

大崎市
介護サービス事業者調査
報告書

令和3年1月
大崎市

目次

第1章 調査概要	3
1. 調査の目的	3
2. 調査の構成	3
3. 回収結果	3
4. 報告書の見方	3
第2章 調査結果の要約	7
第3章 介護サービス事業所調査結果の分析	13
1 法人の概要や大崎市での介護サービスの提供状況等について	13
(1) 法人全体の全従業員数	13
(2) 経営主体	13
(3) 市の事業として実施している介護サービスの種類	14
(4) 市内事業所の全従業員数	15
(5) 縮小・廃止したいサービス、規模を拡大・新規に参入したいサービス	16
(6) 供給が不足しているサービス、今後必要なサービス	17
(7) 介護予防・日常生活支援総合事業の参入に当たっての課題	18
(8) 円滑な事業運営を進めて行くうえで、特に困難を感じる点	19
2 関係機関との連携について	20
(1) 関係機関等との連携状況	20
(2) 他法人との連携について取り組んでいること	21
(3) 特に連携が必要だと思う関係機関等	21
(4) 在宅医療・介護連携を進めるために、力を入れる必要があること	22
3 人材の定着・育成等について	23
(1) 1年間における人材確保の状況	23
(2) 1年間における離職者の有無	23
(3) 離職の理由	24
(4) 不足している職種	25
(5) 人材の定着・育成（離職の防止）のために行っている取り組み	26
(6) 人材育成・教育制度の導入状況	27
(7) 導入している、導入準備をしている人材育成・教育制度	27
(8) 介護人材の確保・定着に効果的なこと	28
4 苦情処理体制やサービスの質の向上への対策について	29
(1) 利用者や家族からの苦情の内容	29
(2) サービスの質の向上のために行っていること	30
5 防災対策について	31
(1) 防災対策の実施状況	31
6 処遇改善加算、特定処遇改善加算について	32
(1) 処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得状況	32
(2) 1年以内における処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得予定	32
(3) 算定に向けた要件達成や準備が難しいと感じる要件・理由	33
資料編	37
1. 介護サービス事業所調査 調査票	37

第 1 章 調查概要

第1章 調査概要

1. 調査の目的

本調査は、令和3年度からの「第8期大崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」策定のための基礎資料とすることを目的として実施しました。

2. 調査の構成

調査対象	大崎市内で、介護サービスを提供している事業所
抽出方法	令和2年10月1日現在、大崎市内で介護サービスを提供しているすべての事業所（103事業所）
調査方法	郵送配付、郵送回収
調査期間	令和2年10月28日から令和2年11月11日まで ※令和2年11月19日までの回収分を有効とした
企画実施	大崎市民生部高齢介護課
集計・分析	株式会社サーベイリサーチセンター東北事務所

3. 回収結果

	対象者事業所	回収数	有効回収数	有効回収率
介護サービス事業者調査	103事業所	77事業所	77事業所	74.8%

4. 報告書の見方

- 集計は、小数点以下第2位を四捨五入しています。したがって、数値の合計が100.0%にならない場合があります。
- 回答の比率（%）は、その質問の回答者数（n値又はLn値）を基数として算出しています。したがって、複数回答の設問はすべての比率を合計すると100.0%を超える場合があります。
- 本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合があります。
- 本文中で、比率の比較をする際には、ポイント（小数点以下第2位を四捨五入し、小数点第1位で示しています。）と表記しています。

第2章 調査結果の要約

第2章 調査結果の要約

法人の概要や大崎市での介護サービスの提供状況等について

- 法人全体の全従業員数は、10～19人が24.7%、20～49人が20.8%、50～99人が18.2%、9人以下が14.3%、100～299人と300人以上がともに10.4%。
- 経営主体は、営利法人（有限・株式会社等）が67.5%と多い。
- 市の事業として実施している介護サービスの種類は、居宅介護支援（39.0%）、通所介護、地域密着型通所介護（ともに28.6%）、訪問介護（19.5%）、認知症対応型共同生活介護（18.2%）が多い。
- 市内事業所の全従業員数は、10～19人（32.5%）、1～9人（26.0%）、20～49人（22.1%）が多く、20人未満の事業所が58.5%となっている。正規職員数及び非正規職員数はいずれも「1～9人」が多く5割前後となっている。
- 供給が不足しているサービスは、高齢者見守り支援サービス事業（市の独自基準によるサービス）（27.3%）、介護予防訪問介護相当サービス（19.5%）、訪問型サービスA（緩和した基準によるサービス）、訪問型サービスB（住民主体による支援）、訪問型サービスD（移動支援）（いずれも16.9%）、地域リハビリテーション活動支援事業（専門職によるアセスメント訪問（14.3%））が多く、今後必要なサービスとしても同サービスが上位にあげられている。
- 介護予防・日常生活支援総合事業の参入に当たっての課題は、人材の確保・育成（67.5%）、採算性が合わない（58.4%）が多い。
- 円滑な事業運営を進めて行くうえで特に困難を感じることは、スタッフが不足し、量的なニーズに対応できない（48.1%）、事務作業が多い（36.4%）が多い。

関係機関との連携について

- 関係機関等との連携状況は、『連携はとれている』が多いのは、外部の居宅介護支援事業者（83.1%）、地域包括支援センター（72.7%）、医療機関（59.8%）、行政機関（市や県・国など）（55.9%）である。一方で『連携はとれていない』が多いのは、ボランティア・NPO（45.5%）、他の介護サービス事業者（24.7%）である。
- 他法人との連携について取り組んでいることは、勉強会、ケース検討会の共同開催（45.5%）、困難事例等の相談（23.4%）、利用者の定員超過が見込まれる場合や空きがある場合の連携（22.1%）が多いものの、特に取り組んでいない事業所は約3割存在する。
- 特に連携が必要だと思う関係機関等は、医療機関（64.9%）、地域包括支援センター（51.9%）、他の介護サービス事業者（42.9%）、行政機関（41.6%）が多い。
- 在宅医療・介護連携を進めるために力を入れる必要があることは、医療・介護関係者の情報共有の支援（64.9%）、地域の医療・介護サービス資源の把握（46.8%）、切れ目ない在宅医療と介護の提供体制の構築推進（45.5%）、在宅医療・介護連携の課題抽出と対応策の検討、地域住民への普及啓発（ともに41.6%）が多い。

人材の定着・育成等について

- 1年間における人材確保の状況は、あまり確保できていない（40.3%）と確保できていない（7.8%）を合わせた『確保できていない』は48.1%。一方、確保できている（15.6%）とおおむね確保できている（35.1%）を合わせた『確保できている』は50.7%とほぼ半々。
- 1年間に離職者がいる事業所は72.7%。
- 離職の理由は、心身の不調（腰痛を除く）（33.9%）、家族等の介護や看護、転職・転居（30.4%）、職場の人間関係の問題（28.6%）が多い。
- 不足している職種は、介護福祉士やヘルパーなどのケアスタッフ（55.8%）と看護師や保健師などのスタッフ（41.6%）。一方で特にはないは20.8%である。
- 人材の定着・育成（離職の防止）のために行っている取り組みは、約8割の事業所が労働日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている（77.9%）を実施。そのほか、育児中・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（64.9%）、非正規職員から正規職員への登用機会を設けている（57.1%）も多い。
- 職員への人材育成・教育制度の導入状況は、導入しているが64.9%、導入を検討中は14.3%、導入の準備をしているは3.9%。一方、導入していないは11.7%である。
- 導入している、導入準備をしている人材育成・教育制度は、約8割の事業所が常勤職員の質的向上を意図した研修制度（79.2%）を導入、導入準備をしている。そのほか、非常勤職員の質的向上を意図した研修制度（62.3%）、新入職員の技能習得（54.7%）も多い。
- 介護人材の確保・定着に1番目に効果的なことは、中高生等の若い世代への啓発（40.3%）、新規雇用者に対する就労支援金等の財政的支援（18.2%）、職員の資格取得への財政的支援（14.3%）で、また、1番目の回答を3点、2番目を2点、3番目を1点とし点数を合計したところ、平均点が高い項目は、中高生等の若い世代への啓発（2.44点）、新規雇用者に対する就労支援金等の財政的支援（2.19点）である。

苦情処理体制やサービスの質の向上への対策について

- 利用者や家族からの苦情の内容は、サービスの質や内容に関すること（49.4%）、従業者（サービス提供者）の態度・資質等に関すること（31.2%）が多い。
- サービスの質の向上のために行っていることは、約8割の事業所が相談窓口の設置（81.8%）を実施している。そのほか、職員・スタッフの継続的な研修・OJTの実施（66.2%）、サービス提供マニュアルの作成、ケアカンファレンスの定期的な開催（ともに46.8%）も多い。

防災対策について

- 防災対策の実施状況は、防災マニュアルの作成（85.7%）、定期的な避難訓練（74.0%）が多く、7割以上の事業所が実施。そのほか、必需品の備蓄と在庫管理、避難経路や避難先の設定（ともに61.0%）も多い。

処遇改善加算、特定処遇改善加算について

- 処遇改善加算は、取得しているが85.7%を占めている。特定処遇改善加算の取得状況は、取得しているが49.4%、取得していないが44.2%。
- 1年以内の処遇改善加算の取得予定は、取得予定であるは28.6%、取得予定はないは15.6%。特定処遇改善加算の取得予定は、取得予定であるは16.9%、取得予定はないは37.7%。
- 算定に向けた要件達成や準備が難しいと感じる要件・理由は、月額8万円等の賃金改善となる職員の設定（31.2%）、介護福祉士配置等の要件（23.4%）、介護職員処遇改善加算（Ⅰ～Ⅲ）の算定要件、加算の対象外の介護事業所職員との賃金バランス調整（ともに19.5%）が多い。

第3章 介護サービス事業所調査 結果の分析

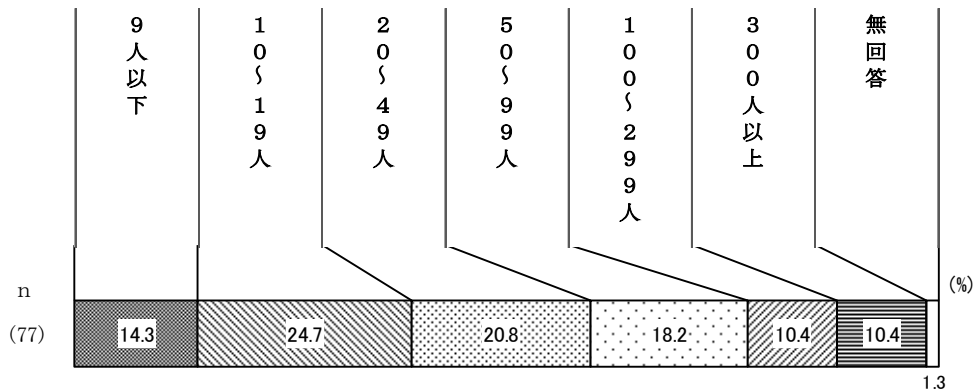
第3章 介護サービス事業所調査結果の分析

1 法人の概要や大崎市での介護サービスの提供状況等について

(1) 法人全体の全従業員数

問1. 法人全体（全ての指定介護サービス事業所）の全従業員数はおおよそ何人ですか。

【図表1 法人全体の全従業員数】

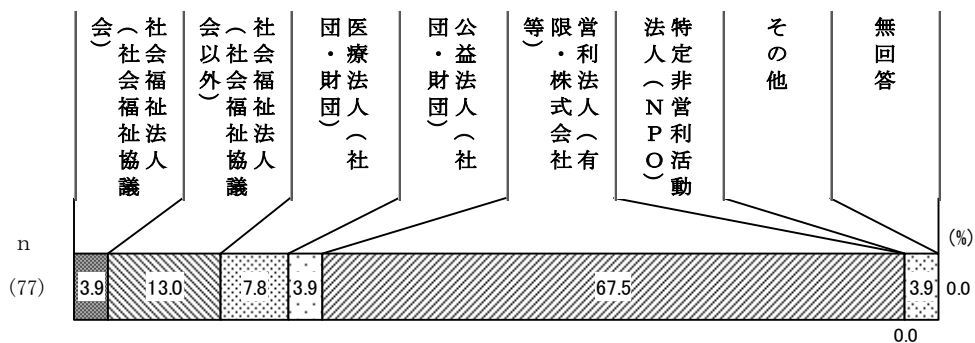


法人全体の全従業員数は、「10～19人」が24.7%と最も多く、以下、「20～49人」(20.8%)、「50～99人」(18.2%)、「9人以下」(14.3%)、「100～299人」「300人以上」(ともに10.4%)となっている。

(2) 経営主体

問2. 経営主体は、次のどれですか。

【図表2 経営主体】

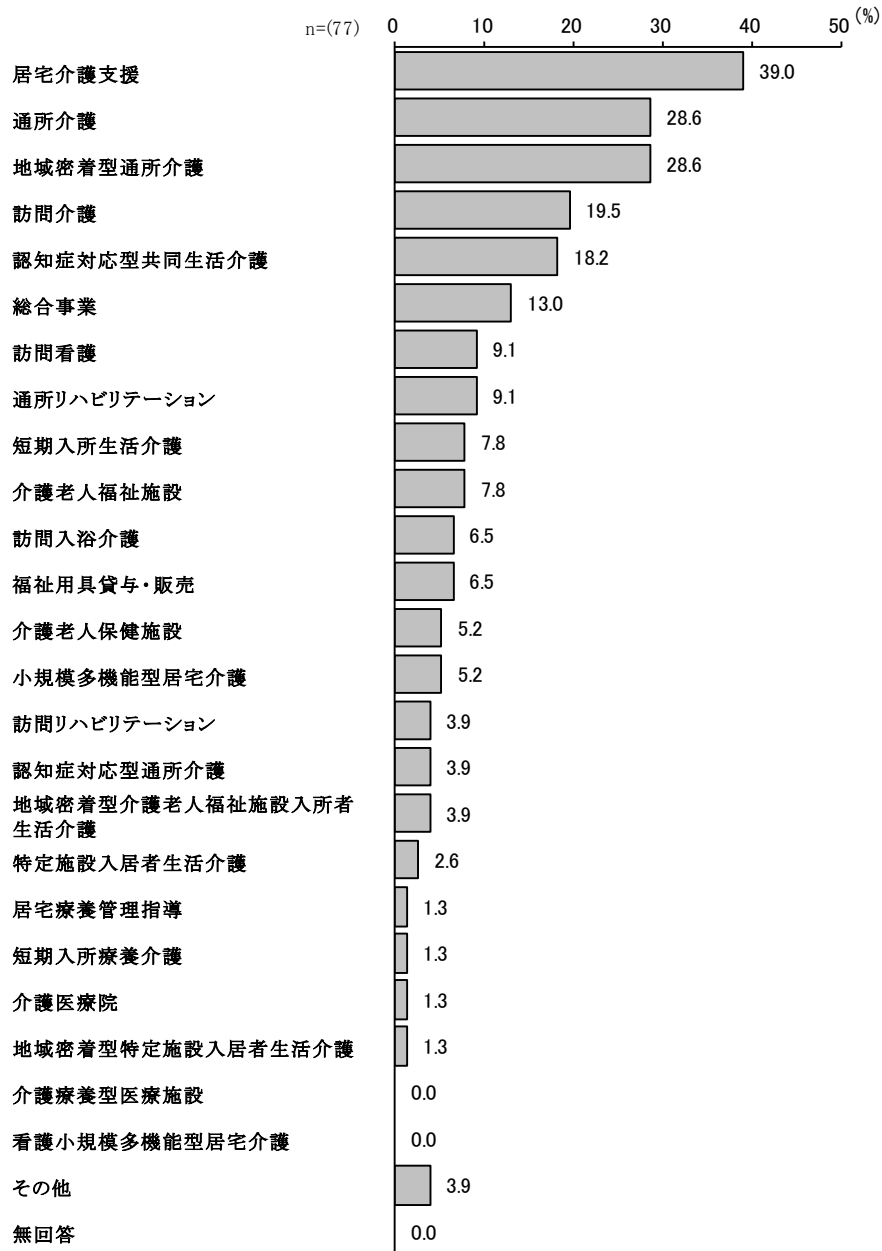


経営主体は、「営利法人（有限・株式会社等）」が67.5%と最も多くなっている。

(3) 市の事業として実施している介護サービスの種類

問3. 大崎市の事業として実施している介護サービスの種類は次のどれですか。(介護予防サービスを含む) (〇はいくつでも)

【図表3 市の事業として実施している介護サービスの種類】

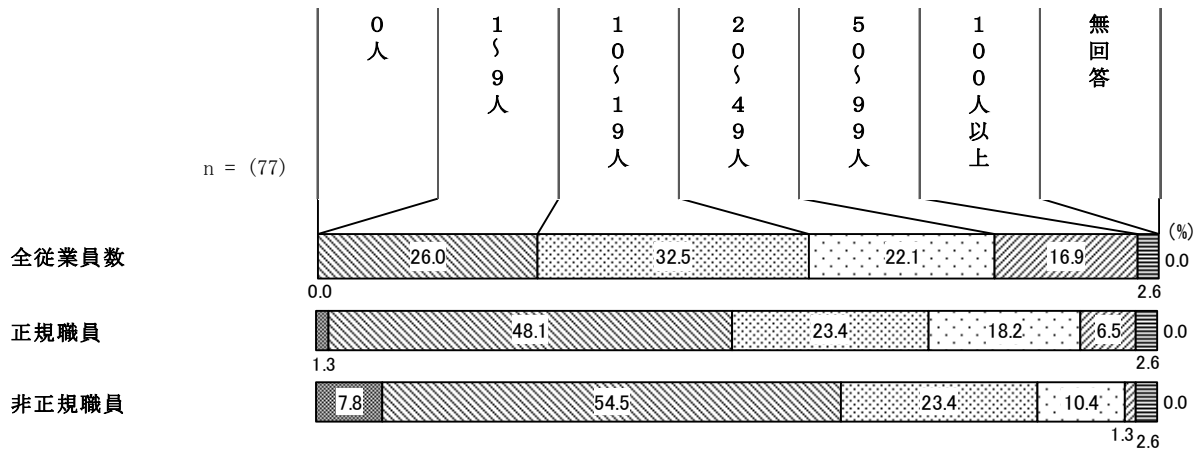


市の事業として実施している介護サービスの種類は、「居宅介護支援」が39.0%と最も多く、以下、「通所介護」「地域密着型通所介護」(ともに28.6%)、「訪問介護」(19.5%)、「認知症対応型共同生活介護」(18.2%)、「総合事業」(13.0%)などとなっている。

(4) 市内事業所の全従業員数

問4. 大崎市の事業所の全従業員数は何人ですか。(令和2年10月1日現在)

【図表4 市内事業所の全従業員数】



市内事業所の全従業員数は、「10～19人」が32.5%と最も多く、以下、「1～9人」(26.0%)、「20～49人」(22.1%)、「50～99人」(16.9%)、「100人以上」(2.6%)となっており、20人未満の事業所が58.5%となっている。

正規職員数は、「1～9人」が48.1%と最も多く、以下、「10～19人」(23.4%)、「20～49人」(18.2%)、「50～99人」(6.5%)などとなっている。
 非正規職員数は、「1～9人」が54.5%と最も多く、以下、「10～19人」(23.4%)、「20～49人」(10.4%)、「0人」(7.8%)などとなっている。

(5) 縮小・廃止したいサービス、規模を拡大・新規に参入したいサービス

問5. 大崎市の事業所で提供する介護サービスの今後の意向についておうかがいします。

(ア) 現在提供しているが、規模を縮小・廃止したいサービス、(イ) 規模を拡大・新規に参入したいサービスはありますか。(ア)(イ)それぞれについて、○はいくつでも

【図表5 縮小・廃止したいサービス】

調査数	上段：件数 下段：%													
	居宅介護支援	訪問介護	訪問入浴介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	居宅療養管理指導	通所介護	通所リハビリテーション	短期入所生活介護	短期入所療養介護	福祉用具貸与・販売	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	介護療養型医療施設
77 100.0	0 0.0	1 1.3	1 1.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
介護医療院	特定施設入居者生活介護	総合事業	認知症対応型共同生活介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	看護小規模多機能型居宅介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	地域密着型特定施設入居者生活介護	夜間対応型訪問介護	その他	無回答	
0 0.0	1 1.3	0 0.0	1 1.3	0 0.0	1 1.3	2 2.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	0 0.0	0 0.0	71 92.2	

【図表6 規模を拡大・新規に参入したいサービス】

調査数	上段：件数 下段：%													
	居宅介護支援	訪問介護	訪問入浴介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	居宅療養管理指導	通所介護	通所リハビリテーション	短期入所生活介護	短期入所療養介護	福祉用具貸与・販売	介護老人福祉施設	介護老人保健施設	介護療養型医療施設
77 100.0	6 7.8	6 7.8	1 1.3	8 10.4	1 1.3	1 1.3	4 5.2	0 0.0	2 2.6	0 0.0	0 0.0	2 2.6	1 1.3	0 0.0
介護医療院	特定施設入居者生活介護	総合事業	認知症対応型共同生活介護	地域密着型通所介護	認知症対応型通所介護	小規模多機能型居宅介護	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	看護小規模多機能型居宅介護	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	地域密着型特定施設入居者生活介護	夜間対応型訪問介護	その他	無回答	
1 1.3	0 0.0	1 1.3	4 5.2	5 6.5	3 3.9	2 2.6	1 1.3	3 3.9	0 0.0	1 1.3	1 1.3	0 0.0	51 66.2	

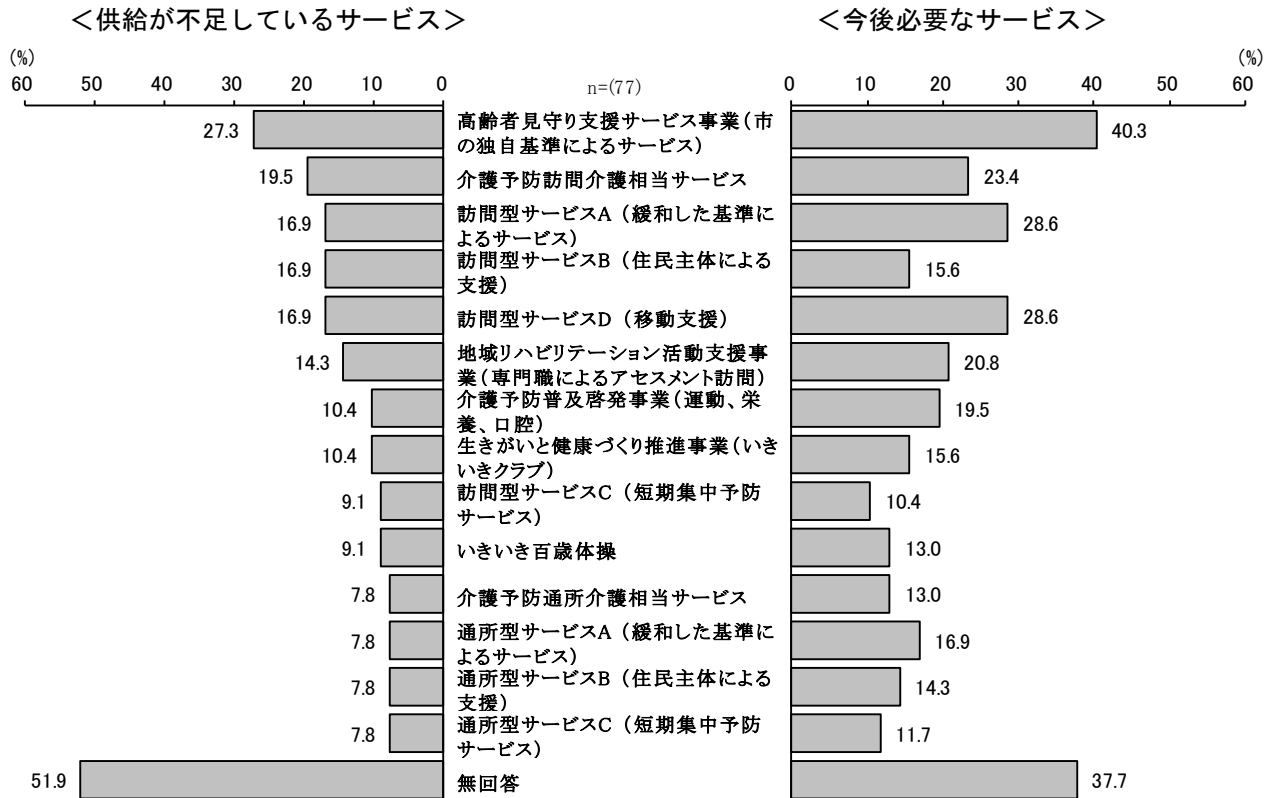
縮小・廃止したいサービスは、「小規模多機能型居宅介護」や「訪問介護」、「訪問入浴介護」、「通所介護」、「特定施設入居者生活介護」、「認知症対応型共同生活介護」、「認知症対応型通所介護」、「地域密着型特定施設入居者生活介護」があげられている。

規模を拡大・新規に参入したいサービスは、「訪問看護」や「居宅介護支援」、「訪問介護」、「地域密着型通所介護」、「通所介護」、「認知症対応型共同生活介護」、「看護小規模多機能型居宅介護」などがあげられている。

(6) 供給が不足しているサービス、今後必要なサービス

問6. 大崎市の介護予防・日常生活支援総合事業についておうかがいします。(ア) 現在、供給が不足していると感じるサービス、(イ) 今後、需要が増えたり必要となると考えられるサービスはありますか。(ア)(イ) それぞれについて、〇はいくつでも

【図表7 供給が不足しているサービス、今後必要なサービス】



供給が不足しているサービスは、「高齢者見守り支援サービス事業(市の独自基準によるサービス)」が27.3%と最も多く、以下、「介護予防訪問介護相当サービス」(19.5%)、「訪問型サービスA(緩和した基準によるサービス)」「訪問型サービスB(住民主体による支援)」「訪問型サービスD(移動支援)」(いずれも16.9%)、「地域リハビリテーション活動支援事業(専門職によるアセスメント訪問)」(14.3%)などとなっている。

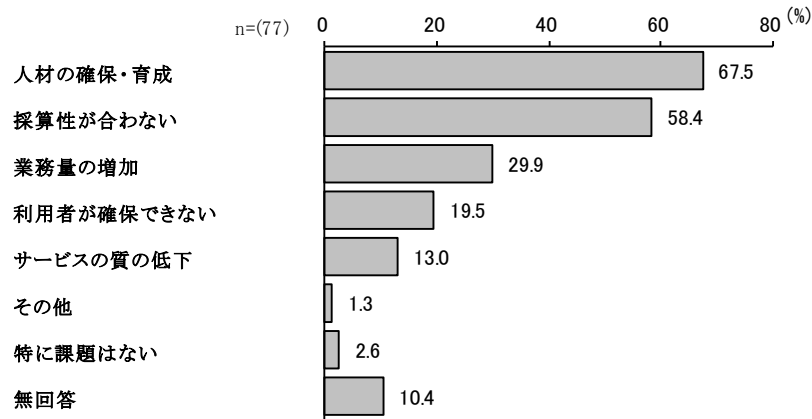
今後、需要が増えたり必要となると考えられるサービスは、「高齢者見守り支援サービス事業(市の独自基準によるサービス)」が40.3%と最も多く、以下、「訪問型サービスA(緩和した基準によるサービス)」「訪問型サービスD(移動支援)」(ともに28.6%)、「介護予防訪問介護相当サービス」(23.4%)、「地域リハビリテーション活動支援事業(専門職によるアセスメント訪問)」(20.8%)などで、いずれも順位は異なるものの、供給が不足しているサービスで上位にあげられている。

(7) 介護予防・日常生活支援総合事業の参入に当たっての課題

問7. 大崎市の介護予防・日常生活支援総合事業の参入に当たっての課題は何ですか。

(○はいくつでも)

【図表8 介護予防・日常生活支援総合事業の参入に当たっての課題】

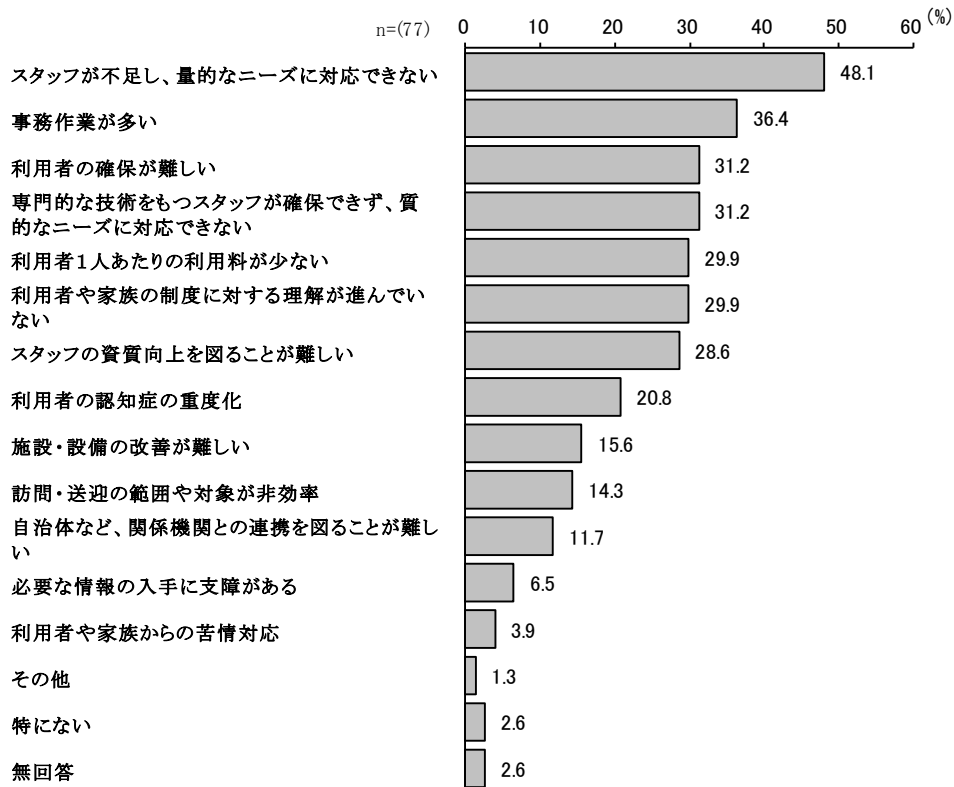


介護予防・日常生活支援総合事業の参入に当たっての課題は、「人材の確保・育成」(67.5%)と「採算性が合わない」(58.4%)が多く、以下、「業務量の増加」(29.9%)、「利用者が確保できない」(19.5%)などとなっている。

(8) 円滑な事業運営を進めて行くうえで、特に困難を感じること

問8. 大崎市の事業について円滑な事業運営を進めて行くうえで、現在、特に困難を感じることはありますか。あるとすればどのようなことですか。(〇はいくつでも)

【図表9 円滑な事業運営を進めて行くうえで、特に困難を感じること】



円滑な事業運営を進めて行くうえで、特に困難を感じることは、「スタッフが不足し、量的なニーズに対応できない」が48.1%と最も多く、以下、「事務作業が多い」(36.4%)、「利用者の確保が難しい」「専門的な技術をもつスタッフが確保できず、質的なニーズに対応できない」(ともに31.2%)、「利用者1人あたりの利用料が少ない」「利用者や家族の制度に対する理解が進んでいない」(ともに29.9%)、「スタッフの資質向上を図ることが難しい」(28.6%)などとなっている。

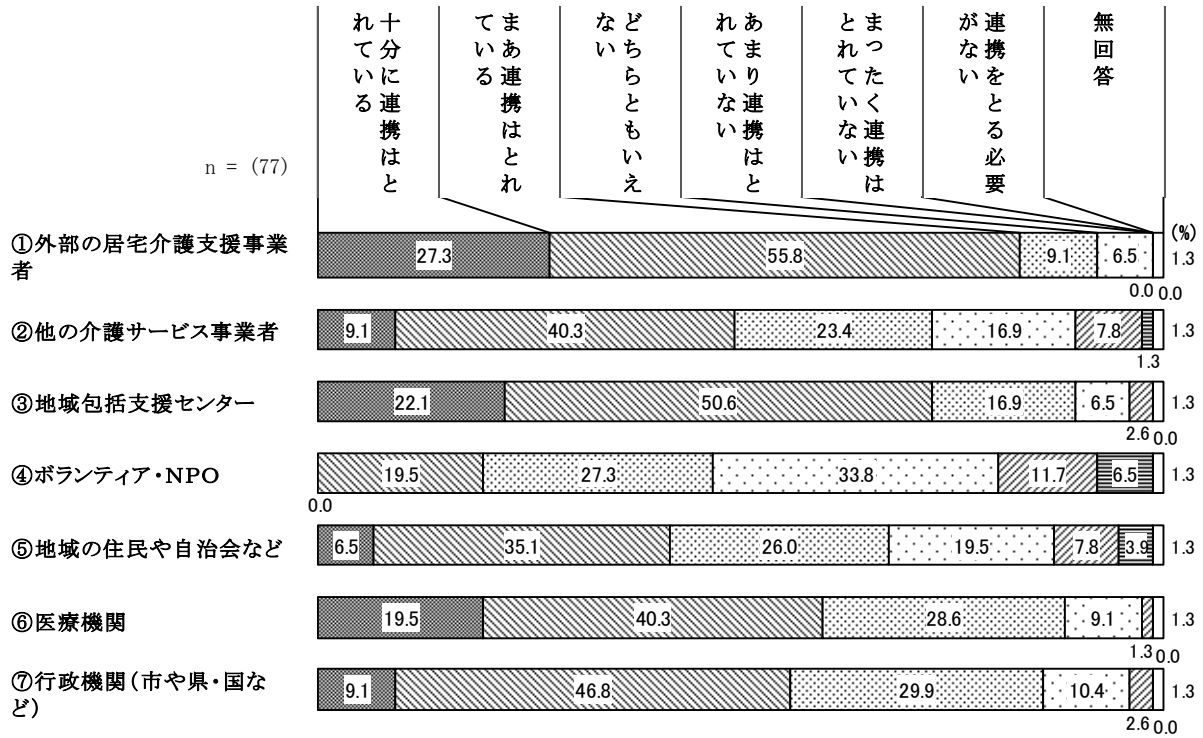
2 関係機関との連携について

(1) 関係機関等との連携状況

問9. 大崎市の事業所では、普段から以下の人たちとの連携はとれていますか。

①～⑦それぞれについて、○は1つずつ

【図表10 関係機関等との連携状況】



関係機関等との連携状況については、「十分に連携はとれている」と「まあ連携はとれている」を合わせた『連携はとれている』が多いのは、①外部の居宅介護支援事業者（83.1%）、③地域包括支援センター（72.7%）、⑥医療機関（59.8%）、⑦行政機関（市や県・国など）（55.9%）となっている。

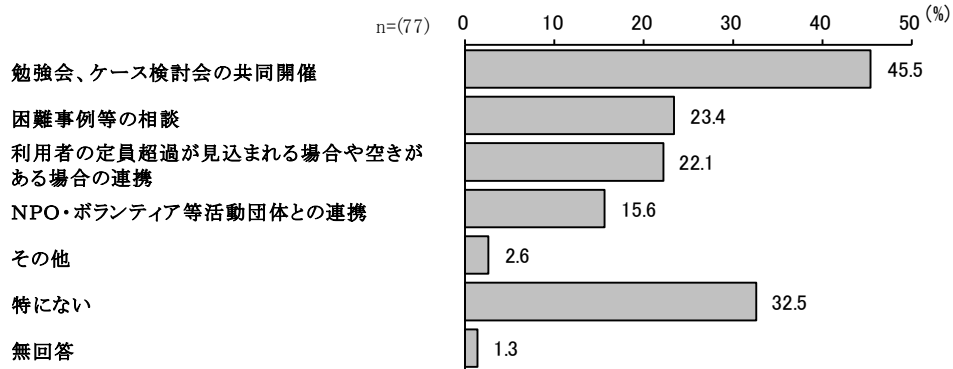
一方、「あまり連携はとれていない」と「まったく連携はとれていない」を合わせた『連携はとれていない』が多いのは、④ボランティア・NPO（45.5%）、②他の介護サービス事業者（24.7%）となっている。

なお、「どちらともいえない」は、①外部の居宅介護支援事業者と③地域包括支援センター以外の項目で2～3割程度となっている。

(2) 他法人との連携について取り組んでいること

問10. 同事業所で、他法人との連携について取り組んでいることはありますか。(〇はいくつでも)

【図表11 他法人との連携について取り組んでいること】

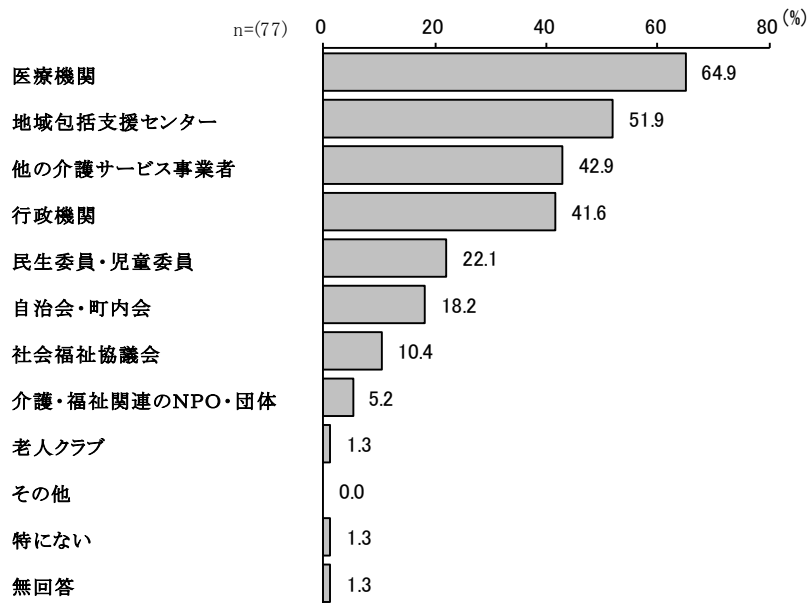


他法人との連携について取り組んでいることは、「勉強会、ケース検討会の共同開催」が45.5%と最も多く、以下、「困難事例等の相談」(23.4%)、「利用者の定員超過が見込まれる場合や空きがある場合の連携」(22.1%)、「NPO・ボランティア等活動団体との連携」(15.6%)となっている。一方、「特にない」は32.5%となっている。

(3) 特に連携が必要だと思う関係機関等

問11. 同事業所で、特に連携が必要だと思う関係機関等はどちらですか。(〇は3つまで)

【図表12 特に連携が必要だと思う関係機関等】

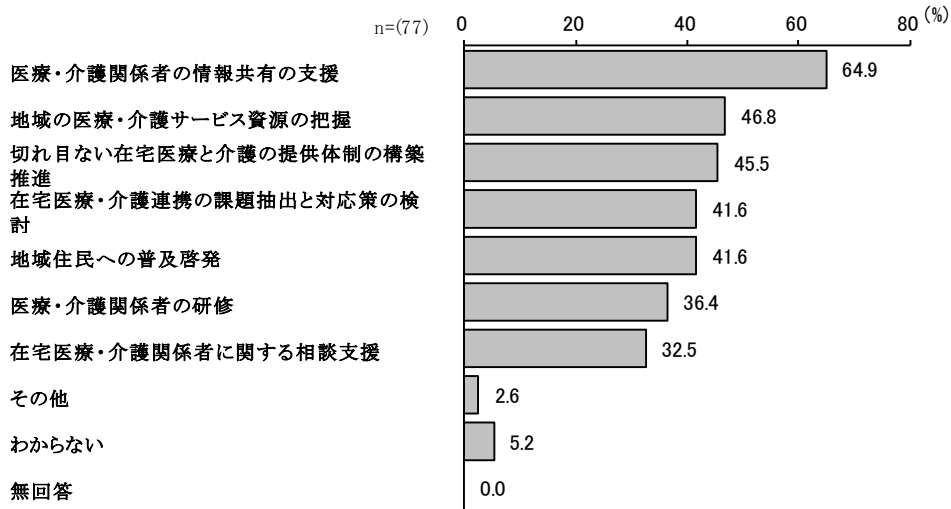


特に連携が必要だと思う関係機関等は、「医療機関」が64.9%と最も多く、以下、「地域包括支援センター」(51.9%)、「他の介護サービス事業者」(42.9%)、「行政機関」(41.6%)、「民生委員・児童委員」(22.1%)、「自治会・町内会」(18.2%)などとなっている。

(4) 在宅医療・介護連携を進めるために、力を入れる必要があること

問12. 同事業所において、在宅医療・介護連携を進めるために、どのようなことに力を入れる必要があると思いますか。(〇はいくつでも)

【図表13 在宅医療・介護連携を進めるために、力を入れる必要があること】



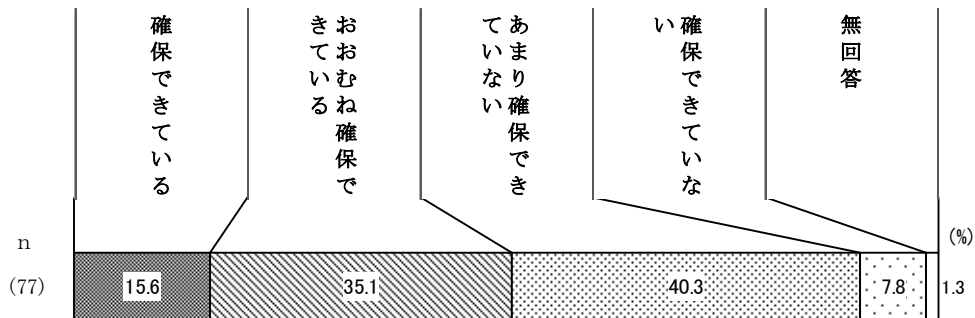
在宅医療・介護連携を進めるために、力を入れる必要があることは、「医療・介護関係者の情報共有の支援」が64.9%と最も多く、以下、「地域の医療・介護サービス資源の把握」(46.8%)、「切れ目ない在宅医療と介護の提供体制の構築推進」(45.5%)、「在宅医療・介護連携の課題抽出と対応策の検討」「地域住民への普及啓発」(ともに41.6%)、「医療・介護関係者の研修」(36.4%)などとなっている。

3 人材の定着・育成等について

(1) 1年間における人材確保の状況

問13. 大崎市の事業所では、この1年間における人材の確保の状況はどうでしたか。

【図表14 1年間における人材確保の状況】



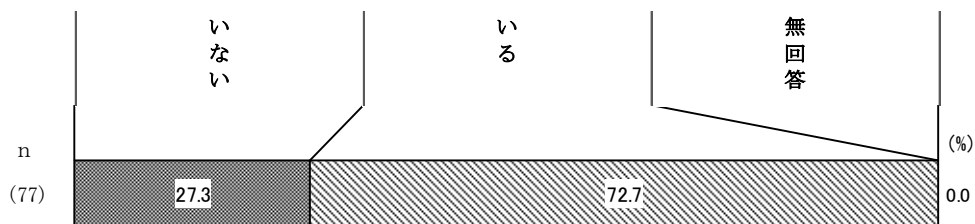
1年間における人材確保の状況は、「あまり確保できていない」が40.3%と最も多く、「確保できていない」(7.8%)を合わせた『確保できていない』は48.1%となっている。

一方、「確保できている」(15.6%)と「おおむね確保できている」(35.1%)を合わせた『確保できている』は50.7%と、『確保できていない』と回答は二分している。

(2) 1年間における離職者の有無

問14. 同事業所では、この1年間に離職者はいますか。

【図表15 1年間における離職者の有無】



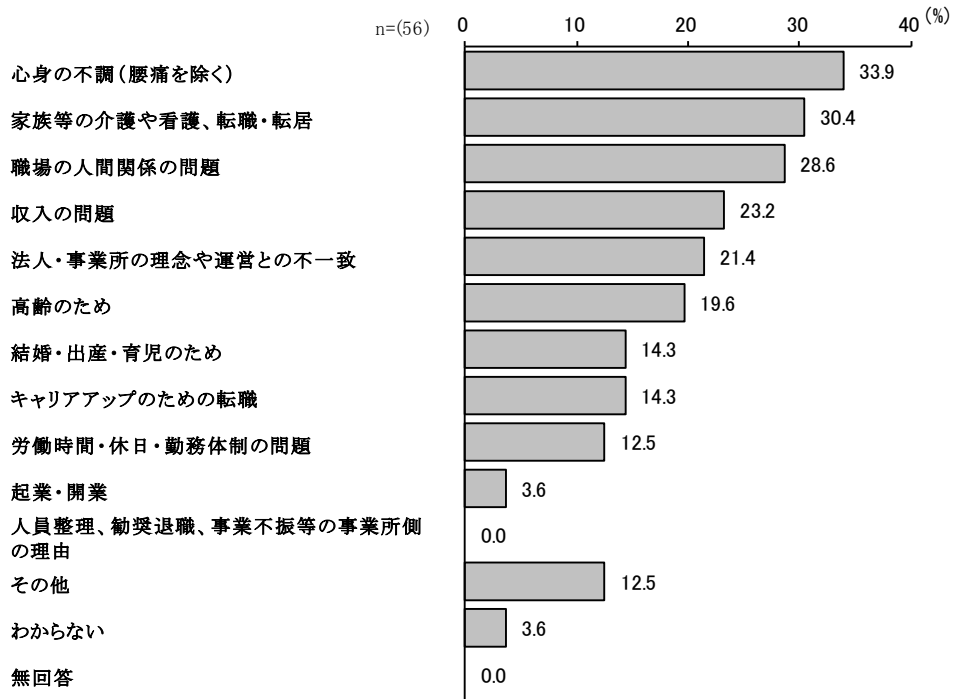
1年間における離職者の有無は、「いる」が72.7%を占めている。

一方、「いない」は27.3%にとどまっている。

(3) 離職の理由

問14-1. (問14で「2. いる」に回答した方のみ)
 離職の理由は何ですか。(〇はいくつでも)

【図表16 離職の理由】

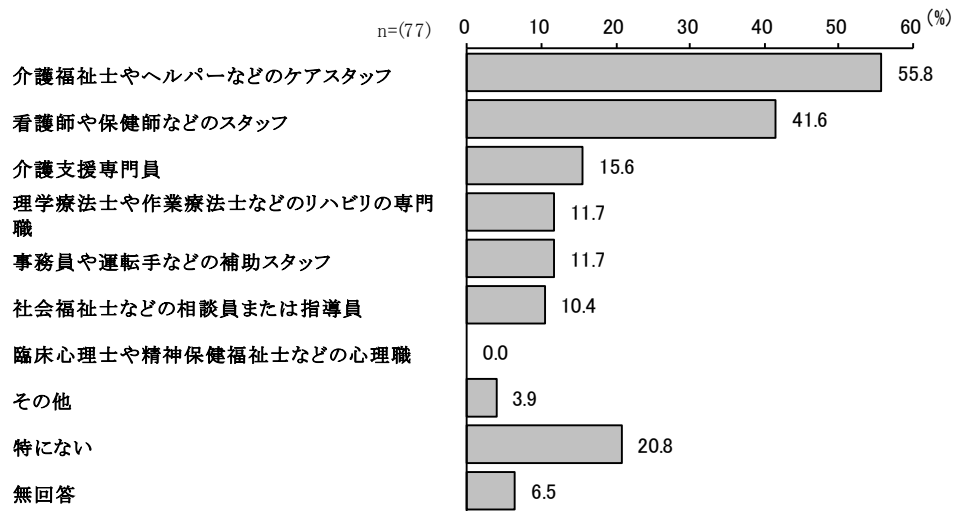


離職の理由は、「心身の不調(腰痛を除く)」(33.9%)、「家族等の介護や看護、転職・転居」(30.4%)、「職場の人間関係の問題」(28.6%)が多く、3割前後となっている。以下、「収入の問題」(23.2%)、「法人・事業所の理念や運営との不一致」(21.4%)、「高齢のため」(19.6%)などとなっている。

(4) 不足している職種

問15. 同事業所で、不足している職種はありますか。(〇はいくつでも)

【図表17 不足している職種】



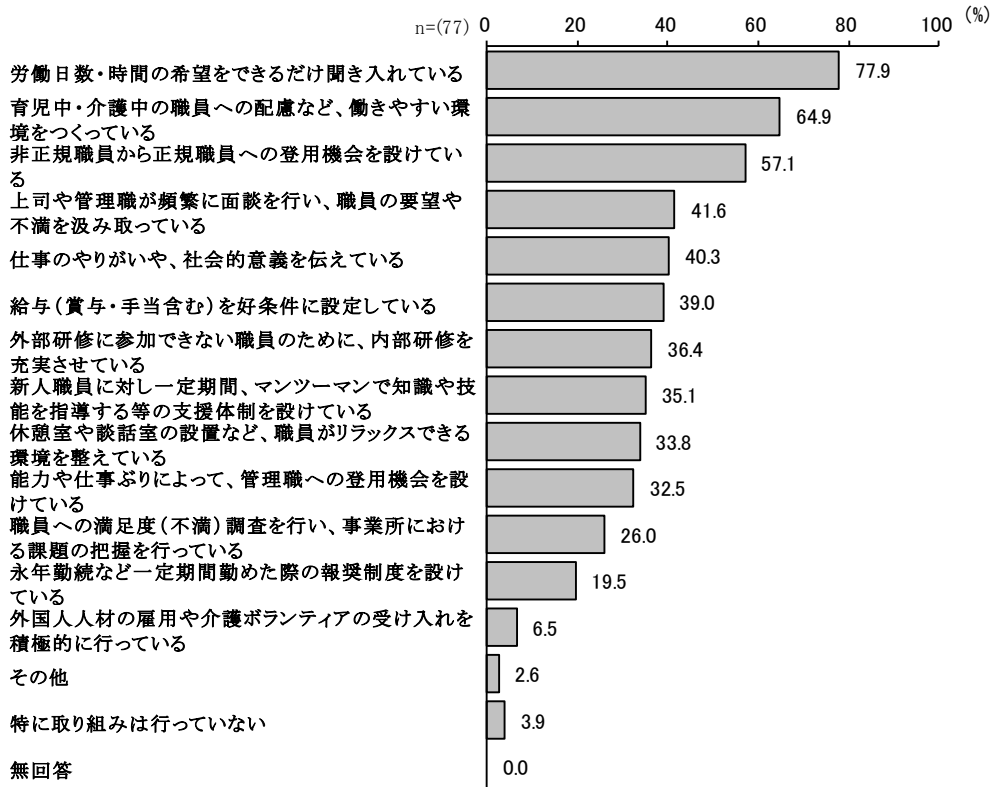
不足している職種は、「介護福祉士やヘルパーなどのケアスタッフ」(55.8%)と「看護師や保健師などのスタッフ」(41.6%)が多く、4割以上となっている。

一方、「特にない」は20.8%となっている。

(5) 人材の定着・育成（離職の防止）のために行っている取り組み

問16. 同事業所では、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。（〇はいくつでも）

【図表18 人材の定着・育成（離職の防止）のために行っている取り組み】

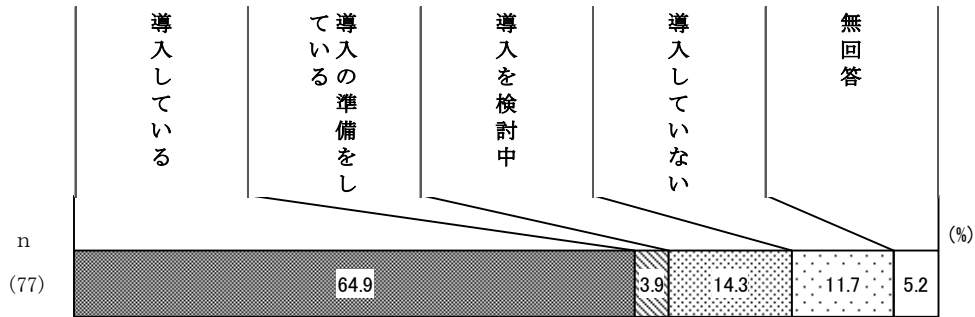


人材の定着・育成（離職の防止）のために行っている取り組みは、「労働日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている」が77.9%と最も多く、約8割の事業所が実施している。以下、「育児中・介護中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている」（64.9%）、「非正規職員から正規職員への登用機会を設けている」（57.1%）、「上司や管理職が頻繁に面談を行い、職員の要望や不満を汲み取っている」（41.6%）、「仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている」（40.3%）、「給与（賞与・手当含む）を好条件に設定している」（39.0%）などとなっている。

(6) 人材育成・教育制度の導入状況

問17. 同事業所では職員に対し人材育成・教育制度を導入していますか。

【図表19 人材育成・教育制度の導入状況】

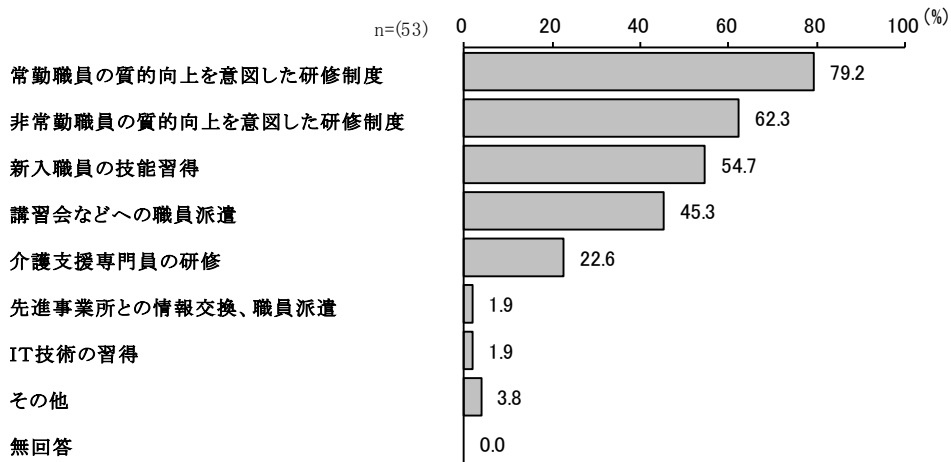


職員への人材育成・教育制度の導入状況は、「導入している」が64.9%を占め、「導入を検討中」は14.3%、「導入の準備をしている」は3.9%となっている。
一方、「導入していない」は11.7%となっている。

(7) 導入している、導入準備をしている人材育成・教育制度

問17-1. (問17で「1. 導入している」「2. 導入の準備をしている」に回答した方のみ)
その人材育成・教育制度はどれですか。(〇はいくつでも)

【図表20 導入している、導入準備をしている人材育成・教育制度】

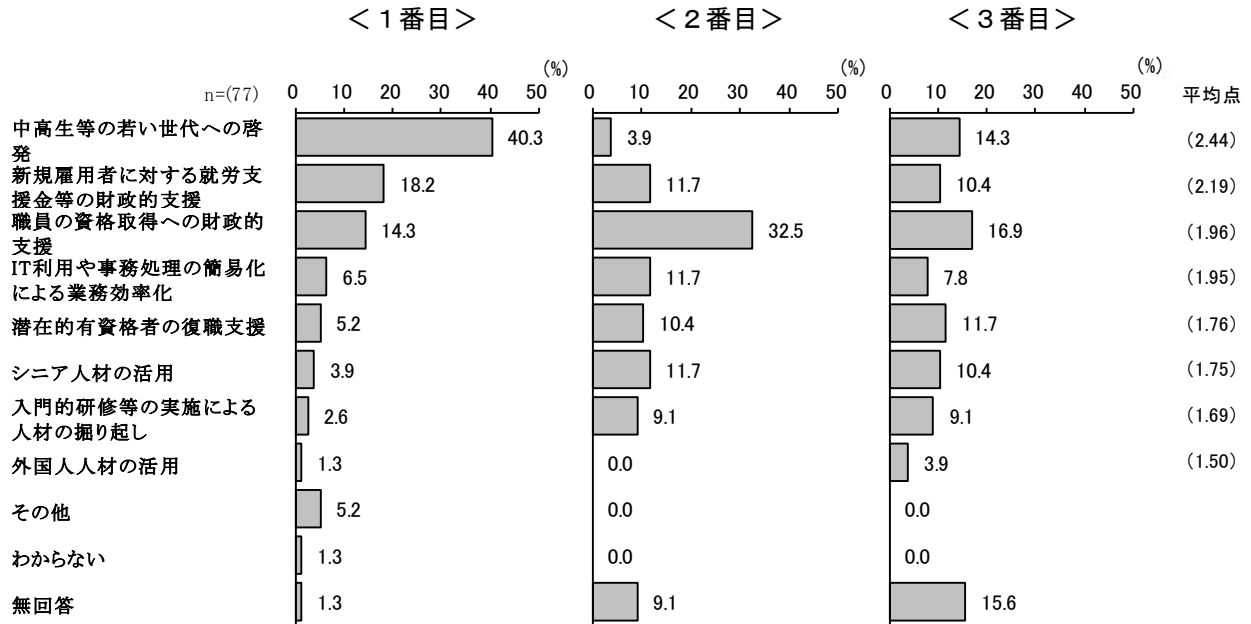


導入している、導入準備をしている人材育成・教育制度は、「常勤職員の質的向上を意図した研修制度」が79.2%と最も多く、約8割の事業所が導入、導入準備をしている。以下、「非常勤職員の質的向上を意図した研修制度」(62.3%)、「新入職員の技能習得」(54.7%)、「講習会などへの職員派遣」(45.3%) などとなっている。

(8) 介護人材の確保・定着に効果的なこと

問18. 介護人材の確保・定着に関して、今後特にどのようなことに力を入れることが効果的と考えますか。(3つまで、効果的だと考える順序で記載してください)

【図表21 介護人材の確保・定着に効果的なこと】



介護人材の確保・定着に1番目に効果的なことは、「中高生等の若い世代への啓発」(40.3%)、「新規雇用者に対する就労支援金等の財政的支援」(18.2%)、「職員の資格取得への財政的支援」(14.3%)などとなっている。

2番目には、「職員の資格取得への財政的支援」(32.5%)、「新規雇用者に対する就労支援金等の財政的支援」「IT利用や事務処理の簡易化による業務効率化」「シニア人材の活用」(いずれも11.7%)などとなっている。

3番目には、「職員の資格取得への財政的支援」(16.9%)、「中高生等の若い世代への啓発」(14.3%)、「潜在的有資格者の復職支援」(11.7%)などとなっている。

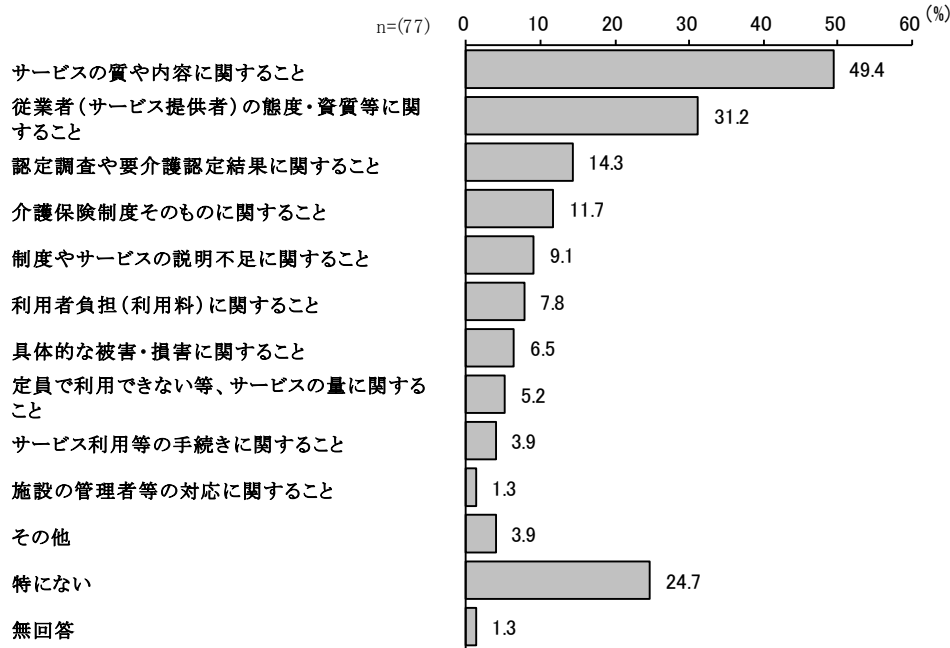
また、1番目の回答を3点、2番目を2点、3番目を1点とし点数を合計したところ、平均点が高い項目は、「中高生等の若い世代への啓発」が2.44点、「新規雇用者に対する就労支援金等の財政的支援」が2.19点、「職員の資格取得への財政的支援」が1.96点、「IT利用や事務処理の簡易化による業務効率化」が1.95点となっている。

4 苦情処理体制やサービスの質の向上への対策について

(1) 利用者や家族からの苦情の内容

問19. 大崎市の事業所における、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。(〇はいくつでも)

【図表22 利用者や家族からの苦情の内容】



利用者や家族からの苦情の内容は、「サービスの質や内容に関すること」が49.4%と最も多く、以下、「従業者(サービス提供者)の態度・資質等に関すること」(31.2%)、「認定調査や要介護認定結果に関すること」(14.3%)などとなっている。

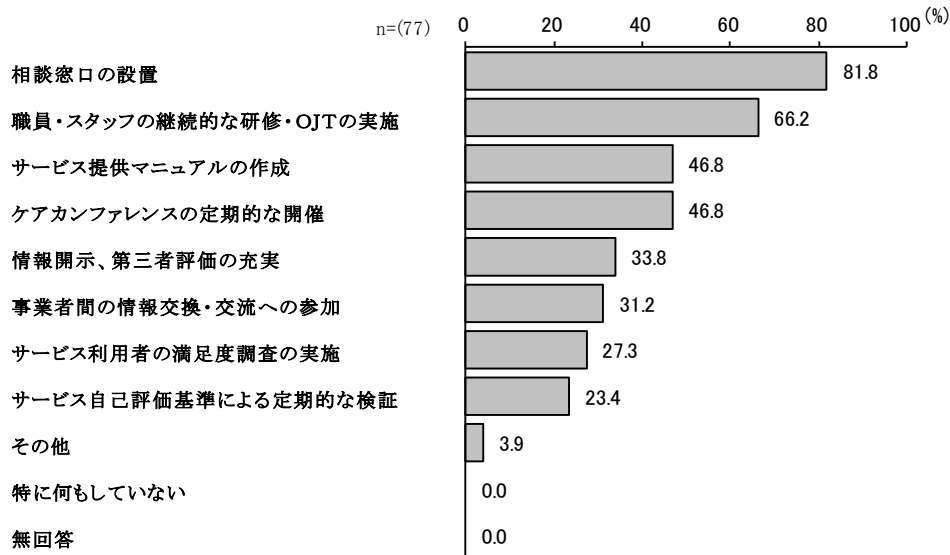
一方、「特にない」は24.7%となっている。

(2) サービスの質の向上のためにやっていること

問20. 同事業所では、サービスの質の向上のために、どのようなことをしていますか。

(○はいくつでも)

【図表23 サービスの質の向上のためにやっていること】



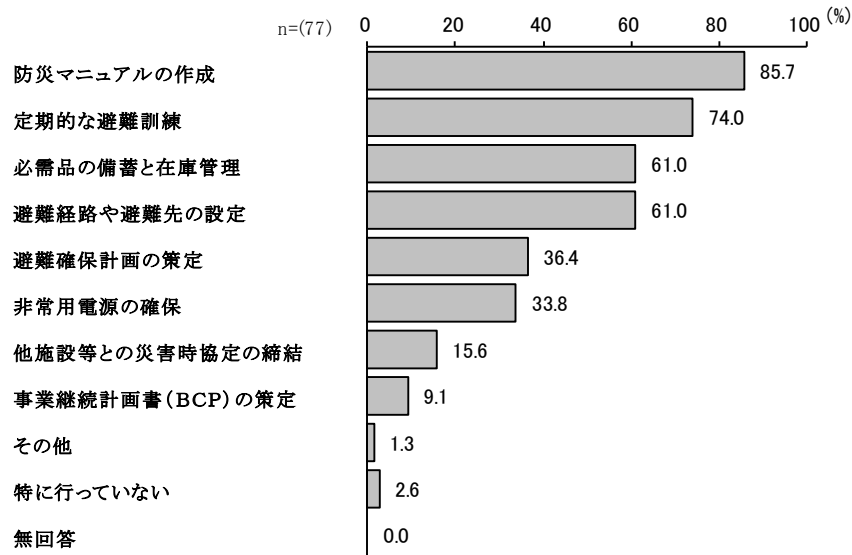
サービスの質の向上のためにやっていることは、「相談窓口の設置」が81.8%と最も多く、約8割の事業所が実施している。以下、「職員・スタッフの継続的な研修・OJTの実施」(66.2%)、「サービス提供マニュアルの作成」「ケアカンファレンスの定期的な開催」(ともに46.8%)、「情報開示、第三者評価の充実」(33.8%)、「事業者間の情報交換・交流への参加」(31.2%) などとなっている。

5 防災対策について

(1) 防災対策の実施状況

問21. 大崎市の事業所では以下の防災対策を行っていますか。(〇はいくつでも)

【図表24 防災対策の実施状況】



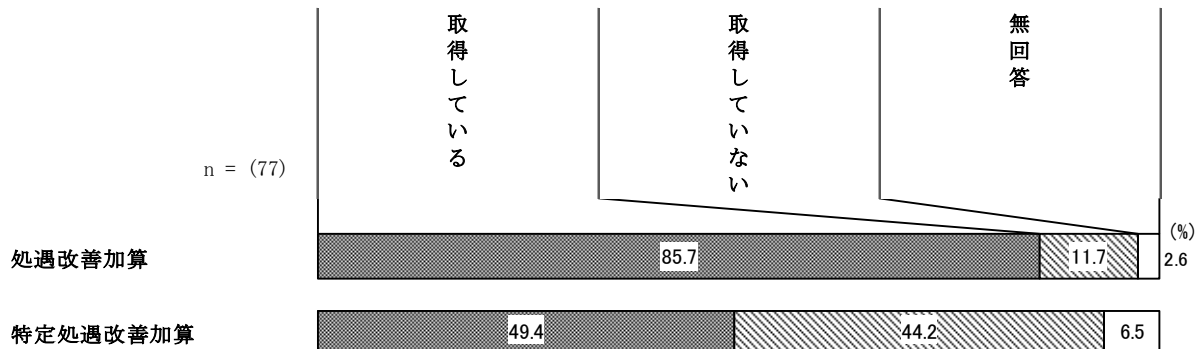
防災対策の実施状況は、「防災マニュアルの作成」(85.7%)と「定期的な避難訓練」(74.0%)が多くなっており、7割以上の事業所が実施している。以下、「必需品の備蓄と在庫管理」「避難経路や避難先の設定」(ともに61.0%)、「避難確保計画の策定」(36.4%)などとなっている。

6 処遇改善加算、特定処遇改善加算について

(1) 処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得状況

問22. 大崎市の事業所では、処遇改善加算、特定処遇改善加算を取得していますか。

【図表25 処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得状況】



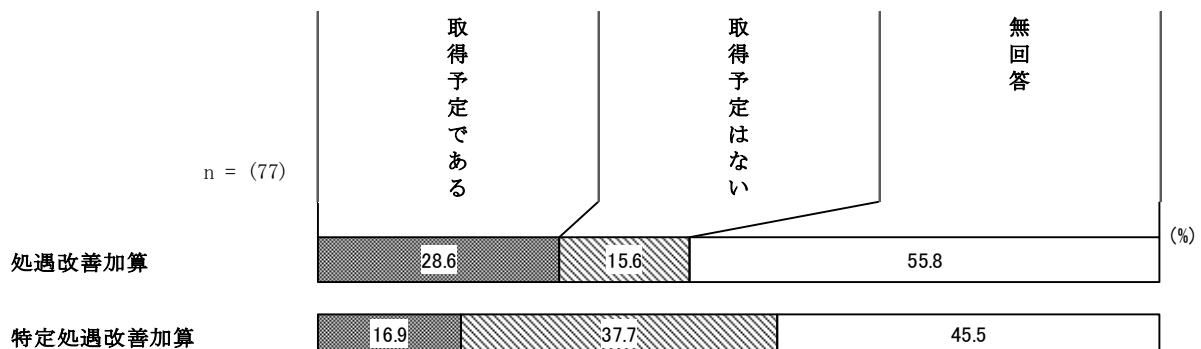
処遇改善加算の取得状況は、「取得している」が85.7%を占めている。

特定処遇改善加算の取得状況は、「取得している」が49.4%となっており、「取得していない」(44.2%)をやや上回る。

(2) 1年以内における処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得予定

問23. 同事業所では、今後1年以内に処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得を予定していますか。

【図表26 1年以内における処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得予定】



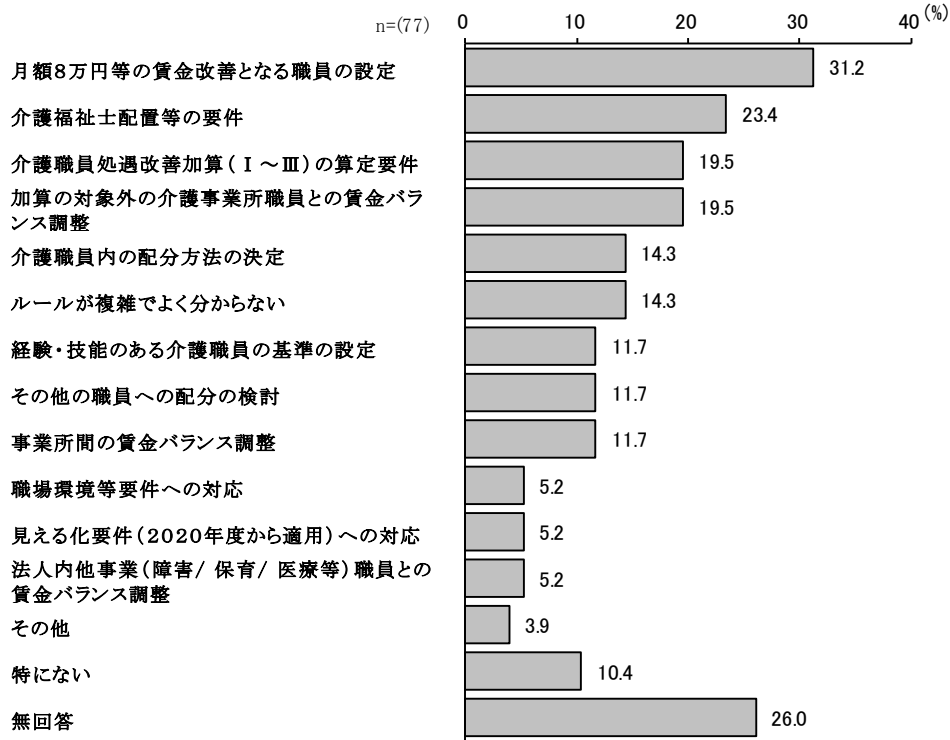
今後1年以内の処遇改善加算の取得予定は、「取得予定である」は28.6%、「取得予定はない」は15.6%となっている。

特定処遇改善加算の取得予定は、「取得予定である」は16.9%にとどまり、「取得予定はない」が37.7%と「取得予定である」を上回っている。

(3) 算定に向けた要件達成や準備が難しいと感じる要件・理由

問24. 算定に向けた要件達成や準備が難しいと感じる要件・理由はありますか。(〇はいくつでも)

【図表27 算定に向けた要件達成や準備が難しいと感じる要件・理由】



算定に向けた要件達成や準備が難しいと感じる要件・理由は、「月額8万円等の賃金改善となる職員の設定」が31.2%と最も多く、以下、「介護福祉士配置等の要件」(23.4%)、「介護職員処遇改善加算 (I～III) の算定要件」「加算の対象外の介護事業所職員との賃金バランス調整」(ともに19.5%)、「介護職員内の配分方法の決定」「ルールが複雑でよく分からない」(ともに14.3%)などとなっている。

資料編

資料編

1. 介護サービス事業所調査 調査票

御記入者	部署・役職	御宛名
電話番号	メールアドレス	メール

(事業所名及び記入者を公表することはありません)

1 貴法人の概要や大崎市での介護サービスの提供状況等について

問1. 法人全体 (全ての指定介護サービス事業所) の全従業員数はおおよそ何人ですか。

- 9人以下
- 10~19人
- 20~49人
- 50~99人
- 100~299人
- 300人以上

問2. 経営主体は、次のどれですか。

- 社会福祉法人 (社会福祉協議会)
- 社会福祉法人 (社会福祉協議会以外)
- 医療法人 (社団・財団)
- 公益法人 (社団・財団)
- 営利法人 (有限・株式会社等)
- 特定非営利活動法人 (NPO)
- その他 ()

ここから先は大崎市での事業についてお答えください。

問3. 大崎市の事業として実施している介護サービスの種類は次のどれですか。(Oはいくつでも)(介護予防サービスを含む)

- 居宅介護支援
- 訪問介護
- 訪問入浴介護
- 訪問看護
- 訪問リハビリテーション
- 居宅療養管理指導
- 通所介護
- 通所リハビリテーション
- 短期入所生活介護
- 短期入所療養介護
- 福祉用具貸与・販売
- 介護老人福祉施設
- 介護老人保健施設
- 介護医療院
- 特定施設入居者生活介護
- 総合事業
- 認知症対応型共同生活介護
- 地域密着型通所介護
- 認知症対応型通所介護
- 小規模多機能型居宅介護
- 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 看護小規模多機能型居宅介護
- 地域密着型特定施設入居者生活介護
- その他 ()

大崎市 介護サービス事業所調査

【アンケート調査へのご協力をお願い】

日頃から、市政へのご理解とご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

本市では、今後さらに拡大すると見込まれる介護需要に対応できる「介護従事者の人材確保」や「介護サービスの充実」に役立てるため、アンケートを実施いたします。

ご多用のところ、お手数をかけたいと思いますが、「第8期大崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」の基礎資料となる大切な調査ですので、ご協力をよろしくお願いたします。

なお、この調査は、目的以外に使用したり、事業所名及び個人名を公表することはありませんので、率直なご意見をお聞かせください。

令和2年10月
大崎市長 伊藤 康志

■記入方法

- この調査は、「大崎市での事業」について、令和2年10月1日現在の状況をお答えください。
- ご回答は、該当する番号にOをつけてください。特に指示がない場合は、1つだけOをつけてください。設問によっては、数字を重複記入する場合があります。「その他」を避けた場合は、() 内にその内容を具体的に記入してください。
- 事業所単独では回答の難しい設問については、貴事業所の運営主体である法人と調整の上、お答えください。
- ご記入にあたって、貴事業所で該当する設問のみ、お答えください。

■調査票提出期限

ご記入が終わりましたら、同封した返信用封筒で **令和2年11月11日(水)まで**にご返信ください。

担当 大崎市民生部高齢介護課高齢福祉担当
電話 0229-23-6085(直通)

【調査票送付先】
株式会社サニーリサーチセンター東北事務所
電話 022-225-3871 (担当:伊藤)
岩手県仙台市青葉区一番町2丁目4番1号
<https://www.surece.co.jp/>

問4. 大崎市の事業所の全従業員数は何人ですか。(令和2年10月1日現在)

正規職員	非正規職員	合計
人	人	人

※ 正規職員：雇用している労働者で労働時間に関係なく雇用期間の定めのない者
 非正規職員：正規職員以外の労働者（契約社員、嘱託社員、パートタイム労働者等）

問5. 大崎市の事業所で提供する介護サービスの今後の意向についてお考えがいます。
 (ア) 現在提供しているが、規模を縮小・廃止したいサービス、(イ) 規模を拡大・新規に参入したいサービスを教えてください。

	(ア) (イ) それぞれについて、〇はいくつでも	
	(ア) 規模縮小・廃止したいサービス	(イ) 規模拡大・新規に参入したいサービス
1 居宅介護支援	1	1
2 訪問介護	2	2
3 訪問入浴介護	3	3
4 訪問看護	4	4
5 訪問リハビリテーション	5	5
6 居宅療養管理指導	6	6
7 通所介護	7	7
8 通所リハビリテーション	8	8
9 短期入所生活介護	9	9
10 短期入所療養介護	10	10
11 福祉用具貸与・販売	11	11
12 介護老人福祉施設	12	12
13 介護老人保健施設	13	13
14 介護療養型医療施設	14	14
15 介護医療院	15	15
16 特定施設入居者生活介護	16	16
17 総合事業	17	17
18 認知症対応型共同生活介護	18	18
19 地域密着型通所介護	19	19
20 認知症対応型通所介護	20	20
21 小規模多機能型居宅介護	21	21
22 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	22	22
23 看護小規模多機能型居宅介護	23	23
24 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	24	24
25 地域密着型特定施設入居者生活介護	25	25
26 夜間対応型訪問介護	26	26
27 その他 ()	27	27

問6. 大崎市の介護予防・日常生活支援総合事業についてお考えがいます。
 (ア) 現在、供給が不足していると感じるサービス、(イ) 今後、需要が増えたり必要となると考えられるサービスはありませんか。

	(ア) (イ) それぞれについて、〇はいくつでも	
	(ア) 現在供給が不足していると感じるサービス	(イ) 今後需要が増えたり必要となると考えられるサービス
訪問型	1	1
訪問型サービスA (緩和した基準によるサービス)	2	2
// サービスB (住民主体による支援)	3	3
// サービスC (短期集中予防サービス)	4	4
// サービスD (移動支援)	5	5
介護予防通所介護相当サービス	6	6
通所型サービスA (緩和した基準によるサービス)	7	7
// サービスB (住民主体による支援)	8	8
// サービスC (短期集中予防サービス)	9	9
その他の生活支援サービス (市の独自基準によるサービス)	10	10
介護予防普及啓発事業	11	11
地域リハビリテーション活動支援事業 (専門員によるアセスメント訪問)	12	12
高齢者のつどい活動サポーターの養成	13	13
いきいき百歳体操	14	14

問7. 大崎市の介護予防・日常生活支援総合事業の参入に当たっての課題は何ですか。(〇はいくつでも)

1. 人材の確保・育成	2. 採算性が合わない
3. 利用者が確保できない	4. サービスの質の低下
5. 業務量の増加	6. その他 ()
7. 特に課題はない	

2 関係機関との連携について						
問9. 大崎市の事業所では、普段から以下の人たちとの連携はとれていますか。						
①～のそれぞれについて、 ○は1つずつ	十分に連携は とれている	まあまあ 連携は とれている	ない とらうと しえ	あまり 連携は とれて いない	まったく 連携は とれて いない	連携する 必要 がない
① 外部の居宅介護支援事業者	1	2	3	4	5	6
② 他の介護サービス事業者	1	2	3	4	5	6
③ 地域包括支援センター	1	2	3	4	5	6
④ ボランティア・NPO	1	2	3	4	5	6
⑤ 地域の住民や自治会など	1	2	3	4	5	6
⑥ 医療機関	1	2	3	4	5	6
⑦ 行政機関（市や県・国など）	1	2	3	4	5	6
問10. 同事業所で、他法人との連携について取り組んでいることはありますか。 (○はいくつでも)						
1. 勉強会、ケース検討会の共同開催						
2. 利用者の定員超過が見込まれる場合や空きがある場合の連携						
3. NPO・ボランティア等活動団体との連携						
4. 困難事例等の相談						
5. その他（						）
6. 特にない						
問11. 同事業所で、特に連携が必要だと思ふ関係機関等はどちらですか。(○は3つまで)						
1. 医療機関						2. 他の介護サービス事業者
3. 行政機関						4. 地域包括支援センター
5. 老人クラブ						6. 民生委員・児童委員
7. 社会福祉協議会						8. 自治会・町内会
9. 介護・福祉関連のNPO・団体						10. その他（
11. 特にない						）

問8. 大崎市の事業について円滑な事業運営を進めて行くうえで、現在、特に困難を感じることがありますか。あるとすればどのようなことですか。(○はいくつでも)	
1. 利用者の確保が難しい	
2. 利用者1人あたりの利用料が少ない	
3. スタッフが不足し、量的なニーズに対応できない	
4. 専門的な技術をもつスタッフが確保できず、質的なニーズに対応できない	
5. スタッフの資質向上を図ることが難しい	
6. 施設・設備の改善が難しい	
7. 訪問・送迎の範囲や対象が非効率	
8. 利用者の認知症の重症化	
9. 利用者や家族からの苦情対応	
10. 事務作業が多い	
11. 必要な情報の入手に支障がある	
12. 利用者や家族の制度に対する理解が進んでいない	
13. 自治体など、関係機関との連携を図ることが難しい	
14. その他（	）
15. 特にない	

問 12. 同事業所において、在宅医療・介護連携を進めるために、どのようなことに力を入れる必要があると思いますか。(〇はいくつでも)

1. 地域の医療・介護サービス資源の把握
2. 在宅医療・介護連携の課題抽出と対応策の検討
3. 切れ目ない在宅医療と介護の提供体制の構築推進
4. 医療・介護関係者の情報共有の支援
5. 在宅医療・介護関係者に関する相談支援
6. 医療・介護関係者の研修
7. 地域住民への普及啓発
8. その他 ()
9. わからない

3 人材の定着・育成等について

問 13. 大崎市の事業所では、この1年間ににおける人材の確保の状況はどうでしたか。

1. 確保できている
2. おおむね確保できている
3. あまり確保できていない
4. 確保できていない

問 14. 同事業所では、この1年間に離職者はいますか。

1. いない
2. いる ⇒ 問 14-1 へ

問 14-1. (問 14 で「2. いる」に回答した方のみ) 離職の理由は何ですか。(〇はいくつでも)

1. 結婚・出産・育児のため
2. 心身の不調 (腰痛を除く)
3. 高齢のため
4. 家族等の介護や看護、転職・転居
5. キャリアアップのための転職
6. 起業・開業
7. 法人・事業所の理念や運営との不一致
8. 職場の人間関係の問題
9. 労働時間・休日・勤務体制の問題
10. 収入の問題
11. 人員整理、勤奨退職、事業不振等の事業所側の理由
12. その他 ()
13. わからない

問 15. 同事業所で、不足している職種はありますか。(〇はいくつでも)

1. 介護福祉士やヘルパーなどのケアスタッフ
2. 看護師や保健師などのスタッフ
3. 社会福祉士などの相談員または指導員
4. 理学療法士や作業療法士などのリハビリの専門職
5. 臨床心理士や精神保健福祉士などの心理職
6. 介護支援専門員
7. 事務員や運転手などの補助スタッフ
8. その他 ()
9. 特にない

問 16. 同事業所では、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。(〇はいくつでも)

1. 給与 (賞与・手当含む) を好条件に設定している
2. 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
3. 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
4. 非正規職員から正規職員への登用機会を設けている
5. 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
6. 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
7. 仕事のやりがいや、社会的意義を伝えている
8. 岩瀬日数・時間の希望をできるだけ聞き入れている
9. 育児中・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
10. 休憩室や談話室の設置など、職員がリラックスできる環境を整えている
11. 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
12. 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
13. 外国人人材の雇用や介護ボランティアの受け入れを積極的に行っている
14. その他 ()
15. 特に取り組みは行っていない

<p>問 17. 同事業所では職員に対し人材育成・教育制度を導入していますか。</p> <p>1. 導入している } ⇒ 問 17-1 ハ</p> <p>2. 導入の準備をしている</p> <p>3. 導入を検討中</p> <p>4. 導入していない</p>	
<p>問 17-1. (問 17 で「1. 導入している」「2. 導入の準備をしている」に回答した方のみ) その人材育成・教育制度はどれですか。(Oはいくつでも)</p> <p>1. 常勤職員の質的向上を意図した研修制度</p> <p>2. 非常勤職員の質的向上を意図した研修制度</p> <p>3. 新入職員の技能習得</p> <p>4. 講習会などへの職員派遣</p> <p>5. 先進事業所との情報交換、職員派遣</p> <p>6. IT 技術の習得</p> <p>7. 介護支援専門員の研修</p> <p>8. その他()</p>	
<p>問 18. 介護人材の確保・定着に関して、今後特にどのようなことに力を入れていることが効果的と考えますか。(3つまで、効果的だと考える順序で記載してください)</p> <p>1 番目() 2 番目() 3 番目()</p> <p>1. 中高生等の若い世代への啓発</p> <p>2. 入門的研修等の実施による人材の掘り起し</p> <p>3. 職員の資格取得への財政的支援</p> <p>4. 新規雇用者に対する就労支援金等の財政的支援</p> <p>5. 潜在的有資格者の復職支援</p> <p>6. 外国人材の活用</p> <p>7. シニア人材の活用</p> <p>8. IT 利用や事務処理の簡易化による業務効率化</p> <p>9. その他()</p> <p>10. わからない</p>	

<p>4 苦情処理体制やサービスの質の向上への対策について</p> <p>問 19. 大崎市の事業所における、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。(Oはいくつでも)</p> <p>1. サービスの質や内容に関すること</p> <p>2. 定員で利用できない等、サービスの量に関すること</p> <p>3. 施設の管理者等の対応に関すること</p> <p>4. 従業員(サービス提供者)の態度・資質等に関すること</p> <p>5. 制度やサービスの説明不足に関すること</p> <p>6. サービス利用等の手続きに関すること</p> <p>7. 利用者負担(利用料)に関すること</p> <p>8. 具体的な被害・損害に関すること</p> <p>9. 認定調査や要介護認定結果に関すること</p> <p>10. 介護保険制度そのものに関すること</p> <p>11. その他()</p> <p>12. 特にない</p>	
<p>問 20. 同事業所では、サービスの質の向上のために、どのようなことをしていますか。(Oはいくつでも)</p> <p>1. 相談窓口の設置</p> <p>2. サービス提供マニュアルの作成</p> <p>3. サービス利用者の満足度調査の実施</p> <p>4. ケアカンファレンスの定期的な開催</p> <p>5. 職員・スタッフの継続的な研修・OJTの実施</p> <p>6. サービス自己評価基準による定期的な検証</p> <p>7. 情報開示、第三者評価の充実</p> <p>8. 事業者間の情報交換・交流への参加</p> <p>9. その他()</p> <p>10. 特に何もしていない</p>	

5 防災対策について

問21. 大崎市の事業所では以下の防災対策を行っていますか。(〇はいくつでも)

- 1. 避難確保計画の策定
- 2. 防災マニュアルの作成
- 3. 定期的な避難訓練
- 4. 必需品の備蓄と在庫管理
- 5. 非常用電源の確保
- 6. 避難経路や避難先の設定
- 7. 事業継続計画書(BOP)の策定
- 8. 他施設等との災害時協定の締結
- 9. その他 ()
- 10. 特に行っていない

6 処遇改善加算、特定処遇改善加算について

問22. 大崎市の事業所では、処遇改善加算、特定処遇改善加算を取得していますか。

- ①処遇改善加算
 - 1. 取得している
 - 2. 取得していない
- ②特定処遇改善加算
 - 1. 取得している
 - 2. 取得していない

問23. 同事業所では、今後1年以内に処遇改善加算、特定処遇改善加算の取得を予定していますか。

- ①処遇改善加算
 - 1. 取得予定である
 - 2. 取得予定はない
- ②特定処遇改善加算
 - 1. 取得予定である
 - 2. 取得予定はない

問24. 算定に向けた要件達成や準備が難しいと感じる要件・理由はありますか。(〇はいくつでも)

- 1. 介護職員処遇改善加算(I~Ⅲ)の算定要件
- 2. 介護福祉士配置等の要件
- 3. 職場環境等要件への対応
- 4. 見える化要件(2020年度から適用)への対応
- 5. 経歴・技能のある介護職員の基準の設定
- 6. 月額8万円等の資金改善となる職員の設定
- 7. 介護職員内の配分方法の決定
- 8. その他の職員への配分の検討
- 9. 事業所間の資金バランス調整
- 10. 加算の対象外の介護事業所職員との資金バランス調整
- 11. 法人内他事業(障害/保育/医療等)職員との資金バランス調整
- 12. ルールが複雑でよく分からない
- 13. その他 ()
- 14. 特にない

ご協力ありがとうございました。

記入した調査票は同封の返信用封筒で、

令和2年11月6日(金)まで にご返送ください。

本調査は、株式会社サードパーティセンターに委託して実施しています。

介護サービス事業者調査
報告書

作成 令和3年1月
発行 大崎市 民生部 高齢介護課
〒989-6188 宮城県大崎市古川七日町1番1号
TEL : 0229-23-6085