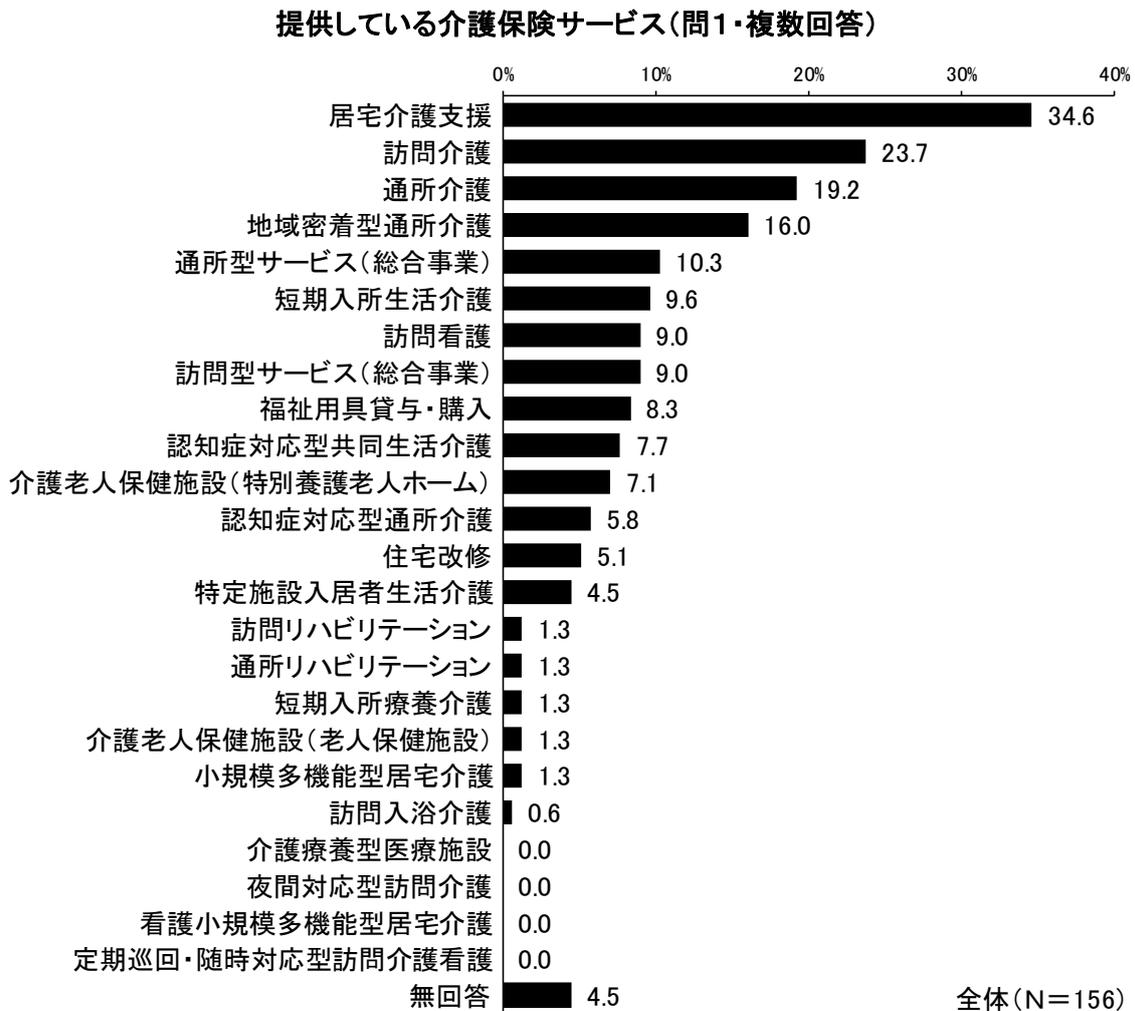


## 6 介護保険サービス事業者調査

### (1) サービスの提供状況

#### ①提供している介護保険サービス（問1・複数回答）

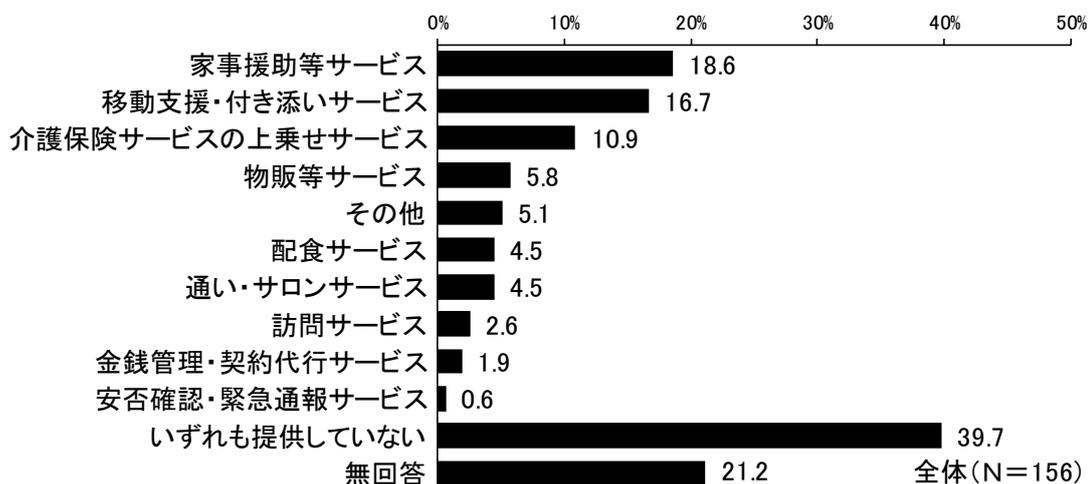
提供している介護保険サービスは、「居宅介護支援」（34.6%）が最も多く、「訪問介護」（23.7%）、「通所介護」（19.2%）、「地域密着型通所介護」（16.0%）と続いている。



②提供している介護保険外サービス（問2・複数回答）

提供している介護保険外サービスは、「家事援助等サービス」（18.6%）が最も多く、「移動支援・付き添いサービス」（16.7%）、「介護保険サービスの上乗せサービス」（10.9%）、「物販等サービス」（5.8%）と続いている。

提供している介護保険外サービス(問2・複数回答)

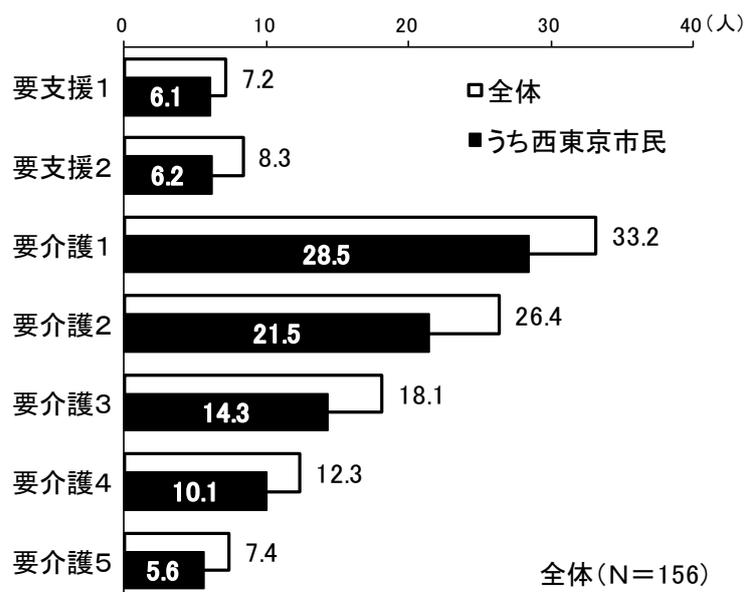


③介護度別の平均利用者数（問3・単一回答）

介護度別の平均利用者数は、「要介護1」（33.2人）が最も多く、「要介護2」（26.4人）、「要介護3」（18.1人）、「要介護4」（12.3人）と続いている。

その内の西東京市民の平均利用者数は、「要介護1」（28.5人）が最も多く、「要介護2」（21.5人）、「要介護3」（14.3人）、「要介護4」（10.1人）と続いている。

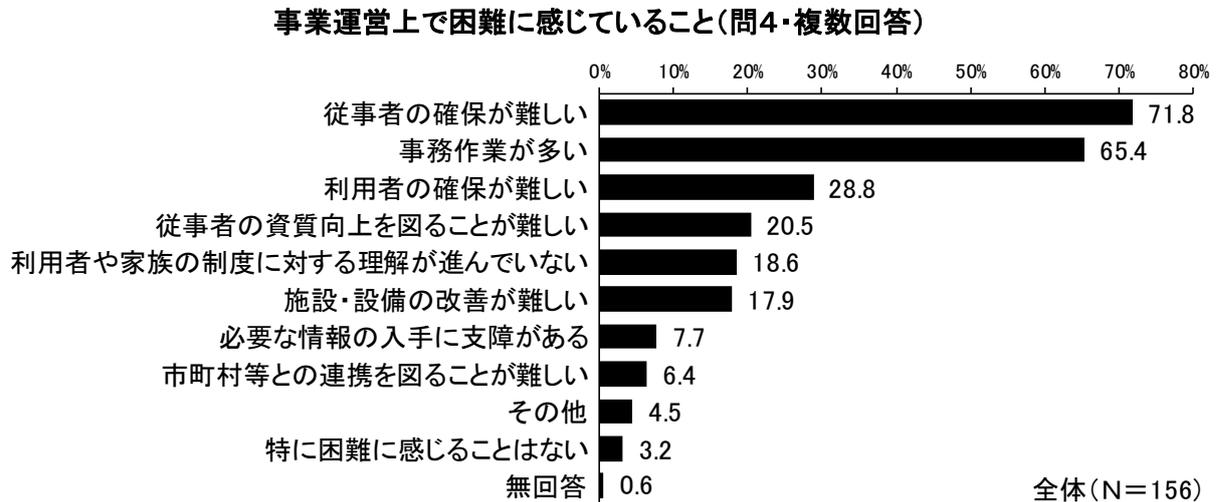
介護度別の平均利用者数(問3・単一回答)



## (2) 事業の運営状況

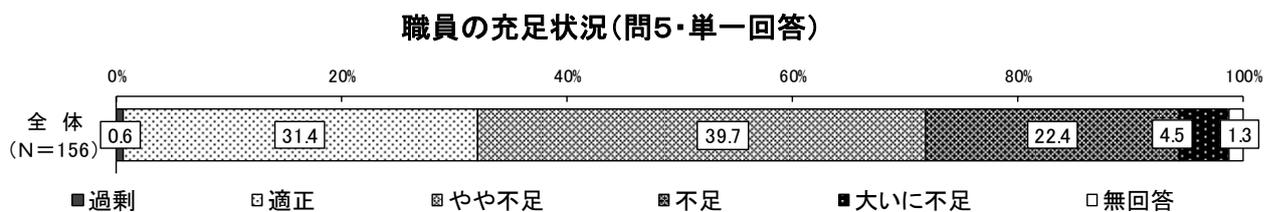
### ①事業運営上で困難に感じていること（問4・複数回答）

事業運営上で困難に感じていることは、「従事者の確保が難しい」（71.8%）が最も多く、「事務作業が多い」（65.4%）、「利用者の確保が難しい」（28.8%）と続いている。



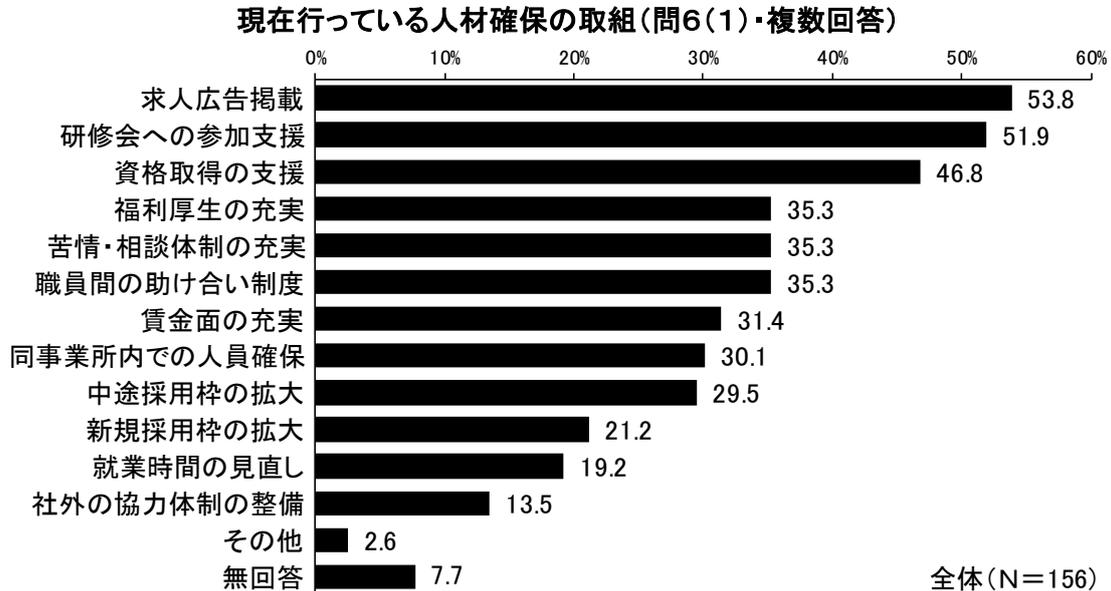
### ②職員の充足状況（問5・単一回答）

職員の充足状況は、「やや不足」（39.7%）及び「不足」（22.4%）、「大いに不足」（4.5%）を合計した『不足している』が66.6%、「適正」が31.4%、「過剰」が0.6%となっている。



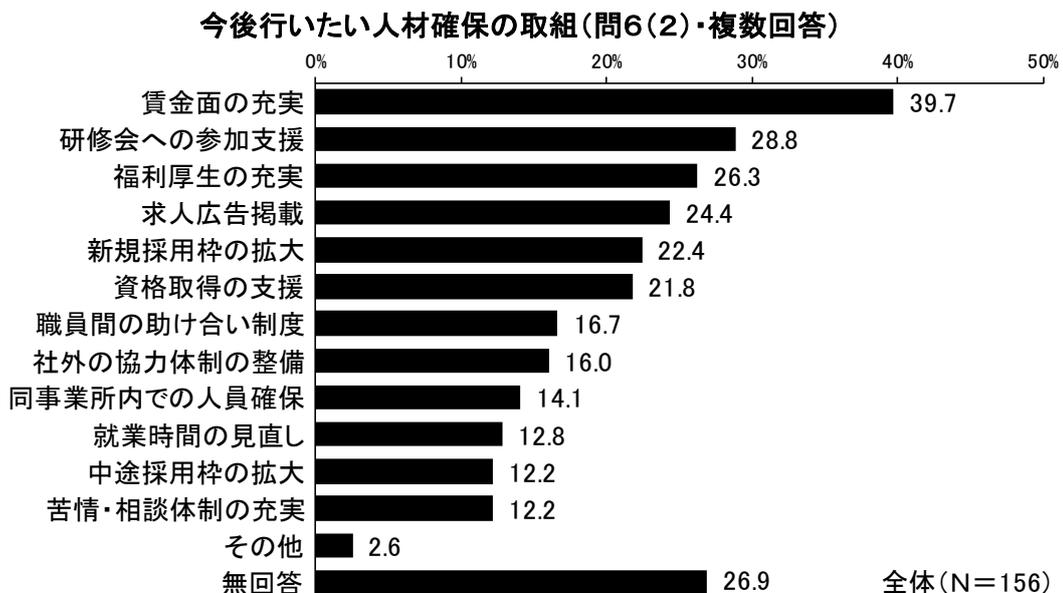
③現在行っている人材確保の取組（問6（1）・複数回答）

現在行っている人材確保の取組は、「求人広告掲載」（53.8%）が最も多く、「研修会への参加支援」（51.9%）、「資格取得の支援」（46.8%）、「福利厚生の実充」及び「苦情・相談体制の実充」、「職員間の助け合い制度」（いずれも35.3%）と続いている。



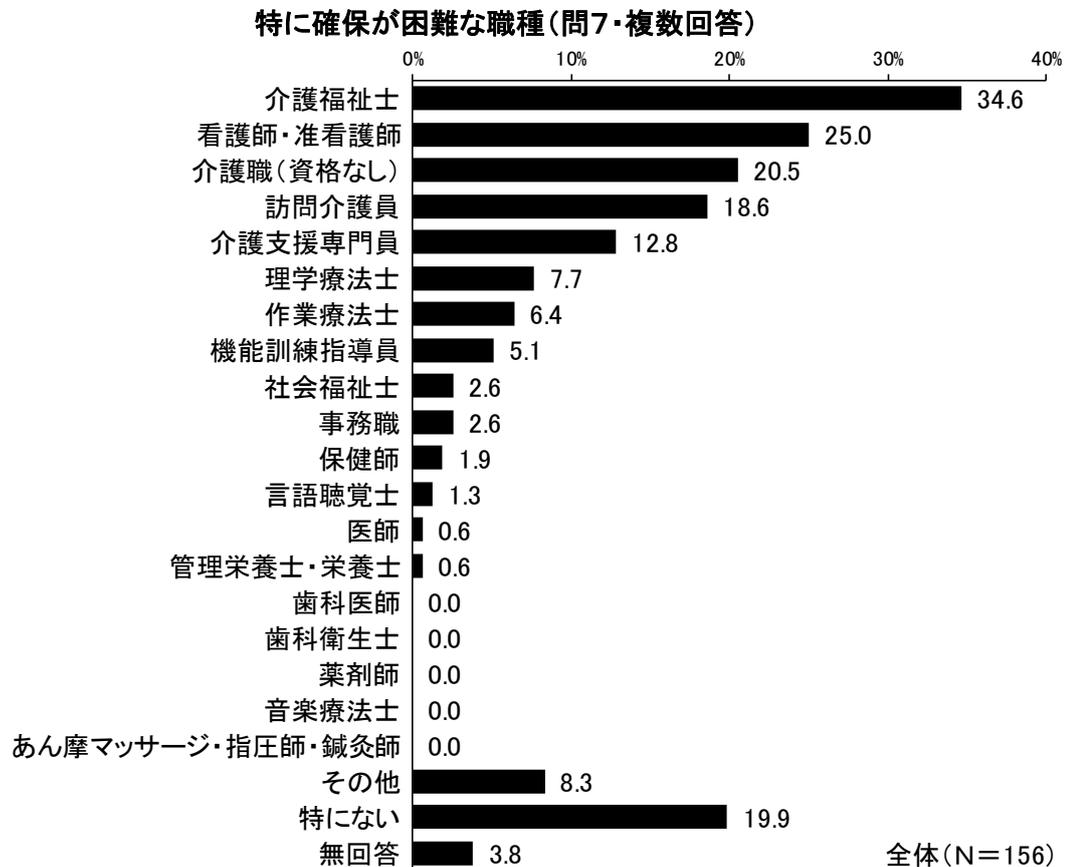
④今後行いたい人材確保の取組（問6（2）・複数回答）

今後行いたい人材確保の取組は、「賃金面の実充」（39.7%）が最も多く、「研修会への参加支援」（28.8%）、「福利厚生の実充」（26.3%）、「求人広告掲載」（24.4%）と続いている。



⑤特に確保が困難な職種（問7・複数回答）

特に確保が困難な職種は、「介護福祉士」（34.6%）が最も多く、「看護師・准看護師」（25.0%）、「介護職（資格なし）」（20.5%）、「訪問介護員」（18.6%）と続いている。

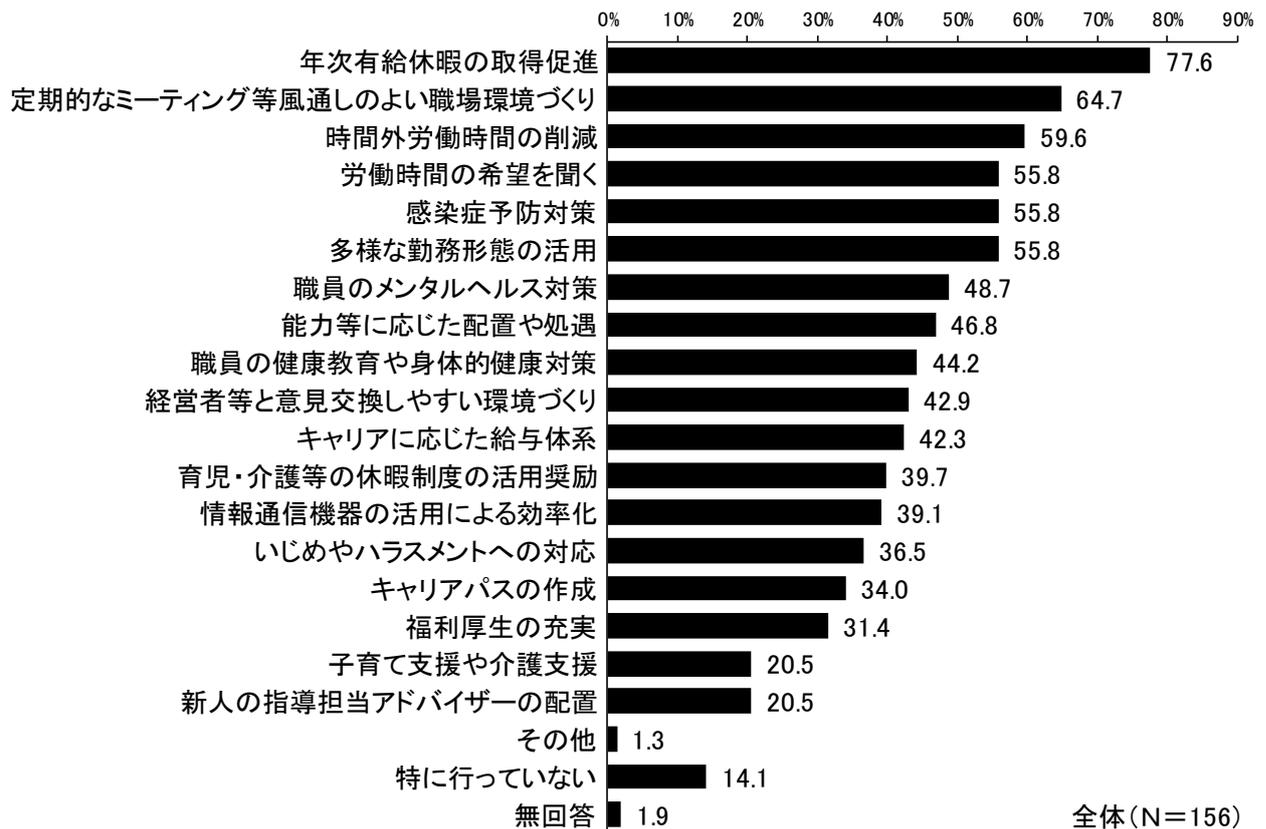


[その他の記述] 送迎ドライバー、主任ケアマネジャー、など

⑥早期離職防止や定着促進策（問8・複数回答）

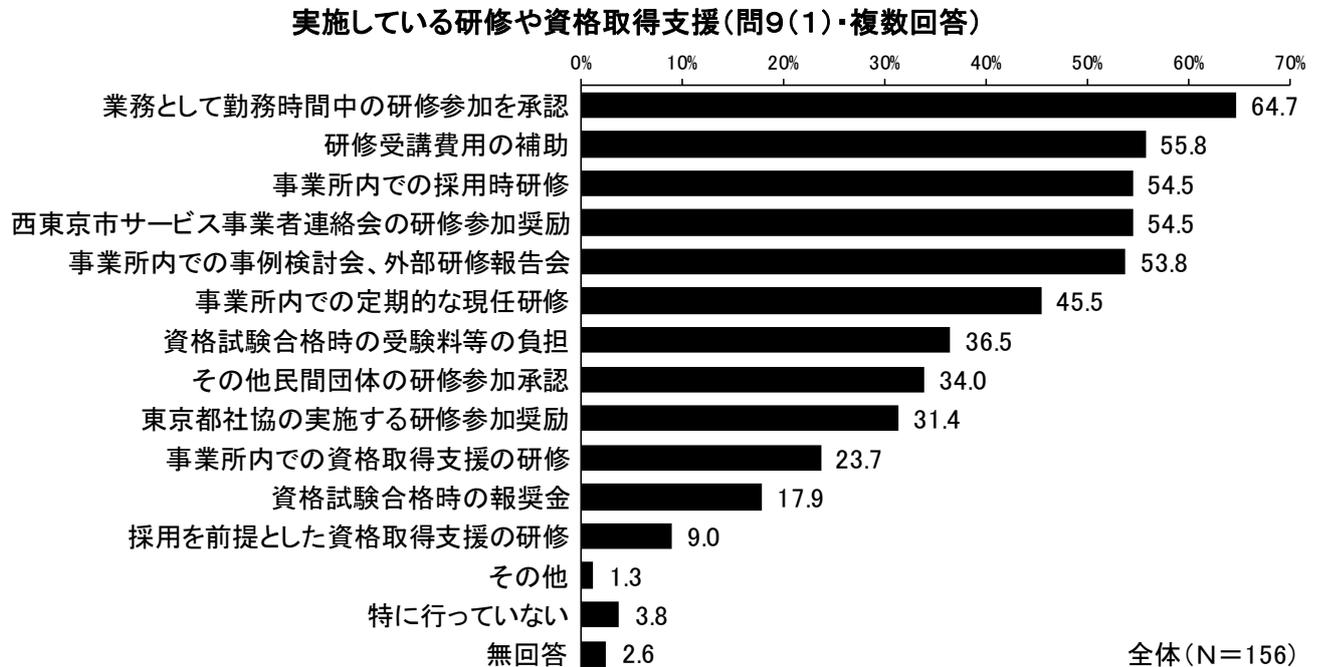
早期離職防止や定着促進策は、「年次有給休暇の取得促進」（77.6%）が最も多く、「定期的なミーティング等風通しのよい職場環境づくり」（64.7%）、「時間外労働時間の削減」（59.6%）、「労働時間の希望を聞く」及び「感染症予防対策」、「多様な勤務形態の活用」（いずれも 55.8%）と続いている。

早期離職防止や定着促進策（問8・複数回答）



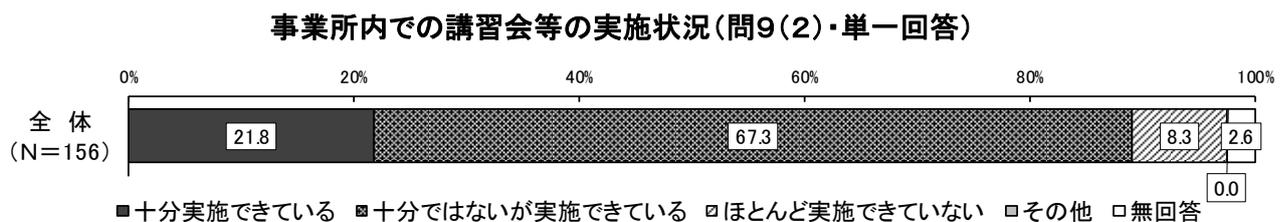
⑦実施している研修や資格取得支援（問9（1）・複数回答）

実施している研修や資格取得支援は、「業務として勤務時間中の研修参加を承認」（64.7%）が最も多く、「研修受講費用の補助」（55.8%）、「事業所内での採用時研修」及び「西東京市サービス事業者連絡会の研修参加奨励」（ともに54.5%）と続いている。



⑧事業所内での講習会等の実施状況（問9（2）・単一回答）

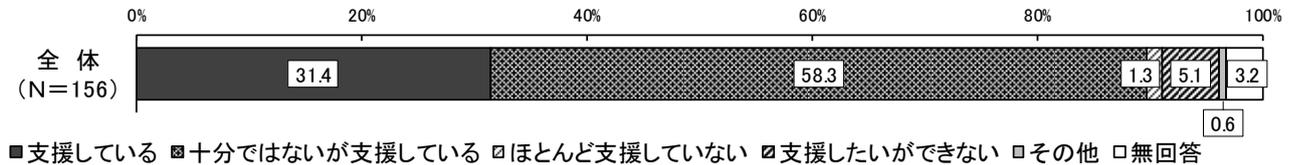
事業所内での講習会等の実施状況は、「十分ではないが実施できている」が67.3%、「十分実施できている」が21.8%、「ほとんど実施できていない」が8.3%となっている。



⑨外部研修への参加支援状況（問9（3）・単一回答）

外部研修への参加支援状況は、「支援している」（31.4%）と「十分ではないが支援している」（58.3%）を合計した『支援している』が89.7%、「ほとんど支援していない」が1.3%、「支援したいができない」が5.1%となっている。

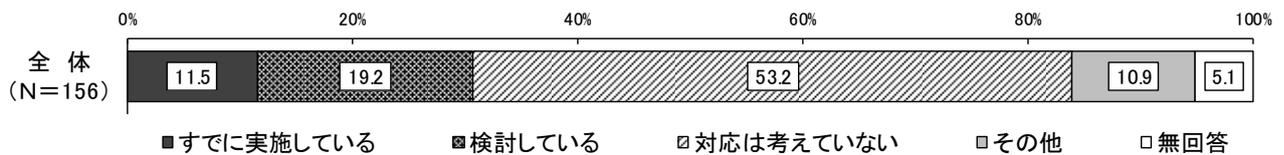
外部研修への参加支援状況(問9(3)・単一回答)



⑩医療的ケアへの対応（問10・単一回答）

医療的ケアへの対応は、「対応は考えていない」（53.2%）が最も多く、「検討している」（19.2%）、「すでに実施している」（11.5%）と続いている。

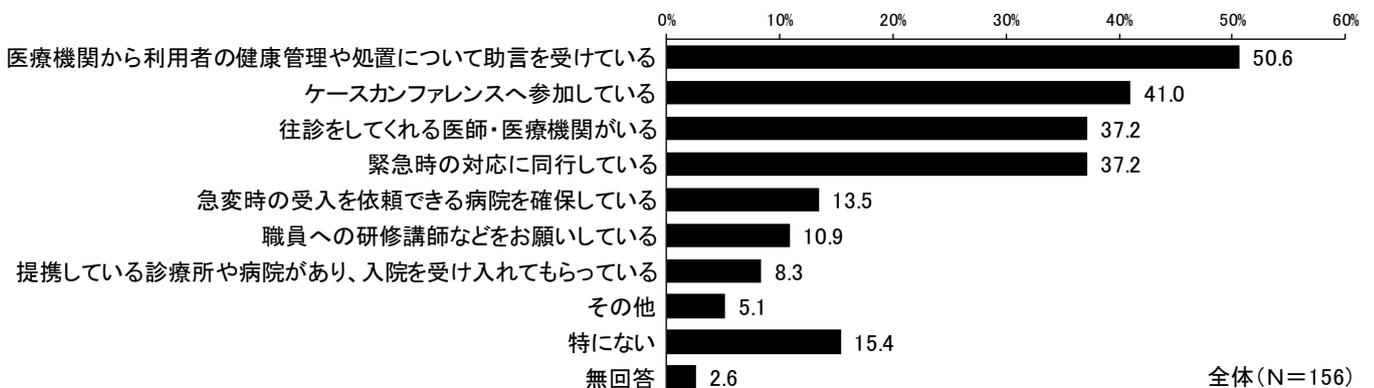
医療的ケアへの対応(問10・単一回答)



⑪医療機関との連携で取り組んでいること（問11・複数回答）

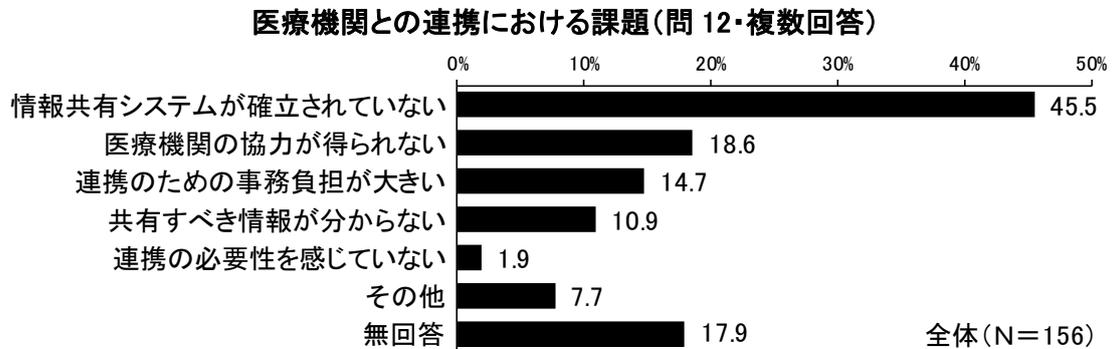
医療機関との連携で取り組んでいることは、「医療機関から利用者の健康管理や処置について助言を受けている」（50.6%）が最も多く、「ケースカンファレンスへ参加している」（41.0%）、「往診をしてくれる医師・医療機関がいる」及び「緊急時の対応に同行している」（ともに37.2%）と続いている。

医療機関との連携で取り組んでいること(問11・複数回答)



⑫医療機関との連携における課題（問12・複数回答）

医療機関との連携における課題は、「情報共有システムが確立されていない」（45.5%）が最も多く、「医療機関の協力が得られない」（18.6%）、「連携のための事務負担が大きい」（14.7%）、「共有すべき情報が分からない」（10.9%）と続いている。



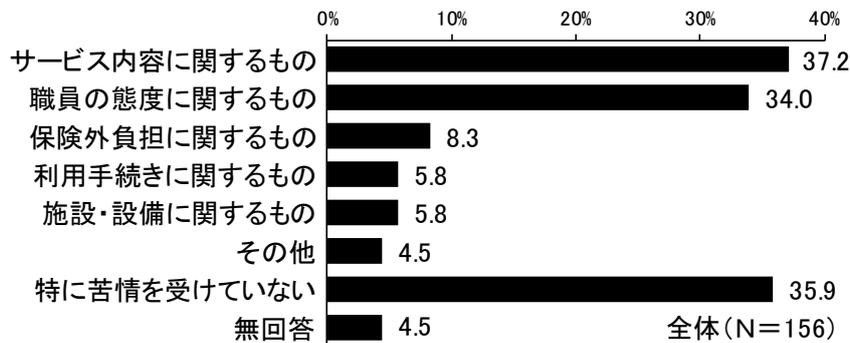
[その他の記述] 特に課題はない、連携は積極的に行っている、など

### (3) サービスの質の向上への取組

#### ①利用者や家族からの苦情の内容（問13・複数回答）

利用者や家族からの苦情の内容は、「サービス内容に関するもの」（37.2%）が最も多く、「職員の態度に関するもの」（34.0%）、「保険外負担に関するもの」（8.3%）と続いている。

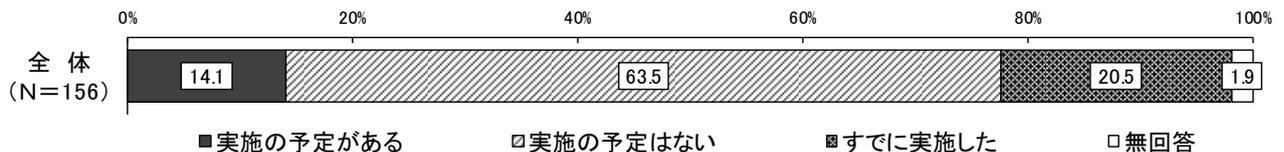
利用者や家族からの苦情の内容(問13・複数回答)



#### ②第三者評価の実施予定（問14・単一回答）

第三者評価の実施予定は、「実施の予定はない」が63.5%、「すでに実施した」が20.5%、「実施の予定がある」が14.1%となっている。

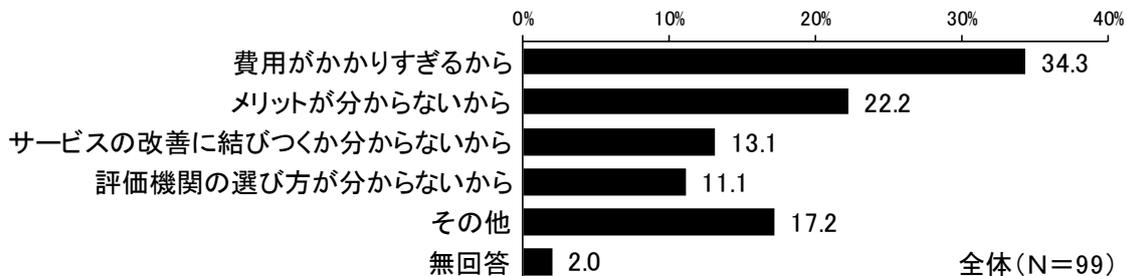
第三者評価の実施予定(問14・単一回答)



#### ③実施予定がない理由（問14付問・単一回答）

第三者評価の実施予定がない事業者（問14で「実施の予定はない」と回答した事業者）の理由は、「費用がかかりすぎるから」（34.3%）が最も多く、「メリットが分からないから」（22.2%）、「サービスの改善に結びつくか分からないから」（13.1%）、「評価機関の選び方が分からないから」（11.1%）と続いている。

実施予定がない理由(問14付問・単一回答)

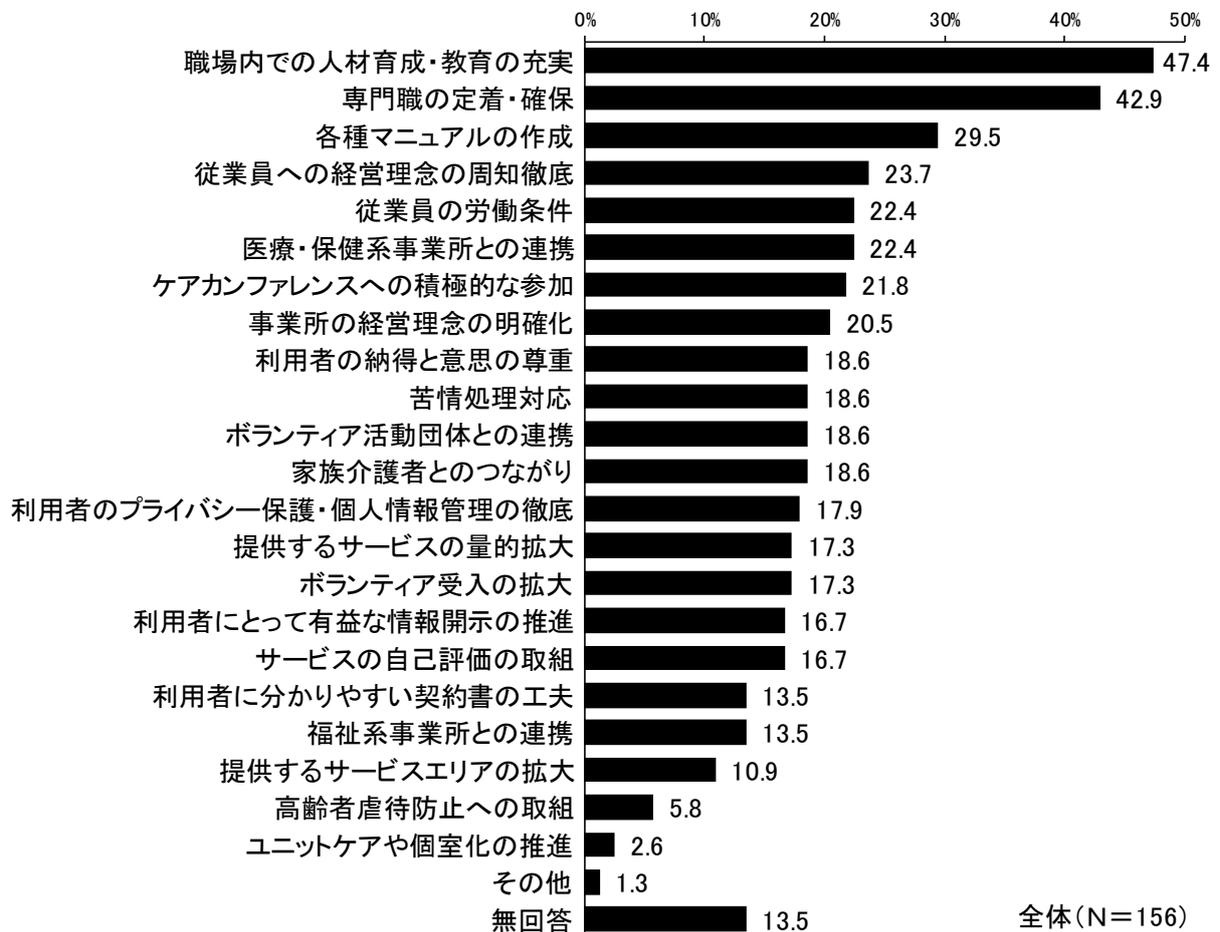


[その他の記述] 特に必要としていない、本社の判断（で実施しない）、など

④サービス向上に向けた現在の課題（問15（1）・複数回答）

サービス向上に向けて現在課題となっていることは、「職場内での人材育成・教育の充実」（47.4%）が最も多く、「専門職の定着・確保」（42.9%）、「各種マニュアルの作成」（29.5%）、「従業員への経営理念の周知徹底」（23.7%）と続いている。

サービス向上に向けた現在の課題（問15（1）・複数回答）



⑤サービス向上に向けた今後の取組（問 15（2）・複数回答）

サービス向上に向けて今後取り組むことは、「職場内での人材育成・教育の充実」（50.6%）が最も多く、「各種マニュアルの作成」（42.3%）、「専門職の定着・確保」（41.7%）、「利用者のプライバシー保護・個人情報管理の徹底」（39.1%）と続いている。

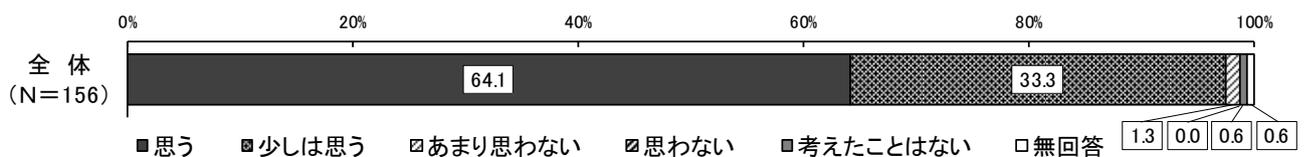
サービス向上に向けた今後の取組(問 15(2)・複数回答)



⑥利用者の自立支援を意識したサービス提供の実施状況（問 16・単一回答）

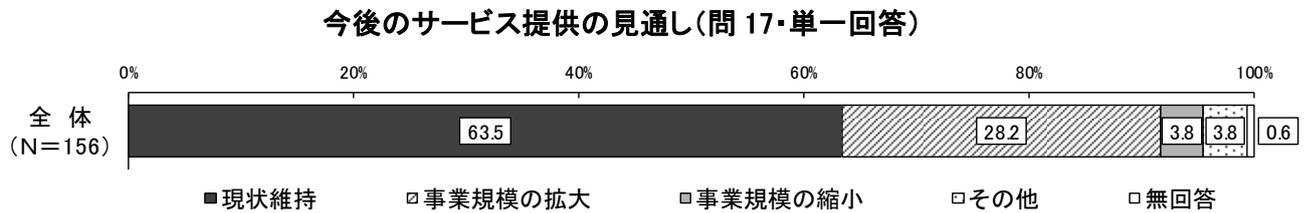
利用者の自立支援を意識したサービス提供を行っていると思うかは、「思う」（64.1%）と「少しは思う」（33.3%）を合計した『実施していると思う』が 97.4%、「あまり思わない」が 1.3%、「考えたことはない」が 0.6%となっている。

利用者の自立支援を意識したサービス提供の実施状況(問 16・単一回答)



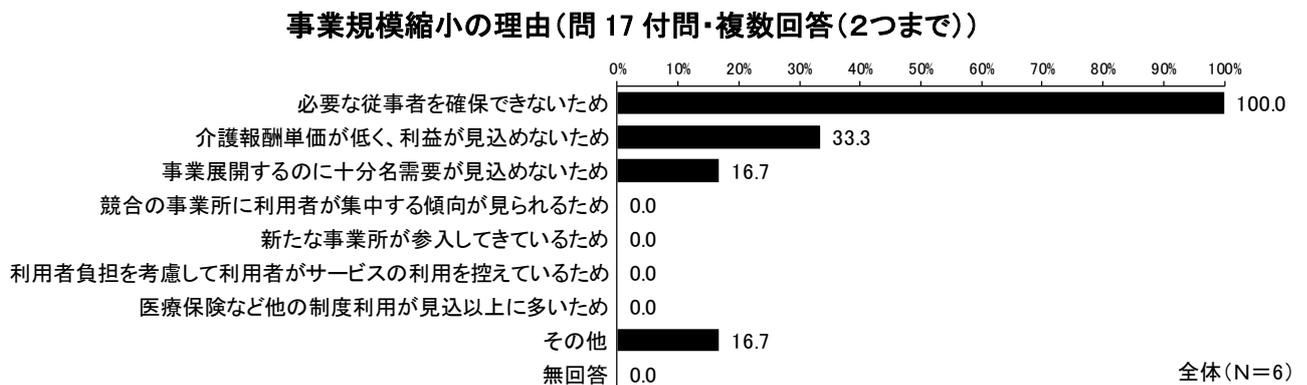
⑦今後のサービス提供の見通し（問17・単一回答）

今後のサービス提供の見通しは、「現状維持」（63.5%）が最も多く、「事業規模の拡大」が28.2%、「事業規模の縮小」が3.8%となっている。



⑧事業規模縮小の理由（問17付問・複数回答（2つまで））

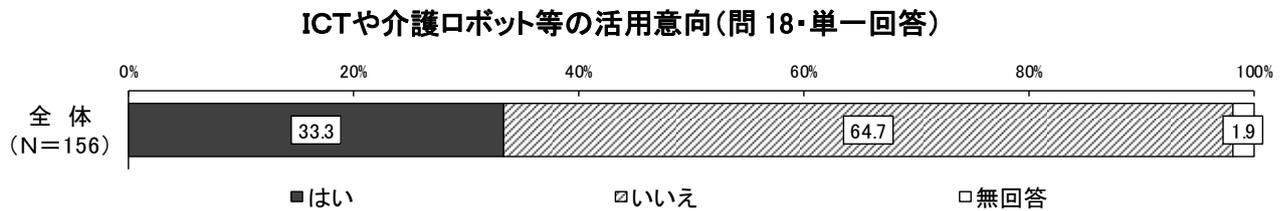
問17で「事業規模の縮小」と回答した事業者の理由は、「必要な従事者を確保できないため」（100.0%）が最も多く、「介護報酬単価が低く、利益が見込めないため」（33.3%）、「事業展開するのに十分な需要が見込めないため」（16.7%）と続いている。



[その他の記述] 介護保険の理念との“ずれ”を感じるため、など

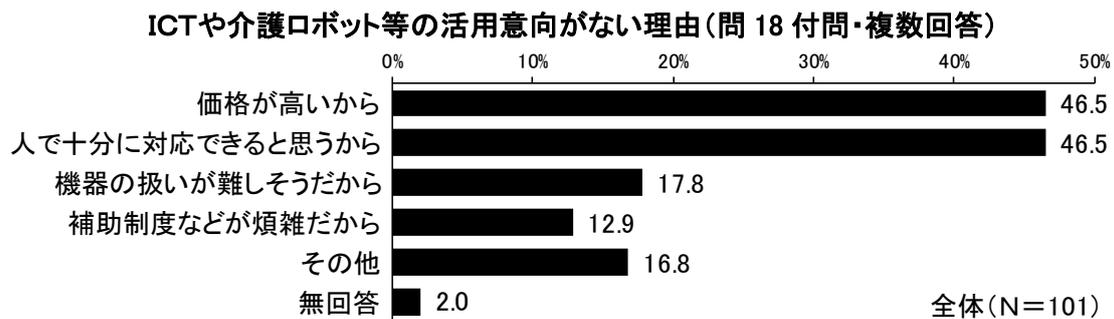
⑨ ICTや介護ロボット等の活用意向（問18・単一回答）

ICTや介護ロボット等を活用する意向の有無は、「はい（活用している・活用したいと思う）」が33.3%、「いいえ（活用していない・活用できない）」が64.7%となっている。



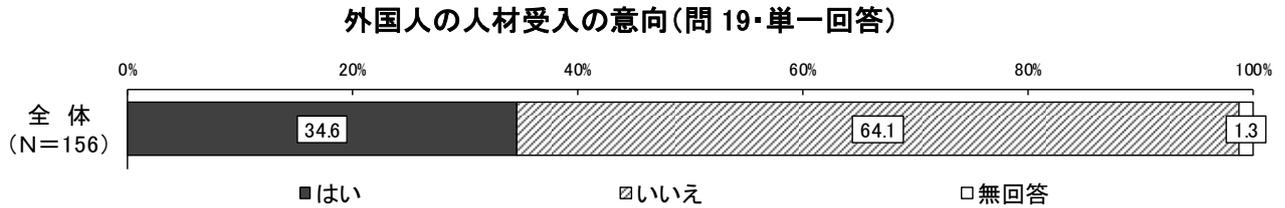
⑩ ICTや介護ロボット等の活用意向がない理由（問18付問・複数回答）

問18で「いいえ」と回答した事業者のICTや介護ロボット等を活用する意向がない理由は、「価格が高いから」及び「人で十分に対応できると思うから」（ともに46.5%）が最も多く、「機器の扱いが難しそうだから」（17.8%）、「補助制度などが煩雑だから」（12.9%）と続いている。



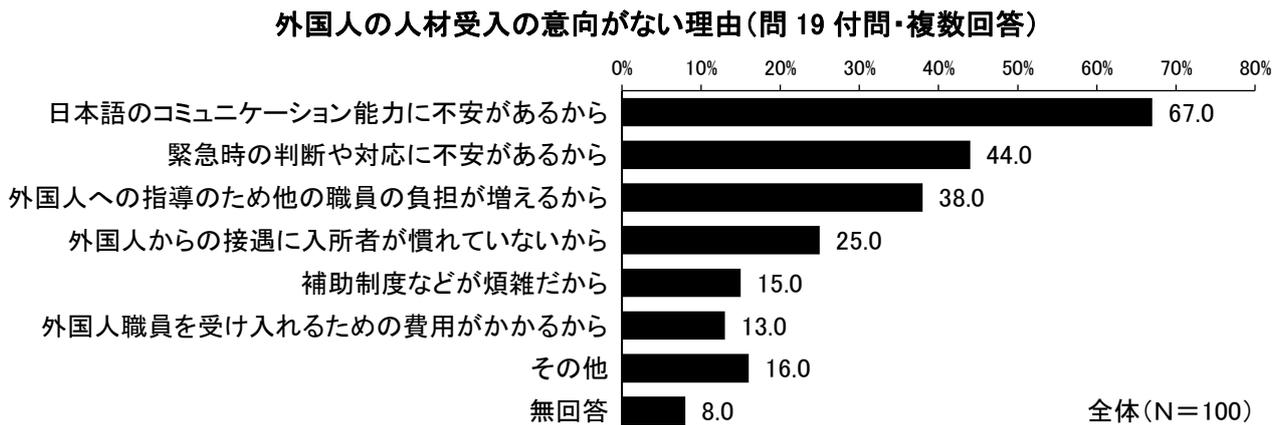
⑪外国人の人材受入の意向（問19・単一回答）

外国人の人材受入の意向の有無は、「はい（受け入れている・受け入れたいと思う）」が34.6%、「いいえ（受け入れていない・受け入れられない）」が64.1%となっている。



⑫外国人の人材受入の意向がない理由（問19付問・複数回答）

問19で「いいえ」と回答した事業者の外国人の人材を受け入れる意向がない理由は、「日本語のコミュニケーション能力に不安があるから」（67.0%）が最も多く、「緊急時の判断や対応に不安があるから」（44.0%）、「外国人への指導のため他の職員の負担が増えるから」（38.0%）、「外国人からの接遇に入所者が慣れていないから」（25.0%）と続いている。

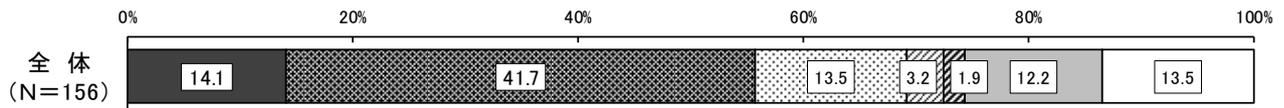


(4) 地域包括支援センターの4つの役割の機能状況

①介護予防事業のケアマネジメント(問20(1)・単一回答)

介護予防事業のケアマネジメントの機能状況は、「良く機能している」(14.1%)と「機能している」(41.7%)を合計した『機能している』が55.8%、「あまり機能していない」(3.2%)と「ほとんど機能していない」(1.9%)を合計した『機能していない』が5.1%となっている。

介護予防事業のケアマネジメント(問20(1)・単一回答)

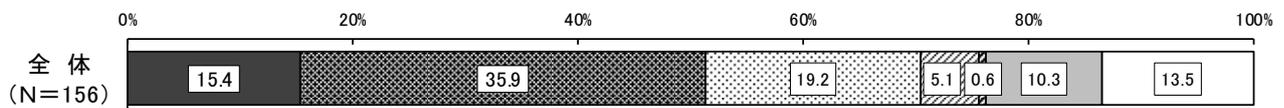


■良く機能している ■機能している □どちらともいえない □あまり機能していない □ほとんど機能していない □分からない □無回答

②高齢者や家族への総合的な相談支援(問20(2)・単一回答)

高齢者や家族への総合的な相談支援の機能状況は、「良く機能している」(15.4%)と「機能している」(35.9%)を合計した『機能している』が51.3%、「あまり機能していない」(5.1%)と「ほとんど機能していない」(0.6%)を合計した『機能していない』が5.7%となっている。

高齢者や家族への総合的な相談支援(問20(2)・単一回答)

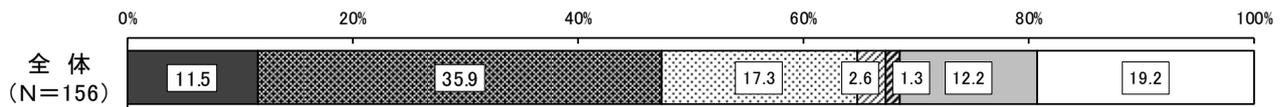


■良く機能している ■機能している □どちらともいえない □あまり機能していない □ほとんど機能していない □分からない □無回答

③虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業(問20(3)・単一回答)

虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業の機能状況は、「良く機能している」(11.5%)と「機能している」(35.9%)を合計した『機能している』が47.4%、「あまり機能していない」(2.6%)と「ほとんど機能していない」(1.3%)を合計した『機能していない』が3.9%となっている。

虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業(問20(3)・単一回答)

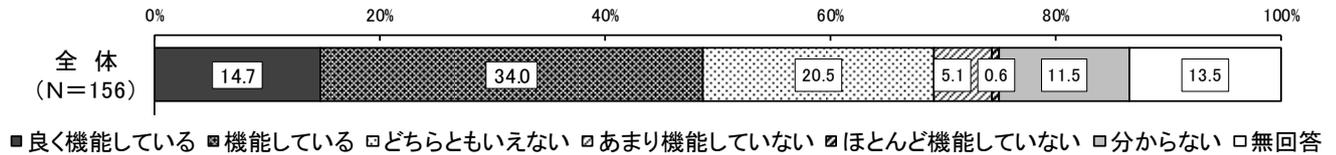


■良く機能している ■機能している □どちらともいえない □あまり機能していない □ほとんど機能していない □分からない □無回答

④保健医療の向上、福祉の増進等包括的・継続的支援（問20（4）・単一回答）

保健医療の向上、福祉の増進等包括的・継続的支援の機能状況は、「良く機能している」（14.7%）と「機能している」（34.0%）を合計した『機能している』が48.7%、「あまり機能していない」（5.1%）と「ほとんど機能していない」（0.6%）を合計した『機能していない』が5.7%となっている。

保健医療の向上、福祉の増進等包括的・継続的支援（問20（4）・単一回答）



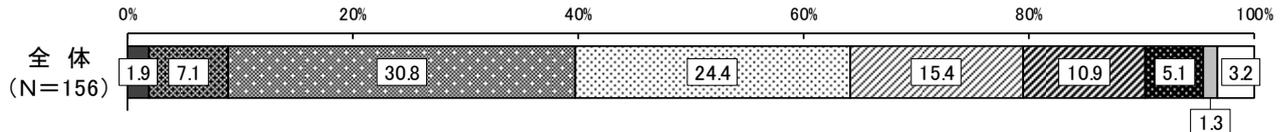
なお、地域包括支援センターについての意見、要望に関しては、利用者からの相談や業者との連携などよく対応してくれている、センターの業務は良く機能しているという評価がある一方、業務が多忙すぎる、センターや業務によって差があり評価が難しい、あまり関わりがなく判断ができないという意見もみられる。

(5) 職員の処遇について

① 前年比の収支状況 (問 21・単一回答)

前年比の収支状況は、「大きく増えた」(1.9%)と「増えた」(7.1%)、「少し増えた」(30.8%)を合計した『増えた』が39.8%、「少し減った」(15.4%)と「減った」(10.9%)、「大きく減った」(5.1%)を合計した『減った』が31.4%、となっている。

前年比の収支状況(問 21・単一回答)

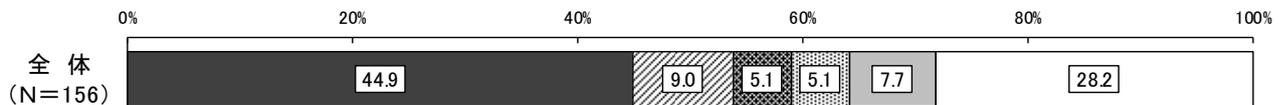


■大きく増えた ■増えた ■少し増えた □変わらない □少し減った □減った ■大きく減った □新規開設により前年と比較できない □無回答

②前年比の収支変化の理由 (問 21 付問・単一回答)

前年比の収支変化の理由は、「利用者の増加(減少)」(44.9%)が最も多く、「人件費の抑制(増加)」(9.0%)、「介護報酬単位の増額(減額)」及び「介護報酬改定による加算が利用できた(利用できなかった)」(ともに5.1%)と続いている。

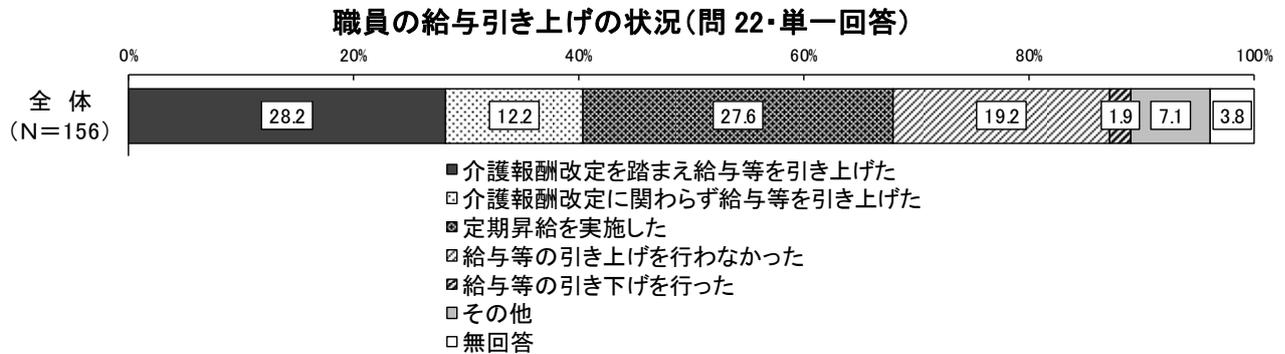
前年比の収支変化の理由(問 21 付問・単一回答)



- 利用者の増加(減少)
- 人件費の抑制(増加)
- 介護報酬単位の増額(減額)
- 介護報酬改定による加算が利用できた(利用できなかった)
- その他
- 無回答

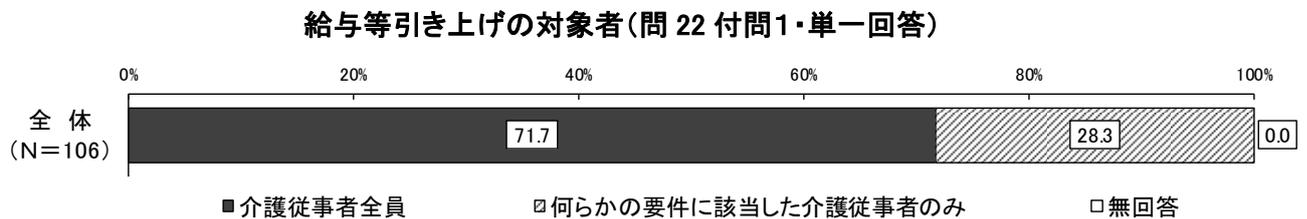
### ③職員の給与引き上げの状況（問 22・単一回答）

職員の給与引き上げの状況は、「介護報酬改定を踏まえ給与等を引き上げた」（28.2%）と「介護報酬改定に関わらず給与等を引き上げた」（12.2%）、「定期昇給を実施した」（27.6%）を合計した『給与等を引き上げた』が 68.0%、「給与等の引き上げを行わなかった」が 19.2%、「給与等の引き下げを行った」が 1.9%となっている。



### ④給与等引き上げの対象者（問 22 付問 1・単一回答）

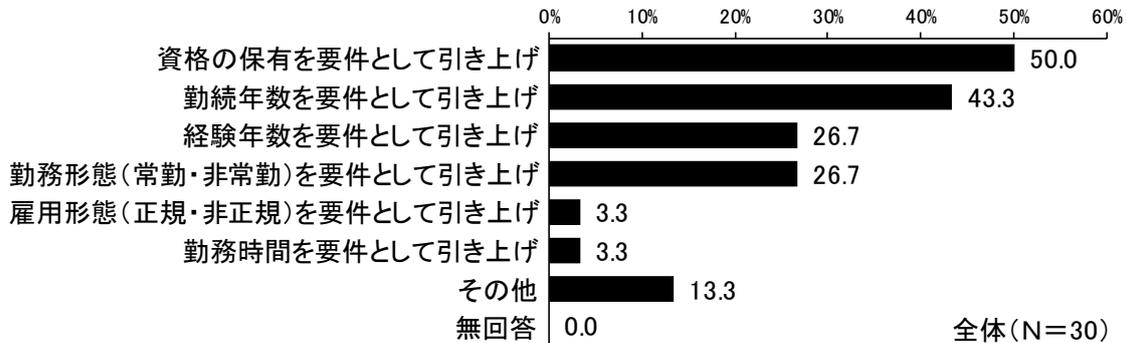
給与等を引き上げた事業者（問 22 で「介護報酬改定を踏まえ給与等を引き上げた」「介護報酬改定に関わらず給与等を引き上げた」「定期昇給を実施した」と回答した事業者）における給与等引き上げの対象者は、「介護従事者全員」（71.7%）、「何らかの要件に該当した介護従事者のみ」（28.3%）となっている。



⑤給与等引き上げの対象要件（問 22 付問 2・複数回答）

給与等の引き上げに対象要件を設けた事業者（問 22 付問 1 で「何らかの要件に該当した介護従事者のみ」と回答した事業者）が設けた対象要件は、「資格の保有」（50.0%）が最も多く、「勤続年数」（43.3%）、「経験年数」及び「勤務形態（常勤・非常勤）」（ともに26.7%）と続いている。

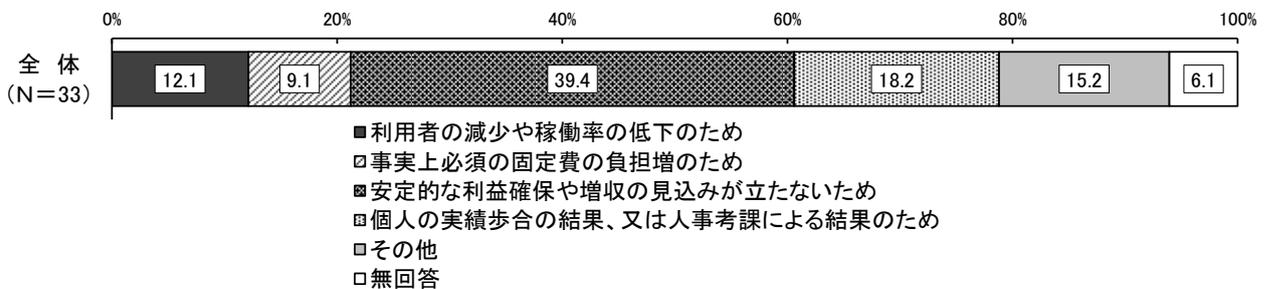
給与等引き上げの対象要件(問 22 付問2・複数回答)



⑥給与等を引き上げなかった、引き下げた理由（問 22 付問 3・単一回答）

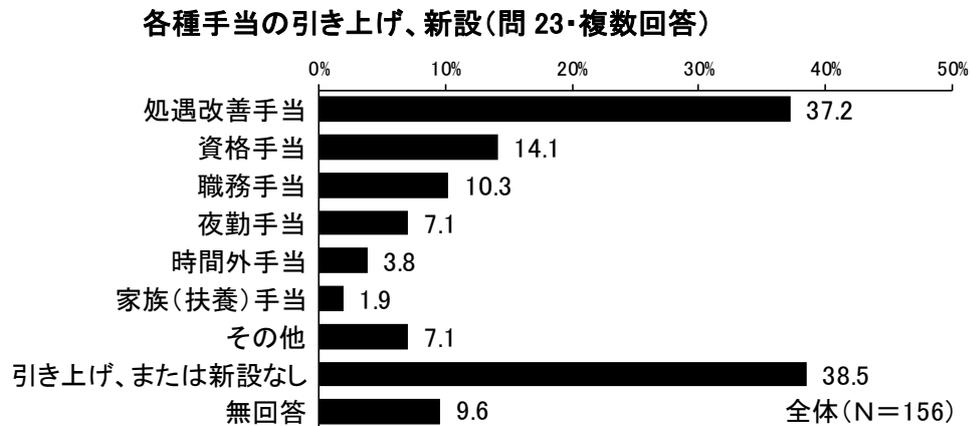
給与等を引き上げなかった又は引き下げた事業者（問 22 で「給与等の引き上げを行わなかった」「給与等の引き下げを行った」と回答した事業者）の理由は、「安定的な利益確保や増収の見込みが立たないため」（39.4%）が最も多く、「個人の実績歩合の結果、又は人事考課による結果のため」（18.2%）、「利用者の減少や稼働率の低下のため」（12.1%）、「事実上必須の固定費の負担増のため」（9.1%）と続いている。

給与等を引き上げなかった、引き下げた理由(問 22 付問3・単一回答)



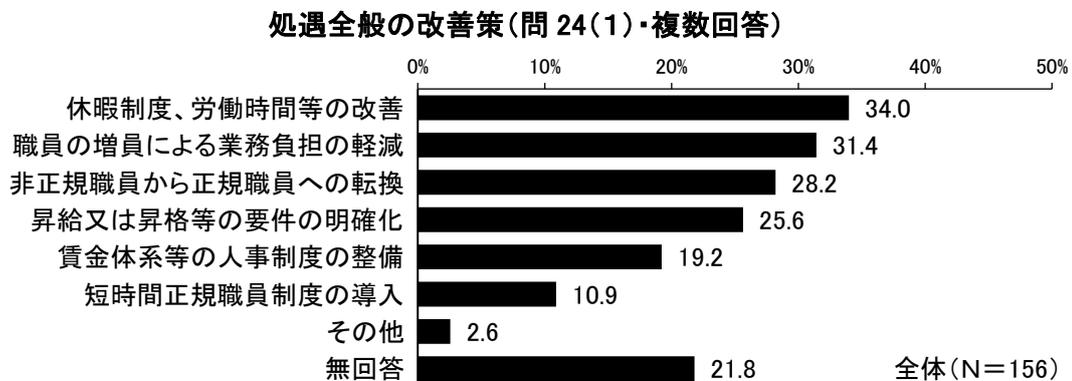
⑦各種手当の引き上げ、新設（問23・複数回答）

介護従事者の各種手当のうち引き上げ又は新設を行ったものは、「処遇改善手当」(37.2%)が最も多く、「資格手当」(14.1%)、「職務手当」(10.3%)と続いている。



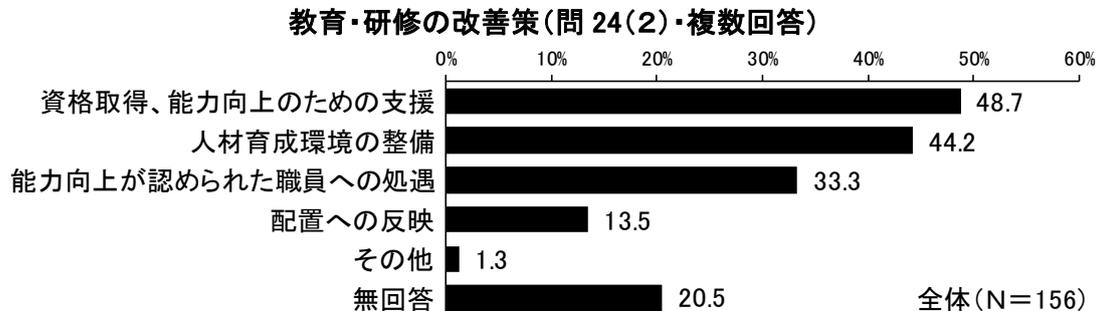
⑧処遇全般の改善策（問24（1）・複数回答）

処遇全般（賃金以外）において改善を行ったものは、「休暇制度、労働時間等の改善」(34.0%)が最も多く、「職員の増員による業務負担の軽減」(31.4%)、「非正規職員から正規職員への転換」(28.2%)、「昇給又は昇格等の要件の明確化」(25.6%)と続いている。



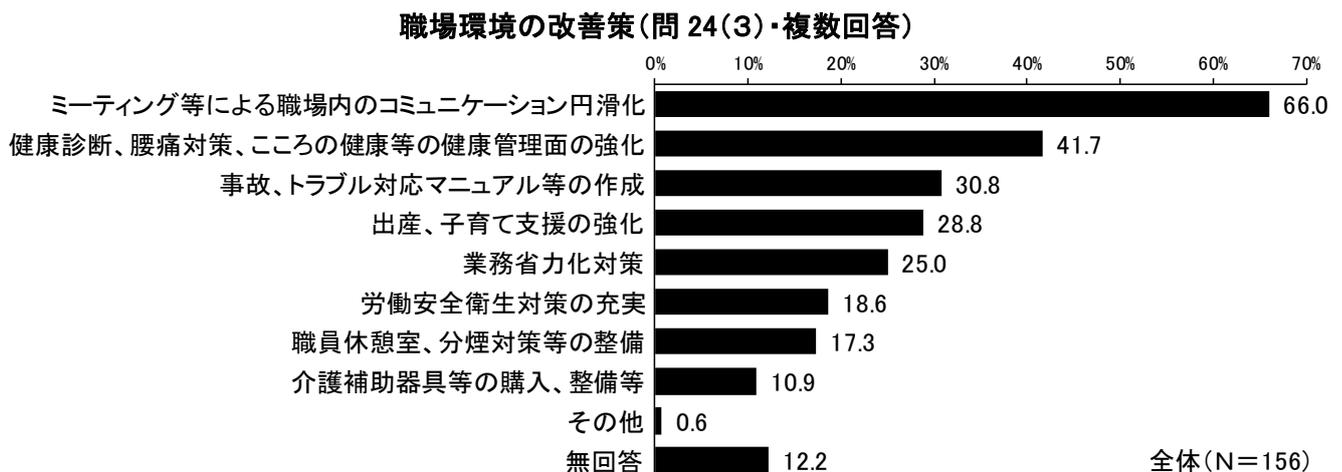
⑨教育・研修の改善策（問24（2）・複数回答）

教育・研修において改善を行ったものは、「資格取得、能力向上のための支援」（48.7%）が最も多く、「人材育成環境の整備」（44.2%）、「能力向上が認められた職員への処遇」（33.3%）、「配置への反映」（13.5%）と続いている。



⑩職場環境の改善策（問24（3）・複数回答）

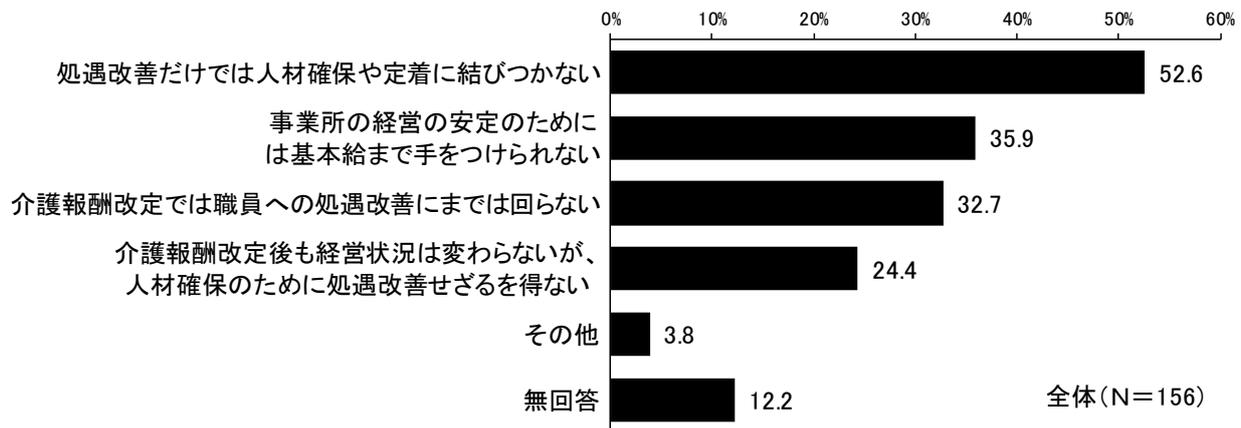
職場環境において改善を行ったものは、「ミーティング等による職場内のコミュニケーション円滑化」（66.0%）が最も多く、「健康診断、腰痛対策、こころの健康等の健康管理面の強化」（41.7%）、「事故、トラブル対応マニュアル等の作成」（30.8%）と続いている。



⑪職員の処遇改善を行う上での課題（問 25・複数回答）

職員の処遇改善を行う上での課題は、「処遇改善だけでは人材確保や定着に結びつかない」（52.6%）が最も多く、「事業所の経営の安定のためには基本給まで手をつけられない」（35.9%）、「介護報酬改定では職員への処遇改善にまでは回らない」（32.7%）、「介護報酬改定後も経営状況は変わらないが、人材確保のために処遇改善せざるを得ない」（24.4%）と続いている。

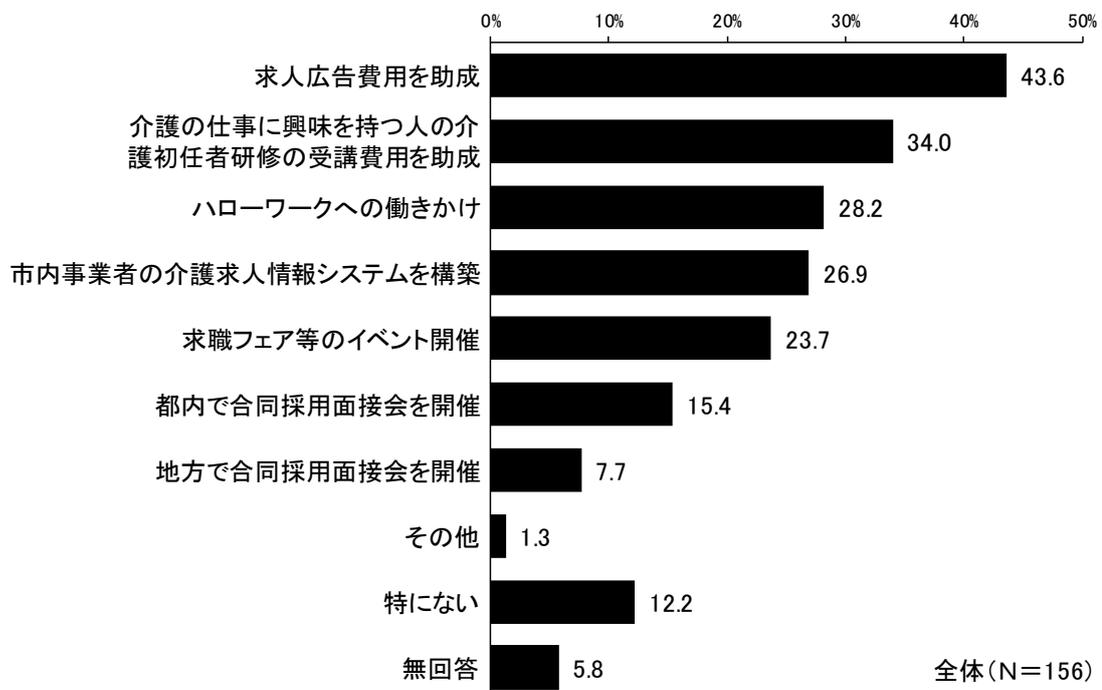
職員の処遇改善を行う上での課題(問 25・複数回答)



⑫採用・求人に対して市に望むこと（問 26・複数回答（3つまで））

採用・求人に対して市に望むことは、「求人広告費用を助成」（43.6%）が最も多く、「介護の仕事に興味を持つ人の介護初任者研修の受講費用を助成」（34.0%）、「ハローワークへの働きかけ」（28.2%）と続いている。

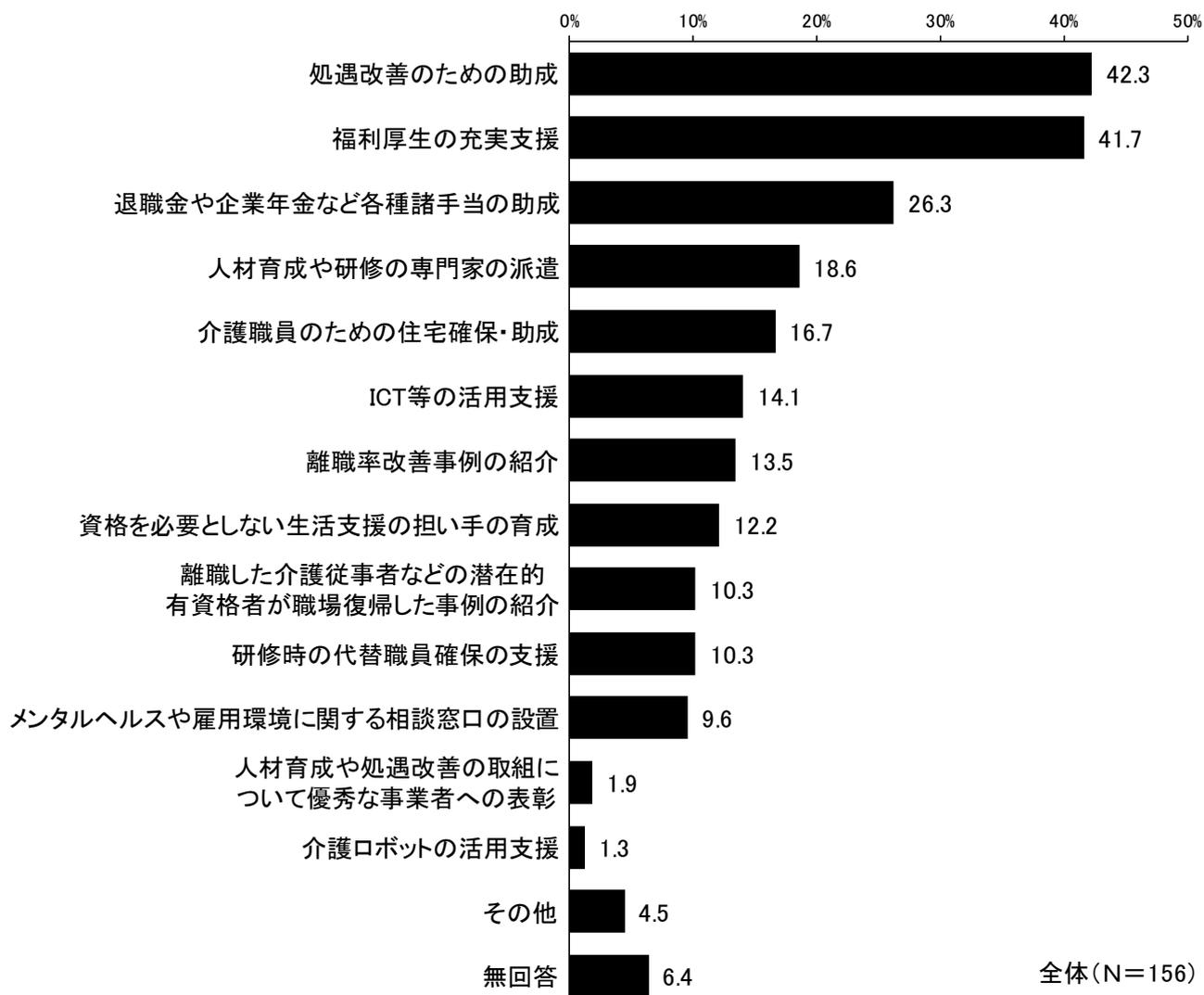
採用・求人に対して市に望むこと(問 26・複数回答(3つまで))



⑬人材確保等での有効な取組（問 27・複数回答（3つまで））

人材確保等での有効な取組は、「処遇改善のための助成」（42.3%）が最も多く、「福利厚生充実の充実支援」（41.7%）、「退職金や企業年金など各種諸手当の助成」（26.3%）、「人材育成や研修の専門家の派遣」（18.6%）と続いている。

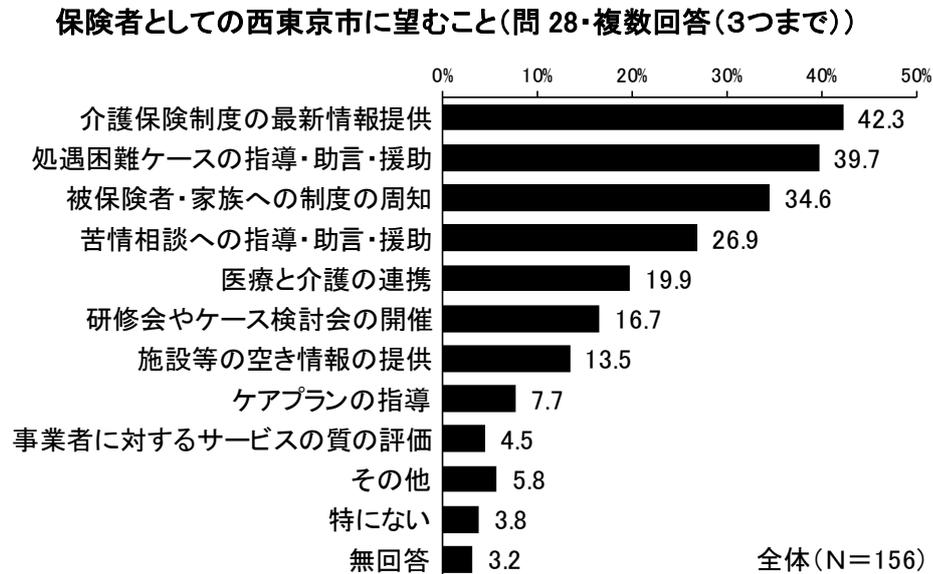
人材確保等での有効な取組(問 27・複数回答(3つまで))



(6) 西東京市への要望

①保険者としての西東京市に望むこと(問28・複数回答(3つまで))

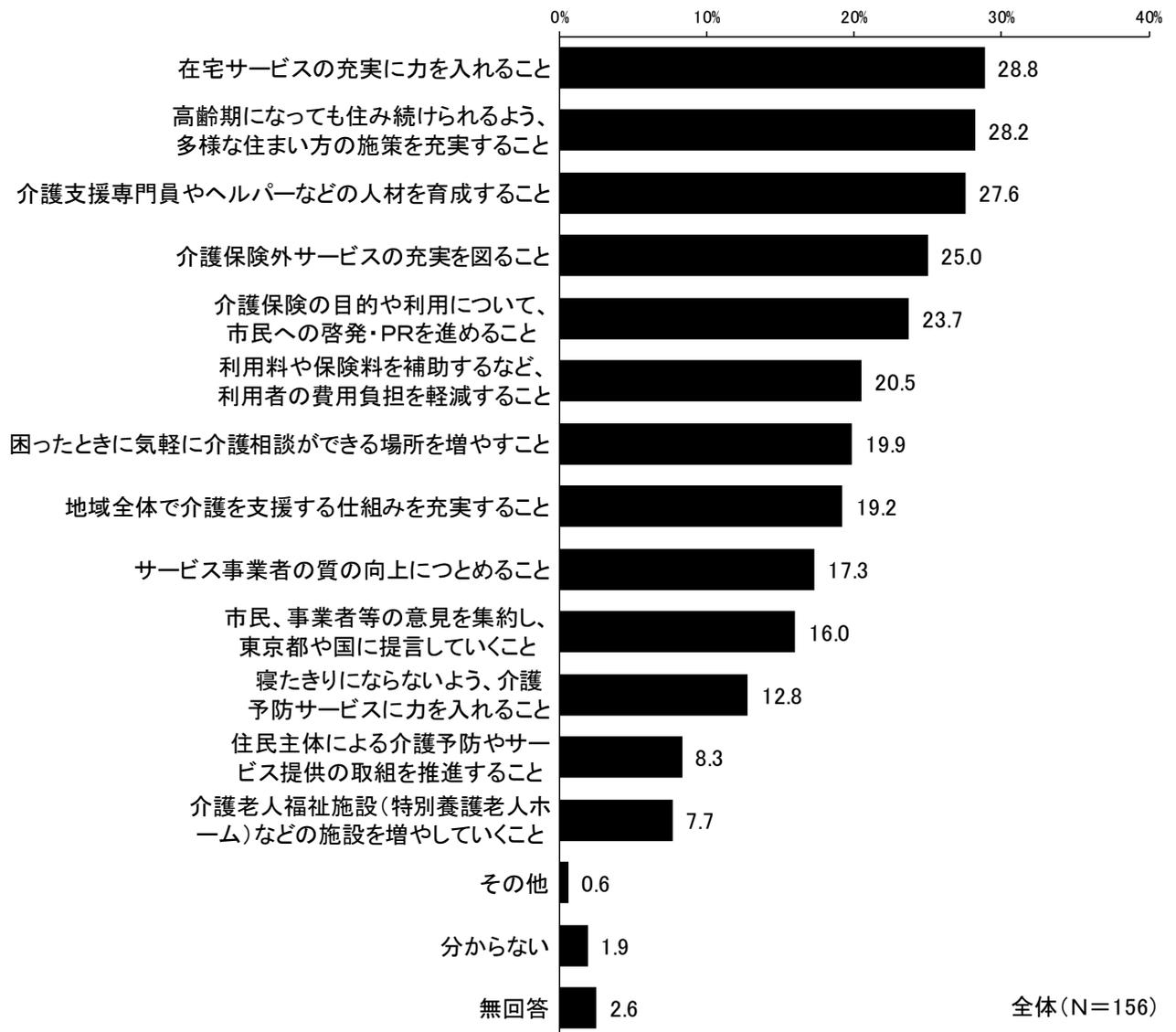
保険者としての西東京市に望むことは、「介護保険制度の最新情報提供」(42.3%)が最も多く、「処遇困難ケースの指導・助言・援助」(39.7%)、「被保険者・家族への制度の周知」(34.6%)、「苦情相談への指導・助言・援助」(26.9%)と続いている。



②介護保険制度全体をよくするために市が力を入れるべきこと（問 29・複数回答（3つまで））

介護保険制度全体をよくするために市が力を入れるべきことは、「在宅サービスの充実に力を入れること」（28.8%）が最も多く、「高齢期になっても住み続けられるよう、多様な住まい方の施策を充実すること」（28.2%）、「介護支援専門員やヘルパーなどの人材を育成すること」（27.6%）、「介護保険外サービスの充実に力を入れること」（25.0%）と続いている。

介護保険制度全体をよくするために市が力を入れるべきこと(問 29・複数回答(3つまで))



### ③西東京市の介護保険制度についての意見・要望（問 30・自由記入）

西東京市の介護保険制度について、自由記入により意見・要望を伺った。主な内容は以下のとおりである。

#### □介護保険制度について

- ・デイサービス介護車両を使った運行バスの充実。
- ・介護が必要な人のための制度なのに、年齢の制限があるのはおかしい。どんな年齢でも介護が必要な人が皆平等に（応能負担で良いので）サービスを受けられるようにしてほしい。
- ・特別養護老人ホームやグループホームの受け入れ状況の見える化を進めてほしい。

#### □事業運営について

- ・仕事の効率化の為の助成や、書類作成の省略を希望する。又、情報開示の手続が大変なので、改善してほしい。
- ・ヘルパー事業所（特に小規模の）が徐々に減っていているのは、ヘルパーの成り手がいないのではなく、収益性が低すぎて、事業所運営が難しいことにつきると思う。職員の処遇改善は図れても、事業所の運営状況は改善しないので、事業所への補助があれば助かる。
- ・人材を育成するためには、若い時から介護に興味を持ってもらうことが必要なので、小学校くらいから高齢者や障害者との相互交流をしていくべき。また、西東京市独自の施策も充実させ、西東京市で働いてみたいと思ってもらえるようなまちづくりをしてほしい。

#### □介護認定について

- ・要介護度に大きな変化が見られない方の介護認定の有効期間を 36 か月ではなく、12 か月程度にしてほしい。

#### □在宅医療について

- ・在宅療養について、安心して自宅で最期を迎えられるように在宅医療の充実を進めてほしい。市民の意思を支えられる、支援者を増やしていく取組が整備されていくと良い。