

令和 7 年度
福祉人材に関する
世田谷区福祉事業所調査報告書

令和 8 年 3 月

世田谷区福祉人材育成・研修センター

目次

1.調査概要・回答事業所内訳	1
2.事業所職員の状況	
(1)派遣職員活用状況	2
(2)職員の不足感	3
(3)新卒者採用があった職種	8
(4)常勤職員の平均年齢	9
(5)65歳以上の割合	10
(6)障害者雇用	12
(7)事業所職員の状況における課題	13
3.介護ロボット等の導入有無と効果	16
4.ICT等の導入有無と効果	18
5.介護ロボット・ICT等の課題	
(1)導入前	20
(2)導入後	20
6.外国籍職員	
(1)在籍している件数	21
(2)外国籍職員の内訳	21
(3)課題	23
7.人材確保・職員の支援策について	
(1)求人方法	27
(2)職員への支援策	28
(3)必要な人材確保策	29
8.介護を伴わない補助的業務について	
(1)導入の有無	32
(2)「導入している」と回答のあった内訳	33
(3)導入内容	33
9.小・中学生職場体験、社会福祉士・介護福祉士実習生等の受入れ	
(1)受入れの有無	35
(2)職種別の件数と割合	35
(3)受入れの内訳	35
(4)受入れのメリット	36
10.ボランティアの受入れ等について	
(1)地域のイベント・ボランティアの受入れ	37
(2)地域貢献事業の実施	42
(3)課題	45
11.ありがとうメッセージ	51
12.資料編	55

1. 調査概要・回答事業所内訳

○調査概要：喫緊の課題である福祉人材確保に向けて事業所の取組状況と課題等を調査し、解決策を探るとともに、好事例を収集し情報共有を図る。令和2年度から実施している特別養護老人ホームの介護ロボット、外国籍職員等調査の経年変化を調査する。

○調査期間：令和7年10月18日～令和7年12月1日

○調査方法：FAX送信ののちFAX返信、インターネットを使用して回答フォームへの回答

○配付事業所数：1,437事業所(高齢：1,174事業所、障害：263事業所)

○回答事業所数：517事業所(高齢：387事業所、障害：130事業所) 回答率:35.9%

○回答件数：358件(高齢：276件、障害：82件)

【参考】

○回答事業所内訳

高齢分野

事業種別	配付数 (事業所)	回答数 (事業所)	回答率 (%)
訪問介護	275	57	20.7
定期巡回	9	3	33.3
訪問看護・リハビリ	158	37	23.4
通所介護・リハビリ	247	62	25.1
看・小規模多機能	21	11	52.4
特別養護老人ホーム	30	30	100.0
短期入所	38	27	71.1
介護老人保健施設	7	5	71.4
特定施設入居者	45	11	24.4
認知症共同生活介護	48	22	45.8
居宅介護支援	209	89	42.6
地域包括支援	28	25	89.3
福祉用具	41	3	7.3
都市型軽費老人ホーム	2	2	100.0
その他	16	3	18.8
計	1174	387	33.0

※その他:訪問歯科、居宅療養管理指導等

障害分野

事業種別	配付数 (事業所)	回答数 (事業所)	回答率 (%)
居宅介護・重度訪問	(275) 高齢にて配布	20	/
同行援護			
行動援護			
生活介護	27	15	55.6
自立訓練	7	5	71.4
就労移行支援	13	9	69.2
就労継続支援A・B	43	20	46.5
地域活動支援	1	2	200.0
グループホーム	40	16	40.0
短期入所	19	7	36.8
児童発達支援	29	10	34.5
放課後等デイ	38	8	21.1
相談支援	43	11	25.6
その他	3	7	233.3
計	263	130	49.4

※回答数が上回っている箇所は研修センターからのFAXだけでなく、世田谷区からのメール等での周知による。
 ※その他:移動支援等

2. 事業所職員の状況

(1) 派遣職員活用状況

○事業所職員常勤職員外のうち、派遣職員を採用している事業所の割合

<高齢分野>

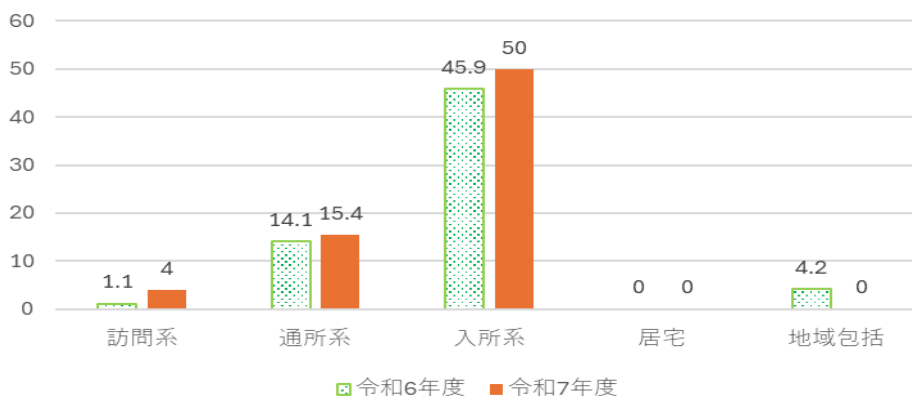
種別	派遣採用	件数	割合(%)
訪問系 (n=75)	あり	3	4.0
	なし	72	96.0
通所系 (n=52)	あり	8	15.4
	なし	44	84.6
入所系 (n=68)	あり	34	50.0
	なし	34	50.0
居宅 (n=61)	あり	0	0
	なし	61	100
地域包括 (n=20)	あり	0	0
	なし	20	100

<障害分野>

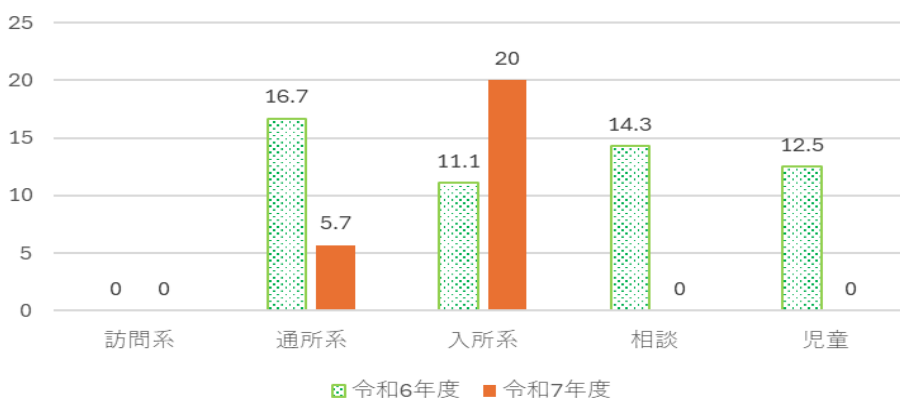
種別	派遣採用	件数	割合(%)
訪問系 (n=13)	あり	0	0.0
	なし	13	100
通所系 (n=35)	あり	2	5.7
	なし	33	94.3
入所系 (n=20)	あり	4	20.0
	なし	16	80.0
相談 (n=5)	あり	0	0.0
	なし	5	100
児童 (n=9)	あり	0	0.0
	なし	9	100

・派遣職員を活用している割合は、高齢分野では、入所系で50%と最も高く、次いで通所系の15.4%となっている。障害分野では、入所系が20%、通所系が5.7%となっている。

派遣職員活用状況(高齢)(%)



派遣職員活用状況(障害)(%)



(2)職員の不足感

<高齢分野>

高齢 訪問系		n=75		
職 種	不足感	件 数	割合(%)	
相談員	大いに不足	6	8.0	
	不足	9	12.0	
	充足	14	18.7	
	大いに充足	4	5.3	
	未記入・非該当	42	56.0	
介護職	大いに不足	24	32.0	
	不足	20	26.7	
	充足	7	9.3	
	大いに充足	3	4.0	
	未記入・非該当	21	28.0	
看護職	大いに不足	10	13.3	
	不足	12	16.0	
	充足	6	8.0	
	大いに充足	3	4.0	
	未記入・非該当	44	58.7	
リハビリ職	大いに不足	4	5.3	
	不足	12	16.0	
	充足	5	6.7	
	大いに充足	3	4.0	
	未記入・非該当	51	68.0	
事務職	大いに不足	7	9.3	
	不足	8	10.7	
	充足	21	28.0	
	大いに充足	5	6.7	
	未記入・非該当	34	45.3	
その他	サ責	不足	1	1.3
	その他	大いに不足	2	2.7

<障害分野>

障害 訪問系		n=13		
職 種	不足感	件 数	割合(%)	
相談員	大いに不足	0	0.0	
	不足	2	15.4	
	充足	2	15.4	
	大いに充足	0	0.0	
	未記入・非該当	9	69.2	
介護職	大いに不足	7	53.8	
	不足	5	38.5	
	充足	0	0.0	
	大いに充足	1	7.7	
	未記入・非該当	0	0.0	
看護職	大いに不足	0	0.0	
	不足	0	0.0	
	充足	0	0.0	
	大いに充足	1	7.7	
	未記入・非該当	12	92.3	
リハビリ職	大いに不足	0	0.0	
	不足	0	0.0	
	充足	0	0.0	
	大いに充足	1	7.7	
	未記入・非該当	12	92.3	
事務職	大いに不足	1	7.7	
	不足	2	15.4	
	充足	5	38.5	
	大いに充足	0	0.0	
	未記入・非該当	5	38.5	
他	運転手	不足	1	7.7

・職員の過不足について、今回から「不足感」の設問とした。

「訪問系」では、「介護職」の不足が高齢・障害ともに著しい。次いで高齢分野「看護職」、障害分野「事務職」となっている。

※事業所職員の状況についての具体的な課題について「13 ページ」から記載。福祉人材についての課題等については「45 ページ」から記載している。

<高齢分野>

高齢 通所系

n=52

職 種	不足感	件 数	割合(%)
相談員	大いに不足	5	9.6
	不足	9	17.3
	充足	26	50.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	12	23.1
介護職	大いに不足	7	13.5
	不足	26	50.0
	充足	17	32.7
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	2	3.8
看護職	大いに不足	0	0.0
	不足	14	26.9
	充足	26	50.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	12	23.1
リハビリ職	大いに不足	1	1.9
	不足	8	15.4
	充足	19	36.5
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	24	46.2
事務職	大いに不足	2	3.8
	不足	9	17.3
	充足	14	26.9
	大いに充足	1	1.9
	未記入・非該当	26	50.0
その他 運転手	大いに不足	1	1.9
	不足	1	1.9

<障害分野>

障害 通所系

n=35

職 種	不足感	件 数	割合(%)
相談員	大いに不足	1	2.9
	不足	6	17.1
	充足	7	20.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	21	60.0
介護職	大いに不足	4	11.4
	不足	10	28.6
	充足	5	14.3
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	16	45.7
看護職	大いに不足	3	8.6
	不足	4	11.4
	充足	14	40.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	14	40.0
リハビリ職	大いに不足	1	2.9
	不足	3	8.6
	充足	6	17.1
	大いに充足	1	2.9
	未記入・非該当	24	68.6
事務職	大いに不足	1	2.9
	不足	9	25.7
	充足	17	48.6
	大いに充足	1	2.9
	未記入・非該当	7	20.0
その他 運転手 支援員 精神保健 福祉士 パン製造 職員	不足	2	5.7
	不足	3	8.6
	不足	1	2.9
	不足	1	2.9

・「通所系」でも、「介護職」の不足の割合が高い。次いで、障害分野の「事務職」、高齢分野「相談員」「看護職」と続いている。

<高齢分野>

高齢 入所系

n=68

職 種	不足感	件 数	割合(%)	
相談員	大いに不足	2	2.9	
	不足	15	22.1	
	充足	44	64.7	
	大いに充足	5	7.4	
	未記入・非該当	2	2.9	
介護職	大いに不足	17	25.0	
	不足	30	44.1	
	充足	19	27.9	
	大いに充足	1	1.5	
	未記入・非該当	1	1.5	
看護職	大いに不足	4	5.9	
	不足	16	23.5	
	充足	26	38.2	
	大いに充足	6	8.8	
	未記入・非該当	16	23.5	
リハビリ職	大いに不足	3	4.4	
	不足	10	14.7	
	充足	30	44.1	
	大いに充足	3	4.4	
	未記入・非該当	22	32.4	
事務職	大いに不足	1	1.5	
	不足	16	23.5	
	充足	33	48.5	
	大いに充足	3	4.4	
	未記入・非該当	15	22.1	
その他	運転手	大いに不足	1	1.5
		不足	5	7.4
	調理	大いに不足	1	1.5
		不足	1	1.5
	介護補助	不足	1	1.5
	清掃・営繕	大いに不足	1	1.5
不足		1	1.5	

<障害分野>

障害 入所系

n=20

職 種	不足感	件 数	割合(%)	
相談員	大いに不足	0	0.0	
	不足	7	35.0	
	充足	5	25.0	
	大いに充足	0	0.0	
	未記入・非該当	8	40.0	
介護職	大いに不足	2	10.0	
	不足	7	35.0	
	充足	7	35.0	
	大いに充足	0	0.0	
	未記入・非該当	4	20.0	
看護職	大いに不足	0	0.0	
	不足	2	10.0	
	充足	7	35.0	
	大いに充足	0	0.0	
	未記入・非該当	11	55.0	
リハビリ職	大いに不足	0	0.0	
	不足	2	10.0	
	充足	4	20.0	
	大いに充足	0	0.0	
	未記入・非該当	14	70.0	
事務職	大いに不足	0	0.0	
	不足	6	30.0	
	充足	8	40.0	
	大いに充足	0	0.0	
	未記入・非該当	6	30.0	
その他	運転手	大いに不足	1	5.0
	管理職	不足	1	5.0

・「入所系」では、高齢・障害分野ともに「介護職」の不足割合が高い。次いで障害分野「相談員」「事務職」、高齢分野「看護職」「相談員」「事務員」となっている。

<高齢分野>

高齢 居宅介護

n=61

職 種	不足感	件 数	割合(%)	
相談員	大いに不足	8	13.1	
	不足	20	32.8	
	充足	29	47.5	
	大いに充足	3	4.9	
	未記入・非該当	1	1.6	
介護職	大いに不足	7	11.5	
	不足	2	3.3	
	充足	4	6.6	
	大いに充足	2	3.3	
	未記入・非該当	46	75.4	
看護職	大いに不足	2	3.3	
	不足	2	3.3	
	充足	7	11.5	
	大いに充足	2	3.3	
	未記入・非該当	48	78.7	
リハビリ職	大いに不足	2	3.3	
	不足	2	3.3	
	充足	7	11.5	
	大いに充足	2	3.3	
	未記入・非該当	48	78.7	
事務職	大いに不足	4	6.6	
	不足	8	13.1	
	充足	9	14.8	
	大いに充足	2	3.3	
	未記入・非該当	38	62.3	
その他	清掃	不足	1	1.6

<障害分野>

障害 相談系

n=5

職 種	不足感	件 数	割合(%)
相談員	大いに不足	1	20.0
	不足	3	60.0
	充足	1	20.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	0	0.0
介護職	大いに不足	0	0.0
	不足	1	20.0
	充足	0	0.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	4	80.0
看護職	大いに不足	0	0.0
	不足	0	0.0
	充足	1	20.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	4	80.0
リハビリ職	大いに不足	0	0.0
	不足	0	0.0
	充足	1	20.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	4	80.0
事務職	大いに不足	0	0.0
	不足	2	40.0
	充足	1	20.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	2	40.0

・高齢・障害分野ともに、「相談員」の不足割合が高い。次いで両分野とも「事務職」の不足割合が高い。

<高齢分野>

高齢 地域包括

n=20

職 種	不足感	件 数	割合(%)
相談員	大いに不足	13	65.0
	不足	6	30.0
	充足	1	5.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	0	0.0
介護職	大いに不足	0	0.0
	不足	1	5.0
	充足	0	0.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	19	95.0
看護職	大いに不足	2	10.0
	不足	3	15.0
	充足	8	40.0
	大いに充足	1	5.0
	未記入・非該当	6	30.0
リハビリ職	大いに不足	0	0.0
	不足	0	0.0
	充足	1	5.0
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	19	95.0
事務職	大いに不足	0	0.0
	不足	1	5.0
	充足	2	10.0
	大いに充足	1	5.0
	未記入・非該当	16	80.0

<障害分野>

障害 児童

n=9

職 種	不足感	件 数	割合(%)
相談員	大いに不足	0	0.0
	不足	0	0.0
	充足	2	22.2
	大いに充足	1	11.1
	未記入・非該当	6	66.7
介護職	大いに不足	1	11.1
	不足	0	0.0
	充足	2	22.2
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	6	66.7
看護職	大いに不足	1	11.1
	不足	0	0.0
	充足	3	33.3
	大いに充足	1	11.1
	未記入・非該当	4	44.4
リハビリ職	大いに不足	0	0.0
	不足	2	22.2
	充足	2	22.2
	大いに充足	1	11.1
	未記入・非該当	4	44.4
事務職	大いに不足	0	0.0
	不足	3	33.3
	充足	2	22.2
	大いに充足	0	0.0
	未記入・非該当	4	44.4
その他 保育士	大いに不足	1	11.1
	不足	3	33.3

・高齢分野「地域包括」では、「相談員」の不足割合が高い。障害分野「児童」では、「事務職」の割合が高く、次いで「リハビリ職」となっている。

(3)新卒者採用があった職種

<高齢分野>

新卒者採用があった事業所 n=276

業 種	職種	事業所数	割合(%)
訪問系	相談員		
	介護職	2	0.7
	看護職	1	0.4
	リハビリ職		
	事務職		
通所系	相談員		
	介護職	3	1.1
	看護職	2	0.7
	リハビリ職	2	0.7
	事務職		
入所系	相談員	2	0.7
	介護職	15	5.4
	看護職		
	リハビリ職	2	0.7
	事務職	1	0.4
居宅系	相談員	2	0.7
	介護職	2	0.7
	看護職		
	リハビリ職		
	事務職		

※地域包括はなし。

<障害分野>

新卒者採用があった事業所 n=82

業 種	職種	事業所数	割合(%)
通所系	介護職	3	3.7
入所系	介護職	2	2.4
相談系	相談員	1	1.2
児童系	保育士	2	2.4

・今回より、「新卒者の入職」の項目を追加した。

・新卒者の入職は、高齢分野では合計 34 名。障害分野では合計8名となっている。割合で見ると、高齢分野「入所系・介護職」がもっとも高く、障害分野では数人の入職となっている。

(4)常勤職員の平均年齢

①全体

回答あり: 328/358件 n=328

年齢層	件数	割合
40歳以下	55件	16.8%
41歳～45歳	70件	21.3%
46歳～50歳	81件	24.7%
51歳～55歳	56件	17.1%
56歳～60歳	48件	14.6%
61歳～65歳	12件	3.7%
65歳以上	6件	1.8%

・常勤職員の平均年齢は、全体では「46歳～50歳」がもっとも多く、次いで「41歳～45歳」となっている。分野別で見ても同様の傾向となっている。

・職種別で見ると、高齢分野「訪問系」「通所系」「居宅」で「51歳～55歳」の年齢層が多くなっており、障害分野では、「56歳～60歳」の割合が高い。

②高齢分野

回答あり: 255/276件 n=255

年齢層	件数	割合
40歳以下	43件	16.9%
41歳～45歳	51件	20.0%
46歳～50歳	60件	23.5%
51歳～55歳	46件	18.0%
56歳～60歳	39件	15.3%
61歳～65歳	10件	3.9%
65歳以上	6件	2.4%

③障害分野

回答あり: 73/82件 n=73

年齢層	件数	割合
40歳以下	12件	16.4%
41歳～45歳	19件	26.0%
46歳～50歳	21件	28.8%
51歳～55歳	10件	13.7%
56歳～60歳	9件	12.3%
61歳～65歳	2件	2.7%
65歳以上	0件	0.0%

④高齢分野(職種別) 割合が高いもの(上位2つ)

職種	年齢層	件数	割合
訪問系 n=68	46～50歳	16件	23.5%
	51～55歳	15件	22.1%
通所系 n=47	46～50歳	14件	29.8%
	51～55歳	10件	21.3%
入所系 n=66	41～45歳	25件	37.9%
	40歳以下	23件	34.8%
居宅 n=55 (同率2位二つ)	51～55歳	17件	30.9%
	46～50歳	14件	25.5%
	56～60歳	14件	25.5%
地域包括 n=19	41～45歳	9件	47.4%
	46～50歳	6件	31.6%

⑤障害分野(職種別) 割合が高いもの(上位2つ)

職種	年齢層	件数	割合
訪問系 n=13 (同率1位三つ)	40歳以下	3件	23.1%
	41～45歳	3件	23.1%
	56～60歳	3件	23.1%
通所系 n=31	46～50歳	12件	38.7%
	41～45歳	10件	32.3%
入所系 n=17	46～50歳	6件	35.3%
	41～45歳	4件	23.5%
相談 n=5	40歳以下	2件	40.0%
	51～55歳	2件	40.0%
児童 n=7 (同率2位二つ)	40歳以下	3件	42.9%
	41～45歳	2件	28.6%
	56～60歳	2件	28.6%

(5)65歳以上の割合

①常勤

ア 常勤(全体)

321/358件 n=321

割合	件数	割合
0%	209 件	65.1 %
1~10%	55 件	17.1 %
11%~20%	21 件	6.5 %
21%~30%	16 件	5.0 %
31%~40%	1 件	0.3 %
41%~50%	13 件	4.0 %
51%~60%	3 件	0.9 %
61%~70%	0 件	0.0 %
71%~80%	1 件	0.3 %
81%~90%	0 件	0.0 %
91%以上	2 件	0.6 %

・「65歳以上の割合」は、常勤では「0人の事業所」がもっとも多く、次いで「10%以下」となっている。分野別で見ても同様の傾向となっている。
 ・「11%~50%の事業所」の合計は、51件15.8%となっている。

イ 常勤(高齢)

246/358件 n=246

割合	件数	割合
0%	156 件	63.4 %
1~10%	44 件	17.9 %
11%~20%	14 件	5.7 %
21%~30%	15 件	6.1 %
31%~40%	0 件	0.0 %
41%~50%	11 件	4.5 %
51%~60%	3 件	1.2 %
61%~70%	0 件	0.0 %
71%~80%	1 件	0.4 %
81%~90%	0 件	0.0 %
91%以上	2 件	0.8 %

ウ 常勤(障害)

75/82件 n=75

割合	件数	割合
0%	53 件	70.7 %
1~10%	11 件	14.7 %
11%~20%	7 件	9.3 %
21%~30%	1 件	1.3 %
31%~40%	1 件	1.3 %
41%~50%	2 件	2.7 %
51%~60%	0 件	0.0 %
61%~70%	0 件	0.0 %
71%~80%	0 件	0.0 %
81%~90%	0 件	0.0 %
91%以上	0 件	0.0 %

②常勤外

ア 常勤外(全体)

323/358件 n=323

割合	件数	割合
0%	131 件	40.6 %
1~10%	63 件	19.5 %
11%~20%	27 件	8.4 %
21%~30%	25 件	7.7 %
31%~40%	14 件	4.3 %
41%~50%	20 件	6.2 %
51%~60%	16 件	5.0 %
61%~70%	7 件	2.2 %
71%~80%	4 件	1.2 %
81%~90%	6 件	1.9 %
91%以上	10 件	3.1 %

・「65歳以上の割合」は、常勤外でも「0人の事業所」がもっとも多く、次いで「10%以下」となっている。
 ・「11%~60%の事業所」の合計は、102件31%となっている。

イ 常勤外(高齢)

247/358件 n=247

割合	件数	割合
0%	97 件	39.3 %
1~10%	44 件	17.8 %
11%~20%	21 件	8.5 %
21%~30%	22 件	8.9 %
31%~40%	10 件	4.0 %
41%~50%	20 件	8.1 %
51%~60%	12 件	4.9 %
61%~70%	7 件	2.8 %
71%~80%	2 件	0.8 %
81%~90%	4 件	1.6 %
91%以上	8 件	3.2 %

ウ 常勤外(障害)

76/358件 n=76

割合	件数	割合
0%	34 件	44.7 %
1~10%	19 件	25.0 %
11%~20%	6 件	7.9 %
21%~30%	3 件	3.9 %
31%~40%	4 件	5.3 %
41%~50%	0 件	0.0 %
51%~60%	4 件	5.3 %
61%~70%	0 件	0.0 %
71%~80%	2 件	2.6 %
81%~90%	2 件	2.6 %
91%以上	2 件	2.6 %

(6)障害者雇用

①障害者雇用があると答えた件数 46/358件(12.8%)

②雇用者数及び職務内容

雇用者数

n=46

人数	全体件数	高齢 (件・%)	障害 (件・%)
1名	25件	15件 32.6%	10件 21.7%
2名	10件	9件 19.6%	1件 2.2%
3名	4件	2件 4.3%	2件 4.3%
4名	4件	2件 4.3%	2件 4.3%
5名	2件	2件 4.3%	0件 0.0%
8名	1件	1件 2.2%	0件 0.0%
合計	46件	31件 67.4%	15件 32.6%
全体 入所系合計		25件 54.3%	4件 8.7%
全体 在宅系合計		6件 13.0%	11件 23.9%

職務内容 (複数記載) n=46

職務内容	件数	割合
清掃	12件	26.1%
事務等	10件	21.7%
介護職	9件	19.6%
介護補助	7件	15.2%
支援員	5件	10.9%
世話人	3件	6.5%
調理員	2件	4.3%
カフェ・販売職員	2件	4.3%
指導員	2件	4.3%
医師	1件	2.2%
ケアマネ	1件	2.2%
機能訓練	1件	2.2%
看護師	1件	2.2%
相談支援専門員	1件	2.2%
整備	1件	2.2%
未記載	1件	2.2%

③職務内容(分野別)

○高齢分野(複数回答)

(単位:件)

職務内容	在宅系	入所系
清掃	2件	6件
事務等	1件	6件
介護職	4件	4件
介護補助	0件	6件
生活支援	0件	1件
ケアマネ	0件	1件
カフェ職員	0件	1件
調理員	0件	2件
医師	0件	1件
機能訓練	0件	1件
看護師	0件	1件
整備	0件	1件
未記載	0件	1件

○障害分野(複数回答)

(単位:件)

職務内容	在宅系	入所系
清掃	3件	1件
事務等	3件	0件
介護職	1件	0件
介護補助	0件	1件
支援員	3件	1件
世話人	0件	3件
指導員	2件	0件
販売職員	0件	1件
相談支援	1件	0件

・障害者雇用は、全体では「1名」の雇用の割合が最も高い。職務内容では「清掃」「事務等」の割合が高い。分野別では、高齢分野は「介護職」「介護補助」の件数が増えている。障害分野では「清掃」「事務等」「支援員」「世話人」が同数となっている。

(7)事業所職員の状況における課題

○高齢分野 在宅系

訪介訪問介護 **訪看**訪問看護 **通所**通所介護 **居宅**居宅介護 **包括**地域包括

<人件費について>

通所採用したいがいい人材がない、費用がかかりすぎる。

居宅補助金をだしてもらったとしても、そもそも加算を取っていない状況ではこれ以上赤字を増やすことはできないため、採用できずに、事務的なこともケアマネがやるしかない。

<採用について>

通所介護職員が採用できない。

訪看フレックスタイムで働ける、働きたい人材を希望している。

・もう一人常勤スタッフを採用したい。

訪介スタッフ数確保の難しさ。

・随時募集しているが中々採用に至らない。

・募集をしても採用につながらない。職員の高齢化が進んでいる。

居宅応募が少ない、こない。

・求人に応答がない。

包括ベテランが揃っているが、将来を見据えて、若い世代の職員を増やしていきたい。

・事務的なことをやってくれる職員がいてくれたらと思います。

・職種の偏りがある

・保健師3名、主任ケアマネ2名、社会福祉士1名の常勤だが、地域の特性上、社会福祉士の需要が高い。バランスよい配置が望ましい。

・経験のある職員が足りない。

<人材不足について> 主な意見

通所若手スタッフがない

・一時的に変わりが欲しい時のスタッフの余裕がない。

・介護職員の不足と介護職員の稼働時間の不足

・介護職兼ドライバー不足

・人数不足、知識不足

・非常勤職員が多い、高齢化

訪看看護師不足が今一番の課題です。公共機関より斡旋していただけるような体制があると本当に有難いと思います。

・事務の人数不足。

・常勤職員が少ない。常勤職員にかかる業務負担が多い。

訪介高齢化と担い手不足によるヘルパー不足に陥っている。

・時間帯に集中していて時間帯によって人員不足が発生している。

・登録ヘルパーの応募はしているが応募者が少ない。

・慢性的にヘルパーの人材不足が続いている。

・サ責が不足しているが募集しても応募なし

・ヘルパー不足は壊滅的
・高齢化している。職員は増えない。しっかり働きたい人はいない。隙間時間を使って負担が大きくなり働きたい人が多い。
居宅 求人募集してもケアマネジャーの応募がない。
・事務員がほしい。
・主任ケアマネがない。
・(ご利用者からの)女性希望が多く対応しきれない事がある。
・常勤職員不足。
・併設している訪問介護事業書のヘルパーが不足。
包括 常勤職員が少ない。
・職員が1名休職になり、他の職員の負担感が強い。
・職員数の増回希望。
・募集しても応募がありません。

<定着支援について>

訪介 研修の意欲。
・職員在籍数はある程度あるが、職員の高齢化や収入制限、家庭の事情で長時間働ける職員が少ない。
・人員を増員して、職員の負担軽減、休暇の取得等すすめていきたい。
居宅 ケアマネ未経験者の採用が続き、育成に時間がかかるため、収入の確保が難しい。

○高齢分野 入所系

特養特別養護老人ホーム **短期**短期入所 **老健**老人保健施設 **有料**特定施設 **GH**グループホーム

<人件費について>

特養 採用したいが良い人材がない、費用がかかりすぎる。

<採用について>

特養 若い就職希望者が減ってきている。
・日本人の採用が出来ない。
老健 夜勤看護師の確保に難儀している。
GH 主マネ ケアマネを募集してもなかなか集まらない。

<人材不足について>

特養 全体的に不足している。採用しても十分な指導が行なえず、離職してしまう事例がある。
・多くの職種で人員不足。
・最近では、派遣や紹介でもなかなか人が取れない状況にある。
・ユニット型施設であるため、全ユニットに過不足無くケアワーカーを配置することが非常に困難な現状である。
・現在は看護師が不足しております。
・小規模ユニット型として急な職員欠勤時のフォロー体制が少し困難。
・調理補助等の他業界と競争になる業種については獲得が困難になってきている。
・職員の不足が深刻。また新規採用者に未経験もしくは経験の浅い者が多くなった。

老健職員の高齢化。

GH常勤の職員数が少なくまた非常勤については出勤曜日や時間帯が固定している人が多く、シフトに偏りがあり土・日・祭日については単発の派遣を利用し人員の確保を行っている

・単発の派遣ではその都度に通常業務プラス利用者の対応を教えながらの業務となり、職員の身体的、精神的な負担が大きくなっているため、早急に職員の確保が課題となっている。

・従業員数は不足しており、雇用形態としては派遣が 1/3 を占めている。

・職員の高齢化が進んでおり、今後の業務負担や人材確保に不安があります。今後は若手職員の採用・育成が課題と感じています。

・非常勤職員がこない。

・夜勤に入れる職員が少ない。

<定着支援について>

老健職員数は増えたが、利用者の状態が重く現場からは足りないという声があがる。外国人職員(特定技能)の確保ができていないと介護は回らなかった。日本人の採用が紹介会社ばかりで金銭的に厳しい。

GH若手社員の採用及び育成。

3.介護ロボット等の導入有無と効果

(1)導入の有無 導入している・導入予定と答えた件数 81件/358件 (22.6%)

介護ロボット等	睡眠センサー		見守りセンサー		睡眠・見守りセンサー以外		移乗支援機器		移動支援機器		スライディングボード・シート		コミュニケーションロボット	
	件	%(n=42)	件	%(n=22)	件	%(n=25)	件	%(n=26)	件	%(n=12)	件	%(n=55)	件	%(n=6)
導入事業所数・割合(n=81)	42	51.9	22	27.2	25	30.9	26	32.1	12	14.8	55	67.9	6	7.4
導入予定事業所数	3		5		3		6		3		6		4	
期待される効果														
1.利用者のADL改善	9	21.4	6	27.3	2	8.0	3	11.5	5	41.7	11	20.0	2	33.3
2.利用者のQOL向上	22	52.4	7	31.8	4	16.0	9	34.6	5	41.7	15	27.3	5	83.3
3.利用者の体調変化の早期発見	34	81.0	12	54.5	7	28.0	0	0.0	0	0.0	1	1.8	0	0.0
4.職員の定着率向上	16	38.1	10	45.5	3	12.0	14	53.8	3	25.0	20	36.4	1	16.7
5.事故防止	31	73.8	21	95.5	22	88.0	19	73.1	9	75.0	37	67.3	0	0.0
6.職員の業務への安心感・負担軽減	37	88.1	18	81.8	13	52.0	23	88.5	9	75.0	47	85.5	2	33.3
7.腰痛の改善・予防	4	9.5	3	13.6	0	0.0	25	96.2	8	66.7	47	85.5	0	0.0
8.その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
事業所内訳														
特養ホーム (件/30施設内中%)	21	70.0	14	46.7	11	36.7	14	46.7	6	20.0	25	83.3	3	10.0
特養ホーム (件/導入事業所中%)	21	50.0	14	63.6	11	44.0	14	53.8	6	50.0	25	45.5	3	50.0
介護老人保健施設	4	9.5	1	4.5	3	12.0	1	3.8	0	0.0	4	7.3	0	0.0
グループホーム	6	14.3	4	18.2	5	20.0	1	3.8	2	16.7	5	9.1	1	16.7
看護・小規模多機能居宅介護	1	2.4	0	0.0	3	12.0	0	0.0	0	0.0	2	3.6	0	0.0
特定施設入居者生活介護	9	21.4	1	4.5	1	4.0	2	7.7	0	0.0	7	12.7	1	16.7
通所介護	0	0.0	0	0.0	1	4.0	1	3.8	0	0.0	1	1.8	0	0.0
訪問介護・訪問看護	0	0.0	1	4.5	0	0.0	2	7.7	0	0.0	5	9.1	0	0.0
居宅介護	0	0.0	0	0.0	1	4.0	1	3.8	1	8.3	1	1.8	0	0.0
障害/グループホーム	1	2.4	0	0.0	0	0.0	1	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
障害/短期入所	0	0.0	1	4.5	0	0.0	1	3.8	1	8.3	2	3.6	0	0.0
障害/生活介護	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	7.7	2	16.7	2	3.6	0	0.0
障害/訪問介護	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.8	1	16.7

睡眠・見守りセンサー以外の導入センサー

- ・フットセンサー ・チェアセンサー ・ワイヤレスチャイム ・赤外線センサー ・離床センサー
- ・ホットロン(ワイヤレスセンサーの会社名) ・マット型センサー(ふむふむセンサー等)

その他導入機器

- ・ハナスト(音声入力AIアプリ) ・排泄内容、状況確認機器 ・服薬支援機器 ・インカム
- ・ピュアっと(ウルトラファインバブル発生器) ・パワースーツ

導入予定機器

- ・タブレット機器 ・特殊浴槽

【導入事業所】

令和6年度調査(99件/412件(24.0%))と比較し、導入事業所は微減。導入割合は令和5年度(21.9%)と比較すれば微増。

介護ロボットの導入割合で高いのは、昨年度に引き続き「睡眠センサー(51.9%)」となっている。「スライディングボード・シート」は67.9%と令和6年度(62.6%)よりも増加している。

特養では、「睡眠センサー」の導入が70%となり、「スライディングボード・シート」は83.3%と活用が増えてきている。ノーリフトケアの取組みが進んでいる。

【導入効果】

①「睡眠センサー」は「職員の業務への安心感・負担軽減」が88.1%。次いで「利用者の体調変化の早期発見」81.0%、「事故防止」73.8%と続いている。

②「見守りセンサー」は「事故防止」が95.5%と高い。「職員の業務への安心感・負担軽減」が81.8%と続く。

③今回「睡眠・見守りセンサー以外」の項目を追加し、「事故防止」88.0%と高い数値となっている。

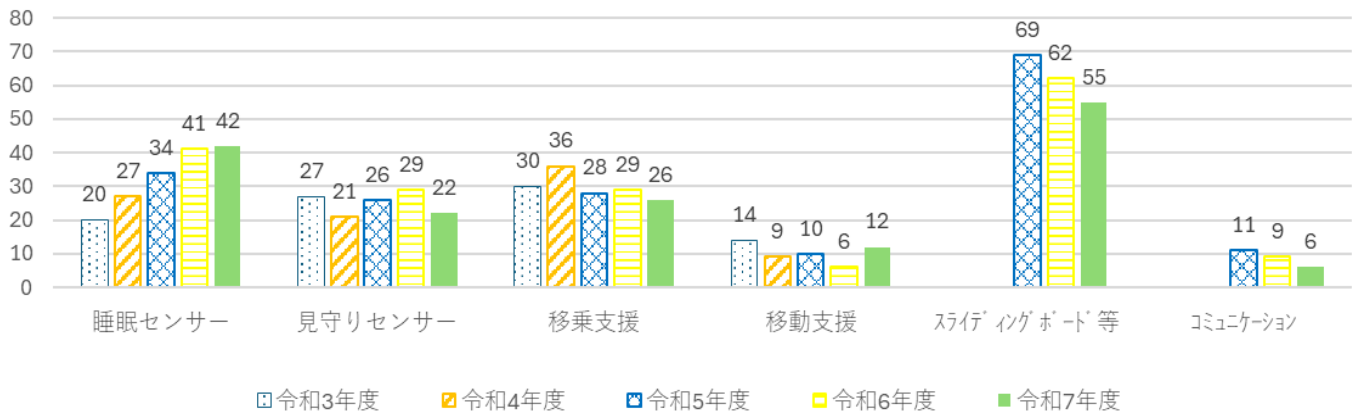
④「移乗支援機器」は「腰痛の改善・予防」が96.2%となっている。

⑤「移動支援機器」は「事故防止」「職員の業務への安心感・負担軽減」が同率の75.0%となっている。昨年割合の高かった「利用者のADL改善」は件数は変わらないものの、導入数が増え、割合は低くなっている。

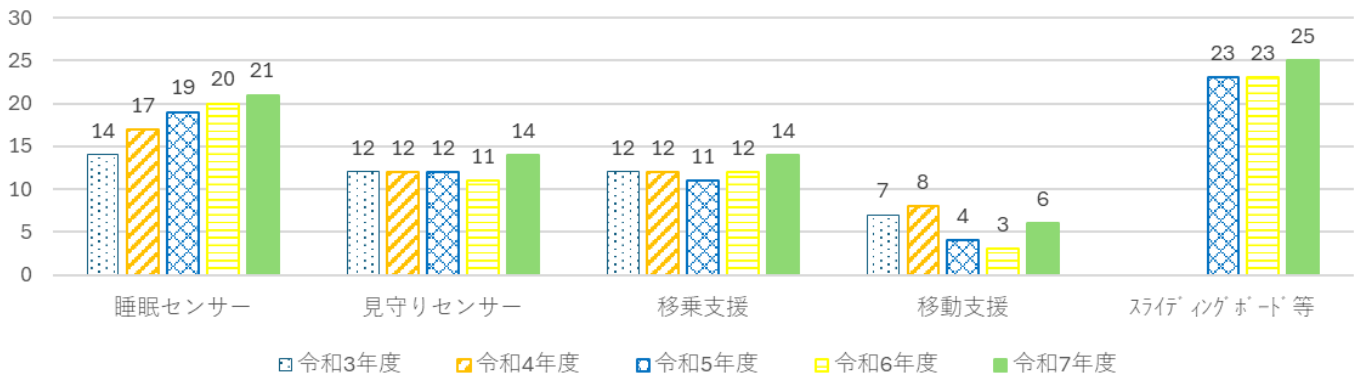
⑥「スライディングボード・シート」は「職員の業務への安心感・負担軽減」「腰痛の改善・予防」が同率で85.5%となっている。

⑦「コミュニケーションロボット」は導入数が減ったが、昨年度同様「利用者のQOL向上」の割合が高く、83.3%となっている。

回答事業所の推移（件）



特養ホームの推移（件）



- ・この5年間で、「睡眠センサー」の導入は順調に増えている。
- ・「見守りセンサー」は、特養では微増となっている。
- ・「移乗支援機器」は、特養では微増となっている。
- ・「移動支援機器」は昨年と比較し、2倍になっている。
- ・「スライディングボード・シート」は全体では減少、特養では微増となっている。

4.ICT等の導入有無と効果

導入 313/358 件 (導入率:87.4%)

	シフト作成		勤怠管理		介護・看護記録		音声記録入力		情報共有		Wi-Fi		その他		
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	
導入事業所	全体 導入 (n=358)	61	17.0	192	53.6	199	55.6	53	14.8	161	45.0	283	79.1	17	4.7
	導入検討	29	8.1	20	5.6	21	5.9	37	10.3	24	6.7	6	1.7	9	2.5
	高齢分野 導入 (n=248)	55	22.2	157	63.3	178	71.8	49	19.8	127	51.2	223	89.9	14	5.6
	導入検討	21		13		13		27		15		6		3	
	障害分野 導入 (n=65)	6	9.2	35	53.8	21	32.3	4	6.2	34	52.3	60	92.3	3	4.6
	導入検討	8		7		8		10		9		0		6	
(導入効果)	1.職員間の情報共有	39	63.9	61	31.8	162	81.4	20	37.7	150	93.2	147	51.9	10	58.8
	2.作業の効率化・業務の軽減	51	83.6	160	83.3	176	88.4	48	90.6	123	76.4	214	75.6	13	76.5
	3.残業の減少	25	41.0	59	30.7	68	34.2	23	43.4	45	28.0	53	18.7	6	35.3
	4.職員の定着率向上	8	13.1	18	9.4	43	21.6	12	22.6	24	14.9	47	16.6	1	5.9

※「効果」の%はそれぞれのICTの「全体導入数」を分母とする。

	シフト作成		勤怠管理		介護・看護記録		音声記録入力		情報共有		Wi-Fi		その他		
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	
高齢分野	n=それぞれの合計数														
	訪問系(n=65)	21	32.3	40	61.5	52	80.0	13	20.0	31	47.7	60	92.3	2	3.1
	通所系(n=45)	8	17.8	27	60.0	35	77.8	6	13.3	17	37.8	43	95.6	1	2.2
	入所系(n=66)	8	12.1	51	77.3	58	87.9	17	25.8	40	60.6	55	83.3	5	7.6
	居宅介護支援(n=54)	11	20.4	25	46.3	22	40.7	13	24.1	28	51.9	47	87.0	6	11.1
	地域包括支援(n=18)	7	38.9	13	72.2	10	55.6	0	0.0	10	55.6	17	94.4	0	0.0
合計	55		156		177		49		126		222		14		
障害分野	n=それぞれの合計数														
	訪問系(n=12)	3	25.0	7	58.3	4	33.3	1	8.3	5	41.7	9	75.0	0	0.0
	通所系(n=29)	2	6.9	16	55.2	6	20.7	1	3.4	18	62.1	29	100.0	2	6.9
	入所系(n=12)	0	0.0	6	50.0	7	58.3	1	8.3	7	58.3	10	83.3	1	8.3
	相談(n=4)	1	25.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0	4	100.0	0	0.0
	児童(n=8)	0	0.0	4	50.0	2	25.0	1	12.5	3	37.5	8	100.0	0	0.0
合計	6		35		21		4		34		60		3		

<その他ICT機器>

- ・チームス ・議事録作成システム ・災害時安否確認 ・記録・会計等ソフト(福祉の森)
- ・AIシステム ・けあぴあ ・クラウドソフト ・オンライン研修アプリ ・ダイレクトクラウド
- ・居宅介護支援ソフト(カイポケ) ・食料品発注システム ・提供票等書類の送付システム

<その他導入検討機器>

- ・国保請求自動作成等の施設運営システム ・シフト管理 ・利用者とヘルパーのマッチング
- ・保護者等との連絡・予約管理システム ・短期入所持ち物管理システム ・ケース管理

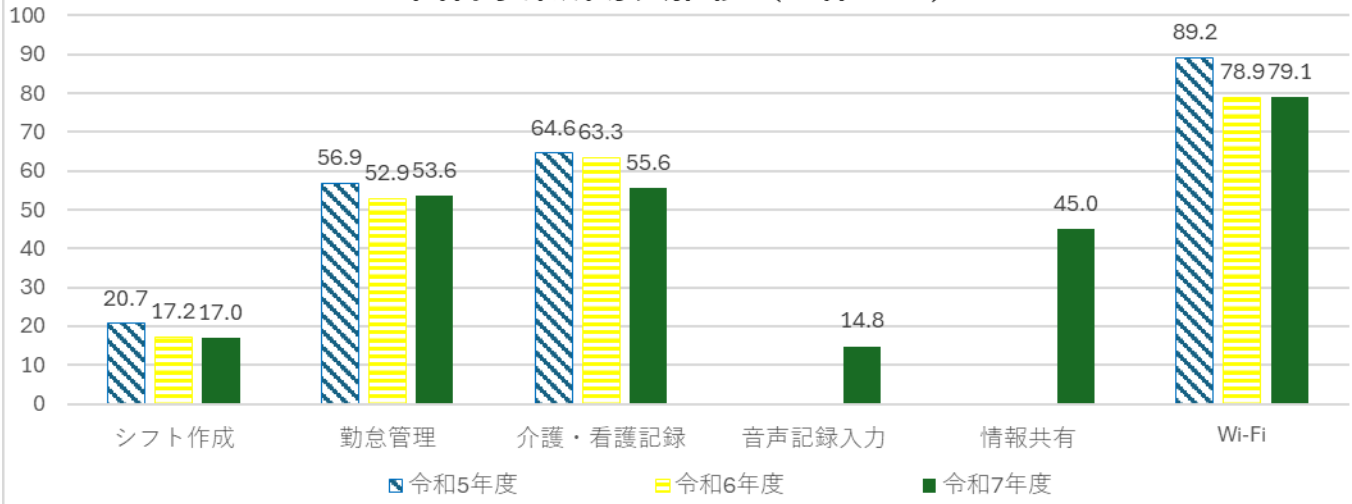
【導入】

- ・Wi-Fi の導入割合は前年度と比較して、少し高い。高齢分野もほぼ変わらない割合。
- ・外国籍職員の増加による、記録入力の負担軽減としても考えられる「音声記録入力」は、全体でも14.8%の導入だが、高齢分野では19.8%となっている。また、導入検討が37件10.3%あり、今後導入が進む可能性がある。
- ・今回、職種間、職員間の情報共有方法として「情報共有システム」の項目を追加した。全体では45%、高齢分野では51.2%と半数以上の事業所は情報共有のシステム化を進めている。
- ・シフト作成は全体の導入割合は横ばい。職種別では、高齢分野・地域包括で導入が進んでいる。

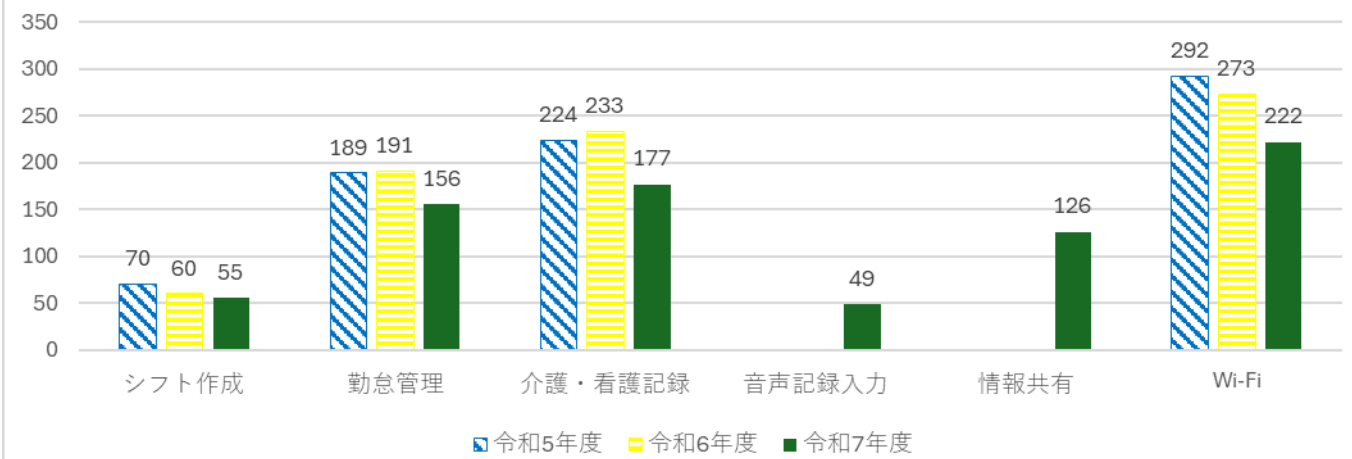
【効果】

- ・ICT の導入は、「作業の効率化・業務の軽減」に効果があるとおおよそ8割の事業所が回答している。

回答事業所導入推移（全体・％）



回答事業所導入推移（高齢分野・件）



5.介護ロボット・ICT等の課題

(1)導入前

<全体> (複数回答) n=358			<高齢> n=276		<障害> n=82	
課題	件数	割合	件数	割合	件数	割合
導入コストが高い	188件	52.5%	149件	54.0%	39件	47.6%
機器選定が難しい	134件	37.4%	104件	37.7%	30件	36.6%
経営陣の理解がない	25件	7.0%	23件	8.3%	2件	2.4%
検討する時間がない	80件	22.3%	54件	19.6%	26件	31.7%
手順がわからない	43件	12.0%	29件	10.5%	14件	17.1%
検討する職員がいない	62件	17.3%	51件	18.5%	11件	13.4%
その他	12件	3.4%				

その他内訳

- ・使える場所がない
- ・相談業務時間の削減にはならない
- ・在宅支援で導入は利用者の理解も乏しく難しい。
- ・本社管理
- ・書類が多く煩雑
- ・理解レベルが職員によって異なる

(2)導入後

<全体> (複数回答) n=358			<高齢> n=276		<障害> n=82	
課題	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ランニングコスト	161件	45.0%	127件	46.0%	34件	41.5%
職員が使いこなせない	165件	46.1%	130件	47.1%	35件	42.7%
データ連携(内外含む)	98件	27.4%	81件	29.3%	17件	20.7%
メンテナンスコスト	120件	33.5%	99件	35.9%	21件	25.6%
その他	7件	2.0%				

その他内訳

- ・人手不足
- ・職員間での標準化
- ・機器の不具合
- ・使い勝手が悪い

今回より、選択式とした。

【導入前】

- ・「導入コストが高い」が5割を超えている。次いで、「機器選定が難しい」となっている。分野で見ても同様の結果。
- ・「検討する時間がない」「検討する職員がいない」ことが課題となっている。

【導入後】

- ・「職員が使いこなせない」が46%を超えている。また、ほぼ同次割合で「ランニングコスト」となっている。
- ・次いで、「メンテナンスコスト」となっている。

6.外国籍職員

(1)在籍している件数 63件/358件 (17.6%)

(2)外国籍職員の内訳

①全事業

(人)

	ベトナム	インドネシア	ミャンマー	フィリピン	中国	ネパール	国籍 取得者	その他	合計
在留資格介護	67	27	12	10	4	10	0	5	135
特定技能	28	49	52	4	2	13	0	6	154
EPA	13	27	0	7	0	1	0	1	49
技能実習生	6	7	20	1	1	0	0	4	39
留学生	3	0	6	0	0	3	0	1	13
国籍取得者	0	0	0	0	0	0	21	0	21
合計	117	110	90	22	7	27	21	17	411

※その他 在留資格:韓国・台湾 特定技能:バングラディッシュ・インド・スリランカ EPA:トルコ
技能実習:カンボジア・タイ 留学生:バングラディッシュ

②特養以外

35件/63件

55.6%

(人)

	ベトナム	インドネシア	ミャンマー	フィリピン	中国	ネパール	国籍 取得者	その他	合計
在留資格介護	2	3	9	4	0	3		1	22
特定技能	10	10	21	1	2	4		1	49
EPA	1	2	0	5	0	1		1	10
技能実習生	2	3	8	1	0	0		3	17
留学生	3	0	0	0	0	0		0	3
国籍取得者							12		12
合計	18	18	38	11	2	8	12	6	113

※その他 在留資格:台湾 特定技能:バングラディッシュ EPA:トルコ 技能実習:タイ

③特別養護老人ホーム

28件/30件

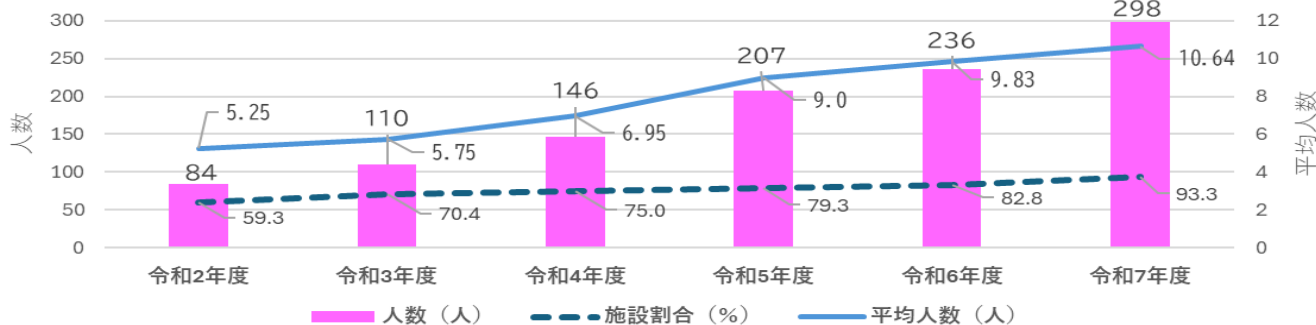
93.3%

(人)

	ベトナム	インドネシア	ミャンマー	フィリピン	中国	ネパール	国籍 取得者	その他	合計
在留資格介護	65	24	3	6	4	7		4	113
特定技能	18	39	31	3	0	9		5	105
EPA	12	25	0	2	0	0		0	39
技能実習生	4	4	12	0	1	0		1	22
留学生	0	0	6	0	0	3		1	10
国籍取得者							9		9
合計	99	92	52	11	5	19	9	11	298

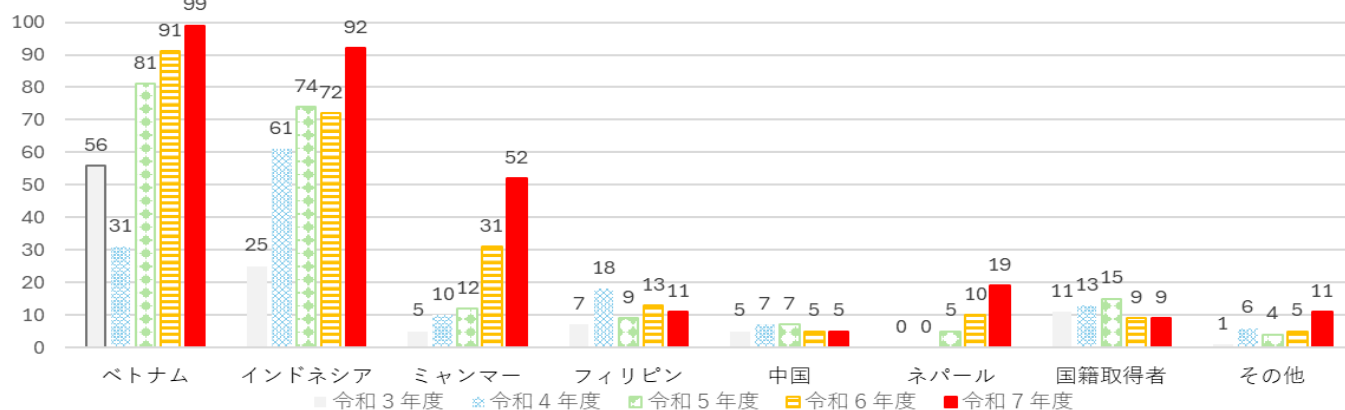
※その他 在留資格:韓国・台湾 特定技能:インド・スリランカ 技能実習:カンボジア
留学生:バングラディッシュ

特別養護老人ホームの外国人職員の推移



	在籍施設数	施設割合	人数	平均人数
令和2年度(27施設 2,025人)	16 施設	59.3%	84人	5.25人
令和3年度(27施設 2,025人)	19 施設	70.4%	110人	5.75人
令和4年度(28施設 2,054人)	21 施設	75.0%	146人	6.95人
令和5年度(29施設 2,162人)	23 施設	79.3%	207人	9.0人
令和6年度(29施設 2,162人)	24 施設	82.8%	236人	9.83人
令和7年度(30施設 2,191人)	28 施設	93.3%	298人	10.64人

特別養護老人ホームの国別外国籍職員の推移 (人)



- ・特養の外国籍職員の在籍数が、昨年より60人ほど増加しており300人に迫る状況となっている。職員不足の状況は続いているため、さらに在籍数が増える可能性がある。
- ・国籍別の在籍数は、ベトナム・インドネシア・ミャンマーの順に多い。
- ・ミャンマーは令和3年に比較し10.4倍、インドネシアは3.68倍、ベトナムは1.77倍に増えている。ネパールは令和5年に比べ3.8倍になっている。

【参考】外国人介護職員・支援員の雇用状況等についての実態調査結果(抜粋)

【回答状況】

施設種別	回答数	割合
特別養護老人ホーム	317件	85.0%
養護老人ホーム	25件	6.7%
軽費老人ホーム	31件	8.3%

東京都社会福祉協議会 東京都高齢者福祉施設協議会
人材対策委員会 (調査期間)令和6年8月23日～9月25日

【外国籍職員の雇用状況】

★世田谷区の特別養護老人ホーム 93.3%(令和7年度)

施設種別	雇用している		雇用していない		検討中		わからない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
特別養護老人ホーム	243件	77%	62件	20%	12件	3.8%	0件	0.0%
養護老人ホーム	4件	16.0%	19件	76.0%	1件	4.0%	1件	4.0%
軽費老人ホーム	2件	6.5%	28件	90%	1件	3.2%	0件	0.0%
全体	249件	67%	109件	29%	14件	3.8%	1件	4.0%

【外国籍職員の比率】

	0～10%	10～20%	20～30%	30～40%	40～50%	50%以上
回答数	146件	62件	24件	9件	7件	1件
割合	58.6%	24.9%	9.6%	3.6%	2.8%	0.4%

★世田谷区の特別養護老人ホーム推計 介護職員数

配置人数 2:1～2.5:1=1,096人～877人 298人/1,096人～877人=27.2～34%

(3)課題

○高齢分野 在宅系

訪介訪問介護 **訪看**訪問看護 **通所**通所介護 **居宅**居宅介護 **包括**地域包括 **小多**看多機・小多機

<受入れ体制>主な意見

訪介 今後も採用する予定はない。訪問介護は入所施設などと違って、外国の方の受け入れは抵抗がある。 ・訪問介護に流れてこない。
訪看 命に関わることだと、言語の壁がリスクとなりやすく、外国人人材導入に消極的になりやすい。 ・OJTの強化が課題。
通所 職員間のコミュニケーション。
居宅 育成する側のスキルが問われると思う。 ・資格を取りやすくする。 ・ケアマネの仕事はj.test合格レベル、漢字で記録が出来るレベルでないとむずかしいと思う。
包括 地域包括センターのため未知数。
小多 とても協力的です。

<利用者との関係>主な意見

訪介 気づきができるか不安がある。 ・訪問介護は日本に在住し日本の生活、日本語をよく分かっている方でないと困難と思われる。 ・昔から住んでいて帰化している外国人(在日韓国人、在日台湾人など)は問題ないと感じる。それ以外だと、お国柄や価値観の違いからのトラブルが不安。身元を保証されていてかつ日本語を話せて、真面目な方ならよいが、人の命を扱う仕事なのでリスクを考えると利用する気になれない。 ・言語・風俗・習慣等の乗り越えねばならない壁が多い。(同意見多数) ・利用者が嫌がる。 ・訪問介護員として個人宅での介護となるとコミュニケーション力が重要になる。 ・在宅ケアの現場において、外国人雇用はハードルが高い。
訪看 スタッフ、利用者の理解。
通所 日本語の細かいニュアンスを理解できないので、現状の高齢者には理解ができない。 ・おもてなしの心を伝えるのが難しい。(同意見多数)
居宅 個別対応の為、困難があると思う。 ・居宅介護支援事業所のため言語・文化の違いの壁は高いと思います。 ・日本人の感覚、機微の理解は難しいので、対人援助には不向きと思う。 ・文化(倫理観含む)、言語が理解出来ればよいと思う

<支援方法>

訪介 日常会話がある程度でき、介護の気持ちがいざしかりしていれば、資格取得後導入実地教育で採用していけると思う。
通所 小規模事業所では、費用だけでなく就業後のフォローも難しいので、まとめて国、都、区の方で研修や本人へのフォローをして欲しい。
居宅 色々な人がいる事理解必要。 ・生活基準の課題。

○高齢分野 入所系

特養特別養護老人ホーム **老健**老人保健施設 **有料**特定施設 **GH**グループホーム

<受入れ体制> 主な意見

特養 お国柄なのか、仕事への取り組む姿勢がまちまちになりがち。
・募集から入職までに時間がかかる。
・期限がある。
・口頭での申し送り。
・日本語学校(授業)が重なると現場の人員不足となる。
・費用も含め採用に関して複雑。在留期間の5年と限りがある事。
・EPA 候補生に相当の時間と労力と金額をかけて勉強させ、介護福祉士の試験に合格した直後に、世田谷区内の他法人に転職したケースがあった(3名)。介護福祉士をとれば移動は本人の自由であるが、倫理的にいかがなものかを感じる。
・帰国の為の長期の休み希望がある。言語の課題は続く。
・一定の年齢に達すると母国に帰ることが度々ある。
老健 厚生年金の積み立て5年経過する際、一時帰国し(2~3ヵ月)、また戻りたいと申し出ある。
・入職後の日本語教育、特定技能の介護福祉士取得(5年経過後に法人の推薦があれば3年延長可能等をしていないと、仕事をしながら異国の試験に合格するのはそれなりにハードルが高いのではないか。)
有料 日本語が話せるか。
GH 入職後の円滑な業務遂行にあたり、介護福祉士を有することを前提としているためか、採用には至っていません。
・日本語の解釈、文化の違い。介護記録を多国語で入力できるようにする。
・受け入れに対して入国費、住宅費等の経費が掛かる。
・大変勤勉で優秀な方が入職されている。

<利用者との関係>

特養 日本語、日本文化の理解が必要。(同意見多数)
・理解度と「気づき」が少し足りない。
有料 言語の壁。
・入居者や家族の理解。
GH 言葉のコミュニケーションの難しさ。
・日本語の理解が難しい時がある。

<支援方法>

特養 日本語力の個人差が大きい。
・言語や文化の違いから“コミュニケーション不足”はずっと課題としてきてはいるものの、国の違いというよりは、ただ単に互いの信頼関係の築き方が分からないのではないかと思うことがある。
・ケアプラン含む帳票類の作成業務の習得。
・日常業務をこなすことで満足しているので、スキルアップへの意識向上。
GH 言語の壁により意思疎通や業務理解に時間がかかることがあります。今後は、研修やマニュアルの多言語化、コミュニケーション支援の工夫が課題。

○障害分野 在宅系

訪問重度訪問 **生活**生活介護 **就移**就労移行 **就継**就労継続 **児童**児童支援 **地域**地域活動支援

<受入れ体制>

訪問 今後も採用する予定はない。訪問介護に外国の方の導入は抵抗がある。
・言葉によるコミュニケーションが課題になると思われます。
生活 信頼がおける人材かを見極めが難しい。
・同法人の他施設で外国人を採用しており、状況次第では、今後検討していく可能性はある。
・技能実習生は、これまで勤めてきた区外の事業所で一緒に働いたことがあり、優秀な方も多いので導入できればと思う。これまで勤めていた事業所は入所施設だった為、住宅の用意ができたが、通所ではそれが難しく、そこは課題になると思われます。
・記録の記入や書類作成など、特に文字の読み書きに課題を感じる。
児童 虐待や、文化による療育の質の違い。
・チーム保育をしているので、その中の連携が難しいのではという懸念。日本語での記録記入、また日本人独特の言葉のニュアンスの伝わりにくさ。
・良い方がいるとよいが特に採用するとは考えていない。
・言葉の問題、文化の問題、教育システムをどうするか。
・求職希望者はいたが、弊社が求める資格を保有していなかった。

<利用者との関係>

訪問 日本語やご利用者様に受け入れてもらえない。
・障がいがある子どもたちとコミュニケーションをとる上で明瞭な発音は重要。
・利用者に外国人人材への差別意識がある。
生活 以前働いていたが、言語、文化の違いからコミュニケーションを取ることが難しかった。
就移 利用者とのコミュニケーションの難しさ。文化の違い。
・言語的な面で利用者の障害特性と合わない可能性があると考えている。
地域 日本の言語や文化が理解出来ていないと意思疎通が難しくミス、や誤支援につながる可能性がある。

○障害分野 入所系

短期短期入所 **GH**グループホーム

<受入れ体制>

短期識字を要する記録類への対応。利用者とのコミュニケーション。細かなニュアンスなどの伝達。

・障害福祉サービスでは、介護技術以外が求められることが多い。

GH非常に興味はあるのですが、コミュニケーションを上手くとれるのか、についての課題を感じています。他法人等で外国人人材によって、より良くなった事業所の話は聞きますが、現在、当事業所では、外国人人材の手を借りずとも、充足した人材確保が行われていますので、その機会と遠い状況にあります。

<利用者との関係>

短期言語の壁がある(対スタッフ、会社内ではなく、対利用者で考えた際に難しい面があるだろうと考えられる。)

GH精神科 GH なので内面について話し合う面談があるので、日本語力がカギになる。

・細かなニュアンスなどを読み取れない。また、採用コストもランニングコストも日本人と同じレベルなので厳しい。

7.人材確保・職員の支援策について

(1)求人方法

(複数選択)

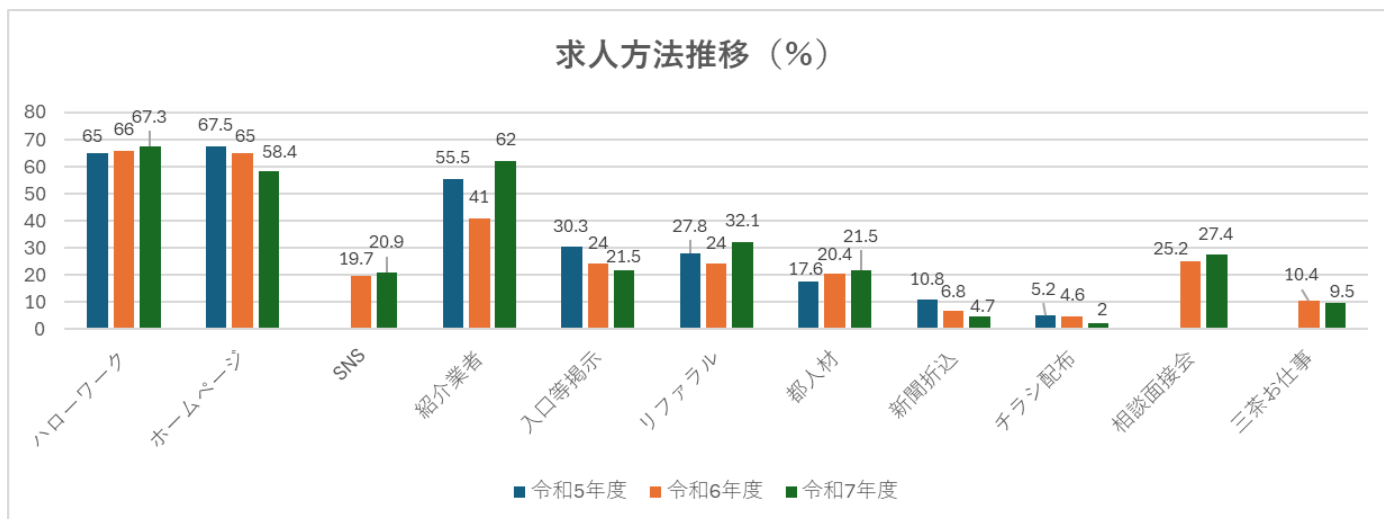
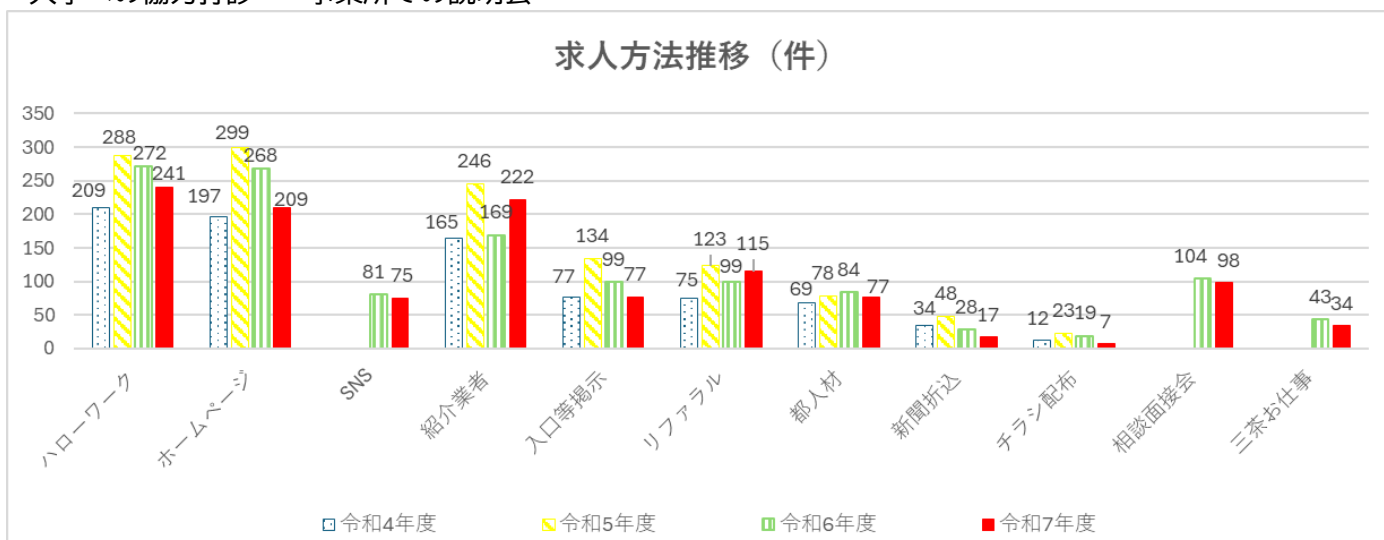
n=358

項目	件数	割合
ハローワークの活用	241件	67.3%
相談・面接会の参加	98件	27.4%
三茶おしごとカフェ	34件	9.5%
世田谷で働こう！事業	17件	4.7%
東京都福祉人材センター	77件	21.5%
新聞折込広告	17件	4.7%
ホームページの活用	209件	58.4%

項目	件数	割合
SNSの活用	75件	20.9%
事業所入口等への掲示	77件	21.5%
リファラル(職員紹介)制度	115件	32.1%
紹介業者(求人サイト)の活用	222件	62.0%
職場体験・実習	58件	16.2%
近隣等へのチラシ配布	7件	2.0%

<その他>

・大学への協力打診 ・事業所での説明会



- ・「ハローワークの活用」は昨年度同様6割を超えている。
- ・「ホームページの活用」は昨年度より7ポイントほど低下している。
- ・「紹介業者(求人サイト)の活用」は昨年度(41%)より大幅に上昇し、62%となっている。
- ・「リファラル制度」も昨年度(24%)から、32.1%に上昇している。人材不足の解消のため、職員紹介も活用されている。
- ・「近隣へのチラシの配布」が昨年度(19件4.6%)から、半分以下の7件2.0%に減少している。

(2)職員への支援策

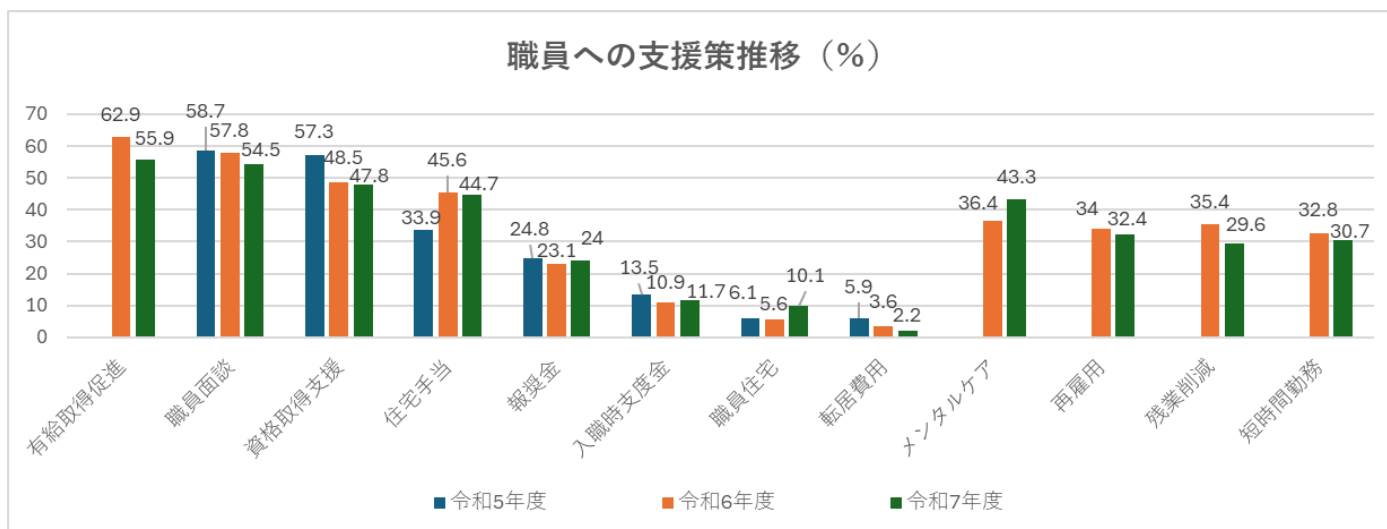
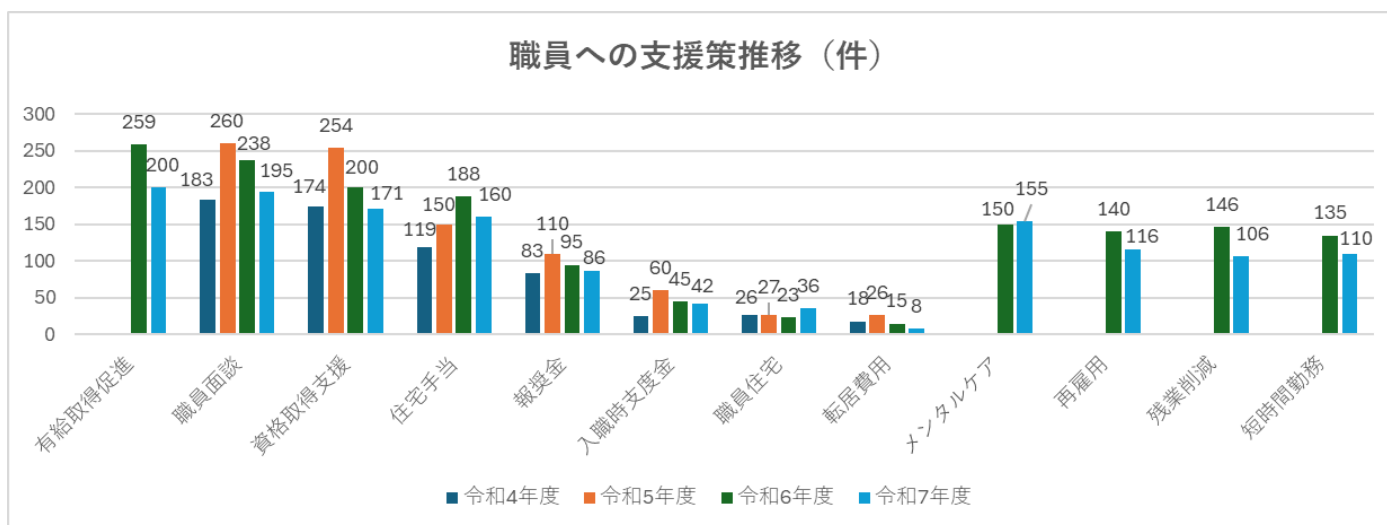
(複数選択)

n=358

項目	件数	割合	項目	件数	割合
入職時支度金	42 件	11.7 %	有給休暇取得促進	200 件	55.9 %
転居費用	8 件	2.2 %	資格取得者への報奨金	86 件	24.0 %
職員住宅	36 件	10.1 %	資格取得支援(休暇・助成金等)	171 件	47.8 %
住宅手当	160 件	44.7 %	職員面談	195 件	54.5 %
給与引上げ	117 件	32.7 %	メンタルケア	155 件	43.3 %
残業削減	106 件	29.6 %	再雇用・再任用	116 件	32.4 %
短時間勤務	110 件	30.7 %	区の社員定着促進の活用	4 件	1.1 %
シフトの見直し	91 件	25.4 %			

<その他>

・東京都介護支援専門員居住支援特別手当 ・公休数の増加



・令和6年度と大きな変化はみられない。

(3)必要な人材確保策

<職場環境について>(主な意見)

育成体制の充実と働きやすい職場環境づくりを進めます。
働きやすい仕事内容と希望勤務時間を合わせた、サービスの選定をして適材適所で無理なく長く働いてもらう。
働きやすい環境作り、制度の設計を行っていく。
同職間の連携など。
育成制度の充実。
賃金改定や、働きやすい職場環境づくり。
仕事内容に見合う給料、休みやすい環境の整備。
教育体制の充実。
対話からの課題抽出、解決フェーズへの移行。
福利厚生でインストラクター導入。
柔軟な働き方の導入。能力・貢献度に応じた評価。成長環境。処遇改善。
職員間のコミュニケーションを取れる時間を確保するため、業務の効率化を図る。
職員間の風通し。
ICT化の促進。
即戦力経験者が不足しており、また転職市場における人材の質が低下している昨今では、無資格未経験を採用して育てることが重要になっているが、肝心の指導的立場の職員もいない、もしくはそれらの職員への負担が大きく指導に費やす時間がない。
実習生の受け入れも検討している。
女性の職員が多いため、産休や育休を取得した時に補充の人材が不足するときがある。
業務のフォローアップ、職場の雰囲気など、離職にならないような取り組み。メンタルケアなど。

<賃金・処遇改善について>

賃金改善(同意見多数)
給与水準の底上げ
最低賃金が年々上がるのに対して、収入の多くを占める利用料は上がらない。報酬改定による、処遇改善の見直し。中規模事業所の単価見直し。成人の余暇活動への支援。
アルバイトは、時給が上がらないと他の産業と競争できないので、時給を定期的に上げられるように単価を増やしてほしい。
採用コスト削減
介護報酬をアップしてほしい。
給与や公的な保護などの処遇改善。
処遇改善などで賃金の見直しが図られているが物価高騰で結局あまり変わらない印象。給料を上げること。採用しても短期間で離職してしまう職員も多いので業務にイメージを持たせることが大切だと思う。
給与(時間給)の高さ
事務職員の給与の助成の申請をしている。
給与報酬と業務簡素化
基本給与の上限を上げること。
就業時間の人員基準の見直し、送迎の迎えに行く時間から送りだすまでの時間を利用時間に入れてほしい。送迎分の人件費上昇分を介護報酬に入れてほしい。

予算の確保は必須。資格取得制度などこの業界で働き続けるメリットを提供できること。革新的な技術の導入が標準化されること。絶対的な給与レベルが高いこと。
東京都の居住支援手当の拡充(6年目以降の介護職員等および介護支援専門員への2万円の支給)
給与水準をあげる原資の確保。
補助金ありがたい。
職員宿舍借上げの枠が拡大されると、更なる人材確保につながります。
給与アップ 業務軽減
労働人口不足が顕著の賃金体系を見直す。
給与面。手当ではなくベースが上がる施策が必要。
処遇の改善
法人借上げ事業を法人が多忙とやらない。
給与に対する補助金
相談員の賃金アップの補助。
処遇改善手当の引き上げ。
新人採用後の訪問収益が一人前になるまでの期間の雇用助成金。
住居に関する補助。
新規採用後の訪問収益が一人前になるまでの期間の雇用助成金。現場事務員への雇用助成補助。
法人求人条件の緩和、給与増。
退職金制度の考慮。
ケアマネの賃金が安く、なり手が少なくなっているため、ケアマネにも処遇改善加算をつけてほしい。
他産業に負けない賃金の確保 / 福祉の魅力発信 / 生産性向上への取組み(購入の助成率を高めてほしい)
訪問に関しては、月の固定給や休んだ時(けが・病気)の保障がない事がネックで、人がこない。特に男性などは。(若い人も)
人材確保に必要な助成金の支給。
住宅手当、及び基本給の見直しが必要。
研修費用の法人負担
紹介業者の規制
介護職員の地位向上(同意見5)
処遇改善制度の導入

<広報について>

職場を実際に見てもらう。
応募が来ても、業務内容を説明したり、実習へ参加していただく、「思っていた業務と異なる」という理由で辞退されてしまったり、こちらからお断りしなければならないケースがあるため、実際の業務内容などをより多くの方に周知する機会があればいいなどは感じる。
SNS等を活用した若年層への発信。(同意見3)
かいチャレなどの活用。
求人にも有効な都の施策等を法人に情報提供し、利用促進してほしい。
求人広告の継続的な掲載。HP、SNSの発信。
学校等に積極的に出向き介護のすばらしさを伝える。
処遇改善加算があることをもっと広める必要があると思う。

当事業所の多くの職員は、現在働いている職員の「紹介」で入職しています。皆、福祉や障害に携わる仕事を知らないだけで、知っている人からの紹介で仕事に結びついていますので、福祉や障害の仕事への理解を促進できる取り組みがあるだけで、人は集まるとも思っています。その取り組みには、興味を持ってもらいやすいワードなどを取り入れることも有効だと思います。

仕事の魅力を伝える方法。

福祉職の説明(誰でもできるわけでもない)。

<採用体制について>

面接重視している。

ただ人の手があれば良いわけではない。

45歳以下の職員の確保。

他業種も含めた人材の掘り起こしやマッチング。

世田谷区の面接会実施の頻度を上げてほしい。

人材派遣に頼らない人員確保の方法の確立。

タイミーなど利用して効率化を図る。

ソーシャルワーク実習生等の積極的な受け入れ。

介護課のある職業訓練校等の求人チラシの配布。

応募を増やしたい。

新卒から長期育成計画で法人として人材育成することが望ましいが、そこまでの権限を自分にはもっていないため実現不可。

施設前に求人ポスターを掲示する。ハローワークはコストがかからなくてよいのだが、応募者が微妙に違う感じがする。

離職する専門職についてもできる限り区内で循環できるような仕組みがあると良い。

広い意味での「フレキシブル」な働き方を適用している。

派遣からの直雇用への転換。

採用担当者を置いている。

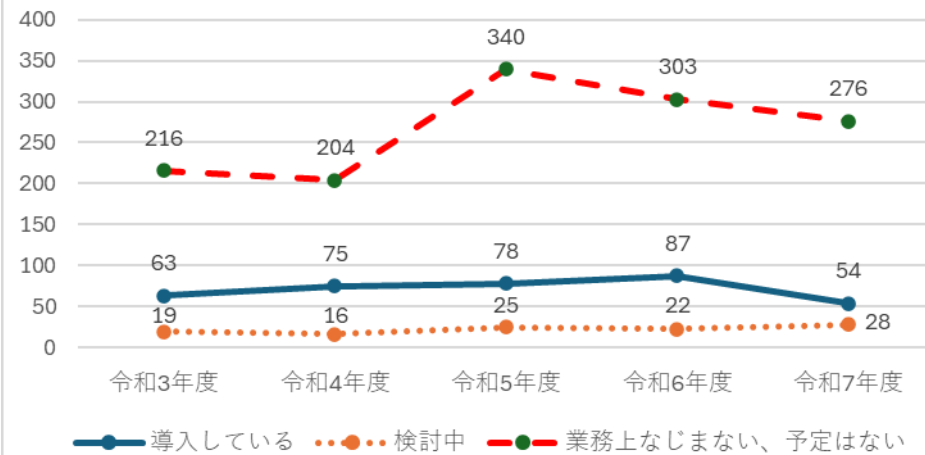
8. 介護を伴わない補助的業務について

(1) 導入の有無

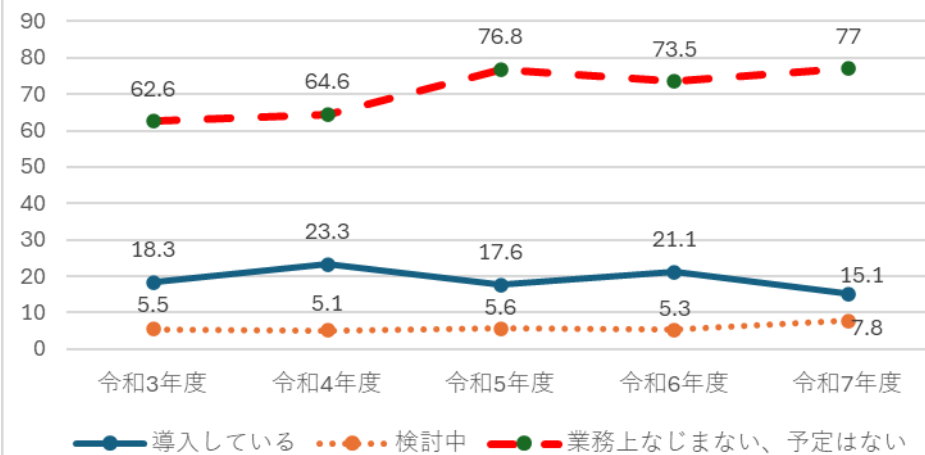
n=358

項目	件数	割合
業務上なじまない、予定はない	276 件	77.1 %
導入を検討中	28 件	7.8 %
導入している	54 件	15.1 %

補助的業務の導入状況（件）



補助的業務の導入状況（%）



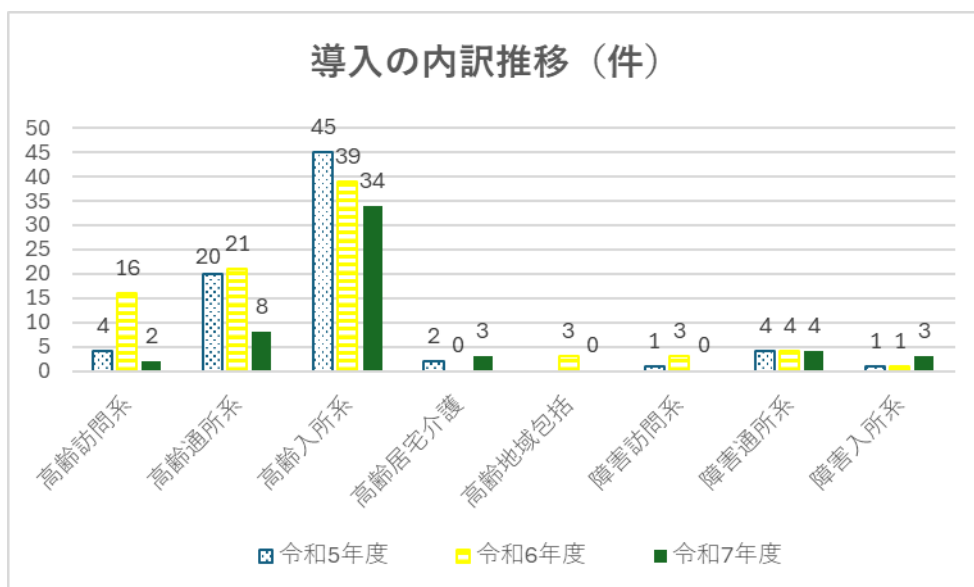
(2)「導入している」と回答のあった内訳

<高齢>

職種	件数	割合
訪問系 n=75	2 件	2.7 %
通所系 n=52	8 件	15.4 %
入所系 n=68	34 件	50.0 %
居宅介護 n=61	3 件	4.9 %
地域包括 n=20	0 件	0.0 %
合計	47 件	

<障害>

職種	件数	割合
訪問系 n=13	0 件	0 %
通所系 n=35	4 件	11.4 %
入所系 n=20	3 件	15.0 %
合計	7 件	



(3)導入内容(複数回答)

高齢分野 訪問系導入内容

n=2

導入内容	件数	割合
リネン交換	1 件	50.0 %
配膳・下膳・食器洗い	1 件	50.0 %
清掃	1 件	50.0 %
洗濯	1 件	50.0 %
職員の悩み相談	0 件	0.0 %
買物	0 件	0.0 %
見守り	0 件	0.0 %
傾聴	0 件	0.0 %
運転	0 件	0.0 %
請求等事務	1 件	50.0 %

高齢分野 通所系導入内容

n=8

導入内容	件数	割合
リネン交換	1 件	13 %
配膳・下膳・食器洗い	3 件	38 %
清掃	3 件	38 %
洗濯	1 件	13 %
職員の悩み相談	0 件	0.0 %
買物	0 件	0.0 %
見守り	2 件	25.0 %
傾聴	3 件	37.5 %
運転	4 件	50.0 %
請求等事務	1 件	12.5 %
調理	1 件	12.5 %

高齢分野 入所系導入内容		n=34	
リネン交換	28 件	82.4 %	
配膳・下膳・食器洗い	26 件	76.5 %	
清掃	32 件	94.1 %	
洗濯	25 件	73.5 %	
職員の悩み相談	0 件	0.0 %	
買物	1 件	2.9 %	
見守り	18 件	52.9 %	
傾聴	13 件	38.2 %	
運転	12 件	35.3 %	
請求等事務	3 件	8.8 %	

障害分野(件数が少ないため集約)		n=7	
リネン交換	3 件	42.9 %	
配膳・下膳・食器洗い	2 件	28.6 %	
清掃	5 件	71.4 %	
洗濯	2 件	28.6 %	
職員の悩み相談	1 件	14.3 %	
買物	1 件	14.3 %	
見守り	1 件	14.3 %	
傾聴	2 件	28.6 %	
運転	3 件	42.9 %	
請求等事務	2 件	28.6 %	
金銭・服薬管理指導	1 件	14.3 %	

- ・介護を伴わない補助的業務について、「導入している」と答えたのは 54 件。うち高齢分野は 47 件、障害は 7 件だった。
- ・「業務上なじまない、予定はない」と答えた割合は昨年度(73.5%)に比べ、上昇している。
- ・令和 6 年度に比較すると、高齢分野訪問系(16 件 16.5%)が 2 件 2.7%に減少。高齢分野通所系(21 件 29.6%)が 8 件 15.4%に減少が見られている。高齢分野居宅(0 件)が 3 件 4.9%に上昇。高齢分野地域包括はゼロになった。入所系はほぼ変わらず。
- ・障害分野は訪問系が 0 件になった。

9. 小・中学生職場体験、社会福祉士・介護福祉士実習生等の受入れ

(1) 受入れの有無

n=358

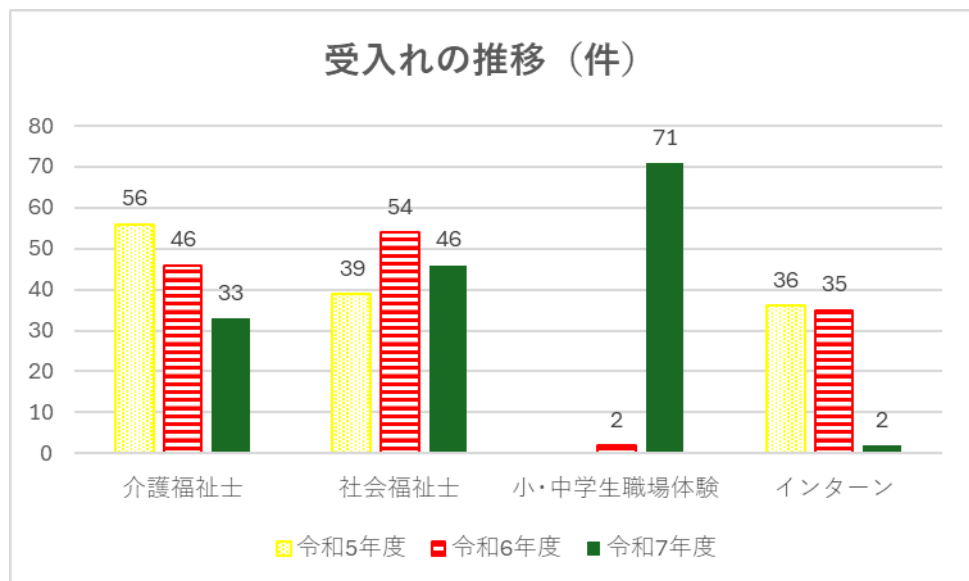
項目	件数	割合
受け入れている	118 件	33.0 %
受け入れていない	240 件	67.0 %

(2) 職種別の件数と割合

職種	高齢・障害 の総数(件)	受入れている (n=それぞれの総数)				受入れていない (n=それぞれの総数)	
		件数	割合	高齢	障害	件数	割合
訪問系	88	4 件	4.5 %	3 件	1 件	84 件	95.5 %
通所系	87	45 件	51.7 %	21 件	24 件	42 件	48.3 %
入所系	88	47 件	53.4 %	39 件	8 件	41 件	46.6 %
居宅介護	61	7 件	11.5 %	7 件		54 件	88.5 %
地域包括	20	11 件	55.0 %	11 件		9 件	45.0 %
相談	5	1 件	20.0 %		1 件	4 件	80.0 %
児童	9	3 件	33.3 %		3 件	6 件	66.7 %

(3) 受入れの内訳

項目	職種	訪問系		通所系		入所系		居宅介護		地域包括		相談支援		児童	
		件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%		
小・中学生職場体験	71 件	1	1.4	34	47.9	33	46.5	1	1.4	0	0	0	0	2	2.8
社会福祉士	46 件	0	0	21	45.7	14	30.4	0	0	8	17.4	1	2.2	2	4.3
介護福祉士	33 件	2	6.1	13	39.4	18	54.5	0	0	0	0	0	0	0	0
インターン	2 件														
介護支援専門員	5 件														
保育士	4 件														
教員免許介護等体験	9 件														
看護師	10 件														
精神保健福祉士	6 件														
保健師	6 件														
高校生介護体験	2 件														
作業療法士	1 件														
福祉職	1 件														
医療職	1 件														
ユニットリーダー研修	1 件														
介護等体験	3 件														



(4)受入れのメリット

(複数選択) n=118

項目	件数	割合
職員採用につながる	37 件	31.4 %
福祉の仕事の理解が進む	101 件	85.6 %
業務の振り返りにつながる	46 件	39.0 %

その他意見

・地域貢献 ・利用者自身にも交流が良い影響を与える。 ・施設内に第三者の目が入る
・社会的使命 ・職員が日々の支援を見直すきっかけとなる。 ・興味をもってもらえる

・今回から、「小・中学生職場体験」の項目を追加。
・受入れの割合は昨年に比べ 4 ポイントほど上昇している。
・小・中学生職場体験の受入れが増加している。調査により受入れ数を把握することができた。
・介護福祉士の受入れが減少している。

10. ボランティアの受入れ等について

(1)地域のイベント・ボランティアの受入れ

○高齢分野 在宅系

訪介訪問介護 **訪看**訪問看護 **通所**通所介護 **居宅**居宅介護支援 **包括**地域包括支援
看小看護・小規模多機能介護

<活動実施・参加>

訪介 シャギーフェスタの開催。
・地域のお祭りに参加。
訪看 地域のイベントに参加。
通所 等々力商店街など
・夏祭り等への会場の提供。
・ボランティア受け入れ実施している、町内会に加入し地域のイベントへの参加行っている。
・狭い範囲での地域のイベントには、参加することもある。
・お祭りへ参加し、施設を開放。
・まつりへの参加・協力。
居宅 町会へ加入し参加。
・ボランティアの演奏会など。
包括 地域のお祭り等イベントにブース参加。
・地域のイベントなどには積極的に参加。
・子どもまつり、街角祭りへの出店。
・介護予防ボランティアや見守りボランティアをお願いしている。
・スケッターも活用しています。
看小 地域のイベントに参加できる時は参加する。

<ボランティア受入れ>

訪介 ダンス。
通所 受け入れ自体はしているが、現状で実施はできていない。
・定着して1名が音楽や折り紙を休憩時間に行っています。
・体操ボランティア。
・ボランティアを積極的に受け入れている。
・常時ボランティアを受け入れている。

<今後の課題>

訪介 できるなら受け入れたい、訪問はそれができない。
・そこまでの余裕はない。
・あまり交流の機会がなく、どういった人や団体があるのかわからない。
通所 今後やっていきたい。
・今後、行えるかどうか検討している。
・できれば実施したい。
・スタッフが増え、事務作業が減らせれば可能。
居宅 ケアマネはイベント参加は出来るが、ボランティアには馴染まないと思います。
包括 行ってはいるがボランティアも人材不足、高齢化が目立つ。コミュニティソーシャルワークを行うのは社協だと考えているが、人材発掘マッチングまでの機能は担っていないと思うし人材不足、ボラ協との明確な線引き、機能の棲み分けも必要。 ただし現場レベルで行うよりは自治体レベルでのシステム作りが必要である。
・地域の力を活用できる取り組みをしたい。
看小 イベント参加は実施している。ボランティアさんの応募がない。

<シニアボランティア>

包括 シニアボランティアをあんすこのボランティアとして登録。また、社協と連携し地区サポーターにもあんすこボランティアとして登録してもらい、あんすこのイベントやラジオ体操などの際に手伝ってもらっている。
・せたがやシニアボランティア事業利用。
・せたがやシニアボランティアの受け入れ。
・シニアボランティア研修と活動の直接的な関係ができていないのが現状かと思います。(スタンプをもらえる要件でない活動に参加)青空ラジオ体操には毎週来られるボランティアが数名、青空スマホはデジボラ(社協)の協力のもと三者で運営。アクションチームには毎月集まるさまざまな立場の方がいらっしゃいます。青空保健室、円泉寺元気クラブには訪問看護事業所等のスタッフがボランティアとして講師等をしてくださっています。 はつらつにはシニアボランティア研修受講した方が数名手伝ってくださっています。
・シニアボランティアを登録し、はつらつ介護予防講座等の講座や自由広場等の地域のイベント出店時、区民向け講座の受付等で活動していただいている。タイムリーに活動がなかった際は、地区内の事業所で募集しているところへの紹介を行った。
・シニアボランティア研修受講後の方を、あんすこボランティアとして登録の上、各種いきいき講座や、アクションチーム活動、自主グループ活動などで受け入れている。
・シニアボランティアをあんすこボランティアとして登録の上、各種講座や四者連携事業で活動受け入れしている。その他ボランティア希望についても四者連携事業で受け入れしている。
・はつらつ介護予防講座でシニアボランティアが活動している。様々なあんすこ催事に看護学生がボランティアとして参加している。

○高齢分野 入所系

特養特別養護老人ホーム **老健**老人保健施設 **有料**特定施設 **GH**グループホーム

軽費都市型軽費老人ホーム

<活動実施・参加>

特養防災関係のイベント参加を実施。ボランティアの受け入れも積極的に実施。

・成城わくわくネットワークへの参加。

・法人と連携し地域との交流あり。

・地域交流スペースにて、ボランティア、ピアノコンサート、歌会など。

・法人主催の催事「フレンズ祭り」地域他法人、地域住民との共同開催「極楽フェス」。

有料こども食堂開催。

軽費希望があれば積極的に受け入れたい。

<ボランティアの受入れ>

特養車椅子清掃、花壇の手入れ。

・高齢者クラブの方のボランティア受け入れ。

・世田谷区のボランティアセンターからの照会の他、ご家族様など受け入れています。

・買い物、読み聞かせ、お茶会、バンド演奏等。

・近隣住民によるアンサンブルなど。

老健ボランティアを積極的に取り入れている(音楽、書道、フラワーアレンジメント 他)

有料囲碁ボランティア

GH傾聴ボランティアさん、緑のボランティアさん等。

・かいチャレ、スケッター(有償ボランティアのマッチングシステム)。

・音楽演奏、紙芝居のイベントを行って下さるボランティアに毎月来て頂いている。利用者もとても楽しみにしている。

・傾聴ボランティア受入れ、せたがやRUN伴参加

・ボランティア活動さんが来てくれるのは大変助かる。

<今後の課題>

特養コロナになってから、地域のボランティアがなくなり、再開したいができていない。

・ボランティアの方々の高齢化が進み新規開拓が急務。

有料コロナ禍以来減少してしまった。

GH地域イベントに参加したいが、職員不足により実現できていない。

・地域のイベントやボランティアの受入れは、利用者の社会交流や地域とのつながりを深める良い機会なので今後も積極的に協力できる体制を整えていきたい。

・まだ外出のイベントを職員不足のため中止している状態、ボランティアの方の参加が多ければ実施できるので是非外出同行ボランティアも受け入れたい。

○障害分野 在宅系

訪問重度訪問 **生活**生活介護 **自立**自立支援 **就移**就労移行 **就継**就労継続
地セ地域活動支援センター **相支**相談支援 **児童**児童発達支援 **放課**放課後等デイ

<活動実施・参加>

生活 法人主催のイベントや地域のイベントに積極的に参加している。
・地域参加のフェスティバル開催。
・イベントへの積極的参加、ボランティア受け入れをしている。
就移 お祭りや作業体験会などを実施している。
就継 毎月、下北沢のフリーマーケットにて世田谷区の作業所の自主製品を代行して販売している。
・年間延べ 100 名以上ボランティアの受け入れあり。販売会やお祭りなどの地域イベントへの参加あり。
地セ 商店街への加入 ボランティアツアーの受け入れ検討 防災イベントへの参加。
相支 地域のイベントには、できる限り参加している。
放課 イベントへの参加、ボランティアの受け入れをしている。
・新型コロナウイルス感染症の流行で一時期見合わせていたが、地域の方によるおはなし会やミニコンサートなど、イベント的な部分から少しずつ再開している。法人としてではあるが、コミュニティスペースを活用したイベントには地域の方も参加できるような機会を設けており、世田谷ボランティア協会主催のもったいないバザールにも職員が参加している。

<ボランティア受入れ>

生活 日常ボランティア、お祭りボランティア。
・地域住民のボランティア受け入れについては、促進している。(現在、2名が定着している)
・町会のお祭り、保育実習、高校生ボランティア。
・ボランティア希望者の受け入れを行っている。見学をして頂き、希望者のニーズと合致していれば受け入れる。日常の活動や行事への参加をお願いしている。陶芸など専門知識が必要な活動では有償ボランティアを募集し、職員では対応が難しい業務を担って頂いている。
就移 積極的に受け入れている。
・利用者 OB が退職後に、ボランティアとして作業を手伝ってくれている。
・作業応援ボランティアの受け入れ。
・現在は未実施ですが、以前は講師をボランティアで招いていました。
就継 音楽活動を一緒にして下さるボランティアの方に来ていただいています。
・作業、プログラム講師。
・受け入れているがさらに積極的に受け入れていきたい。
相支 世田谷区ピアサポーターを利用している。
児童 地域のボランティアの方を受け入れしていますが大変助かっています。
・社会福祉協議会のご紹介で特技ボランティアさんに楽器の演奏や読み聞かせ、他言語・文化の紹介等で来ていただいている。子どもたちにとっても良い経験の機会となり、ボランティアさんにとっても地域にこのような子どもがいるということを知っていただく機会になっている。
・ボランティアは希望に応じて受け入れている。

<今後の課題>

訪問 ボランティアの受け入れを行いたい具体的に動けていない。どこに依頼すればよいかわからない。

・参加の仕方がわからない。

生活 地域の方に広く知っていただくのはよいと感じます。

・積極的に参加し、施設の理解につなげたい。

・地域のイベントに参加し、ボランティアも受け入れているが、最近では欠員があり、受け入れ体制が不十分。

就継 販売ボランティアなどがいると助かる。

<シニアボランティア>

生活 シニアボランティア

○障害分野 入所系

GH グループホーム **短期** 短期入所 **福祉** 福祉ホーム

<活動実施・参加>

GH できることを行なっている

<今後の課題>

GH イベントの参加、ボランティアの受け入れもゆくゆくは視野に入れたい。

GH やりたいが、利用者の特性上、初見の方が苦手。また、ボランティアの特性、確実性がとぼしく計画や段取りなどを考えると受け入れが難しい時思う。

短期 ボランティアは、通所サービスでは問題なく受け入れられるが、入所支援だと準備に割く時間がなく、敷居が高い。本来、本当に必要なのは入所と思われるのにジレンマがある。

GH チャンスがないです。

福祉 積極的に取り組みたい。

(2)地域貢献事業の実施

○高齢分野 在宅系

訪介訪問介護 **訪看**訪問看護 **通所**通所介護 **居宅**居宅介護支援 **包括**地域包括支援
看小看護・小規模多機能介護

<活動実施>

訪介 北沢法人会参加。
・介護サービスネットワークでの企画運営。
・こども食堂の開催
訪看 どこでも保健室を実施。
・地域の保健室。
・玉ネットへの参加。
通所 ミニデイ支援など行っている。
・複数事業所及びあんしんすこやかセンターを絡めた運営推進会議。
・高齢者の地域活動団体等への会場貸出。
・地域での町会活動(防災訓練、夜警等)には管理者が参加している。
・地域包括センターとの講演会。
居宅 烏山主任ケアマネ連絡会の活動に参加している。
・地区連携医事業の参加などで地域貢献を図ります。
・地区のあんすこと共催で地域のケアネジャーに対して研修の参画。
・ご近所フォーラム参加。
・オレンジの日参加。
・キッズフェスタに参加している。
包括 町会のイベントなどで健康測定会を行い、住民の健康意識の向上を図る。
・自治会活動への参加。
・町会や地区のイベントへ参加し、あんしんすこやかセンターの窓口のPRや介護予防の啓発などを行っている。
・町会や地区のイベントへ出店し、介護予防の啓発や対象者の発掘、相談受付等を実施している。
・子ども大会への出店、弦巻区民センターまつりへの出店、古い仕度講座、地区連携医事業区民向け講座、健康測定会(定期的)の実施。
・祭り、暮らしの保健室への出張。
・蘆花まつりやフィールドフェスタ、町会・自治会催事に出店している。地区内の看護専門学校の学生にもあんすこの催事に協力してもらうことで地域理解を促している。

○高齢分野 入所系

特養特別養護老人ホーム **老健**老人保健施設 **有料**特定施設 **GH**グループホーム

軽費都市型軽費老人ホーム

<活動実施>

特養 ひとり親世帯への食糧配布の支援。施設の場所を無料で提供した体操教室。
・緊急利用受け入れ、認知症カフェの開催、子供食堂。
・施設活動に地域住民高齢者の参加を促しています。
・烏山地区の防災訓練に参加・幼稚園児との交流。
・地域交流ホールの貸し出し、こども食堂の会場提供。
・社福減免 地域イベントの参加・活動 場所提供 近隣の学童との交流。
・防災訓練の地域と共同実施。
・高齢者への配食サービス、高齢者支援「お助け隊」。
・認知症カフェの実施 / 地域自治会への交流スペースの貸し出し。
GH 「お困りの介護相談等、お気軽にご遠慮なくご相談頂けますように」というメッセージを立て看板ボードに掲げて対応いたしております。
・消防団の参加・福祉避難所の設置。
・認知症カフェ。
有料 オレンジカフェの参加、近隣小学校授業の受け入れ(町探検)。
・子ども食堂。

<講座等実施>

特養 介護教室の開催
・介護教室の実施を定期的に行いたい。
老健 公開セミナー
・介護予防講座等

○障害分野 在宅系

訪問重度訪問 **生活**生活介護 **自立**自立支援 **就移**就労移行 **就継**就労継続
地セ地域活動支援センター **相支**相談支援 **児童**児童発達支援 **放課**放課後等デイ

<活動実施>

生活 小泉公園ふれあいフェスタ
・地域の避難所運営会議参加。
・地元商店会主催のイベントに参加している。
・地域清掃の実施。
・避難所運営連絡会、福祉避難所連絡会
・相談部門を介して、当事者が外部にボランティア等にでかけている。
・清掃
就移 施設祭りを開催している。
・交通安全週間の時に、駐車場を地域の待機場所として提供している。
・地域の特別支援学校(高校生)からの職場見学を受け入れている。
・地域の盆踊りの際に販売出店したり、懇親会(ポッチャ大会等)に参加している。
・施設公開 防災訓練 など
・バザーにボランティア活動の一環として参加しています。
就継 地域とのコラボを仲介してくれるしくみがあると更に充実できる。
・地域の方々に参加できるイベントの開催実績あり。
相支 精神障害者ピアサポーター活躍支援事業、長期入院者訪問支援事業。
児童 ボランティア、学生の受け入れ。散歩時の地域との方の交流。
・うめとぴあフェスタの開催

○障害分野 入所系

掲載なし

(3)課題

○高齢分野 在宅系

訪介訪問介護 **訪看**訪問看護 **通所**通所介護 **居宅**居宅介護支援 **包括**地域包括支援
看小看護・小規模多機能介護

<職員不足>

通所 年齢層が高い
・職員の高齢化
・職員の不足
・職員の負担
・送迎ドライバー不足
訪介 スタッフの高齢化
・ヘルパー不足で依頼を断る機会が多い。
・現状ヘルパーがあと何年できるのかということ。
・人員不足を解消したい。
・人材が一向に足りない。
・人材不足と高齢化
訪看 看護の人員不足
・職員の高齢化に伴う中長期的な後継者問題。
看小 職員の高齢化、特にドライバー。
・数年先の人材確保
居宅 法人全体として介護職員、ケアマネジャーあんすこ相談員等の人材不足。
・人材不足
・従業員の高齢化

<採用>

訪介 若い人がなかなか応募してこない。
居宅 ケアマネの増員をしたいが募集しても入って来ない。

<コスト>

訪介 利用者の増減幅により、安定しない収益。
居宅 丁寧に対応するという事は、時間を費やすことになるが、それは報酬には関係ないため、時間を掛けて対応しても収入に反映されないことになる。
包括 家賃が高いらしく、介護サービス事業所が減る一方です。事業所誘致のため事業所への補助を出していただきたいです。

<人材育成>

通所 介護力をつけたい・補充。
・職員の人材育成
訪介 ICTの活用を全員が出来ない為、移行が難しい。
・介護技術
・職員の定着
訪看 スタッフの教育体制

居宅 ケアマネ経験年数にばらつきがあり、育成については課題です。
・新人育成
包括 若手の育成
・職員の定着

<運営体制>

通所 空間が広い事で動線が長い。
・安全に配慮しながら見守りしたいが空間が広いので、見守りできない場所がある。
・コロナ禍以降、地域住民活動、ボランティア活動の低下。
・小さいデイサービスなので事務職がおらず、加算が取り難い。
・職員の高齢化に伴うパフォーマンス力強化、施設の老朽化に伴う修繕コストの上昇。
・設備の老朽化
・利用者の定着
訪介 小規模事業所ゆえ、皆がサービスに出てしまっています。
・全てにおいて時間的余裕がなく、ボランティア受け入れ・地域参加など難しい。
訪看 夜間、早朝の対応(訪問不可)
居宅 利益が出ない事による事業所存続の危機。
・対応困難内容が混濁しているケースが多く、急遽の新規対応相談を受けられないことがあります。性別でケアマネを選ばれると対応できないことが多くあります
・高齢化にともない、これからの時代、ペーパーレス化を進めるには不安があります。
・業務の効率化、標準化
・環境変化における対応。
・介護保険の改正のときの正しい情報収集、AI など新しいケアプラン作成のために取り組みたいことへ時間を作ることで、経営にかかる経費を抑えること。
・ボランティアの受け入れ等
包括 エリアや人口規模が大きいことが課題です。
・シニアボランティアの登録が少なく活動の場も少ない。立地と設備の問題で活動フロアに高齢者が集まりづらい。見守りの機運醸成によるまちづくり
・ボロ市、ホテル祭りとサギ草市などの地域行事への参加。
・まだまだセンターの周知が十分でない
・若い世代のボランティアが少ない。多世代交流の機会が作りにくい。早い時期に施設入所を選択する人が多い。認知症の当事者が地域の中で見えにくい。
・職員の入れ替えに伴う業務の標準化に時間を要す。個別支援だけでなく、地域づくりについても専門的な視点やアクションが必要であり人材の育成が課題。地域との事業が年々増加している。アクションチームなどに、もっと当事者が参加できないか模索。
・対応する人材がない、手間がかかる等の理由で都や区の介護人材確保に関する施策を利用することに法人が消極的。
・地区の中心に松沢病院があり、生きづらさを抱えた方が周辺に住んでいる高齢者への対応とは違う難しさがある。都営団地移転に伴うコミュニティ作りと地区との連携。

○高齢分野 入所系

特養特別養護老人ホーム **老健**老人保健施設 **有料**特定施設 **GH**グループホーム

軽費都市型軽費老人ホーム

<職員不足>

特養人材確保

- ・人材不足 法人内の連携不足 コスト高騰
- ・多くの事業所での職員不足の解消ができていない。
- ・対応に当たるマンパワー不足。

介護人材確保

- ・人材確保については、人数・質とも近年 10 年では一番厳しい状況にあると思われる。

老健人員確保

GH 職員の高齢化や人材不足、外国人職員との言語の壁など、人材面での課題が今後の運営に影響する可能性があります。加えて、業務負担の偏りや研修体制の充実も今後改善が必要と考えています。

- ・人員による課題などが発生することもあり。

人材確保

定着

慢性的な人材不足

有料人員の安定的確保

- ・人材不足

<採用>

特養若い職員の採用

人材確保と世代交代へ向けた若者の採用がすまない。

GH 様々な媒体を使用したりしていますが、求職者の傾向として直接雇用ではなく派遣雇用を希望される方が圧倒的に多い。人手不足の状況にあるため、複数名を長期雇用することで発生する人件費が負担になっている。

有料 駅から離れている事で、採用活動に不利。

<コスト>

特養 介護職員の定着率は高いがその分人件費が拡大している。

- ・物価高騰や最低賃金の上昇、スタッフ確保の為に賃金の見直しなど、経費の上昇には歯止めがかからないが、介護報酬の改善が見込めないこと。

<人材育成>

特養 次世代管理職の育成。

- ・外国人職員や新任職員が増える一方で、指導・支援にあたるリーダー層の業務負担が大きくなっています。
- ・管理職育成
- ・質の向上、後継者、管理者候補育成。

<運営体制>

特養 現場研修など人員が少ない中で調整が困難となっています。

- ・病院併設なだけに医療依存度の高い希望者が多く、難しいケースが増えている。

老健 音楽演奏、習字等様々な団体と繋がって行きたいが中々情報が少ない。

GH 地域密着を強化し、結局的に外に出掛けることを実施している。
・データを用いて、根拠ある介護を行う。
・地域住民との交流がなかなかもてない。
・入居者の確保
有料 入居率低下

<魅力発信>

特養 介護や老人福祉に関する魅力の発信が足りていない

○障害分野 在宅系

訪問 重度訪問 **生活** 生活介護 **自立** 自立支援 **就移** 就労移行 **就継** 就労継続
地セ 地域活動支援センター **相支** 相談支援 **児童** 児童発達支援 **放課** 放課後等デイ

<職員不足>

訪問 スタッフの高齢化
・人材普及
就移 支援員(男性)の確保。
就継 高齢化
放課 職員の高齢化が進んでいることが課題である。
児童 人員不足により求人業務に十分な時間が割けない。
・職員、アルバイトの高齢化。

<採用>

就移 職員は充足しており、定着率も高いが、逆に新規採用者や若手がおらず継承が課題。
就継 福祉職を希望しているが実際に仕事自体が難しい方の応募が多い。
相支 人材の安定

<コスト>

訪問 人材確保・定着には処遇改善が重要だが、介護報酬の改定が物価高に追いついておらず、思うような昇給や待遇ができていない。
地セ 職員の定着はいいが高齢化が進んでいる。増員する財源がない。

<人材育成>

訪問 職員の管理、理念浸透が難しい、高齢化が進んでいる。
・サービスの質の均一化
生活 サービスの向上
自立 今後、社会福祉士、精神保健福祉士、看護師の実習受け入れを検討中。
就継 小規模であるがゆえに、さまざまなケースに出会う機会が限られ、職員一人ひとりの支援スキルを一定以上に高めることが難しい。
・新卒の方など若い方が入職されたときの育成が難しい。
相支 職員育成

<運営体制>

訪問 ボランティアを受け入れる余裕がありません。
・人手不足により、利用者の受け入れを充分に行えていない。
生活 各申請(補助金、処遇改善加算等)に伴う事務手続き、職員不足を補うための求人活動業務を現場の職員が併用して行っている。事務負担が増え、求人活動等に避ける時間が少ないため業務の質も低下する。取り組めることが少なくなることで人手不足が解消されない悪循環が起こっている。
・利用者の登録、通園者の減少。
・人材不足で、受け入れ態勢が不十分。
自立 当施設から、ボランティア受け入れの情報発信のゆとりがない。
就移 利用者の高齢化。
・継続的な利用者確保
・世田谷エリアではありますが、関連機関からの紹介が少ないのも事実です。
・利用者が少ない。
・利用者の確保
就継 事業所の強みが結果的に利用者の高齢化や就労率の伸び悩みに繋がっており、就労を目指している方は少し時間がかかる傾向にある。また利用に際して自由度がある程度高いため、職員には臨機応変な動きや多様な障がい特性への理解が求められることになっている。
相支 時間をかけた丁寧なサポート。
児童 利用頻度が月1回から週1回になっている。職員1人当たりを受け持つお子さんの人数が多い。職員全体で子どもの情報をすべて共有することが難しい。成人の入所施設などと比べ毎日子どもが入れ替わるので、支援をルーティン化しにくいので業務を覚えるまで時間がかかる。OJT体制を作っているが、入職した職員が自分で知識を得ていく姿勢が無いと定着が難しい。
児童 事業の継承問題
・放課後デイが、同系列の教室は近くにない。

<魅力発信>

就継 精神障害者のイメージを身近なものにしていくこと。
・地域貢献に力を入れたい。
・福祉に対する思いの違い。

○障害分野 入所系

GHグループホーム **短期**短期入所 **福祉**福祉ホーム

<職員不足>

GH 人材確保、人材育成、高齢化重度化対応。
短期 人材確保

<採用>

GH 職員の高齢化、求人は来るが若い方が来ない。
・定員が定員にまだ達していないので早急に満たすこと。
・能力のある職員の確保。

<コスト>

短期 職員紹介手数料が高額すぎて、事業所の経営を圧迫している。

<人材育成>

GH 人材育成

<運営体制>

福祉 事業廃止に伴う代替機能の検討。

GH 多くのスタッフが在籍していますので、支援の統一には工夫が求められています。

・通常業務の中でのボランティアの受け入れが難しい。

短期 スタッフのメンタル不調への対応。

・相談支援専門員や視覚訓練指導員、公認心理士、言語聴覚士等の少数職の入退職がサービスの質の担保に大きく影響する。

11. ありがとうメッセージ

<ご逝去・サービス終了の方から>

○高齢分野 在宅系

- ・ご家族を亡くされた方から、一緒に側にいてくれて本人も家族も心が穏やかに過ごす事ができた。
- ・9年利用者家族様より在宅介護を支えてくださりありがとうございます。といったお手紙をいただきました。
- ・がんの看取りの方への支援で、排泄の問題を解決したことについて、負担軽減できて苦痛なく終焉を迎えられた、と。
- ・ご利用終了の方から、大変お世話になりました。また、ご利用中の方からお宅へ行くようになってから、家でも今までより元気に過ごすようになりました。
- ・お看取りまでの対応をさせていただいた方のご家族からのメッセージ。
- ・以前、契約していた利用者さんが在宅から療養型病院に入院され、ご家族からお亡くなりになった知らせがあり、「(在宅中)お世話になり有難うございました」と言われました。ご家族の了解を得て、当時一緒に頑張っていたサービス事業所さんにも訃報を伝えました。みんなでご冥福をお祈りすることが出来たと思います。有り難いことです。

○高齢分野 入所系

- ・お看取りで逝去された場合、出棺時には多くのご家族から感謝の言葉をいただいています。
- ・看取りの際も寄り添っていただき、最後まであたたかく見守っていただけたことに感謝しています
- ・亡くなられ退所となった利用者ご家族から「この施設を選んで本当に良かった」とのお言葉をいただいた。
- ・看取りの際、在宅支援との連携で癌末期でも痛みなく、ケアも最後まで丁寧にきめ細やかな対応をして頂きありがとうございます。とお言葉をいただく。

○障害分野 在宅系

- ・長年のケアで最期までサービスに伺った利用者家族から、お礼、感謝の手紙をいただく。
- ・家族と離れて生活する利用者が、精神以外の疾患を持った場合(現状ではがんなど)、「みとり」までのケアと火葬場までのつきそい、準備を行った際に感謝されました。

<サービス利用中の方から>

○高齢分野 在宅系

- ・一人で悩み考えておられた利用者様から、孤独時に、『大丈夫』の声を掛けてくれて、ありがとうございますのお言葉をいただき、こちらこそありがとうございます。
- ・本人やご家族からは、仕事が丁寧であり人は、優しい方が多く良いと言っただけです。
- ・Google の口コミの引用:幅広いネットワークがあり、迅速に相談対応してくれる。相談支援事業所です。
- ・ご家族から「私たちの代わりに親の日常をきめ細やかに支えて下さって大変感謝しています。」「普段の様子から、ちょっとした変化に気付いて連絡を下さるので、早めに対処することが出来ます。いつもありがとうございます。」
- ・利用者家族より 介護保険制度を詳しく教えてもらえ、身体的・精神的負担が減った。
- ・「いつも早く対応してくれてありがとう」とのお言葉を本人やご家族からありがたくも頂戴しています。
- ・おたくにお願いしてよかった
- ・ご利用者から「明るく来てくださると元気がでます。暑いので体に気をつけて、長くお世話になりたいと願っています」
- ・いつもいつも言われております。例えば訪問したら尻もちをついていたので起こした時にありがとう、オムツ交換した後にありがとう、食事作りの後に美味しいご飯をありがとう、などなど幾らでもあります。
- ・ご家族から、一人では乗り越えられなかったいつも相談に乗ってくれてありがとう

<p>・利用者さんが入院して退院して自宅に帰ってくるため、打ち合わせや契約、会議等のため連日自宅に足を運んでいたら、ご家族から「あなたは、本当に親切！」と言われました。いつもやっている業務ですが、改めて言われて嬉しかったです。</p>
<p>・利用者さんの具合が悪くなり、救急車を呼ぶ必要があるのに、利用者さん本人にどうしても救急車が嫌と押し切られて困っていた時、自宅に駆けつけ、私が利用者さんに必要を伝えて救急車を呼びました。ご家族には「〇〇さんがいてくれなかったら、どうしようもなかった」と感謝されました。利用者さんは数日入院し退院されました。利用者さんにも「あの時のことは覚えてないけど、お世話になったわ、有難う」と元気になって、笑顔で言われて、嬉しかったです！</p>
<p>・いつも明るく元気で、こちらも元気を貰えます。</p>
<p>・訪問時お茶などのお気遣いをお断りし「堅い・真面目過ぎる」と言われることはしばしばありますが、半面「だから信用できる」と仰っていただけることが多くあります</p>
<p>・家族から、具合が悪かったのにここまで回復して歩けるようになり、皆さんのおかげで米寿のお祝いができて良かったです。</p>
<p>・ご本人より、よい提案をいただき臀部の褥瘡がよくなりました。ありがとうございました。</p>
<p>・ご家族から「すぐに対応してくれて助かりました」</p>
<p>・いつも親身に相談にのって下さり感謝しております。母も訪問して頂き喜んでおります。これからもよろしくお願いたします。</p>
<p>・退院後に入院中に関わったりハスタッフが来てくれて心強かった</p>
<p>・認知症の方の入浴がご家族では拒否が強く困難だったケースで、介入させていただいた際、看護師の促しにはスムーズに対応され、感謝のお言葉をいただきました。</p>
<p>・利用者様から手紙、はがき、カードなどで謝辞をいただいた。</p>
<p>・利用者の方に年末にアンケートを実施した際にご利用者様よりいただきました。 「24時間対応電話はなにより安心です 信頼感 誠心誠意職務に努めている態度、質問に対する接し方で安心している。その為、次の訪問を待っている状態です。」</p>
<p>・介護に関して、不安と他人に頼る事が難しいご家族から：細かいところまで見てもらえて、助かる。</p>
<p>・緊急時にご利用(受け入れ)してくださりありがとうございます。</p>
<p>・利用者から、食事がおいしいとのメッセージをよく頂いています。</p>
<p>・普段全く運動されず、外出も殆どされない方から、坂道が登れるようになったと喜ばれていた。</p>
<p>・いつも楽しい時間をありがとう(利用者から、スタッフに)</p>
<p>・本人は、入院中なのに気にかけてくれて、ありがとうございます(家族から)</p>
<p>・帰ってくると「楽しかった。」と笑顔で帰ってくるのがうれしい。</p>
<p>・家族会でのスライドでは家では見せない笑顔親表情が見られ楽しみにしている。</p>
<p>・よくやってもらっている。</p>
<p>・家では食べない食事をデイでは食べるので、デイ頼みです。</p>
<p>・いつもきめ細やかにご対応いただき、大変感謝しています。時間指定での早退等にも柔軟に対応していただき、大変感謝しています。</p>
<p>・あれだけ出かけたがらなかった母が「今日は行く日」と張り切って用意をしている姿を見て、ここに通えて良かったと心から思っております。</p>
<p>※利用者家族より送迎時や担当者会議時に上記のお言葉いただいています。</p>
<p>・一人ひとりのお利用者の動作にすぐ対応してくれるので、安心して利用ができる。</p>
<p>・いつもご利用者様方からメッセージをいただきます。車で送り迎えしてくれるからデイサービスへ出掛けられます。体操だけじゃなくて物作りやゲーム、脳トレもやってくれるし、他の利用者さんとの会話もとても楽しいです。毎週楽しみです。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・独居のご利用者様のご家族より、この厳しい夏を乗り切れたのはデイサービス、訪問介護(同法人)の方々の手厚く対応してくださったからだと思ひます、心より感謝しておりますとのお言葉をいただきました
<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族様からお礼の書状、皆さんのおかげで母も私も楽しく過ごせています。
<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間外の時間に、困っていた利用者へ会い、対応してあげた時に感謝の言葉を頂いた。
<ul style="list-style-type: none"> ・急な退院をされた方等でその日のうちに大体生活に必要な住環境を整えられた際など。
<ul style="list-style-type: none"> ・ほぼ毎日午後ドライブ散歩を行っており途中買い物をしたり、おやつを食べたりしております。参加した利用者様、ご家族様より、なかなか家族では連れて行ってあげられないので、感謝しております、又、ありがとう、買い物ができるうれしい、とも言われております。
<ul style="list-style-type: none"> ・別居の娘さんより、職員の母に接する姿を見て、母を介護しに行くというから、今では楽しくなってきたとのメッセージ。

○高齢分野 入所系

<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方々のきめ細やかな対応に感謝しています。おかげさまで、私共に自由な時間が持てることができしております。心よりありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・嬉しいです、母の居場所と存在意義を感じて充実しています、ありがとうございます。 ・何年振りかで母の料理する姿を見ることができてうれしいです、ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・施設入所後も細やかな情報共有により「ありがとうございます」と言われます。
<ul style="list-style-type: none"> ・6周年のお祭りがとても楽しかったそうです。夏の飾り、私の飾りがユニットに飾られていて季節が感じられ幸せに思ひます。単調になりがちな生活の中でこうした行事や風物詩の飾り付けをして下さることに感謝しております。 <p>ロビーに降りてくるとスタッフの方々が名前と呼んで声を掛けて下さる事、母も私も嬉しく思ひます。本当にありがとうございます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ご家族様「聞こえてくる子供達の声は何とも言えない」地域住民「古くからある頼りがいがある施設」
<ul style="list-style-type: none"> ・入居希望の方が施設見学時に各サービス(入居部門やショートステイ、小規模多機能型居宅介護)を案内した際に各サービスの担当者の丁寧な対応や労いの言葉かけに対し、『親身になってくれてありがとうございます』『先が見えなくて辛くなっていました。見学して相談させてもらった際に具体的な提案や気持ちを理解してくれたことがありがたかったです』などのお言葉を頂いております。
<ul style="list-style-type: none"> ・入居前より元気になり、とても生き生きしています。本当にありがとうございます。との言葉いただいております。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ご家族様から送付物の中に「いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します」という書き物が入っていた。
<ul style="list-style-type: none"> ・認知症が進み、在宅生活がきびしくなり、怒りっぽくなり、人格がかわってしまっていたが、入居してからは、優しいもとの母に戻ってくれて、大変嬉しいです。これからもよろしくお祈りします。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様の娘様から。以前はよく電話がかかってくるでしたが、今は一度もかかってくるきません。たぶん、イベントや話す人がいるのだと思ひており、本当に感謝しております。先日は夕焼けがきれいと言ひましたが、そのようなことも何方か話してくださっているのだなあと言ひながら家族でも夕焼けをみました。いつもありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族への手紙を職員が手書きしていることに関して、様子がよくわかってうれしいとの言葉頂く
<ul style="list-style-type: none"> ・ご入居者様の息子様夫妻より、お買い物ツアー、Instagramで拝見しました。ショッピングモールに連れて行って下さったのですね。ラーメンも美味しそうです。母が皆さんと一緒にVサインで笑顔！(^_^)きめ細かい対応に感謝しております。ありがとうございます！ <p>といったメッセージを頂戴しました。</p>

・いつも大変お世話になりましたありがとうございます。母が元気で過ごせるのは、施設の皆様のおかげと大変感謝致しております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○障害分野 在宅系

・困り事のある保護者の意向に応じて支援会議などに参加した時に、利用者の強みを伝え、それを活かせるような支援方法を提案したところ、参加者の反応もよく、「感動した」と保護者から個別にメッセージをいただいたことがあった。困り事があるということで否定的な面をとらえてしまいがちだが、保護者の気持ちを少しでも和らげられるように、利用者の強みにも着目して、より肯定的な対応ができるように努めたいと感じた出来事であった。

・保護者からの感謝のお言葉を時折頂いています。

・細かい要望や、本人の変化に気づいて対応をしてもらって助かっているなど。

・アート作品展の応募(入選)やアート関係者の協力を得る(モノづくりや販売)などの取り組みを通し、「自分の可能性が開けた感じがします。」という声をいただきました。

・自主生産品の焼き菓子を買って下さったお客様からの高評価。

・利用者に新しい経験になるよう、アート活動を提供したことで、本人が凄く自信を持って生活できるようになったと保護者の方より話があった。

・ペアレントトレーニングを実施したが、保護者の横のつながりができ、また自身の学びにつながったと、事後のアンケートで嬉しいお言葉をいただいた。

・本人が希望する企業等へ就職できた際にこれまでの支援を労うメッセージをいただく。

・保護者の面談より:利用日ではないのに(子ども自身が)学校のカバンにぷらみんぼーとの連絡帳を入れようとするぐらい楽しみにしています。

・保護者アンケートより:保育園にもアセスメント内容を共有させて頂いているのでより一貫性のある支援をもらう重要な契機になっております。

子どもたちだけの場所ではなく。私たち両親もとても助けられている施設です。

・ご利用者様やご家族から感謝の言葉を頂いた。

・何時も関わって下さるボランティアさんからお礼の言葉を頂きました。

・「職員の方々には熱心に支援をいただき、心から感謝しています。作業内容が本人にもわかりやすくモチベーションをもって仕事できています」と保護者より頂きました。

・お一人お一人に寄り添ってサービス提供して、ありがとうございますお言葉。

・行事の開催時に、親子で楽しめたとの言葉と、メッセージをいただいた。

・児童の保護者からは、いつもありがとうございます、といった声を沢山いただきます。

○障害分野 入所系

・相談を受けた利用者側から対応についての感謝の言葉はいただいた事がある。

・楽しいグループホームでの生活で安心してお任せ出来て居ます。

・短期入所利用の方から「他の施設では、本人の特性からか利用が困難ですが、めぐり(当事業所)では利用できています。」グループホーム入居者の方から「めぐり(当事業所)に入れたことは宝くじに当選したようなものです。」「いつも明るく安心して預けています。」などのメッセージを頂戴しております。

資料編

事務連絡
令和7年10月

世田谷区福祉事業所 管理者様

世田谷区福祉人材育成・研修センター
センター長 木本 義彦

福祉人材に関する世田谷区福祉事業所調査のお願い

日ごろより、世田谷区福祉人材育成・研修センター事業の運営につきまして、ご理解・ご協力をいただき感謝申し上げます。

少子高齢社会の進展による福祉人材不足は喫緊の課題となっており、研修センターでは事業所団体代表、関係機関、行政とその解決に向け検討を進めております。

つきましては、大変お忙しいところ恐縮ではございますが、福祉人材についての事業所調査にご協力をお願いいたします。調査結果を踏まえ、先駆的な取組みシンポジウムを開催し、取組み状況の共有及び課題解決に向け、取組んでまいります。

回答は **Google フォーム** で **令和7年10月31日(金)** までをお願いいたします。

研修センターでは引き続き、福祉人材の確保・育成・定着支援に総合的に取組んでまいります。ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

回答はこちらから

<回答方法>

Google フォーム からご回答ください。

二次元コードからの回答が難しい方は、

・FAX

・研修センターホームページ > 重要なお知らせ

> 福祉事業所調査について > 回答用 URL

から入力してください。



<今後のスケジュール>

令和7年10月31日 調査締め切り

令和8年 2月～3月 先駆的シンポジウム開催～課題の検討

3月末 福祉事業所調査報告書・ホームページ掲載

（二次元コードを、スマートフォン・タブレット・パソコンカメラ等で読み取り、ご入力をお願いいたします。）

【お問合せ】

世田谷区福祉人材育成・研修センター

世田谷区松原6-37-10

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ1階

TEL 03-6379-4280

FAX 03-6379-4281

6-(2) 介護ロボット・ICT等「導入後」の課題について該当するものに☑(複数回答)

- ランニングコスト 職員が使いこなせない データ連携(内外含む)
メンテナンスコスト その他()

7-(1)外国籍職員の在籍者について該当箇所に人数を記入してください。(複数回答)

内訳	バトナム	インドネシア	ミャンマー	フィリピン	中国	パール	その他 (国・人数を記載)
EPA							
技能実習生							
在留資格介護							
特定技能							
留学生							

※国籍取得者等:日本人・永住者の配偶者で国籍を取得した方の人数 _____人

7-(2)課題等、ご記入ください。

()

8. 人材確保・職員の支援策として該当するものに☑(複数回答)

8-(1) 求人方法

- ハローワークの活用 相談・面接会の参加 三茶おしごとカフェ 世田谷で働こう!事業
東京都福祉人材センター 新聞折込広告 ホームページの活用 SNSの活用
事業所入口等への掲示 リファラル(職員紹介)制度 紹介業者(求人サイト)の活用
職場体験・実習 近隣・スーパー・商店街等へチラシ配布 その他()

8-(2) 職員の支援策

- 入職時支度金 転居費用 職員住宅 住宅手当 給与引上げ 残業削減
短時間勤務の導入 シフトの見直し 有給休暇の取得促進 資格取得者への報奨金
資格取得支援(休暇・助成金等) 職員面談 メンタルケア 再雇用・再任用
区の社員定着促進の活用 その他()

8-(3) 人材確保策として必要な取り組みがあればご記入ください

()

9. 介護を伴わない補助的業務(仮称 介護助手等)について、該当するもの全てに☑

- 導入している 導入を検討中 業務上なじまない・予定はない

内容 リネン交換 配膳・下膳・食器洗い 清掃 洗濯 職員の悩み相談
買物 見守り 傾聴 運転 請求等事務 その他()

10. 小・中学生職場体験、社会福祉士・介護福祉士実習生等について、該当するもの全てに☑

- 受入れている 受入れていない
受入れ種別 小・中学生職場体験 社会福祉士 介護福祉士 その他()
メリット 職員採用につながる 福祉の仕事の理解が進む
業務の振り返りにつながる その他()

11. ボランティアの受け入れや地域での取り組み、福祉人材についてのご意見・課題等、ご記入ください。

- 地域のイベント・ボランティアの受入()
地域貢献事業の実施()
職場体験の実施()
事業所の強み・ウリ()
課題等()

12. 事業所や職員へ利用者・家族等からの「ありがとうメッセージ」がありましたら記入してください。

- あり(概要)
研修センターホームページでの公表 可 否

ご協力ありがとうございました。

6-(2) 介護ロボット・ICT等「導入後」の課題について該当するものに☑(複数回答)

- ランニングコスト 職員が使いこなせない データ連携(内外含む)
メンテナンスコスト その他()

7-(1)外国籍職員の在籍者について該当箇所に人数を記入してください。(複数回答)

内訳	バトナム	インドネシア	ミャンマー	フィリピン	中国	パール	その他 (国・人数を記載)
EPA							
技能実習生							
在留資格介護							
特定技能							
留学生							

※国籍取得者等:日本人・永住者の配偶者で国籍を取得した方の人数 _____人

7-(2)課題等、ご記入ください。

()

8. 人材確保・職員の支援策として該当するものに☑(複数回答)

8-(1) 求人方法

- ハローワークの活用 相談・面接会の参加 三茶おしごとカフェ 世田谷で働こう!事業
東京都福祉人材センター 新聞折込広告 ホームページの活用 SNSの活用
事業所入口等への掲示 リファラル(職員紹介)制度 紹介業者(求人サイト)の活用
職場体験・実習 近隣・スーパー・商店街等へチラシ配布 その他()

8-(2) 職員の支援策

- 入職時支度金 転居費用 職員住宅 住宅手当 給与引上げ 残業削減
短時間勤務の導入 シフトの見直し 有給休暇の取得促進 資格取得者への報奨金
資格取得支援(休暇・助成金等) 職員面談 メンタルケア 再雇用・再任用
区の社員定着促進の活用 その他()

8-(3) 人材確保策として必要な取り組みがあればご記入ください

()

9. 介護を伴わない補助的業務(仮称 介護助手等)について、該当するもの全てに☑

- 導入している 導入を検討中 業務上なじまない・予定はない

内容 リネン交換 配膳・下膳・食器洗い 清掃 洗濯 職員の悩み相談
買物 見守り 傾聴 運転 請求等事務 その他()

10. 小・中学生職場体験、社会福祉士・介護福祉士実習生等について、該当するもの全てに☑

- 受入れている 受入れていない
受入れ種別 小・中学生職場体験 社会福祉士 介護福祉士 その他()
メリット 職員採用につながる 福祉の仕事の理解が進む
業務の振り返りにつながる その他()

11. ボランティアの受け入れや地域での取り組み、福祉人材についてのご意見・課題等、ご記入ください。

- 地域のイベント・ボランティアの受入()
地域貢献事業の実施()
職場体験の実施()
事業所の強み・ウリ()
課題等()

12. 事業所や職員へ利用者・家族等からの「ありがとうメッセージ」がありましたら記入してください。

- あり(概要)
研修センターホームページでの公表 可 否

ご協力ありがとうございました。

令和7年度 福祉人材に関する世田谷区福祉事業所調査報告書
令和8年3月発行

発行 世田谷区福祉人材育成・研修センター
〒156-0043
東京都世田谷区松原6-37-10 世田谷区立保健医療福祉総合プラザ1階
電話:03-6379-4280 FAX:03-6379-4281
ホームページ:<https://www.setagaya-jinzai.jp>