

大田区高齢者等実態調査

【 介護サービス事業者 】

～ご記入にあたってのお願い～

- この調査票は、あて名ラベルに記載されているサービスについて、ご回答ください。
- この調査票は、サービスの管理者またはそれに準ずる方がご記入ください。
- ご記入いただきました調査票は、令和元年●月●日(●)までに同封した返信用封筒に入れて、切手を貼らずにポストに投かんしてください。

- ・ 問1～問2 (2ページ) は、すべての事業所がお答えください。
- ・ 問3～問14 (2ページ～8ページ) は、居宅介護支援事業所及び介護予防支援事業所(地域包括支援センター)以外のすべての事業所が、ご記入ください。
- ・ 問15～問22 (9ページ～11ページ) は、居宅介護支援事業を提供している事業所がご記入ください。
- ・ 問23～問24 (12ページ) は、介護予防支援事業所(地域包括支援センター)がご記入ください。

●貴事業所の概要及びサービスの実施状況について、うかがいます

問1 貴事業所の法人組織は、次のどれにあてはまりますか。

(1つに○)

- | | |
|--------------|-----------------------|
| 1. 株式会社 | 5. 医療法人・医療法人社団・医療法人財団 |
| 2. 有限会社 | 6. 特定非営利活動法人 (NPO法人) |
| 3. 財団法人・社団法人 | 7. その他 |
| 4. 社会福祉法人 | (具体的に:) |

問2 貴事業所で実施している介護サービスの種類(介護予防を含む)は、次のどれですか。封筒の宛名ラベルの右下に記載されているサービスをお答えください。(1つに○)

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. 訪問介護
(※総合事業の訪問型サービスを含む) | 9. 地域密着型通所介護 |
| 2. (介護予防) 訪問入浴介護 | 10. (介護予防) 認知症対応型通所介護 |
| 3. (介護予防) 訪問看護 | 11. (介護予防) 小規模多機能型居宅介護 |
| 4. (介護予防) 訪問リハビリテーション | 12. (介護予防) 認知症対応型共同生活介護 |
| 5. 通所介護
(※総合事業の通所型サービスを含む) | 13. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 |
| 6. (介護予防) 通所リハビリテーション | 14. 介護老人福祉施設 |
| 7. (介護予防) 短期入所生活介護 | 15. 介護老人保健施設 |
| 8. (介護予防) 特定施設入居者生活介護 | 16. 介護療養型医療施設 |
| | 17. 居宅介護支援 |
| | 18. 介護予防支援(地域包括支援センター) |

**居宅介護支援事業及び介護予防支援事業(地域包括支援センター)
以外のサービスを提供しているすべての事業所の方にうかがいます**

問3 貴事業所では、介護保険の被保険者に対して、介護保険制度によらないサービス(介護保険外サービス)を提供していますか。(1つに○)

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 提供している | 2. 提供していない |
|-----------|------------|

問3で「1. 提供している」と回答した事業所におたずねします。

問3-1 介護保険制度によらないサービスは何ですか。(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 | 6. 安否確認・緊急通報サービス |
| 2. 家事援助等サービス | 7. 移動支援・付き添いサービス |
| 3. 訪問サービス | 8. 通い・サロンサービス |
| 4. 配食サービス | 9. 金銭管理・契約代行サービス |
| 5. 物販等サービス | 10. その他(具体的に:) |

●質の確保等に関する取組みについて、うかがいます

問4 貴事業所では、PDCA サイクル(※)を活用しながら、サービスの質の向上に向けた働きやすい職場づくりや、効率的な業務への見直し等を行っていますか。 (1つに○)

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1. 定期的に見直しを行っている。 | 4. 見直しを行う必要性を感じない |
| 2. 必要に応じて見直しを行っている。 | 5. その他 |
| 3. 必要性は感じるが、見直しを行ったことはない | (具体的に：) |

問5 貴事業所では、サービスの質の向上に向けて、どのような取組みを行っていますか。 (あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. サービスの自己評価 | 9. サービス提供マニュアルの作成 |
| 2. 利用者によるサービス評価の活用 | 10. 従業員の資格取得への支援 |
| 3. 第三者によるサービスの評価の活用 | 11. 事業者間の交流 |
| 4. 苦情・相談内容の蓄積・活用 | 12. 事業者連絡会への出席 |
| 5. 苦情・相談対応に関するマニュアル作成 | 13. 専門家、コンサルタントの活用 |
| 6. 事業所内での研修・講習会の実施 | 14. I S O等品質管理に関する認証取得 |
| 7. 外部の研修や勉強会への参加 | 15. その他 (具体的に：) |
| 8. O J Tやメンター制度による指導・育成 | 16. 特にない |

●労働条件・労働環境に係る取組みについて、うかがいます

問6 貴事業所では、従業員の労働条件・労働環境をよくする工夫として、どのような取組みを行っていますか。 (あてはまるものすべてに○)

- | |
|---|
| 1. 賃金水準を相場や業務負荷などからみて納得感のあるものとしている |
| 2. 勤務時間帯、時間数等の調整や部署異動など、職員の希望を反映できる制度を導入している |
| 3. 非正規職員から正規職員への転換機会を設けている |
| 4. 年次有給休暇取得を計画的・組織的に行っている |
| 5. I C Tや介護ロボットを導入している |
| 6. 心身の不調でも安心して休職・復帰できる制度を導入している |
| 7. 子育ての場合でも安心して働ける環境 (保育費補助や事業所内保育所の設置等) を整備している |
| 8. 介護中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている |
| 9. 永年勤続など一定期間勤めた際の報奨制度を設けている |
| 10. 働く時間に柔軟性をもたせたり、休暇を取りやすくするなど職場環境を整えている (ワークライフバランスの推進) |
| 11. 休憩室や談話室の設置など、職員がリラックスできる環境を整えている |
| 12. 仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている |
| 13. その他 (具体的に：) |
| 14. 特にない |

問7 貴事業所では、人材の確保について、どのような取組みを行っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

【PR方法】

1. 事業所・施設HPやSNS（フェイスブック、ブログ等）で事業所の個性をアピールする
2. 事業所・施設の特徴を紹介するパンフレットやチラシを作成している
3. インターンシップ（就業希望者に就業体験の機会を提供する制度）を導入している

【地域交流・学校】

4. 一般大学・高校に訪問して求人活動を行っている
5. 地域行事への参加や施設の地域住民への開放等、地域住民との交流を行っている
6. 福祉系養成校の実習を積極的に受け入れている
7. 大学や養成校、高校において事業所・施設の職員が講義や説明会を行っている
8. 地域の事業所・施設間で職員確保に関する情報交換を行っている

【求人条件】

9. 賃金体系の見直しを行っている
10. 時短勤務など、職員の勤務時間帯や時間数等の求職者の希望を反映できる制度を導入している
11. 賃金、労働時間などの求人条件を明確にしている

【その他】

12. 職員による紹介謝礼金制度を導入している
13. 未経験者・無資格者の採用も積極的に行っている
14. 夜勤専従職員を採用している
15. 職場体験や見学を実施している
16. 元職員への働きかけを行っている
17. 採用面接時に入職後のキャリアパスの説明をしている
18. その他（具体的に： _____)
19. 特にない

問7で「1」～「18」に1つでも○をつけた事業所におたずねします。

問7-1 問7の取組みで効果があったと思う取組みについてその番号を記載してください。

(回答数は最大3つまで。1つや2つでも問題ありません。)

<回答欄>⇒

問8 貴事業所では、職員の早期離職の防止や定着促進に向けた取組みを行っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

【配置・評価・処遇】

1. 離職防止・モチベーション維持のために定期的に法人内での配置転換を行っている
2. 長期勤続に対して手当支給・褒賞・メッセージカード手交を行っている
3. 人事評価基準を明確化し、評価結果のフィードバックを行っている
4. 昇進・昇格に必要な能力等を明確にしている
5. 従業員に対してキャリアパスを周知している

【能力開発】

6. 新人の指導担当者やアドバイザーを置いている
7. 経験年数・職種別の体系的な研修・育成制度を整備している
8. 『介護キャリア段位制度』を活用し、職員の実践的スキルの評価を行っている
9. 資格取得支援を奨励している（実習日等の勤務調整や取得費用の助成など）

【人間関係】

10. 悩み、不安などの相談窓口を設けている
11. 職場内のコミュニケーションを図る機会（意見交換会、社内レクリエーション等）を設けている
12. 近隣の介護事業所・施設の職員との交流や情報交換を行う機会を設けている
13. 経営者・管理者と従業員が理念や運営方針を共有する機会を設けている
14. その他（具体的に： _____)
15. 特にない

問8で「1」～「14」に1つでも○をつけた事業所におたずねします。

問8-1 問8の取組みで効果があったと思う取組みについてその番号を記載してください。

(回答数は最大3つまで。1つや2つでも問題ありません。)

<回答欄>⇒

●外国人介護職員について、うかがいます

問9 事業所では、高齢者、障害者、外国人の活用をどの程度取り組んでいますか。(それぞれ1つに○)

	1. 積極的に 取り組んでいる	2. ある程度は 取り組んでいる	3. あまり取り組ん でいない	4. 全く取り組んで いない
(1) 高齢者(60歳以上)の活用	1.	2.	3.	4.
(2) 障害者の活用	1.	2.	3.	4.
(3) 外国人の活用	1.	2.	3.	4.

問10 貴事業所では、今後、外国人介護職員の受け入れについてどのようにお考えですか。(1つに○)

1. 積極的に受け入れたい
2. いずれは受け入れたい
3. 受け入れるつもりはない
4. わからない

▶ 問10で「1.積極的に受け入れたい」または「2.いずれは受け入れたい」と回答した事業所におたずねします。

問10-1 貴事業所で、外国人介護職員を受け入れるために必要だと思われることは、何ですか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 日本語能力	4. 外国人の介護職員としての自覚
2. 施設利用者の理解	5. その他(具体的に:)
3. 日本人職員の理解	6. 特にない

▶ 問10で「3. 受け入れるつもりはない」または「4. わからない」と回答した事業所におたずねします。

問10-2 今後、外国人介護職員を受け入れなくても介護職員は充足できると思いますか。(1つに○)

1. 充足できると思う	2. 充足できるとは思わない
-------------	----------------

↓
次ページ問 10-2-1 へ

問10-1で「2.充足できるとは思わない」と回答した事業所におたずねします。

問10-2-1 その理由は何ですか。

(あてはまるものすべてに○)

- | |
|---|
| 1. 日本語のコミュニケーション能力に不安があるから |
| 2. 緊急時の判断や対応に不安があるから |
| 3. 外国人職員への指導により日本人職員の負担が増えるから |
| 4. 外国人からの接遇に入所者が慣れていないから |
| 5. 外国人職員を受け入れるために費用がかかるから |
| 6. 外国人介護職員の募集方法がわからないから |
| 7. 外国人と日本人の給与待遇は同等にしなければならないが、そうすると日本人職員から不満が出るおそれがあるから |
| 8. その他（具体的に： _____） |

●ICT・介護ロボットの導入・普及について、うかがいます

問11 貴事業所における、ICTおよび機器・ロボット等の活用に関して、導入実績のあるものは何ですか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| 1. 利用者請求システム | 7. 見守り機器（カメラ、センサー等） |
| 2. 介護・業務記録（バイタルチェック等）システム | 8. 入浴支援機器（出入り用リフト当） |
| 3. 勤怠管理システム | 9. 事業所内グループウェア |
| 4. 移乗介護機器（パワーアシスト装着型機器等） | 10. 事業所間グループウェア |
| 5. 移動支援機器（歩行支援機器等） | 15. その他（具体的に： _____） |
| 6. 排泄支援機器（移動可能トイレ等） | 16. 特にない |

問12 介護業界全体のICT・介護ロボット導入・普及が進むためには、どのような条件が必要だと思いますか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. 操作がわかりやすく簡単なこと | 9. 異なるシステムとも連携できること |
| 2. セキュリティが強固なこと | 10. ご利用者やご家族の理解 |
| 3. 初期導入経費に対する支援 | 11. リーダーシップを取る人物の存在 |
| 4. 利用手続きが簡単なこと | 12. 地域の主要な施設の参加 |
| 5. 機器・システムやランニングコストが安価であること | 13. 利用できる施設や職種が限られていること |
| 6. 既存システムと連動できること | 14. その他（具体的に： _____） |
| 7. 運営経費に対する支援 | 15. わからない |
| 8. 幅広い施設や職種で利用できること | |

●ハラスメントへの対応について、うかがいます

問13 貴事業所では、利用者・家族等からのハラスメントに対する、貴事業所(組織)の防止対策の整備状況について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | |
|---|
| 1. 利用者・家族等の様々な状況からハラスメントのリスクを施設・事業所内で検討する体制がある(攻撃的な態度やハラスメント行為の前歴を確認するなど) |
| 2. ハラスメント発生のリスクが高い場合、加算の対象となる複数人で対応する体制としている |
| 3. ケアを行う担当者以外の職員(ケアに携わらない職員)も適宜同行又は同席して対応できるように職員配置している |
| 4. 特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している |
| 5. 特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように、適宜、他の施設・事業所と分担してサービスを提供している |
| 6. 同性介助が実施できるように職員配置している |
| 7. 安全確認の為、施設・事業所から施設・事業所外にいる職員に連絡をするシステムがある |
| 8. ハラスメントのリスクマネジメントを行う病院や委員会と連携している |
| 9. ハラスメントの発生ケースを振り返り施設・事業所内で再発防止を検討する体制がある |
| 10. ハラスメントの発生ケースについて他の事業者と情報共有する体制がある |
| 11. ハラスメントの発生ケースについて必ず利用者の主治医に報告し連携をとる体制がある |
| 12. ハラスメントの発生ケースについて保険者と情報共有し、連携協力して対応する体制がある |
| 13. 施設・事業所の広告等において異性をひきつける表現にならないよう注意している |
| 14. 苦情対応に当たっては、不適切な対応となり、ハラスメントに発展しないよう複数の職員が同席して対応している |
| 15. 苦情対応に当たっては、対応する職員および利用者・家族等の双方の言動がエスカレートしないよう、対応方法について定期的に職員研修を実施している |
| 16. その他(具体的に: _____) |
| 17. 特にない |

問14 貴事業所では、利用者の要介護度の改善のために、どのような取組みをされていますか。

→最終ページの間24(自由回答)にお進みください。

居宅介護支援事業を提供している事業所の方にうかがいます

問15 貴事業所において、個々のケアプランの内容をどのように確認・点検していますか。 (1つに○)

1. 全てのケアプランを、管理者が中心となって、確認・点検している
2. 困難ケースなどの一部のケアプランを、管理者が中心となって確認・点検している
3. 全てのケアプランを、管理者の指示のもと、管理者以外の職員が確認・点検している
4. 困難ケースなどの一部のケアプランを、管理者の指示のもと、管理者以外の職員が確認・点検している
5. 管理者の関与はなく、職員相互に確認・点検している
6. その他（具体的に：)

問16 貴事業所では、新規利用者のケアマネジメントの実施状況(アセスメントから1回目のモニタリングまでのプロセス)の進捗をどのようにして確認していますか。 (1つに○)

1. 管理者自身が実施している
2. 管理者の指示のもと、管理者以外の職員が実施している
3. 管理者の関与なく、個々のケアマネジャーの判断で実施している
4. その他（具体的に：)

問17 貴事業所では、ケアマネジメントの向上に向けて、どのような取り組みをしていますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 主任ケアマネジャー等がスーパーバイズを行っている
2. 日常のOJTを通じて、課題解決に向けたノウハウを習得している。
3. ケアプランを確認・点検し、指導している
4. 他事業所からケアマネジャーの受け入れや、他事業所にケアマネジャーを派遣している
5. 事業所外の研修や勉強会にケアマネジャーを参加させている
6. 自主研究／研究会・学会等への参加など、自己啓発活動を支援している
7. 他の資格取得のための支援を行っている
8. 事業所内で事例検討会や研修会を定期的に開催している

問18 貴事業所では、利用者の医師との連携は、十分にとれていますか。

(1つに○)

- 1. 十分にとれている
- 2. うまく連携がとれていない
- 3. とれていない

▶ 問18で「2.うまく連携がとれていない」または「3. とれていない」と回答した事業所におたずねします。

問18-1 その理由は何ですか。

(あてはまるものすべてに○)

- 1. ケアマネジャーの医療的な知識が不足している
- 2. 敷居が高く連携をとりづらい
- 3. 医師が協力的でない
- 4. 医師の介護保険制度に対する理解が少ない
- 5. その他（具体的に： _____)

問19 貴事業所では、居宅サービス計画(ケアプラン)の作成・管理にあたり、地域包括支援センターとの連携は、十分にとれていますか。

(1つに○)

- 1. 十分にとれている
- 2. 十分ではないが概ねとれている
- 3. あまりとれていない
- 4. とれていない

▶ 問19で「3.あまりとれていない」または「4.とれていない」と回答した事業所におたずねします。

問19-1 連携がとれていない理由をお聞かせください。

問20 地域包括支援センターに、今後、特に期待する役割は何ですか。

(あてはまるものすべてに○)

- 1. サービス計画の立て方や書き方等に関すること
- 2. 介護保険制度全般に関すること
- 3. 区の高齢者福祉サービスに関すること
- 4. 医療機関との連携に関すること
- 5. 高齢者虐待に関すること
- 6. 成年後見に関すること
- 7. 消費者被害に関すること
- 8. 生活困窮や生活保護等に関すること
- 9. 認知症に関すること
- 10. 精神疾患に関すること
- 11. 困難ケースに関すること
- 12. サービス提供事業所に関すること
- 13. ネットワークの構築に関すること
- 14. その他（具体的に： _____)
- 15. 特にない

問21 貴事業所では、地域の様々な社会資源をどのように収集し、事業所内で共有していますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 地域包括支援センターが提供する地域のサービス情報を収集
2. 地域の事業所連絡会等で習得した情報を収集
3. 他のケアマネジャーより把握した情報を収集
4. 介護保険サービス情報公表システムを活用した情報収集
5. 地域ケア会議等による情報収集
6. 社会福祉協議会、地域ボランティアセンターからの情報収集
7. 民生委員から情報を収集
8. 社会資源情報見える化サイト
9. その他（具体的に： _____)
10. 個々のケアマネジャーが収集した情報を、事業所内で共有する仕組みはない

**居宅介護支援事業及び介護予防支援事業(地域包括支援センター)を
提供している事業所の方にうかがいます**

●在宅生活の継続について、うかがいます

問22 在宅生活の継続に、さらに充実が必要と感じる支援・サービスや地域資源についてご回答ください。

(あてはまるものすべてに○)

1. 配食
2. 調理(後片付けも含む)
3. 買い物(宅配は含まない)
4. 掃除、洗濯、ゴミ出し
5. 預貯金の出し入れや支払い手続き
6. 外出同行(通院、買い物など)
7. 移送サービス(介護・福祉タクシー等)
8. 趣味・体操などの定期的な通いの場
9. 服薬管理
10. 見守り、声掛け
11. その他（具体的に： _____)
12. 特になし

→居宅介護支援事業を提供している方については、最終ページの間24（自由回答）にお進みください。

**介護予防支援事業(地域包括支援センター)を
提供している事業所の方にかがいます**

問23 地域包括ケアシステムの構築に向けて優先すべき課題についてご回答ください。

(あてはまるものすべてに○)

1. 介護予防に取り組む区民意識の醸成
2. 多様な生活支援やサービスの提供
3. 高齢者の社会参加の機会の創出
4. 介護サービス事業所における人材確保
5. 介護サービス事業所におけるサービスの質の向上
6. 認知症への地域の理解
7. フレイル・介護予防に係る地域の担い手の育成と支援
8. 高齢者等を支える多様な団体等のネットワークづくり
9. 24時間対応可能な医療・介護サービスの充実
10. 高齢者ニーズに応じた施設や住まいの提供
11. その他(具体的に: _____)
12. 特になし

問24 地域包括ケアシステムの深化・推進に当たり、どのような取組みが必要と考えますか。

ご協力ありがとうございました。
記入漏れがないかご確認くださいませよう、お願いいたします。