

## 参考資料編

## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 訪 問 介 護

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日（金）**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル

TEL : 03-5276-1602 FAX : 03-5276-1601 担当：宮川、みやかわ諸熊もろくま

お問い合わせ受付時間：月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL:0120-48-5351 FAX:03-3549-3126

※本アンケートは、事業所における資質向上の取り組みに関するものです。

事業所全体の上記の事項について把握されている方にご記入をお願いいたします。

○ 本アンケート票のご記入者はどなたですか。

次のうち、あてはまるものひとつに○をつけてください。「3 その他」の場合は（ ）内に役職をご記入ください。

- 1 管理者                      2 サービス提供責任者                      3 その他（役職：                      ）

## I. 貴事業所における職員の資質向上への取り組み等についておうかがいします。

### （1）教育・研修全般について

#### 【職員の資質向上への取り組み状況】

問1 貴事業所での職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模のほかの事業所に比べて充実していると思いますか（○は1つ）。

- 1 充実している                      2 どちらかといえば充実している  
3 同じ程度                      4 どちらかといえば劣る                      5 劣る

#### 【教育・研修計画】

問2 平成17年度における貴事業所の教育・研修計画について、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所で実施する教育・研修の計画はどこで立てていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 各事業所で計画を立てている  
2 事業者（親法人）で計画をたてている（1法人多事業所の場合のみ）  
3 教育・研修計画は立てていない→ [問3へお進みください]

b：教育・研修計画の期間はどれくらいですか（○は1つ）。

- 1 複数年                      2 1年  
3 半年～1年未満                      4 半年未満

c：教育・研修計画への記載項目について、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 目的                      2 テーマ・内容                      3 対象者  
4 おおよその実施時期                      5 教育・研修担当者（個々の研修の具体的な運営を行う者）  
6 その他（具体的に：                      ）

d：教育・研修計画を作る際に、職員からの意見や要望を聞く機会がありましたか（○は1つ）。

- 1 機会があった                      2 機会はなかった

e：計画どおり研修は実施できましたか（○は1つ）。

- 1 ほぼ実施できた                      2 だいたい実施できた                      3 実施できなかった

## (2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（OJT）について

### 〔仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（OJT）の実施状況〕

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導（OJT）をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当者 をつける	育成を考 えて仕事 を与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はいない
ヘルパー（登録）	1	2	3	4	5 ( )	6	7
ヘルパー（登録 以外の非常勤）	1	2	3	4	5 ( )	6	7
ヘルパー（常勤）	1	2	3	4	5 ( )	6	7
サービス提供責 任者（*）	1	2	3	4	5 ( )	6	—

（\*）：サービス提供責任者の欄の回答は、サービス提供責任者業務に対する、事業所管理者や先輩のサービス提供責任者によるOJTについてお答えください。

## (3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）について

### 〔事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況〕

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）を実施しましたか。（内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。）実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合（○は1つ） *左欄が「あり」の場合のみお答えください。				
ヘルパー（登録）	1 あり →	1 8割以上	2 5～7割			
	2 なし・当該 職種はいない	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない		
ヘルパー（登録以外 の非常勤）	1 あり →	1 8割以上	2 5～7割			
	2 なし・当該 職種はいない	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない		
ヘルパー（常勤）	1 あり →	1 8割以上	2 5～7割			
	2 なし・当該 職種はいない	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない		
サービス提供責任者	1 あり →	1 8割以上	2 5～7割			
	2 なし	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない		



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 ヘルパー（登録）     | 2 ヘルパー（登録以外の非常勤） |
| 3 ヘルパー（常勤）     | 4 サービス提供責任者      |
| 5 費用の助成は行っていない |                  |

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）
- 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術
- 3 福祉用具の活用方法
- 4 接遇
- 5 対人援助技術（スーパービジョンの実施）
- 6 介護保険制度に関する知識
- 7 医療・保健に関する知識（感染症・食中毒に関する知識を含む）
- 8 障害に関する知識
- 9 事例検討・ロールプレイ
- 10 相談・苦情・事故（緊急時）対応
- 11 情報共有、記録・報告・連絡方法
- 12 アセスメント、訪問介護計画作成に関する知識
- 13 事業理念・運営方針など
- 14 倫理及び法令遵守・プライバシー保護
- 15 権利擁護、成年後見に関する知識
- 16 人事・労務管理
- 17 予算・売上管理
- 18 リーダーシップ、組織マネジメント
- 19 特に何も取り組まなかった
- 20 その他（最大3つまでお答えください）

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
接遇	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

**【研修等の資料・講師】**

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの全てに○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	1	2	3
接遇	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	1	2	3
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	1	2	3

**(7) 新人ヘルパー・新任のサービス提供責任者への教育・指導について**

**【新人ヘルパー・新任のサービス提供責任者に対する教育・指導】**

問11 貴事業所での、実務経験がない新人ヘルパーや新任のサービス提供責任者に対する教育・指導についておうかがいします。

a: 実務経験がない新人ヘルパーや新任のサービス提供責任者を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者をつける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種は行っていない
新人ヘルパー（登録）	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人ヘルパー（登録以外の非常勤）	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人ヘルパー（常勤）	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新任のサービス提供責任者（*）	1	2	3	4	5	6 ( )	7

(\*)：サービス提供責任者の欄の回答は、新任のサービス提供責任者に対するサービス提供責任者業務の教育・指導について、お答えください。

b: 実務経験がない新人ヘルパーに対して集中的に教育・指導を行う期間はおよそどれくらいですか（○は1つ）。

- 1 ～1週間程度      2 ～1ヶ月程度      3 ～3ヶ月程度      4 ～半年程度  
 5 ～1年程度      6 1年以上      7 集中的な教育・指導は行わない  
 8 その他（具体的に：      ）

## Ⅱ. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問12 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| 1 ヘルパー（登録）          | 2 ヘルパー（登録以外の非常勤） |
| 3 ヘルパー（常勤）          | 4 サービス提供責任者      |
| 5 いずれも能力を評価する仕組みはない |                  |

### [職員の目標管理]

問13 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 個人の能力開発目標            | 2 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問14 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください（○は1つ）。

- |                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| 1 各事業所で作成したものが中心                   |               |
| 2 事業者（親法人）で作成したものが中心（1法人多事業所の場合のみ） |               |
| 3 市販のものが中心                         |               |
| 4 事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい             |               |
| 5 マニュアルがない →                       | [問15へお進みください] |

b：貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか（○は1つ）。

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1 十分に活用している      | 2 どちらかという活用している |
| 3 どちらかという活用していない | 4 ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問15 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a：自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか（○は1つ）。

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| 1 定期的実施している              |                 |
| 2 定期的ではないが実施したことがある      | → [問16へお進みください] |
| 3 実施したことはないが、今後実施を検討している | → [問16へお進みください] |
| 4 実施したことがなく、今後も実施の予定はない  | → [問16へお進みください] |

b：どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか（○は1つ）。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

### 【第三者評価】

問 1 6 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- 1 定期的に受けている
- 2 定期的ではないが受けたことがある → [問 1 7へお進みください]
- 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している → [問 1 7へお進みください]
- 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない → [問 1 7へお進みください]

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- 1 4～5年に1回程度
- 2 2～3年に1回程度
- 3 1年に1回以上

### 【利用者満足度の把握】

問 1 7 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

b : (上記 a で「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- 1 数年に1回程度
- 2 1年に1回程度
- 3 半年に1回程度
- 4 1ヵ月に1回以上

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- 1 満足度は高いほう
- 2 満足度は平均的
- 3 満足度は低いほう
- 4 わからない

### 【サービス改善に向けた課題の議論】

問 1 8 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。

あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問 1 9 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 1 0 職員の能力評価の実施                    | 1 1 職員の目標管理の実施           |
| 1 2 各種マニュアルの整備                    | 1 3 自己評価の実施              |
| 1 4 第三者評価の実施                      | 1 5 利用者満足度の把握            |
| 1 6 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論        |                          |
| 1 7 地域における関係機関とのネットワークの構築         |                          |
| 1 8 特に重要だと思うものはない                 |                          |
| 1 9 その他（具体的に：                     | ）                        |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問 2 0 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（             | ）               |

[法人全体の事業所数]

問 2 1 上記法人は貴事業所の他に介護サービス事業所を持っていますか。また、「持っている」場合は、法人全体での事業所の数についてお答えください（○は1つ）。

- |   |          |            |           |
|---|----------|------------|-----------|
| 1 持っている                                   | 2 持っていない |            |           |
| （貴事業所を含めた、法人全体での平成17年度末時点での事業所数をお答えください。） |          |            |           |
| → a 2～5事業所                                | b 6～9事業所 | c 10～29事業所 | d 30事業所以上 |

**【実施している介護関連サービス】**

問22 貴事業所で行っている介護関連サービス全てに○をつけてください。

- 1  訪問介護    2 訪問入浴介護    3 訪問看護    4 通所介護    5 福祉用具貸与  
6 特定施設入居者生活介護    7 居宅介護支援    8 介護老人福祉施設  
9 介護老人保健施設    10 障害者を対象としたサービス    11 児童を対象としたサービス  
12 上記以外の介護関連サービス（具体的に： \_\_\_\_\_ )

**【設立年月】**

問23 貴事業所の設立年月を教えてください。（西暦） 年月

**【訪問介護の売上高】**

問24 貴事業所の、平成17年度における1ヵ月あたりの訪問介護（予防を含む）の売上高（介護報酬、月平均）をお答えください（○は1つ）。

- |                    |                  |
|--------------------|------------------|
| 1 100万円未満          | 2 100万円以上200万円未満 |
| 3 200万円以上 300万円未満  | 4 300万円以上400万円未満 |
| 5 400万円以上 500万円未満  | 6 500万円以上600万円未満 |
| 7 600万円以上1,000万円未満 | 8 1,000万円以上      |

**【経営の効率性】**

問25 最近3年間に、貴事業所の経営の効率性はどのように変化したと考えていますか（○は1つ）。

- 1 効率が良くなった    2 変化なし    3 効率は悪くなった    4 わからない

**【職員数】**

問26 貴事業所の通常1ヶ月に賃金を支払う職員の実人数をお答えください。 人

うち常勤職員（実人数）の割合はどのくらいですか。 約%

**【職員の定着状況】**

問27 貴事業所の職員の定着状況について、以下の設問にお答えください。

a：職員の定着状況について、どのように考えていますか（○は1つ）。

- 1 定着率が低く困っている    2 定着率は低いが特に困っていない    3 定着率は低くない

b：職員を10人採用すると、1年後にはだいたい何人がやめていますか。

人

**【職員の採用・確保状況】**

問28 貴事業所の職員の採用・確保について、以下の設問にお答えください。

a：職員の採用状況について、どのように考えていますか（○は1つ）。

- 1 十分に応募があり望ましい人が採用されている    2 応募があるが望ましい人がこない  
3 募集しても応募者がいない    4 その他（ \_\_\_\_\_ ）

b：職員の過不足の状況について、どのように考えていますか（○は1つ）。

- 1 大いに過剰    2 やや過剰    3 適当    4 やや不足    5 大いに不足

[派遣労働者の活用状況]

問29 貴事業所での派遣労働者の活用状況について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、ヘルパー・看護職員として派遣労働者を受け入れていますか (○は1つ)。

- 1 派遣労働者を受け入れている                      2 派遣労働者を受け入れていない

b : ヘルパー・看護職員としての派遣労働者の活用について、今後どのように考えていますか (○は1つ)。

- 1 今後拡大もしくは新規に導入したい              2 現状維持  
3 縮小したい    4 わからない

V. 職員の資質向上への取り組みに関して、課題だと思っていることやご意見・ご要望等、あるいは今後、外部研修で取り上げて欲しいテーマ等がございましたら、ご自由にお書きください。

**以上です。お忙しいところご協力誠にありがとうございました。**

※なお、ご希望の方には今回のアンケート結果をお送りいたしますので、以下に送付先住所・宛先をご記入ください。

・送付先住所：(〒      -      )  
\_\_\_\_\_

・送付先宛先：  
\_\_\_\_\_

※また、事業所ヒアリングにご協力いただける方は、以下にご担当者様のお名前・電話番号を教えてください。ご記入いただいた内容が他の目的に使われることはありません。よろしくお願い申し上げます。

・ご担当者様氏名： \_\_\_\_\_ (役職： \_\_\_\_\_)

・電話番号： \_\_\_\_\_ ・FAX番号： \_\_\_\_\_

## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 訪 問 入 浴 介 護

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

#### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日（金）**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル

TEL : 03-5276-1602 FAX : 03-5276-1601 担当：宮川、みやかわ諸熊もろくま

お問い合わせ受付時間：月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL:0120-48-5351 FAX:03-3549-3126

※本アンケートは、事業所における資質向上の取り組みに関するものです。

事業所全体の上記の事項について把握されている方にご記入をお願いいたします。

○ 本アンケート票のご記入者はどなたですか。

次のうち、あてはまるものひとつに○をつけてください。「2 その他」の場合は（ ）内に役職をご記入ください。

1 管理者

2 その他（役職： ）

## I. 貴事業所における職員の資質向上への取り組み等についておうかがいします。

### (1) 教育・研修全般について

#### [職員の資質向上への取り組み状況]

問1 貴事業所での職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模のほかの事業所に比べて充実していると思いますか（○は1つ）。

1 充実している

2 どちらかといえば充実している

3 同じ程度

4 どちらかといえば劣る

5 劣る

#### [教育・研修計画]

問2 平成17年度における貴事業所の教育・研修計画について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所で実施する教育・研修の計画はどこで立てていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

1 各事業所で計画を立てている

2 事業者（親法人）で計画を立てている（1法人多事業所の場合のみ）

3 教育・研修計画は立てていない→ [問3へお進みください]

b : 教育・研修計画の期間はどれくらいですか（○は1つ）。

1 複数年

2 1年

3 半年～1年未満

4 半年未満

c : 教育・研修計画への記載項目について、あてはまるもの全てに○をつけてください。

1 目的

2 テーマ・内容

3 対象者

4 おおよその実施時期

5 教育・研修担当者（個々の研修の具体的な運営を行う者）

6 その他（具体的に： )

d : 教育・研修計画を作る際に、職員からの意見や要望を聞く機会がありましたか（○は1つ）。

1 機会はあった

2 機会はなかった

e : 計画どおり研修は実施できましたか（○は1つ）。

1 ほぼ実施できた

2 だいたい実施できた

3 実施できなかった

(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) について

[仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) の実施状況]

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導 (OJT) をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当者 をつける	育成を考 えて仕事 を与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はない
介護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
介護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) について

[事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) の実施状況]

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) を実施しましたか。(内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。) 実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合 (○は1つ) *左欄が「あり」の場合のみお答えください。				
介護職員 (常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5~7割	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない
介護職員 (非常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5~7割	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない
看護職員 (常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5~7割	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない
看護職員 (非常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5~7割	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない
管理者	1 あり 2 なし	—				



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- 1 介護職員（常勤）    2 介護職員（非常勤）    3 看護職員（常勤）    4 看護職員（非常勤）  
5 管理者                    6 費用の助成は行っていない

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）  
2 機材の消毒や洗浄に係わる知識・技術  
3 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術  
4 福祉用具の活用方法  
5 接遇  
6 対人援助技術（スーパービジョンの実施）  
7 介護保険制度に関する知識  
8 医療・保健に関する知識（感染症・食中毒に関する知識を含む）  
9 障害に関する知識  
10 事例検討・ロールプレイ  
11 相談・苦情・事故（緊急時）対応  
12 情報共有、記録・報告・連絡方法  
13 アセスメント、訪問入浴介護に関する計画作成に関する知識  
14 事業理念・運営方針など  
15 倫理及び法令遵守・プライバシー保護  
16 権利擁護、成年後見に関する知識  
17 人事・労務管理  
18 予算・売上管理  
19 リーダーシップ、組織マネジメント  
20 特に何も取り組まなかった  
21 その他（最大3つまでお答えください）

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を 利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が 指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に 記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
接遇	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

[研修等の資料・講師]

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	1	2	3
接遇	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	1	2	3
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	1	2	3

(7) 新人職員への教育・指導について

[新人職員に対する教育・指導]

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a : 実務経験がない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者を付ける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種は行っていない
新人介護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人介護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b : 実務経験がない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおよそどれくらいですか(○は1つ)。

- 1 ~1週間程度      2 ~1ヶ月程度      3 ~3ヶ月程度      4 ~半年程度  
 5 ~1年程度      6 1年以上      7 集中的な教育・指導は行わない  
 8 その他(具体的に: )

## Ⅱ. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問 1 2 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |            |                     |            |             |
|------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 介護職員（常勤） | 2 介護職員（非常勤）         | 3 看護職員（常勤） | 4 看護職員（非常勤） |
| 5 管理者      | 6 いずれも能力を評価する仕組みはない |            |             |

### [職員の目標管理]

問 1 3 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 個人の能力開発目標            | 2 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問 1 4 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください（○は1つ）。

- |                                    |
|------------------------------------|
| 1 各事業所で作成したものが中心                   |
| 2 事業者（親法人）で作成したものが中心（1法人多事業所の場合のみ） |
| 3 市販のものが中心                         |
| 4 事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい             |
| 5 マニュアルがない → [問 1 5へお進みください]       |

b : 貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか（○は1つ）。

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1 十分に活用している      | 2 どちらかという活用している |
| 3 どちらかという活用していない | 4 ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問 1 5 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a : 自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか（○は1つ）。

- |  |
|--|
| 1 定期的実施している                                |
| 2 定期的ではないが実施したことがある → [問 1 6へお進みください]      |
| 3 実施したことはないが、今後実施を検討している → [問 1 6へお進みください] |
| 4 実施したことがなく、今後も実施の予定はない → [問 1 6へお進みください]  |

b : どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか（○は1つ）。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

**【第三者評価】**

問 1 6 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- 1 定期的に受けている
- 2 定期的ではないが受けたことがある → [問 1 7へお進みください]
- 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している → [問 1 7へお進みください]
- 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない → [問 1 7へお進みください]

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- 1 4～5年に1回程度
- 2 2～3年に1回程度
- 3 1年に1回以上

**【利用者満足度の把握】**

問 1 7 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: )

b : (上記 a で「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- 1 数年に1回程度
- 2 1年に1回程度
- 3 半年に1回程度
- 4 1ヵ月に1回以上

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- 1 満足度は高いほう
- 2 満足度は平均的
- 3 満足度は低いほう
- 4 わからない

**【サービス改善に向けた課題の議論】**

問 1 8 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。

あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問 1 9 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 1 0 職員の能力評価の実施                    | 1 1 職員の目標管理の実施           |
| 1 2 各種マニュアルの整備                    | 1 3 自己評価の実施              |
| 1 4 第三者評価の実施                      | 1 5 利用者満足度の把握            |
| 1 6 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論        |                          |
| 1 7 地域における関係機関とのネットワークの構築         |                          |
| 1 8 特に重要だと思うものはない                 |                          |
| 1 9 その他（具体的に：                     | ）                        |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問 2 0 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（             | ）               |

[法人全体の事業所数]

問 2 1 上記法人は貴事業所の他に介護サービス事業所を持っていますか。また、「持っている」場合は、法人全体での事業所の数についてお答えください（○は1つ）。

- |   |          |            |           |
|---|----------|------------|-----------|
| 1 持っている                                   | 2 持っていない |            |           |
| （貴事業所を含めた、法人全体での平成17年度末時点での事業所数をお答えください。） |          |            |           |
| → a 2～5事業所                                | b 6～9事業所 | c 10～29事業所 | d 30事業所以上 |



[派遣労働者の活用状況]

問29 貴事業所での派遣労働者の活用状況について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、介護・看護職員として派遣労働者を受け入れていますか (○は1つ)。

- 1 派遣労働者を受け入れている                      2 派遣労働者を受け入れていない

b : 介護・看護職員としての派遣労働者の活用について、今後どのように考えていますか (○は1つ)。

- 1 今後拡大もしくは新規に導入したい              2 現状維持  
3 縮小したい    4 わからない

V. 職員の資質向上への取り組みに関して、課題だと思っていることやご意見・ご要望等、あるいは今後、外部研修で取り上げて欲しいテーマ等がございましたら、ご自由にお書きください。

以上です。お忙しいところご協力誠にありがとうございました。

※なお、ご希望の方には今回のアンケート結果をお送りいたしますので、以下に送付先住所・宛先をご記入ください。

・送付先住所：(〒      -      ) \_\_\_\_\_

・送付先宛先： \_\_\_\_\_

※また、事業所ヒアリングにご協力いただける方は、以下にご担当者様のお名前・電話番号を教えてください。ご記入いただいた内容が他の目的に使われることはありません。よろしくお願い申し上げます。

・ご担当者様氏名： \_\_\_\_\_ (役職： \_\_\_\_\_)

・電話番号： \_\_\_\_\_ ・FAX番号： \_\_\_\_\_

## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 訪 問 看 護

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日(金)**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル

TEL: 03-5276-1602 FAX: 03-5276-1601 担当: 宮川、諸熊

お問い合わせ受付時間: 月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL: 0120-48-5351 FAX: 03-3549-3126



(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) について

[仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) の実施状況]

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導 (OJT) をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当者 をつける	育成を考 えて仕事 を与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はない
看護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) について

[事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) の実施状況]

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) を実施しましたか。(内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。) 実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合 (○は1つ) *左欄が「あり」の場合のみお答えください。				
看護職員 (常勤)	1 あり →	1 8割以上	2 5~7割			
	2 なし・当該 職種はない	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない		
看護職員 (非常勤)	1 あり →	1 8割以上	2 5~7割			
	2 なし・当該 職種はない	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない		
管理者	1 あり					
	2 なし					



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |            |                |
|------------|----------------|
| 1 看護職員（常勤） | 2 看護職員（非常勤）    |
| 3 管理者      | 4 費用の助成は行っていない |

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）
- 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術
- 3 福祉用具の活用方法
- 4 接遇
- 5 対人援助技術（スーパービジョンの実施）
- 6 介護保険制度に関する知識
- 7 医療・保健に関する知識（感染症・食中毒に関する知識を含む）
- 8 障害に関する知識
- 9 事例検討・ロールプレイ
- 10 相談・苦情・事故（緊急時）対応
- 11 情報共有、記録・報告・連絡方法
- 12 アセスメント、訪問看護計画作成に関する知識
- 13 事業理念・運営方針など
- 14 倫理及び法令遵守・プライバシー保護
- 15 権利擁護、成年後見に関する知識
- 16 人事・労務管理
- 17 予算・売上管理
- 18 リーダーシップ、組織マネジメント
- 19 特に何も取り組まなかった
- 20 その他（最大3つまでお答えください）

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全てに</u> ○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を 利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が 指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に 記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

[研修等の資料・講師]

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの全てに○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	1	2	3
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	1	2	3

(7) 新人職員への教育・指導について

[新人職員に対する教育・指導]

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a : 実務経験がない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者をつける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種は行っていない
新人看護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b : 実務経験がない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおよそどれくらいですか(○は1つ)。

- 1 ~1週間程度      2 ~1ヶ月程度      3 ~3ヶ月程度      4 ~半年程度  
 5 ~1年程度      6 1年以上      7 集中的な教育・指導は行わない  
 8 その他(具体的に: )

## Ⅱ. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問 1 2 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |            |                     |
|------------|---------------------|
| 1 看護職員（常勤） | 2 看護職員（非常勤）         |
| 3 管理者      | 4 いずれも能力を評価する仕組みはない |

### [職員の目標管理]

問 1 3 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 個人の能力開発目標            | 2 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問 1 4 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください（○は1つ）。

- 1 各事業所で作成したものが中心
- 2 事業者（親法人）で作成したものが中心（1法人多事業所の場合のみ）
- 3 市販のものが中心
- 4 事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい
- 5 マニュアルがない → [問 1 5 へお進みください]

b : 貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか（○は1つ）。

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1 十分に活用している      | 2 どちらかという活用している |
| 3 どちらかという活用していない | 4 ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問 1 5 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a : 自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか（○は1つ）。

- 1 定期的実施している
- 2 定期的ではないが実施したことがある → [問 1 6 へお進みください]
- 3 実施したことはないが、今後実施を検討している → [問 1 6 へお進みください]
- 4 実施したことがなく、今後も実施の予定はない → [問 1 6 へお進みください]

b : どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか（○は1つ）。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

**【第三者評価】**

問 1 6 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- 1 定期的に受けている
- 2 定期的ではないが受けたことがある → [問 1 7 へお進みください]
- 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している → [問 1 7 へお進みください]
- 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない → [問 1 7 へお進みください]

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- 1 4～5年に1回程度
- 2 2～3年に1回程度
- 3 1年に1回以上

**【利用者満足度の把握】**

問 1 7 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: )

b : (上記 a で「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- 1 数年に1回程度
- 2 1年に1回程度
- 3 半年に1回程度
- 4 1ヵ月に1回以上

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- 1 満足度は高いほう
- 2 満足度は平均的
- 3 満足度は低いほう
- 4 わからない

**【サービス改善に向けた課題の議論】**

問 1 8 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。

あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問 1 9 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 1 0 職員の能力評価の実施                    | 1 1 職員の目標管理の実施           |
| 1 2 各種マニュアルの整備                    | 1 3 自己評価の実施              |
| 1 4 第三者評価の実施                      | 1 5 利用者満足度の把握            |
| 1 6 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論        |                          |
| 1 7 地域における関係機関とのネットワークの構築         |                          |
| 1 8 特に重要だと思うものはない                 |                          |
| 1 9 その他（具体的に：                     | ）                        |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問 2 0 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（             | ）               |

[法人全体の事業所数]

問 2 1 上記法人は貴事業所の他に介護サービス事業所を持っていますか。また、「持っている」場合は、法人全体での事業所の数についてお答えください（○は1つ）。

- |         |          |
|---------|----------|
| 1 持っている | 2 持っていない |
|---------|----------|

（貴事業所を含めた、法人全体での平成17年度末時点での事業所数をお答えください。）

- a 2～5事業所    b 6～9事業所    c 10～29事業所    d 30事業所以上

**【実施している介護関連サービス】**

問22 貴事業所で行っている介護関連サービス全てに○をつけてください。

- |                               |                 |   |
|-------------------------------|-----------------|---|
| 1 訪問介護                        | 2 訪問入浴介護        | <input checked="" type="radio"/> 3 訪問看護 |
| 4 通所介護                        | 5 福祉用具貸与        | 6 特定施設入居者生活介護                           |
| 7 居宅介護支援                      | 8 介護老人福祉施設      | 9 介護老人保健施設                              |
| 10 障害者を対象としたサービス              | 11 児童を対象としたサービス |   |
| 12 上記以外の介護関連サービス（具体的に： _____） |                 |   |

**【設立年月】**

問23 貴事業所の設立年月を教えてください。

（西暦）     年   月

**【訪問看護の売上高】**

問24 貴事業所の、平成17年度における1ヵ月あたりの訪問看護（予防を含む）の売上高（介護報酬、月平均）をお答えください（○は1つ）。

- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| 1 50万円未満         | 2 50万円以上 100万円未満   |
| 3 100万円以上200万円未満 | 4 200万円以上 300万円未満  |
| 5 300万円以上400万円未満 | 6 400万円以上 500万円未満  |
| 7 500万円以上600万円未満 | 8 600万円以上1,000万円未満 |
| 9 1,000万円以上      |                    |

**【経営の効率性】**

問25 最近3年間に、貴事業所の経営の効率性はどのように変化したと考えていますか（○は1つ）。

- 1 効率が良くなった    2 変化なし    3 効率は悪くなった    4 わからない

**【職員数】**

問26 貴事業所の通常1ヶ月に賃金を支払う職員の実人数をお答えください。    人

うち常勤職員（実人数）の割合はどのくらいですか。 約    %

**【職員の定着状況】**

問27 貴事業所の職員の定着状況について、以下の設問にお答えください。

a：職員の定着状況について、どのように考えていますか（○は1つ）。

- 1 定着率が低く困っている    2 定着率は低いが特に困っていない    3 定着率は低い

b：職員を10人採用すると、1年後にはだいたい何人がやめていますか。   人

**【職員の採用・確保状況】**

問28 貴事業所の職員の採用・確保について、以下の設問にお答えください。

a：職員の採用状況について、どのように考えていますか（○は1つ）。

- 1 十分に応募があり望ましい人が採用されている    2 応募があるが望ましい人がこない  
3 募集しても応募者がいない    4 その他（ \_\_\_\_\_ ）

b：職員の過不足の状況について、どのように考えていますか（○は1つ）。

- 1 大いに過剰    2 やや過剰    3 適当    4 やや不足    5 大いに不足

**[派遣労働者の活用状況]**

問29 貴事業所での派遣労働者の活用状況について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、介護・看護職員として派遣労働者を受け入れていますか (○は1つ)。

- 1 派遣労働者を受け入れている                      2 派遣労働者を受け入っていない

b : 介護・看護職員としての派遣労働者の活用について、今後どのように考えていますか (○は1つ)。

- 1 今後拡大もしくは新規に導入したい              2 現状維持  
3 縮小したい    4 わからない

V. 職員の資質向上への取り組みに関して、課題だと思っていることやご意見・ご要望等、あるいは今後、外部研修で取り上げて欲しいテーマ等がございましたら、ご自由にお書きください。

**以上です。お忙しいところご協力誠にありがとうございました。**

※なお、ご希望の方には今回のアンケート結果をお送りいたしますので、以下に送付先住所・宛先をご記入ください。

・送付先住所：(〒      -      ) \_\_\_\_\_

・送付先宛先： \_\_\_\_\_

※また、事業所ヒアリングにご協力いただける方は、以下にご担当者様のお名前・電話番号を教えてください。ご記入いただいた内容が他の目的に使われることはありません。よろしくお願い申し上げます。

・ご担当者様氏名： \_\_\_\_\_ (役職： \_\_\_\_\_)

・電話番号： \_\_\_\_\_ ・FAX番号： \_\_\_\_\_

## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 通 所 介 護

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

#### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日（金）**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル

TEL : 03-5276-1602 FAX : 03-5276-1601 担当：宮川、みやかわ諸熊もろくま

お問い合わせ受付時間：月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL:0120-48-5351 FAX:03-3549-3126

※本アンケートは、事業所における資質向上の取り組みに関するものです。

事業所全体の上記の事項について把握されている方にご記入をお願いいたします。

○ 本アンケート票のご記入者はどなたですか。

次のうち、あてはまるものひとつに○をつけてください。「2 その他」の場合は（ ）内に役職をご記入ください。

- 1 管理者                      2 その他（役職：                      ）

## I. 貴事業所における職員の資質向上への取り組み等についておうかがいします。

### （1）教育・研修全般について

#### 【職員の資質向上への取り組み状況】

問1 貴事業所での職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模のほかの事業所に比べて充実していると思いますか（○は1つ）。

- 1 充実している                      2 どちらかといえば充実している  
3 同じ程度                              4 どちらかといえば劣る                      5 劣る

#### 【教育・研修計画】

問2 平成17年度における貴事業所の教育・研修計画について、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所で実施する教育・研修の計画はどこで立てていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 各事業所で計画を立てている  
2 事業者（親法人）で計画をたてている（1法人多事業所の場合のみ）  
3 教育・研修計画は立てていない→ [問3へお進みください]

b：教育・研修計画の期間はどれくらいですか（○は1つ）。

- 1 複数年                                      2 1年  
3 半年～1年未満                              4 半年未満

c：教育・研修計画への記載項目について、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 目的    2 テーマ・内容                                      3 対象者  
4 おおよその実施時期                      5 教育・研修担当者（個々の研修の具体的な運営を行う者）  
6 その他（具体的に：    ）

d：教育・研修計画を作る際に、職員からの意見や要望を聞く機会がありましたか（○は1つ）。

- 1 機会があった                              2 機会はなかった

e：計画どおり研修は実施できましたか（○は1つ）。

- 1 ほぼ実施できた                              2 だいたい実施できた                              3 実施できなかった

(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) について

[仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) の実施状況]

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導 (OJT) をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当 者をつける	育成を考 えて仕事を 与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はない
介護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
介護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) について

[事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) の実施状況]

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) を実施しましたか。(内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。) 実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合 (○ は1つ) *左欄が「あり」の場合のみお答えください。
介護職員 (常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
介護職員 (非常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
看護職員 (常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
看護職員 (非常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
管理者	1 あり 2 なし	—



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |            |                |
|------------|----------------|
| 1 介護職員（常勤） | 2 介護職員（非常勤）    |
| 3 看護職員（常勤） | 4 看護職員（非常勤）    |
| 5 管理者      | 6 費用の助成は行っていない |

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）          | 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術 |
| 3 身体拘束等の排除のための取り組み              | 4 福祉用具の活用方法           |
| 5 機能訓練                          | 6 接遇                  |
| 7 対人援助技術（スーパービジョンの実施）           | 8 介護保険制度に関する知識        |
| 9 医療・保健に関する知識（感染症、食中毒に関する知識を含む） |                       |
| 10 障害に関する知識                     | 11 事例検討・ロールプレイ        |
| 12 相談・苦情・事故（緊急時）対応              | 13 非常災害時の対応           |
| 14 情報共有、記録・報告・連絡方法              |                       |
| 15 アセスメント、通所介護計画作成に関する知識        |                       |
| 16 事業理念・運営方針など                  | 17 倫理及び法令遵守・プライバシー保護  |
| 18 権利擁護、成年後見に関する知識              | 19 人事・労務管理            |
| 20 予算・売上管理                      | 21 リーダーシップ、組織マネジメント   |
| 22 特に何も取り組まなかった                 |                       |
| 23 その他（最大3つまでお答えください）           |                       |

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を 利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が 指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に 記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
感染症及び食中毒の予防 及びまん延の防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの 保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
身体拘束等の排除のため の取り組み	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
サービスに関する情報の 共有	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生又はその再発 防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生等緊急時の対 応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
非常災害時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

[研修等の資料・講師]

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
身体拘束等の排除のための取り組み	1	2	3	1	2	3
サービスに関する情報の共有	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	1	2	3
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	1	2	3
非常災害時の対応	1	2	3	1	2	3

(7) 新人職員への教育・指導について

[新人職員に対する教育・指導]

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a: 実務経験のない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者を付ける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種は行っていない
新人介護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人介護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b : 実務経験のない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおよそどれくらいですか(○は1つ)。

- |   |             |   |        |   |                |   |       |
|---|-------------|---|--------|---|----------------|---|-------|
| 1 | ～1週間程度      | 2 | ～1ヶ月程度 | 3 | ～3ヶ月程度         | 4 | ～半年程度 |
| 5 | ～1年程度       | 6 | 1年以上   | 7 | 集中的な教育・指導は行わない |   |       |
| 8 | その他(具体的に: ) |   |        |   |                |   |       |

## II. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問12 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |   |           |   |           |   |                   |
|---|-----------|---|-----------|---|-------------------|
| 1 | 介護職員(常勤)  | 2 | 介護職員(非常勤) | 3 | 看護職員(常勤)          |
| 4 | 看護職員(非常勤) | 5 | 管理者       | 6 | いずれも能力を評価する仕組みはない |

### [職員の目標管理]

問13 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |   |                      |   |                    |
|---|----------------------|---|--------------------|
| 1 | 個人の能力開発目標            | 2 | 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 | チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 | 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問14 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください(○は1つ)。

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | 各事業所で作成したものが中心                   |
| 2 | 事業者(親法人)で作成したものが中心(1法人多事業所の場合のみ) |
| 3 | 市販のものが中心                         |
| 4 | 事業所(者)作成と市販のものが同じぐらい             |
| 5 | マニュアルがない → [問15へお進みください]         |

b : 貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか(○は1つ)。

- |   |                |   |               |
|---|----------------|---|---------------|
| 1 | 十分に活用している      | 2 | どちらかという活用している |
| 3 | どちらかという活用していない | 4 | ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問15 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a : 自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか(○は1つ)。

- |   |                        |   |               |
|---|------------------------|---|---------------|
| 1 | 定期的実施している              |   |               |
| 2 | 定期的ではないが実施したことがある      | → | [問16へお進みください] |
| 3 | 実施したことはないが、今後実施を検討している | → | [問16へお進みください] |
| 4 | 実施したことがなく、今後も実施の予定はない  | → | [問16へお進みください] |

b : どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか (○は1つ)。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

### [第三者評価]

問16 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- |                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| 1 定期的に受けている                |                 |
| 2 定期的ではないが受けたことがある         | → [問17へお進みください] |
| 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している | → [問17へお進みください] |
| 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない     | → [問17へお進みください] |

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- |             |             |           |
|-------------|-------------|-----------|
| 1 4～5年に1回程度 | 2 2～3年に1回程度 | 3 1年に1回以上 |
|-------------|-------------|-----------|

### [利用者満足度の把握]

問17 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

b : (上記aで「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- |            |           |
|------------|-----------|
| 1 満足度は高いほう | 2 満足度は平均的 |
| 3 満足度は低いほう | 4 わからない   |

[サービス改善に向けた課題の議論]

問18 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問19 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 10 職員の能力評価の実施                     | 11 職員の目標管理の実施            |
| 12 各種マニュアルの整備                     | 13 自己評価の実施               |
| 14 第三者評価の実施                       | 15 利用者満足度の把握             |
| 16 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論         |                          |
| 17 地域における関係機関とのネットワークの構築          |                          |
| 18 特に重要だと思うものはない                  |                          |
| 19 その他（具体的に： _____ )              |                          |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問20 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（ _____ )     |                 |





## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 特定施設入居者生活介護

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日(金)**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麴町3丁目1番地1 麴町311ビル

TEL: 03-5276-1602 FAX: 03-5276-1601 担当: 宮川、諸熊

お問い合わせ受付時間: 月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL: 0120-48-5351 FAX: 03-3549-3126



(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) について

[仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) の実施状況]

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導 (OJT) をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当者 をつける	育成を考 えて仕事 を与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はない
介護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
介護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) について

[事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) の実施状況]

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) を実施しましたか。(内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。) 実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合 (○は1つ) *左欄が「あり」の場合のみお答えください。				
介護職員 (常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5～7割	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない
介護職員 (非常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5～7割	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない
看護職員 (常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5～7割	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない
看護職員 (非常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はない	1 8割以上	2 5～7割	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない
管理者	1 あり 2 なし	—				



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |            |                |
|------------|----------------|
| 1 介護職員（常勤） | 2 介護職員（非常勤）    |
| 3 看護職員（常勤） | 4 看護職員（非常勤）    |
| 5 管理者      | 6 費用の助成は行っていない |

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）
- 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術
- 3 身体拘束の排除のための取り組み
- 4 福祉用具の活用方法
- 5 接遇
- 6 対人援助技術（スーパービジョンの実施）
- 7 介護保険制度に関する知識
- 8 医療・保健に関する知識（感染症・食中毒に関する知識を含む）
- 9 障害に関する知識
- 10 事例検討・ロールプレイ
- 11 相談・苦情・事故（緊急時）対応
- 12 非常災害時の対応
- 13 情報共有、記録・報告・連絡方法
- 14 アセスメント、特定施設サービス計画作成に関する知識
- 15 事業理念・運営方針など
- 16 倫理及び法令遵守・プライバシー保護
- 17 権利擁護、成年後見に関する知識
- 18 人事・労務管理
- 19 予算・売上管理
- 20 リーダーシップ、組織マネジメント
- 21 特に何も取り組まなかった
- 22 その他（最大3つまでお答えください）

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
身体拘束等の排除のための取り組み	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
非常災害時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

[研修等の資料・講師]

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
身体拘束等の排除のための取り組み	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	1	2	3
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	1	2	3
非常災害時の対応	1	2	3	1	2	3
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	1	2	3	1	2	3

(7) 新人職員への教育・指導について

[新人職員に対する教育・指導]

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a: 実務経験がない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者をつける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種はない
新人介護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人介護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b: 実務経験がない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおよそどれくらいですか(○は1つ)。

- 1 ~1週間程度      2 ~1ヶ月程度      3 ~3ヶ月程度      4 ~半年程度  
 5 ~1年程度      6 1年以上      7 集中的な教育・指導は行わない  
 8 その他(具体的に: )

## Ⅱ. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問12 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |            |                     |
|------------|---------------------|
| 1 介護職員（常勤） | 2 介護職員（非常勤）         |
| 3 看護職員（常勤） | 4 看護職員（非常勤）         |
| 5 管理者      | 6 いずれも能力を評価する仕組みはない |

### [職員の目標管理]

問13 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 個人の能力開発目標            | 2 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問14 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください（○は1つ）。

- 1 各事業所で作成したものが中心
- 2 事業者（親法人）で作成したものが中心（1法人多事業所の場合のみ）
- 3 市販のものが中心
- 4 事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい
- 5 マニュアルがない → [問15へお進みください]

b：貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか（○は1つ）。

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1 十分に活用している      | 2 どちらかという活用している |
| 3 どちらかという活用していない | 4 ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問15 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a：自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか（○は1つ）。

- 1 定期的実施している
- 2 定期的ではないが実施したことがある → [問16へお進みください]
- 3 実施したことはないが、今後実施を検討している → [問16へお進みください]
- 4 実施したことがなく、今後も実施の予定はない → [問16へお進みください]

b：どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか（○は1つ）。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

**【第三者評価】**

問 1 6 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- 1 定期的に受けている
- 2 定期的ではないが受けたことがある → [問 1 7 へお進みください]
- 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している → [問 1 7 へお進みください]
- 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない → [問 1 7 へお進みください]

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- 1 4～5年に1回程度
- 2 2～3年に1回程度
- 3 1年に1回以上

**【利用者満足度の把握】**

問 1 7 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他 (具体的に： )

b : (上記 a で「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- 1 数年に1回程度
- 2 1年に1回程度
- 3 半年に1回程度
- 4 1ヵ月に1回以上

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- 1 満足度は高いほう
- 2 満足度は平均的
- 3 満足度は低いほう
- 4 わからない

**【サービス改善に向けた課題の議論】**

問 1 8 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。

あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問 1 9 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 1 0 職員の能力評価の実施                    | 1 1 職員の目標管理の実施           |
| 1 2 各種マニュアルの整備                    | 1 3 自己評価の実施              |
| 1 4 第三者評価の実施                      | 1 5 利用者満足度の把握            |
| 1 6 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論        |                          |
| 1 7 地域における関係機関とのネットワークの構築         |                          |
| 1 8 特に重要だと思うものはない                 |                          |
| 1 9 その他（具体的に： _____）              |                          |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問 2 0 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（ _____）      |                 |

[法人全体の事業所数]

問 2 1 上記法人は貴事業所の他に介護サービス事業所を持っていますか。また、「持っている」場合は、法人全体での事業所の数についてお答えください（○は1つ）。

- |   |          |            |           |
|---|----------|------------|-----------|
| 1 持っている                                   | 2 持っていない |            |           |
| （貴事業所を含めた、法人全体での平成17年度末時点での事業所数をお答えください。） |          |            |           |
| → a 2～5事業所                                | b 6～9事業所 | c 10～29事業所 | d 30事業所以上 |

**[実施している介護関連サービス]**

問22 貴事業所で行っている介護関連サービス全てに○をつけてください。

- |                        |                 |               |
|------------------------|-----------------|---------------|
| 1 訪問介護                 | 2 訪問入浴介護        | 3 訪問看護        |
| 4 通所介護                 | 5 福祉用具貸与        | 6 特定施設入居者生活介護 |
| 7 居宅介護支援               | 8 介護老人福祉施設      | 9 介護老人保健施設    |
| 10 障害者を対象としたサービス       | 11 児童を対象としたサービス |               |
| 12 上記以外の介護関連サービス（具体的に： |                 | ）             |

**[設立年月]**

問23 貴事業所の設立年月を教えてください。

(西暦) □□□□年□□月

**[施設の定員]**

問24 貴事業所の、平成17年度末の定員をお答えください(○は1つ)。

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| 1 30人未満         | 2 30人以上 50人未満   |
| 3 50人以上 70人未満   | 4 70人以上 90人未満   |
| 5 90人以上 110人未満  | 6 110人以上 130人未満 |
| 7 130人以上 150人未満 | 8 150人以上        |

**[経営の効率性]**

問25 最近3年間に、貴事業所の経営の効率性はどのように変化したと考えていますか(○は1つ)。

- 1 効率が良くなった    2 変化なし    3 効率は悪くなった    4 わからない

**[職員数]**

問26 貴事業所の通常1ヶ月に賃金を支払う職員の実人数をお答えください。

□□□人

うち常勤職員(実人数)の割合はどのくらいですか。 約□□□%

**[職員の定着状況]**

問27 貴事業所の職員の定着状況について、以下の設問にお答えください。

a : 職員の定着状況について、どのように考えていますか(○は1つ)。

- 1 定着率が低く困っている    2 定着率は低いが特に困っていない    3 定着率は低くない

b : 職員を10人採用すると、1年後にはだいたい何人がやめていますか。

□□人

**[職員の採用・確保状況]**

問28 貴事業所の職員の採用・確保について、以下の設問にお答えください。

a : 職員の採用状況について、どのように考えていますか(○は1つ)。

- 1 十分に応募があり望ましい人が採用されている    2 応募があるが望ましい人がこない  
3 募集しても応募者がいない    4 その他( )

b : 職員の過不足の状況について、どのように考えていますか(○は1つ)。

- 1 大いに過剰    2 やや過剰    3 適当    4 やや不足    5 大いに不足

**[派遣労働者の活用状況]**

問29 貴事業所での派遣労働者の活用状況について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、介護・看護職員として派遣労働者を受け入れていますか (○は1つ)。

- 1 派遣労働者を受け入れている                      2 派遣労働者を受け入っていない

b : 介護・看護職員としての派遣労働者の活用について、今後どのように考えていますか (○は1つ)。

- 1 今後拡大もしくは新規に導入したい              2 現状維持  
3 縮小したい    4 わからない

V. 職員の資質向上への取り組みに関して、課題だと思っていることやご意見・ご要望等、あるいは今後、外部研修で取り上げて欲しいテーマ等がございましたら、ご自由にお書きください。

**以上です。お忙しいところご協力誠にありがとうございました。**

※なお、ご希望の方には今回のアンケート結果をお送りいたしますので、以下に送付先住所・宛先をご記入ください。

・送付先住所：(〒      -      ) \_\_\_\_\_

・送付先宛先： \_\_\_\_\_

※また、事業所ヒアリングにご協力いただける方は、以下にご担当者様のお名前・電話番号を教えてください。ご記入いただいた内容が他の目的に使われることはありません。よろしくお願い申し上げます。

・ご担当者様氏名： \_\_\_\_\_ (役職： \_\_\_\_\_)

・電話番号： \_\_\_\_\_ ・FAX番号： \_\_\_\_\_

## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 福 祉 用 具 貸 与

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようお願い申し上げます。

### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日(金)**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麴町3丁目1番地1 麴町311ビル

TEL: 03-5276-1602 FAX: 03-5276-1601 担当: 宮川、諸熊

お問い合わせ受付時間: 月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL: 0120-48-5351 FAX: 03-3549-3126



(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（OJT）について

〔仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（OJT）の実施状況〕

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導（OJT）をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当者 をつける	育成を考 えて仕事 を与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はない
福祉用具専門相 談員（常勤）	1	2	3	4	5 ( )	6	7
福祉用具専門相 談員（非常勤）	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）について

〔事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況〕

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）を実施しましたか。（内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。）実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合（○は1つ） *左欄が「あり」の場合のみお答えください。				
福祉用具専門相 談員（常勤）	1 あり →	1 8割以上	2 5～7割			
	2 なし・当該 職種はない	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない		
福祉用具専門相 談員（非常勤）	1 あり →	1 8割以上	2 5～7割			
	2 なし・当該 職種はない	3 2～4割	4 2割未満	5 わからない		
管理者	1 あり					
	2 なし					



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| 1 福祉用具専門相談員（常勤） | 2 福祉用具専門相談員（非常勤） |
| 3 管理者           | 4 費用の助成は行っていない   |

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）
- 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術
- 3 福祉用具の活用方法
- 4 接遇
- 5 対人援助技術（スーパービジョンの実施）
- 6 介護保険制度に関する知識
- 7 医療・保健に関する知識（感染症・食中毒に関する知識を含む）
- 8 障害に関する知識
- 9 事例検討・ロールプレイ
- 10 相談・苦情・事故（緊急時）対応
- 11 情報共有、記録・報告・連絡方法
- 12 アセスメント
- 13 事業理念・運営方針など
- 14 倫理及び法令遵守・プライバシー保護
- 15 権利擁護、成年後見に関する知識
- 16 人事・労務管理
- 17 予算・売上管理
- 18 リーダーシップ、組織マネジメント
- 19 福祉用具の選定及び適合性の知識
- 20 福祉用具の洗浄・消毒・梱包・搬送
- 21 特に何も取り組まなかった
- 22 その他（最大3つまでお答えください）

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
サービスに関する情報の共有	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
福祉用具の選定及び適合	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故防止、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対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

**[研修等の資料・講師]**

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
サービスに関する情報の共有	1	2	3	1	2	3
福祉用具の選定及び適合	1	2	3	1	2	3
事故防止、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対応	1	2	3	1	2	3

**(7) 新人職員への教育・指導について**

**[新人職員に対する教育・指導]**

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a: 実務経験がない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者をつける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種は行っていない
新人福祉用具専門相談員 (常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人福祉用具専門相談員 (非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b: 実務経験がない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおおよそどれくらいですか(○は1つ)。

- 1 ~1週間程度      2 ~1ヶ月程度      3 ~3ヶ月程度      4 ~半年程度  
 5 ~1年程度      6 1年以上      7 集中的な教育・指導は行わない  
 8 その他(具体的に: )

## Ⅱ. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問12 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| 1 福祉用具専門相談員（常勤） | 2 福祉用具専門相談員（非常勤）    |
| 3 管理者           | 4 いずれも能力を評価する仕組みはない |

### [職員の目標管理]

問13 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 個人の能力開発目標            | 2 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問14 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください（○は1つ）。

- 1 各事業所で作成したものが中心
- 2 事業者（親法人）で作成したものが中心（1法人多事業所の場合のみ）
- 3 市販のものが中心
- 4 事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい
- 5 マニュアルがない → [問15へお進みください]

b：貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか（○は1つ）。

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1 十分に活用している      | 2 どちらかという活用している |
| 3 どちらかという活用していない | 4 ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問15 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a：自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか（○は1つ）。

- 1 定期的実施している
- 2 定期的ではないが実施したことがある → [問16へお進みください]
- 3 実施したことはないが、今後実施を検討している → [問16へお進みください]
- 4 実施したことがなく、今後も実施の予定はない → [問16へお進みください]

b：どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか（○は1つ）。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

**【第三者評価】**

問 1 6 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- 1 定期的に受けている
- 2 定期的ではないが受けたことがある → [問 1 7 へお進みください]
- 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している → [問 1 7 へお進みください]
- 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない → [問 1 7 へお進みください]

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- 1 4～5年に1回程度
- 2 2～3年に1回程度
- 3 1年に1回以上

**【利用者満足度の把握】**

問 1 7 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

b : (上記 a で「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- 1 数年に1回程度
- 2 1年に1回程度
- 3 半年に1回程度
- 4 1ヵ月に1回以上

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- 1 満足度は高いほう
- 2 満足度は平均的
- 3 満足度は低いほう
- 4 わからない

**【サービス改善に向けた課題の議論】**

問 1 8 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。

あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問 1 9 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 1 0 職員の能力評価の実施                    | 1 1 職員の目標管理の実施           |
| 1 2 各種マニュアルの整備                    | 1 3 自己評価の実施              |
| 1 4 第三者評価の実施                      | 1 5 利用者満足度の把握            |
| 1 6 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論        |                          |
| 1 7 地域における関係機関とのネットワークの構築         |                          |
| 1 8 特に重要だと思うものはない                 |                          |
| 1 9 その他（具体的に：                     | ）                        |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問 2 0 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（             | ）               |

[法人全体の事業所数]

問 2 1 上記法人は貴事業所の他に介護サービス事業所を持っていますか。また、「持っている」場合は、法人全体での事業所の数についてお答えください（○は1つ）。

- |         |          |
|---------|----------|
| 1 持っている | 2 持っていない |
|---------|----------|
- （貴事業所を含めた、法人全体での平成17年度末時点での事業所数をお答えください。）
- a 2～5事業所    b 6～9事業所    c 10～29事業所    d 30事業所以上



V. 職員の資質向上への取り組みに関して、課題だと思っていることやご意見・ご要望等、あるいは今後、外部研修で取り上げて欲しいテーマ等がございましたら、ご自由にお書きください。

**以上です。お忙しいところご協力誠にありがとうございました。**

※なお、ご希望の方には今回のアンケート結果をお送りいたしますので、以下に送付先住所・宛先をご記入ください。

・送付先住所：(〒      -      ) \_\_\_\_\_

・送付先宛先： \_\_\_\_\_

※また、事業所ヒアリングにご協力いただける方は、以下にご担当者様のお名前・電話番号を教えてください。ご記入いただいた内容が他の目的に使われることはありません。よろしくお願い申し上げます。

・ご担当者様氏名： \_\_\_\_\_ (役職： \_\_\_\_\_)

・電話番号： \_\_\_\_\_ ・FAX番号： \_\_\_\_\_

## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 居 宅 介 護 支 援

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

#### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日（金）**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル

TEL : 03-5276-1602 FAX : 03-5276-1601 担当：宮川、みやかわ諸熊もろくま

お問い合わせ受付時間：月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL:0120-48-5351 FAX:03-3549-3126



(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) について

[仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) の実施状況]

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導 (OJT) をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当者 をつける	育成を考 えて仕事 を与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はいない
介護支援専門員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
介護支援専門員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) について

[事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) の実施状況]

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) を実施しましたか。(内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。) 実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合 (○は1つ) *左欄が「あり」の場合のみお答えください。				
介護支援専門員 (常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はいない	1 8割以上	2 5~7割	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない
介護支援専門員 (非常勤)	1 あり → 2 なし・当該 職種はいない	1 8割以上	2 5~7割	3 2~4割	4 2割未満	5 わからない
管理者	1 あり 2 なし	—				



(4) 自己啓発について

[自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1 介護支援専門員（常勤） | 2 介護支援専門員（非常勤） |
| 3 管理者         | 4 費用の助成は行っていない |

(5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

[職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）
- 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術
- 3 福祉用具の活用方法
- 4 接遇
- 5 対人援助技術（スーパービジョンの実施）
- 6 介護保険制度に関する知識
- 7 医療・保健に関する知識（感染症・食中毒に関する知識を含む）
- 8 障害に関する知識
- 9 事例検討・ロールプレイ
- 10 相談・苦情・事故（緊急時）対応
- 11 情報共有、記録・報告・連絡方法
- 12 アセスメント、ケアプラン作成に関する知識
- 13 事業理念・運営方針など
- 14 倫理及び法令遵守・プライバシー保護
- 15 権利擁護、成年後見に関する知識
- 16 人事・労務管理
- 17 予算・売上管理
- 18 リーダーシップ、組織マネジメント
- 19 特に何も取り組まなかった
- 20 その他（最大3つまでお答えください）

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全てに</u> ○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を 利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が 指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に 記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( 8 )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( 8 )	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	( 8 )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( 8 )	9
サービスに関する情報の共有	1	2	3	4	5	6	7	( 8 )	9

[研修等の資料・講師]

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
サービスに関する情報の共有	1	2	3	1	2	3

(7) 新人職員への教育・指導について

[新人職員に対する教育・指導]

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a : 実務経験がない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者をつける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種はない
新人介護支援専門員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人介護支援専門員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b : 実務経験がない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおおよそどれくらいですか(○は1つ)。

- 1 ~1週間程度      2 ~1ヶ月程度      3 ~3ヶ月程度      4 ~半年程度  
 5 ~1年程度      6 1年以上      7 集中的な教育・指導は行わない  
 8 その他(具体的に: )

## Ⅱ. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問12 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| 1 介護支援専門員（常勤） | 2 介護支援専門員（非常勤）      |
| 3 管理者         | 4 いずれも能力を評価する仕組みはない |

### [職員の目標管理]

問13 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 個人の能力開発目標            | 2 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問14 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください（○は1つ）。

- 1 各事業所で作成したものが中心
- 2 事業者（親法人）で作成したものが中心（1法人多事業所の場合のみ）
- 3 市販のものが中心
- 4 事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい
- 5 マニュアルがない → [問15へお進みください]

b：貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか（○は1つ）。

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1 十分に活用している      | 2 どちらかという活用している |
| 3 どちらかという活用していない | 4 ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問15 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a：自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか（○は1つ）。

- 1 定期的実施している
- 2 定期的ではないが実施したことがある → [問16へお進みください]
- 3 実施したことはないが、今後実施を検討している → [問16へお進みください]
- 4 実施したことがなく、今後も実施の予定はない → [問16へお進みください]

b：どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか（○は1つ）。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

### 【第三者評価】

問 1 6 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- 1 定期的に受けている
- 2 定期的ではないが受けたことがある → [問 1 7へお進みください]
- 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している → [問 1 7へお進みください]
- 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない → [問 1 7へお進みください]

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- 1 4～5年に1回程度
- 2 2～3年に1回程度
- 3 1年に1回以上

### 【利用者満足度の把握】

問 1 7 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: )

b : (上記 a で「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- 1 数年に1回程度
- 2 1年に1回程度
- 3 半年に1回程度
- 4 1ヵ月に1回以上

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- 1 満足度は高いほう
- 2 満足度は平均的
- 3 満足度は低いほう
- 4 わからない

### 【サービス改善に向けた課題の議論】

問 1 8 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。

あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問 1 9 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 1 0 職員の能力評価の実施                    | 1 1 職員の目標管理の実施           |
| 1 2 各種マニュアルの整備                    | 1 3 自己評価の実施              |
| 1 4 第三者評価の実施                      | 1 5 利用者満足度の把握            |
| 1 6 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論        |                          |
| 1 7 地域における関係機関とのネットワークの構築         |                          |
| 1 8 特に重要だと思うものはない                 |                          |
| 1 9 その他（具体的に： _____）              |                          |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問 2 0 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（ _____）      |                 |

[法人全体の事業所数]

問 2 1 上記法人は貴事業所の他に介護サービス事業所を持っていますか。また、「持っている」場合は、法人全体での事業所の数についてお答えください（○は1つ）。

- |   |          |            |           |
|---|----------|------------|-----------|
| 1 持っている                                   | 2 持っていない |            |           |
| （貴事業所を含めた、法人全体での平成17年度末時点での事業所数をお答えください。） |          |            |           |
| → a 2～5事業所                                | b 6～9事業所 | c 10～29事業所 | d 30事業所以上 |



V. 職員の資質向上への取り組みに関して、課題だと思っていることやご意見・ご要望等、あるいは今後、外部研修で取り上げて欲しいテーマ等がございましたら、ご自由にお書きください。

以上です。お忙しいところご協力誠にありがとうございました。

※なお、ご希望の方には今回のアンケート結果をお送りいたしますので、以下に送付先住所・宛先をご記入ください。

・送付先住所：(〒      -      ) \_\_\_\_\_

・送付先宛先： \_\_\_\_\_

※また、事業所ヒアリングにご協力いただける方は、以下にご担当者様のお名前・電話番号を教えてください。ご記入いただいた内容が他の目的に使われることはありません。よろしくお願い申し上げます。

・ご担当者様氏名： \_\_\_\_\_ (役職： \_\_\_\_\_)

・電話番号： \_\_\_\_\_ ・FAX番号： \_\_\_\_\_

## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 介護老人福祉施設

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日（金）**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル

TEL: 03-5276-1602 FAX: 03-5276-1601 担当: 宮川、みやかわ 諸熊もろくま

お問い合わせ受付時間: 月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL: 0120-48-5351 FAX: 03-3549-3126

※本アンケートは、事業所における資質向上の取り組みに関するものです。

事業所全体の上記の事項について把握されている方にご記入をお願いいたします。

○ 本アンケート票のご記入者はどなたですか。

次のうち、あてはまるものひとつに○をつけてください。「2 その他」の場合は（ ）内に役職をご記入ください。

- 1 管理者                      2 その他（役職：                      ）

## I. 貴事業所における職員の資質向上への取り組み等についておうかがいします。

### （1）教育・研修全般について

#### 【職員の資質向上への取り組み状況】

問1 貴事業所での職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模のほかの事業所に比べて充実していると思いますか（○は1つ）。

- 1 充実している                      2 どちらかといえば充実している  
3 同じ程度                              4 どちらかといえば劣る                      5 劣る

#### 【教育・研修計画】

問2 平成17年度における貴事業所の教育・研修計画について、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所で実施する教育・研修の計画はどこで立てていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 各事業所で計画を立てている  
2 事業者（親法人）で計画をたてている（1法人多事業所の場合のみ）  
3 教育・研修計画は立てていない→ [問3へお進みください]

b：教育・研修計画の期間はどれくらいですか（○は1つ）。

- 1 複数年                                      2 1年  
3 半年～1年未満                              4 半年未満

c：教育・研修計画への記載項目について、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 目的    2 テーマ・内容                                      3 対象者  
4 おおよその実施時期                      5 教育・研修担当者（個々の研修の具体的な運営を行う者）  
6 その他（具体的に：    ）

d：教育・研修計画を作る際に、職員からの意見や要望を聞く機会がありましたか（○は1つ）。

- 1 機会があった                              2 機会はなかった

e：計画どおり研修は実施できましたか（○は1つ）。

- 1 ほぼ実施できた                              2 だいたい実施できた                              3 実施できなかった

(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) について

[仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) の実施状況]

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導 (OJT) をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当 者をつける	育成を考 えて仕事を 与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はいない
介護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
介護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) について

[事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) の実施状況]

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) を実施しましたか。(内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。) 実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合 (○ は1つ) *左欄が「あり」の場合のみお答えください。
介護職員 (常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はいない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
介護職員 (非常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はいない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
看護職員 (常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はいない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
看護職員 (非常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はいない	1 8割以上 2 5～7割 3 2～4割 4 2割未満 5 わからない
管理者	1 あり 2 なし	—



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |            |                |
|------------|----------------|
| 1 介護職員（常勤） | 2 介護職員（非常勤）    |
| 3 看護職員（常勤） | 4 看護職員（非常勤）    |
| 5 管理者      | 6 費用の助成は行っていない |

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）           | 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術 |
| 3 身体拘束等の排除のための取り組み               | 4 ターミナルケア、精神的ケア       |
| 5 福祉用具の活用方法                      | 6 機能訓練                |
| 7 接遇                             | 8 対人援助技術（スーパービジョンの実施） |
| 9 介護保険制度に関する知識                   |                       |
| 10 医療・保健に関する知識（感染症、食中毒に関する知識を含む） |                       |
| 11 障害に関する知識                      | 12 事例検討・ロールプレイ        |
| 13 相談・苦情・事故（緊急時）対応               | 14 非常災害時の対応           |
| 15 情報共有、記録・報告・連絡方法               |                       |
| 16 アセスメント、施設サービス計画作成に関する知識       |                       |
| 17 事業理念・運営方針など                   | 18 倫理及び法令遵守・プライバシー保護  |
| 19 権利擁護、成年後見に関する知識               | 20 人事・労務管理            |
| 21 予算・売上管理                       | 22 リーダーシップ、組織マネジメント   |
| 23 特に何も取り組まなかった                  |                       |
| 24 その他（最大3つまでお答えください）            |                       |

①
②
③

(6)「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて  
 ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

[「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み]

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を 利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が 指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に 記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
医療	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
ターミナルケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
精神的ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
身体拘束等の排除のための取り組み	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
非常災害時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

[研修等の資料・講師]

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	1	2	3
医療	1	2	3	1	2	3
ターミナルケア	1	2	3	1	2	3
精神的ケア	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
身体拘束等の排除のための取り組み	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	1	2	3
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	1	2	3
非常災害時の対応	1	2	3	1	2	3
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	1	2	3	1	2	3

(7) 新人職員への教育・指導について

[新人職員に対する教育・指導]

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a : 実務経験のない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者をつける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種は行っていない
新人介護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人介護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b : 実務経験のない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおよそどれくらいですか (○は1つ)。

- |   |              |   |        |   |                |   |       |
|---|--------------|---|--------|---|----------------|---|-------|
| 1 | ～1週間程度       | 2 | ～1ヶ月程度 | 3 | ～3ヶ月程度         | 4 | ～半年程度 |
| 5 | ～1年程度        | 6 | 1年以上   | 7 | 集中的な教育・指導は行わない |   |       |
| 8 | その他 (具体的に： ) |   |        |   |                |   |       |

## Ⅱ. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問12 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |   |            |   |            |   |                   |
|---|------------|---|------------|---|-------------------|
| 1 | 介護職員 (常勤)  | 2 | 介護職員 (非常勤) | 3 | 看護職員 (常勤)         |
| 4 | 看護職員 (非常勤) | 5 | 管理者        | 6 | いずれも能力を評価する仕組みはない |

### [職員の目標管理]

問13 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |   |                      |   |                    |
|---|----------------------|---|--------------------|
| 1 | 個人の能力開発目標            | 2 | 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 | チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 | 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問14 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください (○は1つ)。

- 1 各事業所で作成したものが中心
- 2 事業者 (親法人) で作成したものが中心 (1法人多事業所の場合のみ)
- 3 市販のものが中心
- 4 事業所 (者) 作成と市販のものが同じぐらい
- 5 マニュアルがない → [問15へお進みください]

b : 貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか (○は1つ)。

- |   |                |   |               |
|---|----------------|---|---------------|
| 1 | 十分に活用している      | 2 | どちらかという活用している |
| 3 | どちらかという活用していない | 4 | ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問15 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a : 自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか (○は1つ)。

- 1 定期的実施している
- 2 定期的ではないが実施したことがある → [問16へお進みください]
- 3 実施したことはないが、今後実施を検討している → [問16へお進みください]
- 4 実施したことがなく、今後も実施の予定はない → [問16へお進みください]

b : どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか (○は1つ)。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

### [第三者評価]

問16 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- |                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| 1 定期的に受けている                |                 |
| 2 定期的ではないが受けたことがある         | → [問17へお進みください] |
| 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している | → [問17へお進みください] |
| 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない     | → [問17へお進みください] |

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- |             |             |           |
|-------------|-------------|-----------|
| 1 4～5年に1回程度 | 2 2～3年に1回程度 | 3 1年に1回以上 |
|-------------|-------------|-----------|

### [利用者満足度の把握]

問17 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

b : (上記aで「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- |            |           |
|------------|-----------|
| 1 満足度は高いほう | 2 満足度は平均的 |
| 3 満足度は低いほう | 4 わからない   |

[サービス改善に向けた課題の議論]

問18 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。  
あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問19 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 10 職員の能力評価の実施                     | 11 職員の目標管理の実施            |
| 12 各種マニュアルの整備                     | 13 自己評価の実施               |
| 14 第三者評価の実施                       | 15 利用者満足度の把握             |
| 16 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論         |                          |
| 17 地域における関係機関とのネットワークの構築          |                          |
| 18 特に重要だと思うものはない                  |                          |
| 19 その他（具体的に： _____ )              |                          |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問20 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（ _____ )     |                 |





## 介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査

社団法人シルバーサービス振興会

### 介護老人保健施設

社団法人シルバーサービス振興会では、事業所としてのサービスの質の向上のため、どのようなテーマについてどのような方法で人材の資質向上のための取り組みが行われているのか、また、それらの取り組みを進めるために事業所としてどのようなしくみづくりを行っているのか等、職員研修を中心とした事業所の資質向上のための取り組み状況の実態を把握するために、厚生労働省から補助金をいただき、現在「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業」を実施しております。そこで、その一環としてこの度、各事業所の管理者など責任者の方を対象にしたアンケートを実施することといたしましたので、お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご回答いただきますようよろしくお願い申し上げます。

#### 記入上のご注意

- 1 このアンケート調査には、介護保険サービス事業所の**管理者など責任者の方**がご回答くださいますようお願いいたします。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成19年2月23日（金）**までにご返送ください。ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。
  - ① 調査研究目的以外には使用いたしません。
  - ② 統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにします。
  - ③ 自由記載の内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生ずることはありません。
  - ⑤ 調査結果は、報告書として公表されます。  
なお、ご協力いただき、ご希望の事業所の方には、報告書をお送りさせていただきますので最後に送付先を記入してください。
- 3 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1 麹町311ビル

TEL: 03-5276-1602 FAX: 03-5276-1601 担当: 宮川、みやかわ 諸熊もろくま

お問い合わせ受付時間: 月～金 9:30am～17:30pm

- 4 アンケート調査票の送付は、下記アンケート集計委託先までお願いいたします。  
(同封の返信用封筒をお使いください。)

#### 【アンケート調査票返送先】

〒104-8790 東京都中央区銀座6-16-12 社団法人中央調査社管理部気付

「介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関するアンケート調査」事務局

TEL: 0120-48-5351 FAX: 03-3549-3126

※本アンケートは、事業所における資質向上の取り組みに関するものです。

事業所全体の上記の事項について把握されている方にご記入をお願いいたします。

○ 本アンケート票のご記入者はどなたですか。

次のうち、あてはまるものひとつに○をつけてください。「2 その他」の場合は（ ）内に役職をご記入ください。

- 1 管理者                      2 その他（役職：                      ）

## I. 貴事業所における職員の資質向上への取り組み等についておうかがいします。

### （1）教育・研修全般について

#### 【職員の資質向上への取り組み状況】

問1 貴事業所での職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模のほかの事業所に比べて充実していると思いますか（○は1つ）。

- 1 充実している                      2 どちらかといえば充実している  
3 同じ程度                              4 どちらかといえば劣る                      5 劣る

#### 【教育・研修計画】

問2 平成17年度における貴事業所の教育・研修計画について、以下の設問にお答えください。

a：貴事業所で実施する教育・研修の計画はどこで立てていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 各事業所で計画を立てている  
2 事業者（親法人）で計画をたてている（1法人多事業所の場合のみ）  
3 教育・研修計画は立てていない→ [問3へお進みください]

b：教育・研修計画の期間はどれくらいですか（○は1つ）。

- 1 複数年                                      2 1年  
3 半年～1年未満                              4 半年未満

c：教育・研修計画への記載項目について、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 目的    2 テーマ・内容                                      3 対象者  
4 おおよその実施時期                      5 教育・研修担当者（個々の研修の具体的な運営を行う者）  
6 その他（具体的に：    ）

d：教育・研修計画を作る際に、職員からの意見や要望を聞く機会がありましたか（○は1つ）。

- 1 機会があった                              2 機会はなかった

e：計画どおり研修は実施できましたか（○は1つ）。

- 1 ほぼ実施できた                              2 だいたい実施できた                              3 実施できなかった

(2) 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) について

[仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導 (OJT) の実施状況]

問3 貴事業所では平成17年度に、職員に対する仕事を通じた能力開発や上司・先輩による当該職種に対する指導 (OJT) をどのような方法で実施しましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	部下指導 を上司の 役割とする	上司以外の 指導担当 者をつける	育成を考 えて仕事を 与える	指導マニ ュアルを作成 する	その他	いずれも行 っていない	当該職種 はない
介護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
介護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7
看護職員 (非常勤)	1	2	3	4	5 ( )	6	7

(3) 事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) について

[事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) の実施状況]

問4 貴事業所では平成17年度に、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修 (Off-JT) を実施しましたか。(内部での教育・研修、外部での教育・研修の別は問いません。) 実施した場合は、教育・研修の対象者のうち実際に受講した職員の割合をお答えください。おおよそで構いません。

	教育・研修実施の 有無	教育・研修の対象者のうち実際に受講した者の割合 (○ は1つ) *左欄が「あり」の場合のみお答えください。
介護職員 (常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5~7割 3 2~4割 4 2割未満 5 わからない
介護職員 (非常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5~7割 3 2~4割 4 2割未満 5 わからない
看護職員 (常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5~7割 3 2~4割 4 2割未満 5 わからない
看護職員 (非常勤)	1 あり $\longrightarrow$ 2 なし・当該職種はない	1 8割以上 2 5~7割 3 2~4割 4 2割未満 5 わからない
管理者	1 あり 2 なし	—



#### (4) 自己啓発について

##### [自己啓発にかかる費用の助成]

問8 貴事業所は平成17年度に、以下にあげる職員の自己啓発（自分の意思で外部研修を受講したり、書籍やテキストを読む、通信教育を受講する等して学習すること）にかかる費用の助成を行いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部助成の場合も助成したものとみなします。

- |            |                |
|------------|----------------|
| 1 介護職員（常勤） | 2 介護職員（非常勤）    |
| 3 看護職員（常勤） | 4 看護職員（非常勤）    |
| 5 管理者      | 6 費用の助成は行っていない |

#### (5) 職員の資質向上への取り組みのテーマについて

##### [職員の資質向上への取り組みのテーマ]

問9 平成17年度に、貴事業所が職員の資質向上への取り組みを実施したテーマについて、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1 介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）          | 2 認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術 |
| 3 身体拘束等の排除のための取り組み              | 4 福祉用具の活用方法           |
| 5 機能訓練                          | 6 接遇                  |
| 7 対人援助技術（スーパービジョンの実施）           | 8 介護保険制度に関する知識        |
| 9 医療・保健に関する知識（感染症、食中毒に関する知識を含む） |                       |
| 10 障害に関する知識                     | 11 事例検討・ロールプレイ        |
| 12 相談・苦情・事故（緊急時）対応              | 13 非常災害時の対応           |
| 14 情報共有、記録・報告・連絡方法              |                       |
| 15 アセスメント、施設サービス計画作成に関する知識      |                       |
| 16 事業理念・運営方針など                  | 17 倫理及び法令遵守・プライバシー保護  |
| 18 権利擁護、成年後見に関する知識              | 19 人事・労務管理            |
| 20 予算・売上管理                      | 21 リーダーシップ、組織マネジメント   |
| 22 特に何も取り組まなかった                 |                       |
| 23 その他（最大3つまでお答えください）           |                       |

①
②
③

(6) 「介護サービス情報の公表」の研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて

ここでは、特に「介護サービス情報の公表」において研修に関する項目として取り上げられているものを中心として、個別の取り組みを詳しくお聞きします。

〔「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み〕

問10 以下の項目について、貴事業所は平成17年度にどのような取り組みを行いましたか。それぞれの項目ごとにあてはまるもの全てに○をつけてください。

研修の項目	職員の資質向上への取り組み								
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。								
	1 内部での教育・研修を実施 (同一法人内で実施された研修を含む)	2 会議やミーティング等の集合機会を 利用し、職員に周知	3 仕事の現場の中で上司や先輩が 指導	4 数名のチームでの活動 (係り活動や委員会活動等)	5 マニュアルの作成・整備	6 日常的にマニュアルや手引書を活用	7 外部での教育・研修に職員を派遣	8 その他 ( ) 内に具体的に 記入してください	9 取り組んでいない
介護技術全般	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
感染症及び食中毒の予防 及びまん延の防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
利用者のプライバシーの 保護	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
身体拘束等の排除のため の取り組み	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生又はその再発 防止	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
事故の発生等緊急時の対 応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9
非常災害時の対応	1	2	3	4	5	6	7	( )	9

[研修等の資料・講師]

問10-1 問10で「1内部での教育・研修を実施」「2会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」のうち1つでも○をつけた事業所にお聞きます。それぞれの項目ごとに、その資料と講師についてお答えください。

研修の項目	研修等の資料			研修等の講師		
	あてはまるもの <u>全て</u> に○をつけてください。					
	1 内部(同一法人内で作成したものを含みます)で作成した資料・マニュアル等	2 外部で作成した資料・テキスト等	3 資料は使わなかった	1 内部職員が対応した	2 外部の講師を招いた	3 講師はいなかった
介護技術全般	1	2	3	1	2	3
認知症及び認知症ケア	1	2	3	1	2	3
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	1	2	3	1	2	3
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	1	2	3
身体拘束等の排除のための取り組み	1	2	3	1	2	3
倫理及び法令遵守	1	2	3	1	2	3
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	1	2	3
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	1	2	3
非常災害時の対応	1	2	3	1	2	3

(7) 新人職員への教育・指導について

[新人職員に対する教育・指導]

問11 貴事業所での、実務経験がない新人職員に対する教育・指導について、以下の設問にお答えください。

a : 実務経験のない新人職員を、どのように教育・指導していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

	採用・新任時に研修を実施	指導担当者をつける	仕事の与え方を考慮する	仕事の現場で集中的に指導	仕事の現場を離れてこまめにアドバイス	その他	いずれも行っていない・当該職種は行っていない
新人介護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人介護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7
新人看護職員(非常勤)	1	2	3	4	5	6 ( )	7

b : 実務経験のない新人職員に対して集中的に教育・指導を行う期間はおよそどれくらいですか(○は1つ)。

- |   |             |   |        |   |                |   |       |
|---|-------------|---|--------|---|----------------|---|-------|
| 1 | ～1週間程度      | 2 | ～1ヶ月程度 | 3 | ～3ヶ月程度         | 4 | ～半年程度 |
| 5 | ～1年程度       | 6 | 1年以上   | 7 | 集中的な教育・指導は行わない |   |       |
| 8 | その他(具体的に: ) |   |        |   |                |   |       |

## II. 貴事業所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般についておうかがいします。

### [職員の能力評価]

問12 貴事業所では、以下にあげる職員の能力を評価する仕組みがありますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |   |           |   |           |   |                   |
|---|-----------|---|-----------|---|-------------------|
| 1 | 介護職員(常勤)  | 2 | 介護職員(非常勤) | 3 | 看護職員(常勤)          |
| 4 | 看護職員(非常勤) | 5 | 管理者       | 6 | いずれも能力を評価する仕組みはない |

### [職員の目標管理]

問13 貴事業所では、職員が担当する仕事についてどのような目標に従って管理を行っていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |   |                      |   |                    |
|---|----------------------|---|--------------------|
| 1 | 個人の能力開発目標            | 2 | 個人が担当する仕事についての目標   |
| 3 | チームや係りで担当する仕事についての目標 | 4 | 職員の目標に従った管理は行っていない |

### [各種マニュアルの整備等]

問14 貴事業所が所有する各種マニュアルについて、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所が所有する各種マニュアルについて最もあてはまるものをお答えください(○は1つ)。

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | 各事業所で作成したものが中心                   |
| 2 | 事業者(親法人)で作成したものが中心(1法人多事業所の場合のみ) |
| 3 | 市販のものが中心                         |
| 4 | 事業所(者)作成と市販のものが同じぐらい             |
| 5 | マニュアルがない → [問15へお進みください]         |

b : 貴事業所では、各種マニュアルを活用していますか(○は1つ)。

- |   |                |   |               |
|---|----------------|---|---------------|
| 1 | 十分に活用している      | 2 | どちらかという活用している |
| 3 | どちらかという活用していない | 4 | ほとんど活用していない   |

### [事業所で提供しているサービスについての自己評価]

問15 事業所で提供しているサービスについての自己評価について、以下の設問にお答えください。

a : 自己評価を実施していますか。また実施の予定がありますか(○は1つ)。

- |   |                        |   |               |
|---|------------------------|---|---------------|
| 1 | 定期的実施している              |   |               |
| 2 | 定期的ではないが実施したことがある      | → | [問16へお進みください] |
| 3 | 実施したことはないが、今後実施を検討している | → | [問16へお進みください] |
| 4 | 実施したことがなく、今後も実施の予定はない  | → | [問16へお進みください] |

b : どれくらいの頻度で自己評価を実施していますか (○は1つ)。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

**[第三者評価]**

問16 第三者評価(監査は除きます)について、以下の設問にお答えください。

a : 第三者評価を受けていますか。また受ける予定がありますか (○は1つ)。

- |                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| 1 定期的に受けている                |                 |
| 2 定期的ではないが受けたことがある         | → [問17へお進みください] |
| 3 受けたことはないが、今後受けることを検討している | → [問17へお進みください] |
| 4 受けたことがなく、今後も受ける予定はない     | → [問17へお進みください] |

b : どれくらいの頻度で第三者評価を受けていますか (○は1つ)。

- |             |             |           |
|-------------|-------------|-----------|
| 1 4～5年に1回程度 | 2 2～3年に1回程度 | 3 1年に1回以上 |
|-------------|-------------|-----------|

**[利用者満足度の把握]**

問17 事業所で行う利用者満足度の把握について、以下の設問にお答えください。

a : 貴事業所では、利用者満足度をどのようにして把握していますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 利用者満足度調査を定期的実施している
- 2 利用者満足度調査を定期的ではないが実施したことがある
- 3 日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている
- 4 職員が受け止めた利用者の声を管理者等に集約する仕組みがある
- 5 特に利用者満足度の把握はしていない
- 6 その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )

b : (上記aで「1 利用者満足度調査を定期的実施している」と回答した場合のみお答えください) どれくらいの頻度で利用者満足度調査を実施していますか (○は1つ)。

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1 数年に1回程度 | 2 1年に1回程度  |
| 3 半年に1回程度 | 4 1ヵ月に1回以上 |

c : 貴事業所の利用者満足度は、同業同規模のほかの事業所に比べてどのレベルだと思いますか。調査を実施している場合はその結果から、実施していない場合は印象で結構です (○は1つ)。

- |            |           |
|------------|-----------|
| 1 満足度は高いほう | 2 満足度は平均的 |
| 3 満足度は低いほう | 4 わからない   |

[サービス改善に向けた課題の議論]

問18 サービスの質の向上に向けて改善すべき課題に対して、貴事業所はどのように取り組んでいますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- 1 現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある
- 2 日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある
- 3 管理者だけが集まって課題について話し合う場がある
- 4 現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある
- 5 いずれも取り組んでいない

Ⅲ. サービスの質の向上に向けて貴事業所が重要だと考える取り組みについておうかがいします。

[サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み]

問19 サービスの質の向上のために、特に重要だと思うことは次のうちどれですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 職員に対する OJT の充実                  | 2 職員に対する Off-JT の充実      |
| 3 職員に対する自己啓発支援の充実                 | 4 新人への集中的な教育・指導          |
| 5 現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成 |                          |
| 6 管理者の資質向上                        | 7 十分な職員数の確保              |
| 8 事業所全体の業務分担の明確化                  | 9 事業者（親法人）による事業所のサポートの充実 |
| 10 職員の能力評価の実施                     | 11 職員の目標管理の実施            |
| 12 各種マニュアルの整備                     | 13 自己評価の実施               |
| 14 第三者評価の実施                       | 15 利用者満足度の把握             |
| 16 事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論         |                          |
| 17 地域における関係機関とのネットワークの構築          |                          |
| 18 特に重要だと思うものはない                  |                          |
| 19 その他（具体的に： _____ )              |                          |

Ⅳ. 貴事業所の概要についておうかがいします。

[法人格等]

問20 事業所の設立母体の法人格はどれですか（○は1つ）。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 株式会社、有限会社等の営利法人  | 2 社会福祉協議会       |
| 3 社会福祉法人（上記2を除く）   | 4 医療法人          |
| 5 特定非営利活動法人（NPO法人） | 6 生活共同組合・農業共同組合 |
| 7 民法法人（社団、財団）      | 8 地方自治体         |
| 9 その他（ _____ )     |                 |





この調査研究事業は、厚生労働省の老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）事業の一環として行われたものです。

介護サービス事業者の資質向上のための取り組み状況の実態に関する調査研究事業

平成 19 年 3 月発行

内容照会先 社団法人 シルバーサービス振興会

〒102-0083

東京都千代田区麹町 3 丁目 1 番地 1

TEL 03-5276-1602

ホームページ <http://www.espa.or.jp/>