

第8期高齢者福祉計画策定のためのアンケート調査

ご協力をお願い

皆様にはますます御健勝のこととお喜び申し上げます。

日頃は本町福祉行政に格段の御理解と御協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

さて、本町では、平成29年度に第7期高齢者福祉計画を策定し、総合的な高齢者福祉サービスの推進及び介護サービスの充実と質の向上を図るための取組みに努めております。

令和2年度は、3年ごとに行う計画の見直しの年度に当たり、第8期高齢者福祉計画の策定に向け準備をしています。

今回の調査は、皆様の御意見をお聞きし、この事業計画がより実態に即したものとなるように役立てる資料とさせていただきます。

この調査票による調査は、介護サービスを提供していただいている各介護サービス事業者様を対象に実施します。

今回の調査では、今後のサービス提供の意向も確認するため記名で行います。そのため、答えたくない設問がありましたら、無理にお答えいただく必要はありません。また、御記入いただいた内容につきましては、計画策定の目的以外では使用しませんので、率直な御意見をお聞かせください。

お忙しいところ、誠に恐縮でございますが、調査の趣旨を御理解いただき、調査に御協力いただきますようお願い申し上げます。

令和2年1月

東郷町長 井 俣 憲 治

《ご記入にあたってのお願い》

1. 当てはまる項目の番号を、指定の数だけ○印で囲んでください。
2. 自由記載欄につきましては、詳細に御記入ください。

《調査票の返送について》

- この調査票は、お答えいただいた後、同封の封筒に入れて **2月14日（金）** までに返送してください。封筒には差出人の氏名を書いたり、切手を貼ったりする必要はありません。
- この調査のお問合せは、東郷町福祉部高齢者支援課までお願いします。
電話 （0561）56-0735（直通）

●貴事業所の名称、御担当者様の氏名及び御連絡先をご記入ください。

名 称	
担当者（記入者） 氏 名	
連 絡 先	（電話番号） — — （メールアドレス）

◎問１ 貴事業所の運営形態をお聞かせください（複数の運営形態がある場合は関係するもの全てに○印をつけてください。）

- | | |
|------------------|-----------|
| 1. 社会福祉法人 | 2. 医療法人 |
| 3. 民間事業者（株式会社など） | 4. NPO 法人 |
| 5. その他（ ） | |

問２ 貴事業所の従業員数をお答えください

- | | |
|------|------|
| ①常 勤 | （ ）人 |
| ②非常勤 | （ ）人 |

◎問３ 現在、貴事業所のサービス提供は、どのような状況ですか

- | |
|-------------------------------|
| 1. サービス提供量に余裕がない |
| 2. サービス提供量に余裕がある |
| 3. サービス需要量とサービス提供量のバランスが取れている |

◎問４ 貴事業所の利用者数の状況についてお答えください

- | |
|-----------------------|
| 1. 増加傾向にある |
| 2. 若干の増減はあるが、ほぼ横ばいである |
| 3. 減少傾向にある |
| 4. 増えるときもあるが減るときもある |
| 5. その他（ ） |

◎問５ サービスの待機者の状況はいかがですか

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. 受け入れる余裕がある →問６へ | 2. 受け入れる余裕がない →問５－１へ |
|--------------------|----------------------|

◎問５－１ その理由は何ですか

--

問6 現在のサービス提供状況からみて、職員数の過不足はありますか

- | | |
|-----------|-------------|
| 1. 不足している | 2. やや不足している |
| 3. 過不足はない | 4. やや余裕がある |
| 5. 余裕がある | |

問7 特に人材確保に苦慮している職種はどれですか（複数選択可）

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 介護職員（訪問） | 2. 介護職員（訪問A） |
| 3. 介護職員（通所） | 4. 介護職員（施設） |
| 5. サービス提供責任者 | 6. 看護師（訪問） |
| 7. 看護師（通所） | 8. 看護師（施設） |
| 9. 機能訓練指導員 | 10. 相談員（施設） |
| 11. 相談員（通所） | 12. 居宅ケアマネ |
| 13. 施設ケアマネ | 14. 主任ケアマネ |
| 15. 社会福祉士 | 16. 介護助手 |
| 17. 運転手 | 18. その他（ ） |

問8 貴事業所のこの1年間の離職率（登録ヘルパーは除く）はどのくらいですか

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 最近1年間に離職者はいない | 2. 10%未満 |
| 3. 10%以上 20%未満 | 4. 20%以上 30%未満 |
| 5. 30%以上 | 6. わからない |

問9 職員の離職理由は、どのような内容が多いですか（3つまで選択可）

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1. 結婚・出産・育児 | 2. 家族等の介護・看護 |
| 3. 家族等の転居・転勤 | 4. 収入面 |
| 5. 通勤距離 | 6. 心身の不調 |
| 7. 職場の人間関係 | 8. 同業種への転職 |
| 9. 他業種への転職 | 10. 法人・事業所の理念や運営のあり方 |
| 11. 労働時間・休日・勤務体制 | 12. その他（ ） |

問10 貴事業所において、介護助手など介護職の補助的役割（掃除、配膳等）を担う人材を採用していますか

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. 採用している | 2. 採用を検討している |
| 3. 採用するつもりはない | |

◎問11 貴事業所では、来年度以降の介護サービスの提供をどのようにお考えですか

- | |
|-----------------------------|
| 1. 需要の伸びによりできるだけ拡大したい |
| 2. 状況をみながら検討したい |
| 3. 需要が増えても現状のサービスを変えるつもりはない |
| 4. なんともいえない |
| 5. その他（ ） |

◎問 12 現在、貴事業所が町内で提供しているサービスの「種類（右記＜サービス一覧＞から選択）」
「年間のサービス提供見込量」「利用定員数」をお答えください

サービスの種類 (番号を記入)	提供を予定しているサービス量		利用定員数
	年間のべ	回	人
	年間のべ	人	
	年間のべ	回	人
	年間のべ	人	
	年間のべ	回	人
	年間のべ	人	
	年間のべ	回	人
	年間のべ	人	

問 13 貴事業所が令和3年度から令和5年度までの期間において、町内で新たに実施を予定しているサービスの「種類（右記＜サービス一覧＞から選択）」「年間のサービス提供見込量」「実施予定時期」「利用定員数」をお答えください

サービスの種類 (番号を記入)	提供を予定しているサービス量		実施予定時期	利用定員数
	年間のべ	回	令和（ ）年度から	人
	年間のべ	人		
	年間のべ	回	令和（ ）年度から	人
	年間のべ	人		
	年間のべ	回	令和（ ）年度から	人
	年間のべ	人		
	年間のべ	回	令和（ ）年度から	人
	年間のべ	人		

◎問 14 【訪問介護及び通所介護の事業所のうち、右記＜サービス一覧＞のうち、25、27、28のサービスのいずれについても計画していない事業所におたずねします】 その理由はなぜですか

◎問 15 介護予防・日常生活支援総合事業のサービスの実施にあたり、課題となっていることはありますか（具体的に）

問 16 右記＜サービス一覧＞のうち、町内において充足していると思うサービス及び不足していると思うサービスは何だと思えますか（5つまで選択可）（番号を記入）

	1	2	3	4	5
充足している					
不足している					

＜サービス一覧＞

【居宅サービス】

- | | | |
|-----------------|-------------|-------------|
| 1. 訪問介護 | 2. 訪問入浴介護 | 3. 訪問看護 |
| 4. 訪問リハビリテーション | 5. 居宅療養管理指導 | 6. 通所介護 |
| 7. 通所リハビリテーション | 8. 短期入所生活介護 | 9. 短期入所療養介護 |
| 10. 特定施設入所者生活介護 | | |

【施設サービス】

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 11. 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム） | 12. 介護老人保健施設（老人保健施設） |
| 13. 介護医療院（旧介護療養型医療施設） | |

【地域密着型サービス】

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 14. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 15. 看護小規模多機能型居宅介護 |
| 16. 夜間対応型訪問介護 | 17. 認知症対応型通所介護 |
| 18. 地域密着型通所介護 | 19. 小規模多機能型居宅介護 |
| 20. 認知症対応型共同生活介護 | 21. 地域密着型特定施設入所者生活介護 |
| 22. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 | |

【居宅介護支援】

23. 居宅介護支援

【介護予防・日常生活支援総合事業】

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 24. 介護予防訪問型サービス（給付相当） | 25. 基準緩和訪問型サービスA |
| 26. 介護予防通所型サービス（給付相当） | 27. 基準緩和通所型サービスA |
| 28. 自立支援リハビリサービス（短期集中予防サービス） | 29. 一般介護予防事業 |

◎問 17 今後、町内で地域密着型サービスの事業者指定を受ける考え（計画）はありますか

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 考えている（計画している） | 2. 希望はない |
| 3. わからない | 4. すでに指定を受けている |

◎問 18 貴事業所は、サービスの自己評価をしていますか（複数回答可）

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. 評価項目を作成し、自己評価を実施している | |
| 2. 自己評価のための利用者アンケートを実施している | |
| 3. その他（ | ） |
| 4. 自己評価はしていない | |

問 19 質の高い介護サービスを安定的に提供するために、どのような研修が必要と考えますか（3つまで選択可）

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. 介護接遇能力向上研修 | |
| 2. 中間管理者層育成のためのリーダー研修 | |
| 3. キャリアアップ研修 | |
| 4. 職員が働き続けるための職場づくり研修 | |
| 5. 介護職のためのコミュニケーション技法研修 | |
| 6. 人権、倫理、虐待防止研修 | |
| 7. その他（ | ） |

◎問 20 貴事業所では、サービスの質向上のために、どのようなことをしていますか（複数回答可）

1. 相談窓口の設置
2. 各種マニュアルの作成（例：サービス提供、防災、緊急時、虐待、パワハラ、セクハラ等）
3. サービス利用者の満足度調査の実施
4. ケアカンファレンスの定期的な開催
5. 職員・スタッフの継続的な研修・教育訓練の実施
6. サービス自己評価基準による定期的な検証
7. 情報開示、第三者評価
8. 事業者間の情報交換・交流への参加
9. レクリエーションや趣味活動の実施
10. その他（ ）
11. 特に何もしていない

◎問 21 マネジメント面でどのような問題を抱えていますか（3つまで選択可）

1. 介護職員などの確保、募集・採用
2. 介護職員など定着率の向上
3. マネジメントを担う人材の確保・育成
4. 職員の仕事への動機づけ
5. 職場におけるチームワークやコミュニケーション
6. リーダーシップ力の育成・強化
7. 職員の専門知識や技術及び基本マナーの向上
8. 人材育成システムの確立
9. 人事考課システムの確立
10. 労働条件の向上（労働時間、勤務体系、福利厚生など）
11. 組織体制の確立と職場の活性化
12. その他（ ）

◎問 22 人材の育成に取り組む上でどのような問題を抱えていますか（3つまで選択可）

1. 内部での効率的な研修が難しい
2. 外部の研修では、なかなか実務の改善に結びつく内容にならない
3. 部下を育てることのできる管理者やリーダーが数少ない
4. 研修や訓練に力を入れても、すぐに辞めてしまう職員が多い
5. 職場で日常業務に取り組んでいるとき、上司や先輩の指導体制がない
6. 研修の成果をフォローアップする仕組みがない
7. 組織の中に人を育てる文化ができていない
8. 職員の研修への動機づけが難しい
9. 研修の組み立て方がわからない
10. 人材育成の仕組みをどのように作り上げればよいのかわからない
11. その他（ ）

問 23 職員定着・育成のために、どのようなことを行っていますか（複数選択可）

1. 職員への満足度（不満）調査を行い、事業所における課題の把握を行っている
2. 休憩室や談話室など、職員がリラックスできる環境を整えている
3. 永年勤続など一定期間勤めた際の報奨制度を設けている
4. 仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている
5. 上司や管理職が頻繁に面談を行い、職員の要望や不満を汲み取っている
6. 近隣の企業や同業他社の給与水準を踏まえ、給与額を設定している
7. 外部研修に参加できない職員のために、内部研修を充実させている
8. 非正規職員から正規職員への登用機会を設けている
9. 勤務成績や経験を評価して、管理職への登用機会を設けている
10. 新人職員に対し、一定期間、マンツーマンで知識や技能を指導するなどの支援体制を設けている
11. 研修に参加しやすい体制を整えている
12. 育児・介護中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている
13. その他（ ）

問 24 子育て世代が働きやすい環境にするために、どのような工夫をしていますか（複数選択可）

1. 育児休業を導入している
2. 子どもの看護休暇を導入している
3. 長時間労働を前提としない働き方を推奨している
4. 自社独自の保育補助の制度や仕組みがある（ベビーシッター料等の補助や事業所内保育所があるなど）
5. その他（ ）
6. 特にしていない

問 25 地域への社会貢献活動を行っていますか（複数選択可）

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. 移動支援、福祉車両の貸し出し | 2. 地域に場所（会議室等）の解放（貸出） |
| 3. その他（ ） | 4. 行っていない |

◎問 26 貴事業所における、利用者や家族からあげられる苦情の内容について、次の中から多いものをお答えください（3つまで回答可）

1. ケアプランに関すること
2. サービスの質や内容に関すること
3. ケアマネジャーの資質等に関すること
4. 従業者（サービス提供者）の資質等に関すること
5. 認定調査や要介護認定結果に関すること
6. サービス利用等の手続きに関すること
7. 制度やサービスの説明に関すること
8. 利用料や保険料負担に関すること
9. 介護保険制度そのものに関すること
10. その他（ ）
11. 特にない

◎問 27 苦情の処理方法はどのようにしていますか（複数回答可）

＜利用者への対応＞

1. 利用者宅を訪問して直接説明する
2. 事務所で利用者に説明する
3. 電話・FAXにて対応する
4. 書面にて説明する
5. その他（
6. 特に何もしていない

＜事業所内や関連機関への対応＞

1. 職員に研修を行う
2. 他の事業者へ情報提供を行う
3. 国保連合会（苦情処理専門委員会）に連絡する
4. 市町村や県に連絡する
5. その他（
6. 特に何もしていない

◎問 28 貴事業所がサービスを提供している要介護等認定者の中で、この1年間に高齢者虐待を受けている、又は受けていると思われる事例がありましたか

1. ある () 件 → 問 28-1 へ

2. ない → 問 29へ

◎問 28-1 どこから虐待を発見しましたか（複数回答可）

1. サービス提供時に職員が発見した
3. 虐待者から
5. 親族から
7. その他（

2. 被虐待者から
4. 虐待者以外の同居家族から
6. 近隣の方から

◎問 28-2 その時に、関係機関に相談・通報しましたか

1. はい → 問 28-3^

2. いいえ → 問 29へ

◎問 28-3 相談・通報先はどこでしたか（複数回答可）

1. 地域包括支援センター
3. その他（

2. 役場の担当部署

問 29 日頃から同職種との関わり（情報交換、連携等）は必要だと思いますか

1. はい

2. いいえ

問 30 同職種とどのような関わりがしたいですか（相談がしたい、合同で研修がしたい等）

--

◎問 31 電子@連絡帳レガッタネットとうごうを利用し、主治医等と介護サービス利用者の状況について情報共有を行ったことがありますか

1. 利用したことがある → 問 32 へ 2. 利用したことはない → 問 31-1 へ

◎問 31-1 その理由は何ですか

--

◎問 32 医療と介護が連携する効果は何だと思われますか（3つまで選択可）

1. 今まで知らなかった情報を知ることができるようになる
2. よりきめ細かい利用者の変化を捉えられるようになる
3. 利用者等の情報を取得する時間や手間が省けるようになる
4. 今まで連絡しづかった事業者に連絡しやすくなる
5. 医療・介護双方のことを理解しようと努力するようになる
6. 利用者へより良いサービスが提供できるようになる
7. 利用者の確保がしやすくなる
8. リスクの軽減が期待できる
9. その他（ ）
10. わからない
11. 効果はない

◎問 33 医療・介護連携を行うにあたっての課題は何だと思いますか（3つまで選択可）

1. 医療・介護連携をすると、時間を要し業務に支障が出る
2. 連携の必要のない情報まで共有をしなくてはならなくなり、稼働率が落ちる
3. 自身が連携したいタイミングと相手の都合が合わず、連携が取りにくい
4. 専門用語等、会話に気を遣う
5. 在宅診療のニーズが低い
6. その他（ ）
7. わからない
8. 特に課題はない

問 34 行政に期待することは何ですか

--

問 35 地域包括支援センターに期待することは何ですか

--

居宅介護支援及び施設サービスを行っていない事業所の方は、以上でアンケート終了となります。
居宅介護支援及び施設サービスの事業所の方は、引き続き次頁の設問に御回答ください。

居宅介護支援の事業所は問 36～問 38-1 を、施設サービスの事業所は問 36、問 39 を御回答ください

【居宅介護支援及び施設サービスの事業所におたずねします】

◎問 36 貴事業所では、ケアマネジャーの質の確保・向上を図るために、特にどのような点を重視して取り組んでいますか（3つまで選択可）

1. 基本的な技術や実践的知識の向上
2. 利用者の状態に応じた介護技術の向上
3. 担当者会議開催や担当者で情報共有化などのマネジメント技術の向上
4. 利用者への対応の仕方などマナーやコミュニケーション技術の向上
5. 苦情や相談への対処能力の向上
6. 処遇困難者への対処能力の向上
7. ケアマネジャーとしての基本姿勢の徹底
8. 制度に関する最新情報の取得
9. その他（ ）
10. 特にない。

【居宅介護支援の事業所におたずねします。】

◎問 37 居宅介護サービス計画を作成するにあたって、問題があると考えているのは、どのようなことですか（3つまで選択可）

1. ケアマネジャー1人あたりが担当する利用者数が多い
2. サービス内容の変更やキャンセルが多い
3. サービス担当者会議（ケアカンファレンス）を開催できない
4. 処遇困難者への対応が困難である
5. サービス事業者の情報が不足している
6. 介護保険制度に関する情報が不足している
7. 行政の高齢者福祉サービスに関する情報が不足している
8. 利用者や家族の介護保険サービス利用に対する理解が不足している
9. 給付管理や介護報酬請求業務などの事務作業が多い
10. サービスを提供する事業所が不足している
11. 質のよいサービスを提供している事業所が少ない
12. その他（ ）
13. 特にない

◎問 38 適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、他の居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の事業所の紹介など必要な措置を講じることになっています。貴事業所では、サービス提供が困難な事例がありましたか

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1. ある →問 38-1へ | 2. ない →アンケートは終了です |
|----------------|-------------------|

◎問 38-1 どのような事例でしたか

【施設サービスの事業所におたずねします】

◎問 39 貴事業所では、虐待予防に関してどのような取り組みをしていますか（複数選択可）

1. チームケアや「身体拘束ゼロ」の取り組みを推進
2. 苦情の受付体制の強化
3. 職場内研修の充実
4. 職員相談など、職員のサポート強化
5. その他（ ）
6. 特になし

～アンケートに御協力いただき、ありがとうございました～