

大田区高齢者等実態調査 【介護サービス事業者等調査】

～調査へのご協力のお願～

日ごろから大田区政にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

このたび、区では「おおた高齢者施策推進プラン～大田区高齢者福祉計画・第9期大田区介護保険事業計画～」の策定に向け、介護サービス等を提供する事業者のご意見をうかがうため、「大田区高齢者等実態調査」を実施します。

この調査は、調査の基準日である令和4年10月1日現在、区内で介護サービス（福祉用具貸与・販売及び住宅改修を除く）を運営する600事業所を選び、郵送で行います。

本調査においては、情報の取扱には万全を期すとともに、調査結果は統計的に処理をするため、各事業所の回答内容が他に漏れることはありません。

ご多忙のところ恐縮に存じますが、大田区の高齢者福祉施策及び介護保険事業の充実に向け、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和4年11月
大田区

【本調査へのご回答について】

- ・この調査票は、各種類の介護保険サービスより調査対象となる事業所を大田区が選定し、送付しています。なお、一部の質問については、特定の介護サービスの状況についてご回答いただく形式となっております。同一の事業所において複数のサービスを提供している場合には、これらの質問に対し、封筒のあて名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。なお、貴事業所単独で回答が難しい質問に関しましては、運営主体の法人と調整のうえ、ご回答をお願いいたします。
- ・問1～問39についてはすべての事業所が、問40～問52についてはあて名の「対象サービス」に「居宅介護支援」と記載されている事業所がご回答ください。
- ・個人情報保護のため、調査票・返信用封筒には、ご住所・お名前等を記入しないでください。
- ・この調査は、効果的な高齢者福祉施策及び介護予防政策の立案と効果評価のために行うものです。本調査で得られた情報につきましては、区による高齢者福祉計画・介護保険事業計画策定と効果評価の目的以外には利用いたしません。また当該情報については、区で適切に管理いたします。
- ・ご回答いただいた調査票は、同封の返信用封筒に入れて、令和4年12月9日(金)までにポストに投函してください。なお、返信用封筒に切手を貼る必要はありません。

(本調査に関する問合せ先)

〒144-8621 東京都大田区蒲田5-13-14

大田区福祉部高齢福祉課計画担当 電話：03-5744-1257

介護保険課計画担当 電話：03-5744-1732

《1. 貴事業所の現状についてうかがいます》

問1 貴事業所を運営する法人の法人種別を教えてください。(あてはまるもの1つに○)

1. 営利法人(株式会社・有限会社・合同会社等)	2. 財団法人・社団法人
3. 社会福祉協議会	4. 社会福祉法人(社会福祉協議会除く)
5. 医療法人・医療社団法人・医療法人財団	6. 特定非営利活動法人(NPO法人)
7. 協同組合	8. その他()

問2 貴事業所で提供されている介護保険サービスをお答えください。(あてはまるもの1つに○)

※封筒のあて名ラベルに記載されているサービスを選択してください。

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

問3 貴事業所を運営する法人が、大田区内で展開している事業所の数を教えてください。(具体的な数値をご記入ください)

() 事業所

問4 令和4(2022)年10月(1か月間)のサービス利用者の実人数(施設等の場合は10月1日現在の入所者数)※及びサービス提供回数(延べ回数)※をお答えください。(具体的な数値をご記入ください)

利用者数:()人 サービス提供回数:延べ()回・日

※封筒の宛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。

※サービス提供回数については、訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・訪問リハビリテーション・通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護の事業者のみご記入ください。
また、短期入所生活介護・短期入所療養介護については、提供日数をご記入ください。

問5 貴事業所における、平成30(2018)年度及び令和3(2021)年度の事業収支について教えてください。(それぞれ、あてはまるもの1つに○)

平成30(2018)年度	1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字	4. わからない
令和3(2021)年度	1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字	4. わからない

問6 令和3(2021)年度の実績※には、新型コロナウイルス感染症が発生する前の平成30(2018)年度の実績と比較して、利用者数や利用回数の増減が見られますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 大きく増加した	2. やや増加した	3. あまり変わらない
4. やや減少した	5. 大きく減少した	6. わからない

※封筒の宛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。

問7 貴事業所及び運営法人の職員数（令和4（2022）年10月1日現在）についてうかがいます。

（1）法人全体の職員数について教えてください。（あてはまるもの1つに○）

- | | | |
|-------------|--------------|------------|
| 1. 5人以下 | 2. 6人～30人 | 3. 31人～50人 |
| 4. 51人～100人 | 5. 101人～300人 | 6. 301人以上 |

（2）また、そのうち、貴事業所にて宛名ラベルに記載されたサービス*の提供に携わっている職員数を教えてください。（あてはまるもの1つに○）

- | | | |
|------------|------------|------------|
| 1. 5人以下 | 2. 6人～9人 | 3. 10人～14人 |
| 4. 15人～19人 | 5. 20人～29人 | 6. 30人～49人 |
| 7. 50人以上 | | |

※封筒の宛名ラベルに記載されているサービスに携わっている職員数をご回答ください。

問8 貴事業所で提供されている、介護保険以外のサービス（高齢者に対するサービス）をお答えください。（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 | 2. 家事援助等サービス |
| 3. 配食サービス | 4. 物販等サービス |
| 5. 安否確認・緊急通報サービス | 6. 移動支援・付き添いサービス |
| 7. 通い・サロンサービス | 8. 金銭管理・契約代行サービス |
| 9. その他（ ） | 10. 介護保険以外のサービス提供はない |

《2. 貴事業所における、今後の事業継続に向けた考えや課題等についてうかがいます》

問9 今後のサービス提供*の継続に関し、不安はありますか。（あてはまるもの1つに○）

- | | |
|--------------|----------------|
| 1. 問題なく継続できる | 2. 継続できるか不安である |
| 3. わからない | |

※封筒の宛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。

問10 今後の事業継続に関し、不安なことや課題と感じているのはどのようなことですか。（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|------------------------|-------------------|
| 1. 人材の確保・育成・定着 | 2. 事業資金の確保 |
| 3. 利用者（新規・継続）の確保 | 4. 介護保険制度や介護報酬の改定 |
| 5. 利用者のニーズの多様化・複雑化への対応 | 6. 事業者間の競争の激化 |
| 7. 地代や燃料費等、物価の高騰への対応 | 8. その他社会情勢の変化 |
| 9. その他（ ） | 10. 特にない |

問11 今後は高齢化の進展に伴い、介護サービスの需要が増加することが見込まれます。令和7（2025）年頃を見越して、貴事業所で提供している介護サービスの需要増加に対応してサービス提供*を増やすことは可能だと思いますか。（あてはまるもの1つに○）

- | | |
|--------------------|--------------------------------|
| 1. 現状の体制で対応可能である | 2. 職員を増やす等、提供体制を強化して対応するつもりである |
| 3. これ以上のサービス提供は難しい | 4. その他（ ） |
| 5. わからない | |

※封筒の宛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。

問 12 災害時や緊急事態での事業継続について、貴事業所ではどのような準備を進めていますか。
(あてはまるものすべてに○)

1. 被災時の対応や避難誘導等の確認	2. 防災訓練の実施
3. 緊急時用の物資の備蓄	4. 災害時や緊急事態に向けた「業務継続計画 (BCP)」の策定
5. 感染症対策に関する方針の検討	6. 利用者の相互受け入れや職員の相互応援等の協定の締結
7. その他 ()	8. 特に行っていない

問 13 災害時や緊急事態での事業継続に向けた準備について、どのようなことが課題となっていますか。
(あてはまるものすべてに○)

1. 業務継続計画 (BCP) の策定	2. 緊急時に対応できる人材の確保・育成
3. 施設や事業所の安全性の確保	4. 災害時等の利用者の受け入れ先の確保
5. 災害時要配慮者への対応	6. 緊急時の連絡体制の整備
7. 緊急時の利用者の安否確認	8. 行政や他の事業所等との連携
9. その他 ()	10. 特にない

《3. 貴事業所における、人材の確保・育成に関する取組状況についてうかがいます》

問 14 現在、サービスの提供※に十分な人材を確保できていますか。
(それぞれ、あてはまるもの1つに○)

直接的にサービス提供に携わる人材	1. 確保できている	2. やや不足している	3. 不足している
マネジメント人材	1. 確保できている	2. やや不足している	3. 不足している

※封筒の宛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。

問 15 貴事業所における、直近1年間の職員の採用及び離職の状況について教えてください。

令和3 (2021) 年10月1日～ 令和4 (2022) 年9月30日に 新規採用した人数	() 人	令和3 (2021) 年10月1日～ 令和4 (2022) 年9月30日に 離職した人数	() 人
令和3 (2021) 年 10月1日時点の職員数	() 人		

問 16 貴事業所における、人材を確保するための取組についてうかがいます。

(1) 実際に行っている取組を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 多様な募集ルートの活用	2. 地域の平均的水準より高額な賃金の提示
3. 資格取得にかかる費用の助成	4. 就業希望者の要望に基づく労働条件の調整
5. 福利厚生の実施	6. 他の介護事業者との間での人事異動の実施
7. その他 ()	8. 特に行っていない

(2) 今後必要と考える取組について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1. 多様な募集ルートの活用	2. 地域の平均的水準より高額な賃金の提示
3. 資格取得にかかる費用の助成	4. 就業希望者の要望に基づく労働条件の調整
5. 福利厚生の実施	6. 他の介護事業者との間での人事異動の実施
7. その他 ()	8. 特にない

【問 16 (1) で「1. 多様な募集ルートの活用」と回答した事業所にうかがいます】

(3) 貴事業所では、人材の募集に関してどのようなルートを活用していますか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|------------------|------------------|-----------------|
| 1. 職員からの紹介 (口コミ) | 2. ハローワーク | 3. 新聞・雑誌等の求人広告 |
| 4. 求人・転職情報サイト | 5. 人材派遣・人材紹介サービス | 6. 自社ホームページ、SNS |
| 7. 福祉人材センター | 8. 学校訪問 | 9. その他 () |

問 17 貴事業所における、人材育成の取組についてうかがいます。

(1) 実際に行っている取組を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1. OJT の実施 | 2. 法人内部での研修や勉強会の実施 |
| 3. 外部の研修・研究会等への参加 | 4. 資格取得支援 |
| 5. 人事評価制度の構築・実施 | 6. 仕事のやりがいや社会的意義の伝達 |
| 7. 法人の理念の伝達 | 8. その他 () |
| 9. 特に行っていない | |

(2) 今後必要と考える取組について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1. OJT の実施 | 2. 法人内部での研修や勉強会の実施 |
| 3. 外部の研修・研究会等への参加 | 4. 資格取得支援 |
| 5. 人事評価制度の構築・実施 | 6. 仕事のやりがいや社会的意義の伝達 |
| 7. 法人の理念の伝達 | 8. その他 () |
| 9. 特にない | |

問 18 貴事業所における、人材の定着に関する取組についてうかがいます。

(1) 実際に行っている取組を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| 1. 賃金・労働時間等の労働条件の改善 | 2. 能力や仕事ぶりの評価の配置や処遇への反映 |
| 3. 仕事内容と必要な能力等の明示 | 4. 求職者とのミスマッチ解消のための説明機会の設定 |
| 5. 新人の指導担当・アドバイザーの設置 | 6. 能力開発の充実 |
| 7. 労働時間や業務内容の希望を反映 | 8. 子育て中の職員が働きやすい環境づくり |
| 9. 休職や復職がしやすい環境づくり | 10. 家族等を介護している職員が働きやすい環境づくり |
| 11. 悩み・不満等の相談窓口の設置 | 12. 希望休や有給休暇を取得しやすい職場環境の整備 |
| 13. 定期的な面談の実施 | 14. 非正規職員から正規職員への転換機会の設定 |
| 15. 勤続年数に応じた報奨制度の設定 | 16. 職場内のコミュニケーションの円滑化 |
| 17. その他 () | 18. 特に行っていない |

(2) 今後必要と考える取組について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| 1. 賃金・労働時間等の労働条件の改善 | 2. 能力や仕事ぶりの評価の配置や処遇への反映 |
| 3. 仕事内容と必要な能力等の明示 | 4. 求職者とのミスマッチ解消のための説明機会の設定 |
| 5. 新人の指導担当・アドバイザーの設置 | 6. 能力開発の充実 |
| 7. 労働時間や業務内容の希望を反映 | 8. 子育て中の職員が働きやすい環境づくり |
| 9. 休職や復職がしやすい環境づくり | 10. 家族等を介護している職員が働きやすい環境づくり |
| 11. 悩み・不満等の相談窓口の設置 | 12. 希望休や有給休暇を取得しやすい職場環境の整備 |
| 13. 定期的な面談の実施 | 14. 非正規職員から正規職員への転換機会の設定 |
| 15. 勤続年数に応じた報奨制度の設定 | 16. 職場内のコミュニケーションの円滑化 |
| 17. その他 () | 18. 特にない |

問 19 人材の確保や育成・定着に関し、課題となっているのはどのようなことですか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1. 求人を出しても応募者が少ない | 2. 応募はあるが適当な人材が少ない |
| 3. 有資格者が少なく、募集の対象となる人が少ない | 4. 長期間、安定的に働いてくれる人が少ない |
| 5. 同業他社との競争が厳しい | 6. 介護以外の業種との競争が厳しい |
| 7. 退職する人が多くて採用が追い付かない | 8. 人件費の問題から職員を増やすことができない |
| 9. 人材確保・育成の効果的なやり方がわからない | 10. 人材の確保・育成にかかる費用が捻出できない |
| 11. 人材の確保・育成に取り組む時間が捻出できない | |
| 12. 人材紹介会社や人材派遣会社等の手数料が高額となっている | |
| 13. その他 () | |
| 14. 特になし | |

問 20 貴事業所における、以下の人材の、(1)令和4(2022)年10月1日現在の受入状況を教えてください。また(2)今後の活用に関する考えを教えてください。(それぞれ、あてはまるものすべてに○)

人材の種類	(1)現在の受入状況	(2)今後の活用に関する考え
高齢者 (65歳以上)	1. 介護に直接携わる人材として受け入れている()人 2. 事務や補助的な業務※を担う人材として受け入れている()人 3. 現在は受け入れていない	1. 介護に直接携わる人材として受け入れたい 2. 補助的な業務を担う人材として受け入れたい 3. 受け入れるつもりはない 4. わからない
障がい者	1. 介護に直接携わる人材として受け入れている()人 2. 事務や補助的な業務を担う人材として受け入れている()人 3. 現在は受け入れていない	1. 介護に直接携わる人材として受け入れたい 2. 補助的な業務を担う人材として受け入れたい 3. 受け入れるつもりはない 4. わからない
外国人	1. 介護に直接携わる人材として受け入れている()人 2. 事務や補助的な業務を担う人材として受け入れている()人 3. 現在は受け入れていない	1. 介護に直接携わる人材として受け入れたい 2. 補助的な業務を担う人材として受け入れたい 3. 受け入れるつもりはない 4. わからない

※「補助的な業務」とは、掃除や食事の配膳・片づけ、ベッドメイキング、利用者の会話の相手、移動の付き添い、レクリエーションの実施や補助、送迎等、専門的な業務(身体介護等)以外の業務を指します。

問 21 外国人人材の活用に関し、課題となるのはどのようなことですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1. 日本語の習得 | 2. 職員や利用者とのコミュニケーション |
| 3. 仕事への理解や技術の習得 | 4. 日本の文化や習慣を理解してもらうこと |
| 5. サービス利用者からの理解を得ること | 6. 一緒に働く日本人職員からの理解を得ること |
| 7. 外国人人材の募集や採用の仕方がわからない | 8. どのような職務で活用できるかわからない |
| 9. 外国人人材の育成担当者の確保・育成 | 10. 外国人人材の雇用に関する費用負担 |
| 11. 新規入国者の住宅の確保 | 12. 外国人人材に関する規制緩和(資格要件、在留資格等) |
| 13. その他 () | 14. 特に課題はない |

《4. サービスの質の向上や業務効率化に関する取組についてうかがいます》

問 22 貴事業所では、PDCAサイクルの活用により、サービスの質の向上に向けた、働きやすい職場づくりや、業務の効率性を見直しする体制や仕組みはありますか。(あてはまるもの1つに○)

- | | | |
|-------|------------|-------|
| 1. ある | 2. 今後、検討する | 3. ない |
|-------|------------|-------|

問 23 貴事業所では、サービスの質の向上や業務効率の改善に向けて、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. 自己評価の実施とその活用 | 2. 利用者による評価の実施とその活用 |
| 3. 第三者評価の実施とその活用 | 4. 業務プロセスの見直し・改善 |
| 5. 苦情・相談内容の蓄積・活用 | 6. 苦情・相談対応に関するマニュアルの作成 |
| 7. 事業所内での研修・講習会の実施 | 8. 外部の研修や勉強会への参加 |
| 9. OJT やメンター制度による指導・育成 | 10. サービス提供マニュアルの作成 |
| 11. 従業員の資格取得への支援 | 12. 事業者間の交流 |
| 13. ICT や介護ロボットの導入 | 14. 事業者連絡会への出席 |
| 15. 専門家、コンサルタントの活用 | 16. ISO 等品質管理に関する認証取得 |
| 17. その他 () | 18. 特に行ってない |

問 24 貴事業所において、働きやすい環境づくりを進める上での課題はどのようなことですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 1. 取組の進め方がわからない | 2. 取組を進めるための費用が捻出できない |
| 3. 業務が忙しく、改善に取り組む余裕がない | 4. 取組に対し職員等の理解や協力が得られない |
| 5. その他 () | 6. 特にない |

→【問 23 で「13. ICT や介護ロボットの導入」と回答した事業所にうかがいます】

問 25 貴事業所で活用している、ICT 機器やロボット介護機器等を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1. 利用者請求システム | 2. 介護・業務記録 (バイタルチェック等) |
| 3. 勤怠管理システム | 4. 移乗介護機器 (パワーアシスト装着型機器等) |
| 5. 移動支援機器 (歩行支援機器等) | 6. 排泄支援機器 (移動可能トイレ等) |
| 7. 見守り機器 (カメラ、センサー等) | 8. 入浴支援機器 (出入り用リフト等) |
| 9. 事業所内グループウェア | 10. 事業所間グループウェア |
| 11. その他 () | |

→【問 23 で「13. ICT や介護ロボットの導入」と回答した事業所にうかがいます】

問 26 ICT 機器やロボット介護機器の導入に関して課題となったこと、あるいは現在課題となっていることについて教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. 導入・運用に関するコスト負担が大きい | 2. 機器の使用に必要な環境を整えることが難しい |
| 3. 使い勝手が悪い、扱いづらい | 4. 操作の習熟に時間や手間がかかる |
| 5. 機器の導入に対し、現場の抵抗感がある | 6. 機器の故障等の際、メーカー等にすぐに対応してもらえない |
| 7. 職員から機器の準備が面倒との不満が出る | 8. 職員から機器の導入効果が実感しにくいとの不満が出る |
| 9. 導入前よりも結果として作業量が増加する | 10. 既存の業務のやり方やシステムとの齟齬が生じる |
| 11. 既存の業務のやり方を変えることが面倒 | 12. どの利用者に対して使用すればよいか、判断がつかない |
| 13. 機器使用に対し、利用者や家族の同意が得られない | 14. 利用者等の個人情報の取扱が難しい |
| 15. その他 () | |
| 16. 特にない | |

問 27 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○）

【事業所内・法人内の体制の整備】	
1. ハラスメント対策マニュアルの作成・共有	2. ハラスメント対応の勉強会・研修等の実施
3. 事業所内での情報共有	4. 事業所内に相談窓口を設置
5. 運営法人内での情報共有	6. 運営法人本部に相談窓口を設置
7. 同性介助の実施	8. 職員の状況確認・安全確保の仕組みの構築
9. 契約時・サービス提供開始時における、ハラスメントの防止に関する確認や説明の実施	
10. ハラスメントがあった場合のサービス提供の停止や解約等に関する対応方法の策定	
【外部機関との相談・連携体制の構築】	
11. 専門職・専門家への相談体制の構築	12. 地域包括支援センターや区への相談体制の構築
13. 他の事業所等への相談体制の構築	14. 困難事例への対応のための連携体制の構築
【ハラスメントを受けた職員へのケア】	
15. 問題のあった利用者の担当から外す	16. サービス提供時に他の職員が同席・サポートする
17. 専門家によるカウンセリングの受診	
【その他】	
18. その他（ ）	
19. 特に行っていない	

問 28 利用者やその家族等からのハラスメントへの対策において、課題となっているのはどのようなことですか。（あてはまるものすべてに○）

1. 取組の進め方がわからない	2. 取組を進めるための費用が捻出できない
3. 業務が忙しく、改善に取り組む余裕がない	4. 取組に対し職員等の理解や協力が得られない
5. その他（ ）	6. 特にない

問 29 貴事業所において、今後の事業継続に向けて、利用者のサービスに対するニーズの多様化・複雑化等に対し、特に力を入れ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. 利用者のデータ分析等に基づく「科学的介護」の取組	2. 認知症の利用者への対応強化
3. 利用者の看取りへの対応強化	4. 利用者の家庭内の問題への対応
5. その他（ ）	6. 特に行っていない

【問 29 で「1. 利用者のデータ分析等に基づく『科学的介護』の取組」と回答した事業所にうかがいます】

問 30 国では、科学的介護のための情報システムである「LIFE」の普及や活用の促進を図っていますが、貴事業所の取組において、「LIFE」を導入していますか。（あてはまるもの1つに○）

1. 導入している	2. 導入していない	3. 対象外のサービスである
-----------	------------	----------------

【問 29 で「2. 認知症の利用者への対応強化」と回答した事業所にうかがいます】

問 31 認知症の利用者への対応強化について、どのような取組を行っているか以下にご記入ください。

--

【問 29 で「3. 利用者の看取りへの対応強化」と回答した事業所にうかがいます】

問 32 利用者の看取りへの対応強化について、どのような取組を行っているか以下にご記入ください。

問 33 利用者の要介護度や ADL の改善のために、どのような取組を行っているか以下にご記入ください。

問 34 貴事業所では、次に挙げるような複合的な課題を抱えた困難事例等について、利用者やその家族から相談を受けたことはありますか。相談を受けたことのある事例を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. 高齢者（利用者及び家族）のひきこもり | 2. 利用者の子どもの引きこもり（8050 問題） |
| 3. 世帯の生活困窮 | 4. 介助や支援が必要な家族が複数いる |
| 5. ヤングケアラー（利用者の孫の世代） | 6. 利用者や家族がアルコール等依存症の患者である |
| 7. 利用者及び家族の非行・犯罪 | 8. 虐待・家庭内暴力（DV） |
| 9. ごみ屋敷、セルフネグレクト | 10. 詐欺や勧誘等の消費者トラブル |
| 11. その他（) | 12. 相談を受けたことはない |

▶【問 34 で「12. 相談を受けたことはない」以外のいずれかを回答した事業所にうかがいます】

問 35 複合的な課題を抱えた困難事例等の相談を受けたときに、(1)現在どのような機関や団体と連携していますか。また(2)今後、どのような機関や団体と連携したいですか。(あてはまるものすべてに○)

機関・団体等	(1)現在、連携している機関や団体	(2)今後、連携したい機関や団体
1. 区役所・地域庁舎	1	1
2. 地域包括支援センター	2	2
3. 社会福祉協議会	3	3
4. 他法人の介護保険サービス事業所	4	4
5. 他法人の障がい福祉サービス事業所	5	5
6. 依存症支援機関・団体	6	6
7. 消費者生活センター	7	7
8. 医療機関	8	8
9. その他の福祉事業所	9	9
10. 民生委員・児童委員	10	10
11. 自治会・町会	11	11
12. 警察・消防	12	12
13. 弁護士・司法書士	13	13
14. その他（)	14	14
15. 特にない	15	15

問 36 困難事例等に対応していくために、必要だと考える行政等の支援を以下にご記入ください。

《5. 大田区取組についてうかがいます》

問 37 地域での高齢者の在宅生活継続のために、さらに充実が必要と感じる支援・サービス等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（後片づけ含む） |
| 3. 掃除・洗濯 | 4. 買い物（宅配は含まない） |
| 5. 預貯金の出し入れや支払い手続き | 6. 服薬管理 |
| 7. ゴミ出し | 8. 外出同行（通院、買い物など） |
| 9. 移送サービス（介護・福祉タクシー等） | 10. 見守り、声かけ |
| 11. 趣味・体操・サロン等の定期的な通いの場 | 12. その他（ |
| 13. 特にない | ） |

問 38 今後、事業者に対する支援として充実が望ましいものをご回答ください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. 職員採用に対する支援 | 2. 資格取得に対する支援 |
| 3. 研修参加に対する支援 | 4. 外国人人材受入に対する支援 |
| 5. 介護職員奨学金返済補助金 | 6. 福祉機器購入に対する補助金 |
| 7. ICT・介護ロボット購入補助金 | 8. その他の補助金 |
| 9. 介護人材紹介支援（マッチング支援・人材バンク設置） | 10. 事業所との協働による就職フェアの開催 |
| 11. 介護助手等のボランティアの紹介 | 12. 介護現場におけるハラスメントの相談窓口等の活用 |
| 13. マネジメント層・リーダー層の育成支援 | 14. 元介護職・離職者の復職支援 |
| 15. 他法人との交流機会確保に関する企画 | 16. ICT・ロボット介護機器等の情報提供・試用機会の確保 |
| 17. 医療・介護の連携支援（連携システムの構築等） | 18. 災害に関する支援（BCP 策定・災害時の相互支援等） |
| 19. 感染症対策・対応に関する支援 | 20. その他（ |
| 21. 特にない | ） |

問 39 大田区の高齢者福祉施策や介護保険事業運営、地域包括ケアシステムの深化・推進等についてご意見やご要望がありましたら、自由にご記入ください。

※問 40～問 52 については、封筒のあて名ラベルに記載の「対象サービス」に「居宅介護支援」と記載されている事業所の方のみご回答ください。

《6. ケアマネジメントの質の向上に向けた取組についてうかがいます》

問 40 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。(あてはまるもの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. 困難なケース等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. 困難なケース等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（ |
| 7. 確認・点検する仕組みはない |

問 41 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。（あてはまるもの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（)

問 42 貴事業所では、ケアマネジメントの質の向上に向けて、どのような取組をしていますか。（あてはまるものすべてに○）

1. 主任ケアマネジャー等が指導や管理を行っている
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・点検する仕組みを構築している
4. 他事業所からの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で開催している
9. 複数のプラン案を作成し、利用者のニーズにあったプランとなるよう検討・調整をしている
10. サービス担当者会議などを通じ、多様な視点から利用者の最新の状況を把握し、プランに反映している
11. その他（)
12. 特に行っていない

問 43 大田区では、ケアマネジメントに携わる全ての者が、ケアマネジメントに関する統一的・基本的な考えを共有したうえで、サービスの利用者に寄り添い、適切に働きかけていくことを目指し、「大田区のケアマネジメントに関する基本方針」を策定しています。この基本方針について、どの程度ご存じですか。（あてはまるもの1つに○）

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. 内容を理解しており、実践している | 2. 内容は理解しているが、まだ実践できていない |
| 3. 名前は知っているが、内容は理解していない | 4. 名前も知らなかった |

問 44 貴事業所では、医師や医療機関との連携は十分に取れていると思いますか。（あてはまるもの1つに○）

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. 十分に連携が取れている | 2. ある程度連携が取れている |
| 3. あまり連携が取れていない | 4. まったく連携が取れていない |

→【問 44 で「3. あまり連携が取れていない」、「4. まったく連携が取れていない」と回答した事業所にうかがいます】

問 45 医師や医療機関との連携が取れていない理由は何ですか。（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. 医師等が利用者の情報共有に協力的でない | 4. 医師等が事業者等の相談対応に協力的でない |
| 5. 医師等が忙しく、打合せ等の時間がとれない | 6. 医師の介護保険制度に対する理解が少ない |
| 7. その他（) | |

問 46 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取れていると思いますか。（あてはまるもの1つに○）

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. 十分に連携が取れている | 2. ある程度連携が取れている |
| 3. あまり連携が取れていない | 4. まったく連携が取れていない |

【問46で「3. あまり連携が取れていない」、「4. まったく連携が取れていない」と回答した事業所にうかがいます】

問47 地域包括支援センターとの連携がとれていない理由について、以下にご記入ください。

--

問48 貴事業所では、地域の様々な支援・サービス等の情報をどのように収集し、事業所内で共有していますか。情報源として活用しているものを教えてください。(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情報	2. 地域の事業所連絡会等
3. 他のケアマネジャーとの情報交換	4. 介護保険サービス情報公表システム
5. 地域ケア会議等での情報交換	6. 社会福祉協議会、地域ボランティアセンターとの情報交換
7. 民生委員との情報交換	8. 社会資源情報見える化サイト
9. その他 () 10. 特にな

問49 貴事業所では、他の介護サービス事業所や専門職等との連携は十分に取れていると思いますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 十分に連携が取れている	2. ある程度連携が取れている
3. あまり連携が取れていない	4. まったく連携が取れていない

問50 貴事業所において、他の介護サービス事業所や専門職等との連携を通じ、どのようなことに取り組んでいますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 利用者に関する情報共有	2. 利用者へのケアに関する方針の確認・共有
3. 利用者に対するケアの効果の検証	4. その他 (
5. 特に行っていない)

【問50で「1. 利用者に関する情報共有」と回答した事業所にうかがいます】

問51 どのような情報を共有していますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 利用者の心身の状態	2. ケアを通じた心身の状態の変化
3. 利用者の今後の生活に対する希望	4. 自宅や家族等の状況
5. その他 ()

問52 他の介護サービス事業所や専門職等との連携を進める上で、課題となっているのはどのようなことですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 事業所によって記録等の様式が異なり、情報の共有・整理に手間がかかる
2. ICTの活用状況や理解度に差があり、情報の共有や連携が図りにくい
3. 関係者間での意見の調整が難しい
4. 異なる職種で用いられている用語や基本的な考えが理解しづらい
5. 関係者が多忙であり、連絡・調整が困難
6. その他 (
7. 特にな

質問は以上です。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いただき、返信用封筒にてご返送ください。

(切手は不要です)