

第5章 介護保険事業者調査

(報告書案)

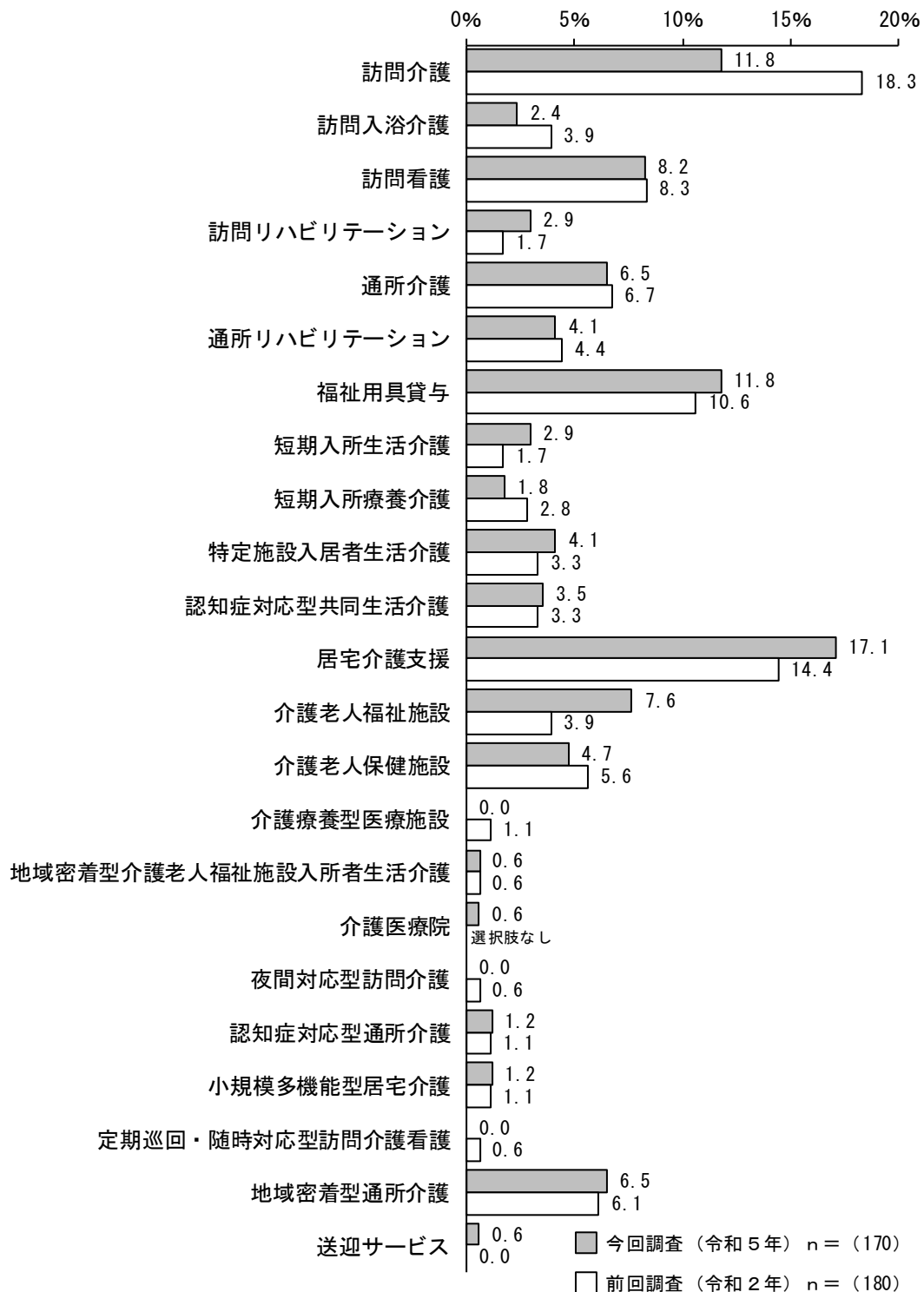
1 回答事業所の概要

(1) 事業種別

回答のあった170事業所の内訳は、「居宅介護支援」が17.1%で最も多く、次いで「訪問介護」、
「福祉用具貸与」（各11.8%）等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「訪問介護」が6.5ポイント減少している一方、「介護老人福祉施設」が3.7ポイント増加しています。

【事業種別】



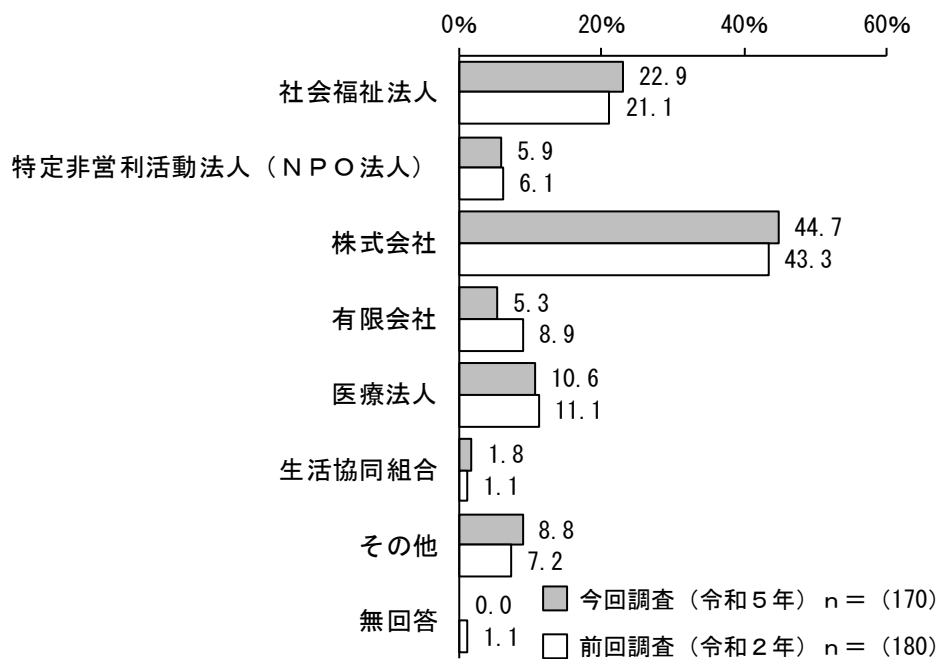
問1 事業所の概要について教えてください

(2) 法人格の種類

事業所の法人格の種類は、「株式会社」が44.7%で最も多く、次いで「社会福祉法人」(22.9%)、「医療法人」(10.6%)等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「社会福祉法人」、「株式会社」、「生活協同組合」がやや増加している一方、「有限会社」の割合が減少しています。

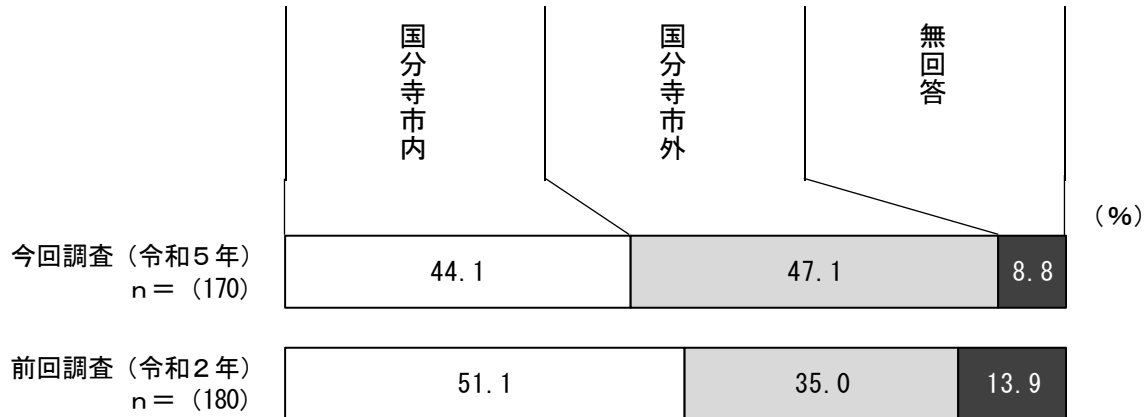
【法人格の種類】



(3) 事業所の所在地

事業所の所在地は、「国分寺市内」が44.1%、「国分寺市外」が47.1%となっています。
 前回の調査結果と比較すると、「国分寺市外」が12.1ポイント増加しています。

【事業所の所在地】



【事業所の所在地：事業種別】

	(件)	(%)		
	回答数	国分寺市内	国分寺市外	無回答
訪問介護	20	40.0	40.0	20.0
訪問入浴介護	4	25.0	75.0	0.0
訪問看護	14	35.7	42.9	21.4
訪問リハビリテーション	5	40.0	40.0	20.0
通所介護	11	36.4	63.6	0.0
通所リハビリテーション	7	14.3	71.4	14.3
福祉用具貸与	20	10.0	85.0	5.0
短期入所生活介護	5	60.0	40.0	0.0
短期入所療養介護	3	33.3	66.7	0.0
特定施設入居者生活介護	7	57.1	14.3	28.6
認知症対応型共同生活介護	6	100.0	0.0	0.0
居宅介護支援	29	69.0	31.0	0.0
介護老人福祉施設	13	23.1	76.9	0.0
介護老人保健施設	8	12.5	75.0	12.5
介護療養型医療施設	0	0.0	0.0	0.0
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1	100.0	0.0	0.0
介護医療院	1	0.0	100.0	0.0
夜間対応型訪問介護	0	0.0	0.0	0.0
認知症対応型通所介護	2	100.0	0.0	0.0
小規模多機能型居宅介護	2	50.0	50.0	0.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0.0	0.0	0.0
地域密着型通所介護	11	81.8	0.0	18.2
送迎サービス	1	100.0	0.0	0.0
全 体	170	44.1	47.1	8.8

（４）職員体制

職員体制をみると、常勤労働者は、１事業所平均で正規職員 15.0 人、正規職員以外 3.5 人となっています。

短時間労働者は、１事業所平均で正規職員 2.3 人、正規職員以外 5.1 人となっています。

登録ヘルパーは、１事業所平均で正規職員 2.9 人、正規職員以外 9.1 人となっています。

【職員体制】

		正規職員	正規職員以外 (※４)
(※１) 常勤労働者	人数計	2,534 人	599 人
	回答数	169 事業所	169 事業所
	平均	15.0 人	3.5 人
(※２) 短時間労働者	人数計	385 人	858 人
	回答数	169 事業所	169 事業所
	平均	2.3 人	5.1 人
(※３) 登録ヘルパー	人数計	57 人	181 人
	回答数	20 事業所	20 事業所
	平均	2.9 人	9.1 人

※１ 常勤労働者：事業所の定める所定労働時間をすべて勤務する方

※２ 短時間労働者：１日の所定労働時間又は１週間の労働日数が、常勤労働者より少ない方（登録ヘルパーを除く）

※３ 登録ヘルパー：働くことができる時間を事業所に登録しておき、本人の都合の良い時だけ勤務する方（訪問介護事業所のみ）

※４ 正規職員以外：「派遣・契約・臨時・パートタイム」職員等の方

（５）正規職員の勤務年数

正規職員の勤務年数をみると、「３年以上」が 70.2%で最も多く、次いで「１～３年未満」(18.1%)、「１年未満」(11.7%)となっています。

前回の調査結果と比較すると、「１年未満」が 1.7 ポイント減少している一方、「３年以上」が 1.6 ポイント増加しています。

【正規職員の勤務年数】

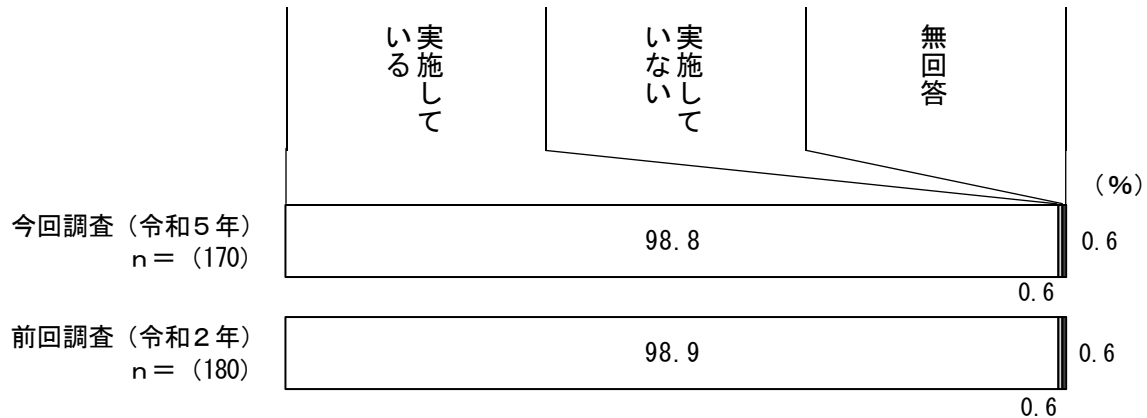
	１年未満	１～３年未満	３年以上	合計
人数計	317 人	489 人	1,902 人	2,708 人
構成比	11.7%	18.1%	70.2%	100.0%
構成比（前回）	13.4%	18.0%	68.6%	100.0%

（6）定期健康診断の実施状況

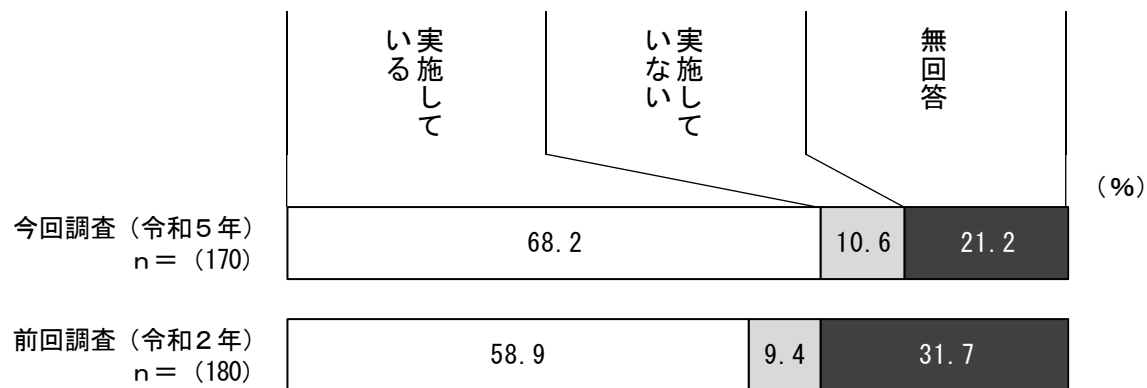
定期健康診断を「実施している」割合は、常勤労働者が 98.8%，短時間労働者が 68.2%，登録ヘルパーが 10.6%となっています。

前回の調査結果と比較すると、短時間労働者で「実施している」割合が 9.3 ポイント増加しています。

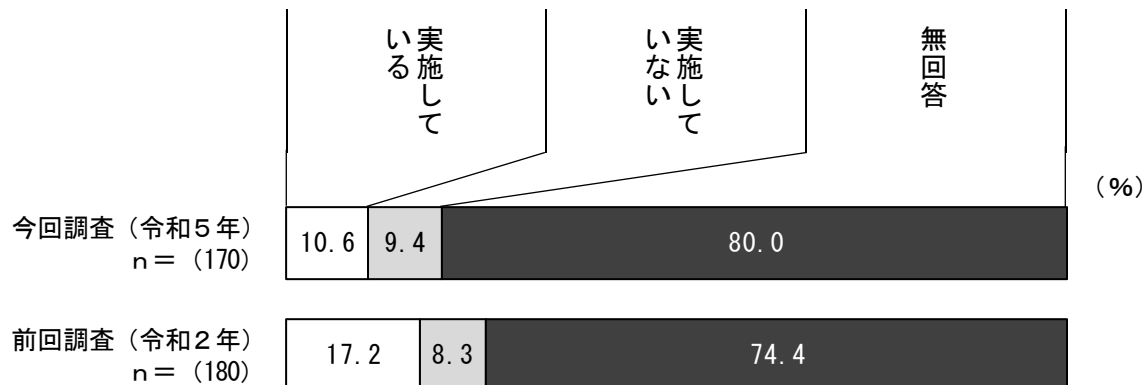
【定期健康診断の実施状況：常勤労働者】



【定期健康診断の実施状況：短時間労働者】



【定期健康診断の実施状況：登録ヘルパー（訪問介護事業所のみ）】



(7) 採用・離職人数

問2 令和3年度（令和3年4月1日から令和4年3月31日まで）中に採用した人数，離職した人数を教えてください

令和3年度の採用人数と離職人数をみると，正規職員の合計は常勤労働者，短時間労働者ともに採用人数のほうが離職人数を上回っています。

1事業所あたりの平均採用人数は，常勤労働者の正規職員が2.0人，正規職員以外が0.7人，短時間労働者の正規職員が0.4人，正規職員以外が1.2人になっています。

また，1事業所あたりの平均離職人数は，常勤労働者の正規職員が1.7人，正規職員以外が0.5人，短時間労働者の正規職員が0.3人，正規職員以外が1.0人となっています。

【令和3年度採用人数】

		正規職員	正規職員以外
労働者 常勤	人数計	326人	109人
	回答数	164事業所	164事業所
	平均	2.0人	0.7人
労働者 短時間	人数計	62人	194人
	回答数	164事業所	164事業所
	平均	0.4人	1.2人

【令和3年度離職人数】

		正規職員	正規職員以外
労働者 常勤	人数計	278人	80人
	回答数	164事業所	164事業所
	平均	1.7人	0.5人
労働者 短時間	人数計	47人	172人
	回答数	164事業所	164事業所
	平均	0.3人	1.0人

2 利用者の人権の擁護

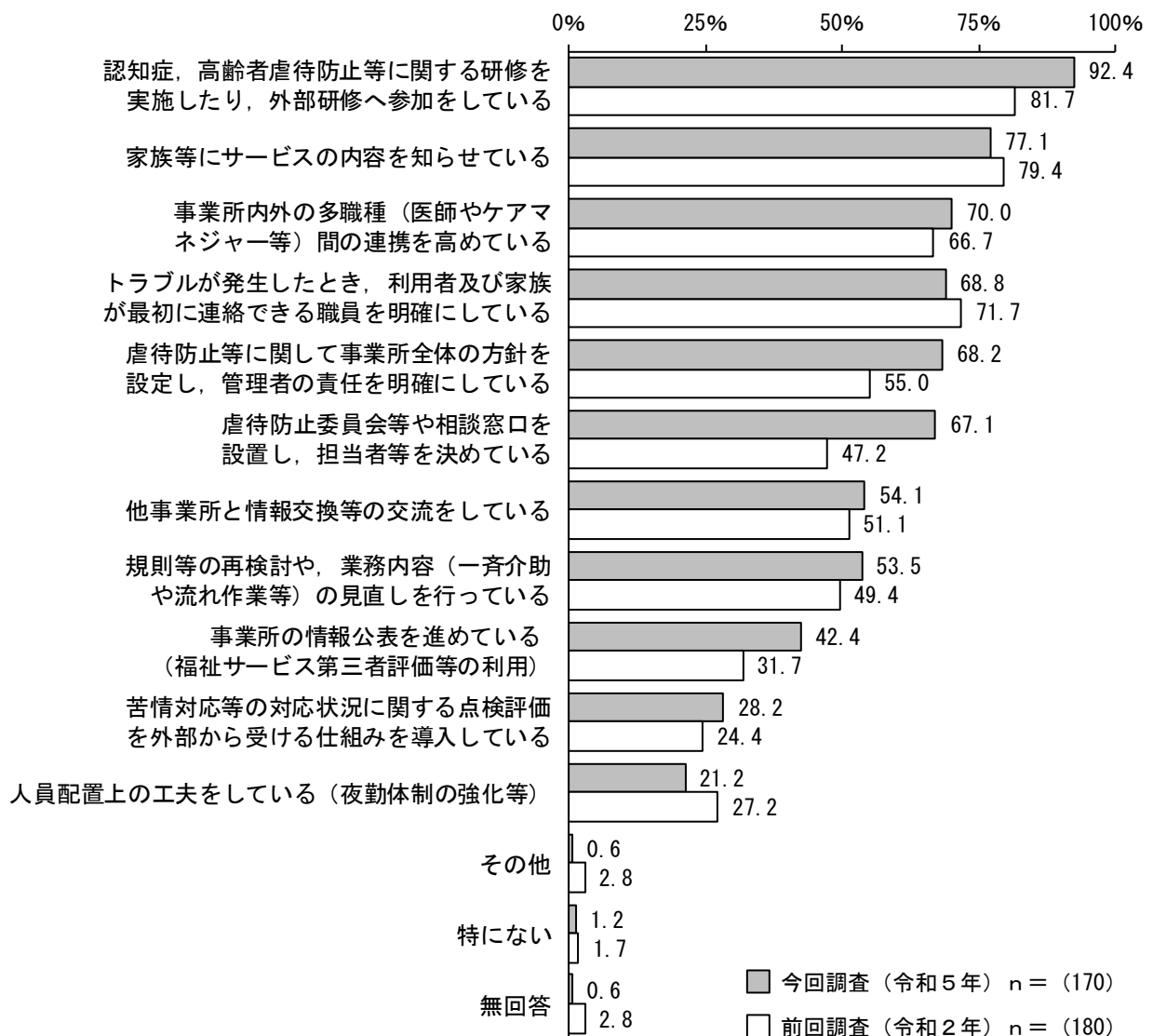
(1) 利用者の人権を擁護するために講じている取組

問3 貴事業所において、利用者の意思や尊厳の尊重、事業所内での虐待防止等、利用者の人権を擁護するために講じている取組にはどのようなものがありますか
(あてはまるものすべてに○)

利用者の人権擁護のために講じている取組内容は、「認知症、高齢者虐待防止等に関する研修を実施したり、外部研修へ参加をしている」が92.4%で最も多く、次いで「家族等にサービスの内容を知らせている」(77.1%)、「事業所内外の多職種(医師やケアマネジャー等)間の連携を高めている」(70.0%)等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、特に「虐待防止委員会等や相談窓口を設置し、担当者等を決めている」が19.9ポイント増加しています。

【利用者の人権を擁護するために講じている取組】(複数回答)



3 事故防止，感染予防の取組

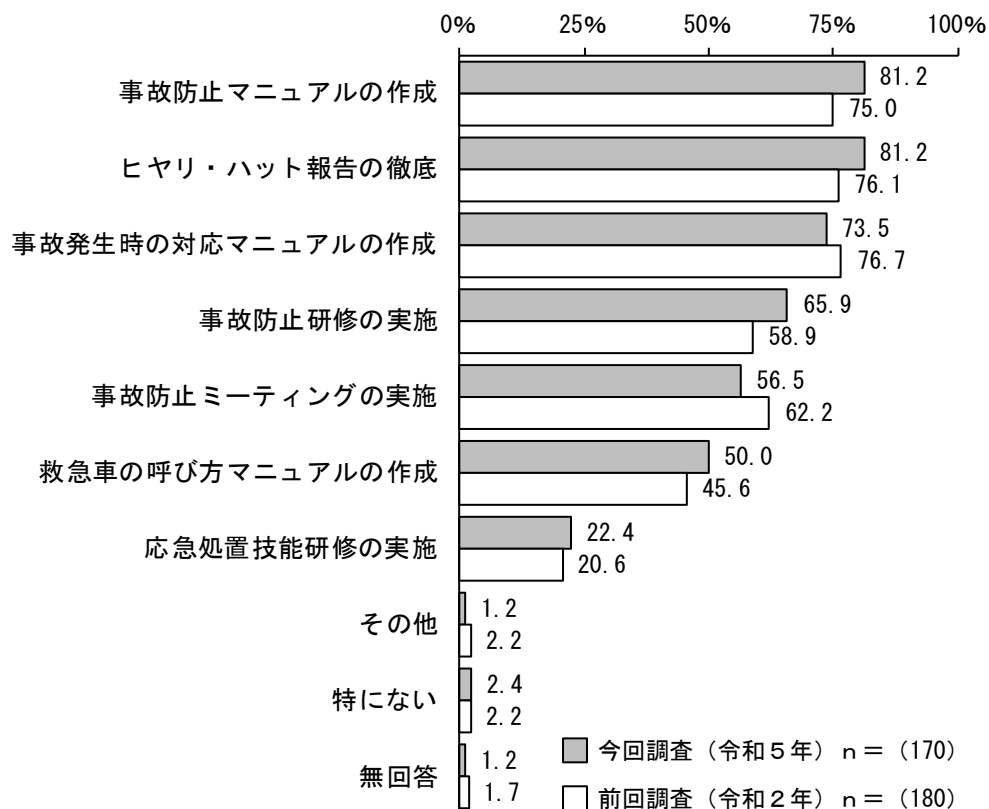
(1) 事故防止のための取組

問4 サービス提供を通して利用者の身に起こり得る「事故（例：転倒・誤嚥等）」について、貴事業所で事故防止や、事故を最小限に止めるために講じている取組にはどのようなものがありますか（あてはまるものをすべてに○）

事故防止のための取組は、「事故防止マニュアルの作成」、「ヒヤリ・ハット報告の徹底」がそれぞれ 81.2%で最も多く、次いで「事故発生時の対応マニュアルの作成」（73.5%）、「事故防止研修の実施」（65.9%）等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「事故防止マニュアルの作成」は 6.2 ポイント増加している一方、「事故防止ミーティングの実施」は 5.7 ポイント減少しています。

【事故防止のための取組】（複数回答）



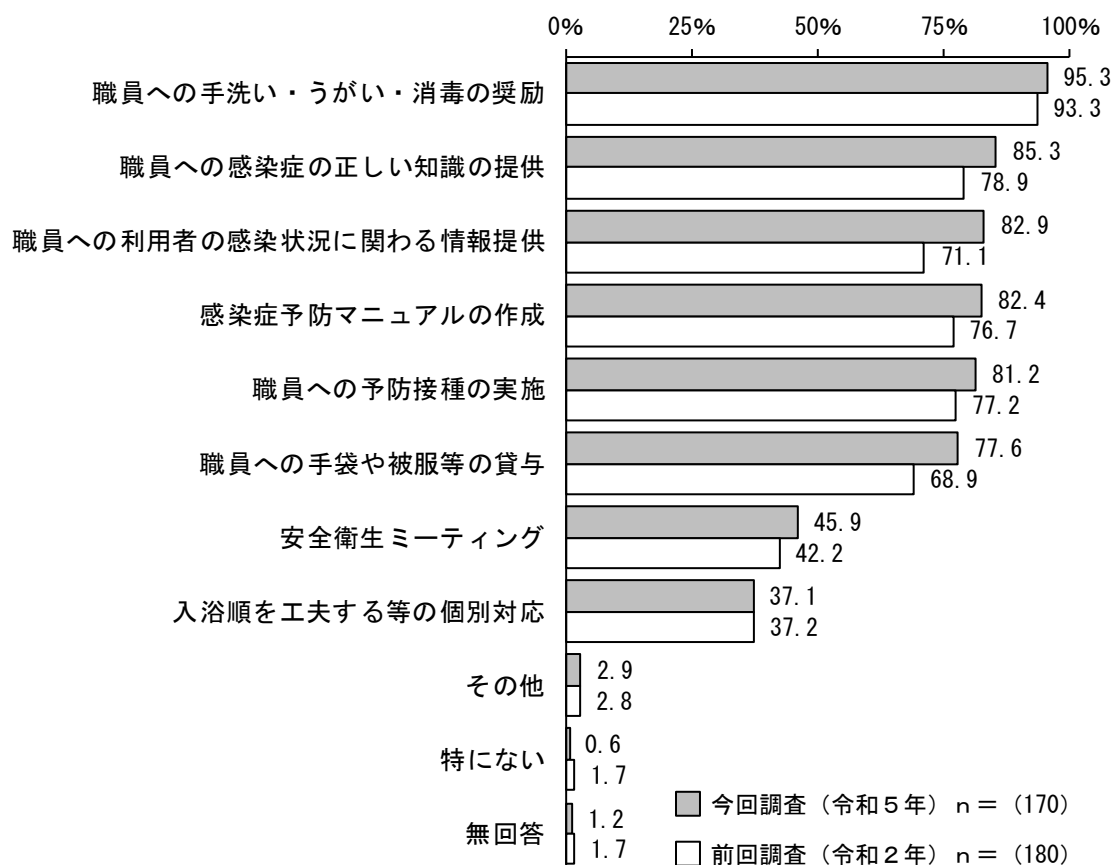
(2) 感染症の伝播に対する予防策

問5 サービス提供を通して利用者の身に起こり得る「感染症の伝播」（職員から利用者，利用者から利用者，来訪者等の部外者から利用者）について，貴事業所で講じている予防策にはどのようなものがありますか（あてはまるものすべてに○）

感染症の伝播に対する予防策は，「職員への手洗い・うがい・消毒の奨励」が95.3%で最も多く，次いで「職員への感染症の正しい知識の提供」（85.3%），「職員への利用者の感染状況に関わる情報提供」（82.9%），「感染症予防マニュアルの作成」（82.4%）等が続いています。

前回の調査結果と比較すると，ほぼ全ての予防策で，講じられている割合が増加しており，特に「職員への利用者の感染状況に関わる情報提供」は11.8ポイント増加しています。

【感染症の伝播に対する予防策】（複数回答）



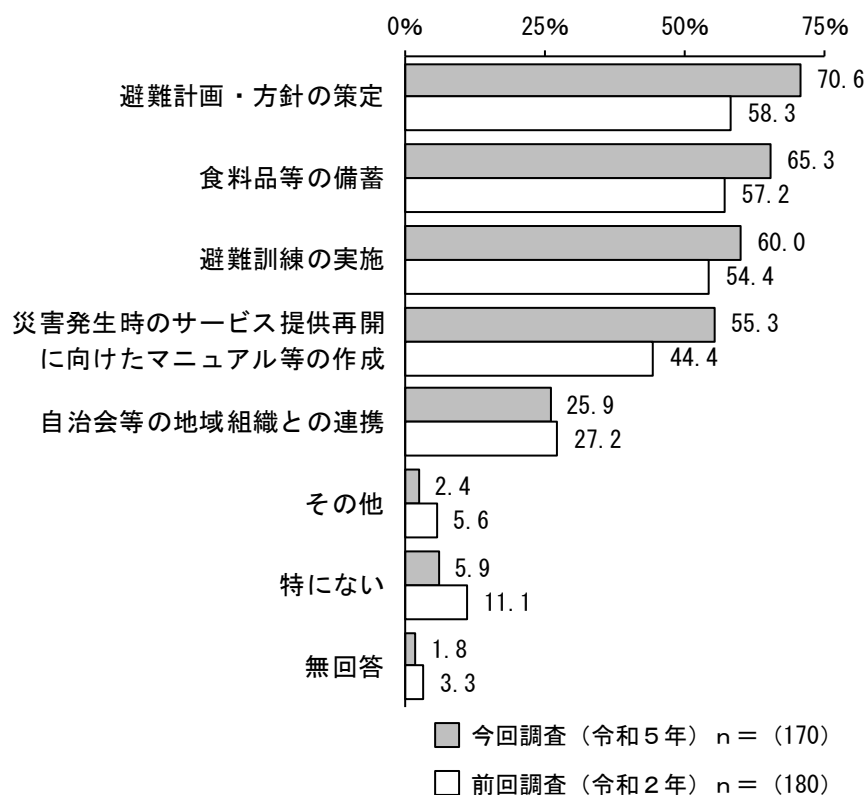
（3）大規模災害の被害を最小限に止めるための取組

問6 今後起こり得る「大規模災害（例：地震・台風等）」について、貴事業所で被害を最小限に止めるために講じている取組にはどのようなものがありますか
（あてはまるものすべてに○）

大規模災害の被害を最小限に止めるための取組は、「避難計画・方針の策定」が70.6%で最も多く、次いで「食料品等の備蓄」（65.3%）、「避難訓練の実施」（60.0%）等が続いています。一方、「特にない」は5.9%となっています。

前回の調査結果と比較すると、「避難計画・方針の策定」は12.3ポイント増加している一方、「特にない」は5.2ポイント減少しています。

【大規模災害の被害を最小限に止めるための取組】（複数回答）



4 利用者からの苦情・相談内容とその対応

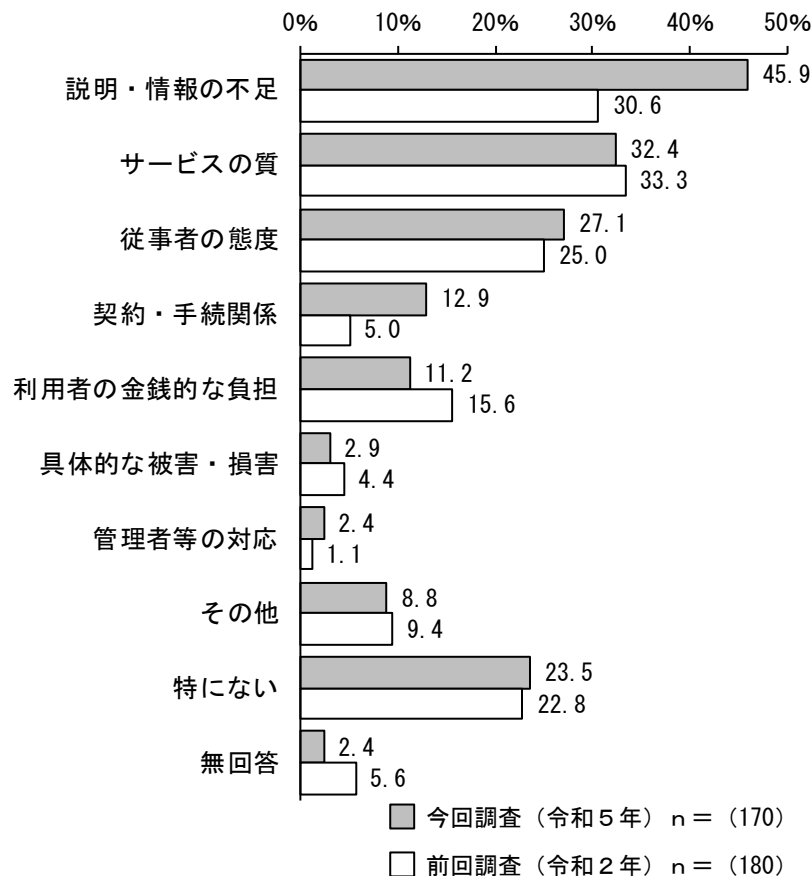
(1) 利用者やその家族からの苦情・相談内容

問7 利用者やその家族から、どのような苦情や相談が多いですか（3つまで選択可）

利用者やその家族からの苦情・相談内容は、「説明・情報の不足」が45.9%で最も多く、次いで「サービスの質」(32.4%)、「従事者の態度」(27.1%)等が続いています。一方、「特にない」は23.5%となっています。

前回の調査結果と比較すると、「説明・情報の不足」が15.3ポイント増加し、「利用者の金銭的な負担」が4.4ポイント減少しています。

【利用者やその家族からの苦情・相談内容】（複数回答）



(2) 苦情や相談の対応体制の有無

問8 苦情や相談の対応体制について、それぞれ1つずつ選んで○をつけてください

苦情や相談の対応体制が「ある」をみると、(1) 苦情相談窓口が 96.5%で最も多く、次いで(2) 担当者の配置 (95.9%)、(5) 職員間で共通認識を持つ機会 (93.5%) 等が続いています。また、(7)「その他」がある場合の回答は、「検討会議」、「制度の勉強会」、「発生時のワークショップ」となっています。

前回の調査結果と比較すると、(4) 苦情相談記録簿以外の項目において「ある」が増加しています。

【(1) 苦情相談窓口】

	ある	ない	無回答
今回調査（令和5年）n = (170)	96.5%	2.9%	0.6%
前回調査（令和2年）n = (180)	95.6%	1.7%	2.8%

【(2) 担当者の配置】

	ある	ない	無回答
今回調査（令和5年）n = (170)	95.9%	3.5%	0.6%
前回調査（令和2年）n = (180)	93.9%	3.9%	2.2%

【(3) 苦情相談マニュアル】

	ある	ない	無回答
今回調査（令和5年）n = (170)	85.3%	12.4%	2.4%
前回調査（令和2年）n = (180)	78.3%	15.6%	6.1%

【(4) 苦情相談記録簿】

	ある	ない	無回答
今回調査（令和5年）n = (170)	89.4%	6.5%	4.1%
前回調査（令和2年）n = (180)	92.8%	3.3%	3.9%

【(5) 職員間で共通認識を持つ機会】

	ある	ない	無回答
今回調査（令和5年）n = (170)	93.5%	4.7%	1.8%
前回調査（令和2年）n = (180)	93.3%	3.3%	3.3%

【(6) 職員間で具体的な対応策について検討】

	ある	ない	無回答
今回調査（令和5年）n = (170)	88.2%	7.1%	4.7%

【(7) その他（ある場合のみ記入）】

	ある	ない	無回答
今回調査（令和5年）n = (170)	1.8%	98.2%	

※ (6) 職員間で具体的な対応策について検討、(7) その他は、今回調査から新たに追加された設問

5 サービスの質の向上に向けた課題

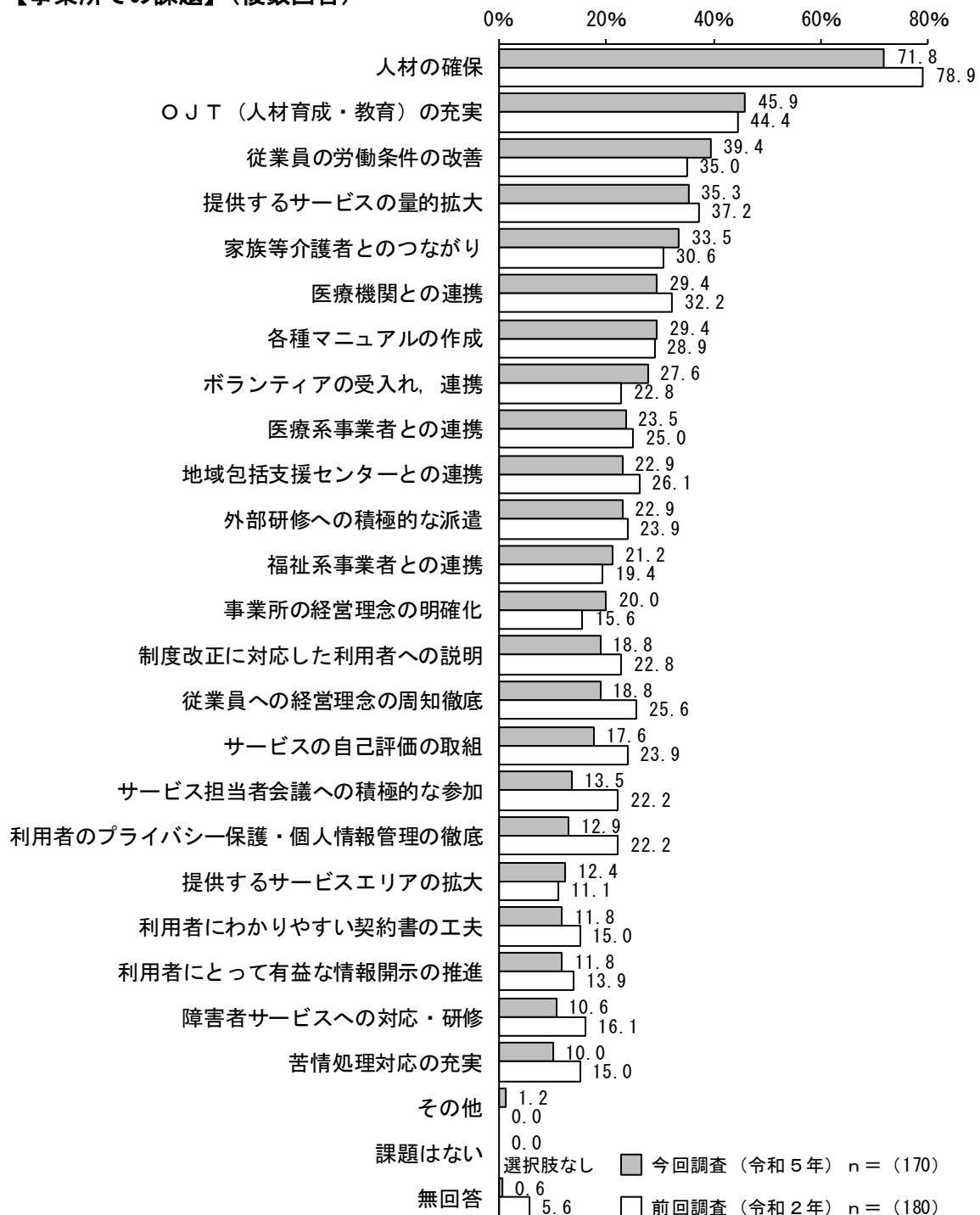
(1) 事業所での課題

問9 貴事業所で課題となっているものはどれですか（あてはまるものすべてに○）

事業所で課題となっていることは、「人材の確保」が71.8%で最も多く、次いで「OJT（人材育成・教育）の充実」(45.9%)、「従業員の労働条件の改善」(39.4%)等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「利用者のプライバシー保護・個人情報管理の徹底」は9.3ポイント減少しています。

【事業所での課題】（複数回答）



（２）ボランティアに担ってもらいたいこと

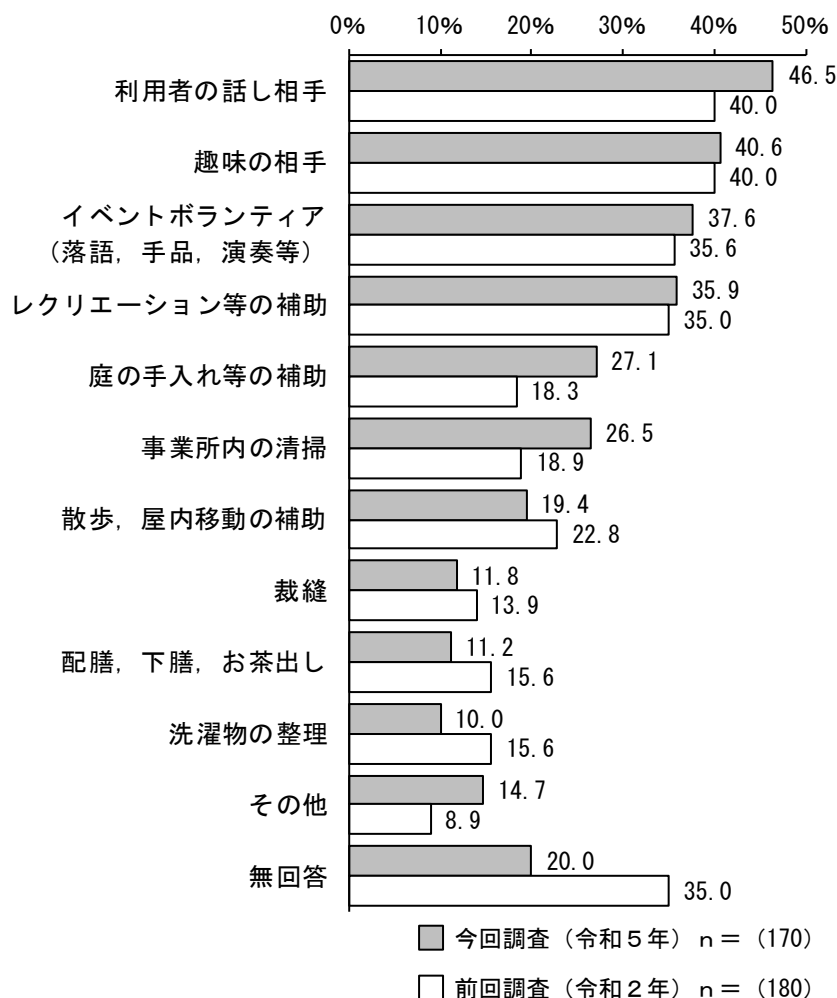
問 10 ボランティアを受け入れる場合、どんなことを担ってもらいたいですか
（あてはまるものすべてに○）

ボランティアを受け入れる場合に担ってもらいたいことは、「利用者の話し相手」が 46.5%で最も多く、次いで「趣味の相手」(40.6%)、「イベントボランティア（落語、手品、演奏等）」(37.6%)、「レクリエーション等の補助」(35.9%) 等が続いています。

また、「その他」の主な回答としては、「季節ごとの作業・掃除」、「ごみ捨て」等となっています。

前回の調査結果と比較すると、「庭の手入れ等の補助」が 8.8 ポイント増加している一方、「洗濯物の整理」が 5.6 ポイント減少しています。

【ボランティアに担ってもらいたいこと】（複数回答）



6 報酬改定や処遇改善等の影響

(1) 処遇改善の取組状況

問 11 令和3年4月以降の介護職員の処遇改善の取組状況について、それぞれ1つずつ選んで○をつけてください

処遇改善の取組状況の「実施済み」をみると、(1)基本給のアップが48.2%で最も多く、次いで(3)基本給以外で、資格等の手当のアップ(39.4%)等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「実施済み」は(2)基本給以外で、賞与のアップが5.8ポイント増加している一方、(5)教育・研修の充実が6.8ポイント減少しています。

【(1) 基本給のアップ】

	実施済み	実施予定	予定なし	無回答
今回調査(令和5年) n = (170)	48.2%	8.2%	37.1%	6.5%
前回調査(令和2年) n = (180)	51.1%	7.2%	31.1%	10.6%

【(2) 基本給以外で、賞与のアップ】

	実施済み	実施予定	予定なし	無回答
今回調査(令和5年) n = (170)	34.7%	7.1%	51.8%	6.5%
前回調査(令和2年) n = (180)	28.9%	8.9%	52.2%	10.0%

【(3) 基本給以外で、資格等の手当のアップ】

	実施済み	実施予定	予定なし	無回答
今回調査(令和5年) n = (170)	39.4%	7.6%	47.1%	5.9%
前回調査(令和2年) n = (180)	36.7%	8.3%	42.2%	12.8%

【(4) 福利厚生(保険・住宅等)の充実】

	実施済み	実施予定	予定なし	無回答
今回調査(令和5年) n = (170)	22.4%	9.4%	60.6%	7.6%
前回調査(令和2年) n = (180)	17.2%	9.4%	57.8%	15.6%

【(5) 教育・研修の充実】

	実施済み	実施予定	予定なし	無回答
今回調査(令和5年) n = (170)	38.8%	29.4%	25.9%	5.9%
前回調査(令和2年) n = (180)	45.6%	20.6%	22.8%	11.1%

【(6) 職員配置の拡充】

	実施済み	実施予定	予定なし	無回答
今回調査(令和5年) n = (170)	13.5%	38.2%	42.4%	5.9%
前回調査(令和2年) n = (180)	17.8%	28.3%	40.0%	13.9%

【(7) その他】

	実施済み	実施予定	予定なし	無回答
今回調査(令和5年) n = (170)	0.0%	1.8%		98.2%
前回調査(令和2年) n = (180)	1.1%	0.6%		98.3%

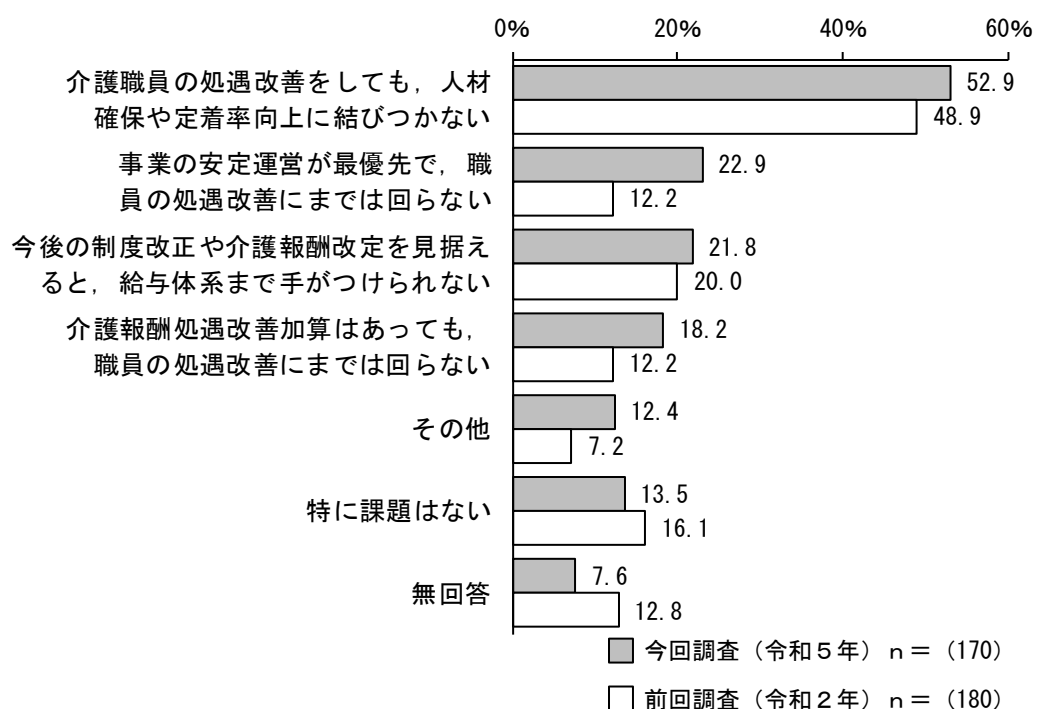
（2）処遇改善を行う上での課題

問 12 介護職員の処遇改善を行う上で、どのような課題があると考えますか
（あてはまるものすべてに○）

介護職員の処遇改善を行う上での課題は、「介護職員の処遇改善をしても、人材確保や定着率向上に結びつかない」が 52.9%で最も多く、次いで「事業の安定運営が最優先で、職員の処遇改善にまでは回らない」（22.9%）、「今後の制度改正や介護報酬改定を見据えると、給与体系まで手がつけられない」（21.8%）等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「事業の安定運営が最優先で、職員の処遇改善にまでは回らない」が 10.7 ポイント増加しています。

【処遇改善を行う上での課題】（複数回答）



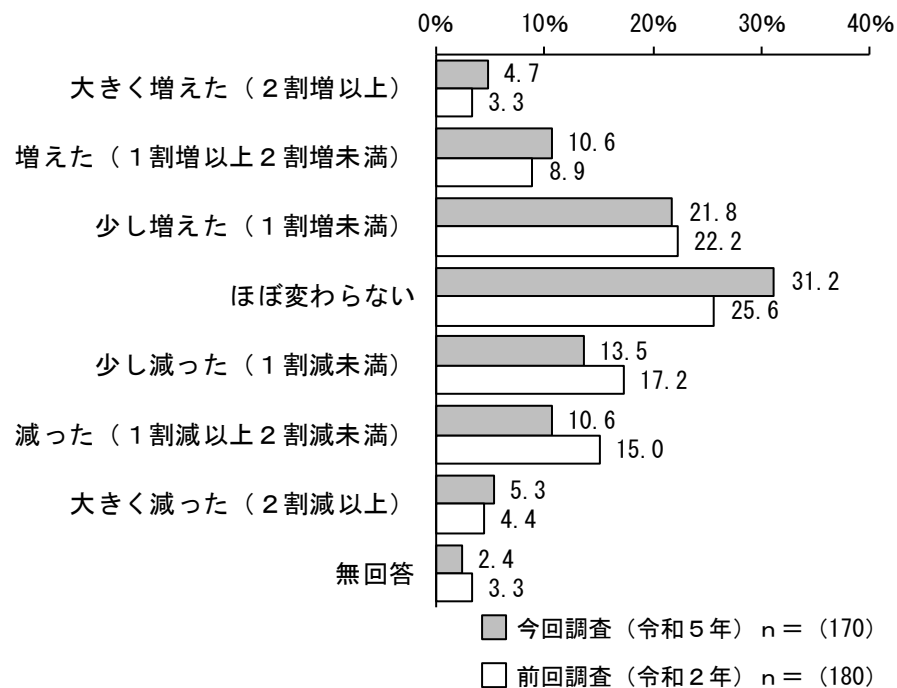
(3) 令和4年と令和3年の収入額の差

問13 令和4年中（令和4年1月～12月）の収入額は、前年に比べてどうなりましたか

前年（令和3年）との収入額の増減をみると、「ほぼ変わらない」が31.2%で最も多く、次いで「少し増えた（1割増未満）」（21.8%）等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「ほぼ変わらない」が5.6ポイント増加している一方、「減った（1割減以上2割減未満）」が4.4ポイント減少しています。

【令和4年と令和3年の収入額の差】



(4) 収入額が増減した理由

【問13で「ほぼ変わらない」以外を選択した事業所のみ】

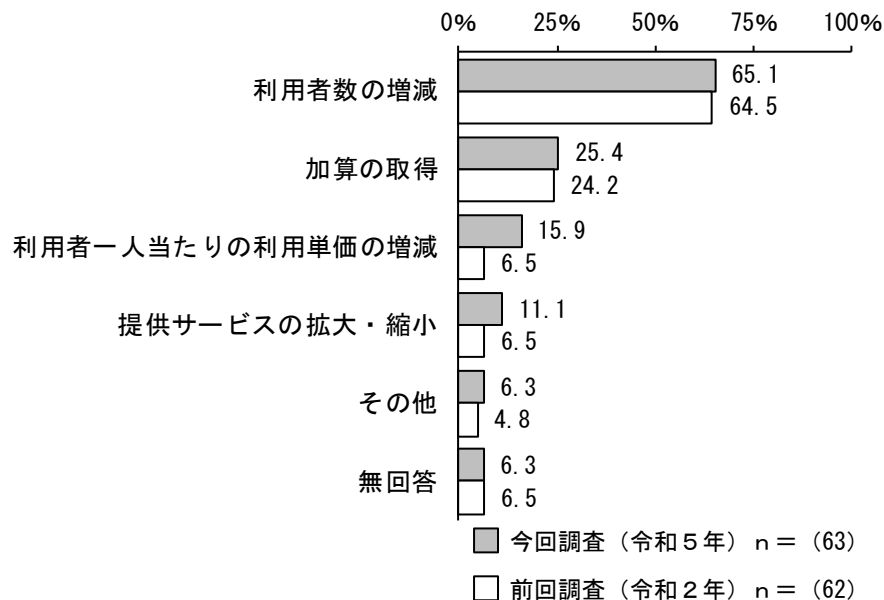
問13-1 収入額が増減した理由を教えてください（あてはまるものすべてに○）

収入額が増減した事業所（問13で「ほぼ変わらない」以外を選択した事業所）にその理由を聞いたところ、増えた理由、減った理由ともに「利用者数の増減」が最も多くなっています。

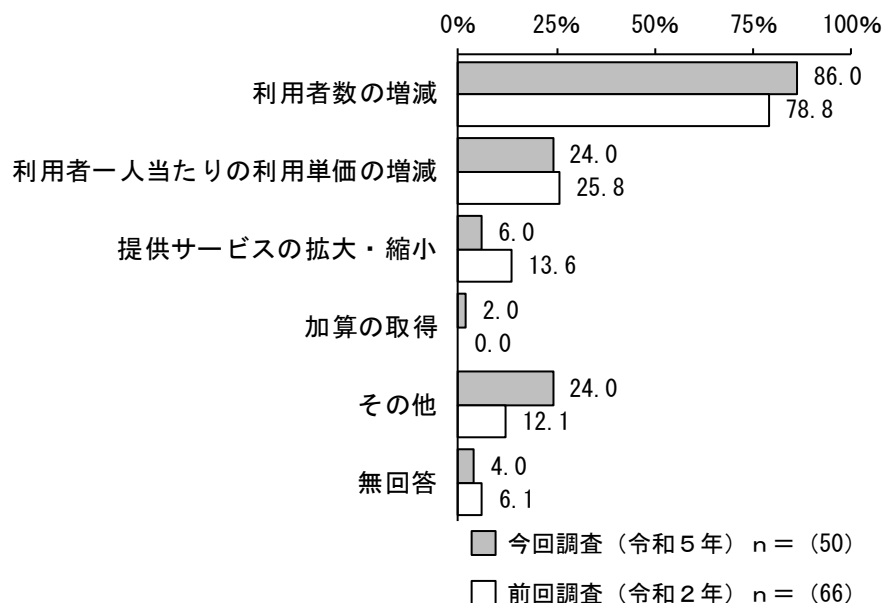
また、【収入額が減少した理由】の「その他」の主な回答としては、「新型コロナウイルス感染症による影響」等となっています。

前回の調査結果と比較すると、【収入額が増加した理由】では「利用者一人当たりの利用単価の増減」が9.4ポイント増加している一方、【収入額が減少した理由】では「提供サービスの拡大・縮小」が7.6ポイント減少しています。

【収入額が増加した理由】（複数回答）



【収入額が減少した理由】（複数回答）



7 人材の確保

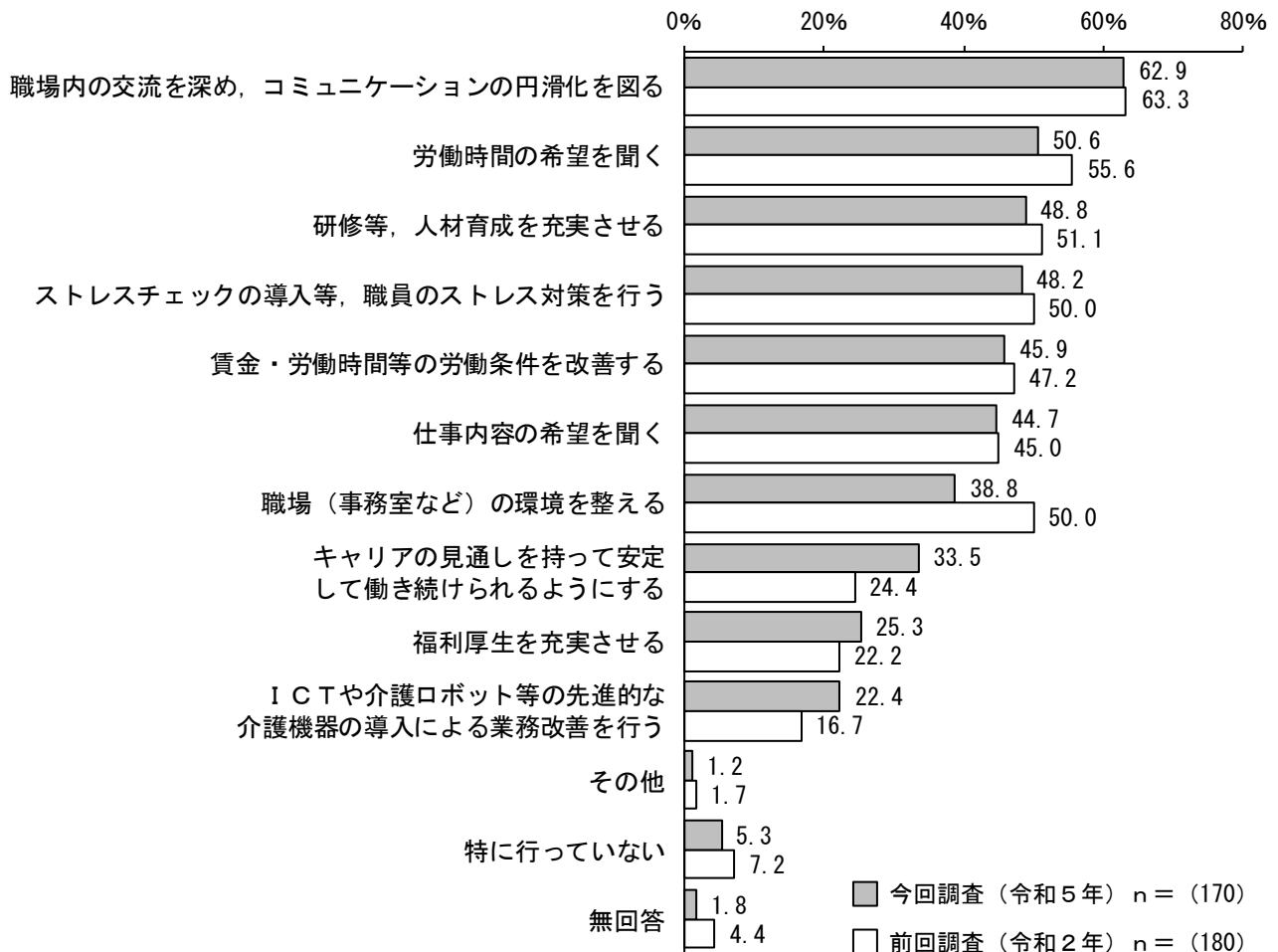
(1) 職員の早期離職の防止や定着促進に向けた取組

問 14 貴事業所で行っている職員の早期離職の防止や定着促進に向けた取組にはどのようなものがありますか（あてはまるものすべてに○）

職員の早期離職の防止や定着促進に向けた取組は、「職場内の交流を深め、コミュニケーションの円滑化を図る」が 62.9%で最も多く、次いで「労働時間の希望を聞く」(50.6%) 等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「キャリアの見通しを持って安定して働き続けられるようにする」が 9.1 ポイント増加している一方、「職場（事務室など）の環境を整える」は 11.2 ポイント減少しています。

【職員の早期離職の防止や定着促進に向けた取組】（複数回答）



※ 「職場（事務室など）の環境を整える」は前回調査では「職場環境を整える」という選択肢

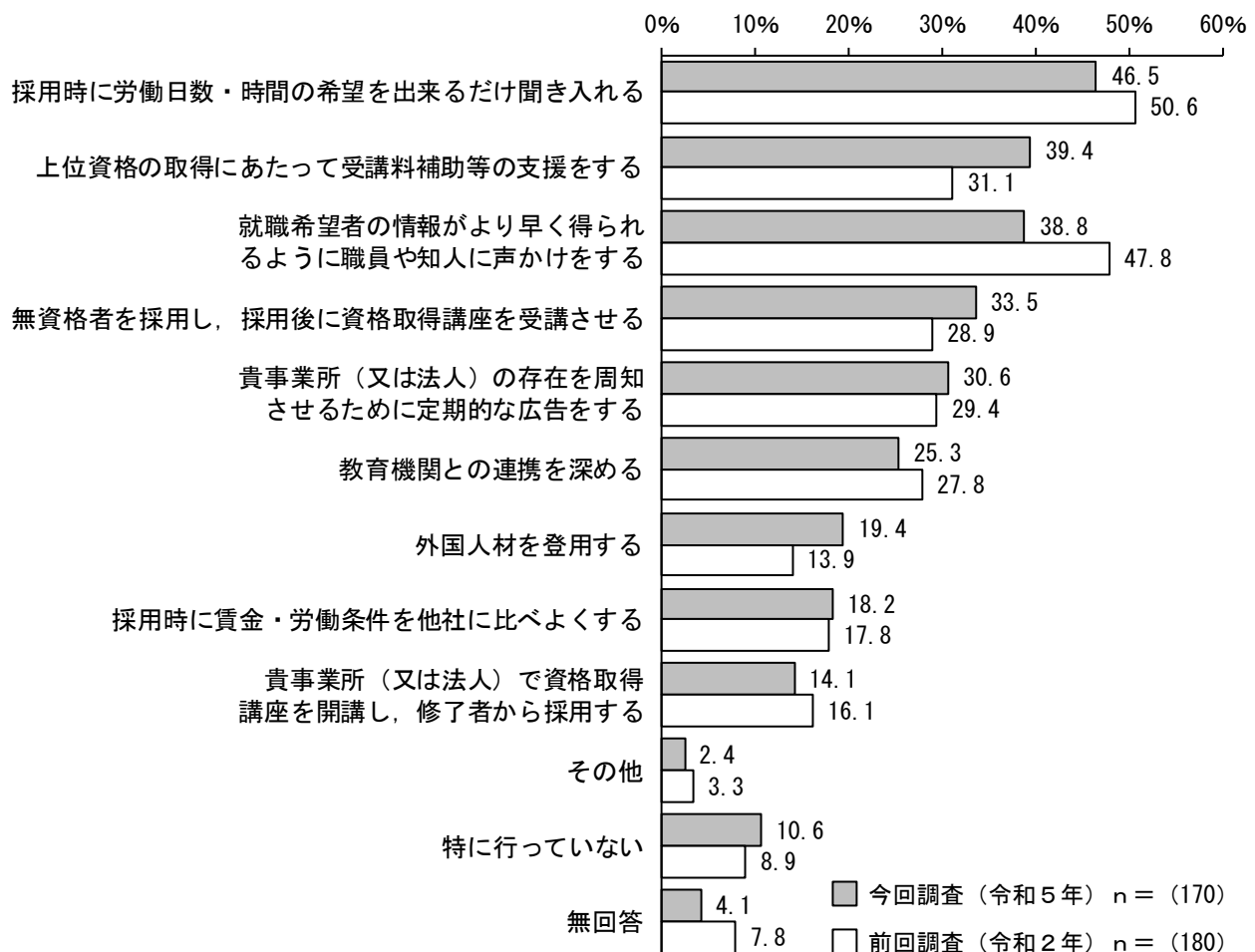
(2) 人材確保に向けた取組

問 15 貴事業所で行っている人材確保に向けた取組にはどのようなものがありますか
(あてはまるものすべてに○)

人材確保に向けた取組は、「採用時に労働日数・時間の希望を出来るだけ聞き入れる」が46.5%で最も多く、次いで「上位資格の取得にあたって受講料補助等の支援をする」(39.4%)、「就職希望者の情報がより早く得られるように職員や知人に声かけをする」(38.8%)等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「上位資格の取得にあたって受講料補助等の支援をする」が8.3ポイント増加している一方、「就職希望者の情報がより早く得られるように職員や知人に声かけをする」は9.0ポイント減少しています。

【人材確保に向けた取組】(複数回答)



8 福祉サービス第三者評価の受審状況

(1) 受審状況

【この設問は、居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、短期入所生活介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、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、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のいずれかのサービスを提供している事業者のみ対象】

問 16 「東京都福祉サービス評価推進機構」が認証した「第三者評価機関」による「福祉サービス第三者評価」を受けていますか。また、受けるお考えはありますか

福祉サービス第三者評価の受審状況は、「受審していないが、検討している」が 27.1%で最も多く、次いで「受審していないし、今後受審する予定もない」(24.1%)等が続いています。

前回の調査結果と比較すると、「年1回受審している」が 7.8 ポイント増加し、「受審していないし、今後受審する予定もない」は 9.2 ポイント減少しています。

【受審状況】

	年1回受審している	定期的ではないが、受審していない	受審していないが、検討していない	受審していないし、今後受審する予定もない	無回答	(%)
今回調査 (令和5年) n = (170)	20.0	14.7	27.1	24.1	14.1	
前回調査 (令和2年) n = (180)	12.2	15.6	23.9	33.3	15.0	

※ 集計には対象外となる事業者が含まれている

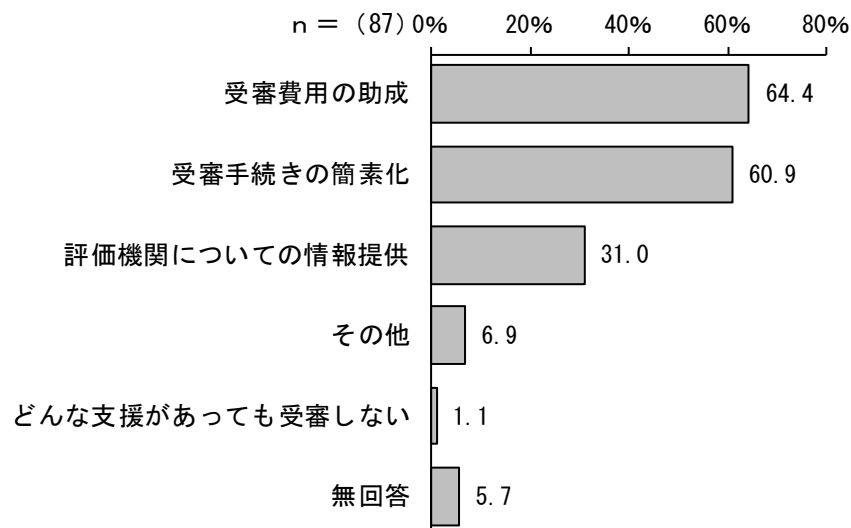
(2) 受審するための支援

【問16で「受審していないが、検討している」、「受審していないし、今後受審する予定もない」を選択した事業所のみ】

問16-1 どのような支援があれば受審できると思いますか
(あてはまるものすべてに○)

現在受審していない事業所（「受審していないが、検討している」、「受審していないし、今後受審する予定もない」を選択した事業所）が求める福祉サービス第三者評価を受審するための支援は、「受審費用の助成」が64.4%で最も多く、次いで「受審手続きの簡素化」(60.9%)、「評価機関についての情報提供」(31.0%)となっています。

【受審するための支援】(複数回答)



※ 今回調査から新たに追加された設問

9 意見・要望

(1) 意見・要望

問 17 介護保険制度や保険者（国分寺市）に対してのご意見・ご要望等，ご自由にご記入ください

全体で、20 件の意見・要望がありました。内容ごとに整理し、概要を掲載します。

制度・行政に関すること

- ・今後も福祉（特に介護）制度の改定など，必要な情報を知らせてほしい。
- ・各種申請について，電子化を推進してほしい。
- ・介護保険制度改正のたびに内容が細くなり，事務作業が煩雑化するため，届出制度等をより簡素化してほしい。
- ・がん末期の方の介護認定を早めをお願いしたい。
- ・ごみ屋敷等の掃除は訪問介護の有償サービスでは難しいので，民間サービス（清掃サービス）を考えていただきたい。
- ・地域密着型通所介護の単価を増やしてほしい。
- ・地域密着型についても，第三者評価の補助があるとよい。
- ・各種地域課題が長年にわたり解消されていない。
- ・東部，西部で格差のない住みやすい国分寺市になるよう願う。
- ・要支援認定者に係る事務量と介護報酬が見合っていない。
- ・介護保険サービスを曖昧な基準で利用している内容がある。利用者・家族，事業所，居宅介護支援事業所，各々に助言や指導を頂ければ，介護保険制度継続が望めると思う。

事務所・人員に関すること

- ・現場を見に来ていただき日常的な課題や悩みなどを聞いてもらえると心強い。
- ・在宅生活を支えるために不可欠なサービスであるため，総合事業や生活支援も受け入れているが，その数が多くなるほど，事業所経営や職員給与の改善が難しくなる。生活援助の介護報酬をきちんと上げてほしい。担い手がいなくなると思う。
- ・人材不足が加速して，いずれ現在の介護支援者も大きな負担を抱え離職すると予測できる。低賃金のままでは若い人は確保できない。
- ・ライフラインに加え，備品類の値上げも顕著で，物価高騰に対する補助金を継続していただきたい。
- ・優秀な訪問介護員は大手事業所へ回ってしまうので訪問介護員の高齢化が進んでいる。

