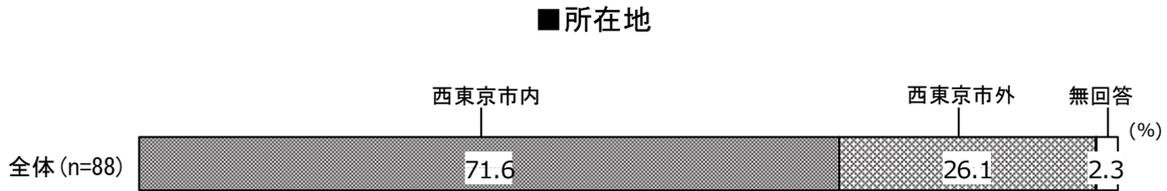


## 7. 介護保険サービス事業者調査

### (1) 基本属性

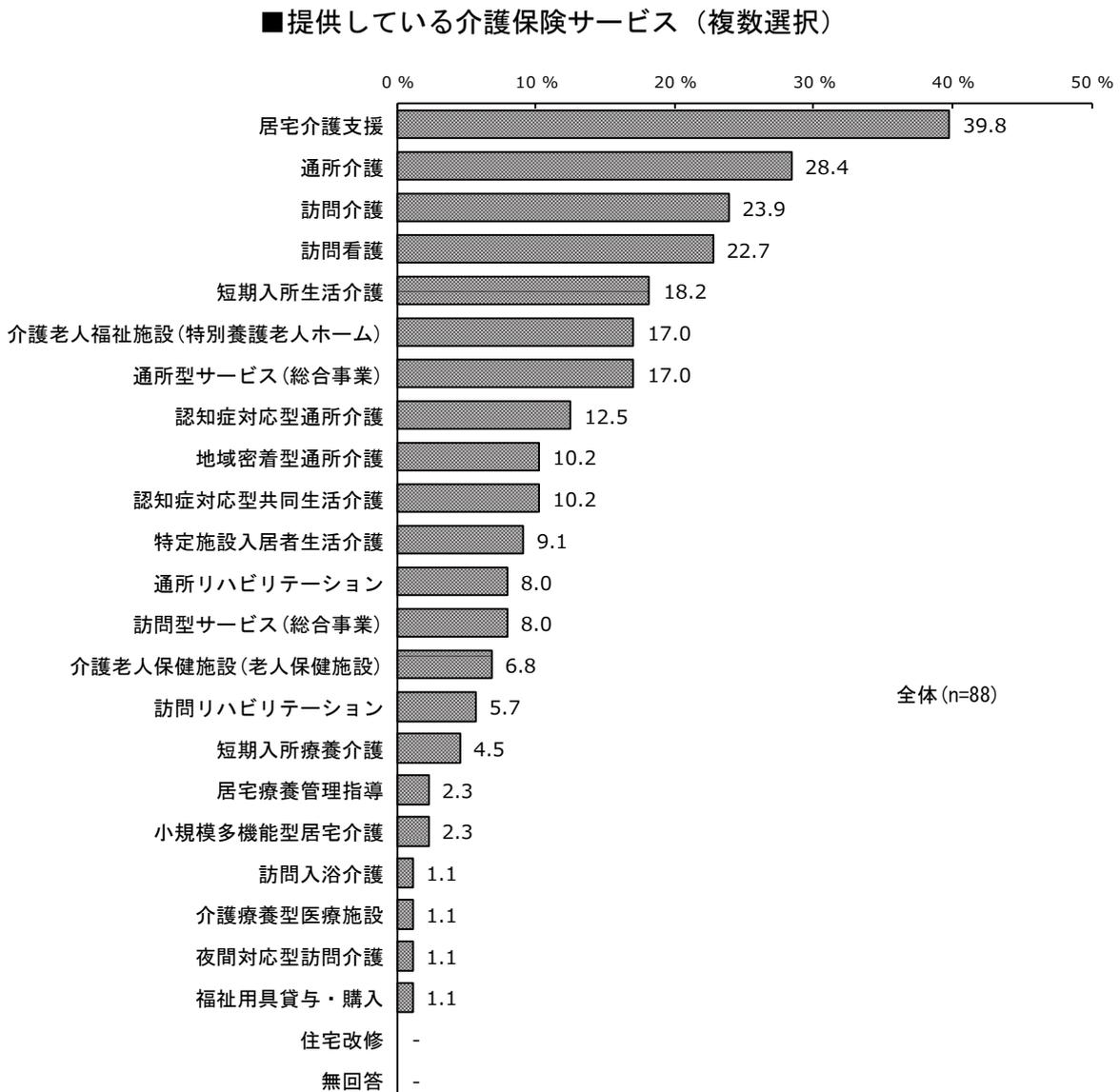
#### ① 所在地（問1）

所在地は、「西東京市内」が71.6%、「西東京市外」が26.1%となっている。



#### ② 提供している介護保険サービス（問2）

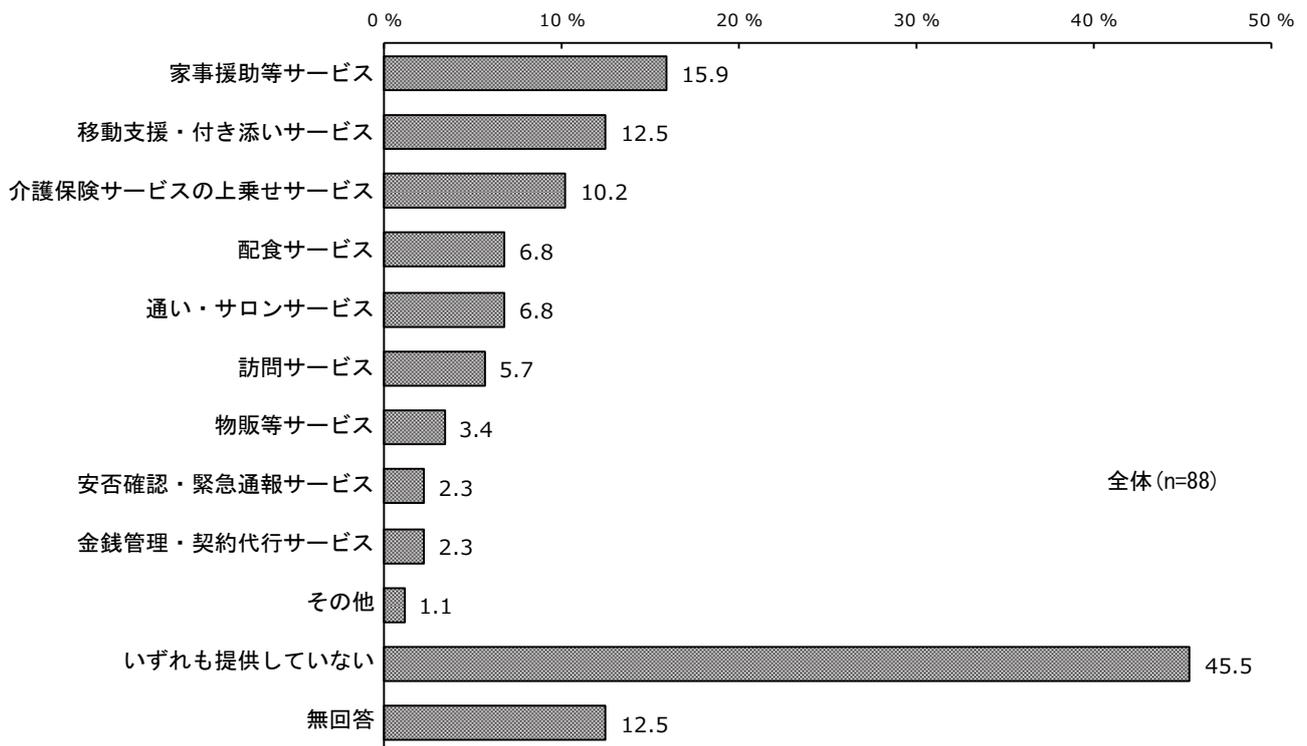
提供している介護保険サービスは、「居宅介護支援」(39.8%)が最も多く、「通所介護」(28.4%)、「訪問介護」(23.9%)と続いている。



③ 提供している介護保険外サービス（問3）

介護保険外サービスのうち、提供しているものについては、「家事援助等サービス（掃除、洗濯、調理、買物等の代行、ごみ出し、簡単な大工仕事、庭仕事・ペットの散歩など）」（15.9%）が最も多く、「移動支援・付き添いサービス（移送サービス、通院・入院・外出付き添いなど）」（12.5%）、「介護保険サービスの上乗せサービス（宿泊デイサービスなどの時間延長して利用したサービスや支給限度基準額を超えて利用したサービス）」（10.2%）と続いており、「いずれも提供していない」は45.5%となっている。

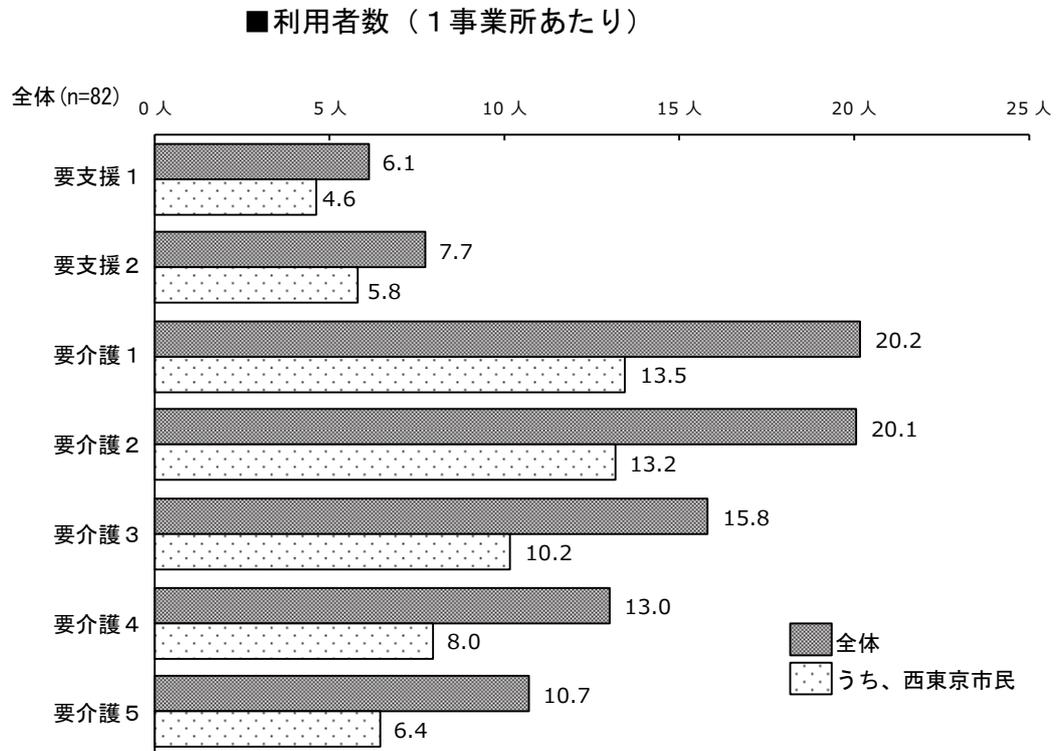
■提供している介護保険外サービス（複数回答）



## ④ 利用者数（問4）

1事業所あたりの平均利用者数は、「要介護1」（20.2人）と「要介護2」（20.1人）が多くなっており、「要介護3」（15.8人）が続いている。

うち、西東京市民の利用者数は、「要介護1」（13.5人）と「要介護2」（13.2人）が多くなっており、「要介護3」（10.2人）と続いている。



## 第2章 各調査の結果

### ⑤ 平均職員数（問5）

1事業所あたりの平均職員数について、居住地が市内の常勤は4.9人、非常勤は10.3人となっている。また、居住地が市外の常勤は12.4人、非常勤は11.9人となっている。

#### ■平均職員数（1事業所あたり）

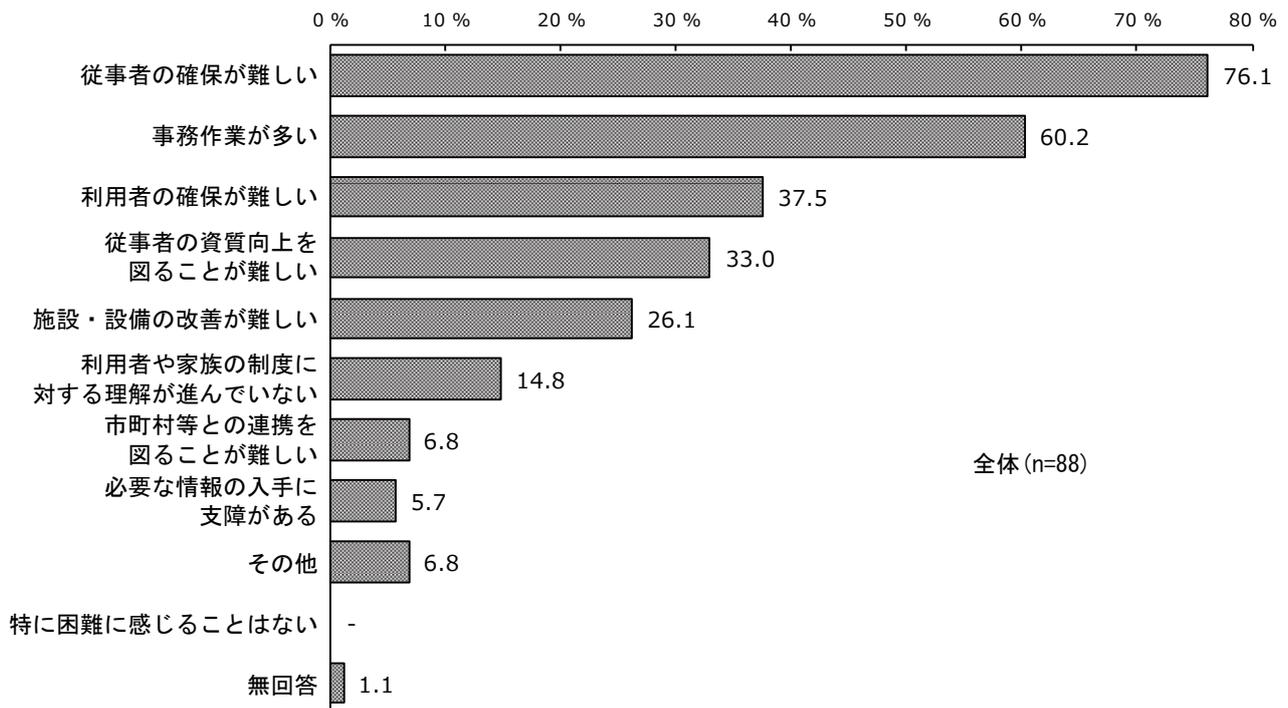
区 分	居住地 (人)			
	西東京市内		西東京市外	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤
介護支援専門員	1.5	1.0	2.3	1.3
介護福祉士	3.3	4.0	6.4	3.7
介護職員初任者研修修了者（旧ホームヘルパー2級）	3.5	9.3	5.3	5.4
ホームヘルパー1級・介護職員基礎研修修了者	0.4	0.8	0.7	1.3
介護職員実務者研修修了者	0.4	0.6	1.0	0.6
介護職（資格なし）	0.9	3.1	1.1	1.8
社会福祉士	1.1	0.3	1.5	0.3
医師	0.2	0.2	0.8	3.3
歯科医師	-	-	-	0.1
看護師・准看護師	2.0	2.6	2.6	4.2
歯科衛生士	-	-	-	-
保健師	-	-	0.1	-
薬剤師	0.2	-	0.1	0.3
理学療法士	0.1	0.2	2.8	1.2
作業療法士	0.3	0.1	1.1	0.3
言語聴覚士	0.2	0.1	0.8	0.4
機能訓練指導員	0.2	1.3	0.9	1.2
管理栄養士・栄養士	0.8	0.3	1.0	0.2
音楽療法士	-	-	-	-
あん摩マッサージ指圧師・鍼灸師	-	0.2	0.6	0.3
事務職	0.9	1.7	2.5	1.0
その他	1.6	4.3	2.5	4.0
職員総人数	4.9	10.3	12.4	11.9

## (2) 事業運営

## ① 円滑な事業運営を進めていくうえで困難に感じていること（問6）

円滑な事業運営を進めていくうえで困難に感じていることは、「従事者の確保が難しい」(76.1%)が最も多く、「事務作業が多い」(60.2%)、「利用者の確保が難しい」(37.5%)と続いている。

■円滑な事業運営を進めていくうえで困難に感じていること（複数回答）



平成25年度調査と比較すると、「従事者の確保が難しい」が11.7ポイント、「事務作業が多い」が9.1ポイント、「施設・設備の改善が難しい」が7.2ポイントそれぞれ増加しており、「利用者の確保が難しい」が8.1ポイント減少している。

■【前回比較】円滑な事業運営を進めていくうえで困難に感じていること（複数回答）

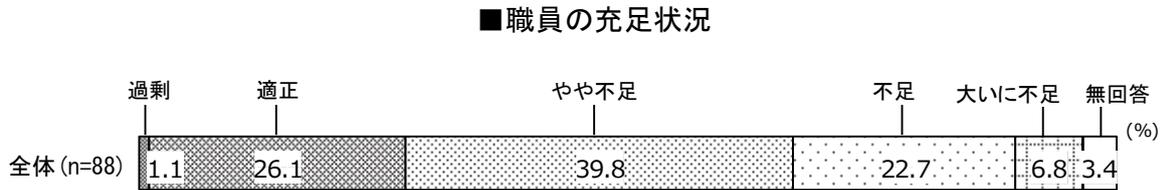
	従事者の確保が難しい	事務作業が多い	利用者の確保が難しい	従事者の資質向上を図ることが難しい	施設・設備の改善が難しい	利用者や家族の制度に対する理解が進んでいない	市町村等との連携を図ることが難しい	必要な情報の入手に支障がある	その他	特に困難に感じることはない	無回答
平成28年度調査 (n=88)	76.1	60.2	37.5	33.0	26.1	14.8	6.8	5.7	6.8	-	1.1
平成25年度調査 (n=90)	64.4	51.1	45.6	31.1	18.9	18.9	2.2	5.6	3.3	5.6	-

(%)

## 第2章 各調査の結果

### ② 職員の充足状況（問7）

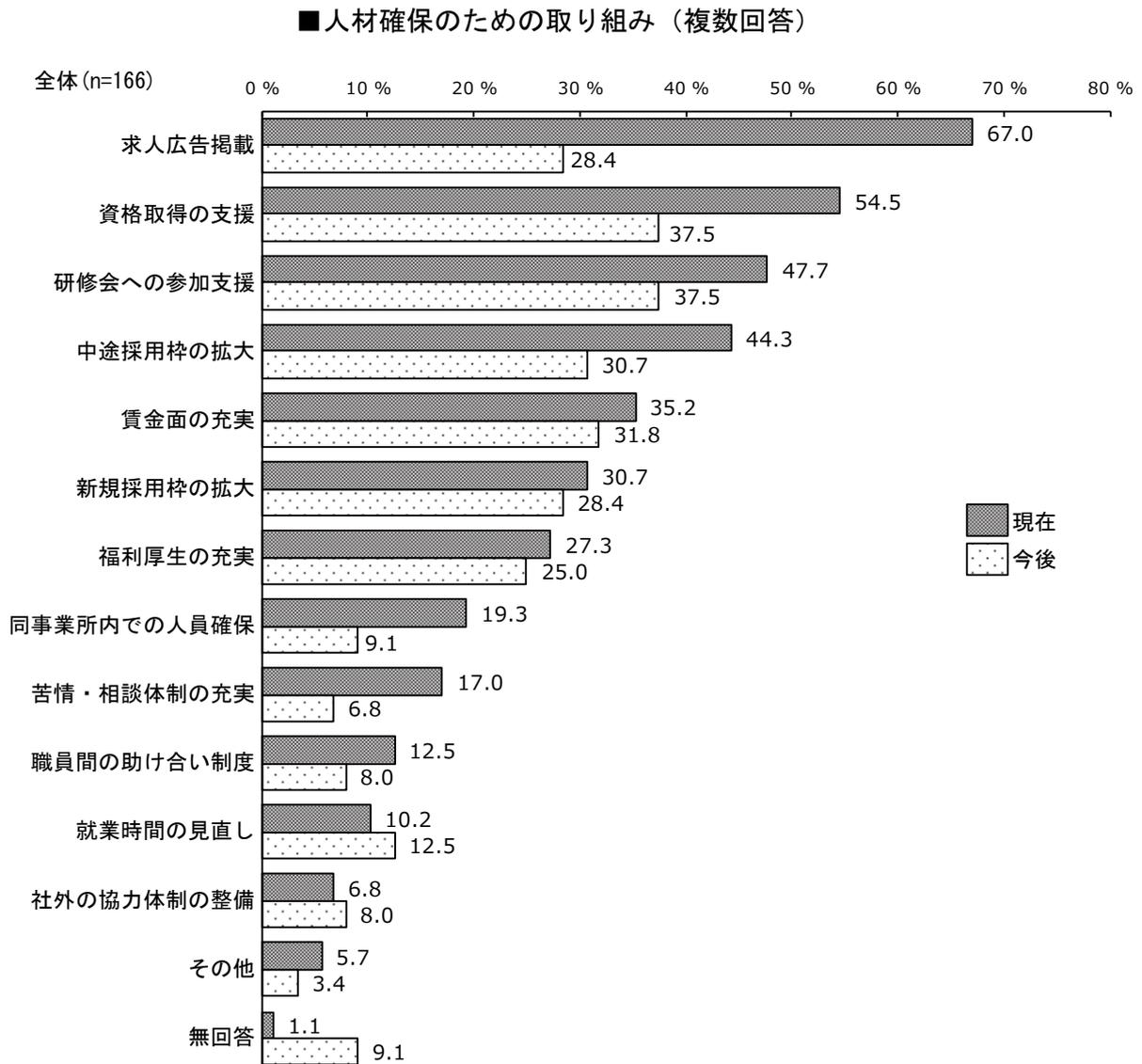
職員の充足状況は、「不足している」（「やや不足」「不足」「大いに不足」の合計）が69.3%、「適正」が26.1%、「過剰」が1.1%となっている。



### ③ 人材確保のための取り組み（問8）

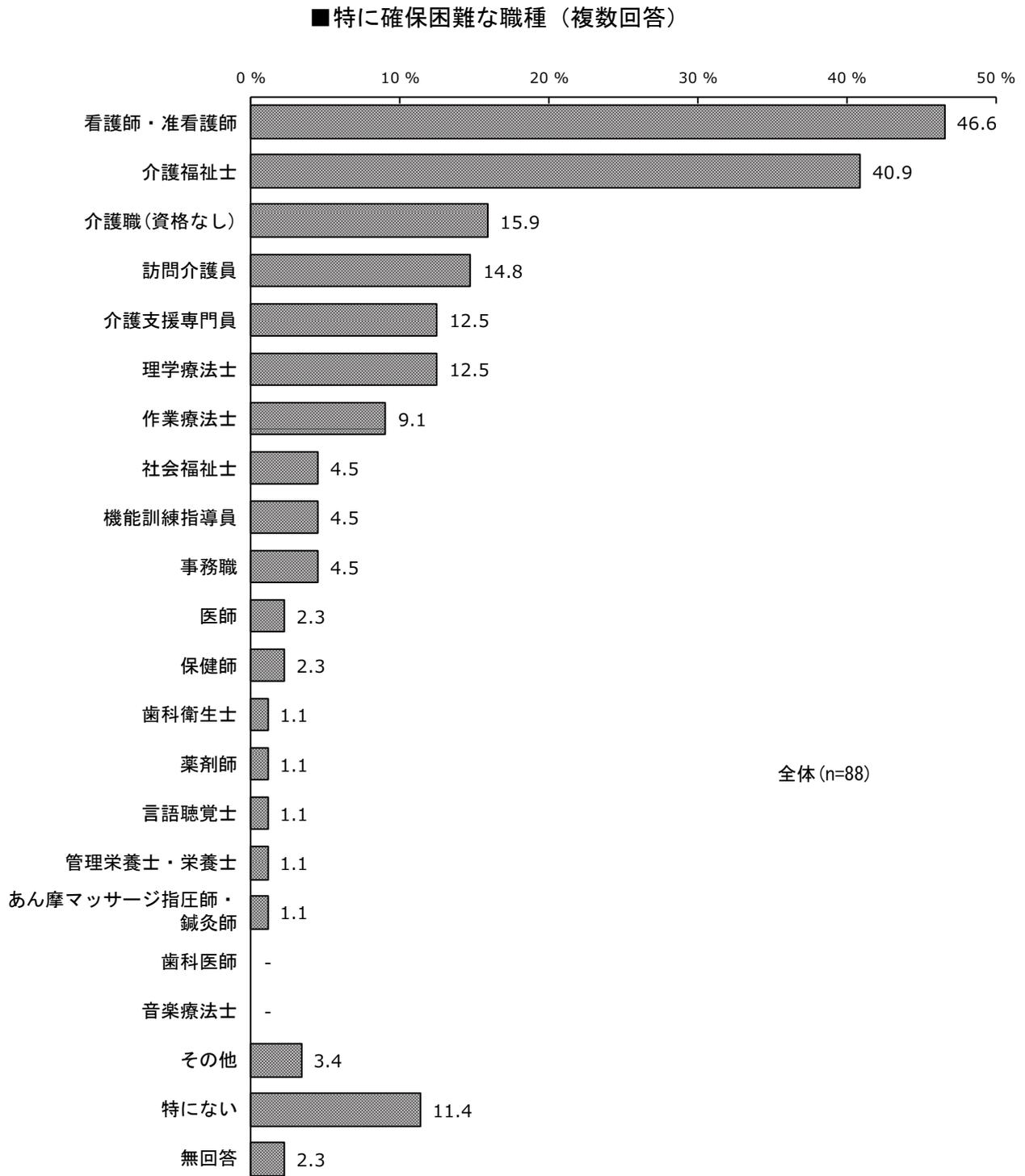
人材確保のために現在行っている取り組みは、「求人広告掲載」（67.0%）が最も多く、「資格取得の支援」（54.5%）、「研修会への参加支援」（47.7%）と続いている。

今後行いたい取り組みは、「研修会への参加支援」「資格取得の支援」（ともに37.5%）が最も多く、「賃金面の充実」（31.8%）、「中途採用枠の拡大」（30.7%）と続いている。



## ④ 特に確保困難な職種（問9）

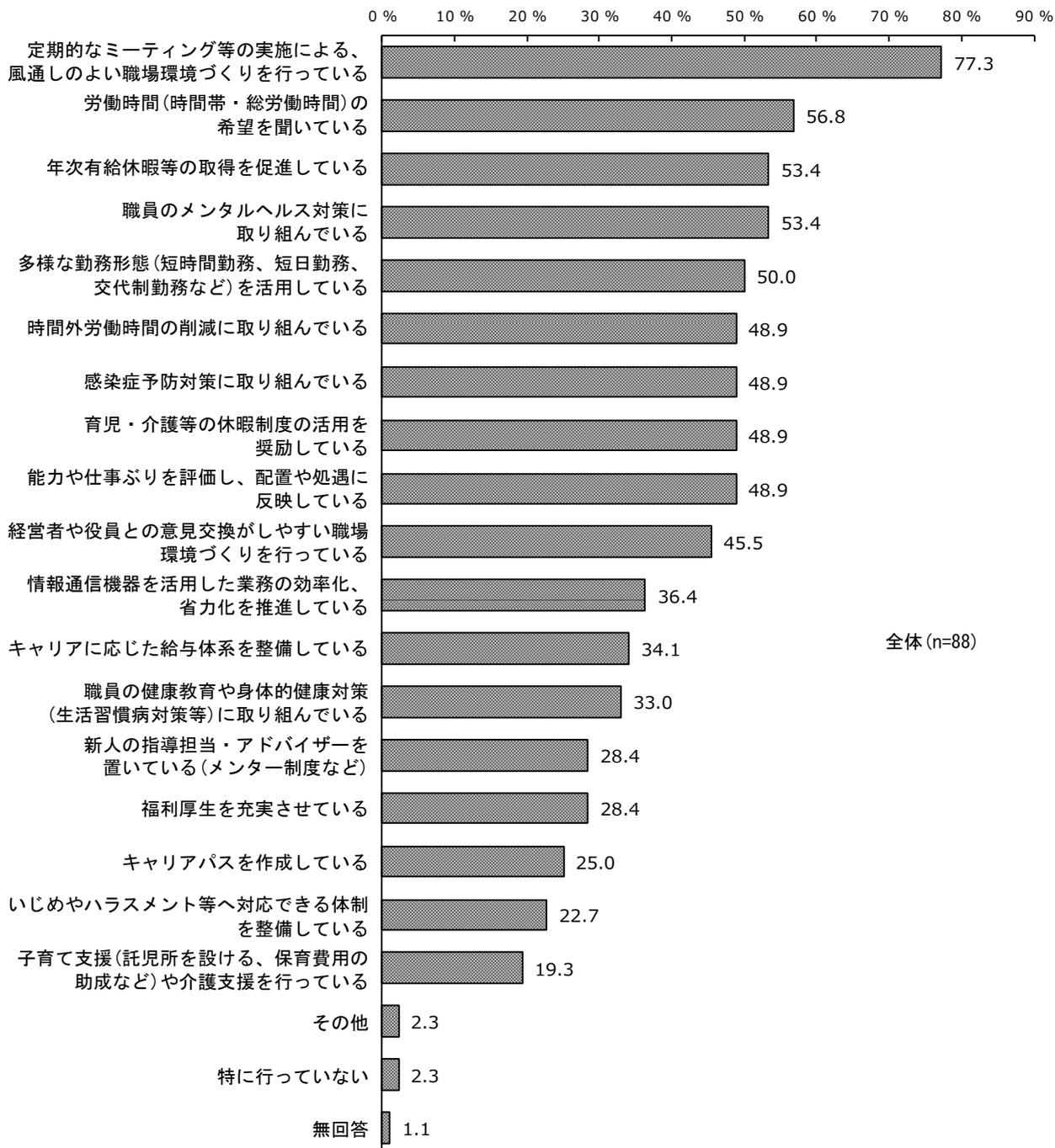
特に確保困難な職種は、「看護師・准看護師」（46.6%）が最も多く、次いで「介護福祉士」（40.9%）が多くなっている。



⑤ 職員の早期離職防止や定着促進のための取り組み（問10）

職員の早期離職防止や定着促進のための取り組みは、「定期的なミーティング等の実施による、風通しのよい職場環境づくりを行っている」（77.3%）が最も多く、「労働時間（時間帯・総労働時間）の希望を聞いている」（56.8%）、「年次有給休暇等の取得を促進している」「職員のメンタルヘルス対策に取り組んでいる」（ともに53.4%）と続いている。

■ 職員の早期離職防止や定着促進のための取り組み（複数回答）

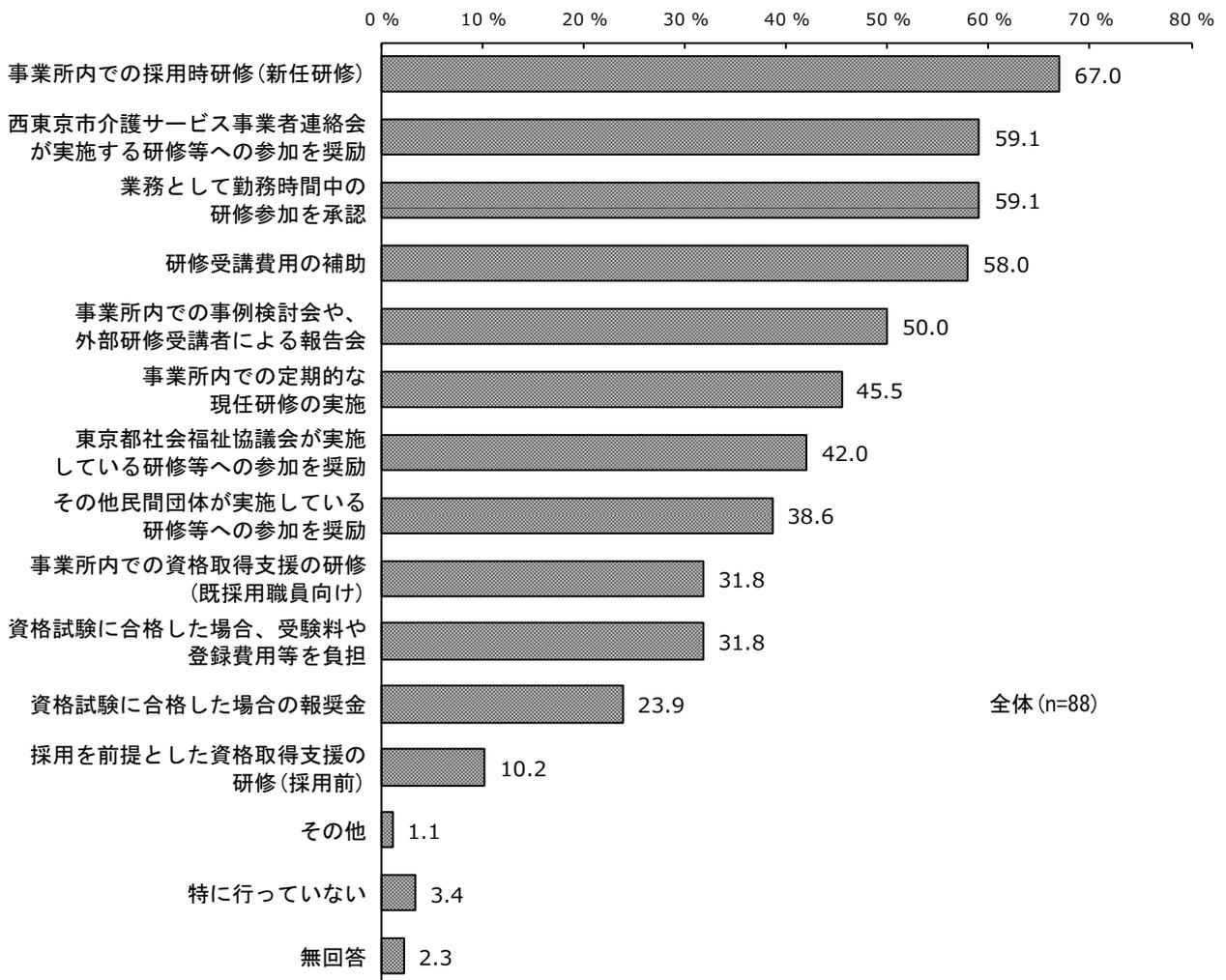


## ⑥ 職員のキャリア支援（問11）

## (1) 事業所で行っている研修や資格取得支援

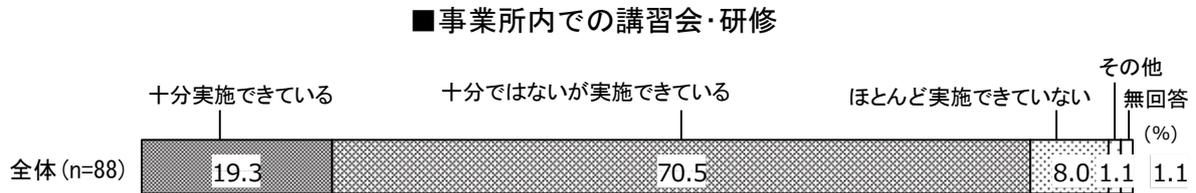
事業所で行っている研修や資格取得支援は、「事業所内での採用時研修（新任研修）」（67.0%）が最も多く、「西東京市介護サービス事業者連絡会が実施する研修等への参加を奨励」「業務として勤務時間中の研修参加を承認」（ともに 59.1%）、「研修受講費用の補助」（58.0%）と続いている。

■ 事業所で行っている研修や資格取得支援（複数回答）



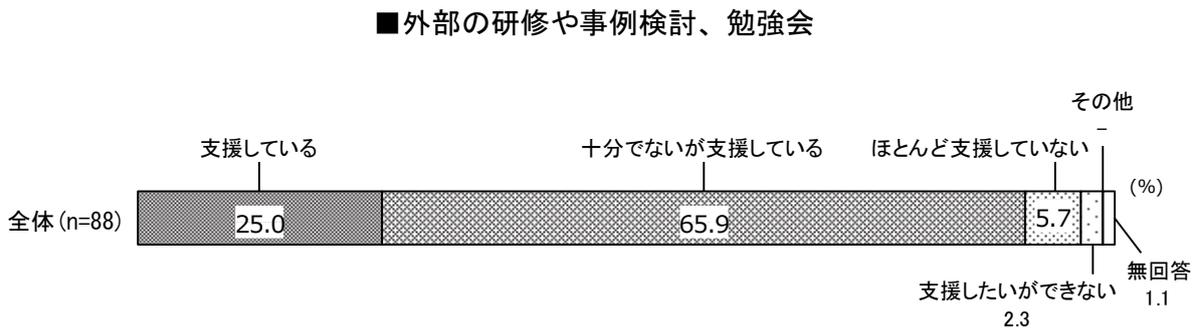
(2) 事業所内での講習会・研修

事業所内での講習会・研修の実施状況は、「十分実施できている」が19.3%、「十分ではないが実施できている」が70.5%、「ほとんど実施できていない」が8.0%となっている。



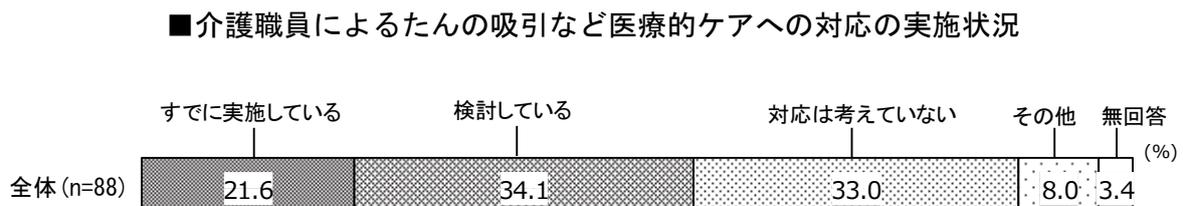
(3) 外部の研修や事例検討、勉強会

外部の研修や事例検討、勉強会参加のための職員への支援の状況は、「支援している」が25.0%、「十分でないが支援している」が65.9%、「ほとんど支援していない」が5.7%、「支援したいができない」が2.3%となっている。



⑦ 介護職員によるたんの吸引など医療的ケアへの対応の実施状況（問12）

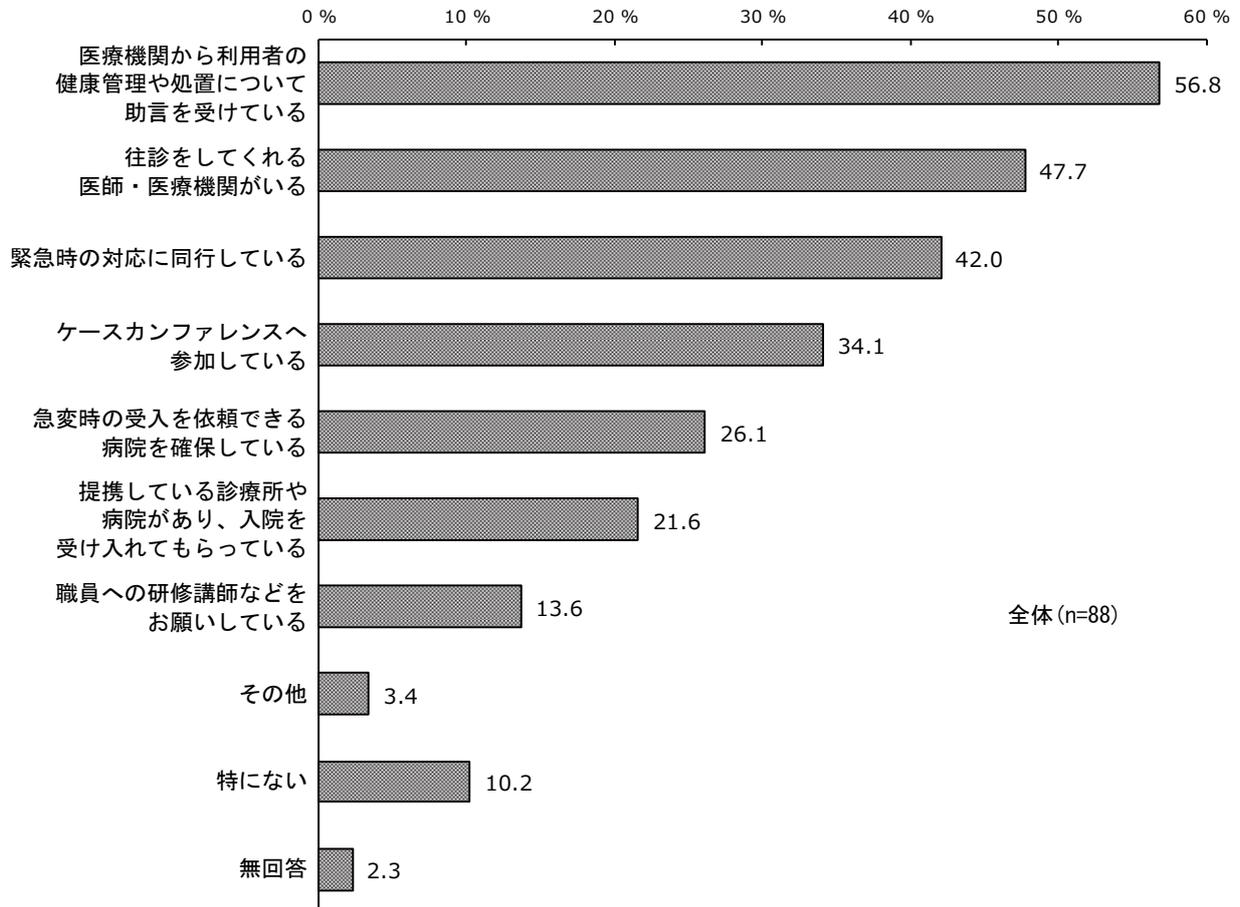
介護職員によるたんの吸引など医療的ケアへの対応の実施状況は、「すでに実施している」が21.6%、「検討している」が34.1%、「対応は考えていない」が33.0%となっている。



## ⑧ 医療機関との連携についての取り組み（問13）

医療機関との連携についての取り組みは、「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」（56.8%）が最も多く、「往診をしてくれる医師・医療機関がある」（47.7%）、「緊急時の対応に同行している」（42.0%）と続いている。

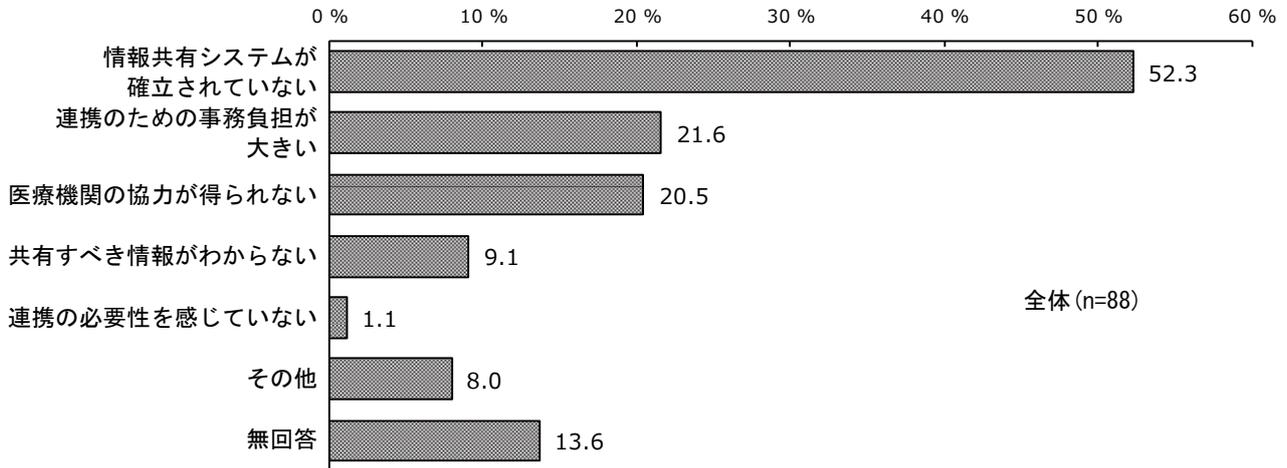
■ 医療機関との連携についての取り組み（複数回答）



⑨ 医療機関との連携を進めるうえでの課題（問14）

医療機関との連携を進めるうえでの課題は、「情報共有システムが確立されていない」（52.3%）が最も多く、「連携のための事務負担が大きい」（21.6%）、「医療機関の協力が得られない」（20.5%）と続いている。

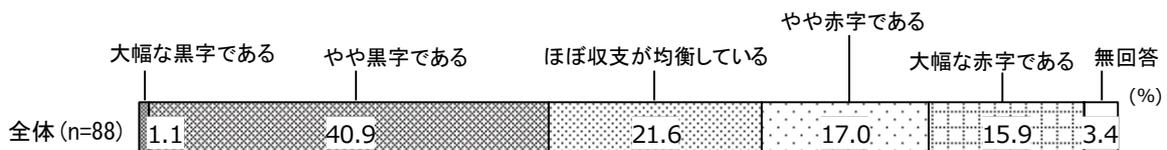
■医療機関との連携を進めるうえでの課題（複数回答）



⑩ 収支の状況（平成27年度）（問15）

平成27年度の介護事業収支は、「黒字である」（「大幅な黒字である」「やや黒字である」の合計）が42.0%、「赤字である」（「やや赤字である」「大幅な赤字である」の合計）が32.9%となっている。

■収支の状況（平成27年度）



平成25年度調査と比較すると、「大幅な赤字である」が5.9ポイント増加している。

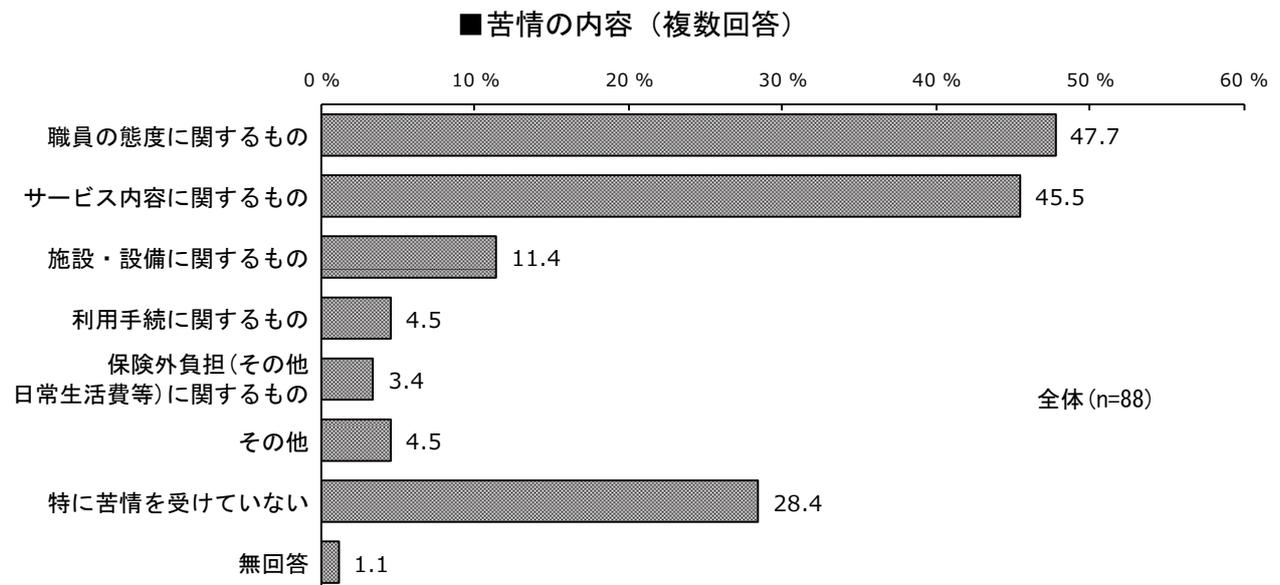
■【前回比較】収支の状況（平成27年度）

	無回答 (%)	大幅な赤字である (%)	やや赤字である (%)	ほぼ収支が均衡している (%)	やや黒字である (%)	大幅な黒字である (%)
平成28年度調査 (n=88)	3.4	15.9	17.0	21.6	40.9	1.1
平成25年度調査 (n=90)	4.4	10.0	20.0	24.4	40.0	1.1

## (3) サービスの質の向上に向けた取り組み

## ① 苦情の内容（問16）

利用者や家族から受けた苦情の内容は、「職員の態度に関するもの」（47.7%）が最も多く、次いで「サービス内容に関するもの」（45.5%）が多くなっている。また「特に苦情を受けていない」は28.4%となっている。



平成25年度調査と比較すると、「職員の態度に関するもの」が7.7ポイント増加している。

## ■ 【前回比較】 苦情の内容（複数回答）

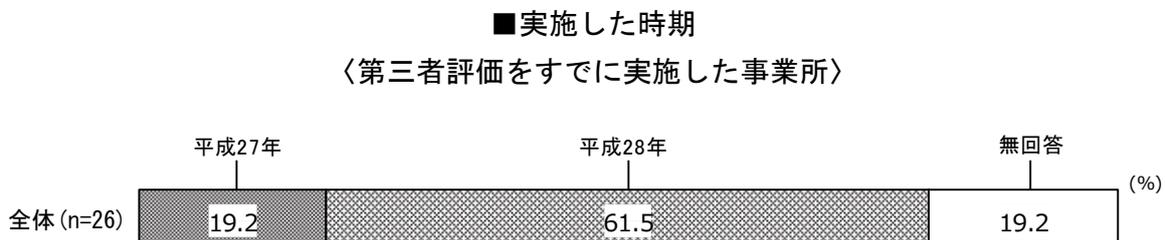
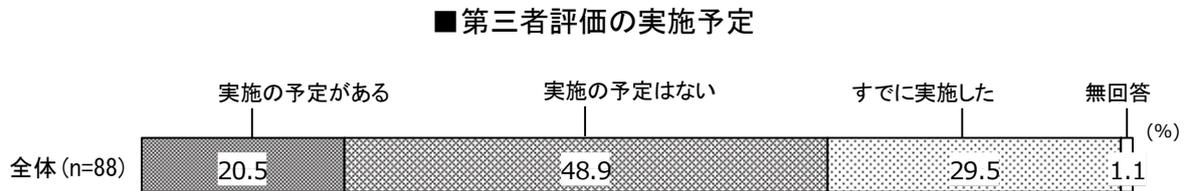
	職員の態度に関するもの	サービス内容に関するもの	施設・設備に関するもの	利用手続に関するもの	保険外負担(その他日常生活費等)に関するもの	その他	特に苦情を受けていない	無回答
平成28年度調査 (n=88)	47.7	45.5	11.4	4.5	3.4	4.5	28.4	1.1
平成25年度調査 (n=90)	40.0	43.3	7.8	6.7	3.3	10.0	28.9	-

(%)

② 第三者評価の実施予定（問17）

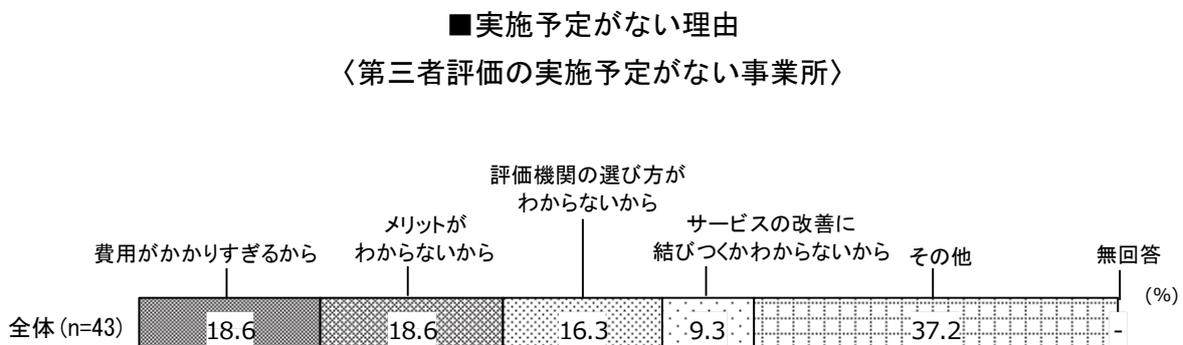
第三者評価の実施予定は、「実施の予定がある」が20.5%、「実施の予定はない」が48.9%、「すでに実施した」が29.5%となっている。

すでに実施した事業者の実施時期は、「平成27年」が19.2%、「平成28年」が61.5%となっている。



③ 実施予定がない理由（問17 付問）

第三者評価の実施予定がない事業所（問17で「実施の予定はない」と回答した事業所）の理由は、「費用がかかりすぎるから」「メリットがわからないから」（ともに18.6%）が最も多く、次いで「評価機関の選び方がわからないから」（16.3%）が多くなっている。

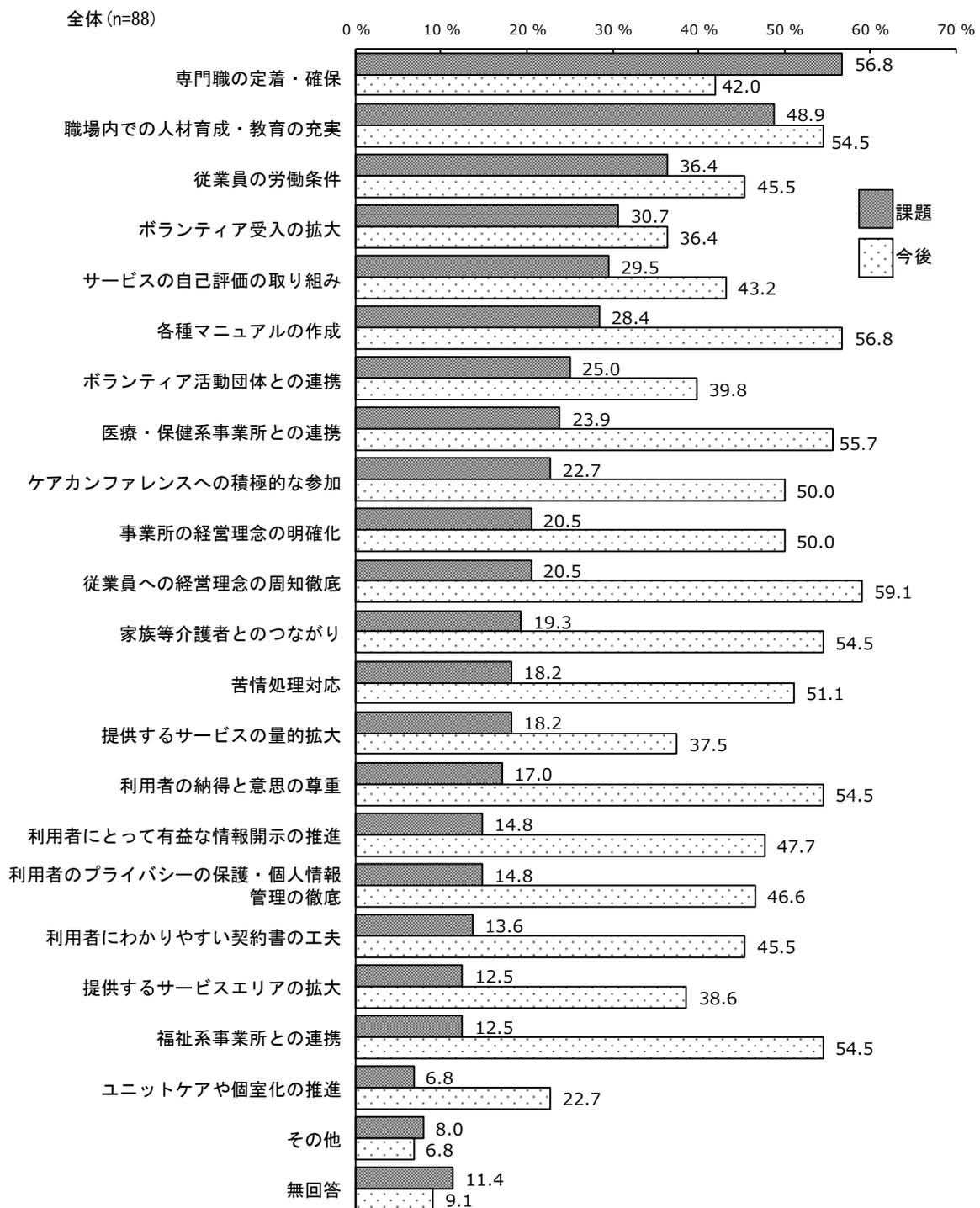


## ④ 事業所で課題としてあげられること・今後取り組むこと（続けること）（問18）

事業所で課題としてあげられることは、「専門職の定着・確保」（56.8%）が最も多く、「職場内での人材育成・教育の充実」（48.9%）、「従業員の労働条件」（36.4%）と続いている。

事業所で今後取り組むこと（続けること）は、「従業員への経営理念の周知徹底」（59.1%）が最も多く、「各種マニュアルの作成」（56.8%）、「医療・保健系事業所との連携」（55.7%）と続いている。

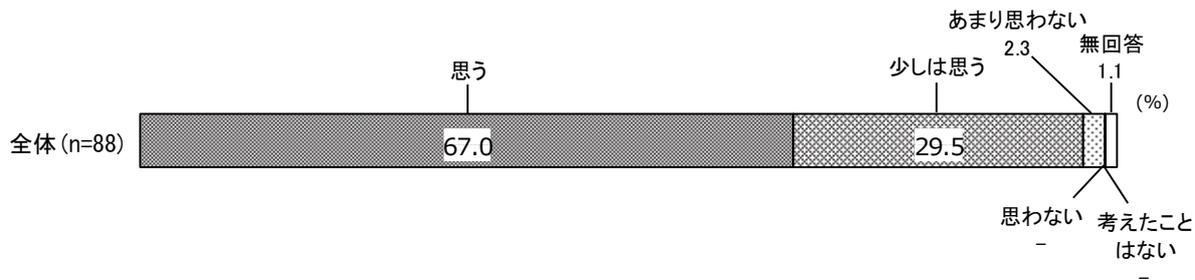
## ■事業所で課題としてあげられること・今後取り組むこと（続けること）（複数回答）



⑤ 事業所職員のサービス提供意識（問19）

事業所職員が利用者の望む生活（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については、「思う」が67.0%、「少しは思う」が29.5%となっている。

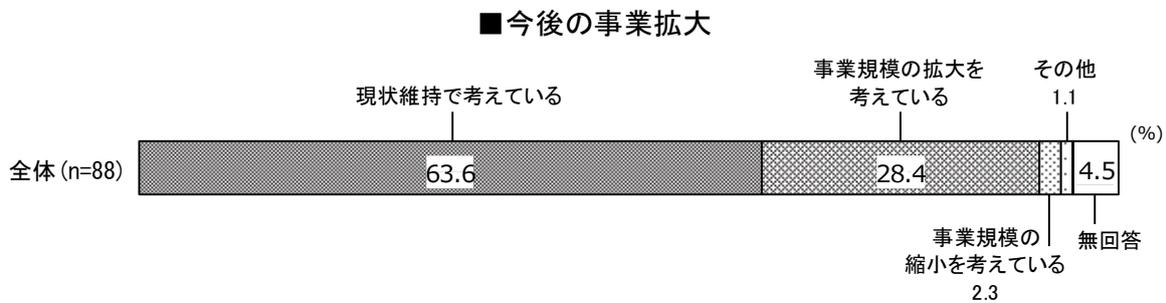
■事業所職員が利用者の望む生活（自立支援）を意識したサービス提供を行っていると思うか



## (4) 今後の運営方針

## ① 今後の事業拡大 (問 20)

今後の事業拡大については、「現状維持で考えている」が63.6%、「事業規模の拡大を考えている」が28.4%となっている。

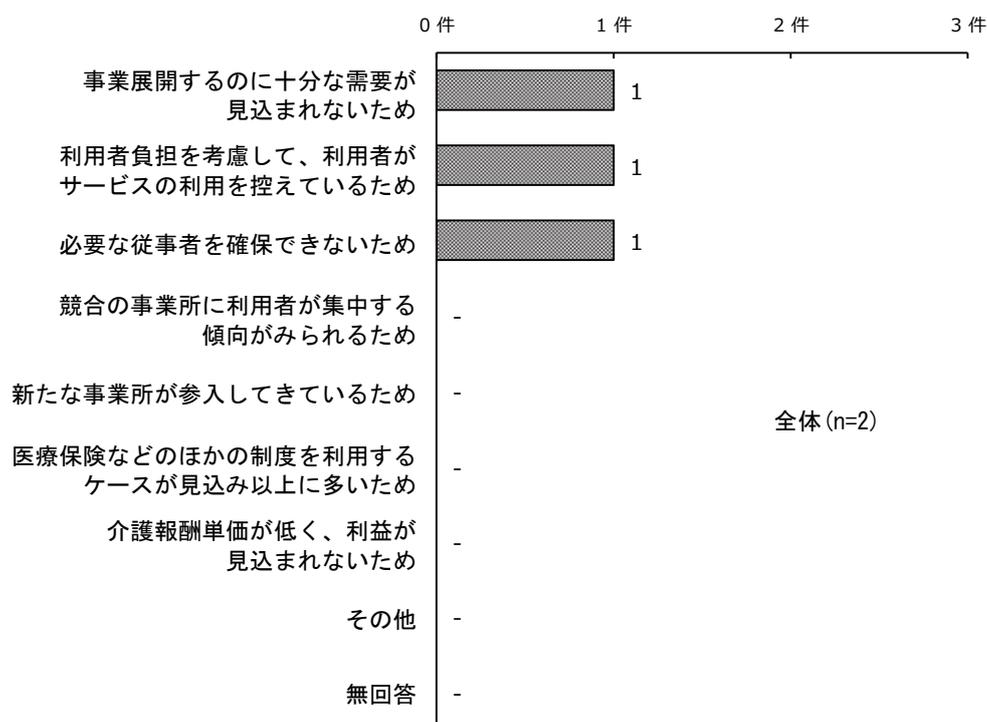


## ② 事業規模の縮小を考えている理由 (問 20 付問)

事業規模の縮小を考えている事業所 (問 20 で「事業規模の縮小を考えている」を回答した事業所) の理由は、「事業展開するのに十分な需要が見込まれないため」「利用者負担を考慮して、利用者がサービスの利用を控えているため」「必要な従事者を確保できないため」がそれぞれ1件となっている。

## ■事業規模の縮小を考えている理由 (複数回答 (2つまで))

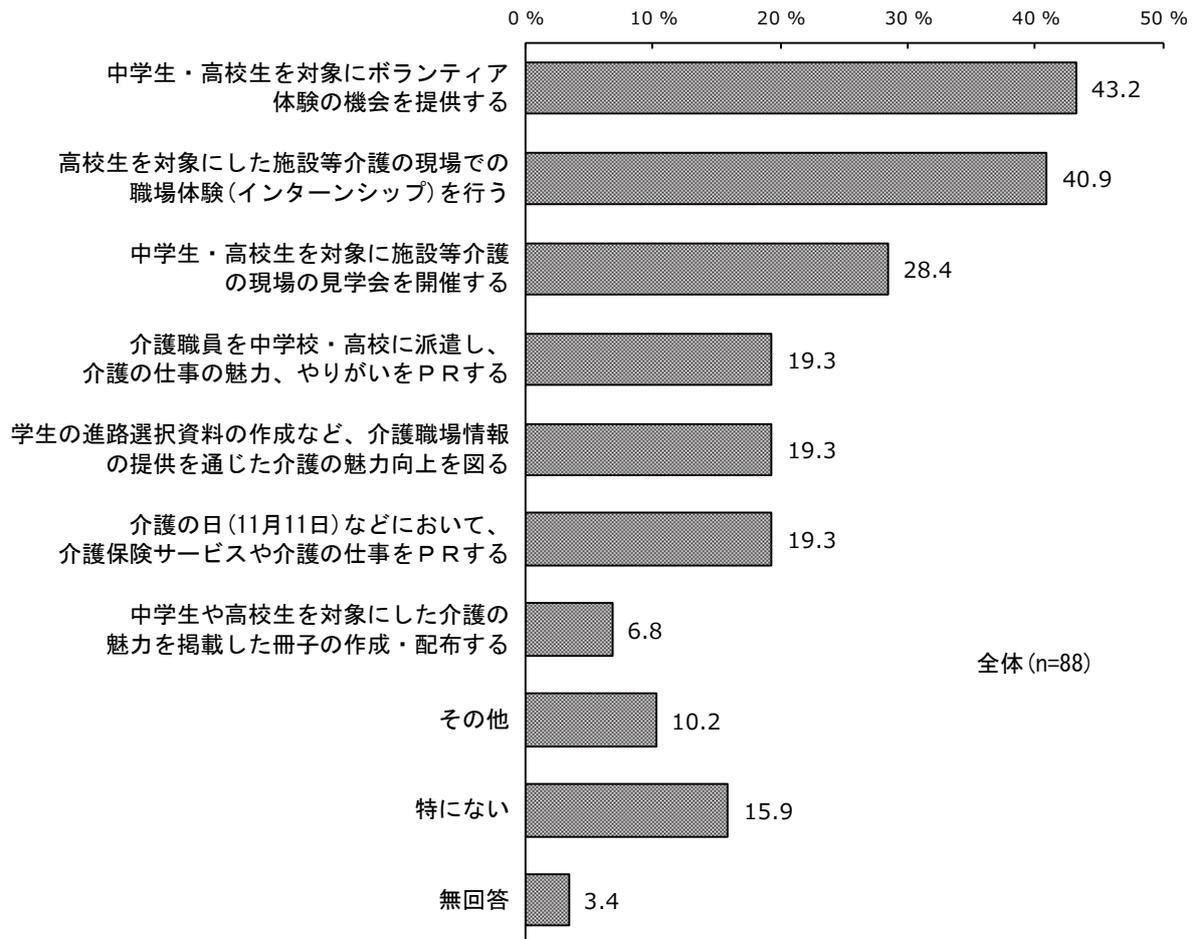
## 〈事業規模の縮小を考えている事業所〉



③ 仕事としての介護のイメージアップのために必要な取り組み（問21）

仕事としての介護のイメージアップのために必要な取り組みは、「中学生・高校生を対象にボランティア体験の機会を提供する」（43.2%）が最も多く、「高校生を対象にした施設等介護の現場での職場体験（インターンシップ）を行う」（40.9%）、「中学生・高校生を対象に施設等介護の現場の見学会を開催する」（28.4%）と続いている。

■仕事としての介護のイメージアップのために必要な取り組み（複数回答（3つまで））

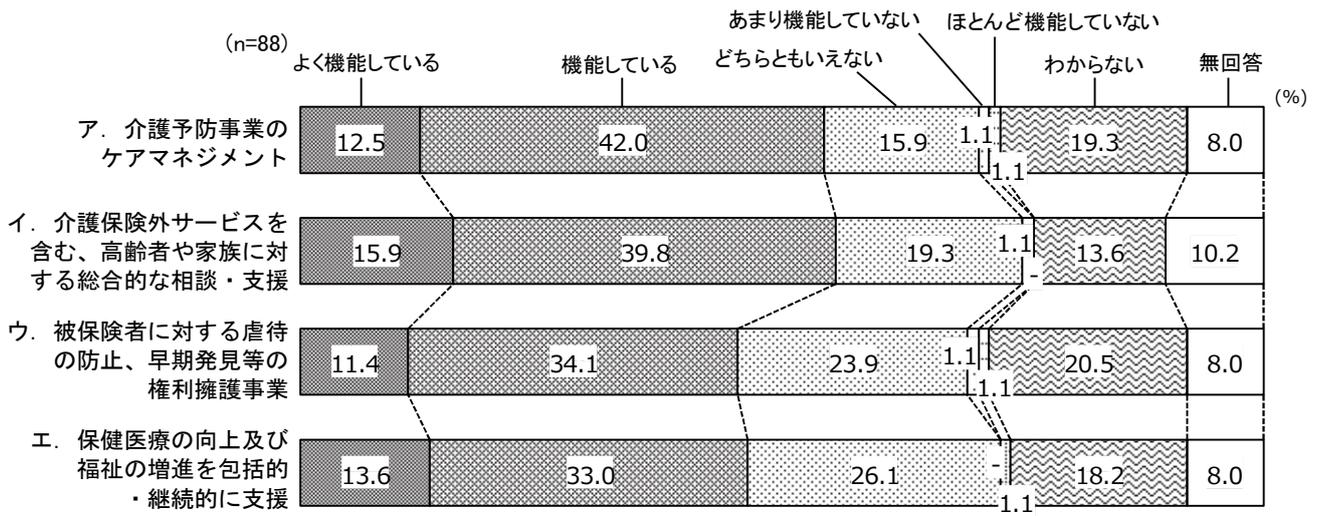


(5) 地域包括支援センター

① 地域包括支援センターの機能に対する評価 (問 22)

地域包括支援センターの4つの機能に対する評価は、どの役割も「機能している」「よく機能している」「機能している」の合計)が4割台半ばから5割台半ば程度となっている。

■地域包括支援センターの機能に対する評価



全体 (n=88)	よく機能している	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	わからない	無回答
ア. 介護予防事業のケアマネジメント	12.5	42.0	15.9	1.1	1.1	19.3	8.0
イ. 介護保険外サービスを含む、高齢者や家族に対する総合的な相談・支援	15.9	39.8	19.3	1.1	-	13.6	10.2
ウ. 被保険者に対する虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業	11.4	34.1	23.9	1.1	1.1	20.5	8.0
エ. 保健医療の向上及び福祉の増進を包括的・継続的に支援	13.6	33.0	26.1	-	1.1	18.2	8.0

## 第2章 各調査の結果

平成25年度調査と比較すると、大きな変化はみられないが、「介護予防事業のケアマネジメント」「介護保険外サービスを含む、高齢者や家族に対する総合的な相談・支援」「保健医療の向上及び福祉の増進を包括的・継続的に支援」は微増、「被保険者に対する虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業」は微減となっている。

### ■【前回比較】地域包括支援センターの機能に対する評価

※ “機能している”（「よく機能している」「機能している」の合計）の割合

	ア介 マ護 ネ予 ジ防 メ事 ン業 トの ケ	合やス介 的家を護 な族含保 相にむ險 談対、外 ・す高サ 支る齡― 援総者ビ	事発虐被 業見待保 等の險 の防者 権止に 利、対 擁早す 護期る	援括び保 的福健 ・祉医 継の療 続増の 的進向 にを上 支包及
平成28年度調査 (n=88)	54.5	55.7	45.5	46.6
平成25年度調査 (n=90)	53.3	52.2	48.9	44.4

## ② 回答の理由、要望（問22付問）

地域包括支援センターの4つの機能に対する評価の回答理由や意見・要望を自由記述形式でうかがった。主な意見は、以下のとおりとなっている。

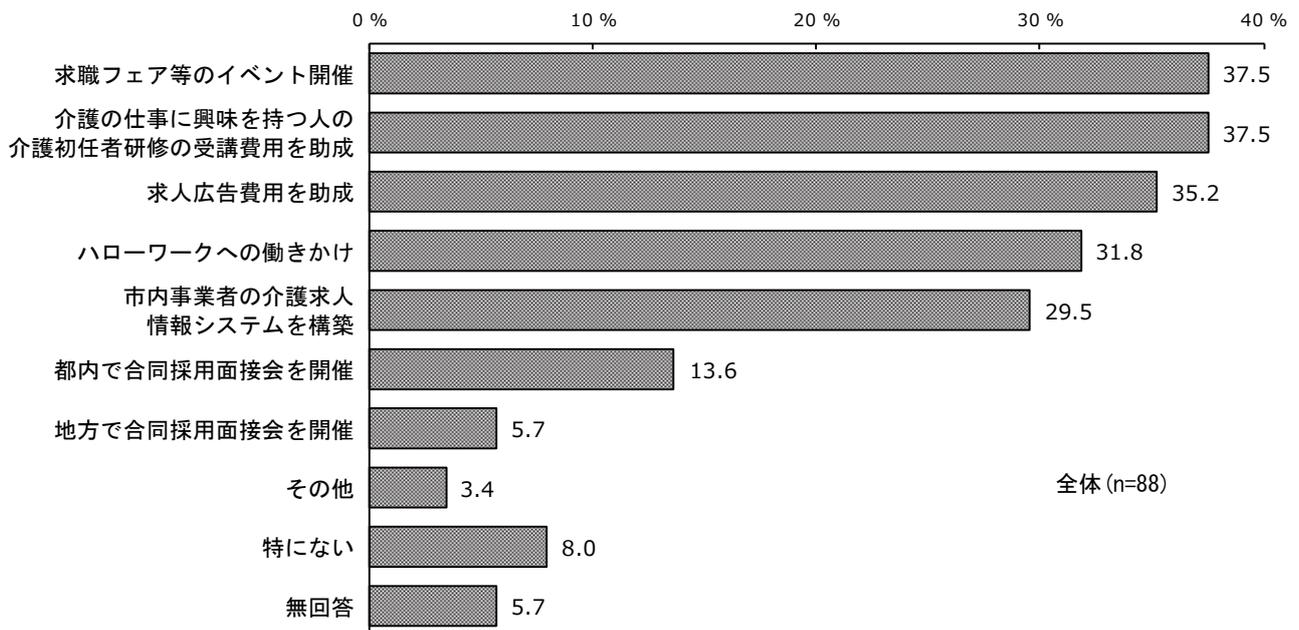
- ・虐待の判断（分離等）については、スケールを用いて有効に実施できている。危機的な介入等は迅速に行えているが、その後の対応が進まないことが多いのではないかな。
- ・生活困難者への対応に早くて驚いた。
- ・時間外や休日、特に年末年始の対応は少し弱さを感じる。
- ・各包括支援センターの役割にばらつきを感じることもある。ある程度は同じ対応、方針の方がいいのではないかな。
- ・限られた人員の中で、最大限の業務をこなしている。
- ・職員の力量が様々。レベルを均一にした方がよい。
- ・虐待の防止や権利擁護事業等についての相談先として、地域包括支援センターの周知が不十分。

## (6) 市への要望

## ① 採用・求人募集について市に望むこと（問 23）

採用・求人募集について市に望むことは、「求職フェア等のイベント開催」「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」（ともに 37.5%）が最も多く、「求人広告費用を助成」（35.2%）、「ハローワークへの働きかけ」（31.8%）と続いている。

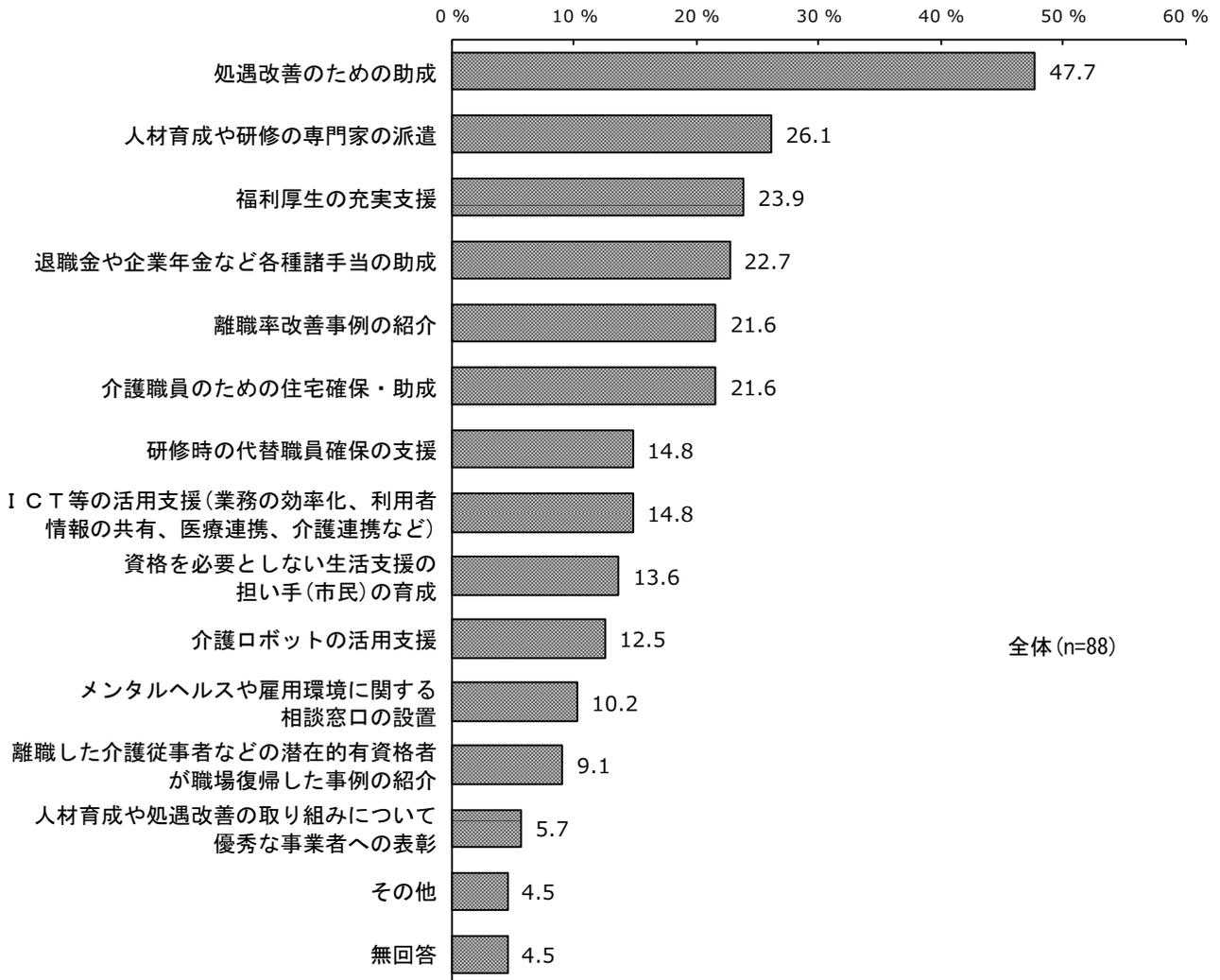
■採用・求人募集について市に望むこと（複数選択（3つまで））



② 人材の確保・育成や早期離職防止と定着促進のために有効と考えられる取り組み  
(問 24)

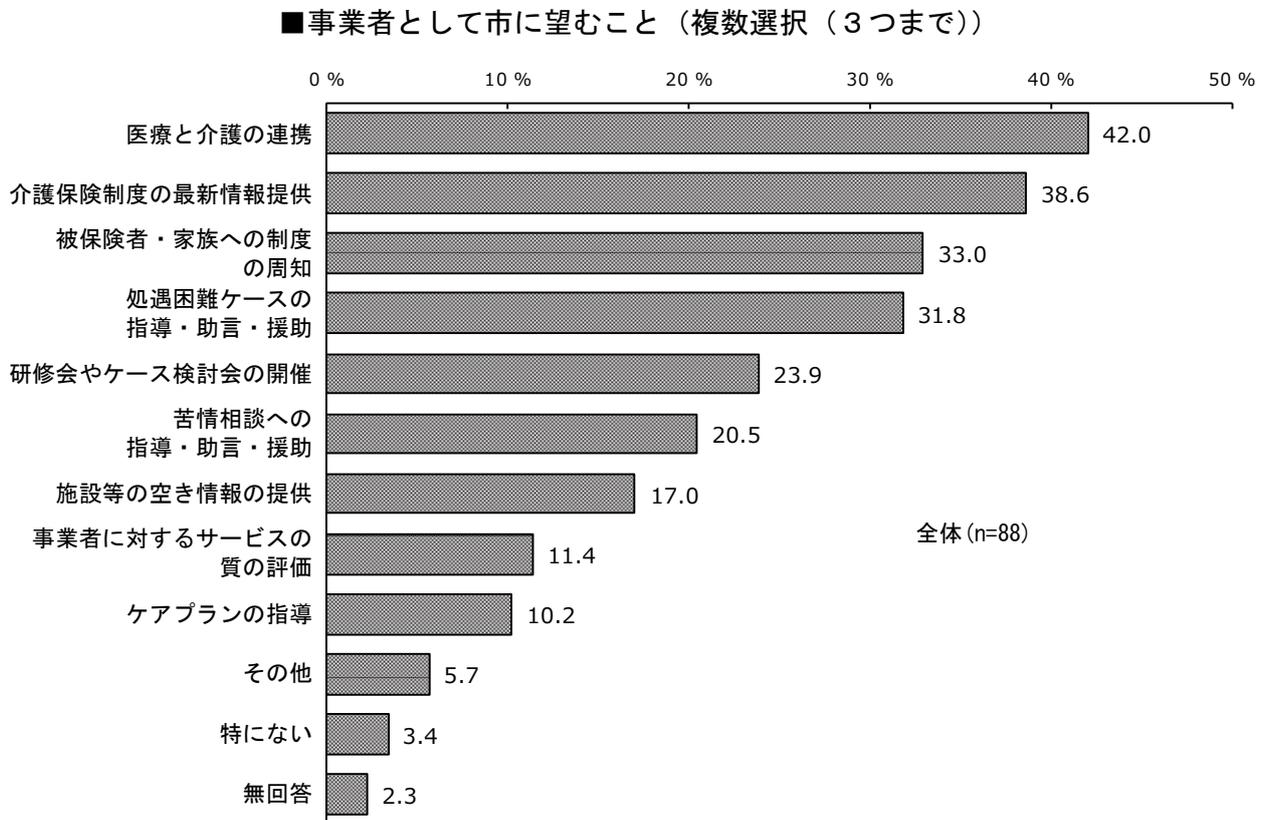
人材の確保・育成や早期離職防止と定着促進のために有効と考えられる取り組みは、「処遇改善のための助成」が 47.7%と最も多く、「人材育成や研修の専門家の派遣」(26.1%)、「福利厚生の実支援」(23.9%)と続いている。

■人材の確保・育成や早期離職防止と定着促進のために有効と考えられる取り組み  
(複数選択 (3つまで))



③ 事業者として市に望むこと（問 25）

事業者として市に望むことは、「医療と介護の連携」（42.0%）が最も多く、「介護保険制度の最新情報提供」（38.6%）、「被保険者・家族への制度の周知」（33.0%）と続いている。



平成 25 年度調査と比較すると、「医療と介護の連携」が 9.8 ポイント増加しており、「介護保険制度の最新情報提供」「研修会やケース検討会の開催」がそれぞれ 12.5 ポイント、8.3 ポイント減少している。

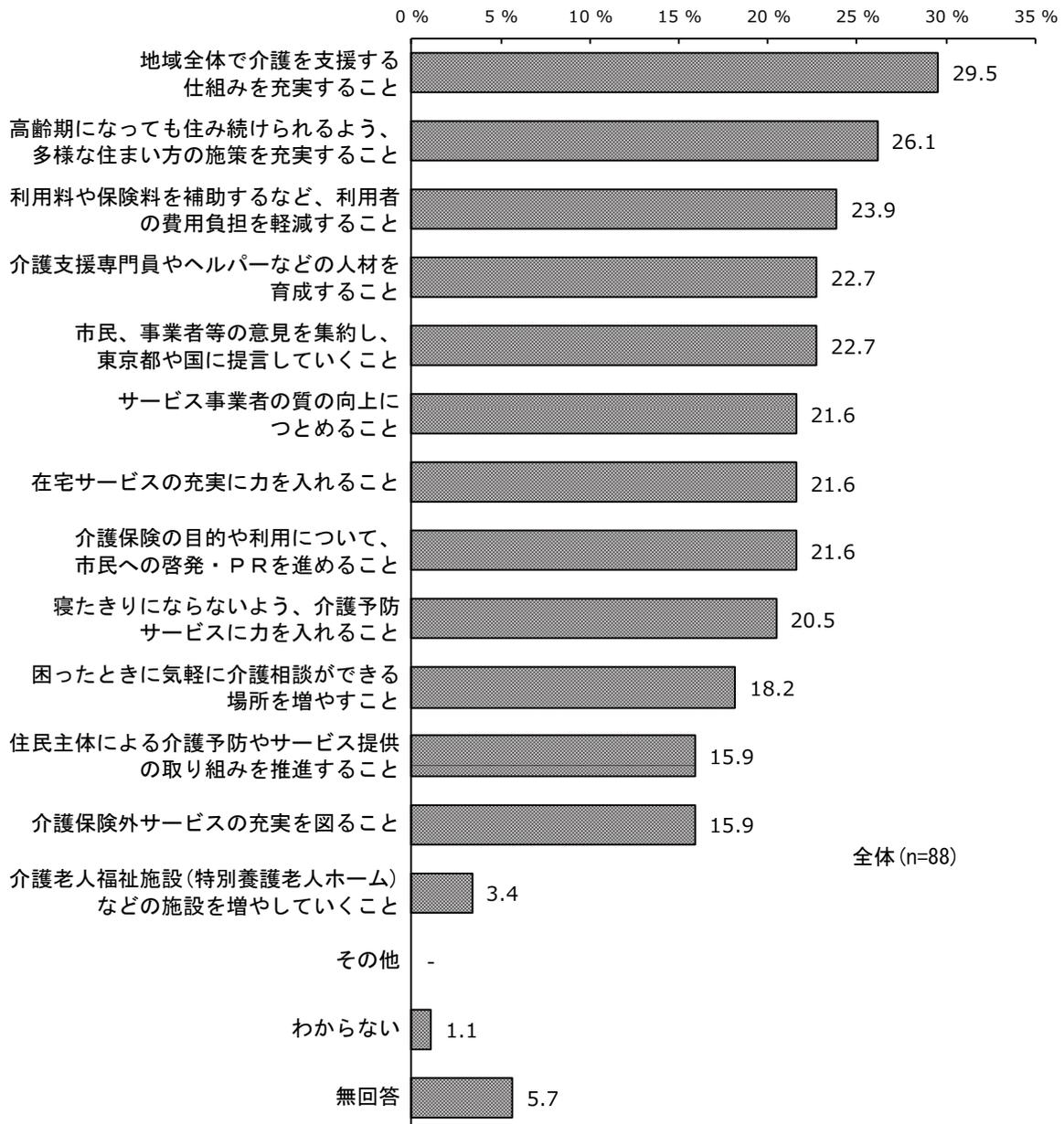
■ 【前回比較】 事業者として市に望むこと（複数選択（3つまで））

	医療と介護の連携	介護保険制度の最新情報提供	被保険者・家族への制度の周知	処遇困難ケースの指導・助言・援助	研修会やケース検討会の開催	苦情相談への指導・助言・援助	施設等の空き情報の提供	事業者に対するサービスの質の評価	ケアプランの指導	その他	特にない	無回答
平成28年度調査 (n=88)	42.0	38.6	33.0	31.8	23.9	20.5	17.0	11.4	10.2	5.7	3.4	2.3
平成25年度調査 (n=90)	32.2	51.1	31.1	35.6	32.2	25.6	13.3	10.0	12.2	10.0	3.3	5.6

④ 介護保険制度をよりよくするために市が力を入れるべきこと（問26）

介護保険制度をよりよくするために市が力を入れるべきことは、「地域全体で介護を支援する仕組みを充実すること」（29.5%）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」（26.1%）、「利用料や保険料を補助するなど、利用者の費用負担を軽減すること」（23.9%）と続いている。

■ 介護保険制度をよりよくするために市が力を入れるべきこと  
（複数選択（3つまで））



## ⑤ 介護保険事業への意見・要望（問 27）

介護保険事業について、自由記述形式でうかがい、内容ごとに分類・整理を行った。主な意見は、以下のとおりとなっている。

## ◇介護人材の確保について

- ・デイや有料ホームの数が増えて、人材確保が困難になっている。また、処遇の面においても十分とは言えず、介護職員が集まりにくい状況が続いている。
- ・在宅を支えるホームヘルパー（利用者の必要な時間に行くことのできる）は、まだまだ不足している。施設等の基盤整備とともに、マンパワーの確保策にも力を入れてほしい。
- ・今やらなければならないと思うことは「人材確保」だと思う。もはや事業所や法人単位では、限界であると感じる。

## ◇施設について

- ・特別養護老人ホームの待機者問題については、実際に認知症高齢者を抱える家庭にとっては、非常に大きな問題だと思う。
- ・グループホームの計画数を増やしてほしい。

## ◇在宅療養について

- ・西東京市は施設が多いと思うが、在宅介護のためのサービスは着実に充実してきているのだろうか。在宅を支援するサービスを、西東京市では充実させていってほしい。

## ◇集いの場づくりについて

- ・一般の高齢者が集える場所をつくり、気軽に体操ができる場所を増やせるよう、早急に体制を整えることが必要。