

## 4 居宅介護支援事業所調査

## 第9期介護保険事業計画基礎調査④

## 目黒区 居宅介護支援事業所調査

【回答の方法】 次のいずれかの方法でご回答ください。

## 郵送で回答

- ・調査票に直接ご記入いただき、◀ の位置で三つ折にして、同封した返信用封筒（切手不要）に入れて返送してください。
- ・回答は、黒のボールペンまたは鉛筆でお書きください。
- ・調査票および返信用封筒には、事業所名などは記入しないでください。

## インターネットで回答（日本語のみ）

- ・パソコン、スマートフォンから回答できます。
- ・目黒区公式ホームページ（<https://www.city.meguro.tokyo.jp/>）トップページの「お知らせ」にある『介護保険のアンケート調査を実施しています』のページに記載したリンクから入るか、下のQRコードを読み取って回答サイトにお入りください。
- ・次の調査票ID及びパスワードを入力すると、回答することができます。

## QRコード



端末の機種や設定により、QRコードが利用できない場合があります。

調査票ID：

パスワード：

※調査票IDとパスワードは無作為に配布しているため、個人を特定するものではありません。  
提出された回答がどなたの回答であるかは照合できません。

**【ご回答期限】 令和4年11月22日（火）まで**

※この調査についてご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

<調査実施主体> 目黒区健康福祉部 介護保険課 介護保険計画係  
電話：03-5722-9840（月～金曜日 8:30～17:00）  
FAX：03-5722-9716

## 1 貴事業所の概要について

問1 貴事業所の開設年をお答えください。

(平成・令和) \_\_\_\_\_ 年  
該当する元号に○

問2 貴事業所の令和4年9月末現在の人員配置をご記入ください。

職 種	①勤務形態内訳 (人数を記入)		②年齢内訳 (人数を記入)		
	常勤	非常勤	40歳以下	41～64歳	65歳以上
ア 主任介護支援専門員	人	人	人	人	人
イ 介護支援専門員	人	人	人	人	人
ウ その他 ( )	人	人	人	人	人

※ウその他欄の( )には、職種をご記入ください。(例：事務)

問3 常勤職員について、令和4年9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。

勤続期間 (人数を記入)	6か月未満	6か月以上 1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
	人	人	人	人	人

問4 貴事業所で、1年間(令和3年10月1日から令和4年9月30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。

	常 勤		非 常 勤	
	男 性	女 性	男 性	女 性
①採用した人数 (人数を記入)	人	人	人	人
②離職した人数 (人数を記入)	人	人	人	人

## 2 事業所運営における課題等について

問5 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、貴事業所の運営にどのような影響が生じましたか。(〇はいくつでも)

1. 感染症への懸念から、サービスを休止・解約する利用者がいた
2. サービス事業者の新型コロナ発生等により、別の事業者を手配する必要が生じた
3. 感染症対策・説明のため、利用者や家族に対応する時間が増えた
4. 感染症対策のための費用負担が増加した（衛生用品・通信機器購入等）
5. 自宅待機などを理由に、一時的にケアマネジャーが業務に従事できなくなった
6. ケアマネジャーが退職した
7. その他（具体的に \_\_\_\_\_ ）
8. 特に影響はなかった

問6 貴事業所では、令和3年度の収入額は、令和元年度（新型コロナウイルス感染症の感染拡大前）に比べてどのように変化しましたか。(〇は1つ)

1. 大きく増えた
2. やや増えた
3. 横ばい → 問7にお進みください
4. やや減った
5. 大きく減った

【問6で「1」「2」「4」「5」と回答した事業者におたずねします。】

問6-1 収入額が増減した理由は何ですか。(〇はいくつでも)

1. 利用者人数の増減
2. 利用者1人当たりの単価の増減
3. 事業規模の拡大・縮小
4. 加算の取得・取下
5. 報酬改定の影響
6. その他（具体的に \_\_\_\_\_ ）

問7 令和3年度の貴事業所の収支はいかがでしたか。(〇は1つ)

1. 黒字だった
2. 赤字だった
3. どちらでもない

問8 今後の事業規模について、どのように考えていますか。(○は1つ)

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1. 現状維持     | 2. 拡大を検討    |
| 3. 縮小を検討    | 4. 休止・撤退を検討 |
| 5. 未定、わからない |             |

問9 貴事業所では、職員の早期退職の防止や定着促進のため、どのような取組みを行っていますか。(○はいくつでも)

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. 賃金・労働時間等の労働条件の改善         |   |
| 2. 労働時間、業務内容の希望を考慮          |   |
| 3. 年次有給休暇の取得促進              |   |
| 4. 福利厚生・健康管理の充実             |   |
| 5. 子育て支援・介護者支援              |   |
| 6. 研修等、人材育成の充実              |   |
| 7. キャリアパスの作成・実施             |   |
| 8. 職場内のコミュニケーションの円滑化        |   |
| 9. ハラスメント対策                 |   |
| 10. メンタルヘルス対策               |   |
| 11. 情報通信機器の活用等による業務の効率化・省力化 |   |
| 12. その他(具体的に                | ) |
| 13. 特に行っていない                |   |

問10 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。(○はいくつでも)

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. 新規利用者の獲得が困難              |   |
| 2. 人員不足などにより、利用者のニーズに対応できない |   |
| 3. 利用者の重度化                  |   |
| 4. 苦情や事故への対応                |   |
| 5. 職員の確保、離職対策               |   |
| 6. 職員の育成                    |   |
| 7. 主任介護支援専門員の配置・更新          |   |
| 8. サービス提供事業者等との連携           |   |
| 9. 医療機関との連携                 |   |
| 10. ICT化(情報通信技術活用)への対応      |   |
| 11. 介護報酬の低さ、採算性             |   |
| 12. その他(具体的に                | ) |
| 13. 特にない                    |   |

### 3 ケアマネジメントについて

問11 令和4年9月の貴事業所の居宅介護サービス計画（ケアプラン）作成数をお答えください。※ 事業所全体の総数でお答えください。

居宅介護支援 \_\_\_\_\_件（うち、目黒区被保険者 \_\_\_\_\_件）  
 介護予防支援等の受託 \_\_\_\_\_件（うち、目黒区被保険者 \_\_\_\_\_件）

問12 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。（○は1つ）

- 1. 十分に連携がとれている
  - 2. 概ね連携がとれている
  - 3. あまり連携がとれていない
  - 4. 連携がとれていない
- } → 問13にお進みください

→ 【問12で「3」「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12-1 連携が難しい理由は何ですか。（○はいくつでも）

- 1. 医師との関係ができていないために連絡がとりづらい
- 2. 医師と話をするための知識が乏しい
- 3. 医師と連携する必要を感じていない
- 4. 医師にいつ連絡したらいいのかわからない
- 5. 医師が協力的でない
- 6. 医師が介護保険制度を理解していない
- 7. その他（具体的に \_\_\_\_\_）

問13 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。（○はいくつでも）

- 1. 民生・児童委員
- 2. 町会・自治会・住区住民会議
- 3. 小・中学校、幼稚園、こども園、保育園
- 4. 老人クラブ
- 5. 社会福祉協議会
- 6. 商店、商店街
- 7. ボランティア・NPO団体
- 8. マンション・団地の管理組合
- 9. その他（具体的に \_\_\_\_\_）
- 10. 特になし

問14 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。（○は1つ）

- 1. 組み入れている
- 2. 一部は組み入れている
- 3. 組み入っていない（理由： \_\_\_\_\_）

→【問14で「1」「2」（組み入れている）と回答した事業者におたずねします。】

問14-1 どのようなサービス・資源を組み入れていますか。（○はいくつでも）

- 1. 配食サービス
- 2. 見守り・電話訪問など
- 3. 緊急通報システム・生活リズムセンサーなど
- 4. 介護保険外の生活支援
- 5. 介護保険外の通いの場
- 6. 趣味・学習などの地域のグループ活動
- 7. その他（具体的に \_\_\_\_\_）

問15 ケアマネジャーの業務の中で、特に負担が大きいと感じることは何ですか。（○は3つまで）

- 1. 利用者及び家族に対する説明・同意
- 2. アセスメントやモニタリングのための訪問・面接
- 3. サービス担当者会議の開催・調整
- 4. ケアプランの作成・交付
- 5. 支援記録の作成、給付管理等の事務処理
- 6. サービス事業所との連絡調整
- 7. 主治医や医療機関との連絡調整
- 8. 苦情、相談対応
- 9. 地域ケア会議やケアプラン点検等への参加
- 10. 休日・夜間の相談対応や緊急対応
- 11. ケアマネジャー業務以外の相談や頼まれごとへの対応
- 12. その他（ \_\_\_\_\_）
- 13. 特にない

問16 利用者・利用者家族から受ける困りごとの相談や苦情には、どのようなものがありますか。(〇はいくつでも)

1. ケアプランに関するもの
2. サービス内容に関するもの
3. 利用手続きに関するもの
4. 職員の態度に関するもの
5. 施設・設備に関するもの
6. 保険外の利用者負担に関するもの
7. 介護疲れに関するもの
8. 仕事と介護との両立に関するもの
9. 認知症に関するもの
10. 介護認定の結果に関するもの
11. その他(具体的に )
12. 特に相談・苦情は受けていない

問17 利用者・利用者家族又はその他の区民から、介護関係以外の相談を受けたことはありますか。(〇は1つ)

1. ある

2. ない → 問18にお進みください

【問17で「1. ある」と回答した事業者におたずねします。】

問17-1 どのような相談を受けましたか。(〇はいくつでも)

1. 介護者・家族からの虐待に関するもの
2. 家族のひきこもりに関するもの
3. 家族の問題に関するもの(ひきこもり以外)
4. ヤングケアラー(※)に関するもの
5. 疾病に関するもの
6. 消費生活に関するもの
7. 生活困窮に関するもの
8. その他(具体的に )

※ヤングケアラー

大人が担うような家族のケア(家事や家族の世話、介護、感情面のサポートなど)をする18歳未満の子どものこと。

問18 貴事業所では、利用者や家族との対応において、支援等が困難な事例はありましたか。(○は1つ)

1. ある

2. ない ----> 問19にお進みください

【問18で「1. ある」と回答した事業者におたずねします。】

問18-1 どのような点で困難と感じましたか。(○はいくつでも)

1. キーパーソンがいない
2. ご本人とご家族の考えが異なる
3. ご家族が協力的ではない
4. サービス利用の拒否がある
5. ご本人又はご家族から過度な要求がある
6. 提案したケアプランの内容に理解が得られない
7. 利用者を受け入れるサービス提供事業者が見つからない
8. サービス費用の負担が困難なため、必要なサービスを入れられない
9. ヤングケアラーの負担軽減が図れない
10. その他(具体的に )

【問18で「1. ある」と回答した事業者におたずねします。】

問18-2 困難事例への対応について、どこかに相談しましたか。(○はいくつでも)

1. 地域包括支援センター
2. 他の居宅介護支援事業所
3. 地域ケア会議
4. 行政機関
5. 弁護士などの専門家
6. 医療機関
7. その他(具体的に )
8. どこにも相談していない



問19 貴事業所では、ケアマネジメントの質の向上のために講じている取組みはありますか。(〇はいくつでも)

1. マニュアル等の作成
2. 事業所内での情報共有（定例会議、情報共有システム運用等）
3. 問題事例に関するケース検討会実施などの助言体制づくり
4. 各種研修、学習会・セミナーの実施や参加奨励
5. サービス事業所や区内の地域資源に関する情報収集
6. 他事業所との連携
7. 地域包括支援センターや区との連携
8. 利用者や家族に対する満足度調査、外部評価（第三者評価等）の活用
9. その他（具体的に \_\_\_\_\_）
10. 特になし

#### 4 利用者の状況及び区の介護・福祉サービスについて

問20 新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、利用者の心身の状態にどのような影響を与えたと思いますか。（それぞれ〇は1つ）

※ 外出の自粛、介護サービスの利用控えなどの状況を踏まえてお答えください。

	非常に影響を与えた	若干影響を与えた	影響はなかった	わからない
①運動機能の低下	1	2	3	4
②認知機能の低下	1	2	3	4
③閉じこもり	1	2	3	4
④栄養状態の悪化	1	2	3	4
⑤健康状態の悪化	1	2	3	4
⑥精神状態の悪化	1	2	3	4
⑦その他（ _____ ）	1	2	3	4

→ 問20-1にお進みください

【問20で「非常に影響を与えた」を選択した事業者におたずねします。】

問20-1 非常に影響を与えたと回答した事項のうち、最も懸念される事項は何ですか。

(○は1つ)

- ①運動機能の低下
- ②認知機能の低下
- ③閉じこもり
- ④栄養状態の悪化
- ⑤健康状態の悪化
- ⑥精神状態の悪化
- ⑦その他

問21 貴事業所で担当する目黒区被保険者のうち、居宅サービスの利用のみでは在宅での生活の継続が困難であり、介護老人福祉施設又は認知症対応型共同生活介護への入所・入居が必要だと思われるケースがありますか。(○は1つ)

※施設への申し込みの有無にかかわらず、ご本人の状況からお答えください。

1. ある

2. ない → 問22にお進みください

【問21で「1. ある」と回答した事業者におたずねします。】

問21-1 当該利用者の施設への申し込み状況を教えてください。

※入所・入居の見込が立っているケースは除いてお答えください。

1. 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）に申し込んでいるが、入所の見込は立っていない	件
2. 認知症対応型共同生活介護（認知症高齢者グループホーム）に申し込んでいるが、入居の見込は立っていない	件
3. 今後、施設等への入所・入居を申し込む予定	件
4. 経済的な理由により施設等への入所・入居は申し込んでいない	件
5. 本人・家族の意向により施設等への入所・入居は申し込んでいない（経済的な理由以外）	件
6. その他（具体的に )	件

問22 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。

①最も不足していると感じる介護サービス（○は1つ）

1. 訪問介護	2. 訪問入浴介護
3. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	4. 夜間対応型訪問介護
5. 訪問看護	6. 訪問リハビリテーション
7. 通所介護（地域密着型通所介護含む）	8. 通所リハビリテーション
9. 認知症対応型通所介護	10. 居宅療養管理指導
11. 福祉用具貸与	
-----	
12. 短期入所生活介護	13. 短期入所療養介護
14. 小規模多機能型居宅介護	15. 看護小規模多機能型居宅介護
-----	
16. 特定施設入居者生活介護	17. 認知症対応型共同生活介護
18. 介護老人福祉施設	19. 介護老人保健施設
20. 介護医療院	
-----	
21. 不足していると感じるサービスはない	

②上記以外に不足していると感じる介護サービス（○は2つまで）

1. 訪問介護	2. 訪問入浴介護
3. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	4. 夜間対応型訪問介護
5. 訪問看護	6. 訪問リハビリテーション
7. 通所介護（地域密着型通所介護含む）	8. 通所リハビリテーション
9. 認知症対応型通所介護	10. 居宅療養管理指導
11. 福祉用具貸与	
-----	
12. 短期入所生活介護	13. 短期入所療養介護
14. 小規模多機能型居宅介護	15. 看護小規模多機能型居宅介護
-----	
16. 特定施設入居者生活介護	17. 認知症対応型共同生活介護
18. 介護老人福祉施設	19. 介護老人保健施設
20. 介護医療院	
-----	
21. 不足していると感じるサービスはない	

問23 介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス及び通所型サービスにおいて、主に必要とされているサービス内容や機能は何ですか。

①訪問型サービス（○は3つまで）

〔身体介護〕	
1. 食事の介助	2. 入浴・洗身
3. 排泄の介助	4. 衣類の着脱
5. 外出の付き添い	6. 服薬
7. その他身体介護（具体的に	）
〔生活援助〕	
8. 掃除	9. 洗濯
10. 調理	11. 買い物
12. その他生活援助（具体的に	）
〔その他〕	
13. 安否確認・健康チェック	14. 相談援助・情報提供

②通所型サービス（○は3つまで）

1. 人との関わりや交流	2. 入浴
3. 食事・おやつ	4. 機能訓練
5. 外出の機会の確保	6. 家族介護の軽減
7. その他（具体的に	）

問24 介護サービス以外で、今後充実が必要と思われるサービス・取組みはありますか。（○はいくつでも）

1. 金銭管理や各種手続きの代行	
2. 見守りや安否確認	
3. 配食サービス	
4. ごみの訪問回収	
5. 移送サービス	
6. 訪問理美容サービス	
7. 通院・買い物などの外出同行	
8. その他（具体的に	）
9. 特にない	

問25 現行の介護サービス（総合事業含む）は、介護保険制度の目的の一つである高齢者の自立支援に寄与していると思いますか。（○は1つ）

- 1. 十分に寄与している
- 2. ある程度寄与している
- 3. どちらともいえない
- 4. あまり寄与していない
- 5. 全く寄与していない
- 6. わからない

【問25で「4」「5」（寄与していない）と回答した事業者におたずねします。】

問25-1 どのような点で寄与していないと思われましたか。ご自由にお書きください。

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

問26 介護保険制度を高齢者の自立支援や重度化防止に寄与するものとするためには、どのような取組み・工夫が必要だと思えますか。ご自由にお書きください。

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## 5 災害対策について

問27 貴事業所では、災害時マニュアルを策定していますか。(○は1つ)

1. 策定している
2. 策定していないが、今後策定する予定である
3. 策定しておらず、今後も策定する予定はない

問28 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。(○は1つ)

1. 策定している
2. 策定していないが、今後策定する予定である
3. 策定しておらず、今後も策定する予定はない

問29 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。(○は1つ)

1. 事業所で訓練を行っている
2. 地域と合同で訓練を行っている
3. 訓練を行っていない

問30 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。

非常時に自宅から 30分以内に  
事業所に駆けつけられる職員 \_\_\_\_\_ 人 (⇒ 職員全体の \_\_\_\_\_ %)

問31 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)

- 1. 締結している
- 2. 締結していない
- 3. わからない

→【問31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31-1 協定を締結していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- 1. 協定のことを知らなかった
- 2. 災害時は、自分の事業所の利用者対応で精一杯である
- 3. 協定を締結すると、協力の義務や責任が発生しそうである
- 4. どのような協力ができるかわからない
- 5. 協力できないことがない
- 6. 手続きのしかたがわからない
- 7. その他（具体的に )
- 8. 特にない

## 6 区に対する要望について

問32 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3つまで)

- 1. 事業所向け研修の充実
- 2. 事業所が実施する研修への支援
- 3. 地域内の組織やボランティア等地域資源との連携強化のための支援
- 4. 医療機関など多職種連携強化のための支援
- 5. 支援困難者への対応とサポート
- 6. ケアマネジャーや事業所のための相談体制の充実
- 7. その他（具体的に )
- 8. 特にない

問33 貴事業所が事業を運営する上で、区からの支援が必要だと感じることはありますか。(〇は3つまで)

1. 介護保険制度に関する情報の提供
2. 区の保健福祉施策・サービスに関する情報の提供
3. 他の介護保険事業者に関する情報の提供
4. 事業所に関する広報やPRに対する支援
5. ICT機器や備品に対する支援
6. 不正防止策の徹底と強化
7. 介護事業者連絡会など事業者間の連携強化のための支援
8. 人材確保のための支援
9. 主任介護支援専門員等の資格取得支援
10. 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組み
11. 災害発生時の利用者の援護
12. その他(具体的に )
13. 特にない

問34 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。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

—質問は以上です。ご協力ありがとうございました。—