

高齢者の福祉や介護に関する調査 － 事業所調査 － 報 告 書

2020年3月
町田市高齢社会総合計画審議会
町田市

高齢者の福祉や介護に関する調査 ― 事業所調査 ― 報告書

目 次

I. 調査概要	1
1. 目的	1
2. 調査期間	1
3. 調査方法	1
4. 調査対象及び回収数	1
5. 本書における表記	2
(1) 圏域の表記	2
(2) サービス種別の分類	2
(3) 調査内容の一覧	3
6. 報告書の見方	4
II. 調査結果	5
1. 事業所状況	5
(1) 所在地	5
(2) 組織形態	6
(3) サービス種別	7
(4) 開設時期	8
2. 利用者の状況	9
(1) 定員と利用者数	9
(2) 退所者がした場合	12
(3) サービスの充足度	14
3. 在宅サービスについて	17
(1) 在宅サービス利用の紹介状況	17
(2) 要支援者に対する各サービスの有効度	19
4. 事業運営について	20
(1) 昨年度の決算状況	20
(2) 事業所における運営課題	21
(3) 今後3年間の事業展開	23
5. 人材育成・確保について	24
(1) 職員総数	24
(2) 職員の採用者数と離職者数の状況	25
(3) 職員確保の状況	28
(4) 職員確保の方法	29
(5) 職員の新規採用を拡大するための方策	30

(6) 職員の離職理由	31
(7) 職員の就労継続のための取り組み	33
(8) 町田市介護人材開発センターの認知度	34
6. 地域包括ケアシステムについて	39
(1) 今後強化すべき取り組み	39
(2) 他事業所と連携して取り組んでいること	40
(3) 医療ニーズがある方への対応についての課題	41
(4) 看取り対応	42
(5) 医療機関と連携して取り組んでいること	43
(6) ケアプラン作成において、地域の資源を盛り込み活用した経験	44
7. 緊急時の権利擁護の取り組みについて	46
(1) 災害等の緊急時を想定した訓練の実施状況	46
(2) 事業継続計画（BCP）策定状況	47
(3) 高齢者虐待の防止に関する研修の実施状況	48
8. 町田市への要望等	49
(1) サービス利用者からの介護保険料についての意見	49
(2) 町田市への要望	50
(3) 介護保険や高齢者福祉に関する意見	53
III. 調査票	59

I. 調査概要

1. 目的

本調査は、2021 年度～2023 年度の介護保険のサービス量の見込みや、介護保険料等について定める「第 8 期町田市介護保険事業計画」策定の基礎資料として、介護保険事業所の状況やニーズを把握し、計画に反映させることを目的に実施した。

2. 調査期間

2019 年 11 月 22 日（金）～2019 年 12 月 9 日（月）

3. 調査方法

郵送法（郵送による調査票の配付・回収）

4. 調査対象及び回収数

調 査 対 象：市内介護保険事業所

対象抽出方法：市内で介護保険サービスを提供する事業所

サービス種別	発送数	回収数	回収率
居宅介護支援	108	86	79.6%
訪問介護	84	56	66.7%
訪問入浴介護	3	1	33.3%
訪問看護	49	22	44.9%
訪問リハビリテーション	4	1	25.0%
通所介護	69	52	75.4%
通所リハビリテーション	10	8	80.0%
短期入所生活介護	25	13	52.0%
短期入所療養介護	6	2	33.3%
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	2	66.7%
夜間対応型訪問介護	1	1	100.0%
認知症対応型通所介護	22	12	54.5%

サービス種別	発送数	回収数	回収率
小規模多機能型居宅介護	5	2	40.0%
看護小規模多機能型居宅介護	2	2	100.0%
地域密着型通所介護	59	36	61.0%
介護老人福祉施設	22	18	81.8%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1	0	0.0%
介護老人保健施設	6	4	66.7%
介護療養型医療施設	1	1	100.0%
特定施設入居者生活介護	38	14	36.8%
認知症対応型共同生活介護	23	13	56.5%
高齢者支援センター（地域包括支援センター）	12	12	100.0%
全体	553	358	64.7%

5. 本書における表記

(1) 圏域の表記

本報告書における「圏域」は、「問1所在地」で得た回答で、下表のとおり分類している。

堺・忠生圏域	堺第1	相原町
	堺第2	小山町、小山ヶ丘、上小山田町
	忠生第1	下小山田町、忠生、小山田桜台、矢部町、常盤町、根岸町、根岸、函師町
	忠生第2	山崎町、山崎、木曽町、木曽西、木曽東
鶴川圏域	鶴川第1	小野路町、野津田町、金井、金井町、大蔵町、薬師台
	鶴川第2	能ヶ谷、三輪町、三輪緑山、広袴町、広袴、真光寺町、真光寺、鶴川
町田圏域	町田第1	原町田、中町、森野、旭町
	町田第2	本町田
	町田第3	玉川学園、東玉川学園、南大谷
南圏域	南第1	鶴間、小川、つくし野、南つくし野、南町田
	南第2	金森、金森東、南成瀬、成瀬が丘
	南第3	成瀬、西成瀬、高ヶ坂、成瀬台

(2) サービス種別の分類

	サービス類型別	サービス分類別	サービス種別
共通	C M		居宅介護支援
	在宅系	訪問型	訪問介護(国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む) 訪問入浴介護 訪問看護 訪問リハビリテーション 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 夜間対応型訪問介護
		通所型	通所介護(国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む) 通所リハビリテーション 認知症対応型通所介護 地域密着型通所介護
		短期入所型	短期入所生活介護 短期入所療養介護
		多機能型	小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護
	入所系	介護施設	介護老人福祉施設 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 介護老人保健施設 介護療養型医療施設
		GH・特定施設	特定施設入居者生活介護 認知症対応型共同生活介護
	支セ		高齢者支援センター(地域包括支援センター)

(3) 調査内容の一覧

「○」は、各設問に回答するサービス類型をあらわしている。

設 問	該当サービス類型			
	CM	在宅系	入所系	支セ
問 1 所在地(単数回答)	○	○	○	○
問 2 組織形態(単数回答)	○	○	○	○
問 3 サービス種別(単数回答)	○	○	○	○
問 4 定員と利用者数	○	○	○	
問 5 退所者が出了た場合(単数回答) 問 5-1 入所を断られたときの主な理由(複数回答)			○	
問 6 サービスの充足度(単数回答)	○	○	○	○
問 7 在宅サービス利用の紹介状況(単数回答) 問 7-1 未紹介、未利用の理由(複数回答)	○			○
問 8 要支援者に対する各サービスの有効度(単数回答)		○		
問 9 昨年度の決算状況(単数回答)	○	○	○	
問 10 事業所における運営課題(複数回答)	○	○	○	○
問 11 今後 3 年間の事業展開(単数回答)	○	○	○	○
問 12-1 開設時期 問 12-2 職員総数 問 12-3 職員の採用者数と離職者数の状況 問 12-4 正規・非正規別、年齢別採用者数と離職者数	○	○	○	○
問 13 職員確保の状況(単数回答)	○	○	○	○
問 14 職員確保の方法(複数回答)	○	○	○	○
問 15 職員の新規採用を拡大するための方策(複数回答)		○	○	
問 16 職員の離職理由(複数回答)	○	○	○	○
問 17 職員の就労継続のための取り組み(複数回答)	○	○	○	○
問 18 町田市介護人材開発センターの認知度(単数回答) 問 18-1 町田市介護人材開発センターに求めること(自由記述)	○	○	○	○
問 19 地域包括ケアシステム推進に向け、今後強化すべき取り組み(複数回答)	○	○	○	○
問 20 他事業所と連携して取り組んでいること(複数回答)	○	○	○	○
問 21 医療ニーズがある方への対応についての課題(複数回答)	○	○	○	○
問 22 看取り対応(単数回答)		○	○	
問 23 医療機関と連携して取り組んでいること(複数回答)	○	○	○	○
問 24 ケアプラン作成において、地域資源を盛り込み活用した経験(単数回答) 問 24-1 活用した地域資源(複数回答)	○			○
問 25 災害等の緊急時を想定した訓練の実施状況(複数回答)	○	○	○	○
問 26 事業継続計画(BCP)策定状況(単数回答)	○	○	○	○
問 27 高齢者虐待の防止に関する研修の実施状況(単数回答)	○	○	○	
問 28 サービス利用者からの介護保険料についての意見(単数回答)	○	○	○	○
問 29 町田市への要望(複数回答) 問 29-1 理由と具体的な内容(自由記述)	○	○	○	○
問 30 介護保険や高齢者福祉に関する意見(自由記述)	○	○	○	○

6. 報告書の見方

- ・ 百分率（％）は、すべて小数点以下第2位を四捨五入した数値であるため、合計が100％にならない場合がある。
- ・ 本文中に掲載した図表の単位は、特にことわりのない限り、「％」であらわしている。
- ・ グラフ内の（ ）は、質問の回答数（母数）を表している。
- ・ グラフ内の「回答者」は、各設問に該当する回答の総数であり、回答率（％）の母数をあらわしている。

II. 調査結果

1. 事業所状況

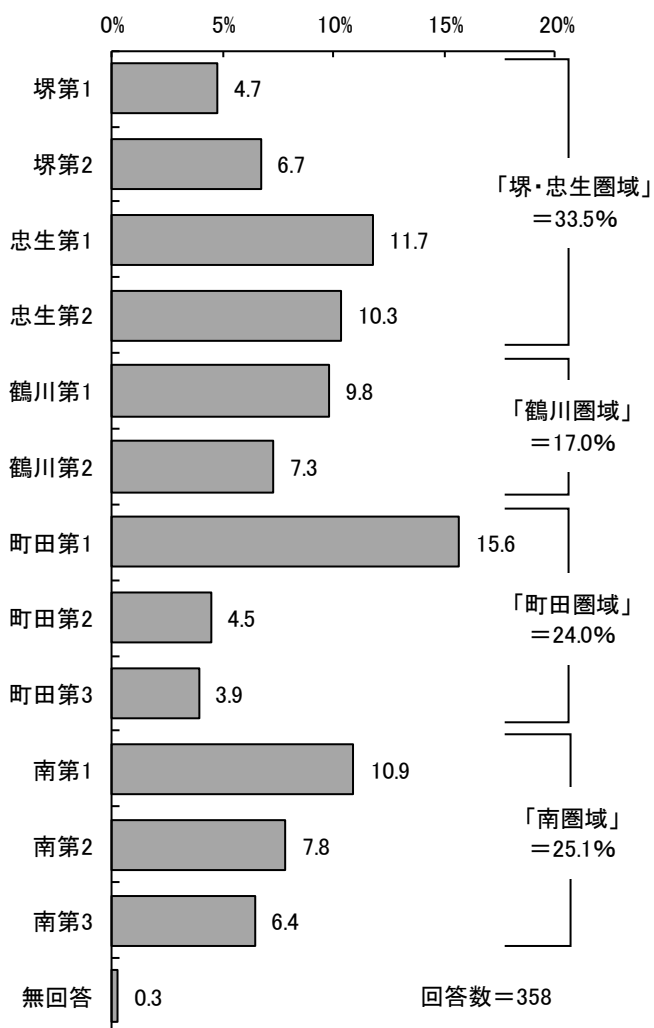
(1) 所在地

問1 貴事業所の所在地をお答えください。(〇は1つ) **共通**

回答事業所の所在地は、「町田第1」(15.6%)が最も高く、次いで「忠生第1」(11.7%)、「南第1」(10.9%)、「忠生第2」(10.3%)と続いている。

圏域で分類すると、「堺・忠生圏域」が33.5%、「南圏域」が25.1%、「町田圏域」が24.0%、「鶴川圏域」が17.0%となっている。

図表 1-1 所在地(単数回答)



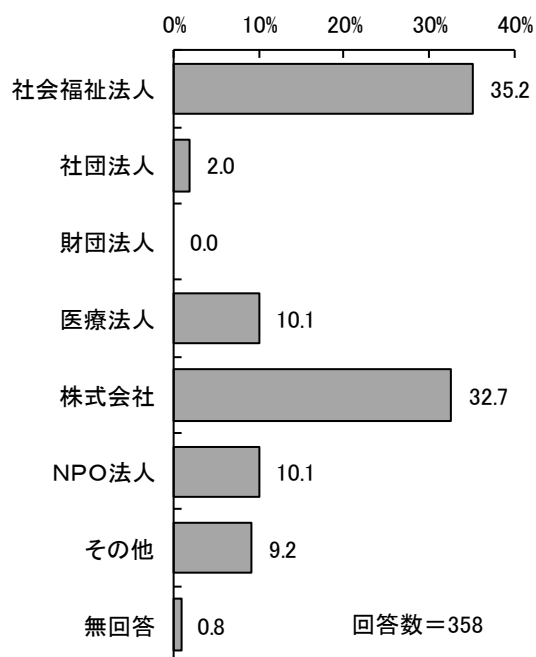
※ 「 」の合計値は、それぞれが小数点以下第2位を四捨五入した数値であるため異なっている

(2) 組織形態

問 2 組織形態をお答えください。(○は1つ) **共通**

回答事業所の組織形態は、「社会福祉法人」(35.2%)が最も高く、次いで「株式会社」(32.7%)「医療法人」(10.1%)、「NPO法人」(10.1%)と続いている。

図表 1-2 組織形態(単数回答)



(3) サービス種別

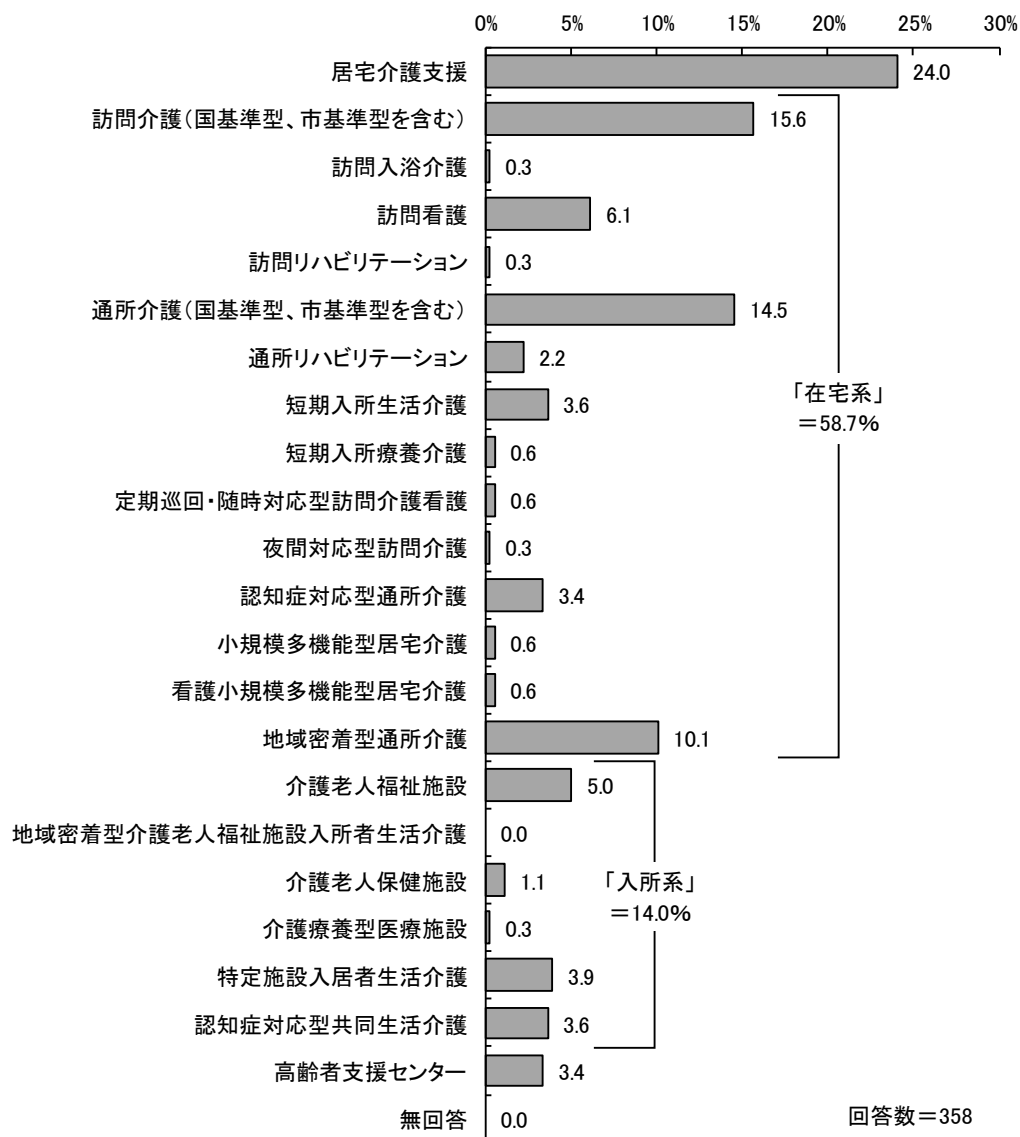
問3 貴事業所の種類（あて名ラベルに記載のサービス種別）をお答えください。

（○は1つ） **共通**

回答事業所のサービス種別は、「居宅介護支援」（24.0%）が最も高く、次いで「訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）」（15.6%）、「通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）」（14.5%）、「地域密着型通所介護」（10.1%）と続いている。

サービス種別を分類すると、「在宅系」は58.7%、「入所系」は14.0%となっている。

図表 1-3 サービス種別（単数回答）



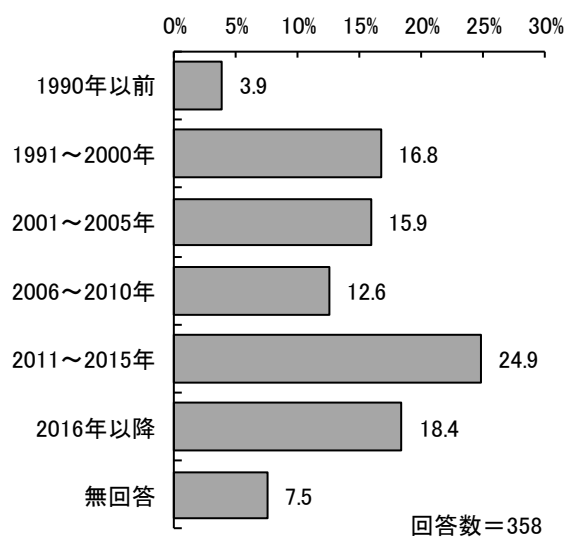
※「 」の合計値は、それぞれが小数点以下第2位を四捨五入した数値であるため異なっている

(4) 開設時期

問 12-1 貴事業所の開設時期について、ご記入ください。(数値を記入) 共通

回答事業所の開設時期は、「2011～2015 年」(24.9%) が最も高く、次いで「2016 年以降」(18.4%)、「1991～2000 年」(16.8%)、「2001～2005 年」(15.9%)、「2006～2010 年」(12.6%) となっている。

図表 1-4 開設時期(単数回答)



2. 利用者の状況

(1) 定員と利用者数

問4 貴事業所（問3で○をつけたサービス種別の事業所）の2019年10月の利用者は何人ですか。要介護度別に市民・市民以外の方の内訳を記入してください。

C M 在宅系 入所系

回答事業所全体の定員数の平均は41.6人、平均利用者数／日の平均は29.9人、稼働率の平均は78.5%となっている。各サービスごとの平均は下表のとおりである。

図表 2-1 定員数、平均利用者数、稼働率(平均)

	定員数		平均利用者数/日		稼働率	
	回答数	平均	回答数	平均	回答数	平均
全体	174	41.6 人	213	29.9 人	160	78.5%
居宅介護支援			6	75.1 人		
訪問介護(国基準型、市基準型訪を含む)			32	29.5 人		
訪問入浴介護			1	21.0 人		
訪問看護			9	16.2 人		
訪問リハビリテーション			1	4.5 人		
通所介護(国基準型、市基準型訪を含む)	52	35.2 人	52	23.9 人	52	70.0%
通所リハビリテーション	8	23.6 人	7	14.9 人	7	58.8%
短期入所生活介護	13	13.7 人	13	13.5 人	13	105.7%
短期入所療養介護	1	5.0 人	2	2.1 人	1	20.0%
定期巡回・随時対応型訪問介護看護			2	17.0 人		
夜間対応型訪問介護			1	1.2 人		
認知症対応型通所介護	11	18.4 人	11	9.4 人	11	54.1%
小規模多機能型居宅介護	2	25.0 人	2	18.0 人	2	72.0%
看護小規模多機能型居宅介護	2	25.5 人	2	6.5 人	2	25.7%
地域密着型通所介護	35	13.7 人	33	9.6 人	33	79.7%
介護老人福祉施設	18	96.1 人	15	95.8 人	15	97.1%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	-	0	-	0	-
介護老人保健施設	4	105.0 人	4	95.9 人	4	91.3%
介護療養型医療施設	1	170.0 人	1	161.0 人	1	94.7%
特定施設入居者生活介護	14	123.6 人	8	76.0 人	8	84.1%
認知症対応型共同生活介護	13	16.6 人	11	16.3 人	11	99.5%

※居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護については、平均利用者数／日のみ

※訪問介護、通所介護については、総合事業（国基準型サービス、市基準型サービス）も含む

稼働率を開所年でみると、全体では事業所の開所年が新しいほど、稼働率は低い傾向がある。
サービス種別では、下表のとおりとなっている。

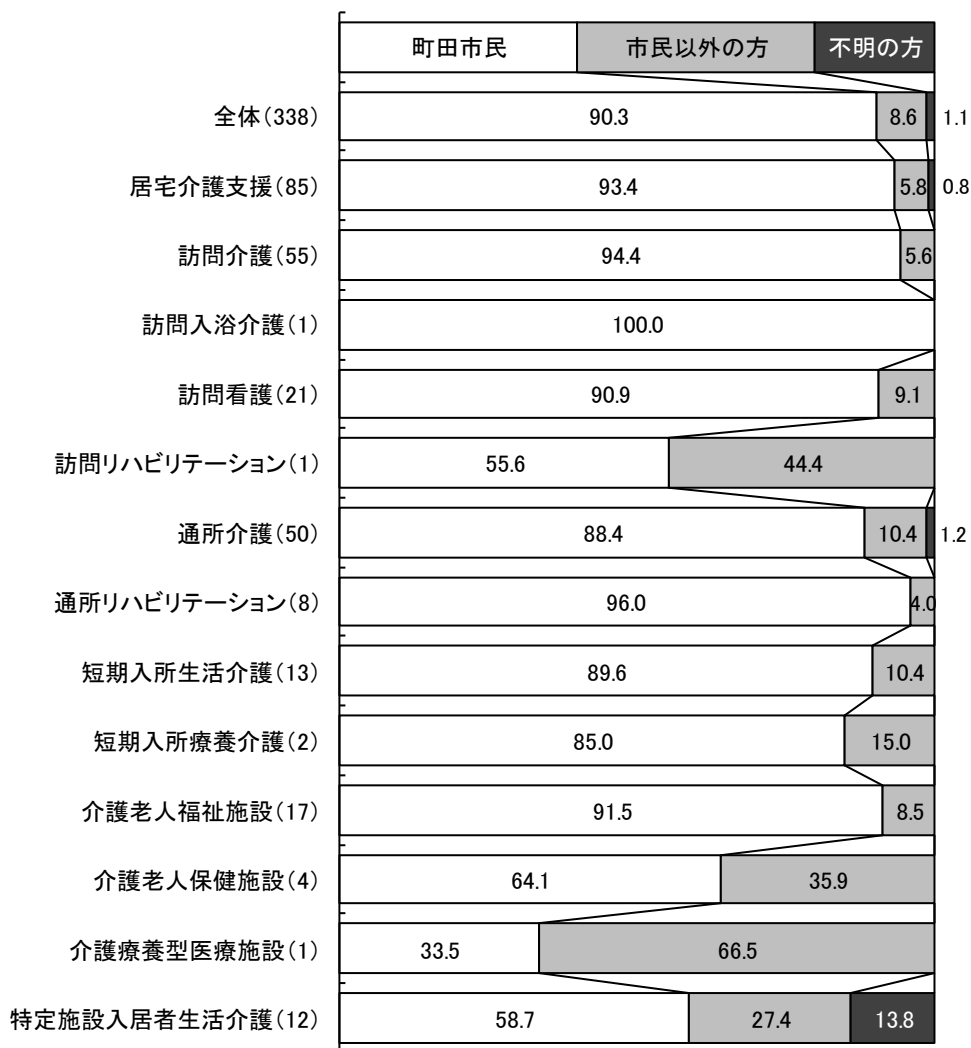
図表 2-2 稼働率(平均)/開所年/サービス種別

	全体	1990 年 以前に 開所	1991～ 2000 年 に開所	2001～ 2005 年 に開所	2006～ 2010 年 に開所	2011～ 2015 年 に開所	2016 年 以降に 開所
全体	78.5	93.7	74.7	77.4	76.6	86.0	59.8
通所介護(国基準型、市基準型訪を含む)	70.0	65.8	75.3	76.8	70.9	76.6	54.7
通所リハビリテーション	58.8	－	61.1	－	－	－	50.0
短期入所生活介護	105.7	135.6	98.8	93.8	95.3	91.9	72.0
短期入所療養介護	20.0	－	20.0	－	－	－	－
認知症対応型通所介護	54.1	57.5	43.5	68.5	63.3	60.3	－
小規模多機能型居宅介護	72.0	－	－	－	52.0	92.0	－
看護小規模多機能型居宅介護	25.7	－	－	－		36.0	15.4
地域密着型通所介護	79.7		78.3	60.0	63.4	89.1	74.4
介護老人福祉施設	97.1	96.9	98.4	95.0	95.3	97.9	－
地域密着型介護老人保健施設入所者生活介護	－	－	－	－	－	－	－
介護老人保健施設	91.3	－	91.3	－	－	－	－
介護療養型医療施設	94.7	94.7	－	－	－	－	－
特定施設入居者生活介護	84.1	－	71.1	80.5	78.6	95.1	－
認知症対応型共同生活介護	99.5	－	100.0	100.0	100.0	98.9	100.0

利用者の割合（町田市民・市民以外の方）は、全体でみると、「町田市民」が 90.3%、「市民以外の方」が 8.6%となっている。

サービス種別でみると、「市民以外の方」の割合が最も高いのは、介護療養型医療施設の 66.5%で、次いで訪問リハビリテーション（44.4%）、介護老人保健施設（35.9%）、特定施設入居者生活介護（27.4%）、短期入所療養介護（15.0%）、通所介護、短期入所生活介護（ともに 10.4%）と続いている。

図表 2-3 利用者の割合（町田市民・市民以外の方）



※地域密着型サービスを除く

(2) 退所者が出た場合

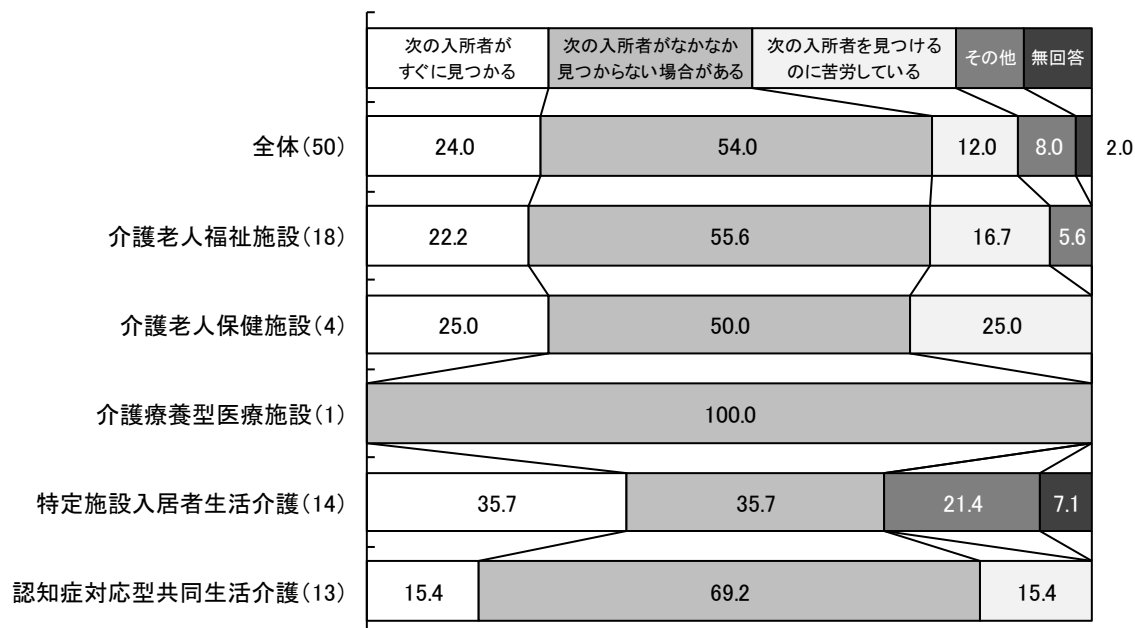
問 5 退所者が出た場合、すぐに次の入所者が見つかりますか。(○は1つ)

問 5-1 問 5 で「2.」または「3.」と回答した事業所におたずねします。入所を断られたときの主な理由は何ですか。(当てはまるもの全てに○) **入所系**

退所者が出た場合、「次の入所者がなかなか見つからない場合がある(待機者の方に入所を断られる場合がある)」(54.0%) が最も高く、次いで「次の入所者がすぐに見つかる」(24.0%)、「次の入所者を見つけるのに苦労している(待機者の方に頻繁に入所を断られる)」(12.0%) となっている。

施設の種別でみると、特定施設入居者生活介護では、「次の入所者がすぐに見つかる」が 35.7% で、他の施設より高くなっている。

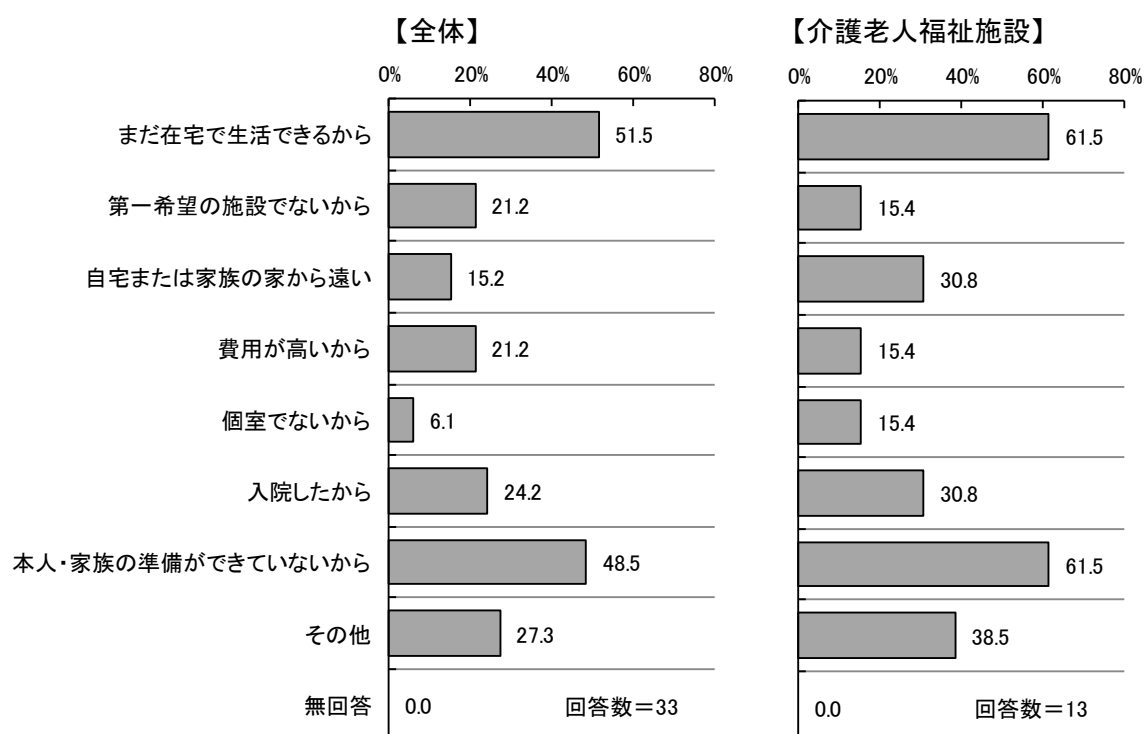
図表 2-4 退所者が出た場合(単数回答)



入所を断られたときの主な理由は、「まだ在宅で生活できるから」(51.5%)が最も高く、次いで「本人・家族の準備ができていないから」(48.5%)、「入院したから」(24.2%)、「第一希望の施設でないから」「費用が高いから」(ともに21.2%)、「自宅または家族の家から遠い」(15.2%)、「個室でないから」(6.1%)となっている。

介護老人福祉施設の理由をみると、「第一希望の施設でないから」「費用が高いから」以外の理由はすべて全体を上回っている。

図表 2-5 入所を断られたときの主な理由(複数回答)



(3) サービスの充足度

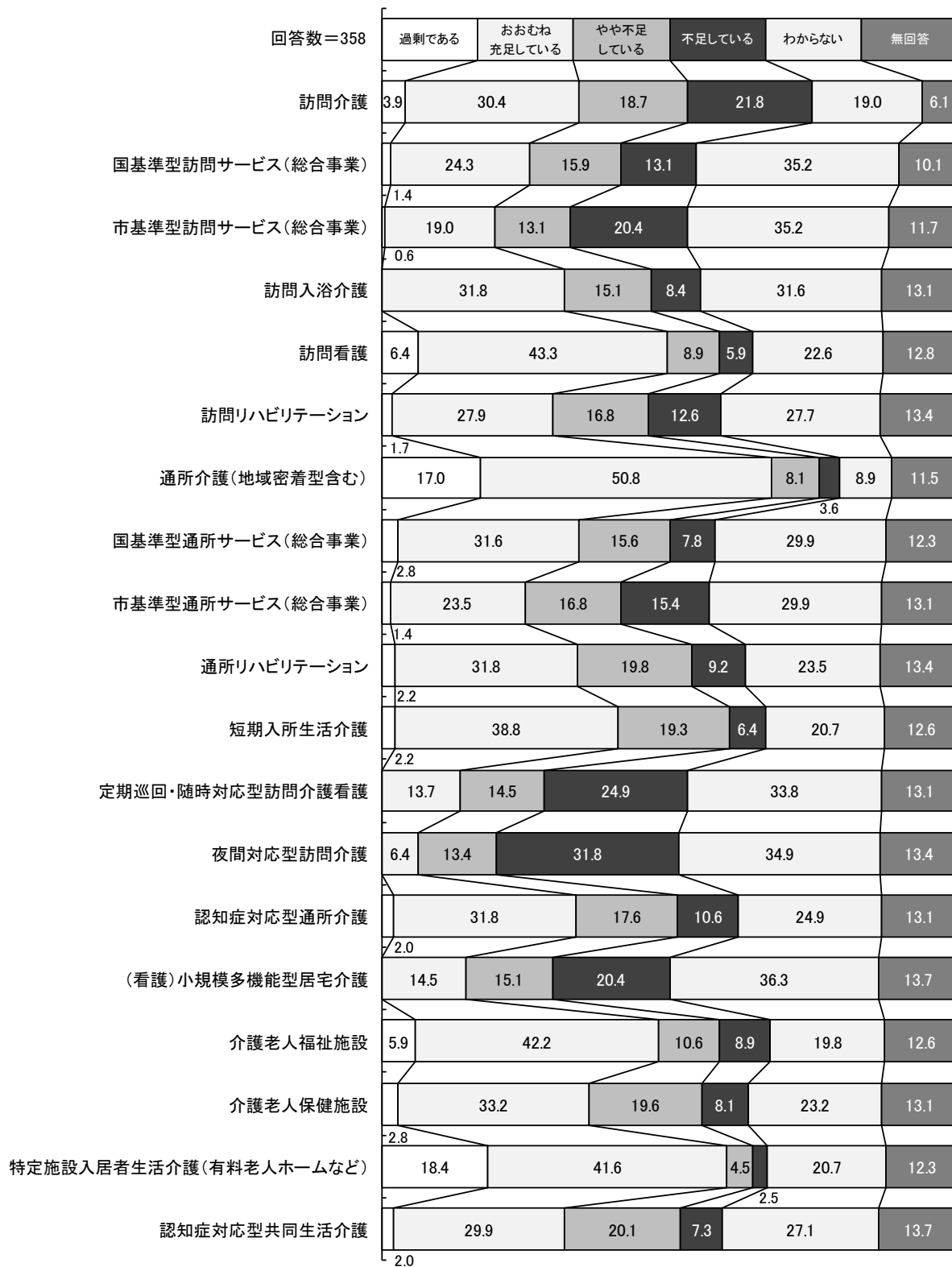
問 6 町田市におけるサービスの充足度をどのようにとらえていますか。

(○は各サービス1つずつ) 共通

サービスの充足度について、「過剰である」割合が高いのは、「特定施設入居者生活介護（有料老人ホームなど）」（18.4%）、「通所介護（地域密着型含む）」（17.0%）となっている。

「不足している」割合が高いのは、「夜間対応型訪問介護」（31.8%）、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」（24.9%）、「訪問介護」（21.8%）、「市基準型訪問サービス（総合事業）」「（看護）小規模多機能型居宅介護」（ともに 20.4%）となっている。

図表 2-6 サービスの充足度(各単数回答)

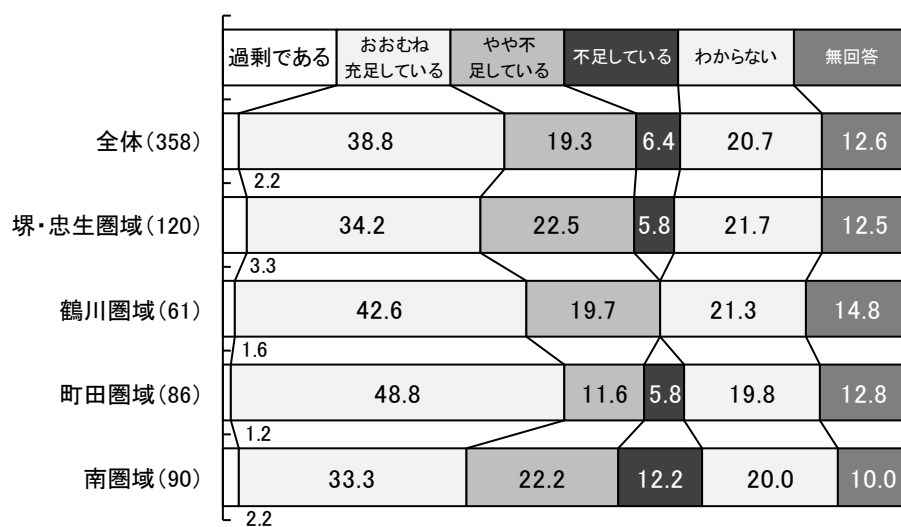


短期入所生活介護の充足度を圏域別にみると、町田圏域では 48.8%が「おおむね充足している」。一方、南圏域では「やや不足している」「不足している」を合わせて 34.4%となっている。

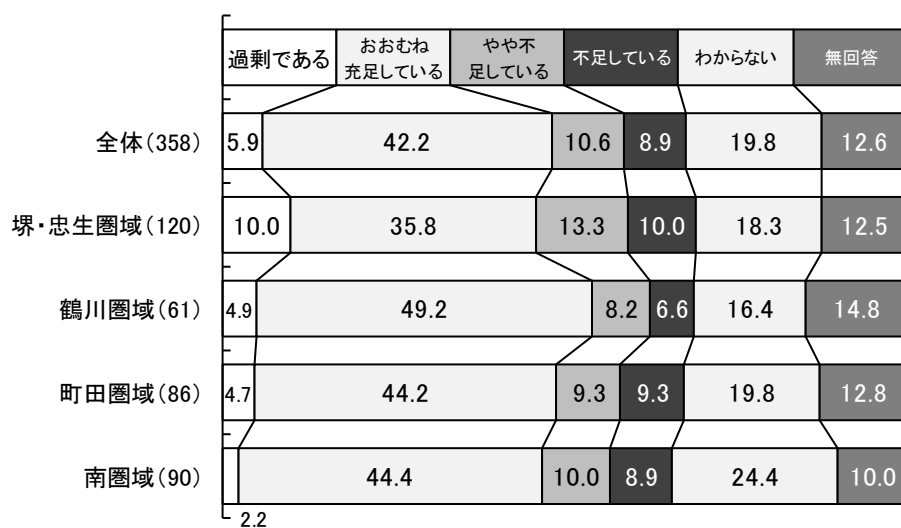
介護老人福祉施設の充足度を圏域別にみると、鶴川圏域で 49.2%が「おおむね充足している」。一方、堺・忠雄圏域では「やや不足している」「不足している」を合わせて 23.3%となっている。

図表 2-7 サービスの充足度(単数回答)

【 短期入所生活介護 】



【 介護老人福祉施設 】



(1) 在宅サービス利用の紹介状況

(当てはまるもの全てに○) ☒ C ☒ M ☒ 支セ

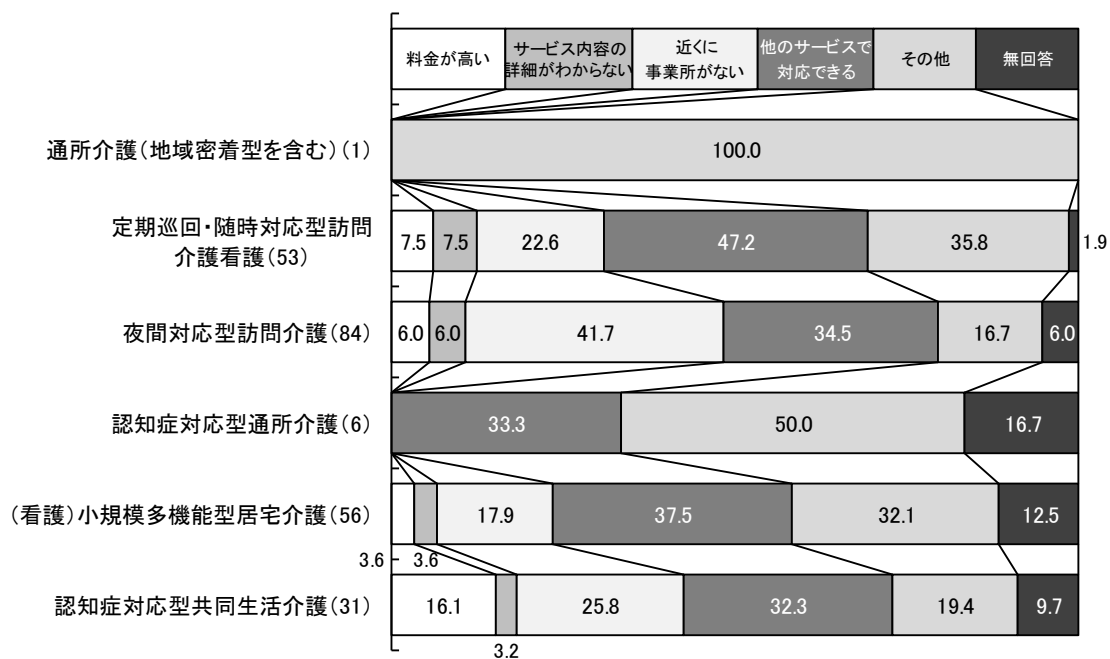
一方、「紹介したことがない」の割合が高いのは、夜間対応型訪問介護（67.3%）、（看護）小規模多機能型居宅介護（29.6%）、定期巡回・随時対応型訪問介護看護（24.5%）となっている。

	紹介した ことがない	紹介したが利用に 至らなかった	紹介して利用している、 もしくは利用していた	無回答
回答数=98				
通所介護(地域密着型を含む)	1.0	96.9	2.0	
定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	24.5	29.6	42.9	3.1
夜間対応型訪問介護	67.3	18.4	12.2	2.0
認知症対応型通所介護	5.1	92.9	1.0	
(看護)小規模多機能型居宅介護	29.6	27.6	41.8	1.0
認知症対応型共同生活介護	13.3	18.4	65.3	3.1

在宅サービスの未紹介、未利用の理由について、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、(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では、「他のサービスで対応できる」が第1位の理由となっている。

一方、夜間対応型訪問介護の第1位の理由は「近くに事業所がない」(41.7%)となっている。

図表 3-2 未紹介、未利用の理由(複数回答)



(2) 要支援者に対する各サービスの有効度

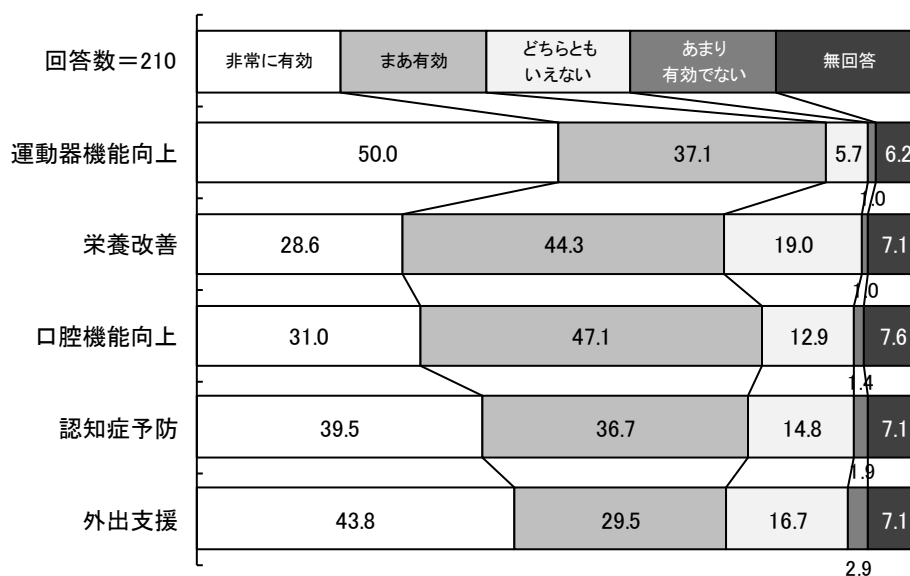
問 8 要支援者に対し、下記のサービスはどの程度有効だと思いますか。

(○は各サービス1つずつ) **在宅系**

要支援者に対する各サービスの有効度について、「非常に有効」の割合が最も高いのは運動器機能向上で50.0%、次いで外出支援で43.8%と続いている。

口腔機能向上では、78.1%が『有効』（「非常に有効」＋「まあ有効」）と回答している。

図表 3-3 要支援者に対する各サービスの有効度(各単数回答)



4. 事業運営について

(1) 昨年度の決算状況

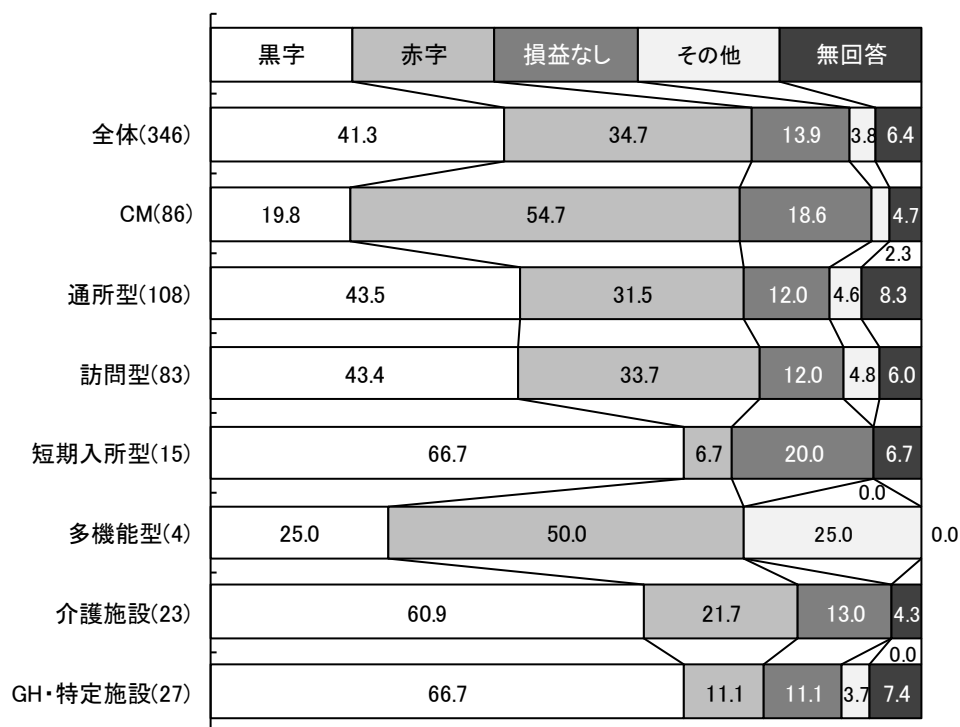
問9 貴事業所での、昨年度の決算状況はいかがでしたか。(〇は1つ)

CM 在宅系 入所系

昨年度の決算状況は、「黒字」が41.3%、「赤字」が34.7%、「損益なし」が13.9%となっている。

サービス分類別でみると、「黒字」の割合が高いのは、短期入所型(66.7%)、GH・特定施設(66.7%)、介護施設(60.9%)となっている。一方、「赤字」の割合が高いのは、CM(居宅介護支援)(54.7%)と多機能型(50.0%)となっている。

図表 4-1 昨年度の決算状況(単数回答)



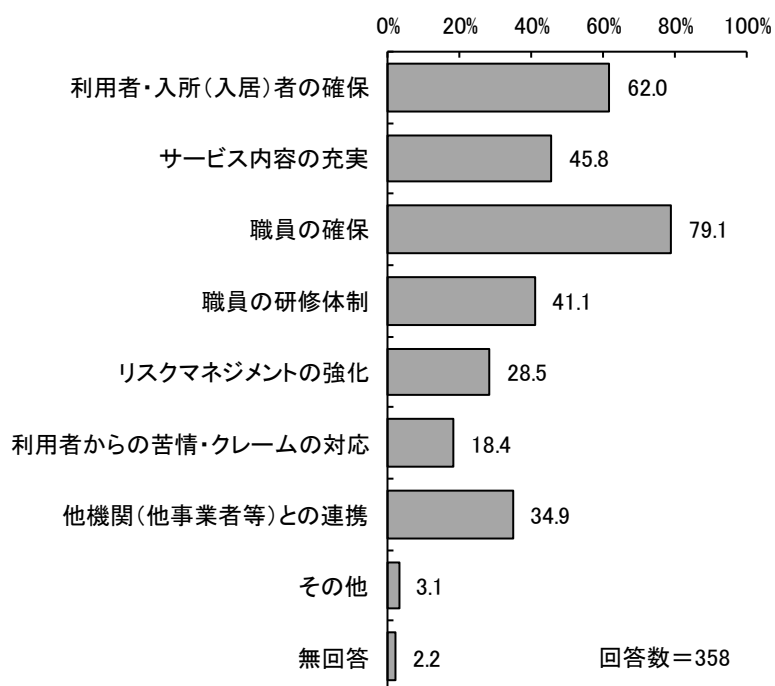
(2) 事業所における運営課題

問 10 貴事業所の運営課題について、どのように考えていますか。

(当てはまるもの全てに○) **共通**

事業所における運営課題は、「職員の確保」(79.1%)が最も高く、次いで「利用者・入所(入居)者の確保」(62.0%)、「サービス内容の充実」(45.8%)、「職員の研修体制」(41.1%)と続いている。

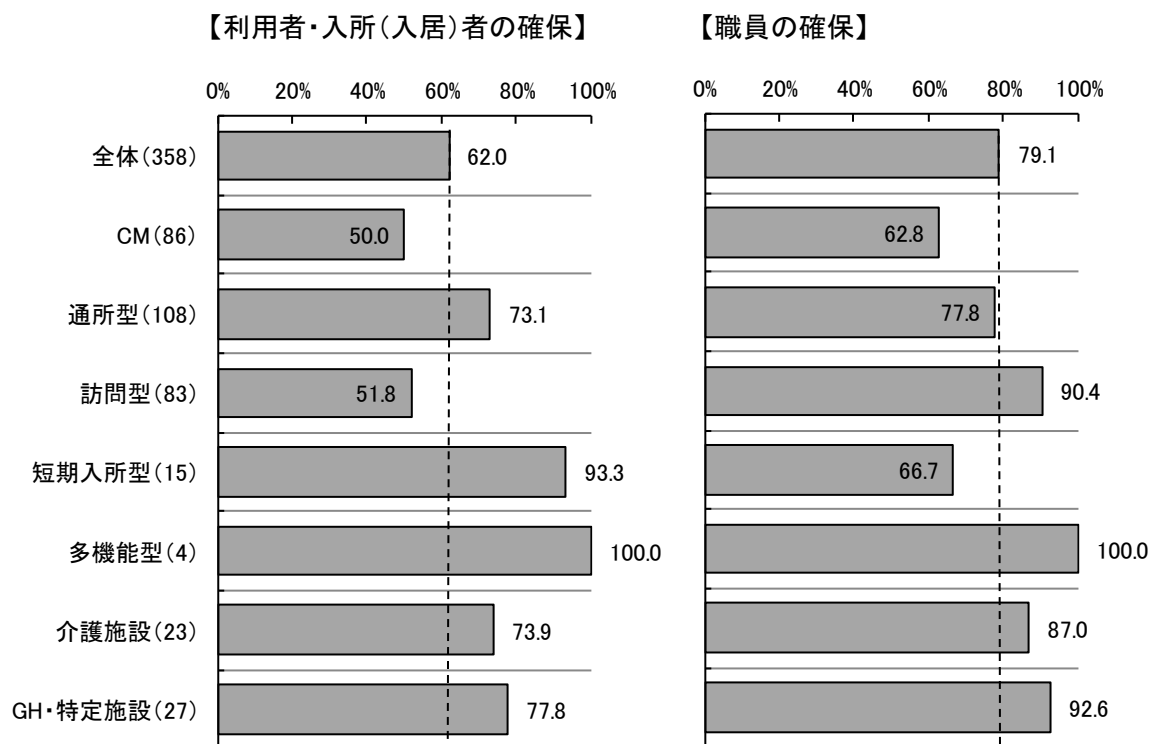
図表 4-2 事業所における運営課題(複数回答)



「利用者・入所（入居）者の確保」の課題をサービス分類別でみると、居宅支援事業所（CM）と訪問型は全体（62.0%）を下回り、その他はすべて全体を上回っている。

「職員の確保」の課題をサービス分類別でみると、訪問型、多機能型、介護施設、GH・特定施設は全体（79.1%）を上回っている。

図表 4-3 事業所における運営課題（複数回答）



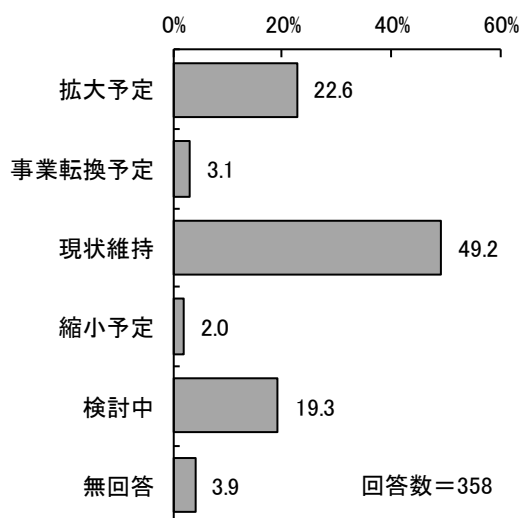
(3) 今後3年間の事業展開

問 11 貴法人における今後 3 年間の事業展開について、どのように考えていますか。

(○は1つ) 共通

今後 3 年間の事業展開は、「現状維持」(49.2%) が最も高く、次いで「拡大予定」(22.6%)、「検討中」(19.3%)、「事業転換予定」(3.1%)、「縮小予定」(2.0%) となっている。

図表 4-4 今後 3 年間の事業展開(単数回答)



5. 人材育成・確保について

(1) 職員総数

問 12 貴事業所（問 3 で○をつけたサービス種別の事業所）に所属する職員について、おたずねします。

※ ここでの「職員」は、賃金の支払いを受けている方に限ります。（ボランティアの方は含みません。）また、「正規職員」とは、期限の定めのない雇用契約による職員、「非正規職員」とは期限の定めのある有期雇用契約による職員を指します。

問 12-2 2019 年 10 月 1 日時点での職員の総数をご記入ください。 **共通**

回答事業所の職員総数について、職種別の正規職員・非正規職員の割合をみると、「介護職員・非正規職員」（34.9%）が最も高く、次いで「介護職員・正規職員」（27.7%）となっている。

サービス分類別の正規職員・非正規職員の割合をみると、「正規職員」の割合が高いのは、支セ（高齢者支援センター）（82.8%）、多機能型（66.0%）となっている。

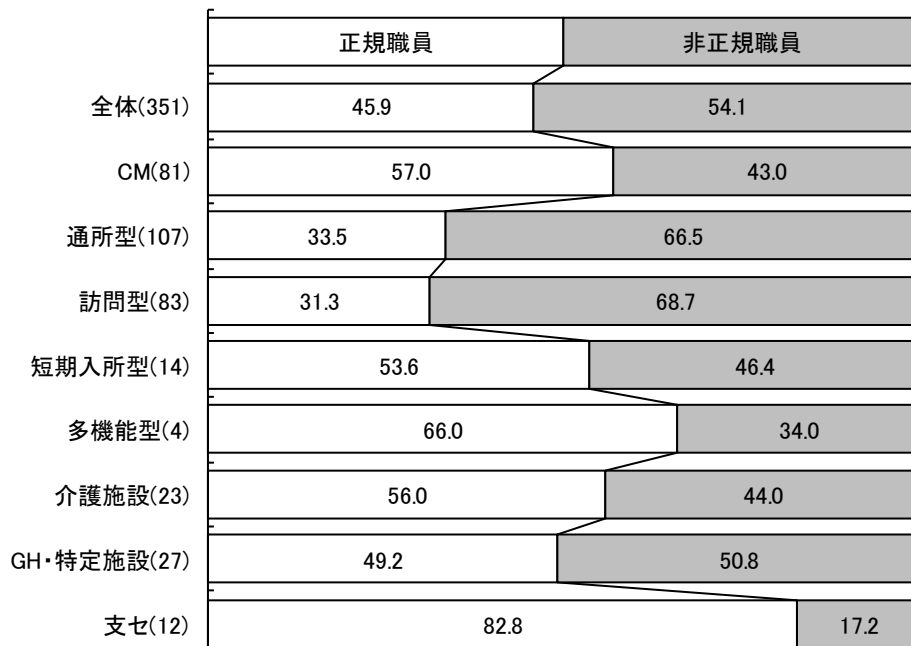
一方、「非正規職員」の割合が高いのは、訪問型（68.7%）、通所型（66.5%）となっている。

図表 5-1 町田市の回答事業所の職員総数と割合

	正規職員	非正規職員	合計	正規職員	非正規職員	合計
(ア)介護職員	2,100 人	2,649 人	4,749 人	27.7%	34.9%	62.7%
(イ)看護職員	418 人	463 人	881 人	5.5%	6.1%	11.6%
(ウ)その他の職員	962 人	988 人	1,950 人	12.7%	13.0%	25.7%
合計	3,480 人	4,100 人	7,580 人	45.9%	54.1%	100.0%

※単位：人

図表 5-2 サービス分類別の正規職員・非正規職員の割合(全体)



(2) 職員の採用者数と離職者数の状況

問 12-3 2019 年 10 月 1 日時点で、開設から 1 年以上を経過している事業所におたずねします。過去 1 年間（2018 年 10 月 1 日～2019 年 9 月 30 日）の職員の採用者数と離職者数をご記入ください。

問 12-4 問 12-③の採用者・離職者について、正規・非正規別、年齢別をご記入ください。

（数値を記入）共通

回答事業所における採用者数と離職者数の状況について、正規・非正規別、年齢別でみると、（ア）介護職員の採用者の割合は、「50～59 歳・非正規職員」（14.8%）が最も高く、離職者の割合も「50～59 歳・非正規職員」（13.7%）が最も高くなっている。

（イ）看護職員の採用者の割合は、「40～49 歳・正規職員」（20.5%）が最も高く、離職者の割合は「50～59 歳・正規職員」（19.5%）が最も高くなっている。

（ウ）その他の職員の採用者の割合は、「60～69 歳・非正規職員」（16.5%）が最も高く、離職者の割合も「60～69 歳・非正規職員」（15.8%）が最も高くなっている。

図表 5-3 採用者数・離職者数の状況（人数と割合）

職種	年齢 (採用、離職当時)	採用者数		離職者数		採用者数		離職者数	
		正規 職員	非正規 職員	正規 職員	非正規 職員	正規 職員	非正規 職員	正規 職員	非正規 職員
(ア)介護職員	20歳未満	10	2	1	3	1.1%	0.2%	0.1%	0.4%
	20～29歳	90	34	48	26	10.2%	3.8%	7.1%	3.8%
	30～39歳	62	68	46	50	7.0%	7.7%	6.8%	7.4%
	40～49歳	106	114	89	81	12.0%	12.9%	13.1%	11.9%
	50～59歳	85	131	70	93	9.6%	14.8%	10.3%	13.7%
	60～69歳	10	97	23	73	1.1%	11.0%	3.4%	10.7%
	70～79歳	1	47	1	57	0.1%	5.3%	0.1%	8.4%
	年齢不明	0	2	0	2	0.0%	0.2%	0.0%	0.3%
	無回答	25		17		2.8%		2.5%	
	合計	884		680		100.0%		100.0%	
(イ)看護職員	20歳未満	0	0	1	1	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%
	20～29歳	9	0	1	1	5.6%	0.0%	0.8%	0.8%
	30～39歳	8	14	6	5	5.0%	8.7%	4.7%	3.9%
	40～49歳	33	30	17	16	20.5%	18.6%	13.3%	12.5%
	50～59歳	19	19	25	16	11.8%	11.8%	19.5%	12.5%
	60～69歳	5	13	12	18	3.1%	8.1%	9.4%	14.1%
	70～79歳	1	3	0	6	0.6%	1.9%	0.0%	4.7%
	年齢不明	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	無回答	7		3		4.3%		2.3%	
	合計	161		128		100.0%		100.0%	
(ウ)その他の職員	20歳未満	0	2	0	0	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%
	20～29歳	29	11	8	8	6.7%	2.5%	2.7%	2.7%
	30～39歳	36	43	25	11	8.3%	9.9%	8.6%	3.8%
	40～49歳	37	35	38	32	8.5%	8.0%	13.1%	11.0%
	50～59歳	48	31	31	27	11.0%	7.1%	10.7%	9.3%
	60～69歳	19	72	17	46	4.4%	16.5%	5.8%	15.8%
	70～79歳	7	46	4	34	1.6%	10.6%	1.4%	11.7%
	年齢不明	0	0	0	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
	無回答	20		9		4.6%		3.1%	
	合計	436		291		100.0%		100.0%	

職員数の変化をサービス類型別でみると、すべてのサービス類型で、職員数は増加している。最も増加割合が高いのは、CM（居宅介護支援）の7.9%で、次いで在宅系の5.4%、入所系は4.5%、支セ（高齢者支援センター）3.1%となっている。

また、採用率をみると、最も高いのは入所系の21.4%で、次いで支セ（高齢者支援センター）の21.1%となっている。

一方、離職率をみると、最も高いのは支セ（高齢者支援センター）の18.0%で、次いで入所系の16.9%となっている。

図表 5-4 職員数の変化(全体)

	回答数 単位:事業所	職員総数 単位:人	採用者数 単位:人	離職者数 単位:人	昨年比	採用率	離職率
全体	330	7,244 (3,306)	1,469 (607)	1,096 (460)	105.1% (104.4%)	20.3% (18.4%)	15.1% (13.9%)
CM	74	504 (281)	90 (55)	50 (33)	107.9% (107.8%)	17.9% (19.6%)	9.9% (11.7%)
在宅系	197	3,606 (1,306)	710 (234)	515 (177)	105.4% (104.4%)	19.7% (17.9%)	14.3% (13.6%)
入所系	47	3,006 (1,613)	642 (297)	508 (229)	104.5% (104.2%)	21.4% (18.4%)	16.9% (14.2%)
支セ	12	128 (106)	27 (21)	23 (21)	103.1% (100.0%)	21.1% (19.8%)	18.0% (19.8%)

※（ ）は正規職員数

※算出可能なサンプルのみ

※採用率（離職率）＝採用者数（離職者数）÷職員総数×100

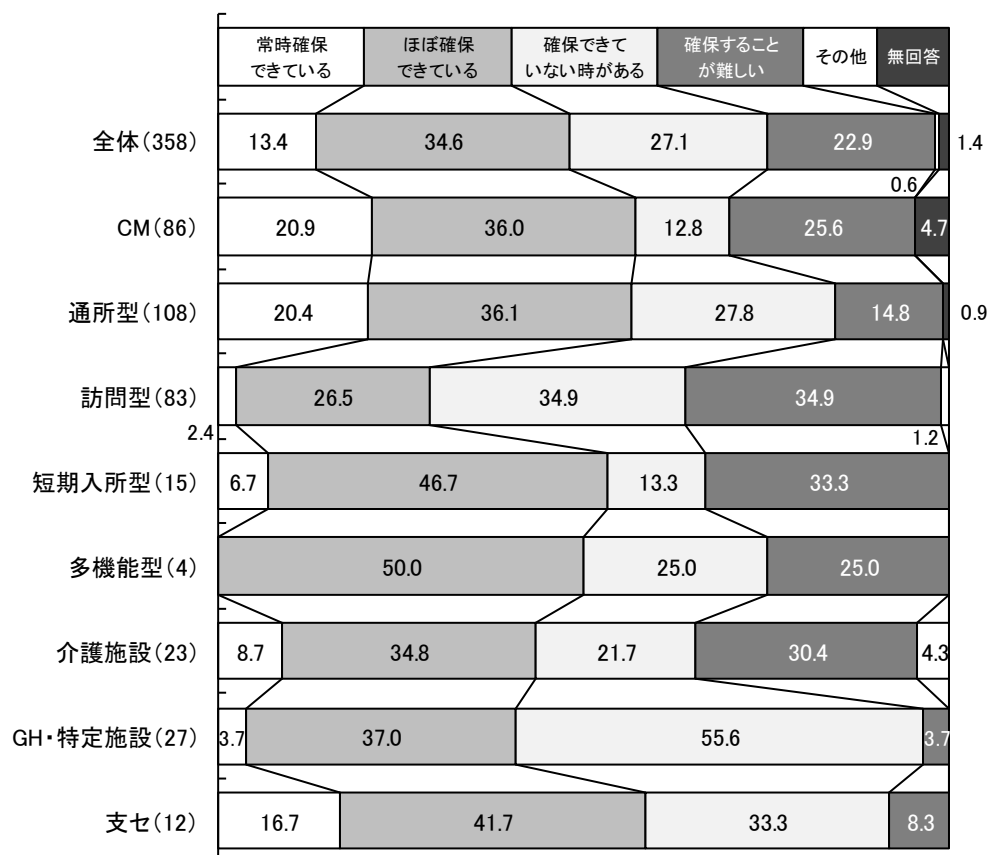
(3) 職員確保の状況

問 13 貴事業所は、必要とする職員数を常時確保できていますか。(○は1つ)
(必要とする職員数は人員基準に基づく人数だけには限りません) **共通**

職員確保の状況については、「ほぼ確保できている」(34.6%)が最も高く、次いで「確保できていない時がある」(27.1%)、「確保することが難しい」(22.9%)、「常時確保できている」(13.4%)となっている。

サービス分類別でみると、支セ(高齢者支援センター)は、「常時確保できている」と「ほぼ確保できている」を合わせて58.4%となっている。一方、訪問型は、「確保できていない時がある」と「確保することが難しい」を合わせて69.8%となっている。

図表 5-5 職員確保の状況(単数回答)

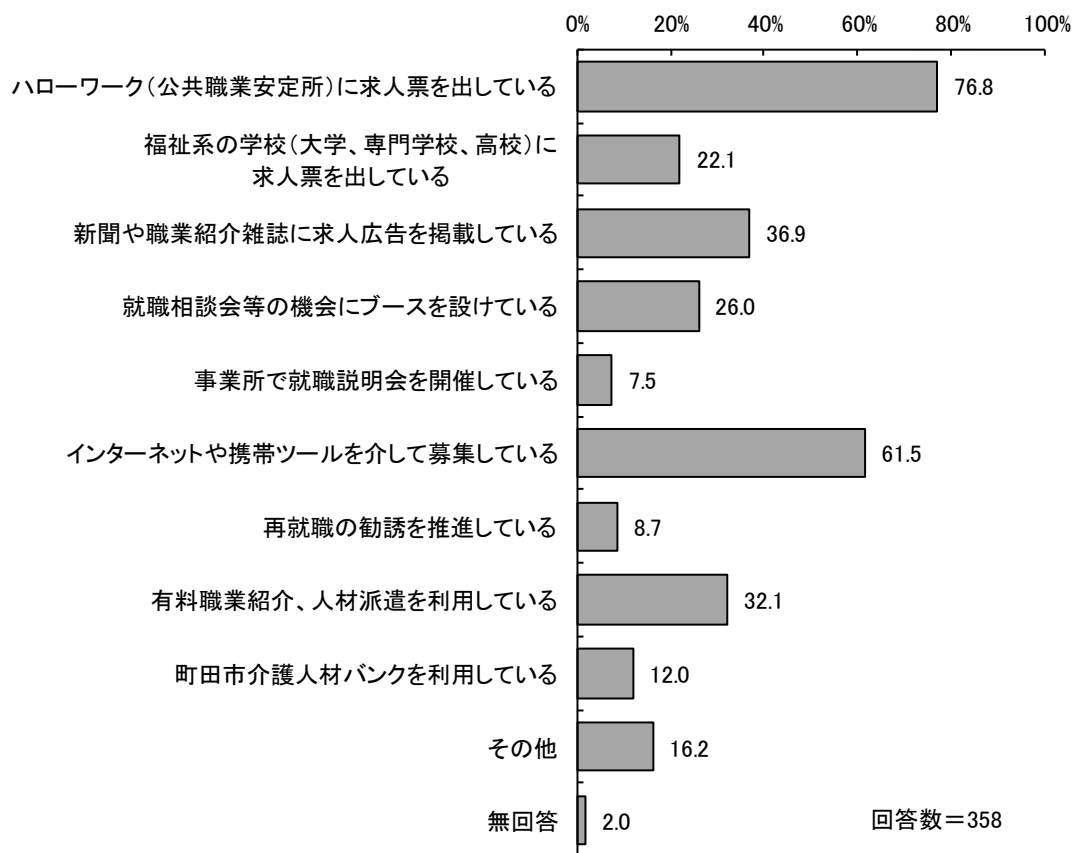


(4) 職員確保の方法

問 14 職員の確保をどのような方法で行なっていますか。(当てはまるもの全てに○) 共通

職員の確保の方法については、「ハローワーク（公共職業安定所）に求人票を出している」（76.8%）が最も高く、次いで「インターネットや携帯ツールを介して募集している」（61.5%）、「新聞や職業紹介雑誌に求人広告を掲載している」（36.9%）、「有料職業紹介、人材派遣を利用している」（32.1%）と続いている。

図表 5-6 職員確保の方法（複数回答）



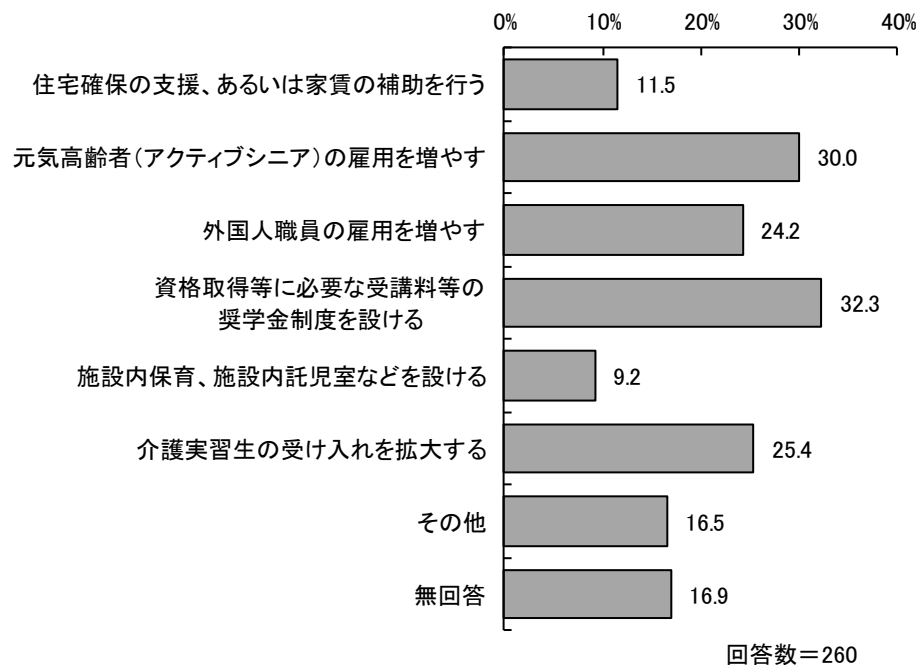
(5) 職員の新規採用を拡大するための方策

問 15 職員の新規雇用を拡大するために、今後どのような方策を計画・検討していますか。

(当てはまるもの全てに○) ☒ 在宅系 ☒ 入所系

職員の新規採用を拡大するための方策は、「資格取得等に必要な受講料等の奨学金制度を設ける」(32.3%) が最も高く、次いで「元気高齢者(アクティブシニア)の雇用を増やす」(30.0%)、「介護実習生の受け入れを拡大する」(25.4%)、「外国人職員の雇用を増やす」(24.2%)、「住宅確保の支援、あるいは家賃の補助を行う」(11.5%)、「施設内保育、施設内託児室などを設ける」(9.2%) となっている。

図表 5-7 職員の新規採用を拡大するための方策(複数回答)



(6) 職員の離職理由

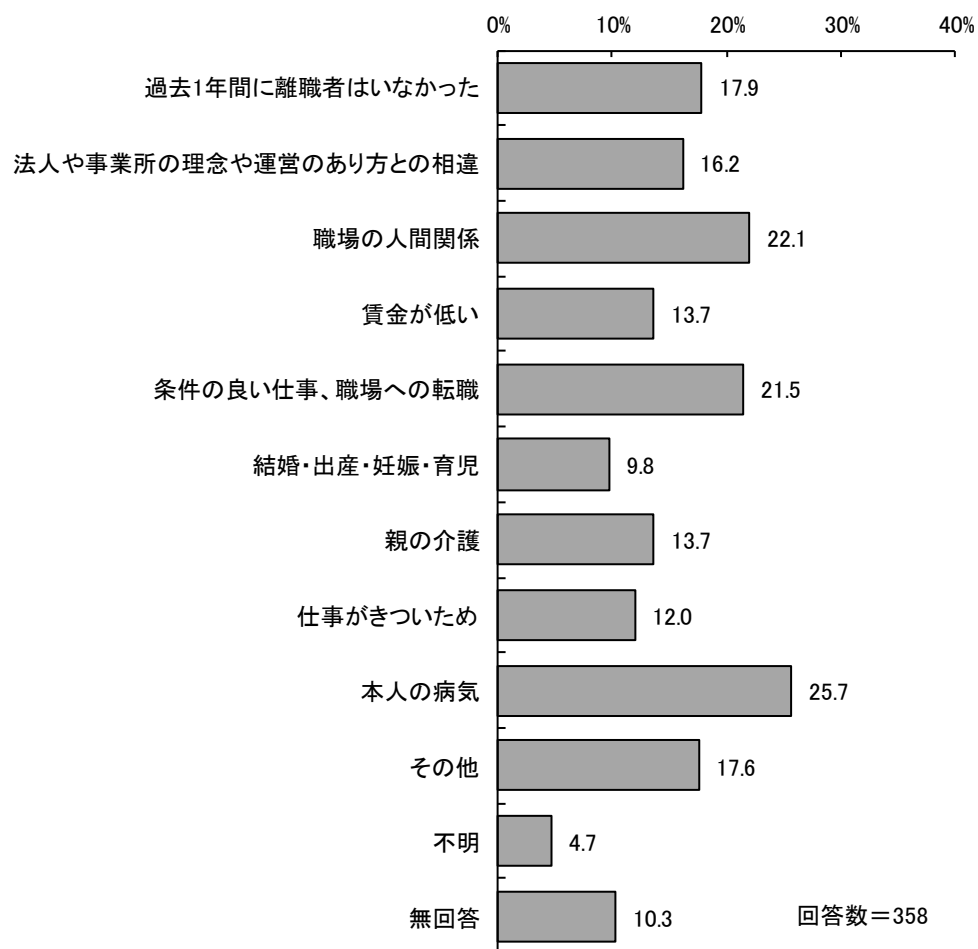
問 16 過去 1 年間に離職した職員について、考えられる離職理由は何ですか。

(当てはまるもの全てに○) 共通

過去 1 年間に離職した職員について、考えられる離職理由は、「本人の病気」(25.7%) が最も高く、次いで「職場の人間関係」(22.1%)、「条件の良い仕事、職場への転職」(21.5%) と続いている。

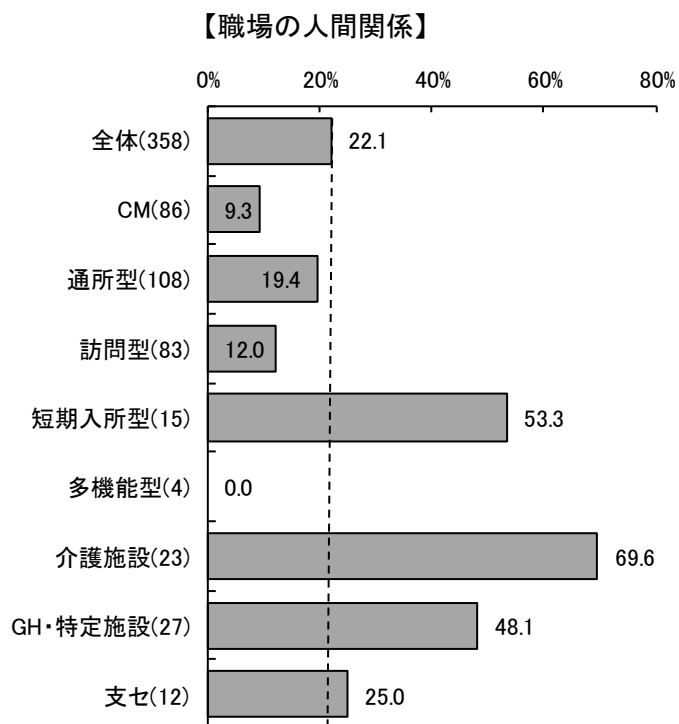
一方、「過去 1 年間に離職者はいなかった」は 17.9% となっている。

図表 5-8 職員の離職理由(複数回答)



職員の離職理由「職場の人間関係」をサービス分類別でみると、介護施設、短期入所型、G
H・特定施設で、全体（22.1％）を大きく上回っている。

図表 5-9 職員の離職理由（複数回答）



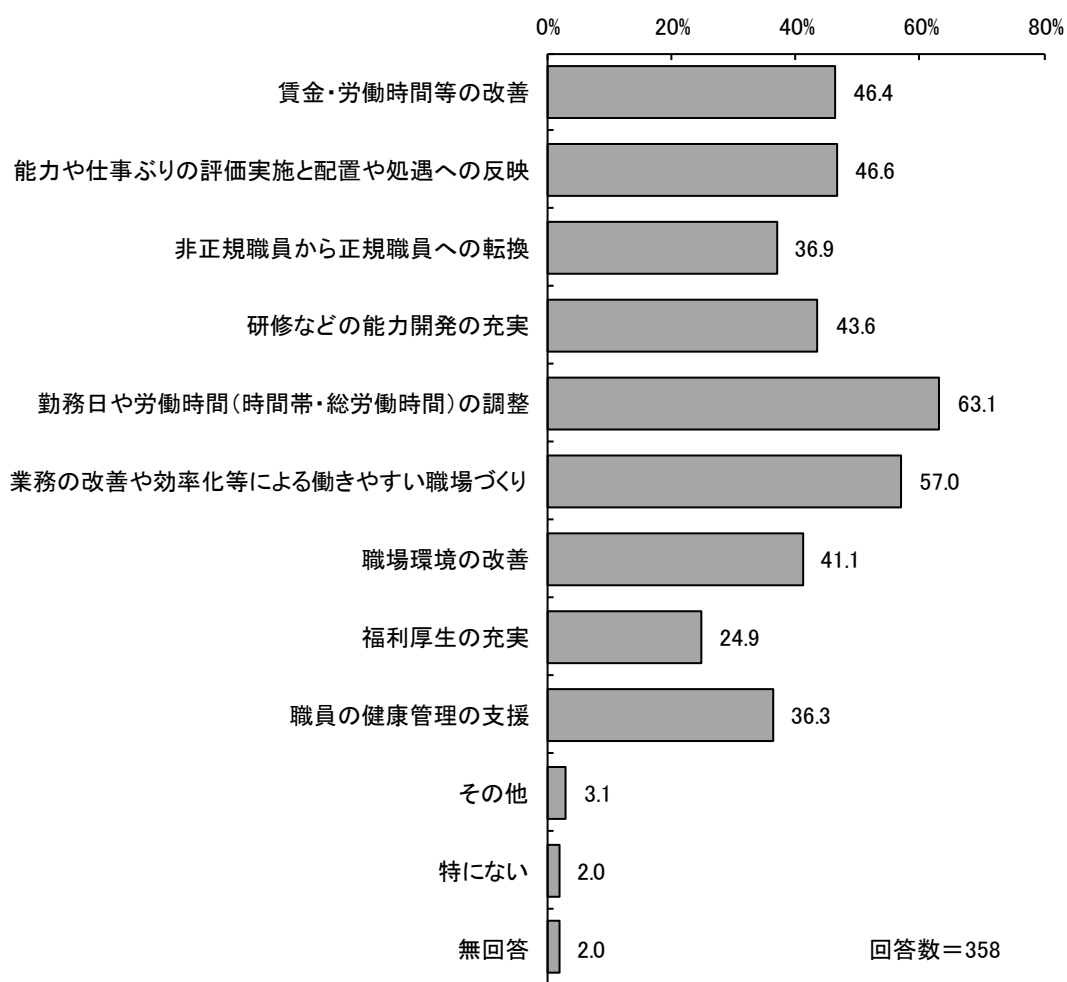
(7) 職員の就労継続のための取り組み

問 17 職員の就労継続のために、どのような取り組みを行っていますか。

(当てはまるもの全てに○) **共通**

職員の就労継続のための取り組みは、「勤務日や労働時間（時間帯・総労働時間）の調整」（63.1%）が最も高く、次いで「業務の改善や効率化等による働きやすい職場づくり」（57.0%）、「能力や仕事ぶりの評価実施と配置や処遇への反映」（46.6%）、「賃金・労働時間等の改善」（46.4%）、「研修などの能力開発の充実」（43.6%）、「職場環境の改善」（41.1%）と続いている。

図表 5-10 職員の就労継続のための取り組み（複数回答）



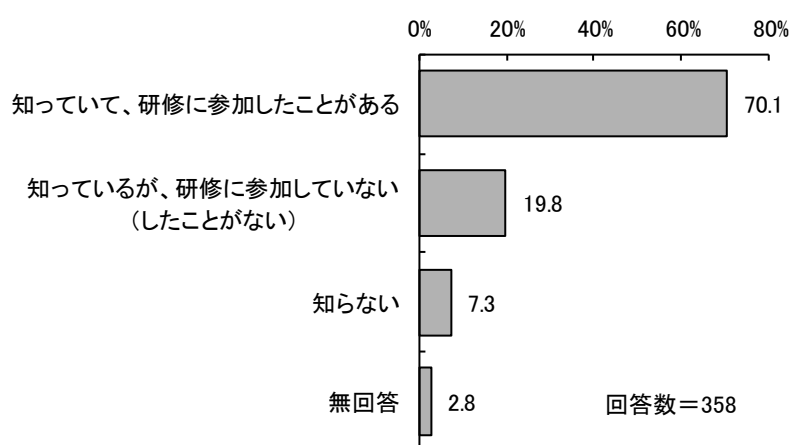
(8) 町田市介護人材開発センターの認知度

問 18 町田市介護人材開発センターを知っていますか。(○は1つ)

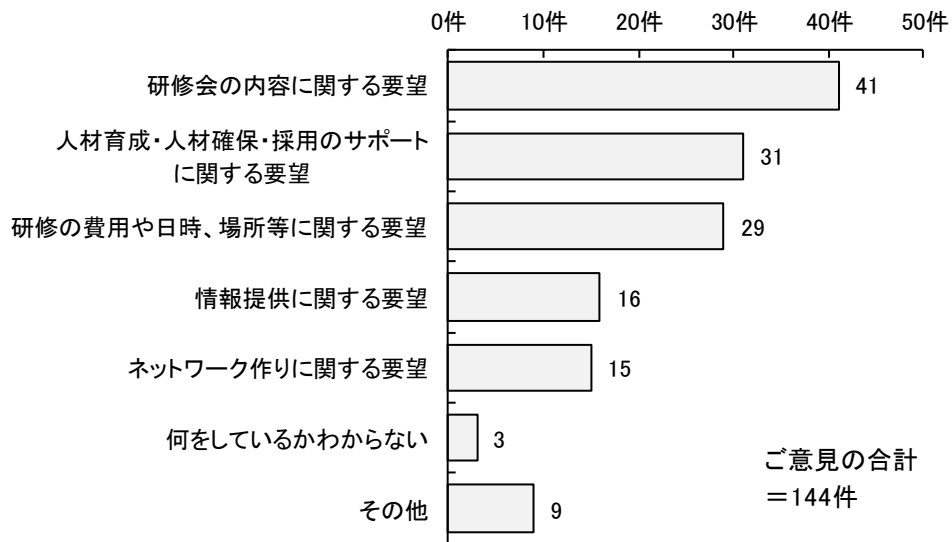
問 18-1 問 18 で「1.」または「2.」と回答した事業所におたずねします。町田市介護人材開発センターに求めることは何ですか。具体的にお書きください。共通

町田市介護人材開発センターの認知度について、「知っていて、研修に参加したことがある」は70.1%で7割となっている。「知っているが、研修に参加していない（したことがない）」は19.8%、「知らない」は7.3%となっている。

図表 5-11 町田市介護人材開発センターの認知度(単数回答)



図表 5-12 町田市介護人材開発センターに求めること



以下はあげられた意見を抜粋・一部要約したものです。(全 100 件)

① 研修会の内容に関する要望(41 件)

- ・ 質の高い研修。経験年数等職員のレベル段階別の研修。【社会福祉法人, 居宅介護支援】
- ・ 多職種連携につながる研修の機会。
【社会福祉法人, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】
- ・ 登録事業所の職員への低額な実務者研修制度。実習責任者やアセッサーの研修などを開設していく。【社団法人, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】
- ・ 医療系の研修を充実してほしい。【社団法人, 訪問看護】
- ・ 介護全体の質の向上につながる研修の回数を増していただきたい。又、参加人数も 1 人ではなく複数にしていきたい。
【株式会社, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】
- ・ 実践できる内容の研修。資格（認定）取得できる講座。時間を 2 部制（日中・夜間）にして欲しい。【株式会社, 特定施設入居者生活介護】
- ・ 介護だけではない広い視野での研修開催。【株式会社, 訪問看護】
- ・ 介護保険法の研修。市役所からの提示の理解を深める研修。【株式会社, 地域密着型通所介護】
- ・ 介護保険の事だけではなく、障害者制度利用の併用もあるので、障害の方へのサポートや併用についてのことも研修で行ってほしい。
【NPO法人, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】
- ・ 管理者、生活相談員のやるべき事の研修など充実させてほしい。
【その他, 認知症対応型通所介護】

② 人材育成・人材確保・採用のサポートに関する要望(31 件)

- ・介護業界に興味を持っていない人でも体験会等で介護にふれる機会を多く作ってほしい。単独の法人では現場にいきなり素人を呼ぶのはハードルが高すぎる。

【社会福祉法人, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

- ・介護、医療の人材を町田市外にださない取り組みをしていただきたい。

【社会福祉法人, 訪問看護】

- ・人材の育成を総合的に行い、底上げ、質向上を担ってもらいたい。

【社会福祉法人, 介護老人福祉施設】

- ・町田市内における継続的な人材確保の窓口として期待する。

【社会福祉法人, 介護老人福祉施設】

- ・ハローワークとの連携。【医療法人, 通所リハビリテーション】

- ・営業を取りやめる施設等で若い職員が次の就職先が決まっていないといった話をしていると聞いた事がある。そういった若い職員達と、人材確保で悩む施設との橋渡しができるの良い（人材のリサイクル）。【医療法人, 通所リハビリテーション】

- ・就業につながった方々は、とても良い人材ばかりだ。引き続き元気で真面目で誠実な方のご紹介をお願いしたい。【医療法人, 介護療養型医療施設】

- ・直接的な雇用に結びつくか、どうか、だと思う。

【株式会社, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

- ・介護人材の相談や人材の紹介をお願いしたい。特にケアマネ等なかなか募集がないので、他市へ出ていってしまうなら町田市で紹介等してほしい。【株式会社, 認知症対応型共同生活介護】

③ 研修の費用や日時、場所等に関する要望(29 件)

- ・夜間帯で開催される研修が多く、特定の職員しか参加できていないので、日中開催もお願いしたい。【社会福祉法人, 居宅介護支援】

- ・人材不足のため、研修への参加が難しいので、オンラインでの講義を期待する。

【社会福祉法人, 小規模多機能型居宅介護】

- ・色々なセクションが研修を企画しており、研修参加に振りまわされる状況。研修の選定と一本化をお願いしたい。【医療法人, 居宅介護支援】

- ・無料の研修、参加しやすい時間での研修。

【株式会社, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

- ・研修時間は、勤務時間内で本人負担をなるべく少なくしてほしい（仕事の中での研修）。

【株式会社, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

- ・研修に参加したいと思うが、駐車場がなく、公共交通機関での参加となると難しいため駐車場時間など、参加条件を行きやすいものにして欲しい。

【株式会社, 認知症対応型共同生活介護】

- ・研修にお金がかかり、参加することに限りがある。人材不足に注力してほしい。

【株式会社, 地域密着型通所介護】

- ・研修費が高い（1,000 円）。【その他, 居宅介護支援】

- ・職員は参加している。興味のある事業は職員の負担で参加している。研修費や手当を出す余裕はない。【その他, 居宅介護支援】

④ 情報提供に関する要望(16 件)

- ・ 医療ニーズがある方への対応方法、連携できる方の情報共有、研修などの提供、介護職人材を集める方のイベント企画など。

【社会福祉法人, 訪問介護 (国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む)】

- ・ 事業内容の伝達や周知がもう少し具体的に分かりやすい形で示してもらえたらよい。

【社会福祉法人, 通所介護 (国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む)】

- ・ 介護施設で使うような職員研修の資料をまとめ、PDF 等でホームページ上にアップ。接遇やプライバシー保護など、その施設に必要なものを各々ダウンロードできるといった仕組みを持っていると離職対策にも繋がると思う。【社会福祉法人, 認知症対応型共同生活介護】

- ・ 介護情報提供、共有。【株式会社, 居宅介護支援】

- ・ どのような研修をしているのかわからないので周知の方法を工夫してほしい。

【株式会社, 訪問看護】

- ・ 求職者の数、及びマッチング数、人材不足の情報。会員登録等の数の公表。介護事業所としてのやる事リストややったかリスト、及び公表。【株式会社, 地域密着型通所介護】

- ・ 1 年間の研修予定があると助かる。

【NPO 法人, 通所介護 (国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む)】

- ・ 研修への支援。特に主任ケアマネージャーの資格取得に対する情報や研修に対する情報周知。

【その他, 居宅介護支援】

⑤ ネットワーク作りに関する要望(15 件)

- ・ 事務職での交流会等、職員との情報交換の機会があると勉強になる。

【社会福祉法人, 介護老人福祉施設】

- ・ 色々と連携を図りたいと思っているが、費用面や利用方法がわからないでいる。

【社会福祉法人, 認知症対応型共同生活介護】

- ・ 町田市との調整役。【社会福祉法人, 認知症対応型通所介護】

- ・ 町田市内の介護事業所を横断的に結び行政と事業所を密に繋ぐハブとしての役割を担っていると感じる。今後、地域包括ケアの推進にあたり、行政・各支援センター・各事業所を通じて市民の方々に発信できる役割になっていけばと考える。福祉全般を考えると高齢だけでなく障害や子供の分野まで行政の割り振りを越えた動きや連携をとれると良いと感じる。

【社会福祉法人, 認知症対応型通所介護】

- ・ 関係機関の連携、ネットワークづくり。【社会福祉法人, 高齢者支援センター】

- ・ 高齢（介護保険）以外の分野との多職種連携の充実。【医療法人, 居宅介護支援】

- ・ 合同研修の充実。市内（外）の事業所との交流会の開催。（情報交換）。

【株式会社, 訪問介護 (国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む)】

- ・ 多職種事業所間のネットワーク構築のサポート。【NPO 法人, 地域密着型通所介護】

- ・ 各種の連絡会の充実を図り、底上げをしていただきたい。【その他, 居宅介護支援】

⑥ 何をしているかわからない(3件)

- ・もう少し知名度を上げて何をしているところか発信して欲しい。

【社会福祉法人, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

- ・名前は知っていますが、具体的に何をされているかは分かっていない。

【株式会社, 訪問看護】

⑦ その他(9件)

- ・ボランティア活動の充実。【株式会社, 特定施設入居者生活介護】

- ・年会費の軽減。【NPO法人, 居宅介護支援】

- ・現状で満足している。

【NPO法人, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

- ・入会メリットと会費のバランスを明らかにしてほしい。【その他, 居宅介護支援】

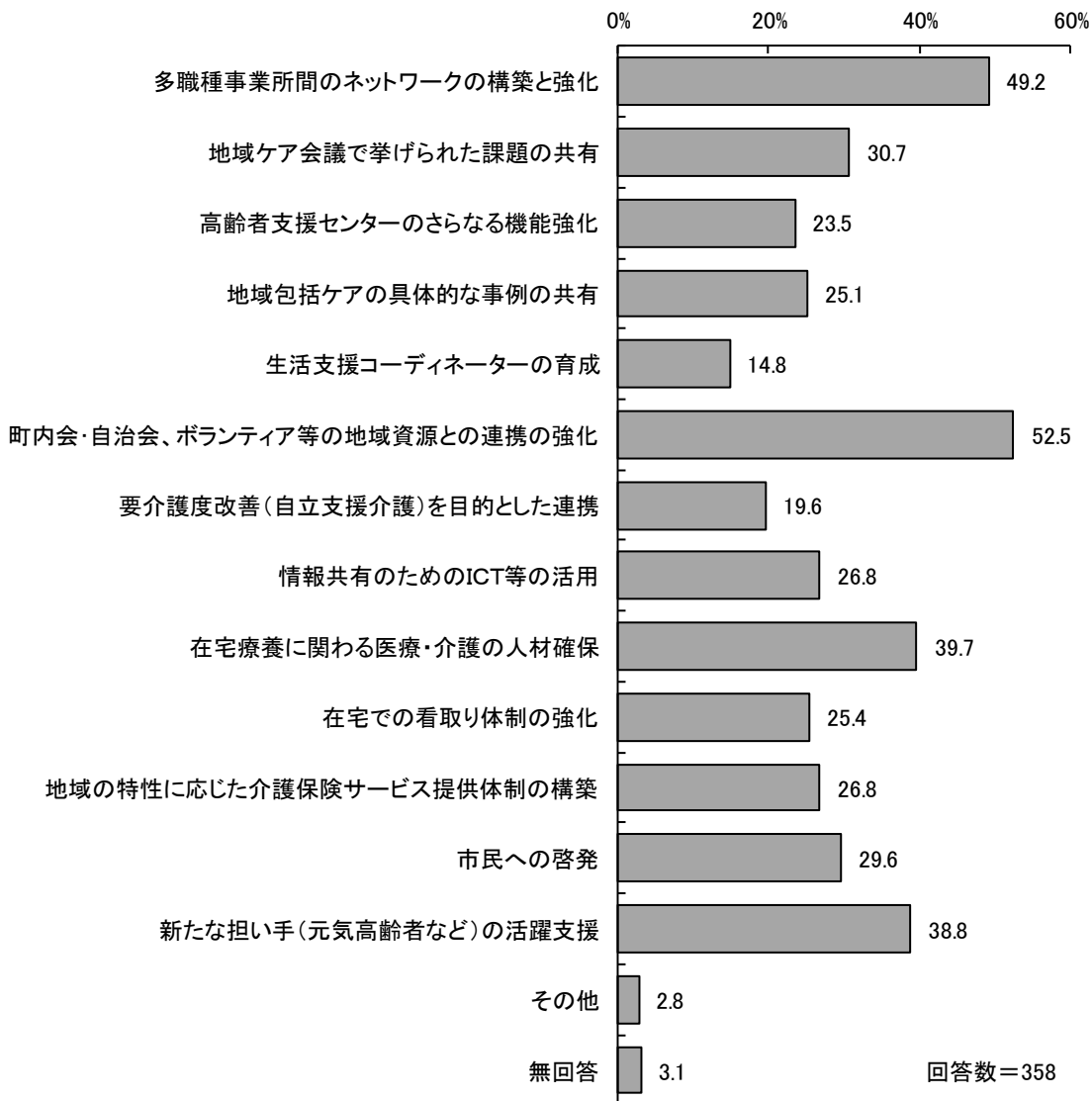
6. 地域包括ケアシステムについて

(1) 今後強化すべき取り組み

問 19 地域包括ケアシステムの推進に向けて、今後、強化すべきと思う取り組みは何ですか。（当てはまるもの全てに○） **共通**

地域包括ケアシステムの推進に向けて、今後強化すべき取り組みは、「町内会・自治会、ボランティア等の地域資源との連携の強化」（52.5％）が最も高く、次いで「多職種事業所間のネットワークの構築と強化」（49.2％）、「在宅療養に関わる医療・介護の人材確保」（39.7％）、「新たな担い手（元気高齢者など）の活躍支援」（38.8％）、「地域ケア会議で挙げられた課題の共有」（30.7％）、「市民への啓発」（29.6％）と続いている。

図表 6-1 今後強化すべき取り組み（複数回答）



(2) 他事業所と連携して取り組んでいること

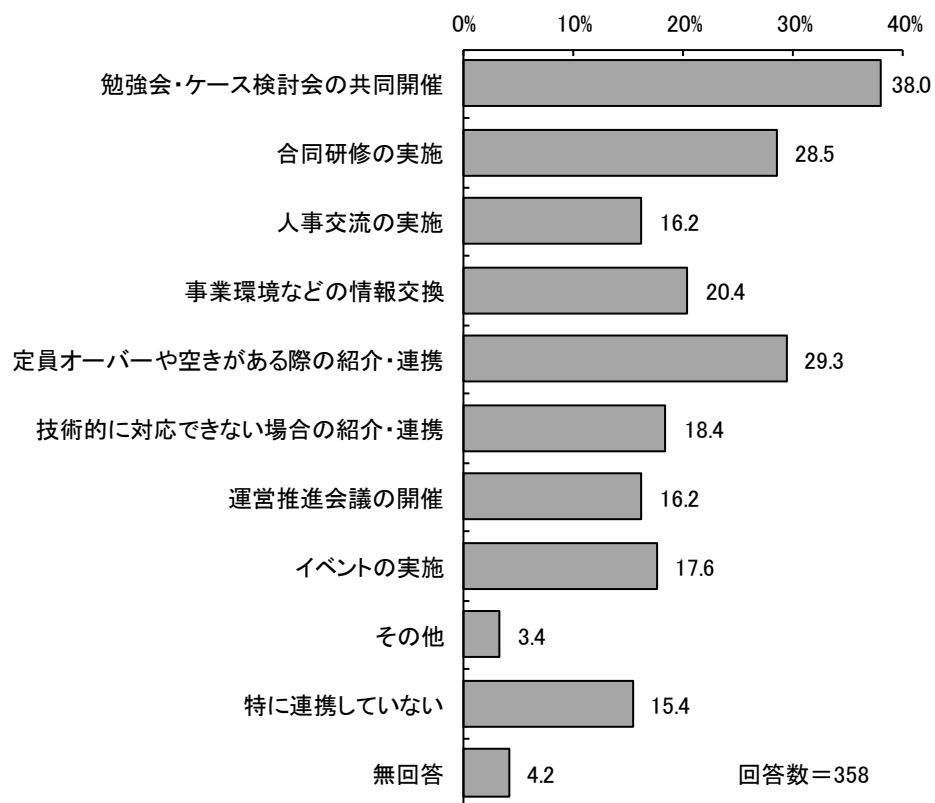
問 20 次のうち、他事業所と連携して取り組んでいることはありますか。

(当てはまるもの全てに○) 共通

他事業所と連携して取り組んでいることは、「勉強会・ケース検討会の共同開催」(38.0%)が最も高く、次いで「定員オーバーや空きがある際の紹介・連携」(29.3%)、「合同研修の実施」(28.5%)、「事業環境などの情報交換」(20.4%)と続いている。

一方、「特に連携していない」は15.4%となっている。

図表 6-2 他事業所と連携して取り組んでいること(複数回答)



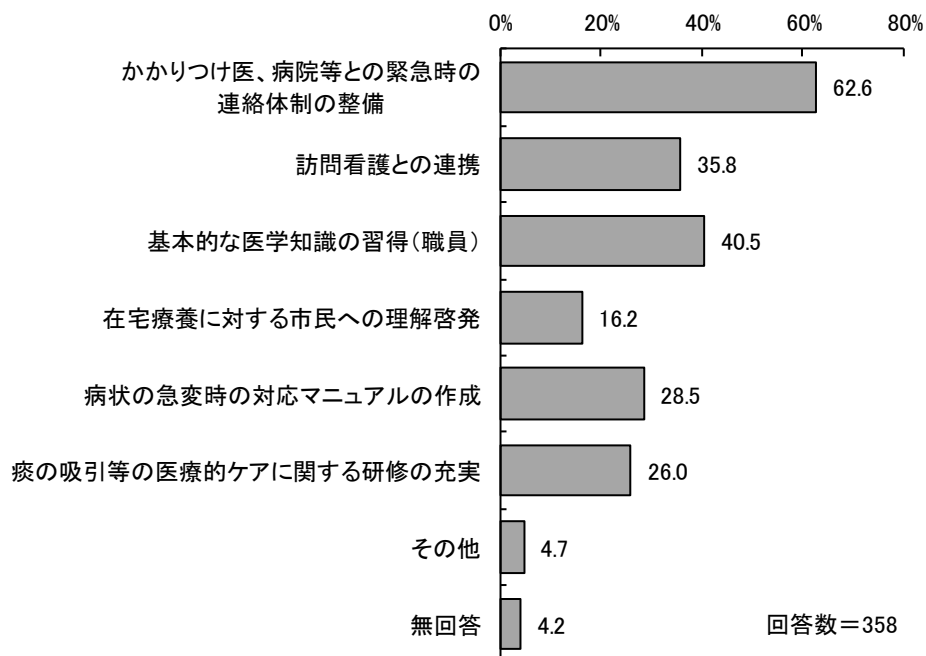
(3) 医療ニーズがある方への対応についての課題

問 21 医療ニーズがある方への対応について、どのような課題がありますか。

(当てはまるもの全てに○) **共通**

医療ニーズがある方への対応についての課題は、「かかりつけ医、病院等との緊急時の連絡体制の整備」(62.6%)が最も高く、次いで「基本的な医学知識の習得(職員)」(40.5%)、「訪問看護との連携」(35.8%)、「病状の急変時の対応マニュアルの作成」(28.5%)、「痰の吸引等の医療的ケアに関する研修の充実」(26.0%)、「在宅療養に対する市民への理解啓発」(16.2%)となっている。

図表 6-3 医療ニーズがある方への対応についての課題(複数回答)



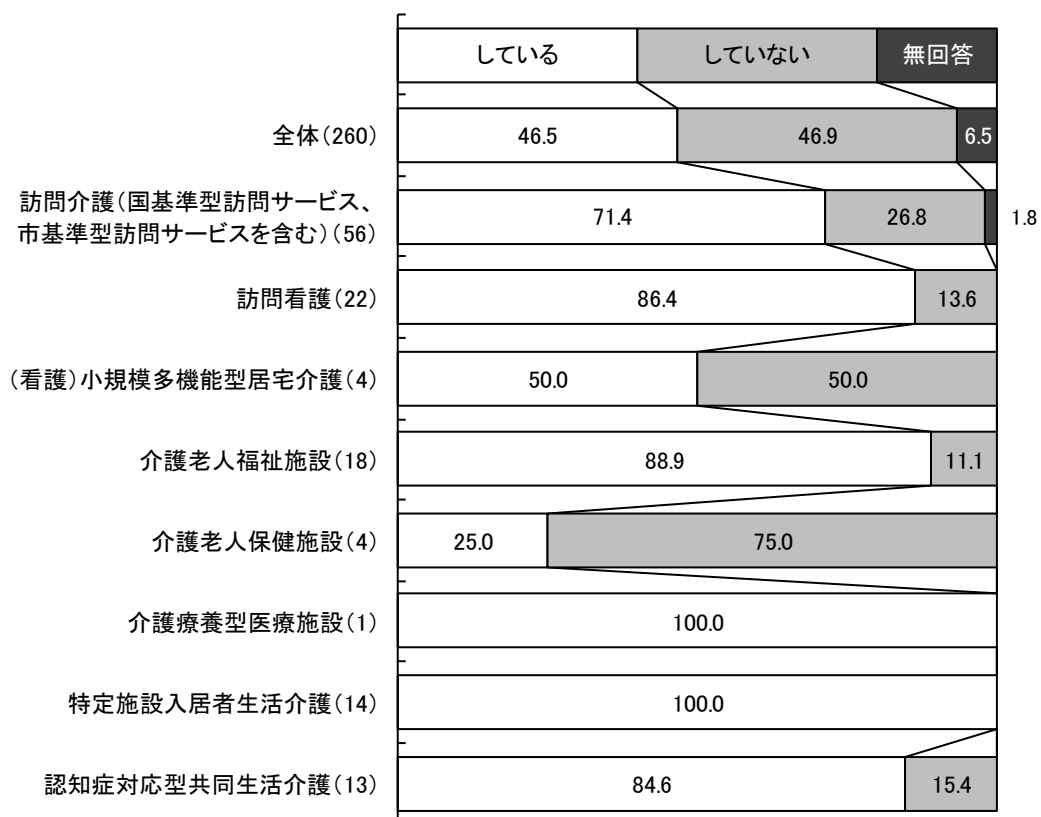
(4) 看取り対応

問 22 看取り対応をしていますか。(〇は1つ) **在宅系** **入所系**

看取り対応については、「している」が46.5%、「していない」が46.9%となっている。

サービス種別でみると、入所系では、特定施設入居者生活介護で100.0%、介護老人福祉施設で88.9%、介護老人福祉施設で88.9%が「している」と回答している一方、介護老人保健施設は25.0%にとどまっている。また、在宅系では、訪問看護で86.4%、訪問介護で71.4%が「している」と回答している一方、(看護)小規模多機能型居宅介護は50.0%にとどまっている。

図表 6-4 看取り対応(単数回答)



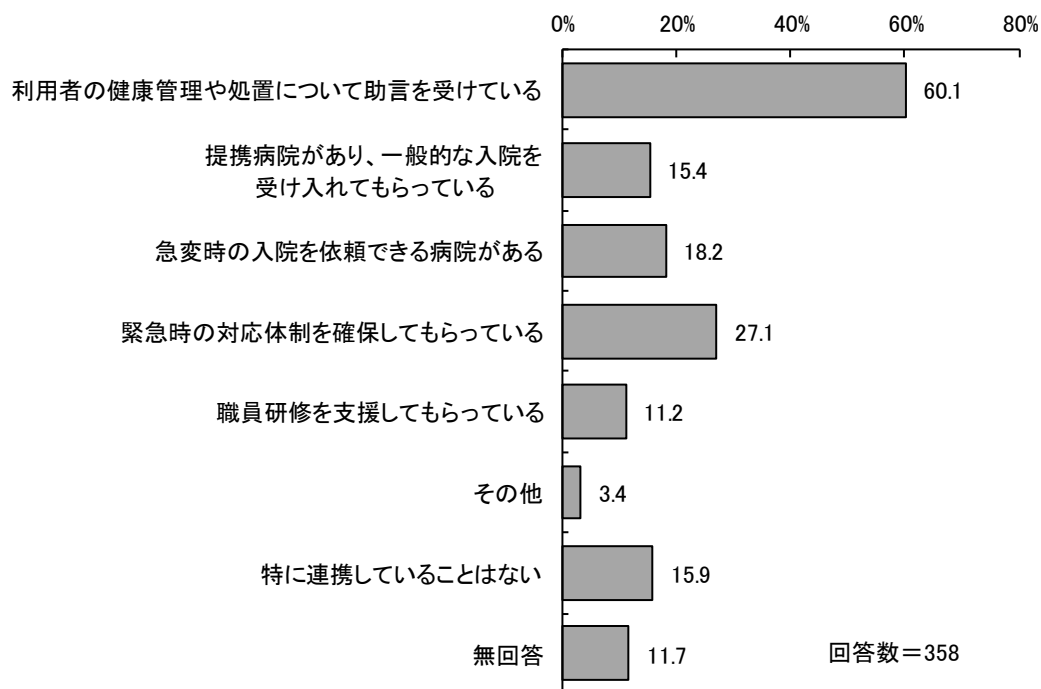
(5) 医療機関と連携して取り組んでいること

問 23 医療機関と連携して取り組んでいることはありますか。

(当てはまるもの全てに○) 共通

医療機関と連携して取り組んでいることは、「利用者の健康管理や処置について助言を受けている」(60.1%)が最も高く、次いで「緊急時の対応体制を確保してもらっている」(27.1%)、「急変時の入院を依頼できる病院がある」(18.2%)、「提携病院があり、一般的な入院を受け入れてもらっている」(15.4%)、「職員研修を支援してもらっている」(11.2%)となっている。一方、「特に連携していることはない」は15.9%となっている。

図表 6-5 医療機関と連携して取り組んでいること(複数回答)



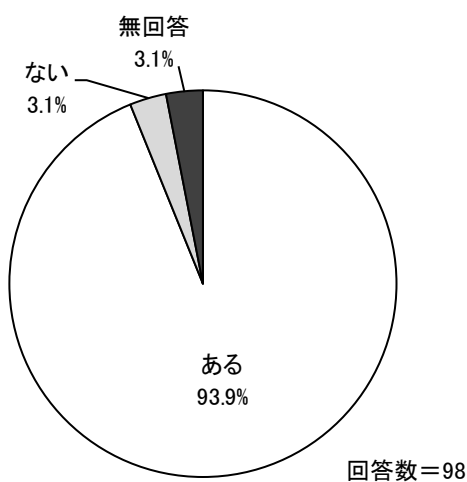
(6) ケアプラン作成において、地域の資源を盛り込み活用した経験

問 24 ケアプランの作成において、介護保険サービス以外の地域の資源を実際に盛り込み、活用した経験はありますか。(○は1つ)

問 24-1 問 24 で「1.」と回答した事業所におたずねします。実際にどのような地域資源を活用しましたか。(当てはまるもの全てに○) ☐ C ☐ M ☐ 支セ

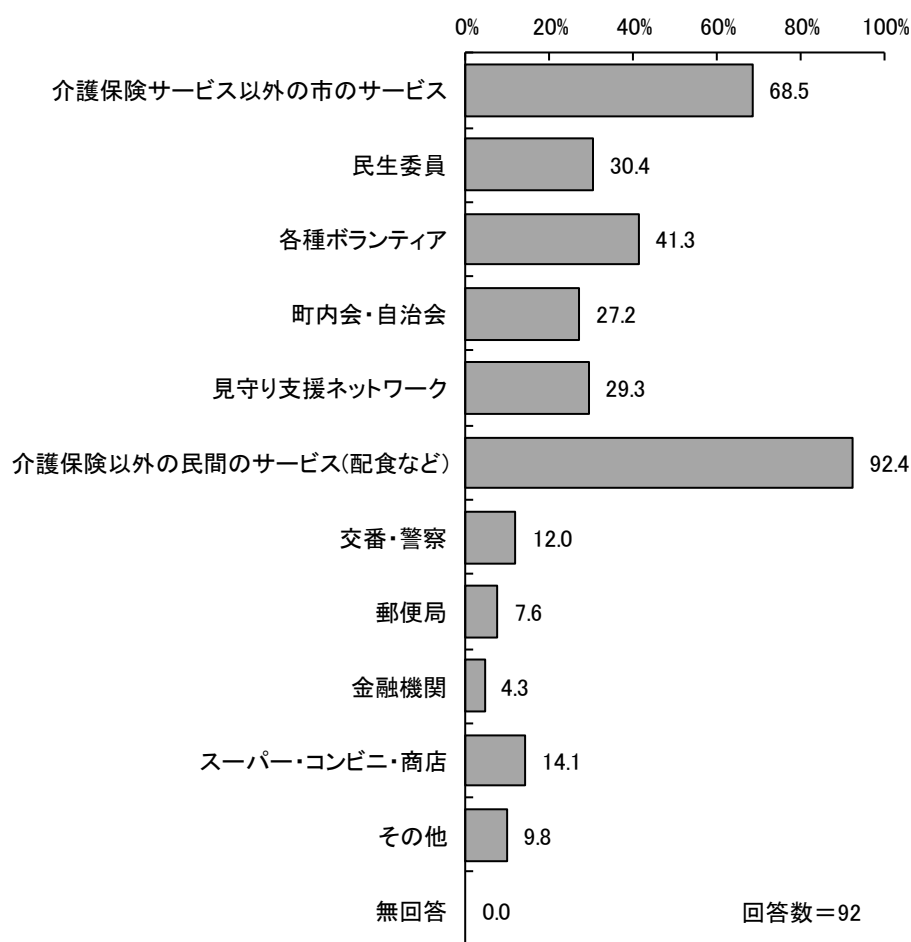
ケアプラン作成において、地域の資源を盛り込み活用した経験については、「ある」が 93.9%、「ない」が 3.1%となっている。

図表 6-6 ケアプラン作成において、地域資源を盛り込み活用した経験(単数回答)



地域の資源を盛り込み活用した経験が「ある」事業者に、どのような地域資源を活用したかをたずねたところ、「介護保険以外の民間のサービス(配食など)」(92.4%)が最も高く、次いで「介護保険サービス以外の市のサービス」(68.5%)、「各種ボランティア」(41.3%)、「民生委員」(30.4%)、「見守り支援ネットワーク」(29.3%)と続いている。

図表 6-7 活用した地域資源(複数回答)



7. 緊急時の権利擁護の取り組みについて

(1) 災害等の緊急時を想定した訓練の実施状況

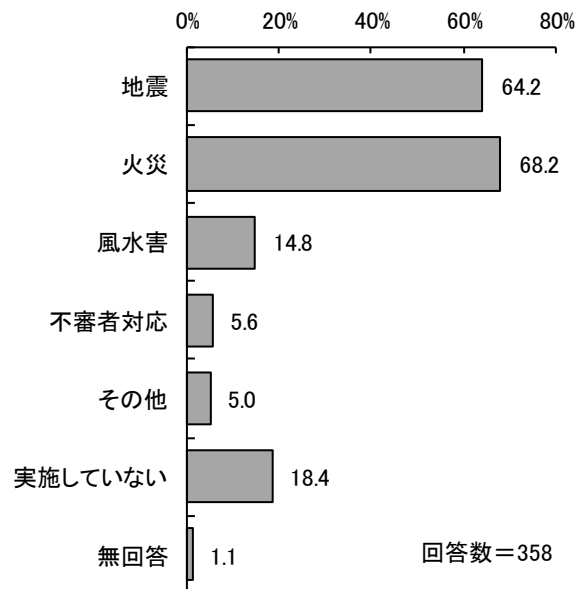
問 25 下記の災害等の緊急時を想定した訓練を実施していますか。

(当てはまるもの全てに○) **共通**

災害等の緊急時を想定した訓練の実施状況については、「火災」(68.2%)が最も高く、次いで「地震」(64.2%)、「風水害」(14.8%)、「不審者対応」(5.6%)となっている。

一方、「実施していない」は18.4%となっている。

図表 7-1 災害等の緊急時を想定した訓練の実施状況(複数回答)



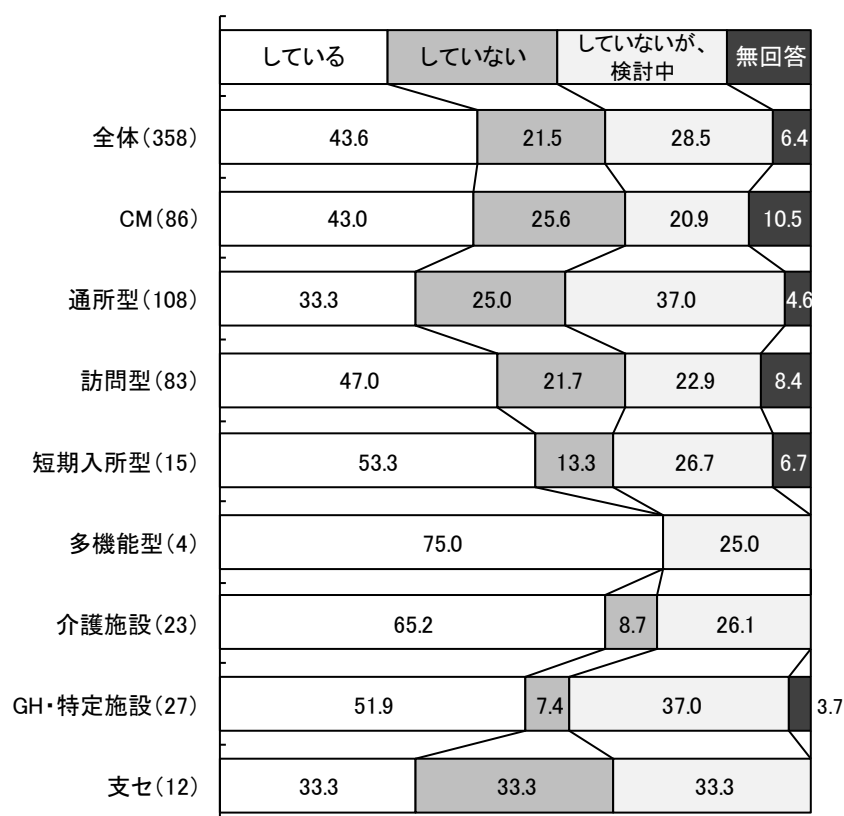
(2) 事業継続計画(BCP)策定状況

問 26 事業継続計画（BCP）を策定していますか。（○は1つ） **共通**

事業継続計画（BCP）の策定状況については、「している」が 43.6%、「していないが、検討中」が 28.5%、「していない」が 21.5%となっている。

サービス分類別でみると、「している」が最も高いのは、多機能型（75.0%）、次いで介護施設（65.2%）、短期入所型（53.3%）、GH・特定施設（51.9%）となっている。

図表 7-2 事業継続計画(BCP)策定状況(単数回答)



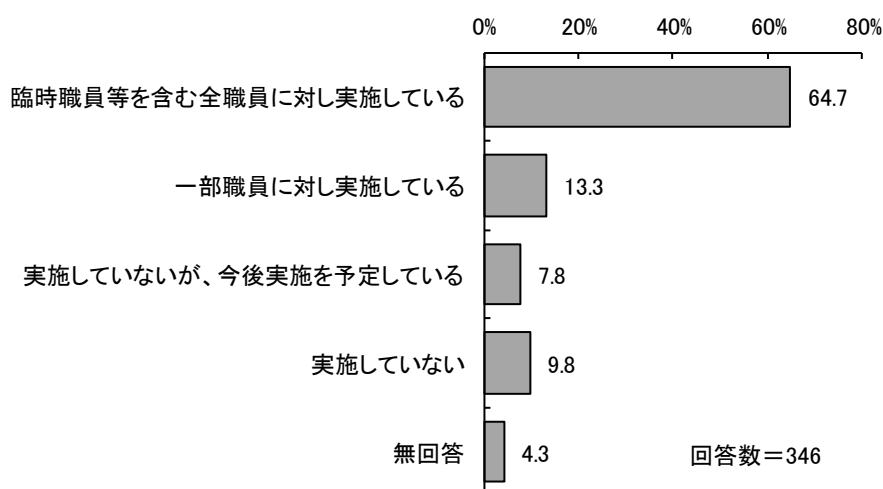
(3) 高齢者虐待の防止に関する研修の実施状況

問 27 高齢者虐待の防止に関する研修を実施していますか。(○は1つ) ☒ CM ☒ 在宅系 ☒ 入所系

高齢者虐待の防止に関する研修の実施状況については、「臨時職員等を含む全職員に対し実施している」(64.7%) が最も高く、次いで「一部職員に対し実施している」(13.3%)、「実施していないが、今後実施を予定している」(7.8%) となっている。

一方、「実施していない」は9.8%となっている。

図表 7-3 高齢者虐待の防止に関する研修の実施状況(単数回答)



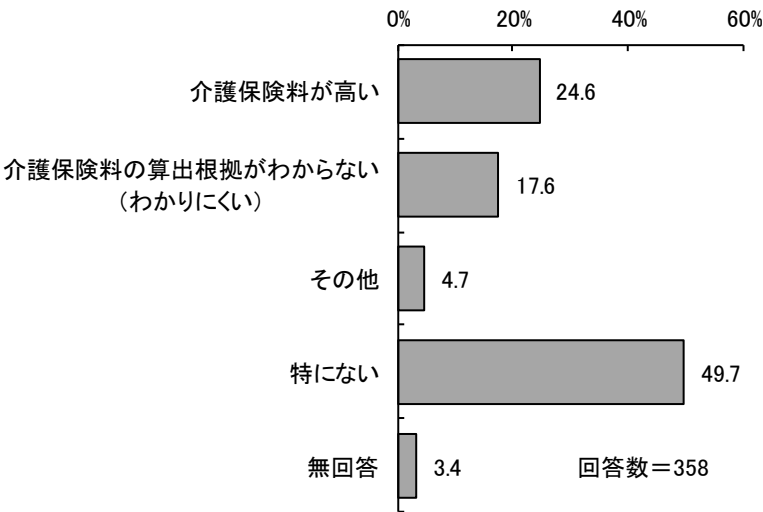
8. 町田市への要望等

(1) サービス利用者からの介護保険料についての意見

問 28 サービス利用者から介護保険料についてどのようなご意見がありますか。
(○は1つ) 共通

サービス利用者からの介護保険料についての意見は、「介護保険料が高い」が 24.6%、「介護保険料の算出根拠がわからない（わかりにくい）」が 17.6%となっている。
一方、「特にない」は 49.7%となっている。

図表 8-1 サービス利用者からの介護保険料についての意見（単数回答）



(2) 町田市への要望

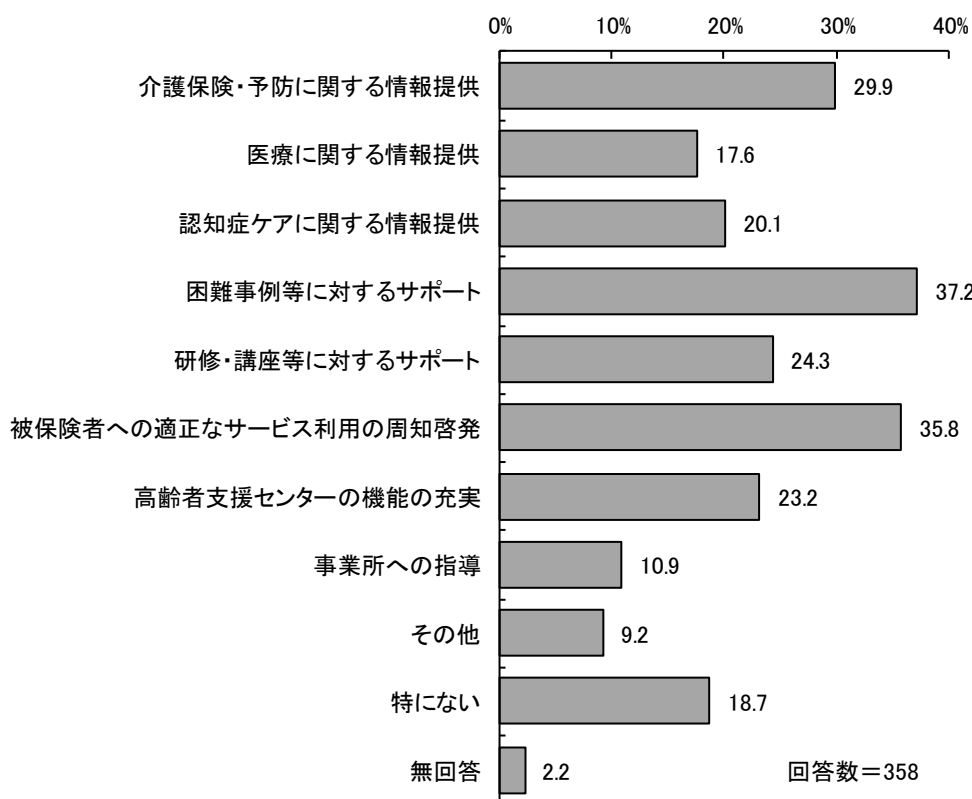
問 29 町田市に対し、望むことは何ですか。（当てはまるもの全てに○）

問 29-1 問 29 で「1.」～「9.」と回答した事業所におたずねします。選択した理由と具体的な内容をお書きください。共通

町田市への要望は、「困難事例等に対するサポート」(37.2%)が最も高く、次いで「被保険者への適正なサービス利用の周知啓発」(35.8%)、「介護保険・予防に関する情報提供」(29.9%)、「研修・講座等に対するサポート」(24.3%)、「高齢者支援センターの機能の充実」(23.2%)、「認知症ケアに関する情報提供」(20.1%)と続いている。

一方、「特にない」は18.7%となっている。

図表 8-2 町田市への要望(複数回答)



195 事業所から具体的な記載があった。

以下は、あげられた意見を内容別に抜粋し、一部要約して掲載している。

① 介護保険・予防に関する情報提供

- ・ 介護保険法改正時の情報提供。単位数変更等直前までわからず困っている。
- ・ 介護保険のシステムを知らない人が多いから。
- ・ 介護保険の利用料、サービス内容をわかりやすく指導、伝達してあげてほしい。
- ・ 研修等に参加できなかった場合に、情報等を得にくい。

- ・ 地域で情報を共有することで多くの事業所を利用している方へのケアの質を上げることが出来ると思う。

② 医療に関する情報提供

- ・ 多職種連携等で顔の見える関係がだいぶ確立されてきている中、今後はそれぞれの専門職がチームとして対応できるようになる為に各職種の底上げに力を入れる必要がある。
- ・ 医師会と連携して研修を増やして欲しい。
- ・ 町内の医療機関の情報提供。
- ・ 医療知識を学ぶ場があるとサービス向上につながると思う。
- ・ 医療依存度の高い利用者を受入れる際のガイドラインがほしい。

③ 認知症ケアに関する情報提供

- ・ 高齢で独居の方（認知症）の支援をどのようにするか。
- ・ 認知症ケアについては、地域も含めて広く学ぶ機会がほしい。
- ・ 認知症の方が多い中、ケアに当たる介護者が正しく知識、介護技術を身に付ける必要が更にあると感じる。
- ・ 認知症ケアにおける対応例集、失敗例集を作成して共有すると誰でも分かりやすい。
- ・ 認知の方の地域ぐるみの支援の具体的提示。
- ・ 町田市の認知症の現状（現在の）を知りたい。
- ・ 認知症ケアもだが、高次脳機能障害などの情報提供があってもいいと思う。

④ 困難事例等に対するサポート

- ・ 困難事例等アドバイスやサポート頂けると助かる。
- ・ 虐待の疑いのケース、ゴミ屋敷になっているケース等、精神障がい疑われるケース、進行性の難病等、介護保険の知識だけでは対応しきれない事も多い。
- ・ 困難事例と思われるケースについて、居宅と支援センターの情報の共有と後方支援を望む。
- ・ ご利用者の個人の尊重、権利擁護の必要から”利用者主体”が叫ばれているが、介護にあたり、現場では、利用者の人権尊重のあまり介護ヘルパーの人権が損なわれる困難ケースがあり、苦しい状況におかれる場合があるので、介護者のサポートも重要視してほしい。
- ・ 高齢者支援センターのサポートもあるが、生活援護課や障害福祉課等、市としての関わりが濃い方は市としてもサポートして頂けるとよい。
- ・ 多重問題ケースが増えており、一緒に訪問する等サポートしてほしい。
- ・ 一人ケアマネに対するサポート。

⑤ 研修・講座等に対するサポート

- ・ 集団指導講習の一環で現場リーダー向け研修を行う（各施設1名までと制限を設ける）。
- ・ 研修の講師を依頼する方法や、予算がないため、外部研修で学んだ事を事業所に持ち帰りたい。
- ・ 講師派遣。集団研修。

- ・ 事業所側の負担が大きく単独で研修会等を実施するのは困難。
- ・ 研修予定（年間の）がはっきりわかると、自分の仕事との調整もしやすく、計画的に参加できると思う。
- ・ 事業所主体で研修を行っているが、法定研修に偏りすぎる面があり、研修等のヒントがほしい。
- ・ 研修・講座等の開催日時等を増して欲しい。

⑥ 被保険者への適正なサービス利用の周知啓発

- ・ 被保険者が、どのようなサービスを利用できるのか、理解できていない。ケアマネによって知識量が異なり、サービスに差が出ているように感じる。
- ・ 被保険者が適正なサービスを認識できるようなチラシ、ポスター。
- ・ どの位の介護度の方がいて、どのようなサービスを使っているか。被保険者に発表していただきたい。
- ・ 改善され要支援になっても、同じサービスが使えなくなると不満が出て地域の活動等へつなげられない。
- ・ 介護保険の利用方法や利用単位数等。

⑦ 高齢者支援センターの機能の充実

- ・ 高齢者支援センターの人員不足で地域で困っている方を探せてない。支援ができる体制が整っていないと感じることがある。
- ・ 高齢者支援センター内、他センターとの質のばらつきを感じる時がある。
- ・ 高齢者支援センターのワンストップ機能が機能していない。
- ・ 高齢者支援センターへの相談内容から居宅介護支援事業所へのつなぎについて、高齢者支援センターの機能を充実してほしい。

⑧ 事業所への指導

- ・ 運営していて「本当にこれで良いのか」と不安になることもある。その度に市へ問い合わせているが指導をしていただくと法令に対し、安心して取り組める。
- ・ 現在、年に1度、指定管理者のモニタリングの場で、運営実態を把握頂いているが、結果へのジャッジにとどまることなく、日常的で具体的な課題、プロセスにも助言、指導頂ける場があると良い。
- ・ 適切な事業を展開出来るよう支援、指導をしていただきたい。

⑨ その他

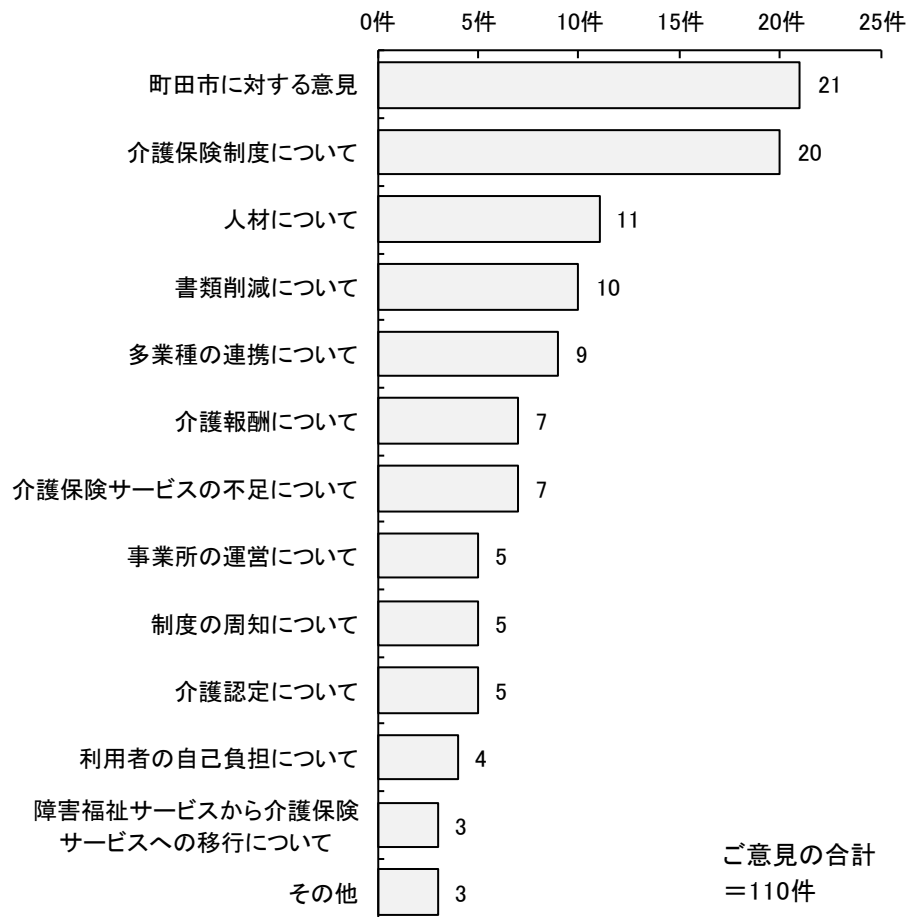
- ・ 提出書類が多く、運營業務に支障を起こす事もある。
- ・ 市基準サービスが根づいていない。国基準提供が主で財源を心配している。
- ・ 更新申請の設定が、毎回有効期間ぎりぎりになっており、余裕をもってモニタリング→アセスメント→担当者会議ができるよう認定事務を早く行ってほしい。
- ・ 生活保護、障がい福祉課、高齢福祉課、保健所等の連携が不十分。

(3) 介護保険や高齢者福祉に関する意見

問 30 最後に、介護保険や高齢者福祉に関するご意見がございましたらお書きください。

共通

図表 8-3 介護保険や高齢者福祉に関する意見



以下はあげられた意見を抜粋・一部要約したものです。(全 110 件)

① 町田市に対する意見(21 件)

- ・ 市民の生活は、各課にわたり総合的に関わっており、横断的な支援が必要なことがあり、トータルサポートができる体制があると大変助かる。【社会福祉法人, 居宅介護支援】
- ・ 訪問看護の導入がもう少し早かったら、在宅生活をもう少し長くできたり、予防ができたり、もし入院となっても早目に退院したり、在宅看取りができたり、医療費削減にもつながると思う。在宅で、医療ニーズの高い方のレスパイト先が少ない。在宅療養を続けるため、家族のレスパイトは必要なので、町田市での整備を希望する。【社会福祉法人, 訪問看護】

- ・ デイサービスや特養など一部事業については、需要に対して施設の数が過剰な状態となっており、利用者の確保が困難となっている。サービスごとの稼働率を把握して実態に即した施設整備計画を推進してほしい。【社会福祉法人, 認知症対応型通所介護】
- ・ 住宅改修のみの場合、福祉用具専門員と住宅改修コーディネーターで対応してほしい。他市では既に行っている。【医療法人, 居宅介護支援】
- ・ 医療制度の改正により、在宅支援が難しくなっている。医療処理が多くなっている状況から看護の役割は重くなっている。しかし訪問看護ステーションでない所にも看護師はいるので、そのネットワークづくりが必要。介護は在宅で過ごせることをもっと深く考える事が必要。介護保険外の利用で安く利用できる町田制度があってもいいのではないかな。

【社団法人, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

- ・ 高齢者と児童を結ぶ機会を設けて欲しい。町トレはとても評判が良いので、多くの人に知って欲しい。【株式会社, 居宅介護支援】
- ・ 介護度が更新で下がった認知症独居の方、近くに町トレもなく、集える場所（一人では行けない方）がないので、筋力低下、認知症の進行が想定されるが、介護保険外のサービスが見つからないでいる。もっと、介護保険外のサービスを充実しなければ、介護受けられない難民が増え、結果介護度の悪化が大いに予想される。【NPO法人, 居宅介護支援】
- ・ 市基準通所計画書の見本など出してほしい。【その他, 地域密着型通所介護】

② 介護保険制度について(20 件)

- ・ 年々複雑化しており、利用者にとって分かりにくい制度になっている。

【社会福祉法人, 居宅介護支援】

- ・ CMの負担が大きくなっており仕事の内容と給与のバランスが悪い中、CM継続の魅力がない。今後介護難民が出るのではと感じている。【医療法人, 居宅介護支援】
- ・ 医療的ケアの必要な方が、これから在宅に戻るケースが増えてくると考えられ、安心して在宅で生活できる体制も整えていく事が大切だと思う。また、本人のみでなく家族支援も充実すると良い。【医療法人, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】
- ・ 現在、国基準型サービス、市基準型サービスを行っているが、違いが全く分からない。

【株式会社, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

- ・ 国の方針により、介護予防が強化されているが、活動・改善の機会を奪われる事で向上傾向にあった身体機能が下降に転ずる方も多々見られる。介護から支援移行時等に活動量を維持できるような促しや、促すきっかけができる体制を整えてほしい。

【株式会社, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

- ・ 生保利用するほどでもない生活困窮者への支援が行き届かない制度設計になっていると思う。

【NPO法人, 居宅介護支援】

- ・ 医療のように休日には加算をつけてほしい。障がいサービスも、介護保険サービスと同時に並行にもっと利用できると思う。重度訪問介護だけ携わることのできる資格者が、利用者が介保になったらサービスに入れないという現状があるので、たん吸引のみなし資格のように継続して支援できるようにしてほしい。【NPO法人, 地域密着型通所介護】

- ・保険料が上がることは高齢化の進行に併せて理解できるが、総合事業の市基準サービスが活かしきれていないと感じている。国基準提供事業所ばかりで。

【NPO法人, 高齢者支援センター】

- ・主任ケアマネ受験要件を簡易にしないと、利用者が不利益をこうむるのは明白である。特に予防利用者は大量に逆戻りすることになる。【その他, 居宅介護支援】

③ 人材について(11 件)

- ・介護職員処遇改善加算により、CMや管理者よりも現場職員の方が収入が多いことがだいぶ増えた。良いことであるのと同時に、次世代CMや管理者が生まれにくい現状にあると思う。

【社会福祉法人, 認知症対応型共同生活介護】

- ・各施設とも人材の不足に悩みがある。事業所ごとの課題も多いが、社会全体としての取り組み(政策等)として、更なる支援があると良い。

【社会福祉法人, 認知症対応型共同生活介護】

- ・訪問看護サービスの人材が少なくなっており、また、市基準での訪問型サービスを実施されている事業所も少ないため、軽度者への訪問介護の利用調整が難しい。

【社会福祉法人, 高齢者支援センター】

- ・利用者の家に入ることにについて、ちゃんとした認識を持っているかが必要だと思う。たまに近所の友達のように入っている人もいる。関わる人全てに共通に必要な知識・マナー・接遇を学んでもらうのがよいと思う。【医療法人, 訪問看護】

- ・これから益々ニーズが高まることを考え、若い世代への支援が必要と考える。

【株式会社, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

- ・訪問介護の事業所なので、とにかく、人材確保が課題である。

【NPO法人, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

④ 書類削減について(10 件)

- ・各々の事業所との契約等は書類の数が多く、高齢者や介護する家族の負担が大きい。色々な部分を簡素化することで負担の軽減やそれにかかる人手を減らせ、人材の不足も改善できるのではないか。【社会福祉法人, 居宅介護支援】

- ・書類が年々増えてきている気がする。変化が無い利用者の報告書が事業所から大量に届き、ファイリングする作業、労力、経費等、非効率的と感じる。他業種と比較して、紙媒体での保存する書類が多く、ICT化がものすごく遅れていると感じる。【社会福祉法人, 居宅介護支援】

- ・調査書等が多すぎる。同内容の調査であれば、東京都や町田市介護サービスネットワークと情報共有していただけると助かる。【社会福祉法人, 介護老人福祉施設】

- ・軽度者の申請に関しては、総合事業のみの利用の際はチェックリストのみにし、サービス事業所との直接のやりとりにするなど、検討頂きたい。電話やメール・FAX・郵送以外のICTを活用し、個人情報保護に配慮した仕組みが業務の効率化のため必要。

【社会福祉法人, 高齢者支援センター】

- ・ 提出書類が多過ぎて、利用者の顔を見るより、書類作成の方に時間を取られすぎている。

【その他, 居宅介護支援】

⑤ 多業種の連携について(9 件)

- ・ 今後、担い手が更に減ると思われる中で、連携方法等の整備は急務と思う。

【社会福祉法人, 居宅介護支援】

- ・ 地域ケア会議等で地域に必要な資源について話し合いを持つことは有効と考えている。家族が対応できない人の医療で医療機関の受診に費用がかかり負担となっている人がいる。

【社会福祉法人, 居宅介護支援】

- ・ 国や自治体、事業所主体での取り組みは人手不足・財源不足で疲弊している。今後は地域住民が主体となり国や自治体、事業所はサポート役として機能していく社会システム構築が必要になってくると思われる。【社会福祉法人, 高齢者支援センター】

- ・ 報酬改定や人口動態の変化等、小さな事業所だけでは解決できないこともある。拡大していく介護市場は医療、介護の事業所だけではなく、いわゆる一般企業とも議論しながら、考えていくべきと思う。【医療法人, 居宅介護支援】

- ・ 主治医との連携（特に大きな病院）がとりにくいので大きな病院にも周知される様な共通の書式があるとありがたい。【株式会社, 居宅介護支援】

- ・ 医師、特に開業医が認知症への対応、例えば支援センターと連携し、日常生活が困難になってきている高齢者を報告するなどの義務があったら良いと思う。

【NPO法人, 小規模多機能型居宅介護】

⑥ 介護報酬について(7 件)

- ・ 居宅介護支援に介護度の改善が評価されることがあれば、給付の削減につながるのではないかな。

【社会福祉法人, 居宅介護支援】

- ・ 法改正の度に、単位数が減り運営が困難である。【株式会社, 地域密着型通所介護】

- ・ 当施設で市基準で通所していた方が、他の事業所で国基準で通所していた。こちらからすると不満である（単位数が違うため）。

【株式会社, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

- ・ 地域密着デイの場合、入浴とサービス提供加算、処遇改善加算以外の加算は人件費の兼ね合いで取得が困難な状況である。しかし、大規模や通常規模のデイでは適応が難しくなってきた方が利用するケースも多く、加算がとれない中で、スタッフが不足してしまっている。もう少し基本単価が上がると赤字解消となると思う。【株式会社, 地域密着型通所介護】

- ・ 当事業所は自立度が高く介護度が低い利用者が多く、QOLを高め要介護状態を悪化させないことを使命としている。一方で要介護度に従って保険収入が定まっている現在の報酬制度では当事業所のような業容では、事業継続のための収益の確保が容易ではない。介護報酬の実質切り下げ、最低賃金の大幅上昇等、その環境は悪化している。社会保険費圧縮のため重度化抑制に尽力する事業者への視点をお持ち頂けたらと思う。

【NPO法人, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

⑦ 介護保険サービスの不足について(7 件)

- ・ 要支援者が利用出来る通所系サービスが非常に不足しており、プラン作成が厳しい状況である(通所事業所まかせになっているように感じる)。【社会福祉法人, 居宅介護支援】
- ・ もっと積極的に認知症ケアに取り組む事業所が増えてほしいと思う。
【社会福祉法人, 認知症対応型通所介護】
- ・ 介護予防ケアプランを居宅支援事業所へ委託したいが受けてもらえる事業所が少ないため、インセンティブ等の仕組みを作ってもらいたい。【社会福祉法人, 高齢者支援センター】
- ・ 貧困の方が入れる施設(特別養護老人ホーム)が不足している。【その他, 居宅介護支援】

⑧ 事業所の運営について(5 件)

- ・ 介護保険サービスは利用する側は選択肢が多い方が良いので、事業所は多くても良いと思う。しかし、運営する側からすると事業所が多いと稼働率や収益に影響するので、とても複雑な心境である。そして、その為に要介護3以上の方が利用すると審議されている訪問サービスについて、しっかり議論を重ねて頂き、私達も自分事としてアクションを起こしていきたい。【社会福祉法人, 地域密着型通所介護】
- ・ 小さな事業所には介護保険のご利用者が紹介されにくい状況を感じる。障害者(困難な方)が集中してしまう傾向にあるので、平均して要介護のご利用者が紹介される様な体制を作してほしい。
【株式会社, 訪問介護(国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む)】
- ・ 今後の介護高齢者福祉は、すべての面において(保険料、人員等)底上げが必要と考えている。小規模事業者は利用はもちろん、介護者の確保も大変であり、入院等が重なると一気に経営が厳しくなってしまうリスクが大きい事業である。その辺を対応できれば助かる。
【その他, 訪問介護(国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む)】

⑨ 制度の周知について(5 件)

- ・ 被保険者がサービス内容を理解せず、何でもサービス提供を受けられると勘違いしている人が多い。無料の研修講座等をお願いしたい。【株式会社, 地域密着型通所介護】
- ・ 市民に対し自立支援重度化防止を周知していただきたい。
【NPO法人, 通所介護(国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む)】
- ・ 介護保険制度の周知啓発をもっと市が行ってほしい。【その他, 居宅介護支援】
- ・ 総合事業について、国基準市基準で基本的な事は把握できているが、ケアマネが理解できていない部分があるのではと思われる事がある。ケアマネ研修を行って欲しい。
【その他, 訪問介護(国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む)】

⑩ 介護認定について(5 件)

- ・ 介護保険申請から認定が出るまで、平均47日は開いているが、国が示している1ヶ月以内にしたい。予防か介護給付か未定の場合の暫定プランに関して、両方のプラン作成を求められているが未契約の状態では難しい。緊急の介護認定(ガンの末期など)は早急に出して欲しい。【医療法人, 居宅介護支援】

- ・介護認定で適切な介護度が出ているのかと思う方がいる。認知症の方への認定が低いのではないかと。「できる」「できない」では判定できないところがあるところを考慮していただきたい。

【株式会社, 訪問看護】

- ・様々な介護保険サービスを利用して、現状維持が出来ている利用者が更新時に介護度が下がってしまい、今迄のサービス利用が出来なくなり不満を感じている利用者もいる。

【NPO法人, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

⑪ 利用者の自己負担について(4件)

- ・財政が厳しいのはわかるが、利用負担が増加し、必要なサービスを削る利用者も見受けられるので、対応策を検討してほしい。【社会福祉法人, 高齢者支援センター】
- ・住宅改修の自己負担の割合、金銭負担を見直す必要がある。戸建ての方と集合住宅で差が出てしまう。自立支援（介護予防）の違いがわからない。【NPO法人, 居宅介護支援】
- ・利用者の負担を大きくすることなく事業所の運営が適切にできる様になると良いと思う。

【NPO法人, 通所介護（国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む）】

⑫ 障害福祉サービスから介護保険サービスへの移行について(3件)

- ・障がい制度から介護保険に移行した際に、同じ様にサービスを継続できないことについて、対応に苦慮しているので検討してほしい。【社会福祉法人, 高齢者支援センター】
- ・障がい制度を利用している方が介護保険に移行する際に、サービスの違いが大きいため生活が成り立たなくなる。【株式会社, 居宅介護支援】
- ・障がいの方が年金到達で介護保険に移行するときに、もう少し丁寧に対応して頂けると助かる（障がい福祉課にもっと関係をもって頂きたい）。【社会福祉法人, 居宅介護支援】

⑬ その他(3件)

- ・まだよく分かっていないので申し訳ない。

【株式会社, 訪問介護（国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む）】

- ・共に町田を盛り上げていければと思う。【株式会社, 看護小規模多機能型居宅介護】
- ・アンケートの回答の取り扱いは匿名でおねがいしたい。【NPO法人, 高齢者支援センター】

III. 調査票

高齢者の福祉や介護に関するアンケート調査【事業所調査】

ご協力のお願い

介護保険事業関係者の皆さまには日ごろから市政発展のため、ご理解とご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

現在、町田市では、2021～2023 年度の介護保険のサービス量の見込みや、介護保険料等について定める「第8期町田市介護保険事業計画」策定の準備を進めています。同計画の策定にあたって、市内介護保険事業所等の皆さまのご意見やご要望などを基礎資料として活用させていただきたく、「事業所調査」を実施いたします。

お忙しいところ誠に恐縮に存じますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。

なお、ご回答いただきました内容はすべて統計的に処理し、調査目的以外に使用することはありません。

2019年11月 町田市

ご記入についてのお願い

- ① 事業所単位でご記入ください。
- ② 濃い鉛筆又は黒のボールペンで記入してください。
- ③ お答えをいただく際は、あてはまる項目の番号を○印で囲んでください。
- ④ ○の数は、それぞれの質問の指示に従ってください。
- ⑤ 「その他」に○印をつけられた方は、()内に具体的に記入してください。
- ⑥ 事業種ごとに、回答いただく設問を、以下のマークで示しております。
大変お手数ですが、マークを確認いただき、該当設問にお答えください。

共通	全事業所の方がお答えください
支セ	高齢者支援センター
C M	居宅介護支援事業所
在宅系	居宅サービス(訪問介護、通所介護、特定施設等)※地域密着型を含む
入所系	介護3施設(特養・老健・療養型)※地域密着型特養を含む 特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護

- 記入の終わった調査票は、同封の返信用封筒（切手は不要です。）に入れ、
12月9日（月）までにご投函ください。
- 調査についてご質問などがありましたら、下記までお問い合わせください。

【問合せ先】町田市いきいき生活部いきいき総務課企画総務係
〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22
電話 042-724-2916

《事業所状況についておたずねします》

問1 貴事業所の所在地をお答えください。(〇は1つ) **共通**

1. 堺第1 (相原町)
2. 堺第2 (小山町、小山ヶ丘、上小山田町)
3. 忠生第1 (下小山田町、忠生、小山田桜台、矢部町、常盤町、根岸町、根岸、図師町)
4. 忠生第2 (山崎町、山崎、木曾町、木曾西、木曾東)
5. 鶴川第1 (小野路町、野津田町、金井、金井町、大蔵町、薬師台)
6. 鶴川第2 (能ヶ谷、三輪町、三輪緑山、広袴町、広袴、真光寺町、真光寺、鶴川)
7. 町田第1 (原町田、中町、森野、旭町)
8. 町田第2 (本町田)
9. 町田第3 (玉川学園、東玉川学園、南大谷)
10. 南第1 (鶴間、小川、つくし野、南つくし野、南町田)
11. 南第2 (金森、金森東、南成瀬、成瀬が丘)
12. 南第3 (成瀬、西成瀬、高ヶ坂、成瀬台)

問2 組織形態をお答えください。(〇は1つ) **共通**

- | | | | |
|-----------|---------|---------|--------|
| 1. 社会福祉法人 | 3. 財団法人 | 5. 株式会社 | 7. その他 |
| 2. 社団法人 | 4. 医療法人 | 6. NPO | () |

問3 貴事業所の種類(あて名ラベルに記載のサービス種別)をお答えください。(〇は1つ) **共通**

共通	C M	1. 居宅介護支援
	在宅系	2. 訪問介護 (国基準型訪問サービス、市基準型訪問サービスを含む)
		3. 訪問入浴介護
		4. 訪問看護
		5. 訪問リハビリテーション
		6. 通所介護 (国基準型通所サービス、市基準型通所サービスを含む)
		7. 通所リハビリテーション
		8. 短期入所生活介護
		9. 短期入所療養介護
		10. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
		11. 夜間対応型訪問介護
		12. 認知症対応型通所介護
		13. 小規模多機能型居宅介護
		14. 看護小規模多機能型居宅介護
		15. 地域密着型通所介護
	入所系	16. 介護老人福祉施設
		17. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
		18. 介護老人保健施設
		19. 介護療養型医療施設
		20. 特定施設入居者生活介護
		21. 認知症対応型共同生活介護
	支セ	22. 高齢者支援センター

《利用者の状況についておたずねします》

問 4 貴事業所(問 3 で○をつけたサービス種別の事業所)の 2019 年 10 月の利用者は何人ですか。

要介護度別に市民・市民以外の方の内訳を記入してください。

☐ CM ☐ 在宅系 ☐ 入所系

※居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、夜間対応型訪問介護については、利用者数のみ記入してください。

※訪問介護、通所介護については、総合事業(国基準型サービス、市基準型サービス)も含めて記入してください。

定員	人	平均利用者数/日	人
----	---	----------	---

【利用者数(実人数)】

利用者の状態	町田市民	市民以外の方	計
事業対象者	人	人	人
要支援1	人	人	人
要支援2	人	人	人
要介護1	人	人	人
要介護2	人	人	人
要介護3	人	人	人
要介護4	人	人	人
要介護5	人	人	人
申請中・暫定プラン	人	人	人
計	人	人	人

問 5 退所者が出た場合、すぐに次の入所者が見つかりますか。(○は1つ) ☐ 入所系

1. 次の入所者がすぐに見つかる
2. 次の入所者がなかなか見つからない場合がある(待機者の方に入所を断られる場合がある)
3. 次の入所者を見つけるのに苦労している(待機者の方に頻繁に入所を断られる)
4. その他 ()

※問 5 で「2.」または「3.」と回答した事業所におたずねします

→問 5-1 入所を断られたときの主な理由は何ですか。(当てはまるもの全てに○) ☐ 入所系

1. まだ在宅で生活できるから
2. 第一希望の施設でないから
3. 自宅または家族の家から遠い
4. 費用が高いから
5. 個室でないから
6. 入院したから
7. 本人・家族の準備ができていないから
8. その他 ()

問 6 町田市におけるサービスの充足度をどのようにとらえていますか。(〇は各サービス1つずつ) 共通

サービス種別	1 過剰である	2 おおむね 充足している	3 やや不足 している	4 不足 している	5 わからない
① 訪問介護	1	2	3	4	5
② 国基準型訪問サービス(総合事業)	1	2	3	4	5
③ 市基準型訪問サービス(総合事業)	1	2	3	4	5
④ 訪問入浴介護	1	2	3	4	5
⑤ 訪問看護	1	2	3	4	5
⑥ 訪問リハビリテーション	1	2	3	4	5
⑦ 通所介護(地域密着型含む)	1	2	3	4	5
⑧ 国基準型通所サービス(総合事業)	1	2	3	4	5
⑨ 市基準型通所サービス(総合事業)	1	2	3	4	5
⑩ 通所リハビリテーション	1	2	3	4	5
⑪ 短期入所生活介護	1	2	3	4	5
⑫ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	2	3	4	5
⑬ 夜間対応型訪問介護	1	2	3	4	5
⑭ 認知症対応型通所介護	1	2	3	4	5
⑮ (看護)小規模多機能型居宅介護	1	2	3	4	5
⑯ 介護老人福祉施設	1	2	3	4	5
⑰ 介護老人保健施設	1	2	3	4	5
⑱ 特定施設入居者生活介護 (有料老人ホームなど)	1	2	3	4	5
⑲ 認知症対応型共同生活介護	1	2	3	4	5

《在宅サービスについておたずねします》

問 7 これまでに、下記サービスの利用を紹介したことがありますか。

「1.」または「2.」を選択した場合、その理由は何ですか。支セ C M

サービス種別	紹介状況・利用状況 (○は1つ)	未紹介または未利用の理由 (当てはまるもの全てに○)
① 通所介護 (地域密着型を含む)	1. 紹介したことがない 2. 紹介したが利用に至らなかった 3. 紹介して利用している、もしくは利用していた	1. 料金が高い 2. サービス内容の詳細がわからない 3. 近くに事業所がない 4. 他のサービスで対応できる 5. その他 ()
② 定期巡回・随時 対応型訪問 介護看護	1. 紹介したことがない 2. 紹介したが利用に至らなかった 3. 紹介して利用している、もしくは利用していた	1. 料金が高い 2. サービス内容の詳細がわからない 3. 近くに事業所がない 4. 他のサービスで対応できる 5. その他 ()
③ 夜間対応型 訪問介護	1. 紹介したことがない 2. 紹介したが利用に至らなかった 3. 紹介して利用している、もしくは利用していた	1. 料金が高い 2. サービス内容の詳細がわからない 3. 近くに事業所がない 4. 他のサービスで対応できる 5. その他 ()
④ 認知症対応型 通所介護	1. 紹介したことがない 2. 紹介したが利用に至らなかった 3. 紹介して利用している、もしくは利用していた	1. 料金が高い 2. サービス内容の詳細がわからない 3. 近くに事業所がない 4. 他のサービスで対応できる 5. その他 ()
⑤ (看護)小規模 多機能型 居宅介護	1. 紹介したことがない 2. 紹介したが利用に至らなかった 3. 紹介して利用している、もしくは利用していた	1. 料金が高い 2. サービス内容の詳細がわからない 3. 近くに事業所がない 4. 他のサービスで対応できる 5. その他 ()
⑥ 認知症対応型 共同生活介護	1. 紹介したことがない 2. 紹介したが利用に至らなかった 3. 紹介して利用している、もしくは利用していた	1. 料金が高い 2. サービス内容の詳細がわからない 3. 近くに事業所がない (または空きがない) 4. 他のサービスで対応できる 5. その他 ()

問 8 要支援者に対し、下記のサービスはどの程度有効だと思いますか。(○は各サービス1つずつ) **在宅系**

サービス	1 非常に有効	2 まあ有効	3 どちらとも いえない	4 あまり 有効でない	これら以外に有効なサービスがあればお書きください
① 運動器機能向上	1	2	3	4	
② 栄養改善	1	2	3	4	
③ 口腔機能向上	1	2	3	4	
④ 認知症予防	1	2	3	4	
⑤ 外出支援	1	2	3	4	

《事業運営についておたずねします》

問 9 貴事業所での、昨年度の決算状況はいかがでしたか。(○は1つ) **CM** **在宅系** **入所系**

1. 黒字
2. 赤字
3. 損益なし
4. その他 ()

問 10 貴事業所の運営課題について、どのように考えていますか。(当てはまるもの全てに○) **共通**

1. 利用者・入所（入居）者の確保
2. サービス内容の充実
3. 職員の確保
4. 職員の研修体制
5. リスクマネジメントの強化
6. 利用者からの苦情・クレームの対応
7. 他機関（他事業所等）との連携
8. その他 ()

問 11 貴法人における今後3年間の事業展開について、どのように考えていますか。(○は1つ) **共通**

1. 拡大予定
2. 事業転換予定
3. 現状維持
4. 縮小予定
5. 検討中

《人材育成・確保についておたずねします》

問 12 貴事業所(問 3 で○をつけたサービス種別の事業所)に所属する職員について、おたずねします。共通

※ここでの「職員」は、賃金の支払いを受けている方に限ります。(ボランティアの方は含みません。)

また、「正規職員」とは、期限の定めのない雇用契約による職員、「非正規職員」とは期限の定めのある有期雇用契約による職員を指します。

問 12-① 貴事業所の開設時期について、ご記入ください。(数値を記入)共通

開設時期	西暦	年	月
------	----	---	---

問 12-② 2019 年 10 月 1 日時点での職員の総数をご記入ください。共通

	正規職員	非正規職員
(ア)介護職員	人	人
(イ)看護職員	人	人
(ウ)その他の職員	人	人

問 12-③ 2019 年 10 月 1 日時点で、開設から 1 年以上を経過している事業所におたずねします。共通

過去 1 年間(2018 年 10 月 1 日～2019 年 9 月 30 日)の職員の採用者数と離職者数をご記入ください。

	採用者数	離職者数
(ア)介護職員	人	人
(イ)看護職員	人	人
(ウ)その他の職員	人	人

問 12-④ 問 12-③の採用者・離職者について、正規・非正規別、年齢別をご記入ください。(数値を記入)共通

※採用者・離職者数それぞれの合計数が、問 12-③で記入した採用者・離職者数と合致するようご記入ください。

職種	年齢 (採用、離職当時)	採用者数		離職者数	
		正規職員	非正規職員	正規職員	非正規職員
(ア)介護職員	20 歳未満	人	人	人	人
	20～29 歳	人	人	人	人
	30～39 歳	人	人	人	人
	40～49 歳	人	人	人	人
	50～59 歳	人	人	人	人
	60～69 歳	人	人	人	人
	70～79 歳	人	人	人	人
	年齢不明	人	人	人	人

※採用者・離職者数それぞれの合計数が、問 12-③で記入した採用者・離職者数と合致するようご記入ください。

職種	年齢 (採用、離職当時)	採用者数		離職者数	
		正規職員	非正規職員	正規職員	非正規職員
(イ) 看護職員	20 歳未満	人	人	人	人
	20～29 歳	人	人	人	人
	30～39 歳	人	人	人	人
	40～49 歳	人	人	人	人
	50～59 歳	人	人	人	人
	60～69 歳	人	人	人	人
	70～79 歳	人	人	人	人
	年齢不明	人	人	人	人
(ウ) その他の職員	20 歳未満	人	人	人	人
	20～29 歳	人	人	人	人
	30～39 歳	人	人	人	人
	40～49 歳	人	人	人	人
	50～59 歳	人	人	人	人
	60～69 歳	人	人	人	人
	70～79 歳	人	人	人	人
	年齢不明	人	人	人	人

問 13 貴事業所は、必要とする職員数を常時確保できていますか。(○は1つ) **共通**

(必要とする職員数は人員基準に基づく人数だけには限りません)

1. 常時確保できている
2. ほぼ確保できている
3. 確保できていない時がある
4. 確保することが難しい
5. その他 ()

問 14 職員の確保をどのような方法で行なっていますか。(当てはまるもの全てに○) **共通**

1. ハローワーク（公共職業安定所）に求人票を出している
2. 福祉系の学校（大学、専門学校、高校）に求人票を出している
3. 新聞や職業紹介雑誌に求人広告を掲載している
4. 就職相談会等の機会にブースを設けている
5. 事業所で就職説明会を開催している
6. インターネットや携帯ツールを介して募集している
7. 再就職の勧誘を推進している
8. 有料職業紹介、人材派遣を利用している
9. 町田市介護人材バンクを利用している
10. その他 ()

(当てはまるもの全てに○) ☒在宅系 ☒入所系

- 2

[illegible]

- 1

bioRxiv preprint doi: https://doi.org/10.1101/000000 ; this version posted January 1, 2016. The copyright holder for this preprint (which was not certified by peer review) is the author/funder, who has granted bioRxiv a license to display the preprint in perpetuity. It is made available under aCC-BY-NC-ND 4.0 International license.
--

- 1

問 18 町田市介護人材開発センターを知っていますか。(○は1つ)共通

1. 知っていて、研修に参加したことがある
2. 知っているが、研修に参加していない(したことがない)
3. 知らない

※問 18 で「1.」または「2.」と回答した事業所におたずねします

→ 問 18-1 町田市介護人材開発センターに求めることは何ですか。具体的にお書きください。共通

《地域包括ケアシステムについておたずねします》

問 19 地域包括ケアシステムの推進に向けて、今後、強化すべきと思う取り組みは何ですか。

(当てはまるもの全てに○)共通

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1. 多職種事業所間のネットワークの構築と強化 | 8. 情報共有のための I C T 等の活用 |
| 2. 地域ケア会議で挙げられた課題の共有 | 9. 在宅療養に関わる医療・介護の人材確保 |
| 3. 高齢者支援センターのさらなる機能強化 | 10. 在宅での看取り体制の強化 |
| 4. 地域包括ケアの具体的な事例の共有 | 11. 地域の特性に応じた介護保険サービス提供体制の構築 |
| 5. 生活支援コーディネーターの育成 | 12. 市民への啓発 |
| 6. 町内会・自治会、ボランティア等の地域資源との連携の強化 | 13. 新たな担い手(元気高齢者など)の活躍支援 |
| 7. 要介護度改善(自立支援介護)を目的とした連携 | 14. その他
() |

問 20 次のうち、他事業所と連携して取り組んでいることはありますか。(当てはまるもの全てに○)共通

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1. 勉強会・ケース検討会の共同開催 | 6. 技術的に対応できない場合の紹介・連携 |
| 2. 合同研修の実施 | 7. 運営推進会議の開催 |
| 3. 人事交流の実施 | 8. イベントの実施 |
| 4. 事業環境などの情報交換 | 9. その他
() |
| 5. 定員オーバーや空きがある際の紹介・連携 | 10. 特に連携していない |

問 21 医療ニーズがある方への対応について、どのような課題がありますか。(当てはまるもの全てに○)共通

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| 1. かかりつけ医、病院等との緊急時の連絡体制の整備 | 5. 病状の急変時の対応マニュアルの作成 |
| 2. 訪問看護との連携 | 6. 痰の吸引等の医療的ケアに関する研修の充実 |
| 3. 基本的な医学知識の習得(職員) | 7. その他
() |
| 4. 在宅療養に対する市民への理解啓発 | |

問 22 看取り対応をしていますか。(○は1つ) ☐在宅系 ☐入所系

1. している 2. していない

問 23 医療機関と連携して取り組んでいることはありますか。(当てはまるもの全てに○) ☐共通

1. 利用者の健康管理や処置について助言を受けている
2. 提携病院があり、一般的な入院を受け入れてもらっている
3. 急変時の入院を依頼できる病院がある
4. 緊急時の対応体制を確保してもらっている
5. 職員研修を支援してもらっている
6. その他 ()
7. 特に連携していることはない

問 24 ケアプランの作成において、介護保険サービス以外の地域の資源を実際に盛り込み、活用した経験はありますか。(○は1つ) ☐支セ ☐CM

1. ある 2. ない

※問 24 で「1.」と回答した事業所におたずねします

→問 24-1 実際にどのような地域資源を活用しましたか。(当てはまるもの全てに○) ☐支セ ☐CM

1. 介護保険サービス以外の市のサービス 7. 交番・警察
2. 民生委員 8. 郵便局
3. 各種ボランティア 9. 金融機関
4. 町内会・自治会 10. スーパー・コンビニ・商店
5. 見守り支援ネットワーク 11. その他
6. 介護保険以外の民間のサービス(配食など) ()

《緊急時・権利擁護の取り組みについておたずねします》

問 25 下記の災害等の緊急時を想定した訓練を実施していますか。(当てはまるもの全てに○) ☐共通

1. 地震
2. 火災
3. 風水害
4. 不審者対応
5. その他 ()
6. 実施していない

問 26 事業継続計画(BCP)を策定していますか。(○は1つ) ☐共通

1. している 2. していない 3. していないが、検討中

問 27 高齢者虐待の防止に関する研修を実施していますか。(○は1つ) ☐CM ☐在宅系 ☐入所系

1. 臨時職員等を含む全職員に対し実施している 3. 実施していないが、今後実施を予定している
2. 一部職員に対し実施している 4. 実施していない

《町田市への要望などについておたずねします》

問 28 サービス利用者から介護保険料についてどのようなご意見がありますか。(○は1つ) **共通**

- | | |
|-----------------------------|---------|
| 1. 介護保険料が高い | 3. その他 |
| 2. 介護保険料の算出根拠がわからない(わかりにくい) | 4. 特にない |

問 29 町田市に対し、望むことは何ですか。(当てはまるもの全てに○) **共通**

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. 介護保険・予防に関する情報提供 | 6. 被保険者への適正なサービス利用の周知啓発 |
| 2. 医療に関する情報提供 | 7. 高齢者支援センターの機能の充実 |
| 3. 認知症ケアに関する情報提供 | 8. 事業所への指導 |
| 4. 困難事例等に対するサポート | 9. その他 |
| 5. 研修・講座等に対するサポート | 10. 特にない |

※問 29 で「1」～「9」と回答した事業所におたずねします

★問 29-1 選択した理由と具体的な内容をお書きください。 **共通**

--

問 30 最後に、介護保険や高齢者福祉に関するご意見がございましたらお書きください。 **共通**

--

お忙しい中、本調査にご協力いただきありがとうございました。
差支えなければ、事業所名と連絡先の記入をお願いいたします。

事業所名	
連絡先	

高齢者の福祉や介護に関する調査
－ 事業所調査 － 報 告 書

発行年月 2020年 3月

発 行 者 町田市高齢社会総合計画審議会
町田市

〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22

TEL 042-722-3111(代表)

編 集 いきいき生活部いきいき総務課
