

介護サービス事業所及び介護従事者アンケート調査結果 概要

１ 調査目的

本市の今後の介護施策の参考資料、第９期川口市介護保険事業計画策定のための基礎資料とするもの

２ 調査対象者・回答数

（１）市内介護サービス事業所 ２００事業所
うち 回答事業所 １０３事業所 （回答率 ５１．５％）

（２）市内介護従事者 約６００名
うち 回答者 ２７０名 （回答率 ４５％）

※ アンケート送付先は、市内事業所の所在数比に基づき、無作為抽出

３ 調査期間

令和４年１月２８日（金）～２月２８日（月）

４ 調査内容・回答結果

別紙１「介護サービス事業所アンケート調査」

別紙２「介護従事者アンケート調査」

各調査票に回答集計結果を記載したもの。

５ 調査結果集計に係る留意事項（両アンケート共通）

（１）サービス種別ごとの集計について、集計にあたり、サービス種別ごとの集計を行った項目があるが、その種別内訳は次のとおりである（両アンケートの問１に記載のサービス内容）。

ア 訪問系サービス １ 訪問介護（ホームヘルプサービス） ２ 訪問入浴介護 ３ 訪問看護 ４ 訪問リハビリテーション １６ 居宅介護支援	イ 通所系サービス ５ 通所介護（デイサービス） ６ 通所リハビリテーション（デイケア） ８ 認知症対応型通所介護 １９ 地域密着型通所介護（デイサービス）
ウ 施設系サービス ７ 短期入所生活介護（ショートステイ） １０ 特定施設入居者生活介護、 地域密着型特定施設入居者生活介護 （有料老人ホーム等）	エ 地域密着型サービス ９ 小規模多機能型居宅介護 １１ 認知症対応型共同生活介護 （グループホーム）

12 介護老人福祉施設、 地域密着型介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	17 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
13 介護老人保健施設	18 夜間対応型訪問介護
14 介護療養型医療施設	20 看護小規模多機能型居宅介護
15 介護医療院	

- (2) 【前回調査】は、本市が平成31年1～2月に実施した「介護サービス事業所」「介護従事者アンケート調査」の結果を転記したものである。
- (3) 自由回答内容において、意味が通りづらい記述については、趣旨を変えないように最小限の範囲で加筆や修正をしている。

介護サービス事業所アンケート調査

日頃から、本市行政にご協力をいただきまして、ありがとうございます。

介護保険制度は、その創設から21年が経ち、サービス利用者は制度創設時の約7倍に達し、介護サービスの提供事業者数も増加し、介護が必要な高齢者の生活の支えとして定着しています。

わが国の高齢化は引き続き進展が予想され、本市でも、令和7年の高齢化率は23.0%となることが予測されています。

ケアの担い手である介護人材の安定的確保は大きな課題であり、本市においても介護入門的研修の実施など各種人材確保支援策を行っていますが、更なる取り組みが必要であると考えております。

そのため、本市では、介護事業所とそこで働く介護従事者の現状や、本市に対するニーズなどを把握するため、介護サービス事業所及び介護従事者に対しアンケートを実施します。

お寄せいただいたご意見等は、今後の介護施策の参考資料及び第9期川口市介護保険事業計画策定のための基礎資料とさせていただきますが、事業所や個人が特定・類推されないよう配慮し、ご迷惑をおかけすることはありませんので、なるべく率直なご意見を賜りますようお願いいたします。

ご多用のところお手数をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、何卒ご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

令和4年 1月

川口市長 奥ノ木 信夫

1 封筒に記載されている宛名の事業所がこの調査の対象です。同一法人であっても、異なるサービスを提供している場合は、それぞれの事業所あてに送付されることがあります。

法人で総括して回答するのではなく、アンケートが送付された**事業所**として回答してください。

事業所として回答が難しい（不明な）場合は本部にて回答していただいても結構です。

2 お答えは、基本的にあてはまる番号を○で囲むか、項目の欄に○をしてください。「その他」にあてはまる場合は、（ ）内になるべく具体的にその内容をご記入ください。

3 2月28日（月）までにご記入いただき、同封の封筒に入れ、切手を貼らずにポストに投函してください。

4 このアンケート調査は**無記名**方式ですので、調査票にも封筒にも名前等をご記入いただかなくて結構です。

5 記入上の不明な点などについては、下記までお問い合わせください。

川口市役所 福祉部 介護保険課 庶務係・事業者係

電話 : 048-259-9004 (庶務係直通)

048-259-7293 (事業者係直通)

問1 令和4年1月1日現在で、貴事業所が実施しているサービスはどれですか。

- | | |
|---|---------------------|
| 1 訪問介護（ホームヘルプサービス） | 2 訪問入浴介護 |
| 3 訪問看護 | 4 訪問リハビリテーション |
| 5 通所介護（デイサービス） | 6 通所リハビリテーション（デイケア） |
| 7 短期入所生活介護（ショートステイ） | 8 認知症対応型通所介護 |
| 9 小規模多機能型居宅介護 | |
| 10 特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム等） | |
| 11 認知症対応型共同生活介護（グループホーム） | |
| 12 介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム） | |
| 13 介護老人保健施設 | 14 介護療養型医療施設 |
| 15 介護医療院 | 16 居宅介護支援 |
| 17 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 18 夜間対応型訪問介護 |
| 19 地域密着型通所介護（デイサービス） | 20 看護小規模多機能型居宅介護 |

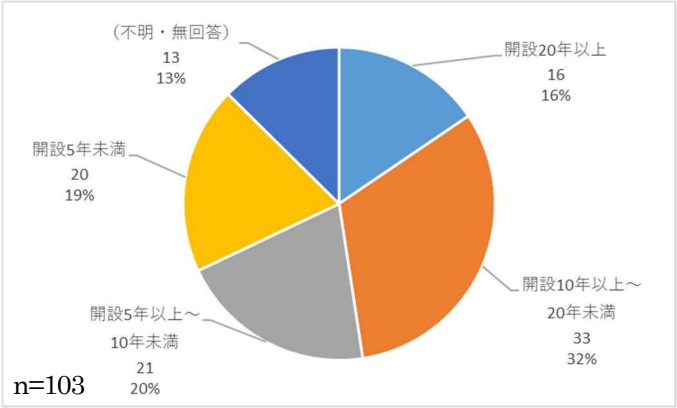
サービス内容	回答数
1 訪問介護（ホームヘルプサービス）	23
2 訪問入浴介護	3
3 訪問看護	6
4 訪問リハビリテーション	1
5 通所介護（デイサービス）	22
6 通所リハビリテーション（デイケア）	2
7 短期入所生活介護（ショートステイ）	8
8 認知症対応型通所介護	2
9 小規模多機能型居宅介護	1
10 特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム等）	10
11 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	6
12 介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	9
13 介護老人保健施設	1
14 介護療養型医療施設	4
15 介護医療院	0
16 居宅介護支援	38
17 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1
18 夜間対応型訪問介護	1
19 地域密着型通所介護（デイサービス）	13
20 看護小規模多機能型居宅介護	1
計	152

n=103

注) 同一事業所で複数サービスを実施している場合、複数回答している事業所あり

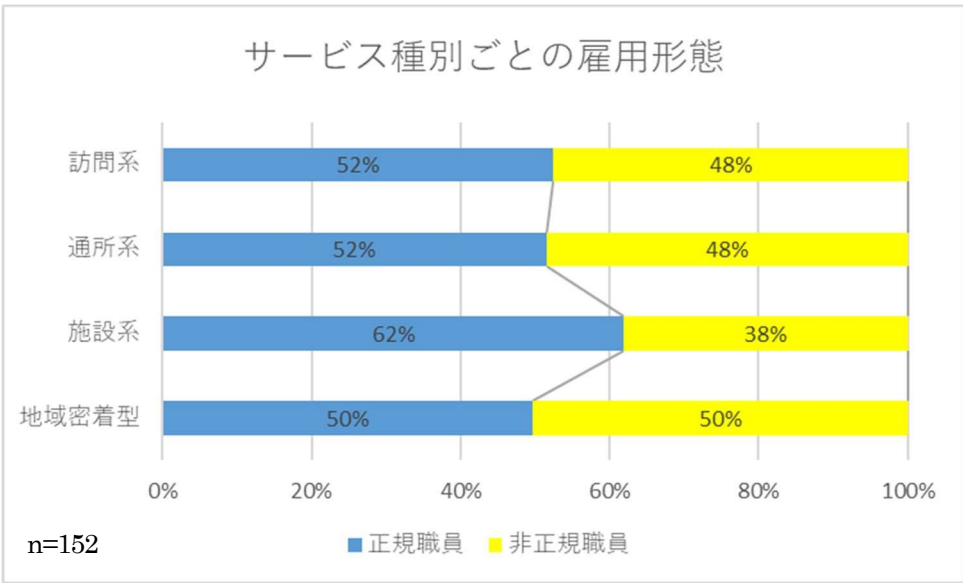
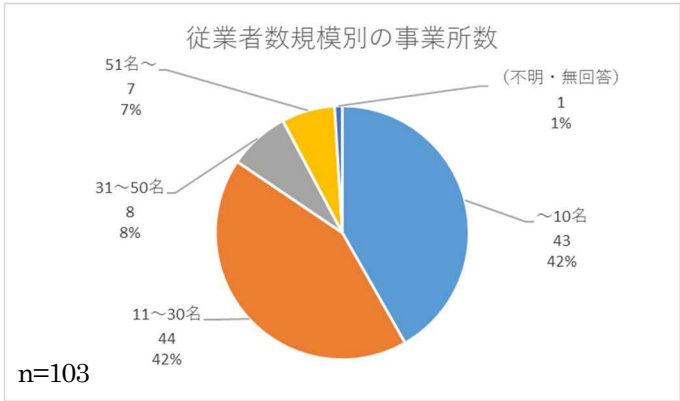
問2 貴事業所を開設した年月を記入して下さい。

貴事業所の開設	昭和 ・ 平成 ・ 令和	年	月
---------	--------------	---	---



問3 貴事業所の従業者の人数と内訳についてお答えください。(令和4年1月1日現在)

貴事業所の従業者の人数	人
そのうち、正規職員の人数	人
そのうち、非正規職員の人数	人

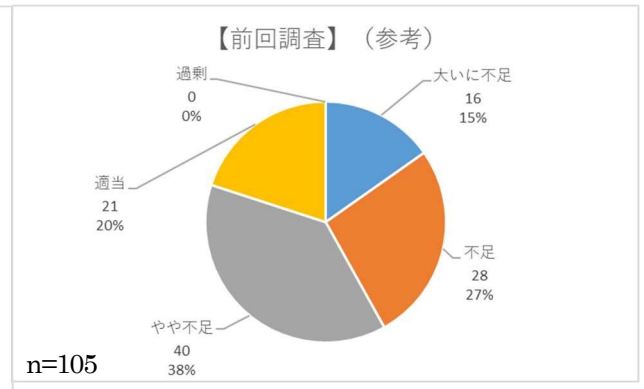
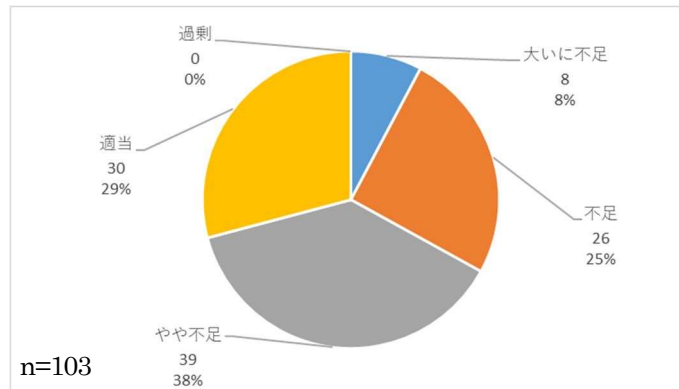


【 解 説 】

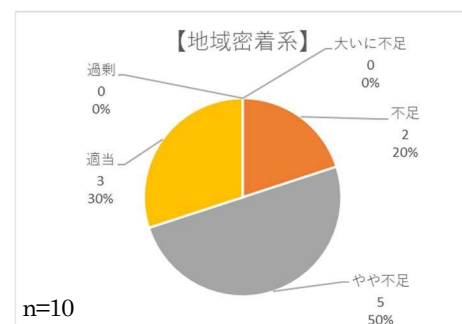
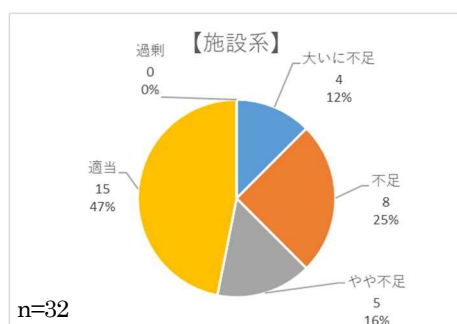
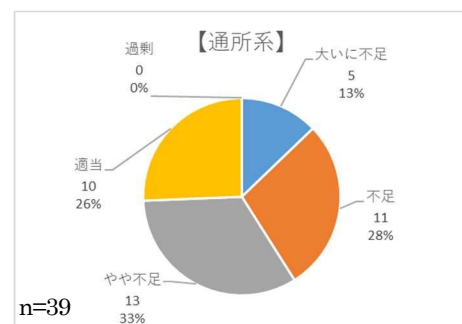
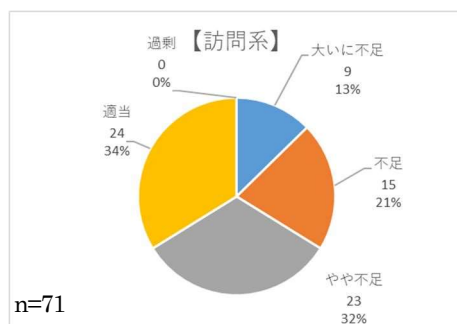
サービス種別ごとで見ると、施設系サービスでは、他サービスと比べ正規職員の割合が多い。

問4① 貴事業所では、従業員の過不足の状況はどうか。

1	大いに不足	2	不足	3	やや不足	4	適当	5	過剰
			↓				↓		
問4②へお進みください						問5へお進みください			



【サービス種別ごとの集計結果】



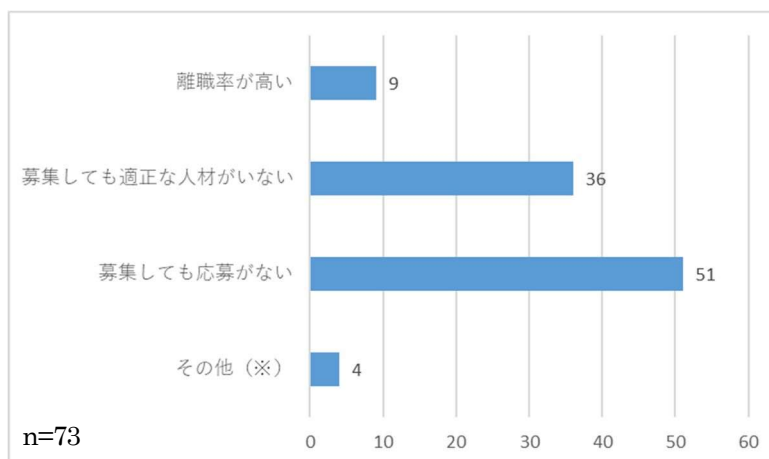
【 解 説 】

前回調査と比べ、過不足の状況はわずかながら改善がみられる。

また、サービス種別ごとでみると、施設系サービスでは、他サービスと比べ従業員の不足感が少ないようである。

問 4② 上記設問で 1～3 と答えた方について、その理由をお答えください。（当てはまる番号全てに○）

- 1 離職率が高い（定着率が低い）
- 2 募集しても適性な人材がいない
- 3 募集しても応募がない
- 4 その他（ ）



※ その他の内容

- ・ 営業利益との関係で
- ・ ニーズに対して対応できない
- ・ 退職予定者がいるが新たなケアマネがみつからない
- ・ 働きたいと言う人材がいるが、資格試験に落ちた

問 5 現在、どのような採用活動を行っていますか。また採用効果（問合せの増加等を含む）はありますか。

項目ごとに、採用活動と採用効果それぞれ一つずつ○をつけてください。

項 目	採用活動				採用効果			
	している	していたが中止した	検討中	していない	効果がある	少し効果がある	あまり効果がない	効果がない
既存職員による勧誘								
ハローワークへの求人登録・相談								
自社ホームページでの採用募集								
就職専門WEBサイトへの登録								
地域のイベントに参加するなど、近隣での採用につながる関係作り								
大学や専門学校等への営業								
フリーペーパー等の配布物に求人情報を掲載								
その他 ()								

項目	採用活動						採用効果					
	している	していたが中止した	検討中	していない	(不明・無回答)	計	効果がある	少し効果がある	あまり効果がない	効果がない	(不明・無回答)	計
既存職員による勧誘	51	1	2	25	24	103	7	20	19	20	37	103
ハローワークへの求人登録・相談	56	9	2	16	20	103	1	22	23	23	34	103
自社ホームページでの採用募集	54	1	1	24	23	103	3	14	25	23	38	103
就職専門WEBサイトへの登録	42	6	2	25	28	103	7	15	19	18	44	103
地域のイベントに参加するなど、近隣での採用につながる関係作り	9	7	6	44	37	103	2	5	10	23	63	103
大学や専門学校等への営業	15	6	1	46	35	103	4	5	12	22	60	103
フリーペーパー等の配布物に求人情報を掲載	21	8	2	37	35	103	0	12	17	23	51	103
その他(※)	5	0	0	0	98	103	1	1	1	1	99	103

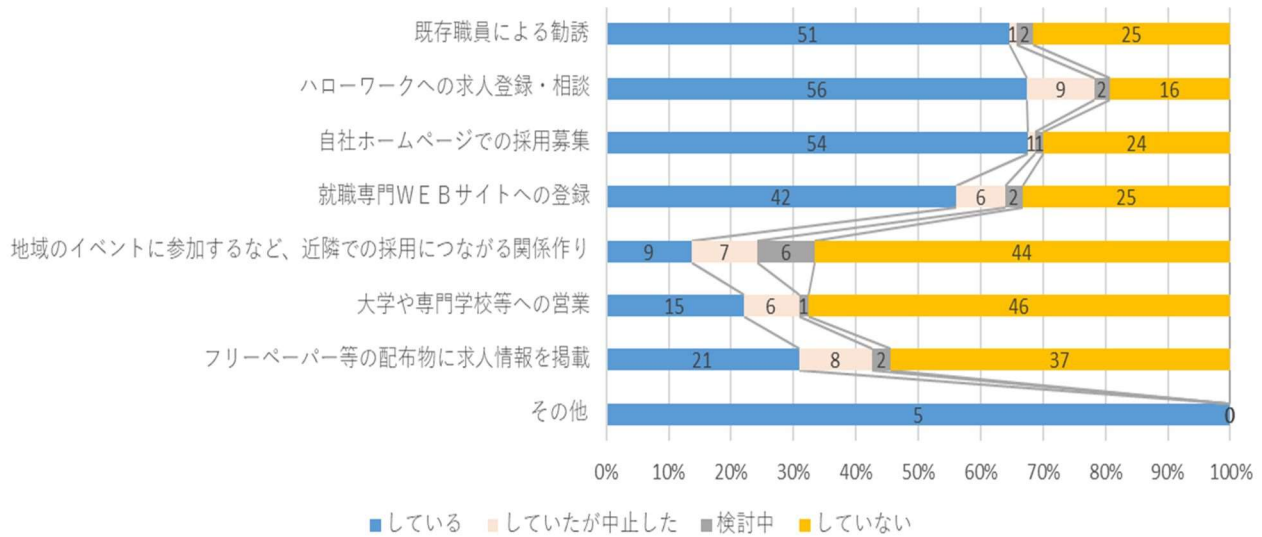
n=103

※ その他の採用活動とその効果

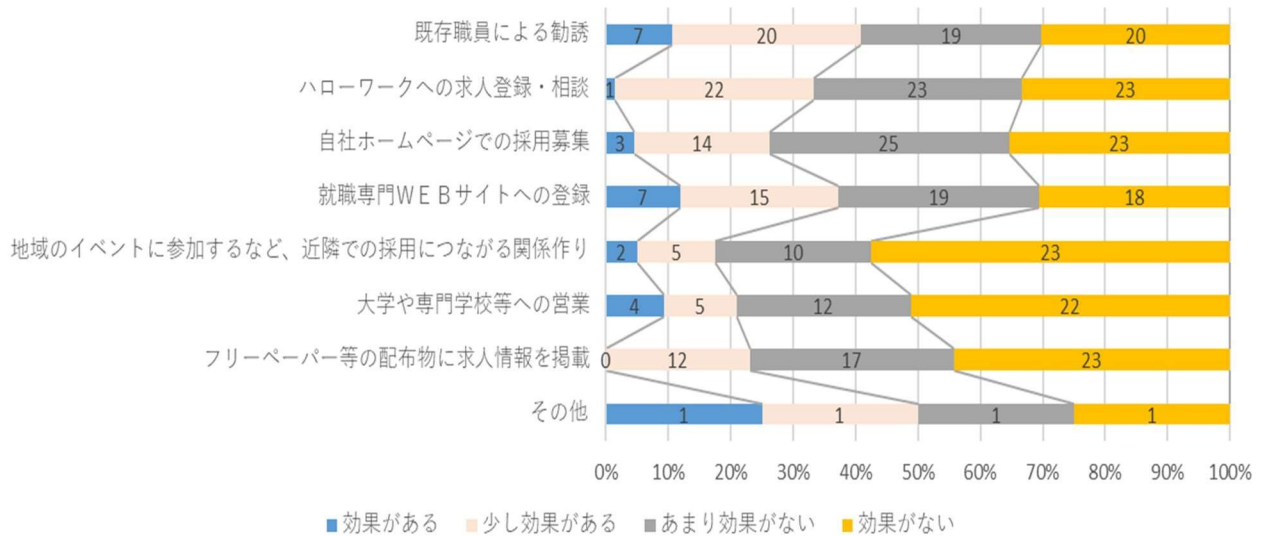
- ・ 介護職チャレンジ、合同面接 → 効果がある
- ・ 紹介会社 → 少し効果がある
- ・ 生活困窮者へ支援を通じての勧誘など → あまり効果がない
- ・ 事業所に応募掲示している → 効果がない
- ・ ケアマネジャー協会ホームページ採用募集 → (不明・無回答)

注) 複数の項目を回答した場合は、不明・無回答に分類した。

従業員の採用活動



従業員の採用効果



注) グラフの集計からは、(不明・無回答) の数は除いた。

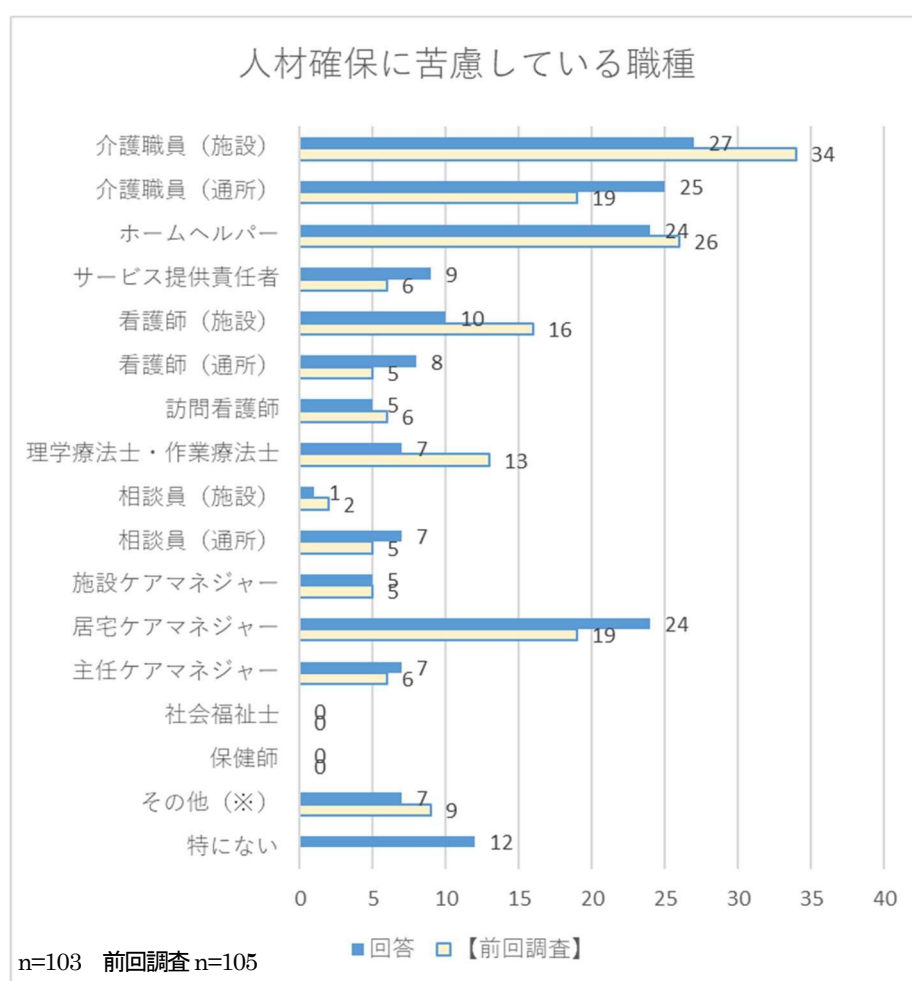
【 解 説 】

自社ホームページでの採用募集が多く行われているが、効果は低めとなっている。

一方、就職専門WEBサイトへの登録が、活動率に比べ採用効果が高めの傾向となっている。

問6 現在、特に人材確保に苦慮している職種について、3つまで○をつけてください。

- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 1 介護職員（施設） | 2 介護職員（通所） | 3 ホームヘルパー |
| 4 サービス提供責任者 | 5 看護師（施設） | 6 看護師（通所） |
| 7 訪問看護師 | 8 理学療法士・作業療法士 | 9 相談員（施設） |
| 10 相談員（通所） | 11 施設ケアマネジャー | 12 居宅ケアマネジャー |
| 13 主任ケアマネジャー | 14 社会福祉士 | 15 保健師 |
| 16 その他（ | | ） |
| 17 特にない | | |



※ その他の内容

- ・ 送迎職員 ・ ドライバー ・ クリーンスタッフ ・ 訪問介護の管理者
- ・ 柔道整復師 ・ 言語聴覚士 ・ 機能訓練指導員

注1) 3つまで選択可としたが、4つ以上回答した事業所もあり全回答を掲載した。

注2) 前回調査には「特にない」の項目はない。

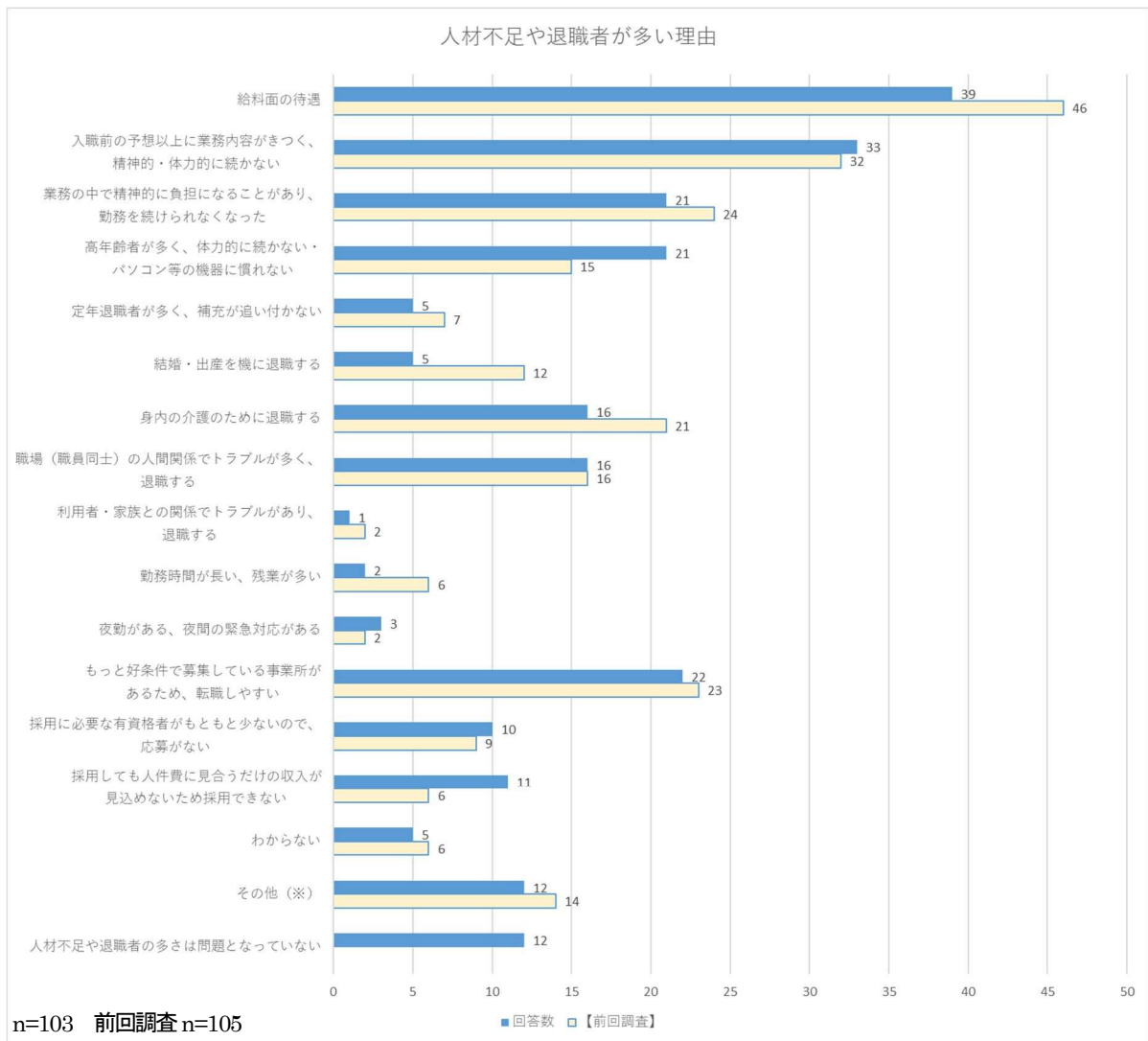
【 解 説 】

介護職員（施設）の確保に一番苦慮している傾向は変わらず、介護職員（通所）、ホームヘルパー、居宅ケアマネジャーの確保についても同様の傾向が続いている。

医療専門職の確保については改善の傾向がみられる。

問7 人材不足や退職者が多いなどの理由として、3つまで○をつけてください。

- 1 給料面の待遇
- 2 入職前の予想以上に業務内容がきつく、精神的・体力的に続かない
- 3 業務の中で精神的に負担になることがあり、勤務を続けられなくなった
- 4 高年齢者が多く、体力的に続かない・パソコン等の機器に慣れない
- 5 定年退職者が多く、補充が追い付かない
- 6 結婚・出産を機に退職する
- 7 身内の介護のために退職する
- 8 職場（職員同士）の人間関係でトラブルが多く、退職する
- 9 利用者・家族との関係でトラブルがあり、退職する
- 10 勤務時間が長い、残業が多い
- 11 夜勤がある、夜間の緊急対応がある
- 12 もっと好条件で募集している事業所があるため、転職しやすい
- 13 採用に必要な有資格者がもともと少ないので、応募がない
- 14 採用しても人件費に見合うだけの収入が見込めないため採用できない
- 15 わからない
- 16 その他
()
- 17 人材不足や退職者の多さは問題となっていない



※ その他の内容（主なもの）

- ・ 働ける曜日、時間が短い
- ・ 家庭の問題
- ・ 介護施設が密集している
- ・ コロナ禍による精神的な苦痛
- ・ 介護業界に未来を感じない

注1）3つまで選択可としたが、4つ以上回答した事業所もあり全回答を掲載した。

注2）前回調査には「人材不足や退職者の多さは問題となっていない」の項目はない。

【 解 説 】

給料面の待遇を原因とするもの、職場環境に起因する理由が多い。

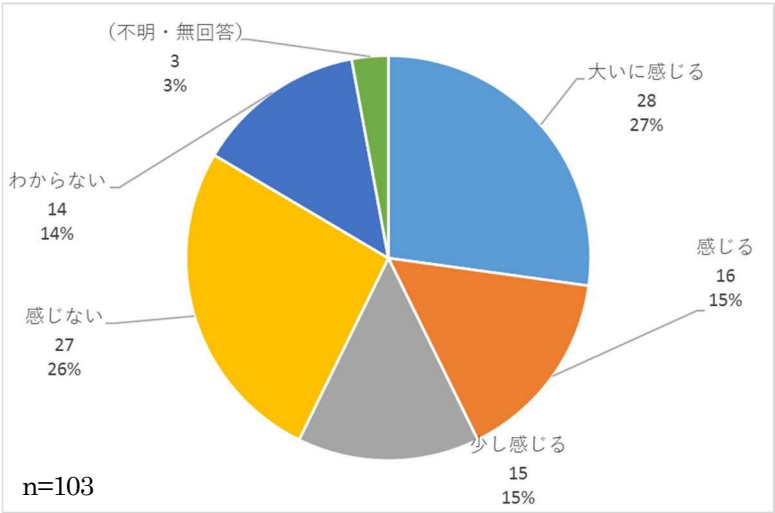
また、「高年齢者が多く、体力的に続かない・パソコン等の機器に慣れない」といった回答が前回と比べ増加していることから、介護職員においても高齢化が課題となってきた。

問 8① 貴事業所では、求人や人材採用にあたり、近隣市区町村との地域区分（級地）の差による影響を受けていると感じますか。（あてはまる番号に○）

＜参考例＞ 地域区分の差（級地）

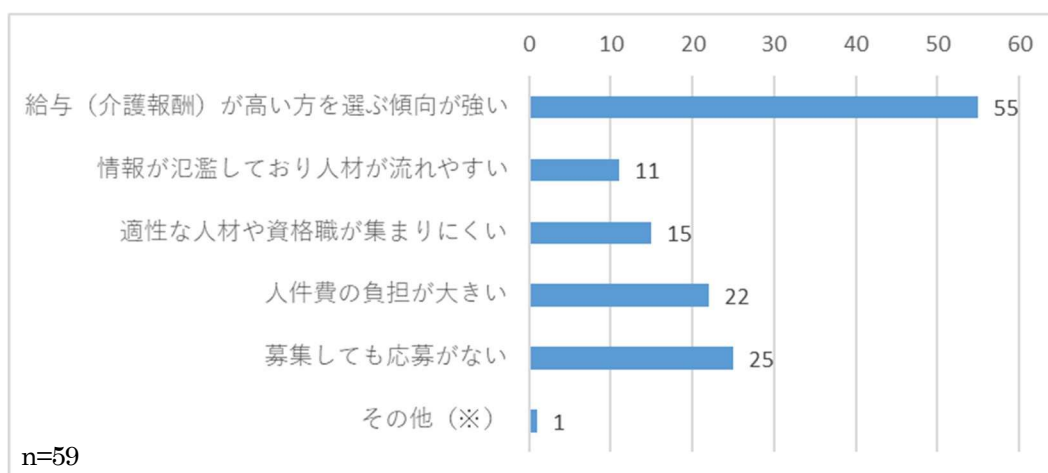
地域	東京都（特別区）	さいたま市	川口市
級地	1 級地	3 級地	6 級地
上乗せ割合	2 0 %	1 5 %	6 %
1 単位の単価（訪問介護の場合）	11. 40 円	11. 05 円	10. 42 円

1	大いに感じる	2	感じる	3	少し感じる	4	感じない	5	わからない
↓		↓		↓		↓		↓	
問 8② へ お 進 み く だ さ い					次のページの間 9 へお進みください				



問 8② 上記設問で 1～3 と答えた方について、その理由をお答えください。（当てはまる番号全てに○）

- 1 給与（介護報酬）が高い方を選ぶ傾向が強い
- 2 情報が氾濫しており人材が流れやすい
- 3 適性な人材や資格職が集まりにくい
- 4 人件費の負担が大きい
- 5 募集しても応募がない
- 6 その他（ ）



※ その他の内容

- ・ 都内へ転職する職員はいるが、都内からの応募はない

【 解 説 】

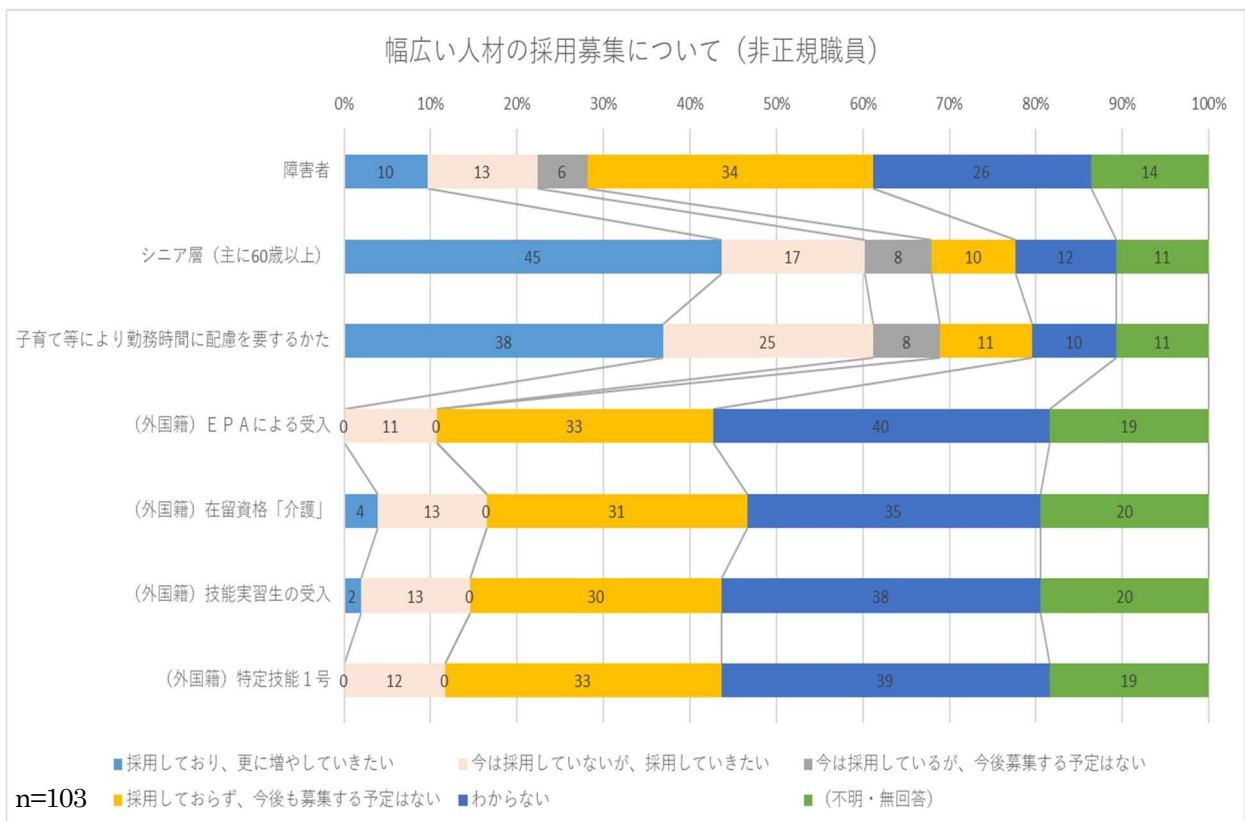
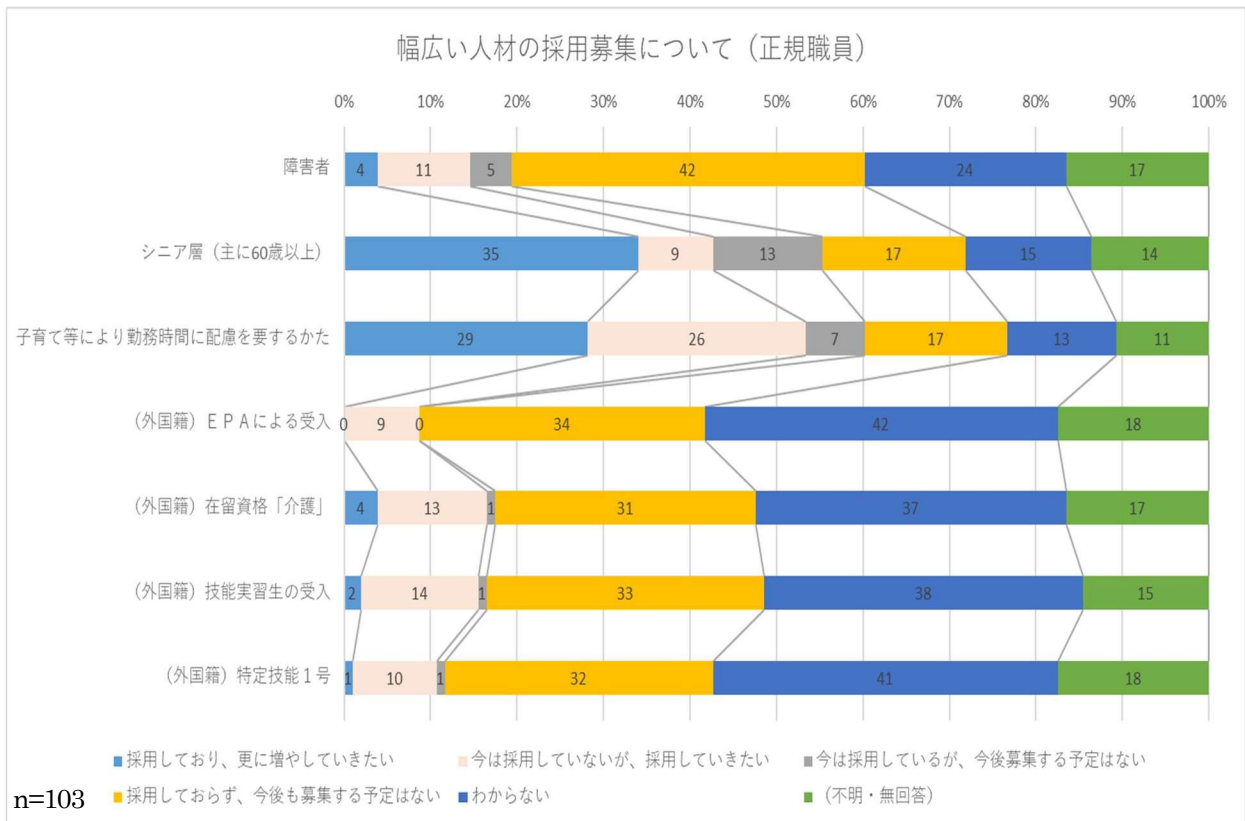
地域区分の影響を「大いに感じる」「感じる」「少し感じる」と回答した割合が6割弱となり、その回答者の9割以上が、給料面（介護報酬）が高いほうを選ぶ傾向があると回答している。

問7で、人材不足や退職者が多い理由として、給料面の待遇を原因とした回答が一位であり、地域区分は大きな影響を与えていることが推測される。

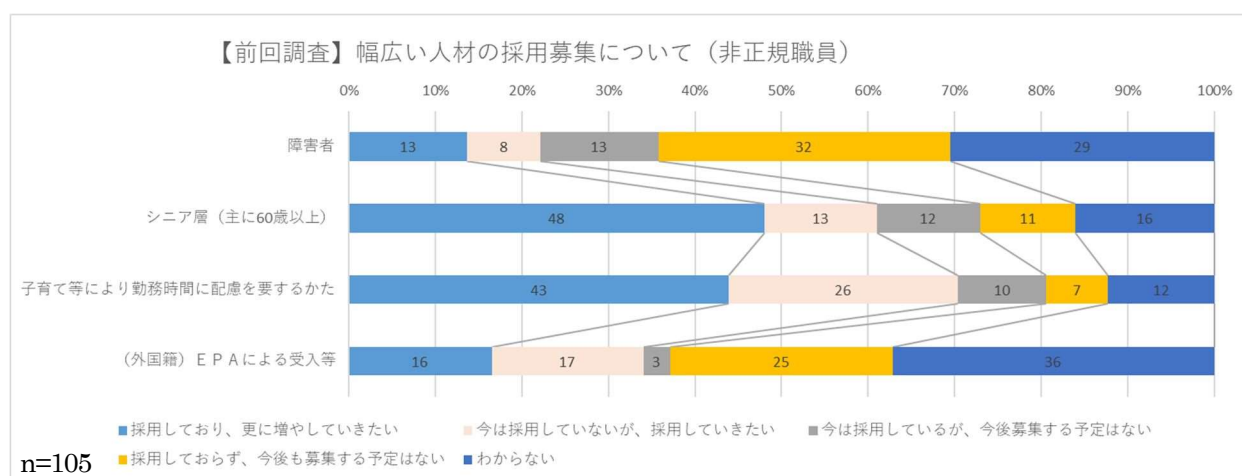
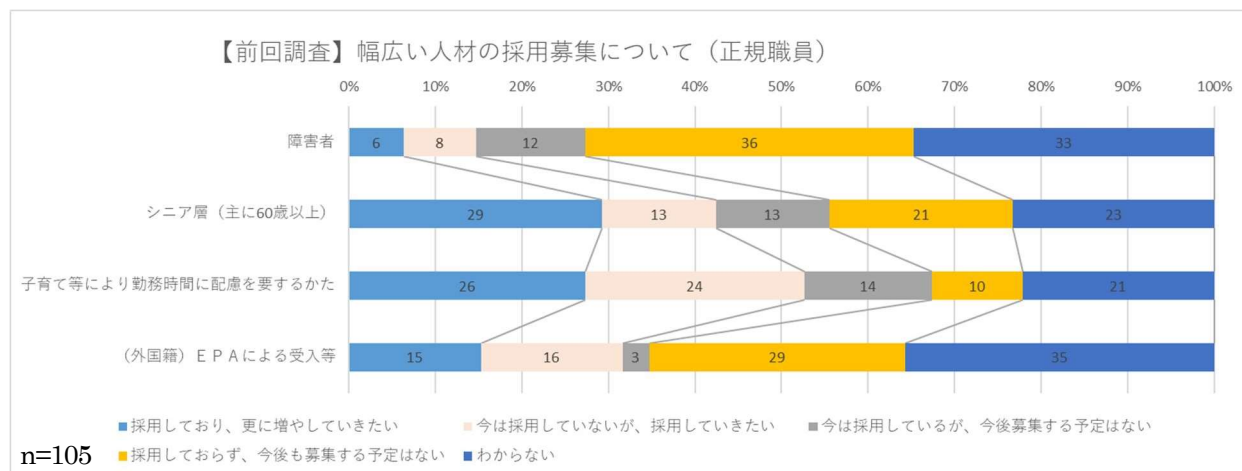
問9 貴事業所では次の幅広い人材を募集採用していますか。

項目ごとに、一つずつ○をつけてください。

項 目		採用して おり、更に増や していきたい	今は採用して いないが、採 用していきたい	今は採用して いるが、今後 募集する予定 はない	採用しておら ず、今後も募 集する予定は ない	わからない	
正規職員	障害者						
	シニア層（主に60歳以上）						
	子育て等により勤務時間に 配慮を要するかた						
	外国 籍	EPAによる受入					
		在留資格「介護」					
		技能実習生の受入					
		特定技能1号					
非正規職員 （パート・ アルバイト 等）	障害者						
	シニア層（主に60歳以上）						
	子育て等により勤務時間に 配慮を要するかた						
	外国 籍	EPAによる受入					
		在留資格「介護」					
		技能実習生の受入					
		特定技能1号					



注）複数の項目を回答した場合は、不明・無回答に分類した。



【 解 説 】

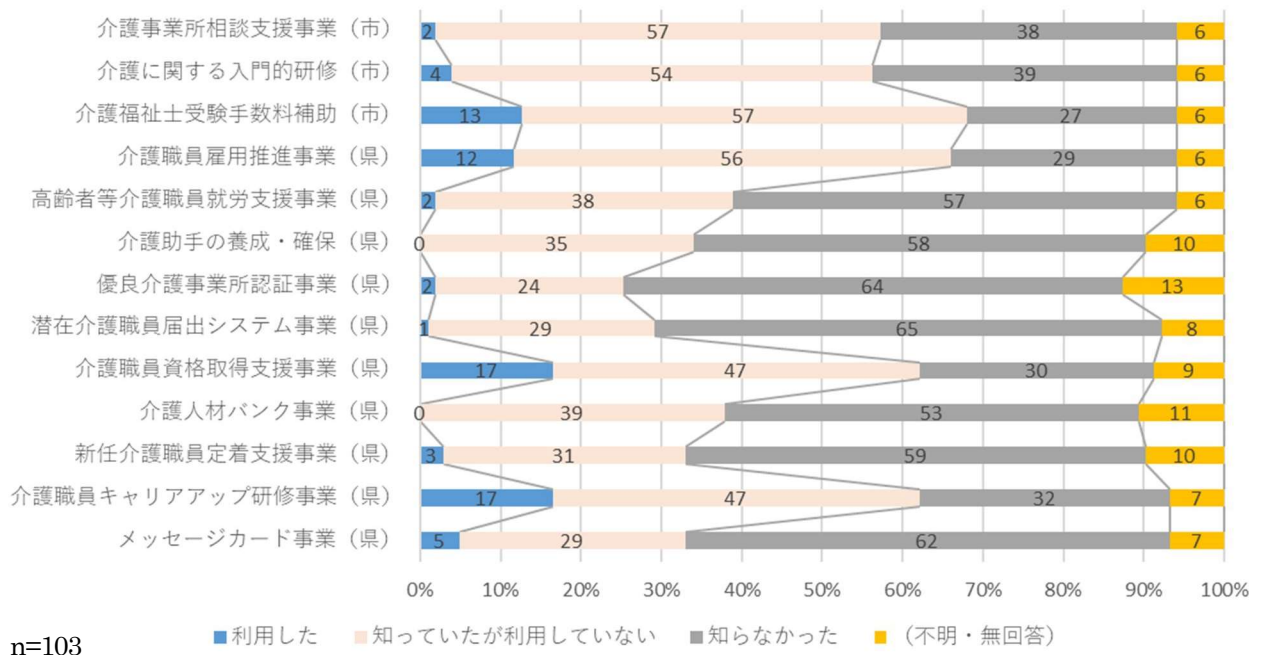
幅広い人材の採用募集については、非正規職員として活用したいとの考え方が多く、前回調査からの傾向は変わらない。

前回調査より、シニア層の採用募集が微増となっている一方、外国籍職員については、大きく採用意欲が低下している。

問 10 現在、川口市及び埼玉県で実施している介護人材の確保・定着等を支援する主な事業について、支援策ごとに利用状況等の一つ選択し、○をつけてください。

支援策（事業主体）	利用した	知っていたが 利用していない	知らなかった
1 介護事業所相談支援事業（川口市） ※雇用管理改善や処遇改善加算取得等の経営相談			
2 介護に関する入門的研修（川口市） ※介護の基本的な知識や技術を学ぶ研修			
3 介護福祉士受験手数料補助（川口市） ※事業者が試験合格者の受験手数料を負担した場合に助成			
4 介護職員雇用推進事業（埼玉県） ※介護未従事者が施設で働きながら初任者研修を受講し、就労に結びつける事業			
5 高齢者等介護職員就労支援事業（埼玉県） ※60歳以上のかたに、入門的研修等を実施し、就労に結びつける事業			
6 介護助手の養成・確保（埼玉県） ※60歳未満のかたに、入門的研修等を実施し、介護助手（アシスタント）として就労に結びつける事業			
7 優良介護事業所認証事業（埼玉県） ※人材育成等の取組が優れている事業所を認証			
8 潜在介護職員届出システム事業（埼玉県） ※離職した介護職員の復職を支援する事業			
9 介護職員資格取得支援事業（埼玉県） ※実務者研修・初任者研修の受講料を補助			
10 介護人材バンク事業（埼玉県） ※介護職員が家族の介護等で休暇を取得した際に代替職員を派遣する事業			
11 新任介護職員定着支援事業（埼玉県） ※新任介護職員を対象に研修や交流イベントを実施			
12 介護職員キャリアアップ研修事業（埼玉県） ※中堅職員向け研修やハラスメント対策研修等実施			
13 メッセージカード事業（埼玉県） ※利用者の介護職員に対する感謝をメッセージカードで伝える運動を推進			

介護人材の確保・定着支援事業の利用状況



注) 複数の項目を回答した場合は、不明・無回答に分類した。

【 解 説 】

市事業に比し、県事業を知らないと回答した割合が多い。

研修(補助)事業の認知・利用度が高くなっている。

【参考】サービス種別ごとのデータ

	地域密着系				訪問系			
	利用した	知っていたが利用していない	知らなかった	(不明・無回答)	利用した	知っていたが利用していない	知らなかった	(不明・無回答)
介護事業所相談支援事業（市）	1	9	0	0	1	32	35	3
介護に関する入門的研修（市）	0	4	6	0	2	40	27	2
介護福祉士受験手数料補助（市）	0	7	3	0	10	37	22	2
介護職員雇用推進事業（県）	2	5	3	0	11	38	19	3
高齢者等介護職員就労支援事業（県）	0	4	6	0	2	26	41	2
介護助手の養成・確保（県）	0	2	6	2	0	26	40	5
優良介護事業所認証事業（県）	0	1	8	1	4	17	41	9
潜在介護職員届出システム事業（県）	0	3	6	1	0	20	47	4
介護職員資格取得支援事業（県）	2	5	3	0	14	33	20	4
介護人材バンク事業（県）	0	2	6	2	0	26	36	9
新任介護職員定着支援事業（県）	0	4	5	1	3	19	45	4
介護職員キャリアアップ研修事業（県）	2	4	4	0	14	32	23	2
メッセージカード事業（県）	1	0	8	1	6	20	42	3
	通所系				施設系			
	利用した	知っていたが利用していない	知らなかった	(不明・無回答)	利用した	知っていたが利用していない	知らなかった	(不明・無回答)
介護事業所相談支援事業（市）	0	24	11	4	1	14	17	0
介護に関する入門的研修（市）	2	17	16	4	1	14	17	0
介護福祉士受験手数料補助（市）	5	20	10	4	3	17	12	0
介護職員雇用推進事業（県）	2	23	11	3	3	17	12	0
高齢者等介護職員就労支援事業（県）	1	12	22	4	0	8	24	0
介護助手の養成・確保（県）	0	10	23	6	0	12	19	1
優良介護事業所認証事業（県）	0	11	19	9	0	5	25	2
潜在介護職員届出システム事業（県）	0	11	23	5	1	8	23	0
介護職員資格取得支援事業（県）	6	16	12	5	3	16	12	1
介護人材バンク事業（県）	0	16	18	5	0	17	13	2
新任介護職員定着支援事業（県）	1	11	23	4	0	6	23	3
介護職員キャリアアップ研修事業（県）	6	18	10	5	6	12	14	0
メッセージカード事業（県）	0	12	23	4	0	9	23	0

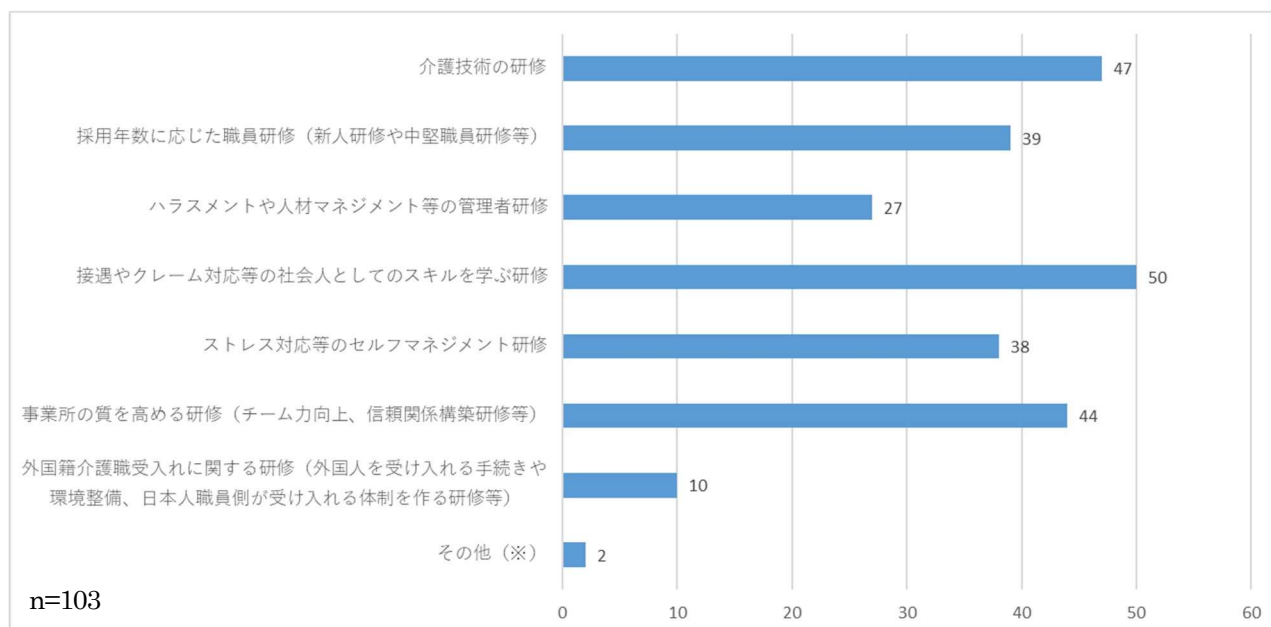
問 11 問 10 で川口市や埼玉県が実施している事業以外で、事業所の介護人材の確保・定着等を推進するために有益だと考える支援がありましたらご記入ください（自由記述）。

※ 回答内容（主なもの）

- ・ 定住外国人への介護の仕事体験や相談や紹介事業
- ・ 外国籍の求職者向けに日本語、日本の生活習慣の研修、短期間事業所での O J T 的な研修
- ・ 地方からの就業を促すため、介護職員に対する、家賃補助などの支援
- ・ 東京都に流れてしまう印象あり、川口市内で働くメリットを出す（地域で働く介護を支援する事業）
- ・ 研修費の助成の充実
- ・ 職員の紹介制度
- ・ 地域区分の変更
- ・ 介護の学校の研修の受け入れ
- ・ 仕事と子育てを両立できる支援
- ・ 福祉に特化した人材バンクの運営福祉に特化した人材バンクの運営
- ・ 障害者、外国人の受け入れを行っているなどの実際の施設見学（取り組みを教えてください）

問 12 事業所の質を高めるために、実施すると有益だと考える研修がありましたら、該当するものについて、3つまで○をつけてください。

- 1 介護技術の研修
- 2 採用年数に応じた職員研修（新人研修や中堅職員研修等）
- 3 ハラスメントや人材マネジメント等の管理者研修
- 4 接遇やクレーム対応等の社会人としてのスキルを学ぶ研修
- 5 ストレス対応等のセルフマネジメント研修
- 6 事業所の質を高める研修（チーム力向上、信頼関係構築研修等）
- 7 外国籍介護職受入れに関する研修
（外国人を受け入れる手続きや環境整備、日本人職員側が受け入れる体制を作る研修等）
- 8 その他（ ）



※ その他の内容

- ・ 社会人マナー研修
- ・ 忙しくしているので質を高めるのは難しい

注1）3つまで選択可としたが、4つ以上回答した事業所もあり全回答を掲載した。

注2）その他において、「特になし」といった回答は除いた。

【 解 説 】

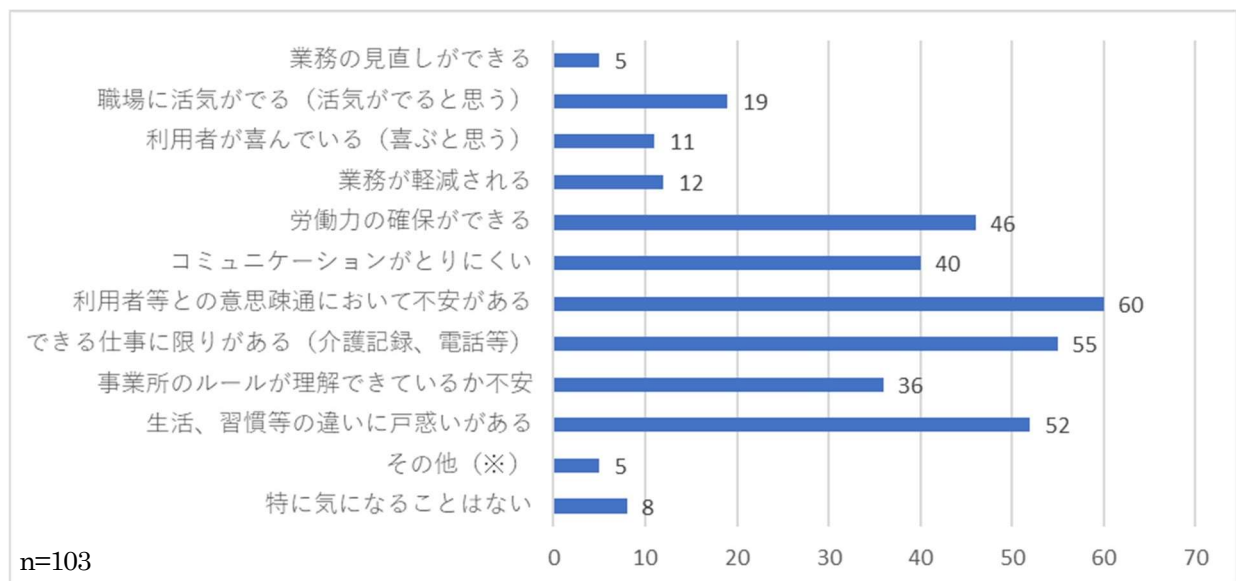
「介護技術の研修」のほか、「接遇やクレーム対応等の社会人としてのスキルを学ぶ研修」「事業所の質を高める研修（チーム力向上、信頼関係構築研修等）」が上位となっており、事業所職員としての協調性などを高めるための研修が上位となっている。

問 13 貴事業所での外国籍労働者の採用の有無にかかわらず伺います。

外国籍労働者の活用について、どのように思われますか。

(当てはまる番号全てに○)

- | | | |
|----|-----------------------|---|
| 1 | 業務の見直しができる | |
| 2 | 職場に活気がでる（活気がでると思う） | |
| 3 | 利用者が喜んでいる（喜ぶと思う） | |
| 4 | 業務が軽減される | |
| 5 | 労働力の確保ができる | |
| 6 | コミュニケーションがとりにくい | |
| 7 | 利用者等との意思疎通において不安がある | |
| 8 | できる仕事に限りがある（介護記録、電話等） | |
| 9 | 事業所のルールが理解できているか不安 | |
| 10 | 生活、習慣等の違いに戸惑いがある | |
| 11 | その他（ | ） |
| 12 | 特に気になることはない | |

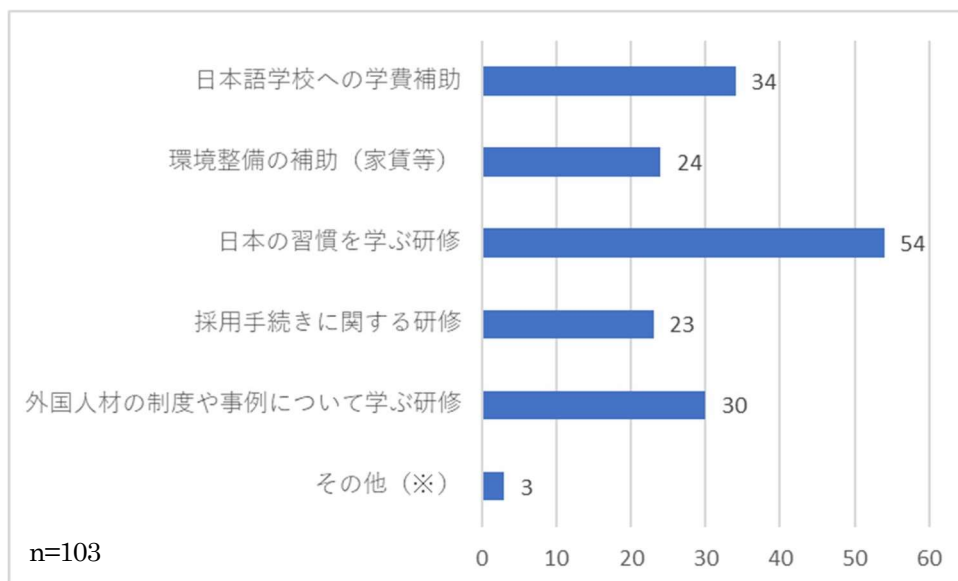


※ その他の内容

- ・ 生活、習慣等の違いに戸惑いがあるが、異なることを互いに理解するよう努力します
- ・ 職員間同士、配慮の気持ちが養われる
- ・ 利用者が受入れられるか不安
- ・ 利用者の拒否がある
- ・ 活用を考えていない

問 14 外国籍介護職員を採用するにあたって、有益だと考える支援がありましたら教えてください。
(当てはまる番号全てに○)

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1 日本語学校への学費補助 | 2 環境整備の補助（家賃等） |
| 3 日本の習慣を学ぶ研修 | 4 採用手続きに関する研修 |
| 5 外国人材の制度や事例について学ぶ研修 | |
| 6 その他（ | ） |



※ その他の内容

- ・ 外国（韓国・中国等の）生活習慣を学ぶ研修
- ・ 介護福祉士養成校への入学費、学費の補助
- ・ 外国籍介護職員の一般的なサポートコールセンター（ホットライン）

【 解 説 】

問 13 で、「利用者等との意思疎通において不安がある」「できる仕事に限りがある（介護記録、電話等）」「生活、習慣等の違いに戸惑いがある」といった、コミュニケーションを不安要素と回答する事業所が多く、問 14 の有益と考える支援では「日本の習慣を学ぶ研修」が回答の上位となっており、問 13 の意見が反映されているものと考えられる。

問 15 利用者等からのハラスメントも含め、貴事業所内で発生しているハラスメントがあれば、書ける範囲で構いませんのでお書きください。（自由記述）

回答内容（主なもの）

1 利用者やその家族からのハラスメント

利用者・家族へ説明しても、介護保険制度の理解が乏しいため、利用事業所、居宅ケアマネジャーにはなんでも「困ったことはやってもらえる」意識が強く、できない事の説明をしても「こっちは金を払ってるんだから」と言われる。

2 職員間でのハラスメント（上司から部下・部下から上司・ベテランから若手）

40歳代以上の女性が多く働く業界だと思います。その為、良くも悪くも上下関係があまりなくなってしまう傾向にあり、部下からのパワハラに悩んでいる上司は数多くいると思います。

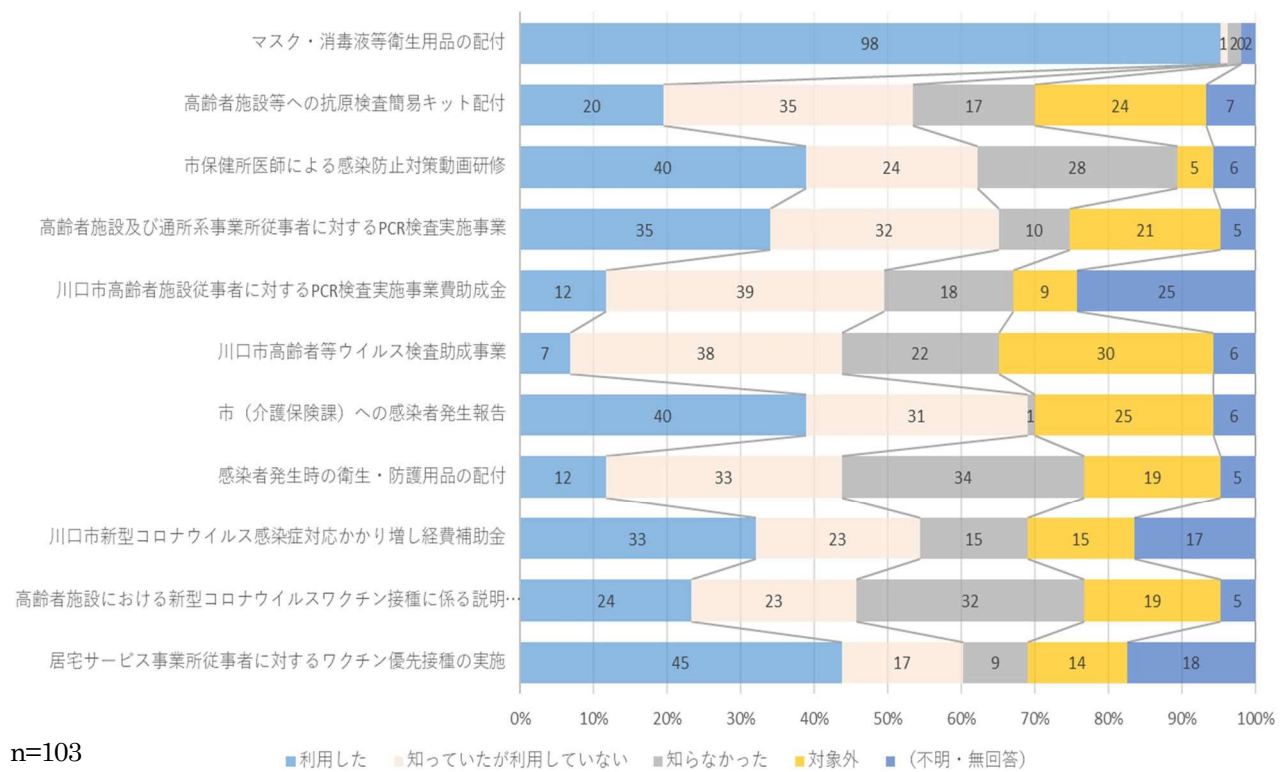
3 コロナ禍におけるハラスメント

- ・ 利用者にマスクをしてもらえない。
- ・ 職員間で陽性や濃厚接触での休みが出た場合、職場復帰にあたり過度な反応を示す職員がいるため、復帰しづらい環境になっている。

問 16 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた事業者を対象に、本市では主に下記のような対応を行いました。利用状況等の一つ選択し、○をつけてください。

支援策	利用した	知っていたが 利用していない	知らなかった	対象外
I 感染防止対策の推進				
① マスク・消毒液等衛生用品の配付 ※旧県陽高校にて複数回実施				
② 高齢者施設等への抗原検査簡易キット配付 ※希望のあった高齢者施設等に対し、抗原簡易キットを配付				
③ 市保健所医師による感染防止対策動画研修 ※防護具の使い方やゾーニング等を解説				
II 介護従事者・施設新規入所者に対する PCR 検査の実施				
④ 高齢者施設及び通所系事業所従事者に対する PCR 検査実施事業 ※希望のあった事業者に対し、PCR 検査キットを配付				
⑤ 川口市高齢者施設従事者に対する PCR 検査実施事業費助成金 ※新型コロナウイルス感染症に罹患している心配がある高齢者施設等の従事者が医療機関等で PCR 検査を受け、高齢者施設等がその費用を負担した場合に一部を助成				
⑥ 川口市高齢者等ウイルス検査助成事業 ※高齢者施設等の新規入所者が PCR 検査等を受けた場合に、その費用の一部を助成				
III 感染者発生時の対応				
⑦ 市（介護保険課）への感染者発生報告 ※事業者が市へ報告を行うもの				
⑧ 感染者発生時の衛生・防護用品の配付 ※事業所の衛生・防護用品の備蓄が枯渇し、緊急的に必要とする場合に、市職員が持参				
⑨ 川口市新型コロナウイルス感染症対応 かかり増し経費補助金 ※感染者が発生した事業所等において、衛生用品購入費用や割増手当等のかかり増し経費を補助				
IV ワクチンの接種				
⑩ 高齢者施設における新型コロナウイルス ワクチン接種に係る説明動画の公開 ※施設が行うべき手順を紹介				
⑪ 居宅サービス事業所従事者に対する ワクチン優先接種の実施 ※居宅サービス事業所従事者専用の枠を設け接種を実施				

新型コロナウイルス感染症への対応について



注）複数の項目を回答した場合は、不明・無回答に分類した。

問 17 今後、事業所が新型コロナウイルス感染症対策を進めるにあたって、有益だと考える支援策があれば教えてください。（自由記述）

回答内容（主なもの）

- ・ 衛生用品（アルコール・マスク・エプロン等）の支給
- ・ PCR検査キット・抗原検査キットの（継続）配付・配付先の拡充（訪問系へも）
- ・ 事業所への補助（かかり増し経費）
- ・ 事業所への補助金はありがたいが手続きが大変で補助の金額に見合わない
- ・ 入居者に感染者が発生した際には、感染拡大を防止するため、入院先の確保をお願いしたい
- ・ スタッフが休んだ分のサービス中止分の補助
- ・ 市内事業所での感染者発生情報の共有
- ・ 発生状況に応じての対応フロー

問 18 介護保険制度等に関しましてご意見等がありましたら、ご自由にお書きください。

回答内容（主なもの）

- ・ 介護報酬の見直しは少しずつでもいいから必ず上がってもらえれば経営も過去のように不安定でなくなるのでその点を考慮願いたいです。経営するのに一番不安定なのは訪問介護であることを知ってもらいたいです。
- ・ （利用者の）早帰りの場合人手や車を余計に使っているのに報酬が減るのはおかしい（通所介護）。
- ・ （利用者の）当日の急な休みの場合も少しは報酬を出して欲しい（通所介護）。
- ・ 介護支援専門員に対する、処遇改善が全くないが支援内容は過度な要求ばかりになっている。
- ・ 介護保険以外での相談や手続きが多く、家族の事も含め、何かあればケアマネという風潮がある。
- ・ 介護報酬の制度に柔軟性を持たせてほしい。質の高いサービスを行っても料金は一律。加算以外の部分で質の高いサービスを行っている事業所もあるかと思います。利益が上がらないと、より良いサービス、より良い人材の確保は難しいと思います。
- ・ 定期巡回事業所や訪問入浴サービスが増えるといい。通所拒否が強く不衛生な方に対して、一番家族から希望がある。他を選べないため、足元をみられていると聞いたことがある。地理的要因で断わられることも多い。
- ・ 処遇改善の計画・実績様式が複雑で申請しづらい。
- ・ BCP（業務継続計画）の自信がない（主婦、年配ヘルパーが多い中、災害や感染症が発生した時にそれでも行かなければならないならヘルパーやめます・・といった懸念）。

ご協力ありがとうございました。

ご記入いただいた調査票は同封の封筒に入れ、切手を貼らずに、2月28日（月）までにポストに投函してください（無記名です）。

介護従事者アンケート調査

日頃から、市行政にご協力をいただきまして、ありがとうございます。

介護保険制度は、その創設から21年が経ち、サービス利用者は制度創設時の約7倍に達し、介護サービスの提供事業者数も増加し、介護が必要な高齢者の生活の支えとして定着しています。

わが国の高齢化は引き続き進展が予想され、本市でも、令和7年の高齢化率は23.0%となることが予測されています。

ケアの担い手である介護人材の安定的確保は大きな課題であり、本市においても介護入門的研修の実施など各種人材確保支援策を行っていますが、更なる取り組みが必要であると考えております。

そのため、本市では、介護事業所とそこで働く介護従事者の現状や、必要とされる処遇改善策などを把握するため、介護サービス事業所及び介護従事者に対し、アンケートを実施します。

お寄せいただいたご意見等は、今後の介護施策の参考資料及び第9期川口市介護保険事業計画策定のための基礎資料とさせていただきますが、事業所や個人が特定・類推されないよう配慮し、ご迷惑をおかけすることはありませんので、なるべく率直なご意見を賜りますようお願いいたします。

ご多用のところお手数をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、何卒ご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

令和4年 1月

川口市長 奥ノ木 信夫

- 1 このアンケートは、介護施設や居宅サービス事業所で介護職員や訪問介護員等として利用者の介護を行っている方や、居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象としています。事業所の管理者や事務担当者は対象ではありませんのでご了承ください。また、実際に利用者の介護を行っている方でも、事業所の経営層の方は対象となりません。
- 2 お答えは、基本的にあてはまる番号を○で囲むか、項目の欄に○をしてください。「その他」にあてはまる場合は、() 内になるべく具体的にその内容をご記入ください。
- 3 2月28日(月)までにご記入いただき、同封の封筒に入れ、切手を貼らずにポストに投函してください。
- 4 このアンケート調査は無記名方式ですので、調査票にも封筒にも名前等はご記入いただかなくて結構です。
- 5 記入上の不明な点などについては、下記までお問い合わせください。

川口市役所 福祉部 介護保険課 庶務係・事業者係

電話 : 048-259-9004 (庶務係直通)

048-259-7293 (事業者係直通)

問1 あなたが従事しているサービスはどれですか。(2つ以上あてはまる場合は従事時間の長い方に○)

- | | |
|---|---------------------|
| 1 訪問介護（ホームヘルプサービス） | 2 訪問入浴介護 |
| 3 訪問看護 | 4 訪問リハビリテーション |
| 5 通所介護（デイサービス） | 6 通所リハビリテーション（デイケア） |
| 7 短期入所生活介護（ショートステイ） | 8 認知症対応型通所介護 |
| 9 小規模多機能型居宅介護 | |
| 10 特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム等） | |
| 11 認知症対応型共同生活介護（グループホーム） | |
| 12 介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム） | |
| 13 介護老人保健施設 | 14 介護療養型医療施設 |
| 15 介護医療院 | 16 居宅介護支援 |
| 17 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 18 夜間対応型訪問介護 |
| 19 地域密着型通所介護（デイサービス） | 20 看護小規模多機能型居宅介護 |

サービス内容	回答数
1 訪問介護（ホームヘルプサービス）	38
2 訪問入浴介護	5
3 訪問看護	12
4 訪問リハビリテーション	0
5 通所介護（デイサービス）	45
6 通所リハビリテーション（デイケア）	9
7 短期入所生活介護（ショートステイ）	1
8 認知症対応型通所介護	3
9 小規模多機能型居宅介護	3
10 特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム等）	17
11 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	11
12 介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	19
13 介護老人保健施設	6
14 介護療養型医療施設	1
15 介護医療院	2
16 居宅介護支援	80
17 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3
18 夜間対応型訪問介護	0
19 地域密着型通所介護（デイサービス）	22
20 看護小規模多機能型居宅介護	3
(不明・無回答)	4
計	284

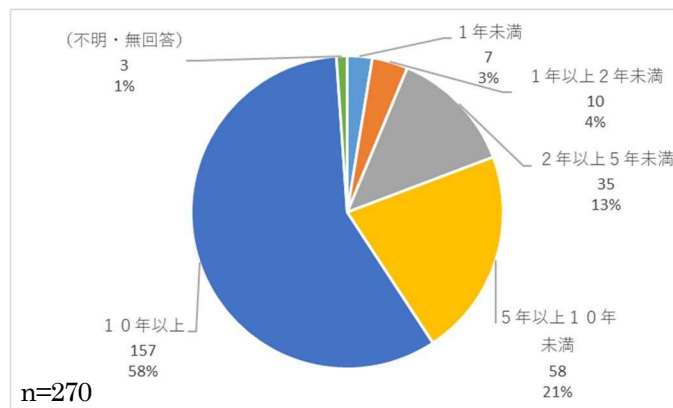
n=270

注) 複数サービスを実施している場合、複数回答している従事者あり

問2 あなたの介護職の通算での経験年数はどのくらいですか。

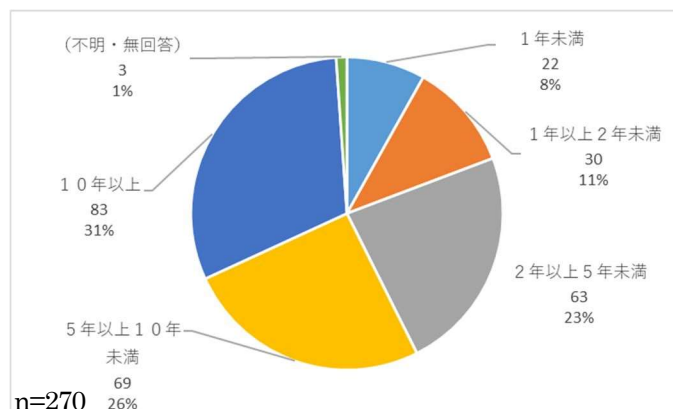
(介護職員から介護支援専門員になった場合等は介護職員からの年数を選択してください)

- | | | |
|-------------|------------|------------|
| 1 1年未満 | 2 1年以上2年未満 | 3 2年以上5年未満 |
| 4 5年以上10年未満 | 5 10年以上 | |



問3 あなたの現在の法人での勤務年数は何年ですか。

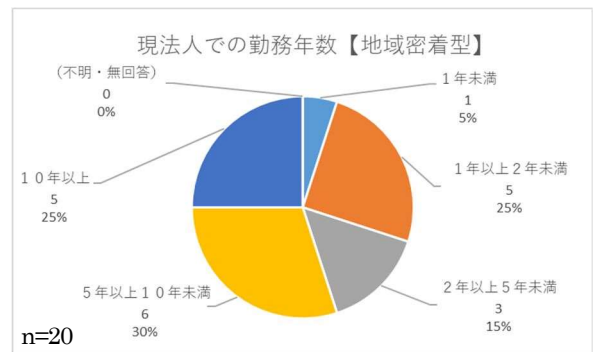
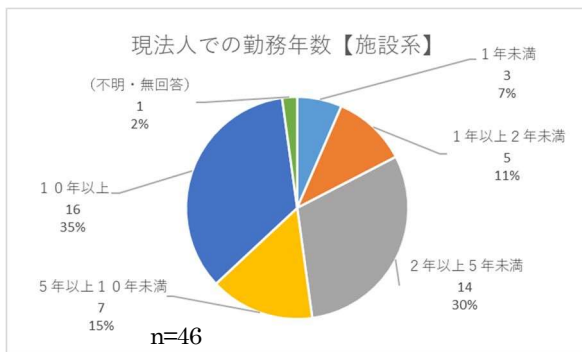
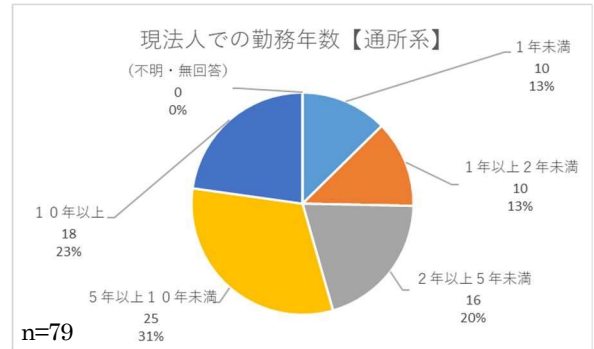
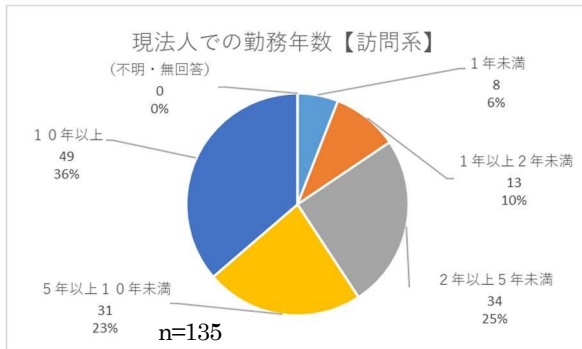
- | | | |
|-------------|------------|------------|
| 1 1年未満 | 2 1年以上2年未満 | 3 2年以上5年未満 |
| 4 5年以上10年未満 | 5 10年以上 | |



【 解 説 】

全般的に、介護職の通算での経験年数に比べ、現在の法人での勤務年数が短い期間であることから、転職が多いということが推測される。

【サービス種別ごとの集計結果】

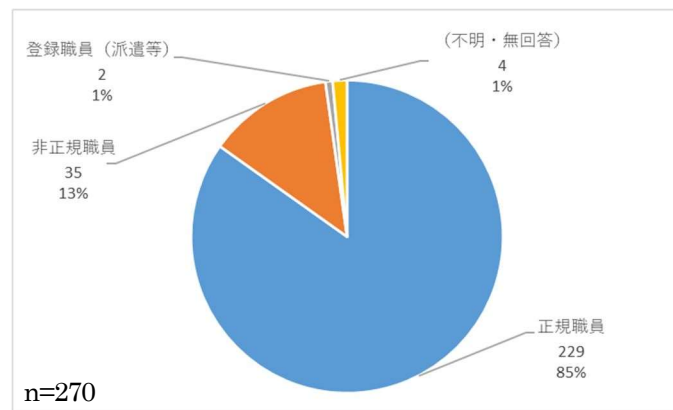


問4 あなたの雇用形態はどれですか。

1 正規職員

2 非正規職員

3 登録職員（派遣等）



問5 あなたが従事している職種はどちらですか。

※兼務されている方につきましては、主に就いている職種についてお答えください。

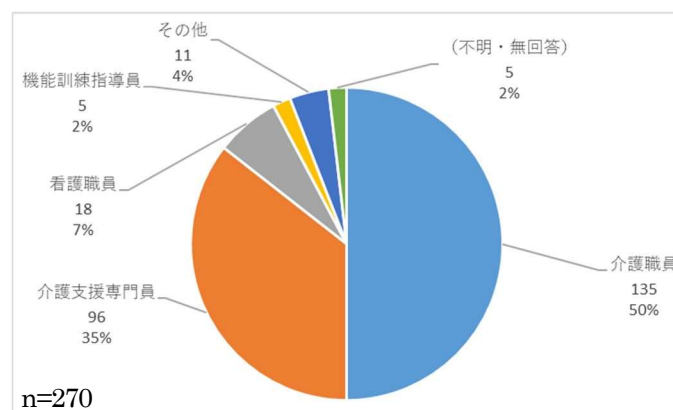
1 介護職員

2 介護支援専門員

3 看護職員

4 機能訓練指導員

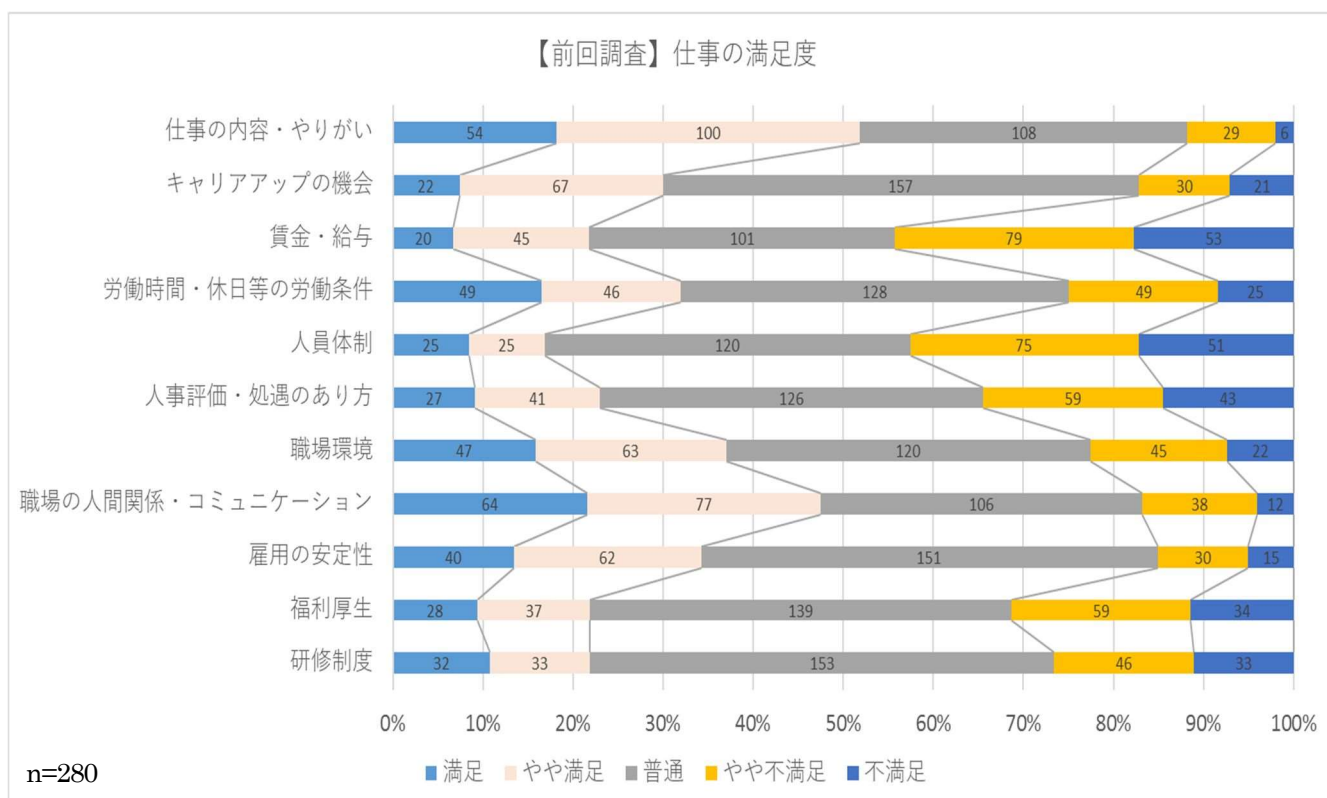
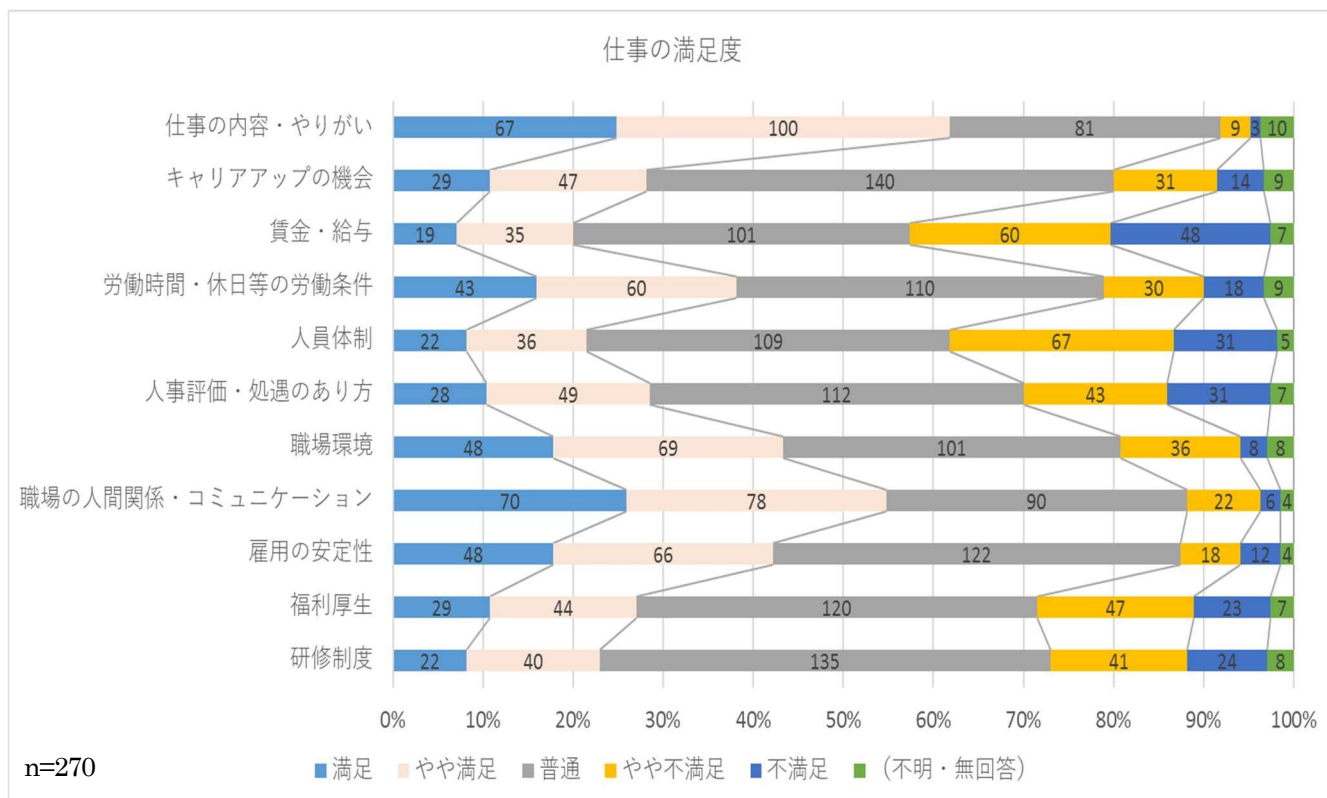
5 その他



問6 あなたの現在の仕事の満足度についてお答えください。

項目ごとに、一つずつ○をつけてください。

項 目	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
仕事の内容・やりがい					
キャリアアップの機会					
賃金・給与					
労働時間・休日等の労働条件					
人員体制					
人事評価・処遇のあり方					
職場環境					
職場の人間関係・コミュニケーション					
雇用の安定性					
福利厚生					
研修制度					

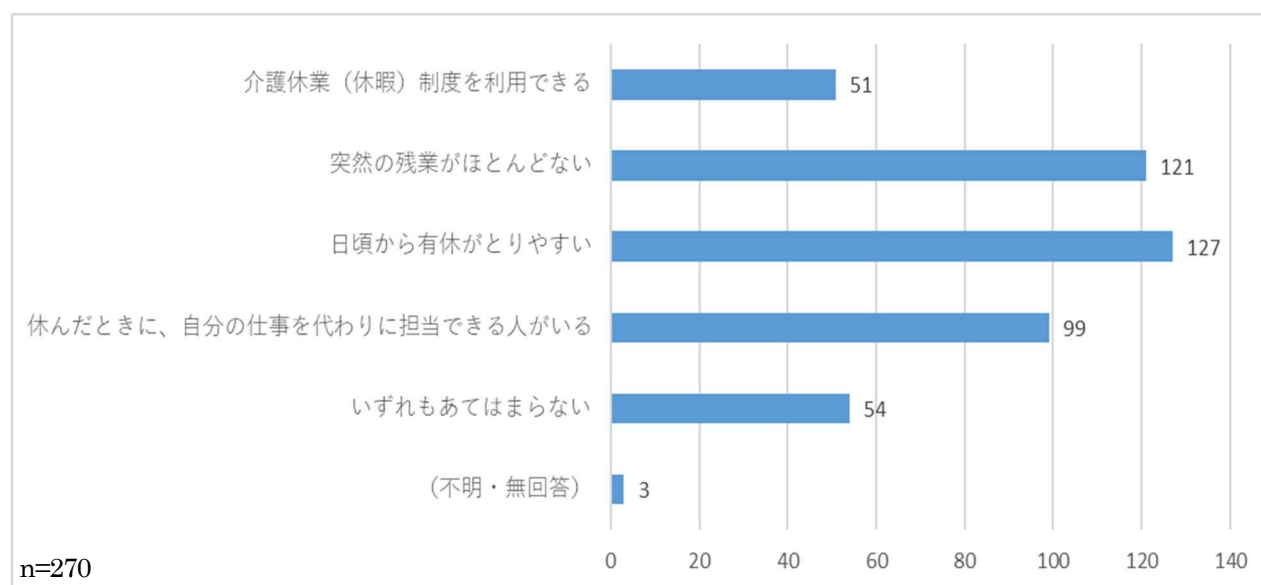


【 解 説 】

前回調査と大きく傾向は変わらず、仕事の内容・やりがいについては満足感が高い一方、賃金・給与や人員体制には不満足な傾向となっている。

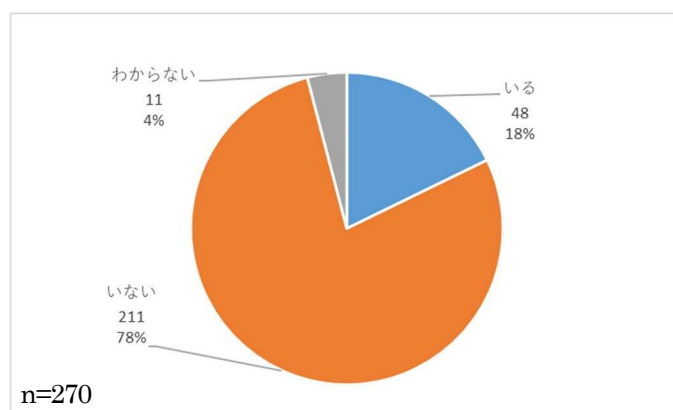
問7 あなたの事業所でのライフワークバランス（生活と仕事の調和）の取り組みはどうなっていますか。
（当てはまる番号全てに○）

- 1 介護休業（休暇）制度を利用できる
- 2 突然の残業がほとんどない
- 3 日頃から有休がとりやすい
- 4 休んだときに、自分の仕事を代わりに担当できる人がいる
- 5 いずれもあてはまらない



問8 あなたが働いている事業所には、介護の仕事をしている外国籍労働者がいますか。

- 1 いる
- 2 いない
- 3 わからない

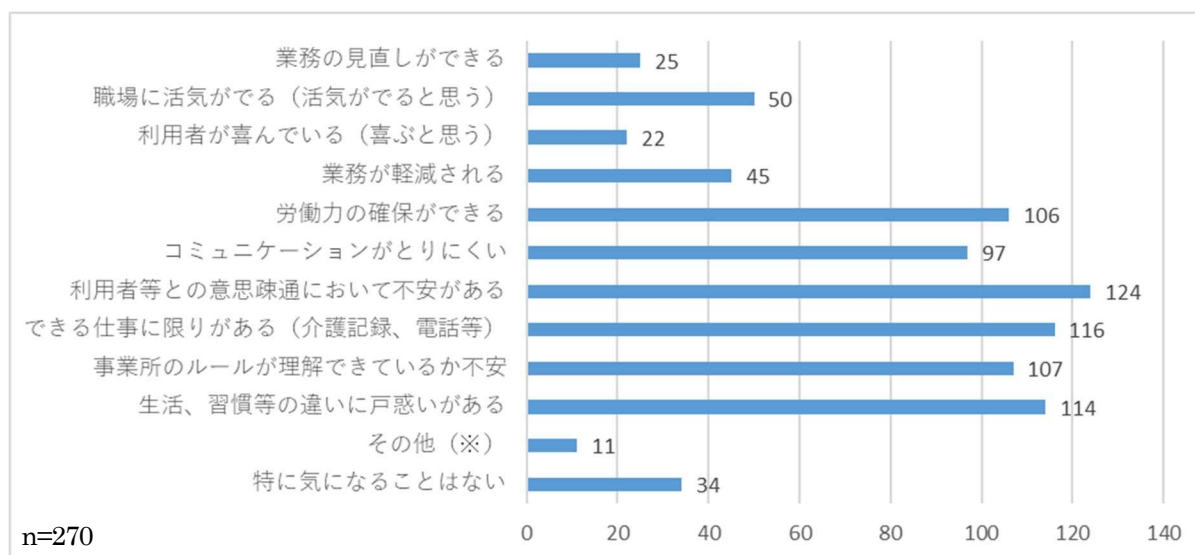


問9 あなたが外国籍労働者と一緒に働くうえで感じることは次のうちどれに当てはまりますか（現在一緒に働いていない場合は、想像でかまいません）。

外国籍労働者の方が回答される場合は、ご自身が働くうえで感じることを選んでください。

（当てはまる番号全てに○）

- 1 業務の見直しができる
- 2 職場に活気がでる（活気がでると思う）
- 3 利用者が喜んでいる（喜ぶと思う）
- 4 業務が軽減される
- 5 労働力の確保ができる
- 6 コミュニケーションがとりにくい
- 7 利用者等との意思疎通において不安がある
- 8 できる仕事に限りがある（介護記録、電話等）
- 9 事業所のルールが理解できているか不安
- 10 生活、習慣等の違いに戸惑いがある
- 11 その他（ ）
- 12 特に気になることはない



※ その他の内容（主なもの）

- ・ 外国籍労働者に対する研修について、上手くいっている施設の導入事例を知りたい。
- ・ コミュニケーション力の高さに驚く。
- ・ 出身国によってもちがうかと。
- ・ お客様側の受け入れが難しいことがある。
- ・ 他のヘルパーと同等のサービスができない。
- ・ 語学の理解（読み書き含め）が大変ではないかと心配になる。

【 解 説 】

事業所アンケートと比較すると、「業務が軽減される」「特に気になることはない」「事業所のルールが理解できているか不安」といった回答が多く、立場が異なると、意見も異なることが確認できる。

ここからの問 10 では、利用者や家族等（以下「利用者等」とします）からのハラスメント対応について、お聞きします。

以下の定義を参考に設問にお答えください。

ハラスメントとは身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントを指します

1 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例： ○コップをなげつける ○蹴られる・殴られる ○手をひっかく、つねる
○手を払いのけられる ○首を絞める

2 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例： ○大声を発する・怒鳴る ○特定の訪問介護員に嫌がらせをする
○威圧的な態度で文句を言い続ける
○新型コロナウイルスに罹患した、またはワクチン接種をしていないことによって、別のヘルパーに変えろと言われた
○利用者の家族が「自分の食事と一緒に作れ」等、理不尽な要求をする
○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
○利用料金を数カ月滞納。支払いを拒否する

3 セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例： ○必要もなく手や腕をさわる ○性的な動画・写真を見せる ○卑猥な言動を繰り返す

※平成 30 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査を一部加工

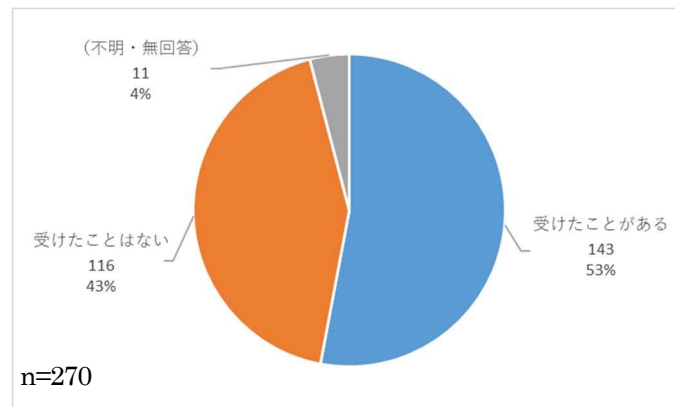
問 10① あなたは、介護業界で働く中で、利用者等からハラスメントを受けたことはありますか。

1 受けたことがある

2 受けたことはない

↓
次のページの間 10②へお進みください

↓
8 ページの間 10⑨へお進みください



問 10② 問 10①で 1 と答えた方について、利用者等から受けたことがあるハラスメントの内容について教えてください。(当てはまる番号全てに○)

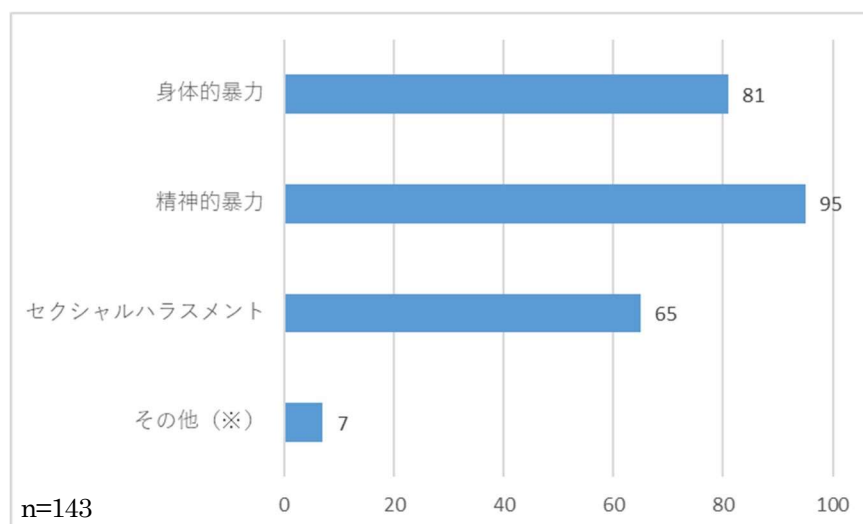
1 身体的暴力

2 精神的暴力

3 セクシャルハラスメント

4 その他 ()

上記のハラスメントについて、書ける範囲で構いませんので、内容をお書きください。



※ 具体的な内容（主なもの。他にも、問10の例示に記載の内容が多数あり）

1 身体的暴力

- ・ 蹴られる
- ・ ぶたれる
- ・ ひっかく
- ・ 介助者を必要以上の強い力でつかむ
- ・ 服を引っ張る

2 精神的暴力

- ・ 大声で怒鳴る
- ・ サービスできないことを伝えたと怒り出す
- ・ 介助者の身体的特徴を貶める発言
- ・ 保険料を払っているんだからちゃんとやれという
- ・ 土下座を強要する

3 セクシャルハラスメント

- ・ 胸や下半身を触る
- ・ 性的な話をする
- ・ （男女とも）性的な誘い掛けをしてくる

4 (※) その他の主な内容

- ・ サービスについての理解の相違

問 10③ 問 10①で1と答えた方について、あなたが利用者等からハラスメントを受けた際の相談状況について、教えてください。

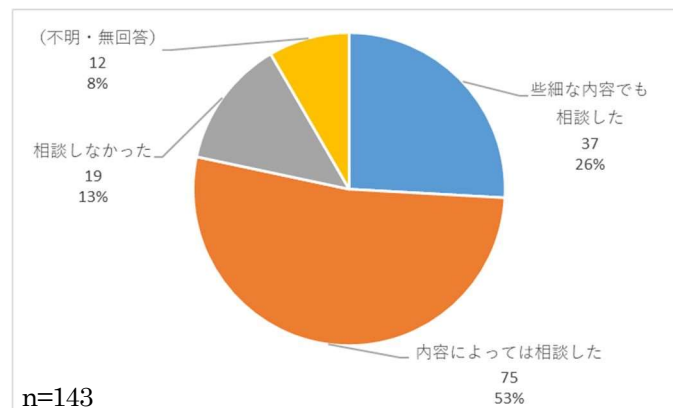
1 些細な内容でも相談した

2 内容によっては相談した

3 相談しなかった

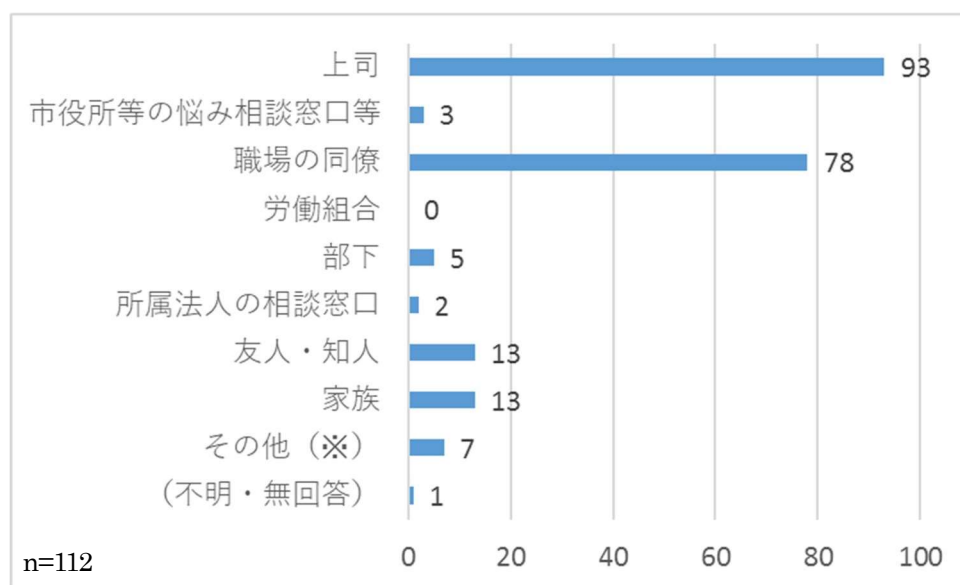
↓
問10④へお進みください

↓
次のページの間10⑧へお進みください



問10④ 上記 問10③で1または2と回答した方にお聞きします。どなたに相談したか教えてください。
(当てはまる番号全てに○)

1 上司	2 市役所等の悩み相談窓口等	3 職場の同僚
4 労働組合	5 部下	6 所属法人の相談窓口
7 友人・知人	8 家族	9 その他 ()

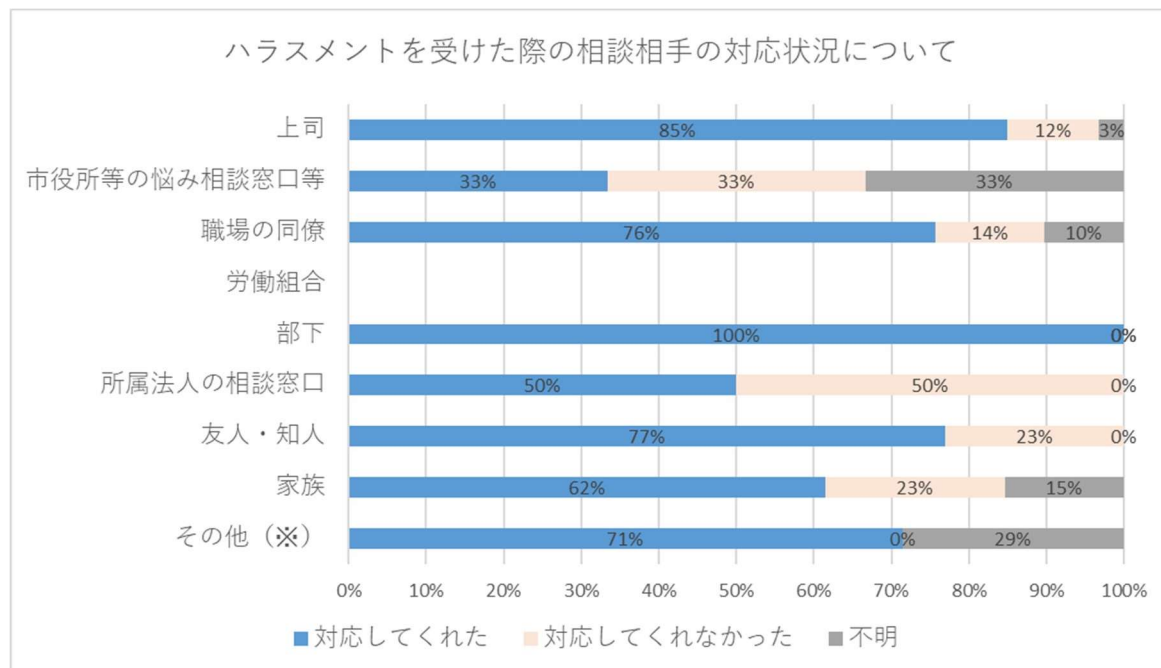


※ その他の内容

- ・ 地域包括支援センター (3件)
- ・ ケアマネジャー (2件)
- ・ 主治医 (内容未記入 1件)

問10⑤ 上記 問10④で○を付けた相談相手について、それぞれの対応状況を教えてください。

1 上司	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
2 市役所等の悩み相談窓口等	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
3 職場の同僚	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
4 労働組合	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
5 部下	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
6 所属法人の相談窓口	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
7 友人・知人	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
8 家族	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった
9 その他 ()	1 対応してくれた	2 対応してくれなかった

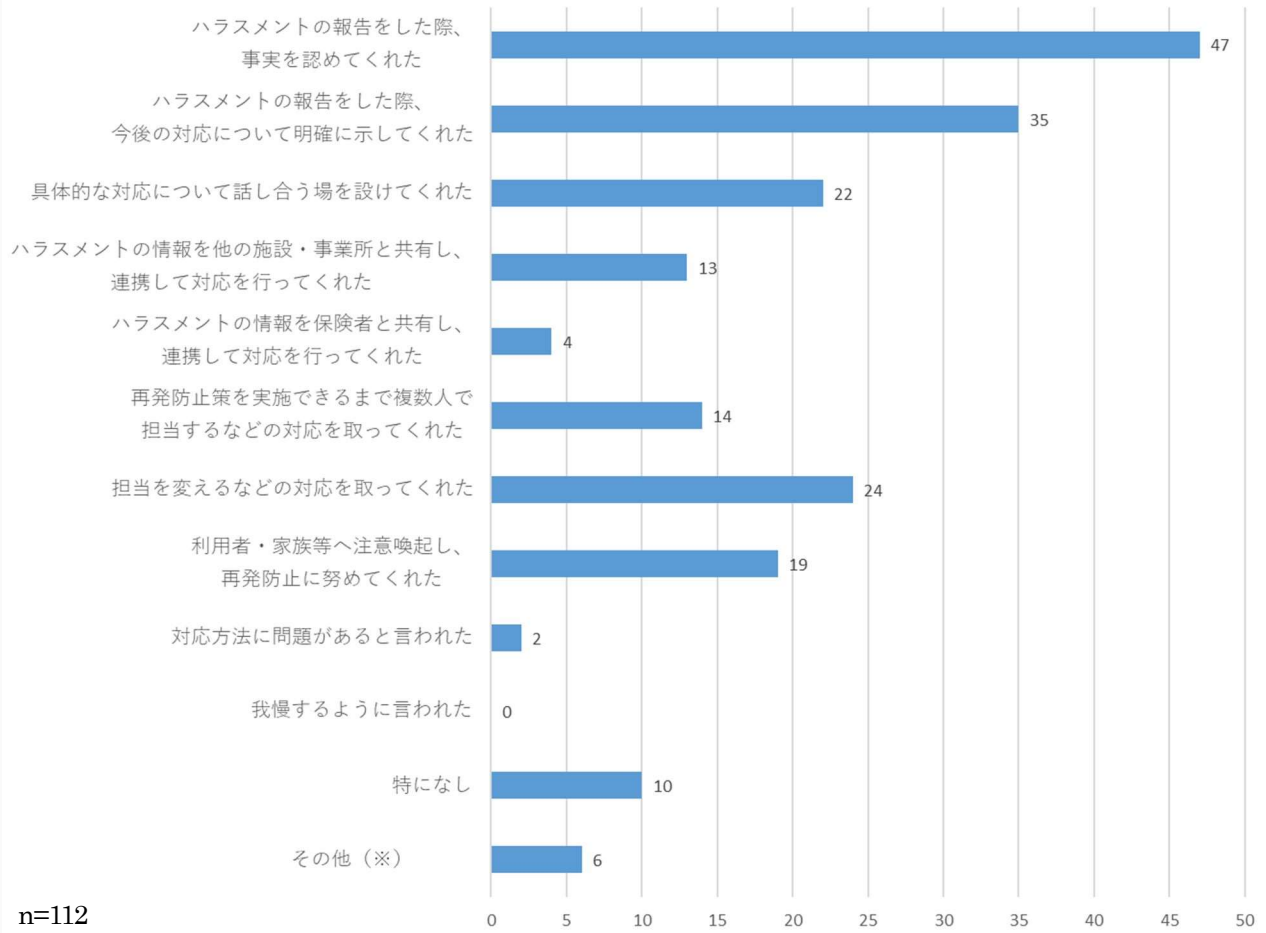


※ その他の内容 問10④と同一の分類

問 10⑥ 問 10④で選択した相談相手に対応した内容について教えてください。(当てはまる番号全てに○)

- 1 ハラスメントの報告をした際、事実を認めてくれた
- 2 ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示してくれた
- 3 具体的な対応について話し合う場を設けてくれた
- 4 ハラスメントの情報を他の施設・事業所と共有し、連携して対応を行ってくれた
- 5 ハラスメントの情報を保険者と共有し、連携して対応を行ってくれた
- 6 再発防止策を実施できるまで複数人で担当するなどの対応を取ってくれた
- 7 担当を変えるなどの対応を取ってくれた
- 8 利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めてくれた
- 9 対応方法に問題があると言われた
- 10 我慢するように言われた
- 11 特になし
- 12 その他 ()

相談相手の対応内容について



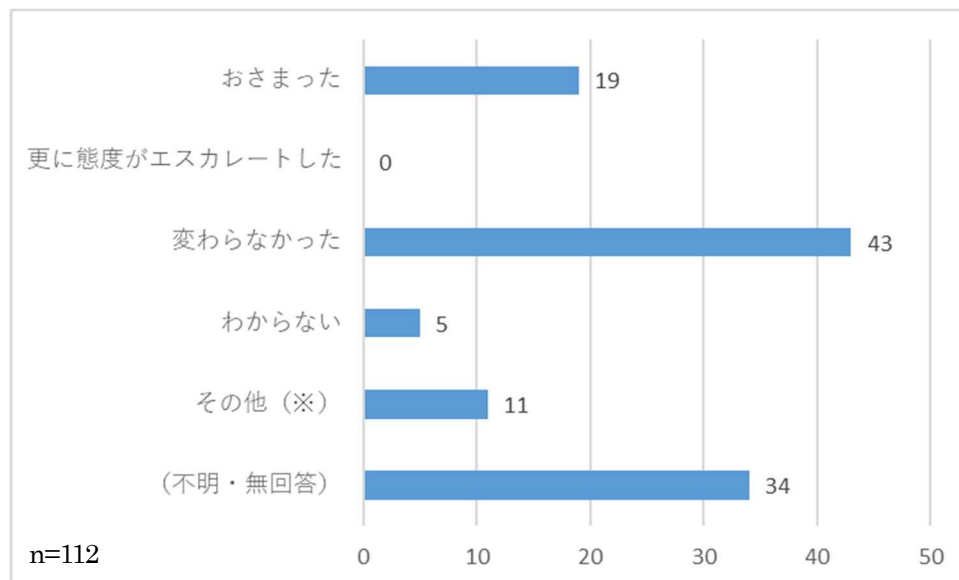
※ その他の内容

- ・ 話を聞いてくれた（2件）
- ・ 家族へ説明し理解、協力をしていただいた
- ・ 認知症もあるため改善などが難しい
- ・ 話を聞いて下さった。解決策とまではいかず
- ・ 女性から男性へのハラスメントなので問題にされなかった

問10⑦ 問10④～⑥のように相談した結果、利用者等から受けていたハラスメントはどのようになりましたか。

- | | | |
|---------|------------------|-----------|
| 1 おさまった | 2 さらに態度がエスカレートした | 3 変わらなかった |
| 4 わからない | 5 その他（ | ） |

⇒ 次のページの間10⑨へお進みください

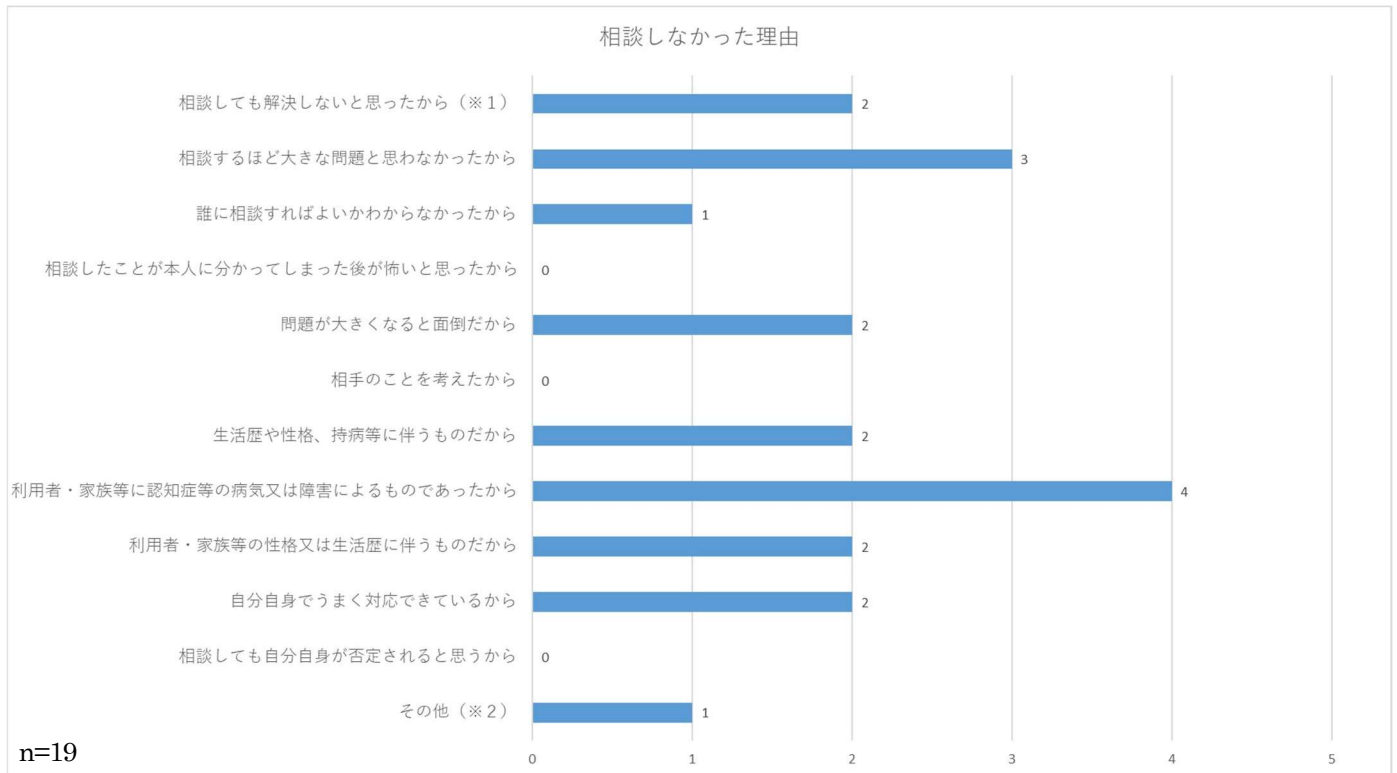


※ その他の内容

- ・ 結果、最終的には円満になった
- ・ 少しおさまった
- ・ 少しは良くなった部分もあった
- ・ 精神的な要因があり、精神科受診していただき薬で調整を行いました
- ・ 日々の態度が変わった（複数人対応により）
- ・ 急におさまる事は少なく長い時間をかけおさまるのが現実
- ・ 認知症のため、法的などの対象とはならないのであきらめるより他ない
- ・ お客様をショートに入って頂き、サービス終了となった
- ・ 利用終了とした
- ・ その利用者様の介護には行かなくなった
- ・ 退職したので、その後は不明

問 10⑧ 問 10③で相談しなかったと回答した方にお聞きします。相談しなかった理由について教えてください。（当てはまる番号全てに○）

- | | | |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | 相談しても解決しないと思ったから（理由： | ） |
| 2 | 相談するほど大きな問題と思わなかったから | |
| 3 | 誰に相談すればよいかわからなかったから | |
| 4 | 相談したことが本人に分かってしまった後が怖いと思ったから | |
| 5 | 問題が大きくなると面倒だから | |
| 6 | 相手のことを考えたから | |
| 7 | 生活歴や性格、持病等に伴うものだから | |
| 8 | 利用者・家族等に認知症等の病気又は障害によるものであったから | |
| 9 | 利用者・家族等の性格又は生活歴に伴うものだから | |
| 10 | 自分自身でうまく対応できているから | |
| 11 | 相談しても自分自身が否定されると思うから | |
| 12 | その他（ | ） |



※1 相談しても解決しないと思った理由

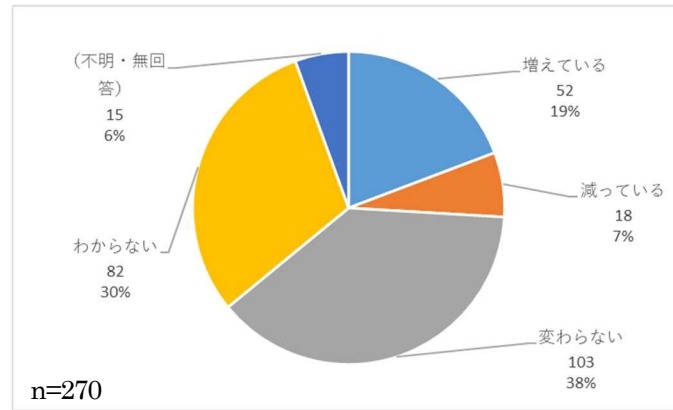
- ・ 高額を払って利用されている方で、内容がささいな事かなと思ったから
(理由未記入 1件)

※2 その他の内容

- ・ 認知症の利用者相手だから、仕方ないと思っている

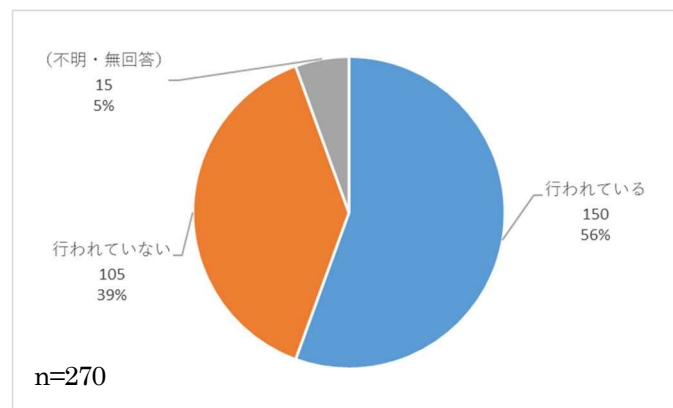
問 10⑨ あなたは介護現場でのハラスメントの発生状況について、どのように感じていますか。

1 増えている 2 減っている 3 変わらない 4 わからない



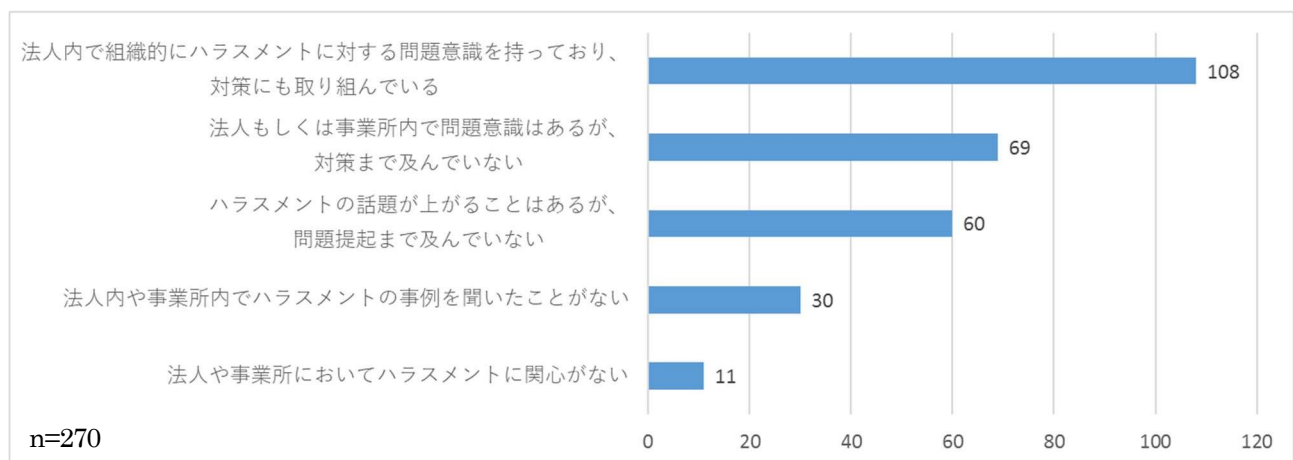
問 10⑩ あなたの法人内もしくは事業所内でハラスメントに関する研修等が行われていますか。

1 はい 2 いいえ



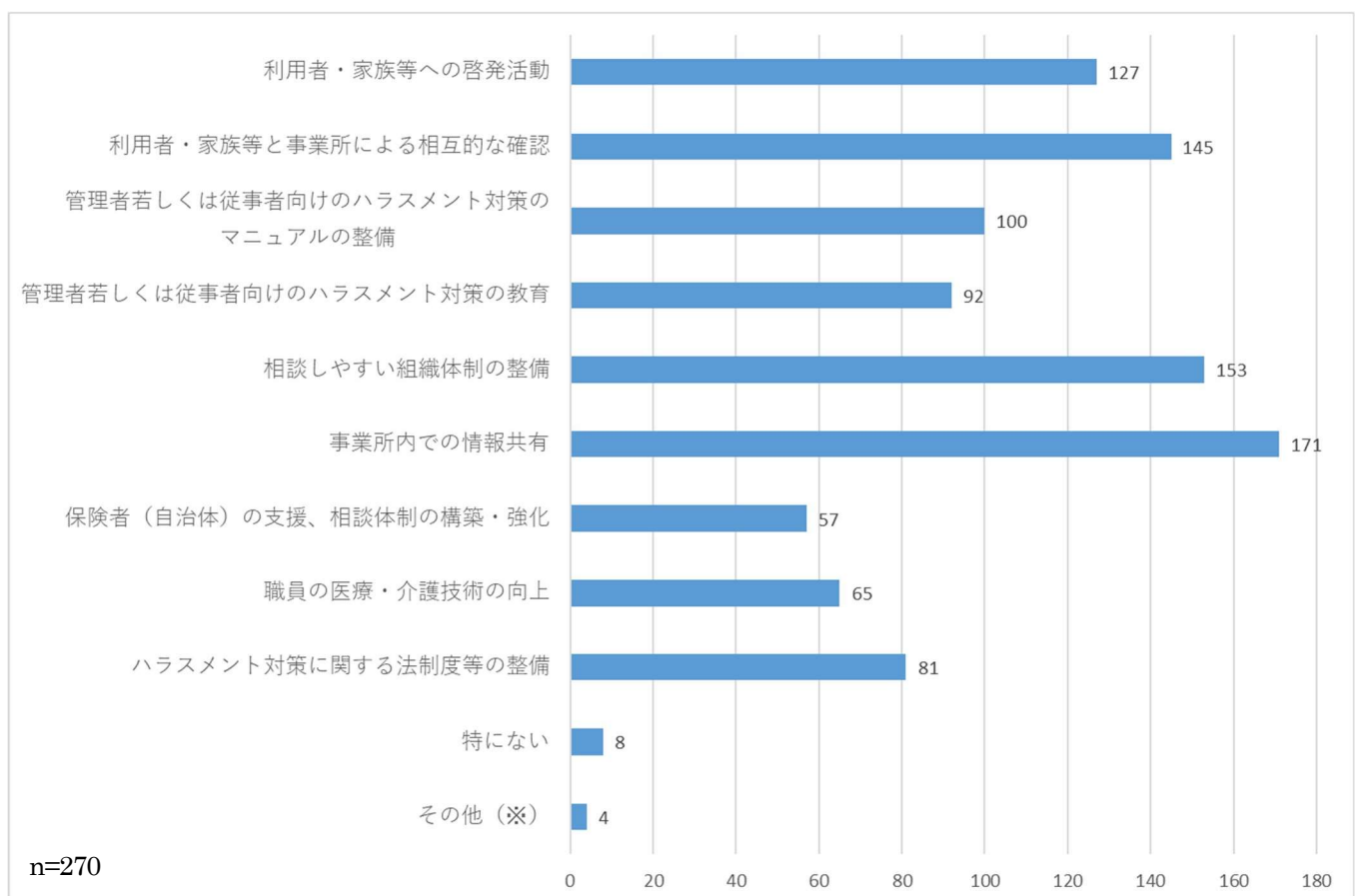
問 10⑪ あなたの法人内もしくは事業所内でのハラスメントに対する対応状況について教えてください。（当てはまる番号全てに○）

- 1 法人内で組織的にハラスメントに対する問題意識を持っており、対策にも取り組んでいる
- 2 法人もしくは事業所内で問題意識はあるが、対策まで及んでいない
- 3 ハラスメントの話題が上がることはあるが、問題提起まで及んでいない
- 4 法人内や事業所内でハラスメントの事例を聞いたことがない
- 5 法人や事業所においてハラスメントに関心がない



問10⑫ 利用者等からのハラスメントの対応について必要と考えることについて教えてください。
(当てはまる番号全てに○)

- 1 利用者・家族等への啓発活動
- 2 利用者・家族等と事業所による相互的な確認
- 3 管理者若しくは従事者向けのハラスメント対策のマニュアルの整備
- 4 管理者若しくは従事者向けのハラスメント対策の教育
- 5 相談しやすい組織体制の整備
- 6 事業所内での情報共有
- 7 保険者（自治体）の支援、相談体制の構築・強化
- 8 職員の医療・介護技術の向上
- 9 ハラスメント対策に関する法制度等の整備
- 10 特にない
- 11 その他（ ）

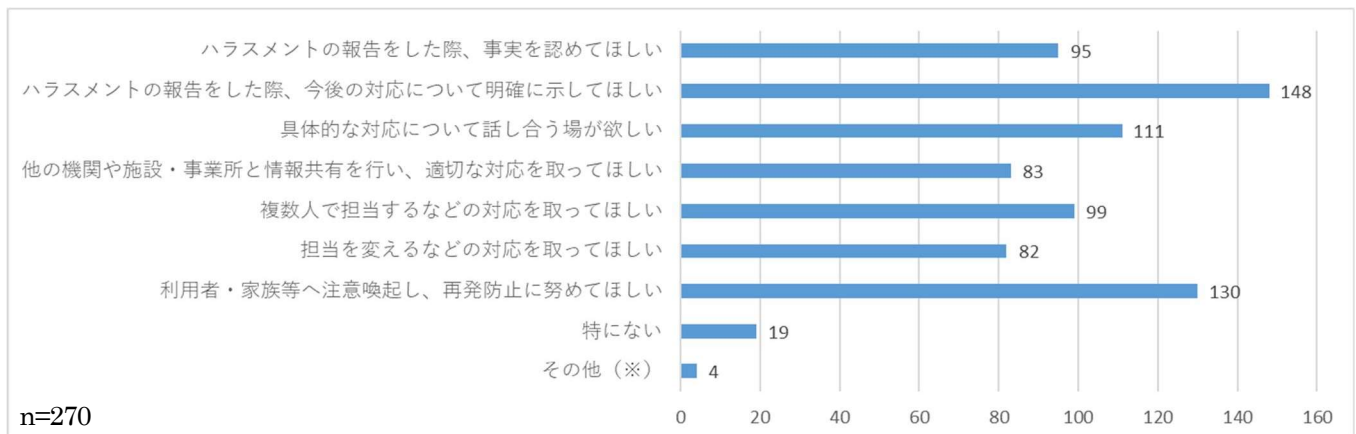


※ その他の内容

- ・ 市、県、国からの啓発活動
- ・ 公的機関からの啓発活動
- ・ 支援打ち切り
- ・ 極めて少数の為、法制度等の整備までは必須ではないがガイドラインが必要

問 10⑬ あなたが、利用者等からハラスメントを受けた場合に、事業所に希望する対応について教えてください。（当てはまる番号全てに○）

- 1 ハラスメントの報告をした際、事実を認めてほしい
- 2 ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示してほしい
- 3 具体的な対応について話し合う場が欲しい
- 4 他の機関や施設・事業所と情報共有を行い、適切な対応を取ってほしい
- 5 複数人で担当するなどの対応を取ってほしい
- 6 担当を変えるなどの対応を取ってほしい
- 7 利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めてほしい
- 8 特にない
- 9 その他（ ）



※ その他の内容

- ・ 皆受けているので、自分で対応するように暗に言われる。
- ・ 市、県、国でケースを定期的に集め、公に発表してほしい（入居者の名前は当然伏せ、ケースとして）。
- ・ 場合によるが、話を聞いてもらうだけでも良い。
- ・ 支援打ち切り

～ 問 10 利用者等からのハラスメント対応については、以上です ～

問 11 利用者等からのハラスメントの他に、あなたの事業所内で発生しているハラスメントがあれば、書ける範囲で構いませんのでお書きください。
(自由記述)

※ 内容（主なもの）

- ・ 職員同士だが、威圧的な態度、大声で怒る（注意をしてもそんなつもりではないと認めない）。
- ・ 管理者は、居宅以外の障害支援、通所介護の仕事もしているので朝早くから夜遅くまで（タイムカードを押して）働いている。「私は、365 日仕事してます」と電話などで相手に話をしている。
- ・ 下の立場の人の方が無理な要求が多い → 職員でも仕事を注意すると「パワハラ」と言ってくる人が増えている。
- ・ 人手不足が原因にも関わらず、精神論、根性論で乗り切ろうとする考え方が未だにあるので、考え方が合わずに辞める人の増加に拍車がかかる。
- ・ 利用者様に、「早く」と急かす。

注）利用者等からのハラスメントに関する内容は集計から除いた。

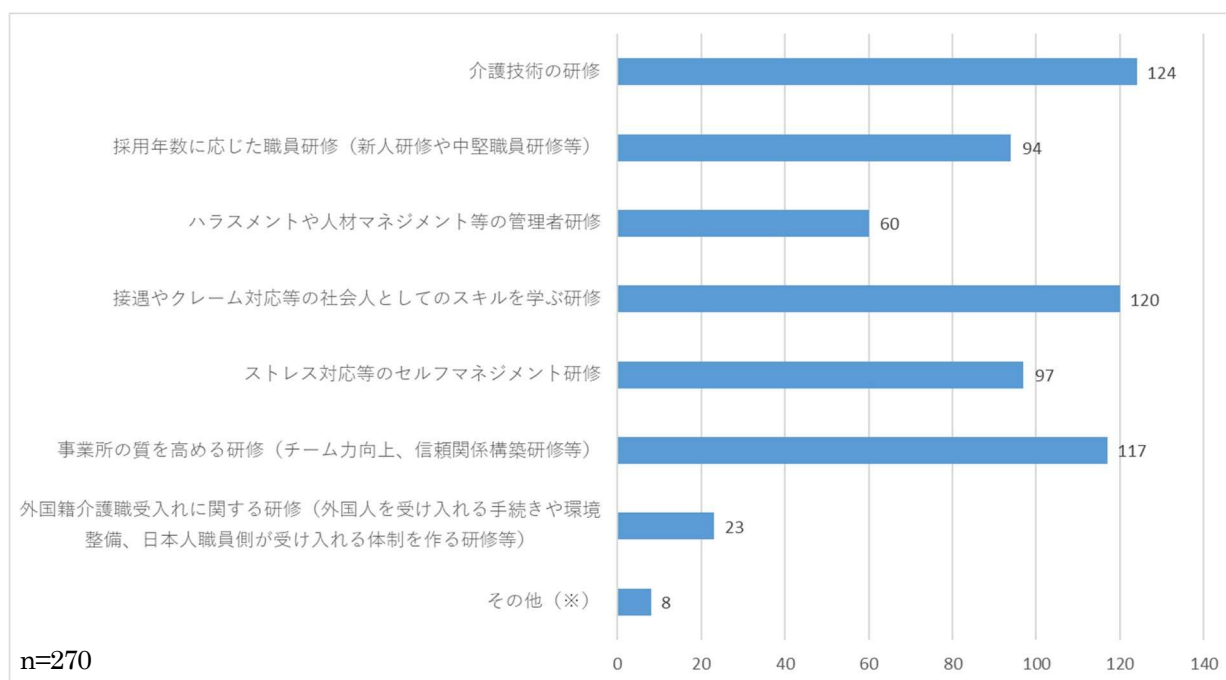
問 12 介護従事者を増やすために、必要だと思うアイデアなどありましたらご記入ください。
(自由記述)

※ 内容（主なもの）

- ・ 給料のアップ（類似内容多数）。
- ・ 教育を行うことができる時間と人員の確保の為、市の企画での介護技術教室等、職場外でも教育の場を作る。
- ・ 指導者が尊敬できるような存在であればいいと思います。尊敬でき、頼りになる存在がいると心強くなります。
- ・ 介護職の環境をよくしたい!と熱意ある人はいるが、施設の中で少数の為埋もれてしまう。施設の域を超えた、横の繋がりを持てる機会が欲しい。従業者を増やす前に、まずは現在働いている人の意欲向上が必要。
「誰でもいいから採用」からの脱却。
- ・ 介護者がイキイキと楽しく働いている映像を見てもらえる機会があれば、よいのでは。
- ・ 地域の若い人（子育て中の人）などを施設に招待して仕事を体験してもらおう。ママは仕事をしつつ子供たちが高齢者と遊んでもらえるような仕組みができるといいと思います。

問 13 よりよい事業所となるために、実施するとよいと思う研修が以下にありましたら、3つまで○をつけてください。

- 1 介護技術の研修
- 2 採用年数に応じた職員研修（新人研修や中堅職員研修等）
- 3 ハラスメントや人材マネジメント等の管理者に対する研修
- 4 接遇やクレーム対応等の社会人としてのスキルを学ぶ研修
- 5 ストレス対応等のセルフマネジメント研修
- 6 事業所の質を高める研修（チーム力向上、信頼関係構築研修等）
- 7 外国籍介護職受入れに関する研修
（外国人を受け入れる手続きや環境整備、日本人職員側が受け入れる体制を作る研修等）
- 8 その他（ ）

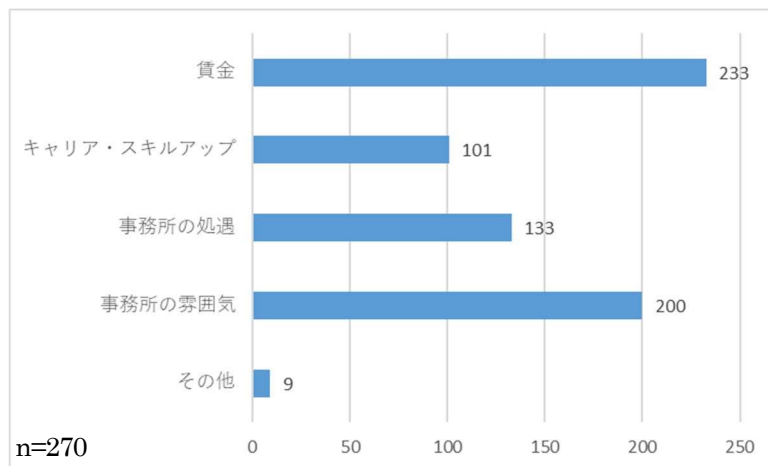


※ その他の内容（主なもの）

- ・ 川口の場合、中国、韓国の人が多いので、中国語、韓国語の研修
- ・ 職員交流・他事業所との交流
- ・ 認知症に特化した研修
- ・ 社会人のマナー、経済（福祉業界）
- ・ PC等の使用を教える研修

問 14 あなたが介護職を続けていく上で重要となることはどのようなものでしょうか。当てはまるものに○をしてください。(当てはまる番号全てに○)

- | | | |
|-----------|---------------|----------|
| 1 賃金 | 2 キャリア・スキルアップ | 3 事業所の処遇 |
| 4 事業所の雰囲気 | 5 その他（ | ） |



※ その他の内容（主なもの）

- ・ 方向性
- ・ 会社の理念と自分の思いにくい違いがある時に対応してくれる事
- ・ 仕事量に差が出ないこと
- ・ 人員不足（の解消）
- ・ 自分のライフステージに合わせた仕事内容であるか
- ・ 同僚のスキル
- ・ 国の介護職の処遇アップ政策

問 15① あなたは介護業界内で転職したことはありますか？

例：デイサービスから他のデイサービスへ転職、訪問介護からデイサービスに転職等

1 はい

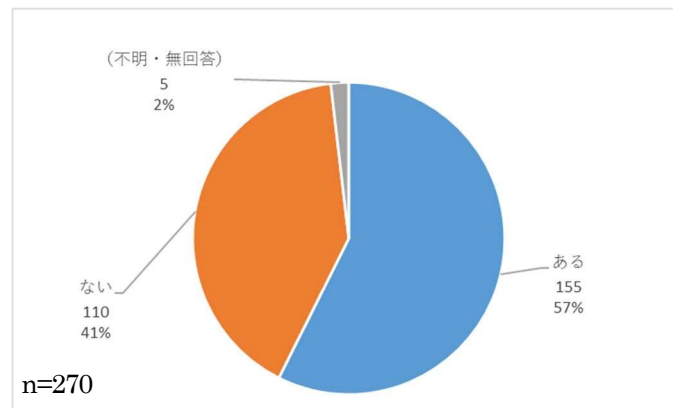
2 いいえ



問 15②へお進みください

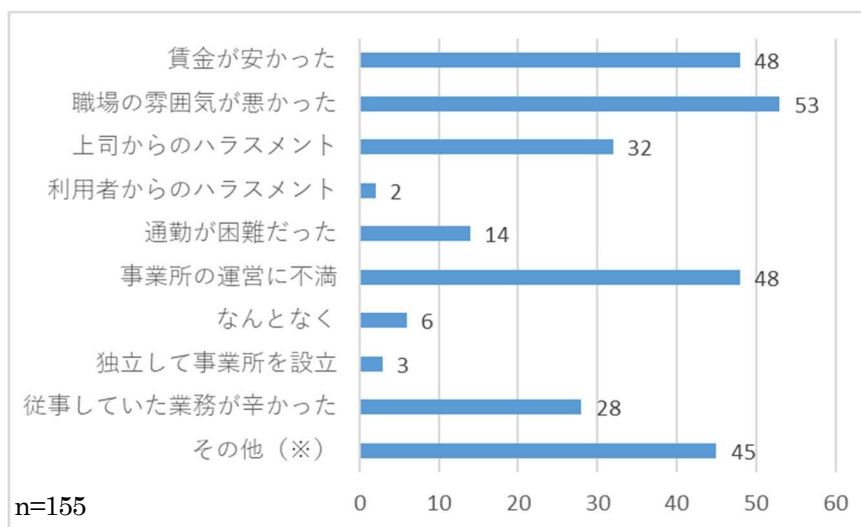


次のページの問 16 へお進みください



問15② 上記設問で1と答えた方について、その理由はなんですか。

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1 賃金が安かった | 2 職場の雰囲気が悪かった |
| 3 上司からのハラスメント | 4 利用者からのハラスメント |
| 5 通勤が困難だった | 6 事業所の運営に不満 |
| 7 なんとなく | 8 独立して事業所を設立 |
| 9 従事していた業務が辛かった | 10 その他（ ） |



※ その他の内容（主なもの）

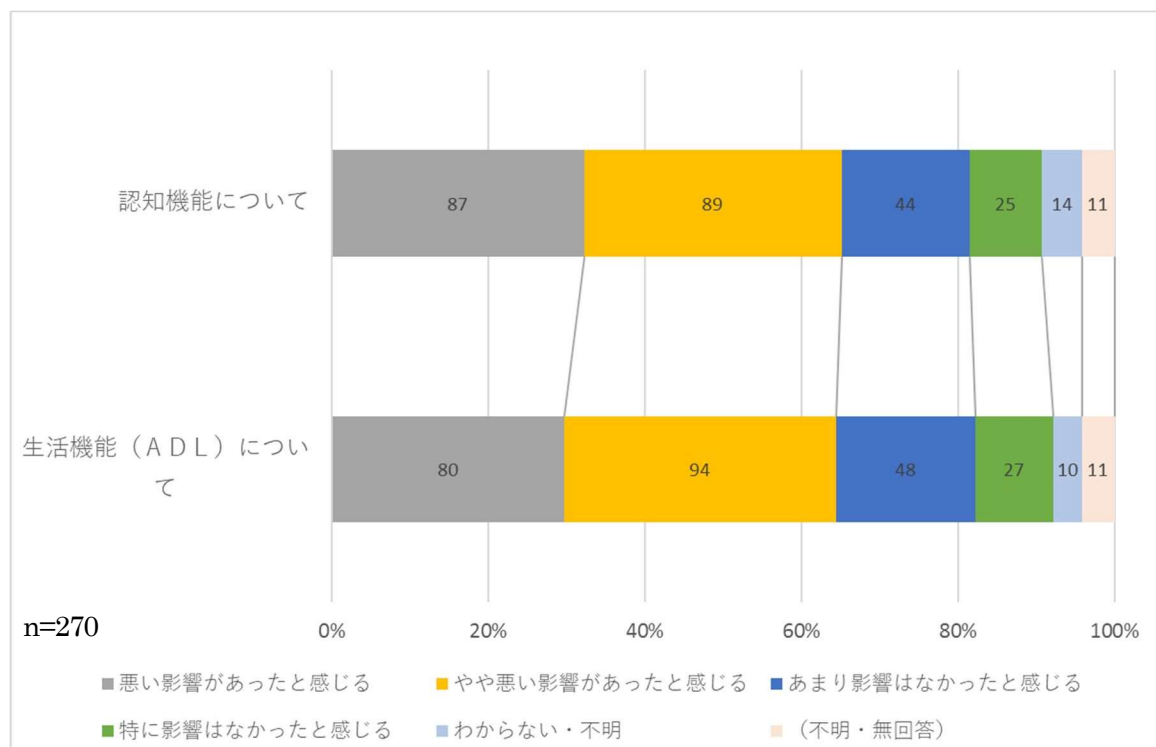
- ・ キャリアアップ ・ 職種変更 ・ スキルアップ
- ・ 事業所の閉鎖
- ・ 育休を取得したら、専門職から外された
- ・ 家庭の事情

【 解 説 】

転職の理由として、「賃金が安かった」「職場の雰囲気が悪かった」「事業所の運営に不満」といった内容が上位を占めており、人材の定着にはこれらの項目の改善が必要となることが推測できる。

問 16 新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における、サービスを提供した利用者の印象について、
当てはまる内容に○をつけてください。

項目	悪い影響があっ たと感じる	やや悪い影響が あったと感じる	あまり影響はな かったと感じる	特に影響はなか ったと感じる	わからない ・ 不明
生活機能（ADL）について					
認知機能について					



【 解 説 】

コロナ禍において、3分の2近くの介護サービス利用者の状況に悪い影響があったと感じられており、今後の要介護度の悪化などへの影響が懸念される。

問 17 新型コロナウイルス感染症の感染拡大下において、業務において苦慮したこと、これまでの支援策に関する意見、今後の支援策の希望など、ご自由にお書きください。

※ 内容（主なもの）

- ・ 訪問業務の場合、利用者、及び家族は自分の家なので、マスクを着用していない事が多い。来訪しているこちらからマスクを着けて下さいとは、言い難い雰囲気がある。他人と会う時は、必ずマスクをする習慣になると良いと思う。
- ・ 利用者がコロナに罹患して退院して来た後、ヘルパー事務所が入るのを嫌がって対応に苦慮した。
- ・ 外出をする事への声かけ、控えていただく事への声かけで悩むことがありました。
- ・ 感染拡大をしている中で訪問系は国からも継続する事が一番のような通知が来ているが、何でも現場まかせで大変な事を押しつけている感じがした。
- ・ マスクをしていると顔がわからない。言葉がききとりにくいなどコミュニケーション意思疎通がもともと困難の方とのやりとりが大変です。
- ・ コロナ感染が増加していく中、本部職員は一早く感染防御（フェイスシールド・パーテーション等）を準備していたが現場職員に対しては対応までに長時間かかっていた。各職場にも同様に対応してもらいたいと感じた。利用者さんに対応するのは各職場のスタッフであって常に危険を併う職種である。その点をもう一度考慮してほしいと望む。
- ・ 独居の認知症の方が（コロナの関係で）通所できなくなった途端に認知症が進み、生活が苦しくて体調を崩した。感染拡大のため通所がしばらく休みになるのは仕方ないが、その分他のケアを考えなければならず、代替のサービスが思いあたらないケースもある。上記の利用者さんは、そのまま体調が悪化し亡くなっている。本人がコロナ感染しなくてもこのような現状がある事を知っていてほしい。
- ・ 私の職場では、スタッフ・利用者各1名ずつの感染者が出てしまったことがあり、その間勤務形態がとても厳しくなった（私の場合、休みなく連続して夜勤に入った）。もう少し職員の数が多ければ、ここまで厳しいものにならなかったと思う。今後は職員の数が増えるような対策を取ってほしいと思う（無論、自分自身もその対策について考えていきたい）。
- ・ コロナが職員ででた際の対応が保健所からの指示待ちで待機期間が長い為、保健所からの連絡がくるまでの間の対応マニュアル等があるとやりやすい。
- ・ 家族の面会制限があったが、ガラス越しの面会ができたのでとても良かった。面会できた両者共に笑顔が多く見られた。

問18 介護保険制度等に関しましてご意見等がありましたら、ご自由にお書きください。

※ 内容（主なもの）

- ・ ケாமネジャーが、処遇改善の対象外になっている。訪問介護のサ責と賃金面では、逆転現象が起こっており、ケアマネのなり手が減っている。在宅のケアマネになぜ処遇改善加算がつかないのか。1人暮らしの方が増え、お金もない、たよる人がいない人が増え、在宅のケアマネが、ケアマネ業務以外のことをしているのが現状です。このまま、何も対策がとられないようだと、退職をせざるを得ないと思います。
- ・ ケアマネの更新制度をどうにかするべき。毎回同じような内容で中身のない研修に安月給から高い料金を払い、忙しいのに時間を貰やし、辟易している。
- ・ 要支援制度を見直すべき。伴走型支援の重要性は分かるが、介護給付と結びつかないとケアマネはタダ働きになる、赤字事業所が増えていく。何でもケアマネに責任転嫁するのは、おかしい。
- ・ ヘルパー事業所の単価（介護報酬）が安すぎます。個人宅に介入するとても専門性の高い仕事なのにパートのおばちゃんです。賃金を考えている厚労省の考えをあらためてほしいです。数が少なくて事業所を探すのが大変です。
- ・ もっと現場の意見、状況を有識者の方にわかってほしい。見学でなく現場に入り共に働いてみてほしい。もっと介護の現場を理解してほしい。
- ・ 制度で成り立っている介護保険。低所得層の方々への利用しやすいサービスがあると有難いと思います。料金が払えない為利用したいサービスの介入もあきらめてしまう事も多々ありました。
- ・ 利用者の話しに耳をかたむけて寄り添う「傾聴」を現在の介護保険ではルール上みとめられていませんが、人間と人間なので、何が一番大切な話しをする事、傾聴が大切なのです。傾聴により状態が改善する方はたくさんいるはずです。事業所によっては利用者とは全く話をしないヘルパーステーションもあるそうですが、利用者の満足は低いと思います。介護保険に「傾聴」を入れてほしい。
- ・ 在宅サービスと異なり、特定施設へ入居される被保険者はなぜ、介護保険給付で福祉用具貸与を利用する事が出来ないのか？ 自立支援の観点から…施設入居後も重要なサービス項目と考えています。特定施設に入居できる方だからと言って、福祉用具も何でも自費購入する事が出来る入居者ばかりではない。
- ・ 制度が維持出来るのか不安。LIFE（注：科学的介護情報システム）の有効性がわからない。
- ・ 市役所の業務軽減を図るためにも、各種申請・再発行・調査書届け出に関してデータでのやり取りができるよう、整備していただけるとありがたいです。
- ・ 書類が多く家族のほとんどが分からない。負担限度額や負担割合など変わっても分からなくクレームがある。

ご協力ありがとうございました。

ご記入いただいた調査票は同封の封筒に入れ、切手を貼らずに、2月28日（月）までにポストに投函してください（無記名です）。