

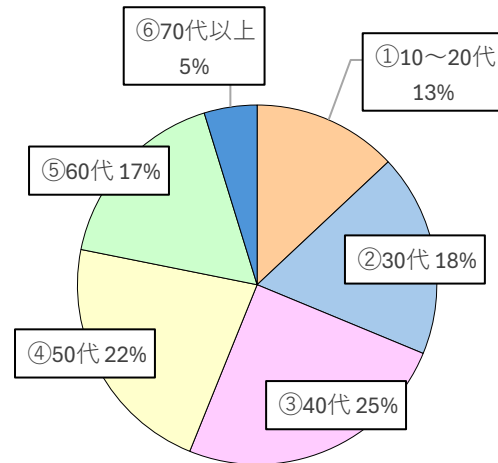
## 令和 7 年度介護サービス事業に係るアンケート調査結果

- 調査期間 令和 7 年 9 月 5 日（金）～17 日（水）
- 調査対象 特別養護老人ホーム（165 施設（うち広域型 105、地域密着型 60））
- 回 答 数 111／165 事業所（回答率 67.3%）
- 調査結果 以下のとおり

## 1 施設の年代別の職員数（非常勤含む）

※介護職員だけでなく、施設全体の職員数

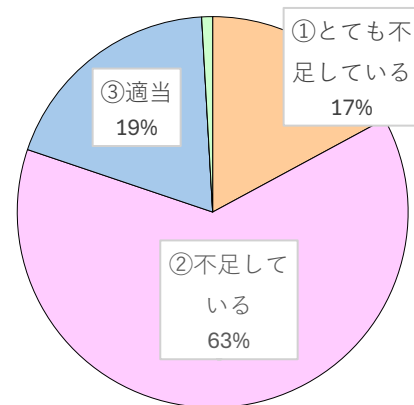
|          |       |
|----------|-------|
| ①10～20 代 | 826   |
| ②30 代    | 1,157 |
| ③40 代    | 1,579 |
| ④50 代    | 1,398 |
| ⑤60 代    | 1,085 |
| ⑥70 代以上  | 302   |
| 合計       | 6,347 |



10～30 代の若手職員は約 3 割、40 代以上が約 7 割という結果となった。

## 2 従業員の過不足状況

|            |     |
|------------|-----|
| ①とても不足している | 19  |
| ②不足している    | 70  |
| ③適当        | 21  |
| ④余裕がある     | 0   |
| ⑤未回答       | 1   |
| 合計         | 111 |



（不足していると回答した職種）

- ・介護職員 44 施設
- ・看護職員 23 施設
- ・調理職員 1 施設

従業員が「とても不足している」「不足している」と回答した施設が 8 割という結果となった。

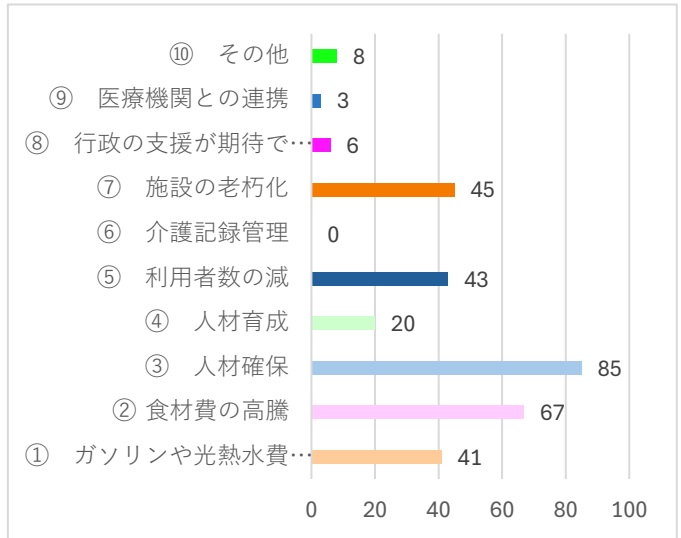
## 具体的な過不足状況（記述回答）

- ・介護職員、看護職員とも募集しても集まらない（複数回答）。
- ・夜勤が可能な介護職員が不足している（複数回答）。
- ・ハローワークに募集をかけても全く集まらない（複数回答）。
- ・人材派遣会社に依頼するが、紹介料が高額であり、かつ定着しない（複数回答）。
- ・職員の高齢化による業務量の減少。
- ・新卒者（若い世代）と専門職種の採用が難しい。

## 【特別養護老人ホーム】

### 3 現在の運営上の課題について（深刻と考えるもの上位3つまで回答）

|                |     |
|----------------|-----|
| ① ガソリンや光熱水費の高騰 | 41  |
| ② 食材費の高騰       | 67  |
| ③ 人材確保         | 85  |
| ④ 人材育成         | 20  |
| ⑤ 利用者数の減       | 43  |
| ⑥ 介護記録管理       | 0   |
| ⑦ 施設の老朽化       | 45  |
| ⑧ 行政の支援が期待できない | 6   |
| ⑨ 医療機関との連携     | 3   |
| ⑩ その他          | 8   |
| 合計             | 318 |



#### 具体的な課題（記述回答）

##### ◇経営・賃金関係

- ・基本的に介護報酬しか収入がないため、物価高騰等や自然災害等、予想外の事態に対して介護報酬で賄うことは非常に難しく行政の支援が必要であると思うが、過去の例から鑑みて十分な支援があるのか不安である。
- ・介護現場の負担増や人材不足が深刻化している一方で、十分な財政的支援や制度的手立てが得られず、現場の努力だけでは限界に近づいている。
- ・3年ごとの介護報酬の改定では、物価高騰等やコロナなど突発的な事案に対応できない。補助金額も少なく雀の涙。
- ・最低賃金の上昇による人件費の増や職種間での賃金のバランスが取れなくなる。

##### ◇建物の老朽化、修繕関係

- ・老朽化に伴う改修費用の積み立てが厳しい状況。
- ・大規模修繕箇所が多くある。細かな部分でも日々修理等があり、費用がかかっている。
- ・特に水回りや空調等の修繕が深刻となっている。億単位での改修が数年内には必要だが、予算の目途が全く立たない。
- ・都度、必要な改修は行っているが、物価高騰により工事費が値上がりし、建替などの検討には至らない。

##### ◇待機者減少関係

- ・ここ数年、退所者の増加及び待機者の減少、入院者の増加が続き、満床にならない状況が続いている。
- ・申込者の減少と他施設との競合により、稼働率が低迷している。
- ・個室（ユニット）より多床室がある特養が料金の面で選ばれる。
- ・市内の待機者が年々減っていることに加え、経済的な事情で入居につながらないケースが増化している。また、申込者の年齢が90代後半が多く、在所日数が年々少なくなってきたおり看取り者も増えており安定した稼働につながっていない。
- ・申込者よりも、亡くなられる利用者の方が多い。待機者の確保に苦慮している。
- ・入所要件の介護度3以上の待機者が著しく減少しており困っている。

## 【特別養護老人ホーム】

### ◇ 人材不足関係

- ・入所申込はある程度あるが、職員不足のため満床にできない。
- ・人手不足の状況で育成まで手が回らない。
- ・日本人介護職員の採用にはほとんど応募がなく、外国人に頼らざるを得ない状況。
- ・日々のサービス提供に追われる中、OJT 中心の研修。年代による価値観の違いに悩む場面が多々ある。

## 4 課題解決に有効と考えられる施策について

### ◇経営・賃金関係

- ・物価高騰対策支援金の継続実施。また、支援回数を増やすか、支援額を増やしてほしい。
- ・最低賃金 UP などによる随時対応できる支援仕組み。
- ・生産性向上の取り組みを行っているが、一番のモチベーションは賃金、休暇である。処遇改善加算の継続や増収により、生涯雇用への定着を望む。

### ◇建物の老朽化、修繕関係

- ・水廻り工事、外壁塗装、ボイラーや空調設備など高額な修繕費用への支援拡充。
- ・建物全体だけでなく、エレベーターや自動ドア・エアコン、水道管など諸経費がかかるため、施設の老朽化に対する補助制度。

### ◇待機者減少関係

- ・入所要件の緩和（要介護度 3 以上の撤廃）。
- ・地域密着型特養の入所に係る地域要件の緩和。

### ◇ 人材不足関係

- ・ハローワークの人材紹介システムの見直し。
- ・人材紹介料の上限設定。
- ・人材紹介会社・外国人採用経費の一部補助。
- ・介護福祉士資格取得の実質無償化。
- ・市町村単位での就職フェアなど、事業所と求職者の交流の場の開催。

### ◇外国人介護職員関係

- ・紹介料、住居整備費などの費用がかかるため、補助制度を充実してほしい。
- ・役所関係の手続き・日常会話・住居や食事といった日常生活のサポートを担うセンターの設置。

### ◇介護ロボット・ICT 導入支援

- ・介護ロボットの導入で介護現場負担を軽減できるよう、補助金額を増やしてほしい。
- ・介護ロボット・ICT 導入後の維持費、更新に係る経費補助を設けてほしい。

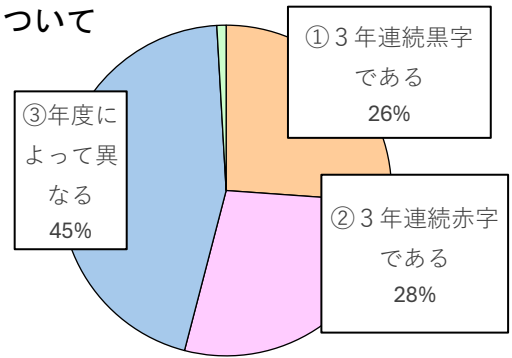
### ◇その他

- ・病院に比べて高齢者福祉関係は後回しにされることが多い。補助金額も病院などに比べると非常に低く、何を基準に設定されているのかわからない。特に病院との差については明確な理由を提示してほしい。
- ・待機者情報が開示されていない。利用者側やケアマネジャーが施設を選ぶ際の参考にできるように開示することが必要ではないか。
- ・食材費の高騰や調理員の不足などで、自前調理も難しくなっている。学校の給食センターのように、複数の施設の食事を作り提供できるような仕組みがあるとよい。

## 【特別養護老人ホーム】

### 5 直近3か年の経営状況（令和4～6年度決算）について

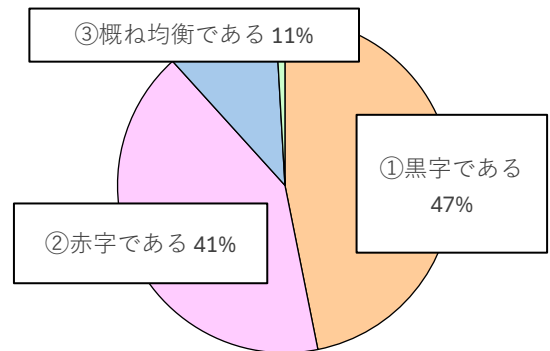
|             |     |
|-------------|-----|
| ① 3年連続黒字である | 29  |
| ② 3年連続赤字である | 31  |
| ③ 年度によって異なる | 50  |
| ④ 未回答       | 1   |
| 合計          | 111 |



3年連続黒字又は赤字である施設が、それぞれ約3割弱という結果となった。

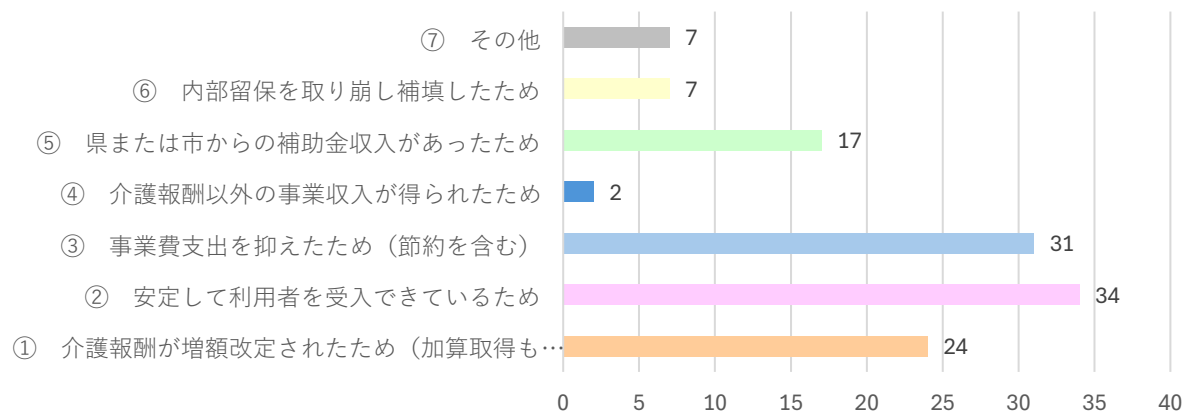
### 6 令和6年度の経営状況について

|           |     |
|-----------|-----|
| ① 黒字である   | 52  |
| ② 赤字である   | 46  |
| ③ 概ね均衡である | 12  |
| ④ 未回答     | 1   |
| 合計        | 111 |



### 7 上記6で「①黒字である」の理由として考えられるもの（複数回答可）

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| ① 介護報酬が増額改定されたため（加算取得も含む） | 24  |
| ② 安定して利用者を受入できているため       | 34  |
| ③ 事業費支出を抑えたため（節約を含む）      | 31  |
| ④ 介護報酬以外の事業収入が得られたため      | 2   |
| ⑤ 県または市からの補助金収入があったため     | 17  |
| ⑥ 内部留保を取り崩し補填したため         | 7   |
| ⑦ その他                     | 7   |
| 合計                        | 122 |

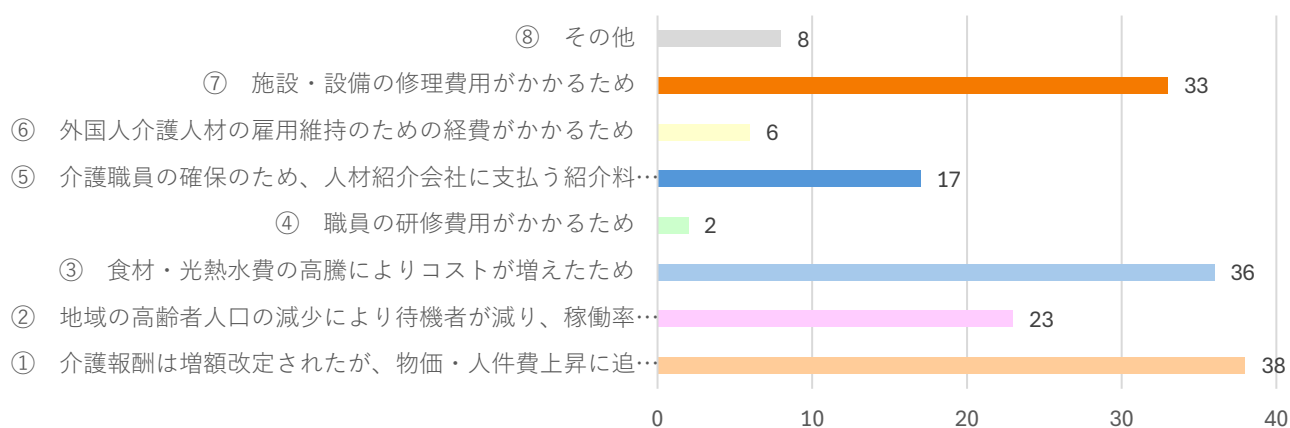


「⑦その他」の具体的内容として、「介護職員の欠員による人件費支出の減」や「職員が少ない中ではあるが入居者を受け入れ、業務改善しながら職員が良い働きをした」などがあつた。

## 【特別養護老人ホーム】

### 8 上記6で「②赤字である」の理由として考えられるもの（複数回答可）

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| ① 介護報酬は増額改定されたが、物価・人件費上昇に追いつかないため      | 38  |
| ② 地域の高齢者人口の減少により待機者が減り、稼働率が低下したため      | 23  |
| ③ 食材・光熱水費の高騰によりコストが増えたため               | 36  |
| ④ 職員の研修費用がかかるため                        | 2   |
| ⑤ 介護職員の確保のため、人材紹介会社に支払う紹介料（手数料）が増加したため | 17  |
| ⑥ 外国人介護人材の雇用維持のための経費がかかるため             | 6   |
| ⑦ 施設・設備の修理費用がかかるため                     | 33  |
| ⑧ その他                                  | 8   |
| 合計                                     | 163 |

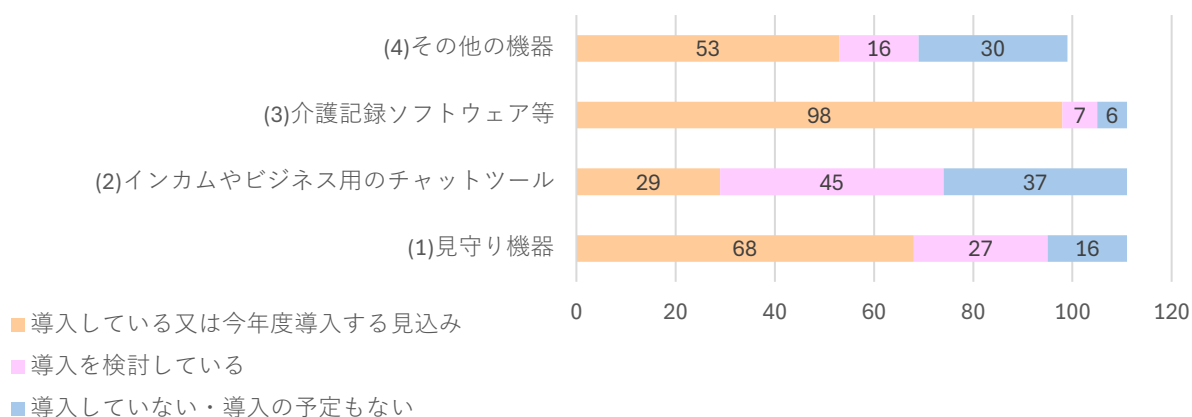


「⑧その他」の具体的内容として、「介護職員不足のため新規入所者数を絞らざるを得なかったため」や「改築費用の返済があるため」などがあった。

## 【特別養護老人ホーム】

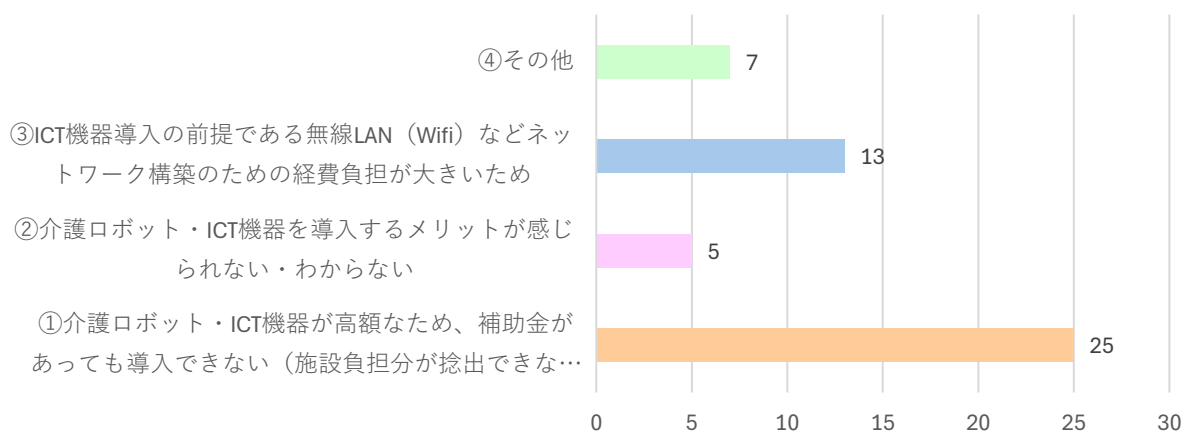
### 9 介護テクノロジー機器の導入について

|                    | (1) 見守り機器 | (2) インカムやビジネス用のチャットツール | (3) 介護記録ソフトウェア等 | (4) その他の機器 |
|--------------------|-----------|------------------------|-----------------|------------|
| 導入している又は今年度導入する見込み | 68        | 29                     | 98              | 53         |
| 導入を検討している          | 27        | 45                     | 7               | 16         |
| 導入していない・導入の予定もない   | 16        | 37                     | 6               | 30         |
| 未回答                | 0         | 0                      | 0               | 12         |
| 合計                 | 111       | 111                    | 111             | 111        |



### 10 上記9において、介護テクノロジー機器を「導入していない・導入の予定もない」と回答した理由（複数回答可）

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| ①介護ロボット・ICT 機器が高額なため、補助金があっても導入できない（施設負担分が捻出できない） | 25 |
| ②介護ロボット・ICT 機器を導入するメリットが感じられない・わからない              | 5  |
| ③ICT 機器導入の前提である無線 LAN（Wifi）などネットワーク構築のための経費負担が大きい | 13 |
| ④その他                                              | 7  |
| 合計                                                | 50 |



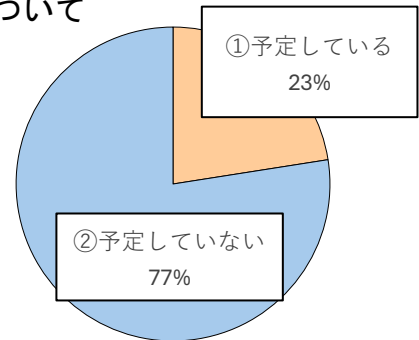
## 【特別養護老人ホーム】

### 「④その他」の具体的内容（記述回答）

- ・人材不足により生産性向上の取組みが進まない。
- ・施設老朽化により投資の先が見えない。
- ・会議や研修の中で話題になるが、現場業務対応で時間がいっぱい具体的に話まで進まない。
- ・デジタル化を進める担当者を選出できない。
- ・導入の予定が全くないわけではない。ただ、現場の介護職員は、「ロボットより人（人員・人力）」の気持ち強い。
- ・インカムやビジネス用のチャットツールのメリットがわからない。
- ・技術の進歩途上であり現在の機器が最適と思えない。

### 1 1 今後10年以内の施設全体の大規模修繕や建替えについて

|          |     |
|----------|-----|
| ①予定している  | 25  |
| ②予定していない | 86  |
| 合計       | 111 |

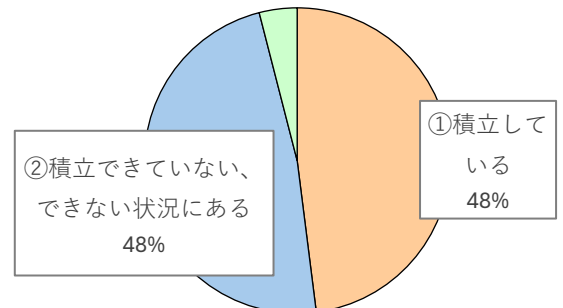


### 具体的な修繕内容（記述回答）

- ・外壁の塗り替え
- ・屋根の修繕、防水シート更新
- ・空調設備の更新
- ・照明のLED化

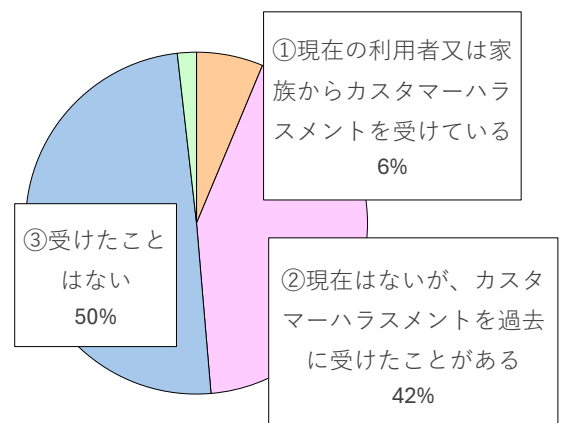
### 1 2 上記1 1で「①予定している」と回答した場合の積み立てについて

|                         |    |
|-------------------------|----|
| ①積立している                 | 12 |
| ②積立できていない、<br>できない状況にある | 12 |
| ③未回答                    | 1  |
| 合計                      | 25 |



### 1 3 カスタマーハラスメントについて

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| ①現在の利用者又は家族からカスタマーハラスメントを受けている  | 7   |
| ②現在はないが、カスタマーハラスメントを過去に受けたことがある | 47  |
| ③受けたことはない                       | 55  |
| ④未回答                            | 2   |
| 合計                              | 111 |



## 【特別養護老人ホーム】

### 1 4 これからの介護・高齢者福祉施策の充実に向けて（自由記載）

#### (1) 介護人材の確保と処遇改善

##### ①賃金の引き上げ

- ・基本報酬の大幅な増額、複雑な加算の見直しを通して、介護職員の給与水準を他産業と比較しても遜色ないレベルまで引き上げるべき。（複数回答）
- ・山形県内の平均給与が全国と比較して低い現状を改善し、若者が「介護の仕事は魅力的で、十分に生活していける」と思えるような水準を目指す必要がある。

##### ②働きやすい環境整備

- ・有給休暇取得促進、子育てや家庭と両立できる柔軟な勤務体制の整備、夜勤・責任体制の手当強化、キャリアアップ支援など、職員が長く安心して働ける環境づくりが重要。
- ・介護ロボットや ICT の導入による業務負担軽減が必要。

##### ③人材確保

- ・小学生への啓発活動や介護体験イベントを通じて、介護の仕事の魅力ややりがいを発信し、将来の担い手を育成する取り組みが必要。
- ・養成学校の体制強化や就学資金貸付制度の改善などの人材育成への直接的な支援。
- ・外国人介護人材の活用について、定着率や小規模法人での受け入れ体制に課題あり。

#### (2) 安定した事業経営と財政支援

##### ①介護報酬改定と財政支援

- ・施設の安定経営のためには、介護報酬の大幅な増額が不可欠。特に、基本報酬の増額や物価高騰を反映したタイムリーな報酬改定が必要。
- ・複雑化した加算の見直しや、加算取得のための事務作業の削減。
- ・老朽化した施設の改修や耐震化への高額補助制度の充実、光熱水費・食費高騰への補助金や財政的支援。

##### ②事業運営の効率化と持続可能性

- ・中長期的な事業運営計画、施設整備計画の策定、適正な支出管理による収支の安定化。
- ・山形県における人口減少を鑑み、法人の統廃合や地域ごとのベッド数の調整。
- ・非営利法人による高品質なサービス提供と、それを支える職員への評価。

#### (3) 地域包括ケアシステムの推進と多様なニーズへの対応

##### ①地域ごとの特性に応じた柔軟な対応

- ・地域包括ケアシステムの推進にあたっては、地域ごとの課題や特性を考慮した、一律ではない地域裁量が必要。
- ・地域全体で高齢者を支える仕組みづくりや、行政・民間・住民の連携強化。

##### ②多様なニーズへの対応強化

- ・認知症施策の強化、看取りや終末期ケアの支援体制の充実、独居や老老世帯への支援体制強化。
- ・特養の機能として、介護度だけでなく貧困層の住処としての機能も必要。
- ・入所施設と在宅サービスのバランスの検討が必要。

##### ③介護予防の推進

- ・予防の段階でのサポートが重要。行政と連携した取り組みが必要。
- ・デイサービスなどを利用した引きこもり防止や機能低下防止の呼びかけ。

## 【特別養護老人ホーム】

### (4) 介護テクノロジーの活用

- ・介護テクノロジーや ICT を積極的に活用し、職員の負担軽減とケアの質向上を両立させることが重要。
- ・介護ロボット導入に際しては、現場職員の業務負担増加につながらないよう、適切なサポート体制や人的・金銭的余裕が必要。
- ・ICT を活用しても、個別の質の高いケアの維持には限界がある。

### (5) その他

- ・高齢者一人ひとりの「その人らしい生活」を尊重し、地域との交流や趣味活動など、生活の質を高める取り組みを施策に盛り込むことが望まれる。
- ・介護福祉士の難易度を安易に下げるのではなく、むしろ上級資格の創設などで専門性を高めるべき（社会福祉士や精神保健福祉士についても同様）。

### 1 5 その他、当アンケートへの感想やご意見について（自由記載）

- ・アンケートをフィードバックしてほしい（複数回答あり）。
- ・県、市からそれぞれ調査があり事務の手間が増えている。県・市が確認しあって調査事項が重複しないようにして負荷を下げて欲しい。
- ・これまでも様々なアンケートに答えているが、結果として反映されることが少ないと感じている。もう少し現実の介護状況に目を向けて支援策を構築してほしい。
- ・限られた財源で支援をするのは難しいことだとは思いますが、限られた財源が不平等な支援策として割り当てられていることがあると感じる。そのような支援の在り方ではない方法を考えていただきたい。
- ・今特養の経営は困難を極め、存亡の危機に直面しております。今後、人口減少に伴い、高齢者数も減っていくが、特養は不可欠な施設であり、なくすわけにはいかない。早い段階での対策を望みます。
- ・介護事業に関する課題について、調査していただきありがたい。事業所としても良質なサービスを持続的に提供していくため、日々奮闘している。福祉が充実していくためには官民一体での取り組みが重要かと思う。
- ・福祉事業を行う非営利法人の使命の一つは地域で良質な福祉サービスを提供し続けること。今後とも定期的に調査していただきたい。
- ・保険者と事業所間で、今後の山形県の高齢者福祉について中長期的、大局的なコミュニケーションができる場面は多いほどいいと思う。