

# 令和 7 年度山形県訪問介護事業所連携体制構築支援に係る実態調査

## 結果概要

- 調査期間 令和 7 年 8 月～9 月【県訪問介護事業所連携体制構築支援事業】
- 調査対象 県内の全訪問介護事業所(現在休止中の事業所も含む)213 事業所
- 回 答 数 130 事業所 (回答率:約 61%)
- 調査結果 以下のとおり

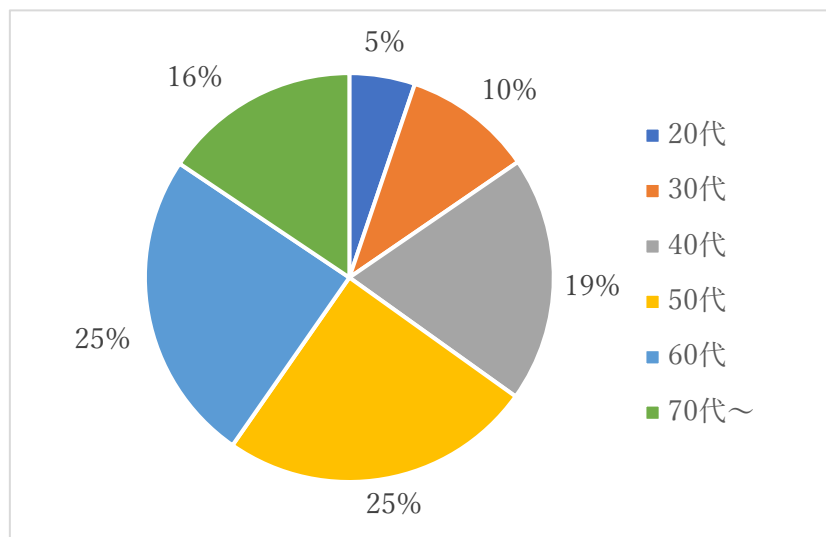
本実態調査は、県内の訪問介護事業所の現状や課題を把握し、今後の支援策や連携体制のあり方を検討することを目的として実施したものである。県内の全訪問介護事業所を対象にアンケート調査を行い、その結果、サービス提供体制や運営状況、直面している課題、現在の連携体制の有無などについて、130 事業所から回答を得た。

### ① 県内の訪問介護事業所数と回答事業所数

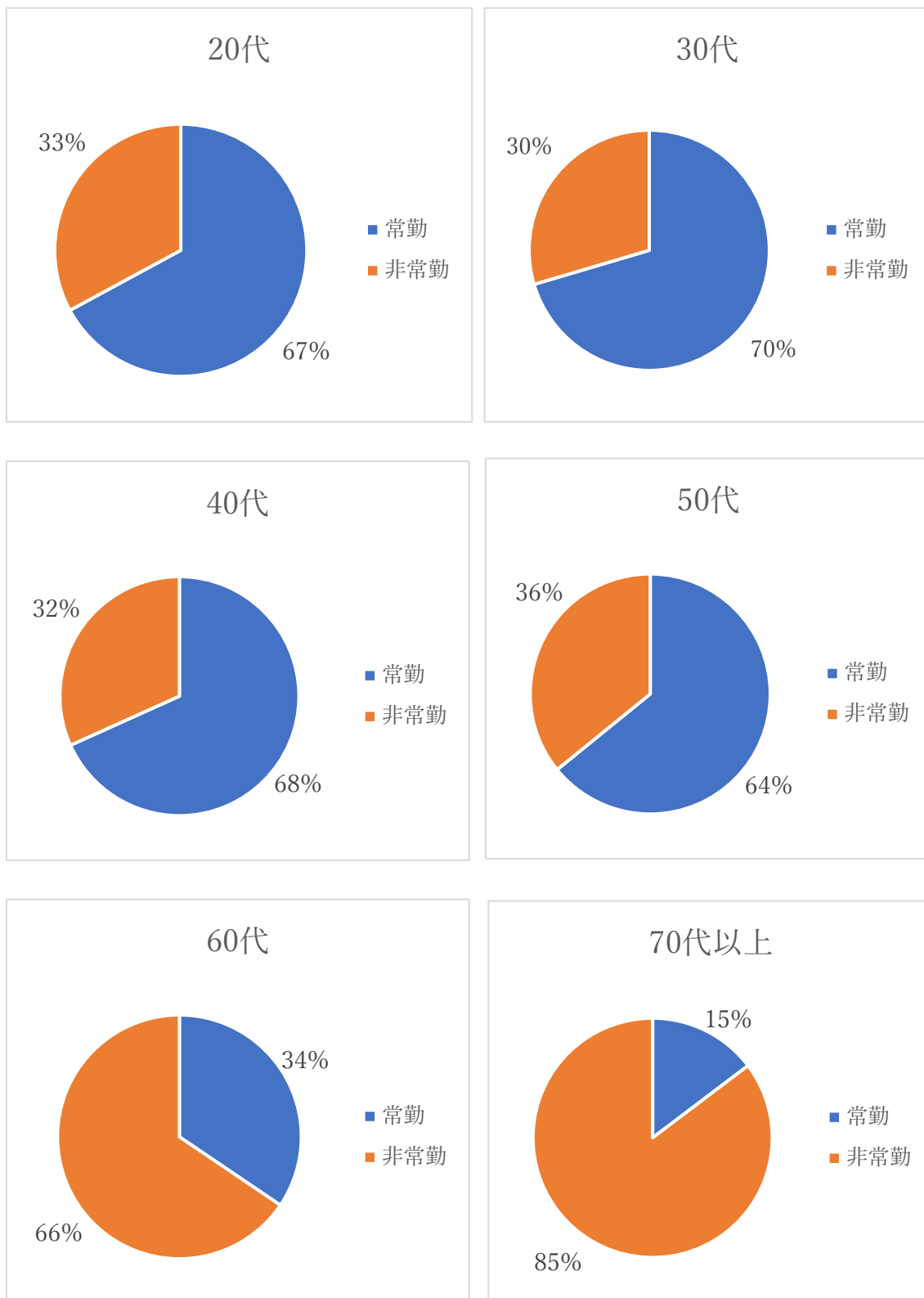
(単位:事業所)

|        | 村山 | 最上 | 置賜 | 庄内 | 合計  |
|--------|----|----|----|----|-----|
| 事業所数   | 83 | 19 | 47 | 64 | 213 |
| 回答事業所数 | 49 | 11 | 24 | 46 | 130 |

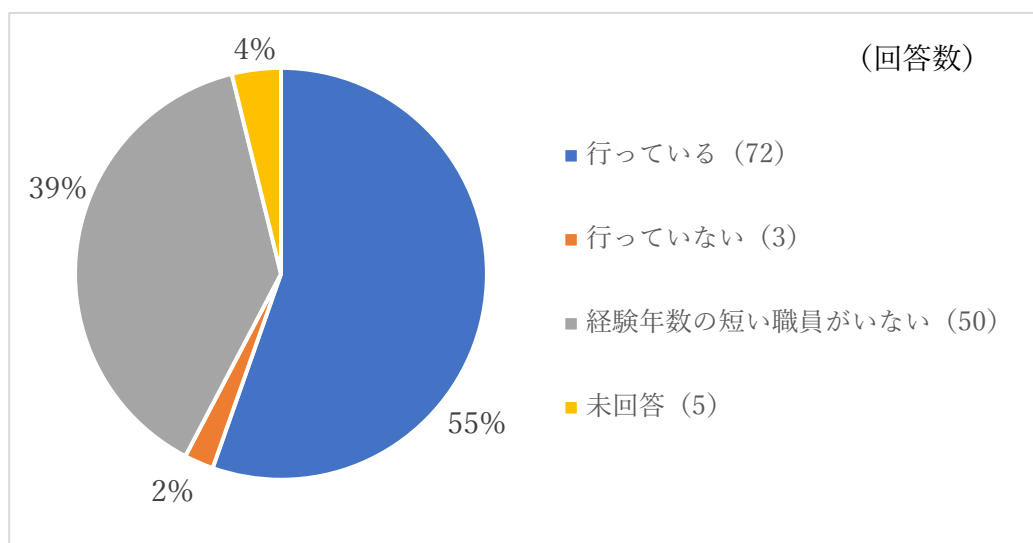
### ② 訪問介護職員の年齢別での割合



### ③ 年代別 常勤・非常勤の割合



④ 経験年数の短い職員への同行支援の実施状況



⑤ スタッフ間の連携のために行っていること又は導入しているもの(複数回答)(n=421)

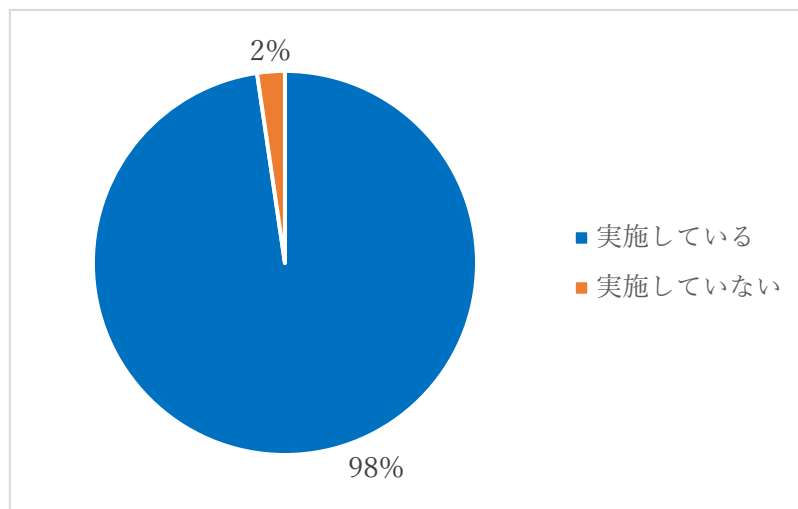
|                                    | 件数 | 割合  |
|------------------------------------|----|-----|
| 毎朝または定期的なミーティング(対面／オンライン)          | 78 | 19% |
| 業務連絡用ノートや申し送り帳の活用                  | 70 | 17% |
| LINE やチャットアプリなどのコミュニケーションツールの活用    | 82 | 19% |
| 業務支援ソフト・クラウド記録システムの導入              | 43 | 10% |
| ケース検討・カンファレンスの定期開催                 | 53 | 13% |
| 月例会議・報告会の実施                        | 89 | 21% |
| トラブルや気づきの共有の場の設置(ホワイトボード・共有ファイルなど) | 6  | 1%  |

⑥ 運営上の課題(複数回答)

(n=332)

|                   | 件数 | 割合  |
|-------------------|----|-----|
| 収益の悪化             | 83 | 25% |
| ガソリン代の高騰          | 84 | 25% |
| 人材確保              | 8  | 3%  |
| 人材育成              | 46 | 14% |
| 利用者数の減少           | 70 | 21% |
| 介護記録管理(時間に余裕がない等) | 41 | 12% |

## ⑦ 事業所での定期的な研修の実施状況



### その具体的な研修内容と実施頻度

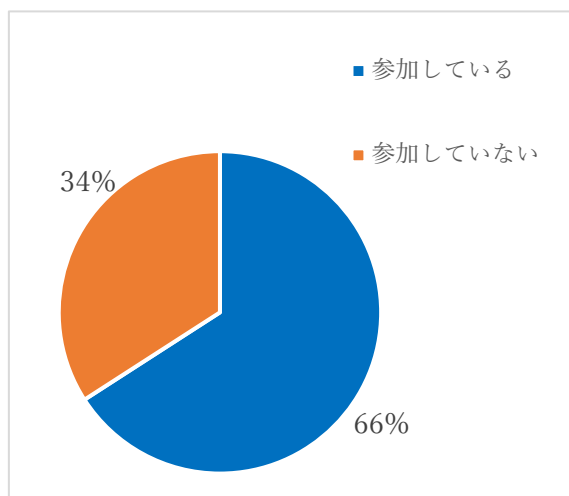
#### 定期研修(頻度:主に月1回)

- ・法定研修(介護保険必須項目含む)
- ・感染症対策(感染症予防、食中毒、熱中症対策 等)
- ・高齢者虐待防止
- ・身体拘束防止・廃止
- ・BCP(業務継続計画、防災、災害時対応)
- ・コンプライアンス(法令遵守、個人情報、倫理、権利擁護)
- ・接遇・マナー(利用者対応、苦情対応、サービス向上)
- ・認知症ケア
- ・介護技術(移乗、食事介助、口腔ケア、救急救命法、AED 使用 等)
- ・事故防止(ヒヤリハット、転倒・誤嚥・誤薬対策)
- ・ハラスメント防止(パワハラ、セクハラ等)
- ・リスクマネジメント・安全管理
- ・プライバシー保護・個人情報保護

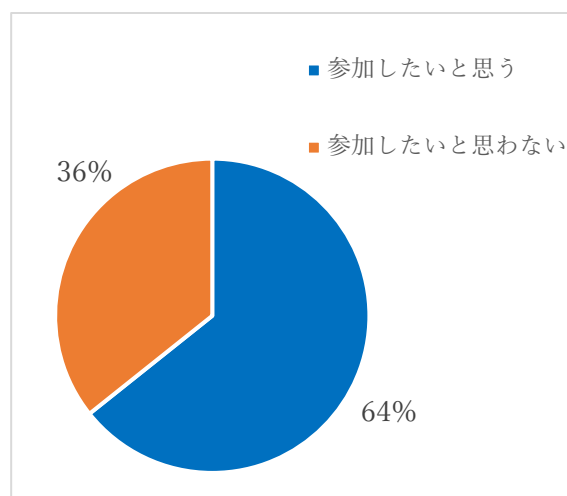
#### 特別研修(頻度:年数回)

- ・救急救命講習・心肺蘇生法・AED 講習(年1回程度)
- ・調理実習、食中毒予防研修
- ・腰痛予防、ストレスマネジメント
- ・認知症や虐待に関する外部研修

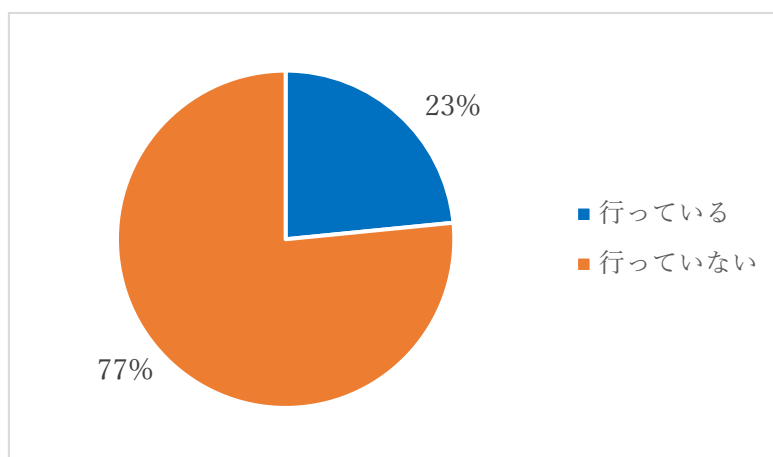
⑧ 外部への研修の参加の有無



外部研修への参加意向



⑨ 他事業所との合同研修の実施の有無



⑩ 今後受けたい・取り入れたい研修内容

【訪問介護に特化した研修】

- ・訪問介護に特化した BCP 研修
- ・訪問介護の専門的な研修
- ・訪問忘れを防ぐ工夫
- ・ヘルパーの ICT 活用方法

【医療・介護知識関連】

- ・認知症研修
- ・医療知識(救急救命、AED の使い方など)
- ・最新の身体介護技術
- ・口腔ケア
- ・福祉用具の活用
- ・看取り・ターミナルケア  
(在宅での支援や注意点、専門職からの講義)
- ・困難事例・問題行動のある利用者への支援

【制度・運営に関する研修】

- ・特定事業所加算や運営基準の制度説明研修
- ・介護保険改正時の解釈・対応
- ・法定研修の内容に変化を持たせる工夫

【ハラスメント関連】

- ・カスタマーハラスメント研修
- ・ハラスメント全般

【利用者対応・倫理関連】

- ・尊厳を重視した利用者との向き合い方
- ・接遇・マナー・コミュニケーション技術
- ・クレーム対応研修
- ・ファシリテーションスキル
- ・コンプライアンス研修

【安全・リスク対応】

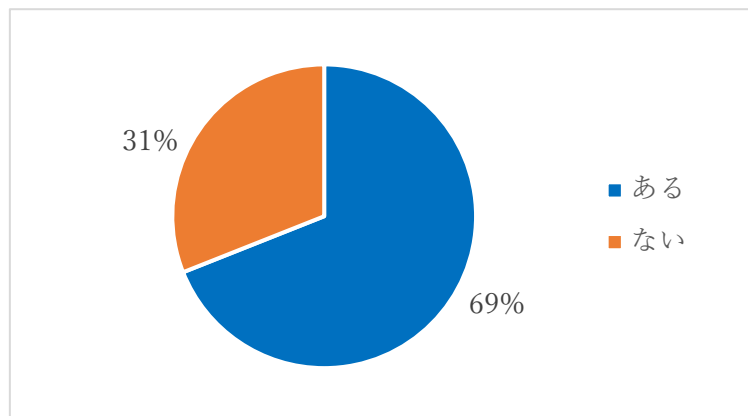
- ・BCP(業務継続計画、必須だが分かりにくい部分を学びたい)
- ・虐待防止(虐待疑い発見時の対応も含む)
- ・緊急時対応

【人材育成・組織運営】

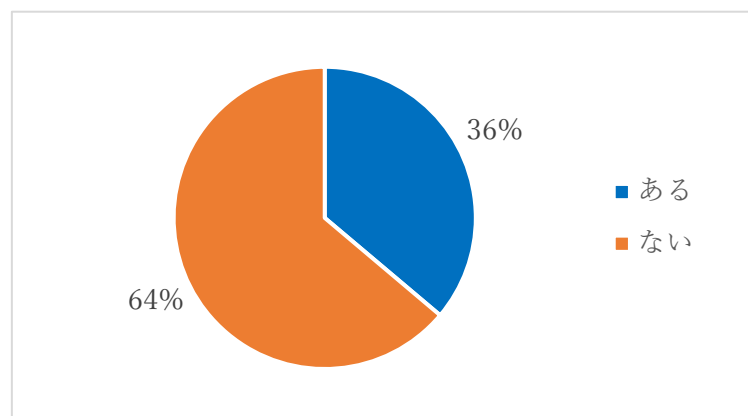
- ・人材育成に関する研修
- ・サービスの質向上・職員モチベーションアップにつながる研修
- ・研修教材提供事業者の活用方法
- ・外部研修(スキルアップ研修、DVD 等を活用した内部研修含む)

|                                   |                |
|-----------------------------------|----------------|
| ⑪ 令和 7 年 8 月時点での 1 事業所当たりの利用者数の平均 | <u>44.8 人</u>  |
| ⑫ サービス提供回数の平均(1 か月あたり)            | <u>630.5 件</u> |
| ⑬ 片道 30 分以上の訪問回数の平均(1 か月あたり)      | <u>52.4 回</u>  |
| ⑭ 最も遠い訪問先への片道の移動時間                | <u>1 時間</u>    |

⑮ サービス提供の依頼があったが、人材不足により対応できなかったことの有無



⑯ 現在の利用者について、訪問中の困難事例の有無



困難事例の具体的内容と対応方法

【利用者の特徴・状態】

- ・難病による言語障害で意思疎通が困難
- ・独居高齢者、認知症あり
- ・精神障害やアルコール依存がある
- ・自宅がゴミ屋敷化している
- ・ペットによる汚染や生活環境の劣悪化
- ・理解力が乏しく自己主張が強い
- ・拒否・抵抗・暴言・暴力・物取り妄想などの行動がある

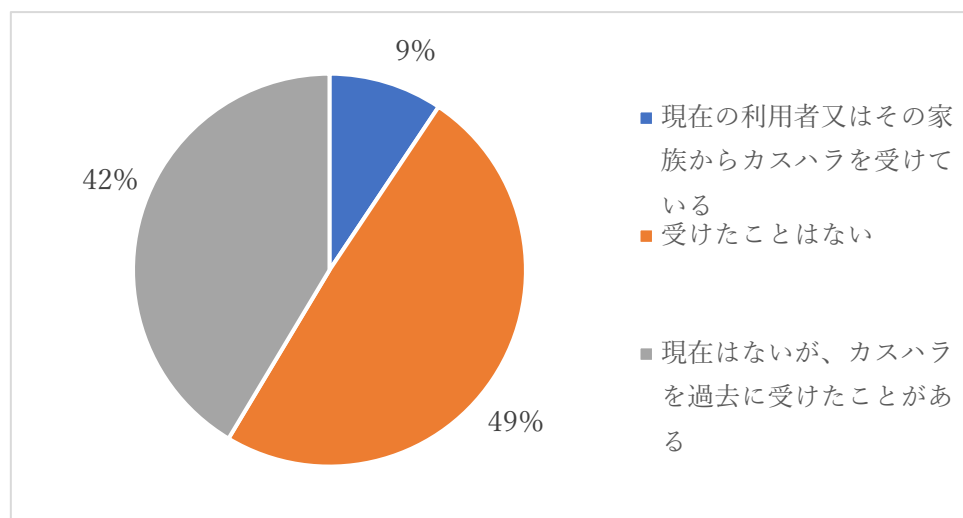
### 【困難・課題】

- ・サービス拒否や利用者・家族からヘルパーへの暴言・叱責
- ・過剰・不当要求(保険外サービス、買物、掃除、仏壇掃除など)
- ・ケアプラン無視によるサービス変更や追加要求
- ・家族との意見相違
- ・訪問時間帯における不在
- ・利用者の生活困窮・セルフネグレクト
- ・緊急時に家族との連絡が取れない
- ・生活環境・安全確保が困難(熱中症リスク、足元危険など)

### 【対応方法】

- ・多角的に声かけを行い、本人の意思に沿った対応
- ・連携ノートやケアマネ・包括支援センターと連携して多職種で対応
- ・利用者の話を傾聴し、必要性を見出して自然に訪問につなげる
- ・出来る限り要求に応じつつ、介護保険で対応できないことは丁寧に説明
- ・訪問回数・時間・内容を調整して無理のない支援
- ・ゴミ屋敷などは行政や包括と協議しながら実施
- ・地域ケア会議でセルフネグレクトや生活困窮への対応策を検討
- ・同じ介護員での訪問継続により信頼関係を構築
- ・ミーティングや情報共有でカスタマーハラスメントへの対応を検討

### ⑪ カスタマーハラスメントの状況

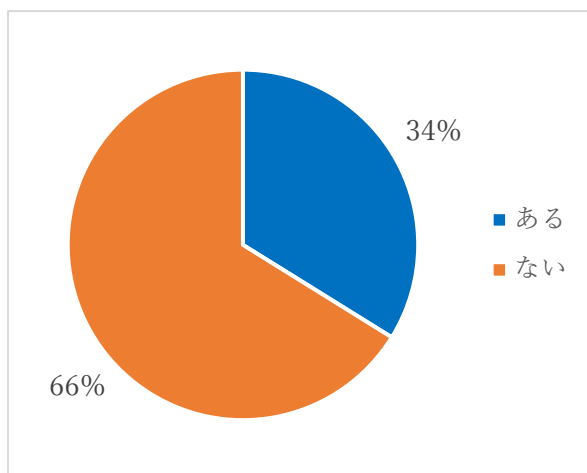




### カスタマーハラスメントの具体的内容

- ・利用者・家族からの暴言・人格否定
- ・長時間説教や謝罪の強要
- ・引っかく、噛む、物を投げるなどの身体的暴力
- ・性的要求や不適切行動
- ・訪問時間・手順・支援範囲への過度な要求
- ・介護保険外の作業やサービス延長の強要
- ・執拗な監視や指示、気分次第の要求による心理的ストレス
- ・理不尽なクレームや事実と異なる言いふらし
- ・介護保険や支援計画の理解不足による誤解・過剰要求

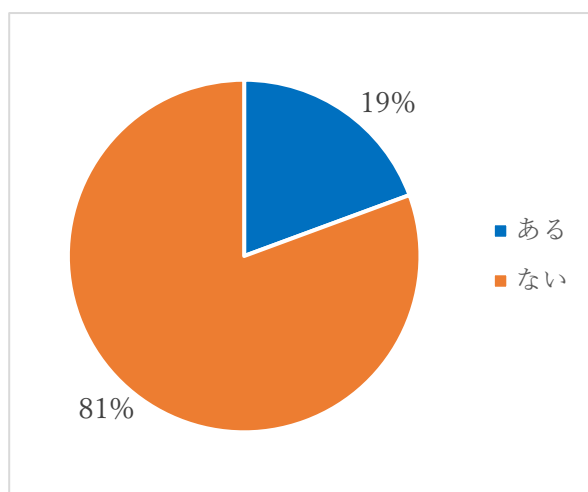
### ⑱ 平時の他の事業所との連携体制の有無



連携している事業所数の平均

2.8 事業所

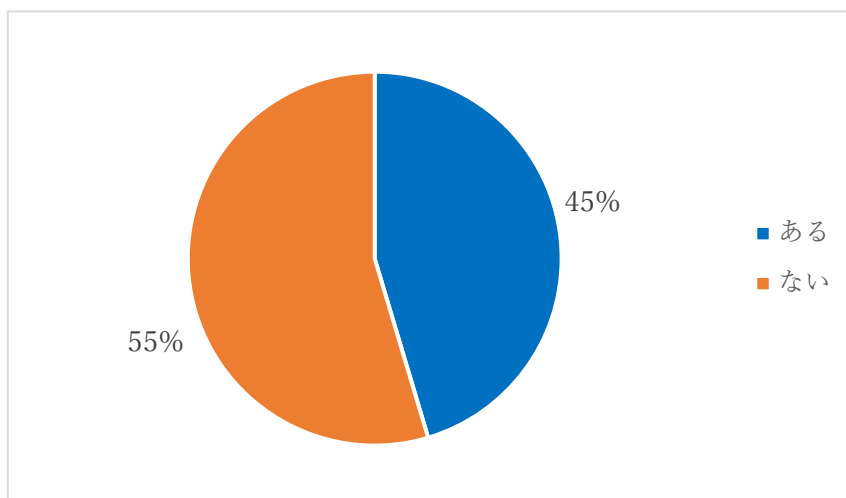
### ⑲ 災害時に他の事業所との情報共有や連携体制の有無



連携している事業所数の平均

2.8 事業所

⑳ 他の訪問介護事業所との連携について期待することの有無



他事業所との連携で期待する具体的内容

【非常時・災害時の連携・支援体制】

- ・人員不足時や職員の体調不良時に外部事業所に対応できる協力体制
- ・災害発生時の応援体制構築、大規模災害への対応
- ・一時避難や緊急時の利用者受け入れ、サービス継続の確保
- ・サービス提供困難時に近隣事業所が代替訪問できる体制
- ・感染症発生時や災害時の人材協力

【情報共有・相談】

- ・利用者の訪問状況や状態変化、困難事例の対応方法の共有
- ・サービス内容や支援内容の細かい確認
- ・法令遵守や運営状況、制度等の情報共有
- ・サービス提供責任者・管理者による定期情報交換の場の設定

【複数事業所での協力】

- ・複数事業所で訪問を分担し、回数の多い利用者に対応
- ・利用者の希望日時に沿った訪問提供
- ・支援が途切れないよう緊急時の協力体制
- ・困難ケースや対応困難な利用者の引き渡し・代替対応の相談

【サービス向上・質の確保】

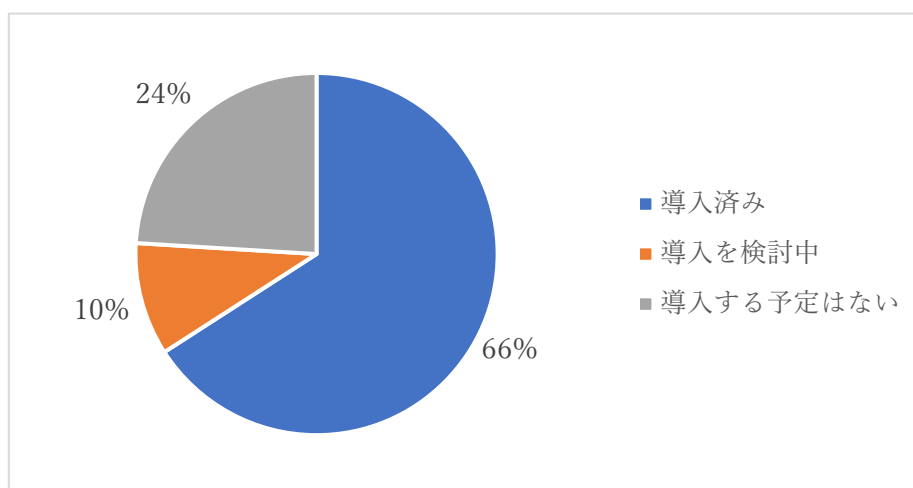
- ・標準的で質の高いサービス提供の確保
- ・情報共有による個別ケアの向上

- ・ヘルパーの知識向上や人脈形成
- ・利用者の安全・安心の保持
- ・サービスの透明化、負担軽減

【課題意識】

- ・訪問介護事業所の閉鎖傾向に対応し、協力してサービス継続
- ・ヘルパー不足への対応
- ・情報共有や連絡体制が簡単にできていない現状

② 介護ソフト等の IT ツールの導入状況

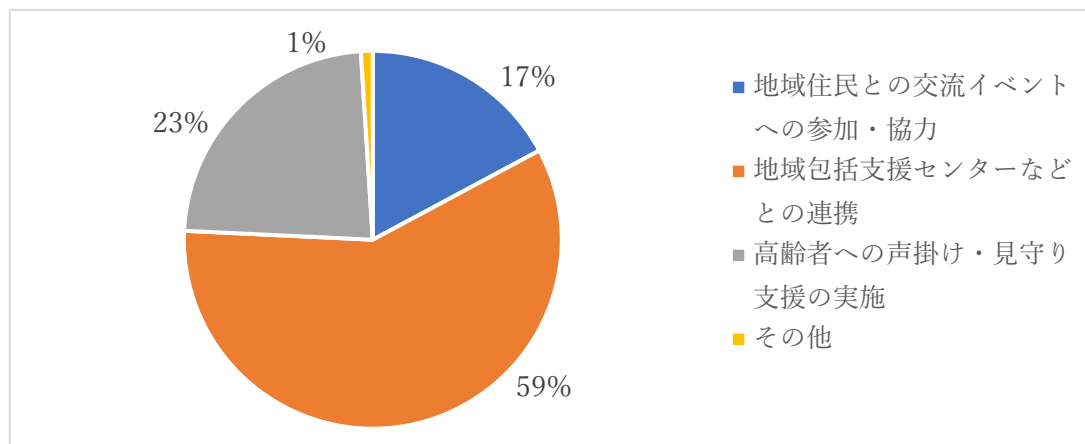


② 現在行っている事業所の広報活動（複数回答）

(n=137)

|                                  | 件数 | 割合  |
|----------------------------------|----|-----|
| 地域回覧板への掲載                        | 8  | 6%  |
| 広報誌・地域新聞への記事投稿                   | 27 | 20% |
| チラシ配布、ポスティング                     | 24 | 17% |
| ホームページ又はブログの更新                   | 66 | 48% |
| SNS の活用 (Instagram、Facebook、X 等) | 12 | 9%  |

②③ 地域住民との協力体制において取り組んでいること(複数回答)



②④ 実態調査への意見

- ・訪問介護の実態を調査していただけることは非常にありがたい。
- ・入力・提出資料が多すぎる。
- ・調査依頼が多すぎて業務に差し支える。
- ・実態調査で現状を理解してもらい、改善につなげたい。
- ・調査・研修・委員会・会議が多く、人員不足の現場では負担が増す。
- ・行政提出物は内容が重複しているため、事業所情報を一元化して共有してほしい。
- ・ネット回答できてありがたい。
- ・調査を有効に活用してほしい。
- ・オンライン回答には不安がある。

その他の意見

- ・現場に即した支援をお願いしたい。
- ・物価は上がっているのに単価は上がらず、給与を上げられない。
- ・同一建物減算の仕組みが分かりにくい。
- ・事業所のやる気を搾取しているように感じる。介護は奉仕ではなく、正当な対価が必要。
- ・訪問介護事業所の連携体制が構築されることを期待している。
- ・新しい事業所なので継続できるように支援をお願いしたい。
- ・訪問介護サービスは地域で生活するために必要だが、失われていく不安がある。
- ・訪問介護を持続可能にするためには介護報酬の引き上げが必要。

- ・降雪が多いと除雪で訪問に支障が出て、ケガや時間不足から新規受け入れに影響する。
- ・地域で唯一の訪問介護事業所なので休業・廃業は避けたいが、経営は厳しい。
- ・基本報酬の引き上げが必要。
- ・ヘルパーの高齢化で応募者がなく、仕事を断っている。
- ・人件費やガソリン代の高騰で経営が厳しく、存続の危機。
- ・ヘルパーの高齢化、人材確保の困難が最大の課題。
- ・介護報酬改定は世の中の状況に合わせて毎年見直してほしい。
- ・補助金の申請は事務作業が増えるため、現場で精一杯の事業所は利用できない。
- ・訪問介護の連携は保険者主導で行えると良い。
- ・総合事業を受け入れない事業所もあり運営が一律ではない。
- ・他県では訪問介護費に補助があるが、全国的に導入できないか疑問。
- ・事業所間で連携体制を整えることは重要。
- ・他事業所との合同研修は職員の質の向上につながるため、機会を設けたい。
- ・物価高騰や人件費上昇の一方で介護報酬は減額され、事業継続が困難。
- ・他法人との連携は今後必要だが、小規模法人は行政のリードが不可欠。
- ・現在休止中であり、再開予定はない。
- ・訪問介護は利用者の生活を支える重要なサービスであるが、職員の心身負担は大きい。
- ・職員が安心して支援できる体制を整えてほしい。