

13. 介護サービス事業所調査

※居住系サービス除く

【調査結果の見方】

- ※ 各調査票に回答結果（単純集計）を記載している。
各設問の回答構成比（％）は選択肢（設問の回答文）の前に表記している。
- ※ 選択回答の結果は、設問回答者（N＝「全回答者数」またはn＝「設問条件により絞り込まれた回答者数」で表記）に占める選択肢回答者の割合（回答構成比：％）を小数第一位まで表記している（小数第二位を四捨五入）。
また、無回答者の割合は、選択肢欄外等にNAで表記している。
なお、四捨五入表記のため、選択肢回答者割合を加算しても100.0%にならない場合がある。
- ※ 数値回答の結果は、有効回答者の平均値（小数第一位まで）を表記している。
数値回答の箇所、設問回答がない場合は、－で表記している。
個別設問の箇所に数値は「平均値」「平均」などを表記している。

介護サービス事業所調査

アンケートご協力をお願い

平素から、横浜市の健康福祉行政にご理解、ご協力をいただきありがとうございます。
横浜市では、平成24年3月に「横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」を策定し、介護保険をはじめとした高齢者の保健福祉事業の計画的な推進に努めているところです。
現在、平成27年3月をめどに計画の改定を予定しておりますが、これに先立ち、市内で在宅介護サービス（介護予防・地域密着型を含む）を提供されている各事業所のみなさまのご意見等をおうかがいするアンケートを実施することといたしました。
このアンケート結果につきましては、高齢者保健福祉施策を検討する際の重要な基礎資料とさせていただきますので、お手数をおかけしますが、ご回答にご協力いただきますようお願い申し上げます。
平成25年11月

横浜市 健康福祉局

【ご記入にあたってのお願い】

1 記入の方法

ご記入いただく筆記用具は、鉛筆またはボールペンなど、どのようなものでかまいません。

2 アンケートの対象者

この調査は平成25年9月1日現在、横浜市内の介護サービス（介護予防・地域密着型を含む）を提供されている事業所のうち、在宅サービスを実施されている事業所（※）に送付させていただきました。

※ 指定情報による。ただし、居宅療養管理指導、福祉用具貸与、特定福祉用具販売をそれぞれ単独で提供している事業所を除く。

※ グループホーム、特定施設等の居住系サービス事業所を除く。

3 アンケート回答者(記入者)

事業所としてご回答(記入)ください。

4 返信の方法

同封の返信用封筒（切手不要）に、ご記入いただいた調査票を入れて、平成25年12月6日（金）までにご返送ください。

5 返送いただいた回答について

回答は、すべて統計的に処理し、個々の調査票を外部に出すことはありません。
ご多忙のところ大変恐縮ですが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

【アンケートの問い合わせ先】

横浜市 健康福祉局 高齢健康福祉課 電話 045(671)3412
介護事業指導課 電話 045(671)3413

貴事業所の概要についておうかがいします。

問1 貴事業所のお名前、介護保険事業所番号をご記入ください。

【事業所名】	【介護保険事業所番号】
--------	-------------

※ 問2でお答えのサービス名に対応した番号をご記入ください。

問2 市内で現在提供しているサービスについて、あてはまる番号に○をつけて、介護保険制度施行以降の事業運営年数をご記入ください。（最長で14年となります）（あてはまるものに○と年数）

区分	現在実施しているサービス	運営年数(数値は平均値)	区分	現在実施しているサービス	運営年数(数値は平均値)
居宅介護支援	26.9	8.9年	福祉用具貸与	2.7	6.4年
介護予防支援	16.5	5.8年	介護予防福祉用具貸与	2.3	4.9年
訪問介護	34.5	7.3年	特定福祉用具販売	1.9	6.2年
介護予防訪問介護	29.0	5.4年	特定介護予防福祉用具販売	1.7	4.7年
訪問入浴介護	2.1	8.5年	住宅改修	1.0	5.4年
介護予防訪問入浴介護	1.6	5.8年	特定施設入居者生活介護	0.2	11.7年
訪問看護	12.8	7.5年	介護予防特定施設入居者生活介護	0.2	4.3年
介護予防訪問看護	8.9	5.4年	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1.2	1.0年
訪問リハビリテーション	2.8	4.7年	夜間対応型訪問介護	1.1	3.2年
介護予防訪問リハビリテーション	2.1	3.8年	認知症対応型通所介護	6.2	4.8年
居宅療養管理指導	4.3	7.3年	介護予防認知症対応型通所介護	4.3	3.4年
介護予防居宅療養管理指導	2.0	5.0年	小規模多機能型居宅介護	5.1	3.3年
通所介護	34.5	6.3年	介護予防小規模多機能型居宅介護	2.5	3.4年
介護予防通所介護	28.3	4.8年	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	2.0	9.2年
通所リハビリテーション	5.3	8.1年	介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	1.1	7.8年
介護予防通所リハビリテーション	4.7	5.9年	地域密着型特定施設入居者生活介護	0.0	一年
短期入所生活介護	8.0	9.1年	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0.0	一年
介護予防短期入所生活介護	6.6	5.9年	複合型サービス	0.6	0.6年
短期入所療養介護	3.7	9.4年	介護老人福祉施設	6.7	9.0年
介護予防短期入所療養介護	3.2	6.7年	介護老人保健施設	3.3	9.4年
			介護療養型医療施設	0.1	13.5年

NA（無回答、以下同じ）=1.3 N（回答母数、以下同じ）=1,402

問3 貴事業所の形態をお選びください。（○はひとつ）

3.5 社会福祉協議会・福祉サービス協会	51.5	株式会社・有限会社等（営利法人）
18.9 社会福祉法人	5.2	NPO法人
(社会福祉協議会・福祉サービス協会を除く)	0.0	地方自治体
13.1 医療法人	2.0	個人
2.1 社団法人・財団法人（医療法人を除く）	1.1	その他
1.5 生協・農協等		

NA=1.2 N=1,402

問4 貴事業所の横浜市内での事業エリアをお選びください。(あてはまるものすべてに○)

10.5 青葉区	15.0 神奈川区	9.4 栄区	14.8 戸塚区	11.2 緑区
14.1 旭区	8.1 金沢区	10.3 瀬谷区	11.6 中区	14.5 南区
11.8 泉区	14.2 港南区	10.6 都筑区	9.0 西区	3.6 横浜市全域
14.5 磯子区	14.3 港北区	12.5 鶴見区	15.3 保土ヶ谷区	

NA=1.3 N=1,402

問5 貴事業所の職員数、平均勤続年数をご記入ください。(あてはまるものに人数・年数)

※ 兼務されている場合はあてはまる項目にすべてご記入ください。

※ 常勤人数は、換算でなく**実人数**をご記入ください。

区分 (数値は平均値)	常勤人数 (実人数)	貴事業所での 平均勤続年数	貴法人以外を 含めた当該職 種の経験年数	非常勤人数 (人)	貴事業所での 平均勤続年数	貴法人以外を 含めた当該職 種の経験年数
(1)管理者	1.1人	4.6年	8.3年			
(2)サービス提供責任者	0.9人	4.4年	6.8年			
(3)医師	0.2人	8.4年	24.4年	0.3人	5.5年	20.2年
(4)保健師	0.0人	4.2年	10.6年	0.0人	4.9年	14.2年
(5)看護師	1.1人	4.2年	14.9年	1.4人	3.4年	13.6年
(6)准看護師	0.3人	4.7年	17.6年	0.5人	3.6年	16.1年
(7)薬剤師	0.0人	6.9年	22.3年	0.0人	4.1年	19.1年
(8)社会福祉士	0.2人	4.0年	6.5年	0.0人	4.6年	7.8年
(9)介護福祉士	3.9人	3.9年	6.7年	2.4人	3.9年	6.4年
(10)理学療法士	0.3人	3.4年	8.1年	0.1人	3.0年	7.6年
(11)作業療法士	0.2人	2.7年	6.7年	0.1人	2.5年	8.2年
(12)言語聴覚士	0.0人	2.7年	5.9年	0.0人	2.9年	9.2年
(13)管理栄養士	0.1人	5.1年	9.5年	0.0人	4.9年	14.6年
(14)栄養士	0.0人	5.6年	8.6年	0.0人	6.4年	8.4年
(15)機能訓練指導員	0.2人	2.9年	5.3年	0.4人	2.7年	6.9年
(16)介護支援専門員	0.8人	4.7年	6.7年	0.3人	3.7年	6.0年
(17)ヘルパー1級	0.2人	5.1年	7.1年	0.2人	4.7年	8.3年
(18)ヘルパー2級	3.1人	3.1年	4.5年	8.2人	3.4年	5.0年
(19)ヘルパー初任者研修 修了	0.1人	1.5年	1.8年	0.2人	1.1年	1.5年
(20)ヘルパー実務者研 修修了	0.1人	2.8年	3.4年	0.1人	3.1年	2.8年

[次ページに続きます]

区分 (数値は平均値)	常勤人数 (実人数)	貴事業所での 平均勤続年数	貴法人以外を 含めた当該職 種の経験年数	非常勤人数 (人)	貴事業所での 平均勤続年数	貴法人以外を 含めた当該職 種の経験年数
(21)生活相談員	0.9人	3.5年	5.5年	0.2人	2.6年	4.2年
(22)介護職員	3.4人	2.9年	4.8年	4.0人	2.8年	4.4年
(23)事務職員	0.7人	5.0年	8.0年	0.5人	3.6年	5.7年
(24)その他	0.2人	4.7年	6.5年	1.2人	3.1年	4.5年

【以降は、在宅介護サービス事業についての設問です。】

問6 居宅介護支援以外の居宅サービスのことについてお答えください。事業を運営する上での課題は何ですか。次から、主なものを3つまでお選びください。(○は3つまで)

38.9 新規利用者の獲得が困難	34.7 スタッフの人材育成
8.0 利用者のサービスの利用の継続	25.0 責任者など中堅人材の確保・育成
5.7 利用者1人あたりの利用量が少ない	11.2 他のサービス事業所との競合が激しい
9.3 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	9.0 ケアマネジャーなど他事業所・他職種との連携
7.3 利用者や家族が介護保険制度やサービスをよく理解していない	3.6 他のサービス事業所との連携
2.6 利用者の身体状況の把握が難しい	7.6 医療機関との連携
2.4 利用者からの苦情や事故への対応	28.7 介護報酬が低い
6.8 訪問や送迎が非効率(エリアが広い等)	2.9 その他
51.1 スタッフの確保	(具体的に)
4.9 スタッフが短期間で離職してしまう	2.1 特に課題はない

NA=7.1 N=1,402

サービスの質の向上のための取り組みについておうかがいします。

問7 質の高い人材を確保するために、貴事業所では現場職員(介護・看護等に携わる職員)の昇進、昇給等に際して、どのような内容・項目で評価を行っていますか。(あてはまるものすべてに○)

41.4 貴事業所での在職期間(勤続年数)	25.8 利用者・顧客からの評価・評判(CS調査結果など)
19.2 貴事業所以外を含めた当該職種としての経験年数	16.1 研修等の受講状況
39.7 所有している資格の種類	61.9 業務への取り組み意欲
40.2 介護技術面の能力	6.1 その他
31.8 管理能力	(具体的に)
	8.6 昇進・昇格に関する評価制度はない

NA=7.4 N=1,402

問8 スタッフの研修や資格取得について、事業所としての取り組みはありますか。ある場合、年間の回数もご記入ください。(あてはまるものに○と数字)

(数値は平均値)	
71.5 事業所として取り組んでいる⇒(年 7.8 回程度)	11.1 事業所としては特にない
51.7 個人参加を支援している ⇒(年 4.6 回程度)	

NA=7.1 N=1,402

問8-1 問8で「2. 個人参加を支援している」に回答された事業所におうかがいます。個人参加への支援の方法はどのようなものですか。(あてはまるものすべてに○)

55.4 全額支援している	56.4 勤務扱いを認める
37.8 部分支援している	7.2 その他(具体的に)
NA=0.8 n=725	

問9 サービスの質の向上のために、以下の取り組みを行っていますか。(あてはまるものすべてに○)

72.6 サービス提供のガイドライン、マニュアルを作成している
78.5 事故防止のためにヒヤリハット事例の収集・共有を図っている
42.9 利用者や家族に対し満足度調査を行っている
17.8 積極的に外部評価を受けている(介護サービス情報の公開を除くISO、第三者評価など)
63.3 管理者が直接サービス提供の状況を確認し指導している
30.7 現場のスタッフが自発的に多問題事例に関するケース検討会などを行っている(現場スタッフに任せている)
7.7 その他(具体的に)
2.1 特に行っていない
NA=6.5 N=1,402

問10 貴事業所におけるサービス向上のために、どのような情報や支援が必要ですか。

以下から最も必要と考えられる情報・支援を3つまでお選びください。(○は3つまで)

42.0 介護保険制度・介護報酬等に関する情報	4.4 定員の空き状況、空室・空床に関する情報
17.3 介護保険以外の保健・福祉サービスに関する情報	5.8 緊急時のショートステイや入院などの受け入れ先情報
11.8 情報提供・相談等の窓口	11.1 事業者連絡会等による運営サポート、バックアップ
27.6 介護技術・方法に関する情報	4.6 ケアカンファレンス等の運営サポート、バックアップ
20.3 認知症ケアに関する情報	2.4 サービス展開のための土地・建物に関する情報
17.3 医療処置を必要とする場合のケアに関する情報	20.1 職員研修、交流会
28.4 困難事例、多問題事例に関するケース情報提供、助言	16.6 医療機関との連携
8.1 介護予防に関する情報	2.1 その他
17.6 研修・講座等に関する情報	(具体的に)
8.1 周辺事業所や医療機関に関する情報	1.6 特に必要な情報・支援はない
NA=6.7 N=1,402	

他事業所・医療機関等との連携の状況についておうかがいます。

問11 他の介護サービス事業所等との連携について、取り組んでいることがありますか。

(あてはまるものすべてに○)

34.5 勉強会、ケース検討会の共同開催	⇒ どのサービスですか。問2よりあてはまる番号をご記入ください。(複数回答可)
17.9 事業環境などの情報交換	
12.1 サービス事業所等との交換研修の実施	⇒ どのサービスですか。問2よりあてはまる番号をご記入ください。(複数回答可)
21.3 定員オーバーや空きがある場合の紹介・連携	
10.8 技術的に対応できない場合の紹介・連携	⇒ どのサービスですか。問2よりあてはまる番号をご記入ください。(複数回答可)
7.0 NPO・ボランティア等活動団体との連絡会	
30.8 地域包括支援センターとの連絡会などの連携	⇒ どのサービスですか。問2よりあてはまる番号をご記入ください。(複数回答可)
5.8 その他(具体的に)	
19.3 特にない	
NA=7.3 N=1,402	

問11 「3. サービス事業所等との交換研修の実施」回答のサービス(複数回答)

居宅介護支援	介護予防支援	訪問介護	介護予防訪問介護	訪問入浴介護	介護予防訪問入浴介護	訪問看護	介護予防訪問看護	訪問リハビリテーション	介護予防訪問リハビリテーション
33.1	9.5	42.6	16.0	1.2	0.6	17.2	0.6	1.8	0.6
居宅療養管理指導	介護予防居宅療養管理指導	通所介護	介護予防通所介護	通所リハビリテーション	介護予防通所リハビリテーション	短期入所生活介護	介護予防短期入所生活介護	短期入所療養介護	介護予防短期入所療養介護
0.6	0.0	20.1	11.2	5.3	1.2	3.0	1.2	1.8	0.0
福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売	住宅改修	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	夜間対応型訪問介護	認知症対応型通所介護
3.0	1.8	1.2	0.0	1.2	0.0	0.0	0.6	0.6	4.7
介護予防認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	介護予防小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	地域密着型特定施設入居者生活介護	地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	複合型サービス	介護老人福祉施設	介護老人保健施設
2.4	8.9	3.0	3.0	0.0	0.0	0.0	1.8	4.7	1.8
介護療養型医療施設									NA=8.9 n=169
0.0									

問12 居宅介護支援事業所または介護予防支援事業所との連携で、課題がありますか。

(あてはまるものすべてに○)

31.2 利用者が要求するサービス内容と実際の依頼内容にずれがある	
10.1 サービスの依頼が来ても、利用者の情報がないため、個別のサービス計画がたてられない	
17.9 利用者の既往症や病気などの情報がないため、不安を感じている	
20.2 利用者がケアマネジャー(介護予防支援の担当職員を含む)を介在せずに直接サービス提供者に予定変更を伝えてくる	
10.1 ケアマネジャー(介護予防支援の担当職員を含む)とのやりとりが煩雑	
27.1 ケアマネジャー(介護予防支援の担当職員を含む)が利用者の状況を十分把握していない	
6.1 その他(具体的に)	
3.0 同一法人内で居宅介護支援事業所も実施しているため、連携は必要ない	
26.5 連携はうまくいっており、特に課題はない	
NA=10.2 N=1,402	

問13 医療機関との連携について、事業所として取り組んでいることがありますか。

(あてはまるものすべてに○)

36.2 医療機関から利用者の健康管理や処置について助言を受けている	32.7 緊急時の対応
29.0 往診をしてくれる医師・医療機関がある	2.6 その他(具体的に)
13.2 急変時の受入を依頼できる病院を確保している	3.3 自らもしくは法人として医療機関を経営しており、連携の問題はない
10.5 提携病院があり、一般的な入院を受け入れてもらっている	7.6 連携していない
13.5 職員研修	14.5 特にない
NA=8.6 N=1,402	

介護保険以外のサービスについておうかがいします。

問 14 介護保険以外のサービスで、実施または実施予定のあるサービスはありますか。

(あてはまるものすべてに○)

7.0 配食サービス	27.5 通院時等の付き添い
2.7 食材等の宅配	6.8 訪問での理美容
14.7 買い物代行・同行	15.5 見守り・安否確認
1.5 移動販売	10.8 話し相手
17.8 掃除・洗濯	6.6 その他
11.1 ごみ出し	(具体的に)
13.6 通院時等の送迎	42.8 実施(予定含む)しているサービスはない

NA=15.3 N=1,402

問 15 介護保険以外のサービスで、今後充足が必要だと思うサービスはありますか。

実施状況、予定に関わらずお答えください。(あてはまるものすべてに○)

17.8 配食サービス	39.6 通院時等の付き添い
12.8 食材等の宅配	11.6 訪問での理美容
24.8 買い物代行・同行	40.7 見守り・安否確認
10.1 移動販売	28.0 話し相手
12.4 掃除・洗濯	4.6 その他
20.0 ごみ出し	(具体的に)
25.0 通院時等の送迎	13.5 充足が必要なサービスはない

NA=12.7 N=1,402

最後に、介護保険制度に対する要望・ご意見など、テーマを設定いただき、ご自由にご記入ください。

[について]

ご協力ありがとうございました
同封の返信用封筒に入れて、切手を貼らずに投函してください。