

豊島区 介護サービス事業所調査のお願い

ご協力のお願い

平素から、豊島区の介護保険事業にご理解、ご協力をいただきありがとうございます。
豊島区では、第8期介護保険事業計画（令和3～5年度）を策定するにあたり、区内の介護サービス事業所の皆様に今後の事業運営の見込みやご意見等をおうかがいするアンケート調査を実施することといたしました。

この調査結果は、介護サービス事業所の抱える課題への対応策を検討する際の重要な基礎資料とさせていただきます。お手数をおかけしますが、ご回答にご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和元年 11 月 豊島区保健福祉部

記入上の注意

1. この調査は、令和元年 11 月 1 日現在の状況でお答えください。
2. この調査票は、封筒宛名のサービス種別ごとに送付しています。複数調査票が届いた事業所につきましては、サービス種別ごとに調査票の記入をお願いいたします。
3. 事業所単独では回答が難しい設問に関しては、貴事業所の運営主体である法人と調整のうえ、お答えください。
4. 濃い鉛筆または黒のボールペンで記入してください。
5. ○印は、番号を囲むように濃くつけてください。（例：①・2・3）
6. 「その他」を選択された場合は（ ）内に具体的内容を記入してください。
7. ご記入いただきました調査票は、同封の返信用封筒（切手は不要です）に封入し、令和元年12月2日（月）までにご返送ください。
8. この調査に関するお問い合わせは、以下の担当までお願いいたします。

【調査についての問合せ先】

豊島区 保健福祉部 介護保険課 電話：03-3981-1942（直通）

1. 貴事業所の概要について

問1. 貴事業所で行っているサービスの種類を選択してください。(調査票はサービス種別ごとに記入するため、ひとつだけ○)

【訪問系】	
1. 訪問介護	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. 居宅療養管理指導	
【通所系】	
6. 通所介護	7. 通所リハビリテーション
【短期入所】	
8. 短期入所生活介護	9. 短期入所療養介護
【貸与】	
10. 福祉用具貸与	
【地域密着型】	
11. 夜間対応型訪問介護	12. 認知症対応型通所介護
13. 地域密着型通所介護	14. 小規模多機能型居宅介護
15. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	16. 認知症対応型共同生活介護
【施設等】	
17. 特定施設入居者生活介護	18. 介護老人福祉施設
19. 介護老人保健施設	20. 介護療養型医療施設
【介護サービス計画】	
21. 居宅介護支援	

問2. 貴事業所の事業所番号とサービス種別番号を記入してください。(本調査の結果は、事業所の内容を点検するものではなく、所在地と日常生活圏域ごとに集計するために使用します。)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

問3. 貴事業所の、利用申込者の受け入れ状況についてお答えください。(ひとつだけ○)

1. 余裕がある	2. 曜日や時間帯により対応できないことがある
3. あまり余裕はない	4. 余裕がない(利用を断っている)
5. 現在は事業を休止している	

問4. 貴事業所の、経営状況についてお答えください。(ひとつだけ○)

- | | |
|----------------|--------|
| 1. 安定的に運営できている | 2. 厳しい |
|----------------|--------|

問5. 貴事業所の、今後4年間における事業展開の意向についてお答えください。(ひとつだけ○)

- | | |
|----------|---------------|
| 1. 現状維持 | 2. 拡大・新規展開したい |
| 3. 縮小したい | 4. 休止・廃止したい |

問6. 令和元年11月1日現在の貴事業所における、従業員数(管理者や事務員も含む)についてお答えください。(ひとつだけ○)

- | | | | | |
|-------|---------|----------|-----------|-----------|
| 1. 1人 | 2. 2~5人 | 3. 6~29人 | 4. 30~99人 | 4. 100人以上 |
|-------|---------|----------|-----------|-----------|

2. 人材の確保・定着・育成について

問7. 貴事業所における正社員・非正社員の、職種および年齢構成別の人数をご記入ください。

なお、無回答の場合には「0」として集計されます。(人数を記入)

【正社員】(管理者・事務員含む)		年齢構成					
職種	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1 訪問介護員(ヘルパー)	人	人	人	人	人	人	人
2 介護職員	人	人	人	人	人	人	人
3 看護師・准看護師	人	人	人	人	人	人	人
4 機能訓練指導員(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士)	人	人	人	人	人	人	人
5 介護支援専門員	人	人	人	人	人	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人	人	人	人	人	人
7 その他職員	人	人	人	人	人	人	人

※ 正社員：雇用している労働者で雇用期間の定めのない者

【非正社員】(管理者・事務員含む)		年齢構成					
職種	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1 訪問介護員(ヘルパー)	人	人	人	人	人	人	人
2 介護職員	人	人	人	人	人	人	人
3 看護師・准看護師	人	人	人	人	人	人	人
4 機能訓練指導員(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士)	人	人	人	人	人	人	人
5 介護支援専門員	人	人	人	人	人	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人	人	人	人	人	人
7 その他職員	人	人	人	人	人	人	人

※ 非正社員：正社員以外の労働者(契約社員、嘱託社員、臨時的雇用者、パートタイム労働者)

問8. 貴事業所における、過去1年間（平成30年10月1日から令和元年10月1日）の介護職員の採用者数と離職者数をお答えください。なお、無回答の場合には「0」として集計されます。（人数を記入）

【正社員】（管理者・事務員含む）

職種	採用者数	離職者数
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人
2 介護職員	人	人
3 看護師・准看護師	人	人
4 機能訓練指導員（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）	人	人
5 介護支援専門員	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人
7 その他職員	人	人

※ 正社員：雇用している労働者で雇用期間の定めのない者

【非正社員】（管理者・事務員含む）

職種	採用者数	離職者数
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人
2 介護職員	人	人
3 看護師・准看護師	人	人
4 機能訓練指導員（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）	人	人
5 介護支援専門員	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人
7 その他職員	人	人

※ 非正社員：正社員以外の労働者（契約社員、嘱託社員、臨時的雇用者、パートタイム労働者）

問9. 貴事業所で実施する介護サービスに従事する職員について、職種・雇用形態ごとの現在募集している人数をお答えください。なお、無回答の場合には「0」として集計されます。（人数を記入）

職種	雇用形態	
	正社員	非正社員
1 訪問介護員（ヘルパー）	人	人
2 介護職員	人	人
3 看護師・准看護師	人	人
4 機能訓練指導員（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）	人	人
5 介護支援専門員	人	人
6 福祉用具専門相談員	人	人
7 その他職員	人	人

※ 正社員：雇用している労働者で雇用期間の定めのない者 非正社員：正社員以外の労働者

問10. 貴事業所では、人材の確保に向けて、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○)

1. 定期的に求人誌への掲載などを行っている
2. 就職説明会への参加を行っている
3. 福祉専門学校等教育機関との連携を図っている
4. ハローワークとの連携を図っている
5. 人材派遣会社との連携を図っている
6. 無資格者でも採用を行い、採用後に資格取得講座を受講させている
7. 採用時に給与（賞与・手当含む）を他社より好条件に設定している
8. 採用時に労働日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている
9. 育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている
10. 採用時に仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている
11. インターンシップ制度を導入している
12. その他（)
13. 特に何も行ってない

問11. 貴事業所では、人材の定着・育成（離職の防止）について、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○）

1. 近隣の企業や同業他社の給与水準を踏まえ、給与額を設定している
2. 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
3. 能力や仕事ぶりによって、管理職への登用機会を設けている
4. 非正規職員から正規職員への登用機会を設けている
5. 外部研修に参加できない職員のために、内部研修を充実させている
6. 新人職員に対し、一定期間、マンツーマンで知識や技能を指導するなどの支援体制を設けている
7. 育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている
8. 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
9. 上司や管理職が頻繁に面談を行い、職員の要望や不満を汲み取っている
10. 仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている
11. 職員への満足度（不満）調査を行い、事業所における課題の把握を行っている
12. その他（)
13. 特に何も行ってない

問12. 職員の定着に向けて、事業者としてどのような支援が必要だと思いますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 新規就業者を対象とした介護技術等に関する合同研修
2. 新規就業者を対象としたキャリアプランに関する合同研修
3. 中堅職員を対象とした介護技術等に関する合同研修
4. 中堅職員を対象としたキャリアプランに関する合同研修
5. 雇用定着をテーマにした管理者等に対する研修
6. 個別の職場・事業所へのアドバイザーの派遣（職員の働き方等に関する助言等）
7. 子育て中の職員に対する処遇改善にかかる補助
8. その他（)

問13. 貴事業所における、介護職員としての外国人労働の受け入れ状況について教えてください。

(ひとつだけ○)

1. 現在受け入れているまたは過去に受け入れたことがあり、今後も受け入れを検討している
2. 受け入れた経験がないが、受け入れを検討している → 問 13-1 へ
3. 受け入れた経験がなく、受け入れを検討していない → 問 14 へ
4. 受け入れた経験があるが、今後は受け入れを検討していない → 問 13-1 へ
5. その他（)

問 13-1. 問 13 で 1 または 4 に ○ を つ け た 方 に う か が い ま す。 貴事業所で就業歴のある外国人はどのような制度で雇用された方ですか。雇用時点で利用していた制度についてお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. EPA（経済連携協定）による介護福祉士候補者の雇用・研修
2. EPA（経済連携協定）により介護福祉士資格を取得した外国人の雇用
3. 日本の介護福祉養成校に通う外国人留学生のアルバイト雇用
4. 在留資格「介護」を持つ外国人の雇用
5. 技能実習制度を活用した外国人（技能実習生）の雇用
6. 在留資格「特定技能1号」を持つ外国人の雇用
7. 身分に基づく在留者（定住者（主に日系人）、永住者、日本人の配偶者等）
8. その他（)
9. 不明

問 13-2. 問 13 で 1 または 4 に ○ をつけた方にかがいます。貴事業所で就業歴のある外国人の出身国はどちらですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 中国	2. フィリピン
3. ベトナム	4. ミャンマー
5. モンゴル	6. インドネシア
7. カンボジア	8. スリランカ
9. タイ	10. ネパール
11. その他 ()	

問14. 貴事業所において外国人の受け入れにあたって課題となっていることを具体的に教えてください。(あてはまるものすべてに○)

① 受け入れ時に関する課題

1. 受け入れにあたっての手続き・方法	2. 受け入れにあたっての費用
3. 受け入れにあたっての情報の入手	4. 複数の事業所と情報共有を行う場が無い
5. 求める人材像等とのマッチング	6. その他 ()
7. 特になし	

② 受け入れ後に関する課題

1. 日本語のコミュニケーション能力	2. 生活習慣・文化の違い
3. 介護の考え方・技術等	4. 緊急時の判断や対応
5. 外国人職員への指導等による日本人職員の負担	6. 外国人からの接遇による利用者の反応
7. 日本人職員からの不満	8. その他 ()
9. 特になし	

問15. 厚生労働省では、業務改善に取り組む介護事業者を支援するため、「介護サービス事業所における生産性向上に取り組むためのガイドライン」を公表しています。ガイドラインの中では、介護ロボットやICTツールの活用などがあげられていますが、以下のうち、貴事業所において、既に導入しているものや、今後導入を考えているものはありますか。

1. 介護ロボット	➡ 問 15-1 へ	2. ICTツール	➡ 問 15-2 へ
3. その他 ()		4. 特になし	➡ 問 16 へ

※ 介護ロボット：歩行・食事等の介護される側の動作の自立を助けたり、入浴や車いすへの移乗等の介護する側の仕事を支援する機器

※ ICTツール：各種介護業務における業務効率化やペーパーレス化を図るための機器

問 15-1. 問 15 で 1 に○をつけた方にうかがいます。貴事業所で導入している・導入を検討している介護ロボットはどのようなものですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 移乗介助機器 装着型

(介助者が装着し移乗時のパワーアシストを行い、腰の負担を軽減する機器。)

2. 移乗介助機器 非装着型

(ベッドからの抱え上げ動作のパワーアシストを行う機器。ベッドに敷いたシートごと抱き上げる機器や、ベッドと車いすが一体になっているもの。※据付工事を伴うものや、つり下げ式移動用リフトは含まない。)

3. 移動支援機器 屋外型

(モーター等で移動をアシストし、使用者が一人で用いる手押し車型の機器。)

4. 移動支援機器 屋内型

(屋内の移動や立ち座り、トイレ内での姿勢保持等を支援する歩行支援機器。)

5. 排泄支援機器

(設置位置の調整可能な特徴を持つ水洗トイレ。)

6. 見守り支援機器

(ベッドサイドセンサやドア開閉センサ等により高齢者の状態を検知し介助者に通知する機器。)

7. 入浴支援機器

(浴室から浴槽への出入り動作、浴槽をまたぎ湯船につかるまでの一連の動作を支援する機器。)

8. コミュニケーション支援機器

(利用者の状態や室温等周囲の環境に応じた声かけや、介助者の代わりにレクリエーションを行う機器。)

9. その他 ()

問 15-2. 問 15 で 2 に○をつけた方にうかがいます。貴事業所で導入している・導入を検討している ICT ツールはどのようなものですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 基本情報作成ツール (利用者情報の登録・参照・更新・削除を行う)

2. シフト表作成ツール (ヘルパーのシフト表を自動作成する)

3. 計画書作成ツール (サービス計画やサービス提供票の登録・参照・更新・削除等を行う)

4. 記録作成ツール (介護記録や業務日誌、連絡帳の登録・参照・更新・削除等を行う)

5. 実績化ツール (各種記録と報酬請求情報の突合を行う)

6. 請求管理ツール (事業所加減算の管理、算定処理、集計処理、利用者負担の請求などを行う)

7. 介護報酬請求ツール (国保連合会への報酬請求の際の確認を行う)

問16. 貴事業所において介護ロボットの導入にあたって課題となっていることを具体的に教えてください。(あてはまるものすべてに○)

① 導入時に関する課題

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. 介護ロボットの種類が分かりにくい・知らない | 2. 導入費用の負担が大きい |
| 3. 実際に使用しないと便利かわからない | 4. 職員の身体的負担が軽減されるかわからない |
| 5. その他() | 6. 特にない |

③ 導入後の運用に関する課題

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 1. 介護ロボットを使いこなせるか不安がある | 2. 利用者が不安に思うことについて懸念がある |
| 3. 運用費の負担が大きい | 4. 職員の身体的負担が軽減されない |
| 5. メンテナンスに係る手間に負担を感じる | 6. その他() |
| 7. 特にない | |

問17. 介護人材の不足への対応や、元気高齢者の活躍の場を設けるための取り組みとして、事業所における清掃や事務作業等に対応できる元気高齢者を紹介する仕組みがあれば、利用したいと思いませんか。(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|------------------|-----------------|----------|
| 1. とても利用したいと思う | 2. やや利用してみたいと思う | ➡ 問17-1へ |
| 3. あまり利用したいと思わない | 4. 利用したくない | ➡ 問17-2へ |

問17-1. 問17で1または2に○をつけた方にうかがいます。どのような業務での活用を考えていますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 経理業務 | 2. 採用や教育、労務管理などの人事業務 |
| 3. 帳票や規定等の作成管理など総務業務 | 4. 直接身体に触れる介助業務 |
| 5. 介護助手としての業務 | 6. 送迎などの補助 |
| 7. その他() | |

問17-2. 問17で3または4に○をつけた方にうかがいます。利用したくないと考える理由をお聞かせください。

3. 処遇改善の状況について

問18. 貴事業所では、介護職員等特定処遇改善加算を申請していますか。(ひとつだけ○)

(訪問看護、訪問リハ、福祉用具貸与・販売、居宅療養管理指導、居宅支援は対象外なので、問19へ進んでください。)

1. 行っている ➡ 問18-1 へ

2. 行っていない ➡ 問18-2 へ

問18-1. 問18で1に○をつけた方にうかがいます。介護職員等特定処遇改善加算を利用した職場環境の整備や賃上げなど処遇の改善を図ったことで、貴事業所の従業員にどのような効果があったと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. 離職率が下がった | 2. 職場の雰囲気が活性化した |
| 3. 職員の意欲が向上した | 4. その他 () |
| 5. あまり効果はみられなかった | |

問18-2. 問18で2に○をつけた方にうかがいます。現在介護職員等特定処遇改善加算の申請を行っていない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. 制度を知らないから | 2. 申請方法がわからないから |
| 3. 申請に手間がかかるから | 4. 申請してもメリットが少ないから |
| 5. 対象となる職員がないから | 6. 経営状況から取得できないから |
| 7. その他 () | |

4. 各種連携の状況について

問19. 高齢者への適切なケアの提供にあたっては、ケアマネジャーと十分な連携がとれていることが重要ですが、貴事業所にとって、ケアマネジャーとの連携における課題は何だと思えますか。居宅介護支援事業所以外がお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. 日程が合わず、サービス担当者会議へ参加できないことが多いこと
2. 必要な情報の共有が上手く図れないこと
3. 連携のために必要となる時間や労力が大きいこと
4. お互いの都合で、対応が遅れる場合があること
5. ケアマネジャーと話し合う機会が少ないこと
6. その他 ()
7. 特にない

問20. 貴事業所では、介護職員によるたんの吸引及び経管栄養、ストマ交換等の医療的ケアへの対応はどのようにお考えですか (ひとつだけ○)

1. すでに実施している
2. 検討段階である
3. 対応は考えていない
4. その他 ()

問21. 貴事業所では、ターミナルケアに取り組むにあたり、どのようなことが課題であるとお考えですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 医療的知識の不足
2. 医療機関との連携不足
3. 介護職員の研修機会の不足
4. その他 ()
5. 特にない

5. サービスの質の向上について

問22. 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。(あてはまるものすべてに○)

1. サービス提供のガイドライン、マニュアルを作成している
2. 事故防止のためにヒヤリ・ハット事例の収集・共有を図っている
3. 利用者や家族に対し満足度調査を行っている
4. 積極的に外部評価を受けている（ISO、第三者評価など）
5. 独自の自己評価を実施している
6. 管理者が直接サービス提供の状況を確認し指導している
7. 現場のスタッフがケース検討会などを行っている
8. 意見箱を設置している
9. 各種研修会、学習会、セミナー等への参加を促している
10. その他（)
11. 特に行っていない

6. 災害時の対応等について

問23. 大規模災害が発生した場合のご利用者への対応等について、貴事業所では何か取り組みを考えていますか（ひとつだけ○）

1. 現時点においては考えていない

2. すでに取り組み内容を決めている

3. 取り組み内容の検討を始めている

➡ 問 23-1 へ

問 23-1. 問 23 で 2～3 に ○ をつけた方にうかがいます。

現在、検討している・想定している取り組みは何ですか。（あてはまるものすべてに○）

1. 安否確認用の名簿の作成

2. 安否確認訓練の実施

3. マニュアル整備

4. 備蓄品の整備

5. 災害時対応の契約（委託の場合）

6. その他（

）

問24. 大規模災害が発生した場合の取り組みを実施するにあたり、課題等があればご自由にお書きください。

- ★ 最後に、今後の介護サービス基盤や地域包括ケアシステムの構築についてご意見やご要望がございましたら、ご自由にお書きください。

質問は以上でおわりです。ご協力ありがとうございました。

調査票を同封の返信用封筒に入れて、12月2日（月）までに

返送（投函）してください。切手を貼る必要はありません。