第 8 章

介護サービス提供事業者に関する調査結果

第８章　介護サービス提供事業者に関する調査結果

１　調査結果の概要

○法人の種類では、「株式会社・有限会社」が７割以上となっており、会社形態での運営を行っている事業者が大半を占めています。

○ケアマネジャーの状況において、勤務形態では常勤をみると「専従」が29人、「兼務」が24人、非常勤をみると「専従」が13人、「兼務」が２人となっており、常勤よりも非常勤のほうが専従のケアマネジャーの占める割合が多くなっています。平均の担当利用者数では、常勤をみると「専従」が24.7人、「兼務」が12.2人、非常勤をみると「専従」が15.3人、「兼務」が8.0人となっており、常勤で専従のケアマネジャーが最も多くなっています。通算勤務月数では、常勤をみると「専従」が31.6か月、「兼務」が32.1か月、非常勤をみると「専従」が35.2か月、「兼務」が4.0か月となっており、非常勤の兼務を除くとほぼ同じぐらいの長さになっています。ケアマネジャーの増員の予定では「ない」が４割以上となっており、その理由では「現在の人数で充分だから」が同じく４割以上となっています。

○事業運営で困難を感じることでは、「人材の確保が困難」と「介護報酬単価が低い」が高くなっており、人材の確保と介護報酬単価の低さに問題を感じている事業者が多いことがうかがえます。

○サービスの質の確保・向上への取り組みについてにおいて、サービスの質評価についてでは、取り組んでいる事業者と取り組んでいない事業者がほぼ半数に分かれており、平成16年の調査と比較しても割合にさほど変化がみられないことからみて、サービス評価の体制がまだ整っていない事業者が多いことがわかります。また、取り組んでいないと答えた事業者のうち７割が実施に向けて検討中と答えています。サービスに苦情があった場合の対応では、９割弱が「責任者や窓口を設置している」と答えており、また、サービスに苦情があった場合の手続きや対応方法、事故発生や事故予防、秘密保持やプライバシー、衛生管理についても、９割弱が「文書やマニュアルにより適切に対応している」と回答しています。特に、秘密保持やプライバシーと衛生管理については、平成16年と比較して「文書やマニュアルにより適切に対応している」の割合が高くなっており、サービスの質の確保・向上の意識が事業者に浸透していることがうかがえます。一方で、職員の健康管理や利用者からの職員の交代要望等への対応では、「文章やマニュアルはない」と答えている事業所がそれぞれ35.5％、54.8％となっており、これらの点について対応が必要になります。

○災害時の準備態勢において、災害発生時の対応方法では「文書がマニュアルにより適切に対応している」が８割以上となっている一方、定期的な訓練（避難訓練等）についてでは、行っている事業者が７割弱となっているものの、行っていない事業者も３割強に上っています。

○介護保険サービス事業の進出意向についてでは、「通所介護」や「訪問介護」、「訪問看護」、「訪問リハビリテーション」などへの進出を検討している事業者が若干数みられますが、大半の事業者は「現時点ではわからない」「進出する予定はない」と答えています。

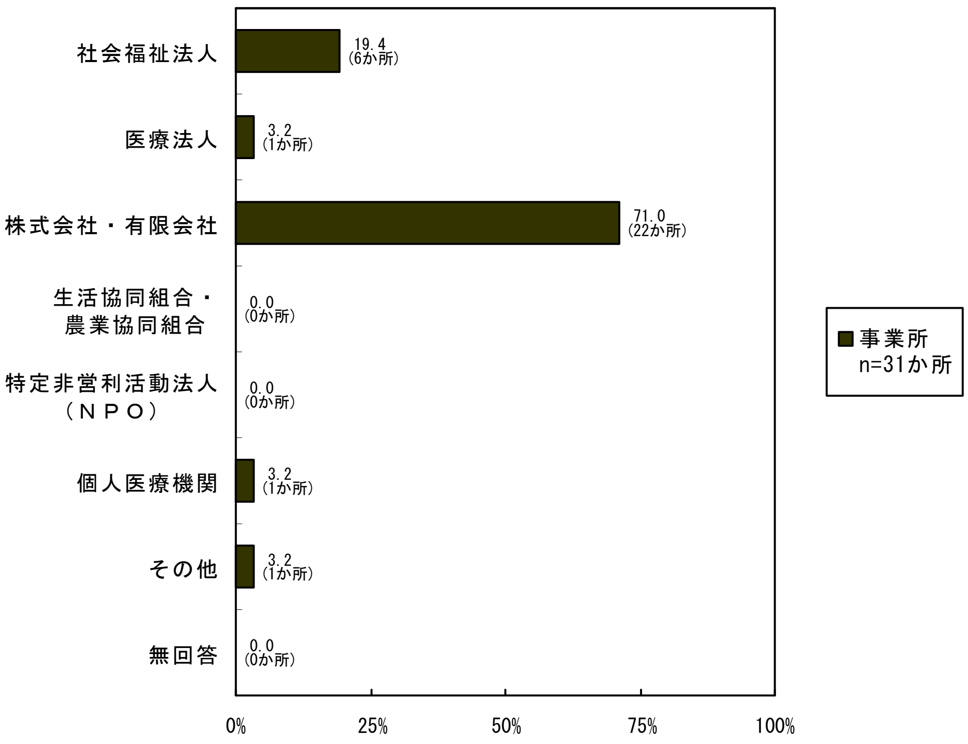
２　事業所の概要について

問１　貴事業所の概要について記入してください。

①　法人の種類（１つに○）

法人の種類では、「株式会社・有限会社」が71.0%、「社会福祉法人」が19.4%となっています。

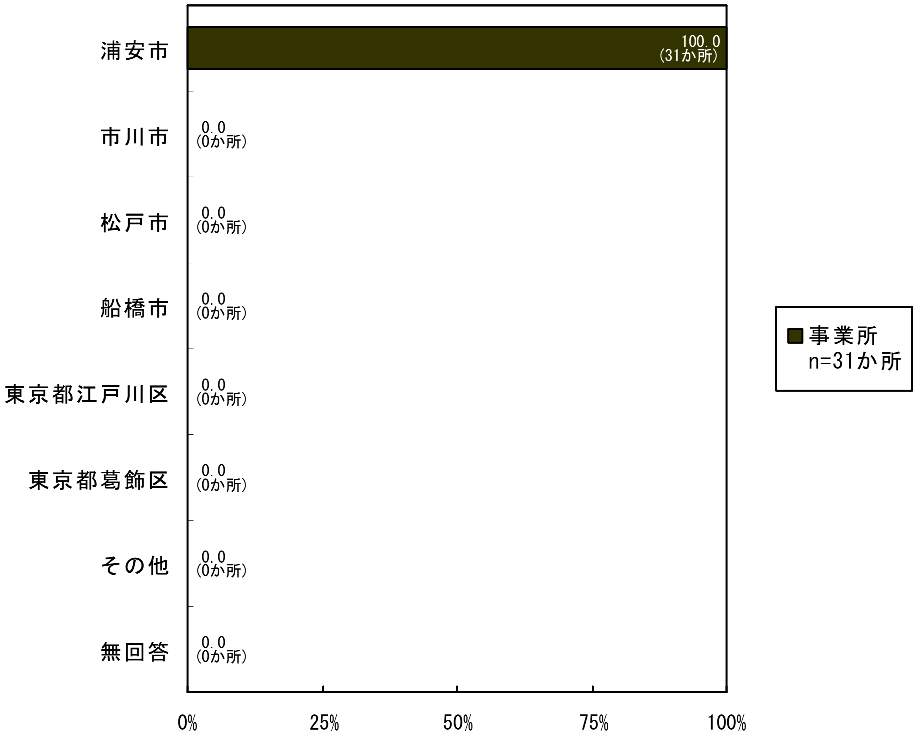
図8.1.1　法人の種類



②　事業所の所在地（１つに○）

事業所の所在地では、「浦安市」が100.0%となっています。

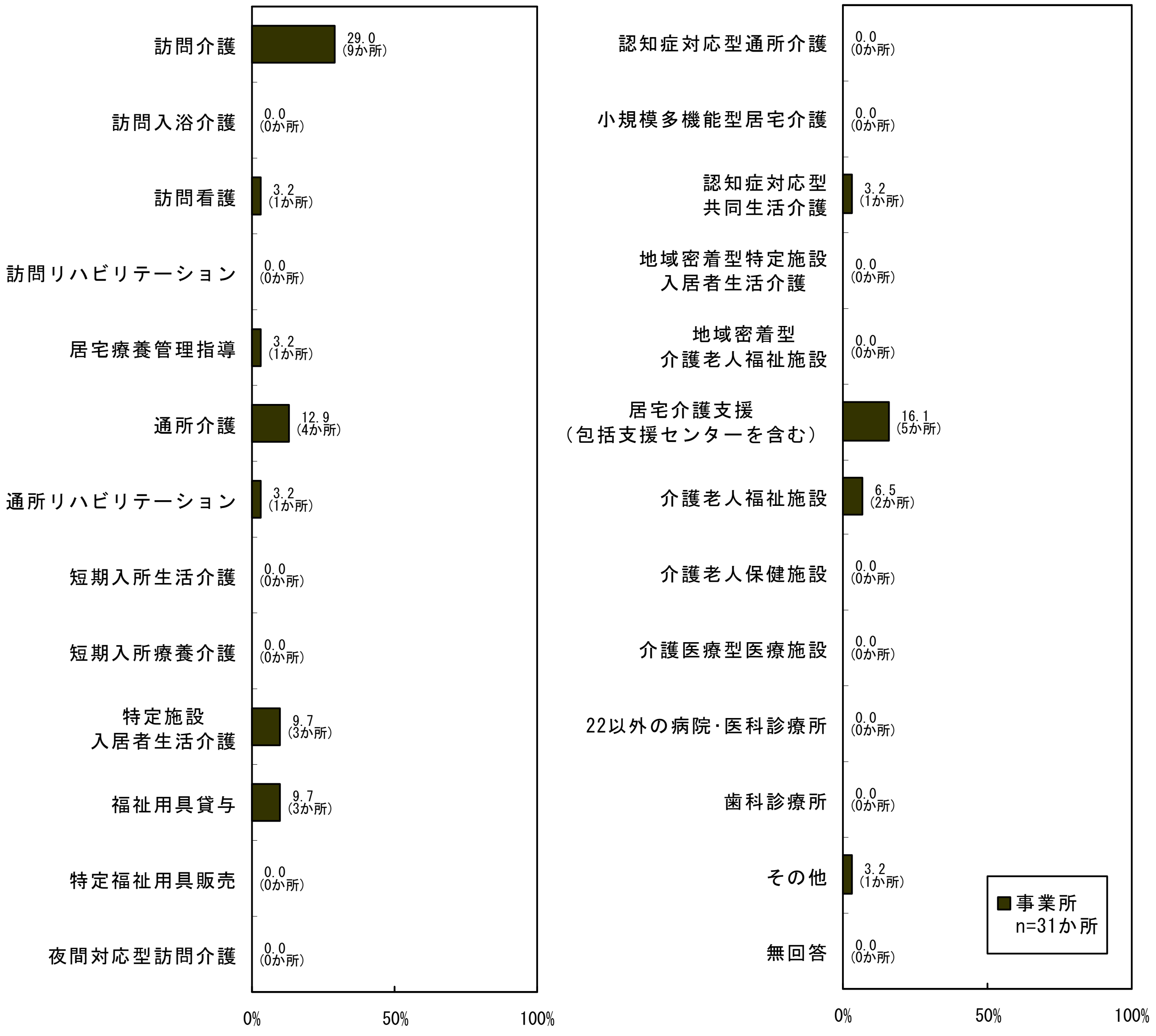
図8.1.2　事業所の所在地



③　主な実施事業（１つに○）

主な実施事業では、「訪問介護」が29.0%、「居宅介護支援（包括支援センターを含む）」が16.1%、「通所介護」が12.9%となっています。

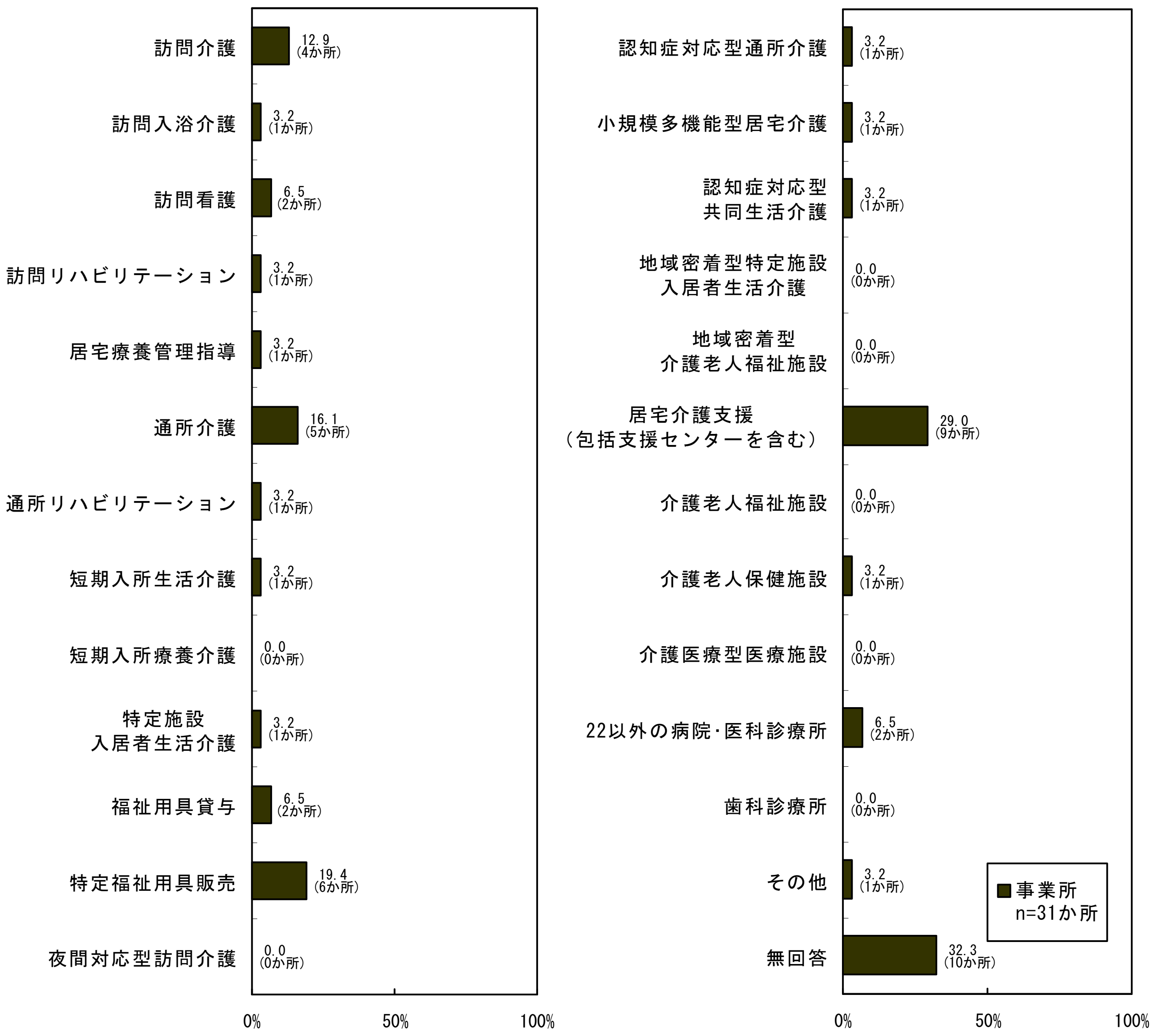
図8.1.3　主な実施事業



④　併設事業（あてはまるものすべてに○）

併設事業では、「居宅介護支援（包括支援センターを含む）」が29.0%、「特定福祉用具販売」が19.4%、「通所介護」が16.1%、「訪問介護」が12.9%となっています。

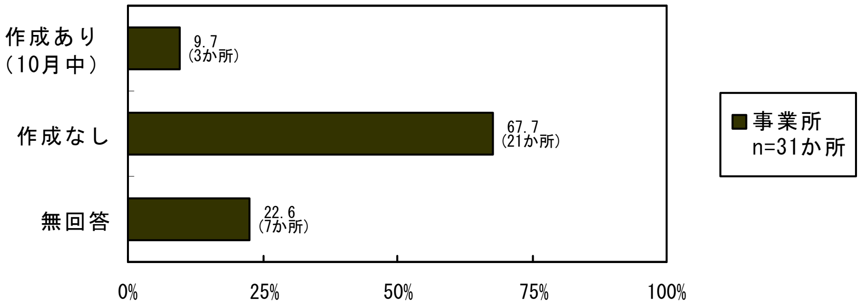
図8.1.4　併設事業



⑤　住宅改修理由書の作成

住宅改修理由書の作成では、「作成なし」が67.7％となっています。

図8.1.5　住宅改修理由書の作成



問２　ケアマネジャーの状況について、１人につき１行で記入してください。

①　勤務形態

勤務形態では、「常勤」の割合をみると「専従」が29人、「兼務」が24人となっています。「非常勤」の割合をみると「専従」が13人、「兼務」が２人となっています。

表8.1.1　勤務形態

単位：人

	問2 勤務形態(専従/兼務)			
(常勤/非常勤)	専従	兼務	不明	総計
常勤	29	24	1	54
非常勤	13	2	1	16
総計	42	26	2	70

②　担当利用者数

担当利用者数では、「常勤」の平均人数をみると「専従」が24.7人、「兼務」が12.2人となっています。「非常勤」の平均人数をみると「専従」が15.3人、「兼務」が8.0人となっています。全体でみると「専従」が21.9人、「兼務」が11.9人となっています。

表8.1.2　担当利用者数

単位：人

担当利用者数(10月中給付管理人数)		問2 勤務形態(専従/兼務)			
問2 勤務形態(常勤/非常勤)		専従	兼務	不明	総計
常勤	全事業所数	29	24	1	54
	人数合計	716	269	30	1015
	対象事業所数	29	22	1	52
	平均人数	24.7	12.2	30.0	19.5
	最大人数	79	44	30	79
	最小人数	0	0	30	0
非常勤	全事業所数	13	2	1	16
	人数合計	183	16	8	207
	対象事業所数	12	2	1	15
	平均人数	15.3	8.0	8.0	13.8
	最大人数	30	10	8	30
	最小人数	8	6	8	6
全体	全事業所数	42	26	2	70
	人数合計	899	285	38	1222
	対象事業所数	41	24	2	67
	平均人数	21.9	11.9	19.0	18.2
	最大人数	79	44	30	79
	最小人数	0	0	8	0

③　通算勤務月数

通算勤務月数では、「常勤」の平均月数をみると「専従」が31.6か月、「兼務」が32.1か月となっています。「非常勤」の平均月数をみると「専従」が35.2か月、「兼務」が4.0か月となっています。全体でみると「専従」が32.7か月、「兼務」が29.9か月となっています。

表8.1.3　通算勤務月数

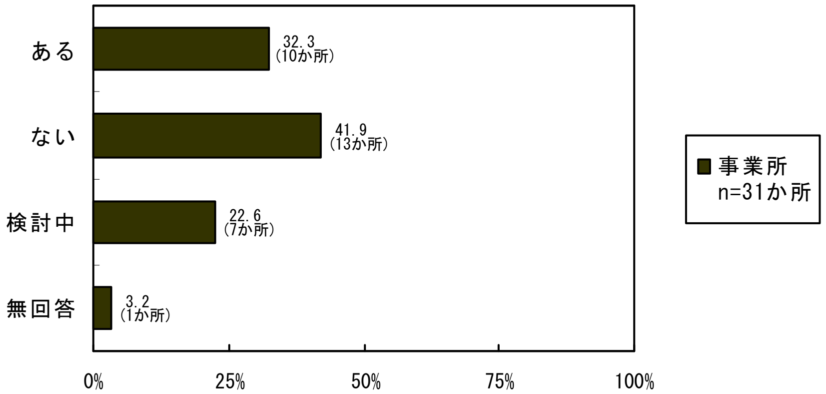
単位：か月

通算勤務月数（12月31日までの勤務月数）		問2 勤務形態(専従/兼務)			
問2 勤務形態（常勤/非常勤）		専従	兼務	不明	総計
常勤	全事業所数	29	24	1	54
	月数合計	916	739	8	1663
	対象事業所数	29	23	1	53
	平均月数	31.6	32.1	8.0	31.4
	最大月数	92	93	8	93
	最小月数	2	2	8	2
非常勤	全事業所数	13	2	1	16
	月数合計	458	8	56	522
	対象事業所数	13	2	1	16
	平均月数	35.2	4.0	56.0	32.6
	最大月数	78	7	56	78
	最小月数	5	1	56	1
全体	全事業所数	42	26	2	70
	月数合計	1374	747	64	2185
	対象事業所数	42	25	2	69
	平均月数	32.7	29.9	32.0	31.7
	最大月数	92	93	56	93
	最小月数	2	1	8	1

≪すべての事業所におたずねします≫
問３　今後ケアマネジャーの増員の予定はありますか。（１つに○）

ケアマネジャーの増員の予定では、「ない」が41.9%、「ある」が32.3%、「検討中」が22.6%となっています。

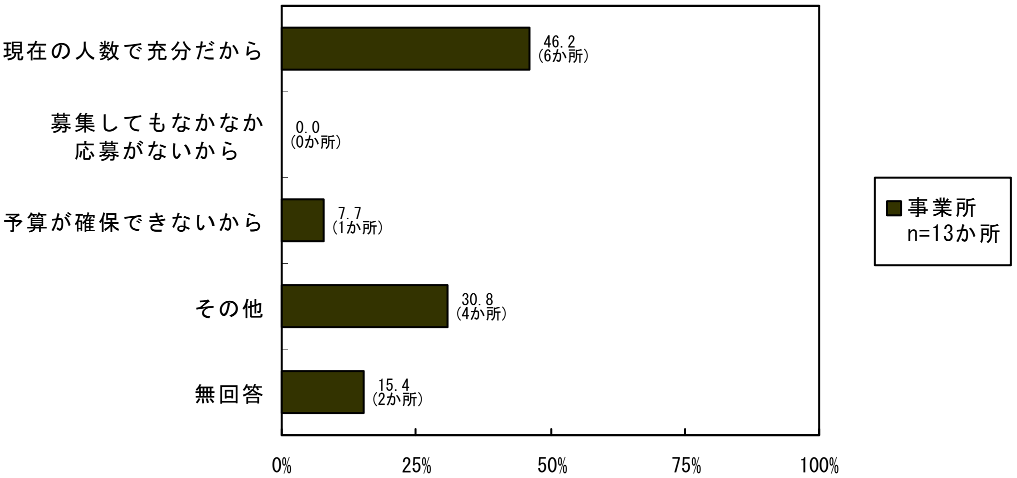
図8.3.1　ケアマネジャーの増員の予定



≪問３で「２　ない」とお答えの事業所におたずねします≫
問３－１　増員予定がない理由はなんですか。（１つに○）

増員の予定がない理由では、「現在の人数で充分だから」が46.2%となっています。

図8.3.2　増員の予定がない理由

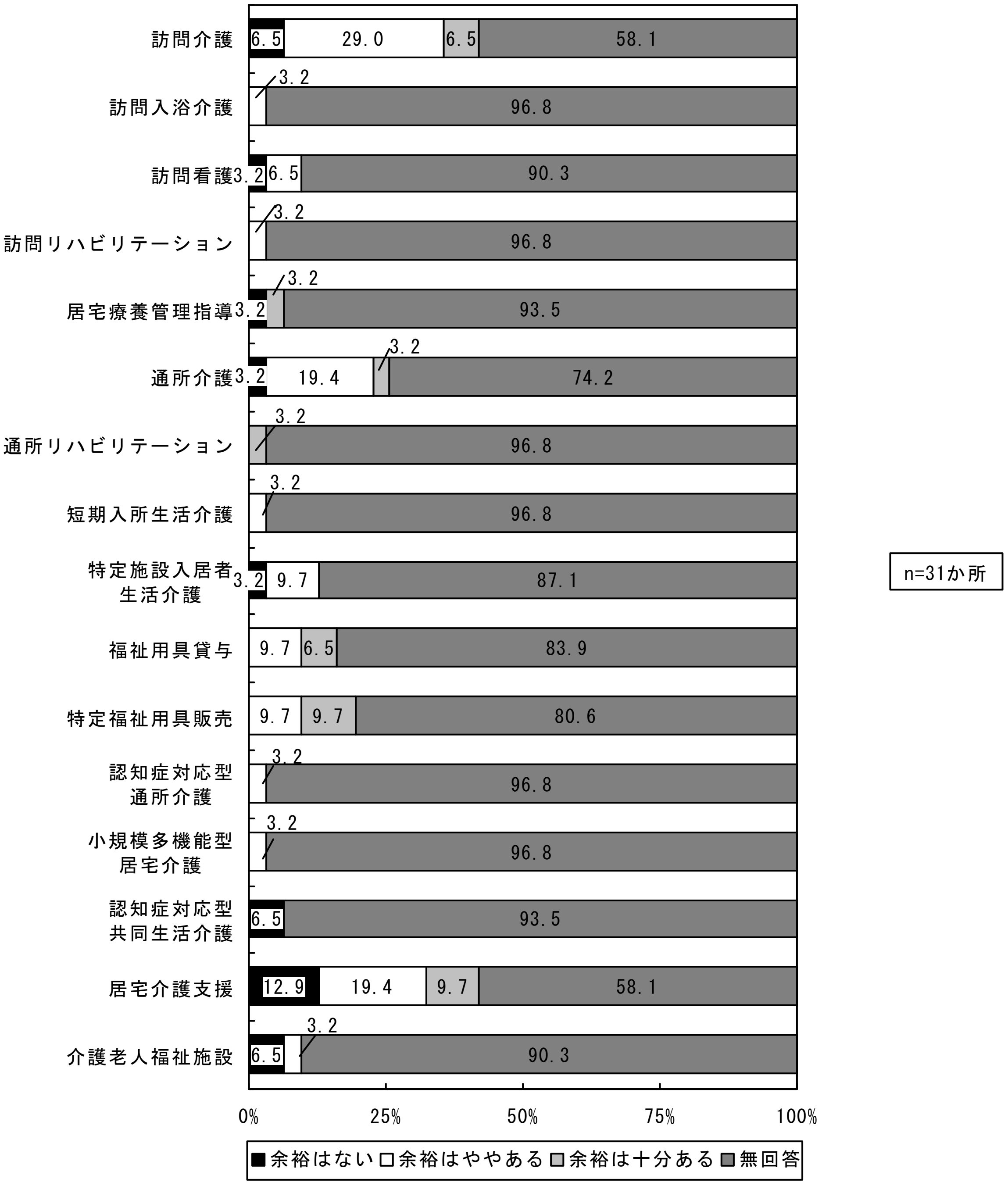


問５　提供しているサービスの種類ごとに、以下の質問にご回答ください。（それぞれ１つに○）

①　利用者からの利用申込みへの対応は

利用申込みへの対応では、「余裕はない」の割合順にみると「居宅介護支援」が12.9%、「訪問介護」、「認証対応型共同生活介護」、「介護老人福祉施設」が6.5%となっています。「余裕はややある」の割合順にみると「訪問介護」が29.0%、「通所介護」と「居宅介護支援」が19.4%となっています。「余裕は十分ある」の割合順にみると「特定福祉用具販売」と「居宅介護支援」が9.7%、「訪問介護」と「福祉用具貸与」が6.5%となっています。

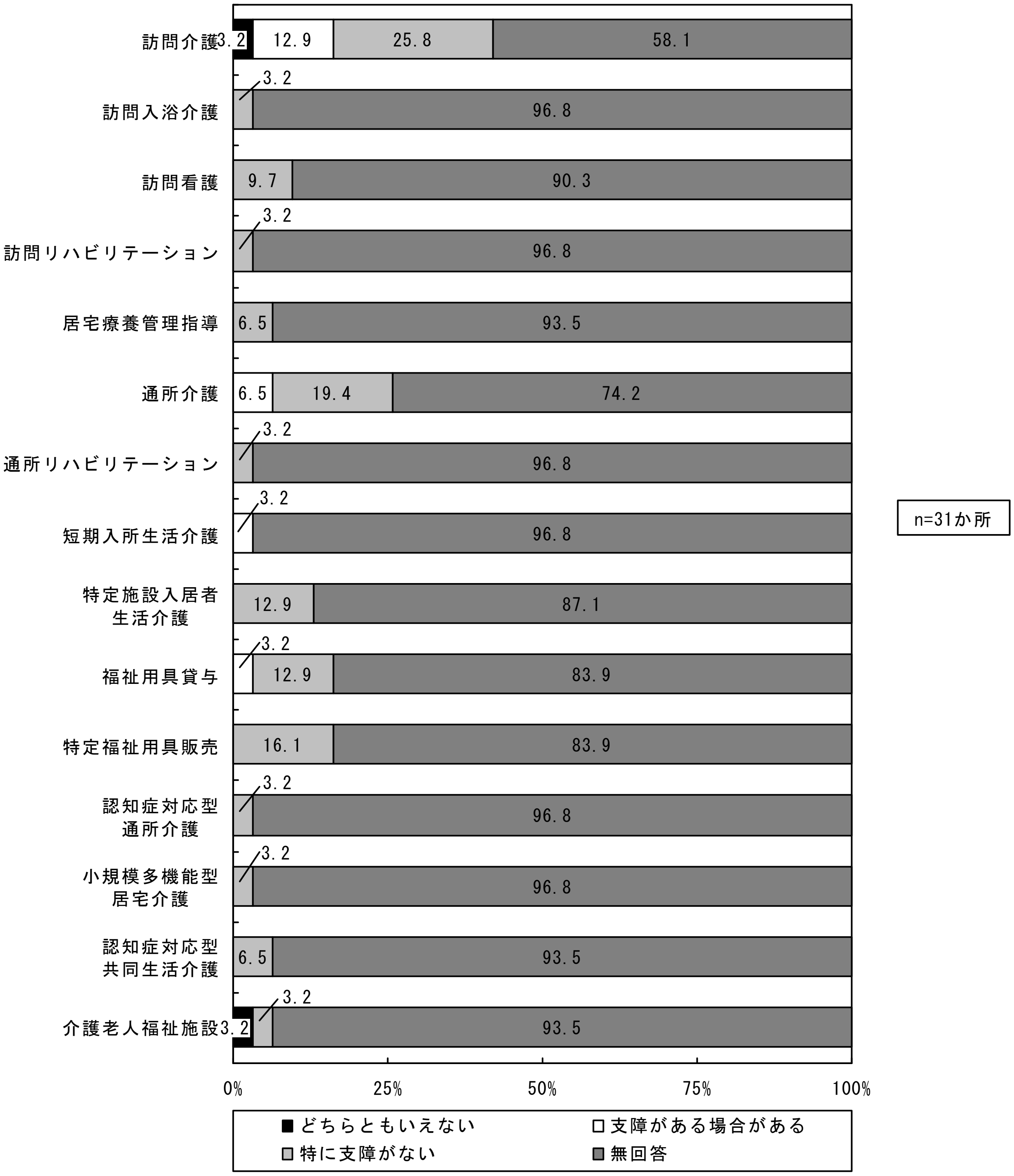
図8.5.1　利用申込みへの対応



②　利用者からの一部負担金の徴収は

一部負担金の徴収についてでは、「どちらともいえない」の割合順にみると「訪問介護」と「介護老人福祉施設」が3.2%となっています。「支障がある場合がある」の割合順にみると「訪問介護」が12.9%、「通所介護」が6.5%、「短期入所生活介護」と「福祉用具」が3.2%となっています。「特に支障がない」の割合順にみると「訪問介護」が25.8%、「通所介護」が19.4%、「特定福祉用具販売」が16.1%となっています。

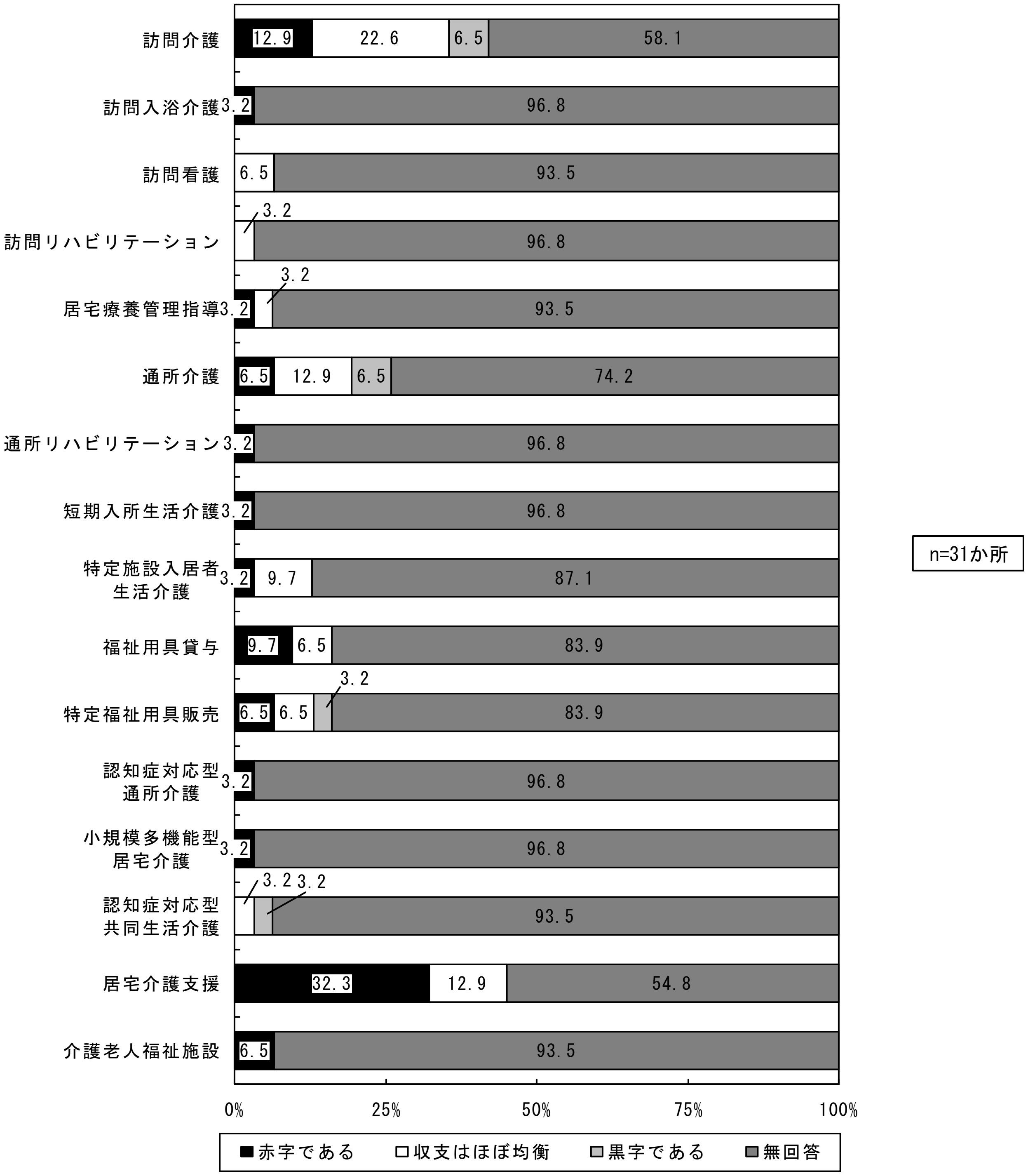
図8.5.2　一部負担金の徴収について



③ 事業所の収支状況

収支状況では、「赤字である」の割合順にみると「居宅介護支援」が32.3%、「訪問介護」が12.9%、「福祉用具貸与」が9.7%となっています。「収支はほぼ均衡」の割合順にみる「訪問介護」が22.6%、「通所介護」と「居宅介護支援」が12.9%となっています。「黒字である」の割合順にみると「訪問介護」と「通所介護」が6.5%、「特定福祉用具販売」と「認知症対応型共同生活介護」が3.2%となっています。

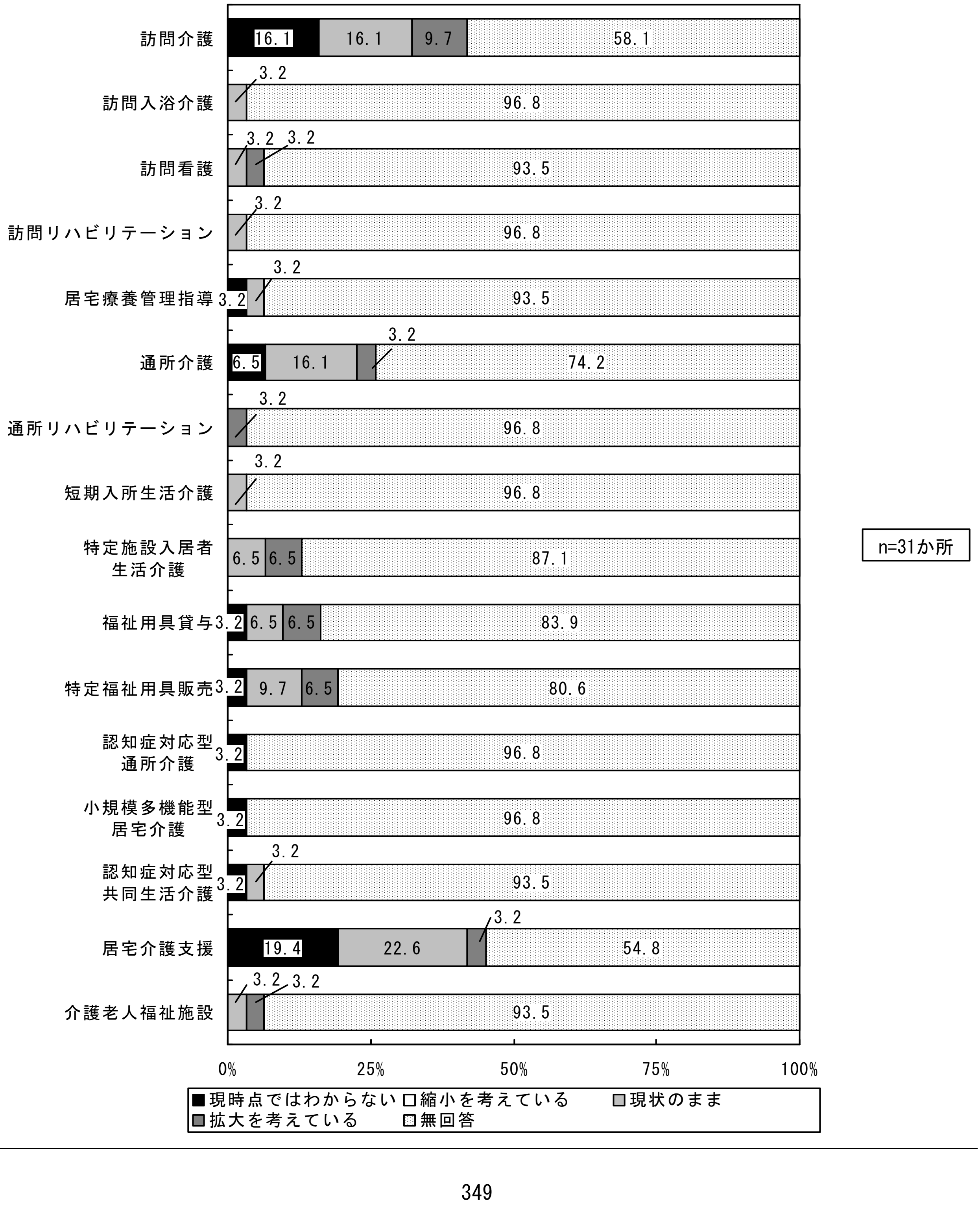
図8.5.3 収支状況



④　今後の事業展開は

今後の事業展開についてでは、「現時点ではわからない」の割合順にみると「居宅介護支援」が19.4%、「訪問介護」が16.1%、「通所介護」が6.5%となっています。「現状のまま」の割合順にみると「居宅介護支援」が22.6%、「訪問介護」と「通所介護」が16.1%、「特定福祉用具」が9.7%となっています。「拡大を考えている」の割合順にみると、「訪問介護」が9.7%、「特定施設入居生活介護」、「福祉用具貸与」、「特定福祉用具販売」が6.5%となっています。

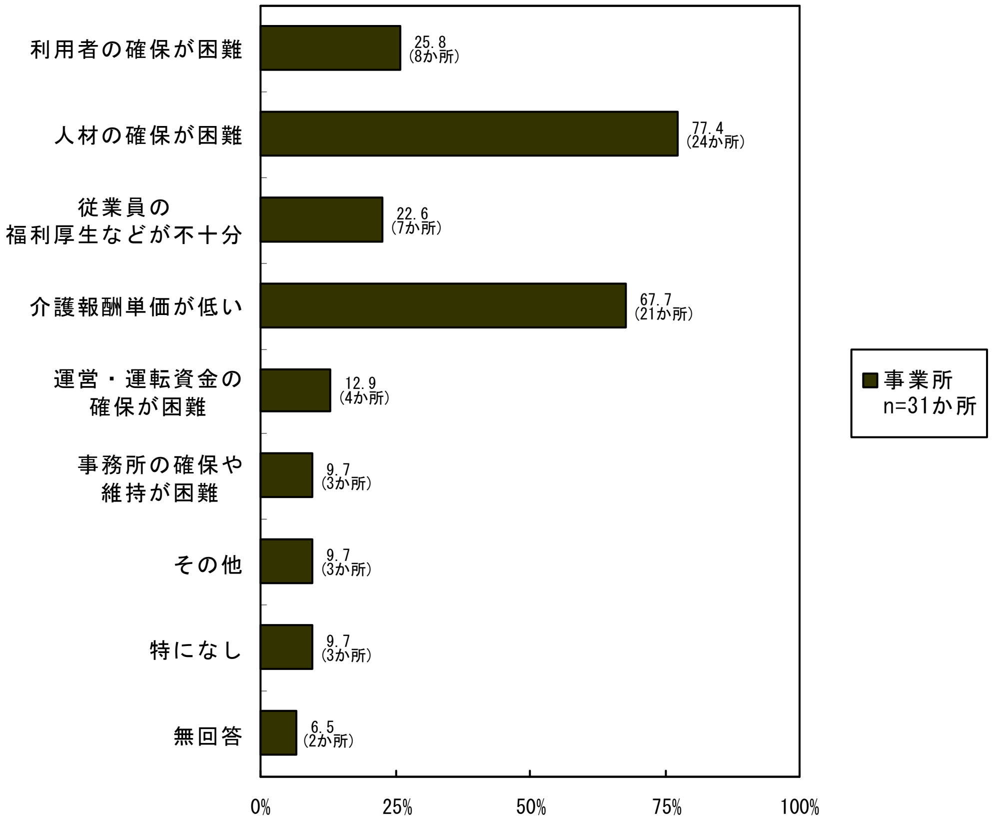
図8.5.4　今後の事業展開について



問６　円滑な事業運営を進めていく上で、現在、特に困難を感じることは何ですか。（３つに○）

事業運営で困難を感じることでは、「人材の確保が困難」が77.4%、「介護報酬単価が低い」が67.7%、「利用者の確保が困難」が25.8%、「従業員の福利厚生などが不十分」が22.6%、「運営・運転資金の確保が困難」が12.9%となっています。

図8.6　事業運営で困難を感じること



３　サービスの質の確保や向上について

問７　貴事業所のサービスの質の確保や向上に関して、サービスの管理者の方が各項目にお答えください。

（１）サービスの質の確保・向上への取り組みについて

① 利用者の満足度や利用者からのサービスの質評価に取り組んでいますか（利用者のアンケート等）。

サービスの質評価についてでは、「取り組んでいる」が51.6%、「現在は取り組んでいない」が48.4%となっています。

図8.7.1　サービスの質評価について

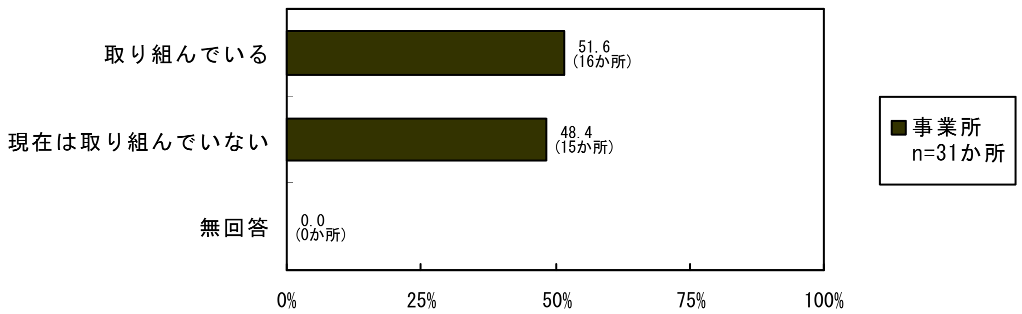
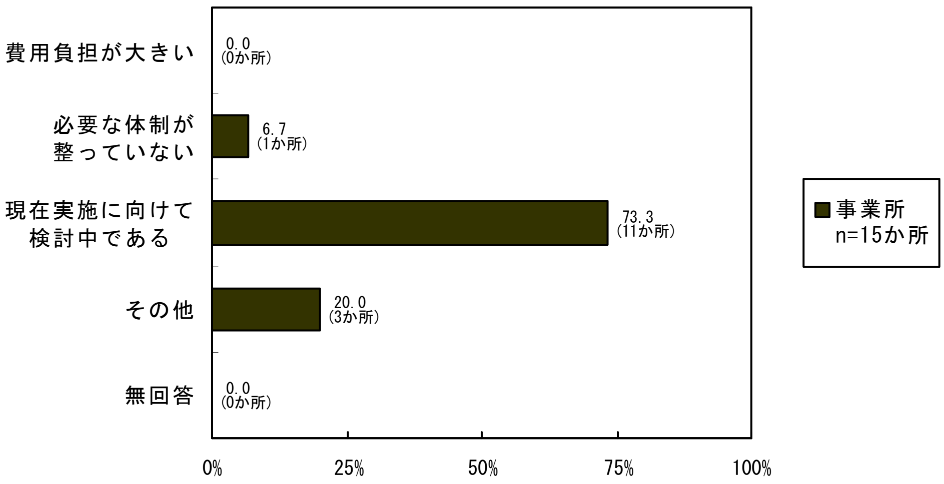


表8.2.1　経年比較　サービスの質評価について

	全体	取り組んでいる	現在は取り組んでいない	無回答
平成16年	29か所	55.2%	41.4%	3.4%
平成19年	31か所	51.6%	48.4%	0.0%

取り組んでいない理由では、「現在実施に向けて検討中である」が73.3%となっています。

図8.7.2　取り組んでいない理由



② サービスに苦情があった場合に対応を行う責任者や窓口を設置していますか。

苦情に対応する責任者や窓口の有無では、「責任者や窓口を設置している」が93.5%となっています。

図8.7.3　苦情に対応する責任者や窓口の有無

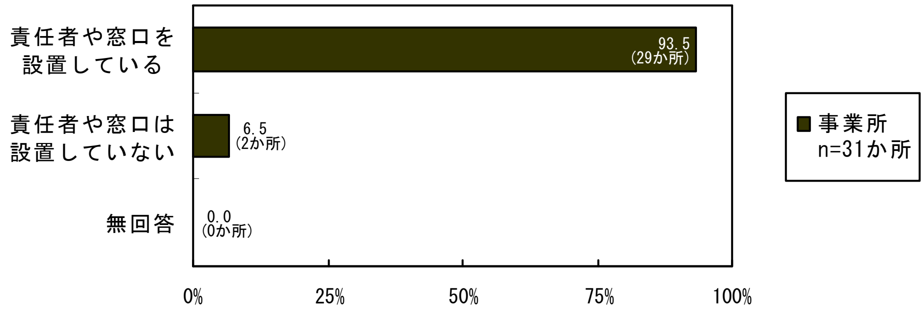
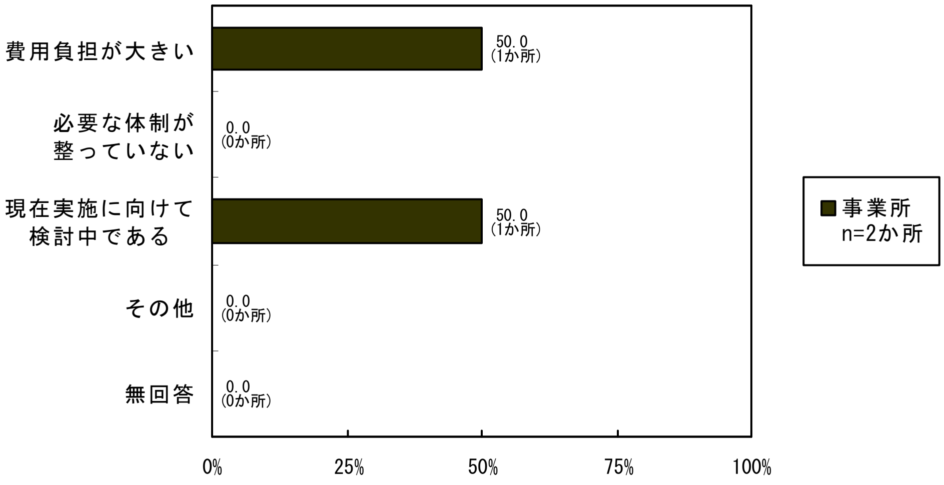


表8.2.2　経年比較　苦情に対応する責任者や窓口の有無

	全体	責任者や窓口を設置している	責任者や窓口や設置していない	無回答
平成16年	29か所	93.1%	6.9%	0.0%
平成19年	31か所	93.5%	6.5%	0.0%

設置していない理由では、「費用負担が大きい」「現在実施に向けて検討中である」が各50.0%となっています。

図8.7.4　設置していない理由



③　サービスに苦情があった場合の手続きや対応方法について、文書やマニュアル等で明確にし、適切に対応していますか。

苦情対応の文書やマニュアルの有無では、「文書やマニュアルにより適切に対応している」が87.1%となっています。

図8.7.5　苦情対応の文書やマニュアルの有無

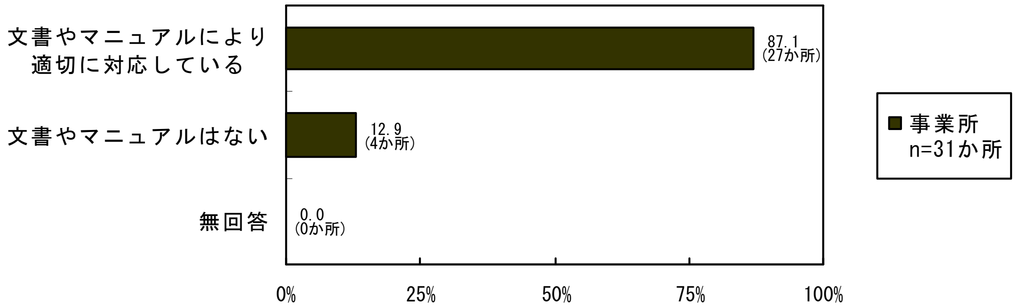
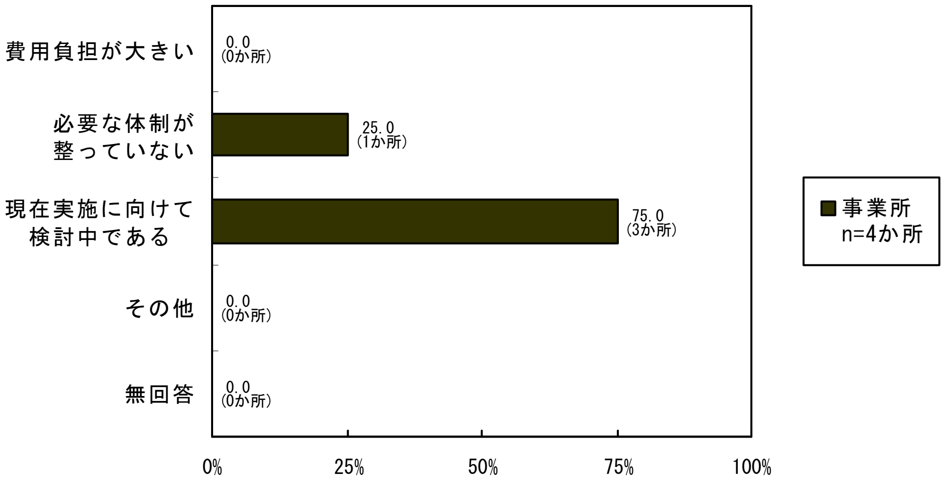


表8.2.3　経年比較　苦情対応の文書やマニュアルの有無

	全体	文書やマニュアルにより適切に対応している	文書やマニュアルはない	無回答
平成16年	29か所	58.6%	37.9%	3.4%
平成19年	31か所	87.1%	12.9%	0.0%

文書やマニュアルがない理由では、「現在実施に向けて検討中である」が75.0%となっています。

図8.7.6　文書やマニュアルがない理由



④　事故発生や事故予防のための手続きや対応方法について、文書やマニュアル等で明確にし、適切に対応していますか。

事故発生や予防の文書やマニュアルの有無では、「文書やマニュアルにより適切に対応している」が90.3%となっています。

図8.7.7　事故発生や予防の文書やマニュアルの有無

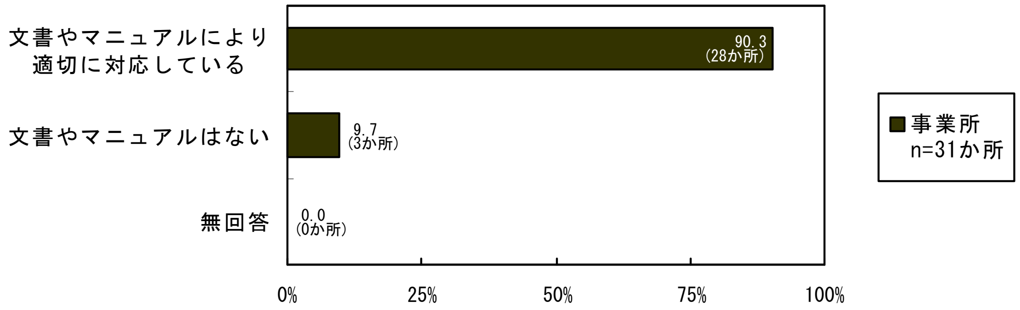
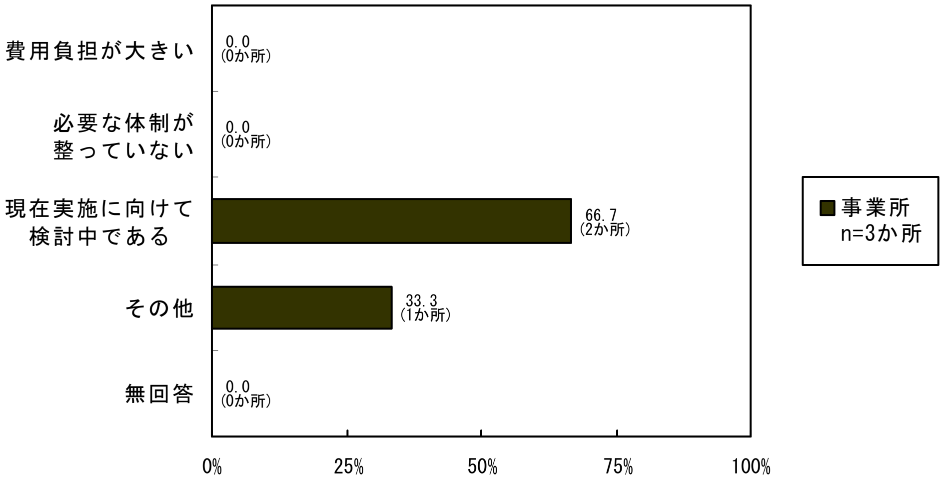


表8.2.4　経年比較　事故発生や予防の文書やマニュアルの有無

	全体	文書やマニュアルにより適切に対応している	文書やマニュアルはない	無回答
平成16年	29か所	65.5%	31.0%	3.4%
平成19年	31か所	90.3%	9.7%	0.0%

文書やマニュアルがない理由では、「現在実施に向けて検討中である」が66.7%となっています。

図8.7.8　文書やマニュアルがない理由



⑤　事故発生時に速やかに対応を行うために、損害賠償保険に加入していますか。

損害賠償保険に加入の有無では、「損害賠償保険に加入している」が96.8%となっています。

図8.7.9　損害賠償保険に加入の有無

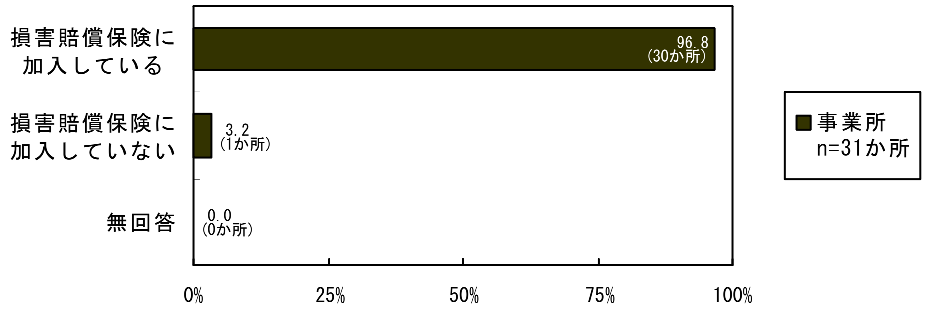
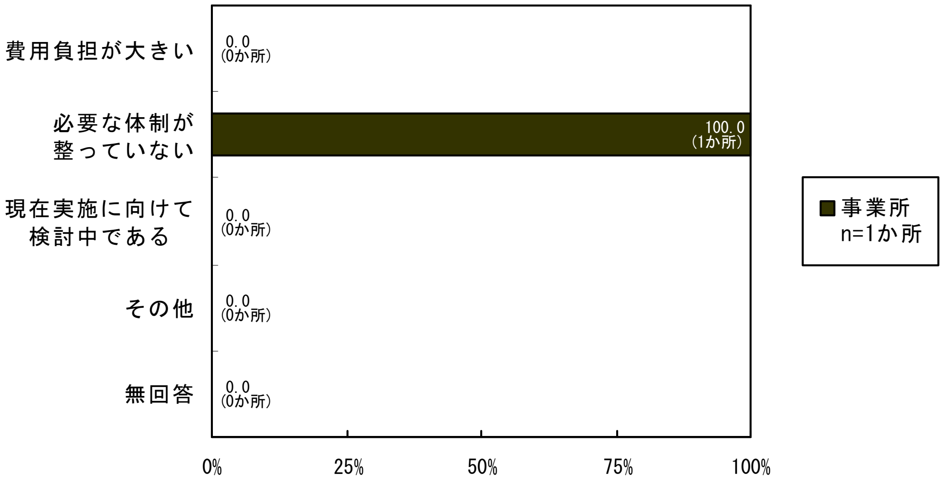


表8.2.5　経年比較　損害賠償保険に加入の有無

	全体	損害賠償保険に加入している	損害賠償保険に加入していない	無回答
平成16年	29か所	93.1%	3.4%	3.4%
平成19年	31か所	96.7%	3.2%	0.0%

損害賠償保険に加入していない理由では、「必要な体制が整っていない」が100.0%となっています。

図8.7.10　損害賠償保険に加入していない理由



⑥　秘密保持、プライバシーについて、文書やマニュアル等で明確にし、適切に対応していますか。

秘密保持・プライバシーの文書やマニュアルの有無では、「文書やマニュアルにより適切に対応している」が90.3%となっています。

図8.7.11　秘密保持・プライバシーの文書やマニュアルの有無

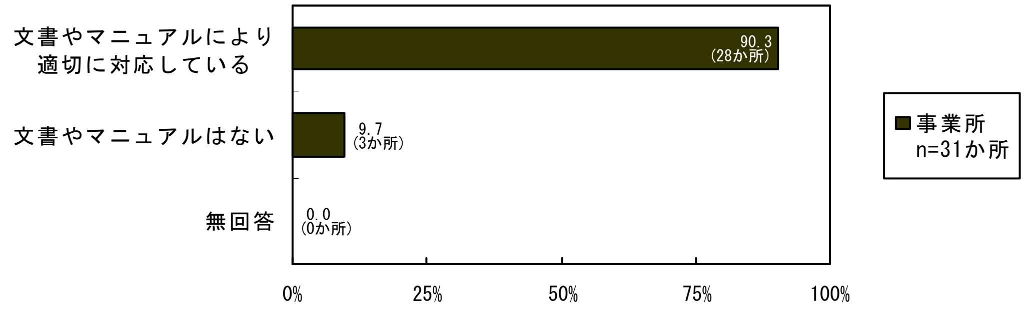
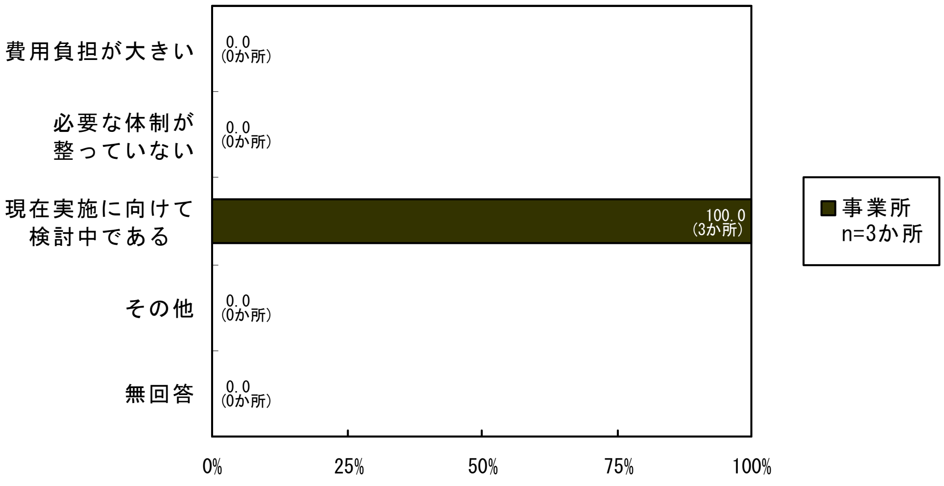


表8.2.6　経年比較　秘密保持・プライバシーの文書やマニュアルの有無

	全体	文書やマニュアルにより適切に対応している	文書やマニュアルはない	無回答
平成16年	29か所	65.5%	31.0%	3.4%
平成19年	31か所	90.3%	9.7%	0.0%

文書やマニュアルがない理由では、「現在実施に向けて検討中である」が100.0%となっています。

図8.7.12　文書やマニュアルがない理由



⑦ 衛生管理に関する手続きや対応方法について、文書やマニュアル等で明確にし、適切に対応していますか。

衛生管理や手続き対応の文書やマニュアルの有無では、「文書やマニュアルにより適切に対応している」が87.1%、「文書やマニュアルはない」が12.9%となっています。

図8.7.13　衛生管理や手続き対応の文書やマニュアルの有無

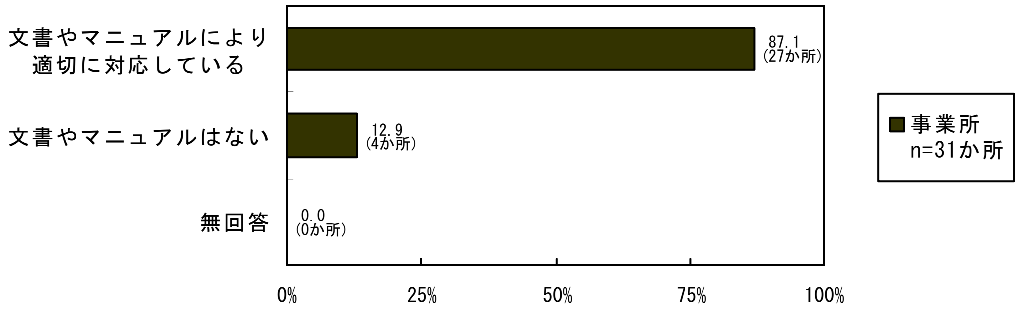
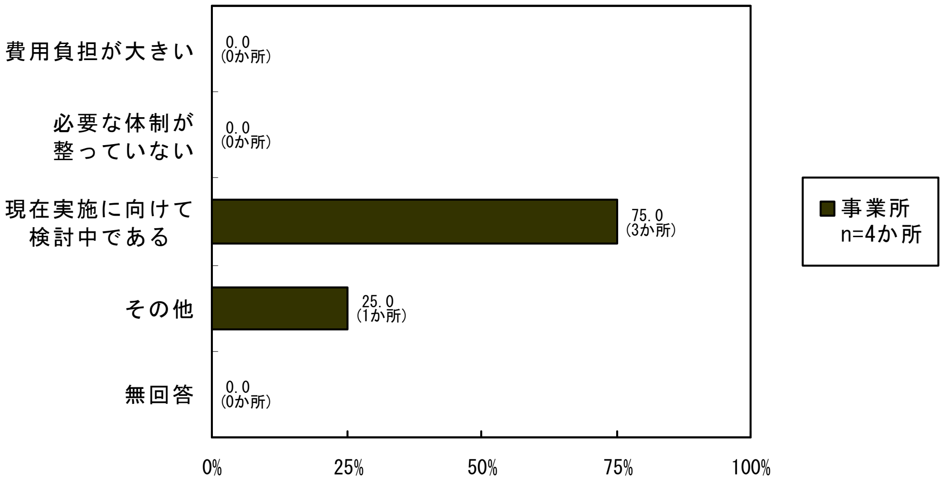


表8.2.7　経年比較　衛生管理や手続き対応の文書やマニュアルの有無

	全体	文書やマニュアルにより適切に対応している	文書やマニュアルはない	無回答
平成16年	29か所	62.1%	34.5%	3.4%
平成19年	31か所	87.1%	12.9%	0.0%

文書やマニュアルがない理由では、「現在実施に向けて検討中である」が75.0%となっています。

図8.7.14　文書やマニュアルがない理由



⑧ 職員の健康管理に関する手続きや対応方法について、文書やマニュアル等で明確にし、適切に対応していますか。

健康管理に関する手続きや対応の文書やマニュアルの有無では、「文書やマニュアルにより適切に対応している」が64.5%、「文書やマニュアルはない」が35.5%となっています。

図8.7.15 健康管理に関する手続きや対応の文書やマニュアルの有無

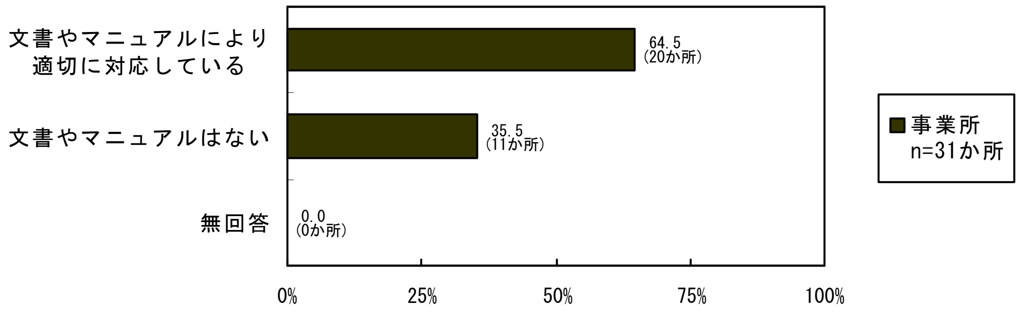
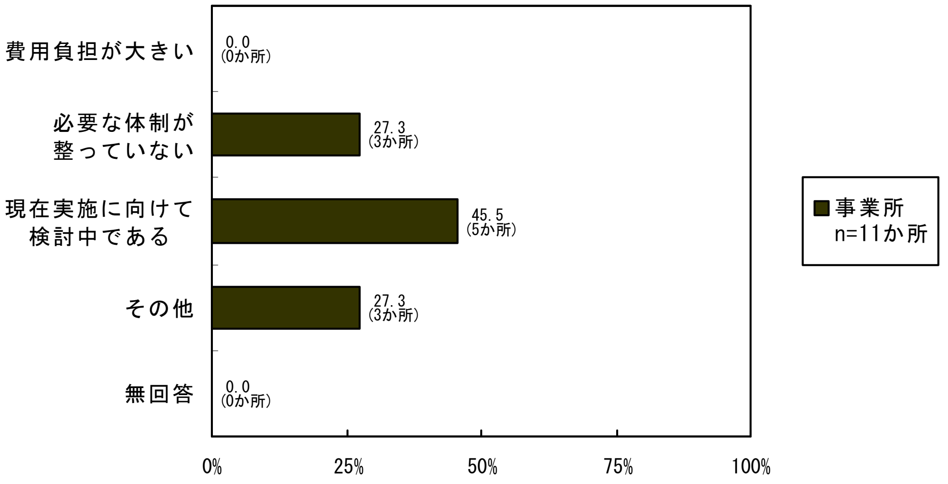


表8.2.8 経年比較 健康管理に関する手続きや対応の文書やマニュアルの有無

	全体	文書やマニュアルにより適切に対応している	文書やマニュアルはない	無回答
平成16年	29か所	55.2%	41.4%	3.4%
平成19年	31か所	64.5%	35.5%	0.0%

文書やマニュアルがない理由では、「現在実施に向けて検討中である」が45.5%、「必要な体制が整っていない」が27.3%となっています。

図8.7.16 文書やマニュアルがない理由



⑨　雇用職員（非常勤者を含む）について就業規則を定め、個別に雇用契約を結んでいますか。

雇用職員の個別な雇用契約についてでは、「個別に適正な契約を結んでいる」が93.5%となっています。

図8.7.17　雇用職員の個別な雇用契約について

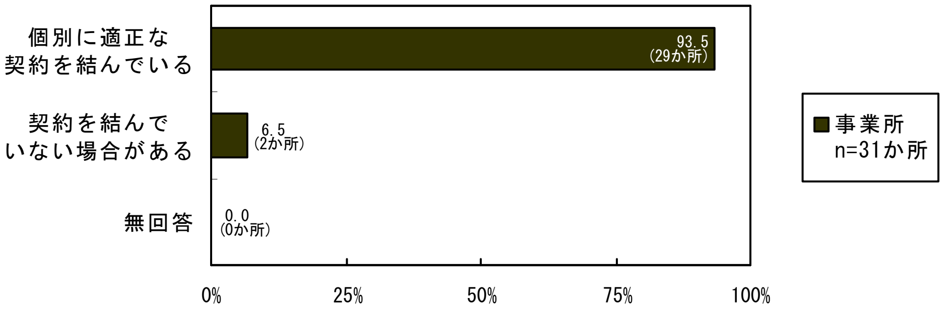
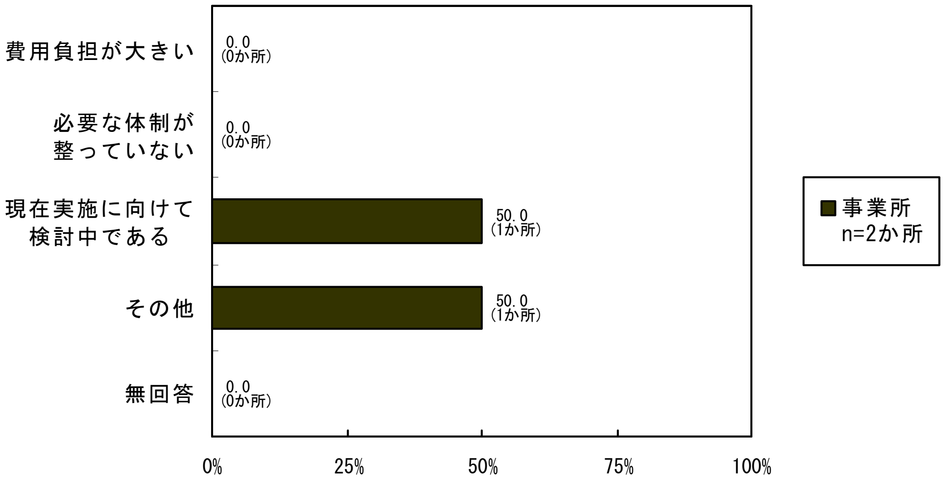


表8.2.9　経年比較　雇用職員の個別な雇用契約について

	全体	個別に適正な契約を結んでいる	契約を結んでいない場合がある	無回答
平成16年	29か所	96.6%	3.4%	0.0%
平成19年	31か所	93.5%	6.5%	0.0%

契約を結んでいない理由では、「必要な体制が整っていない」「現在実施に向けて検討中である」が各50.0%となっています。

図8.7.18　契約を結んでいない理由



⑩　利用者から、職員の交代の要望等があった場合に、適切に対応していますか。

職員の交代要望等の対応についてでは、「文書やマニュアルはない」が54.8%、「文書やマニュアルにより適切に対応している」が45.2%となっています。

図8.7.19　職員の交代要望等の対応について

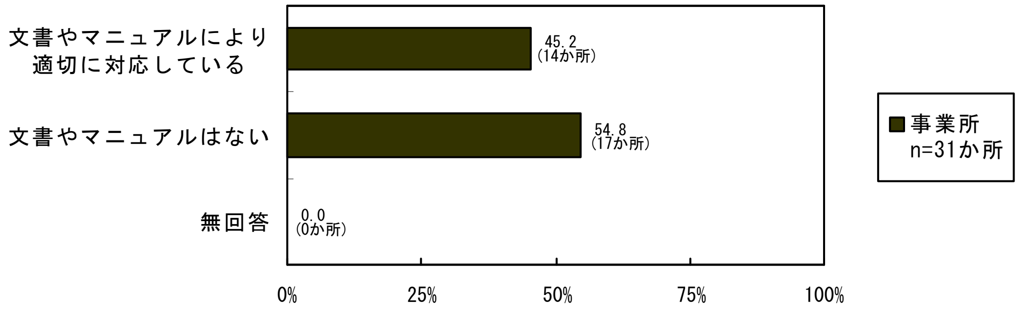
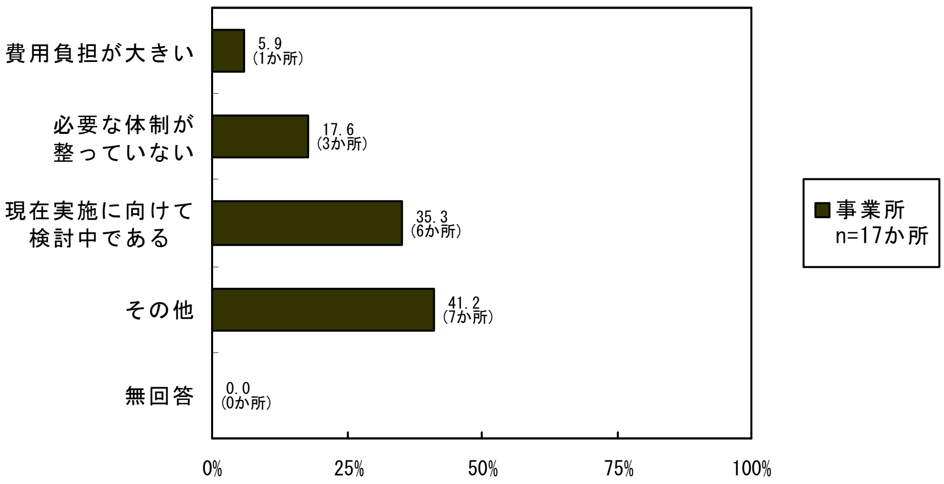


表8.2.10　経年比較　職員の交代要望等の対応について

	全体	文書やマニュアルにより適切に対応している	文書やマニュアルはない	無回答
平成16年	18か所	16.7%	61.1%	22.2%
平成19年	31か所	45.2%	54.8%	0.0%

文書やマニュアルがない理由では、「現在実施に向けて検討中である」が35.3%、「必要な体制が整っていない」が17.6%となっています。

図8.7.20　文書やマニュアルがない理由

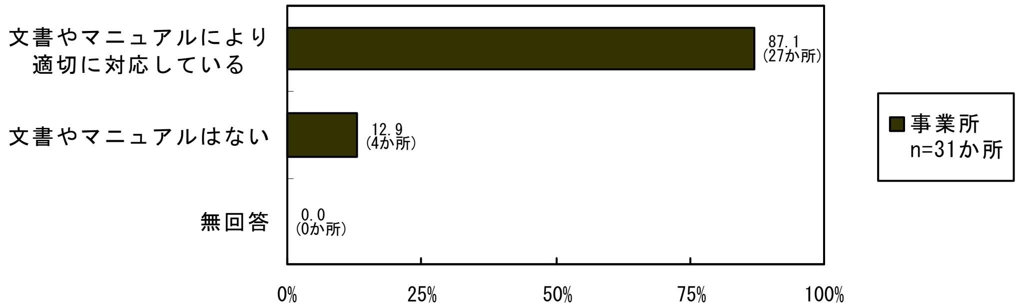


（２）災害時の準備体制についてご記入ください（それぞれ１つに○）

① 災害発生時の対応方法について、文書やマニュアル等で明確にし、適切に対応していますか。

災害発生時の対応方法についてでは、「文書やマニュアルにより適切に対応している」が87.1%、「文書やマニュアルはない」が12.9%となっています。

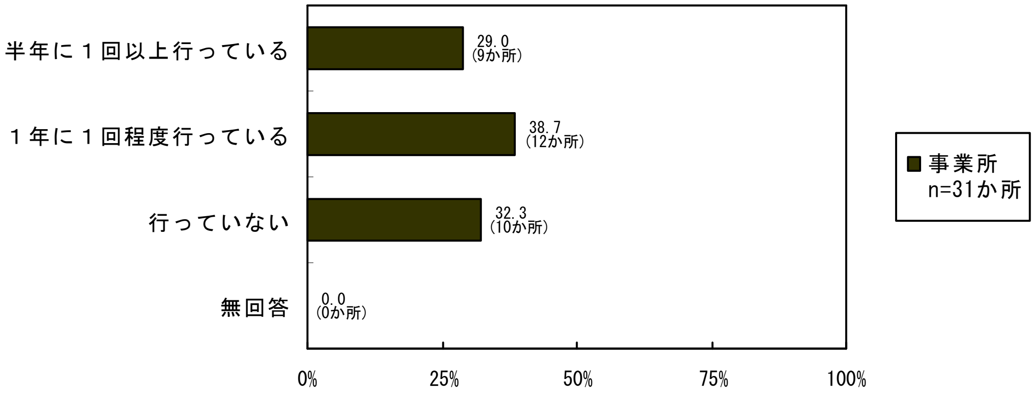
図8.7.21　災害発生時の対応方法について



② 定期的な訓練（避難訓練等）を行っていますか。

定期的な訓練（避難訓練等）についてでは、「１年に１回程度行っている」が38.7%、「行っていない」が32.3%、「半年に１回以上行っている」が29.0%となっています。

図8.7.22　定期的な訓練（避難訓練等）について

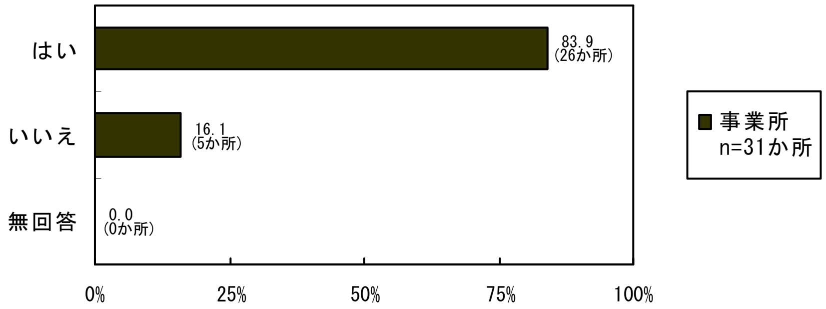


（３）サービス担当者会議やケース検討会、事例検討会、研修について（それぞれ１つに○）

① サービス担当者会議（注）について、十分実施できていますか。

サービス担当者会議を実施しているでは、「はい」が83.9%、「いいえ」が16.1%となっています。

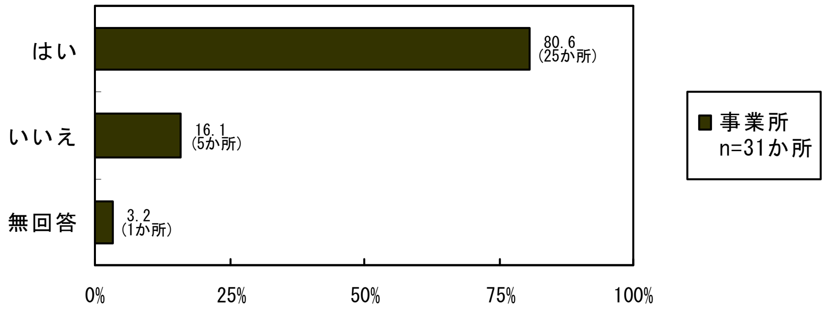
図8.7.23 サービス担当者会議を実施している



② 事業所内での講習会・研修について、十分実施できていますか。

講習会・研修会を実施しているでは、「はい」が80.6%、「いいえ」が16.1%となっています。

図8.7.24 講習会・研修会を実施している



（４）対応困難な利用者について

①　対応が困難な利用者としては、どのような利用者を受け入れていますか。（あてはまるものすべてに○）

対応が困難な利用者についてでは、「認知症の利用者」が80.6%、「じょく瘡のある利用者」が67.7%、「経管栄養が必要な利用者」が54.8%、「カテーテルを使用している利用者」が51.6%、「感染症の利用者」が41.9%、「末期のがん患者」が38.7%となっています。

図8.7.25　対応が困難な利用者について

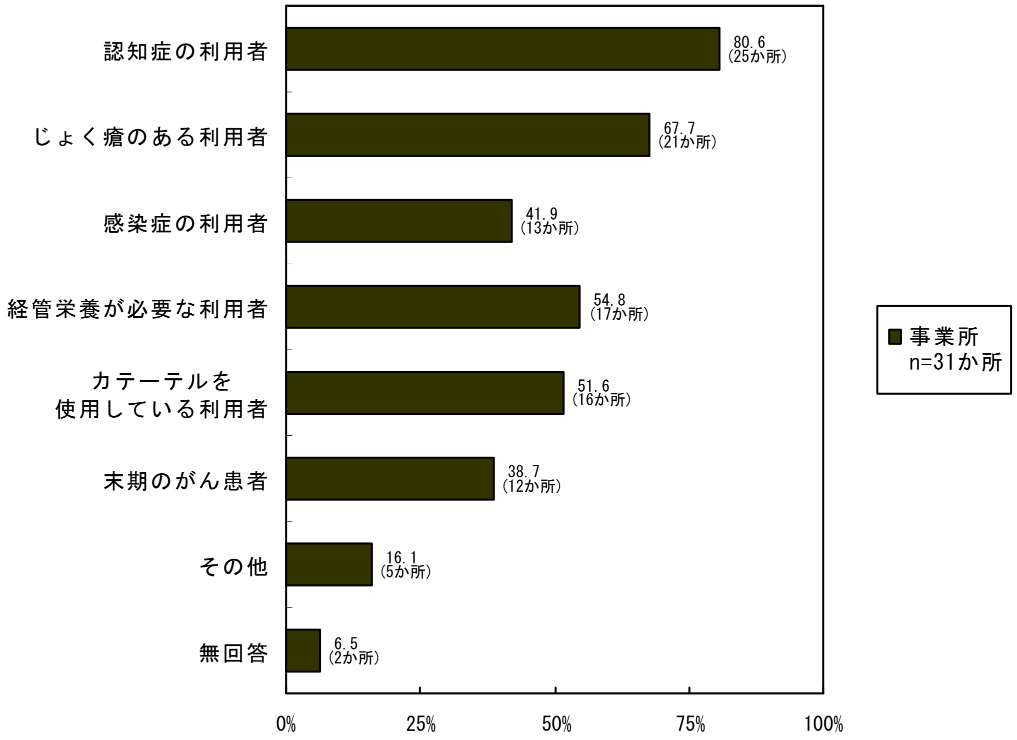


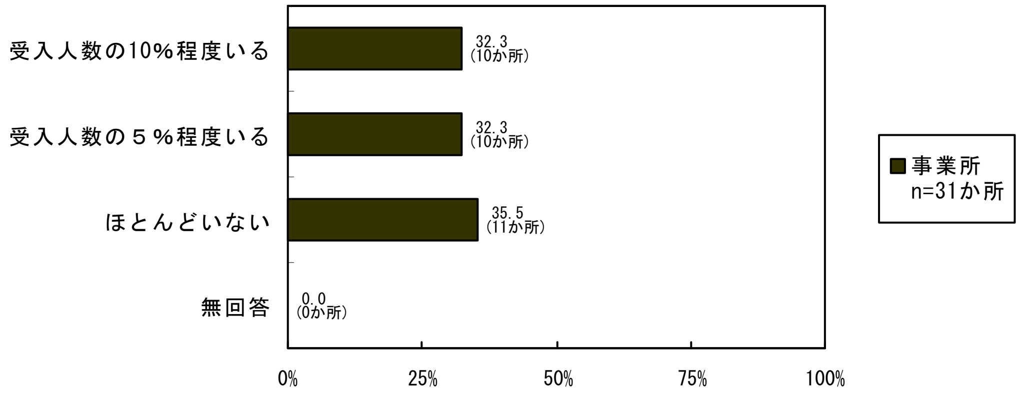
表8.2.11　経年比較　対応が困難な利用者について

	平成16年	平成19年
全体	29か所	31か所
認知症の利用者	55.2%	80.6%
じょく瘡のある利用者	20.7%	67.7%
感染症の利用者	24.1%	41.9%
経管栄養が必要な利用者	27.6%	54.8%
カテーテルを使用している利用者	27.6%	51.6%
末期のがん患者	—	38.7%
その他	48.3%	16.1%
無回答	10.3%	6.5%

② 現在対応が困難な利用者はどれくらいいますか。（１つに○）

対応が困難な利用者の割合では、「ほとんどいない」が35.5%、「受入人数の10%程度いる」「受入人数の５%程度いる」が各32.3%となっています。

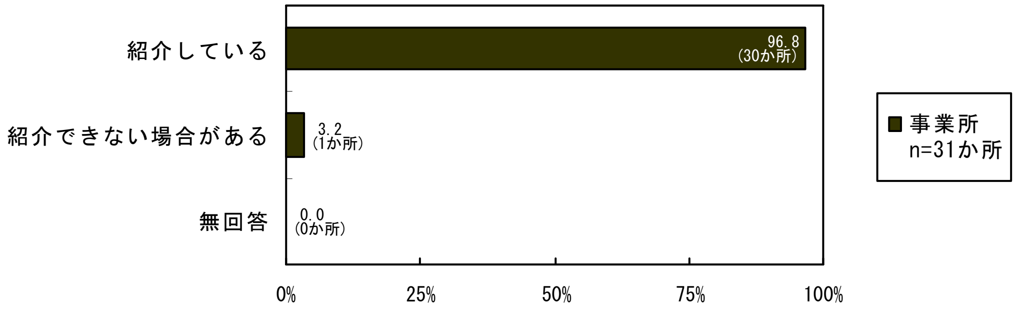
図8.7.26 対応が困難な利用者の割合



③ 利用しているサービスとは別のサービスが必要になった場合、もしくは貴事業所が提供しうる以上のサービスを利用者や家族が必要とした場合、他の事業者を紹介（ケアマネジャーへの相談を含みます）していますか。（１つに○）

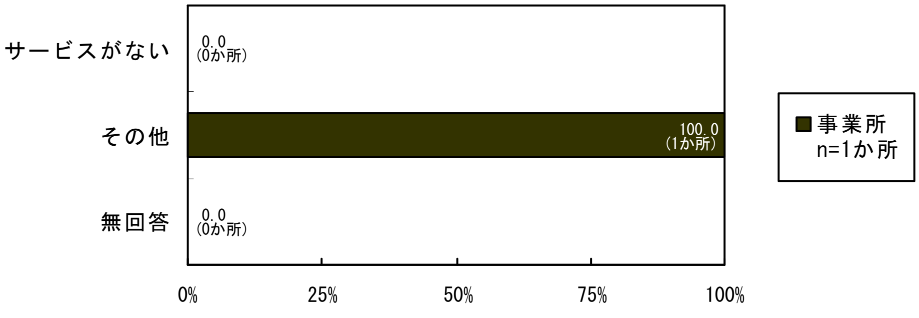
他の事業者の紹介についてでは、「紹介している」が96.8%となっています。

図8.7.27 他の事業者の紹介について



紹介できない理由では、「その他」が100.0%となっています。

図8.7.28 紹介できない理由



４　今後の介護保険サービス事業への進出意向について

問８　貴事業所における以下の介護保険サービス事業ごとの進出意向についてお答えください。
（それぞれ１つに○）

介護保険サービス事業の進出意向についてでは、「現時点ではわからない」の割合順にみると「夜間対応型訪問介護」が35.5%、「認知症対応型通所介護」と「認知症対応型共同生活介護」が32.3%となっています。「進出する予定はない」の割合順にみると「短期入所療養介護」が51.6%、「居宅療養管理指導」、「短期入所生活介護」、「地域密着型介護老人福祉施設」、「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」が、それぞれ48.4%となっています。「進出を検討している」の割合順にみると、「通所介護」が6.5%となっています。「進出の予定がある」の割合順にみると「居宅介護支援」が3.2%となっています。

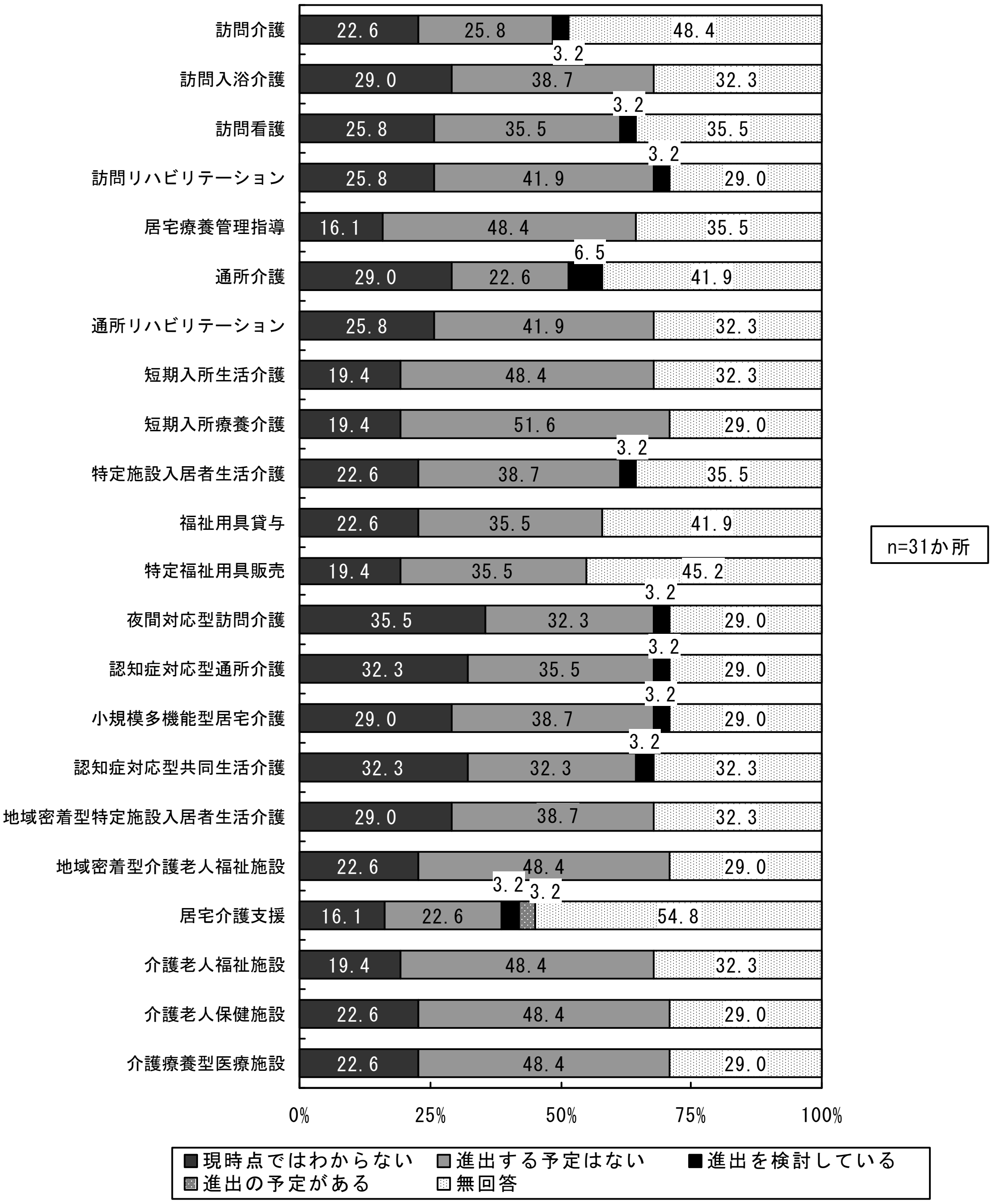



図8.8　介護保険サービス事業の進出意向について