

## 問1～問3までは、貴事業所の所属する法人全体についての質問です。

問1 貴事業所の属する法人の種類は次のうちどれですか。(〇は1つ)

(n=9,244)	1.民間企業	57.5%	4.医療法人	11.5%	7.協同組合(農協・生協)	1.2%
	2.社会福祉協議会	3.8%	5.NPO (特定非営利活動法人)	4.6%	8.地方自治体(市区町村、 広域連合を含む)	0.6%
	3.上記以外の社会福祉法人	16.9%	6.社団法人・財団法人	2.1%	9.その他( )	1.2%

無回答 0.6%

問2 ① 貴事業所が属する法人では「介護保険が支給される介護事業」以外の事業を実施していますか。(〇は1つ)

(n=9,244)	1.実施していない	41.7%
	2.実施している	57.0%

無回答 1.3%

② ①で「実施している」に〇をつけた場合、その事業の内容は次のうちどれにあてはまりますか。(あてはまる番号全てに〇)

(n=5,269)	1.介護保険サービス以外の介護・福祉・医療関係事業を実施	80.6%
	2.介護・福祉・医療関係以外の事業を実施	23.1%

無回答 1.3%

問3 ① 法人全体(全ての指定介護サービス事業所)の全従業員数(注)はおおよそ何人くらいですか。(〇は1つ)

(n=9,244)	19人以下	20人～49人	50人～99人	100人～299人	300人～499人	500人以上
	31.8%	21.9%	15.3%	16.5%	5.0%	8.0%

無回答 1.3%

(注)全従業員数とは

職種や役職等に関係なく、貴事業所が実施する全ての事業に従事する者の在籍者総数(常勤労働者換算ではありません)です。一般事務職、清掃員等を含みます。ただし、派遣労働者、委託業務従事者は含みません。

② 貴事業所が属する法人全体では貴事業所以外に別の指定介護サービスの事業所がありますか。(〇は1つ)

(n=9,244)	1.他に事業所がある	2.他に事業所がない(貴事業所のみ)
	66.4%	32.9%

無回答 0.7%

問4へお進みください

③ ②にて、「他に事業所がある」に〇をつけた場合、同一敷地内に貴事業所以外の同法人の事業所がありますか。(〇は1つ)

(n=6,141)	1.同一敷地内に別の事業所がある	2.同一敷地内に別の事業所がない
	63.1%	35.1%

無回答 1.8%

問4以降は、貴事業所についての質問です。

③にて、「同一敷地内に別の事業所がある」に〇をつけた場合、以降の質問における貴事業所を同一敷地内の複数事業所を1つの事業所とみなして回答してください。

単独事業所は、貴事業所について回答をお願いします。

問4 貴事業所の所在地の市区町村は次のどれにあてはまりますか。(〇は1つ)

(n=9,244)	1.政令指定都市(注)、 東京23区	2.左記以外の市・区	3.町・村、その他
	22.1%	63.6%	12.7%

無回答 1.5%

(注)政令指定都市とは次の市をいいます。札幌市、仙台市、さいたま市、千葉市、横浜市、川崎市、相模原市、新潟市、静岡市、浜松市、名古屋市、京都市、大阪市、堺市、神戸市、岡山市、広島市、北九州市、福岡市、熊本市

問5 貴事業所を開設した年月及び介護事業(介護保険の指定介護サービスに限らない)を

開始した年月を記入してください。

(n=9,244)	・貴事業所の開設	平均経過年数	無回答
	・介護事業の開始	13.9 年	5.4%
		12.8 年	7.8%

(注)名称変更や合併をした場合は、変更・合併前の事業所の開設年月及び介護事業の開始年月を記入してください。

(参考)西暦2000年は、平成12年です。

問6 派遣労働者の受け入れ

貴事業所では、一般事務以外で介護保険の指定介護サービス事業に関わる派遣労働者（注）を受け入れていますか（2020年10月1日現在）。また、受け入れている場合、該当する職種欄に受け入れている人数を（あてはまる職種の全ての欄）、合計欄にそれらすべての合計人数を記入してください。

（注）派遣労働者：労働者派遣法に基づく派遣会社から派遣された者。

(n=9,244)		(n=1,128)					1事業所平均人数	
1.受け入れていない	2.受け入れている	受け入れている職種(一般事務は除く)及び人数					3.6人	
87.4%	12.2%	訪問介護員	介護職員	看護職員	介護報酬請求事務	その他		
		無回答 0.4%	11.5%	63.7%	26.5%	1.3%	15.7%	無回答 2.9%

問7 貴事業所並びに同一敷地内で実施している介護保険の指定介護サービス事業の種類は次のうちどれにあてはまりますか。1から48のうち、あてはまる番号全てに○をしてください。

介護給付サービス		予防給付サービス	
1.訪問介護	35.4%	26.介護予防訪問入浴介護	1.2%
2.訪問入浴介護	1.6%	27.介護予防訪問看護	9.8%
3.訪問看護	14.0%	28.介護予防訪問リハビリテーション	3.0%
4.訪問リハビリテーション	3.9%	29.介護予防居宅療養管理指導	1.1%
5.居宅療養管理指導	2.1%	30.介護予防通所リハビリテーション	5.4%
6.通所介護	24.7%	31.介護予防短期入所生活介護	8.9%
7.通所リハビリテーション	6.7%	32.介護予防短期入所療養介護	3.1%
8.短期入所生活介護	11.7%	33.介護予防特定施設入居者生活介護	1.9%
9.短期入所療養介護	3.5%	34.介護予防福祉用具貸与	1.6%
10.特定施設入居者生活介護	3.0%	35.特定介護予防福祉用具の販売	1.3%
11.福祉用具貸与	2.2%	36.介護予防認知症対応型通所介護	2.5%
12.特定福祉用具の販売	1.7%	37.介護予防小規模多機能型居宅介護	2.6%
13.地域密着型通所介護	18.6%	38.介護予防認知症対応型共同生活介護	5.4%
14.定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1.3%	39.介護予防支援	10.2%
15.夜間対応型訪問介護	0.2%		
16.認知症対応型通所介護	3.5%	40.第一号訪問事業	12.8%
17.小規模多機能型居宅介護	4.7%	41.訪問型サービス(A・B・C・D)	8.6%
18.看護小規模多機能型居宅介護	0.7%	42.第一号通所事業	15.3%
19.認知症対応型共同生活介護	11.1%	43.通所型サービス(A・B・C)	9.4%
20.地域密着型特定施設入居者生活介護	0.7%	44.生活支援サービス	1.4%
21.地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	2.5%		
22.居宅介護支援	34.7%	45.共生型訪問介護	0.3%
23.介護老人福祉施設	9.9%	46.共生型通所介護	0.6%
24.介護老人保健施設	4.1%	47.共生型短期入所生活介護	0.1%
25.介護医療院(介護療養型医療施設)	0.7%	48.(看護)小規模多機能型居宅介護	0.1%

無回答 1.0%

問8 主とするサービス

上記問7で○を付けたサービスの中から主とするサービス（同一敷地内で実施しているサービスのうち最も事業収入が多い介護保険の指定介護サービス事業）を1つ選びその番号をご記入ください。ここで選んだ主とするサービスは、11ページ以降の『問24～問28』の記入対象サービスとなります。

(n=9,244) ① 主とするサービスの種類

番号	
----	--

割合の高いサービス番号(サービス名は問7参照)及び  
1番(20.9%)、6番(14.0%)、13番(12.7%)、23番(9.1%)、22番(8.3%)、3番(8.0%)、19番(7.3%)

② 主とするサービスを利用されている利用者の要介護度及び要支援度の内訳を記入してください。

(9月1ヶ月の利用者数の内訳(延べではなく実人数)) \* 自立等の利用者及び生活支援サービス事業対象者は除きます

要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均要介護度: 2.7 (n=8,629)
41.7%	58.3%	24.3%	23.7%	19.8%	18.6%	13.6%	平均要支援度: 1.6 (n=5,130)

問9① 貴事業所の全従業員は何人ですか。また、そのうち介護保険の指定介護サービス事業に従事する者は何人ですか。それぞれ人数を記入してください。(2020年9月30日現在)

		無期雇用職員(注3)	有期雇用職員(注3)	合計	無回答
(n=9,089)	A 貴事業所の全従業員数(注1)	70.9%	28.6%	287,145人	0.4%
	B うち介護保険の指定介護サービス事業に従事する従業員数(注2)	70.1%	29.5%	217,870人	0.4%

(注1) 貴事業所の全従業員数とは

貴事業所を含む同一敷地内の全従業員数。(介護保険の指定介護サービスに限らない)

(注2) 介護保険の指定介護サービス事業に従事する従業員数とは

職種や役職等に関係なく、介護保険の指定介護サービス事業に従事する者の総数です。管理者、介護事務職、調理員、栄養士、送迎運転手等を含みます。ただし、派遣労働者、委託従事者は含みません。

(注3) 無期雇用職員・有期雇用職員とは

・無期雇用職員とは、労働時間数にかかわらず雇用期間の定めがない者。

(本調査では、有期労働契約より無期労働契約に転換した者も含む。)

・有期雇用職員とは、無期雇用職員以外の労働者。(派遣労働者、委託業務従事者を除く。)

② 以下の表に、該当する職種の人数をそれぞれ整数で記入してください。(2020年9月30日現在) 又、1年間(2019年10月1日～2020年9月30日まで)の採用者数、離職者(注4)数を記入してください。なお、離職者については、勤務年数内訳も併せて記入してください。

※該当職種の行で、該当者がいない欄は、0(ゼロ)を記入してください。

(2019年10月1日～2020年9月30日まで)

(2020年9月30日現在の在籍者数)						(2019年10月1日～2020年9月30日まで)				
職種(注1)	雇用形態	人数	男	女	合計	採用者数	離職者の勤務年数			
							離職者数(注4)	1年未満の者	1年以上3年未満の者	3年以上の者
3職種計 (訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員)						16.0%	14.9%	35.6%	24.8%	39.7%
2職種計 (訪問介護員、介護職員)						16.2%	14.9%	36.2%	25.0%	38.8%
1.訪問介護員	無期雇用職員	23,735人	15.4%	83.7%	63.8%	15.6%	16.6%	30.0%	23.3%	46.6%
	有期雇用職員	13,449人	6.2%	93.4%	36.2%	14.0%	13.8%	33.3%	21.1%	45.7%
2.サービス提供責任者	無期雇用職員	5,816人	19.1%	80.7%	88.2%	10.6%	13.8%	17.9%	20.1%	62.0%
	有期雇用職員	776人	11.0%	88.4%	11.8%	11.8%	22.9%	18.7%	17.2%	64.2%
3.介護職員(注2)	無期雇用職員	72,293人	30.0%	69.6%	72.3%	14.7%	13.2%	33.6%	26.2%	40.3%
	有期雇用職員	27,666人	15.3%	84.3%	27.7%	22.2%	18.5%	47.4%	25.4%	27.2%
4.看護職員	無期雇用職員	19,639人	9.3%	90.4%	71.1%					
	有期雇用職員	7,997人	4.3%	95.6%	28.9%					
5.生活相談員	無期雇用職員	7,578人	37.8%	62.1%	90.6%					
	有期雇用職員	787人	20.5%	79.2%	9.4%					
6.PT・OT・ST等(注3)	無期雇用職員	7,194人	51.0%	48.9%	85.1%					
	有期雇用職員	1,255人	45.2%	54.7%	14.9%					
7.介護支援専門員 ケアマネジャー	無期雇用職員	10,750人	26.0%	73.9%	85.6%					
	有期雇用職員	1,802人	13.0%	85.0%	14.4%					
合計(1～7)	無期雇用職員	147,005人	25.6%	74.0%	73.2%					
	有期雇用職員	53,732人	12.0%	87.6%	26.8%					

(注1) 資格ではなく、従事している仕事(職種)に着目して記入してください。なお、兼務している職員については、主として従事する仕事(職種)にのみ記入してください。サービス提供責任者(指定訪問介護サービスのみ該当)と訪問介護員を兼務している場合、サービス提供責任者の欄に記入し、訪問介護員の欄には記入しないでください。

(注2) 介護職員とは、介護保険の訪問介護以外の指定介護事業所で働き、直接介護を行う者をいう。

(注3) PT・OT・ST等=PT(理学療法士)、OT(作業療法士)、ST(言語聴覚士)等の機能訓練指導員。

(注4) 「離職者」とは、調査対象期間中に事業所を退職したり、解雇された者をいい、他企業への出向者・出向復帰者を含み、同一企業内での転出入者、産休・育児休暇取得中の者を除く。

③ 貴事業所では、65歳以上の労働者がいますか（2020年10月1日現在）。  
 いるに○をつけた場合、該当する職種欄に人数（あてはまる職種全ての欄）を記入してください。

(n=6,670) ※該当者がいない場合は、0(ゼロ)を記入してください。

(n=9,183)	1.いない	2.いる	職種(一般事務は除く)及び人数							無回答 1.2%	
	26.2%	72.6%	訪問介護員	サービス提供責任者	介護職員	看護職員	生活相談員	PT・OT・ST等	介護支援専門員		その他
			32.5%	7.6%	48.7%	34.0%	5.6%	2.1%	14.2%	34.0%	無回答 1.6%

問10 ① 貴事業所では、従業員の職種別過不足の状況は次のうちどれにあてはまりますか。  
 ※資格保有者ではなく、その仕事(職種)に就く者について記入してください。(それぞれの職種で○は1つ)

(n=9,183)	*当該職種がいる		職種別過不足状況					当該職種 はいない	無回答
	事業所数	%	大いに 不足	不足	やや不足	適当	過剰		
1. 訪問介護員	2,954	32.2%	24.9%	29.2%	26.0%	19.5%	0.4%	66.9%	0.9%
2. サービス提供 責任者	2,477	27.0%	5.0%	11.1%	15.8%	66.9%	1.3%	69.1%	4.0%
3. 介護職員	5,344	58.2%	10.4%	22.0%	33.8%	32.4%	1.3%	39.1%	2.8%
4. 看護職員	4,796	52.2%	5.9%	12.7%	24.8%	54.6%	1.9%	43.1%	4.7%
5. 生活相談員	3,390	36.9%	1.7%	5.1%	15.9%	76.3%	1.1%	58.5%	4.6%
6. PT・OT・ST 等	2,181	23.8%	2.7%	6.9%	19.2%	69.6%	1.6%	73.6%	2.7%
7. 介護支援専門員	4,012	43.7%	3.5%	9.6%	18.9%	67.3%	0.6%	50.2%	6.1%
8. 全体でみた場合 (上記の1~7に ついて)	8,369	91.1%	8.6%	20.5%	31.7%	38.6%	0.6%		8.9%

4, 5を選んだ方は、  
問11へお進みください

② ①で「全体でみた場合」の1、2、3いずれかに○を付けた事業所において、不足している（注）  
 理由は次のうちどれにあてはまりますか。（あてはまる番号全てに○）  
 (注)「不足している」とは、募集を必要としていること。

(n=5,087)

1. 採用が困難である	86.6%	③ ②で「採用が困難である」に○を付けた事業所において、 原因は何にあるとお考えですか。（あてはまる番号全てに○）
2. 離職率が高い (定着率が低い)	18.2%	
3. 事業拡大によって 必要人数が増大した	10.2%	
4. その他 ( )	4.2%	
	無回答 2.5%	

(n=4,405)	
1. 他産業に比べて、労働条件等が良くない	53.7%
2. 景気が良いため、介護業界へ人材が集まらない	19.1%
3. 同業他社との人材獲得競争が激しい	53.1%
4. その他 ( )	19.1%
5. わからない	6.0%
	無回答 1.0%

問11 貴事業所の現在の従業員の定着状況についてどのように思われますか。（○は1つ）

(n=9,183)	1. 定着率が低く困っている	2. 定着率は低い困っていない	3. 定着率は低くない	無回答 2.7%
	15.9%	8.2%	73.1%	

問12 ① 「雇用管理責任者」(注)について知っていますか。(〇は1つ)

(n=9,183)	1.どのようなことをする者かを含め、知っている	2.名前だけは聞いたことがある	3.知らない、今回初めて聞いた	
	42.3%	32.9%	23.4%	無回答 1.5%

(注)雇用管理責任者とは「介護労働者の雇用管理の改善への取り組み」、「介護労働者からの相談への対応」、「その他介護労働者の雇用管理の改善等に関する管理業務」を担当する方。

② 貴事業所では、雇用管理責任者を選任していますか。(〇は1つ)

(n=9,183)	1.選任している	37.9%
	2.選任していない	59.7%
	無回答 2.4%	

(注)「雇用管理責任者講習」とは雇用管理責任者が募集、採用、配置、昇進、降格、教育訓練、福利厚生、雇用形態の変更、退職、定年、解雇、労働契約の更新、労働時間、賃金等の雇用管理全般に関する知識やノウハウを取得するために行われる講習のこと。

③ 「選任している」に〇をつけた事業所において、その者は「雇用管理責任者講習」(注)を受講したことがありますか。(〇は1つ)

(n=3,478)	1.受講したことがある	2.受講したことがない	
	49.1%	42.0%	無回答 8.9%

④ その者は事業所内ではどのような仕事をしていますか。(〇は1つ)

(n=3,478)	1.事業所の責任者	2.それ以外の管理者	3.その他	
	49.6%	19.8%	12.6%	無回答 18.0%

問13 貴事業所では、職員に何か悩みがある場合、雇用管理責任者またはそれ以外で相談できる窓口や担当者がいますか。(〇は1つ)

(n=9,183)	1.いる	2.いない	3.わからない	
	81.9%	10.4%	6.2%	無回答 1.5%

問14 介護保険の指定介護サービス事業を運営する上での貴事業所の問題点は次のうちどれにあてはまりますか。(〇は3つまで)

(n=9,183)	1.今の介護報酬では、人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない	43.2%
	2.経営(収支)が苦しく、労働条件や労働環境改善をしたくても出来ない	27.6%
	3.良質な人材の確保が難しい	53.2%
	4.新規利用者の確保が難しい	22.4%
	5.介護従事者の介護業務に関する知識や技術が不足している	11.0%
	6.介護従事者の介護業務に臨む意欲や姿勢に問題がある	7.9%
	7.管理者の指導・管理能力が不足している	7.4%
	8.教育・研修の時間が十分に取れない	27.3%
	9.介護従事者間のコミュニケーションが不足している	4.7%
	10.経営者・管理者と職員間のコミュニケーションが不足している	5.3%
	11.利用者や利用者の家族の介護サービスに対する理解が不足している	3.8%
	12.介護保険の改正等についての的確な情報や説明が得られない	2.8%
	13.指定介護サービス提供に関する書類作成が煩雑で、時間に追われている	29.8%
	14.雇用管理等についての情報や指導が不足している	2.5%
	15.その他 ( )	1.8%
	16.特に問題はない	4.0%
	無回答 1.4%	

問15 ① 貴事業所は、介護職員処遇改善加算については、どのような対応をしましたか。(〇は1つ)

(n=9,183)

1.対象外の事業所である	14.5%	→ 問16へお進みください
2.算定していない	8.4%	
3.算定した	75.9%	無回答 1.1%

② ①で「算定した」に〇を付けた事業所では、次のうちどのような対応をしましたか。(あてはまる番号全てに〇)

(n=6,971)

1.基本給の引き上げ	35.3%
2.諸手当の導入・引き上げ	61.6%
3.一時金の支給	57.6%
4.その他( )	2.9%

無回答 1.3%

③ 貴事業所では、介護職員等特定処遇改善加算について次のうちどのような対応をしますか。

(n=7,746)

1.算定しない	38.1%
2.算定する予定	5.0%
3.算定した	55.5%

無回答 1.4%

④ ③で「算定した」に〇を付けた事業所では、次のうちどのような対応をしましたか。(〇は1つ)

(n=4,300)

1.経験・技能のある介護職員の処遇改善	31.4%
2.介護職員全体の処遇改善	29.2%
3.職員全体の処遇改善	38.5%

無回答 0.9%

問16 ① 貴事業所では、次の介護福祉機器を導入していますか。また、導入の有無にかかわらず、従業員の身体的負担軽減や腰痛の予防、緩和等に効果があると思われるものについて(イ)欄に〇をしてください。(あてはまる番号全てに〇)

介護福祉機器	(ア) 導入している (n=9,183)	(イ) 従業員にとって 効果がある (n=5,335)
1.移動用リフト(立位補助機(スタンディングマシーン)を含む)	5.3%	62.7%
2.自動車用車いすリフト	28.4%	63.3%
3.ベッド(傾斜角度、高さが調整できるもの、マットレスは除く)	45.9%	60.7%
4.ベッド(体位変換機能を有するもの)	8.0%	56.8%
5.エアマット(体位変換機能を有するもの)	20.4%	53.3%
6.座面昇降機能付車いす	2.5%	62.1%
7.特殊浴槽(移動用リフトと共に移動するもの、側面が開閉可能なもの)	25.7%	66.4%
8.ストレッチャー(入浴用に使用するものを含む)	23.2%	61.9%
9.シャワーキャリー	33.7%	60.1%
10.昇降装置(人の移動に使用するものに限る)	5.4%	62.4%
11.車いす体重計	30.5%	61.5%
12.その他介護福祉機器(具体的名称:	4.2%	29.7%
13.いずれも導入していない	31.0%	

無回答 10.9%

② 貴事業所では、問16-①の介護福祉機器を除いて、次のような介護ロボットを導入していますか。

(n=9,183) (あてはまる番号全てに○)

1. 移乗介助(装着型)	1.5%	6. 排泄支援(排泄物処理)	0.1%	11. 見守り・コミュニケーション(生活支援)	0.6%	無回答 10.9%
2. 移乗介助(非装着型)	0.7%	7. 排泄支援(トイレ誘導)	0.1%	12. 入浴支援	1.8%	
3. 移動支援(屋外型)	0.2%	8. 排泄支援(動作支援)	0.1%	13. 介護業務支援	1.3%	
4. 移動支援(屋内型)	0.3%	9. 見守り・コミュニケーション(施設型)	3.7%	14. その他( )	0.5%	
5. 移動支援(装着型)	0.1%	10. 見守り・コミュニケーション(在宅型)	0.2%	15. いずれも導入していない	80.6%	

③ 貴事業所では、次のようなICT機器の活用をしていますか。また、今後の導入を検討されていますか。(あてはまる番号全てに○)

(n=9,183)

ICT(情報通信機器)業務	(ア) 活用している	(イ) 導入を検討している
1. 記録から介護保険請求システムまで一括している	39.1%	10.5%
2. 給与計算、シフト管理、勤怠管理を一元化したシステムを利用している	17.9%	10.2%
3. グループウェア等のシステムで事業所内の報告・連絡・相談を行っている	16.1%	6.8%
4. パソコンで利用者情報(ケアプラン、介護記録等)を共有している	50.4%	5.4%
5. タブレット端末等で利用者情報(ケアプラン、介護記録等)を共有している	22.0%	14.2%
6. 情報共有システムを用いて他事業者と連携している	11.8%	7.0%
7. 他の事業所とデータ連携によりケアプランやサービス提供票等をやり取りするためのシステム	8.5%	6.5%
8. その他( )	0.8%	0.1%
9. いずれも行っていない	25.8%	

無回答 8.2% 73.9%

④ 全ての方にお伺いします。介護福祉機器や介護ロボット、ICT機器(介護ソフトがインストールされたタブレット端末等)などの導入や利用についてどのような課題・問題があるとお考えですか。(それぞれあてはまる番号全てに○)

(n=9,183)

	介護福祉機器	介護ロボット	ICT機器
1. 導入コストが高い	50.6%	60.5%	54.8%
2. どのような介護ロボットやICT機器・介護ソフトがあるかわからない	17.7%	26.0%	21.0%
3. ケアに介護ロボットを活用することに違和感を覚える	6.3%	25.1%	4.3%
4. 技術的に使いこなせるか心配である	20.2%	33.6%	35.0%
5. 誤作動の不安がある	15.9%	34.5%	14.6%
6. 設置や保管等に場所をとられてしまう	26.0%	33.2%	6.5%
7. 清掃や消耗品管理などの維持管理が大変である	22.3%	29.3%	10.7%
8. 投資に見合うだけの効果がない(事業規模から考えて必要ない)	26.0%	40.0%	20.6%
9. 介護現場の実態に適う介護ロボットやICT機器がない、現場の役に立つものがない	10.3%	20.5%	7.5%
10. その他( )	1.2%	1.5%	1.6%
11. 課題・問題は特にない	7.6%	6.4%	8.3%

無回答 22.4% 16.1% 17.7%

問17 貴事業所では人材確保等支援助成金(注)を活用しましたか。(それぞれ該当する番号1つに○)

(n=9,183)

コース	活用したことがある	活用したことはない	知らなかった	無回答
介護福祉機器助成コース	9.4%	60.3%	24.9%	5.4%
介護・保育労働者雇用管理制度助成コース	4.0%	62.3%	27.5%	6.2%

(注)介護福祉機器を導入した場合や、介護労働者の職場への定着の促進に資する賃金制度の整備などを通じて、労働者の離職率の低下に取り組んだ介護事業主に対する助成金です。

問18 ① 貴事業所には、介護の仕事をしている外国籍労働者はいますか。  
 また、「いる」に○をつけた場合、就労項目にあてはまるもの全てに人数を記入してください。  
 (注)外国籍労働者には、日本への定住等により日本国籍を取得した者を含む。

(n=9,183) (○は1つ)		(人数を記入) (n=788)		%	人数	
1.いる	8.6%	1.EPA(経済連携協定)による受け入れ	6.1%	6.1%	173人	(H20.7施行)
2.いない	90.6%	2.在留資格「介護」	17.9%	17.9%	259人	(H29.9施行)
無回答 0.8%		3.技能実習生	24.2%	24.2%	502人	(H29.11施行)
		4.在留資格「特定技能1号」	4.3%	4.3%	53人	(H31.4施行)
		5.留学生	12.2%	12.2%	229人	
		6.その他上記以外( )	47.3%	47.3%	782人	

※該当者がいない欄は0(ゼロ)を記入してください。無回答 4.1%

② 貴事業所では、外国籍労働者の活用について、今後どのようにお考えですか。  
 また、「新たに活用する予定がある」に○をつけた事業所ではどの方法での受け入れを考えていますか。

(n=9,183) (○は1つ)		(n=1,228) (あてはまる番号全てに○)		
1.新たに活用する予定がある	13.4%	1.EPA(経済連携協定)による受け入れ	13.4%	
2.新たに必要はない	83.6%	2.在留資格「介護」	33.8%	
無回答 3.0%		3.技能実習生	54.9%	
		4.在留資格「特定技能1号」	20.2%	
		5.留学生	16.4%	
		6.その他上記以外( )	9.3%	無回答 2.4%

③ 外国籍労働者の活用の有無にかかわらず、全ての方にお伺いします。  
 外国籍労働者の活用について、どのように思われますか。(あてはまる番号全てに○)

(n=9,183)					
1.業務の見直しができる	11.1%	6.コミュニケーションがとりにくい	50.4%		
2.職場に活気がでる(活気がでると思う)	19.1%	7.利用者等との意思疎通において不安がある	64.7%		
3.利用者が喜んでいる(喜ぶと思う)	8.1%	8.できる仕事に限りがある(介護記録、電話等)	47.5%		
4.業務が軽減される	19.2%	9.事業所のルールが理解できているか不安	39.7%		
5.労働力の確保ができる	57.6%	10.生活、習慣等の違いに戸惑いがある	53.3%		
		11.その他( )	2.8%		無回答
		12.特に気になることはない	4.3%		3.3%

問19 貴事業所における「賞与制度」の有無と実施状況はどれになりますか。  
 (それぞれ該当する番号1つに○)

(n=9,183)		無期雇用職員	有期雇用職員
賞与制度あり(注)	定期的に賞与を支給している	64.2%	33.9%
	制度はあるが、経営状況に応じて支払わない場合がある	10.1%	6.8%
賞与制度なし	制度はないが、経営状況に応じて支給している	7.3%	8.7%
	賞与制度もなく支給していない	7.9%	9.9%
無回答		10.5%	40.7%

(注)「賞与制度あり」とは、あらかじめ定められた労働契約や就業規則等によって支払われる賞与の制度があること。



問20 ① 貴事業所では、介護労働者に対する定年制度がありますか。(〇は1つ)  
また、「定年制度あり」に〇を付けた事業所では、定年年齢は何歳ですか。

(n=9,183)

1.定年制度あり	80.6%	● → 平均定年年齢 62.9歳
2.定年制度なし	17.7%	

無回答 1.6%

問21へお進みください

② 継続雇用制度(注)等の導入状況は、次のうちのどれにあてはまりますか。(あてはまる番号全てに〇) また、継続雇用後の雇用限度年齢は、何歳ですか。(年齢の定めがない場合は、なしに〇)

(n=7,405)

		平均限度年齢			無回答	
		年齢の定めあり		年齢の定めなし		
1.定年到達後の「再雇用制度」	63.7%	(n=4,720)	58.7%	66.8 歳	38.6%	2.6%
2.定年到達後の「勤務延長制度」	26.1%	(n=1,933)	34.1%	67.8 歳	62.4%	3.5%
3.いずれも導入していない	12.9%	無回答				6.4%

(注)継続雇用制度とは、事業者が雇用している高年齢者を、希望に応じて定年後も引き続き雇用する制度。

・「再雇用制度」とは、定年年齢に達した従業員は一旦退職し、その後再び雇用する制度。

・「勤務延長制度」とは、定年年齢に達しても、退職させずに継続して雇用する制度。

問21 ① 貴事業所では、「賃金表」(注)がありますか。(〇は1つ)

(n=9,183)

1.ある	70.8%	● → 問22へお進みください
2.ない	27.2%	

無回答 2.0%

(注)「賃金表」とは、就業規則の賃金規定(別表、別紙も含む)の一部で、基本給額がどのように昇給していくかがわかるように金額が明示されているもの。

② ①で「ある」に〇をつけた事業所では、賃金制度の実施状況はどれになりますか。(あてはまる番号全てに〇)

(n=6,498)

1.定期昇給制度がある	64.1%
2.客観的な職業能力基準に基づく賃金の格付けを導入している	47.8%
3.いずれも導入していない	8.3%

無回答 1.8%

問22 ① 貴事業所の事業収入についてお伺いします。2018年度の事業収入(注)を100とした場合、2019年度の事業収入はどのようになりましたか。おおよその数字を記入してください。2018年度以降に介護事業を開始した事業所は記入しなくて結構です。  
※介護保険以外の収入も含めたもので比較してください。

(n=9,183)

2018年度 1年間の事業収入	100	→	2019年度 1年間の事業収入	平均事業収入割合 103.2%
--------------------	-----	---	--------------------	--------------------

無回答 17.9%

(注)補助金、助成金収入は含まない。

② 貴事業所の2019年度における介護事業収入に占める人件費(労働保険、社会保険料を含む。)の割合と派遣料金(注)の割合をそれぞれ概算の数値で記入してください。

※派遣労働者を受け入れていない場合は、0(ゼロ)を記入してください。

(n=9,183)

人件費の割合 (派遣料金は含まない)	64.9 %	無回答 20.0%
-----------------------	--------	-----------

(n=1,125)

派遣料金の割合	8.0 %	無回答 42.7%
---------	-------	-----------

(注)一般事務以外で介護保険の指定介護サービス事業に関わる派遣労働者の費用

問23 ① 貴事業所では、過去3年間に親や配偶者などの介護や妊娠・出産・育児を理由にして退職した従業員がいましたか。(あてはまる番号全てに○)

(n=9,183)	1.介護を理由に退職した従業員がいた	17.2%	(n=9,183)	1.妊娠・出産・育児を理由に退職した従業員がいた	13.8%
	2.介護を理由に退職した従業員はいない	73.1%		2.妊娠・出産・育児を理由に退職した従業員はいない	68.3%
	3.わからない	5.9%		3.わからない	4.5%
無回答 3.8%			無回答 13.4%		

② 貴事業所では、従業員が親や配偶者などの介護の問題を抱えているかどうかを自己申告や上司との面談、アンケート調査などで把握していますか。(○は1つ)

(n=9,183)	把握している	把握していない	無回答 3.4%
	74.0%	22.6%	

③ 貴事業所では、従業員の仕事と介護・育児の両立を支援するために、以下のような取り組みをしていますか。(あてはまる番号全てに○)

(n=9,183)	1.介護休業や介護休暇を就業規則に定めている	71.2%	5.育児休業や育児休暇を就業規則に定めている	71.8%
	2.介護休業や介護休暇の内容や利用手続に関して従業員全員に周知している	40.3%	6.育児休業や育児休暇の内容や利用手続に関して従業員全員に周知している	41.2%
	3.仕事と介護の両立の仕方に関して情報提供や研修をしている	10.0%	7.仕事と育児の両立の仕方に関して情報提供や研修をしている	9.1%
	4.介護の課題に直面した従業員からの相談窓口を設けている	37.1%	8.育児の課題に直面した従業員からの相談窓口を設けている	31.1%
	無回答 3.0%		9.その他( )	2.9%
			10.いずれも取り組んでいない	7.6%

**問8「主とするサービスの種類」で記入した  
指定介護サービス事業に従事する職員についてお答えください。  
※職員がいない場合はP13の問29へお進みください。**

問24 貴事業所では無期雇用職員の採用に際し、どのような工夫を行っていますか。(あてはまる番号全てに○)

(n=9,183)	1.ハローワークや福祉人材センターを頻繁に訪れている	31.4%	無回答 5.9%
	2.求人に際し、仕事そのものの魅力や労働条件を掲載する等求人内容を工夫している	34.8%	
	3.職員や知人と連絡を密にとり、人材についての情報の提供を受けている	42.9%	
	4.採用について、従来より多くコストをかけている	18.2%	
	5.自事業所の理念やアピールポイントをHP等を介して対外的に発信している	27.5%	
	6.介護資格や介護経験の有無にこだわらないようにしている	45.0%	
	7.福祉系の教育機関出身者にこだわらないようにしている	36.5%	
	8.新規学卒者を定期的に採用している	9.9%	
	9.新規学卒者や若手にこだわらないようにしている	39.4%	
	10.近隣の事業所と連携し、採用に関し情報交換をしている	9.3%	
	11.福祉系教育機関への働きかけを積極的に行っている	10.5%	
	12.採用説明会や職場体験を実施している	17.2%	
	13.内定後のフォローをしっかりと行っている	19.1%	
	14.くるみん認定(※)、その他国や地方自治体の認定等を取得している	2.6%	
	15.子育て支援を行っている(子供預かり所を設ける、保育費用支援等)	7.0%	
	16.その他( )	1.9%	
	17.特に行っていない	10.1%	

(※)次世代育成支援対策推進法に基づく認定。企業のワーク・ライフ・バランス等への取り組みを促す効果が期待できる。

問25 貴事業所における過去3年間の無期雇用職員の採用において、利用した手段・媒体は次のうちどれにあてはまりますか。(あてはまる番号全てに○)  
また、その手段・媒体に関し、次のような課題がありましたか。(あてはまる番号全てに○)

【手段・媒体】		【課題の内容】					無回答
(n=9,183)		手数料等の金額について	希望する人材が紹介されない	すぐに辞めてしまうことが多い(6か月程度以内)	その他	課題は特になかった	
1.学校からの紹介	14.7% (n=1,350)		19.2%	9.7%	9.5%	57.7%	6.1%
2.ハローワーク	58.1% (n=5,338)		32.8%	20.2%	8.3%	38.5%	7.8%
3.福祉人材センター(社会福祉協議会)	8.5% (n=781)		42.6%	9.2%	11.8%	34.1%	6.5%
4.広告(折込チラシ等含む)	28.7% (n=2,640)	29.4%	33.1%	23.7%	9.7%	22.6%	4.7%
5.民間の職業紹介	29.6% (n=2,720)	58.9%	26.2%	33.1%	6.4%	14.4%	2.4%
6.知人等からの紹介	45.8% (n=4,209)	1.6%	7.3%	7.1%	8.3%	68.6%	9.0%
7.過去3年間、採用していない	12.1%						
		無回答 6.3%					

問26 貴事業所では、過去1年間(2019年10月1日~2020年9月30日まで)に採用した無期雇用職員の人数や質をどのように評価していますか。(○は1つ)

1.人数・質ともに確保できている	17.1%
2.人数は確保できているが、質には満足していない	18.0%
3.質には満足だが、人数は確保できていない	16.3%
4.人数・質ともに確保できていない	20.2%
5.過去1年間、無期雇用職員は採用していない	21.9%
無回答 6.5%	

問27 ① 貴事業所では、無期・有期間わす職員の早期離職防止や定着促進を図るために、どのような方策をとっていますか。(あてはまる番号全てに○)

1 残業を少なくする、有給休暇を取りやすくする等の労働条件の改善に取り組んでいる	63.3%	12 悩み、不満、不安などの相談窓口を設けている(メンタルヘルス対策を含む)	34.7%
2 本人の希望に応じた勤務体制にする等の労働条件の改善に取り組んでいる	64.8%	13 健康対策や健康管理に力を入れている	29.3%
3 賃金水準を向上させている	36.0%	14 職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化を図っている(定期的なミーティング、意見交換会、チームケア等)	50.0%
4 能力や仕事ぶりを評価し、賃金などの処遇に反映している	40.1%	15 経営者・管理者と従業員が経営方針、ケア方針を共有する機会を設けている	28.1%
5 職員の仕事内容と必要な能力等を明示している	16.2%	16 業務改善や効率化等による働きやすい職場作りに力を入れている	35.8%
6 キャリアに応じた給与体系を整備している	31.1%	17 介護ロボットやICT等の導入による働きやすい職場作りに力を入れている	10.5%
7 有期雇用職員から無期雇用職員への転換の機会を設けている	35.6%	18 福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている(カラオケ、ボーリングなどの同好会、親睦会等の実施を含む)	17.8%
8 新人の指導担当・アドバイザーを置いている	20.9%	19 職場環境を整えている(休憩室、談話室、出社時に座れる席の確保等)	22.0%
9 能力開発を充実させている(社内研修実施、社外講習等の受講・支援等)	25.3%	20 子育て支援を行っている(子供預かり所を設ける、保育費用支援等)	8.6%
10 管理者・リーダー層の部下育成や動機付け能力向上に向けた教育研修に力を入れている	13.9%	21 その他( )	1.1%
11 仕事内容の希望を聞いて配置している	32.1%	22 特に方策はとっていない	3.7%
無回答 4.7%			

② ①で○をつけた中から早期離職防止や定着促進に最も効果があった方策をそれぞれ1つ選びその番号を記入してください。

	無期雇用職員 (n=8,223)		有期雇用職員 (n=4,552)	
最も効果のあった方策	番号1	21.4%	番号2	27.2%
	番号2	19.7%	番号1	14.7%
	無回答	17.9%		17.1%

問28 ① 貴事業所の人材育成への取り組みは、同業他社に比べて充実していると思いますか。  
(それぞれ該当する番号1つに○)

	充実している	やや充実している	同じ程度	やや劣る	劣る	無回答
無期雇用職員(n=8,223)	9.3%	20.5%	42.9%	15.3%	5.2%	6.8%
有期雇用職員(n=4,552)	7.9%	19.6%	44.6%	16.1%	5.1%	6.7%

② 貴事業所では、人材育成のための取り組みにあたってどのような方策をとっていますか。  
(あてはまる番号全てに○)

	無期雇用職員 (n=8,223)	有期雇用職員 (n=4,552)
1.教育・研修計画を立てている	58.5%	56.1%
2.教育・研修の責任者(兼任を含む)もしくは担当部署を決めている	33.8%	31.7%
3.採用時の教育・研修を充実させている	34.2%	34.0%
4.職員に後輩の育成経験を持たせている	36.9%	29.4%
5.能力の向上が認められた者は、配置や処遇に反映している	34.5%	27.6%
6.法人全体(関係会社を含む)で連携して育成に取り組んでいる	29.5%	27.1%
7.自治体や、業界団体が主催する教育・研修には積極的に参加させている	33.4%	24.0%
8.地域の同業他社と協力、ノウハウを共有して育成に取り組んでいる	7.7%	5.7%
9.その他( )	1.0%	0.7%
10.いずれも行っていない	5.0%	5.1%
	無回答	7.0%
		10.9%

問29 次ページ(個別労働者記入票)に貴事業所の介護労働者の状況を記入してください。

【記入方法等について】

- 貴事業所の管理者(1名)及び介護労働者の状況について記入してください。
- 管理者(施設長)欄は、介護サービスの事業所管理者(施設長)の属性、賃金等を記入してください。
- 介護労働者の記入は、左列の『職種』に該当する労働者の状況について1人1行で記入してください。
- 介護労働者欄に記入いただく介護労働者は、『年齢』『勤続年数』等をできるかぎり均等に選定してください。

また、各職種の『就業形態(無期雇用職員・有期雇用職員)』の割合は、事業所における在籍者数のおおまかな割合で記入してください。

【例】介護職員の場合(記入対象10名まで)、事業所在籍者数が無期雇用職員20名、有期雇用職員10名であれば、無期雇用職員7名、有期雇用職員3名等の割合で記入してください。

- 在籍者数が記入人数に満たない場合は、在籍している人数の範囲で記入してください。

問29 介護労働者の状況を記入してください。  
記入方法等については、13ページをお読みください。

(注1) 勤続年数は、その就業形態（無期、有期、無期転換後）に就いた時点からの年数。  
法人内での人事異動等は考慮せず、現在の就業形態での法人在籍期間。  
勤続年数が1年未満の場合は0（ゼロ）と記入。1年以上で年未満の月数は切り捨てとします。

(注2) 介護職員初任者研修（介護職員基礎研修、ホームヘルパー1級・2級を含む）

### 個別労働者記入票

介護労働者 (職種)	人数	① 性別		② 年齢 現在2020年10月1日 の年齢	③ 就業形態		④ 雇用 転換 無期雇用契約から 有期雇用契約へ 転換した者	⑤ 1週間の 所定労働時間			⑥ 勤続年数 (注1) 2020年10月1日現在 における勤続年数	⑦ 保有する介護・福祉関係の資格 (本人が取得している資格の全てに○)						⑧ 採用形態	
		男	女		無期雇用職員 ※④ハ	有期雇用職員		35時間以上	20時間以上 35時間未満	20時間未満		介護福祉士	介護職員初任者研修 (注2)	実務者研修	社会福祉士	その他の資格	無資格	ない者 ( )	新卒採用 卒業後 就業経験の ない者
記入例		男	女	32歳	無	有	1	1	2	3	7年	1	2	3	4	5	6	1	2

職種	人数	①性別		②年齢 歳	③就業形態		④雇用転換 雇用転換した者
		男	女		無期雇用職員	有期雇用職員	
管理者（施設長）	5,920人	48.0%	48.3%	53.0歳	—	—	—
労働者	85,399人	19.0%	78.4%	49.4歳	69.2%	23.5%	9.9%
訪問介護員	19,768人	14.8%	25.1%	54.1歳	60.5%	31.5%	11.9%
介護職員	36,975人	55.0%	40.8%	46.6歳	69.6%	24.3%	10.4%
サービス提供責任者	1,880人	2.2%	2.2%	49.7歳	82.8%	7.9%	13.0%
生活相談員	2,983人	6.6%	2.7%	45.1歳	85.8%	5.7%	8.6%
看護職員	12,889人	4.1%	17.8%	51.8歳	66.9%	25.5%	7.3%
介護支援専門員	7,734人	10.3%	8.5%	51.8歳	78.4%	11.6%	8.6%
PT・OT・ST等	1,875人	6.5%	1.2%	40.7歳	80.9%	11.6%	6.9%
管理栄養士・栄養士	1,295人	0.4%	1.8%	41.8歳	85.9%	7.5%	4.6%

職種	⑤1週間の所定労働時間			⑥勤続年数 平均
	35時間以上	20時間以上 35時間未満	20時間未満	
管理者（施設長）	—	—	—	10.3年
労働者	59.6%	14.0%	14.8%	6.7年
訪問介護員	37.8%	16.5%	31.7%	6.7年
介護職員	64.2%	15.9%	10.1%	6.3年
サービス提供責任者	81.1%	3.0%	0.5%	9.0年
生活相談員	81.5%	3.8%	1.1%	8.8年
看護職員	56.7%	15.8%	16.4%	6.0年
介護支援専門員	77.4%	5.7%	2.9%	8.7年
PT・OT・ST等	72.7%	5.4%	10.7%	5.9年
管理栄養士・栄養士	83.5%	3.0%	2.9%	8.6年

(注3) 業務により単価が異なる場合は、9月1か月の平均額を記入してください。

介護労働者 (職種)	人数	⑨ 賃金の支払形態			⑩ 1か月の所定内賃金 (2020年9月分の実績を記入してください)			⑪ 昨年度1年間の賞与、期末手当等特別給与額	⑫ 2019年1年間の年収 (2019年1月～12月の年収)
		1. 月給	2. 日給	3. 時間給	⑨の賃金の支払形態に該当する者の欄に、所定内賃金を記入してください。				
		1ヵ月あたりの所定内賃金	1日あたりの所定内賃金	1時間あたりの所定内賃金	1ヵ月あたりの決まって支給する税込み賃金額です。(交通費・役職手当等、毎月決まって支給される金額を含む。)	1日あたりの決まって支給する税込み賃金額です。	1時間あたりの決まって支給する税込み賃金額です。(注3)		
記入例		月給	日給	時間給	216,000 円/月	8,900 円/日	1,100 円/時間	500,000 円/年	3,100,000 円/年

職種	⑦ 保有する介護・福祉関係の資格						⑧ 採用形態	
	介護福祉士	介護職員初任者研修	実務者研修	社会福祉士	その他の資格	無資格	新卒採用	中途採用
管理者 (施設長)	48.8%	17.6%	9.2%	7.5%	44.9%	5.6%	—	—
労働者	50.4%	34.6%	7.3%	0.8%	9.1%	8.3%	5.8%	80.3%
訪問介護員	43.5%	50.7%	7.9%	0.5%	7.5%	5.1%	1.7%	83.5%
介護職員	52.8%	26.7%	6.8%	0.9%	9.5%	7.3%	8.9%	80.3%
サービス提供責任者	76.3%	21.0%	10.1%	2.7%	18.4%	10.6%	3.6%	81.4%
生活相談員	—	—	—	—	—	—	11.5%	72.7%
看護職員	—	—	—	—	—	—	1.4%	80.8%
介護支援専門員	—	—	—	—	—	—	4.7%	76.2%
PT・OT・ST等	—	—	—	—	—	—	9.9%	73.7%
管理栄養士・栄養士	—	—	—	—	—	—	13.1%	77.6%

職種	⑨ 賃金の支払形態			⑩ 1か月の所定内賃金			⑪ 賞与			⑫ 年収
	1. 月給	2. 日給	3. 時間給	月給の者	日給の者	時間給の者	賞与あり	賞与なし	平均賞与 (月給のみ)	平均年収
管理者 (施設長)	91.0%	0.1%	0.9%	382,036円	19,650円	1,208円	61.0%	22.3%	866,872円	5,355,413円
労働者	57.3%	1.6%	33.5%	240,878円	10,092円	1,207円	76.2%	9.2%	610,223円	3,644,880円
訪問介護員	34.4%	1.4%	55.5%	224,277円	11,296円	1,298円	67.3%	11.9%	458,561円	3,252,180円
介護職員	58.6%	2.0%	32.7%	221,555円	9,151円	1,019円	80.6%	7.2%	564,352円	3,443,708円
サービス提供責任者	85.3%	0.4%	3.5%	259,072円	9,045円	1,136円	73.3%	9.6%	648,425円	3,758,687円
生活相談員	84.6%	0.5%	5.4%	256,892円	8,793円	1,093円	77.8%	7.6%	698,850円	3,838,054円
看護職員	56.0%	1.8%	34.4%	277,343円	10,988円	1,453円	73.7%	10.6%	731,567円	4,234,230円
介護支援専門員	83.5%	0.8%	7.5%	263,379円	10,131円	1,300円	72.1%	12.2%	891,502円	3,883,968円
PT・OT・ST等	77.7%	2.0%	13.3%	279,045円	15,667円	1,814円	74.0%	11.1%	717,597円	4,095,506円
管理栄養士・栄養士	89.8%	0.7%	6.0%	244,578円	12,259円	1,162円	86.4%	5.6%	747,139円	3,769,892円