

第6章 介護サービス事業者調査

第6章 目次

頁

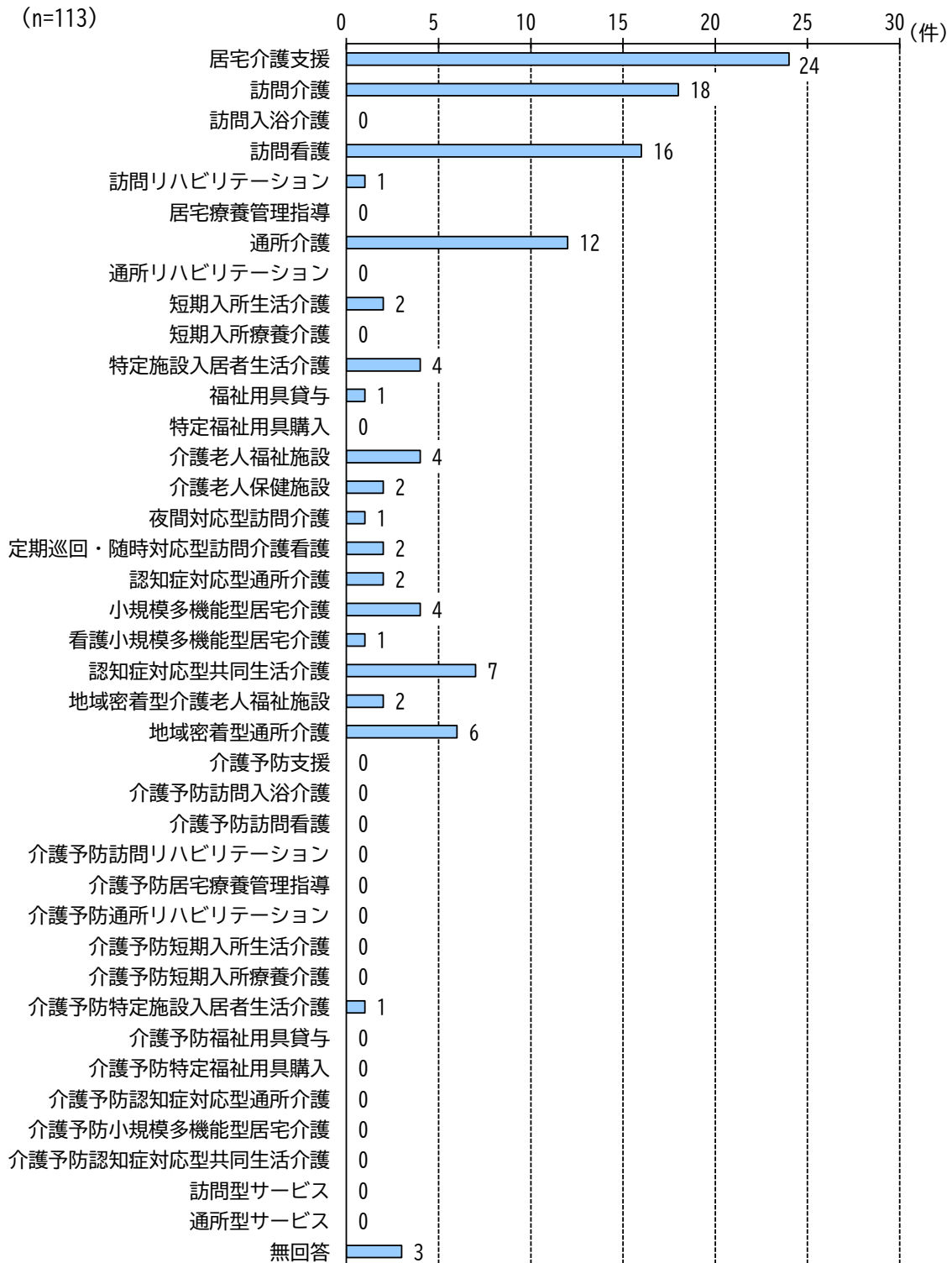
第6章 介護サービス事業者調査	199
1. 事業概要.....	203
問1 主とするサービスの種類はどれですか。.....	203
問1-1 要介護度別利用者数.....	204
問2 貴事業所の属する法人の種類はどれですか。.....	204
問3 事業収入指標.....	205
問4 介護収入に占める人件費の割合.....	205
問5 全従業員数.....	205
①正規職員合計	205
②非正規職員合計	206
③指定サービス事業の従業員数 正規職員合計	206
④指定サービス事業の従業員数 非正規職員合計	206
2. 人材確保.....	207
問6 1年間の採用者数と離職者数.....	207
問7 従業員の過不足状況.....	207
問7-1 不足になっている主な理由は何ですか。.....	208
問7-2 前問（採用が困難・離職率が高い等）の主な原因はどこにあると考 えていますか。.....	208
問7-3 従業員が不足していることによってどのような影響が出ていると思 いますか。.....	209
問8 介護人材を確保するため、どのような取組を実施されていますか。.....	210
問9 人材確保策として、「ICT機器の導入」の活用状況をご回答ください。...	211
問9-1 （ICT機器の導入予定なしの）理由は何ですか。.....	211
問10 人材確保策として、「外国人介護人材の受入」の活用状況をご回答ください。	212
問10-1 （外国人介護人材の受入予定なしの）理由は何ですか。.....	212
問11 人材確保策として、「高齢者の介護助手」の活用状況をご回答ください。...	213
問11-1 （高齢者の介護助手予定なしの）理由は何ですか。.....	213
問12 人材育成のために具体的にどのような取組を行っていますか。.....	214
問13 人材の育成・定着のために有効だと思うポイントは何ですか。.....	214
3. ハラスメント対応.....	215
問14 高齢者の権利擁護（成年後見制度、意思決定支援等）や職員による虐待防止の ために、事業者として必要だと思う取組は何ですか。.....	215
問15 従業員から具体的にどのような相談が多いですか。.....	216
問15-1 職場内でのセクハラ及びパワハラの予防のためにどのようなことに取り組ん でいますか。.....	216

問 16	利用者やその家族からのハラスメント対策としてどのような対策を行っていますか。.....	217
問 17	利用者やその家族からの対応において、ハラスメントと思われるケースはありますか。.....	218
問 17-1	(ハラスメントと思われるケースについて) どのように対処していますか。.....	218
問 18	利用者やその家族からのハラスメント対策として、文京区に支援してほしいことはありますか。.....	219
4.	危機管理体制.....	220
問 19	災害発生時に向けてどのような準備・対策を行っていますか。.....	220
問 20	不審者等に対し、どのような準備・対策を行っていますか。.....	220
5.	医療との連携.....	221
問 21	医療との連携について具体的に行っている取組はありますか。.....	221
問 22	医療との連携を更に進めるためには、どういうことが必要だと思いますか。ご自由にご記入ください。.....	222
問 23	ACP (アドバンス・ケア・プランニング) という言葉を知っていますか。.....	223
問 23-1	ACPの普及に向けて、どういうことが必要だと思いますか。ご自由にご記入ください。.....	223
6.	ダブルケア.....	225
問 24	利用者の家族に子育て等と介護を同時に行っているケースがあります(ありました)か。.....	225
問 24-1	ダブルケアの把握件数.....	225
問 25	介護者にヤングケアラーにあてはまるケースがありますか。.....	226
問 25-1	ヤングケアラーの把握件数.....	226
7.	相談対応.....	227
問 26	利用者やその家族等から受けた相談の中で、複合化した課題や制度の狭間の課題であったために、どの相談窓口や支援機関につなげばよいかわからなかったケースはありますか。.....	227
8.	運営課題と今後の展開等.....	228
問 27	貴事業所の運営上の課題となっていることはどのようなことですか。.....	228
問 28	文京区内において、どのようなサービスが不足していると思いますか。....	229
問 29	貴事業所で今後参入を考えている介護保険サービスはありますか。.....	230
問 30	文京区の高齢福祉施策や介護保険制度について、ご意見・ご要望があればご記入ください。.....	231

1. 事業概要

問1 主とするサービスの種類はどれですか。

○ 「居宅介護支援」が24件で最も多く、次いで「訪問介護」が18件、「訪問看護」が16件となっています。

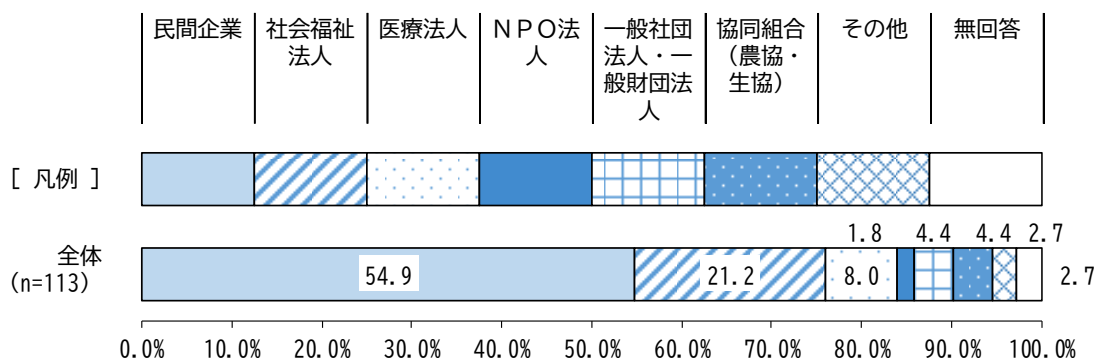


問1-1 要介護度別利用者数

項目	合計利用者数 (人)	要支援1 (人)	要支援2 (人)	要介護1 (人)	要介護2 (人)	要介護3 (人)	要介護4 (人)	要介護5 (人)	平均要介護度
全体	7,335	3.2	3.7	20.5	15.3	9.5	8.2	6.3	2.2
主とするサービス別									
居宅サービス									
居宅介護支援	2,565	1.8	1.7	41.5	28.7	14.6	10.4	8.2	2.1
訪問介護	928	3.7	5.8	14.6	12.8	5.0	4.3	5.3	2.0
訪問看護	980	3.8	5.5	15.8	14.6	8.9	6.4	6.4	2.2
訪問リハビリテーション	95	3.0	5.0	23.0	20.0	14.0	20.0	10.0	2.5
通所介護	985	4.8	4.8	31.7	20.8	11.7	5.5	3.0	1.8
短期入所生活介護	9	0.0	0.0	1.5	1.0	0.0	1.0	1.0	2.8
特定施設入居者生活介護	161	4.8	2.8	6.8	9.3	6.0	4.3	6.5	2.4
福祉用具貸与	162	19.0	14.0	41.0	32.0	24.0	21.0	11.0	2.0
介護予防特定施設入居者生活介護	52	4.0	2.0	14.0	10.0	10.0	7.0	5.0	2.3
施設サービス									
介護老人福祉施設	392	0.0	0.0	0.0	0.5	24.0	49.0	24.5	4.0
介護老人保健施設	186	0.0	0.0	7.5	16.5	24.5	28.5	16.0	3.3
地域密着型サービス									
夜間対応型訪問介護	34	0.0	0.0	8.0	4.0	5.0	9.0	8.0	3.1
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	30	0.0	0.0	1.5	2.5	3.0	3.0	5.0	3.5
認知症対応型通所介護	43	0.0	0.0	6.0	2.0	4.5	4.5	4.5	3.0
小規模多機能型居宅介護	79	0.3	0.8	4.8	5.5	3.5	3.3	1.8	2.4
看護小規模多機能型居宅介護	21	0.0	0.0	2.0	11.0	0.0	2.0	6.0	3.0
認知症対応型共同生活介護	122	0.0	0.0	5.4	3.6	4.1	2.7	1.6	2.5
地域密着型介護老人福祉施設	53	0.0	0.0	0.0	0.5	6.5	10.5	9.0	4.1
地域密着型通所介護	438	12.7	13.3	26.2	13.0	4.7	2.0	1.2	1.2

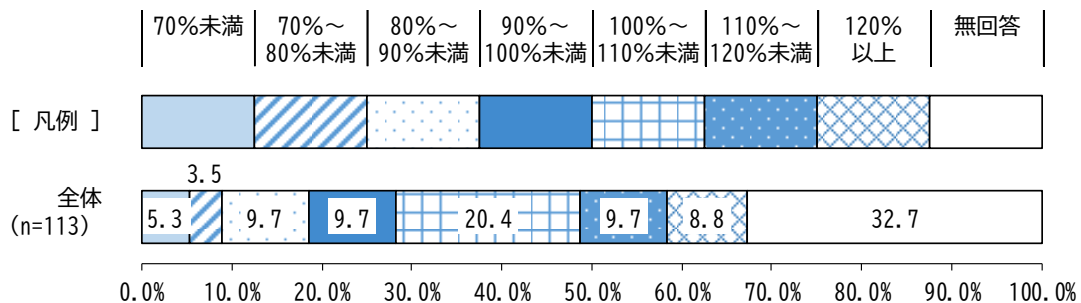
問2 貴事業所の属する法人の種類はどれですか。

○ 「民間企業」が54.9%で最も多く、次いで「社会福祉法人」が21.2%、「医療法人」が8.0%となっています。



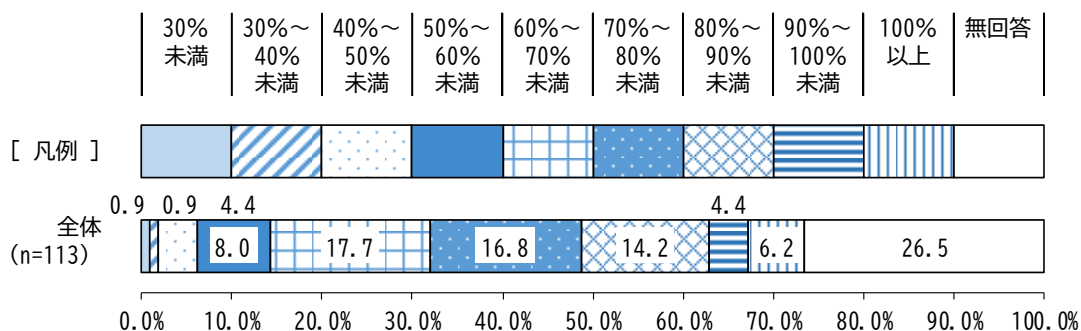
問3 事業収入指標

○ 「100%～110%未満」が20.4%で最も多く、次いで「80%～90%未満」「90%～100%未満」「110%～120%未満」が9.7%、「120%以上」が8.8%となっています。



問4 介護収入に占める人件費の割合

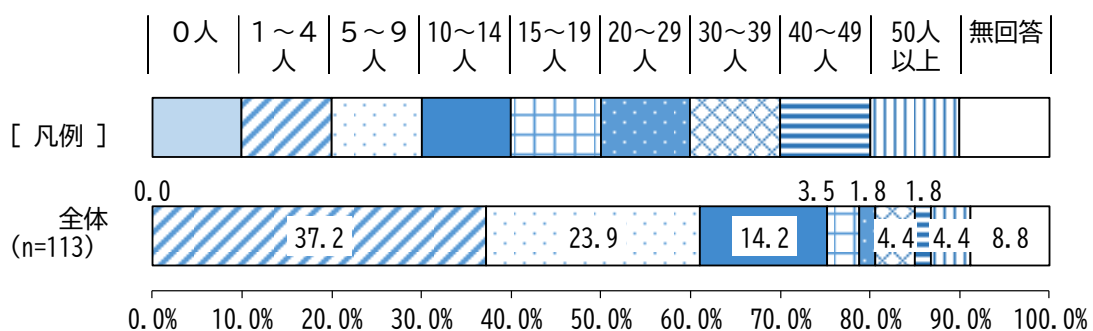
○ 「60%～70%未満」が17.7%で最も多く、次いで「70%～80%未満」が16.8%、「80%～90%未満」が14.2%となっています。



問5 全従業員数

①正規職員合計

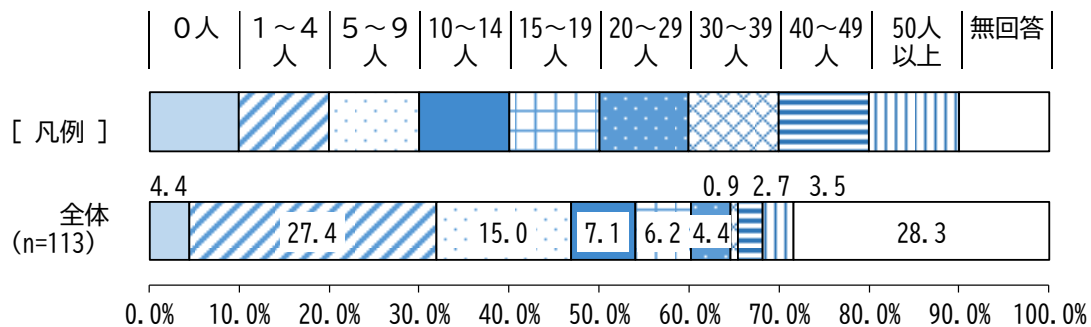
○ 「1～4人」が37.2%で最も多く、次いで「5～9人」が23.9%、「10～14人」が14.2%となっています。



※「0」と回答した場合は「0人」、空欄の場合は「無回答」で集計しています。

②非正規職員合計

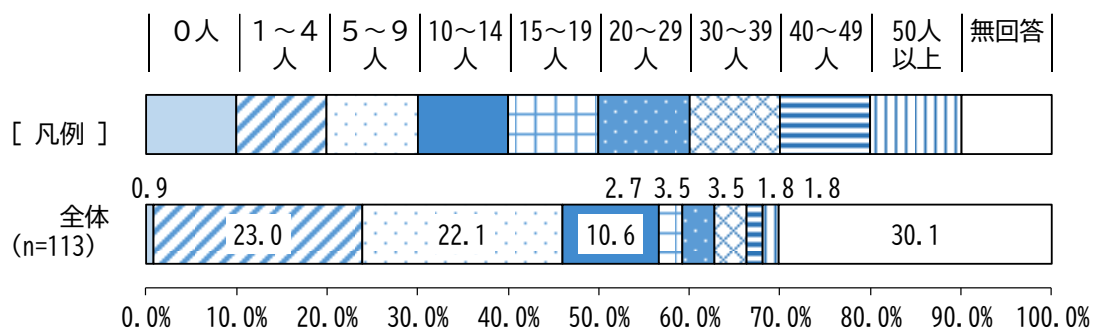
○ 「1～4人」が27.4%で最も多く、次いで「5～9人」が15.0%、「10～14人」が7.1%となっています。



※「0」と回答した場合は「0人」、空欄の場合は「無回答」で集計しています。

③指定サービス事業の従業員数 正規職員合計

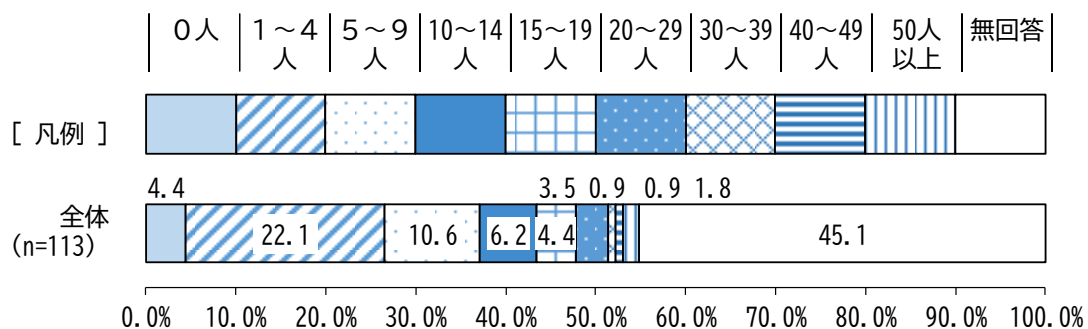
○ 「1～4人」が23.0%で最も多く、次いで「5～9人」が22.1%、「10～14人」が10.6%となっています。



※「0」と回答した場合は「0人」、空欄の場合は「無回答」で集計しています。

④指定サービス事業の従業員数 非正規職員合計

○ 「1～4人」が22.1%で最も多く、次いで「5～9人」が10.6%、「10～14人」が6.2%となっています。



※「0」と回答した場合は「0人」、空欄の場合は「無回答」で集計しています。

2. 人材確保

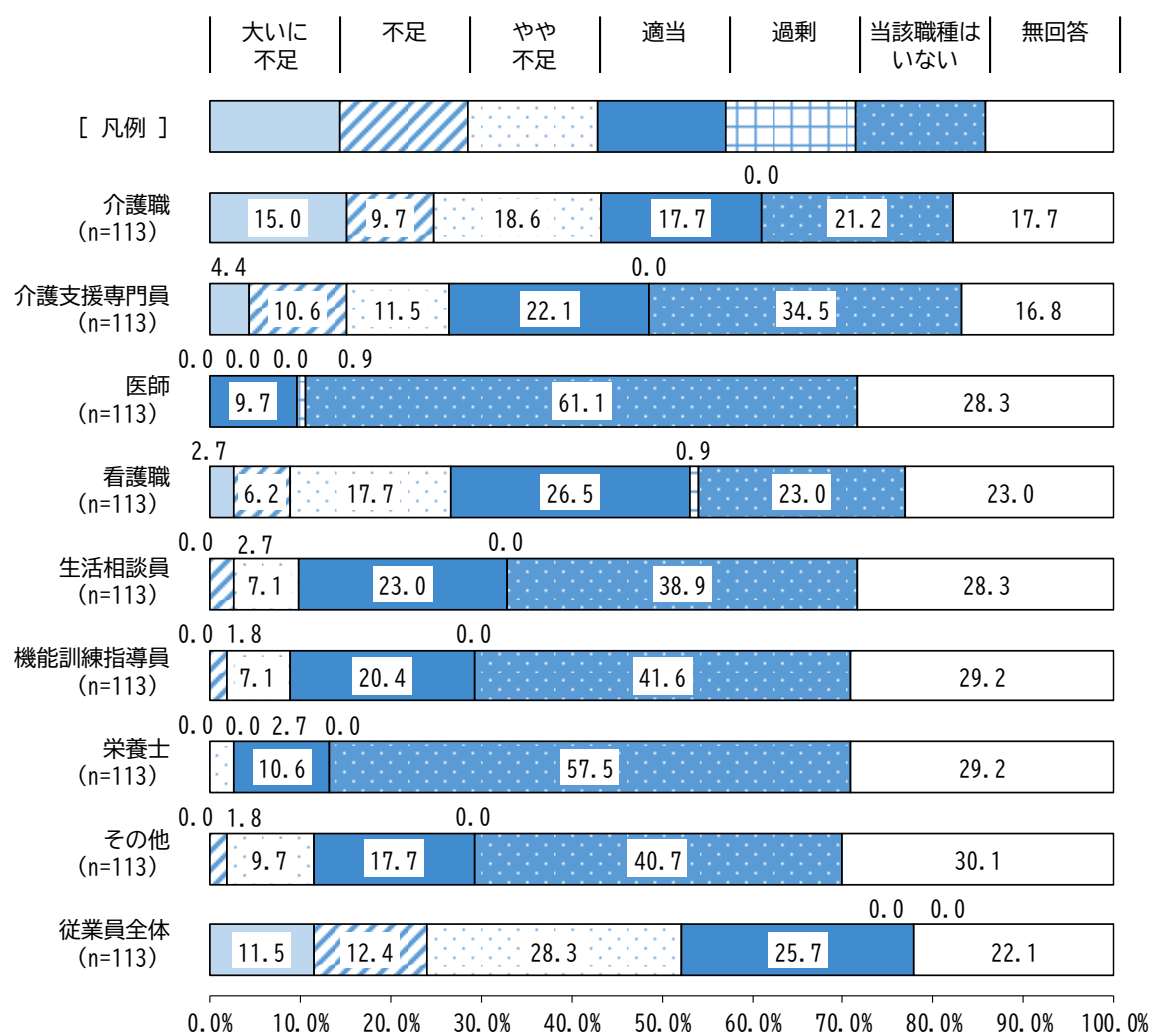
問6 1年間の採用者数と離職者数

(単位：人)

	採用者数		離職者数	
	訪問介護職員	その他の介護職員	訪問介護職員	その他の介護職員
合計職員 (113事業所)	34	119	33	98
1事業所あたり 平均職員数	0.30	1.05	0.29	0.87

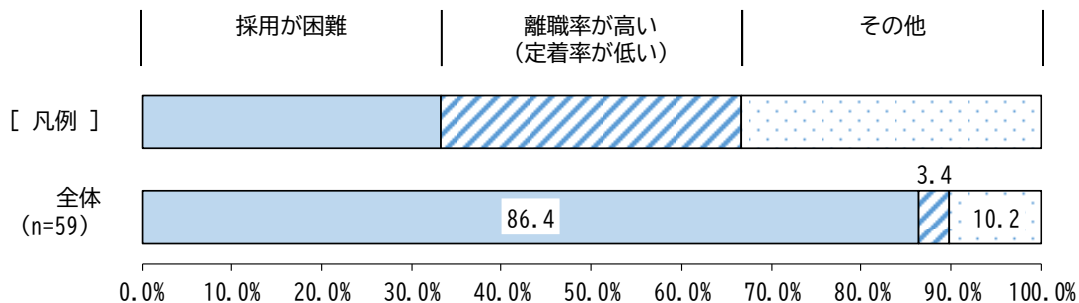
問7 従業員の過不足状況

- 職種別でみると、介護職では『不足』(大いに不足～やや不足)しているという回答が43.3%、介護支援専門員では26.5%、看護職では26.6%となっています。
- 従業員全体では、『不足』が52.2%となっています。



問7-1 不足になっている主な理由は何ですか。

○ 「採用が困難」が86.4%で最も多く、次いで「その他」が10.2%、「離職率が高い（定着率が低い）」が3.4%となっています。



問7-2 前問（採用が困難・離職率が高い等）の主な原因はどこにあると考えていますか。

○ 「賃金が低い等、給与・待遇の問題」が50.8%で最も多く、次いで「その他」が13.6%、「休みが取りにくい、業務が多い、勤務が不規則等、働き方や勤務形態の問題」「社会的に評価が低い等、介護職の一般的なイメージの問題」が10.2%となっています。

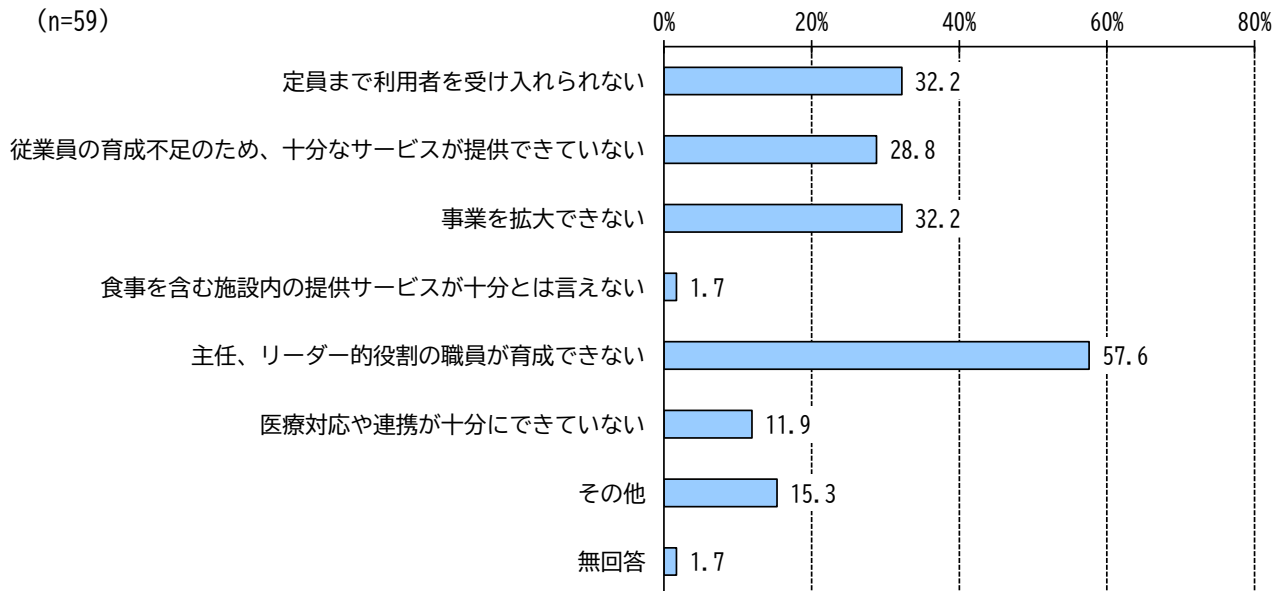
(単位：%)

	回答者数(人)	賃金が低い等、給与・待遇の問題	休みが取りにくい、業務が多い、勤務が不規則等、働き方や勤務形態の問題	精神的にきつい、トラブルが多い等、仕事内容・労働環境の問題	人間関係等、職場環境の問題	キャリアパスや将来展望、仕事のやりがいの問題	資格取得の負担と処遇改善が合わない等、キヤリアパスや将来展望、仕事のやりがいの問題	施設が古く、設備環境も十分とは言えない等、職場の設備の問題	社会的に評価が低い等、介護職の一般的なイメージの問題	その他	わからない	無回答
全体	59	50.8	10.2	6.8	1.7	-	-	10.2	13.6	5.1	1.7	

問7-3 従業員が不足していることによってどのような影響が出ていると思いますか。

○ 「主任、リーダー的役割の職員が育成できない」が57.6%で最も多く、次いで「定員まで利用者を受け入れられない」「事業を拡大できない」が32.2%、「従業員の育成不足のため、十分なサービスが提供できていない」が28.8%となっています。

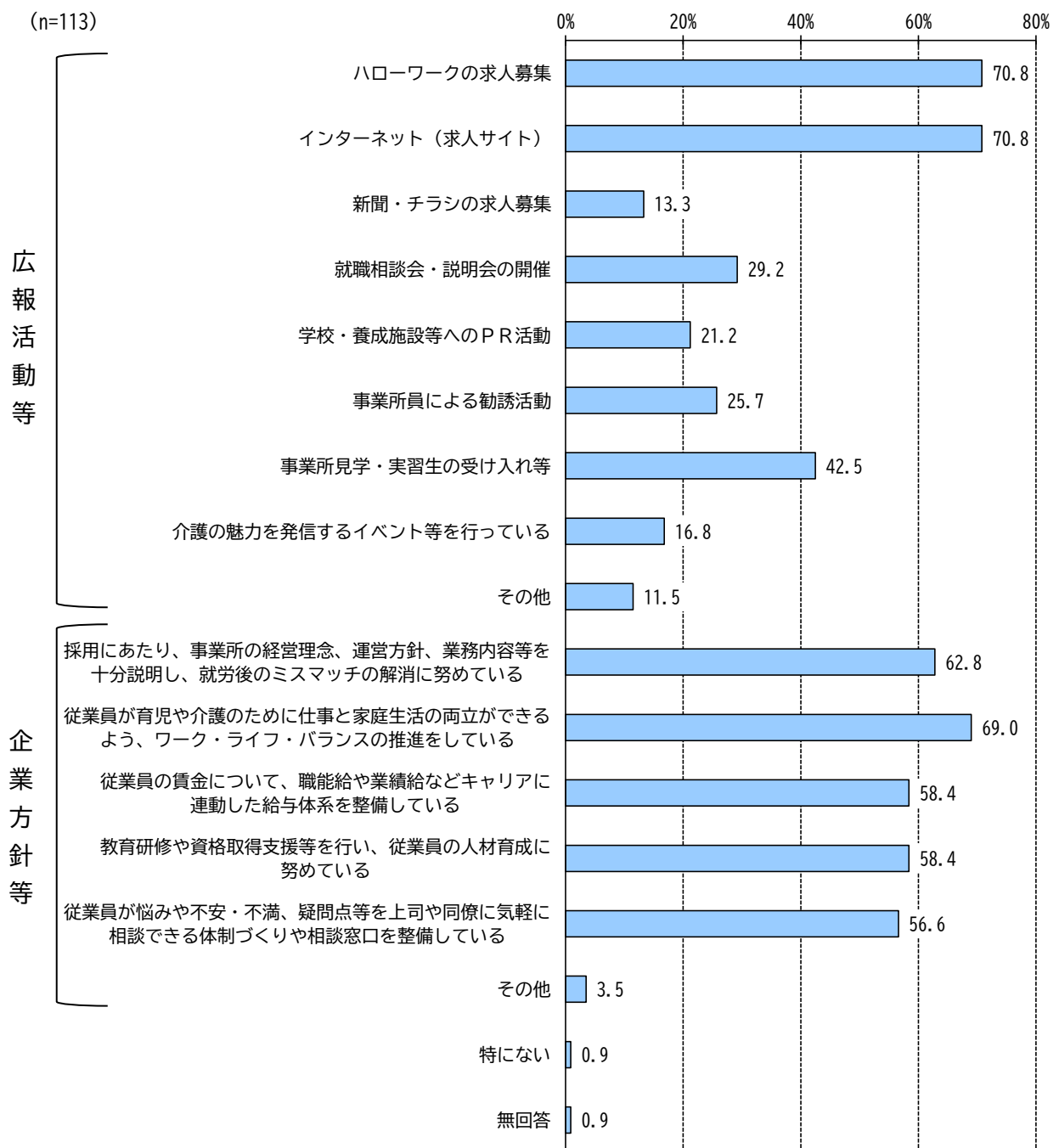
<複数回答>



問8 介護人材を確保するため、どのような取組を実施されていますか。

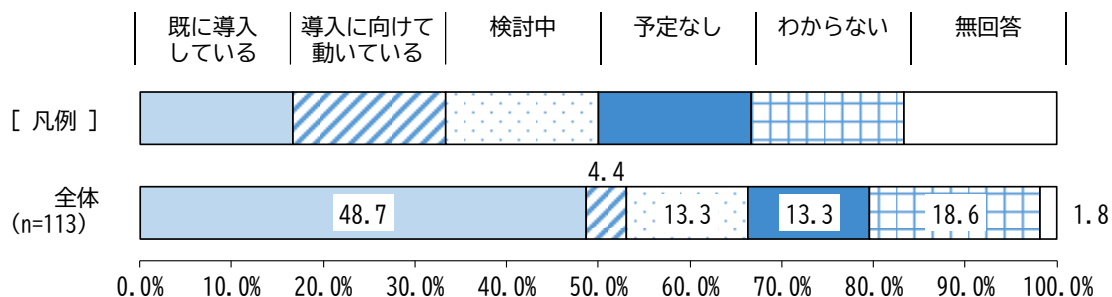
- 広報活動等では、「ハローワークの求人募集」「インターネット（求人サイト）」が70.8%で最も多くなっています。
- 企業方針等では、「従業員が育児や介護のために仕事と家庭生活の両立ができるよう、ワーク・ライフ・バランスの推進をしている」が69.0%と最も多く、「採用にあたり、事業所の経営理念、運営方針、業務内容等を十分説明し、就労後のミスマッチの解消に努めている」が62.8%となっています。

<複数回答>



問9 人材確保策として、「ICT機器の導入」の活用状況をご回答ください。

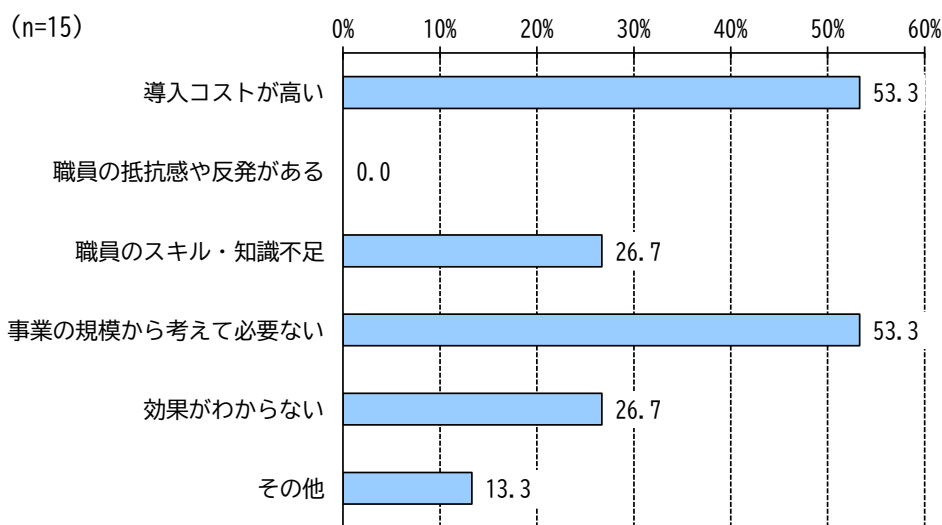
○ 「既に導入している」が48.7%で最も多く、次いで「わからない」が18.6%、「検討中」「予定なし」が13.3%となっています。



問9-1 (ICT機器の導入予定なしの)理由は何ですか。

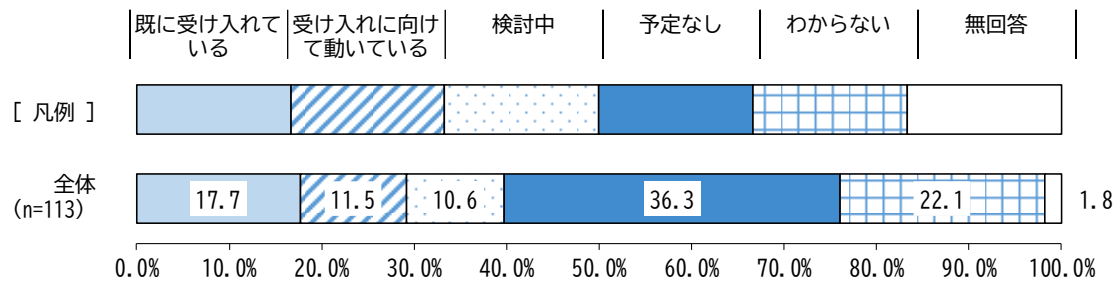
○ 「導入コストが高い」「事業の規模から考えて必要ない」が53.3%で最も多く、次いで「職員のスキル・知識不足」「効果がわからない」が26.7%、「その他」が13.3%となっています。

<複数回答>



問10 人材確保策として、「外国人介護人材の受入」の活用状況をご回答ください。

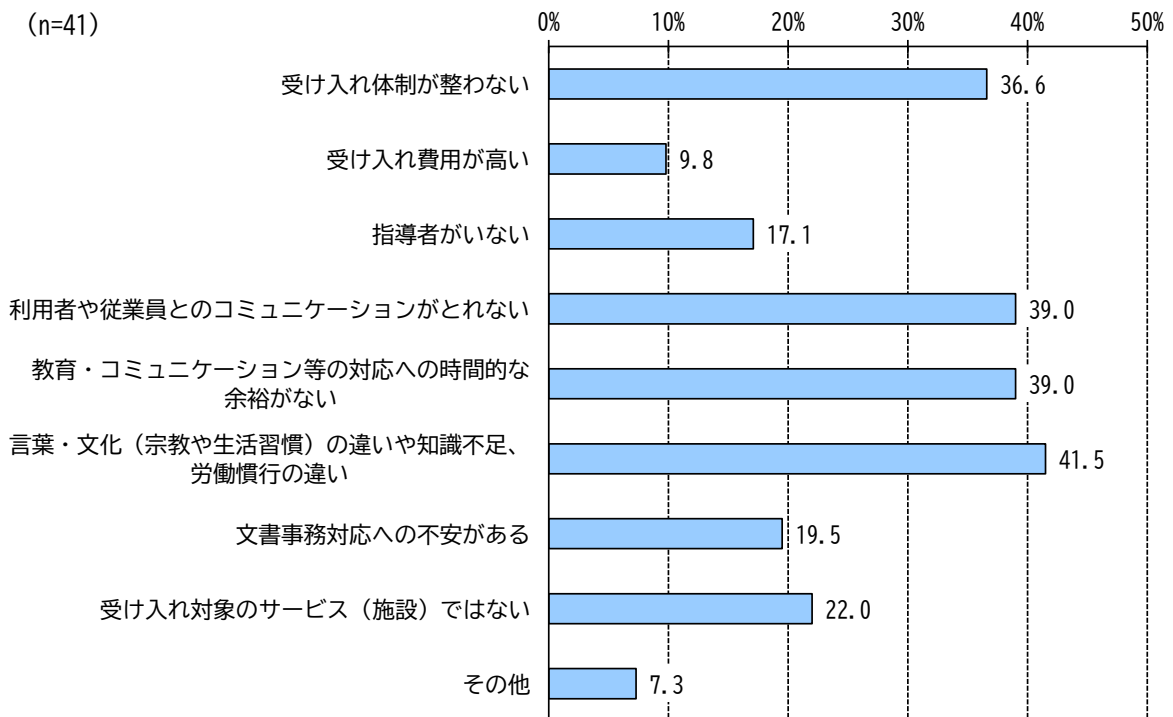
○ 「予定なし」が36.3%で最も多く、次いで「わからない」が22.1%、「既に受け入れている」が17.7%となっています。



問10-1 (外国人介護人材の受入予定なしの) 理由は何ですか。

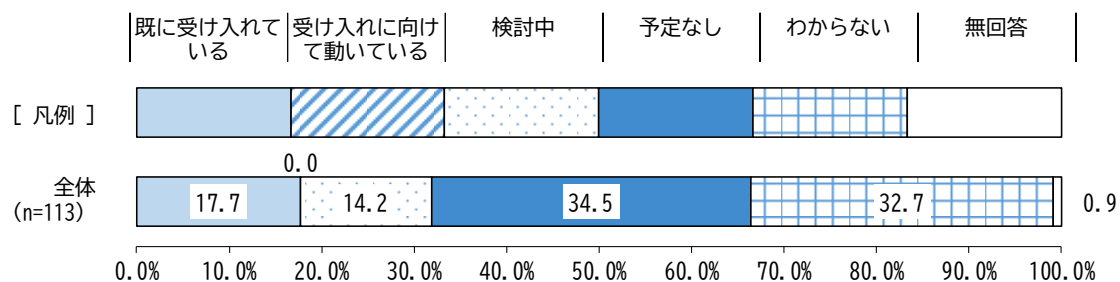
○ 「言葉・文化（宗教や生活習慣）の違いや知識不足、労働慣行の違い」が41.5%で最も多く、次いで「利用者や従業員とのコミュニケーションがとれない」「教育・コミュニケーション等の対応への時間的な余裕がない」が39.0%、「受け入れ体制が整わない」が36.6%となっています。

<複数回答>



問11 人材確保策として、「高齢者の介護助手」の活用状況をご回答ください。

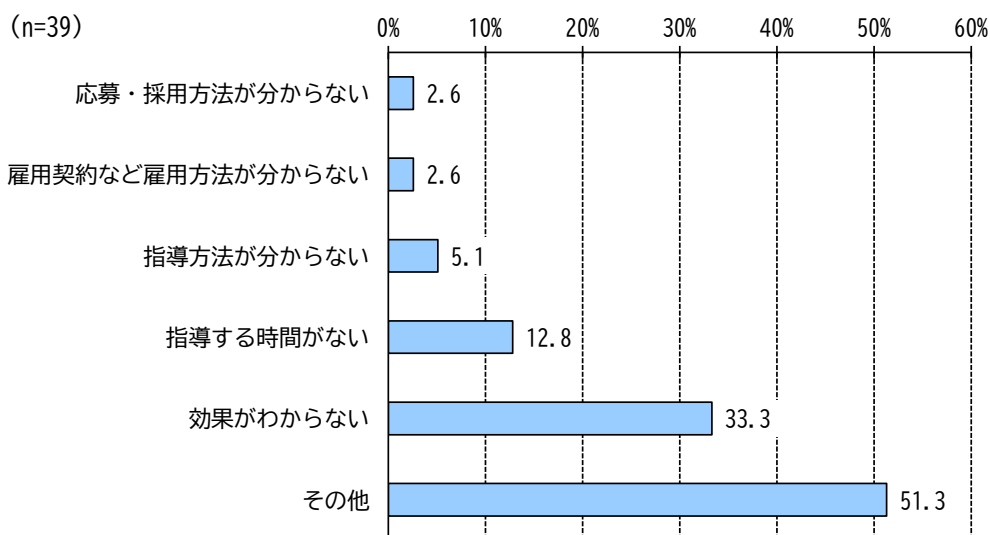
○ 「予定なし」が34.5%で最も多く、次いで「わからない」が32.7%、「既に受け入れている」が17.7%となっています。



問11-1 (高齢者の介護助手予定なしの) 理由は何ですか。

○ 「その他」が51.3%で最も多く、次いで「効果がわからない」が33.3%、「指導する時間がない」が12.8%となっています。

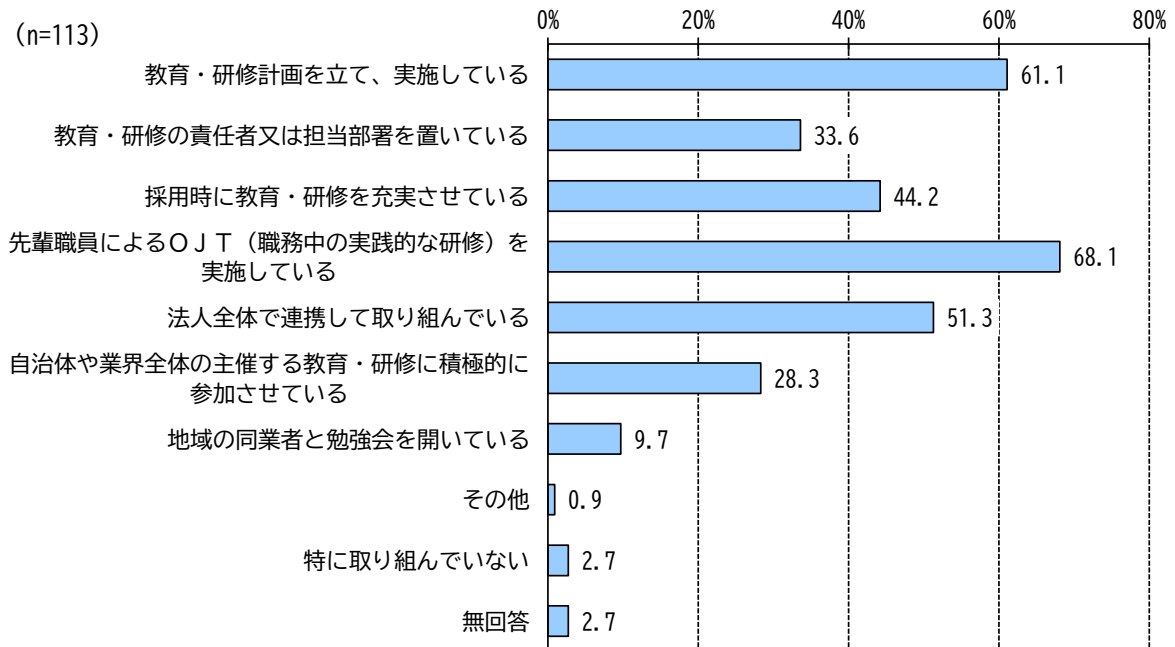
<複数回答>



問12 人材育成のために具体的にどのような取組を行っていますか。

○ 「先輩職員によるOJT（職務中の実践的な研修）を実施している」が68.1%で最も多く、次いで「教育・研修計画を立て、実施している」が61.1%、「法人全体で連携して取り組んでいる」が51.3%となっています。

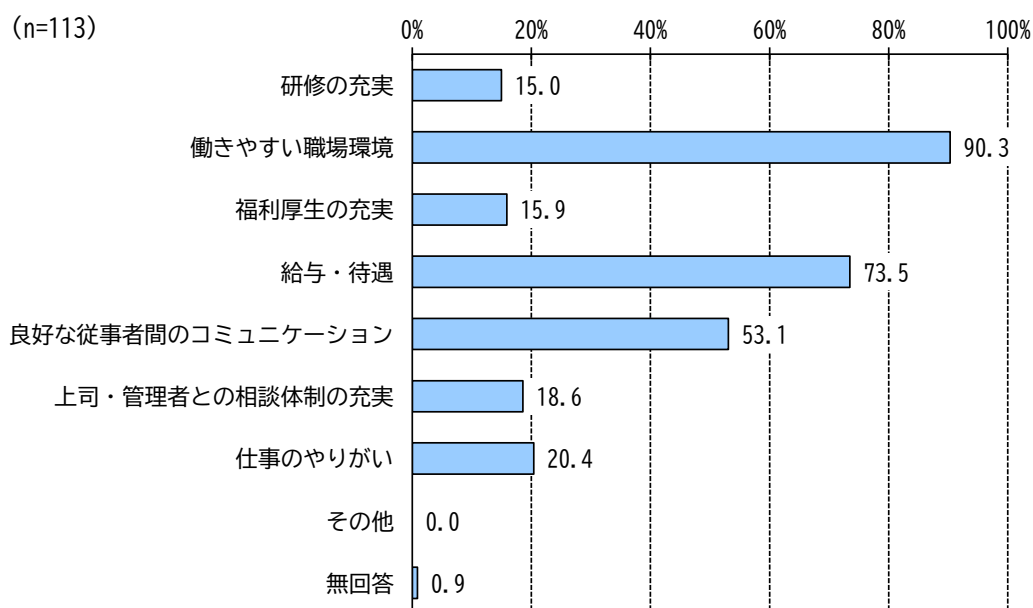
<複数回答>



問13 人材の育成・定着のために有効だと思うポイントは何ですか。

○ 「働きやすい職場環境」が90.3%で最も多く、次いで「給与・待遇」が73.5%、「良好な従事者間のコミュニケーション」が53.1%となっています。

<複数回答／3つ以内>



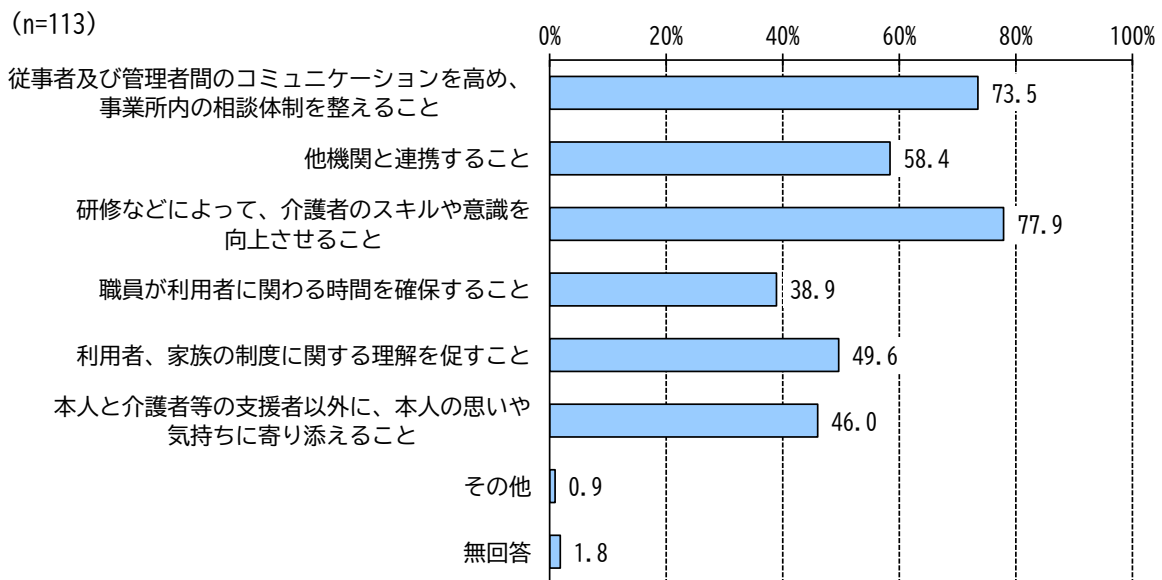
3. ハラスメント対応

問14 高齢者の権利擁護（成年後見制度、意思決定支援等）や職員による虐待防止のために、事業者として必要だと思う取組は何ですか。

【権利擁護】

○ 「研修などによって、介護者のスキルや意識を向上させること」が77.9%で最も多く、次いで「従事者及び管理者間のコミュニケーションを高め、事業所内の相談体制を整えること」が73.5%、「他機関と連携すること」が58.4%となっています。

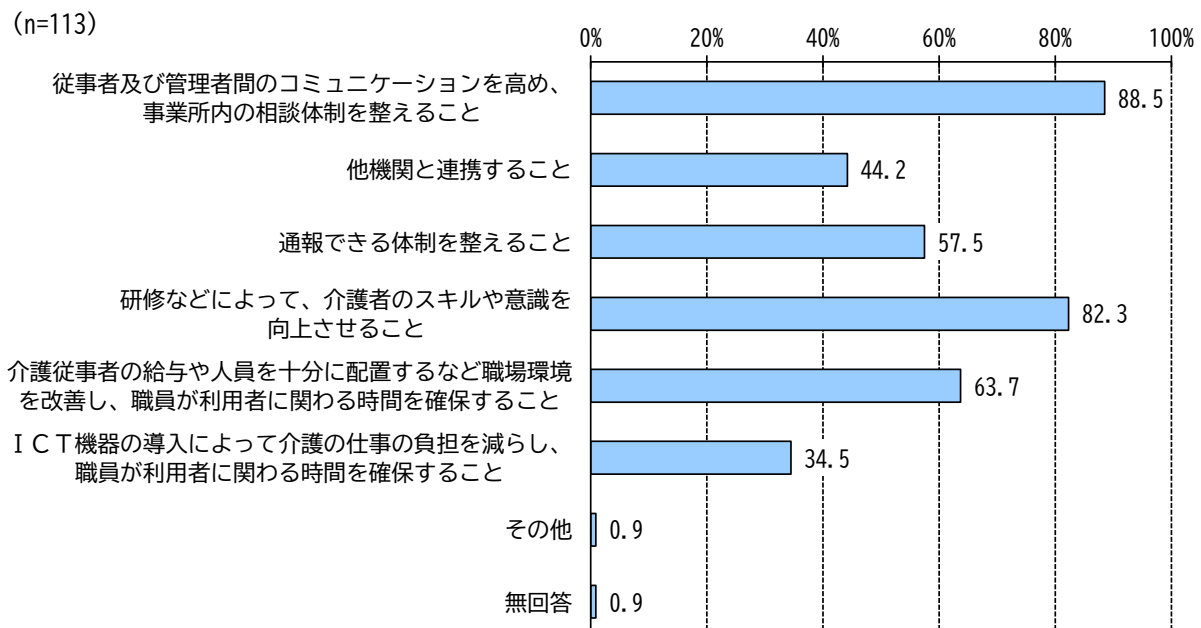
<複数回答>



【職員による虐待防止】

○ 「従事者及び管理者間のコミュニケーションを高め、事業所内の相談体制を整えること」が88.5%で最も多く、次いで「研修などによって、介護者のスキルや意識を向上させること」が82.3%、「介護従事者の給与や人員を十分に配置するなど職場環境を改善し、職員が利用者に関わる時間を確保すること」が63.7%となっています。

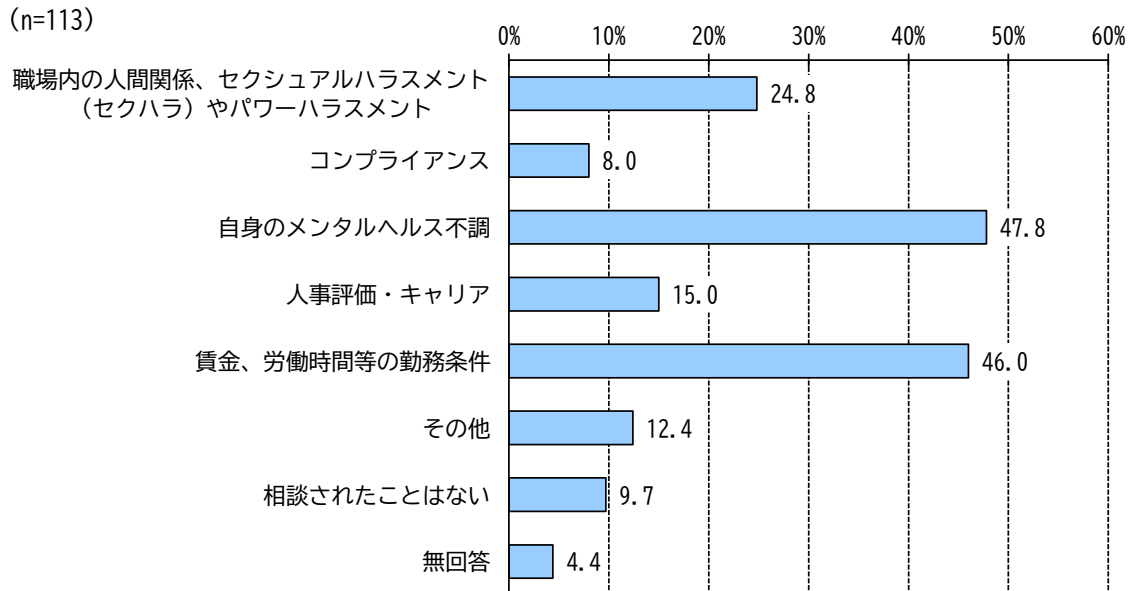
<複数回答>



問15 従業員から具体的にどのような相談が多いですか。

○ 「自身のメンタルヘルス不調」が47.8%で最も多く、次いで「賃金、労働時間等の勤務条件」が46.0%、「職場内の人間関係、セクシュアルハラスメント（セクハラ）やパワーハラスメント」が24.8%となっています。

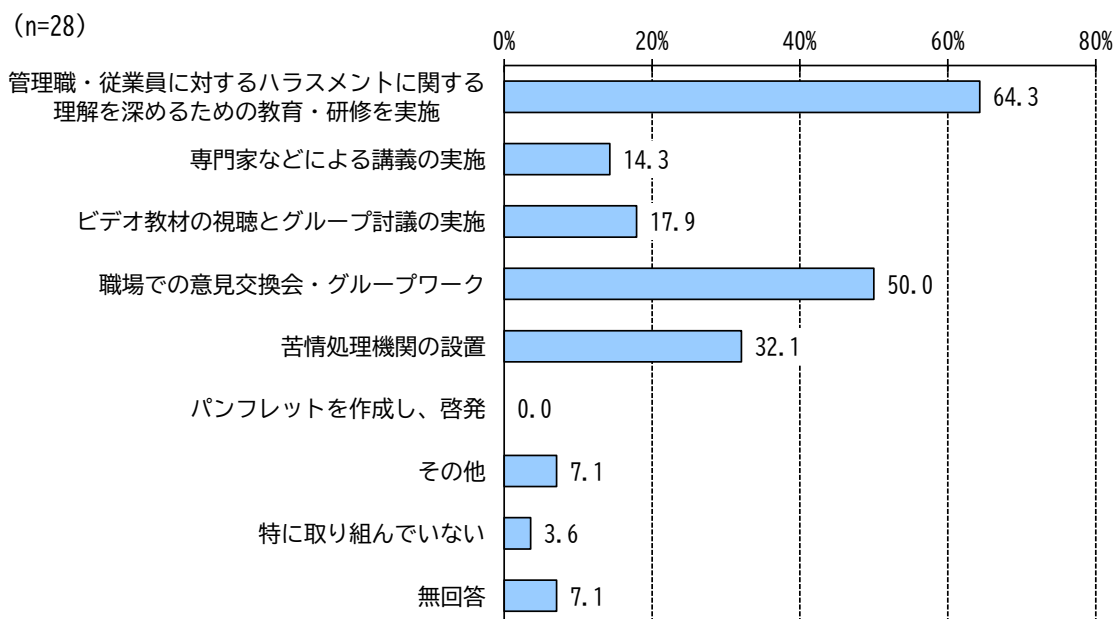
<複数回答／3つ以内>



問15-1 職場内でのセクハラ及びパワハラ予防のためにどのようなことに取り組んでいますか。

○ 「管理職・従業員に対するハラスメントに関する理解を深めるための教育・研修を実施」が64.3%で最も多く、次いで「職場での意見交換会・グループワーク」が50.0%、「苦情処理機関の設置」が32.1%となっています。

<複数回答>

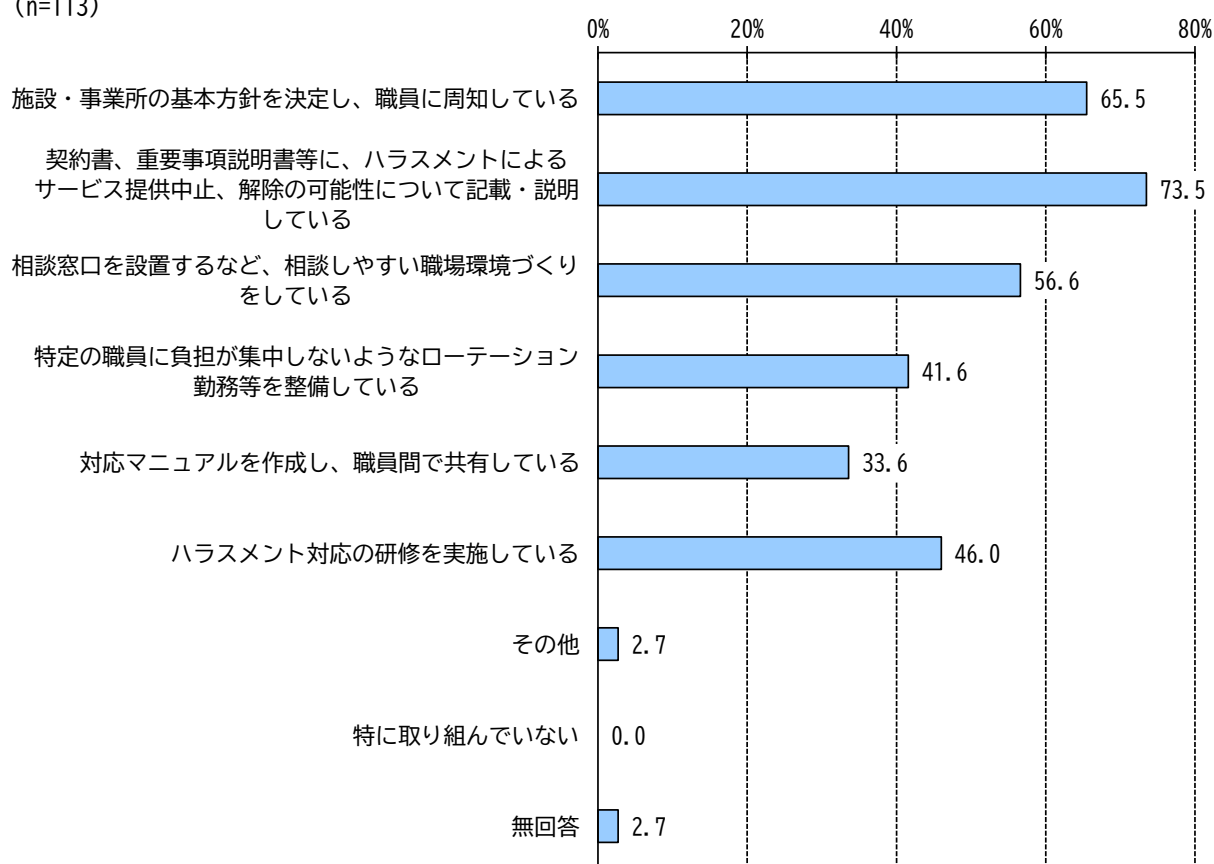


問16 利用者やその家族からのハラスメント対策としてどのような対策を行っていますか。

- 「契約書、重要事項説明書等に、ハラスメントによるサービス提供中止、解除の可能性について記載・説明している」が73.5%で最も多く、次いで「施設・事業所の基本方針を決定し、職員に周知している」が65.5%、「相談窓口を設置するなど、相談しやすい職場環境づくりをしている」が56.6%となっています。

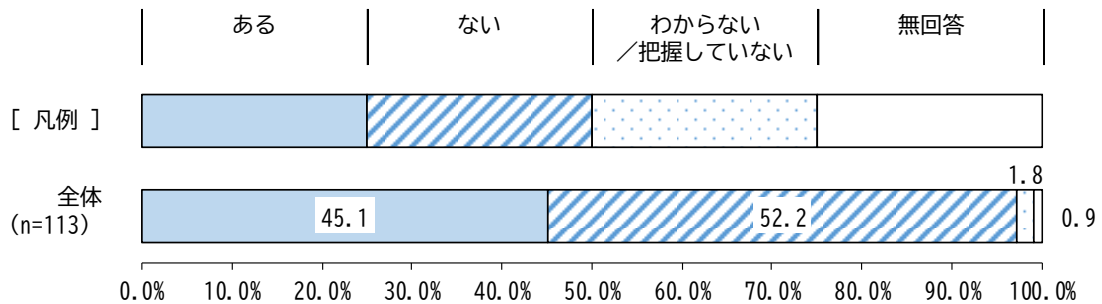
<複数回答>

(n=113)



問17 利用者やその家族からの対応において、ハラスメントと思われるケースはありますか。

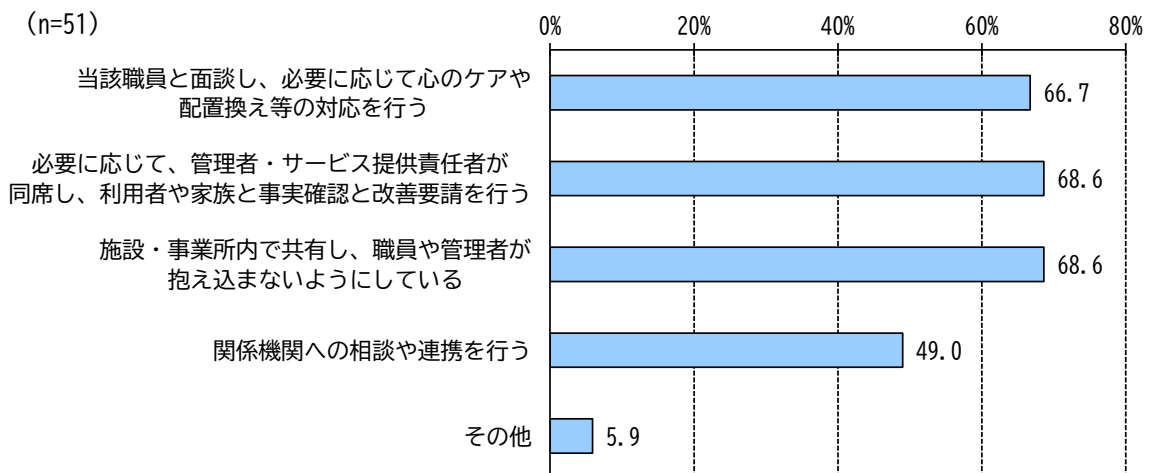
○ 「ない」が52.2%で最も多く、次いで「ある」が45.1%、「わからない／把握していない」が1.8%となっています。



問17-1 (ハラスメントと思われるケースについて) どのように対処していますか。

○ 「必要に応じて、管理者・サービス提供責任者が同席し、利用者や家族と事実確認と改善要請を行う」「施設・事業所内で共有し、職員や管理者が抱え込まないようにしている」が68.6%で最も多く、次いで「当該職員と面談し、必要に応じて心のケアや配置換え等の対応を行う」が66.7%、「関係機関への相談や連携を行う」が49.0%となっています。

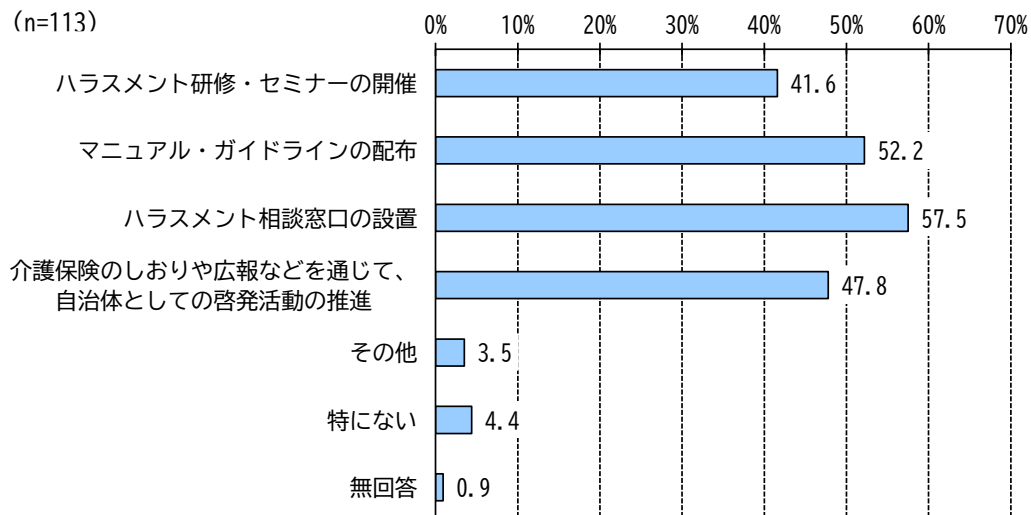
<複数回答>



問18 利用者やその家族からのハラスメント対策として、文京区に支援してほしいことはありますか。

○ 「ハラスメント相談窓口の設置」が57.5%で最も多く、次いで「マニュアル・ガイドラインの配布」が52.2%、「介護保険のしおりや広報などを通じて、自治体としての啓発活動の推進」が47.8%となっています。

<複数回答>

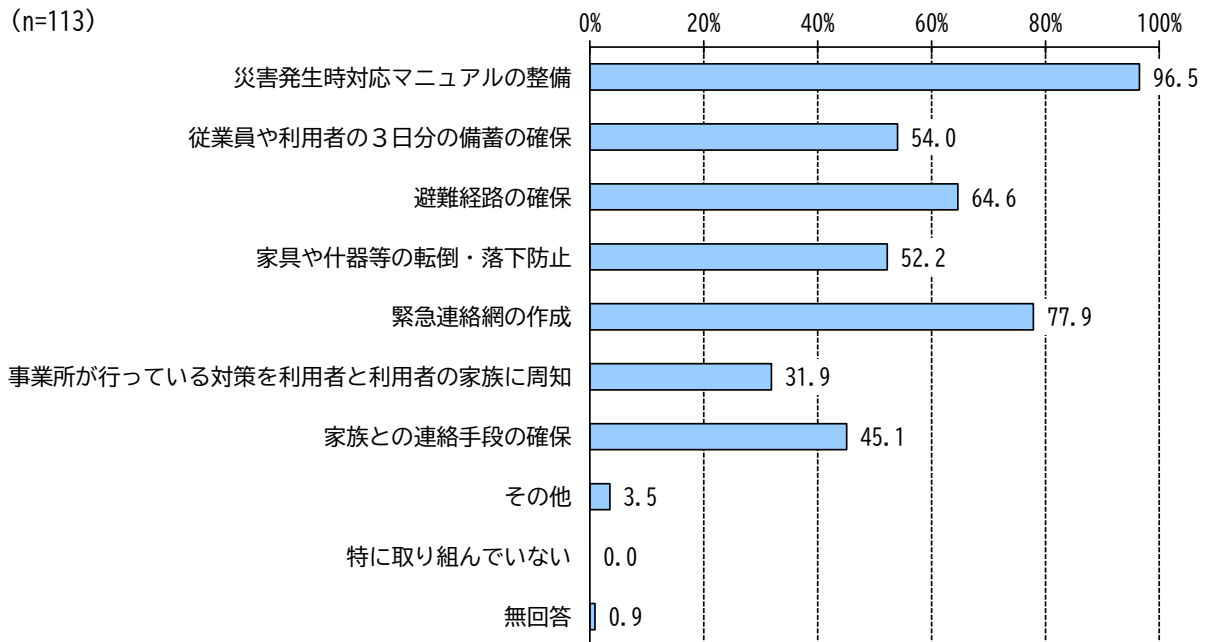


4. 危機管理体制

問19 災害発生時に向けてどのような準備・対策を行っていますか。

○ 「災害発生時対応マニュアルの整備」が96.5%で最も多く、次いで「緊急連絡網の作成」が77.9%、「避難経路の確保」が64.6%となっています。

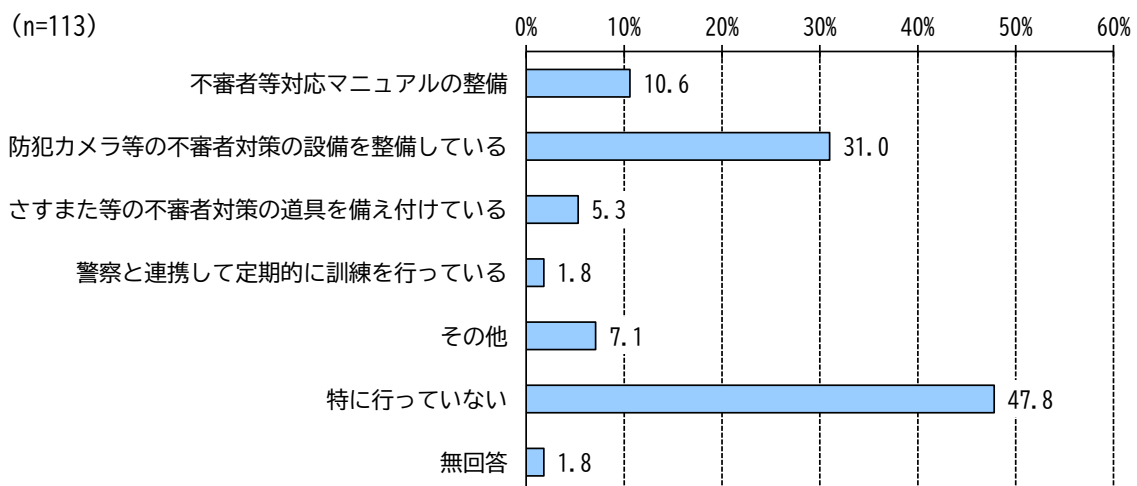
<複数回答>



問20 不審者等に対し、どのような準備・対策を行っていますか。

○ 「特に行っていない」が47.8%で最も多く、次いで「防犯カメラ等の不審者対策の設備を整備している」が31.0%、「不審者等対応マニュアルの整備」が10.6%となっています。

<複数回答>

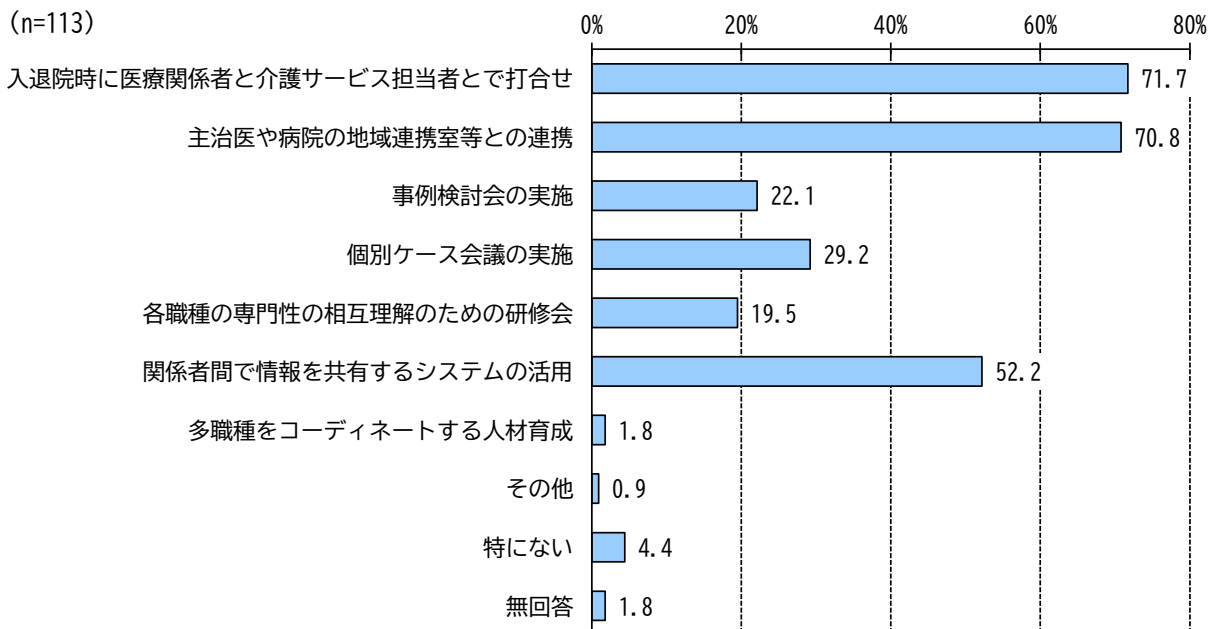


5. 医療との連携

問21 医療との連携について具体的に行っている取組はありますか。

○ 「入退院時に医療関係者と介護サービス担当者との打合せ」が71.7%で最も多く、次いで「主治医や病院の地域連携室等との連携」が70.8%、「関係者間で情報を共有するシステムの活用」が52.2%となっています。

<複数回答>



問22 医療との連携を更に進めるためには、どういうことが必要だと思いますか。
ご自由にご記入ください。

医療との連携を進めるために必要だと思うことについて、49事業所から、延べ57件の回答がありました。

No	意見分類項目	件数(件)
1	ICT (MCS等) の活用、直接連絡	16
2	話し合いの機会を持つ、互いの理解	21
3	情報共有、用語の統一、知識レベルの均一	12
4	協力体制の整備	6
5	その他	2

【主な回答内容】

1. ICT (MCS等) の活用、直接連絡

- ・ MCSの活用の拡大化。
- ・ すぐに連絡がとれる体制づくり。
- ・ かかりつけ医とSNS等を通じて、全員の利用者様の情報共有システムができると良い。現在は一部の利用者だけなので、全員が出来ると共有しやすいと思う。
- ・ 介護分野もマイナンバーカード等で利用者の利用状況等が、見える・見せられる仕組みを作ってほしい。

2. 話し合いの機会を持つ、互いの理解

- ・ 医師と話し合う（意見交換等）時間の確保。
- ・ 円滑なコミュニケーションをとること。お互いの立場を理解すること。
- ・ 介護と医療の合同研修等の充実、顔が見える関係性作り。
- ・ 職種間のお互いに対するリスペクト。
- ・ 医療と介護の「目的の共有」。

3. 情報共有、用語の統一、知識レベルの均一

- ・ 情報を共有するためのシステムの構築、介護職が医療職と連携を図る際のハードルが高く、情報がケアマネ止まりになってしまう事が多々ある。
- ・ 介護職側の医療知識の習得と向上。
- ・ 医師や看護師と連携するにあたって、ただ指示を仰ぐのではなく、相手が欲しているであろう情報や利用者の状態を正しく伝える観察力、判断力。

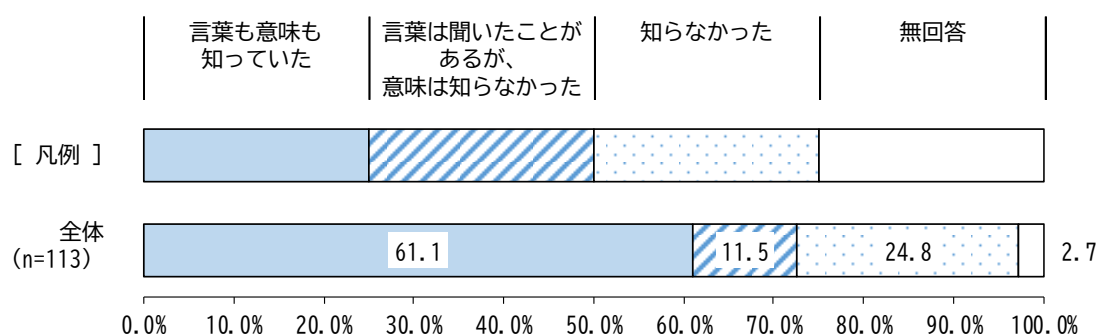
4. 協力体制の整備

- ・ クリニックとの連携はしっかり取れるが、大学病院など大きな病院に通院されている方との連携は難しいと感じる。そのため、外部との連携を取る人の配置が必要。
- ・ 大学病院などの大きな病院だと、連絡を取ることが難しいケースもあるため、病院との連絡を取りやすい方法等の整備。

問23 ACP（アドバンス・ケア・プランニング）という言葉を知っていますか。

- 「言葉も意味も知っていた」が61.1%で最も多く、次いで「知らなかった」が24.8%、「言葉は聞いたことがあるが、意味は知らなかった」が11.5%となっています。

【ACPの認知状況】



問23-1 ACPの普及に向けて、どういうことが必要だと思いますか。
ご自由にご記入ください。

ACPの普及に向けて必要だと思うことについて、49事業所から、延べ52件の回答がありました。

No	意見分類項目	件数 (件)
1	地域住民への周知・啓発活動（広報、セミナー等）	16
2	早期・継続的なアプローチの方法	17
3	専門職に対する啓発活動・研修の実施	4
4	多職種連携・情報共有・総合的な体制構築	7
5	ツールの活用と環境整備	6
6	その他	2

【主な回答内容】

1. 地域住民への周知・啓発活動（広報、セミナー等）

- ・ ACPについて、区民向けの分かりやすい講座があると良いと思う。
- ・ 元気なうちから考えておくことがとても重要で、その啓発活動を地域で行っていく事が必要だと考える。その人の家族やその人自身がACPを知り、考える機会やきっかけづくりの場があると良い。
- ・ 文化的に普及しづらいテーマに感じる。終活や災害をテーマに一般向けの講座を設けて地道に普及活動を行うことや、介護保険のケアマネからサービス担当者会議等の場で議題にしてもらうことも良いのかもしれない。

2. 早期・継続的なアプローチの方法

- ・ 特別な会議を持つのが目的ではなく、自身の生き方や生活の希望についてなど日々のケアの会話の中で言葉にする習慣をスタッフも利用者ももつことが大事だと考える。
- ・ 予防的な要素が強いと思うので介護予防センターなどのフレイル事業に取り入れる等が必要かと思う。
- ・ サービスの導入段階で、ご本人・ご家族に今後どのように暮らしていきたいかを聞き、その後も定期的に聞く機会を設ける。これをケアプランなどに反映することで、関係者での共有にも繋がる。

3. 専門職に対する啓発活動・研修の実施

- ・ 区の研修（協議会や部会）等で一度取り上げてほしい。
- ・ 利用者本人や家族に対するアプローチ方法など、実践的な研修が必要。

4. 多職種連携・情報共有・総合的な体制構築

- ・ 本人や家族、それを取り巻く医療者や介護者の信頼関係を築くこと。事業者間の情報交換(情報提供)を通じて支援の質を向上させることも大切。
- ・ 医療介護提供者の連携（情報共有と多角的な支援、ACP実施タイミングの見極め）
- ・ 自分はどう生きたいか、を共有するチーム作りが必要。

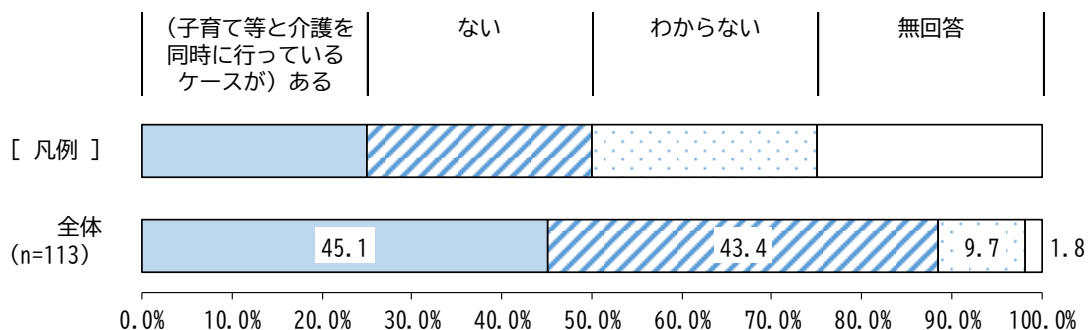
5. ツールの活用と環境整備

- ・ リーフレット等の準備。
- ・ わかりやすい言葉で、パッとわかりやすい文章で説明されている冊子等を配布する。
- ・ 自分の意思を伝えられるうちに、周りに伝えられる環境の整備。
- ・ 町会などを通じたACPの学習会の開催。

6. ダブルケア

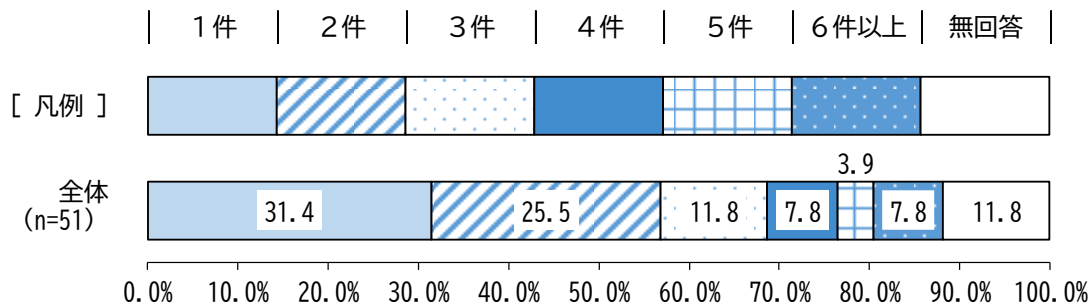
問24 利用者の家族に子育て等と介護を同時に行っているケースがあります（ありました）か。

○ 「(子育て等と介護を同時に行っているケースが) ある」が45.1%で最も多く、次いで「ない」が43.4%、「わからない」が9.7%となっています。



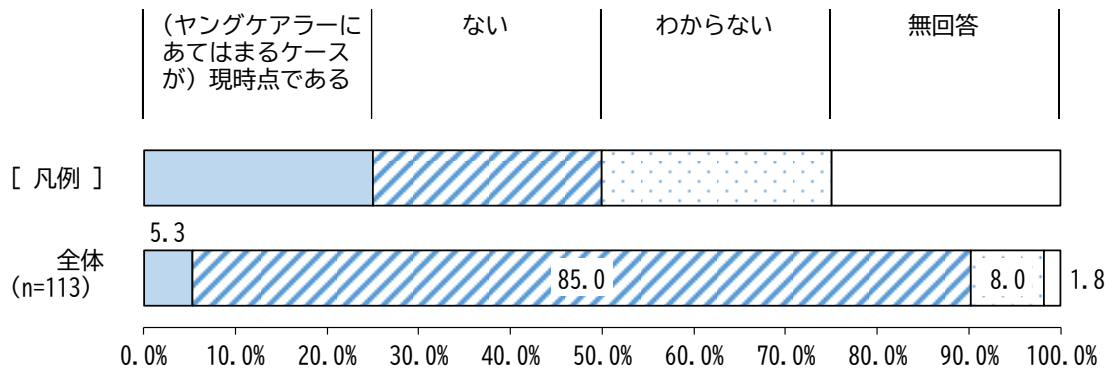
問24-1 ダブルケアの把握件数

○ 「1件」が31.4%で最も多く、次いで「2件」が25.5%、「3件」が11.8%となっています。



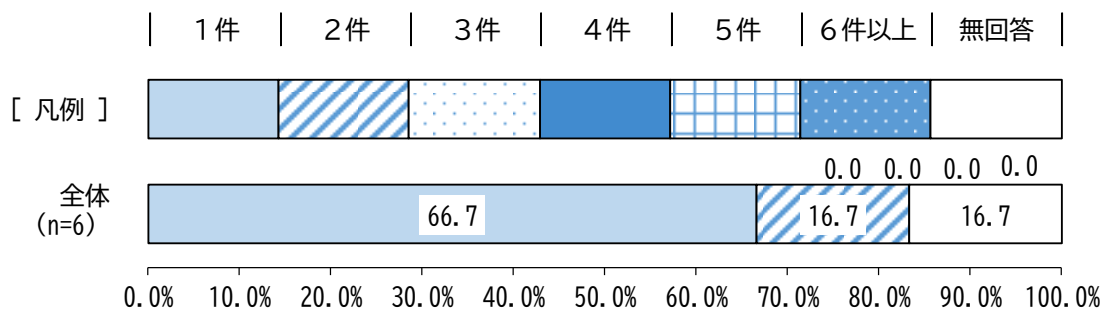
問25 介護者にヤングケアラーにあてはまるケースがありますか。

○ 「ない」が85.0%で最も多く、次いで「わからない」が8.0%、「(ヤングケアラーにあてはまるケースが)現時点である」が5.3%となっています。



問25-1 ヤングケアラーの把握件数

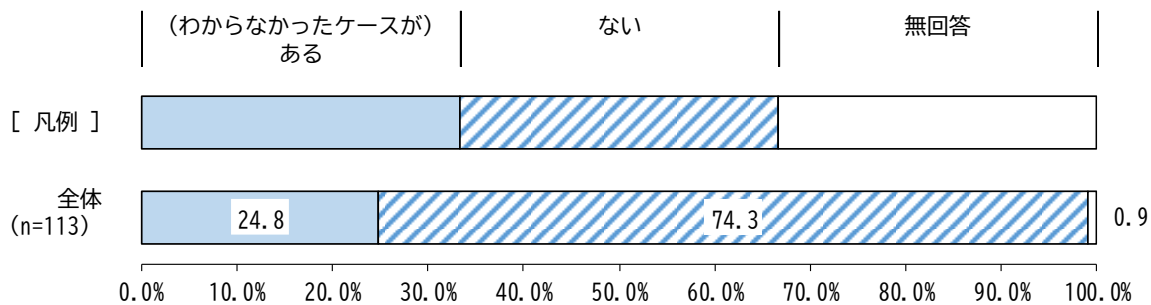
○ 「1件」が66.7%で最も多く、次いで「2件」が16.7%となっています。



7. 相談対応

問26 利用者やその家族等から受けた相談の中で、複合化した課題や制度の狭間の課題であったために、どの相談窓口や支援機関につなげばよいかわからなかったケースはありますか。

○ 「(わからなかったケースが) ある」が24.8%、「ない」が74.3%となっています。

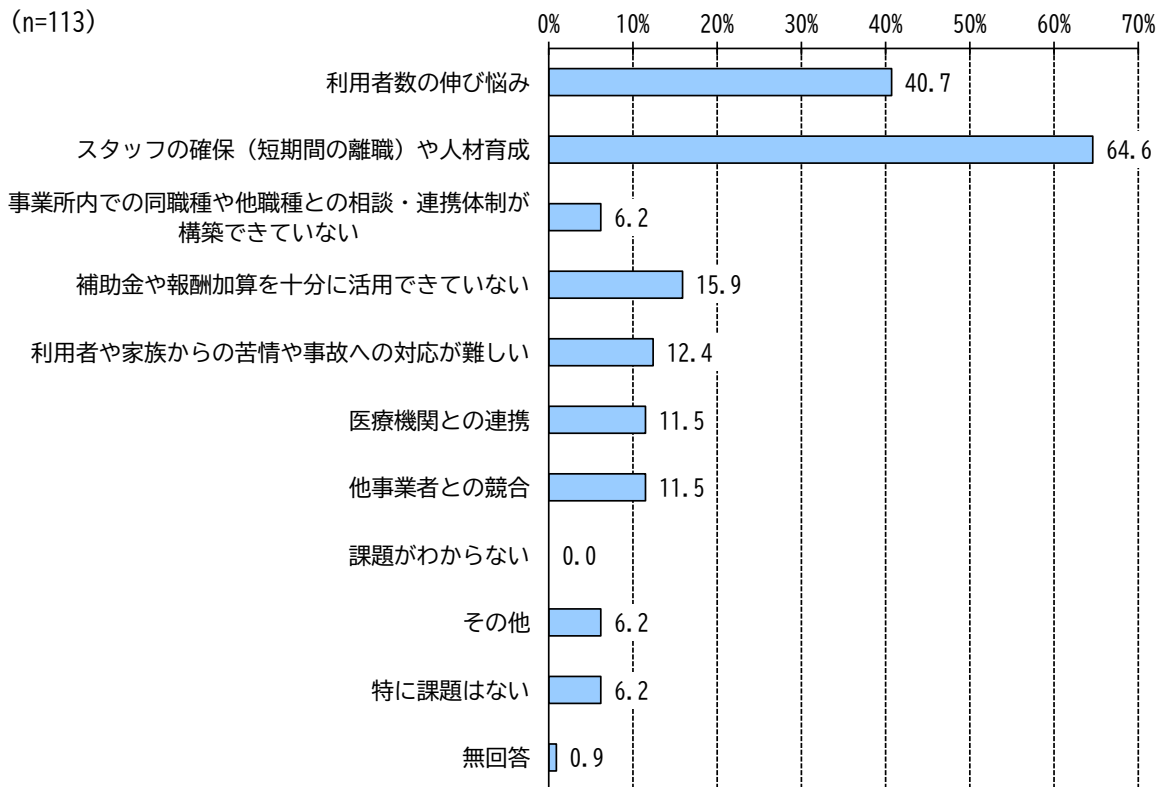


8. 運営課題と今後の展開等

問27 貴事業所の運営上の課題となっていることはどのようなことですか。

○ 「スタッフの確保（短期間の離職）や人材育成」が64.6%で最も多く、次いで「利用者数の伸び悩み」が40.7%、「補助金や報酬加算を十分に活用できていない」が15.9%となっています。

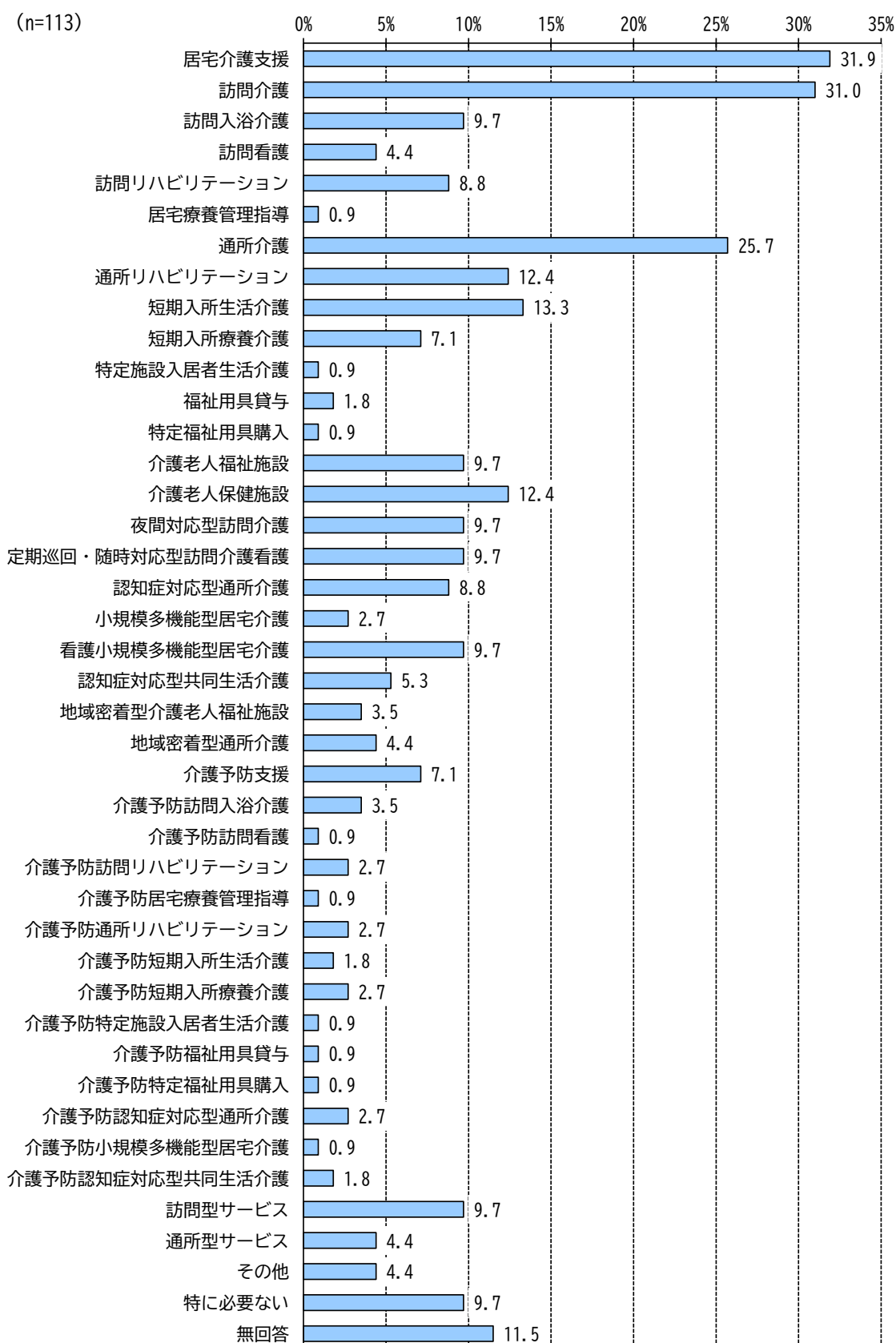
<複数回答>



問28 文京区内において、どのようなサービスが不足していると思いますか。

○ 「居宅介護支援」が31.9%で最も多く、次いで「訪問介護」が31.0%、「通所介護」が25.7%となっています。

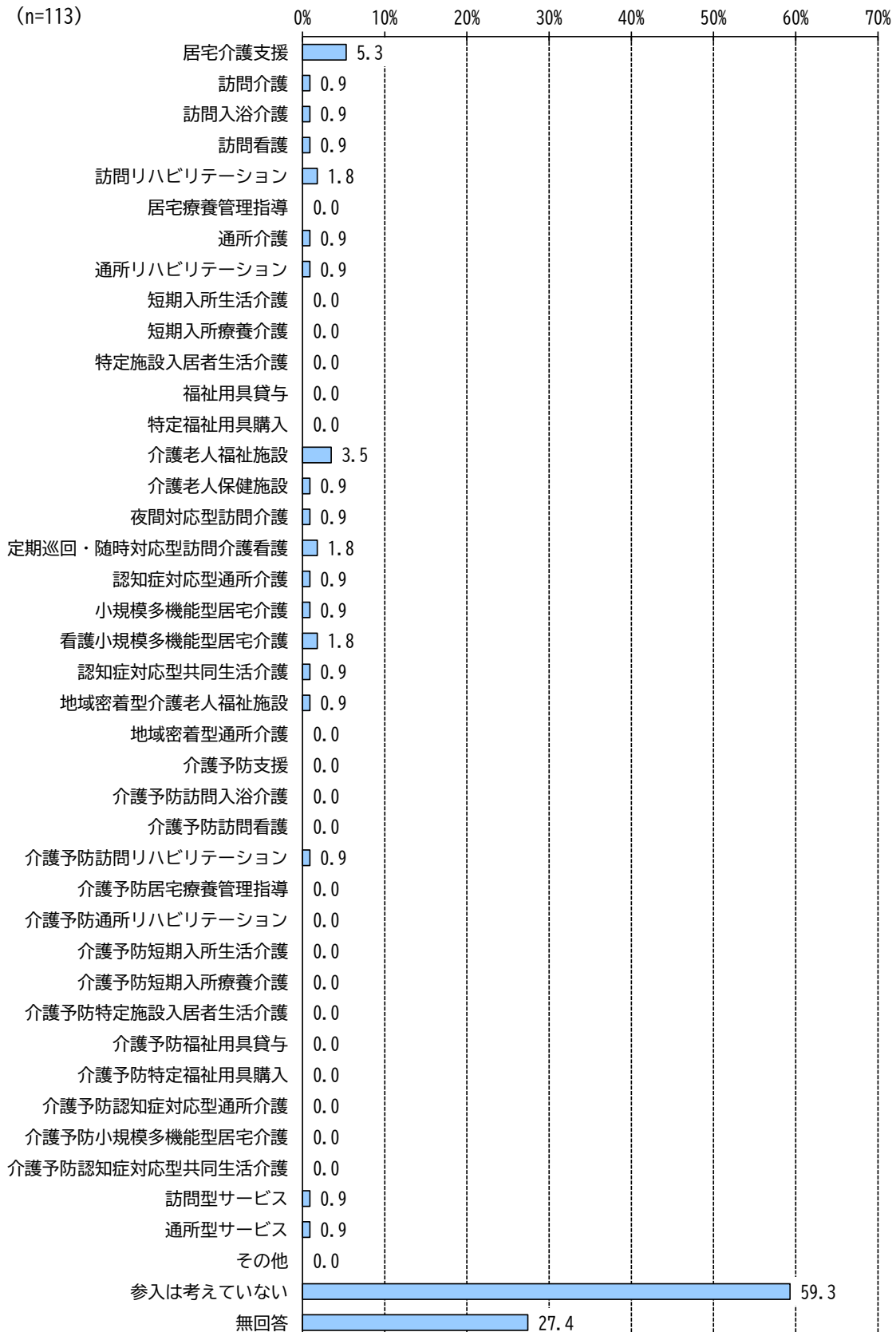
<複数回答>



問29 貴事業所で今後参入を考えている介護保険サービスはありますか。

○ 「参入は考えていない」が59.3%で最も多く、次いで「居宅介護支援」が5.3%、「介護老人福祉施設」が3.5%となっています。

<複数回答>



問30 文京区の高齢福祉施策や介護保険制度について、ご意見・ご要望があればご記入ください。

文京区の高齢福祉施策や介護保険制度について、25 事業所（※）から、延べ 38 件の回答がありました。

※「特になし」「要望はない」等の意見の7事業所は除いています。

【主な回答内容】

1. 賃金、業務負担について

- ・ 介護施設にかかわる職員の賃金改善
- ・ 加算内容が複雑、書類業務の手間がかかるため算定ハードルが高い

2. サービスの拡充、あり方について

- ・ 第2号被保険者のサービス利用について、がん末期とかではなく、長く利用する可能性の高い利用者が通える場が少ない。（周りが高齢なので、通常の通所などは利用しづらい。）
- ・ 総合事業を色々広めて、支援する事業所が増えて欲しい。
- ・ 訪問の総合事業依頼を頂いてもなかなか受けてあげられない事が多くある。日程や介護員の選別、要介護の方以上に気にされている事が多いように思う。利用者側にも人員に対する理解が進んでほしい。
- ・ 通所介護の数が少なく、また入浴の空きも少なく、利用者の希望に沿うことができないことが多くある。
- ・ サービス量の過不足はあるが、サービスの質のばらつきがある。通所介護ではサービスが画一的で、事業所によっての特徴があっても良いと思う。
- ・ 介護の現場は賃金上昇や家賃の上昇等により運営が難しくなっている。なり手も少なくなっており、採用が難しくなると今後人材難により運営も難しくなる。介護事業所が減少すると地域の方が利用できる場所が少なくなり、地域の方にとっても不利益が起る。
- ・ 横出しサービス、委託サービスの拡充。
- ・ 多様な介護予防プログラムの展開。
- ・ 在宅医療と介護の切れ目のない連携。
- ・ 特養入所待機中の在宅復帰が難しい方に対し、有料老人ホームの料金負担補助があれば良いと思った。それにより、介護の為に家族が仕事を辞めるという事もなくなるのではないかと。
- ・ 今後は、介護と医療の連携がさらにスムーズになるような情報共有の仕組みづくり、家族介護者への支援の強化、そして都市部の事業所運営に合わせた柔軟な制度運用をお願いできればと思う。
- ・ 居宅介護支援事業所のケアプランに関するローカルルールの確認がしたい。
- ・ 介護保険制度がもっと利用者・事業所に寄り添う方向で内容が変更されればと思う。

3. 区との連携について

- ・ 高齢世帯や高齢独居の方のマイナンバーカードの取得や保険情報の紐付けなど、戸籍住民課などとの協力も必要な事例が多いと思う。今後マイナンバーカードが全員に必要なことを想定して、支援ができると助かる。
- ・ 障害サービスとの境目のない支援体制の構築に各部門で取り組んでいると思われるが、さらにそうしたサービスが使いやすいものになってほしいと思う。
- ・ 障害福祉サービスを利用して生活をされている方が、介護保険を申請することに対して介助内容の変更（生活の変更）が必要になるのではないか、利用時間数を減らされるのではないか、経済的な負担が増すのではないか等の心配をされている方がいる。障害福祉課と協力し、区の方で事前に直接個別で丁寧な説明をされる機会を設けていただきたい。
- ・ ケアマネの勉強会には区の職員も参加してほしい。ケアマネの勉強会には地域ケア会議以外の地域課題は話し合われることがあるため。生の声を聞く機会だと思うので参加すべきと考える。

4. その他

- ・ 若い方が減っている様に自治会の方々が悩まれていた。高齢者福祉の課題は、まず少子化へアプローチして、区の活気を取り戻すことが重要と感じている。
- ・ 相談等にも柔軟に対応してくださり、感謝している。
- ・ 他区に比べしっかりと介護の事を考えていると思う。