題等はない	10	3.6	3.6
10. わからない	22	7.9	7.9
無回答	3	1.1	-

5. サービス提供責任者の業務実態

問38. 貴事業所のサービス提供責任者について、①所定外労働の発生状況、および②全体的な業務負担の状況を教えてください。また、③貴事業所のサービス提供責任者全体の平均的なヘルパー業務への従事時間(月間)を教えてください。(①・②についてはそれぞれあてはまるものに1つだけ○)

①所定外労働の発生状況

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=476
1. ほぼ毎日	106	21.6	22.3
2. 月のうち半分程度	97	19.8	20.4
3. 月のうち数日程度	160	32.7	33.6
4. ほぼ発生しない	113	23.1	23.7
無回答	14	2.9	-
全 体	490	100.0	100.0

②全体的に見た業務の負担感

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=481
1. 大きい	126	25.7	26.2
2. どちらかといえば大きい	212	43.3	44.1
3. どちらともいえない	113	23.1	23.5
4. どちらかといえば小さい	23	4.7	4.8
5. 小さい	7	1.4	1.5
無回答	9	1.8	-
全 体	490	100.0	100.0

③ヘルパー業務への従事時間(月間)

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=436
1. 50時間未満	154	31.4	35.3
2. 50～80時間未満	93	19.0	21.3
3. 80～100時間未満	75	15.3	17.2
4. 100～150時間未満	65	13.3	14.9
5. 150以上	49	10.0	11.2
無回答	54	11.0	-
全 体	490	100.0	100.0

問39. 貴事業所において、①サービス提供責任者に身に付けてもらいたいと考えている技能や知識を教えてください。また、② ①で○をした技能・知識の貴事業所のサービス提供責任者の修得状況を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

①サービス提供責任者としての業務を行う上で必要と考える技能や知識

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=460
1. 身体介護の技術	439	89.6	95.4
2. 生活援助の技術	420	85.7	91.3
3. 利用者の生活全体を見るアセスメント力	440	89.8	95.7
4. 状態像の変化を見抜くモニタリング力	432	88.2	93.9
5. 緊急時に適切な対応を判断する力	437	89.2	95.0
6. 複数の業務に対して優先順位を設定する能力	413	84.3	89.8
7. 様々な関係者からの利用者に関する情報を整理・統合する力	404	82.4	87.8
8. 利用者・家族・ケアマネジャーそれぞれの介護に対する意向を調整する力	409	83.5	88.9
9. 複数の専門職と連携してチームケアを行う能力	386	78.8	83.9
10. 地域住民やNPOなどの社会資源とネットワークを構築する能力	240	49.0	52.2
11. ケアマネジャーに対してプランの内容を提案する能力	405	82.7	88.0
12. 訪問介護員の能力や働き方の希望を把握しシフトを組む力	401	81.8	87.2
13. 訪問介護員の悩みや提案に耳を傾け、話を聞く力	424	86.5	92.2
14. 事業所のケアに対する考え方に沿って訪問介護員を導くリーダーシップ	407	83.1	88.5
15. 訪問介護計画や指示書を作成する文書作成能力	419	85.5	91.1
16. 介護記録のチェックや報酬請求などを行う事務処理能力	366	74.7	79.6
17. 新規の利用者を獲得する営業力	325	66.3	70.7
18. 事業所の収益や予算管理を行う経営管理能力	260	53.1	56.5
19. 利用者にとって最適なケアのあり方を模索し続ける能力	397	81.0	86.3
20. 業務における経験や失敗から学ぶ力	389	79.4	84.6
21. その他	14	2.9	3.0
22. 特に必要な技能や知識はない	4	0.8	0.9
無回答	30	6.1	-

②サービス提供責任者が修得している技能や知識

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=443
1. 身体介護の技術	395	80.6	89.2
2. 生活援助の技術	383	78.2	86.5
3. 利用者の生活全体を見るアセスメント力	291	59.4	65.7
4. 状態像の変化を見抜くモニタリング力	283	57.8	63.9
5. 緊急時に適切な対応を判断する力	276	56.3	62.3
6. 複数の業務に対して優先順位を設定する能力	215	43.9	48.5
7. 様々な関係者からの利用者に関する情報を整理・統合する力	191	39.0	43.1
8. 利用者・家族・ケアマネジャーそれぞれの介護に対する意向を調整する力	236	48.2	53.3
9. 複数の専門職と連携してチームケアを行う能力	197	40.2	44.5
10. 地域住民やNPOなどの社会資源とネットワークを構築する能力	48	9.8	10.8
11. ケアマネジャーに対してプランの内容を提案する能力	241	49.2	54.4
12. 訪問介護員の能力や働き方の希望を把握しシフトを組む力	288	58.8	65.0
13. 訪問介護員の悩みや提案に耳を傾け、話を聞く力	296	60.4	66.8
14. 事業所のケアに対する考え方に沿って訪問介護員を導くリーダーシップ	192	39.2	43.3
15. 訪問介護計画や指示書を作成する文書作成能力	256	52.2	57.8
16. 介護記録のチェックや報酬請求などを行う事務処理能力	198	40.4	44.7
17. 新規の利用者を獲得する営業力	117	23.9	26.4
18. 事業所の収益や予算管理を行う経営管理能力	53	10.8	12.0
19. 利用者にとって最適なケアのあり方を模索し続ける能力	222	45.3	50.1
20. 業務における経験や失敗から学ぶ力	237	48.4	53.5
21. その他	4	0.8	0.9
22. 特に必要な技能や知識はない	1	0.2	0.2
無回答	47	9.6	-

問40. ①貴事業所において、下記の業務への①サービス提供責任者の従事状況(従事の有無)を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=473
1. サービス利用の申し込みに係る調整業務	404	82.4	85.4
2. アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成	441	90.0	93.2
3. 出退勤管理、訪問シフトの作成等業務	355	72.4	75.1
4. サービス内容等の記録関連業務	424	86.5	89.6
5. サービス提供票の作成・共有等業務	413	84.3	87.3
6. 事業所内での情報共有関連業務	423	86.3	89.4
7. 多職種との情報共有関連業務	389	79.4	82.2
8. 研修・人材育成業務	311	63.5	65.8
10. 労務関連業務	84	17.1	17.8
11. その他のサービス内容の管理に関する必要な業務	337	68.8	71.2
12. 報酬請求関連業務	186	38.0	39.3
13. 多職種連携・地域や行政との連携等に関する業務	154	31.4	32.6
14. 法人内・事業所内での会議	274	55.9	57.9
15. 直接介護業務(ヘルパー業務)	391	79.8	82.7
16. その他	7	1.4	1.5
無回答	17	3.5	-

問40. ②貴事業所において、同職により従事する時間を増やしてもらいたいと考えている業務を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=323
1. サービス利用の申し込みに係る調整業務	77	15.7	23.8
2. アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成	171	34.9	52.9
3. 出退勤管理、訪問シフトの作成等業務	68	13.9	21.1
4. サービス内容等の記録関連業務	85	17.3	26.3
5. サービス提供票の作成・共有等業務	95	19.4	29.4
6. 事業所内での情報共有関連業務	125	25.5	38.7
7. 多職種との情報共有関連業務	101	20.6	31.3
8. 研修・人材育成業務	175	35.7	54.2
10. 労務関連業務	49	10.0	15.2
11. その他のサービス内容の管理に関する必要な業務	75	15.3	23.2
12. 報酬請求関連業務	58	11.8	18.0
13. 多職種連携・地域や行政との連携等に関する業務	85	17.3	26.3
14. 法人内・事業所内での会議	60	12.2	18.6
15. 直接介護業務(ヘルパー業務)	36	7.3	11.1
16. その他	5	1.0	1.5
無回答	167	34.1	-

問41. 全般的に見て、貴事業所におけるサービス提供責任者は、運営基準等に定められた同職に求められる役割を担っているか、管理者としての評価を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=442
1. 役割を担っている	205	41.8	46.4
2. ある程度は役割を担っている	205	41.8	46.4
3. どちらともいえない	24	4.9	5.4
4. あまり役割を担っていない	7	1.4	1.6
5. 役割を担っていない	1	0.2	0.2
無回答	48	9.8	-
全 体	490	100.0	0.0

問42. 貴事業所において、サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担う上での問題点や課題を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	
		n=490	割合 (除無回答) n=481
1. 訪問介護員として現場に出ていること	293	59.8	60.9
2. サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと	79	16.1	16.4
3. サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	85	17.3	17.7
4. 作成しなければいけない書類が多いこと	350	71.4	72.8
5. 利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	186	38.0	38.7
6. 事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること(急な方針変更や曖昧な指示、プロセスの多い決裁手続き等)	33	6.7	6.9
7. その他	7	1.4	1.5
8. 特に課題はない	41	8.4	8.5
無回答	9	1.8	-

問43. 前設問で「1. 訪問介護員として現場に出ていること」と回答した方におうかがいします。貴事業所において、サービス提供責任者が訪問介護員としてシフトに入っている理由を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	
		n=293	割合 (除無回答) n=292
1. 求められる技術や過去の関係性などからサービス提供責任者しか対応できない利用者があるため	96	32.8	32.9
2. シフトを組む上で、訪問介護員の絶対数が不足しているため	226	77.1	77.4
3. 訪問介護員の人員数自体はいるが、能力や働き方の希望等が多様でシフトが組めないため	95	32.4	32.5
4. 訪問介護員の急な欠勤等への穴埋めのため	185	63.1	63.4
5. 訪問介護員への指導や指示を行うに当たり、サービス提供の現場の状況をより理解するため	115	39.2	39.4
6. 収益確保等に向けてサ責にもヘルパー業務に従事してもらうことを方針としているため	72	24.6	24.7
7. 事務作業等が苦手などの理由でサ責自らが自身を訪問シフトに組み込むから	12	4.1	4.1
8. その他	6	2.0	2.1
無回答	1	0.3	-

問44. 貴事業所において、サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう実施している、育成に向けた取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=479
1. 上司や同僚、指導担当者等との同行・指導・助言、スーパービジョン	173	35.3	36.1
2. 育成担当者(チューター、プリセプターなど)の配置・指導	45	9.2	9.4
3. 管理者による定期的な育成面談の実施	123	25.1	25.7
4. サービス提供責任者の育成のためのキャリアパスの作成	59	12.0	12.3
5. 事業所内のカンファレンスへの参加	188	38.4	39.2
6. 自法人の業務マニュアルに関する情報提供	62	12.7	12.9
7. 関連する書籍や雑誌等の情報提供	103	21.0	21.5
8. サービス提供責任者を主な対象とした内部研修への参加	150	30.6	31.3
9. サービス提供責任者を主な対象とした外部研修への参加	169	34.5	35.3
10. サービス担当者会議や地域ケア会議など外部の専門職とやり取りを行う機会への参加	205	41.8	42.8
11. 事業所内外での研修講師の担当など教えることを通じて学ぶ機会の提供	99	20.2	20.7
12. その他	6	1.2	1.3
13. 特に行っているものはない	50	10.2	10.4
無回答	11	2.2	-

問45. 貴事業所において、サービス提供責任者が運営基準等に定められた同職に求められる役割を担えるよう実施している、環境整備等の取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=490	(除無回答) n=472
1. 記録やアセスメントなどの統一書式の作成	298	60.8	63.1
2. 各種帳票の簡素化	148	30.2	31.4
3. 記録や情報共有におけるICTの活用	130	26.5	27.5
4. TV会議やe-ラーニング等の会議・研修におけるICTの活用	90	18.4	19.1
5. 訪問ルートやシフト作成におけるICTの活用	57	11.6	12.1
6. 事務専従職員の配置や外部委託などによる事業所内の事務量の削減	85	17.3	18.0
7. 業務分掌や業務フロー、業務マニュアルの整備	87	17.8	18.4
8. サービス提供責任者間での役割分担・業務分担	221	45.1	46.8
9. 基準より手厚いサービス提供責任者の配置	51	10.4	10.8
10. 事業所としての責による訪問時間の上限目安・ルールの設定 → 月()時間以内を上限と定めている	20	4.1	4.2
11. 訪問介護員の採用や育成	150	30.6	31.8
12. その他	4	0.8	0.8
13. 特に行っているものはない	39	8.0	8.3
無回答	18	3.7	-

② 資向け調査票 単純集計結果

1. あなたのことについて

問1. あなたの年齢を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=803
1. 10歳代	0	0.0	0.0
2. 20歳代	23	2.8	2.9
3. 30歳代	116	14.3	14.4
4. 40歳代	235	29.0	29.3
5. 50歳代	278	34.4	34.6
6. 60歳代	130	16.1	16.2
7. 70歳代	21	2.6	2.6
8. 80歳代以上	0	0.0	0.0
無回答	6	0.7	-
全体	809	100.0	100.0

問2. あなたの勤務形態および管理者との兼務の状況を教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○)

① 勤務形態

	件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=802
1. 常勤	764	94.4	95.3
2. 非常勤	38	4.7	4.7
無回答	7	0.9	-
全体	809	100.0	100.0

② 勤務状況

	件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=746
1. 管理者との兼務あり	220	27.2	29.5
2. 管理者との兼務なし	526	65.0	70.5
無回答	63	7.8	-
全体	809	100.0	100.0

問3. あなたの①直接処遇の介護職員としての経験年数を教えてください。

① 直接処遇の介護職員(介護職)としての経験年数

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=785
0年	1	0.1	0.1
1年	2	0.2	0.3
2年	6	0.7	0.8
3年	10	1.2	1.3
4年	8	1.0	1.0
5年	26	3.2	3.3
6年	25	3.1	3.2
7年	20	2.5	2.5
8年	36	4.4	4.6
9年	33	4.1	4.2
10年	82	10.1	10.4
11年	35	4.3	4.5
12年	38	4.7	4.8
13年	38	4.7	4.8
14年	27	3.3	3.4
15年	49	6.1	6.2
16年	31	3.8	3.9
17年	32	4.0	4.1
18年	43	5.3	5.5
19年	25	3.1	3.2
20年	85	10.5	10.8
21年	31	3.8	3.9
22年	33	4.1	4.2
23年	14	1.7	1.8
24年	14	1.7	1.8
25年	18	2.2	2.3
26年以上	23	2.8	2.9
無回答・無効回答	24	3.0	-
全 体	809	100.0	100.0

② ①のうちサービス提供責任者としての経験年数

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=763
0年	20	2.5	2.6
1年	97	12.0	12.7
2年	72	8.9	9.4
3年	69	8.5	9.0
4年	58	7.2	7.6
5年	70	8.7	9.2
6年	44	5.4	5.8
7年	38	4.7	5.0
8年	45	5.6	5.9
9年	30	3.7	3.9
10年	54	6.7	7.1
11年	13	1.6	1.7
12年	19	2.3	2.5
13年	18	2.2	2.4
14年	17	2.1	2.2
15年	34	4.2	4.5
16年	14	1.7	1.8
17年	14	1.7	1.8
18年	14	1.7	1.8
19年	8	1.0	1.0
20年	9	1.1	1.2
21年以上	6	0.7	0.8
無回答・無効回答	46	5.7	-
全体	809	100.0	100.0

③ ②のうち勤務先事業所でのサービス提供責任者としての勤続年数

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=759
0年	24	3.0	3.2
1年	125	15.5	16.5
2年	90	11.1	11.9
3年	94	11.6	12.4
4年	59	7.3	7.8
5年	63	7.8	8.3
6年	48	5.9	6.3
7年	40	4.9	5.3
8年	36	4.4	4.7
9年	23	2.8	3.0
10年	40	4.9	5.3
11年	10	1.2	1.3
12年	14	1.7	1.8
13年	10	1.2	1.3
14年	14	1.7	1.8
15年	22	2.7	2.9
16年	10	1.2	1.3
17年	10	1.2	1.3
18年	12	1.5	1.6
19年	5	0.6	0.7
20年	7	0.9	0.9
21年以上	3	0.4	0.4
無回答・無効回答	50	6.2	-
全体	809	100.0	100.0

問4. あなたが保有する医療・介護系の資格等を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=758
1. 初任者研修修了	87	10.8	11.5
2. 実務者研修修了	165	20.4	21.8
3. 生活援助従事者研修修了	2	0.2	0.3
4. 旧ヘルパー2級修了	360	44.5	47.5
5. 旧ヘルパー1級修了	78	9.6	10.3
6. 介護福祉士	677	83.7	89.3
7. 社会福祉士・精神保健福祉士	12	1.5	1.6
8. 介護支援専門員	96	11.9	12.7
9. 理学療法士/作業療法士/言語聴覚士	0	0.0	0.0
10. 看護師・准看護師	11	1.4	1.5
11. その他	45	5.6	5.9
無回答	51	6.3	-

問5. あなたの、勤務先事業所における他の訪問系サービスとの兼務状況を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=791
1. 総合事業の訪問系サービス	501	61.9	63.3
2. 障害者総合支援法の居宅介護	372	46.0	47.0
3. 1・2以外の訪問系サービス(保険外サービス等)	284	35.1	35.9
4. 1～3以外の訪問系サービス → 兼務しているサービス名：()	35	4.3	4.4
5. 他の訪問系サービスとの兼務はない(指定訪問介護サービスの業務にのみ従事)	82	10.1	10.4
無回答	18	2.2	-

問6. あなたの今後のサービス提供責任者としての就業継続意向を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=777
1. 今後もサービス提供責任者として働きたい	515	63.7	66.3
2. 訪問介護員として働きたい	123	15.2	15.8
3. 訪問介護以外の介護の仕事をしたい	64	7.9	8.2
4. 介護の仕事を辞めたい	75	9.3	9.7
無回答	32	4.0	-
全 体	809	100.0	100.0

2. 業務内容・業務実態

問7. あなたの2022年8月における①総労働時間、および②①のうち所定外の労働時間とその直近1年間の動向を教えてください。また、同月における③訪問介護員としての訪問時間を教えてください。

①総労働時間

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=706
1. 100時間未満	33	4.1	4.7
2. 100～150時間未満	55	6.8	7.8
3. 150～200時間未満	552	68.2	78.2
4. 200時間以上	66	8.2	9.3
無回答・無効回答	103	12.7	-
全 体	809	100.0	100.0

②①のうち所定外の労働時間

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=809	n=612
1. 0時間	152	18.8	24.8
2. 10時間未満	191	23.6	31.2
3. 10～20時間未満	99	12.2	16.2
4. 20～30時間未満	67	8.3	10.9
5. 30～50時間未満	43	5.3	7.0
6. 50時間以上	60	7.4	9.8
無回答・無効回答	197	24.4	-
全体	809	100.0	100.0

→ 直近1年間の動向

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=809	n=581
1. 増加傾向	124	15.3	21.3
2. 横ばい	389	48.1	67.0
3. 減少傾向	68	8.4	11.7
無回答	228	28.2	-
全体	809	100.0	100.0

③①のうち訪問介護員としての訪問時間

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=809	n=678
1. 50時間未満	256	31.6	37.8
2. 50～100時間未満	264	32.6	38.9
3. 100～150時間未満	116	14.3	17.1
4. 150時間以上	42	5.2	6.2
無回答・無効回答	131	16.2	-
全体	809	100.0	100.0

問8. あなたが①サービス提供責任者として訪問介護計画の作成と管理を担当する利用者数を教えてください(サ責として担当する利用者数)。また、②自身が作成した訪問介護計画に基づきサービス提供を行っている訪問介護員の人数を教えてください(サ責として管理する訪問介護員数)。

①サ責として担当する利用者数

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=809	n=761
1. 10人未満	77	9.5	10.1
2. 10～30人未満	342	42.3	44.9
3. 30～50人未満	305	37.7	40.1
4. 50人以上	37	4.6	4.9
無回答	48	5.9	-
全体	809	100.0	100.0

②サ責として管理する訪問介護員数

	件数	割合	割合 (除無回答)
		n=809	n=752
1. 10人未満	292	36.1	38.8
2. 10～30人未満	349	43.1	46.4
3. 30～50人未満	95	11.7	12.6
4. 50人以上	16	2.0	2.1
無回答	57	7.0	-
全体	809	100.0	100.0

問9. あなたが、①サービス提供責任者としての業務を行う上で必要と考える技能や知識を教えてください。また、②①で○をした技能や知識のあなた自身の修得状況を教えてください。(それぞれあてはまるもの全てに○)

①サービス提供責任者としての業務を行う上で必要と考える技能や知識

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=796
1. 身体介護の技術	775	95.8	97.4
2. 生活援助の技術	738	91.2	92.7
3. 利用者の生活全体を見るアセスメント力	755	93.3	94.8
4. 状態像の変化を見抜くモニタリング力	745	92.1	93.6
5. 緊急時に適切な対応を判断する力	751	92.8	94.3
6. 複数の業務に対して優先順位を設定する能力	697	86.2	87.6
7. 様々な関係者からの利用者に関する情報を整理・統合する力	697	86.2	87.6
8. 利用者・家族・ケアマネジャーそれぞれの介護に対する意向を調整する力	672	83.1	84.4
9. 複数の専門職と連携してチームケアを行う能力	680	84.1	85.4
10. 地域住民やNPOなどの社会資源とネットワークを構築する能力	387	47.8	48.6
11. ケアマネジャーに対してプランの内容を提案する能力	694	85.8	87.2
12. 訪問介護員の能力や働き方の希望を把握しシフトを組む力	679	83.9	85.3
13. 訪問介護員の悩みや提案に耳を傾け、話を聞く力	751	92.8	94.3
14. 事業所のケアに対する考え方に沿って訪問介護員を導くリーダーシップ	655	81.0	82.3
15. 訪問介護計画や指示書を作成する文書作成能力	720	89.0	90.5
16. 介護記録のチェックや報酬請求などを行う事務処理能力	617	76.3	77.5
17. 新規の利用者を獲得する営業力	497	61.4	62.4
18. 事業所の収益や予算管理を行う経営管理能力	366	45.2	46.0
19. 利用者にとって最適なケアのあり方を模索し続ける能力	708	87.5	88.9
20. 業務における経験や失敗から学ぶ力	708	87.5	88.9
21. その他	15	1.9	1.9
22. 特に必要な技能や知識はない	3	0.4	0.4
無回答	13	1.6	-

②あなた自身がサービス提供責任者として身に付けていると考える技能や知識

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=744
1. 身体介護の技術	642	79.4	86.3
2. 生活援助の技術	611	75.5	82.1
3. 利用者の生活全体を見るアセスメント力	479	59.2	64.4
4. 状態像の変化を見抜くモニタリング力	445	55.0	59.8
5. 緊急時に適切な対応を判断する力	435	53.8	58.5
6. 複数の業務に対して優先順位を設定する能力	427	52.8	57.4
7. 様々な関係者からの利用者に関する情報を整理・統合する力	343	42.4	46.1
8. 利用者・家族・ケアマネジャーそれぞれの介護に対する意向を調整する力	367	45.4	49.3
9. 複数の専門職と連携してチームケアを行う能力	326	40.3	43.8
10. 地域住民やNPOなどの社会資源とネットワークを構築する能力	90	11.1	12.1
11. ケアマネジャーに対してプランの内容を提案する能力	409	50.6	55.0
12. 訪問介護員の能力や働き方の希望を把握しシフトを組む力	408	50.4	54.8
13. 訪問介護員の悩みや提案に耳を傾け、話を聞く力	523	64.6	70.3
14. 事業所のケアに対する考え方に沿って訪問介護員を導くリーダーシップ	245	30.3	32.9
15. 訪問介護計画や指示書を作成する文書作成能力	369	45.6	49.6
16. 介護記録のチェックや報酬請求などを行う事務処理能力	305	37.7	41.0
17. 新規の利用者を獲得する営業力	164	20.3	22.0
18. 事業所の収益や予算管理を行う経営管理能力	100	12.4	13.4
19. 利用者にとって最適なケアのあり方を模索し続ける能力	394	48.7	53.0
20. 業務における経験や失敗から学ぶ力	464	57.4	62.4
21. その他	8	1.0	1.1
22. 特に必要な技能や知識はない	0	0.0	0.0
無回答	65	8.0	-

問10. 下記の業務について、①あなたが現在従事している業務、②今後、従事する時間を増やしたい業務、③特に負担が大きい業務を教えてください。(①～③それぞれあてはまるものを全てに○)

①現在従事している業務

		件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=796
サービス利用申し込みに 係る調整	1 訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整(インテーク)	560	69.2	70.4
	2 利用者台帳の作成・変更(属性、認定情報、家族情報等)(利用者情報の入力)	593	73.3	74.5
	3 契約書、重要事項説明書の交付等	641	79.2	80.5
	4 アセスメントのための訪問・面談	599	74.0	75.3
	5 アセスメント票の作成・変更	600	74.2	75.4
アセスメント、モニタリン グ、訪問介護計画の作成	6 訪問介護計画書等の作成・変更	704	87.0	88.4
	7 訪問介護計画書の内容について利用者への説明・同意・交付	707	87.4	88.8
	8 モニタリングのための訪問・面談	589	72.8	74.0
	9 モニタリング記録の作成・変更・保管	656	81.1	82.4
出退勤管理、訪問シフトの 作成等	10 職員の出退勤の管理	299	37.0	37.6
	11 訪問シフトの作成・調整	567	70.1	71.2
	12 利用者宅への訪問・退出の確認	462	57.1	58.0
サービス内容等の記録関 連	13 サービス提供記録(介護記録)の作成	644	79.6	80.9
	14 サービス提供記録(介護記録)の閲覧・確認	674	83.3	84.7
	15 業務日誌の作成・変更・確認	487	60.2	61.2
サービス提供票の作成・ 共有	16 サービス提供票(予定)の居宅介護支援事業所との共有(受領)	607	75.0	76.3
	17 サービス提供票(実績)の作成・変更	558	69.0	70.1
	18 サービス提供票(実績)の居宅介護支援事業所との共有	547	67.6	68.7
	19 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の作成・変更	603	74.5	75.8
	20 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の共有	565	69.8	71.0
情報共有関連 (内部)	21 訪問介護員に対する指示書の作成・共有	620	76.6	77.9
	22 サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡	703	86.9	88.3
	23 訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ	696	86.0	87.4
	24 サービス提供時の情報の職員間での共有	709	87.6	89.1
情報共有関連 (多職種)	25 サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有	606	74.9	76.1
	26 サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	683	84.4	85.8
研修・労務関連業務	27 訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)	459	56.7	57.7
	28 職員の給与計算・支払い	134	16.6	16.8
その他のサービス内容の 管理に関する必要な業務	29 苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管	532	65.8	66.8
	30 自費サービスなどの管理	336	41.5	42.2
報酬請求関連業務	31 介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送	227	28.1	28.5
	32 介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送	222	27.4	27.9
	33 利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷	225	27.8	28.3
多職種連携・地域や行政 との連携など (Zoom等のWeb会議シ ステムの活用など)	34 地域住民や社会資源との連携	119	14.7	14.9
	35 行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応	250	30.9	31.4
内部会議	36 事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動	131	16.2	16.5
	37 法人内・事業所内の会議、ミーティング(Zoom等のWeb会議システムの活用など)	417	51.5	52.4
直接介護業務(ヘルパー業)	38 訪問介護員としての利用者への対応業務(ヘルパー業務)	687	84.9	86.3
	39 その他	10	1.2	1.3
無回答		13	1.6	-

②今後従事する時間を増やしたい業務

		件数	割合	割合
			n=809	(除無回答) n=492
サービス利用申し込みに 係る調整	1 訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整(インターク)	89	11.0	18.1
	2 利用者台帳の作成・変更(属性、認定情報、家族情報等)(利用者情報の入力)	95	11.7	19.3
	3 契約書、重要事項説明書の交付等	54	6.7	11.0
	4 アセスメントのための訪問・面談	183	22.6	37.2
	5 アセスメント票の作成・変更	156	19.3	31.7
アセスメント、モニタリン グ、訪問介護計画の作成	6 訪問介護計画書等の作成・変更	181	22.4	36.8
	7 訪問介護計画書の内容について利用者への説明・同意・交付	101	12.5	20.5
	8 モニタリングのための訪問・面談	215	26.6	43.7
	9 モニタリング記録の作成・変更・保管	148	18.3	30.1
出退勤管理、訪問シフトの 作成等	10 職員の出退勤の管理	48	5.9	9.8
	11 訪問シフトの作成・調整	82	10.1	16.7
	12 利用者宅への訪問・退出の確認	49	6.1	10.0
サービス内容等の記録関 連	13 サービス提供記録(介護記録)の作成	60	7.4	12.2
	14 サービス提供記録(介護記録)の閲覧・確認	105	13.0	21.3
	15 業務日誌の作成・変更・確認	68	8.4	13.8
サービス提供票の作成・ 共有	16 サービス提供票(予定)の居宅介護支援事業所との共有(受領)	59	7.3	12.0
	17 サービス提供票(実績)の作成・変更	85	10.5	17.3
	18 サービス提供票(実績)の居宅介護支援事業所との共有	76	9.4	15.4
	19 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の作成・変更	114	14.1	23.2
	20 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の共有	77	9.5	15.7
情報共有関連 (内部)	21 訪問介護員に対する指示書の作成・共有	153	18.9	31.1
	22 サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡	135	16.7	27.4
	23 訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ	156	19.3	31.7
	24 サービス提供時の情報の職員間での共有	159	19.7	32.3
情報共有関連 (多職種)	25 サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有	111	13.7	22.6
	26 サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	89	11.0	18.1
研修・労務関連業務	27 訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)	174	21.5	35.4
	28 職員の給与計算・支払い	36	4.4	7.3
その他のサービス内容の 管理に関する必要な業務	29 苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管	57	7.0	11.6
	30 自費サービスなどの管理	36	4.4	7.3
報酬請求関連業務	31 介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送	52	6.4	10.6
	32 介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送	49	6.1	10.0
	33 利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷	51	6.3	10.4
多職種連携・地域や行政 との連携など (Zoom等のWeb会議シ ステムの活用など)	34 地域住民や社会資源との連携	91	11.2	18.5
	35 行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応	61	7.5	12.4
内部会議	36 事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動	91	11.2	18.5
	37 法人内・事業所内の会議、ミーティング(Zoom等のWeb会議システムの活用など)	81	10.0	16.5
直接介護業務(ヘルパー業)	38 訪問介護員としての利用者への対応業務(ヘルパー業務)	88	10.9	17.9
	39 その他	1	0.1	0.2
無回答		317	39.2	-

③特に負担が大きい業務

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=512
サービス利用申し込みに 係る調整	1 訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整(インテーク)	34	6.6
	2 利用者台帳の作成・変更(属性、認定情報、家族情報等)(利用者情報の入力)	79	15.4
	3 契約書、重要事項説明書の交付等	34	6.6
	4 アセスメントのための訪問・面談	74	14.5
	5 アセスメント票の作成・変更	98	19.1
アセスメント、モニタリン グ、訪問介護計画の作成	6 訪問介護計画書等の作成・変更	171	33.4
	7 訪問介護計画書の内容について利用者への説明・同意・交付	89	17.4
	8 モニタリングのための訪問・面談	100	19.5
	9 モニタリング記録の作成・変更・保管	127	24.8
出退勤管理、訪問シフトの 作成等	10 職員の出退勤の管理	57	11.1
	11 訪問シフトの作成・調整	174	34.0
	12 利用者宅への訪問・退出の確認	44	8.6
サービス内容等の記録関 連	13 サービス提供記録(介護記録)の作成	70	13.7
	14 サービス提供記録(介護記録)の閲覧・確認	88	17.2
	15 業務日誌の作成・変更・確認	54	10.5
サービス提供票の作成・ 共有	16 サービス提供票(予定)の居宅介護支援事業所との共有(受領)	27	5.3
	17 サービス提供票(実績)の作成・変更	72	14.1
	18 サービス提供票(実績)の居宅介護支援事業所との共有	42	8.2
	19 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の作成・変更	107	20.9
情報共有関連 (内部)	20 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の共有	58	11.3
	21 訪問介護員に対する指示書の作成・共有	95	18.6
	22 サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡	67	13.1
	23 訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ	59	11.5
情報共有関連 (多職種)	24 サービス提供時の情報の職員間での共有	39	7.6
	25 サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有	45	8.8
	26 サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	57	11.1
研修・労務関連業務	27 訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)	120	23.4
	28 職員の給与計算・支払い	42	8.2
その他のサービス内容の 管理に関する必要な業務	29 苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管	67	13.1
	30 自費サービスなどの管理	38	7.4
報酬請求関連業務	31 介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送	42	8.2
	32 介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送	43	8.4
	33 利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷	46	9.0
多職種連携・地域や行政 との連携など (Zoom等のWeb会議シ ステムの活用など)	34 地域住民や社会資源との連携	26	5.1
	35 行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応	56	10.9
	36 事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動	41	8.0
内部会議	37 法人内・事業所内の会議、ミーティング(Zoom等のWeb会議システムの活用など)	64	12.5
直接介護業務(ヘルパー業)	38 訪問介護員としての利用者への対応業務(ヘルパー業務)	146	28.5
	39 その他	7	1.4
無回答		297	36.7

問11. 業務全般を見て、サービス提供責任者として運営基準等に定められた同職の役割を担うことができているか、ご自身の自己評価を教えてください。(あてはまるものに1つだけ○)

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=795
1. 十分に役割を担っている	116	14.3	14.6
2. ある程度は役割を担っている	461	57.0	58.0
3. どちらともいえない	145	17.9	18.2
4. あまり役割を担っていない	56	6.9	7.0
5. 役割を担っていない	17	2.1	2.1
無回答	14	1.7	-
全 体	809	100.0	100.0

問12. あなたが、サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担う上での問題点や課題を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=787
1. 訪問介護員として現場に出ていること	398	49.2	50.6
2. サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと(自分の仕事が他のサ責より多い)	106	13.1	13.5
3. 自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	278	34.4	35.3
4. 作成しなければいけない書類が多いこと	562	69.5	71.4
5. 利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	263	32.5	33.4
6. 事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること(急な方針変更や曖昧な指示、プロセスの多い決裁手続き等)	79	9.8	10.0
7. その他	25	3.1	3.2
8. 特に課題等はない	30	3.7	3.8
無回答	22	2.7	-

問13. 前設問で「1. 訪問介護員として現場に出ていること」と回答した方におうかがいします。あなたが、訪問介護員としてシフトに入っている理由を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=398	(除無回答) n=394
1. 求められる技術や過去の関係性などから自身しか対応できない利用者があるため	126	31.7	32.0
2. シフトを組む上で、訪問介護員の絶対数が不足しているため	312	78.4	79.2
3. 訪問介護員の人員数自体はいるが、能力や働き方の希望等が多様でシフトが組めないため	143	35.9	36.3
4. 訪問介護員の急な欠勤等の穴埋めのため	238	59.8	60.4
5. 訪問介護員への指導や指示を行うに当たり、サービス提供の現場の状況をより理解するため	148	37.2	37.6
6. 勤務先事業所において、サ責にもヘルパー業務に従事することが方針として定められているため	102	25.6	25.9
7. 事務作業等が苦手なため、自身を訪問シフトに組み込んでいるから	7	1.8	1.8
8. その他	8	2.0	2.0
無回答	4	1.0	-

3. 本来業務に注力するために必要な取組

問14. あなたが、サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担っていくために、必要と考えるサービス提供責任者を対象とした育成の取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=768
1. 上司や同僚、指導担当者等との同行・指導・助言、スーパービジョン	318	39.3	41.4
2. 育成担当者(チューター、プリセプターなど)の配置・指導	151	18.7	19.7
3. 管理者による定期的な育成面談の実施	195	24.1	25.4
4. サービス提供責任者の育成のためのキャリアパスの作成	213	26.3	27.7
5. 事業所内のカンファレンスへの参加	195	24.1	25.4
6. 自法人の業務マニュアルに関する情報提供	67	8.3	8.7
7. 関連する書籍や雑誌等の情報提供	102	12.6	13.3
8. サービス提供責任者を主な対象とした内部研修への参加	257	31.8	33.5
9. サービス提供責任者を主な対象とした外部研修への参加	418	51.7	54.4
10. サービス担当者会議や地域ケア会議など外部の専門職とやり取りを行う機会への参加	292	36.1	38.0
11. 事業所内外での研修講師の担当など教えることを通じて学ぶ機会の提供	128	15.8	16.7
12. その他	7	0.9	0.9
13. 特にやっているものはない	64	7.9	8.3
無回答	41	5.1	-

問15. あなたが、サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担っていくために、必要と考える事業所内での取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合	割合
		n=809	(除無回答) n=768
1. 記録やアセスメントなどの統一書式の作成	347	42.9	45.2
2. 各種帳票の簡素化	406	50.2	52.9
3. 記録や情報共有におけるICTの活用	236	29.2	30.7
4. TV会議やe-ラーニング等の会議・研修におけるICTの活用	131	16.2	17.1
5. 訪問ルートやシフト作成におけるICTの活用	151	18.7	19.7
6. 事務専従職員の配置や外部委託などによる事業所内の事務量の削減	143	17.7	18.6
7. 業務分掌や業務フロー、業務マニュアルの整備	151	18.7	19.7
8. サービス提供責任者間での役割分担・業務分担	304	37.6	39.6
9. 基準より手厚いサービス提供責任者の配置	108	13.3	14.1
10. 事業所としてのサ責による訪問時間の上限目安・ルールの設定 → 月()時間以内を上限と定めている	45	5.6	5.9
11. 訪問介護員の採用や育成	419	51.8	54.6
12. その他	13	1.6	1.7
13. 特に必要と考えるものはない	37	4.6	4.8
無回答	41	5.1	-

問15. あなたが、サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担っていくために、必要と考える事業所内での取組を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

10. 事業所としてのサ責による訪問時間の上限目安・ルールの設定 → 月()時間以内を上限と定めている

	件数	割合 n=45	割合 (除無回答) n=20
1時間	2	4.4	10.0
30時間	1	2.2	5.0
50時間	1	2.2	5.0
60時間	2	4.4	10.0
80時間	1	2.2	5.0
160時間	1	2.2	5.0
無回答	25	55.6	-

4. 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策

問16. あなたの勤務する事業所において生じている、訪問介護サービスの事業継続上の課題を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=793
1. 訪問介護員の確保・定着難	658	81.3	83.0
2. 訪問介護員の高齢化	577	71.3	72.8
3. 地域の要介護者の減少	67	8.3	8.4
4. 特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化	70	8.7	8.8
5. 4. 以外の介護サービスとの競合の激化	40	4.9	5.0
6. 訪問回数の減少など利用者当たり収入の減少	146	18.0	18.4
7. 人件費の増加	168	20.8	21.2
8. 賃料や燃料費など費用の増加	159	19.7	20.1
9. 雪や台風などの気象・気候条件の厳しさ	126	15.6	15.9
10. 新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難しさ	439	54.3	55.4
11. 地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少なさ	57	7.0	7.2
12. その他()	19	2.3	2.4
13. 特に課題はない	15	1.9	1.9
無回答	16	2.0	-

問17. 前設問で「13.特に課題はない」と回答した方以外におうかがいします。

前設問で回答した課題の解決に向けて、実施すべきと考える取組・対応策を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合 n=778	割合 (除無回答) n=420
1. 身体介護や重度者への注力などの利用者当たり単価の引き上げ	159	20.4	37.9
2. ケアマネジャー等への訪問の強化による新規利用者の確保	94	12.1	22.4
3. 特定事業所加算等の各種加算の積極的な算定	107	13.8	25.5
4. アセスメントの強化やADLの改善を通じたサービスの見直し・削減	60	7.7	14.3
5. 訪問介護員の介護技術の育成・多能工化	188	24.2	44.8
6. 訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり	314	40.4	74.8
7. 家事援助等を行う地域のボランティア団体等との連携の強化	70	9.0	16.7
8. ICT機器等の活用による業務効率化・負担軽減	94	12.1	22.4
9. 地域の介護事業所間での連携の強化(人材育成やノウハウ共有、共通書式の作成など)	62	8.0	14.8
10. その他	11	1.4	2.6
11. 実施しているものはない	20	2.6	4.8
無回答	358	46.0	-

5. ICT等による業務効率化への取組

問18. あなたの勤務先事業所における、①サービス提供責任者としてのテレワークの実施状況(2022年8月1か月間)を教えてください。また、②今後のあなたのテレワークの実施意向を教えてください。(それぞれあてはまるものに1つだけ○、または数値記入)

①テレワークの実施状況

	件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=770
1. 実施した	46	5.7	6.0
2. 実施していない	724	89.5	94.0
無回答	39	4.8	-
全 体	809	100.0	100.0

①-a. 実施したサービス提供責任者の人数

	件数	割合 n=46	割合 (除無回答) n=45
1. 全員	22	47.8	48.9
2. 一部	23	50.0	51.1
無回答	1	2.2	-
全 体	46	100.0	100.0

①-b. テレワークを実施したサービス提供責任者の平均テレワーク時間

	件数	割合 n=46	割合 (除無回答) n=33
1. 60分/月以下	8	17.4	24.2
2. 61分~120分/月以下	10	21.7	30.3
3. 121分~600分/月以下	9	19.6	27.3
4. 601分以上	6	13.0	18.2
無回答・無効回答	13	28.3	-
全 体	46	100.0	100.0

②今後のあなたのテレワークの実施意向

	件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=749
1. テレワークの実施意向がある	157	19.4	21.0
2. テレワークの実施意向はない	592	73.2	79.0
無回答	60	7.4	-
全 体	809	100.0	100.0

問19. あなたが、テレワークによりサービス提供責任者の業務を行う上での課題・阻害要因を教えてください。(あてはまるもの全てに○)

	件数	割合 n=809	割合 (除無回答) n=758
1. サービス提供責任者の自宅での通信環境や通信機器の整備が難しい	313	38.7	41.3
2. 個人情報保護や情報セキュリティに配慮した通信環境を確保することが難しい	370	45.7	48.8
3. 疑問点等を同僚等にすぐに相談ができず、サービス提供責任者自身が不安を感じる	229	28.3	30.2
4. 利用者宅への訪問が頻繁に発生する	229	28.3	30.2
5. 事業所を来訪する訪問介護員への日常的な声掛けが難しい	328	40.5	43.3
6. 多職種との会議や居宅介護支援事業所等への訪問が頻繁に発生する	63	7.8	8.3
7. 参照すべき書類の電子化が進んでおらず、事業所での勤務が必要となる	334	41.3	44.1
8. 印鑑が必要な書類が多く、事務所での勤務が必要となる	203	25.1	26.8
9. その他	25	3.1	3.3
10. 特に課題・阻害要因はない	41	5.1	5.4
無回答	51	6.3	-

【資料5】

アンケート調査 クロス集計結果

- ① 事業所向け調査票
- ② サ責向け調査票

① 事業所向け調査票 クロス集計結果

法人の従業員数×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q2 法人の従業員数		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
30人以下	度数	40	65	54	159	
	%	25.2%	40.9%	34.0%	100.0%	
	31人～100人以下	度数	26	17	26	69
		%	37.7%	24.6%	37.7%	100.0%
101人以上	度数	51	35	58	144	
	%	35.4%	24.3%	40.3%	100.0%	
合計	度数	117	117	138	372	
	%	31.5%	31.5%	37.1%	100.0%	

有意確率 0.016

訪問介護サービス事業所数×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q3 訪問介護サービス事業所数		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
1事業所	度数	58	68	94	220	
	%	26.4%	30.9%	42.7%	100.0%	
	2～9事業所	度数	39	30	38	107
		%	36.4%	28.0%	35.5%	100.0%
10事業所以上	度数	23	18	10	51	
	%	45.1%	35.3%	19.6%	100.0%	
合計	度数	120	116	142	378	
	%	31.7%	30.7%	37.6%	100.0%	

有意確率 0.015

立地×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q6 立地		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
東京23区・政令市	度数	37	46	30	113	
	%	32.7%	40.7%	26.5%	100.0%	
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	5	9	12	26
		%	19.2%	34.6%	46.2%	100.0%
上記以外の市町村	度数	76	61	101	238	
	%	31.9%	25.6%	42.4%	100.0%	
合計	度数	118	116	143	377	
	%	31.3%	30.8%	37.9%	100.0%	

有意確率 0.013

サ責の常勤換算人数×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q8 サ責の常勤換算人数		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
1人以下	度数	16	21	32	69	
	%	23.2%	30.4%	46.4%	100.0%	
	2人以下	度数	24	25	28	77
		%	31.2%	32.5%	36.4%	100.0%
3人以下	度数	24	18	27	69	
	%	34.8%	26.1%	39.1%	100.0%	
3人超	度数	33	22	18	73	
	%	45.2%	30.1%	24.7%	100.0%	
合計	度数	97	86	105	288	
	%	33.7%	29.9%	36.5%	100.0%	

有意確率 0.101

職員の平均年齢×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q10 職員の平均年齢		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
50歳未満	度数	26	29	24	79	
	%	32.9%	36.7%	30.4%	100.0%	
	50～60歳未満	度数	48	38	68	154
		%	31.2%	24.7%	44.2%	100.0%
60歳以上	度数	28	31	35	94	
	%	29.8%	33.0%	37.2%	100.0%	
合計	度数	102	98	127	327	
	%	31.2%	30.0%	38.8%	100.0%	

有意確率 0.223

サ責の年代×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q10 ④ サ責の年代		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
～40歳代	度数	50	45	62	157	
	%	31.8%	28.7%	39.5%	100.0%	
	50歳代～	度数	66	65	71	202
		%	32.7%	32.2%	35.1%	100.0%
合計	度数	116	110	133	359	
	%	32.3%	30.6%	37.0%	100.0%	

有意確率 0.662

要介護3以上の利用者の割合×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q12 要介護3以上の利用者の割合		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
4割未満	度数	59	46	74	179	
	%	33.0%	25.7%	41.3%	100.0%	
	4割以上	度数	57	61	50	168
		%	33.9%	36.3%	29.8%	100.0%
合計	度数	116	107	124	347	
	%	33.4%	30.8%	35.7%	100.0%	

有意確率 0.040

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

Q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合		度数	Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計
			黒字	収支均衡	赤字	
高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	39	55	55	149	
	%	26.2%	36.9%	36.9%	100.0%	
	5割未満	度数	56	38	56	150
		%	37.3%	25.3%	37.3%	100.0%
5割以上	度数	24	23	25	72	
	%	33.3%	31.9%	34.7%	100.0%	
合計	度数	119	116	136	371	
	%	32.1%	31.3%	36.7%	100.0%	

有意確率 0.181

直近3年間の利用者数の動向×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

		Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計	
		黒字	収支均衡	赤字		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	33	13	34	80
		%	41.3%	16.3%	42.5%	100.0%
	横ばい	度数	61	60	48	169
		%	36.1%	35.5%	28.4%	100.0%
	減少傾向	度数	26	44	58	128
		%	20.3%	34.4%	45.3%	100.0%
合計	度数	120	117	140	377	
	%	31.8%	31.0%	37.1%	100.0%	

有意確率 0.000

訪問介護事業の継続意向×2021年度の指定訪問介護サービスの収支差

		Q16①2021年度における貴事業所の指定訪問介護サービスの収支差			合計	
		黒字	収支均衡	赤字		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	21	10	23	54
		%	38.9%	18.5%	42.6%	100.0%
	現状維持予定	度数	88	82	84	254
		%	34.6%	32.3%	33.1%	100.0%
	縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	11	24	36	71
		%	15.5%	33.8%	50.7%	100.0%
合計	度数	120	116	143	379	
	%	31.7%	30.6%	37.7%	100.0%	

有意確率 0.004

法人の従業員数×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上10%未満	10%以上15%未満	15%以上20%未満	20%以上25%未満	25%以上		
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	133	15	11	3	4	7	173
		%	76.9%	8.7%	6.4%	1.7%	2.3%	4.0%	100.0%
	31人～100人以下	度数	52	14	4	4	3	2	79
		%	65.8%	17.7%	5.1%	5.1%	3.8%	2.5%	100.0%
	101人以上	度数	93	18	12	7	6	5	141
		%	66.0%	12.8%	8.5%	5.0%	4.3%	3.5%	100.0%
合計	度数	278	47	27	14	13	14	393	
	%	70.7%	12.0%	6.9%	3.6%	3.3%	3.6%	100.0%	

有意確率 0.383

訪問介護サービス事業所数×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上10%未満	10%以上15%未満	15%以上20%未満	20%以上25%未満	25%以上		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	186	25	16	7	8	7	249
		%	74.7%	10.0%	6.4%	2.8%	3.2%	2.8%	100.0%
	2～9事業所	度数	71	15	6	2	3	6	103
		%	68.9%	14.6%	5.8%	1.9%	2.9%	5.8%	100.0%
	10事業所以上	度数	27	8	3	5	2	1	46
		%	58.7%	17.4%	6.5%	10.9%	4.3%	2.2%	100.0%
合計	度数	284	48	25	14	13	14	398	
	%	71.4%	12.1%	6.3%	3.5%	3.3%	3.5%	100.0%	

有意確率 0.151

立地×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上10%未満	10%以上15%未満	15%以上20%未満	20%以上25%未満	25%以上		
q6 立地	東京23区・政令市	度数	84	16	6	3	2	3	114
		%	73.7%	14.0%	5.3%	2.6%	1.8%	2.6%	100.0%
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	22	1	0	0	1	0	24
		%	91.7%	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%	100.0%
	上記以外の市町村	度数	176	32	20	11	10	11	260
		%	67.7%	12.3%	7.7%	4.2%	3.8%	4.2%	100.0%
合計	度数	282	49	26	14	13	14	398	
	%	70.9%	12.3%	6.5%	3.5%	3.3%	3.5%	100.0%	

有意確率 0.441

サ員の常勤換算人数×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上10%未満	10%以上15%未満	15%以上20%未満	20%以上25%未満	25%以上		
q8 サ員の常勤換算人数	1人以下	度数	54	8	8	2	4	4	80
		%	67.5%	10.0%	10.0%	2.5%	5.0%	5.0%	100.0%
	2人以下	度数	54	10	5	3	4	2	78
		%	69.2%	12.8%	6.4%	3.8%	5.1%	2.6%	100.0%
	3人以下	度数	54	9	7	3	1	3	77
		%	70.1%	11.7%	9.1%	3.9%	1.3%	3.9%	100.0%
3人超	度数	55	8	2	4	1	1	71	
	%	77.5%	11.3%	2.8%	5.6%	1.4%	1.4%	100.0%	
合計	度数	217	35	22	12	10	10	306	
	%	70.9%	11.4%	7.2%	3.9%	3.3%	3.3%	100.0%	

有意確率 0.822

職員の平均年齢×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上10%未満	10%以上15%未満	15%以上20%未満	20%以上25%未満	25%以上		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	53	7	7	4	6	5	82
		%	64.6%	8.5%	8.5%	4.9%	7.3%	6.1%	100.0%
	50～60歳未満	度数	112	24	12	5	5	4	162
		%	69.1%	14.8%	7.4%	3.1%	3.1%	2.5%	100.0%
	60歳以上	度数	85	7	2	3	1	4	102
		%	83.3%	6.9%	2.0%	2.9%	1.0%	3.9%	100.0%
合計	度数	250	38	21	12	12	13	346	
	%	72.3%	11.0%	6.1%	3.5%	3.5%	3.8%	100.0%	

有意確率 0.042

サ員の年代×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上10%未満	10%以上15%未満	15%以上20%未満	20%以上25%未満	25%以上		
q10② サ員の年代	～40歳代	度数	113	19	10	10	10	7	169
		%	66.9%	11.2%	5.9%	5.9%	5.9%	4.1%	100.0%
	50歳代～	度数	156	26	15	3	3	6	209
		%	74.6%	12.4%	7.2%	1.4%	1.4%	2.9%	100.0%
合計	度数	269	45	25	13	13	13	378	
	%	71.2%	11.9%	6.6%	3.4%	3.4%	3.4%	100.0%	

有意確率 0.029

要介護3以上の利用者の割合×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上 10%未満	10%以上 15%未満	15%以上 20%未満	20%以上 25%未満	25%以上		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	144	22	13	4	2	4	189
		%	76.2%	11.6%	6.9%	2.1%	1.1%	2.1%	100.0%
	4割以上	度数	113	24	12	9	9	7	174
		%	64.9%	13.8%	6.9%	5.2%	5.2%	4.0%	100.0%
合計		度数	257	46	25	13	11	11	363
		%	70.8%	12.7%	6.9%	3.6%	3.0%	3.0%	100.0%

有意確率 0.063

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上 10%未満	10%以上 15%未満	15%以上 20%未満	20%以上 25%未満	25%以上		
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	120	16	9	2	2	5	154
		%	77.9%	10.4%	5.8%	1.3%	1.3%	3.2%	100.0%
	5割未満	度数	120	18	9	4	3	4	158
		%	75.9%	11.4%	5.7%	2.5%	1.9%	2.5%	100.0%
	5割以上	度数	38	16	9	8	8	4	83
		%	45.8%	19.3%	10.8%	9.6%	9.6%	4.8%	100.0%
合計		度数	278	50	27	14	13	13	395
		%	70.4%	12.7%	6.8%	3.5%	3.3%	3.3%	100.0%

有意確率 0.000

指定訪問介護サービスの収支差×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上 10%未満	10%以上 15%未満	15%以上 20%未満	20%以上 25%未満	25%以上		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	86	16	7	4	2	1	116
		%	74.1%	13.8%	6.0%	3.4%	1.7%	0.9%	100.0%
	収支均衡	度数	73	18	9	2	1	4	107
		%	68.2%	16.8%	8.4%	1.9%	0.9%	3.7%	100.0%
	赤字	度数	88	13	8	4	5	8	126
		%	69.8%	10.3%	6.3%	3.2%	4.0%	6.3%	100.0%
合計		度数	247	47	24	10	8	13	349
		%	70.8%	13.5%	6.9%	2.9%	2.3%	3.7%	100.0%

有意確率 0.384

直近3年間の利用者数の動向×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上 10%未満	10%以上 15%未満	15%以上 20%未満	20%以上 25%未満	25%以上		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	62	8	8	4	2	4	88
		%	70.5%	9.1%	9.1%	4.5%	2.3%	4.5%	100.0%
	横ばい	度数	123	26	10	5	9	4	177
		%	69.5%	14.7%	5.6%	2.8%	5.1%	2.3%	100.0%
	減少傾向	度数	99	15	9	5	2	5	135
		%	73.3%	11.1%	6.7%	3.7%	1.5%	3.7%	100.0%
合計		度数	284	49	27	14	13	13	400
		%	71.0%	12.3%	6.8%	3.5%	3.3%	3.3%	100.0%

有意確率 0.638

訪問介護事業の継続意向×2021年度の訪問介護事業所の離職率

		Q16②2021年度における訪問介護事業所の離職率						合計	
		5%未満	5%以上 10%未満	10%以上 15%未満	15%以上 20%未満	20%以上 25%未満	25%以上		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	34	6	4	2	3	1	50
		%	68.0%	12.0%	8.0%	4.0%	6.0%	2.0%	100.0%
	現状維持予定	度数	198	33	18	12	8	9	278
		%	71.2%	11.9%	6.5%	4.3%	2.9%	3.2%	100.0%
	縮小予定、休止予定、わからない	度数	52	10	5	0	2	3	72
		%	72.2%	13.9%	6.9%	0.0%	2.8%	4.2%	100.0%
合計		度数	284	49	27	14	13	13	400
		%	71.0%	12.3%	6.8%	3.5%	3.3%	3.3%	100.0%

有意確率 0.873

法人の従業員数×直近3年間の利用者数の動向

		Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計	
		増加傾向	横ばい	減少傾向		
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	39	95	63	197
		%	19.8%	48.2%	32.0%	100.0%
	31人～100人以下	度数	16	46	31	93
		%	17.2%	49.5%	33.3%	100.0%
	101人以上	度数	41	72	57	170
		%	24.1%	42.4%	33.5%	100.0%
合計		度数	96	213	151	460
		%	20.9%	46.3%	32.8%	100.0%

有意確率 0.632

訪問介護サービス事業所数×直近3年間の利用者数の動向

		Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計	
		増加傾向	横ばい	減少傾向		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	58	133	93	284
		%	20.4%	46.8%	32.7%	100.0%
	2～9事業所	度数	24	54	47	125
		%	19.2%	43.2%	37.6%	100.0%
	10事業所以上	度数	14	28	16	58
		%	24.1%	48.3%	27.6%	100.0%
合計		度数	96	215	156	467
		%	20.6%	46.0%	33.4%	100.0%

有意確率 0.721

立地×直近3年間の利用者数の動向

		Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計	
		増加傾向	横ばい	減少傾向		
q6 立地	東京23区・政令市	度数	32	54	41	127
		%	25.2%	42.5%	32.3%	100.0%
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	7	8	12	27
		%	25.9%	29.6%	44.4%	100.0%
	上記以外の市町村	度数	58	153	104	315
		%	18.4%	48.6%	33.0%	100.0%
合計		度数	97	215	157	469
		%	20.7%	45.8%	33.5%	100.0%

有意確率 0.214

サ責の常勤換算人数×直近3年間の利用者数の動向

		Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計	
		増加傾向	横ばい	減少傾向		
q8 サ責の常勤換算人数	1人以下	度数	15	47	30	92
		%	16.3%	51.1%	32.6%	100.0%
	2人以下	度数	20	40	33	93
		%	21.5%	43.0%	35.5%	100.0%
	3人以下	度数	23	37	26	86
		%	26.7%	43.0%	30.2%	100.0%
	3人超	度数	16	34	31	81
		%	19.8%	42.0%	38.3%	100.0%
合計		度数	74	158	120	352
		%	21.0%	44.9%	34.1%	100.0%

有意確率 0.627

職員の平均年齢×直近3年間の利用者数の動向

			Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	27	59	16	102
		%	26.5%	57.8%	15.7%	100.0%
	50～60歳未満	度数	41	81	68	190
		%	21.6%	42.6%	35.8%	100.0%
	60歳以上	度数	18	43	52	113
		%	15.9%	38.1%	46.0%	100.0%
合計	度数	86	183	136	405	
	%	21.2%	45.2%	33.6%	100.0%	

有意確率 0.000

サ責の年代×直近3年間の利用者数の動向

			Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q10④ サ責の年代	～40歳代	度数	50	95	57	202
		%	24.8%	47.0%	28.2%	100.0%
	50歳代～	度数	41	109	91	241
		%	17.0%	45.2%	37.8%	100.0%
合計	度数	91	204	148	443	
	%	20.5%	46.0%	33.4%	100.0%	

有意確率 0.043

要介護3以上の利用者の割合×直近3年間の利用者数の動向

			Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	50	89	84	223
		%	22.4%	39.9%	37.7%	100.0%
	4割以上	度数	38	110	60	208
		%	18.3%	52.9%	28.8%	100.0%
合計	度数	88	199	144	431	
	%	20.4%	46.2%	33.4%	100.0%	

有意確率 0.025

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×直近3年間の利用者数の動向

			Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	42	70	63	175
		%	24.0%	40.0%	36.0%	100.0%
	5割未満	度数	39	74	64	177
		%	22.0%	41.8%	36.2%	100.0%
	5割以上	度数	14	67	29	110
		%	12.7%	60.9%	26.4%	100.0%
合計	度数	95	211	156	462	
	%	20.6%	45.7%	33.8%	100.0%	

有意確率 0.007

指定訪問介護サービスの収支差×直近3年間の利用者数の動向

			Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	33	61	26	120
		%	27.5%	50.8%	21.7%	100.0%
	収支均衡	度数	13	60	44	117
		%	11.1%	51.3%	37.6%	100.0%
	赤字	度数	34	48	58	140
		%	24.3%	34.3%	41.4%	100.0%
合計	度数	80	169	128	377	
	%	21.2%	44.8%	34.0%	100.0%	

有意確率 0.000

訪問介護事業の継続意向×直近3年間の利用者数の動向

			Q17①直近3年間の利用者数の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	28	22	8	58
		%	48.3%	37.9%	13.8%	100.0%
	現状維持予定	度数	58	148	105	311
		%	18.6%	47.6%	33.8%	100.0%
	縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	11	48	45	104
%		10.6%	46.2%	43.3%	100.0%	
合計	度数	97	218	158	473	
	%	20.5%	46.1%	33.4%	100.0%	

有意確率 0.000

法人の従業員数×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

			Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	29	102	56	187
		%	15.5%	54.5%	29.9%	100.0%
	31人～100人以下	度数	10	45	29	84
		%	11.9%	53.6%	34.5%	100.0%
	101人以上	度数	25	87	48	160
		%	15.6%	54.4%	30.0%	100.0%
合計	度数	64	234	133	431	
	%	14.8%	54.3%	30.9%	100.0%	

有意確率 0.898

訪問介護サービス事業所数×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

			Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	39	146	84	269
		%	14.5%	54.3%	31.2%	100.0%
	2～9事業所	度数	18	53	41	112
		%	16.1%	47.3%	36.6%	100.0%
	10事業所以上	度数	8	39	12	59
		%	13.6%	66.1%	20.3%	100.0%
合計	度数	65	238	137	440	
	%	14.8%	54.1%	31.1%	100.0%	

有意確率 0.198

立地×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

			Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q6 立地	東京23区・政令市	度数	19	69	30	118
		%	16.1%	58.5%	25.4%	100.0%
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	5	9	12	26
		%	19.2%	34.6%	46.2%	100.0%
	上記以外の市町村	度数	42	160	96	298
		%	14.1%	53.7%	32.2%	100.0%
合計	度数	66	238	138	442	
	%	14.9%	53.8%	31.2%	100.0%	

有意確率 0.196

介護の常勤換算人数×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q8 介護の常勤換算人数	1人以下	度数	15	42	29	86
		%	17.4%	48.8%	33.7%	100.0%
	2人以下	度数	13	54	20	87
		%	14.9%	62.1%	23.0%	100.0%
	3人以下	度数	18	35	28	81
		%	22.2%	43.2%	34.6%	100.0%
	3人超	度数	7	41	29	77
		%	9.1%	53.2%	37.7%	100.0%
合計	度数	53	172	106	331	
	%	16.0%	52.0%	32.0%	100.0%	

有意確率 0.097

職員の平均年齢×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	18	61	14	93
		%	19.4%	65.6%	15.1%	100.0%
	50～60歳未満	度数	29	91	58	178
		%	16.3%	51.1%	32.6%	100.0%
	60歳以上	度数	12	49	46	107
		%	11.2%	45.8%	43.0%	100.0%
合計	度数	59	201	118	378	
	%	15.6%	53.2%	31.2%	100.0%	

有意確率 0.001

介護の年代×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q10④ 介護の年代	～40歳代	度数	37	101	49	187
		%	19.8%	54.0%	26.2%	100.0%
	50歳代～	度数	26	122	81	229
		%	11.4%	53.3%	35.4%	100.0%
合計	度数	63	223	130	416	
	%	15.1%	53.6%	31.3%	100.0%	

有意確率 0.022

要介護3以上の利用者の割合×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	29	109	69	207
		%	14.0%	52.7%	33.3%	100.0%
	4割以上	度数	31	115	49	195
		%	15.9%	59.0%	25.1%	100.0%
合計	度数	60	224	118	402	
	%	14.9%	55.7%	29.4%	100.0%	

有意確率 0.196

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	28	78	59	165
		%	17.0%	47.3%	35.8%	100.0%
	5割未満	度数	24	90	56	170
		%	14.1%	52.9%	32.9%	100.0%
	5割以上	度数	14	63	22	99
		%	14.1%	63.6%	22.2%	100.0%
	合計	度数	66	231	137	434
		%	15.2%	53.2%	31.6%	100.0%

有意確率 0.115

指定訪問介護サービスの収支差×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	21	70	26	117
		%	17.9%	59.8%	22.2%	100.0%
	収支均衡	度数	13	64	31	108
		%	12.0%	59.3%	28.7%	100.0%
	赤字	度数	24	53	62	139
		%	17.3%	38.1%	44.6%	100.0%
合計	度数	58	187	119	364	
	%	15.9%	51.4%	32.7%	100.0%	

有意確率 0.001

直近3年間の利用者数の動向×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	46	31	16	93
		%	49.5%	33.3%	17.2%	100.0%
	横ばい	度数	13	168	25	206
		%	6.3%	81.6%	12.1%	100.0%
	減少傾向	度数	8	42	97	147
		%	5.4%	28.6%	66.0%	100.0%
合計	度数	67	241	138	446	
	%	15.0%	54.0%	30.9%	100.0%	

有意確率 0.000

訪問介護事業の継続意向×直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向

		度数	Q17②直近3年間の利用者当たりの単価/月の動向			合計
			増加傾向	横ばい	減少傾向	
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	20	22	15	57
		%	35.1%	38.6%	26.3%	100.0%
	現状維持予定	度数	37	165	90	292
		%	12.7%	56.5%	30.8%	100.0%
	縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	10	52	33	95
		%	10.5%	54.7%	34.7%	100.0%
合計	度数	67	239	138	444	
	%	15.1%	53.8%	31.1%	100.0%	

有意確率 0.000

法人の従業員数×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	20	138	5	6	32	201
		%	10.0%	68.7%	2.5%	3.0%	15.9%	100.0%
	31人～100人以下	度数	10	65	5	1	12	93
		%	10.8%	69.9%	5.4%	1.1%	12.9%	100.0%
	101人以上	度数	29	107	8	2	27	173
		%	16.8%	61.8%	4.6%	1.2%	15.6%	100.0%
合計	度数	59	310	18	9	71	467	
	%	12.6%	66.4%	3.9%	1.9%	15.2%	100.0%	

有意確率 0.354

訪問介護サービス事業所数×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	29	196	13	6	47	291
		%	10.0%	67.4%	4.5%	2.1%	16.2%	100.0%
	2～9事業所	度数	15	84	5	4	18	126
		%	11.9%	66.7%	4.0%	3.2%	14.3%	100.0%
	10事業所以上	度数	15	34	1	0	10	60
		%	25.0%	56.7%	1.7%	0.0%	16.7%	100.0%
合計	度数	59	314	19	10	75	477	
	%	12.4%	65.8%	4.0%	2.1%	15.7%	100.0%	

有意確率 0.106

立地×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q6 立地	東京23区・政令市	度数	22	91	1	1	13	128
		%	17.2%	71.1%	0.8%	0.8%	10.2%	100.0%
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	1	20	2	1	4	28
		%	3.6%	71.4%	7.1%	3.6%	14.3%	100.0%
	上記以外の市町村	度数	36	204	16	8	58	322
		%	11.2%	63.4%	5.0%	2.5%	18.0%	100.0%
合計	度数	59	315	19	10	75	478	
	%	12.3%	65.9%	4.0%	2.1%	15.7%	100.0%	

有意確率 0.050

サ責の常勤換算人数×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q8 サ責の常勤換算人数	1人以下	度数	9	61	3	4	14	91
		%	9.9%	67.0%	3.3%	4.4%	15.4%	100.0%
	2人以下	度数	16	52	5	3	19	95
		%	16.8%	54.7%	5.3%	3.2%	20.0%	100.0%
	3人以下	度数	12	55	4	1	14	86
		%	14.0%	64.0%	4.7%	1.2%	16.3%	100.0%
3人超	度数	12	63	2	0	5	82	
	%	14.6%	76.8%	2.4%	0.0%	6.1%	100.0%	
合計	度数	49	231	14	8	52	354	
	%	13.8%	65.3%	4.0%	2.3%	14.7%	100.0%	

有意確率 0.159

職員の平均年齢×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	26	62	0	1	15	104
		%	25.0%	59.6%	0.0%	1.0%	14.4%	100.0%
	50～60歳未満	度数	21	132	10	4	25	192
		%	10.9%	68.8%	5.2%	2.1%	13.0%	100.0%
	60歳以上	度数	6	74	8	5	20	113
		%	5.3%	65.5%	7.1%	4.4%	17.7%	100.0%
合計	度数	53	268	18	10	60	409	
	%	13.0%	65.5%	4.4%	2.4%	14.7%	100.0%	

有意確率 0.000

サ責の年代×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q10④ サ責の年代	～40歳代	度数	40	121	6	5	35	207
		%	19.3%	58.5%	2.9%	2.4%	16.9%	100.0%
	50歳代～	度数	16	172	12	5	39	244
		%	6.6%	70.5%	4.9%	2.0%	16.0%	100.0%
合計	度数	56	293	18	10	74	451	
	%	12.4%	65.0%	4.0%	2.2%	16.4%	100.0%	

有意確率 0.001

要介護3以上の利用者の割合×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	25	139	13	5	39	221
		%	11.3%	62.9%	5.9%	2.3%	17.6%	100.0%
	4割以上	度数	28	153	4	5	25	215
		%	13.0%	71.2%	1.9%	2.3%	11.6%	100.0%
合計	度数	53	292	17	10	64	436	
	%	12.2%	67.0%	3.9%	2.3%	14.7%	100.0%	

有意確率 0.072

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	22	114	10	5	27	178
		%	12.4%	64.0%	5.6%	2.8%	15.2%	100.0%
	5割未満	度数	25	120	7	3	26	181
		%	13.8%	66.3%	3.9%	1.7%	14.4%	100.0%
	5割以上	度数	12	78	1	2	20	113
		%	10.6%	69.0%	0.9%	1.8%	17.7%	100.0%
合計	度数	59	312	18	10	73	472	
	%	12.5%	66.1%	3.8%	2.1%	15.5%	100.0%	

有意確率 0.641

指定訪問介護サービスの収支差×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	21	88	0	1	10	120
	%		17.5%	73.3%	0.0%	0.8%	8.3%	100.0%
	収支均衡	度数	10	82	5	3	16	116
	%		8.6%	70.7%	4.3%	2.6%	13.8%	100.0%
	赤字	度数	23	84	13	4	19	143
	%		16.1%	58.7%	9.1%	2.8%	13.3%	100.0%
合計	度数	54	254	18	8	45	379	
	%		14.2%	67.0%	4.7%	2.1%	11.9%	100.0%

有意確率 0.007

直近3年間の利用者数の動向×訪問介護事業の継続意向

		Q18訪問介護事業の継続意向					合計	
		事業を拡大する予定	現状維持を予定	事業を縮小する予定	休廃止予定	わからない		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	28	58	1	3	7	97
	%		28.9%	59.8%	1.0%	3.1%	7.2%	100.0%
	横ばい	度数	22	148	8	3	37	218
	%		10.1%	67.9%	3.7%	1.4%	17.0%	100.0%
	減少傾向	度数	8	105	10	4	31	158
	%		5.1%	66.5%	6.3%	2.5%	19.6%	100.0%
合計	度数	58	311	19	10	75	473	
	%		12.3%	65.8%	4.0%	2.1%	15.9%	100.0%

有意確率 0.000

法人の従業員数×訪問介護事業を継続していく上での課題

q2 法人の従業員数		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化	4. 以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数削減など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	賃料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他		特に課題はない	
													度数	%		
30人以下	度数	166	152	25	26	19	57	80	73	21	106	13	11	0	203	
	%	81.8%	74.9%	12.3%	12.8%	9.4%	28.1%	39.4%	36.0%	10.3%	52.2%	6.4%	5.4%	0.0%		
	31人～100人以下	度数	85	71	10	9	6	20	43	28	12	48	7	6	1	95
101人以上	度数	161	133	7	27	20	38	77	62	15	95	6	6	0	173	
	%	93.1%	76.9%	4.0%	15.6%	11.6%	22.0%	44.5%	35.8%	8.7%	54.9%	3.5%	3.5%	0.0%		
	合計	度数	412	356	42	62	45	115	200	163	48	249	26	23	1	471
有意確率		0.004	0.883	0.016	0.357	0.374	0.270	0.503	0.500	0.588	0.766	0.313	0.524	0.138		

訪問介護サービス事業所数×訪問介護事業を継続していく上での課題

q3 訪問介護サービス事業所数		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化	4. 以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数削減など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	賃料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他		特に課題はない	
													度数	%		
1事業所	度数	253	224	32	46	28	84	114	98	26	153	15	17	0	292	
	%	86.6%	76.7%	11.0%	15.8%	9.6%	28.8%	39.0%	33.6%	8.9%	52.4%	5.1%	5.8%	0.0%		
	2～9事業所	度数	113	104	10	9	11	22	62	46	20	66	8	4	1	129
10事業所以上	度数	87.6%	80.6%	7.8%	7.0%	8.5%	17.1%	48.1%	35.7%	15.5%	51.2%	6.2%	3.1%	0.8%		
	%	55	38	4	9	5	10	27	20	3	35	4	3	0	60	
	合計	度数	421	366	46	64	44	116	203	164	49	254	27	24	1	481
有意確率		0.562	0.032	0.421	0.046	0.916	0.012	0.201	0.908	0.043	0.639	0.846	0.497	0.255		

立地×訪問介護事業を継続していく上での課題

q6 立地		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化	4. 以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数削減など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	賃料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他		特に課題はない	
													度数	%		
東京23区・政令市	度数	115	68	14	14	13	24	54	41	10	62	6	6	0	130	
	%	88.5%	76.2%	7.7%	8.5%	6.9%	21.5%	41.5%	31.5%	7.7%	47.7%	4.6%	4.6%	0.0%		
	離島や遠隔地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	25	22	3	2	0	8	8	12	6	12	3	1	0	28
上記以外の市町村	度数	89.3%	78.6%	10.7%	7.1%	0.0%	28.6%	28.6%	42.9%	21.4%	42.9%	10.7%	3.6%	0.0%		
	%	282	246	33	52	36	80	142	113	32	181	18	17	1	324	
	合計	度数	422	367	46	65	45	116	204	166	48	255	27	24	1	482
有意確率		0.880	0.952	0.699	0.061	0.083	0.659	0.286	0.499	0.088	0.158	0.444	0.904	0.783		

作業の常勤換算人数×訪問介護事業を継続していく上での課題

q8 作業の常勤換算人数		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化	4. 以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数削減など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	賃料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他		特に課題はない	
													度数	%		
1人以下	度数	77.2%	73.9%	15.2%	15.2%	14.1%	26.1%	39.1%	29.3%	8.7%	45.7%	3.3%	3.3%	0.0%		
	%	86	69	9	16	8	22	43	33	12	56	4	6	0	95	
2人以下	度数	90.5%	72.6%	9.5%	16.8%	8.4%	23.2%	45.3%	34.7%	12.6%	58.9%	4.2%	6.3%	0.0%		
	%	77	64	5	10	7	15	35	32	7	43	4	8	0	86	
3人以下	度数	89.5%	74.4%	5.8%	11.6%	8.1%	17.4%	40.7%	45.3%	8.1%	50.0%	4.7%	9.3%	0.0%		
	%	75	73	4	14	8	20	37	24	9	52	3	3	0	82	
3人超	度数	91.5%	89.0%	4.9%	17.1%	9.8%	24.4%	45.1%	29.3%	11.0%	63.4%	3.7%	3.7%	0.0%		
	%	309	274	32	54	36	81	151	123	36	193	14	20	0	355	
有意確率		0.013	0.035	0.068	0.736	0.511	0.554	0.785	0.088	0.730	0.072	0.967	0.280	-		

職員の平均年齢×訪問介護事業を継続していく上での課題

q10① 職員の平均年齢		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスとの競合の激化	4. 以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数削減など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	賃料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他		特に課題はない	
													度数	%		
50歳未満	度数	94	43	5	14	12	22	49	43	7	57	7	1	1	104	
	%	90.4%	41.3%	4.8%	13.5%	11.5%	21.2%	47.1%	41.3%	6.7%	54.8%	6.7%	1.0%	1.0%		
50～60歳未満	度数	170	165	25	27	19	49	80	72	25	110	9	16	0	193	
	%	88.1%	85.5%	13.0%	14.0%	9.8%	25.4%	41.5%	37.3%	13.0%	57.0%	4.7%	8.3%	0.0%		
	60歳以上	度数	97	111	10	14	8	27	37	28	12	54	6	7	0	116
合計	度数	361	319	40	55	39	98	166	143	44	221	22	24	1	413	
	%	0.297	0.000	0.069	0.890	0.484	0.709	0.063	0.016	0.251	0.195	0.748	0.036	0.226		

若者の年代×訪問介護事業を継続していく上での課題

		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスの減少	4.以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数減少など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	資料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他	特に課題はない		
q10④ 若者の年代	～40歳代	189	138	17	22	22	62	93	79	22	106	12	13	1	209	
	50歳代～	211	207	28	35	22	47	99	74	25	129	12	10	0	246	
合計		400	345	45	63	44	109	192	153	47	235	24	23	1	455	
有意確率		0.150	0.000	0.273	0.892	0.634	0.011	0.392	0.091	1.000	0.778	0.681	0.391	0.459		

要介護3以上の利用者の割合×訪問介護事業を継続していく上での課題

		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスの減少	4.以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数減少など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	資料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他	特に課題はない		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	198	181	26	35	22	49	83	74	26	119	17	13	0	223	
	4割以上	190	155	14	27	22	53	101	74	15	115	6	9	1	216	
合計		388	336	40	63	44	102	184	148	41	234	23	22	1	439	
有意確率		0.882	0.024	0.069	0.341	1.000	0.572	0.053	0.840	0.102	1.000	0.031	0.514	0.492		

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×訪問介護事業を継続していく上での課題

		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスの減少	4.以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数減少など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	資料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他	特に課題はない		
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	153	128	19	22	16	52	58	52	20	82	12	10	0	180	
	5割未満	167	158	19	24	17	38	82	70	22	100	10	10	0	181	
	5割以上	94	74	6	17	26	67	43	3	7	4	4	1	114		
	合計	414	360	44	63	45	116	201	165	45	249	27	24	1	475	
	有意確率		0.027	0.000	0.240	0.803	0.896	0.196	0.001	0.111	0.016	0.054	0.708	0.689	0.205	

指定訪問介護サービスの収支差×訪問介護事業を継続していく上での課題

		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスの減少	4.以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数減少など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	資料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他	特に課題はない		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	105	91	13	27	17	28	48	47	12	69	6	6	0	121	
	収支均衡	104	92	8	12	7	24	48	40	10	55	5	5	0	118	
	赤字	131	118	17	19	18	45	79	58	18	80	10	10	0	144	
	合計	340	301	38	58	42	97	175	145	40	204	21	21	0	383	
有意確率		0.540	0.404	0.374	0.023	0.101	0.104	0.020	0.550	0.555	0.213	0.603	0.603	-		

直近3年間の利用者数の動向×訪問介護事業を継続していく上での課題

		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスの減少	4.以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数減少など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	資料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他	特に課題はない		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	84	66	4	13	11	21	43	32	8	56	5	6	0	98	
	横ばい	197	157	13	25	20	45	99	83	29	112	10	6	0	218	
	減少傾向	135	140	27	27	15	49	58	50	11	84	9	12	0	160	
合計		416	363	44	65	46	115	200	165	48	252	24	24	0	476	
有意確率		0.190	0.000	0.000	0.316	0.840	0.063	0.187	0.347	0.095	0.631	0.901	0.098	-		

訪問介護事業の継続意向×訪問介護事業を継続していく上での課題

		訪問介護員の確保・定着率	訪問介護員の高齢化	地域の要介護者の減少	特養や特定施設などの入所系サービスの減少	4.以外の介護サービスとの競合の激化	訪問回数減少など利用者当たり収入の減少	人件費の増加	資料や燃料費など費用の増加	雪や台風などの気象・気候条件の厳し化	新型コロナウイルス感染症など感染症対応の難し化	地域内の連携できる多職種や他サービス、社会資源の少な	その他	特に課題はない		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	56	31	5	8	9	15	34	24	5	32	2	5	0	59	
	現状維持予定	279	250	32	44	31	83	126	105	30	172	17	13	1	322	
	縮小予定、休業予定定、わからない	90	88	9	14	6	18	44	37	14	52	7	6	0	105	
	合計	425	369	46	66	46	116	204	166	49	256	26	24	1	486	
有意確率		0.176	0.000	0.883	0.996	0.133	0.188	0.030	0.469	0.449	0.761	0.667	0.323	0.775		

法人の従業員数×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

		事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(通話専用・カムカメラ・スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者の音声等通信機器(通話専用・カムカメラ・スマートグラス等)の支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない		
q2 法人の従業員数	30人以下	147	60	4	4	3	101	47	4	21	200
	31人～100人以下	76	34	5	8	3	60	39	3	93	
	101人以上	125	60	8	6	106	74	3	17	172	
合計		348	144	17	175	17	267	160	18	41	465
有意確率		0.228	0.052	0.244	0.891	0.011	0.029	0.000	0.851	0.102	

訪問介護サービス事業所数×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

事業所数	事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない			
											度数
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	216	70	8	94	8	160	85	4	24	287
	%	75.3%	24.4%	2.8%	32.8%	2.8%	55.7%	29.6%	1.4%	8.4%	
	2~9事業所	94	46	5	62	5	80	50	4	12	128
	%	73.4%	35.9%	3.9%	48.4%	3.9%	62.5%	39.1%	3.1%	9.4%	
10事業所以上	43	30	4	26	4	35	29	0	3	60	
%	71.7%	50.0%	6.7%	43.3%	6.7%	58.3%	48.3%	0.0%	5.0%		
合計	353	146	17	182	17	275	164	8	39	475	
有意確率		0.816	0.000	0.330	0.007	0.330	0.436	0.010	0.249	0.589	

立地×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

事業所数	事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない			
											度数
q6 立地	東京23区・政令市	101	49	4	60	8	85	63	3	5	129
	%	78.3%	38.0%	3.1%	46.5%	6.2%	65.9%	48.8%	2.3%	3.9%	
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	23	5	0	5	1	12	5	0	4	28
	%	82.1%	17.9%	0.0%	17.9%	3.6%	42.9%	17.9%	0.0%	14.3%	
上記以外の市町村	229	93	13	116	8	176	93	5	32	319	
%	71.8%	29.2%	4.1%	36.4%	2.5%	55.2%	29.2%	1.6%	10.0%		
合計	353	147	17	181	17	273	161	8	41	476	
有意確率		0.221	0.057	0.508	0.010	0.162	0.032	0.000	0.661	0.060	

作業の常勤換算人数×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

事業所数	事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない			
											度数
q8 作業の常勤換算人数	1人以下	70	25	4	25	1	49	17	4	13	91
	%	76.9%	27.5%	4.4%	27.5%	1.1%	53.8%	18.7%	4.4%	14.3%	
	2人以下	65	28	1	39	1	59	35	1	7	94
	%	69.1%	29.8%	1.1%	41.5%	1.1%	62.8%	37.2%	1.1%	7.4%	
3人以下	67	27	3	39	3	51	40	0	4	85	
%	78.8%	31.8%	3.5%	45.9%	3.5%	60.0%	47.1%	0.0%	4.7%		
3人超	60	35	4	36	7	54	40	2	6	81	
%	74.1%	43.2%	4.9%	44.4%	8.6%	66.7%	49.4%	2.5%	7.4%		
合計	262	115	12	139	12	213	132	7	30	351	
有意確率		0.467	0.134	0.492	0.047	0.021	0.364	0.000	0.177	0.126	

職員の平均年齢×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

事業所数	事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない			
											度数
q10 職員の平均年齢	50歳未満	86	35	7	60	6	47	0	8	103	
	%	83.5%	34.0%	6.8%	41.7%	5.8%	58.3%	45.6%	0.0%	7.8%	
	50~60歳未満	142	60	5	71	5	105	68	4	18	190
	%	74.7%	31.6%	2.6%	37.4%	2.6%	55.3%	35.8%	2.1%	9.5%	
60歳以上	73	22	1	43	4	65	28	4	11	115	
%	63.5%	19.1%	0.9%	37.4%	3.5%	56.5%	24.3%	3.5%	9.6%		
合計	301	117	13	157	15	230	143	8	37	408	
有意確率		0.003	0.026	0.038	0.733	0.379	0.885	0.004	0.177	0.868	

作業の年代×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

事業所数	事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない			
											度数
q10 作業の年代	~40歳代	169	77	10	88	7	124	86	4	12	207
	%	81.6%	37.2%	4.8%	42.5%	3.4%	59.9%	41.5%	1.9%	5.8%	
50歳代~	165	61	4	81	9	135	66	4	25	242	
%	68.2%	25.2%	1.7%	33.5%	3.7%	55.8%	27.3%	1.7%	10.3%		
合計	334	138	14	169	16	259	152	8	37	449	
有意確率		0.001	0.008	0.061	0.051	1.000	0.390	0.002	1.000	0.088	

要介護3以上の利用者の割合×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

事業所数	事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない			
											度数
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	157	64	3	89	9	122	67	4	23	220
	%	71.4%	29.1%	1.4%	40.5%	4.1%	55.5%	30.5%	1.8%	10.5%	
4割以上	168	72	14	80	8	134	83	3	11	213	
%	78.9%	33.8%	6.6%	37.6%	3.8%	62.9%	39.0%	1.4%	5.2%		
合計	325	136	17	169	17	256	150	7	34	433	
有意確率		0.076	0.302	0.006	0.556	1.000	0.119	0.069	1.000	0.049	

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

			事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない	
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	140	45	6	74	8	101	60	4	16	177
		%	79.1%	25.4%	3.4%	41.8%	4.5%	57.1%	33.9%	2.3%	9.0%	
	5割未満	度数	125	59	2	76	4	106	67	4	16	180
		%	69.4%	32.8%	1.1%	42.2%	2.2%	58.9%	37.2%	2.2%	8.9%	
	5割以上	度数	90	41	9	29	5	68	37	0	6	113
		%	79.6%	36.3%	8.0%	25.7%	4.4%	60.2%	32.7%	0.0%	5.3%	
合計	度数	355	145	17	179	17	275	164	8	38	470	
有意確率			0.053	0.115	0.009	0.008	0.443	0.864	0.692	0.276	0.462	

指定訪問介護サービスの収支差×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

			事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない	
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	98	51	5	54	2	79	53	1	5	120
		%	81.7%	42.5%	4.2%	45.0%	1.7%	65.8%	44.2%	0.8%	4.2%	
	収支均衡	度数	81	30	4	32	7	67	38	1	11	116
		%	69.8%	25.9%	3.4%	27.6%	6.0%	57.8%	32.8%	0.9%	9.5%	
	赤字	度数	98	41	5	53	5	83	52	6	18	143
		%	68.5%	28.7%	3.5%	37.1%	3.5%	58.0%	36.4%	4.2%	12.6%	
合計	度数	277	122	14	139	14	229	143	8	34	379	
有意確率			0.036	0.012	0.946	0.021	0.203	0.341	0.178	0.089	0.057	

直近3年間の利用者数の動向×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

			事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない	
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	77	32	0	43	2	58	40	3	8	97
		%	79.4%	33.0%	0.0%	44.3%	2.1%	59.8%	41.2%	3.1%	8.2%	
	横ばい	度数	159	67	13	75	8	111	78	1	19	216
		%	73.6%	31.0%	6.0%	34.7%	3.7%	51.4%	36.1%	0.5%	8.8%	
	減少傾向	度数	112	46	4	60	7	102	41	4	14	157
		%	71.3%	29.3%	2.5%	38.2%	4.5%	65.0%	26.1%	2.5%	8.9%	
合計	度数	348	145	17	178	17	271	159	8	41	470	
有意確率			0.358	0.824	0.021	0.267	0.608	0.029	0.029	0.151	0.982	

訪問介護事業の継続意向×ICT機器等の活用に向けた情報通信環境の整備状況

			事業所内でのWi-Fi環境やインターネット接続環境の整備	職員へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	職員への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのスマートフォン・タブレットの支給・貸与	管理者・サービス提供責任者への音声等通信機器(遠隔インカム、カメラ、スマートグラス等)の支給・貸与	管理者・サービス提供責任者へのパソコンの支給・貸与	職員が使用できるメールアドレス、アプリの設定・付与	その他	該当するものはない	
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	53	27	4	27	0	42	35	4	2	59
		%	89.8%	45.6%	6.8%	45.8%	0.0%	71.2%	59.3%	1.7%	3.4%	
	現状維持予定	度数	235	95	12	123	13	183	109	3	24	320
		%	73.4%	29.7%	3.8%	38.4%	4.1%	57.2%	34.1%	0.9%	7.5%	
	縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	68	26	1	33	4	50	20	3	15	101
		%	67.3%	25.7%	1.0%	32.7%	4.0%	49.5%	19.8%	3.0%	14.9%	
合計	度数	356	148	17	183	17	275	164	7	41	480	
有意確率			0.006	0.022	0.151	0.254	0.291	0.028	0.000	0.327	0.022	

法人の従業員数×手書きや手入力で作成している書類の該当数

法人の従業員数		度数	平均値
31人～100人以下	94	6.54	
101人以上	171	6.43	
合計	463	6.19	

有意確率 0.181

訪問介護サービス事業所数×手書きや手入力で作成している書類の該当数

訪問介護サービス事業所数		度数	平均値
2～9事業所	127	5.76	
10事業所以上	60	6.62	
合計	473	6.19	

有意確率 0.280

立地×手書きや手入力で作成している書類の該当数

立地		度数	平均値
離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	27	5.41	
上記以外の市町村	319	6.31	
合計	474	6.20	

有意確率 0.462

サ員の常勤換算人数×手書きや手入力で作成している書類の該当数

サ員の常勤換算人数		度数	平均値
2人以下	93	6.6559	
3人以下	85	6.0118	
3人超	82	6.3780	
合計	351	6.3618	

有意確率 0.741

職員の平均年齢×手書きや手入力で作成している書類の該当数

		度数	平均値
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	103	5.97
	50～60歳未満	191	6.50
	60歳以上	113	6.44
	合計	407	6.35

有意確率 0.501

若貴の年代×手書きや手入力で作成している書類の該当数

		度数	平均値
q10④ 若貴の年代	～40歳代	205	5.65
	50歳代～	242	6.62
	合計	447	6.17

有意確率 0.007

要介護3以上の利用者の割合×手書きや手入力で作成している書類の該当数

		度数	平均値
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	219	6.38
	4割以上	212	6.21
	合計	431	6.29

有意確率 0.644

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×手書きや手入力で作成している書類の該当数

		度数	平均値
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	177	6.37
	5割未満	178	6.32
	5割以上	112	6.02
	合計	467	6.27

有意確率 0.724

指定訪問介護サービスの収支差×手書きや手入力で作成している書類の該当数

		度数	平均値
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	119	6.19
	収支均衡	116	6.66
	赤字	142	6.20
	合計	377	6.34

有意確率 0.564

直近3年間の利用者数の動向×手書きや手入力で作成している書類の該当数

		度数	平均値
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	97	5.44
	横ばい	214	6.30
	減少傾向	157	6.71
	合計	468	6.26

有意確率 0.035

訪問介護事業の継続意向×手書きや手入力で作成している書類の該当数

		度数	平均値
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	58	4.88
	現状維持予定	317	6.34
	縮小予定、休廃止予定、わからない	103	6.39
	合計	478	6.17

有意確率 0.022

法人の従業員数×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向						
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない	合計	
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	71	52	63	8	8	202
		%	35.1%	25.7%	31.2%	4.0%	4.0%	100.0%
	31人～100人以下	度数	49	20	21	2	1	93
		%	52.7%	21.5%	22.6%	2.2%	1.1%	100.0%
	101人以上	度数	95	38	36	1	1	171
		%	55.6%	22.2%	21.1%	0.6%	0.6%	100.0%
合計	度数	215	110	120	11	10	466	
	%	46.1%	23.6%	25.8%	2.4%	2.1%	100.0%	

有意確率 0.002

訪問介護サービス事業所数×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向						
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない	合計	
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	111	79	83	10	6	289
		%	38.4%	27.3%	28.7%	3.5%	2.1%	100.0%
	2～9事業所	度数	66	26	32	0	4	128
		%	51.6%	20.3%	25.0%	0.0%	3.1%	100.0%
	10事業所以上	度数	42	8	9	0	0	59
		%	71.2%	13.6%	15.3%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	219	113	124	10	10	476	
	%	46.0%	23.7%	26.1%	2.1%	2.1%	100.0%	

有意確率 0.000

立地×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向						
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない	合計	
q6 立地	東京23区・政令市	度数	77	24	27	1	0	129
		%	59.7%	18.6%	20.9%	0.8%	0.0%	100.0%
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	10	6	8	2	2	28
		%	35.7%	21.4%	28.6%	7.1%	7.1%	100.0%
	上記以外の市町村	度数	132	83	89	8	8	320
		%	41.3%	25.9%	27.8%	2.5%	2.5%	100.0%
合計	度数	219	113	124	11	10	477	
	%	45.9%	23.7%	26.0%	2.3%	2.1%	100.0%	

有意確率 0.005

サ員の常勤換算人数×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q8 サ員の常勤換算人数	1人以下	度数	32	23	30	4	3	92
		%	34.8%	25.0%	32.6%	4.3%	3.3%	100.0%
	2人以下	度数	47	19	25	1	3	95
		%	49.5%	20.0%	26.3%	1.1%	3.2%	100.0%
	3人以下	度数	44	22	16	3	7	86
	%	51.2%	25.6%	18.6%	3.5%	1.2%	100.0%	
3人超	度数	45	20	14	1	1	81	
	%	55.6%	24.7%	17.3%	1.2%	1.2%	100.0%	
合計	度数	168	84	85	9	8	354	
	%	47.5%	23.7%	24.0%	2.5%	2.3%	100.0%	

有意確率 0.221

職員の平均年齢×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	54	23	26	1	0	104
		%	51.9%	22.1%	25.0%	1.0%	0.0%	100.0%
	50～60歳未満	度数	91	41	49	3	5	189
	%	48.1%	21.7%	25.9%	1.6%	2.6%	100.0%	
60歳以上	度数	39	30	38	5	4	116	
	%	33.6%	25.9%	32.8%	4.3%	3.4%	100.0%	
合計	度数	184	94	113	9	9	409	
	%	45.0%	23.0%	27.6%	2.2%	2.2%	100.0%	

有意確率 0.090

サ員の年代×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q10④ サ員の年代	～40歳代	度数	107	44	50	3	4	208
		%	51.4%	21.2%	24.0%	1.4%	1.9%	100.0%
	50歳代～	度数	100	63	67	7	5	242
	%	41.3%	26.0%	27.7%	2.9%	2.1%	100.0%	
合計	度数	207	107	117	10	9	450	
	%	46.0%	23.8%	26.0%	2.2%	2.0%	100.0%	

有意確率 0.262

要介護3以上の利用者の割合×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	103	52	57	6	3	221
		%	46.6%	23.5%	25.8%	2.7%	1.4%	100.0%
	4割以上	度数	100	51	53	4	5	213
	%	46.9%	23.9%	24.9%	1.9%	2.3%	100.0%	
合計	度数	203	103	110	10	8	434	
	%	46.8%	23.7%	25.3%	2.3%	1.8%	100.0%	

有意確率 0.917

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	85	36	44	6	7	178
		%	47.8%	20.2%	24.7%	3.4%	3.9%	100.0%
	5割未満	度数	80	48	46	3	3	180
	%	44.4%	26.7%	25.6%	1.7%	1.7%	100.0%	
	5割以上	度数	52	31	29	2	0	114
	%	45.6%	27.2%	25.4%	1.8%	0.0%	100.0%	
合計	度数	217	115	119	11	10	472	
	%	46.0%	24.4%	25.2%	2.3%	2.1%	100.0%	

有意確率 0.347

指定訪問介護サービスの収支差×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	66	24	30	0	0	120
		%	55.0%	20.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	収支均衡	度数	49	35	25	5	3	117
		%	41.9%	29.9%	21.4%	4.3%	2.6%	100.0%
	赤字	度数	68	30	34	5	6	143
	%	47.6%	21.0%	23.8%	3.5%	4.2%	100.0%	
合計	度数	183	89	89	10	9	380	
	%	48.2%	23.4%	23.4%	2.6%	2.4%	100.0%	

有意確率 0.056

直近3年間の利用者数の動向×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	48	24	20	1	4	97
		%	49.5%	24.7%	20.6%	1.0%	4.1%	100.0%
	横ばい	度数	96	52	63	3	2	216
		%	44.4%	24.1%	29.2%	1.4%	0.9%	100.0%
	減少傾向	度数	74	35	40	7	4	160
		%	46.3%	21.9%	25.0%	4.4%	2.5%	100.0%
合計	度数	218	111	123	11	10	473	
	%	46.1%	23.5%	26.0%	2.3%	2.1%	100.0%	

有意確率 0.236

訪問介護事業の継続意向×間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向

		Q24間接業務に対するICT機器等の活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	48	4	6	1	0	59
		%	81.4%	6.8%	10.2%	1.7%	0.0%	100.0%
	現状維持予定	度数	135	93	76	7	6	317
		%	42.6%	29.3%	24.0%	2.2%	1.9%	100.0%
	縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	39	19	40	3	4	105
	%	37.1%	18.1%	38.1%	2.9%	3.8%	100.0%	
合計	度数	222	116	122	11	10	481	
	%	46.2%	24.1%	25.4%	2.3%	2.1%	100.0%	

有意確率 0.000

法人の従業員数×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q2 法人の従業員数	30人以下	166	9.58	有意確率	0.086
	31人～100人以下	73	10.19		
	101人以上	148	11.77		
	合計	387	10.53		

訪問介護サービス事業所数×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	235	9.08	有意確率	0.000
	2～9事業所	106	11.80		
	10事業所以上	51	15.49		
	合計	392	10.65		

立地×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q6 立地	東京23区・政令市	107	13.07	有意確率	0.000
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	23	5.61		
	上記以外の市町村	262	9.98		
	合計	392	10.57		

サ責の常勤換算人数×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q8 サ責の常勤換算人数	1人以下	76	8.89	有意確率	0.065
	2人以下	82	10.41		
	3人以下	77	11.55		
	3人超	70	12.57		
	合計	305	10.82		

職員の平均年齢×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	88	12.40	有意確率	0.025
	50～60歳未満	158	10.56		
	60歳以上	99	8.92		
	合計	345	10.56		

サ責の年代×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q10④ サ責の年代	～40歳代	168	11.89	有意確率	0.011
	50歳代～	202	9.57		
	合計	370	10.62		

要介護3以上の利用者の割合×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	183	10.44	有意確率	0.565
	4割以上	177	10.98		
	合計	360	10.71		

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	145	9.87	有意確率	0.442
	5割未満	149	11.17		
	5割以上	95	10.78		
	合計	389	10.59		

指定訪問介護サービスの収支差×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	102	11.66	有意確率	0.025
	収支均衡	101	8.93		
	赤字	118	12.07		
	合計	321	10.95		

直近3年間の利用者数の動向×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	86	11.86	有意確率	0.226
	横ばい	175	9.86		
	減少傾向	130	10.40		
	合計	391	10.48		

訪問介護事業の継続意向×間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入事例数

		度数	平均値		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	51	15.65	有意確率	0.000
	現状維持予定	255	10.14		
	縮小予定、休止予定、わからない	91	8.81		
	合計	397	10.54		

法人の従業員数×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30 直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	3	34	108	20	38	203
		%	1.5%	16.7%	53.2%	9.9%	18.7%	100.0%
	31人～100人以下	度数	8	16	58	8	4	94
		%	8.5%	17.0%	61.7%	8.5%	4.3%	100.0%
	101人以上	度数	16	53	77	10	16	172
		%	9.3%	30.8%	44.8%	5.8%	9.3%	100.0%
合計	度数	27	103	243	38	58	469	
	%	5.8%	22.0%	51.8%	8.1%	12.4%	100.0%	

有意確率 0.000

訪問介護サービス事業所数×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	12	57	151	29	42	291
		%	4.1%	19.6%	51.9%	10.0%	14.4%	100.0%
	2～9事業所	度数	7	31	69	7	14	128
		%	5.5%	24.2%	53.9%	5.5%	10.9%	100.0%
	10事業所以上	度数	7	15	34	3	1	60
	%	11.7%	25.0%	56.7%	5.0%	1.7%	100.0%	
合計	度数	26	103	254	39	57	479	
	%	5.4%	21.5%	53.0%	8.1%	11.9%	100.0%	

有意確率 0.033

立地×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q6 立地	東京23区・政令市	度数	9	22	78	14	7	130
		%	6.9%	16.9%	60.0%	10.8%	5.4%	100.0%
	離島や遠隔地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	1	6	13	3	5	28
		%	3.6%	21.4%	46.4%	10.7%	17.9%	100.0%
	上記以外の市町村	度数	15	77	162	22	46	322
	%	4.7%	23.9%	50.3%	6.8%	14.3%	100.0%	
合計	度数	25	105	253	39	58	480	
	%	5.2%	21.9%	52.7%	8.1%	12.1%	100.0%	

有意確率 0.084

サ員の常勤換算人数×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q8 サ員の常勤換算人数	1人以下	度数	2	16	53	6	15	92
		%	2.2%	17.4%	57.6%	6.5%	16.3%	100.0%
	2人以下	度数	5	24	49	8	9	95
		%	5.3%	25.3%	51.6%	8.4%	9.5%	100.0%
	3人以下	度数	8	17	44	7	10	86
	%	9.3%	19.8%	51.2%	8.1%	11.6%	100.0%	
3人超	度数	6	22	43	3	8	82	
	%	7.3%	26.8%	52.4%	3.7%	9.8%	100.0%	
合計	度数	21	79	189	24	42	355	
	%	5.9%	22.3%	53.2%	6.8%	11.8%	100.0%	

有意確率 0.518

職員の平均年齢×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	3	29	57	8	7	104
		%	2.9%	27.9%	54.8%	7.7%	6.7%	100.0%
	50～60歳未満	度数	11	39	107	15	20	192
		%	5.7%	20.3%	55.7%	7.8%	10.4%	100.0%
	60歳以上	度数	3	22	58	11	22	116
	%	2.6%	19.0%	50.0%	9.5%	19.0%	100.0%	
合計	度数	17	90	222	34	49	412	
	%	4.1%	21.8%	53.9%	8.3%	11.9%	100.0%	

有意確率 0.113

サ員の年代×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q10④ サ員の年代	～40歳代	度数	15	48	110	13	22	208
		%	7.2%	23.1%	52.9%	6.3%	10.6%	100.0%
	50歳代～	度数	9	52	126	24	35	246
	%	3.7%	21.1%	51.2%	9.8%	14.2%	100.0%	
合計	度数	24	100	236	37	57	454	
	%	5.3%	22.0%	52.0%	8.1%	12.6%	100.0%	

有意確率 0.211

要介護3以上の利用者の割合×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	11	53	115	20	23	222
		%	5.0%	23.9%	51.8%	9.0%	10.4%	100.0%
	4割以上	度数	16	41	118	14	26	215
	%	7.4%	19.1%	54.9%	6.5%	12.1%	100.0%	
合計	度数	27	94	233	34	49	437	
	%	6.2%	21.5%	53.3%	7.8%	11.2%	100.0%	

有意確率 0.459

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合	高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	11	28	90	17	33	179
		%	6.1%	15.6%	50.3%	9.5%	18.4%	100.0%
	5割未満	度数	11	39	99	14	18	181
		%	6.1%	21.5%	54.7%	7.7%	9.9%	100.0%
	5割以上	度数	6	35	60	7	6	114
	%	5.3%	30.7%	52.6%	6.1%	5.3%	100.0%	
合計	度数	28	102	249	38	57	474	
	%	5.9%	21.5%	52.5%	8.0%	12.0%	100.0%	

有意確率 0.011

指定訪問介護サービスの収支差×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30 直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	12	23	67	5	14	121
		%	9.9%	19.0%	55.4%	4.1%	11.6%	100.0%
	収支均衡	度数	4	23	65	13	13	118
		%	3.4%	19.5%	55.1%	11.0%	11.0%	100.0%
	赤字	度数	8	39	61	15	20	143
	%	5.6%	27.3%	42.7%	10.5%	14.0%	100.0%	
合計	度数	24	85	193	33	47	382	
	%	6.3%	22.3%	50.5%	8.6%	12.3%	100.0%	

有意確率 0.073

直近3年間の利用者数の動向×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30 直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	10	26	43	6	13	98
		%	10.2%	26.5%	43.9%	6.1%	13.3%	100.0%
	横ばい	度数	10	44	124	17	23	218
		%	4.6%	20.2%	56.9%	7.8%	10.6%	100.0%
	減少傾向	度数	7	34	84	13	21	159
	%	4.4%	21.4%	52.8%	8.2%	13.2%	100.0%	
合計	度数	27	104	251	36	57	475	
	%	5.7%	21.9%	52.8%	7.6%	12.0%	100.0%	

有意確率 0.347

訪問介護事業の継続意向×直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向

		Q30 直接介護業務に対するICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向					合計	
		活用したい、既に活用している	どちらかといえば活用したい	どちらともいえない	どちらかといえば活用したくない	活用したくない		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	10	16	25	3	5	59
		%	16.9%	27.1%	42.4%	5.1%	8.5%	100.0%
	現状維持予定	度数	14	69	173	26	38	320
		%	4.4%	21.6%	54.1%	8.1%	11.9%	100.0%
	縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	4	19	57	10	15	105
	%	3.8%	18.1%	54.3%	9.5%	14.3%	100.0%	
合計	度数	28	104	255	39	58	484	
	%	5.8%	21.5%	52.7%	8.1%	12.0%	100.0%	

有意確率 0.013

法人の従業員数×サ責の所定外労働時間の発生状況

		Q38①サ責の所定外労働時間の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	38	31	61	68	198
		%	19.2%	15.7%	30.8%	34.3%	100.0%
	31人～100人以下	度数	22	18	34	19	93
	%	23.7%	19.4%	36.6%	20.4%	100.0%	
	度数	42	43	59	24	168	
	%	25.0%	25.6%	35.1%	14.3%	100.0%	
合計	度数	102	92	154	111	459	
	%	22.2%	20.0%	33.6%	24.2%	100.0%	

有意確率 0.001

訪問介護サービス事業所数×サ責の所定外労働時間の発生状況

		Q38①サ責の所定外労働時間の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	59	45	105	73	282
		%	20.9%	16.0%	37.2%	25.9%	100.0%
	2～9事業所	度数	28	33	34	30	125
		%	22.4%	26.4%	27.2%	24.0%	100.0%
	10事業所以上	度数	18	15	18	9	60
	%	30.0%	25.0%	30.0%	15.0%	100.0%	
合計	度数	105	93	157	112	467	
	%	22.5%	19.9%	33.6%	24.0%	100.0%	

有意確率 0.047

立地×サ責の所定外労働時間の発生状況

		Q38①サ責の所定外労働時間の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q6 立地	東京23区・政令市	度数	29	28	37	32	126
		%	23.0%	22.2%	29.4%	25.4%	100.0%
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	7	6	6	9	28
		%	25.0%	21.4%	21.4%	32.1%	100.0%
	度数	70	62	112	70	314	
	%	22.3%	19.7%	35.7%	22.3%	100.0%	
合計	度数	106	96	155	111	468	
	%	22.6%	20.5%	33.1%	23.7%	100.0%	

有意確率 0.685

サ責の常勤換算人数×サ責の所定外労働時間の発生状況

		Q38①サ責の所定外労働時間の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q8 サ責の常勤換算人数	1人以下	度数	17	10	33	31	91
		%	18.7%	11.0%	36.3%	34.1%	100.0%
	2人以下	度数	25	19	22	23	89
		%	28.1%	21.3%	24.7%	25.8%	100.0%
	3人以下	度数	20	21	25	19	85
	%	23.5%	24.7%	29.4%	22.4%	100.0%	
	度数	19	19	36	7	81	
	%	23.5%	23.5%	44.4%	8.6%	100.0%	
合計	度数	81	69	116	80	346	
	%	23.4%	19.9%	33.5%	23.1%	100.0%	

有意確率 0.003

職員の平均年齢×サ責の所定外労働時間の発生状況

		Q38①サ責の所定外労働時間の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	21	23	35	22	101
		%	20.8%	22.8%	34.7%	21.8%	100.0%
	50～60歳未満	度数	44	37	68	40	189
	%	23.3%	19.6%	36.0%	21.2%	100.0%	
	度数	22	23	32	35	112	
	%	19.6%	20.5%	28.6%	31.3%	100.0%	
合計	度数	87	83	135	97	402	
	%	21.6%	20.6%	33.6%	24.1%	100.0%	

有意確率 0.510

介護の年代×介護の所定外労働時間の発生状況

		Q38①介護の所定外労働の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q10④ 介護の年代	～40歳代	度数	44	43	71	45	203
		%	21.7%	21.2%	35.0%	22.2%	100.0%
	50歳代～	度数	55	43	81	60	239
		%	23.0%	18.0%	33.9%	25.1%	100.0%
合計		度数	99	86	152	105	442
		%	22.4%	19.5%	34.4%	23.8%	100.0%

有意確率 0.776

要介護3以上の利用者の割合×介護の所定外労働時間の発生状況

		Q38①介護の所定外労働の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	47	40	85	44	216
		%	21.8%	18.5%	39.4%	20.4%	100.0%
	4割以上	度数	50	49	58	53	210
		%	23.8%	23.3%	27.6%	25.2%	100.0%
合計		度数	97	89	143	97	426
		%	22.8%	20.9%	33.6%	22.8%	100.0%

有意確率 0.077

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×介護の所定外労働時間の発生状況

		Q38①介護の所定外労働の発生状況				合計		
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない			
q14 高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	5割未満	度数	37	35	50	54	176	
		%	21.0%	19.9%	28.4%	30.7%	100.0%	
	5割以上	度数	47	36	70	22	175	
		%	26.9%	20.6%	40.0%	12.6%	100.0%	
	合計		度数	20	21	37	32	110
			%	18.2%	19.1%	33.6%	29.1%	100.0%
合計		度数	104	92	157	108	461	
		%	22.6%	20.0%	34.1%	23.4%	100.0%	

有意確率 0.002

指定訪問介護サービスの収支差×介護の所定外労働時間の発生状況

		Q38①介護の所定外労働の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	34	24	40	22	120
		%	28.3%	20.0%	33.3%	18.3%	100.0%
	収支均衡	度数	23	28	34	28	113
		%	20.4%	24.8%	30.1%	24.8%	100.0%
	赤字	度数	34	28	42	35	139
		%	24.5%	20.1%	30.2%	25.2%	100.0%
合計		度数	91	80	116	85	372
		%	24.5%	21.5%	31.2%	22.8%	100.0%

有意確率 0.653

直近3年間の利用者数の動向×介護の所定外労働時間の発生状況

		Q38①介護の所定外労働の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	26	18	32	19	95
		%	27.4%	18.9%	33.7%	20.0%	100.0%
	横ばい	度数	46	44	72	52	214
		%	21.5%	20.6%	33.6%	24.3%	100.0%
	減少傾向	度数	31	34	51	37	153
		%	20.3%	22.2%	33.3%	24.2%	100.0%
合計		度数	103	96	155	108	462
		%	22.3%	20.8%	33.5%	23.4%	100.0%

有意確率 0.886

訪問介護事業の継続意向×介護の所定外労働時間の発生状況

		Q38①介護の所定外労働の発生状況				合計	
		ほぼ毎日	月のうち半分程度	月のうち数日程度	ほぼ発生しない		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	10	16	20	11	57
		%	17.5%	28.1%	35.1%	19.3%	100.0%
	現状維持予定	度数	66	61	111	76	314
		%	21.0%	19.4%	35.4%	24.2%	100.0%
	縮小予定、休止予定、わからない	度数	30	19	29	23	101
		%	29.7%	18.8%	28.7%	22.8%	100.0%
合計		度数	106	96	160	110	472
		%	22.5%	20.3%	33.9%	23.3%	100.0%

有意確率 0.348

法人の従業員数×介護の全体的な業務負担の状況

		Q38②介護の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	46	85	55	10	5	201
		%	22.9%	42.3%	27.4%	5.0%	2.5%	100.0%
	31人～100人以下	度数	27	38	23	5	2	95
		%	28.4%	40.0%	24.2%	5.3%	2.1%	100.0%
	101人以上	度数	50	82	28	8	0	168
		%	29.8%	48.8%	16.7%	4.8%	0.0%	100.0%
合計		度数	123	205	106	23	7	464
		%	26.5%	44.2%	22.8%	5.0%	1.5%	100.0%

有意確率 0.156

訪問介護サービス事業所数×介護の全体的な業務負担の状況

		Q38②介護の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	70	127	74	12	5	288
		%	24.3%	44.1%	25.7%	4.2%	1.7%	100.0%
	2～9事業所	度数	32	52	30	10	1	125
		%	25.6%	41.6%	24.0%	8.0%	0.8%	100.0%
	10事業所以上	度数	22	29	7	0	1	59
		%	37.3%	49.2%	11.9%	0.0%	1.7%	100.0%
合計		度数	124	208	111	22	7	472
		%	26.3%	44.1%	23.5%	4.7%	1.5%	100.0%

有意確率 0.079

立地×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q6 立地	東京23区・政令市	度数	33	53	31	8	2	127
		%	26.0%	41.7%	24.4%	6.3%	1.6%	100.0%
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	8	9	9	2	0	28
	%	28.6%	32.1%	32.1%	7.1%	0.0%	100.0%	
	上記以外の市町村	度数	83	146	71	13	5	318
	%	26.1%	45.9%	22.3%	4.1%	1.6%	100.0%	
合計		度数	124	208	111	23	7	473
	%	26.2%	44.0%	23.5%	4.9%	1.5%	100.0%	

有意確率 0.842

サ責の常勤換算人数×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q8 サ責の常勤換算人数	1人以下	度数	18	37	27	9	1	92
		%	19.6%	40.2%	29.3%	9.8%	1.1%	100.0%
	2人以下	度数	26	43	17	3	2	91
		%	28.6%	47.3%	18.7%	3.3%	2.2%	100.0%
	3人以下	度数	24	33	21	6	1	85
	%	28.2%	38.8%	24.7%	7.1%	1.2%	100.0%	
3人超	度数	21	43	16	0	1	81	
	%	25.9%	53.1%	19.8%	0.0%	1.2%	100.0%	
合計		度数	89	156	81	18	5	349
	%	25.5%	44.7%	23.2%	5.2%	1.4%	100.0%	

有意確率 0.155

職員の平均年齢×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	26	52	22	3	0	103
		%	25.2%	50.5%	21.4%	2.9%	0.0%	100.0%
	50~60歳未満	度数	54	86	39	9	2	190
	%	28.4%	45.3%	20.5%	4.7%	1.1%	100.0%	
60歳以上	度数	23	43	38	7	2	113	
	%	20.4%	38.1%	33.6%	6.2%	1.8%	100.0%	
合計		度数	103	181	99	19	4	406
	%	25.4%	44.6%	24.4%	4.7%	1.0%	100.0%	

有意確率 0.142

サ責の年代×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q10④ サ責の年代	~40歳代	度数	58	94	47	6	2	207
		%	28.0%	45.4%	22.7%	2.9%	1.0%	100.0%
	50歳代~	度数	60	101	59	15	5	240
	%	25.0%	42.1%	24.6%	6.3%	2.1%	100.0%	
合計		度数	118	195	106	21	7	447
	%	26.4%	43.6%	23.7%	4.7%	1.6%	100.0%	

有意確率 0.358

要介護3以上の利用者の割合×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q12 要介護3以上の利用者の割合	4割未満	度数	53	103	53	8	2	219
		%	24.2%	47.0%	24.2%	3.7%	0.9%	100.0%
	4割以上	度数	59	93	46	12	3	213
	%	27.7%	43.7%	21.6%	5.6%	1.4%	100.0%	
合計		度数	112	196	99	20	5	432
	%	25.9%	45.4%	22.9%	4.6%	1.2%	100.0%	

有意確率 0.691

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q14 高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	5割未満	度数	54	66	42	12	3	177
		%	30.5%	37.3%	23.7%	6.8%	1.7%	100.0%
	5割以上	度数	43	90	38	3	2	176
	%	24.4%	51.1%	21.6%	1.7%	1.1%	100.0%	
	5割以上	度数	22	53	29	7	2	113
	%	19.5%	46.9%	25.7%	6.2%	1.8%	100.0%	
合計		度数	119	209	109	22	7	466
	%	25.5%	44.8%	23.4%	4.7%	1.5%	100.0%	

有意確率 0.093

指定訪問介護サービスの収支差×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q16① 指定訪問介護サービスの収支差	黒字	度数	26	62	27	3	2	120
		%	21.7%	51.7%	22.5%	2.5%	1.7%	100.0%
	収支均衡	度数	30	56	22	4	2	114
	%	26.3%	49.1%	19.3%	3.5%	1.8%	100.0%	
	赤字	度数	47	50	29	12	3	141
	%	33.3%	35.5%	20.6%	8.5%	2.1%	100.0%	
合計		度数	103	168	78	19	7	375
	%	27.5%	44.8%	20.8%	5.1%	1.9%	100.0%	

有意確率 0.094

直近3年間の利用者数の動向×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況					合計	
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q17① 直近3年間の利用者数の動向	増加傾向	度数	33	43	18	2	0	96
		%	34.4%	44.8%	18.8%	2.1%	0.0%	100.0%
	横ばい	度数	51	98	54	12	3	218
	%	23.4%	45.0%	24.8%	5.5%	1.4%	100.0%	
	減少傾向	度数	38	68	36	8	3	153
	%	24.8%	44.4%	23.5%	5.2%	2.0%	100.0%	
合計		度数	122	209	108	22	6	467
	%	26.1%	44.8%	23.1%	4.7%	1.3%	100.0%	

有意確率 0.447

訪問介護事業の継続意向×サ責の全体的な業務負担の状況

		Q38②サ責の全体的な業務負担の状況						合計
		大きい	どちらかといえは大きい	どちらともいえない	どちらかといえは小さい	小さい		
q18 訪問介護事業の継続意向	拡大予定	度数	14	34	8	1	0	57
		%	24.6%	59.6%	14.0%	1.8%	0.0%	100.0%
	現状維持予定	度数	78	138	79	17	6	318
		%	24.5%	43.4%	24.8%	5.3%	1.9%	100.0%
	縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	34	40	24	4	0	102
		%	33.3%	39.2%	23.5%	3.9%	0.0%	100.0%
合計	度数	126	212	111	22	6	477	
	%	26.4%	44.4%	23.3%	4.6%	1.3%	100.0%	

有意確率 0.114

法人の従業員数×サ責が役割を担う上での問題点や課題

		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供者責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供者責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない		
q2 法人の従業員数	30人以下	度数	111	15	28	143	72	10	4	22	200
		%	55.5%	7.5%	14.0%	71.5%	36.0%	5.0%	2.0%	11.0%	
	31人～100人以下	度数	55	25	23	62	35	4	0	9	93
		%	59.1%	26.9%	24.7%	66.7%	37.6%	4.3%	0.0%	9.7%	
	101人以上	度数	114	39	30	131	73	17	3	8	170
		%	67.1%	22.9%	17.6%	77.1%	42.9%	10.0%	1.8%	4.7%	
合計	度数	280	79	81	336	180	31	7	39	463	
有意確率		0.073	0.000	0.079	0.177	0.379	0.093	0.402	0.084		

訪問介護サービス事業所数×サ責が役割を担う上での問題点や課題

		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供者責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供者責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない		
q3 訪問介護サービス事業所数	1事業所	度数	176	38	49	208	113	15	5	23	287
		%	61.3%	13.2%	17.1%	72.5%	39.4%	5.2%	1.7%	8.0%	
	2～9事業所	度数	81	28	24	84	43	12	2	14	126
		%	64.3%	22.2%	19.0%	66.7%	34.1%	9.5%	1.6%	11.1%	
	10事業所以上	度数	32	10	10	51	28	6	0	2	59
		%	54.2%	16.9%	16.9%	86.4%	47.5%	10.2%	0.0%	3.4%	
合計	度数	289	76	83	343	184	33	7	39	472	
有意確率		0.425	0.072	0.881	0.019	0.218	0.171	0.598	0.200		

立地×サ責が役割を担う上での問題点や課題

		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供者責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供者責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない		
q6 立地	東京23区・政令市	度数	66	21	24	90	58	5	4	13	126
		%	52.4%	16.7%	19.0%	71.4%	46.0%	4.0%	3.2%	10.3%	
	離島や過疎地域(特別地域加算や中山間地域の加算に該当)	度数	13	3	4	18	6	2	0	3	28
		%	46.4%	10.7%	14.3%	64.3%	21.4%	7.1%	0.0%	10.7%	
	上記以外の市町村	度数	209	63	56	236	119	24	3	24	319
		%	65.5%	16.6%	17.6%	74.0%	37.3%	7.5%	0.9%	7.5%	
合計	度数	288	77	84	344	183	31	7	40	473	
有意確率		0.010	0.713	0.825	0.505	0.036	0.390	0.170	0.575		

サ責の常勤換算人数×サ責が役割を担う上での問題点や課題

		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供者責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供者責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない		
q8 サ責の常勤換算人数	1人以下	度数	47	4	11	62	27	3	1	16	92
		%	51.1%	4.3%	12.0%	67.4%	29.3%	3.3%	1.1%	17.4%	
	2人以下	度数	59	17	17	69	39	8	1	8	91
		%	64.8%	18.7%	18.7%	75.8%	42.9%	8.8%	1.1%	8.8%	
	3人以下	度数	50	20	20	72	37	7	2	0	85
		%	58.8%	23.5%	23.5%	84.7%	43.5%	8.2%	2.4%	0.0%	
3人超	度数	50	16	14	55	35	6	2	8	81	
	%	61.7%	19.8%	17.3%	67.9%	43.2%	7.4%	2.5%	9.9%		
合計	度数	206	57	62	258	138	24	6	32	349	
有意確率		0.271	0.003	0.248	0.031	0.142	0.444	0.826	0.001		

職員の平均年齢×サ責が役割を担う上での問題点や課題

		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供者責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供者責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない		
q10① 職員の平均年齢	50歳未満	度数	63	15	21	81	37	8	0	8	104
		%	60.6%	14.4%	20.2%	77.9%	35.6%	7.7%	0.0%	7.7%	
	50～60歳未満	度数	122	34	37	139	76	12	3	18	191
		%	63.9%	17.8%	19.4%	72.8%	39.8%	6.3%	1.6%	9.4%	
	60歳以上	度数	59	19	16	75	42	10	3	11	112
		%	52.7%	17.0%	14.3%	67.0%	37.5%	8.9%	2.7%	9.8%	
合計	度数	244	68	74	295	155	30	6	37	407	
有意確率		0.157	0.756	0.448	0.198	0.767	0.689	0.261	0.842		

サ責の年代×サ責が役割を担う上での問題点や課題

q10④ サ責の年代		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなればいけない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない	
～40歳代	度数	135	38	45	159	85	14	4	13	206
	%	65.5%	18.4%	21.8%	77.2%	41.3%	6.8%	1.9%	6.3%	
50歳代～	度数	139	33	34	168	87	16	3	26	240
	%	57.9%	13.8%	14.2%	70.0%	36.3%	6.7%	1.3%	10.8%	
合計	度数	274	71	79	327	172	30	7	39	446
有意確率		0.118	0.195	0.046	0.107	0.285	1.000	0.709	0.096	

要介護3以上の利用者の割合×サ責が役割を担う上での問題点や課題

q12 要介護3以上の利用者の割合		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなればいけない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない	
4割未満	度数	130	42	35	151	87	10	4	23	219
	%	59.4%	19.2%	16.0%	68.9%	39.7%	4.6%	1.8%	10.5%	
4割以上	度数	133	33	45	163	83	16	2	13	213
	%	62.4%	15.5%	21.1%	76.5%	39.0%	7.5%	0.9%	6.1%	
合計	度数	263	75	80	314	170	26	6	36	432
有意確率		0.554	0.374	0.175	0.085	0.922	0.228	0.685	0.118	

高齢者向け住宅に住む利用者の割合×サ責が役割を担う上での問題点や課題

q14 高齢者向け住宅に住む利用者の割合		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなればいけない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない	
高齢者向け住宅に住む利用者へのサービス提供は実施していない	度数	92	25	31	129	59	9	3	23	178
	%	51.7%	14.0%	17.4%	72.5%	33.1%	5.1%	1.7%	12.9%	
5割未満	度数	123	34	36	127	78	17	4	12	177
	%	69.5%	19.2%	20.3%	71.8%	44.1%	9.6%	2.3%	6.8%	
5割以上	度数	70	16	16	84	44	6	0	4	111
	%	63.1%	14.4%	14.4%	75.7%	39.6%	5.4%	0.0%	3.6%	
合計	度数	285	75	83	340	181	32	7	39	466
有意確率		0.002	0.358	0.435	0.753	0.106	0.187	0.298	0.013	

指定訪問介護サービスの収支差×サ責が役割を担う上での問題点や課題

q16① 指定訪問介護サービスの収支差		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなればいけない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない	
黒字	度数	66	24	23	93	50	8	2	11	121
	%	54.5%	19.8%	19.0%	76.9%	41.3%	6.6%	1.7%	9.1%	
収支均衡	度数	70	20	18	81	43	5	2	10	115
	%	60.9%	17.4%	15.7%	70.4%	37.4%	4.3%	1.7%	8.7%	
赤字	度数	91	23	30	103	60	16	1	10	141
	%	64.5%	16.3%	21.3%	73.0%	42.6%	11.3%	0.7%	7.1%	
合計	度数	227	67	71	277	153	29	5	31	377
有意確率		0.254	0.752	0.518	0.530	0.691	0.097	0.719	0.821	

直近3年間の利用者数の動向×サ責が役割を担う上での問題点や課題

q17① 直近3年間の利用者数の動向		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなればいけない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない	
増加傾向	度数	61	17	18	74	38	10	3	10	97
	%	62.9%	17.5%	18.6%	76.3%	39.2%	10.3%	3.1%	10.3%	
横ばい	度数	125	36	42	159	87	13	1	16	216
	%	57.9%	16.7%	19.4%	73.6%	40.3%	6.0%	0.5%	7.4%	
減少傾向	度数	98	25	22	109	54	9	3	13	154
	%	63.6%	16.2%	14.3%	70.8%	35.1%	5.8%	1.9%	8.4%	
合計	度数	284	78	82	342	179	32	7	39	467
有意確率		0.478	0.965	0.420	0.622	0.586	0.317	0.178	0.691	

訪問介護事業の継続意向×サ責が役割を担う上での問題点や課題

q18 訪問介護事業の継続意向		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと	サービス提供責任者自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなればいけない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕様の進め方に無駄があること	その他	特に課題はない	
拡大予定	度数	30	9	16	44	27	4	2	2	58
	%	51.7%	15.5%	27.6%	75.9%	46.6%	6.9%	3.4%	3.4%	
現状維持予定	度数	190	56	55	225	123	19	4	31	317
	%	59.9%	17.7%	17.4%	71.0%	38.8%	6.0%	1.3%	9.8%	
縮小予定、休廃止予定、わからない	度数	72	12	13	80	34	10	1	6	102
	%	70.6%	11.8%	12.7%	78.4%	33.3%	9.8%	1.0%	5.9%	
合計	度数	292	77	84	349	184	33	7	39	477
有意確率		0.045	0.367	0.059	0.297	0.253	0.419	0.400	0.171	

② サ責向け調査票 クロス集計結果

勤務状況×サ責としての就業継続意向

		Q6サ責としての就業継続意向				合計
		今後もサービス提供責任者として働きたい	訪問介護員として働きたい	訪問介護以外の介護の仕事をしたくない	介護の仕事をやめたい	
q2② 勤務状況	管理者との兼務あり	度数	137	34	23	217
		%	63.1%	15.7%	10.6%	100.0%
	管理者との兼務なし	度数	336	80	38	501
		%	67.1%	16.0%	7.6%	100.0%
合計		度数	473	114	61	718
		%	65.9%	15.9%	8.5%	100.0%

有意確率 0.529

サ責業務の経験年数別×サ責としての就業継続意向

		Q6サ責としての就業継続意向				合計
		今後もサービス提供責任者として働きたい	訪問介護員として働きたい	訪問介護以外の介護の仕事をしたくない	介護の仕事をやめたい	
q3② サ責業務の経験年数別	5年未満	度数	212	43	29	304
		%	69.7%	14.1%	9.5%	100.0%
	5年以上10年未満	度数	140	33	21	220
		%	63.6%	15.0%	9.5%	100.0%
	10年以上	度数	139	39	13	213
		%	65.3%	18.3%	6.1%	100.0%
合計		度数	491	115	63	737
		%	66.6%	15.6%	8.5%	100.0%

有意確率 0.201

訪問介護員としての訪問時間割合×サ責としての就業継続意向

		Q6サ責としての就業継続意向				合計
		今後もサービス提供責任者として働きたい	訪問介護員として働きたい	訪問介護以外の介護の仕事をしたくない	介護の仕事をやめたい	
q7①③ 訪問介護員としての訪問時間割合	25%未満	度数	139	21	21	202
		%	68.8%	10.4%	10.4%	100.0%
	25～50%未満	度数	134	46	16	217
		%	61.8%	21.2%	7.4%	100.0%
	50%以上	度数	160	40	13	233
	%	68.7%	17.2%	5.6%	100.0%	
合計		度数	433	107	50	652
		%	66.4%	16.4%	7.7%	100.0%

有意確率 0.055

サ責として担当する利用者数×サ責としての就業継続意向

		Q6サ責としての就業継続意向				合計
		今後もサービス提供責任者として働きたい	訪問介護員として働きたい	訪問介護以外の介護の仕事をしたくない	介護の仕事をやめたい	
q8① サ責として担当する利用者数	30人未満	度数	273	68	27	405
		%	67.4%	16.8%	6.7%	100.0%
	30人以上	度数	211	50	34	328
		%	64.3%	15.2%	10.4%	100.0%
合計		度数	484	118	61	733
		%	66.0%	16.1%	8.3%	100.0%

有意確率 0.299

サ責としての役割を担っているか×サ責としての就業継続意向

		Q6サ責としての就業継続意向				合計
		今後もサービス提供責任者として働きたい	訪問介護員として働きたい	訪問介護以外の介護の仕事をしたくない	介護の仕事をやめたい	
q11 サ責としての役割を担っているか	十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている	度数	393	74	41	556
		%	70.7%	13.3%	7.4%	100.0%
	どちらともいえない、あまり役割を担っていない、役割を担っていない	度数	112	49	23	210
		%	53.3%	23.3%	11.0%	100.0%
合計		度数	505	123	64	766
		%	65.9%	16.1%	8.4%	100.0%

有意確率 0.000

勤務状況×所定外労働時間

		度数	平均値
q2② 勤務状況	管理者との兼務あり	167	24.23
	管理者との兼務なし	404	21.33
合計		571	22.18

有意確率 0.463

サ責業務の経験年数×所定外労働時間

		度数	平均値
q3② サ責業務の経験年数	5年未満	236	20.91
	5年以上10年未満	174	22.02
	10年以上	168	22.48
合計		578	21.70

有意確率 0.928

サ責としての就業継続意向×所定外労働時間

		度数	平均値
q6 サ責としての就業継続意向	今後もサービス提供責任者として働きたい	393	19.85
	訪問介護員として働きたい、訪問介護以外の介護の仕事をしたい、介護の仕事を辞めたい	197	27.30
	合計	590	22.34

有意確率 0.047

訪問介護員としての訪問時間割合×所定外労働時間

		度数	平均値
q7①③ 訪問介護員としての訪問時間割合	25%未満	186	20.56
	25～50%未満	192	20.63
	50%以上	215	24.80
	合計	593	22.12

有意確率 0.513

サ責として担当する利用者数×所定外労働時間

		度数	平均値
q8① サ責として担当する利用者数	30人未満	319	20.99
	30人以上	271	24.74
	合計	590	22.71

有意確率 0.299

サ責としての役割を担っているか×所定外労働時間

		度数	平均値
q11 サ責としての役割を担っているか	十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている	444	22.50
	どちらともいえない、あまり役割を担っていない、役割を担っていない	160	21.50
	合計	604	22.23

有意確率 0.801

勤務状況×訪問介護員としての訪問時間割合

		度数	平均値
q2② 勤務状況	管理者との兼務あり	188	0.38
	管理者との兼務なし	436	0.41
	合計	624	0.40

有意確率 0.124

サ責業務の経験年数×訪問介護員としての訪問時間割合

		度数	平均値
q3② サ責業務の経験年数	5年未満	257	0.42
	5年以上10年未満	190	0.38
	10年以上	190	0.39
	合計	637	0.40

有意確率 0.176

サ責としての就業継続意向×訪問介護員としての訪問時間割合

		度数	平均値
q6 サ責としての就業継続意向	今後もサービス提供責任者として働きたい	433	0.40
	訪問介護員として働きたい、訪問介護以外の介護の仕事をしたい、介護の仕事を辞めたい	219	0.40
	合計	652	0.40

有意確率 1.000

サ責として担当する利用者数×訪問介護員としての訪問時間割合

		度数	平均値
q8① サ責として担当する利用者数	30人未満	364	0.43
	30人以上	288	0.37
	合計	652	0.40

有意確率 0.004

サ責としての役割を担っているか×訪問介護員としての訪問時間割合

		度数	平均値
q11 サ責としての役割を担っているか	十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている	492	0.38
	どちらともいえない、あまり役割を担っていない、役割を担っていない	172	0.46
	合計	664	0.40

有意確率 0.002

勤務状況×特に負担が大きいと考える業務の該当個数

		度数	平均値
q2② 勤務状況	管理者との兼務あり	220	3.85
	管理者との兼務なし	526	3.24
	合計	746	3.42

有意確率 0.131

サ責業務の経験年数×特に負担が大きいと考える業務の該当個数

		度数	平均値
q3② サ責業務の経験年数	5年未満	316	2.97
	5年以上10年未満	227	3.48
	10年以上	220	3.95
	合計	763	3.41

有意確率 0.073

サ責としての就業継続意向×特に負担が大きいと考える業務の該当個数

		度数	平均値
q6 サ責としての就業継続意向	今後もサービス提供者責任者として働きたい	515	3.01
	訪問介護員として働きたい、訪問介護以外の介護の仕事をしたい、介護の仕事を辞めたい	262	3.93
	合計	777	3.32

有意確率 0.012

訪問介護員としての訪問時間割合×特に負担が大きいと考える業務の該当個数

		度数	平均値
q7①③ 訪問介護員としての訪問時間割合	25%未満	213	3.20
	25～50%未満	222	3.32
	50%以上	239	3.63
	合計	674	3.39

有意確率 0.632

サ責として担当する利用者数×特に負担が大きいと考える業務の該当個数

		度数	平均値
q8① サ責として担当する利用者数	30人未満	419	3.15
	30人以上	342	3.72
	合計	761	3.40

有意確率 0.106

サ責としての役割を担っているか×特に負担が大きいと考える業務の該当個数

		度数	平均値
q11 サ責としての役割を担っているか	十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている	577	3.45
	どちらともいえない、あまり役割を担っていない、役割を担っていない	218	3.17
	合計	795	3.37

有意確率 0.478

勤務状況×サ責として認識する問題点や課題

		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供者責任者間で業務の標準化がされていないこと(自分の仕事が他のサ責より多い)	自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなければならない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること	その他	特に課題等はない	
q2② 勤務状況	管理者との兼務あり	度数 110	34	70	172	83	20	6	8	218
	%	50.5%	15.6%	32.1%	78.9%	38.1%	9.2%	2.8%	3.7%	
	管理者との兼務なし	度数 260	65	191	344	162	55	17	19	511
	%	50.9%	12.7%	37.4%	67.3%	31.7%	10.8%	3.3%	3.7%	
合計		度数 370	99	261	516	245	75	23	27	729
有意確率			0.936	0.345	0.178	0.002	0.104	0.595	0.819	1.000

サ責業務の経験年数×サ責として認識する問題点や課題

		訪問介護員として現場に出ていること	サービス提供者責任者間で業務の標準化がされていないこと(自分の仕事が他のサ責より多い)	自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなければならない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること	その他	特に課題等はない	
q3② サ責業務の経験年数	5年未満	度数	150	44	140	210	105	30	10	15
		%	48.4%	14.2%	45.2%	67.7%	33.9%	9.7%	3.2%	4.8%
	5年以上10年未満	度数	115	21	68	150	79	22	7	5
		%	52.8%	9.6%	31.2%	68.8%	36.2%	10.1%	3.2%	2.3%
	10年以上	度数	115	34	53	173	68	22	6	8
		%	53.0%	15.7%	24.4%	79.7%	31.3%	10.1%	2.8%	3.7%
合計		度数	380	99	261	533	252	74	23	28
有意確率			0.482	0.148	0.000	0.006	0.558	0.981	0.948	0.317

サ責としての就業継続意向×サ責として認識する問題点や課題

			サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと(自分の仕事か他のサ責より多い)	自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること	その他	特に課題等はない		
q6 サ責としての就業継続意向	今後もサービス提供責任者として働きたい	度数	236	64	156	354	160	35	12	24	499
		%	47.3%	12.8%	31.3%	70.9%	32.1%	7.0%	2.4%	4.8%	
	訪問介護員として働きたい、訪問介護以外の介護の仕事をしたい、介護の仕事を辞めたい	度数	147	41	113	188	90	42	10	5	259
		%	56.8%	15.8%	43.6%	72.6%	34.7%	16.2%	3.9%	1.9%	
合計		度数	383	105	269	542	250	77	22	29	758
有意確率			0.014	0.269	0.001	0.672	0.464	0.000	0.262	0.070	

訪問介護員としての訪問時間割合×サ責として認識する問題点や課題

			サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと(自分の仕事か他のサ責より多い)	自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること	その他	特に課題等はない		
q7①③ 訪問介護員としての訪問時間割合	25%未満	度数	88	35	60	146	82	19	10	11	206
		%	42.7%	17.0%	29.1%	70.9%	39.8%	9.2%	4.9%	5.3%	
	25～50%未満	度数	120	29	74	157	79	22	6	4	217
	50%以上	度数	113	26	87	170	65	19	7	11	234
		%	48.3%	11.1%	37.2%	72.6%	27.8%	8.1%	3.0%	4.7%	
合計		度数	321	90	221	473	226	60	23	26	657
有意確率			0.034	0.199	0.200	0.909	0.022	0.757	0.439	0.140	

サ責として担当する利用者数×サ責として認識する問題点や課題

			サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと(自分の仕事か他のサ責より多い)	自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること	その他	特に課題等はない		
q8① サ責として担当する利用者数	30人未満	度数	200	42	146	287	121	35	14	22	406
		%	49.3%	10.3%	36.0%	70.7%	29.8%	8.6%	3.4%	5.4%	
	30人以上	度数	178	61	114	251	131	41	9	5	337
		%	52.8%	18.1%	33.8%	74.5%	38.9%	12.2%	2.7%	1.5%	
合計		度数	378	103	260	538	252	76	23	27	743
有意確率			0.339	0.003	0.589	0.284	0.010	0.116	0.672	0.005	

サ責としての役割を担っているか×サ責として認識する問題点や課題

			サービス提供責任者間で業務の平準化がされていないこと(自分の仕事か他のサ責より多い)	自身の業務を遂行するためのスキルや能力が不足していること	作成しなれない書類が多いこと	利用者の急な状態変化や苦情対応などによる突発的な業務が生じやすいこと	事業所や法人、管理者の仕事の進め方に無駄があること	その他	特に課題等はない		
q11 サ責としての役割を担っているか	十分に役割を担っている、ある程度は役割を担っている	度数	284	82	158	435	205	59	17	23	567
		%	50.1%	14.5%	27.9%	76.7%	36.2%	10.4%	3.0%	4.1%	
	どちらともいえない、あまり役割を担っていない、役割を担っていない	度数	112	23	119	124	55	20	8	7	216
		%	51.9%	10.6%	55.1%	57.4%	25.5%	9.3%	3.7%	3.2%	
合計		度数	396	105	277	559	260	79	25	30	783
有意確率			0.690	0.197	0.000	0.000	0.005	0.692	0.650	0.682	

【資料 6】

普及啓発用冊子

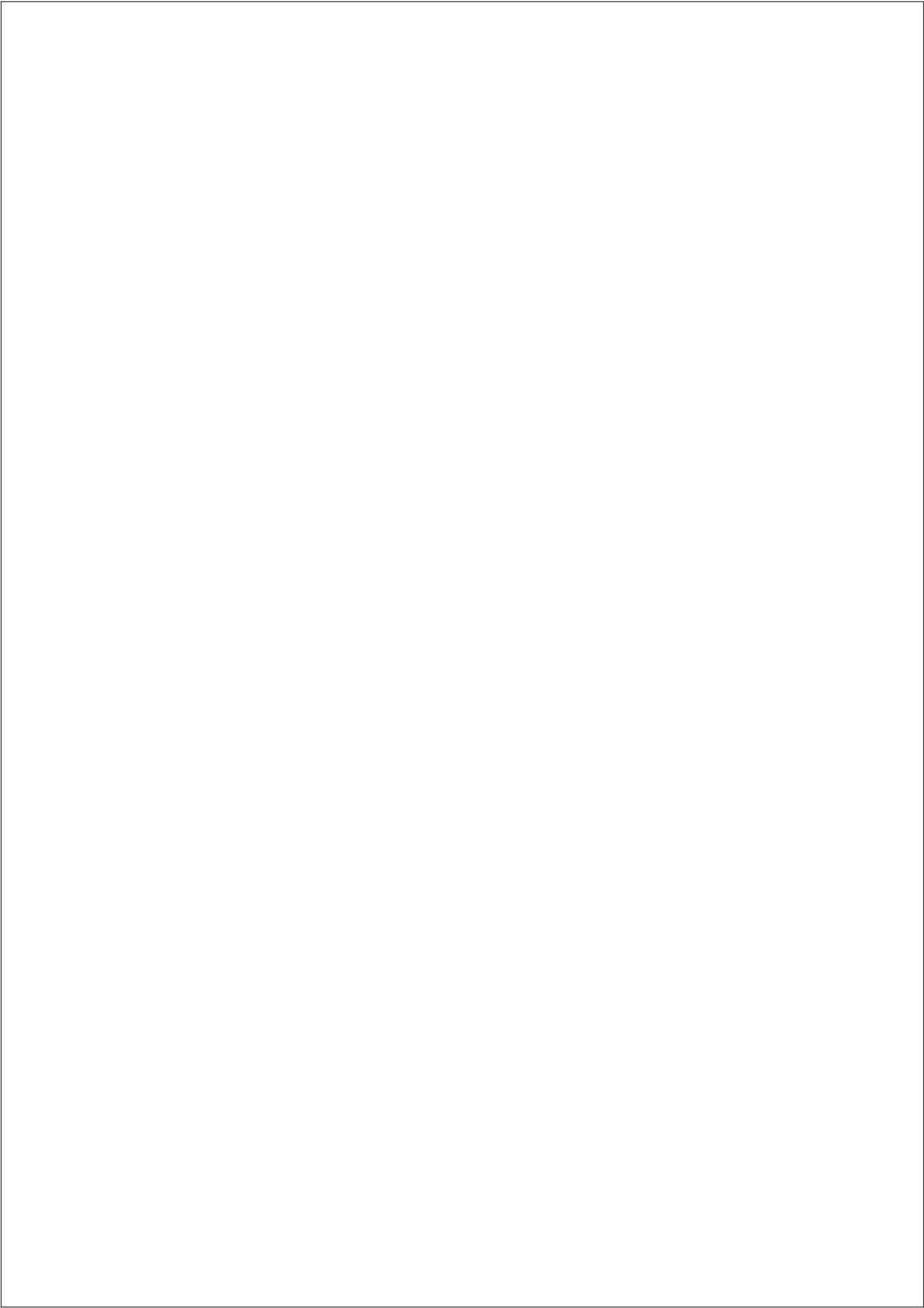
厚生労働省 令和4年度老人保健健康増進等事業

『訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業』報告書【普及啓発用版】

事業継続に向けた テクノロジー活用の手引き 「最初の一歩」

一般社団法人

『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会

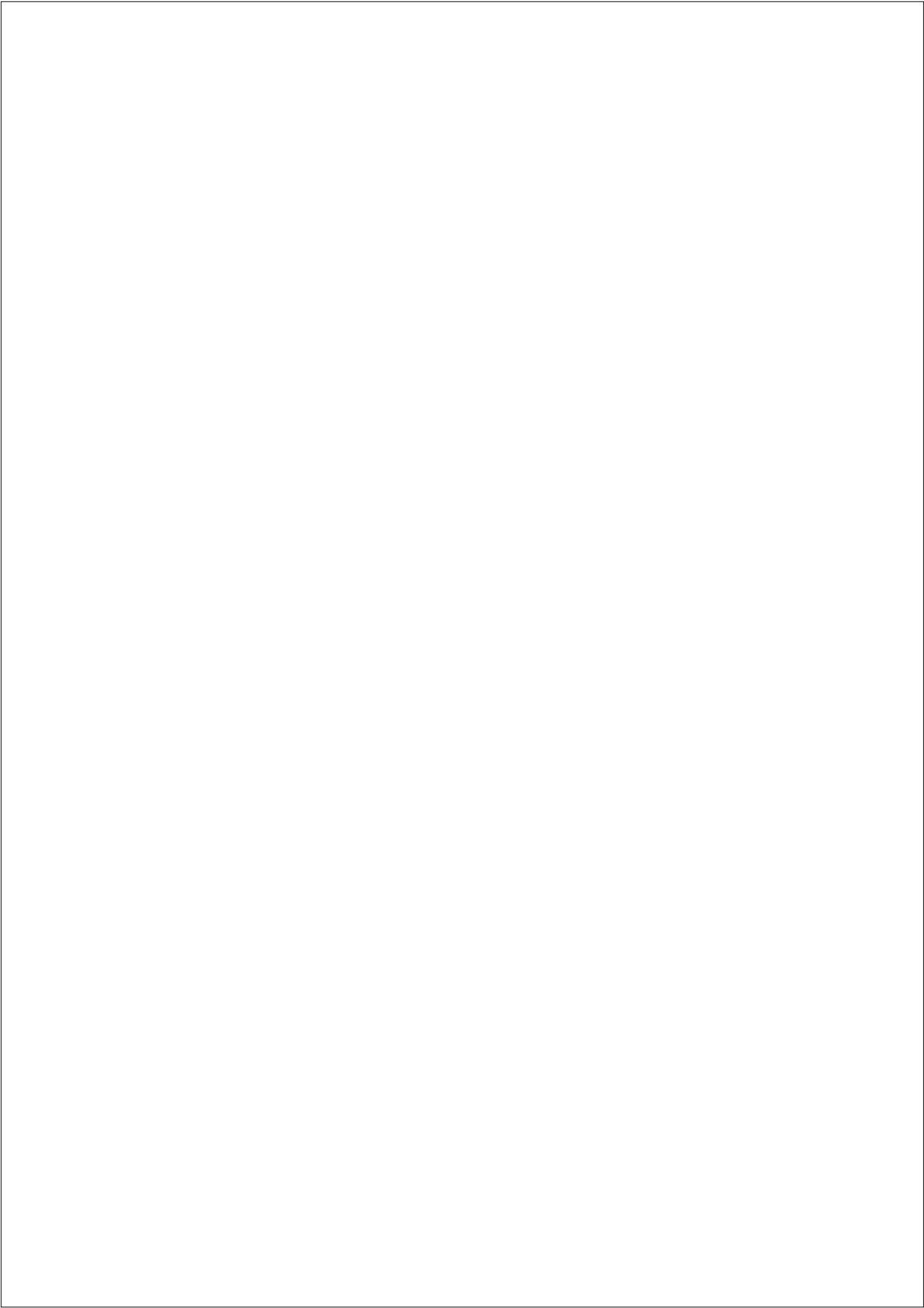


厚生労働省 令和4年度老人保健健康増進等事業

『訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業』報告書
【普及啓発用版】

事業継続に向けた テクノロジー活用の手引き 「最初の一歩」

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会



はじめに

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）では、厚生労働省「令和4年度 老人保健健康増進等事業」の採択を受け、「訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業」を実施いたしました。

訪問介護は在宅の要介護者にとって、身体介護と生活援助のサービスを提供する、最も生活に密着したサービスであり、国が進める「地域包括ケアシステムの深化・推進」にとっても無くてはならないサービスの一つであります。

しかし、必要なサービスではありながら、多くの事業者が訪問介護員の人材確保・定着に苦勞している状況です。このまま訪問介護員の平均年齢が毎年1歳上がっていきまると、5年後、10年後にはサービスは求められても人材不足で事業が存続できないという状況が迫ってまいります。すでに、介護職員の求人においても訪問介護の有効求人倍率は突出して高いものになっています。

このような状況下にある訪問介護事業者の事業継続に向けて、担い手の育成・確保・定着などの課題を中心にその対応策を検討していく必要があるという認識のもと、本調査研究事業を実施いたしました。

本調査研究事業は、訪問介護事業の継続に向けて考えうる様々な取組のうち、特にテクノロジーの活用とそれによる職員の業務効率化や負担の軽減、サービスの質の向上の可能性に着目しております。本冊子は、全国の在宅介護事業者を対象として実施した調査研究の成果の一つとして、訪問介護事業の継続に向けたテクノロジー活用の可能性やポイントなどをとりまとめたものです。ぜひ、ご一読をいただき、日々の業務の参考としてご活用いただけますと幸いです。

最後になりましたが、ご多忙の中にも関わらず各種調査にご協力をいただいた訪問介護事業者や訪問介護員の皆様、有識者研究委員会において委員長を務めていただいた慶應義塾大学大学院の堀田聰子先生をはじめ、活発なご議論をいただいた委員の皆様に、民介協を代表して心より御礼申し上げます。

令和5年3月

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会
令和4年度調査研究事業 民介協代表・理事長 座小田 孝安

目次

はじめに	3
第1章 本冊子作成の背景と目的	5
1. 本調査研究・冊子作成の背景	5
2. 本冊子の位置づけ・特徴	6
3. 本冊子における用語の定義	8
第2章 訪問介護事業の継続上の課題や サービス提供責任者の業務の実態等	11
1. 訪問介護事業所の業況と事業継続上の課題	13
2. サービス提供責任者の業務実態と負担の状況	15
3. 課題への対応状況・必要な取組等	18
第3章 訪問介護事業所におけるテクノロジー導入の考え方	21
Q1 「間接業務」におけるテクノロジー活用の実態はどのようになっていますか？	22
Q2 「間接業務」におけるテクノロジー活用によりどのような効果が期待されますか？	25
Q3 「直接介護業務」におけるテクノロジー活用の実態はどのようになっていますか？	31
Q4 「直接介護業務」におけるテクノロジー活用によりどのような効果が期待されますか？	34
Q5 テクノロジーの導入の際にはどのような課題が生じますか？	36
Q6 テクノロジーの「導入前段階」ではどのような点に留意すべきですか？	42
Q7 テクノロジーの「試行段階」ではどのような点に留意すべきですか？	45
Q8 テクノロジーの「導入後段階」ではどのような点に留意すべきですか？	49
Q9 テクノロジー活用を進めるうえでどのようなマインドが必要でしょうか？	52
第4章 政策提言	55
1. 事業者団体の役割について	55
2. 行政への提言	57

本冊子作成の背景と目的

本冊子は、一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会（略称：民介協）が厚生労働省「令和4年度 老人保健健康増進等事業」の補助金を活用して実施した『訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業』の成果を取りまとめたものです。

1. 本調査研究・冊子作成の背景

- 訪問介護は、在宅の要介護者にとっての最も身近な存在として、身体介護と生活援助を一体的に提供し、生活全体を支える、地域包括ケアシステムの実現に不可欠なサービスです。
- 同サービスは、日々のサービス提供を通じ、利用者だけでなく、その家族等が抱える生活における困りごとや様々な課題に関する情報を収集し、相談対応や関係機関等への橋渡しなど、家族による虐待や利用者本人やその家族等の社会的孤立の予防・防止などにも資する重要な社会的インフラとしての役割を果たしています。
- このように、社会において重要な役割を担う訪問介護サービスですが、現在、多くの事業所が訪問介護員の確保や定着難、他サービスとの競合の激化、利用者単価の低下、各種経費の高騰、感染症対応など様々な課題に直面しています。また、認知症や看取り期への対応など、サービス内容の多様化、高度化が進み、より質の高いサービス提供が求められています。
- このような状況下にある訪問介護の事業継続に向けて、**担い手の育成・確保等の課題を中心に対応策を検討していく必要がある**という課題認識のもと、本調査研究事業を実施しました。
- 本調査研究事業を通じて、あらためて、訪問介護員の人材確保は厳しい状態にあり、また、既存の訪問介護員の高齢化などもあり、事業継続が危ぶまれる事業所も少なくないという実態が明らかになりました。

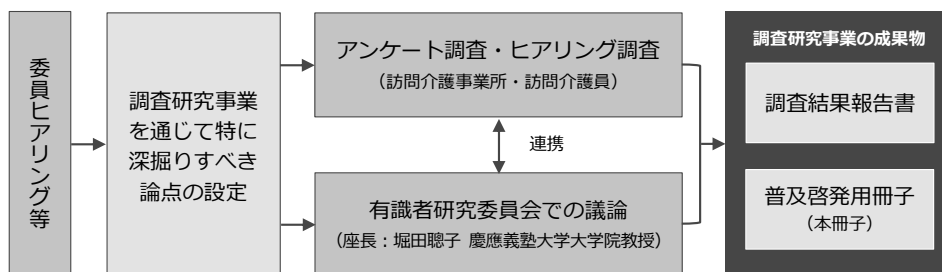
- また、事業継続に向けた様々な取組について、それらを現場に落とし込む役割が期待されるサービス提供責任者（以下、「サ責」）が、訪問介護員としての業務に時間を割かれ、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に規定される本来業務等に注力できていない状況が明らかになってきました。
- 訪問介護事業所が今後事業継続を行ううえで、限られた人的資源を効果的・有効的に活用することによって、サ責や訪問介護員の業務負担を軽減し、各々がそれぞれの本来業務に注力できる環境の整備が急務であると考えられます。本調査研究事業では、これらに対応する方策として、ICT機器等のテクノロジーの活用が有効であることについて示唆しています。
- しかし、訪問介護事業所は相対的に資金力が弱い中小・零細規模が多く、そのサービスの提供形態や環境の特性と相まって、テクノロジーの導入、活用に遅れがみられています。
- そして、より基本的な問題として、事業所内のどのような業務にどういったテクノロジーが活用しうなのか、活用による効果として何が期待できるのか等、情報が明確でない部分も多く残っています。
- これらを踏まえ、本調査研究の成果物の一つとして、特に職員の業務効率化や負担の軽減、サービスの質の向上に資するテクノロジー活用の可能性やポイントなどをまとめた本冊子を作成しました。

2. 本冊子の位置づけ・特徴

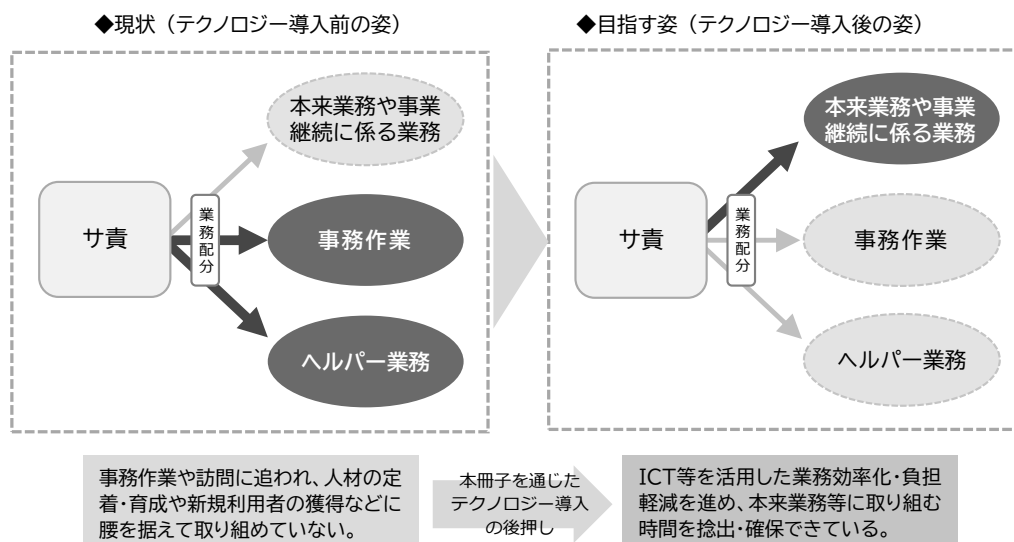
- 本調査研究事業では、ヒアリング調査やアンケート調査等により、訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する課題の現状把握や今後必要と考えられる方策のあり方等について検討を行いました。⇒ 図表1-1
- 調査研究を進める中で、訪問介護の事業継続に関わる様々な課題に対応する要であるサ責が、訪問介護員としての訪問業務や事務作業などのため、運営基準に定められた本来業務等に注力しづらい環境にあることが明らかになってきました。同時に、訪問介護の業務のうち、「間接業務」に関してテクノロジーを活用することで、サ責の業務負担を軽減し、本来業務に注力できる環境整備を進めていくことができる可能性が示されてきました。(⇒ 図表1-2に示すイメージ参照)。
- 現状、訪問介護において、「直接介護業務」に係るテクノロジーの活用は広がりを見せているわけではありませんが、導入することにより、訪問介護員の負担軽減やサービスの質の向上につながるものとして、活用の可能性があるということも明らかになりました。
- 本冊子は、本調査研究事業の成果をベースとして、訪問介護事業の継続に向けて考える様々な取組のうち、特にテクノロジーの活用とそれによる職員の業務効率化・負担の軽減やサービスの質の向上の可能性に着目して情報をとりまとめたものです。

- 主に、これからテクノロジーの導入に取り組もうとする訪問介護事業所に向けて、テクノロジー導入の利点や具体的な進め方、導入にあたっての阻害要因とそれへの対応策などをQ&A形式で紹介します。
- なお、アンケート調査結果などの詳細は、調査結果報告書に掲載しています。調査結果等の詳細については報告書も合わせてご参照ください。

【図表1-1】 本調査研究の大まかな流れ



【図表1-2】 サ責の役割とテクノロジー活用との関連性についてのイメージ



3. 本冊子における用語の定義

- 本冊子で用いている、「本来業務（等）」「間接業務」「直接介護業務」「テクノロジー」という用語については、下記の図表1-3に示すように定義・範囲等を想定しています。
- なお、「間接業務」の内容については、本調査研究事業において有識者研究委員会での議論や先行調査を通じて検討し、訪問介護事業所内で想定される間接業務を一定程度網羅的に抽出できるよう、項目設定を行いました。間接業務について整理した枠組みや設定した項目が図表1-4です。事業所内部での連絡調整から多職種や地域社会との共同に関わる項目まで、多岐にわたる形で検討しました。
- また、「直接介護業務」は、国によって定められている、「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について（平成12年3月17日老計10号）」（平成30年4月1日改定）に示されているサービス内容を指しています。図表1-5に示すように、サービス内容は大きく分けると2種類あり、1つ目は「身体介護」と呼ばれるサービスです。このサービスは訪問介護員などの介助者が利用者宅に訪問し、利用者の身体に直接触れて行う介助サービスのことです。2つ目は「生活援助」と呼ばれるサービスであり、身体介護以外の訪問介護で、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助（そのために必要な一連の行為を含む）であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるサービスのことです。

【図表1-3】 用語の定義

用語	定義
本来業務(等)	「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に記載されている責の業務・責務のこと。 また、本冊子では、文脈に応じて中重度者への対応力の強化や訪問介護員の採用など事業継続上の課題への取組のことを指す場合もある。
間接業務	事務作業や調整業務など利用者に直接接しない業務。バックヤード業務のこと。
直接介護業務	いわゆる「老計10号」に定めのある身体介護や生活援助のこと。
テクノロジー	タブレットなどのICT機器、業務効率化アプリ、介護ソフト、センサー等のロボット介護機器のこと。

【図表1-4】 本調査研究で扱った訪問介護事業所における「間接業務」の内容一覧

訪問介護事業所における間接業務の内容		
1	サービス利用申し込みに係る調整	1 訪問介護の利用の申し込みに係る面談・調整(インテーク)
		2 利用者台帳の作成・変更(属性、認定情報、家族情報等)(利用者情報の入力)
		3 契約書、重要事項説明書の交付等
2	アセスメント、モニタリング、訪問介護計画の作成	4 アセスメントのための訪問・面談
		5 アセスメント表の作成・変更
		6 訪問介護計画書等の作成・変更
		7 訪問介護計画書の内容について利用者への説明・同意・交付
		8 モニタリングのための訪問・面談
		9 モニタリング記録の作成・変更・保管
3	出退勤管理、訪問シフトの作成等	10 職員の出退勤の管理
		11 訪問シフトの作成・調整
		12 利用者宅への訪問・退出の確認
4	サービス内容等の記録関連	13 サービス提供記録(介護記録)の作成
		14 サービス提供記録(介護記録)の閲覧・確認
		15 業務日誌の作成・変更・確認
5	サービス提供票の作成・共有	16 サービス提供票(予定)の居宅介護支援事業所との共有(受領)
		17 サービス提供票(実績)の作成・変更
		18 サービス提供票(実績)の居宅介護支援事業所との共有
		19 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の作成・変更
		20 ケアマネジャー報告書(サービス状況報告書・利用状況報告書)の共有
6	情報共有関連(内部)	21 訪問介護員に対する指示書の作成・共有
		22 サービス提供ごとの担当訪問介護員からの報告・連絡
		23 訪問介護員へのサービス提供に係る留意事項の伝達・引継ぎ
		24 サービス提供時の情報の職員間での共有
7	情報共有関連(多職種)	25 サービス提供後の情報の他事業所・多職種との共有
		26 サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携
8	研修・労務関連業務	27 訪問介護員等に対する研修や技術指導の準備・実施(オンライン研修の実施等)
		28 職員の給与計算・支払い
9	その他のサービス内容の管理に関する必要な業務	29 苦情・事故等の受付や記録、報告書の作成・保管
		30 自費サービスなどの管理
10	報酬請求関連業務	31 介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送
		32 介護給付費請求書の作成・変更・印刷・発送
		33 利用者負担分の請求書や領収書の作成・変更・印刷
11	多職種連携・地域や行政との連携など(Zoom等のWeb会議システムの活用など)	34 地域住民や社会資源との連携
		35 行政からの問い合わせ・照会、調査依頼等への対応
		36 事業所の収益確保・利用者確保に向けた訪問活動
12	内部会議	37 法人内・事業所内の会議、ミーティング(Zoom等のWeb会議システムの活用など)

【図表1-5】 訪問介護事業所における直接介護業務の種類

	身体介護	生活援助
内 容	<p>①利用者の身体に直接接触して行う介助サービス(そのために必要となる準備、後かたづけ等の一連の行為を含む)</p> <p>②利用者のADL・IADL・QOLや意欲の向上のために利用者と共にを行う自立支援・重度化防止のためのサービス</p> <p>③その他専門的知識・技術(介護を要する状態となった要因である心身の障害や疾病等に伴って必要となる特段の専門的配慮)をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービスをいう。(仮に、介護等を要する状態が解消されたならば不要*となる行為であるということができる。)</p> <p>※たとえば入浴や整容などの行為そのものは、たとえ介護を要する状態等が解消されても日常生活上必要な行為であるが、要介護状態が解消された場合、これらを「介助」する行為は不要となる。同様に、「特段の専門的配慮をもって行う調理」についても、調理そのものは必要な行為であるが、この場合も要介護状態が解消されたならば、流動食等の「特段の専門的配慮」は不要となる。</p>	<p>身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助(そのために必要な一連の行為を含む)であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいう。(生活援助は、本人の代行的なサービスとして位置づけることができ、仮に、介護等を要する状態が解消されたとしたならば、本人が自身で行うことが基本となる行為であるということができる。)</p> <p>※次のような行為は生活援助の内容に含まれないものであるので留意すること。</p> <p>①商品の販売・農作業等生業の援助的な行為 ②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為</p>
具体的なサービス	<p>サービス準備・記録等、排泄・食事介助、清拭・入浴、身体整容、体位変換、移乗・移動介助、外出介助、起床及び就寝介助、服薬介助、自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助(自立支援、ADL・IADL・QOL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等)</p>	<p>サービス準備等、掃除、洗濯、ベッドメイク、衣類の処理・被服の補修、一般的な調理、配下膳、買い物・薬の受け取り</p>

(出所)「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について(平成12年3月17日老計10号)」(平成30年4月1日改定)

訪問介護事業の継続上の課題や サービス提供責任者の業務の実態等

本章では、訪問介護事業におけるテクノロジー導入の考え方や留意点などについて、第3章でQ&A形式で紹介する前段として、アンケート調査結果（調査の実施概要は下記参照）により把握された、訪問介護事業の継続上の課題やサ責の業務の実態等について、状況整理を行っています。

《アンケート調査実施概要》

◆アンケート調査の実施目的

- 訪問介護事業所における事業継続上の課題やICT機器等の活用状況、サービス提供責任者の業務実態などを把握することを目的に、アンケート調査を実施した。

◆調査票の種類

- 訪問介護事業所向け、ならびに訪問介護員向けの2種類の調査票を用いて調査を実施。

◆実施時期

- 2022年11月18日～12月22日（到着）

◆調査対象の選定

【訪問介護事業所向け調査票】

- 厚生労働省ホームページに掲載されている「介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ」における公表データ「110_訪問介護」（2022年6月末時点）に記載されている訪問介護事業所を母集団とした上で、母集団名簿における事業所所在地（都道府県）別の構成比を算出した。その後、抽出数2,000事業所を所在地構成比で按分する比例配分を行い、各都道府県の配分数を母集団名簿から無作為で抽出し、本アンケート調査の対象事業所を決定した。回答は、各対象事業所の管理者が記入するよう依頼した。

【訪問介護員向け調査票】

- 【訪問介護事業所向け調査票】の対象となった各事業所において、所定の「サービス提供責任者向け調査票の配布ルール」（調査結果報告書の資料編を参照）を踏まえて、対象となるサービス提供責任者を最大2名選定していただいた。

◆調査票の配布方法

- 郵送による配布・回収を実施。

◆調査項目（2022年8月時点の状況を把握）

【訪問介護事業所向け調査票】	【サービス提供責任者向け調査票】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人概要について ・ 事業所概要について ・ 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策について ・ ICT等による業務効率化への取組について ・ サービス提供責任者の業務実態について 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 回答者のことについて ・ 業務内容・業務実態について ・ 本来業務に注力するために必要な取組について ・ 訪問介護の事業継続に向けた課題と対応策について ・ ICT等による業務効率化への取組について

◆回収状況（回収率）

調査票の種類	A：配布数	B：配布数 (不着除く)	C：回収数	D：回収率 (%) (C/B)
訪問介護事業所向け調査票	2,000 件	1,935 件	490 件	25.3%
サービス提供責任者向け調査票	4,000 件	3,870 件	809 件	20.9%

※「サービス提供責任者向け調査票」の配布数・回収率に関して、配布先の事業所において対象となる方を最大2名選定していただく形としており、事業所によっては1名のみが配布対象であった可能性等も考えられる。



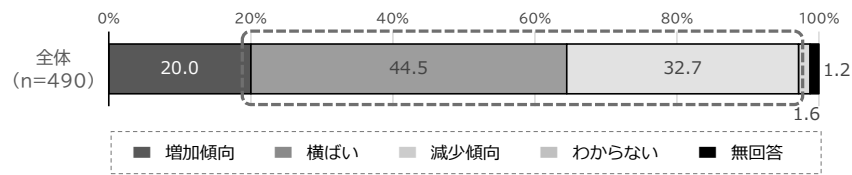
1. 訪問介護事業所の業況と事業継続上の課題

(1) 利用者の動向、収支の状況

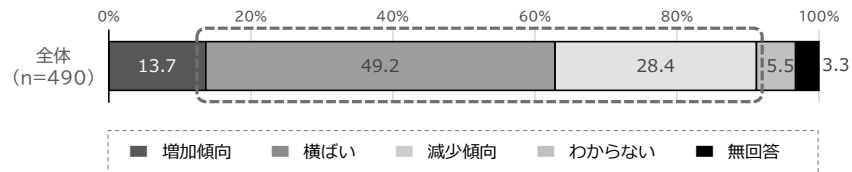
- まず、訪問介護事業所の業況に関して、直近3年間の利用者の動向に関する回答を見てみると、「横ばい」との回答割合が44.5%で最も高いが、「増加傾向」が20.0%であるのに対して「減少傾向」が32.7%となっており、**全体としては減少傾向にあることがわかります。**(⇒ 図表2-1・上)
- また、利用者当たりの単価/月に関する回答としても、「横ばい」との回答割合が49.2%で最も高いが、「増加傾向」が13.7%であるのに対して「減少傾向」が28.4%となっており、**やはり全体としては減少傾向にあります。**(⇒ 図表2-1・下)
- 2021年度における指定訪問介護サービスの収支差に関する回答を見ると、「赤字」との回答割合が最も高く、**29.4%**となっています。(⇒ 図表2-2)

【図表2-1】 回答事業所における利用者の動向(それぞれ単一回答) (*事業所向け調査票より)

●直近3年間の利用者の動向

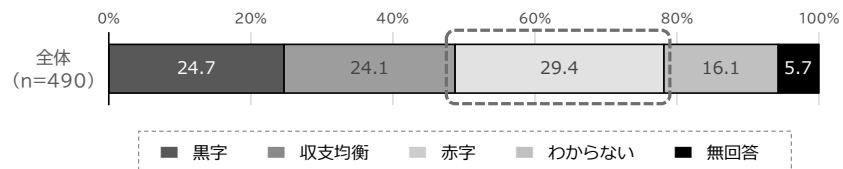


●利用者当たりの単価/月



【図表2-2】 2021年度の回答事業所の訪問介護に関する収支の状況(単一回答)

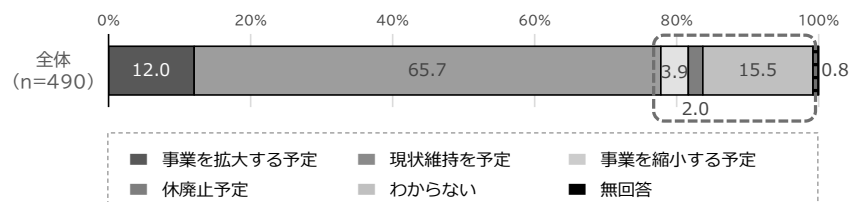
(*事業所向け調査票より)



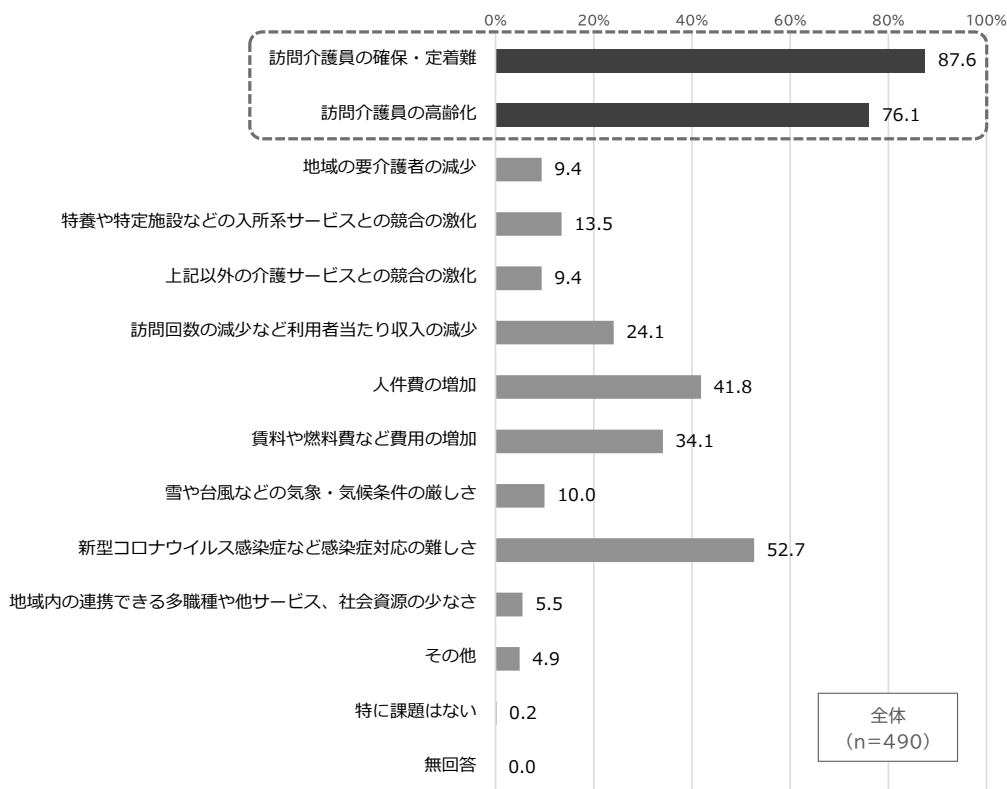
(2) 訪問介護事業の継続意向、継続していく上での課題

- 今後5年程度を想定した訪問介護事業の継続意向については、「現状維持を予定」の回答割合が65.7%と最も高いが、「わからない」の回答も15.5%となっています。また、「事業を縮小する予定」は3.9%、「休廃止予定」は2.0%となっています。(⇒ 図表2-3)
- 回答事業所が訪問介護を継続していくうえでの課題として、「訪問介護員の確保・定着難」が87.6%、「訪問介護員の高齢化」が76.1%と、高い回答割合となっています。(⇒ 図表2-4)

【図表2-3】 今後5年程度を想定した訪問介護事業の継続意向(単一回答)
(※事業所向け調査票より)



【図表2-4】 訪問介護事業継続上の課題(複数回答) (※事業所向け調査票より)

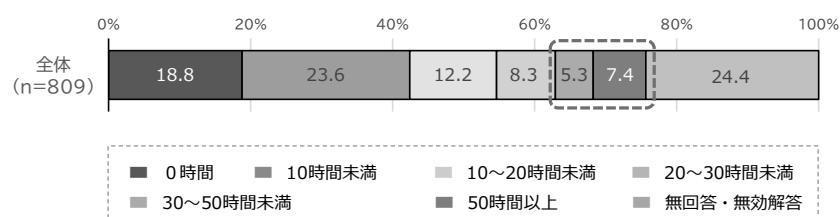


2. サービス提供責任者の業務実態と負担の状況

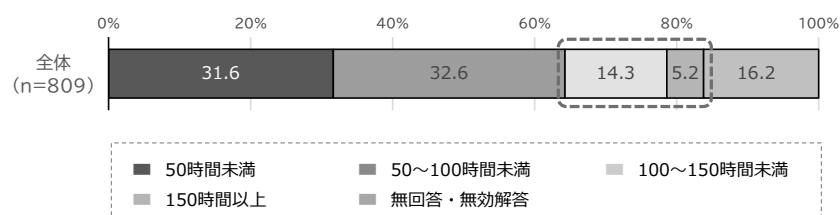
(1) 所定外の労働時間、訪問介護員としての訪問時間

- 調査に回答いただいたサービス提供責任者の2022年8月の所定外の労働時間について、無回答・無効回答の割合も高いためその点には留意が必要ですが、「0時間」が18.8%、「10時間未満」が23.6%となっているなかで、「30～50時間未満」が5.3%、「50時間以上」が7.4%と、**所定外の労働時間が長いサービス提供責任者が一定割合でいることがわかります。**(→ 図表2-5)
- また、2022年8月にサービス提供責任者が訪問介護員として訪問している時間について見ると、「50～100時間未満」に該当する者の割合が32.6%で最も高くなっています。「50時間未満」の者も3割以上となっていますが、「100時間以上」あるいは「150時間以上」に該当する者もあり、個人間での差異が大きいことがうかがえます。(→ 図表2-6)

【図表2-5】 2022年8月の所定外の労働時間(数値回答) (*サ責向け調査票より)



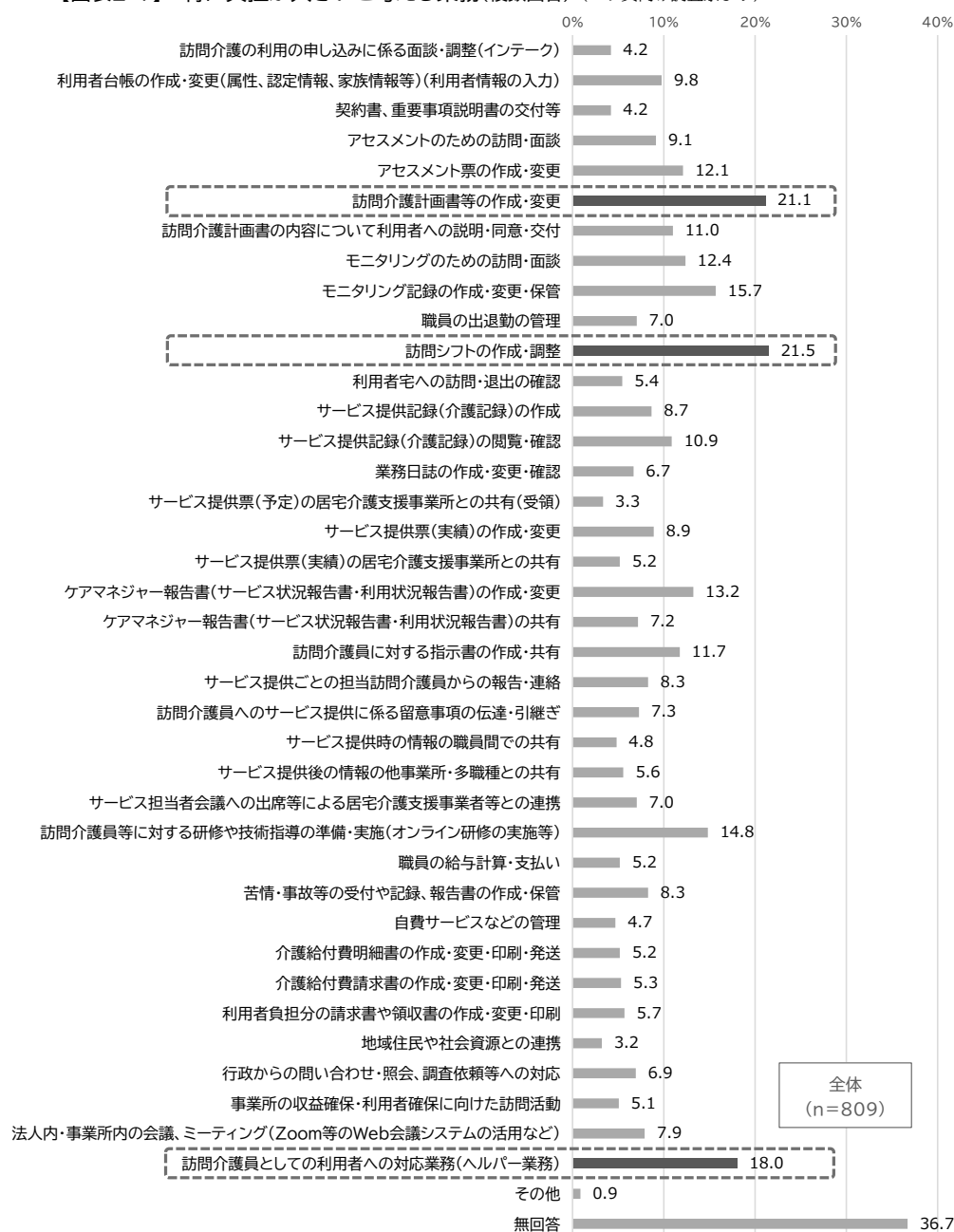
【図表2-6】 2022年8月の訪問介護員としての労働時間(数値回答) (*サ責向け調査票より)



(2) サービス提供責任者の業務で特に負担が大きいと考える業務

- サービス提供責任者としての業務で特に負担が大きいと考えるものとしては、「訪問シフトの作成・調整」が21.5%、「訪問介護計画書等の作成・変更」が21.1%、「訪問介護員としての利用者への対応業務（ヘルパー業務）」が18.0%でした。（➡ 図表2-7）

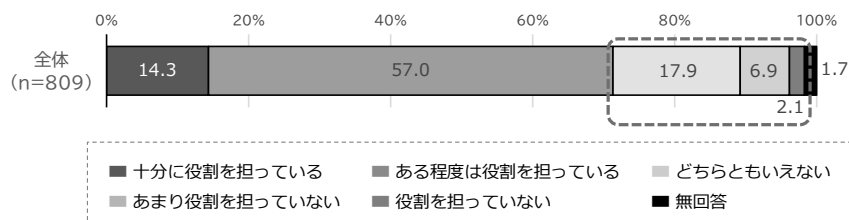
【図表2-7】 特に負担が大きいと考える業務(複数回答) (*サ責向け調査票より)



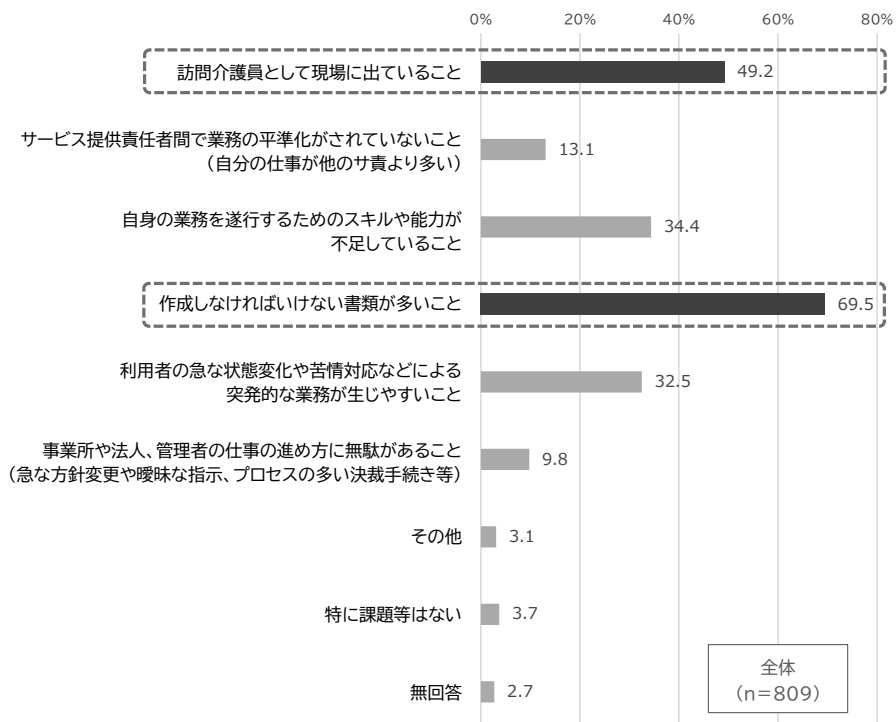
(3) 役割発揮の認識、本来業務を担う上での問題点や課題

- 業務全般を見て、サービス提供責任者として運営基準等に定められた役割を担うことができていると考えるかに関する回答を見ると、「ある程度は役割を担っている」の回答割合が57.0%と最も高いが、「どちらともいえない」が17.9%、「あまり役割を担っていない」が6.9%、「役割を担っていない」が2.1%と、**役割発揮において自信を持っていない者もいることがわかります。(⇒ 図表2-8)**
- サービス提供責任者として運営基準等に定められている本来業務を担ううえでの問題点や課題認識としては、「作成しなければいけない書類が多いこと」が69.5%、「訪問介護員として現場に出ていること」が49.2%となっています。(⇒ 図表2-9)

【図表2-8】 自身の役割発揮の認識(単一回答) (*サ責向け調査票より)



【図表2-9】 本来業務担う上での問題点や課題(複数回答) (*サ責向け調査票より)

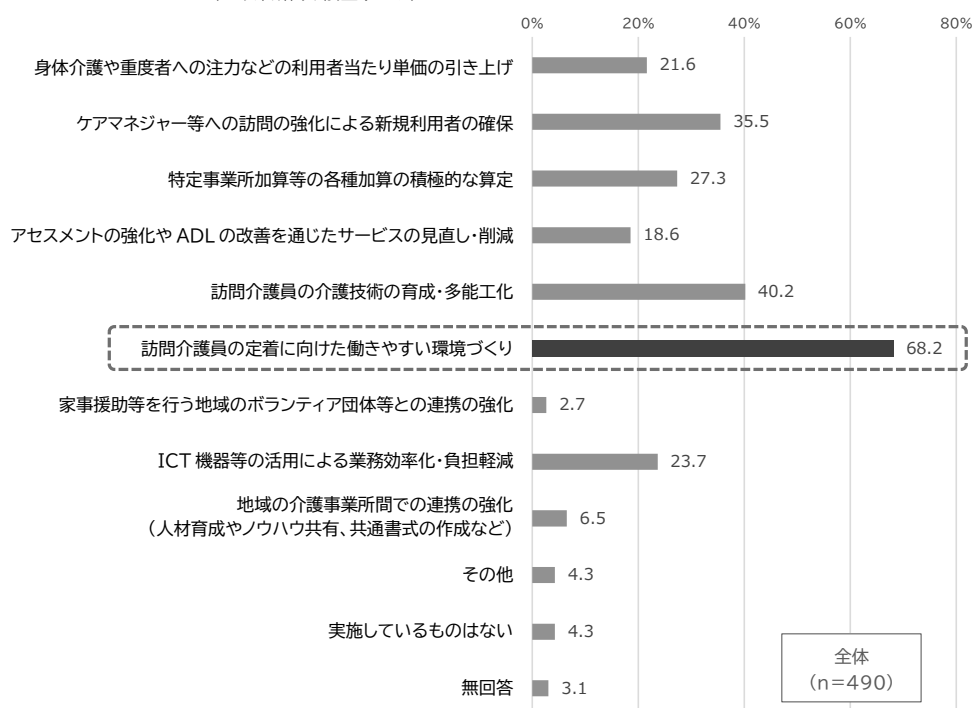


3. 課題への対応状況・必要な取組等

(1) 課題の解決に向けて事業所が実施している取組・対応策、サービス提供責任者として実施すべきと考える取組・対応策

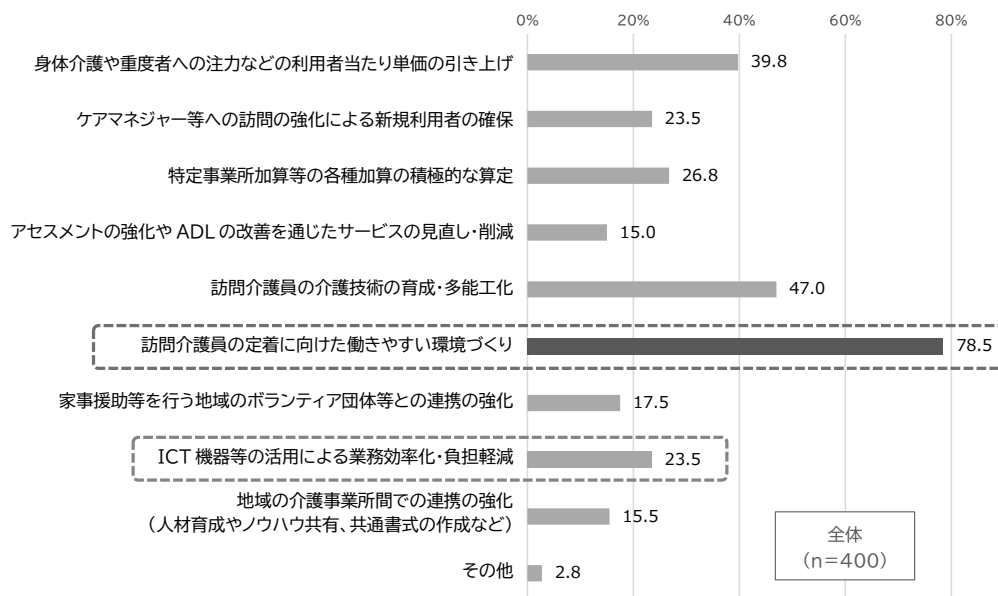
- 訪問介護を継続していくうえでの課題の解決に向けて、事業所として実施している取組・対応策としては、「訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり」の回答割合が68.2%と最も高くなっています。(➡ 図表2-10)
- サービス提供責任者として「実施すべき」と考える取組・対応策の回答としても、「訪問介護員の定着に向けた働きやすい環境づくり」の回答割合が最も高くなっています。(➡ 図表2-11)
- なお、事業所として実施している取組・対応策として「ICT機器等の活用による業務効率化・負担軽減」を回答した割合は23.5%となっています。(➡ 図表2-11)

【図表2-10】 課題の解決に向けて事業所が実施している取組・対応策(複数回答)
(*事業所向け調査票より)



【図表2-11】 サ責として実施すべきと考える取組・対応策(複数回答)

(*サ責向け調査票より)

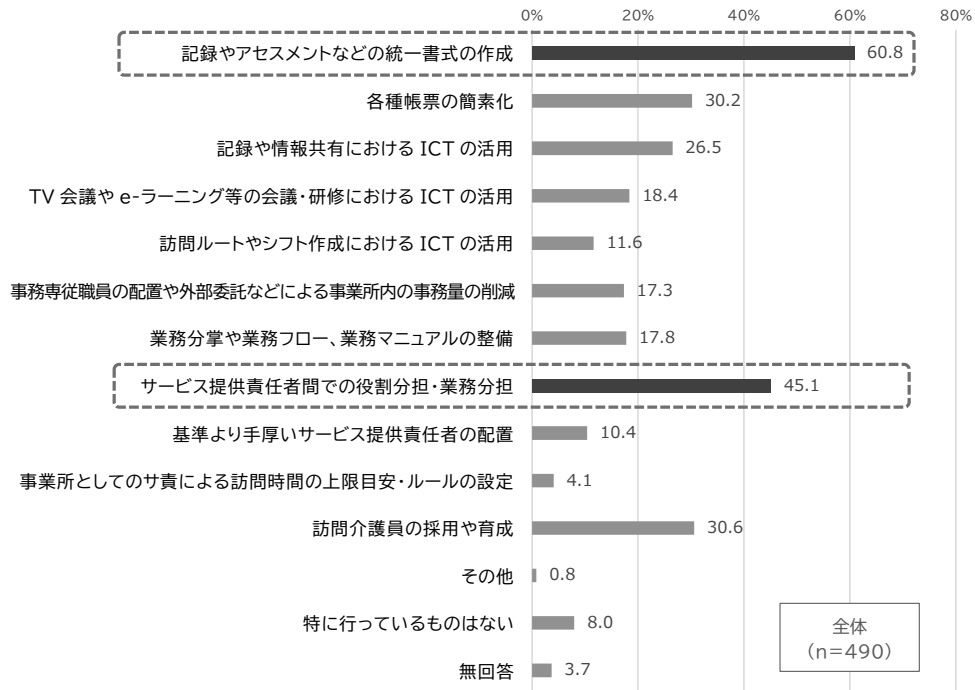


※訪問介護サービスの事業継続上の課題が何かしらあると回答しており、かつ、選択肢のうちいずれかに回答があったケースに限って集計。

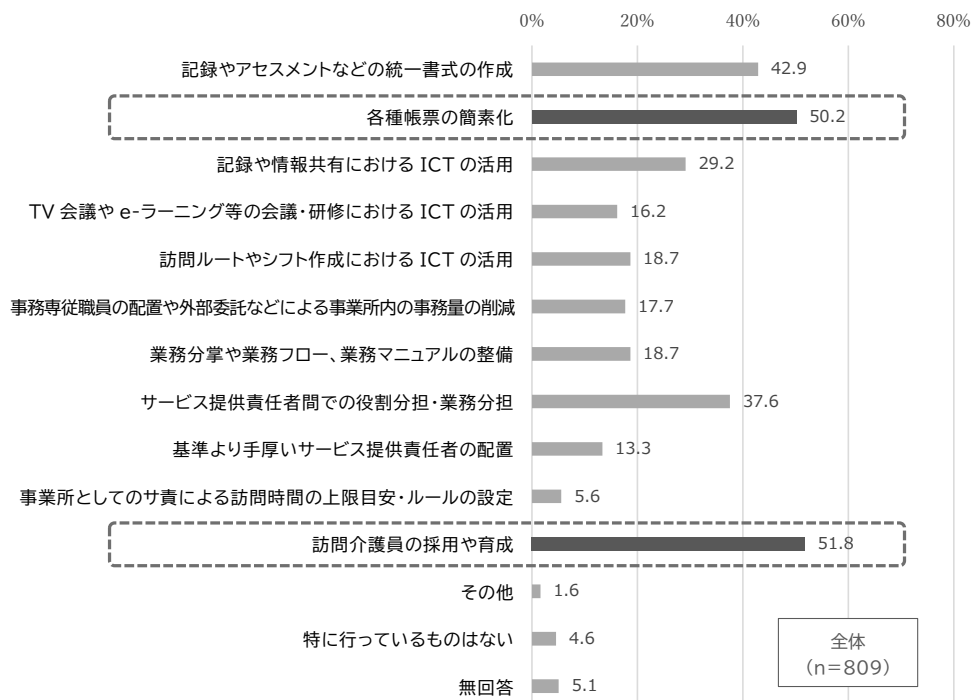
(2) サービス提供責任者が役割を担えるように事業所が実施している環境整備等の取組、サービス提供責任者として必要と考える取組

- サービス提供責任者が運営基準等に定められた役割を担えるように、事業所として実施している環境整備等の取組内容としては、「記録やアセスメントなどの統一書式の作成」が60.8%、「サービス提供責任者間での役割分担・業務分担」が45.1%となっています。(⇒ 図表2-12)
- サービス提供責任者として「必要」と考える取組としては、「訪問介護員の採用や育成」が51.8%、「各種帳票の簡素化」が50.2%となっています。(⇒ 図表2-13)
- 概ね、必要と考えられている取組は事業所としても実施している割合が高い傾向にあると考えられますが、「各種帳票の簡素化」等に関して、必要性に対して取組が追いついていない状況にあることもうかがえます。

【図表2-12】 サ責が役割を担えるように事業所が実施している環境整備等の取組(複数回答)
 (*事業所向け調査票より)



【図表2-13】 サ責として必要と考える環境整備等の取組(複数回答)
 (*サ責向け調査票より)



訪問介護事業所における テクノロジー導入の考え方

本章では、第2章で把握した介護事業所における訪問介護事業の継続上の課題やサービス提供責任者の業務の実態等を踏まえつつ、テクノロジー導入の利点や具体的な導入の進め方、導入にあたっての阻害要因とそれへの対応策などを、Q & A形式で紹介します。

本冊子で紹介する **Question** は、次の9つです。

間接業務関連

- Q1** 「間接業務」におけるテクノロジー活用の実態はどのようになっていますか？
- Q2** 「間接業務」におけるテクノロジー活用によりどのような効果が期待されますか？

直接介護業務関連

- Q3** 「直接介護業務」におけるテクノロジー活用の実態はどのようになっていますか？
- Q4** 「直接介護業務」におけるテクノロジー活用によりどのような効果が期待されますか？

共通事項

- Q5** テクノロジーの導入の際にはどのような課題が生じますか？
- Q6** テクノロジーの「導入前段階」ではどのような点に留意すべきですか？
- Q7** テクノロジーの「試行段階」ではどのような点に留意すべきですか？
- Q8** テクノロジーの「導入後段階」ではどのような点に留意すべきですか？
- Q9** テクノロジー活用を進めるうえでどのようなマインドが必要でしょうか？

Q1

「間接業務」におけるテクノロジー活用の実態はどのようになっていますか？

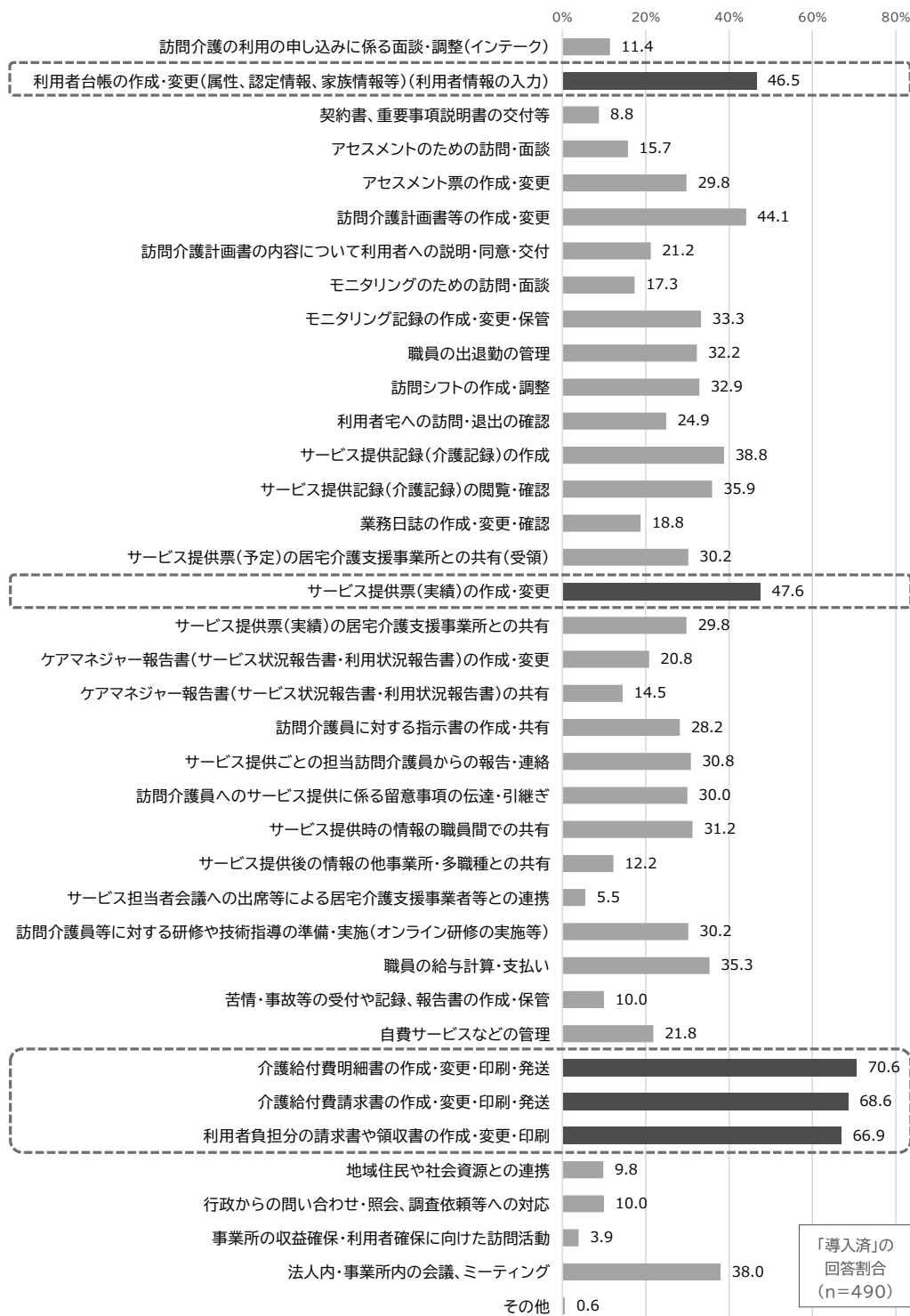
A

請求書の作成に関する業務については約7割の事業所がICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどを導入済みです。さらに、「サービス提供票の作成・変更」や「利用者台帳の作成・変更」において、導入済みの割合は5割程度です。ただし、業務内容によっては導入・普及等が進んでいない状況も見られます。

- ▶ 本調査研究では、「事務作業や調整業務など利用者に直接接しない業務（バックヤード業務のこと）」を「間接業務」として整理しました。
- ▶ 間接業務は、サービスの質の向上や訪問介護員をはじめとする職員の人事労務管理、事業所における収入の確保などの観点からいづれも重要なもので、**事業所の管理者やサ責が間接業務の担い手となっている**と考えられます。
- ▶ 事業所に対するアンケート調査において、様々な間接業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入状況に関して、「導入済」との回答割合^{▶1}が高かったものとしては、「**介護給付費明細書の作成・変更・印刷・発送**」が70.6%であり、このほか請求書の作成に関する業務について約7割の回答となっています。次いで「導入済」の回答割合が高いのは「**サービス提供票（実績）の作成・変更**」や「**利用者台帳の作成・変更**」が約5割となっています。（⇒ 図表3-1）
- ▶ サ責としての業務で特に負担が大きいという回答割合（⇒ 図表2-7）が比較的高かった「訪問シフトの作成・調整」や「訪問介護計画書等の作成・変更」に関しては、「導入済」の割合はそれぞれ32.9%、44.1%です。
- ▶ また、直接的に間接業務におけるテクノロジー活用状況をたずねた設問ではありませんが、サ責が求められる役割を担えるよう実施している環境整備等の取組の内容に関する回答（⇒ 図表2-12）を見ると、「**記録や情報共有におけるICTの活用**」や「**TV会議やe-ラーニング等の会議・研修におけるICTの活用**」、「**訪問ルートやシフト作成におけるICTの活用**」に関しては、**1～3割程度**という回答結果となっています。

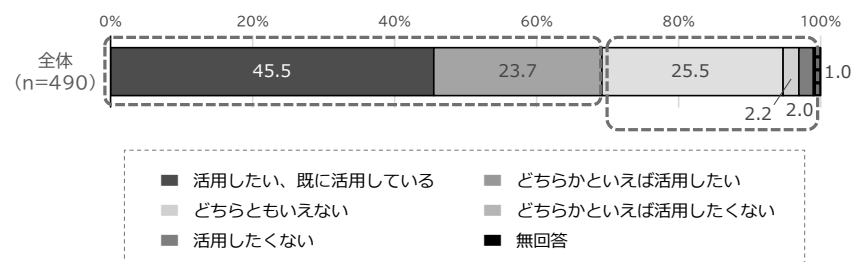
▶1 各業務について「導入済」、「検討中」、「導入予定なし」、「当該業務なし」の選択肢での回答を得たもののうち、「導入済」の回答割合。「当該業務なし」と回答した場合や、無回答の場合も割合を算出する際の集計対象に含む。

【図表3-1】 間接業務の各業務における介護ソフトや業務効率化アプリ等の導入状況
 (それぞれ、単一回答) (*事業所向け調査票より)



- このほか、間接業務におけるICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用状況・活用意向に関する回答としては、「活用したい、既に活用している」の回答割合が45.5%、「どちらかといえば活用したい」が23.7%です。既に活用している状況にある事業所も含め、**約7割がテクノロジー活用に前向きな回答**です。他方で、「どちらともいえない」、「どちらかといえば活用したくない」、「活用したくない」と、**活用について積極的ではない回答も約3割**となっています。(➡ 図表3-2)

【図表3-2】 間接業務におけるICT機器等のテクノロジーの活用意向(単一回答)
(*事業所向け調査票より)



- 間接業務におけるテクノロジー活用について、業務内容によっては導入・普及が進んでいますが、**業界全体における本格的な導入・普及は道半ば**といえます。ICT機器等の活用に向けた「最初の一步」を踏み出せないでいる事業所が数多く存在しているようです。

間接業務関連

Q2

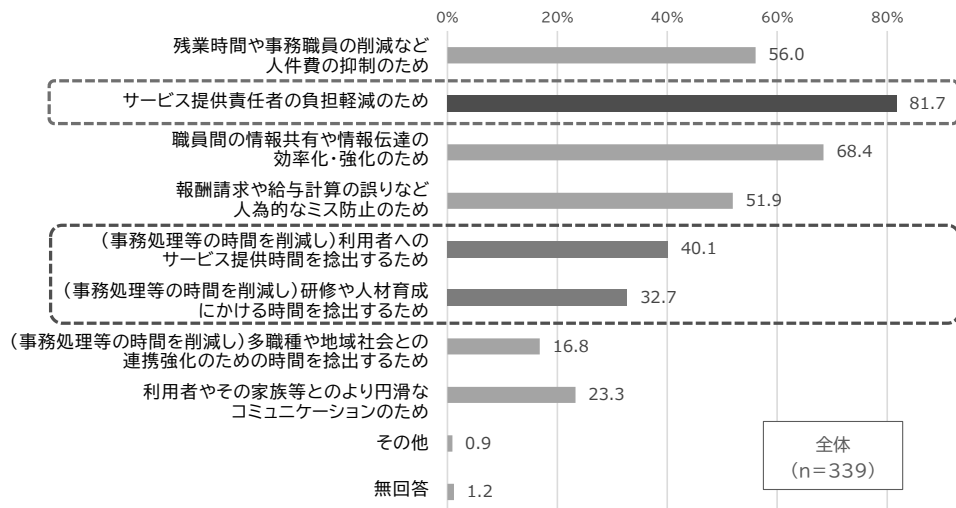
「間接業務」におけるテクノロジー活用により どのような効果が期待されますか？

A

サ責の業務負担軽減が期待されます。特に、テクノロジー活用により書類作成の負担を軽減することができると考えられ、その面での負担軽減が、利用者に対するサービス提供の質の向上や、事業所内での人材育成等につながっていく可能性があります。

- 間接業務にICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用をすることにより期待する効果^{▶2}について、最も回答割合が高かったのは、「サービス提供責任者の負担軽減のため」の81.7%です。
- このほか、「(事務処理等の時間を削減し)利用者へのサービス提供時間を捻出するため」が40.1%、「(事務処理等の時間を削減し)研修や人材育成にかかる時間を捻出するため」が32.7%となっており、負担・時間の削減がサービスの質向上や人材育成の取組につながる可能性があることも示されています。

【図表3-3】 間接業務におけるICT機器等のテクノロジー活用に期待する効果(複数回答)
(*事業所向け調査票より)



▶2 間接業務におけるICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの活用状況・活用意向に関する回答(図表3-2)で「活用したい、既に活用している」または「どちらかといえば活用したい」とした事業所が集計対象。

【仮説に基づく分析①】

間接業務に対するICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリ等を多く導入している事業所のほうが、手書きや手入力で作成している書類が少ないのではないか？

- 第2章において示したように、サ責として運営基準等に定められている本来業務を担ううえで
の問題点や課題認識についての回答として、最も回答割合が高かったのは「作成しなければい
けない書類が多いこと」で69.5%でした。(⇒ 図表2-9)
- このような課題を踏まえ、本調査研究では、「間接業務に対するICT機器や介護ソフト、業務効率
化アプリ等を多く導入している事業所のほうが、手書きや手入力で作成している書類が少ない
のではないか？」という仮説を立て、分析を行いました。
- まず、間接業務におけるICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの導入状況に関して「導
入済」の該当個数(図表3-1に示した結果から算出^{▶3})について、分布を踏まえて「低位(0～
4個)」、「中位(5～12個)」、「高位(13個以上)」の3群に分類しました。
- この分類により、事業所において手書きや手入力で作成していると回答された書類の種類につ
いての回答を比較すると^{▶4}、「サービス提供記録票」などに関して、統計的に有意な差異がみら
れます。
- また、手書きや手入力で作成していると回答された書類の該当数(図表3-4に示した結果から算
出)の平均値を比較すると、間接業務におけるICT機器や介護ソフト、業務効率化アプリなどの
導入事例数が多い事業所(「高位」の事業所)では、手書きや手入力で作成している書類の該当
数が少ないという結果が得られました(統計的に有意)。

【仮説に基づく分析②】

事業所において、手書きや手入力で作成している書類が少ないほど、サ責の業務負担感
は少ないのではないか？

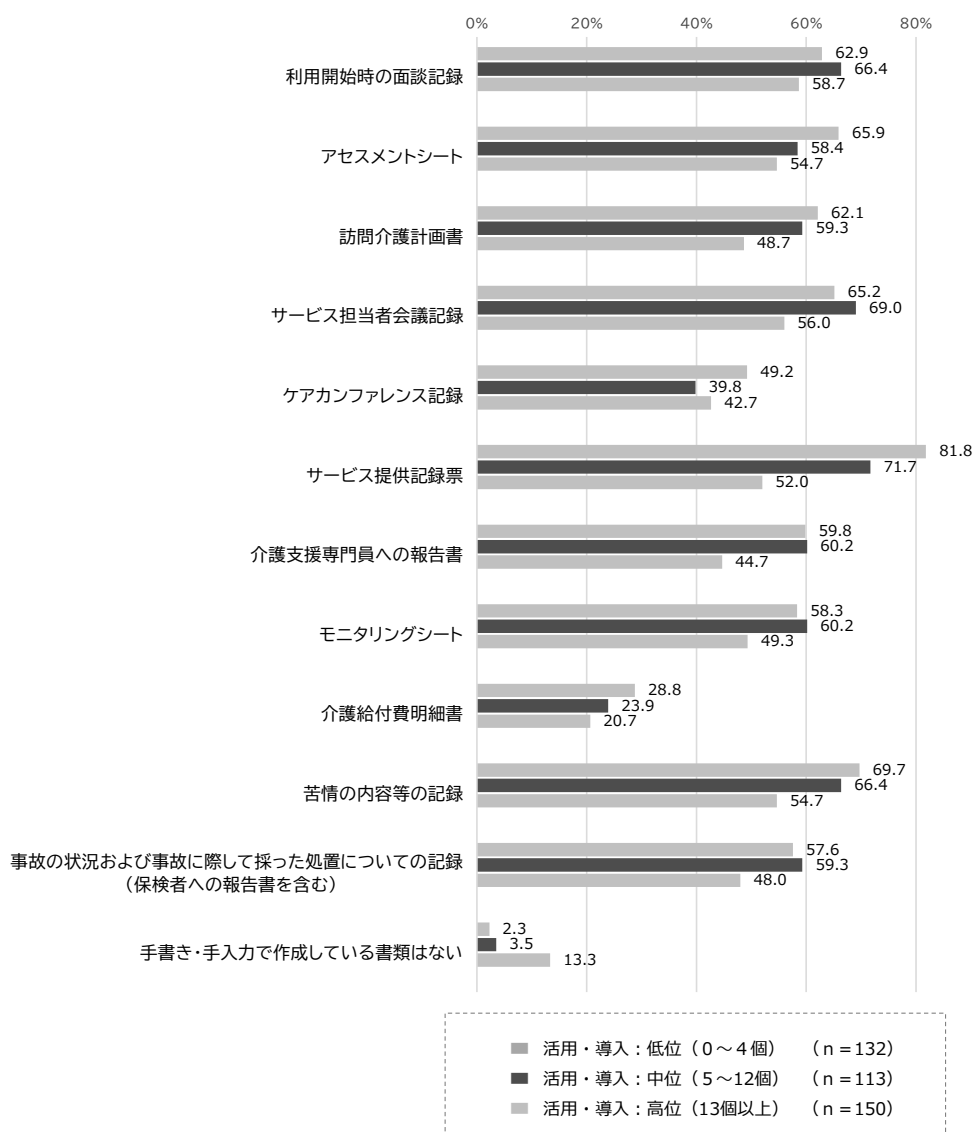
- さらに、「事業所において、手書きや手入力で作成している書類が少ないほど、サ責の業務負担
感
は少ないのではないか？」という仮説に基づく分析も行いました。
- 事業所において手書きや手入力で作成している書類の該当数(図表3-4に示した結果から算出)
について、分布を踏まえて「低位(0～3個)」、「中位(4～9個)」、「高位(10個・11個)」の3
群に分類しました。

▶3 「その他」を除く37の項目に関して「導入済」と回答された数をカウントして分類した。各設問に無回答であったものは集計の対象外とし、「当該業務なし」と回答されたものについては、ソフト等の導入がないものとして判別した。

▶4 手書きや手入力で作成している書類については、無回答であった場合は集計の対象外とした。

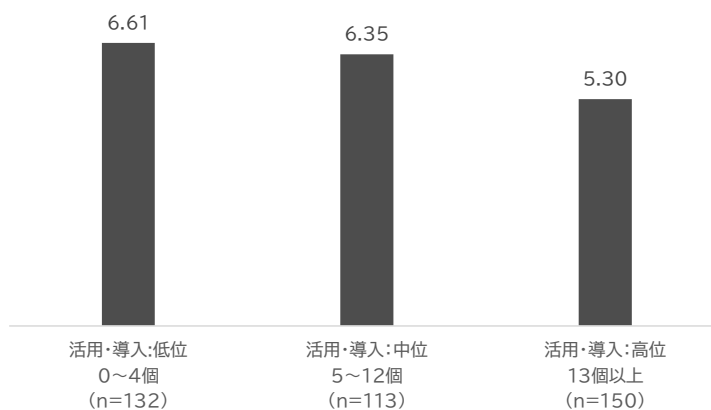
- この分類により、サービス提供責任者が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数（図表2-7に示した結果から算出^{▶5}）の平均値を比較すると、手書きや手入力で作成している書類の該当数が多い事業所（「高位」の事業所）のサービス提供責任者では、負担が大きいと考える業務の該当個数が多いという結果が得られました（統計的に有意）。

【図表3-4】 間接業務に対するソフト等の導入事例数と手書きや手入力で作成している書類の種類(複数回答) (*事業所向け調査票より)

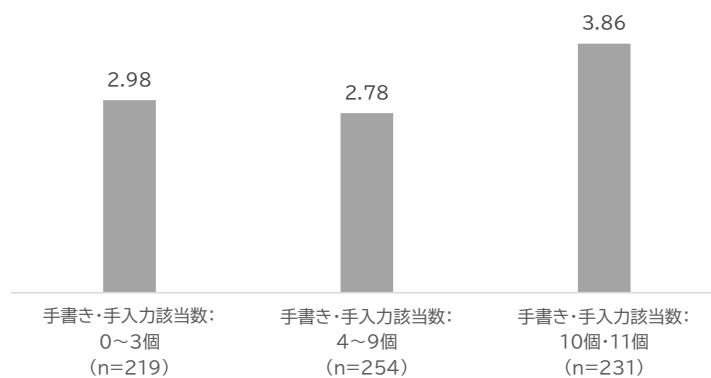


▶5 特に負担が大きいと考える業務について無回答の場合は該当数「0」として集計を行った。(当該設問に関しては、「該当するものはない」などの選択肢が設定されているものではないため、無回答であった回答の多くは負担を感じる内容はないという趣旨の回答であると判別した。)なお、当該分析は事業所向け調査票とサ責向け調査票のデータをマッチングして行った分析となっている。

【図表3-5】 間接業務におけるソフト等の導入事例数と手書きや手入力で作成している書類の数(平均値) (*事業所向け調査票より)



【図表3-6】 事業所において手書きや手入力で作成している書類の数とサ責が業務で特に負担が大きいと考えるものとして回答した個数(平均値) (*事業所向け調査票・サ責向け調査票より)



- ▶ ヒアリング調査や有識者研究委員会における意見交換の中でも、テクノロジーの活用により、サ責や訪問介護員の業務時間削減・負担軽減につながった事例、また、そのことにより各事業所においてより注力してほしい業務（訪問介護員への教育や、日々の利用者の異変の察知、訪問介護員とのコミュニケーションの深化、シフト調整の効率化など）に時間を割くことができるようになった事例がありました。

事例 サ責負担の軽減、人材育成への注力

- 介護記録ソフトを導入。
- ICTを入れてサ責の業務時間が少し空いたとして、その分何に時間を使ってもらいたいのか。もちろん、事務作業の整理をしていただきたいというはあるが、何よりも大事だと最近実感しているのは教育。コロナ禍で集まりづらく、研修がなかなかしづらい。もし空いている時間が増えれば、ここの模索に費やしたいという気持ちでICTを導入した。
- ICTの導入により、現にサ責の残業時間が以前よりはかなり少なくなっている。

事例 情報共有の効率化、サ責の役割の明確化

- スマートフォンを用いて訪問管理やシフト調整ができるソフトを導入。
- ICTの活用により、情報共有の質の向上に力が発揮できた。今までは紙や電話だったところが、全員に一括で流せる。情報をバツと流せるので、報告に対して異変がないかどうかを上手くキャッチしていくという一番大事な役割にサ責が時間をとりやすくなった。
- サ責の業務負担軽減という意味では、ICT化して、形が変わり、入力がきちんとなされているかの確認作業が増えたが、全体的に考えると、軽減になっている。

事例 サ責の事務作業時間の軽減、コミュニケーションの充実・シフト調整の効率化

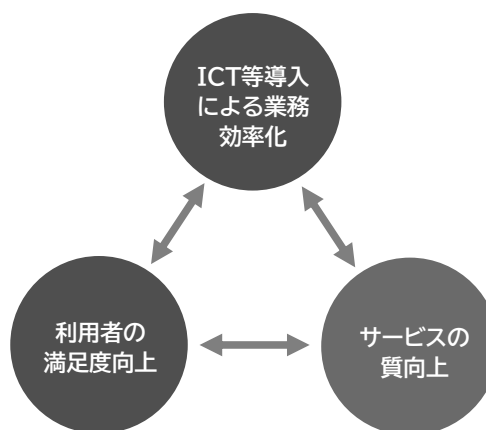
- クラウド型の統合介護ソフトを導入。全訪問介護職員に対しスマートフォンを貸与。勤怠管理やサービス内容の記録も業務スマホや音声入力を使って対応できるようにした。
- ICT化の効果として、サ責1名当たりの事務作業時間が導入前に比べて月15時間改善された。
- ICT化により登録ヘルパーとのコミュニケーションが疎遠になることも懸念されたが、サ責からコミュニケーションを積極的にとるようにした。ヘルパー会議の際にシフト調整のコミュニケーションもとるようにしたことで、コロナ禍でヘルパーが濃厚接触者になりサービスに入れないようなことがあっても、コロナ禍前と比べて人数は減っている中で、ほぼ同じようなサービスで事業継続できたという効果があった。

事例 保管すべき書類の削除、事務所からでもリアルタイムで状況を確認

- スマートフォンアプリに対応した業務支援ソフトを導入。
- ソフトを導入することにより、訪問介護員の日誌を記載する時間が短縮された。加えて、紙媒体がなくなったことから、保管すべき書類が不要となった。
- また、訪問時に、利用者が万が一の状況であった時もスマートフォン等のカメラにより記録を残すことが可能であり、事務所でもリアルタイムで見ることができる。

- 厚生労働省『介護サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き Ver.2』においても、ICT機器・ソフトウェアの導入は、介護サービスの提供現場における「業務効率化」のみならず「サービスの質向上」「利用者の満足度向上」にもつながる可能性を有するとされています。
- 今後、各事業所がテクノロジー活用の推進を図ることで、さらなる責の業務負担の軽減と本来業務に注力する余力の確保、さらには、事業継続のための課題等が解消に向かうことが、業界全体で期待できます。

【図表3-7】 ICT機器・ソフトウェアの導入の意義



(出所) 厚生労働省『介護サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き Ver.2』
p.17 図表14を再現したもの

Q3

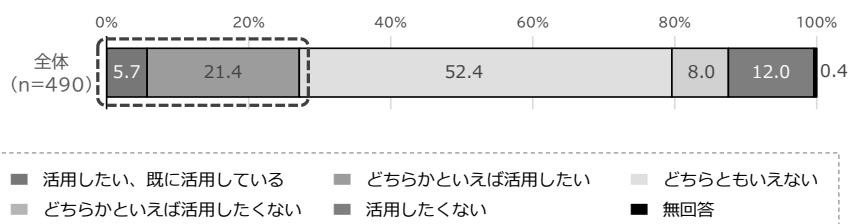
「直接介護業務」におけるテクノロジー活用の実態はどのようになっていますか？

A

訪問介護事業所においては、間接業務に比べると、直接介護業務におけるテクノロジー活用は広がりを見せているわけではありません。ただし、訪問介護員の身体負担軽減やサービスの質向上を目的とした活用事例もみられます。

- アンケート調査において、直接介護業務におけるICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向は、「どちらともいえない」が52.4%と全体の半数以上を占めています。一方で、「活用したい、既に活用している」(5.7%)と、「どちらかといえば活用したい」(21.4%)を合わせると、27.1%の事業所が直接介護業務に対してテクノロジーを活用することに前向きな姿勢であるという結果になっています。(➡ 図表3-8)
- 間接業務に関する同様の回答(➡ 図表3-2)と比べても、**直接介護業務におけるテクノロジー活用はさほど広がりを見せていない状況にあることがうかがえます。**
- 職員がテクノロジーを活用することに対する利用者の忌避や、購入時の責任の所在等、**利活用の推進や導入にあたって様々な課題があること**も有識者研究委員会などで指摘されました。
- 他方で、直接介護業務に対するテクノロジーについては、現時点では施設系向けを中心に様々な製品が開発・商品化されており、その中には**訪問介護サービスの直接介護業務における活用が期待できるテクノロジーも数多くあります**。本調査研究事業の有識者研究委員会での議論では、訪問介護事業所の直接介護業務において活用が想定されるテクノロジーとして、図表3-9に記載した内容が示されました。

【図表3-8】 直接介護業務におけるICT機器等のテクノロジーの活用意向(単一回答)
(*事業所向け調査票より)



【図表3-9】 直接介護業務において活用が想定されるテクノロジーの例

直接介護業務において活用が想定されるテクノロジー	活用することによる効果（一例）
非訪問時間帯の見守りや安否確認、バイタル測定のためのセンサーやカメラ	データに基づいたケア・利用者の安否の確認
緊急時等のためのコール端末の設置	緊急時における迅速な対応
装着型の移乗支援機器	訪問介護員の身体的負担の軽減
移動支援機器	利用者の行動範囲の拡大・外出時間や機械の増加
排泄支援機器	排泄処理の負担軽減
リハビリテーション支援機器	利用者のADLの低下防止
コミュニケーションロボット	認知症の予防
服薬管理ロボット	過剰摂取や飲み忘れ、飲み間違い、誤薬防止
遠隔による訪問介護員への助言、指導等を行うための沿革業務支援機器（遠隔インカムやカメラ、スマートグラス等）	訪問介護員への助言・指導によるサービスの質の向上
利用者の身体状況の評価、解析アプリや機器	事業所内や多職種連携時のデータの情報共有
水道、ガス、家電等の使用状況に関する情報収集による生活状況モニタリング機器	利用者の普段の生活状況の把握

（出所）有識者研究委員会での議論を基に作成

委員意見より

ヒアリング調査より

直接介護業務でのテクノロジー活用の課題例

- センサーやカメラ、遠隔インカムなどの活用に関して、利用者（高齢者）側の気持ちからすると、監視されているような雰囲気とか、見知らぬ誰かと話をしていることに対して、不安がある。
- 利用者の動き、心拍数など、様々なアラートがある中で、どのアラートがどう発信された時に訪問するのか、介護者の中のキーパーソンとの事前の取り決めが非常に難しい。
- 見守りセンサーで利用者が転倒された場合、リアルタイムでわかっているにもかかわらず、利用者宅の鍵がなければ入ることができないため、訪問介護員としては何もできない場合がある。
- 利用者宅で活用する場合、事業所側が費用を負担するのか、それとも利用者側に購入していただくか、責任の所在がわからない。

- このような中、本調査研究を通じて、実際にテクノロジーを活用している事例や試験的に活用する事例が把握されました（下記参照）。
- 移乗介助（装着型）に関しては、軽量化や利用者宅への持ち運びを前提としたものへと開発が進み、**人（利用者）を抱えるサポート機能が備わると、より活用する事業所は増えるのではない**かという話も聞かれました。

事例 訪問介護員の身体負担防止のためのテクノロジー活用

- 利用者宅にて、利用者への移動支援や移乗支援等においては、訪問介護員への身体的な負担（例：腰痛の発生・悪化）が生じる可能性が高く、サービス提供の継続が困難になるケースや、ひいては訪問介護員の離職につながる危険もあり、事業継続に影響を及ぼすことがある。
- こうした課題に対応するための1つの方策として、県の介護ロボット導入支援助成を活用して、移乗介助（装着型）の介護ロボットを購入。
- 購入した介護ロボットについては、「やや重い」「装着時に若干時間を要する」という意見もあったものの、装着することにより、訪問介護員の腰への負担が全くなくなること等から、当該事業所の訪問介護員はほぼ装着するようになった。

事例 スマートグラスを用いた訪問介護員のサービスの質の向上

- スマートグラスを活用した訪問介護員のサービスの質の向上に向けた取組を試行。
- 利用者宅において、訪問介護員がスマートグラスを活用することにより、複数の職員が利用者宅の訪問介護員と同じ視点で情報を把握することができる。また、同じものを見ながら職員同士でコミュニケーションを取ることが可能である。
- それゆえ、現場の経験が豊富な訪問介護員がスマートグラスを活用することにより、当該職員の見立てや視点等を他の訪問介護員にも伝授することや、反対に、スマートグラスを介して、利用者宅の訪問介護員にリアルタイムでサービスの助言等を実施することもでき、教育・研修面においても効果があると考えている。

Q4

「直接介護業務」におけるテクノロジー活用により どのような効果が期待されますか？

A

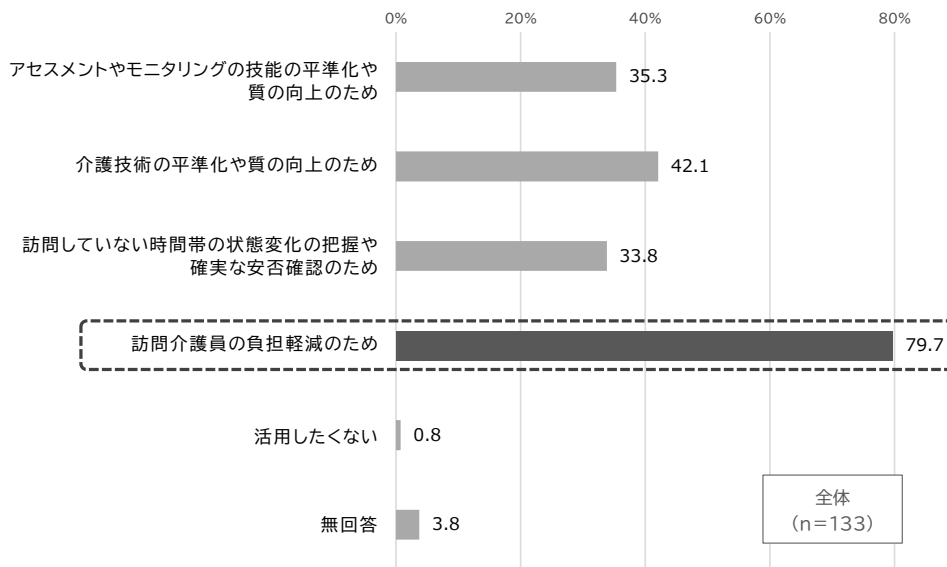
直接介護業務におけるテクノロジーの活用は訪問介護員の負担軽減等が期待されます。導入するテクノロジーの内容によっては、アセスメント・モニタリングの質の向上や情報共有の円滑化、サービスの平準化等の効果も期待されます。

- ▶ アンケート調査において、直接介護業務にICT機器やロボット介護機器を活用する目的^{▶6}として最も回答割合が高かったのは、「訪問介護員の負担軽減のため」の79.7%です。直接介護業務でのテクノロジーの活用はまだ広がりを見せているわけではありませんが、訪問介護員の負担軽減につながることは認識されている状況にあります。(▶ 図表3-10)
- ▶ 直接介護業務において、テクノロジーを活用することで期待される効果・利点については、導入されるテクノロジーの内容によって様々であると考えられます。
- ▶ たとえば、移乗・移動支援や入浴介助において、訪問介護員は利用者を持ち上げることがあるため、身体的な負担が生じる場合があります。そのために、テクノロジーを活用することで、訪問介護員の腰痛防止等、身体的な負担を軽減する効果が期待されます。
- ▶ また、センサーや見守り機器に関しては、利用者のデータを随時取得し、情報をストックしておくことで訪問介護事業所内での情報共有が進み、アセスメントの質の向上につながるほか、多職種（居宅介護支援事業所、医療機関）との情報共有の質の向上が期待できます。
- ▶ このほか、遠隔インカム等の活用は、ケアの質の向上につながることも期待できます。訪問介護員は基本1人で利用者宅に訪問しますが、何らかの緊急時だけでなく、通常時においてもインカム等で指示・助言を受けることで、対応する訪問介護員の経験によらず、より迅速な対応や質の高いサービスを提供できるようになる可能性があります。
- ▶ なお、介護ロボットを活用した事例については、介護施設等を中心に情報が徐々に広がりつつあります。厚生労働省で公表されているほか、たとえば、公益財団法人テクノエイド協会においては、「移乗介助」や「見守り支援」、「コミュニケーション支援」等の直接介護業務の事例について、介護施設等が導入にあたって参考となる情報を体系的に整理しており、導入活用事例集を公表しています。

▶6 直接介護業務におけるICT機器やロボット介護機器などの活用状況・活用意向に関する回答（図表3-8）で「活用したい、既に活用している」または「どちらかといえば活用したい」とした事業所が集計対象。

- ▶ テクノロジーによる恩恵や効果を求める訪問介護事業所の中で、これらのような情報が広まることで、直接介護業務の現場でテクノロジーの活用を検討・工夫し始める訪問介護事業所が増える可能性が考えられます。訪問介護に限らない様々な場面でのテクノロジー情報に触れてみることも、訪問介護事業の継続に資するのかもしれない。

【図表3-10】 直接介護業務にICT機器やロボット介護機器などを活用する目的(複数回答)
 (*事業所向け調査票より)



共通事項

Q5

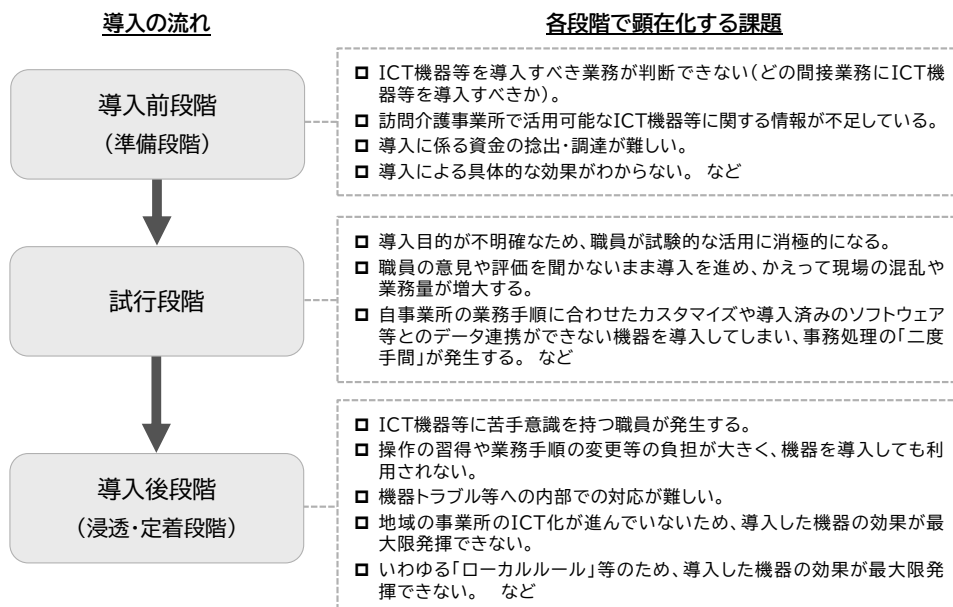
テクノロジーの導入の際にはどのような課題が生じますか？

A

テクノロジー導入の際には、「導入前段階（準備段階）」、「試行段階」を経たうえで、その後の浸透・定着を図っていくことが重要です。ただし、それぞれの段階別に、生じることが多い、顕在化しやすい課題があります。

- サ責・職員等の負担軽減やサービスの質の向上等が期待されるICT機器等のテクノロジーですが、「導入前段階（準備段階）」、「試行段階」を経たうえで、その後の浸透・定着を図っていくことが、適切な活用という意味で重要になります。ただし、特に初めて導入を試みる事業所では、これらの各段階において、いくつかの課題に直面することが想定されます。
- ここで、テクノロジー導入の際の流れを踏まえつつ、各段階で生じることが多い課題等について、有識者研究委員会での意見やヒアリング調査等から把握された情報を紹介します。

【図表3-11】 テクノロジー導入の際に想定される流れ（フロー）と顕在化する課題の一覧



【導入前段階】

- ICT機器等を導入すべき業務が判断できない(どの間接業務にICT機器等を導入すべきか)。
- 訪問介護事業所で活用可能なICT機器等に関する情報が不足している。
- 導入に係る資金の捻出・調達が難しい。
- 導入による具体的な効果がわからない。 など

- ▶ 「導入前段階」(準備段階)は、**情報収集の必要性が高い段階**です。この段階でテクノロジー導入の範囲や内容等、効果の想定等が明確にならないと導入に至ることができないと考えられます。
- ▶ ただし、特に小規模の事業所では、情報の不足、財源・資源の不足、マンパワー不足など、**テクノロジー導入の検討段階で多くの課題に直面することが想定**されます。
- ▶ 訪問介護事業所では職員に年配の方が多いことから、**テクノロジーに対する親和性が低い**という課題も生じ得ます。
- ▶ アンケート調査でも、ICT機器やロボット介護機器を活用する際の課題^{▶7}として、「導入や運用に要する費用(イニシャルコスト)の負担が大きい」や「年配の職員等への使い方の指導が難しい」の回答割合がそれぞれ67.8%と高くなっています。(▶ 図表3-12)

委員意見より

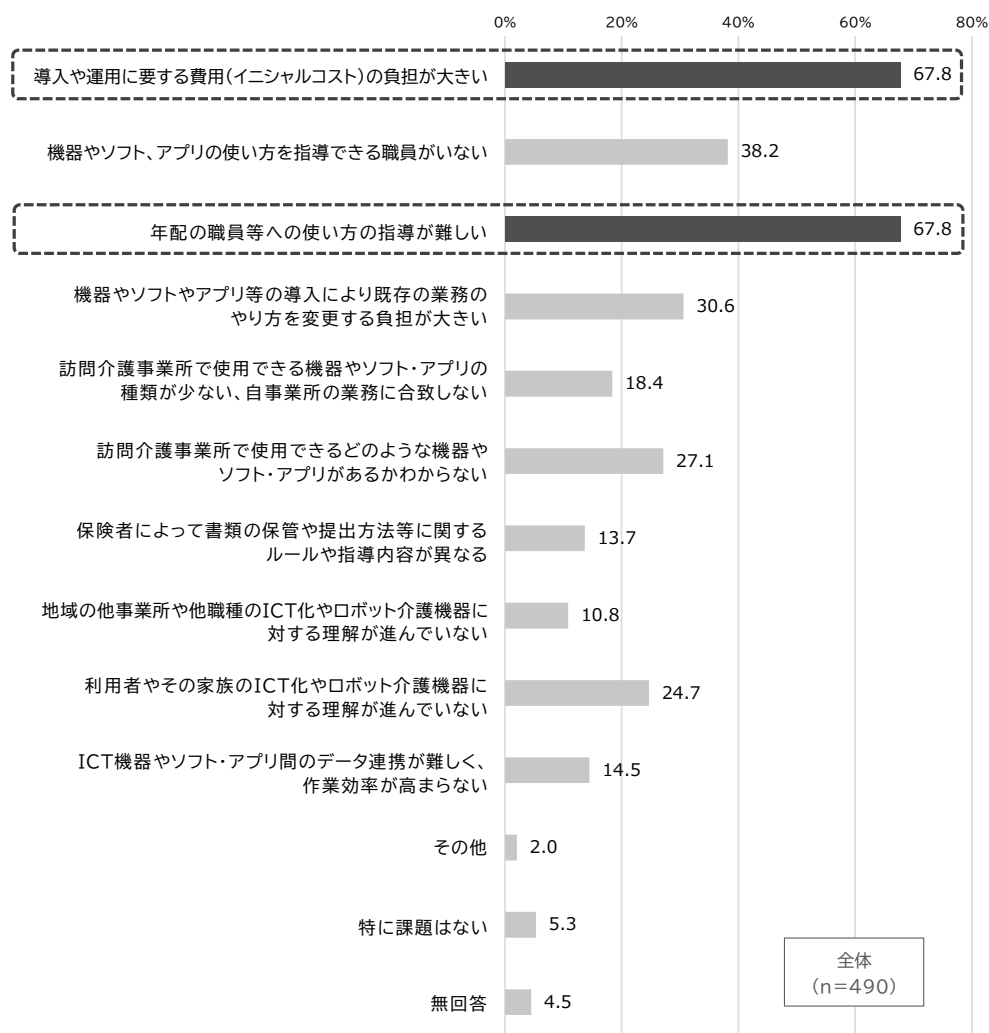
- テクノロジー活用が進まない理由について、まず、ネット環境の整備やセキュリティ対策等も必要になる。ICT機器に強い人材がいない状況もある。
- 活用が進まない一番の理由は、時間がないことにあるのではないか。支援をストップして、その間に覚えましようとなればまた違うのかもしれないが、朝から夕方、夜までずっと支援が入りながら、サ責の業務があり、コロナ対応もありという中で、本当に余裕がない。
- また、若い職員であれば機械にも慣れておりすぐに進むが、年配の職員がテクノロジー機器の操作を覚えるのは現実的ではないように思う。
- 活用が進まない理由については、小規模事業者であり、導入による利点が不明であることや、経済面の負担・活用のための財源・資源の不足などもある。

ヒアリング調査より

- 訪問介護は割と小さい事業所が多いうえ、小さければ小さいほどマイルールがあり、テクノロジーを入れる際には、ルールの見える化や、開発者との交渉という手間もかかる。事務職がたくさんいるわけでもないのに、それをやるのはかなりの負担になる。

▶7 間接業務・直接介護業務共通の課題をたずねた質問項目である。

【図表3-12】 ICT機器やロボット介護機器を活用する際の課題(複数回答) (*事業所向け調査票より)



【試行段階】

- 導入目的が不明確なため、職員が試験的な活用に消極的になる。
- 職員の意見や評価を聞かないまま導入を進め、かえって現場の混乱や業務量が増大する。
- 自事業所の業務手順に合わせたカスタマイズや導入済みのソフトウェア等とのデータ連携ができない機器を導入してしまい、事務処理の「二度手間」が発生する。など

- 「試行段階」は、検討しているテクノロジーを本格的に導入する前の段階で、**実際に介護現場での試用を行い、各種の調整を図るための段階**です。
- この段階では、**当初想定していなかった形で課題が表出することがあります**。逆に、想定し得ない課題が見つかるからこそ、試行段階を設けることが重要であると言えます。
- 試行段階（導入初期の段階）での対応が不十分だと、「導入はしたものの現場で使われなくなってしまう」、「機能が現場のニーズやリテラシーに合致していない」、「データ連携がなされず手間が余計にかかってしまう」というような課題が解決しないままとなり、テクノロジー導入の効果が見られないばかりか、裏目に出てしまうことになる可能性があります。

委員意見より

- 経営者、サ責、ヘルパーが目的を共有すること、現場も興味を持ってくれること、運用の主体は現場であるということを忘れずにすることが重要である。
- トップが勝手に入れると現場で使われないものになってしまう。強要された形ではうまくいかないため、主要メンバーを巻き込み、目的の所から共有が必要である。
- クラウドシステムに機能がありすぎて逆に使い難いという話もよくある。職員のICTリテラシーに合ったインターフェースが重要である。

ヒアリング調査より

- 実績を入力して請求等ができるシステムを活用しているが、給与計算に関してはもともと使っている社内の別の仕組みで対応している。請求システムからもデータは抽出できるが、そこから勤怠の集計を出すには加工が必要で、手間暇がすごくかかるので、連携はしていない。
- できれば請求ソフトと勤怠管理は連動していた方が良い。請求と同時に給与データも上がってきた方が楽ではある。

【導入後段階】

- ICT機器等に苦手意識を持つ職員が発生する。
- 操作の習得や業務手順の変更等の負担が大きく、機器を導入しても利用されない。
- 機器トラブル等への内部での対応が難しい。
- 地域の事業所のICT化が進んでいないため、導入した機器の効果が最大限発揮できない。
- いわゆる「ローカルルール」等のため、導入した機器の効果が最大限発揮できない。 など

- 「導入後段階」（浸透・定着段階）は、テクノロジーを導入後、本格的に浸透・定着するために継続的な対応等を行う段階です。
- たとえば、導入後の段階においても職員の習熟の問題が生じることが考えられますので、研修や個別の指導など、継続的な対応が必要です。場合によっては、機器の操作等に対する苦手意識から、働きにくさを感じてしまう職員が生じる可能性もあります。
- また、機器等のトラブル等の対応は事業所内部だけでは難しい場合もあることから、外部の事業者などの連携先の確保が重要です。
- このほか、個々の事業所としてテクノロジー活用が進んでも、地域全体で取組・導入等が進んでいないと非効率な部分が生じてしまうという課題や、いわゆる「ローカルルール」にシステム等が対応していないという課題が生じることもあります。
- 特に、医療との連携に関しては、利用者情報を共有しようとしても、医療機関ごとや地域ごとに情報連携に使用するツールが異なるなどしており、現状において、介護事業所側が複数のツールを参照しなければならないといった非効率な状況が生じているという課題もあります。

委員意見より

- 導入はスタートでしかなく、その後、パートナーとして日々発生した疑問を一緒に解決してくれる存在が重要になる。ただ、サポートに差があり、すぐに連絡が繋がらない、回答が翌日等になってしまう、というようなことだとやっつけられない。

ヒアリング調査より

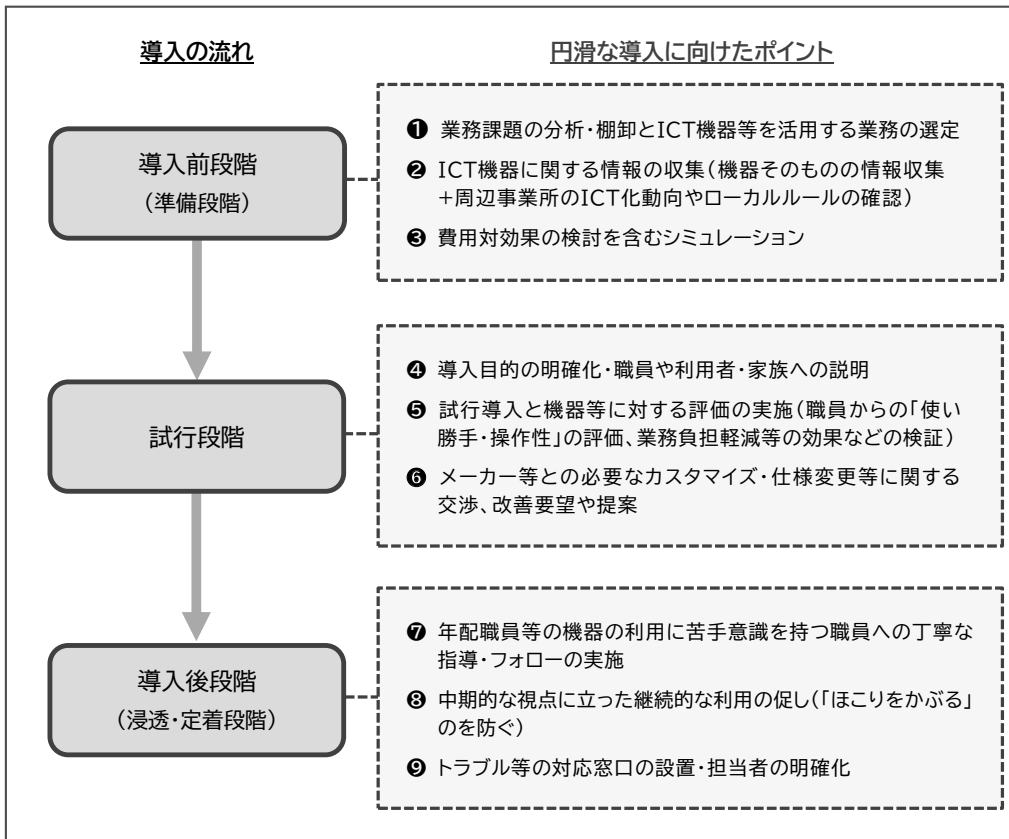
- 他都市の事例で、医師会などが作った地域共有の、利用者情報の共有ツールがある。全事業所が情報を載せて共有できるようになるものだが、このような取組をしなくてはならない。
- 現状は、様々に報告するツールがあって、相手によって使い分けなければならず、現場はすごく困る。

ヒアリング調査より

- 医療が主導で地域連携のツールがいろいろ持ち出されてきているが、医師会によって全部違うツールとなっている。便利な部分もあるが、地区がまたがるとそれぞれ違うサービス・システムとなっており、それぞれで対応しなければならない。利用者ごとに医療系のツールが違うということが起きている。

- =====
- テクノロジー導入の過程で事業所が直面する課題に対応していくためには、事業所管理者や法人経営者において留意すべきいくつかのポイントがあります。
 - 図表3-11に記載した課題との対応も意識しながら、**テクノロジー導入に係る基本的な留意点**を図表3-13に整理しました。

【図表3-13】 テクノロジー導入の際に想定される流れ(フロー)と留意すべきポイント



Q6 テクノロジーの「導入前段階」では どのような点に留意すべきですか？

A

「導入前段階」においては、テクノロジー導入ありきではなく、まず、業務課題の分析・棚卸から行うことが必要です。導入しようとする機器等の活用に関する具体的な情報の収集や、費用対効果等に関するシミュレーションを行いましょう。

【導入前段階】

① 業務課題の分析・棚卸とICT機器等を活用する業務の選定

- ▶ 訪問介護事業所においては、テクノロジーの導入に際して、まずは業務の棚卸を行い、どの業務のどのような状況を改善する必要があるのかを各事業所単位で検討することが必要です。
- ▶ 特に規模の小さい事業所では大規模な設備投資が難しいと考えられることから、業務の棚卸を行ったうえで、必要性の高い業務に部分的に導入することが考えられます。場合によっては、棚卸を行った結果、テクノロジー導入以外の方法で解決・解消する業務もあり得ます。
- ▶ このような業務の棚卸では、サ責が中心的な役割を担うことが期待されます。ただし、より円滑にテクノロジーの活用を図るうえで、導入に向けた準備段階から訪問介護員等の職員が関わることも検討すべきです。
- ▶ なお、業務の棚卸にあたっては、たとえば厚生労働省のガイドライン^{▶8}との整合性を図ることが大切です。

委員意見より

- 大規模な設備投資が困難であるということから、業務フローを細分化した上で必要性のある業務とそうでない業務を洗い出して、業務プロセスにマッチするICT導入を検討して、汎用性の高いシステムを導入している。
- ICTを導入すること自体が目的になっているものも見受けられるが、プロセスを見直すことで、ICT以外の工夫で解決できることも多く、ICTを目的にしない点も重要である。

▶8 <https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>

委員意見より

- サ責に期待される役割としては、本来業務の理解と仕分けである。何がICTで何が人の仕事か、サ責自体がテクノロジー導入の意義を理解し、導入後にどうなるかを描ける力が必要である。
- 業務の棚卸や、業務の仕分けをしなければ難しい。
- 一番はトップの決意が必要だが、システム導入の担当や計画書の準備など、準備段階からヘルパーにも関わってもらうことが大事である。

【導入前段階】

② ICT機器に関する情報の収集(機器そのものの情報収集+周辺事業所のICT化動向やローカルルールの確認)

- 新しい機器等を導入する際には、その機器等を取り扱っている業者によく話を聞くなど、導入前の情報収集が重要です。
- その際、他の事業所等で先行的に導入している事例等があるのであれば、活用状況等について話を伺うことも重要です。 予想しない形で「ローカルルール」が課題になる場合もあるので、できるだけ近隣の事業所での活用事例について情報収集することが望ましいでしょう。

ヒアリング調査より

- 新しいものを導入する際、外部の業者が関係して調整等を行わなければならないものに関しては、いろいろ事前に話を聞いて情報収集をすることが重要である。
- たとえば知り合いの事業所が既に使っているのであれば、ちょっとお邪魔させてもらって「実際どうなんですか」と聞きに行ったりすることも重要と考えている。

【導入前段階】

③ 費用対効果の検討を含むシミュレーション

- 各事業所においては、中期的な観点から、何を実現したいのかという目的を明確にしたうえでテクノロジー導入の検討をすることが重要です。
- 導入によって誰の何がどのように変わるのか、どのようにそれを検証するのか、一連の流れについて計画を立ててみましょう。
- あわせて費用面の検討・シミュレーションを行うことが必要です。導入にあたっての補助金等の情報収集や、特定事業所加算取得の検討を行うことなども、サービスの質の向上やより長期的な事業継続のために重要です。

委員意見より

- ICTやロボットなど、それを使ってどのように介護をしていくのかという利用計画や、オペレーションをどう変更するのかという検討等も、上手く活用できるかどうか大きく作用をする。
- テクノロジーの活用は、利用の目的の明確化をまずはしないといけない。誰を対象に、どういう場面、どういう目的で利用するのかということをきちんと位置付けをしないと、活用を促すものにならない。
- 上手に利用していくためには、現場の課題を明確にし、対象者を明確にし、どういう状態の利用者にどういう視点でどのように使用する、何を改善するのかということについて仮説を立て、確認をしながら導入計画を立てることが必要と考えられる。

共通事項

Q7 テクノロジーの「試行段階」ではどのような点に留意すべきですか？

A

「試行段階」においては、事業所の職員間だけでなく、利用者・家族との間や、機器を扱うメーカー等との間など、多方面で調整を行うことが重要です。

【試行段階】

④ 導入目的の明確化・職員や利用者・家族への説明

- 導入の際には試行を行うことが重要ですが、その際、関係する職員や利用者・家族等に対する説明や、それらからの意見聴取等を行うことも必要です。
- また、これらの者の間でのやり取り・調整結果を基に、マニュアルを独自に整備していくということも重要です。

委員意見より

- たとえば、職員から、「スマホを2台持つのは嫌」、「重くてかなわない」、「操作が不安」、「業務用機器を持つこと自体が嫌」といった意見があり、2年くらいかけて丁寧に説明しながら導入の準備を進めた。

ヒアリング調査より

- 新しい機器をサービスの現場に導入するにあたり、大部分の人は納得していただけるが、一部の利用者、たとえば2割くらいの方がNGという可能性もある。
- 大半が許容するなら進めてよいと考えるかもしれないが、2割の人の意見をどうするか。残りの2割の利用者には使わない、という形も検討できなくはないだろう。

委員意見より

- 利用者家族への説明も重要である。先行導入・試験導入を行うことや、可能であれば、市町村単位での統一等もあると良い。マニュアルは業者のマニュアルだけでなく、職員が作っていくことも必要である。

【試行段階】

⑤ 試行導入と機器等に対する評価の実施(職員からの「使い勝手・操作性」の評価、業務負担軽減等の効果などの検証)

- 一般的に、テクノロジー機器等の導入から、教育、支障のない運用、効果の実感に至るまでは、数か月・年単位での時間を要します。
- 短期的に成果が上がることを見込むのではなく、一定期間の「試行段階」の期間を設け、その間に機器等に対する評価(職員からの「使い勝手・操作性」の評価、業務負担軽減等の効果などの検証)を着実にやっていくことが重要です。
- また、一度に全事業所・全員に対して導入を図るのではなく、1事業所・少人数から試行導入をし、その後徐々に拡大を図っていくと良いでしょう。

ヒアリング調査より

- 導入を決めようとしてまず1営業所から試行的に始め、最終的に全事業所に導入した。期間は足かけ2年ぐらい要した。
- 進め方としては、本当に使えるものかどうか営業所の一部の人だけでまず試用運転をし、何人かで、1チームで使わせてみて、「いけるな」となったら、営業所全体で導入すると決めた。
- 試用運転の際には、ここなら上手く運用できるだろうという営業所を選んだ。そこが上手くやって、良い評判が聞こえてくると、他の営業所も自分のところも入れたいという気持ちになった。

ヒアリング調査より

- たとえば実績入力ソフトは、8月に導入し、入力漏れ等が年末までには大丈夫とはならなかった。少なくとも3か月から半年くらいは時間を要する。今も、1年は経ったが、まだまだな状況である。
- 新しいシステムを一斉に入れた時は浸透するまでに結構時間を要した。その後、反省を踏まえて、少人数のテスト運用はやってみたほうが良いと思っている。全体いきなり広める前に一部分だけをお願いするとか、全員ではなく居宅だけから始めてみるとか、少人数から進めてみる方が良いかもしれないと考えている。

ヒアリング調査より

- 訪問介護記録ツールソフトを導入する際は、事業所で一斉に導入したが、最初の2か月は従来で行っていた方法（手書きで入力）とソフト入力を並行して行うといった移行期間を設けた。その後、職員がソフトに慣れ始めたときに、従来の方法を完全に廃止した。

【試行段階】

⑥ メーカー等との必要なカスタマイズ・仕様変更等に関する交渉、改善要望や提案

- ヒアリング調査結果等を踏まえると、より広域で共通して使用できるシステムの開発・導入や、システム間の連携ができるようにすることが、より効率性を高めるためには重要であるといえます。
- 一事業所が単独でメーカー等と交渉することは難しいかもしれませんが、複数の事業所が協働して同一のシステムを導入することや、自治体に働きかけて自治体主導で汎用性のあるシステムの導入・連携を図ることなども検討すべきです。
- 仮に事業所が複数集まって共同でテクノロジーを導入するなどすれば、導入にかかる初期費用を抑えることも期待できます。

委員意見より

- システム間連携を進めていこうというのが昨今の動向である。しかし、いろいろ説明を聞いてきたが、あえて連携をしないで困り込みをしていく戦略をする大手開発企業も多くある。小さい事業所がシステム連携をしてほしいと伝えても、対応してくれないところが大半である。
- 自治体主導での情報を共有できるシステムがあると良い。特にターミナルや、緊急対応、スピーディーな情報連携を必要とされる場面がある。事業所間でもメディカルケアサービス等を活用した動きもあるが、足並みが揃わないという課題がある。

ヒアリング調査より

- 基本的に連携ツールは、一つ入ればどのサービスでも通じる、というふうに考えてくれないと、全然効率化になっていかない。
- 互換性を持つ仕組みを作ってほしいと思う。
- 小さい事業所が何個か集まって一斉にテクノロジーを入れれば金銭的な負担を分散できるので、一括して開発についてのアドバイスができるような人を出すと良いと思う。

共通事項

Q8 テクノロジーの「導入後段階」ではどのような点に留意すべきですか？

A

「導入後段階」においては、円滑に利活用が進んでいくよう、事業所内での継続的な推進・フォローを行うなど、体制を整えることが重要です。

【導入後段階】

⑦ 年配職員等の機器の利用に苦手意識を持つ職員への丁寧な指導・フォローの実施

- ▶ 特に訪問介護事業所では年配の職員も多いことから、新規に採用される方なども含め、テクノロジー活用のために丁寧な指導・フォローの実施が必要です。機器・システムの導入後も、事業所内に浸透させるための対応が引き続き重要になります。

委員意見より

- 導入から3年経ってやっと活用できている。全てのパートヘルパーに理解が進むかは分からない。今でも十分に活用できていない人もいる。ただ、利便性向上のためにはシステム等を変えていかないといけない。

委員意見より

- 業務効率化に向けたICT機器導入を2020年から本格的に開始した。全訪問介護職員に対してスマートフォンを貸与し、併せて居宅・通所・その他事業についてもタブレットを配付した。
- 導入に際しては、ルールの決定、試用期間を設けることのほか、ICTが苦手な職員に対しては継続的な個別のフォローが欠かせない。

【導入後段階】

⑧ 中期的な視点に立った継続的な利用の促し(「ほこりをかぶる」のを防ぐ)

- テクノロジー機器等の導入から、効果の実感に至るまでは、数か月・年単位での時間を要します。
- マニュアルの整備や、内容の見直し・改善等も含め、円滑な利用となるまでには、「試行段階」も含めた継続的な取組が必要です。

委員意見より

- 事前準備を結構綿密に行った。マニュアル等をすべて本部で揃えたが、それでも安定的に使うまでには3か月かかった。6か月目にしてようやく、便利になったという意見が出てきた。

【導入後段階】

⑨ トラブル等の対応窓口の設置・担当者の明確化

- 支障のない運用のためには、操作トラブルや使い方に関する質問・相談について、対応する人員が必要になります。
- 現場の複数の担当者による委員会等を設置するということも、現場に適した活用を行ううえでは有効です。

ヒアリング調査より

- 全社導入の際、使い方に関する質問や操作トラブルなど、ヘルパーの困りごと相談窓口は、基本的には細かいところまで現場でお願いした。
- サービス提供責任者が教えてもうまくいかないところは、本社のシステム課で対応した。

ヒアリング調査より

- 法人内にICT担当など、旗を振って対応する担当は置いていないが、テクノロジーの導入をしてからはICT委員会を作り、事務と各営業所から1人ずつ入って毎月話し合いをしている。
- 特定の担当者があると頼ってしまうが、自分たちで考えるんだという形、みんなで決めている感じがある。
- 現状何に困っているかが段々わかり、こういうことができると良いとなれば、優先順位をつけて業者とやりとりをして、アップデート、カスタマイズしていく。お金がかかることは精査が必要であるが、要は現場の声を吸い上げながらアップデートしていくので、どんどん使いやすくなっていく。

Q9 テクノロジー活用を進めるうえで どのようなマインドが必要でしょうか？

A

できることからやってみる、スモールサクセスを積み重ねることが大切です。

- ▶ アンケート調査では、ICT機器やロボット介護機器を活用する際の課題^{▶9}として、「導入や運用に要する費用（イニシャルコスト）の負担が大きい」や「年配の職員等への使い方の指導が難しい」の回答割合が高くなっています。（⇒ 図表3-12）
- ▶ 確かにこれらは大きな課題となり得ます。ただ、訪問介護事業所においては、介護人材の不足という現状もあるなかで、「生き残りをかけて」テクノロジー活用を検討する必要があるという状況もあり得るでしょう。
- ▶ 本調査研究を通じて、間接業務におけるテクノロジー活用は主にサ責の負担軽減が期待できることや、サ責の書類作成の負担等を軽減することが利用者に対するサービス提供の質の向上や事業所内での人材育成等の取組につながっていく可能性があることが明らかになりました。
- ▶ また、事例は多くないものの、直接介護業務におけるテクノロジーの活用は、訪問介護員の負担軽減等につながるものであることが把握できました。
- ▶ これらの導入事例についてヒアリング調査等を行った中では、まずは一部だけで試験運用を行い、その結果得られた効果などを周知することを通じて、事業所・法人全体に普及させるという方法が、テクノロジーの導入と活用において有用であることもうかがえました。
- ▶ 導入にあたっては様々な準備や調整が必要であり、また、浸透・定着に至るまでには数か月・年単位での時間を要します。そのなかで、当初想定し得なかったトラブル等も発生するかもしれません。他方で、当初予期しなかったプラスの効果も得られる可能性もあります。
- ▶ 訪問介護事業所は小規模の事業所が多く様々な障壁もあると考えられますが、事業継続を検討する中で、まずは少しずつ、できることから積み重ねていくことが大切です。

▶9 間接業務・直接介護業務共通の課題をたずねた質問項目である。

*ただし、個々の事業所単位では資本力や人材も限りがあるため、すべてのポイントへ対応することは難しいかもしれません。そこで、テクノロジー活用を進めるにあたって個々の事業所（特に中小企業）だけでは解決できない課題の解消に向けて、第4章では事業者団体及び行政に対しての提言を記載します。

ヒアリング調査より

- 今これだけ介護人材がいなくなっているときに、大きい事業所ではソフトウェアの開発等に資源を簡単に投入できるが、小さい事業所では難しい事情もある。そこをバックアップして、まだ高齢者が増える時を乗り越えないと。補助金も大きな事業所は使いやすいが、小さい事業所は制度を解釈して何かやるだけでも厳しい。
- 事業所としては生き残りをかけてICT化とかテクノロジーを活用しなきゃいけないのであれば、行政含め、皆がそれに向けて取り組んでいくべきかと思う。

委員意見より

- テクノロジー導入以前はヘルパー同士の記録を相互に見ることができるということはなかったが、情報を共有するというだけでなく、人の記録を見て記録力が上がるという効果もあった。
- 自分だけでなく仲間で行っているという孤独感の解消等もあり、サービスの質の向上にもつながった。

委員意見より

- テクノロジー導入後は、月間のスケジュールやサービスに入るタイミング等の情報が正確に把握できてすごく便利になった、事業所の連絡も業務スマホで気にせず連絡できメールも使えるので便利、クラウドシステムを利用したコミュニティで情報を一気に共有でき便利、といった感想が得られた。

政策提言

本調査研究で実施したヒアリング調査や有識者研究委員会での議論などにおいて、訪問介護事業におけるテクノロジー活用の促進について、個々の訪問介護事業所だけでは実現や対応が困難な施策を、事業者団体や行政が担うことを期待する意見が聞かれました。本章では、事業者団体が担うべき課題や、国・自治体に向けた提言を、これらに関連する調査結果や委員会での意見を挙げながら記載していきます。

1. 事業者団体の役割について

(1) 身近なテクノロジー活用事例の収集・周知

- ICT機器やロボット介護機器といったテクノロジーの活用が進まない理由として、テクノロジーの具体的な活用方法が訪問介護事業所で想像できないことで、導入に対して消極的になったり、未検討のまま判断を保留してしまっていたりすることが考えられます。個別の事業所では適切な情報収集が難しいという可能性も考えられます。
- したがって、事業者団体が中心となって身近なテクノロジー活用事例を収集し周知することで、様々なテクノロジーがどのように活用できるのかを事業所に知ってもらい、導入の検討の一助とする必要があります。

(2) 事業者間のテクノロジーに関する情報交換の場の提供

- 前項のとおり、訪問介護事業所にはテクノロジー活用事例の情報が広まっていない状況もあると考えられます。この点について、今回の調査研究事業で開催した有識者研究委員会においては、テクノロジーを活用している介護事業所との交流によって、経費節減や勤務時間短縮といった現場のメリットの情報が得られれば、導入に対して積極的な意向になるのではないか、といった意見が聞かれました。

- 訪問介護事業所間のネットワークを有する事業者団体が、このような情報交換の場を設けることで、テクノロジーの導入に消極的あるいは未検討のまま判断を保留している事業所が、導入の判断等をしやすくなると考えられます。

委員意見

- ICT機器を使っている介護事業所との交流を通じて、「こういう機器を導入したら経費節減や勤務時間の短縮につながった」、「導入時に3人の人件費分くらい費用がかかったけれども、1人採用したのと同じくらい業務負担が減った」というような話が聞けると良いのではないかな。こういうふうに機器を使ったら良いと事業者同士の交流の中で情報交換がなされる、これが一番効果があると思う。
- 目の前の仕事に追われてなかなか関心が向かない中、テクノロジー活用は「経営者が何か言っている」ぐらいにしか現場には捉えられていない。同業者が「ここが楽になりました」というのが一番響くのではないかな。

(3) 公的支援策の活用に向けたわかりやすい周知支援

- 事業所対象のアンケート調査において、ICT機器やロボット介護機器を活用する際の課題として、「導入や運用に要する費用（イニシャルコスト）の負担が大きい」の回答割合が高くなっています。（⇒ 図表3-12）
- テクノロジー導入を支援する施策が行政から打ち出されていますが、必ずしもその情報が認知されておらず、活用されていない状況もあります。有識者研究委員会においても、補助金制度の情報が認識しにくい点が指摘されました。
- このような状況を踏まえ、事業者団体としても様々な行政の公的支援策についての周知支援を行うことで、訪問介護事業所がそれらの利用を検討し、テクノロジー活用が促されると考えられます。

委員意見

- 補助金制度の中には、気が付いたら応募期間が終わっているというケースも多い。事業者がすぐに認知できないところで補助金の活用等が進んでいないことも多いのではないかなという印象がある。

ヒアリング結果

- 全体的に、補助に関する情報は事業所側がかなり積極的に探さないとなかなかたどり着かない。こちらが気づいたら、いつのまにか募集が終わっているような印象がある。また、締切期間も短く、たとえば、募集開始から締切が2週間の場合は、大規模の事業者でないと、申請することは非常に難しい。

(4) 訪問介護事業で活用可能なテクノロジーの開発に向けた、事業所からのニーズの集約と開発者との橋渡し

- テクノロジーを導入する際には開発業者とのやり取りが発生しますが、開発費用だけでなく、事業所の事情・ニーズに沿ってアプリ等をカスタマイズするといったプロセスは、特に中小規模が多い訪問介護事業所にとって負担となる可能性があります。
- 事業所が複数集まって共同でテクノロジーを導入することを検討する際にも、各事業所からのニーズによっては、交渉にかかる負担も大きくなる可能性が懸念されます。
- そこで、事業者団体が事業所と開発業者の間を仲介することで、ニーズを集約して伝達し、テクノロジーの導入に至るまでの開発業者との円滑な交渉と事業所の負担軽減を目指すことが考えられます。

委員意見

- 公益財団法人テクノエイド協会では、開発の支援を厚生労働省の事業で実施しており、開発事業者と介護施設とをマッチングして、開発の早い段階から現場で技術が使えるかどうかについて意見交換を実施している。
- 職員の人たちに見ていただいて、どういう場面で活用できそうか、適用範囲をどうするかといった形で、企業が間違った方向で、シーズ中心で開発していかないようにしていくようにする。また、実際に現場で6か月位モニターとして使ってもらいながら、機器の効果だけではなくそれがどういうふうに業務の中で活用できそうか、運用面に関する検討も行う。
- モニターの結果や意見交換の結果の概要は全てオープンになる。また、その結果開発されたものについては、現場での事例がすごく重要なので、導入事例集を作って発信している。

2. 行政への提言

(1) 事務処理や書類の保管方法、各種書式等に係る「ローカルルール」の見直し・是正

- 訪問介護事業所は中小規模で経営されているケースが多いものの、営業エリアが複数の地域にまたがっているケースも少なくありません。そのような事業所がテクノロジー活用を進めようとする、複数の自治体に対応した事務処理を行う必要がありますが、自治体によって提出書類の媒体が異なると、事業所の業務負担が増してしまいます。
- また、訪問介護だけでなく他のサービスを併設している事業所も数多く存在しますが、それぞれのサービスにおいてテクノロジー活用の進み具合が異なるなどしており、事業所の事務処理の業務負担となっています。
- 行政においては、訪問介護事業所のテクノロジー活用を促進するため、各種事務書類・書式等の取扱い方についてICTを前提としたあり方に見直すこと、また、特に国からは各自治体で統一した対応をする必要性が高い旨周知をしていただくことも重要です。

委員意見

- 事業所としてICT化を進めているが、行政の対応にばらつきがある。同じ県内であるにも関わらず、ある自治体はペーパーレス化が一般的になっているが別の自治体はペーパーレス化に対応していないということがある。
- 現状として、作業が二度手間になってきている弊害がある。

委員意見

- ICT活用に関する自治体ごとの解釈の違いもあり、様々な書式が混在し、ケアマネジャーを除き、訪問介護を含めて在宅介護サービスには標準様式がない。事業所ごとの帳票を使っていることによる品質のばらつきがあるので、統一されたものがあると良い。

(2) 地域における事業所間・多職種間の情報連携の効率化に向けた取組（地域共通の情報共有プラットフォーム等の整備）

- 事業所間・多職種間の情報連携について、連携ツールそのものが非効率であったり、あるいは一事業所内のみで完結しているシステムを利用していたりすることで、連携がうまく進まない現状があることがうかがわれました。
- 特に、医療との連携に関しては、利用者情報を共有しようとしても、医療機関ごとや地域ごとに情報連携に使用するツールが異なるなどしており、介護事業所側が複数のツールを参照しなければならないといった非効率な状況が生じています。
- 特に、看取りや医療的ケアなどを受けている利用者に関しては迅速な情報共有にICTの必要性が高いにも関わらず、情報連携が非効率な状況は大きな課題と言えます。このような状況に対しては、たとえば看取り加算の要件に他事業所との情報共有ツールを必須とするなどを通じて、情報連携の後押しを図っていただくことが望まれています。

委員意見

- 多職種、他事業所間との連携が進んでいない。業務の半分が他事業所とのやり取りに関係するが、そのやり取りがFAX・電話等、非効率な手段になっている。

ヒアリング結果

- ケアマネ連絡会や障害の相談の連絡会など、多くの会議に出ているが、一番の課題が連携だと思う。医師との連携、看護師との連携、ヘルパーとの連携。
- 事業所単体で連携アプリを入れても、なかなか効果が最大化されない。ケアマネや主治医などが入って、医療福祉系の事業者全部が同じものを見るというものができれば良い。

(3) 訪問介護事業へのテクノロジー活用を後押しする経済的支援の拡充

- 有識者研究委員会において、たとえばAIを用いたソフトウェアなどはまだ機能が限定的であるため、行政からの補助金の補助対象外となり、事業所が導入に踏み切れていないという状況にあるという意見が聞かれました。
- 業務負担軽減やサービスの質の向上に資する先進的なテクノロジーに対して補助金を給付する条件を緩和していただくことなどが重要です。また、「試行段階」に対する支援等を行っていくということも考えられるでしょう。
- このほか、自治体で指定事業者となるための申請を行う際に、受付方法を電子メールのみとしたり、訪問介護事業所の開設準備におけるテクノロジーの導入や活用の促進に資する補助金の創設・拡充といった金銭的なインセンティブを導入したりすることで、ICT機器の活用へと事業所を誘導することも重要ではないでしょうか。

委員意見

- AIで訪問介護計画書や手順書が作成できるソフトも開発されていると承知しているが、機能が限定的で請求まで結びついてない。行政が現在導入補助を出すのは請求まで通貫で処理できるソフトであることなどの条件があり、それに該当しないためAIなども導入につながりづらいという状況もあるのではないかと。

ヒアリング結果

- テクノロジーの試用期間として何か機器を使ってみるということに対する支援があれば、より導入に向けて検討しやすい。補助や助成を活用して導入した方が良いが、使い勝手が合わずにそのまま活用しなくなることは非常にもったいないので、試用の段階でも何らかの支援があるとよい。

(4) 訪問介護事業における公的支援策の活用促進に向けた情報提供方法・事務手続きの見直し

- テクノロジー活用に意欲的な事業者に対し導入支援策の情報が行き渡るよう、事業者団体等と連携した情報の周知等や訪問介護事業者を対象とした説明会など、訪問系サービスでの施策活用に向けたさらなる周知の取組が必要です。
- また、支援策の利用促進に向けて、申請・報告様式のさらなる簡素化も求められています。
- 介護事業者の身近な相談窓口となる「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」における相談窓口やリビングラボなどのさらなる増設や普及啓発を図ることも必要なのではないでしょうか。

ヒアリング結果

- 補助金の申請に当たり、申請書類を作成できる人が社内にはない場合はかなり厳しい。管理者等に導入のための申請書類の作成・提出を依頼することはかなり困難である。1社・1事業所で事業を行っている中小企業では、補助金等を有効に活用することは非常に難しいという状況にある。

(5) 訪問介護事業所におけるテクノロジー導入を支える人材の確保・育成に向けた取組

- 事業所においては職員に対してICT機器やアプリケーション等の扱い方の研修、ICTリテラシー教育の実施をしていくことが重要ですが、事業所内で研修プログラムを組み立て、実施することが難しいケースが考えられます。
- ICT機器やアプリケーション等の扱い方の研修、ICTリテラシー教育の実施について、たとえば職員育成に対する資金面の補助金や、行政主体の指導の機会の創出、行政への相談窓口の設置などといった支援が考えられます。
- また、研修のタイミングとして、入職当初からICTの活用方法について、研修に位置づけ、その後も継続的にカリキュラムに組み込むことで、ICT活用に関する知識を蓄積することにより、事業所がテクノロジーを導入しやすい環境を形成する方法も想定されます。

委員意見

- ICTリテラシーの教育も必要である。情報システム開発部門といった担当部署を事業所単位で持つことは難しい。アプリをダウンロードできない、パスワードが入れられないといった細かい内容にも対応できるポジションの人を配置することが必要である。

委員意見

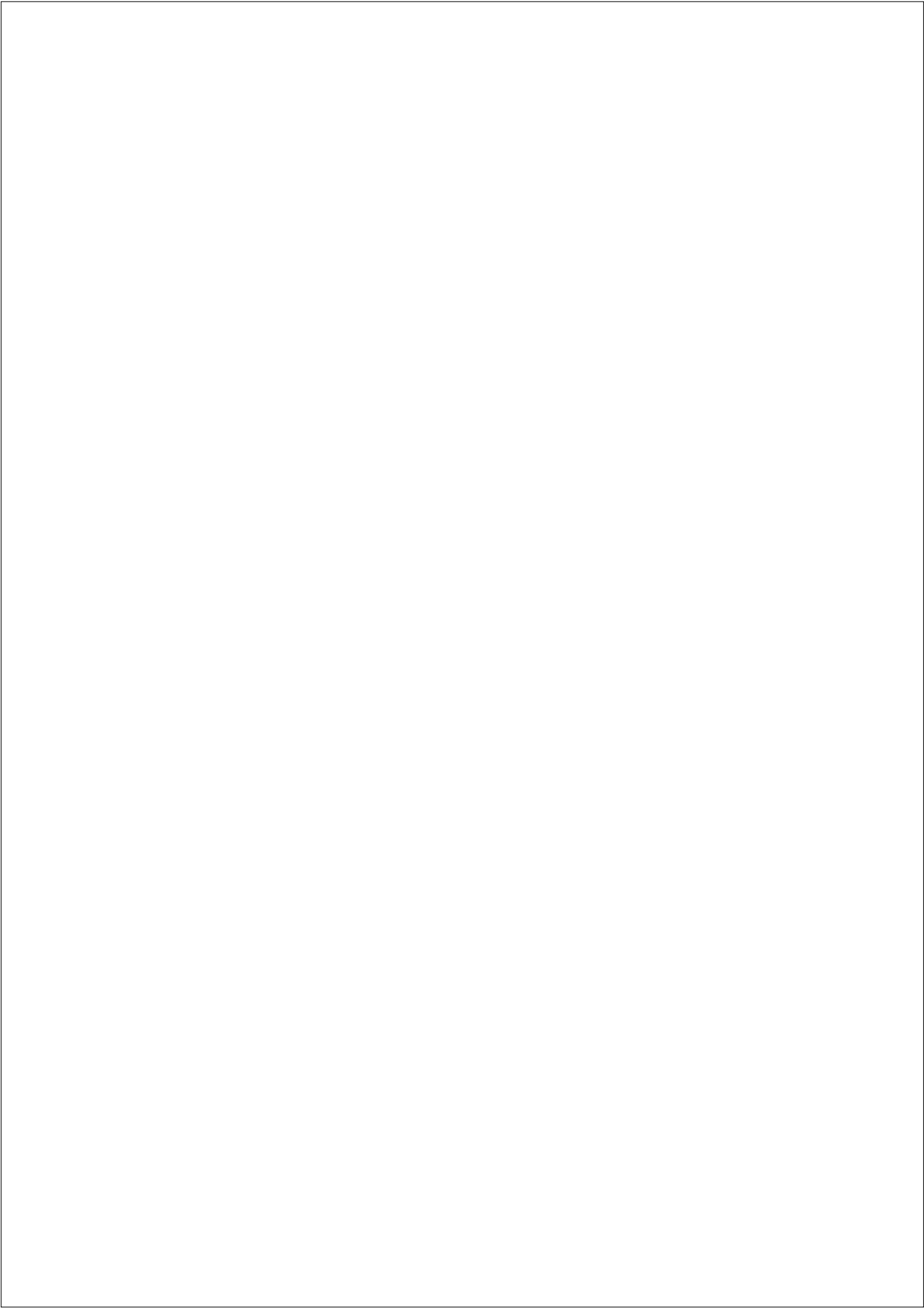
- ICTリテラシーについては、事業所任せではなく、行政の指導を受けることや、初任者研修の項目に入れる等が必要と考える。

委員意見

- ICT機器の操作に不慣れな職員が介護業界に多いのではと思っている。
- もうちょっと使い勝手の良い職員育成に向けた公的補助があると非常に助かるというのが率直な思い。ICTに関する学習には、何らかの支援を拡充していただきたい。

委員意見

- ICTの活用の仕方みたいなものを入職時の研修カリキュラムとして組み込むなどして、そこに係る人件費等々のコストを補助していくといった支援も必要なのかもしれない。



訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業

有識者研究委員会

委員長	堀田 聡子	慶應義塾大学大学院 健康マネジメント研究科 教授
委員	座小田孝安	本調査研究事業 民介協代表 株式会社シダー 代表取締役（民介協・理事長）
委員	天野 博幸	生活協同組合コープあいち 福祉事業支援部 部長
委員	新井 仁子	社会福祉法人横浜市福祉サービス協会 ケアセンターみなまきみらい 所長
委員	有田 誠二	岐阜県 健康福祉部 高齢福祉課 課長
委員	今村あおい	株式会社新生メディカル 代表取締役（民介協・理事）
委員	亀崎 正崇	SOMPOケア株式会社 地域包括ケア推進部 特命部長
委員	五島 清国	公益財団法人テクノエイド協会 企画部 部長
委員	田尻久美子	株式会社カラース 代表取締役（民介協・理事）
委員	田尻 亨	全国ホームヘルパー協議会 会長 社会福祉法人熊本市社会福祉事業団 中央ヘルパー事業所 所長
委員	松下みゆき	日本ホームヘルパー協会 理事 株式会社まつした人材サービス 代表取締役
委員	渡邊 智仁	ぱんぶきん株式会社 代表取締役（民介協・副理事長）

[オブザーバー]

豊田 洋 SOMPOケア株式会社 経営企画部 課長
厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課

[事務局]	山越 圭祐	民介協 理事・事務局長
	田中 知宏	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員
	有海 拓巳	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 上席主任研究員
	加藤 善崇	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
	石川 翔大	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 副主任研究員
	遠山 夏子	株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 研究員
	赤堀 進	年友企画株式会社 代表取締役

(所属・役職は令和5年3月現在)

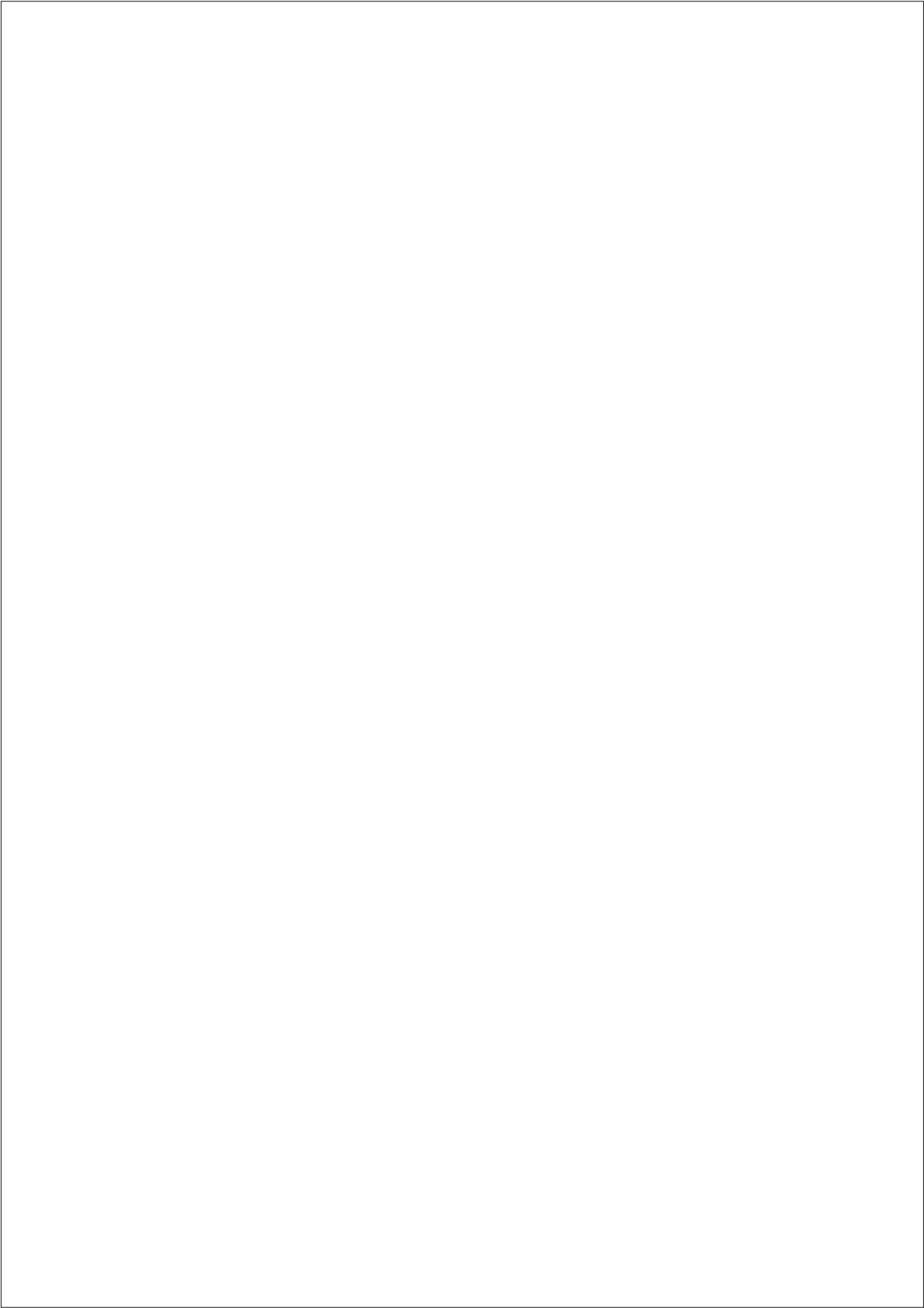
厚生労働省 令和4年度老人保健健康増進等事業

事業継続に向けたテクノロジー活用の手引き「最初の一步」

令和5年3月発行

発行 一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会
〒101-0047 東京都千代田区内神田3-18-4 第一杉本ビル202号室
TEL.03-5289-4381 FAX.03-5289-4382

制作協力 株式会社浜銀総合研究所
年友企画株式会社





厚生労働省「令和4年度 老人保健健康増進等事業」成果物

訪問介護事業の継続に向けた
担い手の育成・確保等に関する調査研究事業
調査結果報告書

令和5年3月発行

一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護事業者協議会

〒101-0047 東京都千代田区内神田3丁目18番4号 第一杉本ビル 202号室

TEL : 03 - 5289 - 4381 FAX : 03 - 5289 - 4382

E-mail : info@minkaikyo.info URL : <https://minkaikyo.info/>

