

## 第8期高齢者福祉計画策定のためのアンケート調査

御協力をお願い

皆様には、ますます御健勝のこととお喜び申し上げます。

日頃から本町福祉行政に御理解と御協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

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

### 《御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)







<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 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 上記<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					

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つ選択）

1. 考えている（計画している）	2. 考えはない（計画していない）
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（複数選択可）

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. 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（複数選択可）

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. 介護職員などの定着率の向上
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うえ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. 近隣の事業所など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. 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つまで選択可）

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

問 27 苦情の処理方法はどのようにしていますか（複数選択可）

- <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 →  2. ない →

問 28-1 どこから虐待を発見しましたか（複数選択可）

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. サービス提供時に職員が発見した | 2. 被虐待者から       |
| 3. 虐待者から           | 4. 虐待者以外の同居家族から |
| 5. 親族から            | 6. 近隣の方から       |
| 7. その他（ ）          |                 |

問 28-2 その時に、関係機関に相談・通報しましたか

1. はい →  2. いいえ →



問 34 行政に期待することは何ですか（自由記載）

問 35 地域包括支援センターに期待することは何ですか（自由記載）

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。  
御協力ありがとうございました。

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。



