

平成25年度

居宅介護事業等サービス実態調査報告

平成25年度 居宅介護事業等サービス実態調査

調査概要

1. 調査目的：障害者の居宅介護事業のサービスの現状を把握し、今後の事業運営等の充実のための基礎資料を得ることを目的とする。
2. 調査対象：全国の居宅介護事業所のうち、本会が把握する居宅介護事業所から1,000件を無作為に抽出
3. 調査基準日：平成25年4月1日現在
4. 回収率：45.1%
5. 調査実施主体：公益財団法人 日本知的障害者福祉協会 地域支援部会

I. 経営主体について

回答事業所のほとんどが社会福祉法人（67.6%）であるのは本会会員施設を中心としたアンケートであるためと思われます。より多くのNPO、株式会社の実態調査の必要性を感じる一方で、本会会員施設に特化した調査も意義あると感じます。

表1 経営主体

	(事業所)	(%)
1. 社会福祉法人	305	67.6
2. 社会福祉協議会	54	12.0
3. 特定非営利活動法人 (NPO)	41	9.1
4. その他	47	10.4
不明・無回答	4	0.9
計	451	100

II. 事業所の状況について

表2 サービス対象者（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 児童	303	67.2
2. 身体障害者	390	86.5
3. 精神障害者	329	72.9
4. 知的障害者	412	91.4
5. 介護保険対象者	177	39.2
6. その他	16	3.5
実事業所数	451	100

表3 指定を受けている事業（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 居宅介護事業	431	95.6
2. 重度訪問介護事業	330	73.2
3. 重度包括支援事業	3	0.7
4. 行動援護事業	258	57.2
5. 移動支援事業	346	76.7
6. 同行援護事業	185	41.0
7. 福祉有償運送	119	26.4
8. 地域生活支援事業 (日中一時)	98	21.7
9. その他	25	5.5
実事業所数	451	100

指定を受けている事業については知的障害者の支援に欠かせない行動援護事業の指定が57.2%なのは少なく感じます。重度包括支援は事実上0となっています。制度として問題があるのではと思われます。福祉有償運送が26.4%あるのは意外に多く、移動そのもののニーズが高い裏付けと推察されます。

表4 特定事業所加算について

	(事業所)	(%)
1. 特定事業所加算（Ⅰ）	74	16.4
2. 特定事業所加算（Ⅱ）	76	16.9
3. 特定事業所加算（Ⅲ）	10	2.2
4. 受けていない	258	57.2
不明・無回答	33	7.3
計	451	100

表5 介護保険事業について

	(事業所)	(%)
1. 実施している	197	43.7
2. 実施していない	248	55.0
不明・無回答	6	1.3
計	451	100

介護保険事業についての項目では、半数近く（43.7%）が介護保険事業を併設しており、収入の割合も「50%以上の収入が介護保険」である事業者と合わせて52.8%になる事がわかります。介護保険事業が主で居宅介護事業は従といったところでしょうか。

表5-2 介護保険事業を実施する事業所の介護保険事業収入の割合

	(事業所)	(%)
～10%未満	18	9.1
～20%未満	14	7.1
～30%未満	14	7.1
～40%未満	8	4.1
～50%未満	13	6.6
～60%未満	13	6.6
～70%未満	13	6.6
～80%未満	15	7.6
～90%未満	26	13.2
～100%未満	29	14.7
100%	8	4.1
不明・無回答	26	13.2
計	197	100

表6 居宅介護事業の事業規模（月間収入）

	(事業所)	(%)
1. 100万円未満	204	45.2
2. 100万円以上300万円未満	140	31.0
3. 300万円以上500万円未満	39	8.6
4. 500万円以上800万円未満	24	5.3
5. 800万円以上1,000万円未満	8	1.8
6. 1,000万円以上	13	2.9
不明・無回答	23	5.1
計	451	100

居宅介護事業の収入が300万円未満の事業者が76.3%と大多数を占めています。居宅介護事業のみを行っていて、月間300万円以上の収入がある事業所は極めて少ないことがわかります。反面、月に1,000万円以上の収入がある事業所が13事業所あるのも事実です。

Ⅲ. スタッフの状況について

表7 スタッフの配置

	専従 (非常勤・登録含む)	同組織・法人内の他職種と兼務 (他組織・他法人との兼務は含まない)	不明・無回答	合計
居宅介護従事者(ヘルパー)	6,135	2,780	—	8,915
上記のうち、サービス提供責任者を再掲	870	219	—	1,089
(%)	14.2	7.9	—	12.2
上記のうち、サービス管理責任者を再掲	102	76	—	178
(%)	1.7	2.7	—	2.0

表8 年齢・性別

	男性	女性	計	(%)
20歳未満	8	13	21	0.2
20代	378	584	962	10.8
30代	527	831	1,358	15.2
40代	361	1,598	1,959	22.0
50代	217	2,347	2,564	28.8
60歳以上	256	1,756	2,012	22.6
不明	—	—	39	0.4
計	1,747	7,129	8,915	100

年齢については40代～60歳以上で73.3%と若干年齢が高い傾向があります。

表9 勤続年数

	(人)	(%)
1年未満	913	10.2
3年未満	1,641	18.4
5年未満	1,798	20.2
10年未満	2,632	29.5
10年以上	1,762	19.8
不明・無回答	169	1.9
計	8,915	100

表10 資格取得（居宅介護事業に関連する資格に限る）

	(人)	(%)
1. 介護福祉士	3,113	34.9
2. ヘルパー1級	411	4.6
3. ヘルパー2級	6,074	68.1
4. その他	649	7.3
居宅介護従事者実数	8,915	100

資格取得については介護福祉士とヘルパー1、2級が要件であり多いのは当然といえますが今後は制度の改正に伴って介護福祉士初任者研修修了者が増えると見込まれます。

Ⅳ. 居宅介護従事者（ヘルパー等）に関する状況について

表11 居宅介護従事者（ヘルパー）の確保について

	(事業所)	(%)
1. 確保されている	48	10.6
2. ある程度確保されている	158	35.0
3. 確保されているとはいえない	185	41.0
4. 極めて足りない	47	10.4
不明・無回答	13	2.9
計	451	100

昨年の調査と同様に約半数の事業所でヘルパーが確保されておらず、法人内で兼務や移動で対応し、常時募集している状態です。

表12 障害に携わるヘルパーが不足していると言われていたが、その原因について（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 老人介護に比べて支援が難しいと感じている人が多い	262	58.1
2. 障害に対する知識や理解が乏しい	281	62.3
3. 仕事の大変さ・難しさに対して、給料が見合わない	249	55.2
4. 利用者の状況等により、仕事量に変動があるため、収入が安定しない	261	57.9
5. その他	39	8.6
実事業所数	451	100

表13 居宅介護従事者を確保するための事業所の対応について（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 法人内で職員を確保している（兼務あるいは異動等）	253	56.1
2. 事業所等で『ホームヘルパー養成研修2級課程』を実施し確保している	21	4.7
3. 事業所内で『知的障害者移動介護従事者養成研修』を実施し確保している	12	2.7
4. 事業所内で『知的障害者行動援護従事者養成研修』を実施し確保している	5	1.1
5. 常に募集している	273	60.5
6. 確保するための特別な対応はしていない	56	12.4
7. その他	34	7.5
実事業所数	451	100

表14 ホームヘルパー養成研修2級について

	(事業所)	(%)
1. 一般的な研修を行なっている	14	66.7
2. 障害分野に力を入れた独自の研修を行なっている	5	23.8
無回答	2	9.5
『ホームヘルパー養成研修2級課程』実施事業所数	21	100

表14-2 障害分野に力を入れた独自の研修を行なっている内容（複数回答）

	(事業所)	(%)
①障害の理解に関する講義	2	40.0
②障害の特性に応じた介護技術演習	2	40.0
③障害児・者施設等の見学	1	20.0
④障害児・者施設等での実習	1	20.0
⑤その他	0	0
実事業所数	5	100

事業所が求める人材は、介護福祉士またはヘルパー2級で20代から40代で性別は特に問わず、土日祝日に対応できる人であることが分かります。欲を言えばヘルパーの経験があつて障害の知識や経験がある人となります。

居宅介護事業の特性に合わせた資格と勤務状況に対応できるヘルパーを確保するにはパート職員に頼るのは限界があります。ヘルパーを正規職員の仕事とし、障害福祉の重要な担い手としての認識を構築する必要があります。施設職員と同等以上の能力が必要であり、それに見合う報酬単価は必要不可欠です。

表15 求める資格

	(事業所)	(%)
1. 介護福祉士	240	53.2
2. 介護職員基礎研修修了者	12	2.7
3. ヘルパー1級	2	0.4
4. ヘルパー2級	134	29.7
5. 特に資格は問わない	38	8.4
6. その他	12	2.7
不明・無回答	13	2.9
計	451	100

表15-2 求める年齢層

	(事業所)	(%)
1. 20歳未満	1	0.2
2. 20代	111	24.6
3. 30代	178	39.5
4. 40代	126	27.9
5. 50代	14	3.1
6. 60歳以上	0	0
不明・無回答	21	4.7
計	451	100

表15-3 求める性別

	(事業所)	(%)
どちらかといえば男性	186	41.2
どちらかといえば女性	248	55.0
不明・無回答	17	3.8
計	451	100

表15-4 求める時間帯

	(事業所)	(%)
1. 急なサービス依頼に対応できる人	132	29.3
2. 土日祝日に対応できる人	203	45.0
3. 早朝（概ね6～8時）の時間帯に対応できる人	9	2.0
4. 夕方（概ね16～18時：日中系サービス終了後）の時間帯に対応できる人	55	12.2
5. 夜間（概ね18～22時）の時間帯に対応できる人	21	4.7
6. 深夜（概ね22～6時）の時間帯に対応できる人	1	0.2
7. その他	16	3.5
不明・無回答	14	3.1
計	451	100

表15-5 求める経験等

	(事業所)	(%)
1. ヘルパーの経験がある	133	29.5
2. 他の介護の経験がある	25	5.5
3. 障害の知識や経験がある	171	37.9
4. 保育または幼児教育の経験がある	1	0.2
5. 看護の経験がある	5	1.1
6. 特に経験は求めない	95	21.1
7. その他	6	1.3
無回答	15	3.3
計	451	100

V. サービス提供体制について

ほとんどの事業所でサービス調整会議等を行っており、緊急な依頼についても可能な限り受け入れています。居宅介護計画を作成しなければならないことになってはいますが、実際にはどのように作成しているのか調査をしてみたいところです。

表16 サービス検討・調整に関する会議

	(事業所)	(%)
1. 実施している	409	90.7
2. 実施していない	32	7.1
不明・無回答	10	2.2
計	451	100

表16-2 実施している頻度

	(事業所)	(%)
1. 毎日	20	4.9
2. 週1回	35	8.6
3. 月1~2回	226	55.3
4. 2~6ヶ月単位	25	6.1
5. 随時	100	24.4
6. その他	3	0.7
不明・無回答	0	0
会議を実施していると回答した事業所数	409	100

表16-3 実施していない理由（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 時間的にヘルパーが集まりにくい	27	84.4
2. 事業所としての体制が不十分（手当等）	9	28.1
3. 場所が確保できない	1	3.1
4. その他	3	9.4
会議を実施していないと回答した事業所数	32	100

表17 利用者・家族からの緊急なサービス依頼

	(事業所)	(%)
1. 常に受け入れられる体制である	12	2.7
2. 可能な限り受け入れている	308	68.3
3. 可能な限り受け入れる努力はしているが、体制的に難しいことが多い	114	25.3
4. 受け入れられる体制ではない（計画通りの対応のみ）	6	1.3
5. その他	2	0.4
不明・無回答	9	2.0
計	451	100

表18 サービスのコーディネートをする際の留意点（最も重視する事項を3つまで選択）

	(事業所)	(%)
1. 利用者ヘルパーの相性	364	80.7
2. 家族ヘルパーの相性	110	24.4
3. 利用者ヘルパーの年齢や性別	153	33.9
4. 利用者の状況に応じたヘルパーの経験等（例：疾病・障害の理解など）	310	68.7
5. 空きヘルパーの調整	94	20.8
6. ヘルパー全体の勤務時間の調整	160	35.5
7. その他	47	10.4
実事業所数	451	100

表19 ヘルパーを派遣する際の利用者・家族の希望（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 特定ヘルパーの指名を受けられるようにしている	47	10.4
2. 希望は聞いているが、特定ヘルパーの指名は受けていない	294	65.2
3. 希望は特に聞いていない	87	19.3
4. 事業所の方針として、ある一定の期間でローテーションしている	114	25.3
5. その他	19	4.2
実事業所数	451	100

表20 ヘルパーからのサービス開始と終了時に事業所への連絡

	(事業所)	(%)
1. する	218	48.3
2. しない	219	48.6
不明・無回答	14	3.1
計	451	100

表20-2 連絡方法（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. メール	111	50.9
2. 電話	99	45.4
3. その他	74	33.9
サービス開始と終了時に連絡 をすると回答した事業所数	218	100

Ⅵ. 事故、トラブル等の対応について

事故・怪我・トラブル等の発生件数が475件、ヒヤリ・ハットの件数が950件あり、リスクマネジメントの強化と再発防止を徹底することが求められています。訪問系サービスに対応する施設賠償保険に加入することは当然の義務となります。

利用者・家族からの苦情件数は305件と、トラブルやヒヤリ・ハットの件数に比して意外に少なく感じます。

表21 事故・怪我・トラブル等の発生による事故報告書作成件数（平成25年4月～9月）

	(事業所)	(%)
1. 事故報告書作成あり	132	29.3
2. 事故報告書作成なし	306	67.8
不明・無回答	13	2.9
計	451	100

事故・怪我・トラブル等の発生による事故報告書作成総件数 475件

表21-2 作成件数の内訳

	(事業所)	(%)
1件	43	32.6
2件	34	25.8
3件	20	15.2
4件	9	6.8
5件	3	2.3
6件	3	2.3
7件	1	0.8
8件	3	2.3
9件	1	0.8
10件以上	9	6.8
不明・無回答	6	4.5
事故報告書作成ありと回答した事業所数	132	100

表21-3 事故の報告内容（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 利用者が自傷等で怪我をした	16	12.1
2. 利用者が周囲の人に怪我をさせた	8	6.1
3. 利用者が周りの物を壊した	8	6.1
4. 利用者が行方不明になった	15	11.4
5. ヘルパー同行中に利用者が怪我をした（交通事故を含む）	28	21.2
6. ヘルパーが利用者に怪我をさせた	7	5.3
7. サービス提供時にヘルパーが物を壊してしまった	40	30.3
8. ヘルパーと利用者・家族と揉め事を起こした	16	12.1
9. その他	58	43.9
事故報告書作成ありと回答した事業所数	132	100

表21-4 表21-3の事故・怪我・トラブル等に対する事業所の対応（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 利用者が原因で起きたトラブルは、原則として、利用者及び家族の責任として対応している	33	7.3
2. トラブルの対応のため、利用者個別の保険への加入をお願いしている	50	11.1
3. サービス提供中のトラブルについては、事業所加入の保険で対応している	268	59.4
4. ヘルパーが原因で起きたトラブルについては、ヘルパーの過失として個人で対応している	3	0.7
5. 事故報告書・原因説明や改善を検討する体制を整備している	296	65.6
6. 苦情解決窓口を設けている	334	74.1
7. その他	5	1.1
実事業所数	451	100

表22 ヒヤリ・ハット報告作成件数（平成25年4月～9月）

	(事業所)	(%)
1. あり	124	27.5
2. なし	299	66.3
不明・無回答	28	6.2
計	451	100

ヒヤリ・ハット報告作成件数 950件

表22-2 作成件数の内訳

	(事業所)	(%)
1件～5件	76	61.3
6件～10件	15	12.1
11件～15件	8	6.5
16件～20件	4	3.2
21件以上	13	10.5
不明・無回答	8	6.5
ヒヤリ・ハット報告作成ありと回答した事業所数	124	100

表23 利用者・家族からの苦情件数（平成25年4月～9月）

	(事業所)	(%)
1. あり	148	32.8
2. なし	279	61.9
不明・無回答	24	5.3
計	451	100

利用者・家族からの苦情件数 305件

表23-2 苦情件数の内訳

	(事業所)	(%)
1件	71	48.0
2件	35	23.6
3件	8	5.4
4件	8	5.4
5件	6	4.1
6件	1	0.7
7件	2	1.4
8件以上	5	3.4
不明・無回答	12	8.1
利用者家族からの苦情ありと回答した事業所数	148	100

表23-3 利用者・家族からの苦情内容（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. サービス内容（例：要望とサービスが合わない、思ったようにサービスがしてもらえない等）	46	31.1
2. ヘルパーの対応（例：訪問時間、介護技術、気づきや手際、声掛けや言葉遣い等）	104	70.3
3. 事業所の対応（例：ヘルパー派遣、連絡・連携・事務処理の不手際等）	51	34.5
4. 人権侵害（例：呼称、個人情報に関すること、虐待等）	5	3.4
5. その他	8	5.4
利用者・家族からの苦情ありと回答した事業所数	148	100

サービス提供時における緊急対応等

表24 緊急マニュアルの整備

	(事業所)	(%)
1. あり	389	86.3
2. なし	44	9.8
不明・無回答	18	4.0
計	451	100

表24-2 緊急時の事業所の対応（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 事業所に職員が常駐しており、緊急時に対応できる体制である	123	27.3
2. 管理者・サービス提供責任者に、電話等で連絡できる体制である	413	91.6
3. ヘルパー個人の対応にまかしている	7	1.6
4. その他	5	1.1
実事業所数	451	100

Ⅶ. 居宅介護サービスの支給決定の状況について

身体介護・家事援助が各々45.9%、42.8%と高い割合を表しています。今後は重度訪問介護・行動援護の支給決定の地域格差についての調査をしたいと思います。

表25 サービス提供区域の市町村で、支給時間に上限設定があるサービス（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 身体介護	207	45.9
2. 家事援助	193	42.8
3. 通院介助	135	29.9
4. 乗降介助	39	8.6
5. 重度訪問介護	87	19.3
6. 移動支援	179	39.7
7. 上限設定は特でない	115	25.5
実事業所数	451	100

表26 サービス提供区域の市町村で、支給時間の上限設定に地域格差はあるか

	(事業所)	(%)
1. ある	110	24.4
2. ない	71	15.7
3. わからない	246	54.5
無回答	24	5.3
計	451	100

Ⅷ. サービスの実施状況について

表27 平成25年4月の営業（開所）日数

	(事業所)	(%)
1日～9日	2	0.4
10日～17日	3	0.7
18日～21日	29	6.4
22日～25日	36	8.0
26日～29日	42	9.3
毎日	322	71.4
不明・無回答	17	3.8
計	451	100

営業（開所）日数については「毎日」が多いのは当然の結果で、土日、休日の開所が無いと思われる事業所があるのは限定した人を対象としているのでしょうか。

表28 契約件数（平成25年4月1日現在）

	(件)	(%)
居宅介護	9,818	48.7
重度訪問介護	372	1.8
重度包括等支援	2	0.0
行動援護	2,006	9.9
同行援護	683	3.4
移動支援	11,937	59.2
契約者数（実人数）	20,168	100

重度訪問介護の契約件数が少ないですが、対象拡大された26年度の動向を注視したいです。契約者数では知的障害者が多いにも関わらず、行動援護が9.9%と少ないのは支給決定に問題があるのでしょうか。

表29 契約者の年齢構成（平成25年4月1日現在） (人)

	男性	女性	計	(%)
18歳未満	2,403	1,112	3,515	17.4
18～64歳	8,843	6,530	15,373	76.2
65歳以上	564	716	1,280	6.3
計	11,810	8,358	20,168	100

表29-2 契約者の障害の内訳（障害が重複している場合には主たる障害で計上）

	(人)	(%)
児童（18歳未満）	3,611	17.9
障害者（知的障害）	11,684	57.9
障害者（精神障害）	1,479	7.3
障害者（身体障害）	3,322	16.5
不明・無回答	72	0.4
計	20,168	100

表30 サービスの利用状況（平成25年4月1日～4月30日）

		利用回数
居宅介護	身体	45,569
	家事	29,958
	通院	3,655
	乗降	459
重度訪問		6,811
行動援護		7,285
重度包括		30
同行援護		2,986
移動支援		28,333
計		125,086

表31 医療行為の提供

	(事業所)	(%)
行っている	46	10.2
行っていない	387	85.8
不明・無回答	18	4.0
計	451	100

医療行為については行っている事業所が46か所と少なく今後の課題となると思われませんが、居宅介護事業者がどこまで立ち入るべきかは意見の分かれるところです。

表31-2 行っている場合の内容（複数回答）

	(事業所)	(%)
たん吸引	42	91.3
胃ろう	17	37.0
その他	8	17.4
医療行為を行っていると回答した事業所数	46	100

表32 ケアホームでの個人単位利用でのヘルパー派遣

	(事業所)	(%)
行っている	71	15.7
行っていない	360	79.8
不明・無回答	20	4.4
計	451	100

ケアホーム入居者へのホームヘルプ個人単位利用については、行っている事業所が15.7%と少なく、

市町村が必要を認めないのか、対象となる重度の人が少ないのか、より詳細な調査の必要性を感じます。26年度からの外部サービス利用型グループホームへのホームヘルプサービス提供を担う事業者をどのようにして育成するのは大きな課題です。協会をあげて取り組むべき課題と認識します。

表32-2 行っている場合の内容（複数回答）

	(事業所)	(人数)
1. 身体介護（食事等のスポット支援）の提供	44	202
2. 行動援護または重度訪問介護対象者への居宅介護、重度訪問介護の提供	40	161
ケアホームでの個人単位利用でのヘルパー派遣を行っていると回答した事業所数	71	—

表33 ケアプランについて

	(事業所)	(%)
1. ほぼケアプランに沿っている	300	66.5
2. ある程度ケアプランに沿っている	123	27.3
3. ケアプランに沿っているとは言えない	3	0.7
4. 全くケアプランに沿っていない	1	0.2
不明・無回答	24	5.3
計	451	100

Ⅸ. 居宅介護事業に関する問題点（複数回答可）

報酬単価が他の事業（施設サービス）に比べて人件費が低く抑えられているため、担い手の不足となっている事を裏付けていることがみてとれます。

表34 居宅介護事業を運営する上での課題点（複数回答）

	(事業所)	(%)
1. 居宅介護サービス費の単価	237	52.5
2. 配置基準及び資格要件	62	13.7
3. ヘルパーの資格要件	54	12.0
4. 支給決定の方法	55	12.2
5. ヘルパーの担い手の不足	339	75.2
6. 制度利用手続きの煩雑さ	71	15.7
7. 請求事務の煩雑さ	99	22.0
8. その他	11	2.4
実事業所数	451	100

文責：山梨県 白樺園 山西 孝

- (4) (3)で2. を選択された方、『ホームヘルパー養成研修2級課程』について
- 一般的な研修を行なっている
 - 障害分野に特に力を入れた独自の研修を行なっている（複数回答可）
 - 障害の理解に関する講義
 - 障害の特性に応じた介護技術演習
 - 障害児・者施設等の見学
 - 障害児・者施設等での実習
 - その他〔 〕

(5) 求める人材（事業所で現在最も求めている人材について1つだけ選択）

(A) 求める資格

- 介護福祉士
- 介護職員基礎研修修了者
- ヘルパー1級
- ヘルパー2級
- 特に資格は問わない
- その他〔 〕

(B) 求める年齢層

- 20歳未満
- 20歳代
- 30歳代
- 40歳代
- 50歳代
- 60歳以上

(C) 求める性別

- どちらかといえば男性
- どちらかといえば女性

(D) 求める時間帯

- 急なサービス依頼に対応できる人
- 土日祝日に対応できる人
- 早朝（概ね6～8時）の時間帯に対応できる人
- 夕方（概ね16～18時：日中系サービス終了後）の時間帯に対応できる人
- 夜間（概ね18～22時）の時間帯に対応できる人
- 深夜（概ね22～6時）の時間帯に対応できる人
- その他〔 〕

(E) 求める経験等

- ヘルパーの経験がある
- 他の介護の経験がある
- 障害の知識や経験がある
- 保育または幼児教育の経験がある
- 看護の経験がある
- 特に経験は求めない
- その他〔 〕

5. サービス提供体制について

(1) サービス検討・調整に関する会議

- 実施している
 - 毎日
 - 週1回
 - 月1～2回
 - 2～6ヶ月単位
 - 随時
 - その他〔 〕
- 実施していない（複数回答可）
 - 時間的にヘルパーが集まりにくい
 - 事業所としての体制が不十分（手当等）
 - 場所が確保できない
 - その他〔 〕

(2) 利用者・家族からの緊急なサービス依頼

- 常に受け入れられる体制である
- 可能な限り受け入れている
- 可能な限り受け入れる努力はしているが、体制的に難しいことが多い
- 受け入れられる体制ではない（計画通りの対応のみ）
- その他〔 〕

(3) サービスのコーディネートを行う際の留意点（最も重視する事項を3つまで選択）

- 利用者ヘルパーの相性
- 家族とヘルパーの相性
- 利用者ヘルパーの年齢や性別
- 利用者の状況に応じたヘルパーの経験等（例：疾病・障害の理解など）
- 空きヘルパーの調整
- ヘルパー全体の勤務時間の調整（例：ヘルパーへ平等に仕事を割り振る、個人の年間収入額等）
- その他〔 〕

(4) ヘルパーを派遣する際の利用者・家族の希望（複数選択可）

- 利用者や家族からの特定ヘルパーの指名を受けられるようにしている
- 利用者や家族から希望は聞いているが、特定ヘルパーの指名は受けていない
- 利用者・家族からの希望は特に聞いていない
- 事業所の方針として、ある一定の期間でローテーションしている
- その他〔 〕

(5) ヘルパーからサービス開始と終了時における事業所への連絡について

- する ⇒ 連絡方法【 1. メール 2. 電話 3. その他〔 〕】
- しない

6. 事故、トラブル等の対応について

(1) 事故・怪我・トラブル等の発生による事故報告書作成件数（平成25年4月～9月）

- あり〔 〕件
- なし

【内容】『あり』と答えた方（複数選択可）

- 利用者が自傷等で怪我をした
- 利用者が周囲の人に怪我をさせた
- 利用者が周りの物を壊した
- 利用者が行方不明になった
- ヘルパー同行中に利用者が怪我をした（交通事故を含む）
- ヘルパーが利用者に怪我をさせた
- サービス提供時にヘルパーが物を壊してしまった
- ヘルパーと利用者・家族と揉め事を起こした
- その他〔 〕

(2) 上記設問(1)の事故・怪我・トラブル等に対する事業所の対応（複数選択可）

- 利用者が原因で起きたトラブルは、原則として、利用者及び家族の責任として対応している
- トラブルの対応のため、利用者個別の保険への加入をお願いしている
- サービス提供中のトラブルについては、事業所加入の保険で対応している
- ヘルパーが原因で起きたトラブルについては、ヘルパーの過失として個人で対応している
- 事故報告書・原因説明や改善を検討する体制を整備している
- 苦情解決窓口を設けている
- その他〔 〕

(3) ヒヤリ・ハット報告作成件数(平成25年4月～9月)

1. あり [] 件 2. なし

[内容] 『あり』と答えた方は、どのようなケースが多かったか、事例があれば箇条書きをお願いします

[]

(4) 利用者・家族からの苦情件数(平成25年4月～9月)

1. あり [] 件 2. なし

[内容] 『あり』と答えた方(複数選択可)

- 1. サービス内容 (例: 要望とサービスが合わない、思ったようなサービスがしてもらえない等)
2. ヘルパーの対応 (例: 訪問時間、介護技術、気付きや手際、声掛けや言葉遣い等)
3. 事業所の対応 (例: ヘルパー派遣・交替に関すること、連絡・連携・事務処理の得手等)
4. 人権侵害 (例: 呼称、個人情報に関すること、虐待等)
5. その他 []

(5) サービス提供時における緊急対応等

(A) 緊急対応マニュアルの整備

1. あり 2. なし

(B) 緊急時の事業所の対応(複数選択可)

- 1. 事業所に職員が常駐しており、緊急時に対応できる体制である
2. 管理者・サービス提供責任者に、電話等で連絡できる体制である
3. ヘルパー個人の対応にまかせている
4. その他 []

7. 居宅介護サービスの支給決定の状況について

(1) サービス提供区域の市町村で、支給時間に上限設定があるサービスは(複数選択可)

1. 身体介護 2. 家事援助 3. 通院介助 4. 乗降介助
5. 重度訪問介護 6. 移動支援 7. 上限設定は特になし

⇒上限設定がある場合は、設定条件についてご記入ください。

[]

(2) サービス提供区域の市町村で、支給時間の上限設定に地域格差はあるか

1. ある 2. ない 3. わからない

8. サービスの実施状況について

(1) 平成25年4月の営業(開所)日数

1. 1～9日 2. 10～17日 3. 18～21日 4. 22～25日 5. 26～29日 6. 毎日

(2) 契約件数について(平成25年4月1日現在)

(A) 契約者数(実人数)(例: 同じ人が「居宅介護」と「行動援護」の二つを契約していても1人とカウント)

[] (※)人

(B) 契約件数(例: 同じ人が「居宅介護」と「行動援護」の二つを契約している場合それぞれ1人とカウント)

Table with 7 columns: 居宅介護, 重度訪問介護, 重度包括等支援, 行動援護, 同行援護, 移動支援, 契約件数(人)

(3) 契約者の状況(平成25年4月1日現在)

(A) 年齢構成 (人)

Table with 5 columns: 18歳未満, 18～64歳, 65歳以上, 合計, 性別(男, 女, 計)

(B) 障害の内訳(障害者欄: 障害が重複している場合は、主たる障害で計上のこと)

Table with 5 columns: 障害種別, 児童(18歳未満), 障害者(18歳以上) [知的障害, 精神障害, 身体障害], 合計, 人数(人)

(4) 利用の状況(平成25年4月1日～4月30日)

(A) 障害別の利用回数について

Table with 2 columns: 居宅介護 [身体, 家事, 通院, 乗降], 利用回数合計 [回数]

(B) 緊急時対応加算について（平成25年4月1日～4月30日）

1. 受けた 2. 受けていない

⇒「受けた」と答えた場合

延べ対応回数	回
--------	---

(5) 医療的行為について

1. 行っている 2. 行っていない

⇒「行っている」と答えた場合

1. たん吸引 2. 胃ろう 3. その他（ ）

(6) ケアホームへの個人単位利用でのホームヘルパー派遣について

1. 行っている 2. 行っていない

⇒「行っている」と答えた場合

1. 身体介護（入浴・食事等のスポット支援）の提供 【 名】
2. 行動援護または重度訪問介護対象者への居宅介護、重度訪問介護の提供【 名】

(7) ケアプランについて

居宅介護等の提供がケアプラン（相談支援事業者の作成したサービス利用計画に限らず）に沿って行われているか

1. ほぼケアプランに沿っている 2. ある程度ケアプランに沿っている
3. ケアプランに沿っているとはいえない 4. 全くケアプランに沿っていない

9. 居宅介護事業に関する問題点について

(1) 居宅介護事業を運営する上での課題点（複数選択可）

1. 居宅介護サービス費の単価 2. 配置基準及び資格要件 3. ヘルパーの資格要件
4. 支給決定の方法 5. ヘルパーの担い手の不足 6. 制度利用手続きの煩雑さ
7. 請求事務の煩雑さ
8. その他〔 〕

(2) 貴事業所が直面している課題点を具体的にご記入ください

[]

ご協力ありがとうございました