

くらしと健康の調査

－コロナ禍における保健福祉に関する調査－

報告書

(高齢者調査)

令和5年(2023年)3月

港区

港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちも真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つ子どもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和60年8月15日

港 区

目 次

| | |
|------------------------------------|-----|
| 第1章 調査の実施概要 | 1 |
| 1 調査目的 | 2 |
| 2 調査対象・抽出条件 | 2 |
| 3 調査方法・期間 | 2 |
| 4 回収結果 | 2 |
| 5 調査内容 | 3 |
| 6 標本誤差 | 4 |
| 7 報告書の見方 | 4 |
| 第2章 主な調査結果のまとめ | 5 |
| 1 高齢者の介護予防の活動状況 | 7 |
| 2 高齢者のスマートフォン等の活用実態 | 9 |
| 3 ICTを活用した高齢者向け事業の充実 | 10 |
| 4 いきいきプラザの事業の充実 | 12 |
| 5 介護職員等（訪問介護員含む）の確保・育成・定着の状況 | 13 |
| 6 介護ロボットやICT機器の導入状況 | 16 |
| 7 介護サービスの質の向上に向けた取組 | 18 |
| 第3章 集計結果 | 23 |
| 1 高齢者を対象とした調査の集計結果 | 24 |
| 2 介護サービス事業所を対象とした調査の集計結果 | 70 |
| 第4章 調査票 | 105 |
| 1 高齢者を対象とした調査票 | 106 |
| 2 介護サービス事業所を対象とした調査票 | 119 |

第1章 調査の実施概要

1 調査目的

本調査は、港区における高齢者、障害者、一般区民の新型コロナウイルス感染症感染拡大による社会変化後の課題や区民ニーズ、実態を的確に把握することを目的とします。

なお、得られた調査結果については、令和5年度に予定している「港区地域保健福祉計画」等の改定のための基礎資料とします。

2 調査対象・抽出条件

| 調査名称 | 調査対象者 | 抽出条件 |
|-----------|---|------------------------------|
| 高齢者 | ①令和4年6月1日時点で、港区在住の65歳以上の区民 ②令和4年6月1日時点で、港区在住の65歳以上の区民（介護予防・生活支援サービス事業対象者、要支援・要介護1～3の認定を受けている方） | ①無作為抽出2,000人 ②無作為抽出2,000人 |
| 介護サービス事業所 | 区内の全ての介護サービス事業所 | 調査対象者全数 |

3 調査方法・期間

- 1 調査方法 郵送により配布、郵送又はWEBにより回収
- 2 調査期間 令和4年7月28日（木）～8月19日（金）

4 回収結果

| 調査名称 | 配付数 | 有効回答数 | 有効回答率 |
|-----------|--------|---|-------|
| 高齢者 | 4,000件 | 2,252件 (内訳) ・郵送 2,070件 ・インターネット 182件 | 56.3% |
| 介護サービス事業所 | 272件 | 136件 (内訳) ・郵送 57件 ・インターネット 79件 | 50.0% |

5 調査内容

| 調査名称 | 調査内容 |
|-----------|--|
| 高齢者 | <ol style="list-style-type: none"> 1 調査票の回答者について 2 あて名のご本人のことについて 3 生活状況等について 4 日常生活全般について 5 自身の介護予防について 6 いきいきプラザについて 7 主な介護者について 8 介護保険制度全般について 9 情報通信機器の利活用について 10 災害に対する備えと災害時の行動について 11 保健福祉サービスに対するご意見・ご要望等について |
| 介護サービス事業所 | <ol style="list-style-type: none"> 1 回答者について 2 貴事業所について 3 組織・体制・人材について 4 経営の評価について 5 サービス全般について 6 経営全般について 7 地域の支え合いについて 8 介護事業者に対する行政支援について |

6 標本誤差

標本誤差は、以下の式で得られ、比率算出の基数、回答の比率によって誤差範囲が異なります。回答比率は、ある設問の1つの選択肢に対して得られた回答者の割合です。定数 1.96 は、信頼率 95%と設定した場合の定数です。

$$\text{標本誤差} = \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(1-p)}{n}} \times 1.96$$

N：母集団数、n：サンプル数（有効回答数）、p：回答比率

この計算式に従って算出される本調査の標本誤差は以下のとおりです。

| 調査名称 | 母集団 (N) | 有効回答数 (n) | 90% または 10%程度 | 80% または 20%程度 | 70% または 30%程度 | 60% または 40%程度 | 50%程度 |
|-----------|---------|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------|
| 高齢者 | 44,493 | 2,252 | ±1.21% | ±1.61% | ±1.84% | ±1.97% | ±2.01% |
| 介護サービス事業所 | 272 | 136 | ±3.57% | ±4.76% | ±5.46% | ±5.83% | ±5.95% |

7 報告書の見方

- 1 図表内のnとは該当の設問における回答者数のことです。
- 2 集計は小数点第2位を四捨五入しているため、数値の合計が 100.0%にならない場合があります。
- 3 複数回答が可能な設問の場合、一つひとつの項目の回答比率(%)は、項目を選んだ回答者数を分子、その設問の回答者数を分母として算出しているため、回答比率の合計が 100.0%を超える場合があります。
- 4 本文や図表内の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化しています。

第2章 主な調査結果のまとめ

高齢者調査のねらい

本調査は、次の課題とねらいを踏まえて設問を設計しました。この章では、そのねらいに応じた結果と、令和5年度に予定している「港区地域保健福祉計画」等の改定に向けて特に高齢者に関する特徴的な結果を7つのトピックで整理しました。

(1) 高齢者分野

| | |
|-----|--|
| 課題 | ○ 情報通信機器を所有しない高齢者が、区政情報を迅速に入手できない状況があることから、高齢者がデジタル社会に取り残されないような施策が求められています。 |
| ねらい | ○ 高齢者へのスマートフォンの普及状況や活用法を確認するとともに、十分に活用されていない場合は、その原因を探ります。また、スマートフォンを活用したICTの推進に向け高齢者がどういった事業に関心があるか確認します。 |

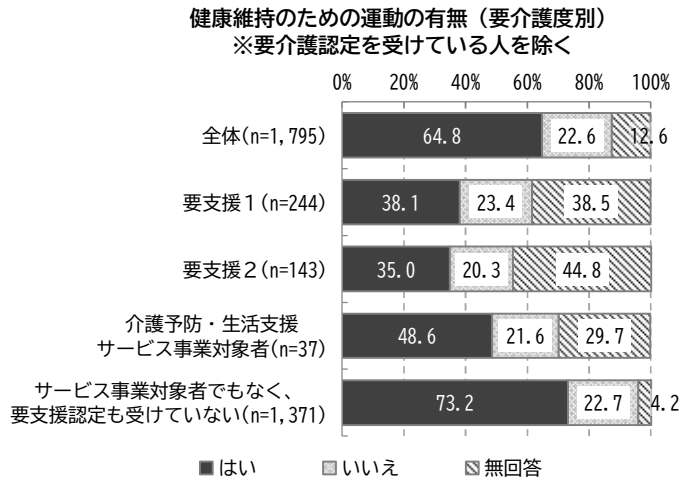
(2) 介護サービス事業所分野

| | |
|-----|---|
| 課題 | ○ 高齢者人口の増加に伴い、介護サービスを支える人材の確保等が喫緊の課題です。 ○ 人材を確保し、育成し、定着させることは介護事業所の課題であると同時に、安定的なサービスの供給を望む被保険者としての課題でもあります。 |
| ねらい | ○ 調査で見えてきた課題、東京都などが実施している支援策なども総合的に検討し、区による事業所支援策等のニーズ、また、既存の支援内容（資格取得助成事業や就職面接会、研修などの振興事業、第三者評価支援事業の内容など）の妥当性や適合性を確認します。 |

1 高齢者の介護予防の活動状況

- サービス事業対象者、要支援・要介護認定者以外の人々の73.2%が普段の生活の中で、健康維持のために運動をしている
- 健康維持のための運動をしていない理由として、新型コロナウイルス感染症の影響やきっかけがないことを理由に運動をしていない層がいることから、オンラインで行う介護予防事業等が新たな手法として需要が見込まれる

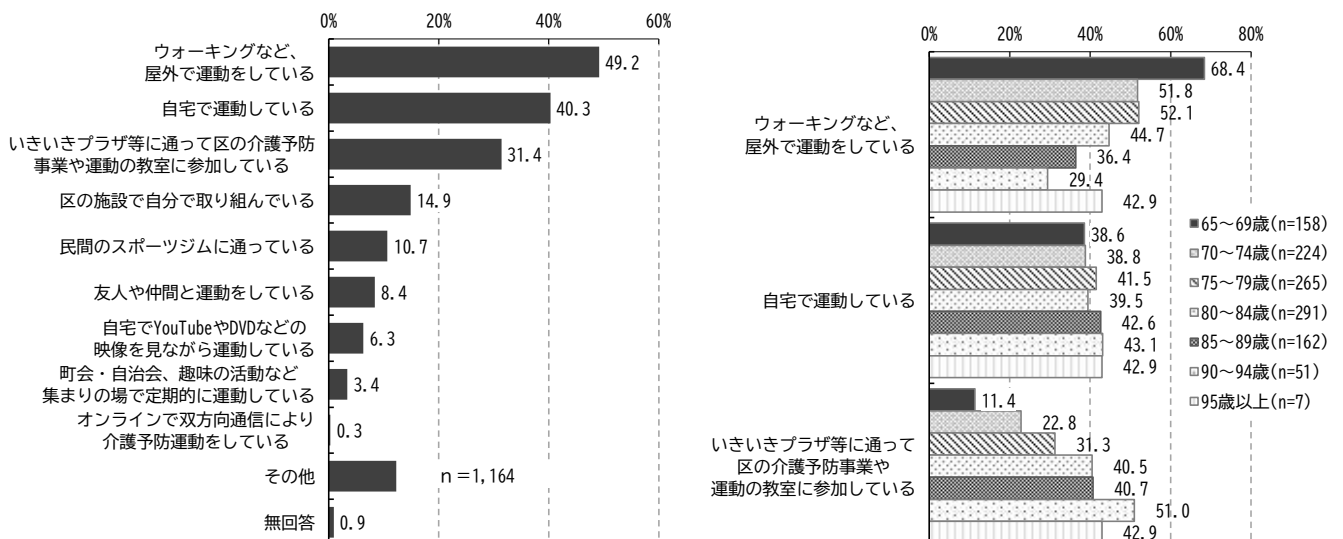
要介護認定を受けていない人に普段の生活の中で健康維持のために運動をしているか聞いたところ、64.8%の人が運動をしていると回答しています。また、サービス事業対象者でもなく要支援認定も受けていない人は73.2%が運動しています。



運動の内容としては、「ウォーキングなど、屋外で運動をしている」が49.2%で最も多く、次いで「自宅で運動している」が40.3%と個人で運動している人が上位であるものの、「いきいきプラザ等に通って区の介護予防事業や運動の教室に参加している」が31.4%と、区の事業を活用している人も3割以上います。

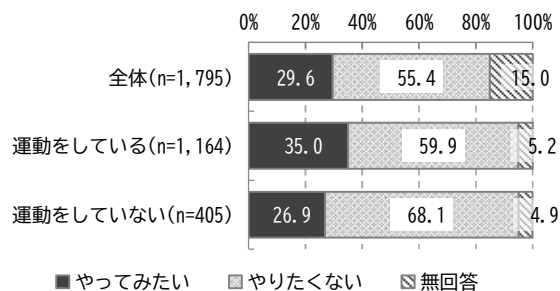
年齢別にみると、「いきいきプラザ等に通って区の介護予防事業や運動の教室に参加している」は年齢が高くなるにつれて多くなっており、「ウォーキングなど、屋外で運動をしている」は年齢が高くなるにつれて少なくなっています。

実施している運動の内容（全体及び年齢別・上位3位）



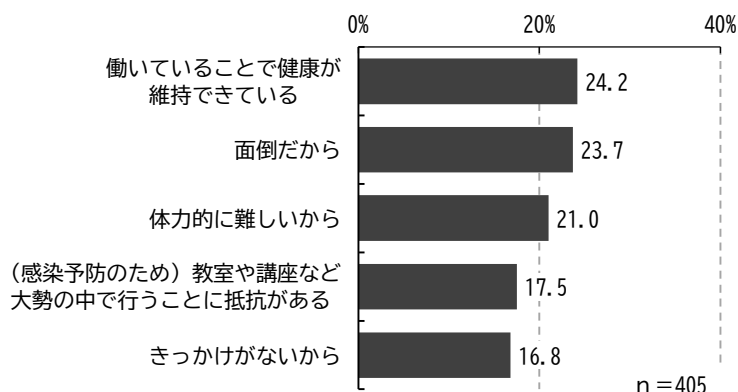
オンラインで行う介護予防事業等や YouTube や DVD を見ながら家で好きな時間にできる事業への参加意向について、約3割の人が「やってみたい」と回答しています。また、現在の運動の有無別にみると、「やってみたい」と回答した人が、運動をしている人で35.0%、運動をしていない人で26.9%となっています。

オンラインで行う介護予防事業等の参加意向
(健康維持のための運動の有無別)

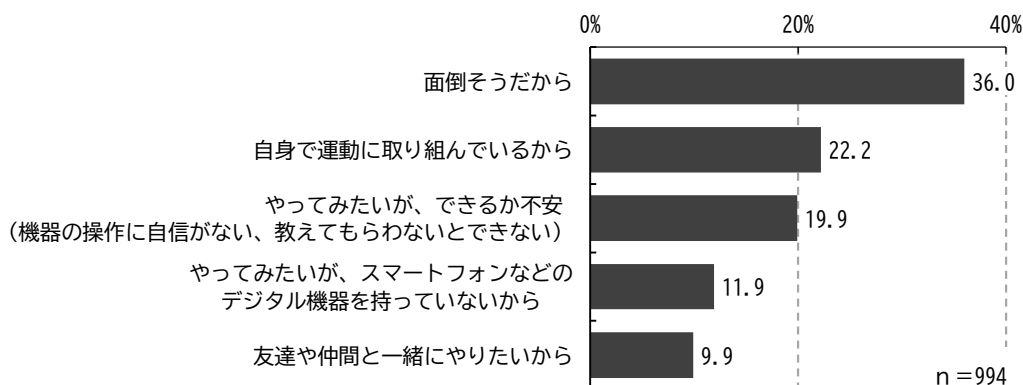


健康維持のための運動をしていない理由として、新型コロナウイルス感染症の影響やきっかけがないことを理由に運動をしていない層がいることから、オンラインで行う介護予防事業等が新たな手法として需要が見込まれる一方で、約2割の人が機器の所有や操作について自信がないと回答しています。

健康維持のための運動をしていない理由 (上位5項目)



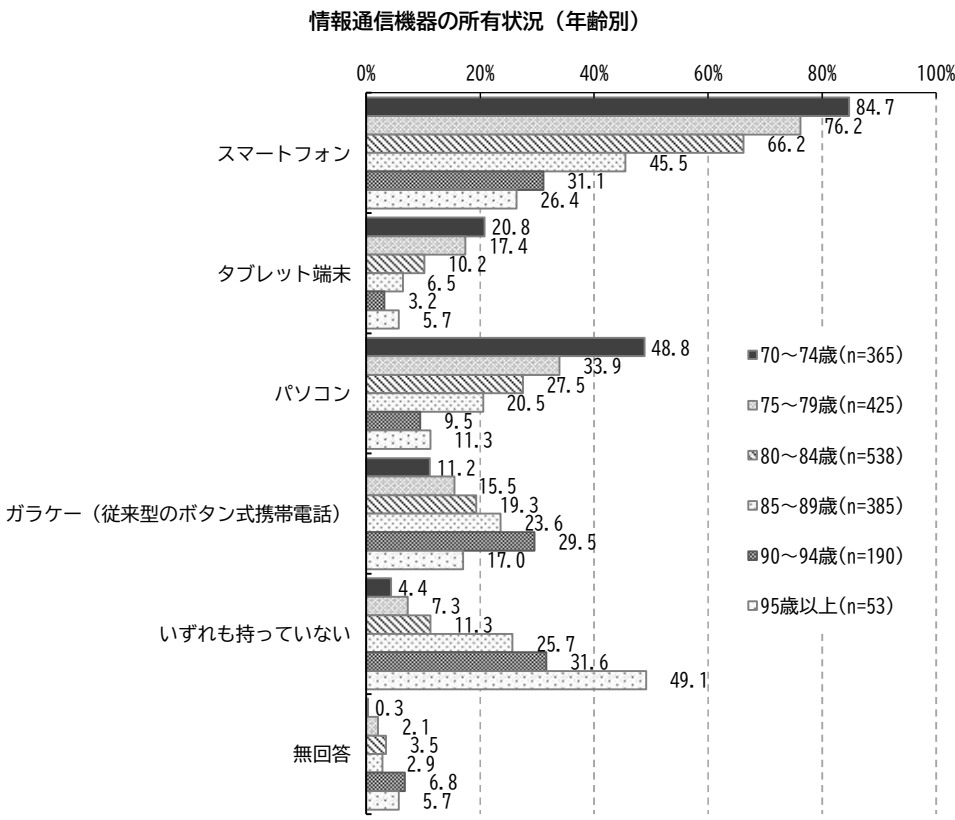
オンラインで行う介護予防事業等をやりたくない理由 (上位5項目)



2 高齢者のスマートフォン等の活用実態

● 約半数の人が機器の操作に不安があるため所有しない傾向にあることから、スマートフォンの操作方法等の支援の必要性がうかがえる

情報通信機器の所有について、「スマートフォン」が66.3%で最も多く、次いで「パソコン」が33.1%、「ガラケー（従来型のボタン式携帯電話）」が17.3%となっています。年齢別にみると、「スマートフォン」、「タブレット端末」、「パソコン」は年齢が高くなるほど所有率が低くなっています。また、「スマートフォン」、「タブレット端末」、「パソコン」は“夫婦二人暮らし”で所有率が高く、息子・娘との2世帯では所有率が低くなっていることから、身近に操作方法を聞くことができる環境にある人が少ないことがうかがえます。



スマートフォン等の活用状況を見ると、「メール」が最も多く、次いで「音声通話」、「カメラ、動画撮影」となっています。年齢別にみると、「音声通話」は、どの年代も7～8割の人が利用しており、「カメラ、動画撮影」「メール」についてはどの年代も4割以上の人が利用しています。一方で、情報の検索やSNSの利用など、主にインターネットを利用した活用については、74歳以下の人が全体に比べて多く利用しています。

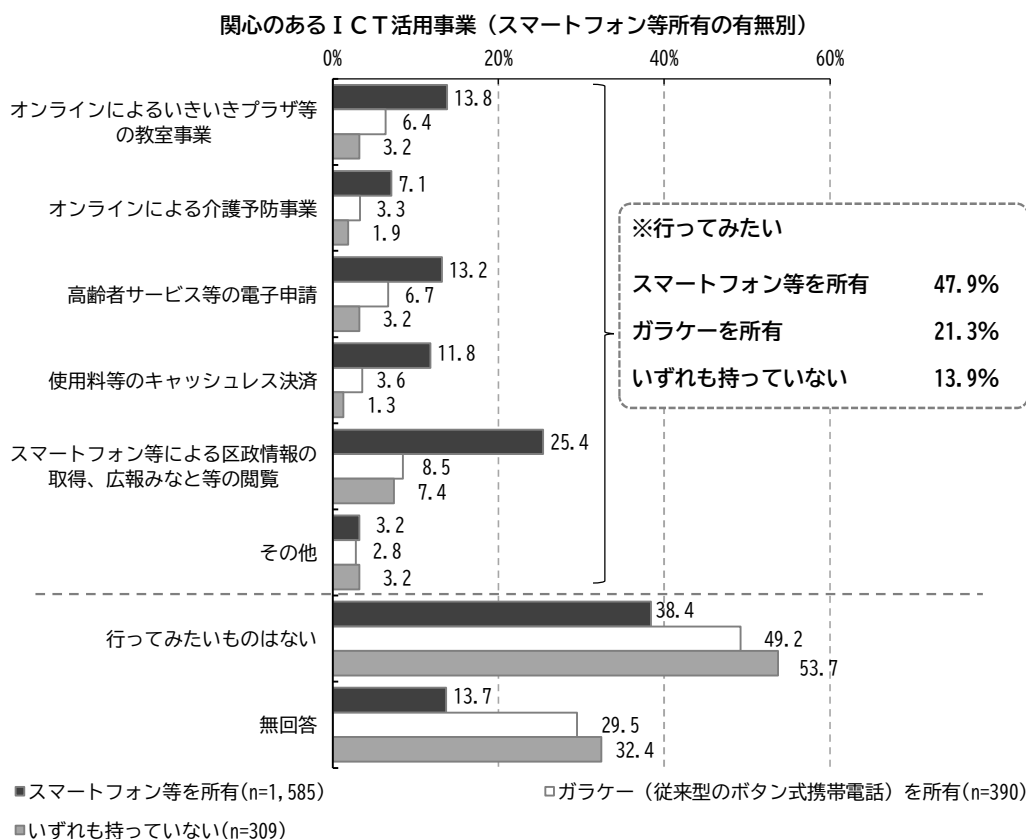
スマートフォン等を所有していない理由として、全体では「機器の操作が難しそうだから」が最も多く、次いで「保有する必要性を感じないから」となっています。また、「使い方を教えてくれる人がいないから」が14.5%で「機器の操作が難しそうだから」の34.0%と合わせると、約半数の人が機器の操作に不安があるため所有しない傾向にあることから、スマートフォンの操作方法等の支援の必要性がうかがえます。

3 ICTを活用した高齢者向け事業の充実

- スマートフォン等を持っている人をはじめ、非所有者の一部もスマートフォン等を活用した事業への参加意向があることから、スマートフォン等の普及や活用事業で一定の需要が見込まれる
- オンラインを活用した介護予防事業の参加意向は約3割である

関心のあるICT活用事業をみると、「行ってみたいものはない」が41.5%と最も多く、次いで「スマートフォン等による区政情報の取得、広報みなと等の閲覧」が19.6%、「オンラインによるいきいきプラザ等の教室事業」が10.7%、「高齢者サービス等の電子申請」が10.3%となっています。

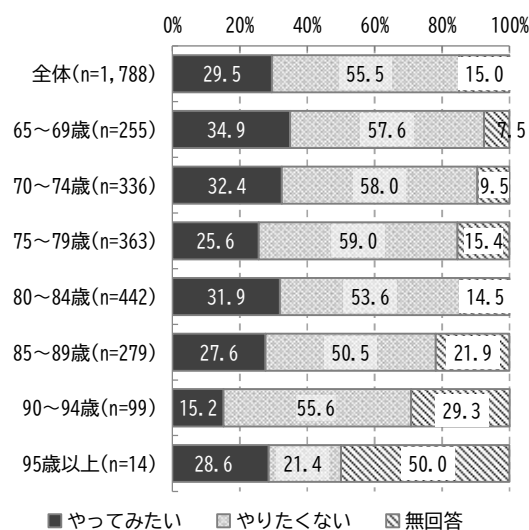
スマートフォン等を活用した取組の実施意向について、「スマートフォン等を所有」で47.9%、「ガラケー（従来型のボタン式携帯電話）を所有」で21.3%、「いずれも持っていない」と回答している人でも13.9%いることが認められることから、スマートフォン等の普及や活用事業で一定の需要があると見込まれます。



オンラインを活用した介護予防事業の参加意向をみると、「やりたくない」が半数以上で多いものの、「やってみたい」が約3割と一定数の参加意向があることがわかります。

オンラインを活用した介護予防事業をやりたくない理由をみると、性別にみると、男性は「自身で運動に取り組んでいるから」が多く、女性は「友達や仲間と一緒にやりたいから」、「やってみたいが、できるか不安（機器の操作に自信がない、教えてもらわないとできない）」が多くなっています。家族構成別にみると、“夫婦二人暮らし（配偶者 64 歳以下）”で「自身で運動に取り組んでいるから」が多くなっています。

オンラインで行う介護事業等の参加意向
(年齢別)



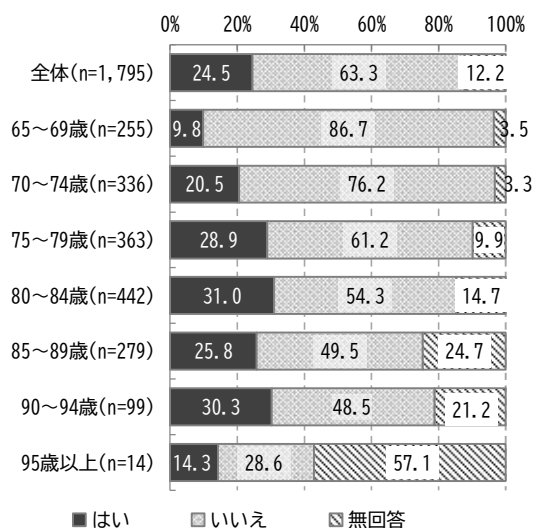
4 いきいきプラザの事業の充実

- いきいきプラザを日常的に利用している人は、4人に1人の割合である
- いきいきプラザを利用しない人は、年齢が低いほど高い傾向にあることから、いきいきプラザの利用促進のためには利用の入口となる年代への情報発信や啓発、取組への強化が必要と考えられる

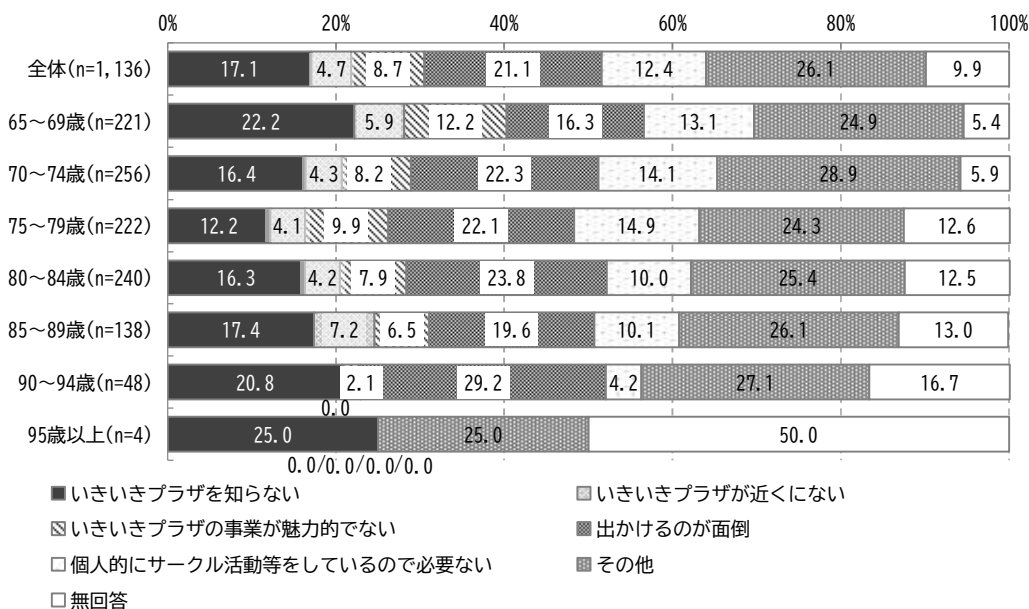
いきいきプラザを日常的に利用している人は、24.5%と4人に1人の割合となっています。性別でみると、“女性”の方が多く、“男性”の約2倍となっています。

いきいきプラザを利用しない理由をみると、「出かけるのが面倒」が最も多く、次いで「いきいきプラザを知らない」、「個人的にサークル活動等をしているので必要ない」となっています。年齢別にみると、65～69歳は「いきいきプラザを知らない」が多く、「90～94歳」は「出かけるのが面倒」が多くなっています。また、いきいきプラザを利用しない人は、年齢が低いほど高い傾向にあることから、いきいきプラザの利用促進のためには利用の入口となる年代への情報発信や啓発、取組への強化が必要であることが考えられます。

いきいきプラザの利用状況（年齢別）



いきいきプラザを利用しない理由（年齢別）

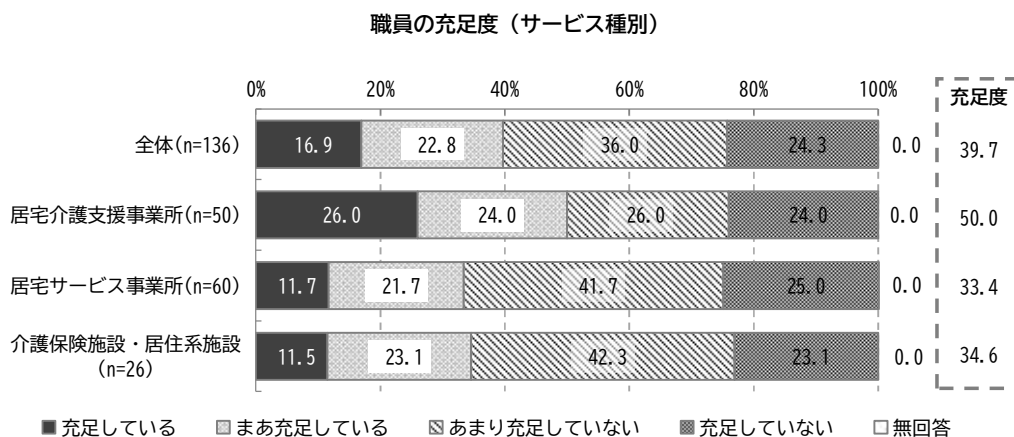


いきいきプラザで参加している活動（参加したい活動）をみると、「趣味などの各種教室事業」が最も多く、次いで「トレーニングルーム、プール等の利用」となっています。性別でみると、「トレーニングルーム、プール等の利用」について“男性”が多くなっています。

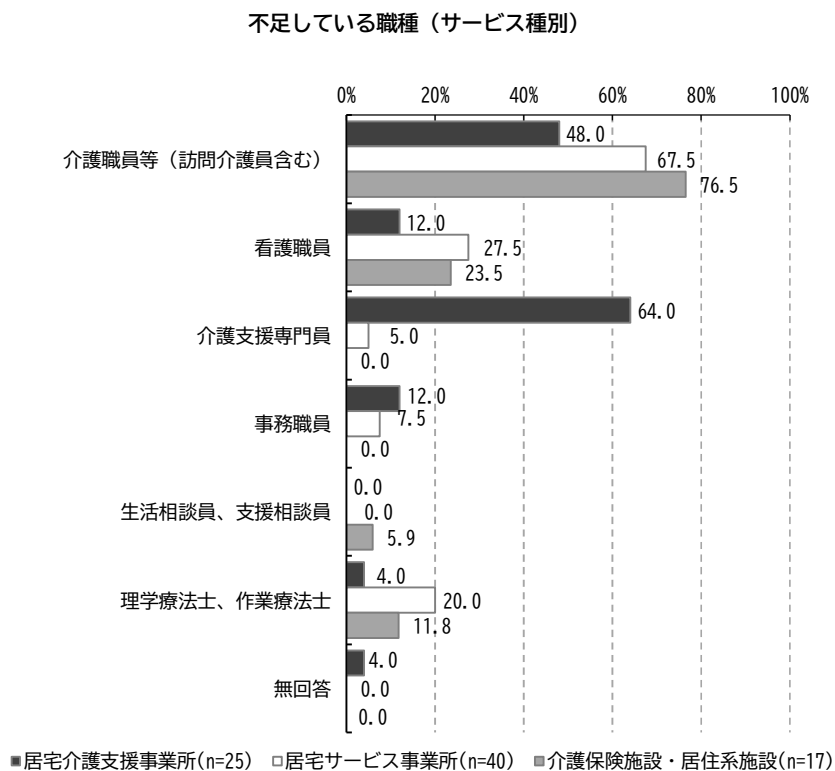
5 介護職員等（訪問介護員含む）の確保・育成・定着の状況

- 居宅サービス事業所では7割弱、介護保険施設・居住系施設では、6割半ばの事業所で職員の充足度が低く、特に、若年層の離職率が高い状況である

職員の充足度について、居宅介護支援事業所で50.0%、居宅サービス事業所で33.4%、介護保険施設・居住系施設で34.6%が、「充足している」または「まあ充足している」と回答しています。



不足している職種について、居宅サービス事業所で67.5%、介護保険施設・居住系施設で76.5%、居宅介護支援事業所で48.0%が、「介護職員等（訪問介護員含む）」が不足していると回答しています。さらに、居宅介護支援事業所で64.0%が、「介護支援専門員」が不足していると回答しています。



過去1年間の介護職員（訪問介護員含む）の離職状況について、介護保険施設・居住系施設では25.3%で、居宅サービス事業所の18.1%に比べ高くなっています。どちらのサービス種別とも、特に20～30代の離職率が高い傾向にあることがわかります。

過去1年間の介護職員（訪問介護員含む）の離職状況（サービス種別）

| 居宅サービス事業所 | | 全体の人数 | 割合 | 離職人数 | 離職者に占める割合 | 離職率 |
|-----------|--------|-------|--------|------|-----------|-------|
| 合計 | | 678 | 100.0% | 123 | 100.0% | 18.1% |
| 有資格者割合 | | 612 | 90.3% | 115 | 93.5% | 18.8% |
| 正規職員割合 | | 252 | 37.2% | 75 | 61.0% | 29.8% |
| 年代割合 | 20～30代 | 157 | 23.2% | 50 | 40.7% | 31.8% |
| | 40～50代 | 259 | 38.2% | 58 | 47.2% | 22.4% |
| | 60代以上 | 250 | 36.9% | 15 | 12.2% | 6.0% |
| | 無回答 | 12 | 1.8% | 0 | 0.0% | 0.0% |

| 介護保険施設・居住系施設 | | 全体の人数 | 割合 | 離職人数 | 離職者に占める割合 | 離職率 |
|--------------|--------|-------|--------|------|-----------|-------|
| 合計 | | 589 | 100.0% | 149 | 100.0% | 25.3% |
| 有資格者割合 | | 404 | 68.6% | 94 | 63.1% | 23.3% |
| 正規職員割合 | | 413 | 70.1% | 101 | 67.8% | 24.5% |
| 年代割合 | 20～30代 | 304 | 51.6% | 84 | 56.4% | 27.6% |
| | 40～50代 | 245 | 41.6% | 48 | 32.2% | 19.6% |
| | 60代以上 | 39 | 6.6% | 9 | 6.0% | 23.1% |
| | 無回答 | 1 | 0.2% | 8 | 5.4% | 0.0% |

事業運営上の課題をサービス種別ごとにみると、いずれの種別も職員の確保や定着が課題となっていることがわかります。

事業運営上の課題（サービス種別・上位5項目）

| 調査対象 | 第1位 | 第2位 | 第3位 | 第4位 | 第5位 |
|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 居宅介護支援事業所(n=50) | 職員の確保が難しい 62.0% | 事務作業量が多い 50.0% | 職員への教育が難しい 24.0% | 職員の定着が難しい 22.0% | 利用者の確保が難しい 18.0% |
| 居宅サービス事業所(n=60) | 職員の確保が難しい 78.3% | 事務作業量が多い 38.3% | 利用者の確保が難しい 30.0% | 職員への教育が難しい 28.3% | 職員の定着が難しい 28.3% |
| 介護保険施設・居住系施設(n=26) | 職員の確保が難しい 76.9% | 職員への教育が難しい 57.7% | 職員の定着が難しい 46.2% | 利用者の確保が難しい 42.3% | 事務作業量が多い 38.5% |

離職理由について、居宅サービス事業所及び介護保険施設・居住系施設では、「自分の将来の見込みが立たなかったため」が最も多く、次いで（その他を除く）、「運営方針が合わなかったため」が多くなっています。

離職理由（サービス種別）

| 離職理由別 | 居宅介護支援事業所 | | 居宅サービス事業所 | | 介護保険施設・居住系施設 | | | |
|--------------------------|-----------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
| | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | | |
| 過去1年間の離職者数 | 293 | 100.0% | 21 | 100.0% | 123 | 100.0% | 149 | 100.0% |
| 自分の将来の見込みが立たなかったため | 91 | 31.1% | 3 | 14.3% | 43 | 35.0% | 45 | 30.2% |
| 職場の人間関係に問題があったため | 32 | 10.9% | 0 | 0.0% | 20 | 16.3% | 12 | 8.1% |
| 結婚・妊娠・出産・育児・家族の介護(看護)のため | 22 | 7.5% | 3 | 14.3% | 8 | 6.5% | 11 | 7.4% |
| 運営方針が合わなかったため | 43 | 14.7% | 0 | 0.0% | 28 | 22.8% | 15 | 10.1% |
| その他 | 67 | 22.9% | 12 | 57.1% | 23 | 18.7% | 31 | 20.8% |
| 無回答 | 38 | 13.0% | 3 | 14.3% | 1 | 0.8% | 35 | 23.5% |

採用方法について、居宅サービス事業所及び介護保険施設・居住系施設では、「ハローワーク・求人情報サイト」が最も多く、「学校・リクルーター」も一定程度います。一方で、居宅介護支援事業所では、紹介会社や知人・職員の紹介などを含む「その他」が4割強を占めています。

採用方法（サービス種別）

| 採用方法別 | 居宅介護支援事業所 | | 居宅サービス事業所 | | 介護保険施設・居住系施設 | | | |
|----------------|-----------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
| | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | | |
| 過去1年間の採用者数 | 450 | 100.0% | 16 | 100.0% | 232 | 100.0% | 202 | 100.0% |
| ハローワーク・求人情報サイト | 218 | 48.4% | 6 | 37.5% | 121 | 52.2% | 91 | 45.0% |
| 合同就職説明会 | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% | 1 | 0.4% | 0 | 0.0% |
| 学校・リクルーター | 68 | 15.1% | 0 | 0.0% | 41 | 17.7% | 27 | 13.4% |
| その他 | 92 | 20.4% | 7 | 43.8% | 53 | 22.8% | 32 | 15.8% |
| 無回答 | 71 | 15.8% | 3 | 18.8% | 16 | 6.9% | 52 | 25.7% |

6 介護ロボットやICT機器の導入状況

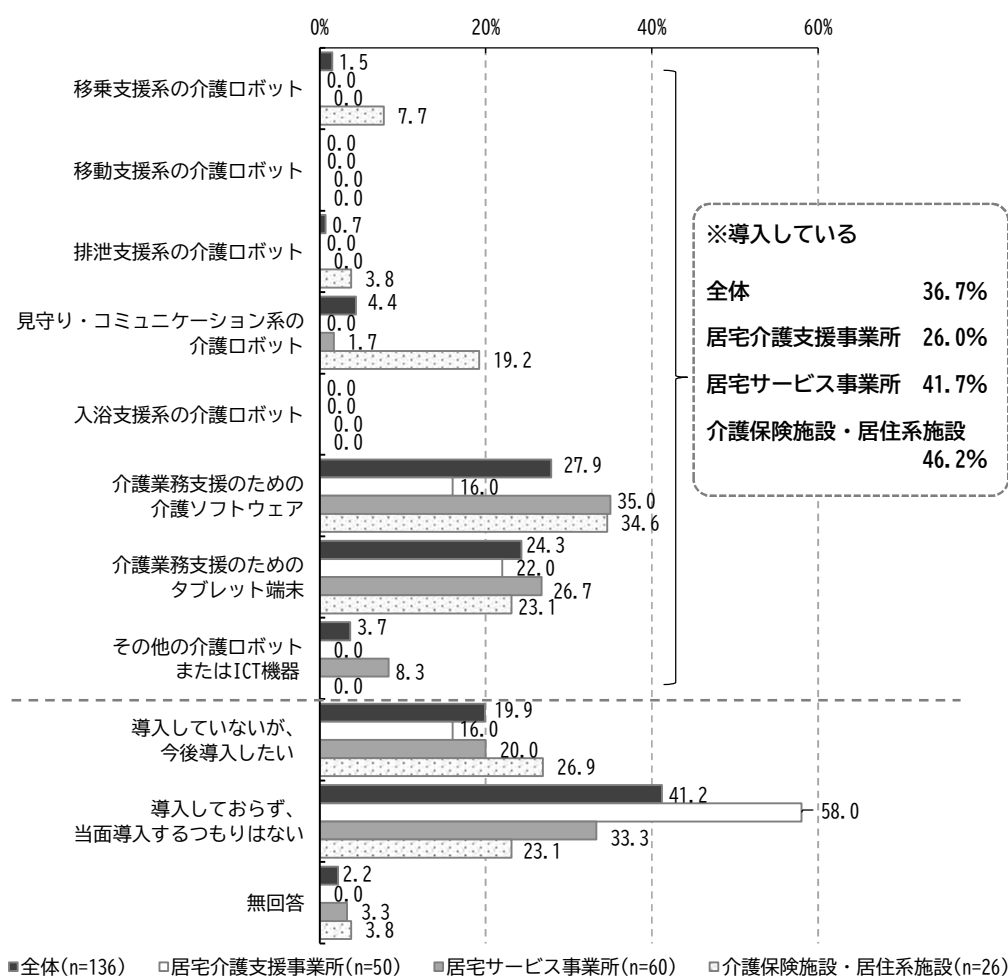
- 全体の4割弱が介護ロボットやICT機器を導入し、大半が介護ソフトなどの介護業務支援である
- 「当面導入するつもりがない」が「今後導入したい」を上回っている状況であるものの、導入意向について、いずれのサービス種別でも「介護業務支援（介護ソフト・システム等）」が最も多く、次いで「見守り支援・コミュニケーション系の介護ロボット」が多い

介護ロボットやICT機器の導入状況について、居宅介護支援事業所は26.0%、居宅サービス事業所は41.7%、介護保険施設・居住系施設は46.2%となっており、特に、介護業務支援に関するソフトや端末の導入割合が多くなっています。

介護保険施設・居住系施設の19.2%が、「見守り・コミュニケーション系の介護ロボット」を導入しています。

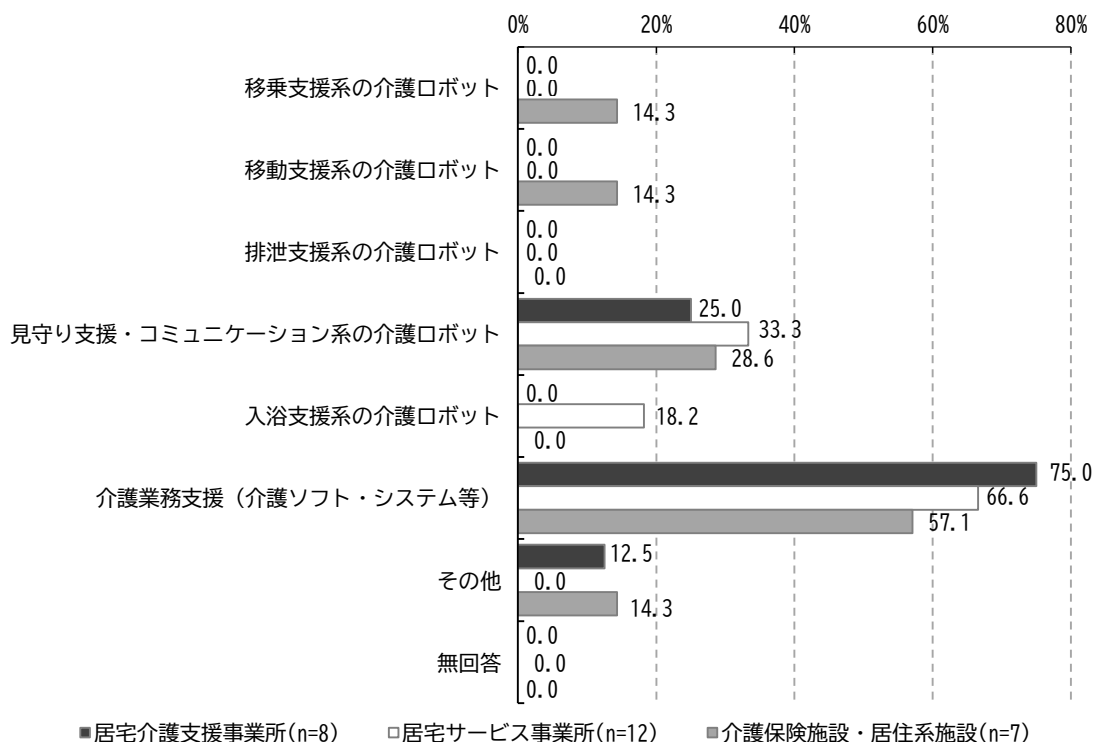
居宅介護支援事業所及び居宅サービス事業所では、「導入しておらず、当面導入するつもりはない」という回答が「導入していないが、今後導入したい」を上回っています。

介護ロボットやICT機器の導入状況（サービス種別）



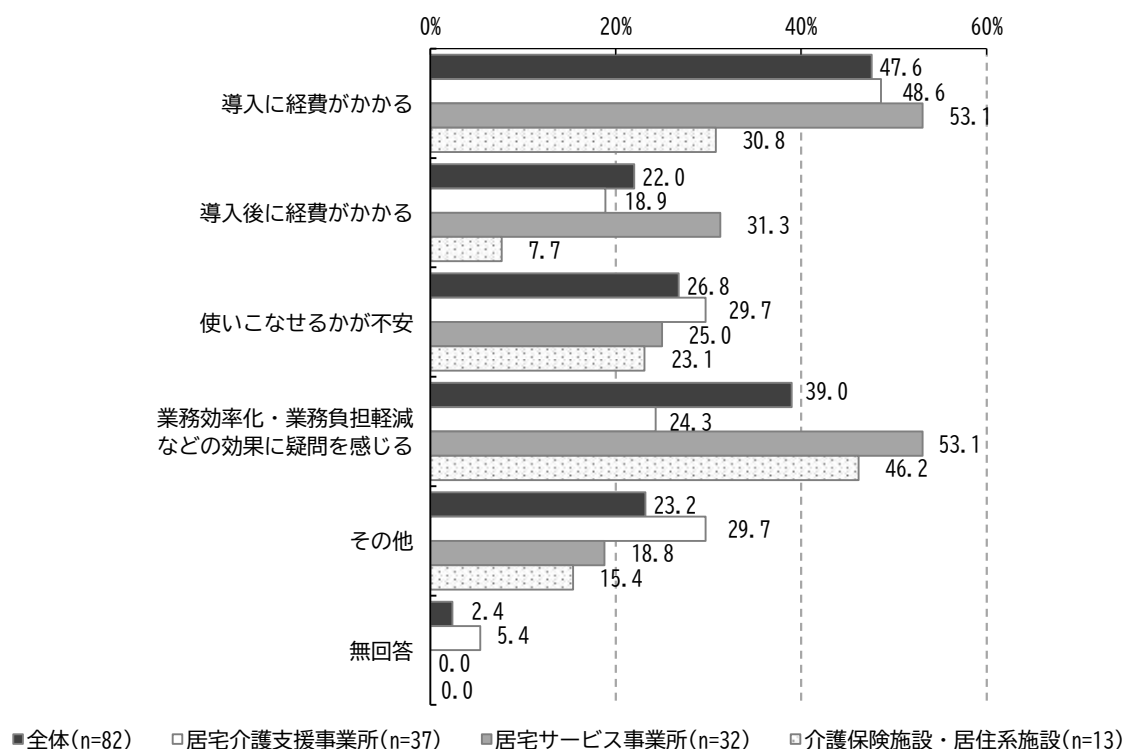
今後の介護ロボットやICT機器の導入意向について、いずれのサービス種別でも、「介護業務支援（介護ソフト・システム等）」が最も多く、次いで「見守り支援・コミュニケーション系の介護ロボット」が多くなっています。

今後の介護ロボットやICT機器の導入意向（サービス種別）※母数が少ないため、参考



介護ロボットやICT機器を導入しない理由について、全体の5割弱が「導入に経費がかかる」、約4割が「業務効率化・業務負担軽減などの効果に疑問を感じる」と回答しています。

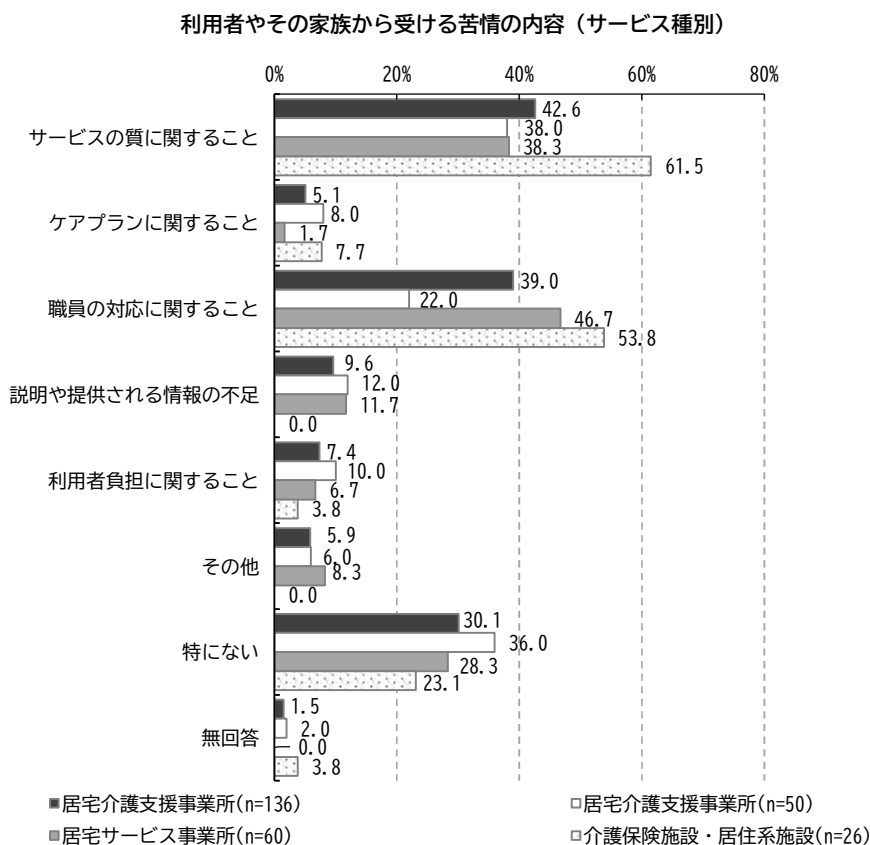
介護ロボットやICT機器を導入しない理由（サービス種別）



7 介護サービスの質の向上に向けた取組

- 利用者やその家族から受ける苦情の内容について、いずれのサービス種別でも「サービスの質に関すること」及び「職員の対応に関すること」が多くなっており、港区に対し、「利用者への適正なサービス利用の啓発」や「サービスの質の向上のための研修」を望んでいる
- 全体の約4割で、過去1年間に、利用者やその家族から身体的・精神的暴力やセクシャルハラスメントなどのハラスメントを受けた職員がいると回答している
- 全体の3割半ばで、東京都の福祉サービス第三者評価制度を受審している

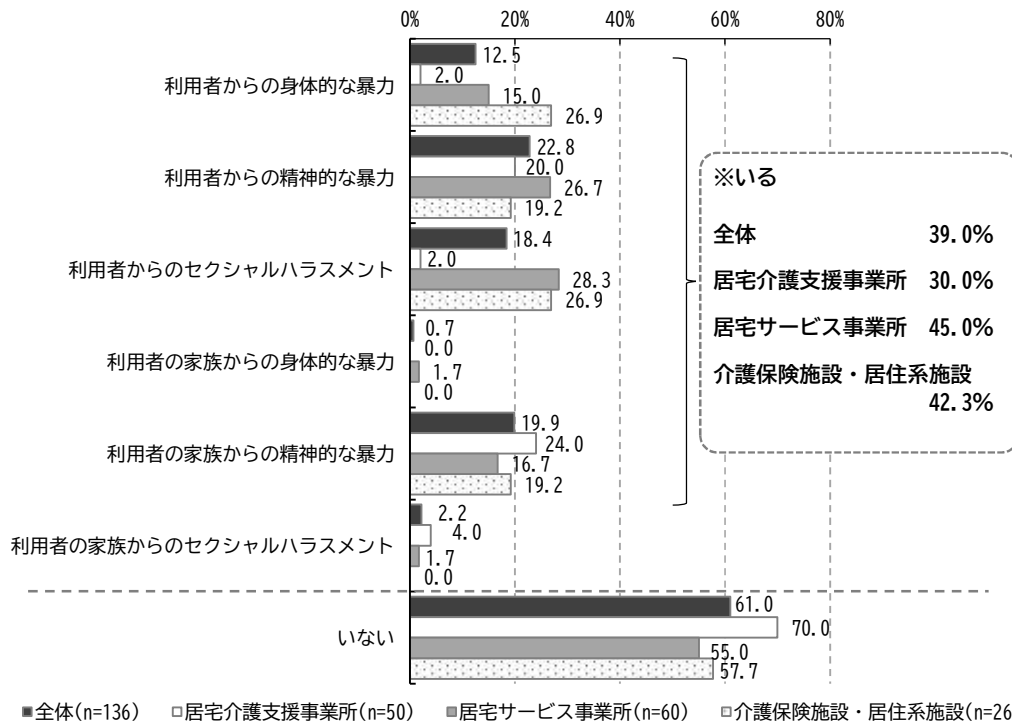
利用者やその家族から受ける苦情の内容について、「サービスの質に関すること」が全体で42.6%、「職員の対応に関すること」が39.0%と多くなっています。



利用者や家族からの苦情を一貫して把握する責任者の配置について、全体の7割以上が、「事業所の管理者が対応する」と回答しています。

過去1年間の利用者やその家族からハラスメントを受けた職員の有無について、全体の約4割で、ハラスメントを受けた職員が「いる」と回答しています。サービス種別ごとにみると、居宅介護支援事業所は約3割、居宅サービス事業所及び介護保険施設・居住系施設は4割強が「いる」と回答しています。

過去1年間の利用者やその家族からハラスメントを受けた職員の有無（サービス種別）

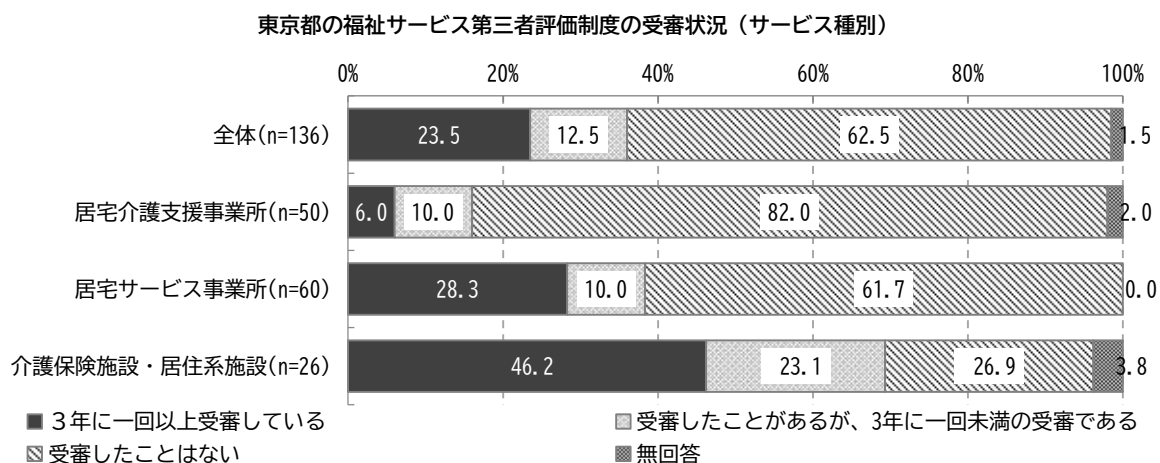


利用者やその家族からのハラスメントに対する防止対策について、いずれのサービス種別でも「ハラスメントのリスクを事前に検討する体制がある。」や「ハラスメント発生のリスクが高い場合、複数人で対応する体制としている。」と回答しています。

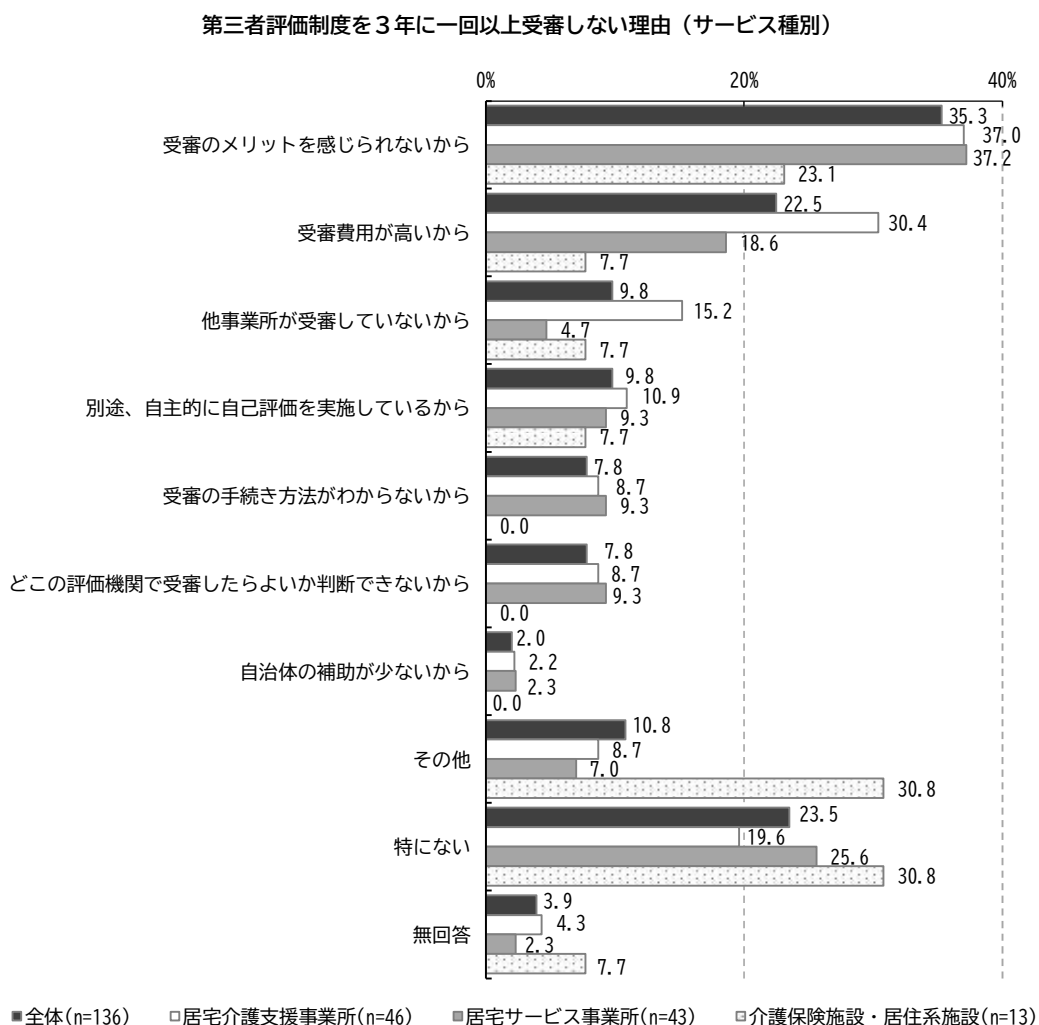
利用者やその家族からのハラスメントに対する防止対策（サービス種別・上位5項目）

| 調査対象 | 第1位 | 第2位 | 第3位 | 第4位 | 第5位 |
|---------------------|--|--|---|---|---|
| 居宅介護支援事業所 (n=50) | ハラスメントのリスクを事前に検討する体制がある 32.0% | ハラスメント発生のリスクが高い場合、複数人で対応する体制としている 30.0% | 特にな 24.0% | 安全確認の為、施設・事業所から施設・事業所外にいる職員に連絡をするシステムがある 20.0% | 苦情対応に当たっては、対応方法について定期的に職員研修を実施している 20.0% |
| 居宅サービス事業所 (n=60) | ハラスメント発生のリスクが高い場合、複数人で対応する体制としている 60.0% | ハラスメントのリスクを事前に検討する体制がある 51.7% | 特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している 41.7% | 安全確認の為、施設・事業所から施設・事業所外にいる職員に連絡をするシステムがある 36.7% | 苦情対応に当たっては、対応方法について定期的に職員研修を実施している/同性介助が実施できるように職員配置している 33.3% |
| 介護保険施設・居住系施設 (n=26) | ハラスメント発生のリスクが高い場合、複数人で対応する体制としている 73.1% | 苦情対応に当たっては、不適切な対応からハラスメントに発展しないよう複数の職員が同席して対応している 46.2% | ハラスメントのリスクを事前に検討する体制がある 38.5% | 同性介助が実施できるように職員配置している 34.6% | ハラスメントの発生ケースについて他の事業者と情報共有する体制がある 30.8% |

東京都の福祉サービス第三者評価制度の受審状況について、全体で36.0%が受審しており、サービス種別ごとに見ると、介護保険施設・居住系施設が69.3%と最も多くなっています。



東京都の福祉サービス第三者評価制度を3年に一回以上受審しない理由について、「受審のメリットを感じられないから」が全体で35.3%と最も多く、次いで「受審費用が高いから」が22.5%と多くなっています。



保険者である港区に対して望むことについて、いずれのサービス種別でも「利用者への適正なサービス利用の啓発」や「サービスの質の向上のための研修」と回答しています。

保険者である港区に対して望むこと（サービス種別・上位5項目）

| 調査対象 | 第1位 | 第2位 | 第3位 | 第4位 | 第5位 |
|--------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 居宅介護支援事業所(n=50) | 利用者への適正なサービス利用の啓発 46.0% | 介護人材の確保に関わる支援 38.0% | 介護保険に関する情報提供 30.0% | 地域包括支援センターの機能の充実 28.0% | サービスの質の向上のための研修 24.0% |
| 居宅サービス事業所(n=60) | 介護人材の確保に関わる支援 55.0% | サービスの質の向上のための研修 31.7% | 利用者への適正なサービス利用の啓発 30.0% | 介護保険に関する情報提供 28.3% | 地域包括支援センターの機能の充実 15.0% |
| 介護保険施設・居住系施設(n=26) | 介護人材の確保に関わる支援 69.2% | 介護保険に関する情報提供 42.3% | サービスの質の向上のための研修 26.9% | 利用者への適正なサービス利用の啓発 23.1% | 地域包括支援センターの機能の充実 23.1% |

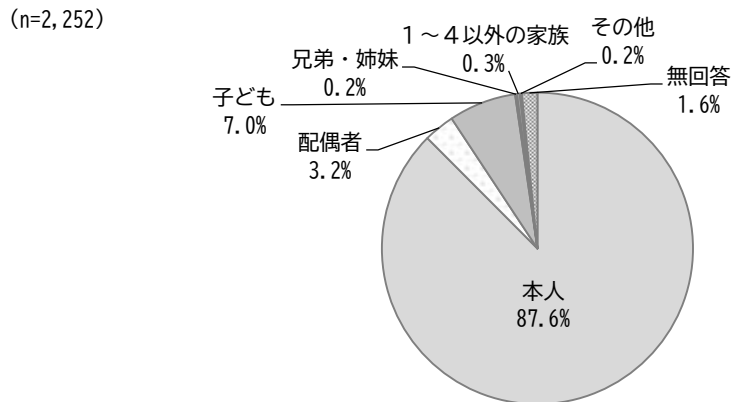
第3章 集計結果

1 高齢者を対象とした調査の集計結果

1 調査票の回答者について

問1 本調査の質問にご回答いただいたのはどなたですか。(○は1つ)

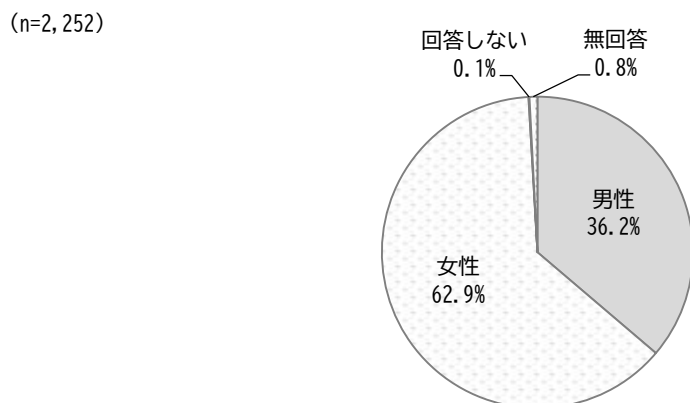
「本人」が87.6%と最も多く、次いで「子ども」が7.0%、「配偶者」が3.2%となっています。



2 あて名のご本人のことについて

問2 性別を教えてください。(○は1つ)

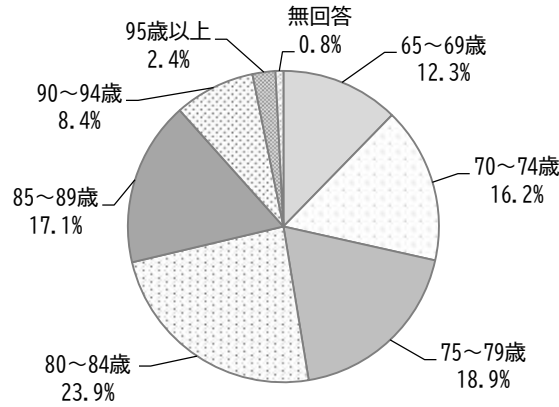
「女性」が62.9%、「男性」が36.2%となっています。



問3 年齢を教えてください。(○は1つ)

「80～84歳」が23.9%と最も多く、次いで「75～79歳」が18.9%、「85～89歳」が17.1%となっています。

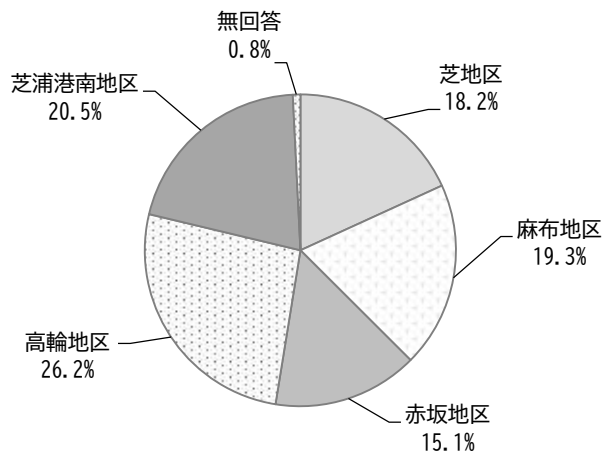
(n=2,252)



問4 お住まいの地区を教えてください。(○は1つ)

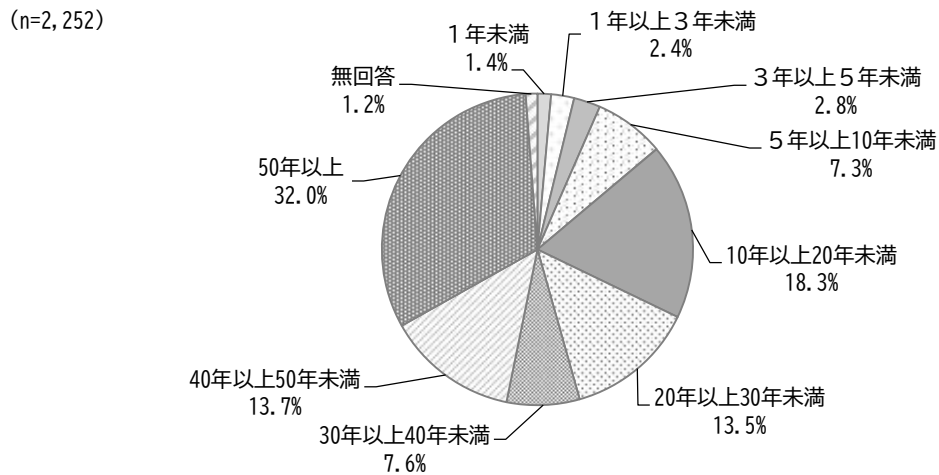
「高輪地区」が26.2%と最も多く、次いで「芝浦港南地区」が20.5%、「麻布地区」が19.3%となっています。

(n=2,252)



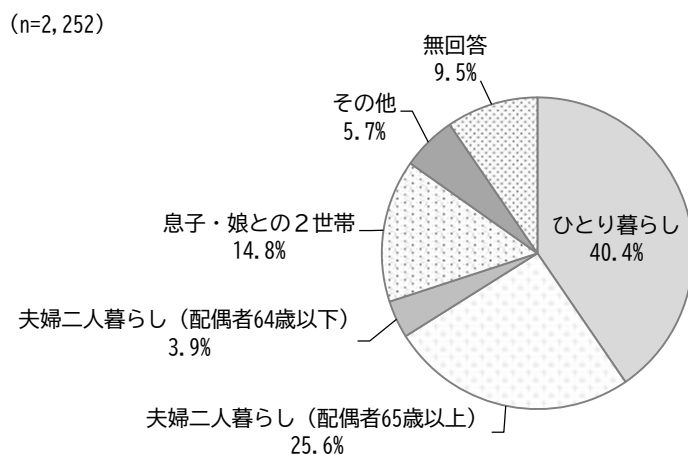
問5 居住年数（直近で港区内に連続して何年住んでいるか）を教えてください。（○は1つ）

「50年以上」が32.0%と最も多く、次いで「10年以上20年未満」が18.3%、「40年以上50年未満」が13.7%となっています。



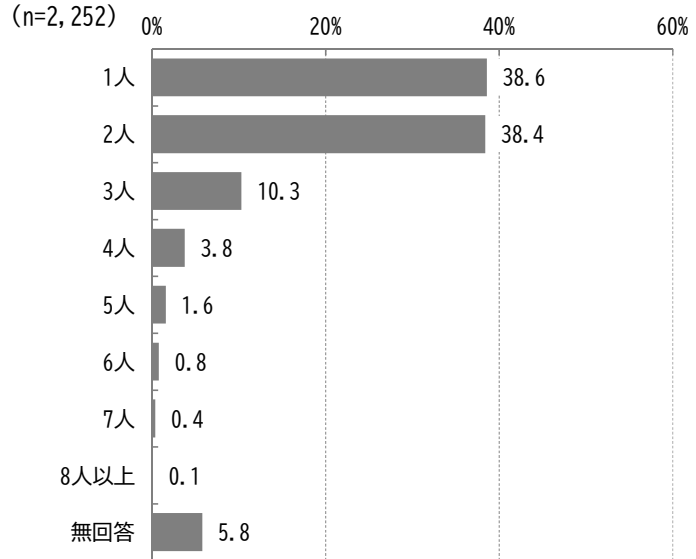
問6 家族構成について教えてください。（○は1つ）

「ひとり暮らし」が40.4%と最も多く、次いで「夫婦二人暮らし（配偶者65歳以上）」が25.6%、「息子・娘との2世帯」が14.8%となっています。



問7 世帯人数について教えてください。

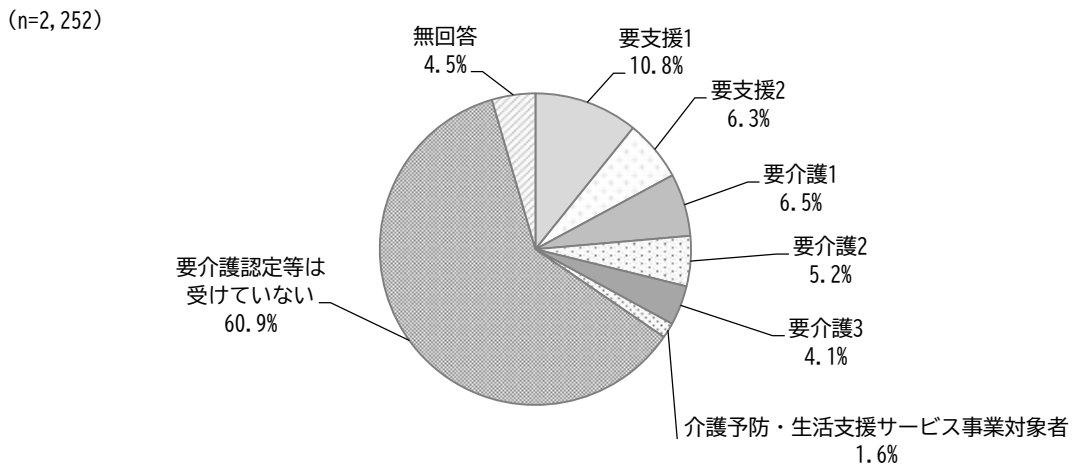
「1人」が38.6%と最も多く、次いで「2人」が38.4%、「3人」が10.3%となっています。



3 生活状況等について

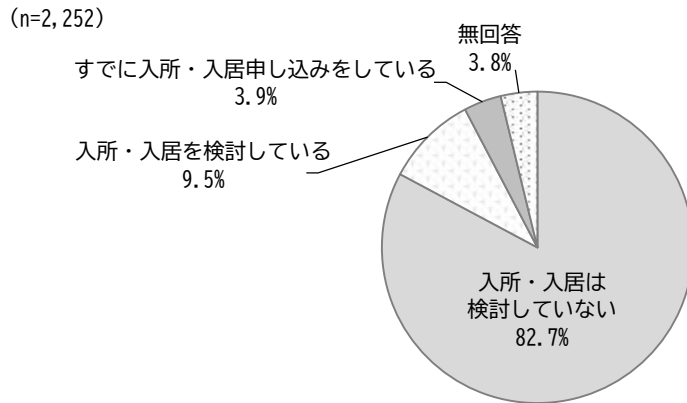
問8 現在のあなたの要介護度について、ご回答ください。(○は1つ)

「要介護認定等を受けていない」が60.9%と最も多く、次いで「要支援1」が10.8%、「要介護1」が6.5%となっています。



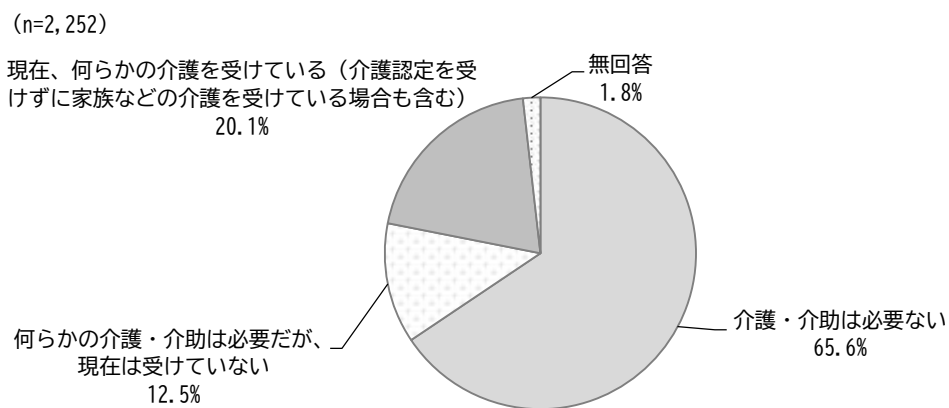
問9 現時点での、施設等への入所・入居の検討状況について、ご回答ください。(○は1つ)

「入所・入居は検討していない」が82.7%、「入所・入居を検討している」が9.5%となっています。



問10 あなたは、普段の生活でどなたかの介護・介助が必要ですか。(○は1つ)

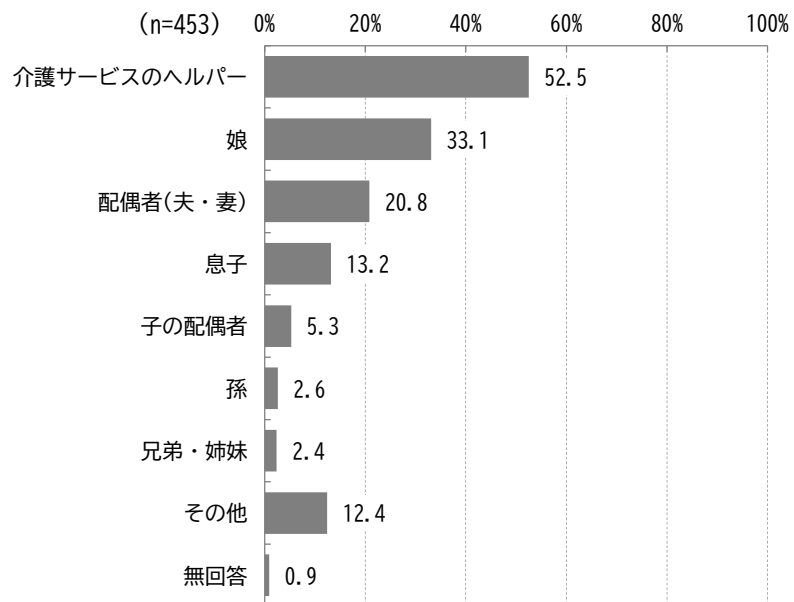
「介護・介助は必要ない」が65.6%、「現在、何らかの介護を受けている（介護認定を受けずに家族などの介護を受けている場合も含む）」が20.1%となっています。



問 10 で「現在、何らかの介護を受けている（介護認定を受けずに家族などの介護を受けている場合も含む）」と回答した人のみ回答

問 11 主にどなたによる介護・介助を受けていますか。（○はいくつでも）

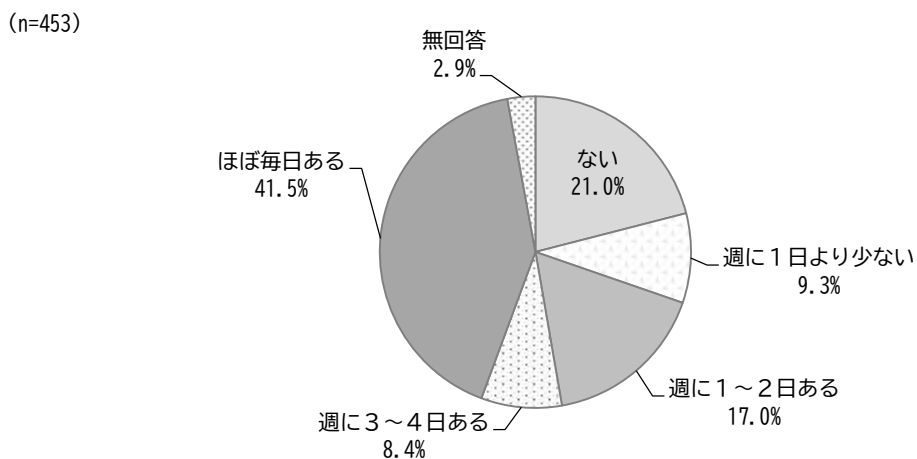
「介護サービスのヘルパー」が 52.5% と最も多く、次いで「娘」が 33.1%、「配偶者(夫・妻)」が 20.8% となっています。



問 10 で「現在、何らかの介護を受けている（介護認定を受けずに家族などの介護を受けている場合も含む）」と回答した人のみ回答

問 12 ご家族やご親族による介護・介助は、週にどのくらいありますか。（同居していない子どもや親族等からの介護を含む）（○は1つ）

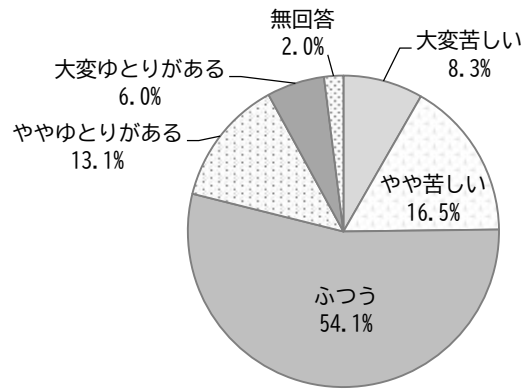
「ほぼ毎日ある」が 41.5% と最も多く、次いで「ない」が 21.0%、「週に 1～2 日ある」が 17.0% となっています。



問 13 現在の暮らしの状況を経済的にみてどう感じていますか。(○は1つ)

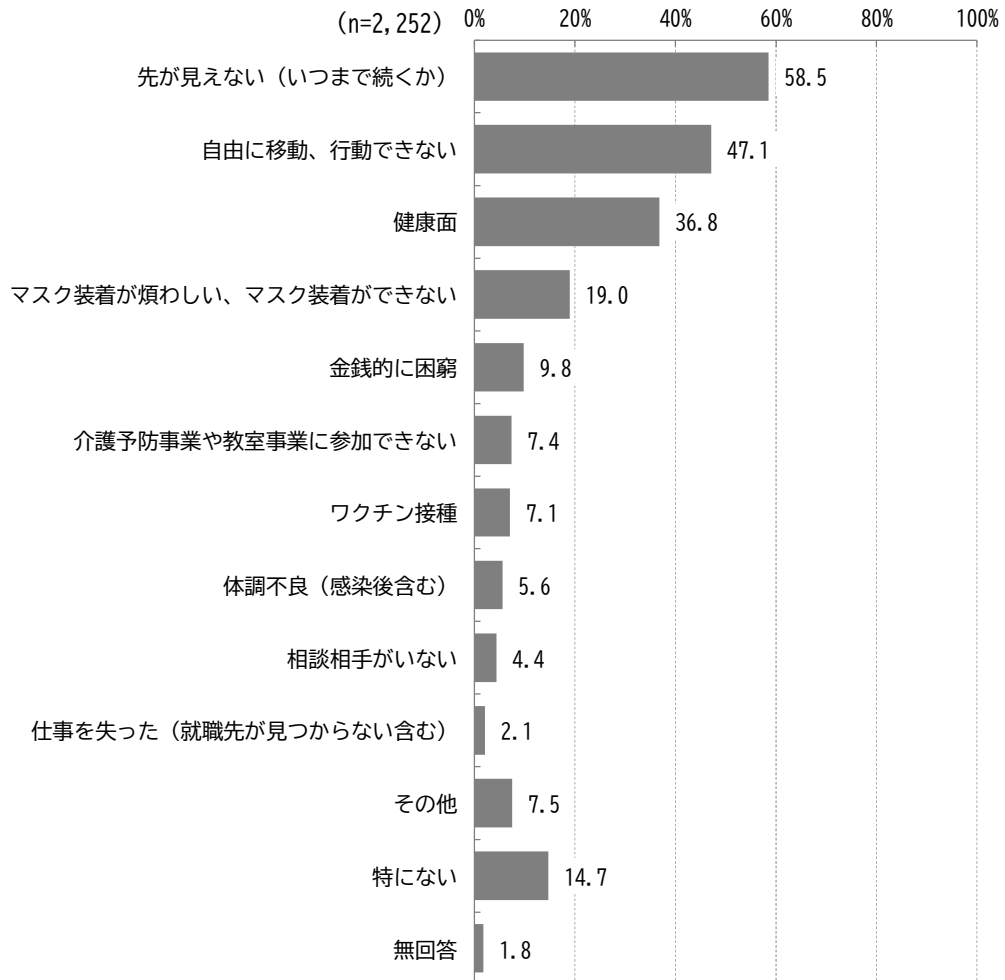
“苦しい”（「大変苦しい」と「やや苦しい」の合計）が24.8%、“ゆとりがある”（「大変ゆとりがある」と「ややゆとりがある」の合計）が19.1%となっています。

(n=2,252)



問 14 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により生じた日常生活における困りごとを教えてください。(〇はいくつでも)

「先が見えない(いつまで続くか)」が58.5%と最も多く、次いで「自由に移動、行動できない」が47.1%、「健康面」が36.8%となっています。



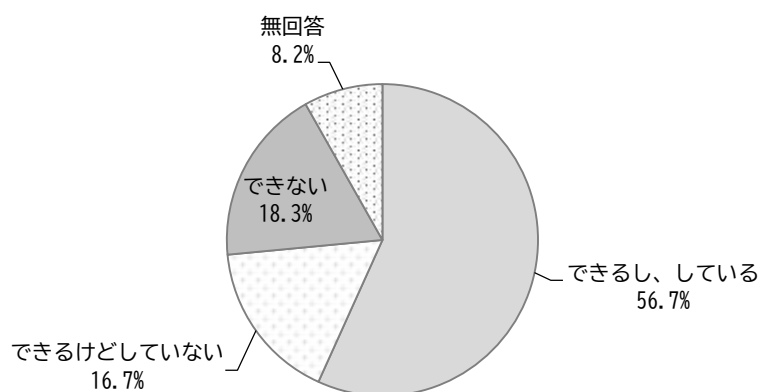
4 日常生活全般について

※「4 日常生活全般について」問 15～問 45 は、要介護認定を受けていない人のみ回答

問 15 階段を手すりや壁をつたわずに昇っていますか。(○は1つ)

「できるし、している」が 56.7%、「できない」が 18.3%となっています。

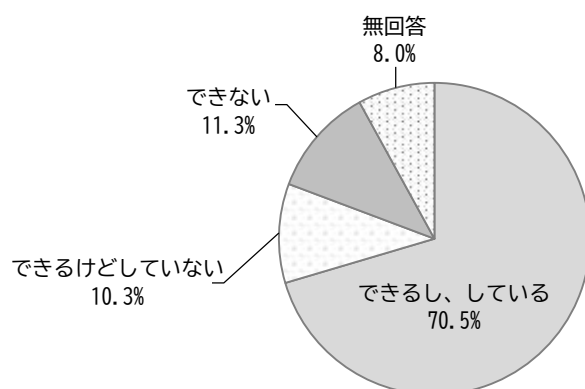
(n=1,795)



問 16 椅子に座った状態から何もつかまらずに立ち上がっていますか。(○は1つ)

「できるし、している」が 70.5%、「できない」が 11.3%となっています。

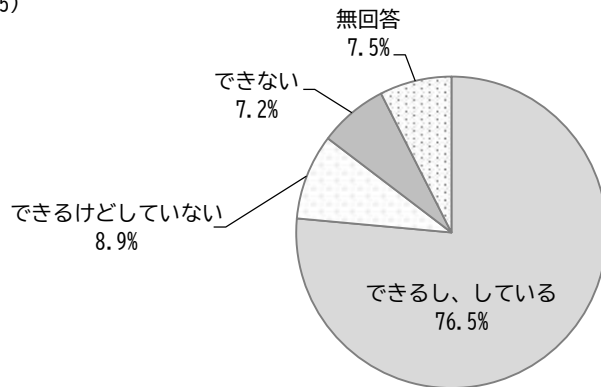
(n=1,795)



問 17 15分位続けて歩いていますか。(○は1つ)

「できるし、している」が76.5%、「できるけどしていない」が8.9%となっています。

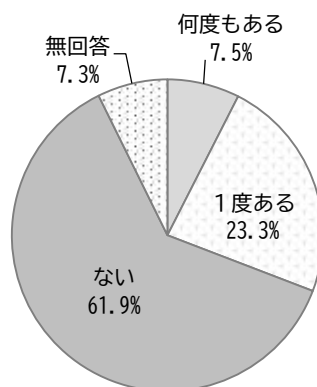
(n=1,795)



問 18 過去1年間に転んだ経験がありますか。(○は1つ)

「ない」が61.9%、「1度ある」が23.3%となっています。

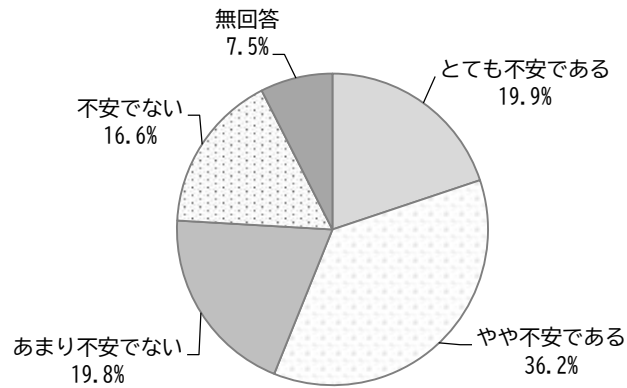
(n=1,795)



問 19 転倒に対する不安は大きいですか。(○は1つ)

“不安である”（「とても不安である」と「やや不安である」の合計）が56.1%、“不安でない”（「不安でない」と「あまり不安でない」の合計）が36.4%となっています。

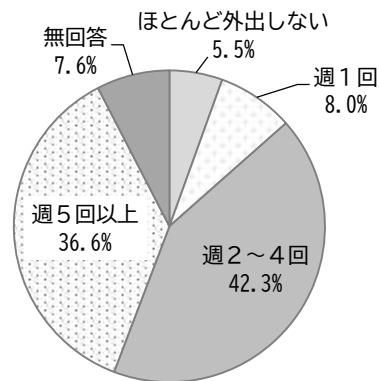
(n=1,795)



問 20 1週間のうちの外出頻度を教えてください。(○は1つ)

「週2～4回」が42.3%と最も多く、次いで「週5回以上」が36.6%、「週1回」が8.0%となっています。

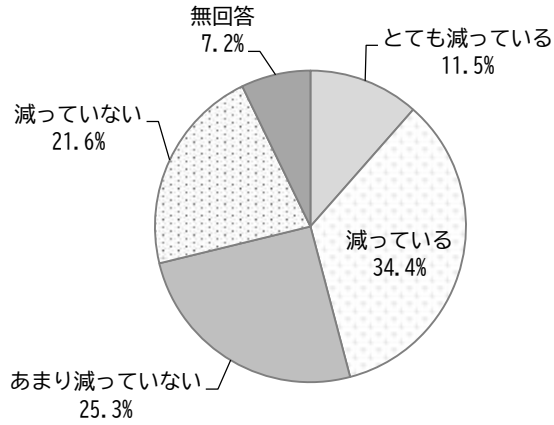
(n=1,795)



問 21 昨年と比べて外出の回数が減っていますか。(○は1つ)

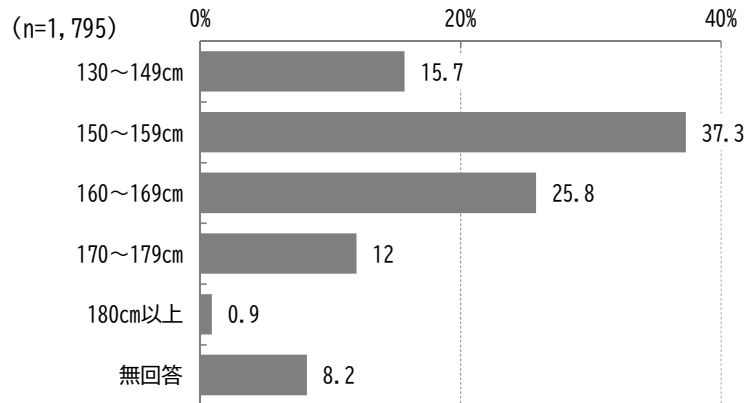
“減っていない”(「減っていない」と「あまり減っていない」の合計)が46.9%、“減っている”(「とても減っている」と「減っている」の合計)が45.9%となっています。

(n=1,795)



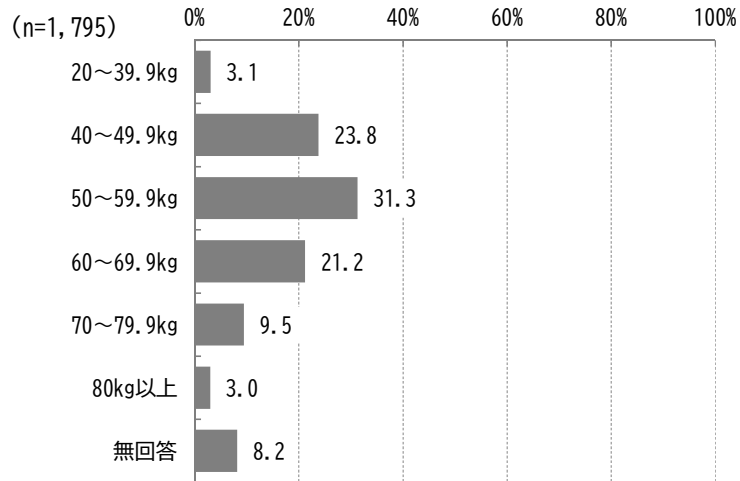
問 22 身長・体重を教えてください。【身長】

「150～159cm」が37.3%と最も多く、次いで「160～169cm」が25.8%、「130～149cm」が15.7%となっています。



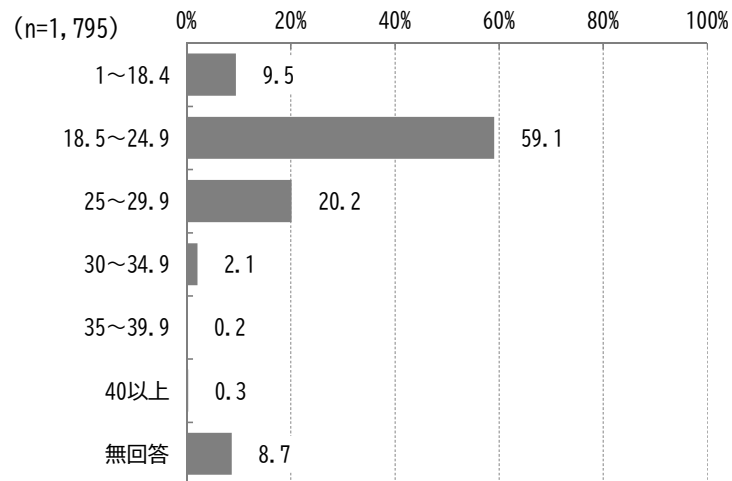
問 22 身長・体重を教えてください。【体重】

「50～59.9kg」が31.3%と最も多く、次いで「40～49.9kg」が23.8%、「60～69.9kg」が21.2%となっています。



BMI

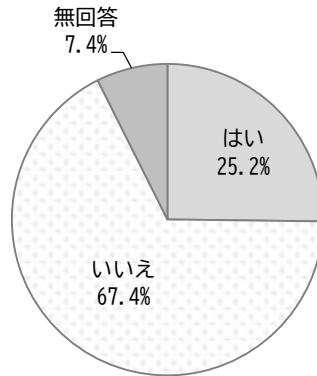
「18.5～24.9」が59.1%と最も多く、次いで「25～29.9」が20.2%、「1～18.4」が9.5%となっています。



問 23 半年前に比べて固いものが食べにくくなりましたか。(○は1つ)

「いいえ」が67.4%、「はい」が25.2%となっています。

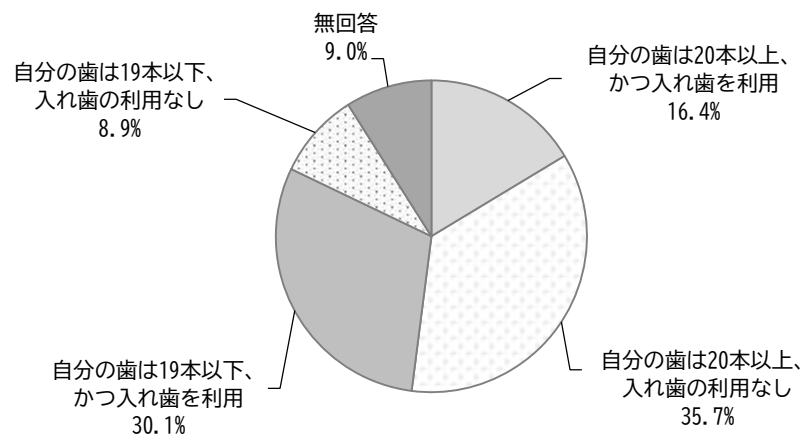
(n=1,795)



問 24 歯の数と入れ歯の利用状況をお教えてください(成人の歯の総本数は、親知らずを含めて32本です)。(○は1つ)

「自分の歯は20本以上、入れ歯の利用なし」が35.7%と最も多く、次いで「自分の歯は19本以下、かつ入れ歯を利用」が30.1%、「自分の歯は20本以上、かつ入れ歯を利用」が16.4%となっています。

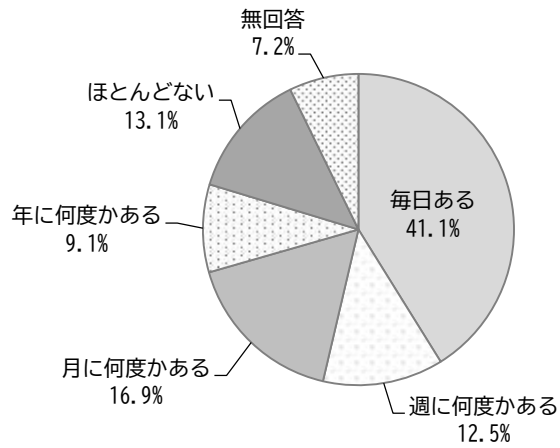
(n=1,795)



問 25 どなたかと食事をとる機会がありますか (○は1つ)

「毎日ある」が41.4%と最も多く、次いで「月に何度かある」が16.9%、「ほとんどない」が13.1%となっています。

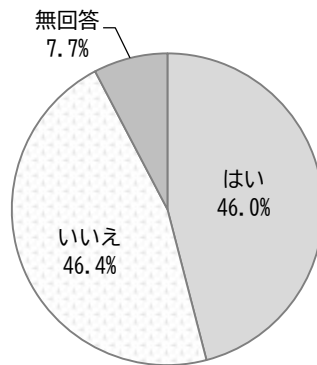
(n=1,795)



問 26 物忘れが多いと感じますか。(○は1つ)

「いいえ」が46.4%、「はい」が46.0%となっています。

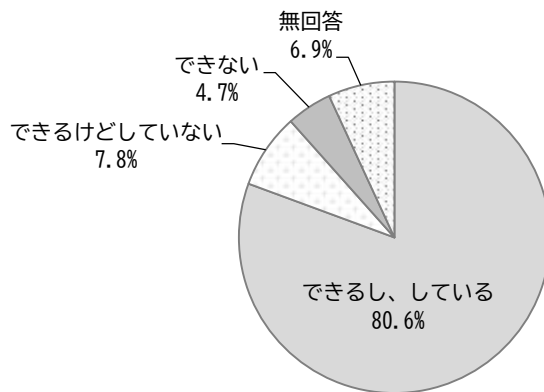
(n=1,795)



問 27 バスや電車を使って1人で外出していますか（自家用車でも可）。（○は1つ）

「できるし、している」が80.6%、「できるけどしていない」が7.8%となっています。

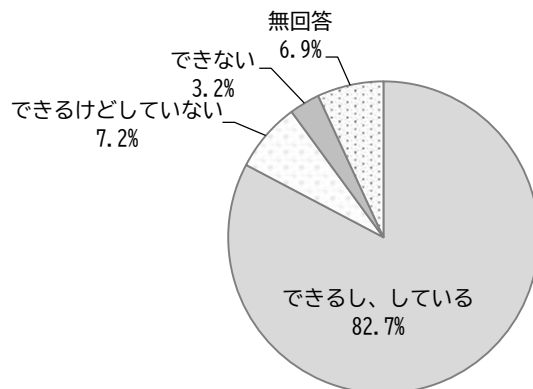
(n=1,795)



問 28 自分で食品・日用品の買物をしていますか。（○は1つ）

「できるし、している」が82.7%、「できるけどしていない」が7.2%となっています。

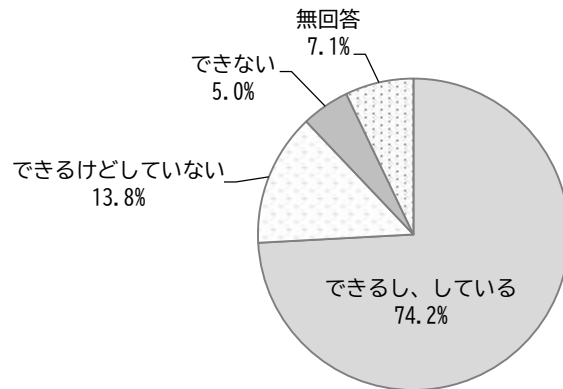
(n=1,795)



問 29 自分で食事の用意をしていますか。(○は1つ)

「できるし、している」が74.2%、「できるけどしていない」が13.8%となっています。

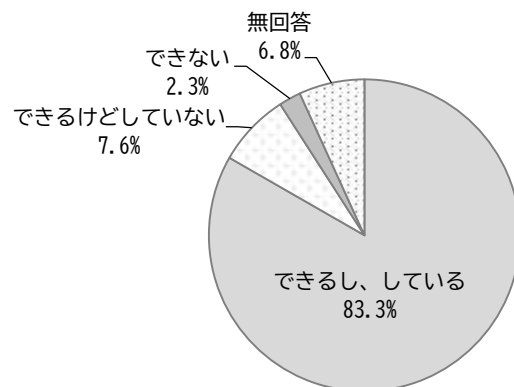
(n=1,795)



問 30 自分で請求書の支払いをしていますか。(○は1つ)

「できるし、している」が83.3%、「できるけどしていない」が7.6%となっています。

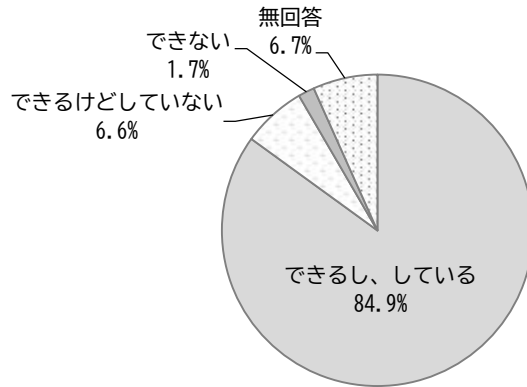
(n=1,795)



問 31 自分で預貯金の出し入れをしていますか。(○は1つ)

「できるし、している」が84.9%、「できるけどしていない」が6.6%となっています。

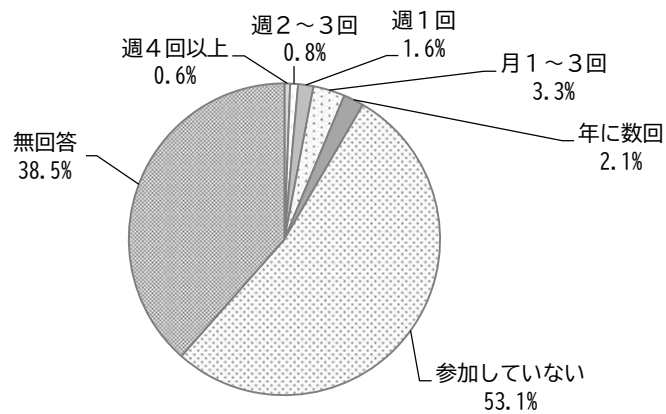
(n=1,795)



問 32 以下のような会・グループ等にどのくらいの頻度で参加していますか。それぞれについて、あてはまるものに○をつけてください。【ア. ボランティアのグループ】(○は1つ)

「参加していない」が53.1%と最も多く、次いで「月1～3回」が3.3%、「年に数回」が2.1%となっています。

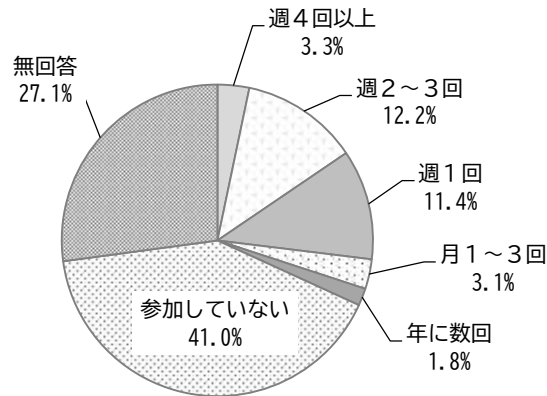
(n=1,795)



【イ. スポーツ関係のグループやクラブ】(○は1つ)

「参加していない」が41.0%と最も多く、次いで「週2～3回」が12.2%、「週1回」が11.4%となっています。

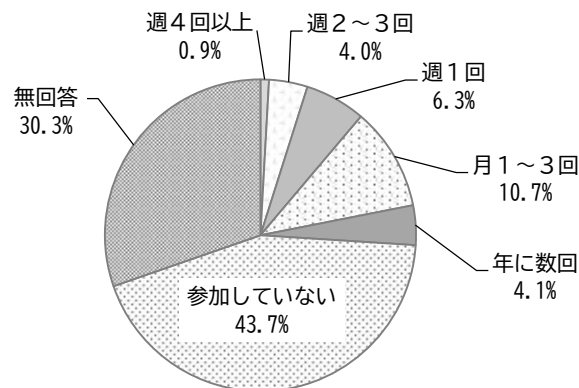
(n=1,795)



【ウ. 趣味関係のグループ】(○は1つ)

「参加していない」が43.7%と最も多く、次いで「月1～3回」が10.7%、「週1回」が6.3%となっています。

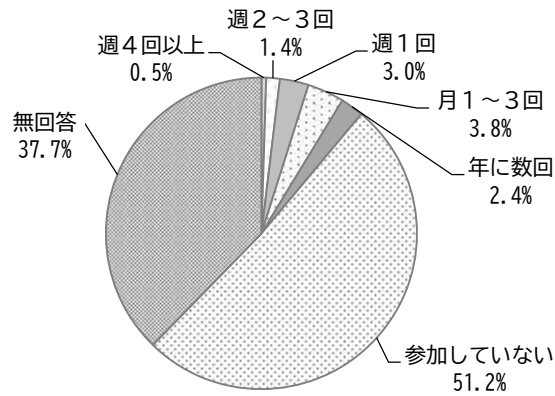
(n=1,795)



【エ. 学習・教養サークル】(○は1つ)

「参加していない」が51.2%と最も多く、次いで「月1～3回」が3.8%、「週1回」が3.0%となっています。

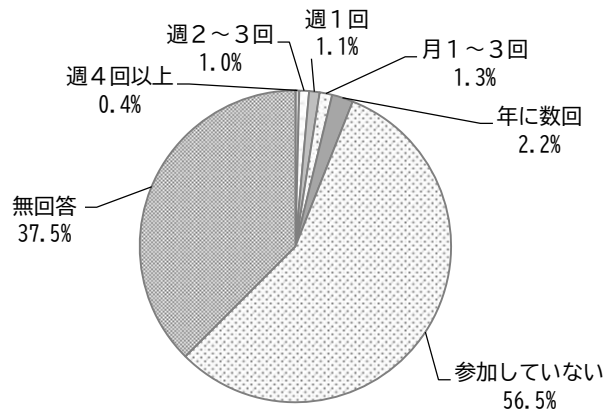
(n=1,795)



【オ. 老人クラブ】(○は1つ)

「参加していない」が56.5%と最も多く、次いで「年に数回」が2.2%、「月1～3回」が1.3%となっています。

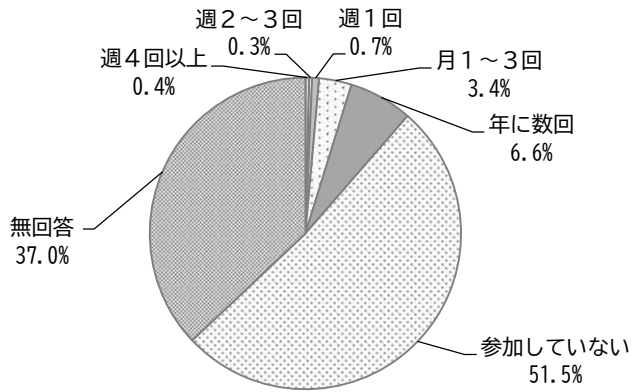
(n=1,795)



【カ. 町内会・自治会】(○は1つ)

「参加していない」が51.5%と最も多く、次いで「年に数回」が6.6%、「月1～3回」が3.4%となっています。

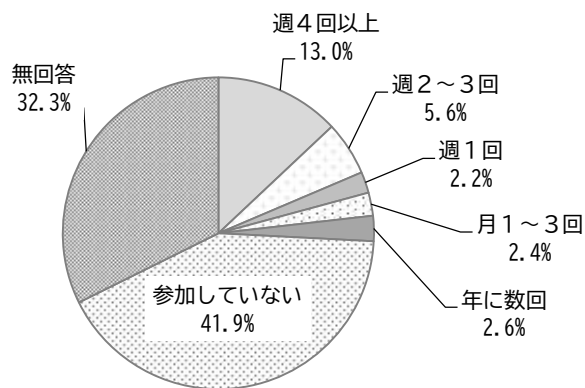
(n=1,795)



【キ. 収入のある仕事】(○は1つ)

「参加していない」が41.9%と最も多く、次いで「週4回以上」が13.0%、「週2～3回」が5.6%となっています。

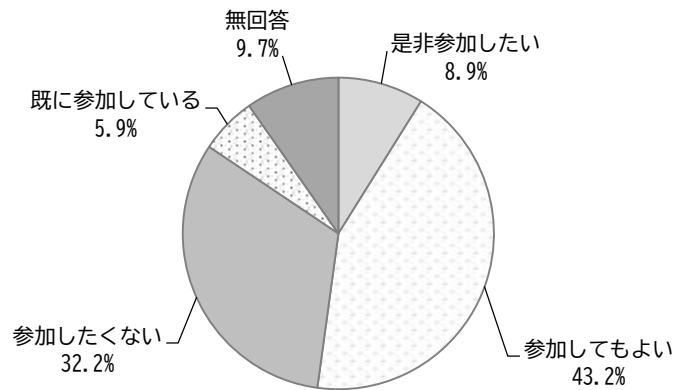
(n=1,795)



問 33 地域住民の有志によって、健康づくり活動や趣味等のグループ活動を行って、いきいきした地域づくりを進めるとしたら、あなたはその活動に参加者として参加してみたいと思いますか。(〇は1つ)

「参加してもよい」が43.2%と最も多く、次いで「参加したくない」が32.2%、「是非参加したい」が8.9%となっています。

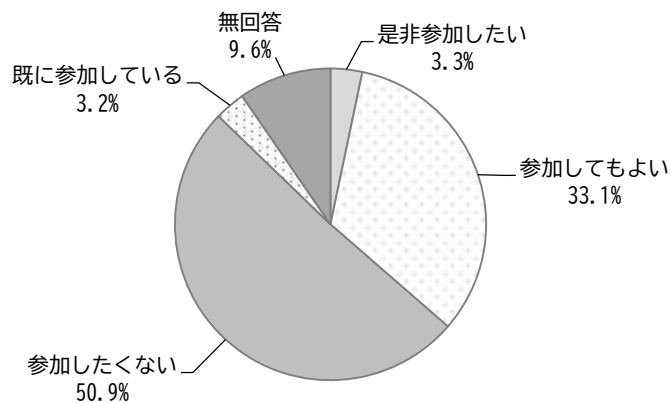
(n=1,795)



問 34 地域住民の有志によって、健康づくり活動や趣味等のグループ活動を行って、いきいきした地域づくりを進めるとしたら、あなたはその活動に企画・運営（お世話役）として参加してみたいと思いますか。(〇は1つ)

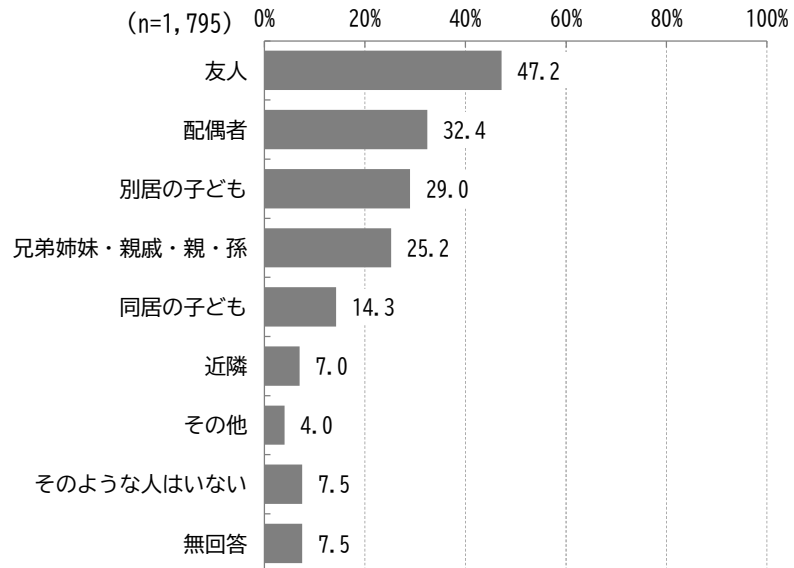
「参加したくない」が50.9%と最も多く、次いで「参加してもよい」が33.1%、「是非参加したい」が3.3%となっています。

(n=1,795)



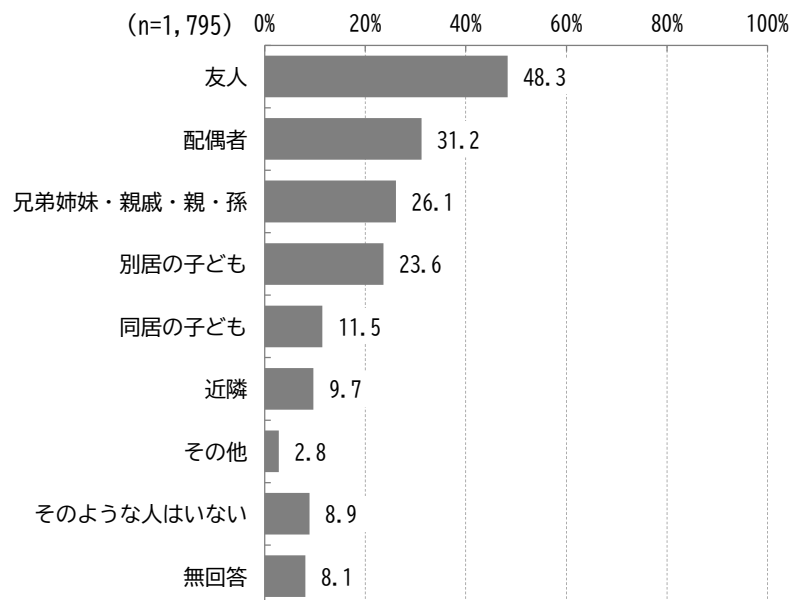
問 35 あなたの心配事や愚痴（ぐち）を聞いてくれる人はいますか。（○はいくつでも）

「友人」が47.2%と最も多く、次いで「配偶者」が32.4%、「別居の子ども」が29.0%となっています。



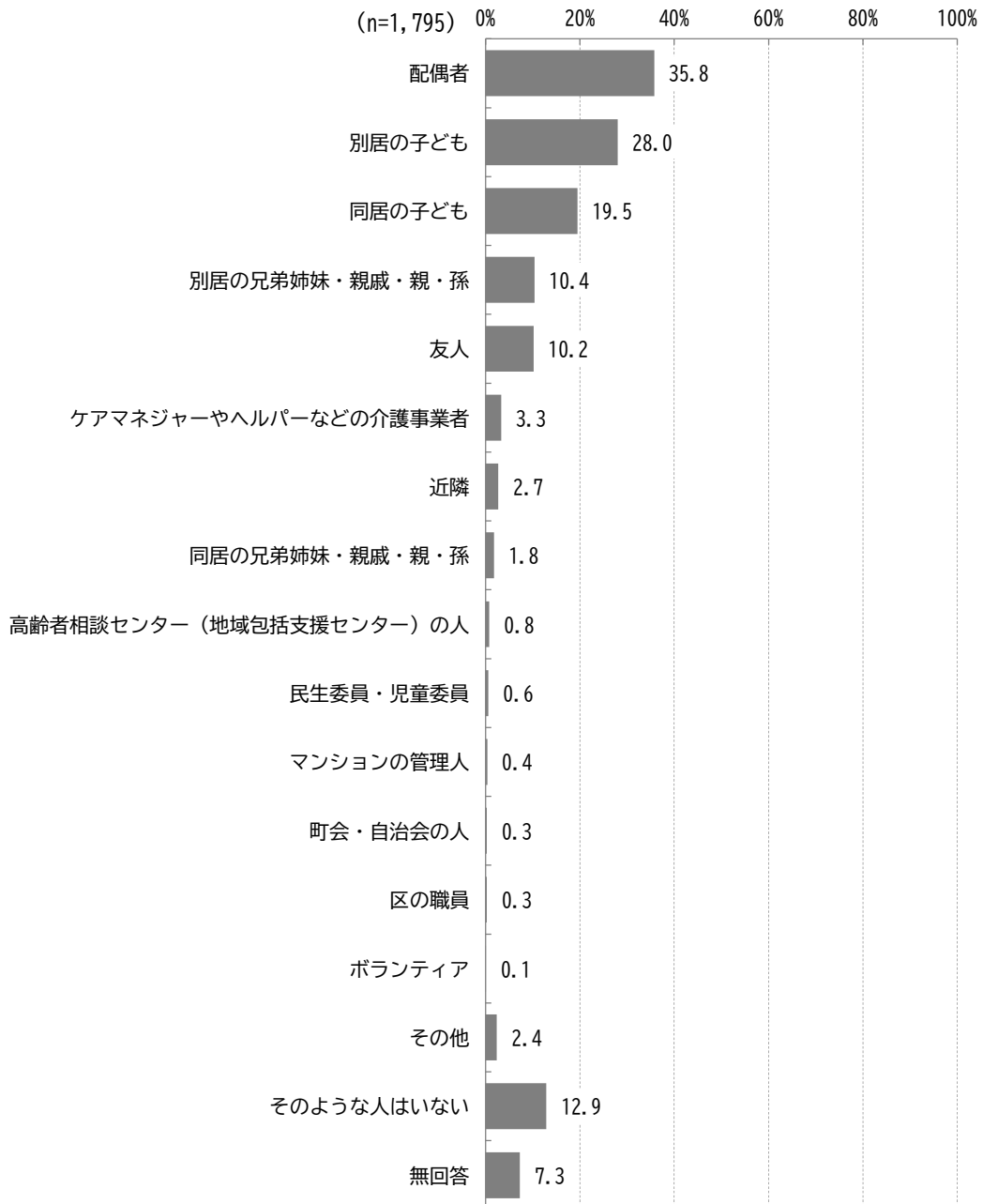
問 36 反対に、あなたが心配事や愚痴（ぐち）を聞いてあげる人はいますか。（○はいくつでも）

「友人」が48.3%と最も多く、次いで「配偶者」が31.2%、「兄弟姉妹・親戚・親・孫」が26.1%となっています。



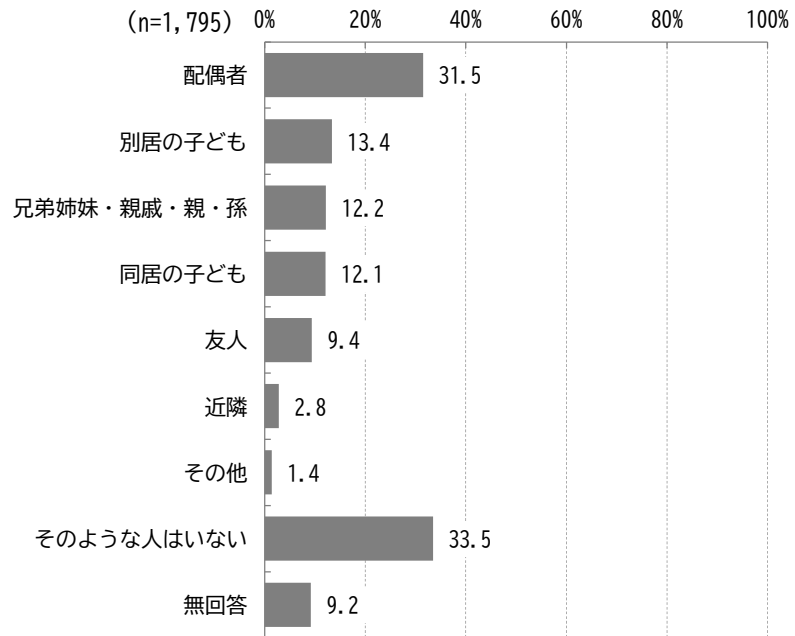
問 37 あなたが病気で数日間寝込んだときに、看病や世話をしてくれる人はいますか。(〇はいくつでも)

「配偶者」が35.8%と最も多く、次いで「別居の子ども」が28.0%、「同居の子ども」が19.5%となっています。



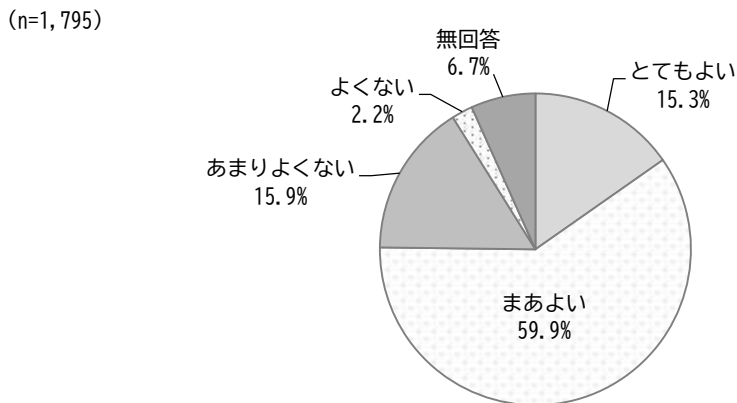
問 38 反対に、看病や世話をしあける人はいますか。(〇はいくつでも)

「そのような人はいない」が33.5%と最も多く、次いで「配偶者」が31.5%、「別居の子ども」が13.4%となっています。



問 39 現在のあなたの健康状態はいかがですか。(〇は1つ)

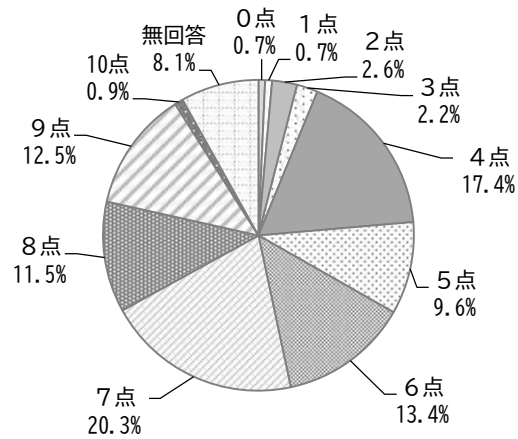
“よい”（「とてもよい」と「まあよい」の合計）が75.2%、“よくない”（「よくない」と「あまりよくない」の合計）が18.1%となっています。



問 40 あなたは、現在どの程度幸せですか（「とても不幸」を0点、「とても幸せ」を10点として、ご記入ください）。（○は1つ）

「7点」が20.3%と最も多く、次いで「4点」が17.4%、「6点」が13.4%となっています。

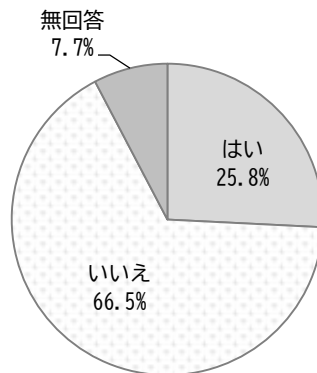
(N=1,795)



問 41 この1か月間、どうしても物事に対して興味がわからない、あるいは心から楽しめない感じがよくありましたか。（○は1つ）

「いいえ」が66.5%、「はい」が25.8%となっています。

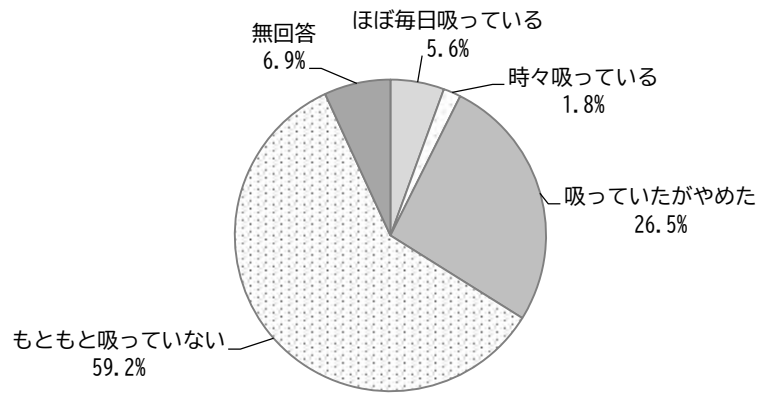
(n=1,795)



問 42 タバコは吸っていますか。(○は1つ)

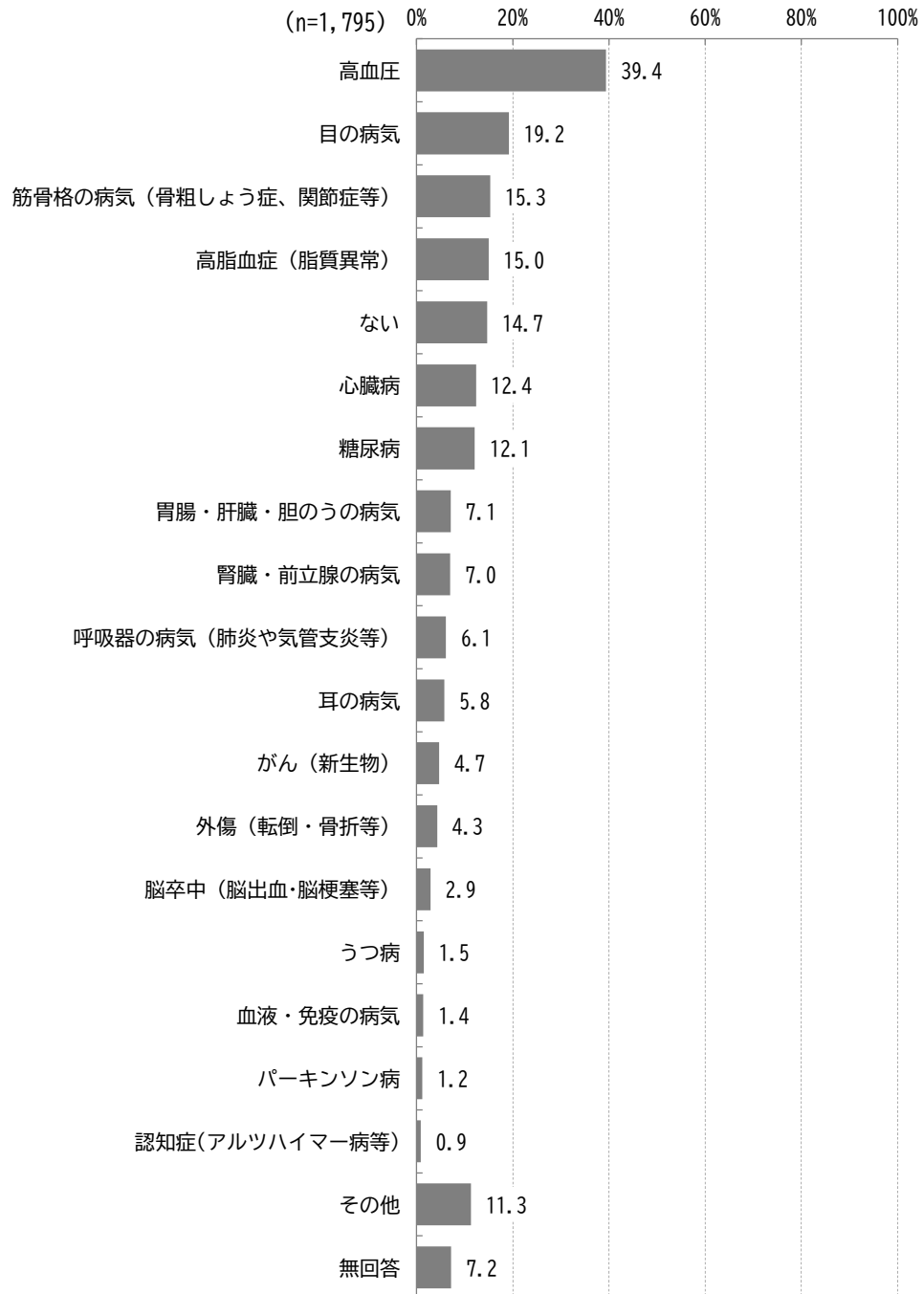
「もともと吸っていない」が59.2%と最も多く、次いで「吸っていたがやめた」が26.5%、「ほぼ毎日吸っている」が5.6%となっています。

(n=1,795)



問 43 現在治療中、または後遺症のある病気はありますか。(〇はいくつでも)

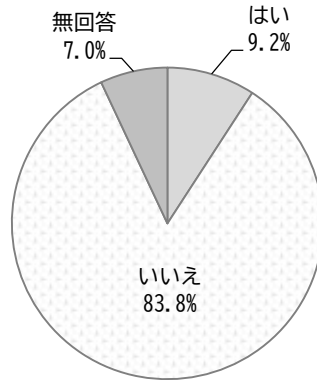
「高血圧」が 39.4%と最も多く、次いで「目の病気」が 19.2%、「筋骨格の病気（骨粗しょう症、関節症等）」が 15.3%となっています。



問 44 認知症の症状がある又は家族に認知症の症状がある人がいますか。(○は1つ)

「いいえ」が83.8%、「はい」が9.2%となっています。

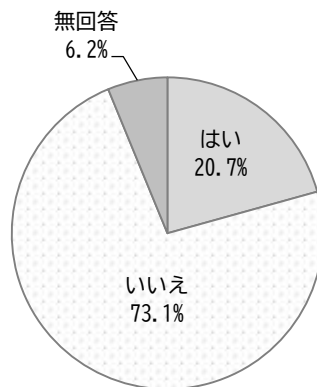
(n=1,795)



問 45 認知症に関する相談窓口を知っていますか。(○は1つ)

「いいえ」が73.1%、「はい」が20.7%となっています。

(n=1,795)



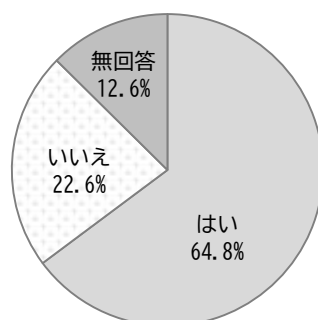
5 自身の介護予防について

※「自身の介護予防について」問 46～50 は、要介護認定を受けていない人のみ回答

問 46 あなたは、普段の生活の中で、健康維持のために運動をしていますか。

「はい」が64.8%、「いいえ」が22.6%となっています。

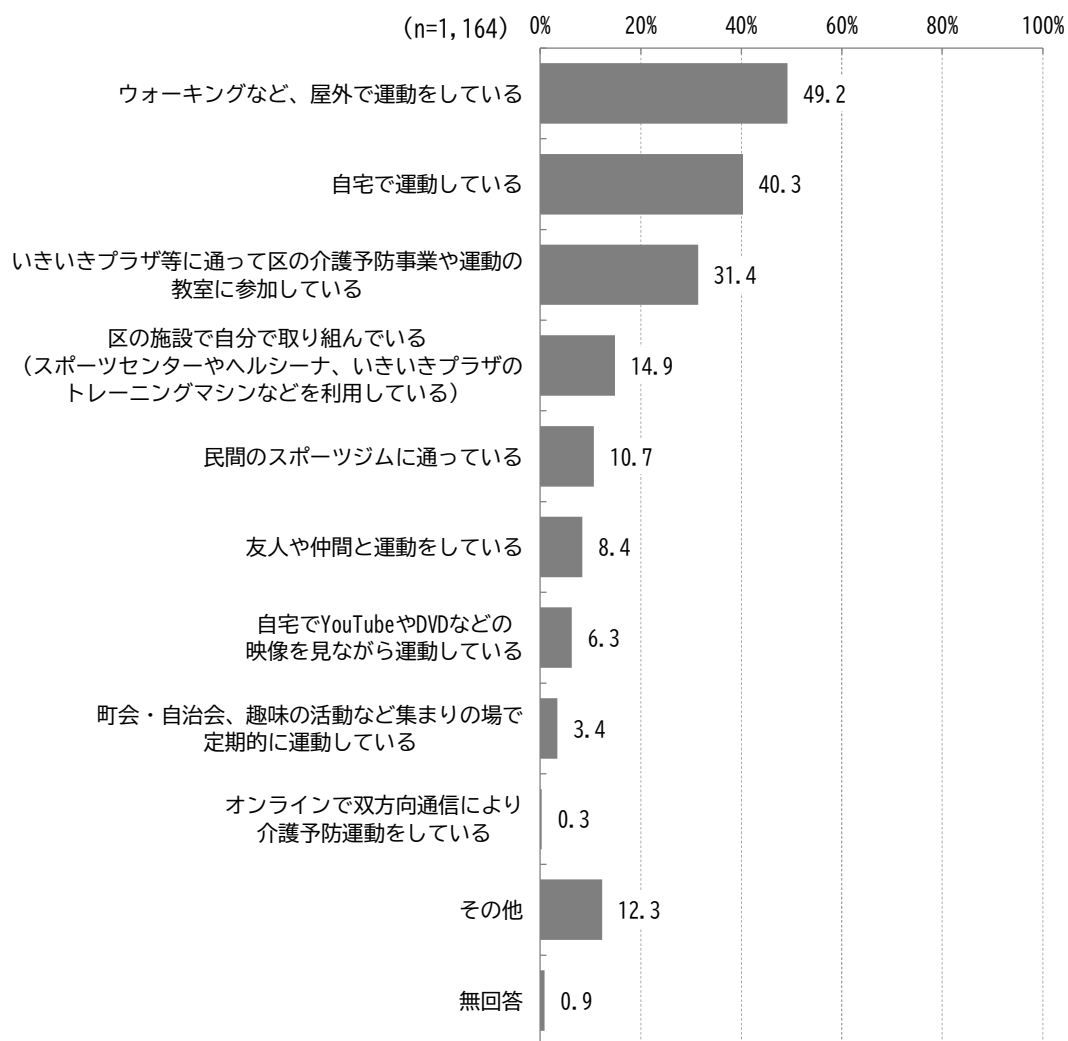
(n=1,795)



問 46 で「はい」と回答した人のみ回答

問 47 普段の生活の中で、健康維持のためにどのような運動をしていますか。(〇はいくつでも)

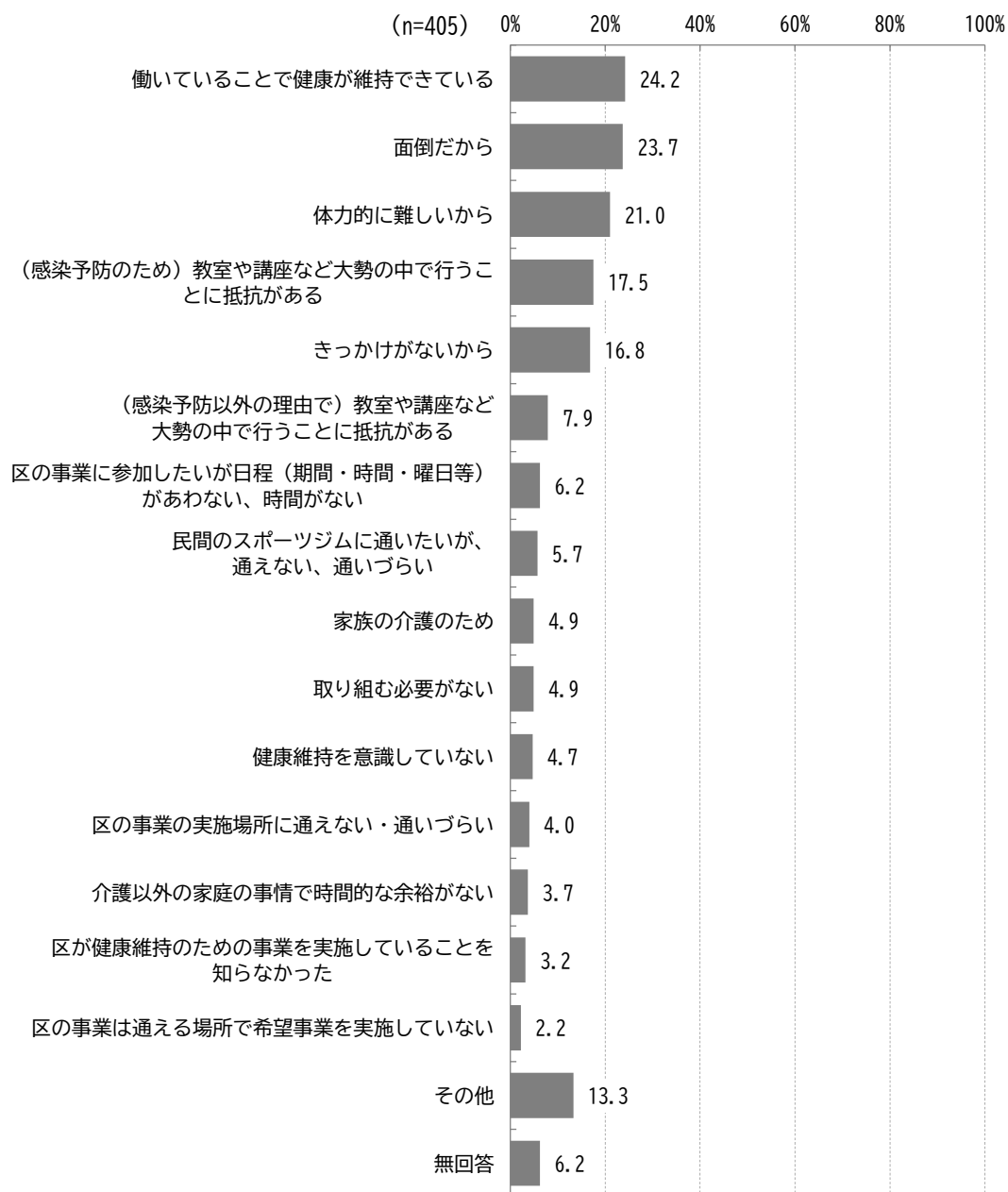
「ウォーキングなど、屋外で運動をしている」が49.2%と最も多く、次いで「自宅で運動している」が40.3%、「いきいきプラザ等に通って区の介護予防事業や運動の教室に参加している」が31.4%となっています。



問 46 で「いいえ」と回答した人のみ回答

問 48 健康維持のための運動をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

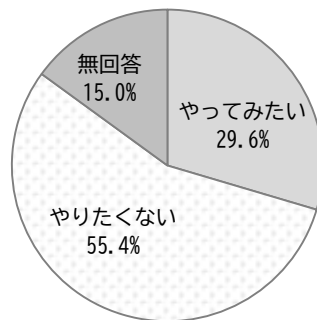
「働いていることで健康が維持できている」が 24.2%と最も多く、次いで「面倒だから」が 23.7%、「体力的に難しいから」が 21.0%となっています。



問 49 自宅でパソコンやスマートフォンを使いオンラインで行う介護予防事業や、YouTube や DVD を見ながら家で好きな時間にできる事業も実施していますが、やってみたいと思いますか。(○は1つ)

「やりたくない」が 55.4%、「やってみたい」が 29.6%となっています。

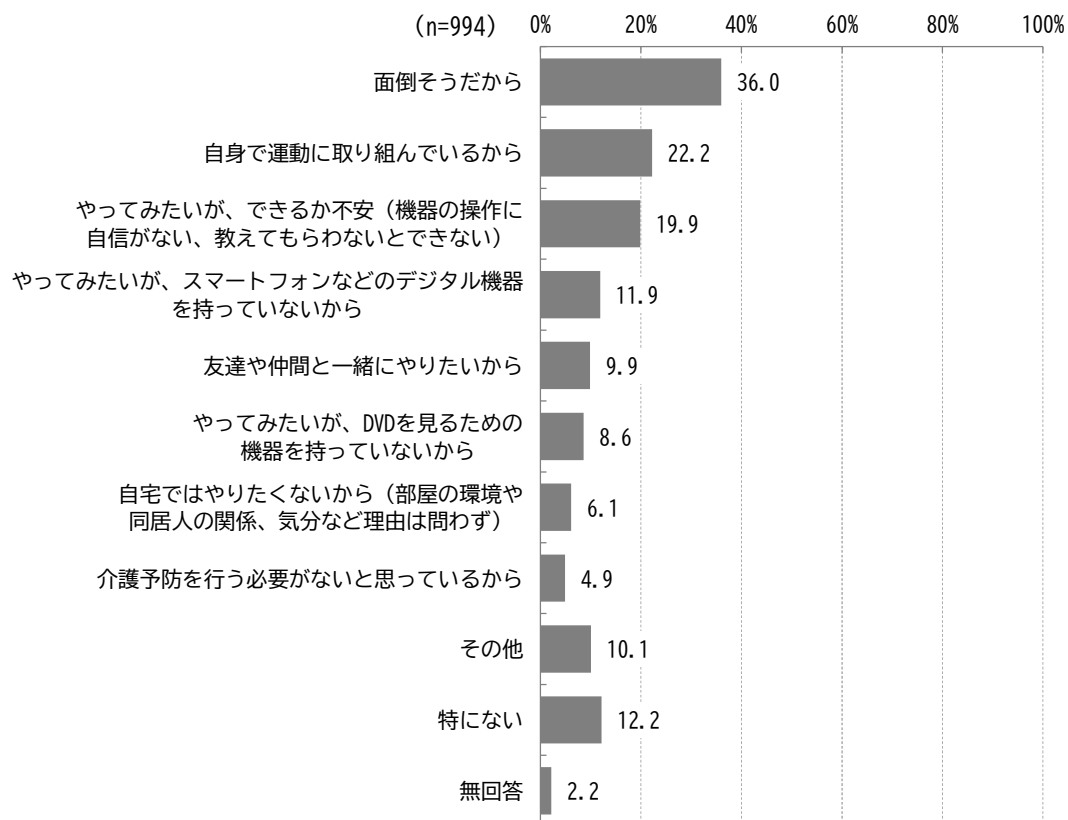
(n=1,795)



問 49 で「やりたくない」と回答した人のみ回答

問 50 やりたくないと思った理由は何ですか。(〇はいくつでも)

「面倒そうだから」が36.0%と最も多く、次いで「自身で運動に取り組んでいるから」が22.2%、「やってみたいが、できるか不安（機器の操作に自信がない、教えてもらわないとできない）」が19.9%となっています。



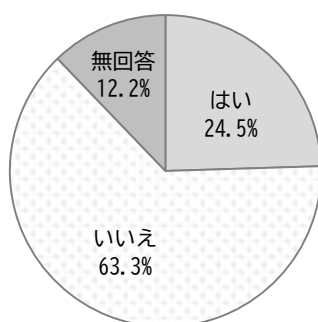
6 いきいきプラザについて

「いきいきプラザについて」問 51～53 は、要介護認定を受けていない人のみ回答

問 51 区では、高齢者のいきがづくり、コミュニティ活動の場としていきいきプラザを整備していますが、あなたは、いきいきプラザを日常的に利用していますか。(○は1つ)

「いいえ」が 63.3%、「はい」が 24.5%となっています。

(n=1,795)

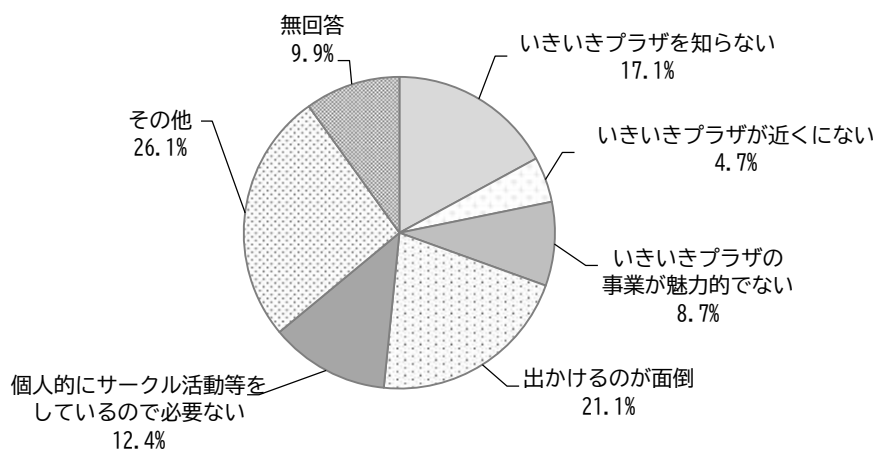


問 51 で「いいえ」と回答した人のみ回答

問 52 いきいきプラザを日常的に利用していない理由は何ですか。(○は1つ)

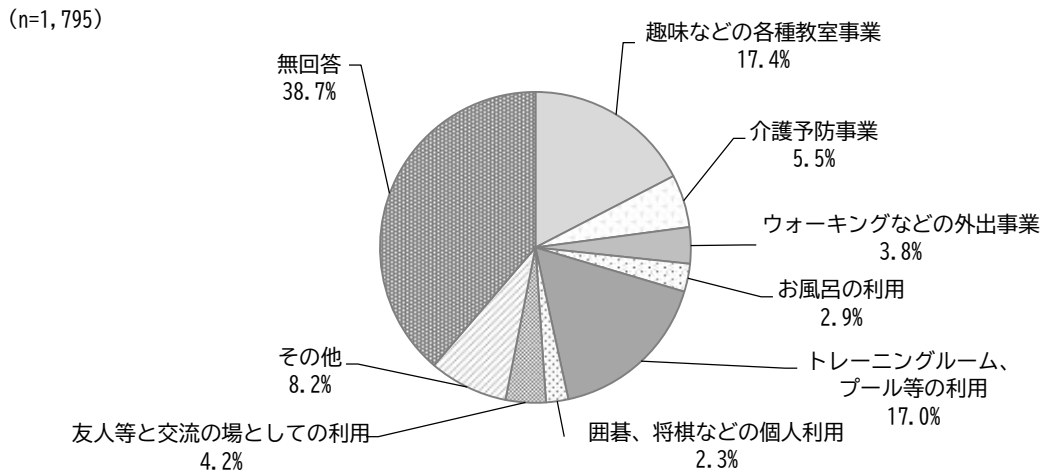
「その他」が 26.1%と最も多く、次いで「出かけるのが面倒」が 21.1%、「いきいきプラザを知らない」が 17.1%となっています。

(n=1,136)



問 53 いきいきプラザでは次のような事業などを実施していますが、どのような活動に参加されていますか。(利用していない方はどのような活動に参加したいですか。)(○は1つ)

「趣味などの各種教室事業」が17.4%と最も多く、次いで「トレーニングルーム、プール等の利用」が17.0%、「その他」が8.2%となっています。

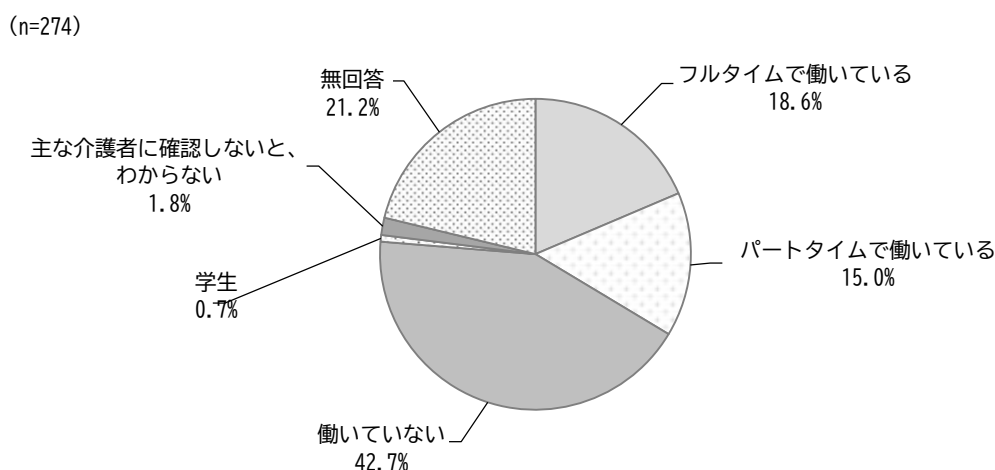


7 主な介護者について

「主な介護者について」（問 54～55）は、ご家族やご親族が介護・介助をしている場合のみ回答

問 54 主な介護者の方の現在の勤務などの形態について、ご回答ください。（○は1つ）

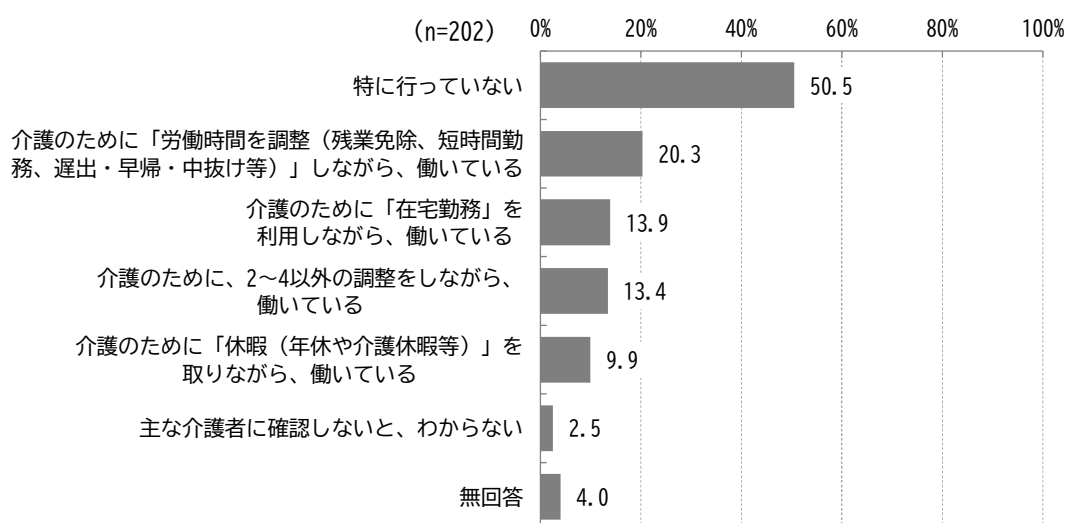
「働いていない」が42.7%と最も多く、次いで「フルタイムで働いている」が18.6%、「パートタイムで働いている」が15.0%となっています。



問 54 で「フルタイムで働いている」「パートタイムで働いている」と回答した人のみ回答

問 55 主な介護者の方は、介護をするにあたって、何か働き方についての調整等をしていますか。（○はいくつでも）

「特に行っていない」が50.5%と最も多く、次いで「介護のために「労働時間を調整（残業免除、短時間勤務、遅出・早帰・中抜け等）」しながら、働いている」が20.3%、「介護のために「在宅勤務」を利用しながら、働いている」が13.9%となっています。

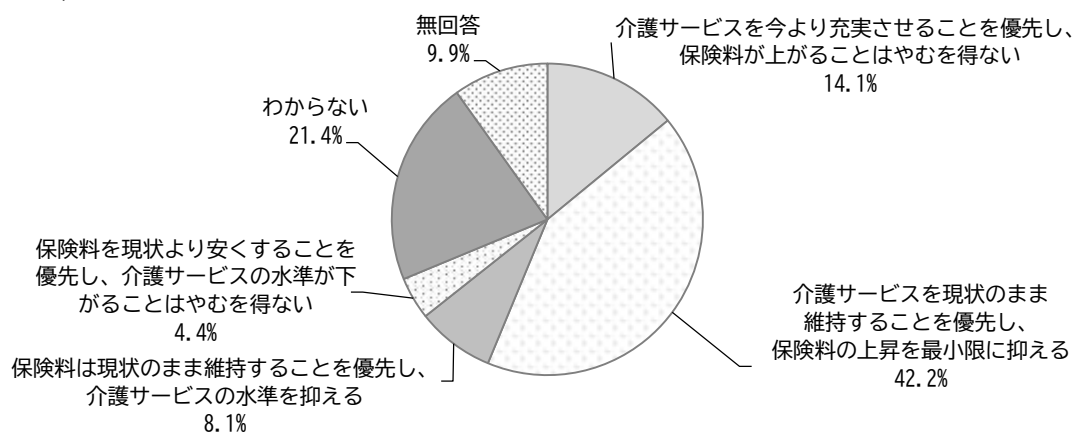


8 介護保険制度全般について

問 56 介護サービスの水準と介護保険料の関係について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか。(〇は1つ)

「介護サービスを現状のまま維持することを優先し、保険料の上昇を最小限に抑える」が42.2%と最も多く、次いで「わからない」が21.4%、「介護サービスを今より充実させることを優先し、保険料が上がることはやむを得ない」が14.1%となっています。

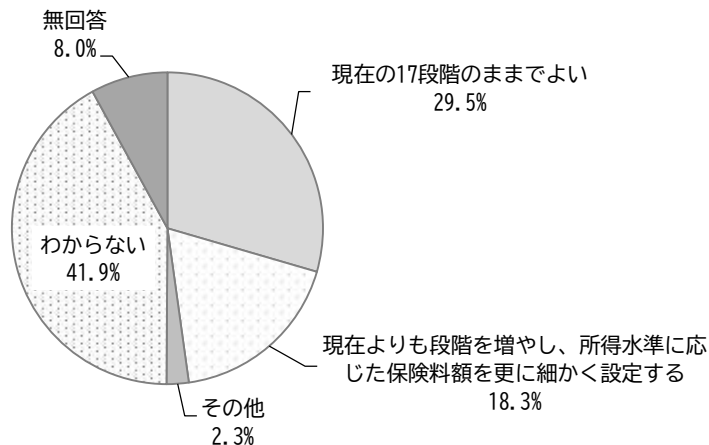
(n=2,252)



問 57 港区の介護保険料額は、所得水準に応じ、17段階に分けて設定しています。この保険料段階についてあなたのお考えに最も近いものはどれですか。(〇は1つ)

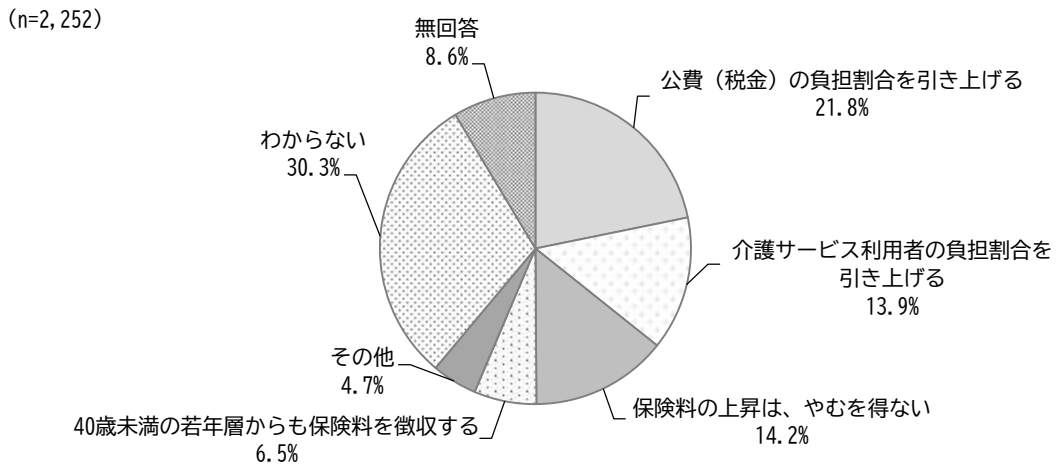
「わからない」が41.9%と最も多く、次いで「現在の17段階のままでよい」が29.5%、「現在よりも段階を増やし、所得水準に応じた保険料額を更に細かく設定する」が18.3%となっています。

(n=2,252)



問 58 超高齢化社会を迎えるにあたり、要介護認定者が増え、介護サービスの利用が増えることで、保険料の上昇が見込まれます。今後、介護保険料の上昇を抑制するためには、どのような手段を行うべきか、あなたのお考えに最も近いものはどれですか。(〇は1つ)

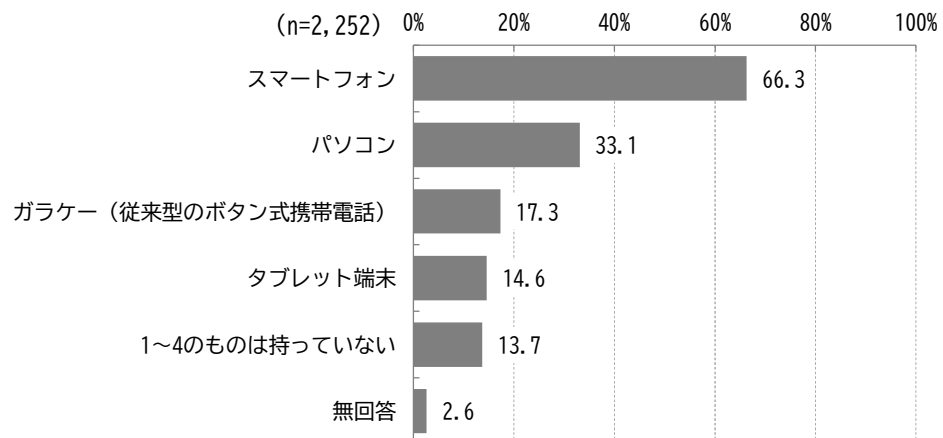
「わからない」が30.3%と最も多く、次いで「公費(税金)の負担割合を引き上げる」が21.8%、「保険料の上昇は、やむを得ない」が14.2%となっています。



9 情報通信機器の利活用について

問 59 あなたは次の情報通信機器を所有していますか。(〇はいくつでも)

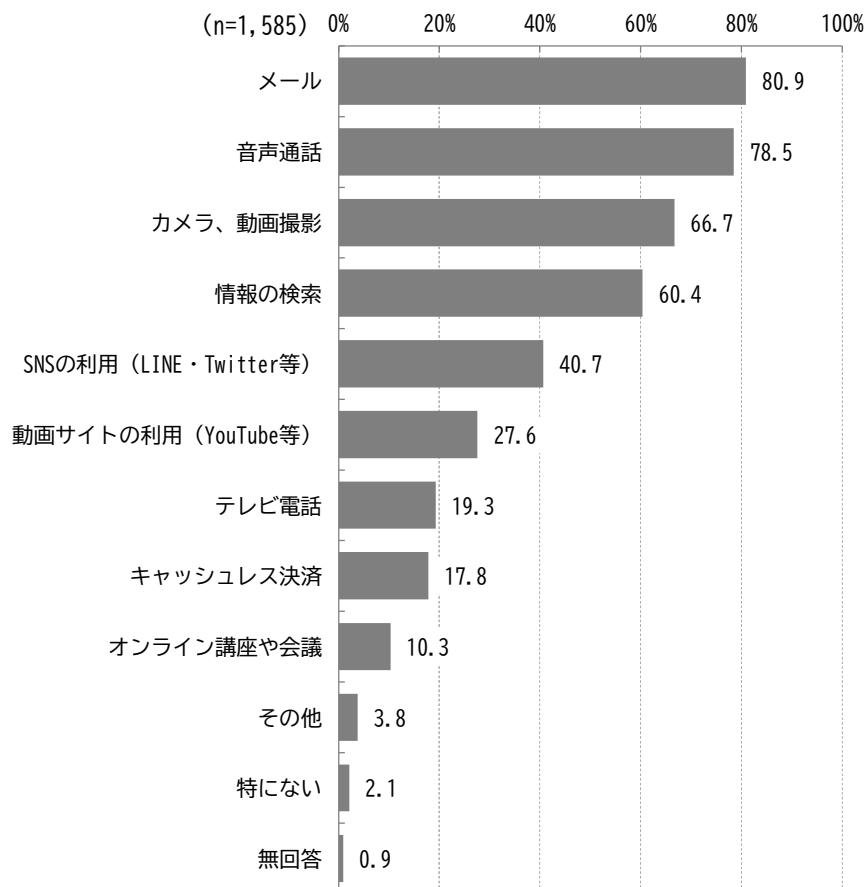
「スマートフォン」が66.3%と最も多く、次いで「パソコン」が33.1%、「ガラケー(従来型のボタン式携帯電話)」が17.3%となっています。



問 59 で「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」と回答した人のみ回答

問 60 スマートフォン等をどのようなことに活用していますか（活用できますか）。（○はいくつでも）

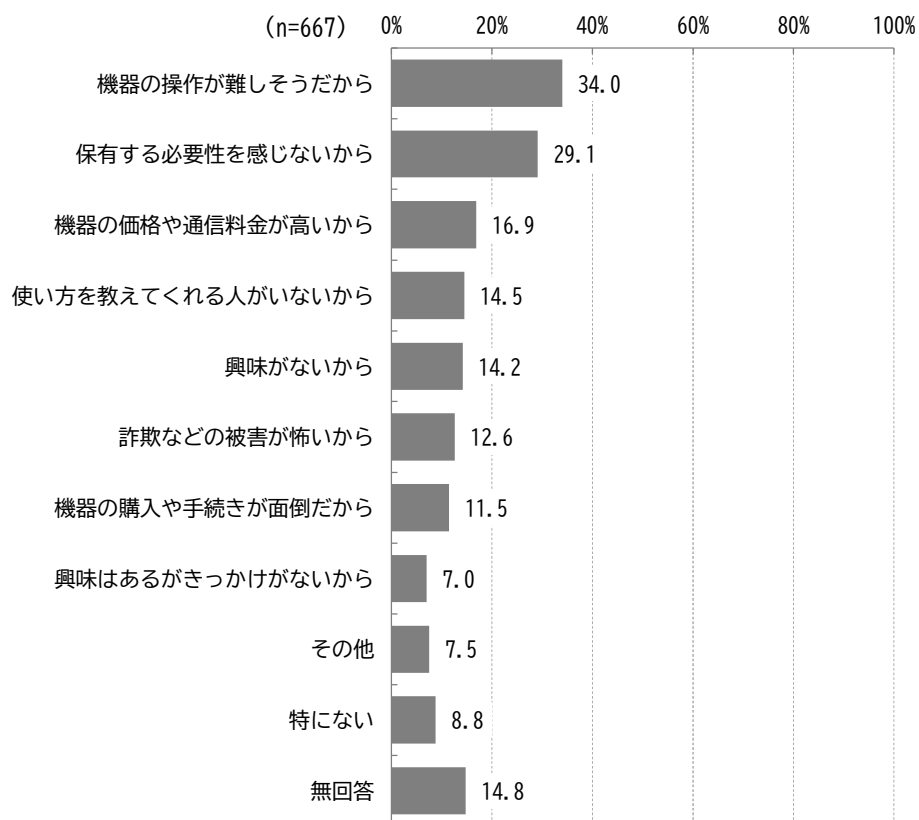
「メール」が80.9%と最も多く、次いで「音声通話」が78.5%、「カメラ、動画撮影」が66.7%となっています。



問 59 で「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」と回答しなかった人のみ回答

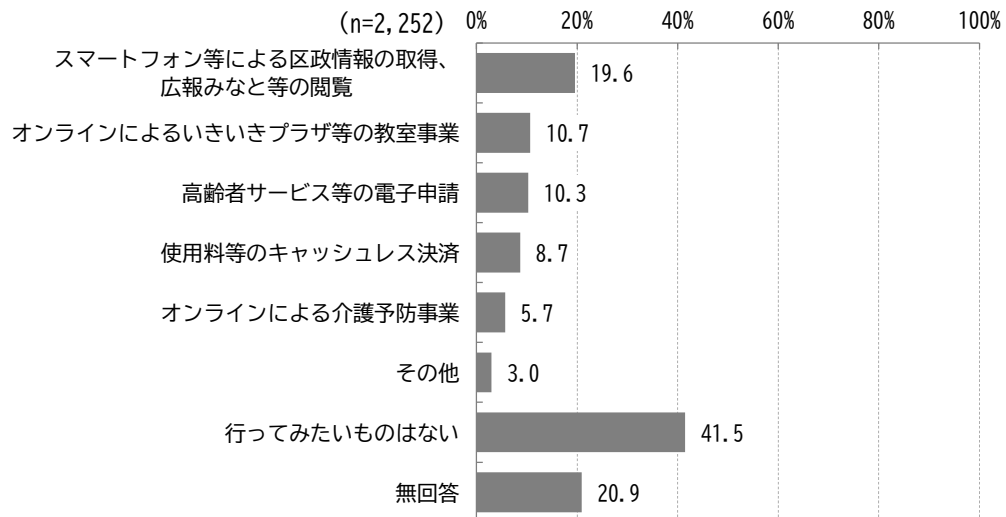
問 61 スマートフォン等を所有していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

「機器の操作が難しそうだから」が 34.0%と最も多く、次いで「保有する必要性を感じないから」が 29.1%、「機器の価格や通信料金が高いから」が 16.9%となっています。



問 62 スマートフォン等を活用して次のうち行ってみたい（行っている）ものは何ですか。（○はいくつでも）

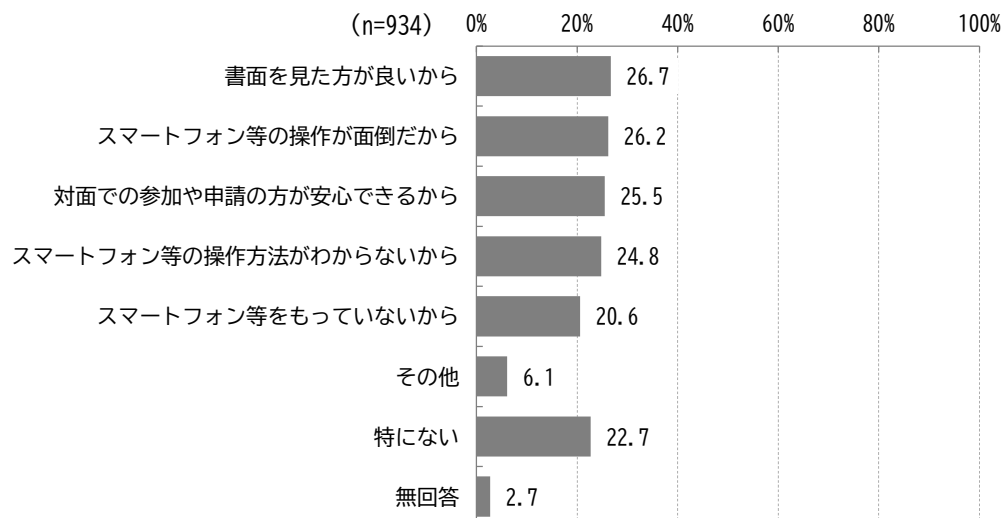
「行ってみたいものはない」が41.5%と最も多く、次いで「スマートフォン等による区政情報の取得、広報みなど等の閲覧」が19.6%、「オンラインによるいきいきプラザ等の教室事業」が10.7%となっています。



問 62 で「行ってみたいものはない」と回答した人のみ回答

問 63 行ってみたいものがない理由は何ですか。（○はいくつでも）

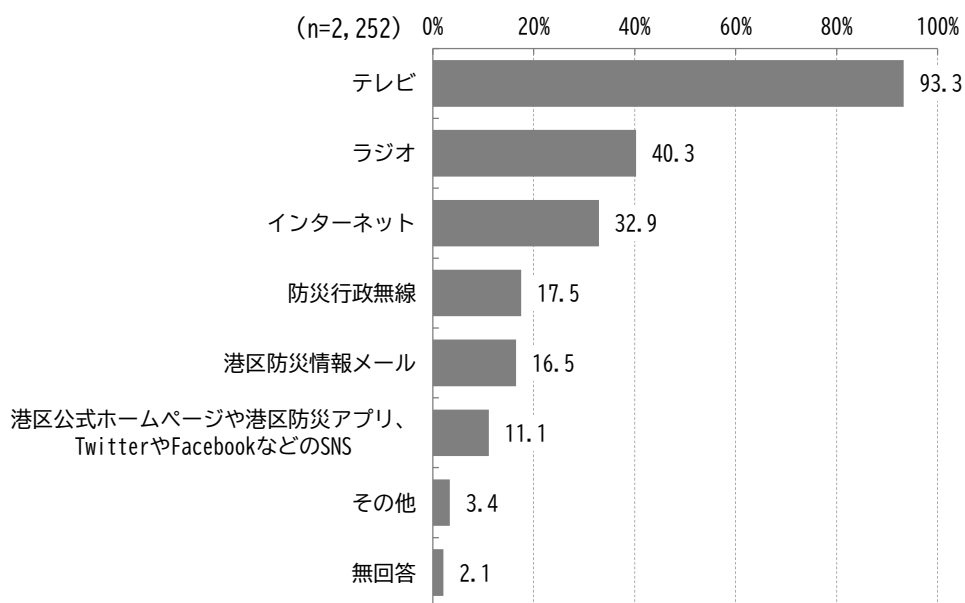
「書面を見た方が良いから」が26.7%と最も多く、次いで「スマートフォン等の操作が面倒だから」が26.2%、「対面での参加や申請の方が安心できるから」が25.5%となっています。



10 災害に対する備えと災害時の行動について

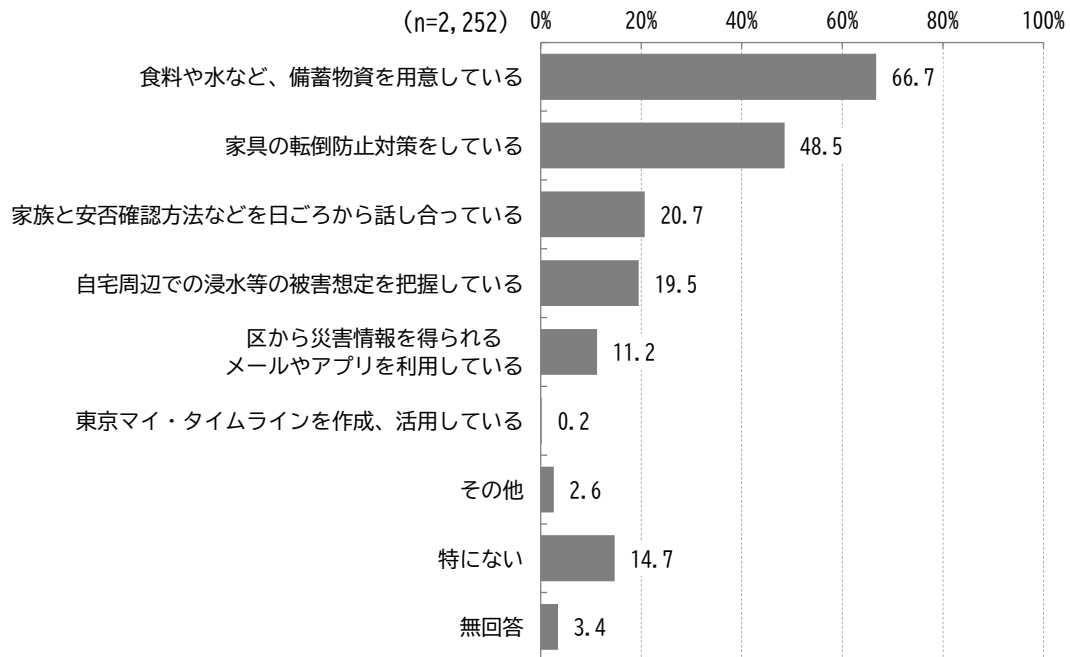
問 64 大きな地震や台風や大雨が発生したときに利用する主な情報収集手段を教えてください。(〇はいくつでも)

「テレビ」が93.3%と最も多く、次いで「ラジオ」が40.3%、「インターネット」が32.9%となっています。



問 65 大きな地震や台風などの風水害に備えて、どのような自助の取組をしていますか。(〇はいくつでも)

「食料や水など、備蓄物資を用意している」が66.7%と最も多く、次いで「家具の転倒防止対策をしている」が48.5%、「家族と安否確認方法などを日ごろから話し合っている」が20.7%となっています。



1 1 保健福祉サービスに対するご意見・ご要望等について

問 66 港区の保健福祉サービスに対するご意見・ご要望や、今後充実して欲しいサービス、普段の生活で困っていることなどがありましたら、ご自由にお書きください。
※介護を行っているご家族の方のご意見も、あわせてお書きください。

以下のとおり意見がありました。

| 分類 | 件数 |
|-------------------------|-------|
| 1 サービスの満足・感謝に関する意見 | 93 件 |
| 2 保健・医療・福祉サービスに関する意見・要望 | 81 件 |
| 3 サービスの内容に関する意見・要望 | 79 件 |
| 4 情報提供の充実等への意見・要望 | 56 件 |
| 5 将来への不安に関する意見・要望 | 33 件 |
| 6 費用負担や保険料負担に関する意見・要望 | 28 件 |
| 7 サービスを提供する人に関する意見・要望 | 24 件 |
| 8 その他 | 209 件 |

【主な意見】 ※分類ごとに1～2件掲載

1 サービスの満足・感謝に関する意見

- ・港区での老人対策はまだ介護制度を利用していない高齢者のためのプランが多く老化防止のためにより対策だと思えます。特にいきいきの施設の利用は身近で設備もよいし運営も老人対策としては大変良いと思えます。
- ・主人を数年前に看取りましたが、検査入院、自宅療養、緩和ケア、自宅訪問診察など、看護に不慣れな私に親切な指導ご案内をいただきました。感謝しております。他の区の方から港区は恵まれていると言われました。

2 保健・医療・福祉サービスに関する意見・要望

- ・介護予防事業をもっと増やしてほしい。参加したくとも抽選のため参加できないことが多い。
- ・健康に関する相談窓口があればいいと思えます。ちょっとした痛みや歯のことなど医院、病院に行く程ではないけれど、気になる時に疑問、質問に答えて頂ける場所がほしいと思えます。目下保健所にはとても電話など出来ません。

3 サービスの内容に関する意見・要望

- ・いきいきプラザに行って体を動かしてみたいと思っていますが、ヒザが悪くて行くことが出来ません。先生方の出張は望めませんか。(近くの区の施設などで…)
- ・高齢者の過ごし易い安全な環境を確保するため介護サービスの向上と支援を切に願います。整体、マッサージなどの申請方法が現在は難しい状況です。よろしく願います。

4 情報提供の充実等への意見・要望

- ・現状で大変親切にお世話頂いております。区からの連絡はQRコードが多いが、スマホを使用していないのでわからない。文字を中心に連絡してほしい。
- ・総合的に言って、港区はよくやってくれていると思います。インターネット（スマホ、パソコン等による情報のやりとり）が普通になった今日、情報欠乏難民にならずにすむにはどうしたらよいか悩む日々があります。最低限の必要な機器の購入と操作がわからないので。

5 将来への不安に関する意見・要望

- ・コロナ禍のため、積極的な活動ができにくいため私だけでなく、他の高齢者も自ら活動を制限しているので体力を落とされている方が増えているような感じがします。不安感を取り除くことは難しいのですが。
- ・これからケアマネージャーを決めなければならないのですが、近くから来ていただくのがいいと思っていますが、少々遠方でもケアマネの人数が多い所か、ある程度、大きな会社を選ぶべきか、何も知識を持っていないし、口こみというのもないので迷います。

6 費用負担や保険料負担に関する意見

- ・介護、医療の自己負担額が少ないために無駄に介護、医療を受ける人がいます。将来のために無駄な介護、医療を受けないシステムを作る必要があると思います。（税金の持ち出しを少なくし将来への不安をなくすため、子世代のため）
- ・年金生活での介護サービス負担額の増加。（サービスを受けたくとも、生活費面で躊躇。きめ細かいサービス、臨機応変に対応可能なサービスを希望。）

7 サービスを提供する人に関する意見

- ・介護サービスの充実というのは、同じサービスを受けても介護者によって非常に差があります。これからは基本の充実した体制作りが可能な、人材育成、働きがいのある条件の整備、又それに応じた人、施設の評価等々、高齢で弱者の立場にたった根本の政策が必要だと思えます。良き人との出会いは宝です。
- ・単身者で介護サービスを利用しています。介護の法律上でヘルパーさんが行えない作業が多く、人間が生きていく上での作業が満たせない。これらの作業は介護外の高額な料金を負担出来なければ行って貰えない。真に最低限の人間生活が出来る水準までヘルパーさんの業務を拡大して頂きたい。そうでないと実質的に生きていけない。

8 その他

- ・年齢を重ねていくと行政にお世話になると思いますが申請がスムーズに通るようになっていただくと良いと思います。
- ・当面は自活できているので、できるだけお世話、ご負担をかけないつもりでおりますが、将来に全く不安がないわけではないので、介護保険を受けたい時にできるだけ簡素な手続きで、時間をおかずに（できれば即刻）利用を受けられるとありがたいと思います。日常的に区から様々な情報を提供していただいていることは強く感じています。

2 介護サービス事業所を対象とした調査の集計結果

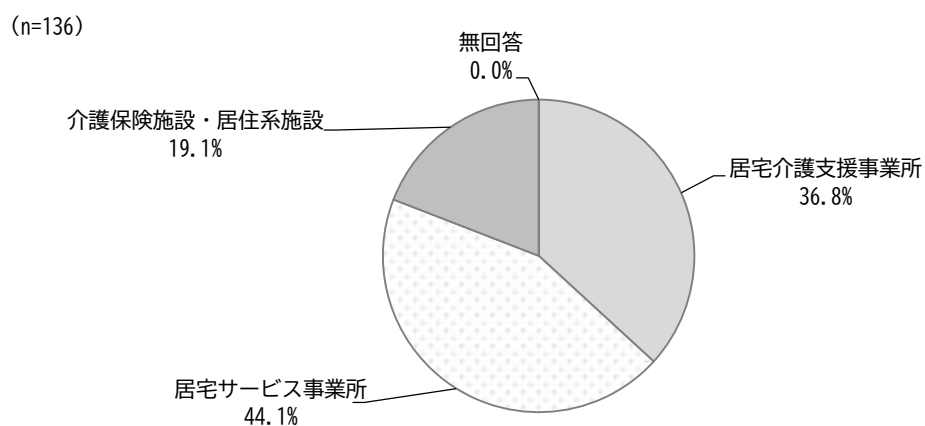
1 調査票の記入者について

※回答を省略する。

2 貴事業所について

【事業所】 ②サービス種別を教えてください。(〇は1つ)

「居宅サービス事業所」が44.1%、「居宅介護支援事業所」が36.8%となっています。

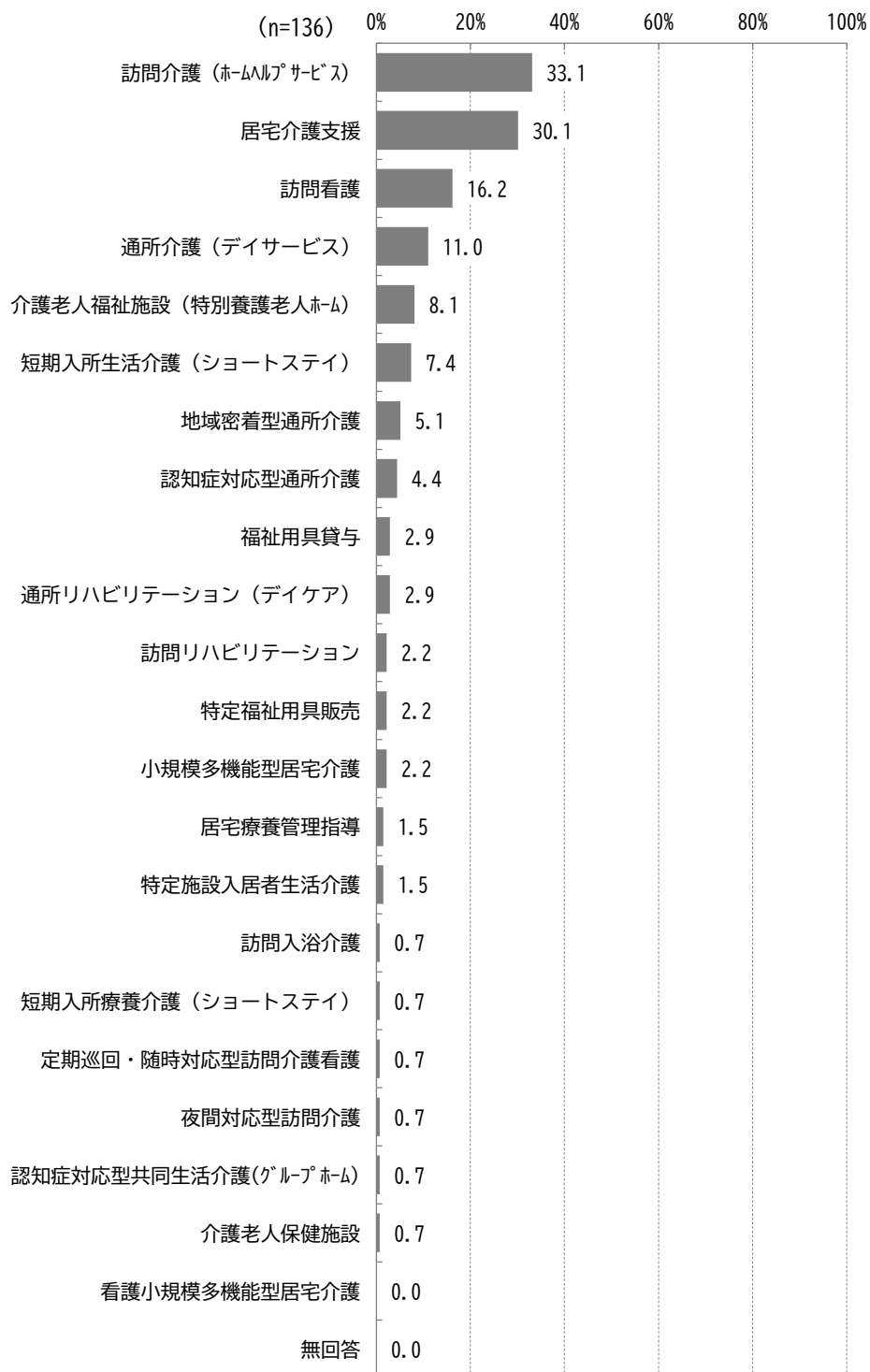


※なお、以下の設問に対する回答は省略する。

- ・ご回答担当者様
- ・電話番号
- ・FAX番号
- ・Eメールアドレス
- ・事業所名
- ・事業所所在地
- ・法人名
- ・法人所在地
- ・代表者名

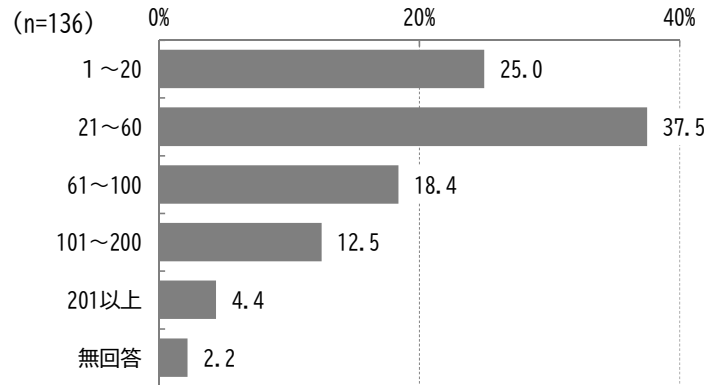
【事業所】 ④事業所で提供している介護サービス事業を教えてください。
(〇はいくつでも)

「訪問介護（ホームヘルプサービス）」が33.1%と最も多く、次いで「居宅介護支援」が30.1%、「訪問看護」が16.2%となっています。



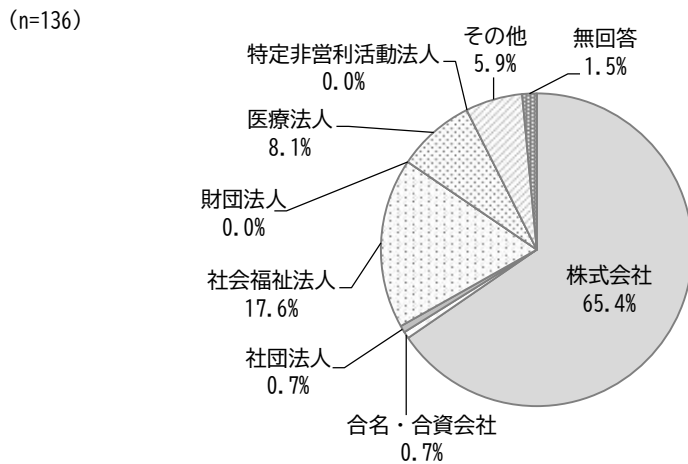
【事業所】 ⑤回答日現在の利用者数を教えてください。

「21～60」が37.5%と最も多く、次いで「1～20」が25.0%、「61～100」が18.4%となっています。



【事業所／法人概要】 法人格 (○は1つ)

「株式会社」が65.4%と最も多く、次いで「社会福祉法人」が17.6%、「医療法人」が8.1%となっています。

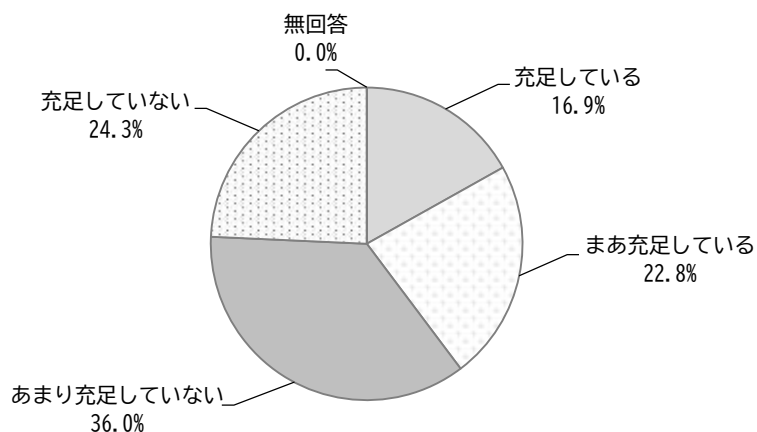


3 組織・体制・人材について

問1 貴事業所における職員の充足度はいかがですか。(○は1つ)

“充足していない”(「充足していない」と「あまり充足していない」の合計)が60.3%、“充足している”(「充足している」と「まあ充足している」の合計)が39.7%となっています。

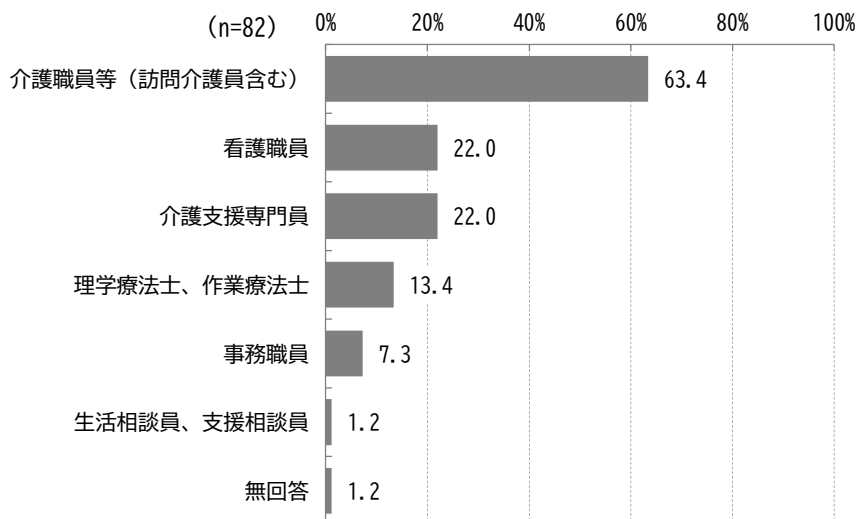
(n=136)



問1で「充足していない」「あまり充足していない」と回答した事業所のみ回答

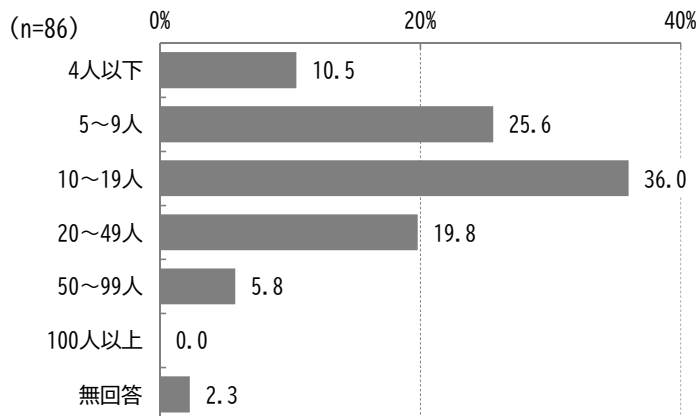
問2 不足している職種は何ですか。(○はいくつでも)

「介護職員等(訪問介護員含む)」が63.4%と最も多く、次いで「看護職員」と「介護支援専門員」が22.0%となっています。



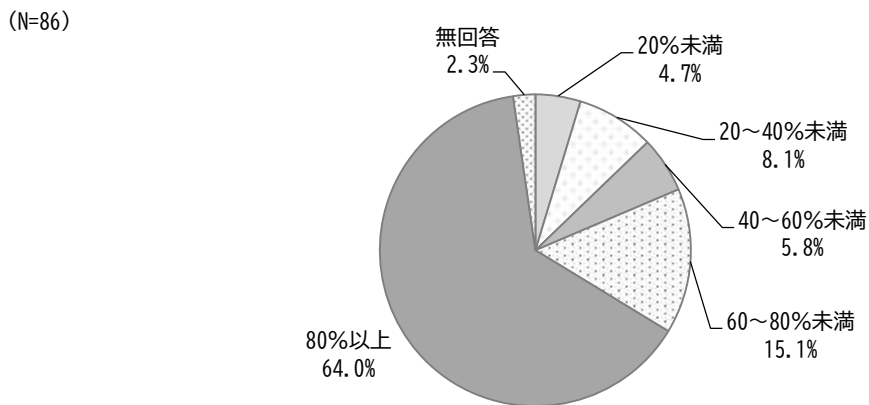
問3 介護職員等（訪問介護職員含む）の人数

「10～19人」が36.0%と最も多く、次いで「5～9人」が25.6%、「20～49人」が19.8%となっています。



問3 介護職員等（訪問介護職員含む）の資格取得状況

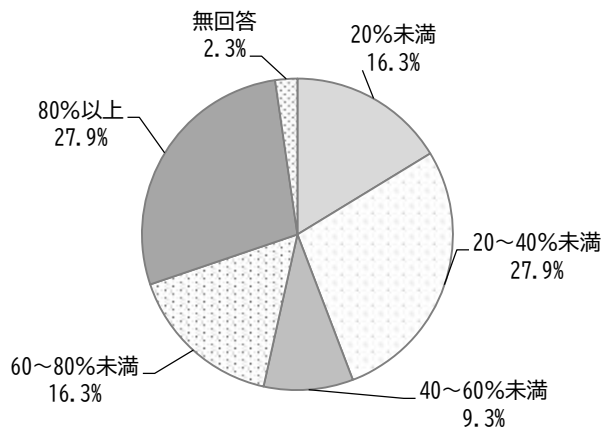
「80%以上」が64.0%と最も多く、次いで「60～80%未満」が15.1%、「20～40%未満」が8.1%となっています。



問3 介護職員等（訪問介護職員含む）の正規職員の割合

「20～40%未満」「80%以上」が27.9%と同率で多く、次いで「20%未満」「60～80%未満」が16.3%となっています。

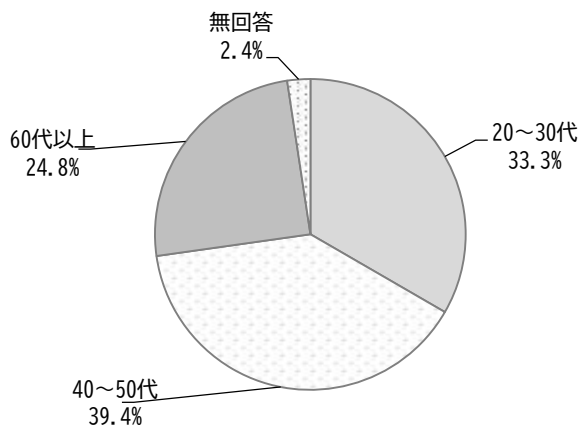
(N=86)



問3 介護職員等（訪問介護職員含む）の年代別割合

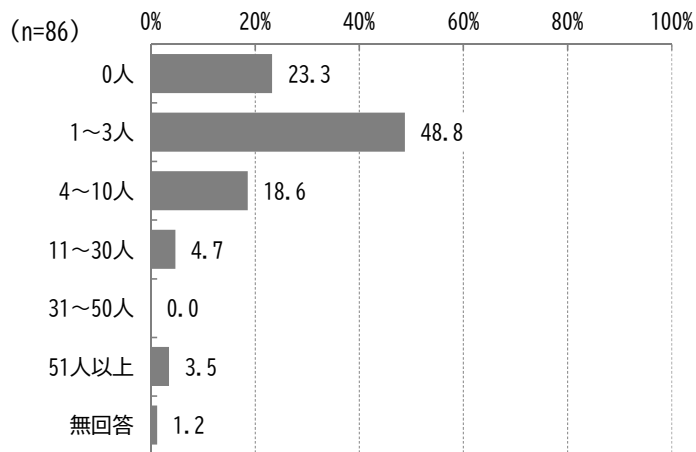
「40～50代」が39.4%と最も多く、次いで「20～30代」が33.3%、「60代以上」が24.8%となっています。

(n=86)



問4 過去1年間の採用者数

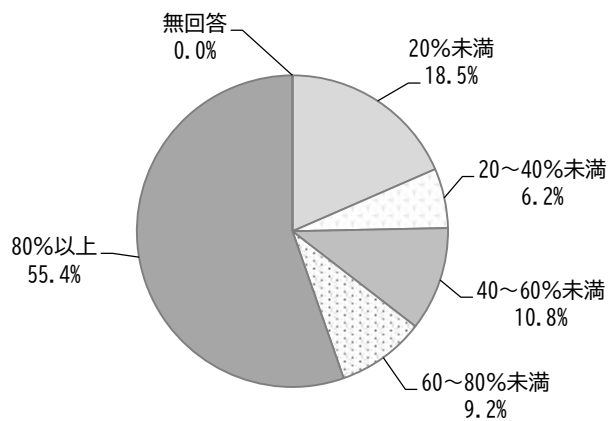
「1～3人」が48.8%と最も多く、次いで「0人」が23.3%、「4～10人」が18.6%となっています。



問4 過去1年間の採用者の資格取得状況

「80%以上」が55.4%と最も多く、次いで「20%未満」が18.5%、「40～60%未満」が10.8%となっています。

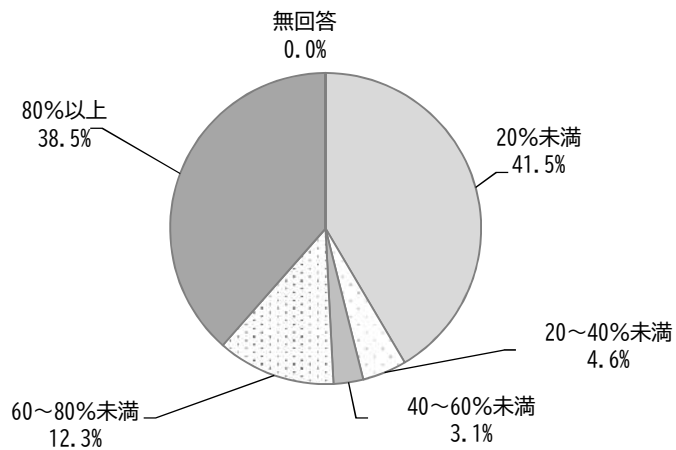
(N=65)



問4 過去1年間の採用者の正規職員の割合

「20%未満」が41.5%と最も多く、次いで「80%以上」が38.5%、「60～80%未満」が12.3%となっています。

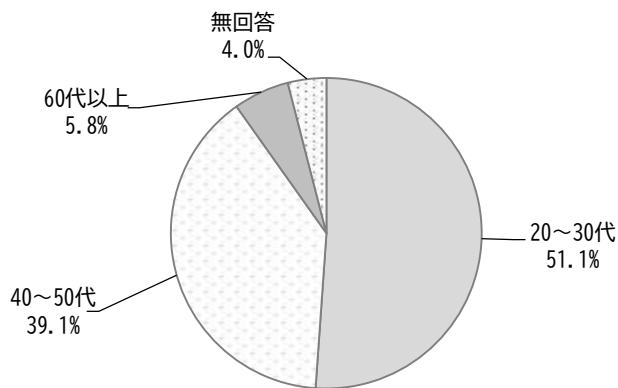
(n=65)



問4 過去1年間の採用者の年代別割合

「20～30代」が51.1%と最も多く、次いで「40～50代」が39.1%、「60代以上」が5.8%となっています。

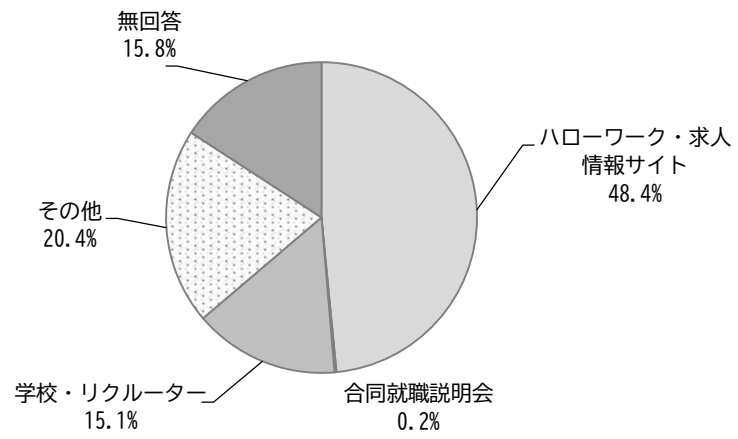
(n=86)



問4 過去1年間の採用者の採用方法

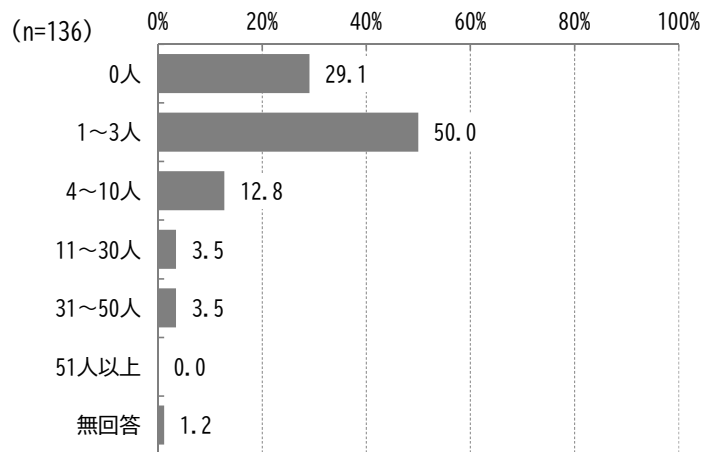
「ハローワーク・求人情報サイト」が18.4%と最も多く、次いで「その他」が20.4%となっています。

(n=86)



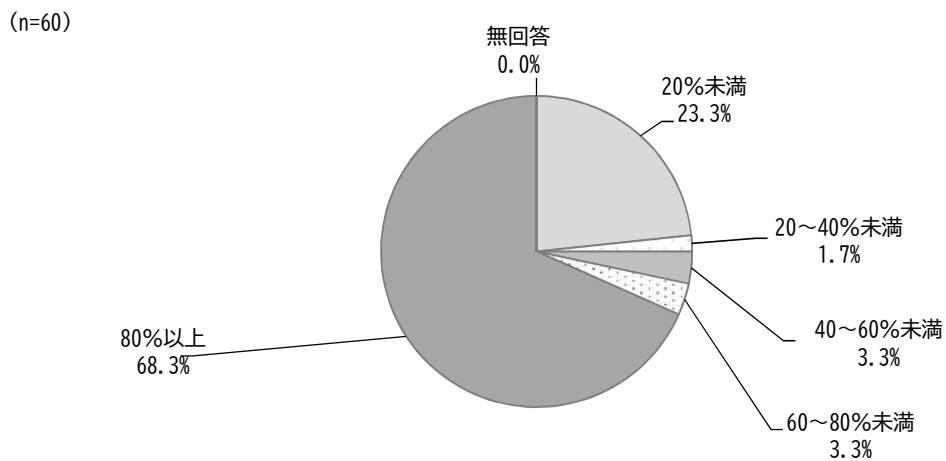
問5 過去1年間の離職者数

「1～3人」が50.0%と最も多く、次いで「0人」が29.1%、「4～10人」が12.8%となっています。



問5 離職者 資格取得者数割合

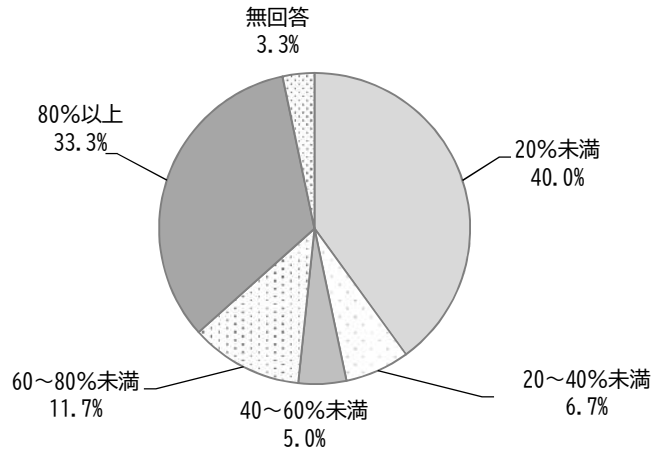
「80%以上」が68.3%と最も多く、次いで「20%未満」が23.3%、「60～80%未満」が3.3%となっています。



問5 離職者 正規職員数割合

「20%未満」が40.0%と最も多く、次いで「80%以上」が33.3%、「60～80%未満」が11.7%となっています。

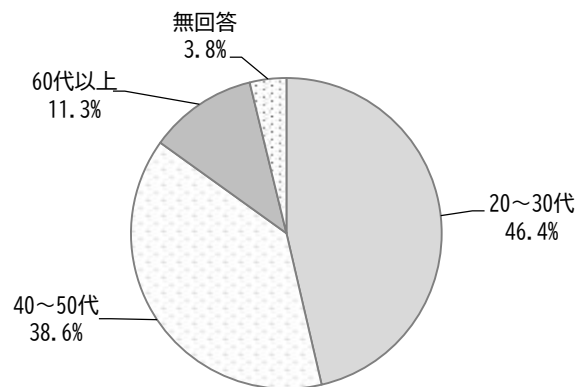
(n=136)



問5 過去1年間の離職者の年代別割合

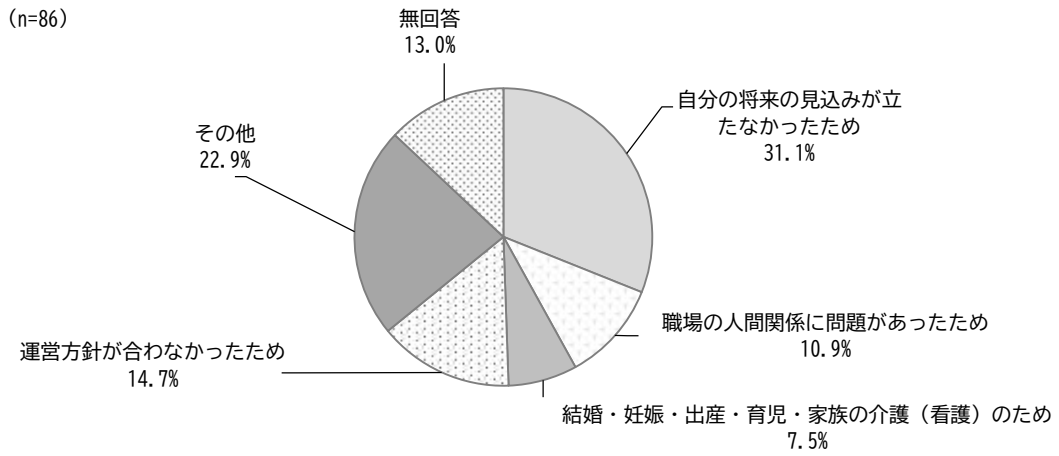
「20～30代」が46.4%と最も多く、次いで「40～50代」が38.6%、「60代以上」が11.3%となっています。

(n=86)



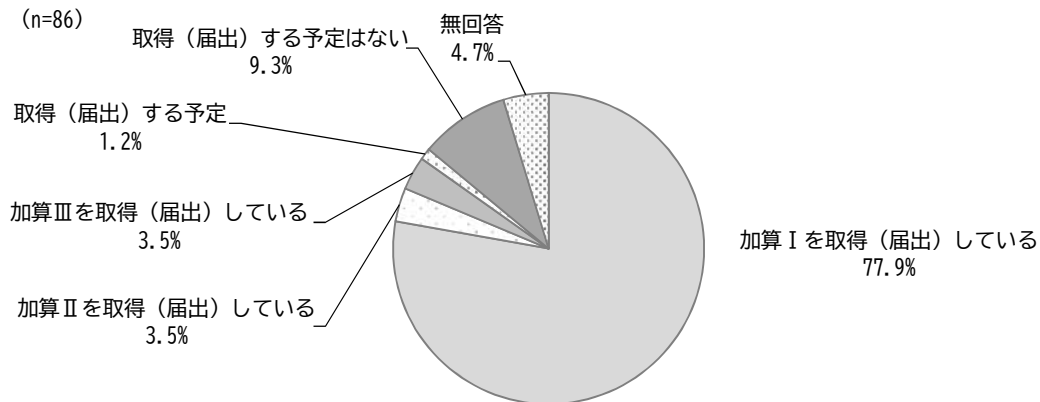
問5 過去1年間の離職者の離職理由

「自分の将来の見込みが立たなかったため」が31.1%と最も多く、次いで「その他」が22.9%、「運営方針が合わなかったため」が11.3%となっています。



問6 貴事業所では、介護職員処遇改善加算を取得（届出）しましたか。（○は1つ）

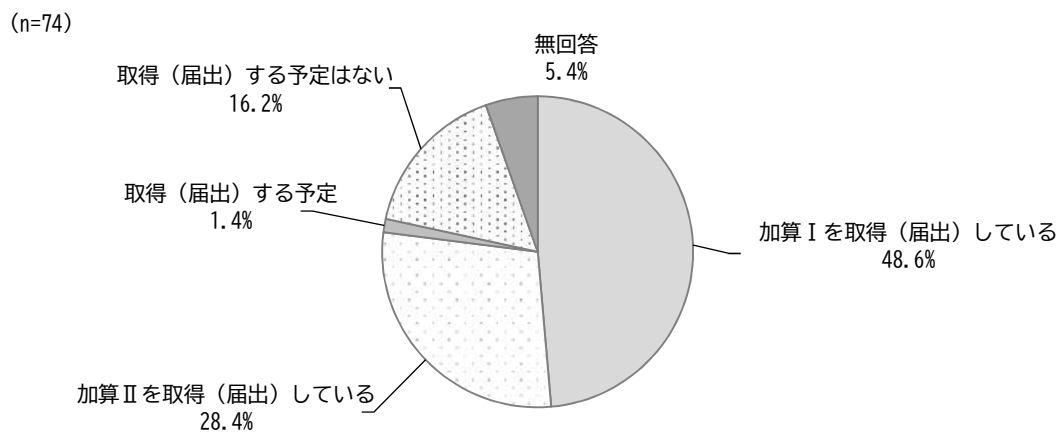
「加算Ⅰを取得（届出）している」が77.9%、「取得（届出）する予定はない」が9.3%となっています。



問6で「加算Ⅰを取得（届出）している」「加算Ⅱを取得（届出）している」「加算Ⅲを取得（届出）している」「取得（届出）する予定」と回答した人のみ回答

問7 貴事業所では、介護職員等特定処遇改善加算を取得（届出）しましたか。（○は1つ）

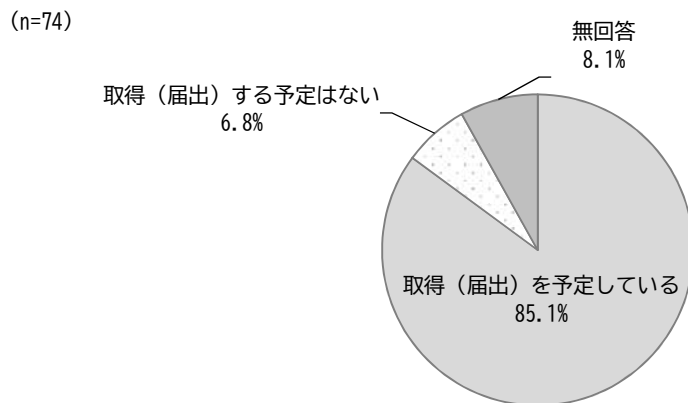
「加算Ⅰを取得（届出）している」が48.6%と最も多く、次いで「加算Ⅱを取得（届出）している」が28.4%、「取得（届出）する予定はない」が16.2%となっています。



問6で「加算Ⅰを取得（届出）している」「加算Ⅱを取得（届出）している」「加算Ⅲを取得（届出）している」「取得（届出）する予定」と回答した人のみ回答

問8 貴事業所では、令和4年10月以降の介護職員等ベースアップ等支援加算の取得（届出）を予定していますか。（○は1つ）

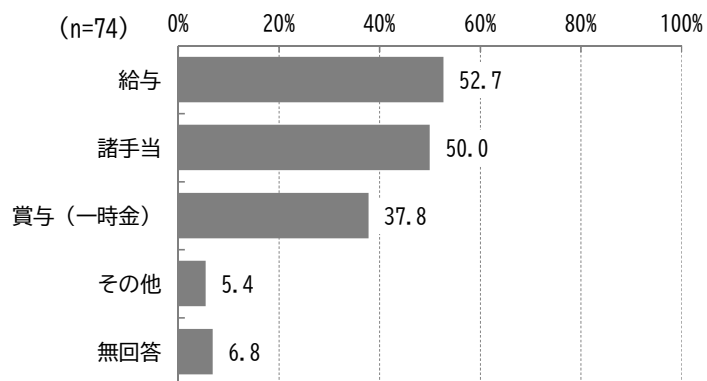
「取得（届出）を予定している」が85.1%、「取得（届出）する予定はない」が6.8%となっています。



問6で「加算Ⅰを取得（届出）している」「加算Ⅱを取得（届出）している」「加算Ⅲを取得（届出）している」「取得（届出）する予定」と回答した人のみ回答

問9 職員への還元方法はどのような手段ですか。（○はいくつでも）

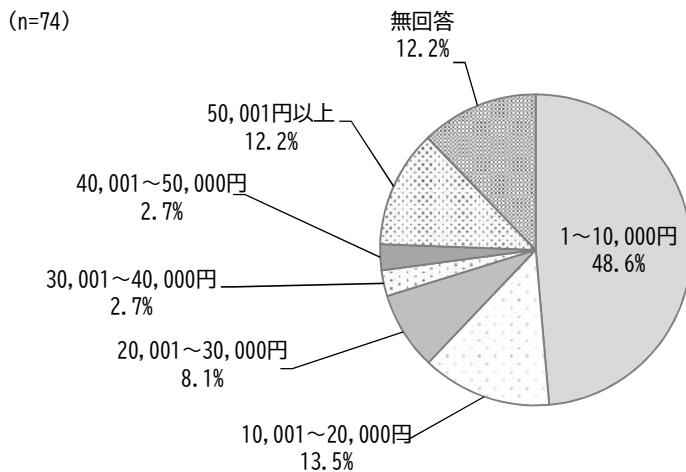
「給与」が52.7%と最も多く、次いで「諸手当」が50.0%、「賞与（一時金）」が37.8%となっています。



問6で「加算Ⅰを取得（届出）している」「加算Ⅱを取得（届出）している」「加算Ⅲを取得（届出）している」「取得（届出）する予定」と回答した人のみ回答

問10 職員一人あたりの賃金改善月額はいくらですか。（○は1つ）

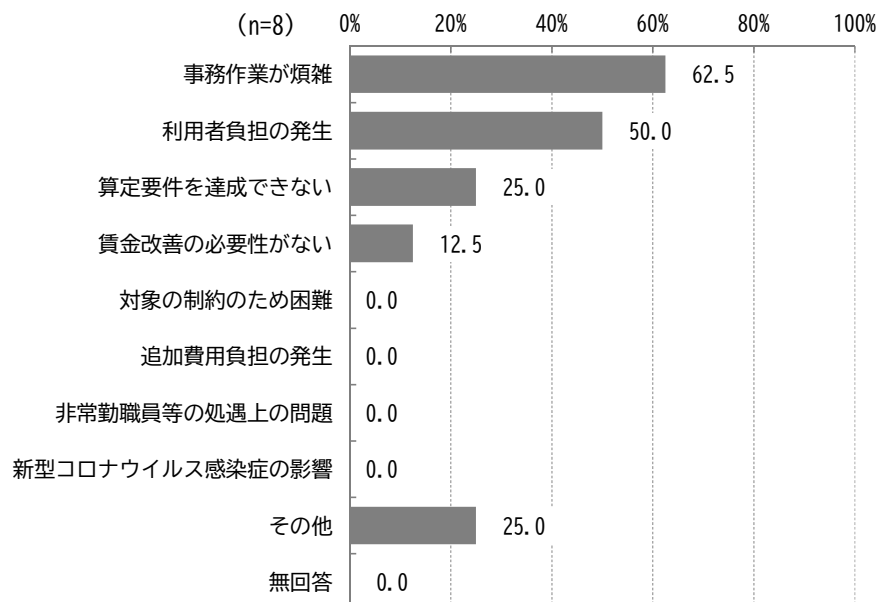
「1～10,000円」が48.6%と最も多く、次いで「10,001～20,000円」が13.5%となっています。



問6で「取得（届出）する予定はない」と回答した人のみ回答

問11 介護職員処遇改善加算を取得（届出）しない理由は何ですか。（○はいくつでも）

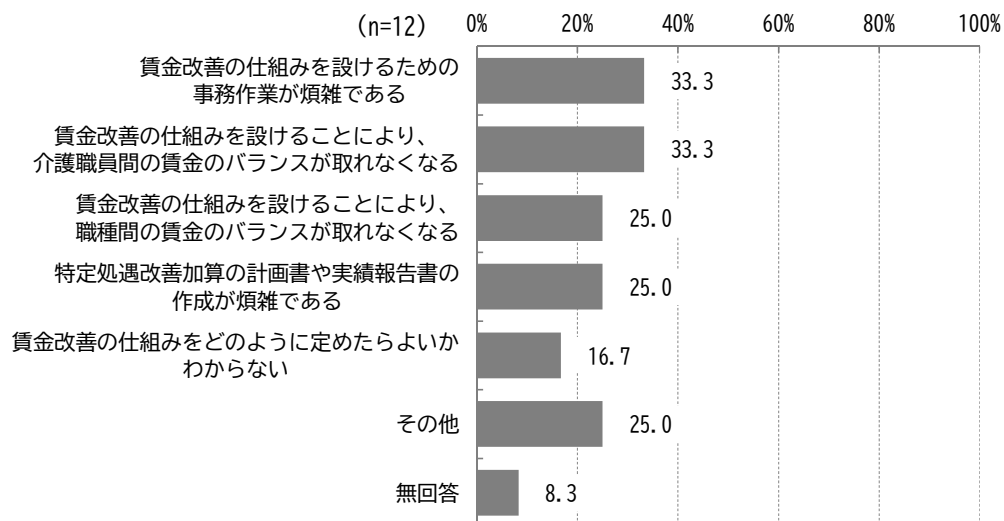
「事務作業が煩雑」が62.5%と最も多く、次いで「利用者負担の発生」が50.0%、「その他」が25.0%となっています。



問7で「取得（届出）する予定はない」と回答した人のみ回答

問12 介護職員等特定処遇改善加算を取得（届出）しない理由は何ですか。（〇はいくつでも）

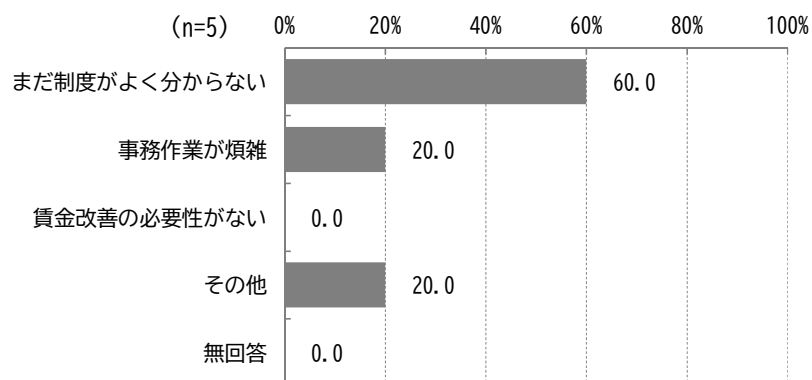
「賃金改善の仕組みを設けるための事務作業が煩雑である」「賃金改善の仕組みを設けることにより、介護職員間の賃金のバランスが取れなくなる」が33.3%と同率で多くなっています。



問8で「取得（届出）する予定はない」と回答した人のみ回答

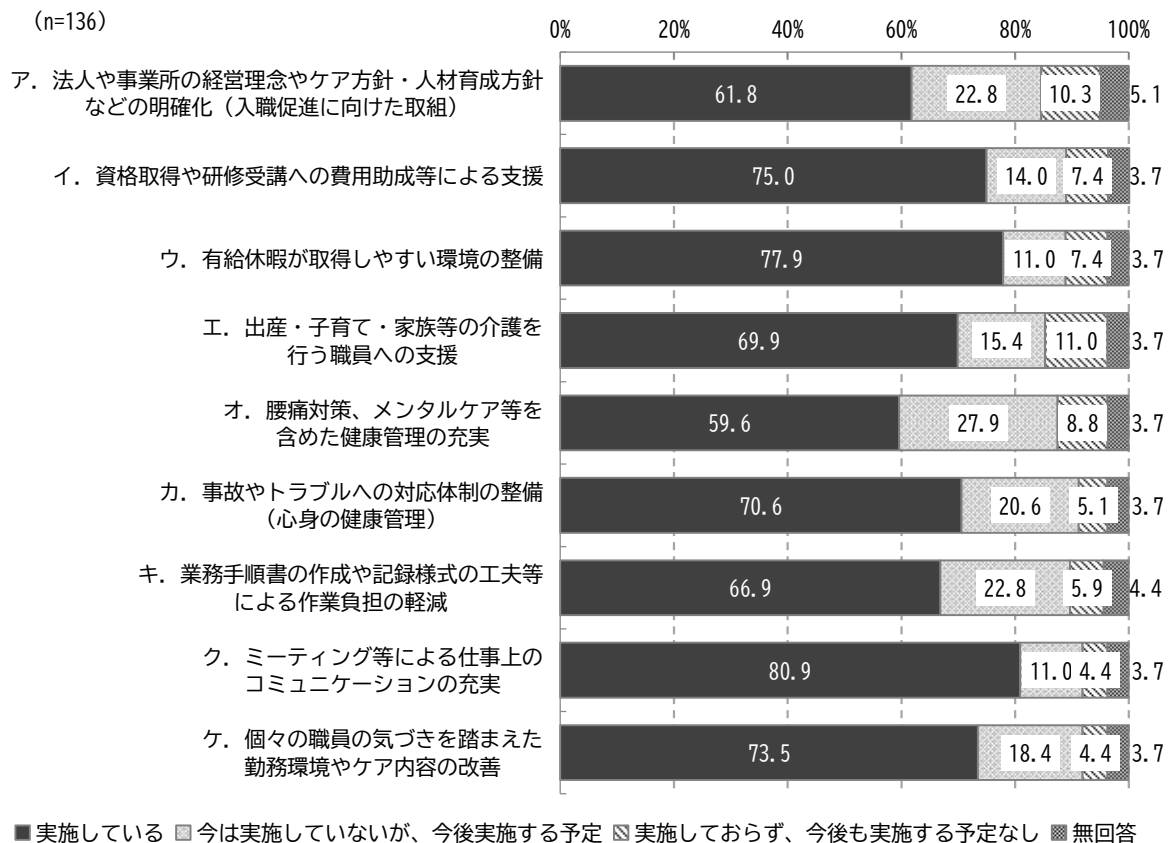
問13 介護職員等ベースアップ等支援加算を取得（届出）しない理由は何ですか。（〇はいくつでも）

「まだ制度がよく分からない」が60.0%と最も多くなっています。



問 14 貴事業所の職員に対する給与等の引き上げ以外の処遇に関して、対応の実施状況について、お答えください。(それぞれ○は1つ)

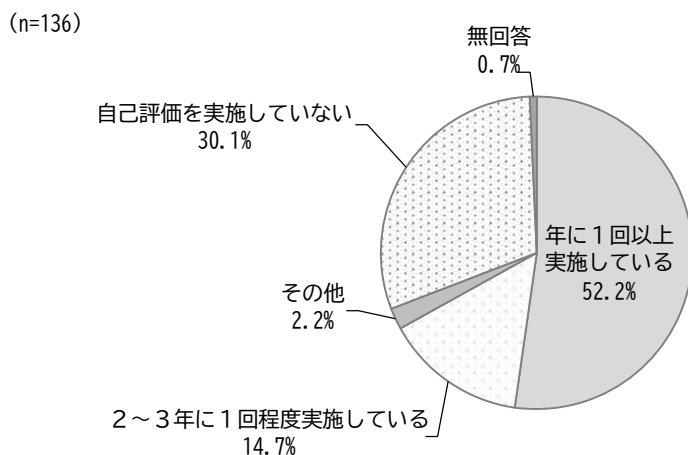
実施している内容について、「ク. ミーティング等による仕事上のコミュニケーションの充実」が 22.8%と最も多く、次いで「ウ. 有給休暇が取得しやすい環境の整備」が 77.9%、「イ. 資格取得や研修受講への費用助成等による支援」が 75.0%となっています。



4 経営の評価について

問 15 貴事業所では、自己評価をしていますか。(○は1つ)

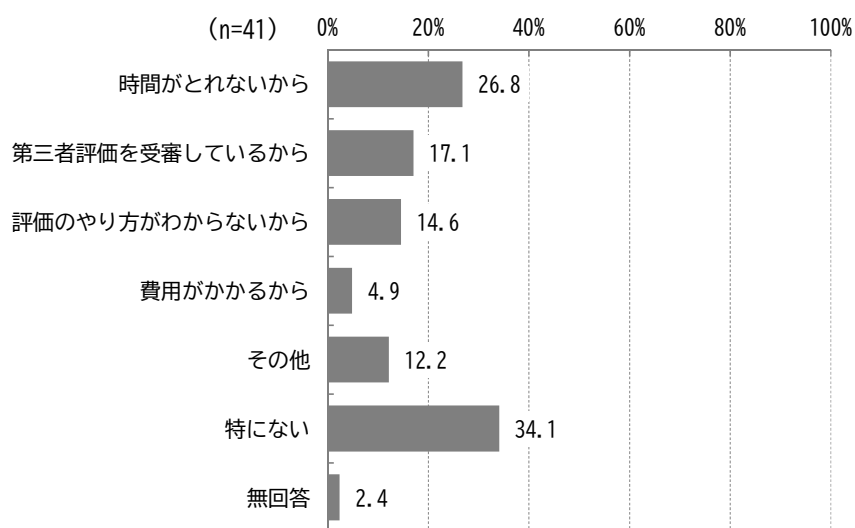
「年に1回以上実施している」が52.2%と最も多く、次いで「自己評価を実施していない」が30.1%、「2～3年に1回程度実施している」が14.7%となっています。



問 15 で「自己評価を実施していない」と回答した人のみ回答

問 16 その理由は何ですか。(○はいくつでも)

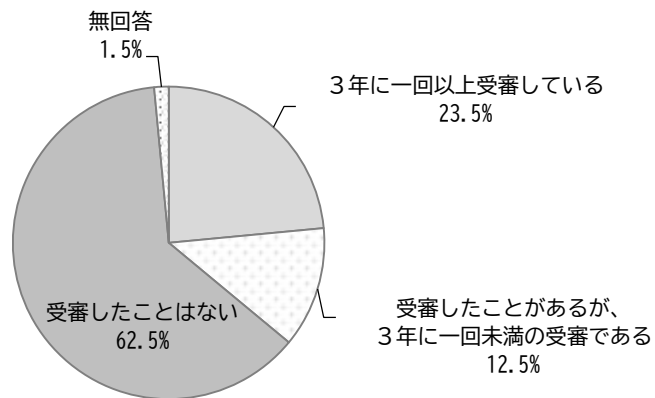
「特にない」が34.1%と最も多く、次いで「時間がとれないから」が26.8%、「第三者評価を受審しているから」が17.1%となっています。



問 17 貴事業所では、東京都の福祉サービス第三者評価制度を受審したことはありますか。(〇は1つ)

「受審したことはない」が62.5%、「3年に一回以上受審している」が23.5%となっています。

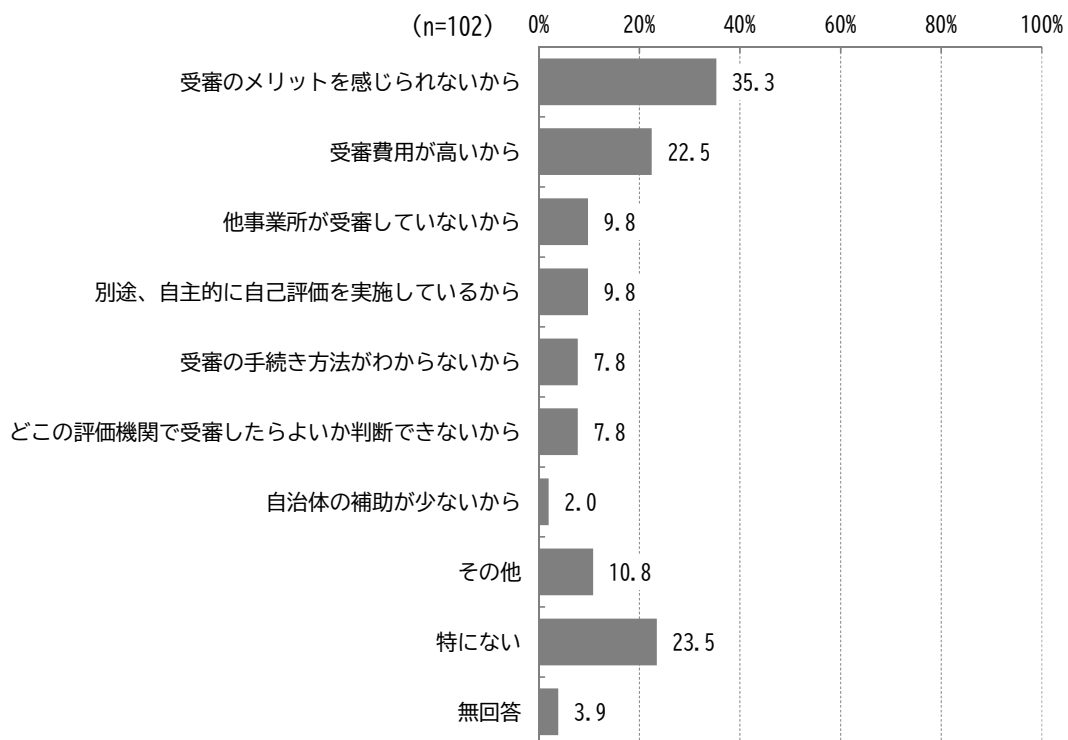
(n=136)



問 17で「受審したことがあるが、3年に一回未満の受審である」「受審したことはない」と回答した人のみ回答

問 18 その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

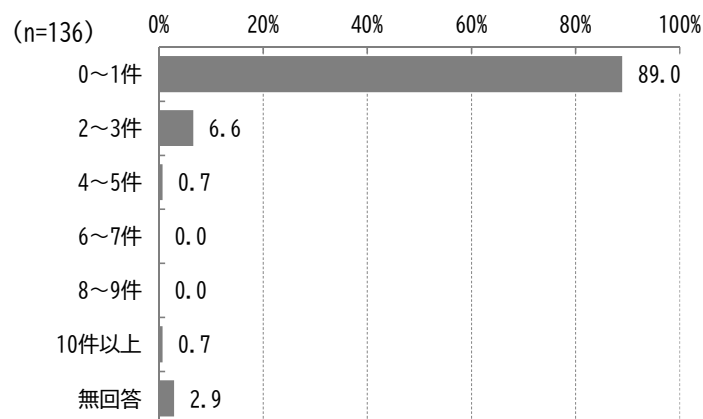
「受審のメリットを感じられないから」が35.3%と最も多く、次いで「特にない」が23.5%、「受審費用が高いから」が22.5%となっています。



5 サービス全般について

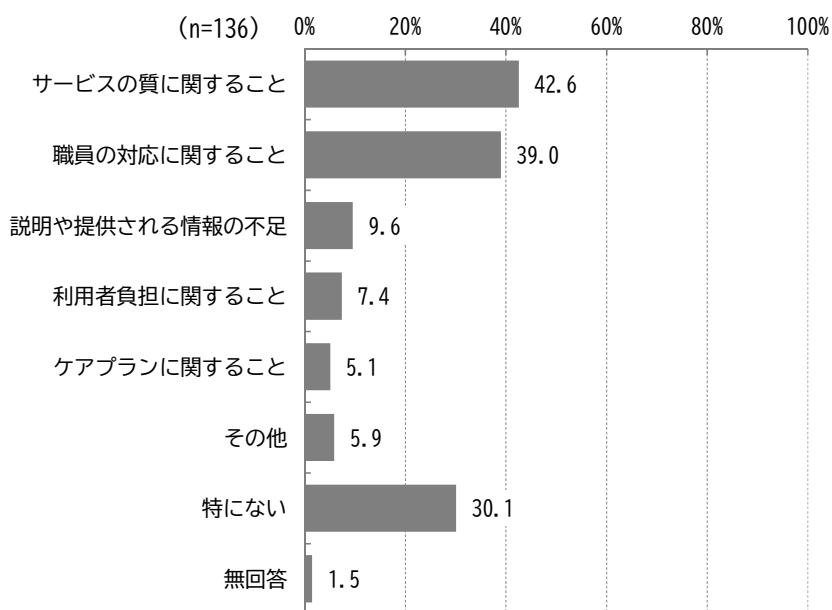
問 19 貴事業所では、月におよそ何件程度、利用者やその家族からの苦情を受けていますか。
(件/月)

「0～1」が89.0%と最も多く、次いで「2～3」が6.6%、「4～5」と「10以上」が0.7%となっています。



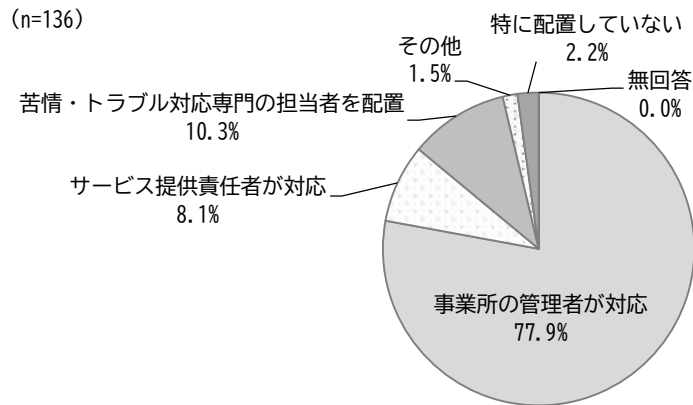
問 20 貴事業所では、利用者やその家族からどのような苦情を受けることがありますか。(〇はいくつでも)

「サービスの質に関すること」が42.6%と最も多く、次いで「職員の対応に関すること」が39.0%、「特にない」が30.1%となっています。



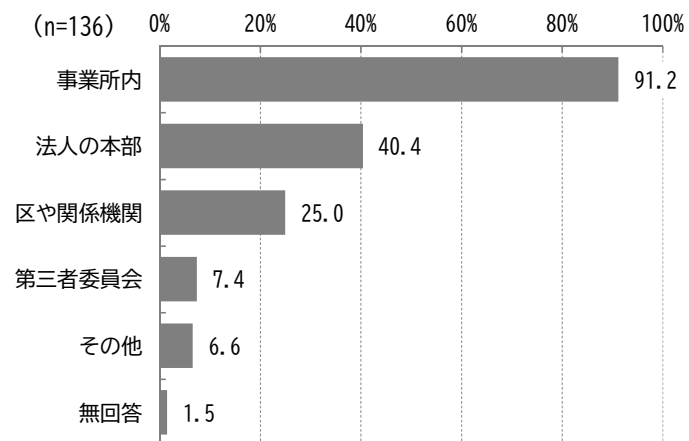
問 21 貴事業所では、利用者や家族からの苦情を一貫して把握する責任者を配置していますか。
(○は1つ)

「事業所の管理者が対応」が77.9%と最も多く、次いで「苦情・トラブル対応専門の担当者を配置」が10.3%、「サービス提供責任者が対応」が8.1%となっています。



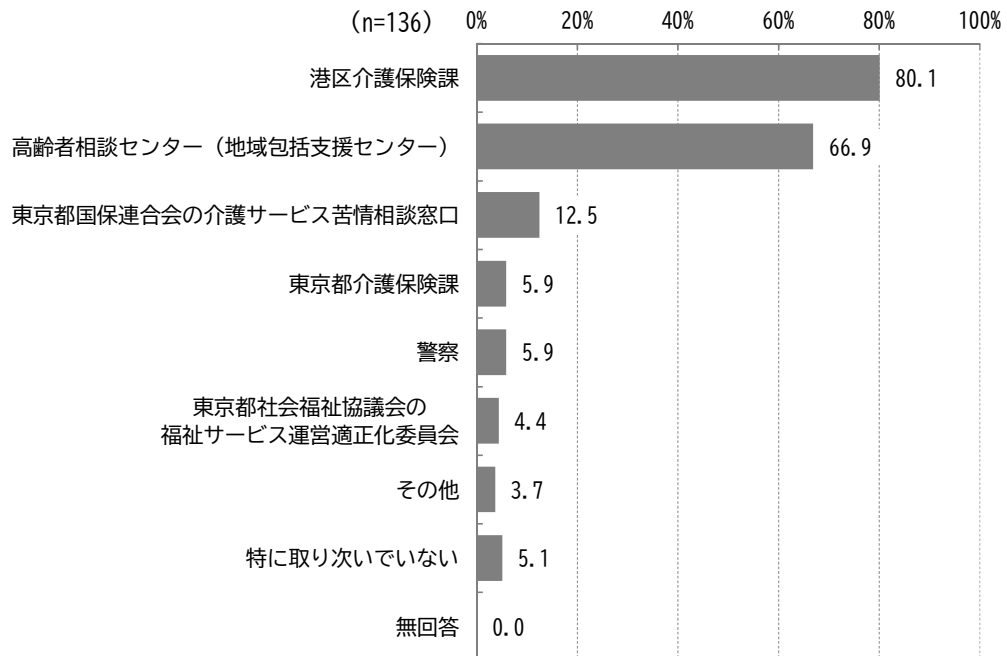
問 22 貴事業所では、利用者や家族からの苦情は、どこが関わって解決していますか。(○はいくつでも)

「事業所内」が91.2%と最も多く、次いで「法人の本部」が40.4%、「区や関係機関」が25.0%となっています。



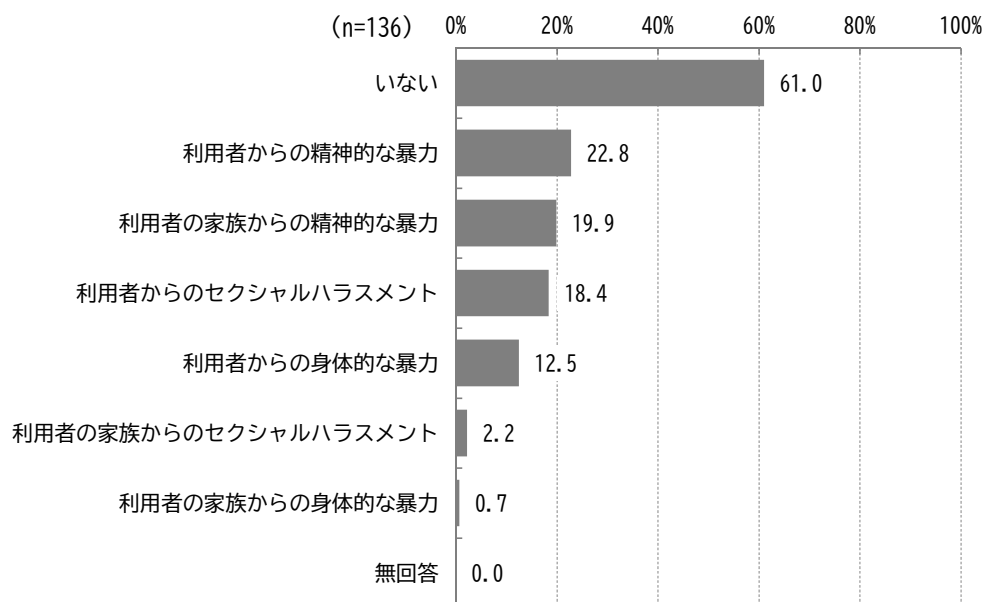
問 23 貴事業所では、利用者や家族からの苦情を、事業所内で解決できなかった場合、どのような相談窓口へ取り次ぎますか。(○はいくつでも)

「港区介護保険課」が80.1%と最も多く、次いで「高齢者相談センター（地域包括支援センター）」が66.9%、「東京都国保連合会の介護サービス苦情相談窓口」が12.5%となっています。



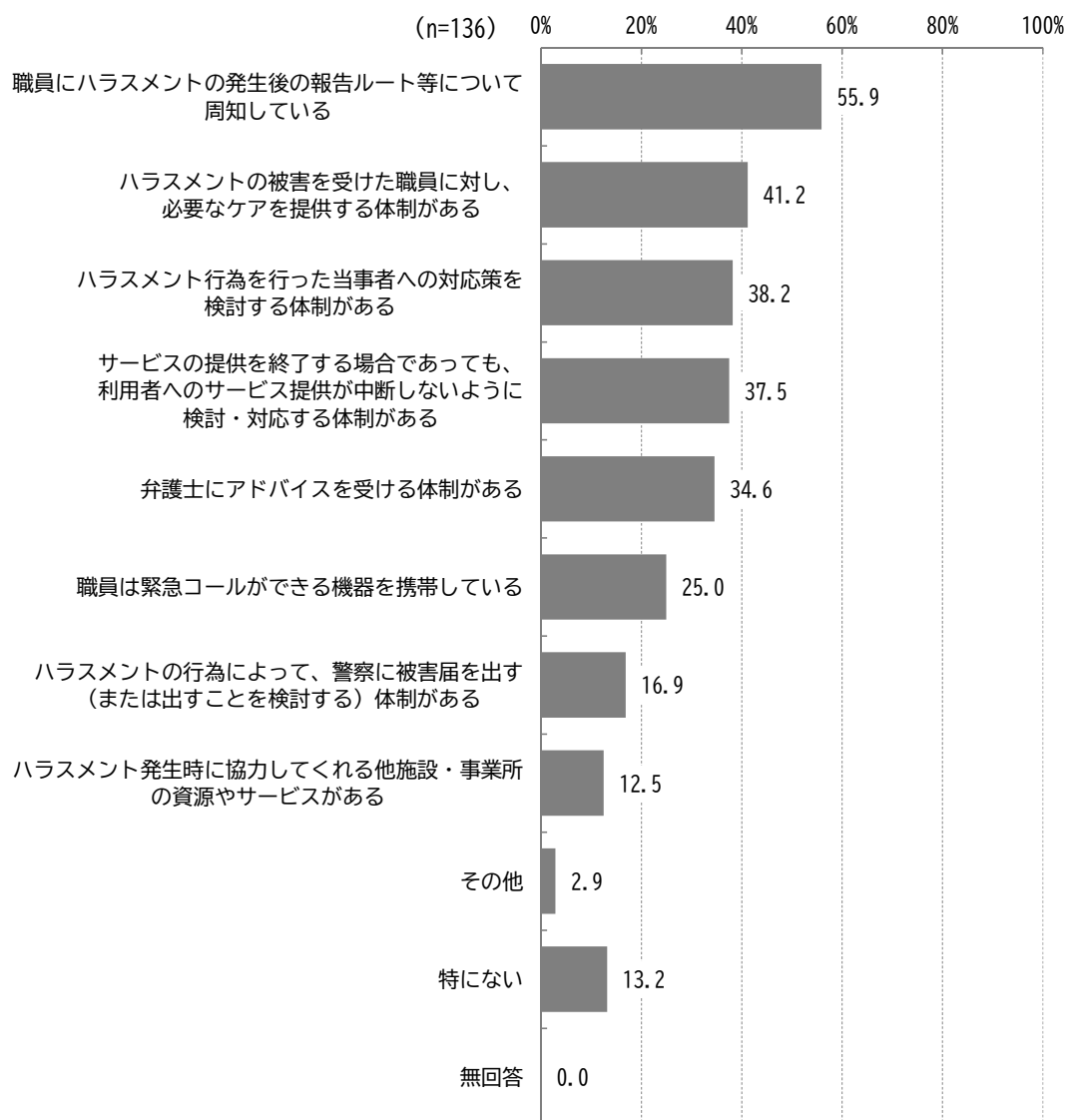
問 24 貴事業所では、過去1年間で、利用者やその家族から、以下のハラスメントを受けた職員はいますか。(○はいくつでも)

「いない」が61.0%と最も多く、次いで「利用者からの精神的な暴力」が22.8%、「利用者の家族からの精神的な暴力」が19.9%となっています。



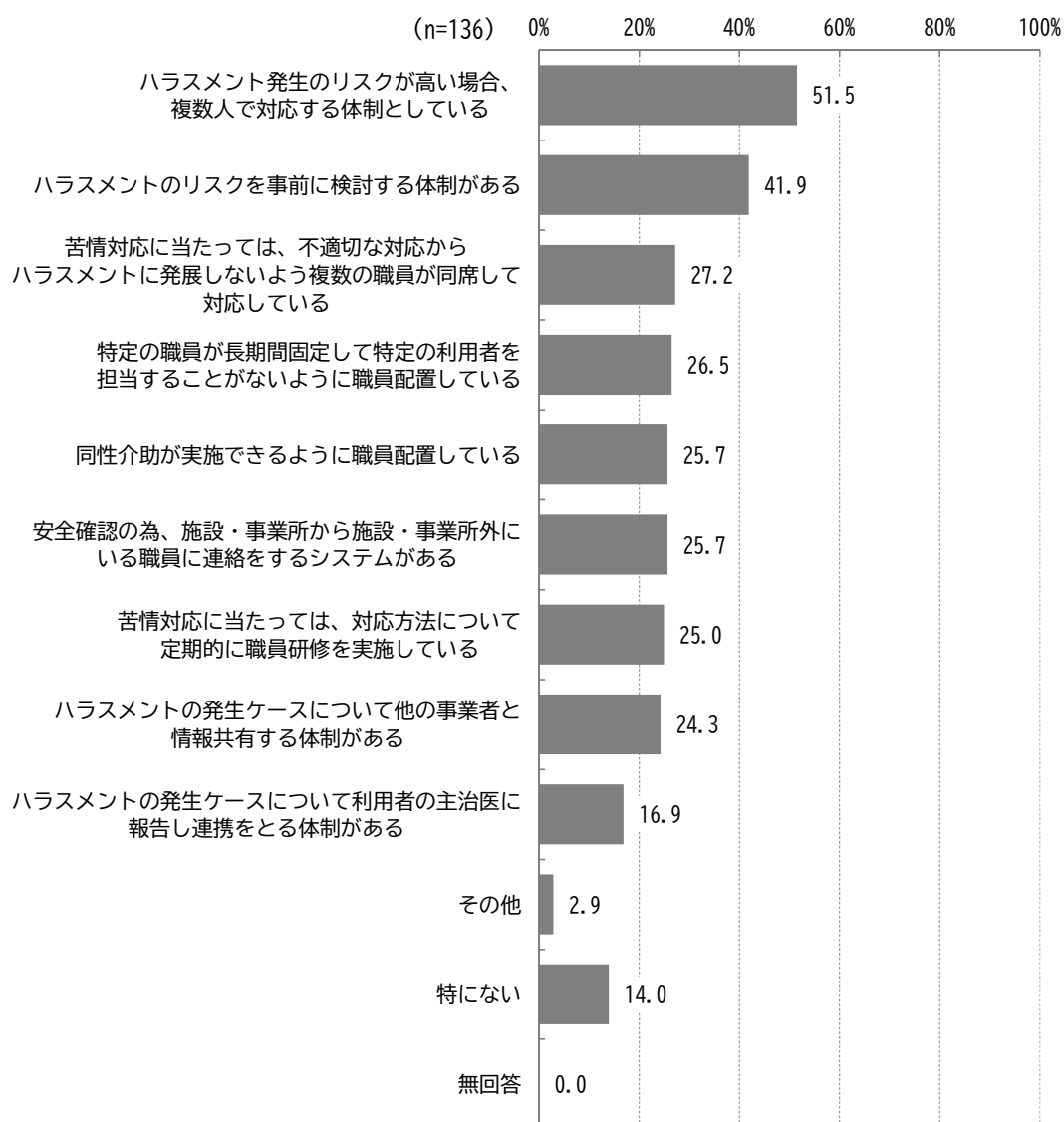
問 25 貴事業所では、利用者やその家族からのハラスメントの発生に備え、どのような準備をしていますか。(〇はいくつでも)

「職員にハラスメントの発生後の報告ルート等について周知している」が 55.9%と最も多く、次いで「ハラスメントの被害を受けた職員に対し、必要なケアを提供する体制がある」が41.2%、「ハラスメント行為を行った当事者への対応策を検討する体制がある」が38.2%となっています。



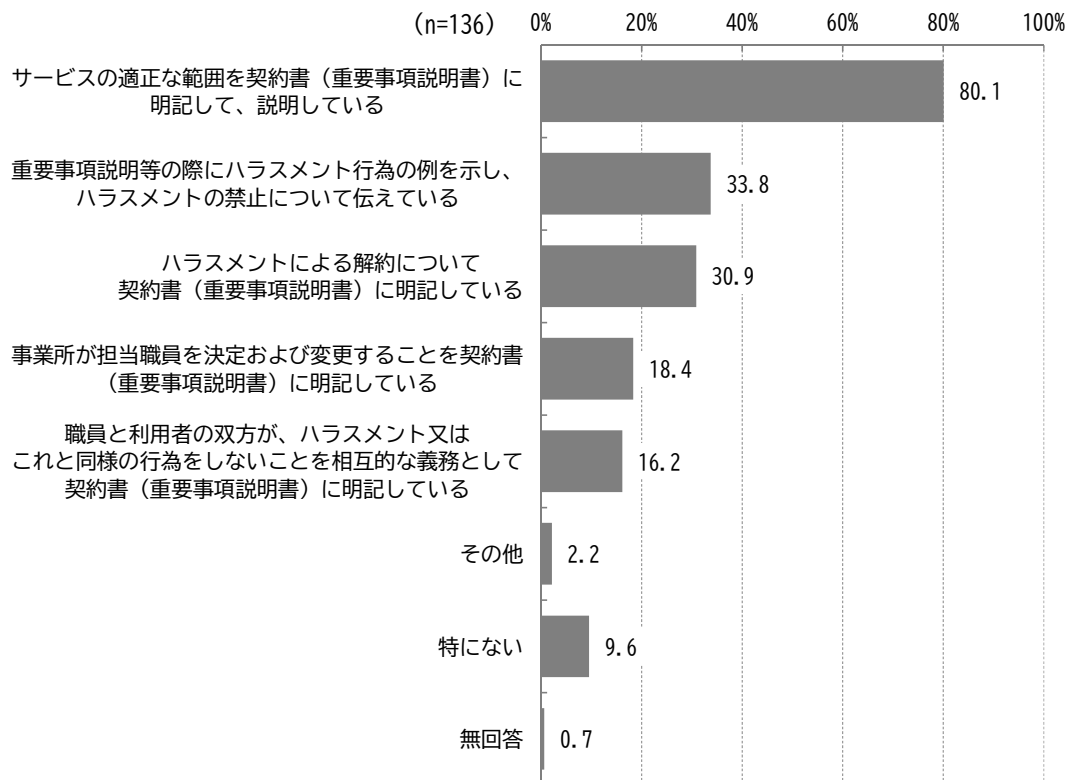
問 26 貴事業所では、利用者やその家族からのハラスメントに対し、どのような防止対策を整備していますか。(〇はいくつでも)

「ハラスメント発生のリスクが高い場合、複数人で対応する体制としている」が51.5%と最も多く、次いで「ハラスメントのリスクを事前に検討する体制がある」が41.9%、「苦情対応に当たっては、不適切な対応からハラスメントに発展しないよう複数の職員が同席して対応している」が27.2%となっています。



問 27 貴事業所では、利用者・家族等に対しどのような事前説明をしていますか。(〇はいくつでも)

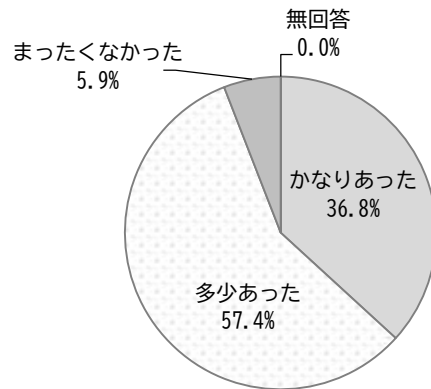
「サービスの適正な範囲を契約書（重要事項説明書）に明記して、説明している」が80.1%と最も多く、次いで「重要事項説明等の際にハラスメント行為の例を示し、ハラスメントの禁止について伝えている」が33.8%、「ハラスメントによる解約について契約書（重要事項説明書）に明記している」が30.9%となっています。



問 28 新型コロナウイルス感染症により、貴事業所では業務に影響がありましたか。(○は1つ)

「多少あった」が57.4%、「かなりあった」が36.8%となっています。

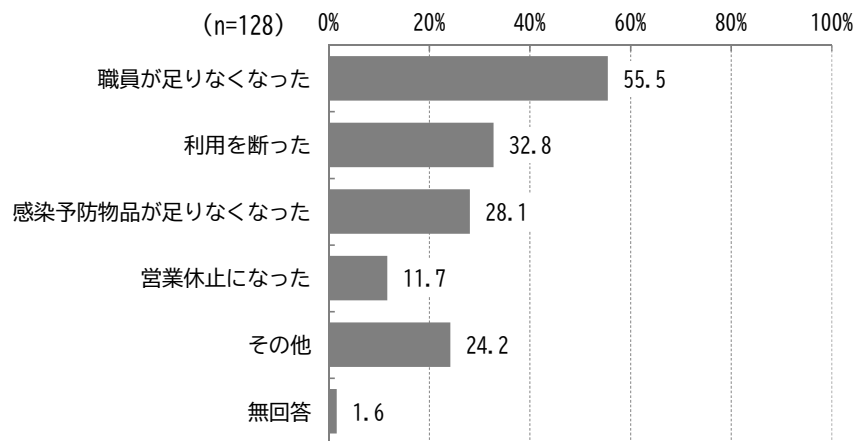
(n=136)



問 28 で「かなりあった」「多少あった」と回答した人のみ回答

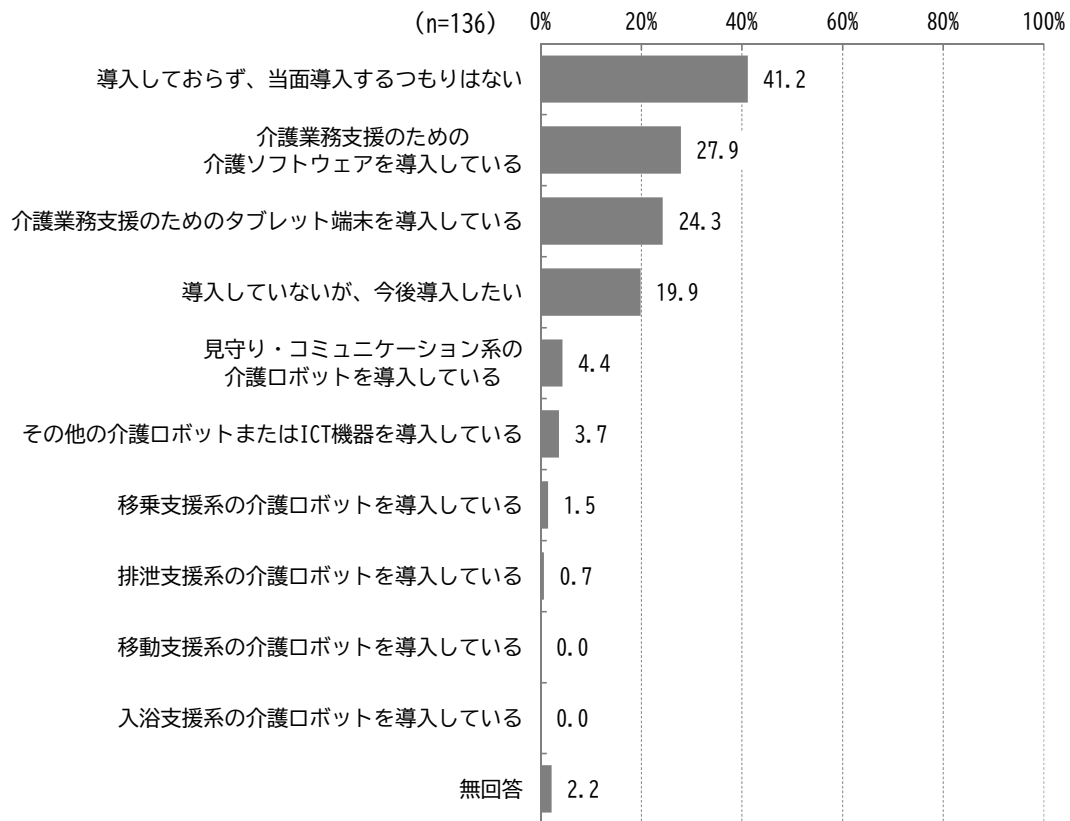
問 29 どのような影響でしょうか。(○はいくつでも)

「職員が足りなくなった」が55.5%と最も多く、次いで「利用を断った」が32.8%、「感染予防物品が足りなくなった」が28.1%となっています。



問 30 貴事業所では、介護ロボットやICT機器を導入していますか。(〇はいくつでも)

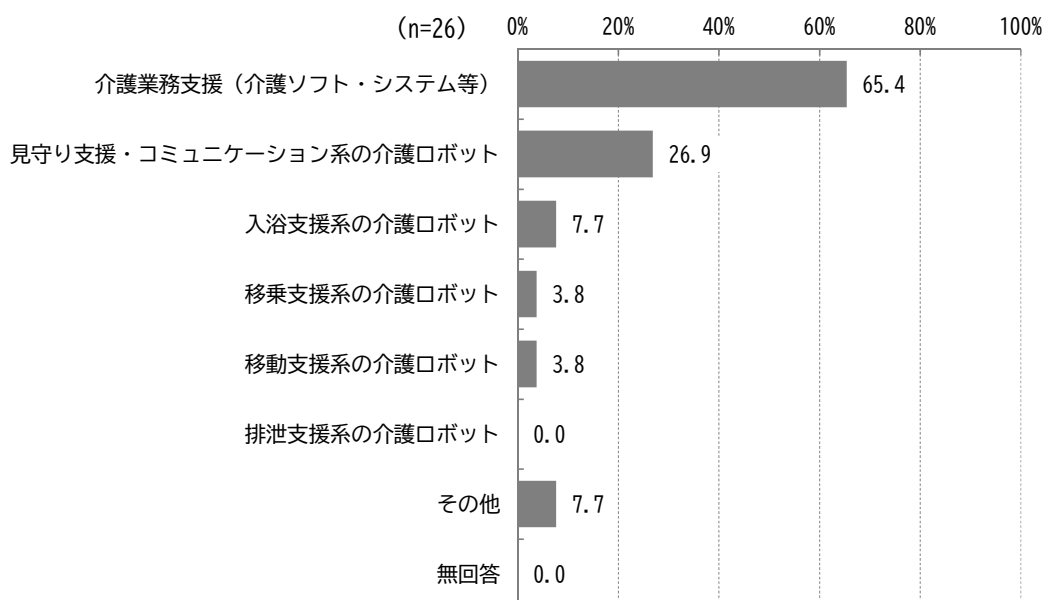
「導入しておらず、当面導入するつもりはない」が41.2%と最も多く、次いで「介護業務支援のための介護ソフトウェアを導入している」が27.9%、「介護業務支援のためのタブレット端末を導入している」が24.3%となっています。



問 30 で「導入していないが、今後導入したい」と回答した人のみ回答

問 31 どのような介護ロボットや I C T 機器を導入したいですか。(〇はいくつでも)

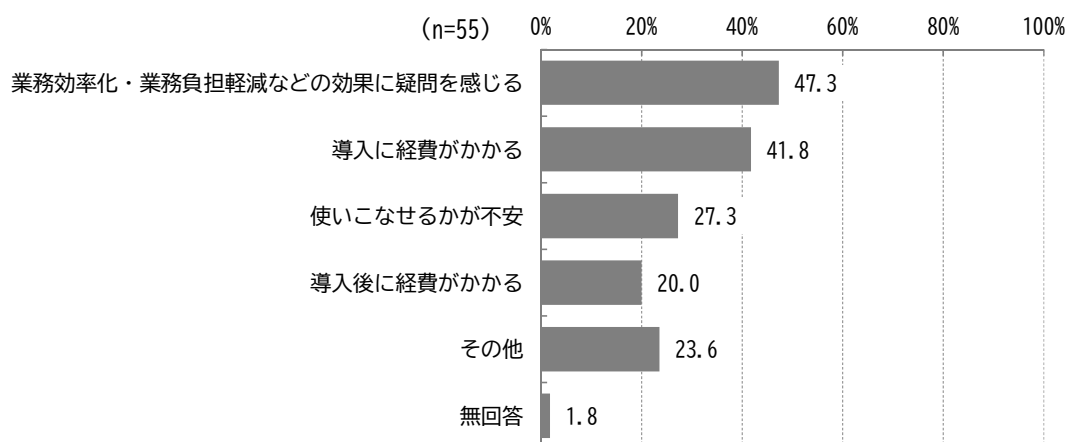
「介護業務支援（介護ソフト・システム等）」が 65.4%と最も多く、次いで「見守り支援・コミュニケーション系の介護ロボット」が 26.9%、「入浴支援系の介護ロボット」と「その他」が 7.7% となっています。



問 30 で「導入していないが、今後導入したい」「導入しておらず、当面導入するつもりはない」と回答した人のみ回答

問 32 現在、導入していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

「業務効率化・業務負担軽減などの効果に疑問を感じる」が 47.3%と最も多く、次いで「導入に経費がかかる」が 41.8%、「使いこなせるかが不安」が 27.3% となっています。

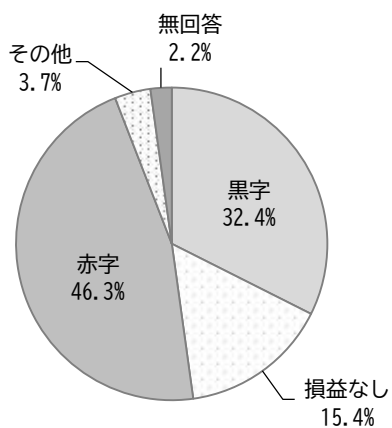


6 経営全般について

問 33 令和3年度の事業の採算はいかがでしたか。(○は1つ)

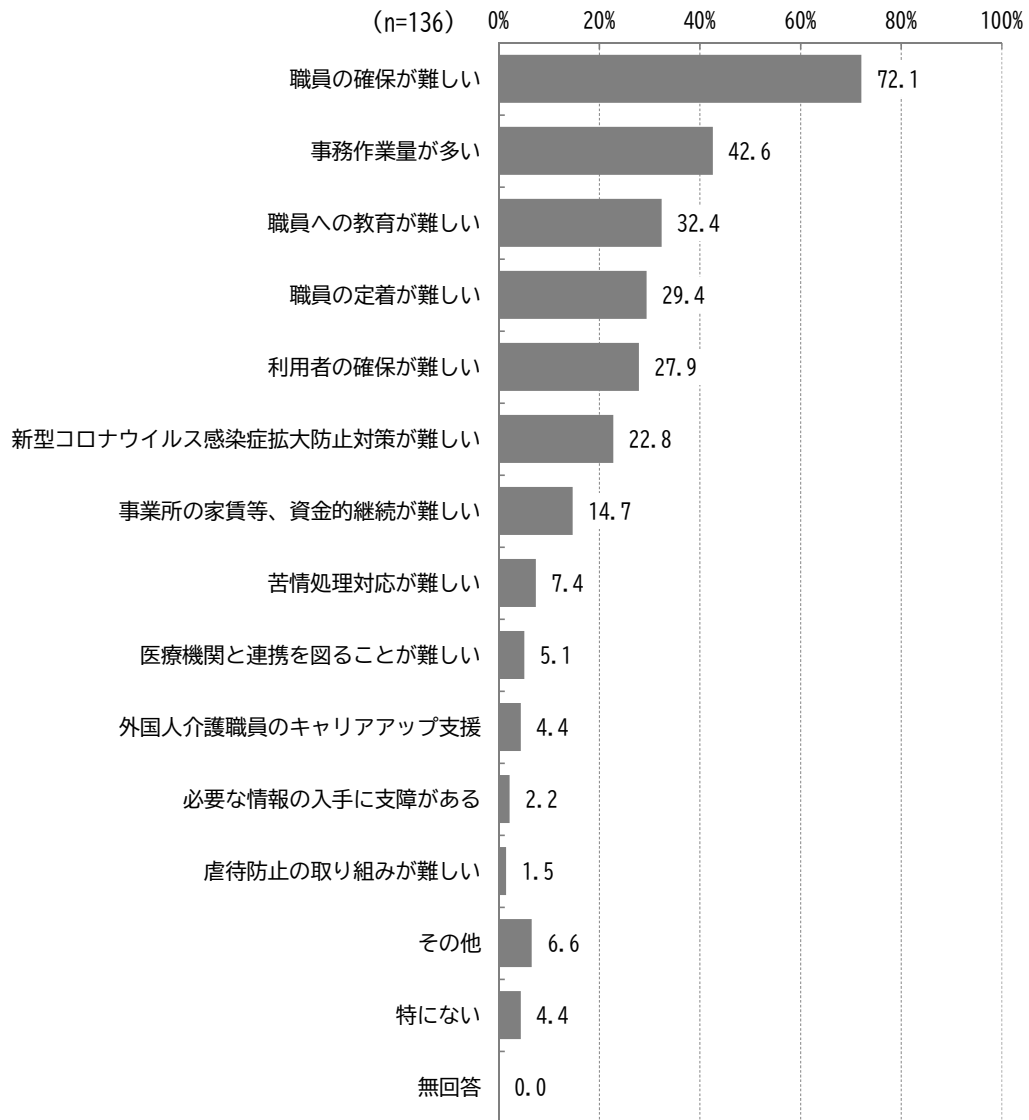
「赤字」が46.3%と最も多く、次いで「黒字」が32.4%、「損益なし」が15.4%となっています。

(n=136)



問 34 貴事業所では、事業運営上で、どのようなことを課題と感じますか。(〇はいくつでも)

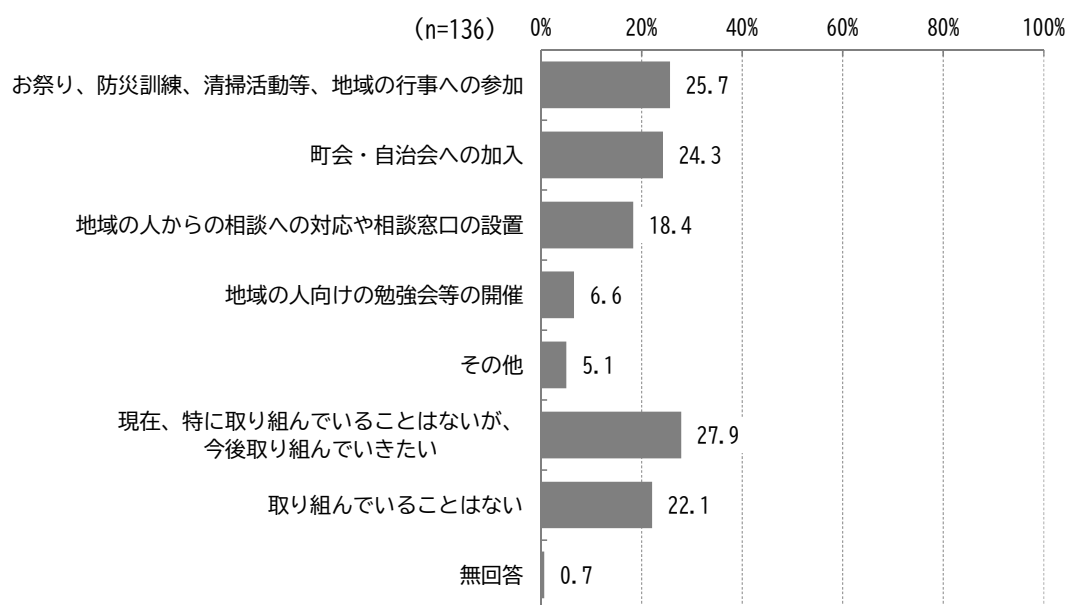
「職員の確保が難しい」が 72.1%と最も多く、次いで「事務作業量が多い」が 42.6%、「職員への教育が難しい」が 32.4%となっています。



7 地域の支え合いについて

問 35 貴事業所では、地域で起こる様々な生活の課題について、住民同士が自主的に支え合ったり、助け合ったりするために、どのようなことに取り組んでいますか。(〇はいくつでも)

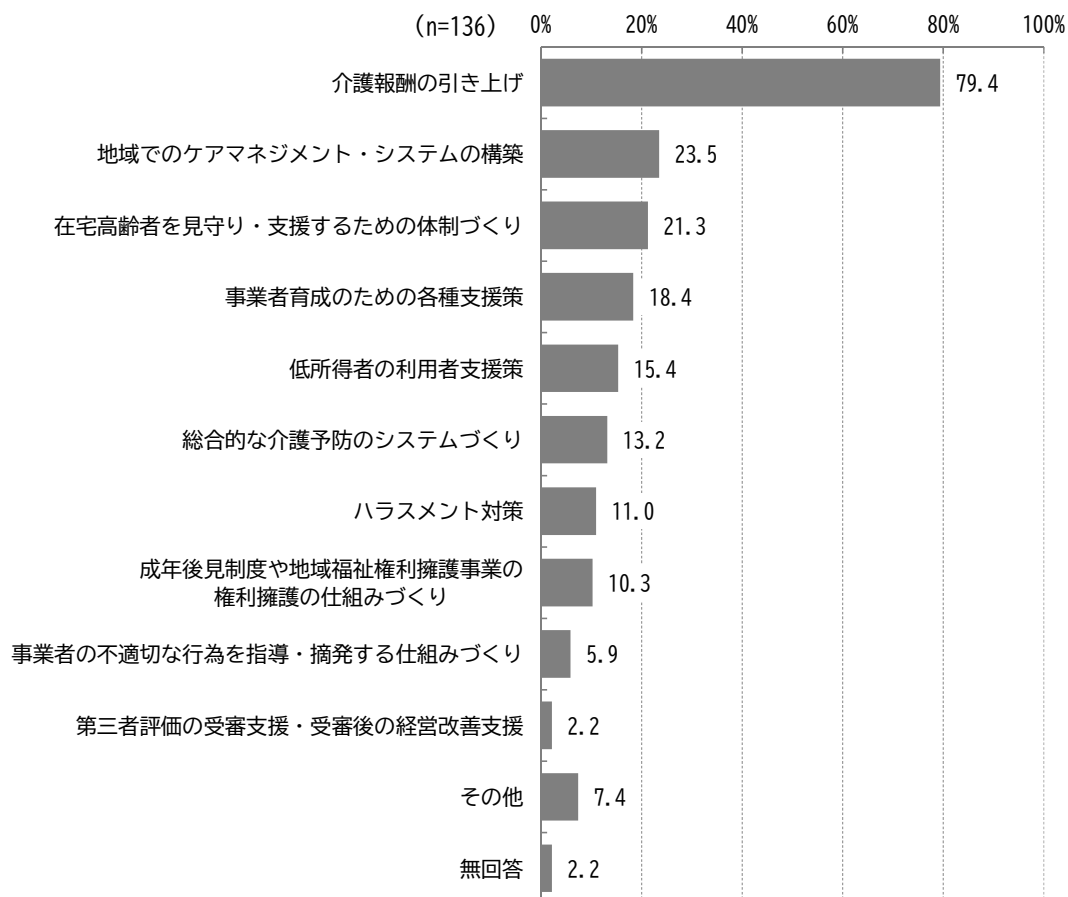
「現在、特に取り組んでいることはないが、今後取り組んでいきたい」が 27.9%と最も多く、次いで「お祭り、防災訓練、清掃活動等、地域の行事への参加」が 25.7%、「町会・自治会への加入」が 24.3%となっています。



8 介護事業者に対する行政支援について

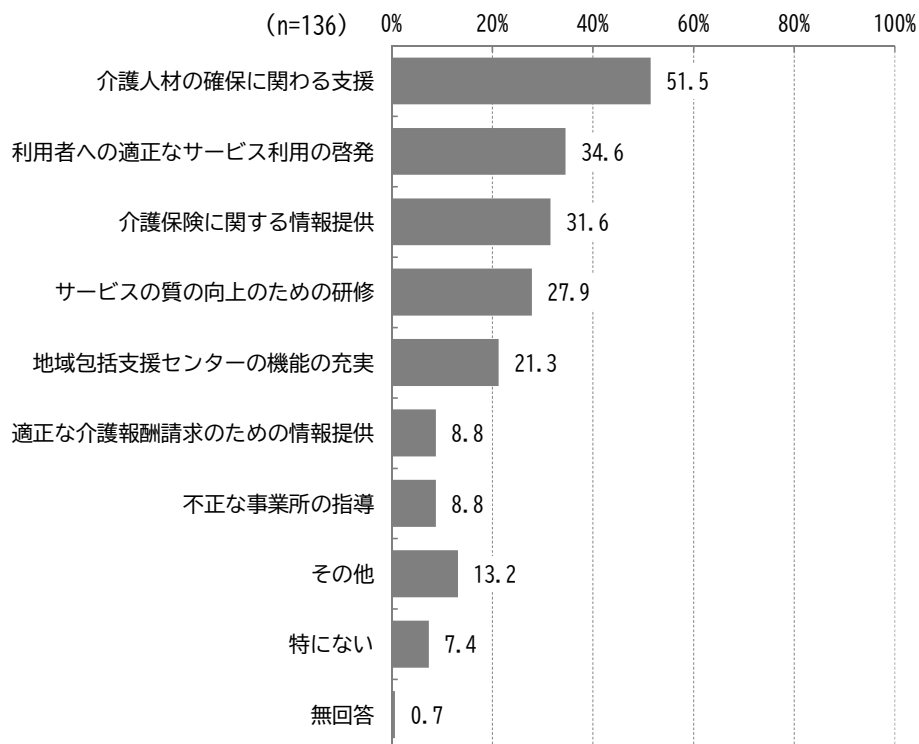
問 36 介護保険事業を安定的に運営していくために、どのようなことが必要だと思いますか。
(〇は3つまで選択)

「介護報酬の引き上げ」が79.4%と最も多く、次いで「地域でのケアマネジメント・システムの構築」が23.5%、「在宅高齢者を見守り・支援するための体制づくり」が21.3%となっています。



問 37 事業者の立場から、保険者である港区に対して望むことは何ですか。(〇は3つまで選択)

「介護人材の確保に関わる支援」が51.5%と最も多く、次いで「利用者への適正なサービス利用の啓発」が34.6%、「介護保険に関する情報提供」が31.6%となっています。



問 38 介護保険制度に関する区へのご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

以下のとおり意見がありました。

| 分類 | 件数 |
|-------------------------|-----|
| 1 介護保険制度に関する意見・要望 | 13件 |
| 2 保健・医療・福祉サービスに関する意見・要望 | 6件 |
| 3 その他 | 6件 |

【主な意見】 ※分類ごとに2～3件掲載

1 介護保険制度に関する意見・要望

- ・質の高いサービスを提供するにあたり、職員の定着が必要絶対条件ですが、人件費の高騰と介護報酬のバランスが取れずに、事業所の持ち出しが多くなり、経営が困難になってしまいます。賃金改善とサービス提供継続の観点から、介護報酬の見直しを検討していただきたいです。
- ・施設が乱立しており、利用者も職員も取り合いになっている上に、どこの施設でも職員の通年募集が出ているため、介護職の質も定着も悪くなっています。
- ・デイサービス、デイケアなど、利用者の年齢の幅が広がります。前期高齢者、後期高齢者などといったような分け方で、世代によって考え方も違っていると思うため、2つのクラスに分けてもらいたいです。

2 保健・医療・福祉サービスに関する意見・要望

- ・待機者名簿も順位とご本人の状況が合っていないケースが多く、入居案内までに無駄な時間がかかっています。待機者名簿は各施設で管理した方が、本当にサービスが必要なご利用者をスムーズに案内できると思います。
- ・台場にはサービス事業者がデイサービスしかなく、ヘルパーも看護も居宅もありません。台場に訪問するには自転車の利用ができないため、バスや電車を使いお金も時間もかかり、台場のプランを受けるなら近くのプランを受けた方がコストも時間もかからないとどの事業者も思っていると思います。営業エリア港区全域と謳っておいて台場は除く事業者が多いことを知っていただきたいし、そんな中台場に行く事業者にはなにかしらの支援をお願いしたいです。
- ・港区民への区の独自サービスが充実していて、いつも対応に感謝しています。

第4章 調査票

1 高齢者を対象とした調査票

ア-01：高齢者

くらしと健康の調査（コロナ禍における保健福祉に関する調査）

— 回答方法 —

■ 回答にあたってのお願い

- ①郵送または②インターネットのいずれか1つの方法でご回答ください。
- 調査は無記名方式で行いますので、調査票や返信用封筒に氏名・住所等を記載しないでください。
- できるだけあて名の方（ご本人）がご回答ください。ただし、ご本人が回答できない場合には、ご家族や身近な方があて名ご本人の立場に立ってご回答ください。

■ 具体的な回答方法

① 郵送による回答方法

- えんぴつやボールペン等でこの調査票に直接ご記入ください。
- 選択式の設問では、あてはまる選択肢の番号に○をご記入ください。
- 選択式ではない設問では、文字や数字を回答欄にご記入ください。
- 「その他」の回答については、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。
- ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒に入れて、令和4年8月19日（金）までに、郵便ポストにご投函ください。（切手不要、氏名等記入不要です）

② インターネットによる回答方法

- パソコン、スマートフォンなどで、以下のURLを入力するか、右記のQRコードを読み込み、調査画面にアクセスしてください。

（URL）<https://form.qooker.jp/Q/auto/ja/mnthknfksa01/a01/>

QRコード



- 以下の「ユーザID」と「パスワード」を全て半角で入力してください。このユーザIDとパスワードは、調査対象者を識別するもので、回答者個人を特定するものではありません。

ユーザID：

パスワード：2391

- 画面に従って、ご回答ください。最後まで入力が完了しましたら、ボタン【確認】をクリックしてください。確認画面への移動後、入力した結果を確認して、問題なければ【登録】をクリックしてください。「ご回答ありがとうございました」と表示されれば終了となります。
- 回答は一時保存ができます。

1 調査票の回答者について

問1 本調査の質問にご回答いただいたのはどなたですか。(○は1つ)

- | | |
|-------|---------------|
| 1 本人 | 4 兄弟・姉妹 |
| 2 配偶者 | 5 1~4以外の家族 |
| 3 子ども | 6 その他(具体的に:) |

2 あて名のご本人のことについて

問2 性別を教えてください。(○は1つ)

- | | | |
|------|------|---------|
| 1 男性 | 2 女性 | 3 回答しない |
|------|------|---------|

問3 年齢を教えてください。(○は1つ)

- | | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 1 65~69歳 | 3 75~79歳 | 5 85~89歳 | 7 95歳以上 |
| 2 70~74歳 | 4 80~84歳 | 6 90~94歳 | |

問4 お住まいの地区を教えてください。(○は1つ)

- | |
|--|
| 1 芝地区(東新橋、新橋、西新橋、虎ノ門、愛宕、浜松町、芝大門、芝公園、海岸1丁目、芝、三田1~3丁目) |
| 2 麻布地区(麻布台、東麻布、麻布永坂町、麻布狸穴町、六本木、麻布十番、元麻布、南麻布、西麻布) |
| 3 赤坂地区(元赤坂、赤坂、南青山、北青山) |
| 4 高輪地区(三田4・5丁目、高輪、白金、白金台) |
| 5 芝浦港南地区(芝浦、海岸2・3丁目、港南、台場) |

問5 居住年数(直近で港区内に連続して何年住んでいるか)を教えてください。(○は1つ)

- | | | |
|------------|--------------|--------------|
| 1 1年未満 | 4 5年以上10年未満 | 7 30年以上40年未満 |
| 2 1年以上3年未満 | 5 10年以上20年未満 | 8 40年以上50年未満 |
| 3 3年以上5年未満 | 6 20年以上30年未満 | 9 50年以上 |

問6 家族構成について教えてください。(○は1つ)

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1 ひとり暮らし | 4 息子・娘との2世帯 |
| 2 夫婦二人暮らし(配偶者65歳以上) | 5 その他(具体的に:) |
| 3 夫婦二人暮らし(配偶者64歳以下) | |

問7 世帯人数について教えてください。

()人

3 生活状況等について

問8 現在のあなたの要介護度について、ご回答ください。(○は1つ)

- | | | |
|---------|---------|--------------------------|
| 1 要支援 1 | 3 要介護 1 | 6 介護予防・生活支援サービス 事業対象者 |
| 2 要支援 2 | 4 要介護 2 | 7 要介護認定等は受けていない |
| | 5 要介護 3 | |

問9 現時点での、施設等への入所・入居の検討状況について、ご回答ください。(○は1つ)

- | | |
|-----------------|---------------------|
| 1 入所・入居は検討していない | 3 すでに入所・入居申し込みをしている |
| 2 入所・入居を検討している | |

問10 あなたは、普段の生活でどなたかの介護・介助が必要ですか。(○は1つ)

- | |
|--|
| 1 介護・介助は必要ない |
| 2 何らかの介護・介助は必要だが、現在は受けていない |
| 3 現在、何らかの介護を受けている(介護認定を受けずに家族などの介護を受けている場合も含む) |

問11、12は、問10で「3」を選んだ方に

問11 主にどなたによる介護・介助を受けていますか(○はいくつでも)

- | | | |
|------------|---------|---------------|
| 1 配偶者(夫・妻) | 4 子の配偶者 | 7 介護サービスのヘルパー |
| 2 息子 | 5 孫 | 8 その他(具体的に:) |
| 3 娘 | 6 兄弟・姉妹 | |

問12 ご家族やご親族による介護・介助は、週にどのくらいありますか。(同居していない子どもや親族等からの介護を含む)(○は1つ)

- | | | |
|-------------|------------|----------|
| 1 ない | 3 週に1~2日ある | 5 ほぼ毎日ある |
| 2 週に1日より少ない | 4 週に3~4日ある | |

問13 現在の暮らしの状況を経済的にみてどう感じていますか。(○は1つ)

- | | | |
|---------|------------|------------|
| 1 大変苦しい | 3 ふつう | 5 大変ゆとりがある |
| 2 やや苦しい | 4 ややゆとりがある | |

問14 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により生じた日常生活における困りごとを教えてください。(○はいくつでも)

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1 健康面 | 7 仕事を失った(就職先が見つからない含む) |
| 2 金銭的に困窮 | 8 自由に移動、行動できない |
| 3 相談相手がいない | 9 介護予防事業や教室事業に参加できない |
| 4 体調不良(感染後含む) | 10 マスク装着が煩わしい、マスク装着ができない |
| 5 ワクチン接種 | 11 その他(具体的に:) |
| 6 先が見えない(いつまで続くか) | 12 特になし |

4 日常生活全般について

「日常生活全般について」(問15～45)は、要介護認定を受けていない方のみお答えください。要介護1～3の方は P10 の問 54 からご回答ください。

(からだを動かすことについて)

問15 階段を手すりや壁をつたわずに昇っていますか。(○は1つ)

1 できるし、している 2 できるけどしていない 3 できない

問16 椅子に座った状態から何もつかまらずに立ち上がっていますか。(○は1つ)

1 できるし、している 2 できるけどしていない 3 できない

問17 15分位続けて歩いていますか。(○は1つ)

1 できるし、している 2 できるけどしていない 3 できない

問18 過去1年間に転んだ経験がありますか。(○は1つ)

1 何度もある 2 1度ある 3 ない

問19 転倒に対する不安は大きいですか。(○は1つ)

1 とても不安である 3 あまり不安でない
2 やや不安である 4 不安でない

問20 1週間のうちの外出頻度を教えてください。(○は1つ)

1 ほとんど外出しない 3 週2～4回
2 週1回 4 週5回以上

問21 昨年と比べて外出の回数が減っていますか。(○は1つ)

1 とても減っている 3 あまり減っていない
2 減っている 4 減っていない

(食べることについて)

問22 身長・体重を教えてください。

| | |
|----|----|
| 身長 | cm |
| 体重 | kg |

問23 半年前に比べて固いものが食べにくくなりましたか。(○は1つ)

| | |
|------|-------|
| 1 はい | 2 いいえ |
|------|-------|

問24 歯の数と入れ歯の利用状況をお教えてください(成人の歯の総本数は、親知らずを含めて 32 本です)。(○は1つ)

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1 自分の歯は 20 本以上、かつ入れ歯を利用 | 3 自分の歯は 19 本以下、かつ入れ歯を利用 |
| 2 自分の歯は 20 本以上、入れ歯の利用なし | 4 自分の歯は 19 本以下、入れ歯の利用なし |

問25 どなたかと食事をともしる機会がありますか(○は1つ)

| | | |
|-----------|-----------|----------|
| 1 毎日ある | 3 月に何度かある | 5 ほとんどない |
| 2 週に何度かある | 4 年に何度かある | |

(毎日の生活について)

問26 物忘れが多いと感じますか。(○は1つ)

| | |
|------|-------|
| 1 はい | 2 いいえ |
|------|-------|

問27 バスや電車を使って1人で外出していますか(自家用車でも可)。(○は1つ)

| | | |
|-------------|--------------|--------|
| 1 できるし、している | 2 できるけどしていない | 3 できない |
|-------------|--------------|--------|

問28 自分で食品・日用品の買物をしていますか。(○は1つ)

| | | |
|-------------|--------------|--------|
| 1 できるし、している | 2 できるけどしていない | 3 できない |
|-------------|--------------|--------|

問29 自分で食事の用意をしていますか。(○は1つ)

| | | |
|-------------|--------------|--------|
| 1 できるし、している | 2 できるけどしていない | 3 できない |
|-------------|--------------|--------|

問30 自分で請求書の支払いをしていますか。(○は1つ)

| | | |
|-------------|--------------|--------|
| 1 できるし、している | 2 できるけどしていない | 3 できない |
|-------------|--------------|--------|

問31 自分で預貯金の出し入れをしていますか。(○は1つ)

| | | |
|-------------|--------------|--------|
| 1 できるし、している | 2 できるけどしていない | 3 できない |
|-------------|--------------|--------|

(地域での活動について)

問32 以下のような会・グループ等にどのくらいの頻度で参加していますか。それぞれについて、あてはまるものに○をつけてください。(○は1つ)

| | 週4回以上 | 週2～3回 | 週1回 | 月1～3回 | 年に数回 | 参加していない |
|--------------------|-------|-------|-----|-------|------|---------|
| <<回答例>> | 1 | ② | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ア. ボランティアのグループ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| イ. スポーツ関係のグループやクラブ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ウ. 趣味関係のグループ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| エ. 学習・教養サークル | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| オ. 老人クラブ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| カ. 町内会・自治会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| キ. 収入のある仕事 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

問33 地域住民の有志によって、健康づくり活動や趣味等のグループ活動を行って、いきいきした地域づくりを進めるとしたら、あなたはその活動に参加者として参加してみたいと思いますか。(○は1つ)

| | |
|-----------|------------|
| 1 是非参加したい | 3 参加したくない |
| 2 参加してもよい | 4 既に参加している |

問34 地域住民の有志によって、健康づくり活動や趣味等のグループ活動を行って、いきいきした地域づくりを進めるとしたら、あなたはその活動に企画・運営(お世話役)として参加してみたいと思いますか。(○は1つ)

| | |
|-----------|------------|
| 1 是非参加したい | 3 参加したくない |
| 2 参加してもよい | 4 既に参加している |

問35 あなたの心配事や愚痴(ぐち)を聞いてくれる人はいますか。(○はいくつでも)

| | |
|---------------|---------------|
| 1 配偶者 | 5 近隣 |
| 2 同居の子ども | 6 友人 |
| 3 別居の子ども | 7 その他(具体的に:) |
| 4 兄弟姉妹・親戚・親・孫 | 8 そのような人はいない |

問36 反対に、あなたが心配事や愚痴(ぐち)を聞いてあげる人はいますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------|---------------|
| 1 配偶者 | 5 近隣 |
| 2 同居の子ども | 6 友人 |
| 3 別居の子ども | 7 その他(具体的に:) |
| 4 兄弟姉妹・親戚・親・孫 | 8 そのような人はいない |

問37 あなたが病気で数日間寝込んだときに、看病や世話をしてくれる人はいますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------|----------------------------|
| 1 配偶者 | 9 町会・自治会の人 |
| 2 同居の子ども | 10 マンションの管理人 |
| 3 別居の子ども | 11 ケアマネジャーやヘルパーなどの介護事業者 |
| 4 同居の兄弟姉妹・親戚・親・孫 | 12 高齢者相談センター(地域包括支援センター)の人 |
| 5 別居の兄弟姉妹・親戚・親・孫 | 13 区の職員 |
| 6 近隣 | 14 ボランティア |
| 7 友人 | 15 その他(具体的に:) |
| 8 民生委員・児童委員 | 16 そのような人はいない |

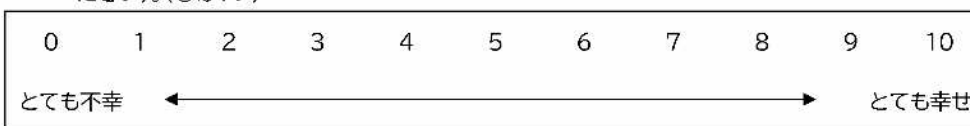
問38 反対に、看病や世話をしあげる人はいますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------|---------------|
| 1 配偶者 | 5 近隣 |
| 2 同居の子ども | 6 友人 |
| 3 別居の子ども | 7 その他(具体的に:) |
| 4 兄弟姉妹・親戚・親・孫 | 8 そのような人はいない |

問39 現在のあなたの健康状態はいかがですか。(〇は1つ)

- | | |
|---------|-----------|
| 1 とてもよい | 3 あまりよくない |
| 2 まあよい | 4 よくない |

問40 あなたは、現在どの程度幸せですか(「とても不幸」を0点、「とても幸せ」を10点として、ご記入ください)。(〇は1つ)



問41 この1か月間、どうしても物事に対して興味がわかない、あるいは心から楽しめない感じがよくありましたか。(〇は1つ)

- | | |
|------|-------|
| 1 はい | 2 いいえ |
|------|-------|

問42 タバコは吸っていますか。(〇は1つ)

- | | |
|-------------|--------------|
| 1 ほぼ毎日吸っている | 3 吸っていたがやめた |
| 2 時々吸っている | 4 もともと吸っていない |

問43 現在治療中、または後遺症のある病気はありますか。(○はいくつでも)

- | | | | |
|----|---------------------|----|----------------|
| 1 | ない | 11 | 外傷(転倒・骨折等) |
| 2 | 高血圧 | 12 | がん(新生物) |
| 3 | 脳卒中(脳出血・脳梗塞等) | 13 | 血液・免疫の病気 |
| 4 | 心臓病 | 14 | うつ病 |
| 5 | 糖尿病 | 15 | 認知症(アルツハイマー病等) |
| 6 | 高脂血症(脂質異常) | 16 | パーキンソン病 |
| 7 | 呼吸器の病気(肺炎や気管支炎等) | 17 | 目の病気 |
| 8 | 胃腸・肝臓・胆のうの病気 | 18 | 耳の病気 |
| 9 | 腎臓・前立腺の病気 | 19 | その他(具体的に:) |
| 10 | 筋骨格の病気(骨粗しょう症、関節症等) | | |

問44 認知症の症状がある又は家族に認知症の症状がある人がいますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|----|---|-----|
| 1 | はい | 2 | いいえ |
|---|----|---|-----|

問45 認知症に関する相談窓口を知っていますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|----|---|-----|
| 1 | はい | 2 | いいえ |
|---|----|---|-----|

5 自身の介護予防について

「自身の介護予防について」(問 46～50)は、要介護認定を受けていない方のみお答えください。

問46 あなたは、普段の生活の中で、健康維持のために運動をしていますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|----|---|-----|
| 1 | はい | 2 | いいえ |
|---|----|---|-----|

問47は、問46で「1」を選んだ方に

問47 普段の生活の中で、健康維持のためにどのような運動をしていますか。(○はいくつでも)

- | | |
|----|--|
| 1 | いきいきプラザ等に通って区の介護予防事業や運動の教室に参加している |
| 2 | 区の施設で自分で取り組んでいる (スポーツセンターやヘルシーナ、いきいきプラザのトレーニングマシンなどを利用している) |
| 3 | 民間のスポーツジムに通っている |
| 4 | ウォーキングなど、屋外で運動をしている |
| 5 | 友人や仲間と運動をしている |
| 6 | 自宅で運動している |
| 7 | 自宅でYouTubeやDVDなどの映像を見ながら運動している |
| 8 | オンラインで双方向通信により介護予防運動をしている |
| 9 | 町会・自治会、趣味の活動など集まりの場で定期的に運動している |
| 10 | その他(具体的に:) |

問 48 は、問 46 で「2」を選んだ方に

問48 健康維持のための運動をしていない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- 1 働いていることで健康が維持できている
- 2 区の事業に参加したいが日程(期間・時間・曜日等)があわない、時間がない
- 3 区の事業の実施場所に通えない・通いづらい
- 4 区の事業は通える場所で希望事業を実施していない
- 5 区が健康維持のための事業を実施していることを知らなかった
- 6 民間のスポーツジムに通いたい、通えない、通いづらい
- 7 (感染予防のため)教室や講座など大勢の中で行うことに抵抗がある
- 8 (感染予防以外の理由で)教室や講座など大勢の中で行うことに抵抗がある
- 9 家族の介護のため
- 10 介護以外の家庭の事情で時間的な余裕がない
- 11 取り組む必要がない
- 12 面倒だから
- 13 健康維持を意識していない
- 14 体力的に難しいから
- 15 きっかけがないから
- 16 その他(具体的に:)

問49 自宅でパソコンやスマートフォンを使いオンラインで行う介護予防事業や、YouTube や DVD を見ながら家で好きな時間にできる事業も実施していますが、やってみたいと思いますか。(○は1つ)

- | | |
|----------|----------|
| 1 やってみたい | 2 やりたくない |
|----------|----------|

問 50 は、問 49 で「2」を選んだ方に

問50 やりたくないと思った理由は何ですか。(○はいくつでも)

- 1 友達や仲間と一緒にやりたいから
- 2 自宅ではやりたくないから(部屋の環境や同居人の関係、気分など理由は問わず)
- 3 やってみたいが、できるか不安(機器の操作に自信がない、教えてもらわないとできない)
- 4 やってみたいが、スマートフォンなどのデジタル機器を持っていないから
- 5 やってみたいが、DVD を見るための機器を持っていないから
- 6 自身で運動に取り組んでいるから
- 7 介護予防を行う必要がないと思っているから
- 8 面倒そうだから
- 9 その他(具体的に:)
- 10 特にない

6 いきいきプラザについて

「いきいきプラザについて」(問 51～53)は、要介護認定を受けていない方のみお答えください。

問51 区では、高齢者のいきがいづくり、コミュニティ活動の場としていきいきプラザを整備していますが、あなたは、いきいきプラザを日常的に利用していますか。(○は1つ)

- | | |
|------|-------|
| 1 はい | 2 いいえ |
|------|-------|

問52は、問 51 で「2」を選んだ方に

問52 いきいきプラザを日常的に利用していない理由は何ですか。(○は1つ)

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| 1 いきいきプラザを知らない | 5 個人的にサークル活動等をしているので 必要ない |
| 2 いきいきプラザが近くにない | 6 その他(具体的に:) |
| 3 いきいきプラザの事業が魅力的でない | |
| 4 出かけるのが面倒 | |

問53 いきいきプラザでは次のような事業などを実施していますが、どのような活動に参加されていますか。(利用していない方はどのような活動に参加したいですか。)(○は1つ)

- | | |
|-----------------|---------------------|
| 1 趣味などの各種教室事業 | 5 トレーニングルーム、プール等の利用 |
| 2 介護予防事業 | 6 囲碁、将棋などの個人利用 |
| 3 ウォーキングなどの外出事業 | 7 友人等と交流の場としての利用 |
| 4 お風呂の利用 | 8 その他(具体的に:) |

7 主な介護者について

「主な介護者について」(問 54～55)は、ご家族やご親族が介護・介助をしている場合のみお答えください。

問54 主な介護者の方の現在の勤務などの形態について、ご回答ください。(○は1つ)

- | | | |
|----------------|------------|----------------------|
| 1 フルタイムで働いている | 3 働いていない | 5 主な介護者に確認しないと、わからない |
| 2 パートタイムで働いている | 4 学生(年齢 歳) | |

問 55 は、問 54 で「1 または2」を選んだ方に

問55 主な介護者の方は、介護をするにあたって、何か働き方についての調整等をしていますか。(○はいくつでも)

- | |
|--|
| 1 特に行っていない |
| 2 介護のために「労働時間を調整(残業免除、短時間勤務、遅出・早帰・中抜け等)」しながら、働いている |
| 3 介護のために「休暇(年休や介護休暇等)」を取りながら、働いている |
| 4 介護のために「在宅勤務」を利用しながら、働いている |
| 5 介護のために、2～4 以外の調整をしながら、働いている |
| 6 主な介護者に確認しないと、わからない |

8 介護保険制度全般について

問56 介護サービスの水準と介護保険料の関係について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか。(〇は1つ)

- 1 介護サービスを今より充実させることを優先し、保険料が上がることはやむを得ない
- 2 介護サービスを現状のまま維持することを優先し、保険料の上昇を最小限に抑える
- 3 保険料は現状のまま維持することを優先し、介護サービスの水準を抑える
- 4 保険料を現状より安くすることを優先し、介護サービスの水準が下がることはやむを得ない
- 5 わからない

問57 港区の介護保険料額は、所得水準に応じ、17段階に分けて設定しています。この保険料段階についてあなたのお考えに最も近いものはどれですか。(〇は1つ)

- 1 現在の17段階のままでよい
- 2 現在よりも段階を増やし、所得水準に応じた保険料額を更に細かく設定する
- 3 その他(具体的に:)
- 4 わからない

問58 超高齢化社会を迎えるにあたり、要介護認定者が増え、介護サービスの利用が増えることで、保険料の上昇が見込まれます。今後、介護保険料の上昇を抑制するためには、どのような手段を行うべきか、あなたのお考えに最も近いものはどれですか。(〇は1つ)

- 1 公費(税金)の負担割合を引き上げる
- 2 介護サービス利用者の負担割合を引き上げる
- 3 保険料の上昇は、やむを得ない
- 4 40歳未満の若年層からも保険料を徴収する
- 5 その他(具体的に:)
- 6 わからない

9 情報通信機器の利活用について

問59 あなたは次の情報通信機器を所有していますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 スマートフォン | 4 ガラケー(従来型のボタン式携帯電話) |
| 2 タブレット端末 | 5 1~4 のものは持っていない |
| 3 パソコン | |

問60 は、問59で「1~3」を選んだ方に

問60 スマートフォン等をどのようなことに活用していますか(活用できますか)。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------------|----------------|
| 1 音声通話 | 7 キャッシュレス決済 |
| 2 カメラ、動画撮影 | 8 オンライン講座や会議 |
| 3 メール | 9 テレビ電話 |
| 4 情報の検索 | 10 その他(具体的に:) |
| 5 SNSの利用(LINE・Twitter等) | 11 特にない |
| 6 動画サイトの利用(YouTube等) | |

問61 は、問59で「1~3」を選ばなかった方に

問61 スマートフォン等を所有していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1 興味がないから | 6 興味はあるがきっかけがないから |
| 2 保有する必要性を感じないから | 7 使い方を教えてくれる人がいないから |
| 3 機器の購入や手続きが面倒だから | 8 詐欺などの被害が怖いから |
| 4 機器の操作が難しそうだから | 9 その他(具体的に:) |
| 5 機器の価格や通信料金が安いから | 10 特にない |

問62 スマートフォン等を活用して次のうち行ってみたい(行っている)ものは何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| 1 オンラインによるいきいきプラザ等の 教室事業 | 5 スマートフォン等による区政情報の取得、 広報みなど等の閲覧 |
| 2 オンラインによる介護予防事業 | 6 その他(具体的に:) |
| 3 高齢者サービス等の電子申請 | 7 行ってみたいものはない |
| 4 使用料等のキャッシュレス決済 | |

問63 は、問62で「7」を選んだ方に

問63 行ってみたいものがない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------------|---------------|
| 1 スマートフォン等をもっていないから | 5 書面を見た方が良いから |
| 2 スマートフォン等の操作方法がわからないから | 6 その他(具体的に:) |
| 3 スマートフォン等の操作が面倒だから | 7 特にない |
| 4 対面での参加や申請の方が安心できるから | |

10 災害に対する備えと災害時の行動について

問64 大きな地震や台風や大雨が発生したときに利用する主な情報収集手段を教えてください。(〇はいくつでも)

- 1 テレビ
- 2 ラジオ
- 3 インターネット
- 4 防災行政無線
- 5 港区公式ホームページや港区防災アプリ、Twitter や Facebook などの SNS
- 6 港区防災情報メール
- 7 その他(具体的に:)

問65 大きな地震や台風などの風水害に備えて、どのような自助の取組をしていますか。(〇はいくつでも)

- 1 家具の転倒防止対策をしている
- 2 食料や水など、備蓄物資を用意している
- 3 家族と安否確認方法などを日ごろから話し合っている
- 4 自宅周辺での浸水等の被害想定を把握している
- 5 東京マイ・タイムラインを作成、活用している
- 8 区から災害情報を得られるメールやアプリを利用している
- 6 その他(具体的に:)
- 7 特にない

11 保健福祉サービスに対するご意見・ご要望等について

問66 港区の保健福祉サービスに対するご意見・ご要望や、今後充実して欲しいサービス、普段の生活で困っていることなどがありましたら、ご自由にお書きください。

※介護を行っているご家族の方のご意見も、あわせてお書きください。

以上でアンケートは終わりです。
調査へご協力いただきありがとうございました。

2 介護サービス事業所を対象とした調査票

ア-02：介護サービス事業所

くらしと健康の調査（コロナ禍における保健福祉に関する調査）

— 回答方法 —

■ 回答にあたってのお願い

- ①郵送または②インターネットのいずれか1つの方法でご回答ください。
- できるだけ事業所・施設の管理者の方がご回答ください。

■ 具体的な回答方法

① 郵送による回答方法

- えんぴつやボールペン等でこの調査票に直接ご記入ください。
- 選択式の設問では、あてはまる選択肢の番号に○をご記入ください。
- 選択式ではない設問では、文字や数字を回答欄にご記入ください。
- 「その他」の回答については、()内に具体的な内容をご記入ください。
- ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒に入れて、令和4年8月19日(金)までに、郵便ポストにご投函ください。(切手不要、氏名等記入不要です)

② インターネットによる回答方法

- パソコン、スマートフォンなどで、以下のURLを入力するか、右記のQRコードを読み込み、調査画面にアクセスしてください。

(URL) <https://form.qooker.jp/Q/auto/ja/mnthknfksa02/a02/>

QRコード



- 以下の「ユーザID」と「パスワード」を全て半角で入力してください。このユーザIDとパスワードは、調査対象者を識別するもので、回答者個人を特定するものではありません。

ユーザID：

パスワード：2881

- 画面に従って、ご回答ください。最後まで入力が完了しましたら、ボタン【確認】をクリックしてください。確認画面への移動後、入力した結果を確認して、問題なければ【登録】をクリックしてください。「ご回答ありがとうございました」と表示されれば終了となります。
- 回答は一時保存ができます。

1 回答者について

●このアンケート調査のご回答者様について記載してください。

| | |
|----------|--|
| ご回答担当者様 | |
| 電話番号 | |
| FAX番号 | |
| Eメールアドレス | |

2 貴事業所について

●貴事業所の概要について、おたずねします。

① 事業所名を教えてください。

| |
|--|
| |
|--|

② サービス種別を教えてください。(○は1つ)

| | |
|-------------|-----------------|
| 1 居宅介護支援事業所 | 3 介護保険施設・居住系施設 |
| 2 居宅サービス事業所 | (特定施設、グループホーム等) |

③ 事業所所在地を教えてください。

| |
|---------|
| 郵便番号・住所 |
|---------|

④ 事業所で提供している介護サービス事業を教えてください。(○はいくつでも)

| | |
|----------------------|--------------------------|
| 1 訪問介護(ホームヘルプサービス) | 12 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 |
| 2 訪問入浴介護 | 13 夜間対応型訪問介護 |
| 3 訪問看護 | 14 地域密着型通所介護 |
| 4 訪問リハビリテーション | 15 認知症対応型通所介護 |
| 5 居宅療養管理指導 | 16 小規模多機能型居宅介護 |
| 6 福祉用具貸与 | 17 看護小規模多機能型居宅介護 |
| 7 特定福祉用具販売 | 18 居宅介護支援 |
| 8 通所介護(デイサービス) | 19 特定施設入居者生活介護 |
| 9 通所リハビリテーション(デイケア) | 20 認知症対応型共同生活介護(グループホーム) |
| 10 短期入所生活介護(ショートステイ) | 21 介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) |
| 11 短期入所療養介護(ショートステイ) | 22 介護老人保健施設 |

⑤ 回答日現在の利用者数を教えてください。

| |
|-----|
| 約 人 |
|-----|

●貴事業所を運営する法人等の概要をご記入ください。

| | | | |
|-----------------|-----------------------|------------------------|--|
| 1 法人名 | | | |
| 2 法人所在地 | | | |
| 3 代表者名 | | | |
| 4 法人格 (○は1つ) | 1 株式会社 (特例有限会社を含む) | 5 財団法人 | |
| | 2 合名・合資会社 | 6 医療法人 | |
| | 3 社団法人 | 7 特定非営利活動法人 (NPO法人) | |
| | 4 社会福祉法人 | 8 その他() | |

1 組織・体制・人材について

問1 貴事業所における職員の充足度はいかがですか。(○は1つ)

| | |
|------------|--------------|
| 1 充足している | 3 あまり充足していない |
| 2 まあ充足している | 4 充足していない |

問2は、問1で「3 または4」を選んだ方のみ

問2 不足している職種は何ですか。(○はいくつでも)

| | | |
|------------------|-----------|---------------|
| 1 介護職員等(訪問介護員含む) | 3 介護支援専門員 | 5 生活相談員、支援相談員 |
| 2 看護職員 | 4 事務職員 | 6 理学療法士、作業療法士 |

問3～13は介護職員等(訪問介護員含む)のいる事業所のみお答えください。それ以外の事業所は P 6の問14からご回答ください。

【介護職員等(訪問介護員含む)のいる事業所のみ】

問3 介護職員等について、人数をご記入ください。

| | | | | |
|------------|--------|--------|-------|---|
| 全体の人数 | | | | 人 |
| (うち資格取得者数) | | | | 人 |
| (うち正規職員数) | | | | 人 |
| (うち年代別人数) | 20～30代 | 40～50代 | 60代以上 | |
| | 人 | 人 | 人 | |

問4 過去1年間の介護職員等の採用者について、人数をご記入ください。

| | | |
|------------|--|---|
| 採用者数 | | 人 |
| (うち資格取得者数) | | 人 |

| | | | | |
|-----------|------------------|-------------|-------|---|
| (うち正規職員数) | | | | 人 |
| (うち年代別人数) | 20~30代 人 | 40~50代 人 | 60代以上 | 人 |
| (うち採用方法) | ① ハローワーク・求人情報サイト | | | 人 |
| | ② 合同就職説明会 | | | 人 |
| | ③ 学校・リクルーター | | | 人 |
| | ④ その他(具体的に:) | | | 人 |

問5 過去1年間の介護職員等の離職者数について、人数をご記入ください。

| | | | | |
|------------------------|----------------------------|-------------|-------|---|
| 離職者数 | | | | 人 |
| (うち資格取得者数) | | | | 人 |
| (うち正規職員数) | | | | 人 |
| (うち年代別人数) | 20~30代 人 | 40~50代 人 | 60代以上 | 人 |
| (うち離職理由別人数) ※分かる範囲で | ① 自分の将来の見込みが立たなかったため | | | 人 |
| | ② 職場の人間関係に問題があったため | | | 人 |
| | ③ 結婚・妊娠・出産・育児・家族の介護(看護)のため | | | 人 |
| | ④ 運営方針が合わなかったため | | | 人 |
| | ⑤ その他(具体的に:) | | | 人 |

問6 貴事業所では、介護職員処遇改善加算を取得(届出)しましたか。(○は1つ)

| | |
|------------------|-----------------|
| 1 加算Ⅰを取得(届出)している | 5 取得(届出)する予定はない |
| 2 加算Ⅱを取得(届出)している | -----> 問11へ |
| 3 加算Ⅲを取得(届出)している | |
| 4 取得(届出)する予定 | |

問7~10は、問6で「1~4」を選んだ方のみ

問7 貴事業所では、介護職員等特定処遇改善加算を取得(届出)しましたか。(○は1つ)

| | |
|------------------|------------------------|
| 1 加算Ⅰを取得(届出)している | 3 取得(届出)する予定 |
| 2 加算Ⅱを取得(届出)している | 4 取得(届出)する予定はない → 問12へ |

問8 貴事業所では、令和4年10月以降の介護職員等ベースアップ等支援加算の取得(届出)を予定していますか。(○は1つ)

- | | |
|-----------------|------------------------|
| 1 取得(届出)を予定している | 2 取得(届出)する予定はない → 問13へ |
|-----------------|------------------------|

問9 職員への還元方法はどのような手段ですか。(○はいくつでも)

- | | |
|-------|---------------|
| 1 給与 | 3 賞与(一時金) |
| 2 諸手当 | 4 その他(具体的に:) |

問10 職員一人あたりの賃金改善月額はいくらですか。(○は1つ)

- | | | |
|------------------|------------------|------------------|
| 1 1~10,000円 | 3 20,001~30,000円 | 5 40,001~50,000円 |
| 2 10,001~20,000円 | 4 30,001~40,000円 | 6 50,001円以上 |

問11は、問6で「5」を選んだ方のみ

問11 介護職員処遇改善加算を取得(届出)しない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1 対象の制約のため困難 | 6 賃金改善の必要性がない |
| 2 事務作業が煩雑 | 7 算定要件を達成できない |
| 3 追加費用負担の発生 | 8 新型コロナウイルス感染症の影響 |
| 4 利用者負担の発生 | 9 その他(具体的に:) |
| 5 非常勤職員等の処遇上の問題 | |

問12は、問7で「4」を選んだ方のみ

問12 介護職員等特定処遇改善加算を取得(届出)しない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | |
|--|
| 1 賃金改善の仕組みをどのように定めたらよいかわからない |
| 2 賃金改善の仕組みを設けるための事務作業が煩雑である |
| 3 賃金改善の仕組みを設けることにより、職種間の賃金のバランスが取れなくなる |
| 4 賃金改善の仕組みを設けることにより、介護職員間の賃金のバランスが取れなくなる |
| 5 特定処遇改善加算の計画書や実績報告書の作成が煩雑である |
| 6 その他(具体的に:) |

問13は、問8で「2」を選んだ方に

問13 介護職員等ベースアップ等支援加算を取得(届出)しない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------|---------------|
| 1 まだ制度がよく分からない | 3 賃金改善の必要性がない |
| 2 事務作業が煩雑 | 4 その他(具体的に:) |

問14 貴事業所の職員に対する給与等の引き上げ以外の処遇に関して、対応の実施状況について、お答えください。(下表ア～ケについて項目ごとに「1」～「3」に○を1つずつ)

| | 実施している | 今は実施していないが、今後実施する予定 | 実施しておらず、今後実施する予定なし |
|--|--------|---------------------|--------------------|
| <<回答例>> | 1 | ② | 3 |
| ア. 法人や事業所の経営理念やケア方針・人材育成方針などの明確化 (入職促進に向けた取組) | 1 | 2 | 3 |
| イ. 資格取得や研修受講への費用助成等による支援 (資質の向上やキャリアアップに向けた支援) | 1 | 2 | 3 |
| ウ. 有給休暇が取得しやすい環境の整備 (両立支援・多様な働き方の推進) | 1 | 2 | 3 |
| エ. 出産・子育て・家族等の介護を行う職員への支援 (両立支援・多様な働き方の推進) | 1 | 2 | 3 |
| オ. 腰痛対策、メンタルケア等を含めた健康管理の充実 (心身の健康管理) | 1 | 2 | 3 |
| カ. 事故やトラブルへの対応体制の整備(心身の健康管理) | 1 | 2 | 3 |
| キ. 業務手順書の作成や記録様式の工夫等による作業負担の軽減 (生産性向上のための業務改善の取組) | 1 | 2 | 3 |
| ク. ミーティング等による仕事上のコミュニケーションの充実 (やりがい・働きがいの醸成) | 1 | 2 | 3 |
| ケ. 個々の職員の気づきを踏まえた勤務環境やケア内容の改善 (やりがい・働きがいの醸成) | 1 | 2 | 3 |

2 経営の評価について

問15 貴事業所では、自己評価をしていますか。(○は1つ)

| | |
|-------------------|----------------|
| 1 年に1回以上実施している | 3 その他(具体的に:) |
| 2 2～3年に1回程度実施している | 4 自己評価を実施していない |

問16は、問15で「4」を選んだ方のみ

問16 その理由は何ですか。(○はいくつでも)

| | |
|------------------|------------------|
| 1 第三者評価を受審しているから | 4 評価のやり方がわからないから |
| 2 時間がとれないから | 5 その他(具体的に:) |
| 3 費用がかかるから | 6 特になし |

問17 貴事業所では、東京都福祉サービス第三者評価制度を受審したことはありますか。(○は1つ)

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | 3年に一回以上受審している |
| 2 | 受審したことがあるが、3年に一回未満の受審である |
| 3 | 受審したことはない |

問18は、問17で「2または3」を選んだ方のみ

問18 その理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------|
| 1 | 受審のメリットを感じられないから | 6 | 他事業所が受審していないから |
| 2 | 受審費用が高いから | 7 | 別途、自主的に自己評価を実施しているから |
| 3 | 自治体の補助が少ないから | 8 | その他(具体的に:) |
| 4 | 受審の手続き方法がわからないから | 9 | 特にない |
| 5 | どこの評価機関で受審したらよいか判断できないから | | |

3 サービス全般について

問19 貴事業所では、月におよそ何件程度、利用者やその家族からの苦情を受けていますか。

件/月

問20 貴事業所では、利用者やその家族からどのような苦情を受けることがありますか。(○はいくつでも)

- | | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| 1 | サービスの質に関すること | 5 | 利用者負担に関すること |
| 2 | ケアプランに関すること | 6 | その他(具体的に:) |
| 3 | 職員の対応に関すること | 7 | 特にない |
| 4 | 説明や提供される情報の不足 | | |

問21 貴事業所では、利用者や家族からの苦情を一貫して把握する責任者を配置していますか。(○は1つ)

- | | | | |
|---|--------------------|---|-------------|
| 1 | 事業所の管理者が対応 | 4 | その他(具体的に:) |
| 2 | サービス提供責任者が対応 | 5 | 特に配置していない |
| 3 | 苦情・トラブル対応専門の担当者を配置 | | |

問22 貴事業所では、利用者や家族からの苦情は、どこが関わって解決していますか。(○はいくつでも)

- | | | | | | |
|---|-------|---|--------|---|----------|
| 1 | 事業所内 | 3 | 第三者委員会 | 5 | その他 |
| 2 | 法人の本部 | 4 | 区や関係機関 | | (具体的に:) |

問23 貴事業所では、利用者や家族からの苦情を、事業所内で解決できなかった場合、どのような相談窓口へ取り次ぎますか。(○はいくつでも)

- | | | | |
|---|---------------------------|---|-------------|
| 1 | 港区介護保険課 | 5 | 東京都介護保険課 |
| 2 | 高齢者相談センター(地域包括支援センター) | 6 | 警察 |
| 3 | 東京都国保連合会の介護サービス苦情相談窓口 | 7 | その他(具体的に:) |
| 4 | 東京都社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会 | 8 | 特に取り次いでいない |

問24 貴事業所では、過去1年間で、利用者やその家族から、以下のハラスメントを受けた職員はいますか。
(○はいくつでも)

- | | | | |
|---|-------------------|---|----------------------|
| 1 | 利用者からの身体的な暴力 | 5 | 利用者の家族からの精神的な暴力 |
| 2 | 利用者からの精神的な暴力 | 6 | 利用者の家族からのセクシャルハラスメント |
| 3 | 利用者からのセクシャルハラスメント | 7 | いない |
| 4 | 利用者の家族からの身体的な暴力 | | |

問25 貴事業所では、利用者やその家族からのハラスメントの発生に備え、どのような準備をしていますか。(○はいくつでも)

- | | |
|----|--|
| 1 | 職員にハラスメントの発生後の報告ルート等について周知している |
| 2 | 職員は緊急コールができる機器を携帯している |
| 3 | ハラスメントの被害を受けた職員に対し、必要なケアを提供する体制がある |
| 4 | 弁護士にアドバイスを受ける体制がある |
| 5 | ハラスメント発生時に協力してくれる他施設・事業所の資源やサービスがある |
| 6 | ハラスメント行為を行った当事者への対応策を検討する体制がある |
| 7 | ハラスメントの行為によって、警察に被害届を出す(または出すことを検討する)体制がある |
| 8 | サービスの提供を終了する場合であっても、利用者へのサービス提供が中断しないように検討・対応する体制がある |
| 9 | その他(具体的に:) |
| 10 | 特にな |

問26 貴事業所では、利用者やその家族からのハラスメントに対し、どのような防止対策を整備していますか。(○はいくつでも)

- | | |
|----|---|
| 1 | ハラスメントのリスクを事前に検討する体制がある |
| 2 | ハラスメント発生のリスクが高い場合、複数人で対応する体制としている |
| 3 | 特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している |
| 4 | 同性介助が実施できるように職員配置している |
| 5 | 安全確認の為、施設・事業所から施設・事業所外にいる職員に連絡をするシステムがある |
| 6 | ハラスメントの発生ケースについて他の事業者と情報共有する体制がある |
| 7 | ハラスメントの発生ケースについて利用者の主治医に報告し連携をとる体制がある |
| 8 | 苦情対応に当たっては、不適切な対応からハラスメントに発展しないよう複数の職員が同席して対応している |
| 9 | 苦情対応に当たっては、対応方法について定期的に職員研修を実施している |
| 10 | その他(具体的に:) |
| 11 | 特にな |

問27 貴事業所では、利用者・家族等に対しどのような事前説明をしていますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---|--|
| 1 | サービスの適正な範囲を契約書(重要事項説明書)に明記して、説明している |
| 2 | 重要事項説明等の際にハラスメント行為の例を示し、ハラスメントの禁止について伝えている |
| 3 | 職員と利用者の双方が、ハラスメント又はこれと同様の行為をしないことを相互的な義務として契約書(重要事項説明書)に明記している |
| 4 | 事業所が担当職員を決定および変更することを契約書(重要事項説明書)に明記している |
| 5 | ハラスメントによる解約について契約書(重要事項説明書)に明記している |
| 6 | その他(具体的に:) |
| 7 | 特になし |

問28 新型コロナウイルス感染症により、貴事業所では業務に影響がありましたか。(〇は1つ)

- | | | | | | |
|---|--------|---|-------|---|----------|
| 1 | かなりあった | 2 | 多少あった | 3 | まったくなかった |
|---|--------|---|-------|---|----------|

問29は、問28で「1または2」を選んだ方のみ

問29 どのような影響でしょうか。(〇はいくつでも)

- | | | | |
|---|----------------|---|-------------|
| 1 | 営業休止になった | 4 | 利用を断った |
| 2 | 職員が足りなくなった | 5 | その他(具体的に:) |
| 3 | 感染予防物品が足りなくなった | | |

問30 貴事業所では、介護ロボットやICT機器を導入していますか。(〇はいくつでも)

- | | | |
|----|--|--------|
| 1 | 移乗支援系の介護ロボットを導入している | } 問33へ |
| 2 | 移動支援系の介護ロボットを導入している | |
| 3 | 排泄支援系の介護ロボットを導入している | |
| 4 | 見守り・コミュニケーション系の介護ロボットを導入している | |
| 5 | 入浴支援系の介護ロボットを導入している | |
| 6 | 介護業務支援のための介護ソフトウェアを導入している | |
| 7 | 介護業務支援のためのタブレット端末を導入している | |
| 8 | その他の介護ロボットまたはICT機器を導入している (介護ロボットまたはICT機器名:) | |
| 9 | 導入していないが、今後導入したい | |
| 10 | 導入しておらず、当面導入するつもりはない → 問32へ | |

問31は、問30で「9」を選んだ方のみ

問31 どのような介護ロボットやICT機器を導入したいですか。(〇はいくつでも)

- | | | | |
|---|-------------------------|---|---------------------|
| 1 | 移乗支援系の介護ロボット | 5 | 入浴支援系の介護ロボット |
| 2 | 移動支援系の介護ロボット | 6 | 介護業務支援(介護ソフト・システム等) |
| 3 | 排泄支援系の介護ロボット | 7 | その他(具体的に:) |
| 4 | 見守り支援・コミュニケーション系の介護ロボット | | |

問32は、問30で「9または10」を選んだ方のみ

問32 現在、導入していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|--------------|----------------------------|
| 1 導入に経費がかかる | 4 業務効率化・業務負担軽減などの効果に疑問を感じる |
| 2 導入後に経費がかかる | 5 その他(具体的に:) |
| 3 使いこなせるかが不安 | |

4 経営全般について

問33 令和3年度の事業の採算はいかがでしたか。(〇は1つ)

- | | |
|--------|---------------|
| 1 黒字 | 3 赤字 |
| 2 損益なし | 4 その他(具体的に:) |

問34 貴事業所では、事業運営上で、どのようなことを課題と感じますか。(〇はいくつでも)

- | |
|---------------------------|
| 1 職員の確保が難しい |
| 2 職員への教育が難しい |
| 3 外国人介護職員のキャリアアップ支援 |
| 4 職員の定着が難しい |
| 5 利用者の確保が難しい |
| 6 事務作業量が多い |
| 7 事業所の家賃等、資金的継続が難しい |
| 8 必要な情報の入手に支障がある |
| 9 苦情処理対応が難しい |
| 10 虐待防止の取り組みが難しい |
| 11 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が難しい |
| 12 医療機関と連携を図ることが難しい |
| 13 その他(具体的に:) |
| 14 特になし |

5 地域の支え合いについて

問35 貴事業所では、地域で起こる様々な生活の課題について、住民同士が自主的に支え合ったり、助け合ったりするために、どのようなことに取り組んでいますか。(〇はいくつでも)

- | |
|----------------------------------|
| 1 町会・自治会への加入 |
| 2 お祭り、防災訓練、清掃活動等、地域の行事への参加 |
| 3 地域の人からの相談への対応や相談窓口の設置 |
| 4 地域の人向けの勉強会等の開催 |
| 5 その他(具体的に:) |
| 6 現在、特に取り組んでいることはないが、今後取り組んでいきたい |
| 7 取り組んでいることはない |

6 介護事業者に対する行政支援について

問36 介護保険事業を安定的に運営していくために、どのようなことが必要だと思いますか。(〇は3つまで選択)

- 1 介護報酬の引き上げ
- 2 低所得者の利用者支援策
- 3 総合的な介護予防のシステムづくり
- 4 地域でのケアマネジメント・システムの構築
- 5 事業者の不適切な行為を指導・摘発する仕組みづくり
- 6 事業者育成のための各種支援策
- 7 第三者評価の受審支援・受審後の経営改善支援
- 8 在宅高齢者を見守り・支援するための体制づくり
- 9 成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の権利擁護の仕組みづくり
- 10 ハラスメント対策
- 11 その他(具体的に:)

問37 事業者の立場から、保険者である港区に対して望むことは何ですか。(〇は3つまで選択)

- 1 介護保険に関する情報提供
- 2 介護人材の確保に関わる支援
- 3 サービスの質の向上のための研修
- 4 不正な事業所の指導
- 5 利用者への適正なサービス利用の啓発
- 6 適正な介護報酬請求のための情報提供
- 7 地域包括支援センターの機能の充実
- 8 その他(具体的に:)
- 9 特にない

問38 介護保険制度に関する区へのご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

以上でアンケートは終わりです。
調査へご協力いただきありがとうございました。

区 の 木



ハナミズキ

区 の 花



アジサイ



バラ



港区のマークは、昭和24年7月30日に制定しました。旧芝・麻布・赤坂の3区を一丸とし、その象徴として港区の頭文字である「み」を力強く、図案化したものです。

刊行物発行番号 2022233-3711

くらしと健康の調査
—コロナ禍における保健福祉に関する調査—
報告書
(高齢者調査)

令和5年(2023年)3月発行

発行・編集 港区保健福祉支援部保健福祉課
港区芝公園一丁目5番25号
03-3578-2111(代表)



港区は、みどりの保全とごみの減量に努めています。
この印刷物は、古紙を活用した再生紙を使用しています。