

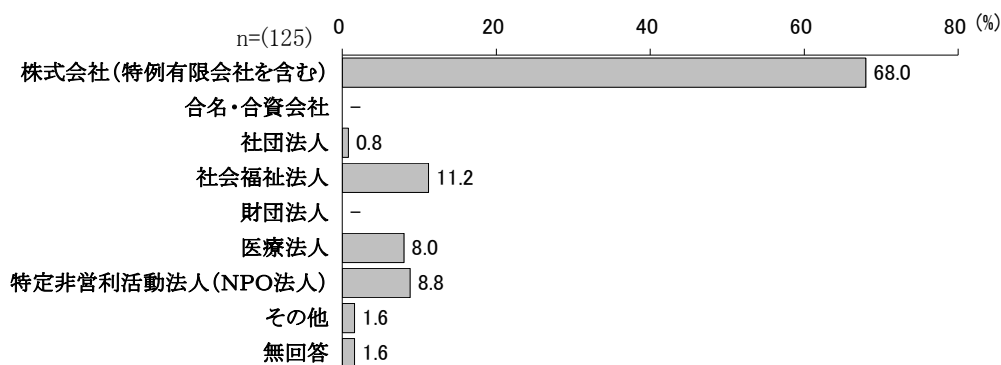
2-5 介護保険サービス事業所調査

(1) 貴事業所の概要について

①事業所の組織(法人格)

問1 貴事業所の組織(法人格)は、次のうちどれですか。(1つに○)

<図表 276> 事業所の組織(法人格)

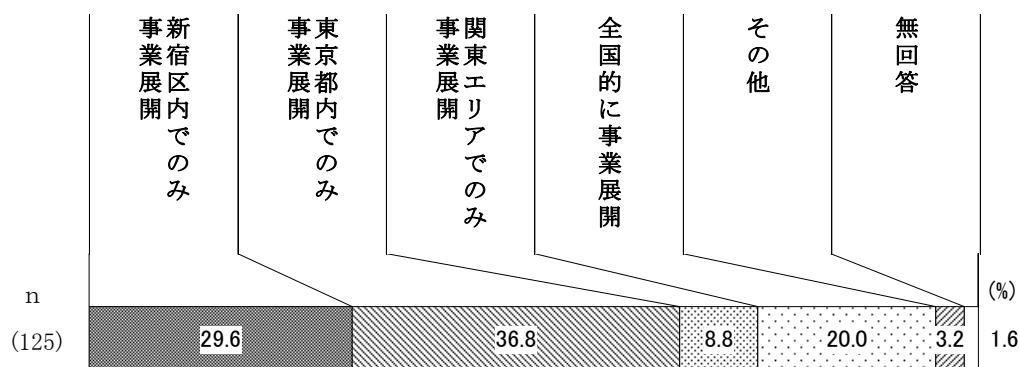


事業所の法人格をたずねたところ、「株式会社(特例有限会社を含む)」(68.0%)が7割近くと最も高くなっている。

②事業所の属する法人の事業エリア

問2 貴事業所の属する法人の事業エリアは、次のうちどれですか。(1つに○)

<図表 277> 事業所の属する法人の事業エリア



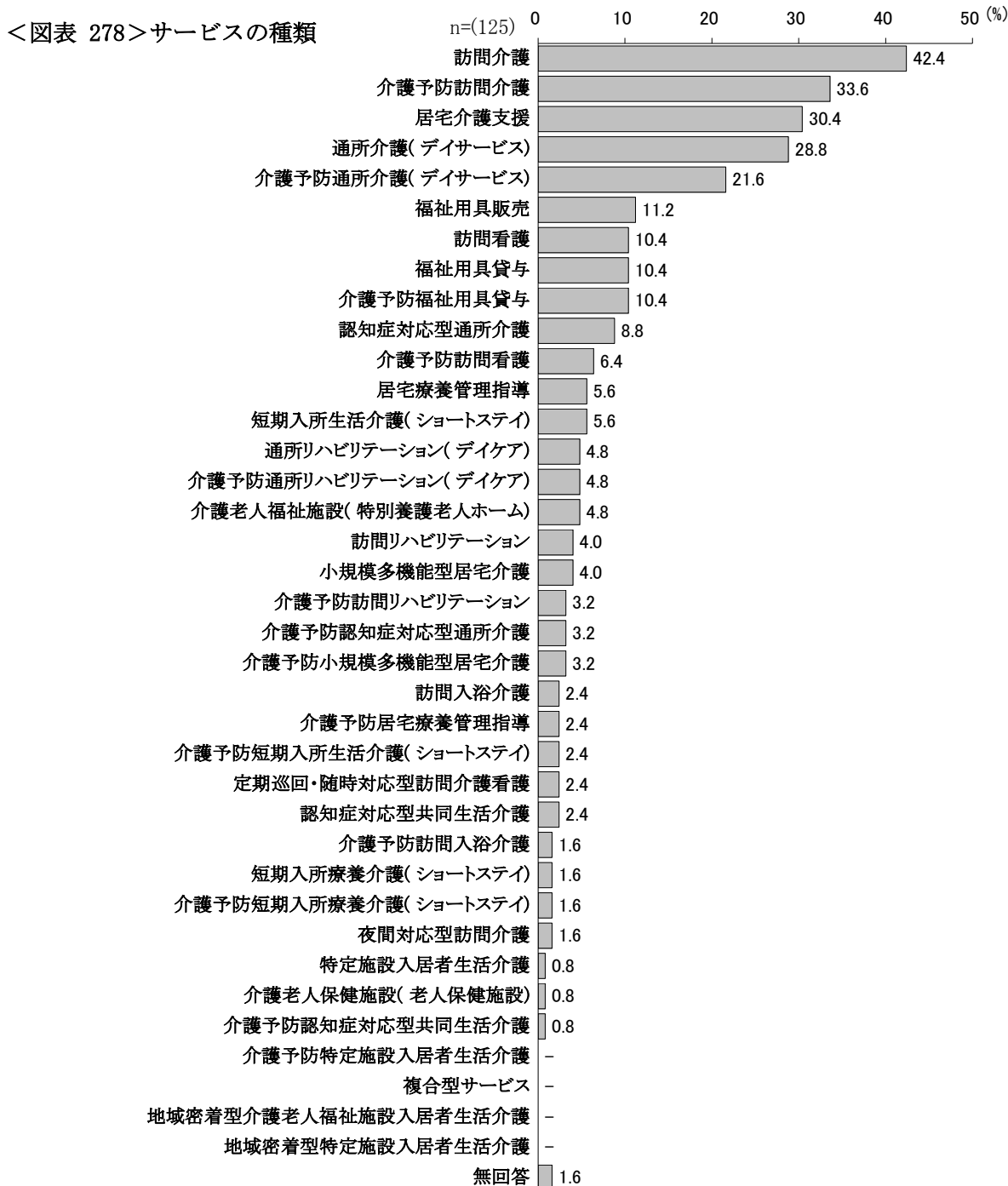
事業所の属する法人の事業エリアをたずねたところ、「東京都内でのみ事業展開」(36.8%)が3割台半ばを超え最も高く、次いで、「新宿区内でのみ事業展開」(29.6%)が3割弱となっている。

(2) 事業所で取り扱っているサービスについて

①サービスの種類や受入状況、経営状況、今後の事業展開

問3 貴事業所で取り扱っているサービスの種類、利用申込者の受入状況、経営状況、今後4年間における事業展開の意向についておたずねします。

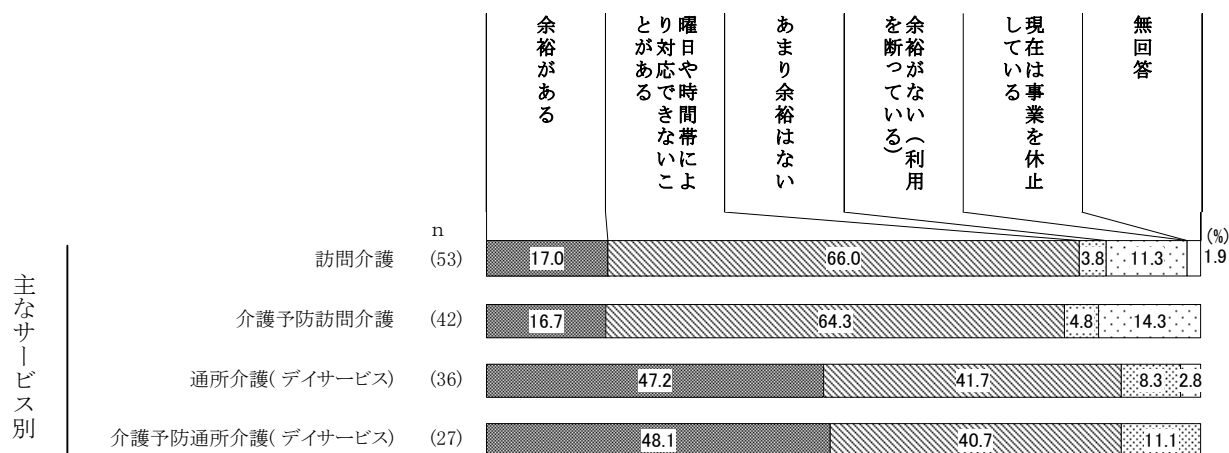
ア) 事業所で取り扱っているサービスの種類



事業所で取り扱っているサービスの種類をたずねたところ、「訪問介護」(42.4%)が4割強と最も高く、次いで、「介護予防訪問介護」(33.6%)が3割台半ば近く、「居宅介護支援」(30.4%)が約3割となっている。

イ)利用申込者の受入状況

<図表 279> 利用申込者の受入状況(サービスの種類別)

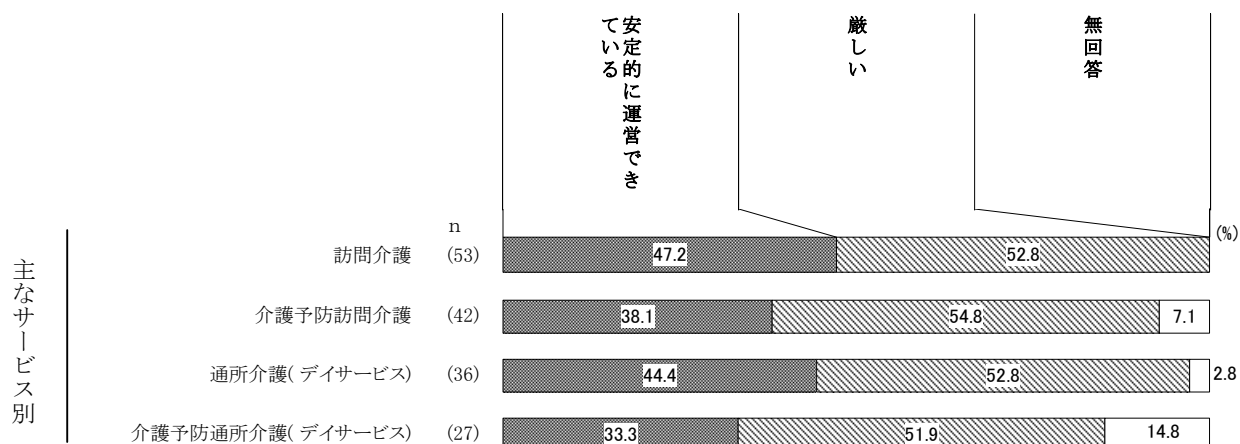


(件数)

【上記以外のサービス】	調査数	余裕がある	曜日や時間帯により対応できないことがある	あまり余裕はない	余裕がない(利用を断っている)	現在は事業を休止している	無回答
居宅介護支援	38	19	0	15	2	0	2
福祉用具販売	14	12	0	1	0	0	1
訪問看護	13	1	6	2	2	1	1
福祉用具貸与	13	12	0	0	0	0	1
介護予防福祉用具貸与	13	12	0	0	0	0	1
認知症対応型通所介護	11	6	4	0	0	0	1
介護予防訪問看護	8	0	4	0	0	1	3
居宅療養管理指導	7	1	4	1	0	1	0
短期入所生活介護	7	0	3	3	1	0	0
通所リハビリテーション	6	1	4	1	0	0	0
介護予防通所リハビリテーション	6	1	4	1	0	0	0
訪問リハビリテーション	5	1	2	2	0	0	0
小規模多機能型居宅介護	5	2	0	2	0	0	1
介護予防訪問リハビリテーション	4	1	2	1	0	0	0
介護予防認知症対応型通所介護	4	3	1	0	0	0	0
介護予防小規模多機能型居宅介護	4	1	0	2	0	0	1
訪問入浴介護	3	2	1	0	0	0	0
介護予防居宅療養管理指導	3	0	3	0	0	0	0
介護予防短期入所生活介護	3	0	2	1	0	0	0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	1	1	1	0	0	0
介護予防訪問入浴介護	2	1	1	0	0	0	0
短期入所療養介護	2	2	0	0	0	0	0
介護予防短期入所療養介護	2	2	0	0	0	0	0
夜間対応型訪問介護	2	0	2	0	0	0	0
特定施設入居者生活介護	1	1	0	0	0	0	0
介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	0	0	0
複合型サービス	0	0	0	0	0	0	0

ウ) 経営状況

<図表 280> 経営状況(サービスの種類別)

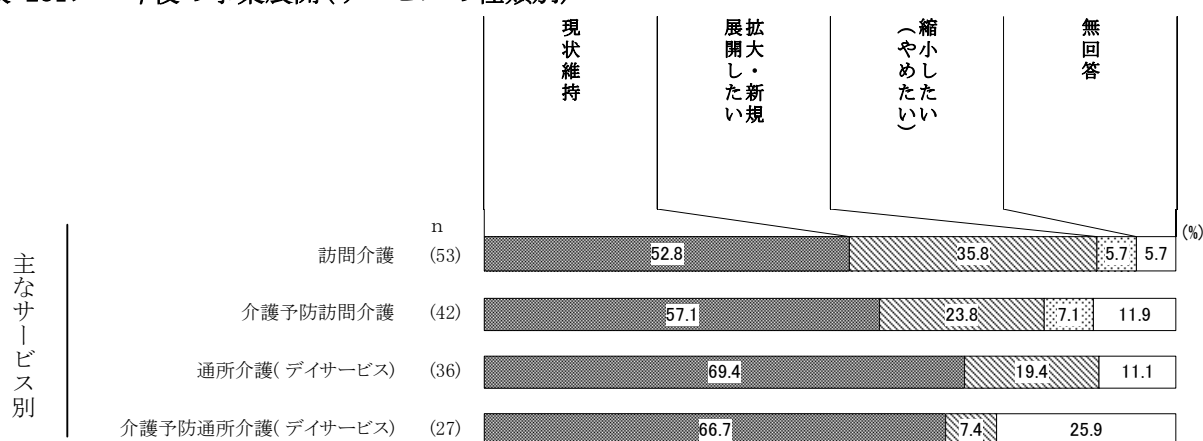


(件数)

【上記以外のサービス】	調査数	安定的に運営できている	厳しい	無回答
居宅介護支援	38	12	26	0
福祉用具販売	14	6	7	1
訪問看護	13	6	5	2
福祉用具貸与	13	5	8	0
介護予防福祉用具貸与	13	4	8	1
認知症対応型通所介護	11	4	7	0
介護予防訪問看護	8	2	3	3
居宅療養管理指導	7	4	2	1
短期入所生活介護	7	5	2	0
通所リハビリテーション	6	5	1	0
介護予防通所リハビリテーション	6	5	1	0
介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	6	3	3	0
訪問リハビリテーション	5	3	1	1
小規模多機能型居宅介護	5	1	2	2
介護予防訪問リハビリテーション	4	2	1	1
介護予防認知症対応型通所介護	4	1	0	3
介護予防小規模多機能型居宅介護	4	1	1	2
訪問入浴介護	3	2	0	1
介護予防居宅療養管理指導	3	1	1	1
介護予防短期入所生活介護	3	3	0	0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	1	1	1
認知症対応型共同生活介護	3	3	0	0
介護予防訪問入浴介護	2	1	0	1
短期入所療養介護	2	0	2	0
介護予防短期入所療養介護	2	0	2	0
夜間対応型訪問介護	2	1	1	0
特定施設入居者生活介護	1	1	0	0
介護老人保健施設(老人保健施設)	1	0	1	0
介護予防認知症対応型共同生活介護	1	1	0	0
介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	0	0
複合型サービス	0	0	0	0
地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	0	0	0	0
地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0	0	0

エ) 今後4年間の事業展開の意向

<図表 281> 今後の事業展開(サービスの種類別)



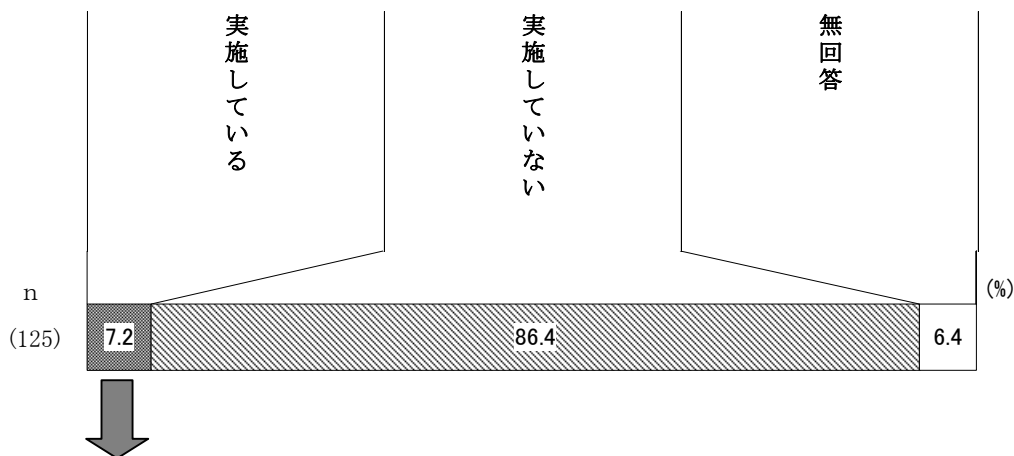
(件数)

【上記以外のサービス】	調査数	現状維持	拡大・新規 開きたい	縮小したい (やめたい)	無回答
居宅介護支援	38	22	14	2	0
福祉用具販売	14	5	5	1	3
訪問看護	13	7	4	0	2
福祉用具貸与	13	5	5	1	2
介護予防福祉用具貸与	13	4	5	1	3
認知症対応型通所介護	11	9	2	0	0
介護予防訪問看護	8	2	3	0	3
居宅療養管理指導	7	1	5	0	1
短期入所生活介護	7	6	1	0	0
通所リハビリテーション	6	3	3	0	0
介護予防通所リハビリテーション	6	3	3	0	0
介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	6	5	1	0	0
訪問リハビリテーション	5	1	3	0	1
小規模多機能型居宅介護	5	2	1	0	2
介護予防訪問リハビリテーション	4	1	2	0	1
介護予防認知症対応型通所介護	4	0	1	0	3
介護予防小規模多機能型居宅介護	4	1	1	0	2
訪問入浴介護	3	1	1	0	1
介護予防居宅療養管理指導	3	0	2	0	1
介護予防短期入所生活介護	3	2	1	0	0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	0	3	0	0
認知症対応型共同生活介護	3	2	1	0	0
介護予防訪問入浴介護	2	1	0	0	1
短期入所療養介護	2	2	0	0	0
介護予防短期入所療養介護	2	2	0	0	0
夜間対応型訪問介護	2	1	1	0	0
特定施設入居者生活介護	1	1	0	0	0
介護老人保健施設(老人保健施設)	1	1	0	0	0
介護予防認知症対応型共同生活介護	1	1	0	0	0
介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	0
複合型サービス	0	0	0	0	0
地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	0	0	0	0	0
地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	0

②宿泊付デイサービスの実施状況

問4 介護保険外サービスに宿泊付デイサービスがあります。貴事業所では、宿泊付デイサービスを実施していますか。なお、実施している場合は、平成25年10月の実人数と延べ利用日数をお答えください。(1つに○)

<図表 282> 宿泊付きデイサービスの実施状況



<図表 283> 実利用人数 (平成25年10月)

調査数	(件数)					
	1人	2人	3人	4人	5人～9人	10人以上
9	2	0	1	2	1	3

<図表 284> 延べ利用日数 (平成25年10月)

調査数	(件数)						
	1～5日	6～9日	10～19日	20～29日	30～39日	40～49日	50日以上
9	3	0	0	3	2	0	1

宿泊付デイサービスの実施状況をたずねたところ、「実施している」(7.2%)は1割未満となっている。

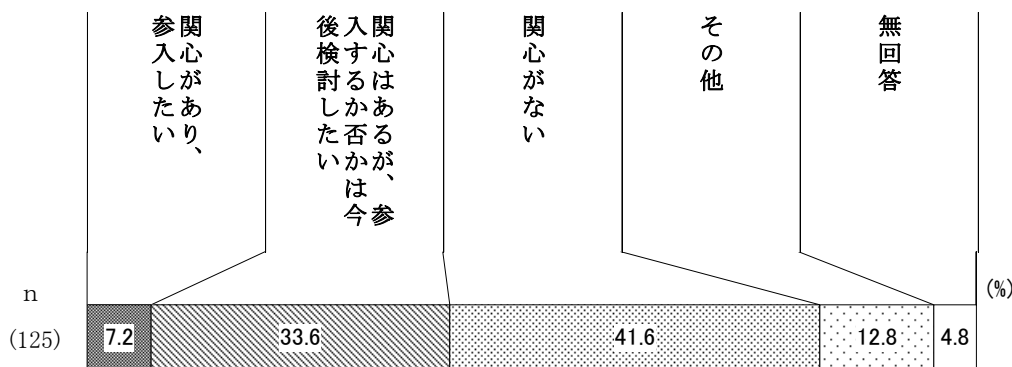
※回答した事業所125箇所のうち、通所介護(介護予防含む)事業所は36箇所となっている。

(3) 今後の参入意向について

①小規模多機能型居宅介護への参入に対する考え

問5 貴事業所では、小規模多機能型居宅介護への参入についてどのようにお考えですか。
(1つに○)

<図表 285> 小規模多機能型居宅介護への参入に対する考え

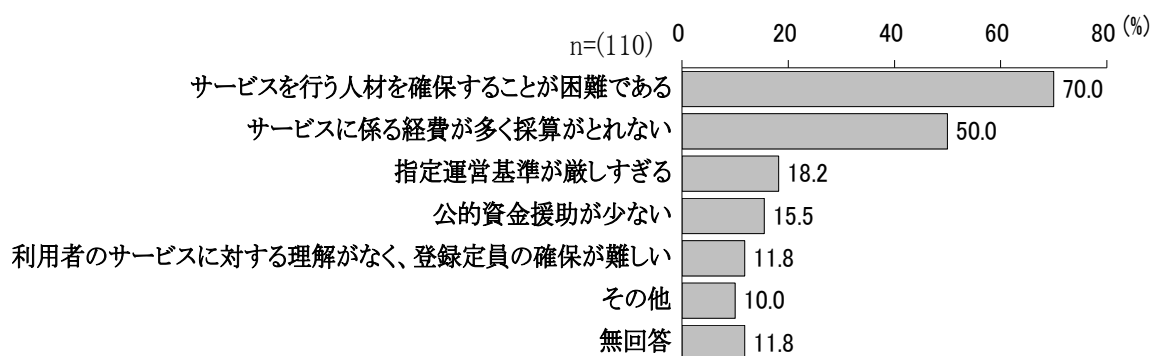


小規模多機能型居宅介護への参入をどう考えているかをたずねたところ、「関心があり、参入したい」(7.2%)は1割未満、「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい」(33.6%)は3割台半ば近くとなっている。

②小規模多機能型居宅介護への参入課題

問5-1 小規模多機能型居宅介護への参入課題をどのようにお考えですか。
(あてはまるものすべてに○)

<図表 286> 小規模多機能型居宅介護への参入課題

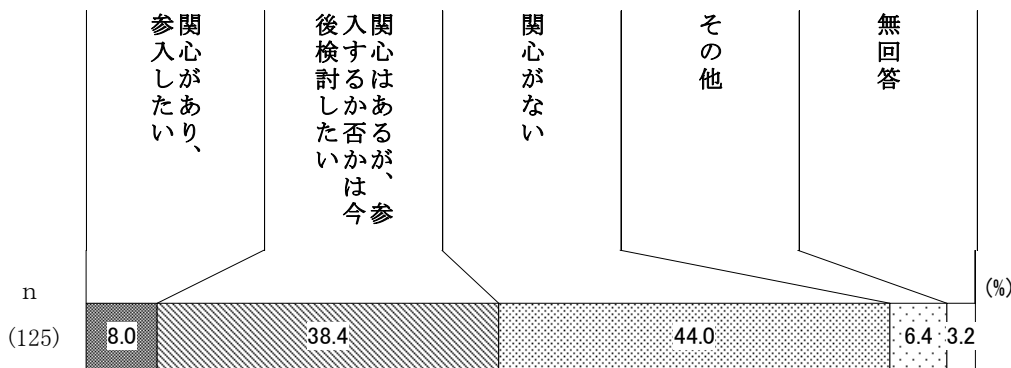


問5で「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい」「関心がない」「その他」と回答した事業所に小規模多機能型居宅介護への参入課題をどう考えるかをたずねたところ、「サービスを行う人材を確保することが困難である」(70.0%)が7割と最も高く、次いで「サービスに係る経費が多く採算がとれない」(50.0%)が5割となっている。

③複合型サービスへの参入に対する考え

問6 貴事業所では、複合型サービスへの参入についてどのようにお考えですか。(1つに○)

<図表 287> 複合型サービスへの参入に対する考え

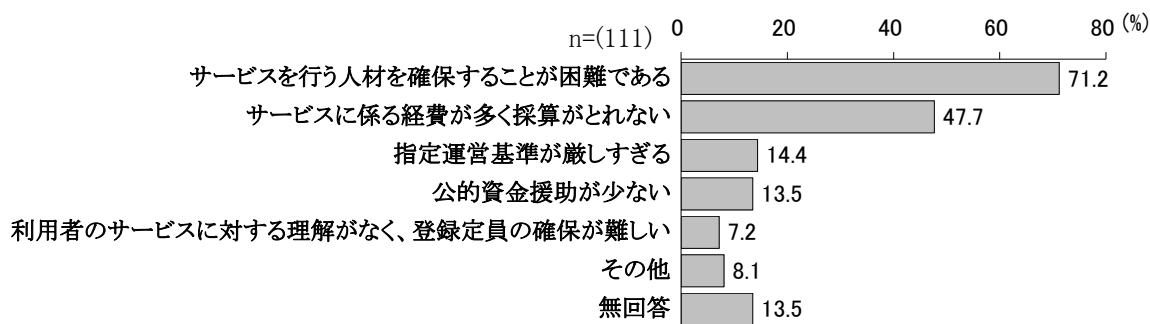


複合型サービスへの参入をどう考えているかをたずねたところ、「関心があり、参入したい」(8.0%)は1割近く、「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい」(38.4%)は4割近くとなっている。

④複合型サービスへの参入課題

問6-1 複合型サービスへの参入課題をどのようにお考えですか。(あてはまるものすべてに○)

<図表 288> 複合型サービスへの参入課題

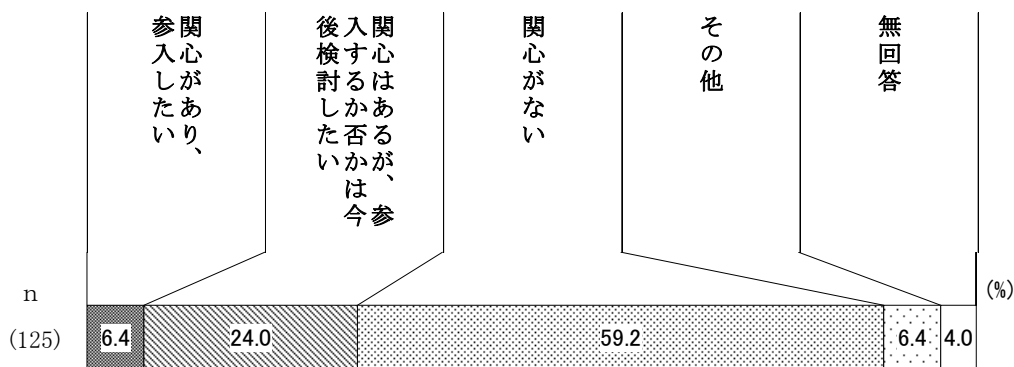


問6で「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい」「関心がない」「その他」と回答した事業所に複合型サービスへの参入課題をどう考えているかをたずねたところ、「サービスを行う人材を確保することが困難である」(71.2%)が7割強と最も高く、次いで、「サービスに係る経費が多く採算がとれない」(47.7%)が4割台半ばを超える。

⑤単独ショートステイへの参入に対する考え

問7 貴事業所では、単独ショートステイへの参入についてどのようにお考えですか。(1つに○)

<図表 289> 単独ショートステイへの参入に対する考え

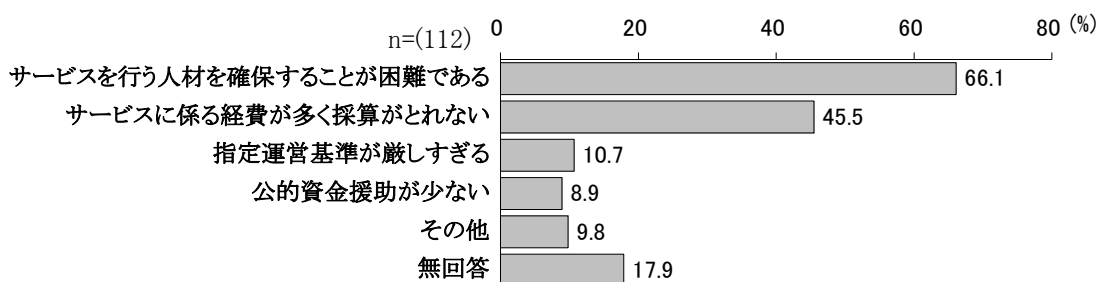


単独ショートステイへの参入をどう考えているかをたずねたところ、「関心があり、参入したい」(6.4%)は1割未満、「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい」(24.0%)は2割台半ば近くとなっている。

⑥単独ショートステイへの参入課題

問7-1 単独ショートステイへの参入課題をどのようにお考えですか。(あてはまるものすべてに○)

<図表 290> 単独ショートステイへの参入課題

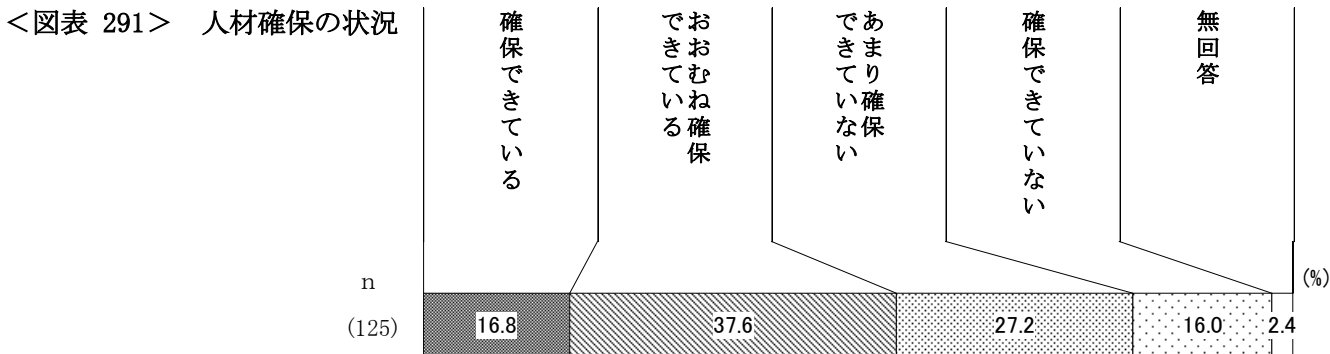


問7で「関心はあるが、参入するか否かは今後検討したい」「関心がない」「その他」と回答した事業所に単独ショートステイへの参入課題をどう考えているかをたずねたところ、「サービスを行う人材を確保することが困難である」(66.1%)が6割台半ばを超え最も高く、次いで、「サービスに係る経費が多く採算がとれない」(45.5%)が4割台半ばとなっている。

(4) 人材の確保・定着・育成について

①人材確保の状況

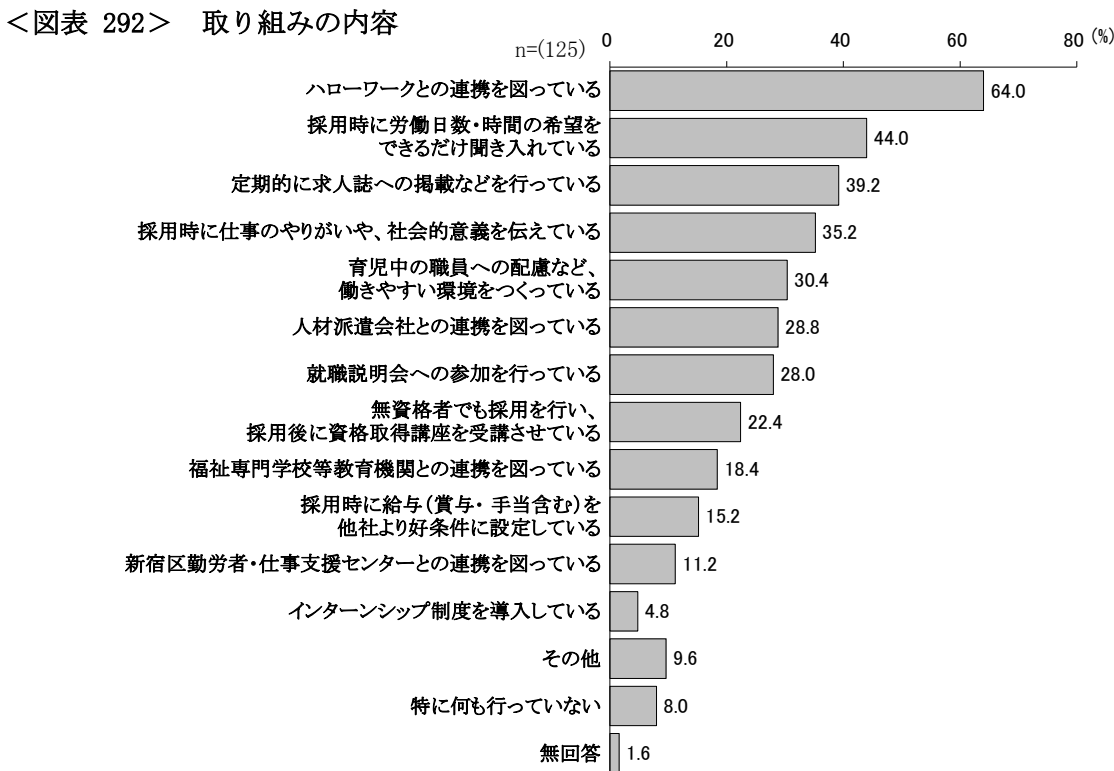
問8 この1年間、貴事業所の人材の確保の状況はどうか。(1つに○)



人材の確保の状況をたずねたところ、「確保できている」(16.8%)は1割台半ばを超え、「おおむね確保できている」(37.6%)は3割台半ばを超える。

②取り組みの内容

問9 貴事業所では、人材の確保について、どのような取り組みを行っていますか。また差し支えなければ、貴事業所の特徴的な取り組みについて、お聞かせください。(あてはまるものすべてに○)



人材の確保についての取り組みをたずねたところ、「ハローワークとの連携を図っている」(64.0%)が6割台半ば近くと最も高く、次いで、「採用時に労働日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている」(44.0%)、「定期的な求人誌への掲載などを行っている」(39.2%)となっている。

人材の確保についての特徴的な取り組みとして、34事業所からの回答があった。

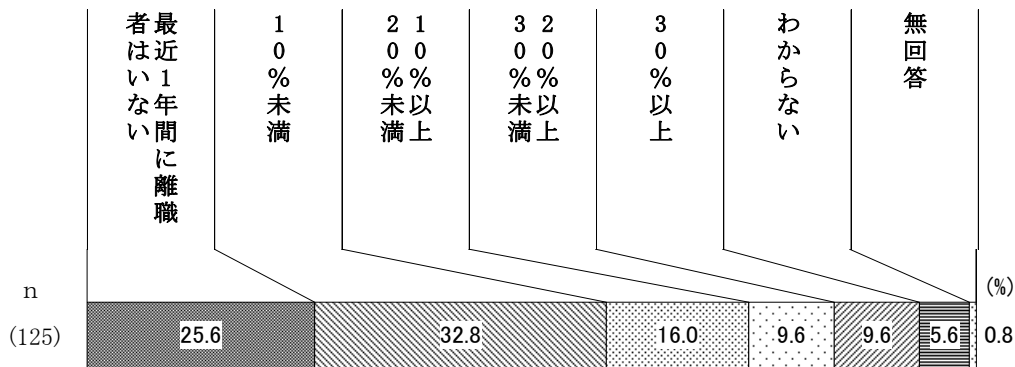
以下にいくつかの意見を示す。

特徴的な取り組み
就職前に実習を行っている。研修をアナウンスし、参加してもらう。
雇用プログラムで採用した人が毎年約30人位いる。研修によりリーダー育成を行っている。
法人全体で新卒求人を合同で行い、早期から採用活動を実施している。
利用者、ケアマネジャーの要望に対して迅速に対応する。
法人で就職説明会の実施、不定期で求人広告を載せる、職員間での紹介等。
本部で一括して人材募集を行い、窓口を明確にしている。
友人からの紹介。ホームヘルパーからの紹介。
中途採用者へ、やりがいと生きがいを持ってもらうため、適時教育、昇給、昇格を行っている。最終的には自分の生活が安定・安心できる給与を支給できるよう努力している事を説明する。
すでに在籍しているスタッフのネットワークで今のところ対応できている。
職員としては、社会的経験豊かな人材を採用しており、時間的な面を主に考慮している。（出勤時間等）
介護系の学校に限らず夜間部のある学校にパート職員の求人を行った。（現状では応募なし）
法人研修を開催し、専門職としての能力向上を図ることができるように努めている。
定期的に採用の説明会を開催している。
福祉専門学校の実習生の受け入れを積極的に行なっている。資格の取得を積極的にすすめ、若い人材を受け入れていくよう努力している。
一日の訪問件数をおさえ、過重労働にならないようにしている。
介護職がはじめての方でも安心して働けるように、“やれる”という自信がつくまで要望があれば何度か職員が同行訪問を行う。
社員中心の安定した収入を保証、無資格でも採用し、研修費、日当を支弁し、更に上位資格（介護福祉士、ケアマネジャー）取得まで支援をしている。
話し合い重視。互いのコミュニケーションを良くする。収支について公開する。
送迎車両の窓に求人ポスターを貼っている。
インターネットの求人媒体に力を入れている。今後は教育機関と連携を図りたい。
キャリアアップ優先で、勤続年数や経験値を問わず、昇給昇進への道筋を広げている。その事で店舗の質も向上させている。
資格取得講座を行なっているので、講座を受講している方に声をかけ、就業を促している。
就職希望者に、同行訪問してもらい、体験や経験することによって、就職への不安軽減を図るようにしている。

③この1年間の離職率

問10 貴事業所のこの1年間の離職率はどのくらいですか。(1つに〇)

<図表 293> この1年間の離職率

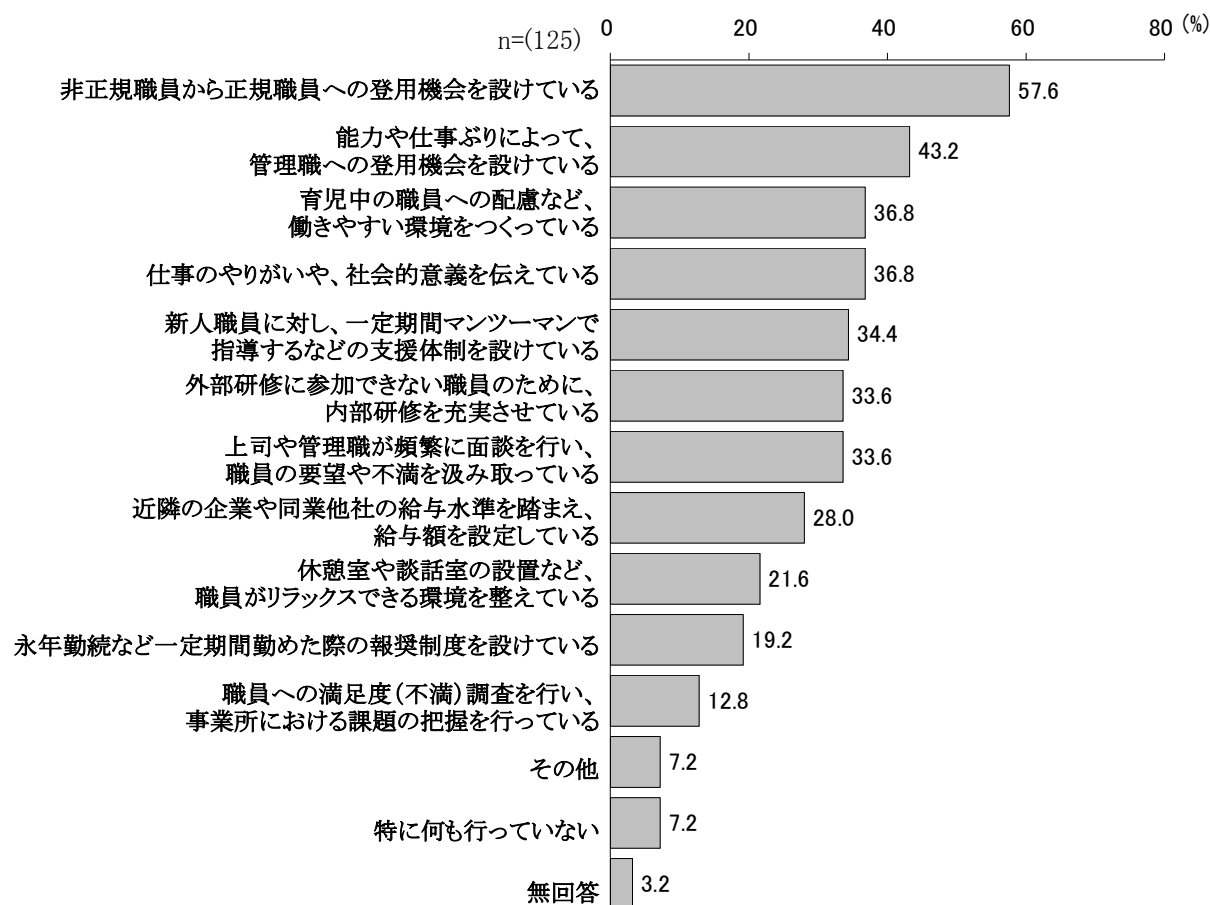


1年間の離職率をたずねたところ、「10%未満」(32.8%)が3割強と最も高く、次いで、「最近1年間に離職者はいない」(25.6%)が2割台半ばとなっている。

④人材の定着・育成についての取り組み

問11 貴事業所では、人材の定着・育成（離職の防止）について、どのような取り組みを行っていますか。また差し支えなければ、貴事業所の特徴的な取り組みについて、お聞かせください。（あてはまるものすべてに○）

<図表 294> 人材の定着・育成についての取り組み



人材の定着・育成についての取り組みをたずねたところ、「非正規職員から正規職員への登用機会を設けている」（57.6%）が5割台半ばを超え最も高く、次いで、「能力や仕事ぶりによって、管理職への登用機会を設けている」（43.2%）、「育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている」（36.8%）、「仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている」（36.8%）となっている。

人材の定着・育成（離職の防止）についての特徴的な取り組みとして、28事業所からの回答があった。

以下にいくつかの意見を示す。

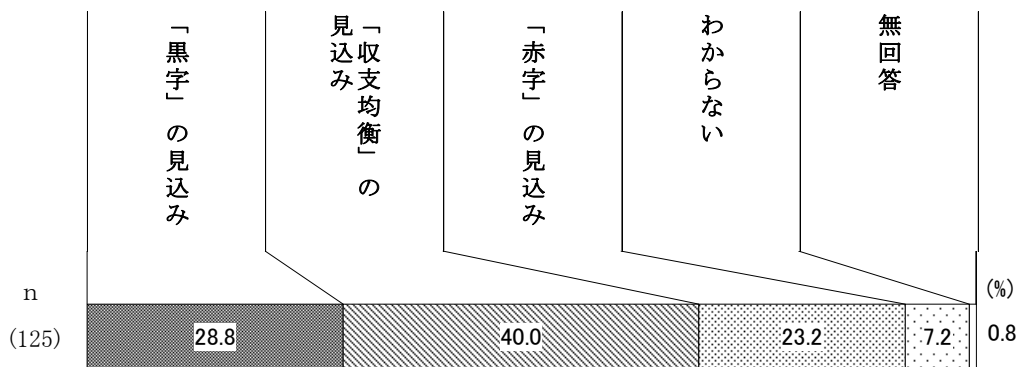
特徴的な取り組み
仕事を続けることのできる条件等を聞き、沿える時はその旨対応し、沿えない時は、できない理由を説明し、相手と折り合いをつける。
入社時の研修や定期的な研修で、無資格・未経験でも知識や技術の向上が図れるようにしている。
給料の支給は能力主義で決める。
健康管理に関わる休み希望、時間短縮等要望をかなえるようにしている。
全体研修を体系的かつ現場サイドの人間を中心に実施し、社員のスキルアップにも繋げている。
高齢者の方で若い人に来てもらいたいという方も少なくない。しかし、高齢者の気持ちは高齢者だから分かるということもある。当事業所は、70歳を過ぎたホームヘルパーが元気に走り回っている。また利用者も「〇〇さんでなければ」と仰ってくださる。そういうホームヘルパーが次の世代の人を紹介し、仲間の輪を広げている。
昇給、賞与、福利厚生の充実を図っている。
生きていく上での悩み、不安を取り除くよう努力している。中小企業ならではの良さを訴えている。
既に人材としては経験豊かであり、人間関係に気を配れば離職問題は解決している。
正規職員は年に2回、非正規職員は年に1回の面談を行い、意見や要望等を聞いている。育児休業を取りやすい環境を作っている。
外部研修への参加を勧める、実技研修を行う等、スキルアップのための取り組みを行っている。年頭に各職員に目標を立てさせ、それに見合った研修に参加させている。その際は就労時間とし、交通費や研修費用も基本的に支給している。
離職者を減らすため、入社後3か月の面談（統括、管理者）を行っている。
若い人材の育成に力を入れている。
小規模なので、法人と密接な関係を保つよう日常的にコミュニケーションをとっている。
介護業界の中（特に訪問等）で比較するのではなく、一般の企業と比べ、勤務条件も含め、遜色のない水準に少しでも近いものを出したいと努力している。
ひとりが欠けたら成立しないので、お互い尊重しあう職場作りを心がけている。健康面にも気を配り、休暇を取りやすい職場にしている。
外部、内部ともに研修制度を充実させている。
求人、採用に至るまでに経費と時間がかかる。採用し、働きはじめたスタッフが仕事をしやすい環境づくりと協調性を大切にし、長く勤めていける職場環境を目指している。
定期的に面談を行い、職員自身の職場への要望や、キャリアアップのために行いたいことを把握するようにしている。

(5) 収支状況・処遇改善の状況について

①本年度の収支状況

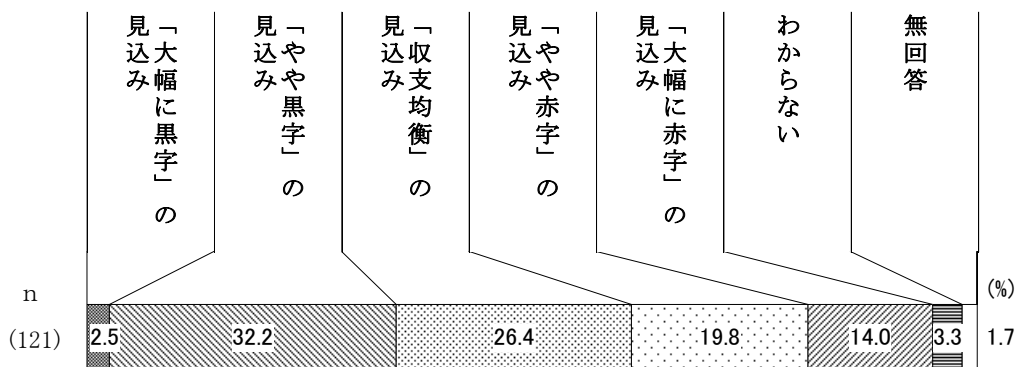
問12 貴事業所の、本年度の収支状況（見込み）はどうか。（1つに○）

<図表 295> 本年度の収支状況



今年度の収支状況（見込み）をたずねたところ、「収支均衡」の見込み（40.0%）が4割と最も高く、次いで、「黒字」の見込み（28.8%）が3割近くとなっている。

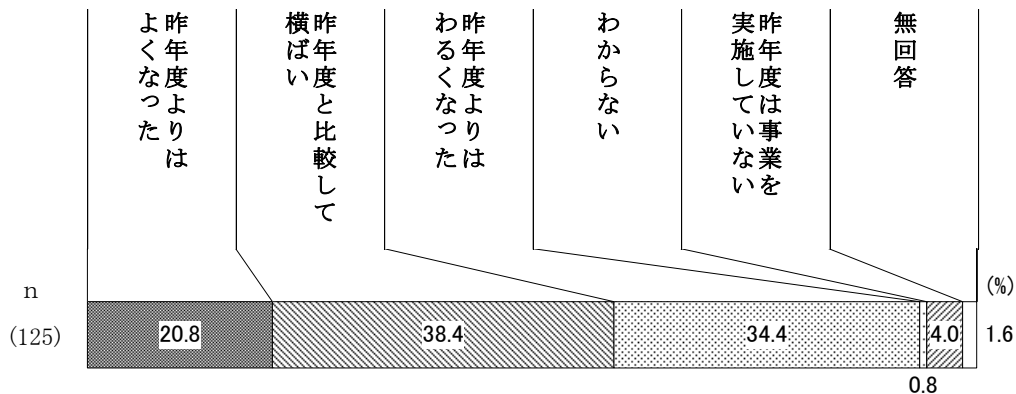
<図表 296>（参考）事業所の収支状況：前回（平成22年度調査）



②昨年度と比較した収支状況

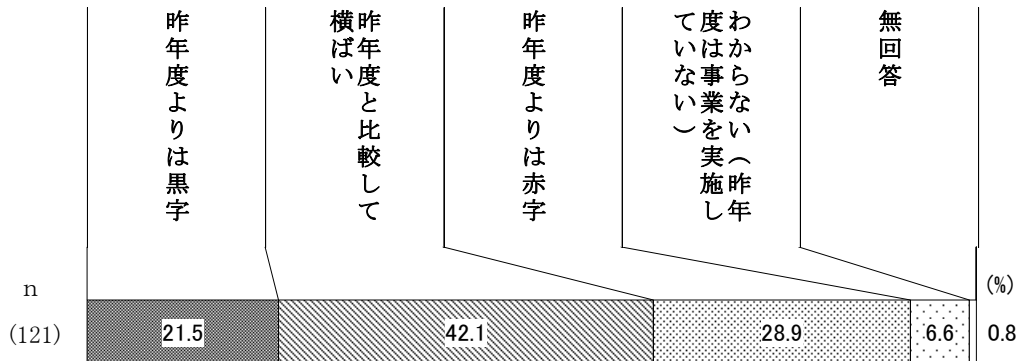
問13 貴事業所の、昨年度と比較した収支状況はどうか。(1つに〇)

<図表 297> 昨年度と比較した収支状況



昨年度と比較した収支状況をたずねたところ、「昨年度と比較して横ばい」(38.4%)が4割近くと最も高く、次いで、「昨年度よりはわるくなった」(34.4%)が3割台半ば近くとなっている。

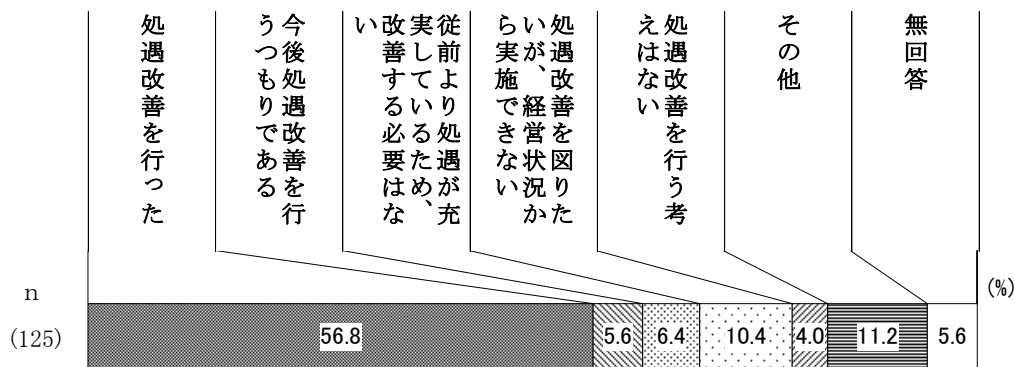
<図表 298> (参考) 昨年度と比較した収支状況：前回(平成22年度調査)



③ 処遇改善の実施状況

問14 平成24年4月から「介護職員処遇改善加算」が新設されるなど職員の処遇改善が奨励されています。貴事業所では、処遇改善（給与や時給単価のアップなど）を行いましたか。（1つに○）

<図表 299> 処遇改善の実施状況

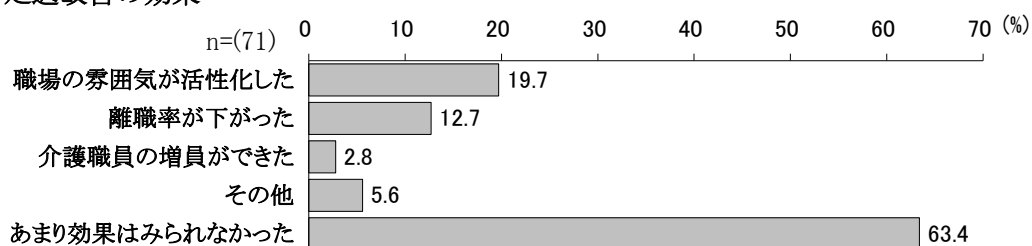


処遇改善の実施状況をたずねたところ、「処遇改善を行った」（56.8%）は5割台半ばを超える。

④ 処遇改善の効果

問14-1 貴事業所の従業員にどのような効果があったと思いますか。（あてはまるものすべてに○）

<図表 300> 処遇改善の効果

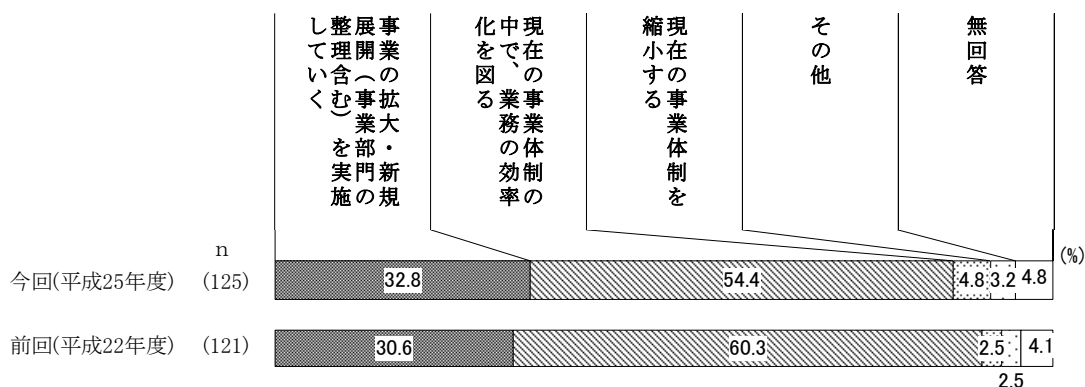


問14で「処遇改善を行った」と回答した事業所にどのような効果があったかたずねたところ、「職場の雰囲気が活性化した」（19.7%）が2割弱で最も高い。一方、「あまり効果はみられなかった」（63.4%）は6割台半ば近くとなっている。

⑤収支の向上や改善を図るにあたっての考え方

問15 貴事業所の収支の向上や改善を図るにあたって、どのような考え方が最も近いですか。
(1つに○)

<図表 301> 収支の向上や改善を図るにあたっての考え方(経年比較)



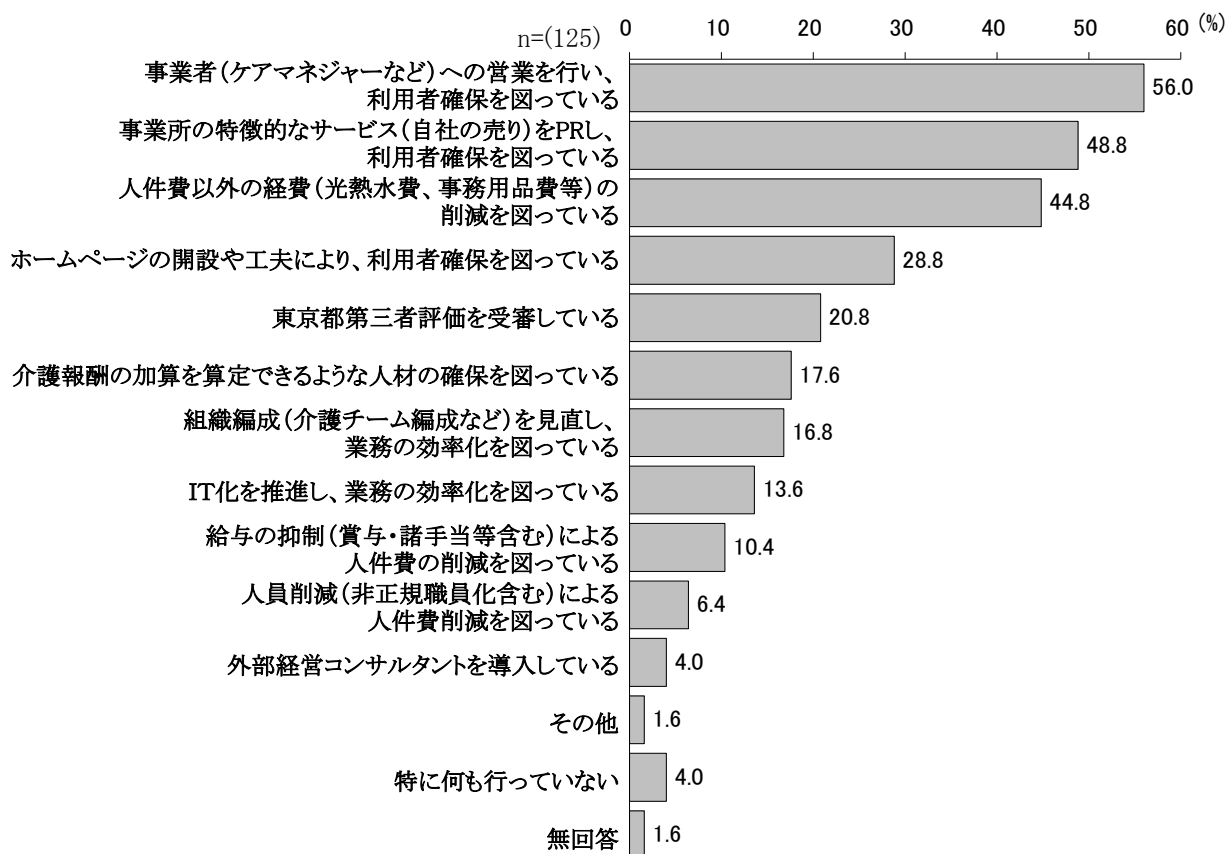
事業所の収支の向上や改善を図るにあたり最も近い考えをたずねたところ、「現在の事業体制の中で、業務の効率化を図る」(54.4%)は5割台半ば近く、「事業の拡大・新規展開(事業部門の整理含む)を実施していく」(32.8%)は3割強となっている。

経年比較でみると、「現在の事業体制の中で、業務の効率化を図る」は、前回調査に比べ、5.9ポイント低くなっている。

⑥収支の向上や改善に向けての取り組み

問16 貴事業所では、収支の向上や改善に向けて、どのような取り組みを行っていますか。また差し支えなければ、貴事業所の特徴的な取り組みについて、お聞かせください。(あてはまるものすべてに○)

<図表 302> 収支の向上や改善に向けての取り組み



収支の向上や改善に向けて行っている取り組みをたずねたところ、「事業者（ケアマネジャーなど）への営業を行い、利用者確保を図っている」（56.0%）が5割台半ばを超え最も高く、次いで、「事業所の特徴的なサービス（自社の売り）をPRし、利用者確保を図っている」（48.8%）が5割近く、「人件費以外の経費（光熱水費、事務用品費等）の削減を図っている」（44.8%）が4割台半ば近くとなっている。

収支の向上や改善に向けての特徴的な取り組みとして、21事業所からの回答があった。
以下にいくつかの意見を示す。

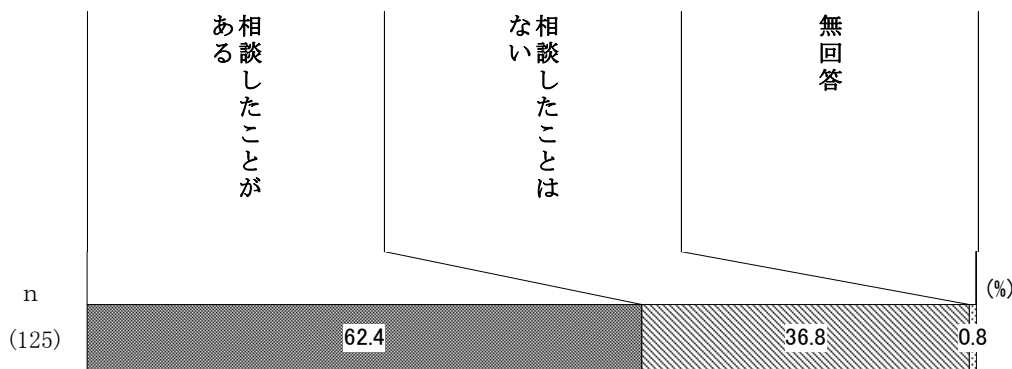
特徴的な取り組み
加算を見逃さないようにする。
エリア長を中心に各サービス事業所リーダーがマネジメントを強化している。（毎月の運営会議時に皆で検討）
利用者の安心、及び介護ヘルパーの給与アップを図るために、赤字の状態であっても、ひとたび利用者になっていただいた方には、最後まで運命共同体の覚悟で取り組む。
人材育成により、一人当たりの生産性を上げて、より充実したサービスを提供する。
外出行事や日々のプログラムを工夫している。
仕入先を増やし、商品の充実を図るようにしている。
担当者会議に出席した際に、訪問看護の必要性をアピールし、連携強化、話しやすい雰囲気作りをし、新規確保に努めている。
人と人との関係なので、ご家族、ご利用者の求められることにできるだけの対応をしている。心のこもった思いやりのある対応が一番だと思う。
ケアマネジャーへの訪問要請を行い、当事業所を深く知ってもらうことにしている。イベントへの見学要請も機会あるごとに行っている。
賞与を収益と連動させて決定している。 定期的に第三者評価を受審している。 毎月ケアマネジャーに利用状況の報告をし、その際に空き状況等を伝えている。
LCO（ローコストオペレーションシステム）により、適正な人員（法定人員）にて効率的な運営を図っている。
短時間サービス、自費サービスの拡大など、当事業所独自のサービスを行っている。
業務分担を行い、効率化を図っている。
利用者が入所・入院された後も、相談に応じている。 介護相談を受けていて、高齢者総合相談センターへ結びつけることも行っている。 支援困難ケースについて、積極的に相談にのる。 利用者の、介護保険外の支援を行う。（手続書類作成等→健康保険、年金、住宅免税手続等） 介護保険外の情報も収集し、必要時は情報提供している。
在宅医療部の設立。
地域支援事業への積極的な取り組み等を行っている。
特定事業所加算取得、そのため医療ニーズが多い、困難ケース等を積極的に受け入れ、連携しやすい事業所として、報告、連絡、相談、そして提案をできるように頑張っている。
基本的に新規利用者の申し込みに対して、断らずに引き受けるようにしている。高齢者総合相談センターからの困難ケースについても、引き受けるようにしている。

(6) 高齢者総合相談センターについて

① 高齢者総合相談センターへの相談状況

問17 貴事業所は、利用者に関して高齢者総合相談センターへ相談したことがありますか。
(1つに○)

<図表 303> 高齢者総合相談センターへの相談状況

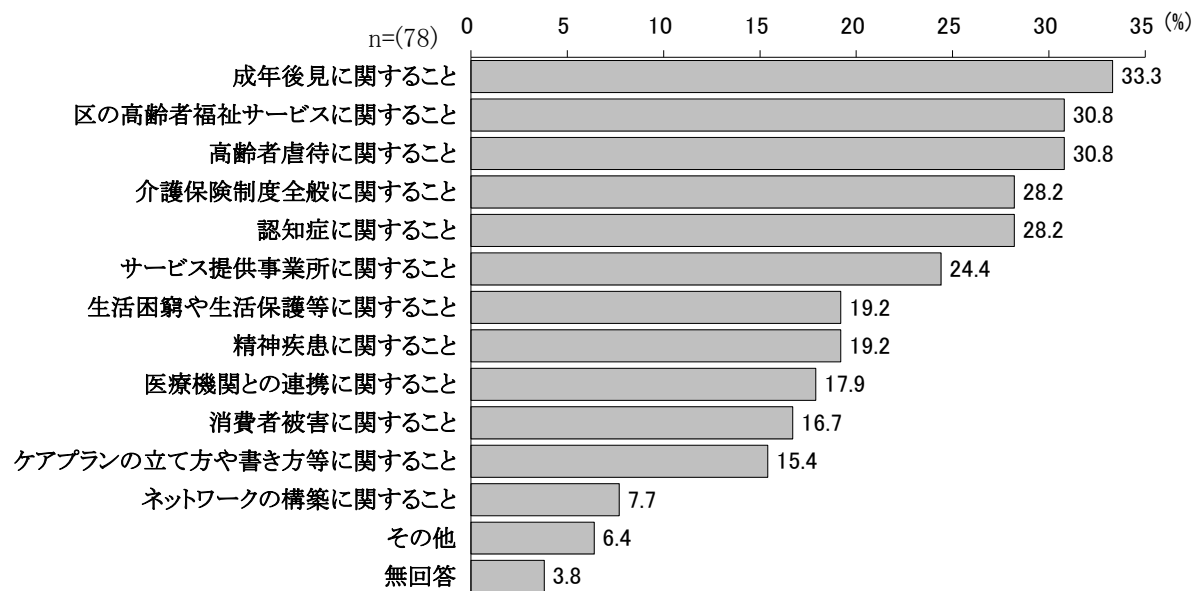


利用者に関する高齢者総合相談センターへの相談経験の有無をたずねたところ、「相談したことがある」(62.4%)は6割強となっている。

② 相談した分野

問17-1 相談した分野は、次のうちどれですか。(あてはまるものすべてに○)

<図表 304> 相談した分野

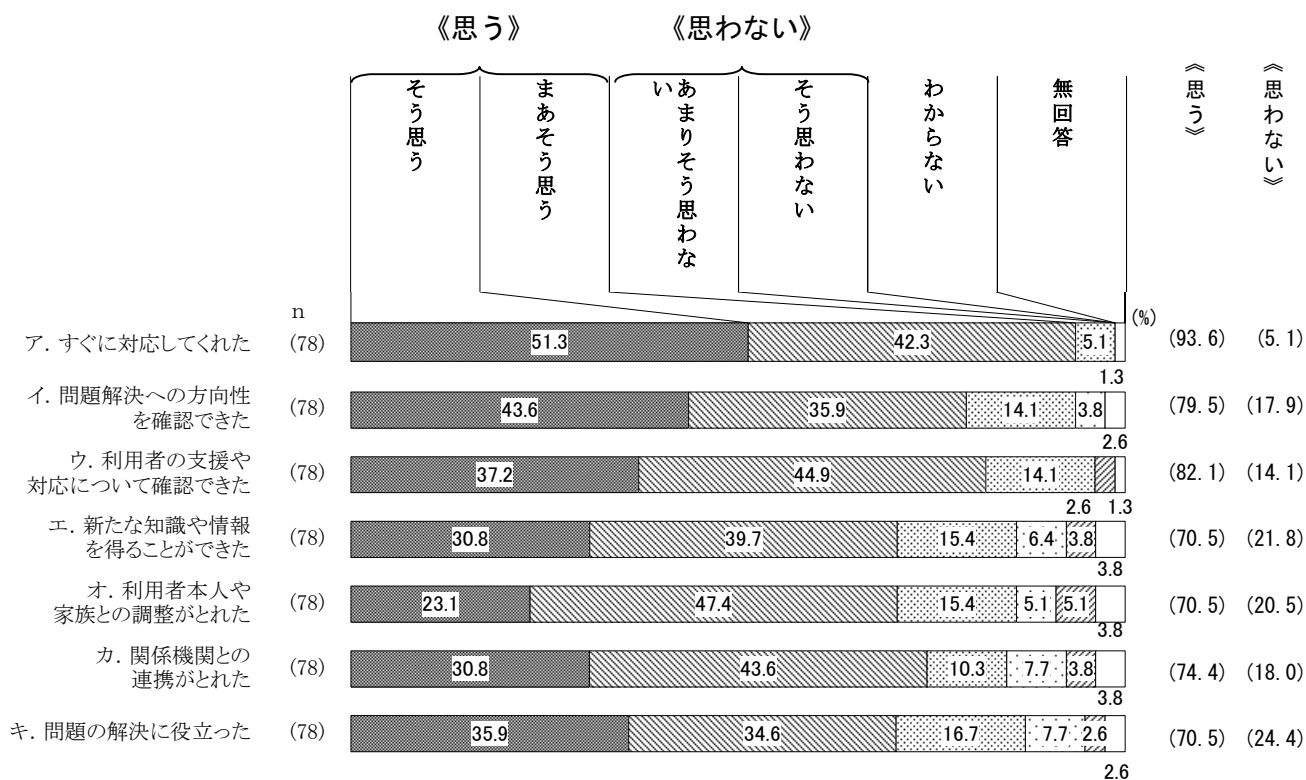


問17で「相談したことがある」と回答した事業所に相談した分野をたずねたところ、「成年後見に関すること」(33.3%)が3割台半ば近くと最も高く、次いで、「区の高齢者福祉サービスに関すること」及び「高齢者虐待に関すること」(30.8%)が約3割となっている。

③高齢者総合相談センターに対する全般的な評価

問17-2 高齢者総合相談センターへ相談した際の全般的な評価は、次のうちどれですか。(それぞれ1つに○)

<図表 305> 高齢者総合相談センターに対する全般的な評価



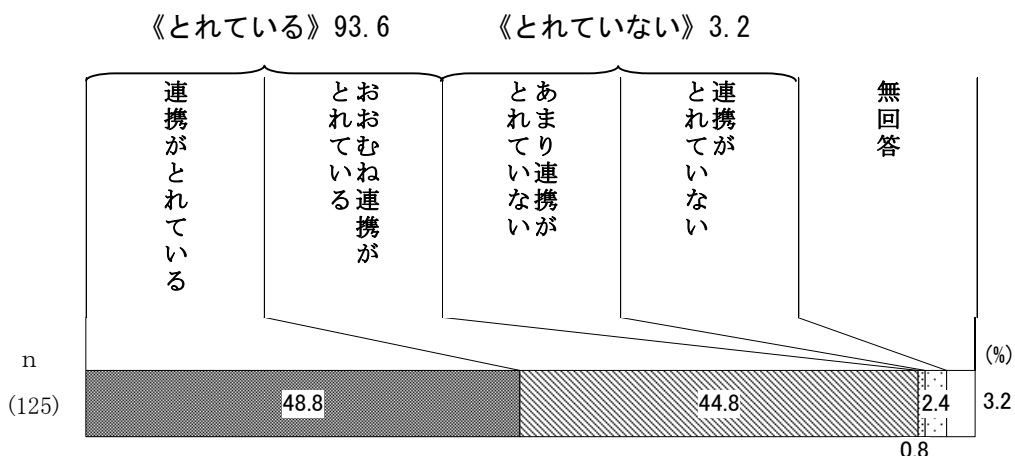
問17で「相談したことがある」と回答した事業所に相談した際の全般的な評価をたずねたところ、「そう思う」と「まあそう思う」をあわせた《思う》は、「すぐに対応してくれた」(93.6%)が9割台半ば近くと最も高くなっている。次いで、「問題解決への方向性を確認できた」(75.9%)及び「利用者の支援や対応について確認できた」(82.1%)が8割前後と高くなっている。

(7) ケアマネジャーとの連携について

①ケアマネジャーとの連携

問18 貴事業所において、ケアマネジャーとの連携はとれていますか。(1つに○)

<図表 306> ケアマネジャーとの連携

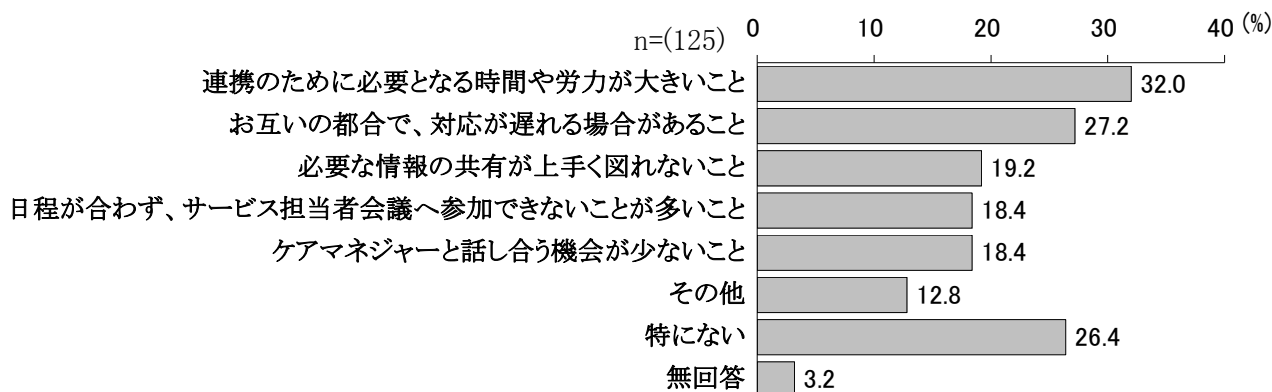


ケアマネジャーとの連携がとれているかをたずねたところ、「連携がとれている」(48.8%)と「とおおむね連携がとれている」(44.8%)をあわせた《とれている》(93.6%)は9割台半ば近くとなっている。

②ケアマネジャーとの連携における課題

問19 貴事業所にとって、ケアマネジャーとの連携における課題は何だと思えますか。(あてはまるものすべてに○)

<図表 307> ケアマネジャーとの連携における課題



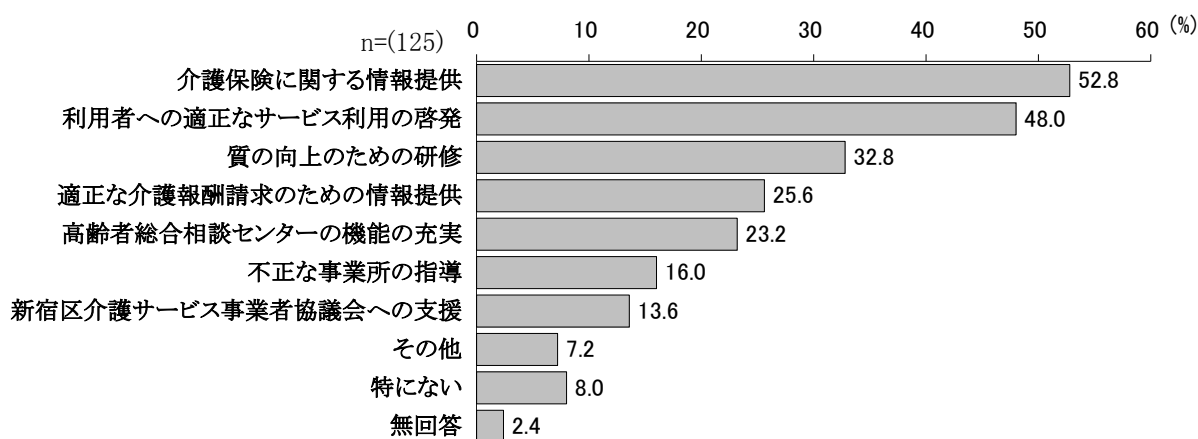
ケアマネジャーとの連携における課題をたずねたところ、「連携のために必要となる時間や労力が大きいこと」(32.0%)が3割強と最も高く、次いで、「お互いの都合で、対応が遅れる場合があること」(27.2%)が2割台半ばを超え、「必要な情報の共有が上手く図れないこと」(19.2%)が2割弱となっている。

(8) 新宿区への要望について

①新宿区に対して望むこと

問20 事業者の立場から、保険者である新宿区に対して、何を望みますか。
(あてはまるものすべてに○)

<図表 308> 新宿区に対して望むこと

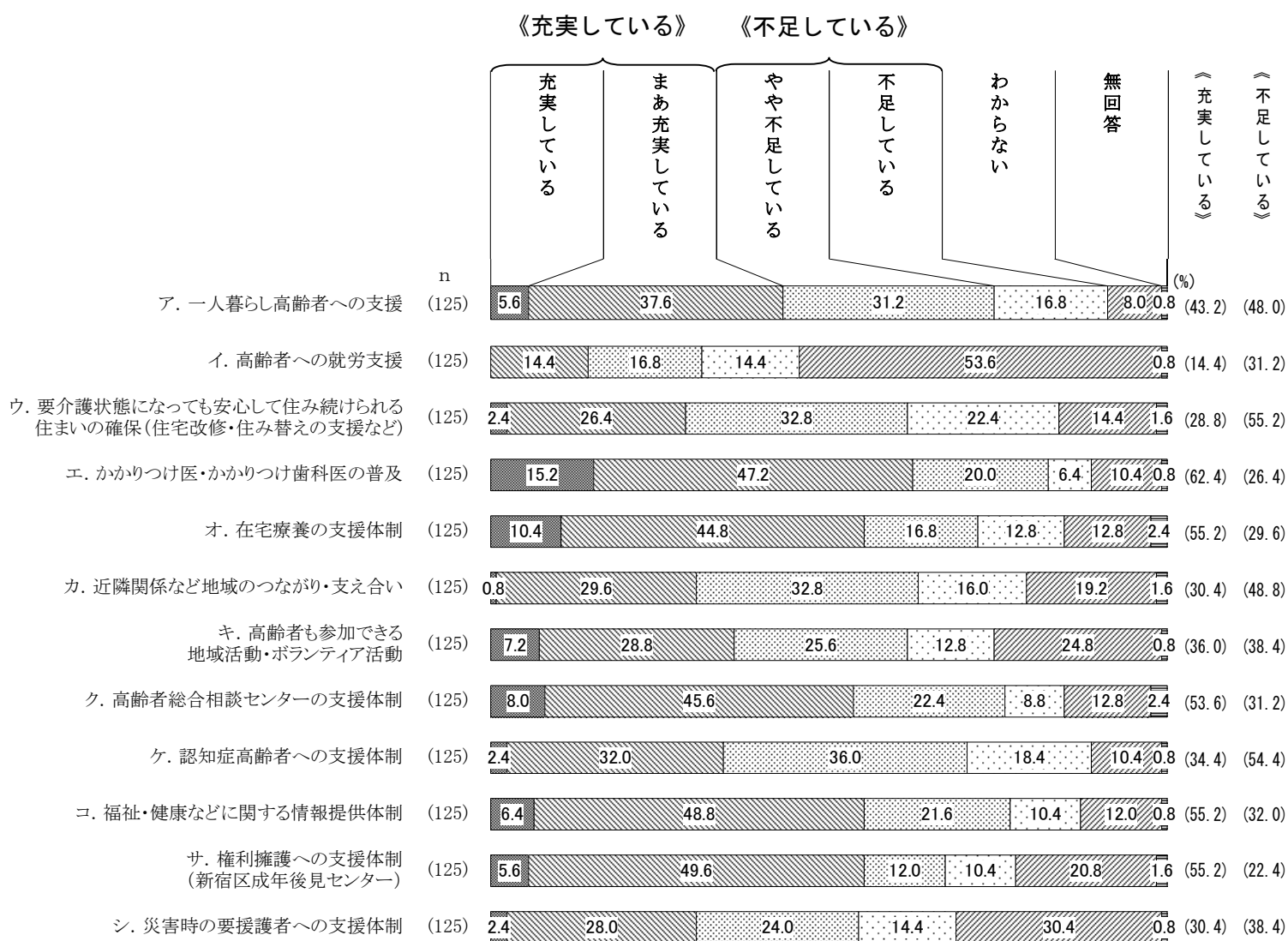


事業者の立場から、新宿区に対して望むことをたずねたところ、「介護保険に関する情報提供」(52.8%)が5割強と最も高く、次いで、「利用者への適正なサービス利用の啓発」(48.0%)が5割近くとなっている。

②新宿区の高齢者支援に対する評価

問21 事業者の立場からみて、新宿区の高齢者支援の状況をどうお考えですか。
(それぞれ1つに○)

<図表 309> 新宿区の高齢者支援に対する評価



事業者の立場からみた、新宿区の高齢者支援の状況をたずねたところ、「充実している」と「まあ充実している」をあわせた《充実している》は、「エ. かかりつけ医・かかりつけ歯科医の普及」(62.4%)が6割強、「オ. 在宅療養の支援体制」(55.2%)、「コ. 福祉・健康などに関する情報提供体制」(55.2%)、「サ. 権利擁護への支援体制 (新宿区成年後見センター)」(55.2%)でいずれも5割台半ばとなっている。

一方、「やや不足している」と「不足している」をあわせた《不足している》は、「ウ. 要介護状態になっても安心して住み続けられる住まいの確保 (住宅改修・住み替えの支援など)」(55.2%)「ケ. 認知症高齢者への支援体制」(54.4%)で5割以上となっている。

「イ. 高齢者への就労支援」は、「わからない」(53.6%)が5割台半ば近くとなっている。

③地域の特性や課題

問22 貴事業所が、介護保険事業を新宿区内で展開している際に、地域の特性や課題などがありましたら、ぜひお聞かせください。なお、地域区分は、おおまかな目安でかまいません。また、区全体の課題があれば、「区全体」欄に、ご記入をお願いいたします。

介護保険事業を区内で展開している際に見受けられる地域の特性や課題として、地区ごとに以下のよう回答があった。

【東地区】

- ・昼夜の人口、人の動きが極端で夜間早朝の防災対策等に不安がある。
- ・富裕層が多いのか、施設入所を選択される方が多い。
- ・車が入りにくい。オートロックの建物が多い。社会資源が不足している。地域住民一人一人の他者に対する意識が希薄になっており、高齢者が孤立している状態が多い。
- ・社会福祉協議会を中心にボランティア活動が活発で助かっている。
- ・独居者と地域のつながり、コミュニケーションが薄いエリアがある。古くからの住民とアパート等で意識のずれもあると思う。
- ・四谷の若葉地域は、災害時には不安の多い地域であると思う。
- ・商店会、地域のイベントが盛んなエリアがある。ボランティア参加への呼びかけが活発で、内容も工夫されている。住民の連携も強く、インフォーマルな支援の可能性を強く感じる。
- ・認知症、精神疾患に対応したショートステイが足りない。

【中央地区】

- ・都営住宅が多く、また高齢者世帯(独居や夫婦)も多い。個人情報取り扱いに注意が必要な場面も少なくない。住民間の関わりも多様なため、問題もある。
- ・高齢者が多く、関わりが深い人と交流のない人との差が大きいため、新たな関係を作るのが難しい。ひきこもりの高齢者が多い。
- ・大型団地があり、所得の差が大きい。経済的理由からギリギリまで在宅を選択される方も多い。
- ・要介護認定を受ける独居の高齢者の住宅環境が十分でないことが多い。
- ・大久保駅周辺はいつも混雑している。大久保通り、職安通りは歩行者も車も多く、通行に時間がかかる。事件や事故が多い(所定の場所に駐輪しても盗まれるなど)。また、人の往来が激しいので、高齢者には歩きにくい。
- ・一方通行が多く、車が入りにくい。
- ・公共工事が多過ぎて、送迎に支障きたしている。
- ・通所リハビリテーションの送迎が、道路事情により困難なことがある。

【西地区】

- ・地域のつながりが弱く、独居の方などへの声かけなどが不足していると思う。
- ・道路が広く、車も少なくても良いが、交通の便がやや悪い。
- ・西新宿は居住者が少ない上、地代が高いのか事業所も少ない。

- ・所得の関係で、施設に入りたくても入れない方が多い。自費利用率も高い。
- ・町会や民生委員が頑張ってくださっているが、高齢の方が多いので心配である。
- ・坂道が多く、利用者が行けるスーパーマーケットが少ない。
- ・特に高層マンション等セキュリティの厳しい所で生活している認知症高齢者へサービス提供する場合の出入りに苦勞する事が多い。自転車を駐輪する場所がない。
- ・商店街が多く、そのつながりはあるかもしれないが、引っ越してきた方が町内会や敬老会などへ参加し、定着している率は低い。
- ・老朽化した建物が多く、道も狭い。
- ・大型団地では、お互いの関わりを避ける人が多く、地域の支援を得る事が難しい。
- ・商業地と住宅地の地域差が激しい。
- ・3世代交流などの取り組みもみられるが、定着が課題である。
- ・古い家が多く、火災報知器未設置も多い。生活指導（寝タバコなど）が必要な方も多い。防災上、危険な地域がある。
- ・24時間看護介護体制を受けられない地域が多い。

【区全体】

- ・同業者同士で仲が良く、相談しやすい。
- ・山手線を境に、西側(西新宿方面)は圧倒的に施設サービス数が少ない。
- ・高齢化が顕著な上、家族状況や経済状況等々から困難な事例が増している。医療機関は充実しているが、それを継続できる介護保険サービス事業所が不足している（人材、技術等）。
- ・一人暮らしで、在宅で最後まで暮らしたいと思っている高齢者を支えるサービスの中で、定期巡回型等、夜間の不安を解消できるサービスを増やしてほしい。
- ・どの地域でも坂や細い道が多く、車の走りづらいところも多いため、福祉用具の搬入出が困難な場所が多い。また、大通りの一步裏側は、昔からの下町であり、大都会と下町が混在した地域である。
- ・大団地の高齢化が問題である。狭小住宅がまだまだ残っており、経済的に苦しい高齢者がそこで多く暮らしている。地域によって、生活レベルの差が大きい。
- ・繁華街が多く、人の出入りも多い地域。高齢の外国人も多く、介護では個別性の高い対応が求められるため、事業所の対応能力向上なくしては、上手くいかない地域で勉強になる。

④高齢者の保健と福祉に関する施策や介護保険についての要望・意見

問23 高齢者の保健と福祉に関する施策や介護保険について、ご要望・ご意見がありましたらご自由にお書きください。

高齢者の保健と福祉に関する要望・意見として、23事業所からの回答があった。

制度面について	事業所への支援について	相談拠点について	適正化について	人材について	その他
7	5	3	2	2	6

※1事業所で複数の記載内容があるため、合計の件数と回答者数は一致しない。

【制度面について】

- ・利用者へ介護保険の適正利用を指導していただきたい。
- ・独居の方は、介護保険のみでは支えきれない。地域住民も高齢で、定期的な支援を受けることができない。ボランティアではできることに制限がありすぎ、家族の精神疾患も増えており、対応に苦勞している。
- ・宿泊付デイサービスが増加している中、実態がどの程度の質なのか疑問に思う。法の整備が急務だと思う。
- ・介護保険の自己負担金を、1割から応能負担に変更するときは、ぜひ、ライン引きは慎重に扱ってほしい。高齢世帯は、アルバイト収入もなく、光熱費、通信費等生活費が若い人よりかかる。
- ・2割負担できる人は年収500万以上くらいにしてほしい。生活保護の人と格差拡大が出る。(保護費を減らせば良いわけではない)
- ・在宅での介護サービス量が減り、「介護」にならず、ただ時間内に処理する作業に追われるようになった。
- ・介護職が現場で働き続けることができるだけの給料を出したいが、介護報酬は改正のたび下がるばかりである。
- ・介護認定が下がることで利用したいサービスが利用できなくなったり、一人暮らしにも関わらず「要支援」のためサービスが利用できなかったりと、在宅で生活する上で必要なサービスが利用できないことが多い。在宅で生活するためには、介護度でサービスを制限するのではなく、必要であればサービスが利用できる制度にしていく必要があると思う。そうでなければ、在宅での生活を維持していく事はできないと考えている。

【事業所への支援について】

- ・介護保険だけでは、高齢者の生活を支えられないことは明確であり、何をどうすれば、暮らしやすい地域にしていけるのか。そのため、拠点になるような私達のようなNPOがいくつかあり、互助・共助をすすめていければと思っている。拠点になるような場所の確保に奔走しているが、時間が足りないので、知恵と力をお借りしたいと切望している。
- ・小規模多機能や複合型等、地域密着型サービスに参入しやすくなるような、助成金や区のサポートがあると良いと思う。
- ・新規事業所への支援が足りない。
- ・介護がどんどん家族から事業者へ転換されていることは本当に良いのか。優先する事は家族の中で対応、それを補助することへの仕組みができないか。
- ・株式会社は厳しいと思う。社会福祉法人等と同程度の補助を望みたい。

【相談拠点について】

- ・高齢者総合相談センター配置の組織づくりに疑問。民間から本来担うべき人材を確保し、区の第二機関としてその人材でセンターを作る。民間事業所（結局大手事業者）に委ねてもその事業者が個々を育てられないと考えている。
- ・他の区よりも新宿区の対応はすばらしいと思っている。高齢者総合相談センターがもっと活躍することを願っている。

【適正化について】

- ・宿泊付デイサービスへの指導は、区が積極的に関わって、安心安全に利用できるよう指導すべき。ショートステイが足りなく、行き場のない方が多いため、安心して利用できるようにしてほしい。

【人材について】

- ・人手不足が慢性化している。応募自体が少なく、応募があっても雇用できるレベルの方がなかなか来ない。身体的にも精神的にもストレスが大きい割には、他職種に比べ待遇面が低く、処遇改善の効果もあまり見られなかった。いつまでこの状況が続くのか不安である。
- ・ホームヘルパー不足が課題である。介護を受けたくても、受けられない方がいないよう、国・都・区等の行政が、一丸となってホームヘルパーを養成する必要があると思う。

【その他】

- ・今後の独居高齢者や認知症独居の方達の状況を区は十分に調査し、対応を早目に行う必要がある。そのためには、かかりつけ医・介護事業所・区の連携は不可欠である。
- ・申請書類が統一されておらず、手間がかかっている。より効率的な書式にしてほしい。