

## 第 2 章 経年変化にみる介護サービス事業所の概況

### 第 1 節 事業所における主要な基本属性の変化

「情報公表制度」で蓄積された介護サービス事業所に関する種々の情報を分析するのに先立ち、全国の事業所の状況に関する全体像を把握する。以下では、事業所に関する基本的な指標である事業所数、事業所当たりの従業者数、事業所当たりの利用者数について、3 年間に於けるサービス別の推移を概観する。

#### 第 1 項 事業所数の変化

平成 18 (2006) 年度から平成 20 (2008) 年度にかけての事業所数の増加が多いのは「通所介護」、「居宅介護支援」であり、「通所介護」では年間増加数の平均が 1,500 件弱、「居宅介護支援」も同 700 件弱となっている。一方、「訪問入浴介護」、「訪問看護」、「通所リハビリテーション」、「福祉用具貸与」、「介護療養型医療施設」は減少となっている。

**図表 2-1-1 サービス別事業所数の変化**

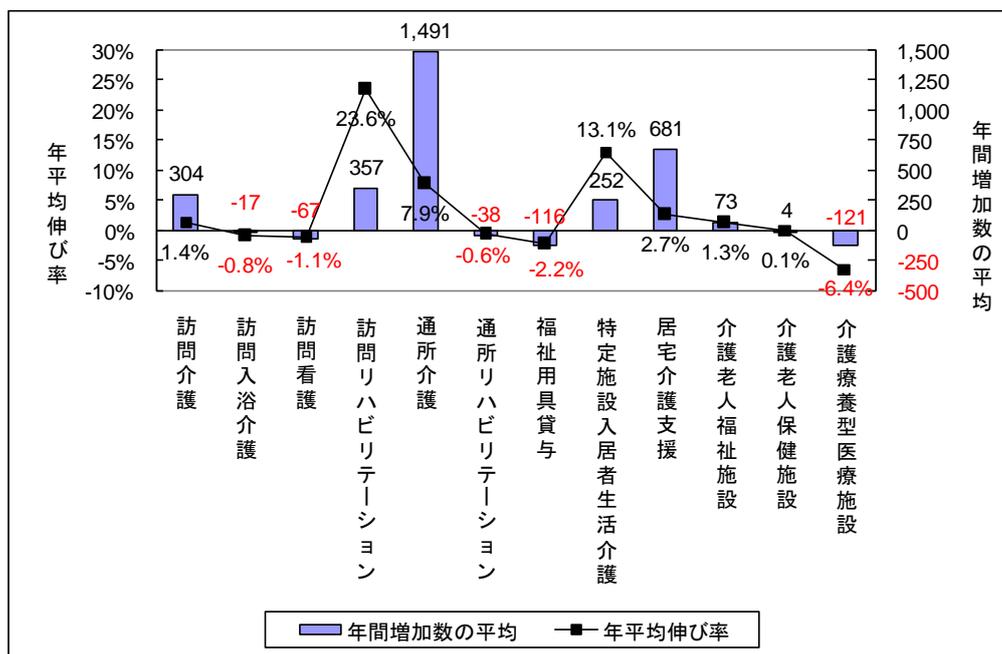
		事業所数			変化率			年平均伸び率	年間増加数の平均
		平成18年度	平成19年度	平成20年度	H18-H19	H19-H20	H18-H20		
居宅系	訪問								
	訪問介護	21,470	22,007	22,078	2.5%	0.3%	2.8%	1.4%	304
	訪問入浴介護	2,028	2,034	1,995	0.3%	-1.9%	-1.6%	-0.8%	-17
	訪問看護	6,232	6,261	6,099	0.5%	-2.6%	-2.1%	-1.1%	-67
	訪問リハビリテーション*		1,513	1,870			23.6%	23.6%	357
	通所								
	通所介護	18,167	20,099	21,149	10.6%	5.2%	16.4%	7.9%	1,491
通所リハビリテーション*		6,108	6,070			-0.6%	-0.6%	-38	
施設系	その他								
	福祉用具貸与	5,392	5,245	5,161	-2.7%	-1.6%	-4.3%	-2.2%	-116
	特定施設入居者生活介護	1,802	2,202	2,306	22.2%	4.7%	28.0%	13.1%	252
	居宅介護支援	25,102	26,713	26,463	6.4%	-0.9%	5.4%	2.7%	681
施設系	介護老人福祉施設	5,618	5,758	5,764	2.5%	0.1%	2.6%	1.3%	73
	介護老人保健施設	3,327	3,383	3,335	1.7%	-1.4%	0.2%	0.1%	4
	介護療養型医療施設*		1,879	1,758			-6.4%	-6.4%	-121

注 1 : 年平均伸び率 (CAGR) = (n 年目の値 / 初年度の値)<sup>1/n-1</sup>

注 2 : 年間増加数の平均 = (n 年目の値 - 初年度の値) / n-1

注 3 : \*印のサービスは平成 19 年度からの公表対象のため、データが存在しない、または算出できない箇所を斜線で表した。

図表 2-1-1 サービス別事業所数の変化(続き)



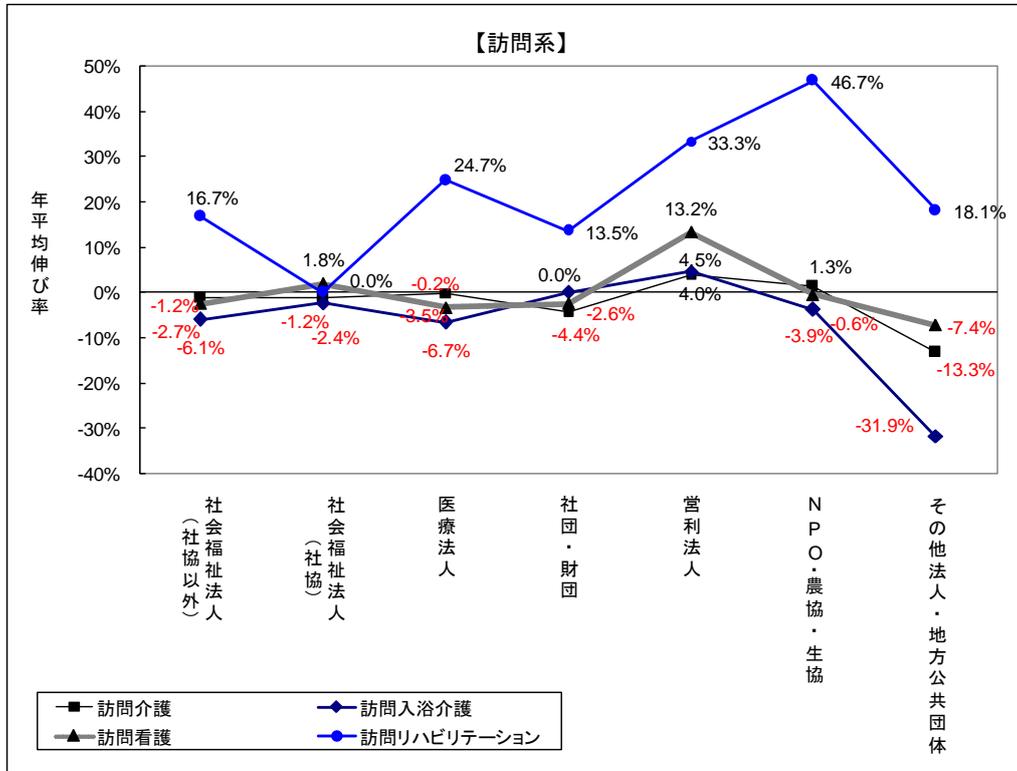
事業所数の伸び率（年平均伸び率および変化率。以下同じ）は「訪問リハビリテーション」、「特定施設入居者生活介護」が大きい。これについては、いずれのサービスも他のサービスに較べて事業所数の規模が小さいため、増加数が他のサービスと同程度でも伸び率は高くなることに留意が必要である。

事業所数伸び率の大きいサービスについて変化の内訳を法人種別で見ると（図表 2-1-2～2-1-5 参照）、「訪問リハビリテーション」はNPO・農協・生協、営利法人、医療法人の伸び率が高いが、設置数の3/4を医療法人が占める構成（図表 2-1-6 参照）であり、平成 18（2006）年度以降の増加もほとんどが医療法人によるものである。「特定施設入居者生活介護」は医療法人の伸び率の高さが目立つが、設置数の8割近くを営利法人が占める構成であり、平成 18（2006）年度以降の増加もほとんどが営利法人によるものである。

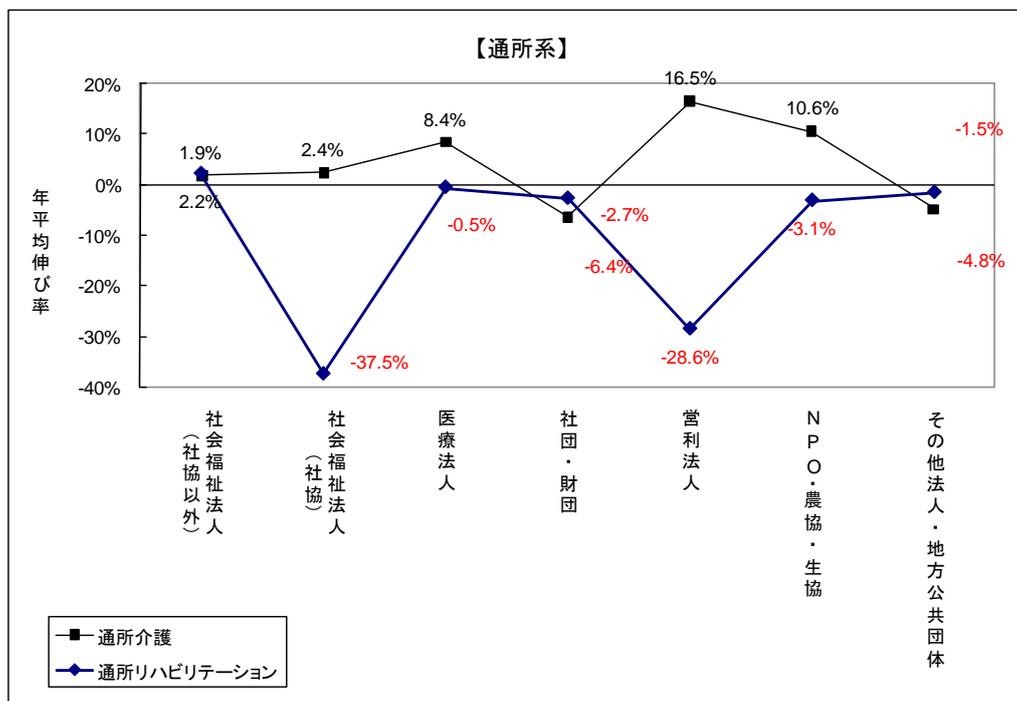
同様に減少率（年平均伸び率および変化率。以下同じ）の大きいサービスをみると、「福祉用具貸与」はほとんどの法人種別で横ばいしないし減少傾向の中で「その他法人・地方公共団体」および「NPO・農協・生協」の減少率が目立つが、設置数の9割近くを営利法人が占める構成であり、減少数の大部分も営利法人が占めている。

「介護療養型医療施設」もほとんどの法人種別が減少傾向の中で「NPO・農協・生協」、「その他法人・地方公共団体」の減少率が目立つが、設置数の8割以上を医療法人が占める構成（図表 2-1-7 参照）であり、減少数の大部分も医療法人が占めている。

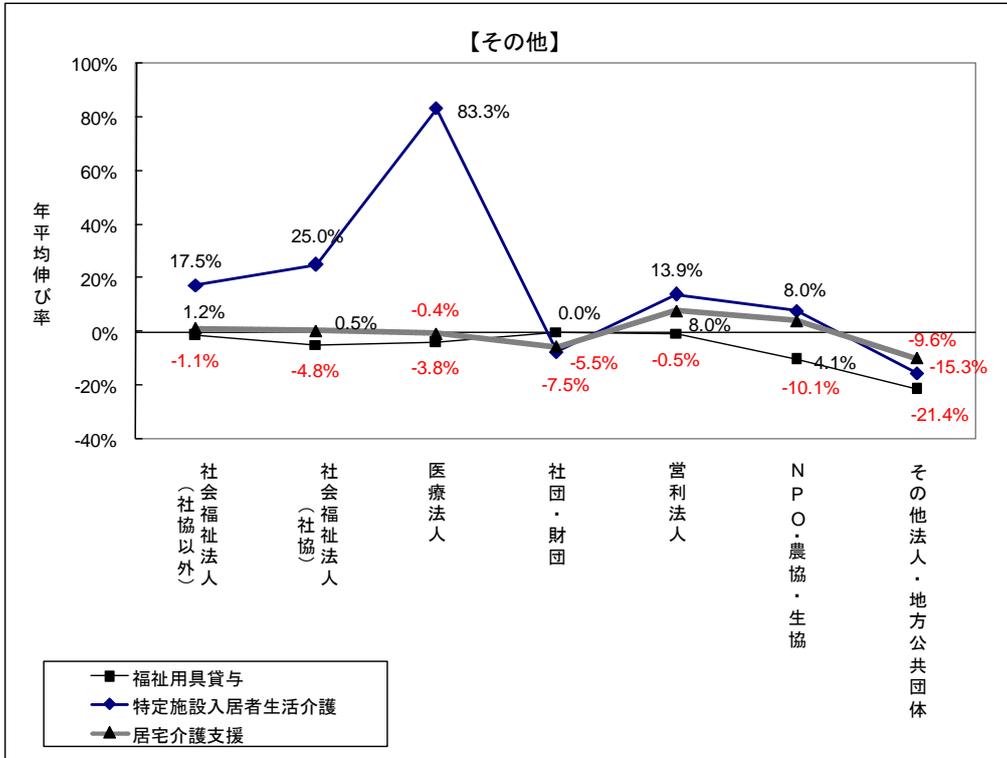
図表 2-1-2 法人種別事業所数の年平均伸び率の内訳(訪問サービス)



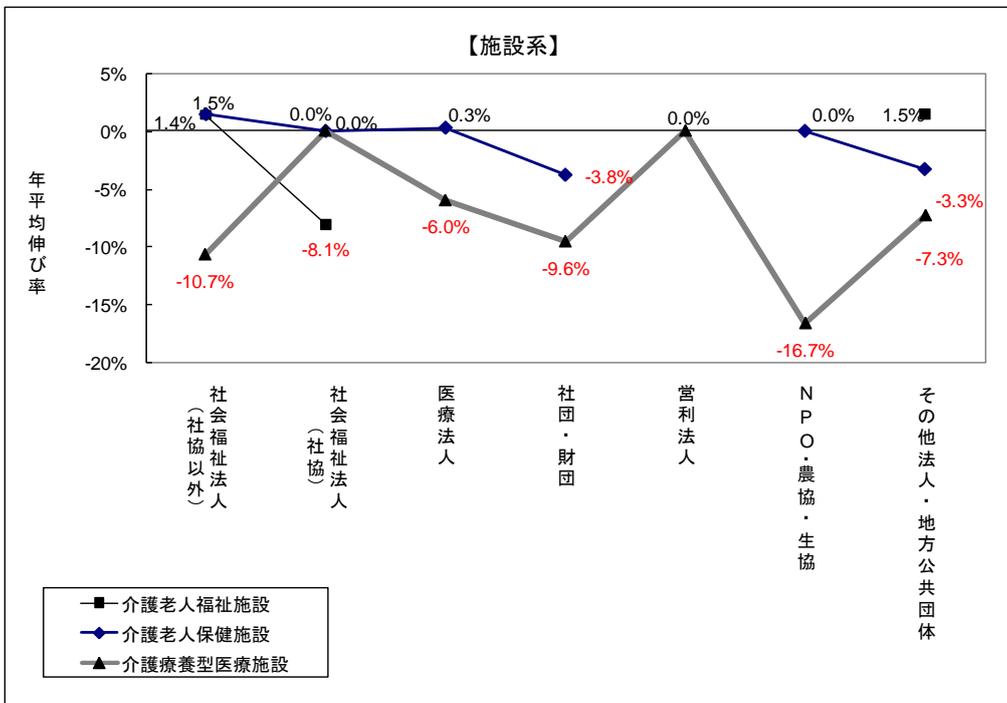
図表 2-1-3 法人種別事業所数の年平均伸び率の内訳(通所サービス)



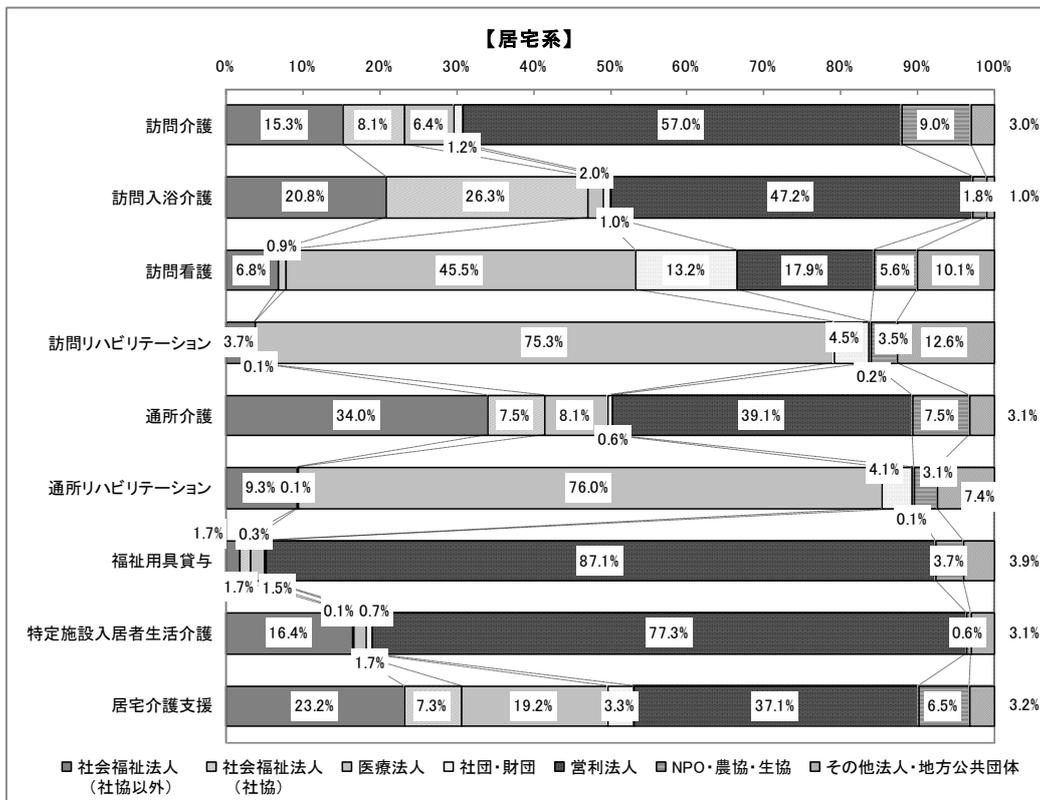
図表 2-1-4 法人種別事業所数の年平均伸び率の内訳(その他サービス)



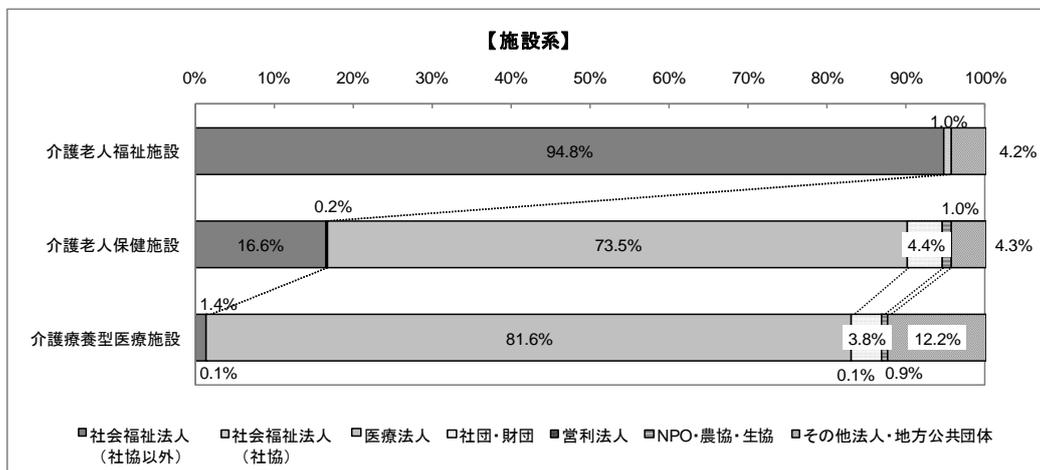
図表 2-1-5 法人種別事業所数の年平均伸び率の内訳(施設系サービス)



図表 2-1-6 平成 20 年度 法人種別事業所構成比(居宅系)



図表 2-1-7 平成 20 年度 法人種別事業所構成比(施設系)



## 第2項 事業所当たり従業者数

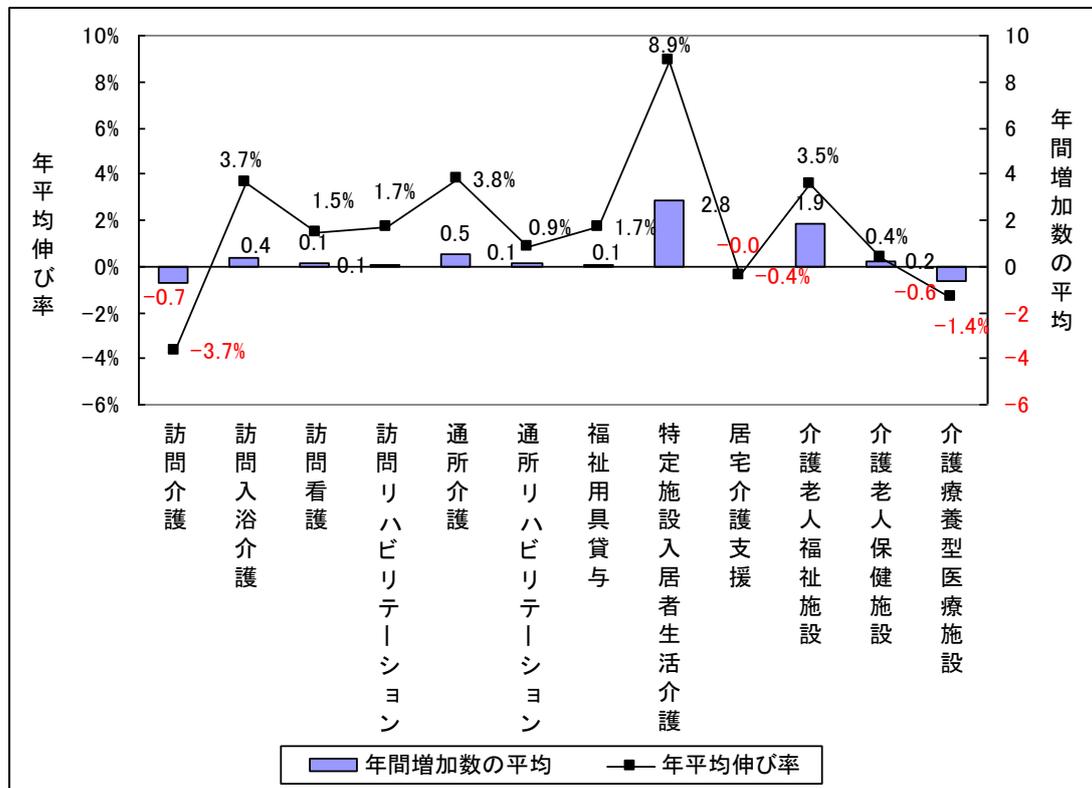
平成18（2006）年度から平成20（2008）年度にかけての事業所当たり従業者数についてサービス別の推移を見ると、各サービスともおしなべて急激な変化はなく、概ね増加傾向ないしは横ばいとなっている。

年平均伸び率を見るとサービス別で比較的伸び率が大きいのは「特定施設入居者生活介護」、「通所介護」である。一方、「居宅介護支援」はほぼ横ばい、「訪問介護」と「介護療養型医療施設」は若干の減少となっている。

図表 2-1-8 事業所当たり従業者数の変化

	事業所当たり従業者数(人)			変化率			年平均伸び率	年間増加数の平均		
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	H18-H19	H19-H20	H18-H20				
居宅系	訪問	訪問介護	19.67	18.9	18.24	-3.9%	-3.5%	-7.3%	-3.7%	-0.7
		訪問入浴介護	9.8	10.22	10.53	4.3%	3.0%	7.4%	3.7%	0.4
		訪問看護	6.66	6.79	6.86	2.0%	1.0%	3.0%	1.5%	0.1
		訪問リハビリテーション*		3.52	3.58		1.7%		1.7%	0.1
	通所	通所介護	13.72	14.46	14.77	5.4%	2.1%	7.7%	3.8%	0.5
		通所リハビリテーション*		16.33	16.47		0.9%		0.9%	0.1
	その他	福祉用具貸与	4.99	5.16	5.16	3.4%	0.0%	3.4%	1.7%	0.1
特定施設入居者生活介護		30.23	34.34	35.87	13.6%	4.5%	18.7%	8.9%	2.8	
居宅介護支援		3.51	3.49	3.48	-0.6%	-0.3%	-0.9%	-0.4%	0.0	
施設系	介護老人福祉施設	51.89	53.98	55.62	4.0%	3.0%	7.2%	3.5%	1.9	
	介護老人保健施設	60.72	60.52	61.15	-0.3%	1.0%	0.7%	0.4%	0.2	
	介護療養型医療施設*		46.6	45.97		-1.4%		-1.4%	-0.6	

注：\*印のサービスは平成19年度からの公表対象のため、データが存在しない、または算出できない箇所を斜線で表した。

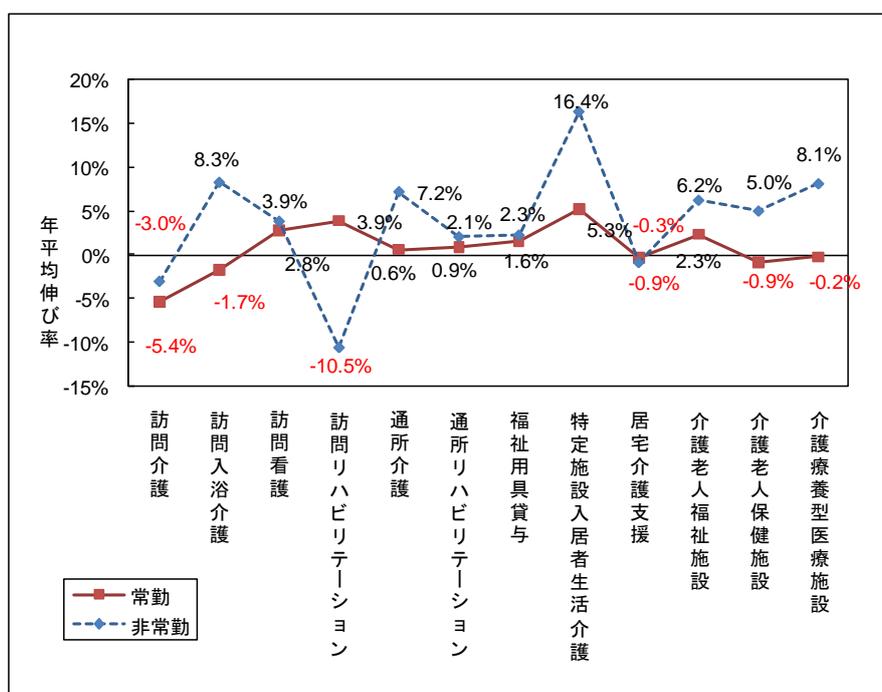


事業所当たり従業者数の年平均伸び率が比較的大きいサービスについて変化の内訳を常勤・非常勤別で見ると（図表 2-1-9 参照）、「訪問リハビリテーション」はもとより常勤従業者の割合が 8 割程度を占める構成（図表 2-1-10 参照）であるが、平成 19（2007）年度から平成 20（2008）年度にかけての増加も常勤従業者の増加率が非常勤従業者の増加率を上回っており、主に常勤従業者の増加によるものであることがわかる。同様に「特定施設入居者生活介護」の平成 18（2006）年度から平成 20（2008）年度にかけての増加を見ると、非常勤従業者の増加が大きい。

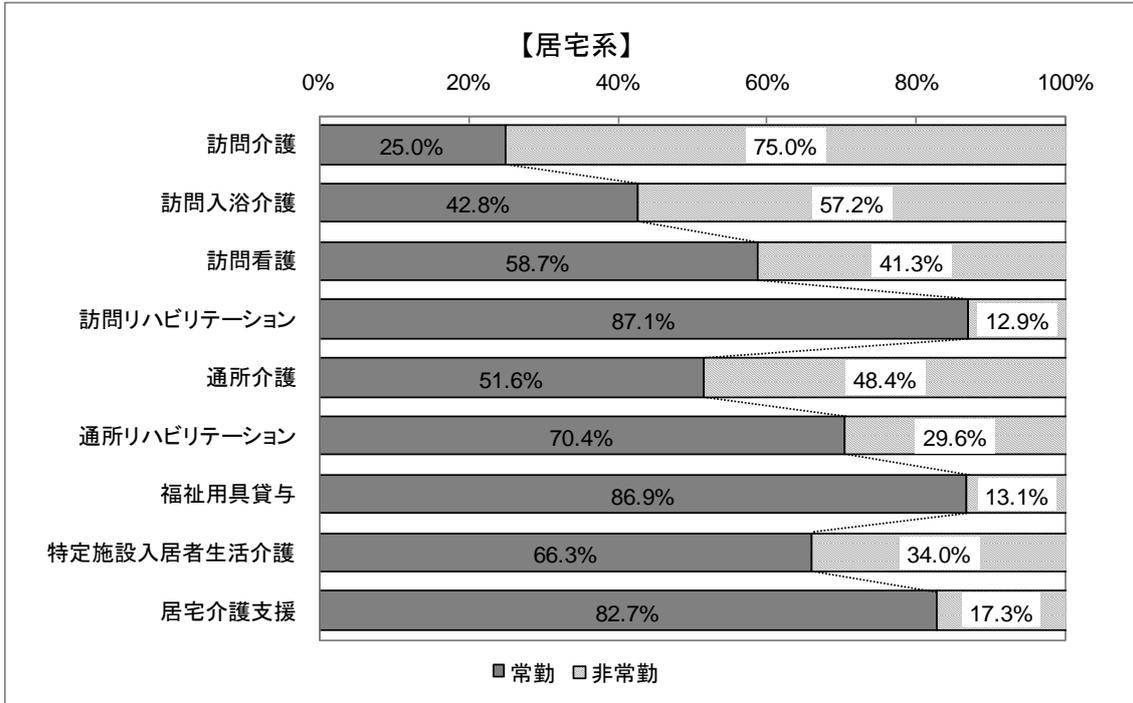
一方、「訪問介護」は常勤者と非常勤者の年平均伸び率がマイナス（減少）となっており、内訳を見ると常勤、非常勤ともに減少しているが、常勤の減少率がより大きいことがわかる。

図表 2-1-9 事業所当たり従業者数年平均伸び率のサービス別比較

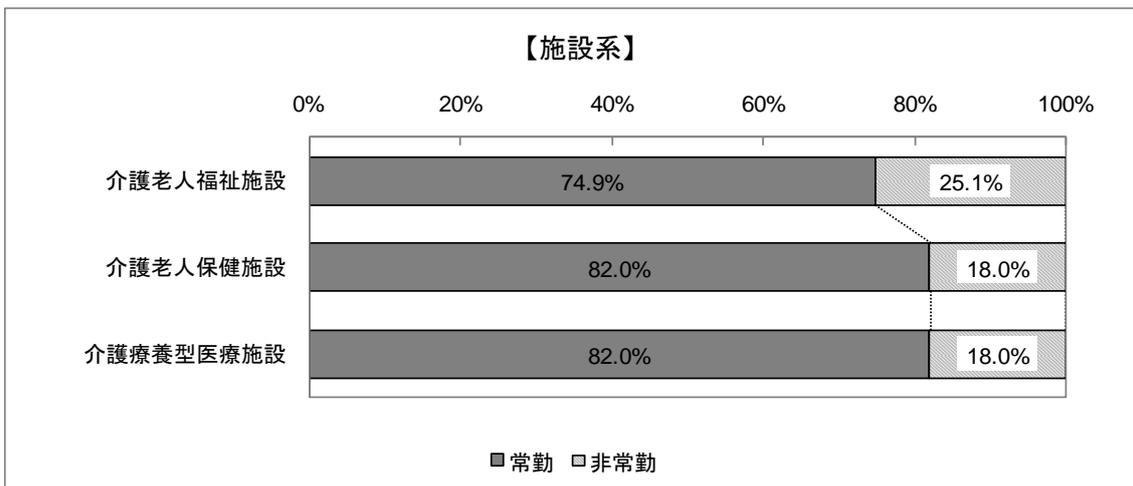
		全体	常勤	非常勤	
居宅系	訪問	訪問介護	-3.7%	-5.4%	-3.0%
		訪問入浴介護	3.7%	-1.7%	8.3%
		訪問看護	3.1%	2.8%	3.9%
		訪問リハビリテーション	1.8%	3.9%	-10.5%
	通所	通所介護	3.8%	0.6%	7.2%
		通所リハビリテーション	0.9%	0.9%	2.1%
	その他	福祉用具貸与	1.7%	1.6%	2.3%
		特定施設入居者生活介護	8.9%	5.3%	16.4%
		居宅介護支援	-0.4%	-0.3%	-0.9%
施設系	介護老人福祉施設	3.2%	2.3%	6.2%	
	介護老人保健施設	0.1%	-0.9%	5.0%	
	介護療養型医療施設	1.2%	-0.2%	8.1%	



図表 2-1-10 平成 20 年度 従業者勤務形態別構成比(居宅系)



図表 2-1-11 平成 20 年度 従業者勤務形態別構成比(施設系)



### 第3項 事業所当たり利用者数

平成18(2006)年度から平成20(2008)年度にかけての事業所当たり利用者数についてサービス別の推移を見ると、横ばいないしは減少傾向となっている。

居宅系サービスでは「福祉用具貸与」(福祉用具専門相談員当たりの利用者数)、「特定施設入居者生活介護」、「訪問リハビリテーション」は増加傾向であるが、「訪問入浴介護」、「訪問看護」はほぼ横ばい、「訪問介護」、「通所介護」、「通所リハビリテーション」、「居宅介護支援」は減少傾向である。特に「訪問介護」、「通所介護」は年平均で10%以上の減少となっている。

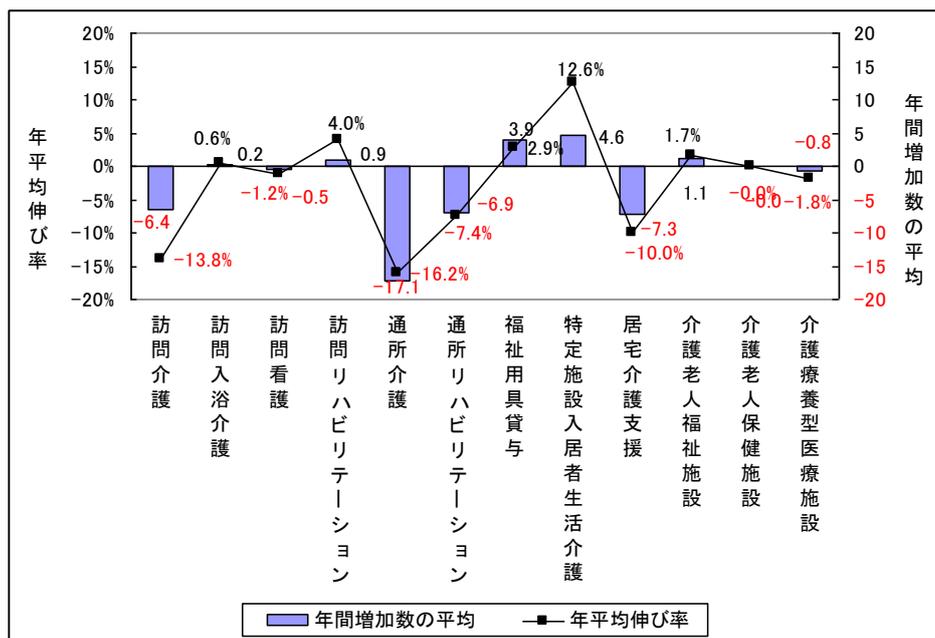
施設系サービスでは、「介護老人福祉施設」は微増となっているが、「介護老人保健施設」は横ばい、「介護療養型医療施設」は微減となっている。

図表 2-1-12 事業所当たり利用者数の変化

		事業所当たり利用者数(人)			変化率			年平均伸び率	年間増加数の平均	
		平成18年度	平成19年度	平成20年度	H18-H19	H19-H20	H18-H20			
居宅系	訪問	訪問介護	49.77	41.13	36.94	-17.4%	-10.2%	-25.8%	-13.8%	-6.4
		訪問入浴介護	38.52	39.12	38.95	1.6%	-0.4%	1.1%	0.6%	0.2
		訪問看護	38.42	37.34	37.49	-2.8%	0.4%	-2.4%	-1.2%	-0.5
		訪問リハビリテーション*		23.88	24.83		4.0%		4.0%	0.9
	通所	通所介護	115.41	91.12	81.14	-21.0%	-11.0%	-29.7%	-16.2%	-17.1
		通所リハビリテーション*		92.76	85.86		-7.4%		-7.4%	-6.9
	その他	福祉用具貸与	132.9	134.4	140.6	1.2%	4.6%	5.8%	2.9%	3.9
特定施設入居者生活介護		34.43	40.10	43.64	16.5%	8.8%	26.7%	12.6%	4.6	
居宅介護支援		76.87	62.05	62.26	-19.3%	0.3%	-19.0%	-10.0%	-7.3	
施設系	介護老人福祉施設	65.68	67.23	67.92	2.4%	1.0%	3.4%	1.7%	1.1	
	介護老人保健施設	82.08	83.06	82.00	1.2%	-1.3%	-0.1%	-0.0%	0.0	
	介護療養型医療施設*		42.23	41.48		-1.8%		-1.8%	-0.8	

注1：福祉用具貸与(専門相談員合計)利用者数=福祉用具専門相談員1人当たりの1ヶ月利用者数×福祉用具専門相談員数

注2：\*印のサービスは、平成19年度からの公表対象のため、データが存在しない、または算出できない箇所を斜線で表した。

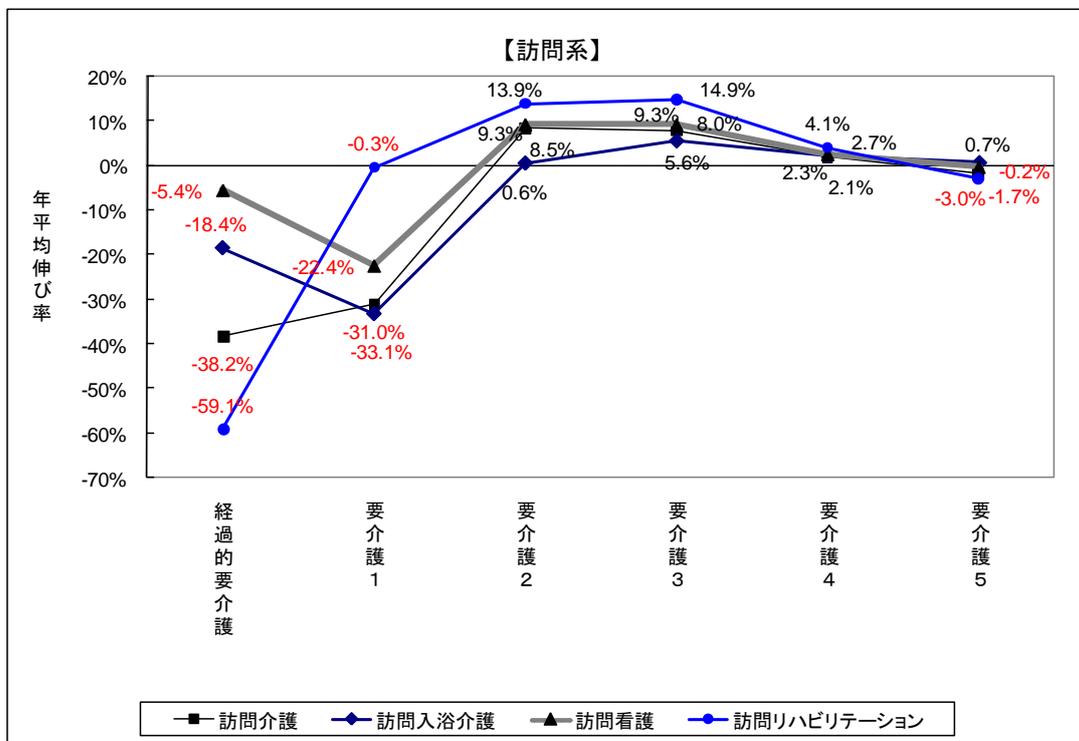


事業所当たり利用者数は「福祉用具貸与」「特定施設入居者生活介護」「訪問リハビリテーション」を除いて微増ないし減少傾向であるが、サービス毎に利用者の要介護度別の推移を見ると（図表 2-1-13～2-1-16 参照）、いずれのサービスでも要介護 1 以下（施設の場合は要介護 2 以下）の軽度者の利用者の減少が大きいことがわかる（「特定施設入居者生活介護」の経過的要介護は例外）。一方、要介護 2～4 の利用者は、通所介護、介護老人保健施設などを除くといずれのサービスも増加傾向を示している。また、要介護 5 についてはやや減少しているサービスが多い。したがって、全体で減少しているサービスでは要介護 2～4 の利用者増を上回るペースで要介護 1 以下と要介護 5 の利用者が減少していることがわかる。

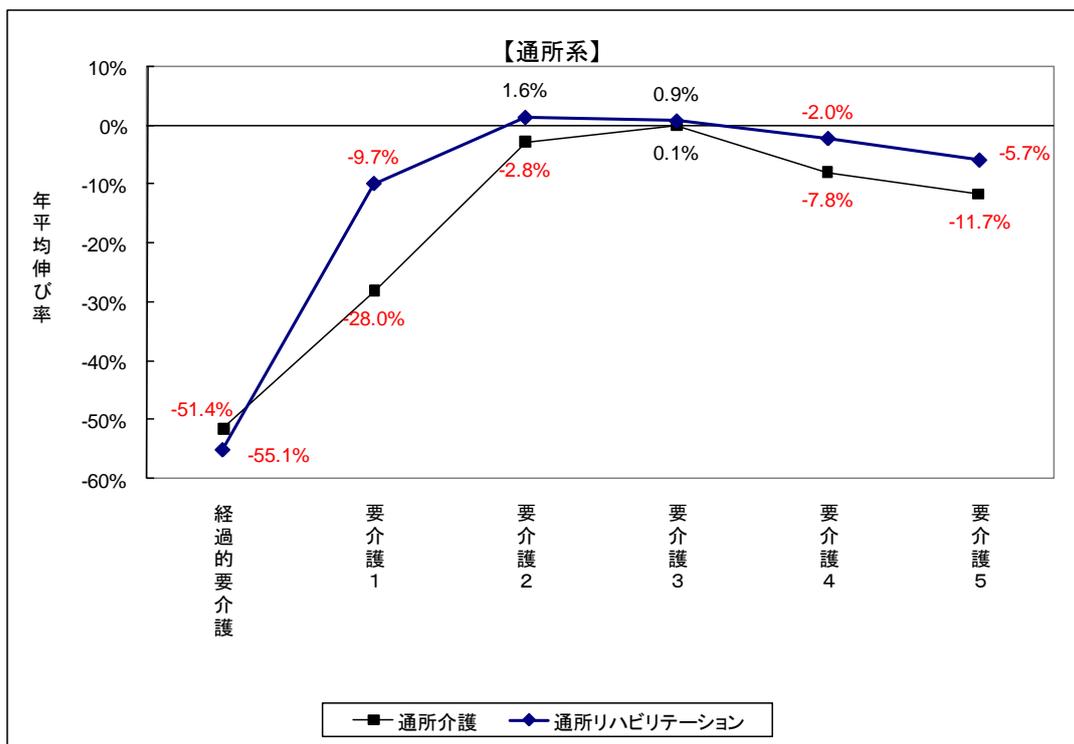
変化の大きかったサービスの内訳を見ると、全体の減少幅の大きかった「訪問介護」は経過的要介護と要介護 1 の減少が著しいが要介護 2～4 は増加している。訪問介護以上に減少幅が大きかった「通所介護」は、要介護 3 以外全て減少している。

事業所当たり利用者数が減少にならなかった「訪問入浴介護」「訪問リハビリテーション」「介護老人福祉施設」なども、やはり要介護 1 以下、特に経過的要介護が大きく減少したが、それよりも利用者規模が大きい要介護 2～4 が若干増加したため、増加分が減少分を上回り、全体としては若干増加した形となっている。

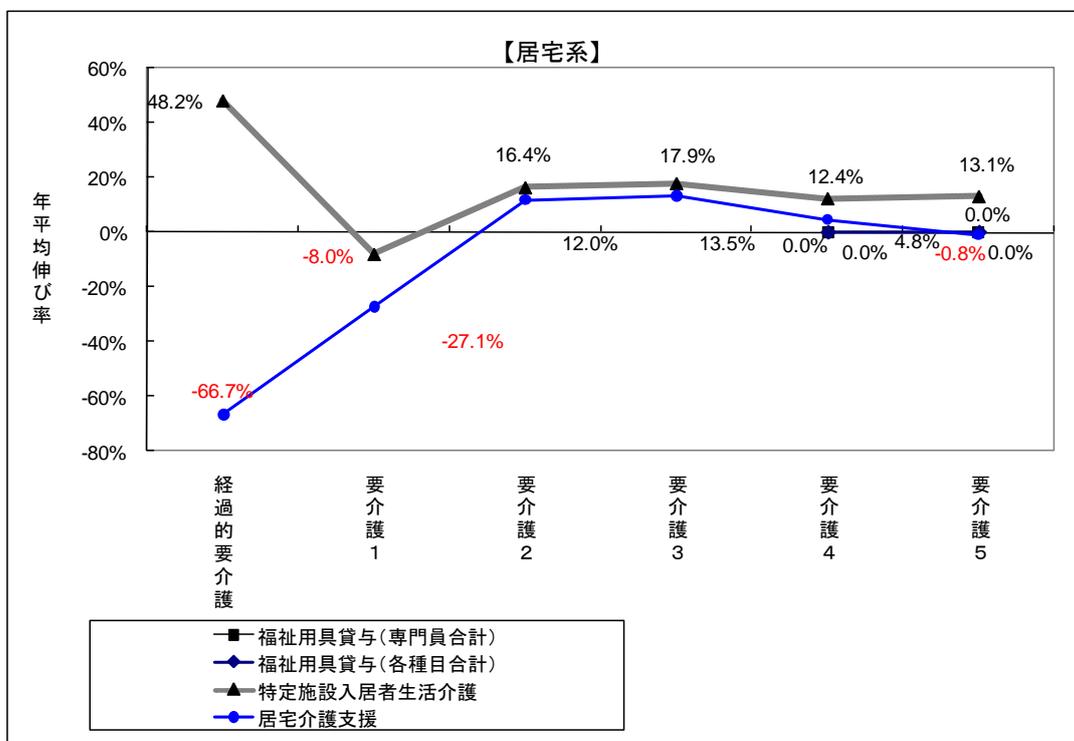
図表 2-1-13 事業所当たり利用者数変化の内訳(訪問サービス)



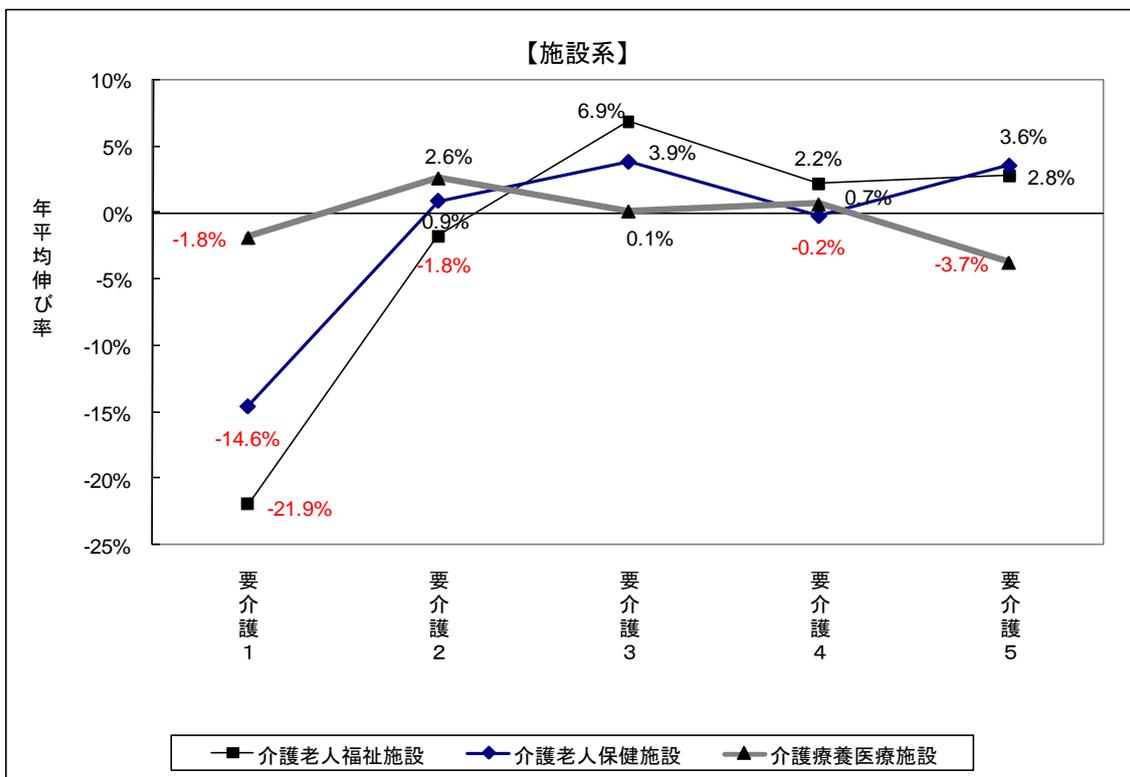
図表 2-1-14 事業所当たり利用者数変化の内訳(通所サービス)



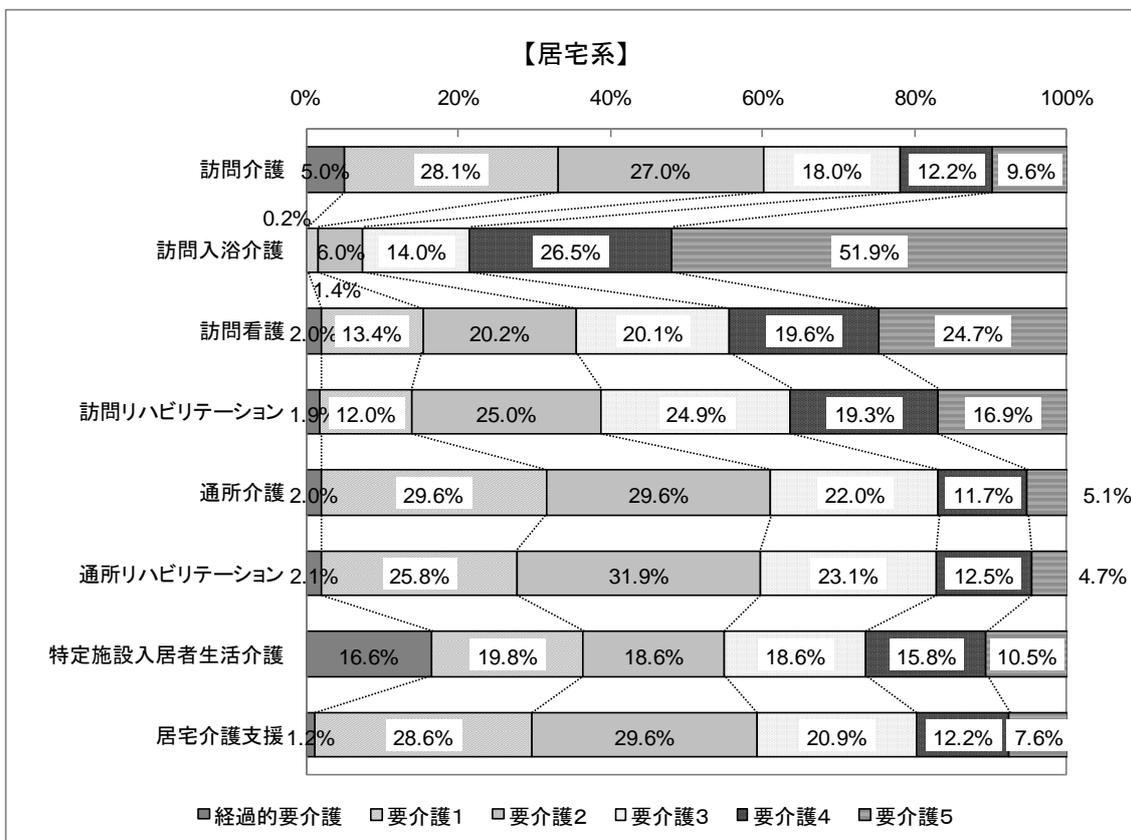
図表 2-1-15 事業所当たり利用者数変化の内訳(その他サービス)



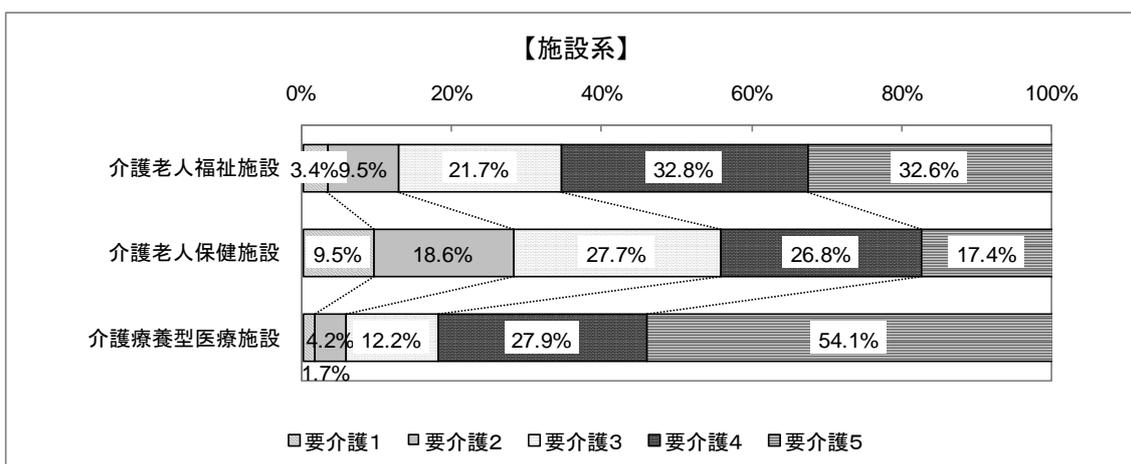
図表 2-1-16 事業所当たり利用者数変化の内訳(施設系サービス)



図表 2-1-17 平成 20 年度 利用者要介護度別構成比(居宅系)



図表 2-1-18 平成 20 年度 利用者要介護度別構成比(施設系)



## 第 2 節 介護サービスの質の確保・向上に向けた取り組みの変化

---

利用者が事業所を選ぶ上で大切な情報となる、介護サービスの内容、運営状況などの情報を体系化したのが「調査情報」である。本節では、平成 18(2006)年度から平成 20(2008)年度の 3 カ年における各サービスの「調査情報」の実施率を横並びに比較することで、介護サービスの提供実態や事業所運営の取り組みの傾向を概観する。

確認事項の項目数はサービスによって異なるが、1 サービスあたり 50～70 程度と多いことから、実施率が高い/実施率が低い/実施率の増加率が高い、など、特徴的な傾向を有する確認事項を上位 5 位まで抽出し、分析を行った。

### 第 1 項 介護サービスの内容に関する事項(大項目 I)

「介護サービスの内容に関する事項」(大項目 I)について、経年的に常に高い値(注)を示している「確認事項」を抽出し、実施率の高い順に並べ、上位 5 位までを抽出して整理したものが図表 2-2-1-①である。

多くのサービスに共通している実施率が高い確認事項としては、「利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。」をはじめとした指定基準に関わる項目や、「利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。」、「利用者に対して、利用明細を交付している。」といった、利用者に直接行う行為に関する事項などがあげられる。

居宅系サービスについては、「サービス提供前に、利用者の健康状態を確認するための仕組みがある。」、施設系サービスについては、施設特有の項目である「排せつ介助の質を確保するための仕組みがある。」の実施率が高い傾向が見られる。

注：平成 18(2006)年度～平成 20(2008)年度(平成 18 年度にない項目については、平成 19(2007)年度～平成 20(2008)年度)の実施率の偏差値の平均値が高い順に上位 1 位から 5 位までの確認事項を抽出した。

図表 2-2-1-① 実施率が経年的に高い調査情報の項目(大項目 I)

順位		1位	2位	3位	4位	5位	
居宅系	訪問	訪問介護	96.6%   99.1% 利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	当該サービスに係る計画には、当該サービスの目標を記載している。	利用者ごとの生活援助の実施内容を記録している。	利用者に対して、利用明細を交付している。
		訪問入浴介護	97.3%   99.6% 利用者ごとの当該サービスの実施内容を記録している。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	サービス提供前に、利用者の健康状態を確認するための仕組みがある。	サービス提供ごとに、利用者の入浴の可否を判断している。
		訪問看護	97.4%   99.0% 利用者の病状を把握している。	当該サービスに係る計画には、療養上の目標を記載している。	看護師等は、訪問日及び提供した看護内容を記載した訪問看護報告書を作成している。	利用者の主治医から、治療及び処置に関する指示を受けている。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。
		訪問リハビリ	95.5%   99.7% 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士は、訪問日及び提供したり、リハビリテーションの内容等を記録している。	利用者の主治医から、当該サービスに関する指示を受けている。	当該サービスに係る計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえて作成している。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	当該サービスに係る計画について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。
	通所	通所介護	98.3%   99.8% トイレ内の安全性を確保するための仕組みがある。	サービス提供開始時に、体温、血圧等利用者の健康状態を確認する仕組みがある。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	利用者に対して、利用明細を交付している。
		通所リハビリ	99.1%   99.9% トイレ内の安全性を確保するための仕組みがある。	サービス提供開始時に、体温、血圧等利用者の健康状態を確認する仕組みがある。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者の全身状態(バイタルサイン、病状等)を毎回把握している。	当該サービスに係る計画には、リハビリテーションの目標を記載している。
	その他	福祉用具貸与	94.7%   98.4% 利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布する仕組みがある。	サービス担当会議に出席している。	利用者に対して、利用明細を交付している。
		特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	98.5%   99.7% 利用者の身体状況に合わせて食事を提供する仕組みがある。	排せつ介助の質を確保するための仕組みがある。	当該サービスに係る計画には、サービスの目標を記載している。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者に対して、利用明細を交付している。
		居宅介護支援	99.4%   99.6% 利用者のアセスメント(解決すべき課題の把握)の方法を定めている。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	ケアマネジメント及び居宅サービス計画に位置付けたサービスに対する利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	居宅サービス計画書について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。	利用申込者又はその家族に対して、介護保険制度の仕組みについて説明する仕組みがある。
	施設系	介護老人福祉施設	98.5%   99.9% 排せつ介助の質を確保するための仕組みがある。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者等又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	事業所等が退所を求める場合の基準について、利用者等又はその家族に説明し、同意を得ている。	利用者等の金銭管理の記録及び利用者等又はその家族への報告を行っている。
		介護老人保健施設	99.1%   99.7% 医療について、当該事業所等では対応できない状態になった場合に、他の医療機関等と連携し、対応する仕組みがある。	排せつ介助の質を確保するための仕組みがある。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	リハビリテーションを行っている。	当該サービスに係る計画は、利用者等及びその家族の希望を踏まえて作成している。
		介護療養型医療施設	97.0%   98.2% 排せつ介助の質を確保するための仕組みがある。	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	利用者等又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	当該サービスに係る計画について、利用者等又はその家族に説明し、同意を得ている。	当該サービスに係る計画には、当該サービスの目標を記載している。

注1 サービス名の右欄の数値(〇%~〇%)は、表に掲載されている1位~5位の確認事項の実施率の最低値と最高値。

注2 同一ないし類似の項目に同じ色をつけている。

「介護サービスの内容に関する事項」について、経年的に常に低い値（注 2）を示している「確認事項」を抽出したものが図表 2-2-1-②である。

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）を除く居宅系のサービスではほぼ共通して低い実施率を示しているのが「地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。」である。地域包括支援センターとの連携が十分に実施されていないことが伺われる。

また、「相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。」といった、相談・苦情結果の扱いや、「当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画（介護予防サービス計画）の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員（介護予防支援事業所等）に提案している。」といった、結果を受けての事業所外部への連絡・連携が低い傾向がある。

「従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。」などの認知症ケアに関する取り組みも低めである。

一方、特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）と施設系サービスについては「利用者の権利侵害を防ぐため、事業所が開放的になるような取組を行っている。」といった透明性確保の取り組みや、「利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。」といった事項の実施率が低い傾向にある。

注：平成 18（2006）年度～平成 20（2008）年度（平成 18 年度にない項目については、平成 19（2007）年度～平成 20（2008）年度）の実施率の偏差値の平均値が低い順に上位 1 位から 5 位までの確認事項を抽出した。

図表 2-2-1-② 実施率が経年的に低い調査情報の項目(大項目 I)

順位		1位	2位	3位	4位	5位		
居宅系	訪問	訪問介護 35.6%   74.9%	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	当該サービスに係る計画の見直しについて3か月に1回以上、検討している。	利用者の家族が行う介護の方法について、利用者の家族に対して説明している。	当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)に提案している。	予定していた訪問介護員が訪問できなくなった場合の対応手順を定めている。	
		訪問入浴介護 6.8%   57.9%	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	当該サービスに係る計画の見直しについて検討している。	当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)に提案している。	管理者等は、6か月に1回以上、利用者やサービスを訪問し、サービス提供状況を把握している。	相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。	
		訪問看護 29.6%   75.5%	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。	相談、苦情等対応の経過を記録している。	相談、苦情等対応の経過を記録している。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	予定していた看護職員が訪問できなくなった場合の対応手順を定めている。
		訪問リハビリ 10.2%   52.9%	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。	相談、苦情等対応の経過を記録している。	相談、苦情等対応の経過を記録している。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	介護支援専門員(介護予防支援事業所等)を通じて、住宅改修事業者と連携を図っている。
	通所	通所介護 25.3%   50.2%	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	利用者ごとの栄養マネジメントを行っている。	口腔機能の向上のためのサービスを行っている。	事業所の行事、催し、サービス内容等について、地域への情報提供を行っている。	当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員(介護予防支援事業所)に提案している。	
		通所リハビリ 22.9%   60.3%	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	事業所の行事、催し、サービス内容等について、地域への情報提供を行っている。	口腔機能の向上のためのサービスを行っている。	利用者ごとの栄養マネジメントを行っている。	当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)に提案している。	
	その他	福祉用具貸与 17.1%   75.9%	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。	1月に1回以上、介護支援専門員に対する報告の記録がある。	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	
		特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム) 13.8%   83.6%	利用者の権利侵害を防ぐため、事業所等が開放的になるような取組を行っている。	地域との連携、交流等を行っている。	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	軽費老人ホームの場合、利用者の自主性及び意思が尊重されるような機会を設けている。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	
		居宅介護支援 72.2%   89.7%	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。	要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合、介護予防支援事業者との連携を図っている。	相談、苦情等対応の経過を記録している。	1か月に1回以上、居宅サービスの実施状況について把握している。	
	施設系	介護老人福祉施設 49.5%   72.0%	利用者等の権利侵害を防ぐため、事業所等が開放的になるような取組を行っている。	利用者等又はその家族の希望に基づいたターミナルケアを行っている。	衣類は、毎日、起床時及び就寝時に着替える支援を行っている。	ターミナルケアの実施に当たっては、特に精神的ケアへの取組を行っている。	利用者等の家族との意見交換等を行う機会を設けている。	
		介護老人保健施設 32.7%   75.4%	利用者等の権利侵害を防ぐため、事業所等が開放的になるような取組を行っている。	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	利用者等の家族との意見交換等を行う機会を設けている。	在宅で療養している要介護者の困難時に、相談又は対応する仕組みがある。	地域との連携、交流等を行っている。	
		介護療養型医療施設 11.3%   40.1%	利用者等の権利侵害を防ぐため、事業所等が開放的になるような取組を行っている。	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	在宅で療養している要介護者の困難時に、相談又は対応する仕組みがある。	利用者等の家族との意見交換等を行う機会を設けている。	地域との連携、交流等を行っている。	

注1 サービス名の右欄の数値(〇%~〇%)は、表に掲載されている1位~5位の確認事項の実施率の最低値と最高値。

注2 同一ないし類似の項目に同じ色をつけている。

「介護サービスの内容に関する事項」（大項目Ⅰ）について、経年的に実施率が伸びている（注3）「確認事項」を抽出したものが図表2-2-1-③である。

多くのサービスに見られる項目としては「従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。」「認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。」「従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。」などがあげられる。認知症ケアとプライバシー保護については事業所の取り組みが進んできていることがうかがわれる。

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）を除く居宅系サービスの一部で実施率が伸びている項目としては、「当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画（介護予防サービス計画）の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員（介護予防支援事業所等）に提案している。」「予定していた訪問介護員が訪問できなくなった場合の対応手順を定めている。」及びこれらに類する項目があり、状況変化への迅速な対応に関する取り組みが進んでいる可能性がある。

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）と施設系サービスについては「従業者に対して、利用者等のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。」のほか、「認知症の利用者等への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。」及びこれに類する認知症ケアに関する取り組みなどについても伸びており、これらの取り組みの充実が図られてきていることがうかがわれる。

注：平成18（2006）年度～平成20（2008）年度の3か年（平成18年度にない項目については、平成19（2007）年度～平成20（2008）年度の2か年）の年間伸び率の平均が高い順に上位5位までの確認事項を抽出。

図表 2-2-1-③ 実施率が伸びている調査情報の項目(大項目 I)

順位		1位	2位	3位	4位	5位	
居宅系	訪問	訪問介護 60.1%   94.6%	当該サービスに係る計画の評価を行っている。	予定していた訪問介護員が訪問できなくなった場合の対応手順を定めている。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	利用者の家族が行う介護の方法について、利用者の家族に対して説明している。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。
		訪問入浴介護 70.7%   84.5%	サービス提供ごとに、入浴介護に使用するネットまたはシート等を交換、消毒している。	サービス提供ごとに、機材の消毒及び洗浄を行っている。	当該サービスに係る計画に基づいて、機材及び物品を準備している。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	当該サービスに係る計画の評価を行っている。
		訪問看護 75.5%   91.9%	予定していた看護職員が訪問できなくなった場合の対応手順を定めている。	介護支援専門員に対し、定期的に、訪問看護の実施状況を報告している。	苦痛緩和の質を確保するための仕組みがある。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	当該サービスに係る計画の評価を行っている。
		訪問リハビリ 39.5%   74.2%	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	予定していた理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等が訪問できなくなった場合の対応手順を定めている。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)に提案している。	相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。
	通所	通所介護 39.7%   89.4%	利用者ごとの栄養マネジメントを行っている。	介護支援専門員に対し、定期的に、通所介護の実施状況を報告している。	身体的拘束等の排除のための取組を行っている。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。
		通所リハビリ 40.3%   76.7%	事業所の行事、催し、サービス内容等について、地域への情報提供を行っている。	利用者の主治医等との連携を図っている。	当該サービスに係る計画の見直しの結果、居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)に提案している。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	必要に応じて、居宅介護支援事業所を通じて、各種の居宅サービス事業所に対し、リハビリテーションの観点から、日常生活上の留意点、介護の工夫等の情報を伝達している。
	その他	福祉用具貸与 75.9%   88.8%	利用者の居宅への福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付している。	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	利用者ごとの福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)と相談している。	福祉用具の貸与(販売)時に、利用者に実際に福祉用具を使用させながら、福祉用具の使用方法を説明している。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。
		特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム) 83.6%   93.7%	従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	軽費老人ホームの場合、利用者の自主性及び意思が尊重されるような機会を設けている。	当該サービスの改善のために、当該サービスに係る計画の見直しを行っている。
		居宅介護支援 80.7%   93.3%	1か月に1回以上、居宅サービスの実施状況について把握している。	利用申込者又はその家族に対して、「介護サービス情報の公表」制度について説明する仕組みがある。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。
	施設系	介護老人福祉施設 66.5%   90.8%	衣類は、毎日、起床時及び就寝時に着替える支援を行っている。	ターミナルケアの実施に当たっては、特に精神的ケアへの取組を行っている。	定期的及び随時に、利用者等又はその家族からの相談に応じている。	認知症の利用者等への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	従業者に対して、利用者等のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。
		介護老人保健施設 84.0%   93.3%	認知症の利用者等への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	服薬管理の質を確保するための仕組みがある。	従業者に対して、利用者等のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。	摂食又は嚥下障害に関するケアを行うための仕組みがある。	利用者等の権利擁護のために、成年後見制度及び日常生活自立支援事業の活用を推進している。
		介護療養型医療施設 40.1%   77.8%	利用者等又はその家族の希望に基づいたターミナルケアを行うための仕組みがある。	利用者等の家族との意見交換等を行う機会を設けている。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	認知症の利用者等への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	利用者等の権利擁護のために、成年後見制度及び日常生活自立支援事業の活用を推進している。

注1 サービス名の右欄の数値(〇%~〇%)は、表に掲載されている1位~5位の確認事項の実施率の最低値と最高値。

注2 同一ないし類似の項目に同じ色をつけている。

## 第 2 項 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項(大項目 II)

「介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項」(大項目 II)について、経年的に常に高い値(注 4)を示している「確認事項」を抽出したものが図表 2-2-2-①である。

多くのサービスに共通している項目としては、まず、「マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。」が高く、マニュアルの整備は、事業所における基本的な取り組みとなっていることが伺われる。

また、「事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。」「事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。」などの事故発生に係る事項があげられる。また、「非常災害時に対応するための仕組みがある。」「利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。」などの実施率が高い。

施設系サービスについては施設系特有の項目である「感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。」の実施率が高い。

緊急時の対応に係る事項を中心に、実施率が高い傾向にあるといえる。

注：平成 18(2006)年度～平成 20(2008)年度(平成 18 年度にない項目については、平成 19(2007)年度～平成 20(2008)年度)の実施率の偏差値の平均値が高い順に上位 1 位から 5 位までの確認事項を抽出した。

図表 2-2-2-① 実施率が経年的に高い調査情報の項目(大項目II)

順位		1位	2位	3位	4位	5位	
居宅系	訪問	訪問介護 92.9%   97.8%	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。	事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	従業者が守るべき倫理を明文化している。	感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。
		訪問入浴介護 94.1%   98.1%	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	感染症の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。	事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	従業者が守るべき倫理を明文化している。
		訪問看護 92.8%   97.1%	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。	感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	個人情報の保護に関する方針を公表している。
		訪問リハビリ 89.4%   90.8%	個人情報の保護に関する方針を公表している。	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	感染症の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。
	通所	通所介護 94.3%   96.8%	非常災害時に対応するための仕組みがある。	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。
		通所リハビリ 94.7%   97.5%	非常災害時に対応するための仕組みがある。	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	個人情報の保護に関する方針を公表している。
	その他	福祉用具貸与 90.5%   92.9%	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の連絡先を利用者に明示している。	福祉用具の種類ごとに、洗浄及び消毒を行う仕組みがある。	従業者が守るべき倫理を明文化している。	個人情報の保護に関する方針を公表している。
		特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム) 97.2%   99.5%	利用者の状態の変化等サービス提供に必要な利用者に関する情報について、記録を通して関係する従業者に伝える仕組みがある。	非常災害時に対応するための仕組みがある。	事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。
		居宅支援支援 92.5%   95.1%	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	従業者が守るべき倫理を明文化している。	個人情報の保護に関する方針を公表している。	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがある。	事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表している。
	施設系	介護老人福祉施設 98.6%   99.7%	非常災害時に対応するための仕組みがある。	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	利用者等の状態の変化等サービス提供に必要な利用者等の情報について、従業者間に伝わる仕組みがある。	感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	事業計画を毎年度作成している。
		介護老人保健施設 97.8%   99.8%	非常災害時に対応するための仕組みがある。	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	サービス提供に関する重要事項について、関係する従業者が確認するための仕組みを設けて、チームケアを行っている。
		介護療養型医療施設 94.4%   99.3%	事故の発生又はその再発を防止するための仕組みがある。	非常災害時に対応するための仕組みがある。	感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。

注1 サービス名の右欄の数値(〇%～〇%)は、表に掲載されている1位～5位の確認事項の実施率の最低値と最高値。

注2 同一ないし類似の項目に同じ色をつけている。

「介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項」（大項目Ⅱ）について、経年的に常に低い値（注 5）を示している「確認事項」を抽出したものが図表 2-2-2-②である。

どのサービスにも共通して低い実施率を示しているのが「利用者及びその家族の個人情報利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。」「利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。」「マニュアル等の見直しについて検討している。」「自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。」などである。これらは事業遂行時における状況変化への対応に関する事項といえる。業務見直し、改善のためのチェックの仕組みについて、実施率が低い傾向がみられる。

そのほか、情報開示に係る事項である「事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。」の実施率が低い傾向が見られる。

訪問系では「従業者からの相談に応じる担当者がいる。」の実施率も低めである。施設系で実施率が低い事項としては、「従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。」があげられる。

注：平成 18（2006）年度～平成 20（2008）年度（平成 18 年度にない項目については、平成 19（2007）年度～平成 20（2008）年度）の実施率の偏差値の平均値が低い順に上位 1 位から 5 位までの確認事項を抽出した。

図表 2-2-2-② 実施率が経年的に低い調査情報の項目(大項目II)

順位		1位	2位	3位	4位	5位	
居宅系	訪問	訪問介護	9.5%   51.7% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	マニュアル等の見直しについて検討している。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	従業者からの相談に応じる担当者がある。
		訪問入浴介護	7.0%   52.0% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	従業者からの相談に応じる担当者がある。	マニュアル等の見直しについて検討している。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。
		訪問看護	10.9%   51.9% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。	従業者からの相談に応じる担当者がある。	マニュアル等の見直しについて検討している。
		訪問リハビリ	11.5%   34.4% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	従業者からの相談に応じる担当者がある。
	通所	通所介護	7.5%   51.3% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	マニュアル等の見直しについて検討している。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。
		通所リハビリ	8.7%   51.9% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	マニュアル等の見直しについて検討している。
	その他	福祉用具貸与	13.6%   45.3% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	マニュアル等の見直しについて検討している。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。
		特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	6.6%   67.4% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者等に対する通知又は公表を行っている。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	マニュアル等の見直しについて検討している。	従業者に対して、介護予防及び必要介護度進行予防の取組に関する周知を図っている。	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。
		居宅支援支援	10.2%   59.1% 利用者及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者に対する通知又は公表を行っている。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	マニュアル等の見直しについて検討している。	介護支援専門員1人当たりの担当利用者数の上限を、事業所独自に定めている。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。
	施設系	介護老人福祉施設	9.2%   64.5% 利用者等及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者等に対する通知又は公表を行っている。	利用者等の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	マニュアル等の見直しについて検討している。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。
		介護老人保健施設	8.7%   60.6% 利用者等及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者等に対する通知又は公表を行っている。	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。	利用者等の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。
		介護療養型医療施設	9.1%   45.2% 利用者等及びその家族の個人情報の利用目的の変更時には、利用者等に対する通知又は公表を行っている。	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	利用者等の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。

注1 サービス名の右欄の数値(〇%~〇%)は、表に掲載されている1位~5位の確認事項の実施率の最低値と最高値。

注2 同一ないし類似の項目に同じ色をつけている。

「介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項」（大項目Ⅱ）について、経年的に実施率が伸びている（注 6）「確認事項」を抽出したものが図表 2-2-2-③である。

多くのサービスで共通してあげられるのが「従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。」「個人情報の保護に関する方針を公表している。」といったコンプライアンスに関するもの、「当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。」に示されるような人材の質向上に向けた取り組みに関する事項である。

また、居宅系サービスでは「体調の悪い従業者の交代基準を定めている。」「従業者からの相談に応じる担当者がある。」など、従業者に対する取り組みが上げられている。

このほか、「利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。」「自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。」及びこれに類する項目など、事業所としての改善の取り組みに関する事項も見られる。

注：平成 18（2006）年度～平成 20（2008）年度の 3 か年（平成 18 年度にない項目については、平成 19（2007）年度～平成 20（2008）年度の 2 か年）の年間伸び率の平均が高い順に上位 5 位までの確認事項を抽出。

図表 2-2-2-③ 実施率が伸びている調査情報の項目(大項目II)

順位		1位	2位	3位	4位	5位	
居宅系	訪問	訪問介護	43.4%   78.0% 体調の悪い訪問介護員の交代基準を定めている。	マニュアル等の見直しについて検討している。	従業者からの相談に応じる担当者がいる。	非常災害時に対応するための仕組みがある。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。
		訪問入浴介護	51.0%   78.8% 体調の悪い従業者の交代基準を定めている。	当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	従業者からの相談に応じる担当者がいる。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	非常災害時に対応するための仕組みがある。
	通所	訪問看護	37.7%   65.8% 体調の悪い看護師の交代基準を定めている。	マニュアル等の見直しについて検討している。	従業者からの相談に応じる担当者がいる。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。
		訪問リハビリ	44.1%   61.3% 当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	マニュアル等の見直しについて検討している。	体調の悪い理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等の交代基準を定めている。	事業所内で、利用者に関する情報を共有するための仕組みがある。	事業計画を毎年度作成している。
		通所介護	42.1%   90.5% マニュアル等の見直しについて検討している。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	個人情報の保護に関する方針を公表している。	事業所全体のサービスの質の確保について検討する仕組みがある。
		通所リハビリ	42.9%   76.3% マニュアル等の見直しについて検討している。	当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。
		福祉用具貸与	62.4%   83.7% 事故及び事故につながりそうな事例の情報収集を行っている。	福祉用具の廃棄又は入替に関する基準に基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行っている。	事業所全体のサービスの質の確保について検討する仕組みがある。	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがある。	福祉用具の利用に当たっての、事故防止のための注意事項について、利用者又はその家族に説明している。
		特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	76.6%   93.9% 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	事業所等の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表している。	当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	個人情報の保護に関する方針を公表している。	事業計画を毎年度作成している。
	居宅支援支援	45.3%   65.2% マニュアル等の見直しについて検討している。	介護支援専門員1人当たりの担当利用者数の上限を、事業所独自に定めている。	当該サービスの実施に当たっては、必要に応じて、他の介護支援専門員が相談に応じている。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	事業所全体のサービスの質の確保について検討する仕組みがある。	
	施設系	介護老人福祉施設	51.5%   95.1% マニュアル等の見直しについて検討している。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	個人情報の保護に関する方針を公表している。	利用者等の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	現場の従業者に、職務に応じて権限を委譲し、責任を明確にし、利用者等に対応できる仕組みがある。
		介護老人保健施設	60.6%   92.4% マニュアル等の見直しについて検討している。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがある。	事業所全体のサービスの質の確保について検討する仕組みがある。
		介護療養型医療施設	35.8%   76.3% 当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	マニュアル等の見直しについて検討している。	利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがある。	自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。

注1 サービス名の右欄の数値(〇%~〇%)は、表に掲載されている1位~5位の確認事項の実施率の最低値と最高値。

注2 同一ないし類似の項目に同じ色をつけている。

### 第3項 考察

「介護サービスの内容に関する事項」（大項目Ⅰ）については、「利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。」や「当該サービスに係る計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえて作成している。」など、計画作成に関わる内容、契約に関わる内容の実施率が高めであり、「サービス開始段階」における取り組みは進んでいると考えられる。一方、認知症ケアの研修実施、計画の見直しといった「サービス提供段階」における取り組み事項の実施率が低い傾向にある。開始時の取り組みはどの事業所もほぼ通りの取り組みがなされているものの、サービスを提供している中での対応については、事業所によってその実施率にばらつきが生じているものと推察される。また、「利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。」は高めであるものの「相談、苦情等対応の経過を記録している。」は低い傾向が見られ、仕組みは設けられていても運用面に問題を有している可能性が示唆された。

ただ、実施率の低い事項の多くは、実施率が上昇傾向にある。とくに、プライバシー保護、認知症ケア、ターミナルケア、予定していた訪問介護員が訪問できなくなった場合など、個別テーマや個別性の高い事柄への対応では実施率が伸びており、基本的、標準的な取り組みは概ねなされることで、よりきめの細かいサービスを充実する方向に、取り組みの力点が移行してきているものとうかがわれる。

「介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項」（大項目Ⅱ）については、緊急時の対応に関する事項の実施率が高く、個人情報の取り扱いや情報開示に関する事項、コンプライアンスに関する事項、サービスの改善や見直しに関する事項では実施率が低い傾向が見られる。要介護高齢者を対象とするサービスであるだけに、生命の安全性を脅かす状況に対してはこれを防ぎ、適切な処置を施すことに力点を置いている反面、より良いサービスを提供し続けるために事業所に求められる組織体制やマネジメントの仕組みという点では、まだ充実の余地が少なくないものと推察される。

ただし、これらの事項の大半は3年間に実施率が伸びており、サービスの充実を図るための取り組みは進んでいるものと伺われる。