

2 介護サービス事業所向けアンケート

(1) 現在提供しているサービス

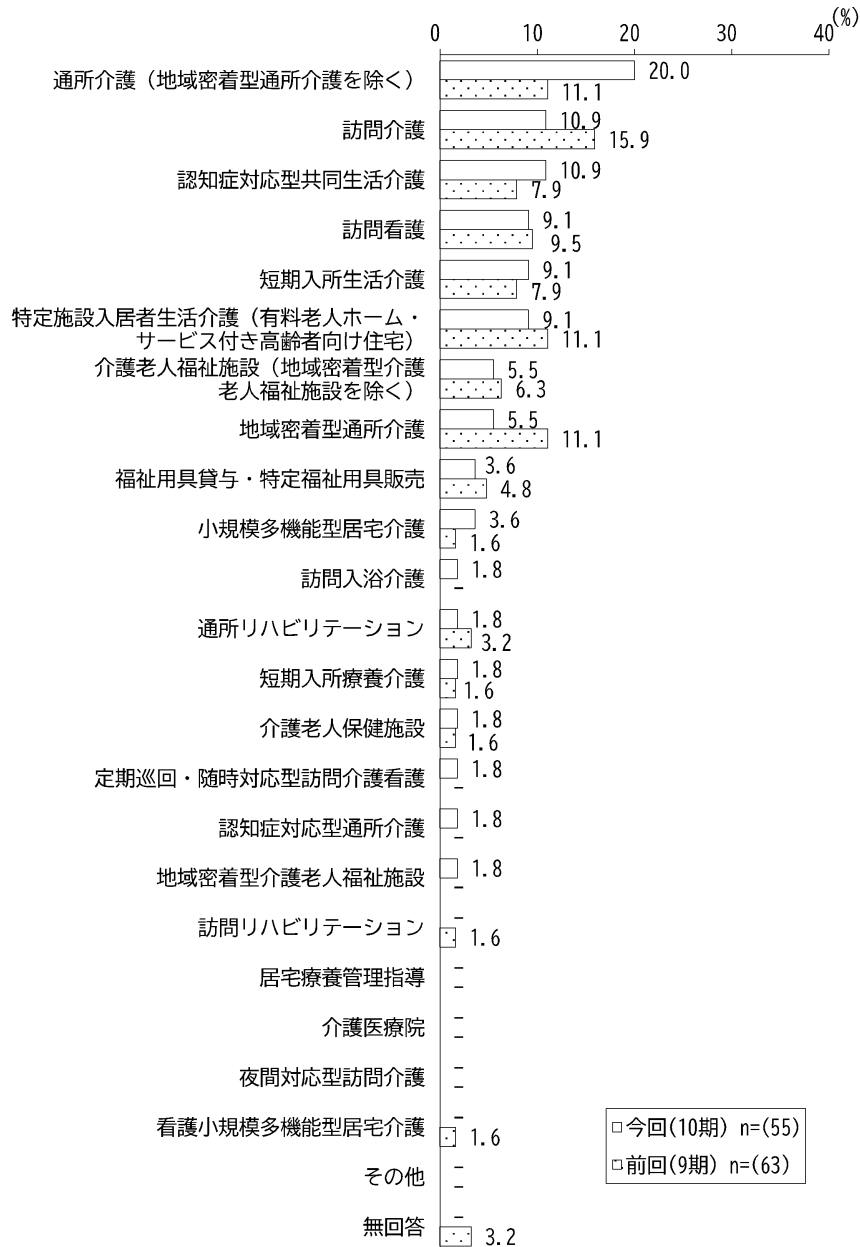
問1 貴事業所が現在提供しているサービスは、次のうちどれですか。

(○は1つ) ※予防サービス含む

現在提供しているサービスは、「通所介護（地域密着型通所介護を除く）」が20.0%で最も多く、次いで「訪問介護」と「認知症対応型共同生活介護」が10.9%、「訪問看護」が9.1%となっている。

前回調査と比較すると、「通所介護（地域密着型通所介護を除く）」が8.9ポイント高く、「訪問介護」が5.0ポイント、「地域密着型通所介護」が5.6ポイント低くなっている。

図表2-1 現在提供しているサービス 前回比較



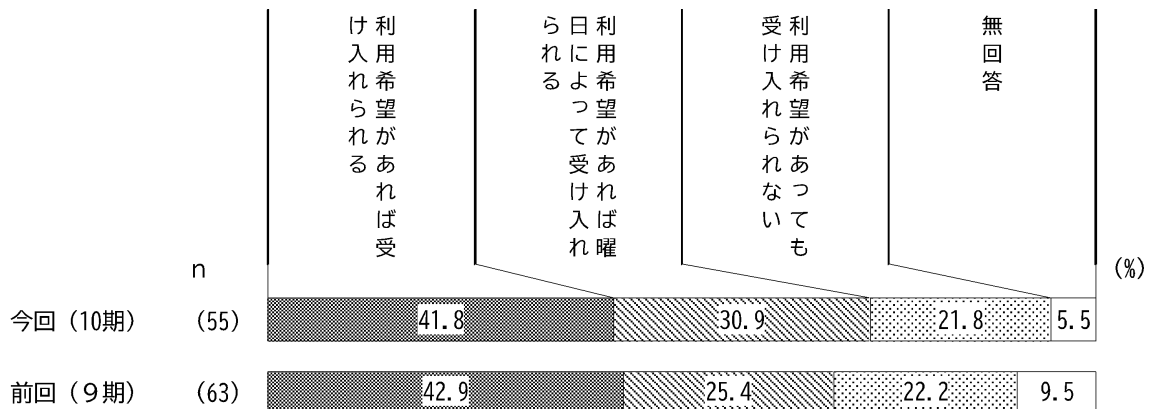
(2) 定員に対する利用者の受け入れ状況

問2 貴事業所の定員に対する利用者の受け入れ状況は、次のうちどれですか。左側の選択肢から1つ選択し、該当する右側の設問をお答えください。

定員に対する利用者の受け入れ状況は、「利用希望があれば受け入れられる」が41.8%で最も多く、次いで「利用希望があれば曜日によって受け入れられる」が30.9%、「利用希望があっても受け入れられない」が21.8%となっている。

前回調査と比較すると、「利用希望があれば曜日によって受け入れられる」が5.5ポイント高くなっている。

図表2-2 定員に対する利用者の受け入れ状況 前回比較



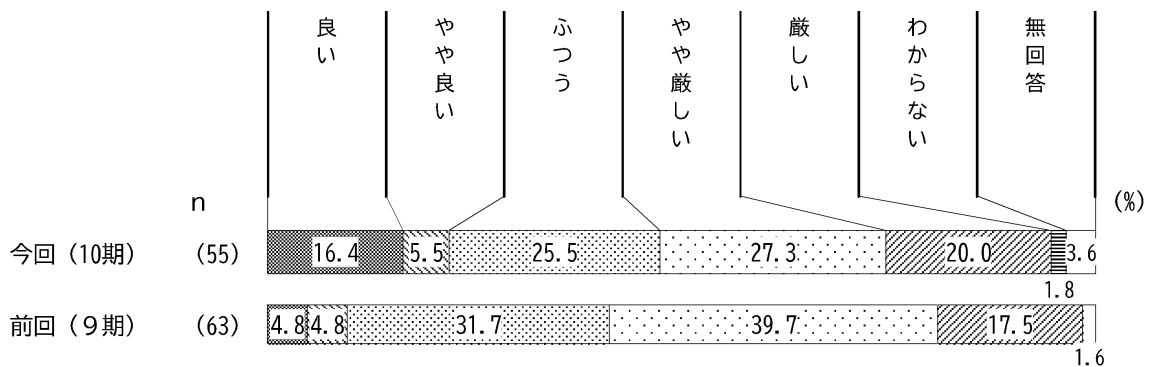
(3) 経営状況

問3 貴事業所の経営状況はいかがですか。(○は1つ)

経営状況は、「やや厳しい」が27.3%で最も多く、次いで「ふつう」が25.5%、「厳しい」が20.0%となっている。

前回調査と比較すると、「やや厳しい」が12.4ポイント、「ふつう」が6.2ポイント低く、「良い」が11.6ポイント高くなっている。

図表2-3 経営状況 前回比較



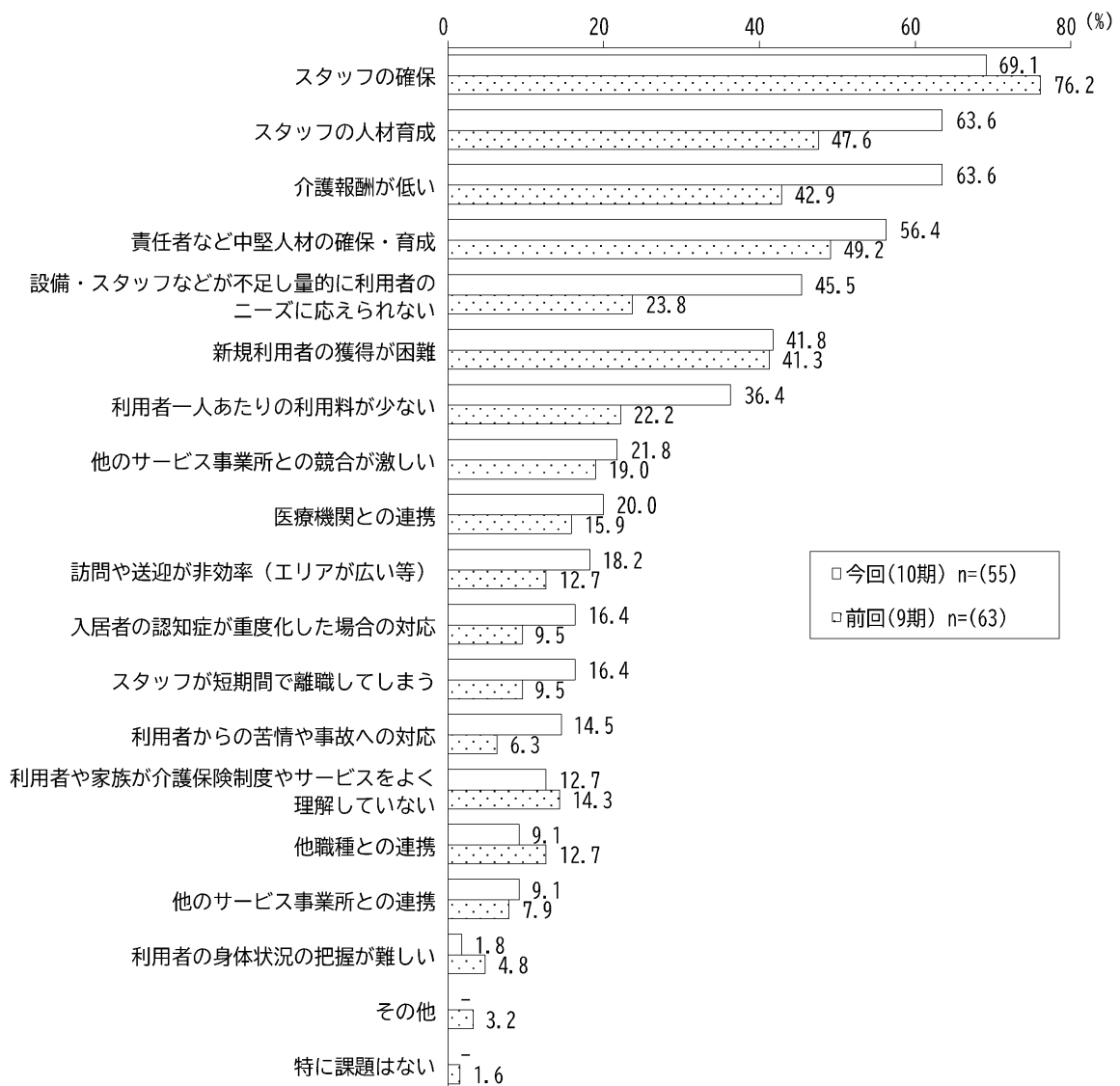
(4) 事業を運営する上での課題

問4 事業を運営する上での課題は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

事業を運営する上での課題は、「スタッフの確保」が69.1%で最も多く、次いで「スタッフの人材育成」と「介護報酬が低い」が63.6%、「責任者など中堅人材の確保・育成」が56.4%となっている。

前回調査と比較すると、「設備・スタッフなどが不足し量的に利用者のニーズに応えられない」が21.7ポイント、「介護報酬が低い」が20.7ポイント、「スタッフの人材育成」が16.0ポイント、「利用者一人あたりの利用料が少ない」が14.2ポイント、「利用者からの苦情や事故への対応」が8.2ポイント、「入居者の認知症が重度化した場合の対応」と「スタッフが短期間で離職してしまう」が6.9ポイント高くなっている。一方で、「スタッフの確保」は7.1ポイント低くなっている。

図表2-4 事業を運営する上での課題 前回比較

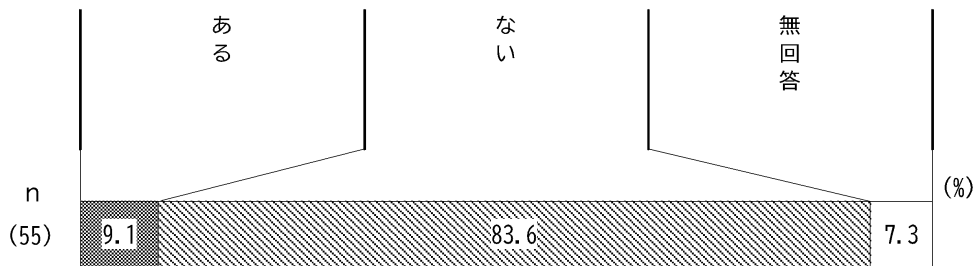


(5) 今後のサービス拡大の検討状況

問5 貴事業所では、今後（第10期介護保険事業計画期間中 [令和9～11年度]）、定員の増加や増床等の規模の拡大または新たに参入を検討しているサービスはありますか。
 (〇は1つ)

今後のサービス拡大の検討状況は、「ない」が83.6%（46件）、「ある」9.1%（5件）となっている。

図表2-5 今後のサービス拡大の検討状況 全体

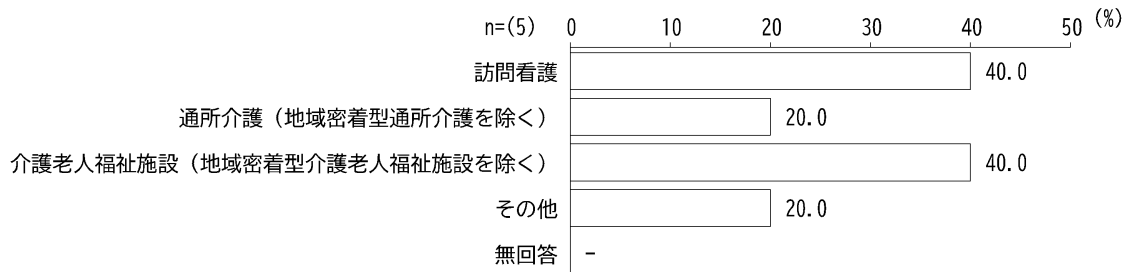


(6) 増加・拡大を検討したいサービス

(問5で、「1. ある」とお答えの方におたずねします。)
 問5-1 増加・拡大を検討したいサービスは、次のうちどれですか。左側の選択肢からあてはまるものすべてを選択し、右側に規模拡大の人数・予定時期をお答えください。

サービスの拡大を検討している5事業所の増加・拡大を検討したいサービスは、「訪問看護」と「介護老人福祉施設（地域密着型介護老人福祉施設を除く）」が40.0%（各2件）で最も多く、次いで「通所介護（地域密着型通所介護を除く）」と「その他」が20.0%（各1件）となっている。

図表2-6 増加・拡大を検討したいサービス 全体



※上記選択肢は回答があったサービスのみ掲載

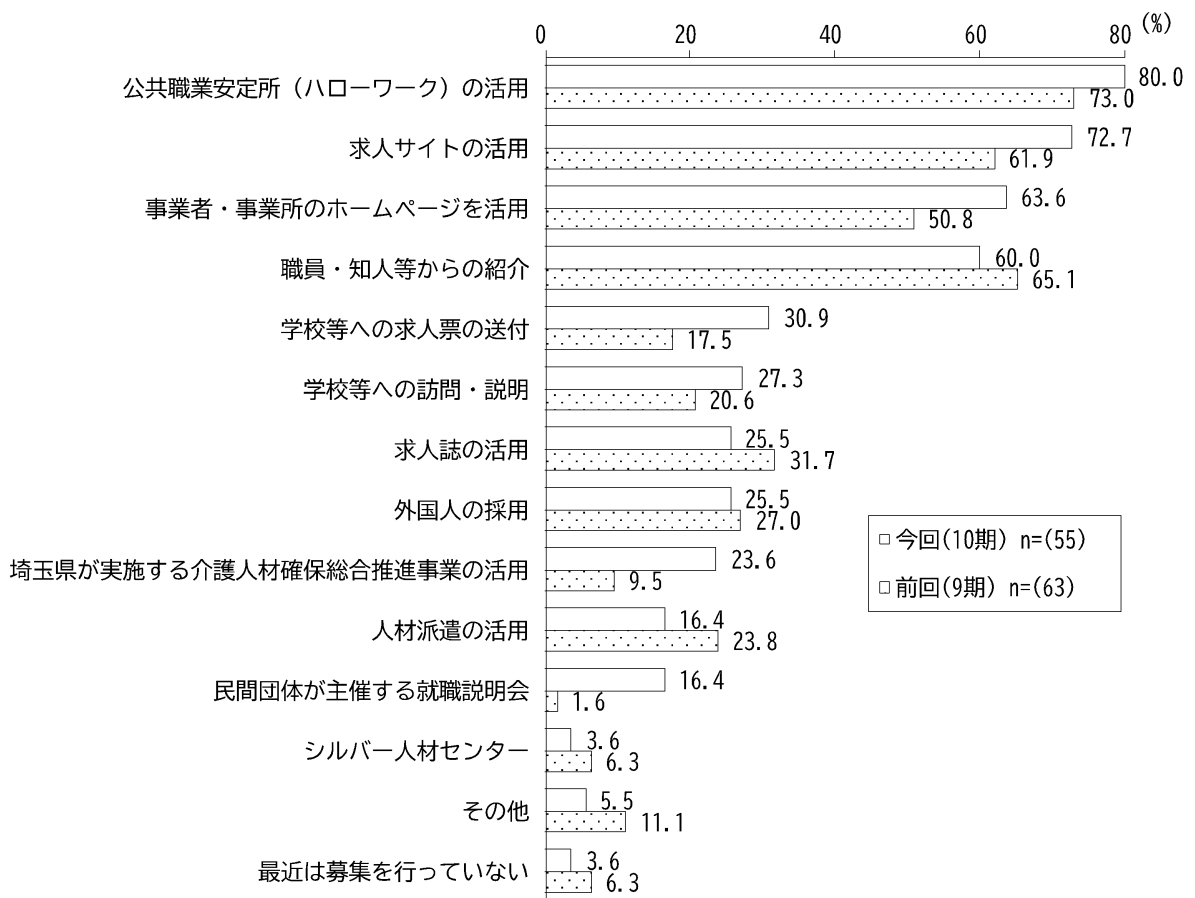
(7) 職員募集の方法

問6 貴事業所では、どのように職員を募集していますか。(あてはまるものすべてに○)

職員募集の方法は、「公共職業安定所（ハローワーク）の活用」が80.0%で最も多く、次いで「求人サイトの活用」が72.7%、「事業者・事業所のホームページを活用」が63.6%となっている。

前回調査と比較すると、「事業者・事業所のホームページを活用」が12.8ポイント、「求人サイトの活用」が10.8ポイント、「公共職業安定所（ハローワーク）の活用」が7.0ポイント高くなっている。一方、「職員・知人等からの紹介」は5.1ポイント低くなっている。

図表2-7 職員募集の方法 前回比較



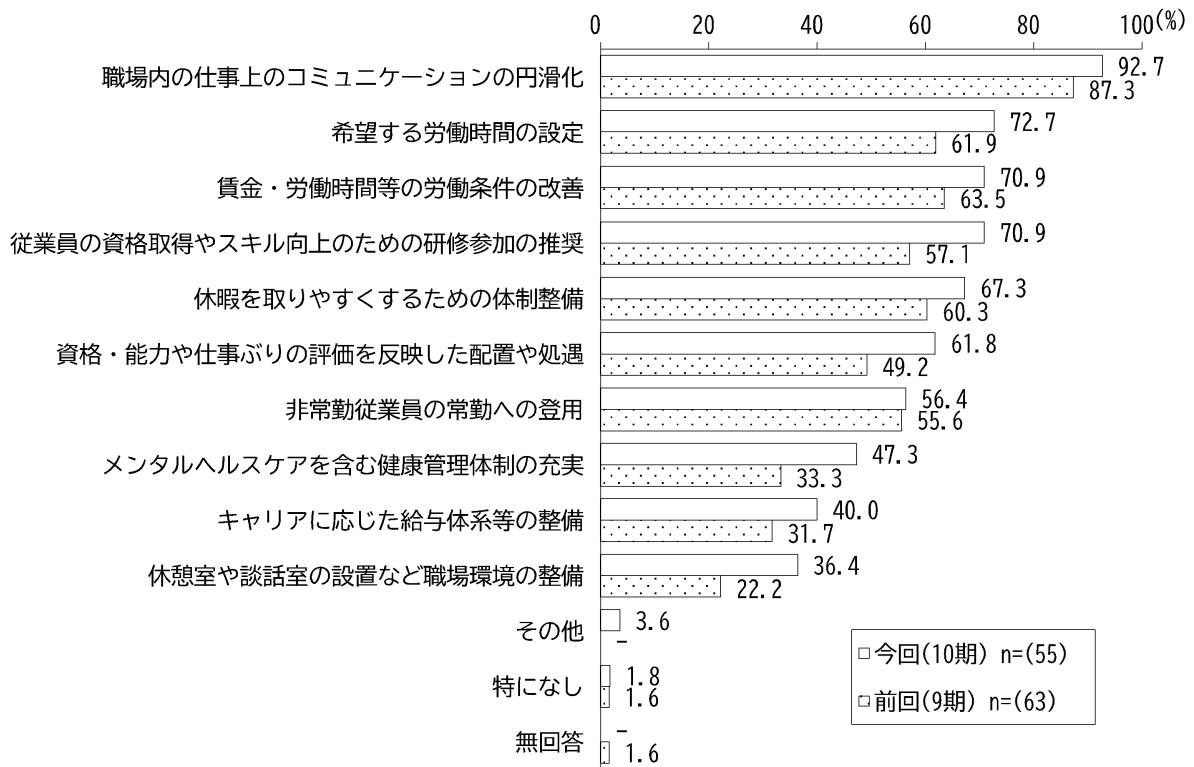
(8) 人材を定着させるために取り組んでいる内容

問7 人材を定着させるためにどのように取り組んでいますか。
(あてはまるものすべてに○)

人材を定着させるために取り組んでいる内容は、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化」が92.7%で最も多く、次いで「希望する労働時間の設定」が72.7%、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」と「従業員の資格取得やスキル向上のための研修参加の推奨」が70.9%となっている。

前回調査と比較すると、「休憩室や談話室の設置など職場環境の整備」が14.2ポイント、「メンタルヘルスケアを含む健康管理体制の充実」が14.0ポイント、「従業員の資格取得やスキル向上のための研修参加の推奨」が13.8ポイント、「資格・能力や仕事ぶりの評価を反映した配置や処遇」が12.6ポイント、「希望する労働時間の設定」が10.8ポイント、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が7.4ポイント、「休暇を取りやすくするための体制整備」が7.0ポイント、「職場内の仕事上のコミュニケーションの円滑化」が5.4ポイント高くなっている。

図表2-8 人材を定着させるために取り組んでいる内容 前回比較

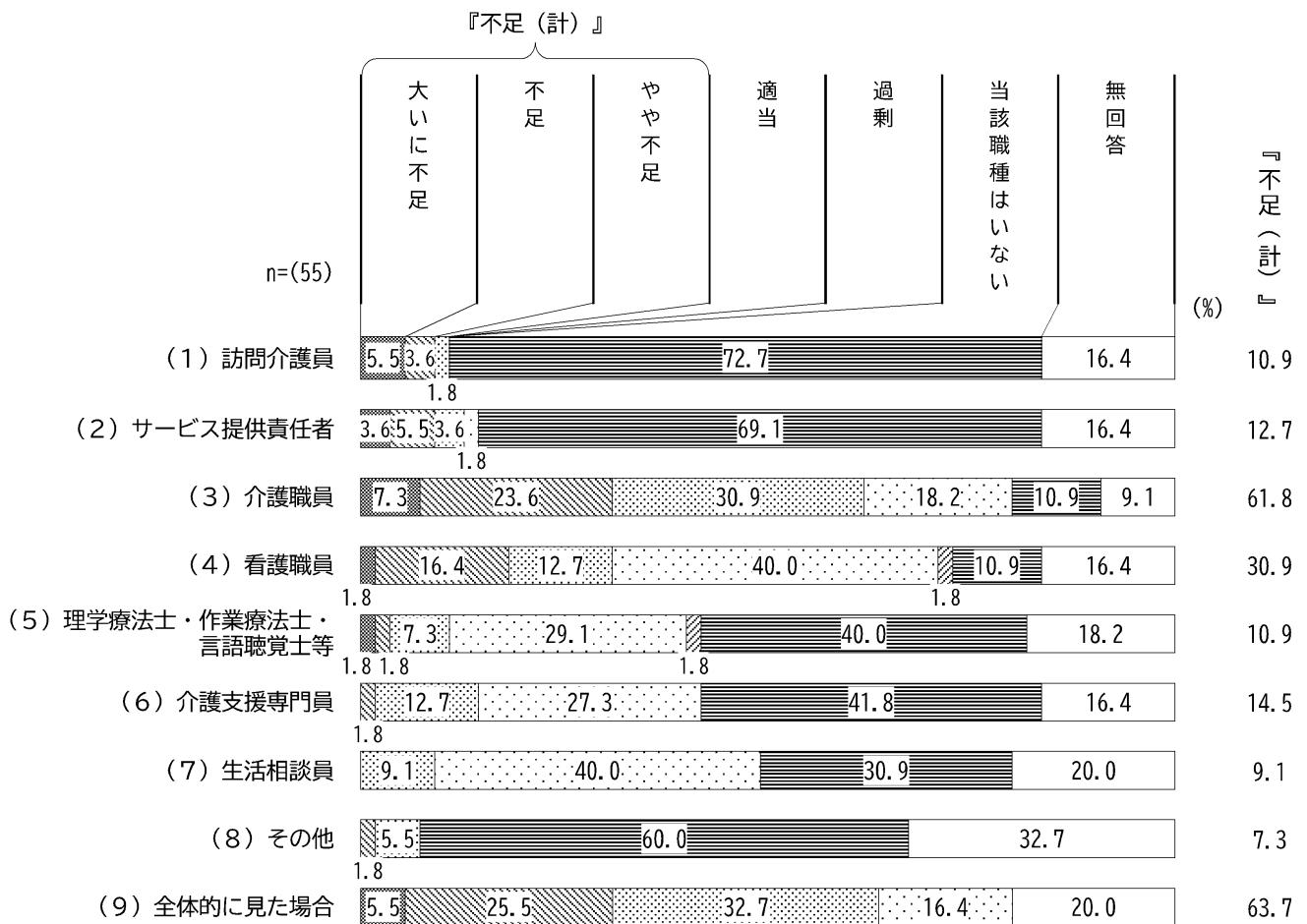


(9) 職員の過不足状況

問8 貴事業所において、職員の職種別の過不足状況はいかがですか。(1)~(9)それぞれにお答えください。(〇は1つずつ)

職員の過不足状況について、「大いに不足」と「不足」、「やや不足」を足した『不足』は、(3)介護職員が61.8%、(9)全体的に見た場合が63.7%と6割を超えて高くなっている。

図表2-9 職員の過不足状況 全体



(10) 介護人材が不足している理由

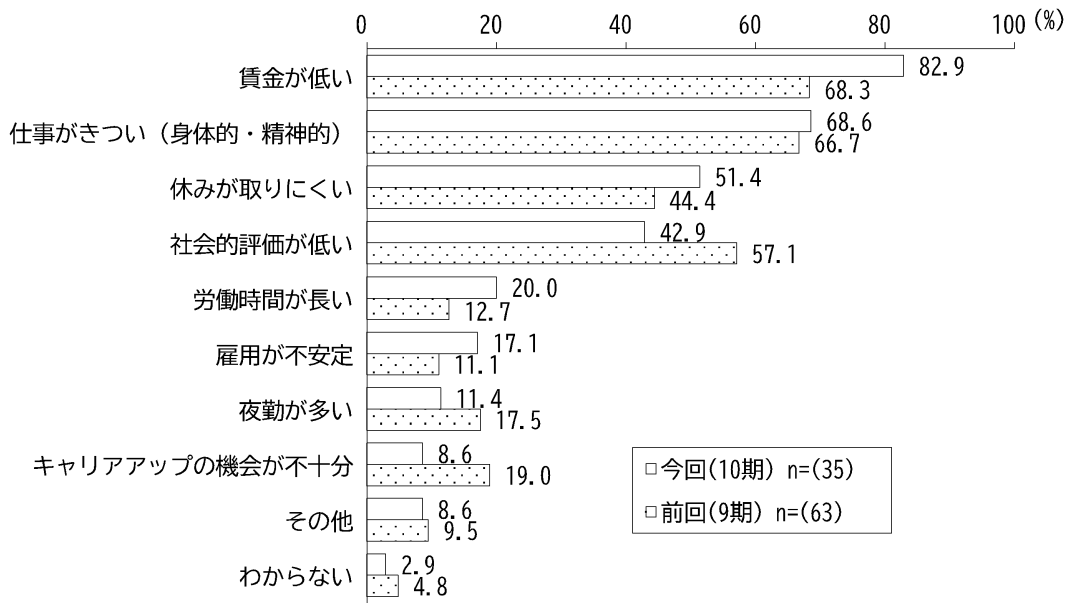
(問8(9)で「1.大いに不足」「2.不足」「3.やや不足」とお答えの方におたずねします。)

問8-1 貴事業所において、介護人材が不足している理由は何であると考えますか。(あてはまるものすべてに○)

介護人材が不足している理由は、「賃金が低い」が82.9%で最も多く、次いで「仕事がきつい(身体的・精神的)」が68.6%、「休みが取りにくい」が51.4%となっている。

前回調査と比較すると、「賃金が低い」が14.6ポイント、「労働時間が長い」が7.3ポイント、「休みが取りにくい」が7.0ポイント、「雇用が不安定」が6.0ポイント高くなっている。一方で「社会的評価が低い」が14.2ポイント、「キャリアアップの機会が不十分」が10.4ポイント、「夜勤が多い」が6.1ポイント低くなっている。

図表2-10 介護人材が不足している理由 前回比較



2 介護サービス事業所向けアンケート

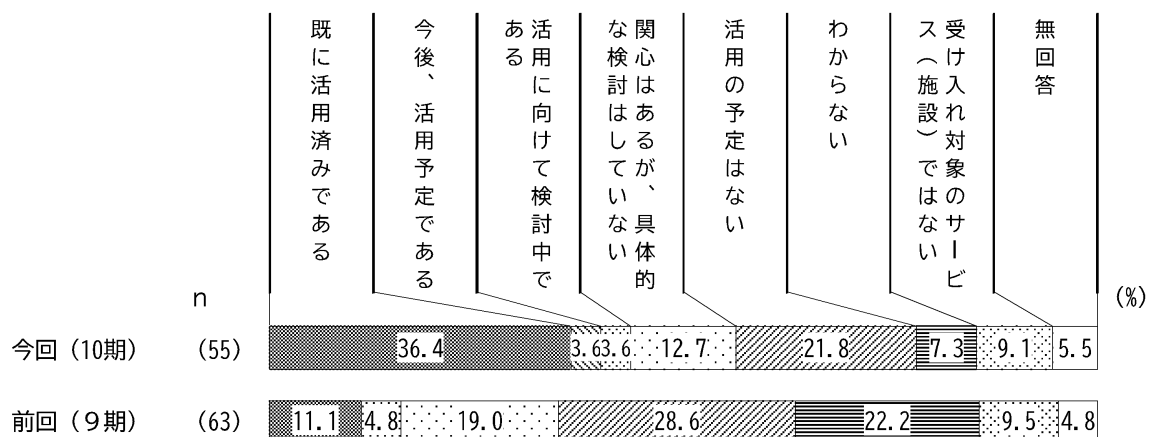
(11) 外国人介護人材の活用状況

問9 貴事業所の外国人介護人材※の活用状況についておたずねします。(○は1つ)
 ※EPA・技能実習・在留資格「介護」、特定技能により勤務している方

外国人介護人材の活用状況は、「既に活用済みである」が36.4%で最も多く、次いで「活用の予定はない」が21.8%、「関心はあるが、具体的な検討はしていない」が12.7%となっている。

前回調査と比較すると、「既に活用済みである」が25.3ポイント高くなっている。一方で、「わからない」が14.9ポイント、「活用の予定はない」が6.8ポイント、「関心はあるが、具体的な検討はしていない」が6.3ポイント低くなっている。

図表2-11 外国人介護人材の活用状況 前回比較



(12) 外国人介護人材の人数

(問9で、「1.既に活用済みである」とお答えの方におたずねします。)
 問9-1 外国人介護人材の方は何人いますか。

既に外国人介護人材を活用済みである事業所 (n=19) における従業員の総数は568人で、そのうち、外国人介護人材の方は65人で、総従業員の11.4%となっている。

図表2-12 外国人介護人材の人数 全体

既に外国人人材を活用済み (n=19)	568人	65人	11.4%
---------------------	------	-----	-------

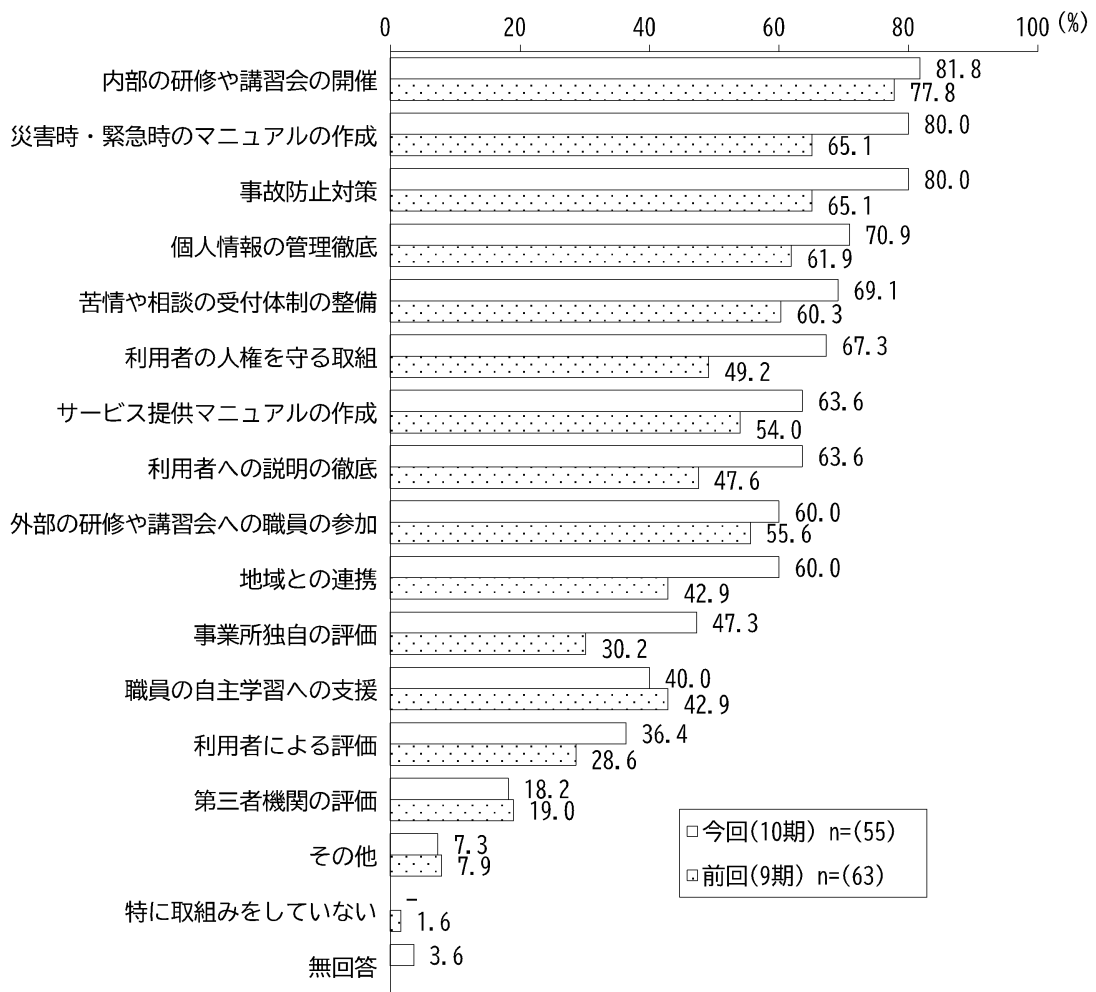
(13) サービス向上のための取組

問10 貴事業所では、サービス向上のためにどのような取組をしていますか。
 (あてはまるものすべてに○)

サービス向上のための取組は、「内部の研修や講習会の開催」が81.8%で最も多く、次いで「災害時・緊急時のマニュアルの作成」と「事故防止対策」が80.0%、「個人情報の管理徹底」が70.9%となっている。

前回調査と比較すると、「利用者の人権を守る取組」が18.1ポイント、「地域との連携」と「事業所独自の評価」が17.1ポイント、「利用者への説明の徹底」が16.0ポイント、「災害時・緊急時のマニュアルの作成」と「事故防止対策」が14.9ポイント、「サービス提供マニュアルの作成」が9.6ポイント、「個人情報の管理徹底」が9.0ポイント、「苦情や相談の受付体制の整備」が8.8ポイント、「利用者による評価」が7.8ポイント高くなっている。

図表2-13 サービス向上のための取組 前回比較

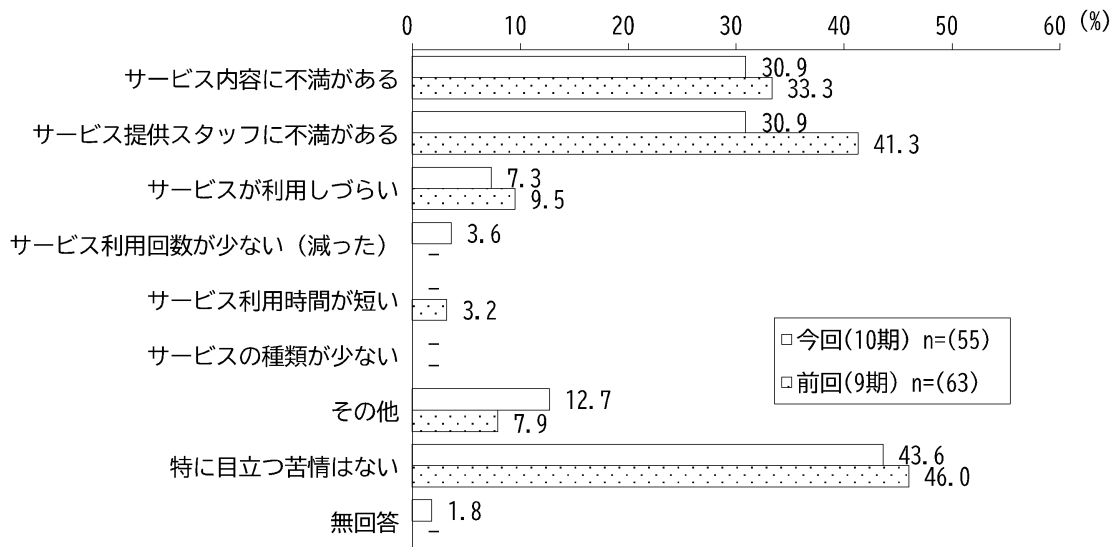


(14) 直近1年間での利用者から受けた苦情の内容

問11 直近1年間で、利用者からどのような苦情を受けましたか。(〇は3つまで)

直近1年間での利用者から受けた苦情の内容は、「特に目立つ苦情はない」が43.6%で最も多く、次いで「サービス内容に不満がある」と「サービス提供スタッフに不満がある」が30.9%となっている。前回調査と比較すると、「サービス提供スタッフに不満がある」が10.4ポイント低くなっている。

図表2-14 直近1年間での利用者から受けた苦情の内容 前回比較



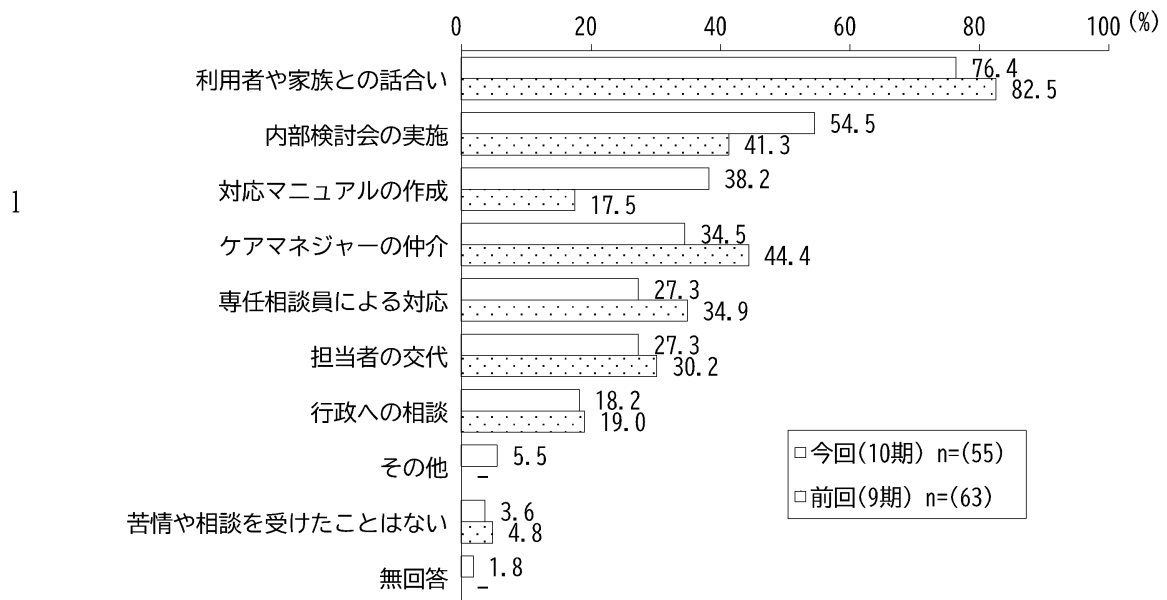
(15) 利用者からの苦情や相談を受けたときの対応

問12 利用者から苦情や相談を受けたとき、貴事業所はこれまでどのような対応をしてきましたか。(あてはまるものすべてに○)

利用者からの苦情や相談を受けたときの対応は、「利用者や家族との話し合い」が76.4%で最も多く、次いで「内部検討会の実施」が54.5%、「対応マニュアルの作成」が38.2%となっている。

前回調査と比較すると、「対応マニュアルの作成」が20.7ポイント、「内部検討会の実施」が13.2ポイント高くなっている。一方で、「ケアマネジャーの仲介」が9.9ポイント、「専任相談員による対応」が7.6ポイント、「利用者や家族との話し合い」が6.1ポイント低くなっている。

図表2-15 利用者からの苦情や相談を受けたときの対応 前回比較

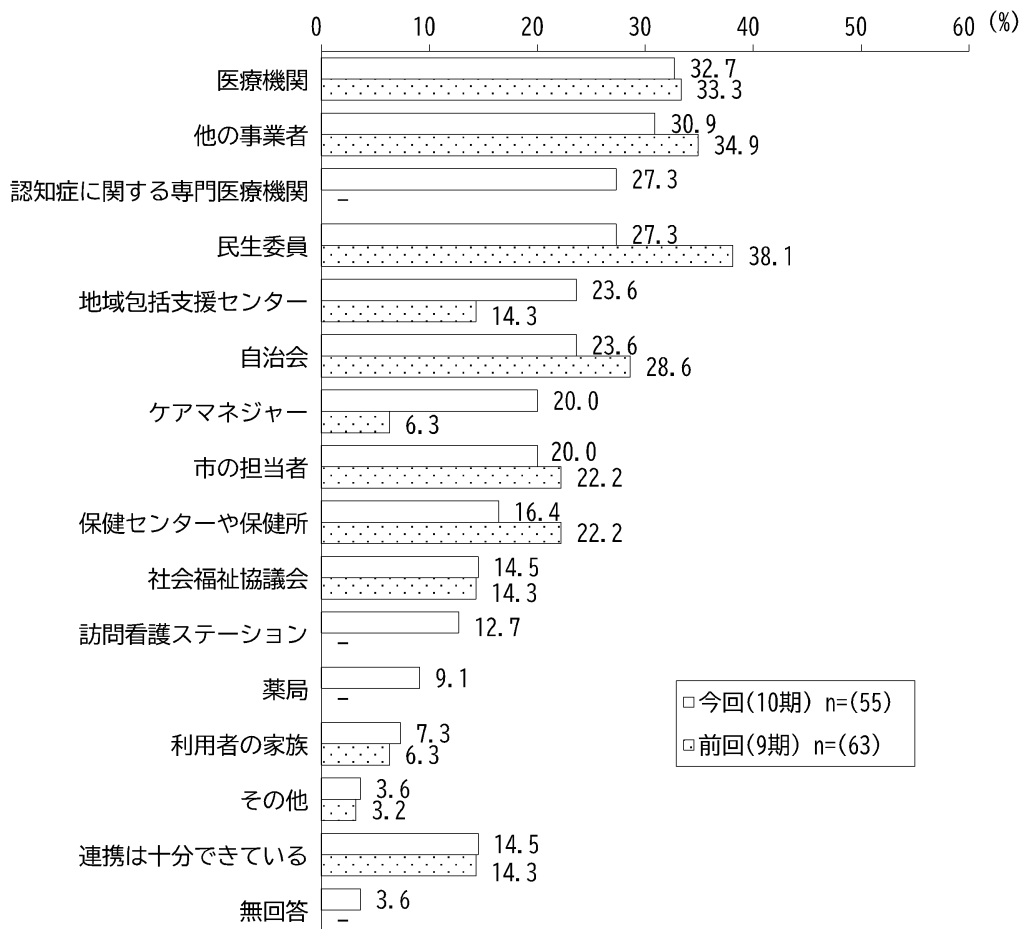


(16) 必要な連携が不足している関係機関・関係者

問13 貴事業所で、必要な連携が不足していると考えている関係機関・関係者をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

必要な連携が不足している関係機関・関係者は、「医療機関」が32.7%で最も多く、次いで「他の事業者」が30.9%、「認知症に関する専門医療機関」が27.3%となっている。

図表2-16 必要な連携が不足している関係機関・関係者 前回比較*



※前回（9期）において、「認知症に関する専門医療機関」「訪問看護ステーション」「薬局」は非聴取項目であるため、前回比較は参考として掲載

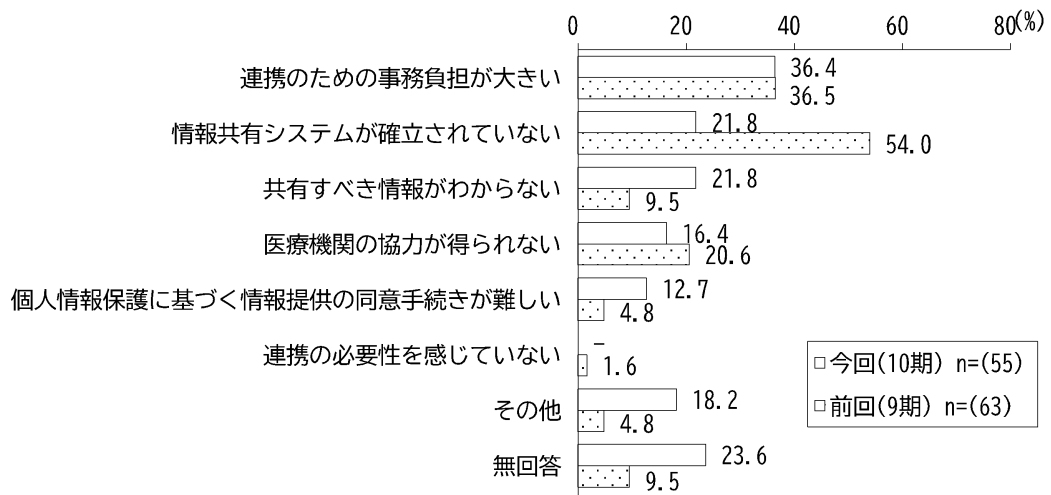
(17) 医療機関との連携を進める上での課題

問14 医療機関との連携を進める上での課題は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

医療機関との連携を進める上での課題は、「連携のための事務負担が大きい」が36.4%で最も多く、次いで「情報共有システムが確立されていない」と「共有すべき情報がわからない」が21.8%、「その他」が18.2%となっている。

前回調査と比較すると、「共有すべき情報がわからない」が12.3ポイント高くなっている。一方で、「情報共有システムが確立されていない」が32.2ポイント、「個人情報保護に基づく情報提供の同意手続きが難しい」が7.9ポイント低くなっている。

図表2-17 医療機関との連携を進める上での課題 前回比較



(18) 比企地区で実施している事業の認知度

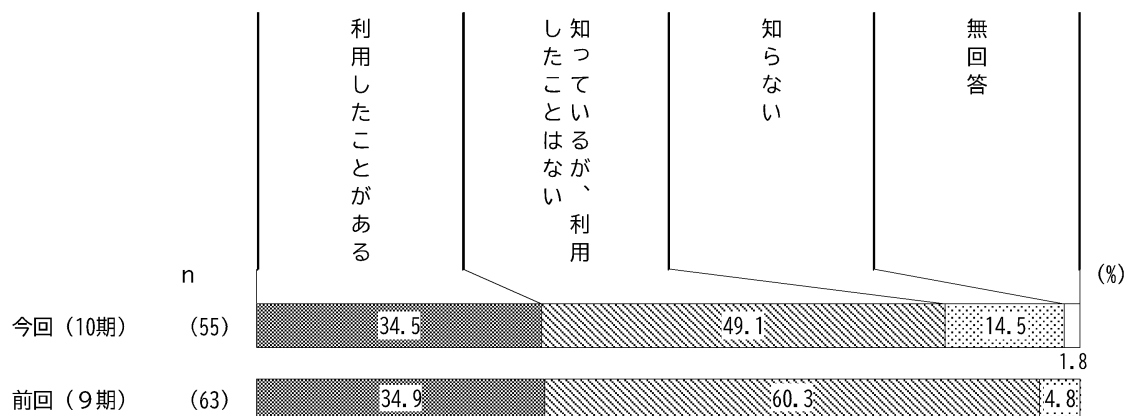
問15 比企地区で実施している次の事業を知っていますか。(それぞれ○は1つ)

(1) 比企地区在宅医療・介護情報検索システム

「知っているが、利用したことはない」が49.1%、「利用したことがある」が34.5%、「知らない」が14.5%となっている。

前回調査と比較すると、「知っているが、利用したことはない」が11.2ポイント低く、「知らない」が9.7ポイント高くなっている。

図表2-18-1 比企地区在宅医療・介護情報検索システム 前回比較

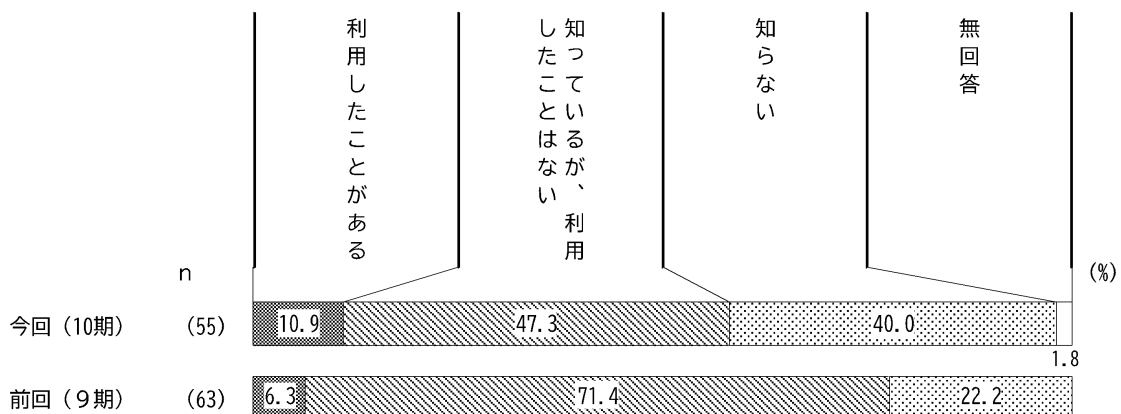


(2) 埼玉県比企地区版連携シート

「知っているが、利用したことはない」が47.3%、「知らない」が40.0%、「利用したことがある」が10.9%となっている。

前回調査と比較すると、「知っているが、利用したことはない」が24.1ポイント低く、「知らない」が17.8ポイント高くなっている。

図表2-18-2 埼玉県比企地区版連携シート 前回比較

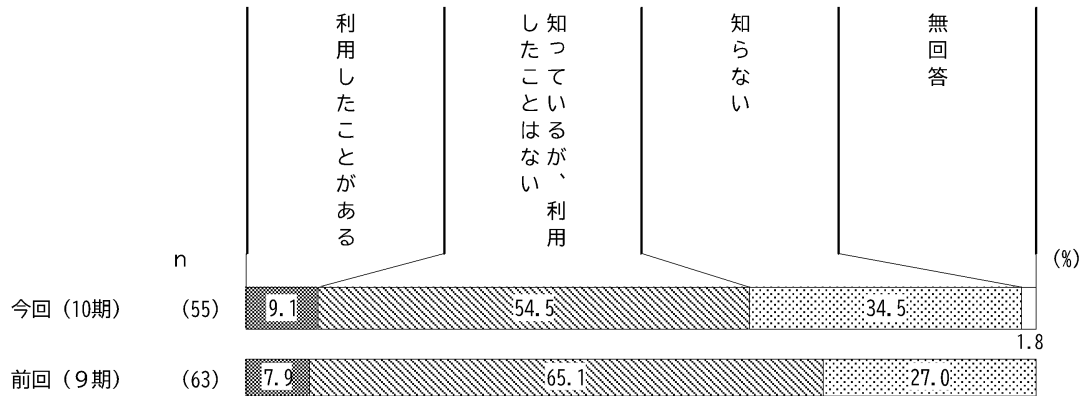


(3) 比企医師会在宅医療連携拠点

「知っているが、利用したことはない」が54.5%、「知らない」が34.5%、「利用したことがある」が9.1%となっている。

前回調査と比較すると、「知っているが、利用したことはない」が10.6ポイント低く、「知らない」が7.5ポイント高くなっている。

図表2-18-3 比企医師会在宅医療連携拠点 前回比較

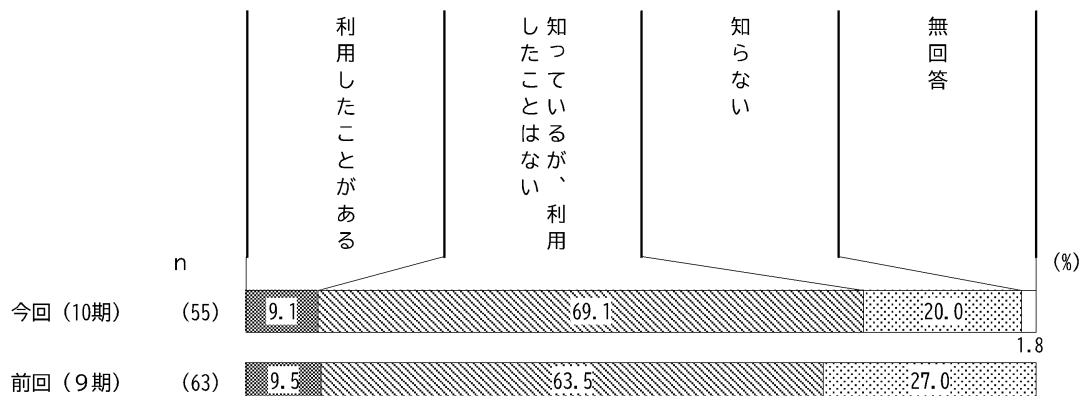


(4) 私の意思表示ノート (一般社団法人 埼玉県医師会作成)

「知っているが、利用したことはない」が69.1%、「知らない」が20.0%、「利用したことがある」が9.1%、となっている。

前回調査と比較すると、「知っているが、利用したことはない」が5.6ポイント高く、「知らない」が7.0ポイント低くなっている。

図表2-18-4 私の意思表示ノート (一般社団法人 埼玉県医師会作成) 前回比較

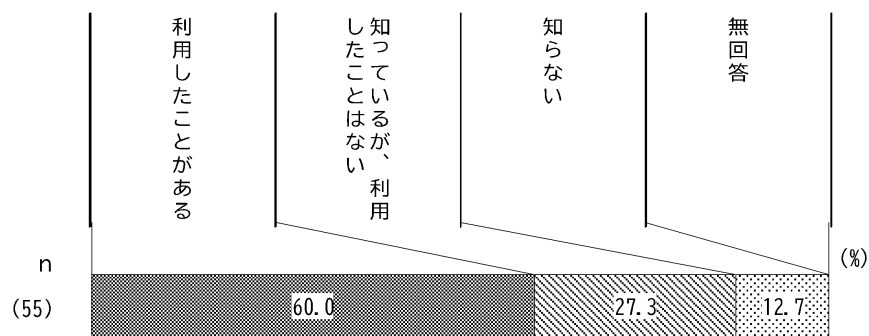


2 介護サービス事業所向けアンケート

(5) MCS (メディカル・ケア・ステーション)

「利用したことがある」が60.0%、「知っているが、利用したことはない」が27.3%、「知らない」が12.7%となっている。

図表2-18-5 MCS (メディカル・ケア・ステーション) 全体



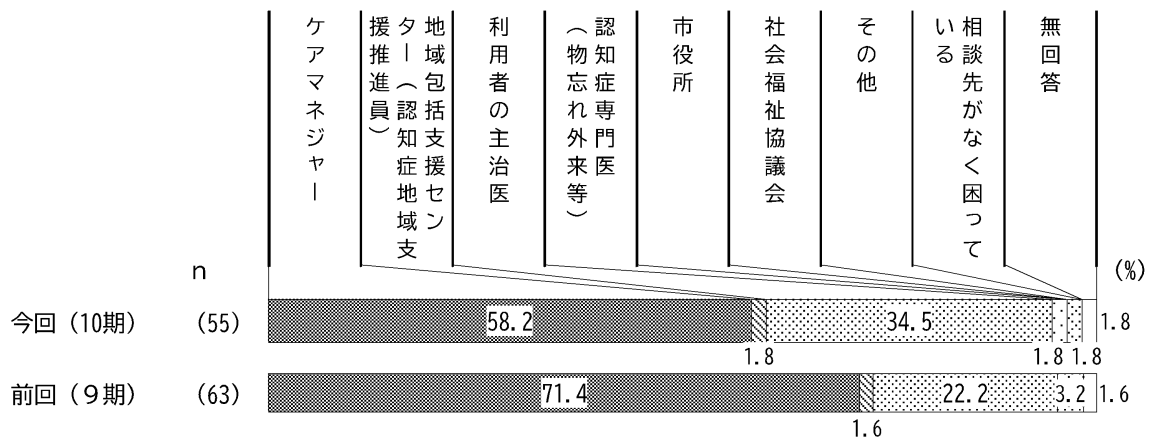
(19) 利用者の物忘れや認知症の対応で困った時、最初に相談する相手

問16 貴事業所は、利用者の物忘れや認知症の対応で困った時、最初にどこに（誰に）相談をします（しました）か。（○は1つ）

利用者の物忘れや認知症の対応で困った時、最初に相談する相手は、「ケアマネジャー」が58.2%で最も多く、次いで「利用者の主治医」が34.5%、「地域包括支援センター（認知症地域支援推進員）」、「その他」と「相談先がなく困っている」が1.8%となっている。

前回調査と比較すると、「ケアマネジャー」が13.2ポイント低く、「利用者の主治医」が12.3ポイント高くなっている。

図表2-19 利用者の物忘れや認知症の対応で困った時、最初に相談する相手 前回比較※



※前回（9期）において、「認知症専門医（物忘れ外来等）」は非聴取項目であるため、前回比較は参考として掲載

(20) 徘徊行動のある利用者の人数

問17 利用者のうち、認知症による徘徊行動のある人は何人いますか。

徘徊行動のある利用者は合計140人で、一事業所あたり平均2.8人となっている。

図表2-20 徘徊行動のある利用者の人数 全体

徘徊行動ある人	140人	2.8人
---------	------	------

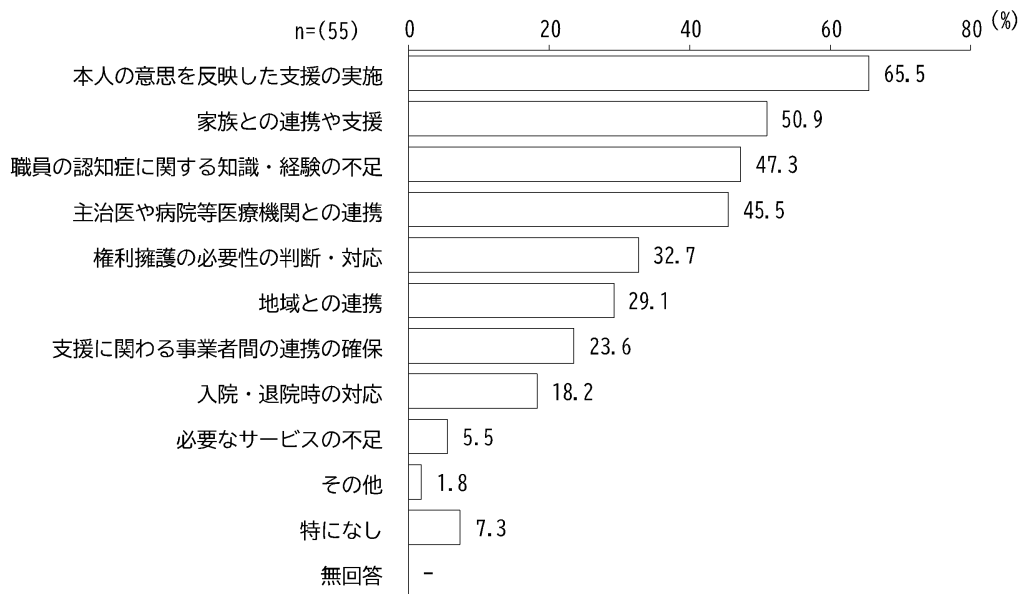
※回答者事業所（n=51）の一事業所あたりの平均人数

(21) 認知症の利用者への課題

問18 事業所として、認知症の利用者への支援において、課題だと感じていることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

認知症の利用者への課題は、「本人の意思を反映した支援の実施」が65.5%で最も多く、次いで「家族との連携や支援」が50.9%、「職員の認知症に関する知識・経験の不足」が47.3%となっている。

図表2-21 認知症の利用者への課題 全体



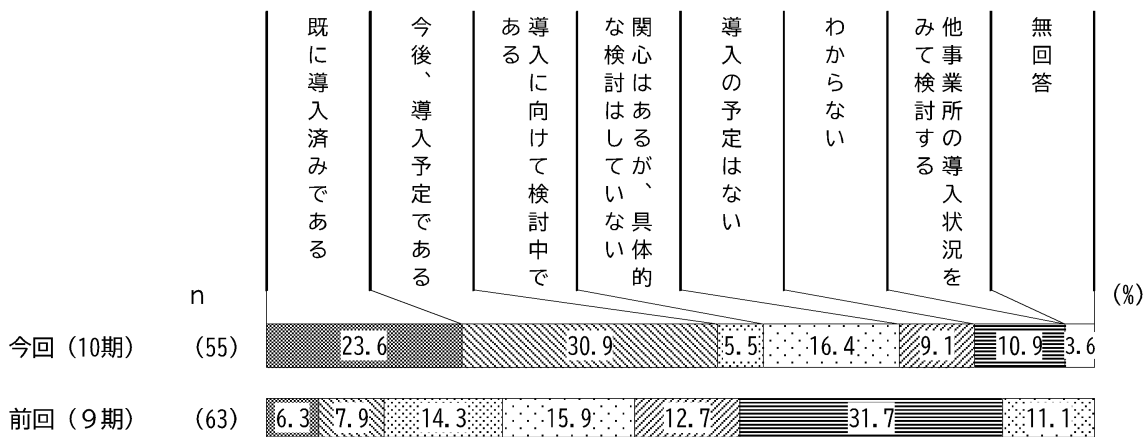
(22) ケアプランデータ連携システムの導入への考え

問19 貴事業所では、ケアプランデータ連携システムの導入を考えていますか。(○は1つ)

ケアプランデータ連携システムの導入への考えは、「今後、導入予定である」が30.9%で最も多く、次いで「既に導入済みである」が23.6%、「関心はあるが、具体的な検討はしていない」が16.4%となっている。

前回調査と比較すると、「今後、導入予定である」が23.0ポイント、「既に導入済みである」が17.3ポイントと高くなっている。一方で、「わからない」が20.8ポイント、「導入に向けて検討中である」が8.8ポイント低くなっている。

図表2-22 ケアプランデータ連携システムの導入への考え 前回比較



(23) ケアプランデータ連携システムの導入予定時期

問19-1 導入予定の時期をお答えください。

ケアプランデータ連携システムの導入予定時期は、「令和8年4月」が13件・76.5%で最も多く、次いで「令和8年5月」が3件で17.6%、「令和8年7月」が1件で5.9%となっている。

図表2-23 ケアプランデータ連携システムの導入予定時期 全体

回答件数	13件	3件	1件
割合 ※	76.5%	17.6%	5.9%

※導入予定 (n=17) に対する割合

2 介護サービス事業所向けアンケート

(24) 自由意見

問20 高齢者福祉、介護保険制度、高齢者向けサービスなどに関して、市への意見等がありましたら、下の欄にご記入ください。

本市へ的高齢者福祉、介護保険制度、高齢者向けサービスなどについてたずねたところ、10事業所の回答があった。その内容は、「社会資源・地域づくり」「利用者・家族の状況・ニーズ」「医療と介護の連携」「制度・運用上の課題」「介護人材」「地域包括ケア・相談支援」「認知症対策」についてであった。

図表2-24 自由意見の内容

回答数=10事業所

社会資源・地域づくり	2
利用者・家族の状況・ニーズ	1
医療と介護の連携	1
制度・運用上の課題	1
介護人材	1
地域包括ケア・相談支援	1
認知症施策	1
その他	7

※1事業所で複数の記載内容があるため、合計の件数と回答数は一致しない