

# 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

## 調査についてのお願い

日頃から本区の高齢者施策について、ご支援・ご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。墨田区では、「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）」を令和2年度に策定するにあたり、皆さまのご意見やご要望をお聞きするためにアンケート調査を実施することにいたしました。

この調査は、令和元年8月現在、墨田区内で介護サービスを提供している事業所を対象に、人材の確保・育成の取り組み状況と今後の取り組み等について、ご意見・ご要望等をお聞きするもので、施策の基礎資料となる重要な調査です。

ご回答いただきました内容は、統計的に処理するとともに、「墨田区個人情報保護条例」に基づき適正に取り扱い、事業所名が特定される形での公表や、調査目的以外に使用することはありません。お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。

令和元年8月 墨田区

### 《記入にあたってのお願い》

調査基準日は、令和元年8月1日現在とします。

本調査では、サービスの種別毎に「事業所」を一つと数えます。名称・所在地が同じであっても複数のサービスを提供している場合は、調査票を別々に送付しますので、サービス種別毎に調査票をご回答ください。

回答は、事業所の管理者等の方が事業所のお立場からご回答ください。

回答にあたっては、該当するものの番号を で囲むもの、具体的に記入いただくものがありますので、質問文に従ってご回答ください。

本調査票は「墨田区ケア倶楽部」のサイトからもダウンロードすることができますので、必要に応じてご利用ください。

ご記入が終わった調査票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、

9月9日（月）までにお近くのポストに投函してください。

なお、電子メールでご回答される場合は、下記メールアドレスにお送りください。

ご不明な点・ご質問等がございましたら、下記までお問い合わせください。

9月2日までに回答がなかった事業所に、お電話にて調査票提出の意向を順次確認いたします。

提出意向がない場合は、理由を伺いますのでご承知ください。

【調査内容・回答方法】 株式会社日本能率協会総合研究所

電話 0120-506-713（フリーダイヤル）

受付時間 午前10：00～午後5：00（土日祝除く）

【調査の趣旨】 墨田区 福祉保健部 介護保険課 管理・計画担当

電話 03-5608-1179（直通）

受付時間 午前8：30～午後5：00（土日祝除く）

メール：KAIGOHOKEN@city.sumida.lg.jp

**墨田区高齢者福祉総合計画・第8期介護保険事業計画の  
基礎となる重要な調査です。ご協力をお願いします。**

**【貴事業所の概要についておたずねします】**

問1 貴事業所の名称及び所在地(圏域)等を記入してください。

事業所名	
法人形態(1つに )	1. 社会福祉法人 2. 医療法人、医療法人社団 3. 社団法人、財団法人 4. 営利法人(会社) 5. 特定非営利活動法人(NPO 法人) 6. その他( )
圏域(1つに )	1. みどり圏域(両国・千歳・緑・立川・菊川・江東橋) 2. 同愛圏域(横網・亀沢・石原・本所・東駒形・吾妻橋) 3. なりひら圏域(錦糸・太平・横川・業平) 4. こうめ圏域(向島・押上) 5. むこうじま圏域(東向島一、二、三、五、六丁目・京島) 6. うめわか圏域(堤通・墨田・東向島四丁目) 7. たちばな圏域(文花・立花) 8. はなみずき圏域(八広・東墨田)
記入者(1つに )	1. 事業所の管理者 2. 事業所の役員(管理者以外) 3. 経営部門の担当者 (総務・企画・管理・人事等)

問2 貴事業所のサービス種別(封筒に記載されたサービス種別)は次のうちどれですか。

(1つに )

1. 通所介護(デイサービス)	12. 短期入所生活介護(ショートステイ)
2. 地域密着型通所介護	13. 短期入所療養介護
3. 認知症対応型通所介護(デイサービス)	14. 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)
4. 通所リハビリテーション(デイケア)	15. 介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)
5. 訪問介護(ホームヘルプ)	16. 特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)
6. 夜間対応型訪問介護	17. 地域密着型特定施設入居者生活介護
7. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	18. 介護老人保健施設
8. 訪問リハビリテーション	19. 小規模多機能型居宅介護
9. 訪問看護	20. 看護小規模多機能型居宅介護
10. 訪問入浴介護	21. 居宅介護支援
11. 福祉用具貸与	22. 高齢者支援総合センター

問3 貴事業所の職員についてお答えください。

(1) 貴事業所の職員について、職種別、常勤・非常勤・派遣職員別に実人数及び常勤換算の人数を記入してください。(令和元年8月1日時点)

1人が複数の資格を持っている場合は、重複して数えてください。ただし、職員総人数は、実際の職員数と同じになるように記入してください(内訳合計と総人数の一致は不要です)。0人は空白でかまいません。

	常勤 (実人数)	非常勤		派遣職員	
		(実人数)	(常勤換算)	(実人数)	(常勤換算)
介護支援専門員	人	人	人	人	人
介護職員	人	人	人	人	人
うち、介護福祉士	人	人	人	人	人
うち、介護職員実務者研修修了者	人	人	人	人	人
うち、ホームヘルパー1級・ 介護職員基礎研修修了者	人	人	人	人	人
うち、介護職員初任者研修修了者 (旧ホームヘルパー2級)	人	人	人	人	人
社会福祉士	人	人	人	人	人
医師	人	人	人	人	人
看護師・准看護師	人	人	人	人	人
保健師	人	人	人	人	人
薬剤師	人	人	人	人	人
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	人	人	人	人	人
機能訓練指導員	人	人	人	人	人
管理栄養士・栄養士	人	人	人	人	人
事務職	人	人	人	人	人
その他( )	人	人	人	人	人
職員総人数 (実人数)	常勤：墨田区内_____人、墨田区外_____人 非常勤：墨田区内_____人、墨田区外_____人				

(2) 貴事業所における外国人の雇用人数について記入してください。(令和元年8月1日時点)

0人は空白でかまいません。また、区内すべての事業所を対象としているため、貴事業所に該当しない区分についても伺っている場合があります。

区分	雇用人数
経済連携協定(EPA)に基づく外国人	人
在留資格介護に基づく外国人	人
外国人技能実習制度に基づく外国人	人
特定技能1号に基づく外国人	人
外国人留学生	人

## 【人材の確保・育成の取り組み状況についておたずねします】

問4 貴事業所では、サービスの質の向上のために、どのような取り組みを行っていますか。(いくつでも )

1. 第三者評価の実施 2. 専門家、コンサルタントの活用 3. ISO等品質管理に対する認証取得 4. ヒヤリハット、苦情事例等の活用・蓄積 5. 事業所や法人内部での研修・勉強会 6. 手引書の作成と見直し 7. 外部研修会への出席 8. 人材の確保	9. スタッフの資格取得への支援 10. 事業者間の交流 11. 事業者連絡会への出席 12. 利用者やその家族への満足度調査の実施 13. 介護情報の公表 14. 先輩による現場への同行(OJT) 15. その他( ) 16. 特に行っていない
--	--

問5 職員の過不足状況についてお答えください。(1つに )

この過不足とは事業所が考える適正人数に対する過不足を意味しています。

1. 充足している 問6へ	2. やや不足 ～	3. 不足 へ	4. 大いに不足		
<p>問5でやや不足、不足、大いに不足と回答した事業所について、職員は何人不足していますか。(1つに )</p>					
1. 1人	2. 2人	3. 3人	4. 4人	5. 5人	6. その他 ( 人)
<p>問5でやや不足、不足、大いに不足と回答した事業所について、職員が不足しているのはいつからですか。(1つに )</p>					
1. 1か月前から	2. 1か月～3か月前から	3. 3か月～6か月前から	4. 6か月～1年前から	5. 1年以上前から	
<p>問5でやや不足、不足、大いに不足と回答した事業所について、職員の不足についてはどのように補っていますか。(いくつでも )</p>					
1. 既存職員の勤務時間の延長等により補っている	2. 派遣職員等の人材を活用している	3. 利用者数の制限を行っている	4. その他( )		

問6 貴事業所の職員の募集方法について、どのような取り組みを行っていますか。(いくつでも )

1. 東京都福祉人材センター 2. ハローワーク 3. 福祉人材バンク 4. 学校(福祉専門学校等)との連携 5. 就職説明会への参加 6. 広報紙への掲載	7. インターネット求人 8. 施設内での募集広告 9. ホームページの活用 10. その他 ( )
---	--

問7 貴事業所において、特に確保の困難な職種はどれですか。(いくつでも )

1. 介護支援専門員	7. 看護師・准看護師	13. 機能訓練指導員
2. 介護福祉士	8. 保健師	14. 管理栄養士・栄養士
3. 訪問介護員	9. 薬剤師	15. 事務職
4. 介護職(介護福祉士以外)	10. 理学療法士	16. その他
5. 社会福祉士	11. 作業療法士	( )
6. 医師	12. 言語聴覚士	17. 特にない

問8 貴事業所では、どのような研修や資格取得支援などを行っていますか。

(すでに実施している...1、実施を検討している...2、実施を検討していない...3、各項目いずれかに )

	1. すでに実施 している	2. 実施を 検討 している	3. 実施を 検討 しない
採用を前提とした資格取得支援の研修(採用前)	1	2	3
事業所内での採用時研修(新任研修)	1	2	3
事業所内での資格取得支援の研修(既採用職員向け)	1	2	3
事業所内での定期的な現任研修の実施	1	2	3
事業所内での事例検討会や、外部研修受講者による報告会	1	2	3
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	1	2	3
東京都社会福祉協議会が実施している研修等への参加を奨励	1	2	3
その他民間団体が実施している研修等への参加を奨励	1	2	3
業務として勤務時間中の研修参加を承認	1	2	3
研修受講費用の補助	1	2	3
資格試験に合格した場合、受験料や登録費用等を負担	1	2	3
資格試験に合格した場合の報奨金	1	2	3
その他( )	1	2	3

問9 職員の研修・育成等に関して困っていることは何ですか。(いくつでも )

1. 人材育成のための時間がない	6. 採用時期が別々で効率的な育成ができない
2. 人材育成のための費用に余裕がない	7. 育成してもすぐに辞めてしまう
3. 職員の自己啓発への意欲が低い	8. 研修を受講させる人的な余裕がない
4. 事業所内における人材育成の優先順位が低い	9. その他( )
5. 指導できる人材が少ない、または、いない	10. 特にない

問 10 職員の早期離職防止や定着促進のためにどのような取り組みを行っていますか。(いくつでも )

(労働時間・勤務負担軽減)

1. 労働時間(時間帯・総労働時間)の希望を聞いている
2. 時間外労働時間の削減に取り組んでいる
3. 年次有給休暇等の取得を促進している

(職員の健康支援)

4. 職員の健康教育や身体的健康対策(生活習慣病対策等)に取り組んでいる
5. 感染症予防対策に取り組んでいる

(いじめ・ハラスメント)

6. いじめやハラスメント等へ対応できる体制を整備している
7. 職員のメンタルヘルス対策に取り組んでいる

(仕事と子育て・介護等の両立支援)

8. 育児・介護等の休暇制度の活用を奨励している
9. 子育て支援(託児所を設ける、保育費用の助成など)や介護支援を行っている
10. 多様な勤務形態(短時間勤務、短日勤務、交代制勤務など)を活用している

(キャリア形成支援)

11. 新人の指導担当・アドバイザーを置いている(メンター制度など)
12. キャリアパスを作成している
13. 能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している
14. キャリアに応じた給与体系を整備している

(職場風土・環境整備、定着支援)

15. 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
16. 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
17. 福利厚生を充実させている

(業務の効率化・負担軽減)

18. 情報通信機器を活用した業務の効率化、省力化を推進している
19. その他( )
20. 特に行っていない

問 11 職員の離職状況等についてお答えください。(令和元年8月1日時点)

(1) 次の職種についての在籍年数別人数をご記入ください。(常勤+非常勤)

区 分	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5年以上
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				

(2) 過去1年間(平成30年8月1日～令和元年7月31日)における次の職種別退職者数(定年退職を除く)をご記入ください。(常勤+非常勤)

区分	在籍年数			
	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5年以上
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				

### 【今後の人材確保・育成についておたずねします】

問12 貴事業所では、仕事としての介護のイメージアップを図るためには、どのような取り組みが必要とお考えですか。(いくつでも )

1. 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
2. 区内企業の退職前の方に対する入門的研修のPRや介護施設などでの職場体験の機会の提供
3. 幼稚園・小中学校のPTAに対する入門的研修のPRや介護施設などでの職場体験の機会の提供
4. 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
5. その他( )

問13 外国人の雇用を検討していますか。(1つに )

1. 検討中である
2. 今後検討したい
3. 検討していない

問14 外国人を雇用する場合に、課題と考える項目を教えてください。(3つまでに )

1. コミュニケーション(日本語能力)
2. 身体介護・生活支援の技術
3. 受け入れ制度がわからない  
(誰に相談すればよいかわからない)
4. 育成プログラムが未整備
5. 受入コストを捻出できない
6. 文化の違いや生活習慣の違い
7. その他( )
8. 特にない

問15 採用・求人募集について、墨田区にどのようなことを望みますか。(3つまでに )

1. 都内で合同採用面接会を開催
2. 地方で合同採用面接会を開催
3. 求人広告費用を助成
4. ハローワークへの働きかけ
5. 求職フェア等のイベント開催
6. 区内事業者の介護求人情報システムを構築
7. 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
8. その他( )
9. 特にない

問 16 キャリアアップや人材育成、モチベーション継続のため、どのような支援を望みますか。  
(3つまでに )

- |                                  |
|----------------------------------|
| 1. 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  |
| 2. 研修時の代替職員確保の支援がほしい             |
| 3. 事業所間での情報共有や交流イベントなどを区が主催してほしい |
| 4. 保育園に優先的に入園可能にしてほしい            |
| 5. 民間賃貸住宅の家賃助成制度を広く支援してほしい       |
| 6. その他( )                        |

問 17 人材の確保・育成や早期離職防止と定着促進のために、必要と考えられる支援策は何ですか。  
(いくつでも )

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1. 離職率改善事例や潜在的有資格者が職場復帰した事例の紹介              | 6. メンタルヘルスや雇用環境に関する相談窓口の設置      |
| 2. 福利厚生の実質支援                                | 7. 資格を必要としない生活支援の担い手(区民)の育成     |
| 3. 処遇改善のための助成                               | 8. 人材育成や研修の専門家の派遣               |
| 4. ICTや先進的介護機器(介護ロボット等)の活用支援(情報共有、業務の効率化など) | 9. 人材育成や処遇改善の取り組みについて優秀な事業者への表彰 |
| 5. 区独自の奨学金の導入                               | 10. その他( )                      |

問 18 ICTや先進的介護機器(介護ロボット等)の導入状況を教えてください。  
(すでに導入している...1、導入を検討している...2、導入を検討していない...3、  
各項目のいずれかに )

1項目でも「3」に○がついた場合 問 19 へ  
1項目も「3」に○がつかなかった場合 問 20 へ

		1. すでに導入 している	2. 導入を検討 している	3. 導入を検討 していない
事務系	タブレット導入等による現場における記録支援技術	1	2	3
	報告や引継ぎなどの文書作成支援技術	1	2	3
	IC タグ等による物品購入効率化技術	1	2	3
	請求業務等の事務効率化技術	1	2	3
	医療介護連携ソフト等を用いた連携技術	1	2	3
技術系	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)	1	2	3
	移動支援機器(アシスト歩行支援機器など)	1	2	3
	見守り支援機器(睡眠、バイタル、危険姿勢など検知機能)	1	2	3



問 19 問 18 で「3. 導入を検討していない」に一つでも○をつけた事業所におたずねします。ICT等の導入を検討していない主な理由は何ですか。(いくつでも )

1. 導入費用が高額すぎる 2. 導入しても業務量の軽減が見込めない 3. 導入しても人件費の削減につながらない 4. 費用対効果が分からない 5. 導入にあたり何から始めればいいのか分からない 6. その他( )
--

**【医療と介護の連携についておたずねします】**

問 20 区内の在宅療養者への医療と介護は、連携していると思いますか。(1つに )

1. 十分連携していると思う 2. ある程度連携していると思う 3. 連携が不十分であると思う 4. ほとんど連携していないと思う	}    ^ }    ^
--	------------------

問 20 で「1」又は「2」とお答えの事業所におたずねします。  
 どのように連携しているか教えてください。(いくつでも )

1. 墨田区標準様式多職種連携情報シート 2. 高齢者支援総合センターが行う地域ケア会議 3. サービス担当者会議 4. 病院等が行うカンファレンス	5. 電話連絡 6. 訪問して面会 7. その他 ( )
---	---------------------------------------

問 20 で「3」又は「4」とお答えの事業所におたずねします。  
 そのように思う理由は何ですか。(いくつでも )

1. 医療と介護の関係者間で共通の目的を持っていない 2. お互いに多忙で連絡が取れない 3. 個人情報の保護の観点から情報が共有されない 4. 交流の場がない	5. 誰と連絡を取ればよいのかわからない 6. 医学知識や医療制度がわからない 7. 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 8. その他( )
---	--

## 【災害への備えについておたずねします】

問 21 大規模災害が発生した際の備えとして、事業者としての計画や方針(BCP含む)を策定していますか。(1つに )

- |                |              |
|----------------|--------------|
| 1. 策定している      | 3. 策定する予定はない |
| 2. 今後策定する予定である | 4. わからない     |

問 22 貴事業所では、災害時に備えて、どの程度、地域と連携していますか。(いくつでも )

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1. 自治会・町会と防災協定を結んでいる            |
| 2. 自治会・町会と合同で避難訓練を行っている         |
| 3. 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 |
| 4. 事業所内の行事への参加を地域にPRしている        |
| 5. 事業所の利用者だけでなく、地域のためにも備蓄をしている  |
| 6. その他( )                       |

## 【ハラスメント対策についておたずねします】

問 23 職員による利用者への虐待やハラスメントを防止するため、どのような工夫を行っていますか。(いくつでも )

- |  |
|--|
| 1. 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 |
| 2. 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       |
| 3. 講師を招いて、研修を行うなど全職員への啓発活動を行っている       |
| 4. 他施設での事例等を職員間で分析し、要因について共有する研修を行っている |
| 5. 職員のストレス状況を把握し、未然防止に役立てている           |
| 6. 気軽に相談ができる窓口を整えている                   |
| 7. その他( )                              |

問 24 利用者による職員への暴力やハラスメントを防止するため、どのような工夫を行っていますか。(いくつでも )

- |  |
|--|
| 1. 契約条項などにハラスメントに対する対処方法を明記・説明し、未然防止に努めている |
| 2. 複数人対応を基本としている                           |
| 3. 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       |
| 4. 非常通報機能を有するベルや笛等、周囲に知らせる機器等を携行している       |
| 5. 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     |
| 6. 気軽に相談できる窓口を整えている                        |
| 7. その他( )                                  |

## 【個人情報の取り扱いについておたずねします】

問 25 個人情報の取り扱いについて、実施しているものを教えてください。(いくつでも )

1. ISO27001、ISMS、P マークなどの第三者機関からの認証を受けている
2. 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
3. 個人情報取り扱い責任者を配置し、安全に取り扱うための体制を整備している
4. 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
5. 個人情報を取り扱う区域、機器、電子媒体を管理し、漏洩しないための対策を実施している
6. 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
7. その他( )

## 【その他】

問 26 墨田区の介護人材確保を目的とした助成事業(介護職員初任者研修受講料の助成事業・実務者研修受講料の助成事業・介護福祉士資格取得支援助成事業)をご存じですか。(1つに )  
各事業の詳細については、墨田区HPをご覧ください。

- |          |            |
|----------|------------|
| 1. 知っている | 2. はじめて知った |
|----------|------------|

問 27 区主催による事業者向けの研修について、希望するテーマがあれば教えてください。

..... ..... .....
-------------------------

問 28 最後に、墨田区の高齢者福祉や介護保険について、ご意見・ご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

..... ..... ..... ..... .....
---

調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

記入もれがないかどうかもう一度お確かめのうえ、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、

**9月9日(月)までに**お近くのポストに投函してください。