

瑞浪市
サービス事業者調査
結果報告書

令和2年5月

瑞浪市

目 次

| | | |
|------|----------------------------|----|
| I | 調査の概要及び回答者の属性 | 1 |
| 1 | 調査の概要 | 1 |
| (1) | 調査目的 | 1 |
| (2) | 調査対象及び調査方法 | 1 |
| (3) | 配布数及び回収結果 | 1 |
| 2 | 本調査報告書の基本的な事項 | 1 |
| (1) | 数値の基本的な取り扱いについて | 1 |
| II | 調査結果 | 2 |
| 1 | 事業所・職員の状況について | 2 |
| (1) | 所在地 | 2 |
| (2) | 職員の状況 | 2 |
| (3) | 職員の平均勤続年数 | 3 |
| (4) | 離職者数・充足者数 | 3 |
| 2 | 介護職員の確保について | 4 |
| (1) | 介護職員の確保について苦慮したこと | 4 |
| 3 | 介護サービスの実施状況 | 4 |
| (1) | 介護サービスの現在の実施状況と今後の実施予定 | 4 |
| (2) | 現在行っている介護保険以外のサービス | 7 |
| (3) | 介護支援専門員1人当たりの担当件数 | 8 |
| (4) | 利用者数の状況 | 8 |
| (5) | 令和3年度以降の介護保険サービス提供の方針 | 9 |
| (6) | 介護保険サービス事業を行う上での問題点 | 10 |
| (7) | 地域包括支援センターへの相談経験 | 11 |
| (8) | 地域包括支援センターへの相談内容 | 11 |
| (9) | 対象者への内容、手続きの説明のしかた | 12 |
| (10) | 職員の身分証明書類の携行について | 12 |
| (11) | サービスの自己評価の実施について | 13 |
| (12) | 事業を行う上で行政に支援してほしいこと | 14 |
| (13) | 利用者や家族からの苦情の内容 | 15 |
| (14) | サービス利用者や家族からの苦情や相談に対する取り組み | 16 |
| (15) | 従業員のサービスの質の確保・向上を図るための取り組み | 17 |
| 4 | 高齢者虐待について | 18 |
| (1) | 過去1年間での高齢者虐待と思われる事例の有無 | 18 |
| (2) | 虐待の発見者 | 19 |
| (3) | 虐待の恐れを発見した際に相談・通報したか | 20 |
| (4) | 相談・通報先 | 20 |
| (5) | 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に対する取り組み | 21 |

| | | |
|---|--|----|
| 5 | サービス提供・計画に関すること・各機関との連携等..... | 22 |
| | (1) 過去1年間で介護サービス提供を断ったことがあるか..... | 22 |
| | (2) 過去1年間で計画にないサービス提供を求められたことがあるか..... | 23 |
| | (3) 病状や健康状態について主治医と連絡をとっているか..... | 24 |
| | (4) 介護給付・予防給付適正化に向けて大切なこと..... | 25 |
| | (5) ケアプランチェックは必要か..... | 26 |
| | (6) 事業所における情報公開の現状..... | 27 |
| | (7) 従業員の職種別の過不足の状況..... | 27 |
| | (8) 介護業界における離職の主な原因..... | 28 |
| 6 | 自由意見..... | 29 |

I 調査の概要及び回答者の属性

1 調査の概要

(1) 調査目的

本調査は、「第8期瑞浪市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」の策定にあたり、瑞浪市の今後の保健福祉行政に役立てるため、市内介護事業所の運営状況等を把握することを目的に実施したものです。

(2) 調査対象及び調査方法

| 項目 | 内容 |
|------|---------|
| 調査対象 | 市内介護事業所 |
| 配布数 | 51 |
| 抽出法 | 全数 |
| 調査方法 | 郵送法 |
| 調査時期 | 令和2年2月 |
| 調査地域 | 瑞浪市全域 |

(3) 配布数及び回収結果

| | |
|-------|------|
| 配布数 | 51 |
| 有効回収数 | 37 |
| 有効回収率 | 72.5 |

2 本調査報告書の基本的な事項

(1) 数値の基本的な取り扱いについて

- ①比率はすべて百分率(%)で表し、小数点以下2位を四捨五入して算出しています。
従って、合計が100%にならない場合があります。
- ②基数となるべき実数は、“n=〇〇〇”として掲載し、各比率はnを100%として算出しています。
- ③質問の終わりに【複数回答】とある問は、1人の回答者が2つ以上の回答を出しても良い問であり、従って各回答の合計比率は100%を超えている場合があります。

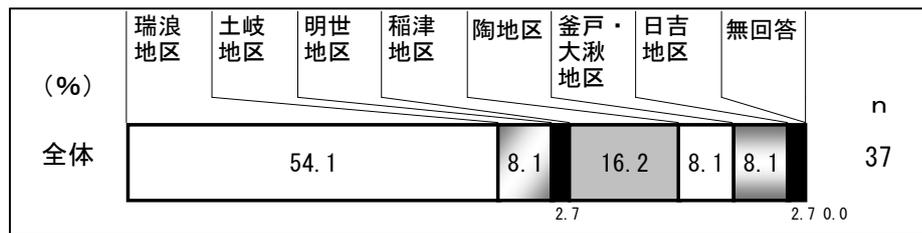
Ⅱ 調査結果

1 事業所・職員の状況について

(1) 所在地

所在地については、「瑞浪地区」が54.1%、「稲津地区」が16.2%、「土岐地区」・「陶地区」・「釜戸・大湫地区」が同率で8.1%、「明世地区」・「日吉地区」が同率で2.7%となっています。

図表 所在地



(2) 職員の状況

職員の状況については、下記の通りとなっています。

図表 職員の状況

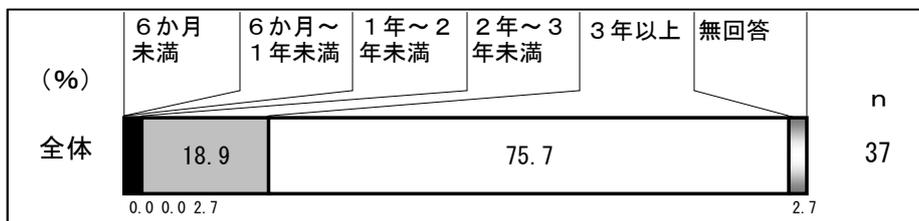
(単位：人)

| | 全体 | 合計 | 平均 | 最大値 | 最小値 |
|---------------|----|-------|-----|------|-----|
| 1 ホームヘルパー | 37 | 137.0 | 3.7 | 30.0 | 0.0 |
| 2 介護福祉士 | 37 | 293.0 | 7.9 | 40.0 | 0.0 |
| 3 介護職員基礎研修修了者 | 37 | 38.0 | 1.0 | 6.0 | 0.0 |
| 4 介護支援専門員 | 37 | 32.0 | 0.9 | 6.0 | 0.0 |
| 5 主任介護支援専門員 | 37 | 9.0 | 0.2 | 3.0 | 0.0 |
| 6 その他の職員 | 37 | 298.0 | 8.1 | 75.0 | 0.0 |

(3) 職員の平均勤続年数

職員の平均勤続年数については、「3年以上」が75.7%、「2年～3年未満」が18.9%、「1年～2年未満」が2.7%となっています。

図表 職員の平均勤続年数



(4) 離職者数・充足者数

離職者数・充足者数については、下記の通りとなっています。

図表 離職者数・充足者数

(単位：人)

| | 全体 | 合計 | 平均 | 最大値 | 最小値 |
|--------------------|----|------|-----|------|-----|
| 離職者数-1 ホームヘルパー | 37 | 22.0 | 0.6 | 4.0 | 0.0 |
| 離職者数-2 介護福祉士 | 37 | 35.0 | 0.9 | 7.0 | 0.0 |
| 離職者数-3 介護職員基礎研修修了者 | 37 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 離職者数-4 介護支援専門員 | 37 | 2.0 | 0.1 | 1.0 | 0.0 |
| 離職者数-5 主任介護支援専門員 | 37 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 離職者数-6 その他の職員 | 37 | 55.0 | 1.5 | 13.0 | 0.0 |
| 充足者数-1 ホームヘルパー | 37 | 22.0 | 0.6 | 6.0 | 0.0 |
| 充足者数-2 介護福祉士 | 37 | 26.0 | 0.7 | 3.0 | 0.0 |
| 充足者数-3 介護職員基礎研修修了者 | 37 | 2.0 | 0.1 | 1.0 | 0.0 |
| 充足者数-4 介護支援専門員 | 37 | 3.0 | 0.1 | 1.0 | 0.0 |
| 充足者数-5 主任介護支援専門員 | 37 | 2.0 | 0.1 | 1.0 | 0.0 |
| 充足者数-6 その他の職員 | 37 | 47.0 | 1.3 | 12.0 | 0.0 |

2 介護職員の確保について

(1) 介護職員の確保について苦慮したこと

問5 介護職員の確保について苦慮したことはありますか。

- 「確保に苦慮している」が5割強。

介護職員の確保について苦慮したことについては、「確保に苦慮している」が51.4%、「確保に苦慮したことがある」が29.7%、「予定通り確保できた」が10.8%となっています。

図表 介護職員の確保

| (%) | 確保に苦慮している | 確保に苦慮したことがある | 予定通り確保できた | 無回答 | n |
|-----|-----------|--------------|-----------|-----|----|
| 全体 | 51.4 | 29.7 | 10.8 | 8.1 | 37 |

3 介護サービスの実施状況

(1) 介護サービスの現在の実施状況と今後の実施予定

問6 貴事業所における介護サービスの現在の実施状況と今後の実施予定について、各項目で該当するものに○をつけてください。（「現在」実施していない場合、「今後」もお答えください。）

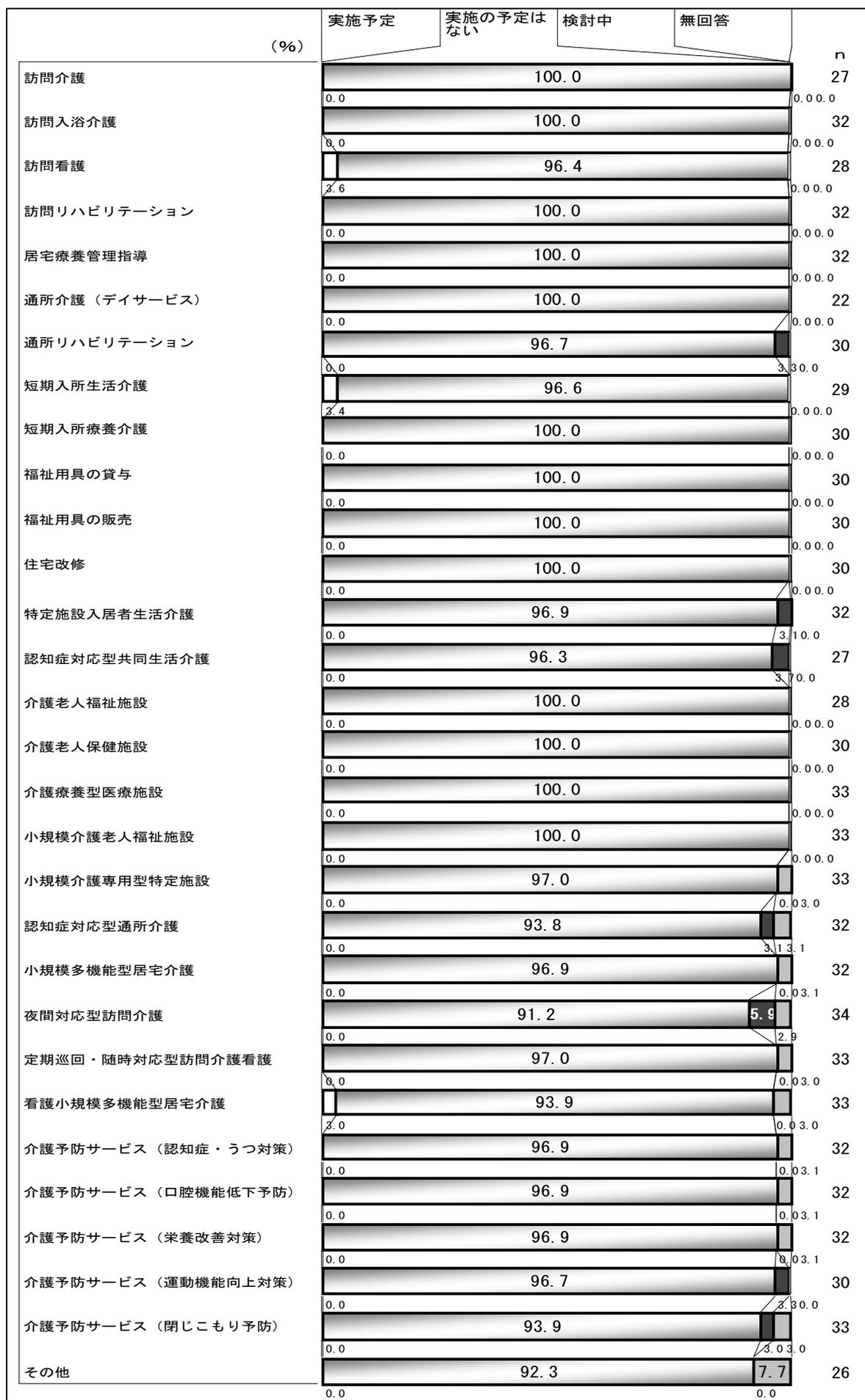
- 現在の実施状況は、「通所介護（デイサービス）」が3割強、「訪問介護」、「認知症対応型共同介護」が2割弱。
- 今後の実施予定は、1割を超えるサービスはない。

介護サービスの現在の実施状況と今後の実施予定については、次の通りとなっています。

図表 介護サービスの現在の実施状況

| (%) | 実施している | 実施していない | 無回答 | n |
|--------------------|--------|---------|------|----|
| 訪問介護 | 18.9 | 73.0 | 8.1 | 37 |
| 訪問入浴介護 | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 訪問看護 | 13.5 | 75.7 | 10.8 | 37 |
| 訪問リハビリテーション | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 居宅療養管理指導 | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 通所介護（デイサービス） | 32.4 | 59.5 | 8.1 | 37 |
| 通所リハビリテーション | 8.1 | 81.1 | 10.8 | 37 |
| 短期入所生活介護 | 13.5 | 78.4 | 8.1 | 37 |
| 短期入所療養介護 | 8.1 | 81.1 | 10.8 | 37 |
| 福祉用具の貸与 | 10.8 | 81.1 | 8.1 | 37 |
| 福祉用具の販売 | 10.8 | 81.1 | 8.1 | 37 |
| 住宅改修 | 10.8 | 81.1 | 8.1 | 37 |
| 特定施設入居者生活介護 | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 認知症対応型共同生活介護 | 16.2 | 73.0 | 10.8 | 37 |
| 介護老人福祉施設 | 13.5 | 75.7 | 10.8 | 37 |
| 介護老人保健施設 | 8.1 | 81.1 | 10.8 | 37 |
| 介護療養型医療施設 | 0.0 | 89.2 | 10.8 | 37 |
| 小規模介護老人福祉施設 | 0.0 | 89.2 | 10.8 | 37 |
| 小規模介護専用型特定施設 | 0.0 | 89.2 | 10.8 | 37 |
| 認知症対応型通所介護 | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 小規模多機能型居宅介護 | 0.0 | 86.5 | 13.5 | 37 |
| 夜間対応型訪問介護 | 0.0 | 91.9 | 8.1 | 37 |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 0.0 | 89.2 | 10.8 | 37 |
| 看護小規模多機能型居宅介護 | 0.0 | 89.2 | 10.8 | 37 |
| 介護予防サービス（認知症・うつ対策） | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 介護予防サービス（口腔機能低下予防） | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 介護予防サービス（栄養改善対策） | 2.7 | 86.5 | 10.8 | 37 |
| 介護予防サービス（運動機能向上対策） | 8.1 | 81.1 | 10.8 | 37 |
| 介護予防サービス（閉じこもり予防） | 0.0 | 89.2 | 10.8 | 37 |
| その他 | 0.0 | 70.3 | 29.7 | 37 |

図表 介護サービスの今後の実施予定



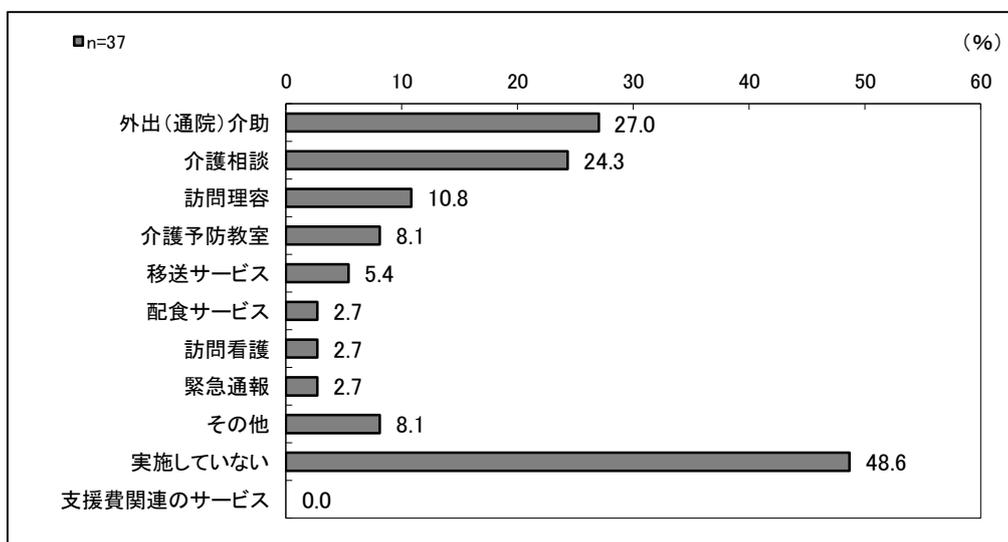
(2) 現在行っている介護保険以外のサービス

問7 貴事業所で行っている介護保険サービス以外のサービスはどれですか。【複数回答】

- 具体的には、「外出（通院）介助」が第1位、次いで、「介護相談」、「訪問理容」の順。

現在行っている介護保険以外のサービスについては、具体的には、「外出（通院）介助」（27.0%）、「介護相談」（24.3%）、「訪問理容」（10.8%）、「介護予防教室」（8.1%）、「移送サービス」（5.4%）、「配食サービス」・「訪問看護」・「緊急通報」（同率2.7%）の順となっています。なお、「実施していない」は48.6%となっています。

図表 現在行っている介護保険以外のサービス



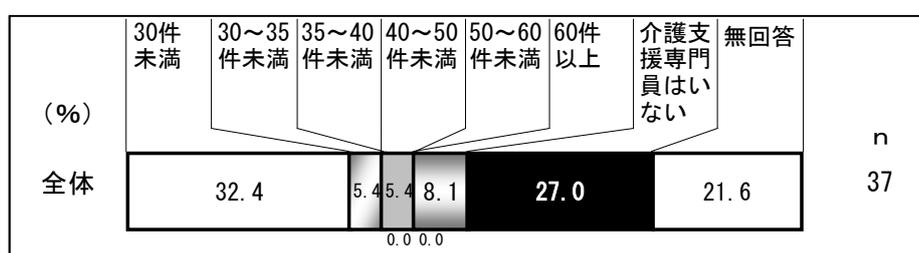
(3) 介護支援専門員 1 人当たりの担当件数

問 8 介護支援専門員 1 人当たりの担当件数は次のどれにあてはまりますか。

- 「30 件未満」が 3 割強。

介護支援専門員 1 人当たりの担当件数については「30 件未満」が 32.4%、「60 件以上」が 8.1%、「30～35 件未満」・「40～50 件未満」が同率で 5.4%となっています。なお、「介護支援専門員はいない」は 27.0%となっています。

図表 介護支援専門員 1 人当たりの担当件数



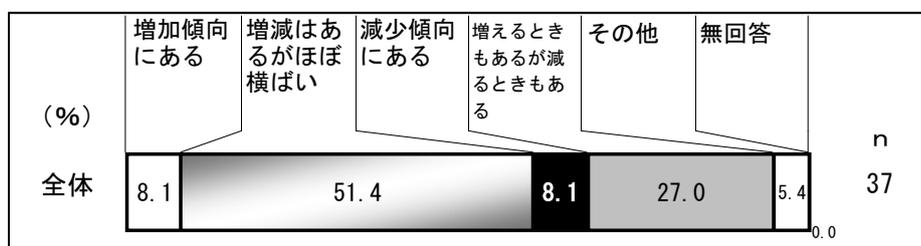
(4) 利用者数の状況

問 9 貴事業所の利用者数はどのような状況ですか。

- 「増減はあるがほぼ横ばい」が 5 割強。

利用者数の状況については、「増減はあるがほぼ横ばい」が 51.4%、「増えるときもあるが減るときもある」が 27.0%、「増加傾向にある」・「減少傾向にある」が同率で 8.1%となっています。

図表 利用者数の状況



(5) 令和3年度以降の介護保険サービス提供の方針

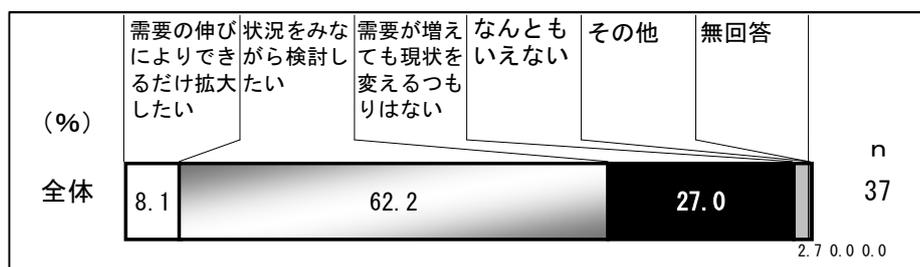
問 10 貴事業所では、令和3年度以降の介護保険サービスの提供をどのようにお考えですか。



- 「状況をみながら検討したい」が6割強。

令和3年度以降の介護保険サービス提供の方針については、「状況をみながら検討したい」が62.2%、「需要が増えても現状を変えるつもりはない」が27.0%、「需要の伸びによりできるだけ拡大したい」が8.1%、「なんともいえない」が2.7%となっています。

図表 令和3年度以降の介護保険サービス提供の方針



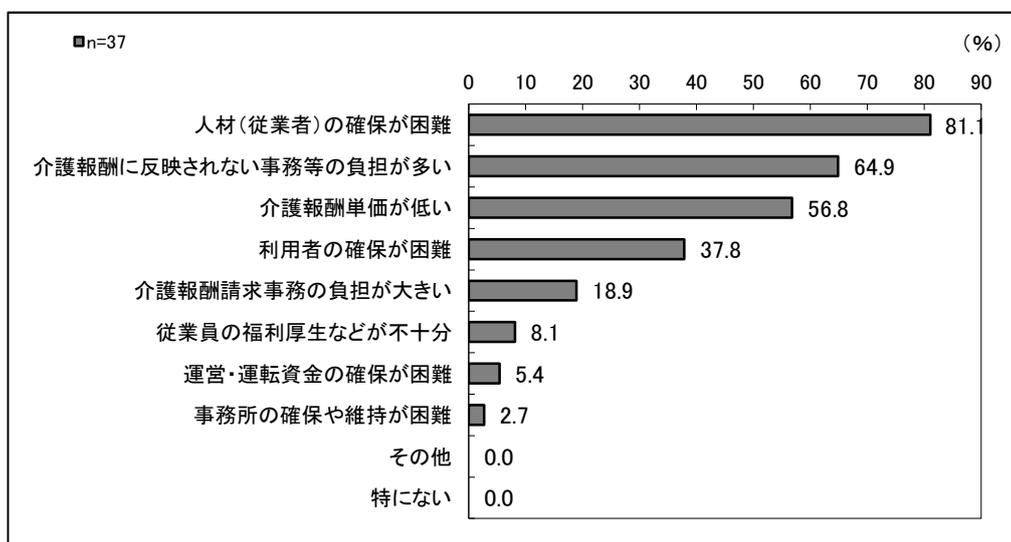
(6) 介護保険サービス事業を行う上での問題点

問 11 介護保険サービス事業を行ううえで、問題点や課題はどれですか。【複数回答】

- 「人材（従業者）の確保が困難」が第1位、次いで、「介護報酬に反映されない事務等の負担が多い」、「介護報酬単価が低い」の順。

介護保険サービス事業を行う上での問題点については、「人材（従業者）の確保が困難」（81.1%）、「介護報酬に反映されない事務等の負担が多い」（64.9%）、「介護報酬単価が低い」（56.8%）、「利用者の確保が困難」（37.8%）、「介護報酬請求事務の負担が大きい」（18.9%）、「従業員の福利厚生などが不十分」（8.1%）、「運営・運転資金の確保が困難」（5.4%）、「事務所の確保や維持が困難」（2.7%）の順となっています。

図表 介護保険サービス事業を行う上での問題点



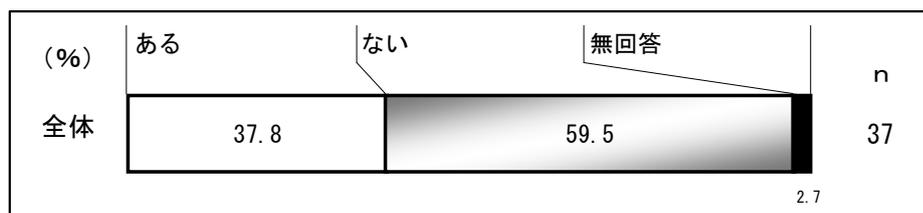
(7) 地域包括支援センターへの相談経験

問 12 貴事業所では、地域包括支援センターに相談等したことがありますか。

- 「ない」が約6割、一方、「ある」が4割弱。

地域包括支援センターへの相談経験については、「ない」が59.5%、一方、「ある」が37.8%となっています。

図表 地域包括支援センターへの相談経験



(8) 地域包括支援センターへの相談内容

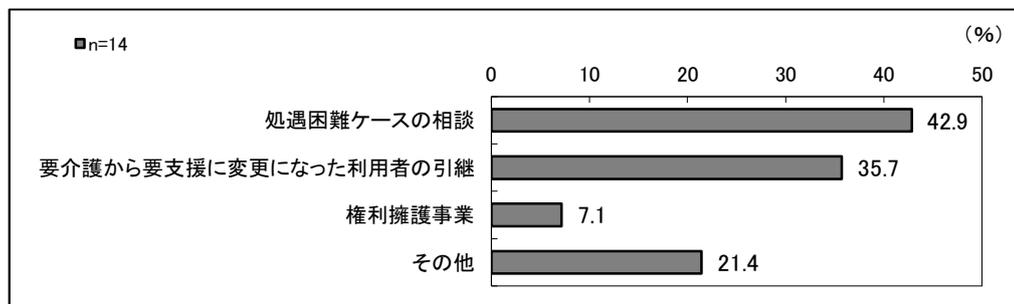
【問 12 で「1. ある」に○をつけた方のみ】

問 12-1 どのようなことで地域包括支援センターに相談しましたか。【複数回答】

- 「処遇困難ケースの相談」が第1位、次いで、「要介護から要支援に変更になった利用者の引継」の順。

地域包括支援センターへの相談内容については、「処遇困難ケースの相談」(42.9%)、「要介護から要支援に変更になった利用者の引継」(35.7%)、「権利擁護事業」(7.1%)の順となっています。

図表 地域包括支援センターへの相談内容



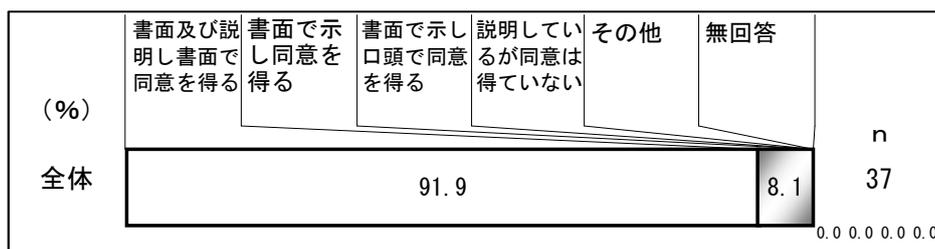
(9) 対象者への内容、手続きの説明のしかた

問 13 貴事業所では、介護サービスの提供にあたり、内容、手続きなどに関して対象者へどのような説明を実施していますか。

- 「書面及び説明し書面で同意を得る」が9割強。

対象者への内容、手続きの説明のしかたについては、「書面及び説明し書面で同意を得る」が91.9%、「書面で示し同意を得る」が8.1%となっています。

図表 対象者への内容、手続きの説明のしかた



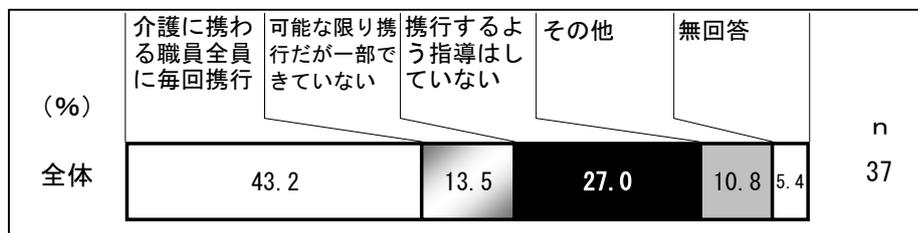
(10) 職員の身分証明書類の携行について

問 14 介護に携わる職員に身分を証明する書類を携行させていますか。

- 「介護に携わる職員全員に毎回携行」が4割強。

職員の身分証明書類の携行については、「介護に携わる職員全員に毎回携行」が43.2%、「携行するよう指導はしていない」が27.0%、「可能な限り携行だが一部できていない」が13.5%となっています。

図表 職員の身分証明書類の携行のしかた



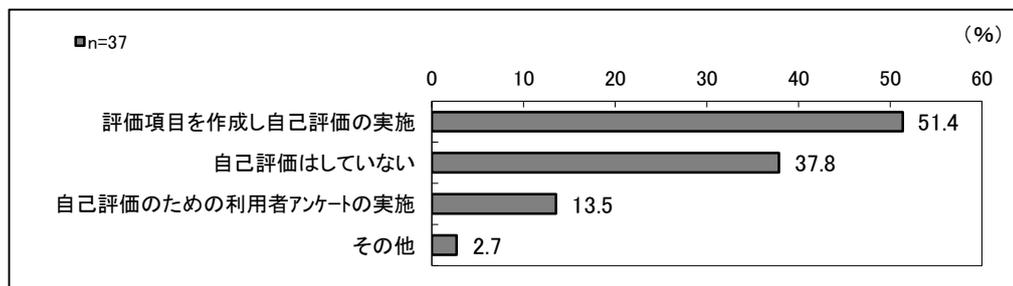
(11) サービスの自己評価の実施について

問 15 貴事業所では、サービスの自己評価をしていますか。【複数回答】

- 「評価項目を作成し自己評価の実施」が第1位、次いで、「自己評価はしていない」の順。

サービスの自己評価の実施については、「評価項目を作成し自己評価の実施」(51.4%)、「自己評価はしていない」(37.8%)、「自己評価のための利用者アンケートの実施」(13.5%)の順となっています。

図表 サービスの自己評価の実施について



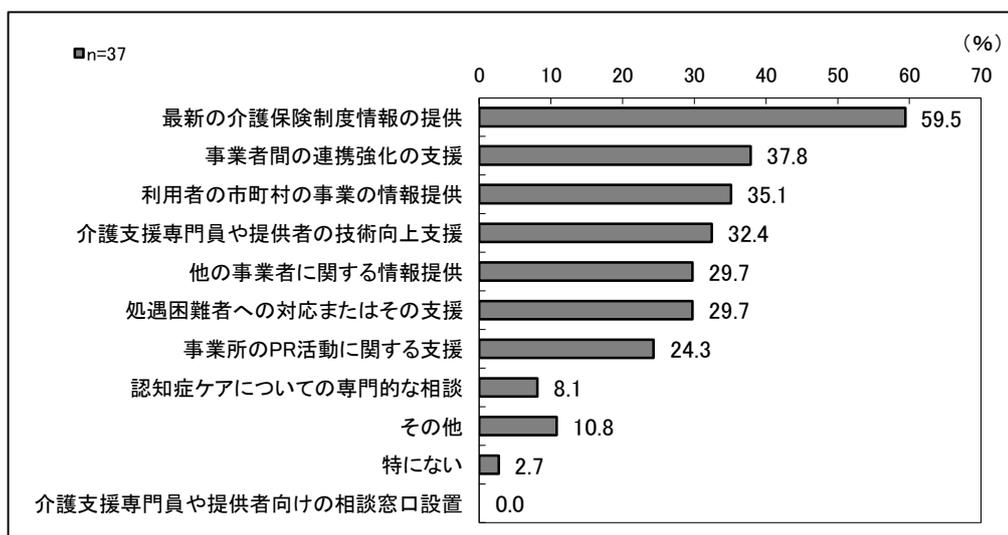
(12) 事業を行う上で行政に支援してほしいこと

問 16 介護保険サービス事業を行ううえで、行政に支援等をしてほしいことはどれですか。
【複数回答】

- 「最新の介護保険制度情報の提供」が他を引き離して第1位。

事業を行う上で行政に支援してほしいことについては、「最新の介護保険制度情報の提供」(59.5%)、「利用者の市町村の事業の情報提供」(35.1%)、「他の事業者に関する情報提供」(29.7%)、「事業所のPR活動に関する支援」(24.3%)、「事業者間の連携強化の支援」(37.8%)、「介護支援専門員や提供者の技術向上支援」(32.4%)、「処遇困難者への対応またはその支援」(29.7%)、「認知症ケアについての専門的な相談」(8.1%)の順となっています。なお、「特にない」は2.7%となっています。

図表 事業を行う上で行政に支援してほしいこと



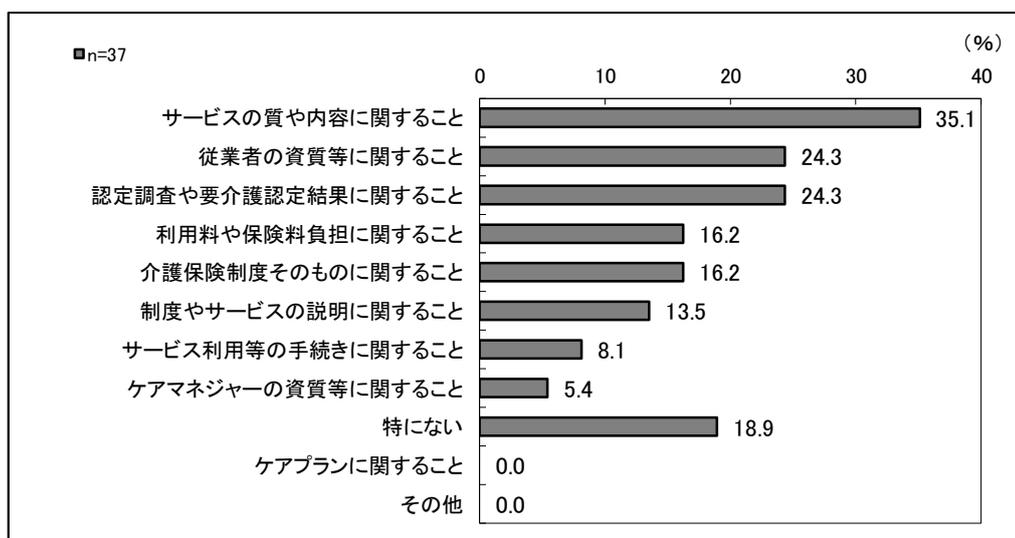
(13) 利用者や家族からの苦情の内容

問 17 貴事業所における、利用者や家族からあげられる苦情の内容について、次の中からお答えください。【複数回答】

- 「サービスの質や内容に関すること」が第1位、次いで、「従業員の資質等に関すること」・「認定調査や要介護認定結果に関すること」（同率）の順。

利用者や家族からの苦情の内容については、「サービスの質や内容に関すること」（35.1%）、「従業員の資質等に関すること」・「認定調査や要介護認定結果に関すること」（同率 24.3%）、「利用料や保険料負担に関すること」・「介護保険制度そのものに関すること」（同率 16.2%）、「制度やサービスの説明に関すること」（13.5%）、「サービス利用等の手続きに関すること」（8.1%）、「ケアマネジャーの資質等に関すること」（5.4%）の順となっています。なお、「特にない」は18.9%となっています。

図表 利用者や家族からの苦情の内容



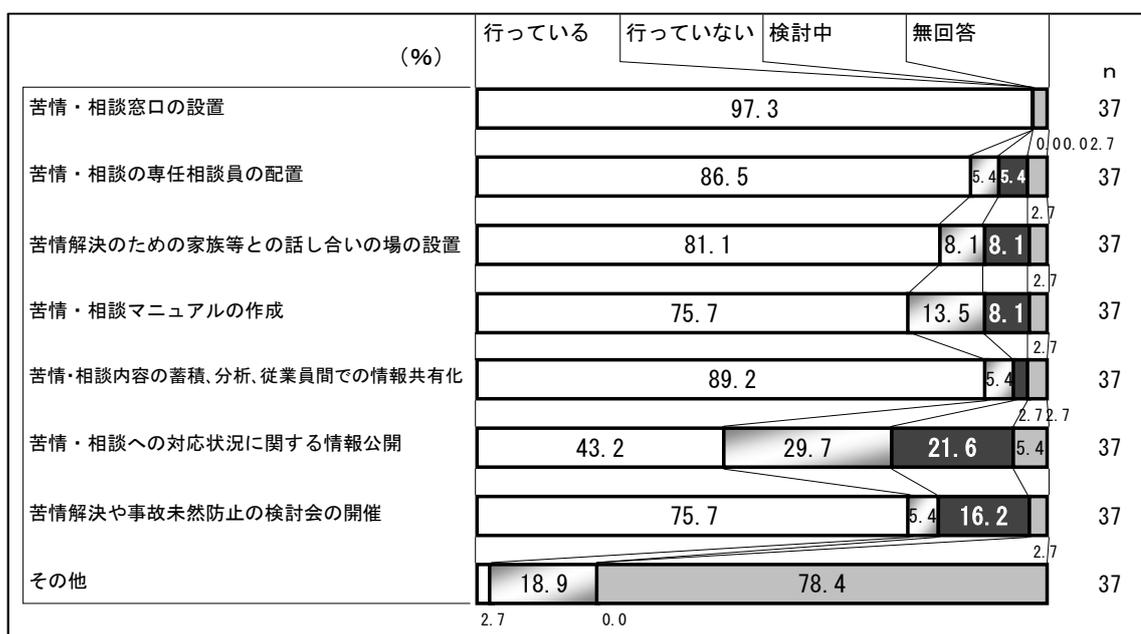
(14) サービス利用者や家族からの苦情や相談に対する取り組み

問 18 サービス利用者や家族からの苦情や相談に対する取り組みについて、各項目について該当するものに○をつけてください。

- 実施率が高いのは、「苦情・相談窓口の設置」、「苦情・相談内容の蓄積、分析、従業員間での情報共有化」、「苦情・相談の専任相談員の配置」。

サービス利用者や家族からの苦情や相談に対する取り組みについては、下記の通りとなっています。

図表 サービス利用者や家族からの苦情や相談に対する取り組み



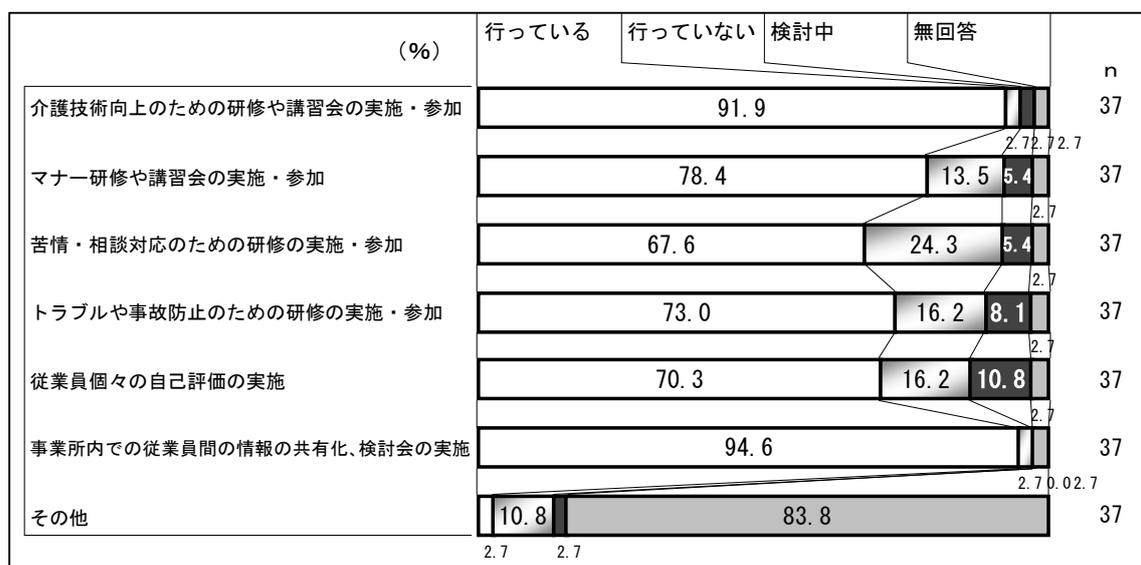
(15) 従業員のサービスの質の確保・向上を図るための取り組み

問 19 従業員のサービスの質の確保・向上を図るための取り組みについて、各項目について該当するものに○をつけてください。

- 実施率が高いのは、「事業所内での従業員間の情報の共有化、検討会の実施」、「介護技術向上のための研修や講習会の実施・参加」。

従業員のサービスの質の確保・向上を図るための取り組みについては、下記の通りとなっています。

図表 従業員のサービスの質の確保・向上を図るための取り組み



4 高齢者虐待について

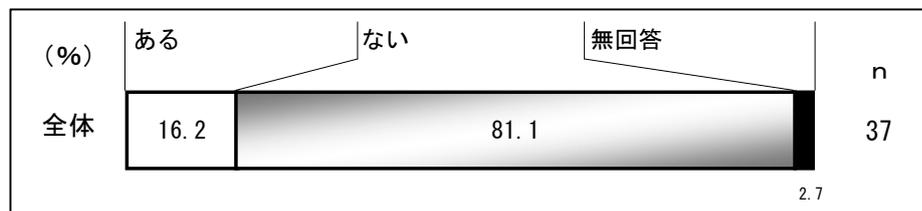
(1) 過去1年間での高齢者虐待と思われる事例の有無

問 20 過去1年間で、貴事業所がサービスを提供している要介護等認定者の中で高齢者虐待を受けている、または受けていると思われる事例がありますか。

- 「ある」は1割台半ば、一方、「ない」は8割強。

過去1年間での高齢者虐待と思われる事例の有無については、「ある」は16.2%、一方、「ない」は81.1%となっています。

図表 過去1年間での高齢者虐待と思われる事例の有無



(1. ある 回答数6 = 事例件数は各1件と回答)

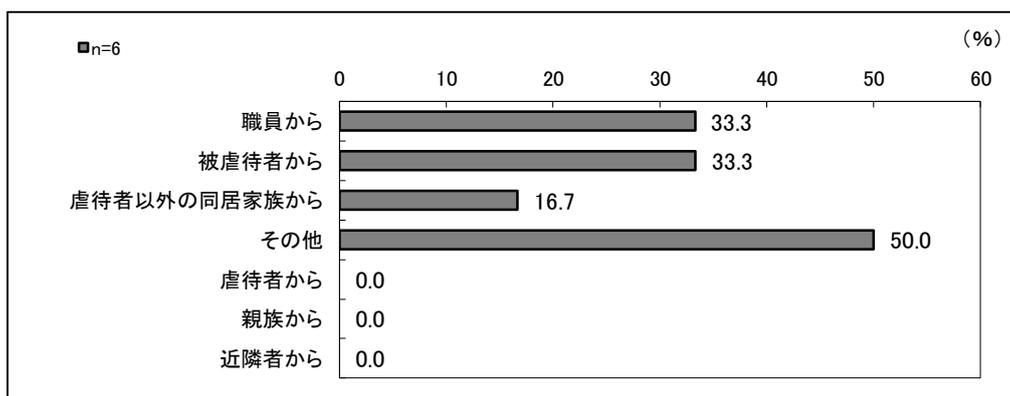
(2) 虐待の発見者

【問 20 で「1. ある」に○をつけた方のみ】
問 20-1 どこから虐待を発見しましたか。【複数回答】

- 具体的には、「職員から」・「被虐待者から」(同率)が第1位。

虐待の発見者については、「職員から」・「被虐待者から」(同率 33.3%)、「虐待者以外の同居家族から」(16.7%)の順となっています。なお、「その他」は50.0%となっています。

図表 虐待の発見者



(その他の回答)

- ・ ケアマネジャー
- ・ 介護支援専門員
- ・ 担当者会議

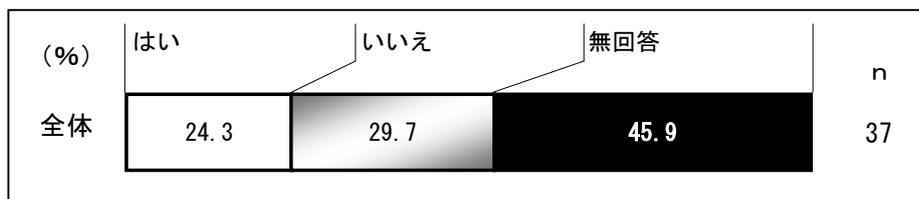
(3) 虐待の恐れを発見した際に相談・通報したか

問 21 虐待の恐れ等を発見した際、関係機関に相談・通報しましたか。

- 「はい」が2割台半ば、一方、「いいえ」が約3割。

虐待の恐れを発見した際に相談・通報したかについては、「はい」が24.3%、一方、「いいえ」が29.7%となっています。

図表 虐待の恐れを発見した際に相談・通報したか



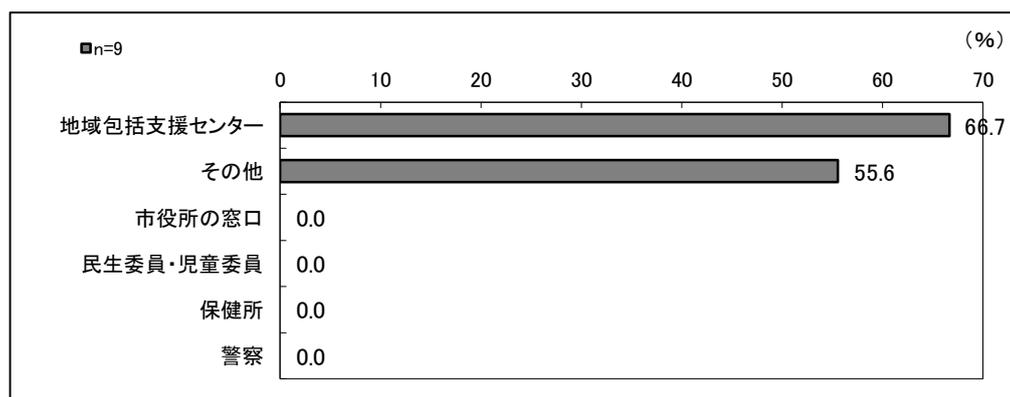
(4) 相談・通報先

【問21で「1. はい」に○をつけた方のみ】
問 21-1 相談・通報先はどこでしたか。【複数回答】

- 具体的には、「地域包括支援センター」が第1位。。

相談・通報先については、「地域包括支援センター」(66.7%)となっています。

図表 相談・通報先



(その他の回答)

- ・介護支援専門員を通じて地域包括へ。
- ・ケアマネジャー

(5) 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に対する取り組み

問 22 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に対する取り組みについて、各項目について該当するものに○をつけてください。



- 実施率は、各項目とも8割を超える。

高齢者虐待防止・身体拘束禁止に対する取り組みについては、下記の通りとなっています。

図表 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に対する取り組み

| (%) | している | していない | 検討中 | 無回答 | n |
|-----------------------|------|-------|-----|-----|----|
| 高齢者虐待防止の対象となる具体的事例の理解 | 83.8 | | 8.1 | 5.4 | 37 |
| 身体拘束禁止の対象となる具体的事例の理解 | 86.5 | | 5.4 | 5.4 | 37 |
| 行動障がいがある利用者の把握 | 83.8 | | 5.4 | 8.1 | 37 |
| 高齢者虐待等に関する研修への参加 | 83.8 | | 5.4 | 8.1 | 37 |
| 事業所内で内部研修の開催 | 81.1 | | 8.1 | 8.1 | 37 |

5 サービス提供・計画に関すること・各機関との連携等

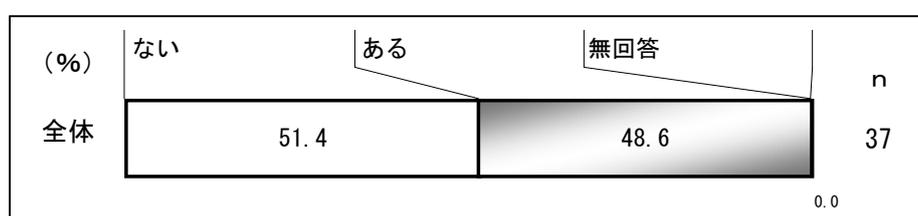
(1) 過去1年間で介護サービス提供を断ったことがあるか

問 23 過去1年間で、介護サービスの提供を断ったことがありますか。

- 「ない」が5割強、一方、「ある」が5割弱。

過去1年間で介護サービス提供を断ったことがあるかについては、「ない」が51.4%、一方、「ある」が48.6%となっています。

図表 過去1年間で介護サービス提供を断ったことがあるか



過去1年間で介護サービス提供を断った理由については以下のような回答がありました。

- ・送迎の距離が遠すぎる（利用者さんの負担を減らすため。）
- ・高度医療管理が必要であった為。
- ・精神状態不安定（利用者からスタッフへの暴力・暴言）。
- ・麻薬使用の利用者。
- ・喫煙者。
- ・1週間の連泊の希望に沿えなかったため。
- ・市町村が違っていた。
- ・送迎ルートをどうしても組みきれなかったため、やむを得ず。
- ・時間外であり、人員不足により提供不可。
- ・人員配置上、これ以上のサービス提供は困難だったため。
- ・新規依頼の方の重複、又要望される時間帯の重複。そこにヘルパーが数名諸事情で休まれるという状況がありやむを得ず、お断わりさせていただきました。（昨年春、一名）。
- ・他者への被害が起き得ると判断したため。
- ・利用希望者が多く対応しきれない。
- ・利用定員が一杯だったため。

(2) 過去1年間で計画にないサービス提供を求められたことがあるか

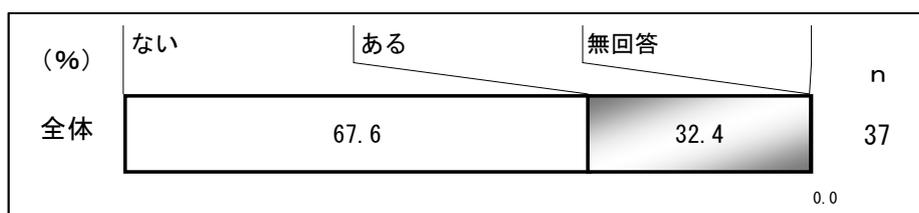
問 24 過去1年間で、介護サービス計画にないサービスの提供を利用者から求められたことがありますか。



- 「ない」が7割弱、一方、「ある」が3割強。

過去1年間で計画にないサービス提供を求められたことがあるかについては、「ない」が67.6%、一方、「ある」が32.4%となっています。

図表 過去1年間で計画にないサービス提供を求められたことがあるか



利用者から提供を求められた、介護サービス計画にないサービスの内容については以下のような回答がありました。

- ・買い物に連れて行ってほしい。
- ・病院の前で降ろしてほしい。
- ・郵便物を出して欲しい。
- ・買物の依頼。
- ・時間外に頻回に排泄ケアをしてほしいと家族から、依頼された。
- ・自宅玄関を車イスが操作しやすい様に手直しして欲しい。
- ・できる範囲の事を多くしています。
- ・日用品を買ってきて欲しい、墓参りに連れて行って欲しい等。
- ・訪問帰りに一緒に〇〇まで車で送ってなど。
- ・夕食用の弁当を依頼された。
- ・理髪。

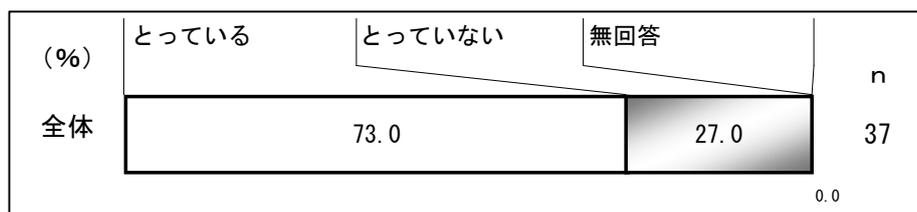
(3) 病状や健康状態について主治医と連絡をとっているか

問 25 利用者の病状や健康状態について主治医と連絡をとっていますか。

- 「とっている」が7割強、一方、「とっていない」が3割弱。

病状や健康状態について主治医と連絡をとっているかについてたずねたところ、「とっている」が73.0%、一方、「とっていない」が27.0%となっています。

図表 病状や健康状態について主治医と連絡をとっているか



利用者から提供を求められた介護サービス計画にないサービスの内容については以下のような回答がありました。

- ・必要時はケアマネを通じて連絡を取っている。緊急時は直接主治医と連絡を取る場合はある。
- ・主治医と直接連絡をとることは自費での通院介助で対応させていただく方以外はないですが、ケアマネジャー、またはご家族の方を介して、情報をいただくもしくは提供をさせていただいています。
- ・家族経由で行っている。または、主治医と連絡するまでの緊急性がないため。

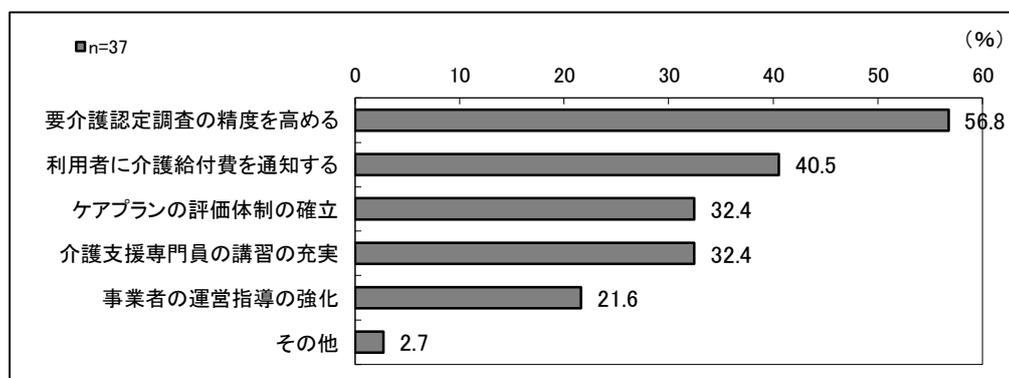
(4) 介護給付・予防給付適正化に向けて大切なこと

問 26 介護給付や介護予防給付の適正化に向けて、どのようなことが大切だと思いますか。
【複数回答】

- 「要介護認定調査の精度を高める」が第1位、次いで、「利用者に介護給付費を通知する」の順。

介護給付・予防給付適正化に向けて大切なことについては、「要介護認定調査の精度を高める」(56.8%)、「利用者に介護給付費を通知する」(40.5%)、「ケアプランの評価体制の確立」・「介護支援専門員の講習の充実」(同率 32.4%)、「事業者の運営指導の強化」(21.6%)の順となっています。

図表 介護給付・予防給付適正化に向けて大切なこと



(5) ケアプランチェックは必要か

【問 26 で「2. ケアプランの評価体制の確立」に○をつけた方のみ】
問 26-1 ケアプランチェックについて、必要だと思いますか。

- 「必要である」が6割弱、一方、「必要でない」が3割強。

ケアプランチェックは必要かについては「必要である」が58.3%、一方、「必要でない」が33.3%となっています。

図表 ケアプランチェックは必要か

| (%) | 必要である | 必要でない | 無回答 | n |
|-----|-------|-------|-----|----|
| 全体 | 58.3 | 33.3 | 8.3 | 12 |

ケアプランチェックが必要でないと思う理由については以下のような回答がありました。

- ・各ケアマネの自由な発想が妨げられるのではないかと思う。プランが画一的にならないかとも思う。
- ・その人にあったケアプランであるか過不足がないか適正であるかの基準は必要であると思う。
- ・サービス記録が最も重要であり、プランは不要。活かされない書類と言ってもよい。逆に何のためにあるのか不明。

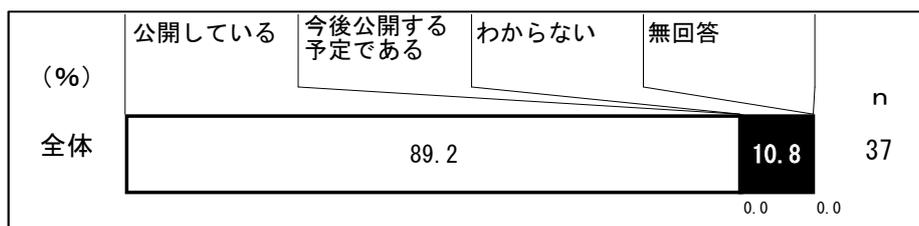
(6) 事業所における情報公開の現状

問 27 貴事業所における情報を公開していますか。

- 「公開している」が9割弱。

事業所における情報公開の現状については「公開している」が89.2%、「わからない」が10.8%となっています。

図表 事業所における情報公開の現状



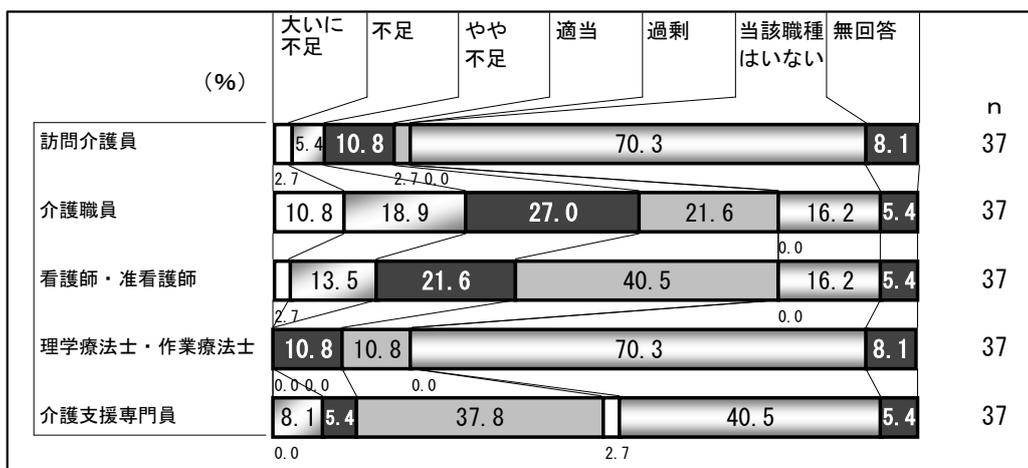
(7) 従業員の職種別の過不足の状況

問 28 貴事業所における従業員の職種別の過不足の状況はいかがですか。(貴事業所に当該職種がない場合は「当該職種はいない」を選択してください。)

- “不足”している割合は、介護職員が6割弱。

従業員の職種別の過不足の状況については、下記の通りとなっています。

図表 従業員の職種別の過不足の状況



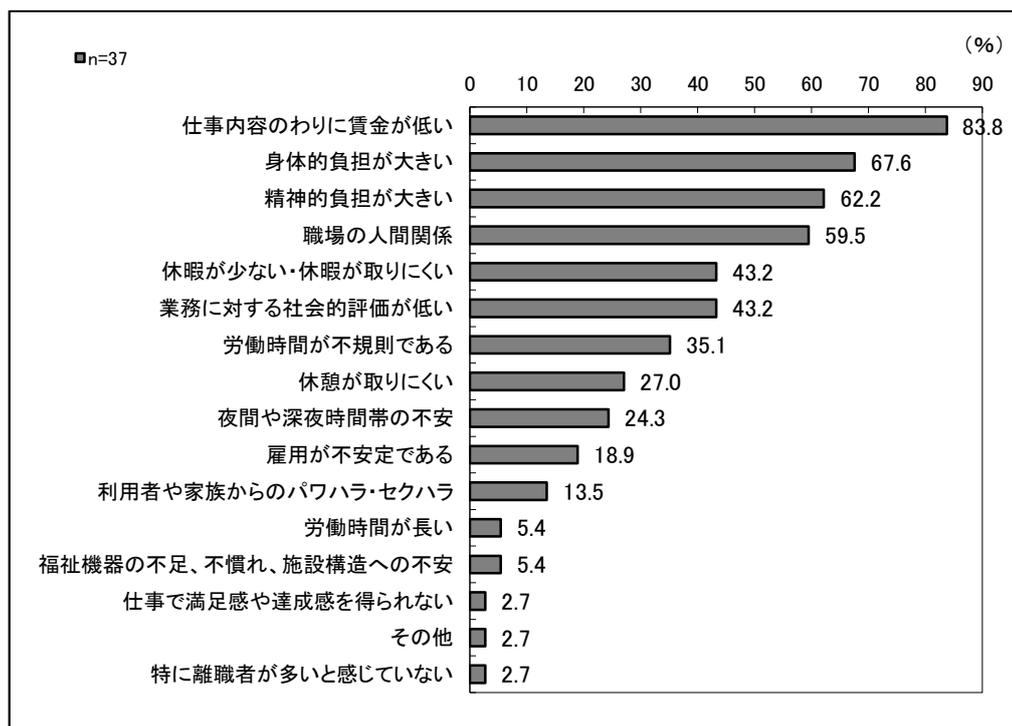
(8) 介護業界における離職の主な原因

問 29 介護の業界で離職される人が多いのは、主にどのようなことが原因だと思いますか。【複数回答】

- 「仕事内容のわりに賃金が低い」が第1位、次いで、「身体的負担が大きい」、「精神的負担が大きい」の順。

介護業界における離職の主な原因については、「仕事内容のわりに賃金が低い」(83.8%)、「身体的負担が大きい」(67.6%)、「精神的負担が大きい」(62.2%)、「職場の人間関係」(59.5%)、「休暇が少ない・休暇が取りにくい」・「業務に対する社会的評価が低い」(同率43.2%)、「労働時間が不規則である」(35.1%)、「休憩が取りにくい」(27.0%)、「夜間や深夜時間帯の不安」(24.3%)、「雇用が不安定である」(18.9%)、「利用者や家族からのパワハラ・セクハラ」(13.5%)、「労働時間が長い」・「福祉機器の不足、不慣れ、施設構造への不安」(同率5.4%)、「仕事で満足感や達成感を得られない」(2.7%)の順となっています。なお、「特に離職者が多いと感じていない」は2.7%となっています。

図表 介護業界における離職の主な原因



6 自由意見

- ・行政の方がどんな相談にも心よくのってくださり感謝しています。
- ・日本は福祉先進国でありながら、福祉従事者の待遇が決して良いと言えるものではありません。私は、福祉というものこそ人間が人間として生を受けたことの根底であり、目指す部分だと信じています。上記の課題は、何十年も前から何一つ変化がありません。こうしたアンケートに回答し続けることさえ、意味のあることだと感じられなくなっているのが現状です。今後の若い世代が福祉を重要なものと思えるように、いつ日本が変わるか。今も昔もそれだけですよね。
- ・人員不足は切実な状況です。施設運営にかなり不安を感じています。
- ・全国の介護事業所の大きな課題のひとつとして「介護人材不足」が続いています。全産業平均と比しても低い介護職員の賃金水準を解消するために「介護職員等特定処遇改善加算」が給付されていますが、実務が複雑であります。介護職を目指す若い層が増えていくことを増々望みます。市も県・国に一層の要望をしていただきたいと思います。