

介護保険サービス提供事業者調査 報告書

平成 29 年 3 月

札幌市

目 次

1 調査の概要

調査の概要	1
-------	---

2 調査結果

共通設問	3
① 訪問介護事業者	24
② 訪問看護事業者	46
③ 訪問入浴介護事業者	69
④ 訪問リハビリテーション事業者	88
⑤ 通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護事業者	109
⑥ 短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者	131
⑦ 居宅介護支援事業者	156
⑧ 介護予防支援事業者（地域包括支援センター）	180
⑨ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者	203
⑩ 認知症対応型共同生活介護事業者	227
⑪ 認知症対応型通所介護事業者	252
⑫ 小規模多機能型居宅介護事業者	275
⑬ 夜間対応型訪問介護事業者	300
⑭ 看護小規模多機能型居宅介護事業者	318
⑮ 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設	343
⑯ 介護老人保健施設	366
⑰ 介護療養型医療施設	390
⑱ 養護老人ホーム・軽費老人ホーム・ケアハウス・ 有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護事業者）	407
⑲ 設置法人・団体調査	432

3 自由意見

自由意見	451
------	-----

4 調査票

調査票	475
-----	-----

1 調査の概要

調査の概要

(1) 調査目的

本調査は、札幌市内の介護保険サービス事業者におけるサービスの提供の現状、今後の見込み及び法人の運営状況やサービス提供上の課題等を把握し、次期介護保険事業計画（平成30年度～平成32年度）の策定のための基礎資料とすることを目的として実施した。

(2) 調査対象

札幌市内で指定、届出のある事業所及びその事業所を設置する法人等

(3) 調査基準日

平成28年11月1日とした。

（平成28年11月1日現在の状況について回答していただいた）

(4) 調査期間

平成28年11月8日 ～ 平成28年11月25日

(5) 調査方法

郵送による調査票の発送・回収。

(6) 回収結果

調査対象事業者ごとの配布と回収の状況は次のとおりとなっている。

	調査対象事業者	配布数	回収数	回収率
①	訪問介護事業者	603	379	62.9%
②	訪問看護事業者	182	133	73.1%
③	訪問入浴介護事業者	9	6	66.7%
④	訪問リハビリテーション事業者	21	16	76.2%
⑤	通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護事業者	570	417	73.2%
⑥	短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者	115	77	67.0%
⑦	居宅介護支援事業者	449	358	79.7%
⑧	介護予防支援事業者（地域包括支援センター）	27	27	100.0%
⑨	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者	49	33	67.3%
⑩	認知症対応型共同生活介護事業者	248	189	76.2%
⑪	認知症対応型通所介護事業者	68	48	70.6%
⑫	小規模多機能型居宅介護事業者	130	96	73.9%
⑬	夜間対応型訪問介護事業者	4	4	100.0%
⑭	看護小規模多機能型居宅介護事業者	20	16	80.0%
⑮	介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設	74	49	66.2%
⑯	介護老人保健施設	48	31	64.6%
⑰	介護療養型医療施設	17	11	64.7%
⑱	養護老人ホーム・軽費老人ホーム・ケアハウス・有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護事業者）	381	231	60.6%
⑲	設置法人・団体	1,063	640	60.2%
	計	4,078	2,761	62.9%

(7) 集計・分析の留意事項

本報告書内の図表においては、有効回答数を「N」で表記した。図表中の構成比（％）は、小数点第2位以下を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%にならない場合がある。回答者はいるが、端数処理により構成比が0.0となった場合を「0.0%」、回答者がいない場合は「-」と表記している。

各設問は無回答を含むが、特段断りのない設問については、無回答を含めて有効回答数としている。

2 調査結果

共通設問

本調査は、調査対象事業者ごとに異なる調査を行っているが、一部共通設問も設けている。以下は、共通の設問を設けているすべての調査票についてとりまとめて集計した結果を示している。

なお、設問の後尾【】内に、その設問を設けている調査票の種類を、2ページの表に示した丸付き数字で表している。

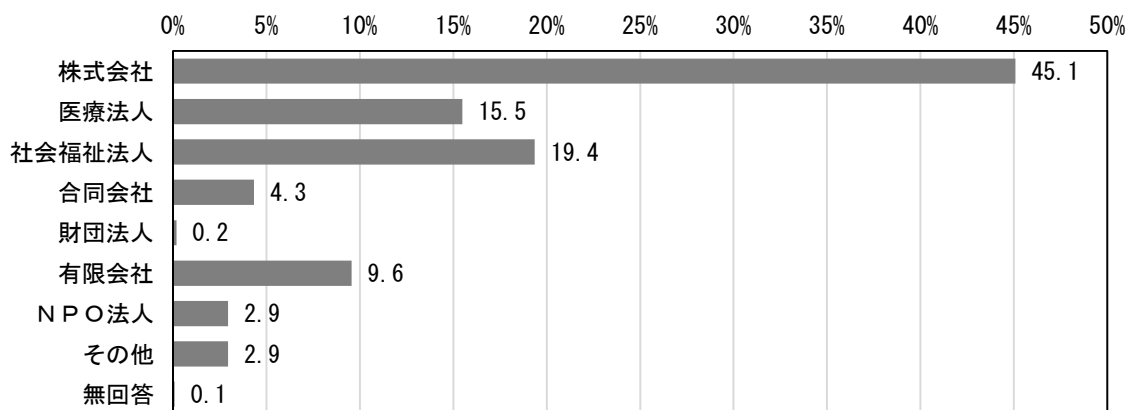
問1 事業所について

問1（1） 事業所の経営形態【①～⑭、⑰～⑱】

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45.1%と最も高く、次いで、「社会福祉法人」が19.4%、「医療法人」が15.5%となっている。

図表0-1-1 事業所の経営形態 (N=2,072)



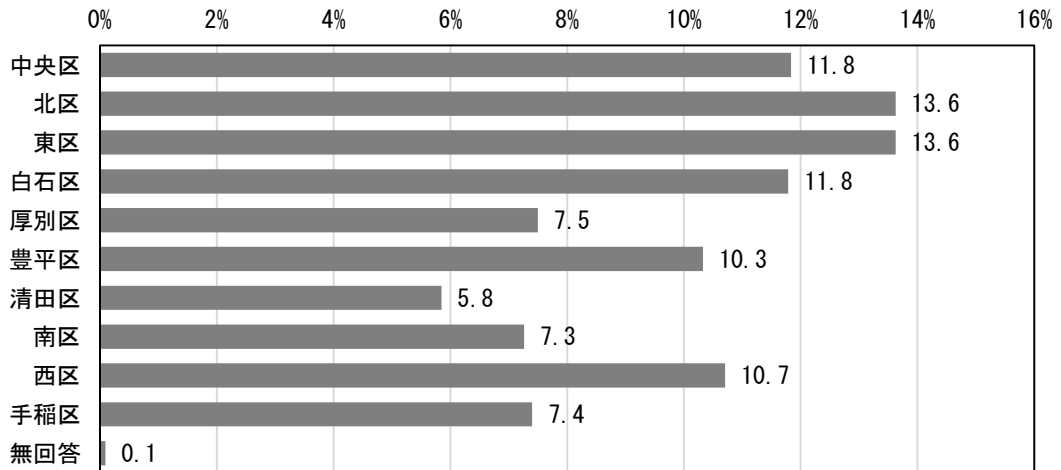
【共通設問】

問 1 (2) 事業所の所在地【①～⑩】

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、「北区」、「東区」が 13.6%と最も高く、次いで、「中央区」、「白石区」が 11.8%となっている。

図表0-1-2 事業所の所在地 (N=2,121)



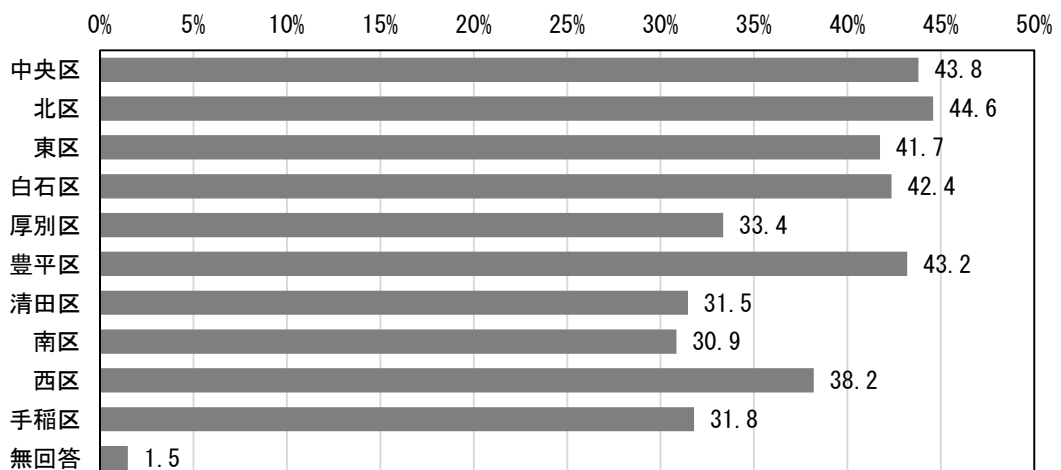
問 1 (3) サービスの提供区【①～⑭】

[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、「北区」が 44.6%と最も高く、次いで、「中央区」が 43.8%、「豊平区」が 43.2%となっている。

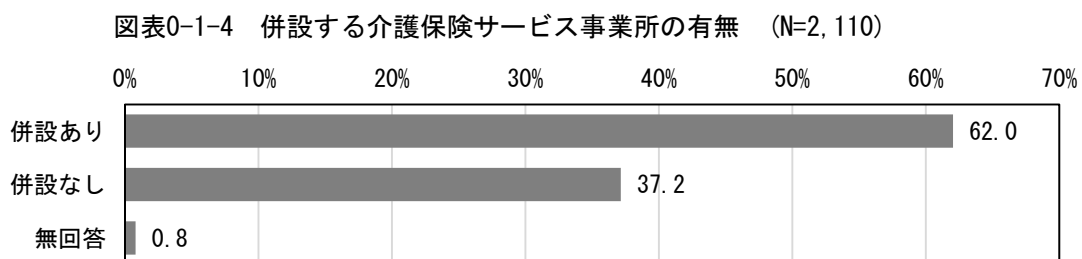
図表0-1-3 サービスの提供区 (N=1,799)



問 1 (4) 併設する介護保険サービス事業所の有無【①～⑬、⑰】

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 62.0%、「併設なし」が 37.2%となっている。



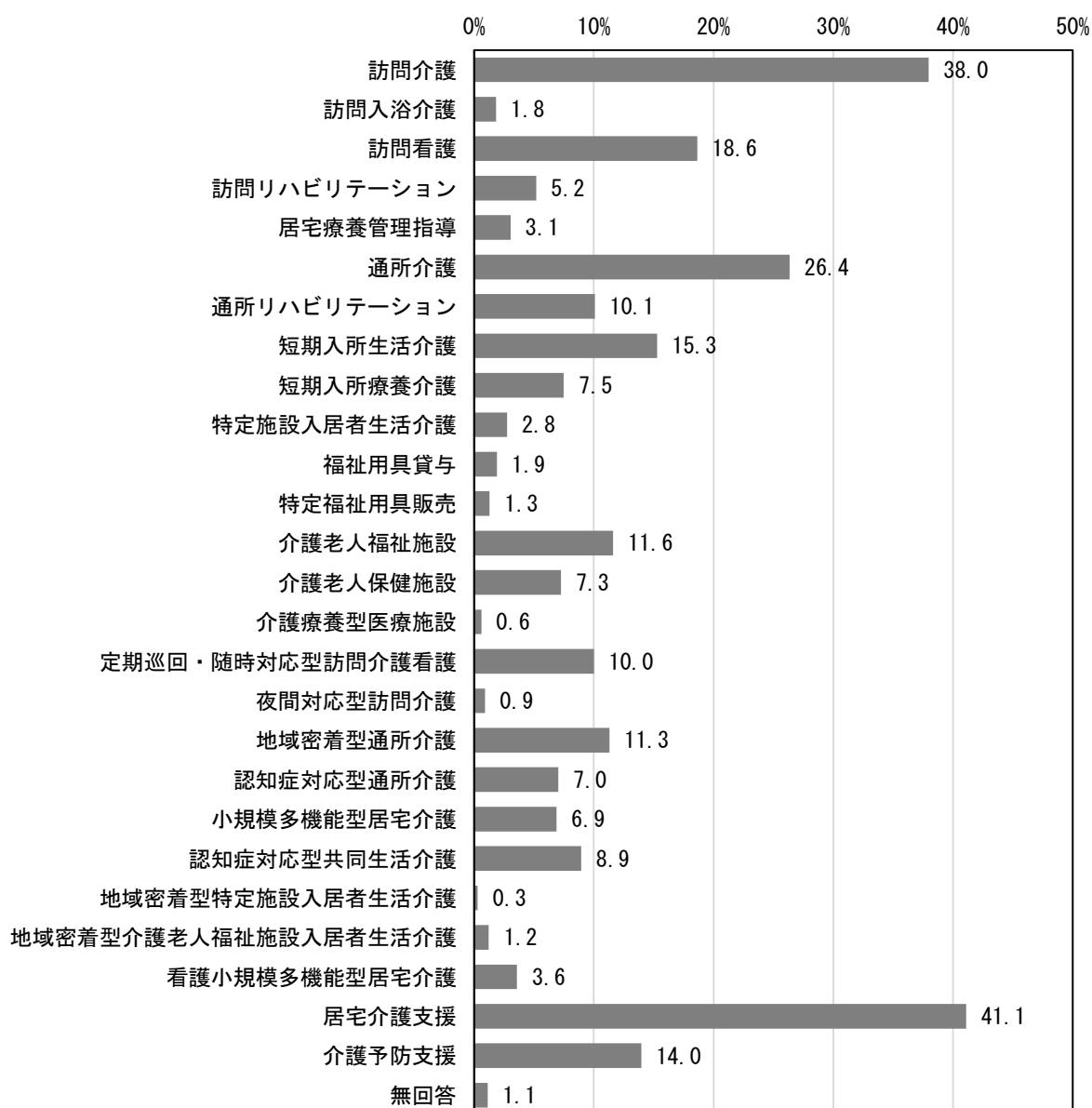
【共通設問】

問 1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス【①～⑮、⑰】 [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41.1%と最も高く、次いで、「訪問介護」が38.0%、「通所介護」が26.4%となっている。

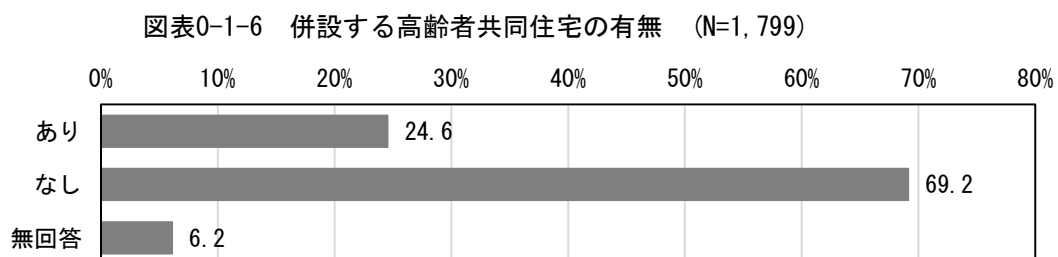
図表0-1-5 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=1,309)



問1(6) 併設する高齢者共同住宅*の有無【①～⑭】

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24.6%、「なし」が69.2%となっている。



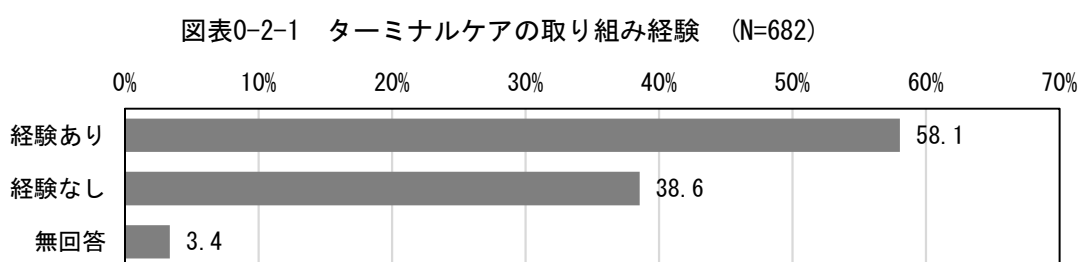
※「高齢者共同住宅」とは、ここでは食事や相談サービスなど、高齢者を支援するサービスを提供する共同生活形式の住宅を指す。

問2 サービスの提供状況等について

問2（1）ターミナルケアの取り組み経験【②⑨⑩⑭⑮⑯⑰】

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。

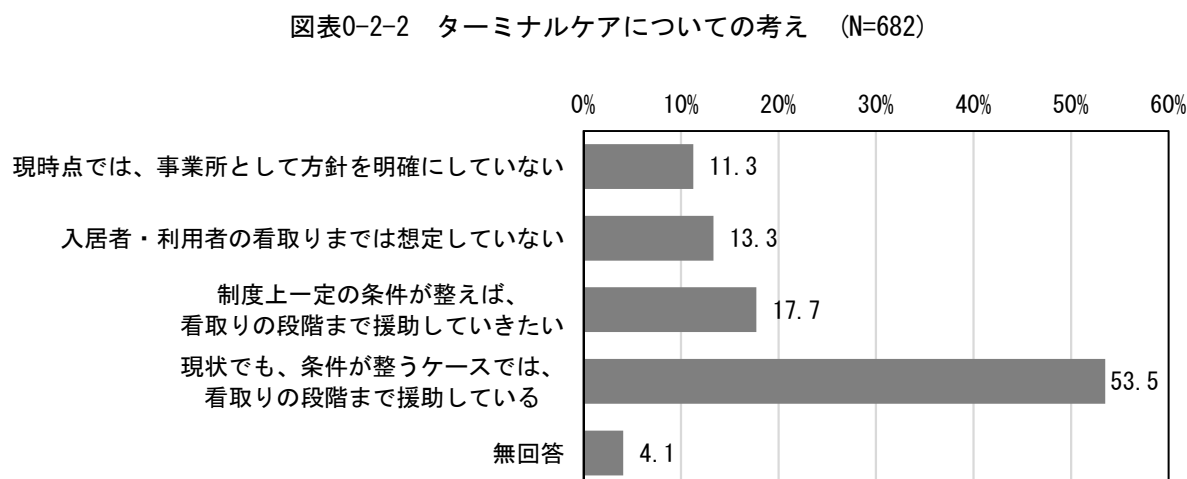
ターミナルケアの取り組み経験については、「経験あり」が58.1%、「経験なし」が38.6%となっている。



問2（2）ターミナルケアについての考え【②⑨⑩⑭⑮⑯⑰】

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53.5%と最も高く、次いで、「制度上一定の条件を整えば、看取りの段階まで援助していきたい」が17.7%、「入居者・利用者の看取りまでは想定していない」が13.3%となっている。



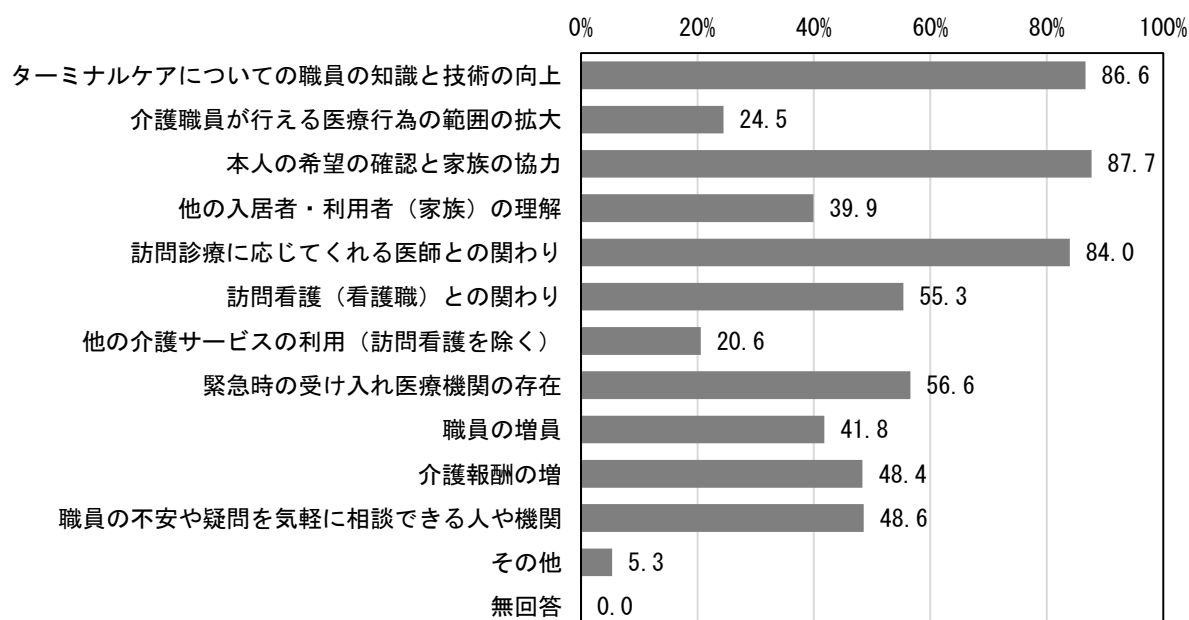
問2（3） ターミナルケアを可能とするための必要条件【②⑨⑩⑭⑮⑯⑰】【複数回答】

（2）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87.7%と最も高く、次いで、「ターミナルケアについての職員の知識と技術の向上」が86.6%、「訪問診療に応じてくれる医師との関わり」が84.0%となっている。

図表0-2-3 ターミナルケアを可能とするための必要条件（N=486）



問3 事業所の運営について

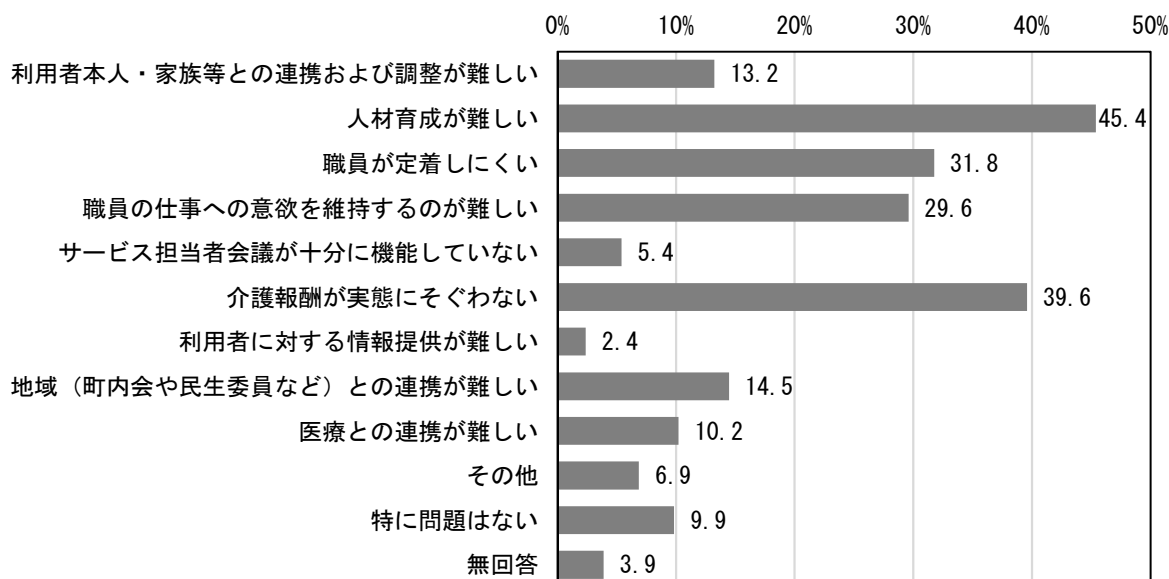
問3（1） 事業所運営に関する問題点【①～⑱】

[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45.4%と最も高く、次いで、「介護報酬が実態にそぐわない」が39.6%、「職員が定着しにくい」が31.8%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が29.6%となっている。

図表0-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=2,121)

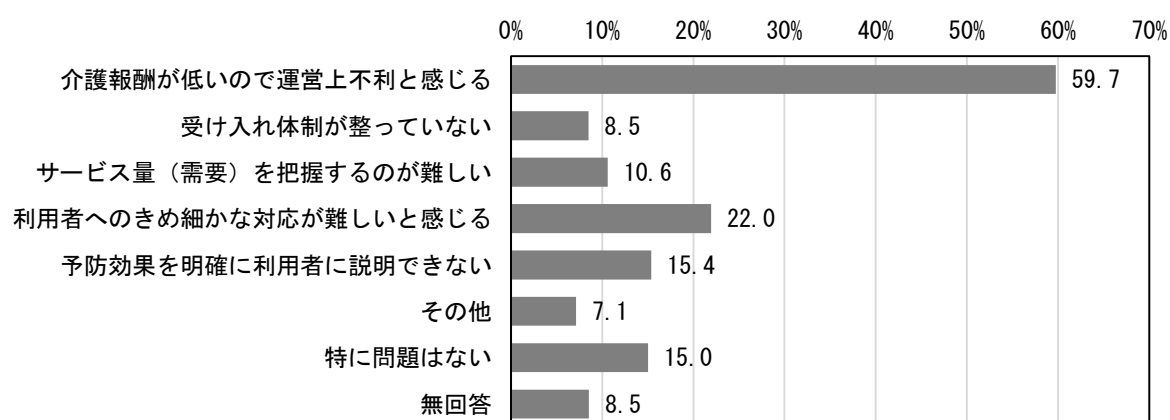


問3（2） 介護予防サービスの問題点【①～⑧、⑩～⑫、⑬】 **【複数回答】**

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59.7%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22.0%となっている。

図表0-3-2 介護予防サービスの問題点 (N=1,977)



【共通設問】

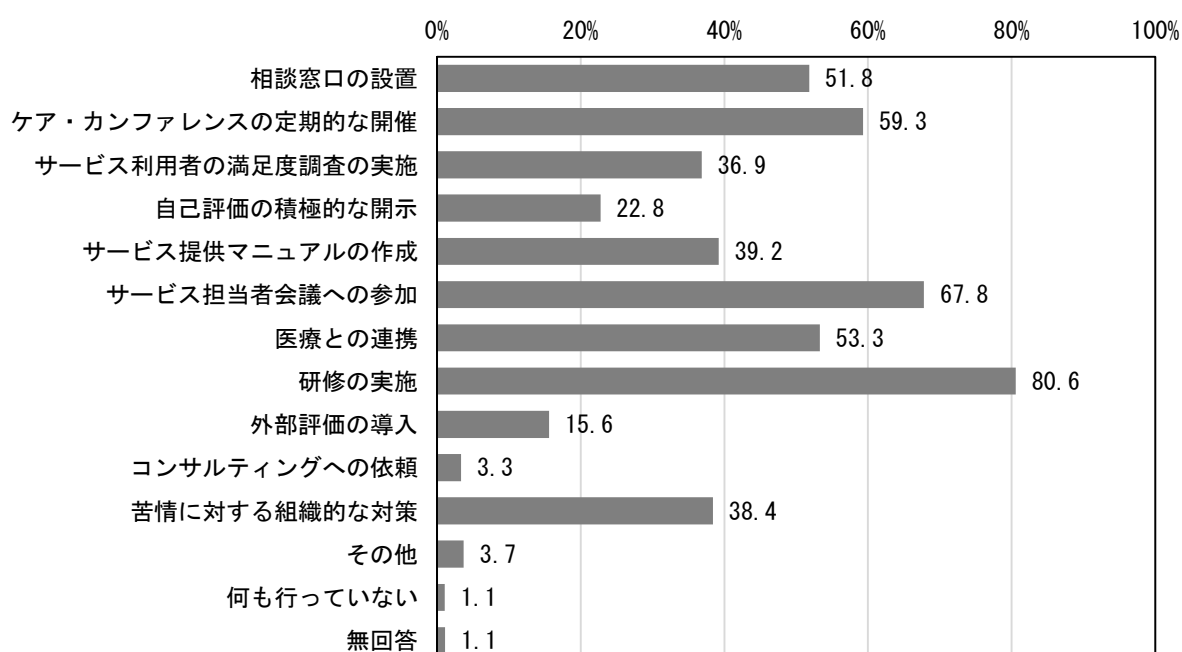
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み【①～⑩】

【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80.6%と最も高く、次いで、「サービス担当者会議への参加」が67.8%、「ケア・カンファレンスの定期的な開催」が59.3%となっている。

図表0-3-3 サービスの質の向上のための取り組み (N=2,121)



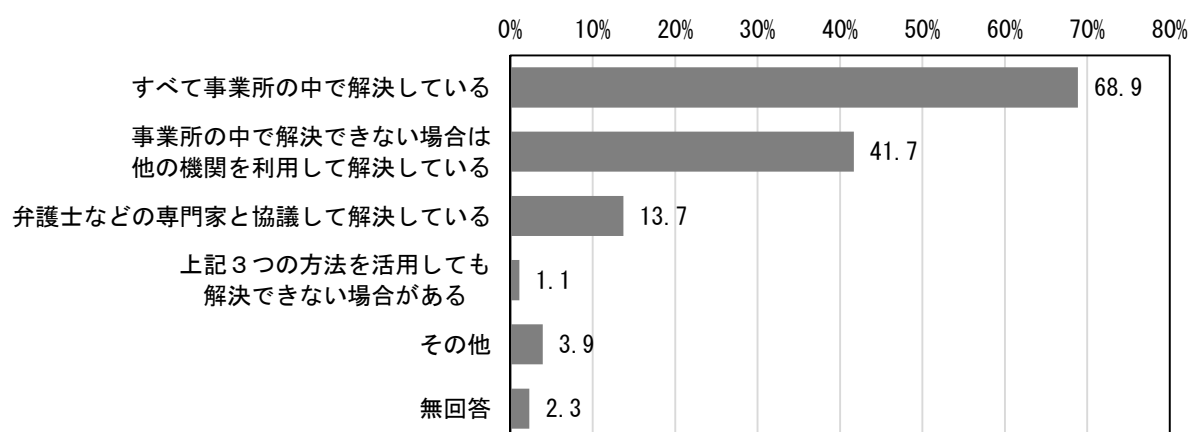
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法【①～⑩】

【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41.7%、「弁護士などの専門家と協議して解決している」が13.7%となっている。

図表0-3-4 サービス利用に関する苦情解決の方法（N=2,121）



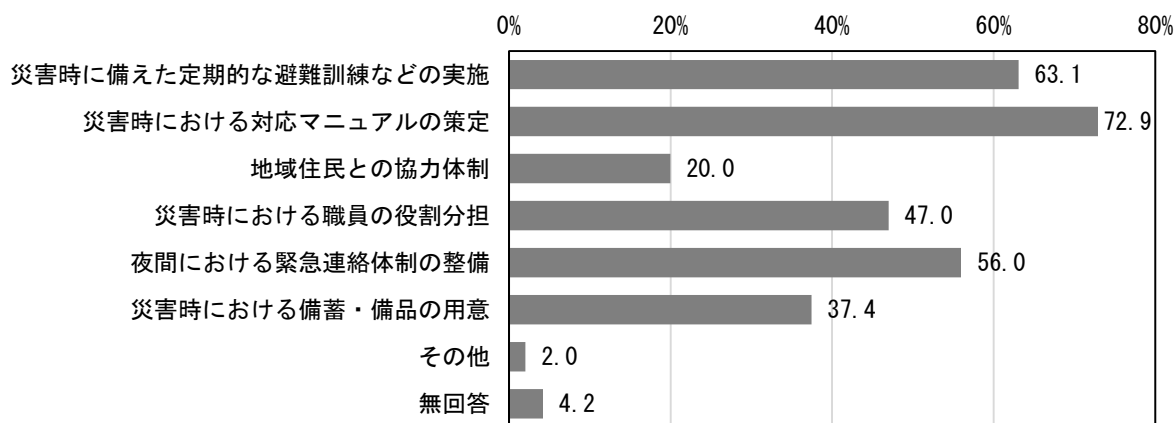
【共通設問】

問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの【①～⑩】 [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72.9%と最も高く、次いで、「災害時に備えた定期的な避難訓練などの実施」が63.1%、「夜間における緊急連絡体制の整備」が56.0%となっている。

図表0-3-5 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=2,121)

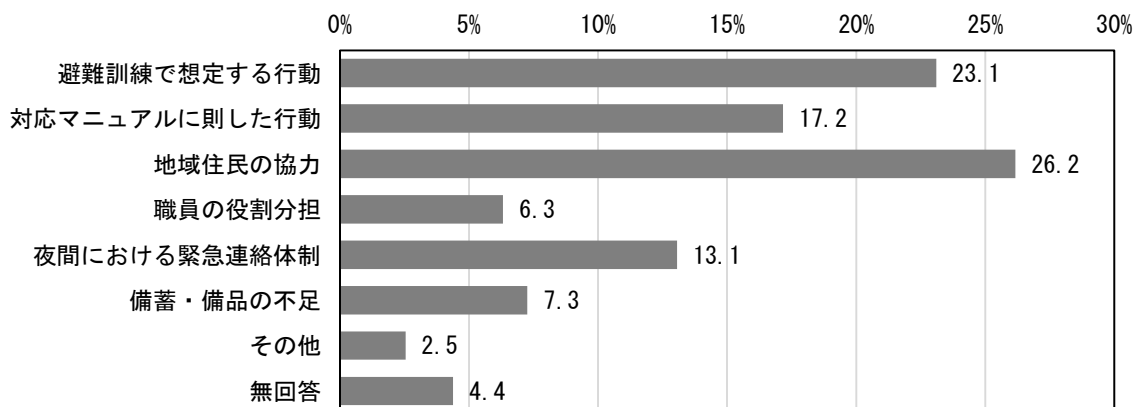


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの【①～⑩】

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26.2%と最も高く、次いで、「避難訓練で想定する行動」が23.1%、「対応マニュアルに則した行動」が17.2%となっている。

図表0-3-6 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの (N=2,121)



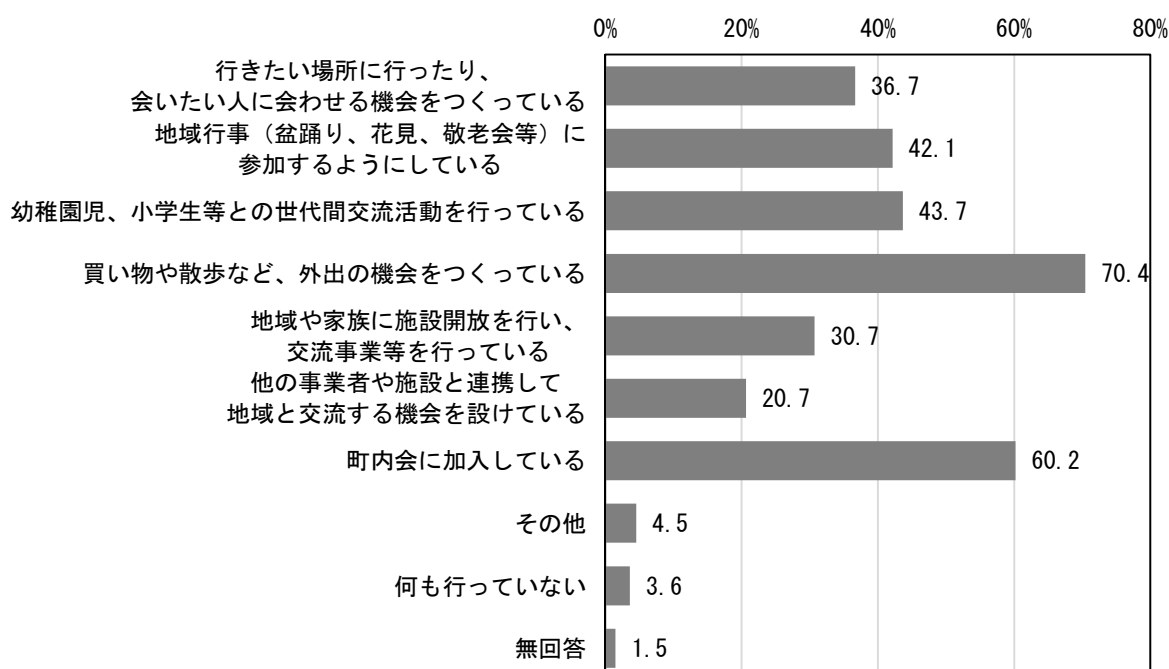
問3（7） 利用者と地域のつながりを確保するための工夫【⑤、⑥、⑨～⑱、⑳】

[複数回答]

利用者と地域のつながりを確保するための工夫として、どのような活動を行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

利用者と地域のつながりを確保するための工夫については、「買い物や散歩など、外出の機会をつくっている」が70.4%と最も高く、次いで、「町内会に加入している」が60.2%、「幼稚園児、小学生等との世代間交流活動を行っている」が43.7%、「地域行事（盆踊り、花見、敬老会等）に参加するようにしている」が42.1%となっている。

図表0-3-7 利用者と地域のつながりを確保するための工夫（N=1,191）



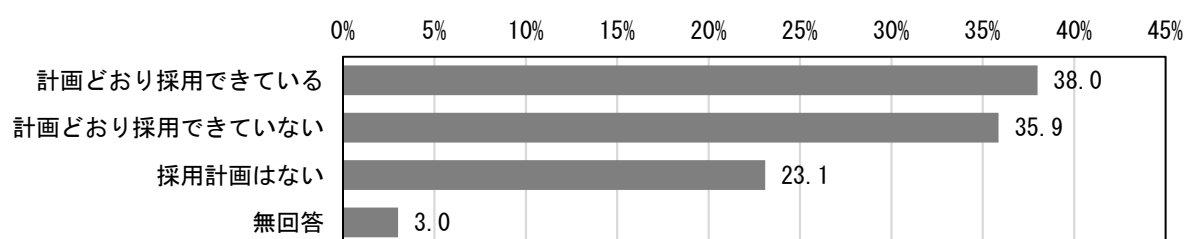
問4 職員への対応について

問4（1） 職員の採用および定着状況【①～⑩】

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。

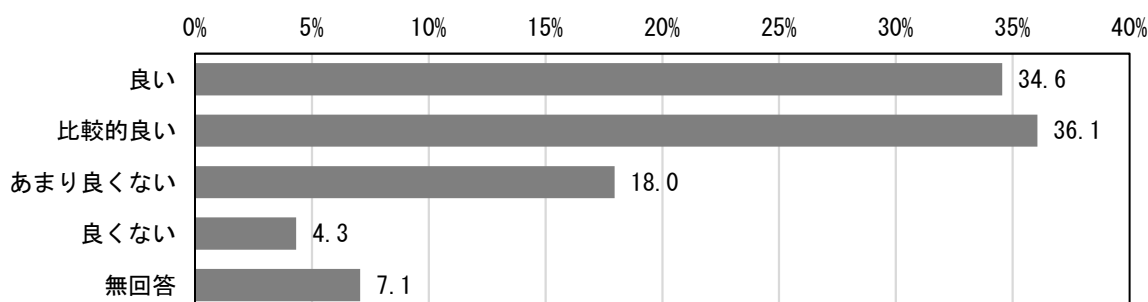
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が38.0%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が35.9%、「採用計画はない」が23.1%となっている。

図表0-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=2,121)



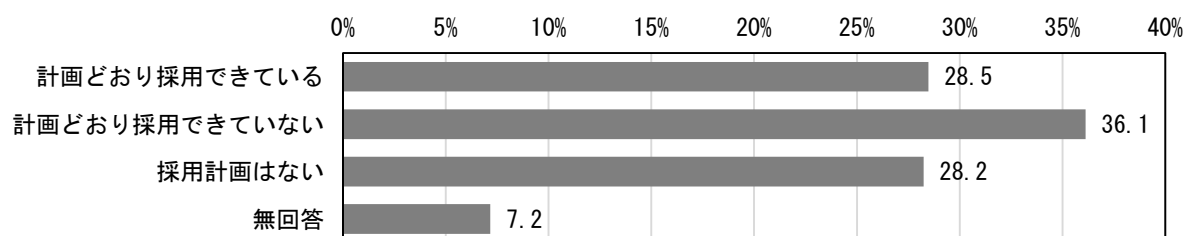
A. 常勤職員の定着状況については、「良い」と「比較的良い」を合わせた割合が70.7%となっており、「あまり良くない」と「良くない」を合わせた割合が22.3%となっている。

図表0-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=2,121)



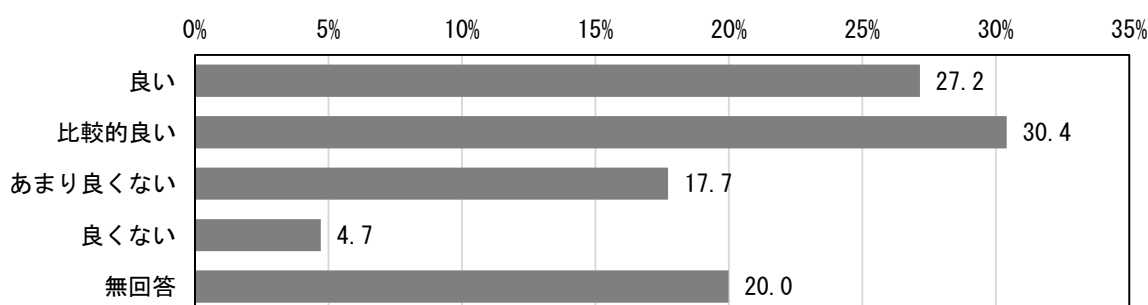
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が36.1%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できている」が28.5%、「採用計画はない」が28.2%となっている。

図表0-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=2, 121)



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57.6%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22.4%となっている。

図表0-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=2, 121)



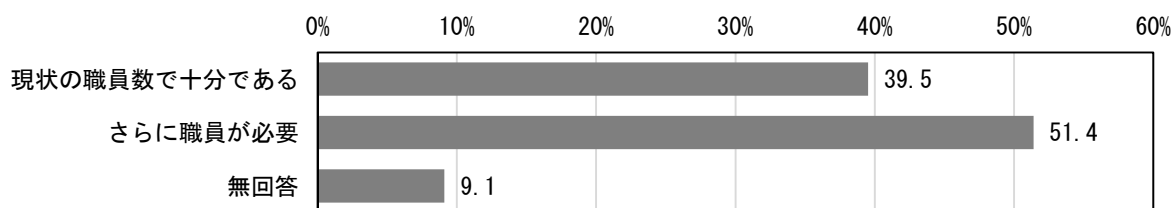
【共通設問】

問4（1）-② 介護サービスの職員数【①～⑩】

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○をつけてください。

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39.5%、「さらに職員が必要」が51.4%となっている。

図表0-4-5 職員数に対する考え方 (N=2,121)



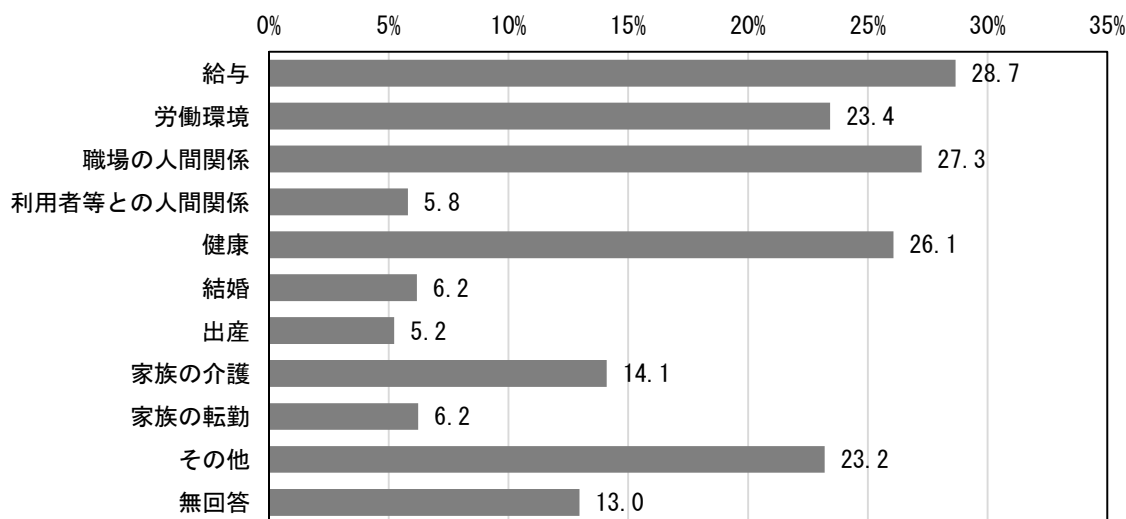
問4（2） 主な離職理由【①～⑩】

【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、「給与」が28.7%と最も高く、次いで、「職場の人間関係」が27.3%、「健康」が26.1%となっている。

図表0-4-6 主な離職理由 (N=2,121)



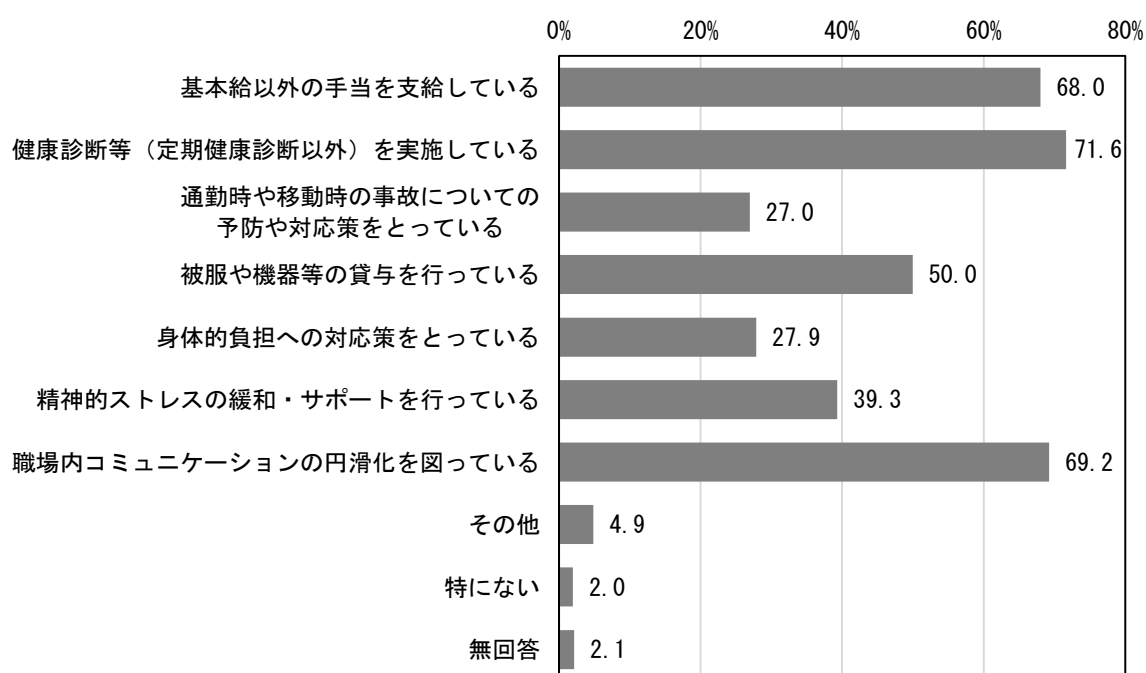
問4（3） 職員に対する配慮【①～⑩】

【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71.6%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69.2%、「基本給以外の手当を支給している」が68.0%となっている。

図表0-4-7 職員に対する配慮（N=2,121）



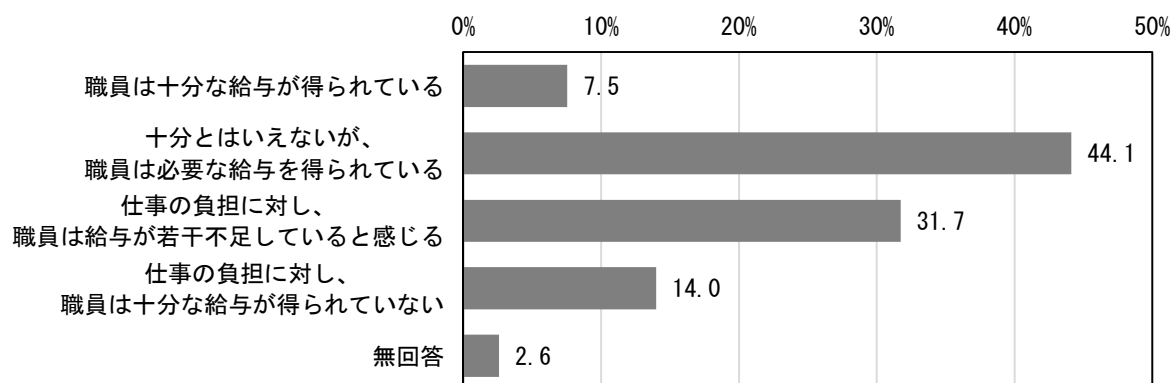
【共通設問】

問4（4） 職員の給与【①～⑩】

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44.1%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31.7%となっている。

図表0-4-8 職員の給与 (N=2,121)



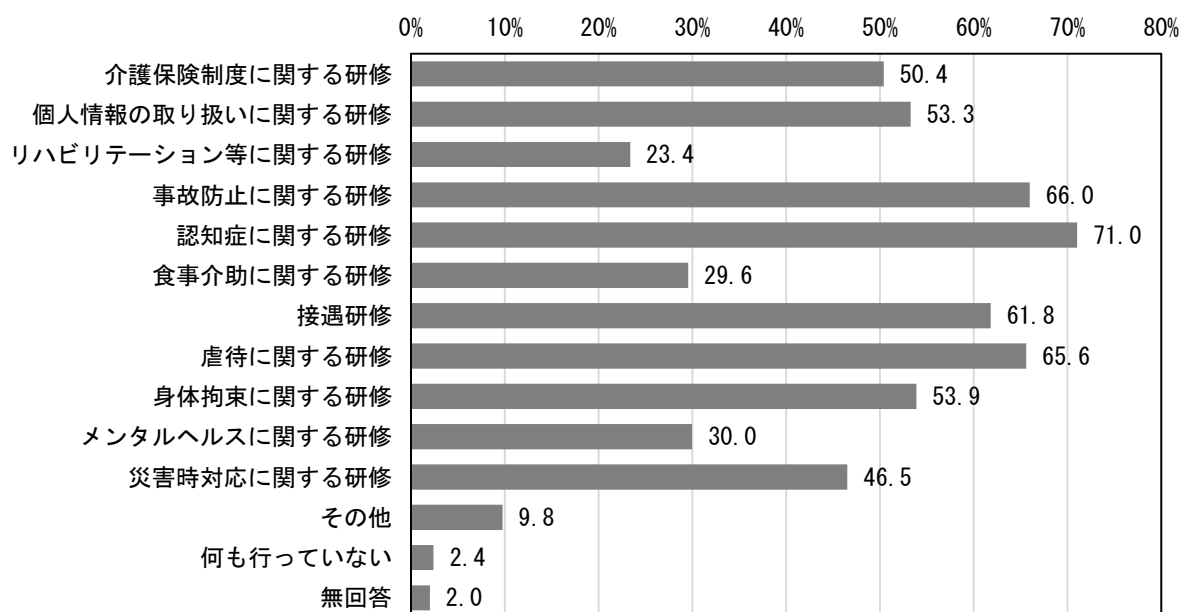
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施【①～⑩】

【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71.0%と最も高く、次いで、「事故防止に関する研修」が66.0%、「虐待に関する研修」が65.6%となっている。

図表0-4-9 全職員を対象とした内部研修の実施（N=2,121）



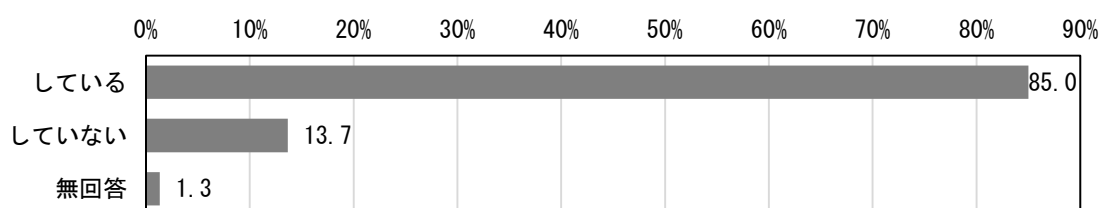
【共通設問】

問4（6） 外部研修会等への職員の参加【①～⑩】

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85.0%、「していない」が13.7%となっている。

図表0-4-10 外部研修会等への職員の参加 (N=2,121)

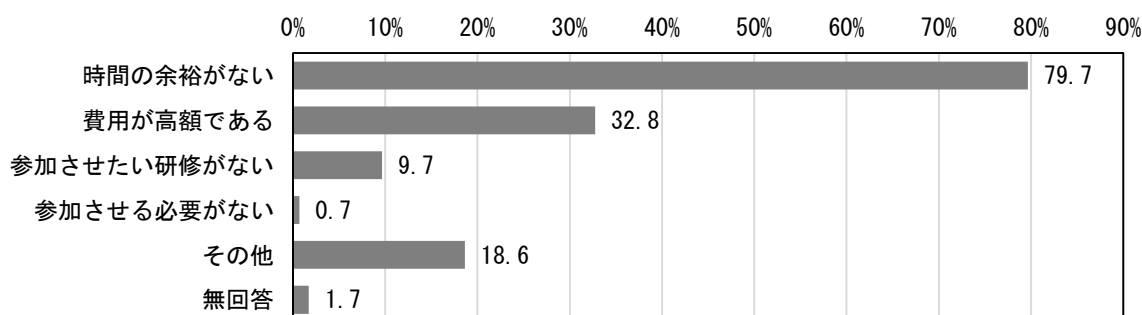


問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由【①～⑩】 [複数回答]

(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79.7%と最も高く、次いで、「費用が高額である」が32.8%となっている。

図表0-4-11 外部研修会等への参加をしていない理由 (N=290)



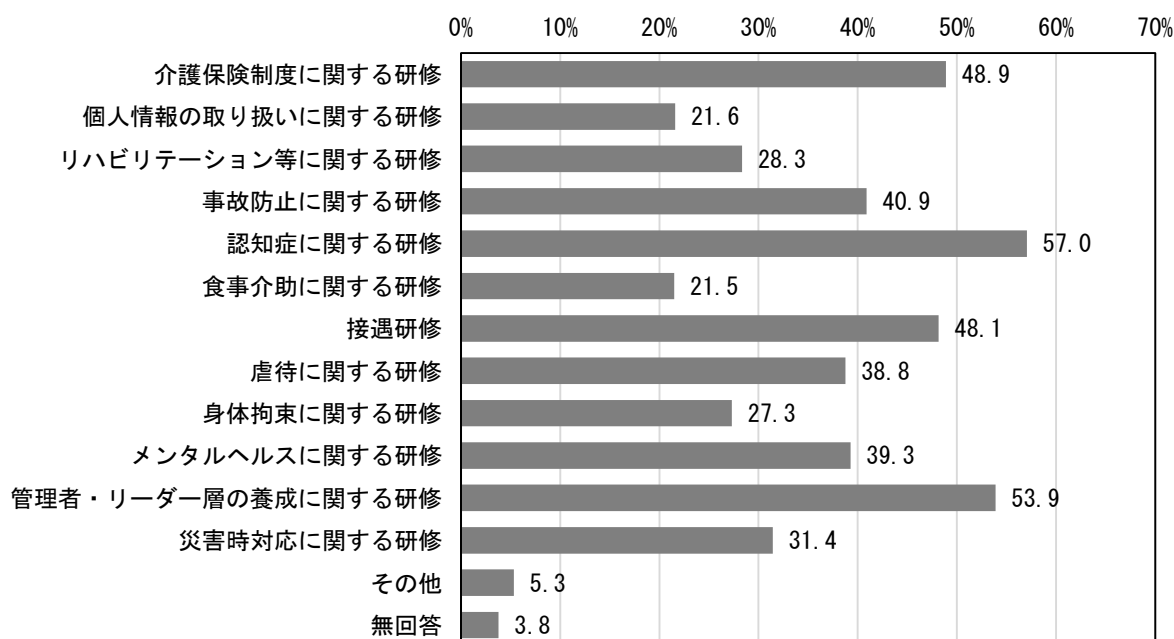
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修【①～⑩】

【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、「認知症に関する研修」が57.0%と最も高く、次いで、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が53.9%、「介護保険制度に関する研修」が48.9%、「接遇研修」が48.1%となっている。

図表0-4-12 職員に受けさせたい外部研修（N=2,121）



① 訪問介護事業者

配布数 603/回収数 379/回収率 62.9%

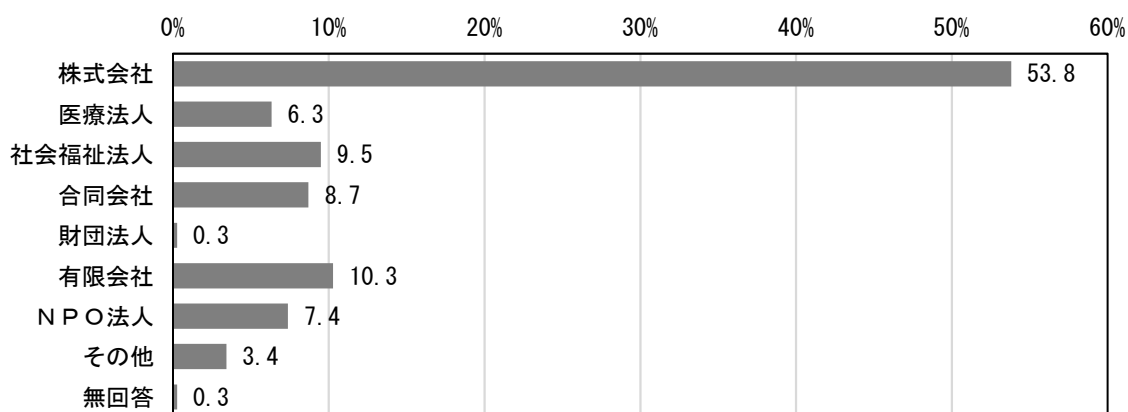
問1 事業所について

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53.8%と最も高く、次いで、「有限会社」が10.3%、「社会福祉法人」が9.5%となっている。

図表1-1-1 事業所の経営形態 (N=379)

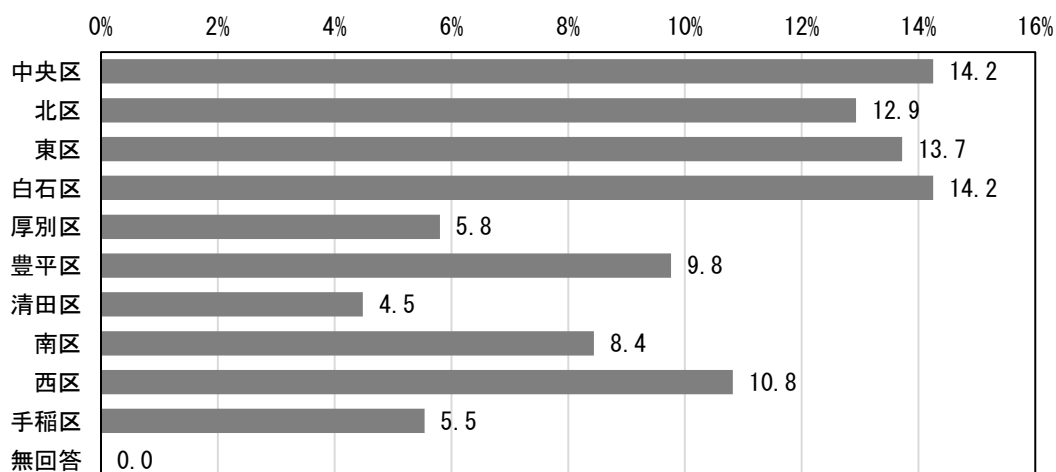


問1（2） 事業所の所在地

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」、「白石区」が14.2%と最も高く、次いで、「東区」が13.7%、「北区」が12.9%となっている。

図表1-1-2 事業所の所在地 (N=379)



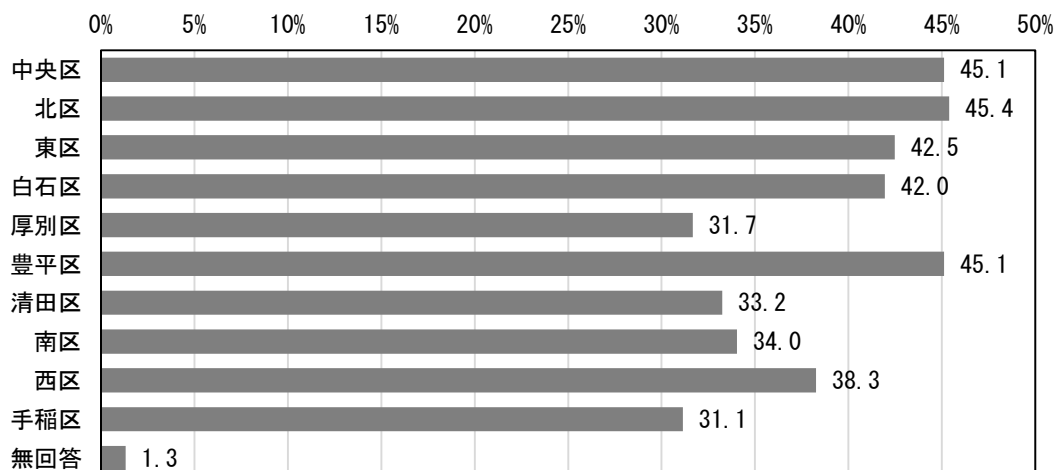
問1（3） サービスの提供区

【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、「北区」が45.4%と最も高く、次いで、「中央区」、「豊平区」が45.1%となっている。

図表1-1-3 サービスの提供区 (N=379)



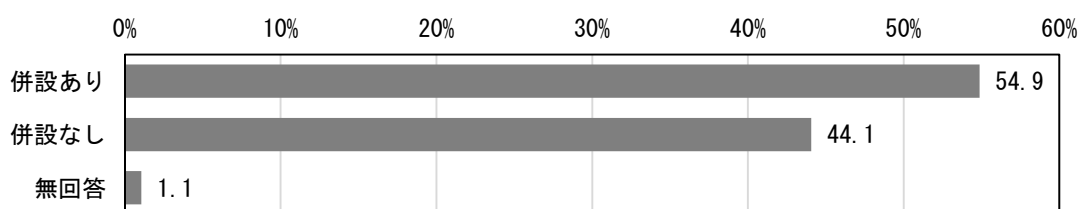
【①訪問介護事業者】

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 54.9%、「併設なし」が 44.1%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=379)



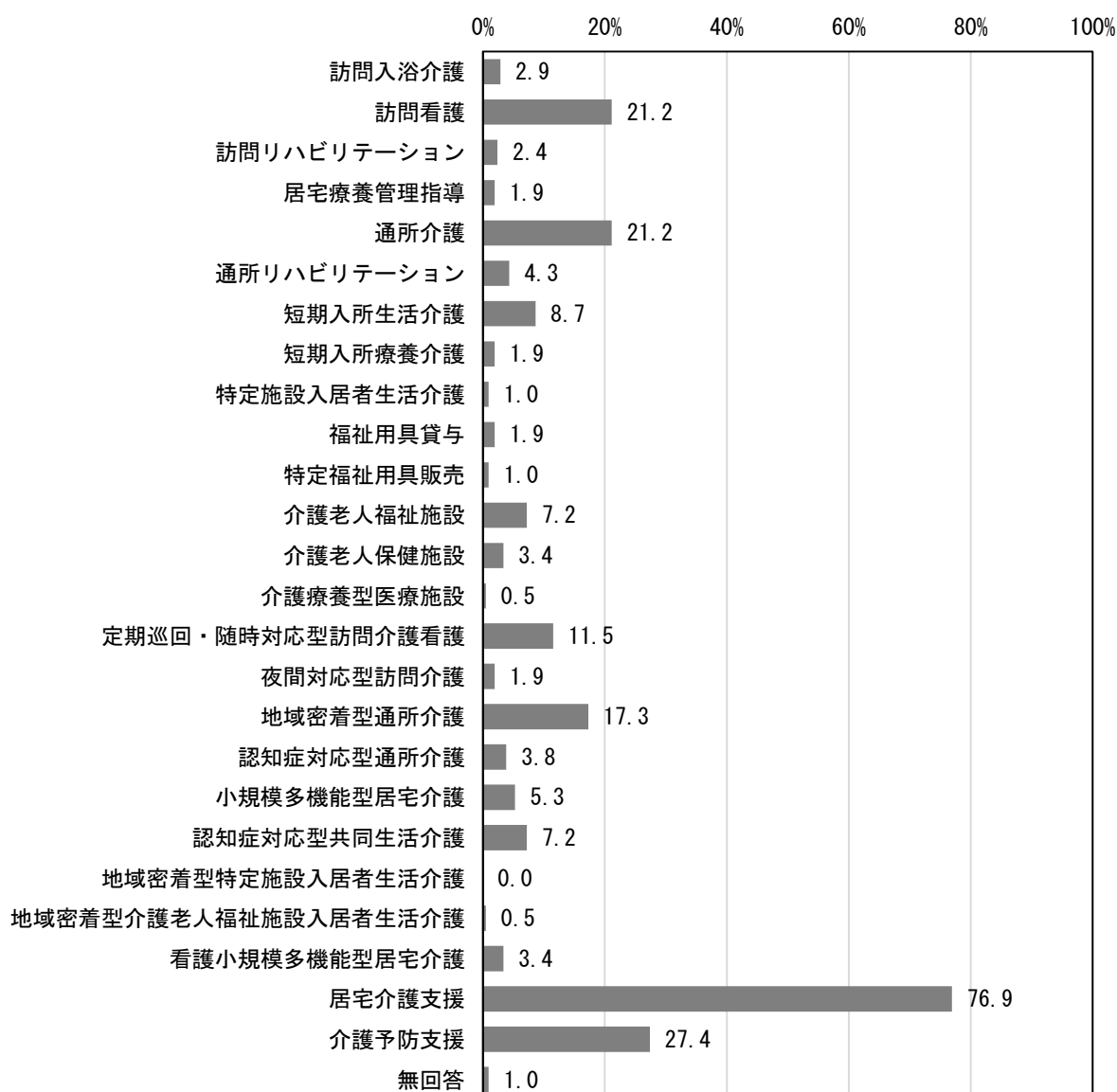
問1（5） 併設事業所の提供している介護保険サービス

【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76.9%と最も高く、次いで、「介護予防支援」が27.4%、「訪問看護」、「通所介護」が21.2%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=208)

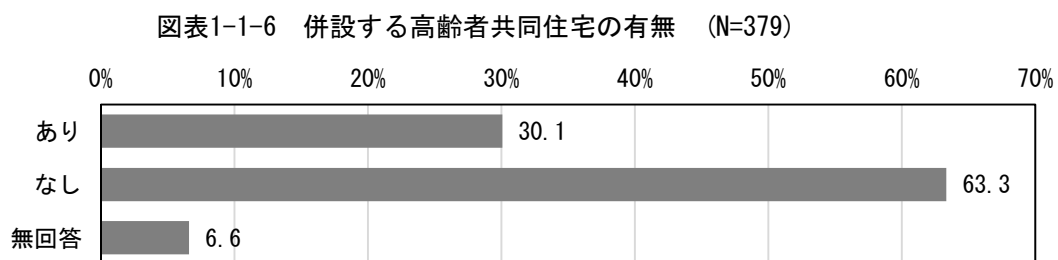


【①訪問介護事業者】

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30.1%、「なし」が63.3%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

平成28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。

平成28年10月1か月あたりのサービスの総提供回数については232,464回で、そのうち身体介護が153,505回（66.0%）、生活援助が42,520回（18.3%）、通院等乗降介助が5,817回（2.5%）、介護予防訪問介護が30,622回（13.2%）となっている。

1回あたりの提供時間は、身体介護が0.8時間、生活援助が1.1時間、通院等乗降介助が0.5時間、介護予防訪問介護が1.0時間となっている。

図表1-2-1 サービスの提供回数（N=379）

		訪問介護			介護予防 訪問介護	合計
		身体介護	生活援助	通院等 乗降介助		
総提供回数	（回）	153,505	42,520	5,817	30,622	232,464
	（%）	66.0%	18.3%	2.5%	13.2%	100.0%
総提供時間	（時間）	120,774	48,491	2,732	30,690	202,687
	（%）	59.6%	23.9%	1.3%	15.1%	100.0%
1回あたりの 提供時間	（時間）	0.8	1.1	0.5	1.0	0.9

問2（2） 常勤職員のサービス提供時間

平成28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。）

平成28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3.9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）	3.9
1人あたり1日最大時間（時間）	6.4

【①訪問介護事業者】

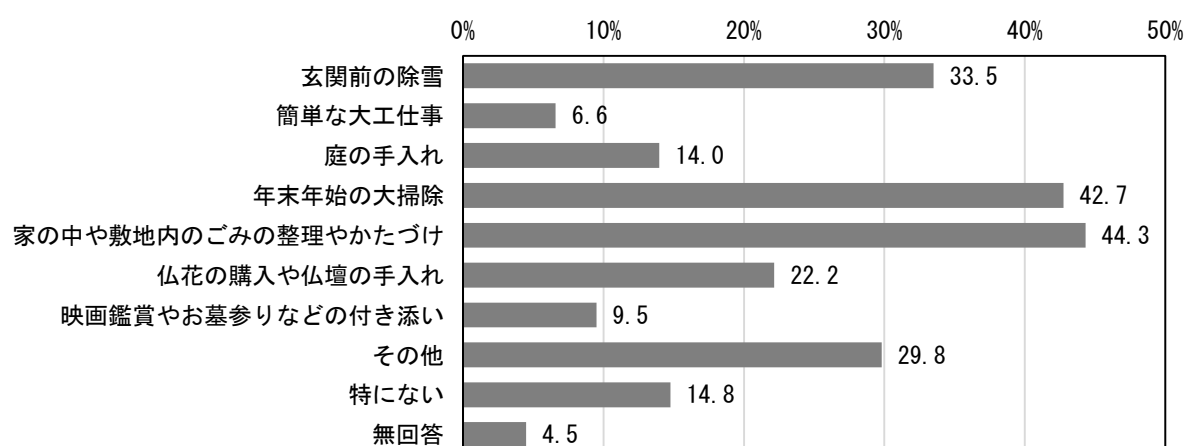
問2（3） 介護サービス対象外で多い利用者の要望

【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、「家の中や敷地内のごみの整理やかたづけ」が44.3%と最も高く、次いで、「年末年始の大掃除」が42.7%、「玄関前の除雪」が33.5%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=379）



「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
院内介助、通院介助	25
窓拭き	31
掃除	19
買い物	11
カーテン取替え等	4
ベランダ片付け	4
鉢植えの水遣り	2
電球交換	2

問3 事業所の運営について

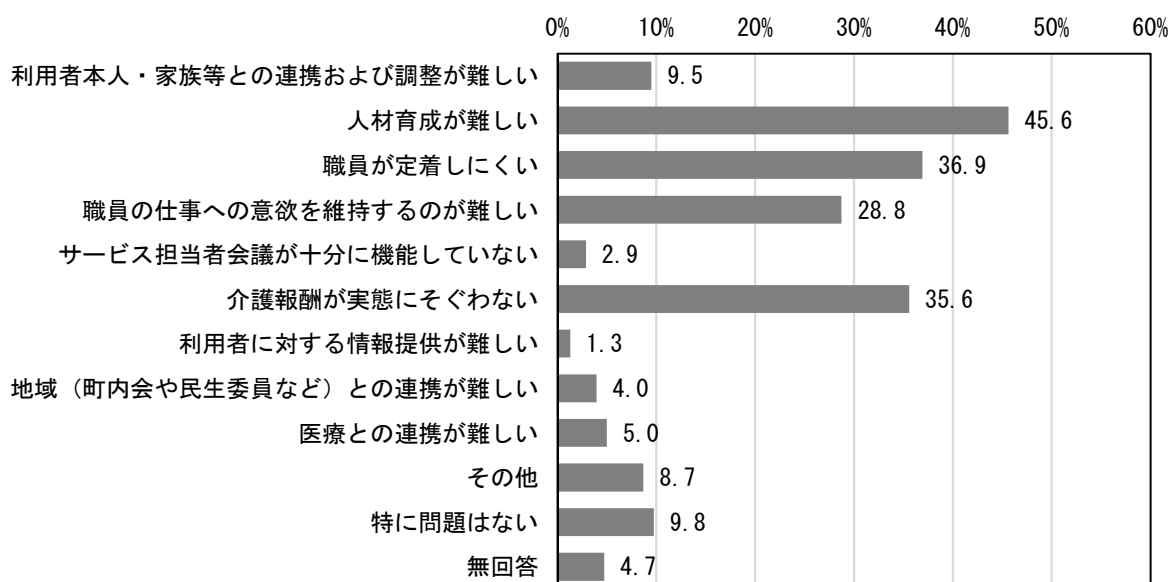
問3（1） 事業所運営に関する問題点

[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45.6%と最も高く、次いで、「職員が定着しにくい」が36.9%、「介護報酬が実態にそぐわない」が35.6%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が28.8%となっている。

図表1-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=379)



【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
賃金が低くおさえられ、人材確保が難しい
通院乗降の要望が多いのですが待機時間等の時間がかかる部分を負担すると、事業所の負担が大きい
冬期間の雪による渋滞や除雪等は、ヘルパーによるボランティアに頼っていることや病院内の介助等はほとんど算定されない為、給与に反映できない。結果、職員が定着しにくくなる。

「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。

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
個人情報等もあり町内会とむすびつきをこぼむ利用者さんもいる。地域での安否確認を苦情という形ではなく行えればと感じるケースもあった
施設内に拠点がある為、外部との交流が限定されている
地域との会議等の場が少ない為

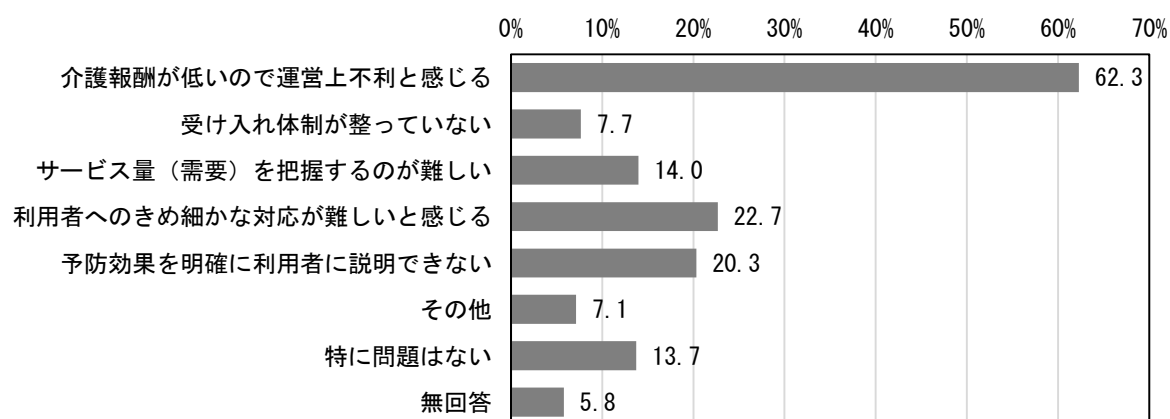
問3（2） 介護予防サービスの問題点

[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62.3%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22.7%、「予防効果を明確に利用者に説明できない」が20.3%となっている。

図表1-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=379)



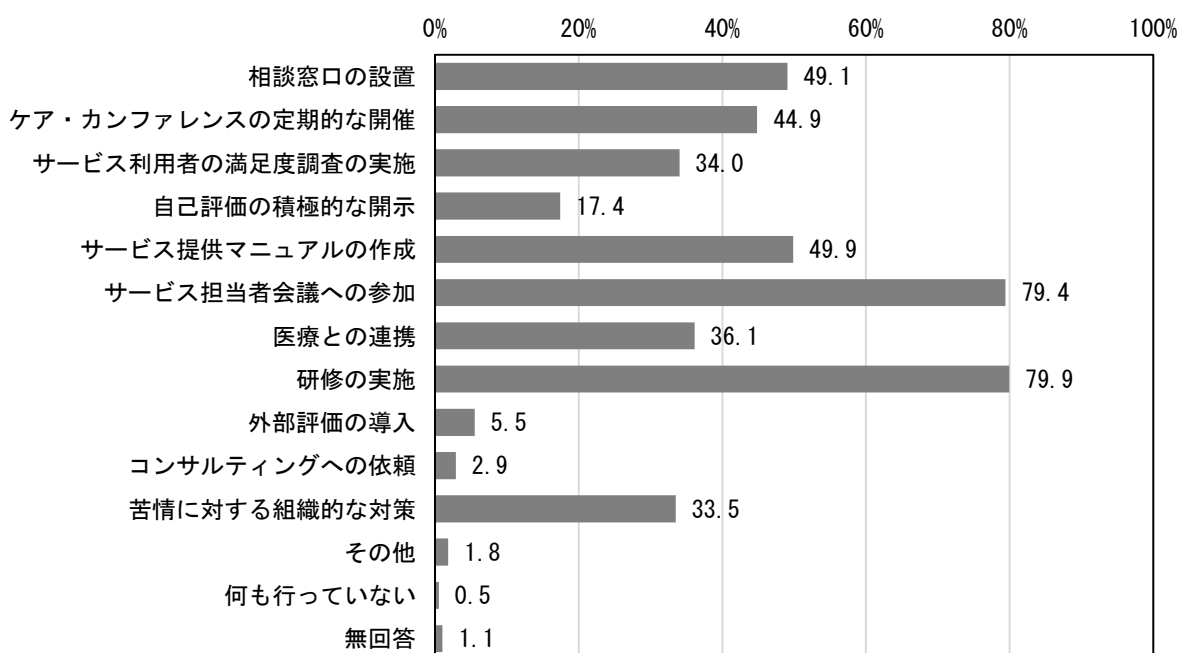
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

[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79.9%と最も高く、次いで、「サービス担当者会議への参加」が79.4%、「サービス提供マニュアルの作成」が49.9%、「相談窓口の設置」が49.1%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=379)



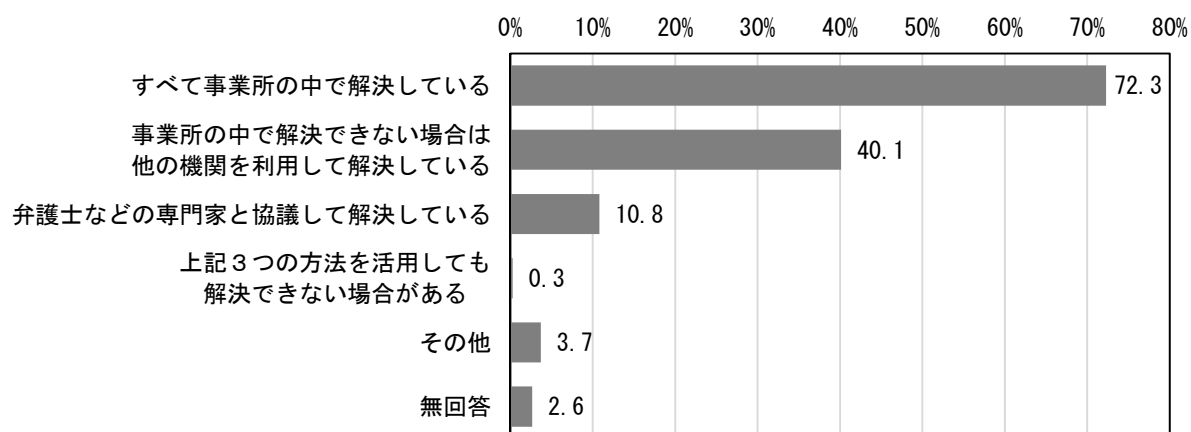
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

[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72.3%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40.1%となっている。

図表1-3-6 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=379)



「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。

図表1-3-7 解決できない問題

記述内容
ケアマネに報告の上、ご本人にも説明し、理解をいただいた。

【①訪問介護事業者】

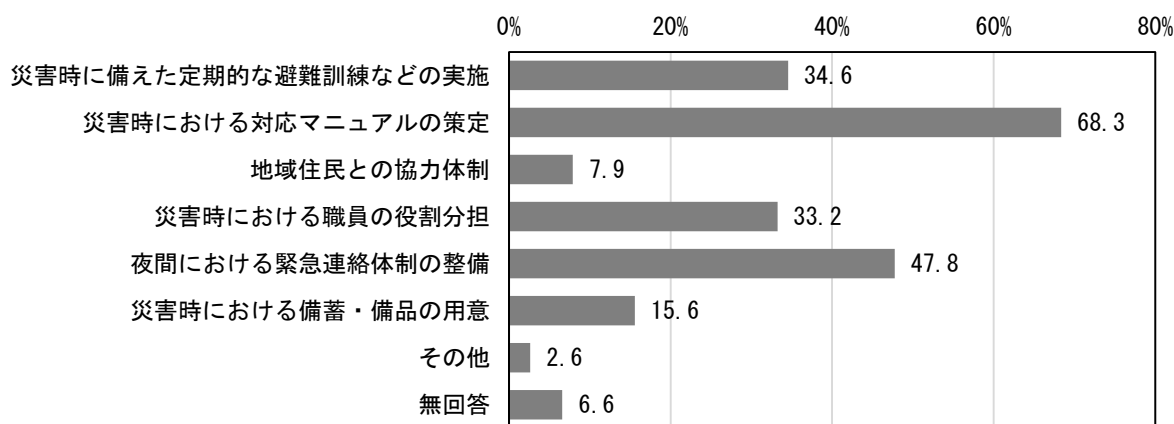
問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの

【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 68.3%と最も高く、次いで、「夜間における緊急連絡体制の整備」が 47.8%、「災害時に備えた定期的な避難訓練などの実施」が 34.6%、「災害時における職員の役割分担」が 33.2%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=379)

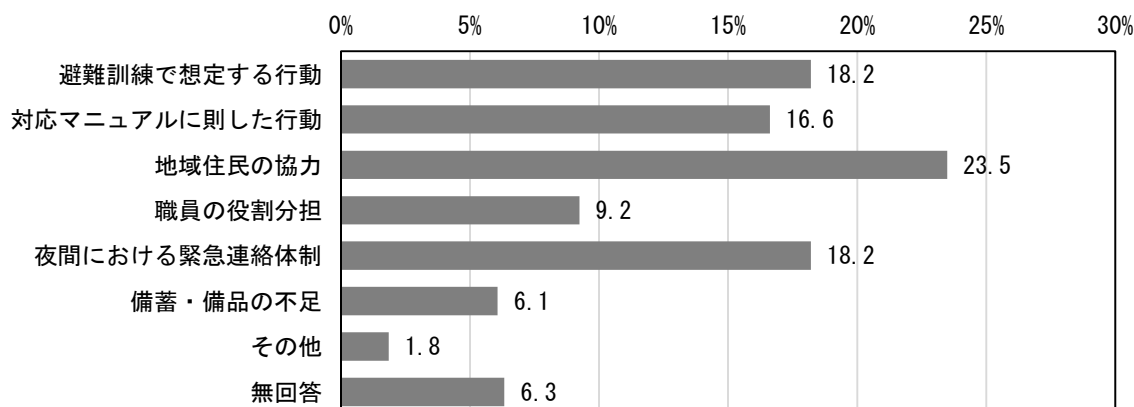


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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 23.5%と最も高く、次いで、「避難訓練で想定する行動」、「夜間における緊急連絡体制」が 18.2%、「対応マニュアルに則した行動」が 16.6%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=379)



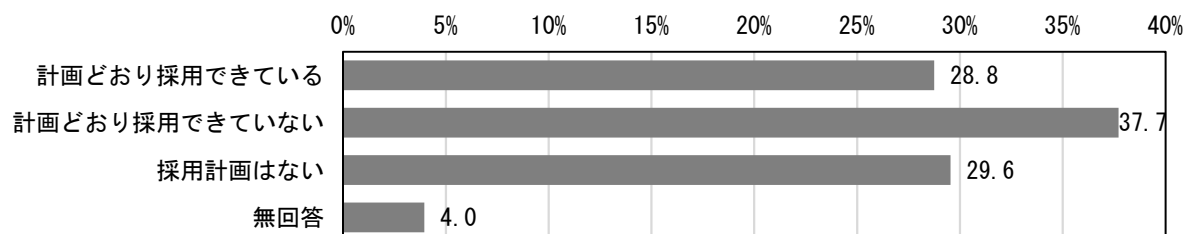
問 4 職員への対応について

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。

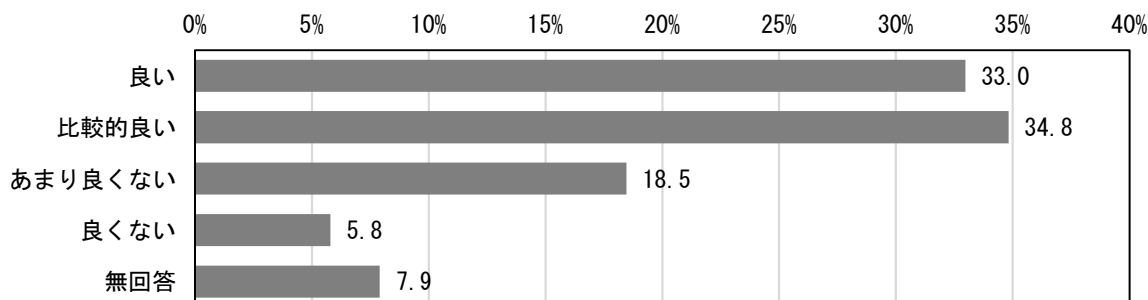
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が37.7%と最も高く、次いで、「採用計画はない」が29.6%、「計画どおり採用できている」が28.8%となっている。

図表1-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=379)



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67.8%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24.3%となっている。

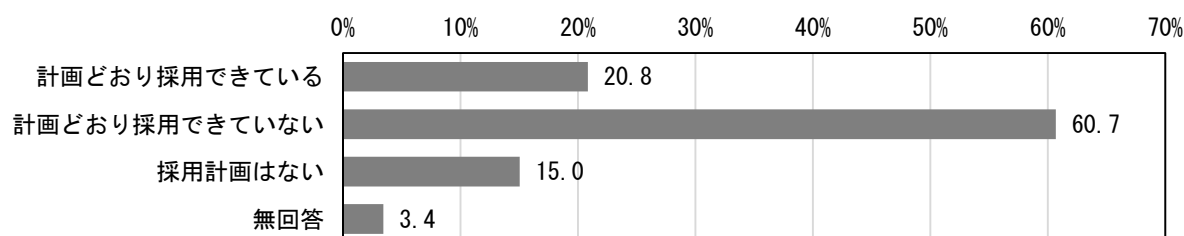
図表1-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=379)



【①訪問介護事業者】

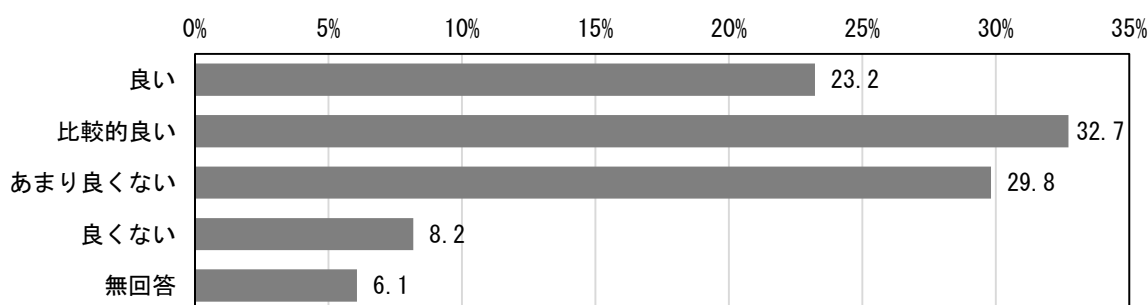
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が60.7%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できている」が20.8%、「採用計画はない」が15.0%となっている。

図表1-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=379)



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55.9%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38.0%となっている。

図表1-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=379)



問4（1）－② 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8.2人となっている。

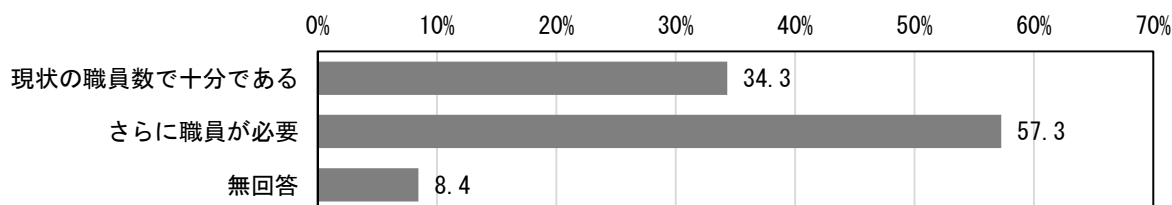
図表1-4-5 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数（人）	8.2

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34.3%、「さらに職員が必要」が57.3%となっている。

図表1-4-6 職員数に対する考え方（N=379）



「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2.2人となっている。

図表1-4-7 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数（人）	2.2

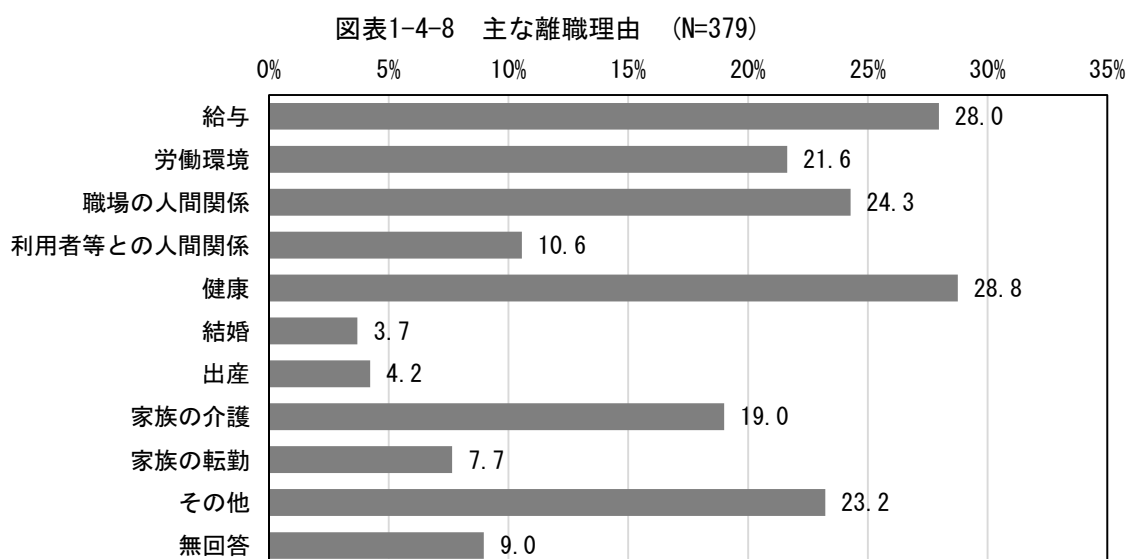
【①訪問介護事業者】

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28.8%と最も高く、次いで、「給与」が28.0%、「職場の人間関係」が24.3%となっている。



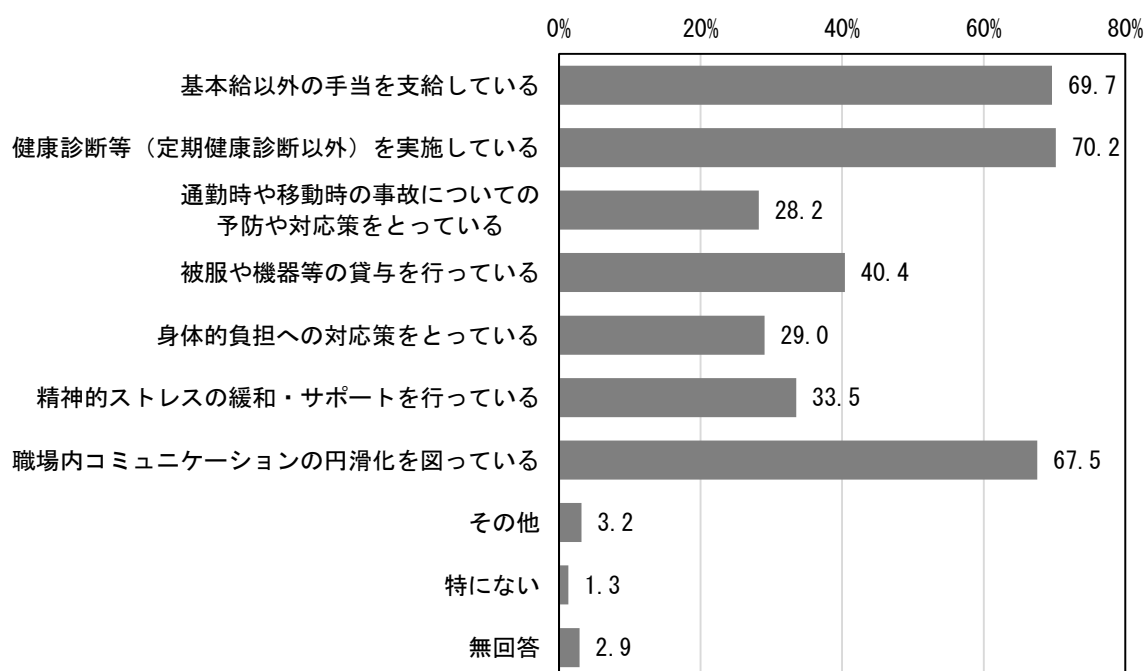
問4（3） 職員に対する配慮

【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70.2%と最も高く、次いで、「基本給以外の手当を支給している」が69.7%、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が67.5%となっている。

図表1-4-9 職員に対する配慮（N=379）



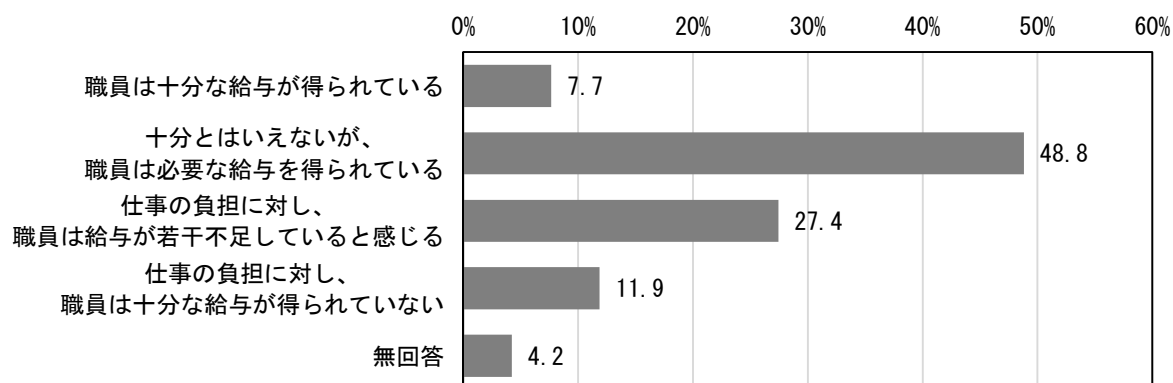
【①訪問介護事業者】

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48.8%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27.4%となっている。

図表1-4-10 職員の給与 (N=379)



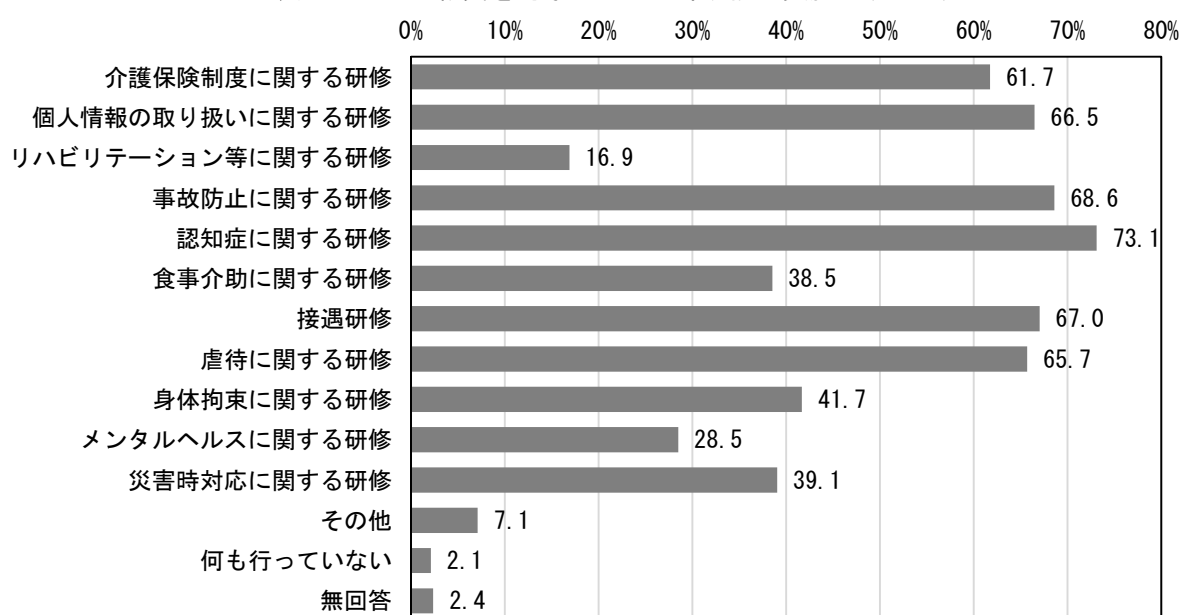
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【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73.1%と最も高く、次いで、「事故防止に関する研修」が68.6%、「接遇研修」が67.0%、「個人情報情報の取り扱いに関する研修」が66.5%となっている。

図表1-4-11 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=379)



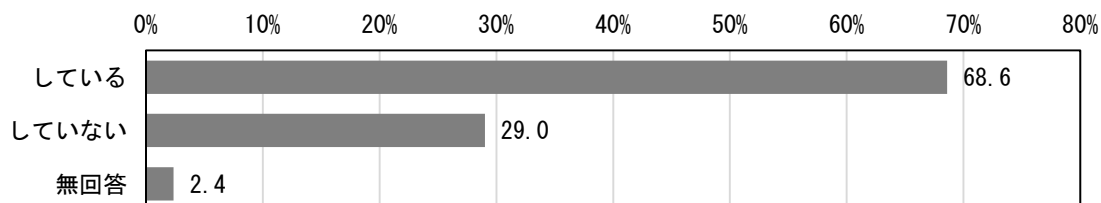
【①訪問介護事業者】

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68.6%、「していない」が29.0%となっている。

図表1-4-12 外部研修会等への職員の参加 (N=379)



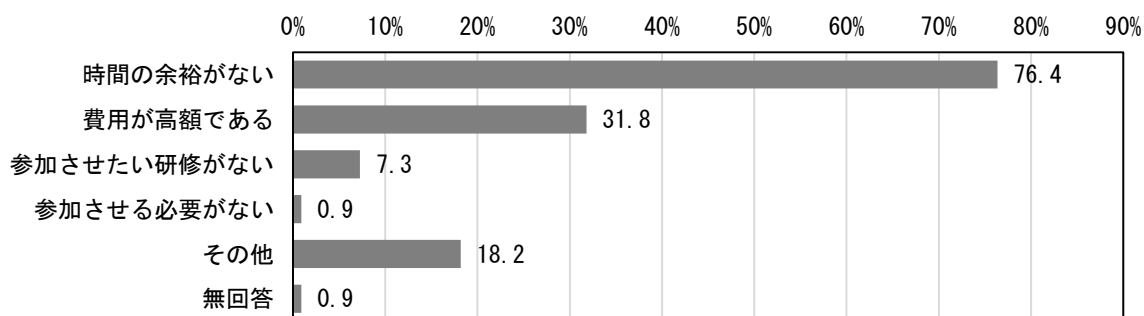
問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[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76.4%と最も高く、次いで、「費用が高額である」が31.8%となっている。

図表1-4-13 外部研修会等への参加をしていない理由 (N=110)



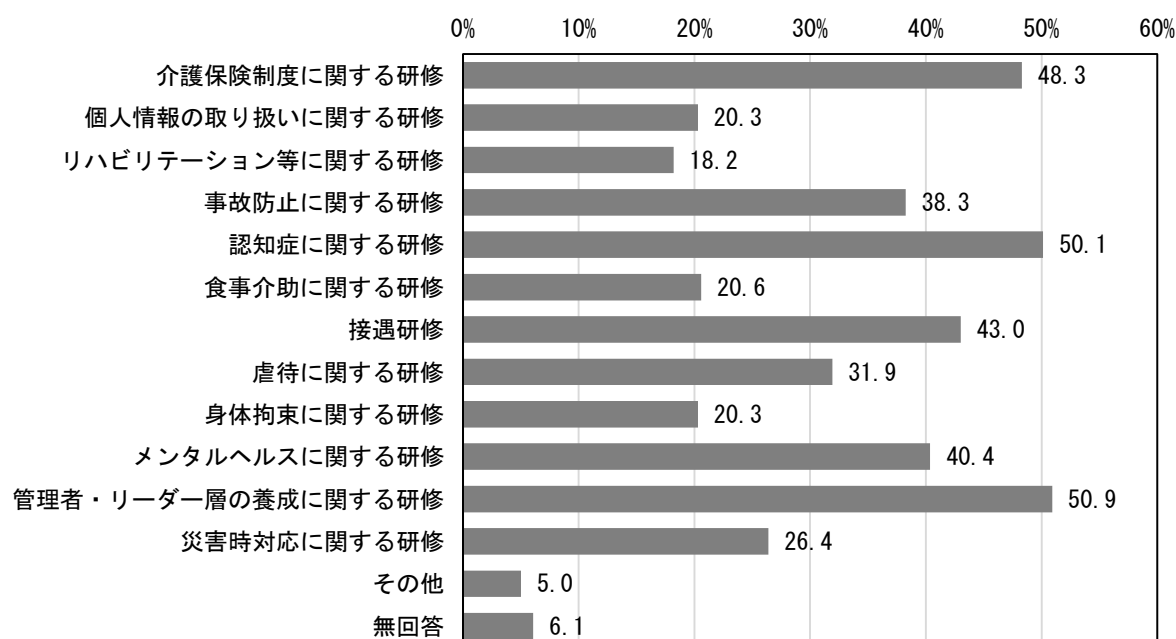
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

【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50.9%と最も高く、次いで、「認知症に関する研修」が50.1%、「介護保険制度に関する研修」が48.3%となっている。

図表1-4-14 職員に受けさせたい外部研修 (N=379)



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。

80件（21.1%）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 182/回収数 133/回収率 73.1%

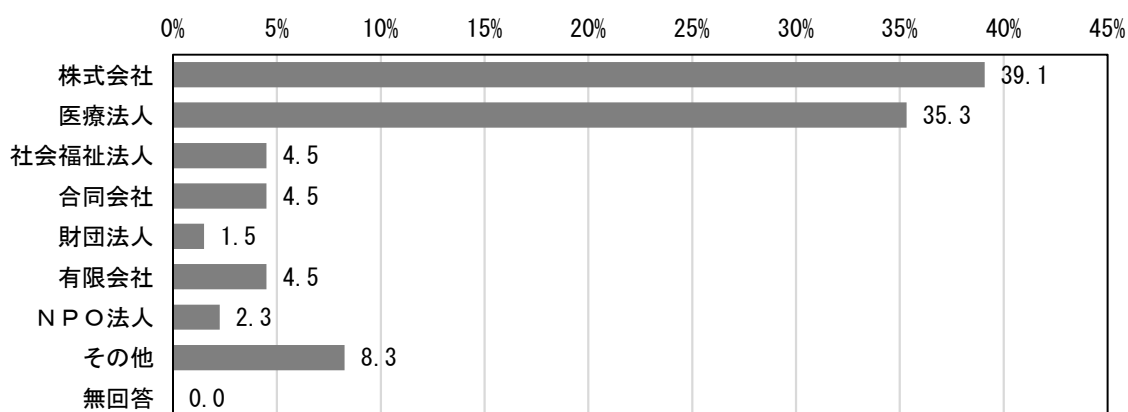
問1 事業所について

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39.1%と最も高く、次いで、「医療法人」が35.3%となっている。

図表2-1-1 事業所の経営形態 (N=133)

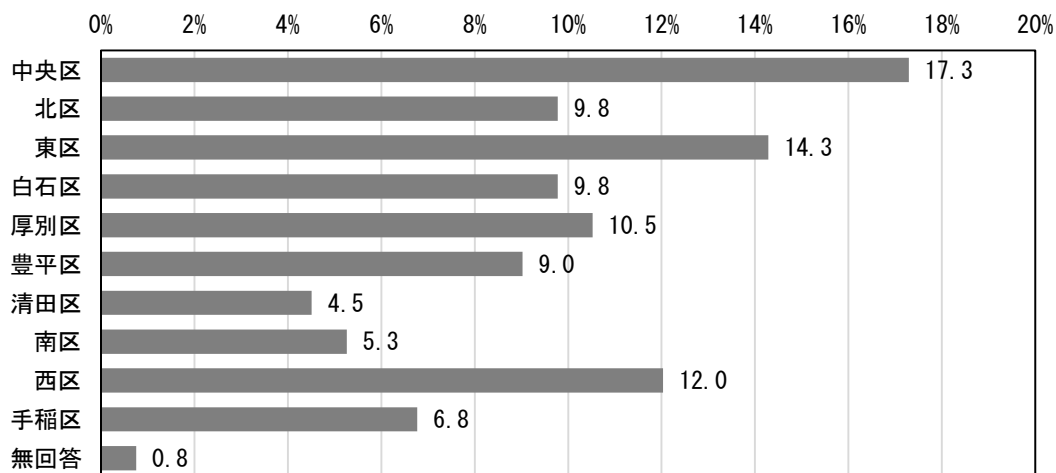


問1(2) 事業所の所在地

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17.3%と最も高く、次いで、「東区」が14.3%、「西区」が12.0%となっている。

図表2-1-2 事業所の所在地 (N=133)



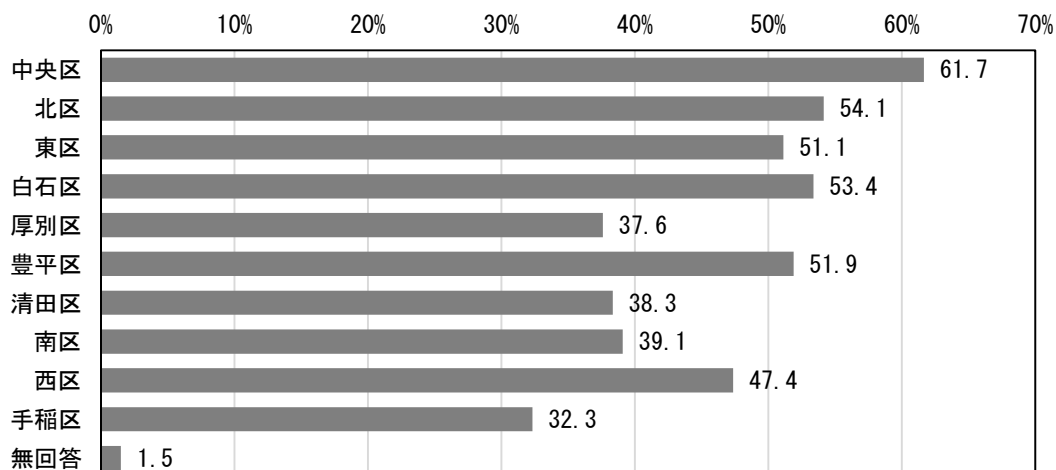
問1(3) サービスの提供区

[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61.7%と最も高く、次いで、「北区」が54.1%、「白石区」が53.4%となっている。

図表2-1-3 サービスの提供区 (N=133)



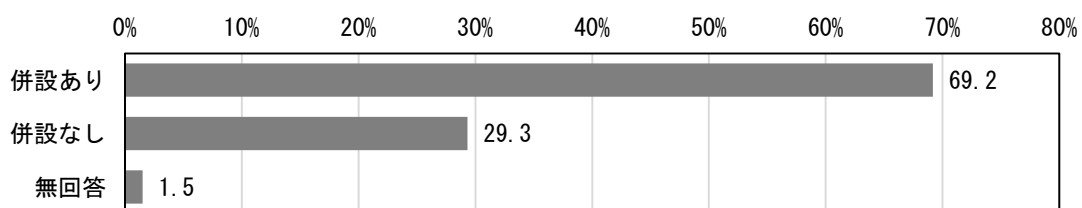
【②訪問看護事業者】

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 69.2%、「併設なし」が 29.3%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=133)



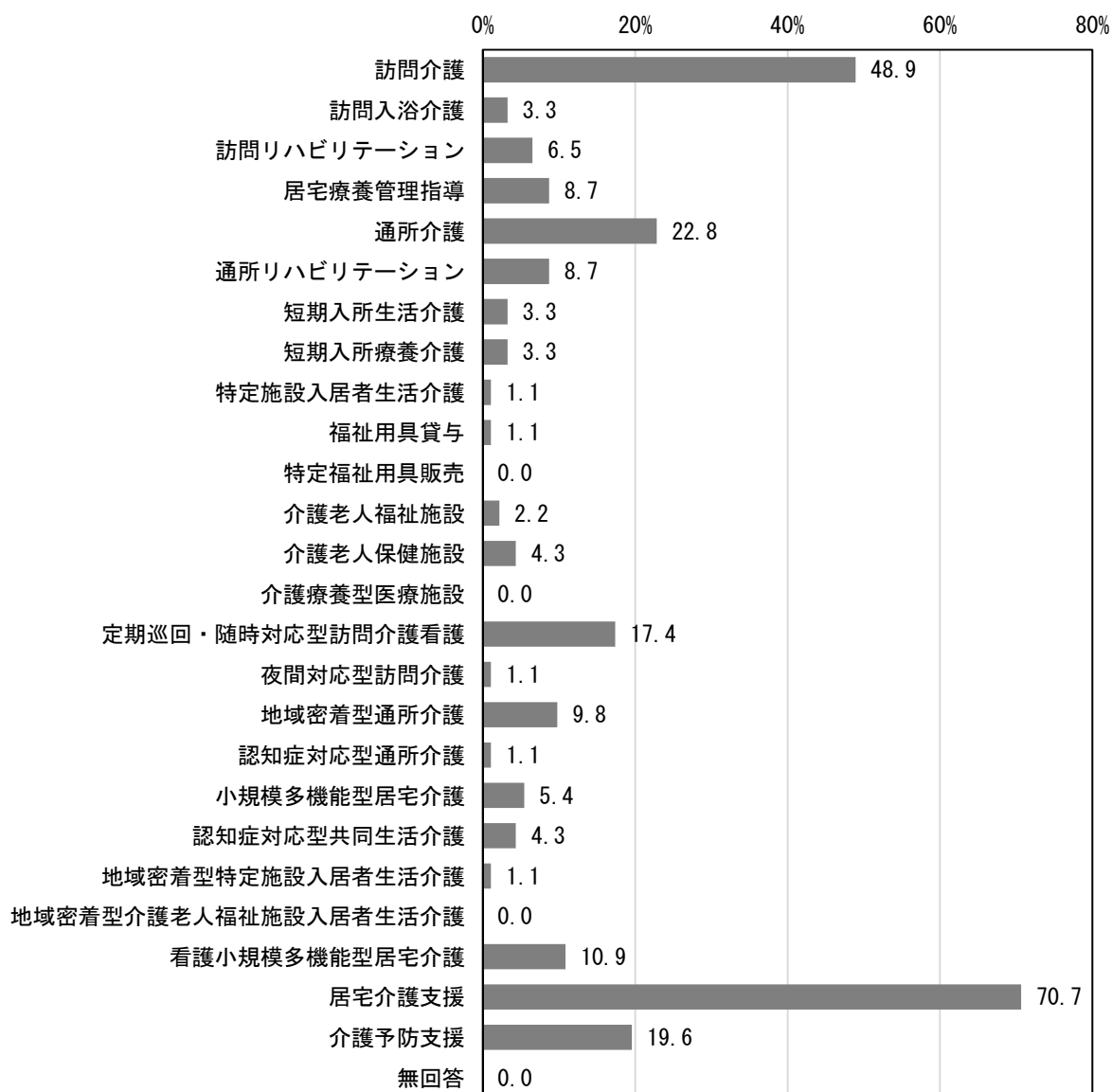
問1（5） 併設事業所の提供している介護保険サービス

[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70.7%と最も高く、次いで、「訪問介護」が48.9%、「通所介護」が22.8%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=92)

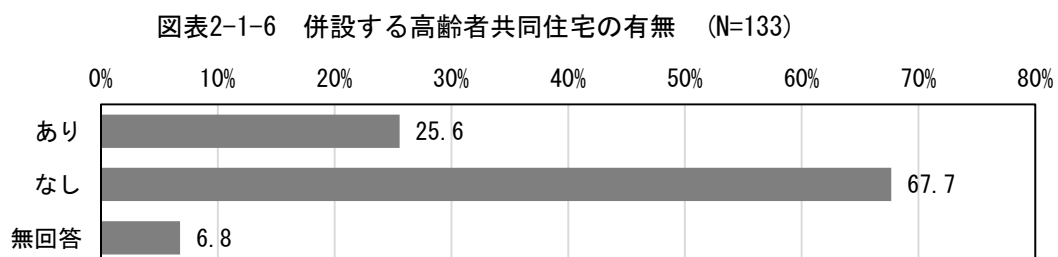


【②訪問看護事業者】

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 25.6%、「なし」が 67.7%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

平成 28 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。）

平成 28 年 10 月 1 か月あたりのサービスの総提供回数については 58,849 回で、そのうち医療保険適用が 21,677 回（36.8%）、介護保険適用が 37,172 回（63.2%）となっている。

1 回あたりの提供時間は、医療保険適用が 4.4 時間、介護保険適用が 2.8 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=133)

		医療保険適用	介護保険適用	合計
総提供回数	(回)	21,677	37,172	58,849
	(%)	36.8%	63.2%	100.0%
総提供時間	(時間)	94,564	102,765	197,330
	(%)	47.9%	52.1%	100.0%
1 回あたりの提供時間	(時間)	4.4	2.8	3.4

問 2 (2) サービスの最大提供可能回数および時間

1 か月間あたりに訪問看護サービスを提供可能な回数および時間は最大どのくらいですか。（介護予防サービスを含む。）

1 か月あたりの最大提供可能回数については、平均が 564.2 回、合計が 60,935 回となっている。

最大提供可能時間については、平均が 2268.3 時間、合計が 235,901 時間となっている。

図表2-2-2 サービスの最大提供可能回数および時間

		平均値	合計
最大提供可能回数	(回)	564.2	60,935
最大提供可能時間	(時間)	2268.3	235,901

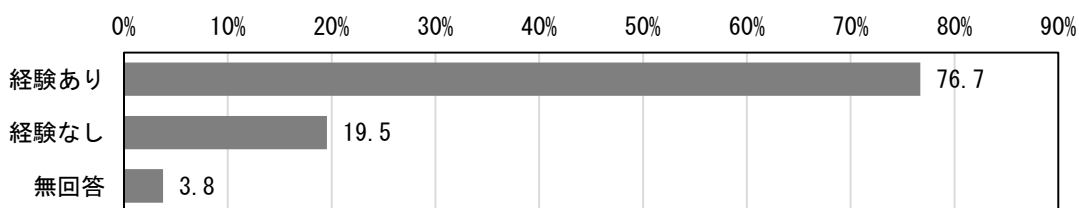
【②訪問看護事業者】

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76.7%、「経験なし」が19.5%となっている。

図表2-2-3 ターミナルケアの取り組み経験 (N=133)

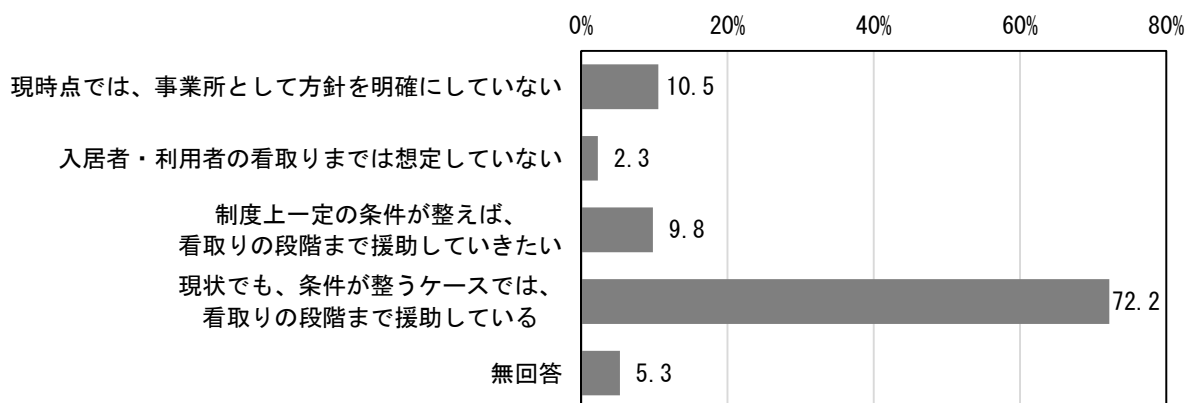


問2（4）ターミナルケアについての考え

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72.2%と最も高くなっている。

図表2-2-4 ターミナルケアについての考え (N=133)



問2（5）ターミナルケアを可能とするための必要条件

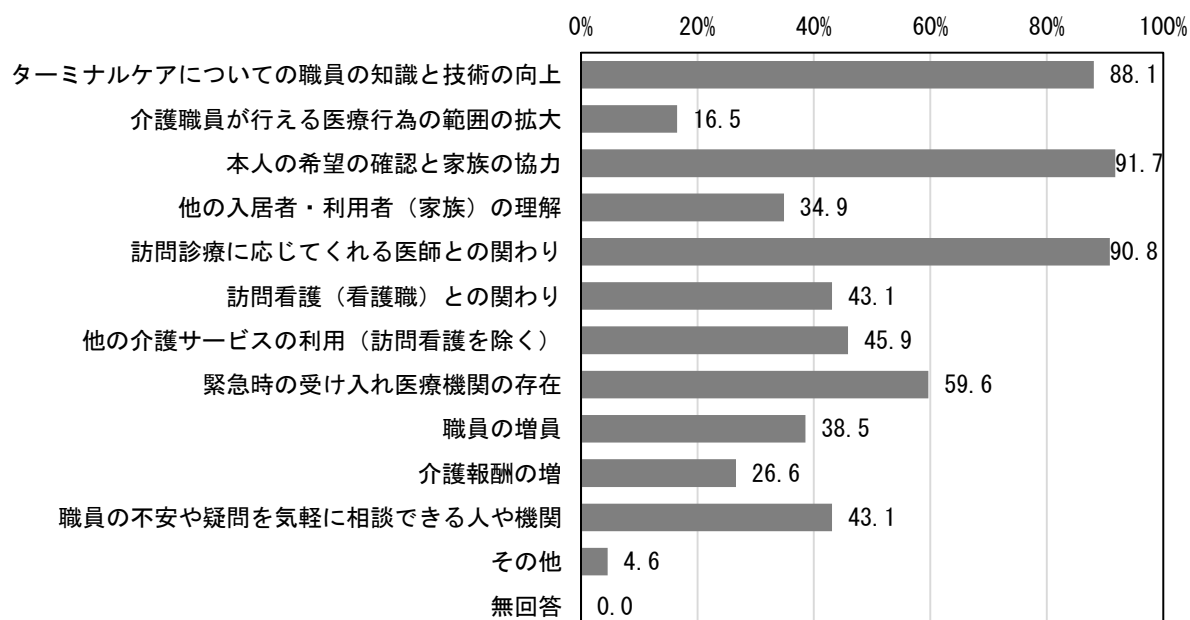
【複数回答】

（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91.7%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90.8%、「ターミナルケアについての職員の知識と技術の向上」が88.1%となっている。

図表2-2-5 ターミナルケアを可能とするための必要条件（N=109）



問3 事業所の運営について

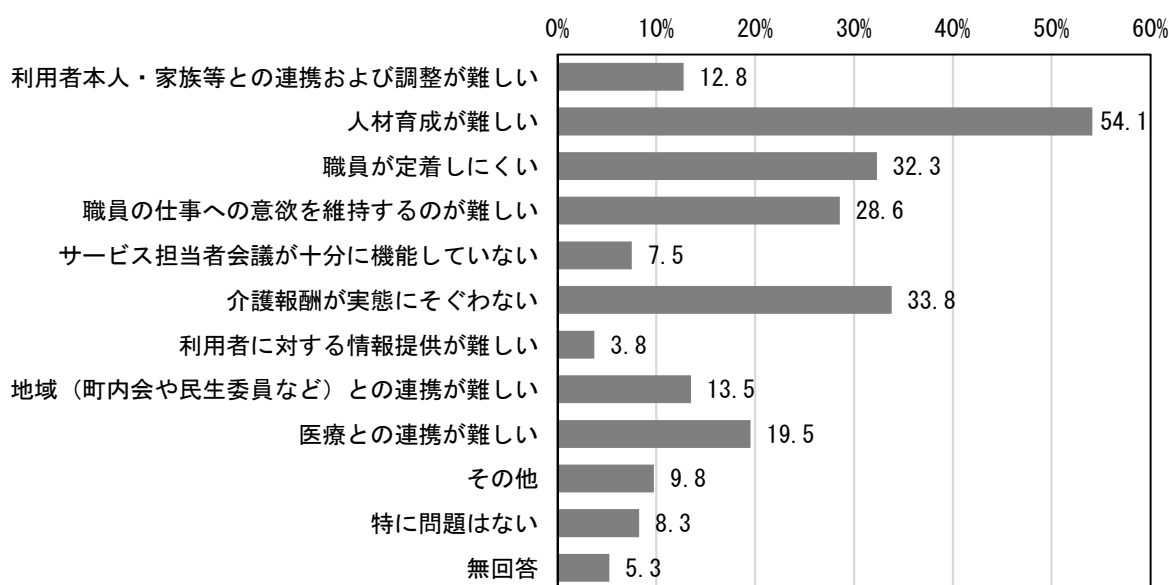
問3 (1) 事業所運営に関する問題点

[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54.1%と最も高く、次いで、「介護報酬が実態にそぐわない」が33.8%、「職員が定着しにくい」が32.3%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が28.6%となっている。

図表2-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=133)



「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
北海道の冬期間は訪問に時間を要するため効率が悪い。地域も広く、首都圏に比べ効率が悪いのに級地単価が低い。
定期巡回との連携で、2935単位の包括での報酬は割に合わない。1ヶ月に何回、何分関わっても同じ単位では、NSが何人いても足りない。それほど医療のニーズ、リハビリへのニーズは多い。
実動以外の業務（書類作成・計画・報告書発送等の業務）が多く、看護師の報酬が少ないと感じる

「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。

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
訪問診療医、病院医師との連携が悪く、救急対応が困難な時がある
どう関わっていけばよいか発信をしたらよいかわからない
非協力的だったり、地域（町内会・役員）のメンバーが加齢により連携が難しい

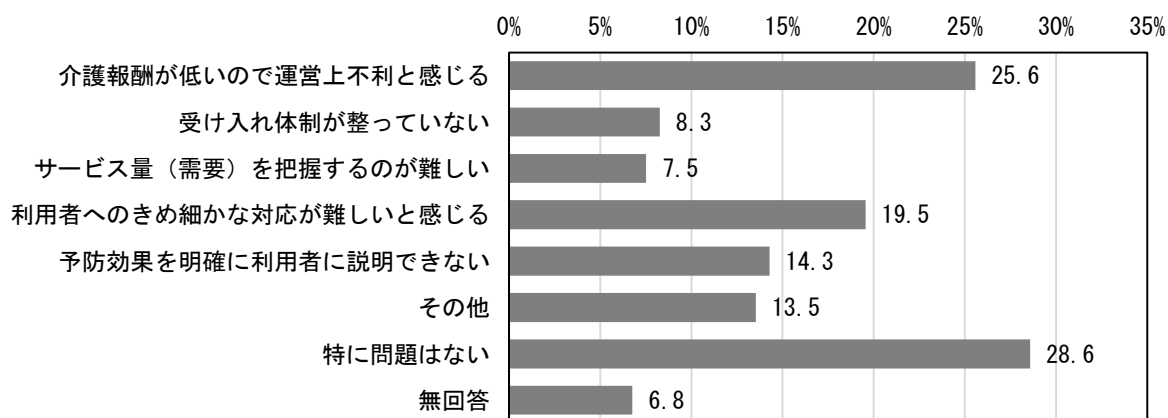
【②訪問看護事業者】

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、「特に問題はない」が28.6%と最も高く、次いで、「介護報酬が低いので運営上不利と感じる」が25.6%、「利用者へのきめ細かな対応が難しいと感じる」が19.5%となっている。

図表2-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=133)



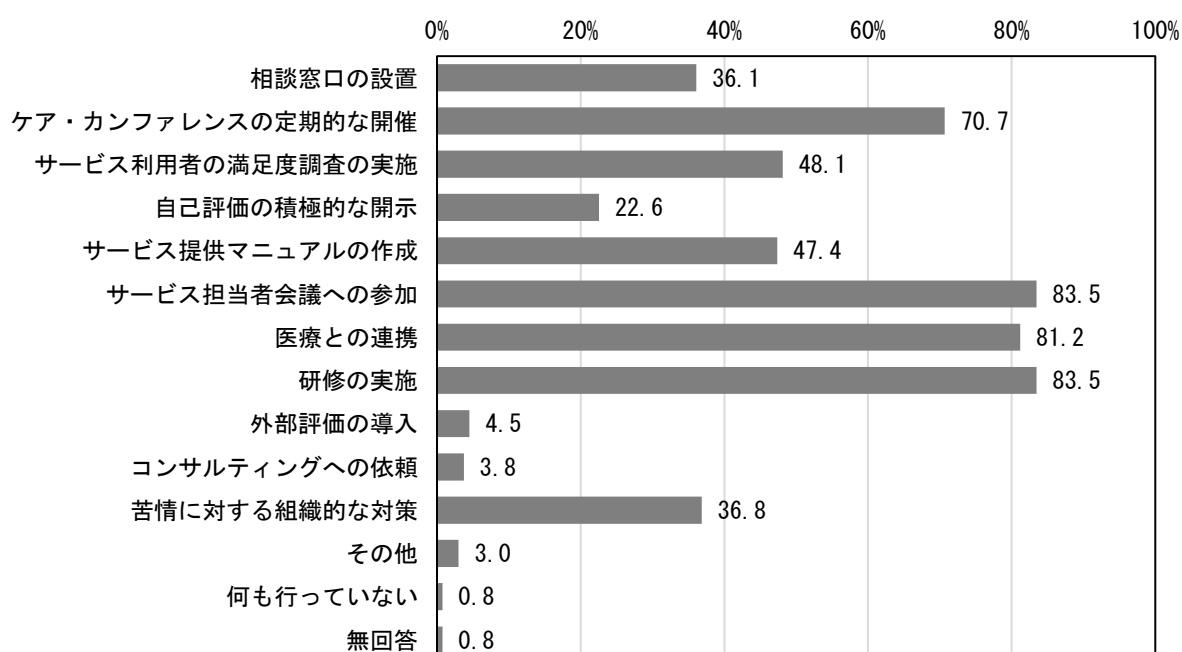
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

【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」、「研修の実施」が83.5%と最も高く、次いで、「医療との連携」が81.2%、「ケア・カンファレンスの定期的な開催」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=133）



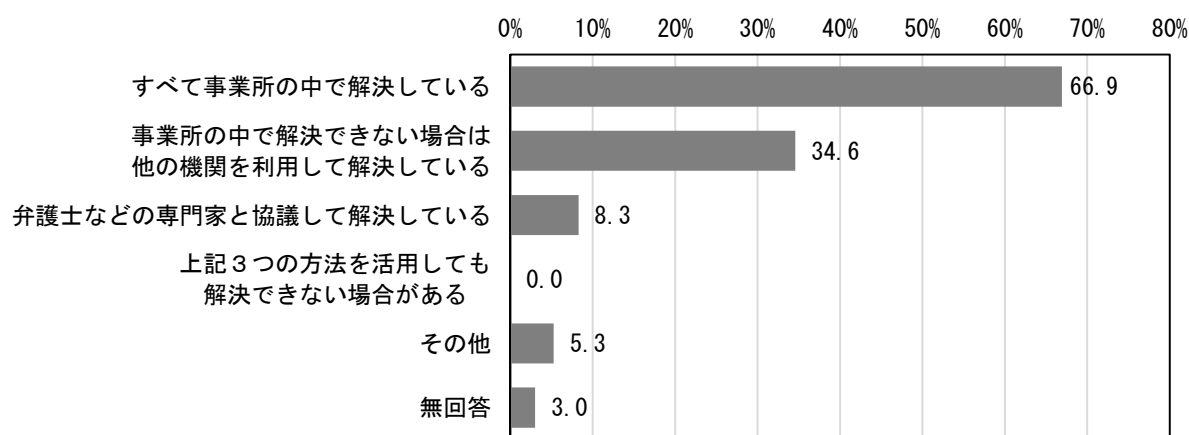
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

【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66.9%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34.6%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=133)



「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。

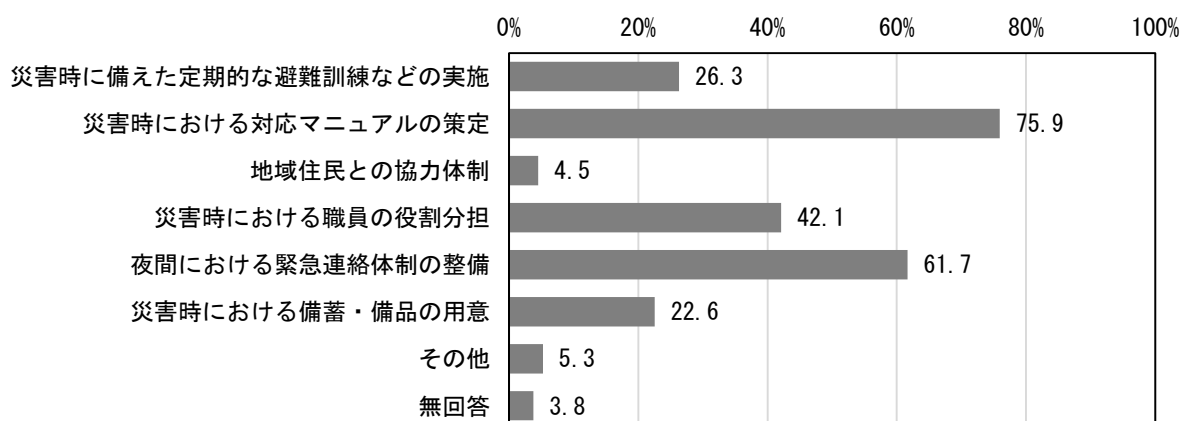
問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの

[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75.9%と最も高く、次いで、「夜間における緊急連絡体制の整備」が61.7%、「災害時における職員の役割分担」が42.1%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=133)

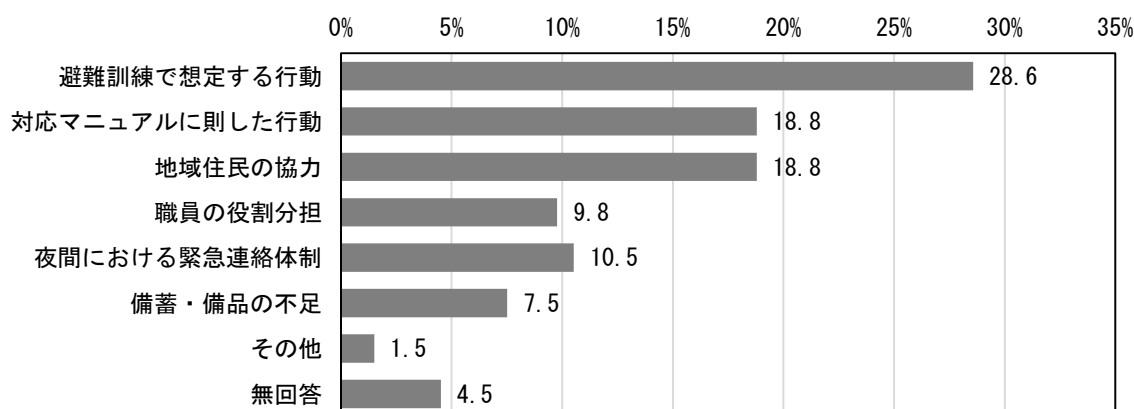


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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、「避難訓練で想定する行動」が28.6%と最も高く、次いで、「対応マニュアルに則した行動」、「地域住民の協力」が18.8%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=133)



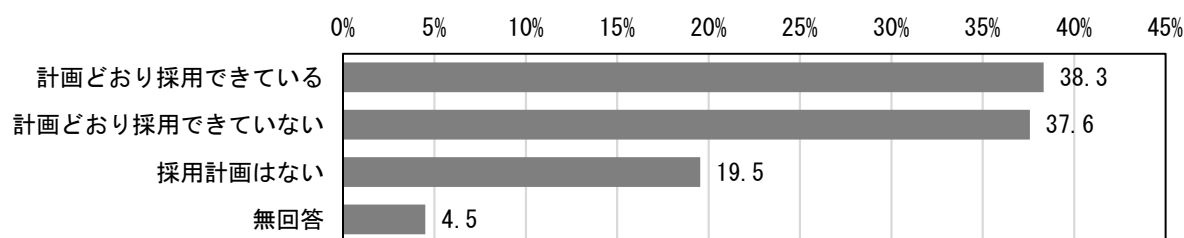
問 4 職員への対応について

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。

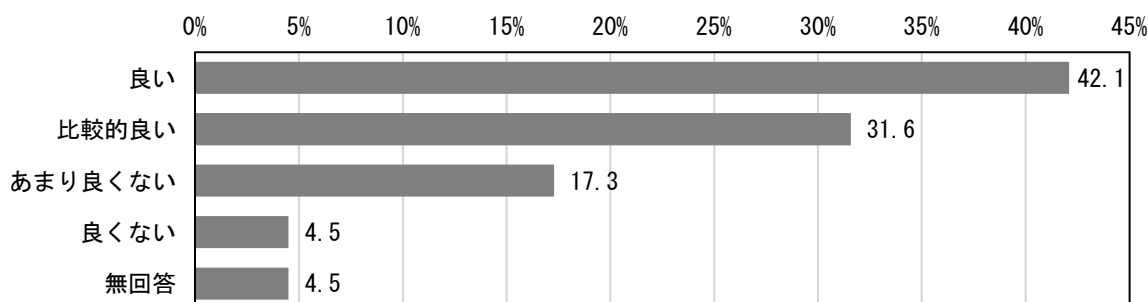
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が38.3%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が37.6%、「採用計画はない」が19.5%となっている。

図表2-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=133)



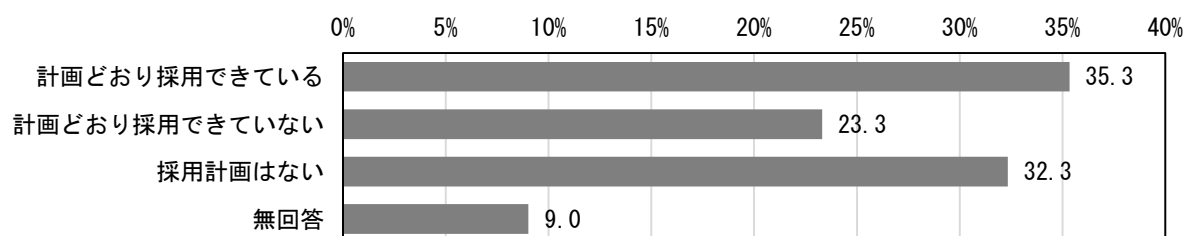
A. 常勤職員の定着状況については、「良い」と「比較的良い」を合わせた割合が73.7%となっており、「あまり良くない」と「良くない」を合わせた割合が21.8%となっている。

図表2-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=133)



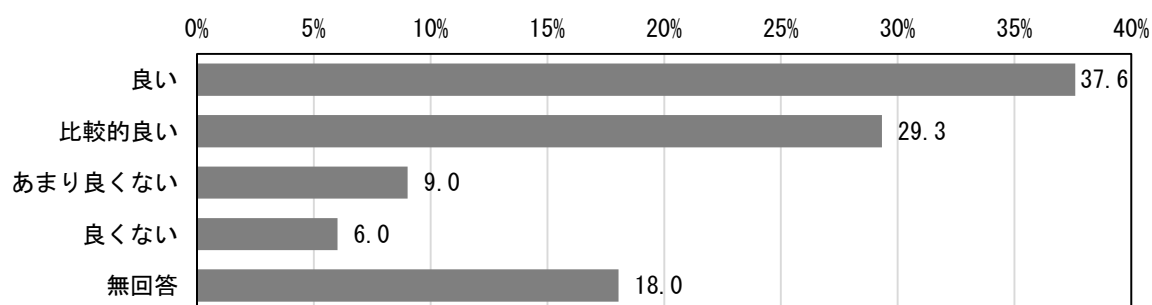
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が35.3%と最も高く、次いで、「採用計画はない」が32.3%、「計画どおり採用できていない」が23.3%となっている。

図表2-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=133)



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66.9%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15.0%となっている。

図表2-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=133)



【②訪問看護事業者】

問4（1）－② 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6.0人となっている。

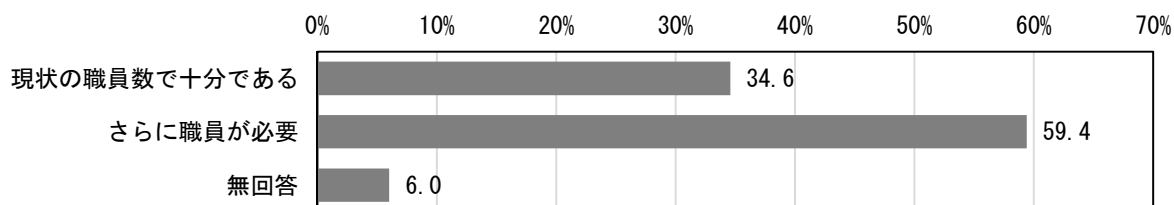
図表2-4-5 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数（人）	6.0

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34.6%、「さらに職員が必要」が59.4%となっている。

図表2-4-6 職員数に対する考え方（N=133）



「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1.7人となっている。

図表2-4-7 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数（人）	1.7

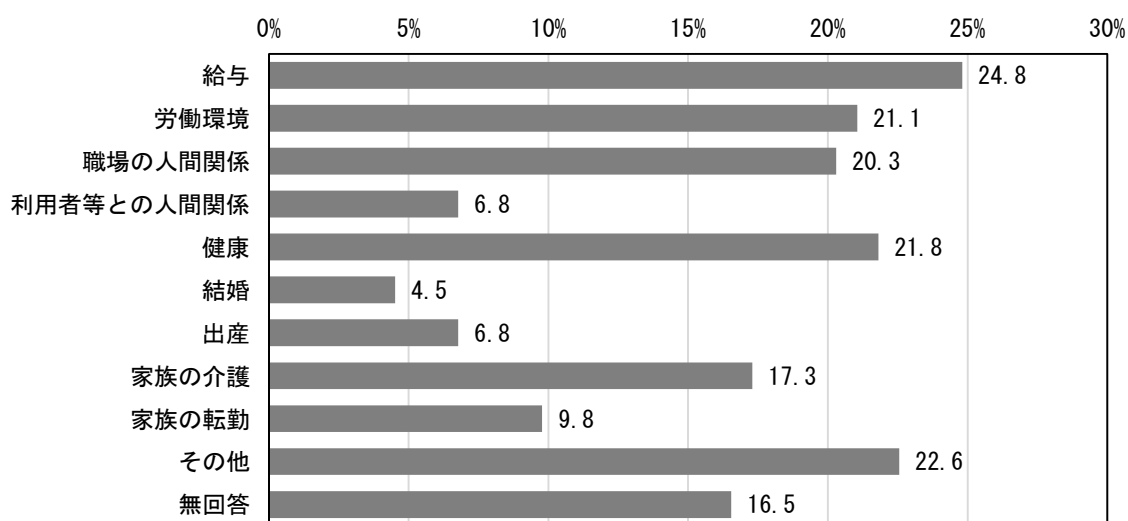
問4（2） 主な離職理由

【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、「給与」が24.8%と最も高く、次いで、「その他」が22.6%、「健康」が21.8%、「労働環境」が21.1%となっている。

図表2-4-8 主な離職理由 (N=133)



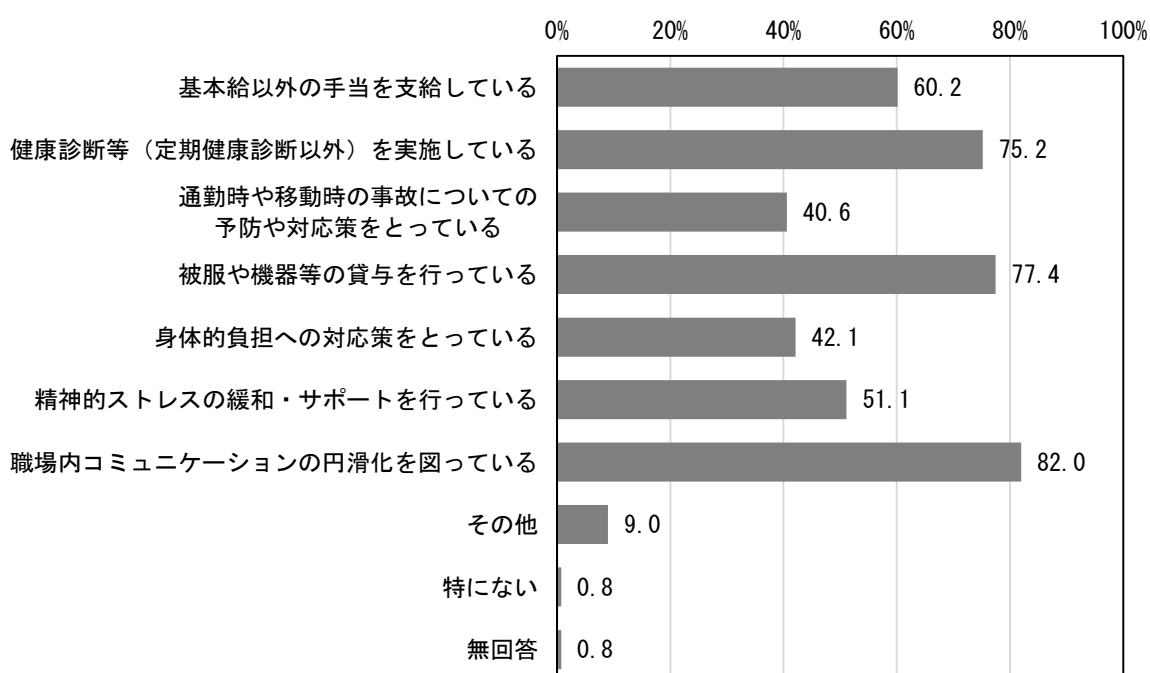
問4（3） 職員に対する配慮

【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、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が82.0%と最も高く、次いで、「被服や機器等の貸与を行っている」が77.4%、「健康診断等（定期健康診断以外）を実施している」が75.2%となっている。

図表2-4-9 職員に対する配慮 (N=133)

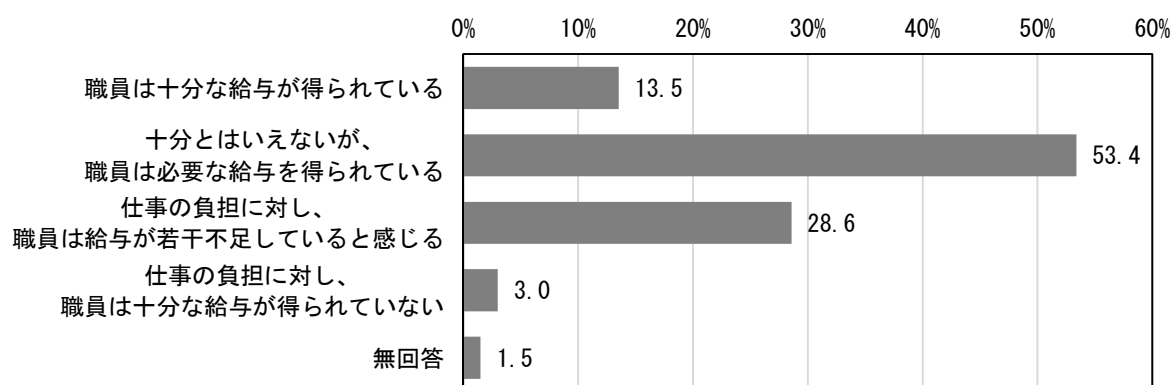


問4（4） 職員の給与

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53.4%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28.6%となっている。

図表2-4-10 職員の給与 (N=133)



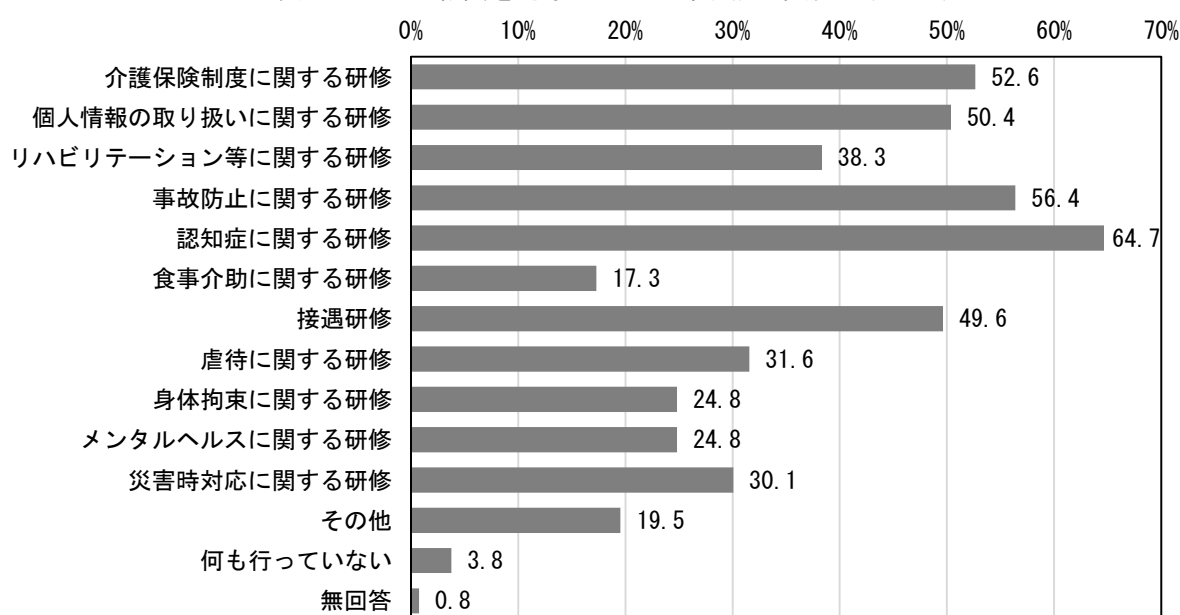
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【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64.7%と最も高く、次いで、「事故防止に関する研修」が56.4%、「介護保険制度に関する研修」が52.6%、「個人情報の取り扱いに関する研修」が50.4%となっている。

図表2-4-11 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=133)

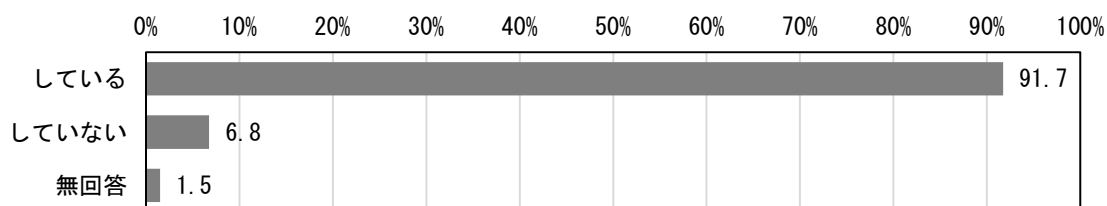


問4（6） 外部研修会等への職員の参加

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91.7%、「していない」が6.8%となっている。

図表2-4-12 外部研修会等への職員の参加 (N=133)



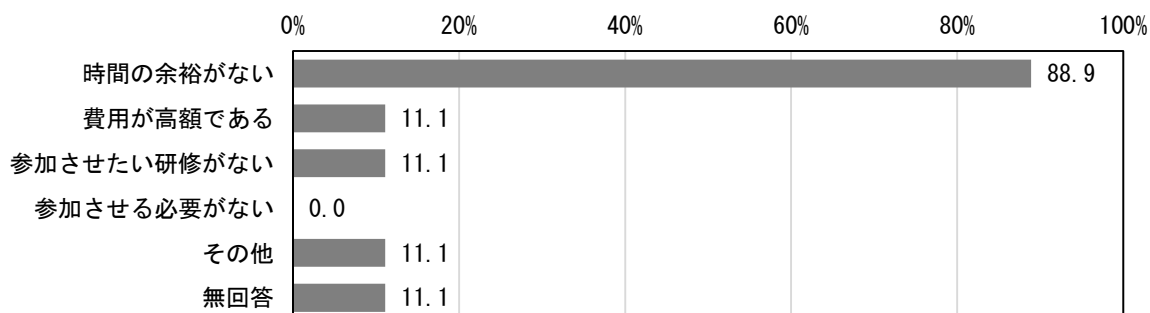
問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[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88.9%と最も高くなっている。

図表2-4-13 外部研修会等への参加をしていない理由 (N=9)



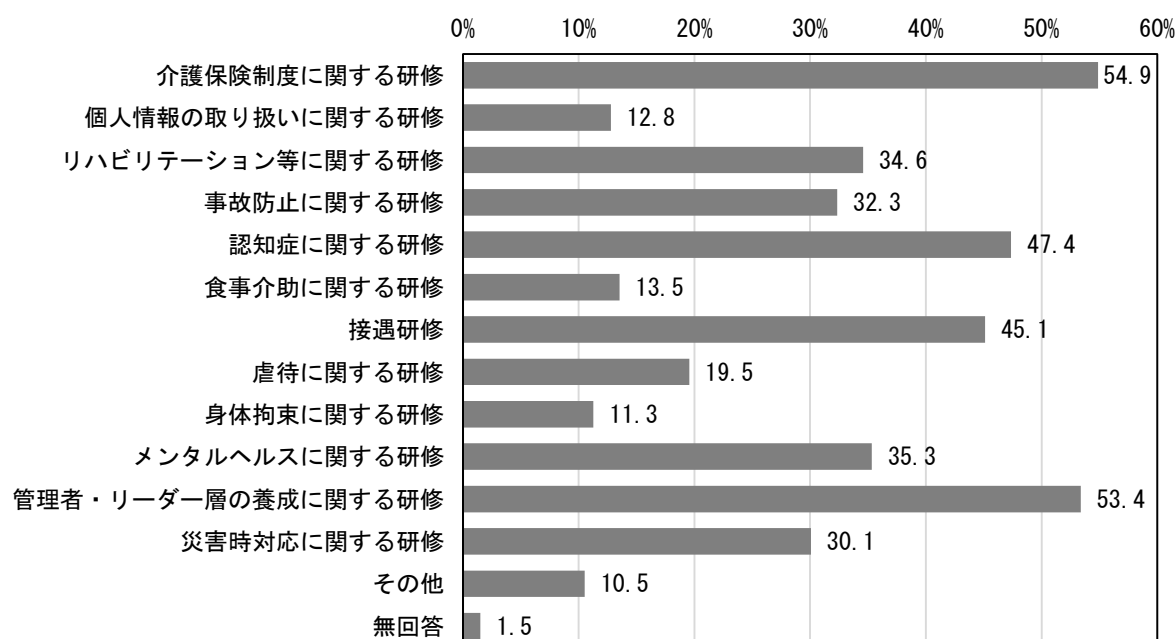
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

[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、「介護保険制度に関する研修」が54.9%と最も高く、次いで、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が53.4%、「認知症に関する研修」が47.4%、「接遇研修」が45.1%となっている。

図表2-4-14 職員に受けさせたい外部研修 (N=133)



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。

20件（15.0%）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 9 / 回収数 6 / 回収率 66.7%

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。

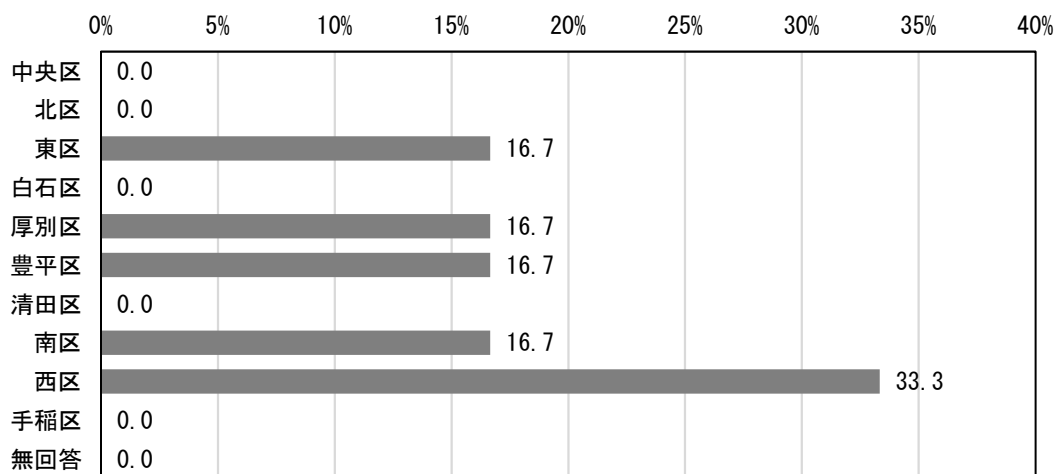
事業所の経営形態については、全事業所が「株式会社」となっている。

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33.3%と最も高くなっている。

図表3-1-1 事業所の所在地 (N=6)



【③訪問入浴介護事業者】

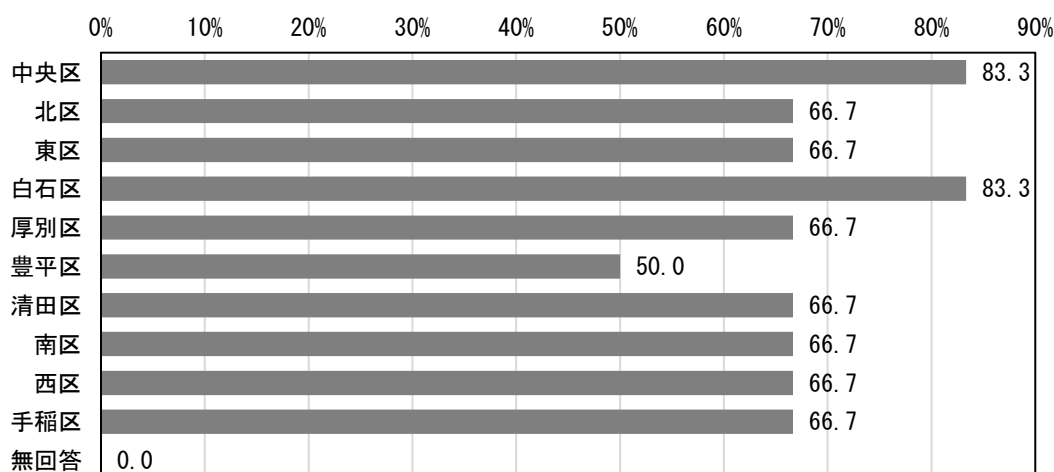
問 1 (3) サービスの提供区

[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」、「白石区」が 83.3%と最も高くなっている。

図表3-1-2 サービスの提供区 (N=6)

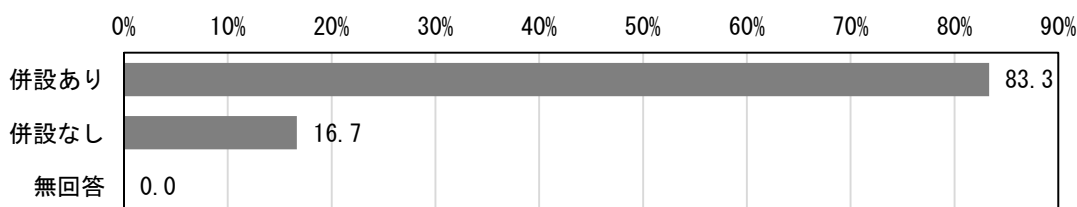


問 1 (4) 併設する介護保険サービス事業所の有無

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 83.3%、「併設なし」が 16.7%となっている。

図表3-1-3 併設する介護保険サービス事業所の有無 (N=6)



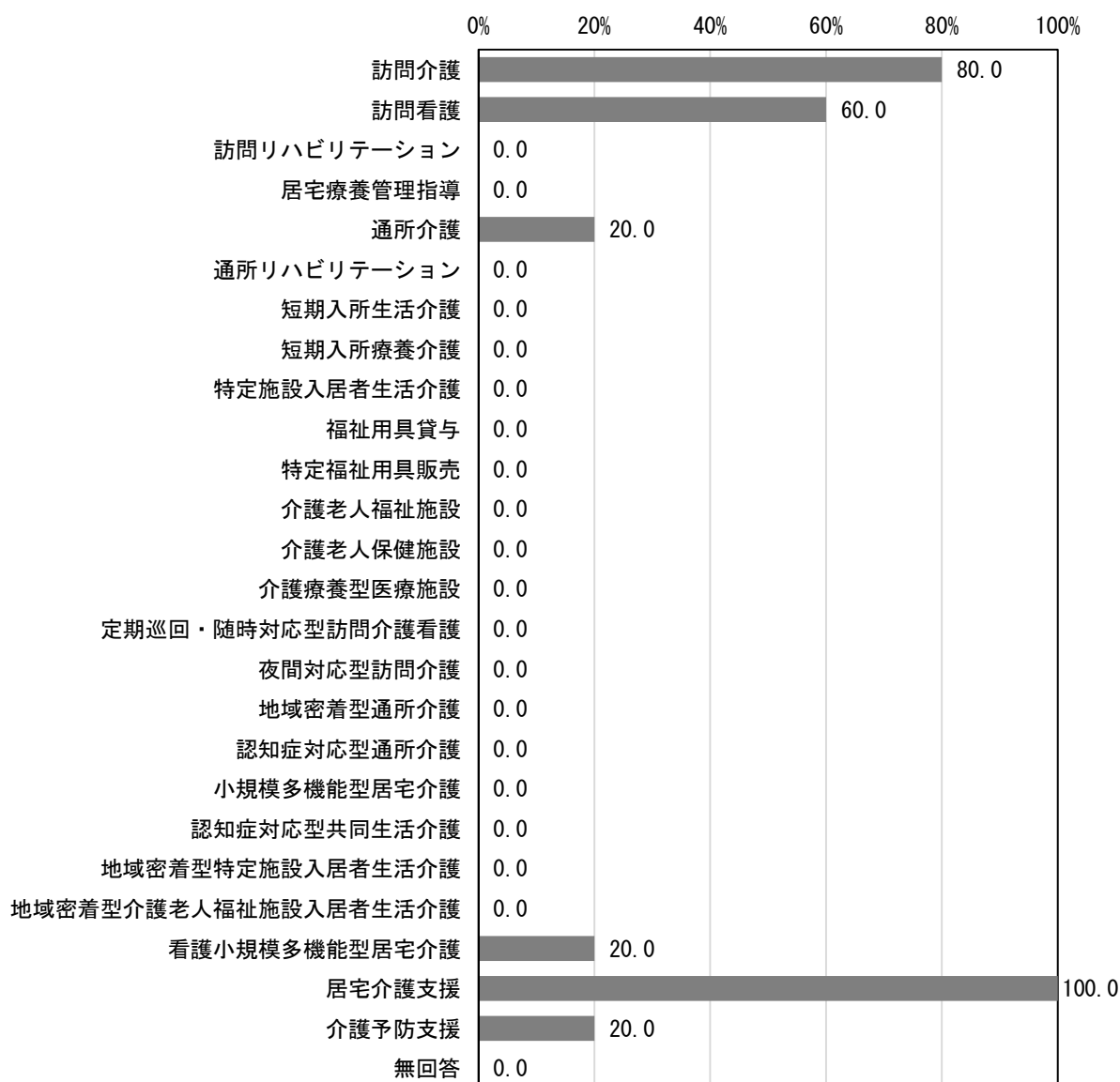
問1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[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100.0%と最も高く、次いで、「訪問介護」が80.0%、「訪問看護」が60.0%となっている。

図表3-1-4 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=5)

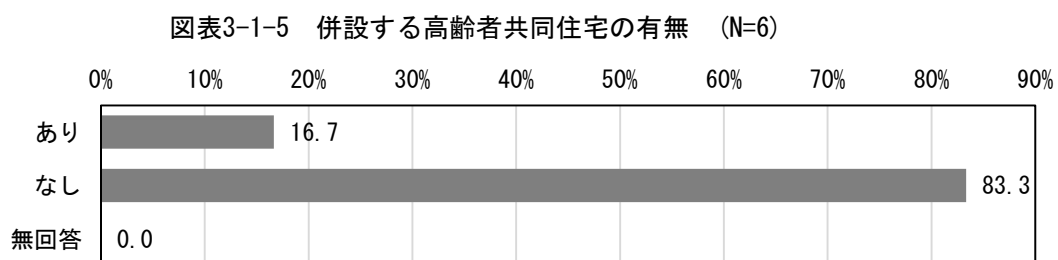


【③訪問入浴介護事業者】

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16.7%、「なし」が83.3%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

平成 28 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。)

平成 28 年 10 月 1 か月あたりのサービス総提供回数については、平均が 415.5 回、合計が 2,493 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)	415.5	2,493

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 367.2 回、合計が 2,203 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)	367.2	2,203

問3 事業所の運営について

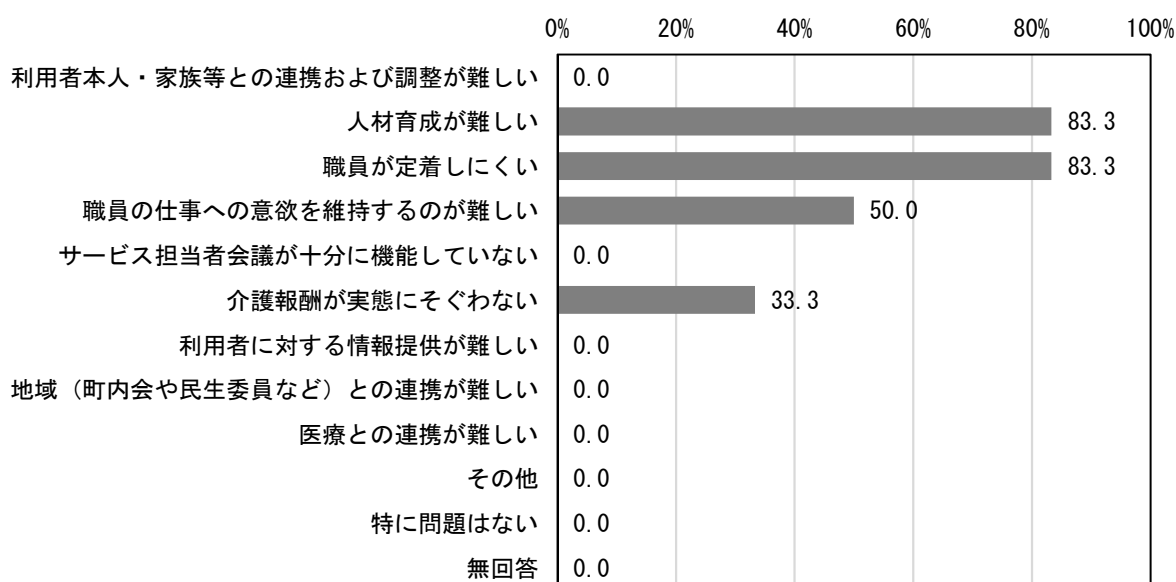
問3（1） 事業所運営に関する問題点

[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」、「職員が定着しにくい」が83.3%と最も高く、次いで、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が50.0%、「介護報酬が実態にそぐわない」が33.3%となっている。

図表3-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=6)



「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
ご希望、ご要望の多い方もおり、1件の提供時間がながくなる場合がある。
サービス提供範囲が広範囲。利用問い合わせがあれば、日程調整、サービス実施を行うが、1日の半分が移動時間となってしまう。人件費、車両全般費が増えている状況。事業所数が少ないので、仕方がないのか…。

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

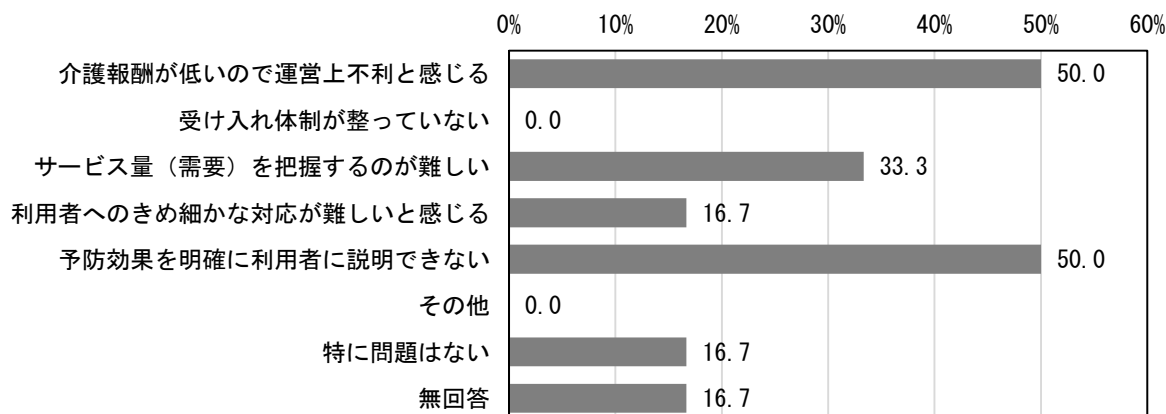
問3（2） 介護予防サービスの問題点

[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」、「予防効果を明確に利用者に説明できない」が50.0%と最も高く次いで、「サービス量（需要）を把握するのが難しい」が33.3%となっている。

図表3-3-3 介護予防サービスの問題点（N=6）



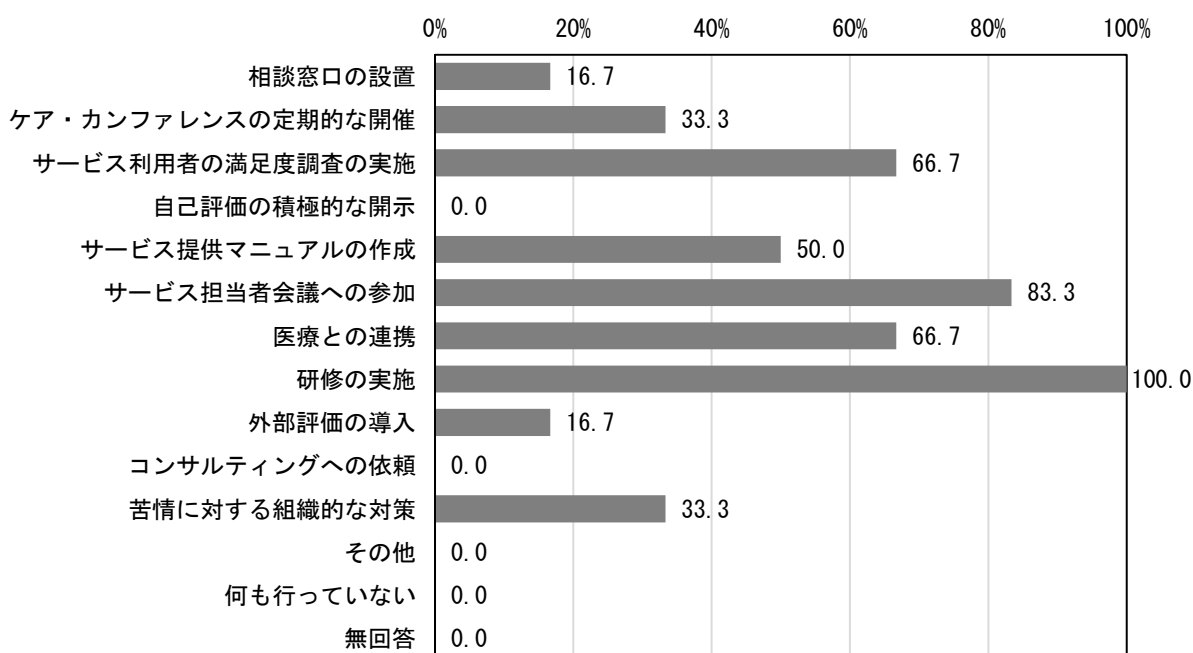
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

【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 100.0%と最も高く、次いで、「サービス担当者会議への参加」が 83.3%、「サービス利用者の満足度調査の実施」、「医療との連携」が 66.7%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=6)



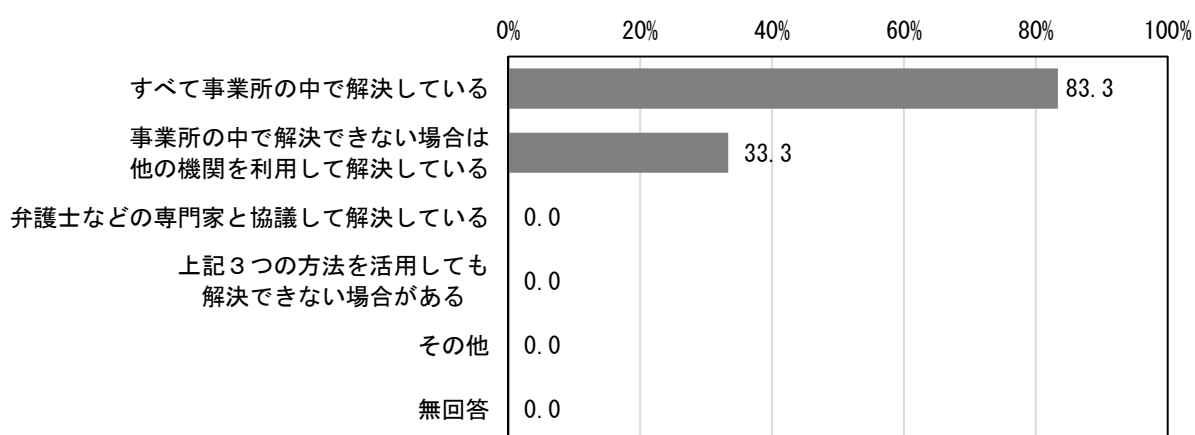
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

[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83.3%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33.3%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=6)



「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。

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。

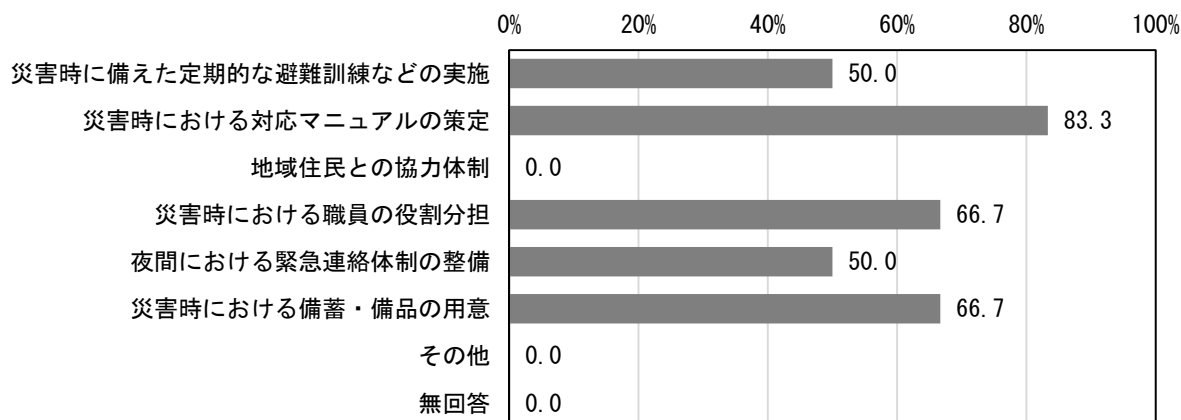
【③訪問入浴介護事業者】

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83.3%と最も高く、次いで、「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66.7%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=6)

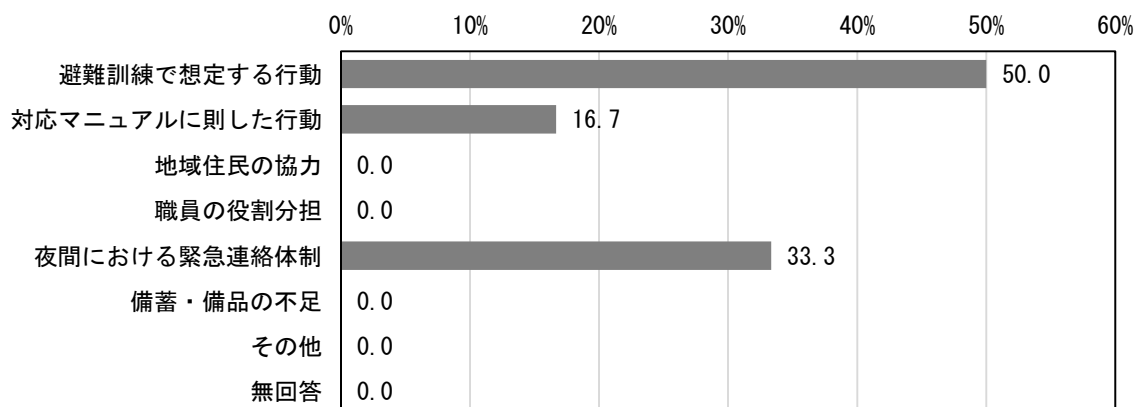


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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、「避難訓練で想定する行動」が50.0%と最も高く、次いで、「夜間における緊急連絡体制」が33.3%、「対応マニュアルに則した行動」が16.7%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=6)



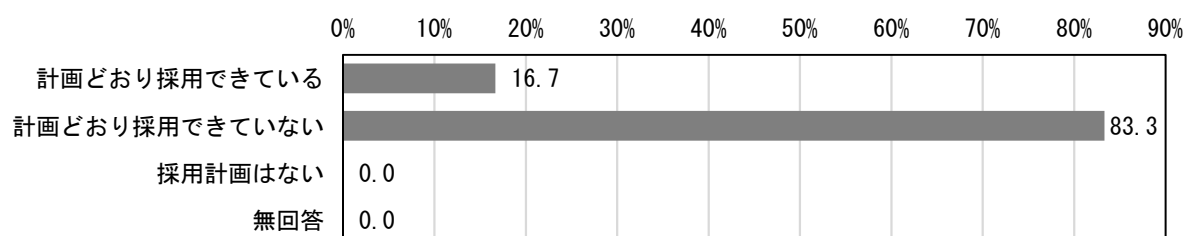
問4 職員への対応について

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。

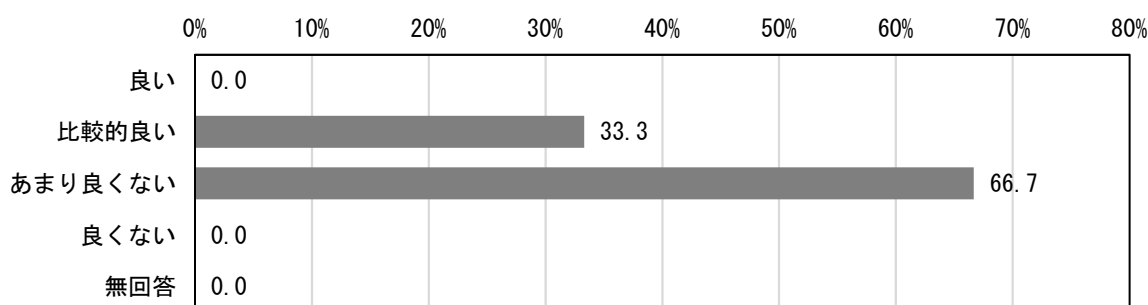
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が83.3%と最も高くなっている。

図表3-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=6)



A. 常勤職員の定着状況については、「比較的良い」が33.3%、「あまり良くない」が66.7%となっている。

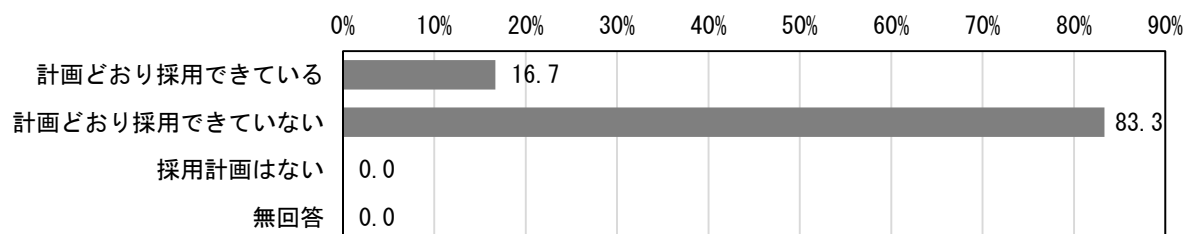
図表3-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=6)



【③訪問入浴介護事業者】

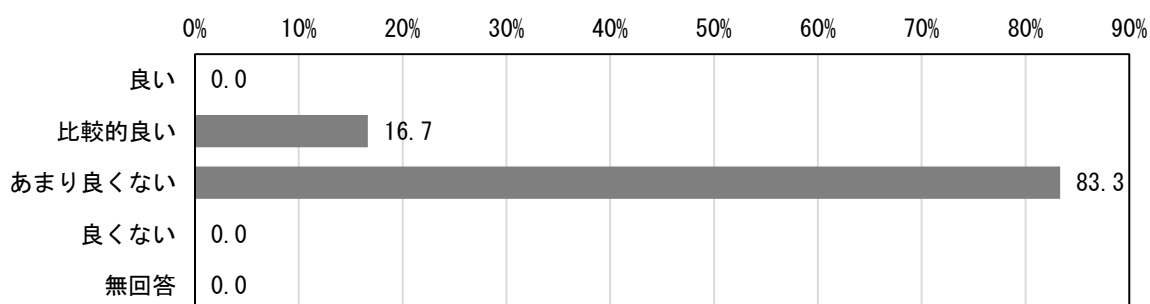
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が83.3%と最も高くなっている。

図表3-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=6)



B. 非常勤職員の定着状況については、「比較的良い」が16.7%、「あまり良くない」が83.3%となっている。

図表3-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=6)



問4 (1) -② 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10.3人となっている。

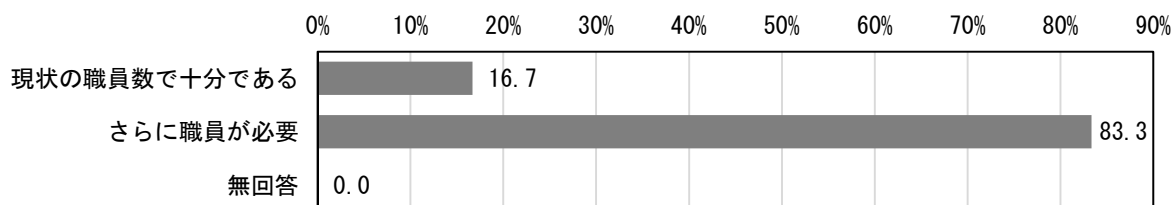
図表3-4-5 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数 (人)	10.3

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16.7%、「さらに職員が必要」が83.3%となっている。

図表3-4-6 職員数に対する考え方 (N=6)



「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8.9人となっている。

図表3-4-7 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数 (人)	8.9

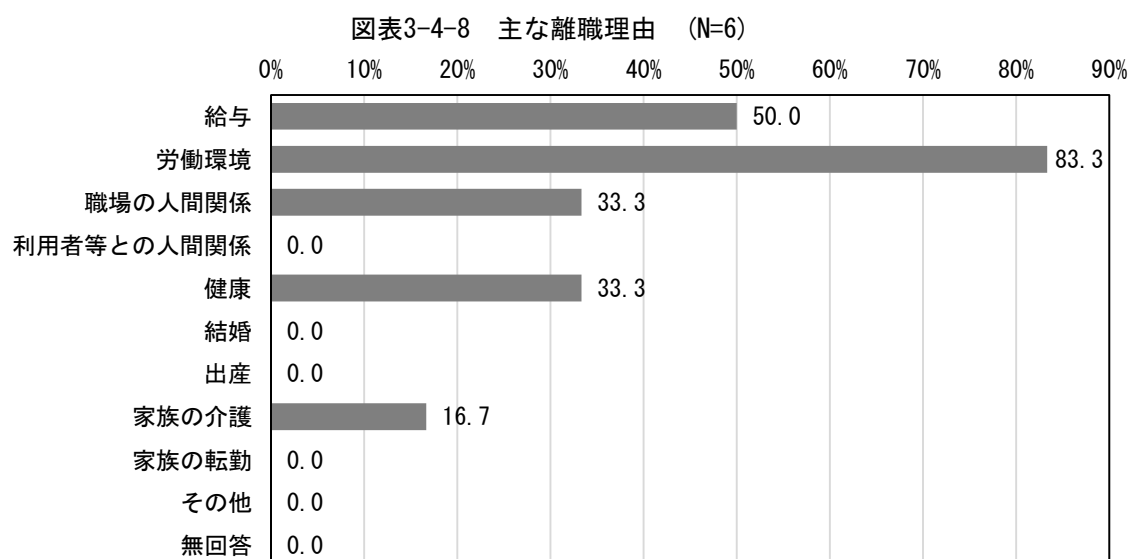
【③訪問入浴介護事業者】

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、「労働環境」が83.3%と最も高く、次いで、「給与」が50.0%、「職場の人間関係」、「健康」が33.3%となっている。



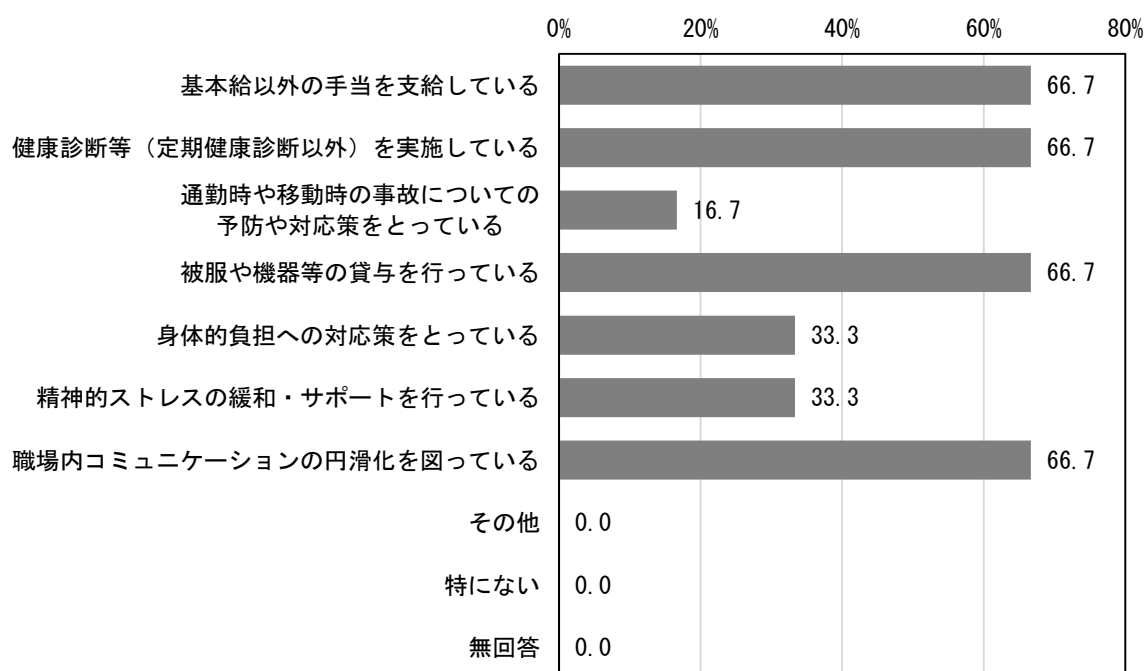
問4（3） 職員に対する配慮

【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」、「被服や器機等の貸与を行っている」、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が66.7%と最も高くなっている。

図表3-4-9 職員に対する配慮（N=6）



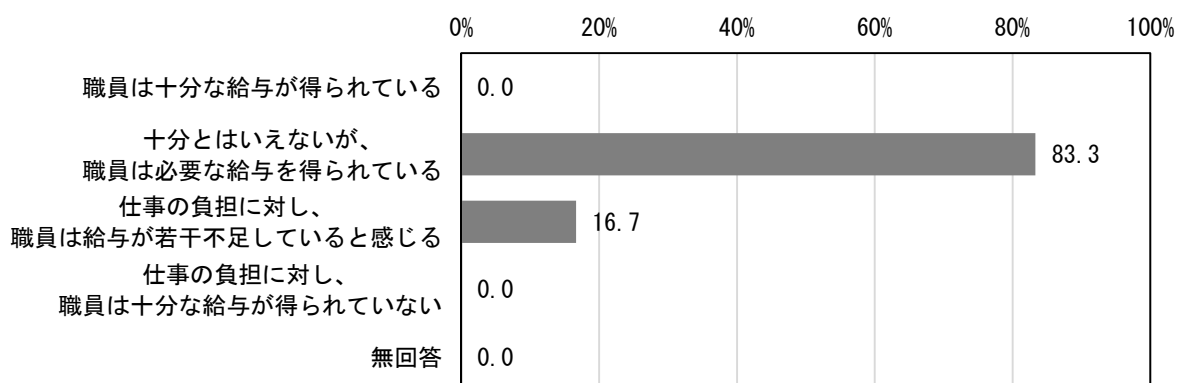
【③訪問入浴介護事業者】

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83.3%と最も高くなっている。

図表3-4-10 職員の給与 (N=6)



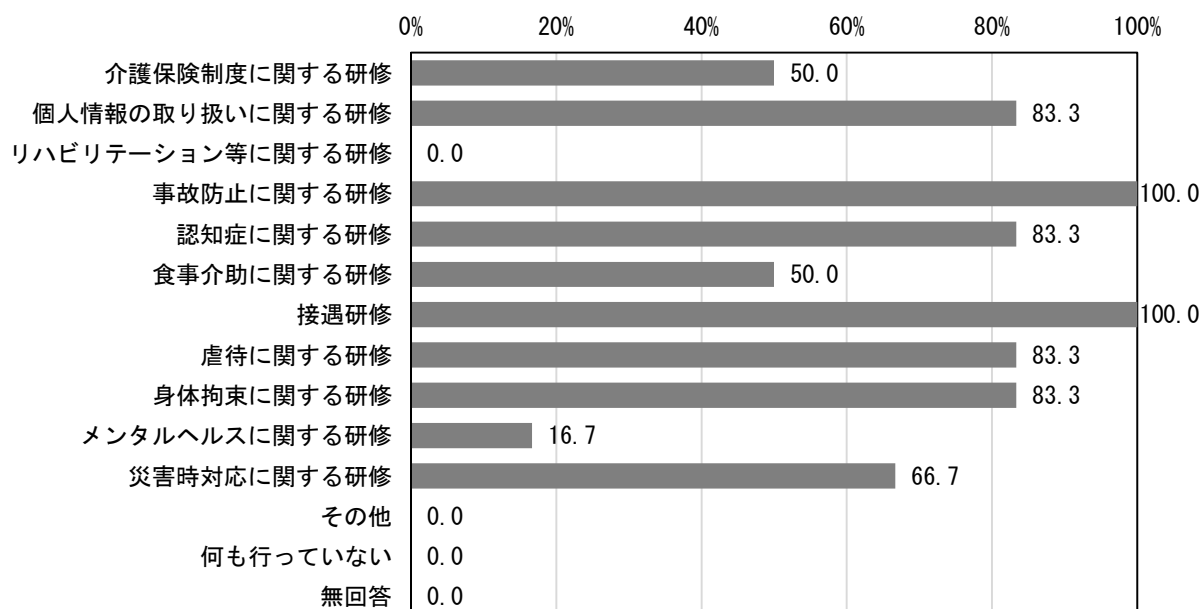
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

[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」、「接遇研修」が100.0%と最も高くなっている。次いで、「個人情報の取り扱いに関する研修」、「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83.3%となっている。

図表3-4-11 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=6)



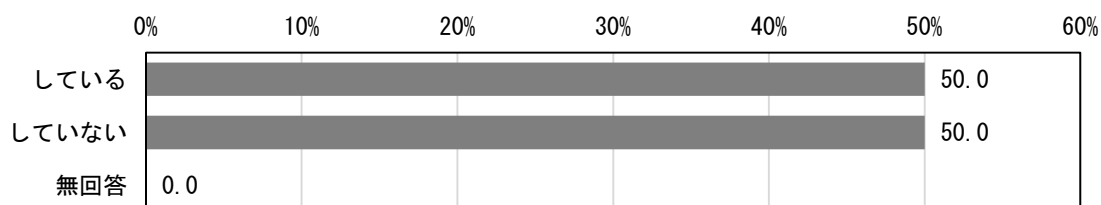
【③訪問入浴介護事業者】

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」、「していない」とともに50.0%となっている。

図表3-4-12 外部研修会等への職員の参加 (N=6)



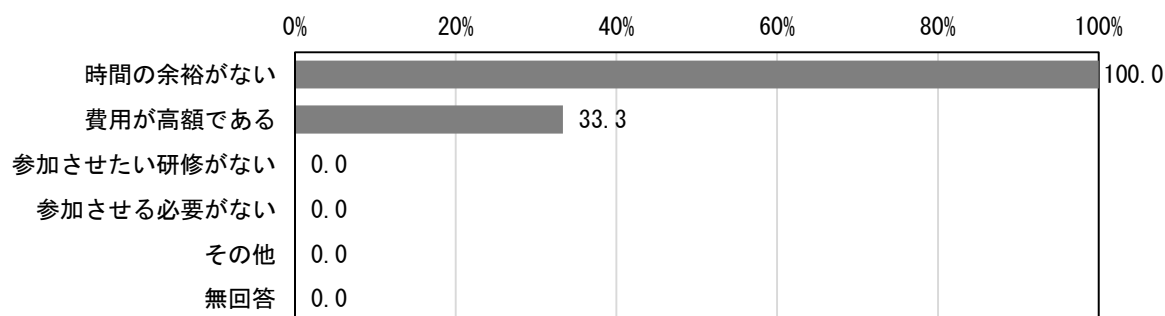
問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[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100.0%と最も高くなっている。

図表3-4-13 外部研修会等への参加をしていない理由 (N=3)



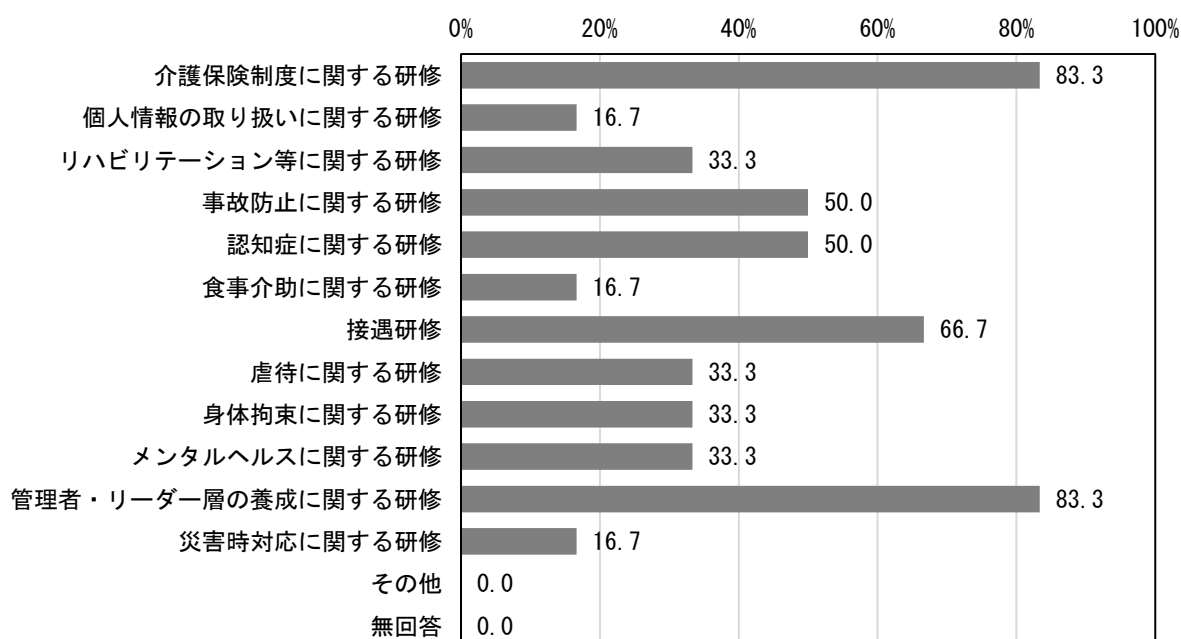
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

[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、「介護保険制度に関する研修」、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が83.3%と最も高く、次いで、「接遇研修」が66.7%となっている。

図表3-4-14 職員に受けさせたい外部研修 (N=6)



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。

1件（16.7%）のご意見があった。（巻末資料参照）

④ 訪問リハビリテーション事業者

配布数 21/回収数 16/回収率 76.2%

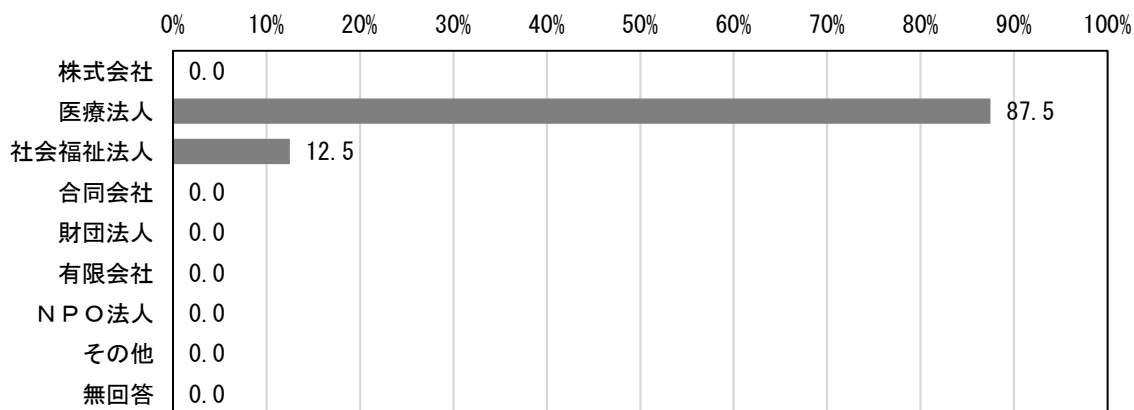
問 1 事業所について

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、「医療法人」が87.5%と最も高くなっている。

図表4-1-1 事業所の経営形態 (N=16)

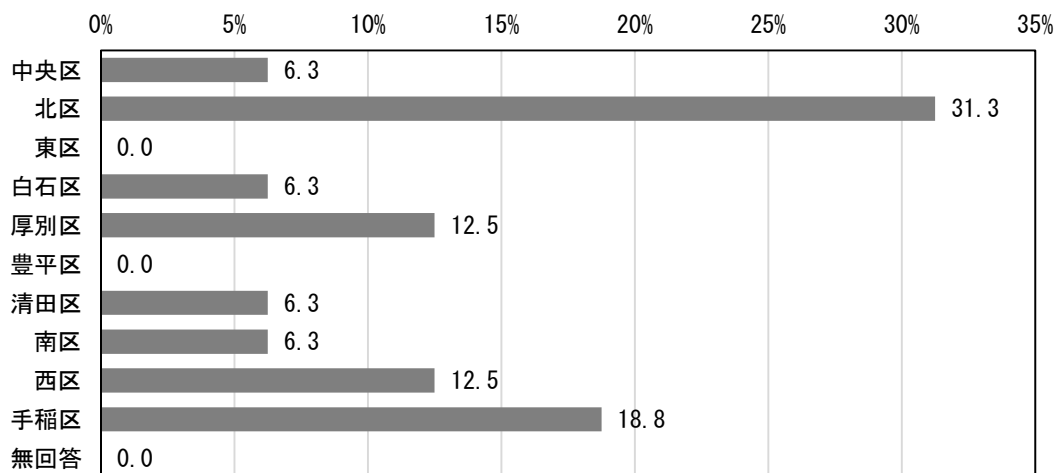


問 1 (2) 事業所の所在地

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、「北区」が31.3%と最も高く、次いで、「手稲区」が18.8%、「厚別区」、「西区」が12.5%となっている。

図表4-1-2 事業所の所在地 (N=16)



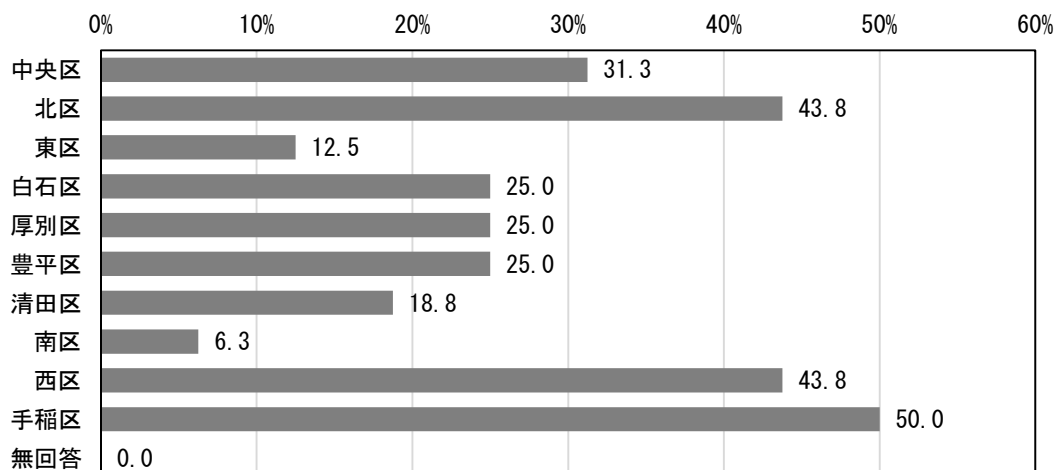
問 1 (3) サービスの提供区

[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、「手稲区」が50.0%と最も高く、次いで、「北区」、「西区」が43.8%となっている。

図表4-1-3 サービスの提供区 (N=16)



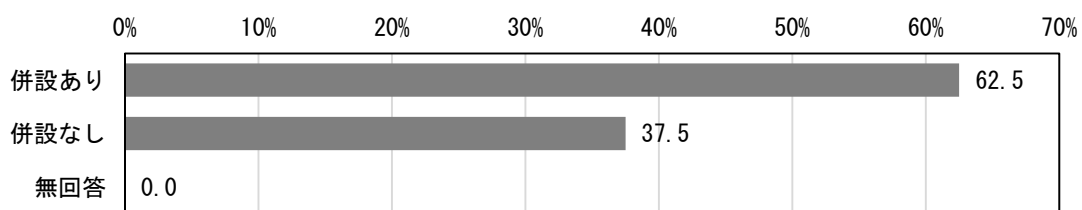
【④訪問リハビリテーション事業者】

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 62.5%、「併設なし」が 37.5%となっている。

図表4-1-4 併設する介護保険サービス事業所の有無 (N=16)



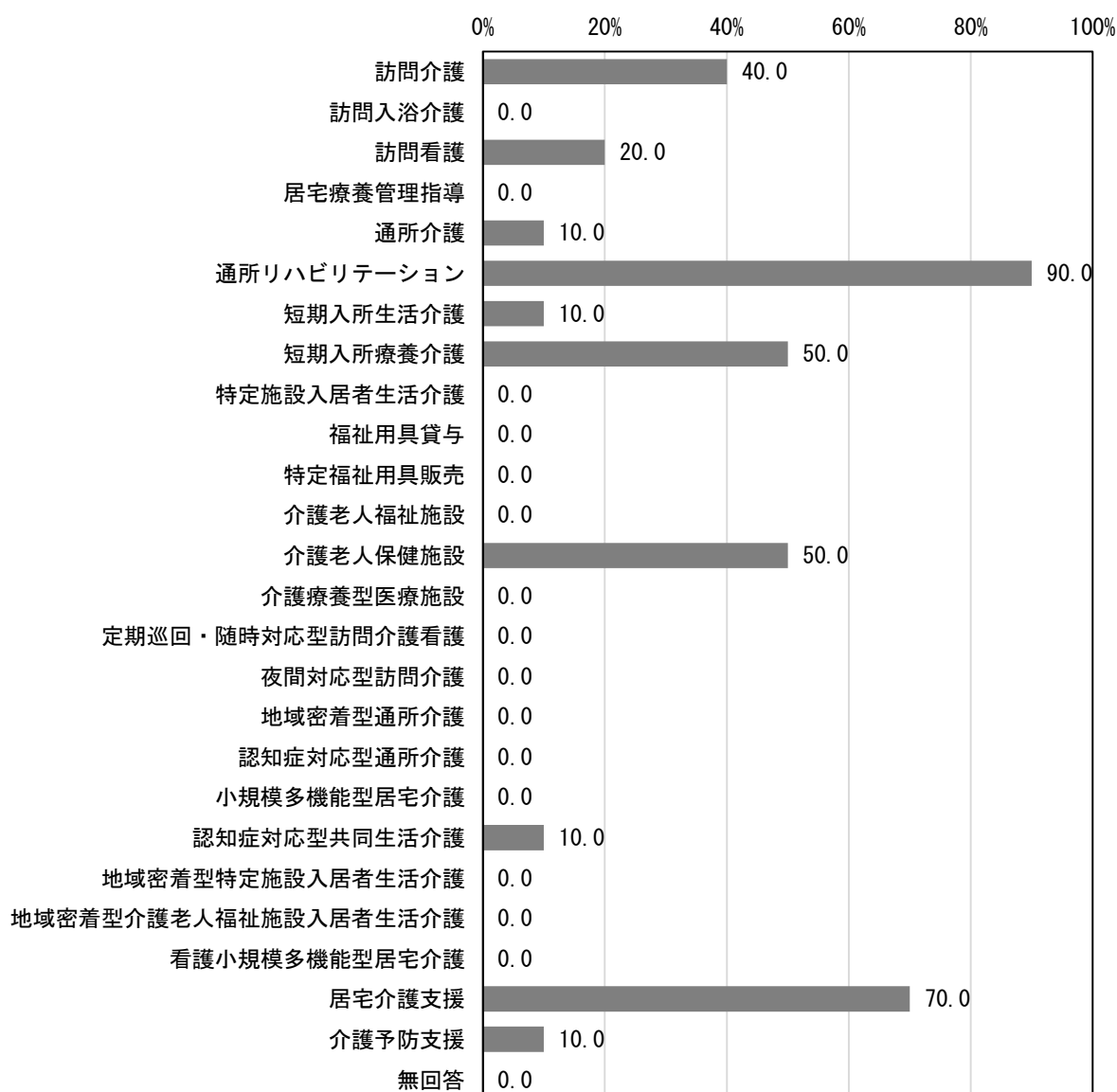
問1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[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、「通所リハビリテーション」が90.0%と最も高く、次いで、「居宅介護支援」が70.0%、「短期入所療養介護」、「介護老人保健施設」が50.0%となっている。

図表4-1-5 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=10)

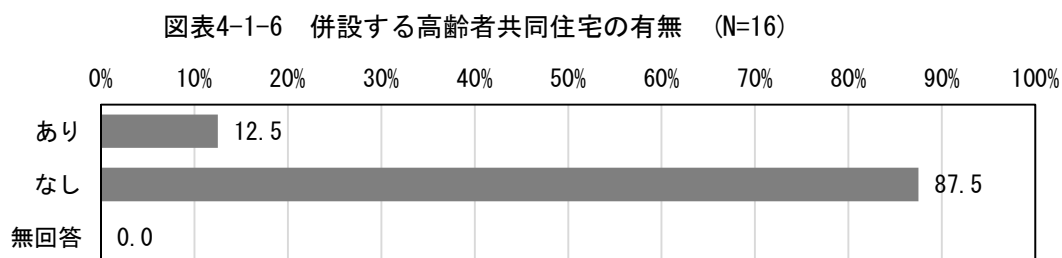


【④訪問リハビリテーション事業者】

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12.5%、「なし」が87.5%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

平成 28 年 10 月の 1 か月あたりの訪問リハビリテーションサービスの総提供回数はそれぞれのくらいですか。(介護予防サービスを含む。)

平成 28 年 10 月 1 か月あたりのサービス総提供回数については、2,331 回で、そのうち医療保険適用が 25 回 (1.1%)、介護保険適用が 2,306 回 (98.9%) となっている。

図表 4-2-1 総提供回数 (N=16)

		医療保険適用	介護保険適用	合計
総提供回数	(回)	25	2,306	2,331
	(%)	1.1%	98.9%	100.0%

問 2 (2) 最大提供可能回数

1 か月あたりに訪問リハビリテーションサービスを提供可能な回数は最大どのくらいですか。(介護予防サービスを含む。)

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 219.4 回、合計が 3,072 回となっている。

図表 4-2-2 最大提供可能回数

		平均値	合計
最大提供可能回数	(回)	219.4	3,072

問3 事業所の運営について

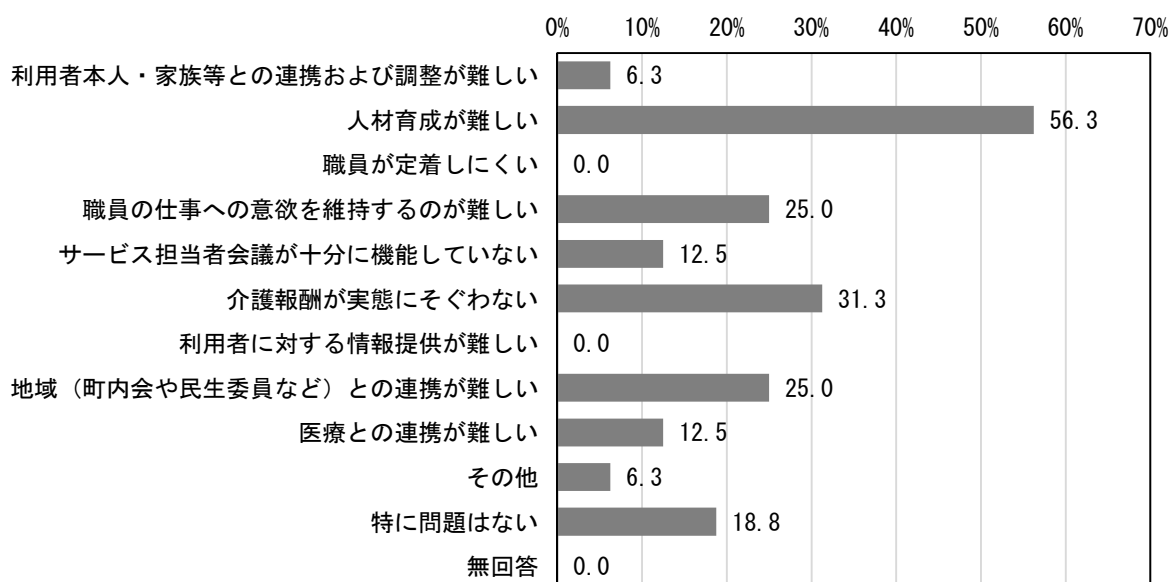
問3（1） 事業所運営に関する問題点

[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56.3%と最も高く、次いで、「介護報酬が実態にそぐわない」が31.3%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」、「地域（町内会や民生委員など）との連携が難しい」が25.0%となっている。

図表4-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=16)



「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 4-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
リハビリスタッフの給与やその他経費、運営関係費等と介護報酬が見合わない
事業所から遠い利用者も報酬が同じのため、そのような利用者を多く受けると、スタッフの給与と介護報酬が見合わない。特に雪道になると。
OT、PTの確保が、きびしくなっている
移動のガソリン代、人件費などと介護報酬が合わない。

「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。

図表 4-3-3 地域・医療との連携が難しい理由

記述内容
関わりが無い
勤務時間内に連携することが難しい。連携すると介護報酬が加算されるなど工夫がないと。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 書面のみ発行、報告書等で報告問い合わせするも返答を頂けない場合あり ・ 担会にも出席がないので、連携は取りづらい
地域での訪問リハビリを必要としている方がどの位いるのか把握しにくい
施設近隣に一般住宅がない為、町内会との連携が図りづらい。
医師による診察が必要なこと

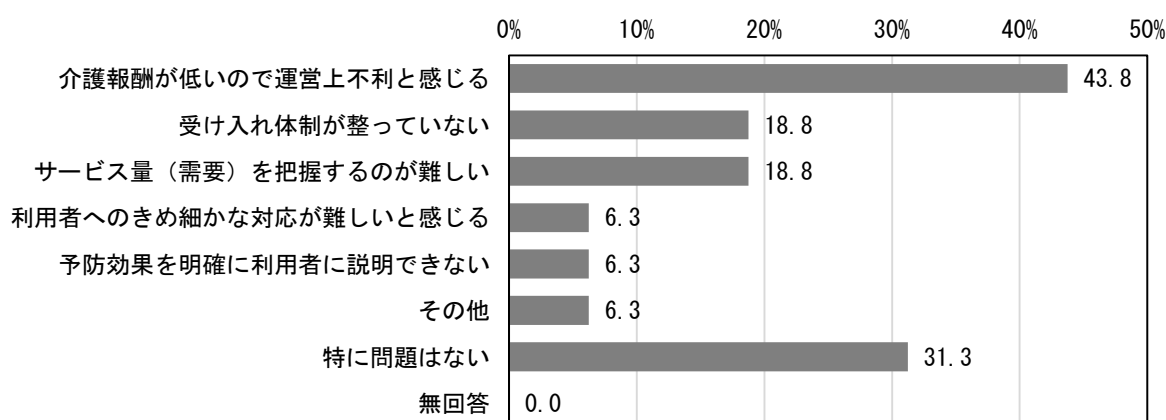
問3（2） 介護予防サービスの問題点

【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43.8%と最も高く、次いで、「特に問題はない」が31.3%、「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」が18.8%となっている。

図表4-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=16)



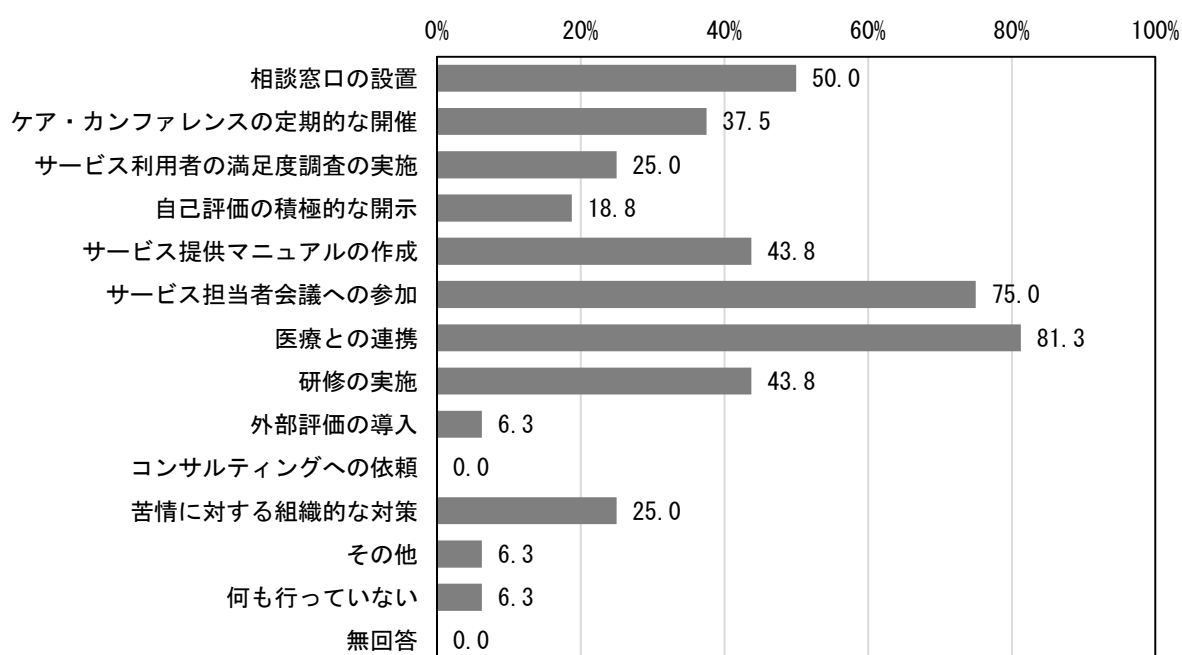
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

[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、「医療との連携」が81.3%と最も高く、次いで、「サービス担当者会議への参加」が75.0%、「相談窓口の設置」が50.0%となっている。

図表4-3-5 サービスの質の向上のための取り組み（N=16）



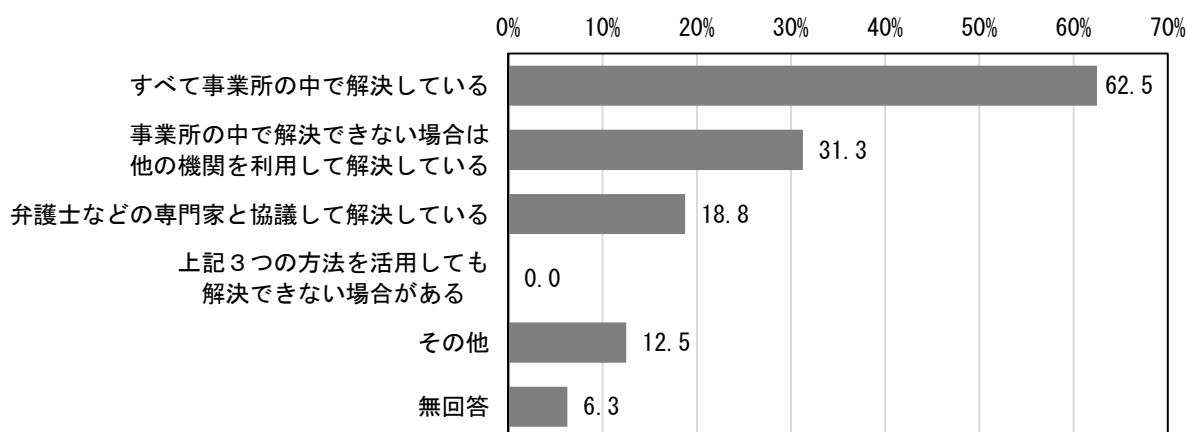
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

【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62.5%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31.3%、「弁護士などの専門家と協議して解決している」が18.8%となっている。

図表4-3-6 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=16)



「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。

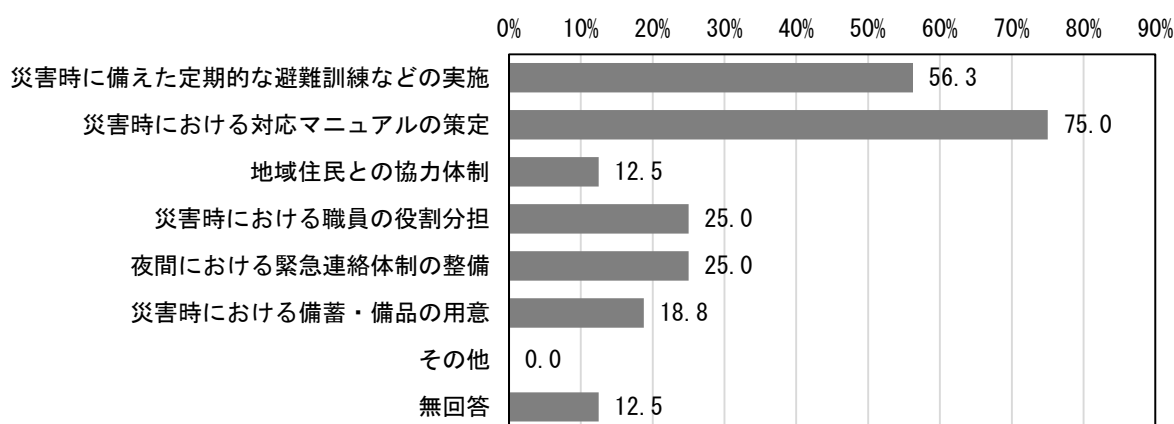
問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの

[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75.0%と最も高く、次いで、「災害時に備えた定期的な避難訓練などの実施」が56.3%、「災害時における職員の役割分担」、「夜間における緊急連絡体制の整備」が25.0%となっている。

図表4-3-7 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=16)

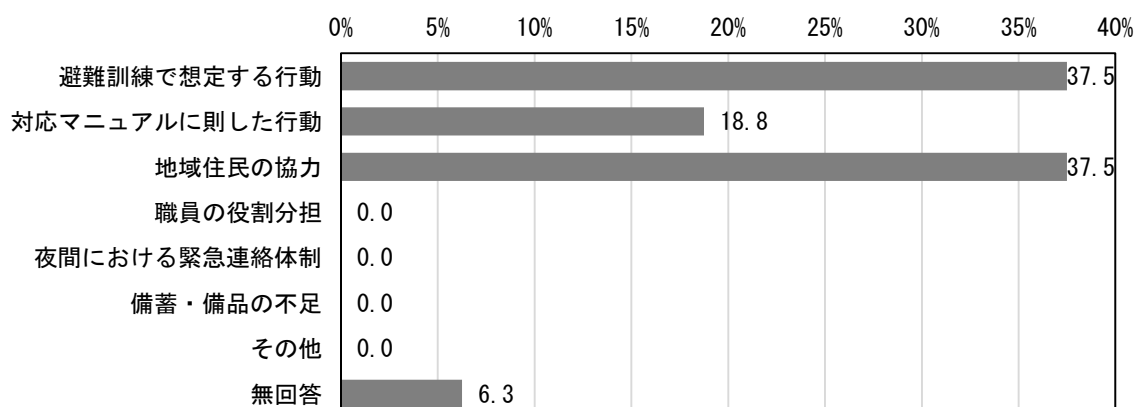


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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、「避難訓練で想定する行動」、「地域住民の協力」が37.5%と最も高くなっている。次いで、「対応マニュアルに則した行動」が18.8%となっている。

図表4-3-8 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=16)



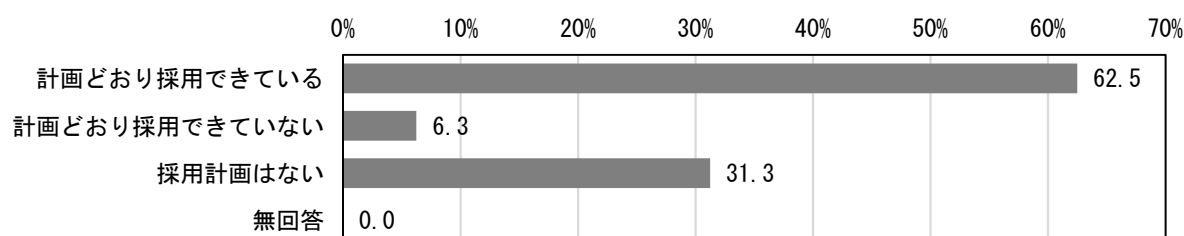
問4 職員への対応について

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。

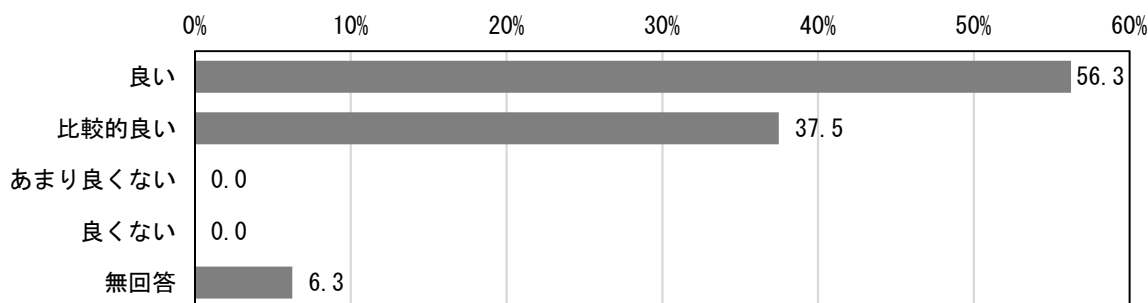
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が62.5%と最も高く、次いで、「採用計画はない」が31.3%となっている。

図表4-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=16)



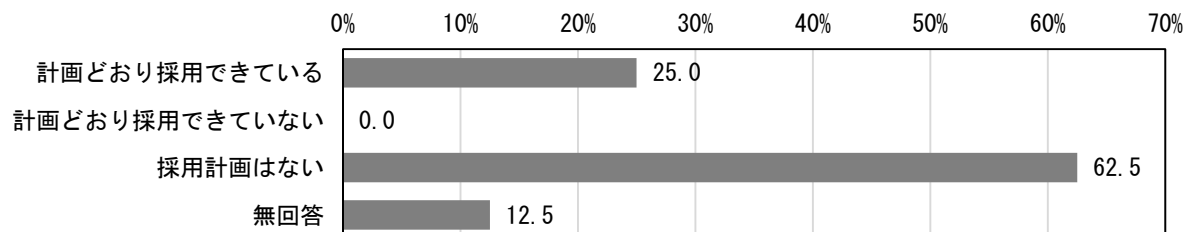
A. 常勤職員の定着状況については、「良い」と「比較的良い」を合わせた割合が93.8%となっており、「あまり良くない」と「良くない」を合わせた割合が0.0%となっている。

図表4-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=16)



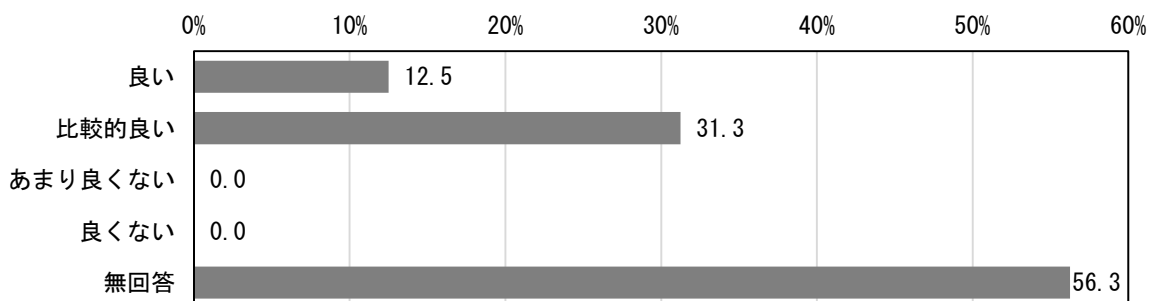
B. 非常勤職員の採用状況については、「採用計画はない」が62.5%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できている」が25.0%となっている。

図表4-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=16)



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43.8%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0.0%となっている。

図表4-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=16)



【④訪問リハビリテーション事業者】

問4（1）－② 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6.9人となっている。

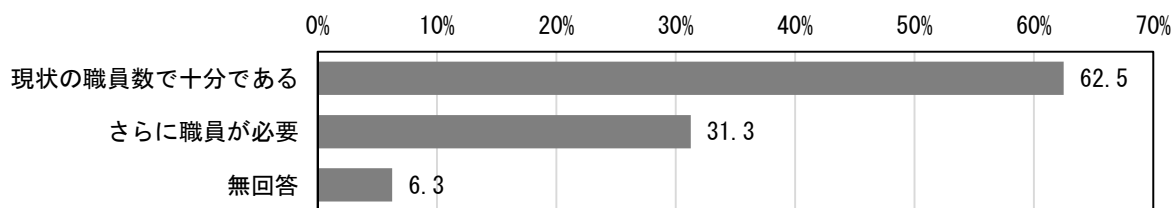
図表 4-4-5 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数（人）	6.9

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62.5%、「さらに職員が必要」が31.3%となっている。

図表4-4-6 職員数に対する考え方（N=16）



「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1.9人となっている。

図表 4-4-7 さらに必要な職員数（常勤換算）

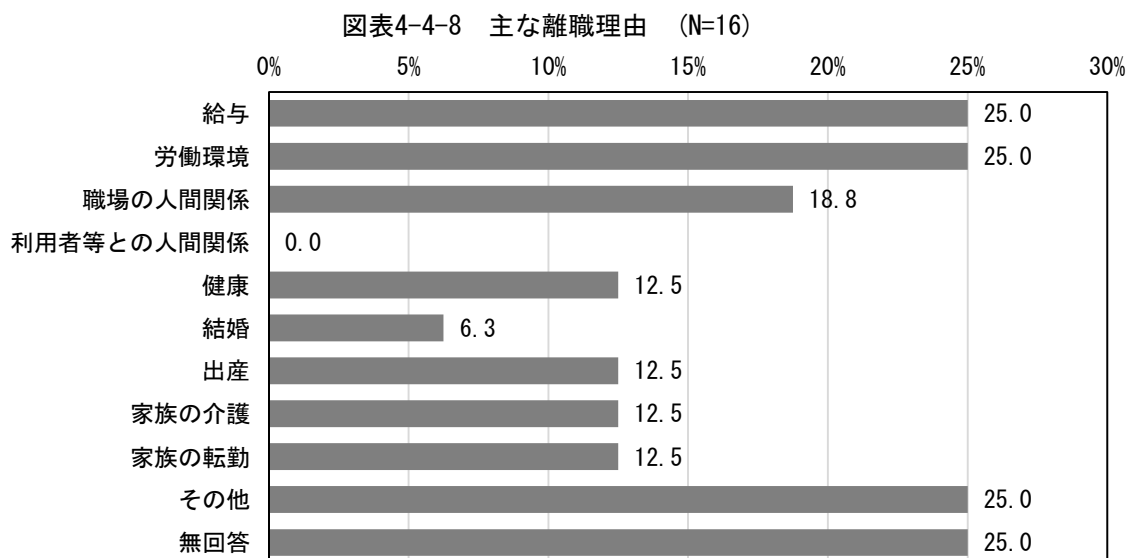
	平均値
必要な人数（人）	1.9

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、「給与」、「労働環境」、「その他」が25.0%と最も高くなっている。



その他の記述内容は次のとおりとなっている。

図表4-4-9 主な離職理由（その他）

記述内容
離職は無い
他部署ではなく同じ部署にいたかった 仕事をしていなかった
転職
いない

【④ 訪問リハビリテーション事業者】

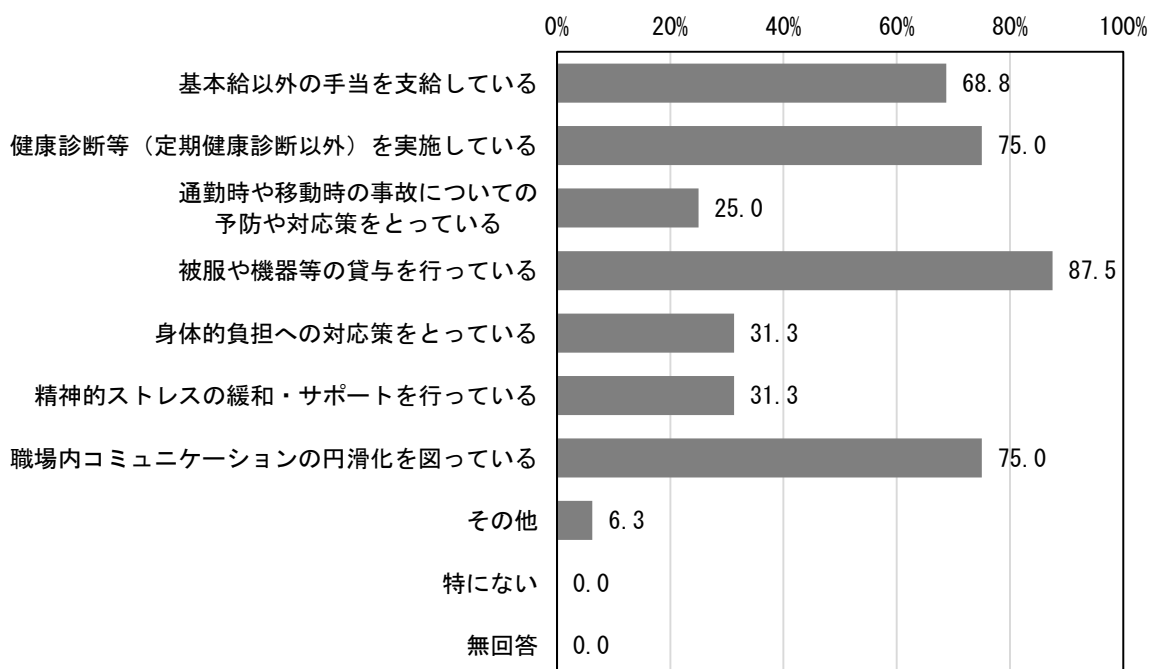
問4（3） 職員に対する配慮

【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、「被服や機器等の貸与を行っている」が87.5%と最も高く、次いで、「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75.0%、「基本給以外の手当を支給している」が68.8%となっている。

図表4-4-10 職員に対する配慮 (N=16)

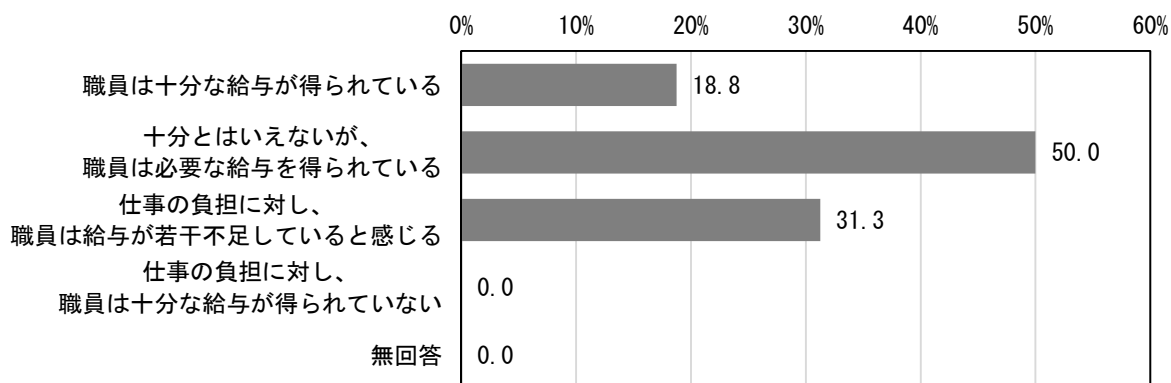


問4（4） 職員の給与

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50.0%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31.3%、「職員は十分な給与が得られている」が18.8%となっている。

図表4-4-11 職員の給与 (N=16)



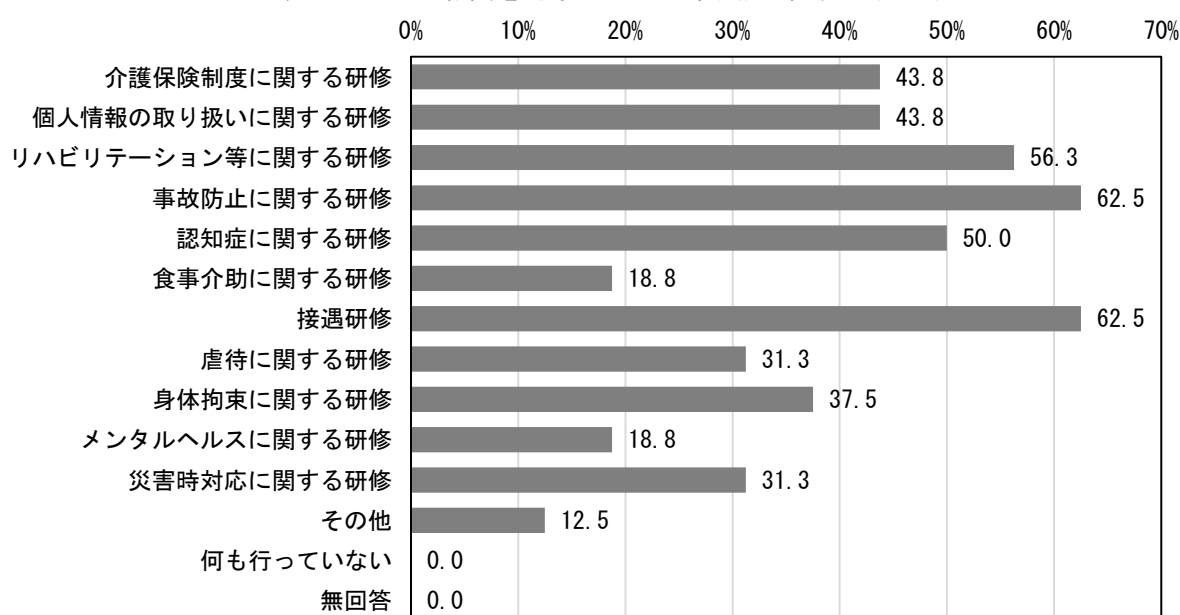
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【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」、「接遇研修」が62.5%と最も高く、次いで、「リハビリテーション等に関する研修」が56.3%、「認知症に関する研修」が50.0%となっている。

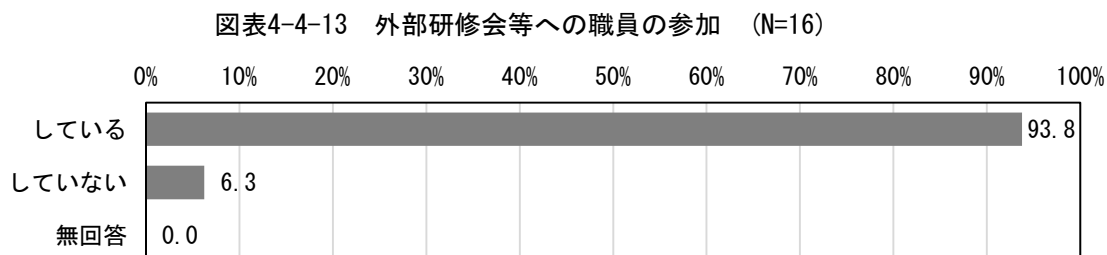
図表4-4-12 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=16)



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 93.8%、「していない」が 6.3%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。

問4（6）で「していない」と答えた1事業所は、「その他」と回答しており、「その他」の記述内容は次のとおりとなっている。

図表 4-4-14 外部研修会等への参加をしていない理由（その他）

記述内容
必要に応じて、個々に参加している

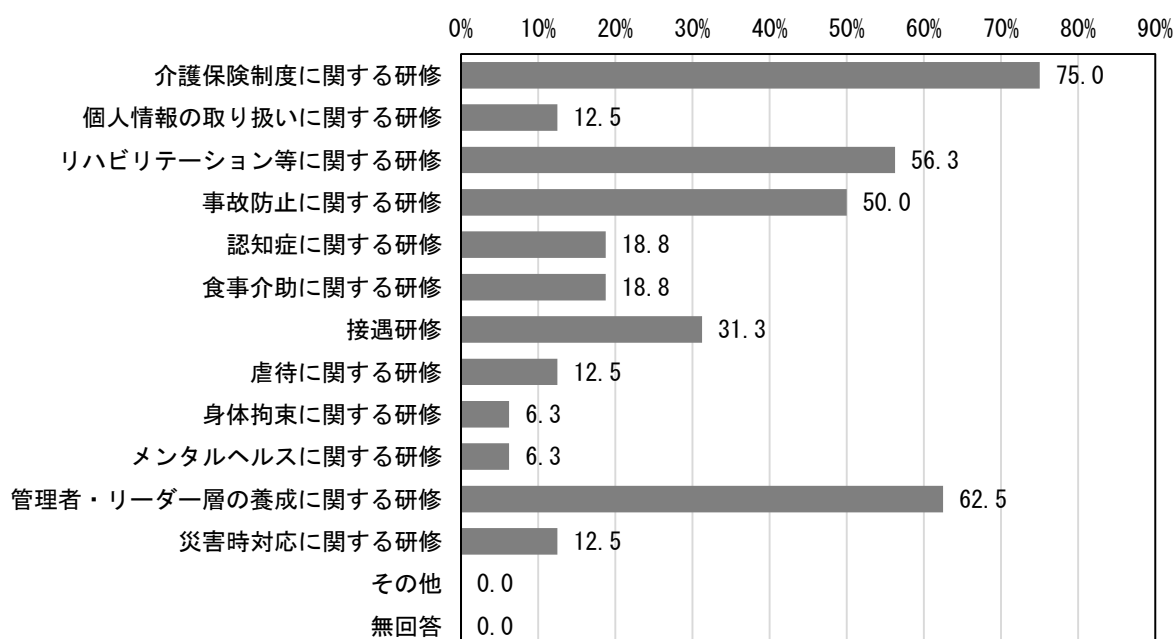
問 4（8） 職員に受けさせたい外部研修

[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、「介護保険制度に関する研修」が75.0%と最も高く、次いで、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が62.5%、「リハビリテーションに関する研修」が56.3%、「事故防止に関する研修」が50.0%となっている。

図表4-4-15 職員に受けさせたい外部研修 (N=16)



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（12.5%）のご意見があった。（巻末資料参照）

⑤ 通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護事業者

配布数 570/回収数 417/回収率 73.2%

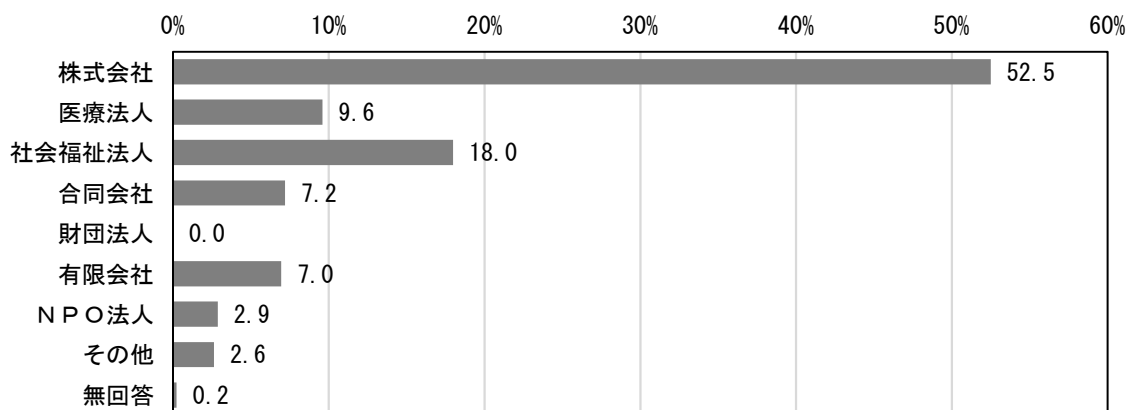
問1 事業所について

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52.5%と最も高く、次いで、「社会福祉法人」が18.0%、「医療法人」が9.6%となっている。

図表5-1-1 事業所の経営形態 (N=417)



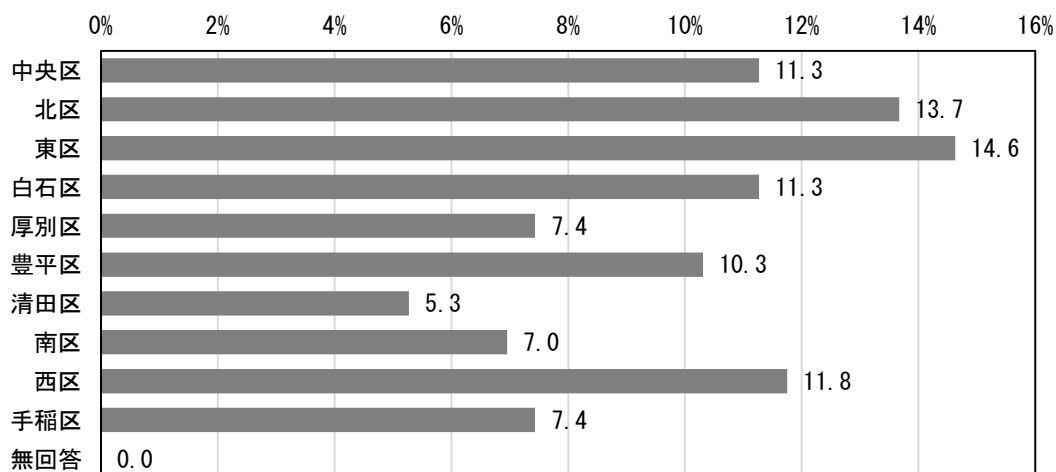
【⑤通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護事業者】

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、「東区」が14.6%と最も高く、次いで、「北区」が13.7%、「西区」が11.8%となっている。

図表5-1-2 事業所の所在地 (N=417)



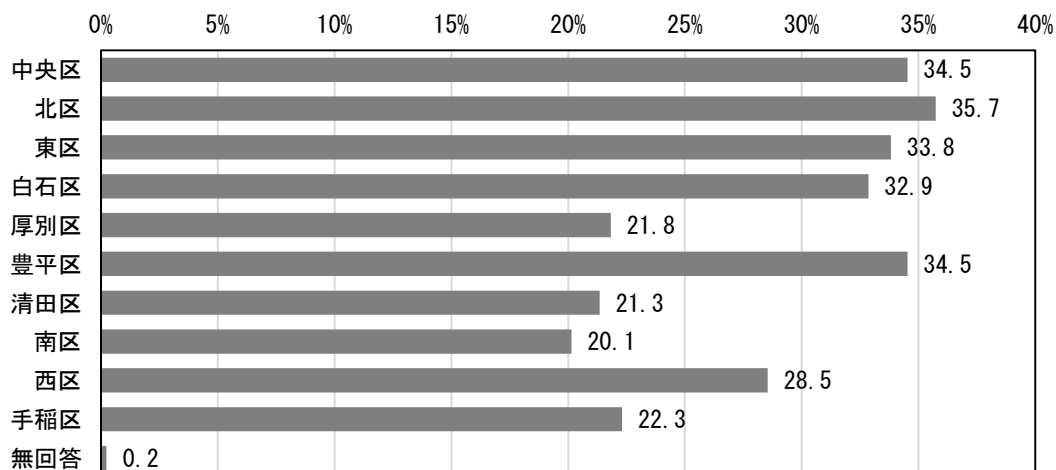
問 1 (3) サービスの提供区

[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、「北区」が35.7%と最も高く、次いで、「中央区」、「豊平区」が34.5%となっている。

図表5-1-3 サービスの提供区 (N=417)

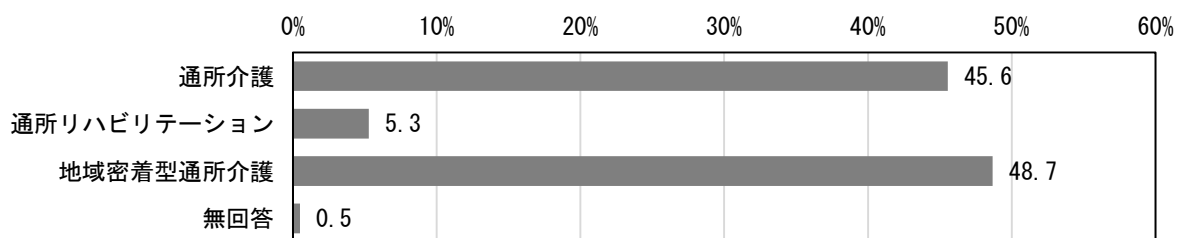


問 1 (4) サービスの種類

サービスの種類について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

サービスの種類については、「通所介護」が 45.6%、「通所リハビリテーション」が 5.3%、「地域密着型通所介護」が 48.7%となっている。

図表5-1-4 サービスの種類 (N=417)

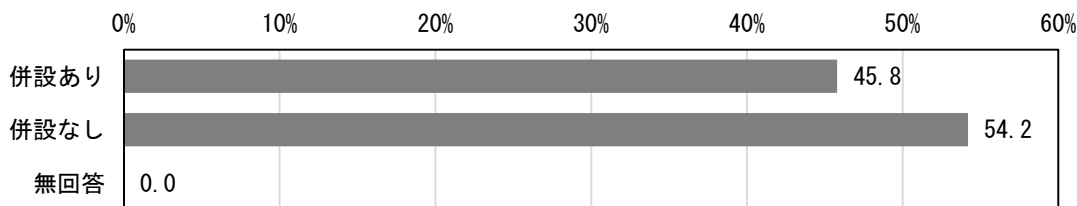


問 1 (5) 併設する介護保険サービス事業所の有無

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 45.8%、「併設なし」が 54.2%となっている。

図表5-1-5 併設する介護保険サービス事業所の有無 (N=417)



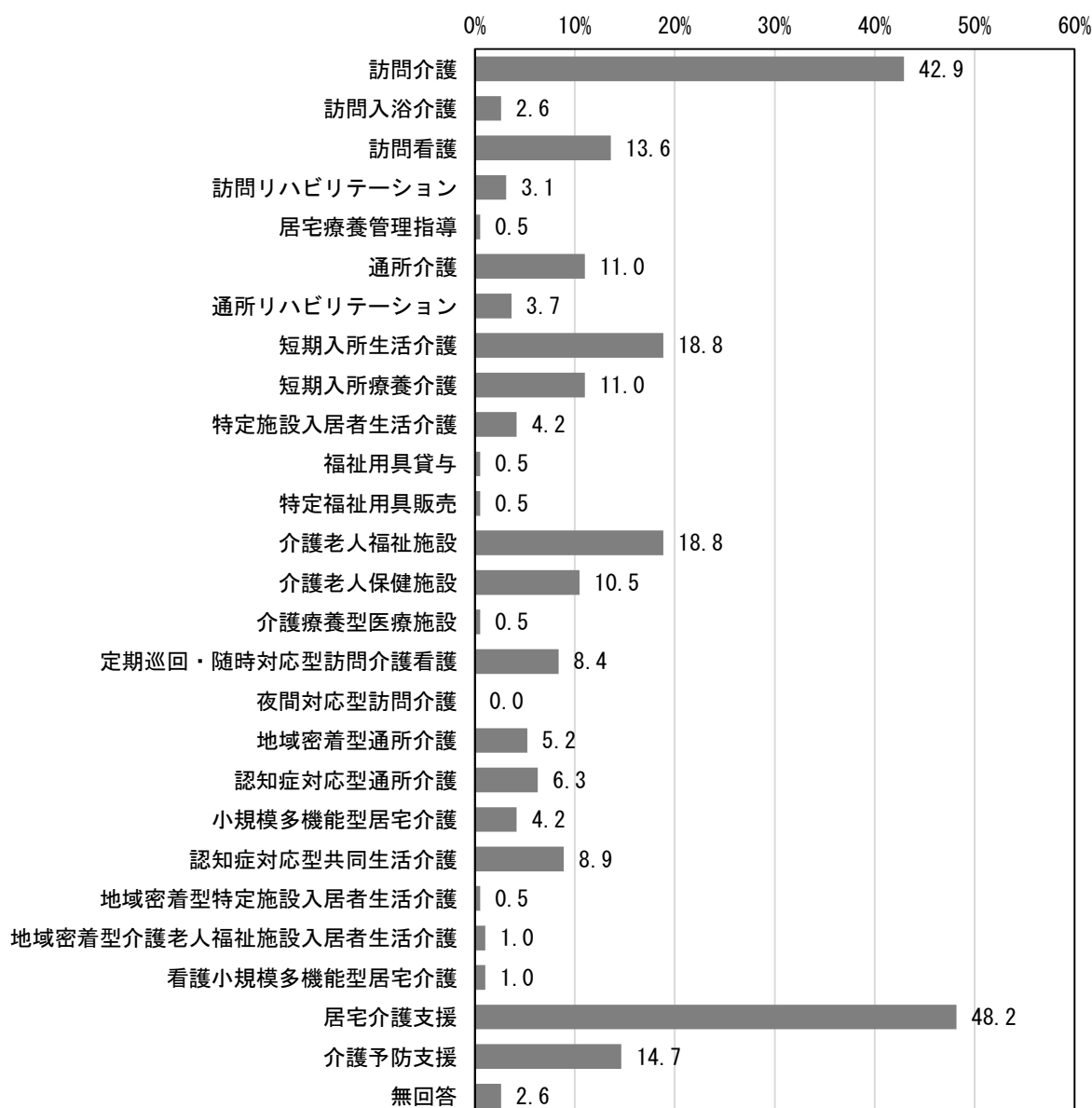
問1(6) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[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48.2%と最も高く、次いで、「訪問介護」が42.9%となっている。

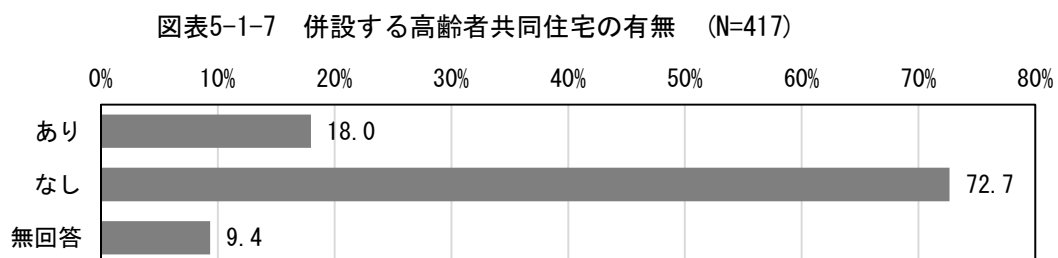
図表5-1-6 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=191)



問 1 (7) 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18.0%、「なし」が72.7%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） 提供状況等

サービスの提供状況等についてお答えください。（介護予防サービス含む。）

平成28年10月1か月間の延べ利用者数については、平均425.6人となっている。利用定員は平均37.8人、1か月間の営業日数は平均25.5日となっている。

図表5-2-1 提供状況等

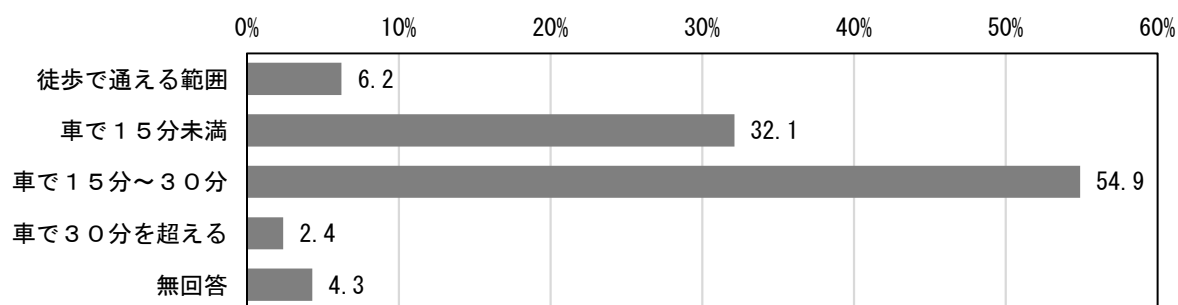
	平均値
1か月間の延べ利用者数（人）	425.6
利用定員（人）	37.8
1か月間の営業日数（日）	25.5
1日当たりの利用者数（人）	16.7

問2（2） サービス利用者の通う範囲

サービス利用者は、主にどのような範囲から通ってきていますか。もっとも多いもの1つに○をしてください。

サービス利用者の通う範囲については、「車で15分～30分」が54.9%と最も高く、次いで「車で15分未満」が32.1%となっている。

図表5-2-2 サービス利用者の通う範囲（N=417）



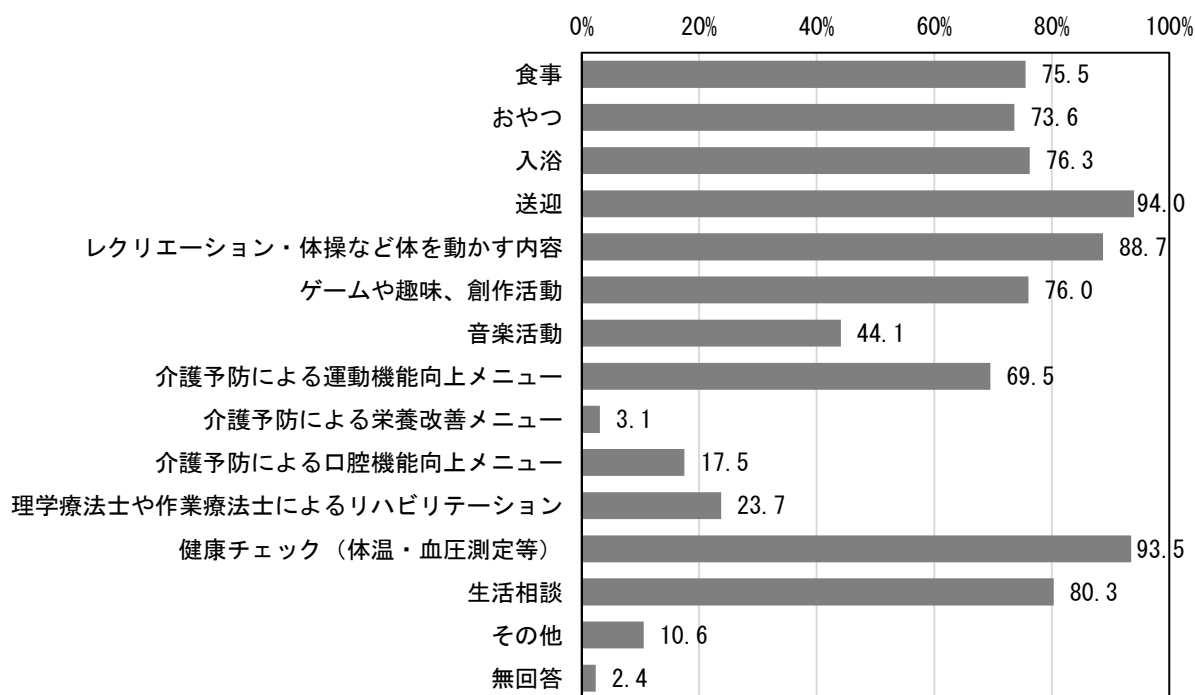
問2（3） 現在の提供メニュー

【複数回答】

現在の貴事業所のサービス提供メニューについて、あてはまるものすべてに○をしてください。

現在の提供メニューについては、「送迎」が94.0%と最も高く、次いで、「健康チェック（体温・血圧測定等）」が93.5%、「レクリエーション・体操など体を動かす内容」が88.7%、「生活相談」が80.3%となっている。

図表5-2-3 現在の提供メニュー (N=417)

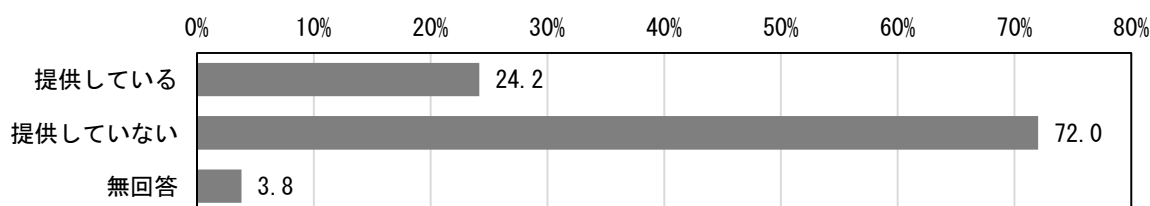


問2（4） リハビリ特化型サービスの提供

通所介護事業者・地域密着型通所介護事業者にうかがいます。いわゆるリハビリ特化型サービス*を提供していますか。あてはまるもの1つに○をしてください。

通所介護事業者・地域密着型通所介護事業者のリハビリ特化型サービスの提供については、「提供している」が24.2%、「提供していない」が72.0%となっている。

図表5-2-4 通所介護事業者・地域密着型通所介護事業者のリハビリ特化型サービスの提供 (N=393)



*運動中心で入浴、食事のない、短時間のサービス

問3 事業所の運営について

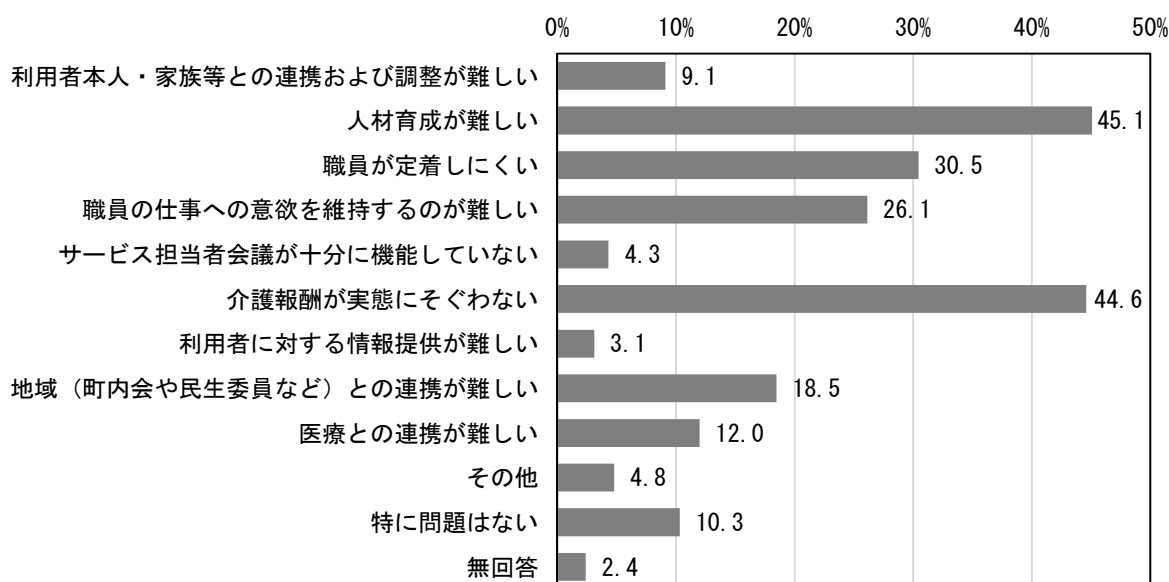
問3 (1) 事業所運営に関する問題点

[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45.1%と最も高く、次いで、「介護報酬が実態にそぐわない」が44.6%、「職員が定着しにくい」が30.5%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が26.1%となっている。

図表5-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=417)



「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 5-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
車イスの方の入浴設備やランニングコストに入浴の単位がそぐわない。全体的な報酬も職員が安心して生活できる給与を支払える程ではない。
・軽度の認知証の方でも入浴、食事、排泄とその場だけではなく、生活を考え、密に連携をはからなければいけない。 ・アセスメントや評価がしっかりして改善があっても報酬につながらない
サービス提供時間（通所介護）に送迎は含まれないが送迎を実施しなかった場合、減算となる。また運転を行なうスタッフの負担は大きく車両の維持・管理にも時間・費用が必要、送迎をもっと評価すべきと思う。

【⑤通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護事業者】

「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 5-3-3 地域・医療との連携が難しい理由

記述内容
個人情報や理由であったり、忙しいとのことで体調に変化のある際に問い合わせても、対応してもらえなかったりあいまいで必要な情報を得られない。
地域へ出向く機会が少なく、又、時間も業務に追われ勤務時間内での連携を強めることが現状難しいため
直接連絡を取る機会がなく、どのように連携を図るのが理想なのか正直、見本となるものがわからない。

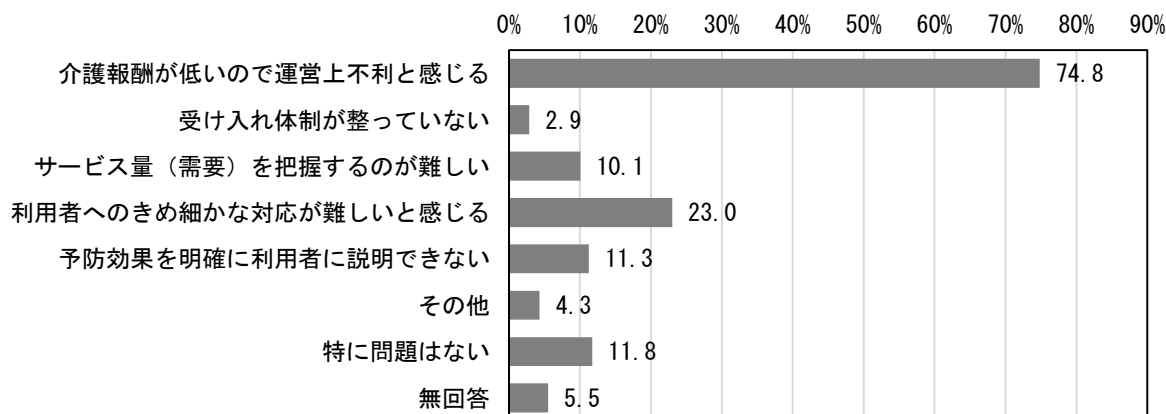
問3（2） 介護予防サービスの問題点

[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74.8%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23.0%となっている。

図表5-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=417)



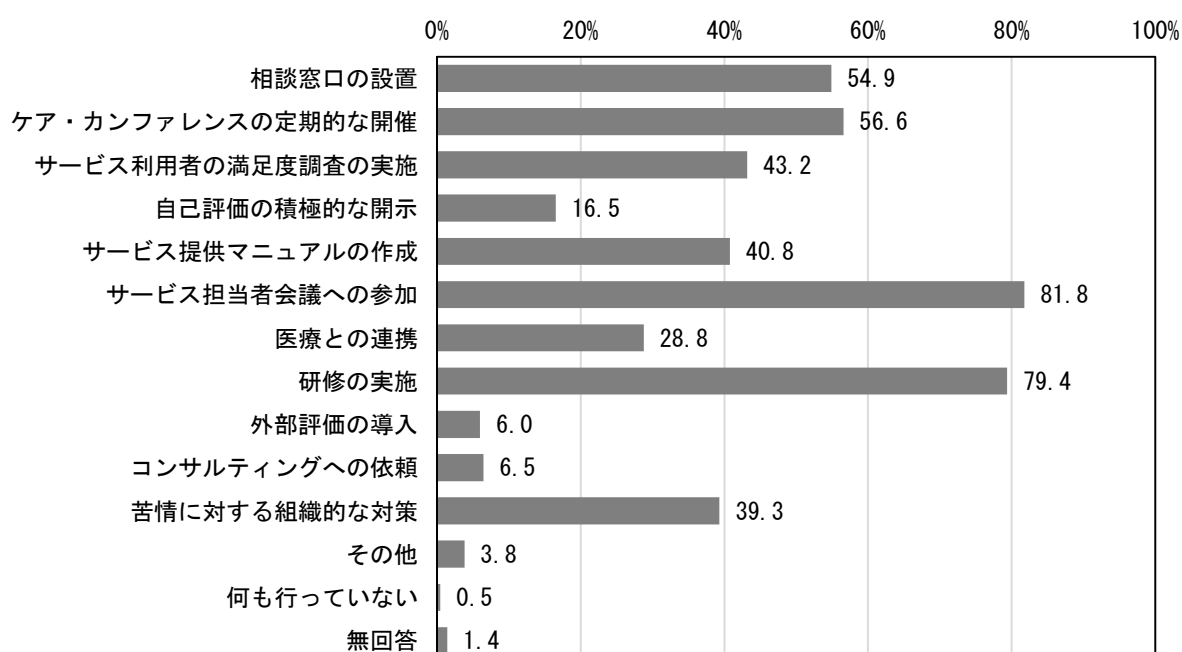
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

【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81.8%と最も高く、次いで、「研修の実施」が79.4%、「ケア・カンファレンスの定期的な開催」が56.6%、「相談窓口の設置」が54.9%となっている。

図表5-3-5 サービスの質の向上のための取り組み (N=417)



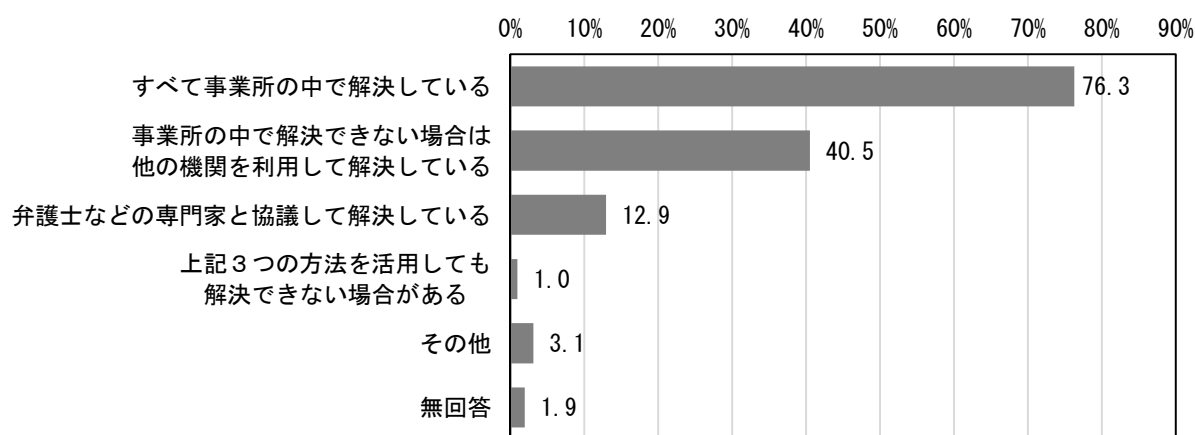
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

【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76.3%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40.5%となっている。

図表5-3-6 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=417)



「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 5-3-7 解決できない問題

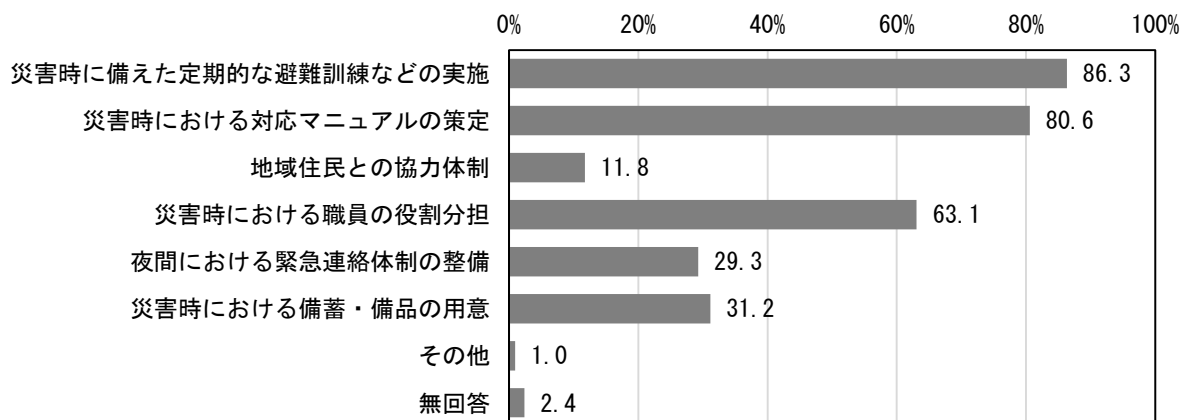
記述内容
嘘・作話がそのままケアマネに伝わり処理に手がかかるケース多々あり。
事業所内の職員内情報交換の徹底を計っている
認知証の方が、無くした物の補填。

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、「災害時に備えた定期的な避難訓練などの実施」が86.3%と最も高く、次いで、「災害時における対応マニュアルの策定」が80.6%、「災害時における職員の役割分担」が63.1%となっている。

図表5-3-8 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=417)

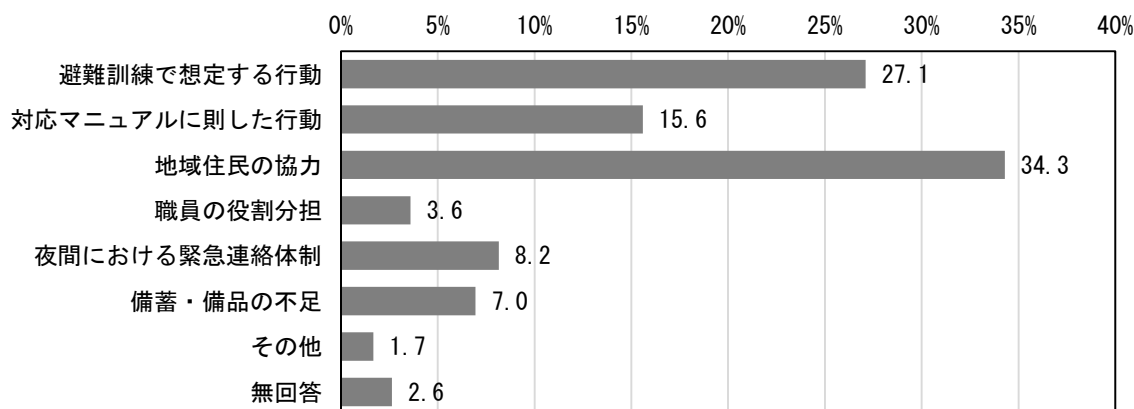


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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34.3%と最も高く、次いで、「避難訓練で想定する行動」が27.1%、「対応マニュアルに則した行動」が15.6%となっている。

図表5-3-9 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=417)



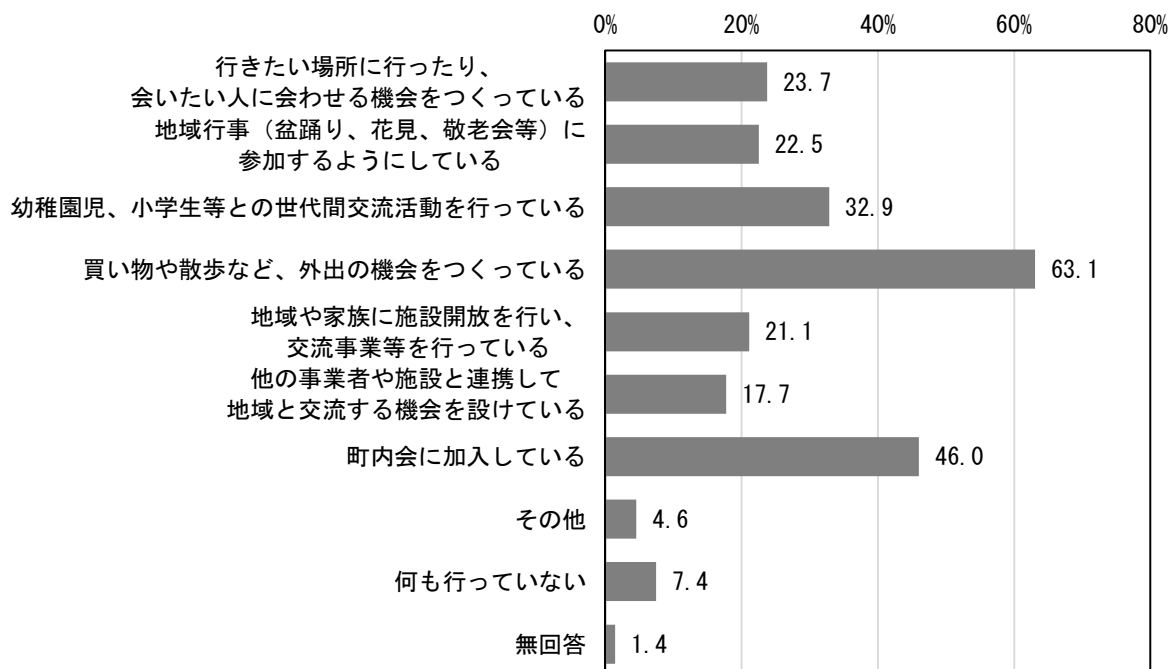
問3（7） 利用者と地域のつながりを確保するための工夫

【複数回答】

利用者と地域のつながりを確保するための工夫として、どのような活動を行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

利用者と地域のつながりを確保するための工夫については、「買い物や散歩など、外出の機会をつくっている」が63.1%と最も高く、次いで、「町内会に加入している」が46.0%となっている。以下、「幼稚園児、小学生等との世代間交流活動を行っている」が32.9%となっている。

図表5-3-10 利用者と地域のつながりを確保するための工夫 (N=417)



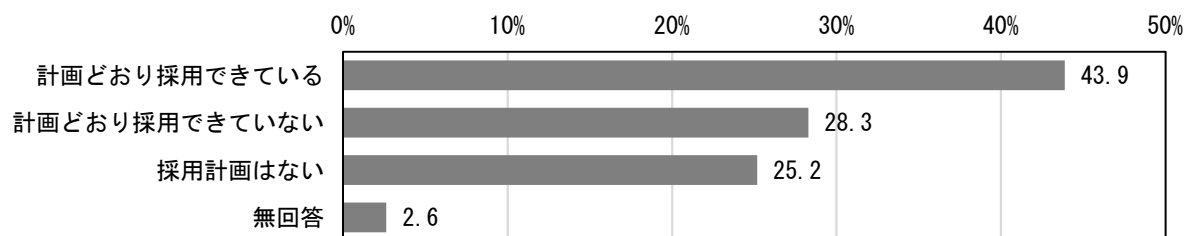
問4 職員への対応について

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。

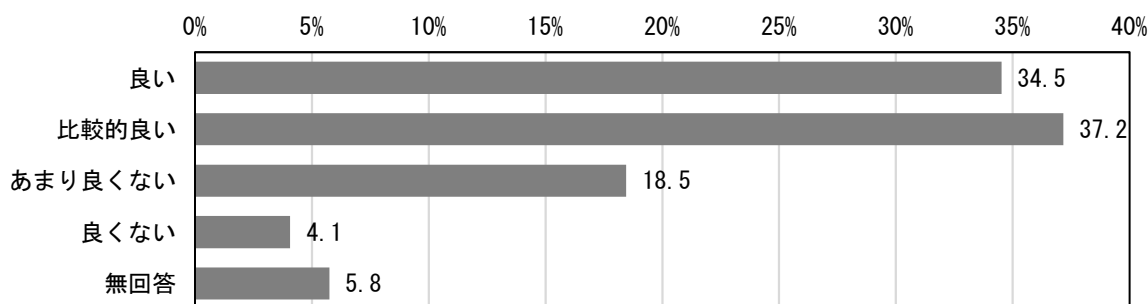
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が43.9%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が28.3%、「採用計画はない」が25.2%となっている。

図表5-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=417)



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71.7%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22.6%となっている。

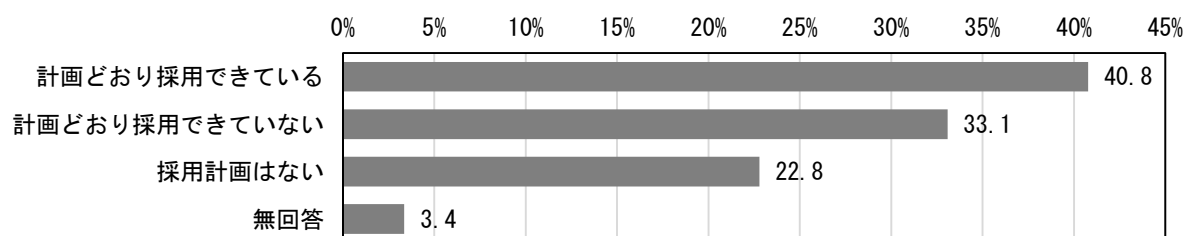
図表5-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=417)



【⑤通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護事業者】

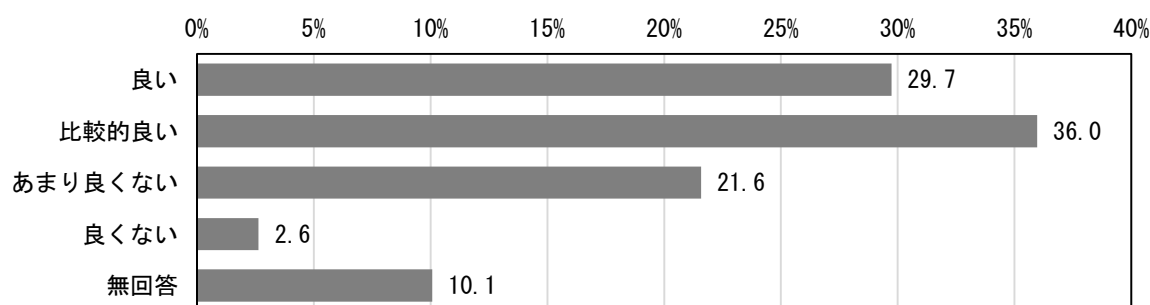
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が40.8%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が33.1%、「採用計画はない」が22.8%となっている。

図表5-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=417)



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65.7%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24.2%となっている。

図表5-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=417)



【⑤通所介護・通所リハビリテーション・地域密着型通所介護事業者】

問4（1）-② 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6.2人となっている。

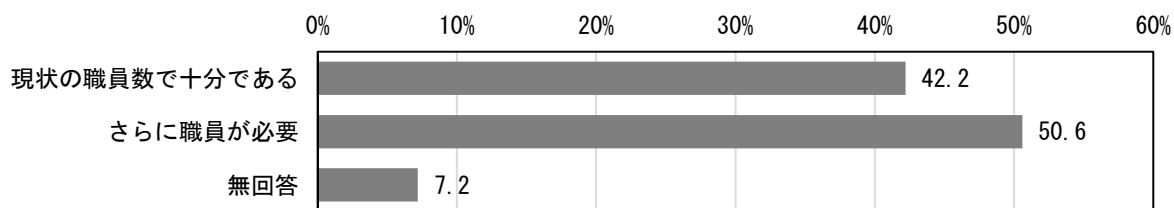
図表5-4-5 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数（人）	6.2

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42.2%、「さらに職員が必要」が50.6%となっている。

図表5-4-6 職員数に対する考え方（N=417）



「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2.2人となっている。

図表5-4-7 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数（人）	2.2

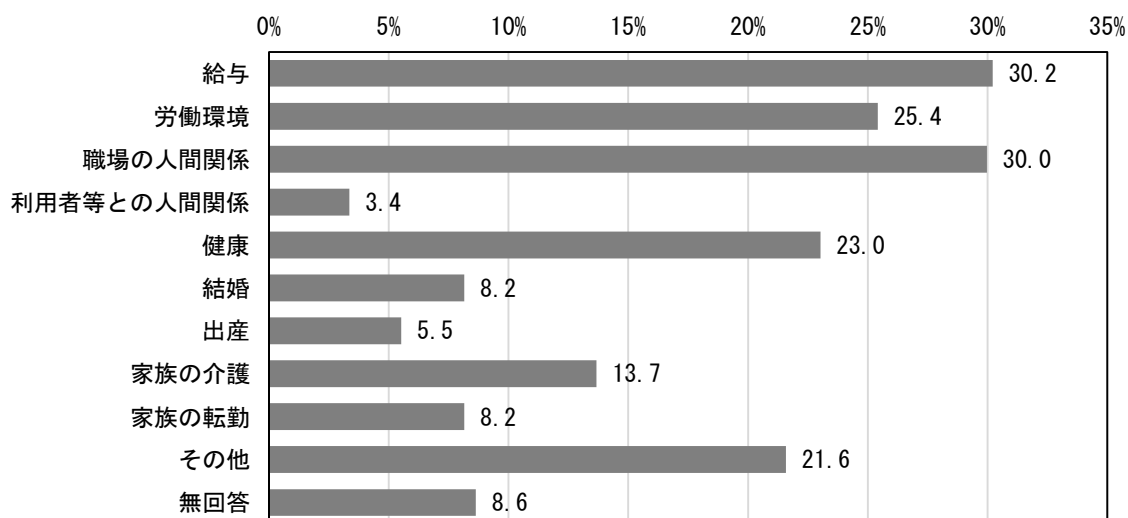
問4（2） 主な離職理由

【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、「給与」が30.2%と最も高く、次いで、「職場の人間関係」が30.0%、「労働環境」が25.4%、「健康」が23.0%となっている。

図表5-4-8 主な離職理由 (N=417)



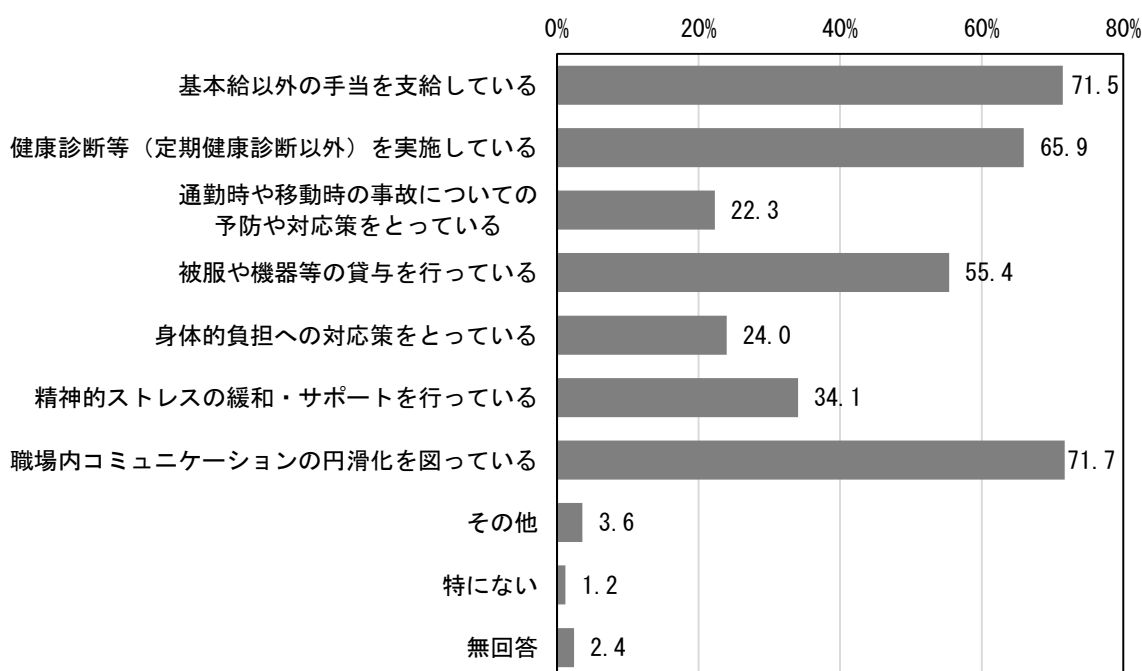
問4（3） 職員に対する配慮

【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、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が71.7%と最も高く、次いで、「基本給以外の手当を支給している」が71.5%、「健康診断等（定期健康診断以外）を実施している」が65.9%となっている。

図表5-4-9 職員に対する配慮（N=417）

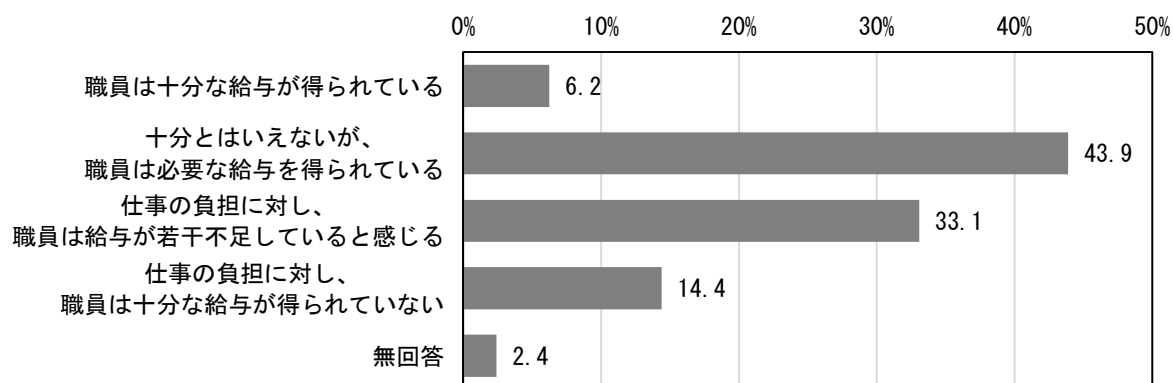


問4（4） 職員の給与

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43.9%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33.1%となっている。

図表5-4-10 職員の給与 (N=417)



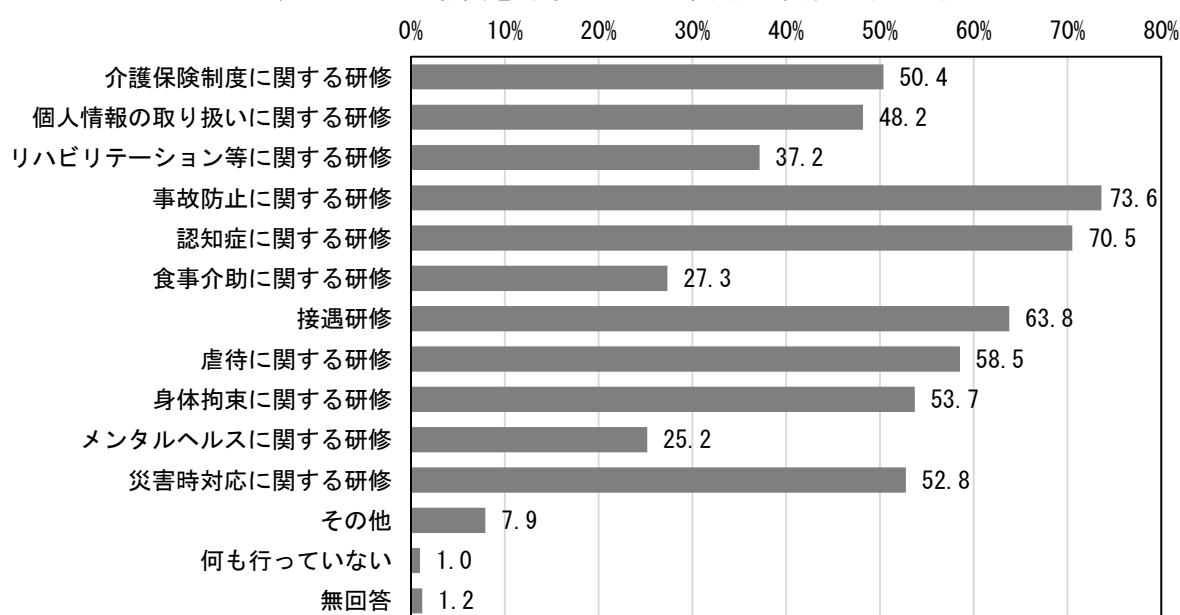
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【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73.6%と最も高く、次いで、「認知症に関する研修」が70.5%、「接遇研修」が63.8%、「虐待に関する研修」が58.5%となっている。

図表5-4-11 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=417)

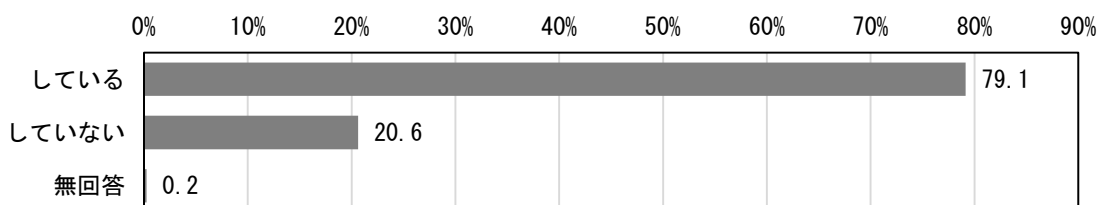


問4（6） 外部研修会等への職員の参加

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79.1%、「していない」が20.6%となっている。

図表5-4-12 外部研修会等への職員の参加 (N=417)



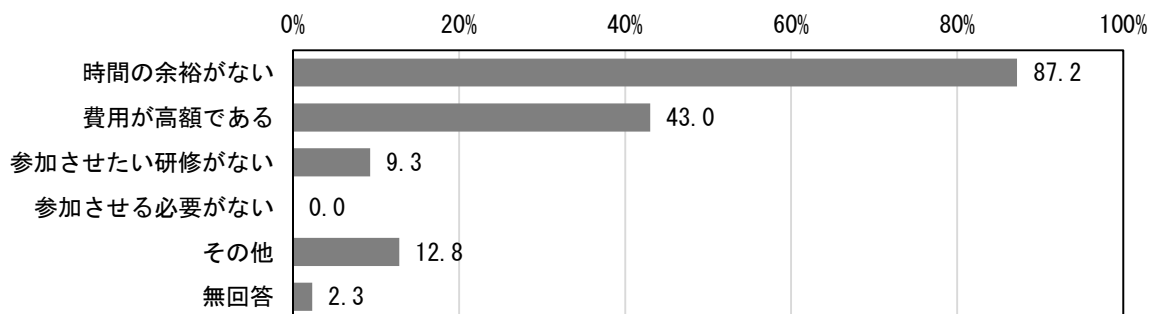
問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[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87.2%と最も高く、次いで、「費用が高額である」が43.0%となっている。

図表5-4-13 外部研修会等への参加をしていない理由 (N=86)



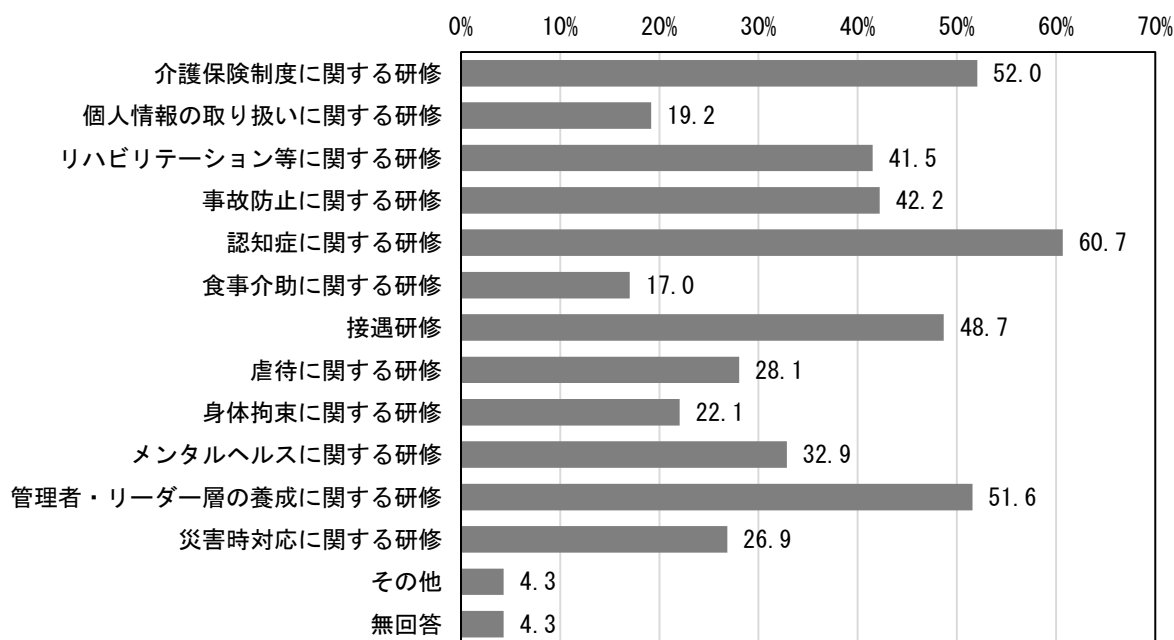
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

[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、「認知症に関する研修」が60.7%と最も高く、次いで、「介護保険制度に関する研修」が52.0%、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が51.6%となっている。

図表5-4-14 職員に受けさせたい外部研修 (N=417)



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。

68件（16.3%）のご意見があった。（巻末資料参照）

⑥ 短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者

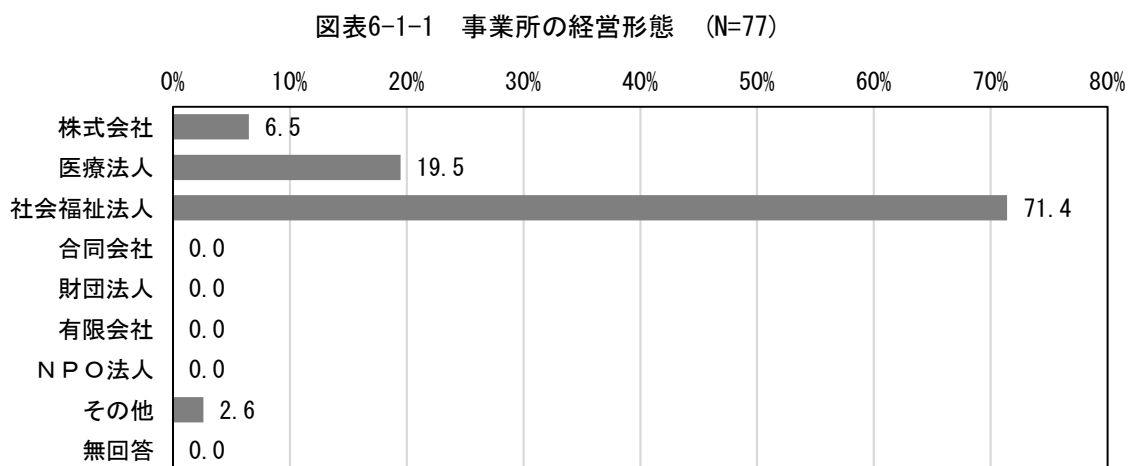
配布数 115/回収数 77/回収率 67.0%

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、「社会福祉法人」が71.4%と最も高くなっている。



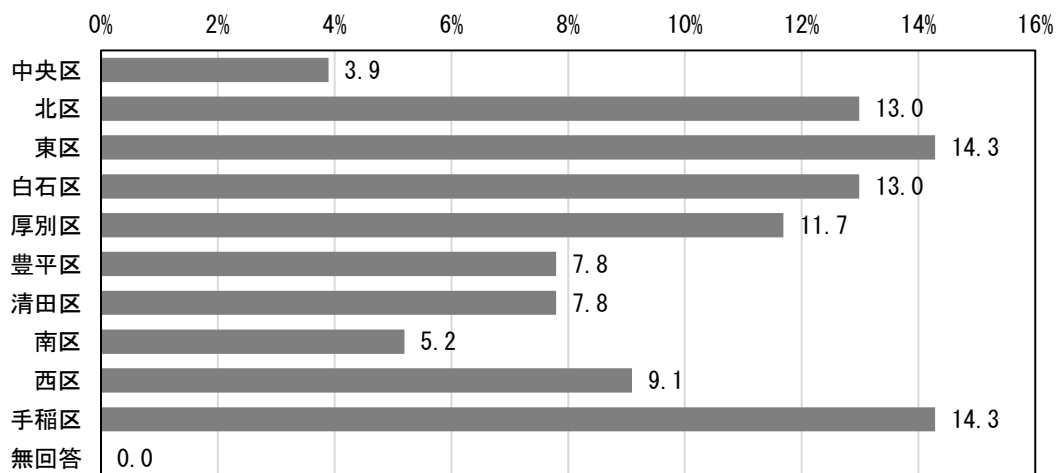
【⑥短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者】

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、「東区」、「手稲区」が 14.3%と最も高く、次いで、「北区」、「白石区」が 13.0%となっている。

図表6-1-2 事業所の所在地 (N=77)



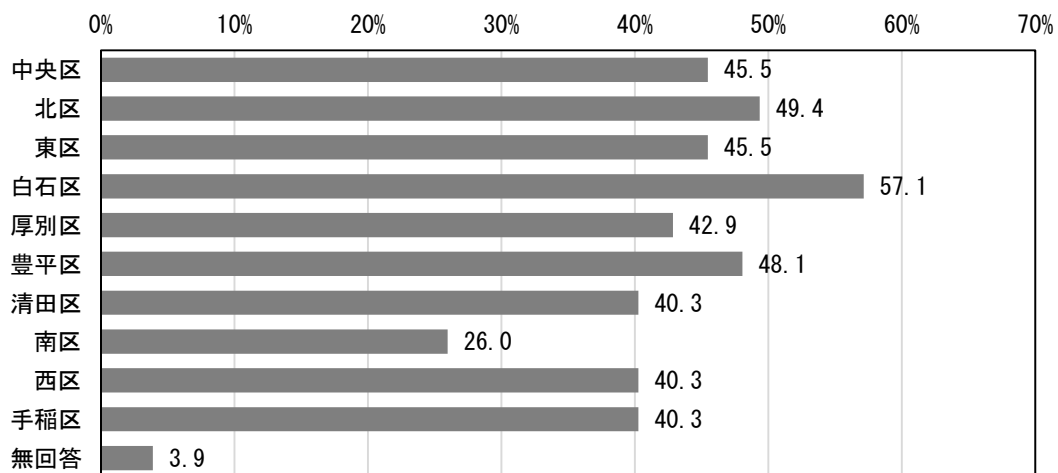
問 1 (3) サービスの提供区

[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、「白石区」が 57.1%と最も高く、次いで、「北区」が 49.4%、「豊平区」が 48.1%となっている。

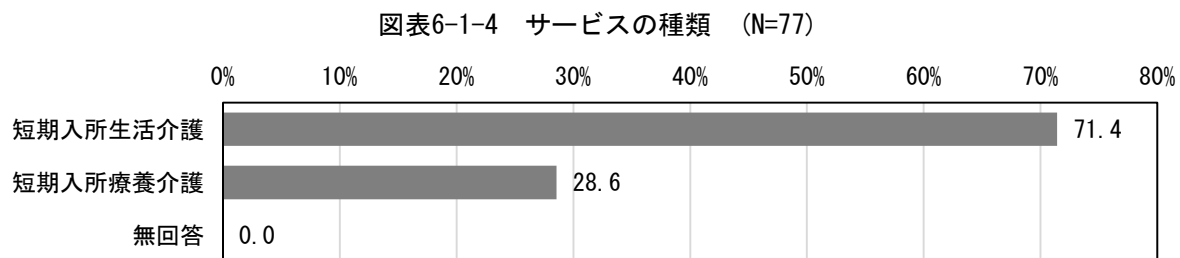
図表6-1-3 サービスの提供区 (N=77)



問 1 (4) サービスの種類

サービスの種類について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

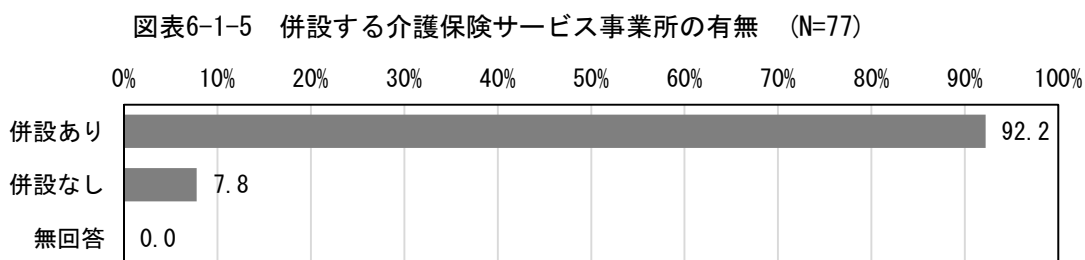
サービスの種類については、「短期入所生活介護」が 71.4%、「短期入所療養介護」が 28.6%となっている。



問 1 (5) 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 92.2%、「併設なし」が 7.8%となっている。



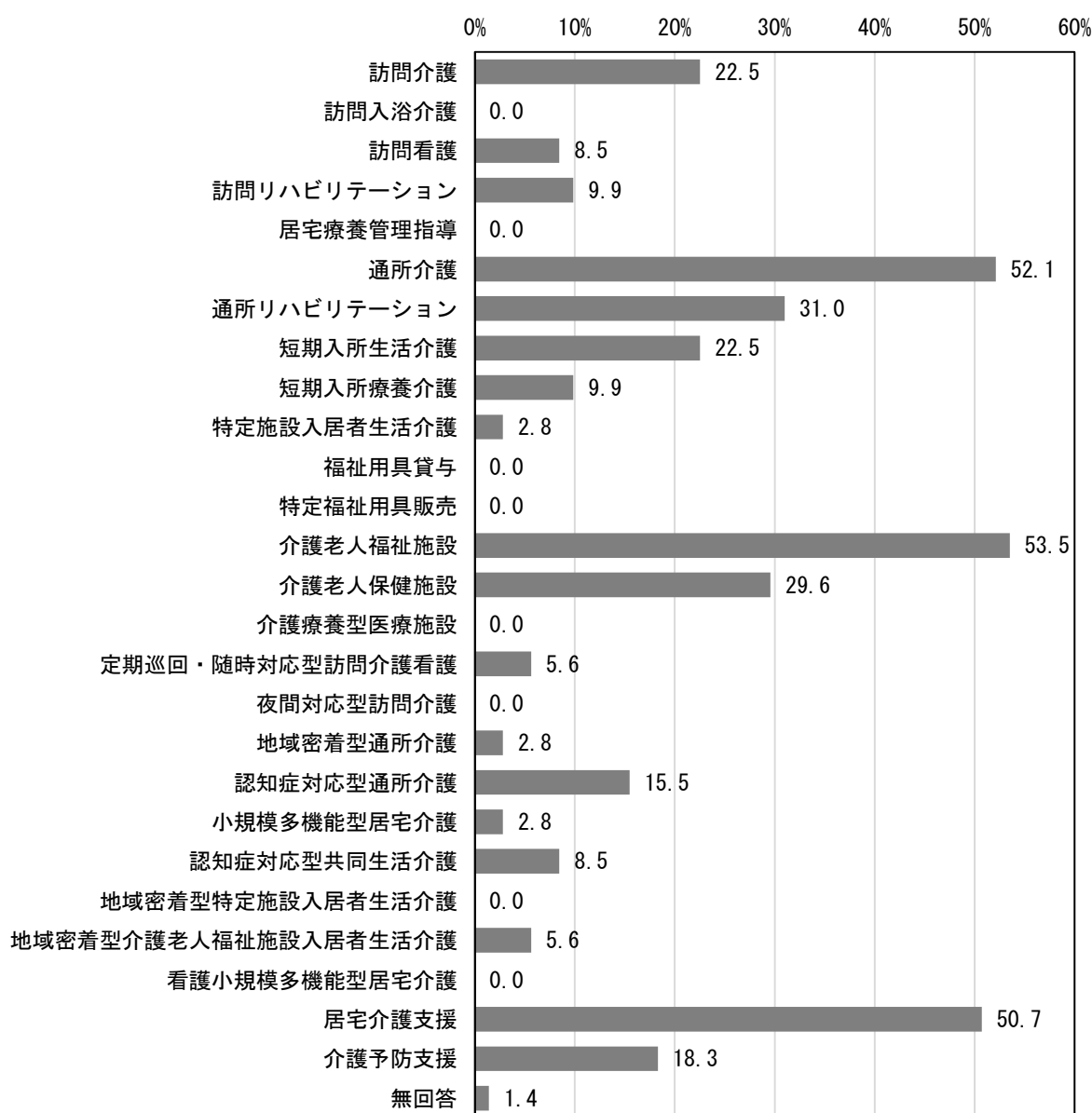
問 1 (6) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[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、「介護老人福祉施設」が 53.5%と最も高く、次いで、「通所介護」が 52.1%、「居宅介護支援」が 50.7%となっている。

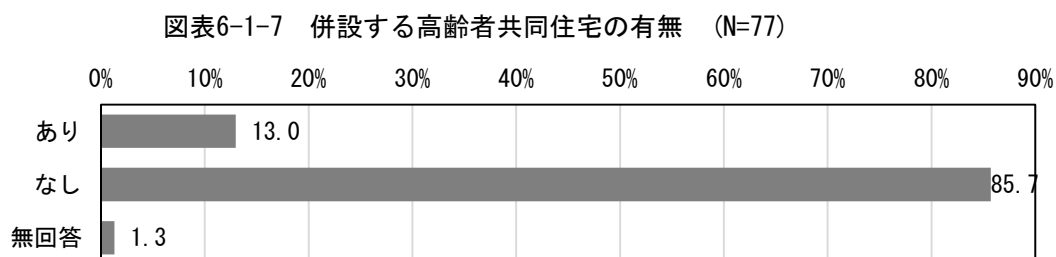
図表6-1-6 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=71)



問 1 (7) 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13.0%、「なし」が85.7%となっている。

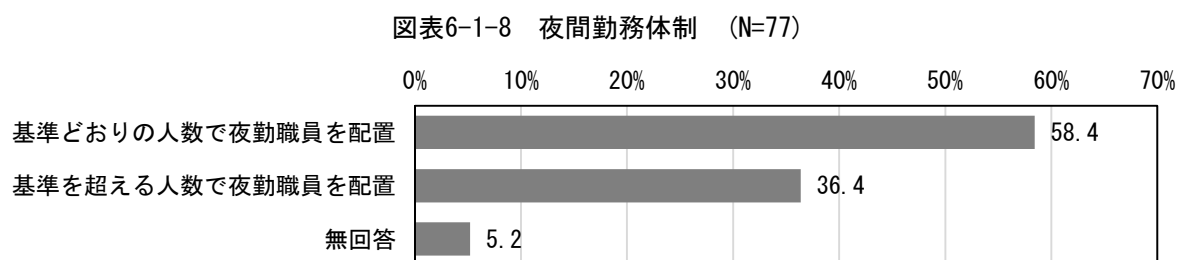


※「高齢者共同住宅」とは、ここでは食事や相談サービスなど、高齢者を支援するサービスを提供する共同生活形式の住宅を指す。

問 1 (8) 夜間勤務体制

夜間勤務体制について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

夜間勤務体制については、「基準どおりの人数で夜勤職員を配置」が58.4%、「基準を超える人数で夜勤職員を配置」が36.4%となっている。



【⑥短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者】

問 1 (9) 夜間の人員体制

夜間の人員体制について、ご意見をご自由にお書き下さい。

主な意見を抜粋し以下に掲載した。

図表6-1-9 夜間勤務体制についてのご意見

記述内容
上昇する平均介護度、下降するADL、増加する認知症。これらの負担を、規定の夜勤者数で対応するにはかなり厳しくなっていることに加え、夜勤が不可 なCWが増えている。
2床に1名の夜勤者の配置し、手厚い介護を行なっていますが、現実的には人件 費分の介護報酬。単独での運営は困難な状態です。
頻回のナースコールの対応など、職員が多忙過ぎる。転倒事故予防の対応まで、 手が回らない。
短期入所ご利用の方は、ご自宅での生活パターンが様々であり、夜間、トイレで 排泄される方も多く、2つのユニットを一人の職員で対応することは安全面で不 安あります。

問2 サービスの提供状況等について

問2（1） 短期入所生活介護事業者

A. ショートステイのベッド数は何床ですか。

「専用床型」が 85.5%、「空床利用型」が 14.5%となっており、「専用床型」のベッド数は、平均 13.7 床となっている。

図表 6-2-1 ショートステイのベッド数

	n	%	ベッド数（床）
			平均値
専用床型	47	85.5	13.7
空床利用型	8	14.5	

B. 平成 28 年 8 月、9 月、10 月の 3 か月間のショートステイの延べ利用日数は何日ですか。また、ショートステイ専用床を特別養護老人ホーム床として一時的に活用している分の延べ利用日数は何日ですか。（介護予防サービス含む。）

3 か月のショートステイの延べ日数から算出した 1 か月あたりのショートステイの延べ利用日数については、平均 233.3 日となっている。一時的活用の延べ利用日数は 1 か月平均 39.2 日となっている。

図表 6-2-2 1 か月あたりのショートステイの延べ利用日数

	平均値
ショートステイ（日）	233.3
一時的活用（日）	39.2

【⑥短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者】

C. A. の「1. 専用床型」の事業者のみお答えください。
 今後、平成 29 年度までにショートステイ専用床を増やす予定はありますか。また、増やす予定がある場合、何床の増加を予定していますか。

「増やす予定がある」が 4.3%、「増やす予定はない」が 95.7%となっており、増加予定ベッド数は、平均 13.5 床となっている。

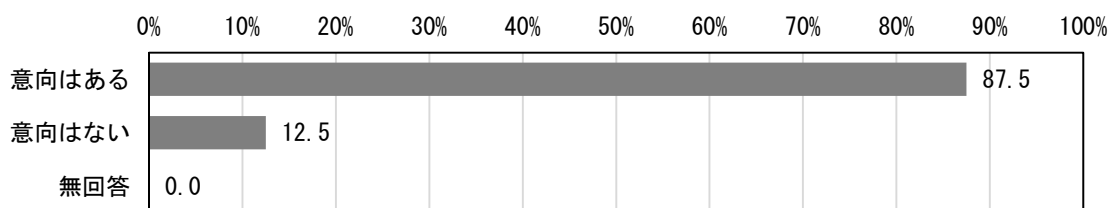
図表 6-2-3 ショートステイ専用床の増加予定

	n	%	増加予定ベッド数（床）
			平均値
増やす予定がある	2	4.3	13.5
増やす予定はない	45	95.7	

D. A. の「2. 空床利用型」の事業者のみお答えください。
 今後、積極的にショートステイ利用者を受け入れる意向はありますか。

今後、積極的にショートステイ利用者を受け入れる意向については、「意向はある」が 87.5%、「意向はない」が 12.5%となっている。

図表6-2-4 積極的にショートステイ利用者を受け入れる意向 (N=8)



問 2 (2) 短期入所療養介護事業者

A. 平成 28 年 8 月、9 月、10 月の 3 か月間のショートステイの延べ利用日数は何日ですか。(介護予防サービス含む。)

3 か月のショートステイの延べ日数から算出した 1 か月あたりのショートステイの延べ利用日数については、平均 121.2 日となっている。

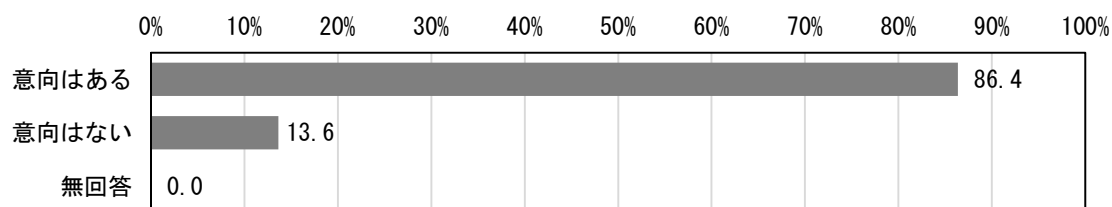
図表 6-2-5 1 か月あたりのショートステイの延べ利用日数

	平均値
ショートステイ (日)	121.2

B. 今後、積極的にショートステイ利用者を受け入れる意向はありますか。

今後、積極的にショートステイ利用者を受け入れる意向については、「意向はある」が 86.4%、「意向はない」が 13.6%となっている。

図表6-2-6 積極的にショートステイ利用者を受けれる意向 (N=22)



問3 事業所の運営について

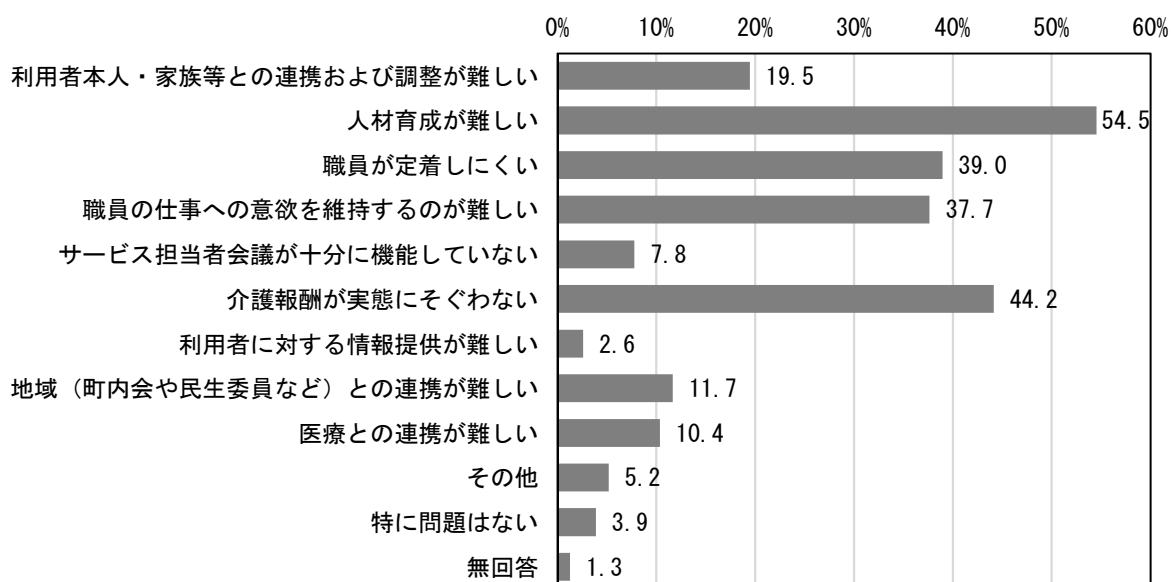
問3（1） 事業所運営に関する問題点

[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54.5%と最も高く、次いで、「介護報酬が実態にそぐわない」が44.2%、「職員が定着しにくい」が39.0%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が37.7%となっている。

図表6-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=77)



「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6-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
特養併設型なので、重度の方が多し中での受け入れが基準以上に配置していても足りないと感じています。介護職のいろいろな面での課題はありますが、低賃金であれだけ緊張感の高い現場を事故を起こさないよう日々働いていますが、実態にそぐわないと思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・長期入所同様に重症度が高くなっているため、人員増を行いたいが、全体的に報酬が低い。 ・緊急時の受入を、ショートステイを予め予定してないだけでなく、急な日程変更等に対応した場合も算定したい。代多数
従業員の生活を守る賃金とショートステイ事業運営の関係では、フルに満室を維持しても赤字構造となる。そのため、重度者ケア等の質を上げる取り組みが進まない。働く者のひへい感をうみやすい状況である。
重度の認知症の方、帰宅願望が強い方など、個別の対応が多く必要となってきたが、現在の介護報酬では、人件費にあてることができない

「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6-3-3 地域・医療との連携が難しい理由

記述内容
在宅酸素に毎日処置が必要な利用者等について、ご家族が何かあった時に対応（緊急で対応）していただけない方が多く、施設の負担が大きい場合がある。
看取りの場が在宅シフトされていたり、特養へ居できない方が重度で在宅療養している状況でショートの利用をしている方が多いですが、急変時対応の整備が整っていないと感じています。かかりつけ医とケアマネの意識が低く、現場のその場の対応に依存し、結果、余計な救急対応等ある状況です。心臓蘇生についての決定や倫理的、法的な面も理解されていず、最終局面に至るACP等の取り組みも地域によって差があると思います。まずはケアマネ教育だと思います。現場はかなり振りまわされています。かかりつけ医も家族へのアプローチがあいまいです。行政が統括して関わらなければダメだと思います。
服薬状況や心身の状況が医療サービスの関わりによって、変更が生じた場合でも情報が正確に伝わらないまま、利用されるケースがある。
町内会への参加・加入を試みたが、町内会側からの受け入れが難しいと判断された。（全員の総意でなければならない及び若い世代が多く面倒な事に係わりたくない等）

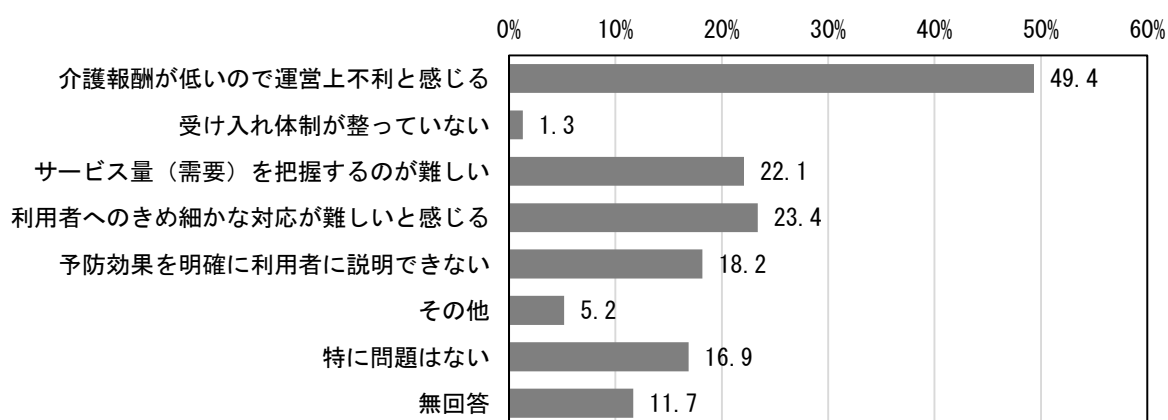
問3（2） 介護予防サービスの問題点

【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49.4%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23.4%、「サービス量（需要）を把握するのが難しい」が22.1%となっている。

図表6-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=77)



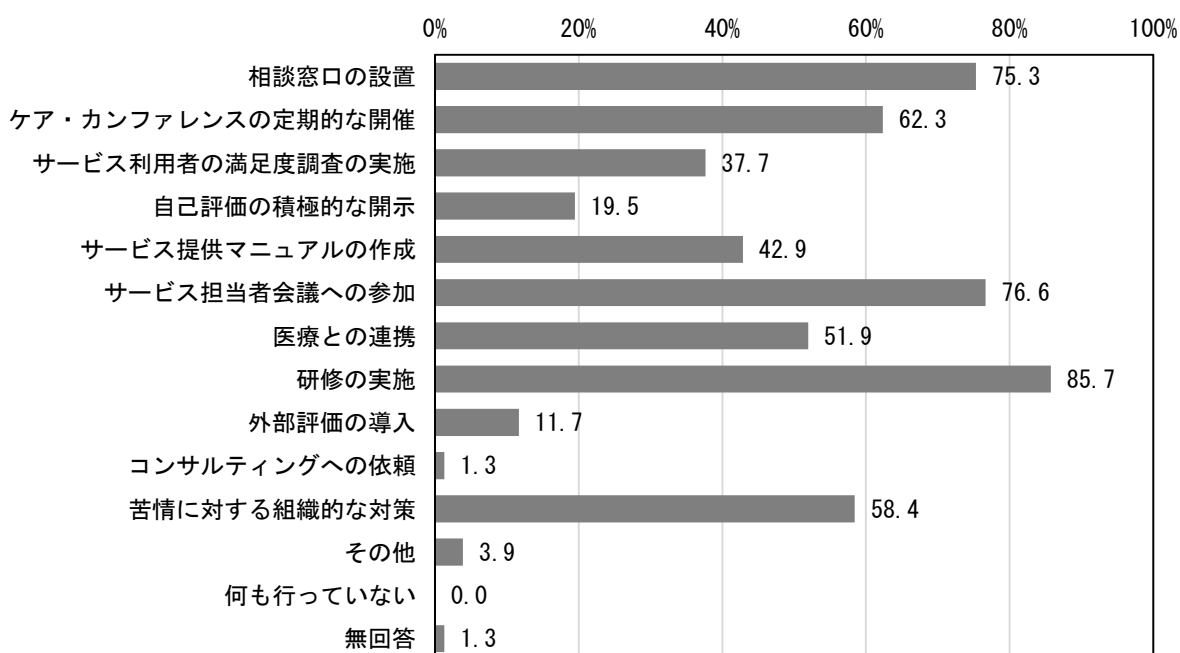
問3 (3) サービスの質の向上のための取り組み

[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85.7%と最も高く、次いで、「サービス担当者会議への参加」が76.6%、「相談窓口の設置」が75.3%となっている。

図表6-3-5 サービスの質の向上のための取り組み (N=77)



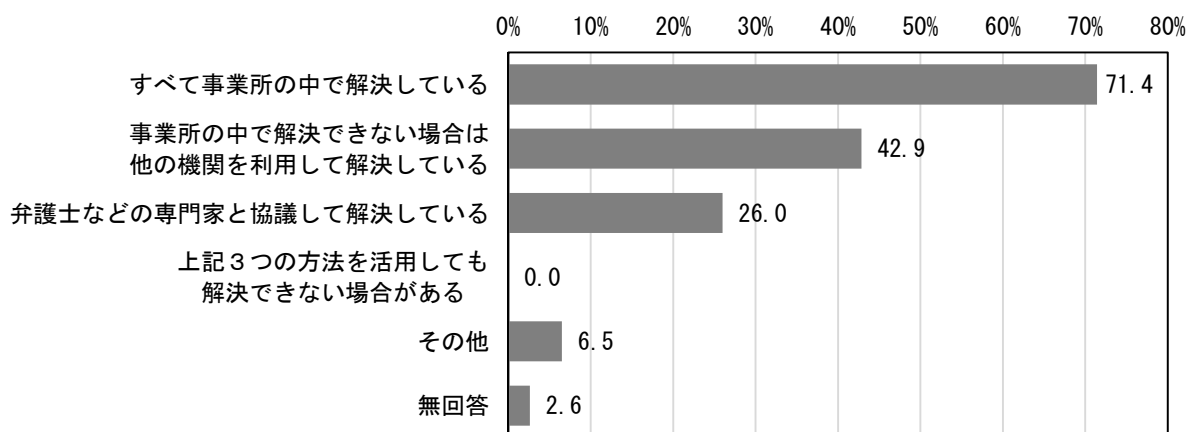
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

【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71.4%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42.9%、「弁護士などの専門家と協議して解決している」が26.0%となっている。

図表6-3-6 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=77)



「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。

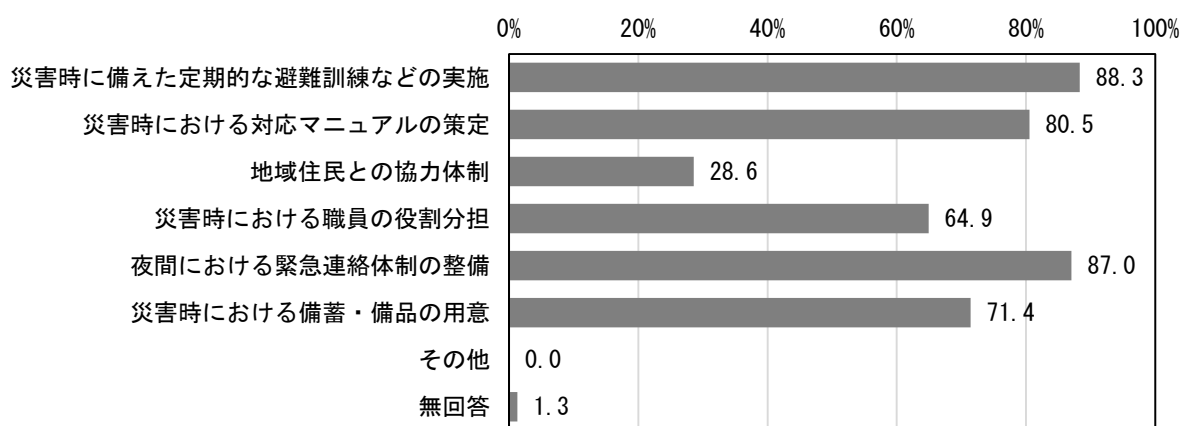
問3（4）で「上記3つの方法を活用しても解決できない場合がある」と回答した事業所はない。

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、「災害時に備えた定期的な避難訓練などの実施」が88.3%と最も高く、次いで、「夜間における緊急体制の整備」が87.0%、「災害時における対応マニュアルの策定」が80.5%、「災害時における備蓄・備品の用意」が71.4%となっている。

図表6-3-7 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=77)

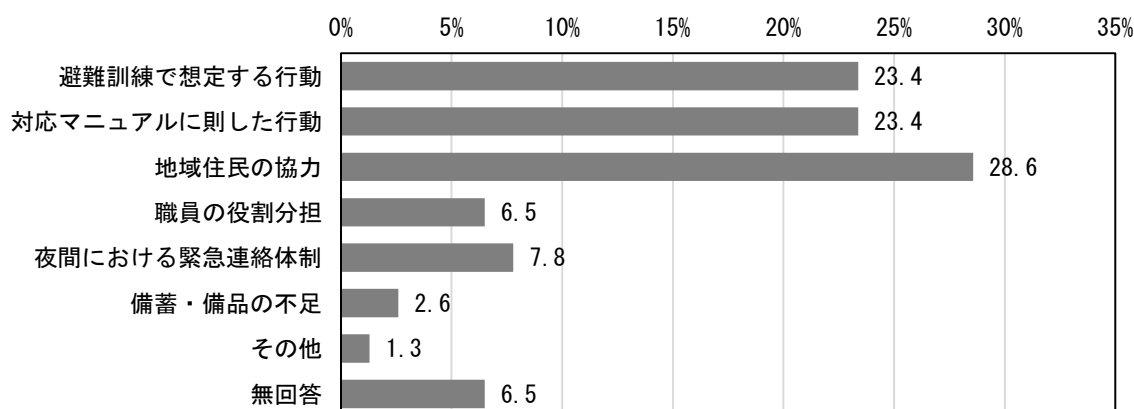


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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28.6%と最も高く、次いで、「避難訓練で想定する行動」、「対応マニュアルに則した行動」が23.4%となっている。

図表6-3-8 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=77)



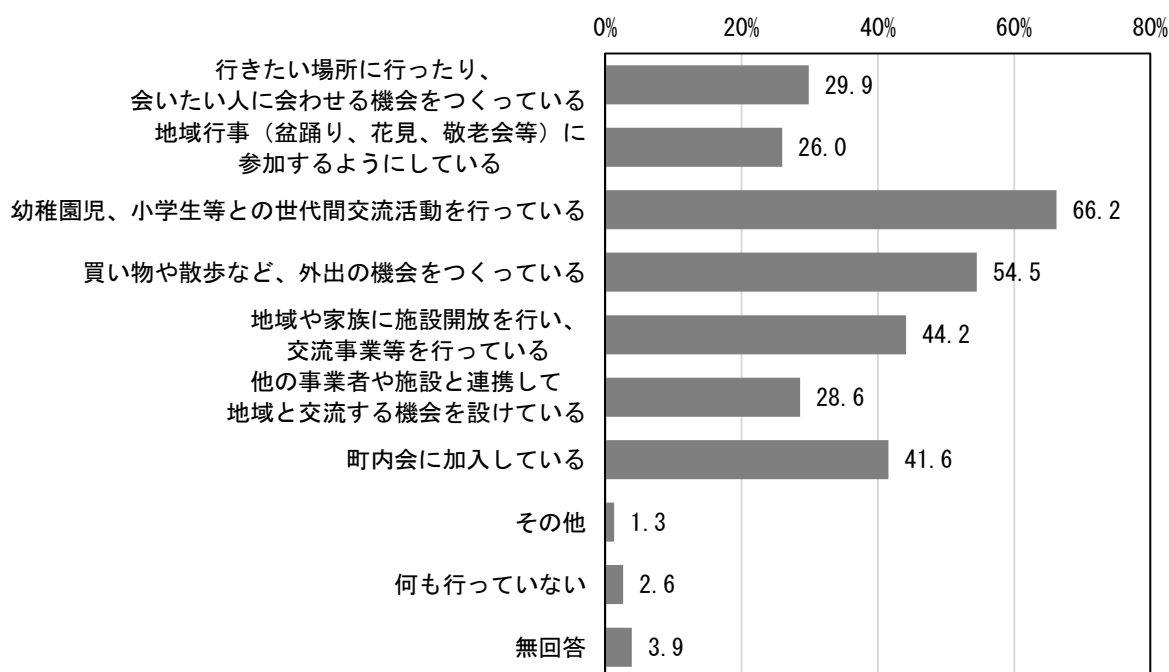
問3（7） 利用者と地域のつながりを確保するための工夫

【複数回答】

利用者と地域のつながりを確保するための工夫として、どのような活動を行っていますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

利用者と地域のつながりを確保するための工夫については、「幼稚園児、小学生等との世代間交流活動を行っている」が 66.2%と最も高く、次いで、「買い物や散歩など、外出の機会をつくっている」が 54.5%、「地域や家族に施設開放を行い、交流事業等を行っている」が 44.2%、「町内会に加入している」が 41.6%となっている。

図表6-3-9 利用者と地域のつながりを確保するための工夫 (N=77)



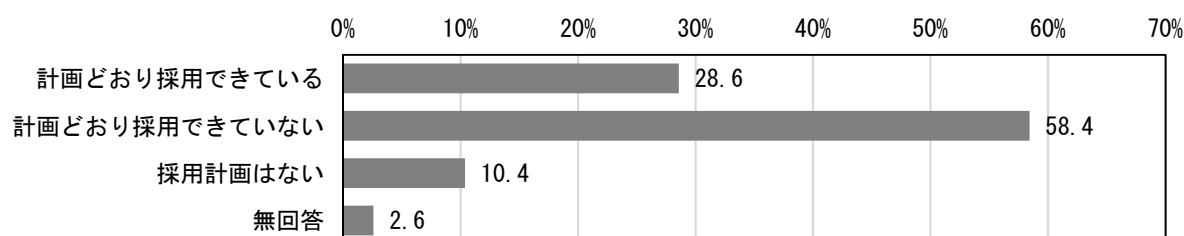
問4 職員への対応について

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。

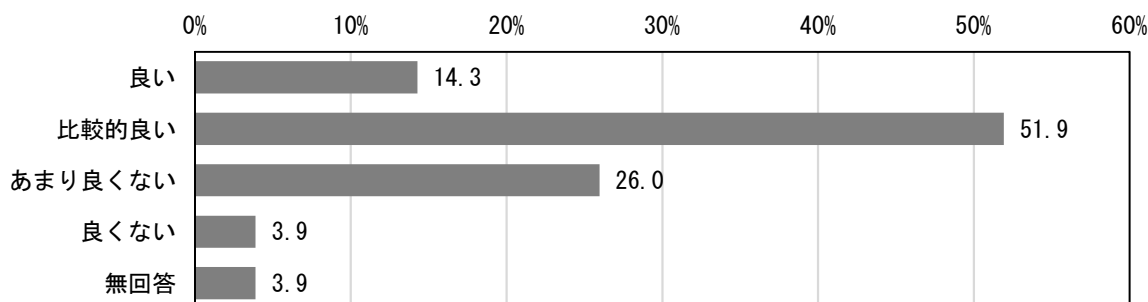
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が58.4%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できている」が28.6%となっている。

図表6-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=77)



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66.2%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29.9%となっている。

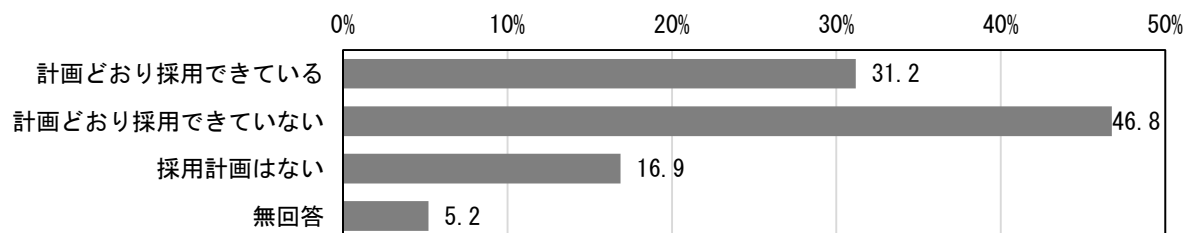
図表6-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=77)



【⑥短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者】

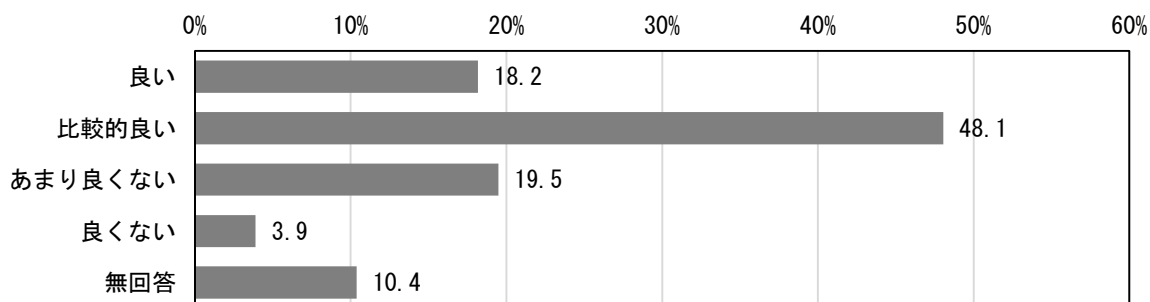
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できていない」が46.8%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できている」が31.2%、「採用計画はない」が16.9%となっている。

図表6-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=77)



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66.3%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23.4%となっている。

図表6-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=77)



問4 (1) -② 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26.4人となっている。

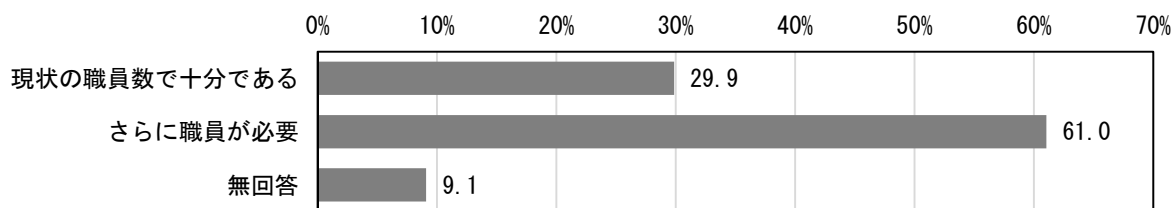
図表6-4-5 介護サービスを提供する職員数（常勤換算）

	平均値
職員数 (人)	26.4

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29.9%、「さらに職員が必要」が61.0%となっている。

図表6-4-6 職員数に対する考え方 (N=77)



「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5.3人となっている。

図表6-4-7 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数 (人)	5.3

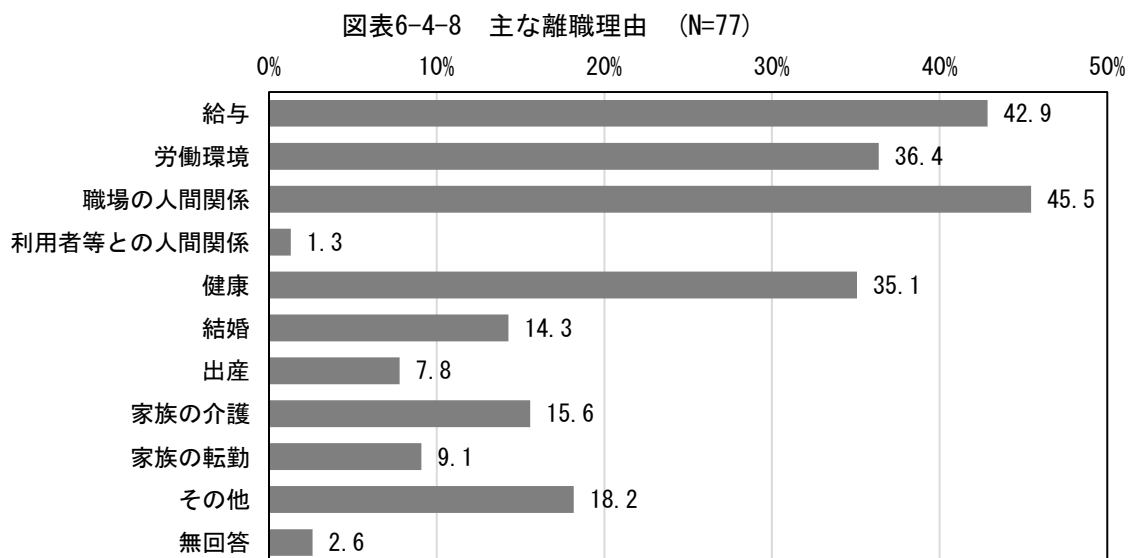
【⑥短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者】

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」が45.5%と最も高く、次いで、「給与」が42.9%、「労働環境」が36.4%、「健康」が35.1%となっている。



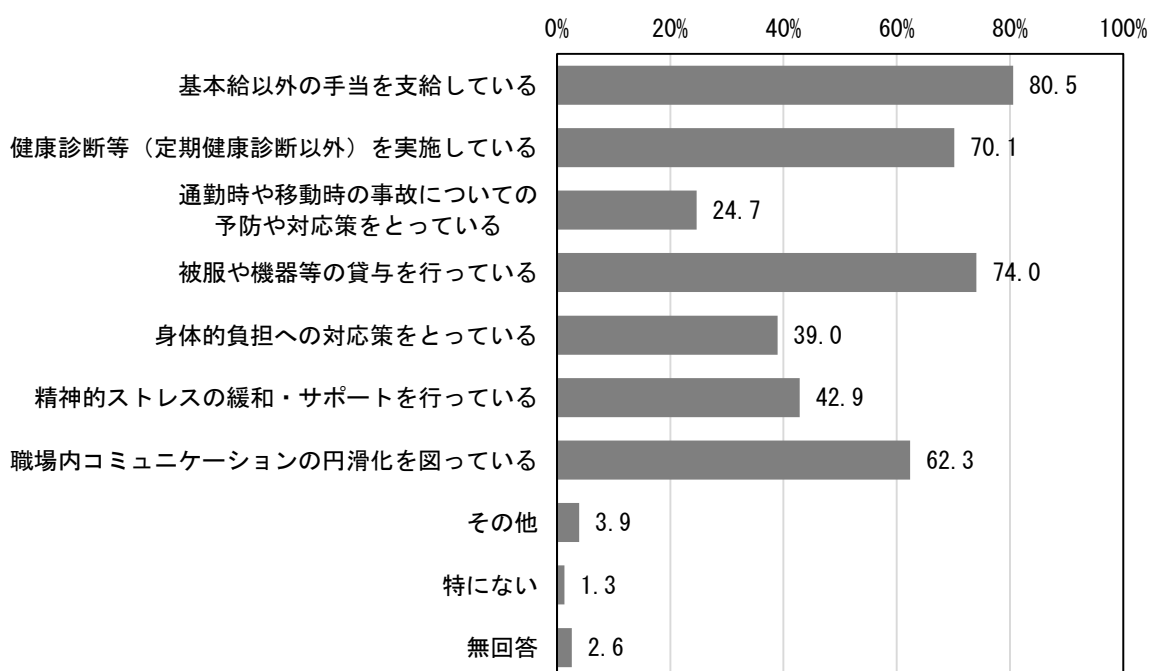
問4（3） 職員に対する配慮

【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」が80.5%と最も高く、次いで、「被服や機器等の貸与を行っている」が74.0%、「健康診断等（定期健康診断以外）を実施している」が70.1%となっている。

図表6-4-9 職員に対する配慮 (N=77)



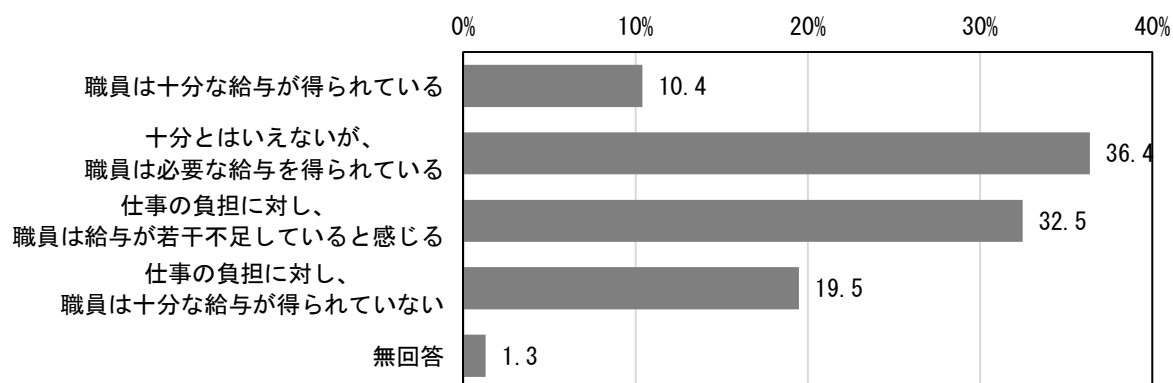
【⑥ 短期入所生活介護・短期入所療養介護事業者】

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36.4%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32.5%となっている。

図表6-4-10 職員の給与 (N=77)



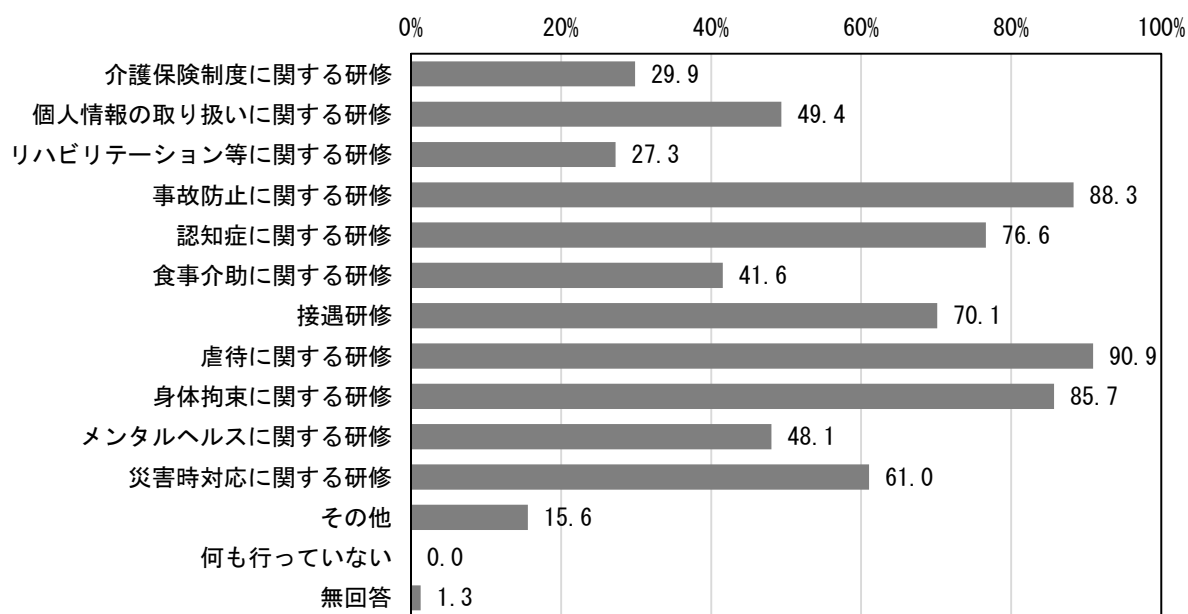
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

【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、「虐待に関する研修」が90.9%と最も高く、次いで、「事故防止に関する研修」が88.3%、「身体拘束に関する研修」が85.7%となっている。

図表6-4-11 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=77)

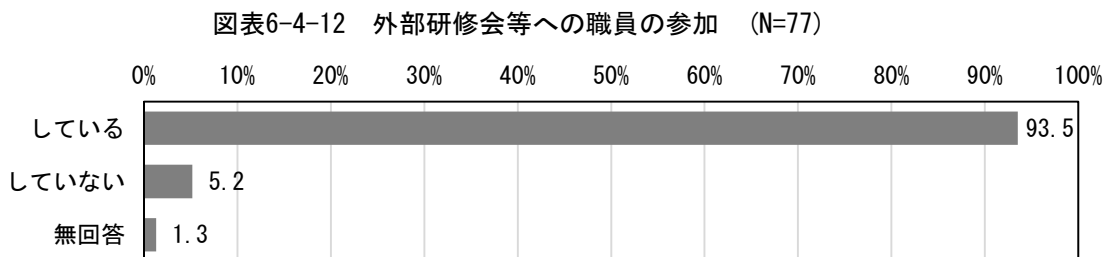


問 4（6） 外部研修会等への職員の参加

[複数回答]

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 93.5%、「していない」が 5.2%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。

問 4（6）で「していない」と答えた 4 事業所は、「その他」と回答しており、「その他」の記述内容は次のとおりとなっている。

図表6-4-13 外部研修会等への参加をしていない理由（その他）

記述内容
開設間もない為。
参加を促してはいるが、開設間もなく、まだ実績がない
職員不足にて参加できない

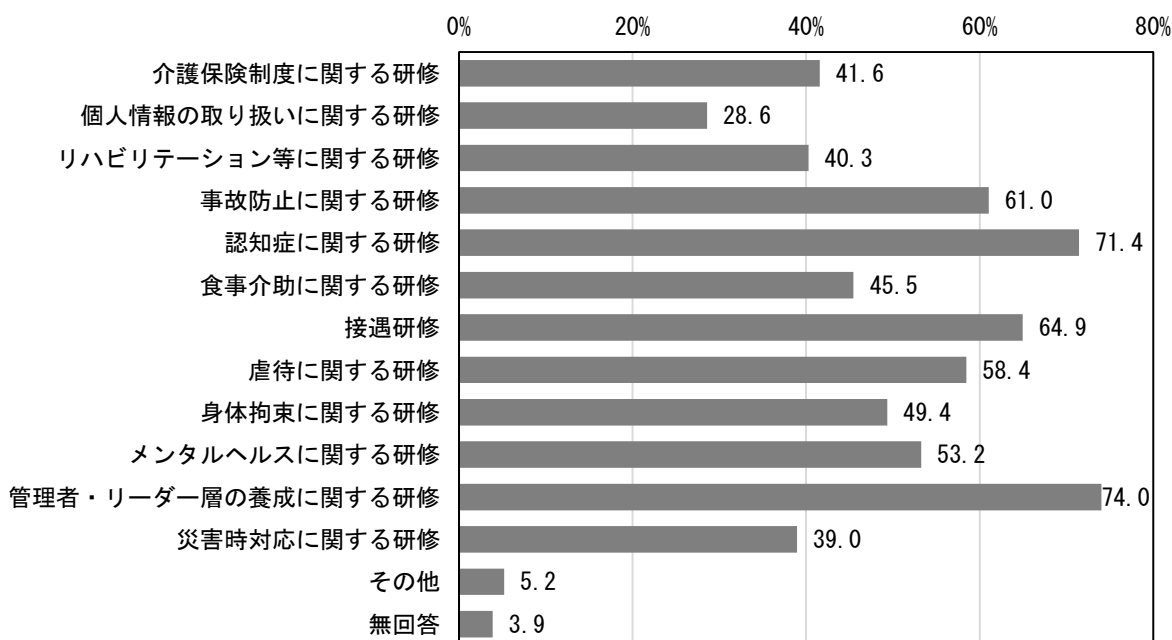
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

【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74.0%と最も高く、次いで、「認知症に関する研修」が71.4%、「接遇研修」が64.9%となっている。

図表6-4-14 職員に受けさせたい外部研修 (N=77)



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。

9件（11.7%）のご意見があった。（巻末資料参照）

⑦ 居宅介護支援事業者

配布数 449/回収数 358/回収率 79.7%

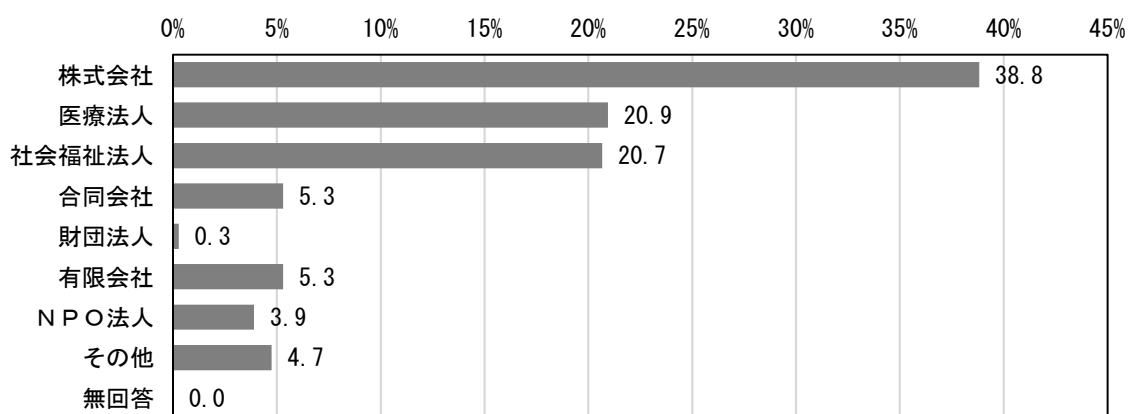
問1 事業所について

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38.8%と最も高く、次いで、「医療法人」が20.9%、「社会福祉法人」が20.7%となっている。

図表7-1-1 事業所の経営形態 (N=358)

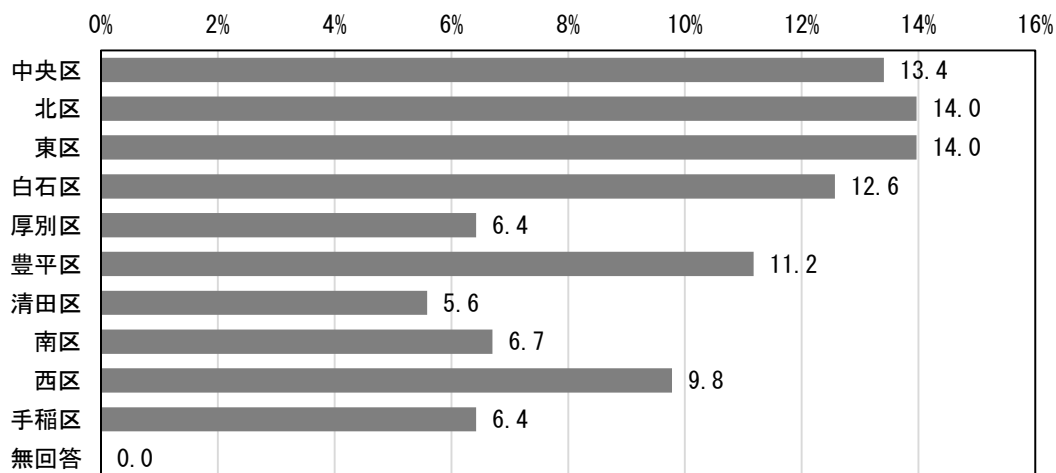


問1（2） 事業所の所在地

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、「北区」、「東区」が14.0%と最も高く、次いで、「中央区」が13.4%、「白石区」が12.6%となっている。

図表7-1-2 事業所の所在地 (N=358)



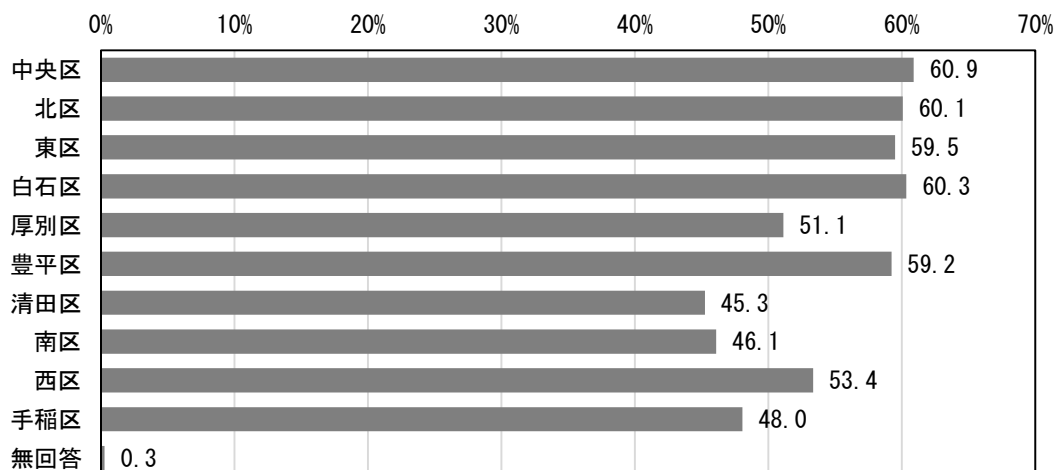
問1（3） サービスの提供区

[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60.9%と最も高く、次いで、「白石区」が60.3%、「北区」が60.1%となっている。

図表7-1-3 サービスの提供区 (N=358)



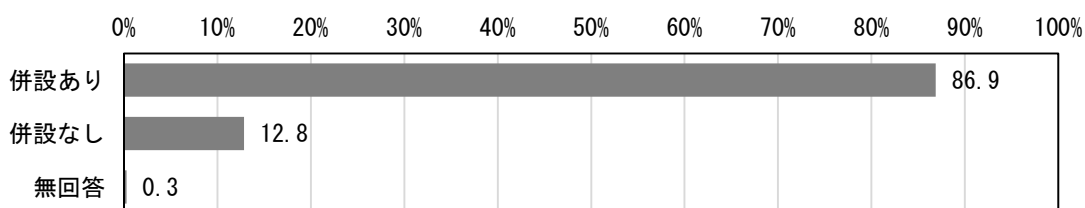
【⑦居宅介護支援事業者】

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 86.9%、「併設なし」が 12.8%となっている。

図表7-1-4 併設する介護保険サービス事業所の有無 (N=358)



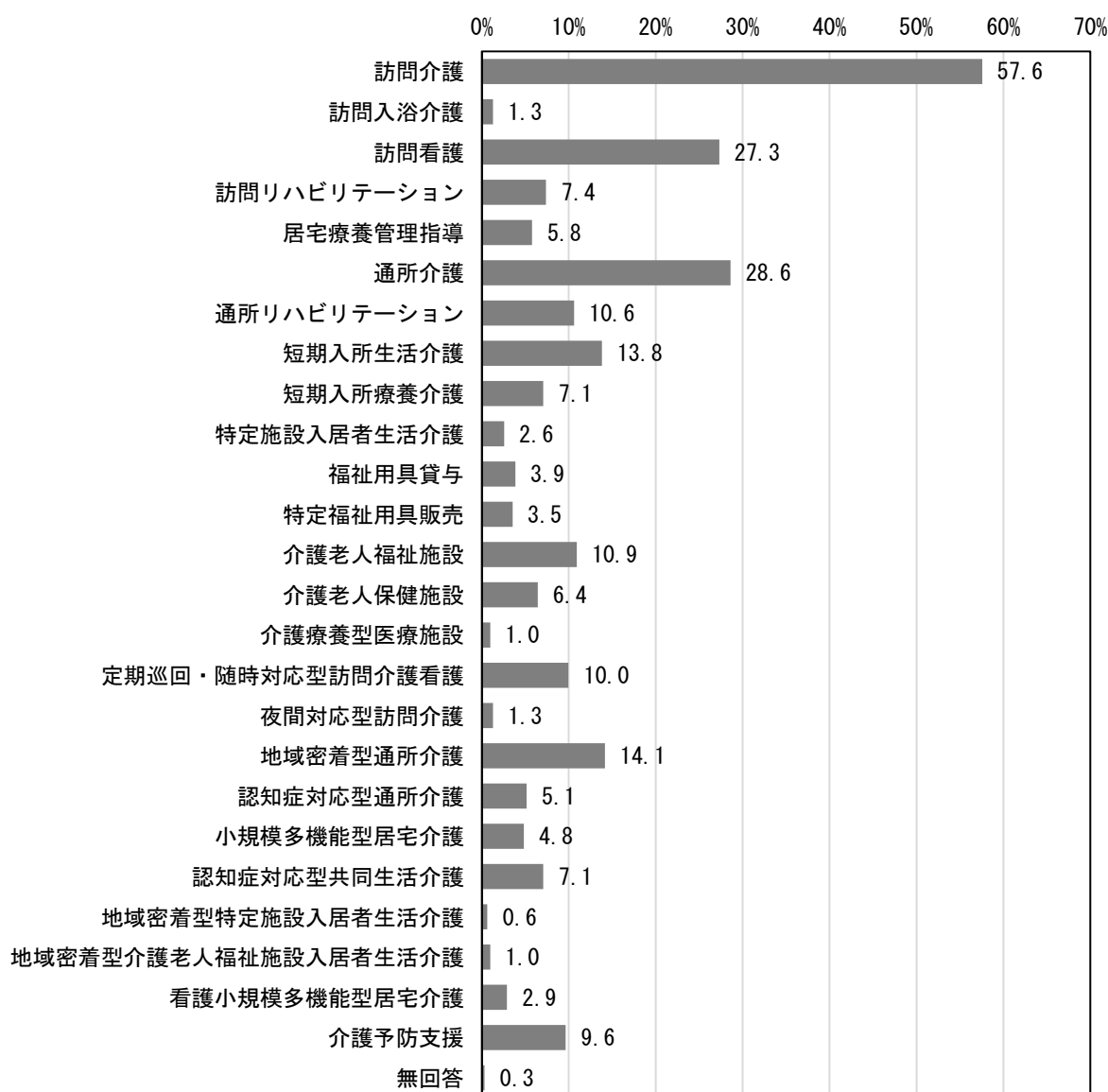
問1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[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、「訪問介護」が57.6%と最も高く、次いで、「通所介護」が28.6%、「訪問看護」が27.3%となっている。

図表7-1-5 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=311)

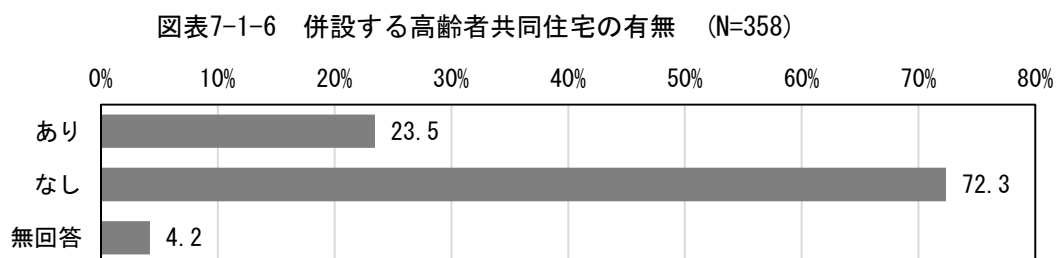


【⑦居宅介護支援事業者】

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23.5%、「なし」が72.3%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 サービス提供状況について

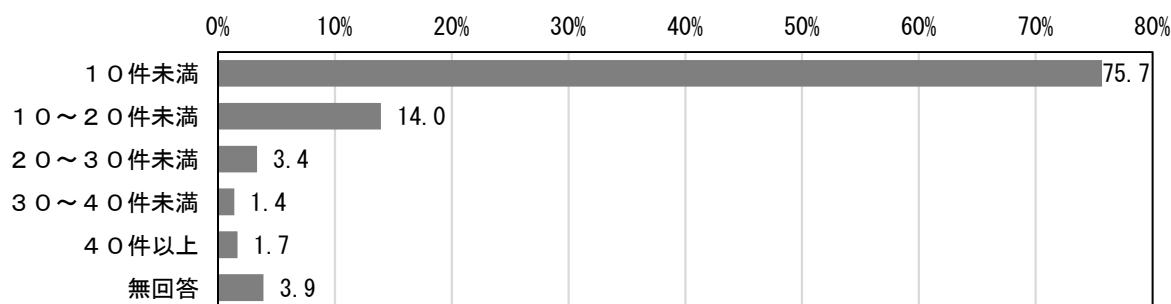
問2（1） ケアプラン作成件数

介護支援専門員1人あたり*の平成28年10月の平均ケアプラン作成件数をお答えください。※常勤換算方法の人数で計算する。

- ・介護予防プラン（地域包括支援センターからの再委託）

平均ケアプラン作成件数【介護予防プラン】については、「10件未満」が75.7%と最も高くなっている。

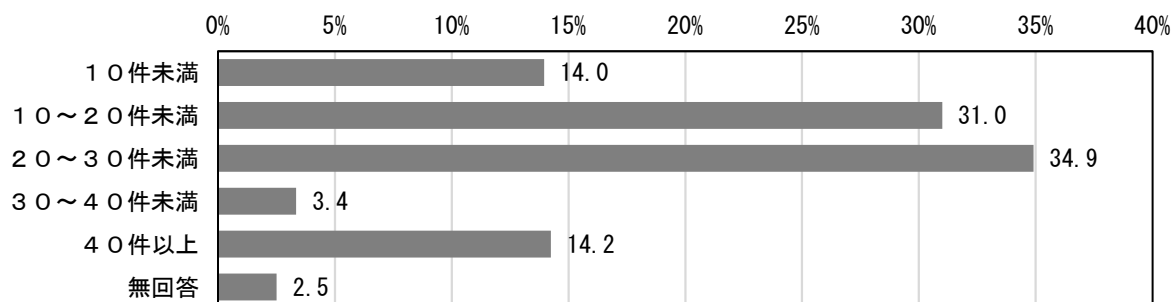
図表7-2-1 介護支援専門員1人あたりの平均ケアプラン作成件数【介護予防プラン】（N=358）



- ・要介護1、要介護2

平均ケアプラン作成件数【要介護1・2】については、「20～30件未満」が34.9%と最も高く、次いで、「10～20件未満」が31.0%となっている。

図表7-2-2 介護支援専門員1人あたりの平均ケアプラン作成件数【要介護1・2】（N=358）

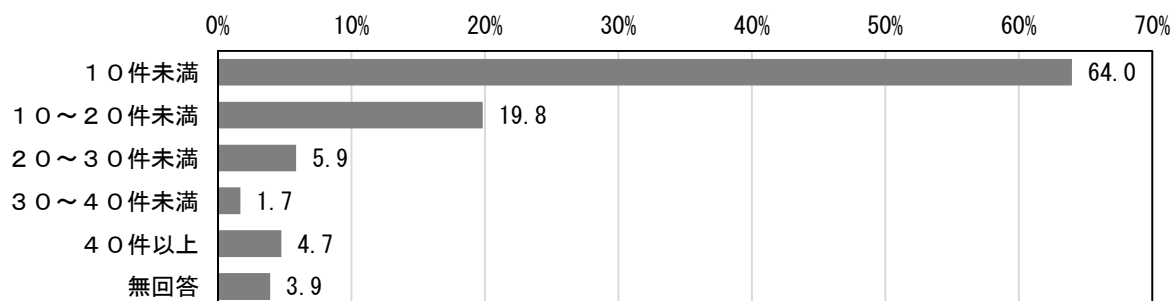


【⑦居宅介護支援事業者】

- ・要介護3、要介護4、要介護5

平均ケアプラン作成件数【要介護3～5】については、「10件未満」が64.0%と最も高く、次いで、「10～20件未満」が19.8%となっている。

図表7-2-3 介護支援専門員1人あたりの平均ケアプラン作成件数【要介護3～5】 (N=358)



問3 事業所の運営について

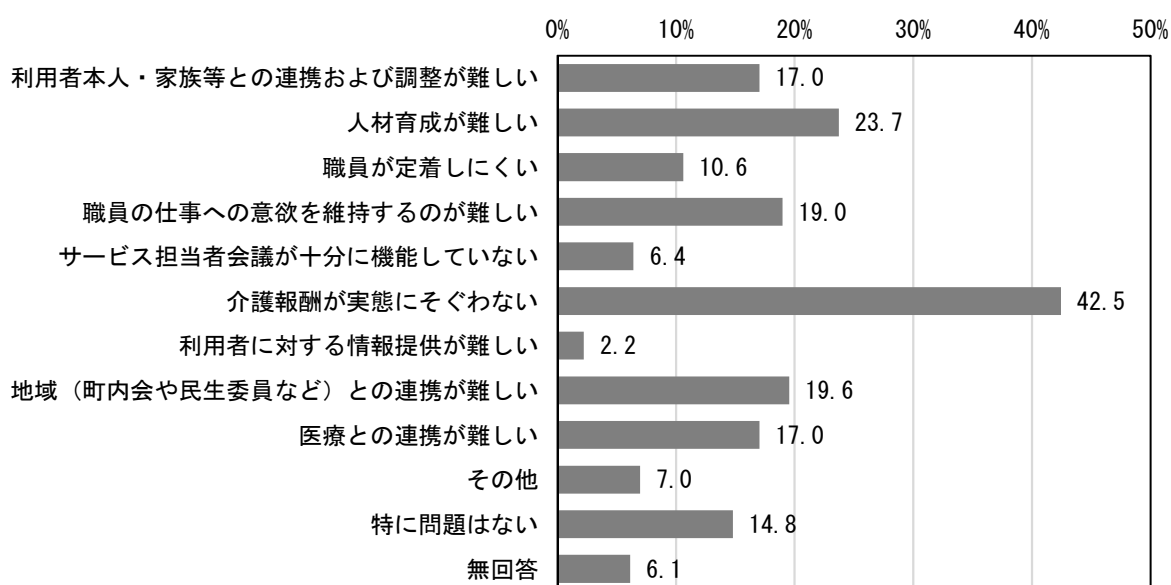
問3（1） 事業所運営に関する問題点

[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、「介護報酬が実態にそぐわない」が42.5%と最も高く、次いで、「人材育成が難しい」が23.7%、「地域（町内会や民生委員など）との連携が難しい」が19.6%となっている。

図表7-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=358)



【⑦居宅介護支援事業者】

「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7-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
不安定で頻回な調整、訪問があっても介護報酬が一律であり、残業をする事で減収。同じ作業をしても同一建物という事や定巡の関係で集中減算となり経営を圧迫している。
介護報酬が一律であるが、状態が不安定な利用者が多く、プランの変更が頻繁に必要であり、訪問回数や会費が多くなり、必然的に膨大な書類の管理や、記録の量が発生している。また、1人ぐらし、老々介護でキーパーソンが遠方に住んでおり、若しくは不在で、介護保険サービス以外に生活に介入せざるをえない利用者が増えている。
・状態が不安定で頻繁に訪問や連絡調整を要する利用者の場合、報酬が業務量に見合っておらず不足している。 また、介護支援に係る調整や訪問を行った場合にあっても、実際に介護サービス利用がないと報酬が得られず実態に見合っていない。
介護予防の再委託の件数が増加している。包括支援センターへの書類を届けご本人の署名に再度伺い、その後包括へ書類を提出するなど事務作業も多いが報酬が低い。要介護のご利用者についても高齢で月に何度も訪問が必要な方、介護度に関わらず、困難は事例の方の報酬が一律なのは実態にそぐわない。

「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7-3-3 地域・医療との連携が難しい理由

記述内容
一部医療機関において、介護との連携意識が浸透していない。介護支援専門員からの一方的なアプローチだけでは連携を図る事は難しい。
地域ケア会議をしたケースは、町内の方とのつながりはできるが、他のケースでは、連携まではいっていない。医療の入退院時は情報を届けているが退院前に住環境など、外出してPT、OTに評価してもらえる病院はわずかである
民生委員とは連絡窓口が無く、連絡先・担当者が不明であることがある。医療について、医師によっては協力体制の意志がないと話しても聞いて頂けない。
地域の認知症や福祉に対する理解が低い部分もあり、連携や協力が得られにくいことがある。

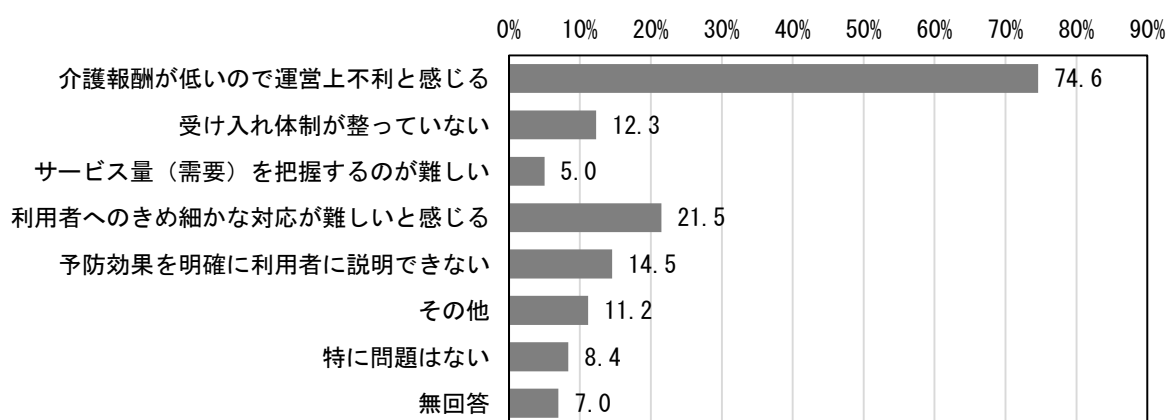
問3（2） 介護予防サービスの問題点

[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74.6%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21.5%、「予防効果を明確に利用者に説明できない」が14.5%となっている。

図表7-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=358)



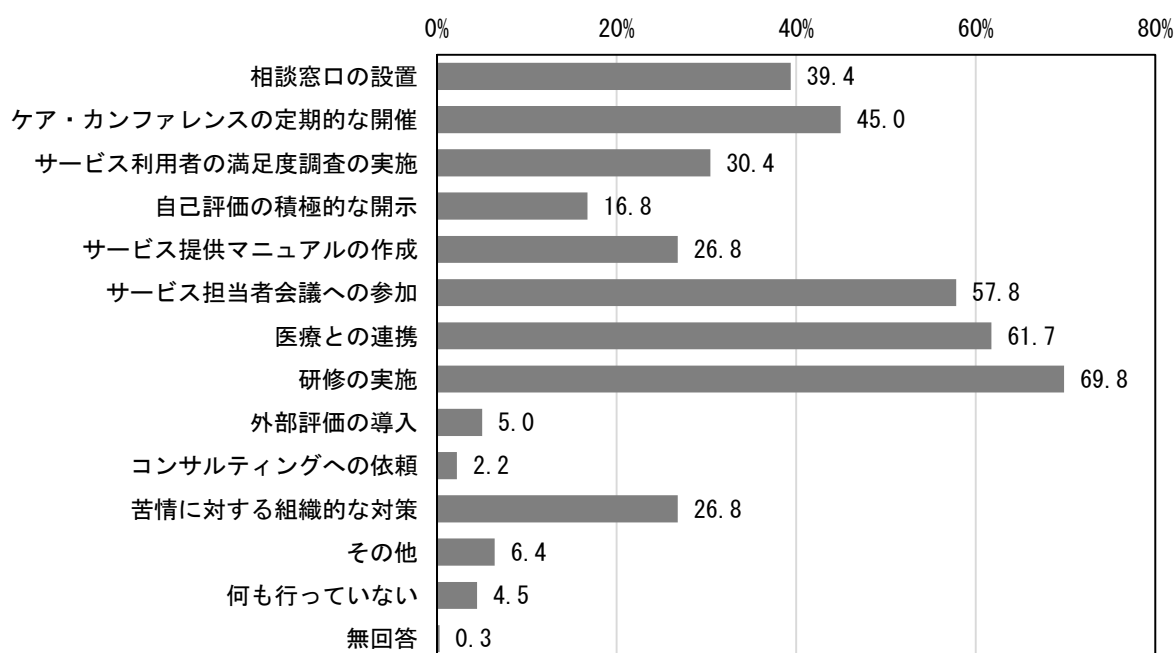
問3（3） サービスの質の向上のための取り組み

[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69.8%と最も高く、次いで、「医療との連携」が61.7%、「サービス担当者会議への参加」が57.8%、「ケア・カンファレンスの定期的な開催」が45.0%となっている。

図表7-3-5 サービスの質の向上のための取り組み (N=358)



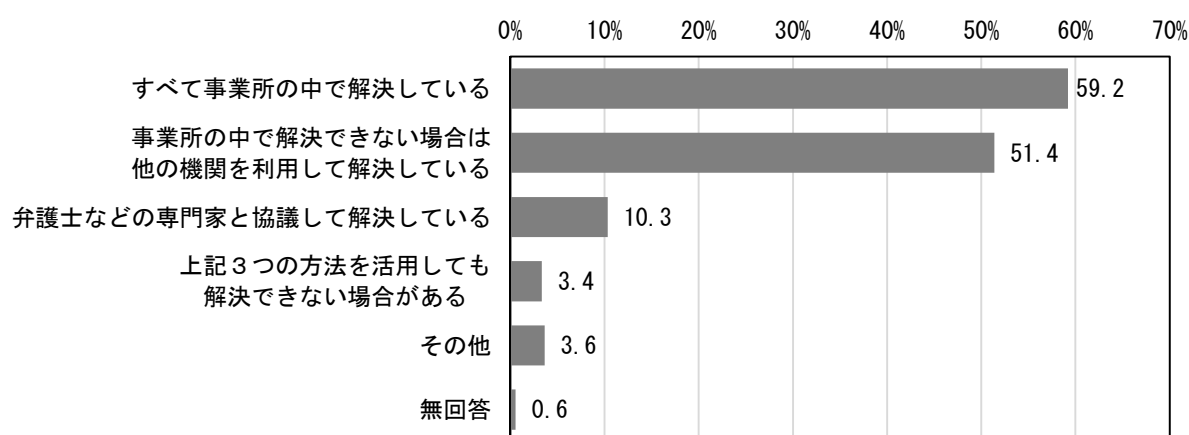
問3（4） サービス利用に関する苦情解決の方法

[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59.2%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51.4%となっている。

図表7-3-6 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=358)



「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。

主な意見を抜粋し以下に掲載した。

図表7-3-7 解決できない問題

記述内容
地域包括支援センターに相談や区役所の各機関にも協力をあおいでいる。
事業所内での振り返り、センター役職への相談等
利用者への対応に問題ない場合であっても、その家族への対応に苦慮する場合があります。包括に相談している。
困難事例として包括支援センターに相談しています

【⑦居宅介護支援事業者】

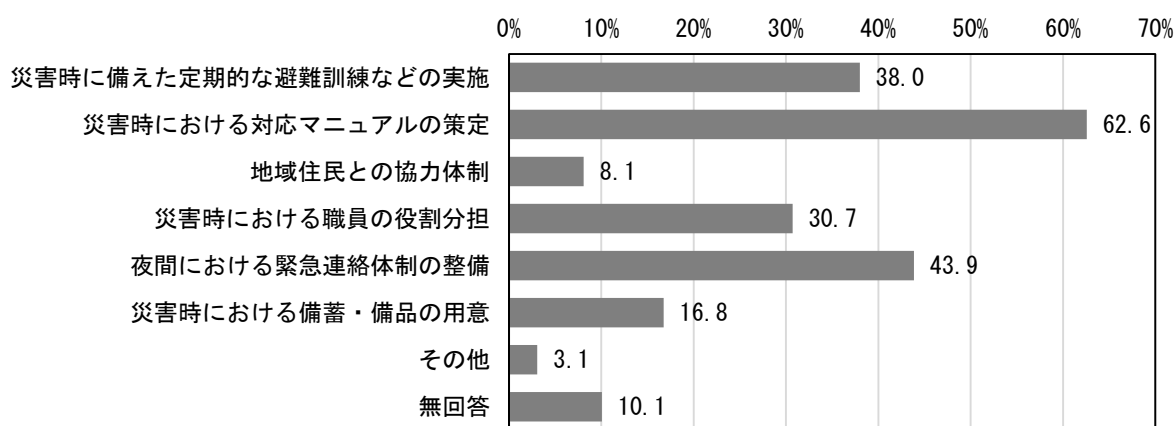
問3（5） 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの

【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 62.6%と最も高く、次いで、「夜間における緊急連絡体制の整備」が 43.9%、「災害時に備えた定期的な避難訓練などの実施」38.0%、「災害時における職員の役割分担」が 30.7%となっている。

図表7-3-8 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=358)

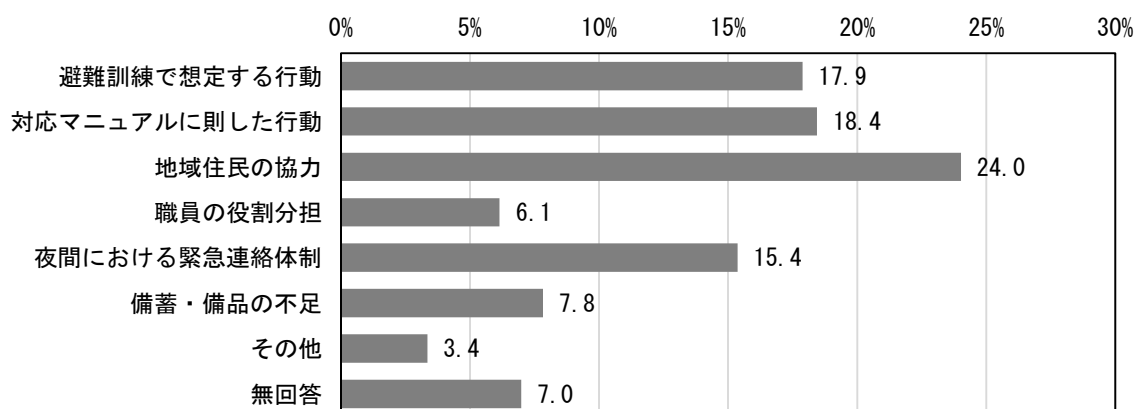


問3（6） 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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 24.0%と最も高く、次いで、「対応マニュアルに則した行動」が 18.4%、「避難訓練で想定する行動」が 17.9%となっている。

図表7-3-9 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=358)



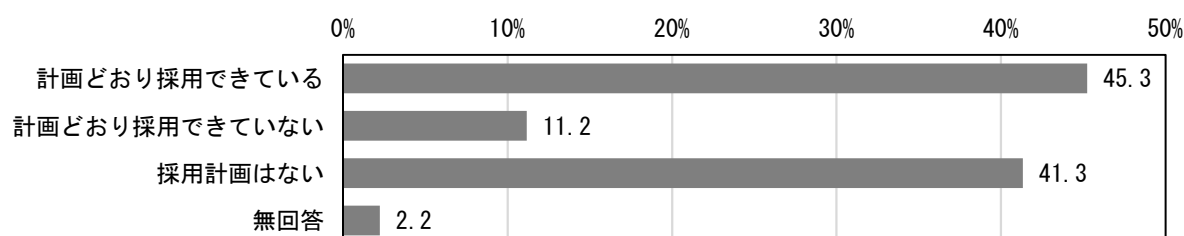
問 4 職員への対応について

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。

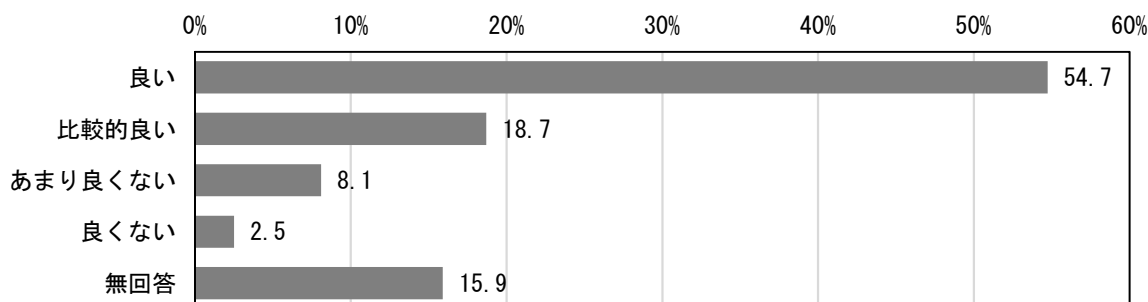
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が45.3%と最も高く、次いで、「採用計画はない」が41.3%となっている。

図表7-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=358)



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73.4%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10.6%となっている。

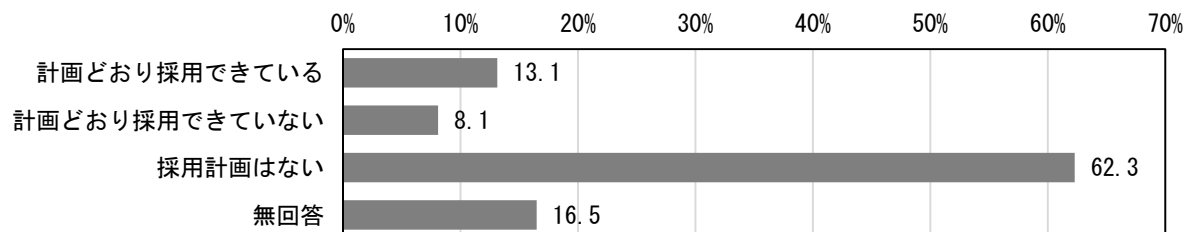
図表7-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=358)



【⑦ 居宅介護支援事業者】

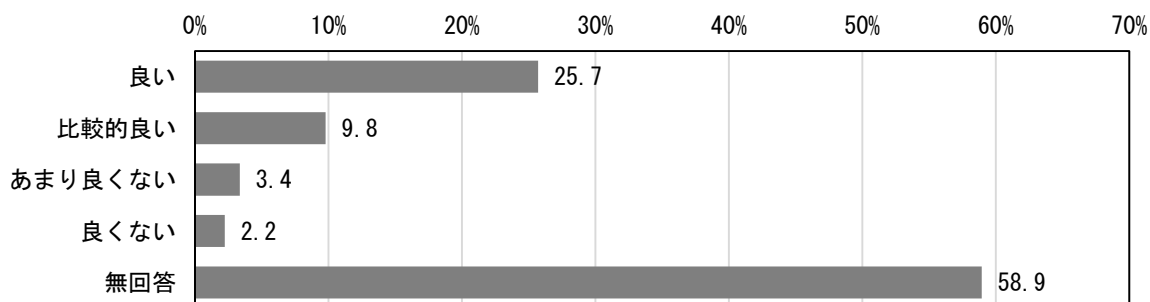
B. 非常勤職員の採用状況については、「採用計画はない」が62.3%と最も高くなっている。

図表7-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=358)



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35.5%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5.6%となっている。

図表7-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=358)



問4（1）－② 介護サービスの職員数

ア 職員数は何人ですか。常勤換算でお答えください。

職員数の平均は3.3人となっている。

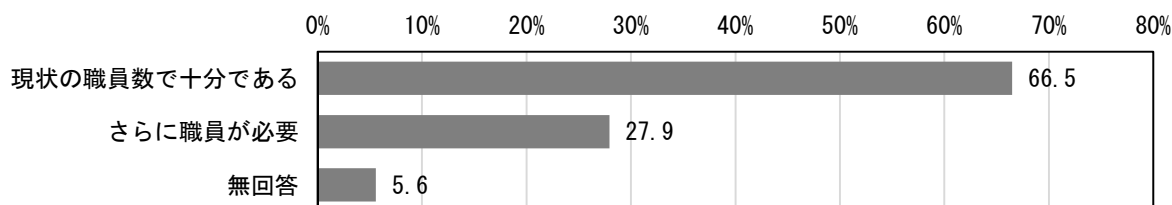
図表 7-4-5 職員数（常勤換算）

	平均値
職員数（人）	3.3

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66.5%、「さらに職員が必要」が27.9%となっている。

図表7-4-6 職員数に対する考え方（N=358）



「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1.2人となっている。

図表 7-4-7 さらに必要な職員数（常勤換算）

	平均値
必要な人数（人）	1.2

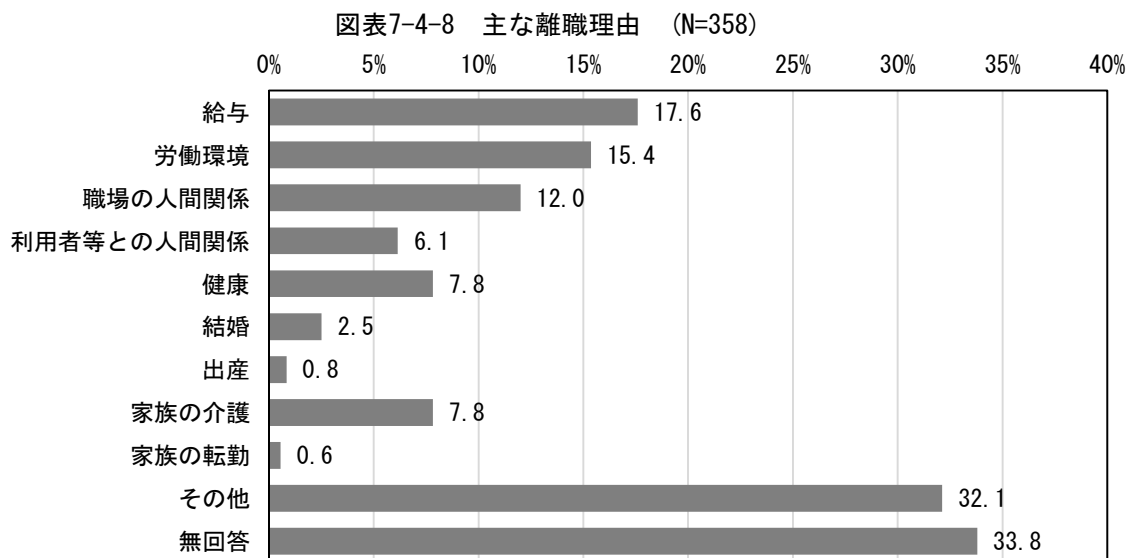
【⑦ 居宅介護支援事業者】

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32.1%と最も高く、次いで、「給与」が17.6%、「労働環境」が15.4%、「職場の人間関係」が12.0%となっている。



「その他」の記述内容は次のとおりとなっている。

図表 7-4-9 主な離職理由（その他）

記述内容（趣旨）	件数
離職者なし	66
転職	15
仕事が合わない	16
定年	4
生活環境の変化	7
試用期間満了	1
非常勤として雇用していた、正職員を希望されていたが、当事業所で採用計画がなかった	1
職員自己都合資格取得	1

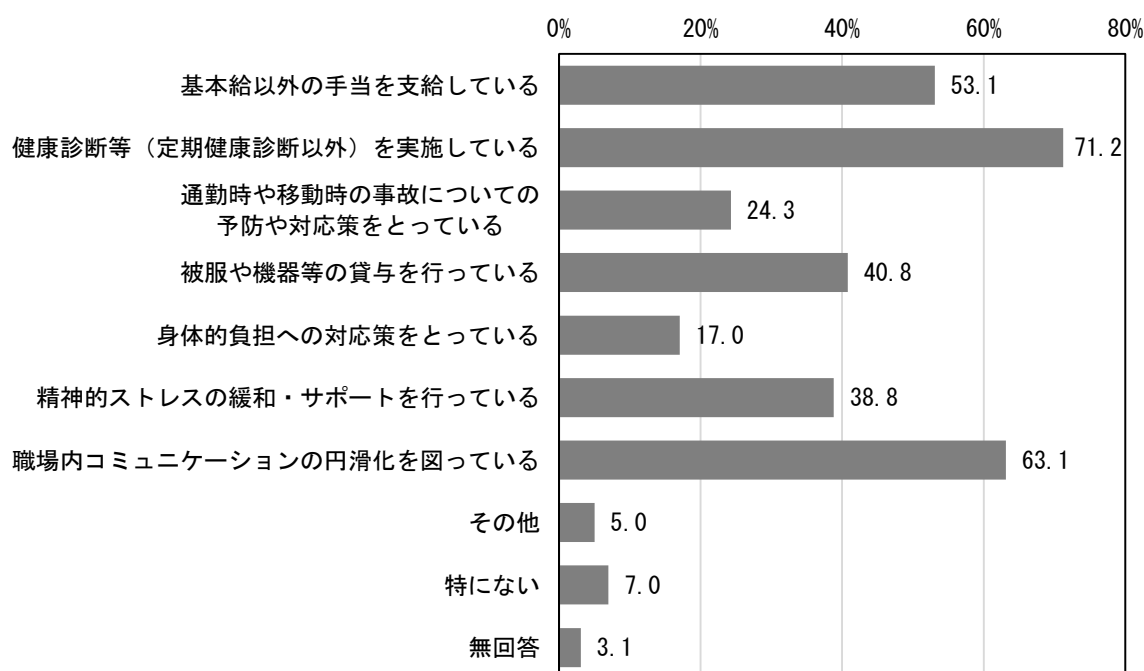
問4（3） 職員に対する配慮

[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71.2%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63.1%、「基本給以外の手当を支給している」が53.1%となっている。

図表7-4-10 職員に対する配慮（N=358）



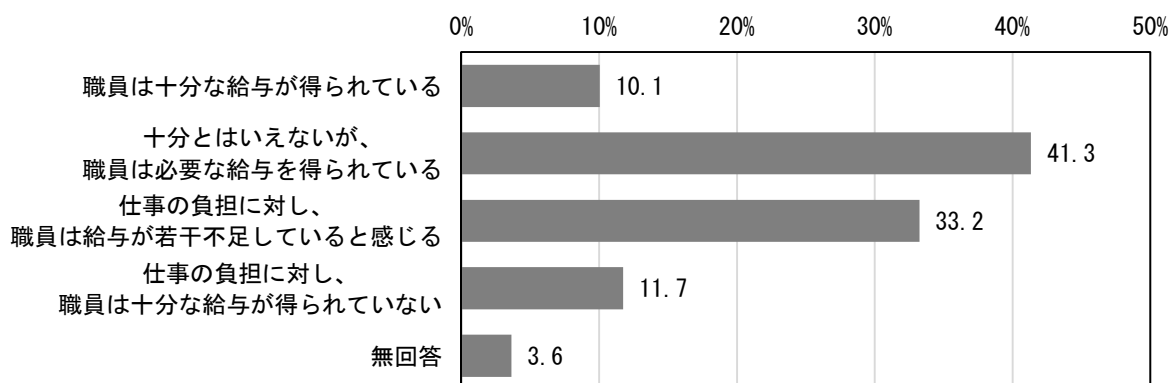
【⑦ 居宅介護支援事業者】

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41.3%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33.2%となっている。

図表7-4-11 職員の給与 (N=358)



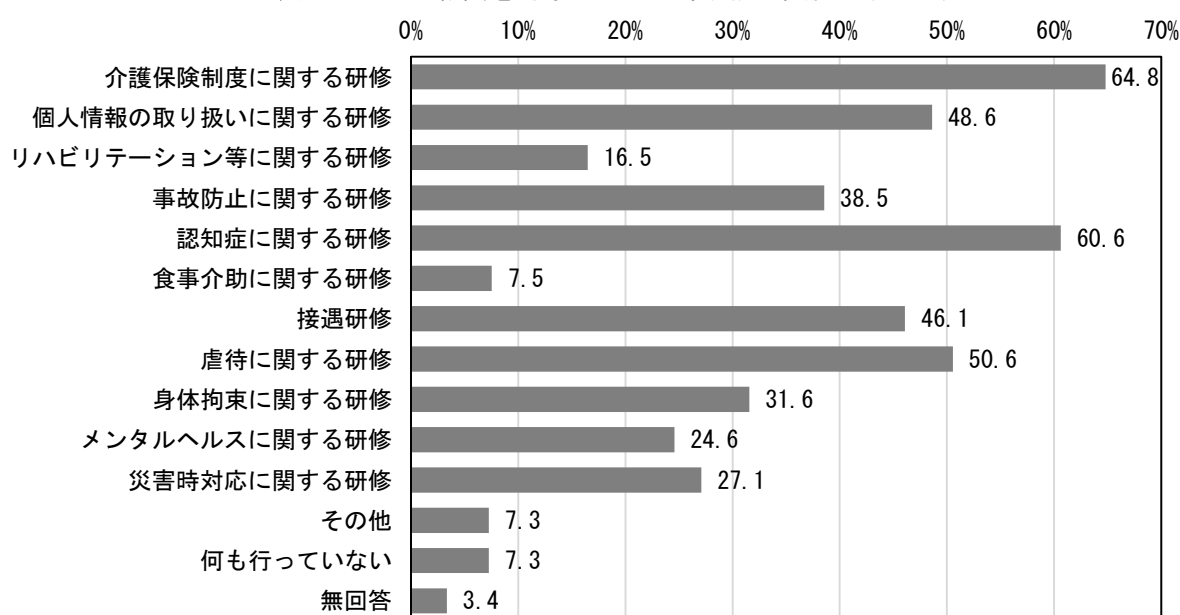
問4（5） 全職員を対象とした内部研修の実施

[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、「介護保険制度に関する研修」が64.8%と最も高く、次いで、「認知症に関する研修」が60.6%、「虐待に関する研修」が50.6%、「個人情報の取り扱いに関する研修」が48.6%となっている。

図表7-4-12 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=358)

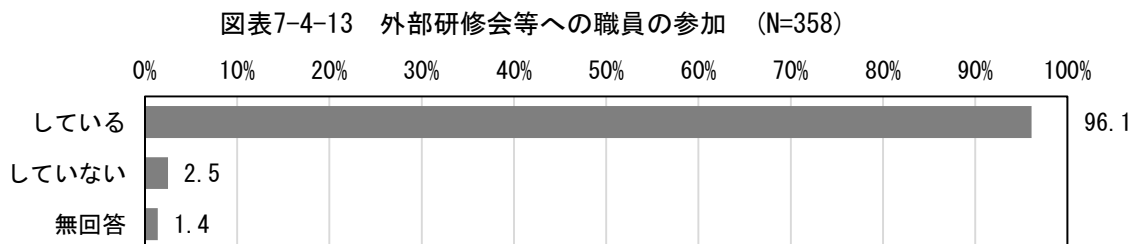


【⑦ 居宅介護支援事業者】

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96.1%、「していない」が2.5%となっている。

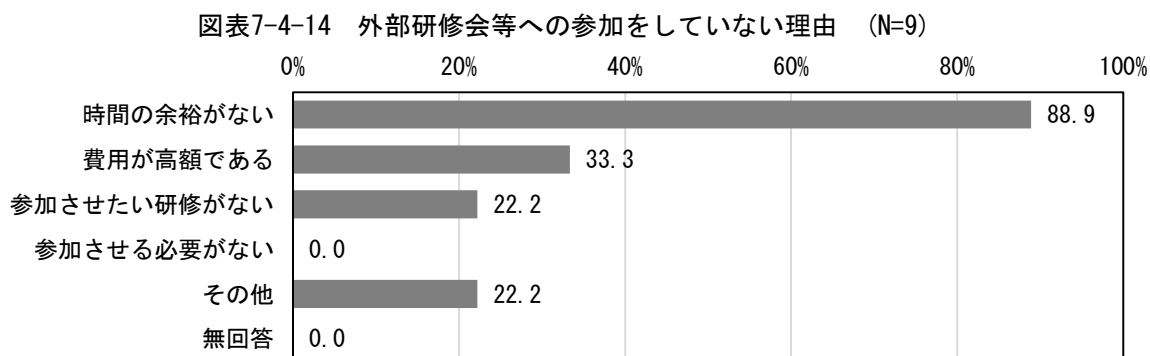


問4（7） 外部研修会等への参加をしていない理由

[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88.9%と最も高くなっている。



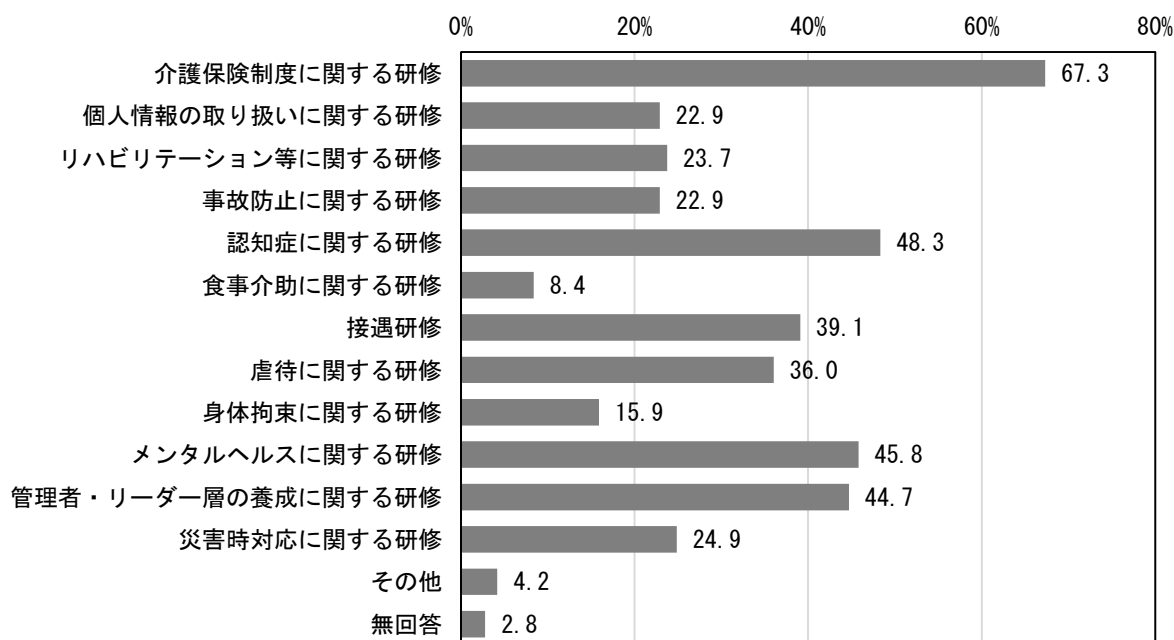
問4（8） 職員に受けさせたい外部研修

[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、「介護保険制度に関する研修」が67.3%と最も高く、次いで、「認知症に関する研修」が48.3%、「メンタルヘルスに関する研修」が45.8%、「管理者・リーダー層の養成に関する研修」が44.7%となっている。

図表7-4-15 職員に受けさせたい外部研修 (N=358)



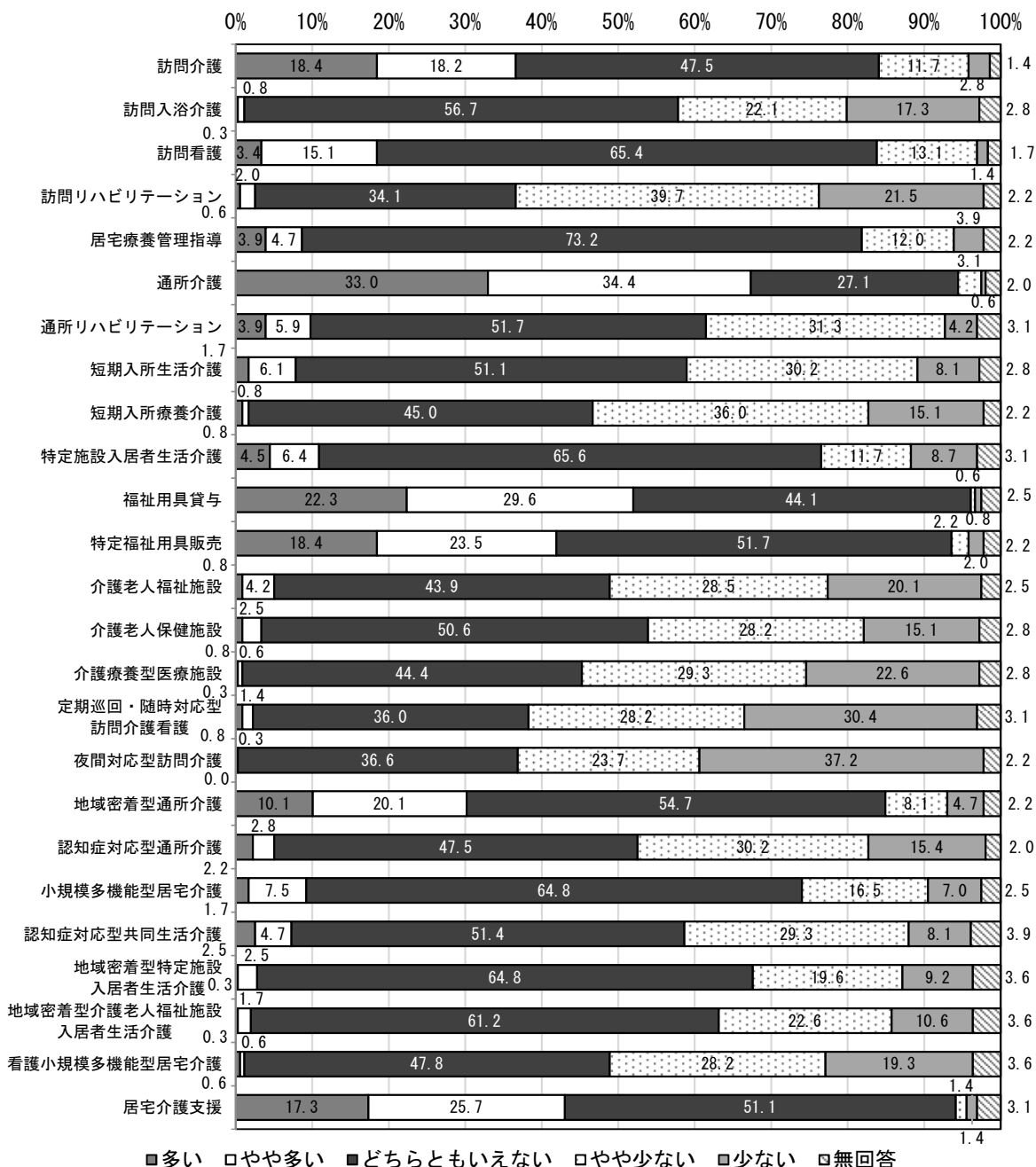
問5 介護支援専門員の意見を集約

問5 (1) 介護（予防）サービスの現状における事業所の過不足

介護（予防）サービスの現状において、事業所の過不足についてどのように感じていますか。それぞれのサービスにつき1つに○をつけてください。

「多い」と「やや多い」を合わせた割合は、「通所介護」が67.4%と最も高く、「少ない」と「やや少ない」を合わせた割合は「訪問リハビリテーション」が61.2%と最も高くなっている。

図表7-5-1 介護（予防）サービスの現状における事業所の過不足 (N=358)

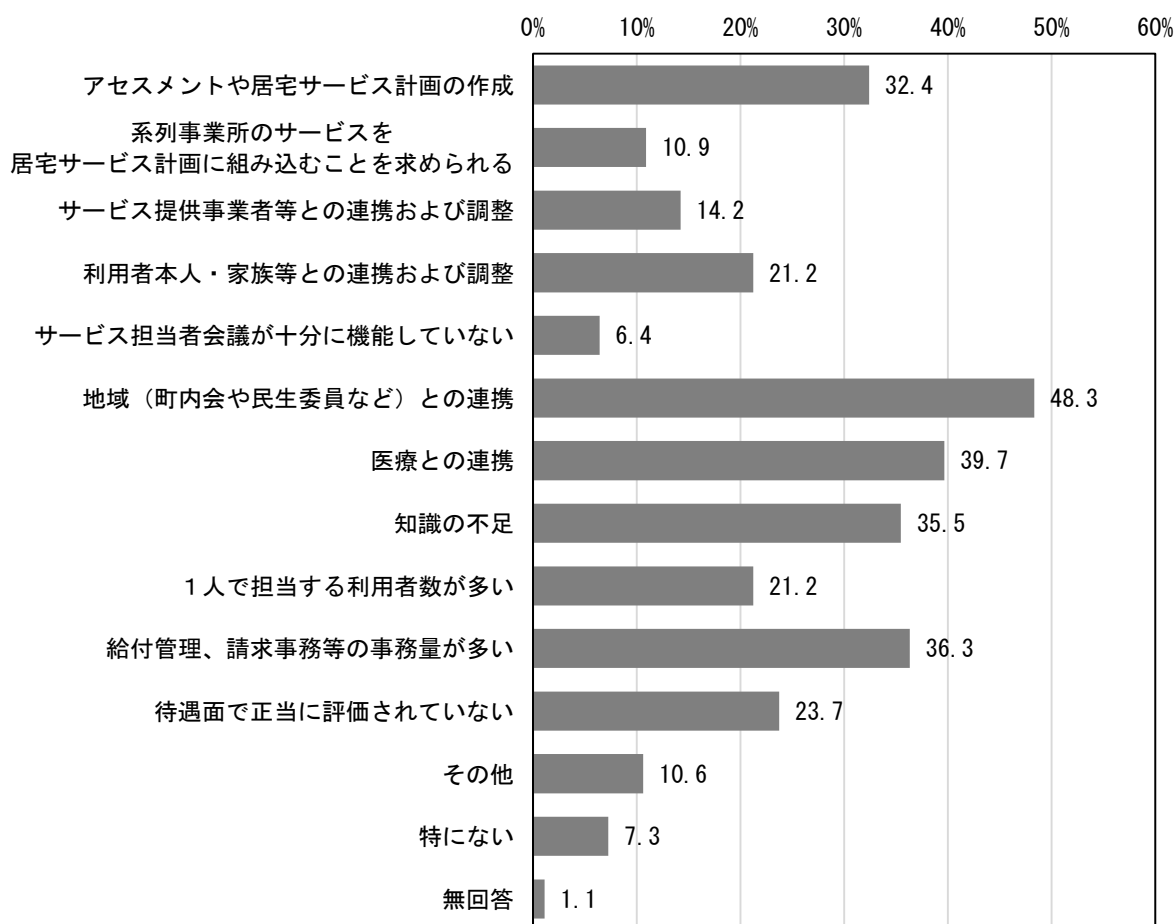


問5（2） 業務を進める上で困難あるいは不安を感じていること 【複数回答】

業務を進める上で困難あるいは不安を感じていることはありますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

業務を進める上で困難あるいは不安を感じていることについては、「地域との連携」が48.3%と最も高く、次いで、「医療との連携」が39.7%、「給付管理、請求事務等の事務量が多い」が36.3%、「知識の不足」が35.5%となっている。

図表7-5-2 業務を進める上で困難あるいは不安を感じていること (N=358)



問6 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。

93件（26.0%）のご意見があった。（巻末資料参照）

⑧ 介護予防支援事業者(地域包括支援センター)

配布数 27/回収数 27/回収率 100.0%

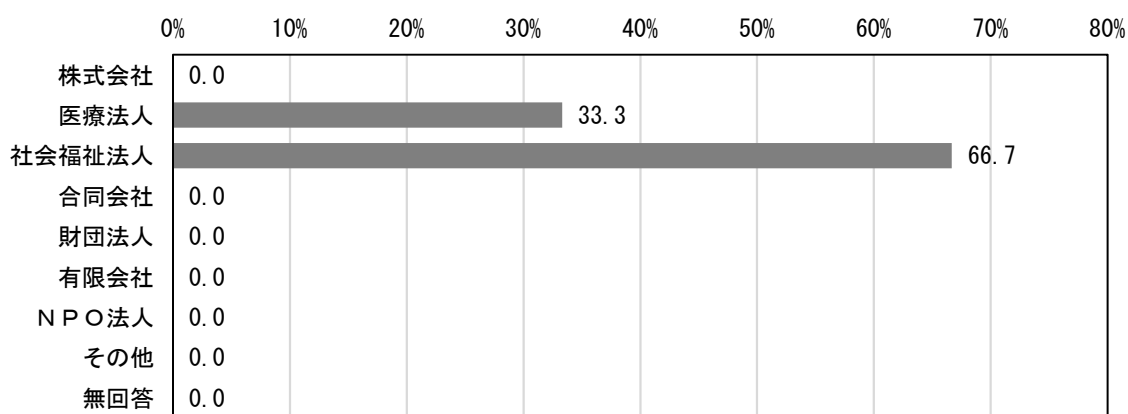
問1 事業所について

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、「社会福祉法人」が66.7%と最も高く、次いで、「医療法人」が33.3%となっている。

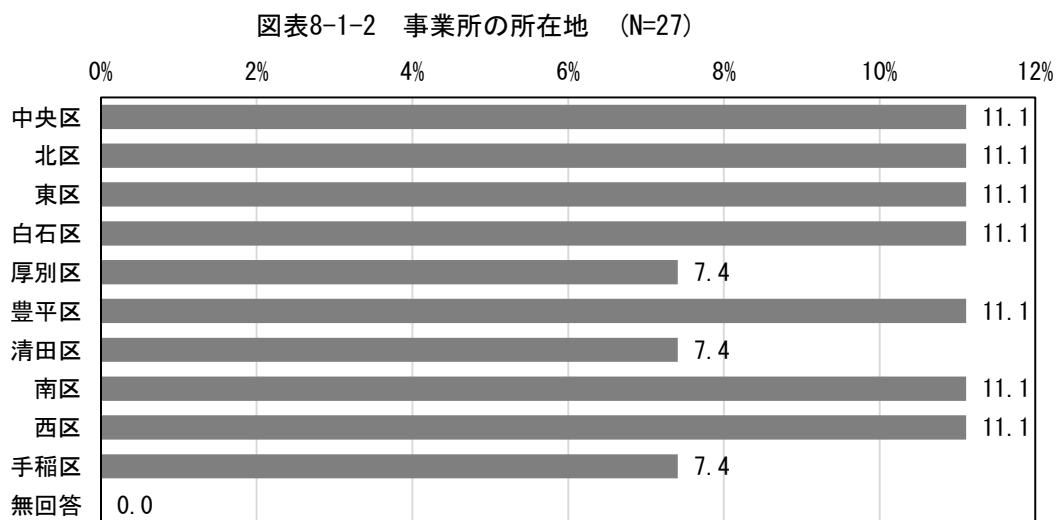
図表8-1-1 事業所の経営形態 (N=27)



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」、「北区」、「東区」、「白石区」、「豊平区」、「南区」、「西区」が11.1%と最も高くなっている。

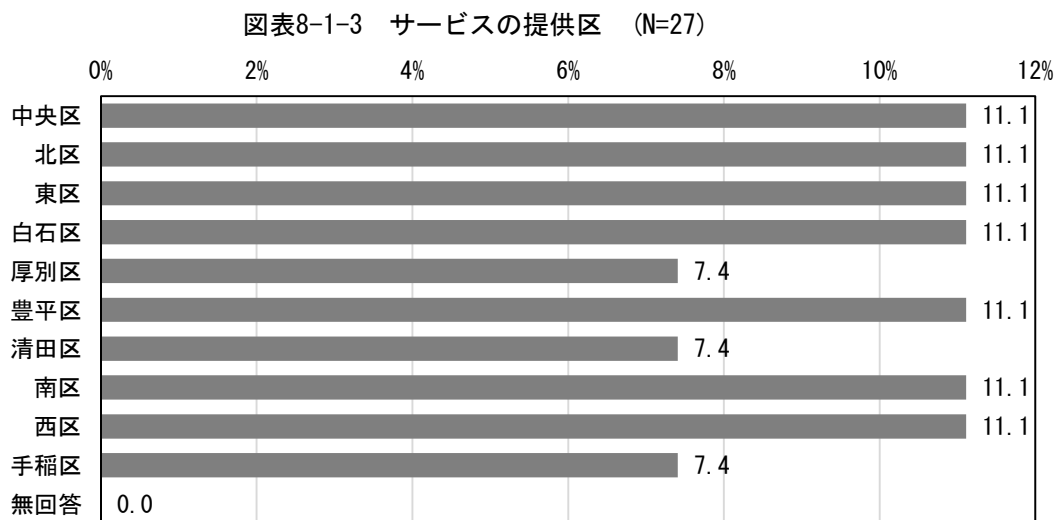


問1(3) サービスの提供区

[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」、「東区」、「白石区」、「豊平区」、「南区」、「西区」が11.1%と最も高くなっている。



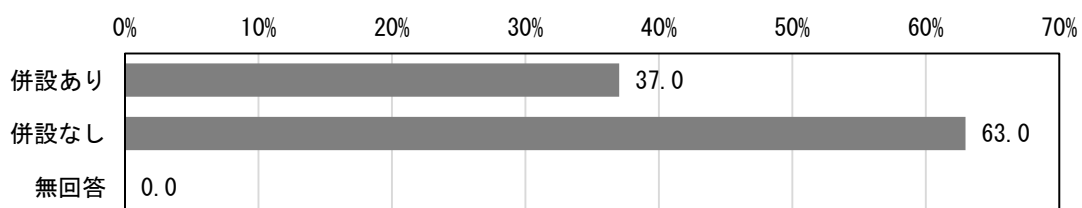
【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

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 37.0%、「併設なし」が 63.0%となっている。

図表8-1-4 併設する介護保険サービス事業所の有無 (N=27)



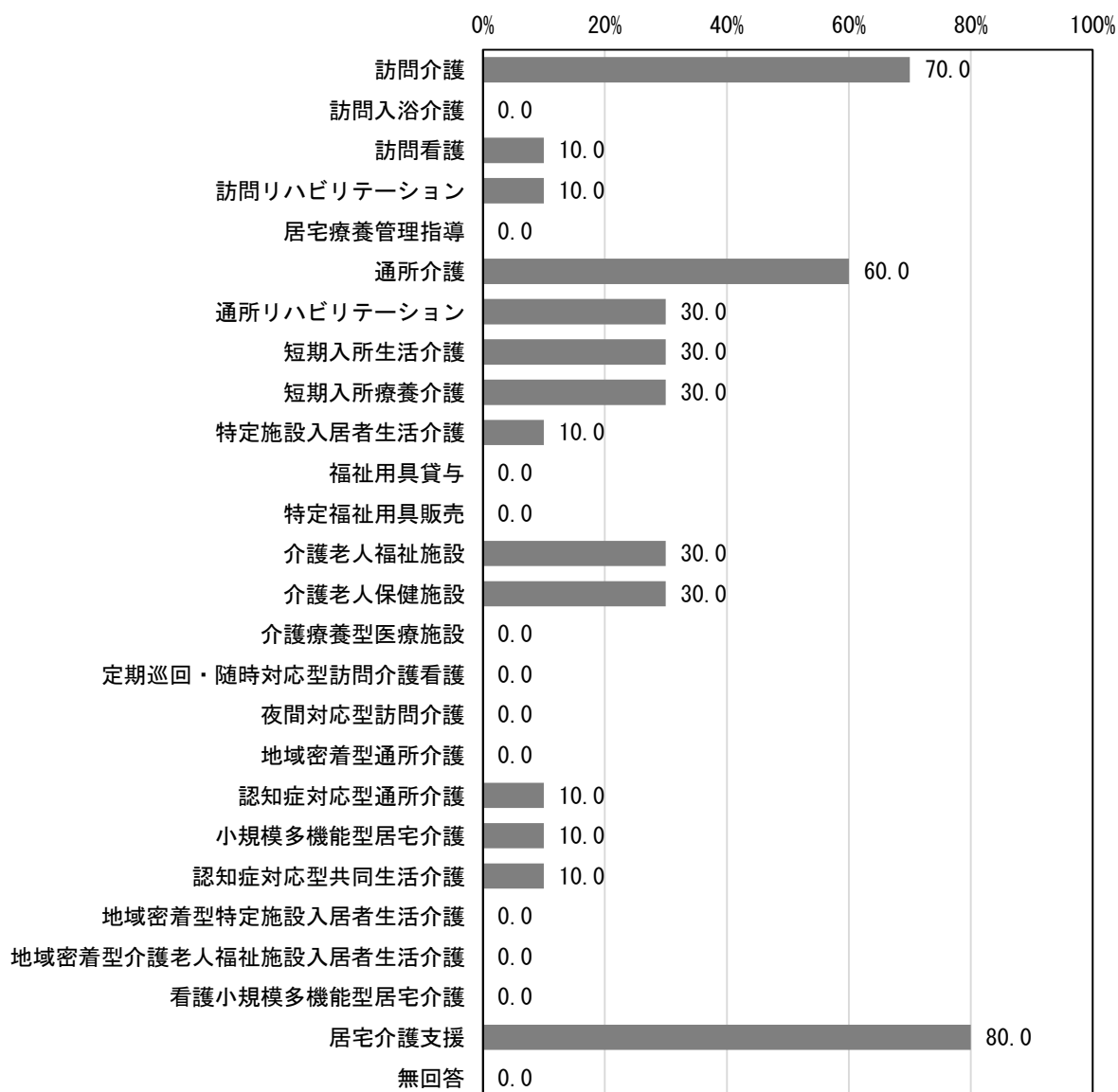
問1 (5) 併設事業所の提供している介護保険サービス

[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80.0%と最も高く、次いで、「訪問介護」が70.0%、「通所介護」が60.0%となっている。

図表8-1-5 併設事業所の提供している介護保険サービス (N=10)

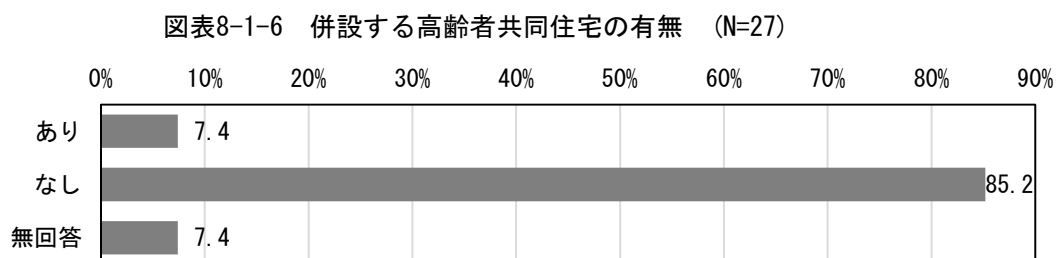


【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

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7.4%、「なし」が85.2%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。

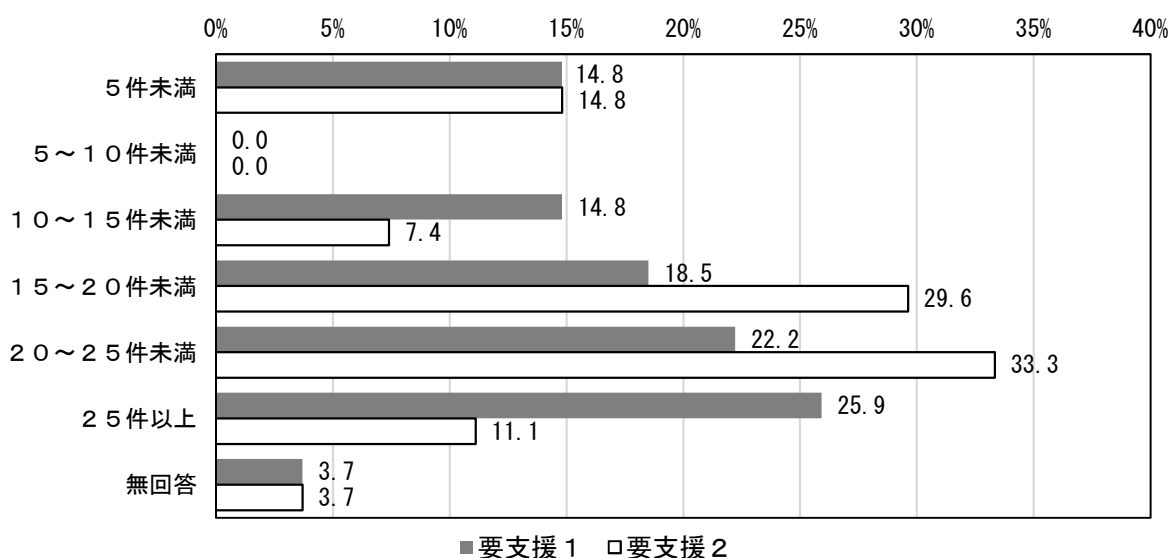
問2 サービス提供状況について

問2 (1) 専門職員1人あたりの平均ケアプラン作成件数

専門職員1人あたり※の平成28年10月の平均ケアプラン作成件数(直営分のみ)をお答えください。

専門職員1人あたりの平均ケアプラン作成件数については、要支援1では「25件以上」が25.9%と最も高く、要支援2では、「20～25件未満」が33.3%と最も高くなっている。

図表8-2-1 専門職員1人あたりの平均ケアプラン作成件数 (N=27)



※常勤換算方法の人数で計算する。

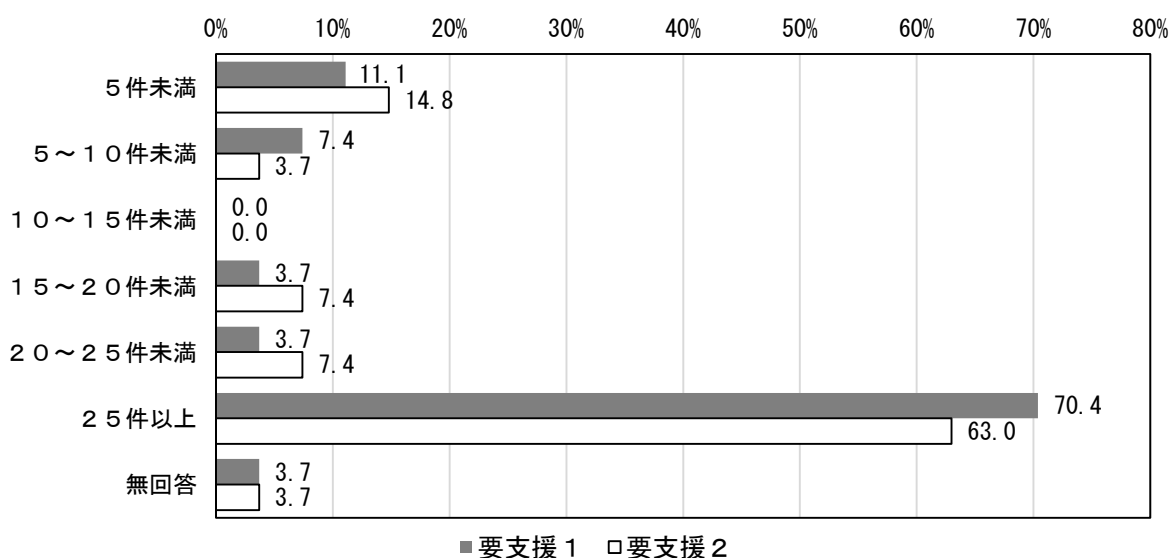
【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

問 2 (2) 予防支援担当職員 1 人あたりの平均ケアプラン作成件数

予防支援担当職員 (プランナー) 1 人あたり*の平成 28 年 10 月の平均ケアプラン作成件数 (直営分のみ) をお答えください。

予防支援担当職員 1 人あたりの平均ケアプラン作成件数については、要支援 1、要支援 2 とともに「25 件以上」が最も高く、70.4%、63.0%となっている。

図表8-2-2 予防支援担当職員 1 人あたりの平均ケアプラン作成件数 (N=27)



※常勤換算方法の人数で計算する。

問3 事業所の運営について

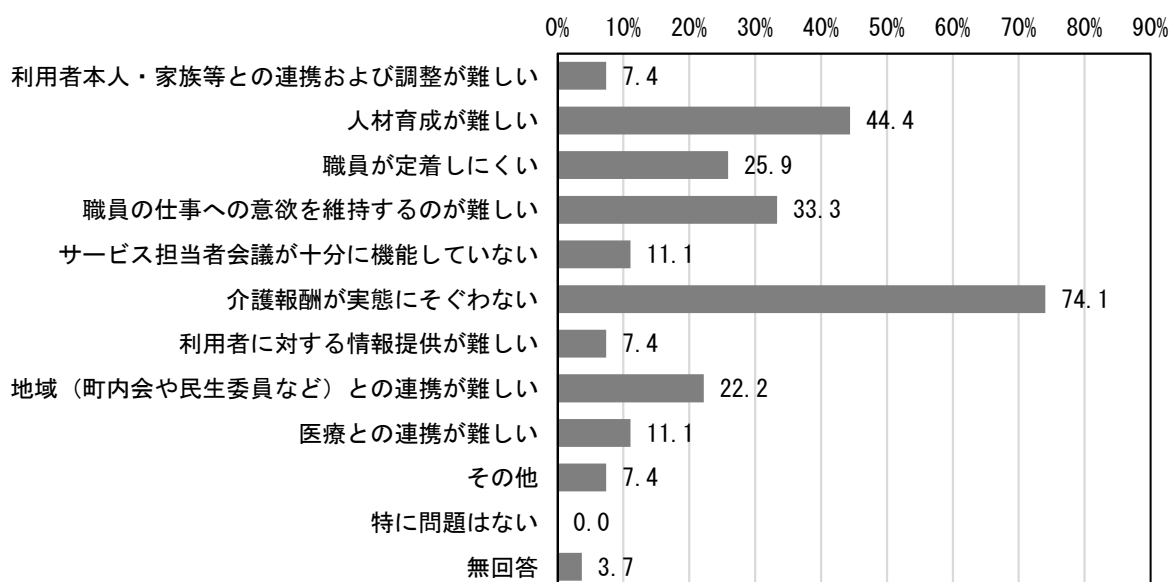
問3 (1) 事業所運営に関する問題点

[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、「介護報酬が実態にそぐわない」が74.1%と最も高く、次いで、「人材育成が難しい」が44.4%、「職員の仕事への意欲を維持するのが難しい」が33.3%となっている。

図表8-3-1 事業所運営に関する問題点 (N=27)



【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

「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8-3-2 介護報酬が実態にそぐわない理由

記述内容
記載例のとおり、また、この事により再委託を望まない居宅も多く、予防、介護の認定を行き来する利用者の事務処理作業、引きつぎ等、更に業務が増えている状況である
多岐にわたる機関や関係者と連絡をとったり、何度も訪問が必要であったり、緊急対応を要請されるなど困難事例が増える一方であるが、それが介護報酬に反映されていないと感じる
認知機能の低下等ある利用者へは、申請からサービスが安定して利用できるまで、頻回の対応を要する事が多い。

「8. 地域との連携が難しい」「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8-3-3 地域・医療との連携が難しい理由

記述内容
単町により考え方や活動に差があり、介護予防が普及しづらい町内会がある。
大きな総合病院がかかりつけの方も多く、担当者会議などへの働きかけは難しく、情報なども書面でのやり取りになっている。
地域役員のトップ（キーとなる方）の方の考えにより、連携しやすい地域と連携しにくい地域があります。
8. 個人情報や地域関係者にどの程度共有すべきか判断が難しい。
9. 包括やケアマネジャーを知らない医師が少なくないと感じるため。
制度や業務内容、役割など、お互い十分に理解していない（されていない）

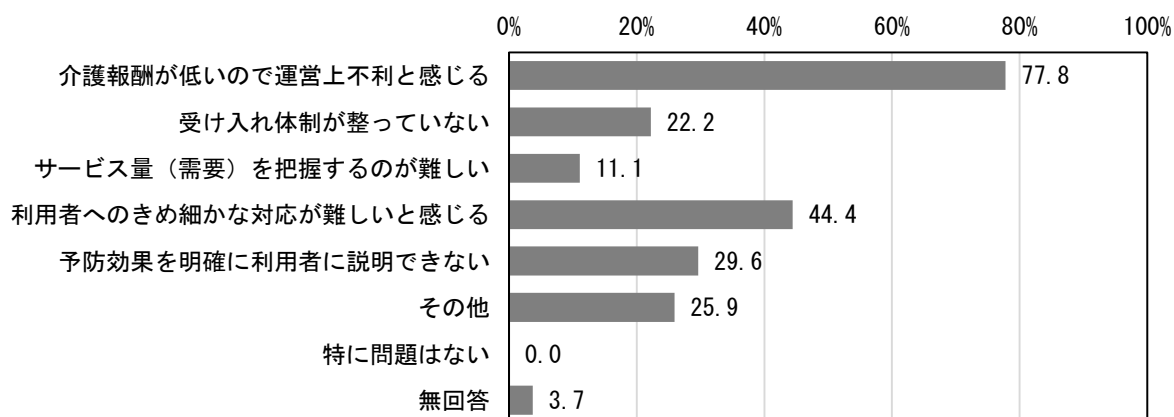
問3 (2) 介護予防サービスの問題点

[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77.8%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44.4%、「予防効果を明確に利用者に説明できない」が29.6%となっている。

図表8-3-4 介護予防サービスの問題点 (N=27)



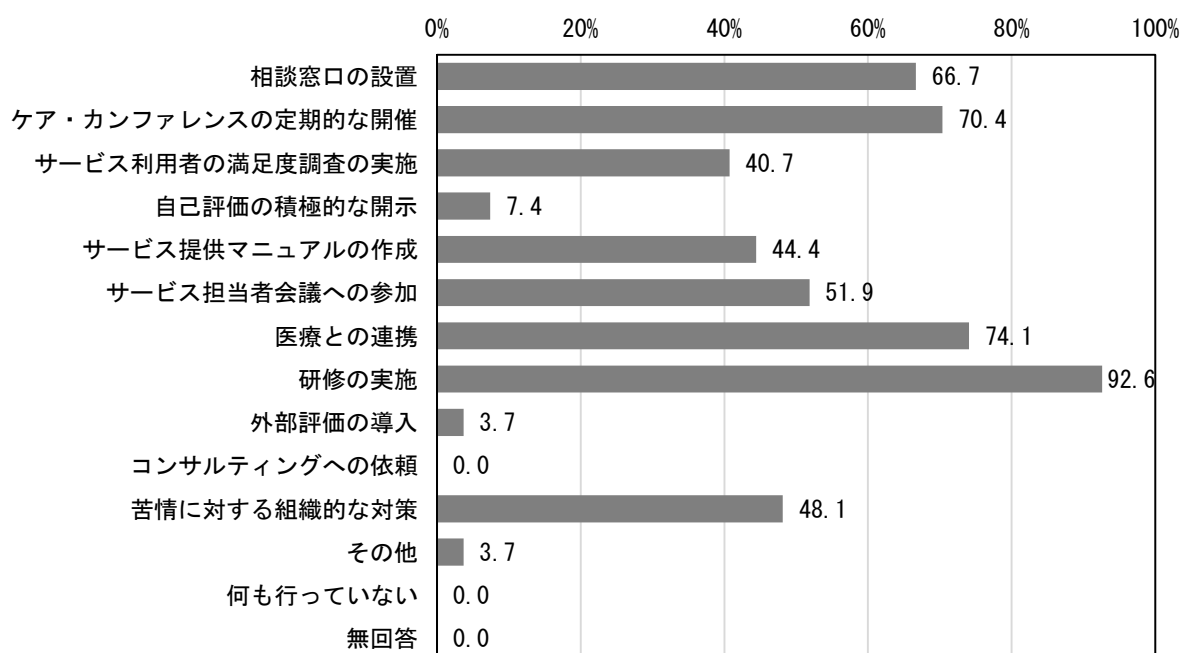
問3 (3) サービスの質の向上のための取り組み

[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92.6%と最も高く、次いで、「医療との連携」が74.1%、「ケア・カンファレンスの定期的な開催」が70.4%となっている。

図表8-3-5 サービスの質の向上のための取り組み (N=27)



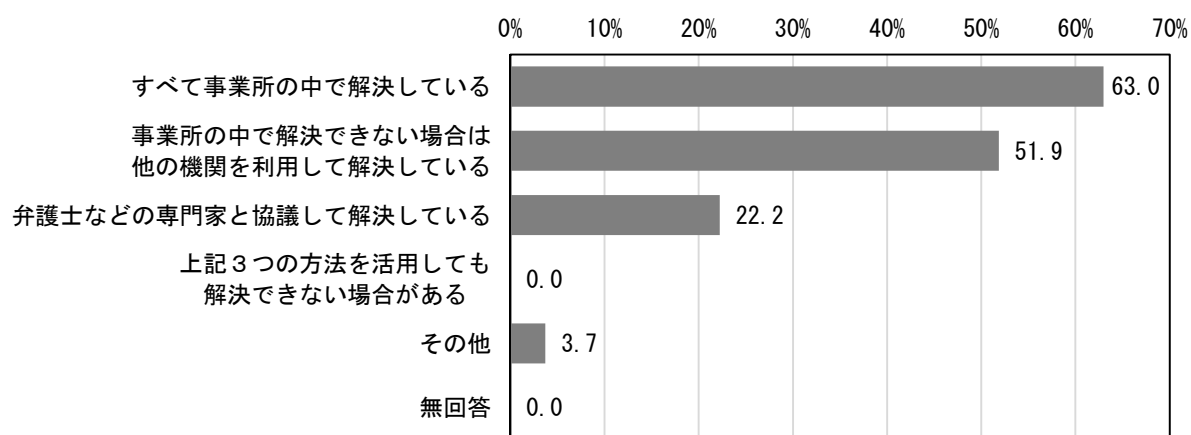
問3 (4) サービス利用に関する苦情解決の方法

[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63.0%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51.9%となっている。

図表8-3-6 サービス利用に関する苦情解決の方法 (N=27)



「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。

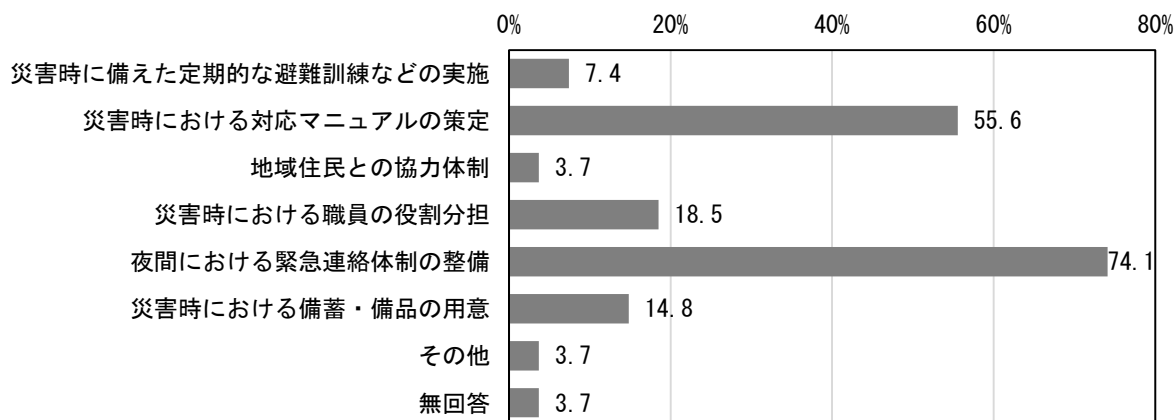
問3 (4) で「上記3つの方法を活用しても解決できない場合がある」と回答した事業所はない。

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、「夜間における緊急連絡体制の整備」が74.1%と最も高く、次いで、「災害時における対応マニュアルの策定」が55.6%となっている。

図表8-3-7 災害発生の備えとして既に取り組んでいるもの (N=27)

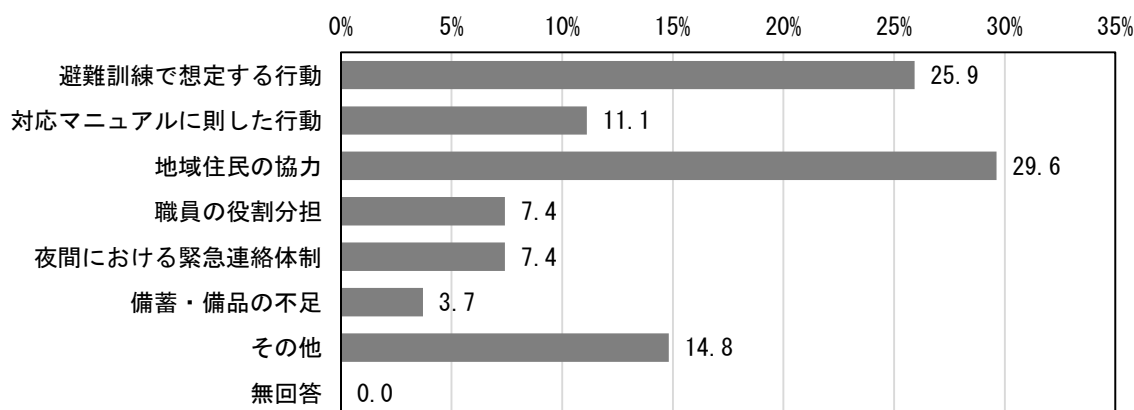


問3 (6) 災害発生時の対策のうち取り組むのが一番難しいもの

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29.6%と最も高く、次いで、「避難訓練で想定する行動」が25.9%となっている。

図表8-3-8 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=27)



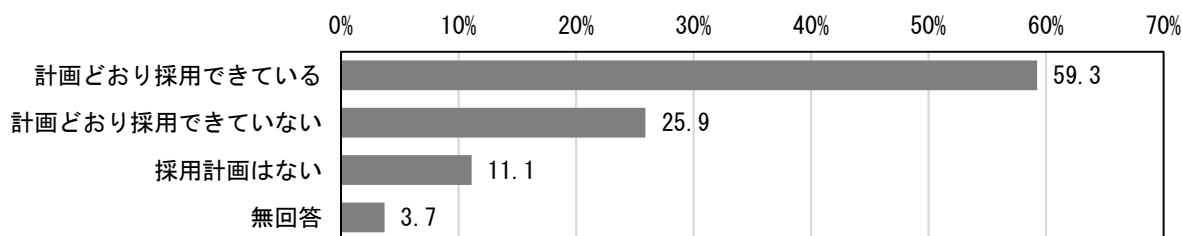
問 4 職員への対応について

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。

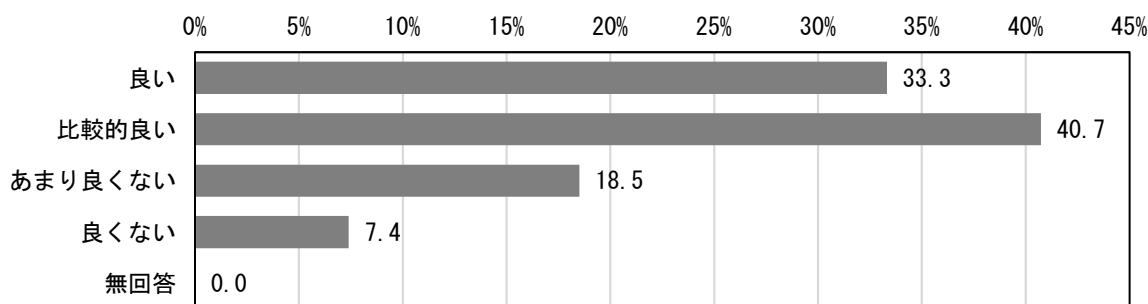
A. 常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」が59.3%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が25.9%、「採用計画はない」が11.1%となっている。

図表8-4-1 A. 常勤職員の採用状況 (N=27)



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74.0%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25.9%となっている。

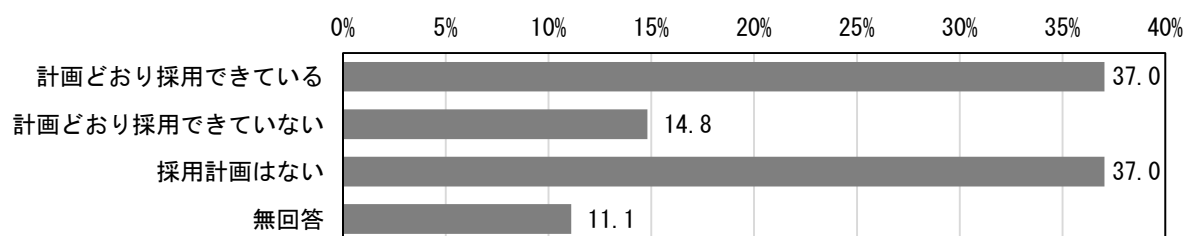
図表8-4-2 A. 常勤職員の定着状況 (N=27)



【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

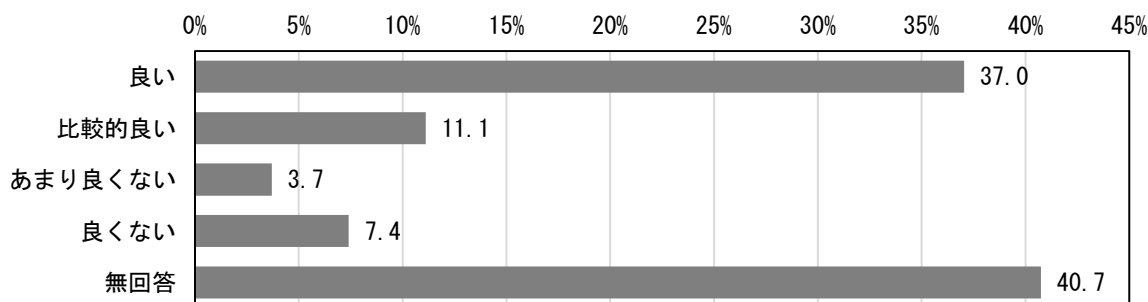
B. 非常勤職員の採用状況については、「計画どおり採用できている」、「採用計画はない」が37.0%と最も高く、次いで、「計画どおり採用できていない」が14.8%となっている。

図表8-4-3 B. 非常勤職員の採用状況 (N=27)



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48.1%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11.1%となっている。

図表8-4-4 B. 非常勤職員の定着状況 (N=27)



問4 (1) -② 介護サービスの職員数

ア 職員数は何人ですか。常勤換算でお答えください。

職員数の平均は 13.3 人となっている。

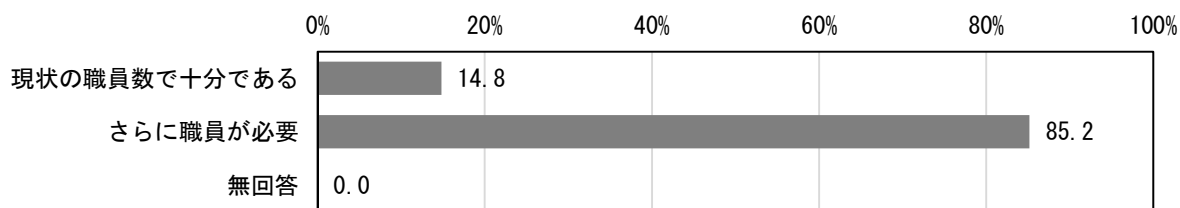
図表 8-4-5 職員数 (常勤換算)

	平均値
職員数 (人)	13.3

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 14.8%、「さらに職員が必要」が 85.2%となっている。

図表8-4-6 職員数に対する考え方 (N=27)



「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 8-4-7 さらに必要な職員数 (常勤換算)

	平均値
必要な人数 (人)	2.0

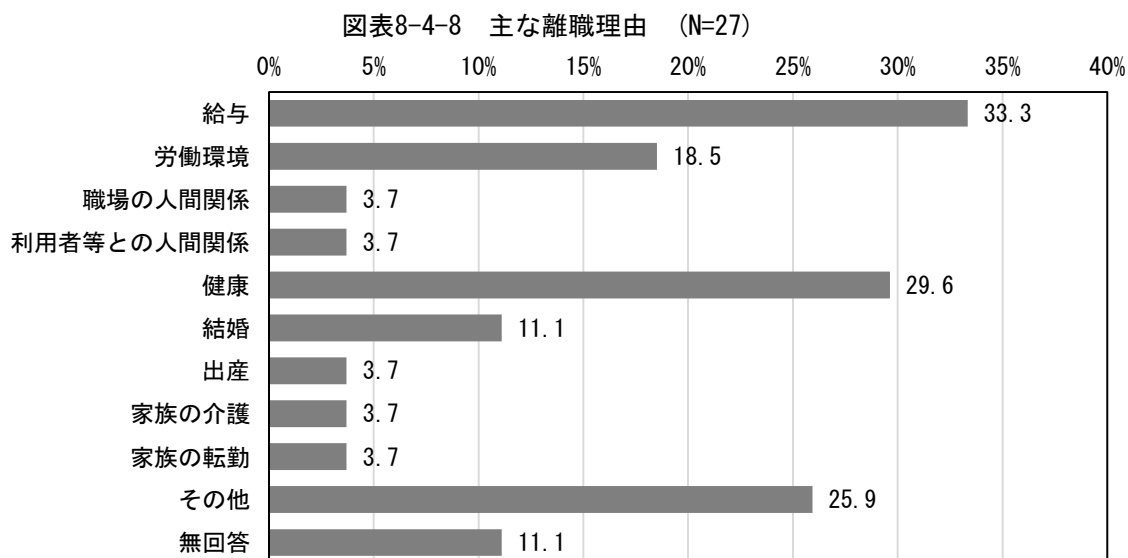
【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

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、「給与」が33.3%と最も高く、次いで、「健康」が29.6%となっている。



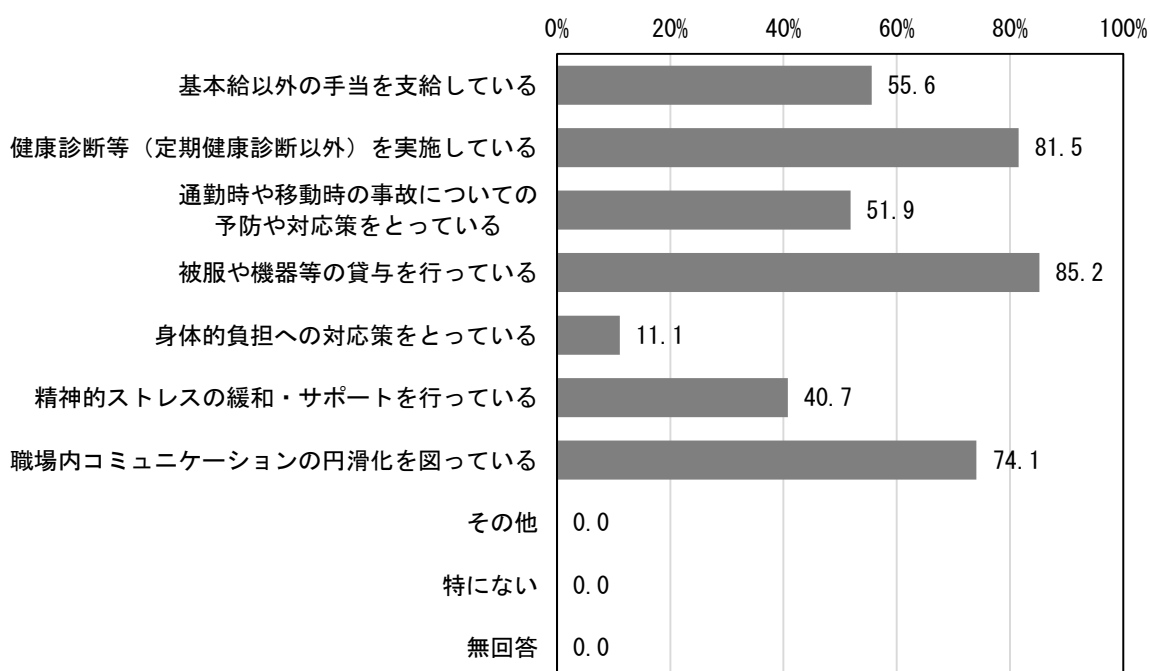
問4 (3) 職員に対する配慮

【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85.2%と最も高く、次いで、「健康診断等（定期健康診断以外）を実施している」が81.5%、「職場内コミュニケーションの円滑化を図っている」が74.1%となっている。

図表8-4-9 職員に対する配慮 (N=27)



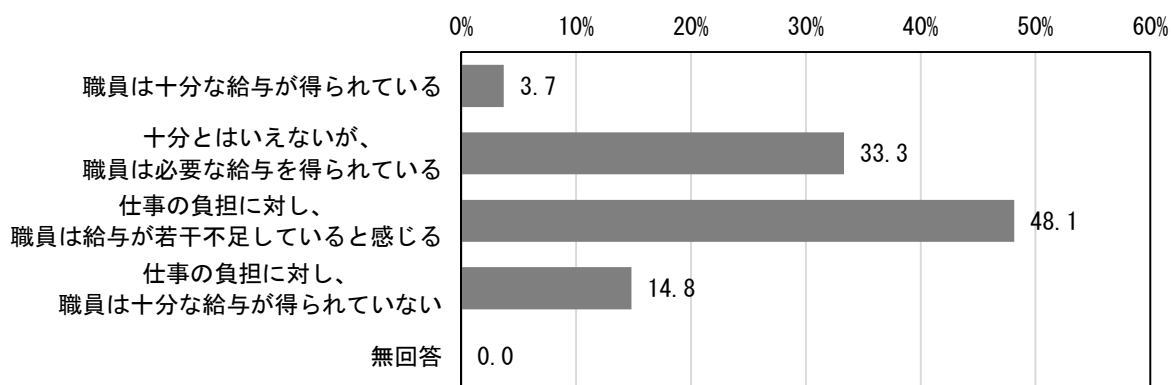
【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

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、「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48.1%と最も高く、次いで、「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33.3%となっている。

図表8-4-10 職員の給与 (N=27)



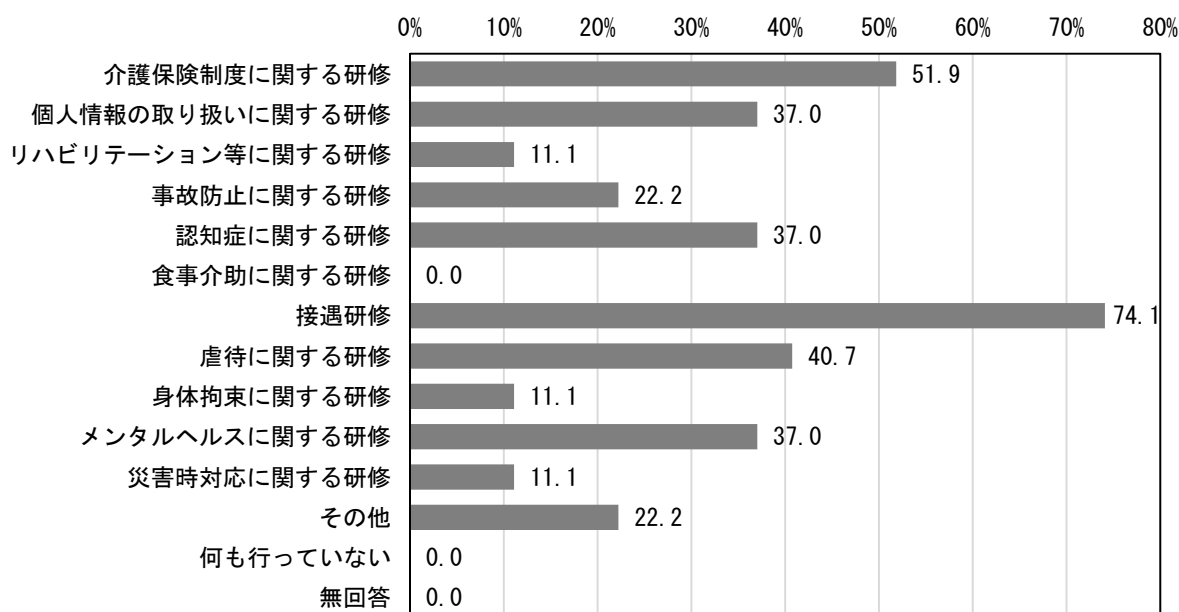
問4 (5) 全職員を対象とした内部研修の実施

【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、「接遇研修」が74.1%と最も高く、次いで、「介護保険制度に関する研修」が51.9%、「虐待に関する研修」が40.7%となっている。

図表8-4-11 全職員を対象とした内部研修の実施 (N=27)



【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

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、全事業所が「している」と回答している。

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。

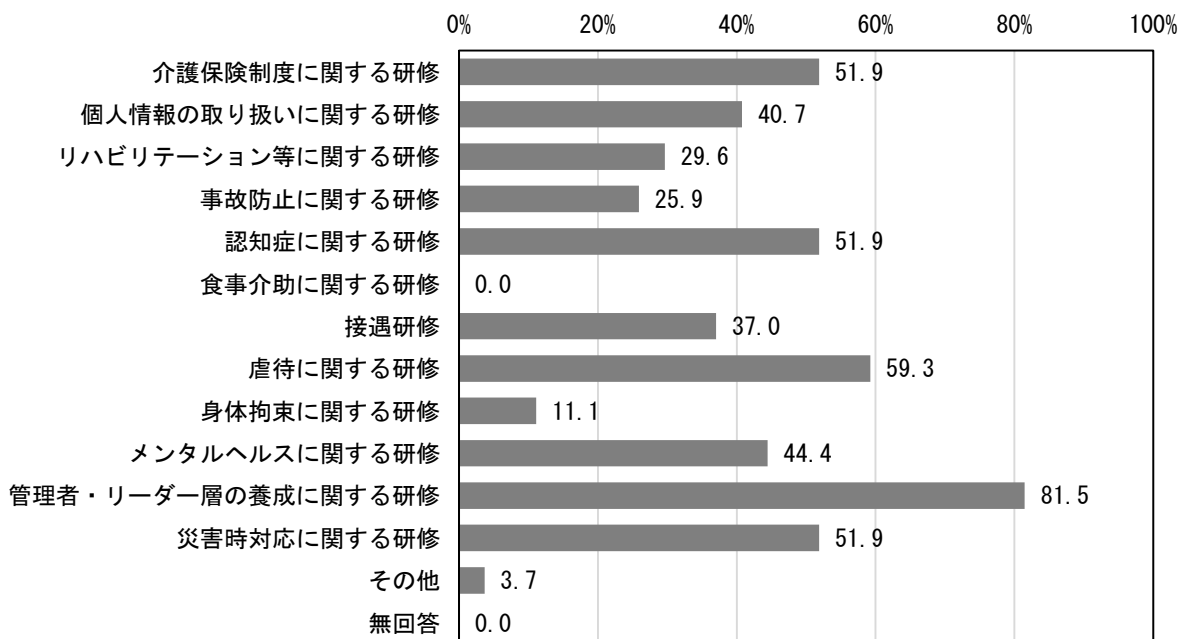
問4(6)で「していない」と回答した事業所はない。

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81.5%と最も高く、次いで、「虐待に関する研修」が59.3%となっている。

図表8-4-12 職員に受けさせたい外部研修 (N=27)



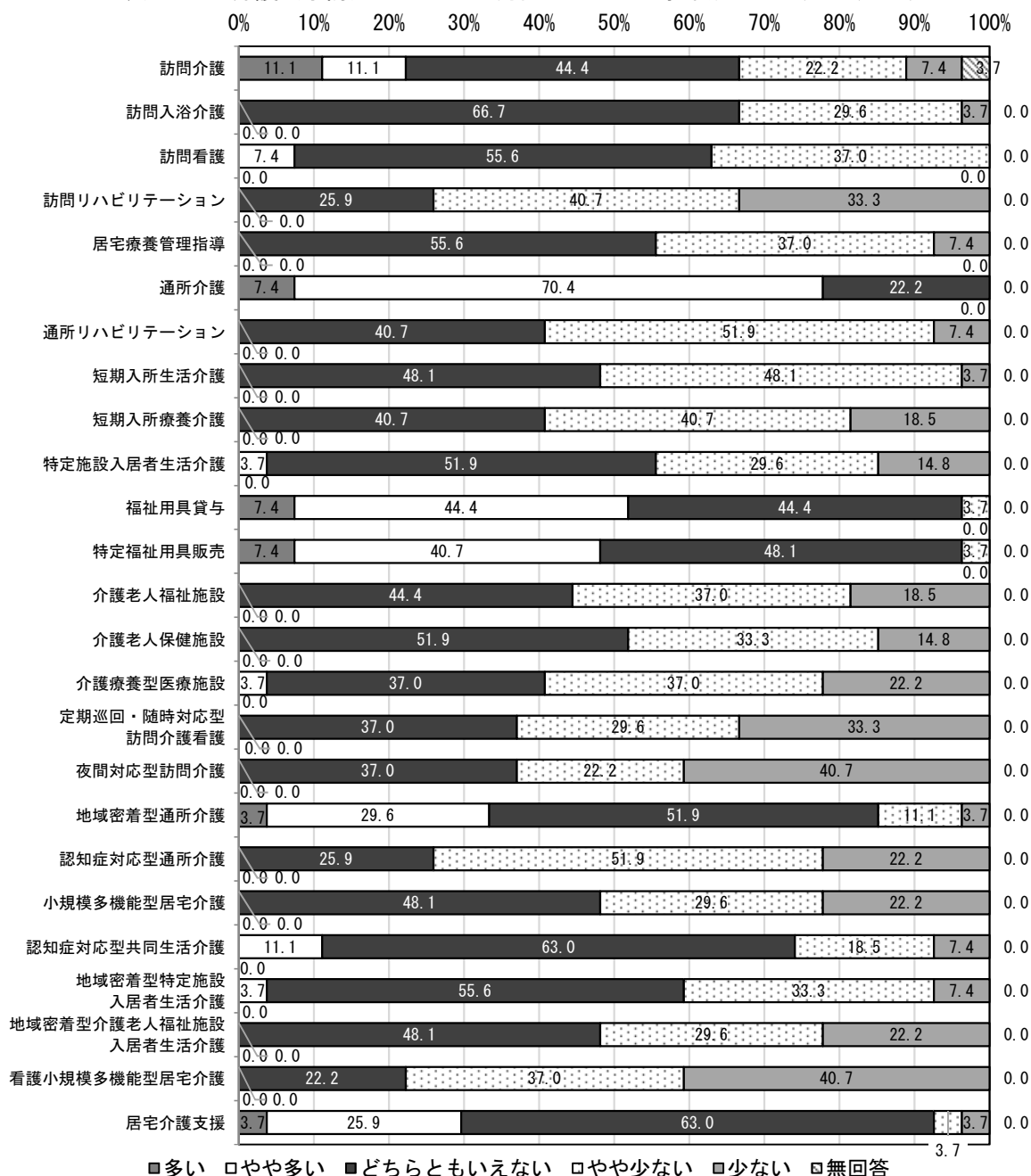
問5 介護支援専門員の意見を集約

問5 (1) 介護(予防)サービスの現状における事業所の過不足

介護(予防)サービスの現状において、事業所の過不足についてどのように感じていますか。それぞれのサービスにつき1つに○をつけてください。

「多い」と「やや多い」を合わせた割合は、「通所介護」が77.8%と最も高く、「少ない」と「やや少ない」を合わせた割合は「看護小規模多機能型居宅介護」が77.7%と最も高くなっている。

図表8-5-1 介護(予防)サービスの現状における事業所の過不足 (N=27)



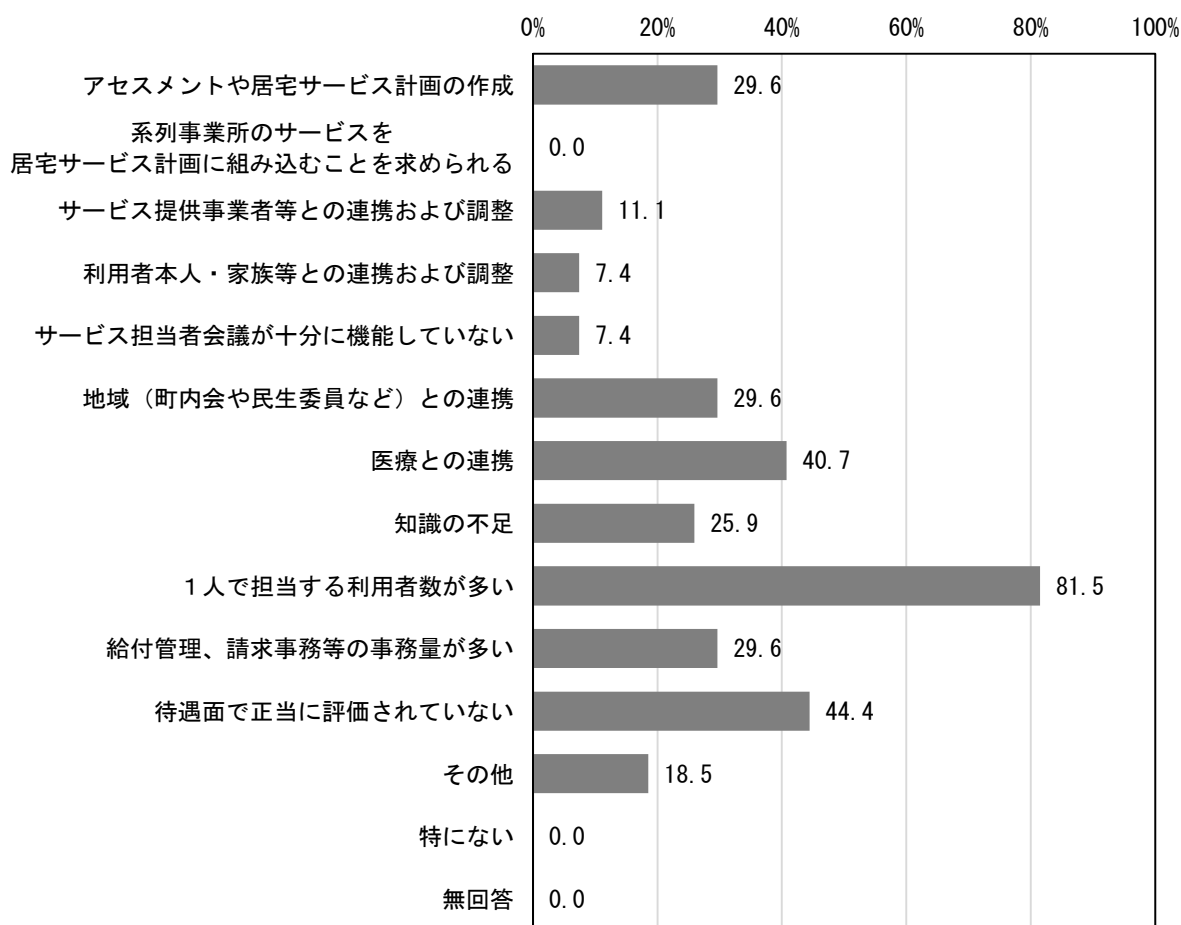
【⑧介護予防支援事業者(地域包括支援センター)】

問5 (2) 業務を進める上で困難あるいは不安を感じていること [複数回答]

業務を進める上で困難あるいは不安を感じていることはありますか。あてはまるものすべてに○をしてください。

業務を進める上で困難あるいは不安を感じていることについては、「1人で担当する利用者が多い」が81.5%と最も高く、次いで、「待遇面で正当に評価されない」が44.4%、「医療との連携」が40.7%となっている。

図表8-5-2 業務を進める上で困難あるいは不安を感じていること (N=27)



問6 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。

7件(25.9%)のご意見があった。(巻末資料参照)