令和8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8年7月～8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)204 事業所
●回 答 数　106 事業所 （回答率:約 52%）
●調査結果　以下のとおり

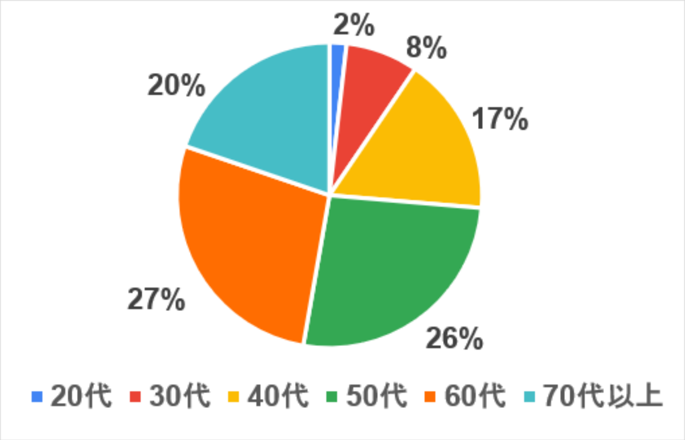
本実態調査は、県内の訪問介護事業所の現状や課題を把握し、今後の支援策や連携体制のあり方を検討することを目的として実施したものである。県内の全訪問介護事業所を対象にアンケート調査を行い、その結果、サービス提供体制や運営状況、直面している課題、現在の連携体制の有無などについて、106 事業所から回答を得た。

Ⅰ．県内の訪問介護事業所数と回答事業所数　　（単位:事業所）

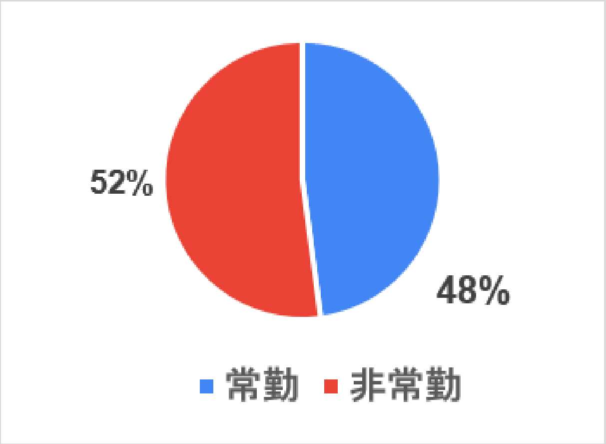
	村山	最上	庄内	置賜	合計
事業所数	81	17	63	43	204
回答事業所数	32	11	34	29	106

Ⅱ．事業所の職員体制及び運営状況

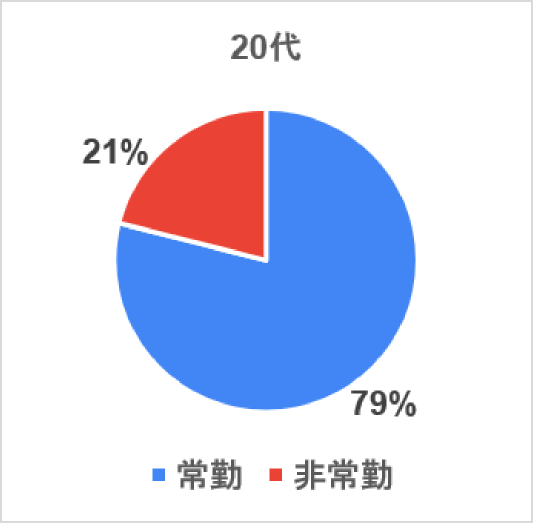
① 訪問介護職員の年齢別での割合

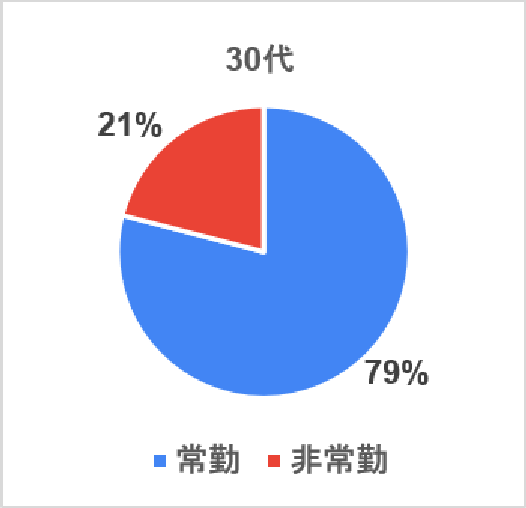


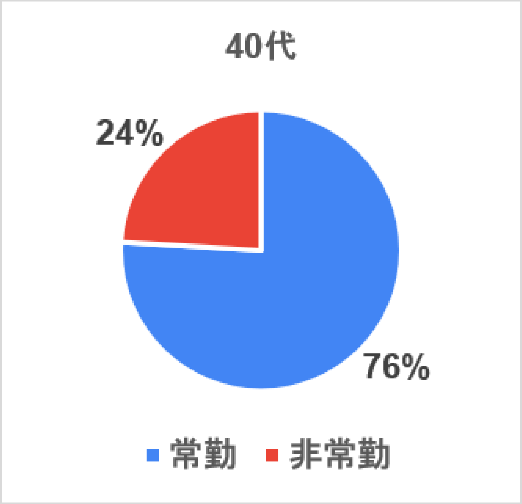
② 常勤･非常勤別

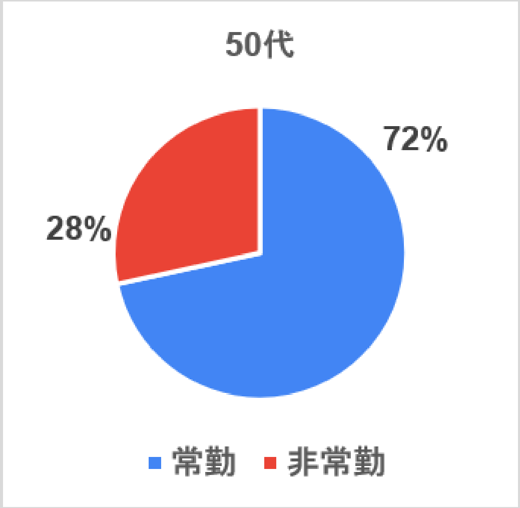


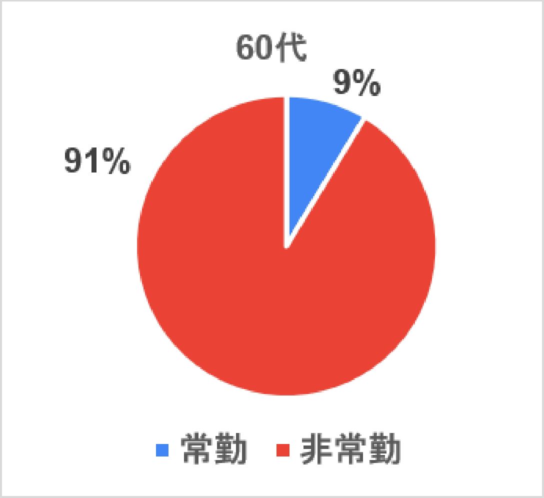
③ 年代別　常勤・非常勤の割合

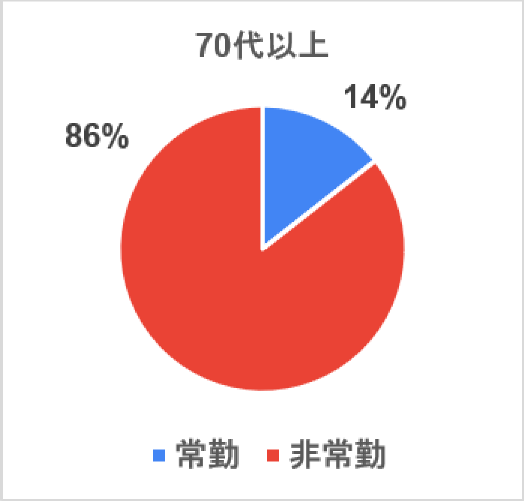




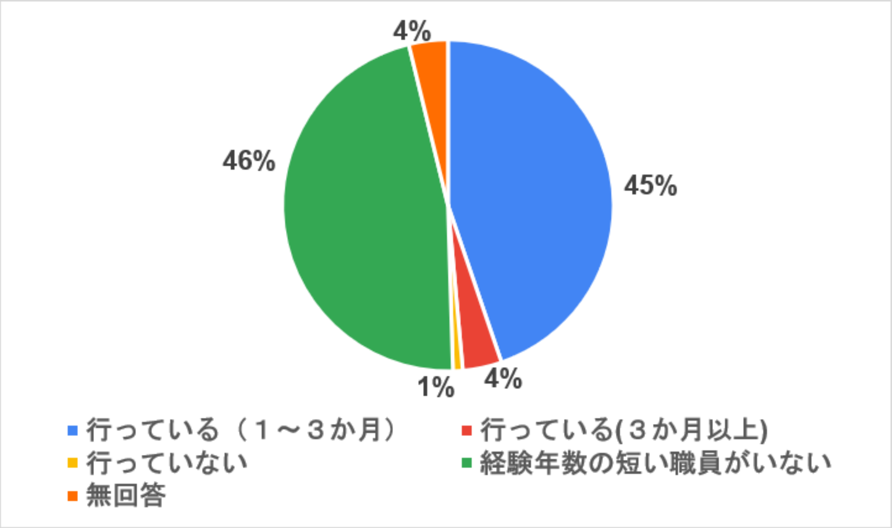








④ 経験年数の短い職員への同行支援の実施状況



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=301）

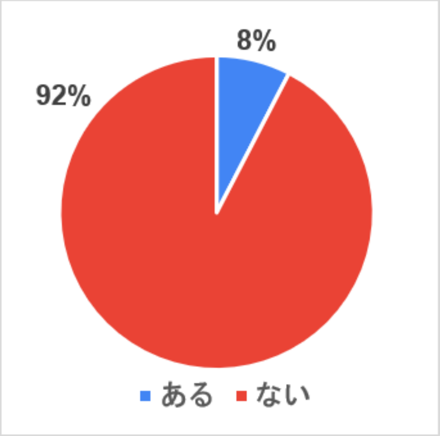
	件数	割合	R7割合
毎朝または定期的なミーティング（対面／オンライン）	56	19%	19%
業務連絡用ノートや申し送り帳の活用	35	12%	17%
LINE やチャットアプリなどのコミュニケーションツールの活用	71	24%	19%
業務支援ソフト･クラウド記録システムの導入	25	8%	10%
ケース検討･カンファレンスの定期開催	29	10%	13%
月例会議･報告会の実施	54	18%	21%
トラブルや気づきの共有の場の設置（ホワイトボード･共有ファイルなど）	31	10%	1%

⑥ 運営上の課題（複数回答） （n=127）

	件数	割合	R7割合
収益の悪化	18	14%	25%
ガソリン代の高騰	25	20%	25%
人材確保	29	23%	3%
人材育成	22	17%	14%
利用者数の減少	13	10%	21%
介護記録管理（時間に余裕がない等）	16	12%	12%
その他 総合事業の利用者が多い	1	1%	-
職員の高齢化	1	1%	-
求人に対し応募がない	1	1%	-
採用は 50 歳代以上の方が多い	1	1%	-

Ⅲ.事業所における研修について

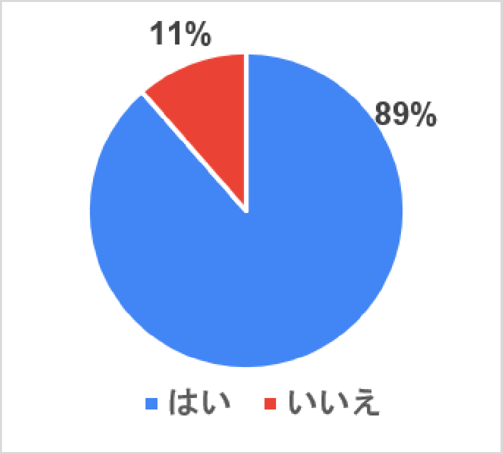
① 事業所が研修を行う上での困りごとはありますか



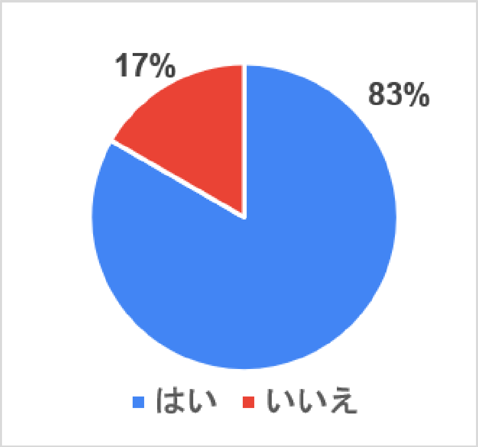
【具体的な内容】

研修の内容がマンネリになってしまう
研修資料の作成
e ラーニングの費用が、人が増えるごとにかかっていく
通常の業務や職員個人の事情により定期的に研修の時間を確保することが困難
訪問介護職員全員を一度に研修を行う際、休日出勤や時間外対応となってしまう場合がある

② 外部の研修会へ参加していますか



③ 外部研修会へ参加していない方は、
外部研修会へ参加したいですか



【「はい」の方、参加できない理由は何ですか】

人員不足で研修時間が取れない・合わない
リモート研修が多くなり、高齢者のヘルパーが対応できず不参加

④ 他事業所との合同研修会の実施

⑤ 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】

・利用者の尊厳について
・食に関する研修（栄養学など）
・実技研修（オムツ交換、入浴介助等）
・ポジショニング研修

【医療・介護知識関連】

・看取り・ターミナルケア
・精神的な疾患のあるご利用者が増えているので、精神疾患に関する研修

【利用者対応・倫理関連】

・ハラスメント研修
・接遇・マナー・コミュニケーション技術
・接遇　メンタルケア

【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

【安全・リスク対応】

・BCP 研修
・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
・人材確保の研修
・サ責研修
・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）

【ICT 関係】

・ICT活用
・ケアプランデータ連携システムに関する研修
・SNS を活用する事業所のアピール方法

Ⅳ. サービス提供について

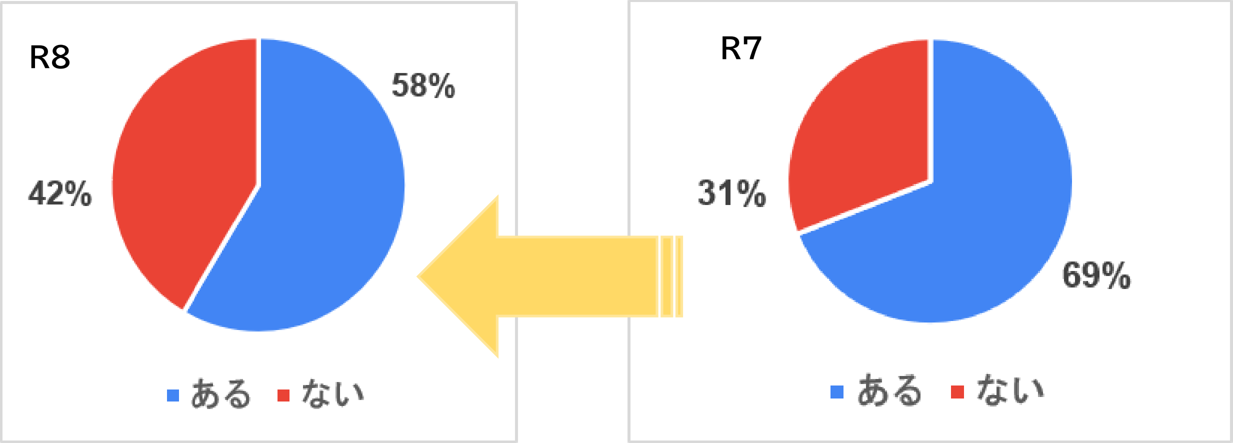
① 令和8年８月時点での１事業所当たりの利用者数の平均　44.0 人

② サービス提供回数の平均（1 か月あたり）　717.7 回

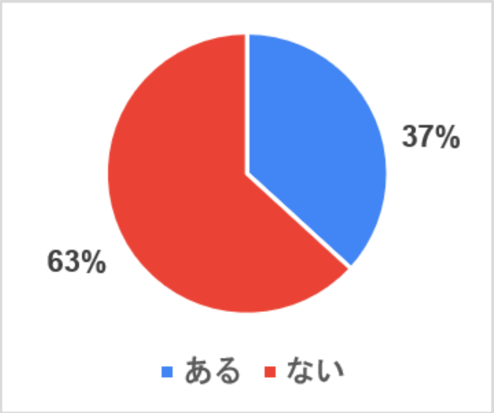
③ 片道 30 分以上の訪問回数の平均（1 か月あたり）　29.1 回

④ 最も遠い訪問先への片道の移動時間　1 時間

⑤ 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



⑥ 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】
・利用者と家族のニーズの相違
・介護拒否・気に入らないヘルパーへの暴言
・ゴミ屋敷の家
・換気扇、エアコンなしの入浴介助
・精神障がい者の利用者からの毎日の電話

【困難事例への対応方法】

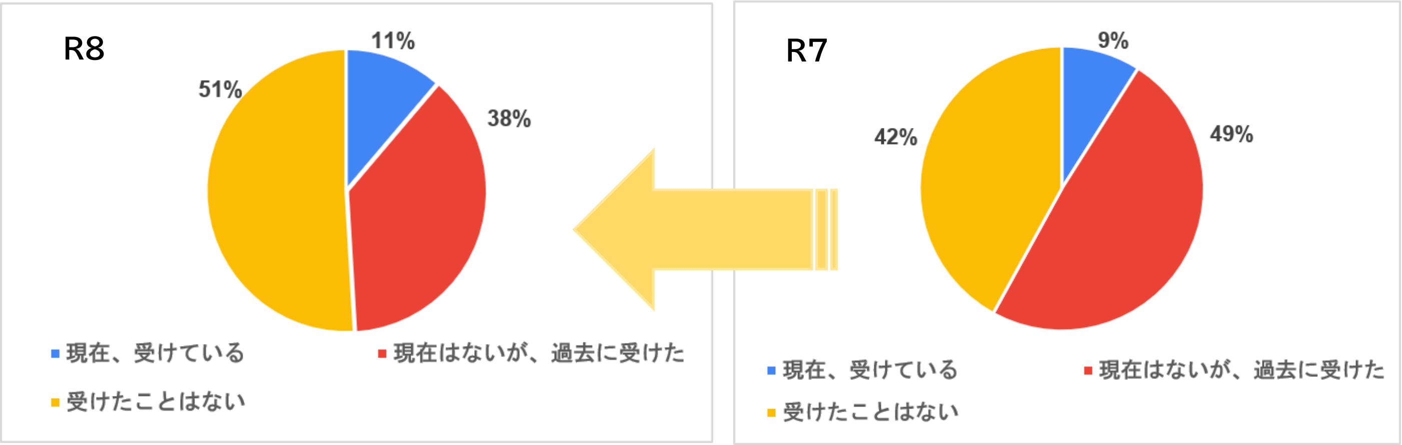
・提供拒否（認知症）あり、その都度説明（声掛け）する

・ひとりの利用者を他訪問介護事業所と連携して支援するため、サービス提供方法の共有が複雑で大変である

・利用者のセクハラあり、ケアマネジャーと家族へ連絡

・サービス外の支援の依頼あり、その都度、支援できないと説明する

⑦ 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】

・利用者からの暴言、暴力（頭を叩くなど）・大声での威嚇や叱責

・長時間の説教や謝罪の強要

・引っかく、噛む、物を投げるなどの身体的暴力

・利用者からの不必要な身体への接触や、性的要求など

・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、誹謗中傷

・介護保険や支援計画の理解不足による誤解・過剰要求

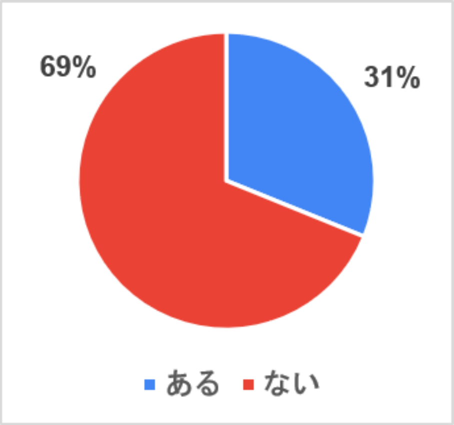
・利用者宅の備品の破損を、訪問介護員が破損させたとの決めつけ、家族より一方的な「弁償」などの強要

・「そんな事もできないなのか？分からないのか？」とヘルパーの能力や人格を否定

・介護保険では購入できない品物の購入依頼や、金銭が紛失したと言いがかり

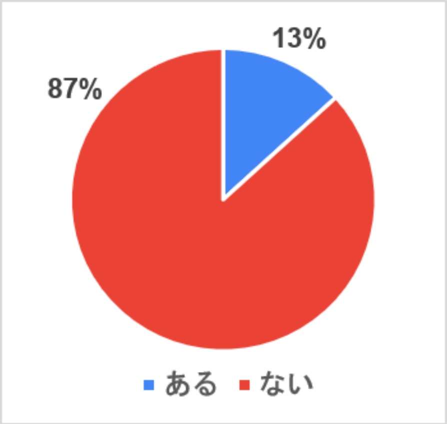
Ⅴ．事業所間の連携体制について

① 平時の他の事業所との連携体制の有無

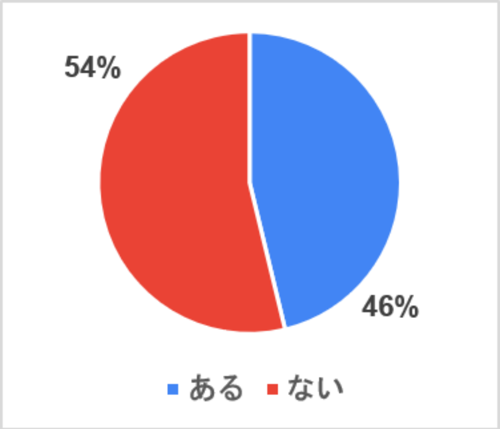


連携している事業所数の平均
<u>2.8 事業所</u>

② 災害時に他の事業所との情報共有や連携体制はあるか



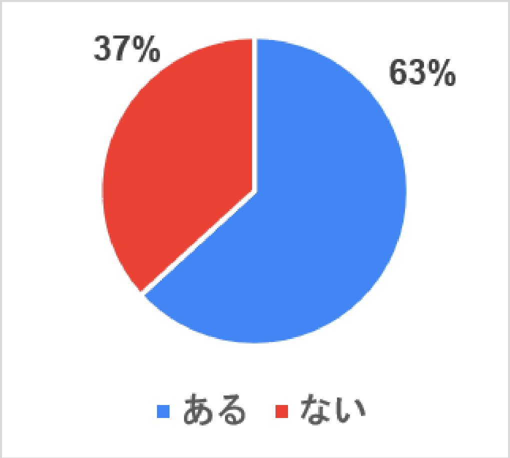
③ 他の訪問介護事業所との連携に対して期待すること

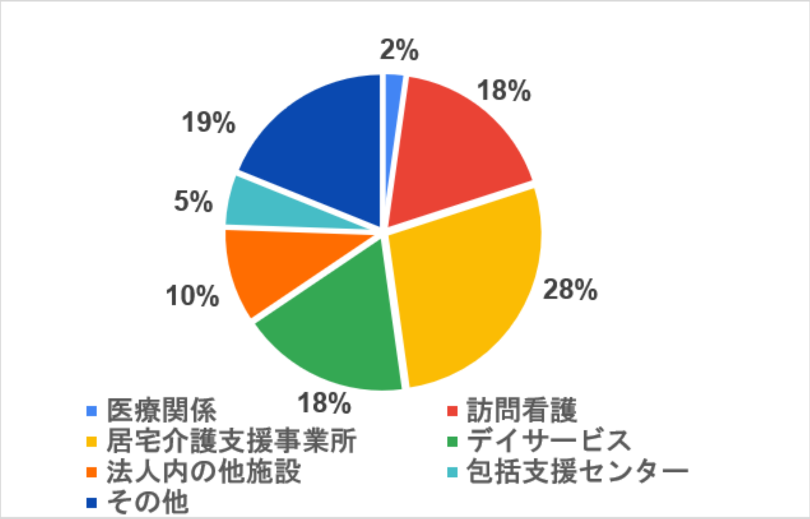


【他事業所との連携で期待する具体的な内容】

・人員不足を補い、サービス提供困難時に受け入れ対応ができる体制作り
・事業所で対応できない土日の対応
・災害発生時の応援体制構築や、緊急時での情報共有や連携など
・支援困難な利用者への協力訪問や対応方法の検討
・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
・人材育成や環境整備などの対応の共有
・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
・サービス内容などの細かな情報の確認
・加算や総合事業への取組み
・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

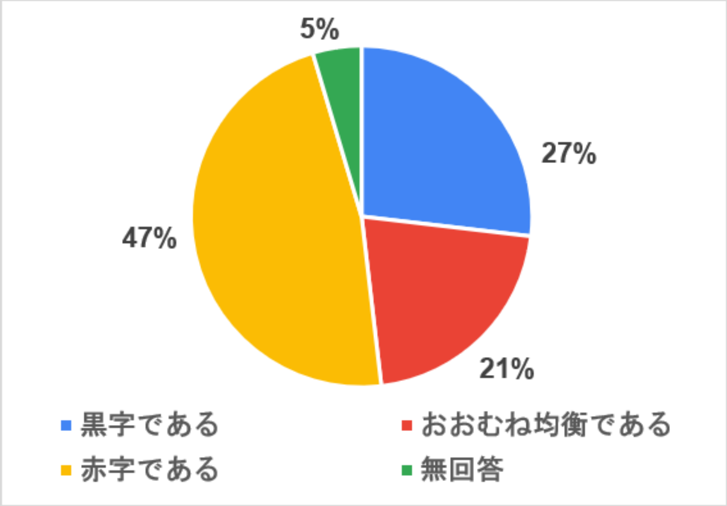
④ 訪問介護事業所以外と他のサービスとの連携の有無



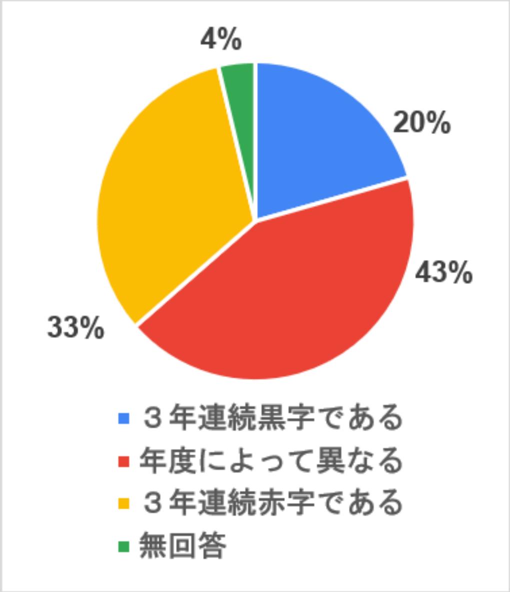


VI. 経営状況について

① 直近3か年(R5～7年)の経営状態は？



② R7 年度の経営状況は？



③「黒字」の状況として考えられるものは　(n=33)

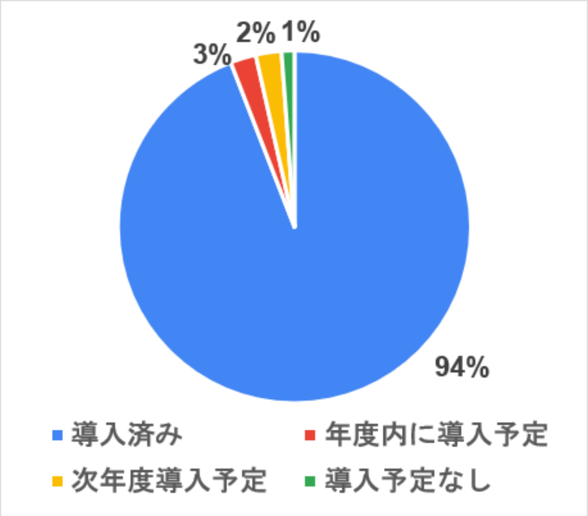
	件数	割合
安定して訪問できているため	18	55%
事業支出を抑えたため(節約を含む)	8	24%
県または市からの補助金収入があったため	5	15%
その他　定期的な営業の実施	1	3%
サービス提供時間の見直しを行った	1	3%

④ 「赤字」の理由として考えられるものは　　　　　　　　　　　　　　（n=55）

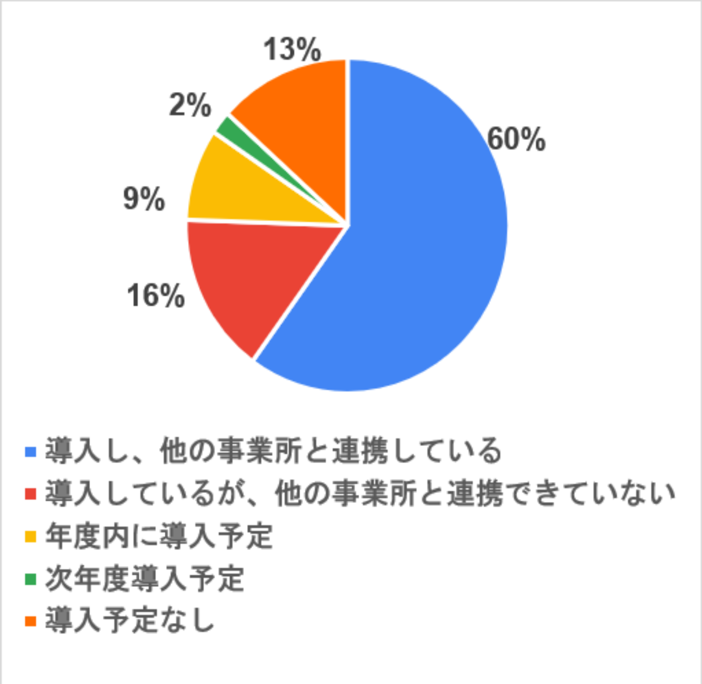
	件数	割合
令和6年度の介護報酬改定において、基本報酬が引き下げられたため	20	36%
利用希望が少なく、利用者数が確保できていないため	12	22%
訪問先が遠く、効率的にサービス提供ができていないため	5	9%
訪問介護員不足により、十分なサービスの提供ができていないため	6	11%
ガソリン代の高騰によりコストが増加したため	6	11%
訪問介護員の確保のため、人材紹介会社に支払う紹介料（手数料）が増加したため	2	3%
その他　当事業所はご利用者の自立度が高く、ケアの単価が低いため	1	3%
令和 7 年度が初年度の為、介護報酬の入金にずれがあるため	1	2%
人件費	1	2%
コロナ感染時のサービス中止や、加算変更などにより利用者数が減少したため	1	2%

Ⅶ. その他について

① 介護ソフト等の IT ツールの導入状況



② ケアプランデータ連携システムの活用状況



③ 事務所の広報活動は？　（n=59）

	件数	割合
地域の回覧板へ掲載	1	2%
広報誌・地域新聞へ記事の投稿	14	24%
チラシ配布・ポスティング	13	22%
ホームページまたは、ブログの更新	25	42%
SNS の活用（Instagram・Facebook・X など）	3	4%
その他 病院などへの営業活動	1	2%
営業	1	2%
広報活動は行っていない	1	2%

④ 地域住民との取り組み　（n=86）

	件数	割合
地域住民との交流イベントへの参加・協力	24	28%
地域包括支援センターなどとの連携	43	50%
高齢者への声掛け・見守り支援の実施	18	21%
その他 月1回のサロンの開放	1	1%

Ⅷ. 実態調査への意見や感想、その他

・地域のご利用者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、日々サービス提供に努めています。提供体制の維持ができるよう今後ともよろしくお願いします。

・人材確保や人材育成の難しさを日々感じている。職員も高齢化してきており、若い方の人材確保、定着も課題かと思っている。また、基本単価が少なく経営が回らない。処遇改善加算の％は高くなっているが、人件費にしか使えず、物価高騰などへの対応ができない。もう、処遇改善加算の使い道を自由にして欲しい。基本単価を上げてくれないと、介護事業所はどんどん潰れていくと思う。

・移動時間に囚われすぎており、30 分近くかかる事案は検討外な感じを受けます

・訪問介護の経営は人の確保によって大きく変わる（人員が増えることでの増収増益、人員の離職による利用者減での赤字など）ため、人手不足となった事業所の経営を維持できる体制等あると社会資源を維持できるため、現場のより詳しい実態などの聞き取りがあると良いのではないかと感じた。

・総合事業を断っている事業所も増えている。とても問題と感じている。行政の取組みをお聞きしたいと思う。