

① 訪問介護事業者

配布数 555/回収数 340/回収率 61.3%

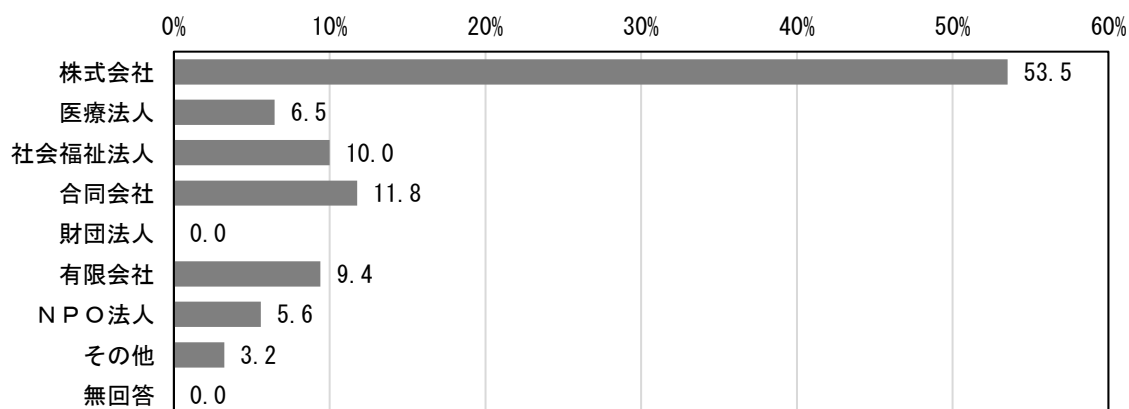
問 1 事業所について

問 1 (1) 事業所の経営形態

事業所の経営形態について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

事業所の経営形態については、「株式会社」が53.5%と最も高く、次いで、「合同会社」が11.8%、「社会福祉法人」が10.0%となっている。

図表1-1-1 事業所の経営形態 (N=340)



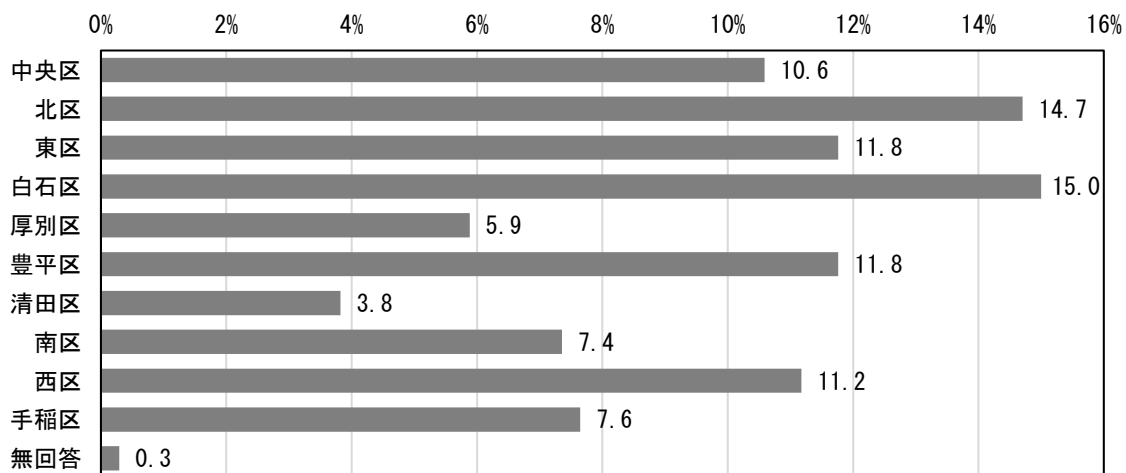
【①訪問介護事業者】

問 1 (2) 事業所の所在地

事業所の所在地について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

事業所の所在地については、「白石区」が15.0%と最も高く、次いで、「北区」が14.7%、「東区」「豊平区」が11.8%となっている。

図表1-1-2 事業所の所在地 (N=340)



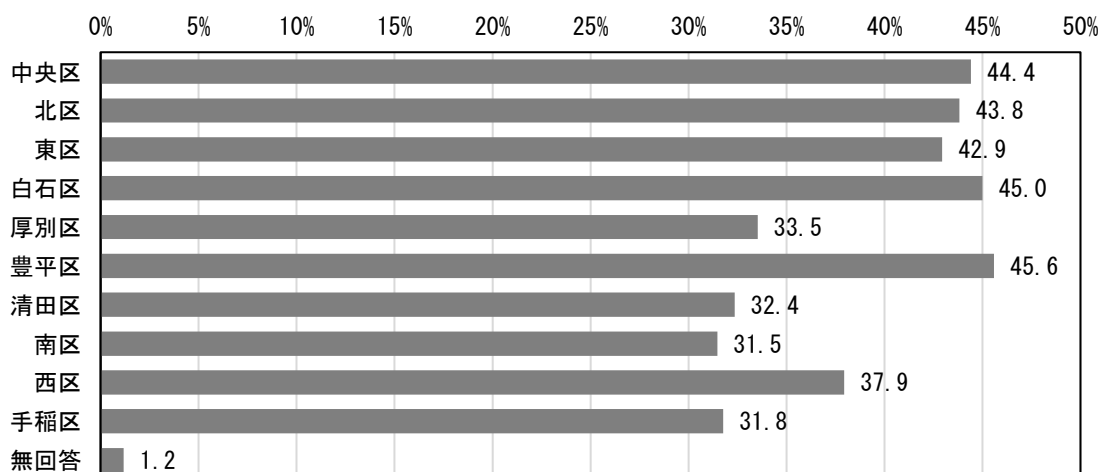
問 1 (3) サービスの提供区

[複数回答]

サービスの提供区について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

サービスの提供区については、「豊平区」が45.6%と最も高く、次いで、「白石区」が45.0%となっている。

図表1-1-3 サービスの提供区 (N=340)



問 1 (4) 併設する介護保険サービス事業所の有無

併設する介護保険サービス事業所の有無について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

併設する介護保険サービス事業所の有無については、「併設あり」が58.2%、「併設なし」が40.6%となっている。

図表1-1-4 併設する介護保険サービス事業所の有無 (N=340)



【① 訪問介護事業者】

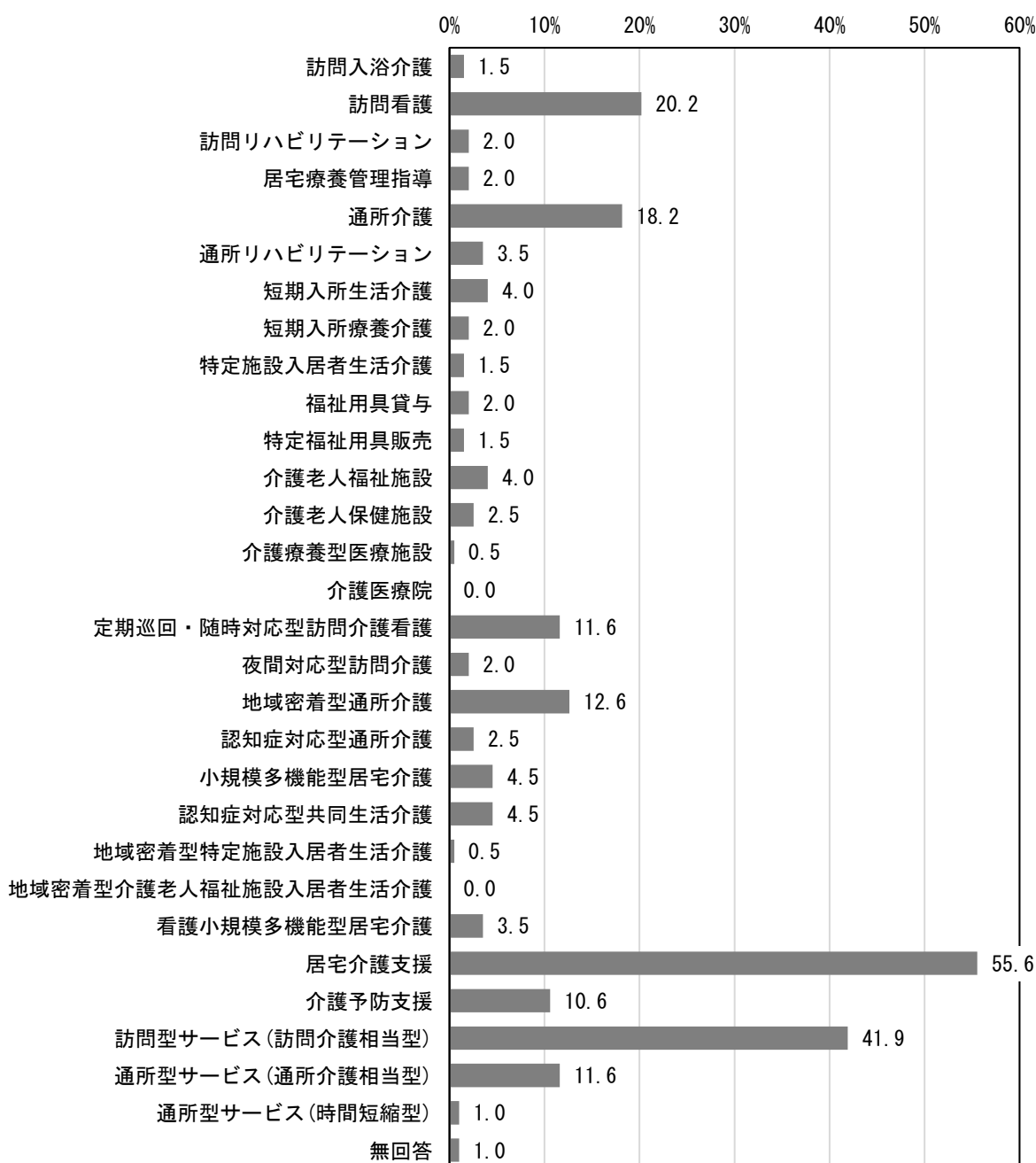
問 1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[複数回答]

併設事業所がある場合、併設する事業所が提供している介護保険サービスについて、あてはまるものすべてに○をつけてください。

併設事業所の提供している介護保険サービスについては、「居宅介護支援」が 55.6% と最も高く、次いで、「訪問型サービス(訪問介護相当型)」が 41.9%、「訪問看護」が 20.2%となっている。

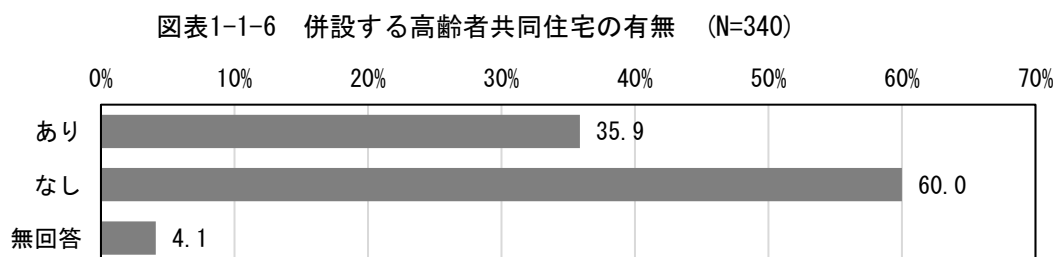
図表1-1-5 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=198)



問1(6) 併設する高齢者共同住宅[※]の有無

併設する高齢者共同住宅はありますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

併設する高齢者共同住宅の有無については、「あり」が35.9%、「なし」が60.0%となっている。



※「高齢者共同住宅」とは、ここでは食事や相談サービスなど、高齢者を支援するサービスを提供する共同生活形式の住宅を指す。

問2 サービスの提供状況等について

問2（1） サービスの提供回数

令和元年10月の1か月あたりの訪問介護サービスの総提供回数および総提供時間（移動時間は除く）はそれぞれどのくらいですか。

令和元年10月の1か月あたりのサービスの総提供回数については261,450回で、そのうち身体介護が185,853回（71.1%）、生活援助が42,217回（16.1%）、通院等乗降介助が4,826回（1.8%）、総合事業訪問型が28,554回（10.9%）となっている。

1回あたりの提供時間は、身体介護が1.7時間、生活援助が1.9時間、通院等乗降介助が3.4時間、総合事業訪問型が1.8時間となっている。

図表1-2-1 サービスの提供回数（N=340）

		訪問介護			総合事業 訪問型	合計
		身体介護	生活援助	通院等 乗降介助		
総提供回数	（回）	185,853	42,217	4,826	28,554	261,450
	（%）	71.1%	16.1%	1.8%	10.9%	100.0%
総提供時間	（時間）	319,274	82,065	16,408	50,718	468,464
	（%）	68.2%	17.5%	3.5%	10.8%	100.0%
1回あたりの 提供時間	（時間）	1.7	1.9	3.4	1.8	1.8

問2（2） 常勤職員のサービス提供時間

令和元年10月の1か月間において、常勤職員が訪問介護サービスを提供した時間（移動時間は除く）は、1人あたり1日の平均・最大それぞれ何時間ですか。（介護予防サービスを含む。）

令和元年10月の1か月の1人あたり1日のサービス提供時間については、平均4.3時間、1日最大時間は平均6.4時間となっている。

図表1-2-2 常勤職員のサービス提供時間

	平均値
1人あたり1日平均時間（時間）	3.2
1人あたり1日最大時間（時間）	4.9

【①訪問介護事業者】

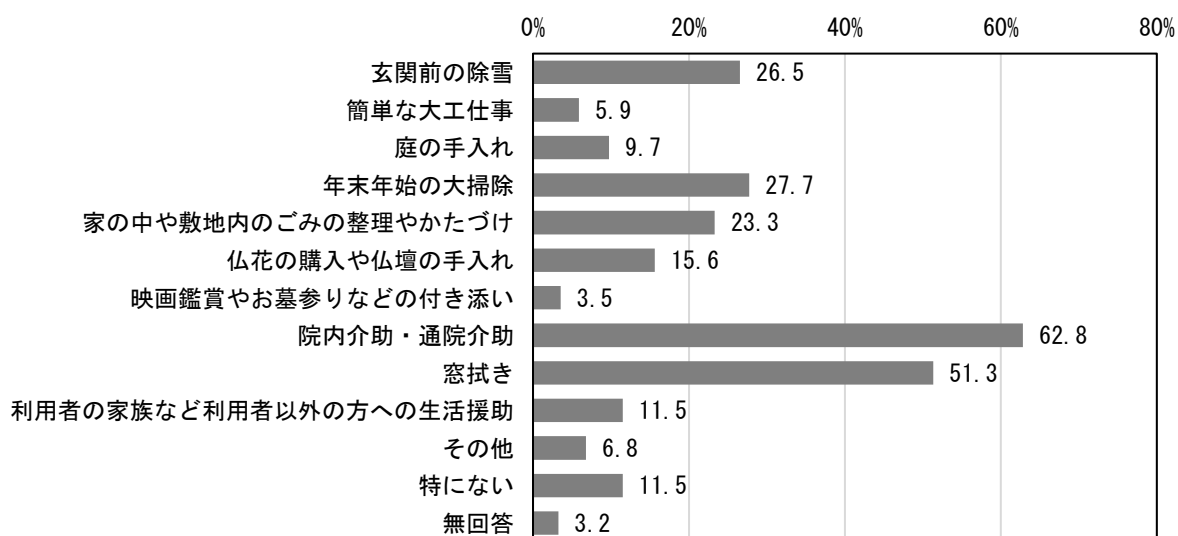
問2（3） 介護サービス対象外で多い利用者の要望

〔複数回答〕

介護サービスの対象外であるが、利用者の要望が多いことはなんですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

介護サービス対象外で多い利用者の要望については、「院内介助・通院介助」が62.8%と最も高く、次いで、「窓拭き」が51.3%、「年末年始の大掃除」が27.7%となっている。

図表1-2-3 介護サービス対象外で多い利用者の要望 (N=340)



「その他」の主な記述内容は次のとおりとなっている。

図表1-2-4 介護サービス対象外で多い利用者の要望 (その他)

記述内容	件数
電球交換	5
話し相手	4
部屋の掃除	4
換気扇掃除	2
買い物代行	2

問3 事業所の運営について

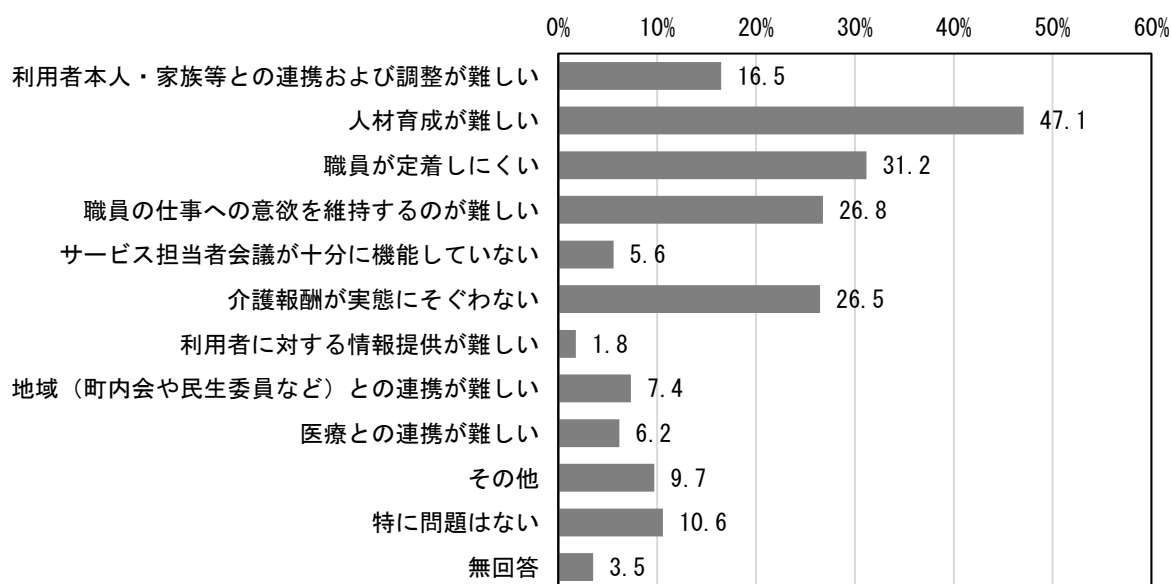
問3（1） 事業所運営に関する問題点

[複数回答]

事業所運営に関する問題点はどのようなものがありますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

事業所運営に関する問題点については、「人材育成が難しい」が47.1%と最も高く、次いで、「職員が定着しにくい」が31.2%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が26.8%、「介護報酬が実態にそぐわない」が26.5%となっている。

図表1-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=340)



【①訪問介護事業者】

「6. 介護報酬が実態にそぐわない」に○をつけた事業者にのみお聞きします。その理由は何ですか。具体的な理由や状況をお書き下さい。

主な意見を抜粋し以下に掲載した。

図表1-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
移動時間、交通費等、事業者負担分があり、他にかかる経費等を支払うと利益がほぼない状態。
介護員に応じた(年数)給与を払いたいが、なかなかむずかしい。
介護報酬そのものの単価が低い。駐車場のない利用者宅では車を時間制の駐車場を利用しなければならず大きな負担となっている。
基本報酬が低い。特に総合事業は持続的運営が不可能な程低いと思う。
キャンセルが多い。キャンセル料請求できない場合も待機手当を支給している。扶養範囲の働きを希望する職員が多く需給調整が困難。
冬期間の移動、やらざるをえない除雪等があり、稼働時間だけではまならないことが多く、人件費負担が発生している。駐車スペースがなく駐車料金を事業所で負担している。
ヘルパーが募集してもこないのもので、仕事が受けられない。
土日祝の加算がない。

「8. 地域（町内会や民生委員など）との連携が難しい」「9. 医療との連携が難しい」に○をつけた事業者にのみお聞きします。その理由は何ですか。

主な意見を抜粋し以下に掲載した。

図表1-3-3 地域・医療との連携が難しい理由

記述内容
病院の先生が言っていることを利用者様が理解できていないので付き添いが必要。
一番ご利用者に近い所におり変化等を感じられ報告等も必要であるのに、ケアマネや訪看を通してになるため、医師と直接関わることは少ない。
色々な病院にかかっているため、全部の病院とは連携が難しい。
町内会の方々との関わり方、糸口が難しい。
日常生活の実態や認知症状について中々理解してもらえない。
訪問先の要支援者が地域とつながっていないことが多い。
連絡をしても中々都合が合わず、施設や事業所との関わりが薄い。

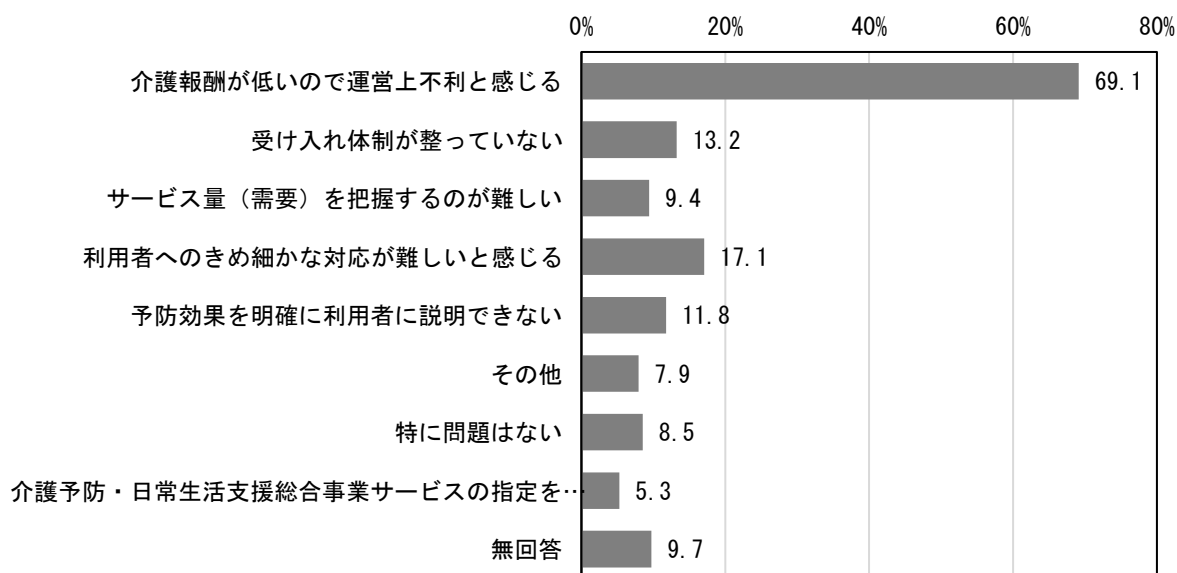
問3（2） 介護予防サービスの問題点

[複数回答]

介護予防サービスについてお聞きします。問題点はどのようなことだと思いますか。
あてはまるものすべてに○をしてください。

介護予防サービスの問題点については、「介護報酬が低いので運営上不利と感じる」が69.1%と最も高く、次いで、「利用者へのきめ細かな対応が難しいと感じる」が17.1%、「受け入れ体制が整っていない」が13.2%となっている。

図表1-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=340)



【①訪問介護事業者】

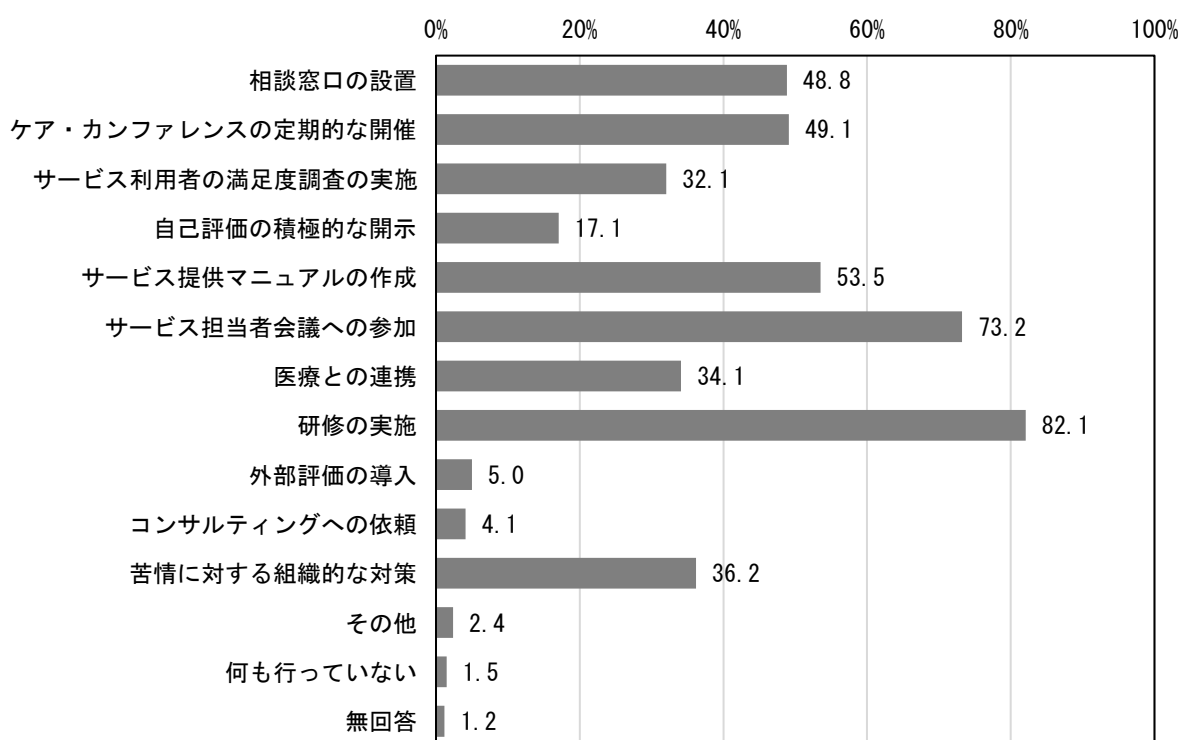
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

【複数回答】

サービスの質の向上のために、どのような取り組みを行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

サービスの質の向上のための取り組みについては、「研修の実施」が82.1%と最も高く、次いで、「サービス担当者会議への参加」が73.2%、「サービス提供マニュアルの作成」が53.5%となっている。

図表1-3-5 サービスの質の向上のための取り組み (N=340)



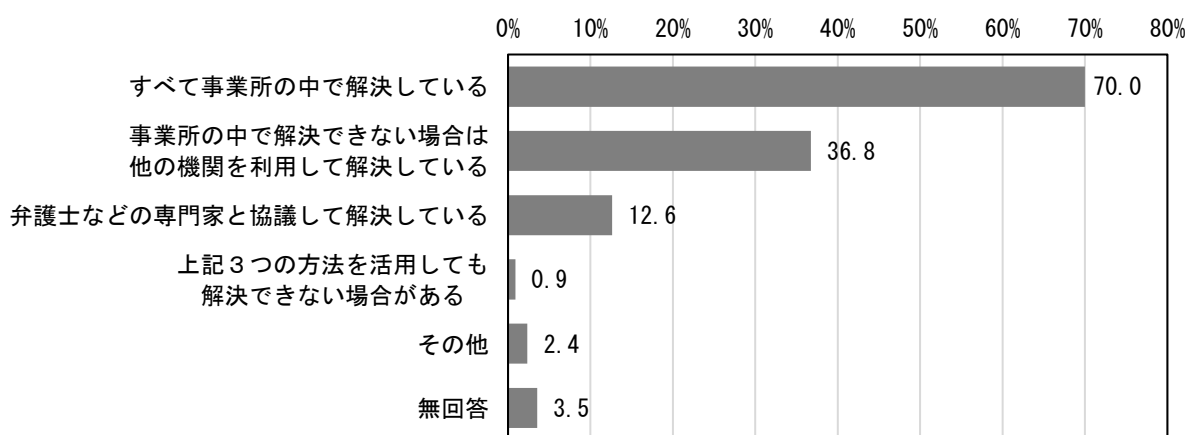
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

[複数回答]

サービス利用に関する苦情解決の方法はどのように行っていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

サービス利用に関する苦情解決の方法については、「すべて事業所の中で解決している」が70.0%と最も高く、次いで、「事業所の中で解決できない場合は他の機関を利用して解決している」が36.8%となっている。

図表1-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=340)



「4. 上記3つの方法を活用しても解決できない場合がある」に○をつけた事業者にのみお聞きします。解決できない問題はどのようなものですか。具体的な内容をお書き下さい。

図表1-3-7 解決できない問題

記述内容
場合により専門家が入ることにより困難になることがある。

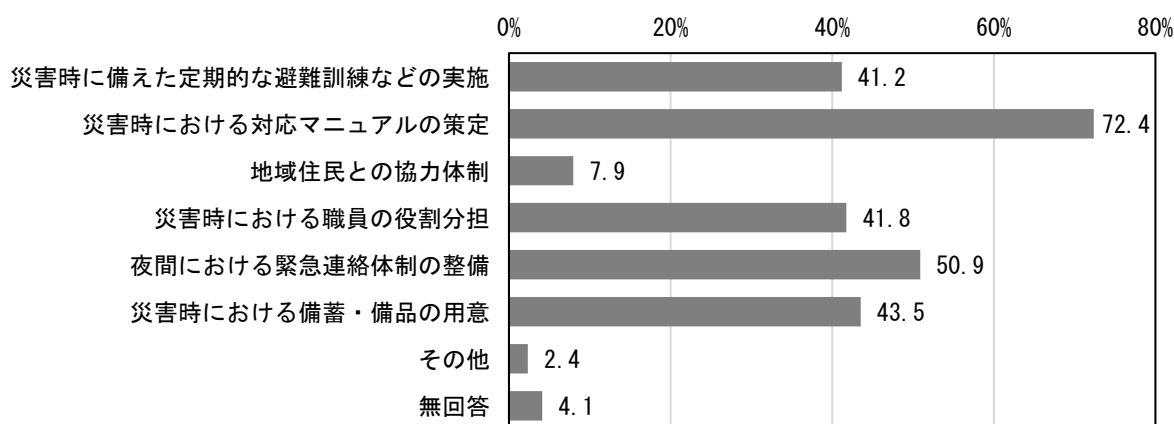
問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの

【複数回答】

災害発生の備えとして、既に取り組んでいるものは何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

災害発生の備えとして既に取り組んでいるものについては、「災害時における対応マニュアルの策定」が72.4%と最も高く、次いで、「夜間における緊急連絡体制の整備」が50.9%、「災害時における備蓄・備品の用意」が43.5%となっている。

図表1-3-8 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=340)

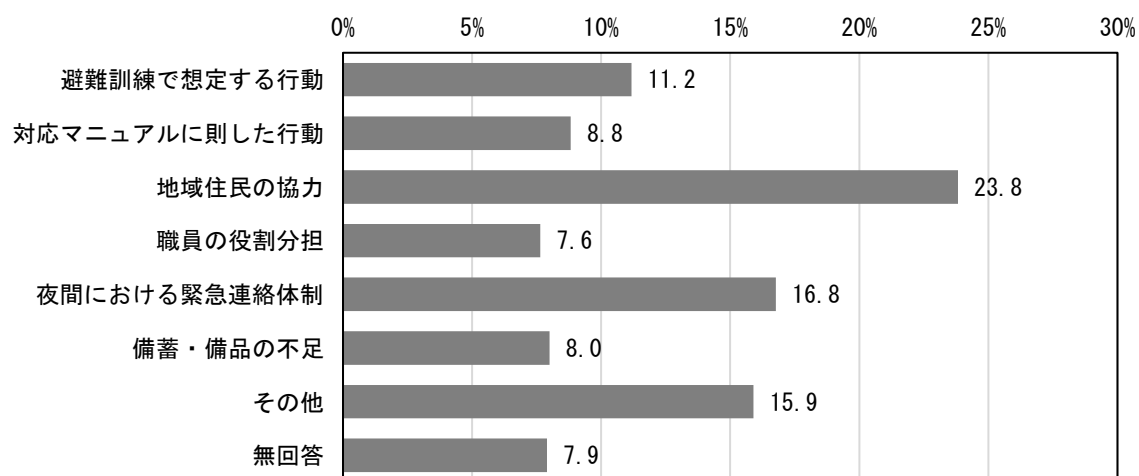


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

災害発生時における対策のうち、一番難しいものは何ですか。あてはまるもの1つに○をしてください。

災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいものについては、「地域住民の協力」が23.8%と最も高く、次いで、「夜間における緊急連絡体制」が16.8%、「その他」が15.9%となっている。

図表1-3-9 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの（N=340）



※「その他」には「避難訓練で想定する行動」、「地域住民の協力」、「夜間における緊急連絡体制」等に複数回答したものを含む。

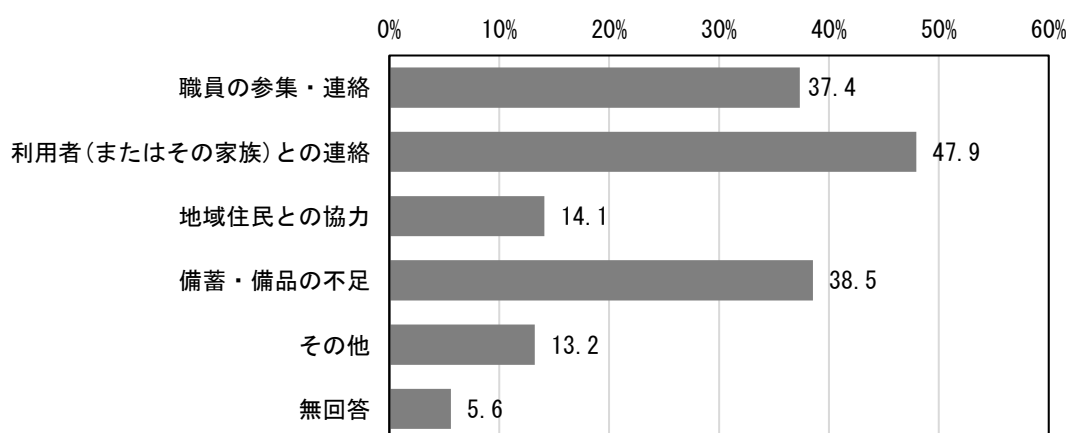
【①訪問介護事業者】

問3（7） 災害発生時に実際に困ったこと

災害発生時（主に昨年の北海道胆振東部地震）、実際に困ったことは何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

災害発生時、実際に困ったことについては、「利用者（またはその家族）との連絡」が47.9%と最も高く、次いで、「備蓄・備品の不足」が38.5%、「職員の参集・連絡」が37.4%となっている。

図表1-3-10 災害発生時に実際に困ったこと（N=340）



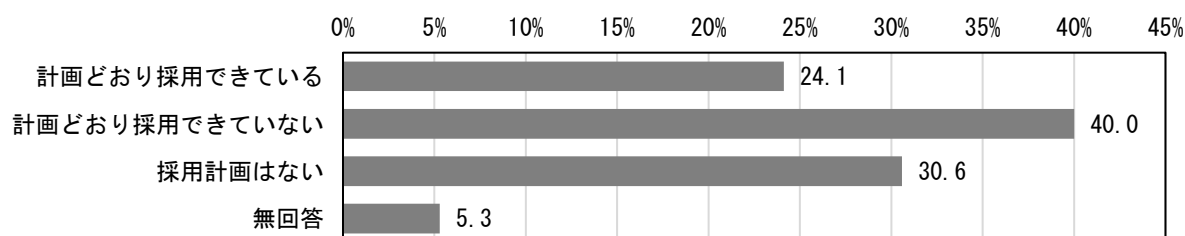
問4 職員への対応について

問4（1） 職員の採用および定着状況

過去1年間における職員の採用および定着状況はいかかですか。A・Bの質問について、採用状況・定着状況のそれぞれあてはまるもの1つに○をしてください。

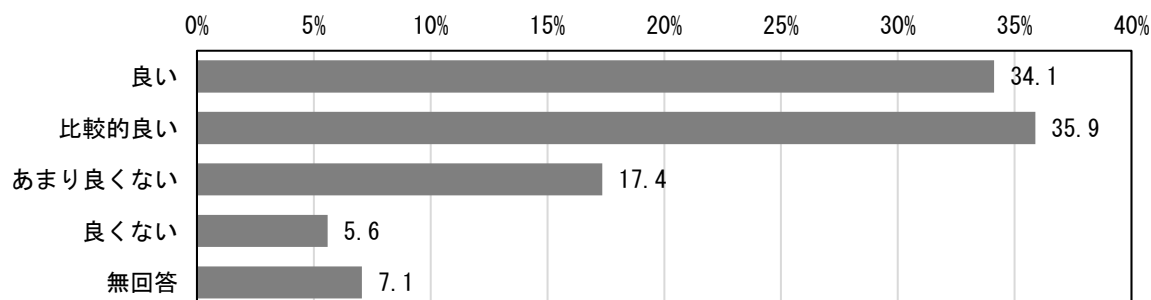
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が40.0%と最も高く、次いで、「採用計画はない」が30.6%、「計画どおり採用できている」が24.1%となっている。

図表1-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=340)



A. 常勤職員の定着状況については、「良い」と「比較的良い」を合わせた割合が70.0%となっており、「あまり良くない」と「良くない」を合わせた割合が23.0%となっている。

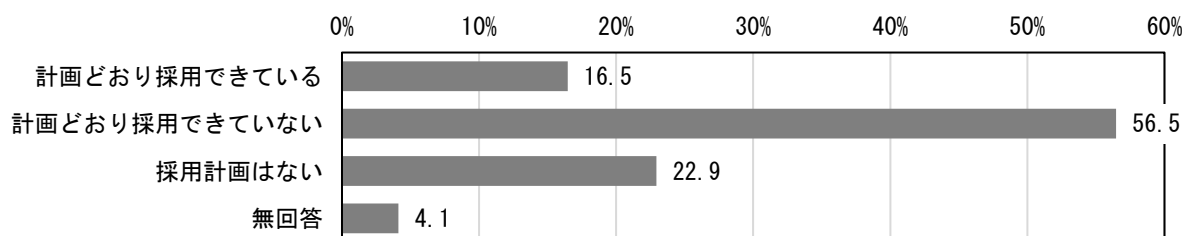
図表1-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=340)



【①訪問介護事業者】

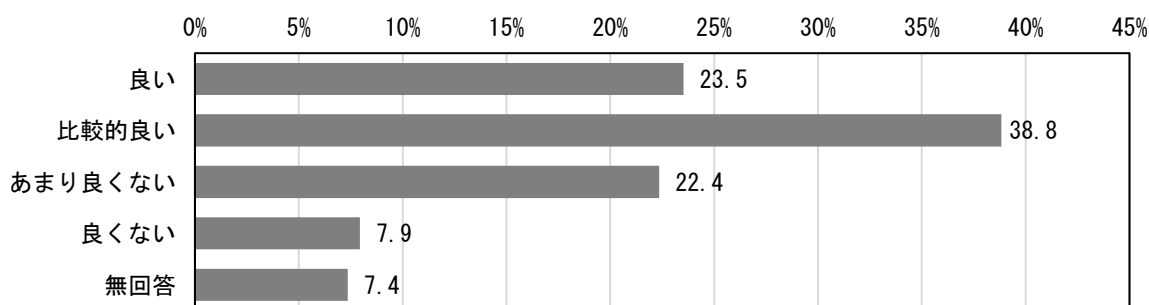
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が56.5%と最も高く、次いで、「採用計画はない」が22.9%、「計画どおり採用できている」が16.5%となっている。

図表1-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=340)



B. 非常勤職員の定着状況については、「良い」と「比較的良い」を合わせた割合が62.3%となっており、「あまり良くない」と「良くない」を合わせた割合が30.3%となっている。

図表1-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=340)



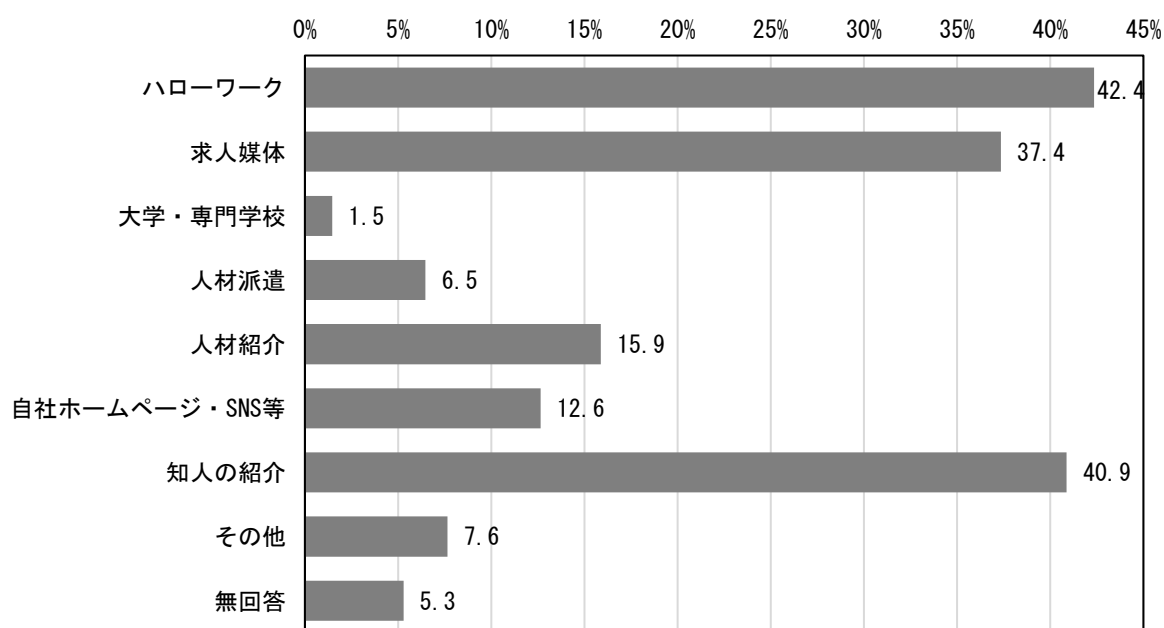
問4（1）－② 職員の募集に効果のあった方法

【複数回答】

職員を募集するにあたり、効果があった方法は何ですか。あてはまるもの3つ以内に○をしてください。

効果的な職員募集の方法については、「ハローワーク」が42.4%と最も高く、次いで、「知人の紹介」が40.9%、「求人媒体」が37.4%となっている。

図表1-4-5 職員募集に効果のあった方法 (N=340)



【①訪問介護事業者】

問4（1）－③ 介護サービスの職員数

ア 介護サービスを提供する職員数は何人ですか。常勤換算でお答えください。

介護サービスを提供する職員数の平均は7.4人となっている。

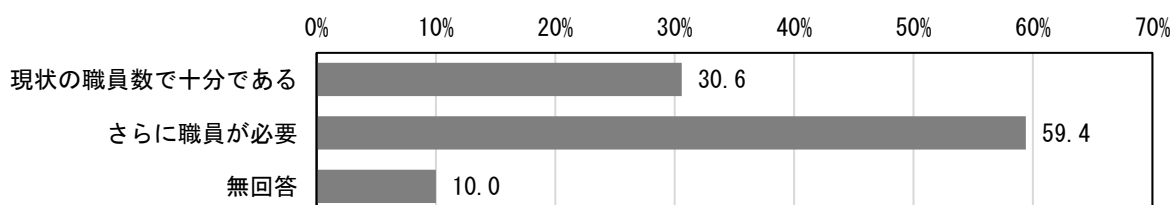
図表1-4-6 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数 (人)	7.4

イ 望ましいサービスを提供するために、現状の職員数をどのように考えますか。あてはまるもの1つに○をつけ、「2. さらに職員が必要」を選んだ場合は、必要な人数をご記入ください。

職員数に対する考え方については、「現状の職員数で十分である」が30.6%、「さらに職員が必要」が59.4%となっている。

図表1-4-7 職員数に対する考え方 (N=340)



「2. さらに職員が必要」を選んだ場合の、さらに必要な職員数の平均は2.7人となっている。

図表1-4-8 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数 (人)	2.7

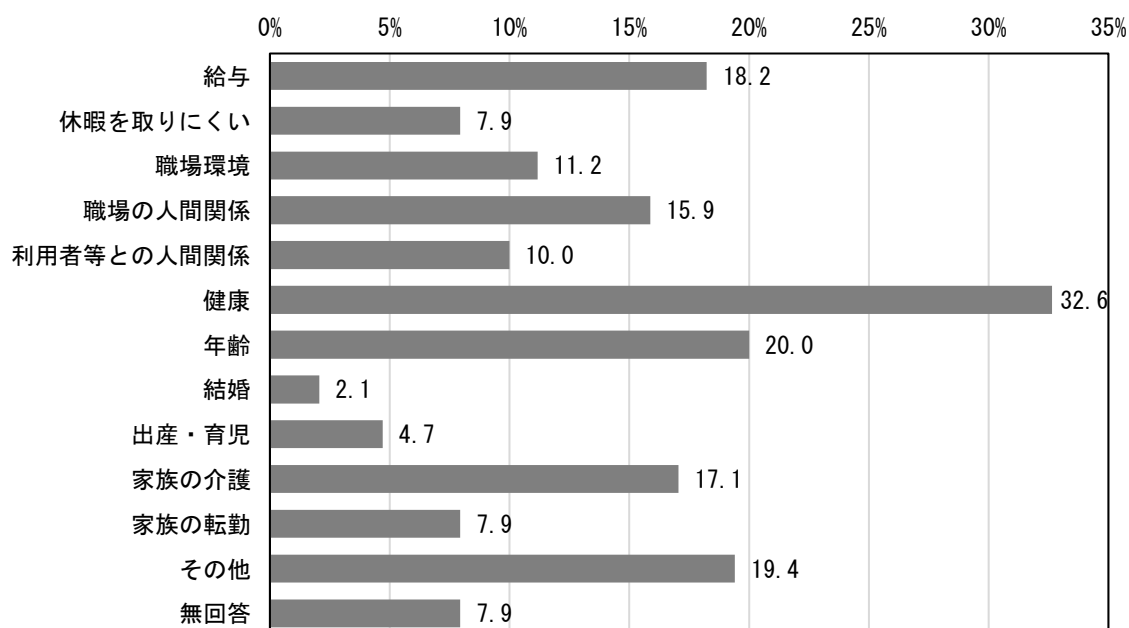
問4（2） 主な離職理由

[複数回答]

貴事業所で、過去1年間に離職された職員の方々の主な離職理由は何が多いと考えていますか。あてはまるもの3つ以内に○をしてください。

主な離職理由については、「健康」が32.6%と最も高く、次いで、「年齢」が20.0%となっている。

図表1-4-9 主な離職理由 (N=340)



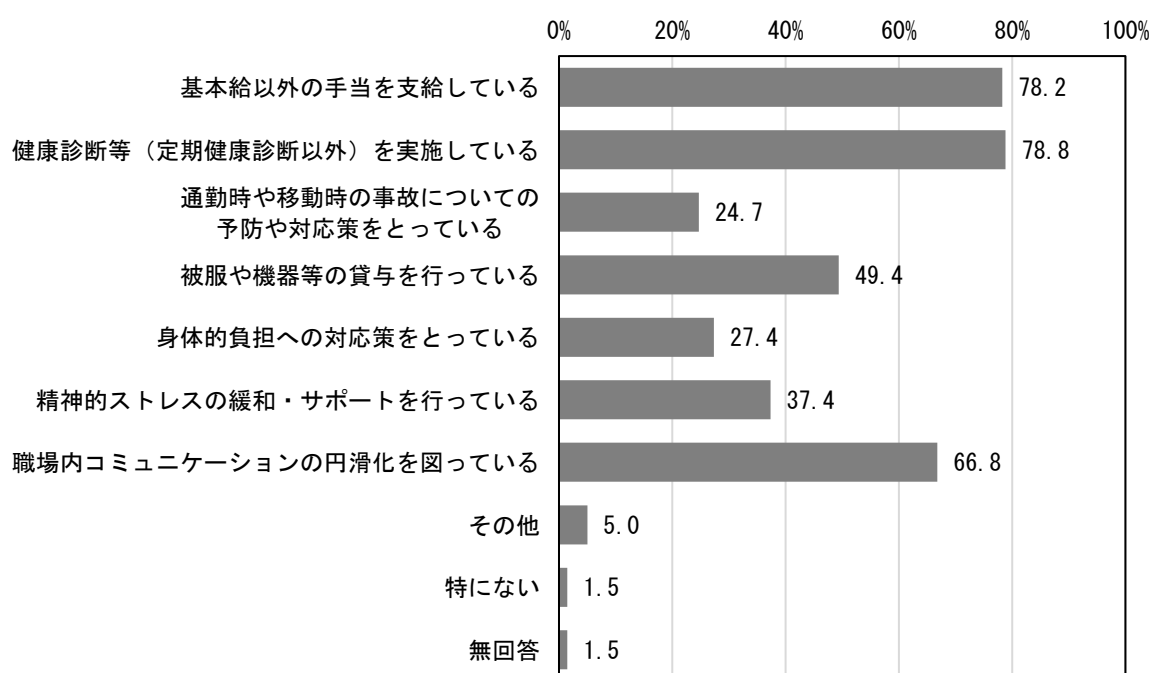
問4（3） 職員に対する配慮

[複数回答]

職員に対して、どのような配慮を行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

職員に対する配慮については、「健康診断等（定期健康診断以外）を実施している」が78.8%と最も高く、次いで、「基本給以外の手当を支給している」が78.2%、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が66.8%となっている。

図表1-4-10 職員に対する配慮 (N=340)

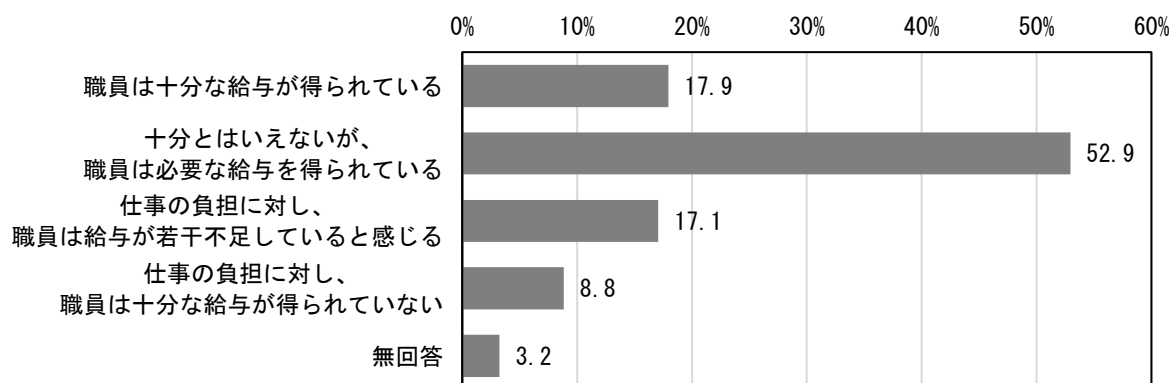


問4（4） 職員の給与

職員の給与についてどうお考えですか。あてはまるもの1つに○をしてください。

職員の給与については、「十分とはいえないが、職員は必要な給与を得られている」が52.9%と最も高く、次いで、「職員は十分な給与が得られている」が17.9%となっている。

図表1-4-11 職員の給与 (N=340)



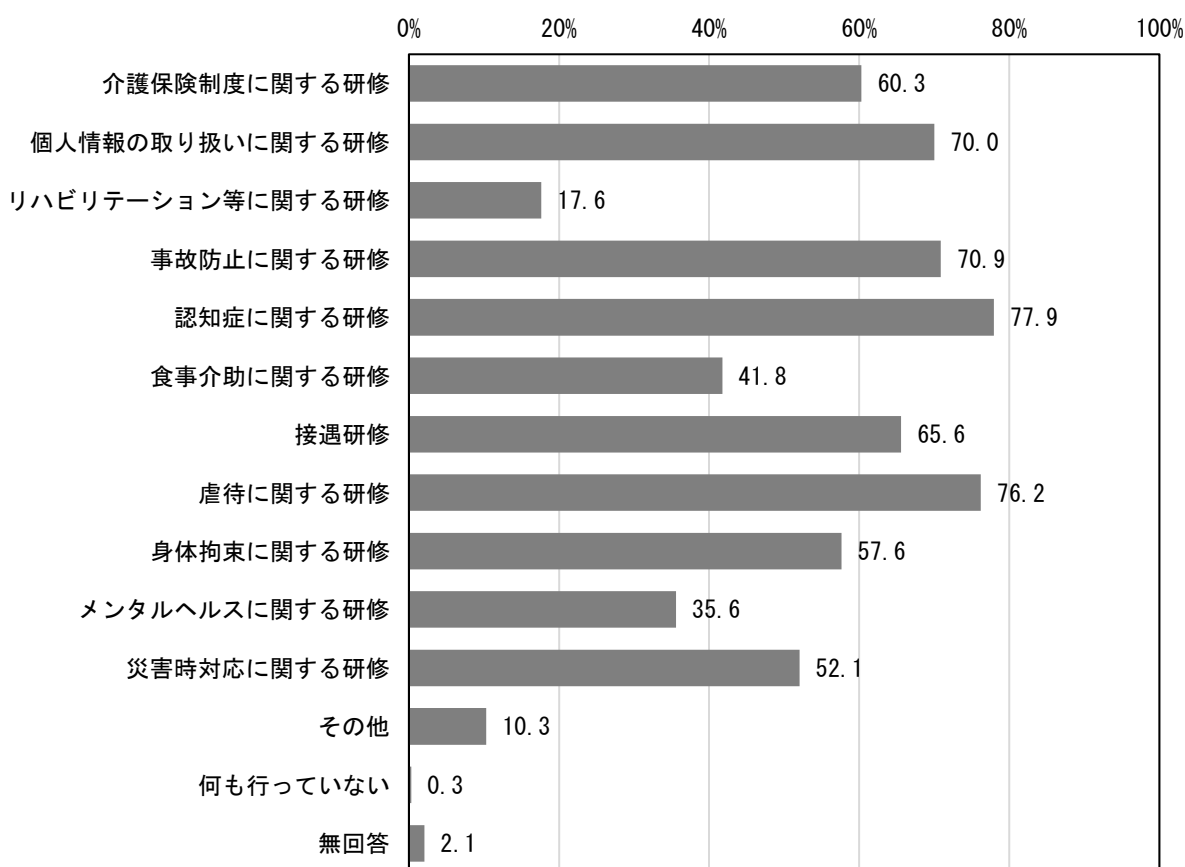
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【複数回答】

全職員を対象に実施している内部研修は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

全職員を対象とした内部研修の実施については、「認知症に関する研修」が77.9%と最も高く、次いで、「虐待に関する研修」が76.2%、「事故防止に関する研修」が70.9%、「個人情報の取り扱いに関する研修」が70.0%となっている。

図表1-4-12 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=340)

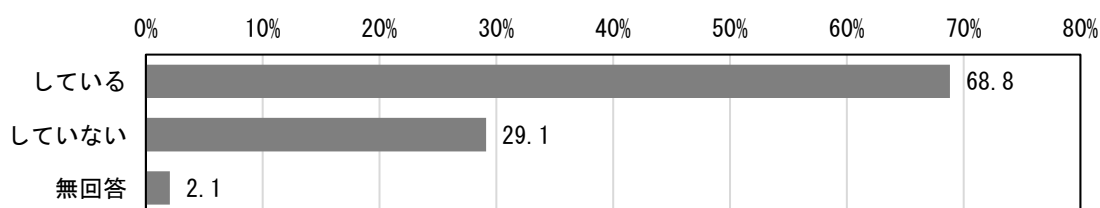


問4（6） 外部研修会等への職員の参加

外部研修会等へ職員を参加させていますか。あてはまるものに○をしてください。

外部研修会等への職員の参加については、「している」が68.8%、「していない」が29.1%となっている。

図表1-4-13 外部研修会等への職員の参加 (N=340)



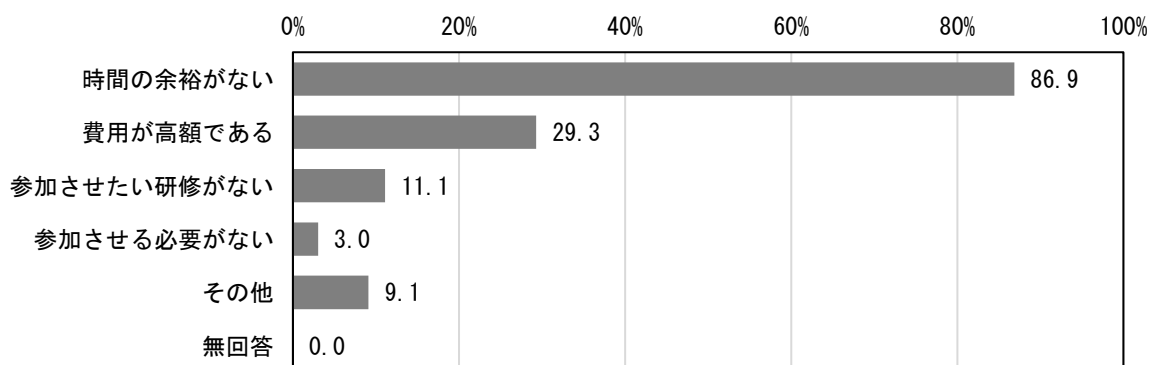
問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[複数回答]

(6)で「2. していない」と答えた方にお聞きします。
外部研修会等への参加をしていない理由は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

外部研修会等への参加をしていない理由については、「時間の余裕がない」が86.9%と最も高く、次いで、「費用が高額である」が29.3%となっている。

図表1-4-14 外部研修会等への参加をしていない理由 (N=99)



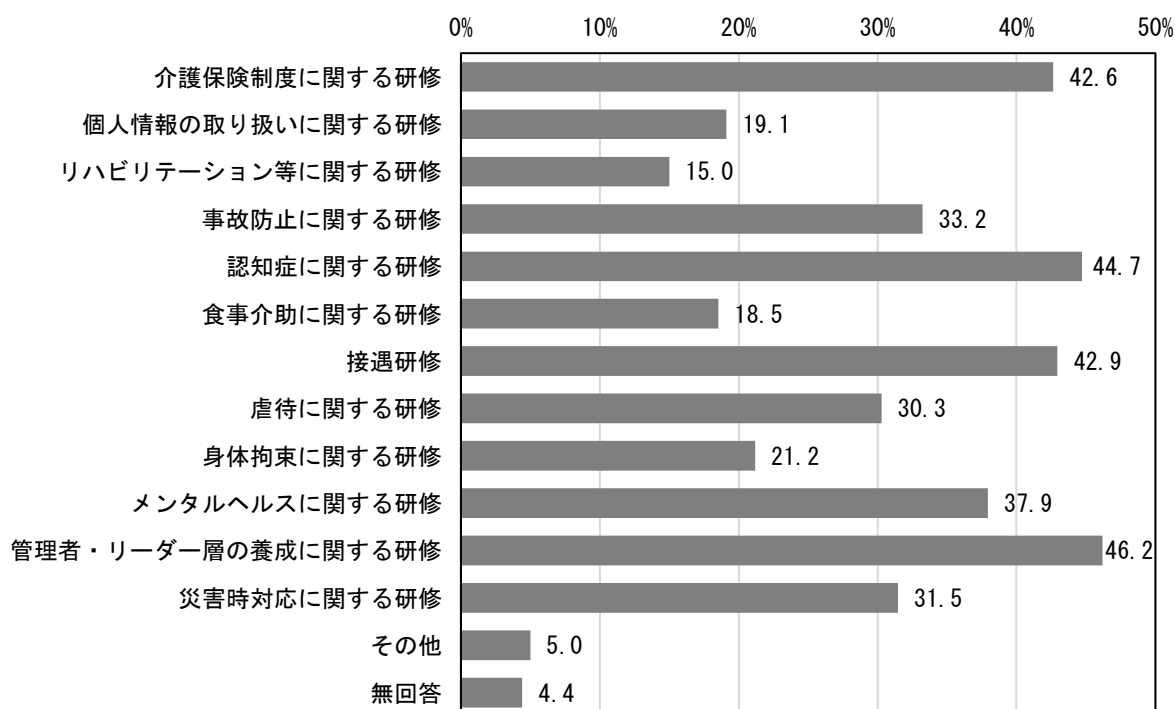
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

【複数回答】

職員に受けさせたい外部研修は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

職員に受けさせたい外部研修については、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が46.2%と最も高く、次いで、「認知症に関する研修」が44.7%、「接遇研修」が42.9%、「介護保険制度に関する研修」が42.6%となっている。

図表1-4-15 職員に受けさせたい外部研修 (N=340)



問5 介護報酬・職員体制・介護保険サービスの提供、その他介護保険制度全般等に対するご意見

介護報酬、職員体制、介護保険サービスの提供、その他介護保険制度全般のほか、今回の調査や札幌市の施策についてご自由にお書きください。

58件（17.0%）のご意見があった。（巻末資料参照）

② 訪問看護事業者

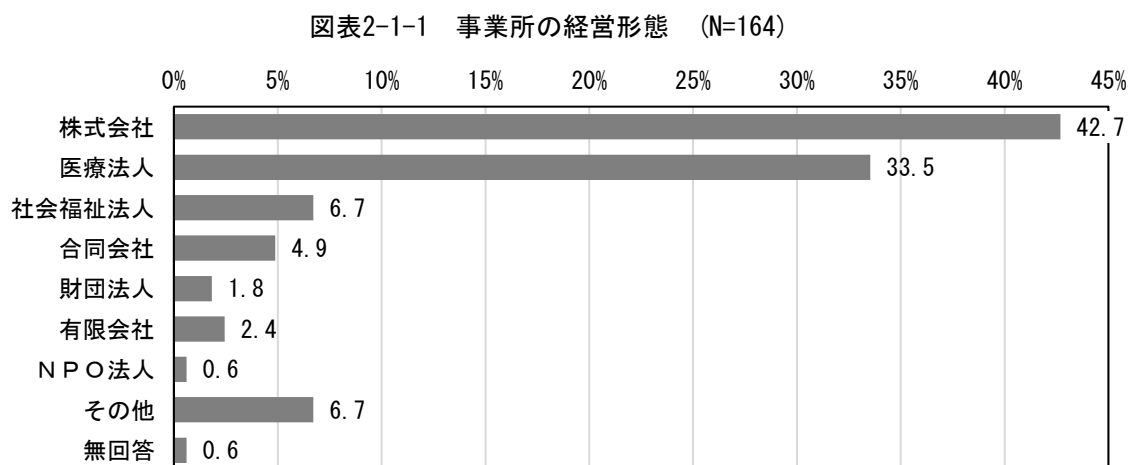
配布数 216/回収数 164/回収率 75.9%

問1 事業所について

問1 (1) 事業所の経営形態

事業所の経営形態について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

事業所の経営形態については、「株式会社」が42.7%と最も高く、次いで、「医療法人」が33.5%となっている。



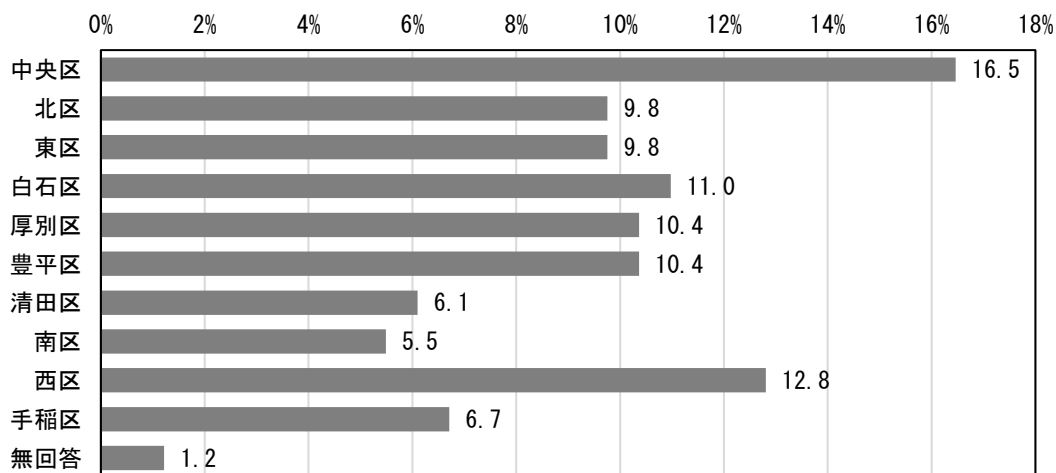
【②訪問看護事業者】

問 1 (2) 事業所の所在地

事業所の所在地について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

事業所の所在地については、「中央区」が16.5%と最も高く、次いで、「西区」が12.8%、「白石区」が11.0%となっている。

図表2-1-2 事業所の所在地 (N=164)



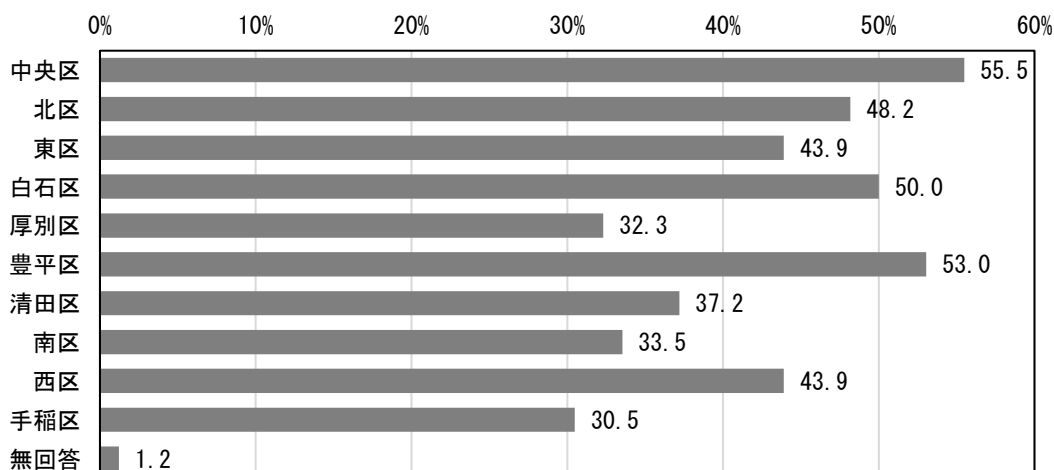
問 1 (3) サービスの提供区

[複数回答]

サービスの提供区について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

サービスの提供区については、「中央区」が55.5%と最も高く、次いで、「豊平区」が53.0%、「白石区」が50.0%となっている。

図表2-1-3 サービスの提供区 (N=164)

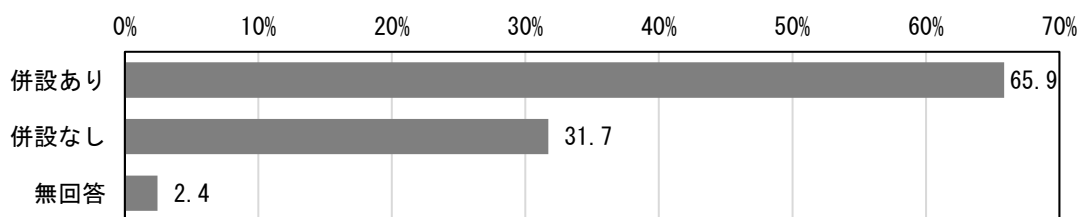


問 1 (4) 併設する介護保険サービス事業所の有無

併設する介護保険サービス事業所の有無について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

併設する介護保険サービス事業所の有無については、「併設あり」が65.9%、「併設なし」が31.7%となっている。

図表2-1-4 併設する介護保険サービス事業所の有無 (N=164)



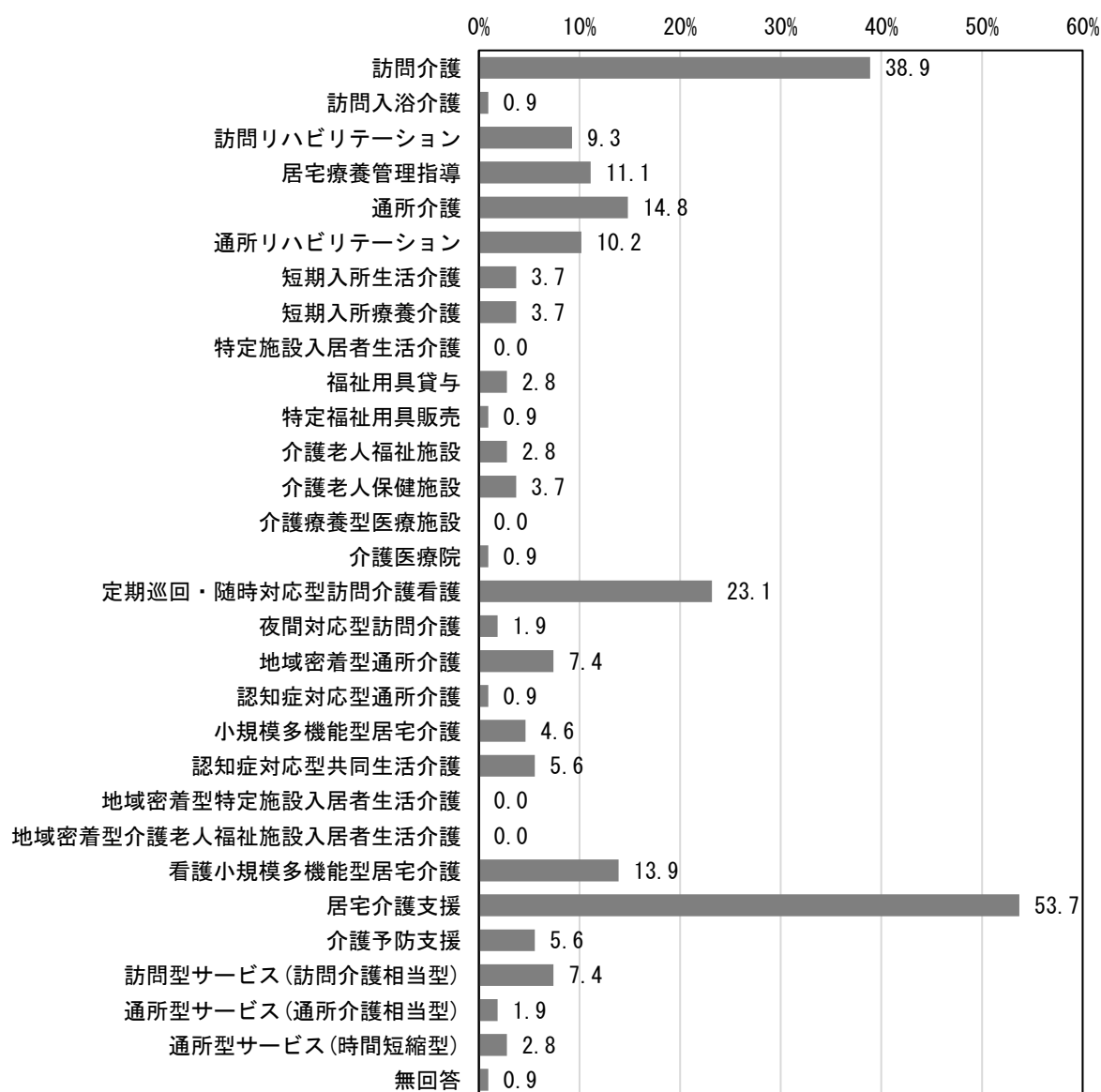
問 1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[複数回答]

併設事業所がある場合、併設する事業所が提供している介護保険サービスについて、あてはまるものすべてに○をつけてください。

併設事業所の提供している介護保険サービスについては、「居宅介護支援」が 53.7% と最も高く、次いで、「訪問介護」が 38.9%、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が 23.1%となっている。

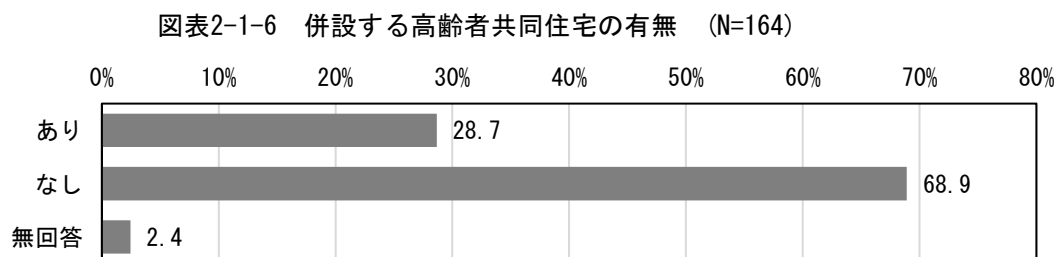
図表2-1-5 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=108)



問1(6) 併設する高齢者共同住宅[※]の有無

併設する高齢者共同住宅はありますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

併設する高齢者共同住宅の有無については、「あり」が28.7%、「なし」が68.9%となっている。



※「高齢者共同住宅」とは、ここでは食事や相談サービスなど、高齢者を支援するサービスを提供する共同生活形式の住宅を指す。

問 2 サービスの提供状況等について

問 2 (1) サービスの総提供回数および時間

令和元年10月の1か月あたりの訪問看護サービスの総提供回数および総提供時間（移動時間は除く）はそれぞれどのくらいですか。（介護予防サービスを含む。）

令和元年10月の1か月あたりのサービスの総提供回数については95,575回で、そのうち医療保険適用が35,547回（37.2%）、介護保険適用が62,955回（65.9%）となっている。

1回あたりの提供時間は、医療保険適用が2.8時間、介護保険適用が3.7時間となっている。

図表2-2-1 サービスの総提供回数および時間 (N=164)

		医療保険適用	介護保険適用	合計
総提供回数	(回)	35,547	62,955	98,502
	(%)	36.1%	63.9%	100.0%
総提供時間	(時間)	100,917	235,092	336,009
	(%)	30.0%	70.0%	100.0%
1回あたりの提供時間	(時間)	2.8	3.7	3.5

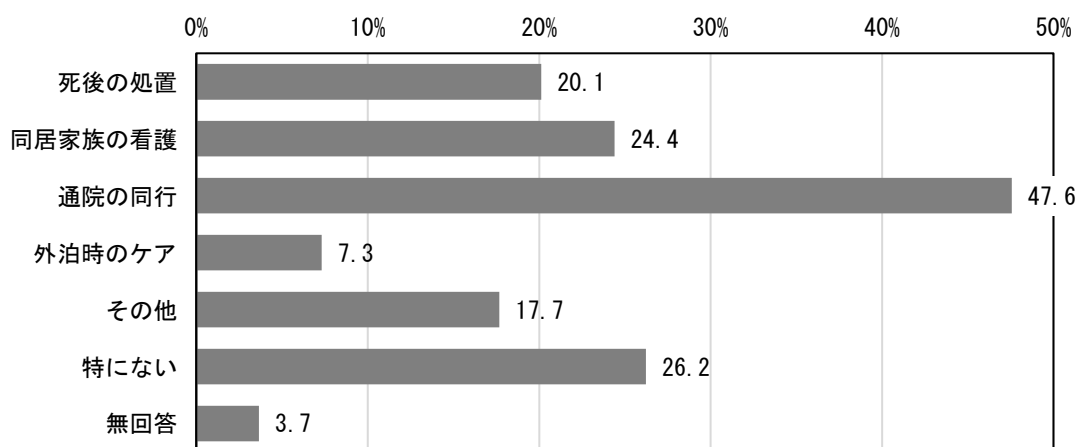
問2（2） 介護サービス対象外で多い利用者の要望

[複数回答]

介護サービスの対象外であるが、利用者の要望が多いことはなんですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

介護サービス対象外で多い利用者の要望については、「通院の同行」が47.6%と最も高く、次いで、「特にない」が26.2%、「同居家族の看護」が24.4%となっている。

図表2-2-2 介護サービス対象外で多い利用者の要望 (N=164)



図表 2-2-3 介護サービス対象外で多い利用者の要望 (その他)

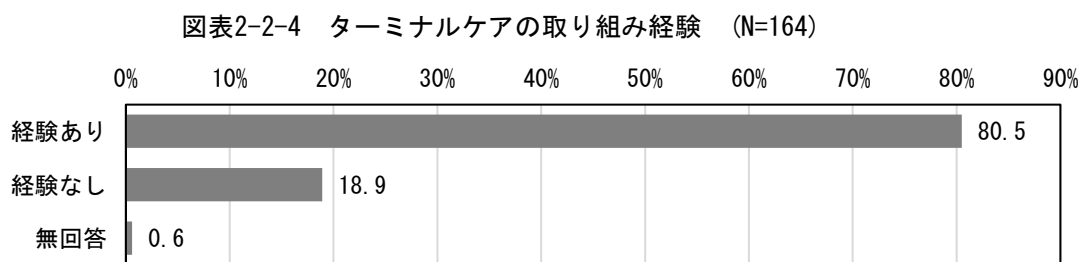
記述内容	件数
買い物	7
家族不在時の見守り	6
外出の同行	4
日常生活の援助(ごみ捨て、物の移動など)	3
自宅外での看護(外泊・外出先)	3
会話	2
内服薬の受け取り	2

【②訪問看護事業者】

問2（3） ターミナルケアの取り組み経験

余命が数か月～半年とみられる高齢者を介護・看護するターミナルケア（看取り）に取り組んだ経験がありますか。あてはまるもの1つに○をしてください。

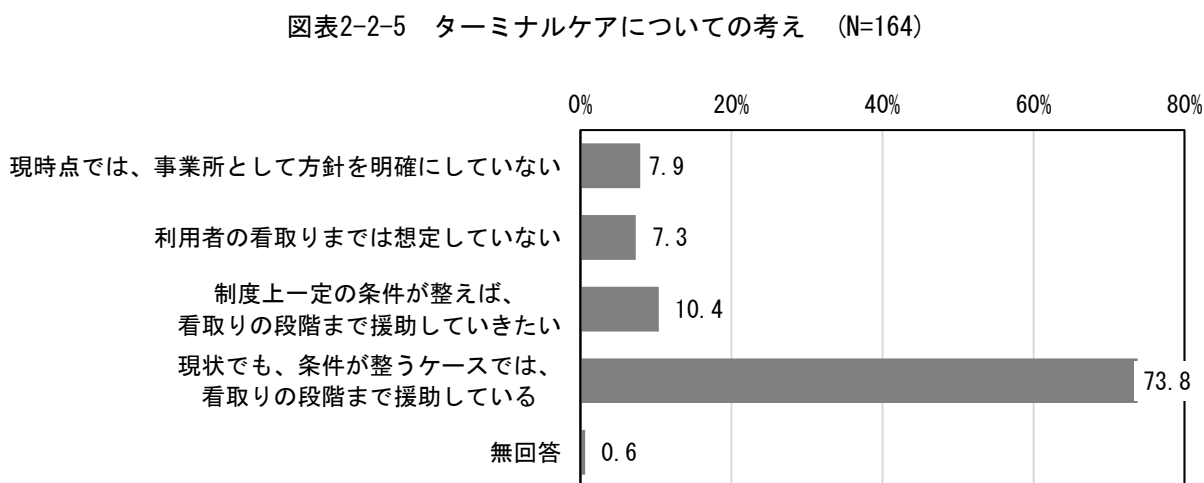
ターミナルケアの取り組み経験については、「経験あり」が80.5%、「経験なし」が18.9%となっている。



問2（4） ターミナルケアについての考え

ターミナルケア（看取り）についてどのように考えていますか。あてはまるもの1つに○をしてください。

ターミナルケアについての考えは、「現状でも、条件が整うケースでは、看取りの段階まで援助している」が73.8%と最も高くなっている。



問2（5）ターミナルケアを可能とするための必要条件

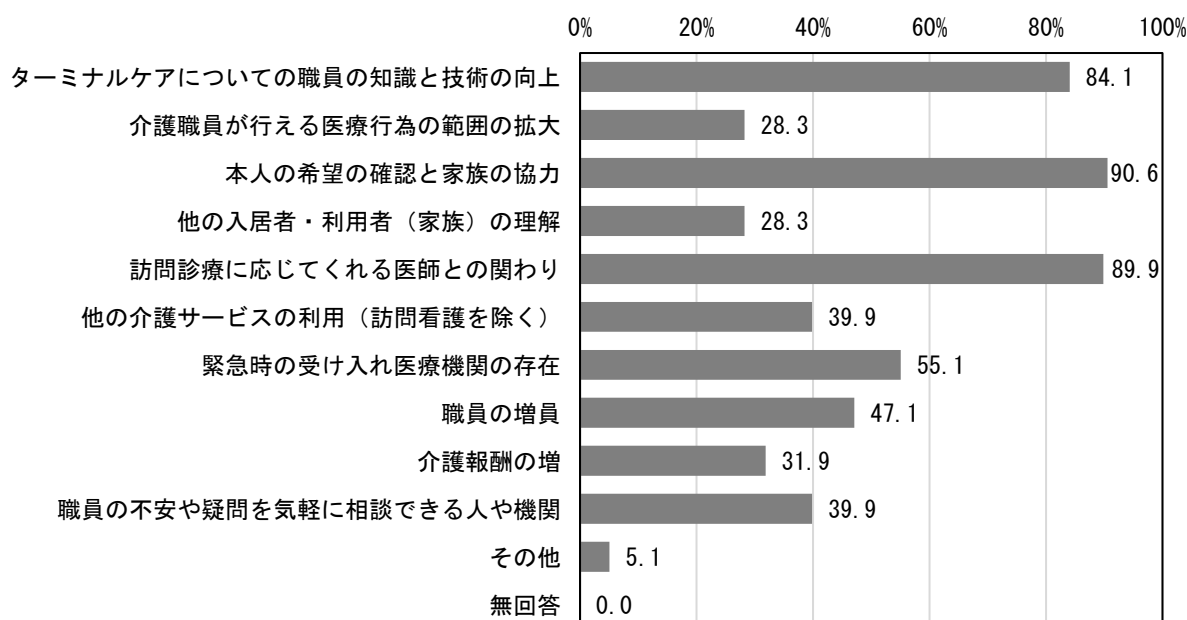
【複数回答】

（4）で「3. 制度上一定の条件が整えば、看取りの段階まで援助していきたい」または「4. 現状でも、条件が整うケースでは、看取りの段階まで援助している」と答えた事業者にお聞きします。

ターミナルケア（看取り）を可能とするためには、どのような条件が必要だと考えますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

ターミナルケアを可能とするための必要条件については、「本人の希望の確認と家族の協力」が90.6%と最も高く、次いで「訪問診療に応じてくれる医師との関わり」が89.9%、「ターミナルケアについての職員の知識と技術の向上」が84.1%となっている。

図表2-2-6 ターミナルケアを可能とするための必要条件（N=138）



問3 事業所の運営について

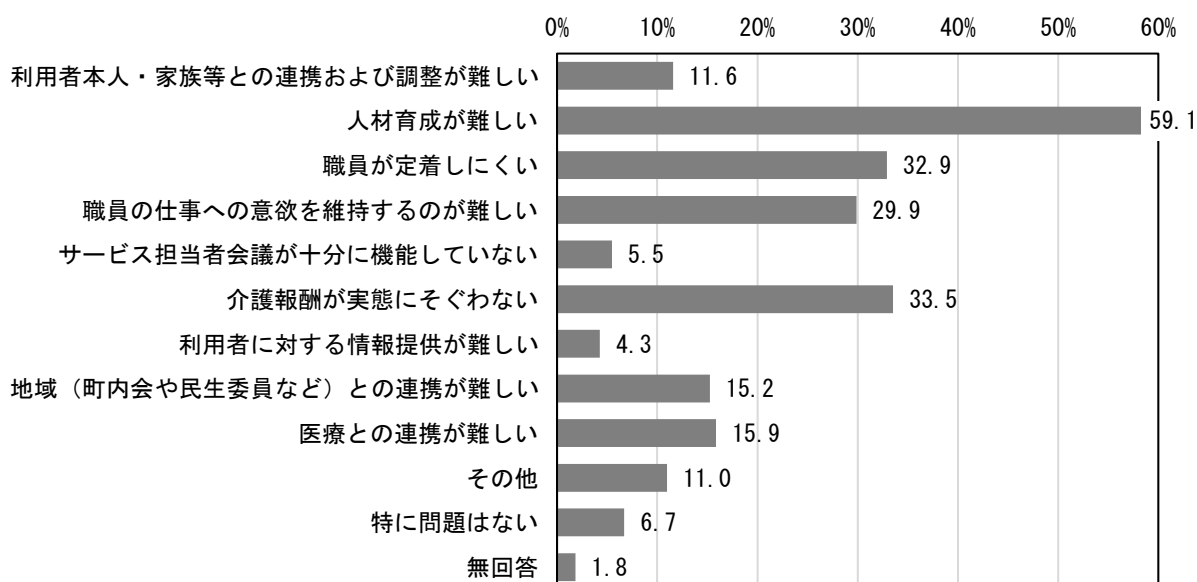
問3（1） 事業所運営に関する問題点

[複数回答]

事業所運営に関する問題点はどのようなものがありますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

事業所運営に関する問題点については、「人材育成が難しい」が59.1%と最も高く、次いで、「介護報酬が実態にそぐわない」が33.5%、「職員が定着しにくい」が32.9%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が29.9%となっている。

図表2-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=164)



「6. 介護報酬が実態にそぐわない」に○をつけた事業者にのみお聞きします。その理由は何ですか。具体的な理由や状況をお書き下さい。

主な意見を抜粋し以下に掲載した。

図表2-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
30分で訪問が終ることの方が困難だがケアマネが30分で依頼してくることがあります。
移動時間、主治医、ケアマネなどとの連携、計画、報告書作成、記録に時間がかかる。
医療と比べると絶対的に報酬が低い。
看護体制強化加算の算定が難しい。特別管理加算の案件のハードルが高い。在宅では可能な限りカテゴリー類の抜去を目指す方向で動くことが多いのに…。
調整に時間を要している。家族やご本人も特徴的な方が多くなってきています。そのため調整もむずかしいですし、困難ケースも増加している現状があります。
入浴介助、排便介助(浣腸や摘便)等、限られた時間の中で行っているが、これらに対する報酬はない。

「8. 地域(町内会や民生委員など)との連携が難しい」「9. 医療との連携が難しい」に○をつけた事業者にのみお聞きします。その理由は何ですか。

主な意見を抜粋し以下に掲載した。

図表2-3-3 地域・医療との連携が難しい理由

記述内容
医師からの指示書が遅く訪問開始が遅れる事がある。
往診医との連携が難しいクリニックがあり、利用者さんの病状が重症化してしまったり、利用者その家族からの不満の板挟みになることがある。
大きい病院は特に主治医不在時の対応が翌日以降になることが多く、指示書も1カ月以上前に依頼しても期日までに作成してもらえないことがある。
地域との接点を持てぬまま3年経過。余裕がないのが本音ですが、民生委員や町内会合等に年1回でもごあいさつに伺うべきと思っています。
訪問看護ステーション単独でつながりをもつのは難しいと思うし、警戒される。
訪問診療の医師、病院の医師が、自分のやりたい医療を優先していると思う症例があるから。患者にとってのベストを考えられていないと思う。

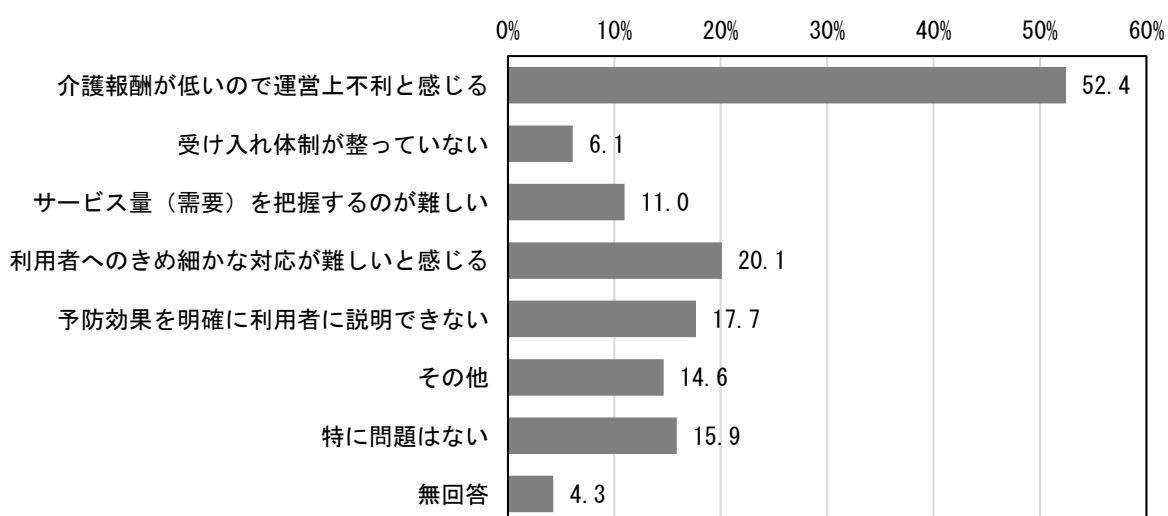
問3（2） 介護予防サービスの問題点

【複数回答】

介護予防サービスについてお聞きします。問題点はどのようなことだと思いますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

介護予防サービスの問題点については、「介護報酬が低いので運営上不利と感じる」が52.4%と最も高く、次いで、「利用者へのきめ細かな対応が難しいと感じる」が20.1%、「予防効果を明確に利用者に説明できない」が17.7%となっている。

図表2-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=164)



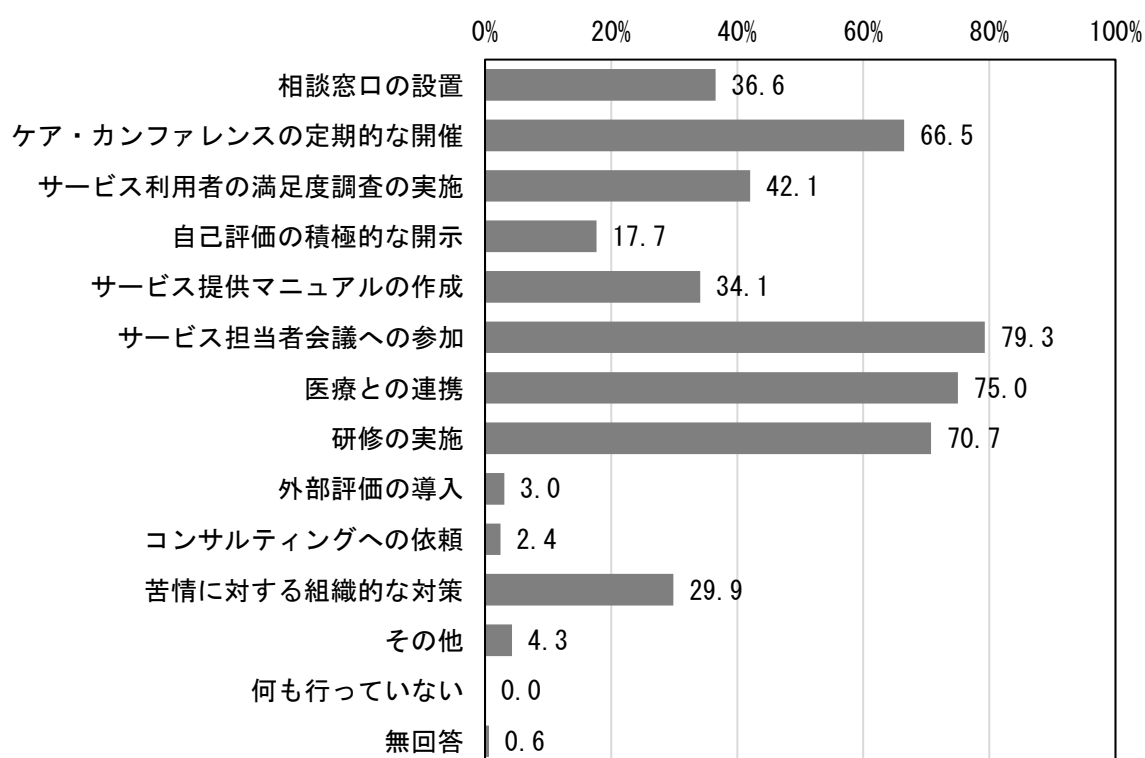
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

【複数回答】

サービスの質の向上のために、どのような取り組みを行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

サービスの質の向上のための取り組みについては、「サービス担当者会議への参加」が79.3%と最も高く、次いで、「医療との連携」が75.0%、「研修の実施」が70.7%となっている。

図表2-3-5 サービスの質の向上のための取り組み (N=164)



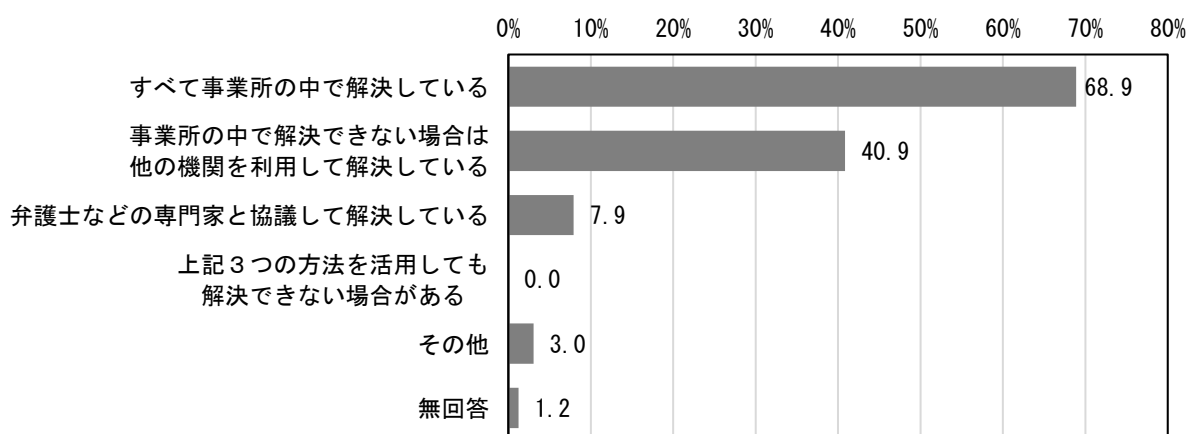
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

【複数回答】

サービス利用に関する苦情解決の方法はどのように行っていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

サービス利用に関する苦情解決の方法については、「すべて事業所の中で解決している」が68.9%と最も高く、次いで、「事業所の中で解決できない場合は他の機関を利用して解決している」が40.9%となっている。

図表2-3-6 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=164)



「4. 上記3つの方法を活用しても解決できない場合がある」に○をつけた事業者のみお聞きします。解決できない問題はどのようなものですか。具体的な内容をお書き下さい。

問3（4）で「上記3つの方法を活用しても解決できない場合がある」と回答した事業所はない。

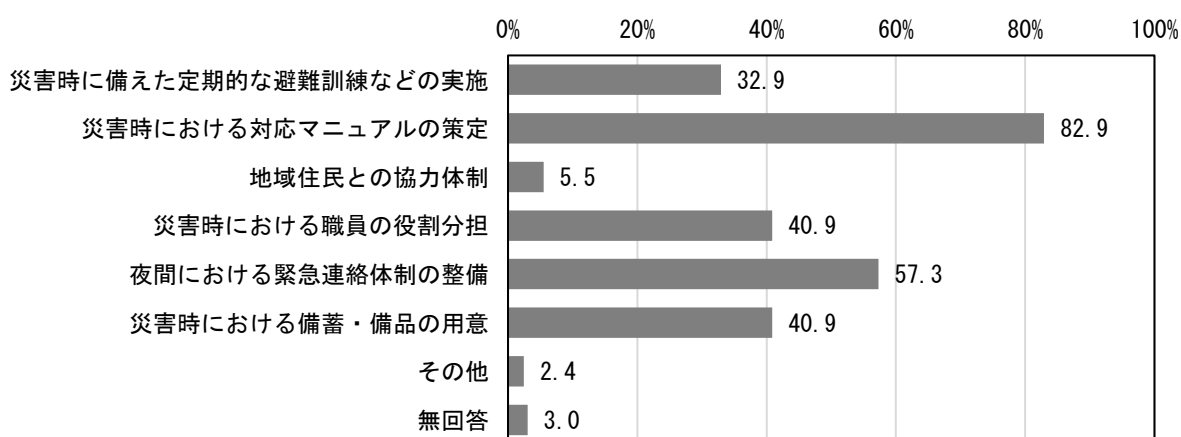
問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの

【複数回答】

災害発生の備えとして、既に取り組んでいるものは何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

災害発生の備えとして既に取り組んでいるものについては、「災害時における対応マニュアルの策定」が 82.9%と最も高く、次いで、「夜間における緊急連絡体制の整備」が 57.3%、「災害時における職員の役割分担」「災害時における備蓄・備品の用意」が 40.9%となっている。

図表2-3-7 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=164)



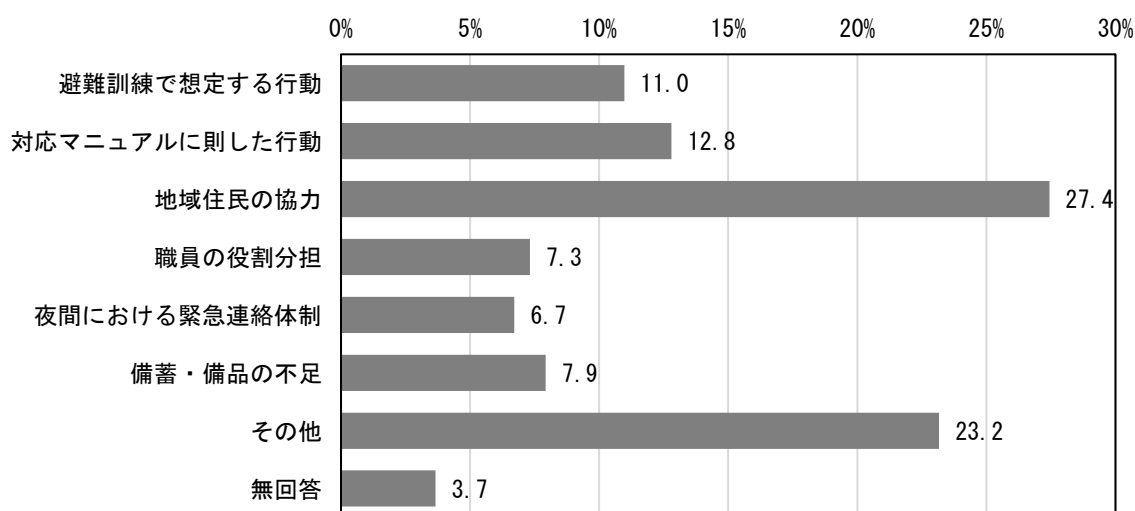
【②訪問看護事業者】

問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

災害発生時における対策のうち、一番難しいものは何ですか。あてはまるもの1つに○をしてください。

災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいものについては、「地域住民の協力」が27.4%と最も高く、次いで、「その他」が23.2%、「対応マニュアルに則した行動」が12.8%、「避難訓練で想定する行動」が11.0%となっている。

図表2-3-8 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの (N=164)



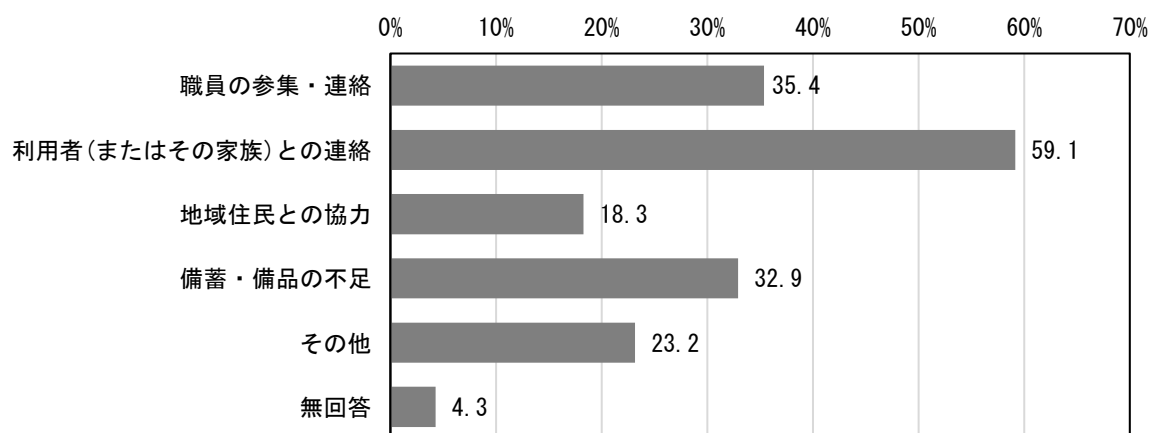
※「その他」には「避難訓練で想定する行動」、「対応マニュアルに則した行動」、「地域住民の協力」等に複数回答したものを含む。

問3（7） 災害発生時に実際に困ったこと

災害発生時（主に昨年の北海道胆振東部地震）、実際に困ったことは何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

災害発生時、実際に困ったことについては、「利用者（またはその家族）との連絡」が59.1%と最も高く、次いで、「職員の参集・連絡」が35.4%、「備蓄・備品の不足」が32.9%となっている。

図表2-3-9 災害発生時に実際に困ったこと（N=164）



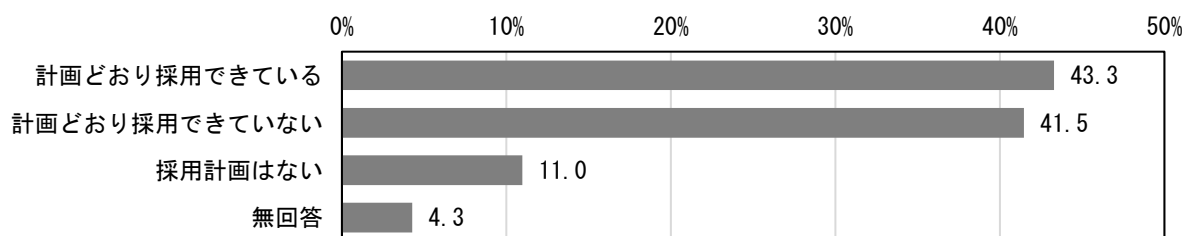
問 4 職員への対応について

問 4 (1) 職員の採用および定着状況

過去1年間における職員の採用および定着状況はいかかですか。A・Bの質問について、採用状況・定着状況のそれぞれあてはまるもの1つに○をしてください。

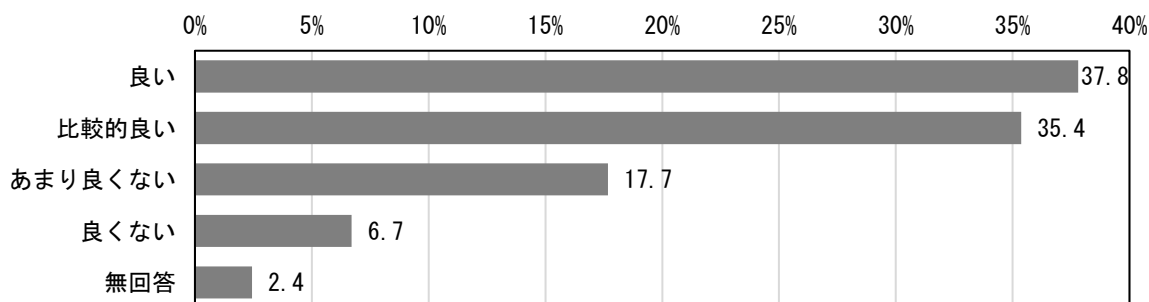
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が43.3%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が41.5%、「採用計画はない」が11.0%となっている。

図表2-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=164)



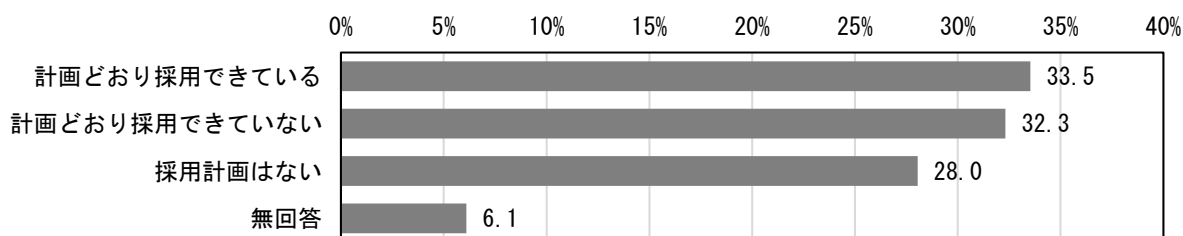
A. 常勤職員の定着状況については、「良い」と「比較的良い」を合わせた割合が73.2%となっており、「あまり良くない」と「良くない」を合わせた割合が24.4%となっている。

図表2-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=164)



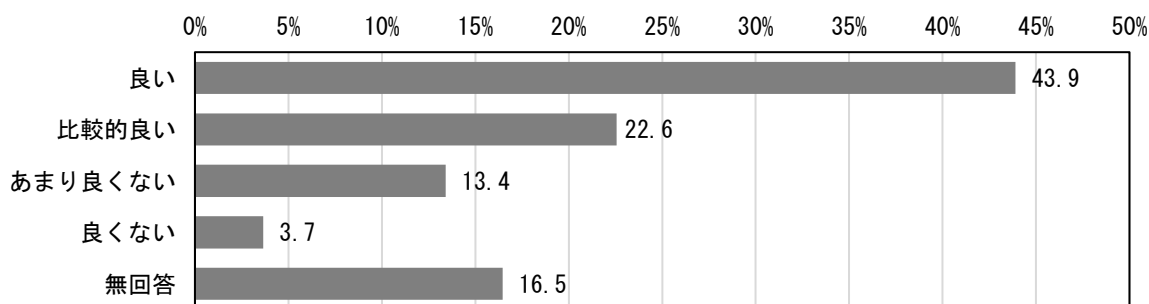
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が33.5%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が32.3%、「採用計画はない」が28.0%となっている。

図表2-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=164)



B. 非常勤職員の定着状況については、「良い」と「比較的良い」を合わせた割合が66.5%となっており、「あまり良くない」と「良くない」を合わせた割合が17.1%となっている。

図表2-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=164)



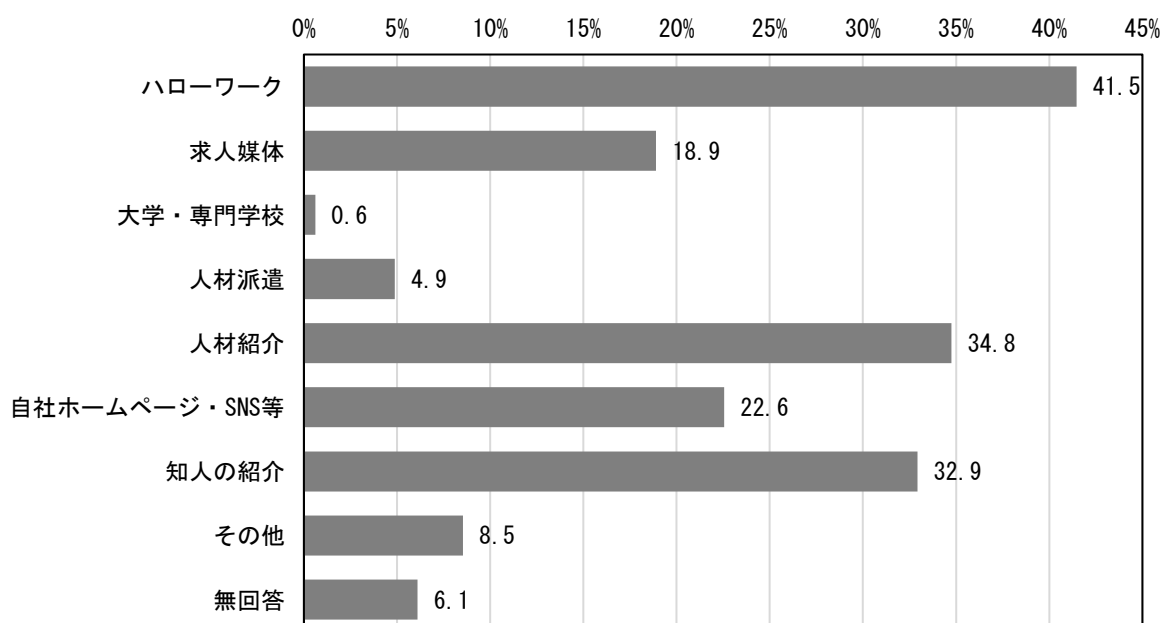
問4（1）－② 職員の募集に効果のあった方法

【複数回答】

職員を募集するにあたり、効果があった方法は何ですか。あてはまるもの3つ以内に○をしてください。

効果的な職員募集の方法については、「ハローワーク」が41.5%と最も高く、次いで、「人材紹介」が34.8%、「知人の紹介」が32.9%となっている。

図表2-4-5 職員募集に効果のあった方法 (N=164)



問4（1）－③ 介護サービスの職員数

ア 介護サービスを提供する職員数は何人ですか。常勤換算でお答えください。

介護サービスを提供する職員数の平均は6.5人となっている。

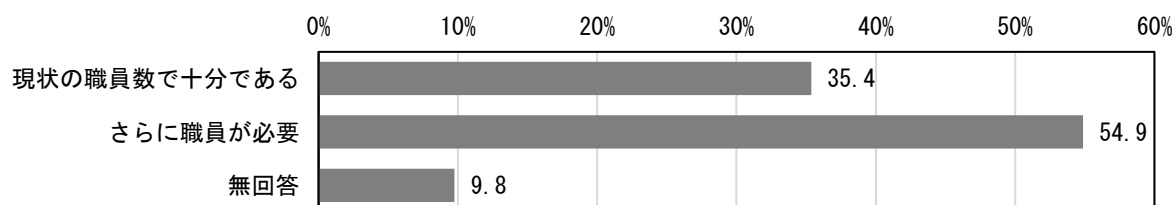
図表2-4-6 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数（人）	6.5

イ 望ましいサービスを提供するために、現状の職員数をどのように考えますか。あてはまるもの1つに○をつけ、「2. さらに職員が必要」を選んだ場合は、必要な人数をご記入ください。

職員数に対する考え方については、「現状の職員数で十分である」が35.4%、「さらに職員が必要」が54.9%となっている。

図表2-4-7 職員数に対する考え方（N=164）



「2. さらに職員が必要」を選んだ場合の、さらに必要な職員数の平均は2.0人となっている。

図表2-4-8 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数（人）	2.0

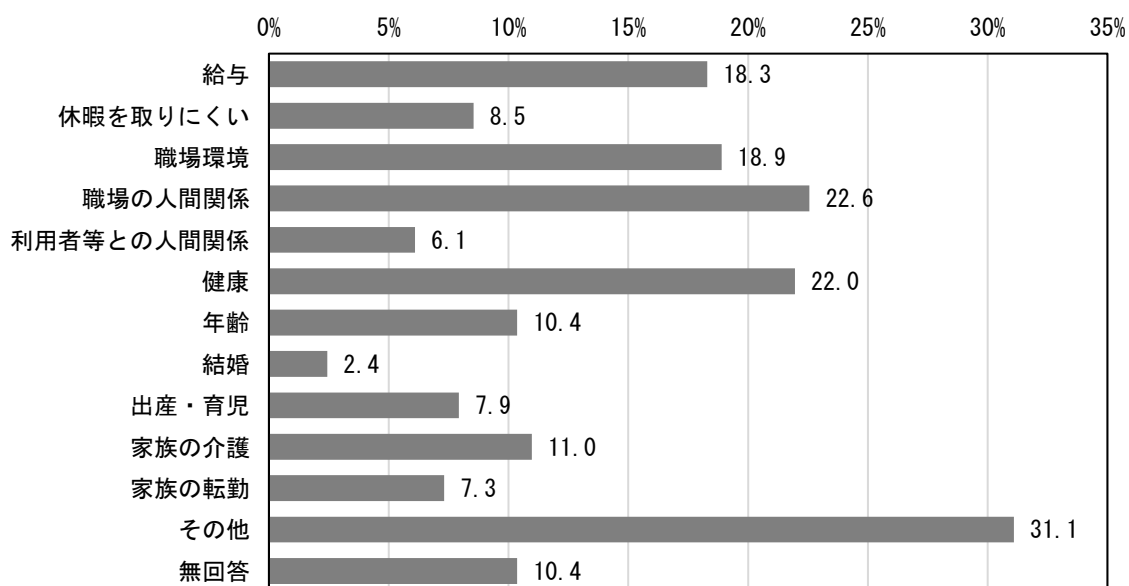
問4（2） 主な離職理由

【複数回答】

貴事業所で、過去1年間に離職された職員の方々の主な離職理由は何が多いと考えていますか。あてはまるもの3つ以内に○をしてください。

主な離職理由については、「その他」が31.1%と最も高く、次いで、「職場の人間関係」が22.6%、「健康」が22.0%、「職場環境」が18.9%となっている。なお、「その他」では転職や異動、家庭の事情などが理由として挙げられた。

図表2-4-9 主な離職理由 (N=164)



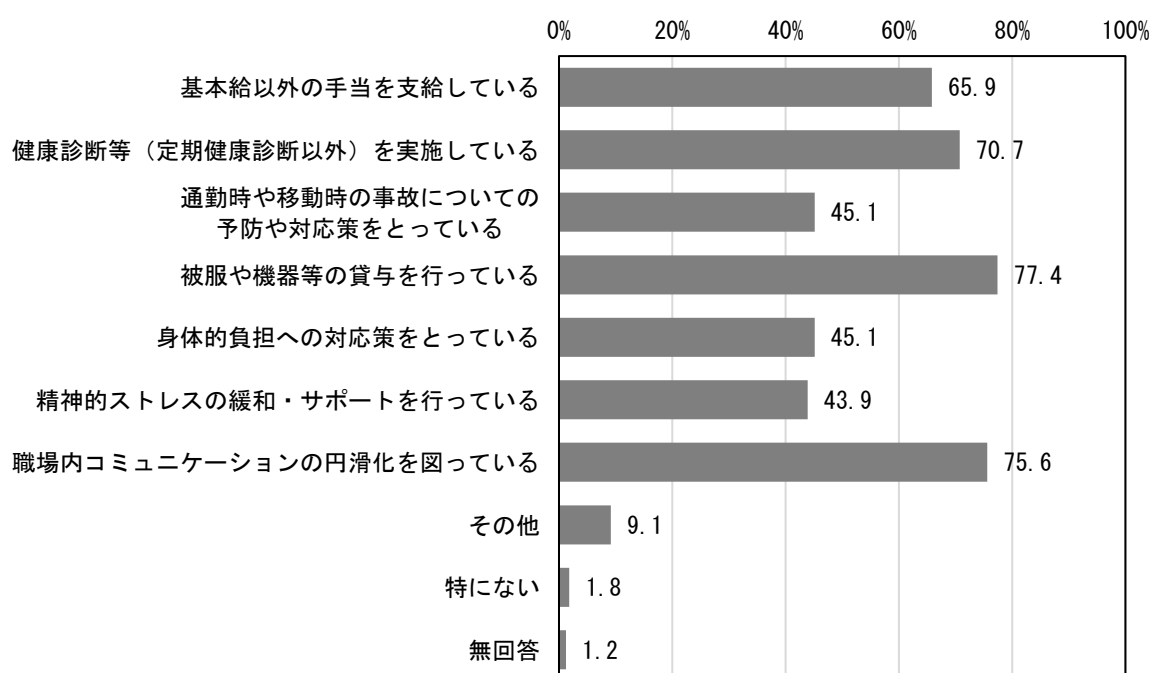
問4（3） 職員に対する配慮

[複数回答]

職員に対して、どのような配慮を行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

職員に対する配慮については、「被服や機器等の貸与を行っている」が77.4%と最も高く、次いで、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が75.6%、「健康診断等（定期健康診断以外）を実施している」が70.7%となっている。

図表2-4-10 職員に対する配慮 (N=164)



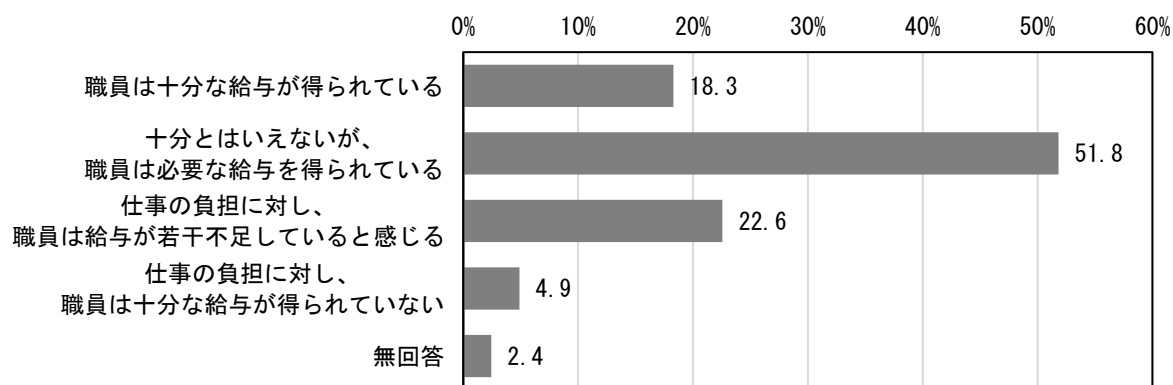
【②訪問看護事業者】

問4（4） 職員の給与

職員の給与についてどうお考えですか。あてはまるもの1つに○をしてください。

職員の給与については、「十分とはいえないが、職員は必要な給与を得られている」が51.8%と最も高く、次いで、「仕事の負担に対し、職員は給与が若干不足していると感じる」が22.6%となっている。

図表2-4-11 職員の給与（N=164）



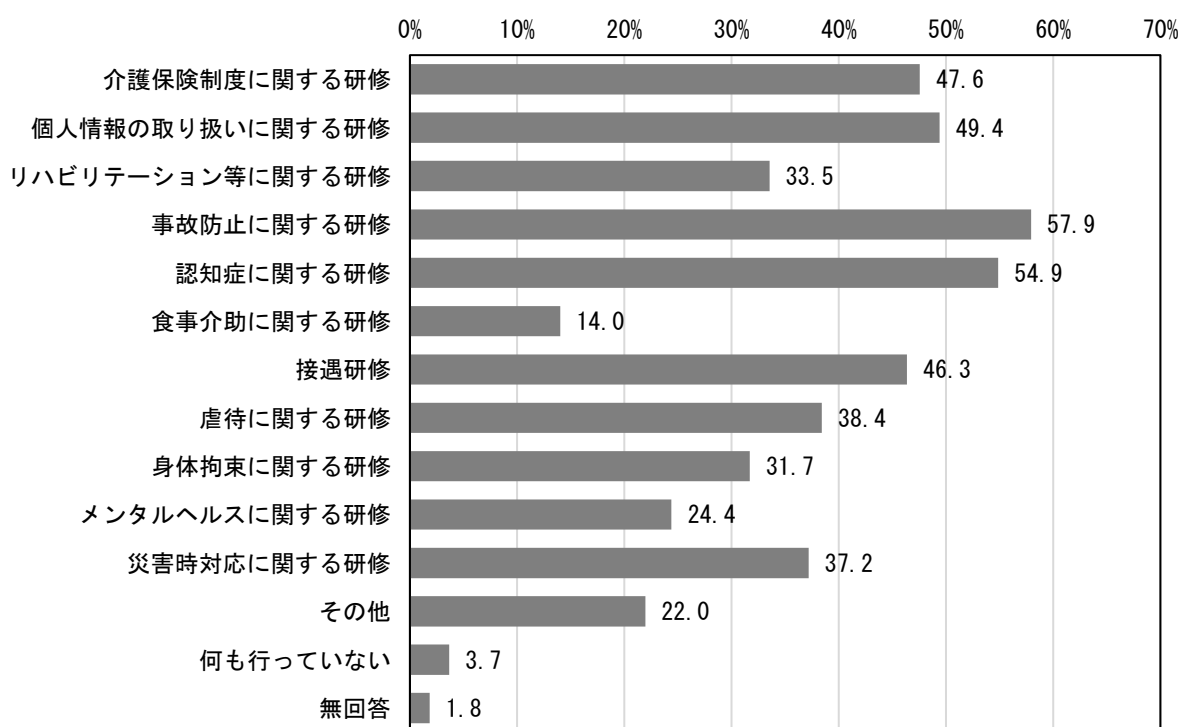
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【複数回答】

全職員を対象に実施している内部研修は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

全職員を対象とした内部研修の実施については、「事故防止に関する研修」が57.9%と最も高く、次いで、「認知症に関する研修」が54.9%、「個人情報の取り扱いに関する研修」が49.4%、「介護保険制度に関する研修」が47.6%となっている。

図表2-4-12 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=164)

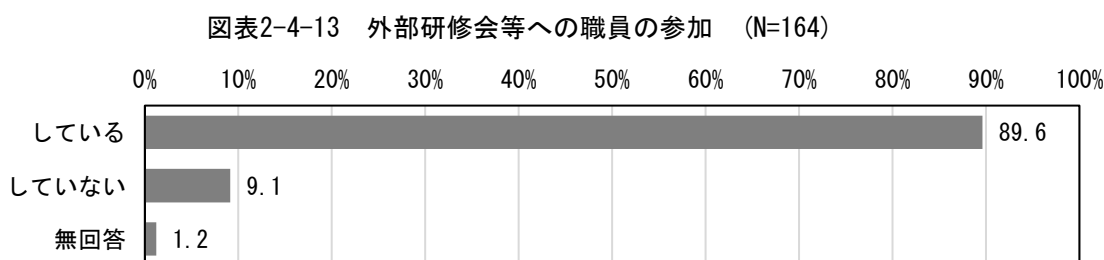


【②訪問看護事業者】

問4（6） 外部研修会等への職員の参加

外部研修会等へ職員を参加させていますか。あてはまるものに○をしてください。

外部研修会等への職員の参加については、「している」が 89.6%、「していない」が 9.1%となっている。

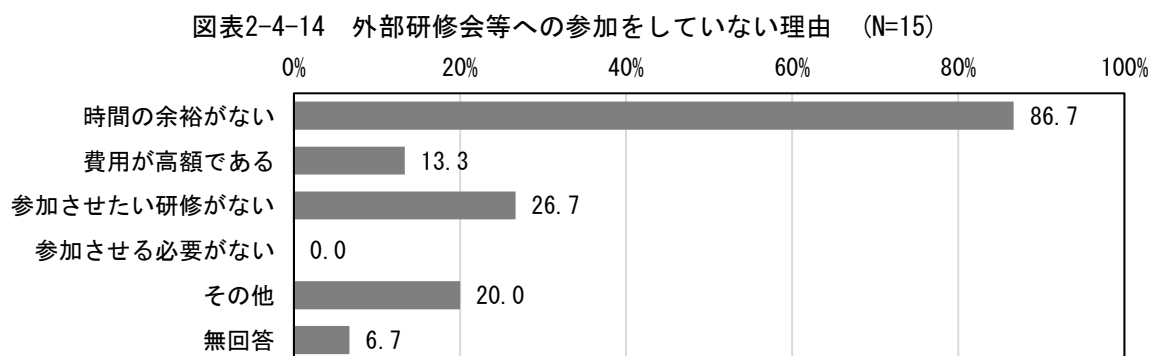


問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[複数回答]

(6) で「2. していない」と答えた方にお聞きします。
外部研修会等への参加をしていない理由は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

外部研修会等への参加をしていない理由については、「時間の余裕がない」が 86.7%と最も高くなっている。



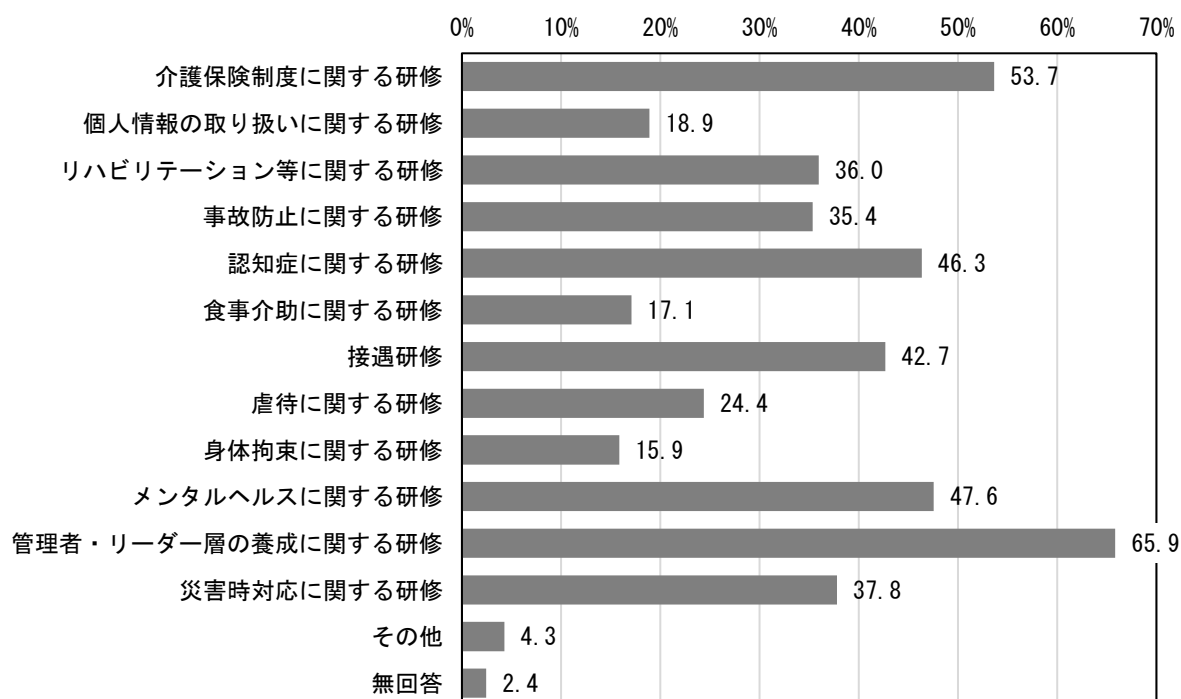
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

[複数回答]

職員に受けさせたい外部研修は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

職員に受けさせたい外部研修については、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が65.9%と最も高く、次いで、「介護保険制度に関する研修」が53.7%、「メンタルヘルスに関する研修」が47.6%、「認知症に関する研修」が46.3%となっている。

図表2-4-15 職員に受けさせたい外部研修 (N=164)



問5 介護報酬・職員体制・介護保険サービスの提供、その他介護保険制度全般等に対するご意見

介護報酬、職員体制、介護保険サービスの提供、その他介護保険制度全般のほか、今回の調査や札幌市の施策についてご自由にお書きください。

27件（16.4%）のご意見があった。（巻末資料参照）

③ 訪問入浴介護事業者

配布数 10/回収数 4/回収率 40.0%

問 1 事業所について

問 1 (1) 事業所の経営形態

事業所の経営形態について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

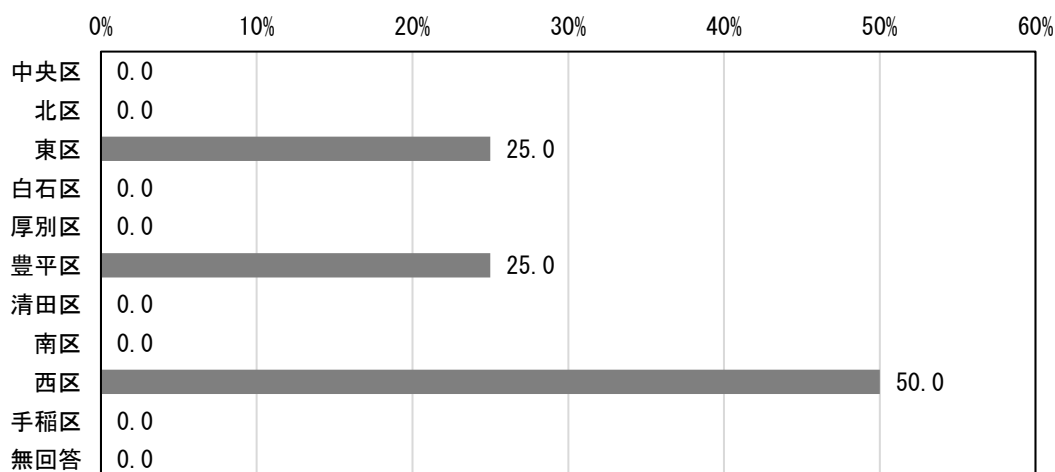
事業所の経営形態については、全事業所が「株式会社」となっている。

問 1 (2) 事業所の所在地

事業所の所在地について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

事業所の所在地については、「西区」が2事業所、「東区」、「豊平区」が1事業所となっている。

図表3-1-1 事業所の所在地 (N=4)



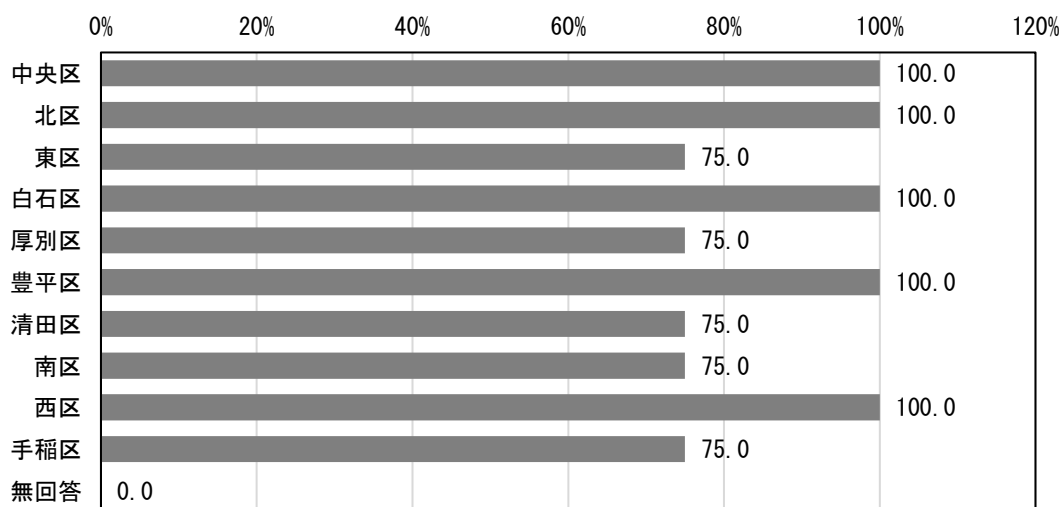
問 1 (3) サービスの提供区

[複数回答]

サービスの提供区について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

サービスの提供区については、「中央区」、「北区」、「白石区」、「豊平区」「西区」で回答のあった全事業所が提供、残りの5区は3事業所が提供している。

図表3-1-2 サービスの提供区 (N=4)



問 1 (4) 併設する介護保険サービス事業所の有無

併設する介護保険サービス事業所の有無について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

併設する介護保険サービス事業所の有無については、全事業所が「併設あり」となっている。

【③訪問入浴介護事業者】

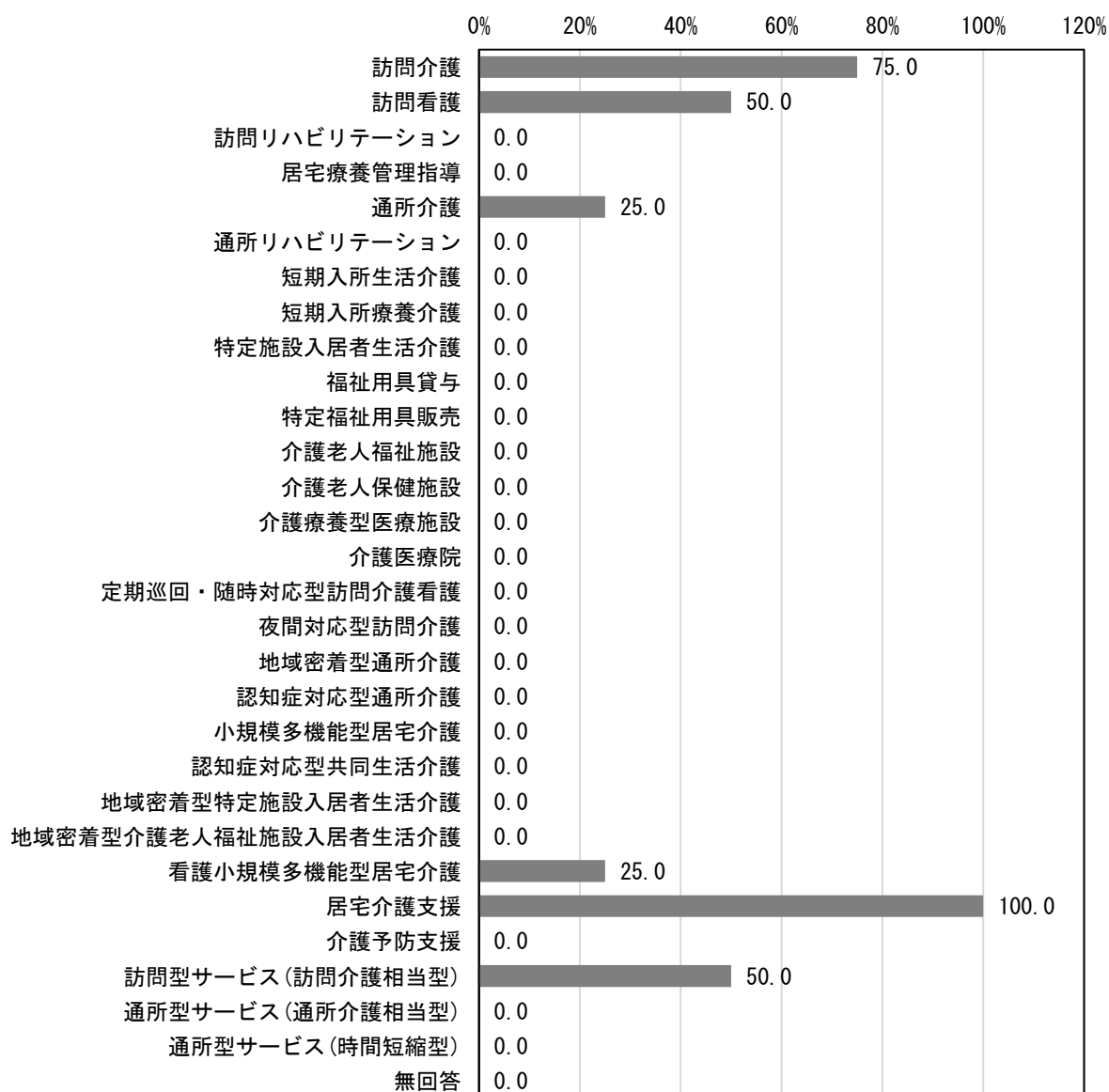
問 1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[複数回答]

併設事業所がある場合、併設する事業所が提供している介護保険サービスについて、あてはまるものすべてに○をつけてください。

併設事業所の提供している介護保険サービスについては、「居宅介護支援」が全事業所、「訪問介護」が3事業所、「訪問看護」、「訪問型サービス(訪問介護相当型)」が2事業所となっている。

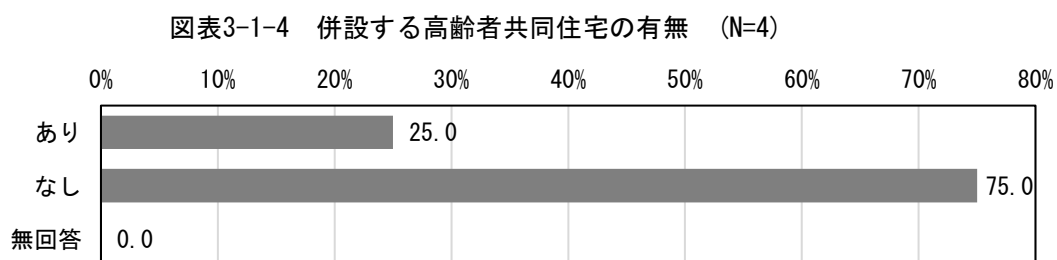
図表3-1-3 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=4)



問 1 (6) 併設する高齢者共同住宅[※]の有無

併設する高齢者共同住宅はありますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

併設する高齢者共同住宅の有無については、「あり」が1事業所、「なし」が3事業所となっている。



※「高齢者共同住宅」とは、ここでは食事や相談サービスなど、高齢者を支援するサービスを提供する共同生活形式の住宅を指す。

問2 サービスの提供状況等について

問2（1） 総提供回数

令和元年10月の1か月あたりの訪問入浴介護サービスの総提供回数はどのくらいですか。（介護予防サービス含む。）

令和元年10月の1か月あたりのサービス総提供回数については、平均が453.8回、合計が1,815回となっている。

図表3-2-1 総提供回数

	平均値	合計
総提供回数 (回)	453.8	1,815

問2（2） 最大提供可能回数

職員体制や設備の面から1か月あたりに訪問入浴介護サービスを提供可能な回数は最大どのくらいですか。（介護予防サービス含む。）

1か月あたりのサービス最大提供可能回数については、平均が449.0回、合計が1,796回となっている。

図表3-2-2 サービスの最大提供可能回数

	平均値	合計
最大提供可能回数 (回)	449.0	1,796

問3 事業所の運営について

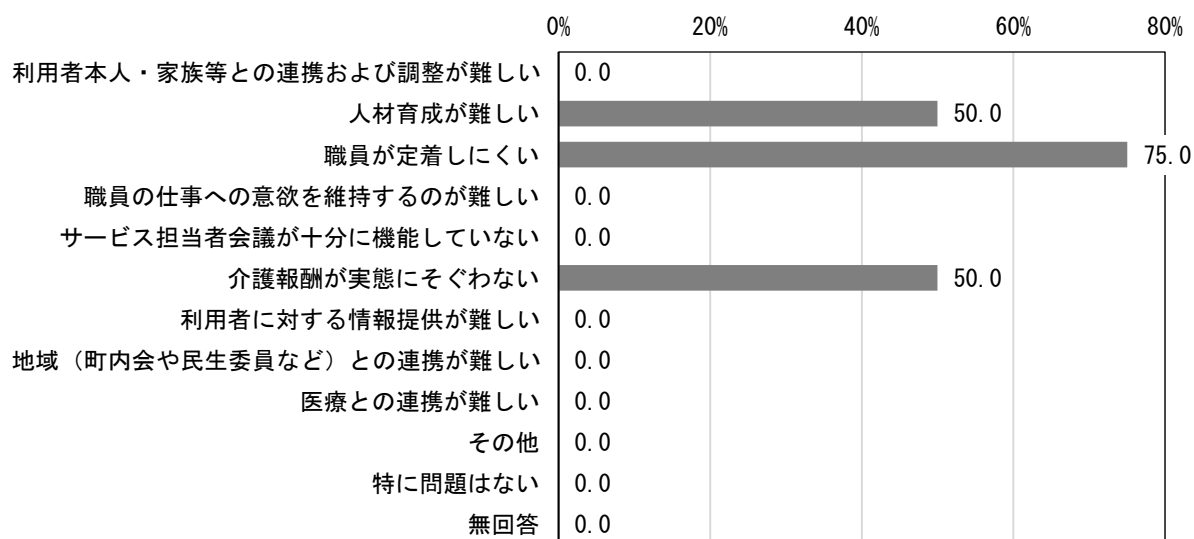
問3 (1) 事業所運営に関する問題点

[複数回答]

事業所運営に関する問題点はどのようなものがありますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

事業所運営に関する問題点については、「職員が定着しにくい」が3事業所、「人材育成が難しい」、「介護報酬が実態にそぐわない」がそれぞれ2事業所となっている。

図表3-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=4)



【③訪問入浴介護事業者】

「6. 介護報酬が実態にそぐわない」に○をつけた事業者にのみお聞きします。その理由は何ですか。具体的な理由や状況をお書き下さい。

図表3-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
お客様の要望が多い、かつ細かい方もおられ時間がかかる。
1回あたりの単位数、報酬となっているが、住宅環境や個々のケースにより1人当たりの所要時間に差が生じている。またケアマネージャーや利用者様も1回という認識がうすく、60分いて頂きたいと要望されるケースや45～50分で終了するケースもある。

「8. 地域（町内会や民生委員など）との連携が難しい」「9. 医療との連携が難しい」に○をつけた事業者にのみお聞きします。その理由は何ですか。

問3（1）で「8. 地域（町内会や民生委員など）との連携が難しい」、「9. 医療との連携が難しい」と回答した事業所はない。

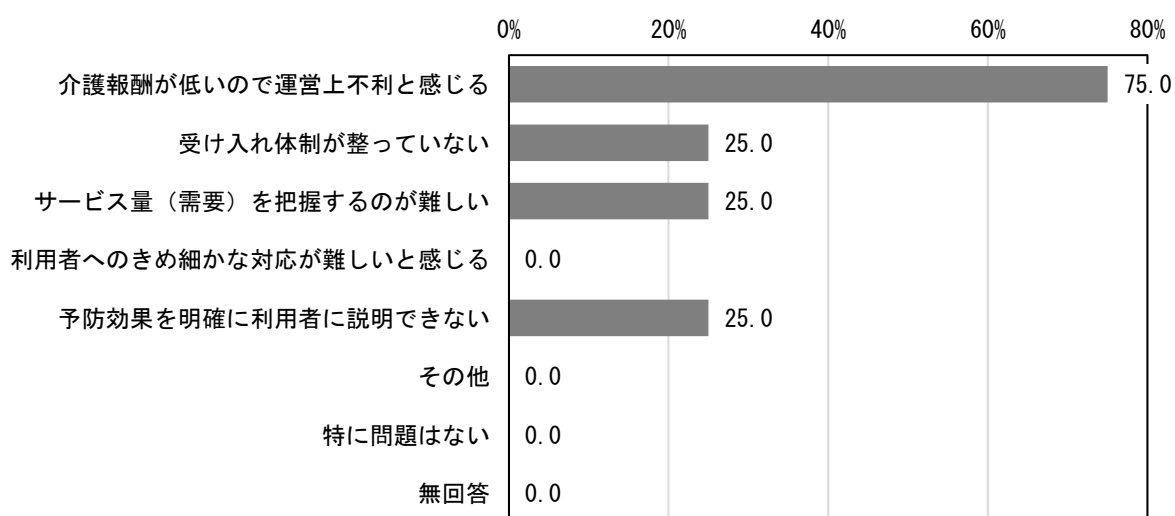
問3（2） 介護予防サービスの問題点

【複数回答】

介護予防サービスについてお聞きします。問題点はどのようなことだと思いますか。
あてはまるものすべてに○をしてください。

介護予防サービスの問題点については、「介護報酬が低いので運営上不利と感じる」が3事業所、「受け入れ体制が整っていない」、「サービス量（需要）を把握するのが難しい」、「予防効果を明確に利用者に説明できない」がそれぞれ1事業所となっている。

図表3-3-3 介護予防サービスの問題点 (N=4)



【③訪問入浴介護事業者】

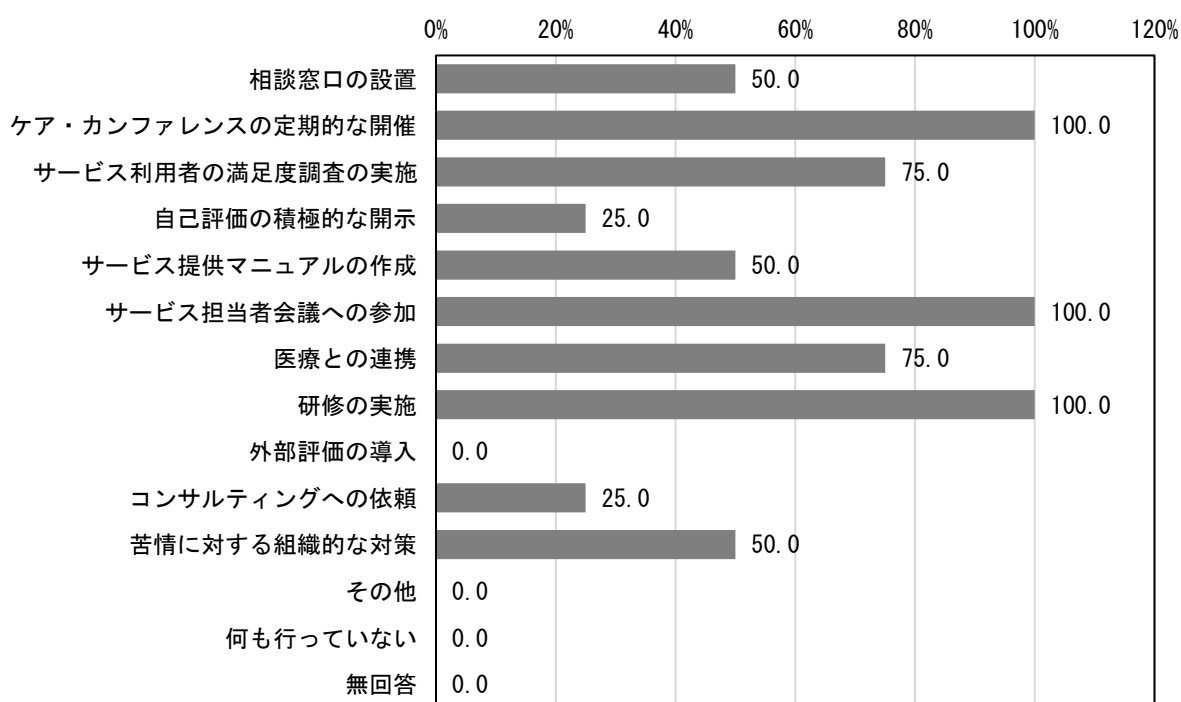
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

【複数回答】

サービスの質の向上のために、どのような取り組みを行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

サービスの質の向上のための取り組みについては、「ケア・カンファレンスの定期的な開催」、「サービス担当者会議への参加」、「研修の実施」が全事業所で実施、「サービス利用者の満足度調査の実施」、「医療との連携」が3事業所で実施となっている。

図表3-3-4 サービスの質の向上のための取り組み (N=4)



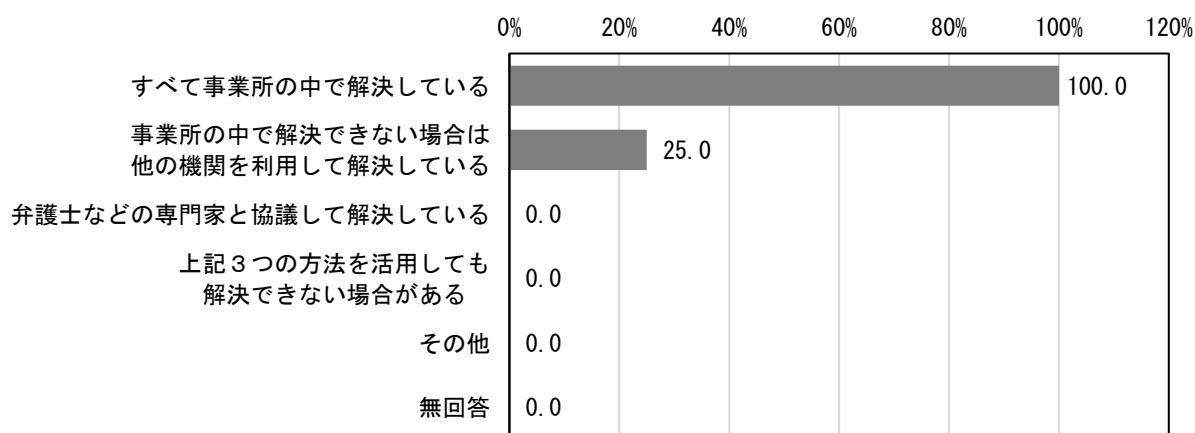
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

[複数回答]

サービス利用に関する苦情解決の方法はどのように行っていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

サービス利用に関する苦情解決の方法については、「すべて事業所の中で解決している」が全事業所、「事業所の中で解決できない場合は他の機関を利用して解決している」が1事業所となっている。

図表3-3-5 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=4)



「4. 上記3つの方法を活用しても解決できない場合がある」に○をつけた事業者のみお聞きします。解決できない問題はどのようなものですか。具体的な内容をお書き下さい。

問3（4）で「上記3つの方法を活用しても解決できない場合がある」と回答した事業所はない。

【③訪問入浴介護事業者】

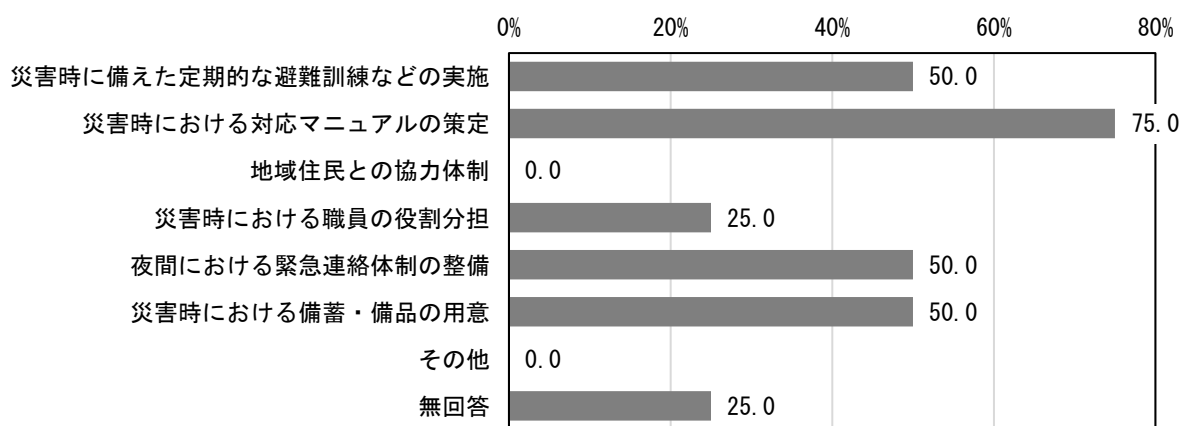
問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの

【複数回答】

災害発生の備えとして、既に取り組んでいるものは何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

災害発生の備えとして既に取り組んでいるものについては、「災害時における対応マニュアルの策定」が3事業所、「災害時に備えた定期的な避難訓練などの実施」、「夜間における緊急連絡体制の整備」、「災害時における備蓄・備品の用意」がそれぞれ2事業所となっている。

図表3-3-6 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=4)

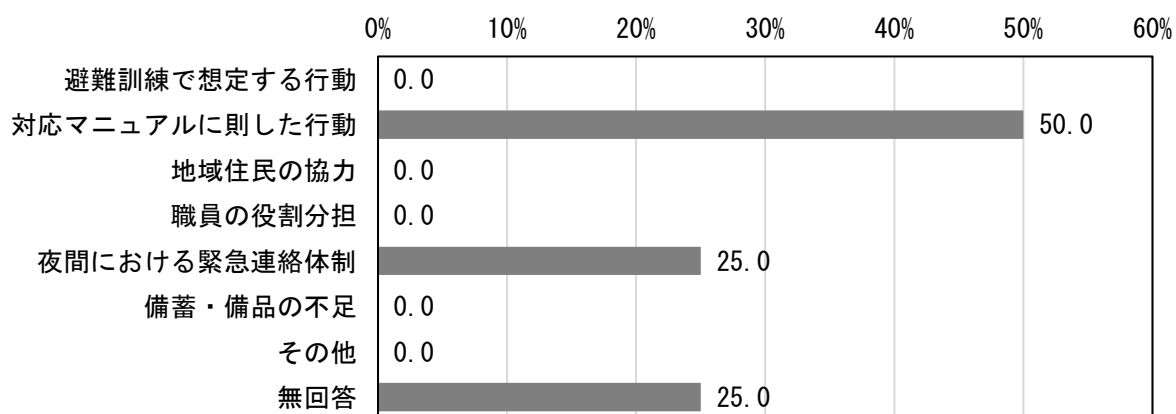


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

災害発生時における対策のうち、一番難しいものは何ですか。あてはまるもの1つに○をしてください。

災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいものについては、「対応マニュアルに則した行動」が2事業所、「夜間における緊急連絡体制」が1事業所となっている。

図表3-3-7 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの (N=4)

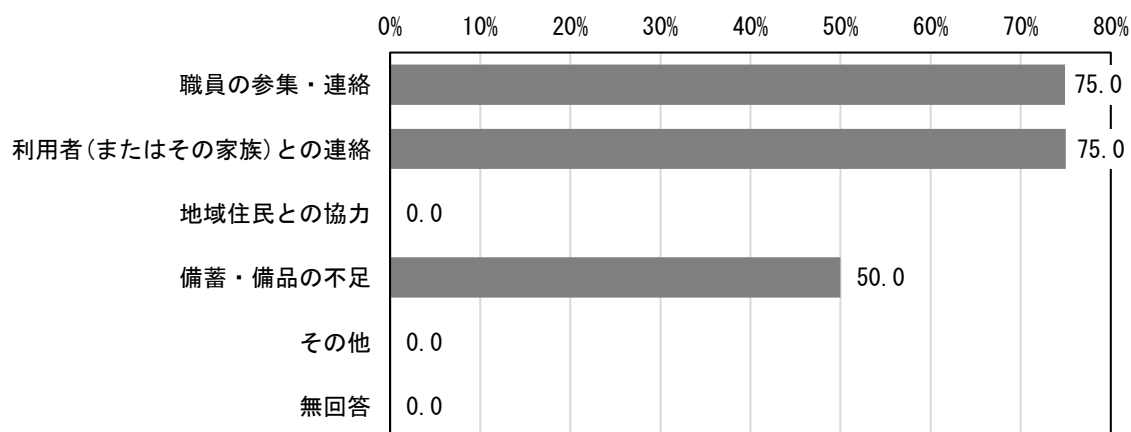


問3（7） 災害発生時に実際に困ったこと

災害発生時（主に昨年の北海道胆振東部地震）、実際に困ったことは何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

災害発生時、実際に困ったことについては、「職員の参集・連絡」「利用者（またはその家族）との連絡」が3事業所、「備蓄・備品の不足」が2事業所となっている。

図表3-3-8 災害発生時に実際に困ったこと（N=4）



問4 職員への対応について

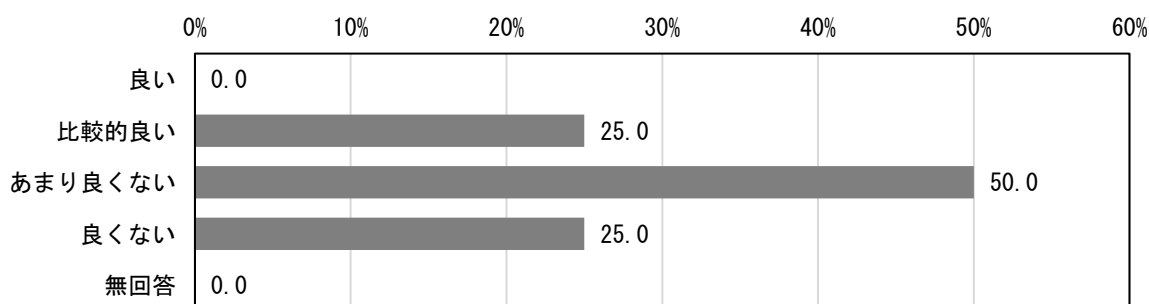
問4（1） 職員の採用および定着状況

過去1年間における職員の採用および定着状況はいかかですか。A・Bの質問について、採用状況・定着状況のそれぞれあてはまるもの1つに○をしてください。

A. 常勤職員の採用状況については、全事業所が「計画どおり採用できていない」となっている。

A. 常勤職員の定着状況については、「あまり良くない」「良くない」が3事業所、「比較的良い」が1事業所となっている。

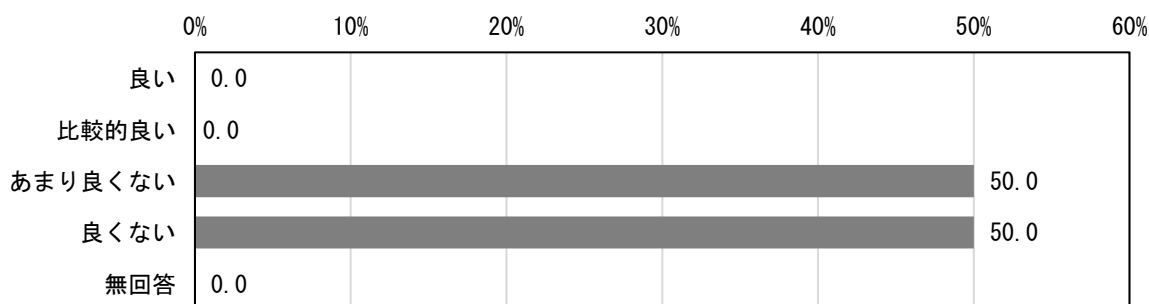
図表3-4-1 A. 常勤職員の定着状況 (N=4)



B. 非常勤職員の採用状況については、全事業所が「計画どおり採用できていない」となっている。

B. 非常勤職員の定着状況については、全事業所で「あまり良くない」「良くない」となっている。

図表3-4-2 B. 非常勤職員の定着状況 (N=4)



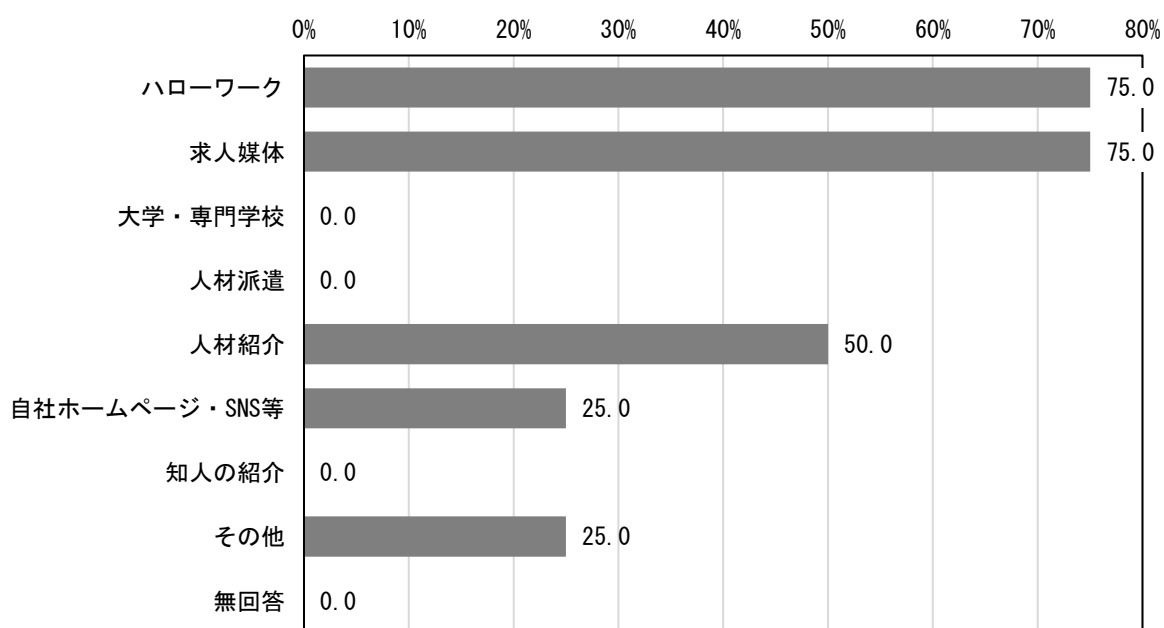
問4（1）－② 職員の募集に効果のあった方法

[複数回答]

職員を募集するにあたり、効果があった方法は何ですか。あてはまるもの3つ以内に○をしてください。

効果的な職員募集の方法については、「ハローワーク」、「求人媒体」が3事業所、「人材紹介」が2事業所となっている。

図表3-4-3 職員募集に効果のあった方法 (N=4)



【③訪問入浴介護事業者】

問4（1）－③ 介護サービスの職員数

ア 介護サービスを提供する職員数は何人ですか。常勤換算でお答えください。

介護サービスを提供する職員数の平均は15.1人となっている。

図表3-4-4 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数 (人)	15.1

イ 望ましいサービスを提供するために、現状の職員数をどのように考えますか。あてはまるもの1つに○をつけ、「2. さらに職員が必要」を選んだ場合は、必要な人数をご記入ください。

職員数に対する考え方については、全事業所が「さらに職員が必要」となっている。

「2. さらに職員が必要」を選んだ場合の、さらに必要な職員数の平均は5.0人となっている。

図表3-4-5 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数 (人)	5.0

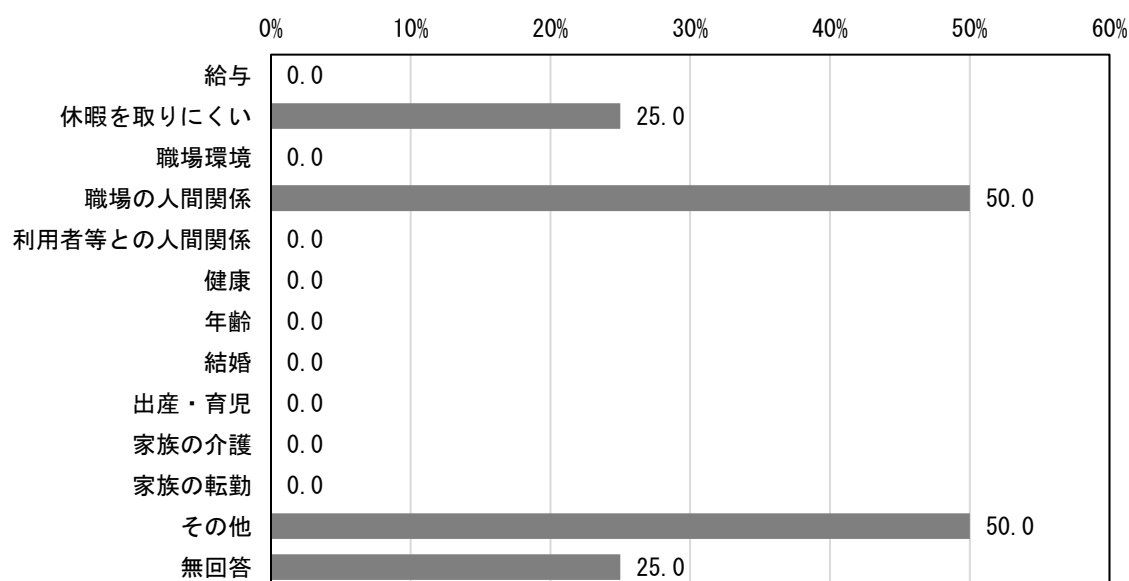
問4（2） 主な離職理由

[複数回答]

貴事業所で、過去1年間に離職された職員の方々の主な離職理由は何が多いと考えていますか。あてはまるもの3つ以内に○をしてください。

主な離職理由については、「職場の人間関係」、「その他」が2事業所、「休暇を取りにくい」が1事業所となっている。なお、「その他」では2事業者とも肉体的負担が理由として挙げられた。

図表3-4-6 主な離職理由 (N=4)



【③訪問入浴介護事業者】

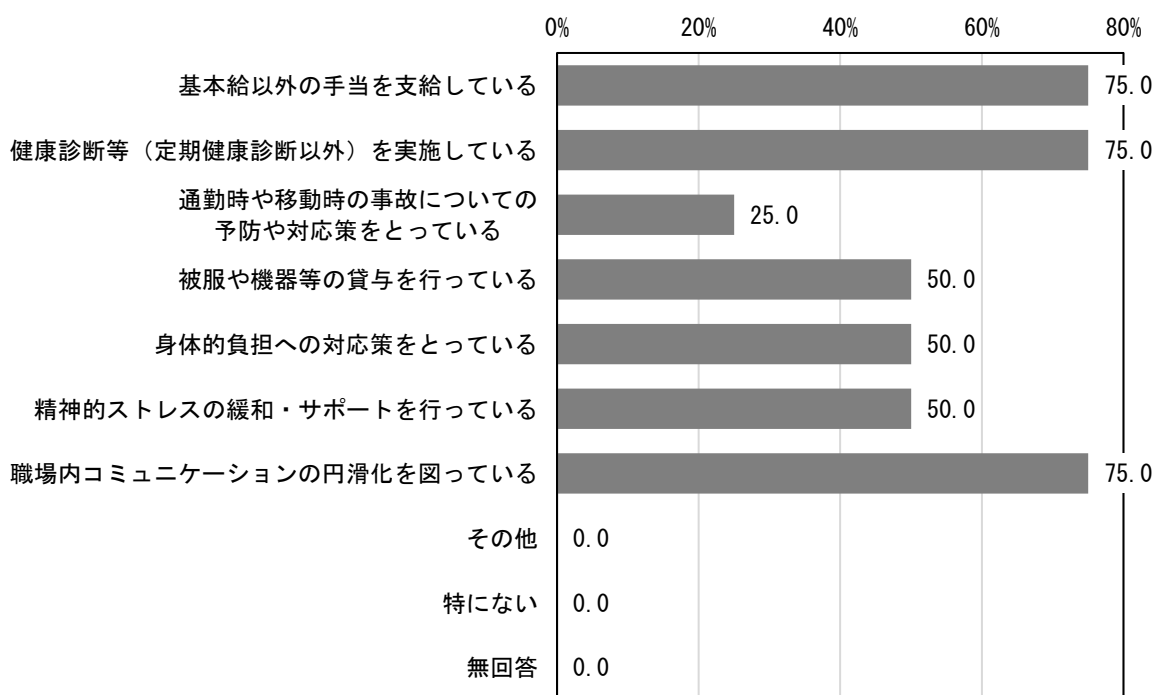
問4（3） 職員に対する配慮

〔複数回答〕

職員に対して、どのような配慮を行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

職員に対する配慮については、「基本給以外の手当を支給している」、「健康診断等（定期健康診断以外）を実施している」、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が3事業所となっている。

図表3-4-7 職員に対する配慮 (N=4)

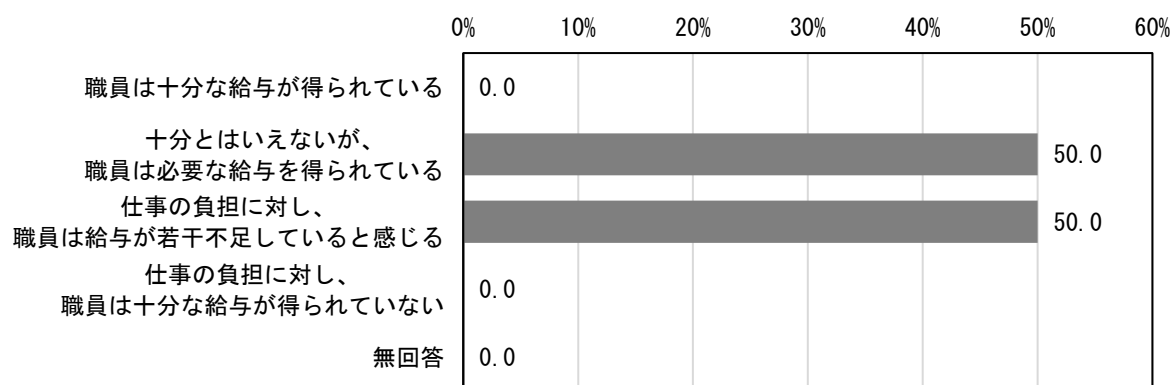


問4（4） 職員の給与

職員の給与についてどうお考えですか。あてはまるもの1つに○をしてください。

職員の給与については、「十分とはいえないが、職員は必要な給与を得られている」、「仕事の負担に対し、職員は給与が若干不足していると感じる」がそれぞれ2事業所となっている。

図表3-4-8 職員の給与 (N=4)



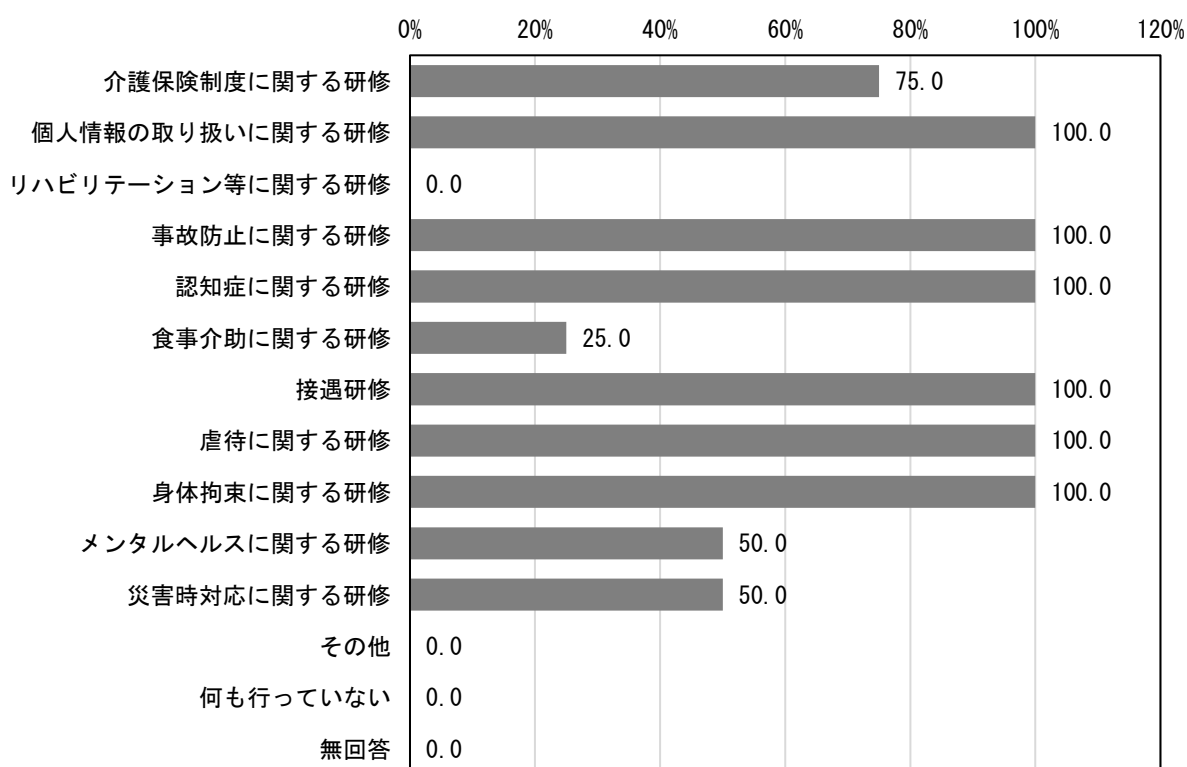
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【複数回答】

全職員を対象に実施している内部研修は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

全職員を対象とした内部研修の実施については、「個人情報の取り扱いに関する研修」、「事故防止に関する研修」、「認知症に関する研修」、「接遇研修」、「虐待に関する研修」、「身体拘束に関する研修」が全事業所で実施となっている。

図表3-4-9 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=4)

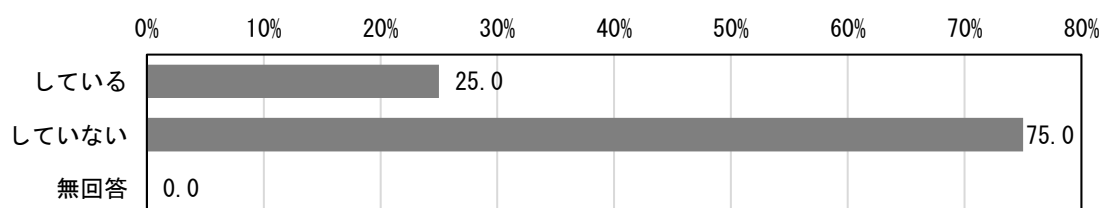


問4（6） 外部研修会等への職員の参加

外部研修会等へ職員を参加させていますか。あてはまるものに○をしてください。

外部研修会等への職員の参加については、「している」が1事業所%、「していない」が3事業所となっている。

図表3-4-10 外部研修会等への職員の参加 (N=4)



問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[複数回答]

(6)で「2. していない」と答えた方にお聞きします。
外部研修会等への参加をしていない理由は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

外部研修会等への参加をしていない理由については、全事業所が「時間の余裕がない」となっている。

【③訪問入浴介護事業者】

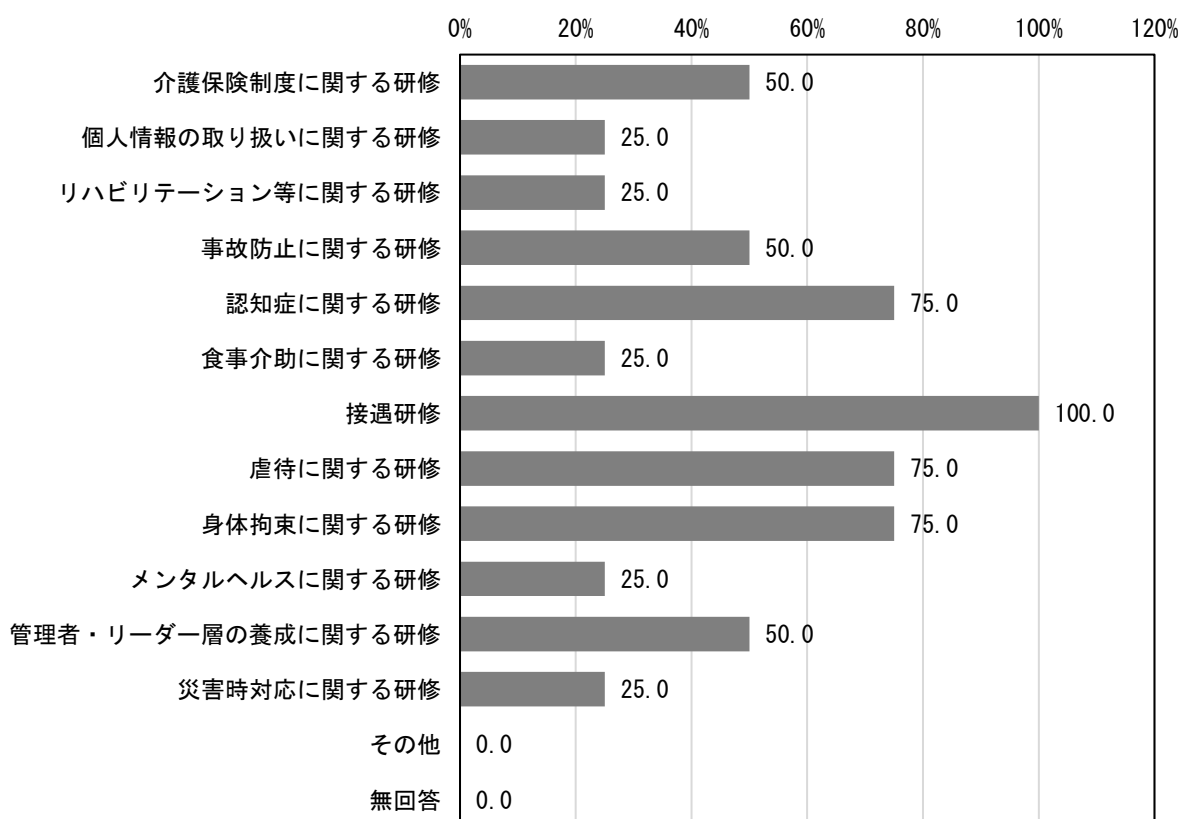
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

[複数回答]

職員に受けさせたい外部研修は何ですか。あてはまるものすべてに○をしてください。

職員に受けさせたい外部研修については、「接客研修」が全事業所、「認知症に関する研修」、「虐待に関する研修」、「身体拘束に関する研修」が3事業所となっている。

図表3-4-11 職員に受けさせたい外部研修 (N=4)



問5 介護報酬・職員体制・介護保険サービスの提供、その他介護保険制度全般等に対するご意見

介護報酬、職員体制、介護保険サービスの提供、その他介護保険制度全般のほか、今回の調査や札幌市の施策についてご自由にお書きください。

2件（50.0%）のご意見があった。（巻末資料参照）