

「高齢者保健福祉計画・第 8 期介護保険事業計画」
策定のためのアンケート
事業者調査
集計概要

令和 2 年 6 月

射水市

第1章 調査の概要

1. 調査の方法

この調査の対象者は、市内の介護サービス事業者の方を対象に実施いたしました。調査方法は以下のとおりです。

調査方法	郵送
調査時期	令和2年4月1日～4月17日
調査数	122件

2. 調査票の回収状況

配布数	回収数	回収率
167件	122件	73.1%

3. 集計について

調査結果の図表は、原則として回答者の構成比（百分率）で表現しています。百分率による集計では、回答者数（該当質問においては該当者数）を100%として算出し、本文および図表の数字に関しては、全て小数点第2位以下を四捨五入し、小数点第1位までを表記します。このため、全ての割合の合計が100%にならないことがあります。また、複数回答の設問では、すべての割合の合計が100%を超えることがあります。

図表中の「n=〇〇」とは、集計対象者総数（または分類別の該当対象者数）を示しています。

第2章 調査結果

問4. 令和2年4月1日時点でのサービス利用者の内訳をご記入ください。

	要支援相当	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	認定申請中	合計
人数	876	2372	1923	1433	1042	639	27	8312
	10.5%	28.5%	23.1%	17.2%	12.5%	7.7%	0.3%	100.0%

★要介護1・2で利用者の半数程度を占めている

問5. 提供しているサービスの定員に対する年間利用者数をご記入ください。

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
A:定員数(人/年)	349,803	352,332	353,827	354,930	357,898
B:利用者数(人/年)	376,823	386,853	386,774	387,041	391,935

※いずれも合計人数

★定員数、利用者数ともに増加している

問6. 貴事業所では、受け入れ制限を実施していますか。(1つ〇)

No.	カテゴリー名	n	%
1	実施していない	101	82.8
2	実施している	9	7.4
	無回答	12	9.8
	全体	122	100.0

★8割の事業所が受け入れ制限を行っていない

問7. 職員の充足状況についてお伺いします。①～⑥の職種別と、⑦の従業員全体でお答えください。(それぞれ1つ〇)

問7. 職員の充足状況／①介護職員（ホームヘルパー除く）

No.	カテゴリー名	n	%
1	適正	28	23.0
2	当該職種はいない	24	19.7
3	やや不足	22	18.0
4	不足	16	13.1
5	過剰	2	1.6
	無回答	30	24.6
	全体	122	100.0

問7. 職員の充足状況／②訪問介護員（ホームヘルパー）

No.	カテゴリー名	n	%
1	当該職種はいない	61	50.0
2	適正	7	5.7
3	不足	5	4.1
4	やや不足	3	2.5
5	過剰	0	0.0
	無回答	46	37.7
	全体	122	100.0

問7. 職員の充足状況／③看護職員

No.	カテゴリー名	n	%
1	適正	38	31.1
2	やや不足	24	19.7
3	当該職種はいない	24	19.7
4	不足	6	4.9
5	過剰	1	0.8
	無回答	29	23.8
	全体	122	100.0

問7. 職員の充足状況／④介護支援専門員

No.	カテゴリー名	n	%
1	適正	43	35.2
2	当該職種はいない	32	26.2
3	やや不足	8	6.6
4	不足	7	5.7
5	過剰	2	1.6
	無回答	30	24.6
	全体	122	100.0

問7. 職員の充足状況／⑤生活相談員・ソーシャルワーカー等

No.	カテゴリー名	n	%
1	適正	42	34.4
2	当該職種はいない	40	32.8
3	やや不足	5	4.1
4	不足	2	1.6
5	過剰	0	0.0
	無回答	33	27.0
	全体	122	100.0

問7. 職員の充足状況／⑥理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・機能訓練指導員等

No.	カテゴリー名	n	%
1	当該職種はいない	47	38.5
2	適正	22	18.0
3	やや不足	8	6.6
4	不足	7	5.7
5	過剰	2	1.6
	無回答	36	29.5
	全体	122	100.0

問7. 職員の充足状況／⑦従業員全体でみた場合

No.	カテゴリー名	n	%
1	やや不足	36	29.5
2	適正	31	25.4
3	不足	19	15.6
4	当該職種はいない	7	5.7
5	過剰	1	0.8
	無回答	28	23.0
	全体	122	100.0

★職種別で見ると、「適正」の割合がそれぞれ最も高くなっているが、従業員全体では「やや不足」の割合が高くなっている

問8. 利用者や家族からどのような相談や苦情を受けていますか。(3つまで○)。

No.	カテゴリー名	n	%
1	サービス内容に関するもの	80	65.6
2	利用手続きに関するもの	32	26.2
3	介護認定の結果について	29	23.8
4	職員の態度に関するもの	27	22.1
5	施設・設備に関するもの	17	13.9
6	保険外の負担に関するもの	12	9.8
7	その他	12	9.8
8	特に苦情や相談は受けていない	11	9.0
9	介護者・家族からの虐待など	4	3.3
	無回答	4	3.3
	全体	122	100.0

<前回調査>

利用者から受けた相談や苦情	n	%
サービス内容に関するもの	78	58.2
職員の態度に関するもの	38	28.4
利用手続きに関するもの	37	27.6
介護認定の結果について	36	26.9
施設・設備に関するもの	22	16.4
特に苦情や相談は受けていない	18	13.4
保険外の負担に関するもの	17	12.7
介護者・家族からの虐待等	5	3.7
その他	8	6.0
無回答	7	5.2
全体	134	100.0

★「サービスの内容に関するもの」の割合が増加し、「職員の態度に関するもの」の割合が減少している

問 10. 貴事業所の確保・定着について、どのような取組みを実施していますか。(あてはまるものすべて○)

【確保方法】

No.	カテゴリー名	n	%
1	ハローワークで求人	105	86.1
2	所属職員や友人、知人等の紹介	68	55.7
3	ホームページで募集	42	34.4
4	福祉系大学や短大等への求人	41	33.6
5	福祉人材センターで求人	36	29.5
6	合同就職説明会等への参加	36	29.5
7	実習生やボランティアへの直接勧誘	20	16.4
8	就職情報誌や新聞等での募集	17	13.9
9	その他	11	9.0
	無回答	5	4.1
	全体	122	100.0

< 前回調査 >

人材確保・定着のために実施している取組み／確保方法について	n	%
ハローワークで求人	121	90.3
所属職員や友人、知人等の紹介	96	71.6
福祉系大学や短大等への求人	68	50.7
ホームページで募集	57	42.5
合同就職説明会等への参加	53	39.6
実習生やボランティアへの直接勧誘	46	34.3
福祉人材センターで求人	44	32.8
就職情報誌や新聞等での募集	31	23.1
その他	5	3.7
無回答	5	3.7
全体	134	100.0

★確保方法全体が減少している

【定着促進の方策】

No.	カテゴリー名	n	%
1	できるだけ本人の希望にそった勤務調整を行っている	82	67.2
2	研修参加・資格取得の支援	73	59.8
3	職場内の交流を深め、コミュニケーションの円滑化を図っている	64	52.5
4	上司（経営者）と面談により、意見や要望を直接話せる機会を設けている	61	50.0
5	人事考課制度の導入	47	38.5
6	親睦会等への援助	45	36.9
7	基本給のベースアップを図った	41	33.6
8	一時金や手当を新設・増額した	41	33.6
9	福利厚生充実	41	33.6
10	できるだけ異動希望にそった職員配置	27	22.1
11	腰痛予防等の職員の健康支援	25	20.5
12	ICTや介護ロボットの導入で環境を改善	11	9.0
13	その他	5	4.1
	無回答	7	5.7
	全体	122	100.0

< 前回調査 >

人材確保・定着のために実施している取り組み／定着促進のための方策について	n	%
できるだけ本人の希望にそった勤務調整を行っている	105	78.4
職場内の交流を深め、コミュニケーションの円滑化を図っている	90	67.2
研修・教育制度を充実	70	52.2
上司（経営者）と面談により、意見や要望を直接話せる機会を設けている	70	52.2
できるだけ異動希望にそった職場に配置している	61	45.5
基本給のベースアップを図った	54	40.3
福利厚生を充実	53	39.6
親睦会等への援助	53	39.6
人事考課制度の導入	51	38.1
一時金や手当を新設・増額した	48	35.8
腰痛予防等の職員の健康支援	46	34.3
福祉機器等の導入により、職場環境を改善	26	19.4
その他	2	1.5
無回答	7	5.2
全体	134	100.0

★「できるだけ本人の希望にそった勤務調整を行っている」「職場内の交流を深め、コミュニケーションの円滑化を図っている」など、いずれも全体的に減少傾向となっている

問 11. 家族の介護を行いながら働いている従業員の就労継続のために、職場内においてどのような支援があれば効果があると思いますか。(1つ〇)

No.	カテゴリー名	n	%
1	介護休業・介護休暇等の制度の充実	43	35.2
2	制度を利用しやすい職場づくり	33	27.0
3	介護をしている従業員への経済的な支援	14	11.5
4	仕事と介護の両立に関する情報の提供	12	9.8
5	特になし	7	5.7
6	その他	5	4.1
7	介護に関する相談窓口・相談担当者の設置	0	0.0
	無回答	8	6.6
	全体	122	100.0

★「介護休業・介護休暇等の制度の充実」「制度を利用しやすい職場づくり」の割合が高くなっている

問 12. 貴事業所では、人材育成・教育制度を導入していますか。(1つ〇)

No.	カテゴリー名	n	%
1	導入している	80	65.6
2	導入していない	22	18.0
3	導入を検討中	10	8.2
4	導入の準備をしている	3	2.5
	無回答	7	5.7
	全体	122	100.0

< 前回調査 >

人材育成・教育制度の導入		n	%
導入している		101	75.4
導入の準備をしている		5	3.7
導入を検討中		10	7.5
導入していない		9	6.7
無回答		9	6.7
全体		134	100.0

★「導入している」の割合が減少し、「導入していない」が増加している

問 15. 被虐待の疑いがある高齢者を把握していますか。(1つ〇)

No.	カテゴリー名	n	%
1	ほぼ把握している	62	50.8
2	十分には把握できていない	38	31.1
3	ほとんど把握していない	13	10.7
	無回答	9	7.4
	全体	122	100.0

< 前回調査 >

高齢者虐待が疑われる方の把握		n	%
ほぼ把握している		53	39.6
十分には把握できていない		53	39.6
ほとんど把握していない		20	14.9
無回答		8	6.0
全体		134	100.0

★ 「ほぼ把握している」の割合が半数まで増加している

問 17. 認知症になっても暮らしやすい地域にするためには、本市においてどのようなことが必要と考えますか。(3つまで〇)

No.	カテゴリー名	n	%
1	認知症に関する住民の理解（認知症サポーター養成等）	63	51.6
2	認知症の早期発見・早期対応、医療体制の整備	52	42.6
3	認知症の相談窓口の充実・周知	38	31.1
4	認知症予防（進行の予防）のための通いの場	34	27.9
5	地域の見守り・探索等の体制の整備	33	27.0
6	医療・介護従事者等の認知症対応力向上の促進	22	18.0
7	認知症の方や家族が集う場の普及（認知症カフェ等）	21	17.2
8	若年性認知症の方への支援（集いの場、就労）	19	15.6
9	認知症の介護者の介護休業等制度の周知	16	13.1
10	移動手段の確保の推進	15	12.3
11	認知症の予防についての知識の普及啓発	12	9.8
12	成年後見制度の普及や消費者被害防止対策	9	7.4
13	その他	1	0.8
	無回答	5	4.1
	全体	122	100.0

★ 「認知症に関する住民の理解（認知症サポーター養成等）」「認知症の早期発見・早期対応・医療体制の整備」が4割以上となっている

問 18. 貴事業所が、事業を展開するうえで、課題として感じることはありますか。
(あてはまるものすべて○)

No.	カテゴリー名	n	%
1	職員の確保・育成	84	68.9
2	業務量が多い	57	46.7
3	介護報酬が低い	57	46.7
4	職員の離職	34	27.9
5	新規利用者の獲得が困難	24	19.7
6	困難事例が多い	21	17.2
7	サービス提供事業所やインフォーマルサービスに関する情報が入手できない	6	4.9
8	医療との連携がうまくいっていない	6	4.9
9	利用者からの苦情への対応	4	3.3
10	介護保険制度に関する情報が速やかに入手できない	4	3.3
11	その他	4	3.3
12	特に課題はない	3	2.5
13	地域包括支援センターとの連携がうまくいっていない	2	1.6
	無回答	4	3.3
	全体	122	100.0

★「職員の確保・育成」「業務量が多い」「介護報酬が低い」の順で高くなっている。

問 19. 貴事業所が、事業を展開するうえで、市に支援・充実してほしいことはありますか。
(あてはまるものすべて○)

No.	カテゴリー名	n	%
1	介護職のイメージアップ戦略の推進	59	48.4
2	利用者や家族への介護保険制度の理解向上に向けた取り組み	50	41.0
3	最新・適切な介護保険制度に関する情報の提供	45	36.9
4	職員の育成・技術向上のための支援	37	30.3
5	処遇困難者への対応またはその支援	31	25.4
6	市の高齢者保健福祉サービスに関する情報の提供	30	24.6
7	人材育成のための研修等の実施（一般市民向け）	23	18.9
8	判断能力が低下した人への支援や高齢者への虐待の防止対策	21	17.2
9	事業者間の連絡調整・連携を強化するための支援	20	16.4
10	その他	6	4.9
11	特になし	5	4.1
12	他の介護保険事業者に関する情報の提供	3	2.5
	無回答	7	5.7
	全体	122	100.0

★「介護職のイメージアップ戦略の推進」「利用者や家族への介護保険制度の理解向上に向けた取り組み」で4割以上となっている

問 20. 在宅療養支援を進めていくため、介護サービス事業所、医療機関、行政はどのようなことに取り組むことが必要だとお考えですか。(3つまで○)

No.	カテゴリー名	n	%
1	緊急時に入院を受け入れる後方支援病院を確保する	71	58.2
2	医療的ケアが必要な人が利用できるショートステイ施設を整備する	49	40.2
3	訪問看護ステーションの充実	36	29.5
4	介護関係者と医療関係者が情報交換できる場を確保する	30	24.6
5	医療的ケアが必要な人が利用できるデイサービス施設を整備する	26	21.3
6	急性期病院との協力体制を整備する	22	18.0
7	在宅療養者の情報を共有するための統一フォーマットを作成する	18	14.8
8	介護と医療の連携マニュアルを作成する	13	10.7
9	介護材料、衛生材料などの共同調達体制を整備する	7	5.7
10	その他	3	2.5
	無回答	7	5.7
	全体	122	100.0

★「緊急時に入院を受け入れる後方支援病院を確保する」「医療的ケアが必要な人が利用できるショートステイ施設を整備する」で4割以上となっている

第3章 結果のまとめ

- 利用者数は増加しているが、受け入れ制限を行っている事業所はわずかとなっている。また、従業員全体ではやや不足傾向となっており、人材の確保方法についての支援が必要である【P2、問5、問6】【P4、問7⑦】【P6、問10確保方法】
- 利用者や家族からの相談や苦情では、サービスの内容に関することが前回の58.2%から65.6%に増えていることから、重要事項説明書等での説明を徹底する必要がある。が、職員の態度に関するものは28.4%から26.2%に減少しているため、待遇の向上が図られていると考えられる。【P5、問8】
- 高齢者虐待への意識付け・理解は促進しており、把握していないの割合が前回の14.9%から10.7%に減っている。引き続き虐待防止研修会を実施していくことが重要である。【P9、問15】
- 職員の確保・育成、業務量の減少、介護報酬の増加、介護職のイメージアップ戦略、利用者や家族への介護保険制度の理解促進を進めていく必要がある。【P10、問18、問19】
- 在宅療養生活を進めるためには、施設や病院といった後方支援の整備と確保が重要と考えられていることから、緊急時の受入れと家族の負担の軽減等が求められている。【P11、問20】