

## 第3章 介護サービスの内容分析

### 第1節 事業所の属性と介護サービスの質の確保・向上に向けた取り組みとの関係

「介護サービス情報の公表」制度では、個々の介護サービス事業所におけるサービスの質の確保・向上に向けた取り組みの状況を「運営情報(旧調査情報)」という形で収集しており、各事業所が提供するサービスの内容に関する事項及び事業所・施設の運営状況に関する事項について、介護サービスに横断的に共通する項目から個々のサービス特性に応じて取り組むべき項目まで、幅広く情報収集をしている。

本章では、そのデータの中から、介護サービス事業所の属性とサービスの質の確保・向上に向けた取り組みとの関係を分析した。

具体的には、12 のサービスに共通して把握することのできる、下記2種類の事業所属性を分析軸とし、平成 21 年度の「調査情報」公表項目において実施率の低い確認事項を対象に、これらの属性がサービスの内容や事業所・施設の運営方法にどのような影響を与えるかを調査した。特に、実施率の低い確認事項は、事業所の取り組み姿勢によって実施状況に差異が見られると考えられることから、実施率の低い確認事項に着目することとした。

- ・事業所規模(従業員の多寡)
- ・法人種別(経営主体のタイプ)

#### 第1項 「事業所規模」と取り組みの関係

本項では、基本情報にある「従業員の数(実人数)」のデータを使用し、実施率の低い取り組み項目について、事業所規模の大小が実施率に影響を与えていると考えられる項目の分析を行った。

各サービスについて、全体的に実施率の低い取り組みに着目し、事業所規模(従業員数)別に実施状況を比較すると、次のような知見が得られる。

## ① 訪問介護

- いずれの取り組みも、事業所規模が大きいほど実施率が高く、中でも従業者数 18～25 人及び従業者数 26 人以上の事業所は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-1 事業所規模別の実施率(訪問介護)

### 大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～7人	従業者数 8～11人	従業者数 12～17人	従業者数 18～25人	従業者数 26人以上
			事業所数					
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	7,488	768	1,240	1,421	1,638	2,421
			34.0%	24.0%	26.7%	30.9%	37.0%	47.0%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	12,377	1,697	2,444	2,554	2,555	3,127
			56.2%	53.1%	52.7%	55.5%	57.7%	60.7%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	訪問介護員等(法第8条第2項に規定する介護福祉士その他政令で定める者をいう。)による当該サービスの提供内容の質の確保のための取組の状況	利用者ごとの鍵の管理に関する預かり証の控えがある。	8,396	719	1,295	1,617	1,982	2,783
			61.6%	43.1%	50.3%	57.6%	67.9%	76.1%
	利用者の家族の心身の状況の把握及び介護方法等に関する助言等の実施の状況	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。	14,045	1,706	2,574	2,876	3,025	3,864
			63.8%	53.4%	55.5%	62.5%	68.3%	75.0%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	15,504	1,836	2,888	3,158	3,386	4,236
			70.4%	57.5%	62.2%	68.6%	76.5%	82.2%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～7人	従業者数 8～11人	従業者数 12～17人	従業者数 18～25人	従業者数 26人以上
			事業所数					
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	8,995	977	1,578	1,766	2,018	2,656
			40.9%	30.6%	34.0%	38.4%	45.6%	51.5%
		マニュアル等の見直しについて検討している。	10,550	1,161	1,790	2,069	2,352	3,178
			47.9%	36.3%	38.6%	45.0%	53.1%	61.6%
	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	11,046	1,303	1,948	2,169	2,432	3,194
			50.2%	40.8%	42.0%	47.1%	54.9%	62.0%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	11,723	1,503	2,214	2,333	2,489	3,184
			53.2%	47.1%	47.7%	50.7%	56.2%	61.8%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	従業者からの相談に応じる担当者がある。	13,061	1,376	2,288	2,591	2,958	3,848
			59.3%	43.1%	49.3%	56.3%	66.8%	74.6%

## ② 訪問入浴介護

- いずれの取り組みも、事業所規模が大きいほど実施率が高く、中でも従業者数 11 人～15 人、従業者数 16～20 人、従業者数 21 人以上の事業所は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均と実施率が同等、あるいはそれよりも高い。

図表 3-1-2 事業所規模別の実施率(訪問入浴介護)

### 大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～5人	従業者数 6～10人	従業者数 11～15人	従業者数 16～20人	従業者数 21人以上
			事業所数					
			1,888	305	822	405	194	162
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	99	12	40	22	13	12
			5.2%	3.9%	4.9%	5.4%	6.7%	7.4%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	1,014	119	409	246	130	110
			53.7%	39.0%	49.8%	60.7%	67.0%	67.9%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	1,125	112	451	269	157	136
			59.6%	36.7%	54.9%	66.4%	80.9%	84.0%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	1,135	154	484	251	129	117
			60.1%	50.5%	58.9%	62.0%	66.5%	72.2%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	相談、苦情等対応の経過を記録している。	1,165	119	468	277	160	141
			61.7%	39.0%	56.9%	68.4%	82.5%	87.0%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～5人	従業者数 6～10人	従業者数 11～15人	従業者数 16～20人	従業者数 21人以上
			事業所数					
			1,888	305	822	405	194	162
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	917	104	387	204	110	112
			48.6%	34.1%	47.1%	50.4%	56.7%	69.1%
	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	1,019	127	415	238	119	120
			54.0%	41.6%	50.5%	58.8%	61.3%	74.1%
	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	1,078	131	461	238	130	118
			57.1%	43.0%	56.1%	58.8%	67.0%	72.8%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	従業者からの相談に応じる担当者がいる。	1,141	127	467	268	147	132
			60.4%	41.6%	56.8%	66.2%	75.8%	81.5%
		新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	1,202	114	483	295	164	146
			63.7%	37.4%	58.8%	72.8%	84.5%	90.1%

### ③ 訪問看護

- ・ 従業者数 10～20 人及び従業者数 21 人以上の事業所は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。
- ・ 「新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている」の項目は、従業者数 1～4 人の事業所と従業者数 21 人以上の事業所では、実施率に大きな開きがある。

図表 3-1-3 事業所規模別の実施率(訪問看護)

大項目 I 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～4人	従業者数 5～6人	従業者数 7～9人	従業者数 10～20人	従業者数 21人以上
			事業所数					
			5,636	1,437	1,301	1,392	1,409	97
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	1,591 28.2%	283 19.7%	352 27.1%	407 29.2%	511 36.3%	38 39.2%
		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。	3,385 60.1%	651 45.3%	739 56.8%	883 63.4%	1,030 73.1%	82 84.5%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	相談、苦情等対応の経過を記録している。	3,483 61.8%	665 46.3%	766 58.9%	918 65.9%	1,051 74.6%	83 85.6%
		在宅におけるターミナルケアの質の確保のための取組の状況	4,159 73.8%	820 57.1%	951 73.1%	1,100 79.0%	1,206 85.6%	82 84.5%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	ターミナルケアの実施経過について記録している。	4,189 74.3%	950 66.1%	998 76.7%	1,048 75.3%	1,118 79.3%	75 77.3%
		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。						

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～4人	従業者数 5～6人	従業者数 7～9人	従業者数 10～20人	従業者数 21人以上
			事業所数					
			5,636	1,437	1,301	1,392	1,409	97
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	2,341 41.5%	436 30.3%	514 39.5%	619 44.5%	716 50.8%	56 57.7%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	2,442 43.3%	450 31.3%	521 40.0%	658 47.3%	757 53.7%	56 57.7%
		事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	2,715 48.2%	365 25.4%	576 44.3%	761 54.7%	928 65.9%	85 87.6%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	自ら提供する当該サービスの質について、定期的自己評価を行っている。	2,957 52.5%	597 41.5%	691 53.1%	754 54.2%	845 60.0%	70 72.2%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	3,208 56.9%	652 45.4%	712 54.7%	842 60.5%	938 66.6%	64 66.0%

#### ④ 訪問リハビリテーション

- ・ 従業者数 21 人以上の事業所は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。
- ・ しかし、「地域包括センターと連携し、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 2 項目は、どの規模の事業所においても実施率が低い。

図表 3-1-4 事業所規模別の実施率(訪問リハビリテーション)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～5人	従業者数 6～10人	従業者数 11～15人	従業者数 16～20人	従業者数 21人以上
			事業所数	1,765	1,359	326	56	11
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	156 8.8%	98 7.2%	47 14.4%	8 14.3%	0 0.0%	3 23.1%
		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。	670 38.0%	463 34.1%	164 50.3%	32 57.1%	2 18.2%	9 69.2%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	相談、苦情等対応の経過を記録している。	696 39.4%	486 35.8%	166 50.9%	32 57.1%	2 18.2%	10 76.9%
		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。	966 54.7%	710 52.2%	205 62.9%	38 67.9%	4 36.4%	9 69.2%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	住宅の改修の支援の実施の状況	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。	966 54.7%	710 52.2%	205 62.9%	38 67.9%	4 36.4%	9 69.2%
	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	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。	970 55.0%	702 51.7%	212 65.0%	42 75.0%	5 45.5%	9 69.2%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～5人	従業者数 6～10人	従業者数 11～15人	従業者数 16～20人	従業者数 21人以上
			事業所数	1,765	1,359	326	56	11
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	468 26.5%	359 26.4%	85 26.1%	16 28.6%	3 27.3%	5 38.5%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	522 29.6%	367 27.0%	122 37.4%	24 42.9%	2 18.2%	7 53.8%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	548 31.0%	340 25.0%	162 49.7%	34 60.7%	2 18.2%	10 76.9%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	648 36.7%	471 34.7%	142 43.6%	26 46.4%	2 18.2%	7 53.8%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	従業者からの相談に応じる担当者がある。	746 42.3%	514 37.8%	180 55.2%	38 67.9%	3 27.3%	11 84.6%

## ⑤ 通所介護

- いずれの取り組みも、事業所規模が大きいほど実施率が高く、中でも従業者数 17～20 人及び従業者数 21 人以上の事業所は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-5 事業所規模別の実施率(通所介護)

### 大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～9人	従業者数 10～12人	従業者数 13～16人	従業者数 17～20人	従業者数 21人以上
			事業所数	21,361	4,261	3,810	5,137	3,751
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	5,171	681	741	1,182	1,073	1,494
			24.2%	16.0%	19.4%	23.0%	28.6%	33.9%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況	利用者ごとの栄養マネジメントを行っている。	4,947	760	778	1,186	946	1,277
			39.1%	30.9%	34.4%	38.6%	43.1%	48.1%
		口腔機能の向上のためのサービスを行っている。	9,571	1,485	1,551	2,329	1,834	2,372
			44.8%	34.9%	40.7%	45.3%	48.9%	53.9%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	10,314	1,617	1,707	2,449	1,983	2,558
			48.3%	37.9%	44.8%	47.7%	52.9%	58.1%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	11,990	1,880	1,916	2,872	2,300	3,022
			56.1%	44.1%	50.3%	55.9%	61.3%	68.7%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～9人	従業者数 10～12人	従業者数 13～16人	従業者数 17～20人	従業者数 21人以上
			事業所数	21,361	4,261	3,810	5,137	3,751
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	9,613	1,335	1,475	2,310	1,904	2,589
			45.0%	31.3%	38.7%	45.0%	50.8%	58.8%
		マニュアル等の見直しについて検討している。	9,813	1,387	1,485	2,313	1,962	2,666
			45.9%	32.6%	39.0%	45.0%	52.3%	60.6%
	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	10,033	1,458	1,583	2,415	1,952	2,625
			47.0%	34.2%	41.5%	47.0%	52.0%	59.6%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	11,782	1,716	1,903	2,868	2,321	2,974
			55.2%	40.3%	49.9%	55.8%	61.9%	67.6%
	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	11,814	1,820	1,894	2,868	2,280	2,952
			55.3%	42.7%	49.7%	55.8%	60.8%	67.1%

## ⑥ 通所リハビリテーション

- ・ 従業者数 16～20 人及び従業者数 21 人以上の事業所は、いずれの取り組みも全事業所平均よりも実施率が高い。
- ・ 一方で、従業者数 1～9 人及び従業者数 10～12 人の事業所では、いずれの取り組みも全事業所平均よりも実施率が低い。

図表 3-1-6 事業所規模別の実施率(通所リハビリテーション)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～9人	従業者数 10～12人	従業者数 13～15人	従業者数 16～20人	従業者数 21人以上
			事業所数	6,122	1,001	1,029	1,013	1,342
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	1,300 21.2%	176 17.6%	202 19.6%	223 22.0%	289 21.5%	410 23.6%
		利用者ごとの栄養マネジメントを行っている。	1,545 41.6%	172 29.1%	218 34.8%	241 40.8%	357 43.6%	557 51.1%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況	口腔機能の向上のためのサービスを行っている。	2,591 42.3%	285 28.5%	341 33.1%	415 41.0%	598 44.6%	952 54.8%
		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。	2,619 42.8%	287 28.7%	367 35.7%	447 44.1%	605 45.1%	913 52.6%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	3,867 63.2%	489 48.9%	615 59.8%	650 64.2%	870 64.8%	1,243 71.6%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～9人	従業者数 10～12人	従業者数 13～15人	従業者数 16～20人	従業者数 21人以上
			事業所数	6,122	1,001	1,029	1,013	1,342
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	1,649 26.9%	241 24.1%	267 25.9%	263 26.0%	388 28.9%	490 28.2%
		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。	2,844 46.5%	326 32.8%	432 42.0%	465 45.9%	656 48.9%	965 55.6%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	2,967 48.5%	329 32.9%	435 42.3%	482 47.6%	679 50.6%	1,042 60.0%
		従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	3,372 55.1%	436 43.6%	502 48.8%	536 52.9%	761 56.7%	1,137 65.5%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	3,392 55.4%	418 41.8%	507 49.3%	547 54.0%	761 56.7%	1,159 66.7%

## ⑦ 福祉用具貸与

- いずれの取り組みも、事業所規模が大きいほど実施率が高く、中でも従業員数 5～9 人及び従業員数 10 人以上の事業所は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-7 事業所規模別の実施率(福祉用具貸与)

### 大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業員数 1～2人	従業員数 ～3人	従業員数 ～4人	従業員数 5～9人	従業員数 10人以上
			事業所数	4,984	628	1,286	1,010	1,548
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	795	66	142	136	295	156
			16.0%	10.5%	11.0%	13.5%	19.1%	30.5%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	3,284	351	777	651	1,078	427
			65.9%	55.9%	60.4%	64.5%	69.6%	83.4%
		相談、苦情等対応の経過を記録している。	3,480	365	837	687	1,149	442
			69.8%	58.1%	65.1%	68.0%	74.2%	86.3%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	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。	3,569	393	849	719	1,161	447
			71.6%	62.6%	66.0%	71.2%	75.0%	87.3%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	福祉用具の使用状況の確認のための取組の状況	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	3,967	448	978	797	1,277	467
			79.6%	71.3%	76.0%	78.9%	82.5%	91.2%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業員数 1～2人	従業員数 ～3人	従業員数 ～4人	従業員数 5～9人	従業員数 10人以上
			事業所数	4,984	628	1,286	1,010	1,548
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	1,442	89	236	247	551	319
			28.9%	14.2%	18.4%	24.5%	35.6%	62.3%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	2,170	177	464	424	738	367
			43.5%	28.2%	36.1%	42.0%	47.7%	71.7%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	事業計画及び財務内容を閲覧可能な状態にしている。	2,176	218	506	438	722	292
			43.7%	34.7%	39.3%	43.4%	46.6%	57.0%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	2,407	230	547	473	802	355
			48.3%	36.6%	42.5%	46.8%	51.8%	69.3%
	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	自ら提供する当該サービスの質について、定期的自己評価を行っている。	2,447	231	564	465	806	381
			49.1%	36.8%	43.9%	46.0%	52.1%	74.4%



### ⑧ 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）

- 「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」の2項目は、どの規模の事業所においても実施率が低い。
- 上記以外の取り組みは、実施率が低いとはいえ、5～6割超の事業所で実施されている。

図表 3-1-8 事業所規模別の実施率(特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム))

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～25人	従業者数 26～30人	従業者数 31～35人	従業者数 36～45人	従業者数 46人以上
			事業所数					
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	事業所数	2,051	591	372	299	409	380
		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。	111 5.4%	28 4.7%	14 3.8%	18 6.0%	29 7.1%	22 5.8%
		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。	313 15.3%	92 15.6%	50 13.4%	48 16.1%	61 14.9%	62 16.3%
		地域との連携、交流等を行っている。	1,366 66.6%	356 60.2%	252 67.7%	193 64.5%	296 72.4%	269 70.8%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	当該サービスの質の確保のための取組の状況	利用者の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	1,569 76.5%	397 67.2%	284 76.3%	231 77.3%	339 82.9%	318 83.7%
	身体的拘束等の排除のための取組の状況	やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その実施経過及び理由を記録している。	1,002 78.5%	222 66.3%	165 74.7%	154 84.2%	230 83.6%	231 87.8%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～25人	従業者数 26～30人	従業者数 31～35人	従業者数 36～45人	従業者数 46人以上
			事業所数					
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	1,230 60.0%	285 48.2%	225 60.5%	185 61.9%	265 64.8%	270 71.1%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	1,236 60.3%	296 50.1%	187 50.3%	188 62.9%	274 67.0%	291 76.6%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	1,289 62.8%	303 51.3%	218 58.6%	188 62.9%	289 70.7%	291 76.6%
	利用者の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	1,446 70.5%	348 58.9%	245 65.9%	225 75.3%	313 76.5%	315 82.9%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	1,476 72.0%	354 59.9%	264 71.0%	222 74.2%	327 80.0%	309 81.3%

## ⑨ 居宅介護支援

- いずれの取り組みも、事業所規模が大きいほど実施率が高い。特に、従業者数 4 人以上の事業所では、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-9 事業所規模別の実施率(居宅介護支援)

### 大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 ~1人	従業者数 ~2人	従業者数 ~3人	従業者数 4~5人	従業者数 6人以上
			事業所数	26,360	3,745	6,128	5,154	6,560
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の事業者等との連携	他の介護サービス事業者等との連携の状況	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。	15,007	1,725	3,188	2,864	4,005	3,225
			56.9%	46.1%	52.0%	55.6%	61.1%	67.6%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	19,474	2,458	4,359	3,806	5,041	3,810
			73.9%	65.6%	71.1%	73.8%	76.8%	79.8%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	従業員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。	21,729	2,817	4,889	4,227	5,609	4,187
			82.4%	75.2%	79.8%	82.0%	85.5%	87.7%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	入退院又は入退所に当たっての支援のための取組の状況	利用者が、介護保険施設への入院又は入所を希望した場合には、介護保険施設との連携を図っている。	23,140	2,972	5,197	4,550	5,986	4,435
			87.8%	79.4%	84.8%	88.3%	91.3%	92.9%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 ~1人	従業者数 ~2人	従業者数 ~3人	従業者数 4~5人	従業者数 6人以上
			事業所数	26,360	3,745	6,128	5,154	6,560
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	10,224	1,063	2,173	1,885	2,811	2,292
			38.8%	28.4%	35.5%	36.6%	42.9%	48.0%
	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	12,995	1,394	2,740	2,490	3,528	2,843
			49.3%	37.2%	44.7%	48.3%	53.8%	59.6%
	従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	当該サービスに従事する全ての新任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	14,143	1,122	2,671	2,718	4,088	3,544
			53.7%	30.0%	43.6%	52.7%	62.3%	74.3%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	15,295	1,827	3,336	2,954	4,069	3,109
			58.0%	48.8%	54.4%	57.3%	62.0%	65.1%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	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。	16,523	1,969	3,638	3,201	4,394	3,321
			62.7%	52.6%	59.4%	62.1%	67.0%	69.6%

## ⑩ 介護老人福祉施設

- 従業者数 51 人以上の事業所では、「利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある」を除く全ての取り組みについて、全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-10 事業所規模別の実施率(介護老人福祉施設)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～40人	従業者数 41～50人	従業者数 51～60人	従業者数 61～70人	従業者数 71人以上
			事業所数	5,832	1,051	1,423	1,201	889
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	2,950	401	671	648	471	759
			50.6%	38.2%	47.2%	54.0%	53.0%	59.9%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	ターミナルケアの質の確保のための取組の状況	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。	3,273	466	754	724	518	811
			56.1%	44.3%	53.0%	60.3%	58.3%	64.0%
	当該サービスの質の確保のための取組の状況	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	4,181	670	976	859	668	1,008
			71.7%	63.7%	68.6%	71.5%	75.1%	79.5%
利用者等の家族等との連携、交流等のための取組の状況	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。	4,256	708	1,000	894	689	965	
			73.0%	67.4%	70.3%	74.4%	77.5%	76.1%
		4,287	662	1,029	906	668	1,022	
			73.5%	63.0%	72.3%	75.4%	75.1%	80.6%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～40人	従業者数 41～50人	従業者数 51～60人	従業者数 61～70人	従業者数 71人以上
			事業所数	5,832	1,051	1,423	1,201	889
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	3,150	461	725	651	505	808
			54.0%	43.9%	50.9%	54.2%	56.8%	63.7%
		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。	3,320	529	775	690	526	800
			56.9%	50.3%	54.5%	57.5%	59.2%	63.1%
	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	3,931	591	904	832	633	971
			67.4%	56.2%	63.5%	69.3%	71.2%	76.6%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	3,956	629	926	825	632	944
			67.8%	59.8%	65.1%	68.7%	71.1%	74.4%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	事業所等における役割分担等の明確化のための取組の状況	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。	4,757	802	1,119	993	736	1,107
			81.6%	76.3%	78.6%	82.7%	82.8%	87.3%

## ⑪ 介護老人保健施設

- 従業者数 71 人以上の事業所は、「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」を除く全ての取り組みについて、実施率が最も高い。

図表 3-1-11 事業所規模別の実施率(介護老人保健施設)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～45人	従業者数 46～55人	従業者数 56～60人	従業者数 61～70人	従業者数 71人以上
			事業所数	3,389	530	609	426	852
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	1,107	131	186	132	276	382
			32.7%	24.7%	30.5%	31.0%	32.4%	39.3%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	栄養管理の質の確保のための取組の状況	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	1,953	252	321	221	510	649
			57.6%	47.5%	52.7%	51.9%	59.9%	66.8%
	利用者等の家族等との連携、交流等のための取組の状況	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。	2,064	278	353	258	521	654
			60.9%	52.5%	58.0%	60.6%	61.2%	67.3%
	在宅療養介護に対する支援の実施の状況	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。	2,204	314	389	261	559	681
			65.0%	59.2%	63.9%	61.3%	65.6%	70.1%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	地域との連携、交流等を行っている。	2,485	325	434	297	650	779
			73.3%	61.3%	71.3%	69.7%	76.3%	80.1%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～45人	従業者数 46～55人	従業者数 56～60人	従業者数 61～70人	従業者数 71人以上
			事業所数	3,389	530	609	426	852
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	1,019	163	193	107	255	301
			30.1%	30.8%	31.7%	25.1%	29.9%	31.0%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	1,753	244	318	204	430	557
			51.7%	46.0%	52.2%	47.9%	50.5%	57.3%
		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。	1,759	233	293	183	451	599
			51.9%	44.0%	48.1%	43.0%	52.9%	61.6%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	2,136	292	363	247	545	689
			63.0%	55.1%	59.6%	58.0%	64.0%	70.9%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	2,329	319	389	270	618	733
			68.7%	60.2%	63.9%	63.4%	72.5%	75.4%

## ⑫ 介護療養型医療施設

- 従業者数 1～50 人の事業所は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が低い。従業者数 51～100 人の事業所では、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-12 事業所規模別の実施率(介護療養型医療施設)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～50人	従業者数 51～100人	従業者数 101～150人	従業者数 151～250人	従業者数 251人以上
			事業所数	1,423	913	384	97	27
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	171	94	48	18	10	1
			12.0%	10.3%	12.5%	18.6%	37.0%	50.0%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	栄養管理の質の確保のための取組の状況	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	447	259	144	36	7	1
			31.4%	28.4%	37.5%	37.1%	25.9%	50.0%
	在宅療養介護に対する支援の実施の状況	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。	562	339	162	47	12	2
			39.5%	37.1%	42.2%	48.5%	44.4%	100.0%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	地域との連携、交流等を行っている。	607	334	195	58	18	2
			42.7%	36.6%	50.8%	59.8%	66.7%	100.0%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	利用者等の家族等との連携、交流等のための取組の状況	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。	620	357	193	51	18	1
			43.6%	39.1%	50.3%	52.6%	66.7%	50.0%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	従業者数 1～50人	従業者数 51～100人	従業者数 101～150人	従業者数 151～250人	従業者数 251人以上
			事業所数	1,423	913	384	97	27
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	240	153	68	14	4	1
			16.9%	16.8%	17.7%	14.4%	14.8%	50.0%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	550	310	167	55	17	1
			38.7%	34.0%	43.5%	56.7%	63.0%	50.0%
		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。	551	315	168	53	13	2
			38.7%	34.5%	43.8%	54.6%	48.1%	100.0%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	726	420	227	58	19	2
			51.0%	46.0%	59.1%	59.8%	70.4%	100.0%
	計画的な事業運営のための取組の状況	事業計画を毎年度作成している。	787	459	243	62	21	2
			55.3%	50.3%	63.3%	63.9%	77.8%	100.0%

## 第2項「法人種別」と取り組みの関係

次に、基本情報にある「法人種別」のデータを用いて、実施率の低い取り組み項目について、組織形態の違いが実施率に影響を与えていると考えられる項目の分析を行った。

各サービスについて、全体的に実施率の低い取り組みに着目し、法人種別ごとに実施状況を比較すると、次のような知見が得られる。

### ① 訪問介護

- およそ6割の事業所が営利法人であり、営利法人の各項目の実施率は全事業所平均と概ね同水準であるが、「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」の実施率は他項目よりも乖離がある。

図表 3-1-13 法人種別ごとの実施率(訪問介護)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	22,250	3,407	1,710	1,378	247	12,967	1,997
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	7,604	1,368	769	495	122	3,927	773	150
			34.2%	40.2%	45.0%	35.9%	49.4%	30.3%	38.7%	27.6%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	12,523	2,226	905	888	161	7,009	1,077	257
			56.3%	65.3%	52.9%	64.4%	65.2%	54.1%	53.9%	47.2%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	訪問介護員等(法第8条第2項に規定する介護福祉士その他政令で定める者をいう。)による当該サービスの提供内容の質の確保のための取組の状況	利用者ごとの鍵の管理に関する預かり証の控えがある。	8,501	1,054	379	519	99	5,567	725	158
	利用者の家族の心身の状況の把握及び介護方法等に関する助言等の実施の状況	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。	14,216	2,370	1,173	949	200	7,976	1,278	270
			61.7%	57.7%	43.9%	60.5%	66.9%	65.0%	61.1%	49.1%
			63.9%	69.6%	68.6%	68.9%	81.0%	61.5%	64.0%	49.6%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	15,683	2,564	1,206	1,011	209	8,950	1,418	325
			70.5%	75.3%	70.5%	73.4%	84.6%	69.0%	71.0%	59.7%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	22,250	3,407	1,710	1,378	247	12,967	1,997
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	9,105	1,636	480	615	115	5,237	869	153
	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	10,684	1,882	688	729	149	6,090	965	181
	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	11,180	2,022	741	773	152	6,333	971	188
			40.9%	48.0%	28.1%	44.6%	46.6%	40.4%	43.5%	28.1%
			48.0%	55.2%	40.2%	52.9%	60.3%	47.0%	48.3%	33.3%
			50.2%	59.3%	43.3%	56.1%	61.5%	48.8%	48.6%	34.6%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	11,857	2,821	1,496	373	180	5,203	1,580	204
			53.3%	82.8%	87.5%	27.1%	72.9%	40.1%	79.1%	37.5%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	従業者からの相談に応じる担当者がいる。	13,215	1,986	778	815	174	7,983	1,236	243
			59.4%	58.3%	45.5%	59.1%	70.4%	61.6%	61.9%	44.7%

## ② 訪問入浴介護

- いずれの取り組みにおいても、営利法人は全事業所平均よりも実施率が高く、社会福祉法人（社協）は全事業所平均よりも実施率が低い。

図表 3-1-14 法人種別ごとの実施率(訪問入浴介護)

### 大項目 I 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	1,912	383	476	36	17	955	30
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	99	26	18	0	0	52	1	2
			5.2%	6.8%	3.8%	0.0%	0.0%	5.4%	3.3%	13.3%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	1,030	191	188	16	8	604	17	6
			53.9%	49.9%	39.5%	44.4%	47.1%	63.2%	56.7%	40.0%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	1,145	180	180	19	4	741	15	6
			59.9%	47.0%	37.8%	52.8%	23.5%	77.6%	50.0%	40.0%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	1,149	225	225	18	10	645	17	9
			60.1%	58.7%	47.3%	50.0%	58.8%	67.5%	56.7%	60.0%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	相談、苦情等対応の経過を記録している。	1,186	188	193	20	4	759	16	6
			62.0%	49.1%	40.5%	55.6%	23.5%	79.5%	53.3%	40.0%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	1,912	383	476	36	17	955	30
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	929	175	120	18	5	587	15	9
			48.6%	45.7%	25.2%	50.0%	29.4%	61.5%	50.0%	60.0%
		マニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	1,037	205	181	23	9	594	16	9
			54.2%	53.5%	38.0%	63.9%	52.9%	62.2%	53.3%	60.0%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	1,094	217	187	18	11	635	17	9
			57.2%	56.7%	39.3%	50.0%	64.7%	66.5%	56.7%	60.0%
		従業者からの相談に応じる担当者がいる。	1,157	187	169	17	10	746	18	10
			60.5%	48.8%	35.5%	47.2%	58.8%	78.1%	60.0%	66.7%
	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	1,222	198	185	20	9	783	18	9
			63.9%	51.7%	38.9%	55.6%	52.9%	82.0%	60.0%	60.0%

### ③ 訪問看護

- ・ 社会福祉法人（社協以外）、社団・財団、NPO・農協・生協は、いずれの取り組みも全事業所平均よりも実施率が高い。
- ・ およそ半数の事業所が医療法人であるが、「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」の実施率は、他項目よりも全事業所平均との乖離がある。

図表 3-1-15 法人種別ごとの実施率(訪問看護)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉	社会福祉	医療	社団・	営利	NPO・	その他
				法人 (社協 以外)	法人 (社協)					
		事業所数	5,951	403	53	2,681	789	1,096	340	589
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	1,679	124	20	680	292	281	104	178
			28.2%	30.8%	37.7%	25.4%	37.0%	25.6%	30.6%	30.2%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	3,550	253	28	1,504	542	689	243	291
			59.7%	62.8%	52.8%	56.1%	68.7%	62.9%	71.5%	49.4%
		相談、苦情等対応の経過を記録している。	3,647	257	29	1,549	556	708	247	301
			61.3%	63.8%	54.7%	57.8%	70.5%	64.6%	72.6%	51.1%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	在宅におけるターミナルケアの質の確保のための取組の状況	ターミナルケアの実施経過について記録している。	4,316	313	42	1,811	685	767	284	414
			72.5%	77.7%	79.2%	67.5%	86.8%	70.0%	83.5%	70.3%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	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。	4,377	330	42	1,910	658	758	280	399
			73.6%	81.9%	79.2%	71.2%	83.4%	69.2%	82.4%	67.7%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉	社会福祉	医療	社団・	営利	NPO・	その他
				法人 (社協 以外)	法人 (社協)					
		事業所数	5,951	403	53	2,681	789	1,096	340	589
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	2,438	209	20	1,048	410	382	198	171
			41.0%	51.9%	37.7%	39.1%	52.0%	34.9%	58.2%	29.0%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	2,534	309	46	755	504	415	263	242
			42.6%	76.7%	86.8%	28.2%	63.9%	37.9%	77.4%	41.1%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	2,841	209	22	1,100	470	626	201	213
			47.7%	51.9%	41.5%	41.0%	59.6%	57.1%	59.1%	36.2%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	3,072	261	27	1,327	486	493	217	261
			51.6%	64.8%	50.9%	49.5%	61.6%	45.0%	63.8%	44.3%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	3,346	260	28	1,425	512	617	225	279
			56.2%	64.5%	52.8%	53.2%	64.9%	56.3%	66.2%	47.4%



#### ④ 訪問リハビリテーション

- 医療法人は「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」、NPO・農協・生協は「地域包括センターと連携し、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」を除く全ての項目において、全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-16 法人種別ごとの実施率(訪問リハビリテーション)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	2,005	78	1	1,501	90	3	75
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	163	8	0	133	6	0	5	11
			8.1%	10.3%	0.0%	8.9%	6.7%	0.0%	6.7%	4.3%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	737	23	0	580	35	1	35	63
			36.8%	29.5%	0.0%	38.6%	38.9%	33.3%	46.7%	24.5%
		相談、苦情等対応の経過を記録している。	766	22	0	604	37	1	35	67
			38.2%	28.2%	0.0%	40.2%	41.1%	33.3%	46.7%	26.1%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	住宅の改修の支援の実施の状況	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。	1,063	50	0	799	53	1	50	110
			53.0%	64.1%	0.0%	53.2%	58.9%	33.3%	66.7%	42.8%
	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	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。	1,096	44	0	845	49	1	51	106
			54.7%	56.4%	0.0%	56.3%	54.4%	33.3%	68.0%	41.2%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	2,005	78	1	1,501	90	3	75
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	513	45	0	294	41	1	54	78
			25.6%	57.7%	0.0%	19.6%	45.6%	33.3%	72.0%	30.4%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	574	27	0	445	30	1	28	43
			28.6%	34.6%	0.0%	29.6%	33.3%	33.3%	37.3%	16.7%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	608	24	0	483	31	2	25	43
			30.3%	30.8%	0.0%	32.2%	34.4%	66.7%	33.3%	16.7%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	716	37	0	545	39	1	36	58
			35.7%	47.4%	0.0%	36.3%	43.3%	33.3%	48.0%	22.6%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	従業者からの相談に応じる担当者がいる。	829	34	0	640	41	1	46	67
			41.3%	43.6%	0.0%	42.6%	45.6%	33.3%	61.3%	26.1%

## ⑤ 通所介護

- いずれの取り組みにおいても、社会福祉法人（社協以外）、社団・財団は全事業所平均よりも実施率が高く、営利法人は全事業所平均よりも実施率が低い。

図表 3-1-17 法人種別ごとの実施率(通所介護)

### 大項目 I 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	21,692	7,464	1,569	1,730	109	8,656	1,615
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	5.275	2.206	491	404	31	1,669	369	105
			24.3%	29.6%	31.3%	23.4%	28.4%	19.3%	22.8%	19.1%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況	利用者ごとの栄養マネジメントを行っている。	5.049	1,909	331	433	29	1,863	392	92
			39.3%	41.9%	34.2%	41.6%	56.9%	38.0%	39.6%	27.3%
		口腔機能の向上のためのサービスを行っている。	9.747	3,501	768	791	63	3,605	809	210
			44.9%	46.9%	48.9%	45.7%	57.8%	41.6%	50.1%	38.3%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	10,508	4,263	881	777	59	3,495	829	204
			48.4%	57.1%	56.2%	44.9%	54.1%	40.4%	51.3%	37.2%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	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。	12,218	4,626	844	977	85	4,535	897	254
			56.3%	62.0%	53.8%	56.5%	78.0%	52.4%	55.5%	46.3%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	21,692	7,464	1,569	1,730	109	8,656	1,615
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	9.808	4,013	535	784	56	3,591	663	166
			45.2%	53.8%	34.1%	45.3%	51.4%	41.5%	41.1%	30.2%
	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	9.990	4,176	615	842	70	3,449	678	160
			46.1%	55.9%	39.2%	48.7%	64.2%	39.8%	42.0%	29.1%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	10,221	4,154	630	847	69	3,674	664	183
			47.1%	55.7%	40.2%	49.0%	63.3%	42.4%	41.1%	33.3%
	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	11,997	6,146	1,286	378	83	2,749	1,108	247
			55.3%	82.3%	82.0%	21.8%	76.1%	31.8%	68.6%	45.0%
		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。	12,025	4,661	694	929	71	4,567	866	237
			55.4%	62.4%	44.2%	53.7%	65.1%	52.8%	53.6%	43.2%

## ⑥ 通所リハビリテーション

- ・ 社団・財団、NPO・農協・生協は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-18 法人種別ごとの実施率(通所リハビリテーション)

### 大項目 I 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	6,246	578	4	4,757	253	6	186
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	1,329 21.3%	122 21.1%	0 0.0%	1,006 21.1%	64 25.3%	1 16.7%	50 26.9%	86 18.6%
		利用者ごとの栄養マネジメントを行っている。	1,580 41.6%	149 40.6%	1 50.0%	1,221 41.9%	76 49.4%	1 25.0%	43 45.3%	89 33.6%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況	口腔機能の向上のためのサービスを行っている。	2,654 42.5%	234 40.5%	2 50.0%	2,037 42.8%	111 43.9%	3 50.0%	88 47.3%	179 38.7%
		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。	2,683 43.0%	311 53.8%	2 50.0%	1,993 41.9%	126 49.8%	4 66.7%	112 60.2%	135 29.2%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	3,959 63.4%	363 62.8%	2 50.0%	2,999 63.0%	179 70.8%	5 83.3%	139 74.7%	272 58.9%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	6,246	578	4	4,757	253	6	186
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	1,691 27.1%	407 70.4%	4 100.0%	857 18.0%	136 53.8%	2 33.3%	147 79.0%	138 29.9%
		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。	2,901 46.4%	322 55.7%	4 100.0%	2,163 45.5%	137 54.2%	2 33.3%	118 63.4%	155 33.5%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	3,038 48.6%	321 55.5%	2 50.0%	2,274 47.8%	146 57.7%	3 50.0%	127 68.3%	165 35.7%
		従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	3,451 55.3%	360 62.3%	1 25.0%	2,598 54.6%	157 62.1%	4 66.7%	130 69.9%	201 43.5%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	3,462 55.4%	355 61.4%	3 75.0%	2,602 54.7%	172 68.0%	4 66.7%	129 69.4%	197 42.6%

## ⑦ 福祉用具貸与

- ・ 社団・財団は「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」、営利法人は「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」を除く全ての項目において、全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-19 法人種別ごとの実施率(福祉用具貸与)

### 大項目 I 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
				事業所数						
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域包括支援センターとの連携の状況	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。	809 16.1%	10 11.4%	10 14.1%	10 11.9%	2 11.8%	732 16.6%	27 15.1%	18 10.7%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	3,319 66.0%	60 68.2%	32 45.1%	51 60.7%	14 82.4%	2,953 66.8%	124 69.3%	85 50.6%
		相談、苦情等対応の経過を記録している。	3,517 70.0%	62 70.5%	33 46.5%	53 63.1%	15 88.2%	3,134 70.9%	126 70.4%	94 56.0%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	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。	3,608 71.8%	70 79.5%	49 69.0%	56 66.7%	16 94.1%	3,183 72.0%	137 76.5%	97 57.7%
介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	福祉用具の使用状況の確認のための取組の状況	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	4,006 79.7%	75 85.2%	51 71.8%	70 83.3%	16 94.1%	3,525 79.8%	149 83.2%	120 71.4%

### 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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
				事業所数						
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	1,466 29.2%	24 27.3%	14 19.7%	20 23.8%	5 29.4%	1,334 30.2%	36 20.1%	33 19.6%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	2,198 43.7%	45 51.1%	18 25.4%	29 34.5%	8 47.1%	1,959 44.3%	81 45.3%	58 34.5%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	2,205 43.9%	74 84.1%	61 85.9%	27 32.1%	12 70.6%	1,823 41.2%	145 81.0%	63 37.5%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	2,438 48.5%	43 48.9%	24 33.8%	40 47.6%	14 82.4%	2,172 49.1%	87 48.6%	58 34.5%
	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	2,476 49.3%	59 67.0%	28 39.4%	38 45.2%	11 64.7%	2,188 49.5%	97 54.2%	55 32.7%

## ⑧ 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）

- 「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」の2項目は、法人種別による実施率の差は見られない。

図表 3-1-20 法人種別ごとの実施率(特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム))

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	2,082	96	29	20	1,862	15
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	112	4	2	1	99	1	5
		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。	5.4%	4.2%	6.9%	5.0%	5.3%	6.7%	8.3%
		地域との連携、交流等を行っている。	318	25	3	6	269	3	12
			15.3%	26.0%	10.3%	30.0%	14.4%	20.0%	20.0%
			1,390	66	17	18	1,240	14	35
			66.8%	68.8%	58.6%	90.0%	66.6%	93.3%	58.3%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	当該サービスの質の確保のための取組の状況	利用者の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	1,598	76	18	19	1,432	12	41
			76.8%	79.2%	62.1%	95.0%	76.9%	80.0%	68.3%
	身体的拘束等の排除のための取組の状況	やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その実施経過及び理由を記録している。	1,021	32	7	7	941	3	31
			78.6%	59.3%	43.8%	77.8%	80.4%	42.9%	73.8%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
			事業所数	2,082	96	29	20	1,862	15
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	1,253	51	11	16	1,139	9	27
			60.2%	53.1%	37.9%	80.0%	61.2%	60.0%	45.0%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	1,258	71	10	19	1,115	11	32
			60.4%	74.0%	34.5%	95.0%	59.9%	73.3%	53.3%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	1,311	61	16	19	1,175	10	30
			63.0%	63.5%	55.2%	95.0%	63.1%	66.7%	50.0%
	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。	1,471	70	17	20	1,322	11	31	
			70.7%	72.9%	58.6%	100.0%	71.0%	73.3%	51.7%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	1,500	68	12	18	1,359	10	33
			72.0%	70.8%	41.4%	90.0%	73.0%	66.7%	55.0%

## ⑨ 居宅介護支援

- 社会福祉法人（社協以外）、社団・財団は、いずれの取り組みにおいても全事業所平均よりも実施率が高い。

図表 3-1-21 法人種別ごとの実施率(居宅介護支援)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
				事業所数	26,599	6,347	1,883	5,094	841	9,981
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	他の介護サービス事業者等との連携の状況	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。	15,038	3,878	1,172	3,002	486	5,227	917	356
			56.5%	61.1%	62.2%	58.9%	57.8%	52.4%	53.9%	47.4%
相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	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。	19,782	4,768	1,345	3,871	648	7,354	1,291	505
			74.4%	75.1%	71.4%	76.0%	77.1%	73.7%	75.9%	67.2%
		相談、苦情等対応の経過を記録している。	20,235	4,875	1,381	3,956	657	7,522	1,321	523
			76.1%	76.8%	73.3%	77.7%	78.1%	75.4%	77.6%	69.6%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	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。	21,848	5,227	1,547	4,208	728	8,082	1,490	566
			82.1%	82.4%	82.2%	82.6%	86.6%	81.0%	87.5%	75.4%
	入退院又は入退所に当たっての支援のための取組の状況	利用者が、介護保険施設への入院又は入所を希望した場合には、介護保険施設との連携を図っている。	23,160	5,903	1,782	4,554	739	8,100	1,449	633
			87.1%	93.0%	94.6%	89.4%	87.9%	81.2%	85.1%	84.3%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	営利 法人	NPO・ 農協・ 生協	その他
				事業所数	26,599	6,347	1,883	5,094	841	9,981
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	10,185	2,706	537	1,838	373	3,761	787	183
			38.3%	42.6%	28.5%	36.1%	44.4%	37.7%	46.2%	24.4%
	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	13,147	3,338	732	2,607	496	4,772	901	301
			49.4%	52.6%	38.9%	51.2%	59.0%	47.8%	52.9%	40.1%
	従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	当該サービスに従事する全ての新任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	14,300	3,736	855	2,693	501	5,240	977	298
			53.8%	58.9%	45.4%	52.9%	59.6%	52.5%	57.4%	39.7%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	14,738	5,302	1,668	1,247	559	4,235	1,366	361
			55.4%	83.5%	88.6%	24.5%	66.5%	42.4%	80.3%	48.1%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	15,983	4,026	1,011	3,067	546	5,877	1,067	389
			60.1%	63.4%	53.7%	60.2%	64.9%	58.9%	62.7%	51.8%

## ⑩ 介護老人福祉施設

- 大部分の事業所が社会福祉法人（社協以外）であり、社会福祉法人（社協）と比較すると、「利用者の家族との意見交換等を行う機会を設けている」を除く全ての項目において実施率が高い。

図表 3-1-22 法人種別ごとの実施率(介護老人福祉施設)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉法人 (社協以外)	社会福祉法人 (社協)	その他
			事業所数	5,966	5,703	49
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	3,046 51.1%	2,947 51.7%	12 24.5%	87 40.7%
		ターミナルケアの質の確保のための取組の状況	3,357 56.3%	3,253 57.0%	27 55.1%	77 36.0%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	当該サービスの質の確保のための取組の状況	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	4,293 72.0%	4,144 72.7%	30 61.2%	119 55.6%
		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。	4,356 73.0%	4,198 73.6%	36 73.5%	122 57.0%
	利用者等の家族等との連携、交流等のための取組の状況	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。	4,409 73.9%	4,248 74.5%	38 77.6%	123 57.5%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉法人 (社協以外)	社会福祉法人 (社協)	その他
			事業所数	5,966	5,703	49
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	3,247 54.4%	3,154 55.3%	24 49.0%	69 32.2%
		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。	3,408 57.1%	3,306 58.0%	27 55.1%	75 35.0%
	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	4,040 67.7%	3,903 68.4%	29 59.2%	108 50.5%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	4,064 68.1%	3,923 68.8%	29 59.2%	112 52.3%
事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	事業所等における役割分担等の明確化のための取組の状況	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。	4,876 81.7%	4,681 82.1%	38 77.6%	157 73.4%

## ⑪ 介護老人保健施設

- 約7割の事業所が医療法人であり、医療法人の各項目の実施率は全事業所平均と概ね同水準であるが、「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」の実施率は他項目よりも乖離がある。

図表 3-1-23 法人種別ごとの実施率(介護老人保健施設)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	農協・ 生協	その他
				事業所数	4	2,569	150	37	
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	1,145	240	1	797	50	15	42
			32.8%	42.3%	25.0%	31.0%	33.3%	40.5%	25.9%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	栄養管理の質の確保のための取組の状況	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	2,017	385	3	1,440	88	24	77
			57.8%	67.9%	75.0%	56.1%	58.7%	64.9%	47.5%
	利用者等の家族等との連携、交流等のための取組の状況	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。	2,129	348	4	1,559	102	29	87
			61.0%	61.4%	100.0%	60.7%	68.0%	78.4%	53.7%
	在宅療養介護に対する支援の実施の状況	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。	2,274	376	2	1,670	99	27	100
			65.2%	66.3%	50.0%	65.0%	66.0%	73.0%	61.7%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	地域との連携、交流等を行っている。	2,565	459	4	1,845	118	31	108
			73.5%	81.0%	100.0%	71.8%	78.7%	83.8%	66.7%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉 法人 (社協 以外)	社会福祉 法人 (社協)	医療 法人	社団・ 財団	農協・ 生協	その他
				事業所数	4	2,569	150	37	
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	1,050	418	4	442	77	28	81
			30.1%	73.7%	100.0%	17.2%	51.3%	75.7%	50.0%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	1,812	330	4	1,304	78	22	74
			51.9%	58.2%	100.0%	50.8%	52.0%	59.5%	45.7%
		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。	1,818	333	2	1,314	72	26	71
			52.1%	58.7%	50.0%	51.1%	48.0%	70.3%	43.8%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	2,210	375	1	1,630	93	28	83
			63.3%	66.1%	25.0%	63.4%	62.0%	75.7%	51.2%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	マニュアル等の見直しについて検討している。	2,405	409	2	1,743	113	34	104
			68.9%	72.1%	50.0%	67.8%	75.3%	91.9%	64.2%



## ⑫ 介護療養型医療施設

- 約 8 割の事業所が医療法人であり、医療法人の各項目の実施率は全事業所平均と概ね同水準である。
- 他方、NPO・農協・生協は少数ながら、いずれの項目においても実施率は全事業所平均を上回っている。

図表 3-1-24 法人種別ごとの実施率(介護療養型医療施設)

大項目Ⅰ 介護サービスの内容に関する事項

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉	医療	社団・	営利	NPO・	その他
				法人 (社協 以外)	法人	財団	法人	農協・ 生協	
		事業所数	1,642	21	1,347	56	1	15	202
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	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。	190	4	150	11	0	5	20
			11.6%	19.0%	11.1%	19.6%	0.0%	33.3%	9.9%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	栄養管理の質の確保のための取組の状況	利用者等の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	509	9	406	29	0	7	58
			31.0%	42.9%	30.1%	51.8%	0.0%	46.7%	28.7%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	在宅療養介護に対する支援の実施の状況	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。	633	6	523	25	1	12	66
			38.6%	28.6%	38.8%	44.6%	100.0%	80.0%	32.7%
介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	地域との連携、交流等の取組の状況	地域との連携、交流等を行っている。	688	14	562	32	0	10	70
			41.9%	66.7%	41.7%	57.1%	0.0%	66.7%	34.7%
利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	利用者等の家族等との連携、交流等のための取組の状況	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。	705	9	573	29	0	7	87
			42.9%	42.9%	42.5%	51.8%	0.0%	46.7%	43.1%

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

分類 (中項目)	分類 (小項目)	介護サービスの内容に関する 事項	全体	社会福祉	医療	社団・	営利	NPO・	その他
				法人 (社協 以外)	法人	財団	法人	農協・ 生協	
		事業所数	1,642	21	1,347	56	1	15	202
適切な事業運営の確保のために講じている措置	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	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。	277	10	178	26	1	10	52
			16.9%	47.6%	13.2%	46.4%	100.0%	66.7%	25.7%
介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	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。	626	10	512	32	0	9	63
			38.1%	47.6%	38.0%	57.1%	0.0%	60.0%	31.2%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	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。	826	12	684	34	1	9	86
			50.3%	57.1%	50.8%	60.7%	100.0%	60.0%	42.6%
適切な事業運営の確保のために講じている措置	計画的な事業運営のための取組の状況	事業計画を毎年度作成している。	892	19	715	48	1	14	95
			54.3%	90.5%	53.1%	85.7%	100.0%	93.3%	47.0%

