

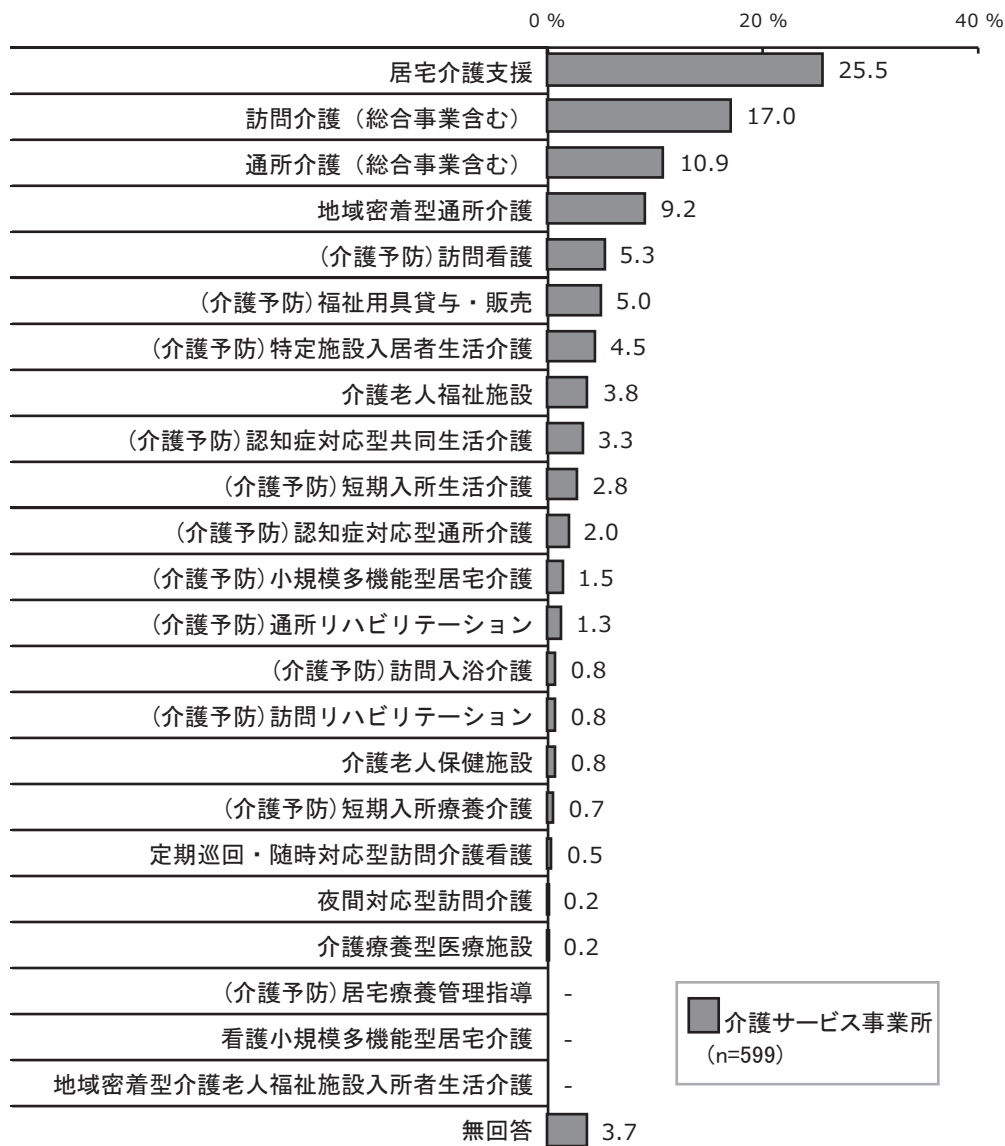
13 介護サービス事業所調査

(1) 事業所の概要

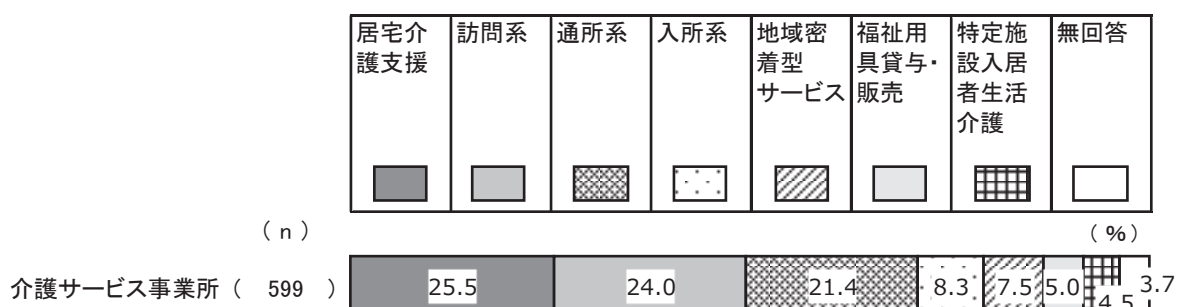
① 現在実施しているサービス

○「居宅介護支援」が最も高く 25.5%、次いで「訪問介護（総合事業含む）」が 17.0%、「通所介護（総合事業含む）」が 10.9%と続いている。

■現在実施しているサービス

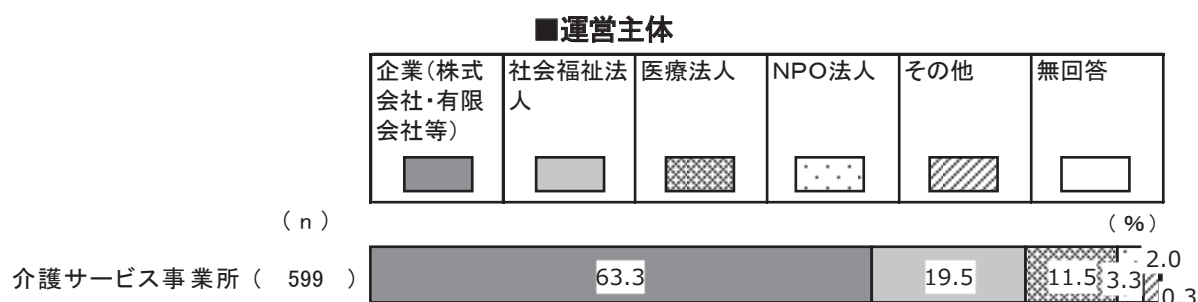


■現在実施しているサービス＜まとめ＞



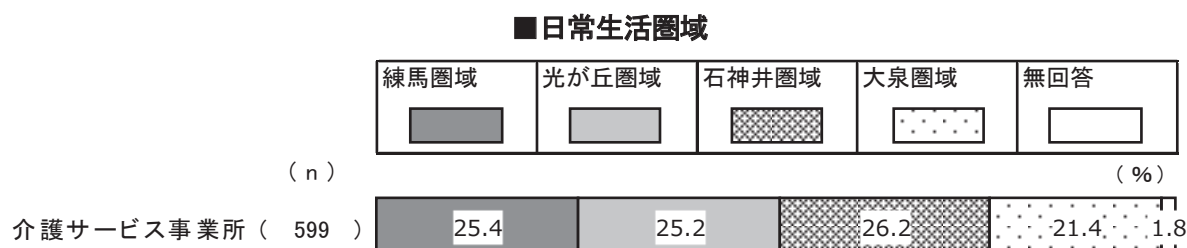
② 運営主体

○「企業（株式会社・有限会社等）」が最も高く 63.3%、次いで「社会福祉法人」（19.5%）、「医療法人」（11.5%）、「NPO法人」（3.3%）と続いている。



③ 日常生活圏域

○「練馬圏域」が 25.4%、「光が丘圏域」が 25.2%、「石神井圏域」が 26.2%、「大泉圏域」が 21.4% となっている。



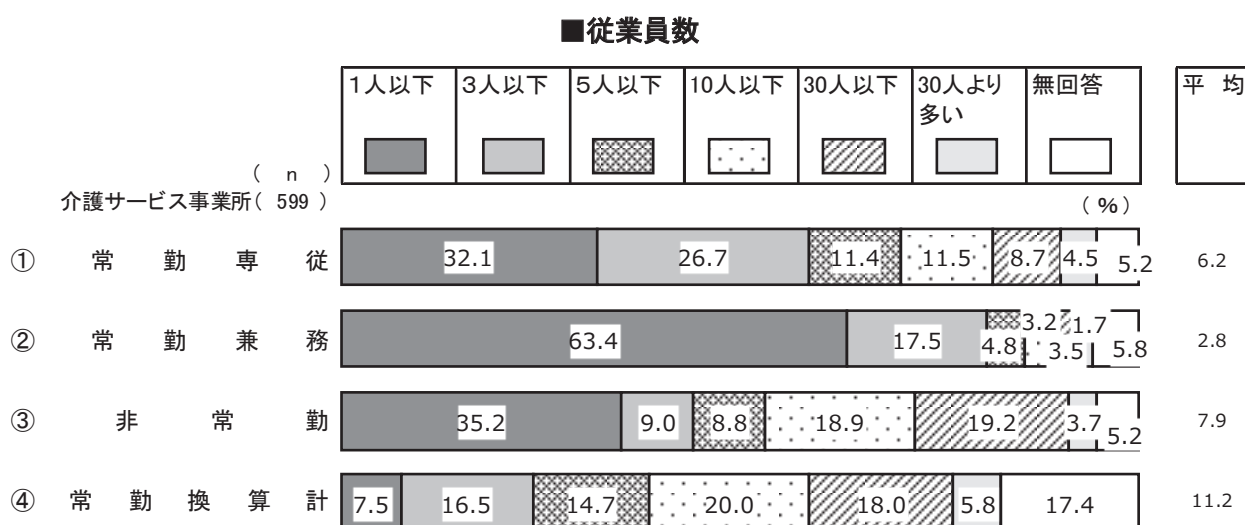
(2) 従業員数

○平均は、常勤専従で 6.2 人、常勤兼務で 2.8 人、非常勤で 7.9 人となっている、常勤換算計の平均は 11.2 人となっている。

○常勤専従は「1人以下」が最も高く 32.1%で、「3人以下」と合わせて、“3人以下”が6割近くとなっている。

○常勤兼務は「1人以下」が6割超となっている。

○非常勤は、「1人以下」が最も高く 35.2%となっている。



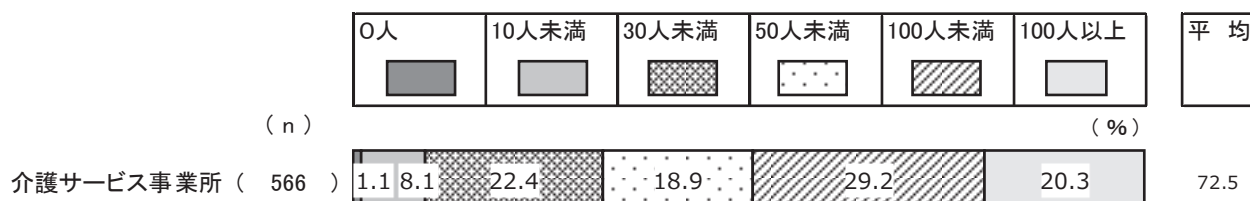
(3) 利用者数

① 要介護度別利用者数

○利用者数（合計）は、「10 人未満」が 8.1%、「30 人未満」が 22.4%、「50 人未満」が 18.9%、「100 人未満」が 29.2%、「100 人以上」が 20.3%、平均は 72.5 人となっている。

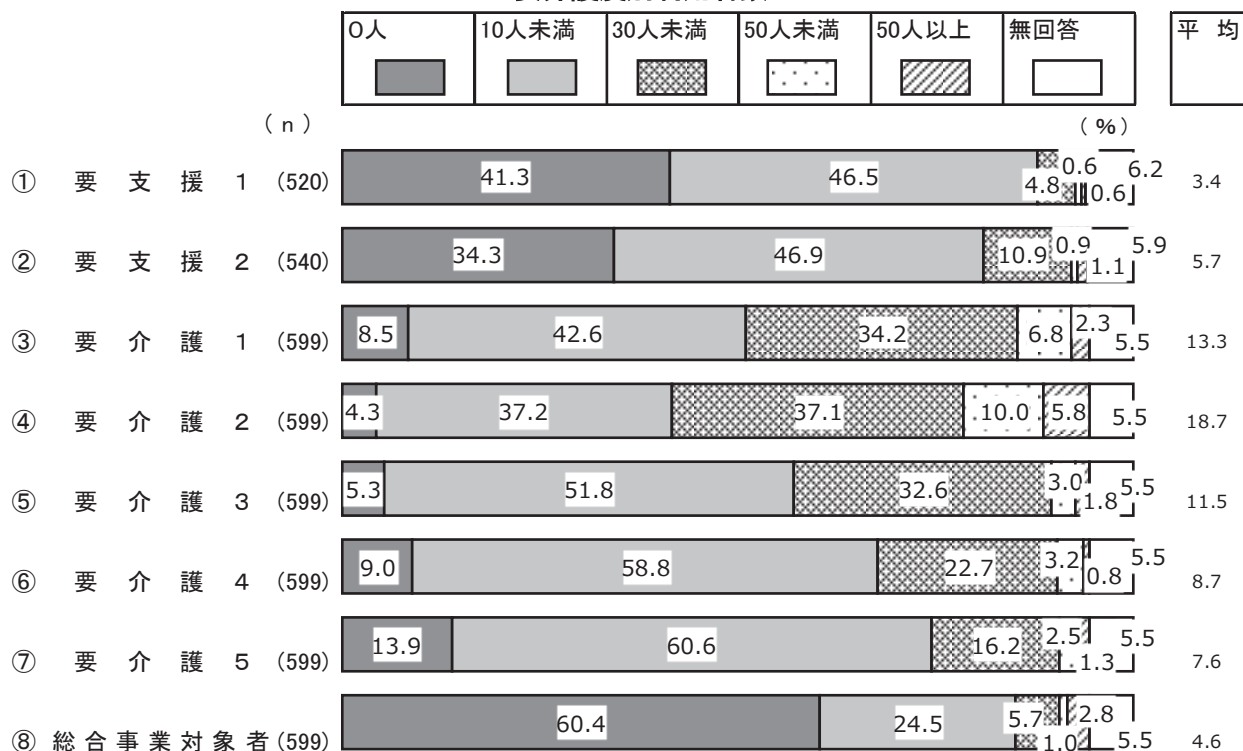
○要介護度別利用者数の平均は、要支援 1 で 3.4 人、要支援 2 で 5.7 人、要介護 1 で 13.3 人、要介護 2 で 18.7 人、要介護 3 で 11.5 人、要介護 4 で 8.7 人、要介護 5 で 7.6 人、総合事業対象者で 4.6 人となっている。

■利用者数（合計）



※ 無回答を除いて集計した

■要介護度別利用者数



※ 要支援 1 は、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「夜間対応型訪問介護」「地域密着型通所介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「（介護予防）認知症高齢者グループホーム」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」を除いて集計した

※ 要支援 2 は、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「夜間対応型訪問介護」「地域密着型通所介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」を除いて集計した

【サービス種別】

○サービス種別にみると、利用者人数が“100 人未満”（「0 人」～「100 人未満」の合計）の事業所が多い（福祉用具貸与・販売を除く）。

■利用者数（合計）＜サービス種別＞

		(%)						
	n	0 人	1 0 人 未 満	3 0 人 未 満	5 0 人 未 満	1 0 0 人 未 満	1 0 0 人 以 上	平 均
介護サービス事業所	566	1.1	8.1	22.4	18.9	29.2	20.3	72.5
居宅介護支援	141	1.4	4.3	14.9	19.9	29.8	29.8	74.4
訪問系	137	0.7	8.8	16.1	22.6	35.0	16.8	62.5
通所系	122	－	4.9	31.1	18.0	32.0	13.9	56.7
入所系	48	－	20.8	12.5	20.8	29.2	16.7	52.1
地域密着型サービス	44	2.3	13.6	75.0	4.5	2.3	2.3	22.6
福祉用具貸与・販売	27	7.4	7.4	7.4	－	11.1	66.7	317.9
特定施設入居者生活介護	26	－	－	3.8	38.5	46.2	11.5	64.9

※ 無回答を除いて集計した

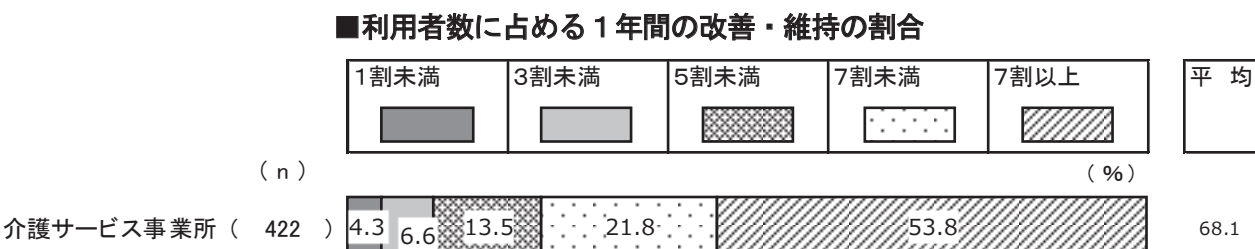
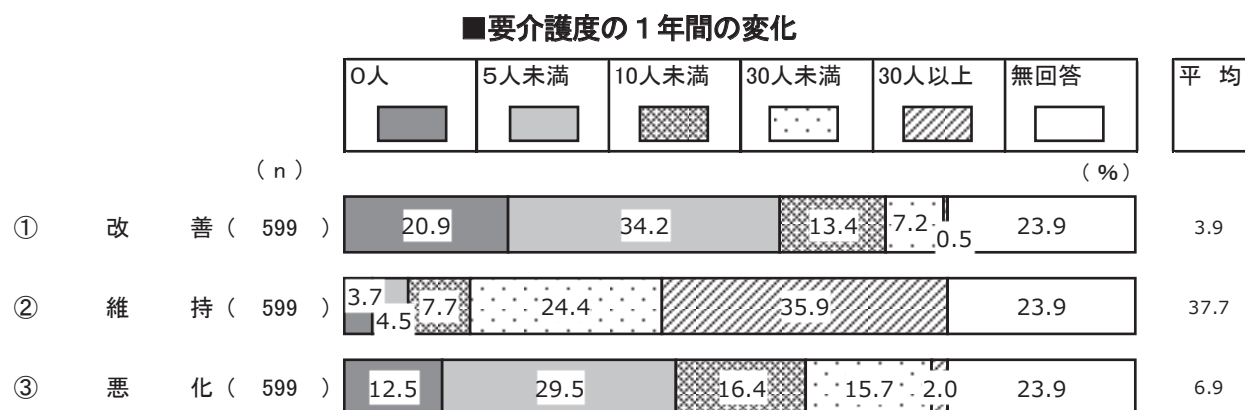
② 要介護度の1年間の変化

○改善は、「0人」が20.9%、「5人未満」が34.2%、「10人未満」が13.4%、「30人未満」が7.2%、「30人以上」が0.5%、平均は3.9人となっている。

○維持は、「0人」が3.7%、「5人未満」が4.5%、「10人未満」が7.7%、「30人未満」が24.4%、「30人以上」が35.9%、平均は37.7人となっている。

○悪化は、「0人」が12.5%、「5人未満」が29.5%、「10人未満」が16.4%、「30人未満」が15.7%、「30人以上」が2.0%、平均は6.9人となっている。

○各介護サービス事業所の利用者数に占める1年間の要介護度の改善・維持の状態をみると、改善・維持が「7割以上」が53.8%となっている。



※ 利用者数の回答があった事業者を集計対象とし、「改善」「維持」の合計人数の利用者数に占める割合を示す

【サービス種別】

○サービス種別にみると、いずれのサービス種別でも「維持」が最も多い。

■要介護度の1年間の変化(実人数)＜サービス種別＞

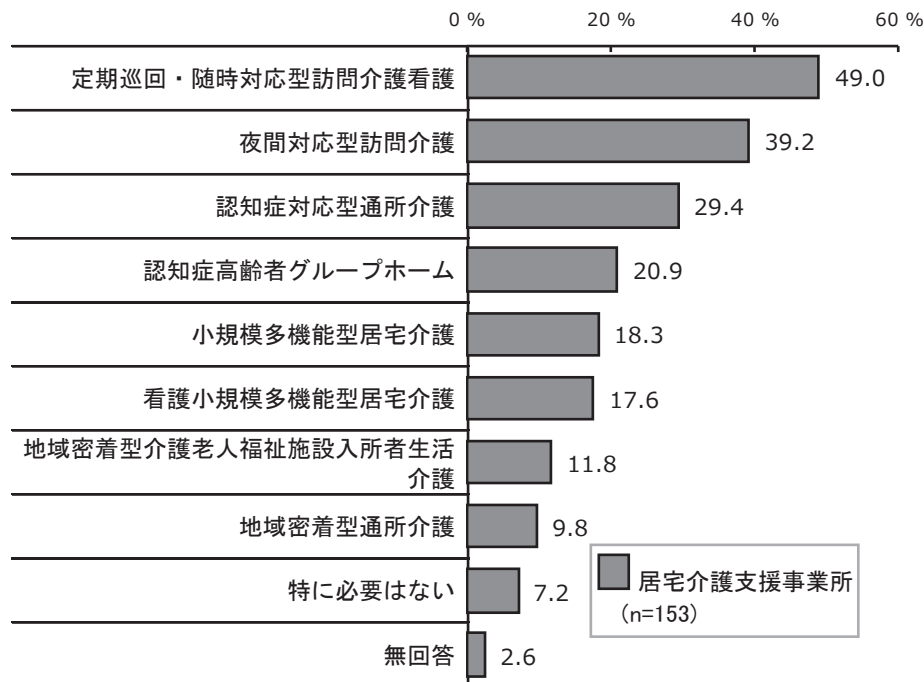
		(人)		
	n	改善	維持	悪化
介護サービス事業所	599	1,794	17,174	3,128
居宅介護支援	153	507	5,233	871
訪問系	144	357	4,077	601
通所系	128	351	3,577	575
入所系	50	114	1,123	177
地域密着型サービス	45	29	478	99
福祉用具貸与・販売	30	253	1,544	396
特定施設入居者生活介護	27	101	671	258

(4) 居宅介護支援事業所の考え

① 今後整備が必要な地域密着型サービス

○「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が最も高く 49.0%、次いで、「夜間対応型訪問介護」(39.2%)、「認知症対応型通所介護」(29.4%)、「認知症高齢者グループホーム」(20.9%)、「小規模多機能型居宅介護」(18.3%)と続いている。

■今後整備が必要な地域密着型サービス（複数回答）



【圏域別】

○圏域別にみると、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」と回答した事業所が、『練馬圏域』で 22 件、『石神井圏域』で 20 件となっている。

■今後整備が必要な地域密着型サービス（複数回答）＜圏域別＞

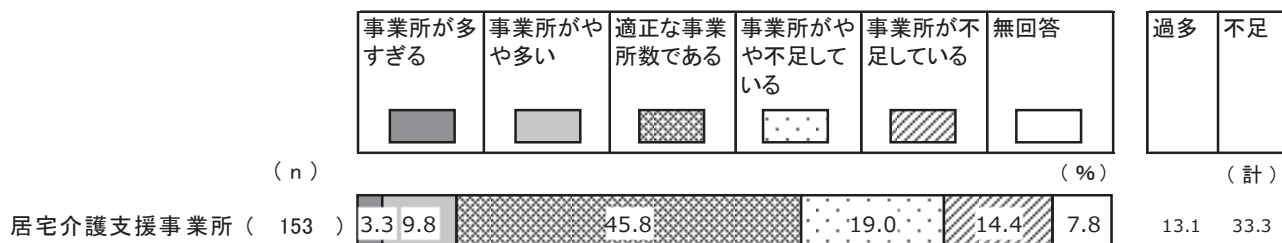
		型定期巡回・随時対応	夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護	活認知症対応型共同生活介護	小規模多機能型居宅介護	居宅介護小規模多機能型	介護福祉施設入所者生活介護	地域密着型通所介護	特に必要はない	無回答
	n										
居宅介護支援事業所	153	75	60	45	32	28	27	18	15	11	4
練馬圏域	36	22	14	8	9	7	1	5	4	0	3
光が丘圏域	39	16	14	7	10	10	6	6	5	4	0
石神井圏域	47	20	21	20	7	7	10	4	1	3	1
大泉圏域	29	16	9	9	5	3	9	2	4	4	0

② 小規模多機能型居宅介護

ア. 小規模多機能型居宅介護の需給バランス

- 「適正な事業所数である」が最も高く 45.8%となっている。
- “不足”（「事業所が不足している」と「事業所がやや不足している」の合計）が3割超で、“過多”（「事業所が多すぎる」と「事業所がやや多い」）の1割超を上回っている。

■小規模多機能型居宅介護の需給バランス



【圏域別】

- 圏域別にみると、“不足”と回答した事業所は、『光が丘圏域』で19件となっている。

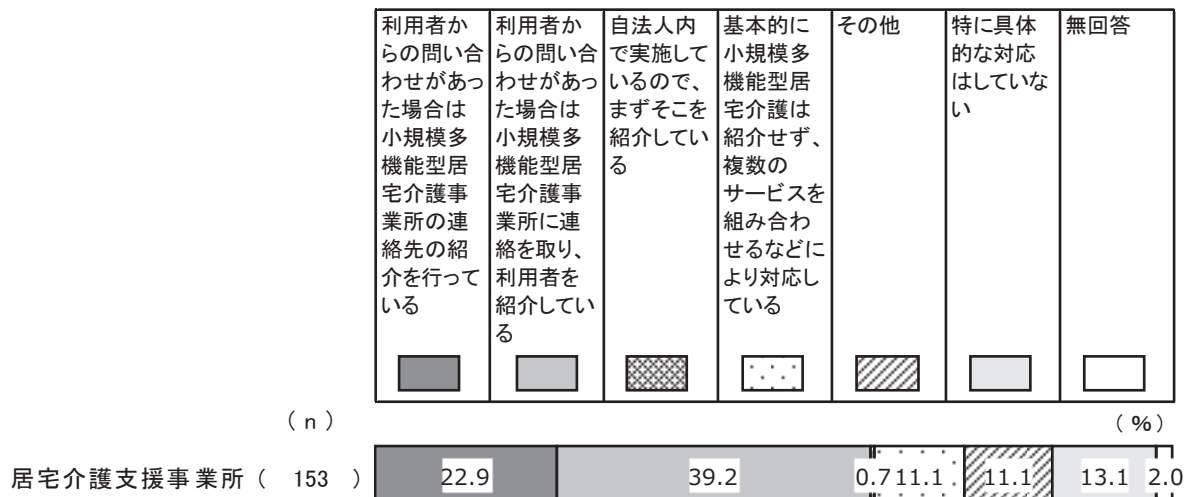
■小規模多機能型居宅介護の需給バランス＜圏域別＞

	n	(件)						(計)	
		事業所が多すぎる	事業所がやや多い	適正な事業所数である	事業所がやや不足している	事業所が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	153	5	15	70	29	22	12	20	51
練馬圏域	36	1	2	17	8	4	4	3	12
光が丘圏域	39	3	4	13	9	10	0	7	19
石神井圏域	47	1	4	26	8	3	5	5	11
大泉圏域	29	0	4	13	4	5	3	4	9

イ. 小規模多機能型居宅介護の対応状況

- 「利用者からの問い合わせがあった場合は小規模多機能型居宅介護事業所に連絡を取り、利用者を紹介している」が最も高く 39.2%、次いで「利用者からの問い合わせがあった場合は小規模多機能型居宅介護事業所の連絡先の紹介を行っている」（22.9%）と続いている。「特に具体的な対応はしていない」は 13.1%となっている。

■小規模多機能型居宅介護の対応状況

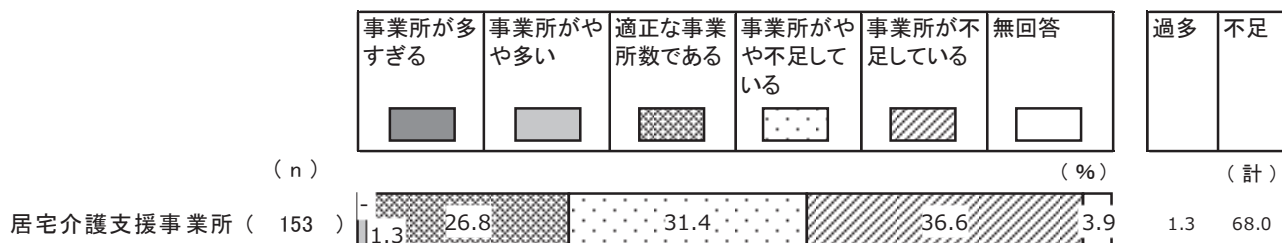


③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

ア. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の需給バランス

- “不足”が 68.0%と、“過多”を大きく上回っている。
- 「適正な事業所数である」は 26.8%となっている。

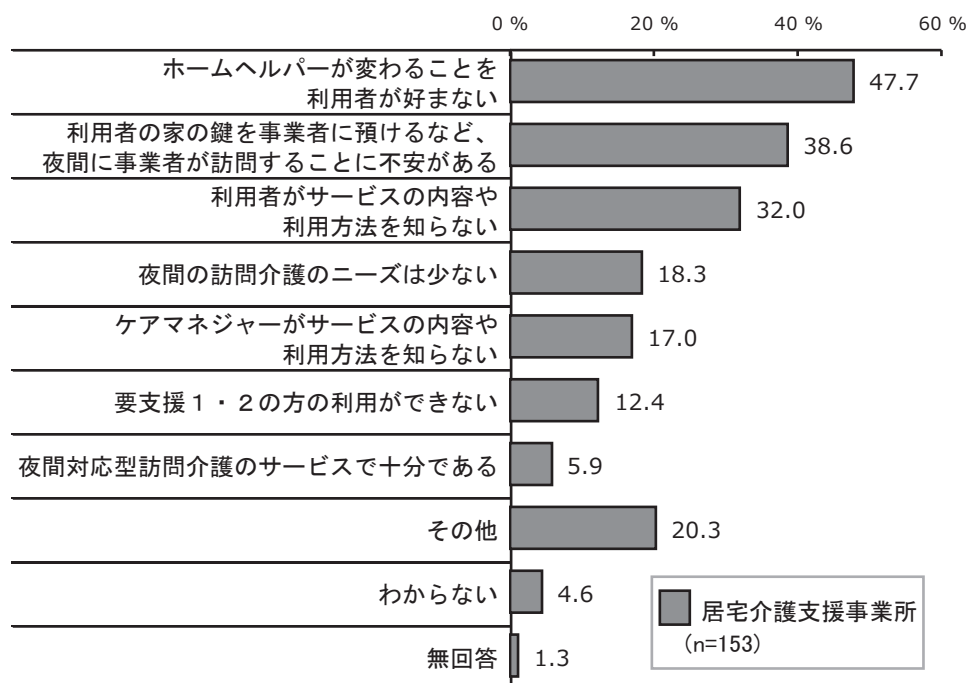
■定期巡回・随時対応型訪問介護看護の需給バランス



イ. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の課題

- 「ホームヘルパーが変わることを利用者が好まない」が最も高く 47.7%、次いで「利用者の家の鍵を事業者に預けるなど、夜間に事業者が訪問することに不安がある」（38.6%）、「利用者がサービスの内容や利用方法を知らない」（32.0%）と続いている。
- 「わからない」は 4.6%となっている。

■定期巡回・随時対応型訪問介護看護の課題（複数回答）

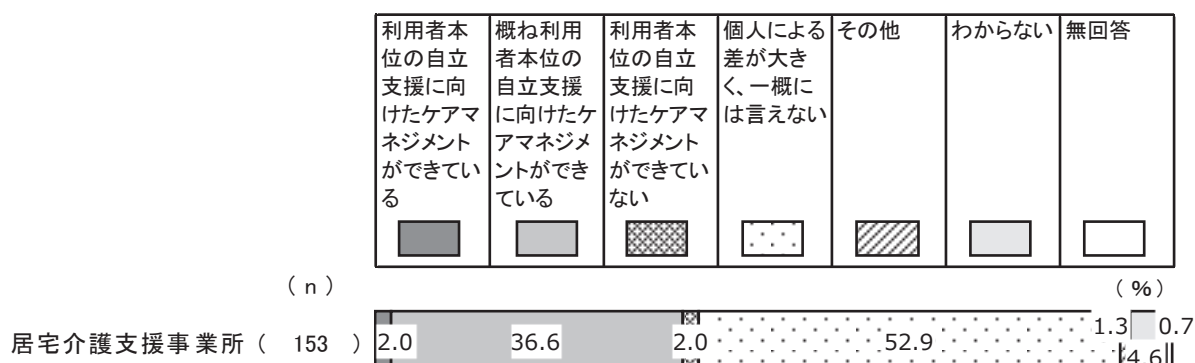


④ ケアマネジャーの質の向上

ア. 区内のケアマネジャーの質についての感じ方

- 「個人による差が大きく、一概には言えない」が最も高く、半数を超えている。「利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができていない」は 2.0%、「概ね利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができていない」は 36.6%、「利用者本位の自立支援に向けたケアマネジメントができていない」は 2.0%となっている。

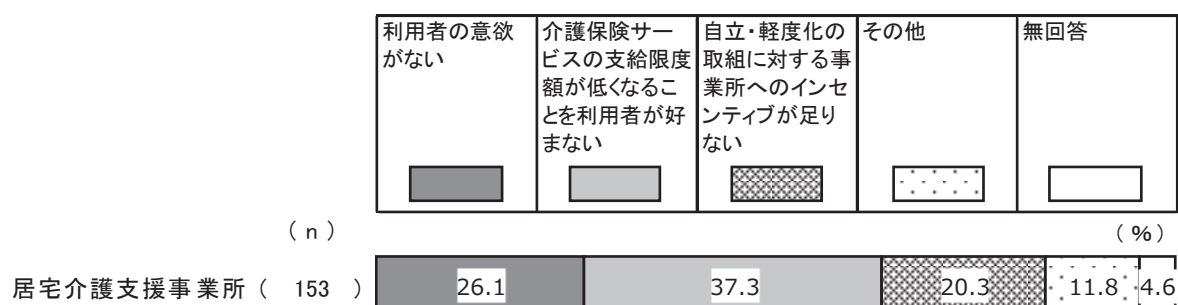
■区内のケアマネジャーの質についての感じ方



イ. 自立・軽度化に向けた課題

- 「介護保険サービスの支給限度額が低くなることを利用者が好まない」が最も高く 37.3%、次いで「利用者の意欲がない」（26.1%）、「自立・軽度化の取組に対する事業所へのインセンティブが足りない」（20.3%）と続いている。

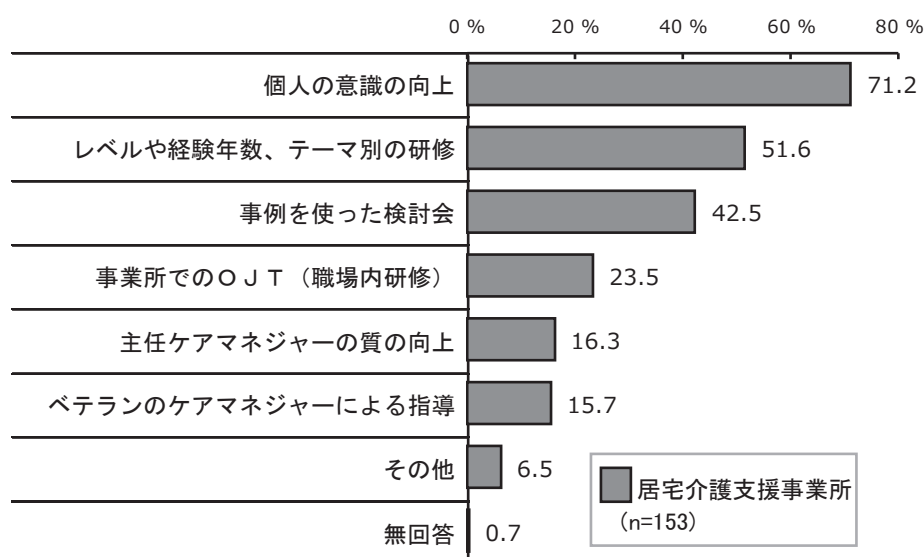
■自立・軽度化に向けた課題



ウ. ケアマネジャーの質の向上を図るために必要なこと

- 「個人の意識の向上」が最も高く 71.2%、次いで「レベルや経験年数、テーマ別の研修」（51.6%）、「事例を使った検討会」（42.5%）と続いている。

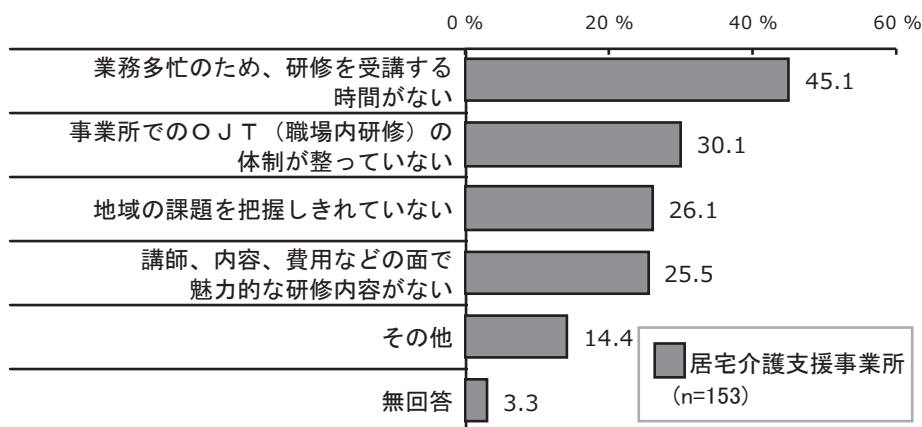
■ケアマネジャーの質の向上を図るために必要なこと（複数回答）



エ. ケアマネジャーの質の向上における課題

○「業務多忙のため、研修を受講する時間がない」が最も高く 45.1%、次いで「事業所での OJT（職場内研修）の体制が整っていない」（30.1%）、「地域の課題を把握しきれていない」（26.1%）、「講師、内容、費用などの面で魅力的な研修内容がない」（25.5%）と続いている。

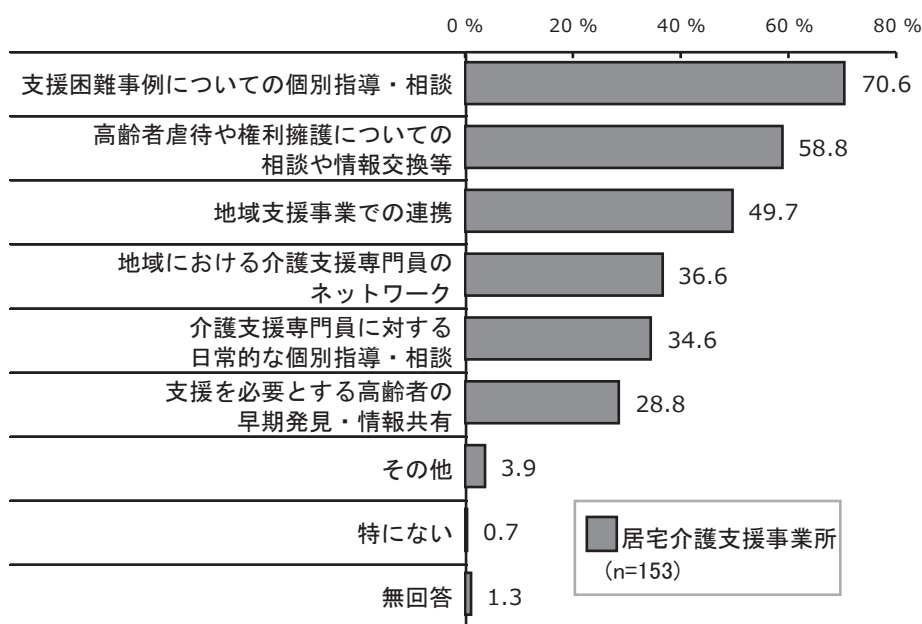
■ケアマネジャーの質の向上における課題（複数回答）



⑤ 高齢者相談センター本所・支所との連携内容

○「支援困難事例についての個別指導・相談」が最も高く 70.6%、次いで「高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等」（58.8%）、「地域支援事業での連携」（49.7%）と続いている。

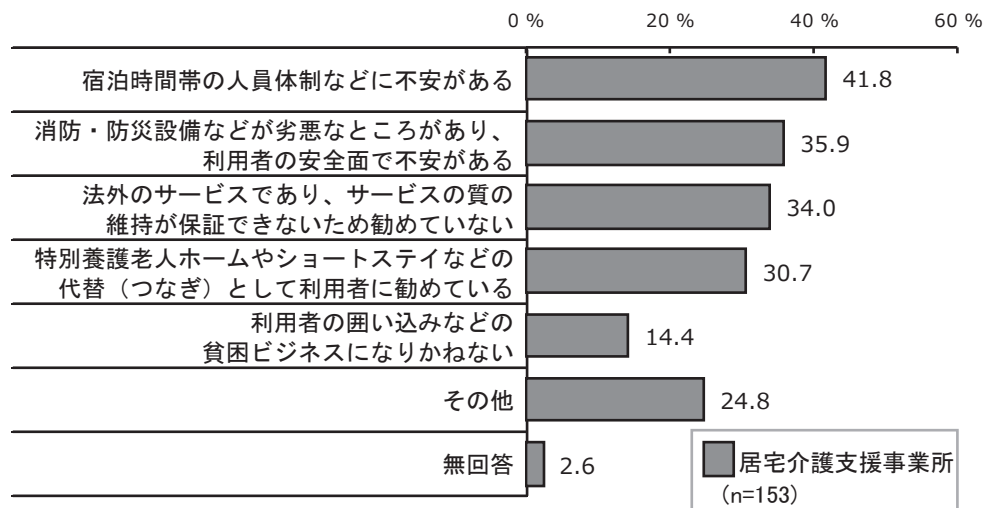
■高齢者相談センター本所・支所との連携内容（複数回答）



⑥ 宿泊デイサービスの考え方

- 「宿泊時間帯の人員体制などに不安がある」が最も高く 41.8%、次いで「消防・防災設備などが劣悪なところがあり、利用者の安全面で不安がある」（35.9%）、「法外のサービスであり、サービスの質の維持が保証できないため勧めていない」（34.0%）、「特別養護老人ホームやショートステイなどの代替（つなぎ）として利用者に勧めている」（30.7%）と続いている。

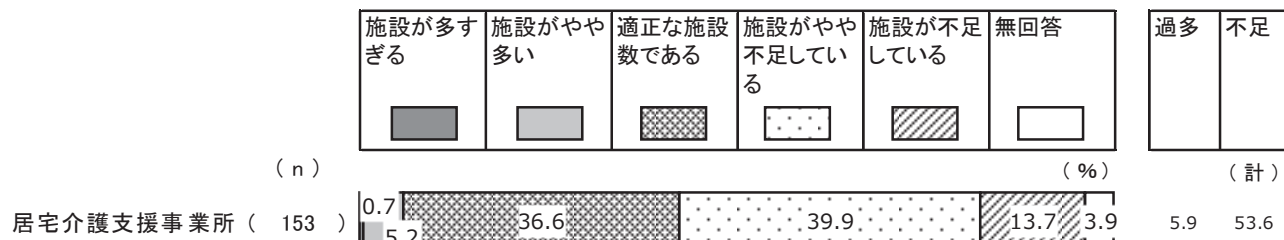
■宿泊デイサービスの考え方（複数回答）



⑦ 認知症高齢者グループホームの需給バランス

- “不足”が 53.6%と“過多”を大きく上回っている。
○「適正な施設数である」は 36.6%となっている。

■認知症高齢者グループホームの需給バランス



【圏域別】

- 圏域別にみると、“不足”と回答した事業所は、『石神井圏域』で 30 件となっている。

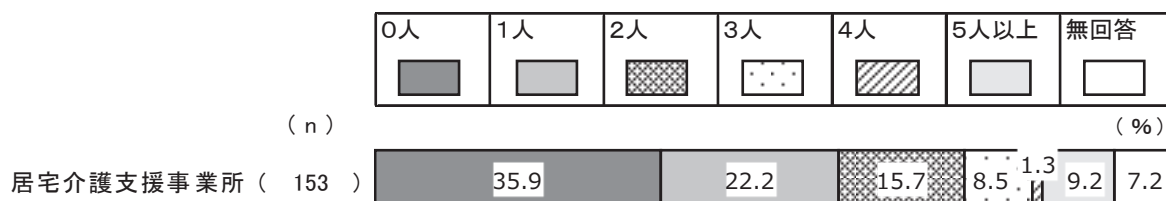
■認知症高齢者グループホームの需給バランス＜圏域別＞

		(件)						(計)	
	n	る施設が多すぎる	い施設がやや多い	で適正な施設数	足し設てがいや不	て施設が不足し	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	153	1	8	56	61	21	6	9	82
練馬圏域	36	0	2	19	10	2	3	2	12
光が丘圏域	39	1	2	13	16	6	1	3	22
石神井圏域	47	0	2	14	22	8	1	2	30
大泉圏域	29	0	2	9	12	5	1	2	17

⑧ 認知症による徘徊行動のある人

○利用者のうち認知症による徘徊行動のある人は、「0人」が35.9%、「1人」が22.2%、「2人」が15.7%、「3人」が8.5%、「4人」が1.3%、「5人以上」が9.2%となっている。

■認知症による徘徊行動のある人

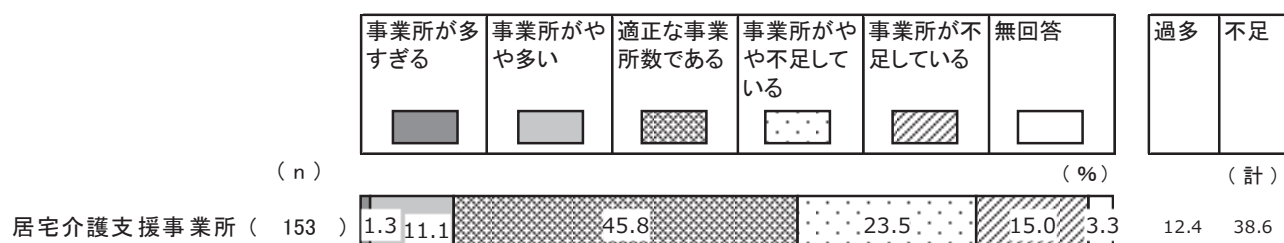


⑨ 訪問看護ステーションの需給バランス

○「適正な事業所数である」が最も高く、45.8%となっている。

○一方、“不足”は38.6%となっている。

■訪問看護ステーションの需給バランス



【圏域別】

○圏域別にみると、『練馬圏域』では「適正な事業所数である」あるいは“過多”と回答した事業所の合計は27件で、適正数以上とする事業所が7割半ばとなっている。

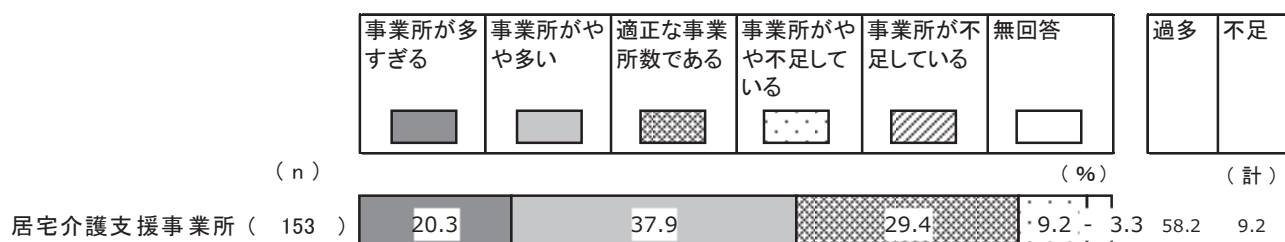
■訪問看護ステーションの需給バランス<圏域別>

	n	(件)						(計)	
		事業所が多すぎる	事業所がやや多い	適正な事業所数である	事業所がやや不足している	事業所が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	153	2	17	70	36	23	5	19	59
練馬圏域	36	1	5	21	5	2	2	6	7
光が丘圏域	39	1	4	18	10	5	1	5	15
石神井圏域	47	0	6	18	11	11	1	6	22
大泉圏域	29	0	2	12	9	5	1	2	14

⑩ 通所介護の需給バランス

- “過多” が 58.2%と、“不足” を大きく上回っている。
- 「適正な事業所数である」は、29.4%となっている。

■通所介護の需給バランス



【圏域別】

- 圏域別にみると、いずれの圏域でも「適正な事業所数である」あるいは“過多”と回答した事業所の合計は8割半ば～9割超となっている。

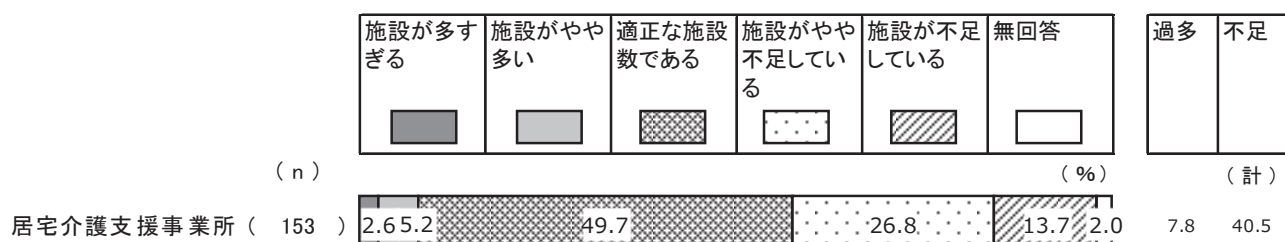
■通所介護の需給バランス<圏域別>

	n	(件)						(計)	
		事業所が多すぎる	事業所がやや多い	適正な事業所数である	事業所がやや不足している	事業所が不足している	無回答	過多	不足
居宅介護支援事業所	153	31	58	45	14	0	5	89	14
練馬圏域	36	8	12	11	3	0	2	20	3
光が丘圏域	39	7	15	11	4	0	2	22	4
石神井圏域	47	9	22	12	3	0	1	31	3
大泉圏域	29	7	8	10	4	0	0	15	4

⑪ ショートステイの需給バランス

- 「適正な施設数である」が最も高く 49.7%となっている。
- 一方、“不足” は 40.5%となっている。

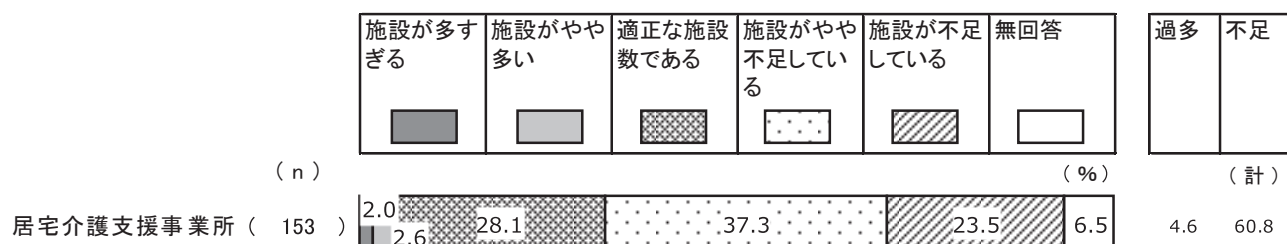
■ショートステイの需給バランス



⑫ 都市型軽費老人ホームの需給バランス

- “不足” が 60.8%と、“過多” を大きく上回っている。
- 「適正な施設数である」は 28.1%となっている。

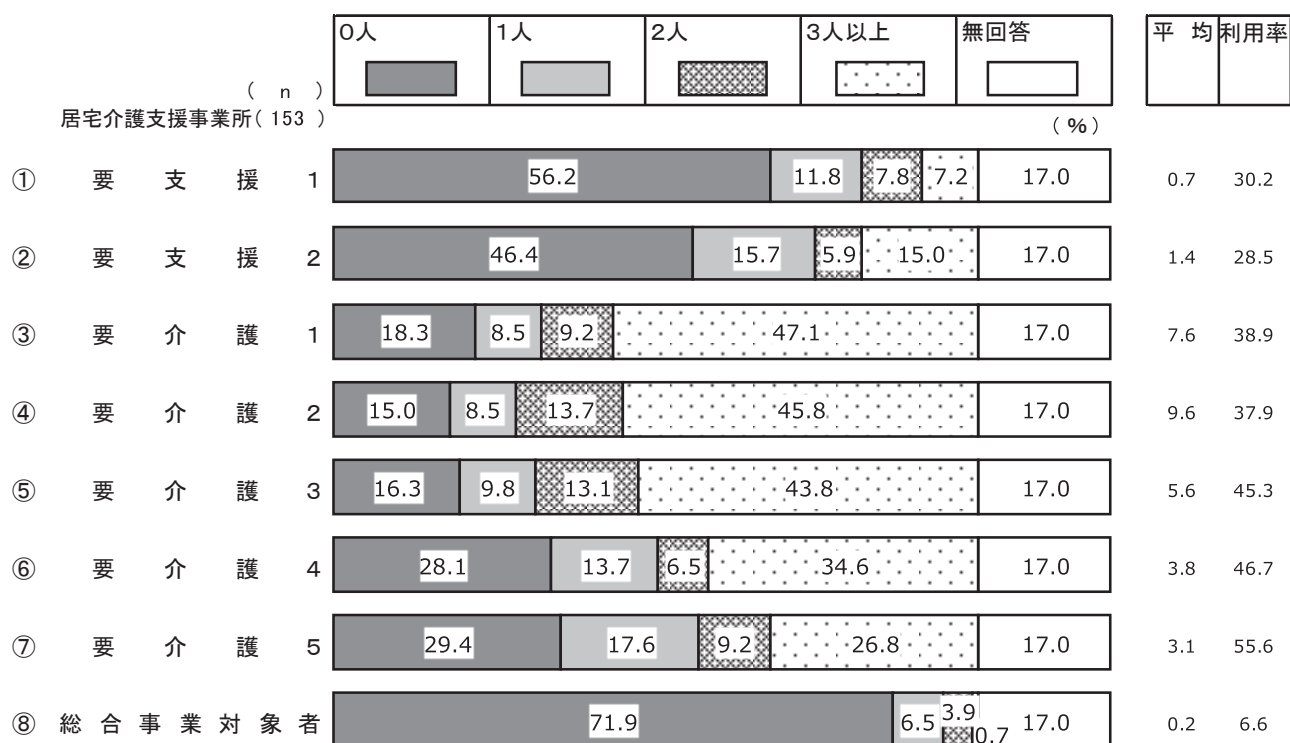
■都市型軽費老人ホームの需給バランス



⑬ 介護保険外サービスの利用状況

- 介護保険外サービスをケアプランに盛り込んでいる利用者は、要支援 1、総合事業対象者で「0 人」が半数以上となっている。
- 要介護 1～3 では、「3 人以上」が 4 割を超えている。

■介護保険外サービスの利用状況



※ 利用率は、「介護保険外サービスをケアプランに盛り込んでいる人数の和」を「利用者数の和」で除して求めた

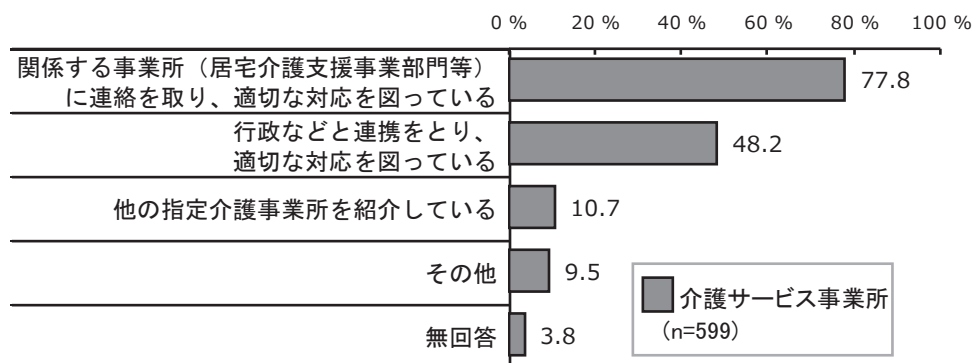
※ 利用率は、介護保険外サービスをケアプランに盛り込んでいる人数と利用者数の 2 つについて回答のあったサンプルを計算対象として使用したため、利用率のサンプル数は要介護度別に異なる（要支援 1・2・要介護 2・総合事業対象者は 115、要介護 1 は 114、要介護 3・4 は 111、要介護 5 は 113 であった）

(5) 苦情対応

① サービス提供困難時の対応

- 「関係する事業所（居宅介護支援事業部門等）に連絡を取り、適切な対応を図っている」が最も高く 77.8%、次いで「行政などと連携を取り、適切な対応を図っている」（48.2%）、「他の指定介護事業所を紹介している」（10.7%）と続いている。

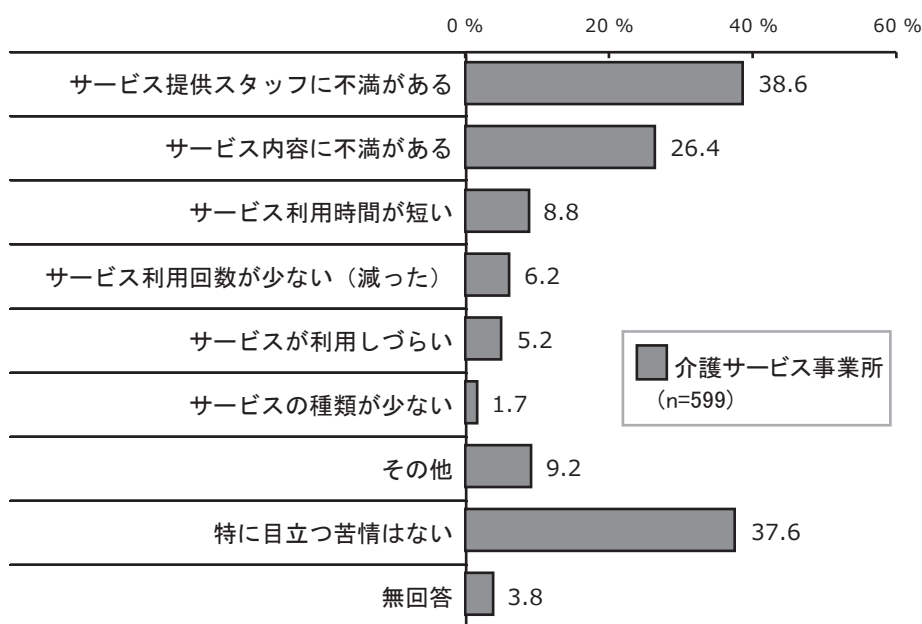
■サービス提供困難時の対応（複数回答）



② 利用者からの苦情内容

- 「サービス提供スタッフに不満がある」が最も高く 38.6%、次いで「サービス内容に不満がある」（26.4%）と続いている。
- 「特に目立つ苦情はない」は 37.6%となっている。

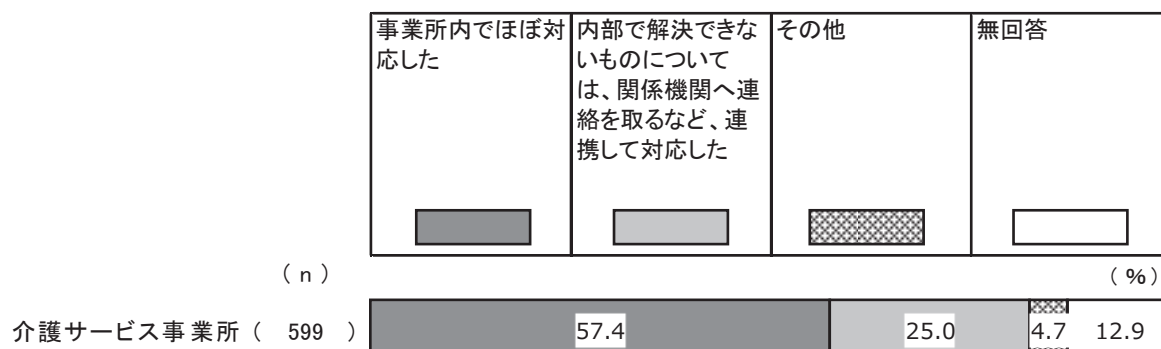
■利用者からの苦情内容（〇は3つまで）



③ 寄せられた苦情の対応方法

○「事業所内でほぼ対応した」が57.4%、「内部で解決できないものについては、関係機関へ連絡を取るなど、連携して対応した」が25.0%となっている。

■寄せられた苦情の対応方法



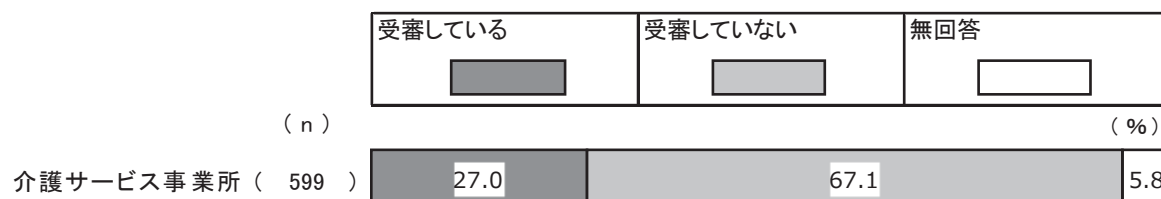
(6) サービスの質の向上

① 第三者評価の受審状況と受審した評価方式

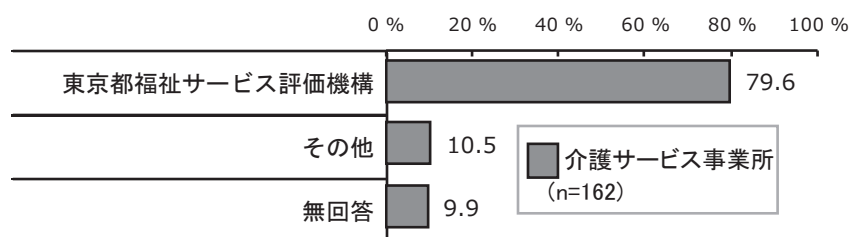
○「受審している」が27.0%、「受審していない」が67.1%となっている。

○受審した評価方式は、「東京都福祉サービス評価機構」が79.6%となっている。

■第三者評価の受審状況

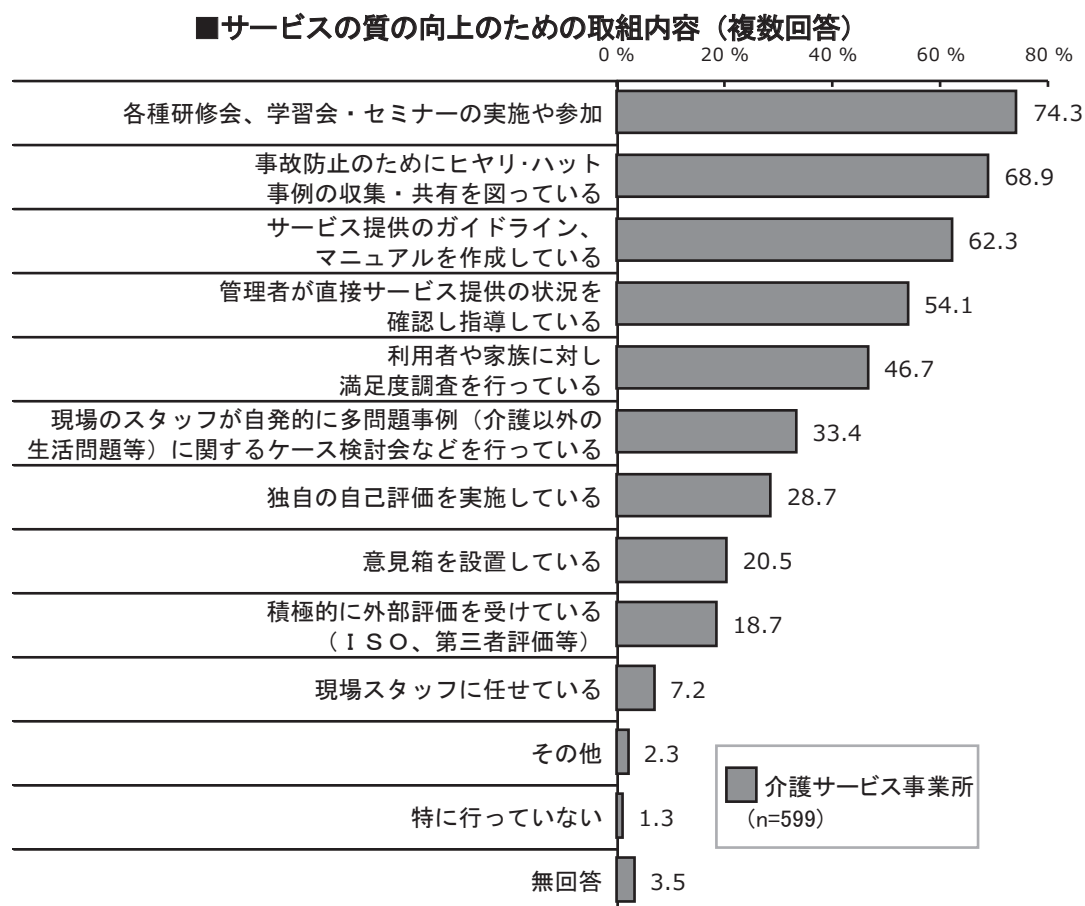


■受審した評価方式（複数回答）



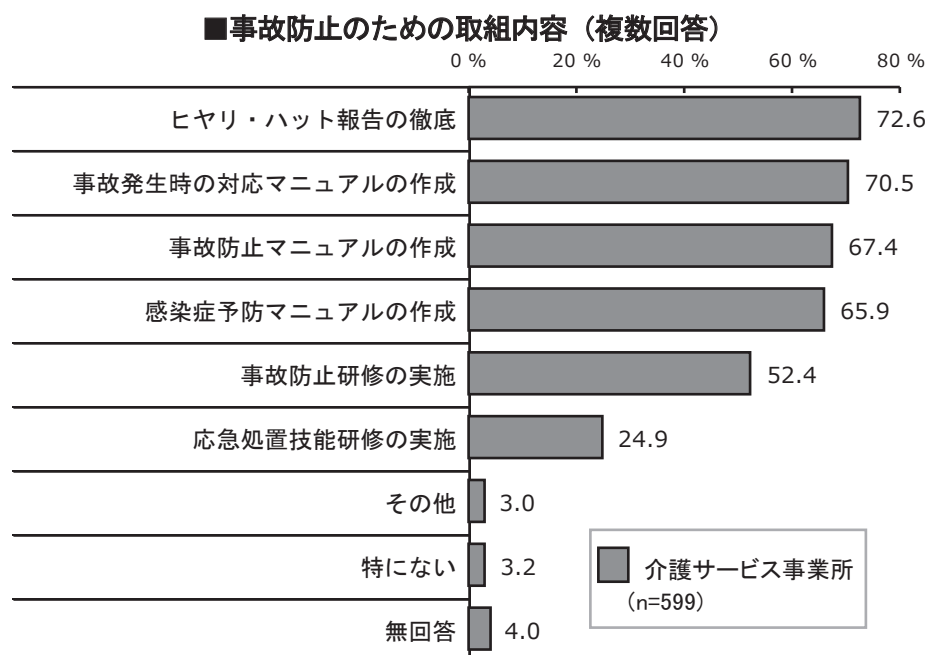
② サービスの質の向上のための取組内容

- 「各種研修会、学習会・セミナーの実施や参加」が最も高く 74.3%、次いで「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」（68.9%）、「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」（62.3%）、「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」（54.1%）と続いている。



③ 事故防止のための取組内容

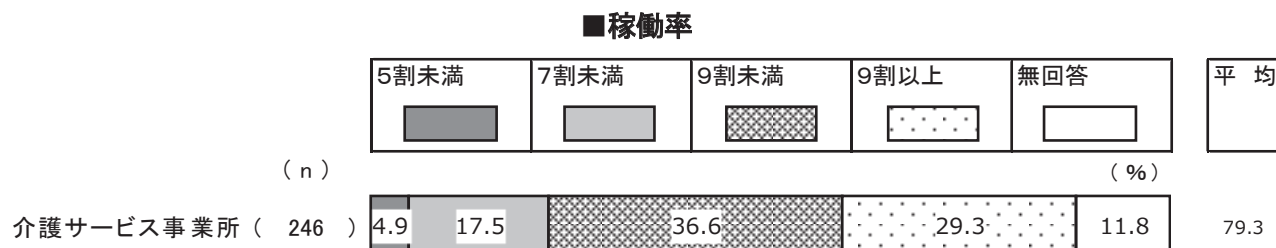
- 「ヒヤリ・ハット報告の徹底」が最も高く 72.6%、ついで「事故発生時の対応マニュアルの作成」（70.5%）、「事故防止マニュアルの作成」（67.4%）、「感染症予防マニュアルの作成」（65.9%）と続いている。



(7) 事業所の運営

① 定員数と稼働状況

○稼働状況は、「5割未満」が4.9%、「7割未満」が17.5%、「9割未満」が36.6%、「9割以上」が29.3%となっている。



※ 「通所介護（総合事業含む）」「（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）短期入所療養介護」「（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」「地域密着型通所介護」「（介護予防）小規模多機能型居宅介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「（介護予防）認知症高齢者グループホーム」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」「介護老人福祉施設」「介護老人保健施設」「介護療養型医療施設」を対象に集計した

【サービス種別】

○サービス種別にみると、『入所系』は「9割以上」が約6割となっている。

■稼働率＜サービス種別＞

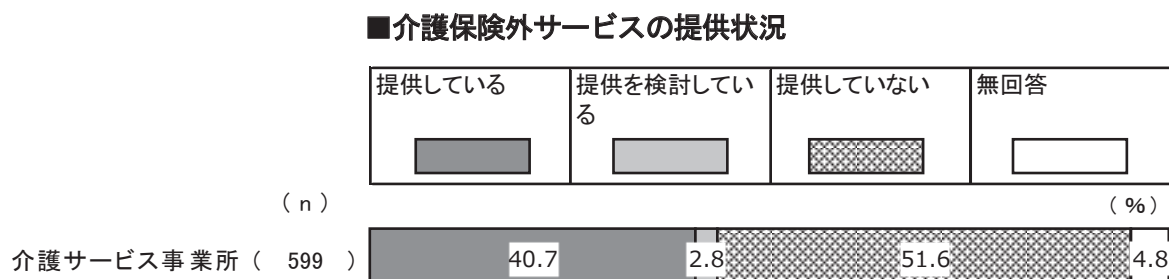
		(%)					
	n	5割未満	7割未満	9割未満	9割以上	無回答	平均
介護サービス事業所	246	4.9	17.5	36.6	29.3	11.8	79.3
通所系	128	4.7	22.7	50.0	13.3	9.4	75.7
入所系	50	2.0	4.0	16.0	58.0	20.0	89.9
地域密着型サービス	41	12.2	17.1	19.5	41.5	9.8	77.5
特定施設入居者生活介護	27	-	18.5	37.0	33.3	11.1	81.4

※ 「通所介護（総合事業含む）」「（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）短期入所療養介護」「（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」「地域密着型通所介護」「（介護予防）小規模多機能型居宅介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「（介護予防）認知症高齢者グループホーム」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」「介護老人福祉施設」「介護老人保健施設」「介護療養型医療施設」を対象に集計した

② 介護保険外サービスの提供状況

ア. 提供状況

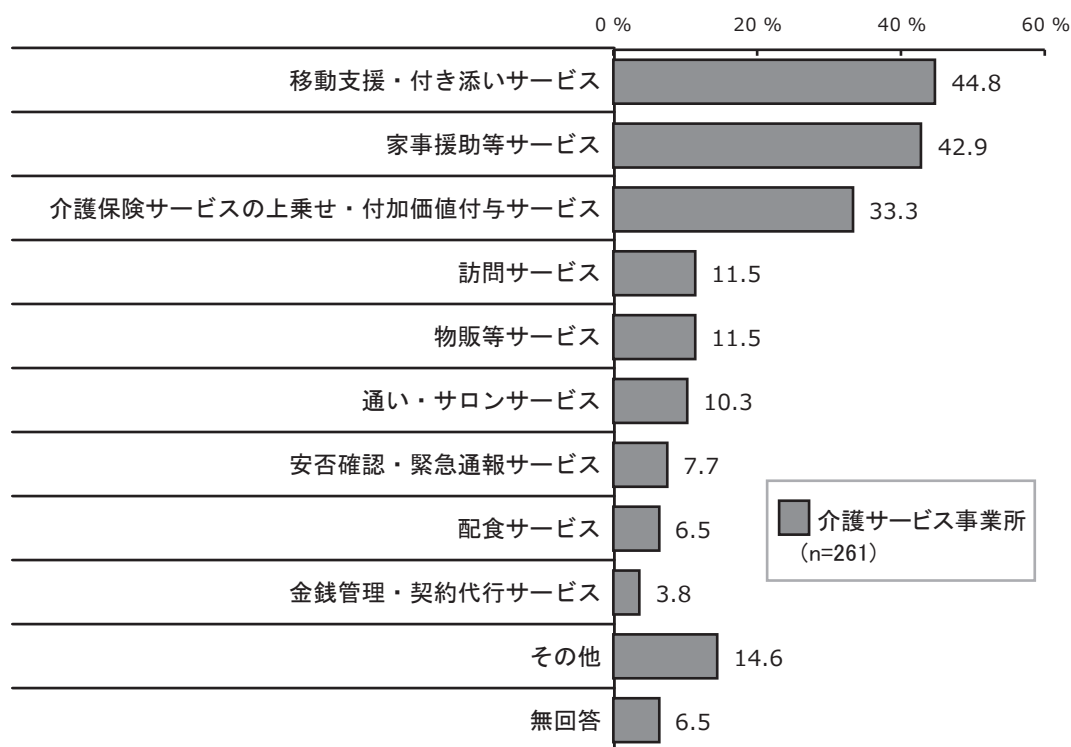
○介護保険外サービスについて、「提供している」は40.7%、「提供を検討している」は2.8%、「提供していない」は51.6%となっている。



イ. 提供または提供を検討しているサービス

○介護保険外サービスを「提供している」「提供を検討している」と回答した事業所が提供または提供を検討しているサービスは、「移動支援・付き添いサービス」が最も高く 44.8%、次いで「家事援助等サービス」（42.9%）、「介護保険サービスの上乗せ・付加価値付与サービス」（33.3%）と続いている。

■提供または提供を検討しているサービス（複数回答）

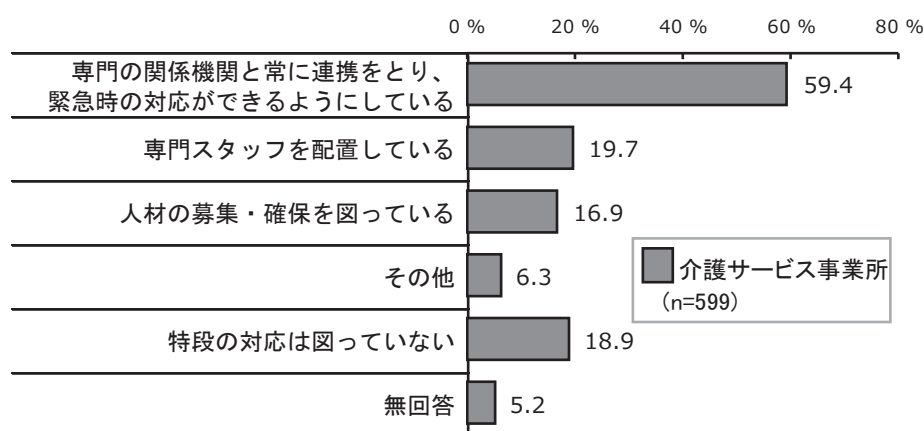


③ 要医療、認知症、障害等を有する利用者への対応

○「専門の関係機関と常に連携を取り、緊急時の対応ができるようにしている」が最も高く 59.4%、次いで「専門スタッフを配置している」（19.7%）、「人材の募集・確保を図っている」（16.9%）と続いている。

○「特段の対応は図っていない」は 18.9%となっている。

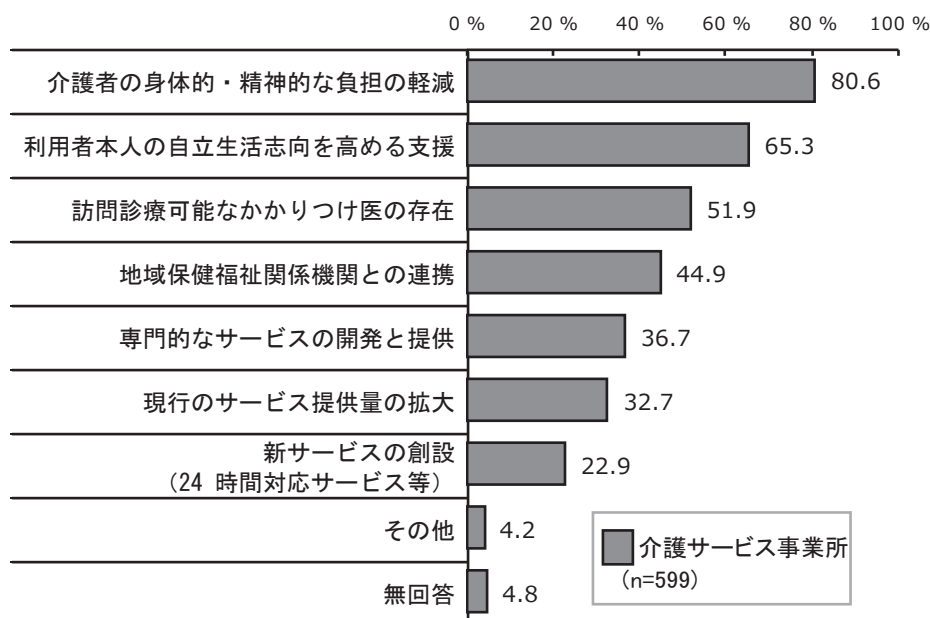
■要医療、認知症、障害等を有する利用者への対応（複数回答）



④ 要介護者が在宅生活を継続するための必要な条件

○「介護者の身体的・精神的な負担の軽減」が最も高く 80.6%、次いで「利用者本人の自立生活志向を高める支援」（65.3%）、「訪問診療可能なかかりつけ医の存在」（51.9%）、「地域保健福祉関係機関との連携」（44.9%）と続いている。

■要介護者が在宅生活を継続するための必要な条件（複数回答）

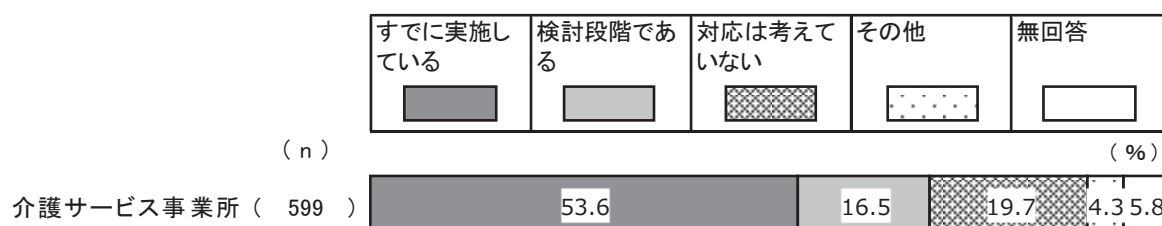


⑤ 事業所におけるターミナルケアへの対応

ア. ターミナルケアへの対応状況

○「すでに実施している」は 53.6%、「検討段階である」は 16.5%、「対応は考えていない」は 19.7% となっている。

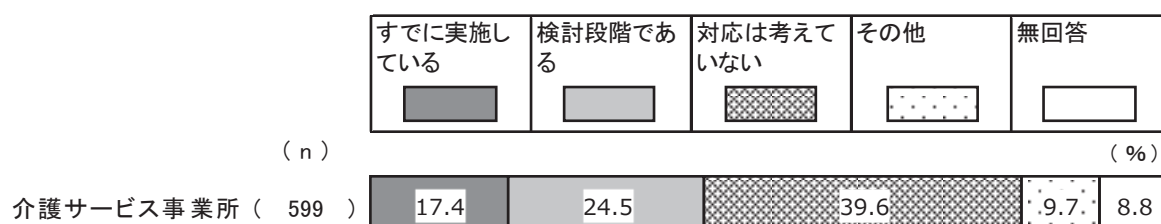
■ターミナルケアへの対応状況



イ. 介護職員によるたん吸引等の医療的ケアへの対応状況

○「すでに実施している」は 17.4%、「検討段階である」は 24.5%、「対応は考えていない」は 39.6% となっている。

■介護職員によるたん吸引等の医療的ケアへの対応状況

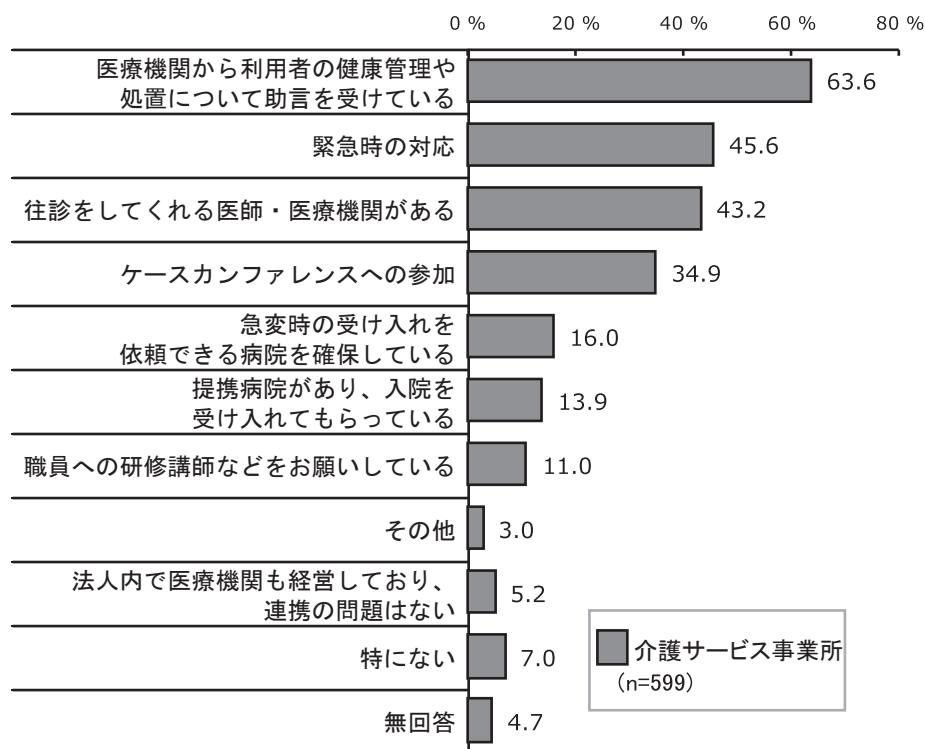


⑥ 医療機関との連携

ア. 医療機関との連携で取り組んでいること

○「医療機関から利用者の健康管理や処置について助言を受けている」が最も高く 63.6%、次いで「緊急時の対応」(45.6%)、「往診をしてくれる医師・医療機関がある」(43.2%)、「ケースカンファレンスへの参加」(34.9%)と続いている。

■医療機関との連携で取り組んでいること（複数回答）



【サービス種別】

○サービス種別にみると、全体（介護サービス事業所）と同様に、『居宅介護支援』『訪問系』で「医療機関から利用者の健康管理や処置について助言を受けている」「緊急時の対応」「往診をしてくれる医師・医療機関がある」「ケースカンファレンスへの参加」が上位に挙げられている。

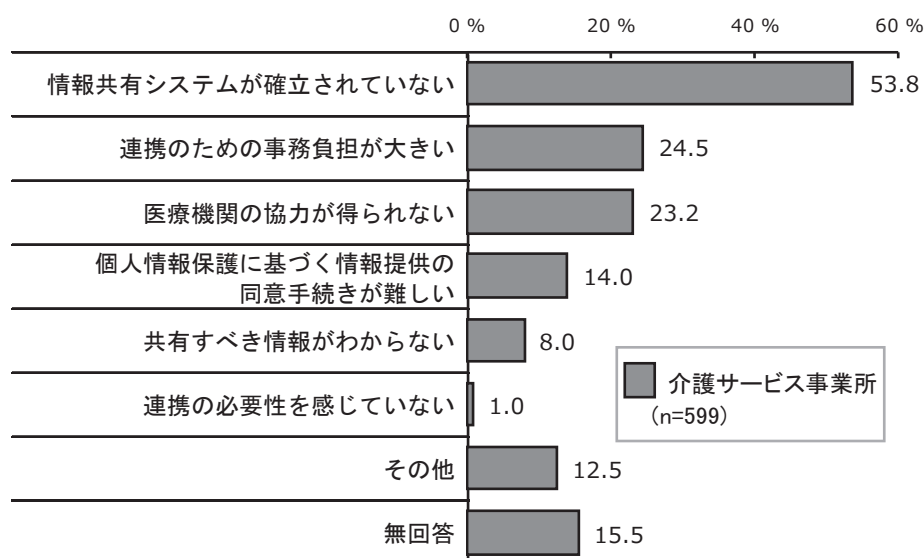
■医療機関との連携で取り組んでいること（複数回答）＜サービス種別＞

	n	医療機関から利用者の健康管理や処置について助言を受けている (%)	緊急時の対応 (%)	往診をしてくれる医師・医療機関がある (%)	ケースカンファレンスへの参加 (%)	急変時の受け入れを依頼できる病院を確保している (%)	提携病院があり、入院を受け入れてもらっている (%)	職員への研修講師などをお願いしている (%)	その他 (%)	法人内で医療機関も経営しており、連携の問題はない (%)	特にない (%)	無回答 (%)
介護サービス事業所	599	63.6	45.6	43.2	34.9	16.0	13.9	11.0	3.0	5.2	7.0	4.7
居宅介護支援	153	70.6	30.7	57.5	45.8	11.1	3.3	7.2	1.3	3.9	2.6	9.8
訪問系	144	68.8	50.7	40.3	42.4	13.9	5.6	13.2	2.1	4.2	6.3	3.5
通所系	128	45.3	50.0	12.5	20.3	7.8	4.7	8.6	6.3	4.7	15.6	1.6
入所系	50	64.0	56.0	60.0	28.0	36.0	62.0	18.0	-	4.0	2.0	4.0
地域密着型サービス	45	86.7	55.6	60.0	24.4	26.7	20.0	17.8	8.9	13.3	-	-
福祉用具貸与・販売	30	33.3	16.7	10.0	43.3	6.7	6.7	6.7	3.3	6.7	23.3	10.0
特定施設入居者生活介護	27	96.3	81.5	100.0	33.3	29.6	44.4	14.8	-	3.7	-	-

イ. 医療機関との連携を進める上での課題

○「情報共有システムが確立されていない」が最も高く 53.8%、次いで「連携のための事務負担が大きい」（24.5%）、「医療機関の協力が得られない」（23.2%）と続いている。

■医療機関との連携を進める上での課題（複数回答）

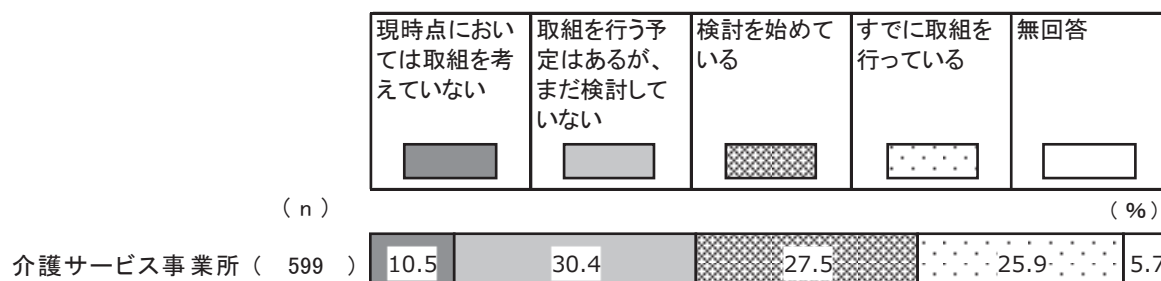


⑦ 大規模災害発生時における利用者の安否確認

ア. 大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組状況

○「現時点においては取組を考えていない」は 10.5%、「取組を行う予定はあるが、まだ検討していない」は 30.4%、「検討を始めている」は 27.5%、「すでに取組を行っている」は 25.9%となっている。

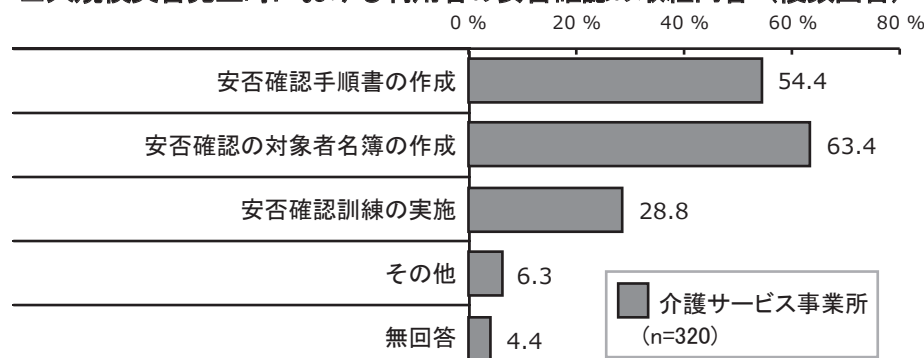
■大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組状況



イ. 大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組内容

○「検討を始めている」「すでに取組を行っている」と回答した事業所の取組内容は、「安否確認手順書の作成」が 54.4%、「安否確認の対象者名簿の作成」が 63.4%、「安否確認訓練の実施」が 28.8%となっている。

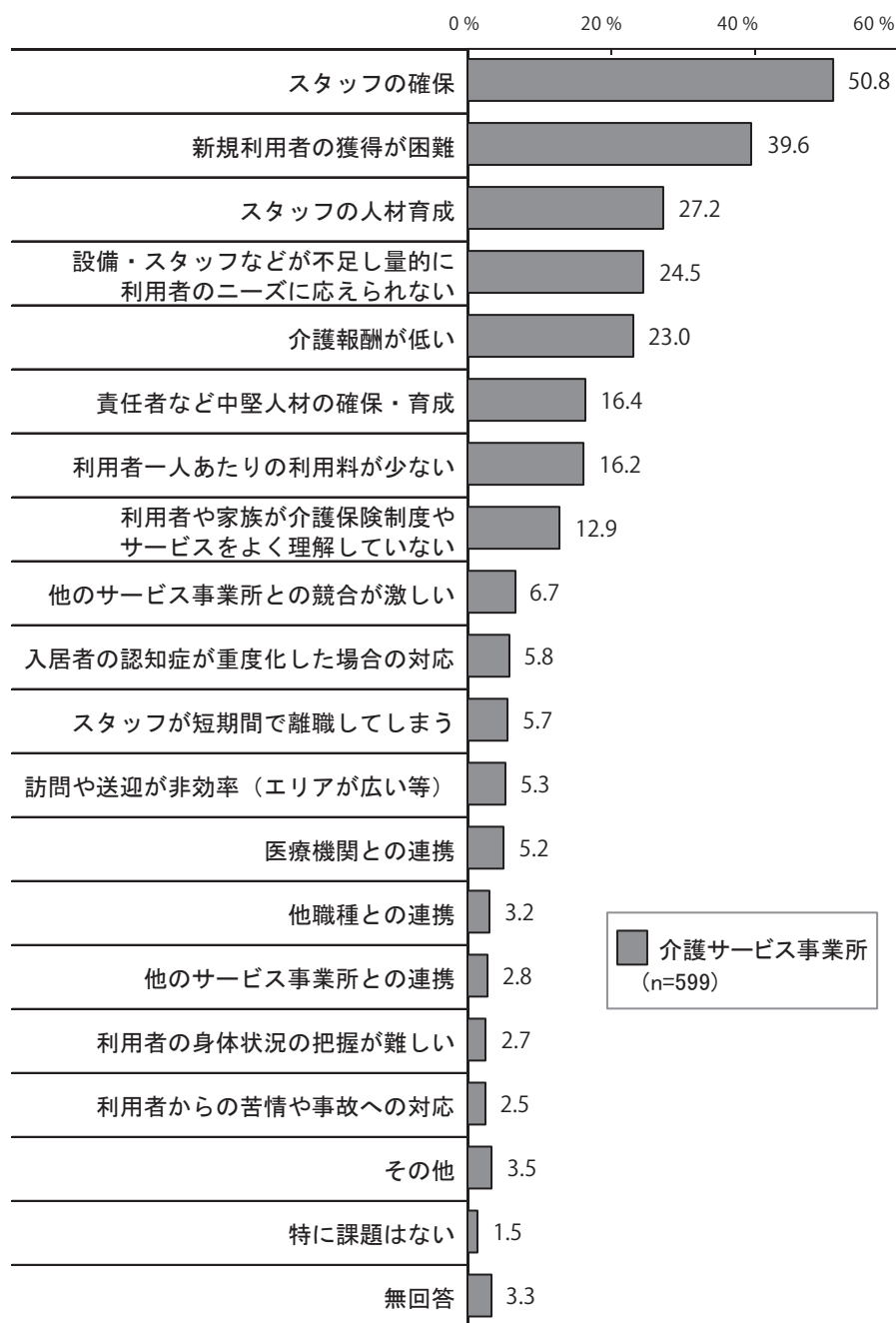
■大規模災害発生時における利用者の安否確認の取組内容（複数回答）



⑧ 事業を運営する上での課題

○「スタッフの確保」が最も高く 50.8%、次いで「新規利用者の獲得が困難」（39.6%）、「スタッフの人材育成」（27.2%）、「設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない」（24.5%）、「介護報酬が低い」（23.0%）と続いている。

■事業を運営する上での課題（○は3つまで）



【サービス種別】

○サービス種別にみると、『訪問系』『入所系』で「スタッフの確保」が約7割となっている。

■事業を運営する上での課題（○は3つまで）＜サービス種別＞

	(%)							
	介護 サービス 事業所	居宅介 護支援	訪問系	通所系	入所系	地域密 着型 サービス	福祉用 具貸与・ 販売	特定施 設入居 者生活 介護
(n)	599	153	144	128	50	45	30	27
スタッフの確保	50.8	28.1	70.8	47.7	70.0	55.6	23.3	66.7
新規利用者の獲得が困難	39.6	45.1	35.4	42.2	18.0	37.8	46.7	63.0
スタッフの人材育成	27.2	21.6	22.2	29.7	44.0	31.1	26.7	33.3
設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない	24.5	7.8	31.9	27.3	40.0	28.9	10.0	37.0
介護報酬が低い	23.0	26.8	25.0	27.3	14.0	24.4	3.3	7.4
責任者など中堅人材の確保・育成	16.4	10.5	20.8	16.4	20.0	11.1	13.3	14.8
利用者1人あたりの利用料が少ない	16.2	16.3	16.0	22.7	10.0	8.9	20.0	—
利用者や家族が介護保険制度やサービスをよく理解していない	12.9	22.2	10.4	11.7	4.0	8.9	13.3	7.4
他のサービス事業所との競合が激しい	6.7	2.6	1.4	10.2	8.0	4.4	30.0	3.7
入居者の認知症が重度化した場合の対応	5.8	1.3	2.8	4.7	14.0	22.2	3.3	14.8
スタッフが短期間で離職してしまう	5.7	4.6	6.3	3.1	14.0	8.9	3.3	7.4
訪問や送迎が非効率（エリアが広い等）	5.3	3.3	7.6	7.8	4.0	8.9	—	—
医療機関との連携	5.2	9.8	1.4	4.7	8.0	4.4	6.7	—
他職種との連携	3.2	4.6	1.4	3.1	4.0	2.2	6.7	3.7
他のサービス事業所との連携	2.8	2.6	4.2	2.3	2.0	2.2	6.7	—
利用者の身体状況の把握が難しい	2.7	3.3	—	4.7	—	6.7	6.7	—
利用者からの苦情や事故への対応	2.5	2.0	—	4.7	6.0	4.4	—	3.7
その他	3.5	5.9	2.8	2.3	2.0	4.4	3.3	—
特に課題はない	1.5	2.6	0.7	—	—	2.2	10.0	—
無回答	3.3	6.5	2.8	0.8	4.0	—	3.3	—

【経年比較】

○平成 25 年度調査結果と比較すると、平成 25 年度、平成 28 年度ともに「スタッフの確保」が最も高く、平成 28 年度は約 5 割とポイントがあがっている。

■事業を運営する上での課題（○は 3 つまで）＜経年比較＞

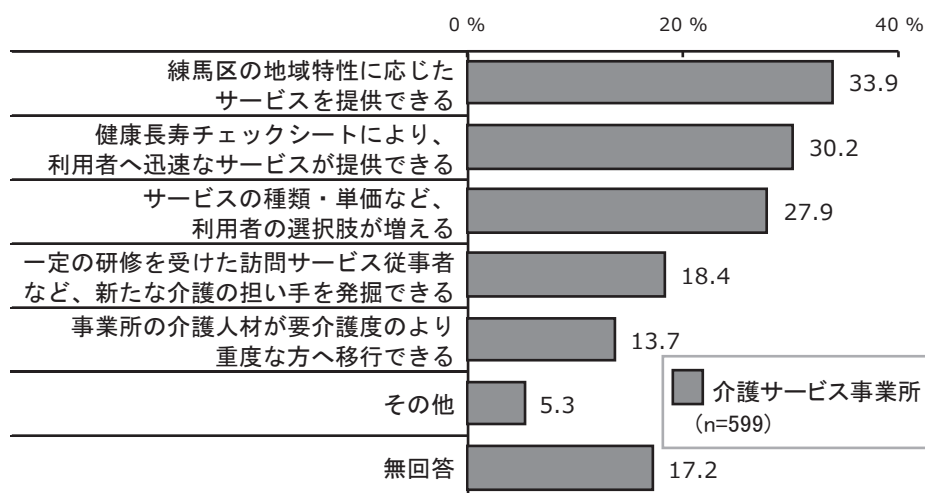
	(n)		(%)	
	平成 28年度	平成 25年度	平成 28年度	平成 25年度
スタッフの確保	599	656	50.8	42.2
新規利用者の獲得が困難			39.6	39.9
スタッフの人材育成			27.2	27.9
設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない			24.5	20.1
介護報酬が低い			23.0	22.1
責任者など中堅人材の確保・育成			16.4	17.4
利用者 1 人あたりの利用料が少ない			16.2	13.3
利用者や家族が介護保険制度やサービスをよく理解していない			12.9	18.9
他のサービス事業所との競合が激しい			6.7	8.1
入居者の認知症が重度化した場合の対応			5.8	7.6
スタッフが短期間で離職してしまう			5.7	4.4
訪問や送迎が非効率（エリアが広い等）			5.3	7.2
医療機関との連携			5.2	10.5
他職種との連携			3.2	4.7
他のサービス事業所との連携			2.8	4.3
利用者の身体状況の把握が難しい			2.7	3.2
利用者からの苦情や事故への対応			2.5	4.6
その他			3.5	2.4
特に課題はない			1.5	0.8
無回答			3.3	2.3

(8) 新しい総合事業

① 新しい総合事業に期待する効果

- 「練馬区の地域特性に応じたサービスを提供できる」が最も高く 33.9%、次いで「健康長寿チェックシートにより、利用者へ迅速なサービスが提供できる」(30.2%)、「サービスの種類・単価など、利用者の選択肢が増える」(27.9%)と続いている。

■新しい総合事業に期待する効果（複数回答）



② 今後、練馬区が充実を図っていくべき主な多様なサービス（自由回答）

（家事代行・生活支援・買い物支援等）

- ・現在、介護保険ではできないサービス（衣替え、大そうじ、庭のそうじ等）。[居宅介護支援]
- ・買い物代行サービス。デイやショートで抱えているドライバー等が利用者宅に伺い、スーパーで降ろして1時間後くらいに迎えに行く。[通所介護]
- ・独居の高齢者が多いことから、ちょっとした安否確認等でも家族は安心できると思う。[小規模多機能型居宅介護]
- ・緊急通報システムサービスの普及（訪看の24時間対応だけでは対応できない事例もある）。[訪問看護]
- ・「食」の充実。おいしい食事が楽しめる場があると良い。地元の野菜を利用し、昔ながらの和食や漬物、汁物等、若い人が教えてもらえる場がほしい。[居宅介護支援]

（運動・介護予防（生きがい・役割づくり）・社会参加、認知症予防）

- ・高齢者一人ひとりの地域での役割づくり、社会参加型サービスの充実。[短期入所生活介護]
- ・いきがいデイサービス、認知症カフェ等、地域の至るところに誰でも歩いて行ける場所に気兼ねなく参加ができる場があり、社会とつながった生活が送れる環境の構築（孤独にならない環境）。[特定施設入居者生活介護]
- ・認知症の利用者が増えているなか、金銭管理ができない人が増えている。社会福祉協議会「ほっとサポート」はあるが、手続きに時間を要し早急な対応と、入り口のハードルが高くサービス導入が困難になっているため何とかしてほしい。[居宅介護支援]
- ・話相手やちょっとしたショッピングに付き合う等、本人が楽しく過ごして精神面、身体機能を向上させるようなこと。[居宅介護支援]

（その他のサービス）

- ・服薬確認等、ピンポイントで毎日行う必要のあるケアや方法の確保。団地や密集した住宅環境で効率的に訪問できるシステムと人材確保。[訪問介護]
- ・総合事業の対象者も、家族の精神的負担は大きいため、レスパイト型のサービスも必要。[通所介護]
- ・必要な時に必要なサービスの提供（ピンポイントでの対応）。[訪問介護]
- ・在宅での生活が（希望すれば）継続できるような、本人・家族を含めたサービスの充実。[訪問介護]

- ・日本人特有の他人に迷惑をかけたくないという気持ちのため、孤立している高齢者が多い。今後、相談する窓口の多様化が必要。[居宅介護支援]

(多様なサービスの充実にあたって必要なこと)

- ・通所の非営業日に、サロン・交流会場として開放できるようにすれば、地域資源の有効利用が可能となる。[地域密着型通所介護]
- ・まずは地域と連携し、練馬区が地域とつながりを持たなければ総合事業として機能しない。多様なサービスはそこから発掘される。[通所介護]
- ・民生委員と協力体制を築き、地域の高齢者を把握（今以上に）するためのきめ細かいネットワークサービス。[介護老人福祉施設]
- ・サービスが充実してもサービス自体を知らない人が多い。全ての人にサービスの周知ができる対策が先に必要だと思う。[居宅介護支援]
- ・サービス提供の必要があるにも関わらず、金銭的あるいは人との関わりを嫌うような人たちの掘り起こし、積極的な介入等。[訪問看護]
- ・予防、総合事業のプランをきちんと支所で持てるよう、プランナーなどを充実してほしい。[居宅介護支援]
- ・介護事業という枠に捉われるのではなく、医療・教育等の分野とも情報共有を密にすることで、区民全体が活性化し、自主的に介護予防や認知症の理解に努めることのできるシステムを築けるのではないかと。[地域密着型通所介護]
- ・多様なサービスを考える前に、ケアマネが地域のインフォーマルサービスを知る仕組みを構築することの方が優先だと思う。[居宅介護支援]

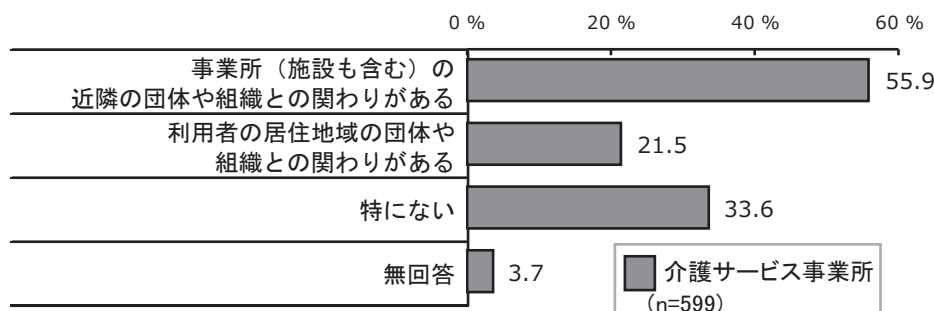
（９）地域との関わり

① 地域の各種団体や組織との関わり

ア．地域の各種団体や組織との関わりの有無

- 「事業所（施設も含む）の近隣の団体や組織との関わりがある」が 55.9%、「利用者の居住地域の団体や組織との関わりがある」が 21.5%となっている。
- 「特にない」は 33.6%となっている。

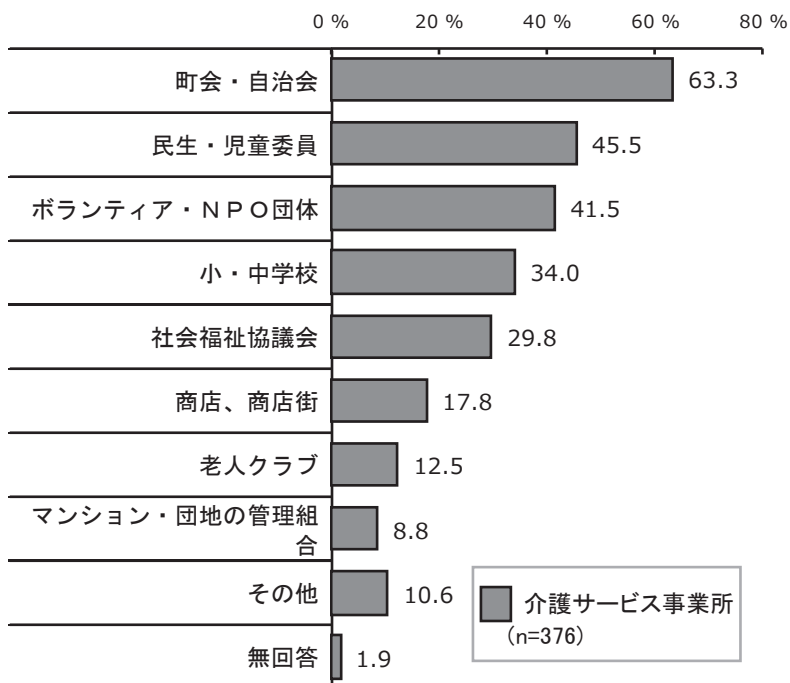
■地域の各種団体や組織との関わりの有無（複数回答）



イ．関わりがある地域の各種団体や組織

- 地域の各種団体や組織との関わりがあると回答した事業所の関わりがある各種団体・組織は、「町会・自治会」が最も高く 63.3%、次いで「民生・児童委員」（45.5%）、「ボランティア・NPO 団体」（41.5%）、「小・中学校」（34.0%）、「社会福祉協議会」（29.8%）と続いている。

■関わりがある地域の各種団体や組織（複数回答）



【経年比較】

○平成 25 年度調査結果と比較すると、平成 25 年度、平成 28 年度ともに「町会・自治会」が最も高く、平成 28 年度はさらにポイントが上がっている。

■関わりがある地域の各種団体や組織（複数回答）＜経年比較＞

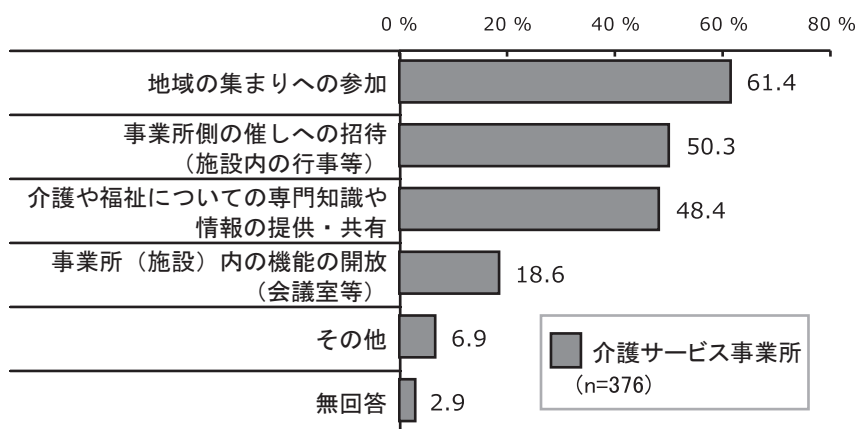
		町会・自治会	民生・児童委員	NPO 法人・ボランティア・団体	小・中学校	社会福祉協議会	商店、商店街	老人クラブ	地域の管理組合・団	その他	無回答
	n										
平成28年度	376	63.3	45.5	41.5	34.0	29.8	17.8	12.5	8.8	10.6	1.9
平成25年度	414	53.4	45.2	43.2	24.9	30.4	18.6	9.9	6.0	13.0	1.2

※ 平成 25 年度は、「民生委員」として聞いている

ウ. 地域の各種団体や組織との関わりの内容

○地域の各種団体や組織との関わりがあると回答した事業所の関わりの内容は、「地域の集まりへの参加」が最も高く 61.4%、次いで「事業所側の催しへの招待（施設内の行事等）」（50.3%）、「介護や福祉についての専門知識や情報の提供・共有」（48.4%）、「事業所（施設）内の機能の開放（会議室等）」（18.6%）と続いている。

■地域の各種団体や組織との関わりの内容（複数回答）



② ボランティアの受け入れ状況

ア. ボランティアの人数

○ボランティアの人数は、区全体で約4,000人、そのうち高齢者のボランティアは約1,600人となっている。

○『入所系』、『通所系』でのボランティア活用が進んでいる。

■ボランティアの人数

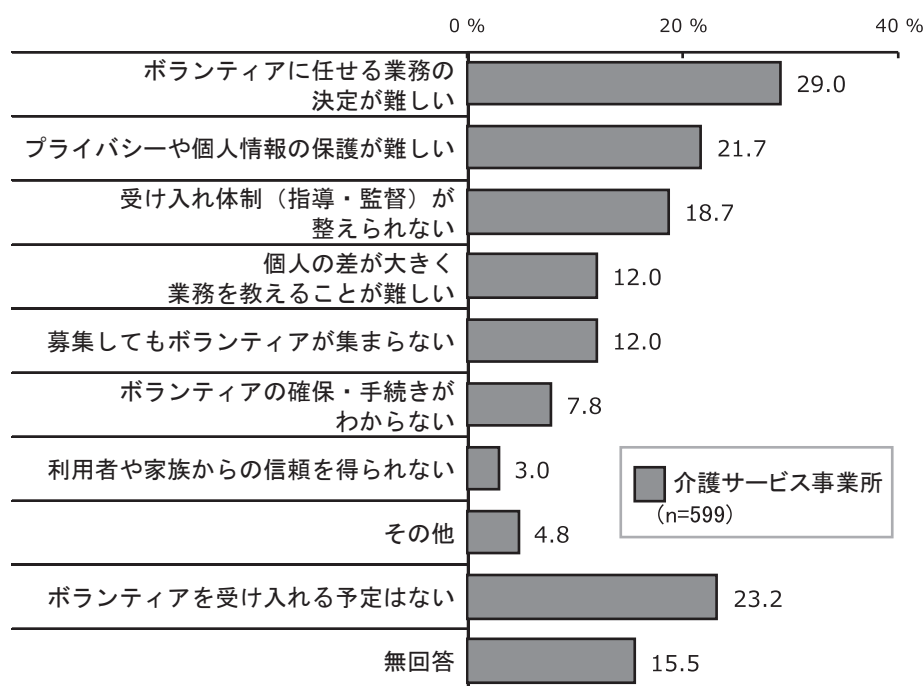
	n	ボランティア人数 (%)					実数 (人)	
		0人	5人未満	20人未満	20人以上	無回答	合計	うち高齢者
介護サービス事業所	599	56.8	8.3	10.5	9.0	15.4	3945.5	1572.0
居宅介護支援	153	71.9	1.3	2.0	0.7	24.2	48.0	27.5
訪問系	144	79.9	2.8	1.4	0.7	15.3	82.0	53
通所系	128	42.2	20.3	17.2	14.1	6.3	1909.0	488
入所系	50	8.0	4.0	28.0	40.0	20.0	1049.0	704.5
地域密着型サービス	45	24.4	24.4	28.9	15.6	6.7	576.0	220
福祉用具貸与・販売	30	80.0	-	-	-	20.0	-	-
特定施設入居者生活介護	27	48.1	11.1	18.5	14.8	7.4	140.5	38

イ. ボランティアを受け入れる際の課題

○「ボランティアに任せる業務の決定が難しい」が最も高く29.0%、次いで「プライバシーや個人情報の保護が難しい」(21.7%)、「受け入れ体制(指導・監督)が整えられない」(18.7%)、「個人の差が大きく業務を教えることが難しい」「募集してもボランティアが集まらない」(ともに12.0%)と続いている。

○「ボランティアを受け入れる予定はない」は23.2%となっている。

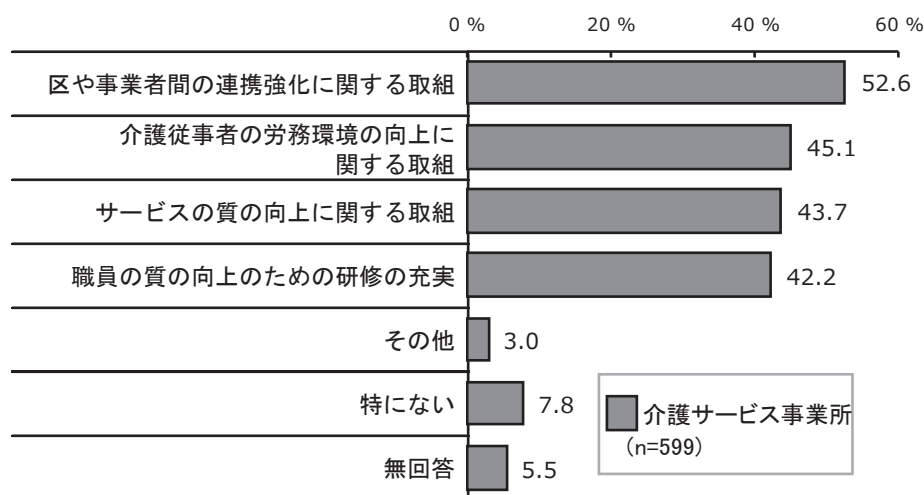
■ボランティアを受け入れる際の課題(○は3つまで)



③ 練馬区介護サービス事業者連絡協議会に期待すること

- 「区や事業者間の連携強化に関する取組」が最も高く 52.6%、次いで「介護従事者の労務環境の向上に関する取組」（45.1%）、「サービスの質の向上に関する取組」（43.7%）、「職員の質の向上のための研修の充実」（42.2%）と続いている。

■練馬区介護サービス事業者連絡協議会に期待すること（複数回答）

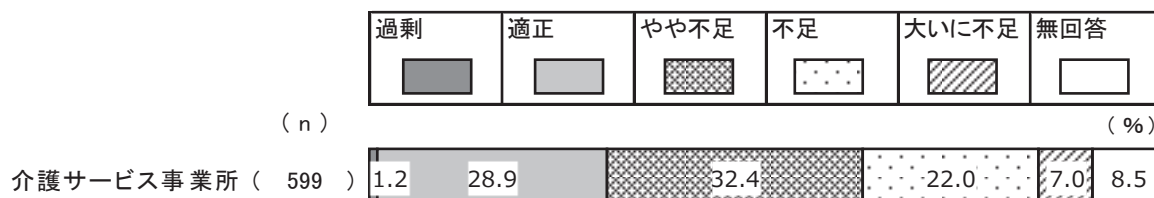


(10) 人材の確保・育成

① 職員の過不足の状況

- 職員の状況について、「過剰」は 1.2%、「適正」は 28.9%、「やや不足」は 32.4%、「不足」は 22.0%、「大いに不足」は 7.0%となっている。

■職員の過不足の状況



【サービス種別】

- サービス種別にみると、『訪問系』は「やや不足」「不足」「大いに不足」の合計が8割を超えている。『居宅介護支援』では「適正」が5割近くとなっている。

■職員の過不足の状況＜サービス種別＞

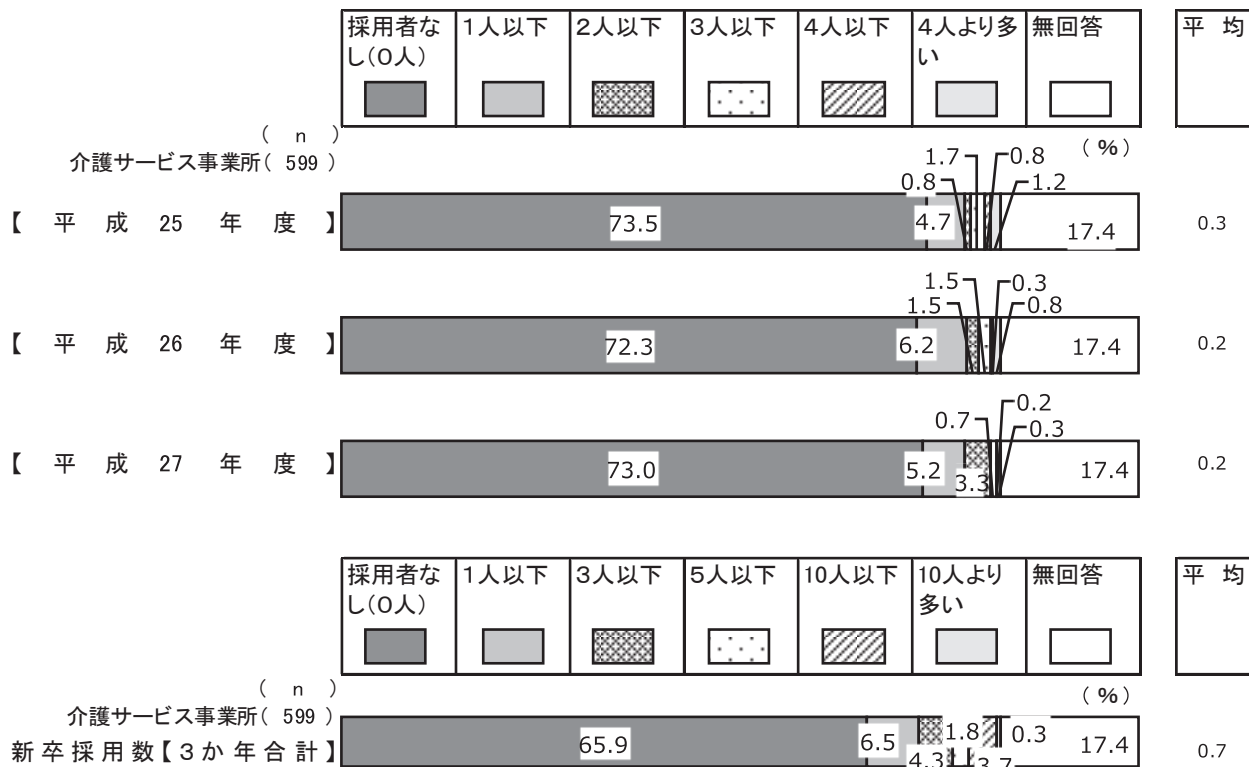
		(%)					
	n	過剰	適正	やや不足	不足	大いに不足	無回答
介護サービス事業所	599	1.2	28.9	32.4	22.0	7.0	8.5
居宅介護支援	153	2.0	47.1	20.9	13.1	3.3	13.7
訪問系	144	-	10.4	29.2	36.1	16.0	8.3
通所系	128	2.3	31.3	41.4	17.2	2.3	5.5
入所系	50	-	20.0	32.0	34.0	8.0	6.0
地域密着型サービス	45	2.2	15.6	46.7	22.2	8.9	4.4
福祉用具貸与・販売	30	-	46.7	30.0	10.0	3.3	10.0
特定施設入居者生活介護	27	-	33.3	37.0	22.2	7.4	-

② 過去3年間の採用者数と離職者数

ア. 新卒採用数

○平成25～27年度の3か年の新卒採用数は、「採用者なし(0人)」が65.9%、「1人以下」が6.5%、「3人以下」が4.3%、「5人以下」が1.8%、「10人以下」が3.7%、「10人より多い」が0.3%となっている。

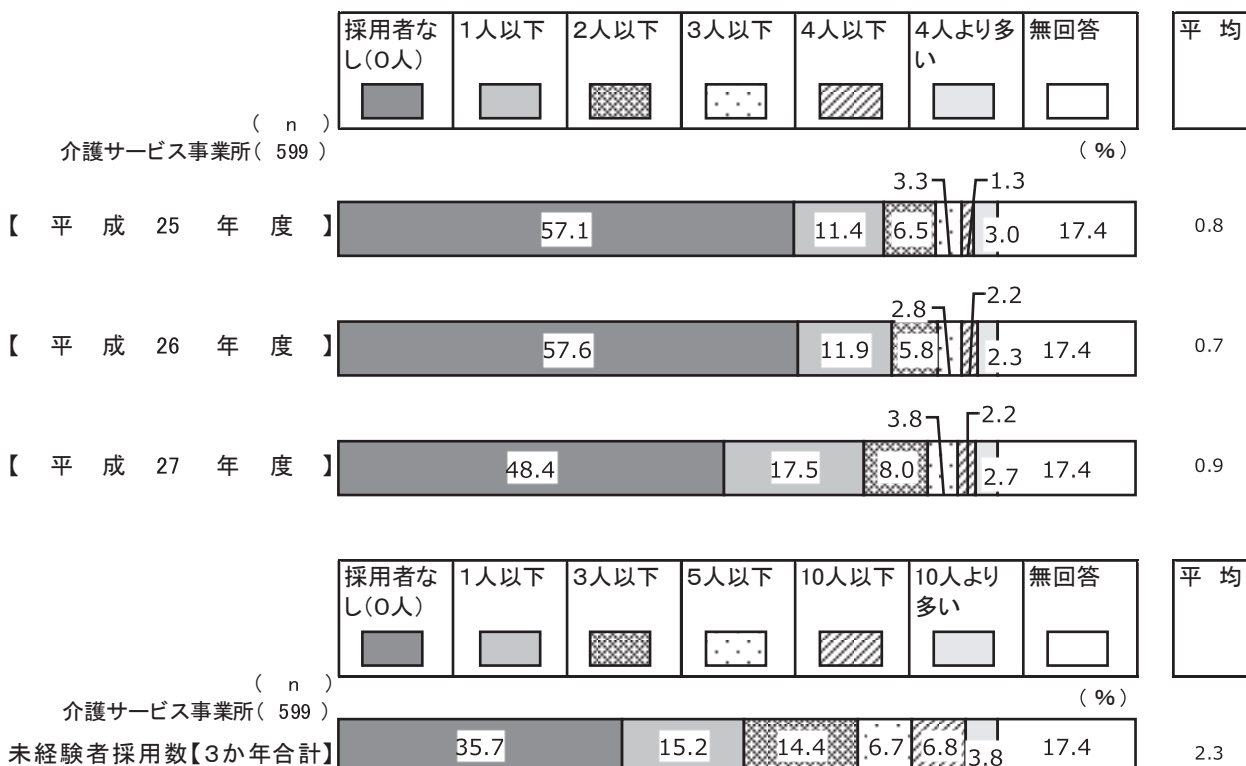
■新卒採用数



イ. 未経験者採用数

○平成 25～27 年度の 3 か年の未経験者採用数は、「採用者なし（0 人）」が 35.7%、「1 人以下」が 15.2%、「3 人以下」が 14.4%、「5 人以下」が 6.7%、「10 人以下」が 6.8%、「10 人より多い」が 3.8%となっている。

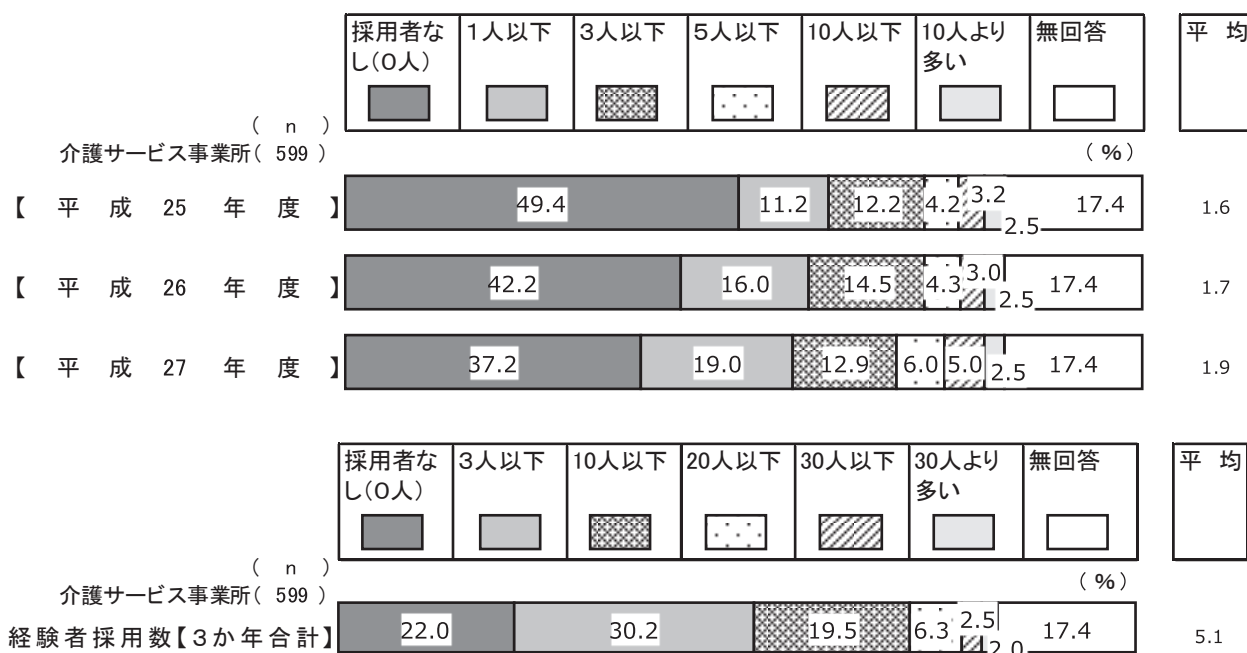
■未経験者採用数



ウ. 経験者採用数

○平成 25～27 年度の 3 か年の経験者採用数は、「採用者なし（0 人）」が 22.0%、「3 人以下」が 30.2%、「10 人以下」が 19.5%、「20 人以下」が 6.3%、「30 人以下」が 2.5%、「30 人より多い」が 2.0%となっている。

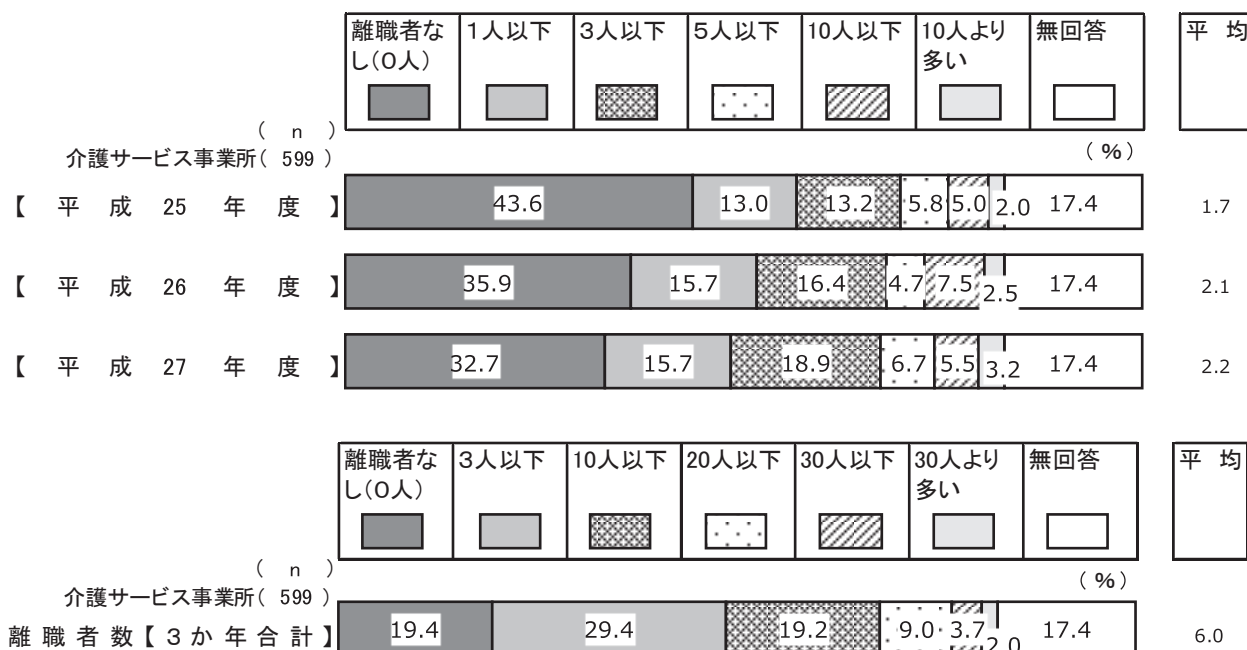
■経験者採用数



エ. 離職者数

○平成 25～27 年度の 3 か年の離職者数は、「離職者なし（0 人）」が 19.4%、「3 人以下」が 29.4%、「10 人以下」が 19.2%、「20 人以下」が 9.0%、「30 人以下」が 3.7%、「30 人より多い」が 2.0%となっている。

■離職者数

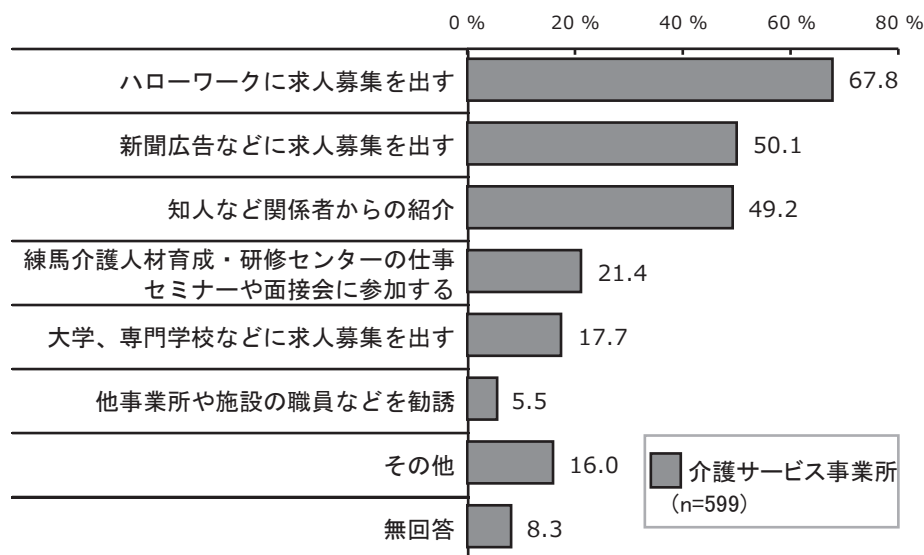


③ 介護人材の確保

ア. 介護人材の確保策

- 「ハローワークに求人募集を出す」が最も高く 67.8%、次いで「新聞広告などに求人募集を出す」(50.1%)、「知人など関係者からの紹介」(49.2%)と続いている。
- 「練馬介護人材育成・研修センターの仕事セミナーや面接会に参加する」は 21.4%となっている。

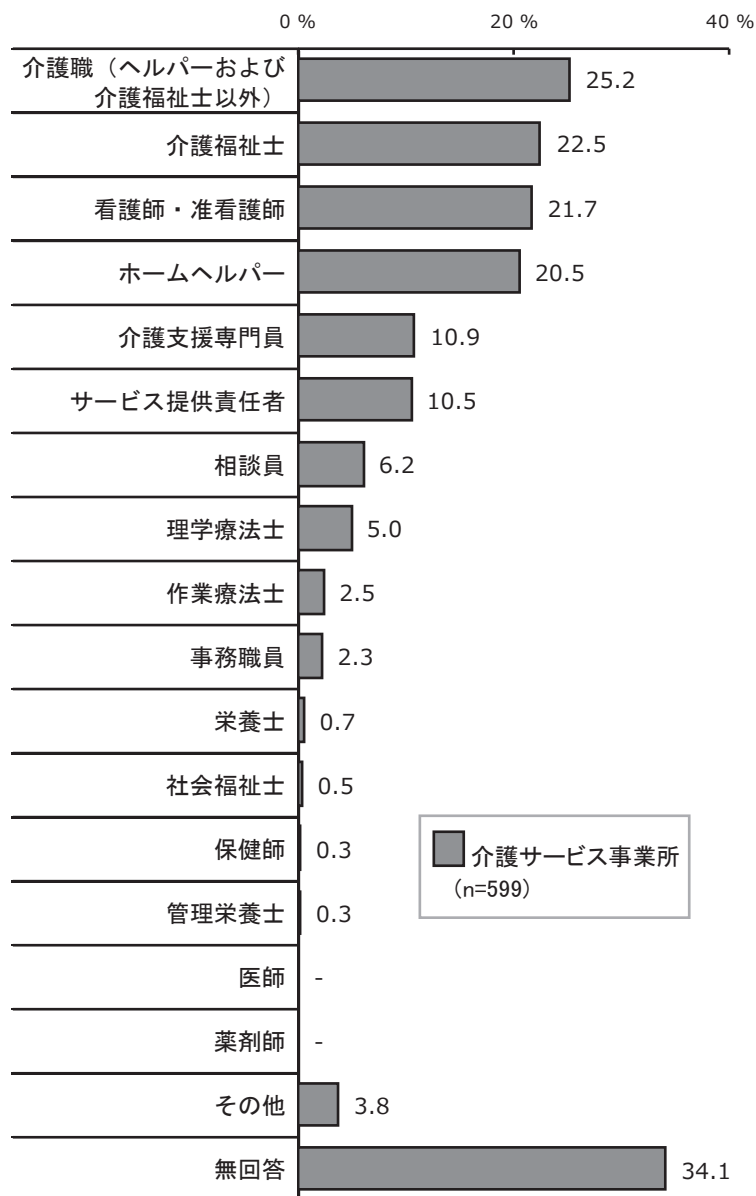
■介護人材の確保策（複数回答）



イ. 特に確保の困難な職種

○「介護職（ヘルパーおよび介護福祉士以外）」が最も高く 25.2%、次いで「介護福祉士」（22.5%）、「看護師・准看護師」（21.7%）、「ホームヘルパー」（20.5%）、「介護支援専門員」（10.9%）、「サービス提供責任者」（10.5%）と続いている。

■特に確保の困難な職種（複数回答）



ウ. 特に確保の困難な職種の不足人数

○回答のあった事業所の特に確保の困難な職種の不足人数を合計すると、全体で「ホームヘルパー」が 454 人、「介護職（ヘルパーおよび介護福祉士以外）」が 345 人、「介護福祉士」が 278 人となっている。

■特に確保の困難な職種の不足人数

○サービス提供責任者

	n	最大	合計
全体	62	3	72
居宅介護支援	13	2	16
訪問系	43	3	47
通所系	3	3	5
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	1	1	1
福祉用具貸与・販売	1	2	2
特定施設入居者生活介護	1	1	1

○介護支援専門員

	n	最大	合計
全体	64	8	73
居宅介護支援	41	8	46
訪問系	11	2	12
通所系	3	5	7
入所系	1	1	1
地域密着型サービス	6	1	5
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	1	1	1

○ホームヘルパー

	n	最大	合計
全体	123	20	454
居宅介護支援	22	10	94
訪問系	74	20	305
通所系	5	3	9
入所系	5	5	14
地域密着型サービス	10	3	20
福祉用具貸与・販売	1	1	1
特定施設入居者生活介護	5	4	9

○介護職（ヘルパー/介護福祉士以外）

	n	最大	合計
全体	147	10	345
居宅介護支援	9	5	22
訪問系	15	10	44
通所系	51	3	90.5
入所系	33	7	92
地域密着型サービス	22	5	43.5
福祉用具貸与・販売	1	2	2
特定施設入居者生活介護	12	10	45

○保健師

	n	最大	合計
全体	2	2	3
居宅介護支援	1	1	1
訪問系	0	-	0
通所系	1	2	2
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○看護師・准看護師

	n	最大	合計
全体	123	10	177.5
居宅介護支援	5	3	7
訪問系	26	10	58.5
通所系	38	2	39.5
入所系	24	3	37
地域密着型サービス	8	1	6.5
福祉用具貸与・販売	2	1	2
特定施設入居者生活介護	11	3	17

○社会福祉士

	n	最大	合計
全体	3	1	2
居宅介護支援	2	1	1
訪問系	0	-	0
通所系	1	1	1
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○介護福祉士

	n	最大	合計
全体	132	10	278
居宅介護支援	5	2	7
訪問系	19	10	68
通所系	38	3	49
入所系	28	5	66
地域密着型サービス	25	5	45
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	10	10	29

○理学療法士

	n	最大	合計
全体	29	5	34
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	12	5	20
通所系	11	1	9
入所系	2	1	2
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	1	1	1
特定施設入居者生活介護	1	0	0

○作業療法士

	n	最大	合計
全体	14	2	14
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	6	2	7
通所系	6	1	5
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○管理栄養士

	n	最大	合計
全体	2	1	2
居宅介護支援	0	-	0
訪問系	0	-	0
通所系	1	1	1
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	1	1	1

○事務職員

	n	最大	合計
全体	14	1	12
居宅介護支援	1	0	0
訪問系	8	1	7
通所系	1	1	1
入所系	2	1	2
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	1	1	1
特定施設入居者生活介護	1	1	1

○相談員

	n	最大	合計
全体	35	2	35
居宅介護支援	1	1	1
訪問系	0	-	0
通所系	26	2	25
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	2	1	2
福祉用具貸与・販売	3	2	4
特定施設入居者生活介護	1	1	1

○栄養士

	n	最大	合計
全体	4	2	4.5
居宅介護支援	1	2	2
訪問系	0	-	0
通所系	3	1	2.5
入所系	0	-	0
地域密着型サービス	0	-	0
福祉用具貸与・販売	0	-	0
特定施設入居者生活介護	0	-	0

○その他

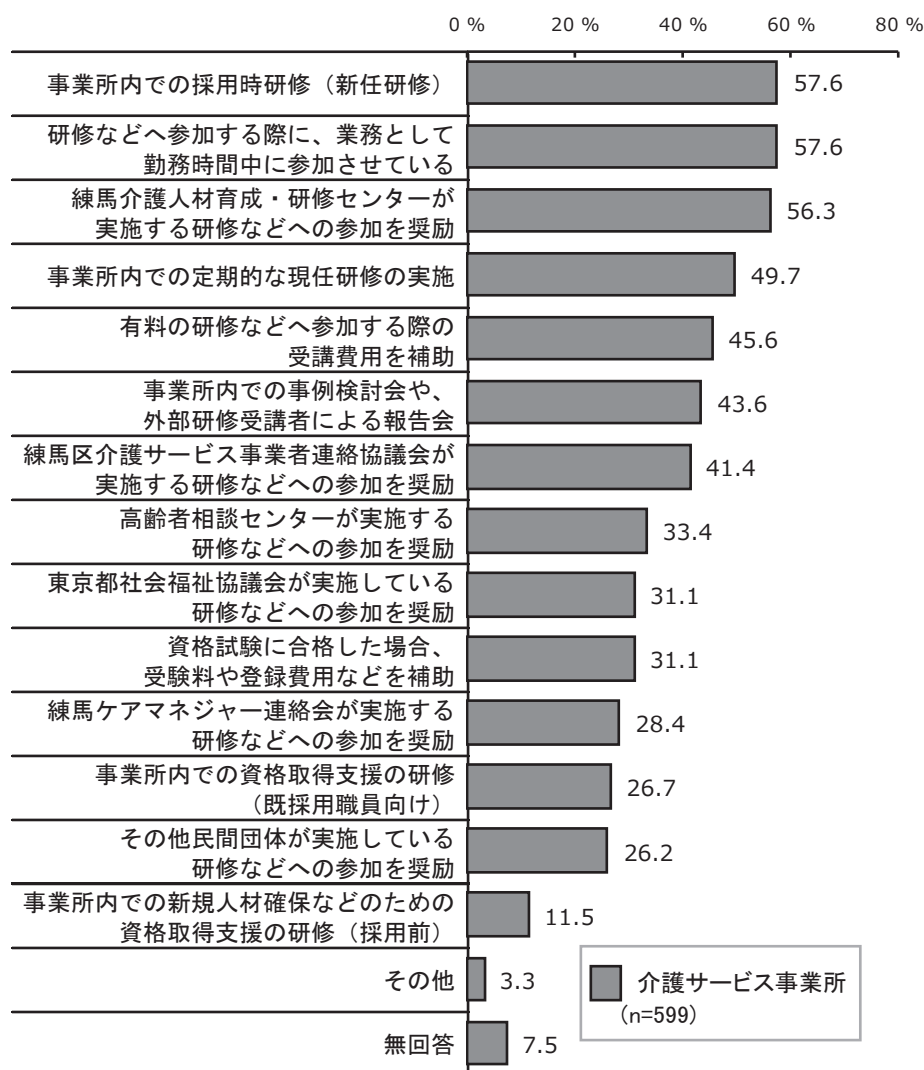
	n	最大	合計
全体	23	2	29
居宅介護支援	1	0	0
訪問系	1	2	2
通所系	13	2	17
入所系	2	2	4
地域密着型サービス	1	1	1
福祉用具貸与・販売	5	1	5
特定施設入居者生活介護	0	-	0

④ 研修や資格取得支援の取組

ア. 研修や資格取得支援の取組状況

- 「事業所内での採用時研修（新任研修）」「研修などへ参加する際に、業務として勤務時間中に参加させている」が最も高い（ともに 57.6%）。次いで、「練馬介護人材育成・研修センターが実施する研修などへの参加を奨励」（56.3%）、「事業所内での定期的な現任研修の実施」（49.7%）、「有料の研修などへ参加する際の受講費用を補助」（45.6%）、「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」（43.6%）、「練馬区介護サービス事業者連絡協議会が実施する研修などへの参加を奨励」（41.4%）と続いている。

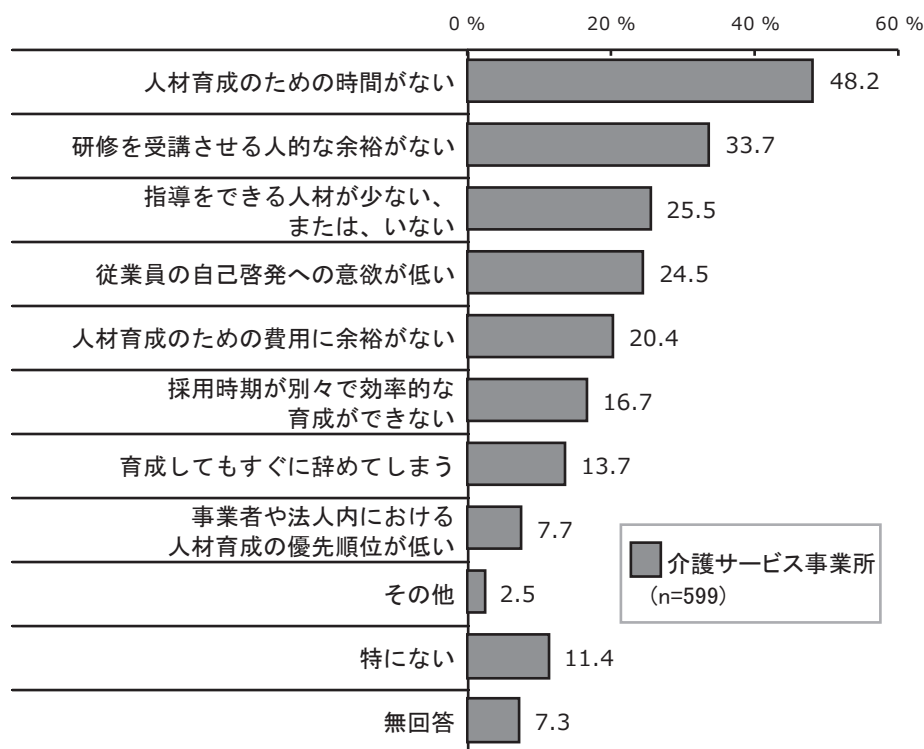
■ 研修や資格取得支援の取組状況（複数回答）



イ. 従業員の研修・教育等で困っていること

- 「人材育成のための時間がない」が最も高く 48.2%、次いで「研修を受講させる人的な余裕がない」(33.7%)、「指導をできる人材が少ない、または、いない」(25.5%)、「従業員の自己啓発への意欲が低い」(24.5%)、「人材育成のための費用に余裕がない」(20.4%)と続いている。
- 「特にない」は 11.4%となっている。

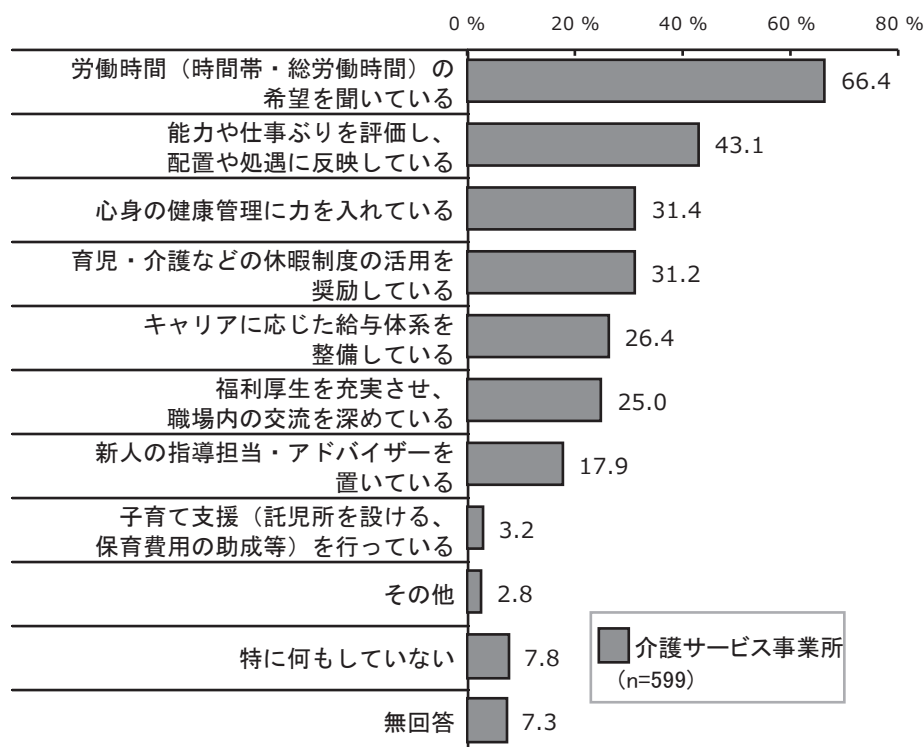
■従業員の研修・教育等で困っていること（複数回答）



⑤ 従業員の早期離職防止や定着促進のための取組状況

- 「労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている」が最も高く 66.4%、次いで「能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している」（43.1%）、「心身の健康管理に力を入れている」（31.4%）、「育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している」（31.2%）と続いている。
- 「特に何もしていない」は 7.8%となっている。

■従業員の早期離職防止や定着促進のための取組状況（複数回答）

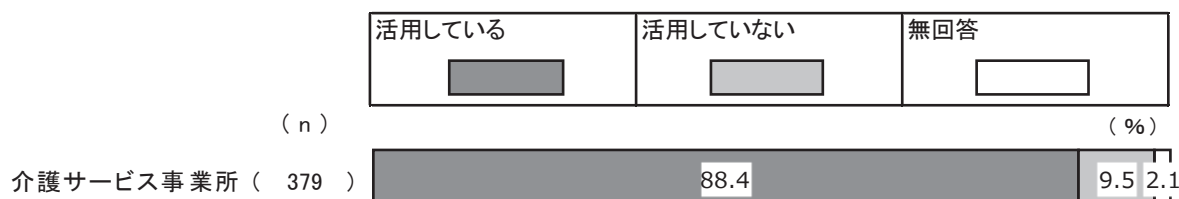


⑥ 介護職員処遇改善加算

ア. 介護職員処遇改善加算の活用状況

- 「活用している」は 88.4%、「活用していない」は 9.5%となっている。

■介護職員処遇改善加算の活用状況

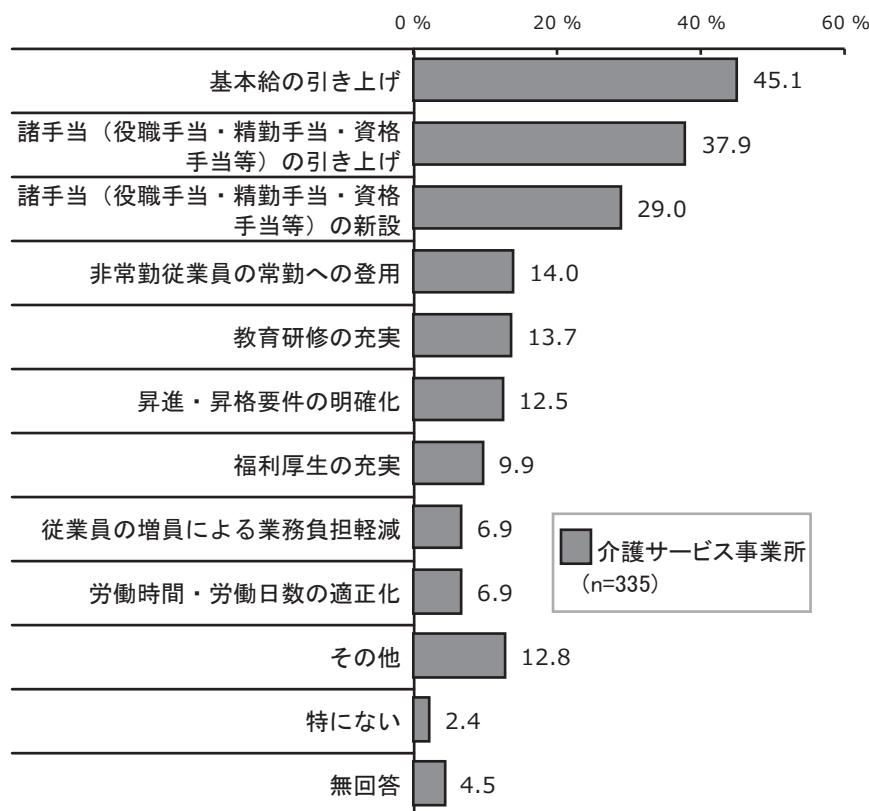


※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

イ. 介護職員処遇改善加算の活用策

○介護職員処遇改善加算を活用していると回答した事業所の活用策は、「基本給の引き上げ」が最も高く 45.1%、次いで「諸手当（役職手当・精勤手当・資格手当等）の引き上げ」（37.9%）、「諸手当（役職手当・精勤手当・資格手当等）の新設」（29.0%）と続いている。

■介護職員処遇改善加算の活用策（複数回答）



※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

ウ. 介護職員処遇改善加算の活用による職員の離職防止の効果の有無

○介護職員処遇改善加算を活用していると回答した事業所の活用による効果は、「効果がある」（「とても効果がある」と「効果がある」の合計）は 49.6%と、「効果がない」（「効果がない」と「あまり効果がない」の合計）を上回っている。

■介護職員処遇改善加算の活用による職員の離職防止の効果の有無

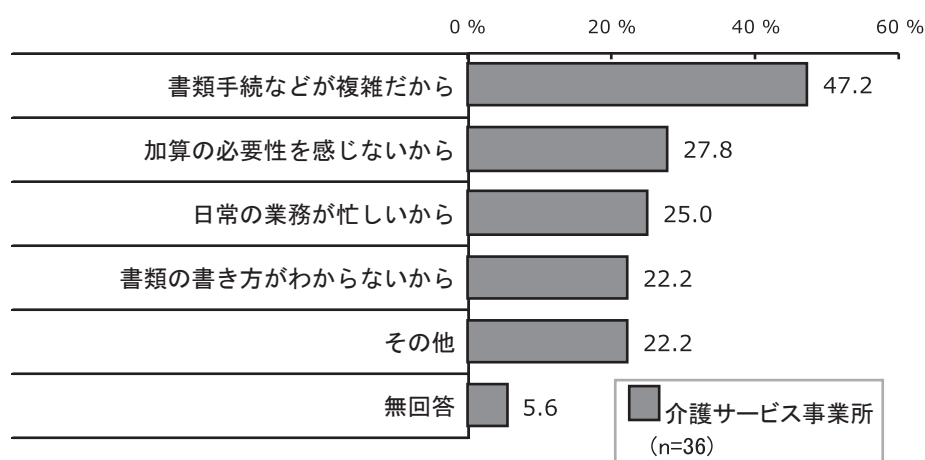


※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

エ. 介護職員処遇改善加算を活用していない理由

○介護職員処遇改善加算を活用していないと回答した事業所のその理由は、「書類手続などが複雑だから」が47.2%となっている（ただし、参考値）。

■介護職員処遇改善加算を活用していない理由（複数回答）



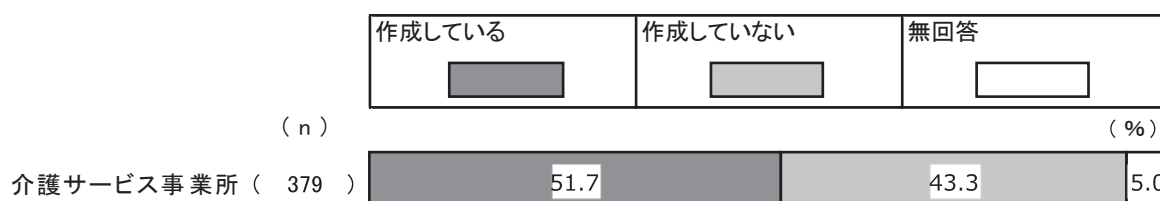
※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

⑦ キャリアパス（経験・能力に応じた職務・職位の経歴モデル）の作成

ア. キャリアパスの作成状況

○「作成している」が51.7%、「作成していない」が43.3%となっている。

■キャリアパスの作成状況



※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

【サービス種別】

○サービス種別にみると、『入所系』は「作成している」が7割となっている。

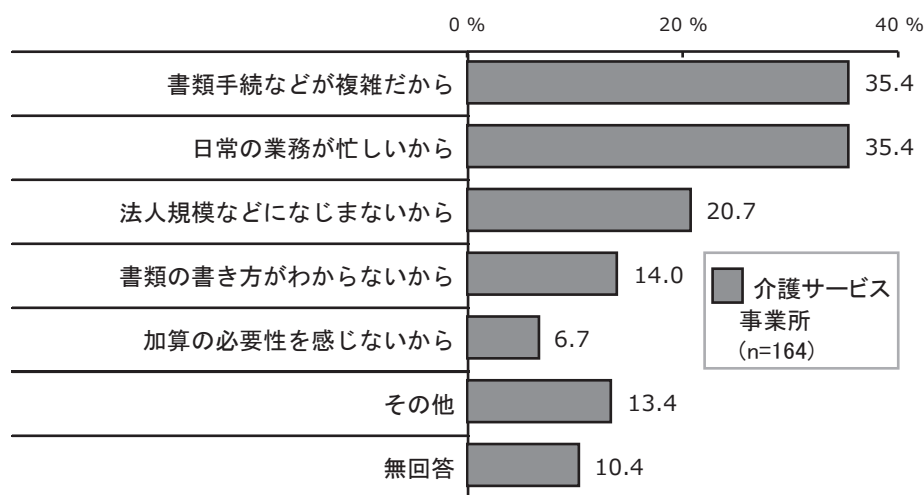
■キャリアパスの作成状況＜サービス種別＞

		(%)		
	n	作成している	作成していない	無回答
介護サービス事業所	379	51.7	43.3	5.0
訪問系	107	57.9	36.4	5.6
通所系	128	46.1	52.3	1.6
入所系	50	70.0	26.0	4.0
地域密着型サービス	45	44.4	46.7	8.9
特定施設入居者生活介護	27	48.1	37.0	14.8

イ. キャリアパスを作成していない理由

○キャリアパスを作成していないと回答した事業所のその理由は、「書類手続などが複雑だから」「日常の業務が忙しいから」がいずれも 35.4%で最も高く、次いで「法人規模などになじまないから」(20.7%) と続いている。

■キャリアパスを作成していない理由（複数回答）

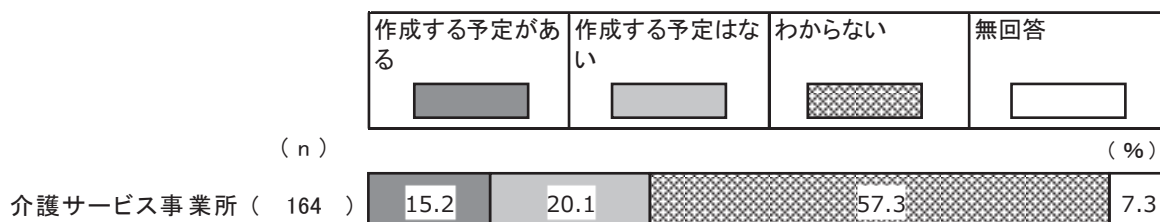


※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

ウ. キャリアパスの作成予定

○キャリアパスを作成していないと回答した事業所の今後の作成意向は、「作成する予定がある」は 15.2%、「作成する予定はない」は 20.1%、「わからない」は 57.3%となっている。

■キャリアパスの作成予定



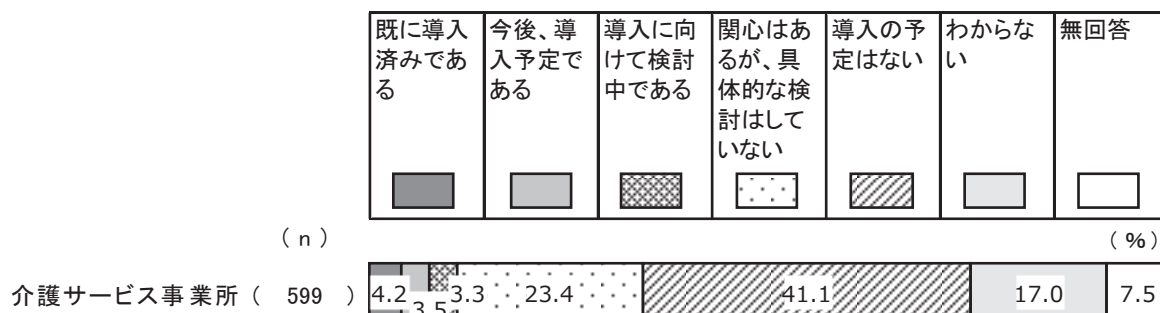
※ 「（介護予防）訪問看護」「（介護予防）訪問リハビリテーション」「（介護予防）福祉用具貸与」「（介護予防）福祉用具販売」「（介護予防）居宅療養管理指導」「居宅介護支援（介護予防支援）」を除外して集計した

⑧ 多様な人材不足の解消方法

ア. 介護ロボットの活用状況

- 「導入の予定はない」が最も高く 41.1%となっている。
- 「既に導入済みである」は 4.2%、「今後、導入予定である」は 3.5%となっている。

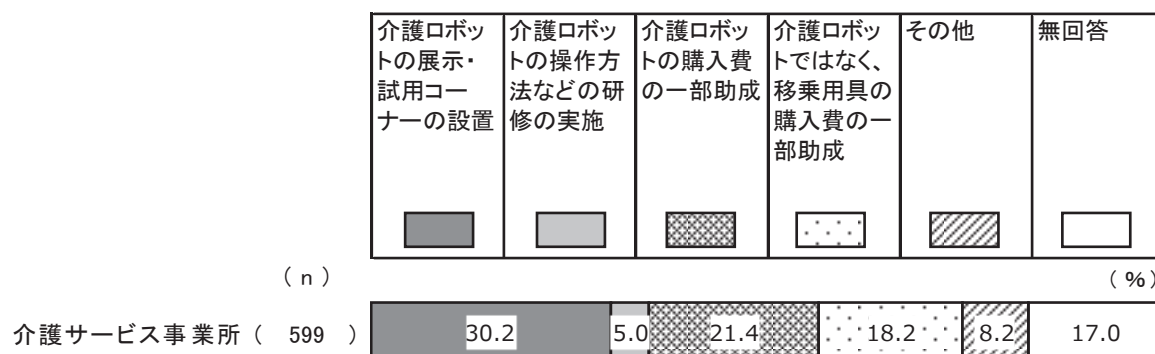
■介護ロボットの活用状況



イ. 介護ロボットなどの導入にあたって区に取り組んでほしいこと

- 「介護ロボットの展示・試用コーナーの設置」が最も高く 30.2%、次いで「介護ロボットの購入費の一部助成」(21.4%)、「介護ロボットではなく、移乗用具の購入費の一部助成」(18.2%)、「介護ロボットの操作方法などの研修の実施」(5.0%)と続いている。

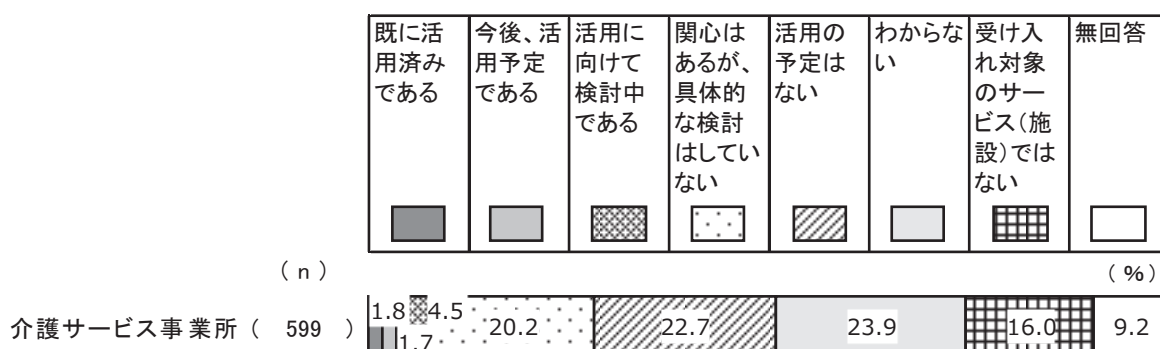
■介護ロボットなどの導入にあたって区に取り組んでほしいこと



ウ. EPAに基づく外国人介護人材の活用状況

- 「既に活用済みである」は 1.8%、「今後、活用予定である」は 1.7%となっている。
- 「活用に向けて検討中である」は 4.5%、「関心はあるが、具体的な検討はしていない」は 20.2%となっている。
- 「活用の予定はない」は 22.7%、「わからない」は 23.9%となっている。

■EPAに基づく外国人介護人材の活用状況

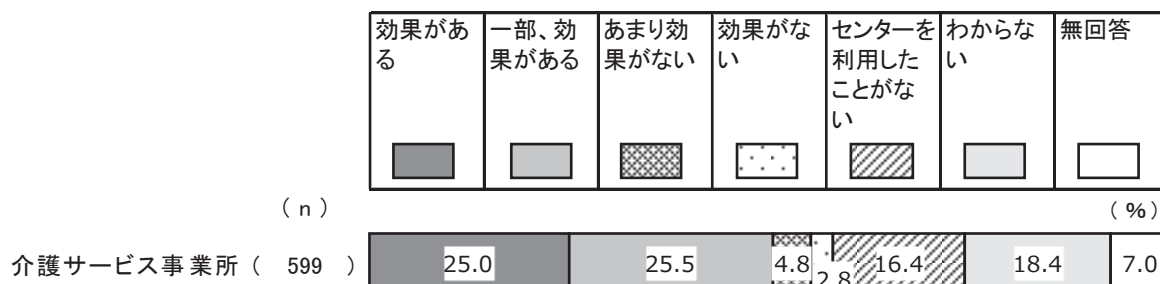


⑨ 練馬介護人材育成・研修センターの研修

ア. 研修の効果

- 「効果がある」(25.0%)、「一部、効果がある」(25.5%)を合わせると半数は効果を実感している。
- 「センターを利用したことがない」は16.4%となっている。

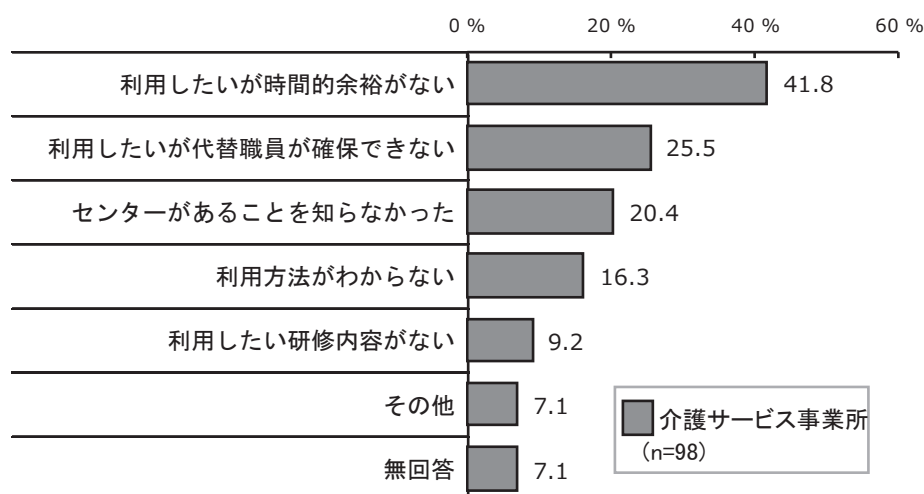
■研修の効果



イ. 利用したことのない理由

- 練馬介護人材育成・研修センターを利用したことのない理由は、「利用したいが時間的余裕がない」が最も高く41.8%、次いで「利用したいが代替職員が確保できない」(25.5%)、「センターがあることを知らなかった」(20.4%)、「利用方法がわからない」(16.3%)、「利用したい研修内容がない」(9.2%)と続いている。

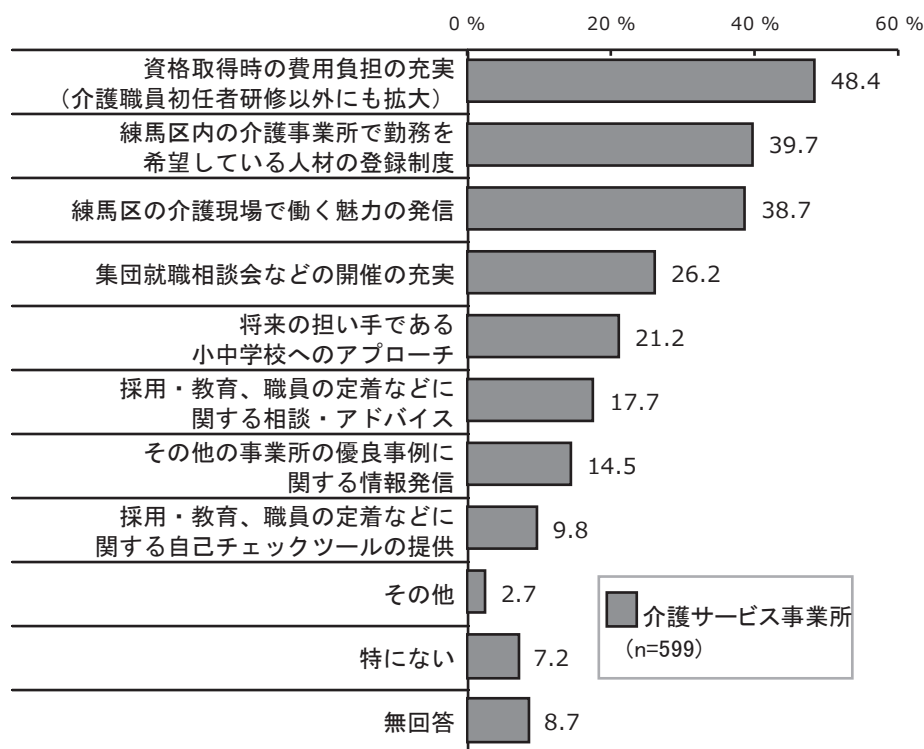
■利用したことのない理由（複数回答）



⑩ 練馬区に取り組んでほしいこと

○「資格取得時の費用負担の充実（介護職員初任者研修以外にも拡大）」が最も高く 48.4%、次いで「練馬区内の介護事業所で勤務を希望している人材の登録制度」（39.7%）、「練馬区の介護現場で働く魅力の発信」（38.7%）、「集団就職相談会などの開催の充実」（26.2%）、「将来の担い手である小中学校へのアプローチ」（21.2%）と続いている。

■練馬区に取り組んでほしいこと（複数回答）



【サービス種別】

○サービス種別にみると、いずれのサービス種別でも「資格取得時の費用負担の充実（介護職員初任者研修以外にも拡大）」が上位に挙げられている。

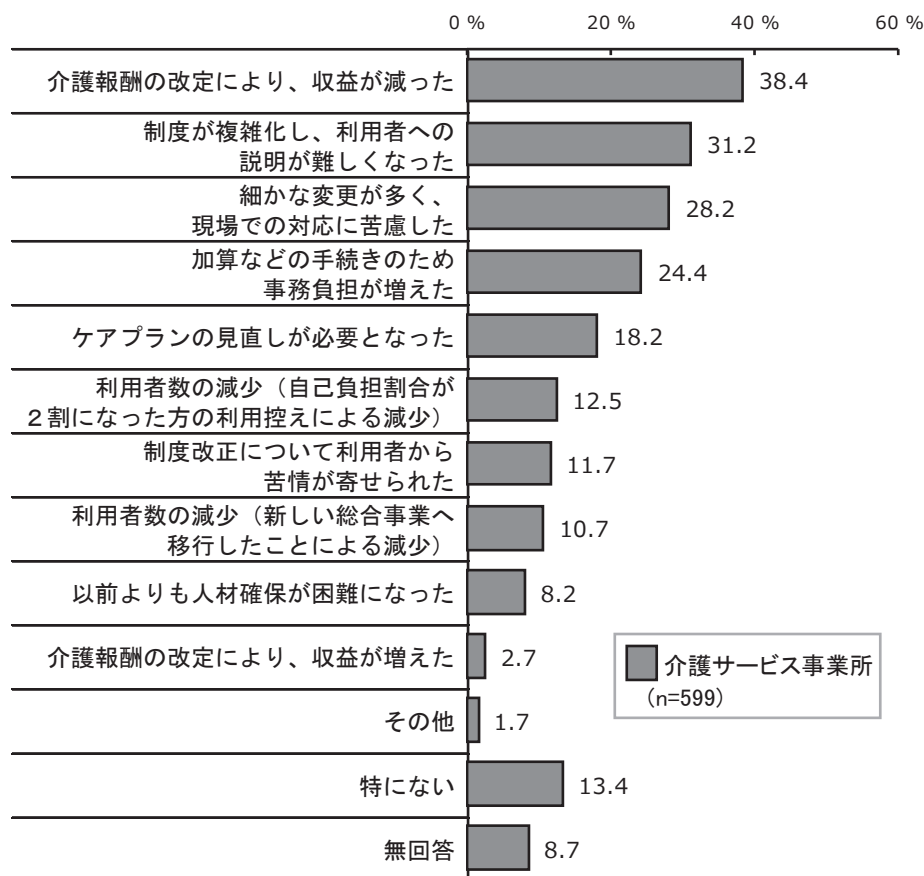
■練馬区に取り組んでほしいこと（複数回答）＜サービス種別＞

												(%)		
		者の充 研実取 修得以 外介 に護 も職 拡員 大用 初負 任担	資格 取得 時の 費用 負担	人材 の登 録制 度	で勤務 を希 望し てい る所	練馬 区の 介護 現場 で働 く 魅力 の発 信	集団 就職 相談 会な どの 開催 の充 実	将来 の担 い手 であ る小 学 校へ のア プ ロ ー チ	採用 ・教 育、 職 員 の定 着な どに 関す る相 談・ アド バイ ス	事例 に他 の事 業所 の情 報発 信良 し	採用 ・教 育、 職 員 の定 着な どに 関す る自 己の 提供	その他	特 に な い	無 回 答
介護サービス事業所	599	48.4	39.7	38.7	26.2	21.2	17.7	14.5	9.8	2.7	7.2	8.7		
居宅介護支援	153	41.2	29.4	26.8	17.6	16.3	13.7	11.8	9.2	2.6	11.1	13.1		
訪問系	144	50.0	37.5	37.5	27.1	11.1	16.0	9.7	9.0	2.8	4.9	9.7		
通所系	128	50.0	42.2	48.4	22.7	26.6	23.4	15.6	10.2	3.1	4.7	5.5		
入所系	50	66.0	64.0	56.0	46.0	54.0	28.0	32.0	12.0	2.0	2.0	-		
地域密着型サービス	45	57.8	57.8	48.9	33.3	20.0	20.0	17.8	15.6	4.4	2.2	2.2		
福祉用具貸与・販売	30	30.0	26.7	26.7	13.3	13.3	16.7	20.0	10.0	-	16.7	20.0		
特定施設入居者生活介護	27	51.9	37.0	37.0	48.1	18.5	11.1	14.8	7.4	-	7.4	3.7		

(11) 平成 27 年介護保険制度改正による影響

- 「介護報酬の改定により、収益が減った」が最も高く 38.4%、次いで「制度が複雑化し、利用者への説明が難しくなった」(31.2%)、「細かな変更が多く、現場での対応に苦慮した」(28.2%)、「加算などの手続きのため事務負担が増えた」(24.4%)と続いている。
- 「特にない」は 13.4%となっている。

■平成 27 年介護保険制度改正による影響（〇は3つまで）



(12) 介護保険および高齢者保健福祉施策について、利用者から寄せられた主な意見（自由回答）

（介護保険制度全般）

- ・認定が低くなると、現在使っているサービスが利用できない若しくは減らされてしまう。[通所介護]
- ・認定期間が半年間と短く、認定調査をすぐ受けねばならず負担になっている。[居宅介護]
- ・自己負担割合が1割から2割に増えたことに対する苦情や、介護保険料が高くなったのにサービスが上手く使えないなどの苦情。[居宅介護]
- ・介護サービスの内容やどのようにしたら利用できるのか分からなかったため、サービス（デイや福祉用具、訪問介護）を受けるのが遅れてしまった。[通所介護]
- ・制度が複雑で、高齢者は理解できないという声を聞いている。[短期入所生活介護]
- ・軽度者に対する給付の縮小や福祉用具給付の縮小があると、今までできていたことができなくなるのではとの不安を抱えている。[福祉用具貸与・販売]
- ・生活援助の時間が減り、四角い部屋を丸くしか掃除ができなくなった。短時間の掃除を週に何度も来られるのは嫌だ。[訪問介護]
- ・本当にできないことを手伝ってほしい。[地域密着型通所介護]

（区の施策）

- ・他の区と比べると練馬区は充実していると友人から聞いた。寝たきりにならないよう、様々なサービス（運動、口腔など）があり、健康寿命を延ばすための区としての努力を感じる。総合事業が始まり、サービスが選べるようになった。[通所介護]
- ・呼び名をシンプルにして欲しい。「高齢者相談センター」「地域包括支援センター」「在宅介護支援センター」と、利用者・事業所ともに混乱している。[訪問介護]

（その他）

- ・他施設見学の際、「職員が少ない施設が多く不安」との意見があった。[認知症対応型共同生活介護]
- ・病院や往診できるクリニックが少ない、できれば現在の医師に診てほしいため在宅療養支援診療所は利用したくない等、医療の充実について。[居宅介護支援]

(13) 介護保険制度に対する主な要望・意見（自由回答）

（介護保険制度全般）

- ・状態が若干悪くなったにも関わらず、要介護1から要支援1への変更は、利用者・事業所ともに辛い。要介護1の人が半年ごとに支援と介護を行き来するのも事務手続きが煩雑になる。[通所介護]
- ・2005年にあれほど介護予防を訴えたのに、今では予防の観点のサービスを削っていく方向に見受けられる。利用者に対して、要支援、要介護状態が悪化しないような提案をしても、説得力に欠けることが多くなっている。[居宅介護支援]
- ・ルールが細かく、複雑すぎる。また、記録も重要だが、介護そのものに職員が時間を費やせるようにしてほしい。[通所介護]

（事業所の運営が経営的に厳しい）

- ・介護報酬が下がり、処遇改善加算が上がった結果、事業所としては非常に厳しい状況に追い込まれている。[訪問介護]
- ・現場としては何もやる事変わらないのに報酬の変更を国指導で行って、それに従うしかない現状が残念。処遇改善の実績や申請等の手間がかかる。もっと無駄を省き（計画書、モニタリング等書類が多い）、現場を重んじる制度になっていくようにしてほしい。[訪問介護]

（関係者との連携）

- ・サービス担当者会議が多い。1つのサービスの開始にあたり、その都度、会議が行われるが調整して参加するのが大変である。[訪問看護]
- ・地域包括ケアシステム構築に向けて多職種連携会議は大変有効である。これからもよろしく願いたい。警察・消防・救急との連携もあると良い。[居宅介護支援]
- ・医療機関と介護保険事業所が連携をとるための共通シート（ツール）を作成してほしい。[居宅介護支援]

(情報提供)

- ・特に制度改正について、情報が早く知りたい。[通所介護]
- ・今までできていたことができなくなることが多いため、制度改正の度に利用者から苦情を受ける。丁寧に説明するが、事業所が悪いように受け取られることもある。行政から利用者に分かりやすく伝える方法を考えてほしい。一方的に送りつける書類だけでは、多くの人が理解できない（見ない）。[訪問介護]
- ・区から送られてくる様々な通知や申請書（例えば介護保険関係、年金、国保など）は、独居高齢者には難しすぎるようだ。訪問すると、取り扱いについて聞かれ、結構な手間になっている。区に問い合わせしたり、わかりやすく1か所で相談できる専用フリーダイヤルを設置してもらえると良い。これ以上難しくなると、全てケアマネにおんぶにだっこになってしまう。単純明快にし、自分でもプランが立てられるような（本人参加の）制度にしてほしい。[居宅介護支援]

(介護職の地位向上／人材確保)

- ・ホームヘルパーの人材確保が困難な中で、サービス時間も短縮化され、高齢なヘルパーは「移動が大変だから…」と仕事を断るケースも多くみられる。総合事業への移行で単価が下がり、更に夫婦按分等の日割りの導入で利用者は安く利用できるようになったかもしれないが、ヘルパー数の維持が困難になってきている。人件費と収入のバランスが崩れ、閉鎖する事業所も徐々に増えてきている。このままでは、在宅介護は数年で深刻な事態になるのではないか。[訪問介護]
- ・介護に携わる人員の確保がいかにか大切に考えると、給与面・待遇等を改善していくことが、人材確保につながると考える。[地域密着型通所介護]

(その他)

- ・無駄遣いが多すぎる。サービス内容に踏み込んだ指導を事業者に対してすべきではないか。[訪問看護]
- ・障がい者の方の援助について、65歳になって介護保険で支えるのは非常に困難である。[訪問介護]
- ・必要な人たちがサービスを受けられるように、費用負担の軽減を考えてほしい。[訪問看護]
- ・在宅での生活（独居）が困難な人が、特養の入所待機をしている状況でショートステイを希望することが多い。郊外ではなく、住み慣れた地域で生活できると良い。[短期入所生活介護]

