

事業所アンケート集計結果

令和 8 年 7 月

石狩市福祉部高齢者支援課

石狩市介護保険事業所アンケート結果 分析報告書

1 調査の目的

介護保険事業の適切な運営のため、各事業所が行っているサービスや職員等の事業状況の確認、及びサービスの需給バランスや必要なサービスの確認等を行う。

今後、本市介護保険事業計画の改定に向けて、地域密着型サービスの公募等の判断や、総合事業、その他の施策の判断材料として使用する。

2 調査対象及び件数

市内介護事業所、有料老人ホーム、ケアハウス、サービス付き高齢者向け住宅等
60 法人 125 事業所

3 調査期間

令和8年1月29日（木）～令和8年2月16日（月）までに回答

4 調査手法

市が直接実施する。

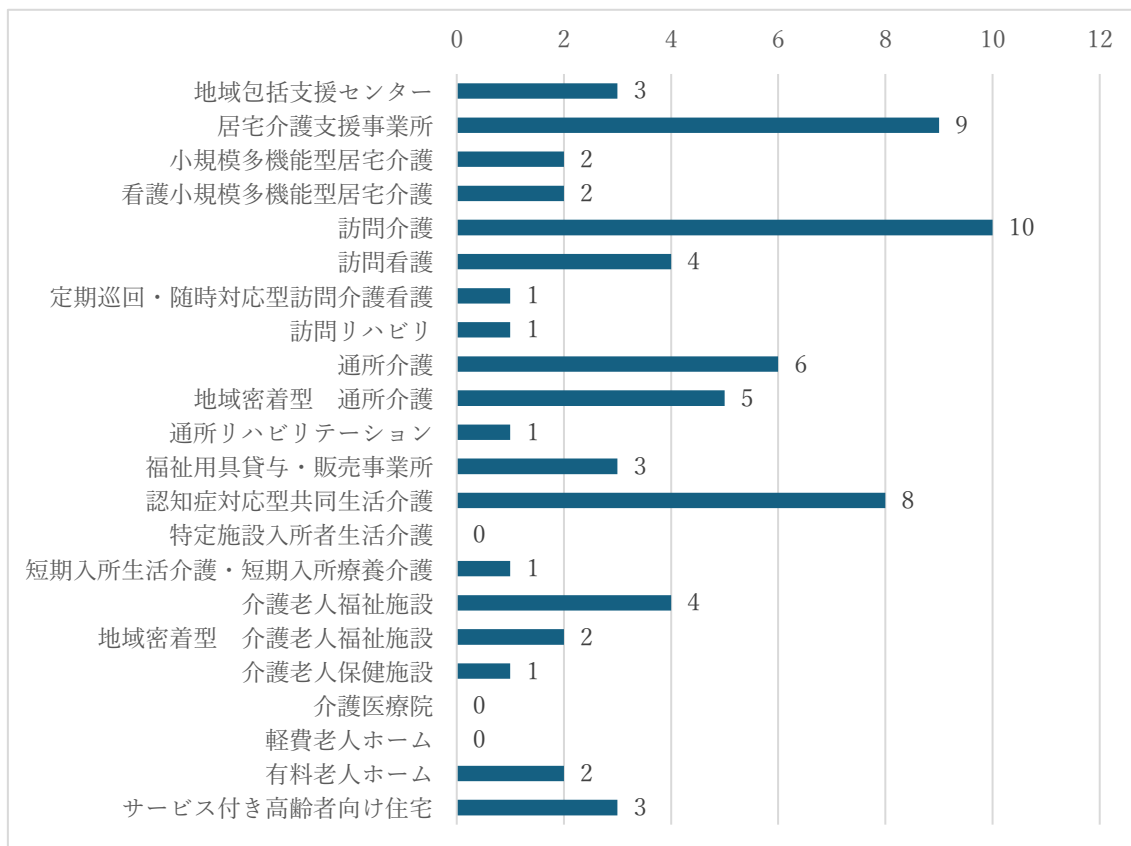
依頼は、事業所毎に回答をお願いする。

回答は、WEB回答とする。

5 回収率

54.4% (68/125)

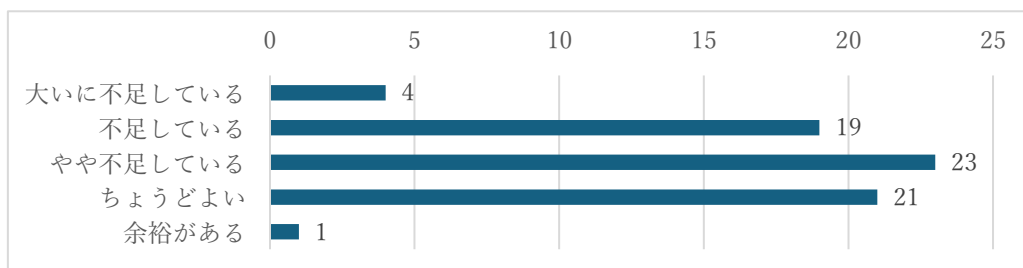
1 貴事業所のサービスの種類をお答えください。



・概要分析

回答事業所は、居宅介護支援事業所、訪問介護、通所介護、地域密着型サービス、施設系サービスなど、幅広いサービス種別に分布しています。在宅系サービス（居宅・訪問・通所）が7割程度、施設系サービスが3割程度を占めています。

2 貴事業所において、職員の過不足状況についてどう感じていますか。

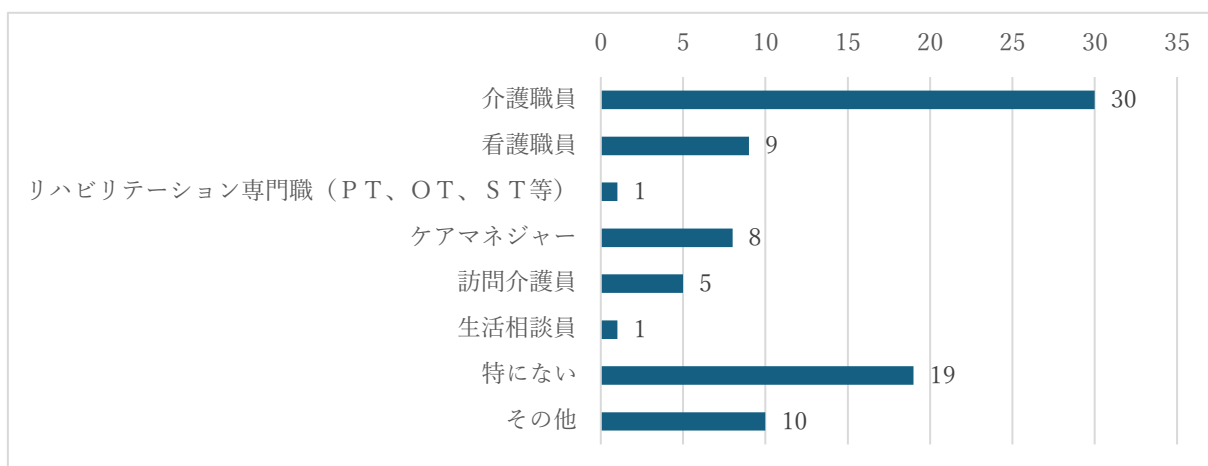


・概要分析

「大いに不足している」「不足している」「やや不足している」と回答した事業所は 46 事業所（約 68%）となっており、多くの事業所で職員の不足を感じている状況です。

3 貴事業所において、不足している職種はありますか。（いくつでも）

※「その他」は自由記載できます。



・概要分析

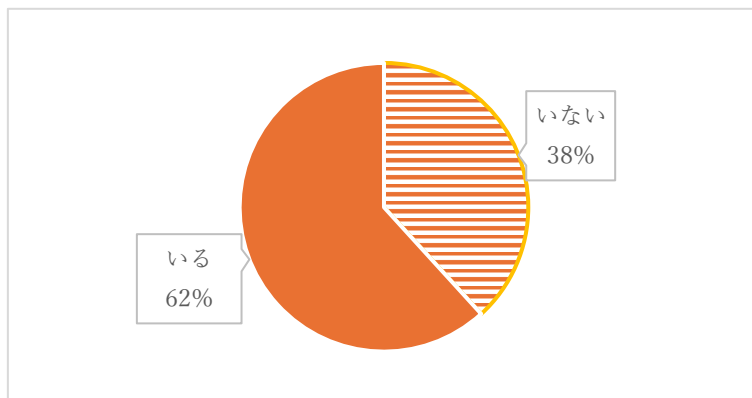
不足している職種として多かったのは以下のとおりです。

- ・ 介護職員：30 事業所
- ・ 看護職員：9 事業所
- ・ ケアマネジャー：8 事業所
- ・ 訪問介護員：5 事業所

介護職員を中心とした人材の不足が全サービスに共通する課題となっており、居宅介護支援や訪問系サービスでは、ケアマネジャーや看護職員の不足が事業継続に直結する課題であることがうかがえます。

「不足している職種」のその他意見としては、事務職員、送迎車運転手、福祉用具専門相談員、保健師、主任介護支援専門員などが挙げられており、直接の支援職の人員不足にとどまらず、周辺業務や間接業務を担う職種の不足も深刻であることが分かりました。事務職員や送迎担当者が不足することで、専門職が本来業務以外の職務を担う必要が生じ、結果として介護職員の業務負担増加の要因となっている可能性があることから、人材対策においては、総合的な人材配置の視点も求められます。

4 この1年間（R7.1.1～R7.12.31）で離職者はいましたか。

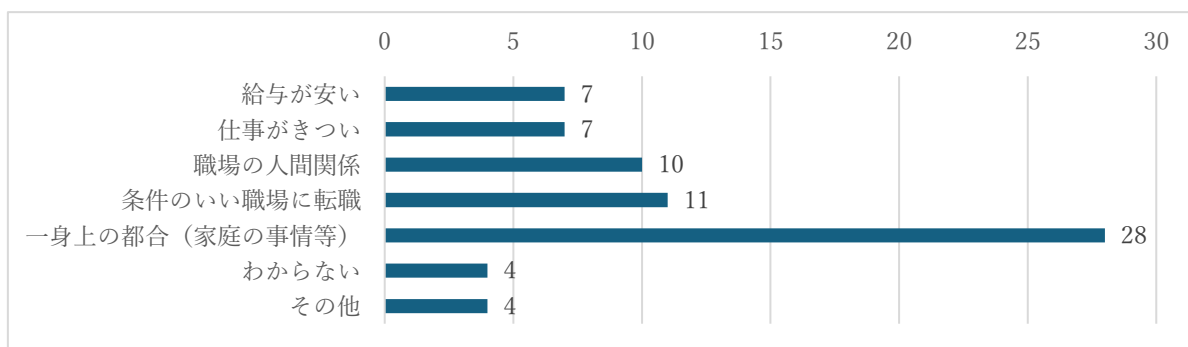


・概要分析

この1年間に離職者が「いる」事業所が42事業所（約62%）となっており、多くの事業所で離職が発生しており、人材確保と同時に定着支援の必要性が高いことがうかがえます。

5 前質問で「いる」と回答した方のみ。退職の理由は何だと考えます？(3つまで)

※「その他」は自由記載できます。



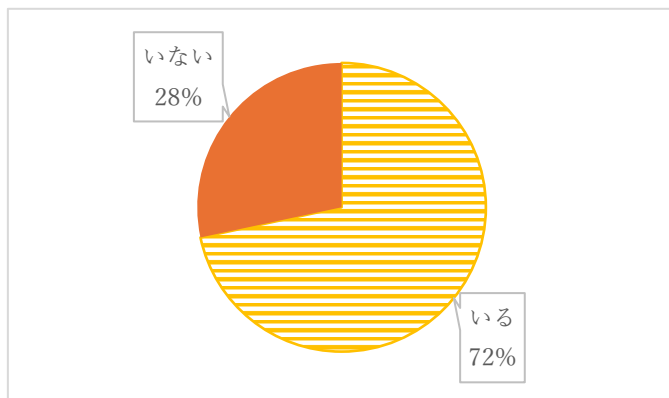
・概要分析

賃金や業務負担といった処遇面だけでなく、人間関係や働き方といった職場環境面も離職要因となっているようです。

離職理由のその他として、体調不良や高齢による退職、派遣期間満了、精神面の不調などが挙げられており、これらの意見は、賃金や労働条件とは別に、職員の高齢化、心身の負担増大といった人材基盤そのものの脆弱化が進んでいる可能性を示しています。

特に、職員の高齢化による離職が進む一方で、代替となる人材確保が難しい現状は、今後のサービス提供体制に大きな影響を及ぼす恐れがあります。若年層の参入促進や、多様な働き方を可能とする環境づくりが重要となります。

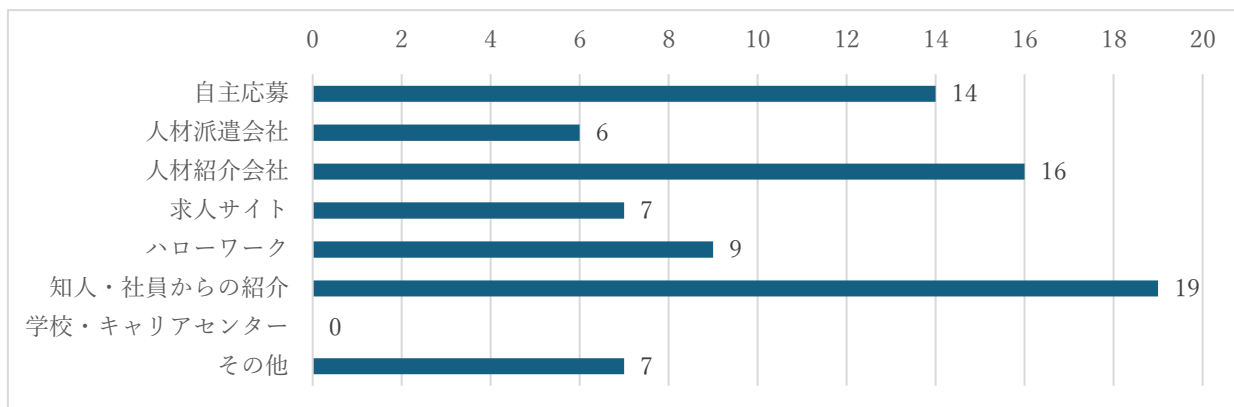
6 この1年間（R7.1.1～R7.12.31）で入職者はいましたか。



・概要分析

多くの事業所で入職者はあるものの、人材不足感は解消されていない状況です。採用と離職が同時に発生している状況がうかがえ、安定的な人員確保には至っていないと考えられます。定着率向上が大きな課題となっています。

7 前質問で「いる」と回答した方のみ。入職に至った経路を教えてください。（いくつでも）※「その他」は自由記載できます。



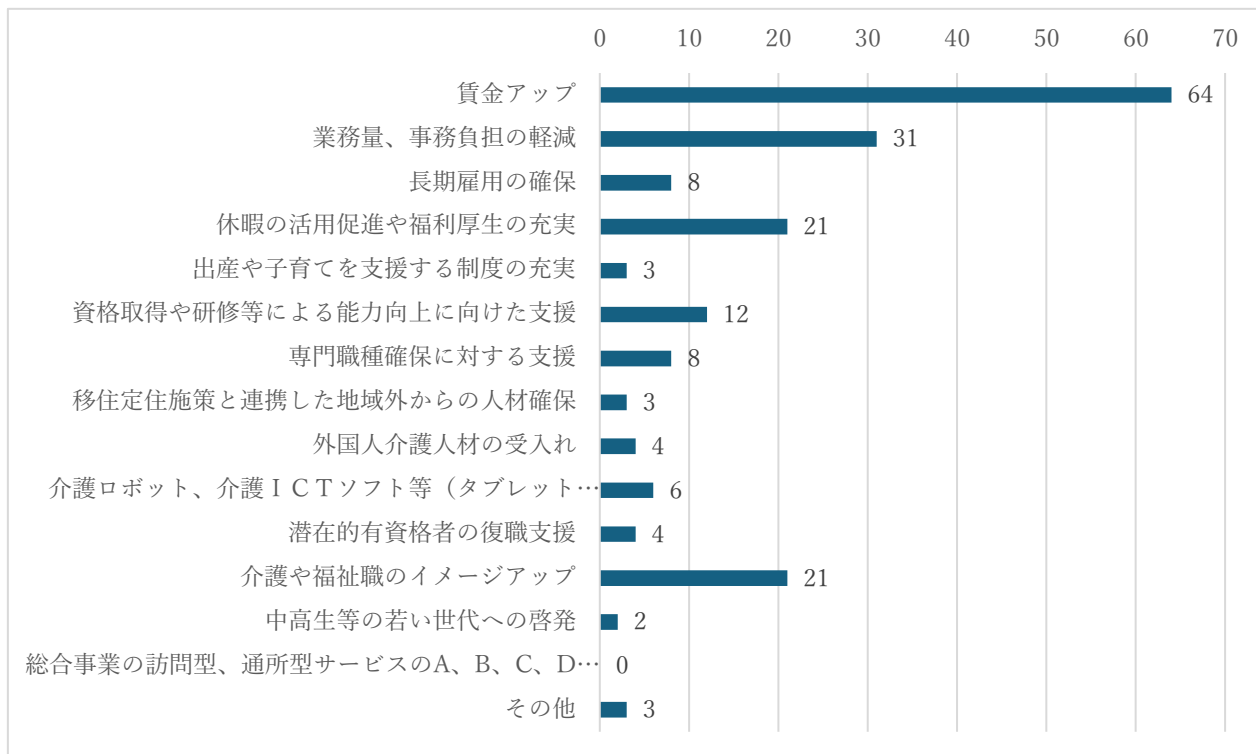
・概要分析

知人・社員からの紹介が最も多く、次いで人材紹介会社からとなっています。ハローワークや求人媒体、学校からの紹介といった一般的な採用チャネルは相対的に少なく、人脈や紹介に依存した採用形態が多くなっています。

ハローワークや学校等を通じた採用が限定的であることは、介護職そのもののイメージ低下や、求職者側に情報が十分届いていない可能性があることから、関係機関による情報発信や、介護職場の魅力を発信する取り組みが重要と考えます。

8 介護人材不足への打開策について、有効と思われるものを上位3つまで選んでください。

※「その他」は自由記載できます。



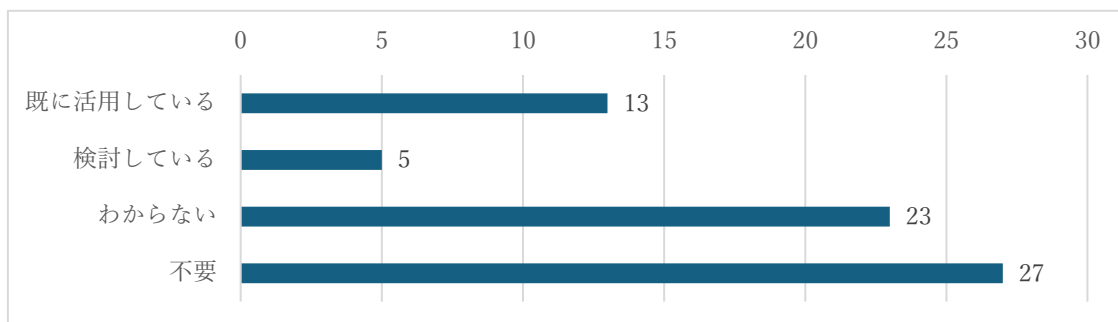
・概要分析

「賃金アップ」が最も多く選択され、次いで「業務量、事務負担の軽減」といった業務環境改善に関する項目が多く挙げられました。

この結果から、介護人材不足に対する現場の認識として、単なる人手の確保ではなく、処遇と働き方の両面からの改善が不可欠であることが明確です。

自由記述では、「週休3日制の導入」「柔軟な勤務形態」「個別の育成方法の工夫」などが挙げられており、これらの意見から処遇改善だけではなく、職員のライフステージや価値観の多様化が進む中で、柔軟な働き方や個別対応の必要性が高まっていることがうかがえます。

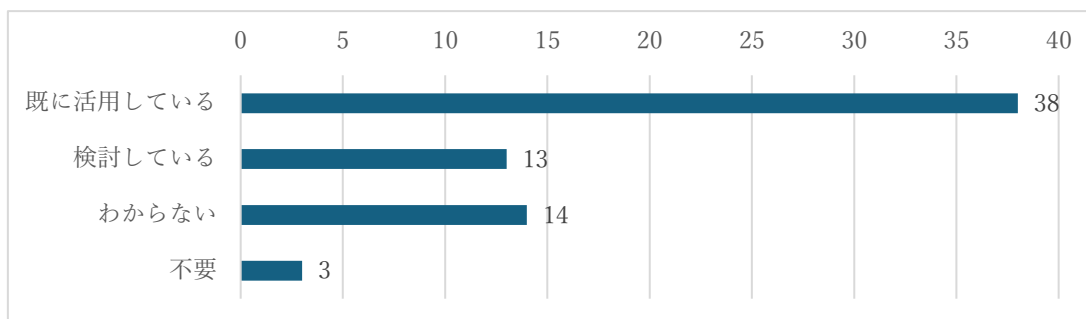
9 介護ロボット（介護リフト、臨床センサー等）の活用について、どのような状況（またはお考え）ですか。



・概要分析

「不要」「わからない」との回答が多く、介護ロボットの活用は限定的な状況です。介護ロボットを導入することで得られる効果やメリットが十分に知られていないことに加え、導入後の維持費などを含めた費用に見合う効果を感じにくいことが要因として考えられます。

10 介護ICT（タブレットやスマホ、インカム等業務効率化のためのICT機器）の活用について、どのような状況（またはお考え）ですか。

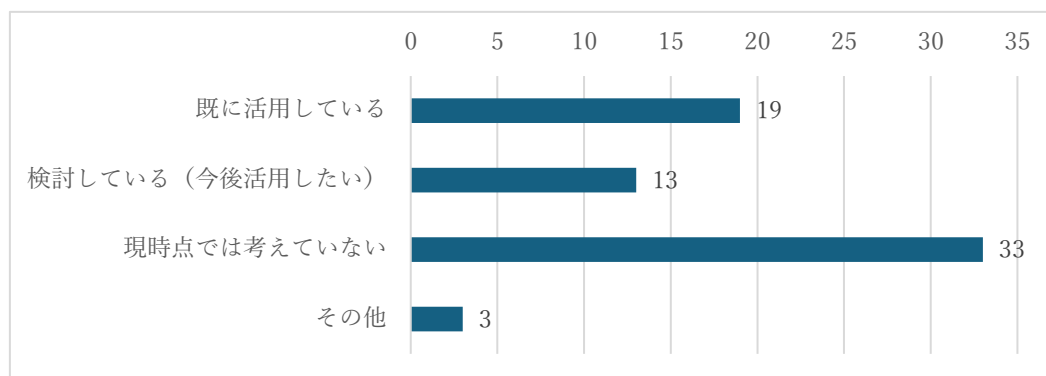


・概要分析

既に活用している、または導入を検討している事業所が多数を占めており、介護ICTへの関心は高い状況です。業務効率化の有効な手段として認識されている一方で、実際に活用している事業所は約半数にとどまっており、現時点では十分に普及しているとは言えない状況です。

11 国では、介護分野への多様な人材の参入促進を図るため、主に未経験者を対象としたマッチング機能を強化し、未経験者が短時間で介護の周辺業務を行う仕組みを推進していますが、未経験者（無資格者）の活用についてどのように考えていますか。

※「その他」は自由記載できます。

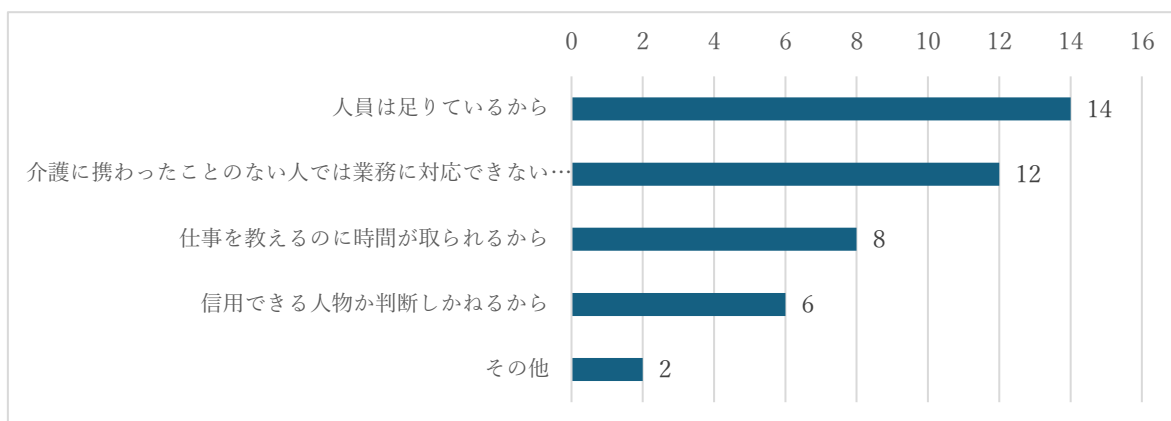


・概要分析

活用または検討している事業所と、現時点では考えていない事業所がほぼ同数となりました。業務の専門性や育成負担への懸念等から活用に慎重な事業所が多く、役割分担の明確化や研修体制の整備が今後活用を拡大していくために必要な措置と考えます。

12 前質問で「現時点では考えていない」と回答した方のみ。活用を考えていない理由は何ですか。（いくつでも）

※「その他」は自由記載できます。

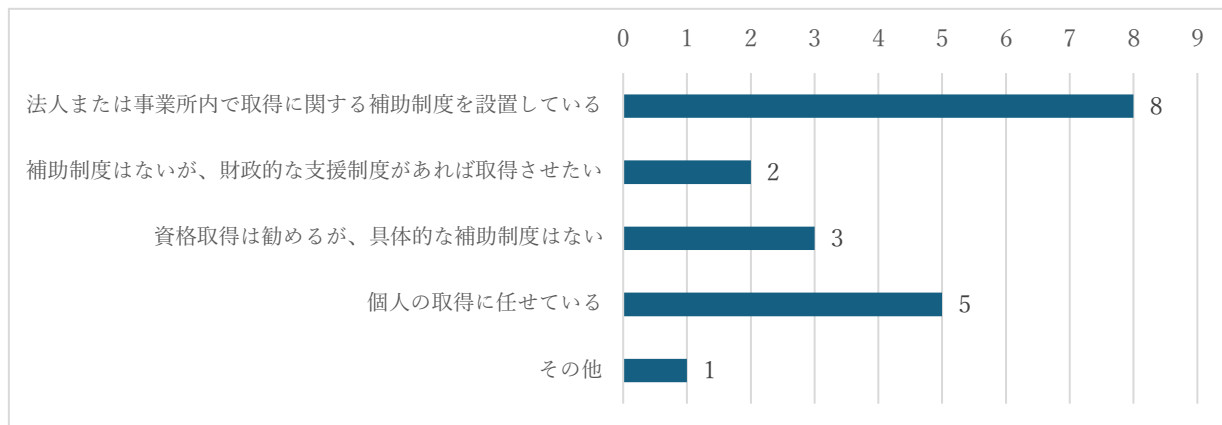


・概要分析

活用しない理由としては、「人員は足りているから」に次いで「業務対応が難しい」「教育に時間がかかる」といった回答が多く、現場だけで育成をすることが活用のハードルとなっています。

13 前質問で「既に活用している」と回答した方のみ。無資格者について初任者研修等の資格取得を検討していますか。

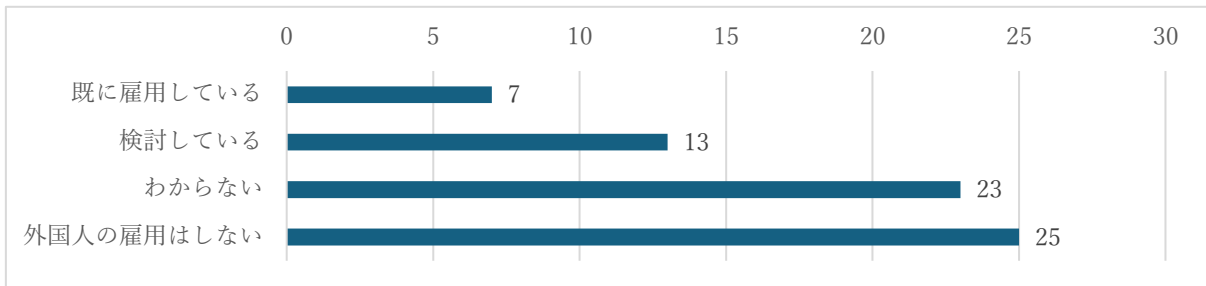
※「その他」は自由記載できます。



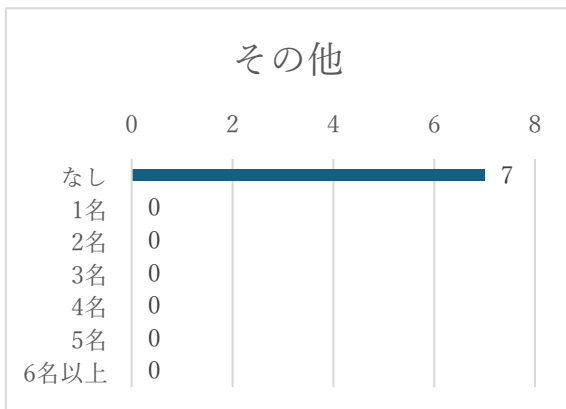
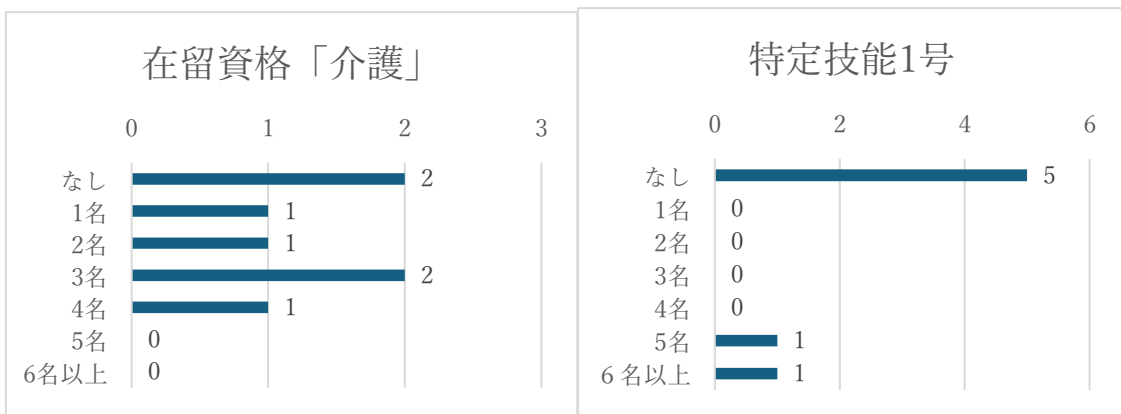
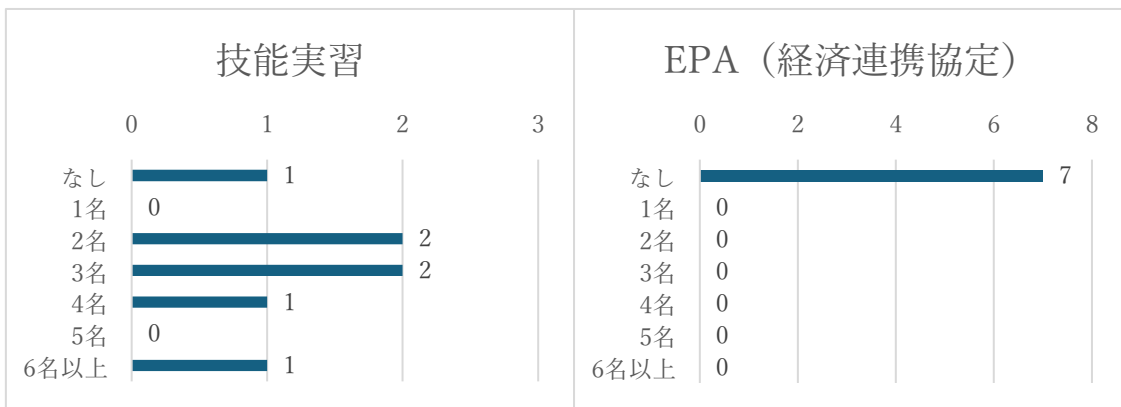
・概要分析

補助制度を設けている事業所は約半数を占めています。資格取得支援は、職員の専門性向上やキャリア形成につながり、人材定着に有効であると考えられることから、人材確保の有効な手段の一つと考えます。

14 外国人（在留カードを持っている人）の雇用（技能実習生含む）について、どのような状況（またはお考え）ですか。



15 現在、勤務する外国人材雇用の人数、在留資格をご回答ください。

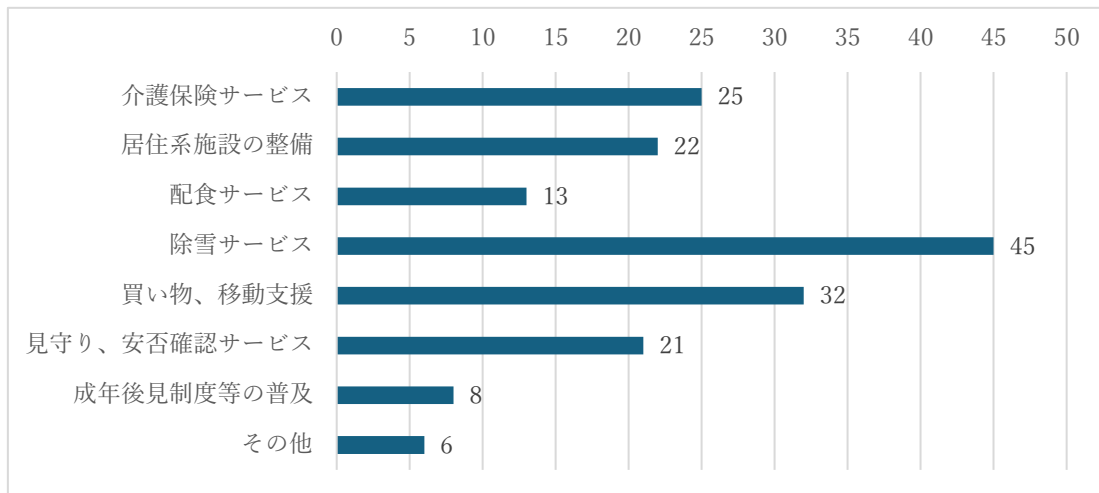


・概要分析

大半の事業所が外国人を雇用していない状況です。コミュニケーションの取りづらさや生活支援等への不安が、受け入れのハードルとなっていると考えられます。

16 石狩市内で不足している（必要とされる）サービスは、何だと思いますか。上位3つまで選んでください。

※「その他」は、自由記載できます。

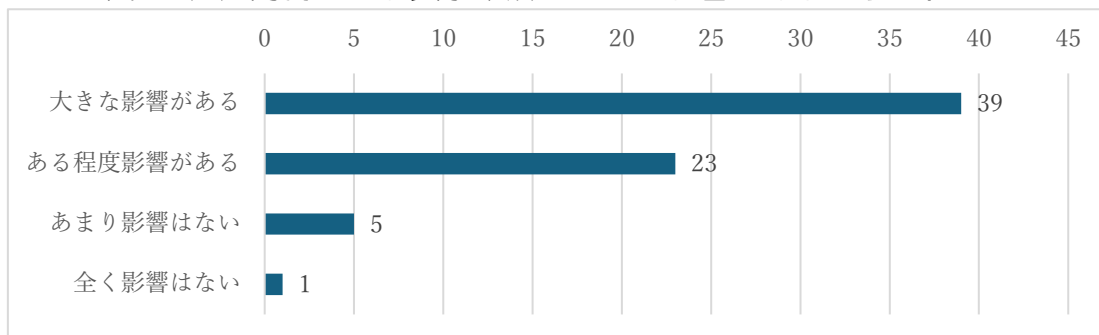


・概要分析

不足しているサービスの内容を見ると、除雪サービス、買い物・移動支援が特に多く挙げられており、介護サービスそのものの量的不足というよりも、介護を支える周辺環境や生活インフラに対する支援ニーズが高い状況がうかがえます。除雪サービスについては、作業員の高齢化や担い手の減少により、今までのサービス提供が難しくなり、令和6年度から制度の見直しを行いました。

買い物・移動支援については、自家用車で移動できない高齢者の生活を支える上で重要なサービスである一方、現状では十分にニーズを満たせていない状況にあります。

17 昨今の物価高騰により貴事業所の運営に影響はありますか。

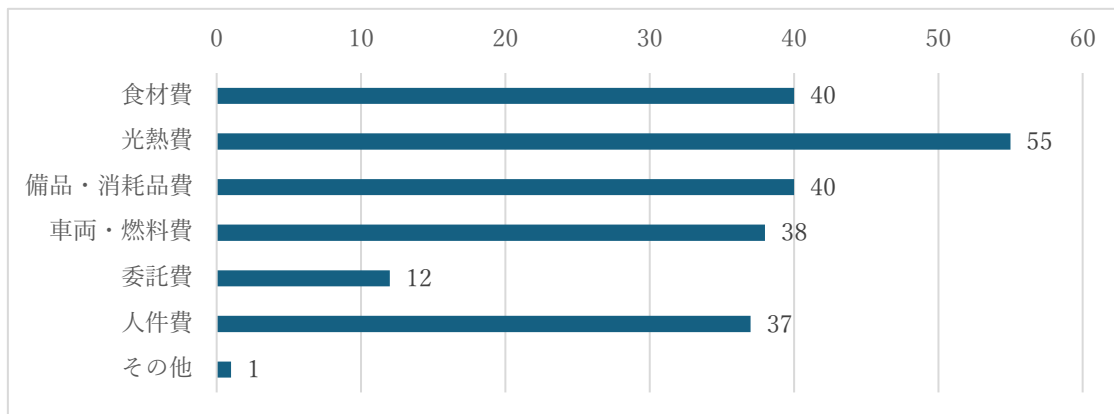


・概要分析

9割以上の事業所が何らかの影響を受けていると回答があり、物価高騰は全事業所に共通する経営リスクとなっています。

18 前質問で「大きな影響がある」又は「ある程度影響がある」と回答した方のみ具体的に影響が出ている費用を教えてください。（いくつでも）

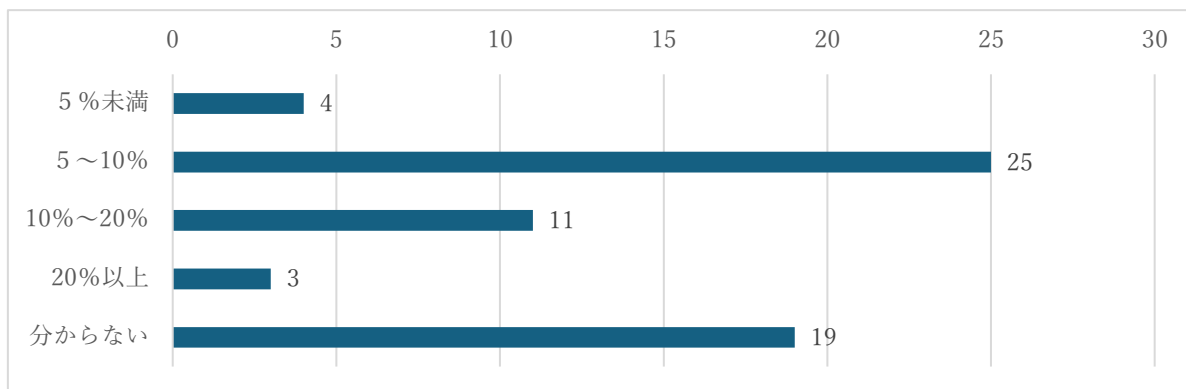
※「その他」は自由記載できます。



・概要分析

光熱費、食材費、消耗品費、車両・燃料費、人件費といった事業運営の基盤を支える複数の費用項目において、広範かつ同時的な影響が生じていることが分かります。

19 前質問に回答した方のみ。物価高騰による年間コストの増加はどの程度ですか。

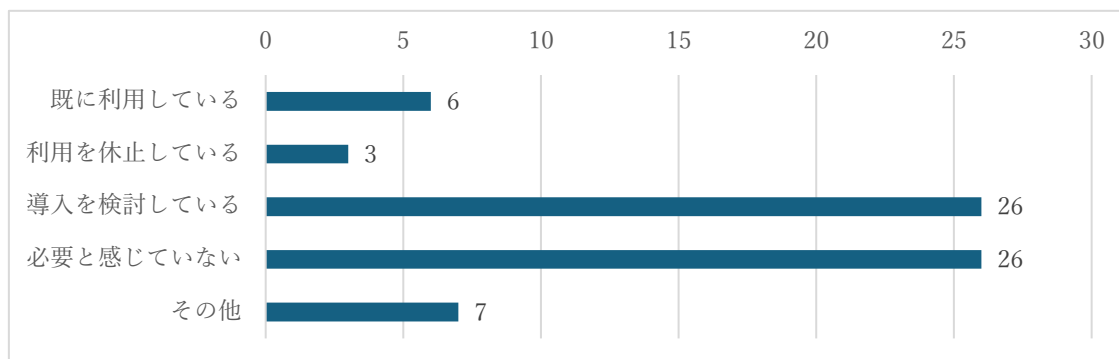


・概要分析

5～10%、10～20%といった回答が多く、物価高騰によるコスト負担は事業所運営に大きな影響を及ぼしている状況がうかがえます。加えて、中東情勢の悪化による原油価格の上昇等により、燃料費や光熱費、物流費など負担感がさらに高まっているものと推察されます。

20 介護情報基盤整備に向けて、ケアプランデータ連携システムを利用していますか。

※「その他」は自由記載できます。



・概要分析

利用している事業所は1割にも満たない状況です。必要性を感じていない事業所も相当数見られる一方で、処遇改善加算の上位区分取得に向けた算定要件の一つとなっていることなど、導入によるメリットが十分に浸透していない可能性があります。

その他の意見としては、導入費用や通信環境等の整備に係るハードルの高さに加え、システム自体の存在を知らなかったという意見もありました。

21 最後に 介護保険や高齢者保健福祉施策について、ご意見、ご要望、提案等がありましたらご自由に記載してください。

・石狩市として介護支援専門員のシャドーワークをどうお考えでしょうか？

以前から集団指導実施の要望を伝えております。適正化やケアプラン点検の個々ではなく、総合的な指導はあったほうが良いと思っております。虐待疑いケースの通報に対して、ケースによって違うと思いますが、結果のお知らせしていただけないときがあります。統一されていないのでしょうか？

・いつも高齢者支援課、地域包括ケア課には大変お世話になり、ありがとうございます。自分たちの自戒も込めてですが、「やりっぱなしにしない」ことは大事かと思っておりますので、今回のアンケート集計と分析結果、対策などはしっかりとフィードバックしてもらいたい。

同居家族がいる場合の訪問介護における生活援助の石狩市へのお伺いは、ケアプラン点検も開始されているので、そろそろ廃止してはどうか？導入動機は、なんとなく理解できるのですが、漫然と続けるなかでどのような効果があり、継続する必要があるのかを明らかにしたほうがいいのではないのでしょうか。実務をする側は非常に負担になっています。

介護認定の申請窓口での住民対応について、共有する機会があれば。窓口に行くと、地域包括支援センターに行くように言われたという住民の相談が一定数あり、結果的にセンターで代行申請したり、本人家族にまた窓口に行って申請してもらうようなことがあります。あとは、特にケア課の皆さまとは日頃からお会いして、相談する機会も多くありますので、何かあればその都度ご相談させていただきます。

やかましいかもしれませんが、引き続きよろしくお願い致します。

・居宅介護支援事業所の9名の職員のうち、7名が60代、2名が50代です。3年後、5年後など、現状のサービスを維持するが難しくなるのではと、考えております。

・まず早急に介護職の年収を上げる（全産業平均賃金を上回る水準を目標に）ことが必要

・介護職員への大幅な賃上げが必要

・いつも大変お世話になっております。喫緊の課題ではやはり、収益の課題と人材の課題です。当事業所以外にも、「サービスを充実させたい」「収益を確保したい」という思いに反して、人員不足で身動きが取れないという課題があるのではないかと思います。

石狩市は法人や事業所が互いに手を取りながら頑張りたいという土壌があると感じており

ますので、市内の医療・介護・福祉に関して、事業所・地域・業種の垣根を越えた、継続と発展に今後とも一生懸命努めて参りたいと思います。

今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

- ・限られた人材の中で介護・福祉を選択して頂ける機会を創設してほしい。人材に頼らない環境整備や介護ロボット・ICT 機器の導入支援が欲しい。

- ・在宅高齢者への福祉サービスの充実。生活保護費のアップ。石狩市内の施設等に従事している介護職者への助成。

- ・介護事業者が利用者へ関わる際の接遇の向上を考える機会があると良い

- ・施設の人手不足の解消を色々な施設から声を聞いて人材を補充してほしい。人材派遣や人材紹介では足元を見ているのか年収の 25%~30%の手数料がかかるところが多く、これでは施設経営が運営できない死活問題だと思います。市町村や国から入ってくる金額が決まっているので潰れる施設が沢山出ると思います。

- ・人件費の上昇でディサービスの運営費が改善されない。

- ・いつもお世話になっています。今後も石狩市の福祉サービスを住民の方々に気持ちよく使えるよう運営して参ります。石狩市の交通事情が悪くバスの減便や運航中止は痛手になっています。朝 7 時に事業所に入り、夜 21 時に帰宅できるようなオンデマンド運航を、私共だけではなく福祉分野の事業所職員用交通も検討して欲しい。また、外国人の入職に伴う助成金が出ている地域と助成が出ない地域があるのは、いかがなものかと思っています。併せてご検討よろしくお願い致します。

- ・行政も対応人数確保など日々大変かと思いますが、私どもの課題は明確です。

- ・物価・人件費の高騰に介護サービス報酬が追いついていません。

- ・処遇改善はありがたいのですが、運営する事業所に利益がなく（サービス報酬は据え置きのみずっと変わっていません）赤字のまま運営しております。

運営上は全ての面においてコストを下げることは考えることができません。

その雰囲気の中現場全体がピリピリしております。職員から賃金が安いという不満は聞かえませんが、人材不足の中で必死に現場を回しております。

基本介護報酬のプラス改定を宜しく願いいたします。

- ・仕事も無くなり、介護が必要となってくる 65 歳以上の介護保険料が高い。という意見を耳にします。

- ・石狩はサービスを受けるのに地域差がありすぎます。18 年石狩で働いて全く改善されていないと思います。あとは移動手段の少なさが生活の不自由さを感じるので、高齢者は車を手放し、皆札幌にでることを検討する方が増えています。そこをもう少し考えなくてはいけないと思う。

- ・訪問介護費が低すぎて、事業の運営維持が厳しい。

- ・石狩市の北南デイサービスが潤うと民間に影響があるので市で行なうサービスは民間で行われていないまたは少ないサービスを実施して頂きたい。一人暮らしを支える低コストで使える配食や移動販売、掃除など。冬は除雪の事で困っている方が大勢います。

- ・このようなアンケートをとっていただきありがとうございます。

不足している項目に記載をしたものの、石狩市が他の市町村より優れている、恵まれている、力を入れていると感じる部分を日々実感しています。

福祉に関わる施設として、地域に貢献できるよう努めていきたい所存です。