

高齢者福祉計画策定に関する  
団体ヒアリング  
結果報告書

令和5年8月

佐賀県佐賀市

## 目 次

I アンケート調査の概要 .....	1
1. 調査の目的 .....	1
2. 調査概要 .....	1
3. 回収結果 .....	1
4. 報告書の見方 .....	1
II アンケート調査結果 .....	2

# I アンケート調査の概要

## 1. 調査の目的

本調査は、「高齢者福祉計画」の策定のための基礎資料とすることを目的とし、本市の高齢者福祉・介護分野に関する取り組みの第一線でご活躍されている専門職の皆様のご意見をお聴きし、今後の介護保険事業及び高齢者福祉事業のより効率的な運営に役立てていくために実施しました。

## 2. 調査概要

- 調査対象者 : 市内の高齢者福祉事業所
- 配布数（法人数）：107 件
- 調査期間 : 令和5年6月21日（水）～7月21日（金）
- 調査方法 : メールによる調査票の送付・回収

## 3. 回収結果

配布数	有効回収数	有効回収率
107 件	32 件	29.9%

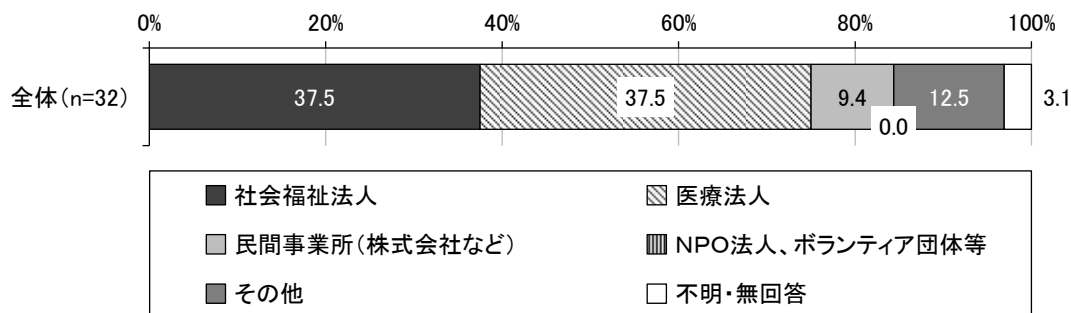
## 4. 報告書の見方

- 回答結果の割合「%」は有効サンプル数に対して、それぞれの回答数の割合を小数点以下第2位で四捨五入したものです。そのため、単数回答（複数の選択肢から1つの選択肢を選ぶ方式）であっても合計値が100.0%にならない場合があります。このことは、本報告書内の分析文、グラフ、表においても反映しています。
- 複数回答（複数の選択肢から2つ以上の選択肢を選ぶ方式）の設問の場合、回答は選択肢ごとの有効回答数に対して、それぞれの割合を示しています。そのため、合計が100.0%を超える場合があります。
- 図表中において「不明・無回答」とあるものは、回答が示されていない、または回答の判別が困難なものです。
- 図表中の「N（number of case）」は、集計対象者総数（あるいは回答者限定設問の限定条件に該当する人）を表しています。

## II アンケート調査結果

### 問1 貴団体の運営形態は次のうちどれに該当しますか（1つだけ選択）

団体の運営形態についてみると、「社会福祉法人」「医療法人」が37.5%、「民間事業所（株式会社など）」が9.4%となっています。

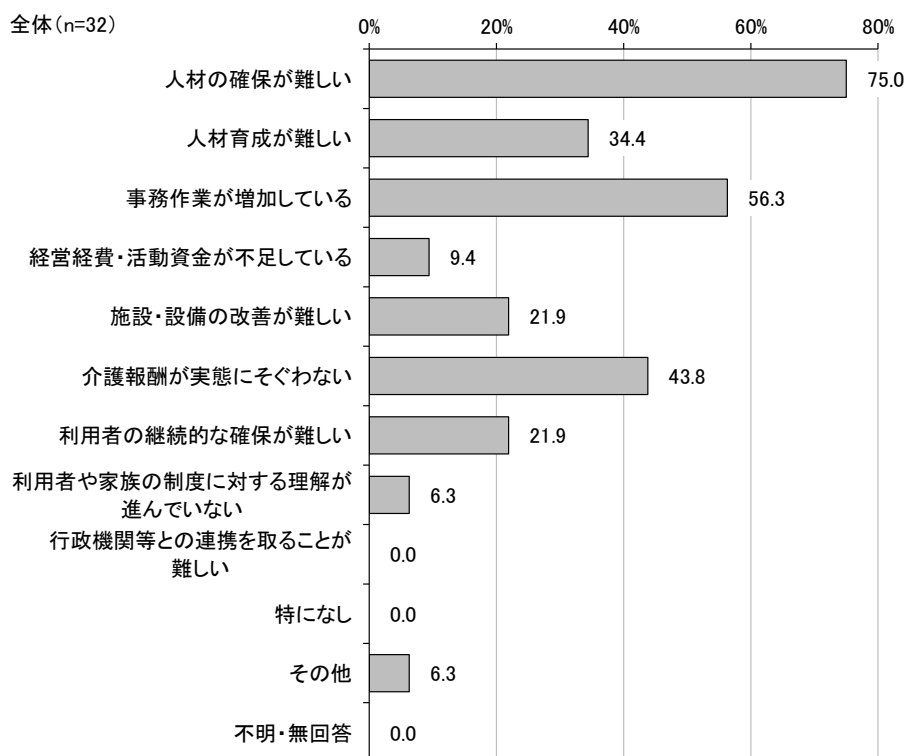


#### 【その他回答】

- ・独立行政法人
- ・生協法人
- ・自治体

### 問2 貴団体の運営に関して現在、困難を感じることは何ですか（3つまで選択可）

団体の運営に関して現在、困難を感じることにについてみると、「人材の確保が難しい」が75.0%と最も高く、次いで「事務作業が増加している」が56.3%、「介護報酬が実態にそぐわない」が43.8%となっています。

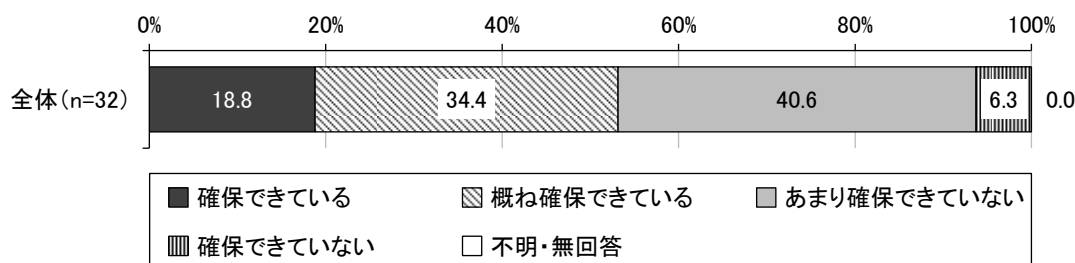


#### 【その他回答】

- ・要支援の認定者が増え、委託での担当受け入れも難しい時があり、担当 CM の決定に時間がかかる。
- ・仕事の域を超えた支援が必要な人が増えた。

問3 貴団体における介護人材の確保について、概ねどのような状況ですか（1つだけ選択）

団体における介護人材の確保状況についてみると、「あまり確保できていない」が40.6%と最も高く、次いで「概ね確保できている」が34.4%、「確保できている」が18.8%となっています。



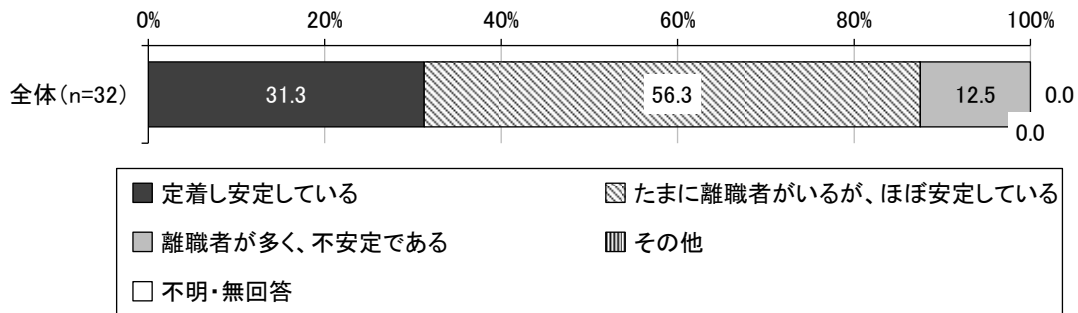
【問3で「1～2」を選んだ方にお聞きします】

問3-1 介護人材の確保に向けて、貴団体に工夫していることがあれば教えてください。(自由回答)

スタッフ間のコミュニケーションを良好に保つ努力。
法人内での異動を可能にしている。
母体法人の協力や支援がある。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・残業をしないようにしている。</li> <li>・休みを取りやすくしている。</li> <li>・職員の関係性を円滑にするようにしている。</li> </ul>
地区連絡会・委託先居宅・各種研修会等の際に信頼関係構築や情報を入手できる関係作りも行っている。
当施設の良い所を丁寧に伝えること。
相談しやすい雰囲気作りを心がけている。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護経験のない人も介護環境係として受け入れている。</li> <li>・夜勤手当を厚くしている。</li> <li>・カンファレンスや研修を充実するように努力している。</li> </ul>
市内の福祉事業所にケアマネの派遣を依頼している。
年度初めなので、法人からの異動や職員採用で賄うも年度途中の退職者が出た場合は人材確保が難しい。特に専門職を配置する職場なので人材確保が進まない。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間や勤務形態等に考慮した正職登用。</li> <li>・休日を取得しやすい環境作り。</li> </ul>
法人で確保されている。
労働環境の整備（年間休日の増加等）、外国人雇用。
職員募集チラシを作成し、町内の各団体会合等に参加し、施設の概要説明とチラシの配付を行っている。

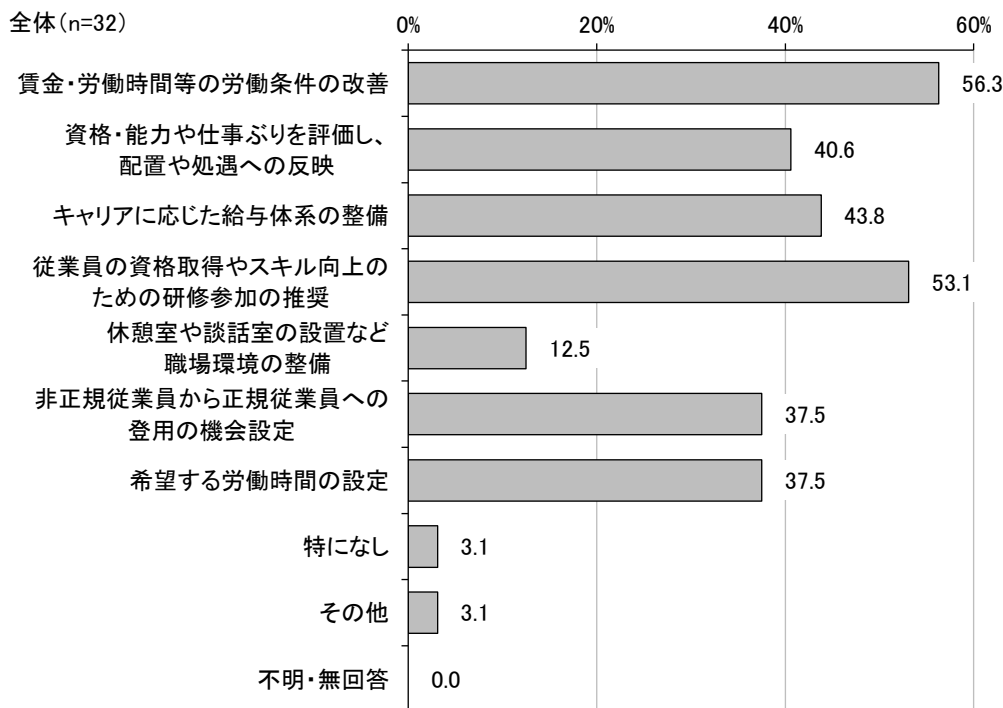
問4 貴団体における職員の定着について、概ねどのような状況ですか（1つだけ選択）

団体における職員の定着状況についてみると、「たまに離職者がいるが、ほぼ安定している」が56.3%と最も高く、次いで「定着し安定している」が31.3%、「離職者が多く、不安定である」が12.5%となっています。



問5 人材を定着させるために取り組んでいることは何ですか（いくつでも選択可）

人材を定着させるために取り組んでいることについてみると、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が56.3%と最も高く、次いで「従業員の資格取得やスキル向上のための研修参加の推奨」が53.1%、「キャリアに応じた給与体系の整備」が43.8%となっています。

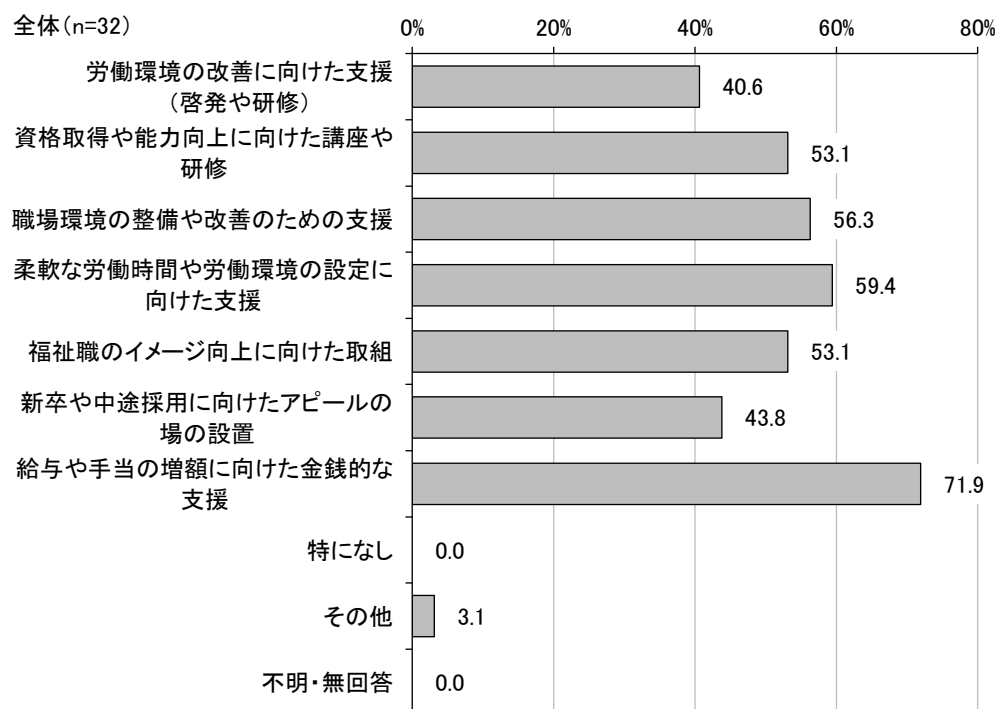


【その他回答】

- ・毎年、施設長・事務長とパートを含む全職員と個別の面談を実施し、職員とのコミュニケーションを図ることやそこで出た意見等にも対応している
- ・包括のみ特別待遇は無理

問6 人材確保や定着を進めるために必要だと感じる支援や取組は何ですか（いくつでも選択可）

人材確保や定着を進めるために必要だと感じる支援や取組についてみると、「給与や手当の増額に向けた金銭的な支援」が71.9%と最も高く、次いで「柔軟な労働時間や労働環境の設定に向けた支援」が59.4%、「職場環境の整備や改善のための支援」が56.3%となっています。

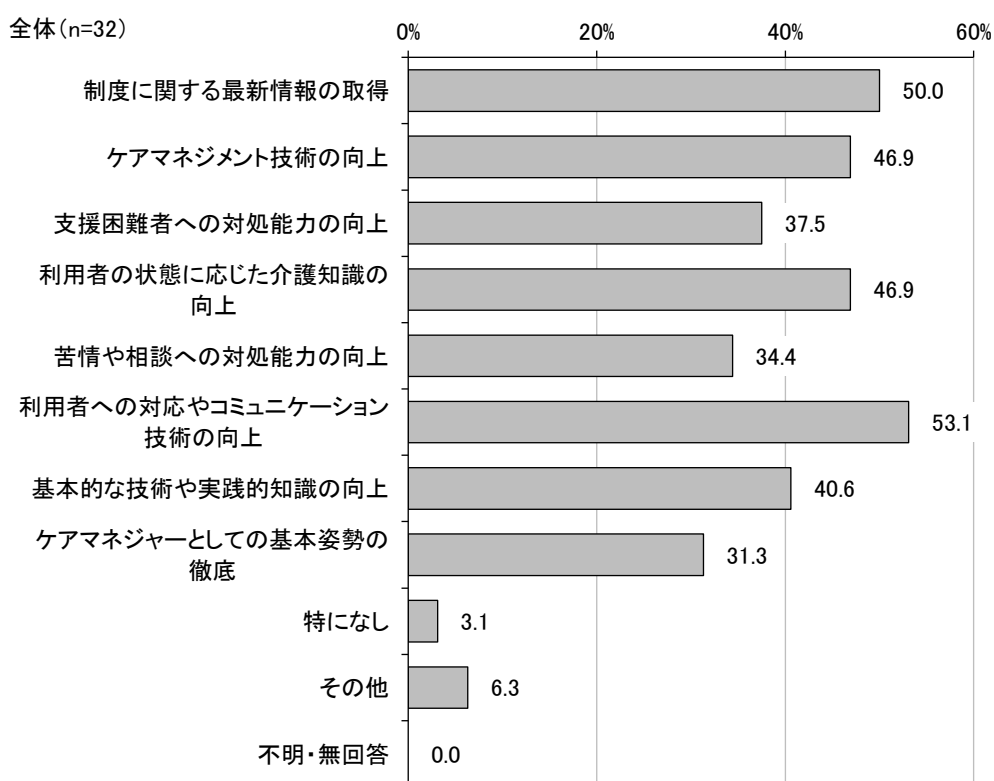


【その他回答】

- ・業務量が多すぎる

問7 貴団体において、サービスやケアマネジャーの質の向上に向けて特に取り組んでいることはありますか（いくつでも選択可）

団体において、サービスやケアマネジャーの質の向上に向けて特に取り組んでいることについてみると、「利用者への対応やコミュニケーション技術の向上」が53.1%と最も高く、次いで「制度に関する最新情報の取得」が50.0%、「ケアマネジメント技術の向上」「利用者の状態に応じた介護知識の向上」が46.9%となっています。



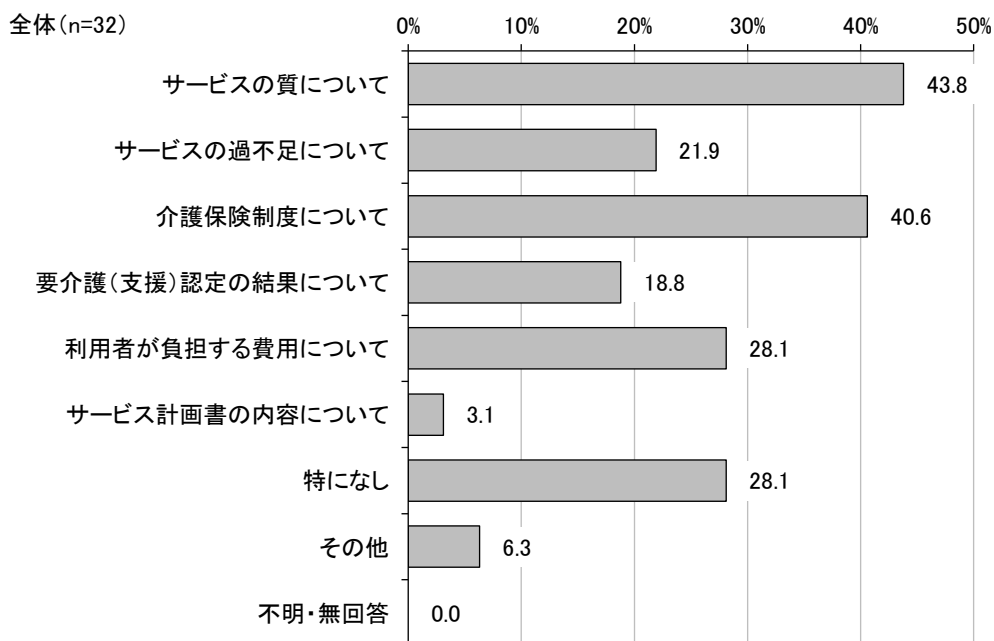
【その他回答】

- ・法人内での勉強会への参加
- ・職種間の隔たりを無くす
- ・待遇



問8 利用者やその家族からどのような苦情や相談が寄せられますか（いくつでも選択可）

利用者やその家族からどのような苦情や相談が寄せられるかについてみると、「サービスの質について」が43.8%と最も高く、次いで「介護保険制度について」が40.6%、「利用者が負担する費用について」「特になし」が28.1%となっています。

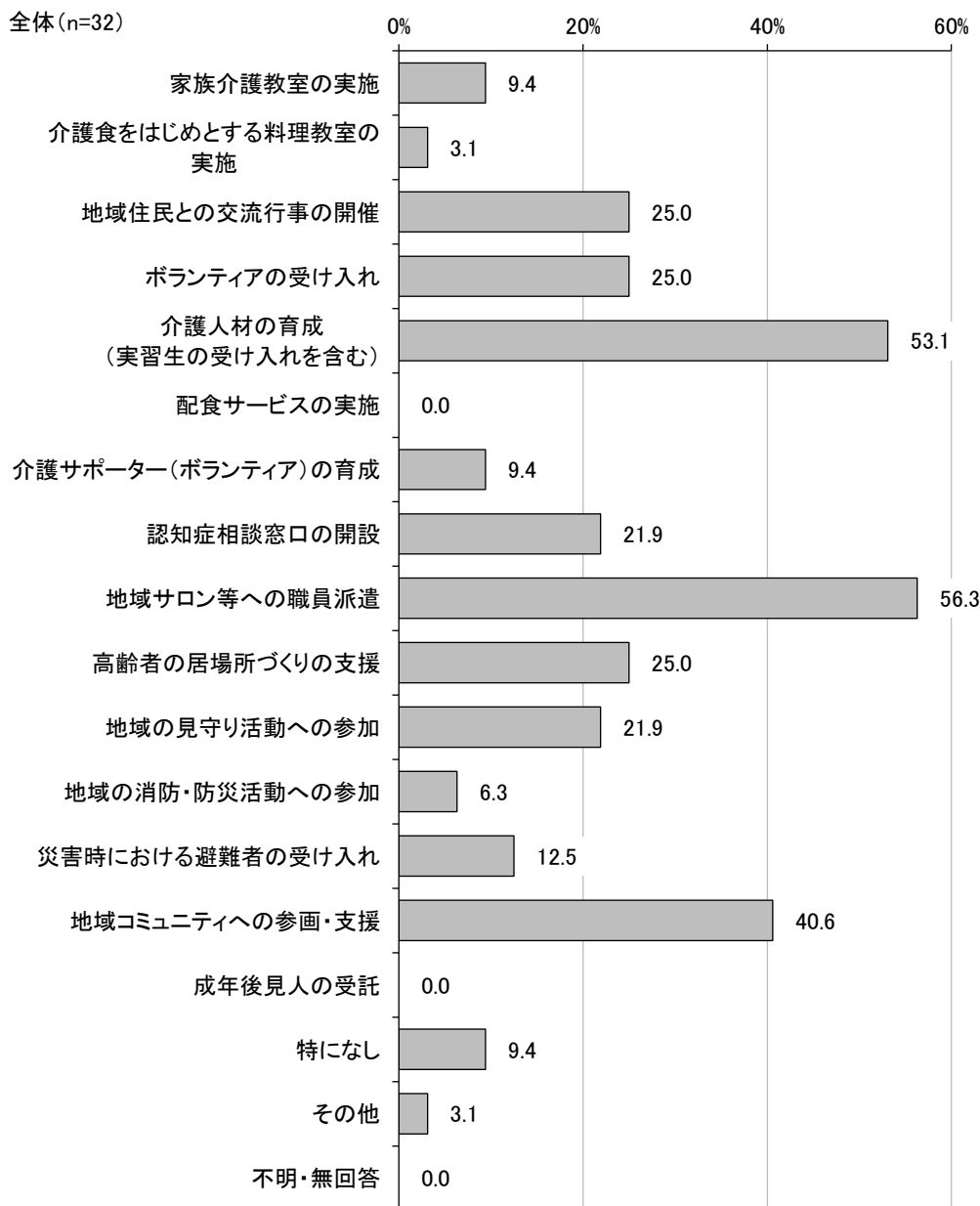


【その他回答】

- ・ 自宅での介護の方法・施設の入所について
- ・ 行政の対応について
- ・ 職員の対応の仕方

問9 貴団体が地域活動の一環として取り組んでいることはありますか（いくつでも選択可）

団体が地域活動の一環として取り組んでいることについてみると、「地域サロン等への職員派遣」が56.3%と最も高く、次いで「介護人材の育成（実習生の受け入れを含む）」が53.1%、「地域コミュニティへの参画・支援」が40.6%となっています。

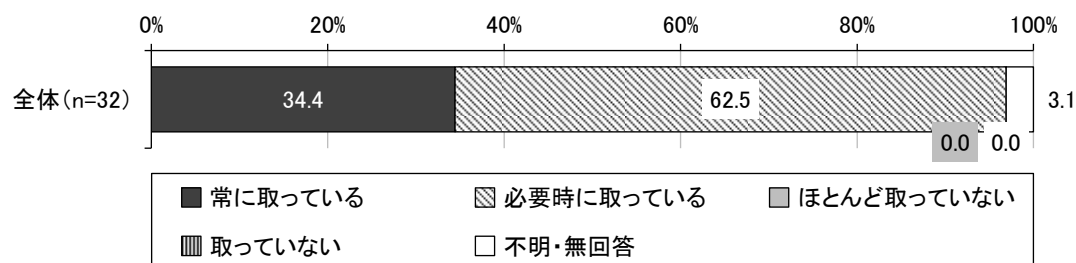


【その他回答】

- ・地区のまちづくり協議会会員

問 10 医師や歯科医師、医療機関など、医療と連携を取っていますか（1つだけ選択）

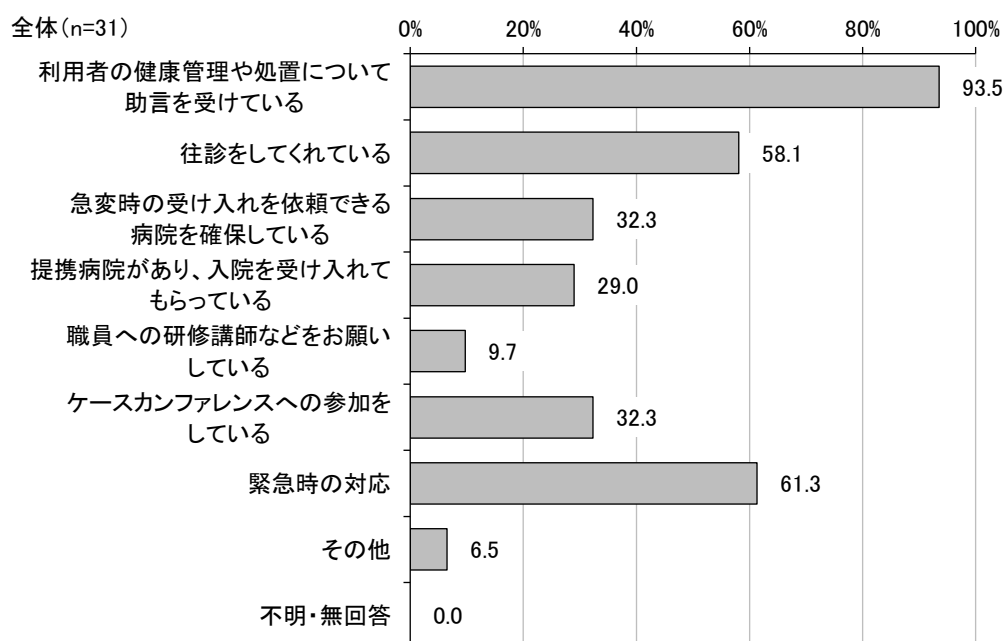
医師や歯科医師、医療機関など、医療と連携を取っているかについてみると、「必要時に取っている」が62.5%と最も高く、次いで「常に取っている」が34.4%となっています。



【問 10 で「1～3」を選んだ方にお聞きします】

問 10-1 貴団体では具体的にどのようなことで連携していますか（いくつでも選択可）

医療とどのようなことで連携しているかについてみると、「利用者の健康管理や処置について助言を受けている」が93.5%と最も高く、次いで「緊急時の対応」が61.3%、「往診をしてきている」が58.1%となっています。

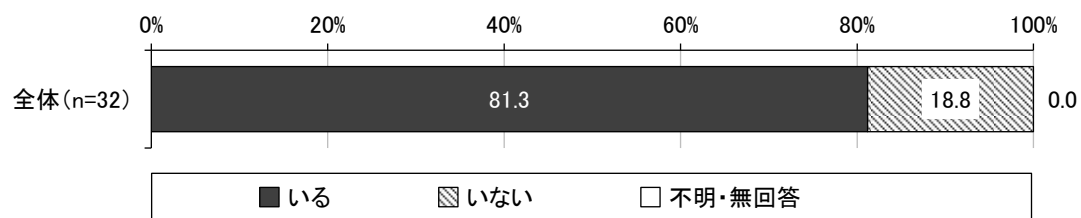


【その他回答】

- ・ 地域ケア会議の案内をしている
- ・ 地域ケア会議等への参加
- ・ 附属元の病院との連携
- ・ 週2回の定期健診

問 11 サービス利用者のうち、医療行為が必要な方はいますか（1つだけ選択）

サービス利用者のうち、医療行為が必要な方がいるかについてみると、「いる」が81.3%、「いない」が18.8%となっています。

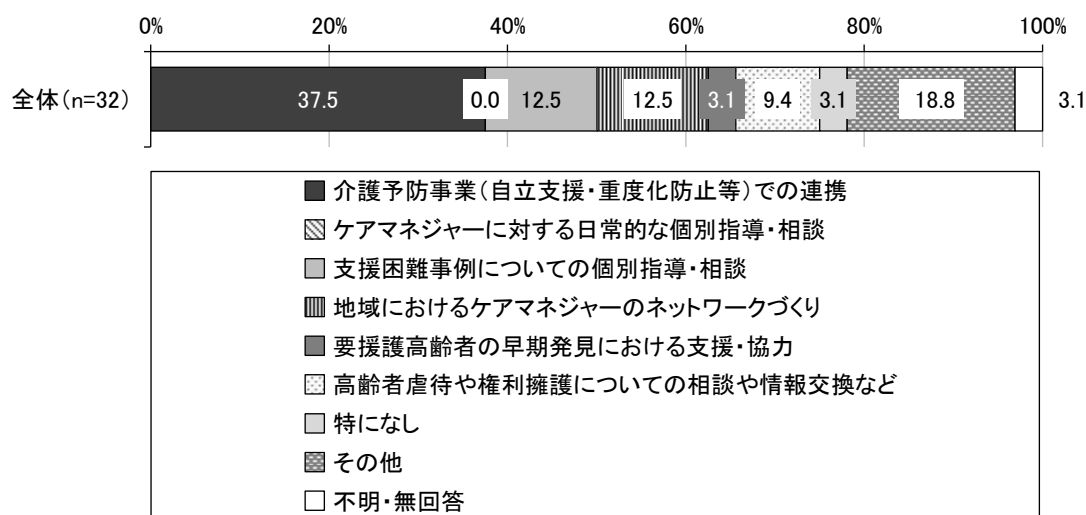


問 12 認知症の方のケアで、困っていることや課題、要望などがありますか（自由回答）

<p>家族介護の限界を家族がなかなか理解されないケース。</p>
<p>老健は身体拘束ゼロを目標に掲げているので、どうしても必要な対象者が出た場合の対策を苦戦している。</p>
<p>本人や家族の理解が乏しく受診が遅れる。</p>
<p>医療（認知症診断）に繋がらない人がある。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用中に金銭やお菓子の持ち込みをされる。</li> <li>・利用中に帰宅願望がある方がたまにいる。</li> </ul>
<p>地域とつながりを持ち支援を受け活動継続していた当事者が、進行していく様子を支援者や他の認知症の方々がどう見えているかをフォローすることのむずかしさを感じる。（ケースバイケースで対応）</p>
<p>お一人おひとりに寄り添うケアを徹底しようとしているが、職員数の不足や時間に追われ、職員の疲弊が大きい。</p>
<p>繰り返しのトイレ要求者で立てなくなった方の対応。</p>
<p>本人や家族の困り感が希薄であること、キーパーソン不在等。まわりの人は困っているが、本人の自覚がなく、医療や介護につながりにくい。</p>
<p>独居・高齢者世帯の方への支援策。特に独居の認知症の方は生活状況の把握が難しく的確な支援が行えない。</p>
<p>専門知識を持つ認定看護師に協力依頼をし、困難事例等に適切に対応できるよう職員間、施設間の連携を図る必要がある。</p>
<p>要望：施設職員全体の認知症ケアについての研修会（ZOOM）にて期間を設定し、認知症ケアの事例を含めて紹介等、他事業所と一緒に困っていることの課題を話し合う場を持つグループワーク開催。</p>
<p>独居や高齢者世帯で家族の関わりや交流が乏しい人の支援。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・かかりつけ医がない方も多く、医療につながっていない。</li> <li>・支援者の認知症への理解が低い。</li> </ul>
<p>家族から、かかりつけ医へ相談があった場合、専門医への紹介をお願いしたい。</p>
<p>認知症による行動が活発な方や妄想が強い方への対応方法。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門医への受診がハードルが高い。往診できれば、お願いしたい。</li> <li>・暴力や暴言が落ち着けば自宅で介護出来るのに入院で薬の調整がお願いできない。2週間服薬して素人がどうだったと報告して調整する状態、これでいいのか疑問である。</li> </ul>
<p>認知症により職員に対し、暴言暴力が見られる利用者様への対応。</p>

問 13 地域包括支援センターとの連携について、どのようなことに取り組んでいますか  
(1つだけ選択)

地域包括支援センターとの連携について、どのようなことに取り組んでいるかについてみると、「介護予防事業（自立支援・重度化防止等）での連携」が37.5%と最も高く、次いで「支援困難事例についての個別指導・相談」「地域におけるケアマネジャーのネットワークづくり」が12.5%、「高齢者虐待や権利擁護についての相談や情報交換など」が9.4%となっています。

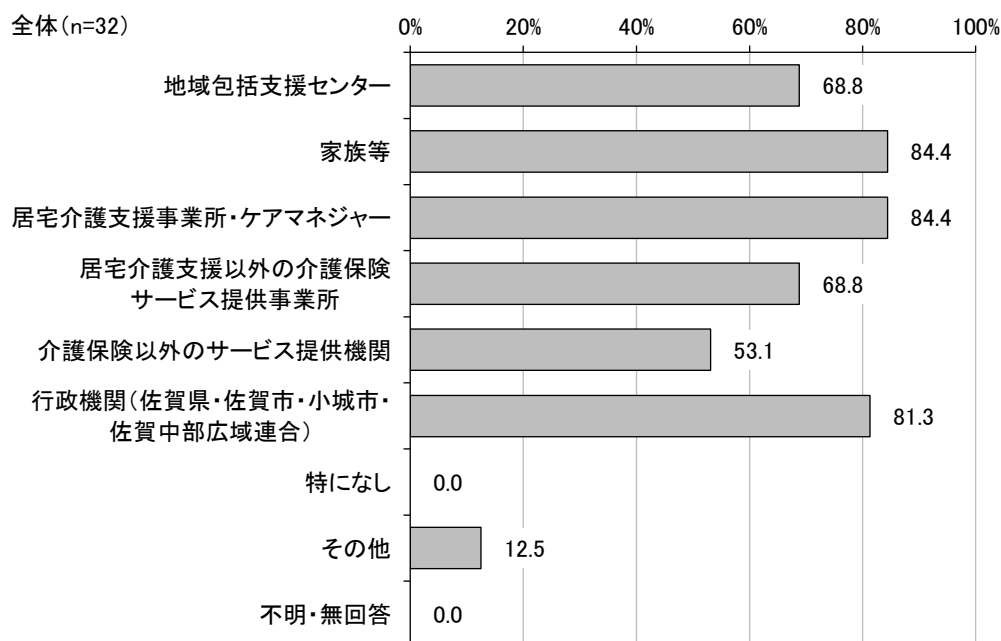


【その他回答】

- ・本団体が包括支援センターであるため（4）

問 14 連携を取っている関係機関等がありますか（いくつでも選択可）

連携を取っている関係機関等についてみると、「家族等」「居宅介護支援事業所・ケアマネジャー」が84.4%と最も高く、次いで「行政機関（佐賀県・佐賀市・小城市・佐賀中部広域連合）」が81.3%、「地域包括支援センター」「居宅介護支援以外の介護保険サービス提供事業所」が68.8%となっています。

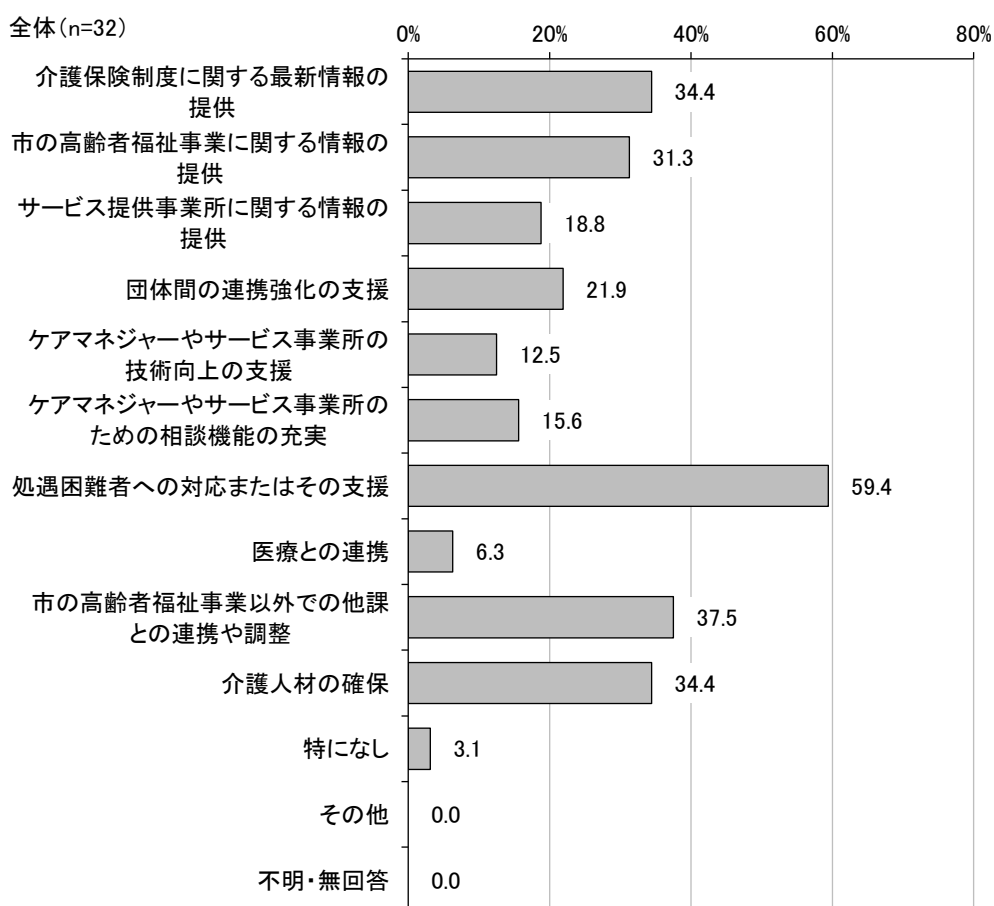


【その他回答】

- ・社協、定着支援センター、空き家サポート等
- ・地縁団体・地域資源
- ・民生委員
- ・医療機関

問 15 サービスの提供を行ううえで、行政の支援等が必要だと思われることは何ですか  
(3つまで選択可)

サービスの提供を行ううえで、行政の支援等が必要だと思われることについてみると、「処遇困難者への対応またはその支援」が 59.4%と最も高く、次いで「市の高齢者福祉事業以外での他課との連携や調整」が 37.5%、「介護保険制度に関する最新情報の提供」「介護人材の確保」が 34.4%となっています。





問16 其他市の介護保険事業や高齢者福祉施策についてご意見やご要望がある方はお書きください（自由回答）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 困難事例について行政（広域連合・各包括等）へ相談してもなかなか解決策が見出せない事も多く困る事がある。</li> <li>・ 行政（広域連合・各包括等）での事例検討会等の要請があるが、あまり問題が無いケースとリクエストがある。</li> <li>・ 出来れば困っているケースを色々な関係者が集うので一緒に検討して打開策を見出したい。</li> </ul>
<p>1人暮らしの要介護者などの在宅生活を支援する訪問介護員の高齢化が進み、新たな訪問介護員も不足しているため、サービス提供に十分に出来ない。訪問介護員の養成について、以前のように是非行政の介入による人材の育成に取り組んでほしい。訪問介護員の減少と不足は、地域福祉の大きな課題と思われる。</p>
<p>年々、法律改正で業務量が増えつつある。マンパワーが不足状況にある中、人材確保に追われている。</p>
<p>高齢福祉において、人材確保は大きな課題となっている。処遇改善加算の導入により、福祉現場の給料が上がり、介護支援専門員の給料は上がらない現象が起きた。現場職の希望者が多くなり、大変とイメージがあるCM職の減少に繋がったと一つは考えられる。</p>
<p>行政の縦割りをなくし、連携を図れる体制作りをお願いしたい。</p>
<p>これから人材確保がさらにきびしくなると予想されるため、今まで以上の行政の支援や集団面談会の開催回数を増して希望者と直接接する機会を是非作ってほしいと考えます。</p>
<p>独居高齢者・高齢者世帯は、役所に出す書類・届いた郵便管理はできない人が多く、すべての雑用がケアマネにかかる事が増えた。どうゆうことが書かれていると聞かれ内容を読んで説明することも多い。高齢者がわかる言葉で書類を作ってほしい。コロナに感染し、高熱だけでは入院できない。高齢者切り捨ては止めてほしい。重篤な人のみっておかしいです。重篤予防の入院を受け入れて下さい。</p>