

## **第6部 サービス提供事業所調査**

---



## 第6部 サービス提供事業所調査

### 1 事業所の概要について

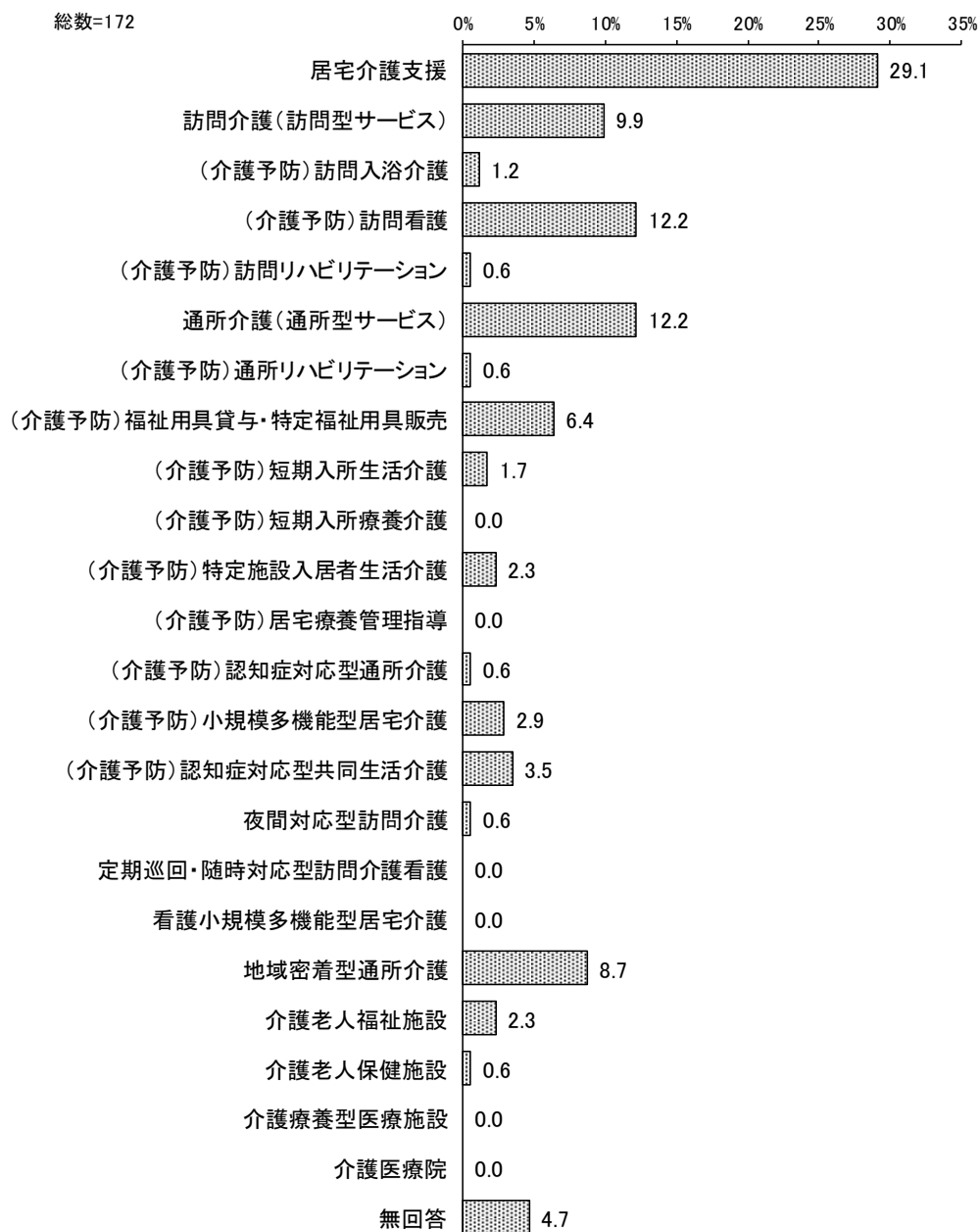
#### (1) 事業所の提供サービス及び提供開始年月

問1 貴事業所が提供している介護サービス、及びそのサービスの提供開始年月をお答えください。

##### ① サービス種別（○は1つ）

「居宅介護支援」が29.1%で最も高く、次いで「（介護予防）訪問看護」と「通所介護（通所型サービス）」が12.2%となっている。

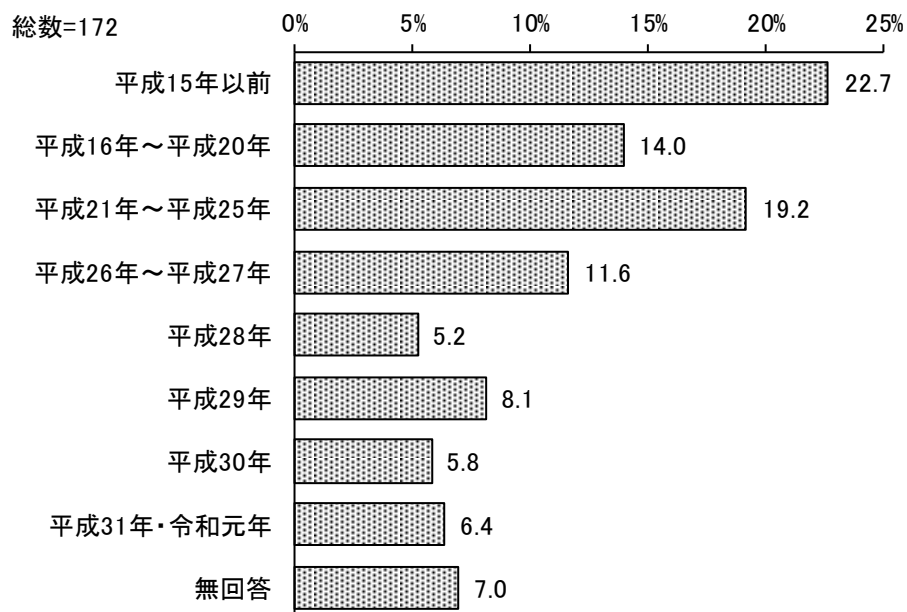
図表6-1-1 事業所が提供しているサービス種別



② サービス提供の開始年

「平成15年以前」が22.7%で最も高く、次いで「平成21年～平成25年」が19.2%、「平成16年～平成20年」が14.0%となっている。

図表6-1-2 サービス提供の開始年



## 2 人材確保や雇用管理について

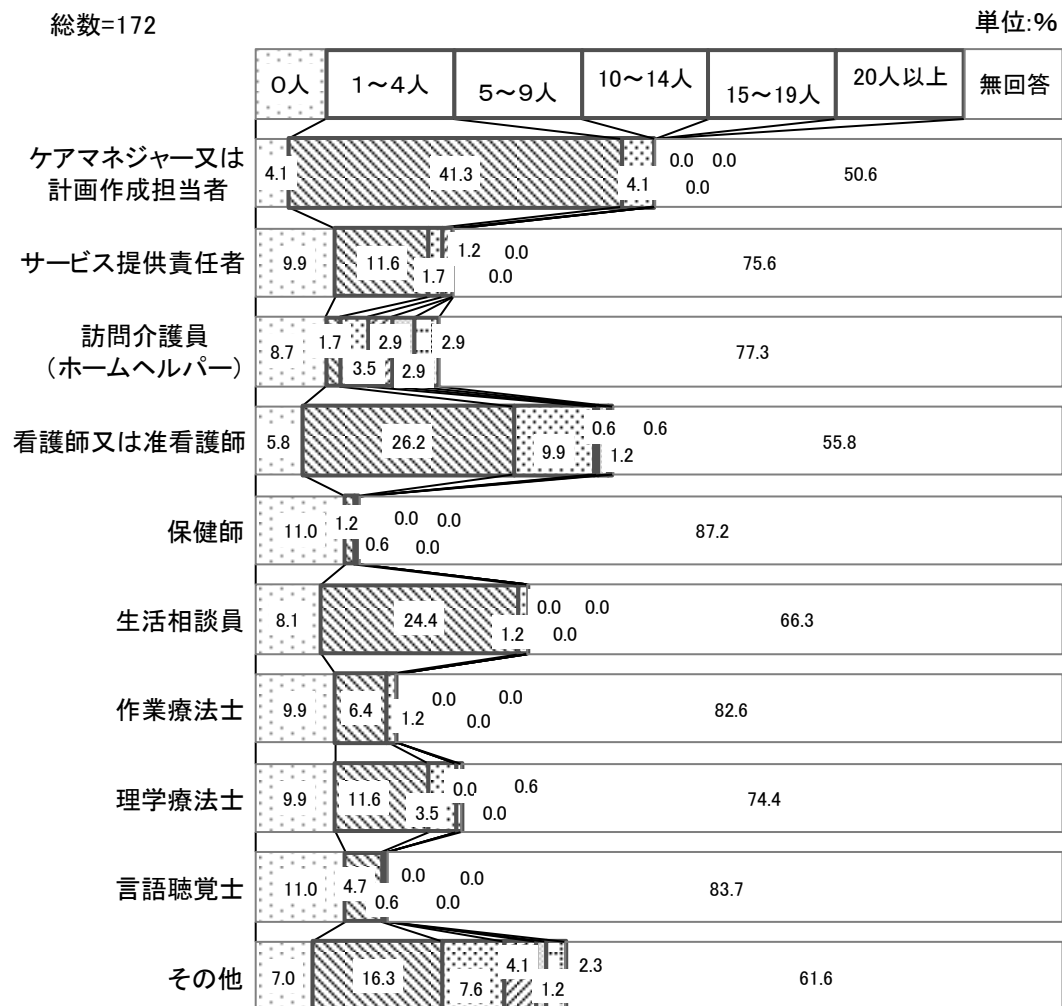
### (1) 人員配置の状況

問2 貴事業所が提供しているサービスについて、令和元年10月末現在の人員配置をご記入ください。※兼務職員もそれぞれの欄にご記入ください。

#### ① 職種別人員配置状況

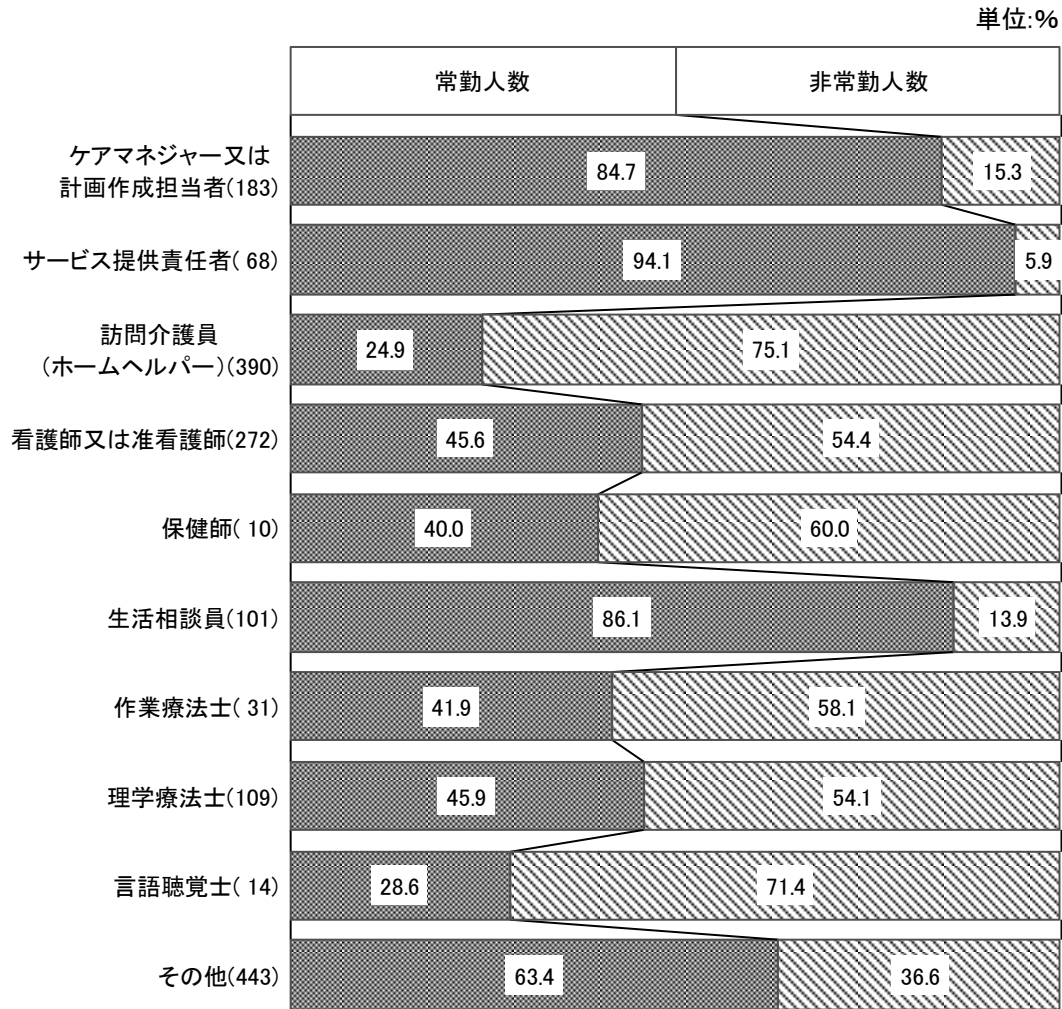
各事業所の職種ごとの人数では、ほとんどの職種において、配置数「1～4人」としている事業所が多い。一方で「訪問介護員（ホームヘルパー）」は多人数配置している事業所が多く、「10～14人」、「15～19人」、「20人以上」がそれぞれ2.9%となっている。

図表6-2-1 職種別人員配置状況



職種ごとに常勤と非常勤の比率をみると、「サービス提供責任者」、「生活相談員」、「ケアマネジャー又は計画作成担当者」では常勤の比率が80%を超えている。一方で「訪問介護員（ホームヘルパー）」や「言語聴覚士」では、常勤の比率が30%を下回っている。

図表6-2-2 職種別勤務形態別人数

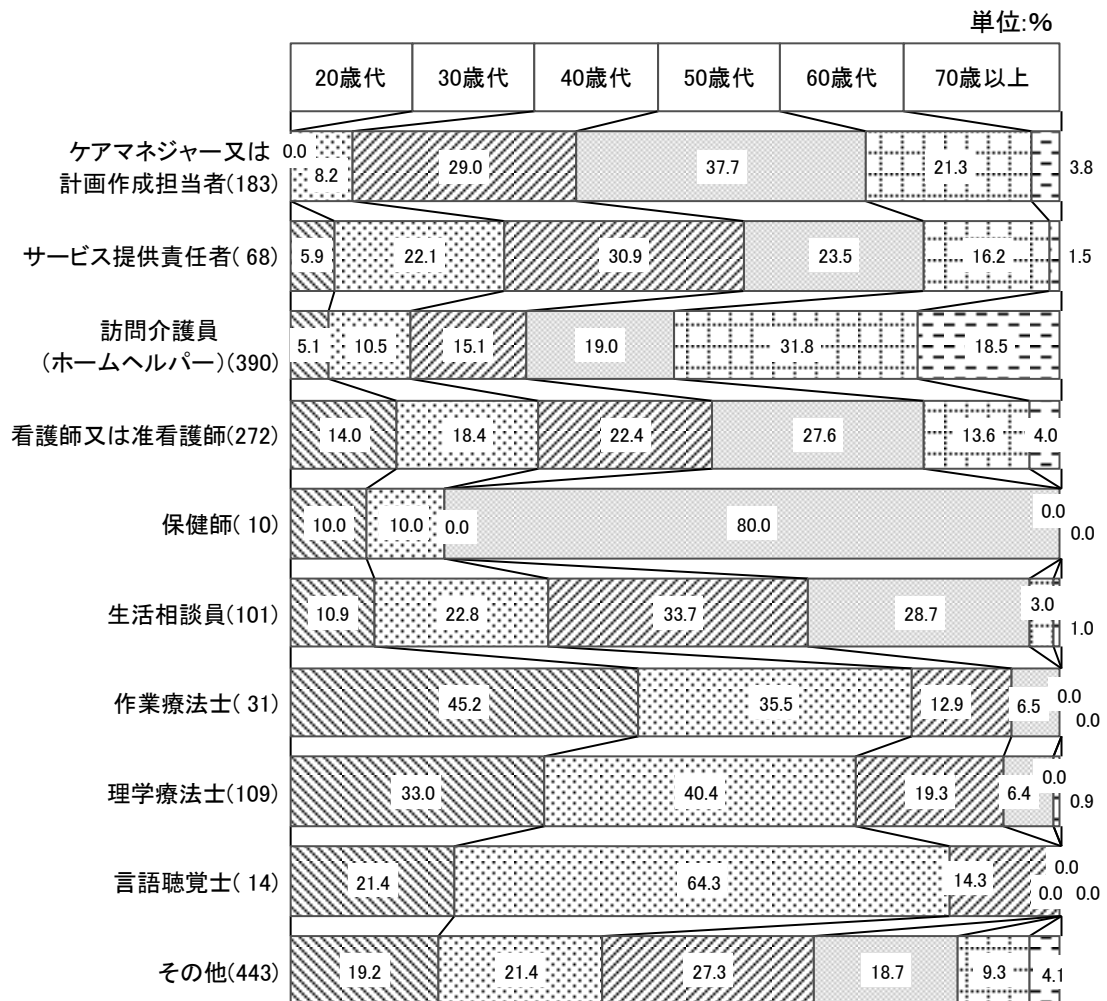


② 職種別年代別人数

職員を年代別で見ると、「言語聴覚士」、「作業療法士」、「理学療法士」は30代以下の割合が80%前後となっている。

一方で「ケアマネジャー又は計画作成担当者」、「サービス提供責任者」、「訪問介護員（ホームヘルパー）」、「看護師又は准看護師」、「保健師」、「生活相談員」では、40歳代以上の割合が高く、特に「訪問介護員（ホームヘルパー）」では、60歳代以上が50.3%となっている。

図表6-2-3 職種別年代別人数

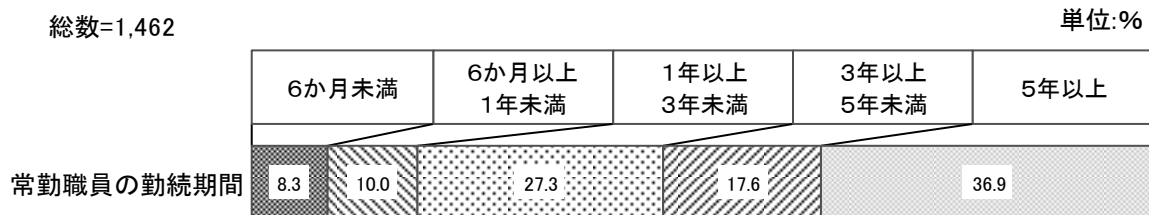


## (2) 常勤職員の勤続年数

問3 常勤職員について、令和元年10月末現在、現事業所における勤続期間ごとの人数をご記入ください。

常勤職員の勤続年数は、「5年以上」の割合が36.9%で最も高く、次いで「1年以上3年未満」が27.3%、「3年以上5年未満」が17.6%となっている。

図表6-2-4 常勤職員の勤続年数





## (3) 採用人数及び離職人数

問4 貴事業所で、1年間（平成30年11月1日から令和元年10月31日まで）に採用した人数及び離職した人数をお答えください。

採用人数は、常勤職員平均1.25人、非常勤職員平均1.24人、離職人数は、常勤職員平均0.99人、非常勤職員平均0.81人となっている。

図表6-2-5 過去1年間の採用人数及び離職人数

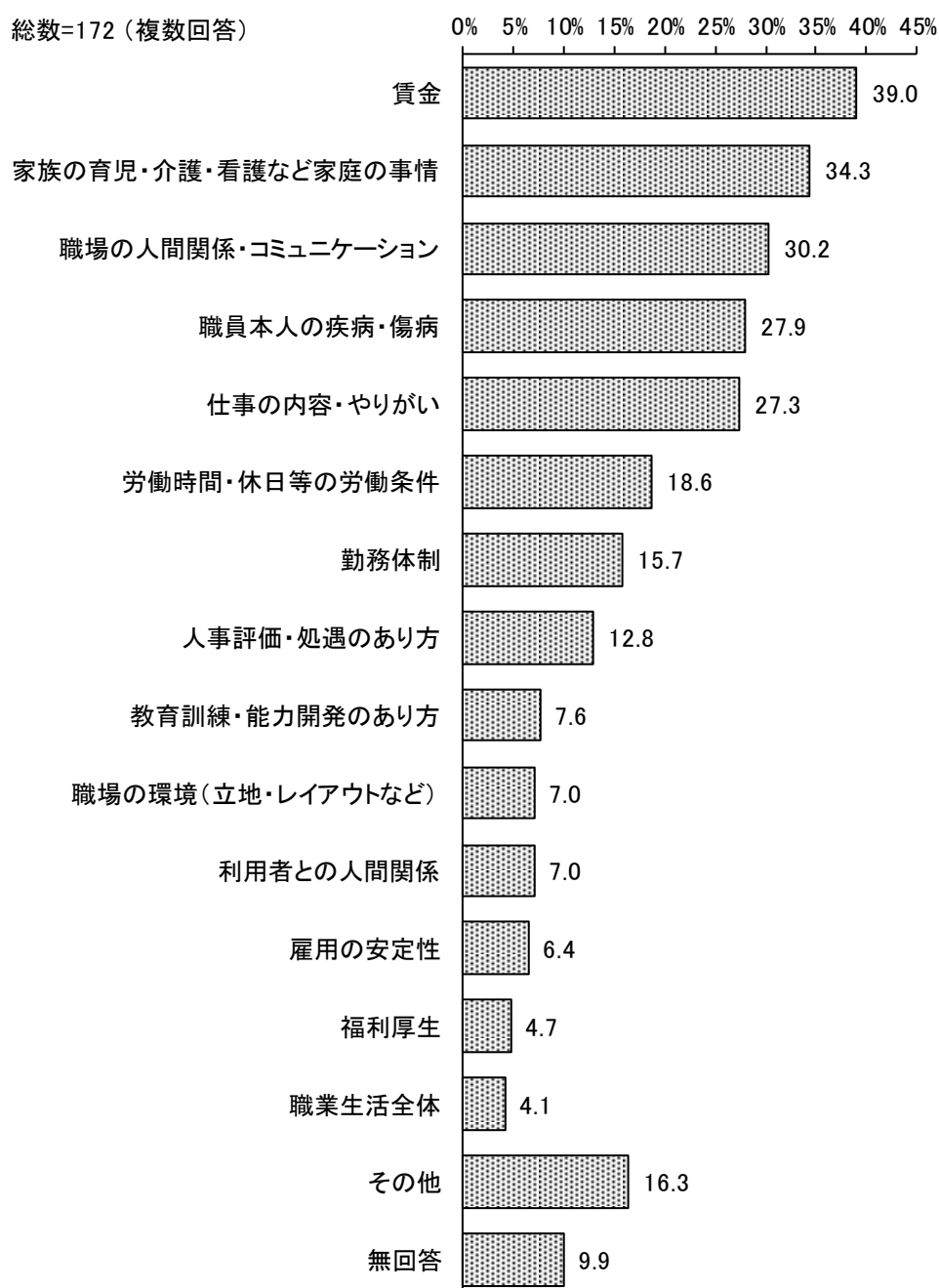
		採用人数(事業所数=157)			離職人数(事業所数=146)		
		男性	女性	合計	男性	女性	合計
常勤職員	人数	76	120	196	60	84	144
	平均値(人)	0.48	0.76	1.25	0.41	0.58	0.99
	最大値(人)	7	8	15	17	9	26
非常勤職員	人数	47	147	194	30	88	118
	平均値(人)	0.30	0.94	1.24	0.21	0.60	0.81
	最大値(人)	4	7	11	4	10	14

#### (4) 職員の離職理由及び離職防止・定着促進に向けた取り組み

問5 職員の離職理由として、考えられることをお答えください。(〇はいくつでも)

職員の離職理由として考えられることは、「賃金」が39.0%で最も高く、次いで「家族の育児・介護・看護など家庭の事情」が34.3%、「職場の人間関係・コミュニケーション」が30.2%となっている。

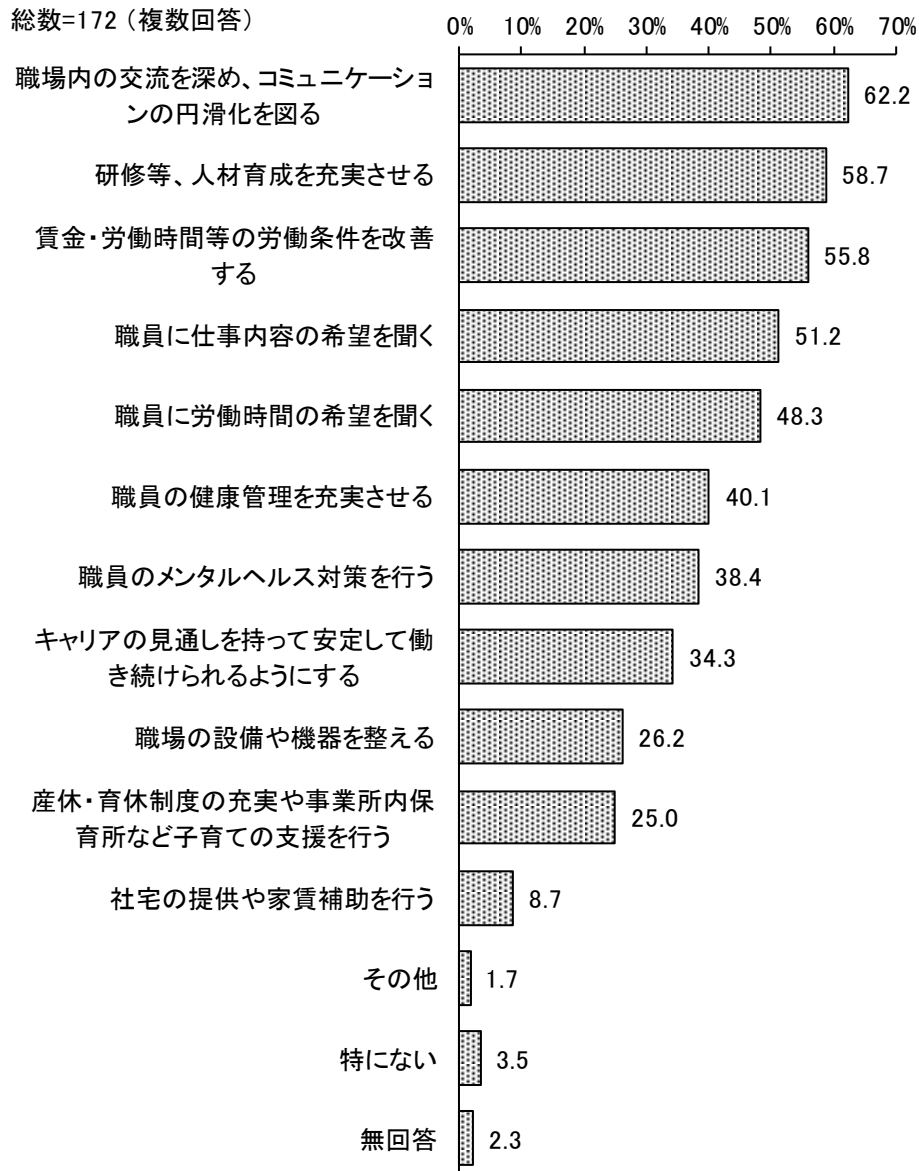
図表6-2-6 職員の離職理由



問6 貴事業所では、職員の早期離職の防止や定着促進のため、どのような取り組みを行っていますか。(〇はいくつでも)

職員の離職防止・定着促進の取り組みは、「職場内の交流を深め、コミュニケーションの円滑化を図る」が62.2%で最も高く、次いで「研修等、人材育成を充実させる」が58.7%、「賃金・労働時間等の労働条件を改善する」が55.8%となっている。

図表6-2-7 職員の早期離職の防止や定着促進のための取組内容

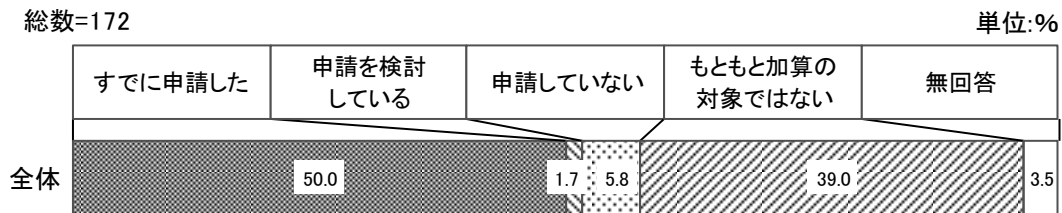


## (5) 介護職員処遇改善加算の状況

問7 貴事業所では、介護職員処遇改善加算の申請を行いましたか。(〇は1つ)

介護職員処遇改善加算は、「すでに申請した」が50.0%で半数を占め、次いで「もともと加算の対象ではない」が39.0%、「申請していない」が5.8%、「申請を検討している」が1.7%となっている。

図表6-2-8 介護職員処遇改善加算の申請状況

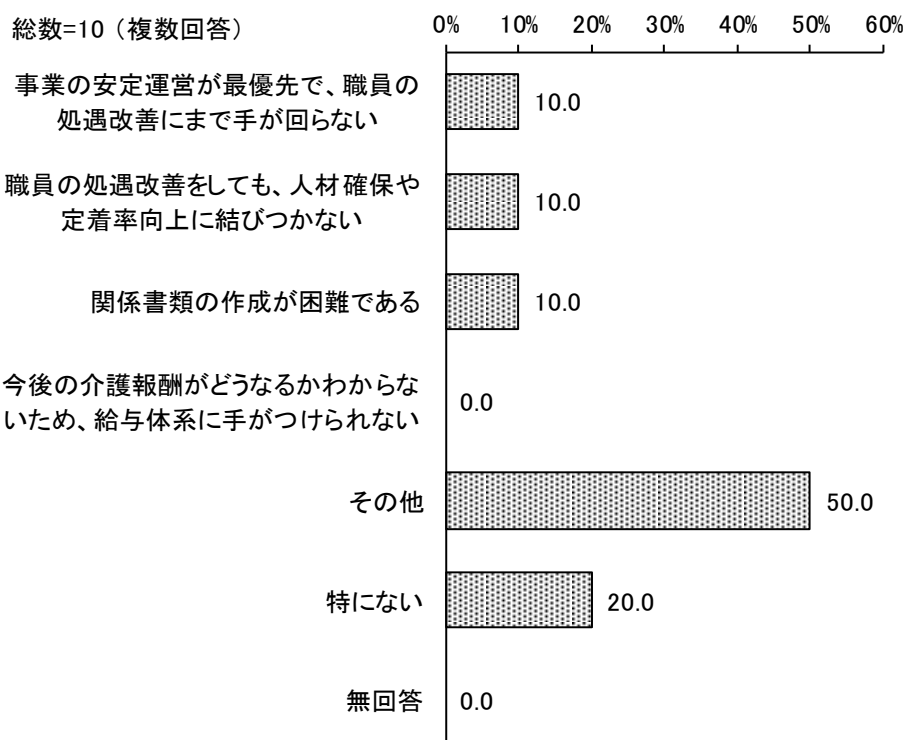


【問7で「3. 申請していない」と回答した事業者におたずねします。】

問7-1 申請していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

介護職員処遇改善加算を申請していない理由は、「特にない」が20.0%、「事業の安定運営が最優先で、職員の処遇改善にまで手が回らない」、「職員の処遇改善をしても、人材確保や定着率向上に結びつかない」、「関係書類の作成が困難である」が、それぞれ10.0%となっている。

図表6-2-9 介護職員処遇改善加算を申請しない理由

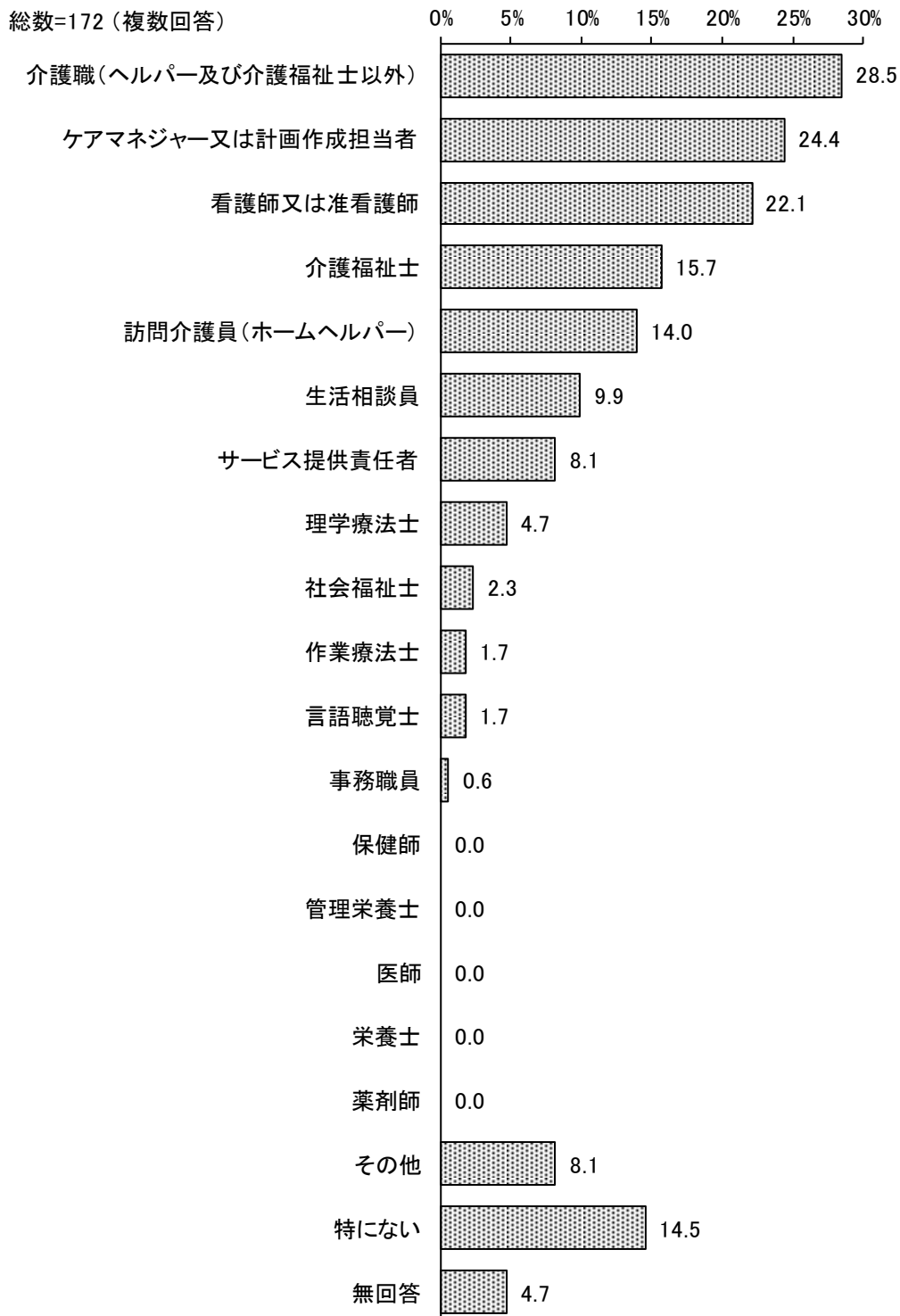


## (6) 特に確保が困難な職種

問8 貴事業所において、特に確保が困難な職種は何ですか。(〇はいくつでも)

確保が困難な職種は、「介護職（ヘルパー及び介護福祉士以外）」が28.5%で最も高く、次いで「ケアマネジャー又は計画作成担当者」が24.4%、「看護師又は准看護師」が22.1%となっている。

図表6-2-10 特に確保が困難な職種

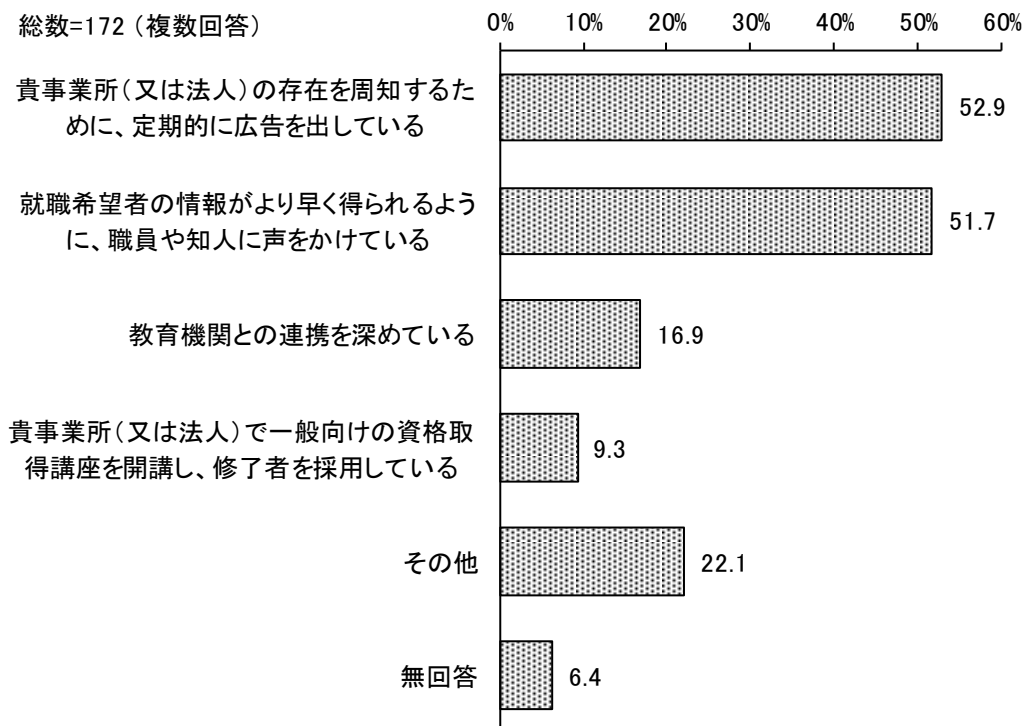


## (7) 人材確保に向けた取り組み

問9 貴事業所では、人材確保に向けてどのような取り組みを行っていますか。  
(〇はいくつでも)

事業所が行う人材確保の取り組みは、「貴事業所(又は法人)の存在を周知するために、定期的に広告を出している」と「就職希望者の情報がより早く得られるように、職員や知人に声をかけている」が50%を超えており、次いで「教育機関との連携を深めている」が16.9%となっている。

図表6-2-11 人材確保に向けた取り組み



### 3 サービス供給の今後の見込みについて

#### (1) 事業所の収支状況

問10 貴事業所では、平成30年度の収入額は、前年度（平成29年度）に比べてどのように変化しましたか。（○は1つ）

平成30年度の収入額は、前年度と「ほぼ変わらない」が27.9%で最も高く、次いで「少し増えた（1割増未満）」が23.8%、「大きく増えた（2割増以上）」と「少し減った（1割減未満）」が9.9%となっている。

なお、増減割合にかかわらず「増えた」と回答した事業所は43.0%、「減った」と回答した事業所は22.7%である。

図表6-3-1 平成30年度の前年度からの収入額の変化

総数=172

単位:%

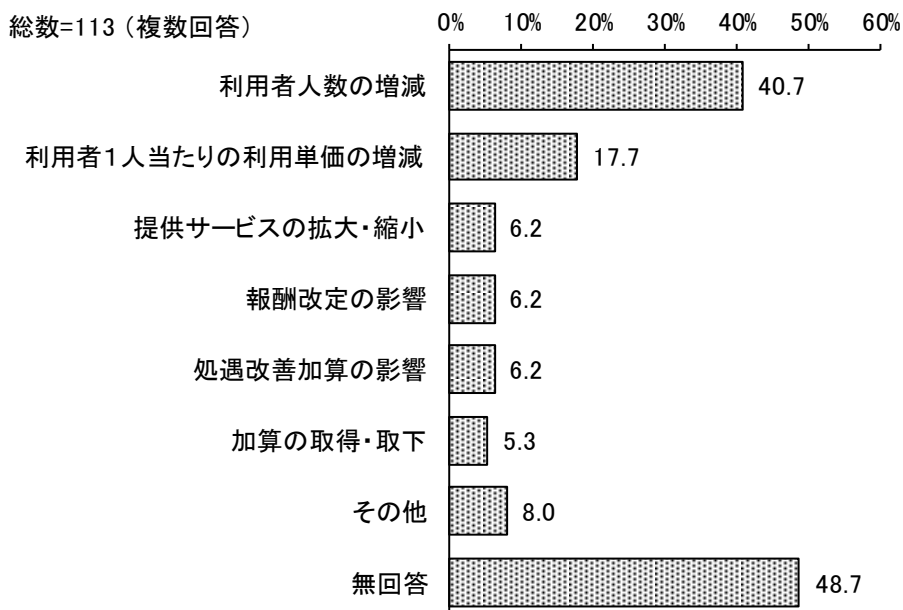
	大きく増えた (2割増以上)	増えた(1割増以 上2割増未満)	少し増えた (1割増未満)	ほぼ変わ らない	少し減った (1割減未満)	減った(1割減以 上2割減未満)	大きく減った (2割減以上)	無回答
全体	9.9	9.3	23.8	27.9	9.9	7.6	5.2	6.4

【問10で「4. ほぼ変わらない」以外の回答の事業者におたずねします。】

問10-1 収入額が増減した理由は何ですか。(〇はいくつでも)

収入額が増減理由は、「利用者人数の増減」が40.7%で最も高く、次いで「利用者1人当たりの利用単価の増減」が17.7%となっている。

図表6-3-2 収入額が増減した理由



図表6-3-3 収入額が増減した理由 (増減状況別)

(上段: 回答数、下段: 構成比)

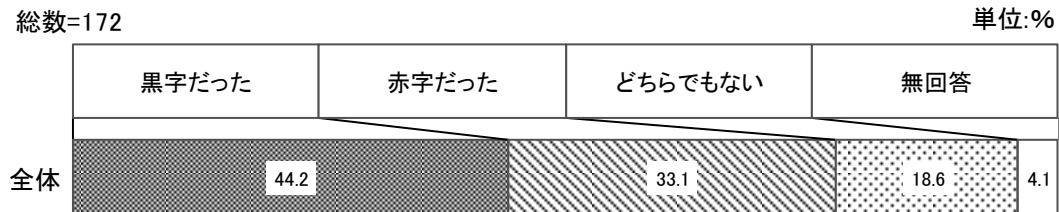
		全体	利用者人数の増減	の利用者1人当たりの増減	提供サービスの拡大・縮小	加算の取得・取下	報酬改定の影響	処遇改善加算の影響	その他	無回答
全体		113	46	20	7	6	7	7	9	55
		100.0	40.7	17.7	6.2	5.3	6.2	6.2	8.0	48.7
増減の状況	大きく増えた (2割増以上)	17	6	1	-	1	1	1	2	11
		100.0	35.3	5.9	-	5.9	5.9	5.9	11.8	64.7
	増えた (1割増以上2割増未満)	16	5	1	-	3	-	1	-	10
		100.0	31.3	6.3	-	18.8	-	6.3	-	62.5
	少し増えた (1割増未満)	41	18	7	3	1	1	4	1	19
		100.0	43.9	17.1	7.3	2.4	2.4	9.8	2.4	46.3
少し減った (1割減未満)	17	6	3	-	-	1	-	4	6	
	100.0	35.3	17.6	-	-	5.9	-	23.5	35.3	
減った (1割減以上2割減未満)	13	7	4	1	1	1	-	1	6	
	100.0	53.8	30.8	7.7	7.7	7.7	-	7.7	46.2	
大きく減った (2割減以上)	9	4	4	3	-	3	1	1	3	
	100.0	44.4	44.4	33.3	-	33.3	11.1	11.1	33.3	



問11 平成30年度に貴事業所が提供したサービスの収支はいかがでしたか。(〇は1つ)

事業所の収支は、「黒字だった」が44.2%で最も高く、次いで「赤字だった」が33.1%、「どちらでもない」が18.6%となっている。

図表6-3-4 平成30年度のサービス収支



サービスの種類別に収支をみると、「（介護予防）訪問看護」、「通所介護（通所型サービス）」、「（介護予防）福祉用具貸与・特定福祉用具販売」、「地域密着型通所介護」においては、黒字の事業所の割合が高くなっており、また、「訪問介護（訪問型サービス）」では、赤字と黒字が同数となっている。（回答数が10件以上のサービスを掲載）

図表6-3-5 平成30年度のサービス収支（サービス種別）

（上段：回答数、下段：構成比）

		全体	黒字だった	赤字だった	どちらでもない	無回答
全体		172 100.0	76 44.2	57 33.1	32 18.6	7 4.1
サービス種別	居宅介護支援	50 100.0	14 28.0	17 34.0	17 34.0	2 4.0
	訪問介護（訪問型サービス）	17 100.0	6 35.3	6 35.3	5 29.4	-
	（介護予防）訪問入浴介護	2 100.0	2 100.0	-	-	-
	（介護予防）訪問看護	21 100.0	11 52.4	6 28.6	3 14.3	1 4.8
	（介護予防）訪問リハビリテーション	1 100.0	-	1 100.0	-	-
	通所介護（通所型サービス）	21 100.0	10 47.6	8 38.1	3 14.3	-
	（介護予防）通所リハビリテーション	1 100.0	1 100.0	-	-	-
	（介護予防）福祉用具貸与・特定福祉用具販売	11 100.0	9 81.8	1 9.1	1 9.1	-
	（介護予防）短期入所生活介護	3 100.0	2 66.7	1 33.3	-	-
	（介護予防）特定施設入居者生活介護	4 100.0	3 75.0	1 25.0	-	-
	（介護予防）認知症対応型通所介護	1 100.0	-	1 100.0	-	-
	（介護予防）小規模多機能型居宅介護	5 100.0	2 40.0	2 40.0	-	1 20.0
	（介護予防）認知症対応型共同生活介護	6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7
	夜間対応型訪問介護	1 100.0	-	1 100.0	-	-
	地域密着型通所介護	15 100.0	8 53.3	6 40.0	1 6.7	-
	介護老人福祉施設	4 100.0	2 50.0	1 25.0	-	1 25.0
介護老人保健施設	1 100.0	-	1 100.0	-	-	
無回答	8 100.0	4 50.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5	

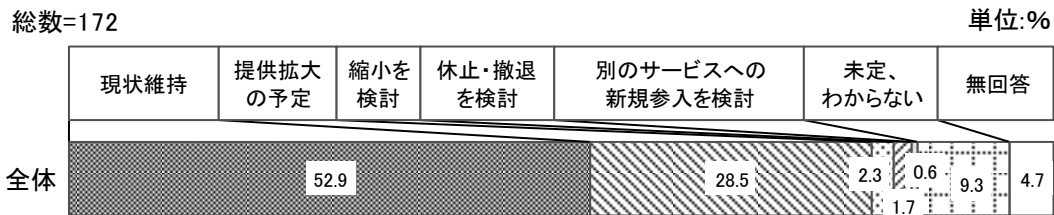
（アンケートの回答があったサービス種別のみ掲載）

(2) 今後のサービス提供の予定

問12 当該サービスについて、今後の予定をお答えください。(〇は1つ)

アンケートに回答したサービスの今後の予定は、「現状維持」が52.9%で最も高く、次いで「提供拡大の予定」が28.5%、「未定、わからない」9.3%となっている。

図表6-3-6 サービスについての今後の予定



当該サービスの今後の予定を収支別にみると、提供の拡大・縮小等とサービスの収支には顕著な因果関係はみられない。

図表6-3-7 サービスについての今後の予定（収支状況別）

(上段：回答数、下段：構成比)

		全体	現状維持	提供拡大の予定	縮小を検討	休止・撤退を検討	別のサービスへの新規参入を検討	未定、わからない	無回答
全体		172	91	49	4	3	1	16	8
		100.0	52.9	28.5	2.3	1.7	0.6	9.3	4.7
サービスの収支	黒字だった	76	42	21	2	1	-	9	1
		100.0	55.3	27.6	2.6	1.3	-	11.8	1.3
	赤字だった	57	28	17	2	2	-	5	3
		100.0	49.1	29.8	3.5	3.5	-	8.8	5.3
どちらでもない		32	20	9	-	-	1	2	-
		100.0	62.5	28.1	-	-	3.1	6.3	-
無回答		7	1	2	-	-	-	-	4
		100.0	14.3	28.6	-	-	-	-	57.1

当該サービスの今後の予定をサービス種別でみると、「提供拡大の予定」は「（介護予防）福祉用具貸与・特定福祉用具販売」が72.7%で最も高く、次いで「（介護予防）訪問看護」が38.1%、「訪問介護（訪問型サービス）」が35.3%となっている。（回答数が10件以上のサービスを掲載）

図表6-3-8 サービスについての今後の予定（サービス種別）

（上段：回答数、下段：構成比）

		全体	現状維持	提供拡大の予定	縮小を検討	休止・撤退を検討	別のサービスへの新規参入を検討	未定、わからない	無回答
全体		172 100.0	91 52.9	49 28.5	4 2.3	3 1.7	1 0.6	16 9.3	8 4.7
サービス種別	居宅介護支援	50 100.0	28 56.0	12 24.0	1 2.0	-	-	7 14.0	2 4.0
	訪問介護（訪問型サービス）	17 100.0	9 52.9	6 35.3	-	1 5.9	-	-	1 5.9
	（介護予防）訪問入浴介護	2 100.0	-	2 100.0	-	-	-	-	-
	（介護予防）訪問看護	21 100.0	11 52.4	8 38.1	-	-	-	1 4.8	1 4.8
	（介護予防）訪問リハビリテーション	1 100.0	-	1 100.0	-	-	-	-	-
	通所介護（通所型サービス）	21 100.0	12 57.1	6 28.6	-	-	1 4.8	1 4.8	1 4.8
	（介護予防）通所リハビリテーション	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-
	（介護予防）福祉用具貸与・特定福祉用具販売	11 100.0	3 27.3	8 72.7	-	-	-	-	-
	（介護予防）短期入所生活介護	3 100.0	1 33.3	-	2 66.7	-	-	-	-
	（介護予防）特定施設入居者生活介護	4 100.0	2 50.0	-	-	-	-	2 50.0	-
	（介護予防）認知症対応型通所介護	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-
	（介護予防）小規模多機能型居宅介護	5 100.0	3 60.0	1 20.0	-	1 20.0	-	-	-
	（介護予防）認知症対応型共同生活介護	6 100.0	5 83.3	-	-	-	-	1 16.7	-
	夜間対応型訪問介護	1 100.0	-	-	-	1 100.0	-	-	-
	地域密着型通所介護	15 100.0	10 66.7	3 20.0	-	-	-	1 6.7	1 6.7
	介護老人福祉施設	4 100.0	2 50.0	1 25.0	-	-	-	-	1 25.0
	介護老人保健施設	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-
無回答	8 100.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5	-	-	3 37.5	1 12.5	

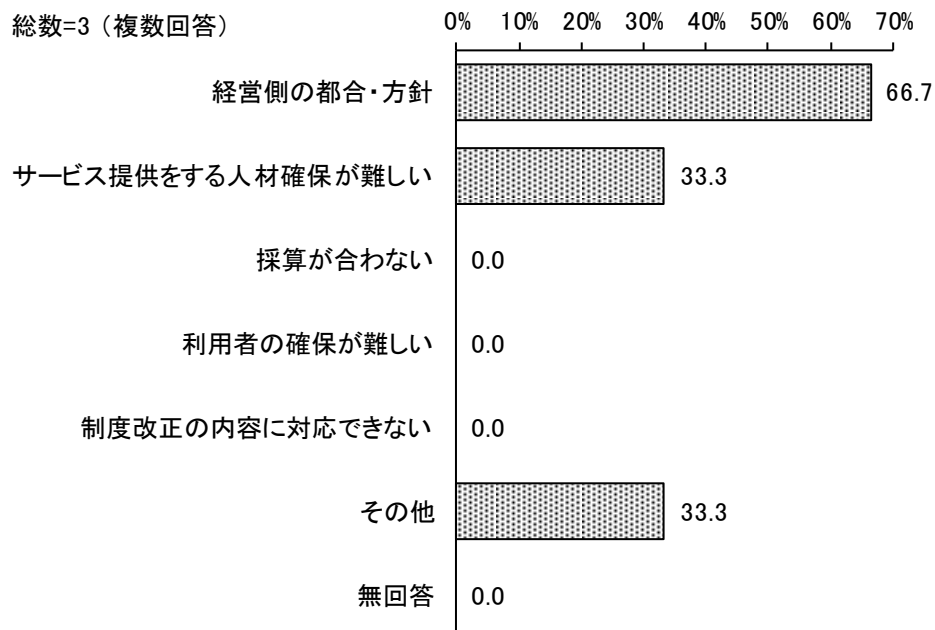
（アンケートの回答があったサービス種別のみ掲載）

【問12で「4. 休止・撤退を検討」と回答した事業者におたずねします。】

問12-1 休止・撤退の理由は何ですか。(〇はいくつでも)

休止・撤退の理由は、「経営側の都合・方針」が66.7%（2事業所）、「サービス提供をする人材確保が難しい」が33.3%（1事業所）となっている。

図表6-3-9 休止・撤退の理由



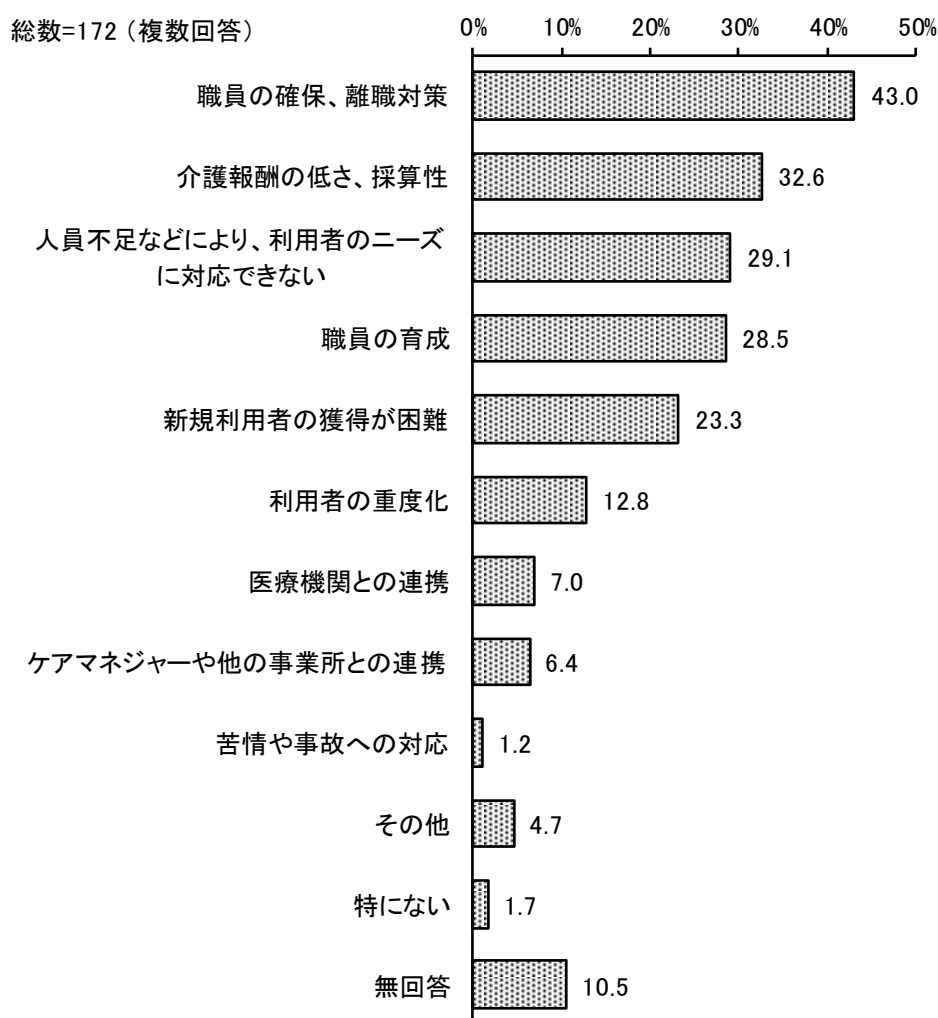
## 4 事業所運営における課題等について

### (1) 事業所運営にあたっての課題

問13 貴事業所の運営にあたり、課題となっていることはありますか。(〇は3つまで)

事業所運営上の課題は、「職員の確保、離職対策」が43.0%で最も高く、次いで「介護報酬の低さ、採算性」が32.6%、「人員不足などにより、利用者のニーズに対応できない」が29.1%となっている。

図表6-4-1 事業所運営にあたっての課題

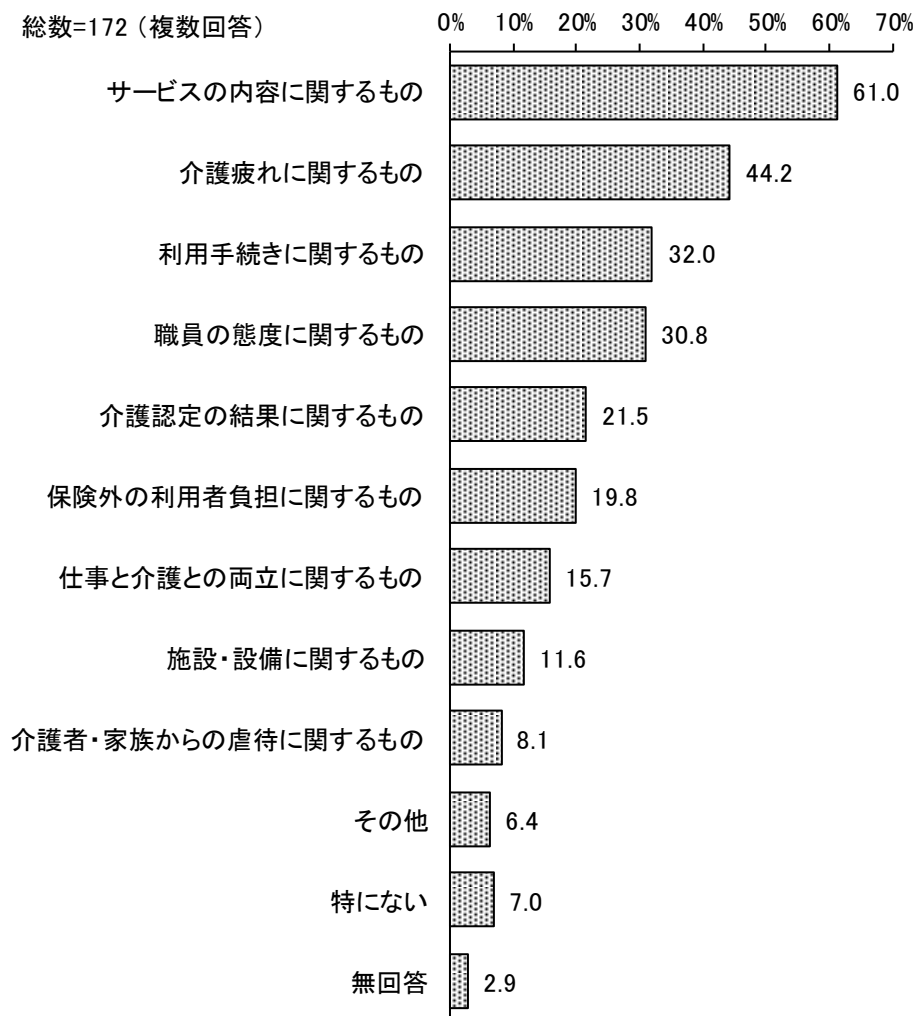


## (2) 利用者・契約者から受ける相談や苦情

問14 利用者・契約者から受ける相談や苦情には、どのようなものがありますか。(〇は  
いくつでも)

利用者・契約者から受ける相談や苦情は、「サービスの内容に関するもの」が61.0%  
で最も高く、次いで「介護疲れに関するもの」が44.2%、「利用手続きに関するもの」  
が32.0%となっている。

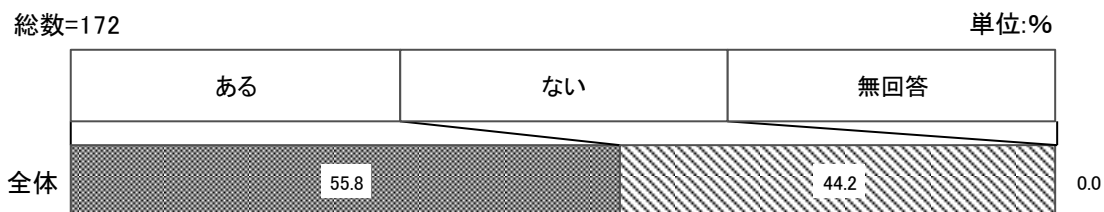
図表6-4-2 利用者・契約者から受ける相談や苦情



問15 貴事業所では、利用者や家族との対応において、自らの事業所だけでは解決が困難な事例はありましたか。(〇は1つ)

解決困難事例は、「ある」が55.8%、「ない」が44.2%となっている。

図表6-4-3 自らの事業所だけでは解決が困難な事例の有無

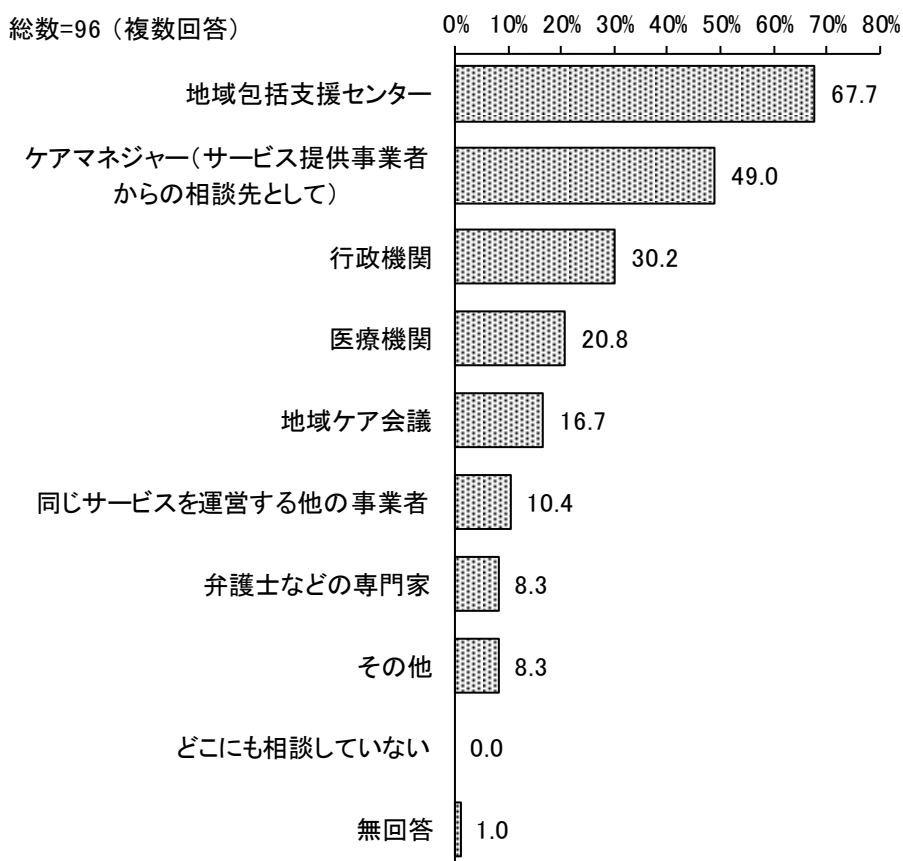


【問15で「1. ある」と回答した事業者におたずねします。】

問15-1 困難事例への対応について、どこかに相談しましたか。(〇はいくつでも)

困難事例の相談先は、「地域包括支援センター」が67.7%で最も高く、次いで「ケアマネジャー(サービス提供事業者からの相談先として)」が49.0%、「行政機関」が30.2%となっている

図表6-4-4 困難事例への対応の相談先



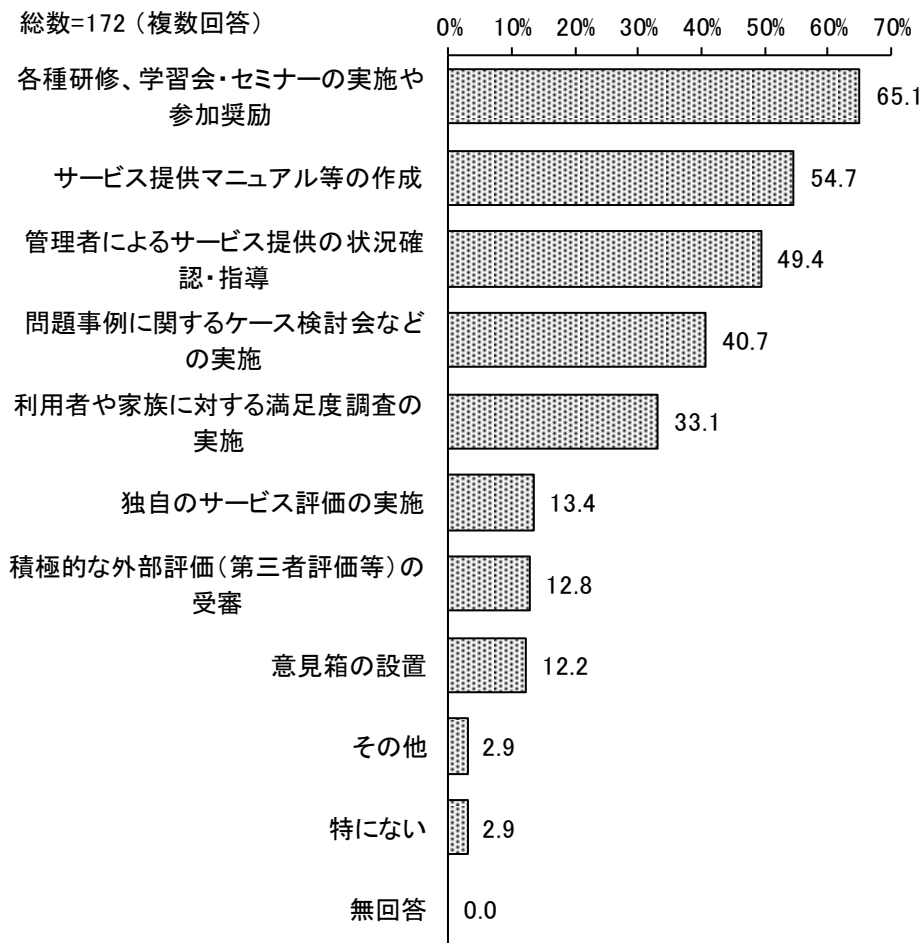


## (3) サービスの質の向上のための取り組み

問16 貴事業所では、サービスの質の向上のために講じている取り組みはありますか。  
(〇はいくつでも)

サービスの質の向上のための取り組みは、「各種研修、学習会・セミナーの実施や参加奨励」が65.1%で最も高く、次いで「サービス提供マニュアル等の作成」が54.7%、「管理者によるサービス提供の状況確認・指導」が49.4%となっている。

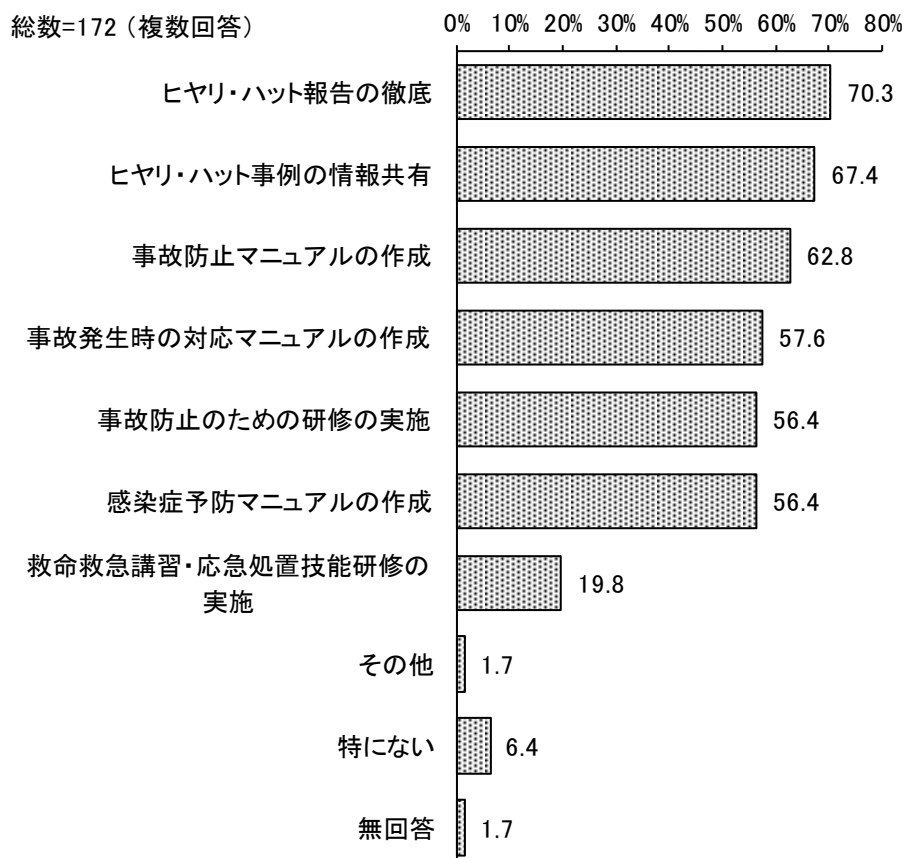
図表6-4-5 サービスの質向上のための取り組み



問17 貴事業所では、サービスの提供中の事故（例：転倒・誤嚥(ごえん)など）について、事故防止や再発防止のために講じている取り組みはありますか。（〇はいくつでも）

事故防止や再発防止のための取り組みは、「ヒヤリ・ハット報告の徹底」が70.3%で最も高く、次いで「ヒヤリ・ハット事例の情報共有」が67.4%、「事故防止マニュアルの作成」が62.8%となっており、マニュアルの作成・報告の徹底・研修実施等に多くの事業所が取り組んでいる。

図表6-4-6 サービスの提供中の事故防止や再発防止の取り組み



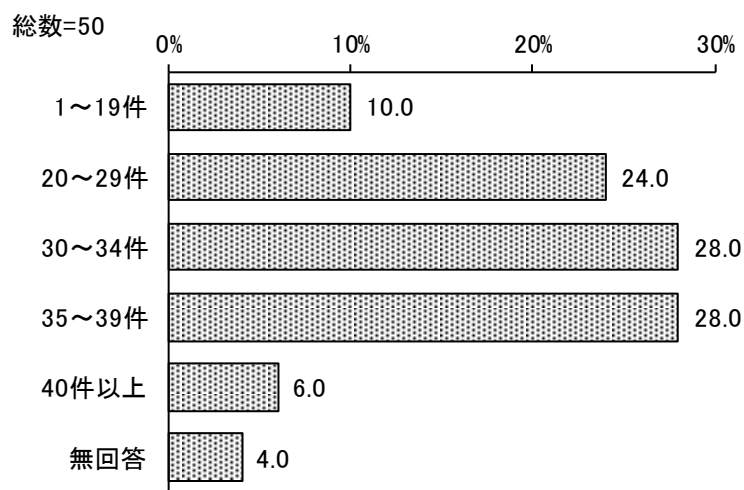
## 5 居宅介護支援について【居宅介護支援事業者のみ】

### (1) 介護支援専門員1人あたりの居宅介護サービス計画作成・管理件数

問18 令和元年10月の1か月間の、介護支援専門員1人当たりの居宅介護サービス計画（ケアプラン）作成・管理件数は、平均でどのくらいですか。

介護支援専門員1人当たりのケアプラン件数は、「30～34件」と「35～39件」が28.0%で最も高く、次いで「20～29件」が24.0%、「1～19件」が10.0%となっている。

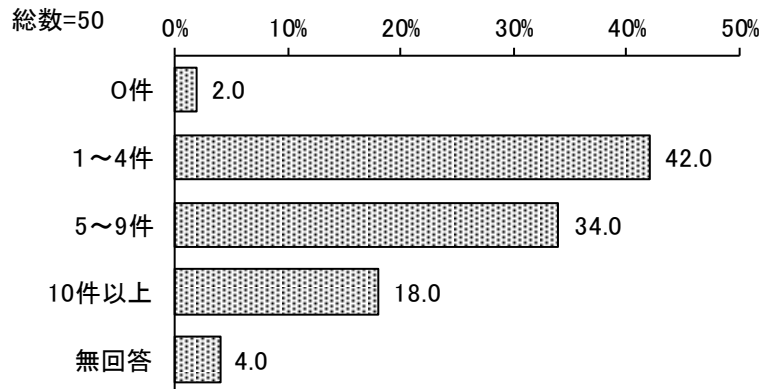
図表6-5-1 介護支援専門員1人当たりの居宅介護サービス計画作成・管理件数



最多件数	最少件数	平均件数
42件	14件	30.3件

介護支援専門員1人当たりのケアプラン件数のうち、介護予防支援等の受託件数は「1～4件」が42.0%で最も高く、次いで「5～9件」が34.0%、「10件以上」が18.0%となっている。

図表6-5-2 介護支援専門員1人当たりの介護予防支援等の受託件数



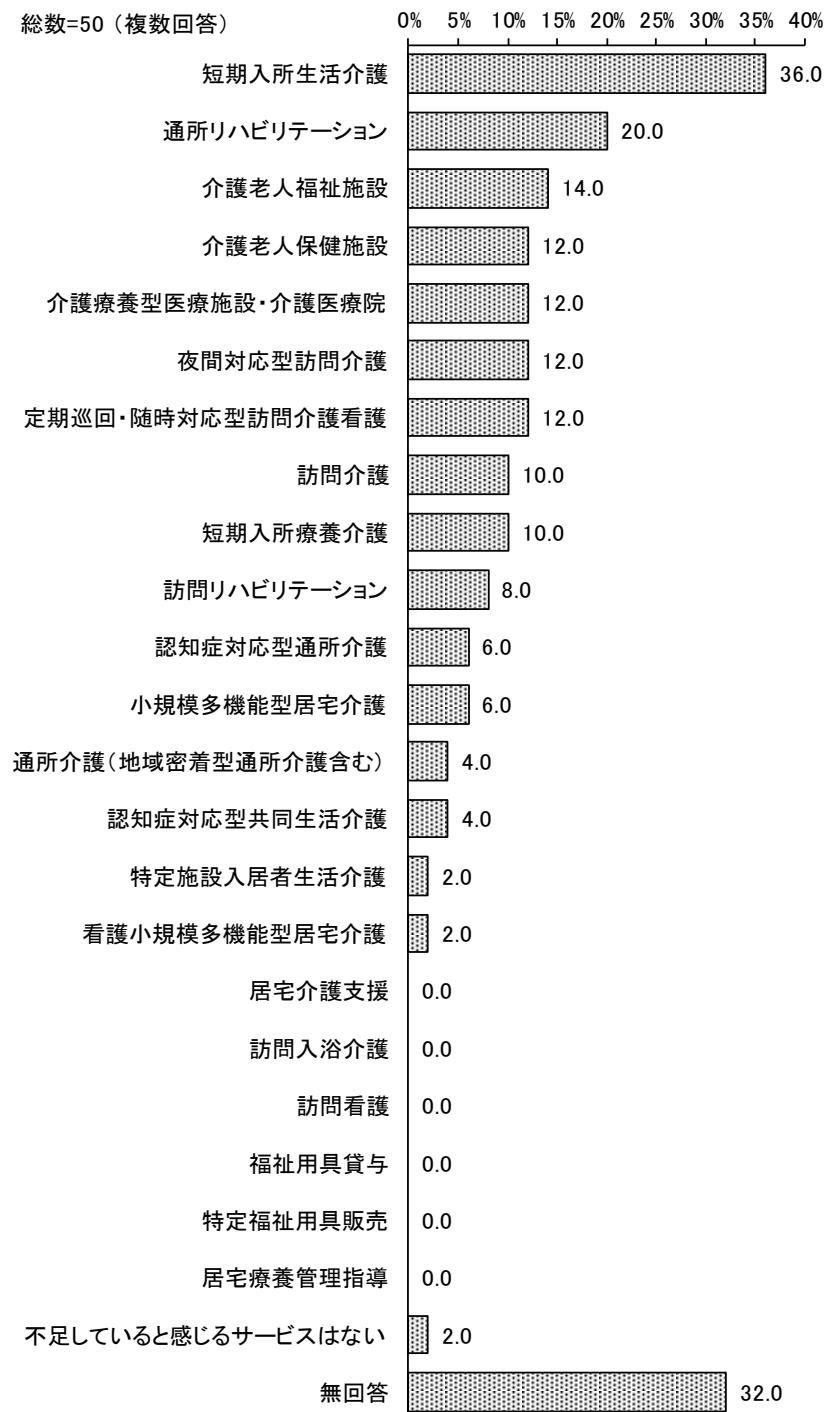
最多件数	最少件数	平均件数
25件	0件	6.8件

(2) 介護支援専門員が目黒区で不足していると感じる介護サービス

問19 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成にあたって、目黒区で不足していると感じる介護サービスはありますか。（〇は3つまで）

介護支援専門員が目黒区で不足していると感じるサービスは、「短期入所生活介護」が36.0%で最も高く、次いで「通所リハビリテーション」が20.0%、「介護老人福祉施設」が14.0%になっている。

図表6-5-3 介護支援専門員が目黒区で不足していると感じる介護サービス

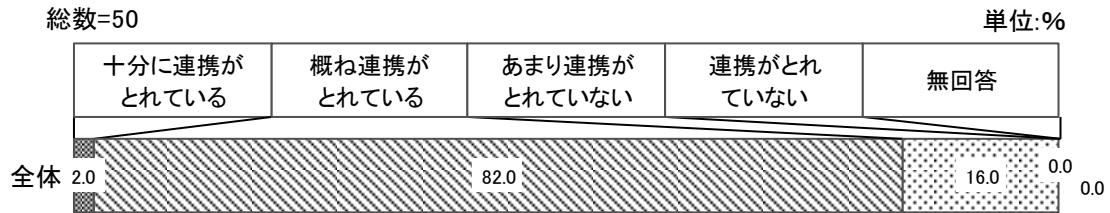


### (3) 主治医との連携の状況

問20 貴事業所では、利用者の主治医との連携は十分にとれていますか。(〇は1つ)

利用者の主治医との連携は、「概ね連携がとれている」が82.0%で最も高く、次いで「あまり連携がとれていない」が16.0%、「十分に連携がとれている」が2.0%となっている。

図表6-5-4 利用者の主治医との連携の状況

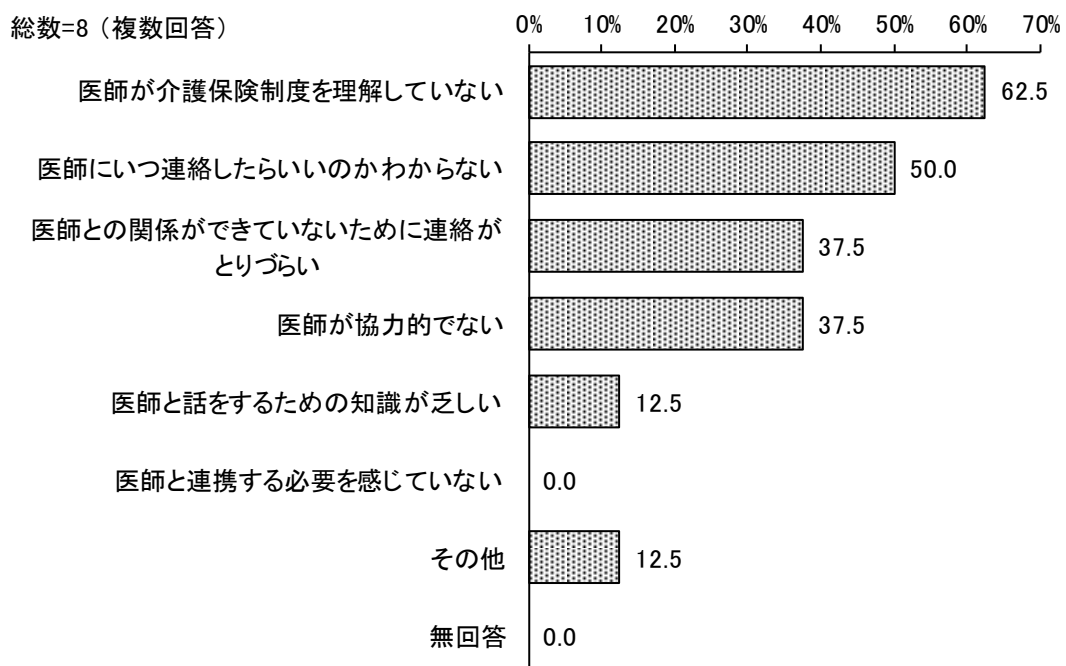


【問20で「3. あまり連携がとれていない」「4. 連携がとれていない」と回答した事業者におたずねします。】

問20-1 連携が難しい理由は何ですか。(〇はいくつでも)

医師との連携が難しい理由は、「医師が介護保険制度を理解していない」が62.5% (5件)、「医師にいつ連絡したらいいのかわからない」が50.0% (4件)、「医師との関係ができていないために連絡がとりづらい」と「医師が協力的でない」が37.5% (3件)となっている。

図表6-5-5 主治医との連携が難しい理由



(4) ケアプランへの介護保険外サービス等の組み入れの状況

問21 貴事業所では、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成にあたり、介護保険外のサービスや地域活動などの資源をケアプランに組み入れていますか。（〇は1つ）

介護保険外サービス等のケアプランへの組み入れは、「一部は組み入れている」が54.0%で最も高く、次いで「組み入れている」が42.0%、「組み入れていない」が4.0%となっている。

図表6-5-6 ケアプランへの介護保険外のサービス等の組み入れの状況

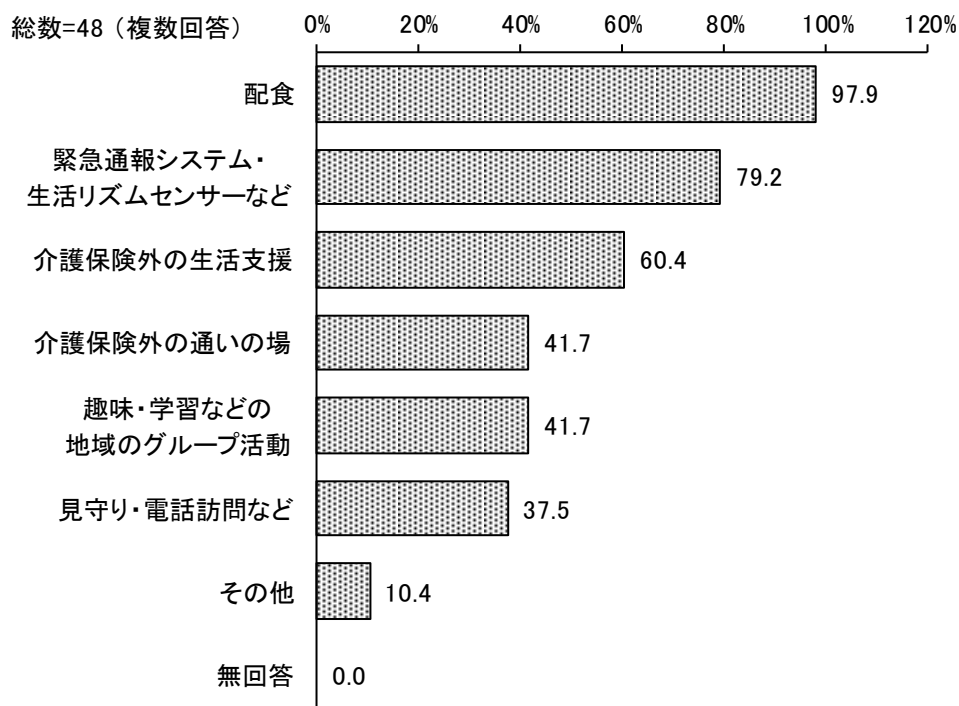


【問21で「1. 組み入れている」「2. 一部は組み入れている」と回答した事業者におたずねします。】

問21-1 どのようなサービス・資源を組み入れていますか。（〇はいくつでも）

ケアプランに組み入れている介護保険外サービス等は、「配食」が97.9%で最も高く、次いで「緊急通報システム・生活リズムセンサーなど」が79.2%、「介護保険外の生活支援」が60.4%となっている。

図表6-5-7 ケアプランに組み入れているサービス等の内容



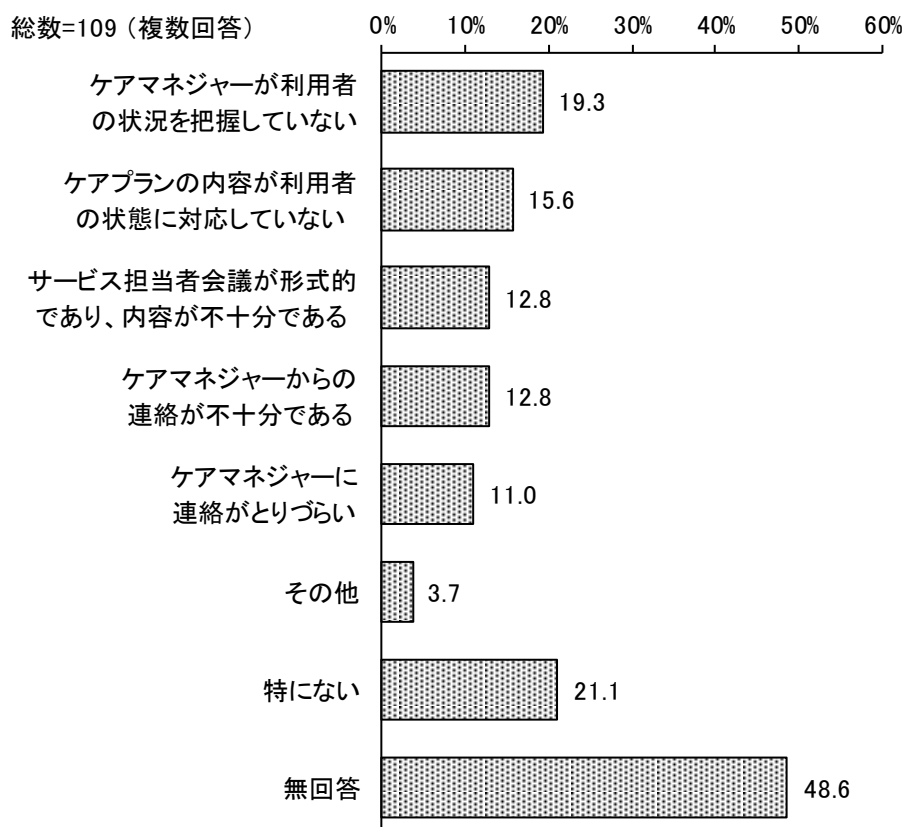
## 6 居宅サービスについて【居宅サービス、地域密着型サービス提供事業所のみ】

### (1) ケアマネジャーや地域包括支援センターとの対応における課題

問22 ケアマネジャーや地域包括支援センターとの対応で、問題と覚じることはありますか。(○はいくつでも)

ケアマネジャーや地域包括支援センターとの対応で問題と覚じることは、「ケアマネジャーが利用者の状況を把握していない」が19.3%で最も高く、次いで「ケアプランの内容が利用者の状態に対応していない」が15.6%、「サービス担当者会議が形式的であり、内容が不十分である」と「ケアマネジャーからの連絡が不十分である」が12.8%となっている。

図表6-6-1 ケアマネジャーや地域包括支援センターとの対応における課題



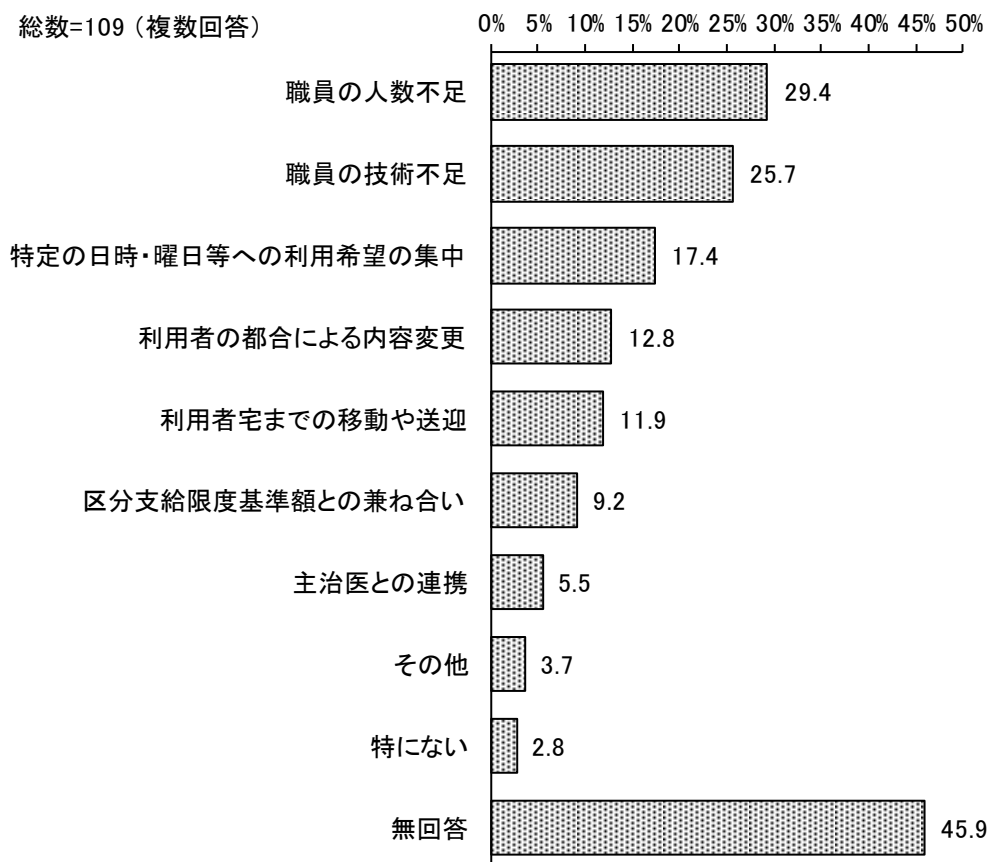


## (2) サービス提供上の課題

問23 貴事業所では、サービスを提供する上でどのような課題がありますか。(〇はいくつでも)

サービスを提供する上での課題は、「職員の人数不足」が29.4%で最も高く、次いで「職員の技術不足」が25.7%、「特定の日時・曜日等への利用希望の集中」が17.4%となっている。

図表6-6-2 サービス提供上の課題



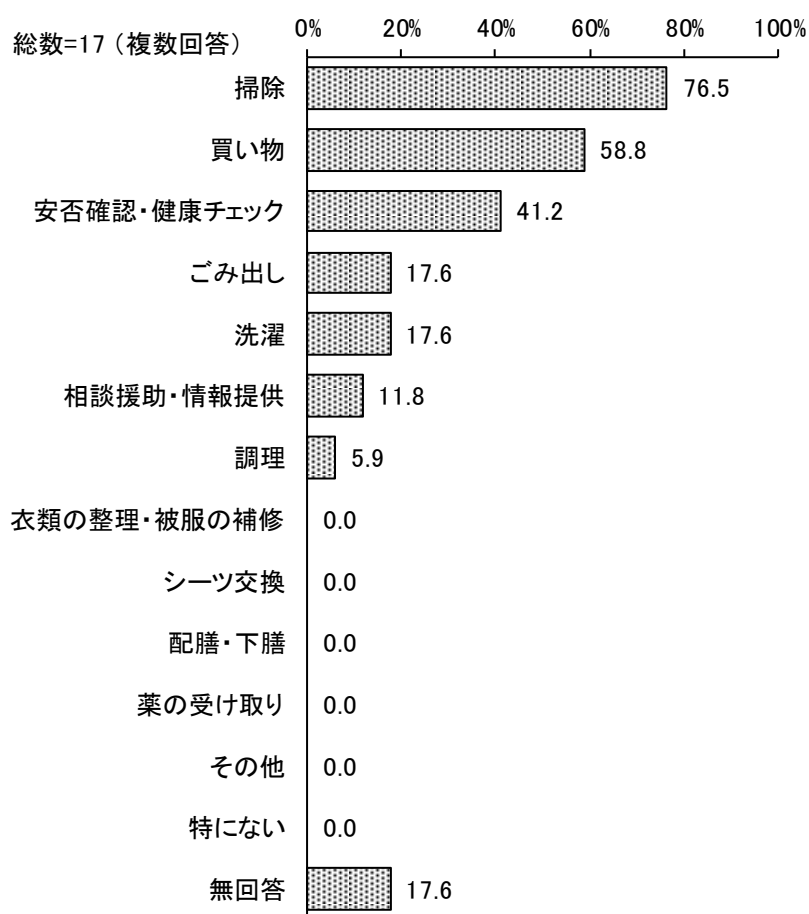
## 7 介護予防・日常生活支援総合事業について

【総合事業の訪問型サービスを行っている事業者におたずねします。】

問24 貴事業所が生活援助サービスを提供する際、主に必要とされているサービス内容は何か。（〇は3つまで）

必要とされている生活援助サービスの内容は、「掃除」が76.5%で最も高く、次いで「買い物」が58.8%、「安否確認・健康チェック」が41.2%となっている。

図表6-7-1 必要とされている生活援助サービスの内容

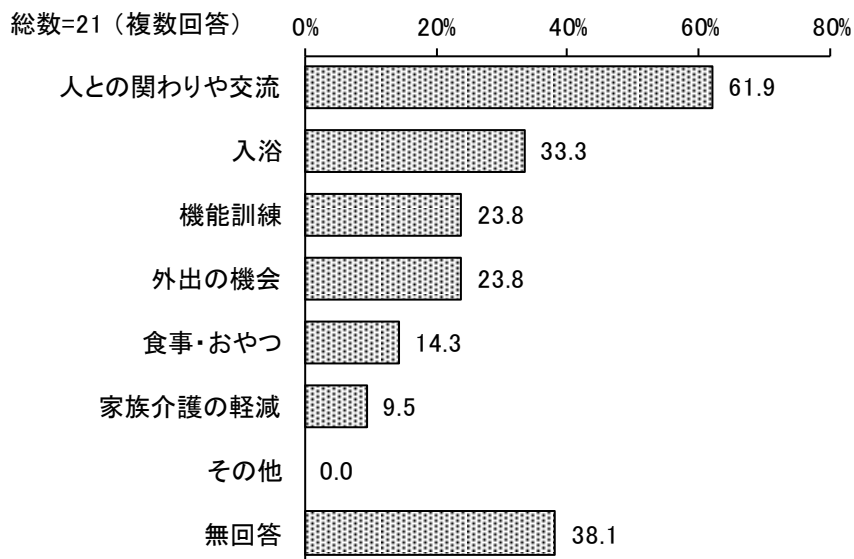


【総合事業の通所型サービスを行っている事業者におたずねします。】

問25 貴事業所として力を入れていることは何ですか。(〇は3つまで)

通所型サービス事業所が力を入れているのは、「人との関わりや交流」が61.9%で最も高く、次いで「入浴」が33.3%、「機能訓練」と「外出の機会」が23.8%となっている。

図表6-7-2 通所型サービスで力を入れていること

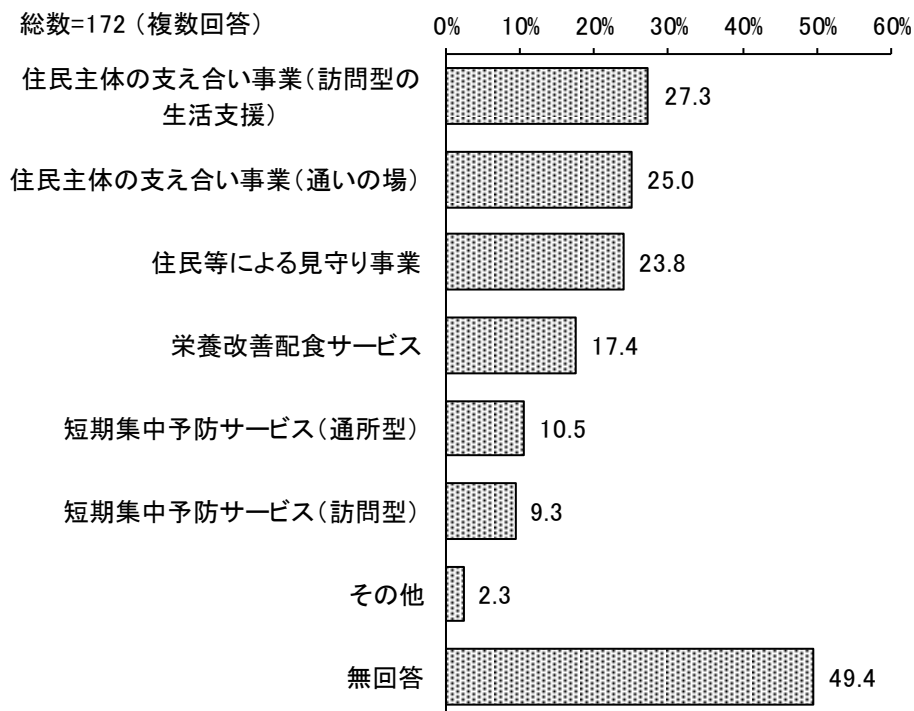


【総合事業実施の有無にかかわらず、すべての事業者におたずねします。】

問26 目黒区の総合事業で、今後充実が必要と思われるサービス・取り組みはありますか。  
(〇はいくつでも)

今後充実が必要なサービス・取り組みは、「住民主体の支え合い事業（訪問型の生活支援）」が27.3%で最も高く、次いで「住民主体の支え合い事業（通いの場）」が25.0%、「住民等による見守り事業」が23.8%となっている。

図表6-7-3 総合事業で今後充実が必要なサービス・取り組み



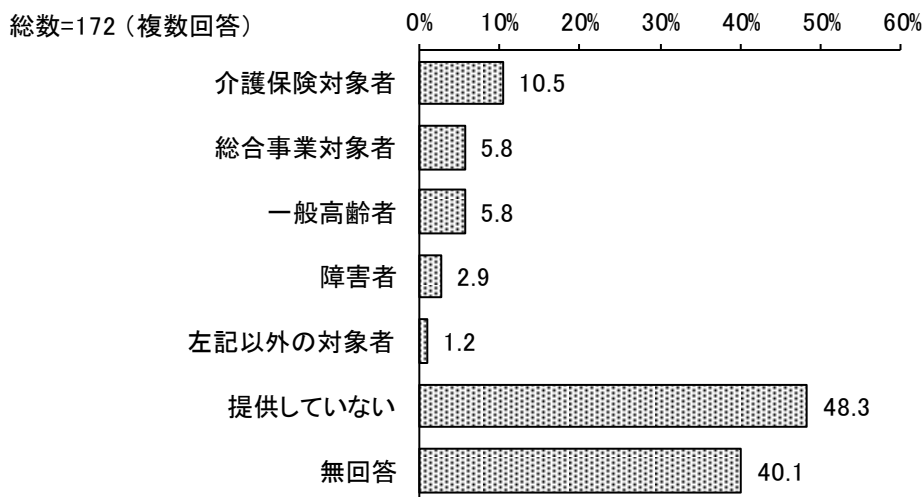
## 8 介護サービス以外のことについて

### (1) 介護保険適用外のサービスの提供状況

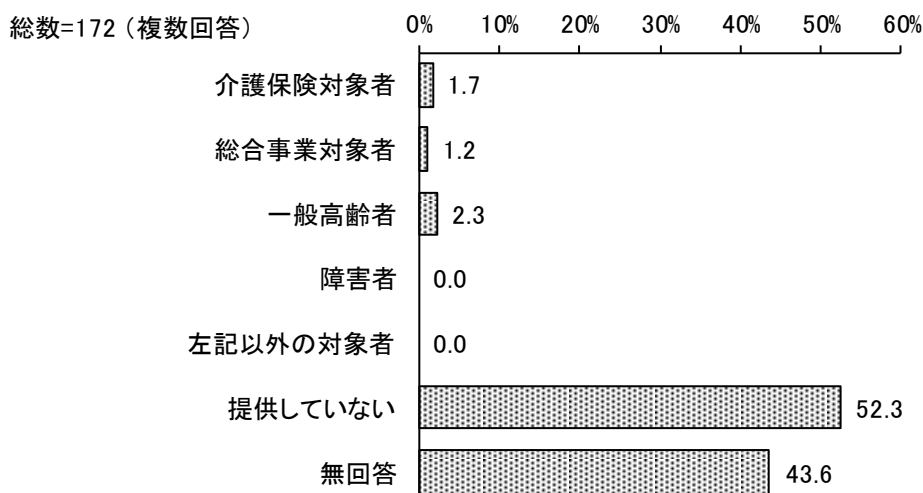
問27 貴事業所では、以下の介護保険適用外のサービスを提供していますか。また、どのような対象者にサービスを提供していますか。

介護保険適用外で実施されているサービスの提供状況は、「生活支援サービス」を介護保険対象者等に提供している事業所が10.5%、「介護予防事業」を介護保険対象者等に提供している事業所が10.5%、「障害福祉サービス」を実施している事業所が9.3%などとなっている。

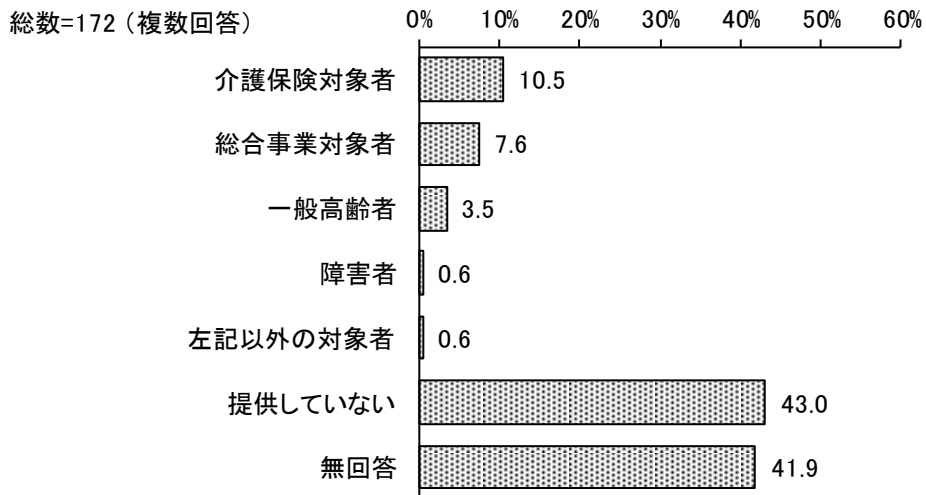
図表6-8-1 ア 生活支援サービス



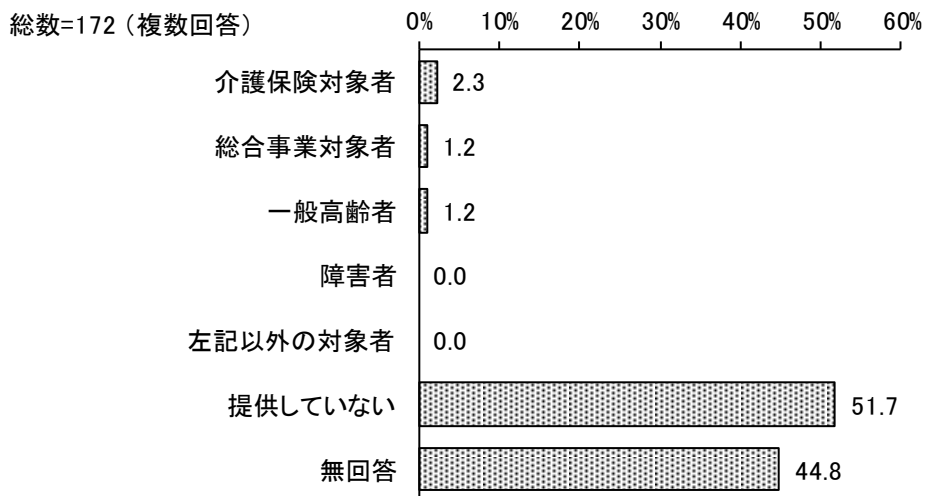
図表6-8-2 イ 生きがい支援



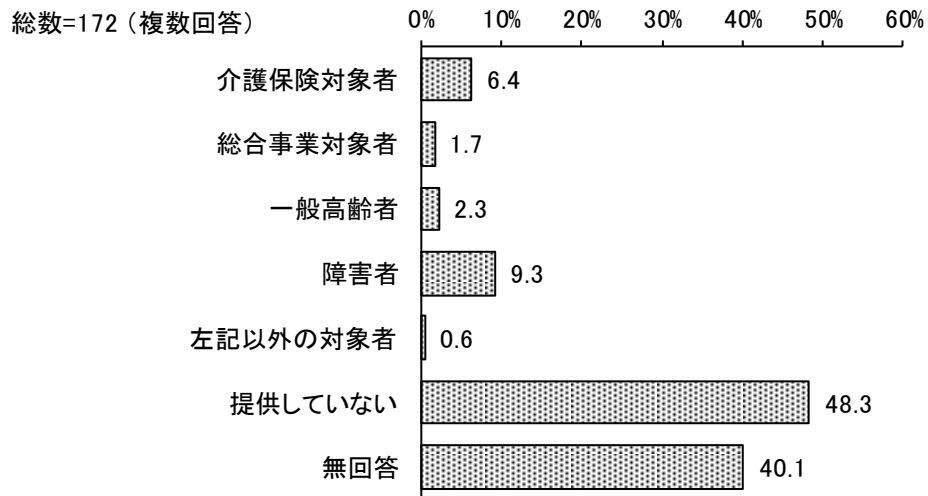
図表6-8-3 ウ 介護予防事業



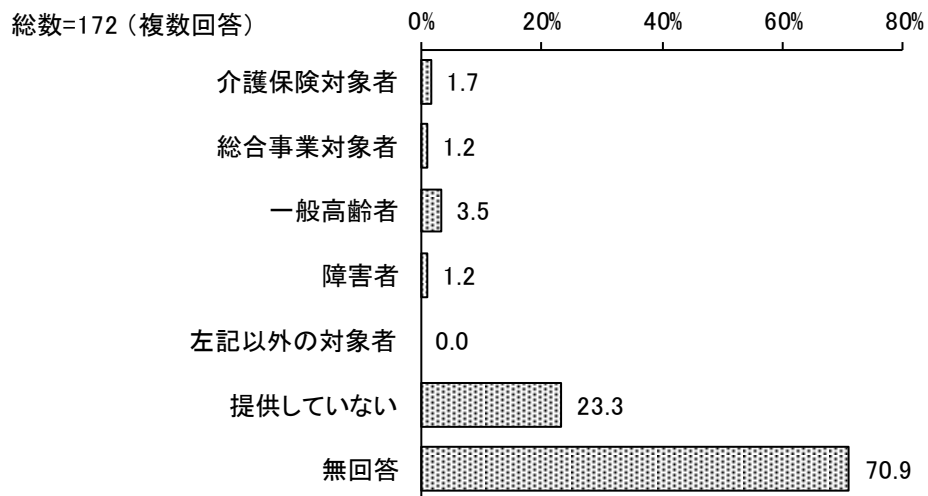
図表6-8-4 エ 健康づくり事業



図表6-8-5 才 障害福祉サービス



図表6-8-6 力 その他

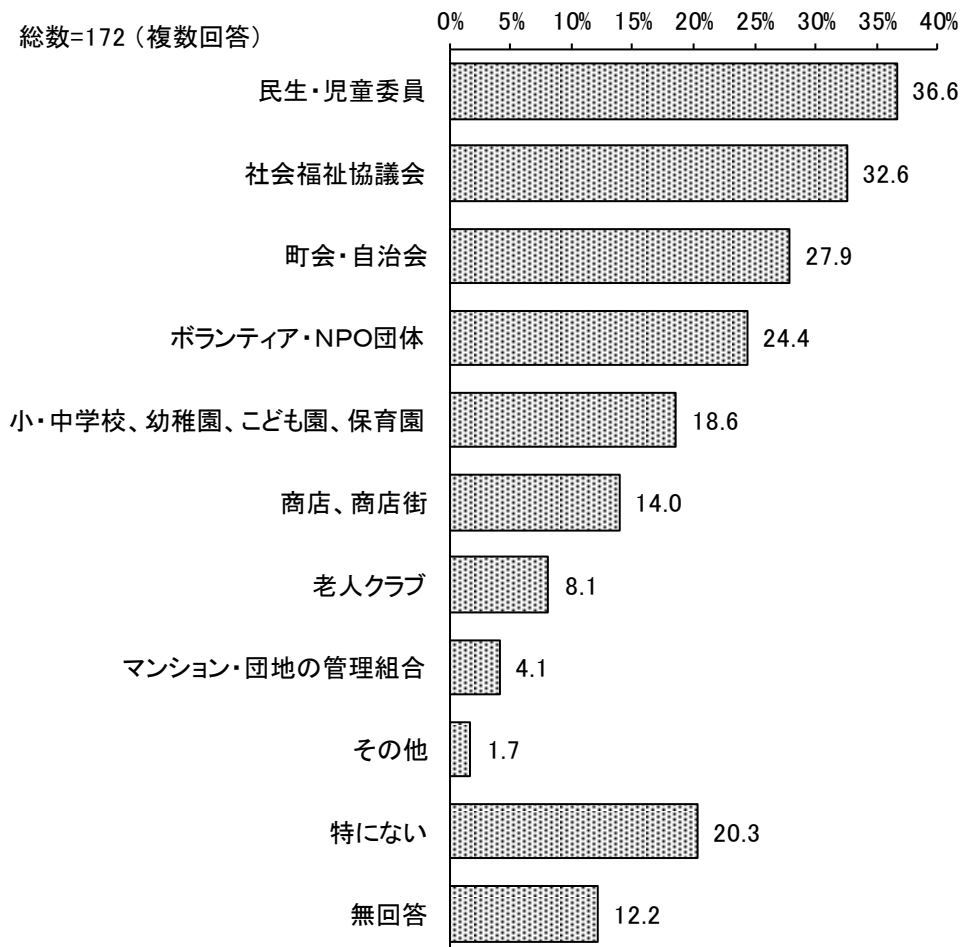


## (2) 地域の団体や組織との関わり

問28 貴事業所では、地域の団体や組織（民生・児童委員、町会・自治会、社会福祉協議会等）との関わりはありますか。（〇はいくつでも）

事業所が関わりを持つ地域の団体や組織は、「民生・児童委員」が36.6%で最も高く、次いで「社会福祉協議会」が32.6%、「町会・自治会」が27.9%となっている。

図表6-8-7 地域の団体や組織との関わりの有無



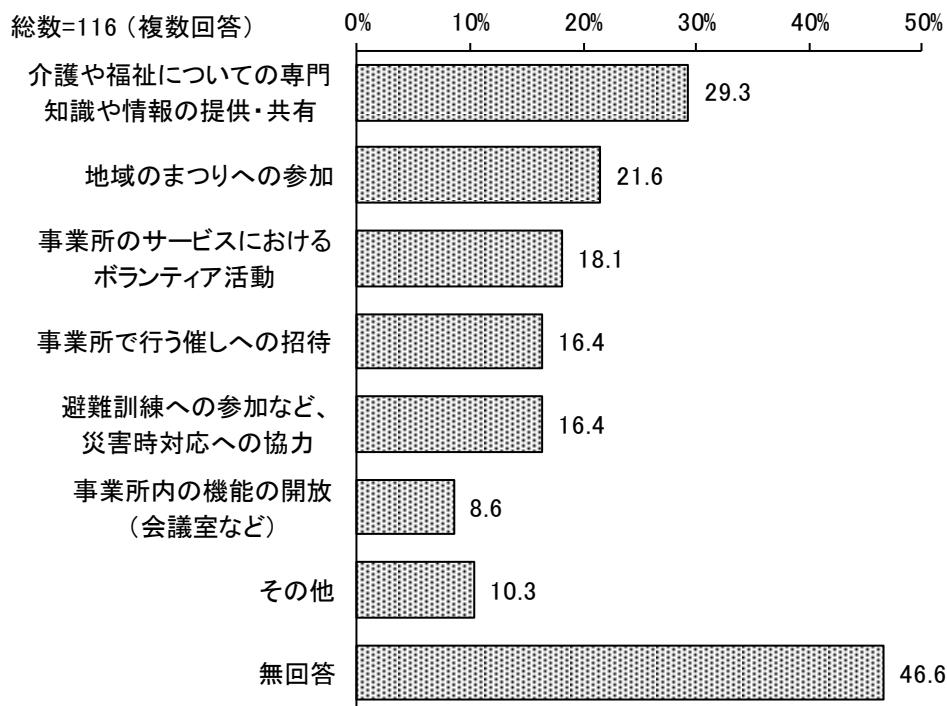


【問28で「10. 特にない」以外の回答の事業者におたずねします。】

問28-1 どのような関わりがありますか。(〇はいくつでも)

「介護や福祉についての専門知識や情報の提供・共有」が29.3%で最も高く、次いで「地域のまつりへの参加」が21.6%、「事業所のサービスにおけるボランティア活動」が18.1%となっている。

図表6-8-8 地域の団体や組織との関わりの内容



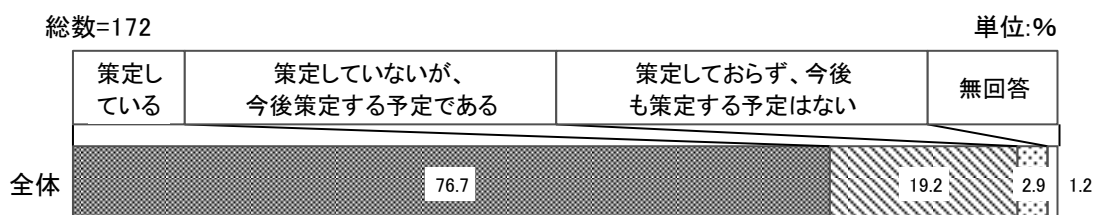
## 9 災害対策について

### (1) 災害に備えたマニュアル・計画策定や訓練実施の状況

問29 貴事業所では、災害時マニュアルを策定していますか。(〇は1つ)

災害時マニュアルは、「策定している」が76.7%で最も高く、次いで「策定していないが、今後策定する予定である」が19.2%、「策定しておらず、今後も策定する予定はない」が2.9%となっている。

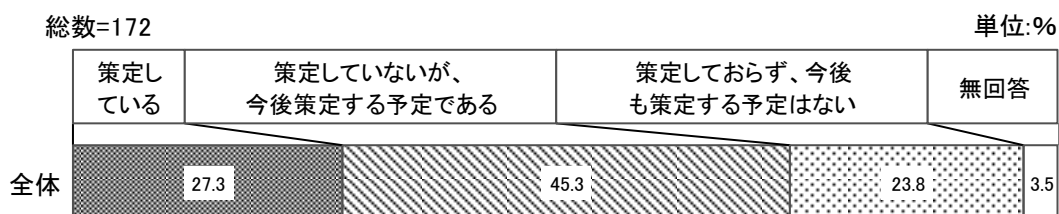
図表6-9-1 災害時マニュアルの策定



問30 貴事業所では、BCP（災害時の事業継続計画）を策定していますか。(〇は1つ)

BCP（災害時の事業継続計画）は、「策定していないが、今後策定する予定である」が45.3%で最も高く、次いで「策定している」が27.3%、「策定しておらず、今後も策定する予定はない」が23.8%となっている。

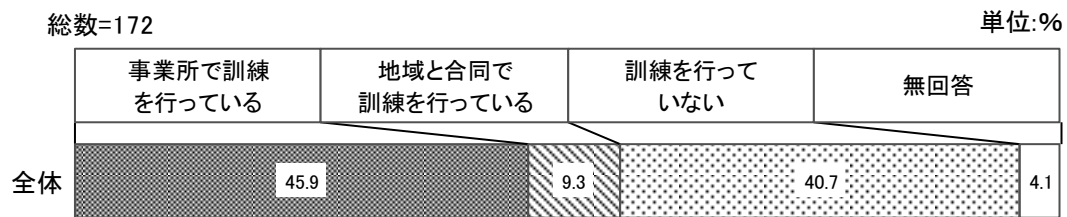
図表6-9-2 BCP（災害時の事業継続計画）の策定状況



問31 貴事業所では、地震等の災害が発生した時の避難や安否確認の訓練を実施していますか。(〇は1つ)

避難や安否確認の訓練の実施は、「事業所で訓練を行っている」が45.9%で最も高く、次いで「訓練を行っていない」が40.7%、「地域と合同で訓練を行っている」が9.3%となっている。

図表6-9-3 避難や安否確認の訓練の実施状況

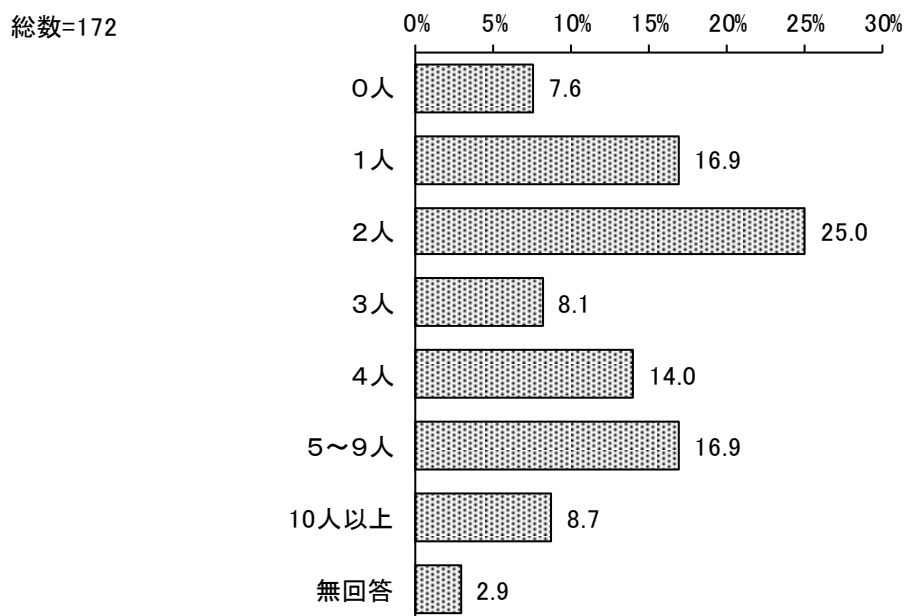


(2) 非常時に自宅から30分以内に駆けつけられる職員数

問32 貴事業所では、非常時に自宅から30分以内に事業所に駆けつけられる職員は何人いますか。また、その人数は職員全体に対し何パーセントですか。

非常時に30分以内に駆けつけられる職員は、「2人」が25.0%で最も高く、次いで「1人」と「5～9人」が16.9%、「4人」が14.0%となっている。

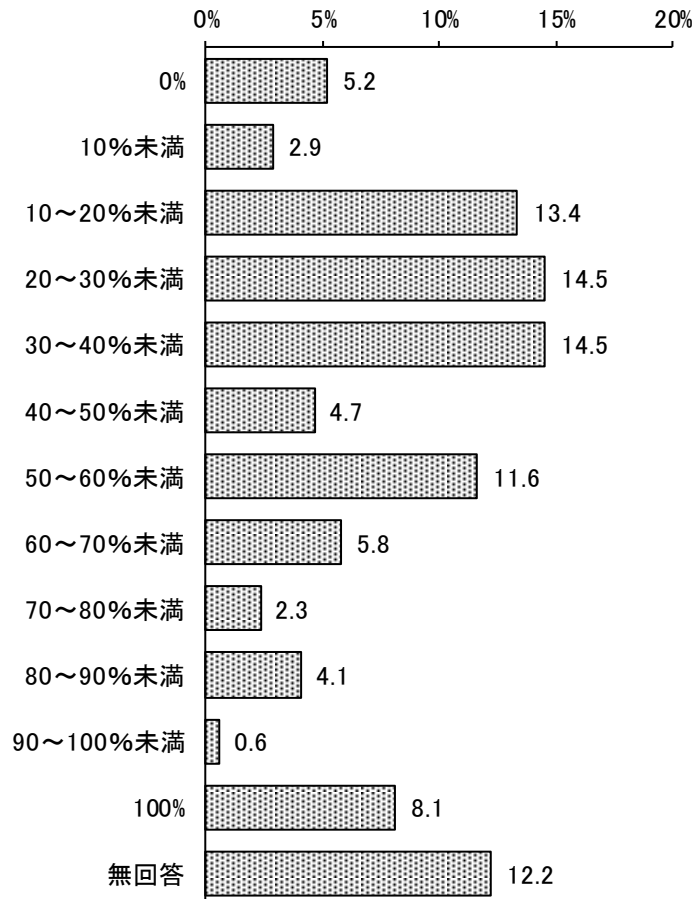
図表6-9-4 非常時に自宅から30分以内に駆けつけられる職員数



非常時に30分以内に駆けつけられる職員の割合は、「20～30%未満」と「30～40%未満」が14.5%で最も高く、次いで「10～20%未満」が13.4%、「50～60%未満」が11.6%となっている。

図表6-9-5 非常時に自宅から30分以内に駆けつけられる職員の割合

総数=172

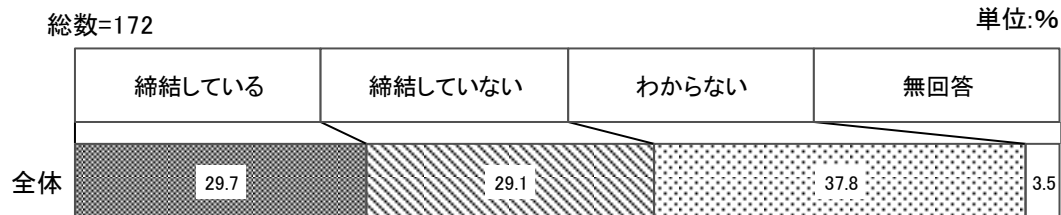


(3) 「災害時における避難行動要支援者等の支援に関する協定」の締結状況

問33 貴事業所では、「災害時における避難行動要支援者等の支援に関する協定」を区と締結していますか。(〇は1つ)

区との災害時協定の締結状況は、「わからない」が37.8%で最も高く、次いで「締結している」が29.7%、「締結していない」が29.1%となっている。

図表6-9-6 「災害時における避難行動要支援者等の支援に関する協定」の締結状況

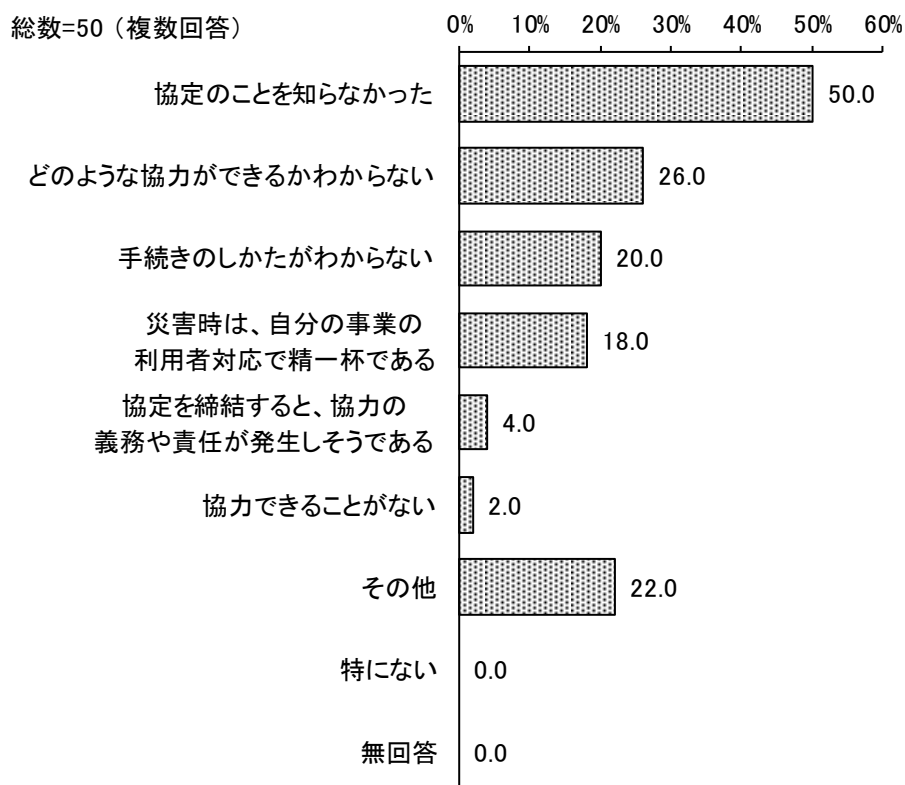


【問33で「2. 締結していない」と回答した事業者におたずねします。】

問33-1 協定を締結していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

区との災害時協定を締結していない理由は、「協定のことを知らなかった」が50.0%で最も高く、次いで「どのような協力ができるかわからない」が26.0%、「手続きのしかたがわからない」が20.0%となっている。

図表6-9-7 災害時協定を締結していない理由



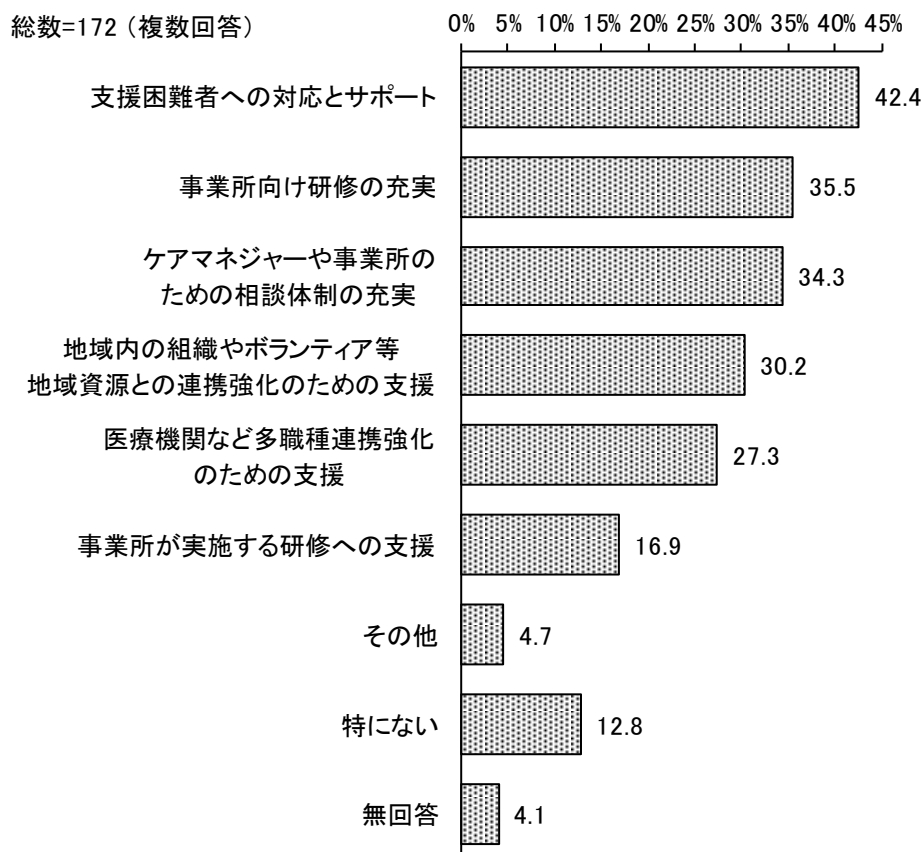
## 10 区に対する要望について

### (1) サービスの質の向上のために必要な区からの支援

問34 貴事業所におけるサービスの質の向上のために、区からの支援が必要だと感じることはありますか。(〇はいくつでも)

サービスの質の向上のために区に望む支援は、「支援困難者への対応とサポート」が42.4%で最も高く、次いで「事業所向け研修の充実」が35.5%、「ケアマネジャーや事業所のための相談体制の充実」が34.3%となっている。

図表6-10-1 サービスの質の向上のために必要な区からの支援

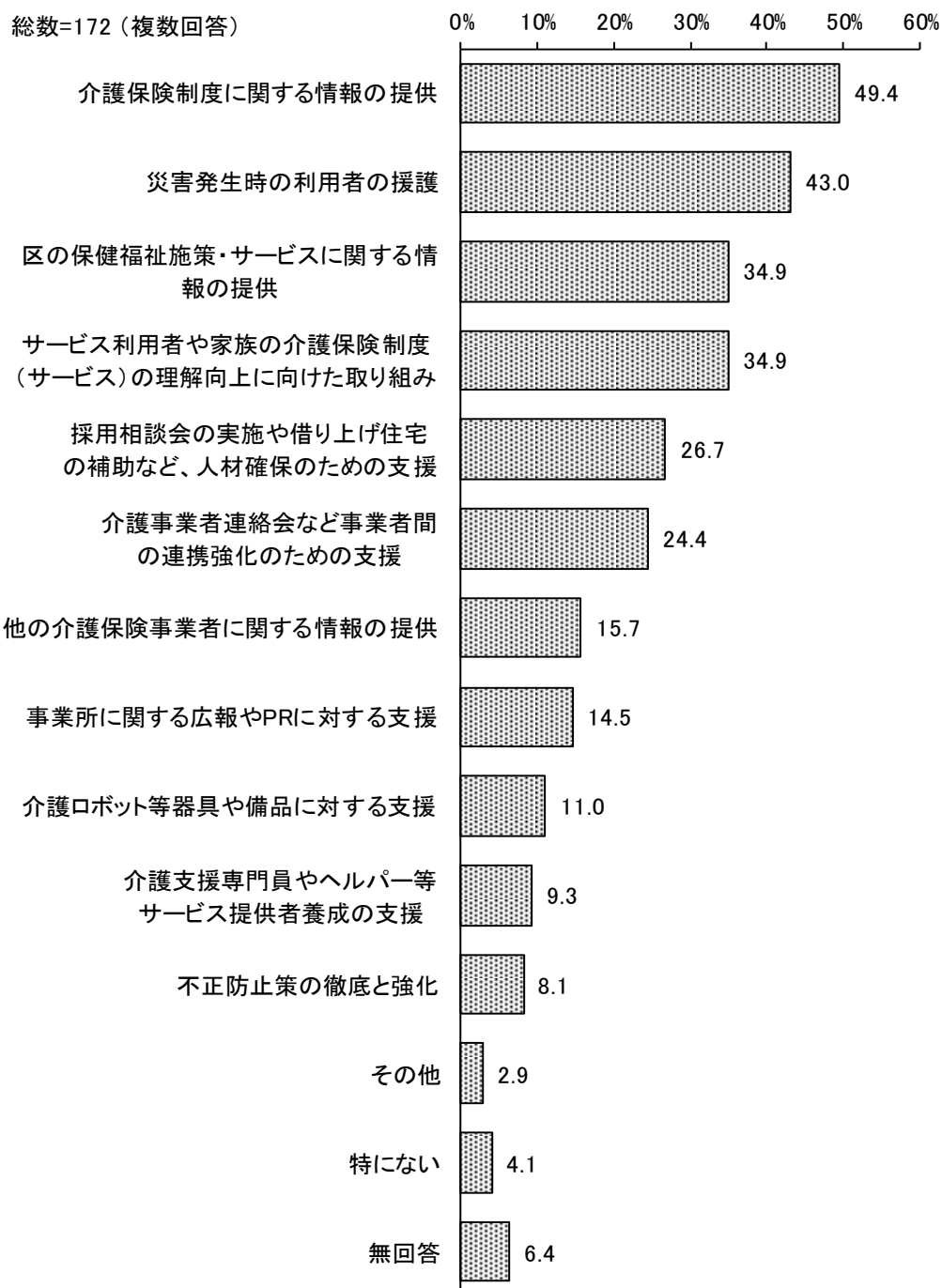


## (2) 事業を展開する上で必要な区からの支援

問35 貴事業所が事業を展開する上で、区からの支援が必要だと感じることはありますか。(〇はいくつでも)

事業を展開する上で区に望む支援は、「介護保険制度に関する情報の提供」が49.4%で最も高く、次いで「災害発生時の利用者の援護」が43.0%、「区の保健福祉施策・サービスに関する情報の提供」と「サービス利用者や家族の介護保険制度（サービス）の理解向上に向けた取り組み」が34.9%となっている。

図表6-10-2 事業を展開する上で必要な区からの支援

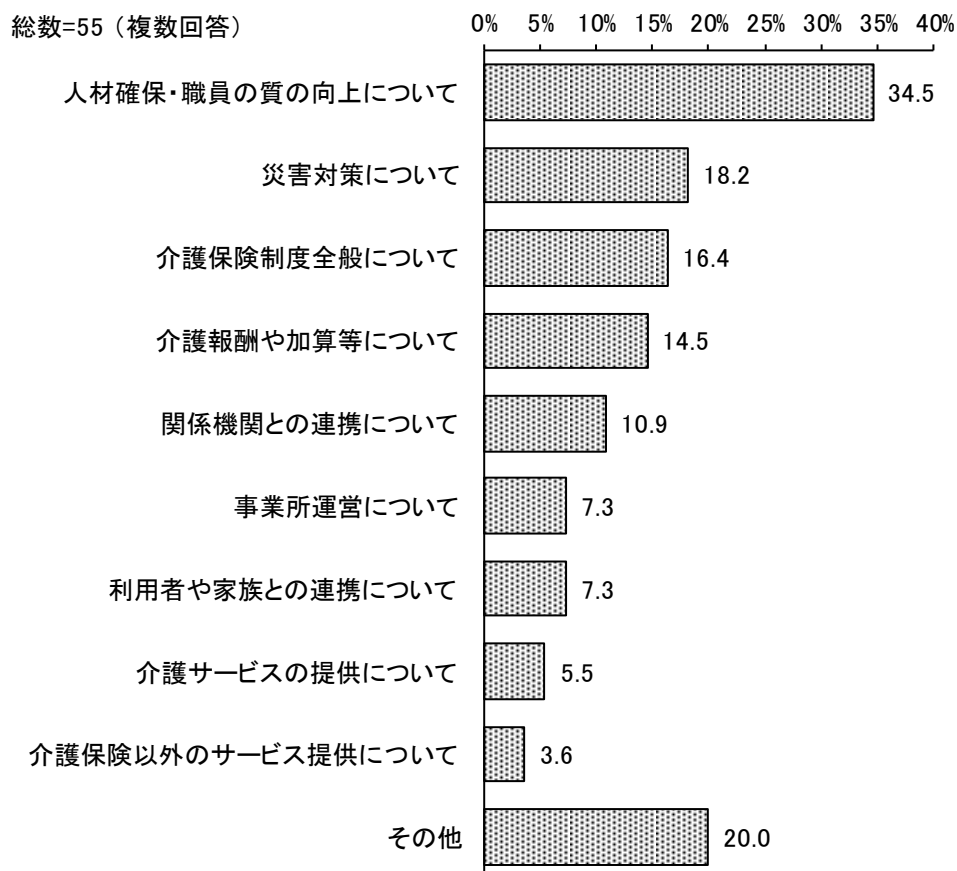


### (3) 区に対する意見・提案

問36 区に対するご意見・ご提案がありましたらお書きください。はじめに、1～10の  
あてはまる項目に○をつけ（○はいくつでも）、その項目についてのご意見・ご提案  
をお書きください。

区に対する意見・提案の内容は、「人材確保・職員の質の向上について」が34.5%  
で最も高く、次いで「災害対策について」が18.2%、「介護保険制度全般について」  
が16.4%となっている。

図表6-10-3 区に対する意見・提案



次ページ以降では、各項目について原文の文意が損なわれないよう抜粋して記載した。



### 介護保険制度全般について

- 介護保険制度全般についてわかりやすい説明をして欲しい。利用者の負担軽減措置、優遇措置を理解しやすいように説明して欲しい。
- 保険者ルールがわかりにくい。
- 制度改正が多く事務作業煩雑、ケアマネが利用者に向き合う体力、精神力が消耗している。
- 地域包括支援センターの数を増やして欲しい。現在、地域包括支援センターは、高齢者数約1万人に1カ所の設置となっています。せめて3,000人に1カ所地域包括支援センターがあれば、身近な相談窓口として住民に周知され、重篤化を予防できるのではないかと思います。

### 介護サービスの提供について

- 介護保険料の負担が増大して年々生活者は不満を感じてきています。介護サービスの適正化が必要です。今後は予防に力を入れて介護を受けるケースはきちんとアセスメントし、誰でも納得できるようにすること。ケアマネジャーは計画を立てられる能力の高い方がなるべきかと思います。コスト感を持つことも必要です。
- 認知症対応型の短期入所施設の充実。車いす付属品のクッションを車いす貸与無でも貸与可能とする特例対応が欲しい。
- 夜間対応型訪問介護は自宅で安心して生活を続けていただくための一つの社会資源として事業を継続しております。

### 介護保険以外のサービス提供について

- オートロック対応のマンションにお住いの独居利用者が増えており、中でも歩行困難者であると鍵をお預かりすることがあります。多職種サービス訪問の場合、全ての事業所分を準備することはリスクがあるため、ローソンが開始したキーボックス端末（カギの受け渡しサービス）を行政単位で提供できると良いと思っています。
- 区が主になって介護保険外サービスをできるように進めて欲しい。また、行うことに対し助けてもらえる（助成等）仕組みを広めて欲しい。
- 生活困窮者が迅速に入居できる高齢者福祉住宅の充実。

### 介護報酬や加算等について

- 処遇改善や加算等サービスコードの簡素化。
- 加算実績・更新手続きが毎年重荷です。ペーパーレスな時代に書類が多すぎると思います。（インターネット回答出来たら双方に便利ではないでしょうか）

## 事業所運営について

- 質の向上のための取り組みが多すぎます。結果として離職や質の低下をきたしています。
- 働き方改革を言われているが介護の世界は改革ができていない。利用者の自立支援をミッションにしているが、現状のケアマネジャーには介護保険上で必須になっている書類が多すぎる。利用者の状態を見ないといけない、書類作成の時間は作れない。

## 人材確保・職員の質の向上について

- 区内で相談会を行っているが毎回来所される方は少ない。もっとPRして集客していただき、各施設に満遍なく人材確保をしてもらいたい。
- 一番の問題は人だと思えます。人材確保や人材の提供、集める方法、興味を持っていただける方法等PRしていかないといけないと思えます。
- 入居者の重度化に対して人材のスキル確保が厳しいと感じます。1日の人員配置、賃金の低さ、無資格でも就業可能というグループホームのあり方と現実がかけ離れすぎているように思います。これから担う人材、世代に何が魅力と伝えられるのでしょうか？
- 区による人材確保の相談窓口があれば助かります。(例)人材バンクの手数料が高いため、低金利で融資を受けることができれば助かります。
- 求人拡大の為、介護医療の仕事相談会などの開催を希望します。
- 人材確保の取り組みが急務です。区や事業団と人材確保に関する協力体制を築きたい。

## 利用者や家族との連携について

- 介護保険制度の枠ではどうしようもないゴミ屋敷、精神疾患の本人、または家族への対応等に苦慮しています。
- 虐待で何回も会議を開いているが、個人情報でもあり結論が出ず平行線である。もっと専門家を入れて会議をして欲しい。

## 関係機関との連携について

- 医療関係者との連携をスムーズに行うにはどうしたら良いのでしょうか。
- 障害→介護保険になる方の支援は互いの保険について学んでいく必要性があります。区として研修をしてくれると助かります。介護保険の利用者で居宅に訪問したものが、高齢でない家族への支援の必要性を感じた時の相談窓口が必要だと考えます。
- 区役所内の関係部署とケアマネジャー間の壁が低くなり、相談、情報共有がしやすい環境が欲しいです。連携先をたらいまわしにしないで欲しいと思えます。

## 災害対策について

- 台風の時、ヘルパーの安全確保のために定期訪問をお休みすることがあります。独居高

齢者の非常時対応をケアプランに位置付ける必要性を感じました。ケアプランに位置付ける災害時のサービス、避難先、避難させる人材等、資源の不足も感じ不安があります。

- 地域避難所は地震の際には開所するが、洪水（水害）の際には開所しない。要援護者と介護者が大雨の中避難したが避難所が開いていなかったため、二次災害の危険があったことがありました。区役所にも周知されておらず、改善して欲しいと思いました。
- 台風等の災害時、前もって色々な情報をいただければ助かります。
- 高齢患者に対する区としての対応をご教示いただければ幸いです。
- 避難や災害物資等について災害時の情報共有が必要です。

## その他

- 介護事業者と地域住民の間にはまだ大きな壁があり関係性は薄い。事業者はノウハウはあるのでそれをもっと周知、提供していくべきと考えます。事業者＝営利企業とみなされ、広報、PRに制限がかかっているのが困ります。
- すべての介護サービスに対してうまく対応するのは難しいと思います。事業所と区が連携して利用者により良いサービスが行えるよう頑張りたいと思います。
- 精神疾患を持つ利用者に対する区のサポートが他区よりも薄く、相談窓口が足りないように思います。
- 住区センターの機能をもっと強化できないかと思いました。一人暮らしの高齢者が増える中、見守り、安否確認できる方をそれぞれの住区で確保し、必要時に活動できる体制をとってもらえれば、今後助かるのではないかと思います。
- 介護事業者連絡会が形骸化している。ケアマネの書類が改定の度に煩雑になっている。実地指導時に過誤調整ありきの指導が散見されるのでケアマネ分科会をするなら区から書類記載時の注意点、揃えておく書類の確認、疑義解釈等の集団指導を行ってケアマネ業務が振り返られるようにして欲しい。
- 夜間対応型訪問介護は利用者数が伸び悩んでいます。対策はないでしょうか。
- ICT活用の促進をして欲しい。