

介護サービス分野における
経営品質とコンプライアンスに関するアンケート調査

調査票

平成20年1月

社団法人シルバーサービス振興会

アンケート調査ご協力のお願い

社団法人シルバーサービス振興会では、「介護サービス分野における経営品質の評価指標に関する調査研究事業」及び、「介護サービス提供事業者の質の確保に向けた管理者の資質向上に関する調査研究事業」において、介護サービス事業者の質の向上と経営改善を促進するための調査研究を進めております。

「介護サービス分野における経営品質の評価指標に関する調査研究事業」におきましては、事業者倫理、行動規範の確立、法令遵守、組織内統制、事業者としての社会的責任（CSR）の観点の検討から、経営の質の評価項目の検討およびこれを外部チェックする体制の構築についての研究を実施いたしております。

このアンケート調査は、介護サービス事業が、社会的責任を認識し、倫理・法令を遵守するコンプライアンス経営を推し進めていくことが、各事業者の一層の発展につながるという観点から、現状と課題を把握することを通じて、介護サービス事業の経営の質の向上をはかる上での諸課題を明らかにすることを目的に、実施するものです。

ご多忙のところ誠に恐縮でございますが、以下の調査にご協力くださいますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

ご回答にあたっては、介護サービス事業者におかれまして、本社・本部の実質的責任者（経営層）の方にお答えいただきたく、ご協力賜りますようよろしくお願い申し上げます。

なお、本調査結果については、厚生労働省老健局に報告するとともに、ご協力いただいた皆様に報告書として送付させていただきます。

ご回答上の注意点

- 1 本アンケート調査につきましては、介護サービス事業における本社・本部の**実質的責任者（経営層）の方**にご回答いただきたく、ご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。
- 2 調査票は、同封の返信用封筒を使用して **平成20年2月4日（月）**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 調査目的以外には使用いたしません。
 - ② 統計的に処理し、事業者名等が特定できないように配慮します。
 - 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、ご協力いただいた事業者の方には、報告書をお送りさせていただきます。

- 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
「介護サービス分野における経営品質とコンプライアンスに関する
アンケート調査」事務局
TEL：03-5276-1600(代表) FAX：03-5276-1601 担当：柳澤
お問い合わせ受付時間：月～金 9:30am～17:30pm
〒102-0083 東京都千代田区麴町3丁目1番地1 麴町311ビル

- 4 アンケート調査票の送付は、下記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】

〒151-8790
東京都渋谷区初台1-49-1 第30田中ビル7階 (株)医療産業研究所 気付
「介護サービス分野における経営品質とコンプライアンスに関する
アンケート調査」事務局
TEL：03-5351-3511(代表) FAX：03-5351-3513 担当：月岡、神田

* 本調査は、独立行政法人福祉医療機構平成19年度長寿社会福祉基金「介護サービス分野における経営品質の評価指標に関する調査研究事業」として実施します。

はじめに

平成 18 年度、(社) シルバーサービス振興会では、良質なケアサービスを提供するためには良質なマネジメントが必要である、との考え方に立ち、介護サービス事業者の質の向上と経営改善を促進するための「経営品質」のあり方について検討を行いました。

その中で、経営品質とは、介護サービス事業者における「利用者・顧客の重視」「スタッフの重視」「組織の継続性」「社会的責任」「組織の継続的改善」などから評価することが可能であるといわれているところから、介護サービス事業者の皆様にとって、どのような経営視点や取り組みを評価する仕組みがあれば、質の確保に有効であるのか、また質の向上の動機づけにつながるのか、などについて調査しました。

調査結果は、調査に協力いただいた事業者の皆様にはご報告申しあげたところですが、経営品質についての評価制度を作るとした場合に、最も優先すべき項目としては、「良質な人材の確保」「経営の健全性・安全性」、「利用者ニーズへの対応」、「継続的な質の改善への取り組み」、「法令・基準の遵守」であるにご回答いただきました。

今年度は、特にコンプライアンスの視点から「経営品質」及び「経営品質の評価のあり方」を検討していくこととしました。

なお、本調査では、「コンプライアンス」については次のように考えるものとします。

【コンプライアンスとは】

- ☞ 狭い意味では各種の法律をはじめとした「法令遵守」を指しますが、今日では、法令の文言のみならず、企業倫理・理念の実現・遵守、行動基準等社内規定の遵守をも含めて考えられるようになっており、企業の社会的責任とほぼ同一視される場合もあります。ここでは、広い意味で使わせていただきます。

* 以下の設問へのご回答は、事業者（法人・団体）としての立場、ないし事業者（法人・団体）の責任者としての立場からお願いいたします。

介護サービス事業経営への意識について

問1 「介護サービス情報公表」制度について、貴事業者（法人・団体）に属する各事業所の公表情報に関してお伺いいたします。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

- 1 法人・団体内の事業所に関する「基本情報」について、確認している
- 2 法人・団体内の事業所に関する「調査情報」について、確認している
- 3 法人・団体内の事業所に関する「基本情報」及び「調査情報」について、確認したことはない

問2 貴事業者（法人・団体）として、各事業所における業務管理状況を把握していますか。あてはまるもの1つに○印をつけてください。

- 1 きちんと把握できている
- 2 おおむね把握できている
- 3 あまり把握できていない
- 4 全く把握できていない
- 5 どちらともいえない

付問 把握できていない理由等をお聞かせください。（自由記載）

問3 貴事業者（法人・団体）における「コンプライアンス経営」といった場合、どのようなことを意識して取り組んでいますか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

- 1 介護保険法・指定基準の遵守
- 2 “1”以外の法令の遵守
- 3 法人・団体倫理・内部規制の遵守
- 4 納税義務の遂行
- 5 効率的な運営体制の確立
- 6 安定的な経営
- 7 よりよい介護サービスの提供
- 8 不適切な介護サービス提供の回避
- 9 利用者の人権・尊厳の尊重
- 10 利用者の満足度の追求
- 11 職員の意見のくみ取り
- 12 労務環境の向上
- 13 職員の知識の向上
- 14 雇用の創出
- 15 取引先（企業等）との契約の確実な履行
- 16 地域社会への貢献
- 17 慈善活動
- 18 文化・芸術等への支援活動
- 19 環境への配慮
- 20 その他（具体的に： _____）
- 21 特に意識し、取り組んでいる事項はない

問4 平成18年4月の介護保険法改正により、介護保険事業者の6年毎の指定更新制が導入されましたが、貴事業者（法人・団体）では、各事業所の指定更新の時期を、どの程度把握していますか。あてはまるもの1つに○印をつけてください。

1 すべて把握している	3 あまり把握していない
2 おおむね把握している	4 その他（具体的に： ）

問5 平成18年4月の介護保険法改正により、導入された「連座制」について、どの程度ご存じですか。あてはまるもの1つに○印をつけてください。

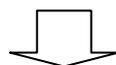
1 詳しく理解している	4 全く理解していない
2 おおむね理解している	5 その他（具体的に： ）
3 あまり理解していない	

問6 「連座制」が導入されたことにより、貴事業者の意識に何らかの変化がありましたか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1 法人・団体の法令遵守意識が高まった	3 特に変化や影響はない
2 法人・団体の各事業所に対する管理体制が強まった	4 その他（具体的に： ）
	5 わからない

問7 介護サービス分野における法令遵守を徹底させていくためには、どのような政策・方策が重要と思われますか。もっとも重要と思われるものから順に3つお答えください。

1 行政による法人・団体本部への規制強化（立入調査等）をはかる	6 専門職間での相互評価的な取り組みを促す
2 行政による各事業所への規制強化をはかる	7 同業者間での、相互評価的な取り組みを促す
3 介護サービス情報公表制度の活用を促す	8 行政により、介護保険法・指導基準等の解釈について周知を徹底する
4 第三者評価制度の活用を促す	9 法令遵守事業者に対して、行政手続簡素化（申請手続の簡便化等）をはかる
5 事業者団体等で、行動指針等の自主的な取り決め、浸透をはかる	10 その他（具体的に： ）
	11 わからない



1番 重要	2番目 に重要	3番目 に重要
<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 30px;" type="text"/>

* 選択項目の番号を記入してください

問 12 コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）を徹底させるために、各事業所内で、どのようなことをおこなっていますか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1 定期的に研修を行っている → （付問） 年に_____回くらい
2 管理者等が朝礼・ミーティング等で訓示している
3 管理者等が、随時（必要時）、個別に訓辞・指示等を行っている
4 その他（具体的 に： _____）

問 13 コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）のため、事業者（法人・団体）内に担当者をおいていますか。

1 はい	2 いいえ
------	-------

問 14 コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）違反の防止や発見のために、職員の相談・報告体制や内部通報体制をつくっていますか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1 相談・報告体制をつくっている	2 内部通報体制をつくっている	3 つくっていない
------------------	-----------------	-----------

↓

付問 「1 相談・報告体制をつくっている」「2 内部通報体制をつくっている」に○をつけたかたにおたずねします。それは、具体的にどのような体制ですか。（自由記載）

問 15 貴事業者（法人・団体）のホームページにはどのような事項を記載していますか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1 理念	7 事業年報
2 倫理綱領・行動指針、サービス憲章等	8 企業の社会的責任に関するレポート（CSRレポート）
3 沿革	9 財務内容・決算報告
4 個人情報保護方針	10 サービスに関する苦情・意見等の受入先
5 介護サービス情報公表の基本情報	11 その他（具体的に
6 第三者評価の結果	に：
	12 ホームページを開設していない

問 16 貴事業者（法人・団体）におけるコンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）の状況を把握するための調査等を行っていますか。

1 はい	2 いいえ
------	-------

付問 「1 はい」に○をつけた方におたずねします。具体的には、どのような調査を行っていますか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1 職員に対するアンケート	4 第三者によるヒアリング調査等
2 職員からのヒアリング	5 その他（具体的に
3 利用者や家族に対するアンケート	に：

問17 コンプライアンス経営に関して、次にあげる事項への取り組みの現状をお教えてください。

* 一部の項目は、既設問と重複しますが、改めてお答えください。

また、こうした事項は介護サービス事業者の「経営の質」を評価するに当たって、どの程度重要と思われますか。あてはまるものに○印をつけてください。(○印は各1つ)

(1) コンプライアンスの確立

	取り組み状況			「経営の質」の評価に当たっての重要度			
	1 取り組んでいる	2 取り組んでいない		1 非常に重要である	2 やや重要である	3 あまり重要でない	4 重要でない
(1) コンプライアンスの確立(倫理、法令、社内規定等の明示と遵守等)							
1	コンプライアンス達成目標を設定している	1 2	→	1	2	3	4
2	経営幹部のコンプライアンスに対する評価を実施している	1 2	→	1	2	3	4
3	取引先に対して、諸条件を公平に比較評価し、最適な取引先を決定している	1 2	→	1	2	3	4
4	コンプライアンスの実践結果に基づき、改善を行っている	1 2	→	1	2	3	4
5	コンプライアンス違反の罰則規定を明示している	1 2	→	1	2	3	4
6	職員のコンプライアンスの実践を実績として評価し、人事考課に反映している	1 2	→	1	2	3	4
7	業務内容を人権の視点から見直している	1 2	→	1	2	3	4
8	業務内容を安全性及び信頼性の視点から見直している	1 2	→	1	2	3	4
9	職務に関する業務手順書やマニュアルを作成し、常に最善のものに変えている	1 2	→	1	2	3	4
10	地域における社会資源を把握し最大限に活用を図っている	1 2	→	1	2	3	4

(2) 利用者の重視

	取り組み状況			「経営の質」の評価に当たっての重要度			
	1	2		1	2	3	4
	取り組んでいる	取り組んでいない		非常に重要である	やや重要である	あまり重要でない	重要でない
(2) 利用者の重視(顧客満足、人権の尊重、情報公開等)							
1	介護計画に利用者本人の希望が反映されるよう努めている		→	1	2	3	4
2	契約内容を本人、家族、職員、経営者に周知させている		→	1	2	3	4
3	利用者の判断能力が不十分な場合に成年後見人等を介するよう、方針と手順を明示している		→	1	2	3	4
4	利用者及び家族に説明と同意を得る手順を明示している		→	1	2	3	4
5	利用者及び家族と職員とのパートナーシップを強化する仕組みがある		→	1	2	3	4
6	利用者及び家族の請求に基づく記録の開示について方針と手順を明示している		→	1	2	3	4
7	利用者の個人情報の漏洩防止のための対策を講じている		→	1	2	3	4
8	介護事故を防ぐ対策を講じている		→	1	2	3	4
9	利用者及び家族に対しサービス内容に対する評価調査を実施している		→	1	2	3	4
10	利用者及び家族の苦情に対する対応について、誠意ある迅速な対応のための指導・徹底をしている		→	1	2	3	4
11	利用者に対する言葉遣いや利用者を見下すような指導をしている		→	1	2	3	4
12	利用者に対する満足度調査等の調査を定期的実施している		→	1	2	3	4
13	調査結果の結果を公開し、課題に対応している		→	1	2	3	4
14	身体拘束、虐待等不適切な処遇に関して、マニュアルを作成し、防止と法令遵守の徹底のための見直しを行っている		→	1	2	3	4

(3) 従業員の重視

	取り組み状況			「経営の質」の評価に当たっての重要度			
	1	2		1	2	3	4
	取り組んでいる	取り組んでいない		非常に重要である	やや重要である	あまり重要でない	重要でない
(3) 従業員の重視(職場環境等)							
1 労働法規に沿った就業規則及び給与規定を定めている	1	2	→	1	2	3	4
2 職員の採用、昇進、昇格が規定に基づいて行われている	1	2	→	1	2	3	4
3 時間外労働や有給休暇に対し規定に沿って対応している	1	2	→	1	2	3	4
4 労働条件について職員と経営者が話し合う仕組みがある	1	2	→	1	2	3	4
5 職員の採用を計画的に実施し、必要な人材を確保している	1	2	→	1	2	3	4
6 職員に対する意識調査を定期的実施している	1	2	→	1	2	3	4
7 意識調査の結果を明示し課題に対応している	1	2	→	1	2	3	4
8 職員の不安や悩みに対応する体制がある	1	2	→	1	2	3	4
9 セクシャルハラスメントの防止とその解消に取り組んでいる	1	2	→	1	2	3	4
10 パワーハラスメントの防止とその解消に取り組んでいる	1	2	→	1	2	3	4
11 経営幹部と課題を共有し自由闊達な意見交換ができる場を定期的に設けている	1	2	→	1	2	3	4
12 職員のキャリアアップを配慮した教育研修を実施している	1	2	→	1	2	3	4

コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）に関わる外部研修について

問 18 貴事業者（法人・団体）では、コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）に関わる外部研修に参加していますか。

1 参加している

2 参加していない

問 19 今後、コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）の問題に特化した研修会等があれば参加したいと思いますか。あてはまるもの 1 つに○印をつけてください。

1 ぜひ参加したい

2 できれば参加したい

3 参加したいとは思わな

問 20 コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）に関しての研修を、外部から講師等をむかえて行ったことがありますか。

1 実施したことがある

2 実施したことがない

問 21 コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）に関する研修を、外部から講師等をむかえて研修を行ってみたいと思いますか。あてはまるもの 1 つに○印をつけてください。

1 行いたい

2 行いたくない

3 その他（具体的

に：

）

