

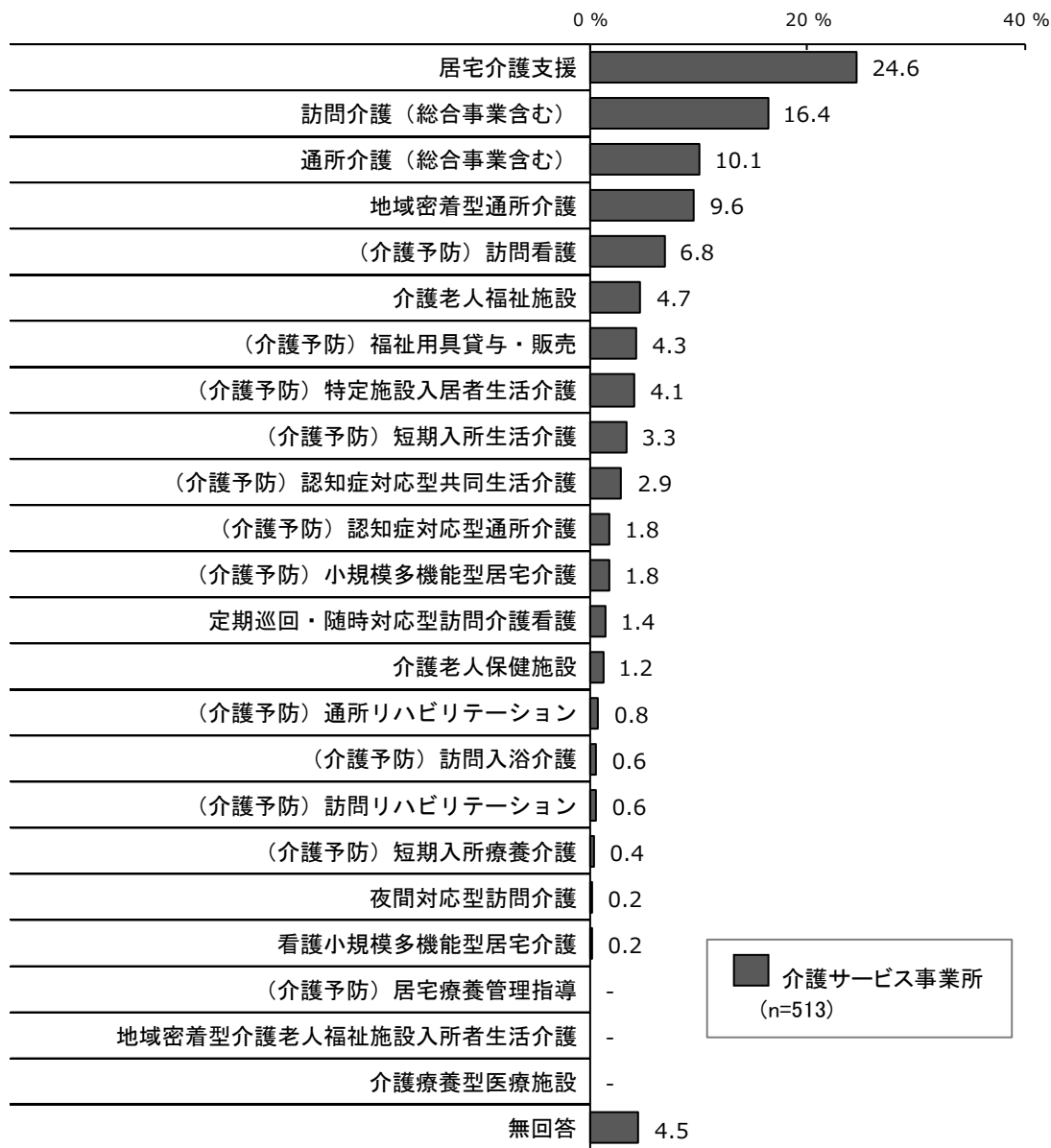
13 介護サービス事業所調査

(1) 事業所の概要

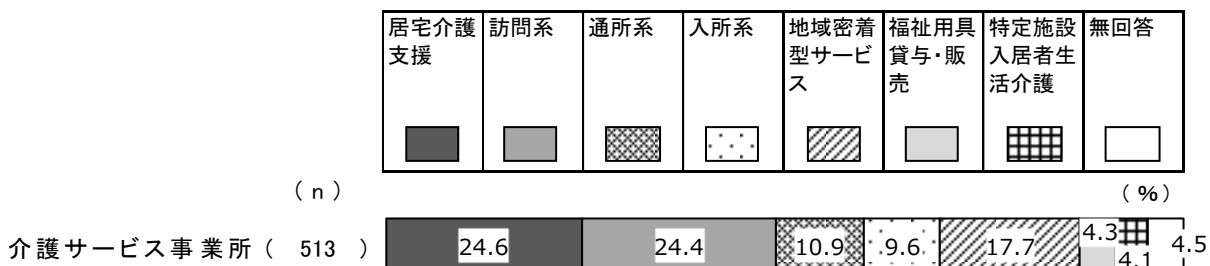
① 現在実施しているサービス

○「居宅介護支援」が24.6%で最も高く、「訪問介護（総合事業含む）」が16.4%、「通所介護（総合事業含む）」が10.1%と続いている。

■現在実施しているサービス



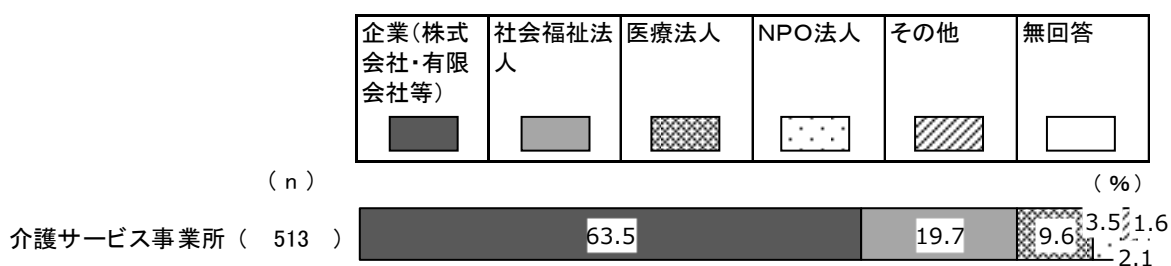
■現在実施しているサービス<まとめ>



② 運営主体

○「企業（株式会社・有限会社等）」が63.5%で最も高く、「社会福祉法人」（19.7%）、「医療法人」（9.6%）、「NPO法人」（3.5%）と続いている。

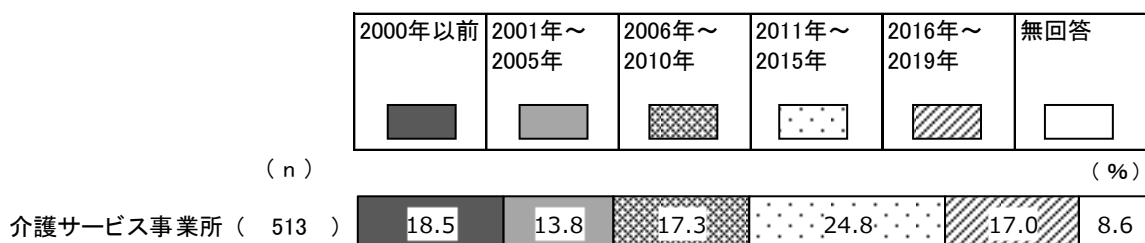
■運営主体



③ 開設時期

○「2000年以前」が18.5%、「2001年～2005年」が13.8%、「2006年～2010年」が17.3%、「2011年～2015年」が24.8%、「2016年～2019年」が17.0%で、“2011年以降”の開設が4割超となっている。

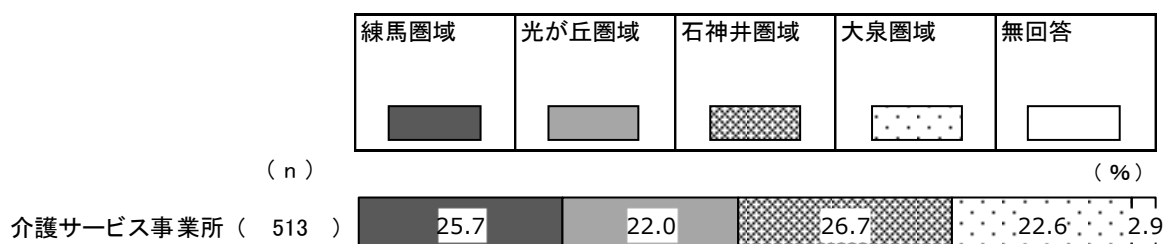
■開設時期



④ 日常生活圏域

○「練馬圏域」が25.7%、「光が丘圏域」が22.0%、「石神井圏域」が26.7%、「大泉圏域」が22.6%となっている。

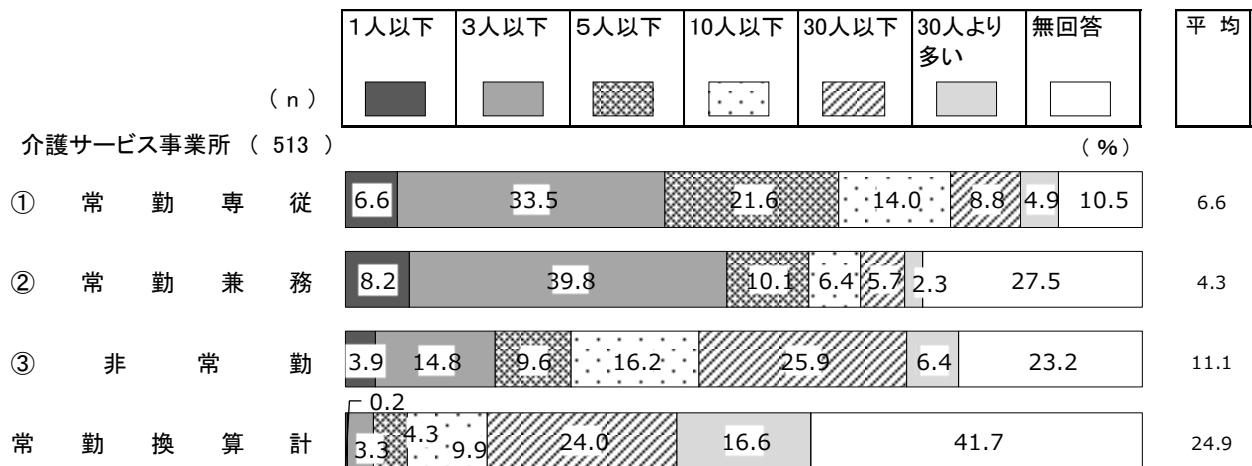
■日常生活圏域



(2) 従業員数

- 平均は、常勤専従で6.6人、常勤兼務で4.3人、非常勤で11.1人となっている。常勤換算計の平均は24.9人となっている。
- 常勤専従は「3人以下」が33.5%で最も高く、「1人以下」「5人以下」と合わせて、“5人以下”が6割超となっている。
- 常勤兼務は「3人以下」が39.8%で最も高く、「1人以下」と合わせて、“3人以下”が半数近くとなっている。
- 非常勤は「30人以下」が25.9%で最も高く、「10人以下」（16.2%）、「3人以下」（14.8%）と続いている。

■従業員数

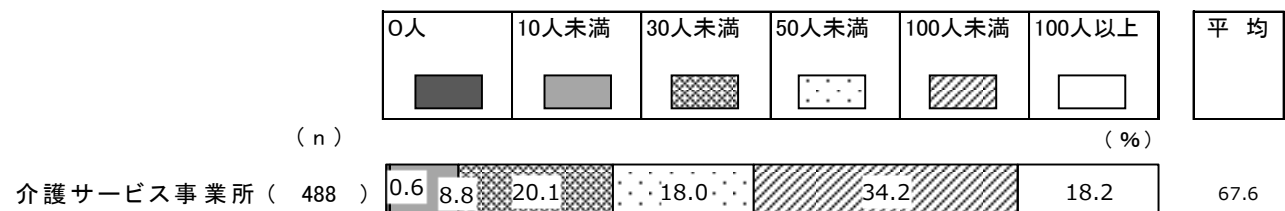


(3) 利用者数

① 要介護度別利用者数

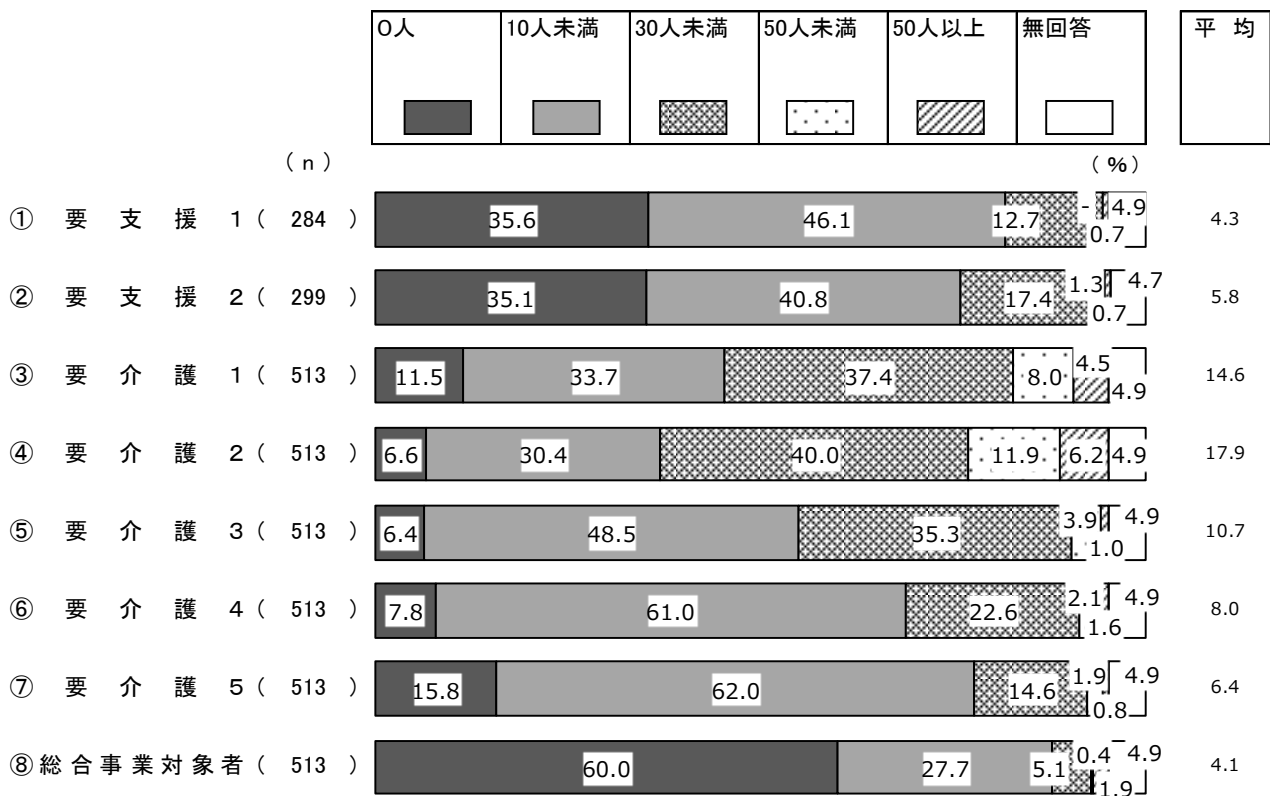
- 令和元年10月1日時点の利用者数（合計）は「100人未満」が34.2%で最も高く、「30人未満」（20.1%）、「100人以上」（18.2%）と続いている。平均は67.6人となっている。
- 要介護度別利用者数の平均は、要支援1で4.3人、要支援2で5.8人、要介護1で14.6人、要介護2で17.9人、要介護3で10.7人、要介護4で8.0人、要介護5で6.4人、総合事業対象者で4.1人となっている。

■利用者数<合計>



※ 無回答を除いて集計した

■利用者数<要介護度別>



※ 要支援1は、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「夜間対応型訪問介護」「地域密着型通所介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「(介護予防)認知症高齢者グループホーム」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」を除いて集計した

※ 要支援2は、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「夜間対応型訪問介護」「地域密着型通所介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」を除いて集計した

【サービス種別】

○サービス種別にみると、利用者人数が“100 人未満”（「0 人」～「100 人未満」の合計）の事業所が多い（福祉用具貸与・販売を除く）。

■利用者数（合計）＜サービス種別＞

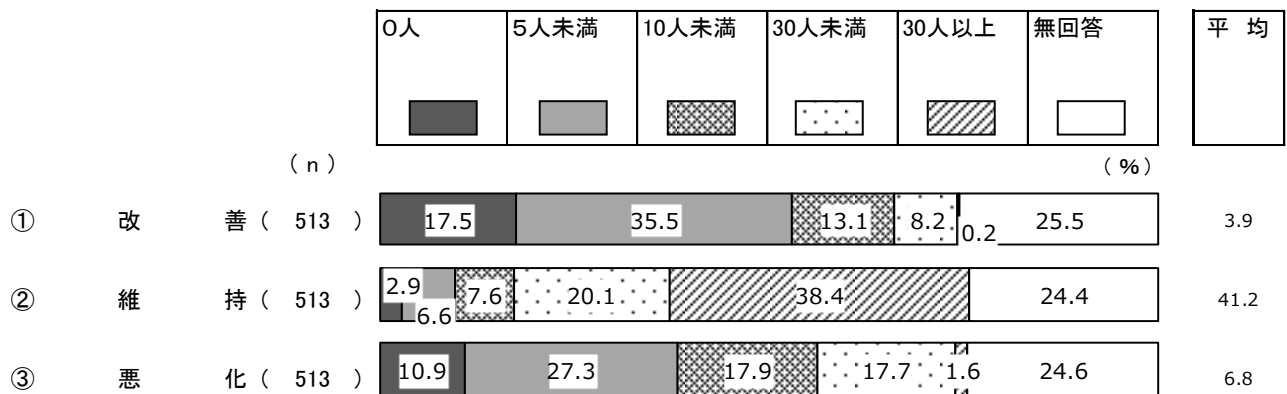
	n	(%)						平均
		0 人	10 人未満	30 人未満	50 人未満	100 人未満	100 人以上	
介護サービス事業所	488	0.6	8.8	20.1	18.0	34.2	18.2	67.6
居宅介護支援	119	0.8	5.0	15.1	16.0	34.5	28.6	78.9
訪問系	121	0.8	9.1	14.9	17.4	38.0	19.8	64.6
通所系	54	-	-	5.6	11.1	61.1	22.2	84.8
入所系	48	2.1	25.0	6.3	16.7	41.7	8.3	53.6
地域密着型サービス	85	-	10.6	54.1	24.7	9.4	1.2	27.6
福祉用具貸与・販売	18	-	-	16.7	5.6	33.3	44.4	177.2
特定施設入居者生活介護	20	-	-	-	55.0	35.0	10.0	61.7

※ 無回答を除いて集計した

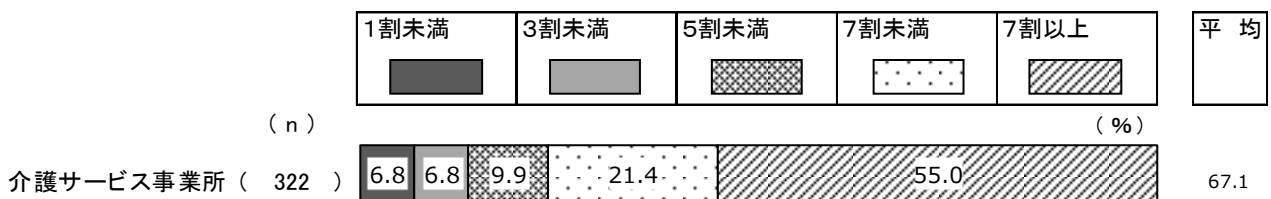
② 要介護度の 1 年間の変化

- 改善は、「0 人」が 17.5%、「5 人未満」が 35.5%、「10 人未満」が 13.1%、「30 人未満」が 8.2%、「30 人以上」が 0.2%、平均は 3.9 人となっている。
- 維持は、「0 人」が 2.9%、「5 人未満」が 6.6%、「10 人未満」が 7.6%、「30 人未満」が 20.1%、「30 人以上」が 38.4%、平均は 41.2 人となっている。
- 悪化は、「0 人」が 10.9%、「5 人未満」が 27.3%、「10 人未満」が 17.9%、「30 人未満」が 17.7%、「30 人以上」が 1.6%、平均は 6.8 人となっている。
- 各介護サービス事業所の利用者数に占める 1 年間の要介護度の改善・維持の状態をみると、改善・維持が「7 割以上」が 55.0%となっている。

■要介護度の 1 年間の変化



■利用者数に占める 1 年間の改善・維持の割合



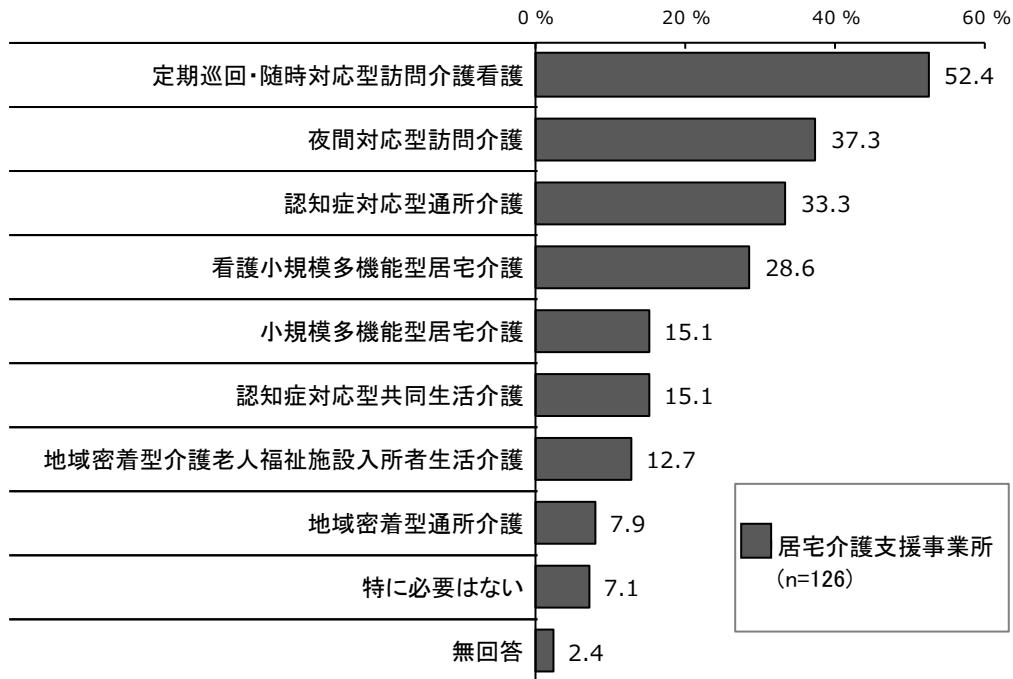
※ 利用者数の回答があった事業者を集計対象とし、「改善」「維持」の合計人数の利用者数に占める割合を示す

(4) 居宅介護支援事業所の考え

① 今後整備が必要な地域密着型サービス

○「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が52.4%で最も高く、「夜間対応型訪問介護」(37.3%)、「認知症対応型通所介護」(33.3%)、「看護小規模多機能型居宅介護」(28.6%)、「小規模多機能型居宅介護」(15.1%)、「認知症対応型共同生活介護」(15.1%)と続いている。

■今後整備が必要な地域密着型サービス（複数回答）



【圏域別】

○圏域別にみると、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」と回答した事業所は、『光が丘圏域』『石神井圏域』でそれぞれ19件、「看護小規模多機能型居宅介護」と回答した事業所は、『光が丘圏域』で14件、『石神井圏域』で12件となっている。

■今後整備が必要な地域密着型サービス（複数回答）＜圏域別＞

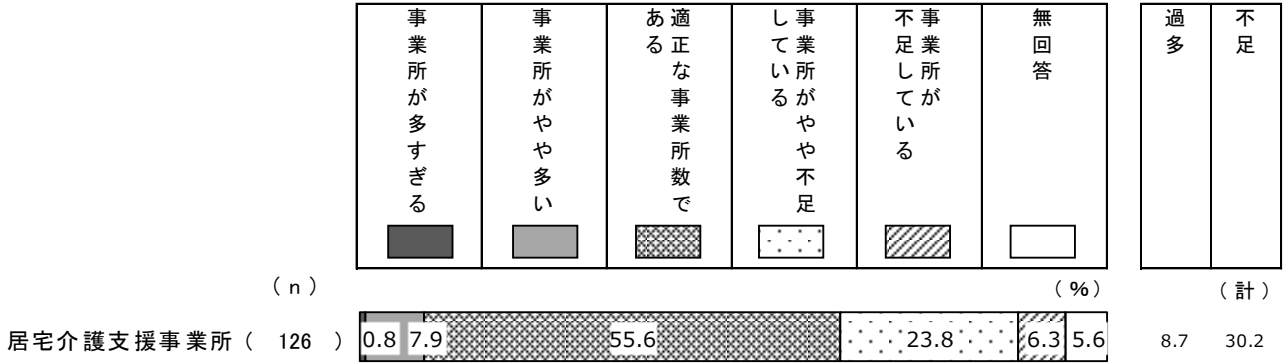
	n	訪問巡回・随時対応型	夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護	看護小規模多機能型	小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護	地域密着型介護老人福祉施設	地域密着型通所介護	特に必要はない	無回答
		件	件	件	件	件	件	件	件	件	件
居宅介護支援事業所	126	66	47	42	36	19	19	16	10	9	3
練馬圏域	28	15	13	9	6	5	6	3	2	2	0
光が丘圏域	32	19	12	11	14	7	2	5	3	3	0
石神井圏域	39	19	12	11	12	6	8	6	4	2	1
大泉圏域	23	12	10	9	4	0	3	2	0	2	1

② 小規模多機能型居宅介護

ア. 小規模多機能型居宅介護の需給バランス

- 「適正な事業所数である」が最も高く 55.6%となっている。
- “不足”（「事業所が不足している」と「事業所がやや不足している」の合計）が約3割で、“過多”（「事業所が多すぎる」と「事業所がやや多い」）の1割近くを上回っている。

■小規模多機能型居宅介護の需給バランス



【圏域別】

○圏域別にみると、いずれの圏域でも「適正な事業所数である」と回答した事業所が多い。

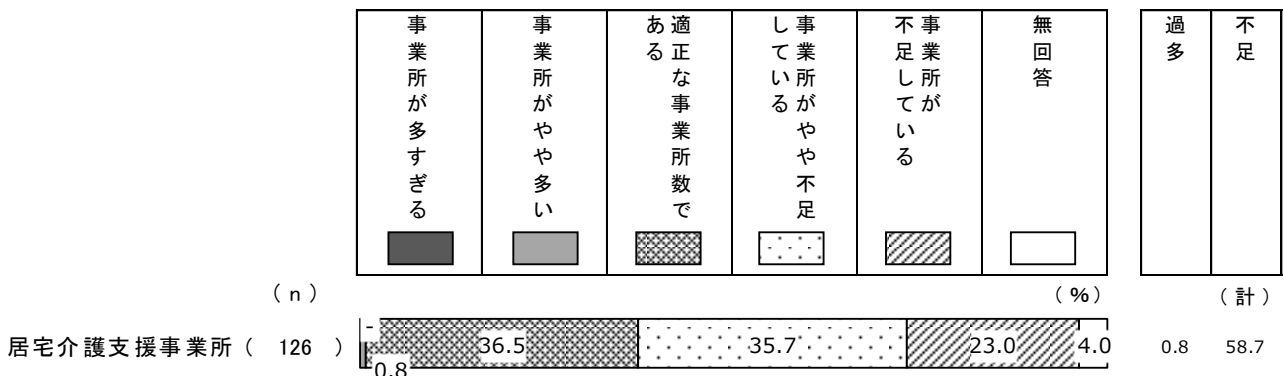
■小規模多機能型居宅介護の需給バランス<圏域別>

	n	(件)					(計)		
		事業所が多すぎる	事業所がやや多い	適正な事業所数である	事業所がやや不足している	事業所が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	126	1	10	70	30	8	7	11	38
練馬圏域	28	0	2	16	7	3	0	2	10
光が丘圏域	32	0	2	18	8	2	2	2	10
石神井圏域	39	1	3	21	10	1	3	4	11
大泉圏域	23	0	3	13	4	2	1	3	6

イ. 看護小規模多機能型居宅介護の需給バランス

- 「適正な事業所数である」（36.5%）と「事業所がやや不足している」（35.7%）で上位となっている。
- “不足”（「事業所が不足している」と「事業所がやや不足している」の合計）が6割近くとなっている。

■看護小規模多機能型居宅介護の需給バランス



【圏域別】

○圏域別にみると、“不足”と回答した事業所は、『石神井圏域』で24件となっている。

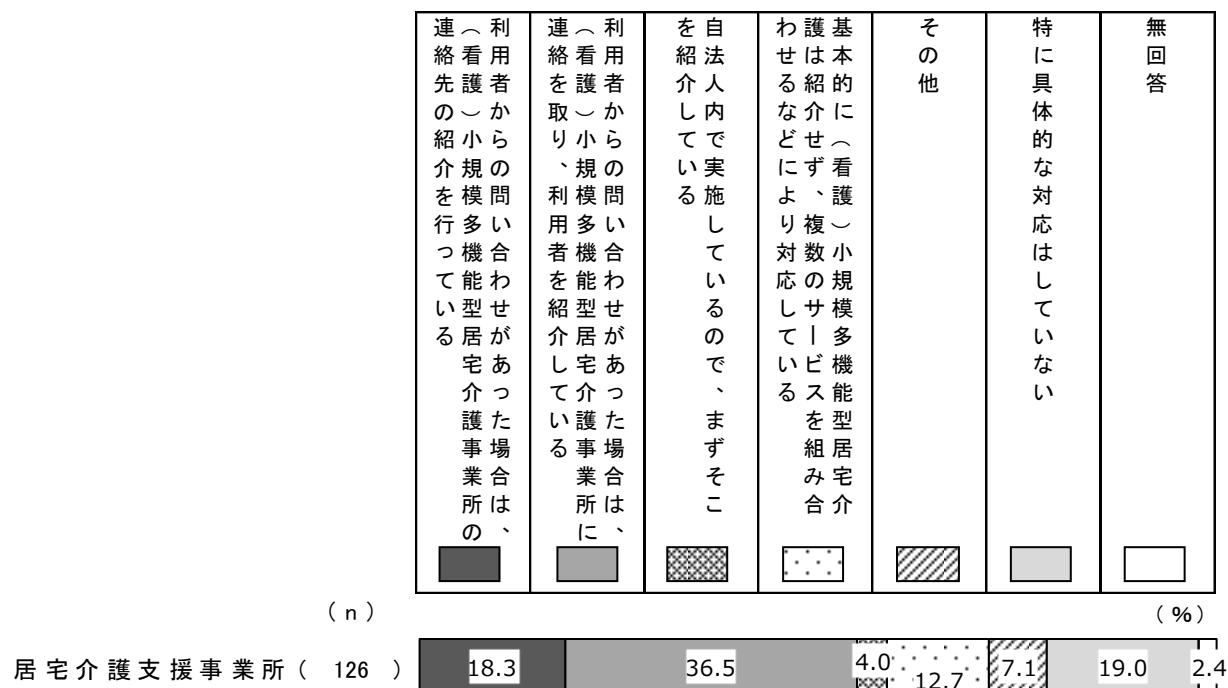
■看護小規模多機能型居宅介護の需給バランス<圏域別>

	n	(件)						(計)	
		事業所が多すぎる	事業所がやや多い	適正な事業所数である	やや事業所が不足している	事業所が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	126	-	1	46	45	29	5	1	74
練馬圏域	28	-	0	8	11	9	0	0	20
光が丘圏域	32	-	0	12	10	8	2	0	18
石神井圏域	39	-	1	12	16	8	2	1	24
大泉圏域	23	-	0	11	7	4	1	0	11

ウ. (看護) 小規模多機能型居宅介護の対応状況

○「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」が最も高く36.5%、「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」(18.3%)と続いている。「特に具体的な対応はしていない」は19.0%となっている。

■(看護) 小規模多機能型居宅介護の対応状況

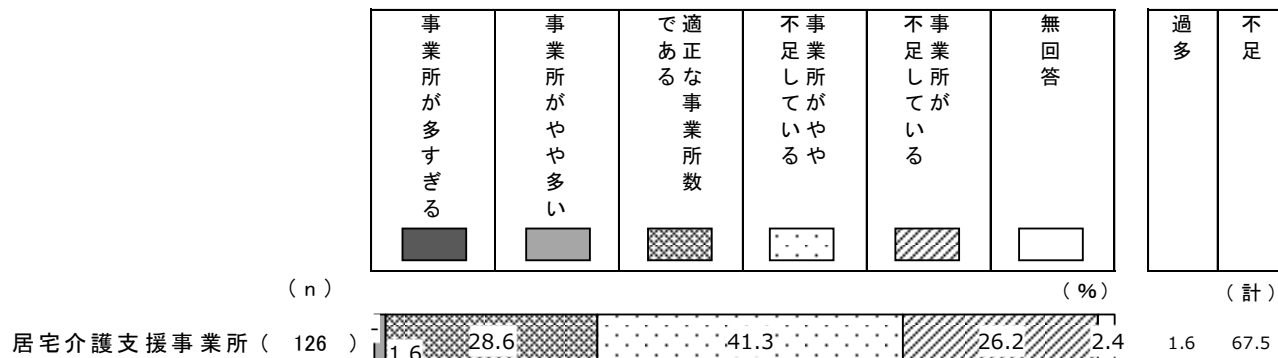


③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

ア. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の需給バランス

- “不足” が67.5%と、“過多”を大きく上回っている。
- 「適正な事業所数である」は28.6%であった。

■定期巡回・随時対応型訪問介護看護の需給バランス



【圏域別】

○圏域別にみると、“不足”と回答した事業所は、『石神井圏域』で27件となっている。

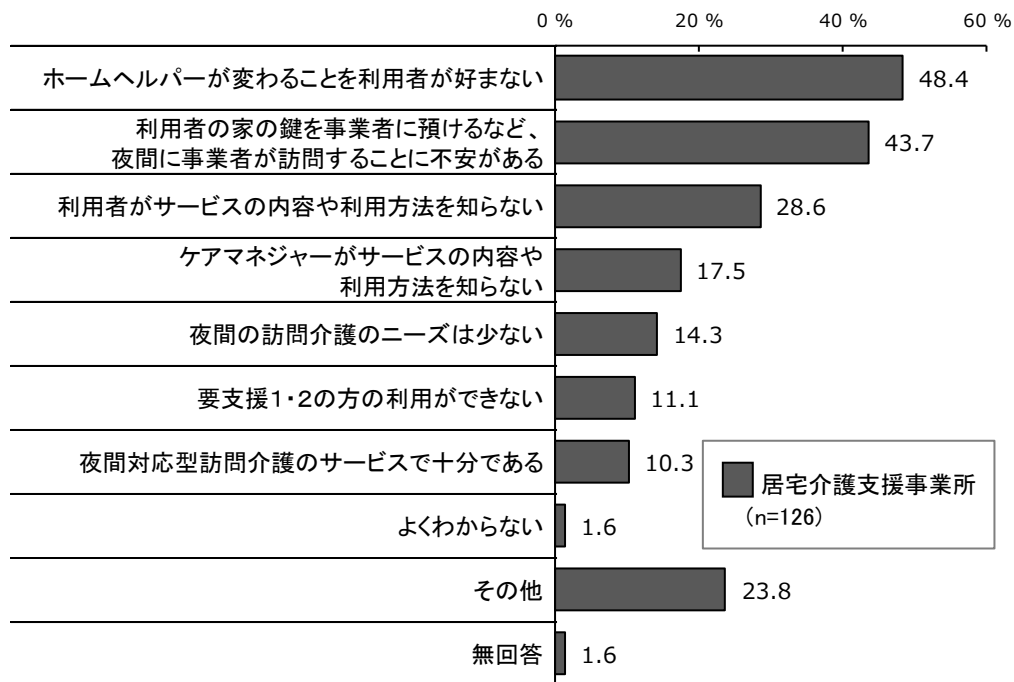
■定期巡回・随時対応型訪問介護看護の需給バランス<圏域別>

	n	(件)						(計)	
		施設が多すぎる	施設がやや多い	適正な施設数である	施設がやや不足している	施設が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	126	0	2	36	52	33	3	2	85
練馬圏域	28	0	0	9	8	11	0	0	19
光が丘圏域	32	0	1	12	15	4	0	1	19
石神井圏域	39	0	1	10	15	12	1	1	27
大泉圏域	23	0	0	2	13	6	2	0	19

イ. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の課題

○「ホームヘルパーが変わることを利用者が好まない」が48.4%で最も高く、「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」(43.7%)、「利用者がサービスの内容や利用方法を知らない」(28.6%)と続いている。

■定期巡回・随時対応型訪問介護看護の課題（複数回答）



④ ケアマネジャーの質の向上

ア. 区内のケアマネジャーの質についての感じ方

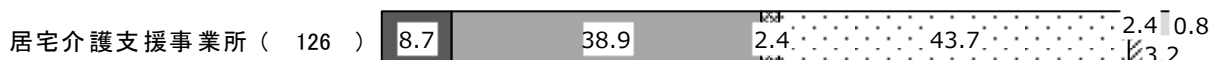
- 「個人による差が大きく、一概には言えない」が43.7%で最も高く、「概ね利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができていない」(38.9%)と続いている。
- 「利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができていない」は1割未満となっている。

■区内のケアマネジャーの質についての感じ方

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	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ない	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	個人による差が大きく、一概には言えない	その他	わからない	無回答

(n)

(%)



イ. 自立・軽度化に向けた課題

- 「利用者の意欲がない」と「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」がともに29.4%、「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」が26.2%となっている。

■自立・軽度化に向けた課題

利用者の意欲がない	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	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	その他	無回答

(n)

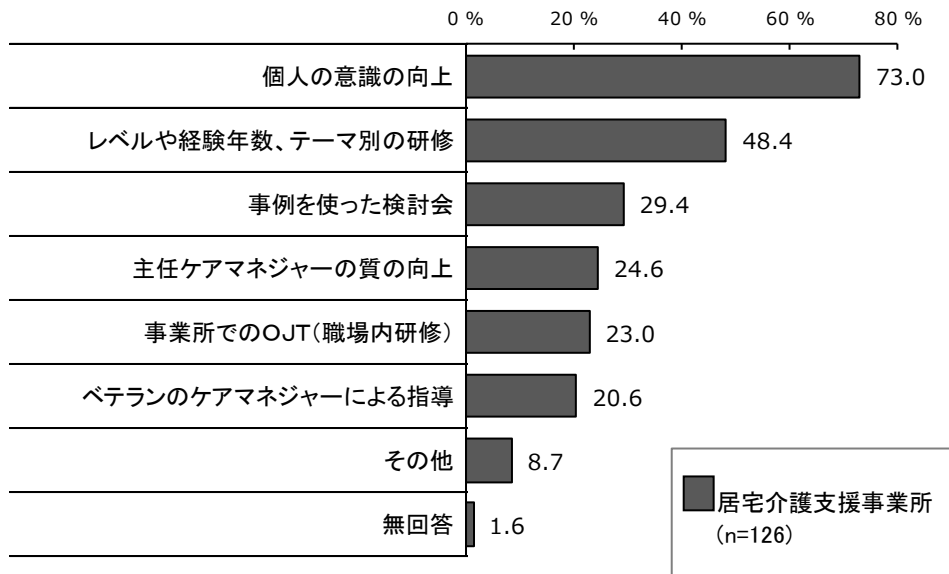
(%)



ウ. ケアマネジャーの質の向上を図るために必要なこと

○「個人の意識の向上」が73.0%で最も高く、「レベルや経験年数、テーマ別の研修」(48.4%)と続いている。

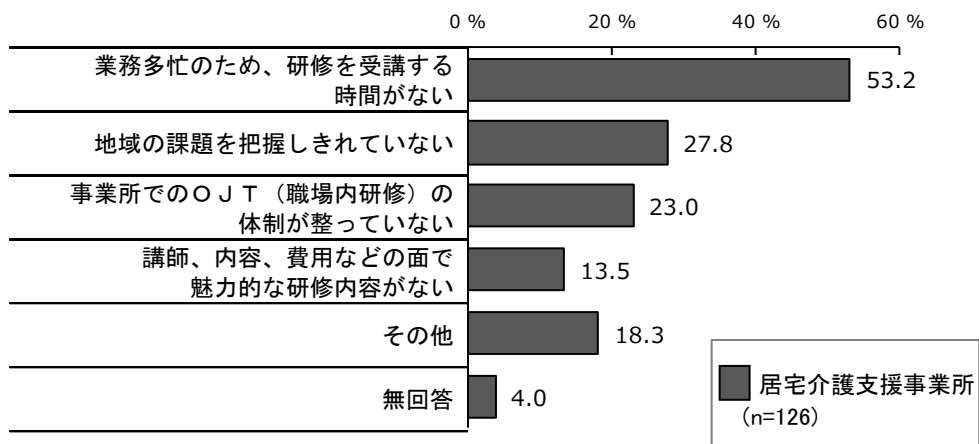
■ケアマネジャーの質の向上を図るために必要なこと（複数回答）



エ. ケアマネジャーの質の向上における課題

○「業務多忙のため、研修を受講する時間がない」が53.2%で最も高く、「地域の課題を把握しきれていない」(27.8%)、「事業所でのOJT(職場内研修)の体制が整っていない」(23.0%)と続いている。

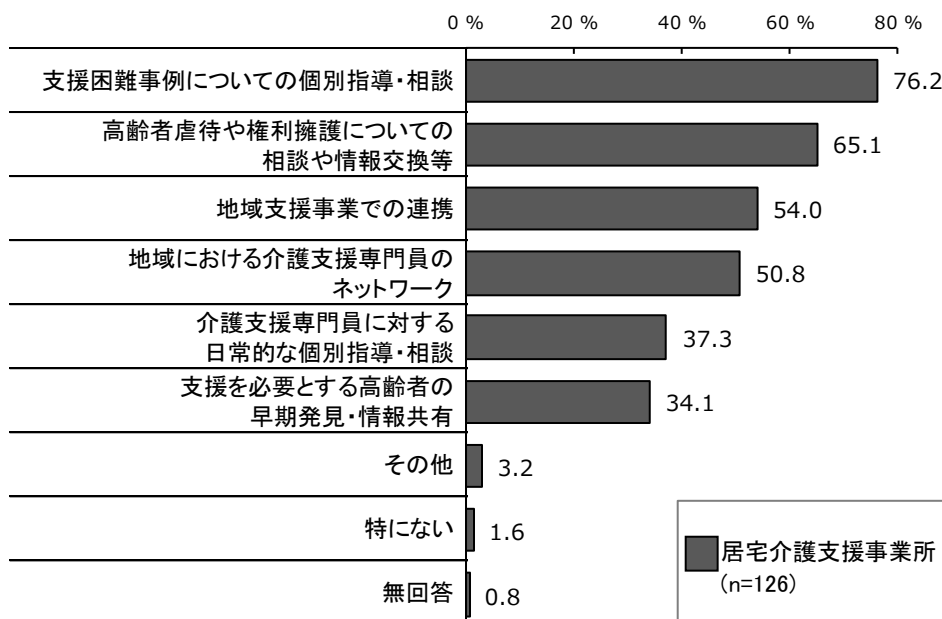
■ケアマネジャーの質の向上における課題（複数回答）



⑤ 地域包括支援センターとの連携内容

○「支援困難事例についての個別指導・相談」が76.2%で最も高く、「高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等」（65.1%）、「地域支援事業での連携」（54.0%）、「地域における介護支援専門員のネットワーク」（50.8%）が上位に挙げられている。

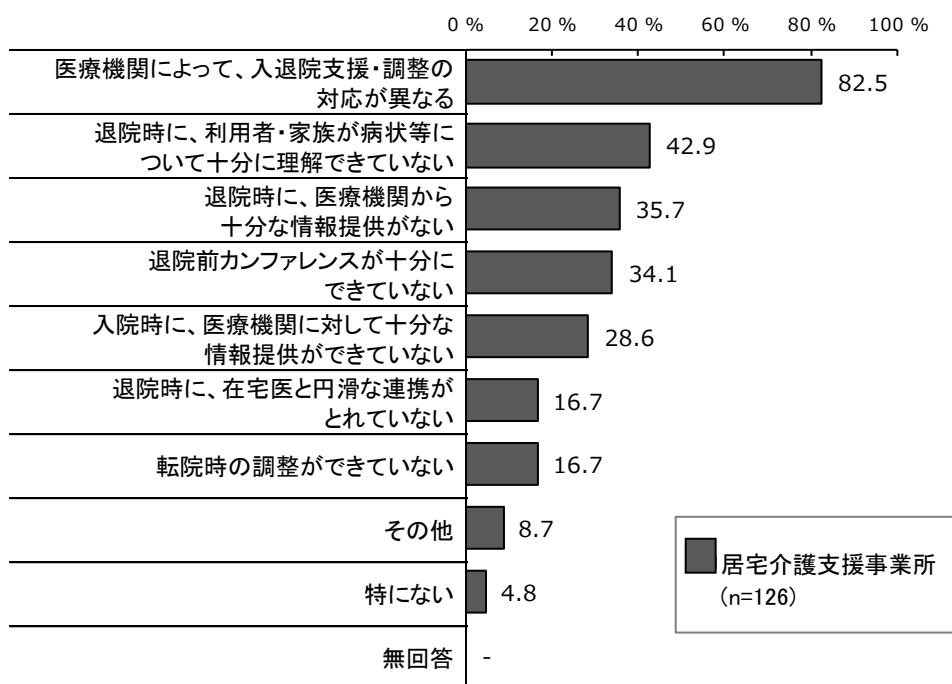
■地域包括支援センターとの連携内容（複数回答）



⑥ 医療機関との入退院支援・調整における課題

○「医療機関によって、入退院支援・調整の対応が異なる」が82.5%で最も高く、「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」（42.9%）、「退院時に、医療機関から十分な情報提供がない」（35.7%）、「退院前カンファレンスが十分にできていない」（34.1%）と続いている。

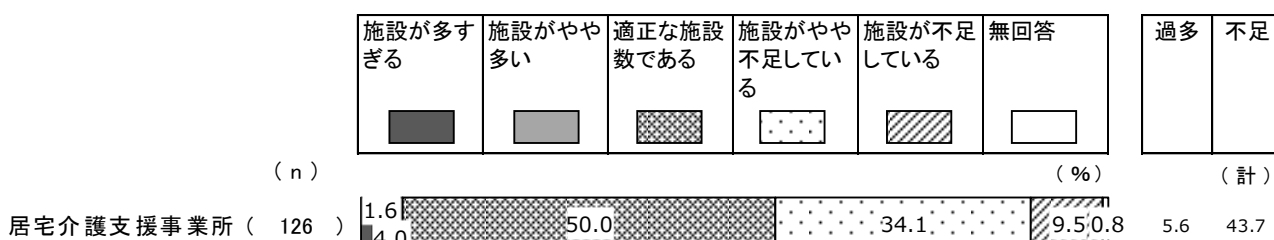
■医療機関との入退院支援・調整における課題（複数回答）



⑦ 認知症高齢者グループホームの需給バランス

- “不足” が4割超と“過多”を大きく上回っている。
- 「適正な施設数である」は50.0%となっている。

■ 認知症高齢者グループホームの需給バランス



【圏域別】

○ 圏域別にみると、“不足”と回答した事業所は、『石神井圏域』で19件となっている。

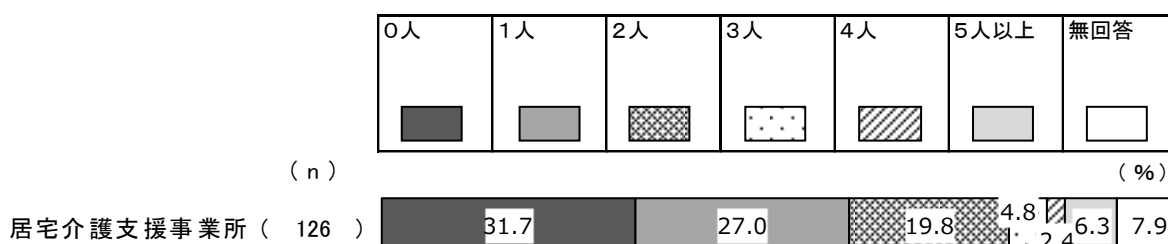
■ 認知症高齢者グループホームの需給バランス<圏域別>

	n	(件)						(計)	
		施設が多すぎる	施設がやや多い	適正な施設数である	施設がやや不足している	施設が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	126	2	5	63	43	12	1	7	55
練馬圏域	28	2	0	14	9	3	0	2	12
光が丘圏域	32	0	3	19	8	2	0	3	10
石神井圏域	39	0	2	18	15	4	0	2	19
大泉圏域	23	0	0	9	10	3	1	0	13

⑧ 認知症による徘徊行動のある人

○ 利用者のうち認知症による徘徊行動のある人は、「0人」が31.7%で最も多く、「1人」(27.0%)、「2人」(19.8%)と続いている。

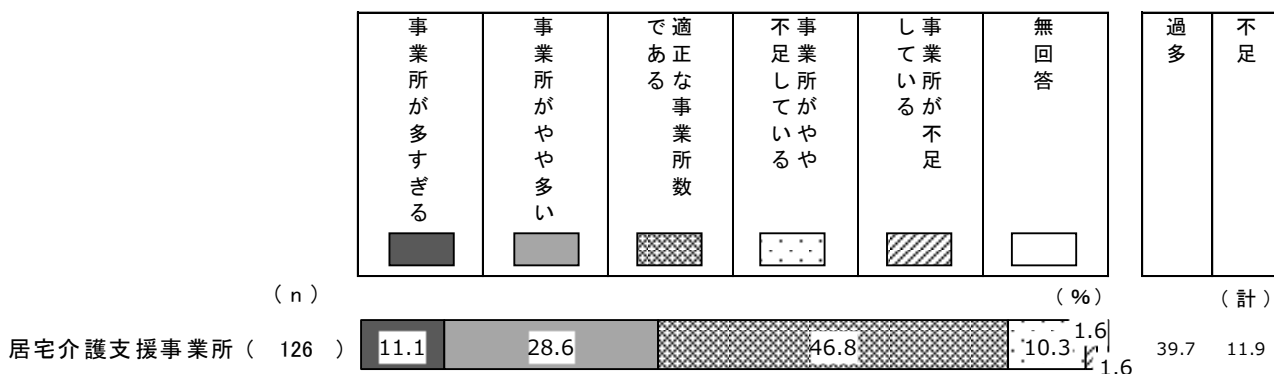
■ 認知症による徘徊行動のある人



⑨ 訪問看護ステーションの需給バランス

- 「適正な事業所数である」は46.8%で最も高くなっている。
- “過多” が約4割で“不足”を上回っている。

■訪問看護ステーションの需給バランス



【圏域別】

○圏域別にみると、『石神井圏域』では「適正な事業所数である」あるいは“過多”と回答した事業所の合計は31件で、適正数以上とする事業所が約8割となっている。

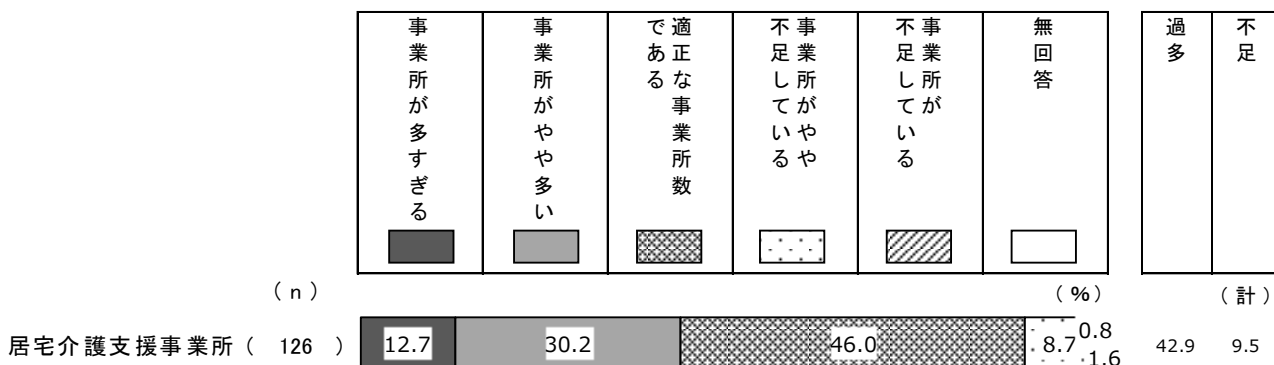
■訪問看護ステーションの需給バランス<圏域別>

	n	(件)						(計)	
		事業所が多すぎる	事業所がやや多い	適正な事業所数である	事業所がやや不足している	事業所が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	126	14	36	59	13	2	2	50	15
練馬圏域	28	5	11	9	2	0	1	16	2
光が丘圏域	32	2	9	18	3	0	0	11	3
石神井圏域	39	5	9	17	6	1	1	14	7
大泉圏域	23	2	5	13	2	1	0	7	3

⑩ 通所介護の需給バランス

- 「適正な事業所数である」は46.0%で最も高くなっている。
- “過多” が4割超と“不足”を上回っている。

■通所介護の需給バランス



【圏域別】

○圏域別にみると、『練馬圏域』では全ての事業所が「適正な事業所数である」あるいは“過多”と回答している。

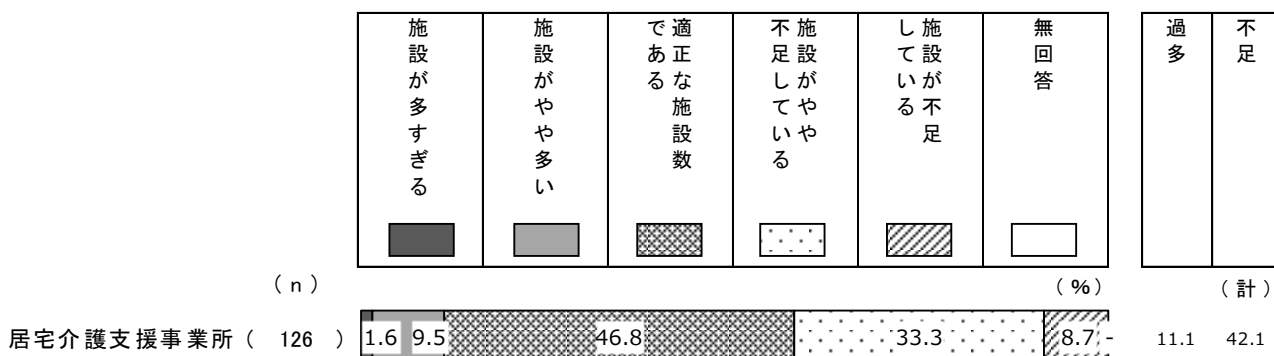
■通所介護の需給バランス<圏域別>

	n	(件)						(計)	
		事業所が多すぎる	事業所がやや多い	適正な事業所数である	やや不足している	事業所が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	126	16	38	58	11	1	2	54	12
練馬圏域	28	7	7	14	0	0	0	14	0
光が丘圏域	32	5	12	12	3	0	0	17	3
石神井圏域	39	4	10	20	4	1	0	14	5
大泉圏域	23	0	7	10	4	0	2	7	4

⑪ ショートステイの需給バランス

- 「適正な施設数である」は46.8%で最も高くなっている。
- “不足”が4割超と“過多”を上回っている。

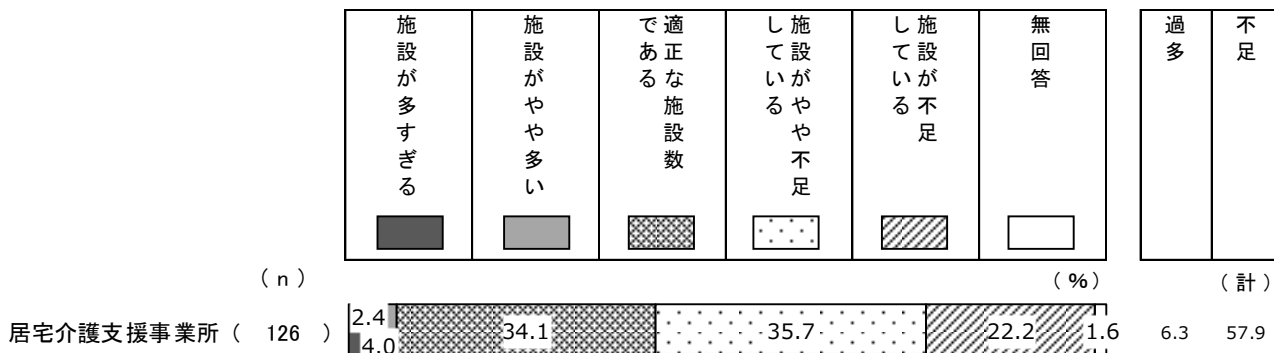
■ショートステイの需給バランス



⑫ 都市型軽費老人ホームの需給バランス

- 「施設がやや不足している」が35.7%で最も高くなっている。
- “不足”が約6割と“過多”を上回っている。

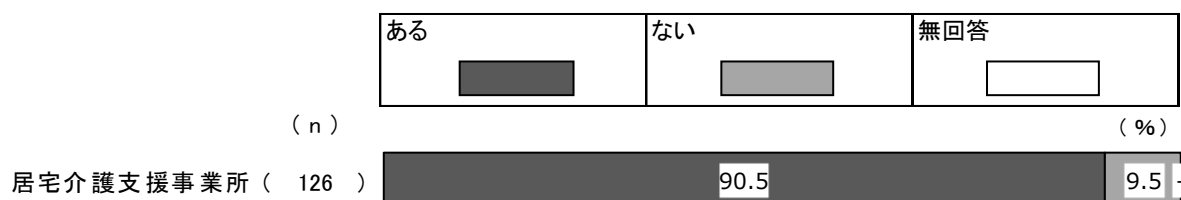
■都市型軽費老人ホームの需給バランス



⑬ 在宅看取りの経験

○在宅看取りの経験が「ある」が約9割となっている。

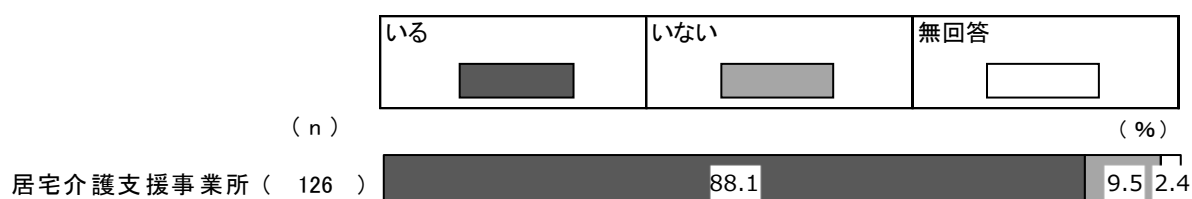
■在宅看取りの経験



⑭ 在宅看取りで連携できる複数医師の有無

○在宅看取りで連携できる医師が複数「いる」が88.1%、「いない」が9.5%であった。

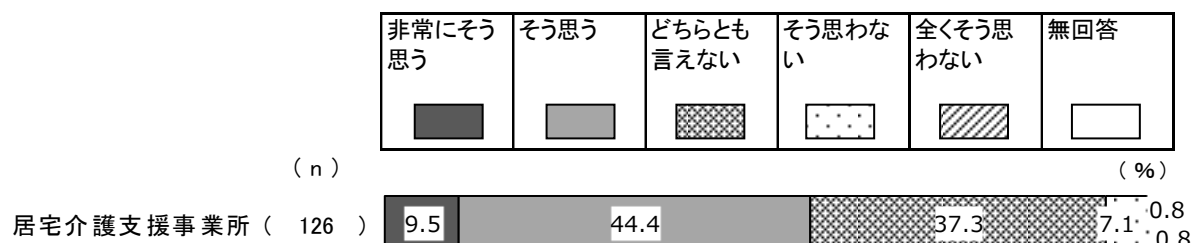
■在宅看取りで連携できる複数医師の有無



⑮ 在宅看取りの増加見込み

○在宅看取りを今後増やせるか見込みを聞いたところ、“そう思う”（「非常にそう思う」と「そう思う」の合計）が5割半ばで、“そう思わない”（「そう思わない」と「全くそう思わない」の合計）を上回っている。「どちらとも言えない」は37.3%であった。

■在宅看取りの増加見込み

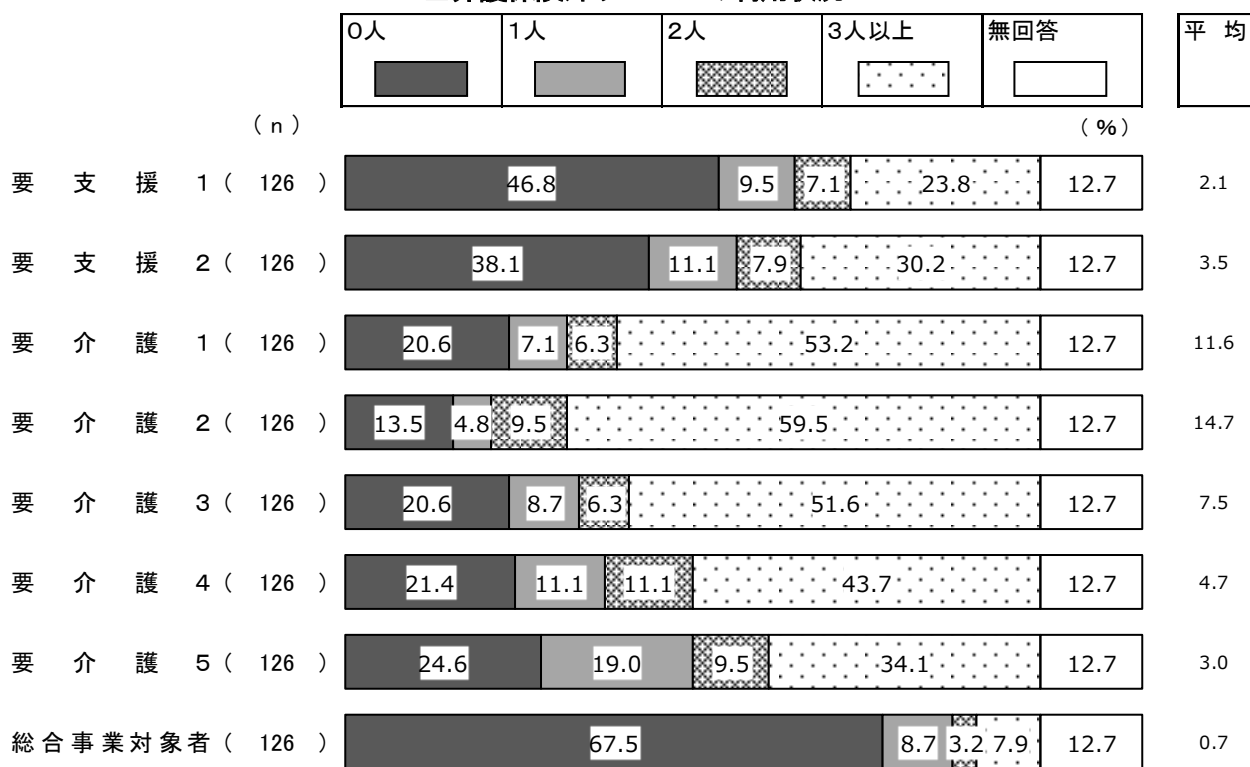


⑩ 介護保険外サービスの利用状況

○介護保険外サービスをケアプランに盛り込んでいない（利用者が「0人」）は、総合事業対象者で7割近く、要支援1で4割半ば、要支援2で4割近くとなっている。

○要介護1～3では、「3人以上」が半数を超えている。

■介護保険外サービスの利用状況

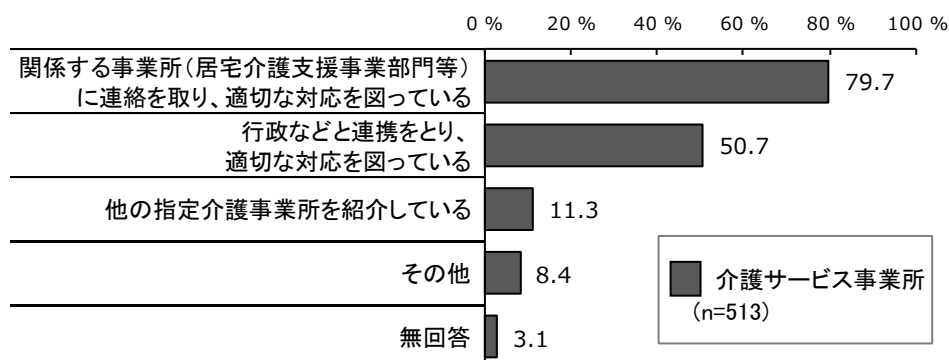


(5) 苦情対応

① サービス提供困難時の対応

- 「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」が最も高く79.7%、「行政などと連携をとり、適切な対応を図っている」（50.7%）、「他の指定介護事業所を紹介している」（11.3%）と続いている。

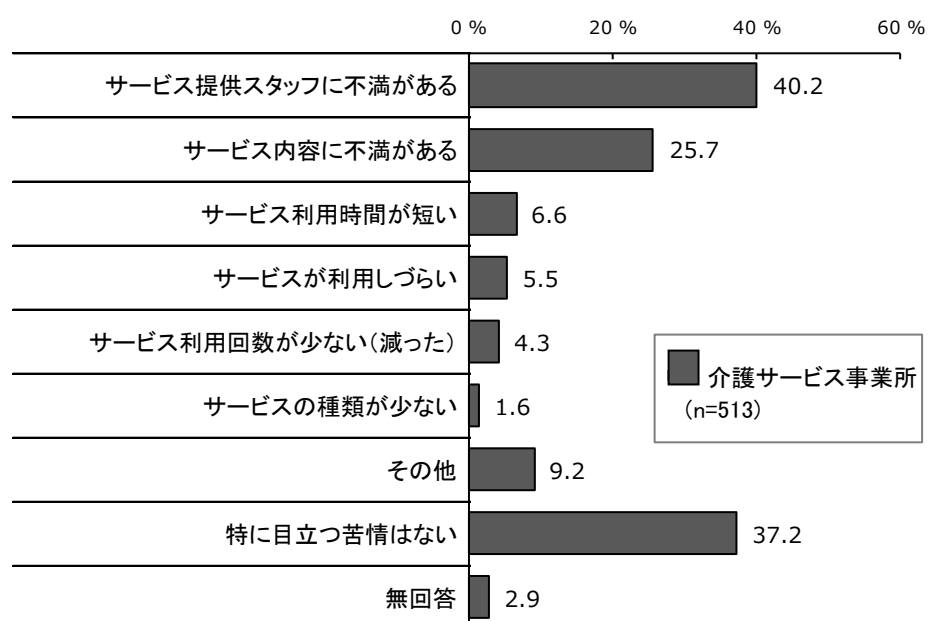
■サービス提供困難時の対応（複数回答）



② 利用者からの苦情内容

- 「サービス提供スタッフに不満がある」が40.2%で最も高く、「サービス内容に不満がある」（25.7%）と続いている。
- 「特に目立つ苦情はない」は37.2%となっている。

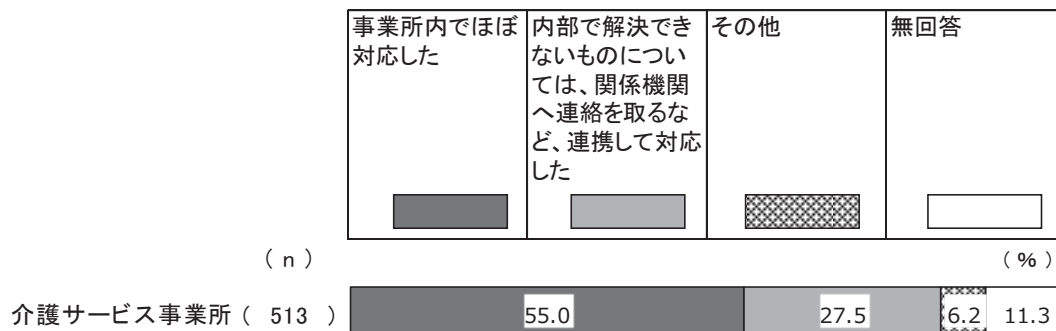
■利用者からの苦情内容（○は3つまで）



③ 寄せられた苦情の対応方法

○「事業所内でほぼ対応した」が55.0%、「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」が27.5%であった。

■寄せられた苦情の対応方法



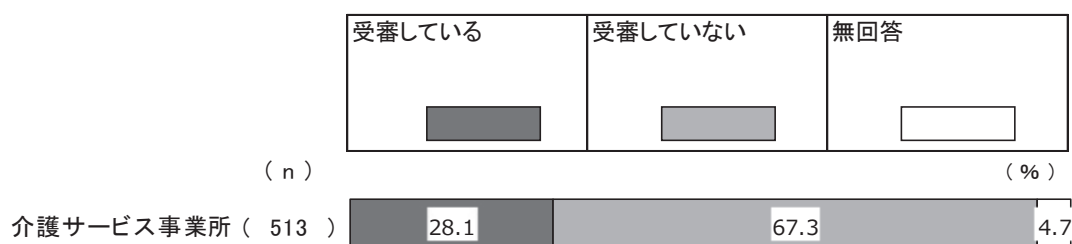
(6) サービスの質の向上

① 第三者評価の受審状況と受審した評価方式

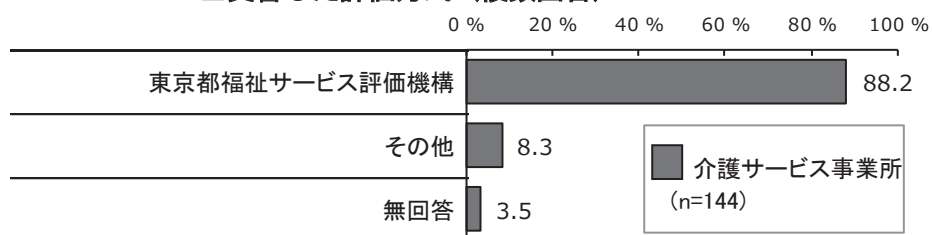
○「受審している」が28.1%、「受審していない」が67.3%となっている。

○受審した評価方式は、「東京都福祉サービス評価機構」が88.2%となっている。

■第三者評価の受審状況



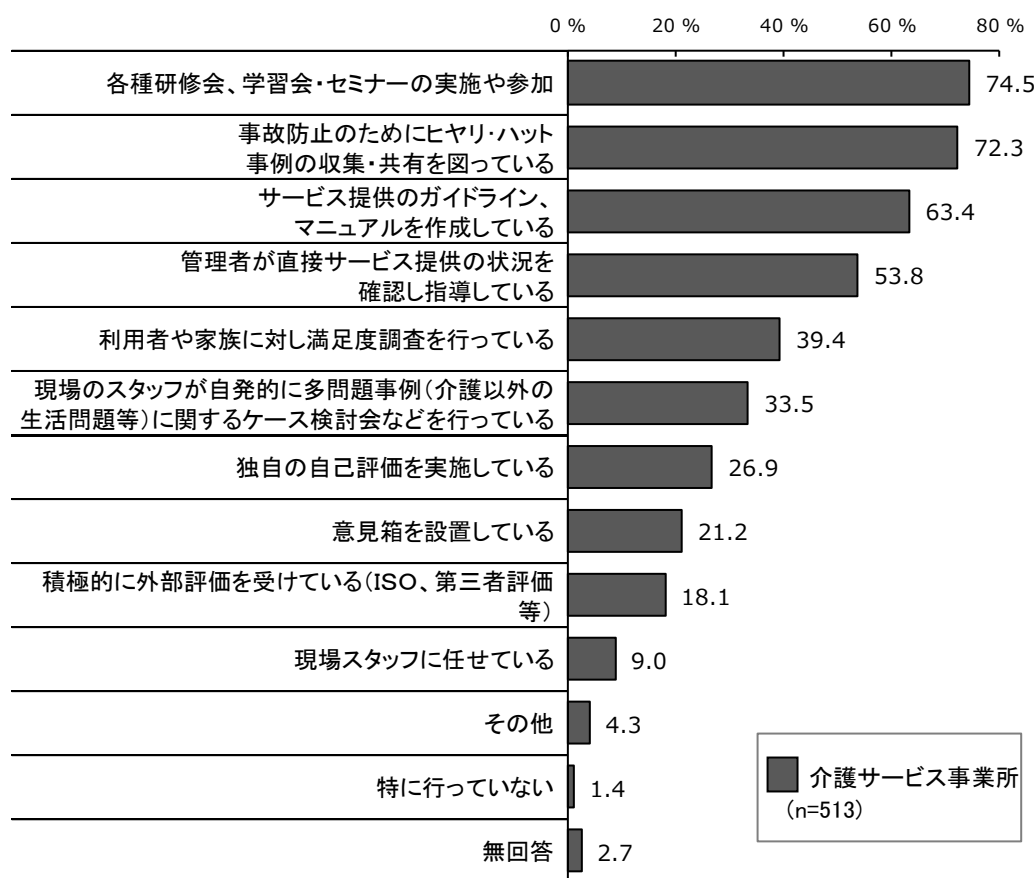
■受審した評価方式 (複数回答)



② サービスの質の向上のための取組内容

○「各種研修会、学習会・セミナーの実施や参加」が74.5%で最も高く、「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」(72.3%)、「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」(63.4%)と続いている。

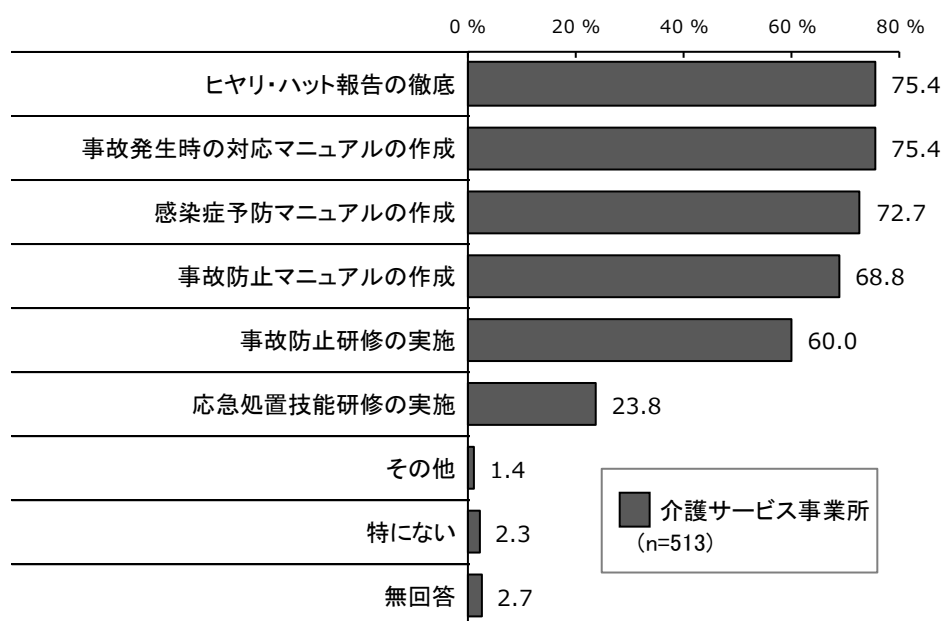
■サービスの質の向上のための取組内容（複数回答）



③ 事故防止のための取組内容

○「ヒヤリ・ハット報告の徹底」と「事故発生時の対応マニュアルの作成」が最も高く(ともに75.4%)、「感染症予防マニュアルの作成」(72.7%)、「事故防止マニュアルの作成」(68.8%)、「事故防止研修の実施」(60.0%)が上位に挙がっている。

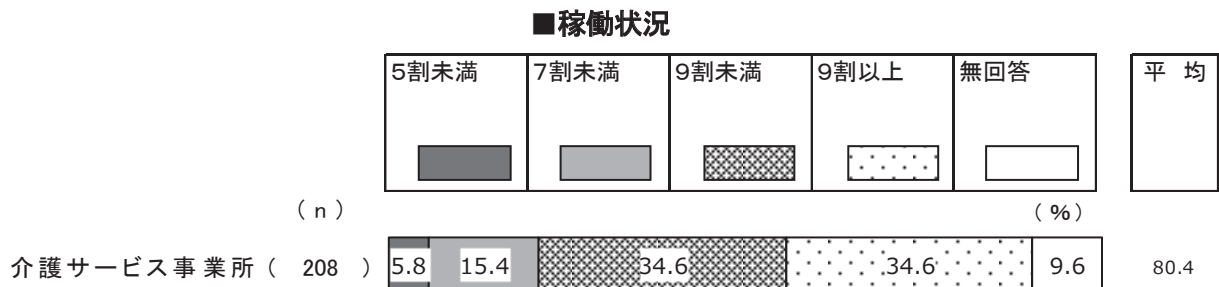
■事故防止のための取組内容（複数回答）



(7) 事業所の運営

① 稼働状況

○稼働状況は、「9割以上」と「9割未満」がともに34.6%、「7割未満」が15.4%となっている。平均は80.4%であった。



※ 「通所介護（総合事業含む）」 「（介護予防）通所リハビリテーション」 「（介護予防）短期入所生活介護」 「（介護予防）短期入所療養介護」 「（介護予防）特定施設入居者生活介護」 「（介護予防）認知症対応型通所介護」 「地域密着型通所介護」 「（介護予防）小規模多機能型居宅介護」 「看護小規模多機能型居宅介護」 「（介護予防）認知症高齢者グループホーム」 「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」 「介護老人福祉施設」 「介護老人保健施設」 「介護療養型医療施設」を対象に集計した

【サービス種別】

○サービス種別にみると、『入所系』は「9割以上」が7割超となっている。

■稼働状況<サービス種別>

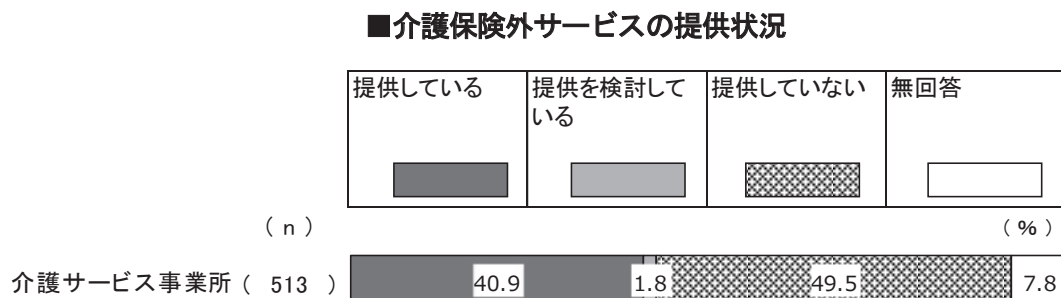
	n	5割未満 (%)	7割未満 (%)	9割未満 (%)	9割以上 (%)	無回答 (%)	平均 (%)
介護サービス事業所	208	5.8	15.4	34.6	34.6	9.6	80.4
通所系	56	5.4	21.4	46.4	14.3	12.5	75.1
入所系	49	6.1	-	14.3	73.5	6.1	89.3
地域密着型サービス	82	7.3	19.5	41.5	22.0	9.8	76.9
特定施設入居者生活介護	21	-	19.0	23.8	47.6	9.5	86.5

※ 「通所介護（総合事業含む）」 「（介護予防）通所リハビリテーション」 「（介護予防）短期入所生活介護」 「（介護予防）短期入所療養介護」 「（介護予防）特定施設入居者生活介護」 「（介護予防）認知症対応型通所介護」 「地域密着型通所介護」 「（介護予防）小規模多機能型居宅介護」 「看護小規模多機能型居宅介護」 「（介護予防）認知症高齢者グループホーム」 「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」 「介護老人福祉施設」 「介護老人保健施設」 「介護療養型医療施設」を対象に集計した

② 介護保険外サービスの提供状況

ア. 提供状況

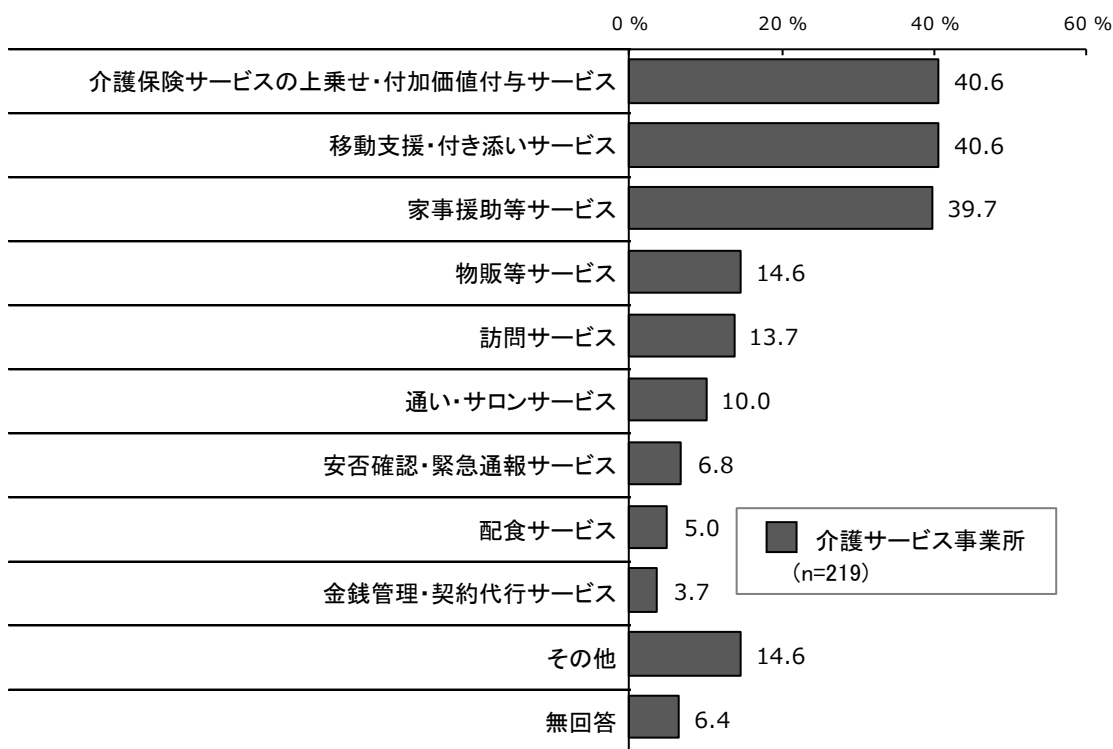
○介護保険外サービスについて、「提供している」は40.9%、「提供を検討している」は1.8%、「提供していない」は49.5%となっている。



イ. 提供または提供を検討しているサービス

○介護保険外サービスを「提供している」「提供を検討している」と回答した事業所が提供または提供を検討しているサービスは、「介護保険サービスの上乗せ・付加価値付与サービス」と「移動支援・付き添いサービス」（ともに40.6%）、「家事援助等サービス」（39.7%）が上位に挙げられている。

■提供または提供を検討しているサービス（複数回答）

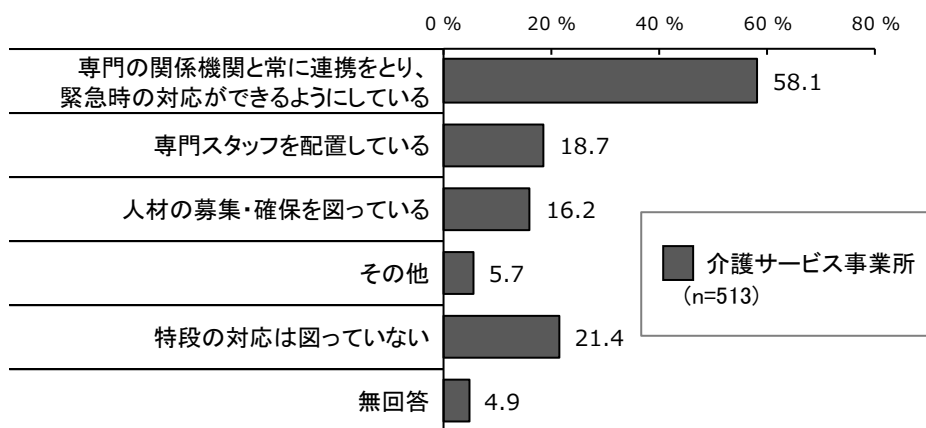


③ 要医療、認知症、障害等を有する利用者への対応

○「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」が58.1%で最も高く、「専門スタッフを配置している」（18.7%）、「人材の募集・確保を図っている」（16.2%）と続いている。

○「特段の対応は図っていない」は21.4%となっている。

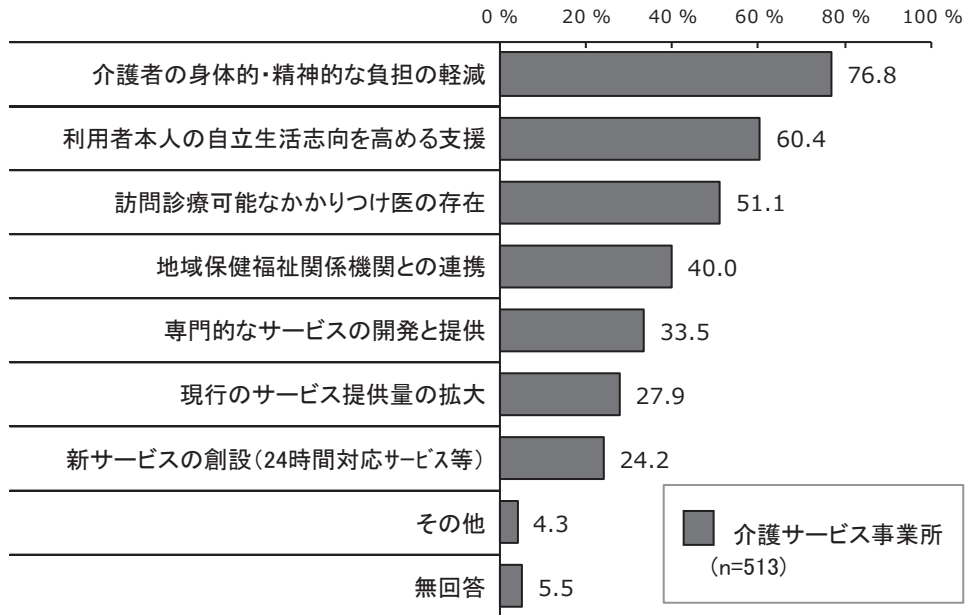
■要医療、認知症、障害等を有する利用者への対応（複数回答）



④ 要介護者が在宅生活を継続するための必要な条件

○「介護者の身体的・精神的な負担の軽減」が76.8%で最も高く、「利用者本人の自立生活志向を高める支援」(60.4%)、「訪問診療可能なかかりつけ医の存在」(51.1%)、「地域保健福祉関係機関との連携」(40.0%)と続いている。

■要介護者が在宅生活を継続するための必要な条件（複数回答）

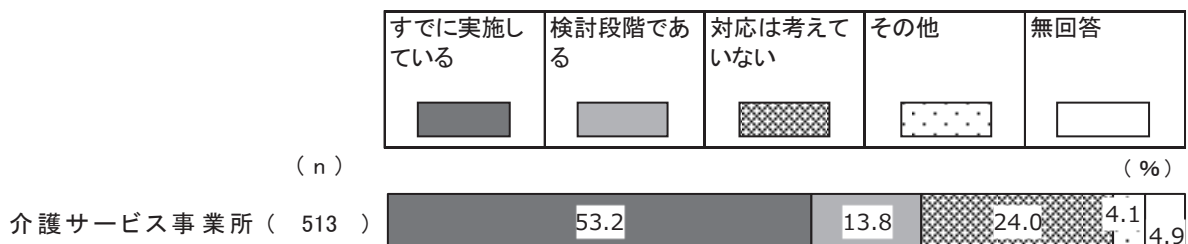


⑤ 事業所におけるターミナルケアへの対応

ア. ターミナルケアへの対応状況

○「すでに実施している」は53.2%、「検討段階である」は13.8%となっている。
○「対応は考えていない」は24.0%となっている。

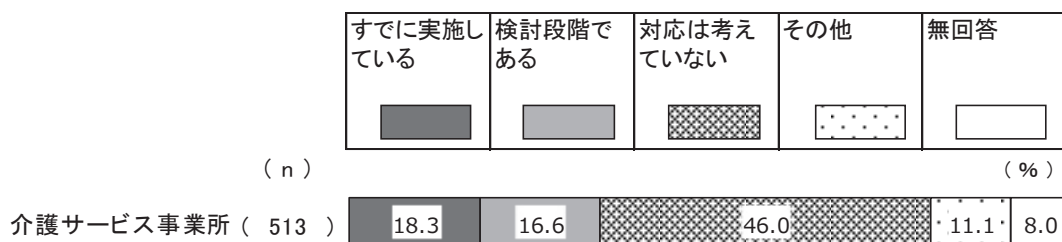
■ターミナルケアへの対応状況



イ. 介護職員によるたん吸引等の医療的ケアへの対応状況

○「すでに実施している」は18.3%、「検討段階である」は16.6%となっている。
○「対応は考えていない」は46.0%となっている。

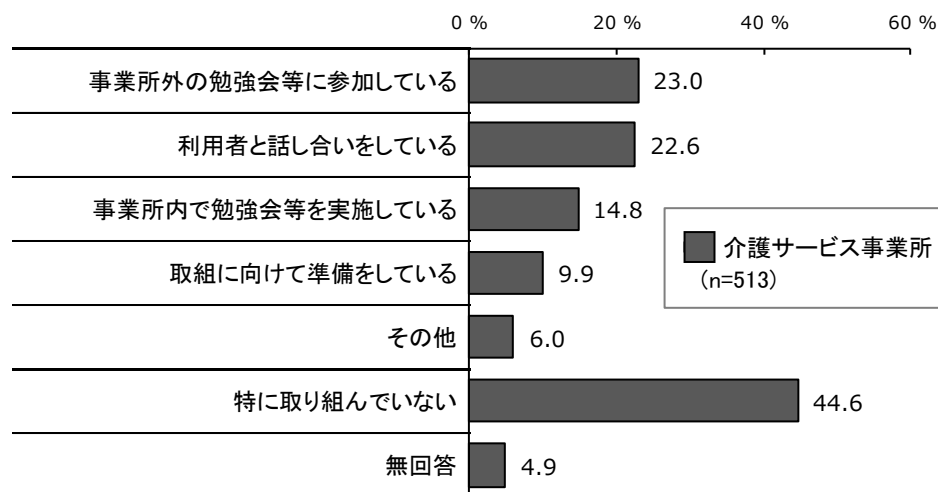
■介護職員によるたん吸引等の医療的ケアへの対応状況



⑥ ACPへの対応内容

- ACP（※）への対応内容としては、「事業所外の勉強会等に参加している」（23.0%）、「利用者と話し合いをしている」（22.6%）が上位に挙がっている。
- 「特に取り組んでいない」は44.6%となっている。

■ ACPへの対応内容（複数回答）



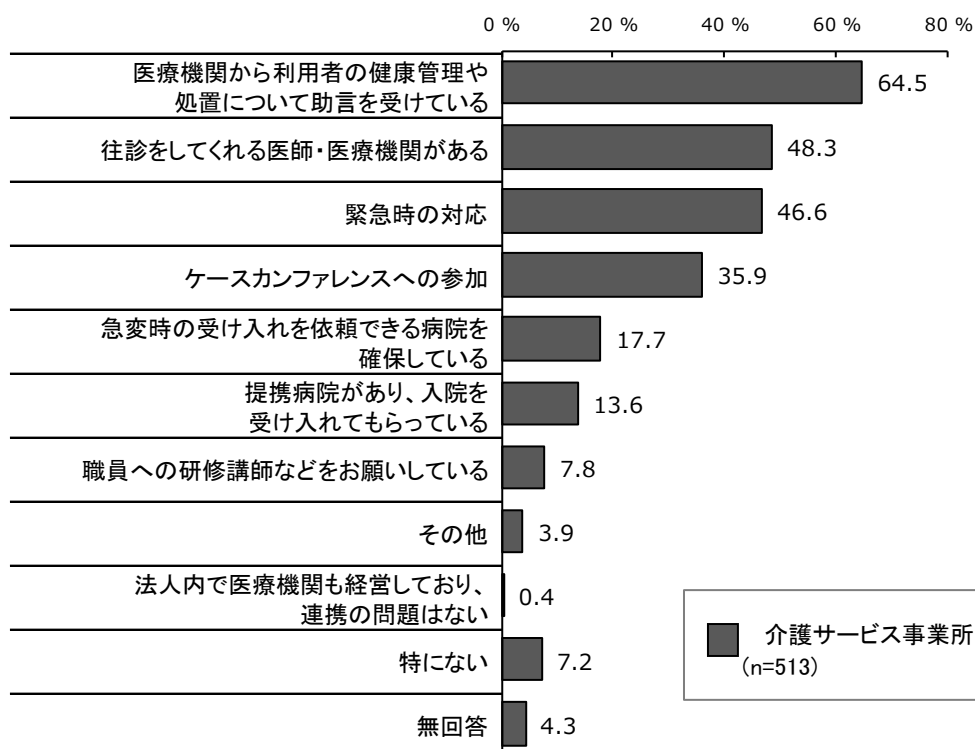
※ ACP（アドバンス・ケア・プランニング：人生会議）とは、「自らが望む人生の最終段階の医療・介護について、前もって考え、家族や医療・介護スタッフ等と繰り返し話し合い共有すること」

⑦ 医療機関との連携

ア. 医療機関との連携で取り組んでいること

- 「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」が64.5%で最も高く、「往診をしてくれる医師・医療機関がある」（48.3%）、「緊急時の対応」（46.6%）、「ケースカンファレンスへの参加」（35.9%）と続いている。

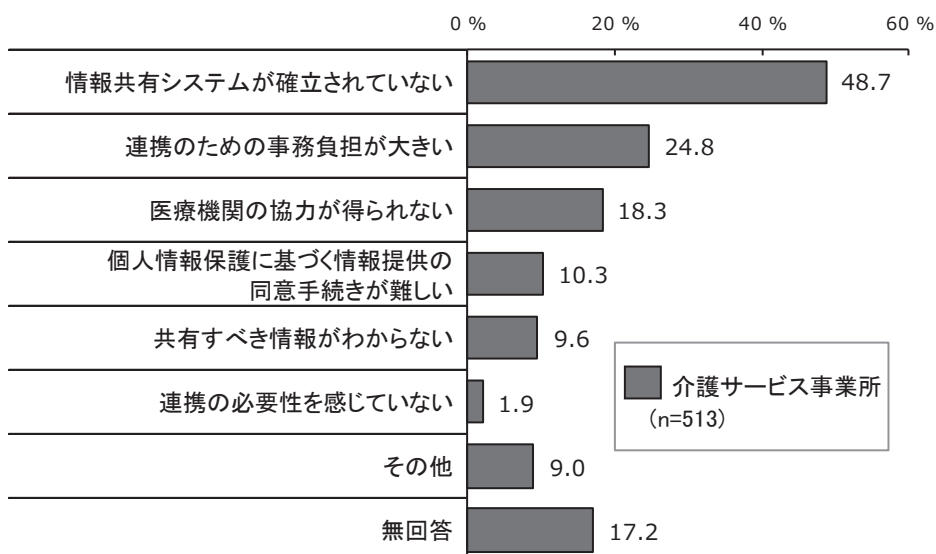
■ 医療機関との連携で取り組んでいること（複数回答）



イ. 医療機関との連携を進める上での課題

- 「情報共有システムが確立されていない」が48.7%で最も高く、「連携のための事務負担が大きい」(24.8%)、「医療機関の協力が得られない」(18.3%)と続いている。
- 「連携の必要性を感じていない」は1.9%となっている。

■医療機関との連携を進める上での課題（複数回答）

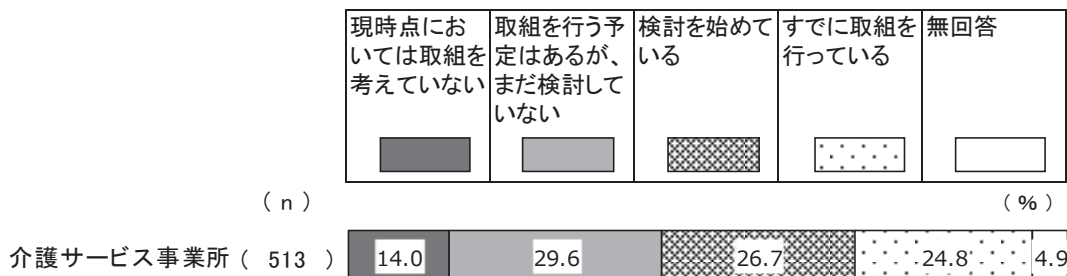


⑧ 大規模災害発生時における利用者の安否確認

ア. 大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組状況

- 「現時点においては取組を考えていない」は14.0%、「取組を行う予定はあるが、まだ検討していない」は29.6%、「検討を始めている」は26.7%、「すでに取組を行っている」は24.8%となっている。

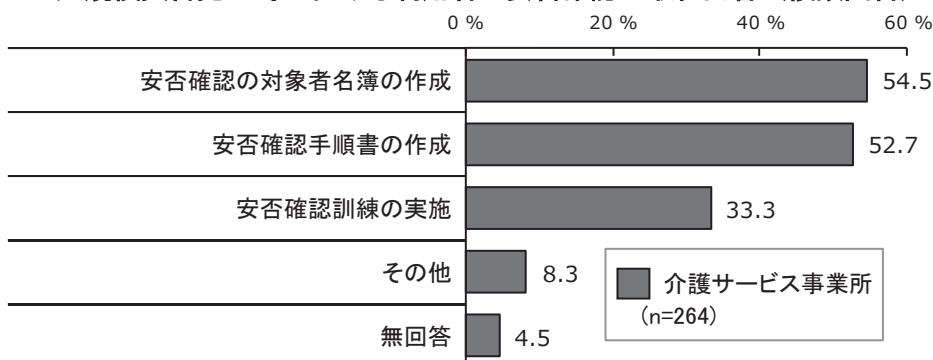
■大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組状況



イ. 大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組内容

- 「安否確認の対象者名簿の作成」(54.5%)、「安否確認手順書の作成」(52.7%)が上位に挙がっており、次いで「安否確認訓練の実施」(33.3%)となっている。

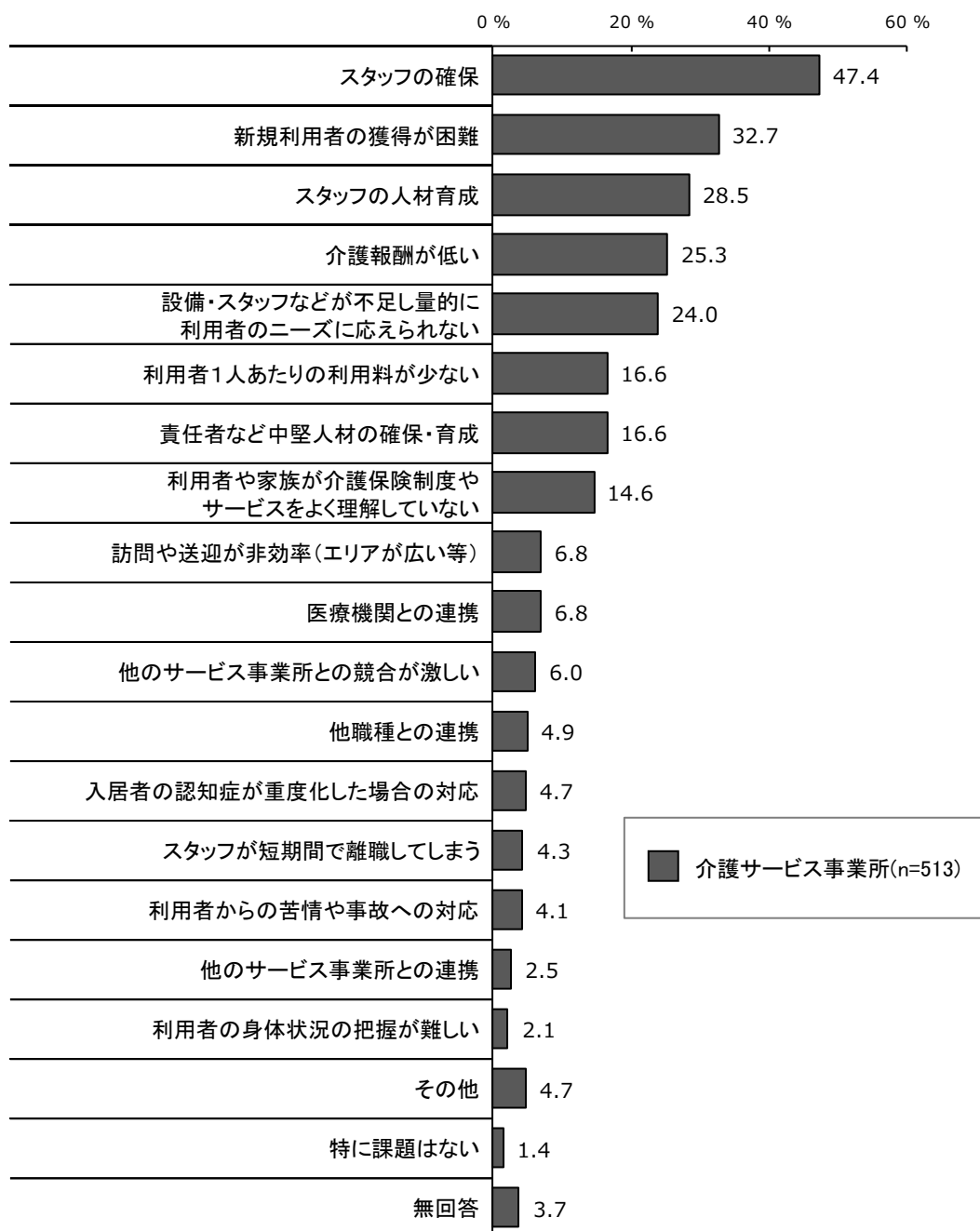
■大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組内容（複数回答）



⑨ 事業を運営する上での課題

○「スタッフの確保」が47.4%で最も高く、「新規利用者の獲得が困難」(32.7%)、「スタッフの人材育成」(28.5%)、「介護報酬が低い」(25.3%)、「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」(24.0%)と続いている。

■事業を運営する上での課題 (〇は3つまで)



【サービス種別】

○サービス種別にみると、「スタッフの確保」が『訪問系』で約6割、『入所系』で7割近くで全体と比べて高い。

■事業を運営する上での課題（○は3つまで）＜サービス種別＞

	(%)							
	介護サービス事業所	居宅介護支援	訪問系	通所系	入所系	地域密着型サービス	福祉用具貸与・販売	特定施設入居者生活介護
(n)	513	126	125	56	49	91	22	21
スタッフの確保	47.4	31.0	60.8	39.3	67.3	45.1	22.7	61.9
新規利用者の獲得が困難	32.7	23.0	30.4	37.5	30.6	38.5	54.5	33.3
スタッフの人材育成	28.5	21.4	28.0	28.6	51.0	29.7	4.5	28.6
介護報酬が低い	25.3	31.0	20.0	35.7	12.2	27.5	22.7	14.3
設備・スタッフなどが不足量的に利用者のニーズに応えられない	24.0	10.3	30.4	25.0	30.6	31.9	22.7	19.0
利用者1人あたりの利用料が少ない	16.6	15.9	11.2	21.4	14.3	19.8	40.9	4.8
責任者など中堅人材の確保・育成	16.6	16.7	24.0	10.7	16.3	14.3	4.5	14.3
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	14.6	20.6	19.2	8.9	4.1	8.8	22.7	19.0
訪問や送迎が非効率(エリアが広い等)	6.8	2.4	6.4	12.5	-	14.3	-	4.8
医療機関との連携	6.8	10.3	3.2	7.1	10.2	6.6	4.5	4.8
他のサービス事業所との競合が激しい	6.0	3.2	5.6	7.1	6.1	4.4	31.8	4.8
他職種との連携	4.9	8.7	4.0	1.8	2.0	4.4	9.1	4.8
入居者の認知症が重度化した場合の対応	4.7	2.4	-	8.9	8.2	8.8	-	19.0
スタッフが短期間で離職してしまう	4.3	4.0	2.4	1.8	18.4	2.2	4.5	-
利用者からの苦情や事故への対応	4.1	2.4	4.8	7.1	4.1	2.2	4.5	14.3
他のサービス事業所との連携	2.5	5.6	3.2	-	-	2.2	-	-
利用者の身体状況の把握が難しい	2.1	1.6	1.6	-	6.1	1.1	9.1	4.8
その他	4.7	8.7	2.4	3.6	4.1	5.5	-	4.8
特に課題はない	1.4	2.4	0.8	-	-	1.1	4.5	4.8
無回答	3.7	7.9	3.2	1.8	2.0	1.1	4.5	4.8

【経年比較】

○平成 28 年度調査結果と比較すると概ね同様の結果となったが、「新規利用者の獲得が困難」のポイントが令和元年度調査では下がっている。

■事業を運営する上での課題（○は3つまで）＜経年比較＞

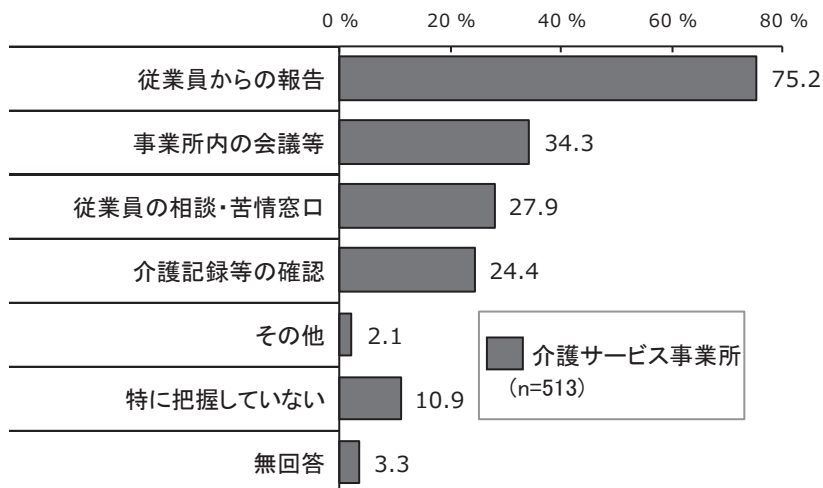
	(%)		
	令和元年度	平成 28年度	平成 25年度
(n)	513	599	656
スタッフの確保	47.4	50.8	42.2
新規利用者の獲得が困難	32.7	39.6	39.9
スタッフの人材育成	28.5	27.2	27.9
介護報酬が低い	25.3	23.0	22.1
設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない	24.0	24.5	20.1
利用者1人あたりの利用料が少ない	16.6	16.2	13.3
責任者など中堅人材の確保・育成	16.6	16.4	17.4
利用者や家族が介護保険制度やサービスをよく理解していない	14.6	12.9	18.9
訪問や送迎が非効率(エリアが広い等)	6.8	5.3	7.2
医療機関との連携	6.8	5.2	10.5
他のサービス事業所との競合が激しい	6.0	6.7	8.1
他職種との連携	4.9	3.2	4.7
入居者の認知症が重度化した場合の対応	4.7	5.8	7.6
スタッフが短期間で離職してしまう	4.3	5.7	4.4
利用者からの苦情や事故への対応	4.1	2.5	4.6
他のサービス事業所との連携	2.5	2.8	4.3
利用者の身体状況の把握が難しい	2.1	2.7	3.2
その他	4.7	3.5	2.4
特に課題はない	1.4	1.5	0.8
無回答	3.7	3.3	2.3

⑩ 従業員に対する利用者・家族等からのハラスメントに対する対応

ア. ハラスメントを把握する手段

- 「従業員からの報告」が75.2%で最も高く、次いで「事業所内の会議等」(34.3%)、「従業員の相談・苦情窓口」(27.9%)、「介護記録等の確認」(24.4%)となっている。
- 「特に把握していない」は10.9%であった。

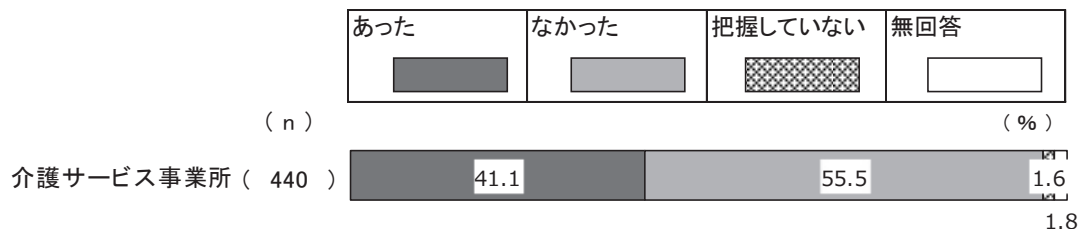
■ハラスメントを把握する手段



イ. 過去1年間のハラスメント相談・報告の有無

- 利用者・家族等からのハラスメントについて把握していると回答した事業所では、ハラスメントの相談・報告が「あった」は41.1%、「なかった」は55.5%となっている。「把握していない」は1.6%であった。

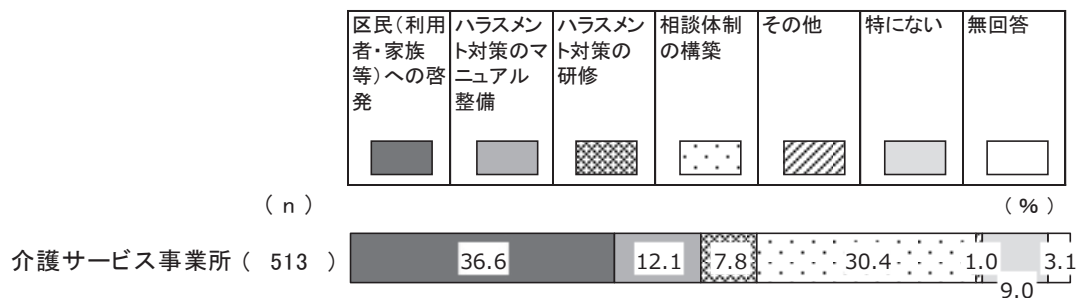
■過去1年間のハラスメント相談・報告の有無



ウ. ハラスメント対応で期待する区の支援

- 「区民(利用者・家族等)への啓発」が36.6%で最も高く、「相談体制の構築」(30.4%)、「ハラスメント対策のマニュアル整備」(12.1%)と続いている。

■ハラスメント対応で期待する区の支援

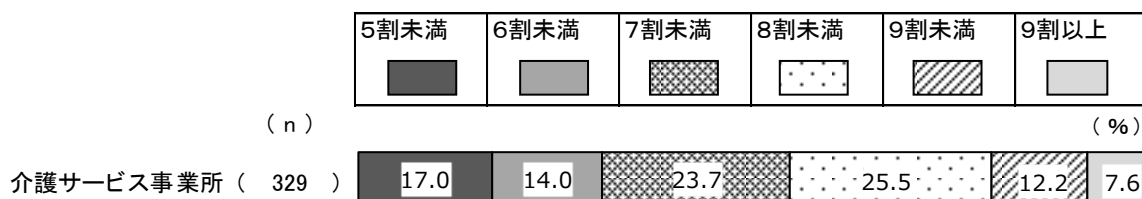


⑪ 介護事業収入に占める人件費等

ア. 介護事業収入に占める人件費の割合

○「8割未満」が25.5%で最も高く、「7割未満」(23.7%)、「5割未満」(17.0%)と続いている。「7割以上8割未満」が約半数を占めている。

■介護事業収入に占める人件費の割合

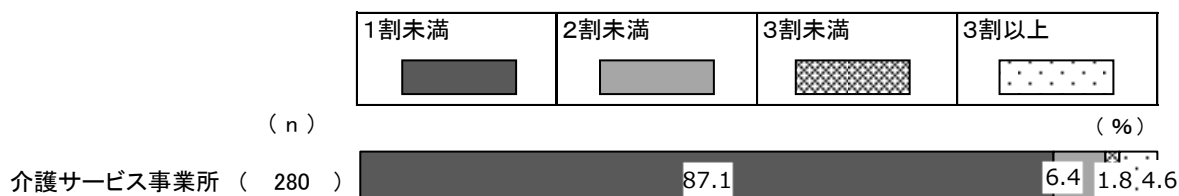


※ 無回答を除いて集計した

イ. 介護事業収入に占める派遣料金の割合

○「1割未満」が87.1%、「2割未満」が6.4%、「3割未満」が1.8%、「3割以上」が4.6%となっている。

■介護事業収入に占める派遣料金の割合



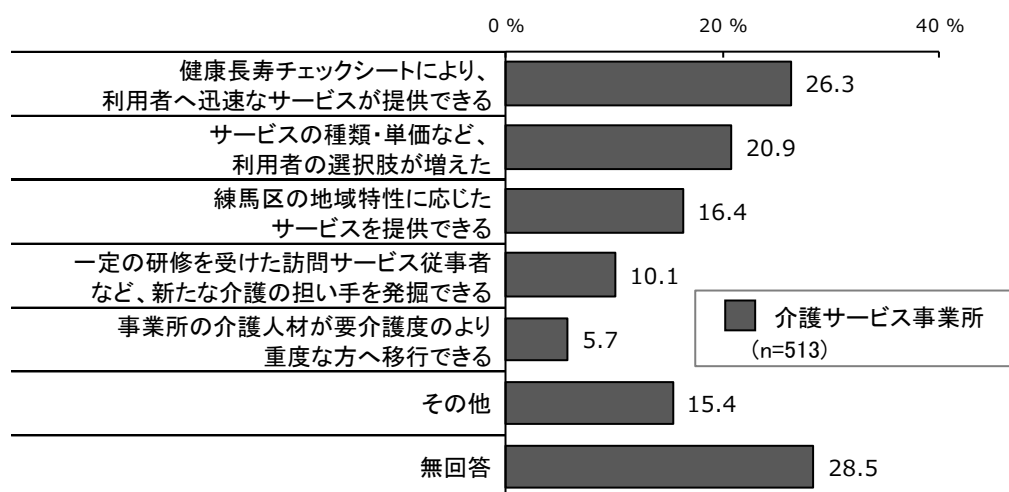
※ 無回答を除いて集計した

(8) 新しい総合事業

① 新しい総合事業の効果

○「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」が26.3%で最も高く、「サービスの種類・単価など、利用者の選択肢が増えた」(20.9%)、「練馬区の地域特性に応じたサービスを提供できる」(16.4%)と続いている。

■新しい総合事業の効果 (複数回答)



② 今後、練馬区が充実を図っていくべき主な多様なサービス（自由回答）

（家事代行・生活支援・買い物支援等）

- ・「ゴミをまとめて外に出す」「服薬の促しと確認をする」などピンポイントの利用が可能なサービス。
- ・通院の付き添いを、格安で行う人材。急に転倒して起きられない時、すぐ自宅に来てくれる人材。
- ・要介護から要支援になった利用者に対する生活のフォロー。
- ・要介護状態にならないために、早く介入できるシステムができれば良い。

（運動・介護予防（生きがい・役割づくり）・社会参加、認知症予防）

- ・簡単になおかつ楽しく参加できるリハビリ。
- ・元気な高齢者が働ける場所が必要。人生 100 年時代なので、年寄り年寄りらしく隠居してしまうのではあまりに寂しい。
- ・家族を含めた認知症支援の更なる充実を希望する。
- ・自費で（低価格、短時間から利用できる）困った時にすぐ利用できる家事サービスがあると良い。
- ・ケアカフェや敬老館に行きたくても、交通の便が悪かったり距離があり行けない人も多く、閉じこもりがちになってしまうため送迎サービス（低料金）があると良い。

（その他のサービス）

- ・介護ロボットなどの導入。
- ・高齢者が今の家で長く安全に生活ができるための環境整備。古い家や団地が多く、住宅改修やリフォームをしないと住めない物件、団地の取り壊しで引っ越しを余儀なくされる方もいるため、負担をかけないようなサポートを期待する。

（多様なサービスの充実にあたって必要なこと）

- ・きめ細かいサービスのできる地域密着の公流の場が必要。
- ・傾聴、見守りサービス（数時間）が総合事業に組み込まれると、ヘルパーなどと組み合わせて在宅生活を安心して続けられると思う。
- ・まずは広報が必要。
- ・元気なうちから、予防についての意識を持ってもらう講習が必要。
- ・経済格差でサービスが利用できない状態をなくすことが必要。
- ・総合事業の算定が複雑なため、分かりやすい形になると良い。

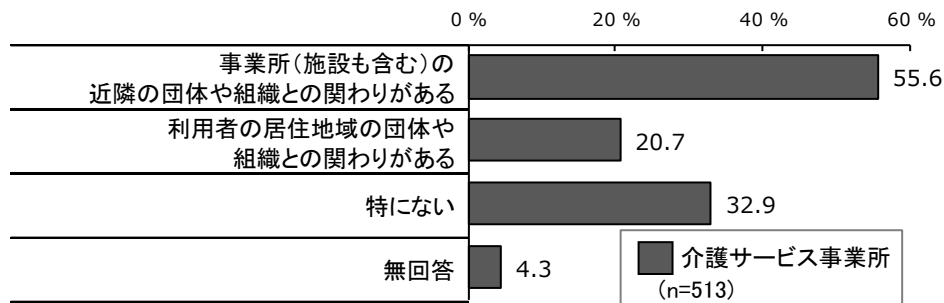
(9) 地域との関わり

① 地域の各種団体や組織との関わり

ア. 地域の各種団体や組織との関わりの有無

- 「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」が55.6%で最も高く、「利用者の居住地域の団体や組織との関わりがある」が20.7%となっている。
- 「特にない」は32.9%となっている。

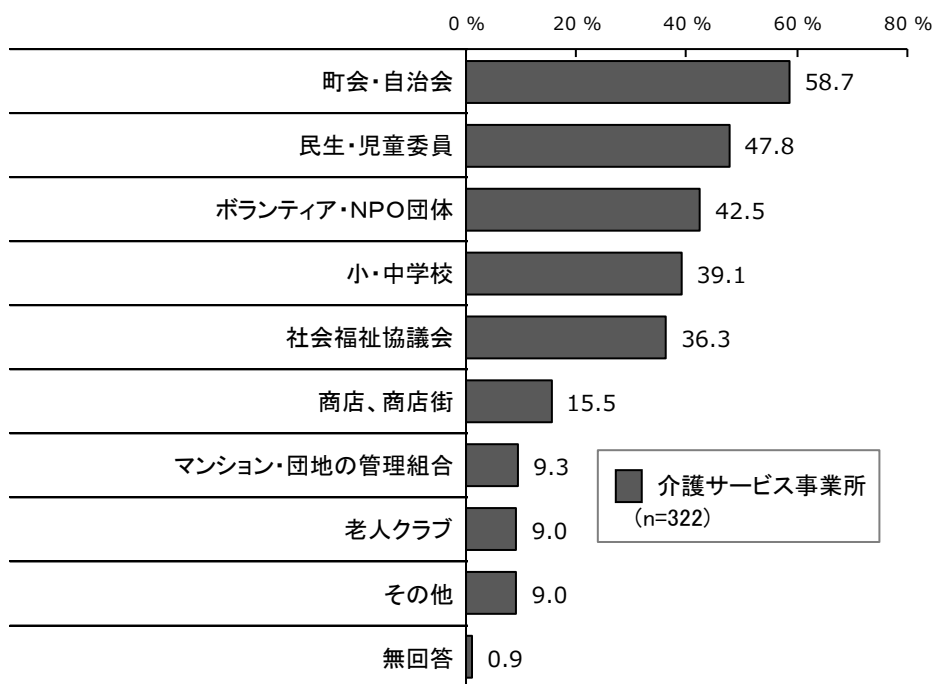
■地域の各種団体や組織との関わりの有無（複数回答）



イ. 関わりがある地域の各種団体や組織

- 地域の各種団体や組織との関わりがあると回答した事業所の関わりがある各種団体・組織は、「町会・自治会」が58.7%で最も高く、「民生・児童委員」(47.8%)、「ボランティア・NPO団体」(42.5%)、「小・中学校」(39.1%)、「社会福祉協議会」(36.3%)と続いている。

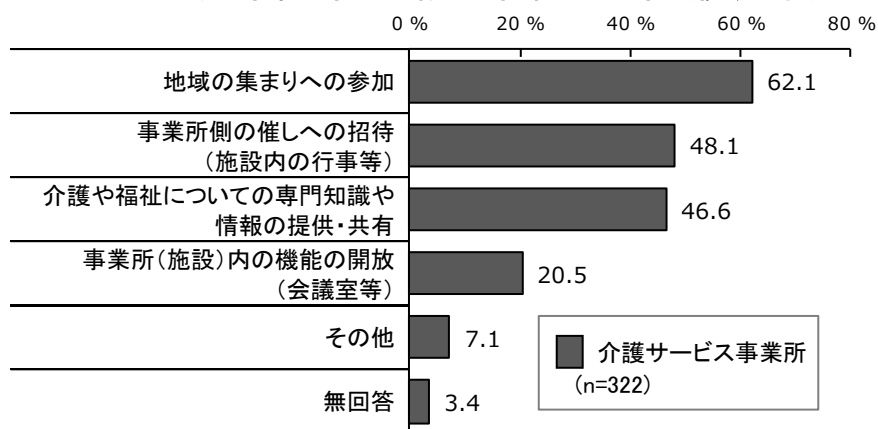
■関わりがある地域の各種団体や組織（複数回答）



ウ. 地域の各種団体や組織との関わりの内容

○地域の各種団体や組織との関わりがあると回答した事業所の関わりの内容は、「地域の集まりへの参加」が62.1%で最も高く、「事業所側の催しへの招待（施設内の行事等）」（48.1%）、「介護や福祉についての専門知識や情報の提供・共有」（46.6%）と続いている。

■地域の各種団体や組織との関わりの内容（複数回答）



② ボランティアの受け入れ状況

ア. ボランティアの人数

○ボランティアの人数は、区全体で約3,400人、そのうち高齢者のボランティアは約1,600人となっている。

○『入所系』、『通所系』でのボランティアの活躍が進んでいる。

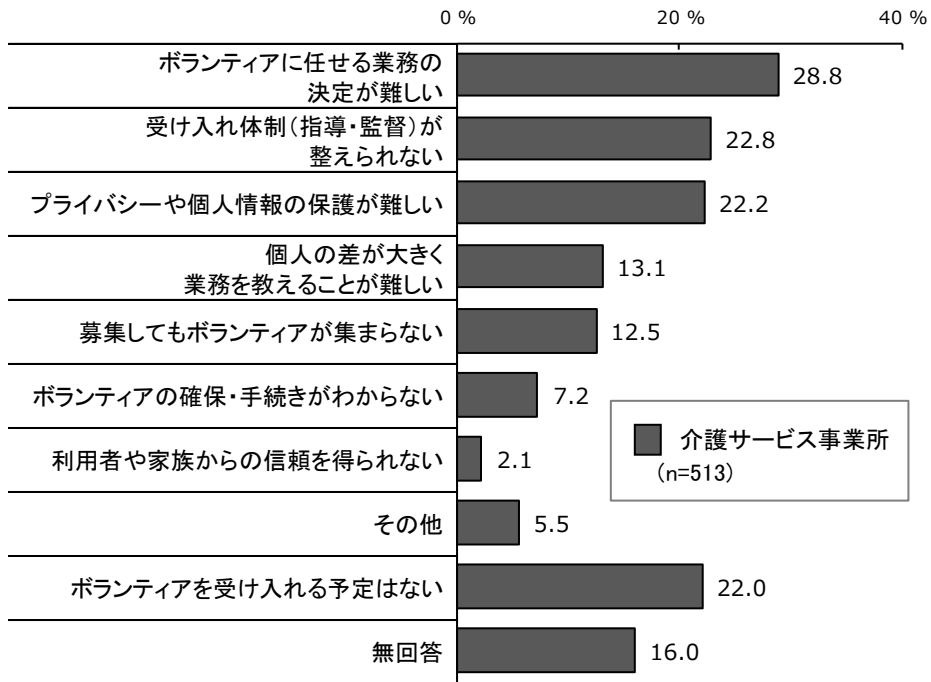
■ボランティアの人数

	n	ボランティア人数(%)					実数(人)	
		0人	5人未満	10人未満	20人以上	無回答	合計	うち高齢者
介護サービス事業所	513	56.1	12.5	11.5	8.8	11.1	3,444	1,562
居宅介護支援	126	69.8	1.6	1.6	0.8	26.2	57	44
訪問系	125	88.0	1.6	-	2.4	8.0	141	109
通所系	56	21.4	32.1	17.9	23.2	5.4	1,196	311
入所系	49	8.2	12.2	42.9	30.6	6.1	1,076	741
地域密着型サービス	91	45.1	25.3	17.6	7.7	4.4	467	228
福祉用具貸与・販売	22	86.4	-	-	-	13.6	0	0
特定施設入居者生活介護	21	38.1	33.3	19.0	4.8	4.8	68	23

イ. ボランティアを受け入れる際の課題

- 「ボランティアに任せる業務の決定が難しい」が28.8%で最も高く、「受け入れ体制（指導・監督）が整えられない」（22.8%）、「プライバシーや個人情報の保護が難しい」（22.2%）と続いている。
- 「ボランティアを受け入れる予定はない」は22.0%となっている。

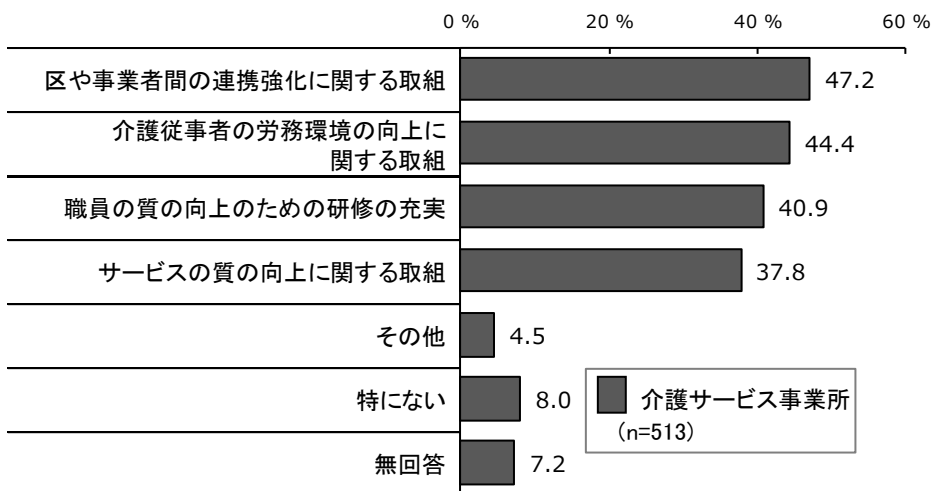
■ボランティアを受け入れる際の課題（○は3つまで）



③ 練馬区介護サービス事業者連絡協議会に期待すること

- 「区や事業者間の連携強化に関する取組」が47.2%で最も高く、「介護従事者の労務環境の向上に関する取組」（44.4%）、「職員の質の向上のための研修の充実」（40.9%）、「サービスの質の向上に関する取組」（37.8%）と続いている。

■練馬区介護サービス事業者連絡協議会に期待すること（複数回答）



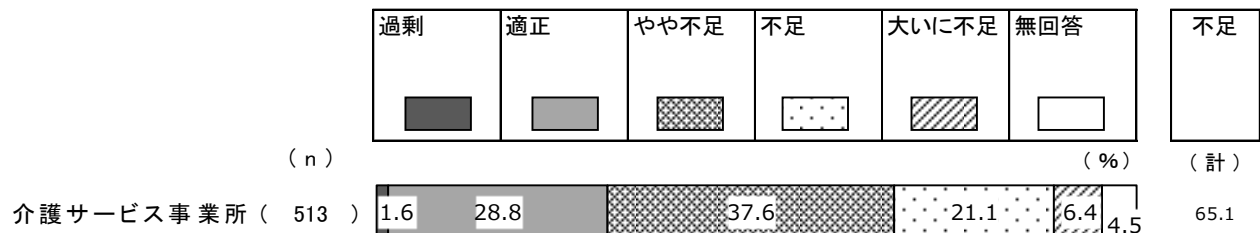
(10) 人材の確保・育成

① 職員の過不足の状況

○職員の状況について、「やや不足」が37.6%で最も多く、「適正」(28.8%)、「不足」(21.1%)と続いている。

○“不足”(「やや不足」と「不足」と「大いに不足」の合計)は65.1%となっている。

■職員の過不足の状況



【サービス種別】

○サービス種別にみると、『訪問系』『入所系』は“不足”(「やや不足」「不足」「大いに不足」の合計)が8割前後となっている。

■職員の過不足の状況<サービス種別>

サービス種別	n	(%)						(計)
		過剰	適正	やや不足	不足	大いに不足	無回答	
介護サービス事業所	513	1.6	28.8	37.6	21.1	6.4	4.5	65.1
居宅介護支援	126	0.8	37.3	24.6	16.7	7.1	13.5	48.4
訪問系	125	1.6	17.6	40.0	30.4	9.6	0.8	80.0
通所系	56	7.1	30.4	51.8	8.9	-	1.8	60.7
入所系	49	-	18.4	53.1	18.4	8.2	2.0	79.6
地域密着型サービス	91	1.1	38.5	30.8	23.1	6.6	-	60.4
福祉用具貸与・販売	22	-	45.5	31.8	9.1	-	13.6	40.9
特定施設入居者生活介護	21	-	14.3	57.1	23.8	4.8	-	85.7

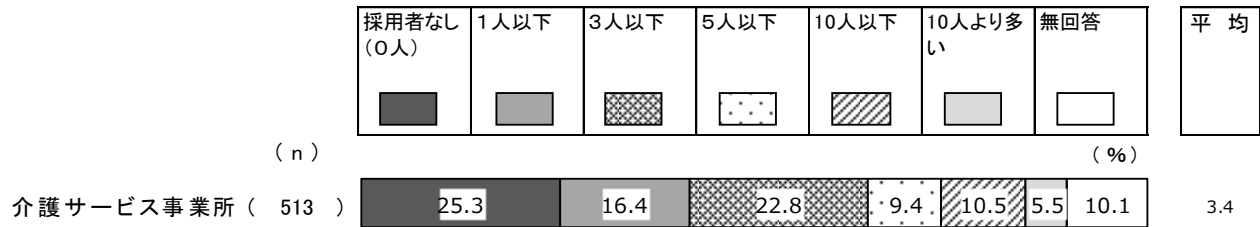
② 過去1年間の採用者数と離職者数

ア. 採用者数

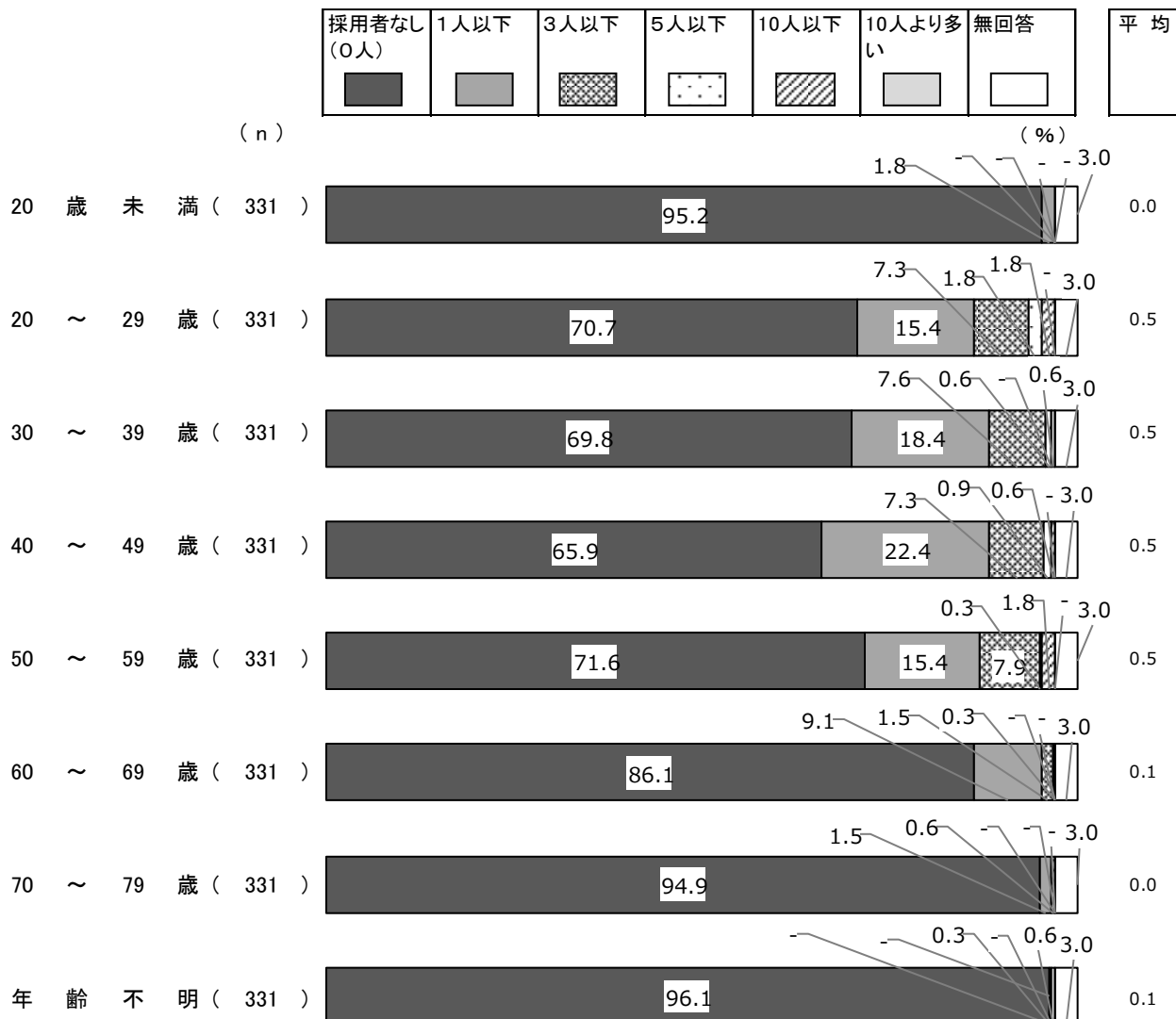
○過去1年間の採用者数は、「採用者なし（0人）」が25.3%で最も多く、「3人以下」（22.8%）、「1人以下」（16.4%）と続き、平均3.4人となっている。

○正規職員、非正規職員ともに40代の採用者がやや多い。

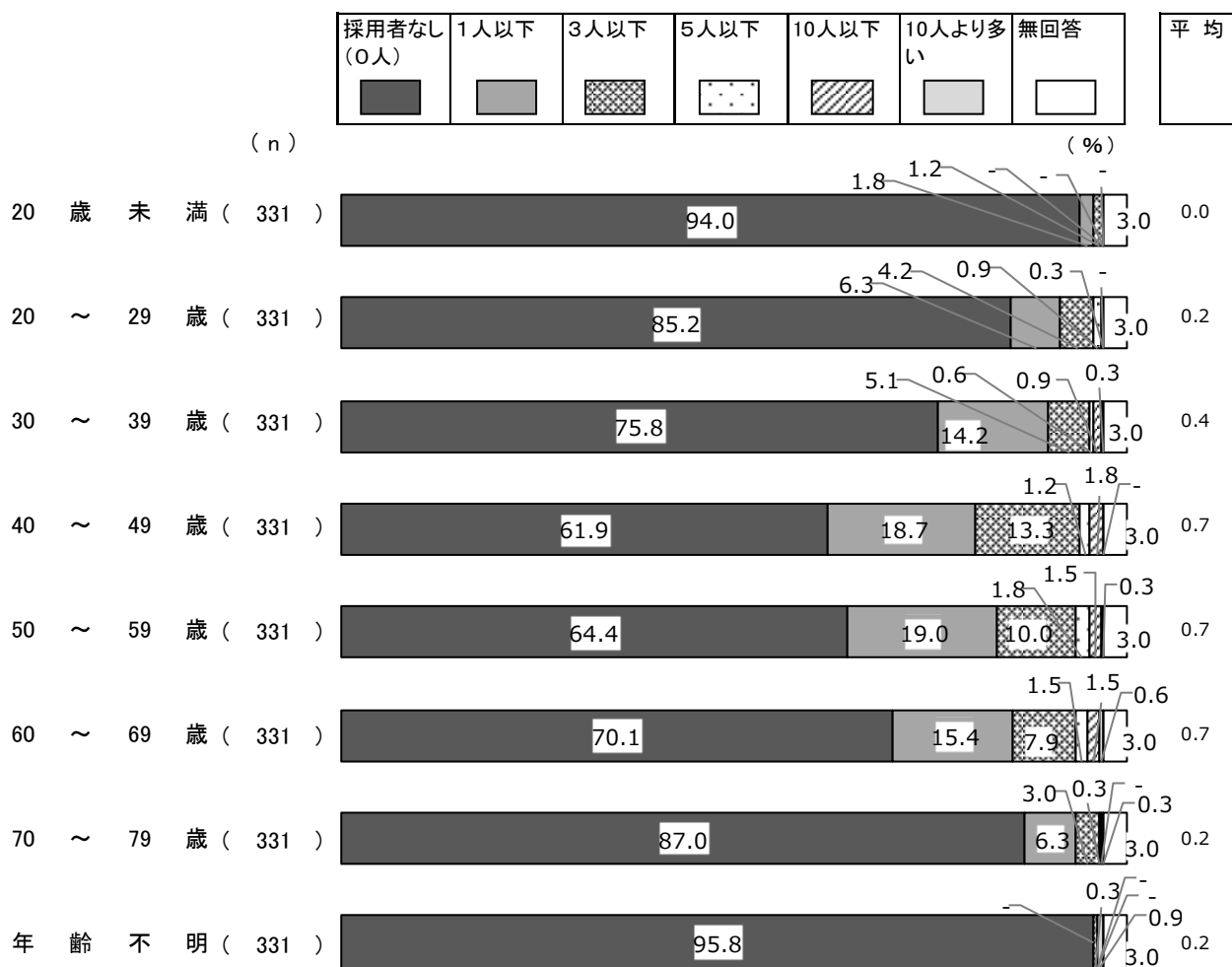
■採用者数



■採用者数<年齢別：正規職員>



■採用者数<年齢別：非正規職員>

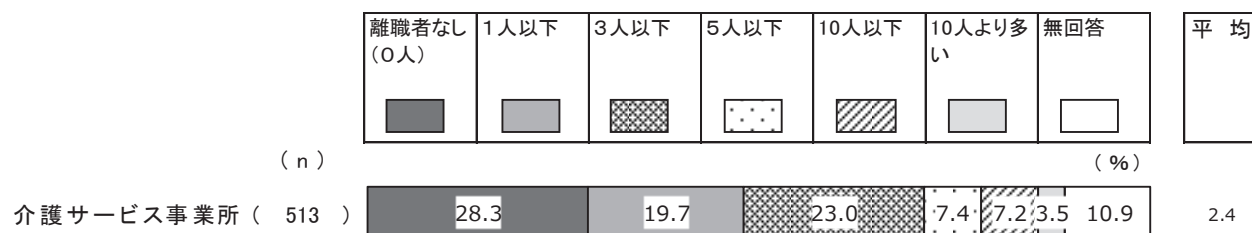


イ. 離職者数

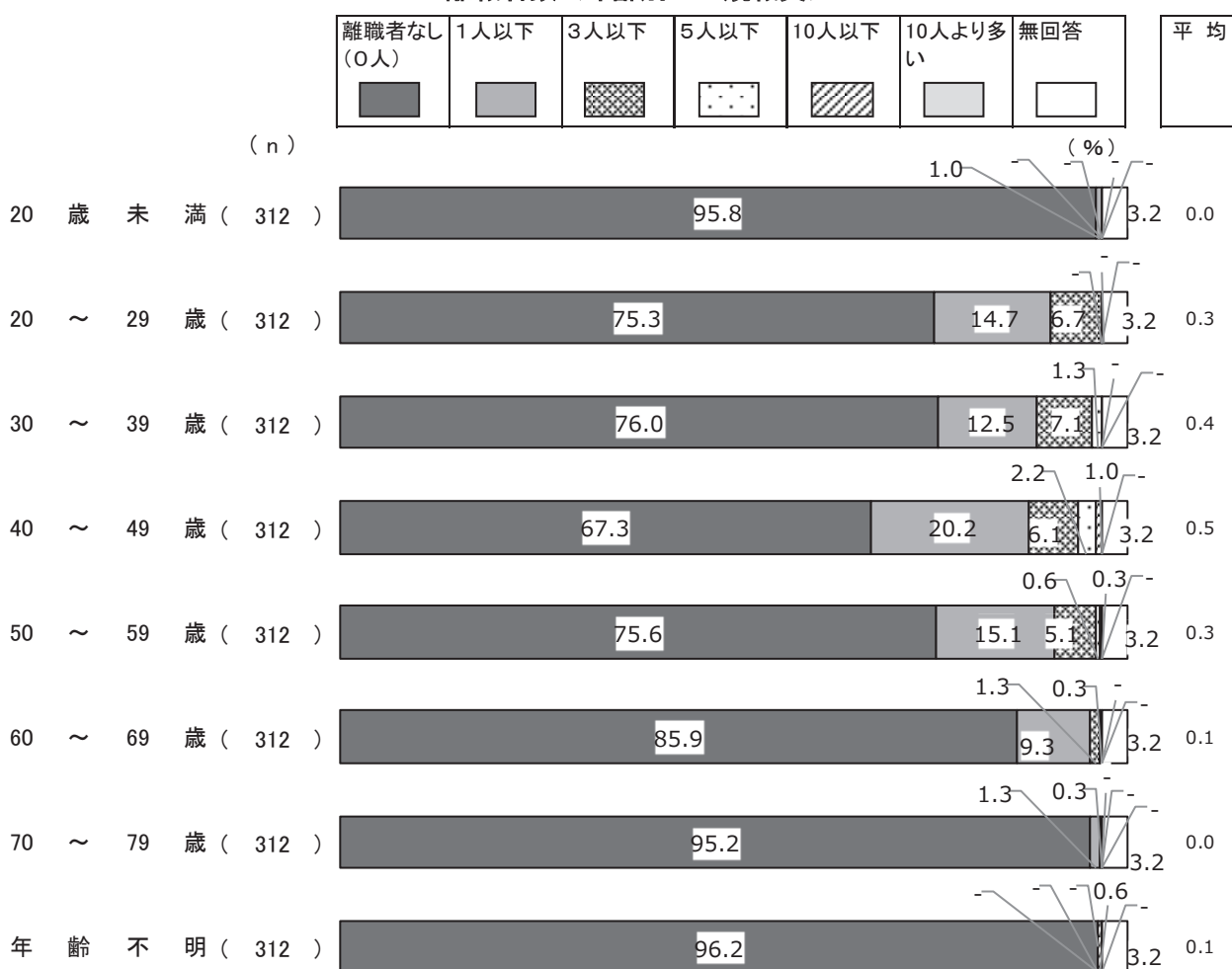
○過去1年間の離職者数は、「離職者なし(0人)」が28.3%で最も高く、「3人以下」(23.0%)、「1人以下」(19.7%)と続き、平均2.4人となっている。

○正規職員、非正規職員ともに40代の離職者がやや多い。

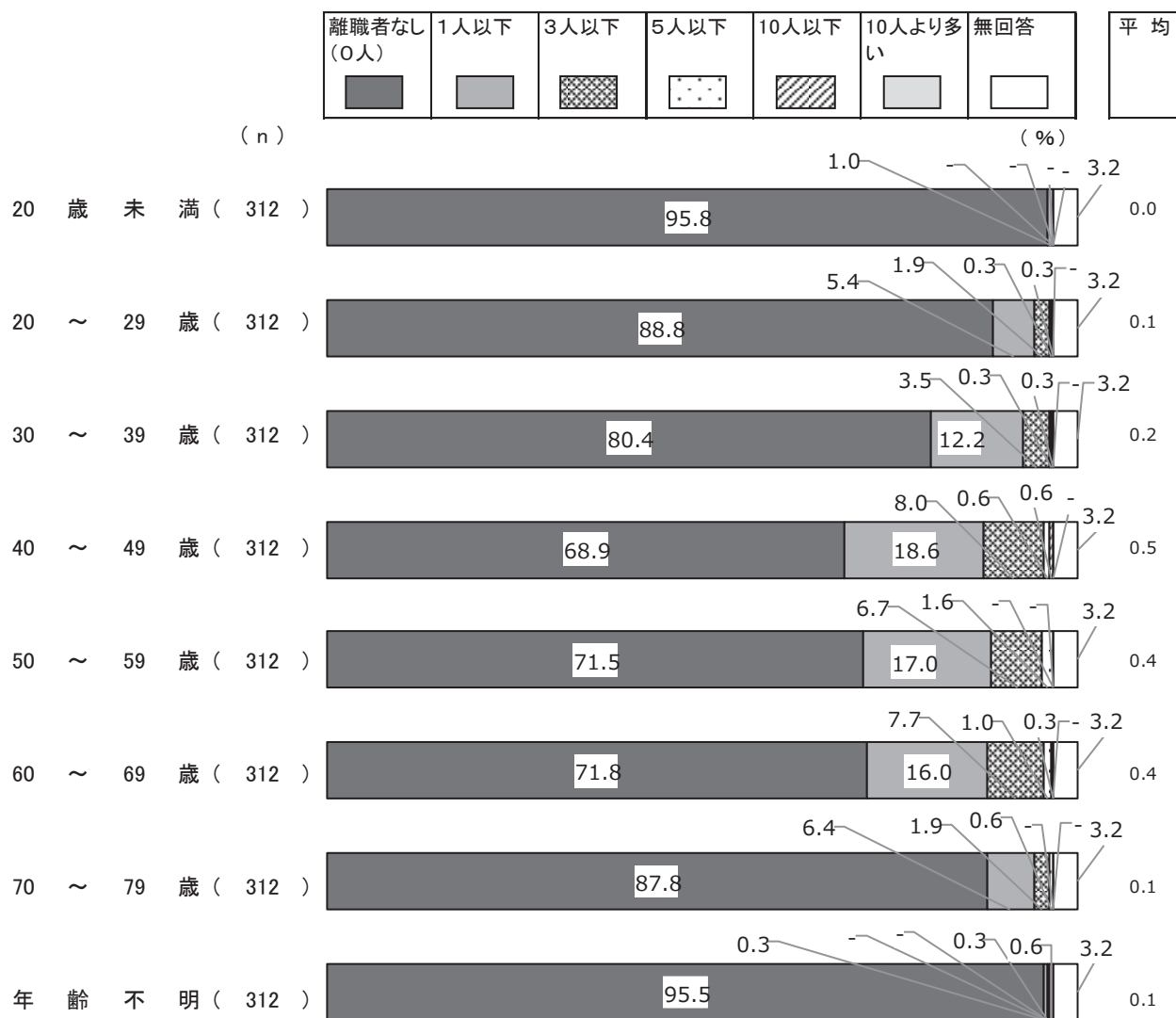
■離職者数



■離職者数<年齢別：正規職員>



■離職者数<年齢別：非正規職員>

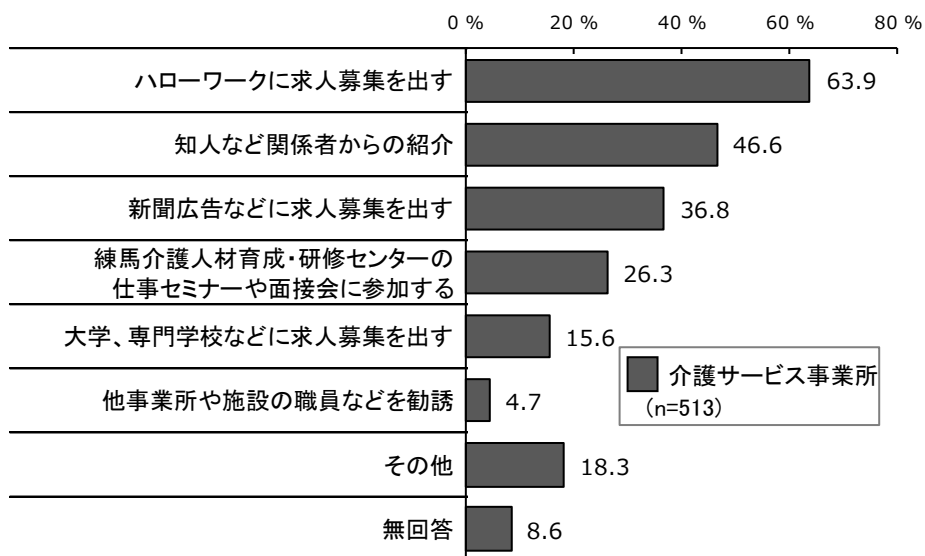


③ 介護人材の確保

ア. 介護人材の確保策

○「ハローワークに求人募集を出す」が63.9%で最も高く、「知人など関係者からの紹介」(46.6%)、「新聞広告などに求人募集を出す」(36.8%)、「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」(26.3%)と続いている。

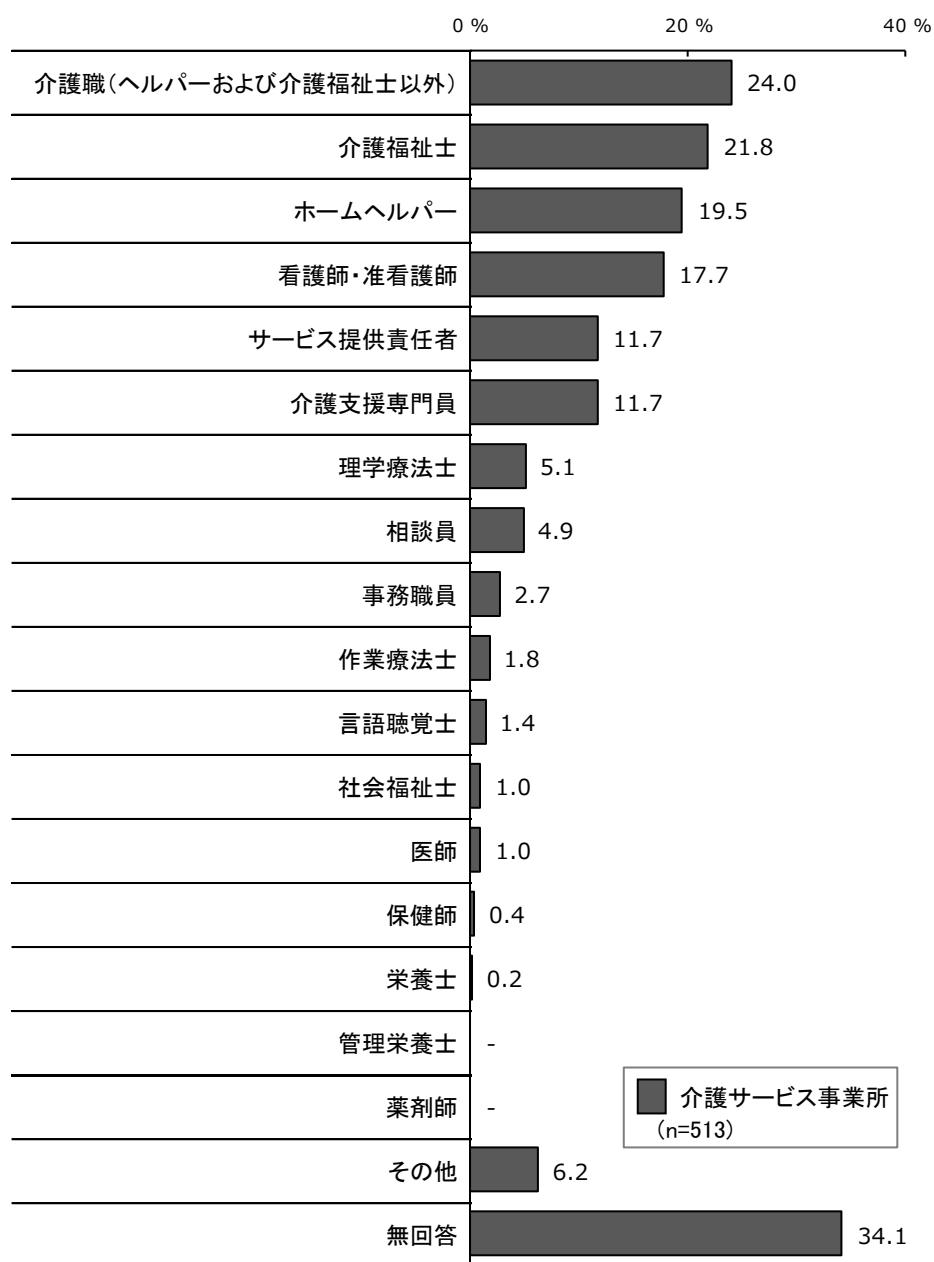
■介護人材の確保策（複数回答）



イ. 特に確保の困難な職種

○「介護職（ヘルパーおよび介護福祉士以外）」が24.0%で最も高く、「介護福祉士」（21.8%）、「ホームヘルパー」（19.5%）、「看護師・准看護師」（17.7%）、「サービス提供責任者」（11.7%）、「介護支援専門員」（11.7%）と続いている。

■特に確保の困難な職種（複数回答）



ウ. 特に確保の困難な職種の不足人数

○回答のあった事業所の特に確保の困難な職種の不足人数を合計すると、全体で「ホームヘルパー」が388人、「介護福祉士」が250人、「介護職（ヘルパーおよび介護福祉士以外）」が226.5人となっている。

■特に確保の困難な職種の不足人数

○サービス提供責任者

	n	最大	合計
全体	60	3	72
居宅介護支援	16	3	23
訪問系	35	3	39
通所系	0	-	0
入所系	2	1	2
地域密着型サービス	5	3	6
福祉用具貸与・販売	1	1	1
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○介護支援専門員

	n	最大	合計
全体	60	10	83
居宅介護支援	34	10	54
訪問系	7	2	8
通所系	1	1	1
入所系	2	2	3
地域密着型サービス	13	2	12
福祉用具貸与・販売	1	1	1
特定施設入居者生活介護	2	3	4

○ホームヘルパー

	n	最大	合計
全体	100	30	388
居宅介護支援	13	10	72
訪問系	65	30	264
通所系	1	3	3
入所系	2	4	8
地域密着型サービス	12	10	27
福祉用具貸与・販売	1	3	3
特定施設入居者生活介護	4	3	5

○介護職（ヘルパー/介護福祉士以外）

	n	最大	合計
全体	123	6	226.5
居宅介護支援	6	4	15
訪問系	10	5	28
通所系	23	4	34.5
入所系	29	5	58
地域密着型サービス	36	6	59
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	11	5	22

○保健師

	n	最大	合計
全体	2	1	2
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	1	1	1
通所系	0	-	0
入所系	1	1	1
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○看護師・准看護師

	n	最大	合計
全体	91	10	124.5
居宅介護支援	2	10	20
訪問系	21	3	29.5
通所系	15	2	12
入所系	26	2	36
地域密着型サービス	15	2	10
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	5	4	9

○社会福祉士

	n	最大	合計
全体	5	1	4
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	0	-	0
通所系	3	1	2
入所系	1	1	1
地域密着型サービス	1	1	1
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○介護福祉士

	n	最大	合計
全体	112	11	250
居宅介護支援	4	10	17
訪問系	12	5	37
通所系	19	3	22.5
入所系	29	6	70
地域密着型サービス	24	10	44
福祉用具貸与・販売	1	-	0
特定施設入居者生活介護	11	11	39

○理学療法士

	n	最大	合計
全体	26	5	35
居宅介護支援	1	1	1
訪問系	5	3	7
通所系	11	3	13
入所系	2	3	4
地域密着型サービス	3	1	2
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	1	1	1

○作業療法士

	n	最大	合計
全体	9	3	10
居宅介護支援	1	3	3
訪問系	5	1	4
通所系	1	1	1
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	1	1	1
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○言語聴覚士

	n	最大	合計
全体	7	2	7
居宅介護支援	1	2	2
訪問系	4	1	4
通所系	1	-	0
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○事務職員

	n	最大	合計
全体	14	1	13
居宅介護支援	1	1	1
訪問系	11	1	10
通所系	0	-	0
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	1	1	1
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	1	1	1

○相談員

	n	最大	合計
全体	25	2	19
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	0	-	0
通所系	9	2	7
入所系	2	1	2
地域密着型サービス	11	1	7
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	2	1	2

○医師

	n	最大	合計
全体	5	1	4
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	0	-	0
通所系	0	-	0
入所系	5	1	4
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○栄養士

	n	最大	合計
全体	1	1	1
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	0	-	0
通所系	1	1	1
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○その他

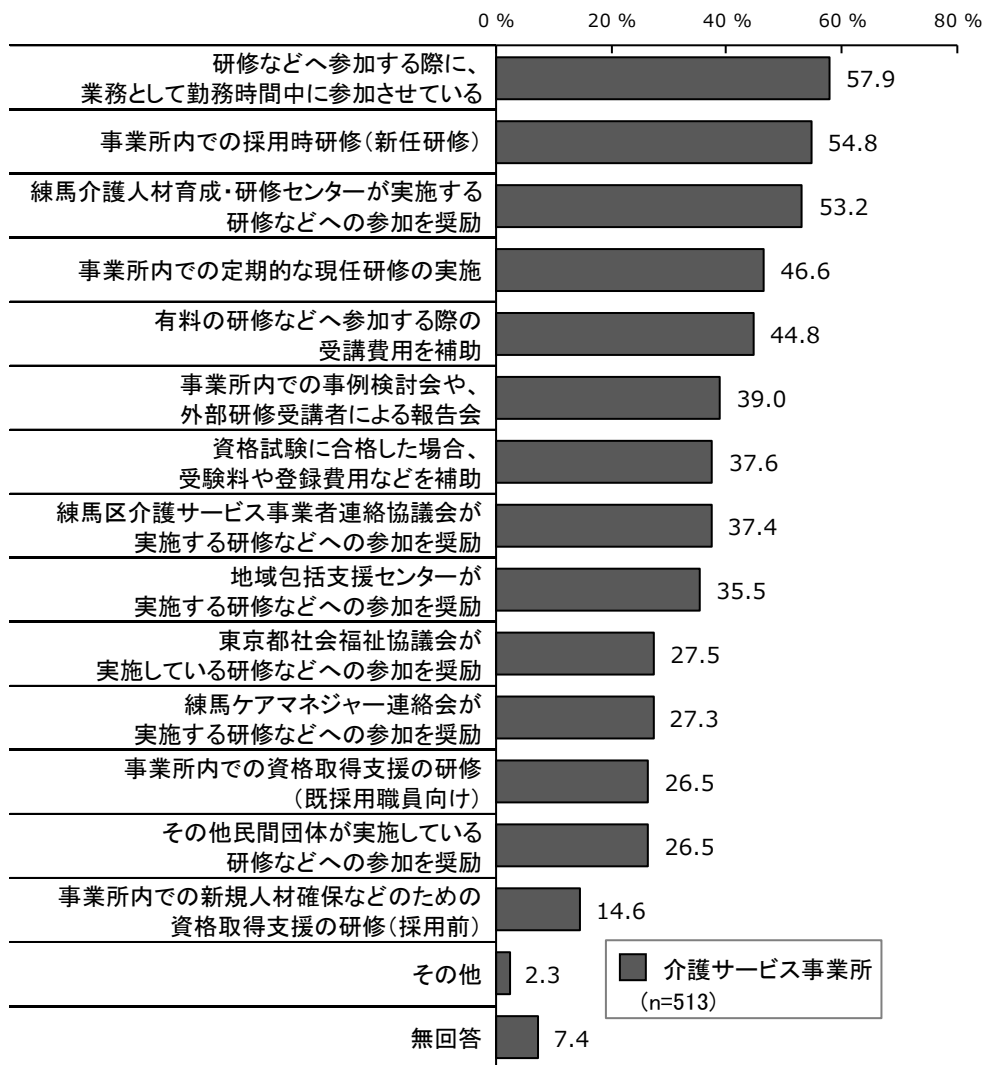
	n	最大	合計
全体	32	3	38
居宅介護支援	4	1	3
訪問系	0	-	0
通所系	11	3	17
入所系	2	1	2
地域密着型サービス	7	2	8
福祉用具貸与・販売	5	2	5
特定施設入居者生活介護	0	-	0

④ 研修や資格取得支援の取組

ア. 研修や資格取得支援の取組状況

○「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」が57.9%で最も高く、「事業所内での採用時研修（新任研修）」（54.8%）、「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」（53.2%）、「事業所内での定期的な現任研修の実施」（46.6%）、「有料の研修などへ参加する際の受講費用を補助」（44.8%）と続いている。

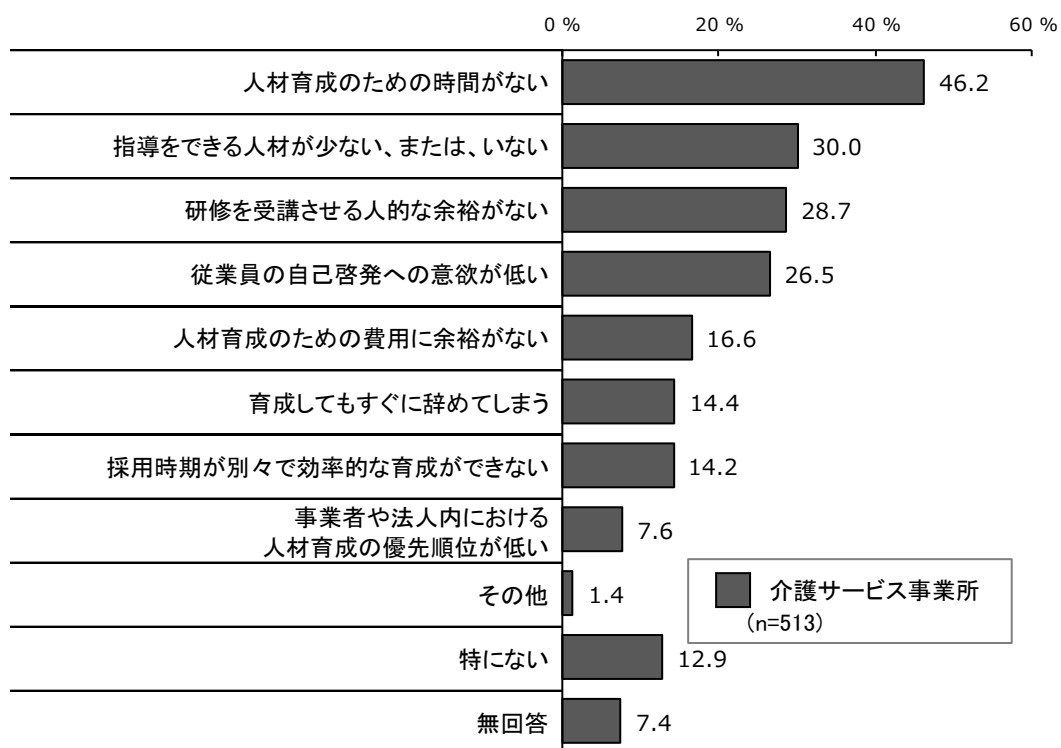
■ 研修や資格取得支援の取組状況（複数回答）



イ. 従業員の研修・教育等で困っていること

- 「人材育成のための時間がない」が46.2%で最も高く、「指導をできる人材が少ない、または、いない」(30.0%)、「研修を受講させる人的な余裕がない」(28.7%)、「従業員の自己啓発への意欲が低い」(26.5%)と続いている。
- 「特にない」は12.9%となっている。

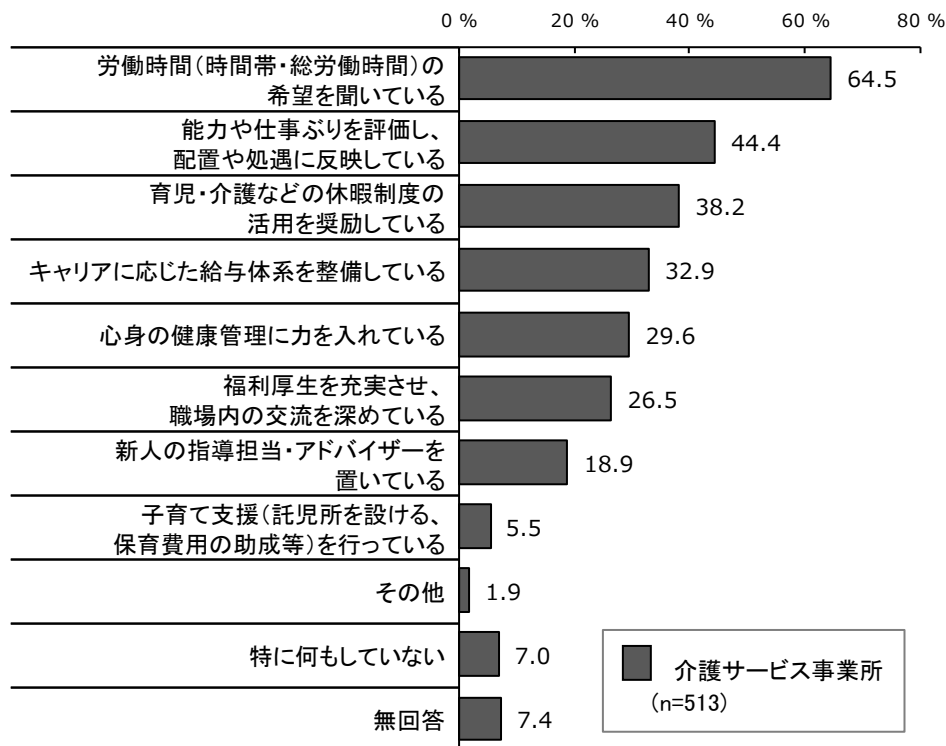
■従業員の研修・教育等で困っていること（複数回答）



⑤ 従業員の早期離職防止や定着促進のための取組状況

- 「労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている」が64.5%で最も高く、「能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している」（44.4%）、「育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している」（38.2%）と続いている。
- 「特に何もしていない」は7.0%となっている。

■従業員の早期離職防止や定着促進のための取組状況（複数回答）

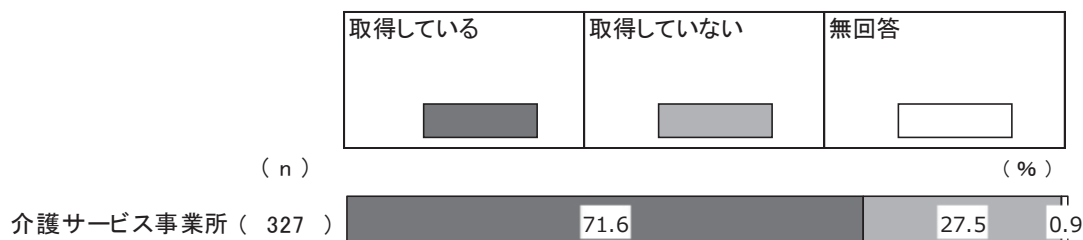


⑥ 特定処遇改善加算の取得状況

ア. 特定処遇改善加算の取得状況

○「取得している」は71.6%、「取得していない」は27.5%となっている。

■特定処遇改善加算の取得状況

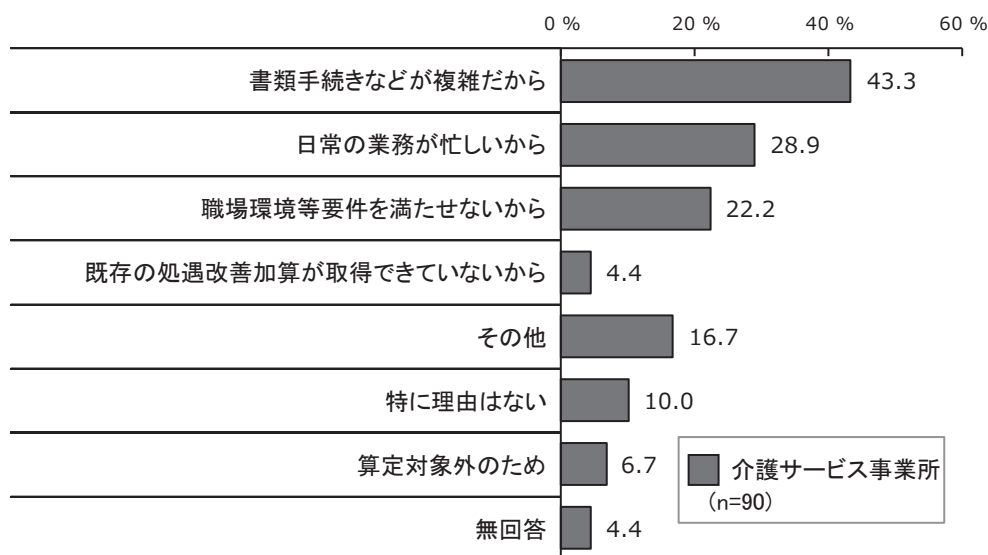


※ 「(介護予防)訪問看護」「(介護予防)訪問リハビリテーション」「(介護予防)福祉用具貸与」「(介護予防)福祉用具販売」「(介護予防)居宅療養管理指導」「居宅介護支援(介護予防支援)」を除外して集計した

イ. 特定処遇改善加算を取得していない理由

○特定処遇改善加算を取得していないと回答した事業所のその理由は、「書類手続きなどが複雑だから」が43.3%で最も高く、「日常の業務が忙しいから」(28.9%)、「職場環境等要件を満たせないから」(22.2%)と続いている。

■特定処遇改善加算を取得していない理由(複数回答)



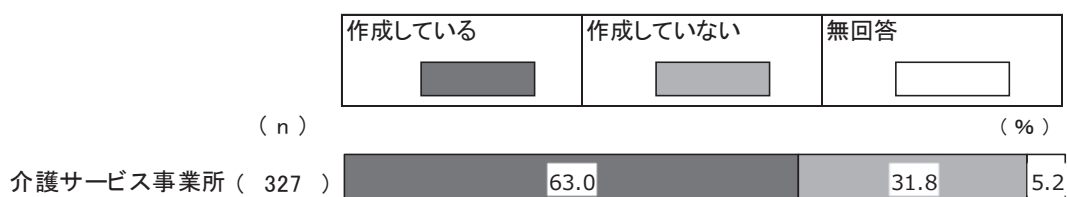
※ 「(介護予防)訪問看護」「(介護予防)訪問リハビリテーション」「(介護予防)福祉用具貸与」「(介護予防)福祉用具販売」「(介護予防)居宅療養管理指導」「居宅介護支援(介護予防支援)」を除外して集計した

⑦ キャリアパス（経験・能力に応じた職務・職位の経歴モデル）の作成

ア. キャリアパスの作成状況

○「作成している」が63.0%、「作成していない」が31.8%となっている。

■キャリアパスの作成状況

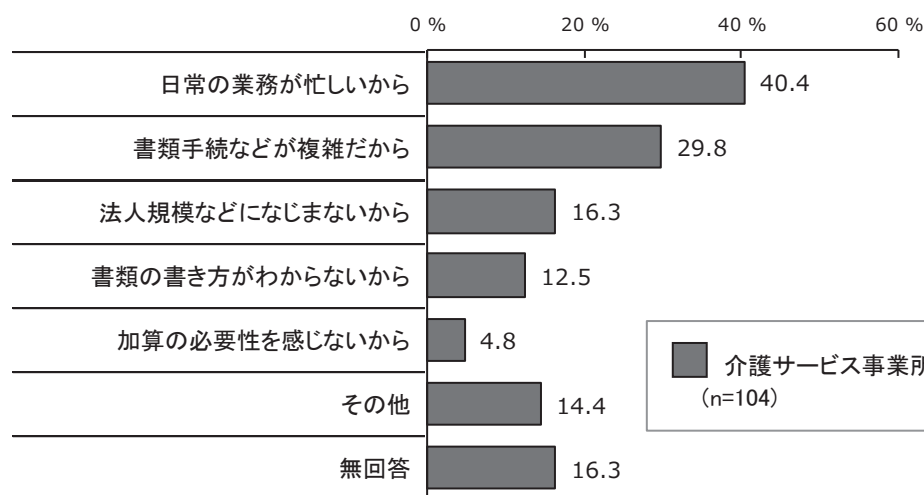


※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

イ. キャリアパスを作成していない理由

○キャリアパスを作成していないと回答した事業所のその理由は、「日常の業務が忙しいから」が最も高く40.4%、「書類手続などが複雑だから」（29.8%）と続いている。

■キャリアパスを作成していない理由（複数回答）



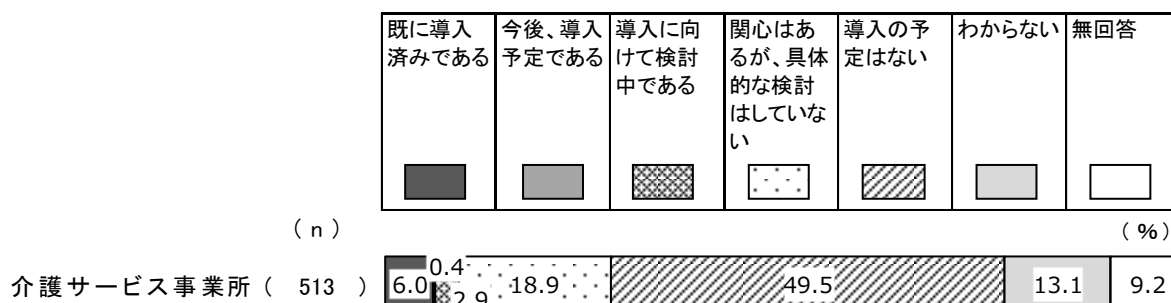
※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

⑧ 介護ロボット等の活用

ア. 介護ロボットの活用状況

- 「導入の予定はない」が49.5%で最も高くなっている。
- 「既に導入済みである」は6.0%、「今後、導入予定である」は0.4%となっている。

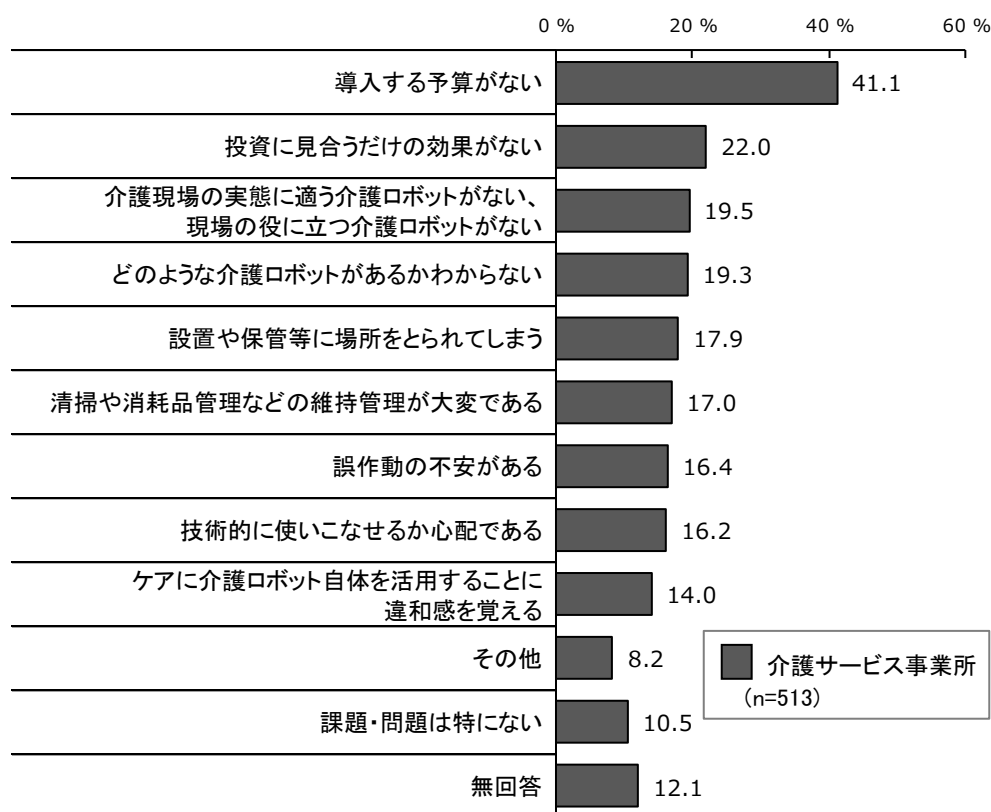
■介護ロボットの活用状況



イ. 介護ロボットなどの導入・利用に関する課題・問題

- 「導入する予算がない」が41.1%で最も高く、「投資に見合うだけの効果がない」(22.0%)、「介護現場の実態に適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」(19.5%)、「どのような介護ロボットがあるかわからない」(19.3%)が上位に挙げられている。

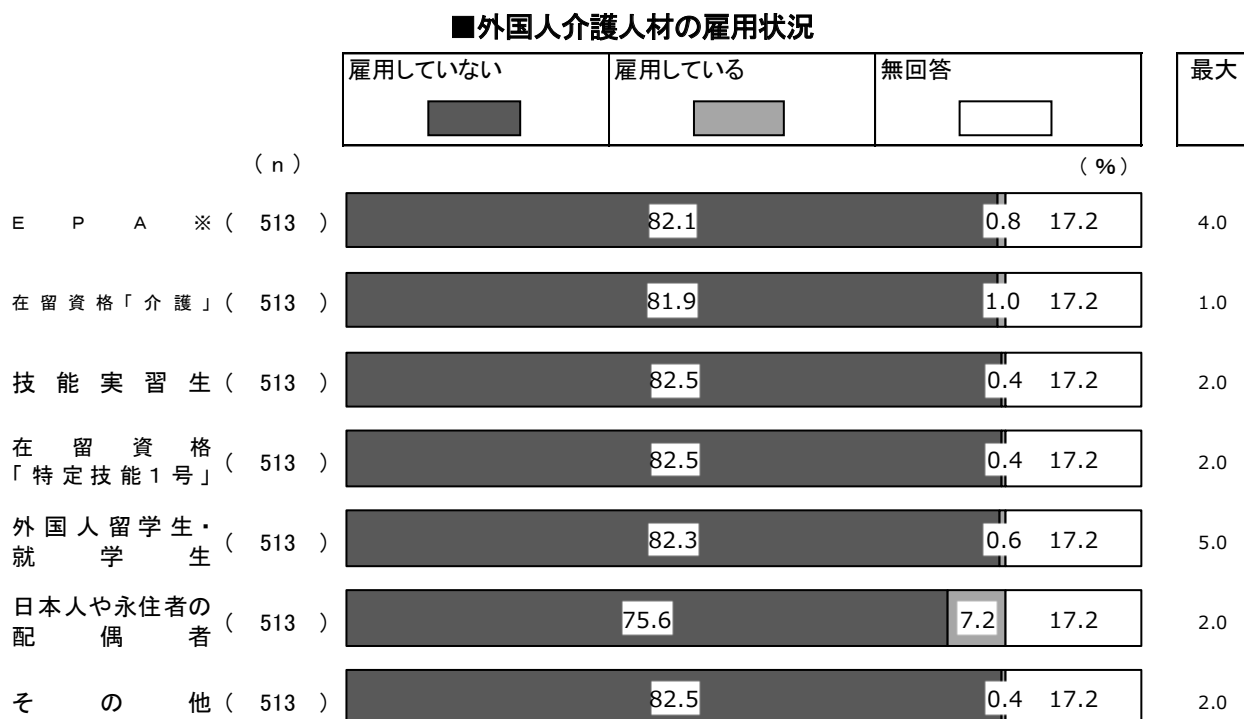
■介護ロボットなどの導入・利用に関する課題・問題 (複数回答)



⑨ 外国人介護人材の活用状況

ア. 外国人介護人材の雇用状況

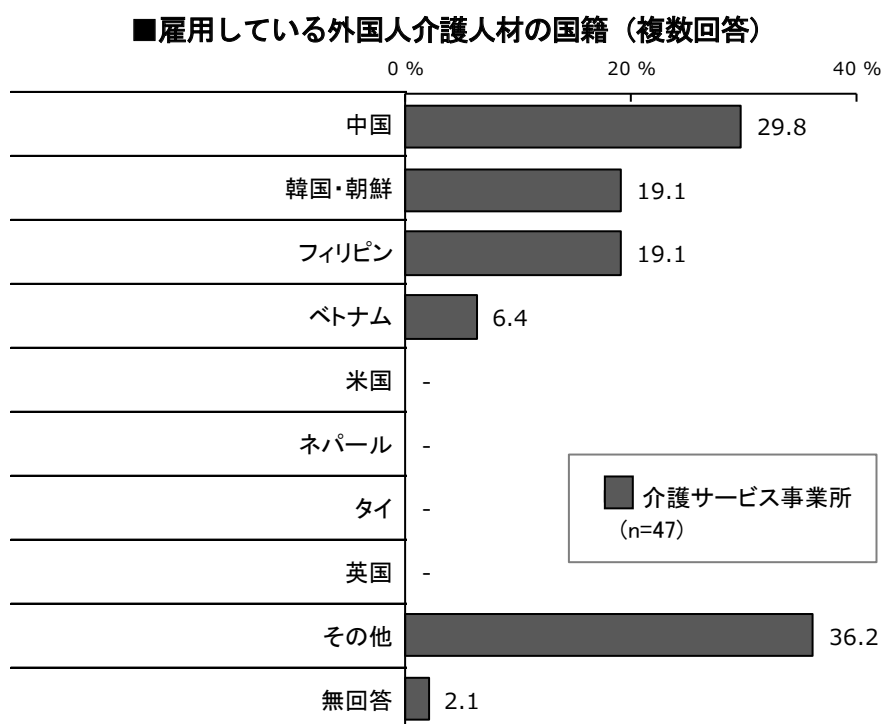
○いずれの在留資格の外国人についても「雇用している」事業所は1割未満となっている。「日本人や永住者の配偶者」は7.2%と他の在留資格と比べるとやや高い。



※ E P Aは、「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」を指す

イ. 雇用している外国人介護人材の国籍

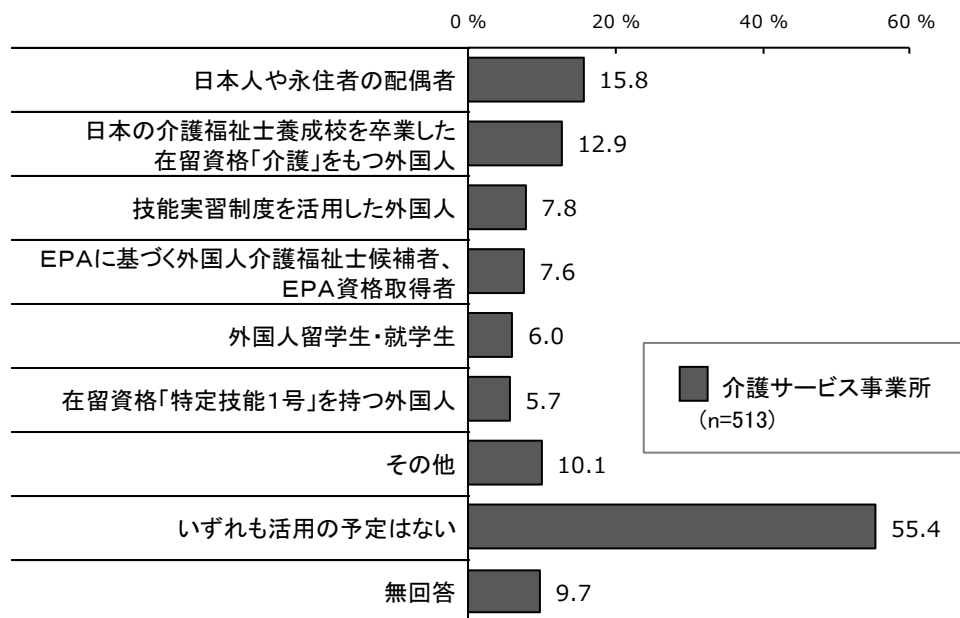
○外国人介護人材を1人でも雇用している事業所に外国人介護人材の国籍を聞いたところ、「中国」が29.8% (14件)、「韓国・朝鮮」と「フィリピン」が19.1% (9件)、「ベトナム」が6.4% (3件)となっている。



ウ. 今後の外国人介護人材の活用予定

- 「日本人や永住者の配偶者」が15.8%で最も高く、「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」(12.9%)、「技能実習制度を活用した外国人」(7.8%)、「EPAに基づく外国人介護福祉士候補者、EPA資格取得者」(7.6%)と続いている。
- 「いずれも活用の予定はない」は55.4%となっている。

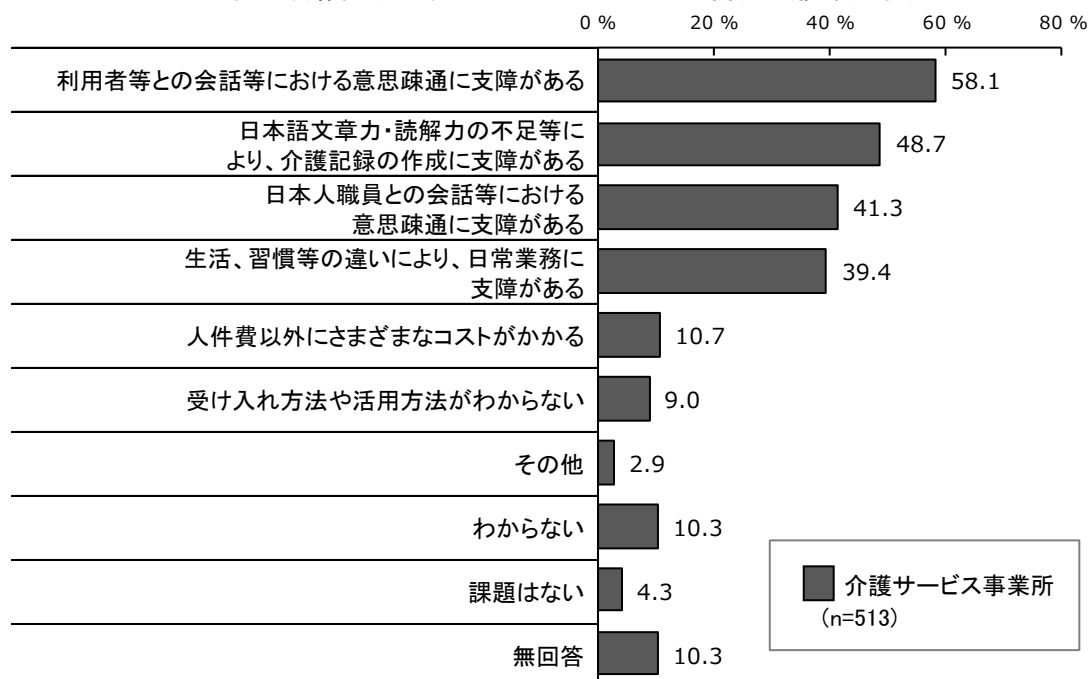
■今後の外国人介護人材の活用予定（複数回答）



エ. 外国人介護人材の受け入れに当たっての課題

- 「利用者等との会話等における意思疎通に支障がある」が58.1%で最も高く、「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」(48.7%)、「日本人職員との会話等における意思疎通に支障がある」(41.3%)、「生活、習慣等の違いにより、日常業務に支障がある」(39.4%)が上位に挙がっている。

■外国人介護人材の受け入れに当たっての課題（複数回答）

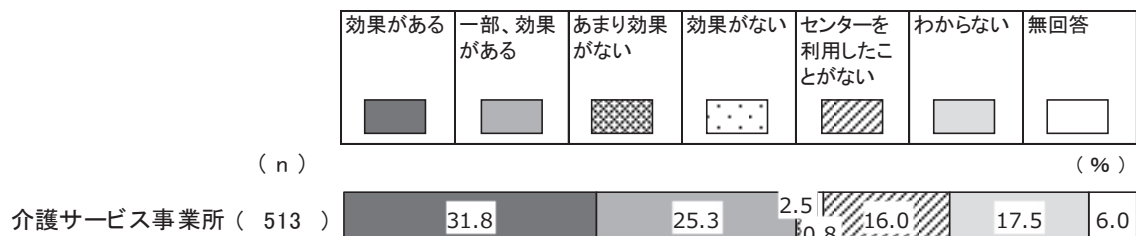


⑩ 練馬介護人材育成・研修センターの研修

ア. 研修の効果

- 「効果がある」(31.8%)と「一部、効果がある」(25.3%)を合わせると、半数以上は効果を実感している。
- 「センターを利用したことがない」は16.0%となっている。

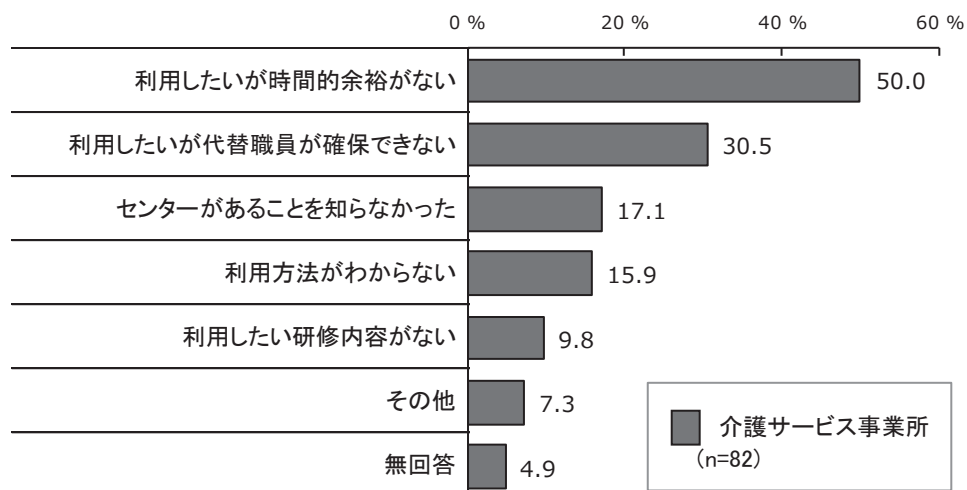
■研修の効果



イ. 利用したことのない理由

- 練馬介護人材育成・研修センターを利用したことのない理由は、「利用したいが時間的余裕がない」が50.0%で最も高く、「利用したいが代替職員が確保できない」(30.5%)、「センターがあることを知らなかった」(17.1%)、「利用方法がわからない」(15.9%)と続いている。

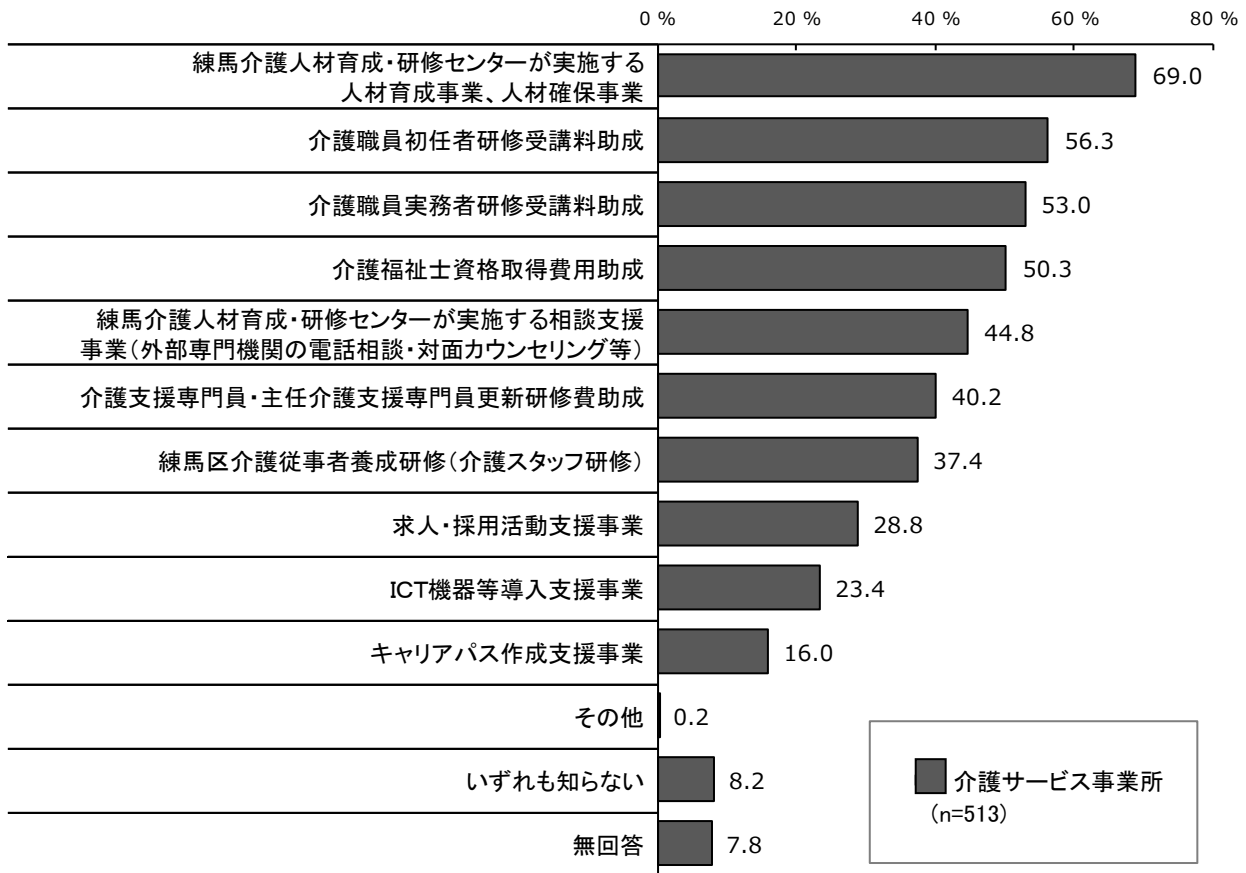
■利用したことのない理由（複数回答）



⑪ 介護人材の確保・育成・定着支援に関する練馬区の事業の認知度

- 「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」が69.0%で最も高く、「介護職員初任者研修受講料助成」(56.3%)、「介護職員実務者研修受講料助成」(53.0%)、「介護福祉士資格取得費用助成」(50.3%)と続いている。
- 「いずれも知らない」は8.2%となっている。

■介護人材の確保・育成・定着支援に関する練馬区の事業の認知度（複数回答）



⑫ 介護人材の確保・育成・定着支援について、練馬区に取り組んでほしいこと

(研修・学びの場・人材育成)

- ・年に数回開催されている「介護スタッフ研修」を今後も継続してほしい。最近、実技が少ない。伝達研修として事業所で実施する上でも、最新の内容で提供してほしい。
- ・助成金を知らない人も多いため、もっとアピールした方がよい。

(職場環境の改善・地位向上)

- ・若者が介護職を目指さない現状が課題。「介護」を魅力的な職業と認識させるためには、そのような現場を作り、ありのままを知らせることが大切。
- ・経営者によるパワハラがなくなるように、制度を設けてほしい。

(処遇改善)

- ・勤続5年で報奨金など、介護は給与が安いというイメージを払拭してほしい。
- ・人材定着には賃金アップしかない。他業種と比べても賃金・賞与は明らかに少ない。

(人材不足の改善)

- ・区で独自に介護福祉士、社会福祉士を雇い、区内施設に一定期間出向して業務に就くようなシステムを作してほしい。
- ・人材を登録できるシステムとそれを利用した就労支援等。

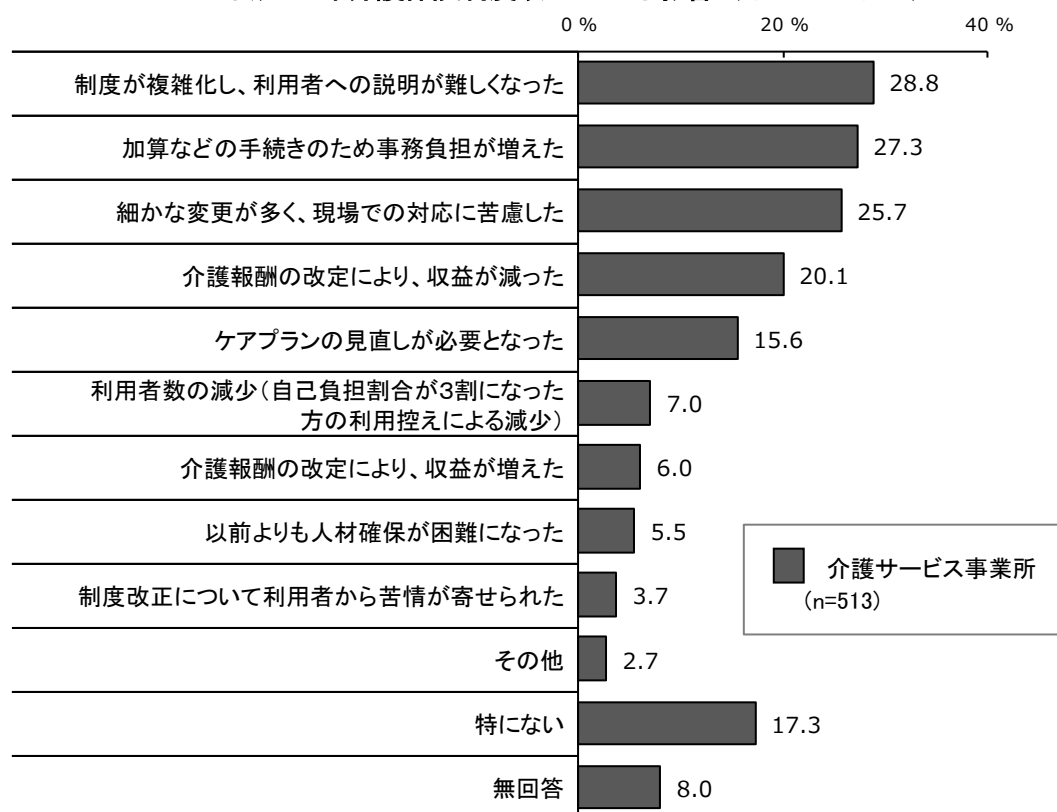
(その他)

- ・練馬区は施設も多いため競争が激しい。確保に苦労している。

(11) 平成 30 年介護保険制度改正による影響

- 「制度が複雑化し、利用者への説明が難しくなった」(28.8%)、「加算などの手続きのため事務負担が増えた」(27.3%)、「細かな変更が多く、現場での対応に苦慮した」(25.7%)が上位に挙げられている。
- 「特にない」は17.3%となっている。

■平成 30 年介護保険制度改正による影響 (〇は3つまで)



(12) 介護保険および高齢者保健福祉施策について、利用者から寄せられた主な意見（自由回答）

（介護保険制度全般）

- ・介護保険制度がどんどん変わるためサービスが利用しにくくなった。説明してもらっても分かりにくい。
- ・介護保険制度の仕組みを理解されていない。重度の方は、単位数が足りない。
- ・利用者より、老後に困らないように自分で努力してきたのに3割負担で努力が報われない、保険料も高いとの意見が寄せられる。

（区の施策）

- ・医療機関の特性等について、情報を得られるような窓口の充実を図ってほしい。
- ・特別養護老人ホーム、有料老人ホーム等の入所施設の数が多すぎる。利用者の確保、職員の確保ともに厳しい。
- ・福祉用具全般を見て触れる練馬区の施設はあるのか、よく聞かれる。
- ・院内介助の補助があれば、利用者の自費負担が減るので考えてほしい。

（その他）

- ・質の高い介護職の育成について要望があった。
- ・利用者家族より、現場の職員をもっと増やし負担を軽くしてあげてほしいという意見があった。

(13) 介護保険制度に対する主な要望・意見（自由回答）

（介護保険制度全般）

- ・介護保険料の負担が大きくなっているので、介護保険を使っていない人には何らかの還付をしてほしいという意見要望がある。
- ・介護保険を本当に必要としている人と、そうではない人が同じ要介護度であったり、サービスであったりする。一人一人の審査がもう少し確だと良い。
- ・変更が多く、現場は振り回されている。週1回の生活援助だけで現状を維持できる利用者は多い。介護保険サービスの入り口を広くするような政策が必要。

（事業所の運営が経営的に厳しい）

- ・サービスを利用し、効果があって介護度が下がると事業所としては減収となる。努力に見合う報酬がない。ターミナルも医師・看護のみの利用の場合は医療保険で、忙しい思いをしても収入がない。居宅管理者は主任ケアマネと言われても、年齢・体力的なこと更新をしない人もいるはずで、事業所閉鎖ということもある。
- ・納得できるサービス提供のためには、スタッフを多く勤務させる必要がある。人件費がかさみ、赤字になることもある。経営的には他の事業もしなければ余裕がない制度になっている。

（情報提供）

- ・介護保険制度の変更の際、発表が遅く対応に苦慮することが多々ある。

（その他）

- ・記録に追われ、お客様と関わりをもつ時間が減っている。
- ・事務処理量が増え続けている。ヘルパー不足が深刻になってきている。