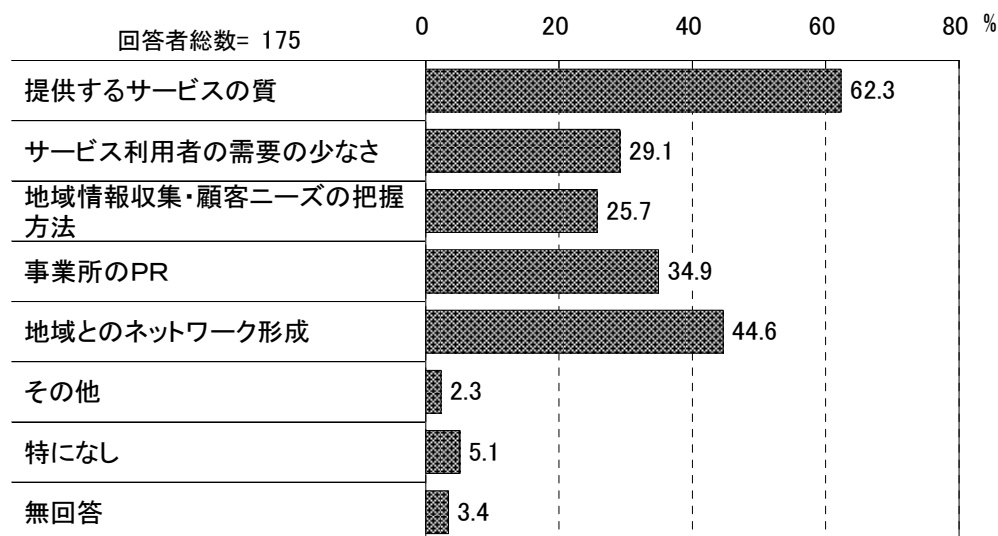


Ⅲ サービスの質の向上への取り組み

1 現在課題と感じていること

問 14 サービス事業所として現在課題と感じていることをお答えください。
(あてはまるものすべてに○)

現在課題と感じていることは、「提供するサービスの質」が 62.3%と最も多く、次いで「地域とのネットワーク形成」が 44.6%、「事業所のPR」が 34.9%などとなっている。



【提供サービス別／現在課題と感じていること】

提供サービス別にみると、“居宅介護支援”では「提供するサービスの質」が6割を超え、「地域とのネットワーク形成」が5割近くとなっている。

また、“訪問介護”では、「提供するサービスの質」が8割近くに上る。

“通所介護”では、「提供するサービスの質」や「事業所のPR」が6割近くと他と比較して割合が高くなっている。

(%)

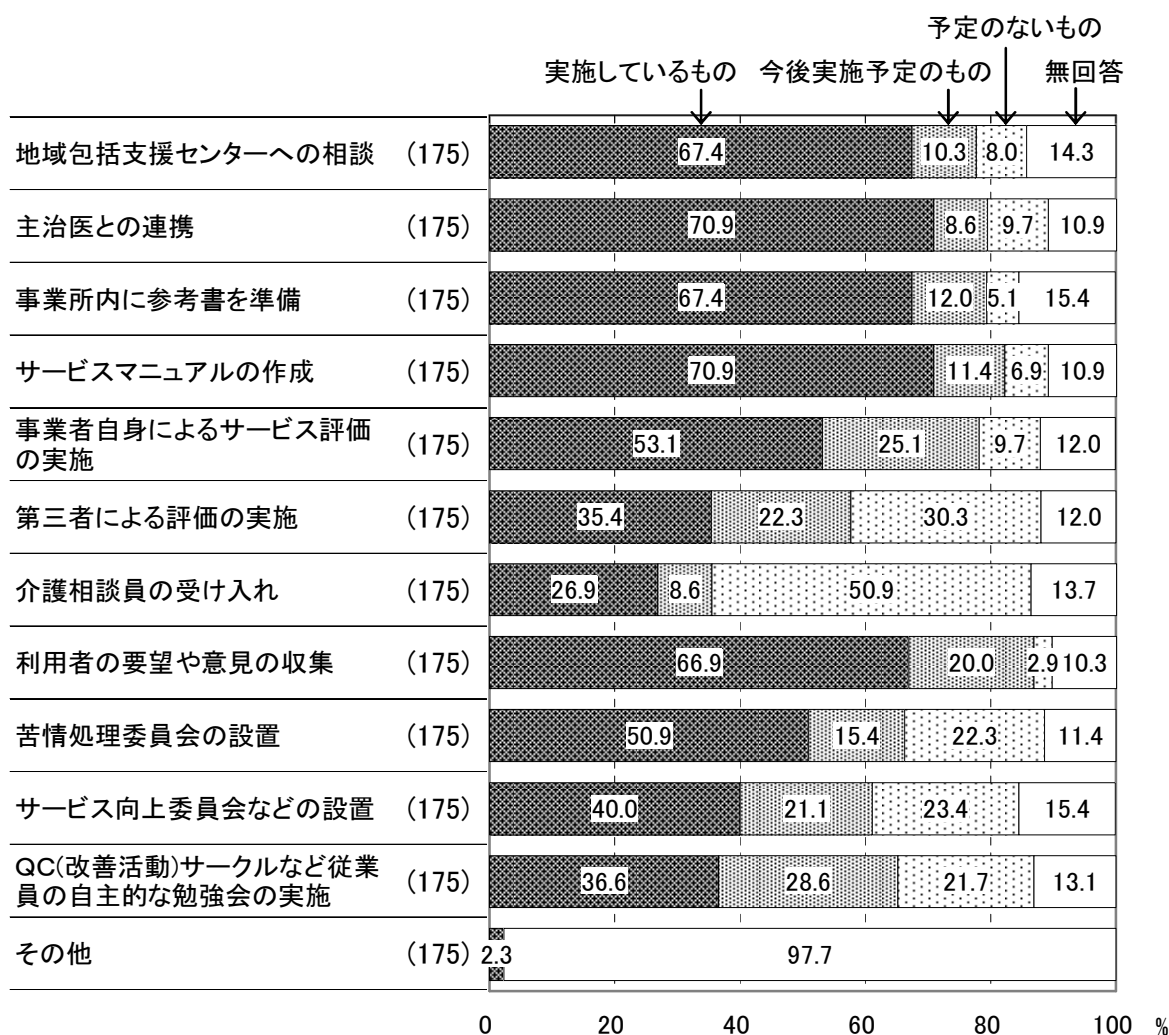
		提供するサービスの質	サービス利用者の需要の少なさ	地域情報収集方法・顧客ニーズの把握	事業所のPR	地域とのネットワーク形成	その他	特になし	無回答
全体	175	62.3	29.1	25.7	34.9	44.6	2.3	5.1	3.4
居宅介護支援	30	63.3	33.3	26.7	30.0	46.7	0.0	3.3	6.7
訪問介護	37	78.4	32.4	18.9	24.3	24.3	2.7	0.0	5.4
通所介護	24	58.3	29.2	29.2	58.3	54.2	8.3	4.2	0.0

2 サービス向上への取り組み

問 15 サービスの質の向上について、具体的な取り組みについてお答えください。

サービス向上への取り組みについて、「地域包括支援センターへの相談」「主治医との連携」などは7割程度の事業所が実施しており、今後予定している事業所も含めると8割前後となっている。

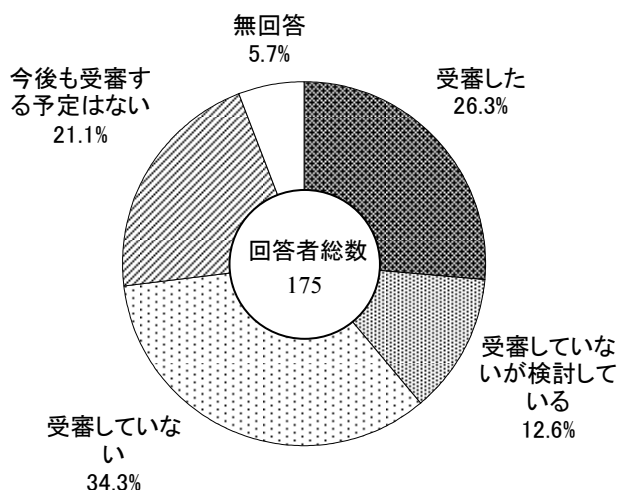
一方、「介護相談員の受け入れ」や「第三者による評価の実施」などは、実施事業所が2割半ばから3割半ばに止まっているが、「第三者による評価の実施」では22.3%、「QC(改善活動)サークルなど従業員の自主的な勉強会の実施」では28.6%の事業所が今後実施する予定と回答している。



3 福祉サービス第三者評価の受審

問 16 福祉サービス第三者評価を受審しましたか。

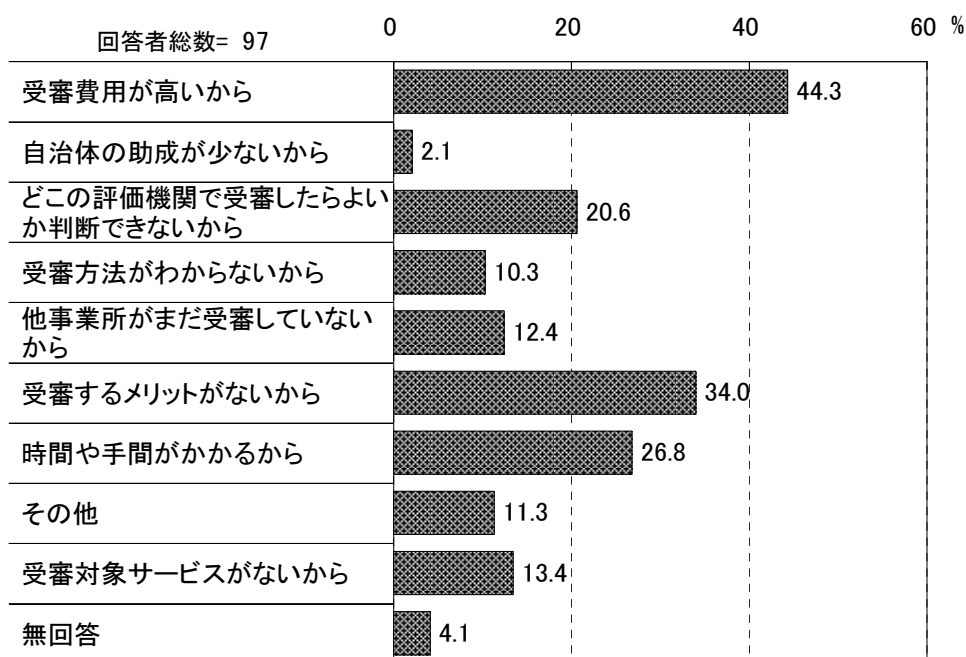
福祉サービス第三者評価は、「受審した」事業所は26.3%、「受審していないが検討している」事業所は12.6%となっている一方で、これまで「受審していない」事業所が34.3%、「今後も受審する予定はない」が21.1%であり、受審に消極的な事業所が55.4%と半数以上を占めている。



問 16-1 問 16 で「受審していない」または「今後も受審する予定はない」と答えた事業所におうかがいします。

受審していない理由をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

福祉サービス第三者評価を受審していない理由は、「受審費用が高いから」が44.3%と最も多く、次いで「受審するメリットがないから」が34.0%、「時間や手間がかかるから」が26.8%などとなっている。



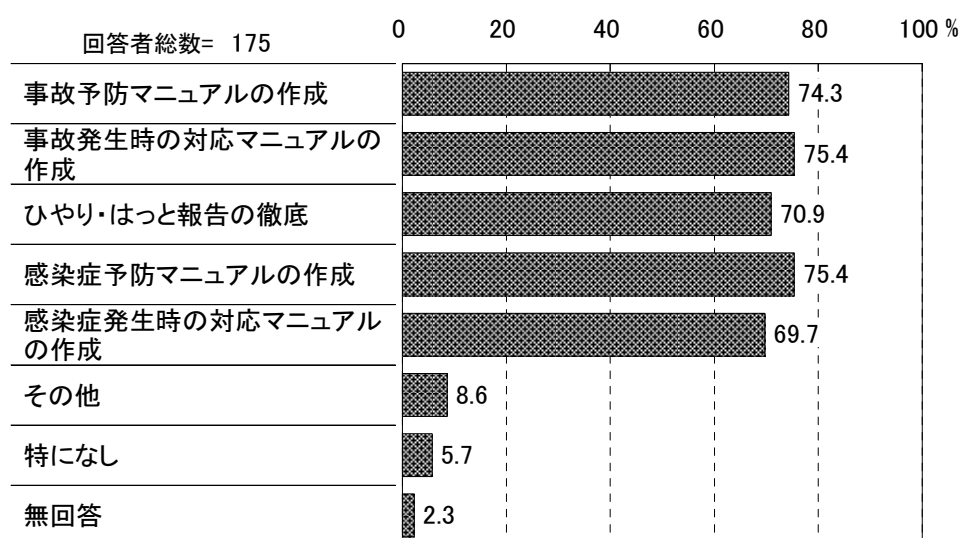
IV 危機管理について

1 事故対策について

問 17 サービス提供を通して利用者に起こり得る事故（転倒・誤嚥など）を最小限に抑えるために、どのような対策を実施していますか。

（あてはまるものすべてに○）

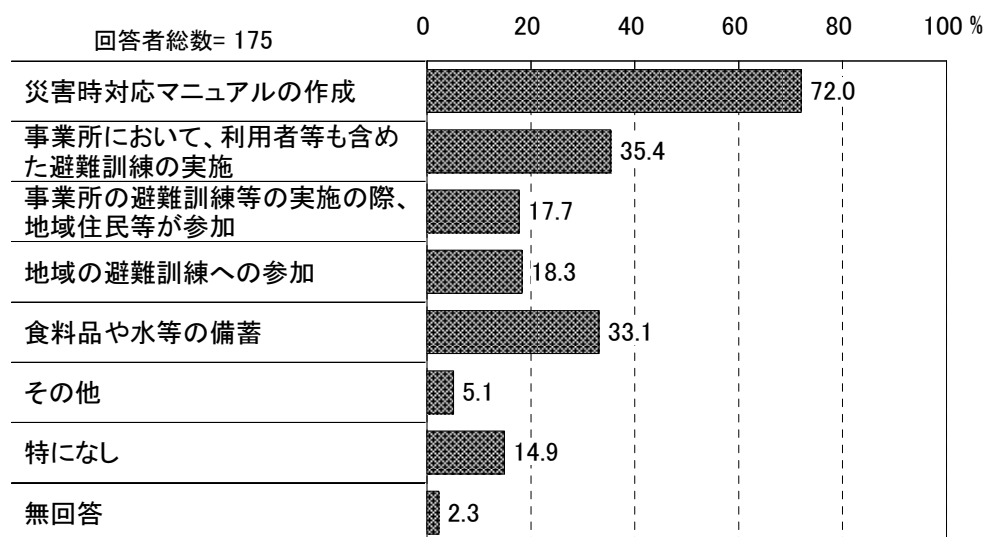
事故などの対策では、「事故発生時の対応マニュアルの作成」と「感染症予防マニュアルの作成」がそれぞれ 75.4%、「事故予防マニュアルの作成」が 74.3%、「ひやり・はっと報告の徹底」が 70.9%、「感染症発生時の対応マニュアルの作成」が 69.7%である。



2 非常災害時対策について

問 18 非常災害時（火災や地震など）に備えて、どのような対策を講じていますか。（あてはまるものすべてに○）

非常災害時対策は、「災害時対応マニュアルの作成」が 72.0%と最も多く、次いで「事業所において、利用者等も含めた避難訓練の実施」が 35.4%、「食料品や水等の備蓄」が 33.1%などとなっている。



【提供サービス別／非常災害時対策について】

提供サービス別にみると、いずれにおいても8割を超える事業所が「災害時対応マニュアルの作成」を行っている。また、“通所介護”では回答した全ての事業所が何らかの非常災害時対策を行っており、9割近くの事業所が「利用者等も含めた避難訓練の実施」と回答した。

(%)

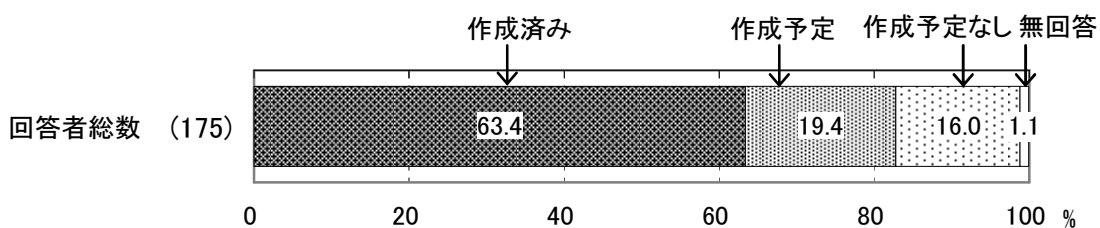
		災害時対応マニュアル	利用者等も含めた避難訓練の実施	事業所が参加した避難訓練等	事業所の実施の際、地域住民等が参加	地域の避難訓練への参加	食料品や水等の備蓄	その他	特になし	無回答
全体	175	72.0	35.4	17.7	18.3	33.1	5.1	14.9	2.3	
居宅介護支援	30	83.3	26.7	23.3	13.3	26.7	0.0	10.0	0.0	
訪問介護	37	83.8	8.1	2.7	8.1	21.6	0.0	13.5	0.0	
通所介護	24	87.5	87.5	29.2	16.7	45.8	8.3	0.0	0.0	

V 従業員教育について

1 教育・研修計画の作成状況

問 19 教育・研修の計画を作成していますか。

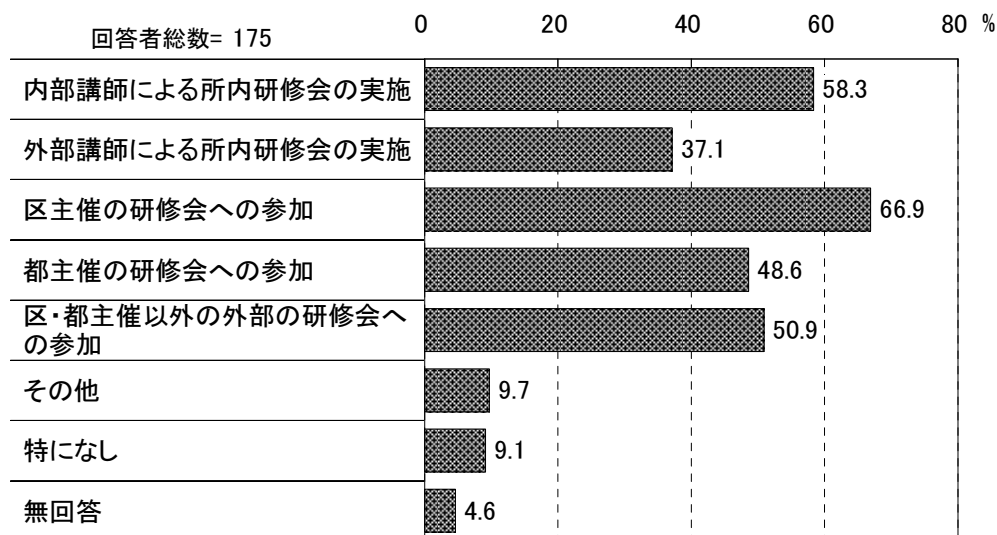
教育・研修計画の作成状況は、「作成済み」が63.4%、「作成予定」が19.4%、「作成予定なし」が16.0%となっている。



2 教育・研修の実施方法

問 20 従業員の教育・研修は、どのように実施していますか。

教育・研修の実施方法は、「区主催の研修会への参加」が66.9%と最も多く、次いで「内部講師による所内研修会の実施」が58.3%、「区・都主催以外の外部の研修会への参加」が50.9%などとなっている。



問 20-1 この1年間で実施した教育・研修の実施（参加）回数と受講者数をお答えください。

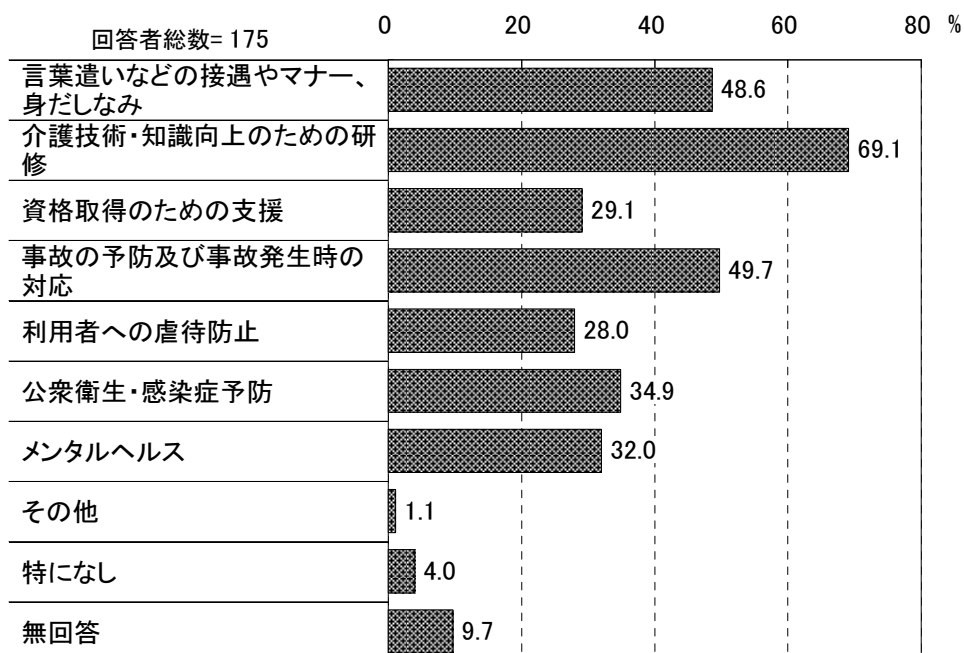
1年間で実施した教育・研修の実施回数と受講者数は以下のとおりであり、「介護技術・知識向上のための研修」では平均5.1回、受講者数も31.6人と多くなっている。

	事業所数 (件)	実施回数 (回)		受講者数 (人)	
		総数	平均	総数	平均
言葉遣いなどの接遇やマナー、身だしなみ	89	129	1.4	871	9.8
介護技術・知識向上のための研修	127	653	5.1	4,018	31.6
資格取得のための支援	52	96	1.8	241	4.6
事故の予防及び事故発生時の対応	90	152	1.7	896	10.0
利用者への虐待防止	78	126	1.6	608	7.8
公衆衛生・感染症対策	87	128	1.5	898	10.3
メンタルヘルス	42	67	1.6	411	9.8
その他	35	189	5.4	956	27.3

3 今後取り組みたい教育・研修内容

問 21 今後、どのような教育や研修に力を入れて取り組みたいと思いますか。（あてはまるものすべてに○）

今後取り組みたい教育・研修内容は、「介護技術・知識向上のための研修」が69.1%と最も多く、次いで「事故の予防及び事故発生時の対応」が49.7%、「言葉遣いなどの接遇やマナー、身だしなみ」が48.6%などとなっている。



【提供サービス別／今後取り組みたい教育・研修内容】

提供サービス別にみると、「介護技術・知識向上のための研修」はいずれのサービスでも多くの事業所が今後取り組みたいと回答しているものの、“居宅介護支援”では他のサービスと比べて割合が低くなっている。

一方、“訪問介護”では「言葉遣いなどの接遇やマナー、身だしなみ」が7割近くとなっており、割合が高い。

“通所介護”では「事故の予防及び事故発生時の対応」で8割を超え、「利用者への虐待防止」や「公衆衛生・感染症予防」についても5割以上であり、他と比べて割合が高くなっている。

(%)

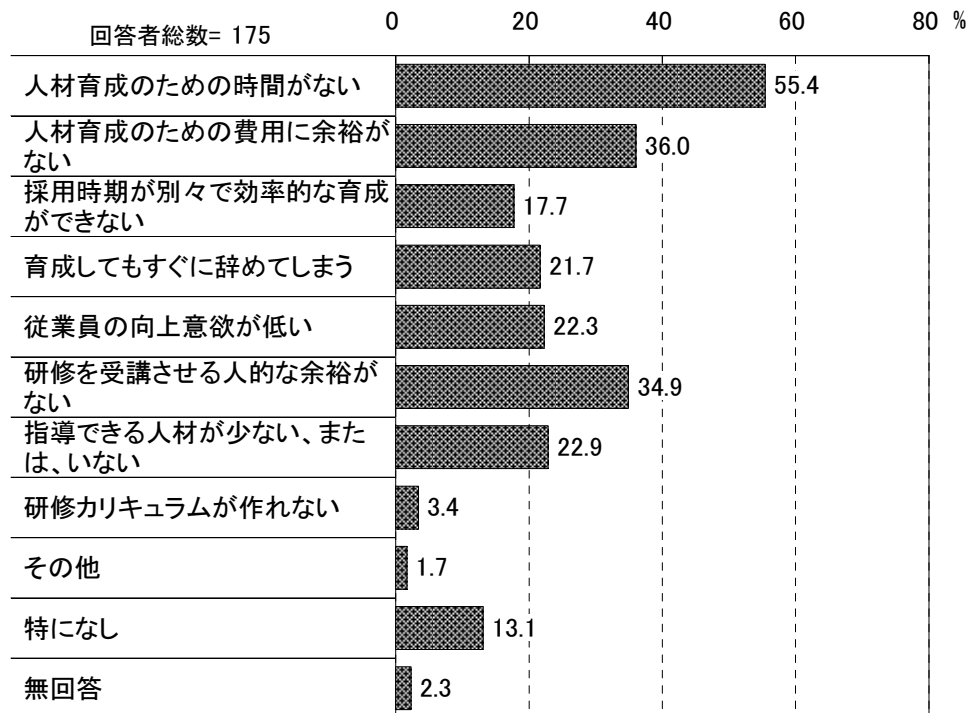
		言葉遣いなどの接遇やマナー、身だしなみ	介護技術・知識向上のための研修	資格取得のための支援	生事故の予防及び事故発生時の対応	利用者への虐待防止	公衆衛生・感染症予防	メンタルヘルス	その他	特になし	無回答
全体	175	48.6	69.1	29.1	49.7	28.0	34.9	32.0	1.1	4.0	9.7
居宅介護支援	30	40.0	73.3	23.3	36.7	23.3	33.3	30.0	0.0	0.0	3.3
訪問介護	37	67.6	91.9	35.1	54.1	24.3	37.8	29.7	0.0	0.0	5.4
通所介護	24	45.8	87.5	45.8	83.3	50.0	50.0	37.5	4.2	0.0	4.2

4 従業員を教育するうえで困っていること

問 22 従業員を教育するうえでどのようなことに困っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

従業員を教育するうえで困っていることは、「人材育成のための時間がない」が55.4%と最も多く、次いで「人材育成のための費用に余裕がない」が36.0%、「研修を受講させる人的な余裕がない」が34.9%などとなっている。



【提供サービス別／従業員を教育するうえで困っていること】

提供サービス別にみると、いずれにおいても6割程度の事業所が「人材育成のための時間がない」ことを従業員教育上の課題としている。また、“訪問介護”では「人材育成のための費用に余裕がない」事業所が4割半ば、“通所介護”では「研修を受講させる人的な余裕がない」事業所が4割半ばと割合が高くなっている。

(%)

		時 間 が 育 成 の た め の	費 用 に 育 成 の た め の	効 率 的 な 時 期 が 別 々 で	採 用 し て も す ぐ に	育 成 し て も す ぐ に	従 業 員 の 向 上 意 欲	人 的 な 余 裕 が な い	指 導 で き る 人 材 が 少 な い 、 ま た は い な い	研 修 カ リ キ ュ ラ ム が 作 れ な い	そ の 他	特 に な し	無 回 答
全 体	175	55.4	36.0	17.7	21.7	22.3	34.9	22.9	3.4	1.7	13.1	2.3	
居宅介護支援	30	63.3	36.7	13.3	6.7	10.0	20.0	26.7	3.3	3.3	10.0	3.3	
訪問介護	37	62.2	45.9	29.7	21.6	27.0	29.7	16.2	2.7	5.4	5.4	0.0	
通所介護	24	58.3	25.0	29.2	16.7	8.3	45.8	16.7	16.7	0.0	12.5	0.0	

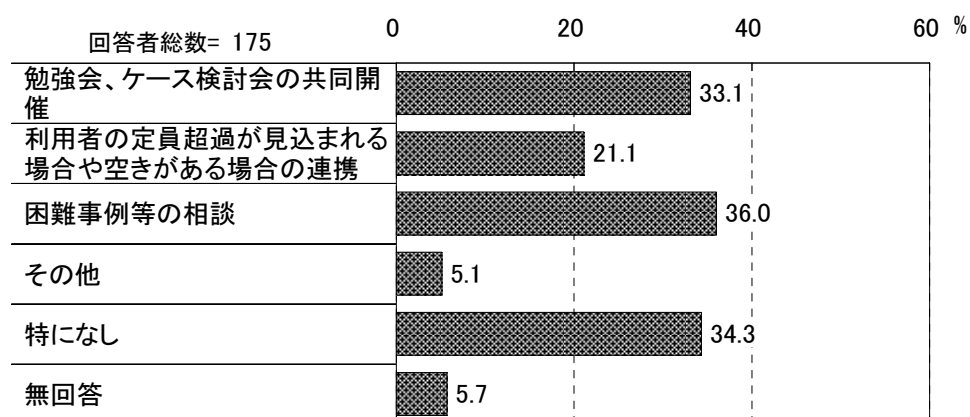
VI サービス提供について

1 他法人と連携して実施していること

問 23 他法人等と連携して、実施していることはありますか。

(あてはまるものすべてに○)

他法人と連携して実施していることは、「困難事例等の相談」が 36.0%、「勉強会、ケース検討会の共同開催」が 33.1%、「利用者の定員超過が見込まれる場合や空きがある場合の連携」が 21.1%となっている。一方、他法人と連携して実施していることが特になし事業所は 34.3%となっている。

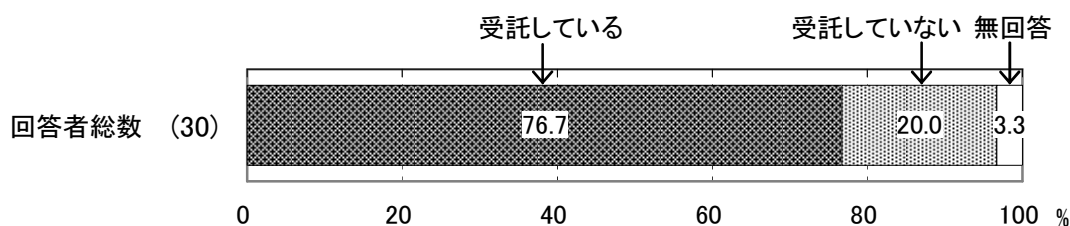


2 介護予防ケアプランの作成

問 24 問 24 は、居宅介護支援事業所のみお答えください。

介護予防ケアプランの作成を受託していますか。

介護予防ケアプランの作成は、居宅介護支援事業所の 76.7%が受託している。

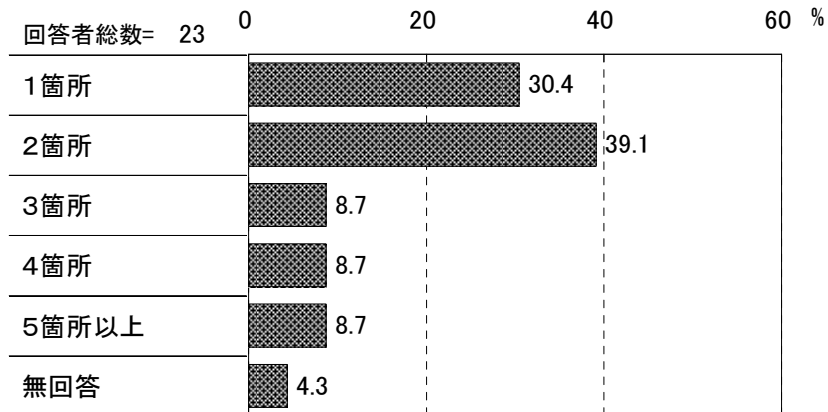


問24-1 問24で「受託している」と答えた事業所におうかがいします。

委託元の地域包括支援センターの数および1か月の介護予防ケアプランの作成件数をお答えください。

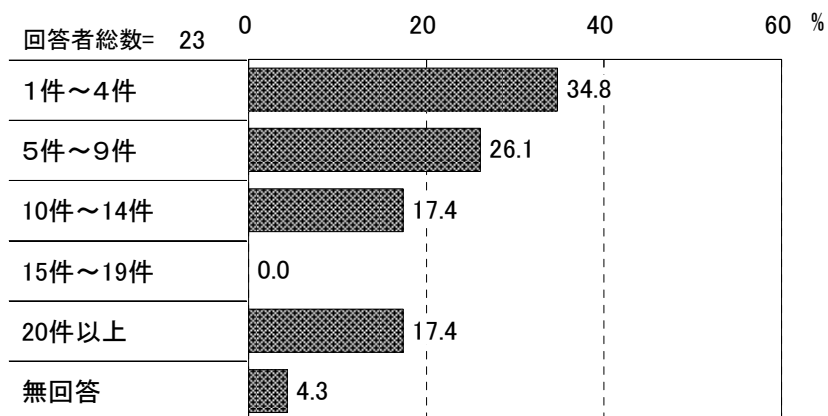
(1) 委託元の地域包括支援センターの箇所数

委託元の地域包括支援センターの箇所数は、2箇所まででほぼ7割を占め、「1箇所」が30.4%、「2箇所」が39.1%となっている。



(2) 介護予防ケアプラン作成件数

介護予防ケアプラン作成件数は、「1件~4件」が34.8%、「5件~9件」が26.1%、「10件~14件」が17.4%、「20件以上」が17.4%となっている。

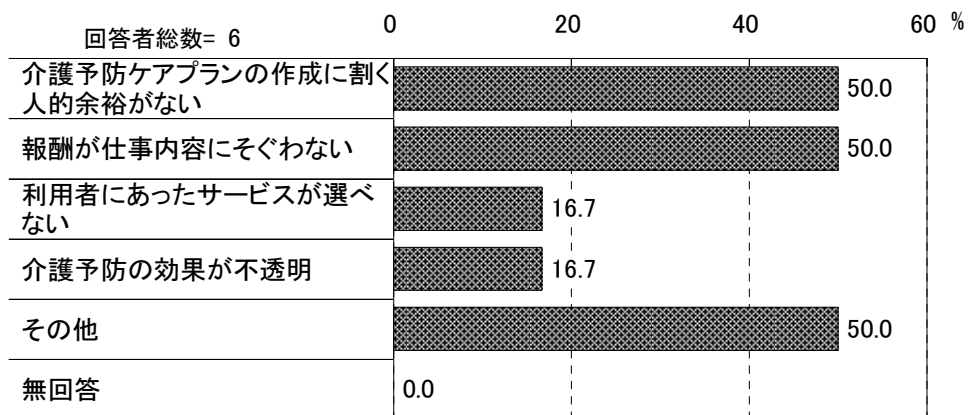


問 24－2 問 24 で「受託していない」と答えた事業所におうかがいします。
 今後、介護予防ケアプランを受託する予定はありますか。

現在、介護予防ケアプランを受託していない事業所では、今後も全ての事業所で受託する予定がないと回答している。(図省略)

問 24－3 問 24－2 で「予定はない」と答えた事業所におうかがいします。
 受託できない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

受託できない理由は、「介護予防ケアプランの作成に割く人的余裕がない」と「報酬が仕事内容にそぐわない」がそれぞれ 50.0%となっている。

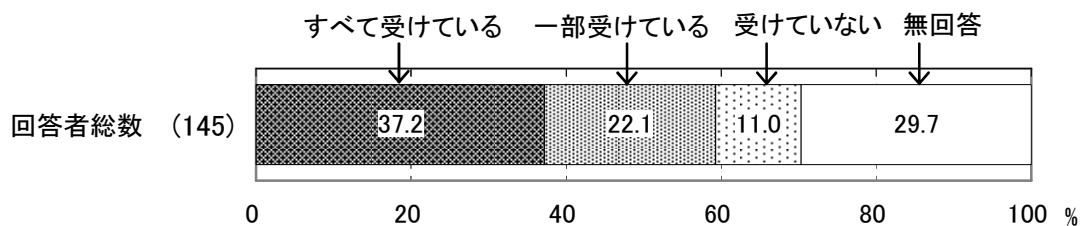


3 ケアプラン提供の有無

問 25 居宅介護支援以外のサービスを提供している事業所のみお答えください。

ケアマネジャーから利用者のケアプラン（自社以外）の提供を受けていますか。

ケアプランの提供を受けているかは、「すべて受けている」が37.2%、「一部受けている」が22.1%、「受けていない」が11.0%となっている。

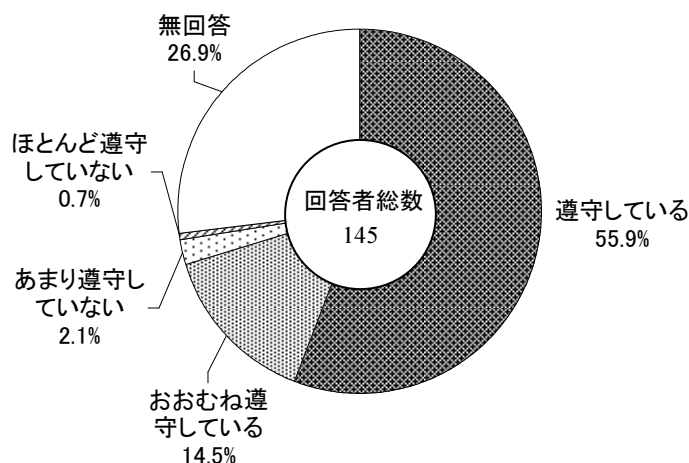


4 サービス提供時のケアプランの遵守

問 26 居宅介護支援以外のサービスを提供している事業所のみお答えください。

サービスを提供する際にケアプランを遵守していますか。

サービス提供時にケアプランを遵守しているかは、「遵守している」が55.9%、「おおむね遵守している」が14.5%、「あまり遵守していない」が2.1%、「ほとんど遵守していない」が0.7%となっている。



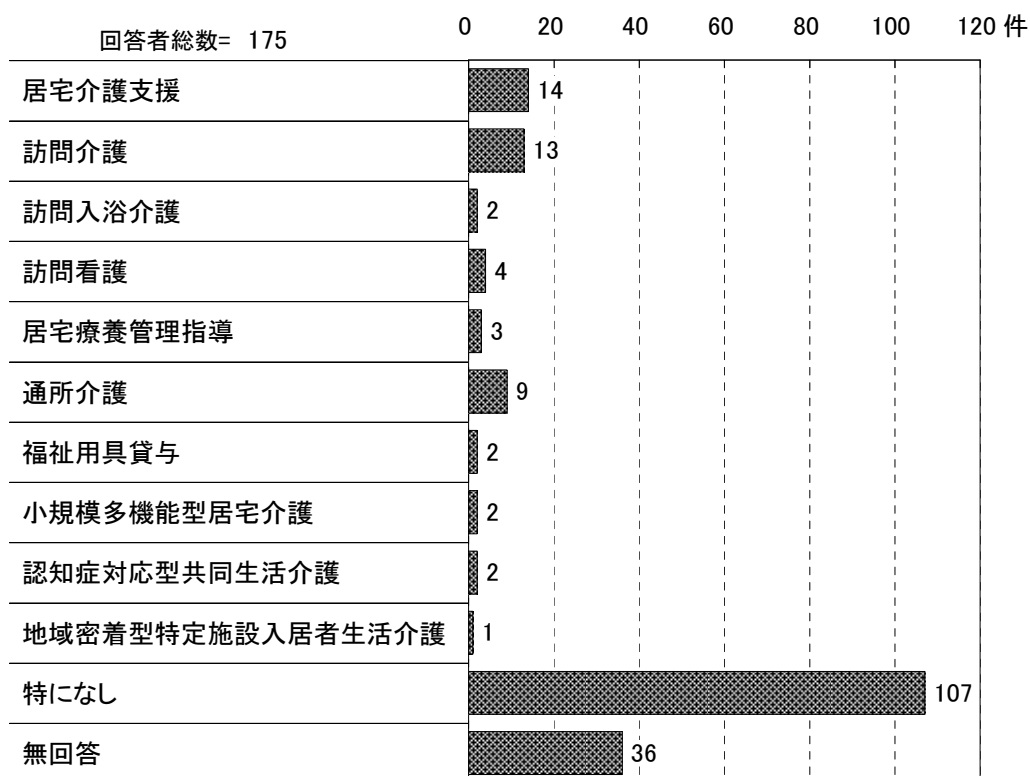
Ⅶ サービスへの参入意向について

1 台東区内で開設する意向のあるサービス

問 27 今後、台東区内で開設する意向のあるサービスはありますか。

(あてはまるものすべてに○)

今後、台東区内で開設する意向のあるサービスは、「居宅介護支援」が 14 件、「訪問介護」が 13 件、「通所介護」が 9 件などとなっており、開設する意向はない事業所が 107 件と全事業所の 6 割を超えている。



Ⅷ 自由回答

1 自由回答

問 28 台東区へのご意見や要望等がありましたらお書きください。

介護サービス事業者調査での自由回答は、38 件であった。

主な内容は、「区・都主催の研修・勉強会について」が7件、「区の施策・サービスに対する提言・要望について」が6件であった。

【主な意見・要望など】

(1) 区の施策・サービスに対する提言・要望について

- ・老老介護や独居者の見守りなど、もっと安心できる他の市町村にはない体制を構築して欲しい。
- ・配食サービスを充実して欲しい。
- ・区の独自サービスをもっと充実させて欲しい。
- ・所得にあった利用料金の設定をして欲しい。

(2) 区・都主催の研修・勉強会について

- ・研修会・勉強会をより充実して欲しい。
- ・虐待・身体拘束などに関する研修講師の派遣をして欲しい。
- ・他事業所との合同研修や相互意見交換の場をもっと増やして欲しい。

(3) 介護保険制度の周知について

- ・利用者に訪問介護というものをわかりやすく、あくまで自立を目指すための協力をするものであるということなどを説明して欲しい。
- ・高齢者が読んで理解できる介護保険サービスのしおり等を作成して欲しい。
- ・高齢者で介護保険制度を知らない方が多い。もっと周知して欲しい。

(4) その他

- ・医療処置のある人のショートが使える施設を増やして欲しい。
- ・福祉従事者の働く環境を整えて欲しい。
- ・安定した労働力を供給できるシステムを早急に確立して欲しい。