

■ 第4章 ■

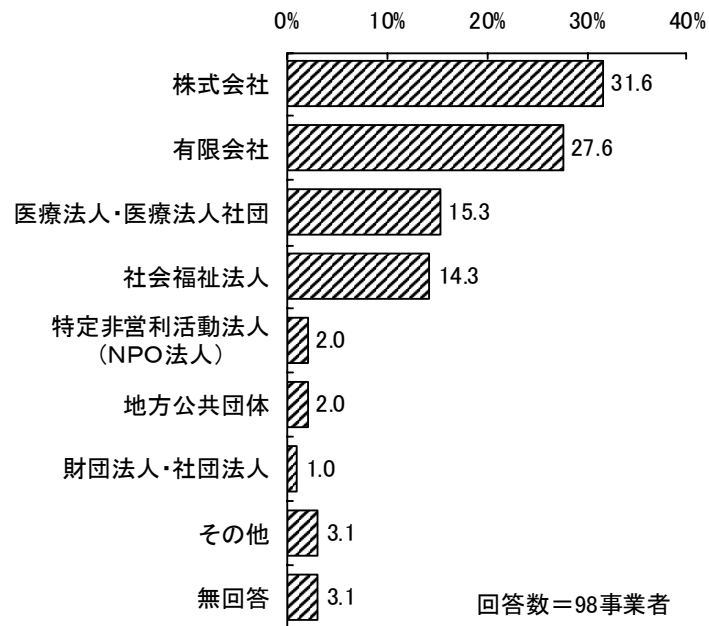
介護保険サービス 提供事業者調査

1. 回答事業者の基本属性

(1) 法人の組織(問1)

貴事業所の基本的な事項について、ご記入ください。

図表 4-1 法人の組織(単数回答)



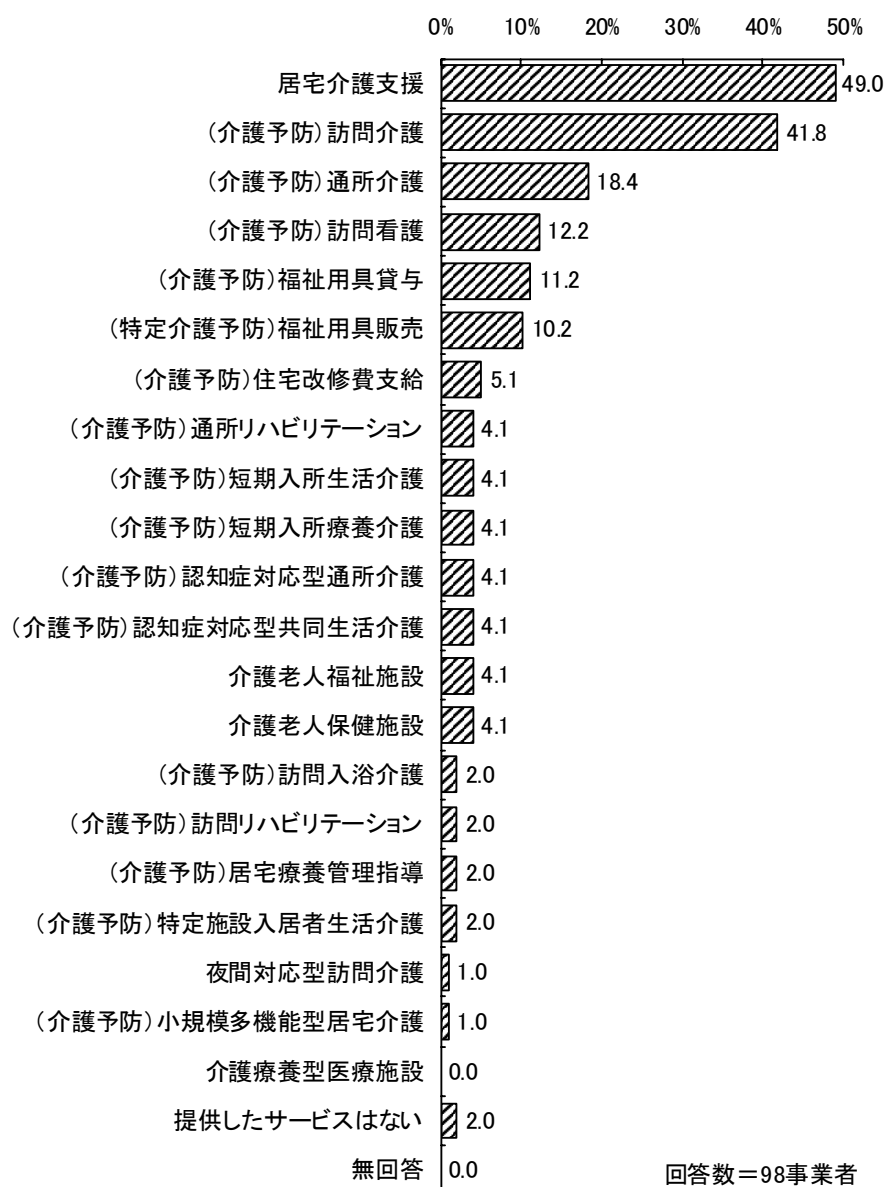
介護保険サービス提供事業者調査回答事業所の法人の組織は、「株式会社」が 31.6%に次いで「有限会社」27.6%の順となっており、これに「医療法人・医療法人社団」15.3%、「社会福祉法人」14.3%が続いている。

2. 事業実施状況及び今後の展開

(1) 提供サービス(問2)

平成19年12月の1か月間に、貴事業所が提供したサービスすべてに○をしてください。

図表 4-2 提供サービス(複数回答)

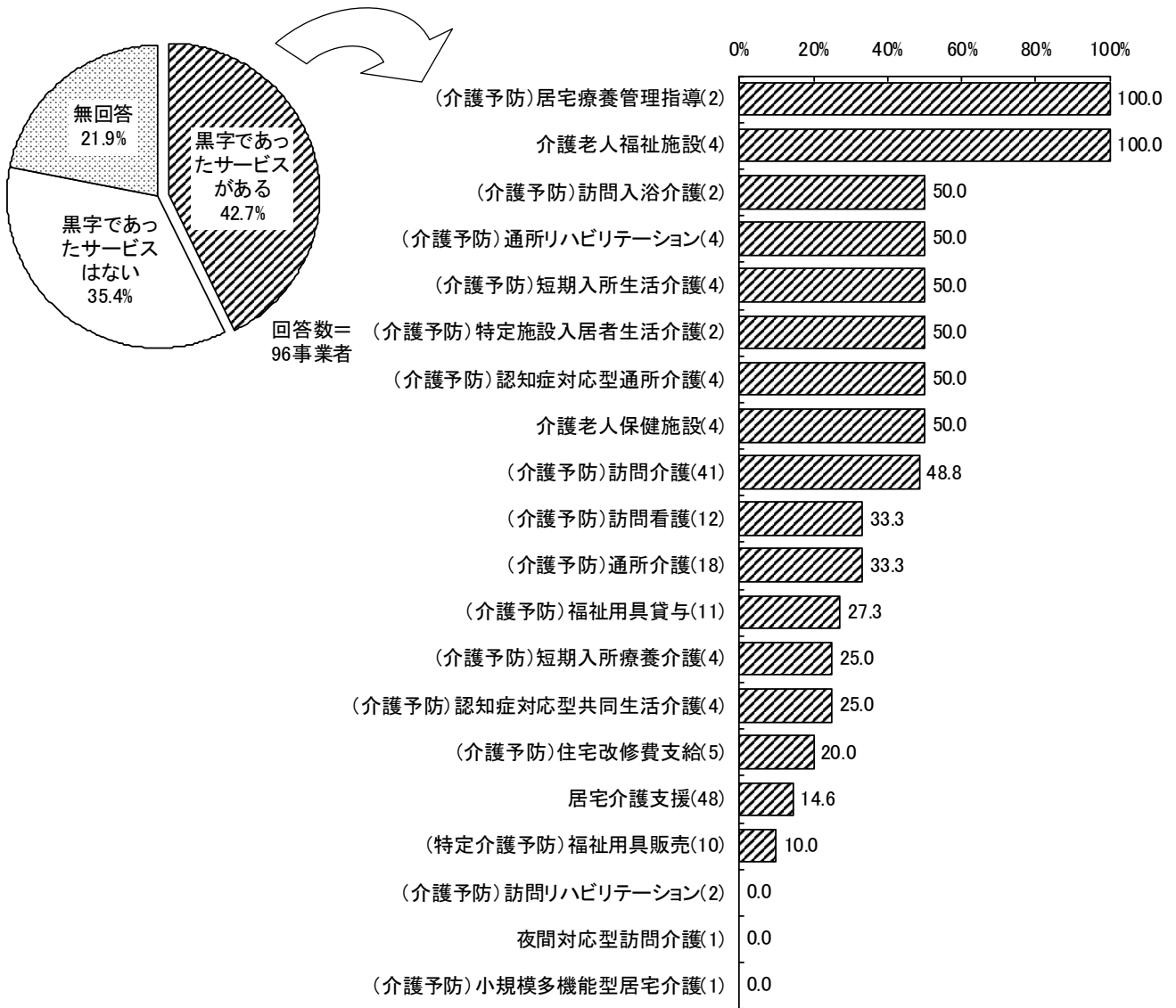


提供サービスの種類は、「居宅介護支援」が49.0%ともっとも高く、「(介護予防)訪問介護」41.8%、「(介護予防)通所介護」18.4%、「(介護予防)訪問看護」12.2%、「(介護予防)福祉用具貸与」11.2%、「(特定介護予防)福祉用具販売」10.2%の順となっている。

(2) 昨年度の収支が黒字であったサービス(問3)

問2で○をしたサービスのうち、昨年度(最新の決算)の収支が黒字であったサービスに○をしてください。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-3 昨年度の収支が黒字であったサービス



※右図は、サービス種類別にみた提供サービス(問2)に占める黒字であったサービスの割合 ()は事業者数

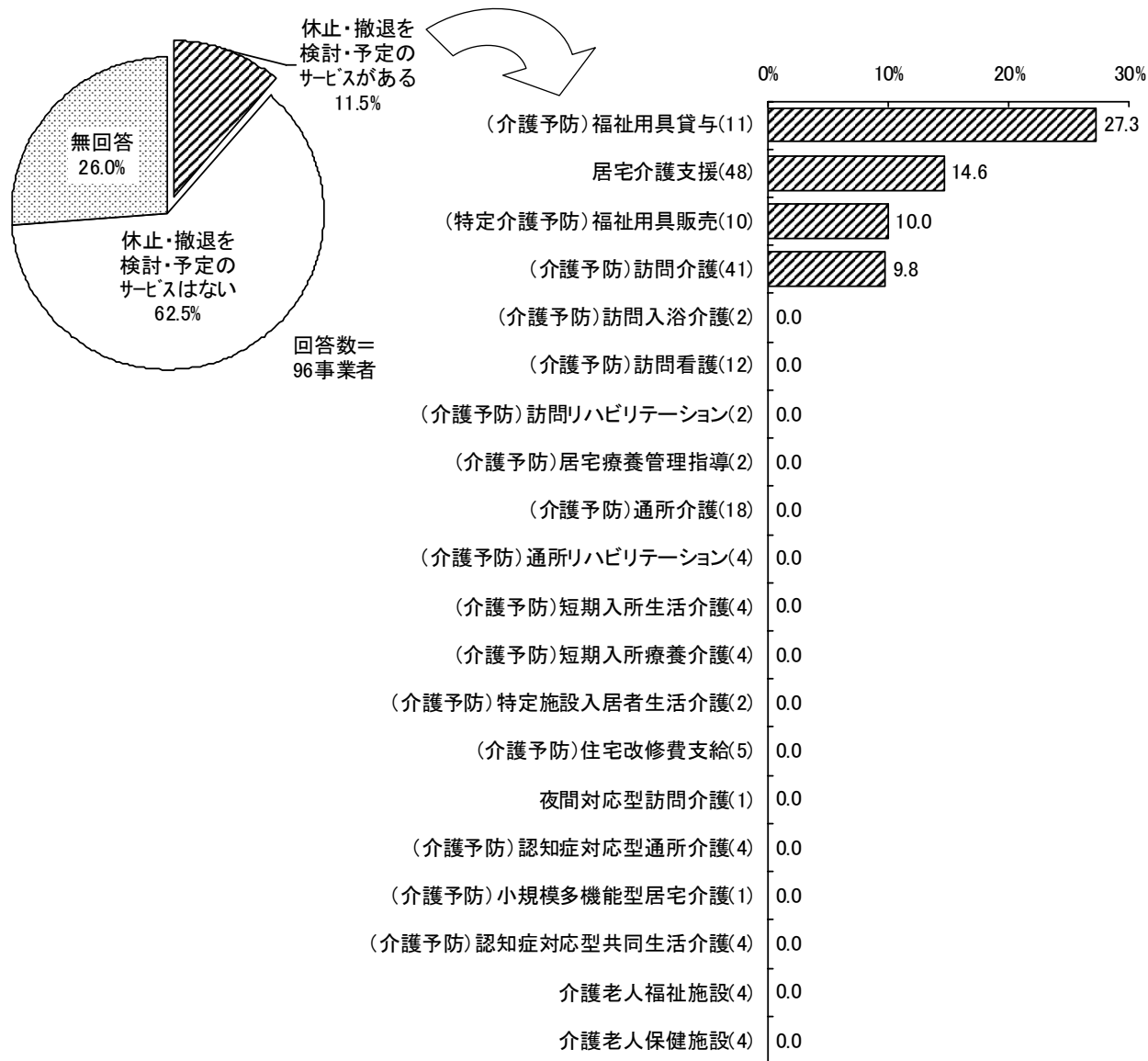
昨年度の収支について、「黒字であったサービスがある」と回答した事業者は42.7%と半数を下回っている。

黒字であったサービスの割合(右図)は、「(介護予防)居宅療養管理指導」及び「介護老人福祉施設」が100.0%、「(介護予防)訪問入浴介護」「(介護予防)通所リハビリテーション」「(介護予防)短期入所生活介護」「(介護予防)特定施設入居者生活介護」「(介護予防)認知症対応型通所介護」「介護老人保健施設」が50.0%となっている。

(3) 休止・撤退を検討・予定しているサービス(問4)

問2で○をしたサービスのうち、今後、休止または撤退を検討・予定している(可能性がある)サービスに○をしてください。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-4 休止・撤退を検討・予定しているサービス



※右図は、サービス種別別にみた提供サービス(問2)に占める休止または撤退を検討・予定しているサービスの割合()は事業者数

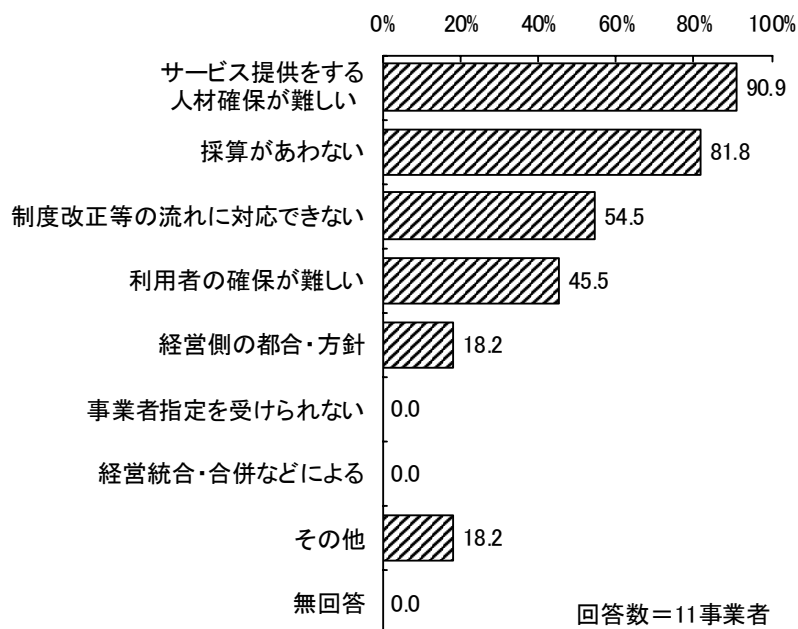
今後「休止・撤退を検討・予定のサービスがある」と回答した事業者は11.5%、1割強となっている。

休止・撤退を検討・予定のサービスの割合(右図)は、「(介護予防)福祉用具貸与」がもっとも高い27.3%、「居宅介護支援」の14.6%、「(特定介護予防)福祉用具販売」10.0%、「(介護予防)訪問介護」の9.8%となっている。

(4) 休止・撤退を検討・予定している理由(問4付問)

休止または撤退を検討・予定している(可能性がある)サービスがある(1~21 に○)事業所におたずねします。その理由をお聞かせください。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-5 休止・撤退を検討・予定している理由(複数回答)

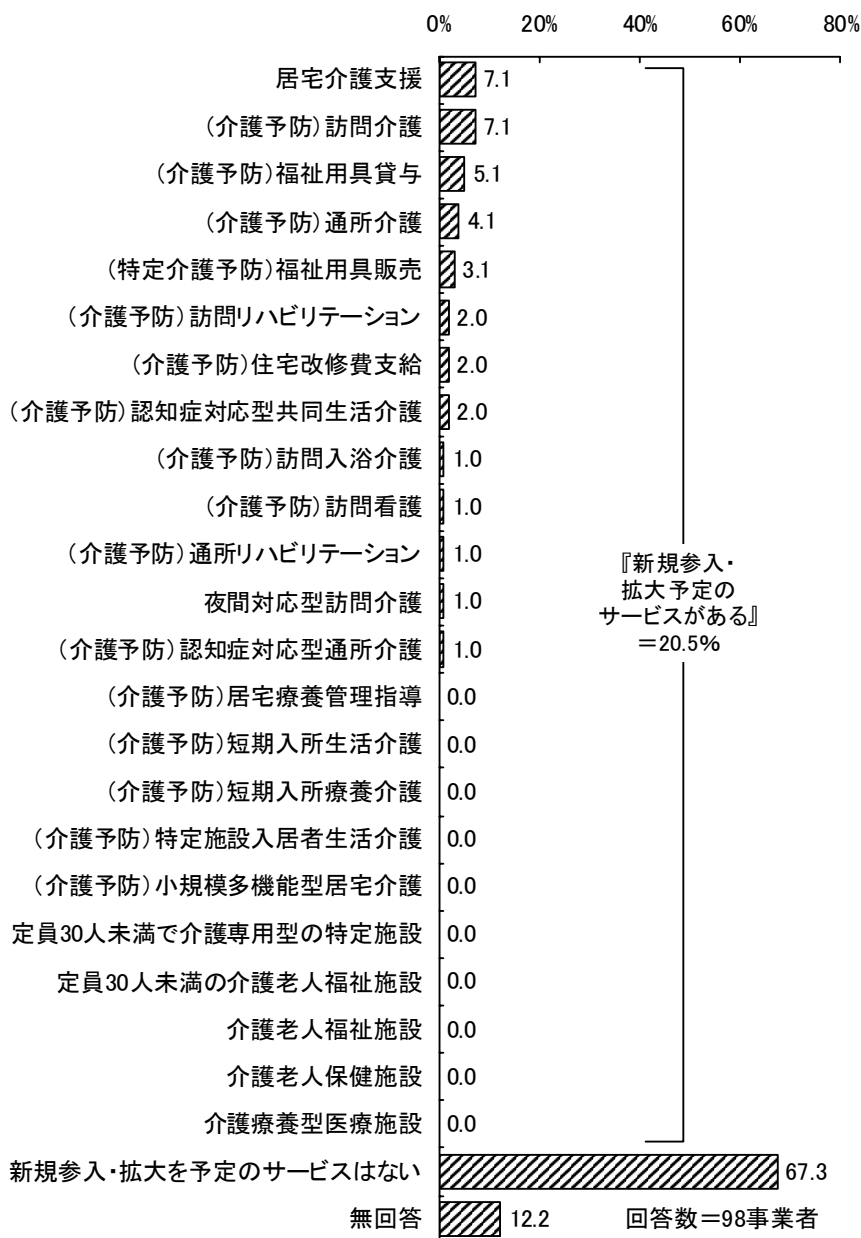


「休止・撤退を検討・予定のサービスがある」と回答した事業者に、その理由をたずねたところ、約9割が「サービス提供をする人材確保が難しい」、8割強が「採算があわない」をあげる結果となった。

(5)新規参入・提供量の拡大を予定しているサービス(問5)

貴事業所において、今後、墨田区において事業への新規参入・提供量の拡大を予定しているサービスに○をしてください。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-6 新規参入・提供量の拡大を予定しているサービス(複数回答)



※『新規参入・拡大予定のサービスがある』=100%－「新規参入・拡大を予定のサービスはない」－「無回答」

今後について、「新規参入・拡大を予定のサービスはない」が7割弱を占め、『新規参入・拡大予定のサービスがある』は20.5%となっている。

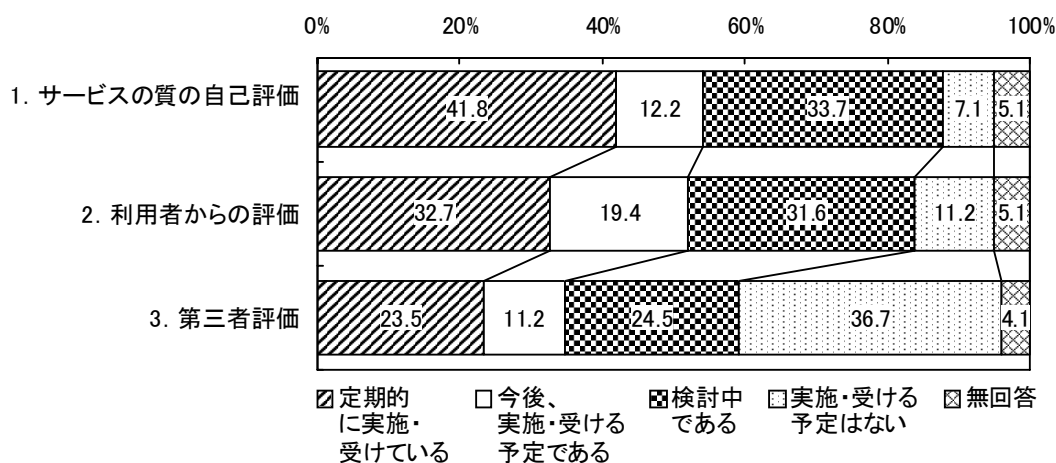
具体的には、「居宅介護支援」「(介護予防)訪問介護」が各7.1%、「(介護予防)福祉用具貸与」が5.1%などとなっている。

3. 事業所における取り組み状況

(1) サービスの質の評価に対する取り組み状況(問6・問6付問)

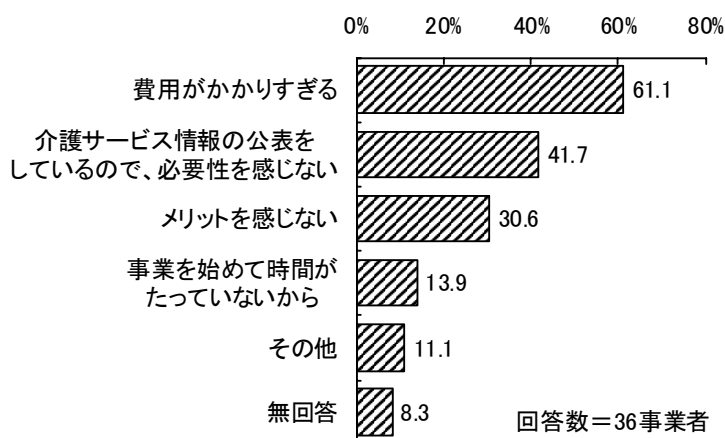
貴事業所のサービスの質の評価に関する取り組み状況について、おたずねします。1～3のすべてについて、①～④のいずれか1つに○をしてください。
 第三者評価について、「④実施・受ける予定はない」事業所におたずねします。その理由をお聞かせください。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-7 サービスの質の評価に対する取り組み状況(各単数回答)



回答数=98事業者

図表 4-8 第三者評価を受けない理由(複数回答)



回答数=36事業者

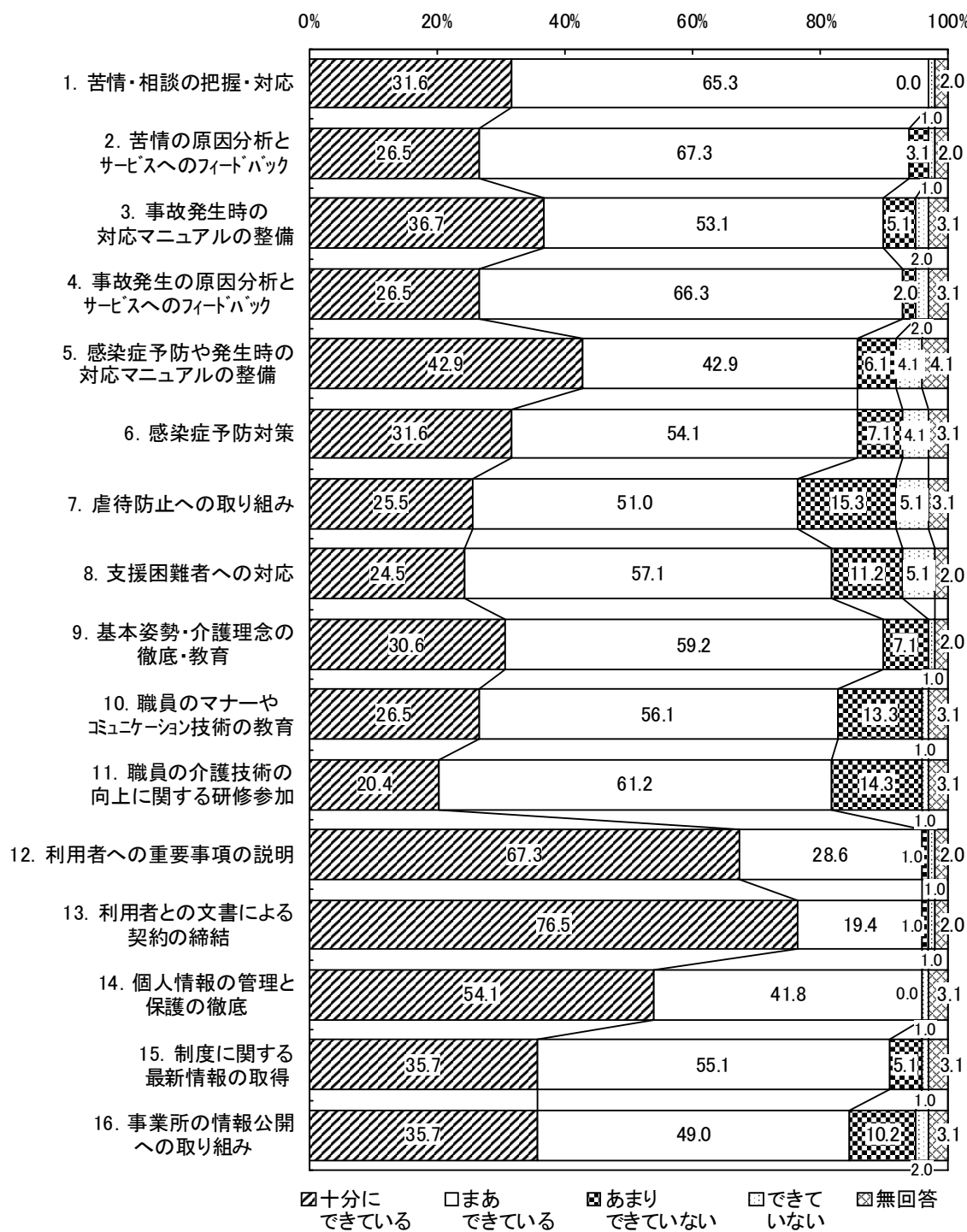
サービスの質の評価に関する取り組みについて、「定期的実施・受けている」割合は、「1. サービスの質の自己評価」の41.8%、「2. 利用者からの評価」の32.7%に対して、「3. 第三者評価」は23.5%にとどまっており、「実施・受ける予定はない」が36.7%を占める。

第三者評価を受ける予定がない理由は、「費用がかかりすぎる」61.1%に次いで、「介護サービス情報の公表をしているので、必要性を感じない」41.7%となっている。

(2) 基本的な取り組み状況(問7)

以下の事項に対する対応状況は、いかがですか。1～16 のすべてについて、①～④のいずれか1つに○をしてください。

図表 4-9 基本的な取り組み状況(各単数回答)



回答数=98事業者

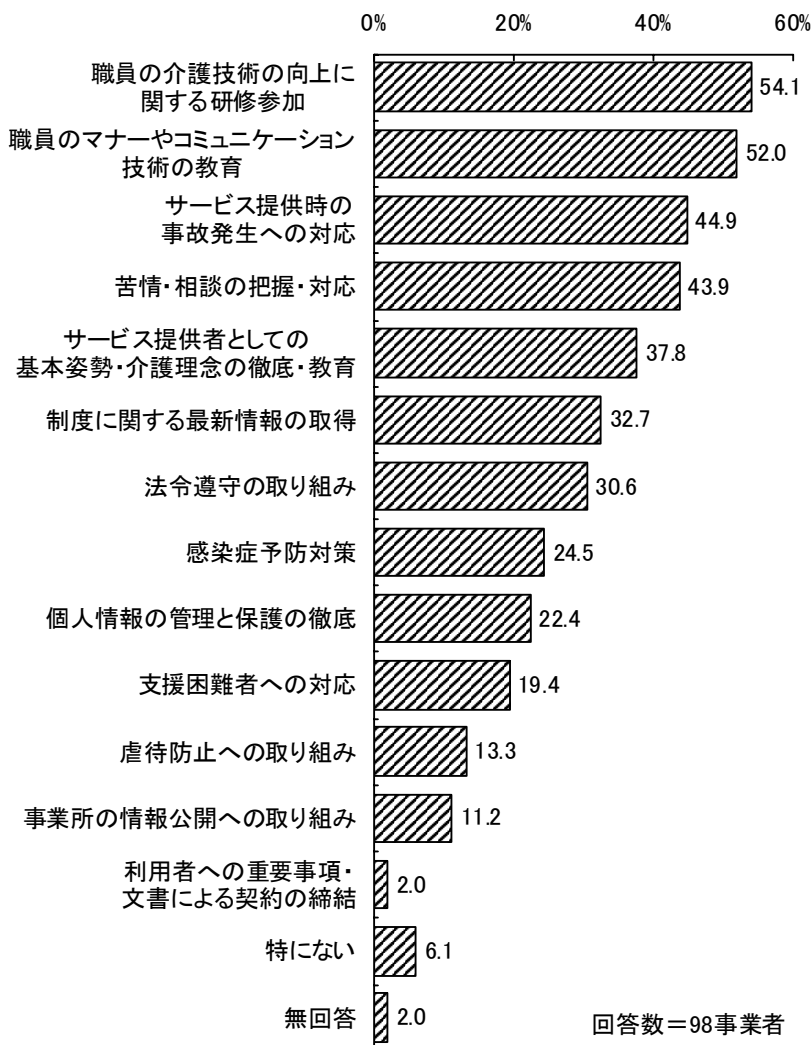
「十分にできている」割合は、“13. 利用者との文書による契約の締結” 76.5%、“12. 利用者への重要事項の説明” 67.3%、“14. 個人情報の管理と保護の徹底” 54.1%は5割を超えるものの、その他の項目については、いずれも5割を下回る結果となっている。特に、“2. 苦情の原因分析とサービスへのフィードバック” “4. 事故発生の原因分析とサービスへのフィードバック” “7. 虐待防止への取り組み” “8. 支援困難者への対応” “10. 職員のマナーやコミュニケーション技術の教育” “11. 職員の介護技術の向上に関する研修参加” は、2割台にとどまっている。

反対に、「あまりできていない」「できていない」を合わせた割合は、“7. 虐待防止への取り組み” 20.4%、“8. 支援困難者への対応” 16.3%、“11. 職員の介護技術の向上に関する研修参加” 15.3%の順に高くなっている。

(3) 対応を強化したい・充実したい事項(問8)

問7の現在の対応の状況にかかわらず、今後より対応を強化したい・充実したい事項は、どのようなことですか。5つ以内に○をしてください。

図表 4-10 対応を強化したい・充実したい事項(複数回答)

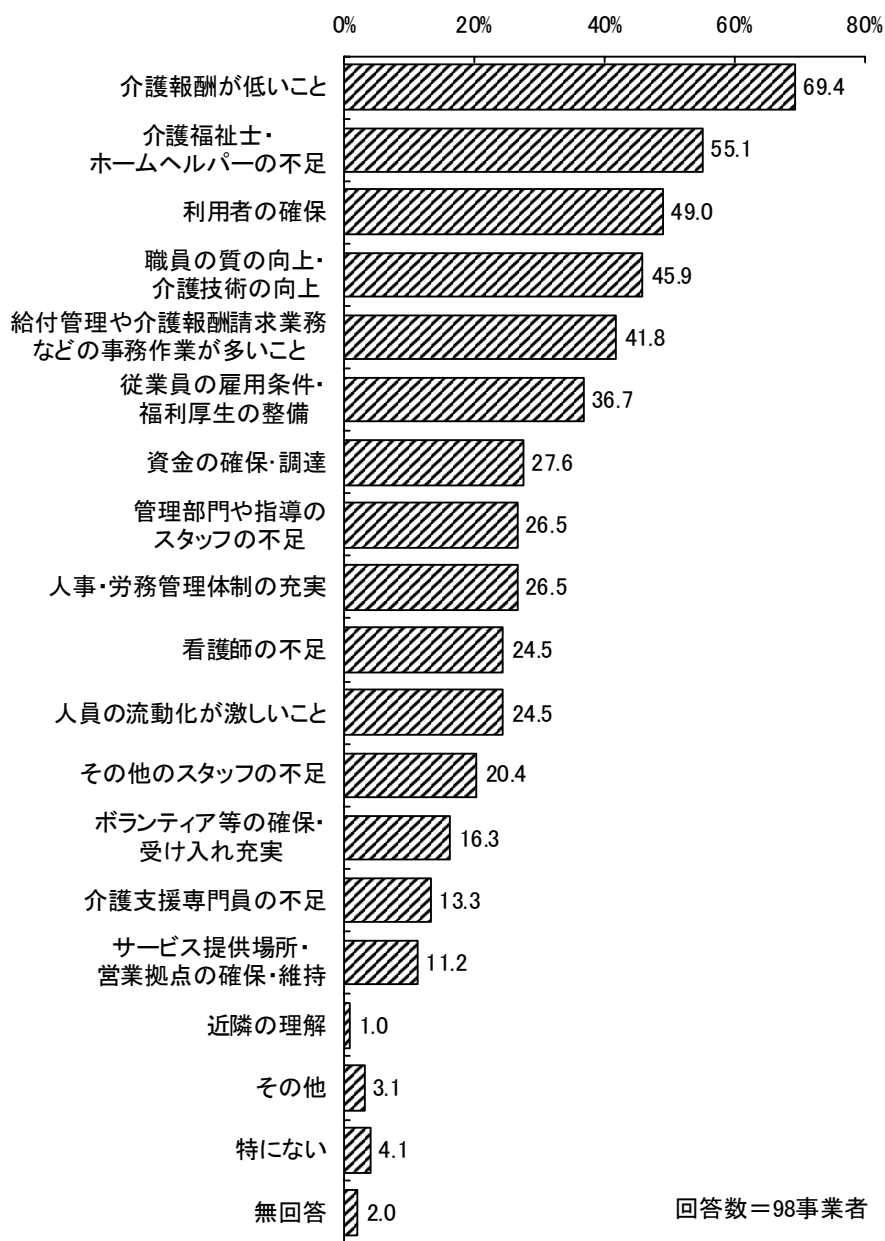


今後対応を強化したい・充実したい事項としては、「職員の介護技術の向上に関する研修参加」「職員のマナーやコミュニケーション技術の教育」の人材育成に関する項目が上位2位であり、それぞれ半数強の事業者からあげられている。次いで、「サービス提供時の事故発生への対応」「苦情・相談の把握・対応」が4割台で続いている。

(4) 運営・展開における課題(問9)

事業の運営・展開において、現在、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○)

図表 4-11 運営・展開における課題(複数回答)

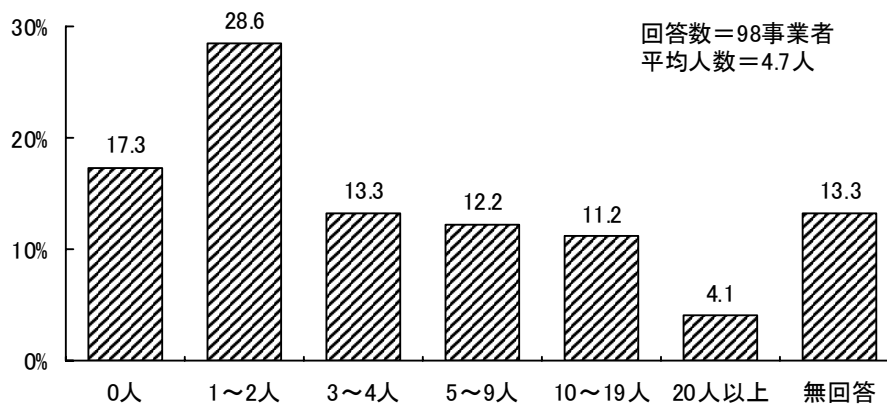


事業の運営・展開における課題については、「介護報酬が低いこと」が第1位であり、約7割の事業者があげている。次いで、「介護福祉士・ホームヘルパーの不足」55.1%、「利用者の確保」49.0%、「職員の質の向上・介護技術の向上」45.9%と、サービス提供人材の不足、利用者の確保、職員の質の向上が、続く課題となっている。

(5) 年間の離職者数(問10)

貴事業所では、年間、従業員のうち何人くらいが離職(退職)しますか。()におおよその数をご記入ください。企業・団体全体ではなく、事業所単位の回答で結構です。

図表 4-12 年間の離職者数(単数回答)



事業所における年間の離職者数は、「0人」は17.3%であり、「1~2人」が28.6%と3割弱を占める。10人以上という回答も15.3%みられ、平均離職者数は4.7人であった。

(6)地域密着型サービスについて(問11)

平成18年度から始まった地域密着型サービスについて、地域における必要性、参入への意向・課題、サービス展開にあたっての意見、知りたい情報等があればご記入ください。

① 事業展開における要望について 8件

- ・ 通所療養介護は必要。ぜひ事業団で取り組んでほしい。小規模多機能をもっと増やしてほしい。医療型もあると良い。
- ・ 近隣教育機関等の交流をもっとはかりたい（小学生や幼児などとの交流）。
- ・ 現介護報酬では非常に厳しい運営にならざるを得ないと伺っています。行政で場所を整備、提供して運営を委託する方式で検討されてはいかがなものでしょうか。
- ・ 地域密着型サービスの理解不足のため（認知度が低い）、利用者がなかなか伸びない。実例をケアマネジャーにより多く紹介し、ご自身の担当利用者と照らし合わせて導入の必要性を検討していただく機会を作っていく必要がある。
- ・ 地域密着型サービスの例として、小規模多機能サービスなどの費用や対象者などがよく理解できていない部分がある。もっと情報があれば利用しやすい。

② 知りたい情報について 7件

- ・ 認知症への理解が地域としてどの程度であるのか、理解を広げるための取り組みとして有効なものは存在するのか。
- ・ サービス事業所が少なく、サービス提供状況が見えていないのでインフォメーションしてほしい。
- ・ どうすれば上手く地域密着型サービスと連携をよりとれるのか、具体的にどのような事を行っているのかを知りたいです。
- ・ 全体的な計画の中で、不足している地域への墨田区の支援体制について。

③ 参入は困難 5件

- ・ 現状の介護報酬では、新たな土地取得や新築で建物を準備しての運営はとても厳しいと思います。行政が建物の提供や、物件の情報等積極的に関わって下さらなければ新規参入はとても難しいと思います。
- ・ 23区内で行うのは、コストの面でも非常に難しい。

④ 小規模多機能型居宅介護について 3件

- ・ 農家の廃屋を利用した小規模多機能施設を代表するような地方での成功モデルを大都市で展開するには無理がある。土地の無償提供等何らかの支援がなければ、都市部での展開は望めない。
- ・ 小規模多機能はとても良いサービス制度だと思います。ですから報酬や住民への周知の改善がさらに必要と考えます。

⑤ 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)について 2件

- 認知デイ、グループホームは今後参入していきたいと思いますが、土地購入、物件購入、賃貸含め非常に選定が困難です。できれば、紹介制度やオーナー新築、改装で運営管理をしてほしい方等を教えて頂きたい。

(7) 介護療養型医療施設の再編にあたって(問12)

新しい動向の一つである介護療養型医療施設の再編にあたっての意見、知りたい情報等があればご記入ください。

① 介護療養型医療施設の再編にあたっての意見 11件

- ・ 継続的な医療処置が必要な患者等の入所施設が医療から切り離されてしまうのではないかと、いう不安がある。経管栄養等を行っており、医療療養型へ入院が不相当？とされる様な患者の入院、入所先は何処が最適な施設となるのか？
- ・ 在宅サービスが十分に整備されていない時点では、介護療養型医療施設の再編により退院させられても、在宅生活を維持して行けない人が出る可能性が高いと思われます。
- ・ 減っている方向ですすんでいることに疑問を感じます。ニーズはあり、ニーズは増えていると思います。
- ・ 介護型はいらないと思うが、その分老健で医療処置のある方をきちんとケアできるようにならないとダメ。もっと老健のNSに教育を。又看護人員の定数を増やす必要がある(特養も)。もしくはステーションとの提携をすすめてノウハウを学ぶべき。
- ・ この制度はよくわかりませんが、3か月で退院しなければならないシステムは課題だと思います。受け入れベッド数との兼ね合いなのでしょうが。

② 知りたい情報 6件

- ・ 上記施設の減少により、気管切開をしている人、レスピレーターを装着している人などを受け入れてくれる施設がなくなり困っている。受け入れ可能な施設があれば教えてほしい。
- ・ 介護老人保健施設移行について、施設療養体制をどのくらいまで強化してくれるのか。

(8) 定年退職者の人材活用について(問13)

定年退職後の方たちを、介護サービス事業において人材として活用することについて、どのような意見・期待をお持ちですか、ご自由にご記入ください。

① 活用したい 39 件

- ・ 人材難を埋めるため、退職後の方々のニーズを満たすため、両方が合致すれば望ましいものになる。
- ・ セカンドキャリアは募集しています。ベテランNSのノウハウは在宅では生かせると思っています。体力が心配ですが。
- ・ 良い試みだと思います。資質の問題もあると思いますが、志の高い方であれば歓迎です。体力的な事を考えると、ボディメカニズムに基づく、介護教育をする事が大切かと考えます。
- ・ 知識、経験を社会へ還元できる事であれば賛成。
- ・ 直接人の役に立てる、生きがいのもてる分野だと思います。人の気持ちがわかる人生経験豊かな方が介護に興味を持ってくれることは有り難いことだと思います。
- ・ 定年退職後のヘルパー雇用も必要。現在福祉離れの傾向が強く、若い人材が望めない。
- ・ 若い人達の介護職離れが進んでいる中で、体力的に能力のある方は研修会に参加した後、得意分野に参入していただけたら。自分も退職した後はボランティアなど参加したいと思います。
- ・ 充分、活用すべき。利用者の年齢に近く話題も共有できるものが多く、動作スピードも合わせ易い。
- ・ 年齢的にも近い方達に関わることで、安心感が生まれると思う。人材不足の業界なので、どんどん活用していただきたい。
- ・ 体調等の状態を確認、問題ない方についてはどんどんヘルパーとして活躍していただきたい。現在、ヘルパー登録が非常に少ないため。
- ・ 高齢者介護の必要性や高齢者の心理などについての理解ができているリタイアの方の活用は十分できると考えているが、そのような適性のある人材の確保の方法が難しい（効率的な方法が現段階では見つかっていない）。
- ・ ボランティアをきっかけに、施設でのレクや趣味的な交流など、より深い娯楽的サービス提供につながると思います。
- ・ 若者が福祉離れをしている状況で、まだまだお元気な方達が高齢者を支えてもらえたらとても良いと思います。きちんと大人の対応ができると思いますので期待しています。
- ・ 心身共に健康で社会常識を有している方であれば、研修の上人材としての活用が期待できると考えます。
- ・ 様々な人生経験を重ねてこられた先輩なので、大いに活躍が期待できると思います。利用者や年齢や話題、趣味、物事のとらえ方など近いので、短期間でもアドバイザーとして働いていただく意義はあるのではないのでしょうか。
- ・ 現在の時点では、定年退職後の方であっても、身体的、能力的に問題がなければ活用したいと考えています。働いてくださる方なら、どなたでも受け入れたい考えです。それほど人手不足は深刻で年々悪化の一途です。
- ・ 経験豊かな方々に施設と利用者をつなぐ相談口、パイプ役のようなものになって頂ければ良い

のではないのでしょうか。

- ・ 介護指導・コミュニケーション方法を基礎的な事から学んでいただき、1 日でも早く、介護スタッフとして入ってきていただきたいです。
- ・ まだまだ力をお持ちの方の活用は非常に有効だと思います。経験、体力に個人差があるため、きめ細かい仕組み、配慮、管理が必要と思われます。特に介護サービスの場合「人」が相手でするのでその事の考慮が必要ではないのでしょうか。
- ・ 今後の団塊の世代の受け入れについては、多様な方が多いので、受け入れ側のスキルが必要だと感じる。それまでの高いスキル（管理業務、営業、人材育成、設備管理など）を柔軟に発揮できる人材であれば期待したい。

② 活用は難しい 6 件

- ・ 体力、知識、技術などの点で活用できるかどうか。
- ・ 利用者との年齢の近さが気になります。
- ・ 難しいところだと思います。

③ 人材の確保について 5 件

- ・ ととてもすばらしい事だと思う一方で、若い年齢層の人手が不足している。
- ・ 定年退職者に限らず、人員確保は根本的な問題。ただ、今のままでは全く期待できません。ヘルパー募集をしている事業所に聞けば分かるはずです。
- ・ こういう動きがあることは知りませんでした。フィリピンの方々を活用していくことと同様に、人手不足だからこうした人達を活用していこうというのであれば、なぜ人手不足なのかというそもそもの議論に報酬の低さがあるのですから、そこを見直してほしい。

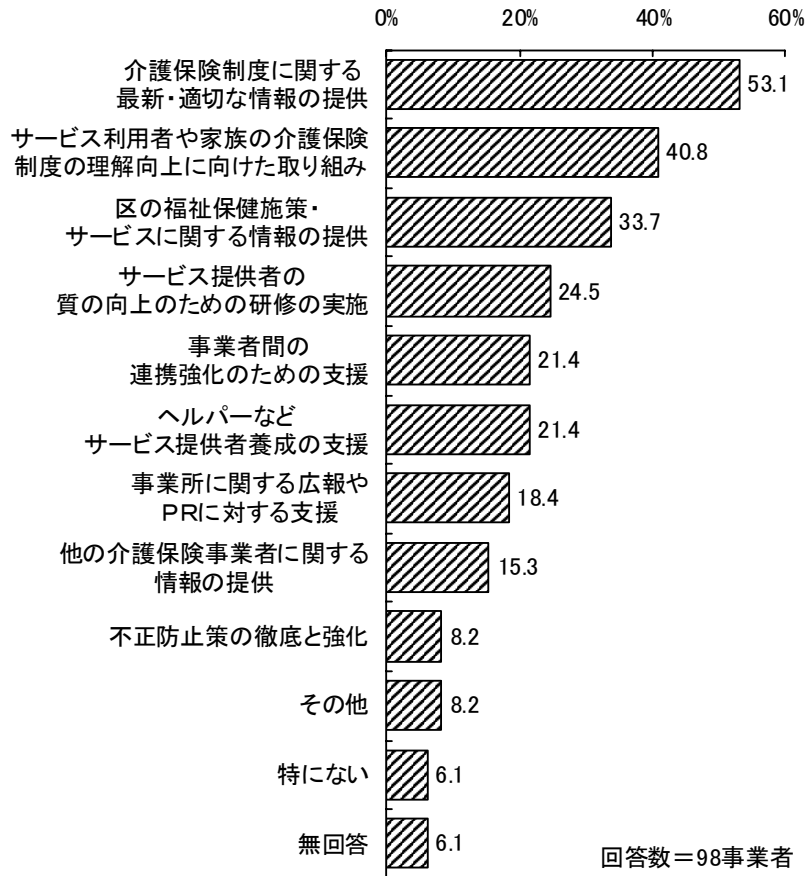
④ 研修などのサポートについて 2 件

- ・ 例えばホームヘルパー養成講習終了者で介護保険事業者で 2 年以上働けば、受講費用が無料といったようなシステムがあると良いと思う。あるいはボランティア活動をしながら養成講習を受けた場合無料とか、背中を押してあげる工夫があると良い。
- ・ 積極的に活用したい。そのための研修や行政のサポート体制を期待します。介護業界のマンパワー不足を解消できるような支援の仕組みができないもののでしょうか。定年後、福祉職に就く人達が健康づくり教室に参加できる特典付与等。

(9) 事業を展開する上での墨田区への要望(問14)

事業を展開する上で、墨田区に対する要望はありますか。(あてはまるもの3つ以内に○)

図表 4-13 事業を展開する上での墨田区への要望(複数回答)



事業を展開する上での墨田区への要望としては、「介護保険制度に関する最新・適切な情報の提供」53.1%がもっとも高く、「サービス利用者や家族の介護保険制度の理解向上に向けた取り組み」40.8%、「区の福祉保健施策・サービスに関する情報の提供」33.7%と、介護保険制度や区の施策に関する情報提供に対する要望、区民に向けた制度理解向上への取り組みに対する要望が、上位となっている。

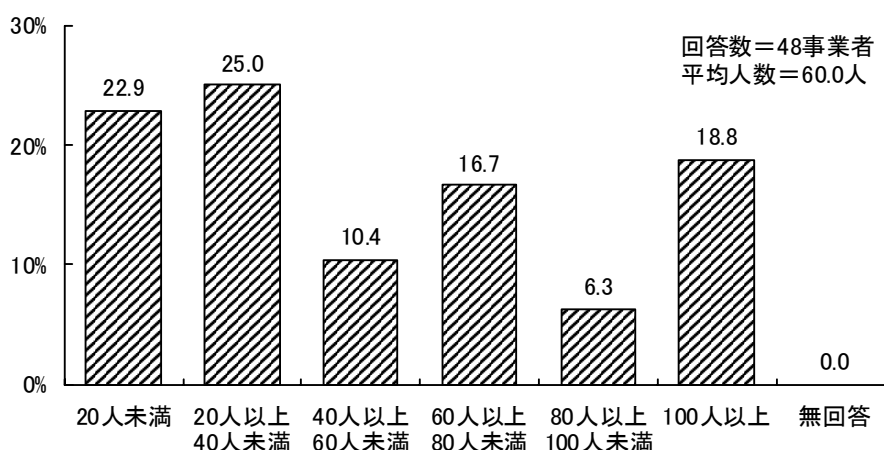
4. 居宅介護支援事業の提供状況

(1) ケアプラン作成・管理数(問15・問16)

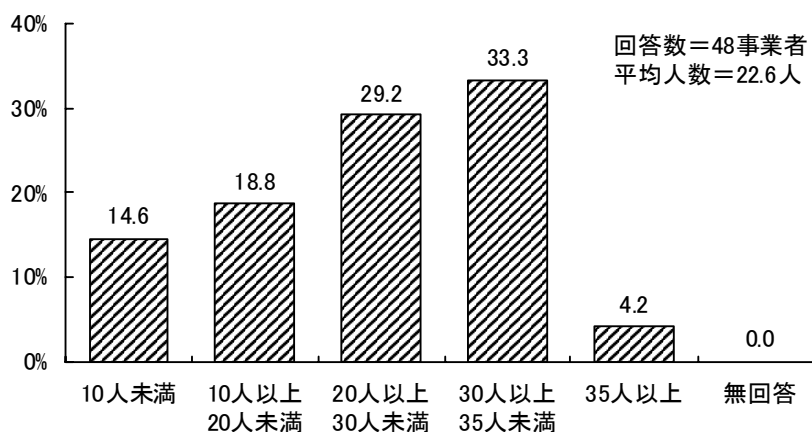
平成19年12月の1か月間の、居宅サービス計画(ケアプラン)作成・管理数は、合計してどのくらいですか。実人数をご記入ください。

平成19年12月の1か月間の、居宅サービス計画(ケアプラン)作成・管理数は、介護支援専門員一人あたり平均どのくらいですか。実人数をご記入ください。

図表 4-14 1か月間のケアプラン作成・管理数(単数回答)



図表 4-15 介護支援専門員一人あたりケアプラン作成・管理数(単数回答)



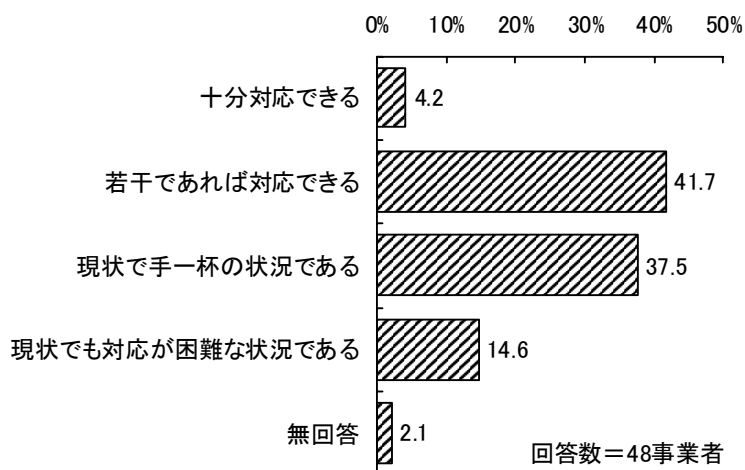
居宅介護支援事業者における1か月間のケアプラン作成・管理数は、「20人以上40人未満」25.0%、「20人未満」22.9%と、約半数は40人未満である。次いで、「100人以上」が18.8%と2割弱を占めており、平均は60.0人となっている。

介護支援専門員一人あたりケアプラン作成・管理数は、「30人以上35人未満」33.3%がもっとも高く、「20人以上30人未満」29.2%、「10人以上20人未満」18.8%と続いており、平均は22.6人となっている。

(2) 介護予防プラン原案作成への対応状況(問17)

地域包括支援センターから、(さらに)介護予防サービス計画(介護予防プラン)原案作成の委託を依頼された場合、対応することはできますか。(1つに○)

図表 4-16 介護予防プラン原案作成への対応状況(単数回答)

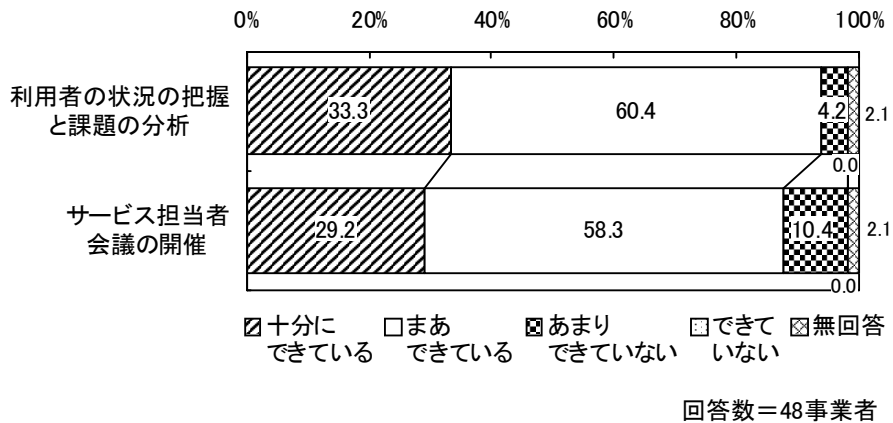


介護予防プラン原案作成への対応状況は、「若干であれば対応できる」が41.7%を占め、次いで「現状で手一杯の状況である」37.5%となっている。

(3) 居宅介護支援事業の実施状況(問18・問19)

居宅サービス計画(ケアプラン)立案時の、居宅訪問による利用者の心身の状況、病歴、生活状況、家族状況等の把握と、課題の分析(アセスメント)は、できていますか。(1つに○)
 居宅サービス計画(ケアプラン)立案時、居宅サービス事業者とのサービス担当者会議(ケアカンファレンス)の開催が、できていますか。(電話・ファックスのみによるものは除く)
 (1つに○)

図表 4-17 居宅介護支援事業の実施状況(各単数回答)



居宅介護支援事業の実施状況を見ると、“利用者の状況の把握と課題の分析”を「十分にできている」は33.3%、“サービス担当者会議の開催”は29.2%と、それぞれ3割前後となっている。

“サービス担当者会議の開催”に関しては、10.4%と約1割の事業者が「あまりできていない」と回答している。

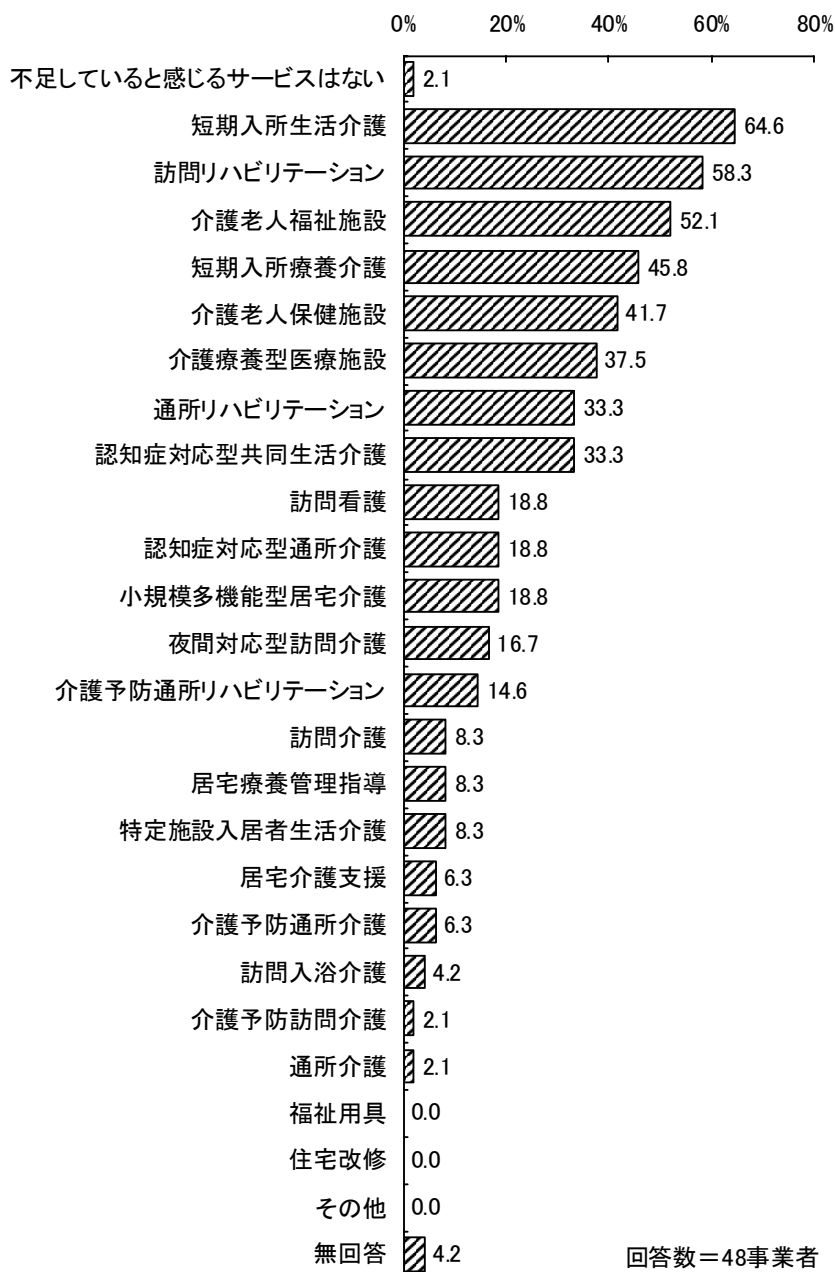
(4) 墨田区で不足していると感じるサービス(問20)

墨田区の被保険者を対象に居宅サービス計画(ケアプラン)を作成・管理するにあたっての課題について、以下の(1)～(2)にご回答ください。

(1) 墨田区で不足していると感じるサービスに○をしてください。

(あてはまるものすべてに○)

図表 4-18 墨田区で不足していると感じるサービス(複数回答)

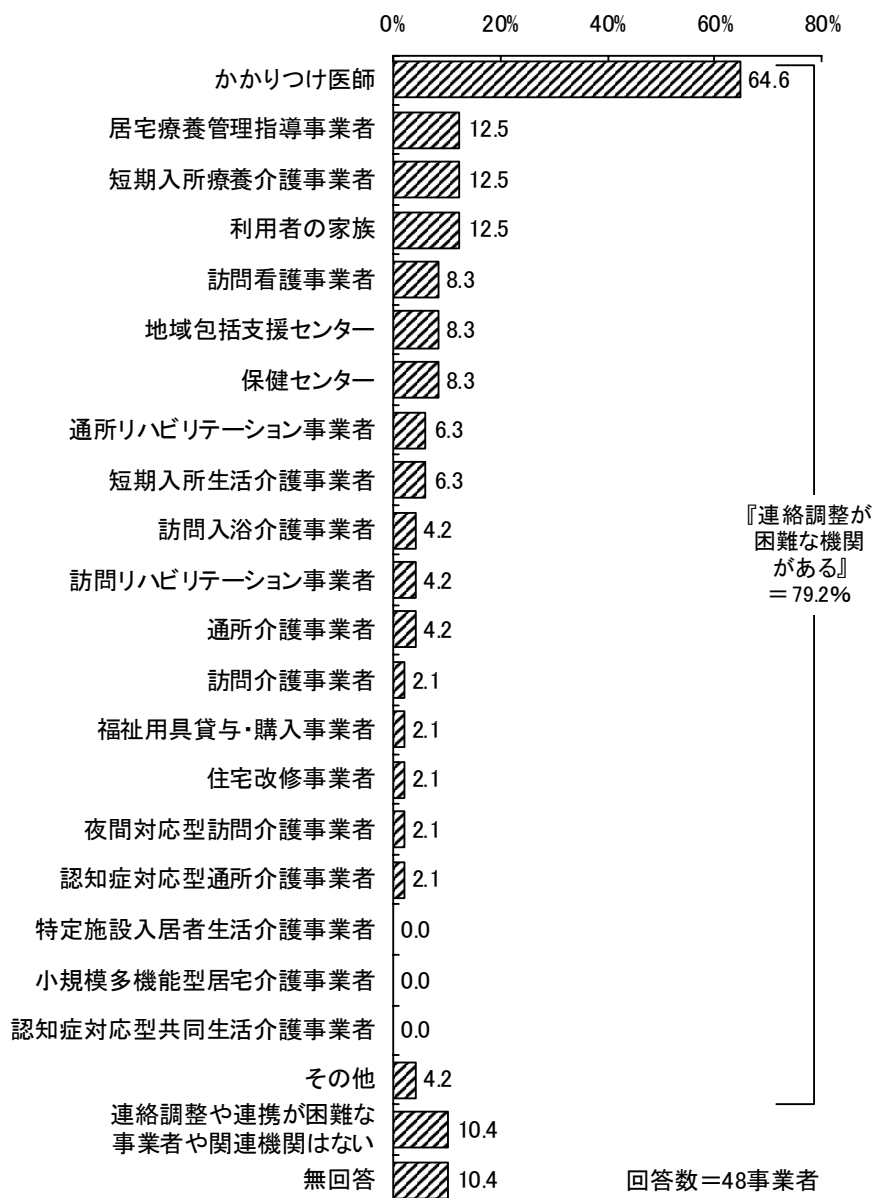


居宅介護支援事業者が墨田区で不足していると感じるサービスは、「短期入所生活介護」64.6%がもっとも高い。次いで、「訪問リハビリテーション」「介護老人福祉施設」が5割台で続いており、これらが半数以上の事業者が不足していると感じたサービスである。

(5) 連絡調整や連携が取りにくい事業者や関連機関(問20)

(2) 連絡調整や連携が取りにくい墨田区内の事業者や関連機関はありますか。
(あてはまるものすべてに○)

図表 4-19 連絡調整や連携が取りにくい事業者や関連機関(複数回答)



※『連絡調整が困難な機関がある』 = 100% - 「連絡調整や連携が困難な事業者や関係機関はない」 - 「無回答」

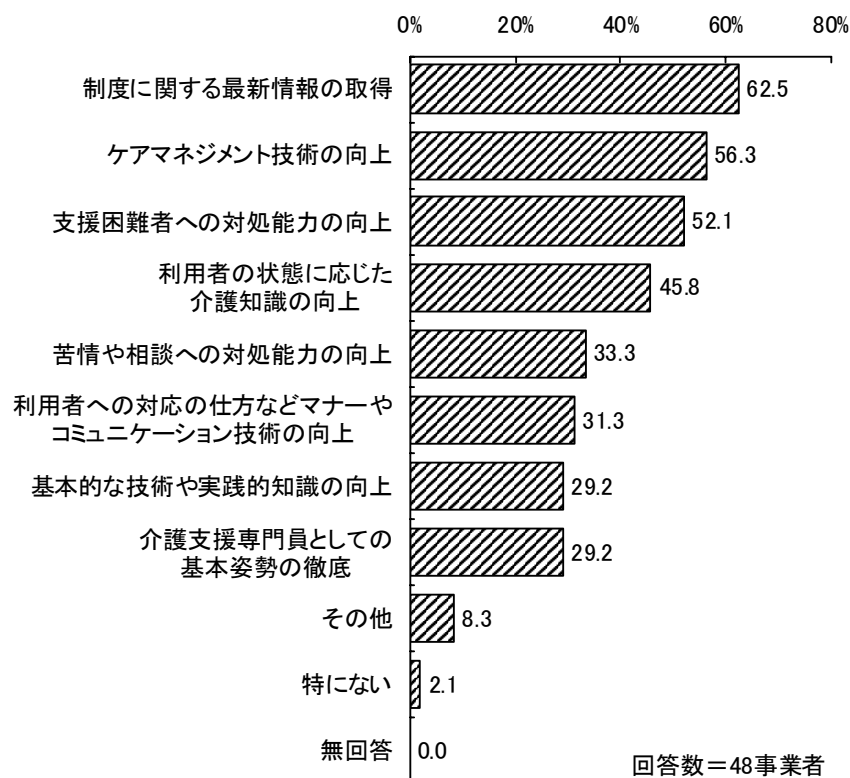
連絡調整や連携が取りにくい事業者や関連機関については、居宅介護支援事業者の約 8 割が『連絡調整が困難な機関がある』と回答している。

連携が取りにくい事業者や関連機関の第 1 位は「かかりつけ医師」であり、64.6%があげている。

(6)介護支援専門員の質の確保・向上のために必要なこと(問21)

介護支援専門員の質の確保・向上を図るために、貴事業所では、今後どのような取り組みが必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-20 介護支援専門員の質の確保・向上のために必要なこと(複数回答)

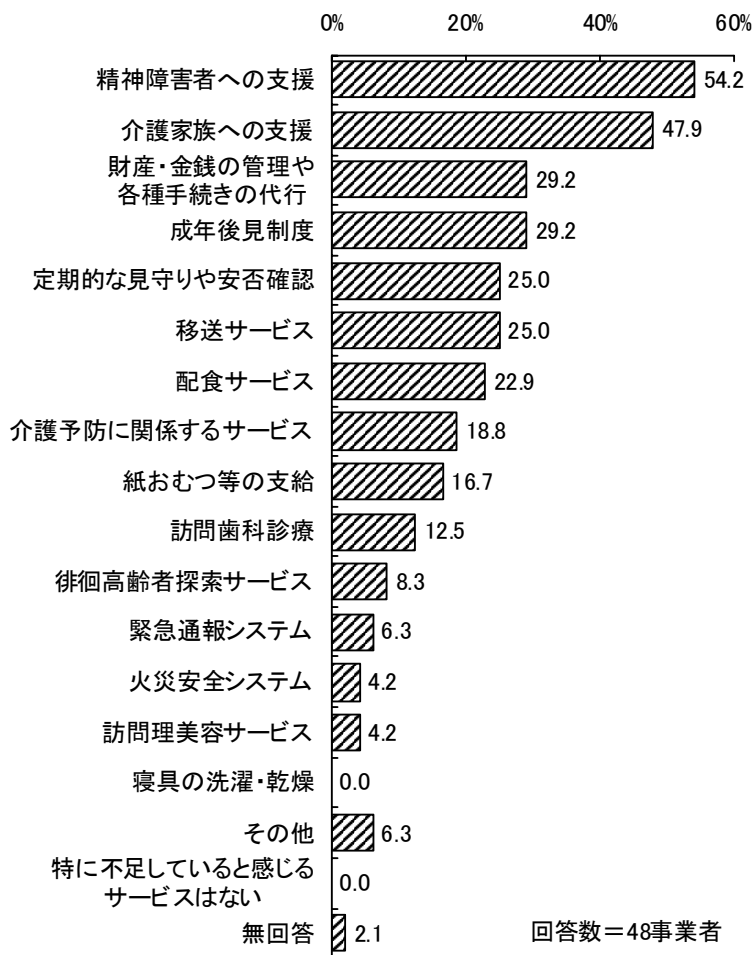


介護支援専門員の質の確保・向上のために必要なこととしては、「制度に関する最新情報の取得」「ケアマネジメント技術の向上」「支援困難者への対処能力の向上」が上位3項目となっており、いずれも半数以上の事業者からあげられている。

(7) 充実すべき区の福祉保健サービス(問22)

居宅介護支援事業者としての立場からみて、介護保険サービス以外の墨田区の福祉保健サービスについて、もっと充実すべき、あるいは新たに行うべきだと感じられるサービスはありますか。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-21 充実すべき区の福祉保健サービス(複数回答)



居宅介護支援事業者として、充実すべきと感じる区の福祉保健サービスとしては、「精神障害者への支援」54.2%「介護家族への支援」47.9%が上位2位となっている。次いで、「財産・金銭の管理や各種手続きの代行」「成年後見制度」「定期的な見守りや安否確認」「移送サービス」「配食サービス」が、2割台で続いている。

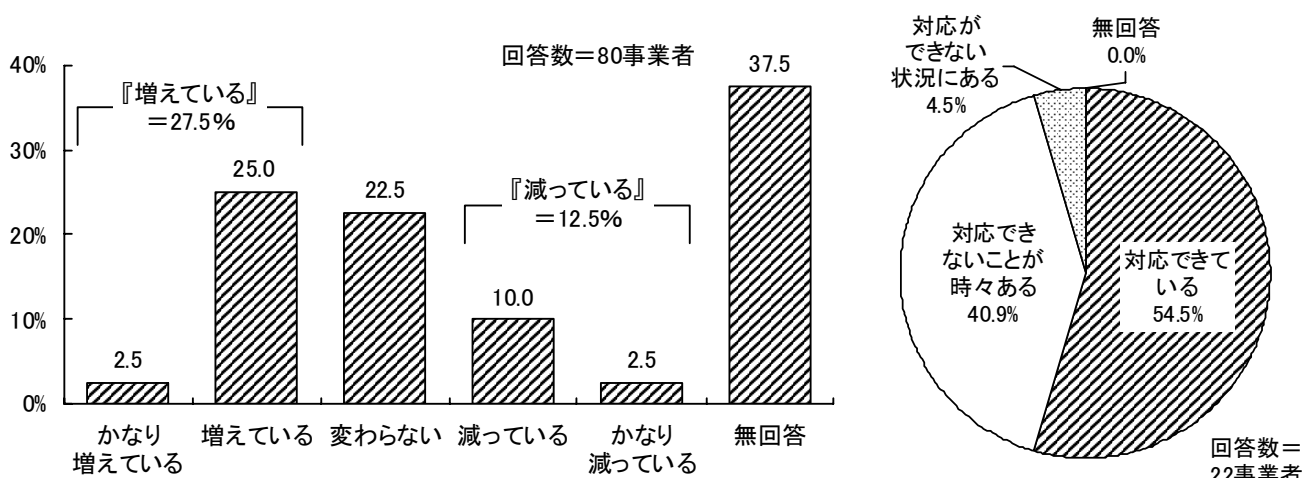
5. 居宅サービス・地域密着型サービスの提供状況

(1) 新規サービス提供依頼者数の動向と対応状況(問23・問23付問)

貴事業所において、新規のサービス提供依頼者数の動向は、総じて次のどれにあてはまりますか。(1つに○)

増えている(1 または 2 に○)事業所におたずねします。新規のサービス提供依頼者数の増加に対応できていますか。(1つに○)

図表 4-22 新規サービス提供依頼者数の動向と対応状況(各単数回答)



※『増えている』 = 「かなり増えている」 + 「増えている」

※『減っている』 = 「減っている」 + 「かなり減っている」

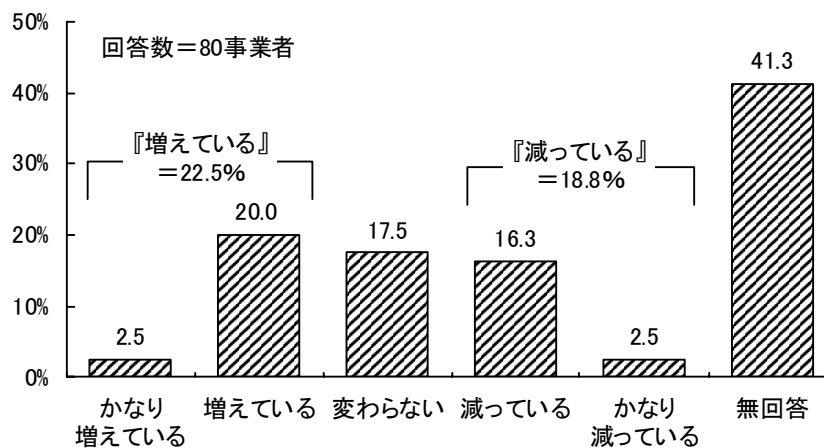
居宅サービス提供事業者における新規サービス提供依頼者数の動向は、「変わらない」は22.5%であり、『増えている』が27.5%、『減っている』が12.5%となっている。

新規サービス提供依頼者数が『増えている』事業者の対応状況としては、「対応できている」は54.5%と半数強であり、「対応できないことが時々ある」40.9%、「対応ができない状況にある」4.5%となっている。

(2) 居宅サービス利用者数の動向(問24)

貴事業所において、実際の居宅サービス・地域密着型サービスの利用者数の動向は、総じて次のどれにあてはまりますか。(1つに○)

図表 4-23 居宅サービス利用者数の動向(単数回答)



※『増えている』 = 「かなり増えている」 + 「増えている」

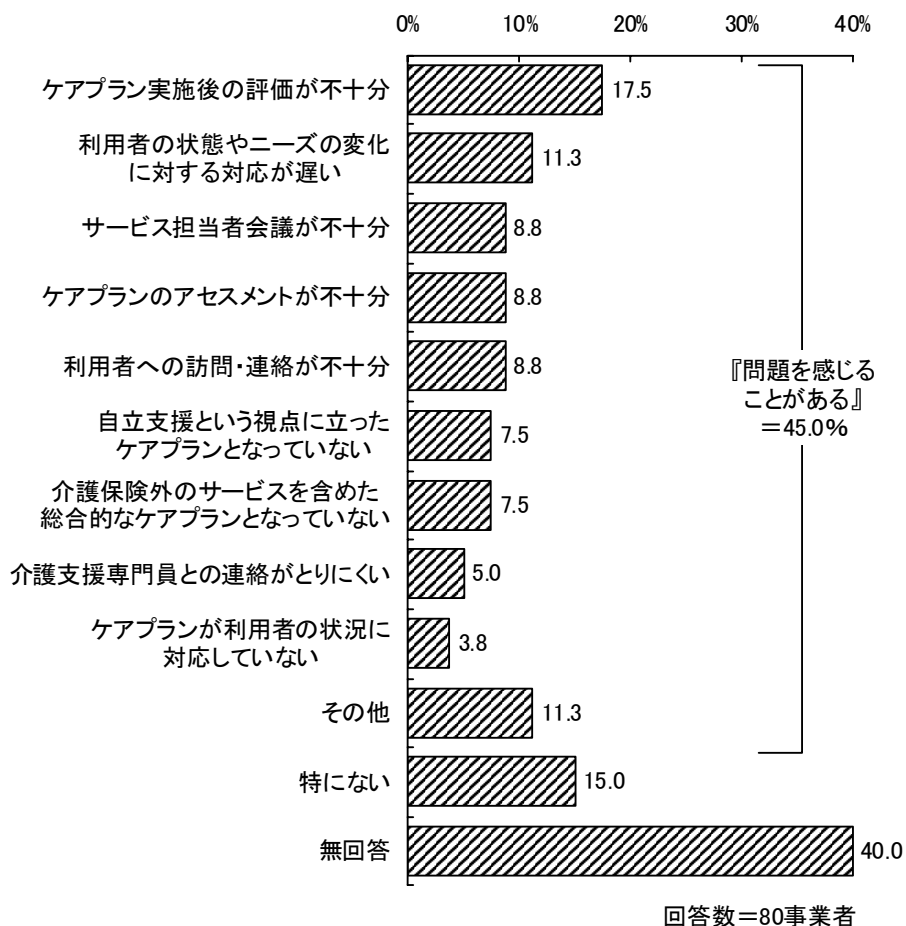
※『減っている』 = 「減っている」 + 「かなり減っている」

居宅サービス利用者数の動向については、「変わらない」は17.5%であり、『増えている』が22.5%、『減っている』が18.8%となっている。

(3) 居宅介護支援事業者との連携等について問題と感ずること(問25)

居宅介護支援事業者との連携やケアプランについて、問題と感ずることはありますか。
(あてはまるものすべてに○)

図表 4-24 居宅介護支援事業者との連携等について問題と感ずること(複数回答)



※『問題と感ずることがある』 = 100% - 「特にない」 - 「無回答」

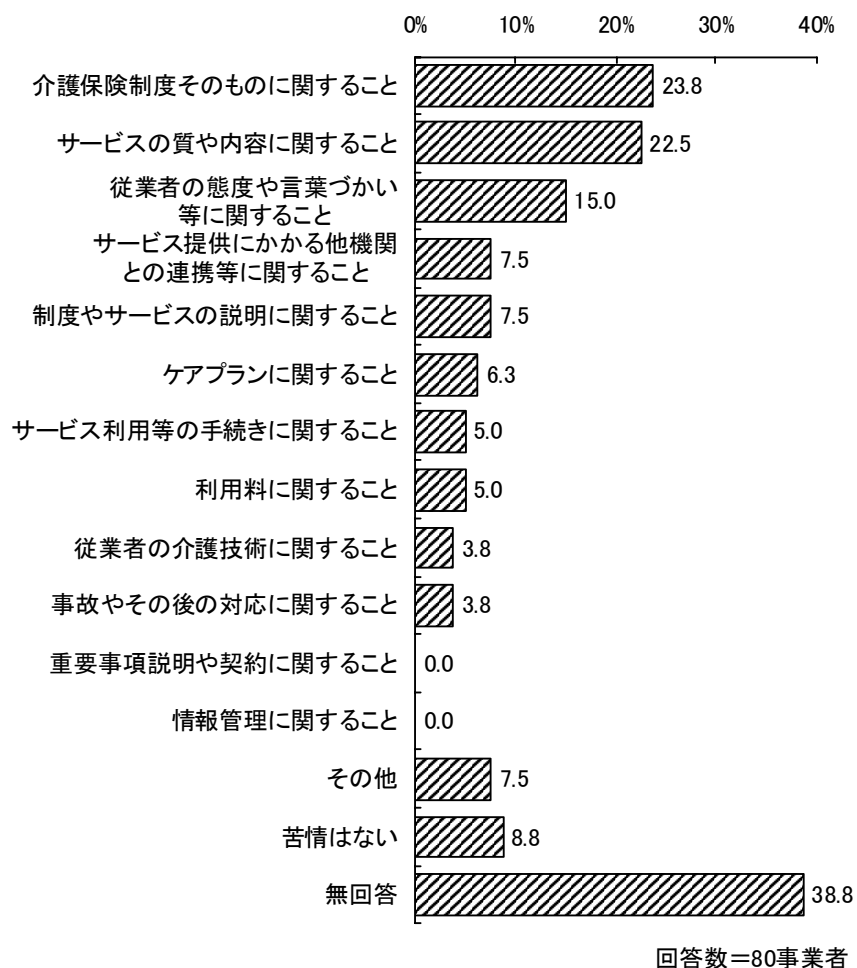
居宅サービス提供事業者が居宅介護支援事業者との連携等について問題と感ずることについては、45.0%が『問題と感ずることがある』と回答している。

具体的には、「ケアプラン実施後の評価が不十分」17.5%、「利用者の状態やニーズの変化に対する対応が遅い」11.3%、「サービス担当者会議が不十分」8.8%が、上位3位にあげられている。

(4) 苦情の内容(問26)

利用者や家族からあげられる苦情の内容について、次のなかから多いもの5つ以内に○をしてください。

図表 4-25 苦情の内容(複数回答)

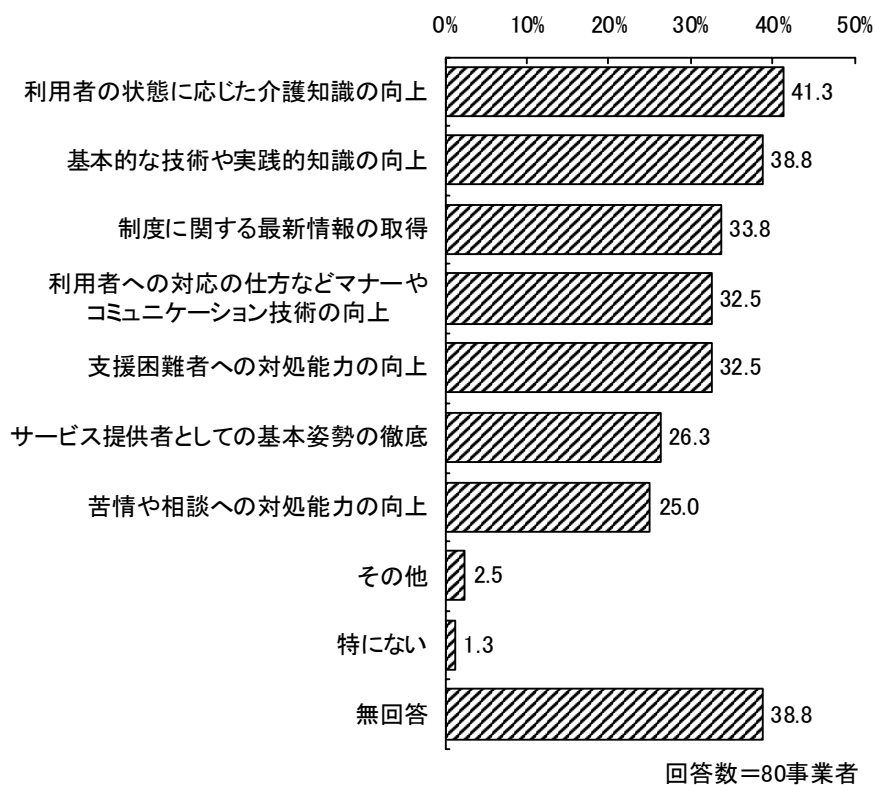


居宅サービス提供事業者が利用者や家族からあげられる苦情の内容の第1位は「介護保険制度そのものに関すること」23.8%であり、次いで「サービスの質や内容に関すること」22.5%、「従業員の態度や言葉づかい等に関すること」15.0%の順となっている。

(5) 従業者の質の確保・向上のために必要なこと(問27)

従業者(サービス提供者)の質の確保・向上を図るために、貴事業所では、今後どのような取り組みが必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

図表 4-26 従業者の質の確保・向上のために必要なこと(複数回答)



居宅サービス提供事業者が従業者の質の確保・向上のために必要と感じることとしては、「利用者の状態に応じた介護知識の向上」41.3%、「基本的な技術や実践的知識の向上」38.8%、「制度に関する最新情報の取得」33.8%が、上位3項目となっている。

6. 施設・居住系サービスの提供状況

(1) 定員・入所者(入居者)数(問28)

平成19年12月1日現在の、貴施設における定員・実際の入所者(入居者)数をご記入ください。

図表 4-27 定員・入所者(入居者)数

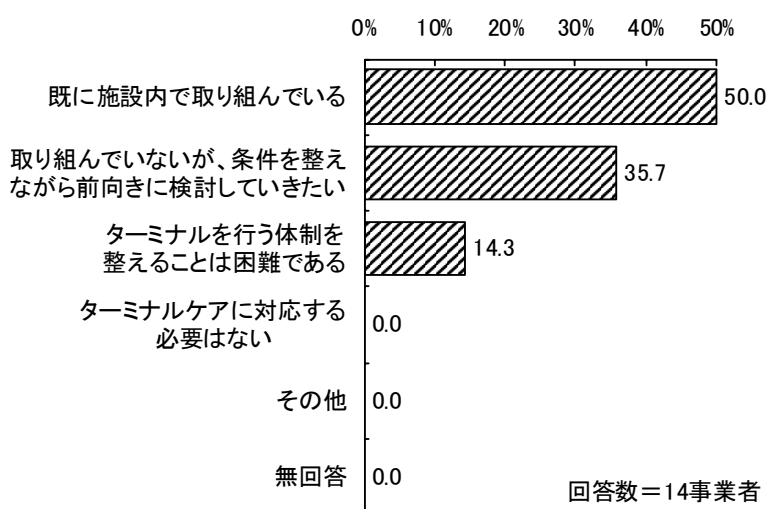
	回答数	平均定員数	平均入所者(入居者)数
介護老人福祉施設	4 事業者	64.0 人	64.0 人
介護老人保健施設	4 事業者	123.8 人	117.5 人
介護療養型医療施設	0 事業者	—	—
特定施設入居者生活介護	2 事業者	70.0 人	63.0 人
認知症対応型共同生活介護	4 事業者	13.5 人	12.0 人

施設・居住系サービスの平均定員数と平均入所者(入居者)数は上図のとおりとなっている。

(2) ターミナルケアへの対応状況(問29)

貴施設における、ターミナルケアへの対応はどれにあてはまりますか。(1つに○)

図表 4-28 ターミナルケアへの対応状況(単数回答)

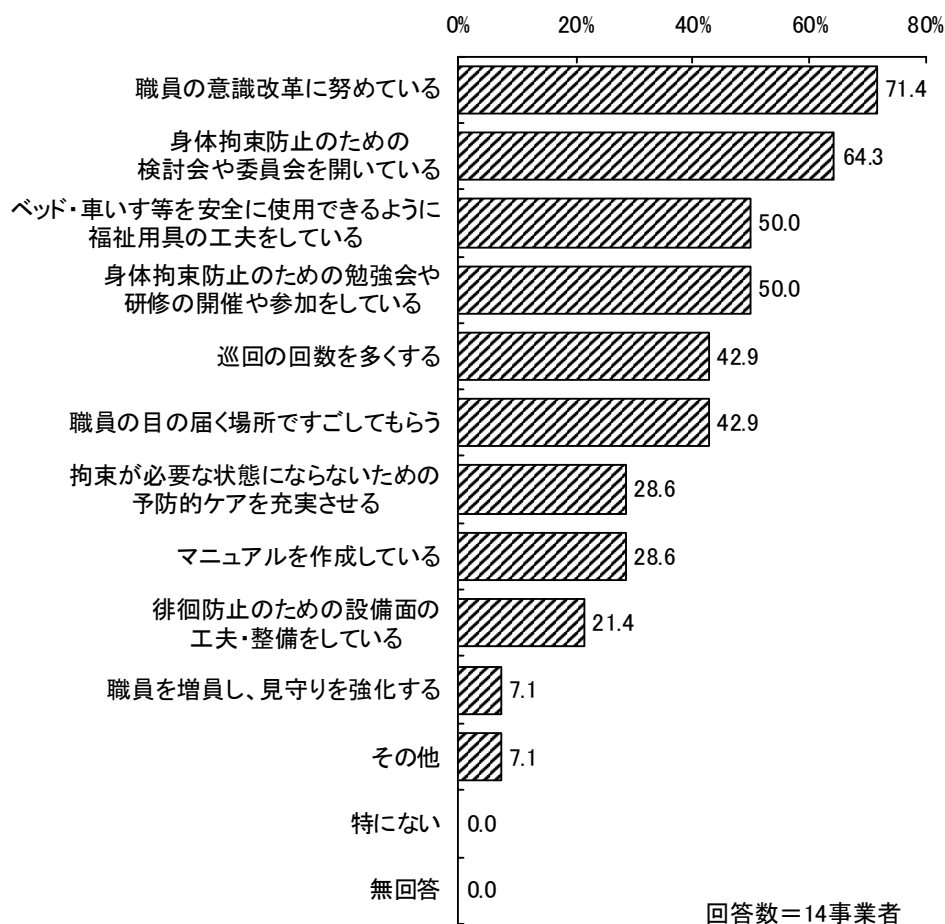


施設・居住系サービス提供事業者におけるターミナルケアへの対応状況は、50.0%と半数が「既に施設内で取り組んでいる」、35.7%が「取り組んでいないが、条件を整えながら前向きに検討していきたい」と回答している。一方で、1割強は「ターミナルを行う体制を整えることは困難である」としている。

(3) 身体拘束・虐待防止への取り組み状況(問30)

貴施設では、身体拘束・虐待防止のために、どのような取り組みを行っていますか。
(あてはまるものすべてに○)

図表 4-29 身体拘束・虐待防止への取り組み状況(複数回答)

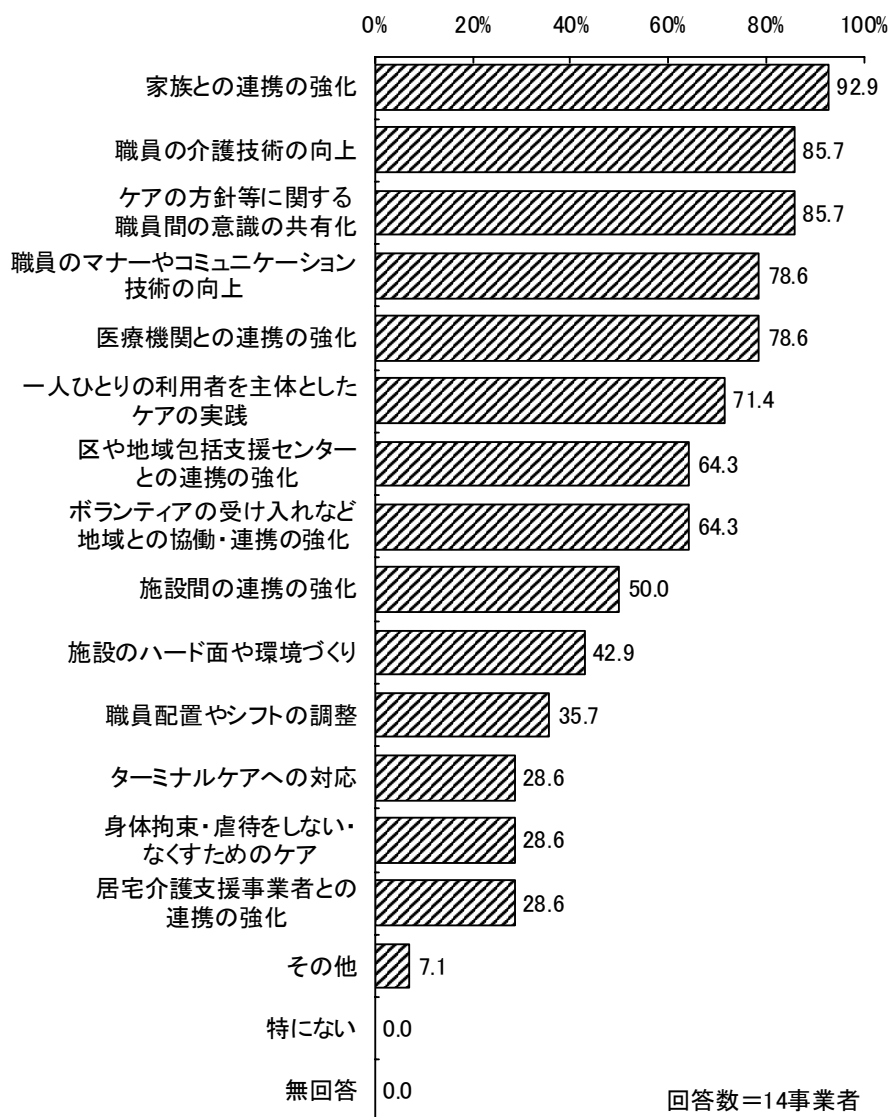


施設・居住系サービス提供事業者における身体拘束・虐待防止への取り組み状況は、「職員の意識改革に努めている」71.4%がもっとも高く、次いで「身体拘束防止のための検討会や委員会を開いている」「ベッド・車いす等を安全に使用できるように福祉用具の工夫をしている」「身体拘束防止のための勉強会や研修の開催や参加をしている」の順となっており、これらはいずれも半数以上の事業者が取り組んでいる項目となっている。

(4) 質の高いサービス提供のために必要なこと(問31)

より質の高いサービス提供を行うために、今後どのような取り組みが必要だと思いますか。
(あてはまるものすべてに○)

図表 4-30 質の高いサービス提供のために必要なこと(複数回答)



施設・居住系サービス提供事業者が質の高いサービス提供のために必要と感じることとしては、「家族との連携の強化」「職員の介護技術の向上」「ケアの方針等に関する職員間の意識の共有化」「職員のマナーやコミュニケーション技術の向上」「医療機関との連携の強化」が上位5項目となっている。

7. 事業者連絡会に対する意見・要望

区内の事業者連絡会等に対する意見、要望はありますか、自由にご記入ください。

(1) 事業者連絡会のあり方について 7件

- ・ 行政からの一方的な連絡会になっているので、各事業者が意見を伝えられるような参加型の連絡会に発展できればよいのではないかと思います。もう少し、小規模で、職種別になり、自由討議できるような場がほしいと思います。
- ・ いつも連絡事項の一方通行で、議論の場になるということはないように思います。今、このことについて事業者は知りたがっていると思うこと（介護保険課によくある質問や問題視すべき点）を整理して回答をして頂きたい。多種の介護事業者が保険者の見解を共有できる連絡会で、1つだけでも最優先課題を説明し、その対応をしっかりと示していただきたいと思います。
- ・ 行政側が本連絡会に何を望むのか。良質なサービスを提供する事業所育成、不正防止レベルアップ、福祉施策の向上等、官・民一体となって目指すのであるならば、リーダーとしての指導的役割を願いたいもの。また、この連絡会と行政側と対立するものではないということを、双方確認した上で本来の目的を果たせる会にしたいものだと切望する。
- ・ 事業者連絡会から派生した様々なサービスの部会は、活発なところはよいが、そうでない部門は墨田区がもっとリードし、支援して考えていく必要性を感じる。

(2) 事業者連絡会で得たい情報について 6件

- ・ 調査、アンケートの実施、結果を周知していただく。
- ・ 介護予防導入後のその効果を数字で出し、定期的に発表していただきたいと希望します。
- ・ 特定高齢者に対する事業の展開、実績等について最近情報が流れてこない。いろいろな区の事業についての説明は随時お願いしたい。

(3) 開催の日時について 3件

- ・ 開催案内について事前（もっと早く）に連絡してほしい。特に変更の際。
- ・ デイサービス担当者連絡会を14:00から開催されても忙しい時間帯で参加できない。夕方以降等、時間に配慮してほしい。

(4) 研修について 3件

- ・ 外部からの研修もいいのですが、墨田区の独自の取り組み、検証を並行してお願いします。
- ・ 参加の多い管理者向けの研修で、感染症や事故が起こった時の具体的な区との連携方法などを実施してほしい。

(5) その他 2件

- ・ 配布資料について、口頭で済むものと、文書に残した方がよいものについて、分類した方がよいのではないのでしょうか。

8. 区に対する意見・要望

墨田区への要望・ご意見などがございましたら、自由にご記入ください。

(1) 区に対する意見・要望 9 件

- ・ 地域包括支援センターは業務量の多さから、本来の業務に力を発揮しづらい状態なのではないかと感じています。そこで予防計画等について、実施協力機関を募ってはいかががでしょうか（例えば、リハビリスタッフが多くいるHP等に、リハビリプログラムの策定や実施等）。近年、高齢者DVや認知症の問題が地域包括センターの大きな役割となっています。本来対応すべきケースを見おとさないような、業務整備を検討してはいただけないでしょうか。
- ・ 近隣施設との交流の場を設けてほしい。意見交換をしてみたい（情報交換を含め）。
- ・ 24 時間ケアは、とても労力を使います。そのため、金銭的なことを含め 24 時間ケアをしているステーションのサポートをしていただきたい。
- ・ 現在の全国一律的な介護保険だけでは、大都市部の高齢者の介護に対応できるとは思えません。都と区とが連携して都・区民の介護を支える独自の仕組みを検討してほしいと思います。
- ・ 高齢者の生活は、今日、現在の 1 日、1 日が大切なのは言うまでもありません。行政の意向で命、生活が直接動かされているといっても、過言ではないと思います。その意味からでもできる限り素早い対応をお願いしたいと思っています。たとえば、高齢者の権利擁護の問題、虐待防止策、成年後見人の選定、どれも急を要しています。

(2) 介護保険制度・サービスについて 8 件

- ・ 特に老人の方が多いと思うので、介護には力を入れてほしい。介護事業者や介護者が余裕をもって働けるような介護保険制度に改正してほしい。
- ・ 短期入所生活介護を利用されたいがなかなか希望の日にサービスを受けられず困っている家族が多数おられます。現在の月初め 1 日に一斉に電話申し込み方法もあまり良い方法とは思えません。なんとか改善の方法はないのでしょうか？
- ・ 年々、書類と事務量が多くなっています。心の交流を欲している利用者に関わる時間が少なく、仕事の内容にも細かく規制がかかり、ヘルパーも達成感なく、中途半端な仕事に気持ちが萎えてしまいます。
- ・ 利用者の多くは外出プログラムを楽しみにしています。サービス提供時間の外出へのご理解をお願いします。万一事故等が起きた場合の責任もありますし、サービス提供時間とみなされないのはどうでしょうか。ご検討下さい。
- ・ 元気高齢者を多く生み出すという介護事業、おおいに期待していますが、まだまだ浸透していないようです。運動、食事に関しても、一部の対象者の形ばかりではなく、包括センターを核とした、行政指導をお願いします。

(3)介護サービス等について 5件

- ・ 介護予防に該当する利用者の方のサービスが減少しています。介護保険制度以外で、区の施策での対応を充実させてほしいと思います。
- ・ 身寄りのない高齢者の対応（特に認知症の高齢者）について、施策として取り組んでほしい。
- ・ おむつの支給について。支給対象品目を増やせないか。サイズだけでなく吸収量などで種類が増えると便利。

(4)研修・人材育成に対する支援について 3件

- ・ 介護者の意識向上を促す講習会、勉強会などを企画してほしい。
- ・ 包括支援センターの教育、質の向上に指導が必要。

(5)要介護認定について 3件

- ・ 認定区分が他区に比べ厳しい判定と思うのですが、いかがでしょうか？
- ・ 予防給付と介護給付の認定証を色で区別するなどの工夫をしてほしい。

(6)人材不足について 3件

- ・ 介護報酬単価の引き上げをしなければ、介護を行うスタッフが今以上に不足していき、近い将来介護を行うスタッフがなくなる。利用者に迷惑をかけてしまうので、ご検討をお願い申し上げます。
- ・ 人材育成について。人材不足が慢性化している。現任介護員が高齢化していく一方、若年介護員の増加がほとんどないのが現状。介護職に魅力がなくなっている。

(7)その他 6件

- ・ 病院（入院）から退院時、不安を抱えながら退院し、家族も知識がなく困惑される方が多いのが現実です。廃用症候群を防ぐ意味からも、医療的なアドバイスがあれば在宅での力になるものと思われま。現実には患者側から話をしない限り医者から話はなく、疾病、介護者の受容が遅れ、進行し介護度も上がる結果につながります。
- ・ 自立支援法に基づく訪問介護員の派遣についても意見を発信できる機会を設けてほしい。たとえば、精神障害者の利用が増加してきているが、単価が低価格を理由に参入しない事業所もあると聞いている。しっかり向き合い、日々変化する利用者さんを支えることは訪問介護員にとって精神的に大きな負担となっている。単価を見直すことも考慮していただきたい。