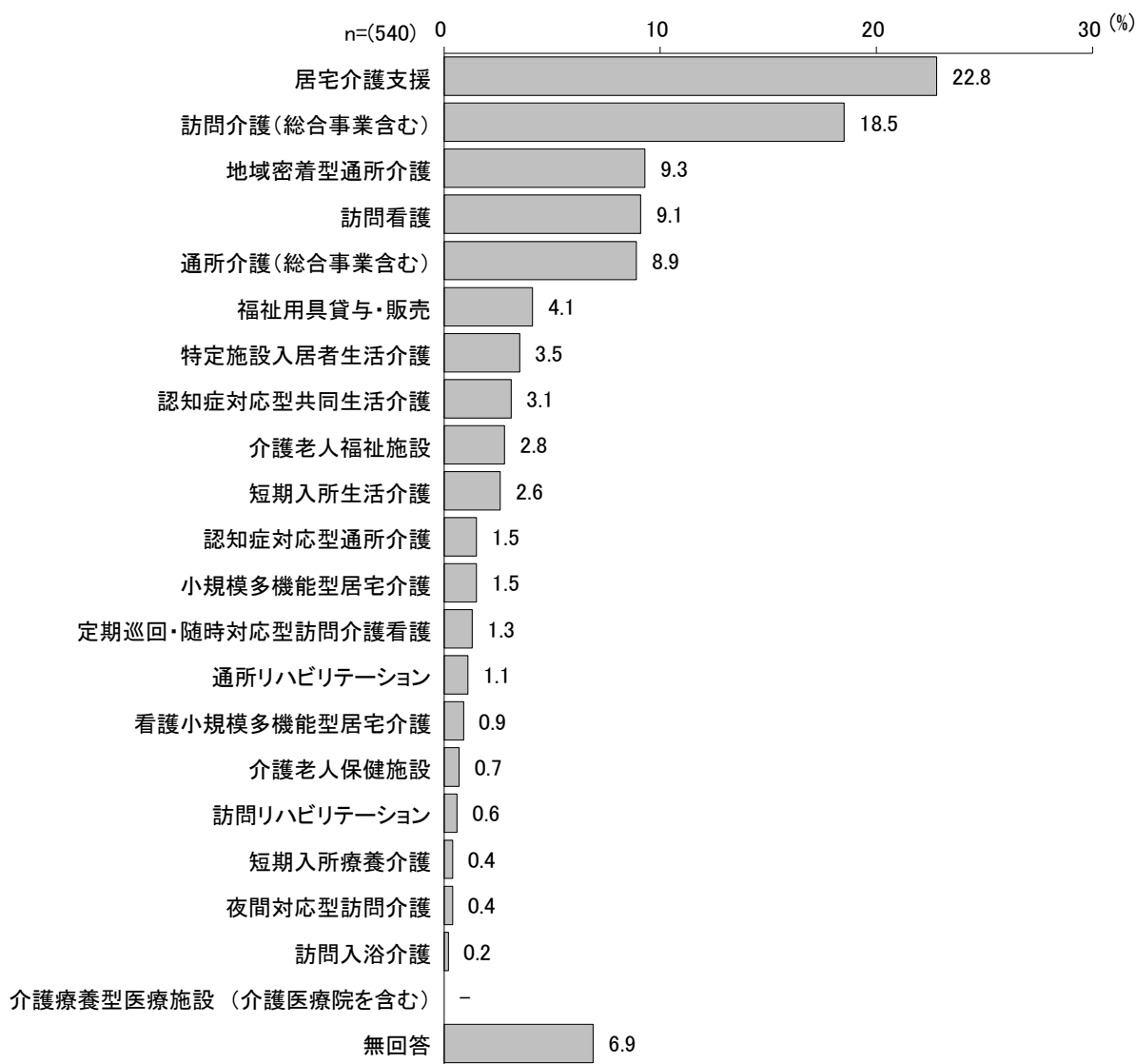


## 12. 介護サービス事業所調査

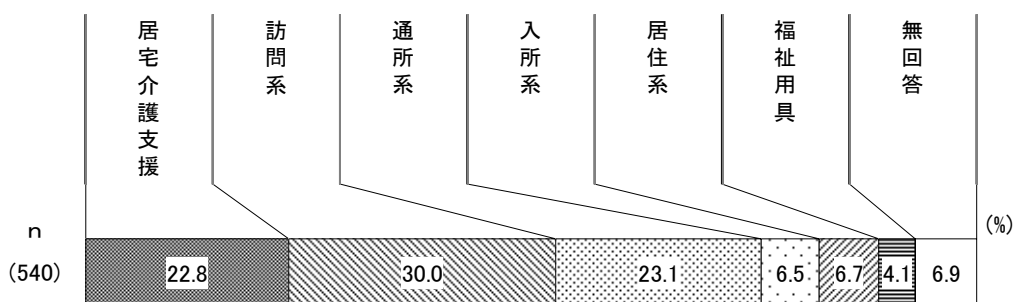
### (1) 事業所の概要

#### ①現在実施しているサービス

- 「居宅介護支援」(22.8%)が最も高く、次いで「訪問介護(総合事業含む)」(18.5%)、「地域密着型通所介護」(9.3%)、「訪問看護」(9.1%)、「通所介護(総合事業含む)」(8.9%)の順となっている。

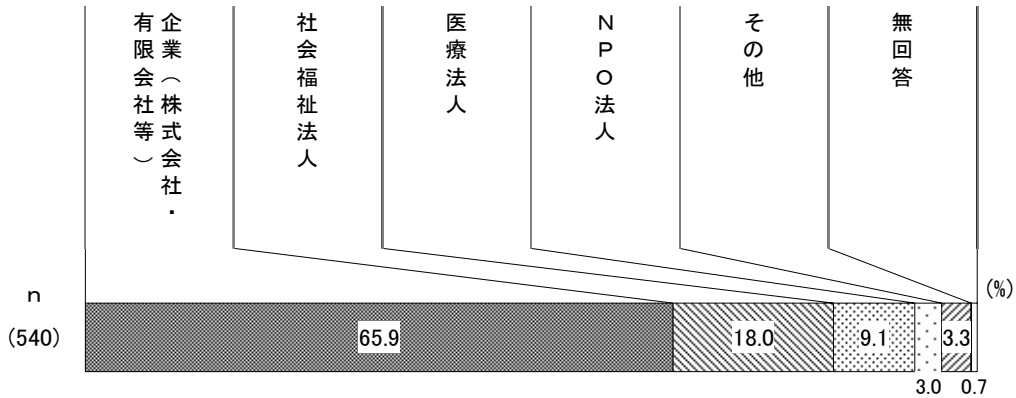


#### [ 現在実施しているサービス <サービス種別> ]



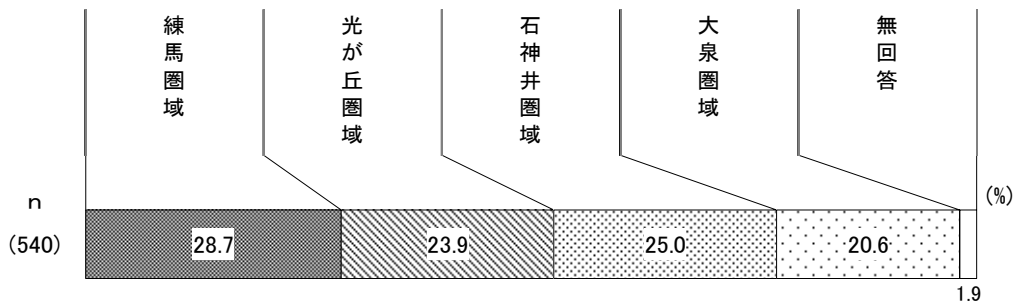
## ②運営主体

- 「企業（株式会社・有限会社等）」（65.9%）が最も高く、次いで「社会福祉法人」（18.0%）、「医療法人」（9.1%）の順となっている。



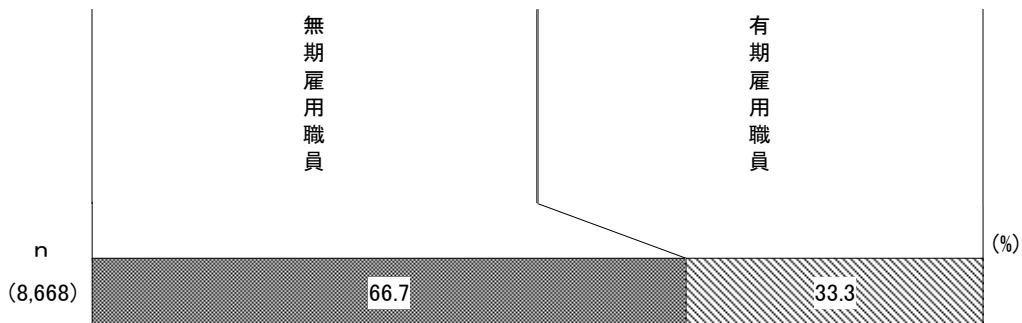
## ③日常生活圏域

- 「練馬圏域」が28.7%、「光が丘圏域」が23.9%、「石神井圏域」が25.0%、「大泉圏域」が20.6%となっている。



## ④介護サービス従事者の就業形態

- 回答のあった事業所で介護サービスに従事する従業員の就業形態は、「無期雇用職員」が66.7%、「有期雇用職員」が33.3%となっている。



※介護サービスに従事する従業員：職種や役職等に関係なく、介護保険の指定介護サービス事業に従事する者。管理者、介護事務職、調理員、栄養士、送迎運転手等を含む。ただし、派遣労働者、委託従事者を除く。

※無期雇用職員：労働時間数にかかわらず雇用期間の定めがない者。

※有期雇用職員：無期雇用職員以外の労働者。派遣労働者、委託業務従事者を除く。

※令和4年9月30日現在。

### ⑤職種別従業員数

○「訪問介護員」、「サービス提供責任者」、「介護職員」、「看護職員」、「生活相談員」、「PT・OT・ST等」、「介護支援専門員」の7職種について従業員数を聞いたところ、「介護職員」が41.5%で最も高く、次いで「訪問介護員」が26.5%、2つの職種を合わせると直接介護にあたる介護職は68.0%となっている。

	n	職種別 (%)							3職種計	2職種計
		訪問介護員	サービス提供責任者	介護職員	看護職員	生活相談員	PT・OT・ST等	介護支援専門員		
全体	6,622	26.5	4.2	41.5	12.9	3.9	5.3	5.7	72.2	68.0
無期雇用職員	4,498	64.0	84.3	66.2	67.6	79.6	67.4	79.5	70.7	65.4
有期雇用職員	2,124	36.0	15.7	33.8	32.4	20.4	32.6	20.5	75.5	73.4

※介護職員：介護保険の訪問介護以外の指定介護事業所で働き、直接介護を行う者。

※PT・OT・ST等：PT(理学療法士)、OT(作業療法士)、ST(言語聴覚士)等の機能訓練指導員。

※3職種：訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員とする。

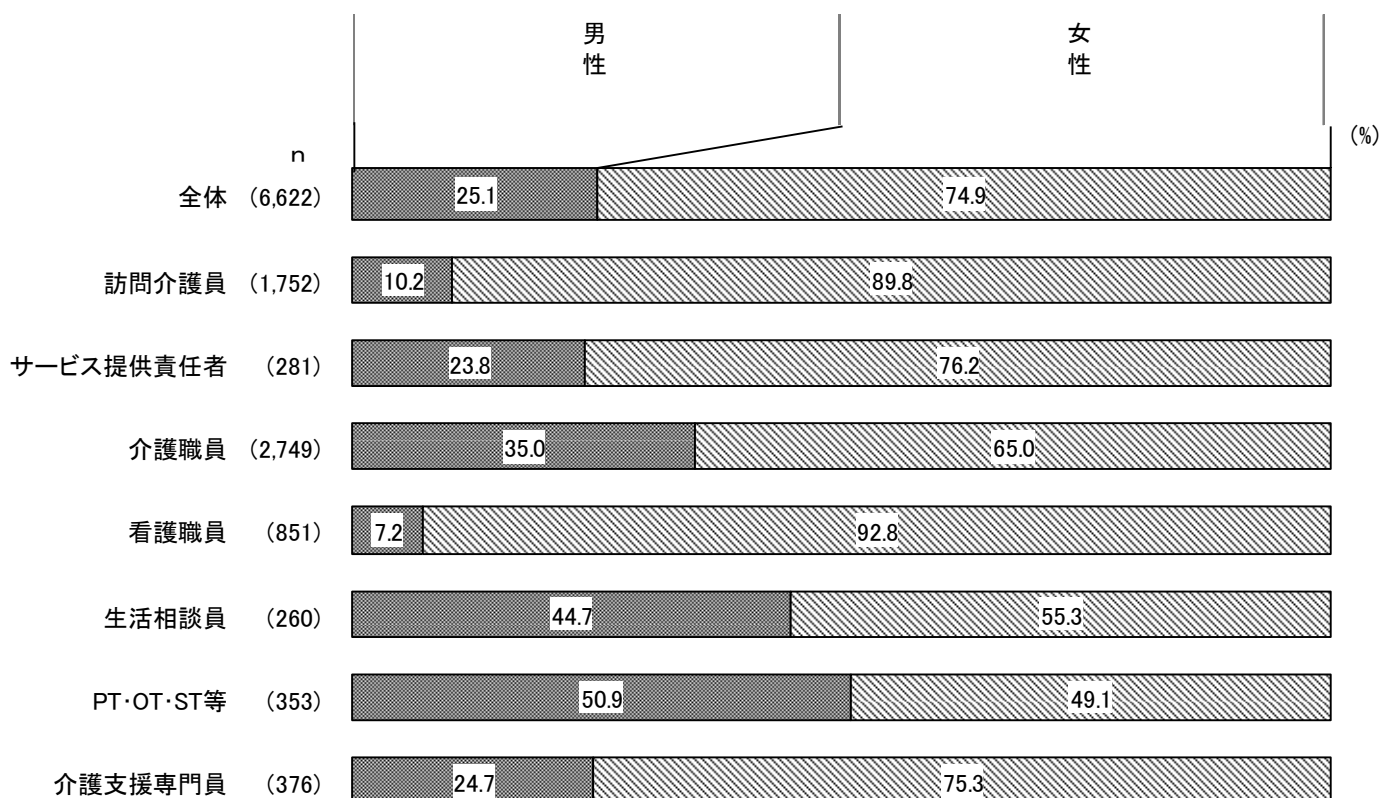
※2職種：訪問介護員、介護職員とする。

※令和4年9月30日現在。

### [ 職種別従業員数 <性別> ]

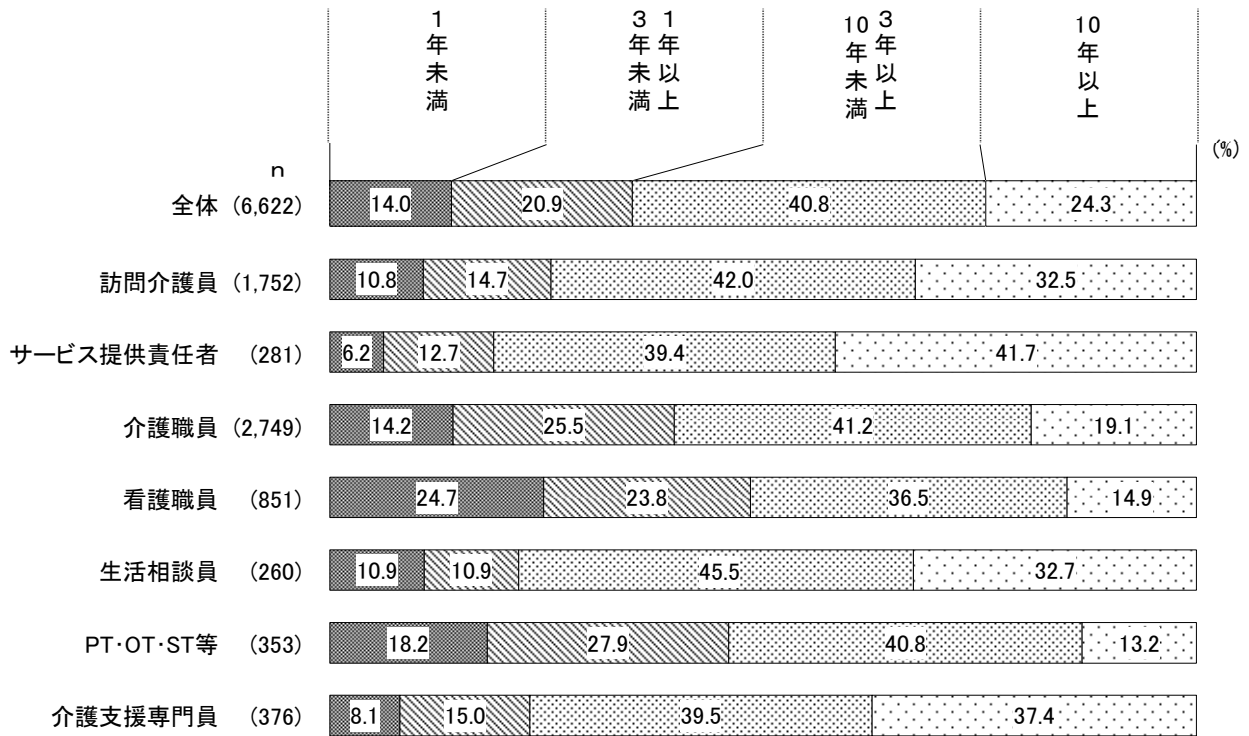
○性別は、「男性」が25.1%、「女性」が74.9%となっている。

○職種別でみると、『訪問介護員』は「男性」が10.2%、「女性」が89.8%となっている。一方、『介護職員』は「男性」が35.0%、「女性」が65.0%となっている。



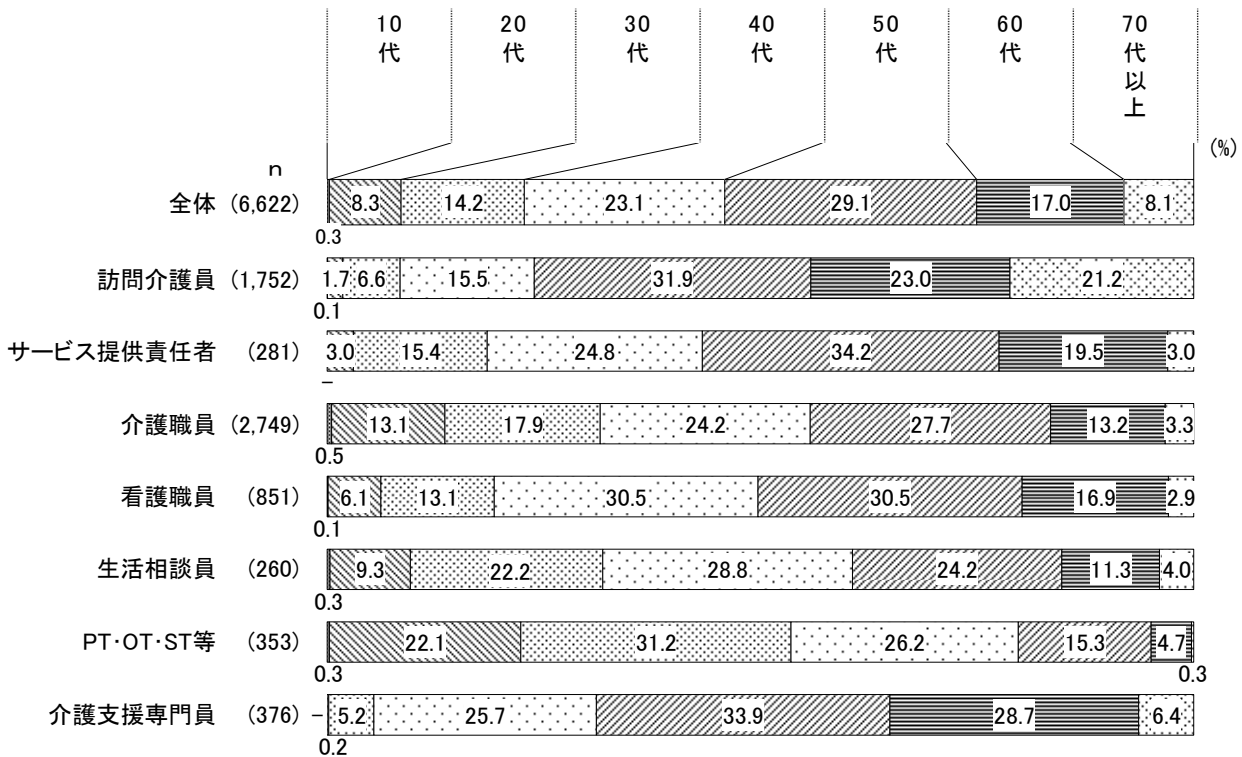
### [ 職種別従業員数 <勤続年数別> ]

- 勤続年数は、「1年未満」が14.0%、「1年以上3年未満」が20.9%、「3年以上10年未満」が40.8%、「10年以上」が24.3%となっている。
- 職種別でみると、『訪問介護員』は“3年未満”（「1年未満」と「1年以上3年未満」の合計）が2割半ばとなっている。一方、『介護職員』は“3年未満”が約4割となっている。



[ 職種別従業員数 <年齢階級別> ]

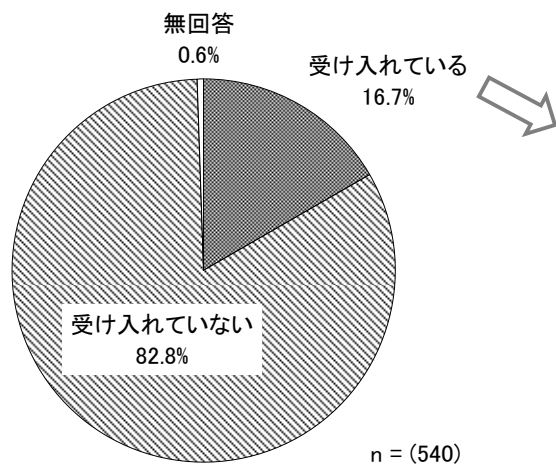
- 年齢は、「10代」が0.3%、「20代」が8.3%、「30代」が14.2%、「40代」が23.1%、「50代」が29.1%、「60代」が17.0%、「70代以上」が8.1%となっている。
- 職種別でみると、『訪問介護員』、『介護職員』ともに、「50代」が最も高く、それぞれ31.9%、27.7%となっている。



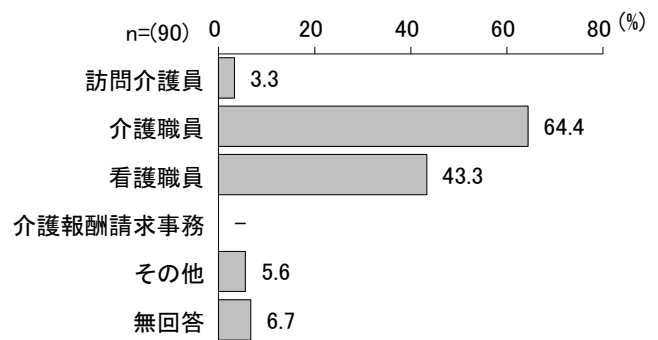
⑥派遣労働者の受け入れ状況

- 派遣労働者の受け入れの有無は、「受け入れている」が16.7%、「受け入っていない」が82.8%となっている。「受け入れている」と回答した事業所の受け入れている職種は「介護職員」(64.4%)が最も高く、次いで「看護職員」(43.3%)の順となっている。

[派遣労働者の受け入れ]



[受け入れている職種] (複数回答)



## ⑦利用者数

## ア. 要介護度別利用者数

○令和4年10月1日時点の要介護度別利用者数は、「要支援1」が6.2%、「要支援2」が8.1%、「要介護1」が20.2%、「要介護2」が24.5%、「要介護3」が15.3%、「要介護4」が11.8%、「要介護5」が8.6%、「総合事業対象者」が5.3%となっている。

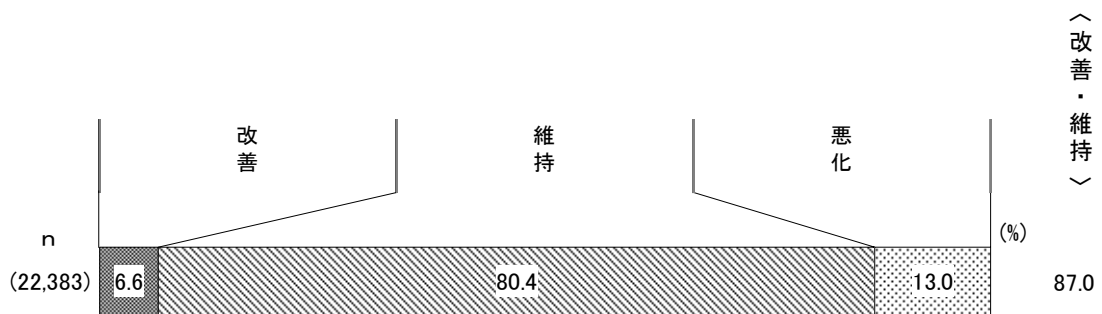
## 〔 要介護度別利用者数 &lt;サービス種別&gt; 〕

	n	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総合事業対象者
全体	45,491	6.2	8.1	20.2	24.5	15.3	11.8	8.6	5.3
居宅介護支援	11,122	5.2	6.7	26.7	29.3	15.4	9.4	6.1	1.1
訪問系	9,861	5.7	8.3	16.7	23.2	14.0	10.2	10.3	11.6
通所系	6,760	9.8	10.4	24.9	24.7	14.1	7.1	4.6	4.3
入所系	1,794	0.1	0.3	4.8	8.0	18.7	35.5	23.2	9.3
居住系	1,556	4.0	1.6	13.9	14.8	17.1	15.4	9.1	24.0
福祉用具	7,710	7.3	9.1	18.4	26.1	15.3	11.9	8.9	2.9

※無回答を除いて集計

## イ. 要介護度の1年間の変化

○令和4年10月1日時点の利用者の令和3年10月1日時点と比較した要介護度の変化は、「改善」が6.6%、「維持」が80.4%、「悪化」が13.0%となっている。“改善・維持”（「改善」と「維持」の合計）は87.0%となっている。



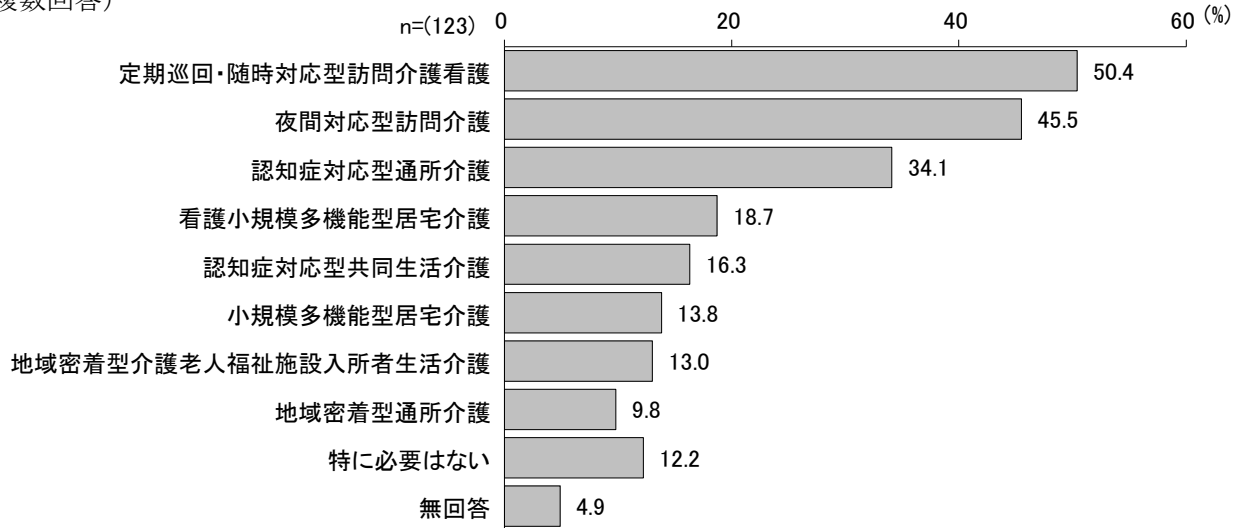
※無回答を除いて集計

## (2) 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」(50.4%)が最も高く、次いで「夜間対応型訪問介護」(45.5%)、「認知症対応型通所介護」(34.1%)の順となっている。

(複数回答)



### [ 今後整備が必要な地域密着型サービス <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」と回答した事業所は、『石神井圏域』で20件、「看護小規模多機能型居宅介護」と回答した事業所は、『石神井圏域』で8件となっている。

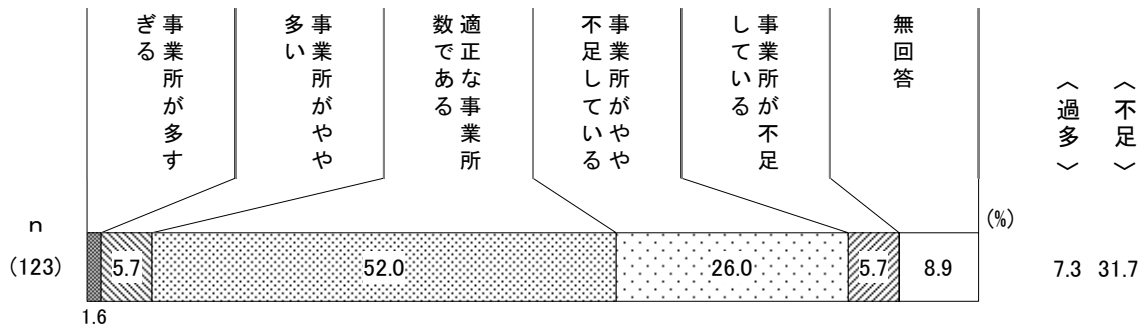
(複数回答)

	n	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護	看護小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護	小規模多機能型居宅介護	福祉施設入所者生活介護	地域密着型介護老人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
全体	123	62	56	42	23	20	17	16	12	15	6	
練馬圏域	26	14	15	7	4	4	4	4	4	1	2	
光が丘圏域	31	14	14	11	5	4	4	4	2	3	1	
石神井圏域	38	20	16	11	8	7	3	2	4	5	2	
大泉圏域	26	14	10	11	6	5	6	6	2	6	1	

## 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52.0%で最も高くなっている。
- “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」の合計）の1割近くを上回っている。



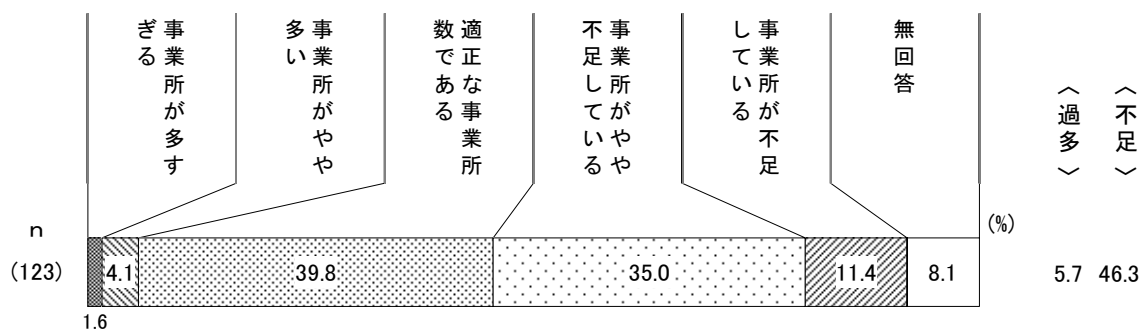
## [ 小規模多機能型居宅介護の需給バランス &lt;圏域別&gt; ]

- 圏域別にみると、『練馬圏域』で“不足”が「適正な事業所数である」を上回っている。

	n	(件)						過多	不足
		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		
全体	123	2	7	64	32	7	11	9	39
練馬圏域	26	1	-	11	10	2	2	1	12
光が丘圏域	31	-	2	16	7	4	2	2	11
石神井圏域	38	1	3	26	3	1	4	4	4
大泉圏域	26	-	1	11	11	-	3	1	11

## イ. 看護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」(39.8%)が最も高く、次いで「事業所がやや不足している」(35.0%)となっている。
- “不足”が4割半ばとなっている。





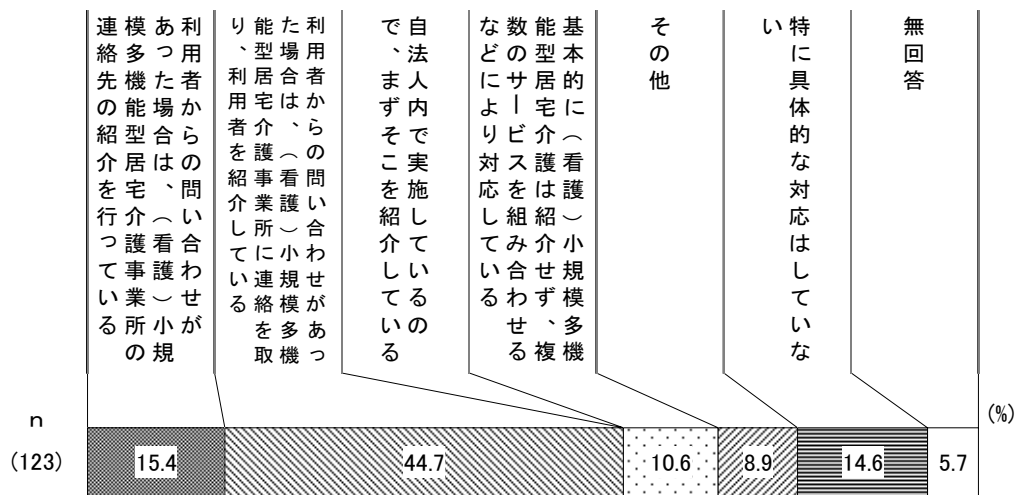
[ 看護小規模多機能型居宅介護の需給バランス <圏域別> ]

○圏域別にみると、『練馬圏域』、『光が丘圏域』、『大泉圏域』で“不足”が「適正な事業所数である」を上回っている。

	n	(件)						過多	不足
		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	事業所が不足している	無回答			
全体	123	2	5	49	43	14	10	7	57
練馬圏域	26	1	1	7	11	4	2	2	15
光が丘圏域	31	-	1	14	9	6	1	1	15
石神井圏域	38	1	1	19	12	1	4	2	13
大泉圏域	26	-	1	9	10	3	3	1	13

ウ. (看護) 小規模多機能型居宅介護の対応状況

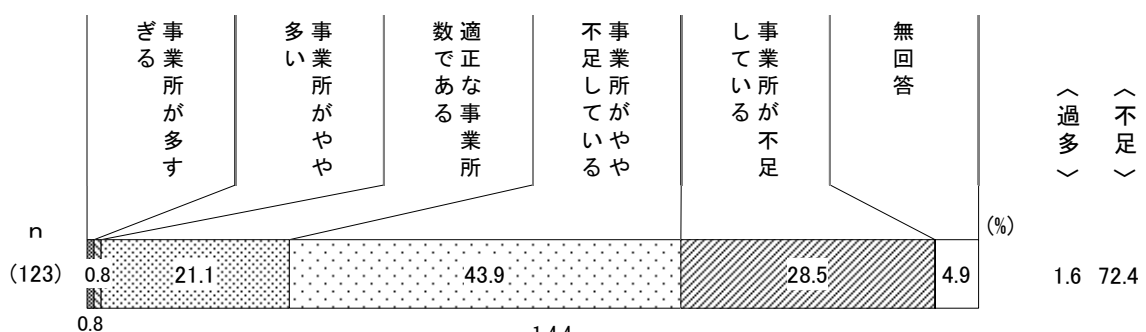
○「利用者からの問い合わせがあった場合は、(看護) 小規模多機能型居宅介護事業所に連絡を取り、利用者を紹介している」(44.7%) が最も高く、次いで「利用者からの問い合わせがあった場合は、(看護) 小規模多機能型居宅介護事業所の連絡先の紹介を行っている」(15.4%)の順となっている。「特に具体的な対応はしていない」は14.6%となっている。



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7割超で“過多”を大きく上回っている。
- 「適正な事業所数である」は21.1%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 <圏域別> ]

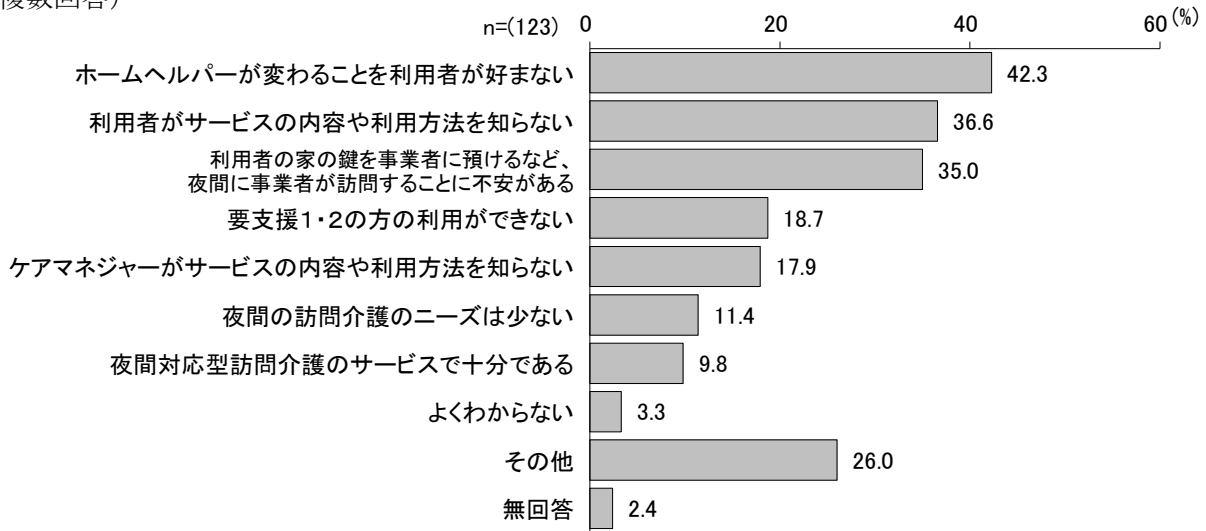
○圏域別にみると、いずれの圏域でも“不足”が「適正な事業所数である」を上回っている。

	n	(件)						過多	不足
		ぎ事業所が多すぎる	多い事業所がやや	適正な事業所数である	不足している事業所がやや	不足している事業所が不足	無回答		
全体	123	1	1	26	54	35	6	2	89
練馬圏域	26	1	-	5	9	10	1	1	19
光が丘圏域	31	-	-	6	15	9	1	0	24
石神井圏域	38	-	1	9	18	8	2	1	26
大泉圏域	26	-	-	5	12	7	2	0	19

## イ. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の課題

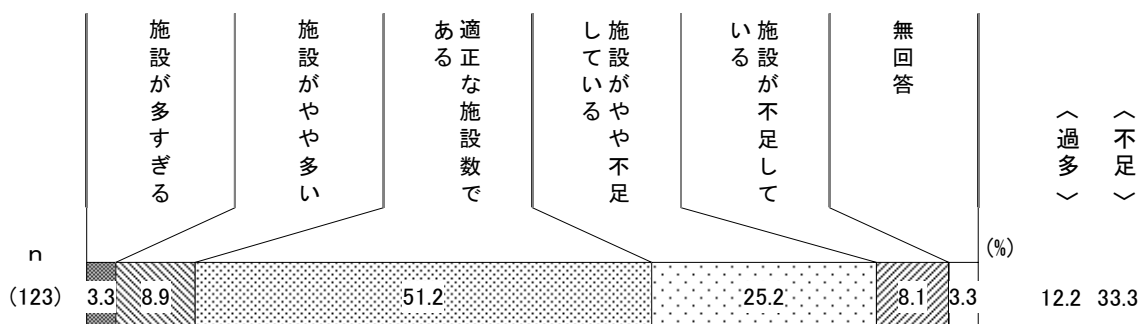
○「ホームヘルパーが変わることを利用者が好まない」(42.3%) が最も高く、次いで「利用者がサービスの内容や利用方法を知らない」(36.6%)、「利用者の家の鍵を事業者に預けるなど、夜間に事業者が訪問することに不安がある」(35.0%) の順となっている。

(複数回答)



## ④認知症高齢者グループホームの需給バランス

○「適正な施設数である」が51.2%で最も高くなっている。



[ 認知症高齢者グループホームの需給バランス <圏域別> ]

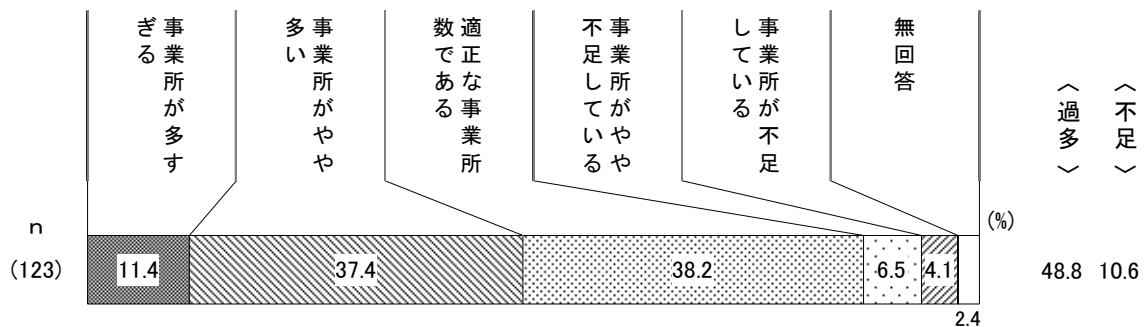
○圏域別にみると、『練馬圏域』で“不足”が「適正な施設数である」を上回っている。

	n	(件)						過多	不足
		る施設が多すぎ	い施設がやや多	で適正な施設数	足施設がやや不	て施設が不足し	無回答		
全体	123	4	11	63	31	10	4	15	41
練馬圏域	26	1	6	9	6	4	-	7	10
光が丘圏域	31	1	1	21	4	4	-	2	8
石神井圏域	38	2	1	17	15	1	2	3	16
大泉圏域	26	-	3	15	5	1	2	3	6

⑤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」(38.2%)が最も高く、次いで「事業所がやや多い」(37.4%)となっている。

○“過多”が半数近くで“不足”を上回っている。



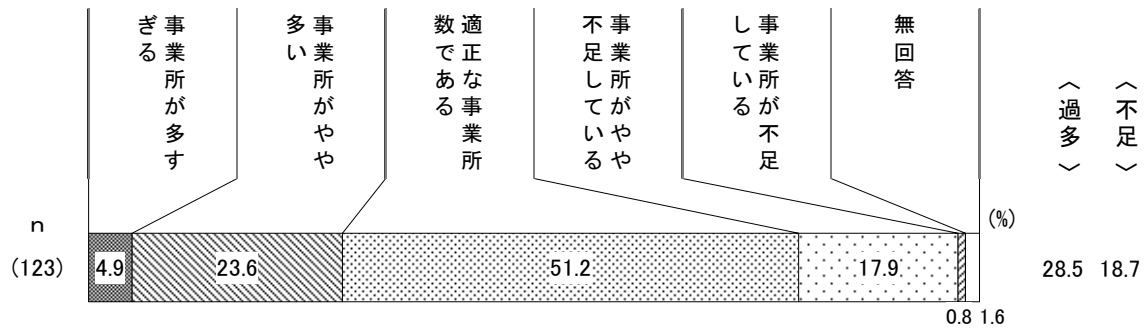
[ 訪問看護ステーションの需給バランス <圏域別> ]

○圏域別にみると、『練馬圏域』、『光が丘圏域』、『石神井圏域』で“過多”が「適正な事業所数である」を上回っている。

	n	(件)						過多	不足
		ぎ事業所が多すぎ	多い事業所がやや	数適正な事業所	不足事業所がやや	し事業所が不足	無回答		
全体	123	14	46	47	8	5	3	60	13
練馬圏域	26	5	11	8	-	2	-	16	2
光が丘圏域	31	1	15	13	1	1	-	16	2
石神井圏域	38	6	12	13	5	-	2	18	5
大泉圏域	26	1	8	12	2	2	1	9	4

## ⑥通所介護の需給バランス

- 「適正な事業所数である」が51.2%で最も高くなっている。
- “過多”が3割近くで“不足”を上回っている。



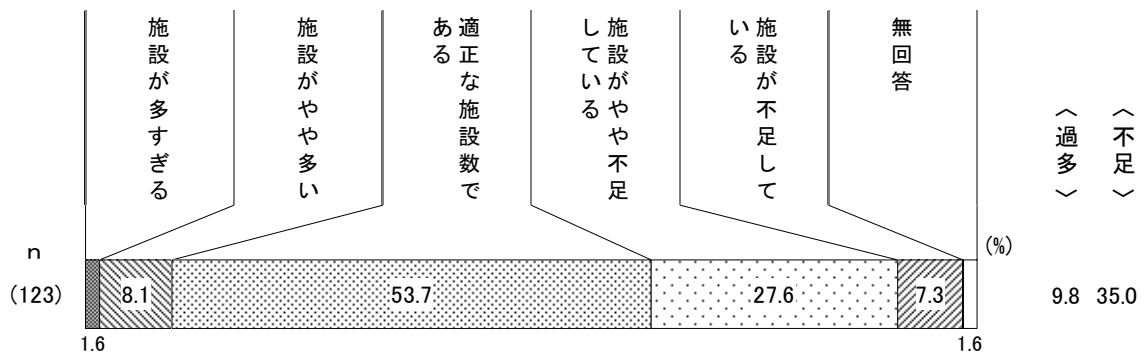
## [ 通所介護の需給バランス &lt;圏域別&gt; ]

- 圏域別にみると、『練馬圏域』で「適正な事業所数である」と“過多”が同数となっている。

	n	(件)						過多	不足
		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	無回答	事業所が不足している		
全体	123	6	29	63	22	1	2	35	23
練馬圏域	26	1	9	10	5	1	-	10	6
光が丘圏域	31	1	7	20	3	-	-	8	3
石神井圏域	38	4	8	15	10	-	1	12	10
大泉圏域	26	-	5	16	4	-	1	5	4

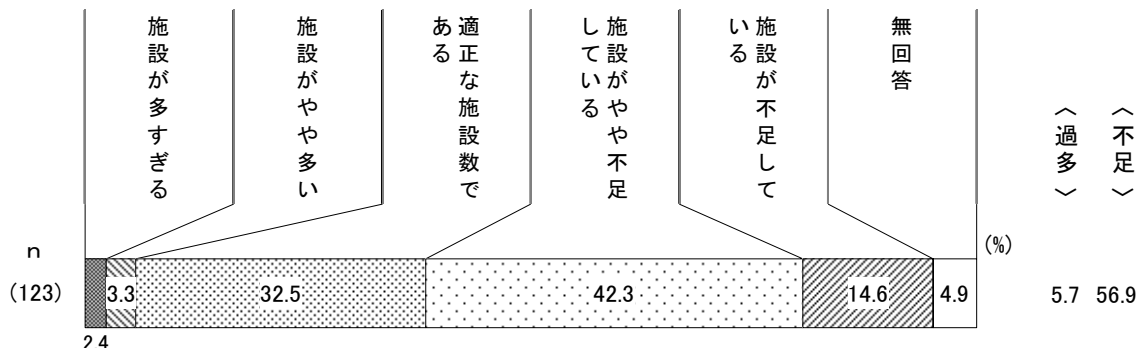
## ⑦ショートステイの需給バランス

- 「適正な施設数である」が53.7%で最も高くなっている。
- “不足”が3割半ばで“過多”を上回っている。



⑧都市型軽費老人ホームの需給バランス

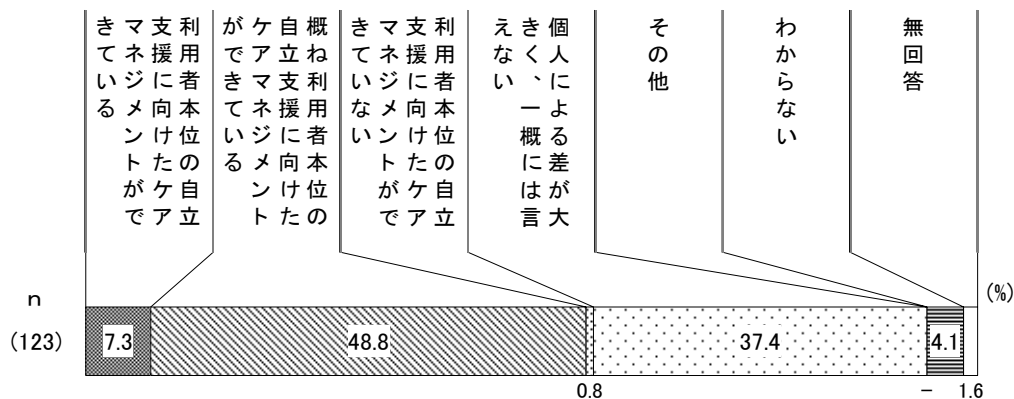
- 「施設がやや不足している」が42.3%で最も高くなっている。
- “不足”が5割半ばで“過多”を大きく上回っている。
- 「適正な施設数である」は32.5%となっている。



⑨ケアマネジャーの質の向上

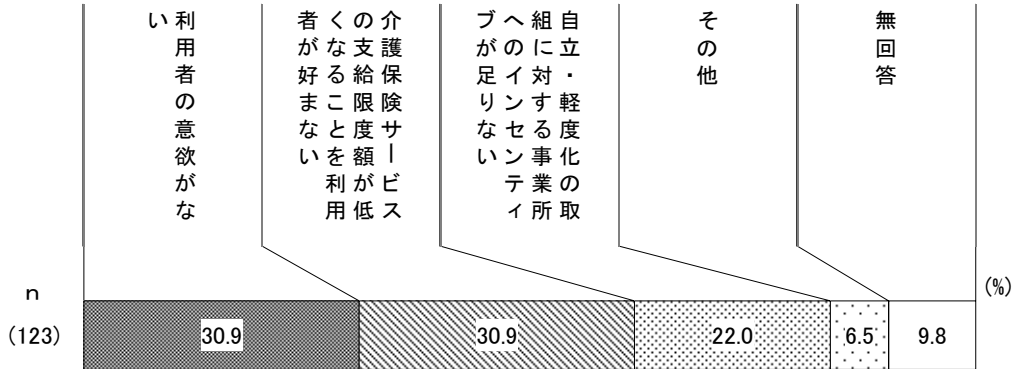
ア. 区内のケアマネジャーの質についての感じ方

- 「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ます」(48.8%)が最も高く、次いで「個人による差が大きく、一概には言えない」(37.4%)の順となっている。
- 「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ます」は1割未満となっている。



## イ. 自立・軽度化に向けた課題

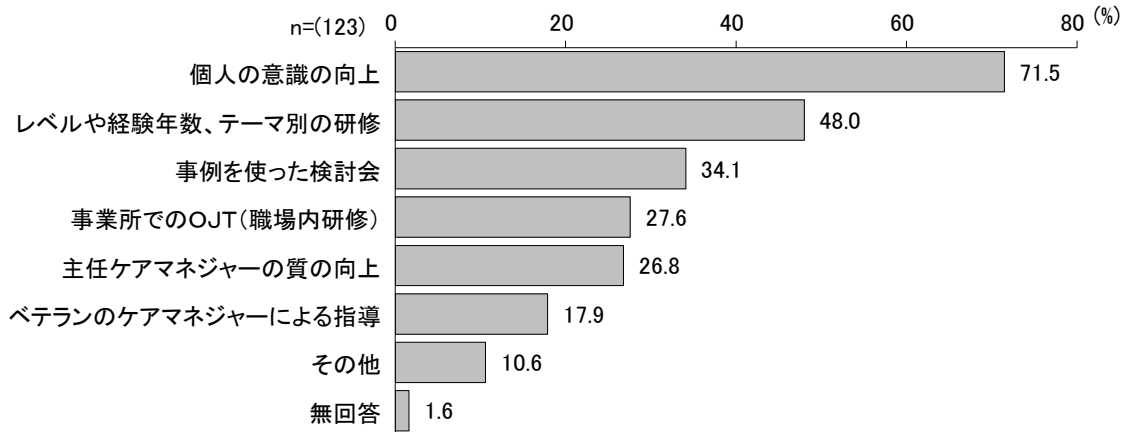
- 「利用者の意欲がない」と「介護保険サービスの支給限度額が低くなることを利用者が好まない」がともに30.9%、「自立・軽度化の取組に対する事業所へのインセンティブが足りない」が22.0%となっている。



## 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」(71.5%) が最も高く、次いで「レベルや経験年数、テーマ別の研修」(48.0%)、「事例を使った検討会」(34.1%) の順となっている。

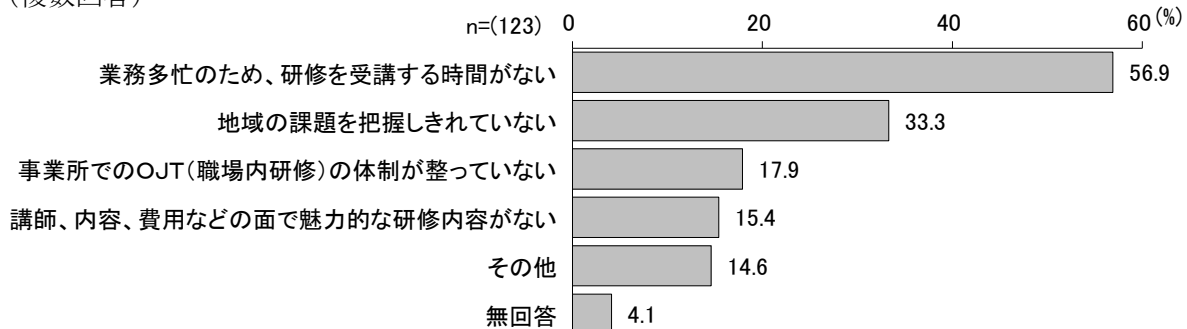
(複数回答)



## 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」(56.9%) が最も高く、次いで「地域の課題を把握しきれていない」(33.3%) の順となっている。

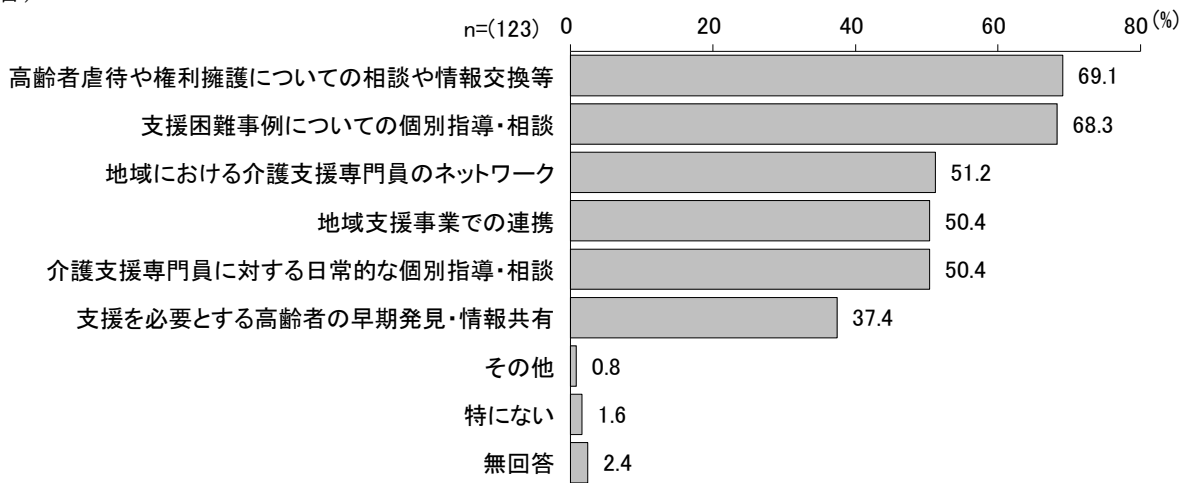
(複数回答)



### ⑩地域包括支援センターとの連携内容

- 「高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換等」(69.1%)が最も高く、次いで「支援困難事例についての個別指導・相談」(68.3%)、「地域における介護支援専門員のネットワーク」(51.2%)、「地域支援事業での連携」、「介護支援専門員に対する日常的な個別指導・相談」(ともに50.4%)の順となっている。

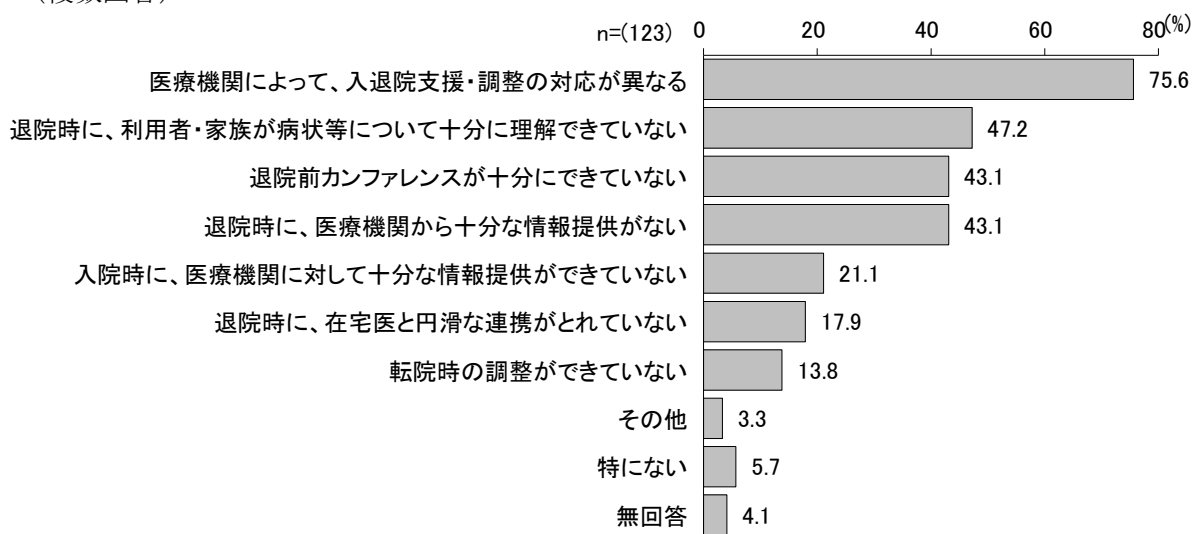
(複数回答)



### ⑪医療機関との入退院支援・調整における課題

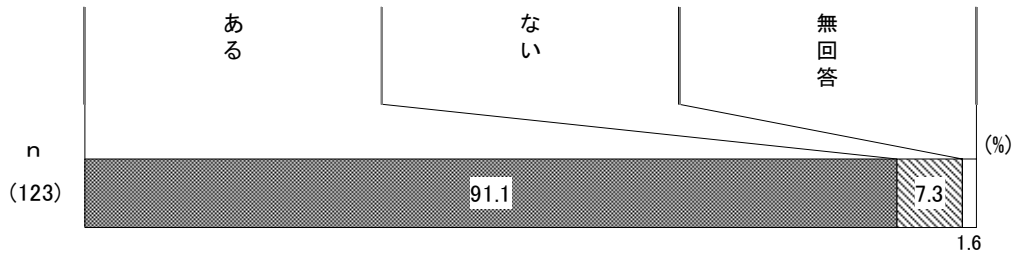
- 「医療機関によって、入退院支援・調整の対応が異なる」(75.6%)が最も高く、次いで「退院時に、利用者・家族が病状等について十分に理解できていない」(47.2%)、「退院前カンファレンスが十分にできていない」、「退院時に、医療機関から十分な情報提供がない」(ともに43.1%)の順となっている。

(複数回答)



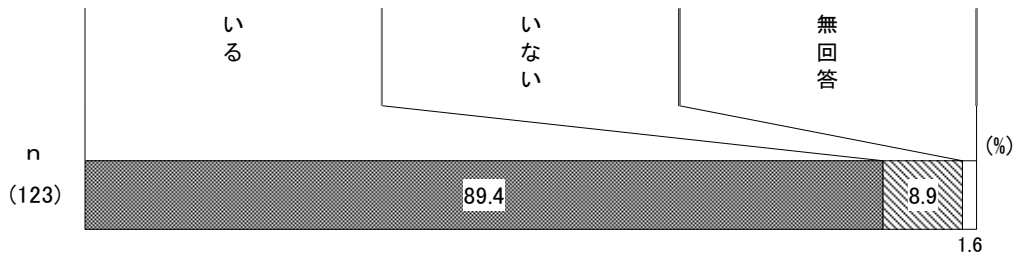
## ⑫在宅看取りの経験

○在宅看取りの経験が「ある」が9割超となっている。



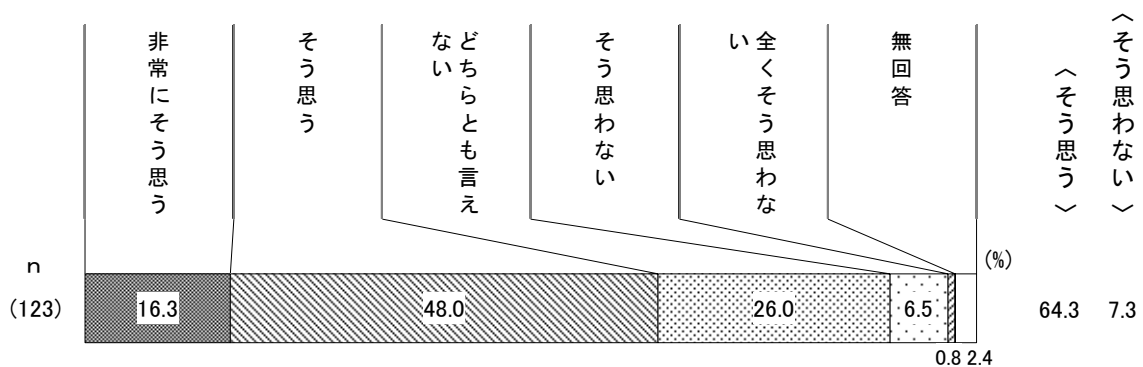
## ⑬在宅看取りで連携できる複数医師の有無

○在宅看取りで連携できる医師が複数「いる」が約9割となっている。



## ⑭在宅看取りの増加見込み

○在宅看取りを今後増やせるか見込みを聞いたところ、“そう思う”（「非常にそう思う」と「そう思う」の合計）が6割半ばで、“そう思わない”（「そう思わない」と「全くそう思わない」の合計）を大きく上回っている。



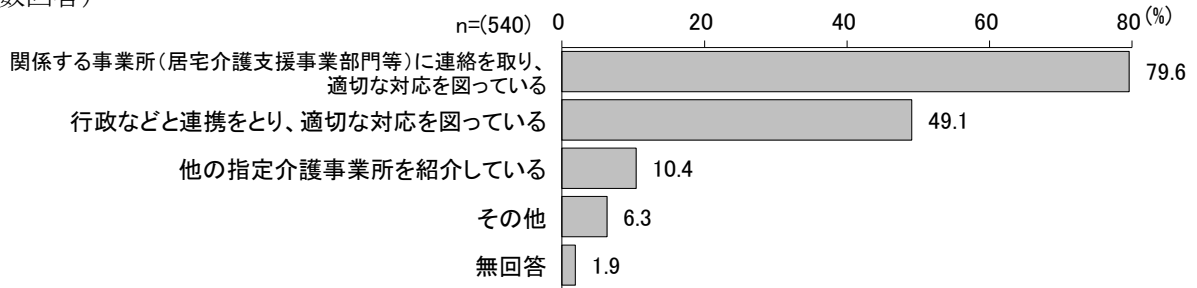


### (3) 苦情対応

#### 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」（79.6%）が最も高く、次いで「行政などと連携をとり、適切な対応を図っている」（49.1%）の順となっている。

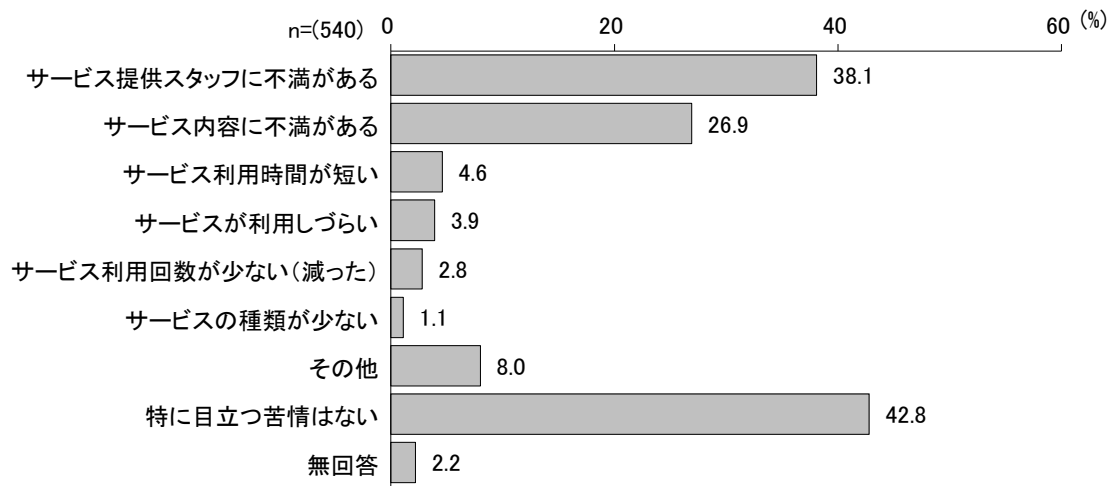
（複数回答）



#### ②利用者からの苦情内容

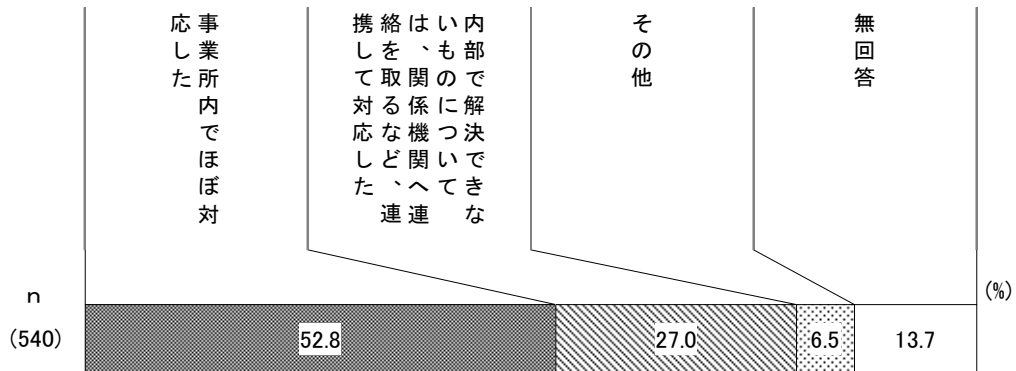
- 「サービス提供スタッフに不満がある」（38.1%）、「サービス内容に不満がある」（26.9%）が上位に挙がっている。
- 「特に目立つ苦情はない」は42.8%となっている。

（○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52.8%、「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27.0%となっている。

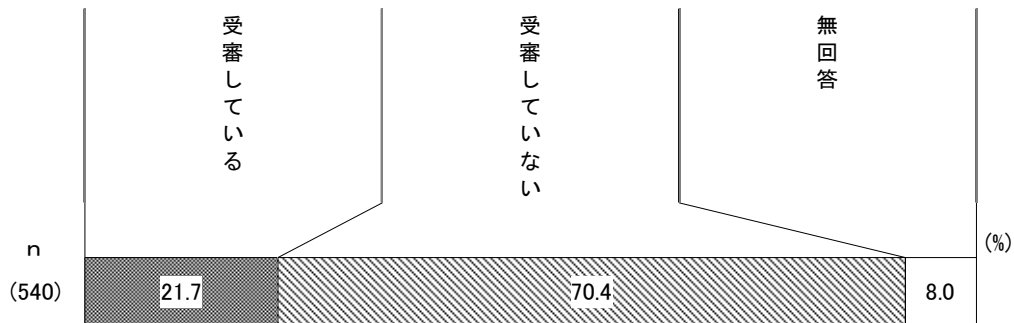


## (4) サービスの質の向上

### ①第三者評価の受審状況と受審した評価方式

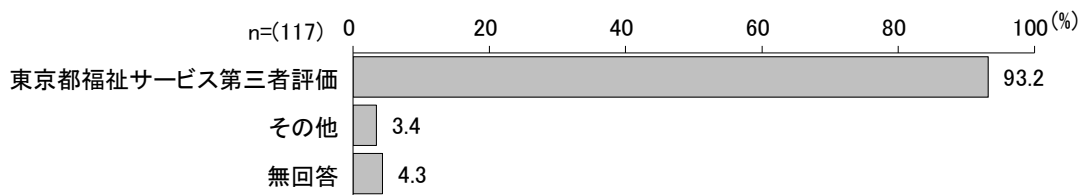
- 「受審している」が21.7%、「受審していない」が70.4%となっている。
- 「受審している」と回答した事業所の受審した評価方式は、「東京都福祉サービス第三者評価」が93.2%となっている。

#### ア. 受審状況



#### イ. 受審方式

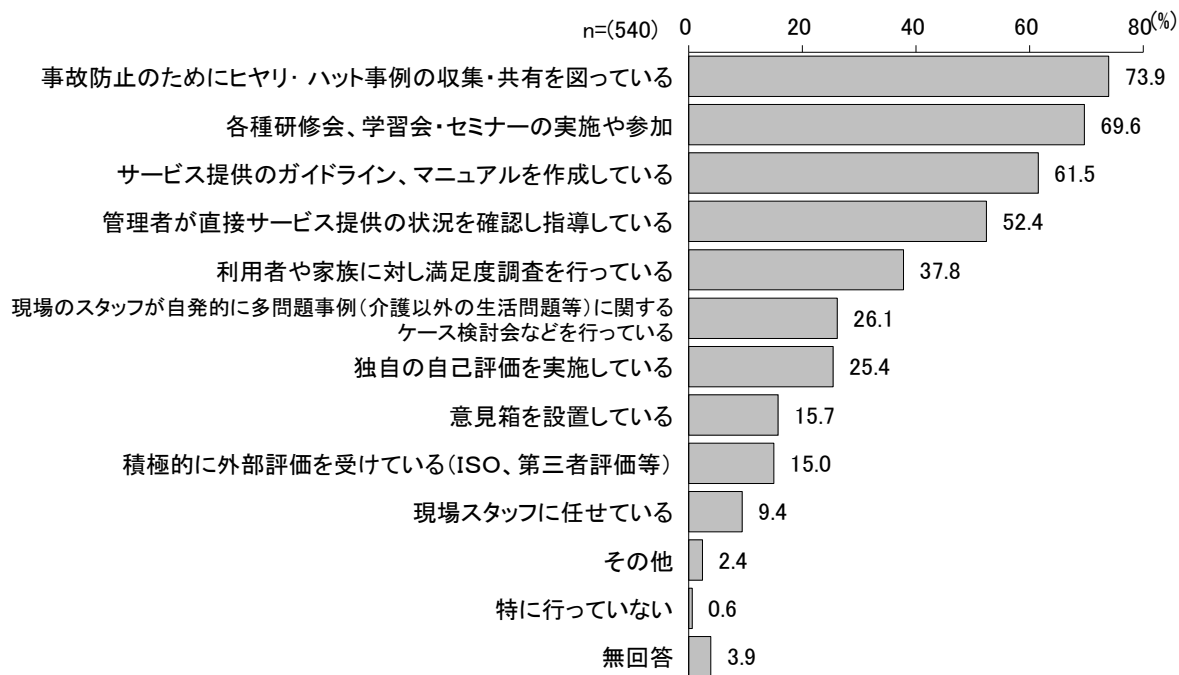
(複数回答)



## ②サービスの質の向上のための取組内容

- 「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」(73.9%)が最も高く、次いで「各種研修会、学習会・セミナーの実施や参加」(69.6%)、「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」(61.5%)、「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」(52.4%)の順となっている。

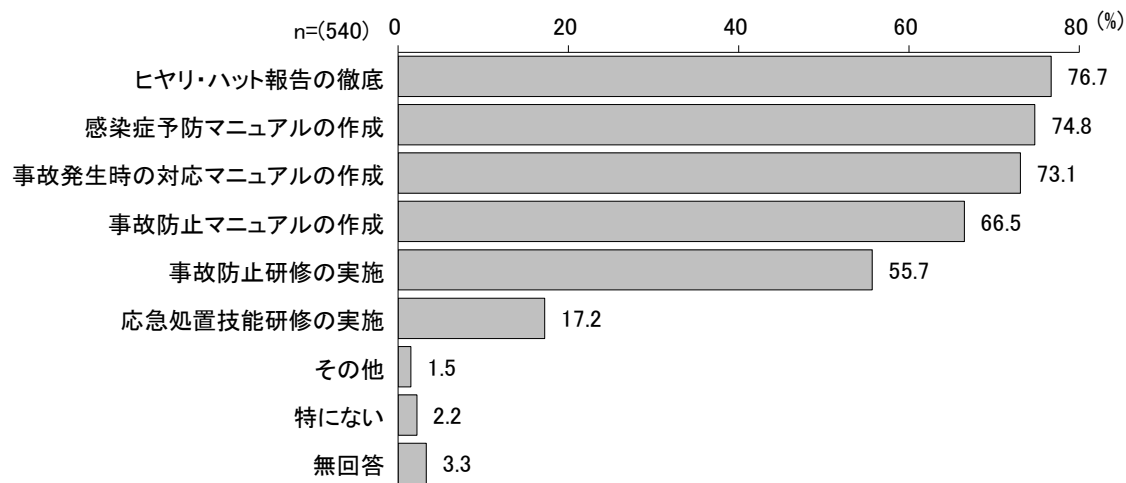
(複数回答)



## ③事故防止のための取組内容

- 「ヒヤリ・ハット報告の徹底」(76.7%)が最も高く、次いで「感染症予防マニュアルの作成」(74.8%)、「事故発生時の対応マニュアルの作成」(73.1%)の順となっている。

(複数回答)

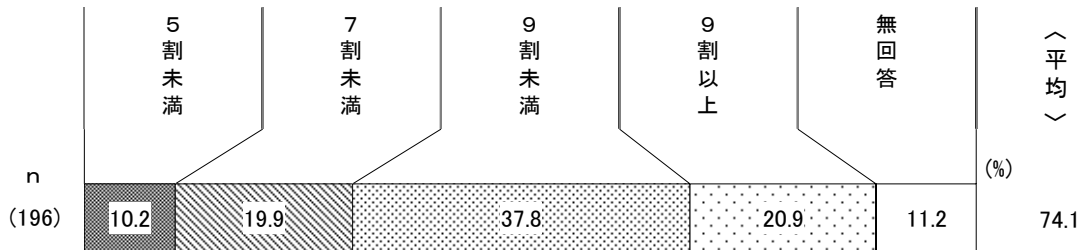


## (5) 事業所の運営

### ①稼働状況

○稼働状況は、「9割未満」が37.8%、「9割以上」が20.9%、「7割未満」が19.9%となっている。

○平均は74.1%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」「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（介護医療院を含む）」を対象に集計した

### [ 稼働状況 <サービス種別> ]

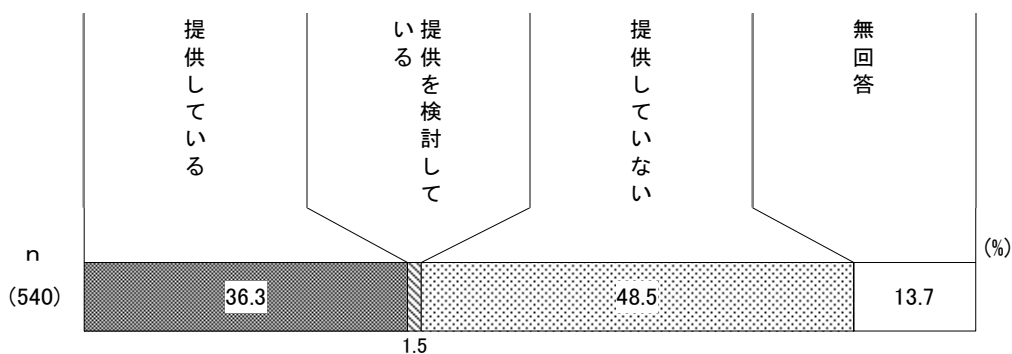
○サービス種別にみると、『入所系』、『居住系』では、平均が8割以上となっている。

	n	5割未満	7割未満	9割未満	9割以上	無回答	平均 (%)
全体	196	10.2	19.9	37.8	20.9	11.2	74.1
通所系	125	13.6	26.4	43.2	8.8	8.0	67.0
入所系	35	5.7	11.4	25.7	45.7	11.4	81.8
居住系	36	2.8	5.6	30.6	38.9	22.2	87.3

### ②介護保険外サービスの提供状況

#### ア. 提供状況

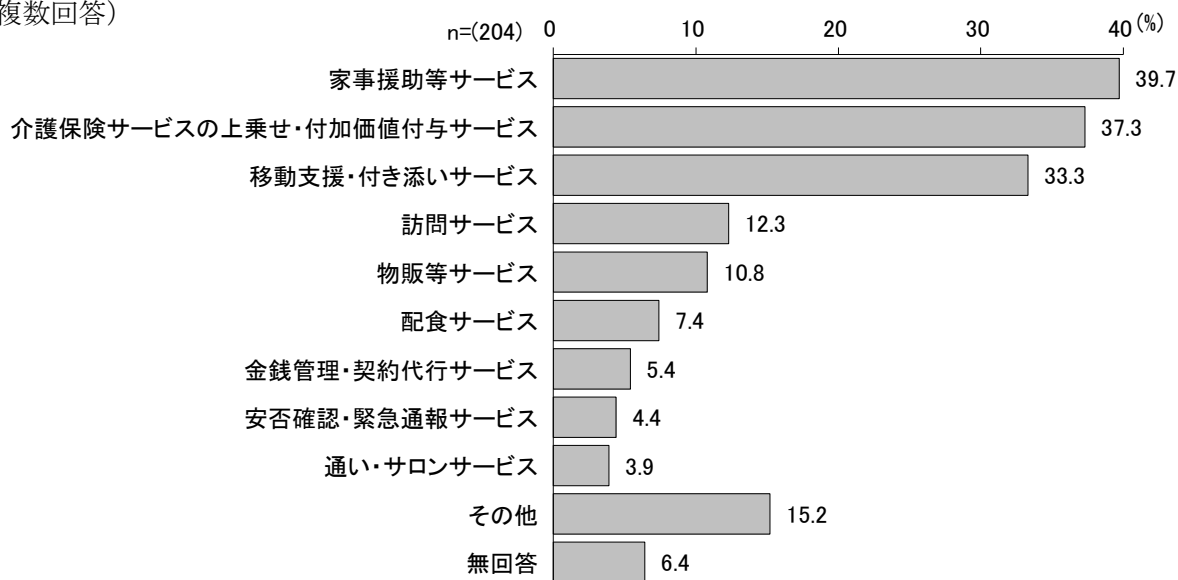
○「提供していない」が48.5%、「提供している」が36.3%、「提供を検討している」が1.5%となっている。



## 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、「家事援助等サービス」(39.7%)が最も高く、次いで「介護保険サービスの上乗せ・付加価値付与サービス」(37.3%)、「移動支援・付き添いサービス」(33.3%)の順となっている。

(複数回答)

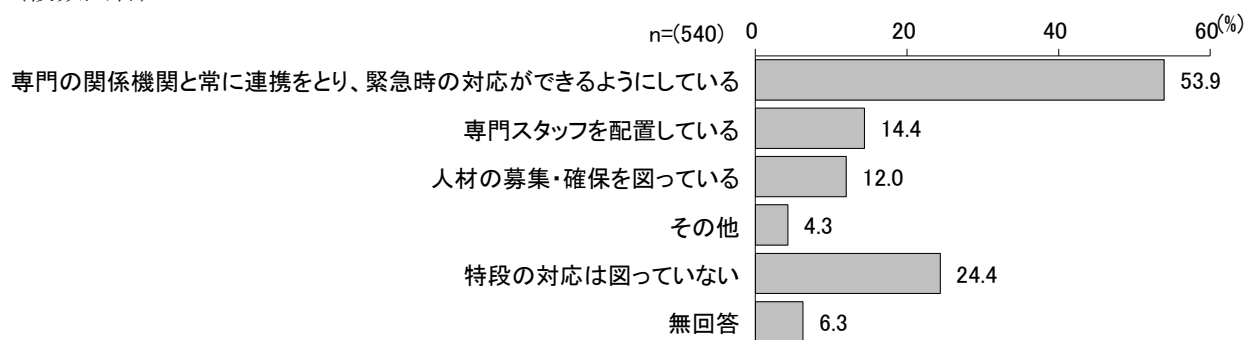


## ③要医療、認知症、障害等を有する利用者への対応

○「専門の関係機関と常に連携をとり、緊急時の対応ができるようにしている」(53.9%)が最も高くなっている。

○「特段の対応は図っていない」は24.4%となっている。

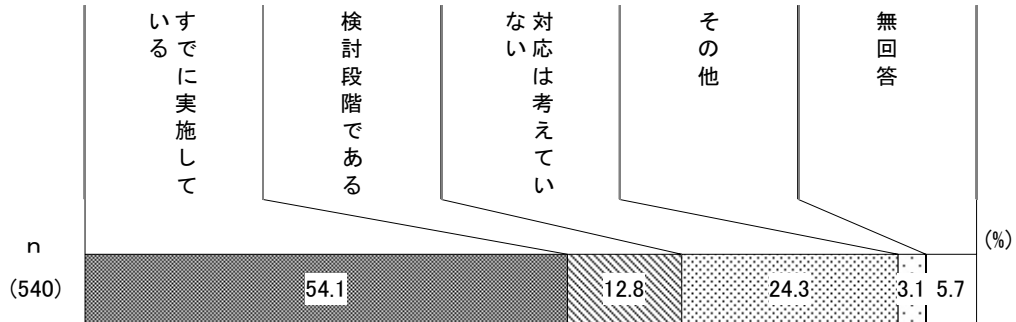
(複数回答)



## ④事業所におけるターミナルケアへの対応

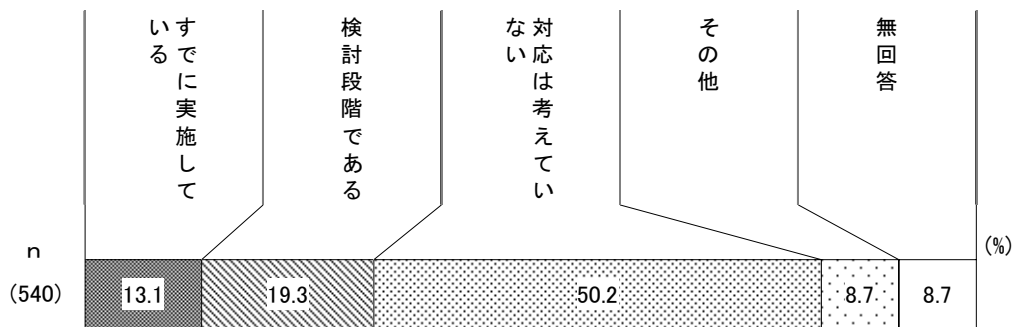
## ア. ターミナルケアへの対応状況

- 「すでに実施している」は54.1%、「検討段階である」は12.8%となっている。
- 「対応は考えていない」は24.3%となっている。



## 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13.1%、「検討段階である」は19.3%となっている。
- 「対応は考えていない」は50.2%となっている。

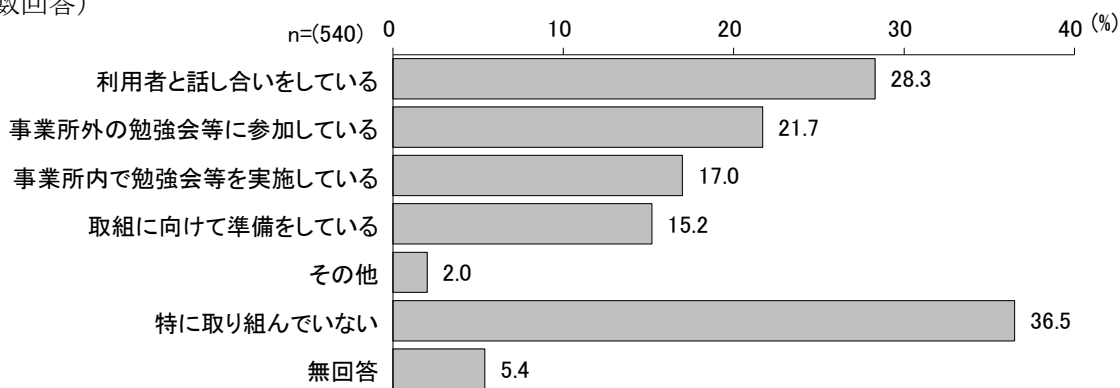


### ⑤ ACPへの対応内容

- ACP※ への対応内容としては、「利用者と話し合いをしている」(28.3%)、「事業所外の勉強会等に参加している」(21.7%)が上位に挙がっている。
- 「特に取り組んでいない」は36.5%となっている。

※ACP（アドバンス・ケア・プランニング：人生会議）：自らが望む人生の最終段階の医療・介護について、前もって考え、家族や医療・介護スタッフ等と繰り返し話し合い共有すること。

(複数回答)

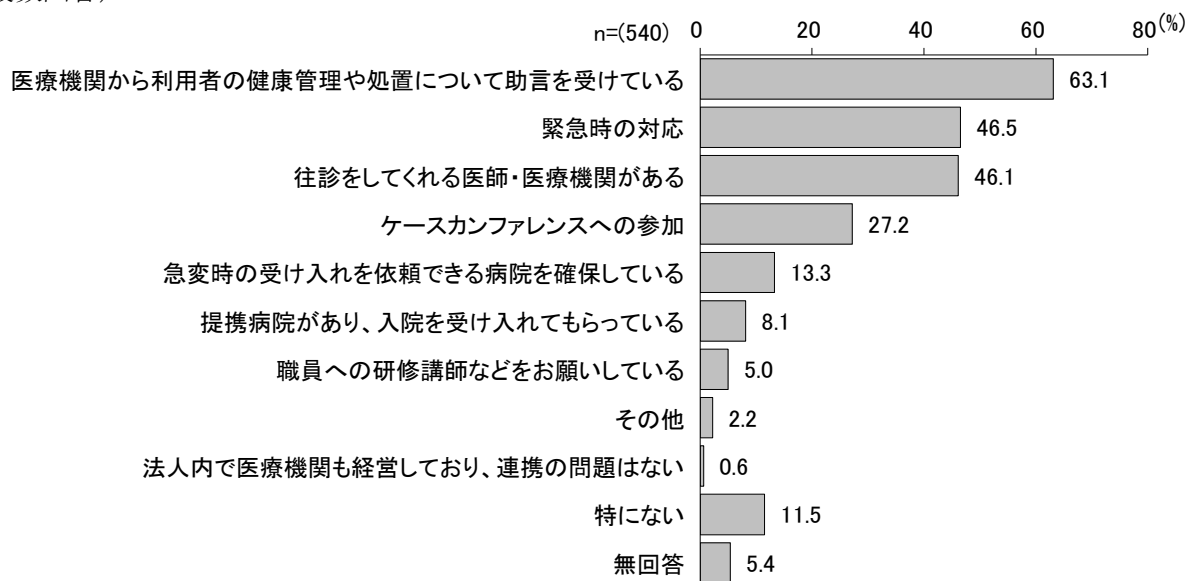


### ⑥ 医療機関との連携

#### 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」(63.1%)が最も高く、次いで「緊急時の対応」(46.5%)、「往診をしてくれる医師・医療機関がある」(46.1%)の順となっている。

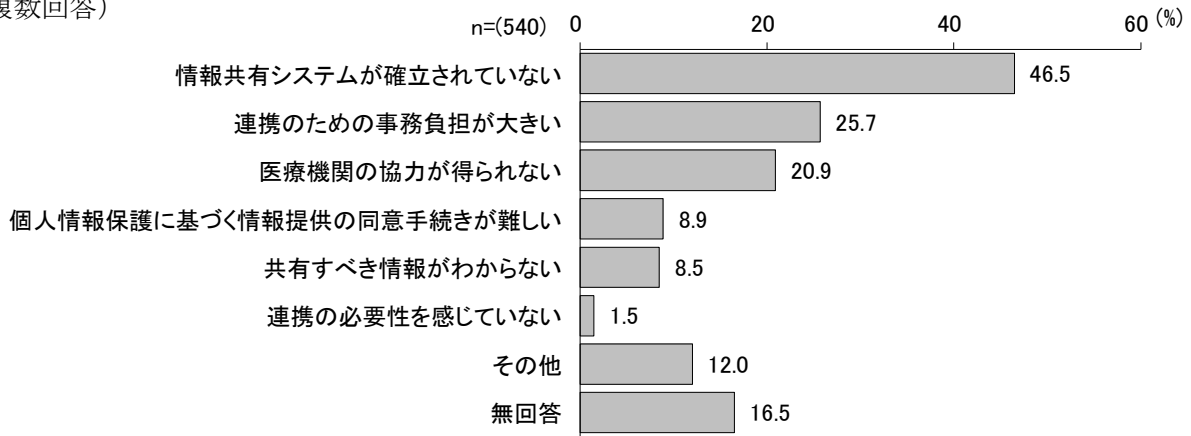
(複数回答)



## イ. 医療機関との連携を進める上での課題

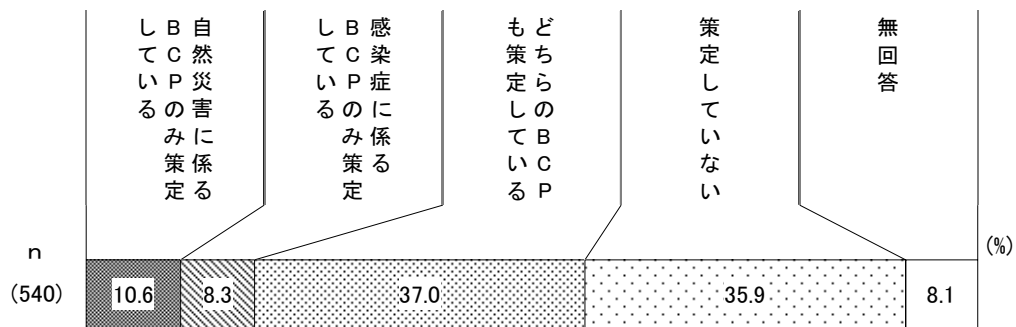
- 「情報共有システムが確立されていない」(46.5%)が最も高く、次いで「連携のための事務負担が大きい」(25.7%)、「医療機関の協力が得られない」(20.9%)の順となっている。
- 「連携の必要性を感じていない」は1.5%となっている。

(複数回答)



## ⑦BCPの策定状況

- 自然災害および感染症に関する事業継続計画（BCP）の策定状況は、「自然災害に係るBCPのみ策定している」が10.6%、「感染症に係るBCPのみ策定している」が8.3%、「どちらのBCPも策定している」が37.0%、「策定していない」が35.9%となっている。

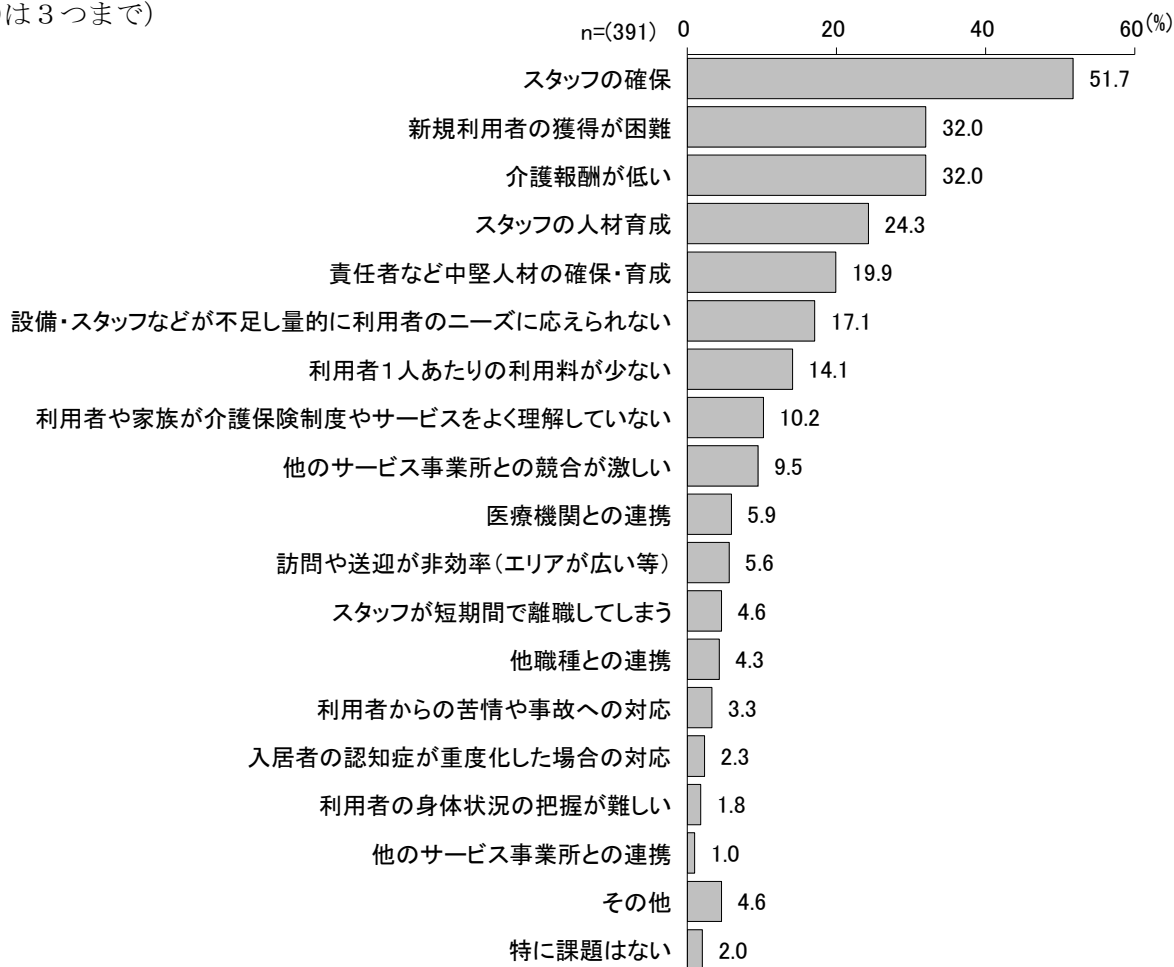




⑧事業を運営する上での課題

○「スタッフの確保」(51.7%)が最も高く、次いで「新規利用者の獲得が困難」、「介護報酬が低い」(ともに32.0%)、「スタッフの人材育成」(24.3%)の順となっている。

(○は3つまで)



※無回答を除いて集計

〔事業を運営する上での課題 <サービス種別> 〕

○サービス種別にみると、『訪問系』、『居住系』は「スタッフの確保」が6割半ばで全体と比べて高くなっている。

(○は3つまで)

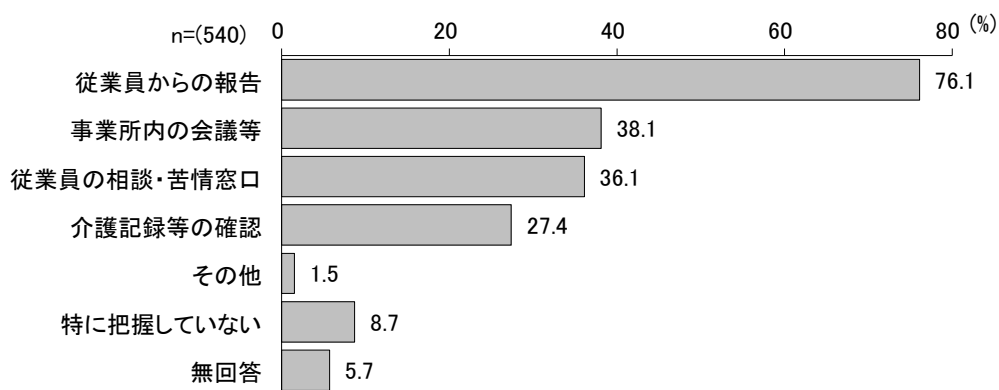
	(%)						
	全体	居宅介護支援	訪問系	通所系	入所系	居住系	福祉用具
n	391	95	122	84	25	21	16
スタッフの確保	51.7	36.8	64.8	42.9	48.0	66.7	43.8
新規利用者の獲得が困難	32.0	16.8	22.1	47.6	48.0	61.9	56.3
介護報酬が低い	32.0	48.4	20.5	44.0	28.0	4.8	12.5
スタッフの人材育成	24.3	13.7	21.3	28.6	32.0	47.6	25.0
責任者など中堅人材の確保・育成	19.9	9.5	24.6	21.4	16.0	28.6	6.3
設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない	17.1	7.4	28.7	14.3	16.0	19.0	12.5
利用者1人あたりの利用料が少ない	14.1	12.6	15.6	17.9	24.0	-	18.8
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	10.2	16.8	12.3	2.4	8.0	4.8	6.3
他のサービス事業所との競合が激しい	9.5	2.1	5.7	16.7	16.0	23.8	25.0
医療機関との連携	5.9	13.7	2.5	4.8	4.0	4.8	6.3
訪問や送迎が非効率(エリアが広い等)	5.6	3.2	5.7	11.9	4.0	-	-
スタッフが短期間で離職してしまう	4.6	1.1	4.1	7.1	4.0	19.0	-
他職種との連携	4.3	6.3	4.9	2.4	-	-	6.3
利用者からの苦情や事故への対応	3.3	7.4	2.5	-	-	-	-
入居者の認知症が重度化した場合の対応	2.3	2.1	2.5	1.2	8.0	4.8	-
利用者の身体状況の把握が難しい	1.8	2.1	1.6	1.2	8.0	-	-
他のサービス事業所との連携	1.0	2.1	-	1.2	-	-	6.3
その他	4.6	7.4	4.1	1.2	4.0	4.8	6.3
特に課題はない	2.0	4.2	1.6	-	-	-	6.3

⑨従業員に対する利用者・家族等からのハラスメントに対する対応

ア. ハラスメントを把握する手段

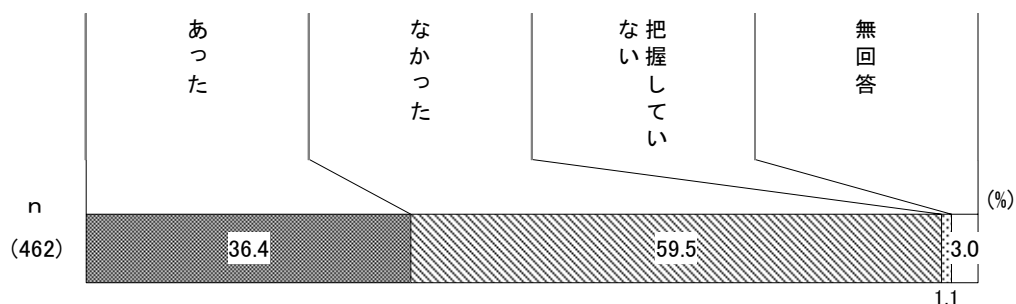
- 「従業員からの報告」(76.1%)が最も高く、次いで「事業所内の会議等」(38.1%)、「従業員の相談・苦情窓口」(36.1%)の順となっている。
- 「特に把握していない」は8.7%となっている。

(複数回答)



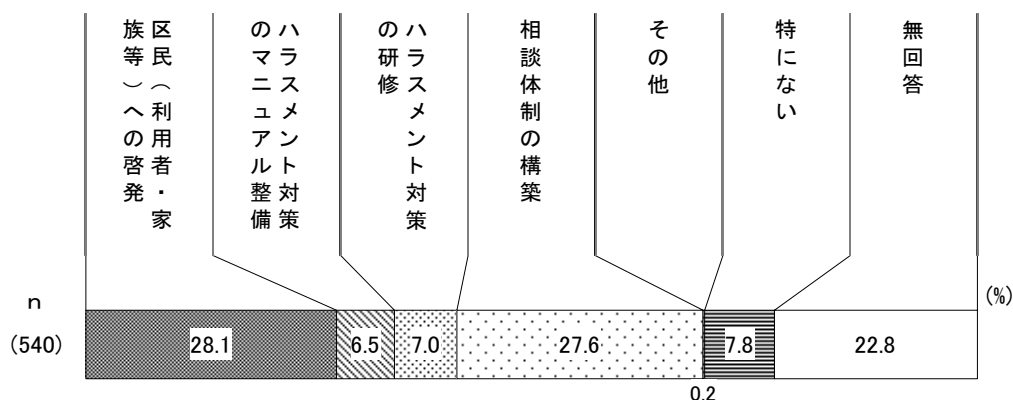
イ. 過去1年間のハラスメント相談・報告の有無

- 利用者・家族等からのハラスメントについて把握していると回答した事業所では、過去1年間に従業員等からハラスメントの相談・報告が「あった」は36.4%、「なかった」は59.5%となっている。
- 「把握していない」は1.1%となっている。



ウ. ハラスメント対応で期待する区の支援

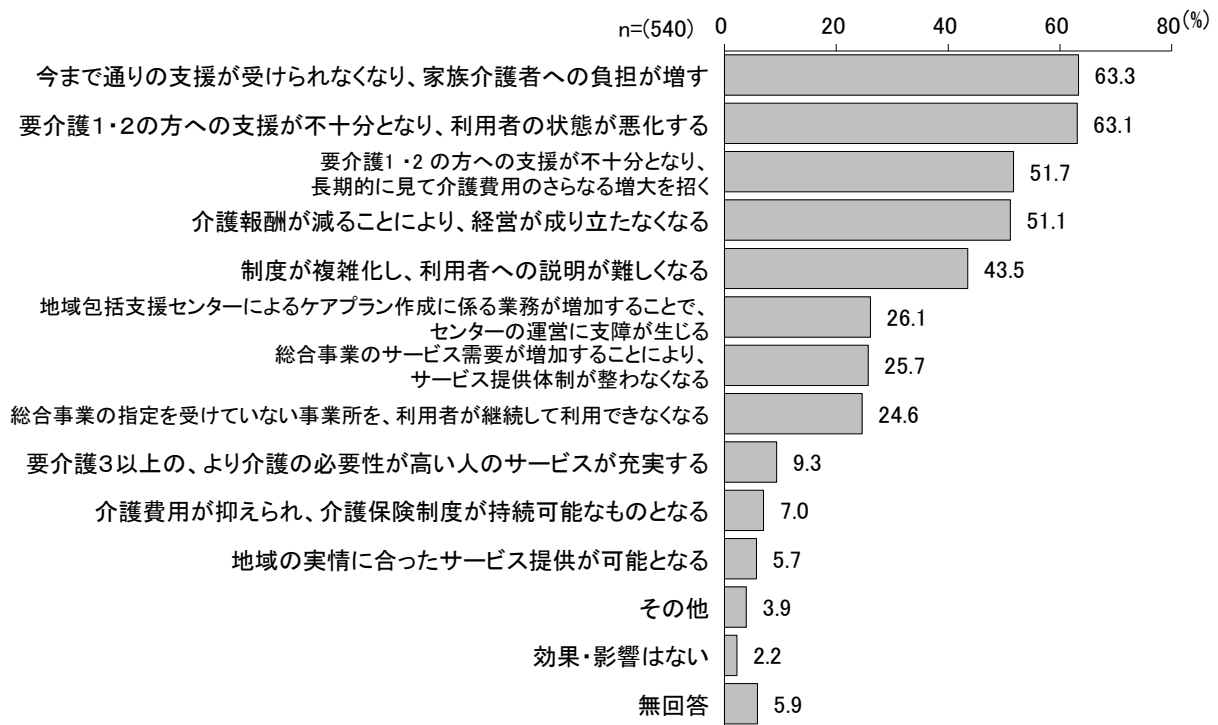
- 「区民(利用者・家族等)への啓発」(28.1%)が最も高く、次いで「相談体制の構築」(27.6%)の順となっている。



## (6) 要介護1・2の者の生活援助サービス等の地域支援事業への移行の効果・影響

○要介護1・2の者の訪問介護、通所介護サービスが地域支援事業に移行された場合、どのような効果・影響があるか聞いたところ、「今まで通りの支援が受けられなくなり、家族介護者への負担が増す」(63.3%)が最も高く、次いで「要介護1・2の方への支援が不十分となり、利用者の状態が悪化する」(63.1%)、「要介護1・2の方への支援が不十分となり、長期的に見て介護費用のさらなる増大を招く」(51.7%)、「介護報酬が減ることにより、経営が成り立たなくなる」(51.1%)、「制度が複雑化し、利用者への説明が難しくなる」(43.5%)の順となっている。

(複数回答)



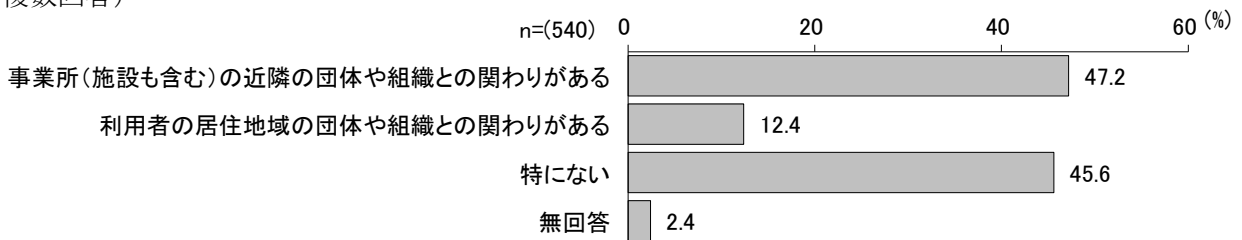
## (7) 地域との関わり

### 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47.2%、「利用者の居住地の団体や組織との関わりがある」が12.4%となっている。
- 「特にない」は45.6%となっている。

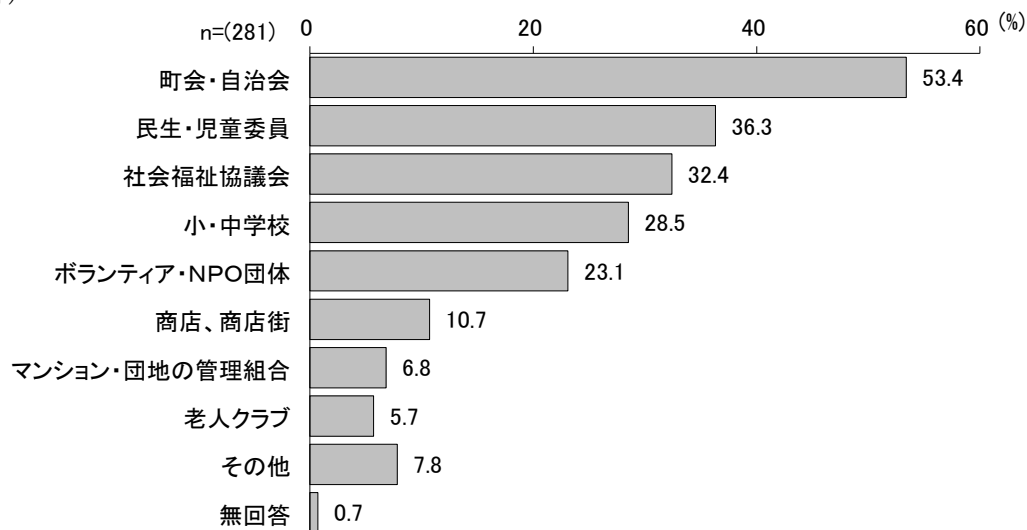
(複数回答)



## 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」(53.4%)が最も高く、次いで「民生・児童委員」(36.3%)、「社会福祉協議会」(32.4%)、「小・中学校」(28.5%)、「ボランティア・NPO団体」(23.1%)の順となっている。

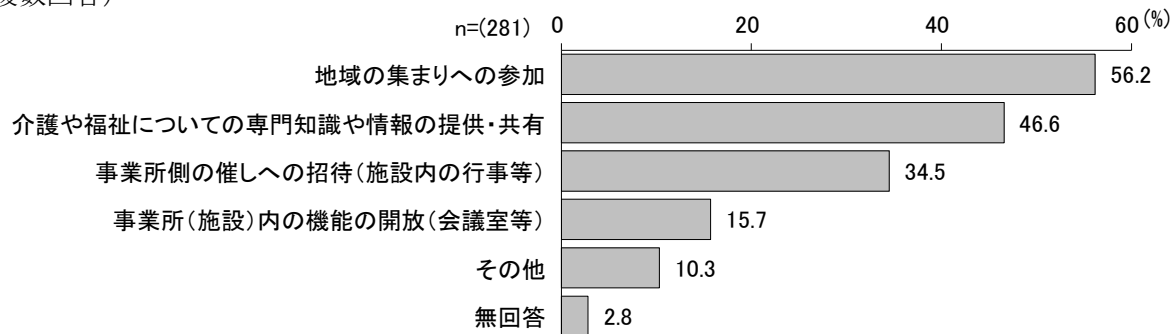
(複数回答)



## 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」(56.2%)が最も高く、次いで「介護や福祉についての専門知識や情報の提供・共有」(46.6%)、「事業所側の催しへの招待(施設内の行事等)」(34.5%)の順となっている。

(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

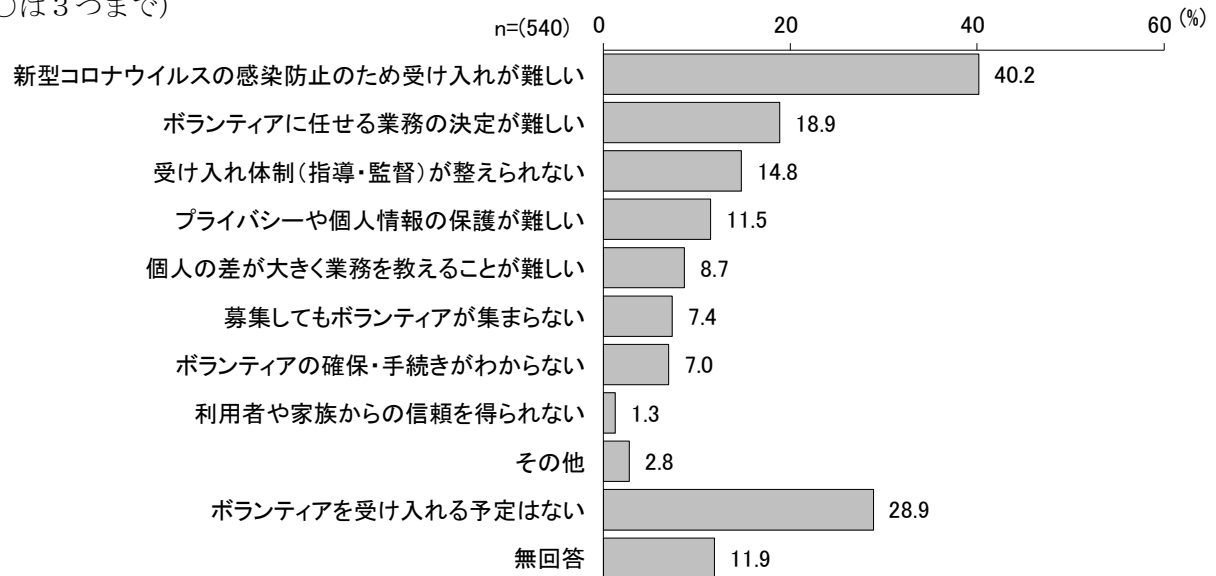
- ボランティアの人数は、区全体で約200人、そのうち高齢者のボランティアは約100人となっている。
- 『通所系』では、他のサービス種別と比べて受け入れているボランティアの人数が多くなっている。

	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	高齢者の割合 (%)
全体	540	83.9	7.0	2.0	0.2	6.9	195	112	57.4
居宅介護支援	123	90.2	-	-	-	9.8	0	0	-
訪問系	162	92.0	1.2	-	-	6.8	2	2	100.0
通所系	125	72.0	20.8	3.2	-	4.0	80	37	46.3
入所系	35	71.4	17.1	8.6	-	2.9	28	12	42.9
居住系	36	94.4	5.6	-	-	-	5	0	0.0
福祉用具	22	81.8	-	-	-	18.2	0	0	-

### イ. ボランティアを受け入れる際の課題

- 「新型コロナウイルスの感染防止のため受け入れが難しい」(40.2%)が最も高く、「ボランティアに任せる業務の決定が難しい」(18.9%)、「受け入れ体制(指導・監督)が整えられない」(14.8%)、「プライバシーや個人情報の保護が難しい」(11.5%)が上位に挙げられている。
- 「ボランティアを受け入れる予定はない」は、28.9%となっている。

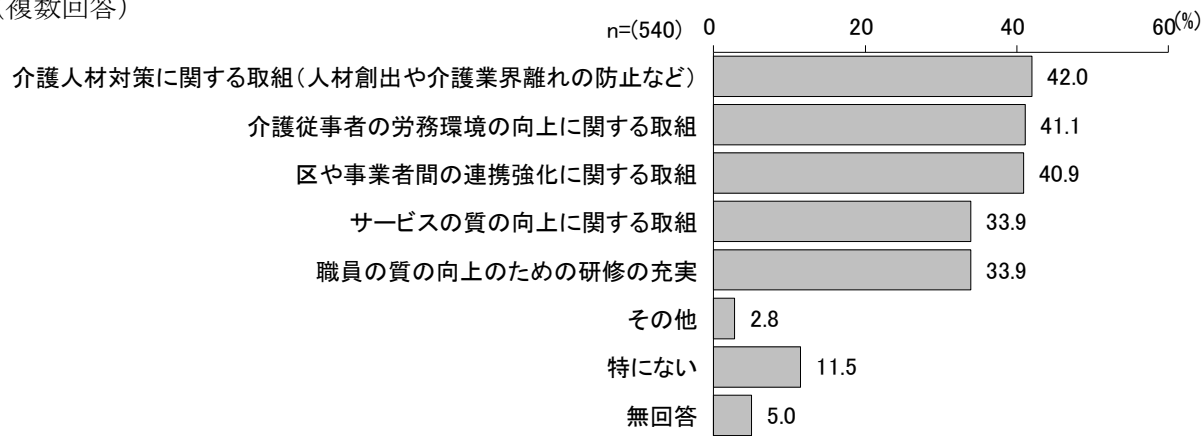
(○は3つまで)



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

○「介護人材対策に関する取組（人材創出や介護業界離れの防止など）」（42.0%）が最も高く、次いで「介護従事者の労務環境の向上に関する取組」（41.1%）、「区や事業者間の連携強化に関する取組」（40.9%）の順となっている。

（複数回答）



## (8) 人材の確保・育成・定着

## ① 1年間の採用率と離職率

- 1年間（令和3年10月1日から令和4年9月30日まで）の採用率・離職率の状況は、訪問介護員と介護職員の2職種合計では、「採用率」は20.3%、「離職率」は16.8%となっている。
- 訪問介護員は「採用率」が17.0%、「離職率」が11.9%となっている。
- 介護職員は「採用率」が22.4%、「離職率」が19.6%となっている。
- 介護支援専門員は「採用率」が20.5%、「離職率」が8.7%となっている。
- 1年間に離職した者の勤務年数をみると、訪問介護員と介護職員の2職種合計では、離職者のうち「1年未満の者」が35.9%、「1年以上3年未満の者」が30.6%、「3年以上の者」が33.5%となっている。
- 訪問介護員は「1年未満の者」が21.9%、「1年以上3年未満の者」が24.0%、「3年以上の者」が54.1%となっている。
- 介護職員は「1年未満の者」が40.8%、「1年以上3年未満の者」が32.9%、「3年以上の者」が26.2%となっている。
- 介護支援専門員は「1年未満の者」が38.7%、「1年以上3年未満の者」が12.9%、「3年以上の者」が48.4%となっている。

(%)

	回答事業所数	採用率	離職率	離職者の勤務年数		
				1年未満の者	1年以上3年未満の者	3年以上の者
訪問介護員	80	17.0	11.9	21.9	24.0	54.1
サービス提供責任者	14	10.0	7.8	15.0	10.0	75.0
介護職員	158	22.4	19.6	40.8	32.9	26.2
看護職員	107	31.1	19.1	39.1	29.7	31.2
生活相談員	28	14.6	10.4	36.0	36.0	28.0
PT・OT・ST等	40	21.8	14.2	37.8	31.1	31.1
介護支援専門員	77	20.5	8.7	38.7	12.9	48.4
3職種計 (訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員)	236	19.7	16.2	35.3	30.1	34.6
2職種計 (訪問介護員、介護職員)	235	20.3	16.8	35.9	30.6	33.5

※1年間の採用率：＝1年間の採用者数÷1年前の在籍者数×100

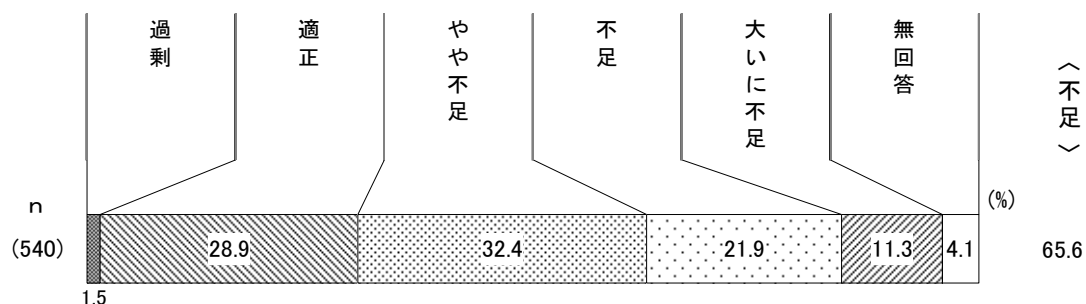
※1年間の離職率：＝1年間の離職者数÷1年前の在籍者数×100

※3職種計の「回答事業所数」は訪問介護員、サービス提供責任者、介護職員の3者またはいずれかのいる事業所の数であり、延べ数ではない。(2職種計も同様)



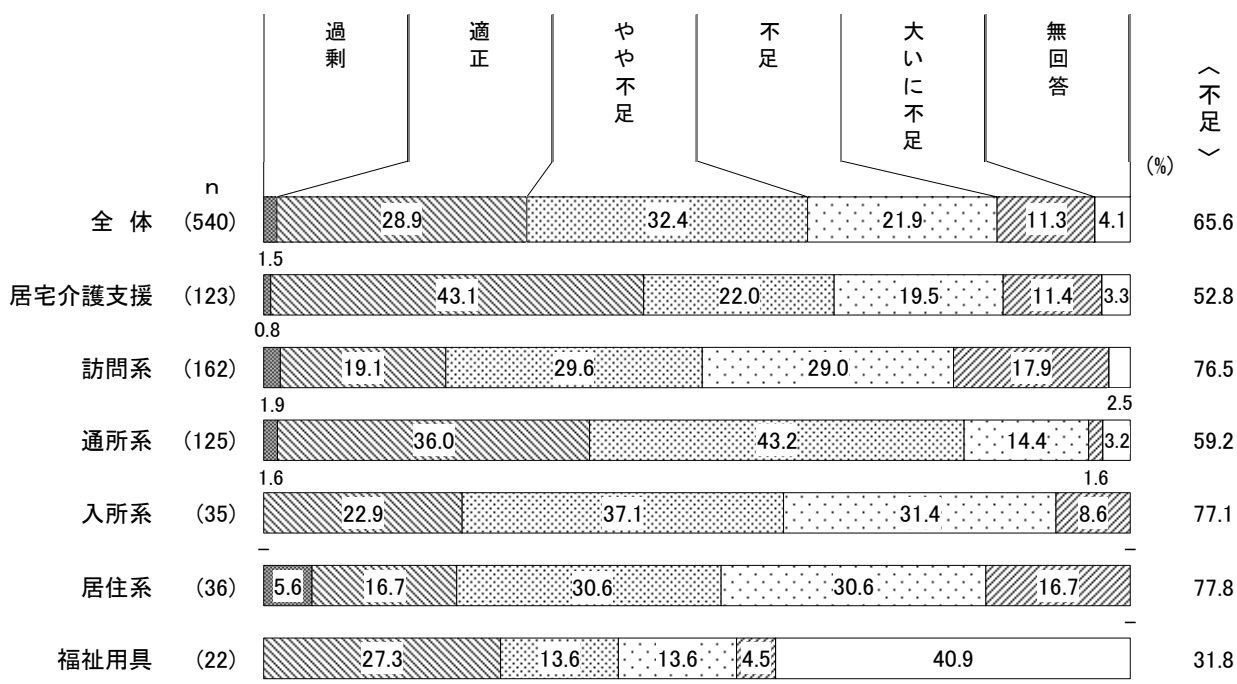
②職員の過不足の状況

- 「やや不足」(32.4%)が最も高く、次いで「適正」(28.9%)、「不足」(21.9%)の順となっている。
- “不足”(「大いに不足」、「不足」、「やや不足」の合計)は65.6%となっている。



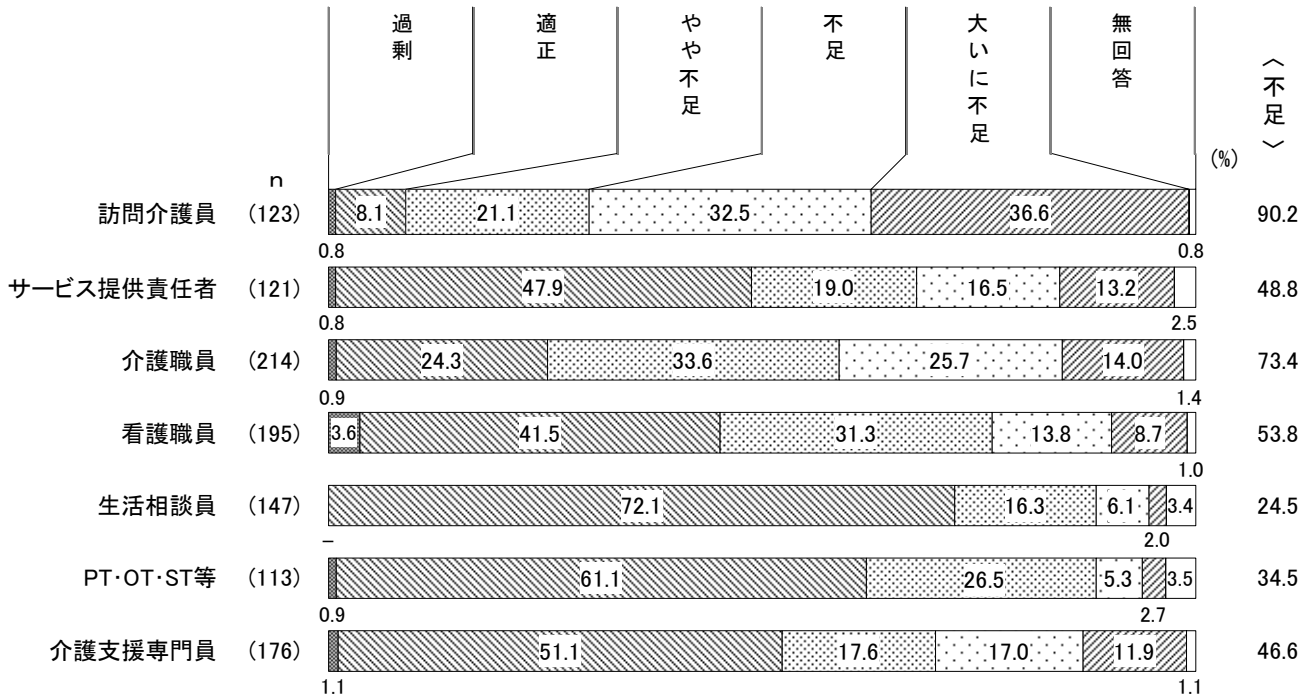
[ 職員の過不足の状況 <サービス種別> ]

- サービス種別でみると、『訪問系』、『入所系』、『居住系』では、“不足”が7割半ばで全体と比べて高くなっている。



### [ 職員の過不足の状況 <職種別> ]

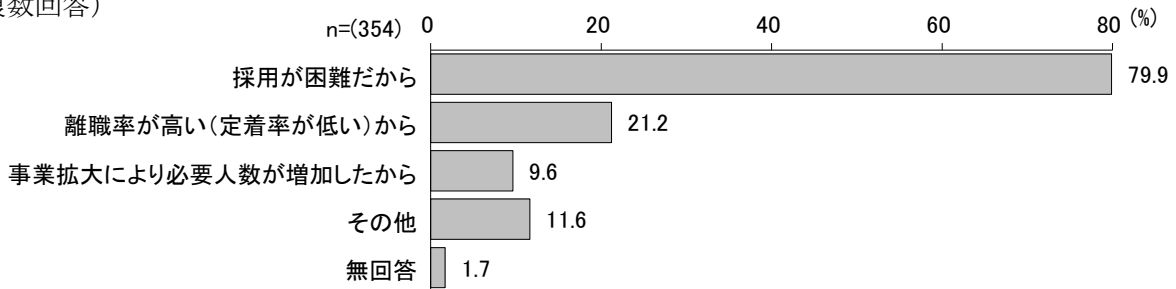
○職種別の“不足”の状況は、訪問介護員（90.2%）が最も高く、次いで介護職員（73.4%）、看護職員（53.8%）、サービス提供責任者（48.8%）、介護支援専門員（46.6%）の順となっている。



### ③職員が不足している理由

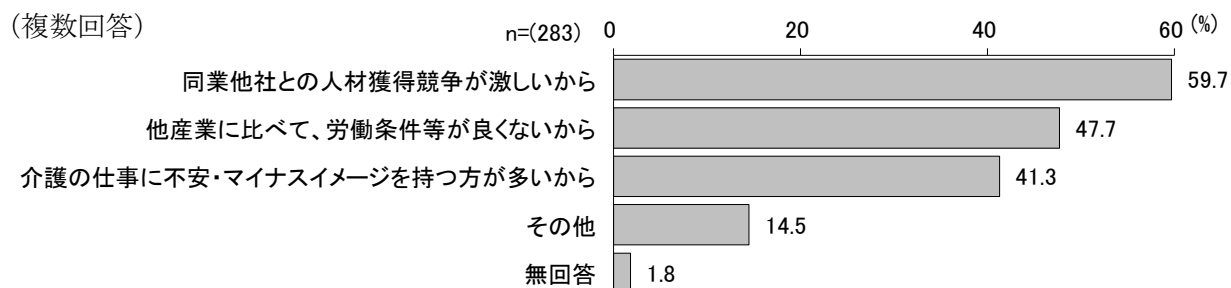
○職員が不足していると回答した事業所の職員が不足している理由は、「採用が困難だから」が79.9%、「離職率が高い（定着率が低い）から」が21.2%、「事業拡大により必要人数が増加したから」が9.6%となっている。

(複数回答)



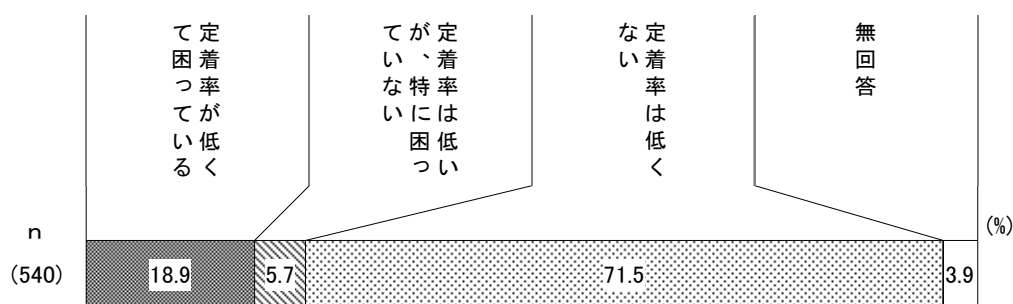
#### ④採用が困難な理由

○職員が不足している理由を「採用が困難だから」と回答した事業所の採用が困難な理由は、「同業他社との人材獲得競争が激しいから」(59.7%)が最も高く、次いで「他産業に比べて、労働条件等が良くないから」(47.7%)、「介護の仕事に不安・マイナスイメージを持つ方が多いから」(41.3%)の順となっている。



#### ⑤従業員の定着状況

○「定着率が低くて困っている」が18.9%、「定着率は低い、特に困っていない」が5.7%、「定着率は低くない」が71.5%となっている。



#### [ 従業員の定着状況 <サービス種別> ]

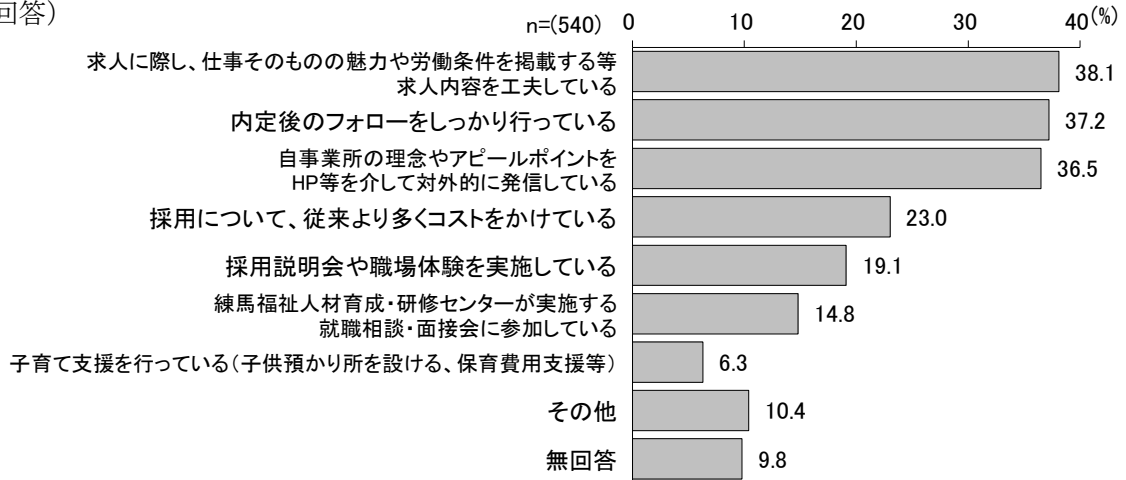
○サービス種別でみると、いずれのサービスでも、「定着率は低くない」が最も高くなっている。  
 ○『通所系』、『入所系』、『居住系』では、「定着率が低くて困っている」が全体と比べて高く、それぞれ24.8%、31.4%、38.9%となっている。

	n	定着率が低くて困っている (%)	特定に定着率は低い、定着率は低くない (%)	定着率は低くない (%)	無回答 (%)
全体	540	18.9	5.7	71.5	3.9
居宅介護支援	123	12.2	6.5	77.2	4.1
訪問系	162	12.3	4.9	79.0	3.7
通所系	125	24.8	8.8	63.2	3.2
入所系	35	31.4	2.9	65.7	-
居住系	36	38.9	5.6	55.6	-
福祉用具	22	13.6	-	59.1	27.3

## ⑥介護人材確保のための工夫

- 「求人に際し、仕事そのものの魅力や労働条件を掲載する等求人内容を工夫している」(38.1%)が最も高く、次いで「内定後のフォローをしっかりと行っている」(37.2%)、「自事業所の理念やアピールポイントをHP等を介して対外的に発信している」(36.5%)の順となっている。

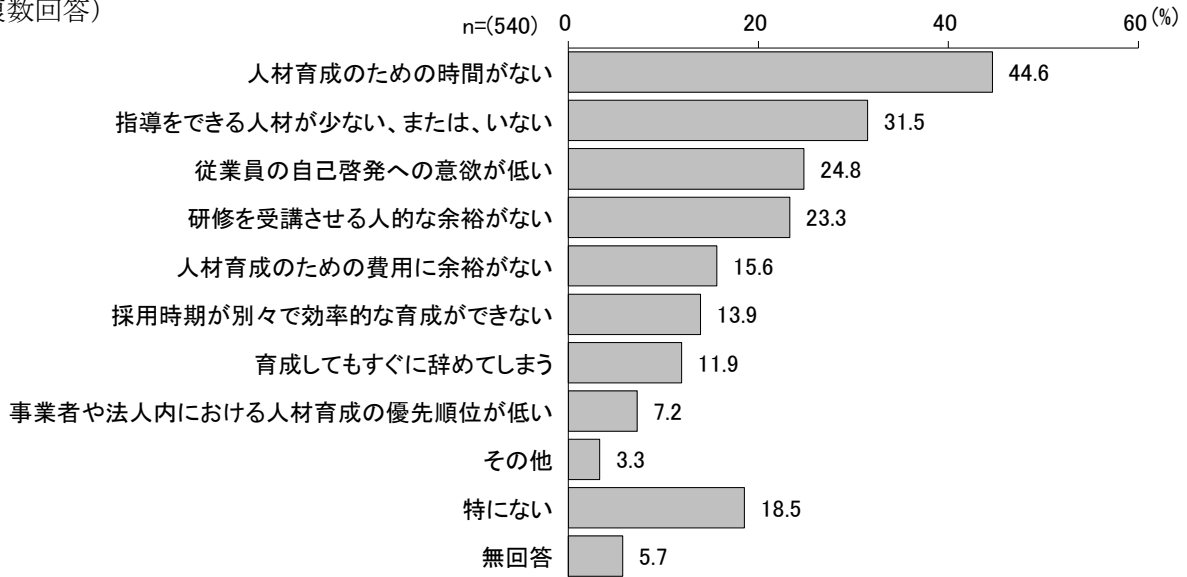
(複数回答)



## ⑦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」(44.6%)が最も高く、次いで「指導をできる人材が少ない、または、いない」(31.5%)、「従業員の自己啓発への意欲が低い」(24.8%)、「研修を受講させる人的な余裕がない」(23.3%)の順となっている。
- 「特にない」は18.5%となっている。

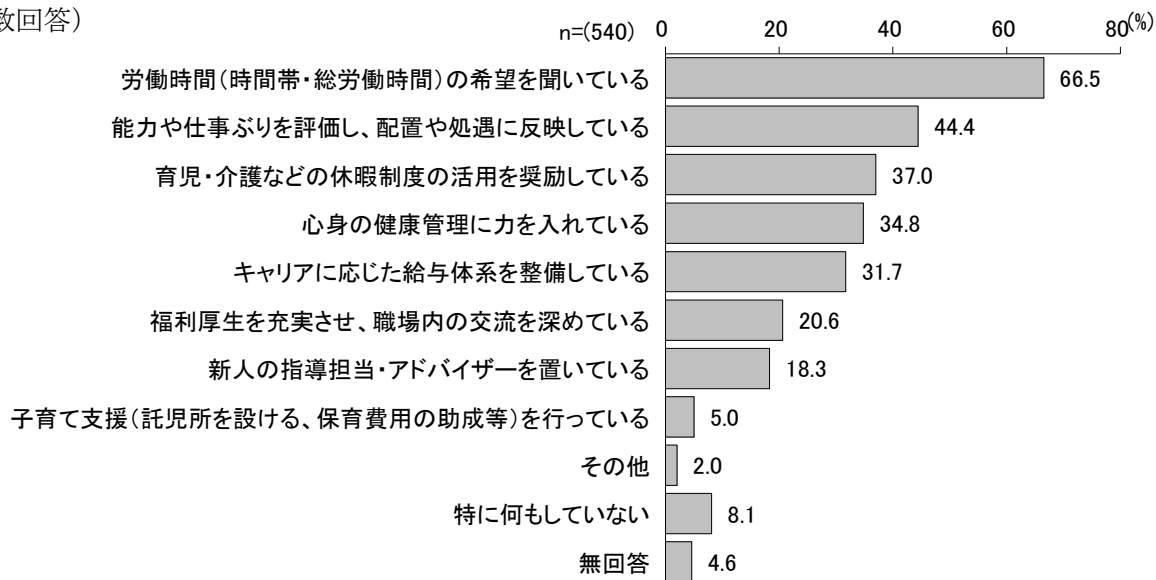
(複数回答)



### ⑧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」（66.5%）が最も高く、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」（44.4%）、「育児・介護などの休暇制度の活用を奨励している」（37.0%）、「心身の健康管理に力を入れている」（34.8%）、「キャリアに応じた給与体系を整備している」（31.7%）の順となっている。
- 「特に何もしていない」は8.1%となっている。

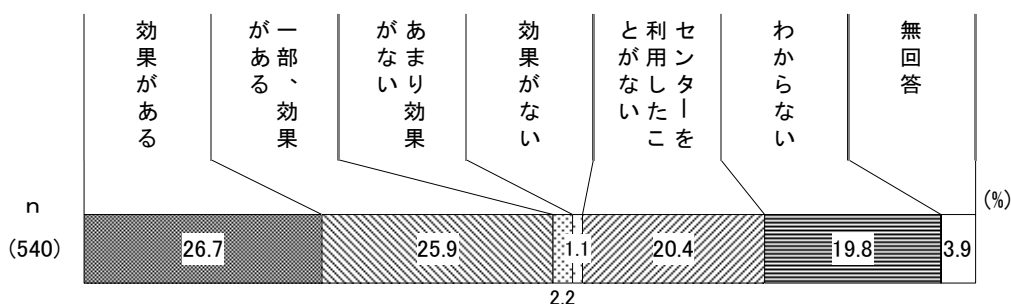
（複数回答）



### ⑨練馬福祉人材育成・研修センターの研修

#### ア. 研修の効果

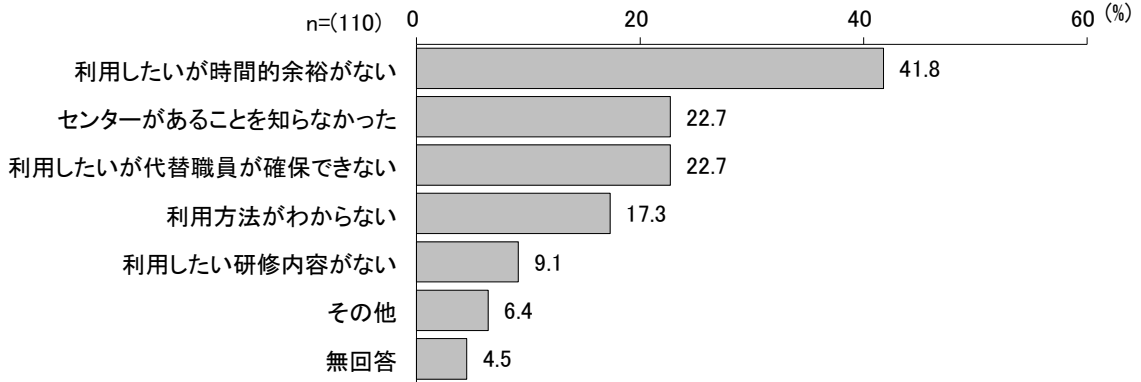
- “効果がある”（「効果がある」と「一部、効果がある」の合計）は半数以上となっている。
- 「センターを利用したことがない」は20.4%となっている。



## イ. 利用したことのない理由

○練馬福祉人材育成・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」(41.8%)が最も高く、次いで「センターがあることを知らなかった」、「利用したいが代替職員が確保できない」(ともに22.7%)、「利用方法がわからない」(17.3%)の順となっている。

(複数回答)

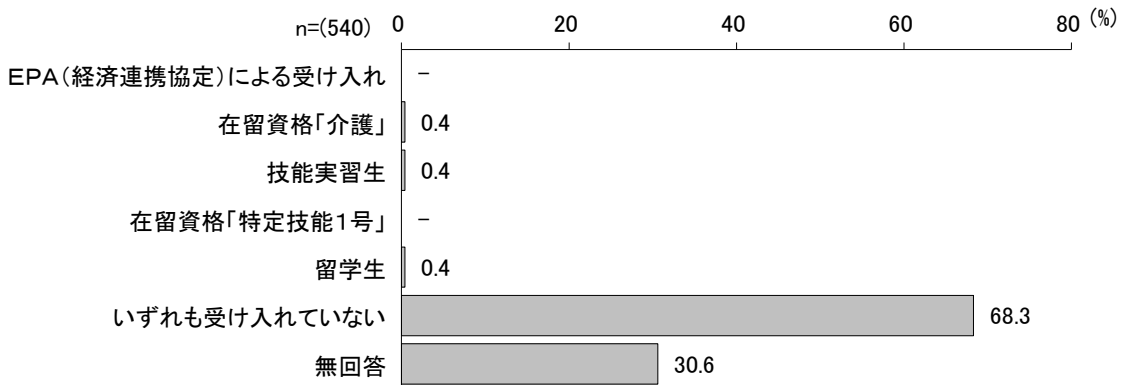


## ⑩外国人介護人材の活用状況

### ア. 外国人介護人材の雇用状況

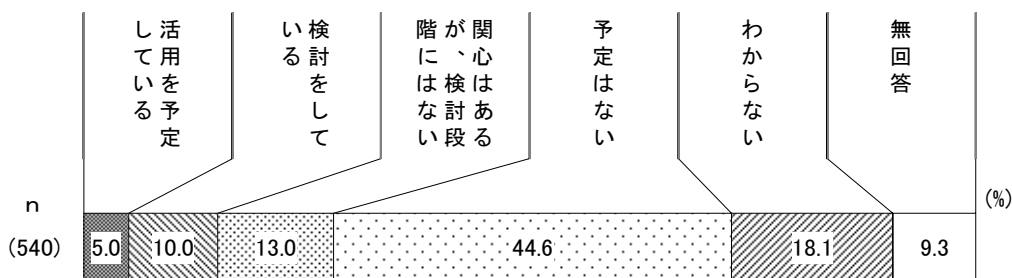
- 5種の入国資格の外国籍労働者の受け入れ状況は、「在留資格「介護」、「技能実習生」、「留学生」で、それぞれ0.4%にとどまっている。
- 「いずれも受け入れていない」は68.3%となっている。

(複数回答)



### イ. 今後の外国人介護人材の活用予定

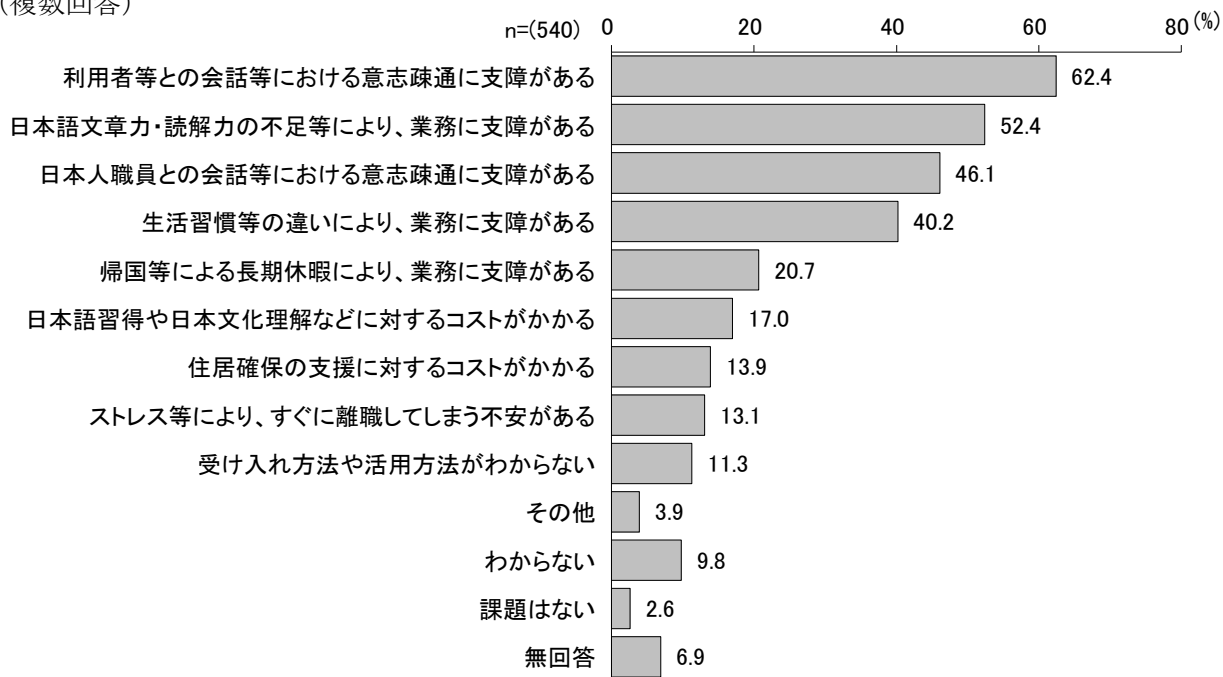
○「活用を予定している」が5.0%、「検討をしている」が10.0%、「関心はあるが、検討段階にない」が13.0%、「予定はない」が44.6%となっている。



### ウ. 外国人介護人材の受け入れに当たっての課題

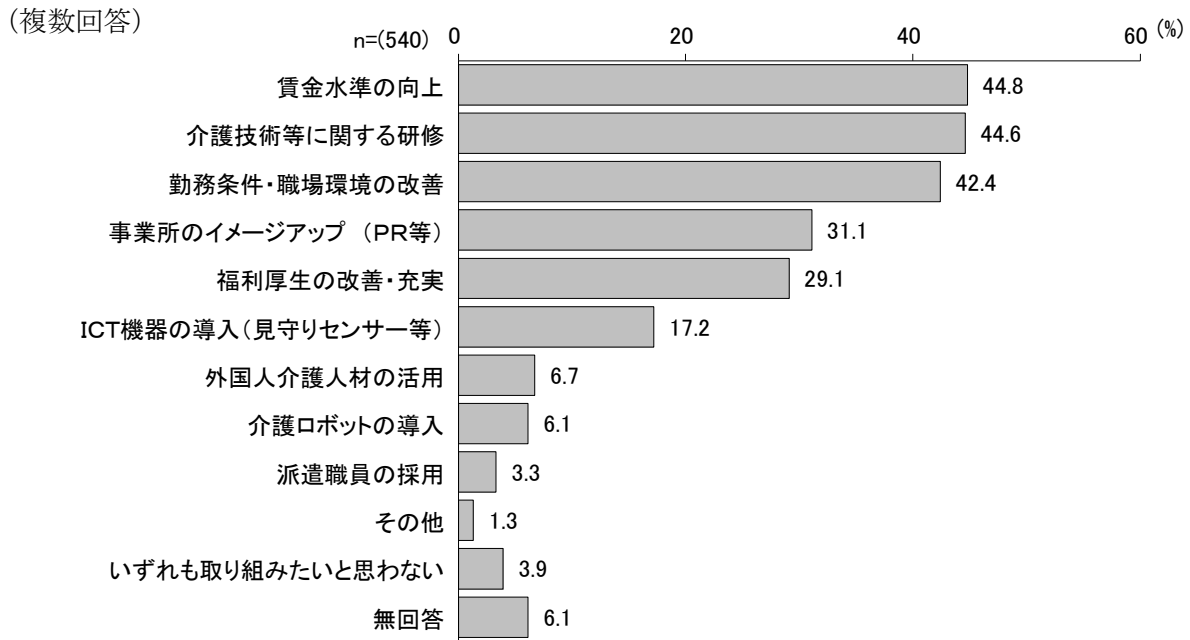
○「利用者等との会話等における意思疎通に支障がある」(62.4%)が最も高く、次いで「日本語文章力・読解力の不足等により、業務に支障がある」(52.4%)、「日本人職員との会話等における意思疎通に支障がある」(46.1%)、「生活習慣等の違いにより、業務に支障がある」(40.2%)の順となっている。

(複数回答)



### ①人材確保・育成・定着のために行いたい取組

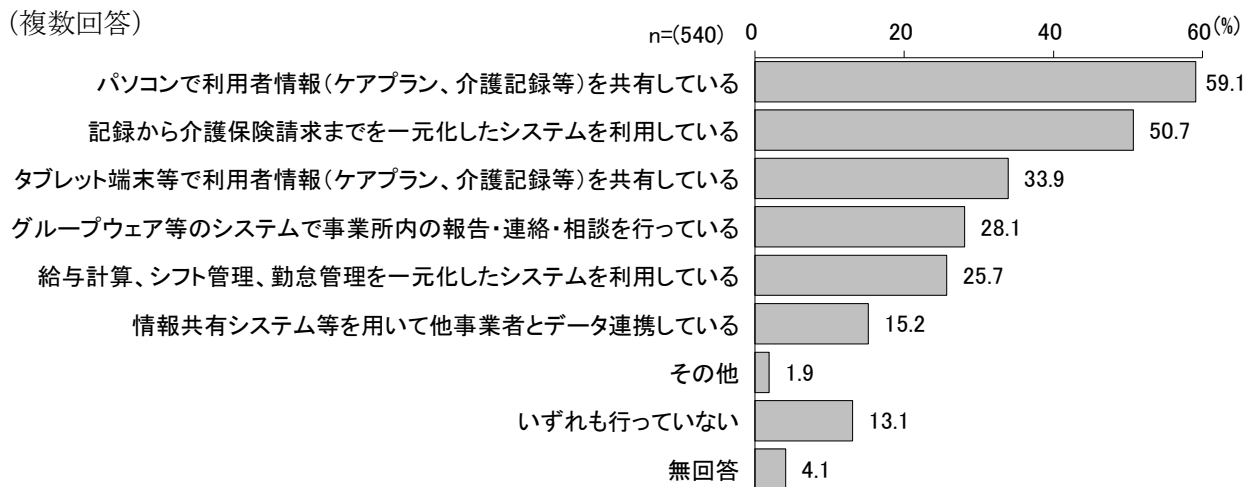
- 「賃金水準の向上」(44.8%)が最も高く、次いで「介護技術等に関する研修」(44.6%)、「勤務条件・職場環境の改善」(42.4%)の順となっている。



## (9) 生産性向上に向けた取組

### ①ICT機器の活用状況

- 「パソコンで利用者情報 (ケアプラン、介護記録等) を共有している」(59.1%)が最も高く、次いで「記録から介護保険請求までを一元化したシステムを利用している」(50.7%)、「タブレット端末等で利用者情報 (ケアプラン、介護記録等) を共有している」(33.9%)
- 「いずれも行っていない」は13.1%となっている。





### [ ICT機器の活用状況 <サービス種別> ]

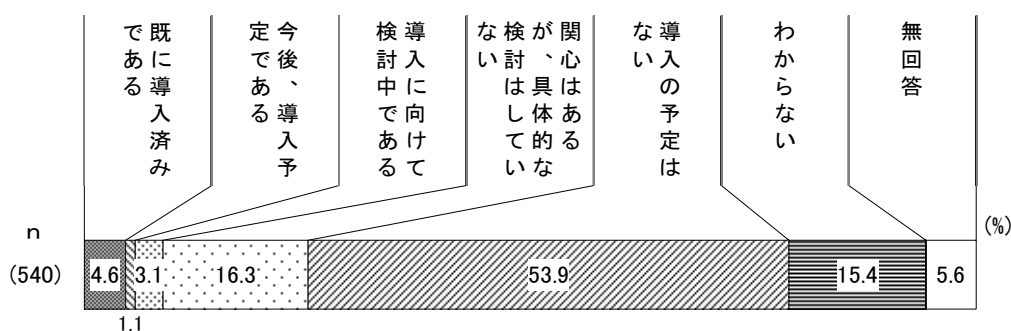
- サービス種別でみると、『入所系』は「パソコンで利用者情報（ケアプラン、介護記録等）を共有している」が88.6%で最も高く、他のサービスと比べて高くなっている。
- 『訪問系』は「情報共有システム等を用いて他事業者とデータ連携している」が他のサービスと比べて高くなっている。

(%)

	n	共有している	パソコンで利用者情報（ケアプラン、介護記録等）を共有している	記録から介護保険請求をまとめる	タブレット端末等、利用者の情報を共有している	情報共有システム等を用いて他事業者とデータ連携している	業務内での報告・連絡・相談を行う	グループウェア等のシステムを利用している	給与計算、ソフト管理、出勤管理を一括したシステムを利用している	情報共有システム等を用いて他事業者とデータ連携している	その他	いずれも行っていない	無回答
全体	540	59.1	50.7	33.9	28.1	25.7	15.2	1.9	13.1	4.1			
居宅介護支援	123	69.1	52.8	26.0	18.7	14.6	18.7	1.6	7.3	4.1			
訪問系	162	53.7	51.2	34.6	29.6	29.6	22.8	3.1	14.2	3.1			
通所系	125	53.6	47.2	27.2	32.0	27.2	9.6	-	19.2	3.2			
入所系	35	88.6	74.3	42.9	48.6	42.9	-	-	5.7	-			
居住系	36	55.6	38.9	55.6	22.2	27.8	5.6	8.3	16.7	2.8			
福祉用具	22	45.5	36.4	36.4	18.2	22.7	18.2	-	13.6	22.7			

### ②介護ロボットの活用状況

- 「導入の予定はない」(53.9%) が最も高くなっている。
- 「既に導入済みである」は4.6%、「今後、導入予定である」は1.1%となっている。



### [ 介護ロボットの活用状況 <サービス種別> ]

- サービス種別にみると、『入所系』では、「既に導入済である」が40.0%と全体を大きく上回っている。
- 『居宅介護支援』『訪問系』では、「導入の予定はない」が6割半ばと全体と比べて高くなっている。

	n	既に導入済みである	今後、導入予定である	導入に向けて検討中である	関心はあるが、具体的な検討はない	導入の予定はない	わからない	無回答
全体	540	4.6	1.1	3.1	16.3	53.9	15.4	5.6
居宅介護支援	123	0.8	-	-	4.1	65.9	21.1	8.1
訪問系	162	0.6	1.2	3.1	13.6	64.8	12.3	4.3
通所系	125	1.6	-	3.2	31.2	49.6	12.8	1.6
入所系	35	40.0	5.7	11.4	20.0	17.1	-	5.7
居住系	36	5.6	-	8.3	27.8	22.2	33.3	2.8
福祉用具	22	4.5	9.1	-	-	50.0	13.6	22.7

### ③ICT機器や介護ロボット導入に関する課題

- 「導入コストが高い」(60.0%) が最も高く、次いで「技術的に使いこなせるか心配である」(30.0%)、「投資に見合うだけの効果がない(事業規模から考えて必要ない)」(25.6%)、「清掃や消耗品管理などの維持管理が大変である」(23.3%)、「誤作動の不安がある」(22.0%)、「どのような介護ロボットやICT機器があるかわからない」(21.9%)の順となっている。

(複数回答)

