

墨田区高齢者福祉総合計画・第8期介護保険事業計画 策定のための介護サービス事業所調査報告書（概要版）

【調査の目的】

本調査は、墨田区における介護事業所の人材の確保・育成の取り組み状況及び今後の取り組みを把握し、令和2年度に策定を予定している「墨田区高齢者福祉総合計画・第8期介護保険事業計画（令和3年度～令和5年度）」の基礎資料を得ることを目的とする。

【調査方法】

| | |
|--------|--------------------------------------|
| 調査対象 | 令和1年8月1日現在、区内で介護サービスを提供している事業所 |
| 対象事業所数 | 357 箇所 |
| 抽出方法 | 悉皆 |
| 調査方法 | 郵送配布・郵送回収（介護事業者用HP「墨田区ケア倶楽部」にて督促を実施） |
| 調査時期 | 令和1年8月26日～9月9日 |

【回収結果】

配布数 357 票 有効回収数 294 票 有効回収率 82.4%

【調査結果】

1. 事業所の概要

（1）法人形態（問1）

- 法人形態は、「営利法人(会社)」が67.3%で最も多く、次いで「社会福祉法人」が19.4%、「医療法人」が10.2%となっている。

（2）圏域（問1）

- 圏域は、「むこうじま圏域」が18.0%と最も多く、次いで「同愛圏域」15.6%、「みどり圏域」が15.0%、「はなみずき圏域」が10.5%、「なりひら圏域」9.5%、「ぶんか圏域」が9.5%、「うめわか圏域」が9.2%、「こうめ圏域」が8.8%となっている。

（3）調査票の記入者（問1）

- 調査票の記入者は、「事業所の管理者」が69.7%で最も多く、次いで「事業所の役員」が9.9%、「経営部門の担当者」が9.5%となっている。

（4）区内で提供しているサービス（問2）

- 区内で提供しているサービスは、「居宅介護支援」が21.8%で最も多く、次いで「訪問介護」が15.6%、「地域密着型通所介護」が12.6%、「通所介護」が9.5%、となっている。
- 提供しているサービスを形態別にみると、訪問系（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、夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護）が26.2%、

通所系（通所介護、通所リハビリテーション、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型通所介護、看護小規模多機能型居宅介護、地域密着型通所介護）が27.9%、短期滞在系（短期入所生活介護、短期入所療養介護）が4.1%、居住系（特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護）が6.5%、入所系（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、短期入所生活介護、短期入所療養介護）が4.8%、その他（福祉用具貸与、居宅介護支援、高齢者支援総合センター）が29.3%である。

（５）職員数（問３）

- 回答事業所から寄せられた令和１年８月１日現在の職員総数は4,860人で、墨田区内が2,675人（常勤1,096人、非常勤1,579人）であるのに対し、墨田区外が2,185人（常勤1,299人、非常勤886人）となっており、区内在住の職員数が区外在住の職員数を上回っている。
- 職種別にみると介護福祉士（2,780人）、看護師・准看護師（721人）、介護支援専門員（494人）、理学療法士・作業療法士介護職（298人）などの職種が多い。

（６）外国人雇用数（問３）

- 外国人の雇用人数は、外国人留学生が68人と最も多く、次いで在留資格介護に基づく外国人が18名、外国人技能実習制度に基づく外国人が1名となっている。

2. 人材の確保・育成の取り組み状況について

（１）サービスの質の向上のための取り組み状況（問４）

- サービスの質の向上のための取り組み状況は、「事業所や法人内部での研修・勉強会」が76.5%で最も多く、次いで「事業者連絡会への出席」が75.2%、「外部研修会への出席」が71.8%となっている。これに対し、「ISO等品質管理に対する認証取得」（2.0%）、「専門家、コンサルタントの活用」（9.2%）、「第三者評価の実施」（18.0%）などに取り組んでいる事業所は少ない。

（２）職員の過不足の状況（問５）

- 職員の過不足の状況は、「適正」が29.9%であるのに対し、「やや不足」「不足」と「大いに不足」と回答した事業所を合わせた“不足”が68.0%で、そのうち「大いに不足」が5.1%となっている。
- サービス形態別にみると、その他では「適正」（43.3%）が多く、入所系、短期滞在系では「やや不足」「不足」と「大いに不足」と回答した事業所を合わせた“不足”が多くそれぞれ100.0%、91.6%となっている。また、「大いに不足」と回答した事業所は、入所系、訪問系に多い。
- 不足人数は、2名が最も多く35%、次いで1名の31.5%であった。また、5名不足を多く回答したのは入所系であった。
- 不足している期間については、「1年以上前から」が43.5%と最も多く、次いで「3ヶ月から6ヶ月」が16.5%であり、恒常的に職員が足りていない施設がある。
- さらに、職員不足を補う方法としては、「既存職員の勤務時間の延長」が46.0%と最も多く、次いで「利用者数を制限している」が36.5%であった。既存職員による時間外労働がなければ、体制を整備できていない状況がうかがえる。

(3) 人材確保の取り組み状況(問6)

- 人材確保の取り組み状況は、「ハローワークへの求人募集」が76.5%で最も多く、次いで「インターネット求人」が63.6%、「ホームページの活用」が48.3%となっている。少ない取り組みでは「福祉バンク」が8.2%、次いで「東京都福祉人材センター」が16.3%であった。
- サービス形態別にみると、全体とほぼ同様の傾向を示しており、「ハローワークへの求人募集」が最も多い。

(4) 特に確保の困難な職種(問7)

- 特に確保の困難な職種は、「介護福祉士」が38.4%で最も多く、次いで「介護職(資格なし)」が29.6%、「看護師・准看護師」が28.6%と続いている。
- サービス形態別にみると、短期滞在系、居住系、入所系では「介護福祉士」(それぞれ100%、84.2%、100%)となっており、介護福祉士の確保が困難な状況である。

(5) 研修や資格取得支援の取り組み状況(問8)

- 研修や資格支援の取り組み状況は、「業務として勤務時間中の研修参加を承認」が80.3%で最も多く、次いで「研修受講費用の補助」が73.8%、「墨田区介護サービス事業者連絡会が実施する研修等への参加を奨励」が70.4%と続いている。
- これに対し、「採用を前提とした資格取得支援の研修(採用前)」(14.6%)、「資格試験に合格した場合の報奨金」(18.4%)に取り組んでいる事業所は少ない。

(6) 職員の研修・教育で困っていること(問9)

- 職員の研修・教育で困っていることは、「人材育成のための時間がない」が53.7%で最も多く、次いで「研修を受講させる人的な余裕がない」が34.3%、「指導できる人材が少ない、または、いない」が33.7%と続いている。
- サービス形態別にみると、訪問系、通所系、居住系は「人材育成のための時間がない」(それぞれ57.1%、50.0%、63.2%)、短期滞在系、入所系では「指導できる人材が少ない、または、いない」(それぞれ75.0%、64.3%)が最も多くあげられている。

(7) 職員の早期離職防止や定着促進のための取り組み状況(問10)

- 職員の早期離職防止や定着促進のための取り組み状況は、「定期的なミーティング等の実施による、風通しのよい職場環境づくりを行っている」が76.2%で最も多く、次いで「年次有給休暇等の取得を促進している」が73.5%、「労働時間(時間帯・総労働時間)の希望を聞いている」が68.0%、「時間外労働時間の削減に取り組んでいる」が65.6%と続いている。これに対し、「子育て支援や介護支援を行っている」(11.2%)、「新人の指導担当・アドバイザーを置いている」(26.9%)などの取り組みを行っている事業所は少ない。
- サービス形態別にみると、通所系の実施割合が相対的に低い。また、居住系の「経営者や役員との意見交換がしやすい職場環境づくりを行っている」が相対的に低い状況である。

(8) 職員の離職状況等(問11)

職種別・在籍年数別人数

- 職種別・在籍年数別人数は、介護支援専門員、看護師・准看護師、訪問介護員、理学療法士、

作業療法士では「1～3年未満」がそれぞれ0.5人、1.3人、1.5人、0.3人、0.2人であり、「3年以上」では1.0人、1.1人、3.3人、0.4人、0.1人と訪問看護師を除いて、勤続年数が浅い職員で運営している傾向にある。

過去1年間における職種別・在籍年数別退職者数

- 過去1年間における職種別・在籍年数別退職者数は、介護支援専門員、看護師・准看護師、訪問介護員、理学療法士、作業療法士では「1～3年未満」がそれぞれ0.2人、0.5人、0.5人、0.0人、0.0人、「3年以上」では0.1人、0.2人、0.3人、0.0人、0.1人で勤務年数の浅い職員の退職が多い傾向にある。
- 介護支援専門員、看護師・准看護師、訪問介護員の在籍人数と比較すると3年未満の多くが退職していることがわかる。

3. 今後の人材確保・育成について

(1) 介護のイメージアップを図るために必要なこと(問12)

- 介護のイメージアップを図るために必要なことは、「中学生・高校生に対するボランティア体験やインターンシップの機会を提供」が50.7%で最も多く、次いで「区民向けに介護職員による介護の魅力、やりがいをPRする講演会の実施」が38.4%と続いている。

(2) 外国人の雇用検討(問13)

- 外国人雇用を検討しているかでは、「検討していない」が49.3%と最も多く、「今後検討したい」が27.2%、「検討中である」が22.1%であった。
- サービス形態別にみると、居住系、入所系では「検討中である」がそれぞれ31.6%、64.3%となっている。

(3) 外国人を雇用する場合に課題と考える項目(問14)

- 外国人を雇用する場合に課題と考える項目では、「コミュニケーション(日本語能力)」が81.0%と最も多く、次いで「文化の違いや生活習慣の違い」62.2%、「育成プログラム」が未整備26.2%と続いている。

(4) 区に望む採用・求人募集(問15)

- 区に望む採用・求人募集は、「介護に関する資格取得のための研修等に要する受講費用を助成」が41.8%で最も多く、次いで「求人広告費用を助成」が41.2%、「ハローワークへの働きかけ」が35.4%と続いている。
- サービス形態別にみると、訪問系、通所系、その他では「介護に関する資格取得のための研修等に要する受講費用を助成」と「求人広告費用を助成」が上位で全体と同じ傾向にある。短期滞在系、入所系では「求職フェア等のイベント開催」(それぞれ41.7%、42.9%)が最も多く、居住系では「ハローワークへの働きかけ」57.9%が最も多くあげられている。

(5) キャリアアップ、人材育成、モチベーション継続のための支援(問16)

- キャリアアップ、人材育成、モチベーション継続のための支援では、「区が主催する研修会(実習含む)等を定期的に開催してほしい」が44.6%と最も多く、次いで「民間賃貸住宅の家賃助

成制度を広く支援してほしい」が 32.7%、「研修時の代替職員確保の支援がほしい」が 30.6%と続いている。

- サービス形態別にみると、訪問系、居住系、その他では「区が主催する研修会（実習含む）等を定期的で開催してほしい」、通所系では「研修時の代替職員確保の支援がほしい」、短期滞在系では、「保育園に優先的に入園可能にしてほしい」、「民間賃貸住宅の家賃助成制度を広く支援してほしい」、入所系では「民間賃貸住宅の家賃助成制度を広く支援してほしい」となっており、サービス形態別で求めるものが異なっている。

（６）人材の確保・育成や早期離職防止と定着促進のための支援策（問 17）

- 人材の確保・育成や早期離職防止と定着促進のための支援策では、「処遇改善のための助成」が 52.0%と最も多く、次いで「福利厚生の実質支援」が 50.7%、「区独自の奨学金の導入」が 28.6%と続いている。
- サービス形態別にみると、訪問系、その他では「福利厚生の実質支援」、通所系、居住系では「処遇改善のための助成」、短期滞在系、入所系では「区独自の奨学金の導入」が最も多い。

（７）ICT や先進的介護機器の導入状況（問 18）

- ICT や先進的介護機器の導入状況において、すでに導入されているものは「請求業務等の事務効率化技術」が 40.8%、次いで「タブレット導入等による現場における記録支援技術」が 23.1%、「報告や引継ぎなどの文書作成支援技術」が 20.1%と続いている。
- ICT や先進的介護機器の導入状況において、導入が検討されているものは「タブレット導入等による現場における記録支援技術」が 39.1%、次いで「報告や引継ぎなどの文書作成支援技術」が 29.6%、「請求業務等の事務効率化技術」が 24.1%と続いている。
- ICT や先進的介護機器の導入状況において、導入が検討されていないものは「移動支援機器（アシスト歩行支援機器など）」が 78.6%、次いで「IC タグ等による物品購入効率化技術」、「移乗介助機器（パワースーツや移乗アシストロボットなど）」がともに 76.2%と続いている。

（８）ICT や先進的介護機器の導入を検討していない理由（問 19）

- ICT や先進的介護機器の導入を検討していない理由は、「導入費用が高すぎる」が 51.7%、次いで「費用対効果がわからない」が 47.9%、「導入しても業務量の軽減が見込めない」が 25.5%と続いている。

4 . 医療と介護の連携について

（１）在宅療養者への医療と介護は連携しているか（問 20）

- 在宅療養者への医療と介護の連携では、「十分連携している」と「ある程度連携している」との合計が 67.7%、「不十分」が 20.4%、「ほとんど連携していない」が 4.4%であり、肯定的な意見が多かった。

どのように連携しているか（問 20 の ）

- 医療と介護の連携で「十分連携している」と「ある程度連携している」との回答者にどのように連携しているかを確認したところ、「電話連絡」が 72.4%と最も多く、次いで「サービス担当者会議」が 70.9%、「病院が行うカンファレンス」が 59.3%と続いている。

連携が不十分と思う理由（問 20 の ）

- 医療と介護の連携で「不十分」と「ほとんど連携していない」との回答者に理由を確認したところ、「医療と介護の関係者間で共通の目的を持っていない」が 57.5%と最も多く、次いで「交流の場がない」が 49.3%、「医療関係者の介護保険に関する知識や理解が不足している」が 47.9%と続いている。

5 . 災害への備えについて

（ 1 ）大規模災害時の計画や方針を策定しているか（問 21）

- 大規模災害時の計画や方針を策定しているかでは、「策定している」が 43.5%と最も多く、次いで「今後策定する予定である」が 36.4%、「わからない」が 13.4%、「策定する予定はない」が 3.7%であった。

（ 2 ）災害に備えた地域との連携（問 22）

- 災害に備えた地域との連携では、「地域のまつりや行事に参加することでつながりをつくっている」が 48.0%と最も多く、次いで「事業所内の行事への参加を地域に P R している」が 22.8%、「自治会・町会と合同で避難訓練を行っている」が 19.7%と続いている。

6 . ハラスメント対策について

（ 1 ）職員による利用者への虐待やハラスメント防止の工夫（問 23）

- 職員による利用者への虐待やハラスメントの防止のために工夫していることは、「研修などへの参加を促すとともに、研修参加者の情報を全職員で共有している」が 52.4%と最も多く、次いで「職員のストレス状況を把握し、未然防止に役立てている」が 50.3%、「ミーティング時に虐待防止マニュアル等を全職員で確認している」が 43.2%と続いている。

（ 2 ）利用者による職員への暴力やハラスメント防止の工夫（問 24）

- 利用者による職員への暴力やハラスメントを防止のために工夫していることは、「日々の声かけなど小さな変化をとらえ情報を共有できる環境を整えている」が 63.6%と最も多く、次いで「気軽に相談できる窓口を整えている」が 44.6%、「暴力やハラスメントがあった場合は、施設として対応できる環境を整えている」が 34.7%と続いている。

7 . 個人情報の取り扱いについて

（ 1 ）個人情報の取り扱いに関して実施している対策（問 25）

- 個人情報の取り扱いに関して実施している対策では、「個人情報保護についての誓約書等の書面を職員の採用時に取り交わしている」が 77.2%と最も多く、次いで「個人情報取り扱いに関する基本方針を定め、社内ルールを整備している」が 75.5%、「従業員に個人データの適正な取り扱いを周知徹底するとともに適切な教育を行っている」が 67.7%と続いている。

8 . 墨田区の助成事業の認知について（問 26）

- 墨田区の各助成事業の認知度は、「知っている」が 55.8%、「はじめて知った」が 40.8%であった。