

練馬区介護サービス事業所調査

◆ 調査へのご協力のお願い ◆

日頃から、練馬区政にご理解とご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。区では、新たな「高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」の策定に着手しています。

この調査は、高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画がより実りある計画となるよう、区内で介護保険サービスを提供されているすべての事業所を対象に、事業展開の現状と今後、介護保険制度の見直しなどに関するご意見・ご要望などをお聞きするため実施するものです。

ご回答いただいた内容は、統計情報の作成のみに使用します。事業所が特定される形での公表や、他の目的での使用はいたしませんので、ご協力いただきますようお願いいたします。

令和元年●月 練馬区

◆ 調査票のご記入にあたって ◆

- 調査票は、送付した封筒の宛名に記載されているサービス種別ごとに発送しています。複数の調査票をお届けした事業所においては、お手数ですが、サービス種別ごとに調査票を作成してください。
- 回答は、あてはまる番号に○をつけてください。質問文にある「○は1つ」「あてはまるものすべてに○」などの指示にしたがってご回答ください。また、ご意見や数字などを直接ご記入いただく質問もあります。
- 質問の回答が、「その他」にあてはまる場合は、()内になるべく具体的にその内容をご記入ください。
- ご記入いただいた調査票は、**●月●日(●)まで**に、同封の返信用封筒にてご返送ください。切手は不要ですので、そのままご投函ください。
- この調査票および返信用封筒へのお名前のご記入は不要です。
- この調査は、(株)日本能率協会総合研究所に委託して実施しています。調査についてのお問い合わせは、下記までお願いいたします。
【調査委託元】練馬区 高齢施策担当部 高齢社会対策課 計画係
【調査実施・問い合わせ先】
(株)日本能率協会総合研究所 社会政策研究部 担当:川村、布施、政岡
電話:0120-876-300
受付時間:月曜～金曜(平日) 10:00～17:00

◆機関・組織について

問1 貴事業所が現在実施しているサービスは、つぎのどれですか。(○は1つ)

1 居宅介護支援
2 訪問介護 (総合事業含む)
3 訪問入浴介護※
4 訪問看護※
5 訪問リハビリテーション※
6 居宅療養管理指導※
7 通所介護 (総合事業含む)
8 通所リハビリテーション※
9 短期入所生活介護※
10 短期入所療養介護※
11 福祉用具貸与・販売※
12 特定施設入居者生活介護※
13 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
14 夜間対応型訪問介護
15 認知症対応型通所介護※
16 地域密着型通所介護
17 小規模多機能型居宅介護※
18 看護小規模多機能型居宅介護
19 認知症対応型共同生活介護※
20 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
21 介護老人福祉施設
22 介護老人保健施設
23 介護療養型医療施設

※は、介護予防を含む

問2 運営主体は、つぎのどれですか。(○は1つ)

1 企業 (株式会社・有限会社等)	2 社会福祉法人	3 医療法人
4 NPO法人	5 その他 ()	

問3 貴事業所の開設時期について、ご記入ください。(数値を記入)

開設時期 西暦 年 月

問4 貴事業所の住所地に該当する日常生活圏域は、つぎのどれですか。(○は1つ)

1 練馬圏域	2 光が丘圏域	3 石神井圏域	4 大泉圏域
--------	---------	---------	--------

問5 貴事業所の従業員数を教えてください(法人の従業員数ではありません)。
 (具体的に記入。換算数は小数点第2位を四捨五入して小数点以下第1位まで計上)

- ① 常勤専従・・・ 人
- ② 常勤兼務・・・ 人 ⇒換算数 . 人
- ③ 非常勤・・・ 人 ⇒換算数 . 人

※厚生労働省が実施する「介護サービス施設・事業所調査」で回答された各職種の従事者数のページのコピーを返信用封筒に同封いただくか、従事者数の合計(再掲の数値は除外)を上表に記入してください。調査票は、9月下旬～11月上旬にお手元に届く予定となっています。ただし、訪問介護、通所介護、居宅介護支援、介護予防支援の事業所については全事業所を調査対象としていないため、調査票が届かない場合もあります。

※詳細は、厚生労働省ホームページをご確認ください。
<https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/soshiki/toukei/fukushikaigochousa.html>

※雇用形態に関わらず、施設・事業所が定める1週間の勤務時間(所定労働時間)のすべてを勤務する場合は「常勤」、勤務しない場合は「非常勤」としてください。

※常勤兼務には、「常勤専従」分は含めません。

※換算数は次ページの式により求められます。

$$\text{換算数} = \frac{\text{従事者の1週間の勤務延時間数(残業除く)}}{\text{当該施設・事業所において常勤の従事者が勤務すべき1週間の時間数(所定労働時間)}}$$

問6～問27は、居宅介護支援事業所の方への質問です。居宅介護支援事業所以外の方は8ページの間28へ進んでください。

居宅介護支援事業所の方にお聞きします。

問6 地域密着型サービスのうち、今後さらに整備が必要と思われるサービスはどれですか。
 (あてはまるものすべてに○)

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 2 夜間対応型訪問介護
- 3 認知症対応型通所介護
- 4 地域密着型通所介護
- 5 小規模多機能型居宅介護
- 6 看護小規模多機能型居宅介護
- 7 認知症対応型共同生活介護
- 8 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 9 特に必要はない

問7 小規模多機能型居宅介護の利用者数(需要)に対する事業所数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

- | | | |
|----------------|--------------|--------------|
| 1 事業所が多すぎる | 2 事業所がやや多い | 3 適正な事業所数である |
| 4 事業所がやや不足している | 5 事業所が不足している | |

問8 看護小規模多機能型居宅介護の利用者数(需要)に対する事業所数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

- | | | |
|----------------|--------------|--------------|
| 1 事業所が多すぎる | 2 事業所がやや多い | 3 適正な事業所数である |
| 4 事業所がやや不足している | 5 事業所が不足している | |

問9 貴事業所では、(看護)小規模多機能型居宅介護には、どのように対応していますか。(○は1つ)

- | |
|--|
| 1 利用者からの問い合わせがあった場合は、(看護)小規模多機能型居宅介護事業所の連絡先の紹介を行っている |
| 2 利用者からの問い合わせがあった場合は、(看護)小規模多機能型居宅介護事業所に連絡を取り、利用者を紹介している |
| 3 自法人内で実施しているので、まずそこを紹介している |
| 4 基本的に(看護)小規模多機能型居宅介護は紹介せず、複数のサービスを組み合わせるなどにより対応している |
| 5 その他 () |
| 6 特に具体的な対応はしていない |

問10 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用者数(需要)に対する事業所数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

- | | |
|--------------|----------------|
| 1 事業所が多すぎる | 2 事業所がやや多い |
| 3 適正な事業所数である | 4 事業所がやや不足している |
| 5 事業所が不足している | |

問11 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の課題は何だと思えますか。(あてはまるものすべてに○)

- | |
|---|
| 1 利用者がサービスの内容や利用方法を知らない |
| 2 ホームヘルパーが変わることを利用者が好まない |
| 3 ケアマネジャーがサービスの内容や利用方法を知らない |
| 4 要支援1・2の方の利用ができない |
| 5 夜間対応型訪問介護のサービスで十分である |
| 6 夜間の訪問介護のニーズは少ない |
| 7 利用者の家の鍵を事業者に預けるなど、夜間に事業者が訪問することに不安がある |
| 8 よくわからない |
| 9 その他 () |

問 12 区内のケアマネジャーの質についてどのように感じていますか(貴事業所のケアマネジャーを含む)。(〇は1つ)

- 1 利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができています
- 2 概ね利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができています
- 3 利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができていない
- 4 個人による差が大きく、一概には言えない
- 5 その他 ()
- 6 わからない

問 13 自立・軽度化への取組について、どのような課題を感じていますか。(〇は1つ)

- 1 利用者の意欲がない
- 2 介護保険サービスの支給限度額が低くなることを利用者が好まない
- 3 自立・軽度化の取組に対する事業所へのインセンティブが足りない
- 4 その他 ()

問 14 ケアマネジャーの質の向上を図るために必要だと思うことは何ですか。(あてはまるものすべてに〇)

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1 レベルや経験年数、テーマ別の研修 | 2 事業所でのOJT(職場内研修) |
| 3 ベテランのケアマネジャーによる指導 | 4 事例を使った検討会 |
| 5 個人の意識の向上 | 6 主任ケアマネジャーの質の向上 |
| 7 その他 () | |

問 15 貴事業所のケアマネジャーの質の向上における課題は何ですか。(あてはまるものすべてに〇)

- 1 業務多忙のため、研修を受講する時間がない
- 2 講師、内容、費用などの面で魅力的な研修内容がない
- 3 事業所でのOJT(職場内研修)の体制が整っていない
- 4 地域の課題を把握しきれていない
- 5 その他 ()

問 16 貴事業所では、地域包括支援センターとどのような連携をとっていますか。(あてはまるものすべてに〇)

- 1 地域支援事業での連携
- 2 介護支援専門員に対する日常的な個別指導・相談
- 3 地域における介護支援専門員のネットワーク
- 4 支援困難事例についての個別指導・相談
- 5 支援を必要とする高齢者の早期発見・情報共有
- 6 高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等
- 7 その他 ()
- 8 特にない

問 17 医療機関との入退院支援・調整における課題を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1 | 医療機関によって、入退院支援・調整の対応が異なる |
| 2 | 入院時に、医療機関に対して十分な情報提供ができていない |
| 3 | 退院前カンファレンスが十分にできていない |
| 4 | 退院時に、医療機関から十分な情報提供がない |
| 5 | 退院時に、利用者・家族が病状等について十分に理解できていない |
| 6 | 退院時に、在宅医と円滑な連携がとれていない |
| 7 | 転院時の調整ができていない |
| 8 | その他 () |
| 9 | 特になし |

問 18 認知症グループホームの利用者数(需要)に対する事業所数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|-----------|---|-------------|
| 1 | 施設が多すぎる | 2 | 施設がやや多い |
| 3 | 適正な施設数である | 4 | 施設がやや不足している |
| 5 | 施設が不足している | | |

問 19 令和元年 10 月1日時点の利用者数のうち、認知症による徘徊行動のある人は何人いますか。(具体的に記入)

利用者のうち認知症による徘徊行動のある人・・・ 人

問 20 訪問看護ステーションの利用者数(需要)に対する事業所数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|------------|---|--------------|
| 1 | 事業所が多すぎる | 2 | 事業所がやや多い |
| 3 | 適正な事業所数である | 4 | 事業所がやや不足している |
| 5 | 事業所が不足している | | |

問 21 通所介護(地域密着型通所介護を含む)の利用者数(需要)に対する事業所数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|------------|---|--------------|
| 1 | 事業所が多すぎる | 2 | 事業所がやや多い |
| 3 | 適正な事業所数である | 4 | 事業所がやや不足している |
| 5 | 事業所が不足している | | |

問 22 ショートステイの利用者数(需要)に対する施設数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|-----------|---|-------------|
| 1 | 施設が多すぎる | 2 | 施設がやや多い |
| 3 | 適正な施設数である | 4 | 施設がやや不足している |
| 5 | 施設が不足している | | |

問 23 都市型軽費老人ホームの利用者数(需要)に対する施設数(供給)の関係について、どのように思いますか。(○は1つ)

1 施設が多すぎる	2 施設がやや多い
3 適正な施設数である	4 施設がやや不足している
5 施設が不足している	

問 24 在宅での看取りに関わった経験はありますか。(○は1つ)

1 ある	2 ない
------	------

問 25 在宅での看取りにおいて、連携できる医師は複数人いますか。(○は1つ)

1 いる	2 いない
------	-------

問 26 今後、在宅での看取りのケースを増やしていけるとおもいますか。(○は1つ)

1 非常にそう思う	2 そう思う	3 どちらとも言えない
4 そう思わない	5 全くそう思わない	

問 26-1 前問を選んだ理由をご記入ください。

問 27 貴事業所で介護保険外サービスをケアプランに盛り込んでいる利用者(練馬区民以外も含む)は何人いますか。(要介護度別に具体的に記入)

① 要支援1・・・	<input type="text"/> 人	② 要支援2・・・	<input type="text"/> 人
③ 要介護1・・・	<input type="text"/> 人	④ 要介護2・・・	<input type="text"/> 人
⑤ 要介護3・・・	<input type="text"/> 人	⑥ 要介護4・・・	<input type="text"/> 人
⑦ 要介護5・・・	<input type="text"/> 人	⑧ 総合事業対象者・	<input type="text"/> 人

すべての事業所の方にお聞きします。

問 28 令和元年 10 月 1 日時点の貴事業所の利用者数(練馬区民以外も含む)について、要介護度別に記入してください。(具体的に記入)

- | | | | |
|---------------|---|---------------|---|
| ① 要支援 1 . . . | 人 | ② 要支援 2 . . . | 人 |
| ③ 要介護 1 . . . | 人 | ④ 要介護 2 . . . | 人 |
| ⑤ 要介護 3 . . . | 人 | ⑥ 要介護 4 . . . | 人 |
| ⑦ 要介護 5 . . . | 人 | ⑧ 総合事業対象者 . | 人 |

問 29 上記の利用者は、平成 30 年 10 月 1 日時点と比較して、要介護度はどのように変化していますか。

(例 要介護3から要介護2へ変化した場合は「改善」として、人数を計算してください)

- | | | | |
|------------|---|------------|---|
| ① 改善 . . . | 人 | ② 維持 . . . | 人 |
| ③ 悪化 . . . | 人 | | |

◆苦情対応について

問 30 サービス提供困難時(利用者からの過大な要求等)には、どのように対応していますか。
(あてはまるものすべてに○)

- | |
|---|
| 1 関係する事業所(居宅介護支援事業部門等)に連絡を取り、適切な対応を図っている
2 行政などと連携をとり、適切な対応を図っている
3 他の指定介護事業所を紹介している
4 その他 () |
|---|

問 31 直近1年間で、利用者からどのような苦情を受けましたか。(○は3つまで)

- | |
|---|
| 1 サービス利用時間が短い
2 サービス利用回数が少ない(減った)
3 サービスの種類が少ない
4 サービス内容に不満がある
5 サービスが利用しづらい
6 サービス提供スタッフに不満がある
7 その他 ()
8 特に目立つ苦情はない |
|---|

問 32 寄せられた苦情をどのように対応しましたか。(○は1つ)


- | |
|--|
| 1 事業所内でほぼ対応した
2 内部で解決できないものについては、関係機関へ連絡を取るなど、連携して対応した
3 その他 () |
|--|

◆サービスの質の向上について

問 33 貴事業所では、サービスの第三者評価を受審していますか。つぎのうち、受審された種類をお答えください。

(○は1つ)

(あてはまるものすべてに○)

<p>1 受審している</p> <p>2 受審していない</p>		<p>(受審した評価方式)</p> <p>1 東京都福祉サービス評価機構</p> <p>2 その他 ()</p>
----------------------------------	---	---

問 34 サービスの質の向上のために、どのような取組を行っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

<p>1 サービス提供のガイドライン、マニュアルを作成している</p> <p>2 事故防止のためにヒヤリ・ハット事例の収集・共有を図っている</p> <p>3 利用者や家族に対し満足度調査を行っている</p> <p>4 積極的に外部評価を受けている (I S O、第三者評価等)</p> <p>5 独自の自己評価を実施している</p> <p>6 管理者が直接サービス提供の状況を確認し指導している</p> <p>7 現場のスタッフが自発的に多問題事例 (介護以外の生活問題等) に関するケース検討会などを行っている</p> <p>8 現場スタッフに任せている</p> <p>9 意見箱を設置している</p> <p>10 各種研修会、学習会・セミナーの実施や参加</p> <p>11 その他 ()</p> <p>12 特に行っていない</p>	<p>)</p>
---	----------

問 35 サービス提供を通して利用者の身に起こり得る事故(例:転倒・誤嚥)について、貴事業所で事故防止や、同様の事故を繰り返さないために講じている取組はどのようなものがありますか。(あてはまるものすべてに○)

<p>1 事故防止マニュアルの作成</p> <p>3 ヒヤリ・ハット報告の徹底</p> <p>5 応急処置技能研修の実施</p> <p>7 その他 ()</p>	<p>2 事故防止研修の実施</p> <p>4 事故発生時の対応マニュアルの作成</p> <p>6 感染症予防マニュアルの作成</p> <p>8 特にない</p>
---	---

◆事業所運営について

問 36 令和元年 10 月 1 日時点の貴事業所の定員数と稼働状況についておたずねします。(具体的に記入。サービス種別によっては、定員を登録と読み替えてお答えください。時間帯によって利用者を入れ替えている場合は、合計の人数で記入してください。定員・登録ともないサービス種別については定員数に「-」を記入してください。)

① 定員数・・・ 人 ②定員数のうちの平均利用者数・・・ 人

問 37 貴事業所では、介護保険外サービスを提供していますか。(○は1つ)

1 提供している 2 提供を検討している 3 提供していない(→問 39 へ進む)

(問 37 で 1 または 2 と回答した事業所におたずねします。)

問 38 つぎの介護保険外サービスのうち、貴事業所で提供あるいは提供を検討しているものはどれですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----|--|
| 1 | 介護保険サービスの上乗せ・付加価値付与サービス
(支給限度基準額を超えて利用したサービス、介護保険サービスに付加価値をつけるサービス) |
| 2 | 家事援助等サービス
(掃除、洗濯、調理、買い物などの代行、ごみ出し、簡単な大工仕事、庭仕事・ペットの散歩等) |
| 3 | 訪問サービス
(訪問理美容サービス、訪問マッサージ、訪問趣味講座、訪問生活健康相談等) |
| 4 | 配食サービス
(調理した食事を居住地(自宅や施設等)まで配達するサービス) |
| 5 | 物販等サービス
(日常生活用品や食材の通信販売・移動販売又は貸与・お届け等) |
| 6 | 安否確認・緊急通報サービス
(定期訪問サービス、定期的な電話サービス、緊急通報・安否確認機器販売・貸与・設置) |
| 7 | 移動支援・付き添いサービス
(移送サービス、通院・入院・外出付き添い等) |
| 8 | 通い・サロンサービス
(喫茶・レストラン・会食サービス、生活健康講座・相談・指導サービス、趣味講座・レクリエーション等) |
| 9 | 金銭管理・契約代行サービス
(成年後見、葬儀対応、残存家財整理、身元保証支援、金銭管理に関わる支援等) |
| 10 | その他 (<input type="text"/>) |

(すべての事業所におたずねします。)

問 39 貴事業所では、要医療、認知症、障害などを有する利用者に対して、どのような対応を図っていますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1 専門スタッフを配置している | |
| 2 専門の関係機関と常に連携をとり、緊急時の対応ができるようにしている | |
| 3 人材の募集・確保を図っている | |
| 4 その他 () | |
| 5 特段の対応は図っていない | |

問 40 貴事業所では、要介護者が在宅生活を継続するためにはどのような条件が必要と考えますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1 専門的なサービスの開発と提供 | 2 現行のサービス提供量の拡大 |
| 3 利用者本人の自立生活志向を高める支援 | 4 介護者の身体的・精神的な負担の軽減 |
| 5 地域保健福祉関係機関との連携 | 6 訪問診療可能なかかりつけ医の存在 |
| 7 新サービスの創設 (24 時間対応サービス等) | 8 その他 () |

問 41 貴事業所では、ターミナルケアへの対応はどのようにお考えですか。(○は1つ)

- | | |
|-------------|-----------|
| 1 すでに実施している | 2 検討段階である |
| 3 対応は考えていない | 4 その他 () |

問 42 貴事業所では、介護職員によるたんの吸引および経管栄養などの医療的ケアへの対応はどのようにお考えですか。(○は1つ)

- | | |
|-------------|-----------|
| 1 すでに実施している | 2 検討段階である |
| 3 対応は考えていない | 4 その他 () |

問 43 ACPについて、どのような取組を行っていますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 利用者話し合いをしている | 2 事業所内で勉強会等を実施している |
| 3 事業所外の勉強会等に参加している | 4 取組に向けて準備をしている |
| 5 その他 () | 6 特に取り組んでいない |

※ACP (人生会議) について

ACP (アドバンス・ケア・プランニング：人生会議) とは、「自らが望む人生の最終段階の医療・介護について、前もって考え、家族や医療・介護スタッフ等と繰り返し話し合い共有すること」です。

**問 44 医療機関との連携について、貴事業所として取り組んでいることはありますか。
(あてはまるものすべてに○)**

- | | |
|----|-------------------------------|
| 1 | 医療機関から利用者の健康管理や処置について助言を受けている |
| 2 | 往診をしてくれる医師・医療機関がある |
| 3 | 急変時の受け入れを依頼できる病院を確保している |
| 4 | 提携病院があり、入院を受け入れてもらっている |
| 5 | 職員への研修講師などをお願いしている |
| 6 | ケースカンファレンスへの参加 |
| 7 | 緊急時の対応 |
| 8 | その他 () |
| 9 | 法人内で医療機関も経営しており、連携の問題はない |
| 10 | 特になし |

問 45 医療機関との連携を進める上での課題は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | 医療機関の協力が得られない |
| 2 | 情報共有システムが確立されていない |
| 3 | 共有すべき情報がわからない |
| 4 | 連携のための事務負担が大きい |
| 5 | 連携の必要性を感じていない |
| 6 | 個人情報保護に基づく情報提供の同意手続きが難しい |
| 7 | その他 () |

問 46 地震や風水害などの大規模災害が発生した際の利用者の安否確認などについて、どのような取組を考えていますか。(○は1つ)

- | | | |
|---|-----------------------|---------------|
| 1 | 現時点においては取組を考えていない | } (→問 47 へ進む) |
| 2 | 取組を行う予定はあるが、まだ検討していない | |
| 3 | 検討を始めている | |
| 4 | すでに取組を行っている | |

(問46で、3または4とお答えの事業所におたずねします。)

問 46-1 取組の内容をお教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | | | |
|---|------------|---|---------------|
| 1 | 安否確認手順書の作成 | 2 | 安否確認の対象者名簿の作成 |
| 3 | 安否確認訓練の実施 | 4 | その他 () |

(すべての事業所におたずねします。)

問 47 事業を運営する上での課題は何ですか。(〇は3つまで)

- | | |
|----|--------------------------------|
| 1 | 新規利用者の獲得が困難 |
| 2 | 利用者1人あたりの利用料が少ない |
| 3 | 設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない |
| 4 | 利用者や家族が介護保険制度やサービスをよく理解していない |
| 5 | 利用者の身体状況の把握が難しい |
| 6 | 利用者からの苦情や事故への対応 |
| 7 | 訪問や送迎が非効率(エリアが広い等) |
| 8 | 入居者の認知症が重度化した場合の対応 |
| 9 | スタッフの確保 |
| 10 | スタッフが短期間で離職してしまう |
| 11 | スタッフの人材育成 |
| 12 | 責任者など中堅人材の確保・育成 |
| 13 | 他のサービス事業所との競合が激しい |
| 14 | 他職種との連携 |
| 15 | 他のサービス事業所との連携 |
| 16 | 医療機関との連携 |
| 17 | 介護報酬が低い |
| 18 | その他() |
| 19 | 特に課題はない |

問 48 貴事業所の従業員に対する利用者・家族等からのハラスメント(セクハラ、パワハラ、マタハラ等)の発生状況について、どのようにして把握していますか。
(あてはまるものすべてに〇)

- | | | | |
|---|----------|---|----------------------|
| 1 | 従業員からの報告 | 2 | 従業員の相談・苦情窓口 |
| 3 | 介護記録等の確認 | 4 | 事業所内の会議等 |
| 5 | その他() | 6 | 特に把握していない(→問 50 へ進む) |

(問 48 で、1～5のいずれかをお答えの事業所におたずねします。)

問 49 過去1年間に、貴事業所の従業員に対する利用者・家族等からのハラスメント(セクハラ、パワハラ、マタハラ等)について、従業員等から相談や報告等ありましたか。(〇は1つ)

- | | | | | | |
|---|-----|---|------|---|---------|
| 1 | あった | 2 | なかった | 3 | 把握していない |
|---|-----|---|------|---|---------|

(すべての事業所におたずねします。)

問 50 ハラスメントに対して、区に期待する支援は何ですか。(〇は1つ)

- | | | | |
|---|-----------------|---|------------------|
| 1 | 区民(利用者・家族等)への啓発 | 2 | ハラスメント対策のマニュアル整備 |
| 3 | ハラスメント対策の研修 | 4 | 相談体制の構築 |
| 5 | その他() | 6 | 特にない |

問 51 平成 30 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。)の割合と派遣料金の割合をそれぞれ概算の数値で回答してください。(整数で記入)

介護事業収入に占める人件費の割合

 %

介護事業収入に占め

 %

※外注費や派遣料金などの委託費は含めない

る派遣料金の割合

◆介護予防・日常生活支援総合事業について

問 52 練馬区では、平成 27 年4月から介護予防・日常生活支援総合事業に移行していますが、どのような効果を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | 健康長寿チェックシートにより、利用者へ迅速なサービスが提供できる |
| 2 | サービスの種類・単価など、利用者の選択肢が増えた |
| 3 | 一定の研修を受けた訪問サービス従事者など、新たな介護の担い手を発掘できる |
| 4 | 事業所の介護人材が要介護度のより重度な方へ移行できる |
| 5 | 練馬区の地域特性に応じたサービスを提供できる |
| 6 | その他 () |

問 53 多様なサービスの提供が新しい総合事業への移行の一つの目的ですが、今後、練馬区でより充実を図っていくべき多様なサービスはどのようなものだと思いますか。自由にご記入ください。

地域との関わりについて

問 54 貴事業所では、地域の各種団体や組織(民生・児童委員、町会・自治会、地区社協等)との関わりはありますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 事業所(施設も含む)の近隣の団体や組織との関わりがある
- 2 利用者の居住地域の団体や組織との関わりがある
- 3 特にない (→問 55 へ進む)

(問54で、1または2とお答えの事業所におたずねします。)

問 54-1 それは、どのような団体・組織ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1 民生・児童委員 | 2 町会・自治会 |
| 3 小・中学校 | 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 () | |

問 54-2 問 54-1の団体・組織とは、どのように関わっていますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 介護や福祉についての専門知識や情報の提供・共有
- 2 地域の集まりへの参加
- 3 事業所側の催しへの招待(施設内の行事等)
- 4 事業所(施設)内の機能の開放(会議室等)
- 5 その他 ()

(すべての事業所におたずねします。)

問 55 貴事業所で受け入れているボランティアの人数についておたずねします。

(具体的に記入)

- | | | | |
|--------------------|-------|----------------------|---|
| ① ボランティア人数 | | <input type="text"/> | 人 |
| ② ボランティア人数のうちの高齢者数 | | <input type="text"/> | 人 |

問 56 貴事業所でボランティアを受け入れる際の課題は何ですか。(○は3つまで)

- 1 プライバシーや個人情報の保護が難しい
- 2 ボランティアに任せる業務の決定が難しい
- 3 個人の差が大きく業務を教えることが難しい
- 4 受け入れ体制(指導・監督)が整えられない
- 5 利用者や家族からの信頼を得られない
- 6 募集してもボランティアが集まらない
- 7 ボランティアの確保・手続きがわからない
- 8 その他 ()
- 9 ボランティアを受け入れる予定はない

問 57 練馬区介護サービス事業者連絡協議会(区内介護サービス事業所で構成される団体)に期待することは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|---|---------------------|---|
| 1 | サービスの質の向上に関する取組 | |
| 2 | 区や事業者間の連携強化に関する取組 | |
| 3 | 介護従事者の労務環境の向上に関する取組 | |
| 4 | 職員の質の向上のための研修の充実 | |
| 5 | その他 (|) |
| 6 | 特にない | |

◆人材の確保・育成について

問 58 貴事業所の職員の過不足状況についておたずねします。(○は1つ)

1 過剰	2 適正	3 やや不足	4 不足	5 大いに不足
------	------	--------	------	---------

問 59 過去1年間(平成 30 年 10 月 1 日～令和元年 9 月 30 日)の介護職員の採用者数と離職者数を回答してください。介護職員とは、賃金の支払いを受けている方に限り、ボランティアの方は含みません。(数値を記入)

採用者数 人 離職者数 人

問 60 前問の採用者・離職者について、正規・非正規の別、年齢別に人数を回答してください。「正規職員」とは、期限の定めのない雇用契約による職員、「非正規職員」とは期限の定めのある有期雇用契約による職員を指します。(数値を記入)

年齢 (採用、離職当時)	採用者数		離職者数	
	正規職員	非正規職員	正規職員	非正規職員
20 歳未満	人	人	人	人
20～29 歳	人	人	人	人
30～39 歳	人	人	人	人
40～49 歳	人	人	人	人
50～59 歳	人	人	人	人
60～69 歳	人	人	人	人
70～79 歳	人	人	人	人
年齢不明	人	人	人	人

問 61 貴事業所では、介護人材の確保については、どのように取り組んでいますか。

(あてはまるものすべてに○)

<p>1 新聞広告などに求人募集を出す</p> <p>2 ハローワークに求人募集を出す</p> <p>3 練馬介護人材育成・研修センターの仕事セミナーや面接会に参加する</p> <p>4 大学、専門学校などに求人募集を出す</p> <p>5 知人など関係者からの紹介</p> <p>6 他事業所や施設の職員などを勧誘</p> <p>7 その他 ()</p>

**問 62 貴事業所において、特に確保の困難な職種3つと、その不足数についておたずねします。
(3つの職種を下欄に記入し、その職種の不足人数を具体的に記入)**

1 サービス提供責任者	2 介護支援専門員
3 ホームヘルパー	4 介護職（ヘルパーおよび介護福祉士以外）
5 保健師	6 看護師・准看護師
7 社会福祉士	8 介護福祉士
9 理学療法士	10 作業療法士
11 言語聴覚士	12 管理栄養士
13 事務職員	14 相談員
15 医師	16 栄養士
17 薬剤師	18 その他（ ）

① ()人 ② ()人 ③ ()人

(記入例) ① 1 (2)人 ② 3 (5)人 ③ 4 (3)人

**問 63 貴事業所では、どのような研修や資格取得支援などを行っていますか。
(あてはまるものすべてに○)**

- 1 事業所内での新規人材確保などのための資格取得支援の研修（採用前）
- 2 事業所内での採用時研修（新任研修）
- 3 事業所内での資格取得支援の研修（既採用職員向け）
- 4 事業所内での定期的な現任研修の実施
- 5 事業所内での事例検討会や、外部研修受講者による報告会
- 6 練馬介護人材育成・研修センターが実施する研修などへの参加を奨励
- 7 練馬ケアマネジャー連絡会が実施する研修などへの参加を奨励
- 8 練馬区介護サービス事業者連絡協議会が実施する研修などへの参加を奨励
- 9 地域包括支援センターが実施する研修などへの参加を奨励
- 10 東京都社会福祉協議会が実施している研修などへの参加を奨励
- 11 その他民間団体が実施している研修などへの参加を奨励
- 12 研修などへ参加する際に、業務として勤務時間中に参加させている
- 13 有料の研修などへ参加する際の受講費用を補助
- 14 資格試験に合格した場合、受験料や登録費用などを補助
- 15 その他（ ）

問 64 従業員の研修・教育などに関して困っていることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 人材育成のための時間がない
- 2 人材育成のための費用に余裕がない
- 3 従業員の自己啓発への意欲が低い
- 4 事業者や法人内における人材育成の優先順位が低い
- 5 指導をできる人材が少ない、または、いない
- 6 採用時期が別々で効率的な育成ができない
- 7 育成してもすぐに辞めてしまう
- 8 研修を受講させる人的な余裕がない
- 9 その他 ()
- 10 特にない

問 65 貴事業所では、従業員の早期離職防止や定着促進のためにどのような方策をとっていますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている
- 2 育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している
- 3 能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している
- 4 心身の健康管理に力を入れている
- 5 福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている
- 6 キャリアに応じた給与体系を整備している
- 7 新人の指導担当・アドバイザーを置いている
- 8 子育て支援（託児所を設ける、保育費用の助成等）を行っている
- 9 その他 ()
- 10 特に何もしていない

問 66 貴事業所では、令和元年 10 月に新設された特定処遇改善加算を取得していますか。
(○は1つ)

- | | |
|----------|-----------|
| 1 取得している | 2 取得していない |
|----------|-----------|

【1 とお答えの方は問 67 へ進んでください】

(問66で、「2 取得していない」とお答えの事業所におたずねします。)

問 66-1 取得していない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 既存の処遇改善加算が取得できていないから
- 2 職場環境等要件を満たせないから
- 3 書類手続きなどが複雑だから
- 4 日常の業務が忙しいから
- 5 その他 ()
- 6 特に理由はない
- 7 算定対象外のため

(すべての事業所におたずねします。)

問 67 貴事業所はキャリアパスを作成していますか。(○は1つ)

- | | |
|----------------------|-----------|
| 1 作成している (→問 68 へ進む) | 2 作成していない |
|----------------------|-----------|

(問67で、「2 作成していない」とお答えの事業所におたずねします。)

問 67-1 作成していない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|------------------|------------------|
| 1 書類手続などが複雑だから | 2 書類の書き方がわからないから |
| 3 日常の業務が忙しいから | 4 加算の必要性を感じないから |
| 5 法人規模などになじまないから | 6 その他 () |

(すべての事業所におたずねします。)

問 68 貴事業所の介護ロボットの活用状況についておたずねします。(○は1つ)

- | | |
|----------------|-----------------------|
| 1 既に導入済みである | 2 今後、導入予定である |
| 3 導入に向けて検討中である | 4 関心はあるが、具体的な検討はしていない |
| 5 導入の予定はない | 6 わからない |

※ロボット：①情報を感知（センサー系）、②判断し（知能・制御系）、③動作する（駆動系）、3つの要素技術を有する、知能化した機械システムを指す。ロボット技術が応用され利用者の自立支援や介護者の負担の軽減に役立つ介護機器を介護ロボットという。

問 69 介護ロボットなどの導入や利用についてどのような課題・問題があると思いますか。

(あてはまるものすべてに○)

- | |
|--|
| 1 導入する予算がない |
| 2 どのような介護ロボットがあるかわからない |
| 3 ケアに介護ロボット自体を活用することに違和感を覚える |
| 4 技術的に使いこなせるか心配である |
| 5 誤作動の不安がある |
| 6 設置や保管等に場所をとられてしまう |
| 7 清掃や消耗品管理などの維持管理が大変である |
| 8 投資に見合うだけの効果がない |
| 9 介護現場の実態に合う介護ロボットがない、現場の役に立つ介護ロボットがない |
| 10 その他 () |
| 11 課題・問題は特にない |

問 70 令和元年 11 月現在、貴事業所の外国人介護人材の人数を在留資格別に教えてください。

正規・非正規等の雇用形態は問いません。また、日本に帰化された方は含みません。

(数値を記入、いない場合は「0」と記入)

- | | |
|----------------------------------|---|
| ① EPAに基づく外国人介護福祉士候補者、EPA資格取得者 | 人 |
| ② 日本の介護福祉士養成校を卒業した在留資格「介護」をもつ外国人 | 人 |
| ③ 技能実習制度を活用した外国人 | 人 |
| ④ 在留資格「特定技能1号」を持つ外国人 | 人 |
| ⑤ 外国人留学生・就学生 | 人 |
| ⑥ 日本人や永住者の配偶者 | 人 |
| ⑦ その他 () | 人 |

(問 70 で、外国人介護人材を 1 人でもお答えの事業所におたずねします。)

問 70-1 その方の国籍と人数を記入してください。(数値を記入)

1 中国	人	2 韓国・朝鮮	人
3 フィリピン	人	4 米国	人
5 ネパール	人	6 ベトナム	人
7 タイ	人	8 英国	人
9 その他 ()			人

(すべての事業所におたずねします。)

問 71 今後、介護人材として外国人を活用する予定はありますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 E P Aに基づく外国人介護福祉士候補者、E P A資格取得者
- 2 日本の介護福祉士養成校を卒業した在留資格「介護」をもつ外国人
- 3 技能実習制度を活用した外国人
- 4 在留資格「特定技能 1 号」を持つ外国人
- 5 外国人留学生・就学生
- 6 日本人や永住者の配偶者
- 7 その他 ()
- 8 いずれも活用の予定はない

問 72 介護人材として外国人を受け入れるに当たり、課題と思われるものは何ですか。
(あてはまるものすべてに○)

- 1 日本人職員との会話等における意志疎通に支障がある
- 2 利用者等との会話等における意志疎通に支障がある
- 3 日本語文章力・読解力の不足等により、介護記録の作成に支障がある
- 4 生活、習慣等の違いにより、日常業務に支障がある
- 5 人件費以外にさまざまなコストがかかる
- 6 受け入れ方法や活用方法がわからない
- 7 その他 ()
- 8 わからない
- 9 課題はない

問 73 練馬介護人材育成・研修センターの研修について、貴事業所の人材育成等への効果はありますか。(○は1つ)

- | | |
|------------------|------------|
| 1 効果がある | 2 一部、効果がある |
| 3 あまり効果がない | 4 効果がない |
| 5 センターを利用したことがない | 6 わからない |

【1～4、6とお答えの事業所は問 75 へ進んでください】

(問 73 で、「5 センターを利用したことがない」とお答えの事業所におたずねします。)

問 74 利用したことのない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---------------------|------------------|
| 1 センターがあることを知らなかった | 2 利用方法がわからない |
| 3 利用したい研修内容がない | 4 利用したいが時間的余裕がない |
| 5 利用したいが代替職員が確保できない | 6 その他() |

(すべての事業所におたずねします。)

問 75 介護人材の確保・育成・定着支援に関する練馬区の事業について、知っているものをお答えください。(あてはまるものすべてに○)

- | |
|--|
| 1 練馬介護人材育成・研修センターが実施する人材育成事業、人材確保事業 |
| 2 練馬介護人材育成・研修センターが実施する相談支援事業
(外部専門機関の電話相談・対面カウンセリング等) |
| 3 介護職員初任者研修受講料助成 |
| 4 介護職員実務者研修受講料助成 |
| 5 介護福祉士資格取得費用助成 |
| 6 介護支援専門員・主任介護支援専門員更新研修費助成 |
| 7 練馬区介護従事者養成研修 (介護スタッフ研修) |
| 8 求人・採用活動支援事業 |
| 9 キャリアパス作成支援事業 |
| 10 ICT機器等導入支援事業 |
| 11 その他 () |
| 12 いずれも知らない |

問 76 介護人材の確保・育成・定着支援について、練馬区に期待する支援や要望等がありましたら、ご記入ください。

◆介護保険制度改正について

問 77 平成 30 年4月の介護保険制度改正による影響はありましたか。(○は3つまで)

1	ケアプランの見直しが必要となった
2	介護報酬の改定により、収益が増えた
3	介護報酬の改定により、収益が減った
4	制度が複雑化し、利用者への説明が難しくなった
5	細かな変更が多く、現場での対応に苦慮した
6	制度改正について利用者から苦情が寄せられた
7	以前よりも人材確保が困難になった
8	加算などの手続きのため事務負担が増えた
9	利用者数の減少（自己負担割合が3割になった方の利用控えによる減少）
10	その他（ ）
11	特にない

問 78 練馬区の介護保険および高齢者保健福祉施策について、貴事業所の利用者から寄せられた意見がございましたら、自由にご記入ください。

問 79 介護保険制度に対する要望・ご意見などありましたら、自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。●月●日（●）までに同封の返信用封筒でご返送ください。切手は不要ですので、そのままご投函ください。