「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」

報 告 書

平成 19 年 3 月

社団法人シルバーサービス振興会

ー目　　次ー

第１章　調査研究の概要……1
１．調査研究の背景……1
（１）質の向上への取り組み……1
（２）「介護サービス情報の公表」制度について ……2
２．調査研究の目的……4
３．調査研究の方法と体制……5
（１）調査研究の方法……5
（２）実施体制……5
（３）検討経過……6

第２章　アンケート調査……7
１．アンケート調査の概要……7
（１）目的……7
（２）調査の対象……7
（３）対象の抽出方法……8
（４）調査の内容…… 10
２．アンケート調査の結果…… 11
（１）回収状況…… 11
（２）アンケート調査の結果概要…… 12
（３）対象9サービスのアンケート調査結果……20
・訪問介護…… 21
・訪問入浴介護…… 49
・訪問看護…… 77
・通所介護……101
・特定施設入居者生活介護……129
・福祉用具貸与……159
・居宅介護支援……185
・介護老人福祉施設……209
・介護老人保健施設……237

第３章　ヒアリング調査……265
１．ヒアリング調査の概要……265
（１）事前ヒアリング調査……265
（２）ヒアリング調査……265
２．ヒアリング調査の結果……266
（１）個々の事業者の結果……266
（２）全体のまとめ：各サービスの特徴的なもの……289
（３）全体のまとめ：各サービスの共通点・留意点……290

第４章　課題の整理……293
１．全体的なこと、制度について……293
（１）人材の採用・確保が難しい、流動が激しい……293
（２）非常勤職員が多いため組織として機能しにくい……294
（３）経営の効率性が悪化……294
２．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……294
（１）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…… 294
（２）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…295
（３）自己啓発について……296
（４）その他……296
３．事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について……297
（１）マニュアルについて……297
（２）職員の能力評価や目標管理について……297
（３）第三者評価について……297
（４）その他……297

参考資料編……299
・アンケート調査票（９種類）

第１章　調査研究の概要

１．調査研究の背景

（１）質の向上への取り組み

介護保険制度が施行されて 6 年が経ち、介護サービスの供給量は、規制緩和などにより、様々な事業主体が参入したことによって、大幅に増加してきた。その一方、サービスの質をめぐる問題が顕在化し、次のような「サービスの質の確保・向上」の面での指摘がなされている。

ア.「2015 年の高齢者介護」（高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて） ～高齢者介護研究会報告書　2003.6～より	［介護サービスの現状］ ① 事業者を選択するために必要な情報が十分に提供されていない ② サービスの質に関する苦情が多い。従事者の質の向上、人材育成が課題 ③ 劣悪な事業者を市場から排除する効果的手段が不十分
イ.「介護保険制度の見直しに関する意見」 ～社会保障審議会介護保険部会　2004.7～より	［サービス改革］ ① 問われるサービスの質 利用者の苦情の多くはサービスの質や内容に関するもの ② 求められる「情報開示」と「事後規制ルール」の確立 利用者の選択を実効あるものとするための情報開示の徹底と、劣悪なサービスを迅速に排除するための実効ある事後規制ルールの確立の必要性 ③ 体系的な見直しが必要なケアマネジメント ケアマネジャーの多忙と支援困難ケースへの市町村の関与不足、公正・中立の観点からの改善必要性 ④ 施設における「質の向上」 個別ケアの実現に向けての積極的な取り組みの必要性 ⑤ 人材の資質向上 専門性の高い人材を確保するための、介護福祉士など介護職員の資格・研修システムや雇用・労働環境のあり方、施設長・管理者のあり方の検討が必要

上記ア、イを受けて、「介護サービス情報の公表」制度（次ページ参照）と「介護サービス従事者の研修体系の見直し」が実施されることとなった。

後者については、介護職員については「養成研修体系とキャリアパス、キャリア開発支援システム構築に向けて」の内容が、また、介護支援専門員については「新しい介護支援専門員の資格・研修体系」が明確化されてきている。

（２）「介護サービス情報の公表」制度について

ア．「介護サービス情報の公表」制度創設の理由

平成 12 年 4 月スタートした介護保険は、現在、全国で 14 万カ所を超える介護サービス事業所が介護サービスを提供している。

介護サービスは、適切に利用しないと利用者の心身機能がかえって低下するなどと指摘され、利用者に介護サービス情報を事前に提供する環境整備が必要とされていた。また、事業所ごとのサービス内容などを公平・公正に公表し、利用者が自立した生活を営むうえでより適切な事業所を選ぶことのできる環境も必要である。

「介護サービス情報の公表」制度は、このような背景から、利用者と事業所との双方に必要な情報提供の仕組みとして、平成 18 年 4 月に創設された。

イ．「介護サービス情報の公表」制度の概要

1） 趣旨・目的

介護サービス事業所の比較検討が可能になるよう、標準化された項目の情報を定期的に公表。

2） 公表情報の責任主体

介護サービス事業所の責任において公表。

3） 客観性の確保

当該情報の根拠となる事実の客観的な確認が適当である情報は、第三者（調査員）が調査。

4） 事業所情報公表項目の概略

基本的な事項である「基本情報項目」と、根拠資料等を調査員が事実確認する「調査情報項目」に分かれ、都道府県または指定情報公表センターなどから公表。

① 基本情報項目

・ 事業所等を運営する法人等の名称、所在地、連絡先等の情報
・ 事業所等の名称、所在地、連絡先等の情報
・ 事業所等の従業員数、勤務形態、経験年数等の情報
・ 事業所等の運営方針、サービス提供実績、苦情窓口等サービス内容に関する情報
・ 利用料金等の情報

② 調査情報項目

（介護サービスの内容に関する事項）

・ 介護サービス提供開始時の説明状況や利用者の同意の取得状況等に関する情報
・ 介護サービス提供に関するマニュアルの整備状況やサービス提供の記録状況等に関する情報
・ 相談、苦情等の対応経過の記録状況や利用者への説明状況等に関する情報
・ 介護サービス内容の評価や見直しの実施状況等に関する情報
・ ケアマネージャーや医療機関、地域住民等との連携の取組状況等に関する情報

（事業所等の運営状況に関する事項）

・ 事業計画の作成等適切な事業運営確保のための取組状況等に関する情報
・ 事業所等の業務分担や従業者間の情報共有等の取組状況等に関する情報
・ 安全管理や衛生管理の取組状況等に関する情報
・ 情報管理、個人情報保護等の取組状況等に関する情報
・ 計画的な従業者の研修、利用者意向を踏まえたサービス改善等総合的なサービスの質の確保の取組状況に関する情報

ウ．「介護サービス情報の公表」制度の特徴

1）公表されている情報は、インターネットなどで閲覧できる。いつでも誰でも自由に入手できるので、住んでいる地域にある事業所を比較検討できる。

2）公平性、公正性を確保するため、都道府県（またはその指定機関）が実施主体となっている。

3）公表されている情報と、実際のサービス利用場面で行われる事実を比較して、利用しているサービスの妥当性をいつでも確認できる。

4）家族をはじめ、介護支援専門員や介護相談員などと同じ情報を共有できるので、サービス利用における相談がしやすくなる。

エ．「介護サービス情報の公表」制度の対象サービス

介護サービス情報の公表が制度化されたことで、サービス毎に順次、一定の情報が公表されることとなった。まず平成 18 年度は、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護老人保健施設の 9 サービス（以下、「対象 9 サービス」という）について情報の公表が始まった。

オ．「介護サービス情報の公表」制度においてサービスの質に関わること

「介護サービス情報の公表」制度において、「サービスの質」に関わる主な内容としては、調査員に客観的な判断が求められることから、研修記録の有無やマ

ニュアルの有無のレベルにとどまっている。よって、そのレベルについては、実態として把握できていない。

２．調査研究の目的

研修等の人材の資質向上のための取り組みは、その実施を通じてサービスの質の向上を図るものであるが、現状としては、介護サービス事業者における研修等の取り組み状況、また研修以外の事業者の資質の向上への取り組み状況等の把握が充分でないと思料される。

そこで、介護サービス事業者として、サービスの質の向上のため、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どのような仕組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。

本事業を行い、実態調査及びその分析結果を公表することで、事業者が現在行っている研修方法等を見直す上での一つの判断資料となることが期待され、更なる「サービスの質の確保･向上」に貢献すると考えられる。

また、この成果は、今後の「介護サービス情報の公表」制度の運営等においても基礎的な資料となることも期待される。

３．調査研究の方法と体制

（１） 調査研究の方法

ア．調査研究委員会

本事業を遂行するにあたり、調査研究委員会を設置し検討を進めた。（委員構成は下記「（２）実施体制」参照）

イ．アンケート調査

介護サービス事業者における資の向上のための取り組みについて、研修等を中心に、現在取り組んでいる実態を把握するためにアンケート調査を行った。（詳細は「第２章　アンケート調査」参照）

ウ．ヒアリング調査

アンケート調査を補足し、また、アンケート調査項目について深堀りするためにヒアリング調査を行った。（詳細は「第３章　ヒアリング調査」参照）

（２）実施体制

調査研究委員会委員　（敬称略、委員長以下 50 音順、◎は委員長）

◎	栃本　一三郎	上智大学総合人間科学部　教授
	諏訪　徹	社会福祉法人全国社会福祉協議会　中央福祉人材センター　副部長代理
	畑山　潤治	社団法人全国老人福祉施設協議会　研修委員会　委員長
	濵田　和則	日本介護支援専門員協会　副会長
	東畠　弘子	福祉用具ジャーナリスト　社会福祉士
	平川　博之	社団法人全国老人保健施設協会　研修委員会　委員長
	福田　京子	有限責任中間法人日本在宅介護協会　研修・広報委員会　委員長
	堀田　聰子	東京大学社会科学研究所　人材ビジネス研究寄付研究部門　助手

（３）検討経過

○　第 1 回調査研究委員会（平成 19 年 2 月 6 日）

・　事業概要の確認
・　各事業者団体における資質の向上への取り組み状況について
・　アンケート調査の検討
・　ヒアリング候補先の選定　等

○　第 2 回調査研究委員会（平成 19 年 3 月 23 日）

・　アンケート速報値の分析
・　ヒアリング結果の分析
・　報告書骨子案の検討　等

第２章 アンケート調査

１．アンケート調査の概要

（１）目的

介護サービス事業者における資質の向上のための取り組みについて、対象９サービスについて研修等を中心に、現在取り組んでいる実態を把握するためにアンケート調査を行った。

（２）調査の対象

現在介護サービス情報の公表制度が施行されている下記対象９サービスすべてについて、事業所を単位として（※1）事業所（者）を対象とした調査を行った。また、記入者は原則として管理者とした（※2）。

対象サービス	送付数
訪問介護	2,000 事業所
訪問入浴介護	500 事業所
通所介護	500 事業所
特定施設入居者生活介護	500 事業所
福祉用具貸与	500 事業所
介護老人福祉施設	500 事業所
介護老人保健施設	500 事業所
訪問看護	500 事業所
居宅介護支援	500 事業所
計	6,000 事業所

（※3）

※1　対象者の単位を「事業所」とした理由

・　対象を事業者とした場合、事業者ごとの事業所数にばらつきがあることから、事業規模に差が大きく、組織全体の取り組みについて同じ基準での比較がしにくい。

・　保険者等による地域での研修等の取り組みの活用も多いことが予想される。このため、地域ごとの比較の視点を持つべきであるが、複数の事業所を複数の地域で展開している事業者については、サービス提供地域の特徴を一つに絞ることが難しいと考えられる。

・　介護保険制度における指定の単位が事業所であり、介護保険指定事業者につ

いて全国規模ですべての事業所のデータを取得する場合、公式なデータは事業所単位のものとなる。

事業者単位のデータを使用する場合は、①サービス毎にある事業者団体のもつ事業者一覧を用いる場合②事業所単位のデータを事業者単位に組みなおす場合等が考えられるが、①は対象が事業者団体の会員企業等に限られること、②は事業所ごとのデータの表記にばらつき（スペースの有無、全角か半角か、英数字か漢数字か、等の瑣末な違いも含む）があり、正確に同一法人をまとめることが難しく、精度が充分確保できないおそれがある。

・そのため、今回は事業者のことを把握するため、個々の単位である事業所にお聞きし、その集合体として事業者のことを把握するようにしていくこととする。

※2　記入者を「管理者」とした理由

・　具体的には、事業所（者）としての研修に対する考えや支援内容やコスト、またそれらの事業所（者）としての位置づけ、事業所（者）としてのキャリア開発のしくみの設定および実施状況等を熟知している必要がある。

・　さらに、複数の事業所をもつ法人においては、事業所を単位とするもののみでなく、法人を単位として研修等を行う場合も多いと考えられることから、事業所の代表者として、法人全体の取り組みを認識している立場にあることが望ましい。

・　「サービス提供責任者」も、事業所内での研修等の実施状況については熟知していると思われる。しかしながら、事業所としてかけているコスト等経営上の取扱い、法人全体の取り組みの把握等については、認識が不十分な場合も多いことが考えられる。

※3　「訪問介護」事業所の調査対象事業所数を他のサービスより多くした理由

・　訪問介護サービスの主な担い手である登録ヘルパーについては、1 人でサービスを提供することが多く、サービス提供時に他者のチェックが働かない状態にあるため、個々のスキルアップが重要である。しかしながら、勤務形態やかかるコスト等の諸事情から、現状では職員の資質向上の取り組みが立ち遅れている現状にあることが推測される。このため、他のサービスと比べて調査対象事業所数を増やすことにより、調査票回収数を増やし、より詳細な分析を行うことが必要と考えられる。

（３）対象の抽出方法

事業所の所在地を人口集中地域から過疎地域まで満遍なく事業者を抽出した。このため、事業所を、人口集中地区人口比（※）の高い住所にあるものから順に並べ、一

定数おきに抜き出す。

※「人口集中地区人口比」

人口集中地区とは「市区町村の区域内で人口密度の高い調査区（1 平方キロメートル当たり約 4,000 人）が隣接して、調査時の人口が 5,000 人以上となる地域」をいう。都市人口の実態を明らかにする統計資料が人口集中地区人口であり、この地域に住む全ての人口である。なお、この人口は、地方交付税算定基準のひとつとして利用されている。「人口集中地区人口比」は、人口集中地区人口が総人口に占める割合のことである。

出典：総務省統計局統計調査部国勢統計課編　平成 12 年（2000 年）国勢調査報告より

（４）調査の内容

ア．サービス毎の特徴の捉え方について

対象９サービス毎に調査票を作成した（9 種類作成）。ただし、できる限り共通の設問を設定し、その順番もそろえた。

イ．アンケートの構成

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等

（１）教育・研修全般について

（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

（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

（４）自己啓発について

（５）職員の資質向上への取り組みのテーマについて

（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

（７）実務経験のない新人への教育・指導について

Ⅱ　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

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組み

Ⅳ　事業所の概要

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

Ⅴ　自由記入

２．アンケート調査の結果

（１）回収状況

回収状況については、次のとおり。全体の回収率が 23.5%と低いことで、現実の業界全体の傾向を現していない可能性がある。また、アンケート票の内容が、主に「教育・研修の実施」について聞いていることから、その実施が思わしくない事業所ほど回答しなかった可能性がある。

特に、訪問看護については、回収率が 6.2%とかなり低いことに留意する必要がある。

対象 9 サービス	計（件・%）
①訪問介護 送付数 2,000　（回収率）	441 22.1%
②訪問入浴介護 送付数 500　（回収率）	134 26.8%
③訪問看護 送付数 500　（回収率）	31 6.2%
④通所介護 送付数 500　（回収率）	153 30.6%
⑤特定施設入居者生活介護 送付数 500　（回収率）	135 27.0%
⑥福祉用具貸与 送付数 500　（回収率）	123 24.6%
⑦居宅介護支援 送付数 500　（回収率）	131 26.2%
⑧介護老人福祉施設 送付数 500　（回収率）	149 29.8%
⑨介護老人保健施設 送付数 500　（回収率）	112 22.4%
計 送付数 6,000　（回収率）	1,409 23.5%

（２）アンケート調査の結果概要

対象 9 サービス間を比較してみると以下のようなことがわかった。なお、各サービスごとの詳細については、次の「（３）対象 9 サービスのアンケート調査結果」を参照。

（注 1）　訪問系とは「訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護」、施設系とは「特定施設入居者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設」をいう。

（注 2）　略記については、次のとおり。
特定施設：特定施設入居者生活介護、介護老人福祉：介護老人福祉施設、介護老人保健：介護老人保健施設。

○　単純集計

【問 1：職員の資質向上への取り組み状況】

- 総数では、「同じ程度」が一番多い。**訪問介護**が「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 5 割強で一番多い。

【問 2：教育・研修計画】

- 「各事業所で計画を立てている」がどこも一番多いが、「計画を立てていない」事業所も 2 割前後ある。その中で、**訪問看護**は、「立てていない」比率が 4 割と突出している。
- 計画の期間は 1 年が最も多い。
- 計画への記載事項は、「テーマ・内容」が 8 割前後と一番多く、「教育・研修担当者」は、3～5 割ぐらいと、なかなか担当者が置けない実態が出ている。
- 計画作成時に職員から意見や要望を聞く機会は 8 割ぐらいあったと出ている。
- また、実際の実施状況は、「ほぼ実施できた」「だいたい実施できた」を併せると 9 割ぐらいできていると回答。

【問 3：OJT の実施状況】

- どのサービスも、「部下指導を上司の役割とする」「育成を考えて仕事を与える」が多い傾向が見られる。
- 職種別でみると、どのサービスも非常勤より常勤が高く、看護職員より介護職員の方が高かった。なお、どのサービスも非常勤職員に「不明・無回答」が多かった。
- 施設系では、「上司以外の指導担当者をつける」比率は、**介護老人保健**と比べて**特定施設**は低かった。

【問 4：Off-JT の実施状況】

- 研修の実施は職種でみると、どのサービスも管理者と常勤が多くなっている。中でも**居宅介護支援**の介護支援専門員（常勤）と施設系の介護職員（常勤）は 9 割以上が研修が「あり」であった。
- 受講割合については、**訪問介護、訪問入浴介護**では、どの職種も「8 割以上」が多かったが、**介護老人福祉・介護老人保健**は「8 割以上」から「2 割未満」までばらついていた。

【問 5：Off-JT の記録の内容】

- 内部・外部の総数で多かったのは、「開催日時」「テーマ･内容」の項目であった。
- 施設系は、全体的な傾向として、記録している割合が高かった。
- またレポートやアンケートなどは、ばらつきはあるが、それほど高くない割合となっている。

【問 6：外部研修の主催者】

- 総数では、「事業者団体」と「社会福祉協議会」が多かった。
- 「社会福祉協議会」が多かったのは、**訪問介護・通所介護・介護老人福祉**であった。
- 「行政」が多かったのは、**居宅介護支援**と**訪問介護**。
- また、参加させていない割合が多かったのは、**訪問入浴介護**で、3 割にものぼっている。

【問 7：Off-JT に対する賃金等の支払い】

- 全体的に施設系が、「賃金を支払った」「交通費を支払った」割合が高い傾向が見られる。
- 「賃金を支払った」「交通費を支払った」割合が最も低いのは**訪問介護**で、中でもヘルパー（登録）は、「賃金を支払った」が 4 割弱、「交通費を支払った」が 3 割弱にすぎなかった。
- なお、非常勤職員への「賃金を支払った」「交通費を支払った」の割合は、常勤職員よりも低く、非常勤職員に「不明・無回答」が多かった。（特に介護支援専門員（非常勤）は、5 割強が不明・無回答であった。）

【問 8　自己啓発にかかる費用の助成】

- 全体的に「費用の助成を行っていない」割合（半数前後ぐらい）が多い。
- ただし、6 割を超えているのは**通所介護**と**訪問入浴介護**で、最も低いのは**福祉用具貸与**で 3 割くらいであった。

【問 9：職員の資質向上への取り組みテーマ】

- サービス毎にテーマの割合が高いのは、多少のばらつきはあるが、**訪問介護・通所介護・特定施設・介護老人福祉・介護老人保健**では、「介護技術」、「認知症及び認知症ケアに関わる知識・技術」などであった。
- その他には**訪問入浴介護**では「介護技術」と「接遇」、**訪問看護**では、「介護保険制度に関する知識」と「医療・保健に関する知識」、**特定施設**は上記に加えて「医療・保健に関する知識」、**福祉用具貸与**は「福祉用具の活用方法」と「福祉用具の選定及び適合性の知識」、**居宅介護支援**は「認知症」と「介護保険制度に関する知識」、**介護老人福祉**は、上記のほか「身体拘束の排除の取り組み」、**介護老人保健**は、上記のほか「身体拘束の排除の取り組み」・「接遇」・「医療・保健に関する知識」がより高い傾向があった。
- 施設系では、**介護老人福祉**の「人事・労務管理」に関する知識、**特定施設**の「リーダーシップ、組織マネジメント」に関する知識も高かった。

【問 10：個別の取り組み状況　】

- 研修項目では、サービス提供の根幹である「介護技術全般」への各種取り組みが最も高く、次いで、「認知症及び認知症ケア」の順であった。「利用者のプライバシーの保護」では、**訪問入浴介護**の「内部での教育・研修」の取り組みが最も高かった。「倫理及び法令遵守」では、**訪問看護**の「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」が他の種別と比べて最も高い取り組みであった。
- 施設系と訪問系では、施設系が業務内容の特性から、施設内での「会議やミーティング等の集合研修」を活かした取り組みが高かった。また、「数名のチームでの活動」や「外部での教育・研修に職員を派遣」についても、訪問系より相対的に高かった。一方、訪問系では、「会議やミーティング等の集合研修」よりも「内部研修の実施」の方が高かった。
- 「マニュアルや手引きの活用」については、大きな差異は見られなかった。

【問 11ａ：新人職員に対する教育・指導】

- 「仕事の現場で集中的に指導」の割合が高いのは、**訪問入浴介護・訪問看護・通所介護・福祉用具貸与**があり、「採用・新任時に研修を実施」の割合が高いのは、**訪問介護・居宅介護支援**が高く、**特定施設・介護老人福祉・介護老人保健**は「指導担当者をつける」が高かった。
- また、全体的な傾向として、割合が高いのは施設系であり、**居宅介護支援**は割合が低かった。
- 職種別でみると、**訪問介護**ではそれほど差はなかったが、他のサービスでは、非常勤より常勤が高く、看護職員より介護職員の方が高かった。
- なお、**居宅介護支援・福祉用具貸与**では、「いずれも行っていない・当該職種はいない」

【問 11ｂ：教育・研修の期間】

- 総数では、1ヶ月程度が一番多く、サービス別でも**訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・通所介護・介護老人福祉**で、3ヶ月程度が多いのが、**福祉用具貸与・特定施設・居宅介護支援・介護老人保健**であった。

【問 12：職員の能力評価】

- 全般的に「いずれも能力を評価する仕組みはない」が多く 5 割前後を占めている。ただし、**特定施設**は、「いずれも能力を評価する仕組みはない」は 2 割強しかなく、介護職員（常勤）では、7 割以上が「能力を評価する仕組みがある」と回答している。

【問 13：職員の目標管理】

- 「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しているか」については、「個人が担当する仕事についての目標」が高く、どのサービスも 4 割～6 割であった。
- 「チームや係りで担当する仕事についての目標」については、**介護老人保健**と**特定施設**が 6 割弱で高く、一方、**訪問看護**、**福祉用具貸与**、**居宅介護支援**は低かった。

【問 14：各種マニュアルの整備等】

- マニュアルは、「各事業所で作成したもの」が中心だが、**訪問看護**は、「マニュアルがない」とした割合が、2 割弱もあった。（ちなみに**介護老人福祉**と**介護老人保健**のマニュアルがない割合は 0）。
- 活用度合いは 7 割ぐらいの事業所が、「十分に活用」「どちらかというと活用」と回答している。

【問 15：サービスについての自己評価】

- 「定期的に実施」が 3～4 割ぐらいで、**特定施設**の割合のみ 5 割弱と高い。
- その一方、**訪問看護**は「今後も実施の予定はなし」が 3 割弱もあった。
- また、実施頻度は 1 年に 1 回程度が 6 割前後と多かった。

【問 16：第三者評価】

- 「定期的に受けている」が、1～2 割程度。
- 「今後受けることを検討している」を入れると割合は高くなるが、受ける予定もないも 3 割前後ある。その中で、**訪問看護**の 6 割以上が予定がないといっているのが特徴的。
- 第三者評価を定期的に受けている事業所（全体で 13.0%）の中では、実施頻度は 1 年に 1 回が多かった。

【問 17：利用者満足度の把握】

- 全般的に割合が高いのは、「日常的に利用者の声を集める工夫をしている」であるが、「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」も**訪問入浴介護・訪問看護**で高い。
- **特定施設**は、「職員が受け止めた利用者の声を集約する仕組みがある」は、6 割弱で最も高かった。一方、**介護老人福祉**は、2 割強で低かった。
- その一方、**訪問看護**で 4 割弱、**居宅介護支援**で 2 割強が「把握していない」と回答している。
- また、実施頻度は、1 年に 1 回程度が多かった。
- 満足度レベルは、「高い方」と「平均的」を併せると 8 割にも達する。

【問 18：サービス改善に向けた課題の議論】

- 全体的に、「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」が最も高く、次いで、「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」の順であった。
- ただし、**特定施設・介護老人福祉・介護老人保健**では、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」「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」も高かった。

【問 19：サービスの質の向上のために重要だと思う取り組み】

- 全サービス共通として、「OJT の充実」「中堅リーダー層の育成」「利用者満足度の把握」の割合が高かった。施設系では、「新人への集中的な教育・指導」や「中堅リーダー層の育成」の割合が高かったが、「ネットワークの構築」は低かった。
- また、**訪問看護**は「管理者の資質向上」の割合も高かった。

【問 20：法人格等】

- サービス別に制度上、規制のあるものもあるが、全体としてみると営利法人の割合が高く、サービス別においても、**訪問介護・訪問入浴介護・特定施設・福祉用具貸与**が一番高い。社会福祉法人の割合が高いのは、**通所介護**と**介護老人福祉**で、医療法人が高いのは、**訪問看護・居宅介護支援・介護老人保健**であった。

【問 21：法人全体の事業所数】

- 「持っている」が全体の 7 割ぐらいあるが、**福祉用具貸与**は、「持っていない」が「持っている」を上回っていた。また、事業所数は 2～5 事業所が多かった。

【問 22：実施している介護関連サービス】

・ 全般的に**居宅介護支援**との併設が多い傾向があった。なお、**特定施設・介護老人福祉・介護老人保健**は**通所介護**との併設の割合がやや高かった。（特に**介護老人福祉**は 8 割弱）

【問 23：設立年月】

・ 全体として介護保険制度がスタートした 2000 年代が最も多く、6 割弱を占めていた。

【問 24：定員・売上高など（規模）】

・ 売上高で規模をみている**訪問介護・訪問看護**は、100 万以上 200 万円未満、**訪問入浴介護**は 100 万円未満、**福祉用具貸与**は 50 万円未満が一番多い。
・ 定員で規模をみている**通所介護**は、10 人以上 15 人未満、**特定施設**は 30 人以上 50 人未満、**介護老人福祉**は 50 人以上 70 人未満、**介護老人保健**は 90 人以上 100 人未満が、それぞれ最も割合が高かった。
・ ケアプラン作成数で規模をみている**居宅介護支援**は 36 件以上 70 件未満が、それぞれ最も割合が高かった。

【問 25：経営の効率性】

・ 総数では「効率が悪くなった」が最も多いが、**特定施設**のみ「効率が良くなった」の割合が最も多い。特に、**介護老人保健**では「効率が悪くなった」が 6 割以上で最も高かった。また、**訪問看護**は「効率が良くなった」の割合が 0 であった。

【問 26：職員数】

・ 総数では、「10 人以上 50 人未満」が一番多かったが、**訪問入浴介護・訪問看護・福祉用具貸与・居宅介護支援**は「10 人未満」が最も多かった。
・ また、常勤職員の割合は、かなりばらつきがみられる。低いところでは、**訪問介護・訪問入浴介護**で 1～2 割台が多く、**通所介護**では 3～4 割台が多く、**特定施設**は 3～9 割台まで幅広く分散しており、高いところでは、**介護老人福祉**と**介護老人保健**では 7～9 割台、**訪問看護・福祉用具貸与・居宅介護支援**は 100%が多かった。

【問 27：職員の定着率】

・ 総数から見ると「定着率は低くない」が 6 割強で一番多いが、**介護老人福祉**と**介護老人保健**は、「定着率は低くない」が 4 割強、「定着率が低く困っている」が 3 割強である。
・ また、職員 10 人を採用した場合の 1 年後の退職人数は、総数では 1 人が最も多いが、**福祉用具貸与**と**居宅介護支援**は 0 人、また**介護老人福祉**と**介護老人保健**はやや多く、2～3 人であった。

【問 28：職員の採用・確保状況】

- 総数では、「募集しても応募者がいない」の割合が高いが、「応募があるが望ましい人がこない」は**特定施設・福祉用具貸与・介護老人福祉・介護老人保健**で割合が高かった。
- また、過不足の状況では、総数では「やや不足」が多いが、**福祉用具貸与**と**居宅介護支援**は、「適当」が多かった。

【問 29：派遣労働者の活用状況】

- 「受け入れていない」が 7 割弱と多いが、**特定施設**で 3 割強、**介護老人福祉**と**介護老人保健**で 3 割弱受け入れていた。
- また、今後は「わからない」がもっとも多いが、「現状維持」もそこそこあった。

※**福祉用具貸与**と**居宅介護支援**については、この設問を設定していない。

○　クロス集計

本調査のクロス集計は、訪問系および施設系のそれぞれ代表的な、訪問介護と介護老人福祉施設について、次のⅠ～Ⅴの 5 項目と OJT、OFF-JT、自己啓発の 3 項目とのクロスで行った。

Ⅰ　法人（営利法人、それ以外の法人）
　＊ただし、介護老人福祉施設には営利法人はないため、この分析は訪問介護のみ
Ⅱ　事業所規模（大、小）
Ⅲ　サービスの提供（単一、複数）
Ⅳ　設立時期（介護保険施行前、2000.4～2003.3、2003.4～）
Ⅴ　常勤職員比率（高い、低い）

【訪問介護】

Ⅰ　法人（営利法人、それ以外の法人）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

- OJT については、営利法人の方が、それ以外の法人より実施している傾向がみられた。
- OFF-JT については、営利法人とそれ以外の法人では有意性はみられなかった。
- 自己啓発については、営利法人の方が、それ以外の法人より費用助成している傾向がみられた。

Ⅱ　事業所規模（大、小）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

- ✧　事業所規模（大）は、月平均の売上高が 200 万円以上
- ✧　事業所規模（小）は、月平均の売上高が 200 万円未満

- ➢　OJT については、事業所規模（大）の方が、事業所規模（小）より実施している傾向がみられた。
- ➢　OFF-JT については、事業所規模（大、小）では有意性はみられなかった。
- ➢　自己啓発については、事業所規模（大、小）では有意性はみられなかった。

Ⅲ　サービスの提供（単一、複数）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

サービスの提供（単一、複数）では、OJT、OFF-JT、自己啓発の 3 つとも有意性はみられなかった。

Ⅳ　設立時期（介護保険施行前、2000.4～2003.3、2003.4～）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

- ➢　OJT については、設立時期では有意性はみられなかった。
- ➢　OFF-JT については、設立時期では有意性はみられなかった。
- ➢　自己啓発については、設立時期（介護保険施行前）より設立時期（2000.4～2003.3、2003.4～）の方が、費用助成している傾向がみられた。

Ⅴ　常勤職員比率（高い、低い）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

- ✧　常勤職員比率（高い）は、常勤職員の比率が 22%以上
- ✧　常勤職員比率（低い）は、常勤職員の比率が 22%未満

- ➢　OJT については、ヘルパー（登録）は常勤職員比率（低い）の方が、常勤職員比率（高い）より実施している傾向がみられた。逆に、ヘルパー（常勤）は常勤職員比率（高い）の方が、常勤職員比率（低い）より実施している傾向がみられた。
- ➢　OFF-JT については、常勤職員比率（高い、低い）では有意性はみられなかった。
- ➢　自己啓発については、常勤職員比率（高い、低い）では有意性はみられなかった。

【介護老人福祉施設】

Ⅰ　法人（営利法人、それ以外の法人）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

介護老人福祉施設には営利法人はないため、このクロスは行わない。

Ⅱ　事業所規模（大、小）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

- ✧　事業所規模（大）は、定員が 70 人以上
- ✧　事業所規模（小）は、定員が 70 人未満

- OJT については、事業所規模（大）の方が、事業所規模（小）より実施している傾向がみられた。
- OFF-JT については、事業所規模（大、小）では有意性はみられなかった。
- 自己啓発については、介護職員、看護職員は事業所規模（大、小）では有意性はみられなかったが、管理者は事業所規模（大）の方が、事業所規模（小）より実施している傾向がみられた。

Ⅲ　サービスの提供（単一、複数）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

- OJT については、「部下指導が上司の役割」と「指導マニュアルの作成」はサービスの提供（複数）の方が、サービスの提供（単一）より実施している傾向がみられた。逆に、「育成を考えた仕事の付与」はサービスの提供（単一）の方が、サービスの提供（複数）より実施している傾向がみられた。
- OFF-JT については、介護職員、看護職員とも（非常勤）は、サービスの提供（複数）の方が、サービスの提供（単一）より実施している傾向がみられた。
- 自己啓発については、サービスの提供（単一、複数）では有意性はみられなかった。

Ⅳ　設立時期（介護保険施行前、2000.4～2003.3、2003.4～）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

- OJT については、「部下指導が上司の役割」と「上司以外の指導担当者をつける」は設立時期（介護保険施行前）より設立時期（2000.4～2003.3、2003.4～）の方が、実施している傾向がみられた。
- OFF-JT については、設立時期では有意性はみられなかった。
- 自己啓発については、設立時期（介護保険施行前）より設立時期（2000.4～2003.3、2003.4～）の方が、費用助成している傾向がみられた。

Ⅴ　常勤職員比率（高い、低い）と OJT、OFF-JT、自己啓発のクロス

  - 常勤職員比率（高い）は、常勤職員の比率が 74%以上
  - 常勤職員比率（低い）は、常勤職員の比率が 74%未満
- OJT については、常勤職員比率（高い、低い）では有意性はみられなかった。
- OFF-JT については、常勤職員比率（高い、低い）では有意性はみられなかった。
- 自己啓発については、常勤職員比率（高い、低い）では有意性はみられなかった。

（３）対象 9 サービスのアンケート調査結果

対象 9 サービスのアンケート調査結果については次頁以降のとおりである。

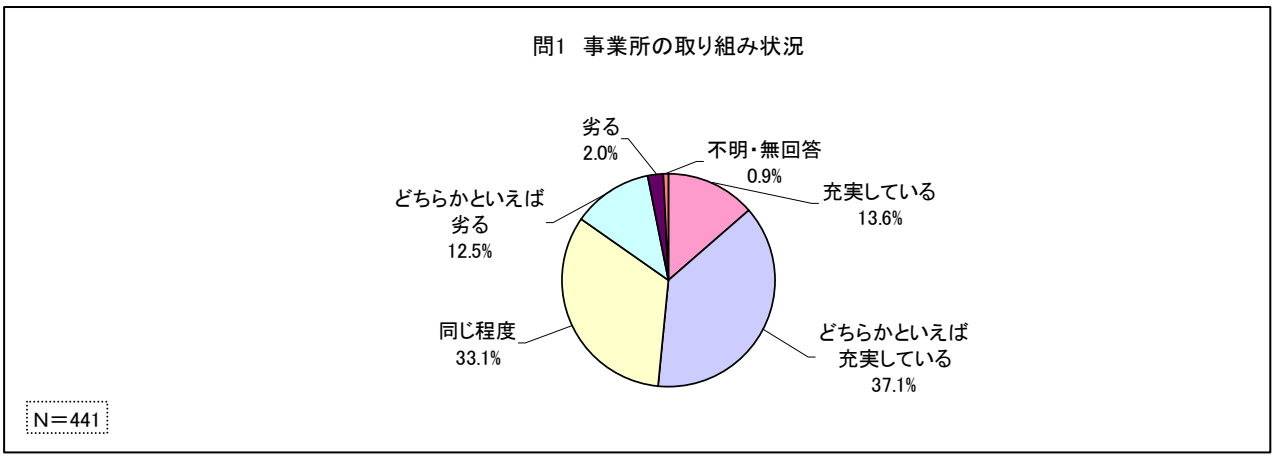
訪　問　介　護

Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

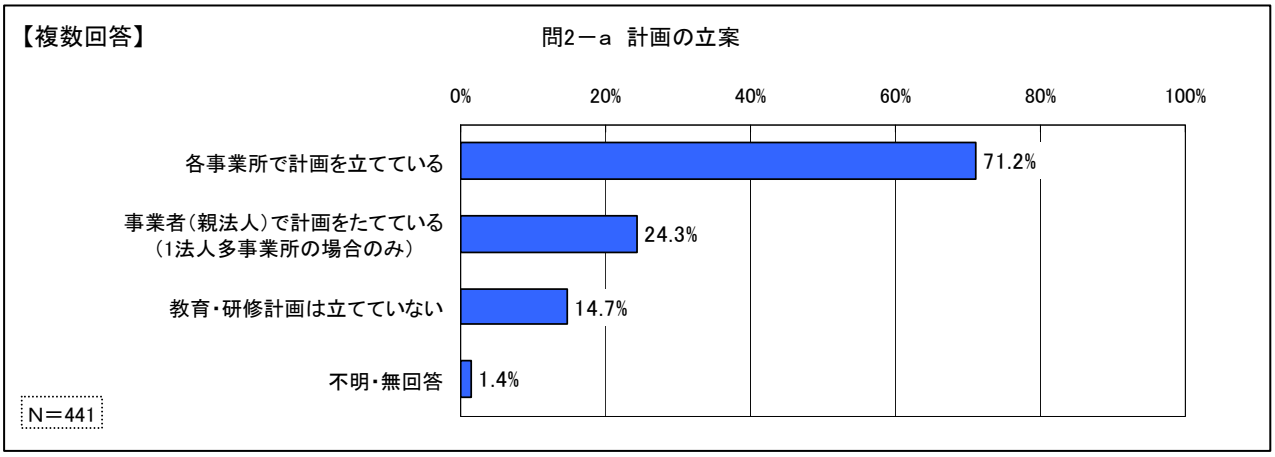
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 50.7%であった。



教育・研修計画］（問 2）

計画の立案［問 2－a］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 14.7%あった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、57.2%であった。

	複数年	1 年	半年～1年未満	半年未満	不明・無回答	該当者
回答数	50	215	41	56	14	376
%	13.3%	57.2%	10.9%	14.9%	3.7%	100.0%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 34.3%であった。

	目　的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	215	333	201	190	129	7	10
%	57.2%	88.6%	53.5%	50.5%	34.3%	1.9%	2.7%

（その他）の主な内容

おおよその実施回数

予算、場所、外部研修費用等

獲得目標と振り返り

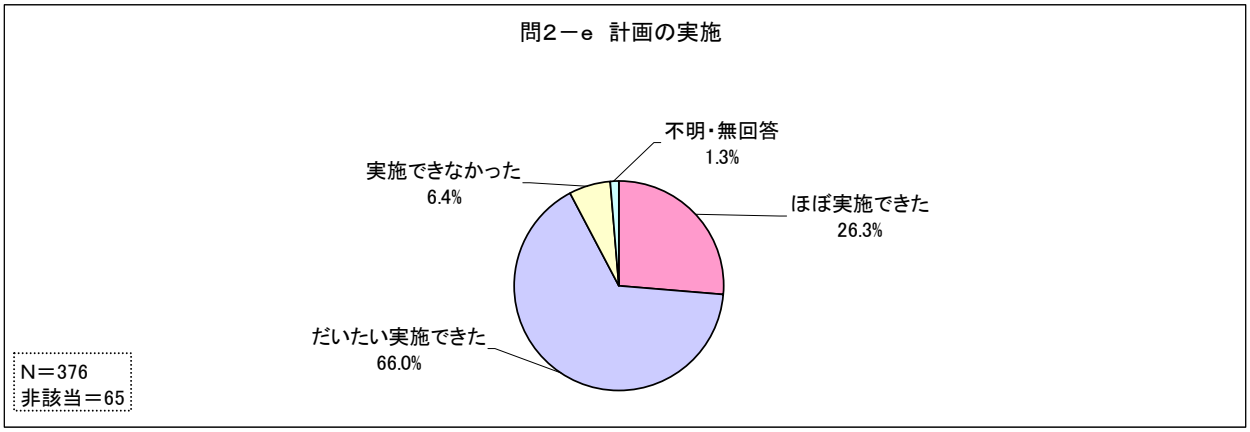
教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」のは 85.4%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答	該当者
回答数	321	49	6	376
%	85.4%	13.0%	1.6%	100.0%

計画の実施［問２－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 92.3%であった。



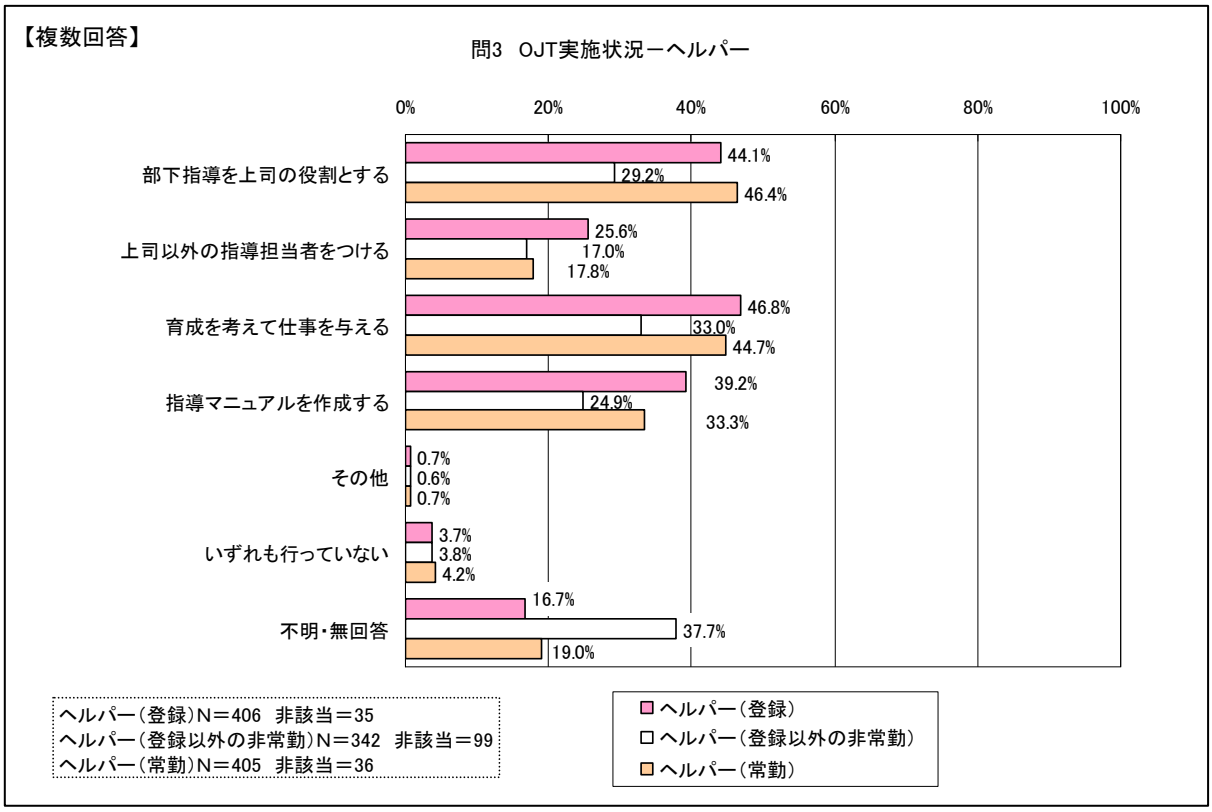
（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

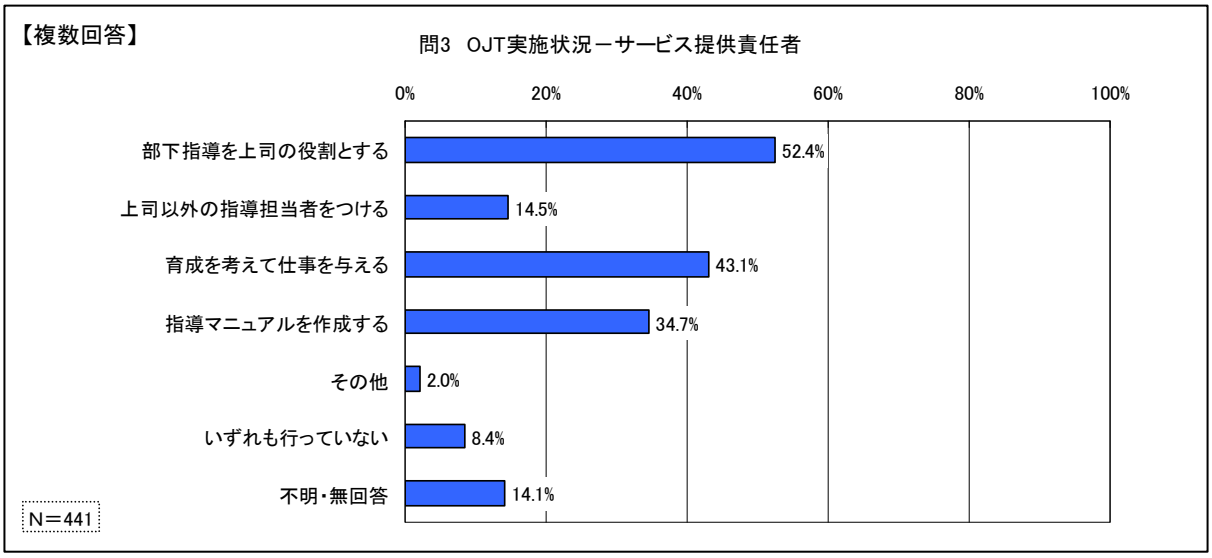
ヘルパー（登録）は、「育成を考えて仕事を与える」が 46.8％で最も多かった。

ヘルパー（登録以外の非常勤）は、「育成を考えて仕事を与える」が 33.0％で最も多かった。ただし、「不明・無回答」も 37.7％と多かった。ヘルパー（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 46.4％、「育成を考えて仕事を与える」が 44.7％と多かった。

OJT の実施は、3 職種を比べてみると、ヘルパー（登録）とヘルパー（常勤）はそれほど差はなかったが、ヘルパー（登録以外の非常勤）は、他の 2 職種に比べて低かった。



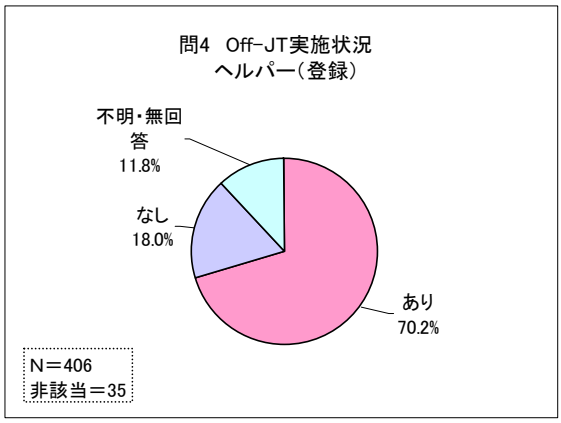
サービス提供責任者は、「部下指導を上司の役割とする」が 52.4％で最も多かった。また、これは他の 3 つの職種と比較して最も高かった。

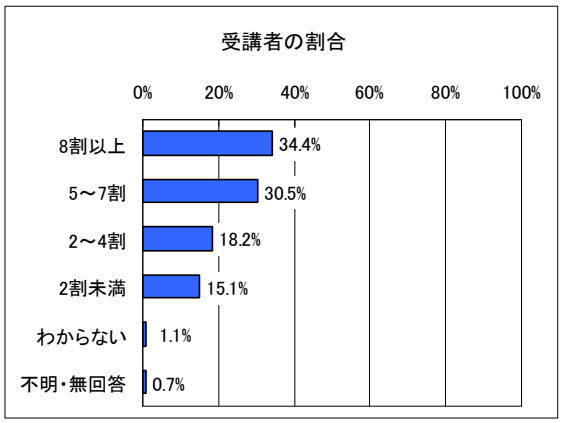


（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

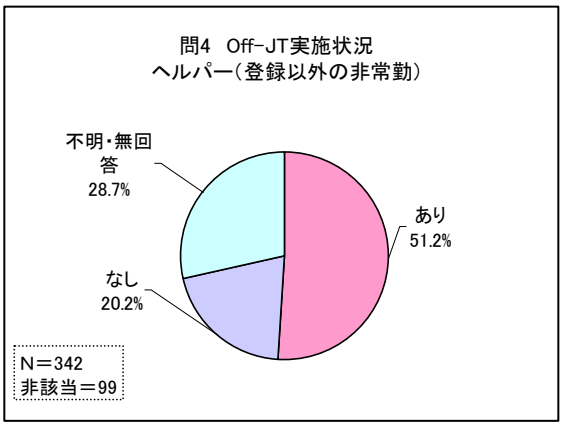
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

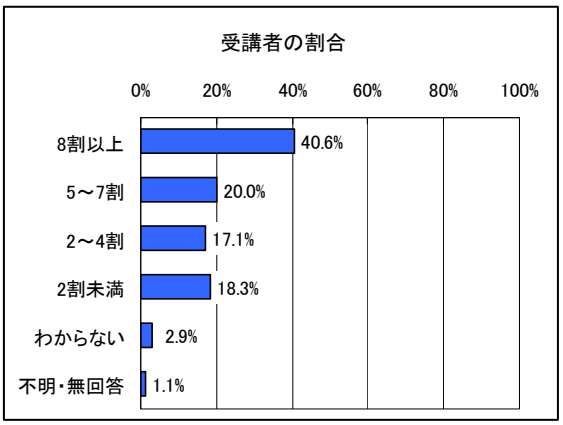
ヘルパー（登録）は 70.2%が Off-JT を実施していた。その中で 34.4%が対象者の「8 割以上」受講していた。



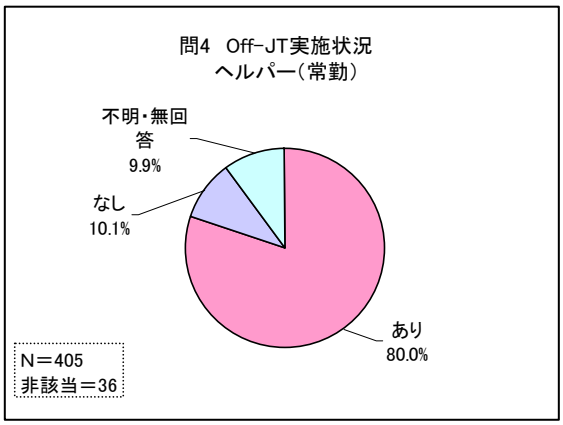


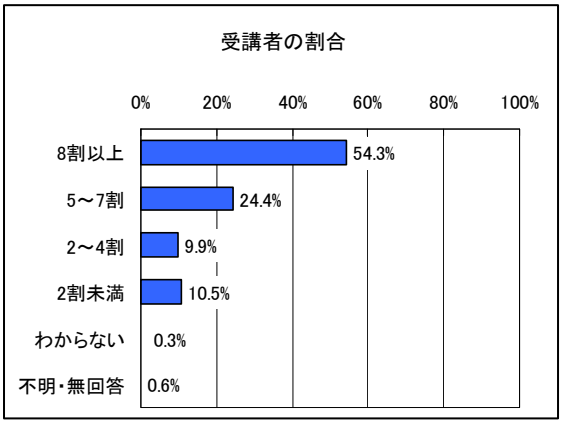
ヘルパー（登録以外の非常勤）は 51.2%が Off-JT を実施していた。その中で 40.6%が対象者の「8 割以上」受講していた。



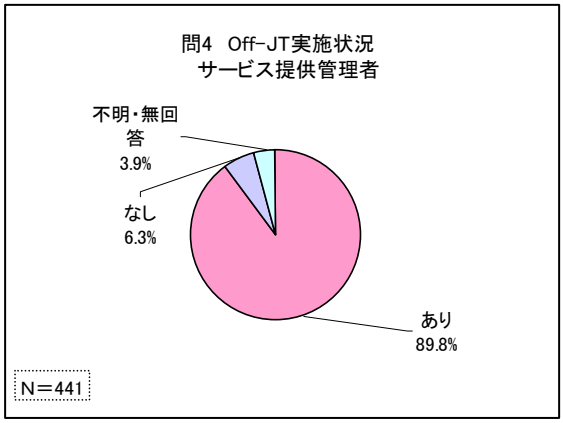


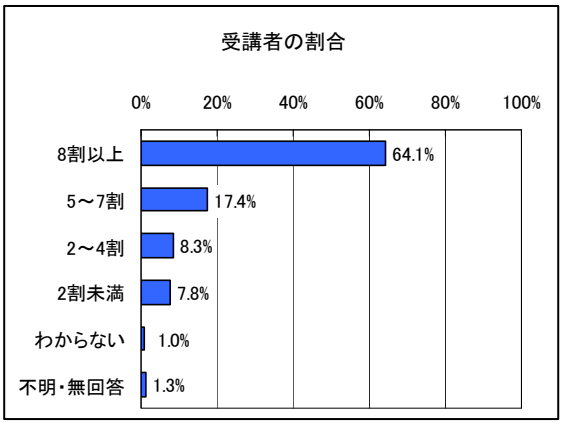
ヘルパー（常勤）は 80.0%が Off-JT を実施していた。その中で 54.3%が対象者の「8 割以上」受講していた。





サービス提供責任者は 89.8%が Off-JT を実施していた。その中で 64.1%が対象者の「8 割以上」受講していた。また、これは他の 3 つの職種と比較して最も高かった。





［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（off-JT）の記録内容］（問５）

＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 33.8%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	25	240	296	282	244	289	268	149	9	102
%	5.7%	54.4%	67.1%	63.9%	55.3%	65.5%	60.8%	33.8%	2.0%	23.1%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 41.7%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	28	246	284	248	252	282	277	184	16	98
%	6.3%	55.8%	64.4%	56.2%	57.1%	63.9%	62.8%	41.7%	3.6%	22.2%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

外部の教育・研修の主催者は、「社会福祉協議会」22.9%、「行政」20.2%、「事業者団体」13.2%の順で多かった。

	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記(1～4)以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	89	101	58	7	29	6	30	121	441
%	20.2%	22.9%	13.2%	1.6%	6.6%	1.4%	6.8%	27.4%	100.0%

（その他）の主な内容

行政（市）
在宅ケア連絡会
ホームヘルパー協議会

［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

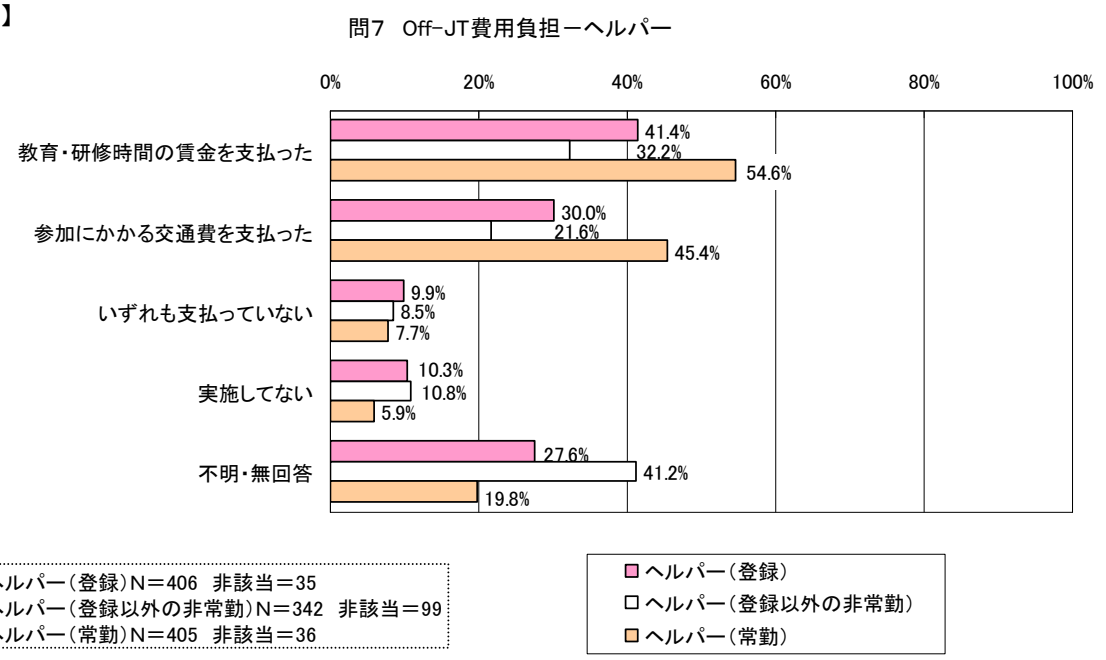
ヘルパー（登録）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 41.4%、「参加にかかる交通費を支払った」が 30.0%、「いずれも支払っていない」が 9.9%であった。

ヘルパー（登録以外の非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 32.2%、「参加にかかる交通費を支払った」が 21.6%、「いずれも支払っていない」が 8.5%であった。ただし、「不明・無回答」も 41.2%と多かった。

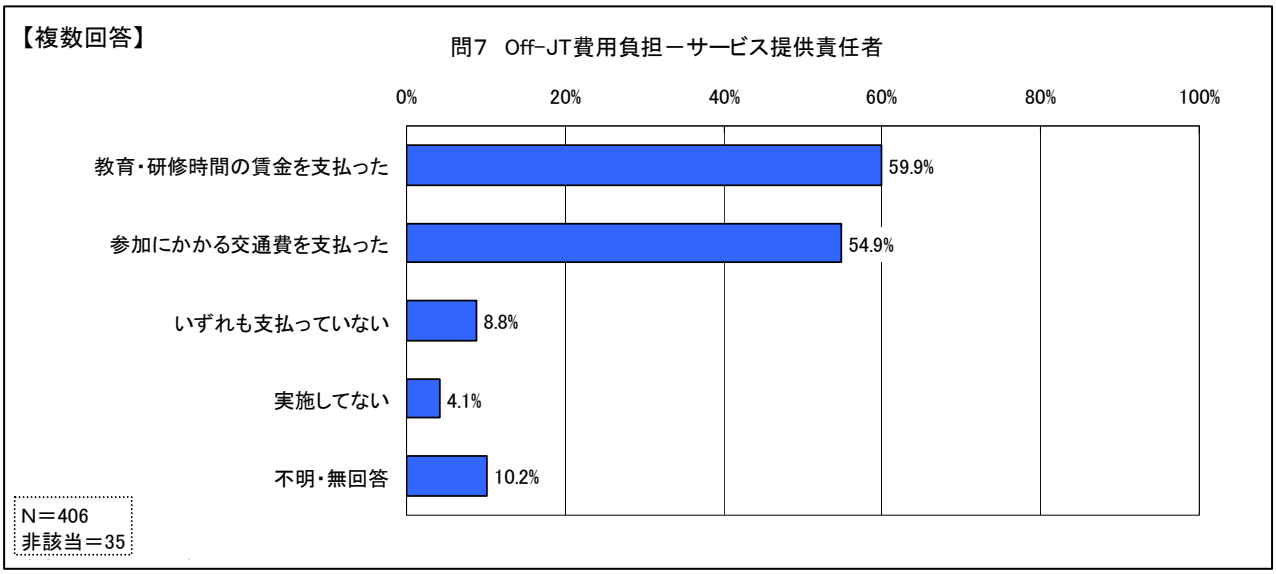
ヘルパー（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 54.6%、「参加にかかる交通費を支払った」が 45.4%、「いずれも支払っていない」が 7.7%であった。

Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、3 職種を比べてみると、ヘルパー（常勤）、ヘルパー（登録）、ヘルパー（登録以外の非常勤）の順で、よくなされていた。

【複数回答】

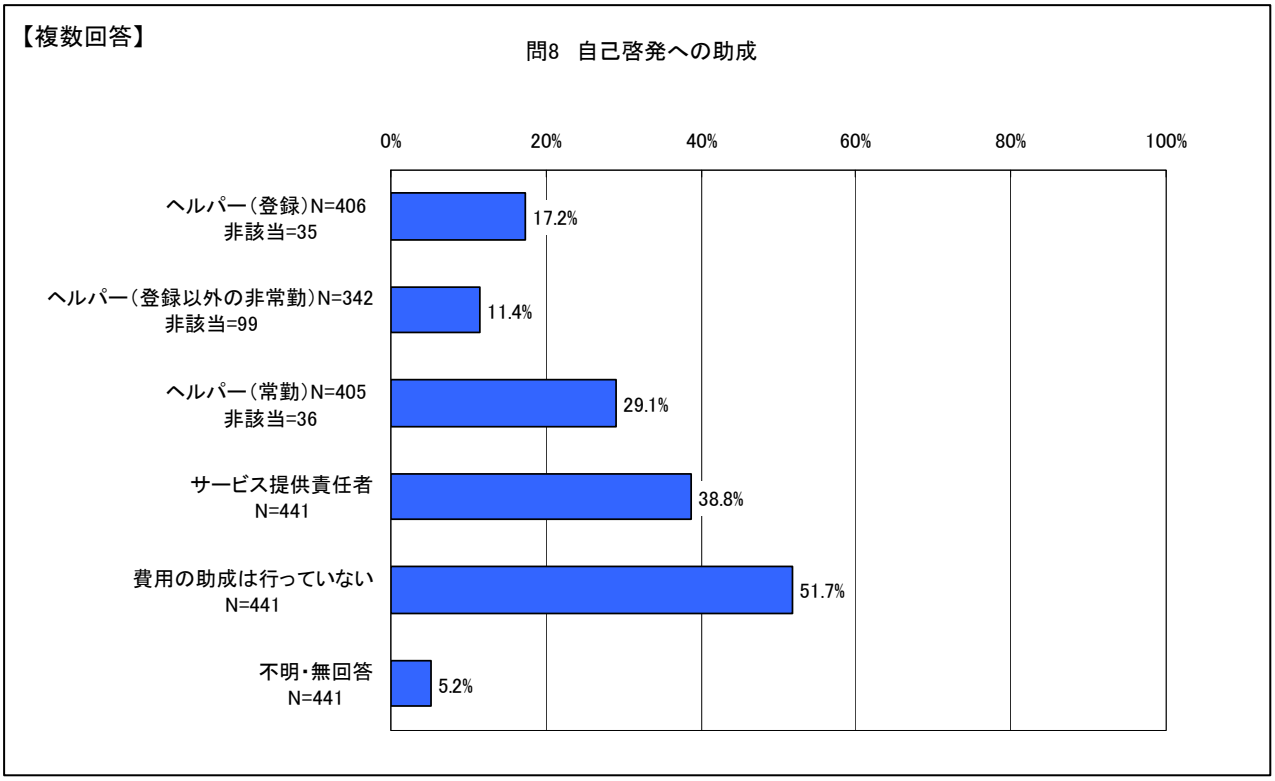


サービス提供責任者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 59.9%、「参加にかかる交通費を支払った」が 54.9%で、これは他の 3 つの職種と比較して最も高かった。また、「いずれも支払っていない」は 8.8%であった。



（4）［自己啓発にかかる費用の助成］（問 8）

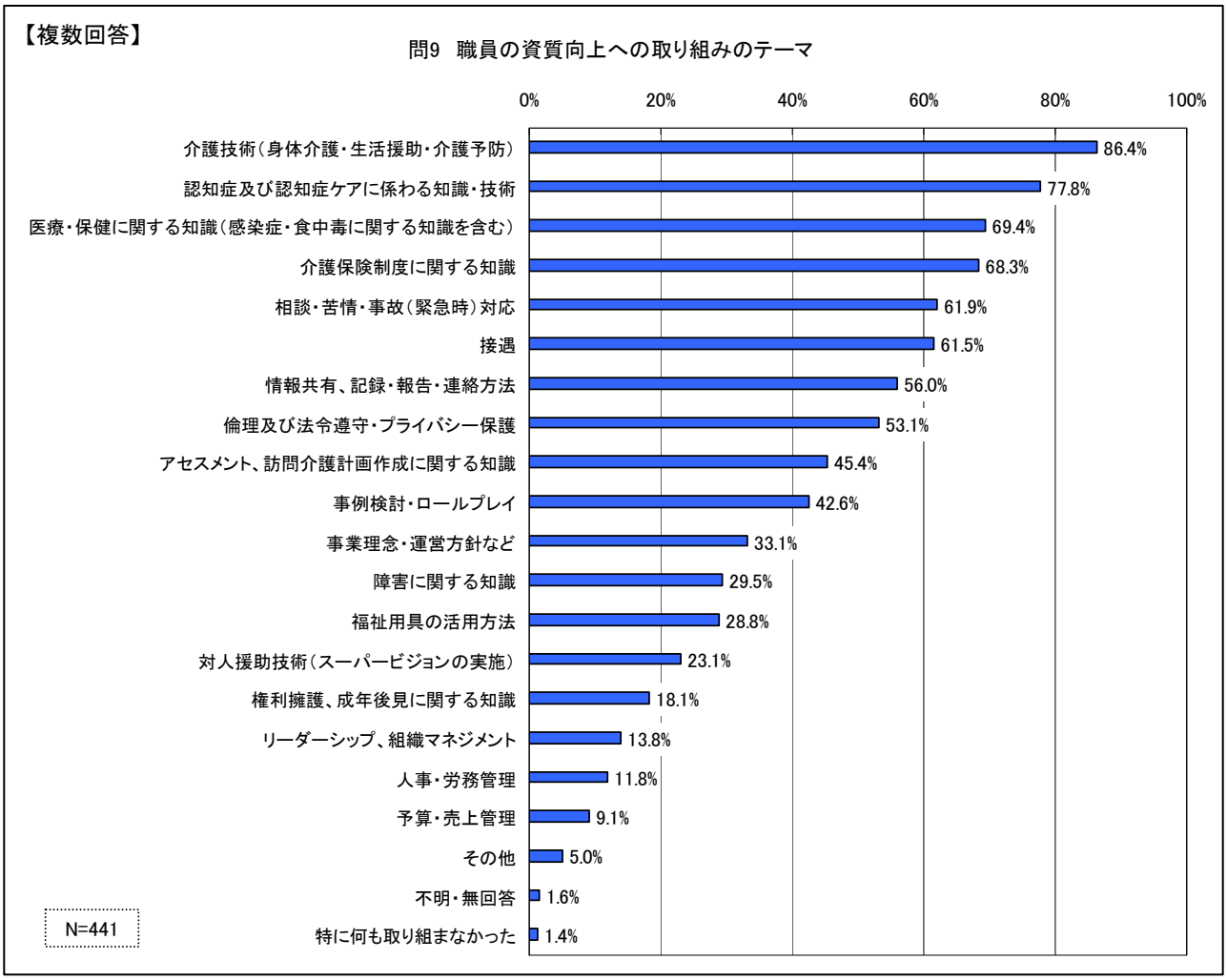
自己啓発にかかる費用の助成は、「費用の助成は行っていない」が 51.7%と最も高かった。また、助成している中では「サービス提供責任者」が 38.8%で最も多く、次いで「ヘルパー（常勤）」、「ヘルパー（登録）」、「ヘルパー（登録以外の非常勤）」の順であった。



（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）

職員の資質向上への取り組みのテーマでは、多い順に「介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）」86.4%、「認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術」77.8%、「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）」69.4%、「介護保険制度に関する知識」68.3%であった。



（その他）の主な内容

介護労働者のストレス対策

高齢者の身体の特長や食事・栄養、料理研修（特別食も含む）

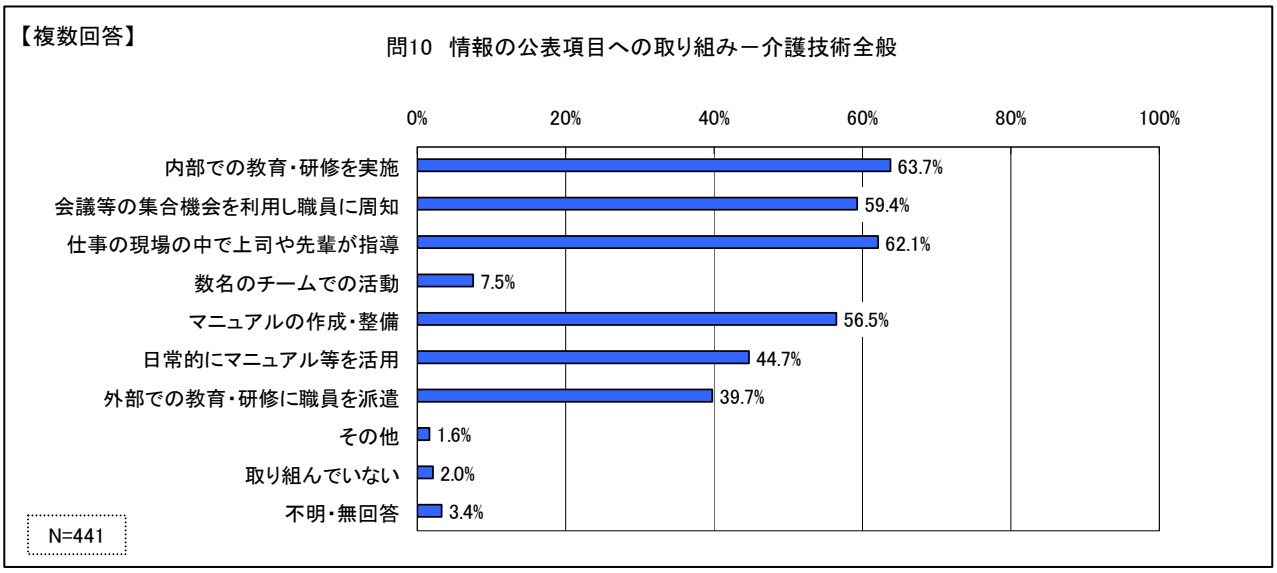
地域住民に対する事業内容等の理解促進

地域財源措置に伴う対応策

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

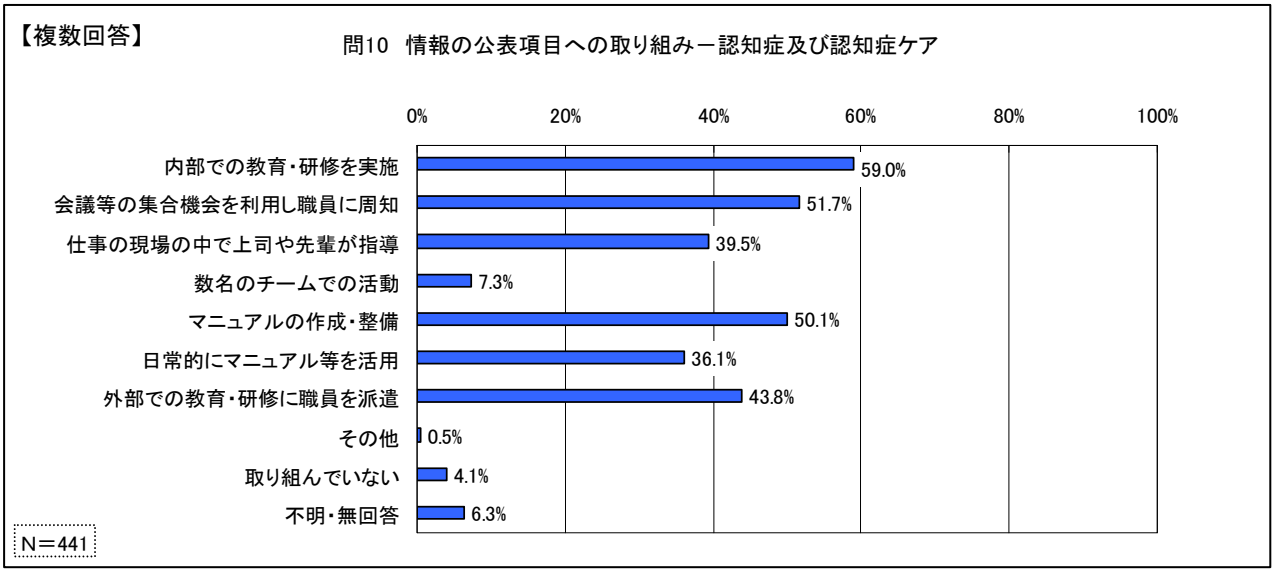
介護技術全般

介護技術全般では、多い順に「内部での教育・研修を実施」63.7%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」62.1%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」59.4%、「マニュアルの作成・整備」56.5%であった。



認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアでは、多い順に「内部での教育・研修を実施」59.0%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」51.7%、「マニュアルの作成・整備」50.1%であった。

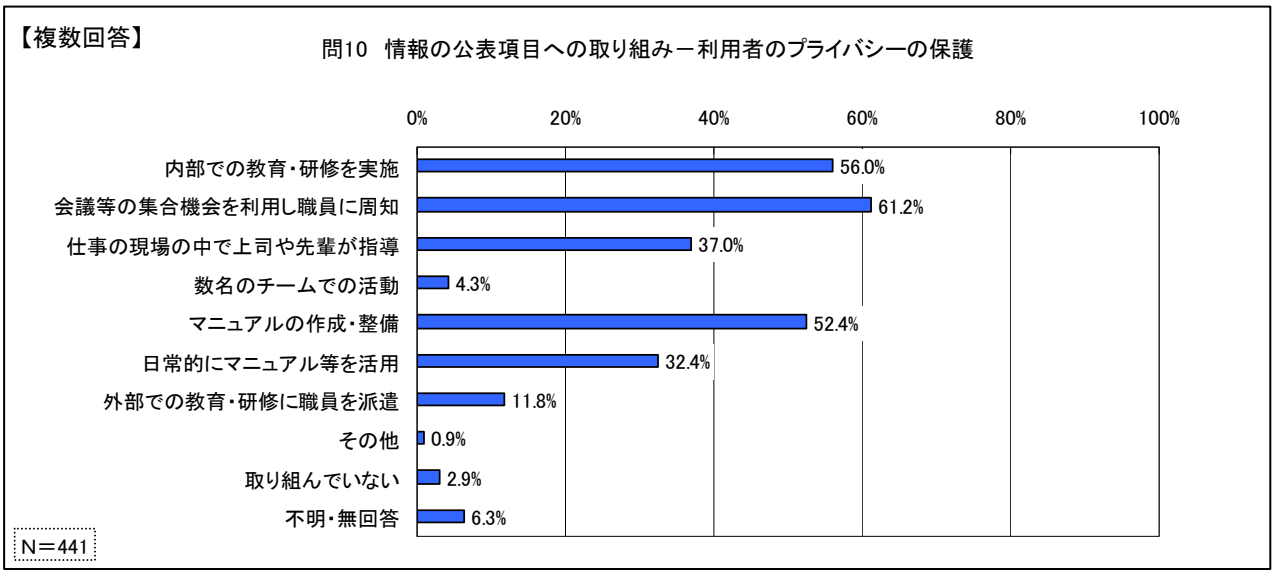


（その他）の主な内容

認知症ケア専門師資格の取得

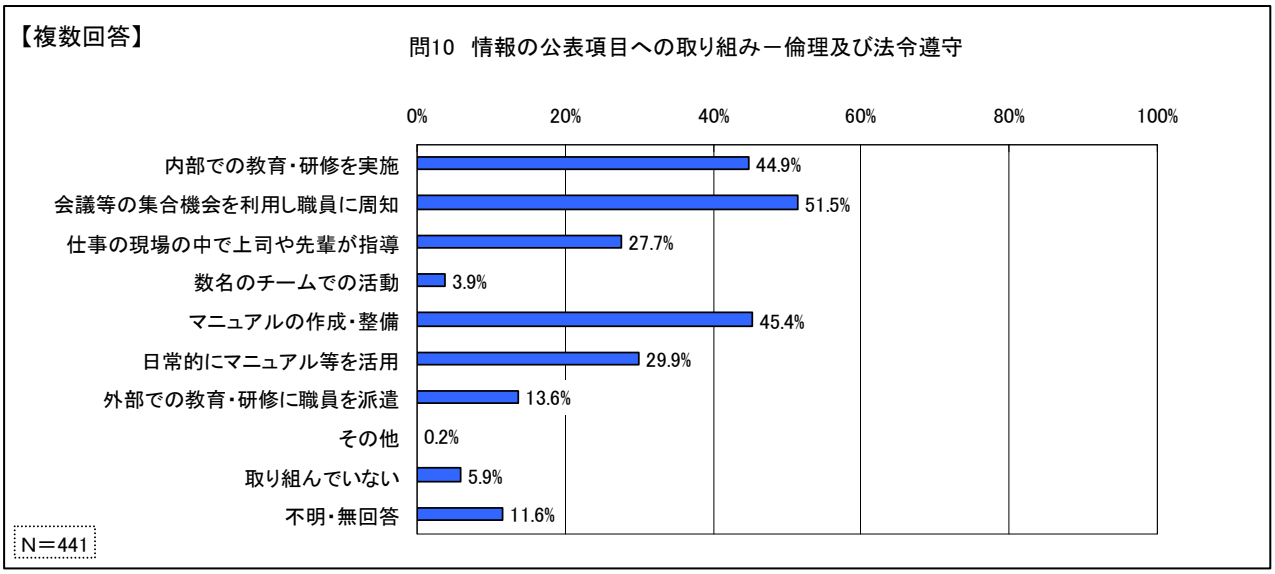
利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護では、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」61.2%、「内部での教育・研修を実施」56.0%、「マニュアルの作成・整備」52.4%であった。



倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守では、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」51.5%、「マニュアルの作成・整備」45.4%、「内部での教育・研修を実施」44.9%であった。



（その他）の主な内容

職場内回覧で確認

［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「接遇」、［事故の発生又はその再発防止］、「事故の発生等緊急時の対応」についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」、「内部での教育・研修を実施」、「マニュアルの作成・整備」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	260	272	149	26	248	169	96	1	14	27
%	59.0%	61.7%	33.8%	5.9%	56.2%	38.3%	21.8%	0.2%	3.2%	6.1%
接遇	233	230	191	19	210	150	65	1	20	40
%	52.8%	52.2%	43.3%	4.3%	47.6%	34.0%	14.7%	0.2%	4.5%	9.1%
事故の発生又はその再発防止	242	278	157	28	254	171	67	2	12	26
%	54.9%	63.0%	35.6%	6.3%	57.6%	38.8%	15.2%	0.5%	2.7%	5.9%
事故の発生等緊急時の対応	239	280	154	24	266	171	62	3	14	24
%	54.2%	63.5%	34.9%	5.4%	60.3%	38.8%	14.1%	0.7%	3.2%	5.4%

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修の資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」がほぼ6割以上を占めた。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「介護技術全般」などで５割を超えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	239	179	11	31
%	67.3%	50.4%	3.1%	8.7%
認知症及び認知症ケア	195	198	6	23
%	59.6%	60.6%	1.8%	7.0%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	226	187	6	18
%	65.3%	54.0%	1.7%	5.2%
接遇	213	141	14	18
%	69.2%	45.8%	4.5%	5.8%
利用者のプライバシーの保護	246	126	13	26
%	71.1%	36.4%	3.8%	7.5%
倫理及び法令遵守	201	103	15	23
%	68.4%	35.0%	5.1%	7.8%
事故の発生又はその再発防止	255	120	13	30
%	73.5%	34.6%	3.7%	8.6%
事故の発生等緊急時の対応	260	126	11	27
%	74.3%	36.0%	3.1%	7.7%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」がほぼ 7 割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「介護技術全般」、「接遇」などで 1 割を超えていた。

	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	273	38	7	60
%	76.9%	10.7%	2.0%	16.9%
認知症及び認知症ケア	228	43	8	65
%	69.7%	13.1%	2.4%	19.9%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	244	32	11	71
%	70.5%	9.2%	3.2%	20.5%
接遇	213	31	10	60
%	69.2%	10.1%	3.2%	19.5%
利用者のプライバシーの保護	247	9	11	83
%	71.4%	2.6%	3.2%	24.0%
倫理及び法令遵守	209	13	11	65
%	71.1%	4.4%	3.7%	22.1%
事故の発生又はその再発防止	254	15	8	80
%	73.2%	4.3%	2.3%	23.1%
事故の発生等緊急時の対応	252	26	8	74
%	72.0%	7.4%	2.3%	21.1%

（7）　新人職員への教育・指導について

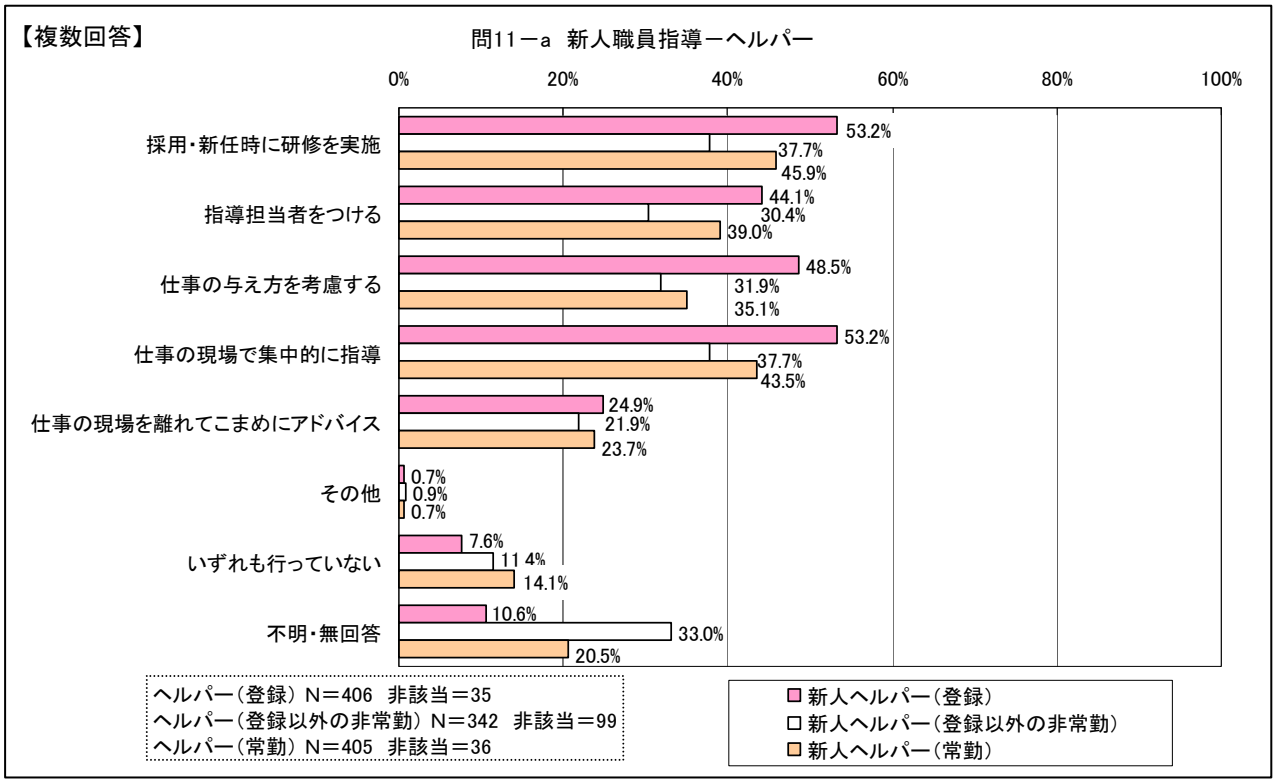
［新人職員指導］（問 11－a）

新人ヘルパー（登録）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」53.2%、「仕事の現場で集中的に指導」53.2%、「仕事の与え方を考慮する」48.5%、「指導担当者をつける」44.1%であった。

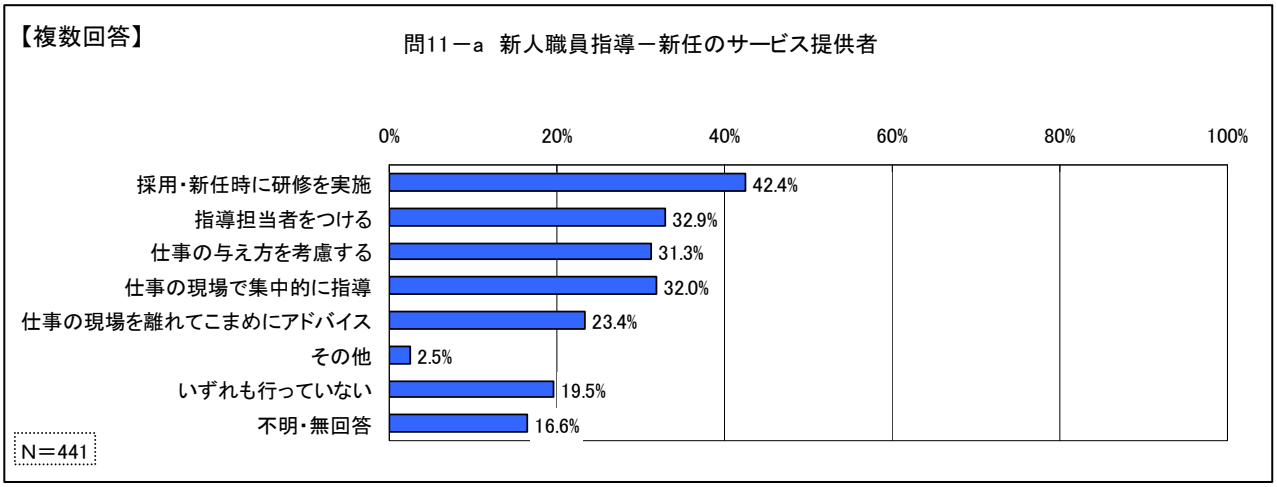
新人ヘルパー（登録以外の非常勤）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」37.7%、「仕事の現場で集中的に指導」37.7%、「仕事の与え方を考慮する」31.9%、「指導担当者をつける」30.4%であった。ただし、「不明・無回答」も 33.0%と多かった。

新人ヘルパー（常勤）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」45.9%、「仕事の現場で集中的に指導」43.5%、「指導担当者をつける」39.0%、「仕事の与え方を考慮する」35.1%であった。

新人職員への教育・指導について、3 職種を比べてみると、ヘルパー（登録）、ヘルパー（常勤）、ヘルパー（登録以外の非常勤）の順で、よくなされていた。

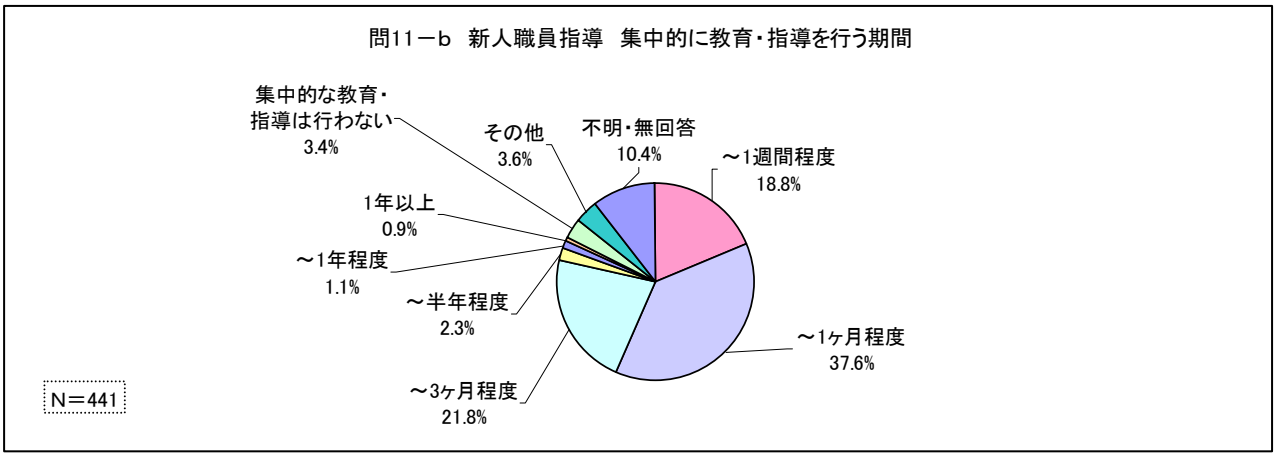


サービス提供責任者では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」42.4%、「指導担当者をつける」32.9%、「仕事の現場で集中的に指導」32.0%、「仕事の与え方を考慮する」31.3%であった。



［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－b）

新人職員指導において集中的に教育・指導を行う期間で、最も多かったのは「～1 ヶ月程度」37.6%、次いで「～3 ヶ月程度」21.8%、「～1 週間程度」18.8%の順であった。なお、「集中的な教育・指導は行わない」も 3.4%あった。



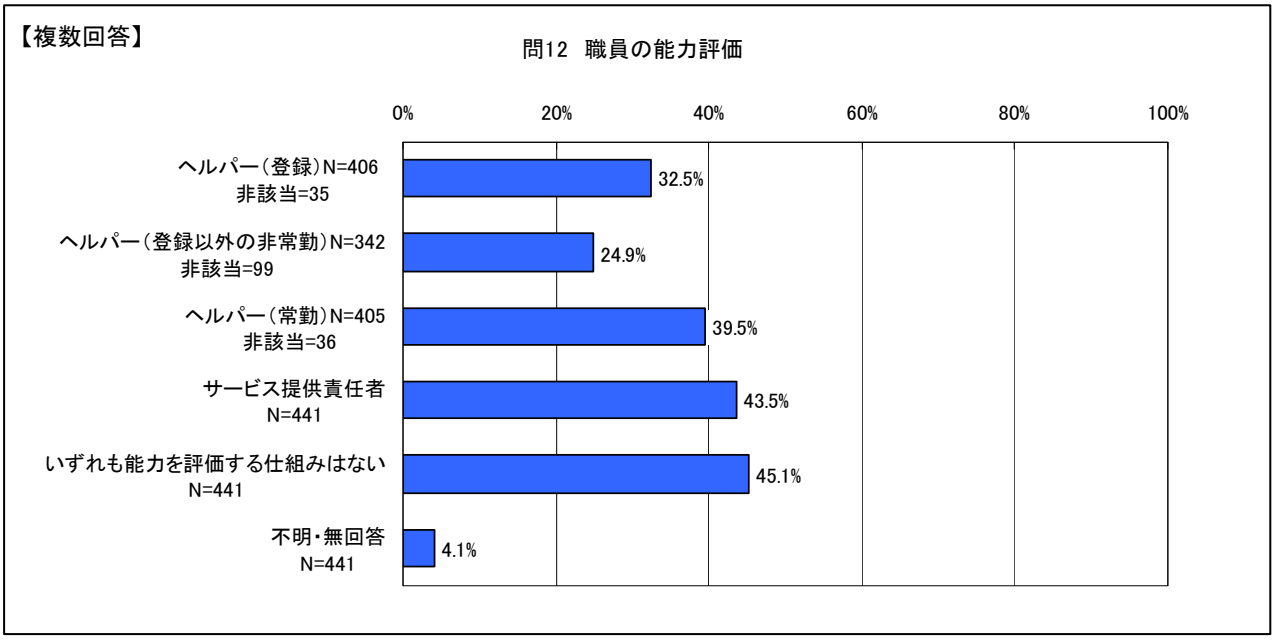
（その他）の主な内容

単独訪問可能となるまで（同行指導するベテランヘルパーが判定）
研修を２日実施後、現場で同行研修
現場で必要に応じ、先輩・サービス提供責任者が指導
利用者ごとに実施
同行指導期間はヘルパー（の習熟度）次第
実務経験のない職員はいない（採用しない、採用実績ない）

Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

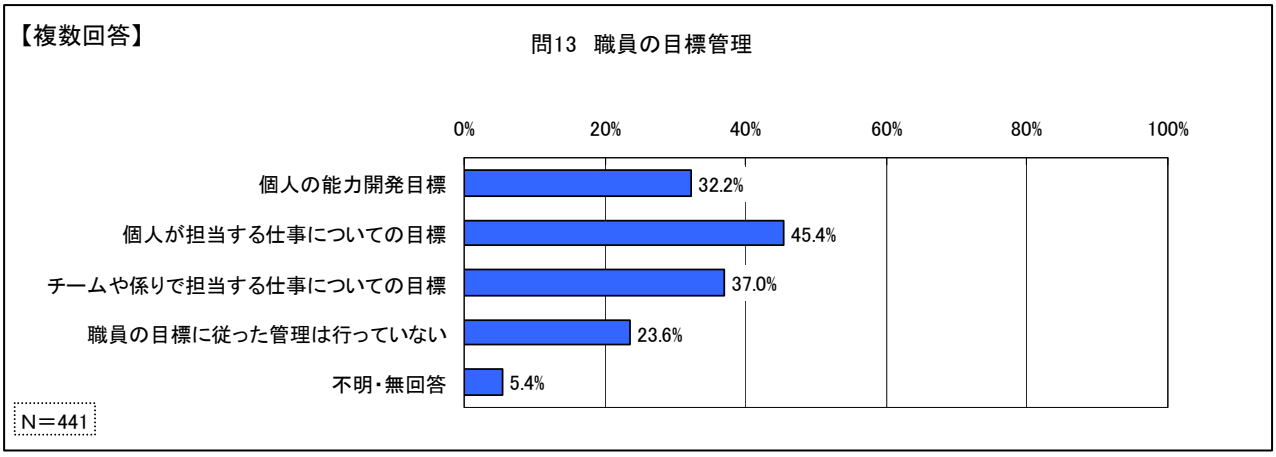
［職員の能力評価］（問 12）

職員の能力評価で、最も多かったのは「いずれも能力を評価する仕組みはない」45.1%、次いで「サービス提供責任者」43.5%、「ヘルパー（常勤）」39.5%、「ヘルパー（登録）」32.5%、「ヘルパー（登録以外の非常勤）」24.9%の順であった。



［職員の目標管理］（問 13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「個人が担当する仕事についての目標」45.4%、次いで「チームや係りで担当する仕事についての目標」37.0%、「個人の能力開発目標」32.2%、「職員の目標に従った管理は行っていない」23.6%の順であった。



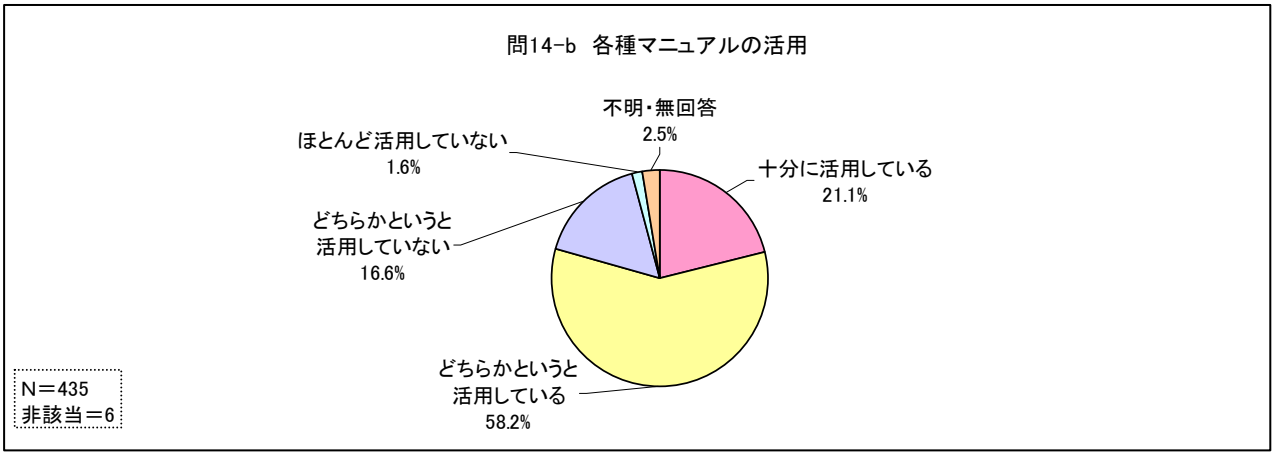
［各種マニュアルの整備等］（問 14－a）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く 38.1%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合 計
回答数	168	87	59	98	6	23	441
%	38.1%	19.7%	13.4%	22.2%	1.4%	5.2%	100.0%

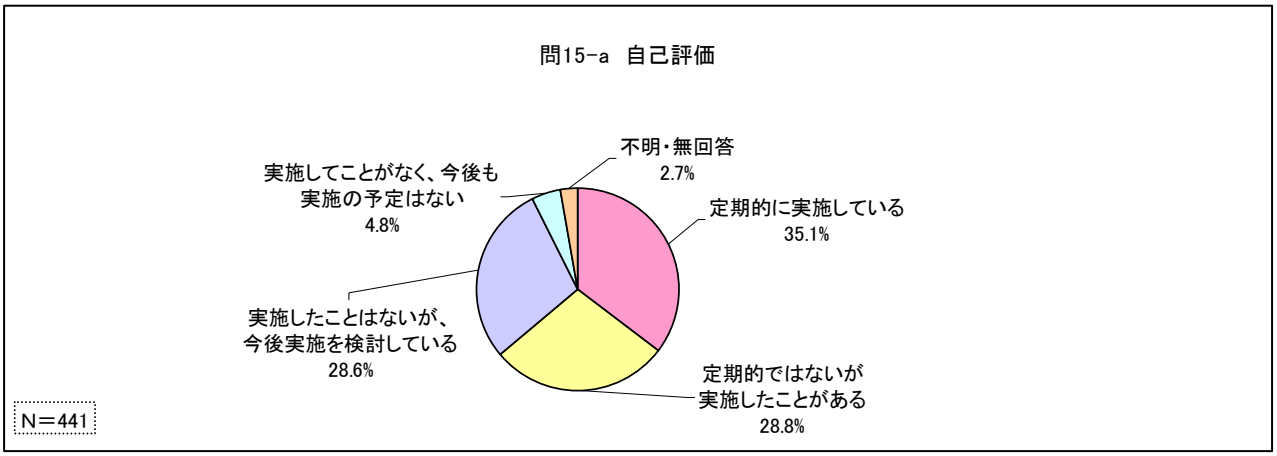
［各種マニュアルの活用］（問 14－b）

マニュアルの活用について、「十分に活用している」は、21.1%であった。



［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－ａ）

自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的ではないが実施したことがある」を合わせると 63.9％であった。



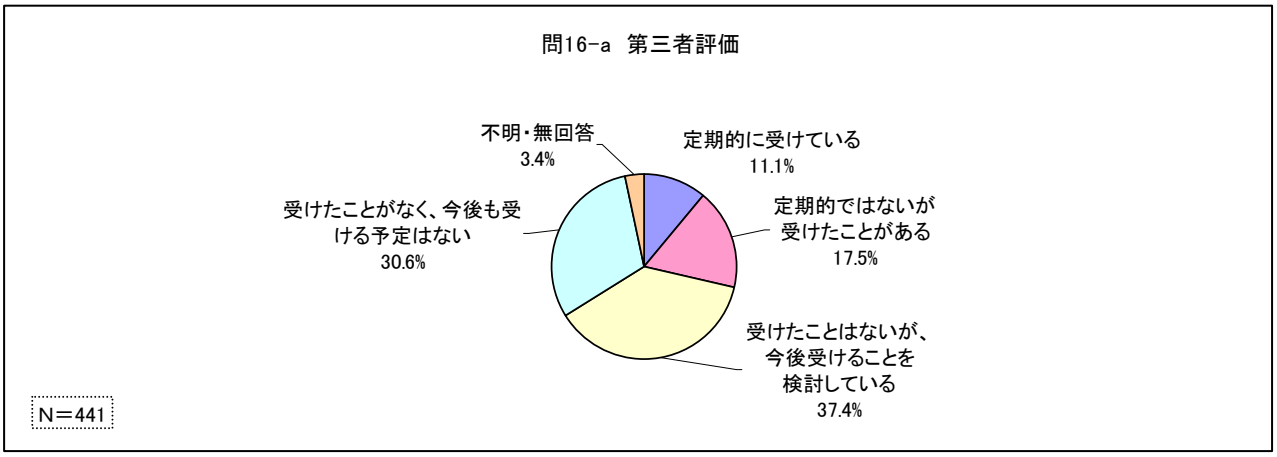
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 51.0％であった。

	数年に1回程度	1年に1回程度	半年に1回程度	1ヵ月に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	6	79	49	17	4	155
%	3.9%	51.0%	31.6%	11.0%	2.6%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると 28.6％であった。一方、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」も 30.6％とそれ以上にあった。



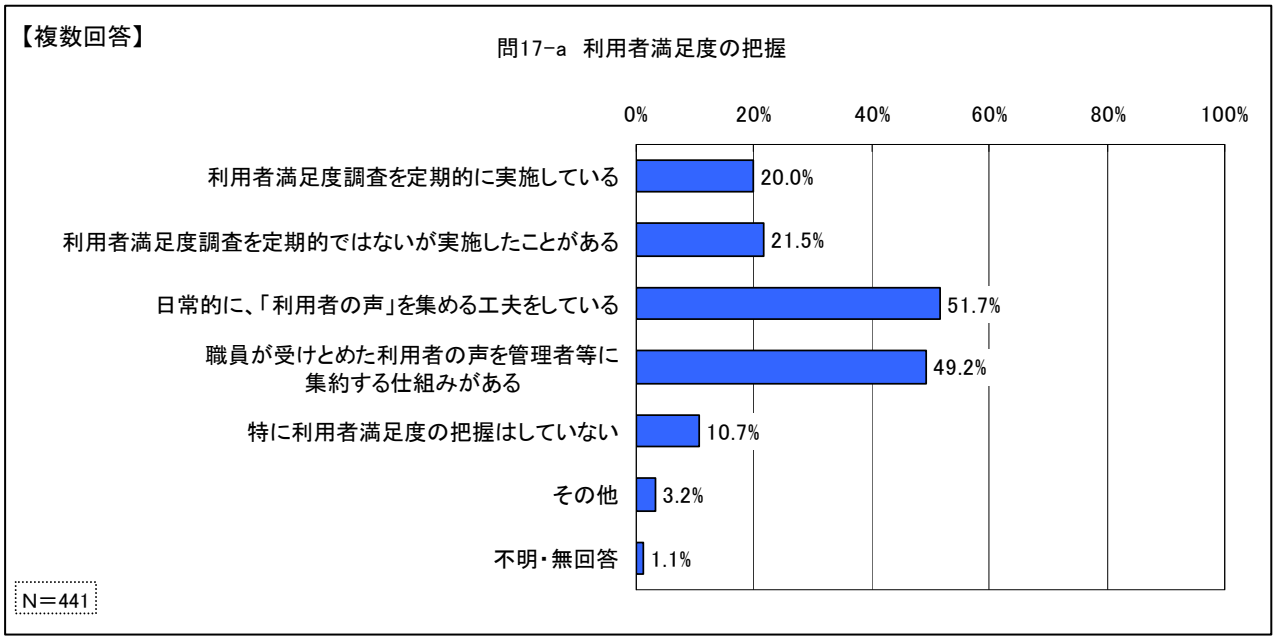
［第三者評価］（問 16－ｂ）

第三者評価を受ける頻度については、「１年に１回以上」が最も多く 63.3%であった。

	4～5 年に１回程度	2～3 年に１回程度	1 年に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	2	12	31	4	49
%	4.1%	24.5%	63.3%	8.2%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

利用者満足度の把握は、「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」は 51.7%、「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」は 49.2%であった。また、「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」は 21.5%、「利用者満足度調査を定期的に実施している」は 20.0%であった。



（その他）の主な内容

朝礼等でのフィードバック

担当ケアマネジャーから情報収集

ケアマネジャー（他事業所）等を通じて利用者の声を収集

モニタリング等にて聴き取り、月１回利用者宅を訪問し聴き取り

常に連絡ノートに記入

サービス提供者が訪問した時に満足度を確認

［利用者満足度の把握］（問 17－b）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 53.4%であった。

	数年に１回程度	1年に１回程度	半年に１回程度	１ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	3	47	13	25	0	88
%	3.4%	53.4%	14.8%	28.4%	0.0%	100.0%

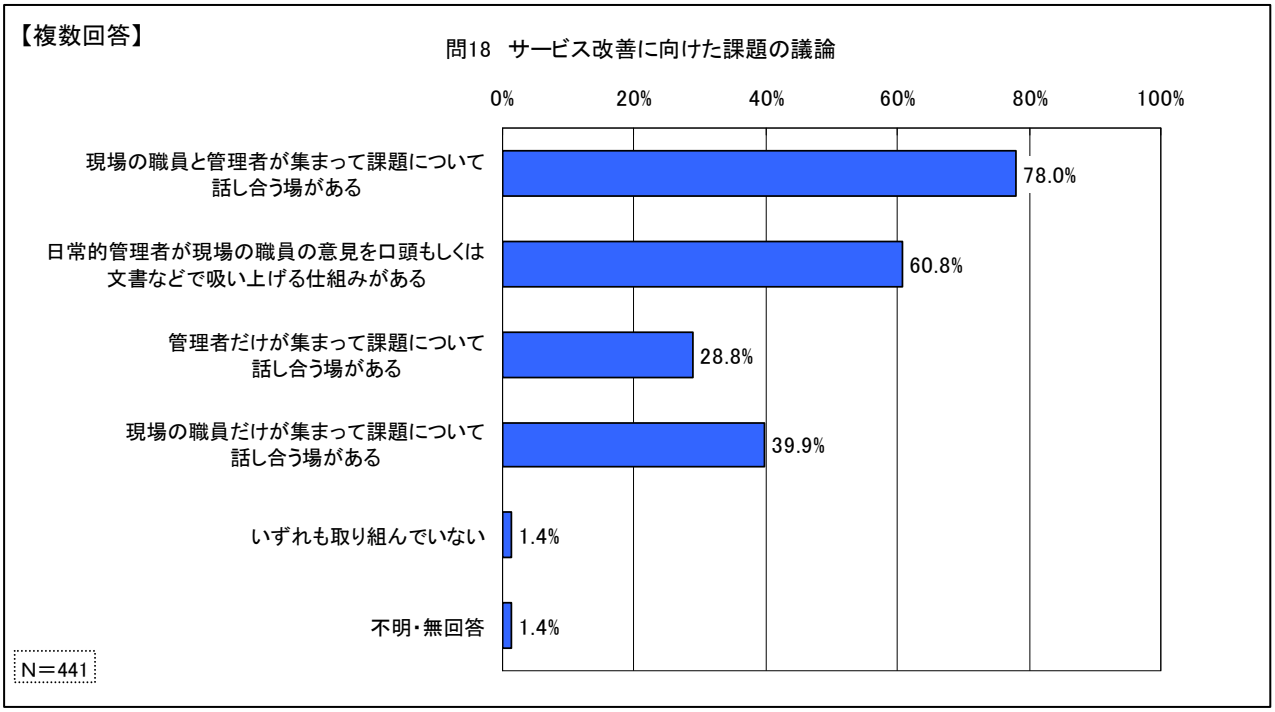
［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 53.1%であった。

	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合 計
回答数	134	234	8	23	42	441
%	30.4%	53.1%	1.8%	5.2%	9.5%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

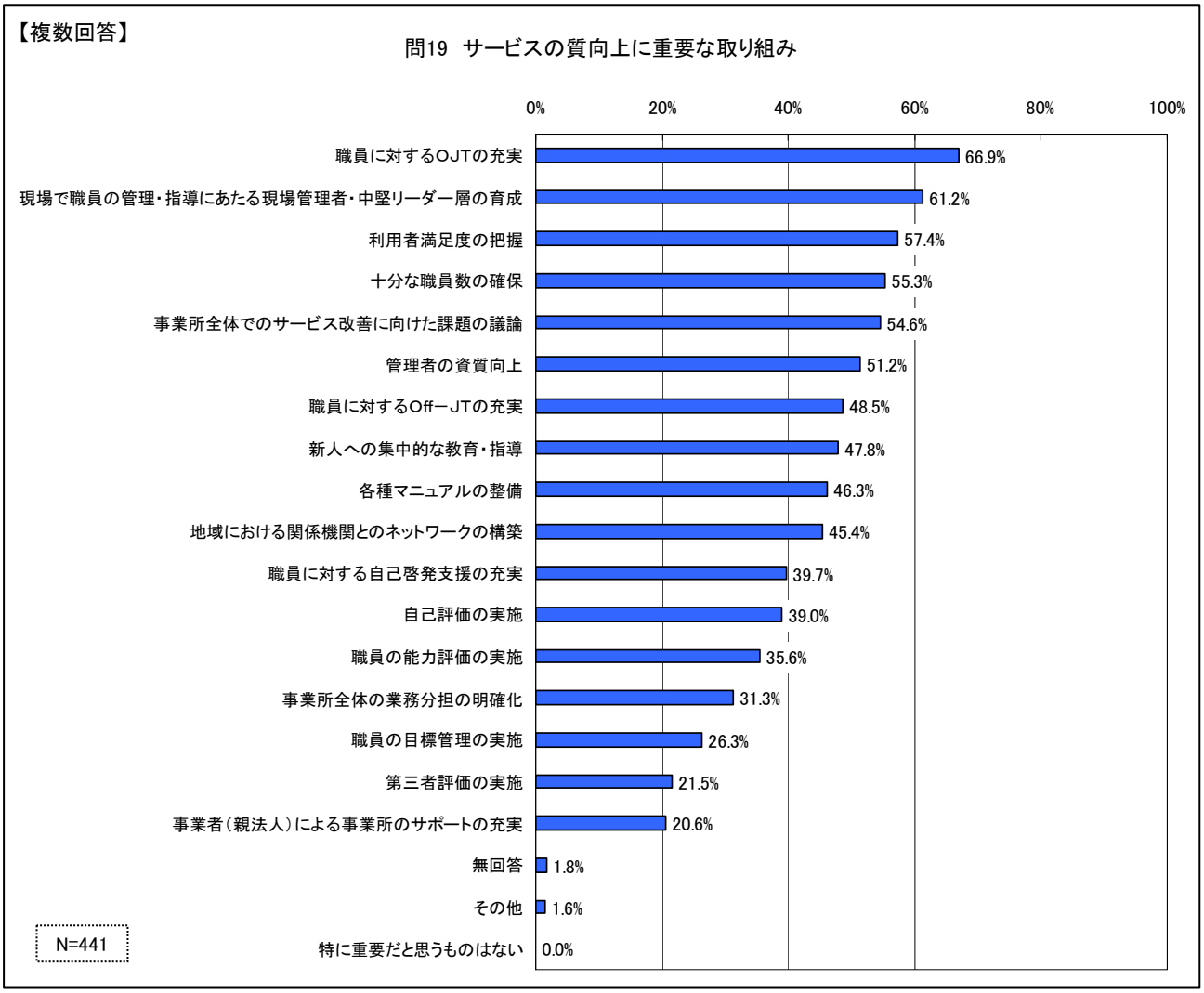
サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、「現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある」78.0%、「日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある」60.8%、「現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある」39.9%、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」28.8%であった。



Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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重要だと思う取り組みで５割以上のものは、多い順に「職員に対する OJT の充実」66.9%、「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」61.2%、「利用者満足度の把握」57.4%、「十分な職員数の確保」55.3%、「事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論」54.6%、「管理者の資質向上」51.2%であった。



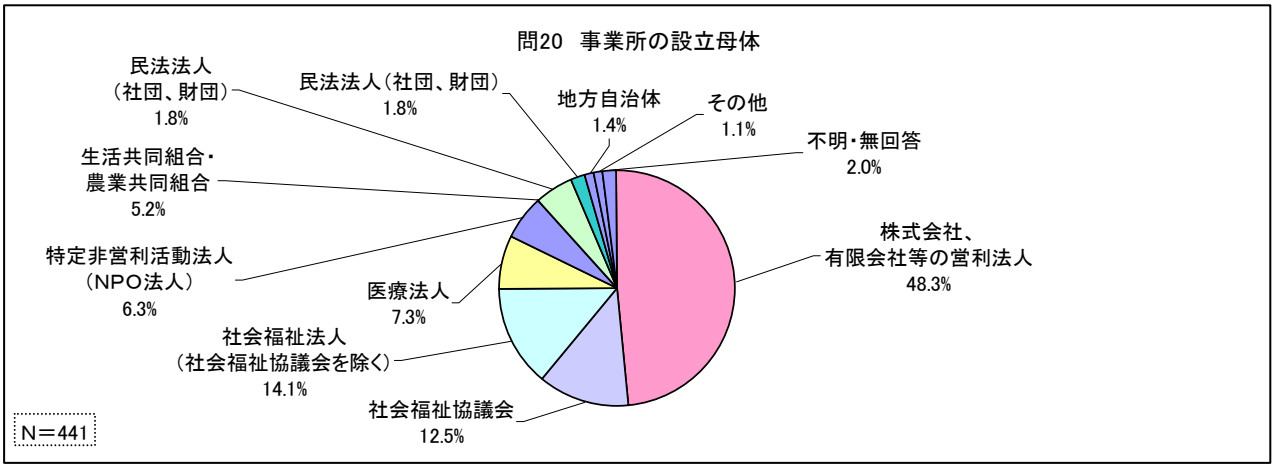
（その他）の主な内容

第一に「人」としての品格、次いで「プロ」としての取組姿勢や考え方の浸透
一人一人の能力を十分に発揮できる職場のムードの醸成
十分な算定報酬・行政が行う説明会（各事業内容別に）の実施
ヘルパーの待遇改善・賃金アップ
あらゆる事態に迅速対応すること、どんな事柄も後まわしにしないこと

Ⅳ.貴事務所の概要

［法人格等］（問 20）

事業所の設立母体で、最も多かったものは「株式会社、有限会社等の営利法人」で 48.3%、次いで「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」13.3%、「社会福祉協議会」12.5%、「医療法人」7.3%の順であった。

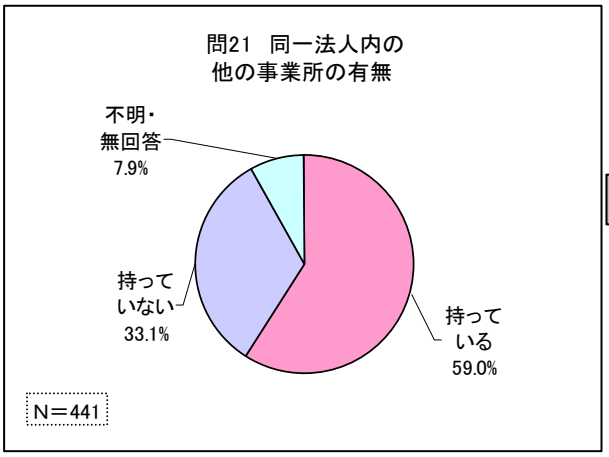


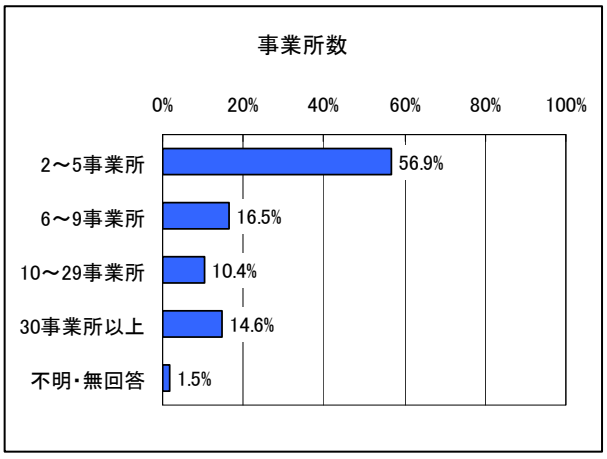
（その他）の主な内容

宗教法人
任意団体
福祉生活協同組合
中小企業協同組合法人

［法人全体の事業所数］（問 21）

同一法人内で他の事業所を「持っている」は 59.0%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5 事業所」で 56.9%であった。

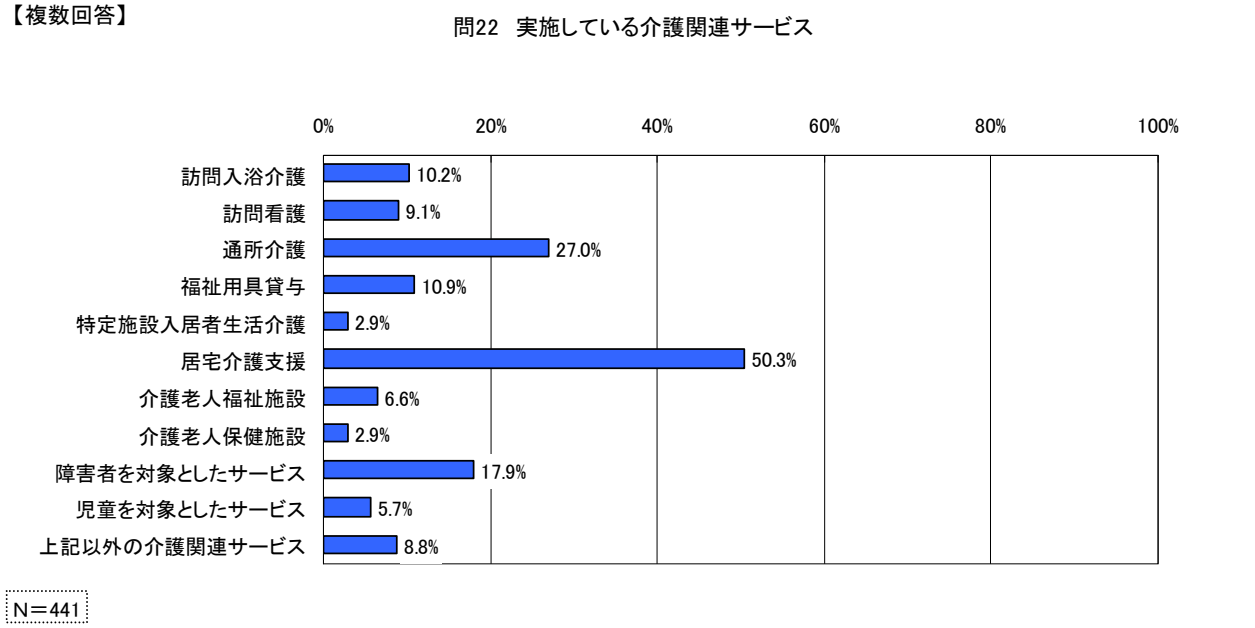




［実施している介護関連サービス］（問 22）

訪問介護事業者が実施している介護関連サービスは、多い方から「居宅介護支援」50.3%、「通所介護」27.0%、「障害者を対象としたサービス」17.9%、「福祉用具貸与」10.9%の順であった。

【複数回答】



（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

移動支援、介護タクシー、福祉タクシー
非該当（自立）高齢者対象サービス
自立支援サービス、自立者へのデイサービス
小規模多機能居宅介護施設
付添い、家政婦の紹介
訪問理美容　など

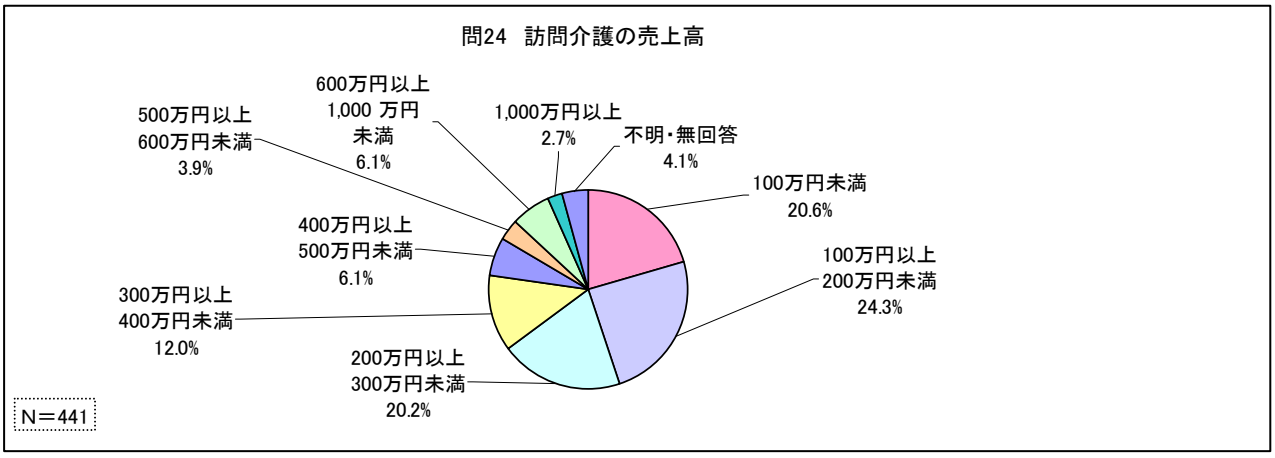
［設立年月］（問 23）

設立年月については、介護保険制度導入後の「2000 年代」が最も多く 68.5%であった。

	1949年以前	1950年代	1960年代	1970年代	1980年代	1990年代	2000年代	不明・無回答	合計
回答数	1	1	8	6	4	69	302	50	441
%	0.2%	0.2%	1.8%	1.4%	0.9%	15.6%	68.5%	11.3%	100.0%

［訪問介護の売上高］（問 24）

月の売上高で最も多かったものは「100 万円以上 200 万円未満」で 24.3%、次いで「100 万円未満」20.6%、「200 万円以上 300 万円未満」20.2%、「300 万円以上 400 万円未満」12.0%の順であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く 48.3%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	73	106	213	22	27	441
%	16.6%	24.0%	48.3%	5.0%	6.1%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「10 人以上 50 人未満」が最も多く 65.1%であった。

	10 人未満	10 人以上 50 人未満	50 人以上 100 人未満	100 人以上	不明・無回答	合計
回答数	102	287	30	8	14	441
%	23.1%	65.1%	6.8%	1.8%	3.2%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

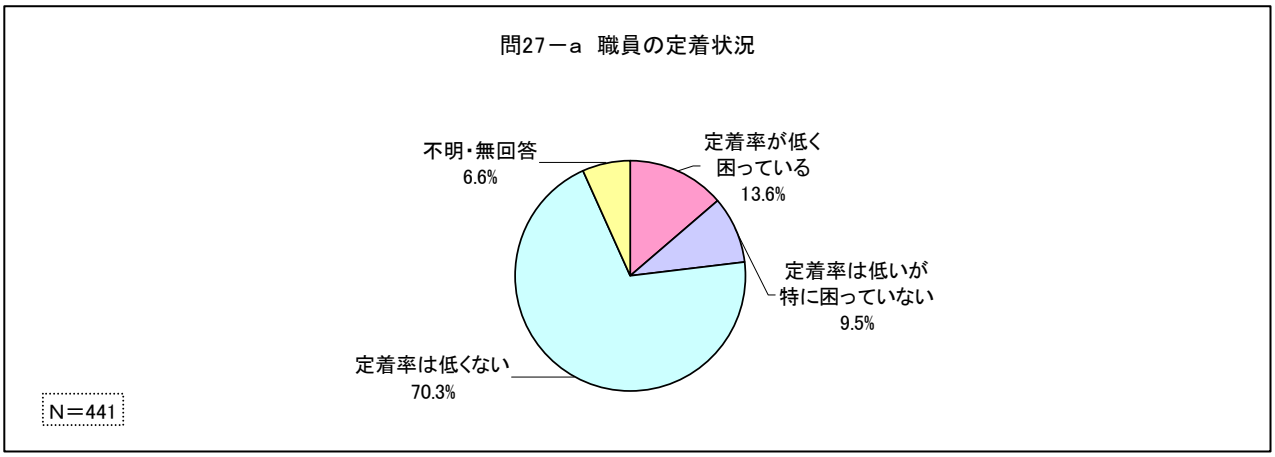
そのうち常勤職員の割合については、多いところは「10～19%」が 24.7%、「20～29%」が 23.8%であった。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	5	41	109	105	55	26	22	9	16	12	4	16	21
%	1.1%	9.3%	24.7%	23.8%	12.5%	5.9%	5.0%	2.0%	3.6%	2.7%	0.9%	3.6%	4.8%

	合計
回答数	441
%	100.0%

［職員の定着状況］（問 27－ａ）

職員の定着状況で最も多かったものは「定着率は低くない」で 70.3%、次いで「定着率が低く困っている」13.6%、「定着率は低いが特に困っていない」9.5%の順であった。



［職員の退職状況］（問 27－ｂ）

職員の退職状況について、「10 人採用すると 1 年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、「1 人」が最も多く 30.4%、次いで「0 人」が 18.4%、「2 人」が 16.8%であった。

	0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人	6 人	7 人	8 人	9 人	10 人	不明・無回答	合計
回答数	81	134	74	41	10	26	2	4	2	2	4	61	441
%	18.4%	30.4%	16.8%	9.3%	2.3%	5.9%	0.5%	0.9%	0.5%	0.5%	0.9%	13.8%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、「募集しても応募者がいない」が最も多く 47.8%、次いで「応募があるが望ましい人がこない」が 26.5%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	45	117	211	53	15	441
%	10.2%	26.5%	47.8%	12.0%	3.4%	100.0%

（その他）の主な内容

上記選択肢のいずれともいえない

十分な応募があるわけではないが、望ましい人がきている

応募者が少なく、人選の余地がない

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、「やや不足」が最も多く 51.2%、次いで「適当」が 28.8%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	2	15	127	226	65	6	441
%	0.5%	3.4%	28.8%	51.2%	14.7%	1.4%	100.0%

［派遣労働者の受け入れ状況］（問 29－ａ）

派遣労働者の受け入れ状況については、「派遣労働者を受け入れていない」が 91.8%を占めた。

	派遣労働者を受け入れている	派遣労働者を受け入れていない	不明・無回答	合計
回答数	24	405	12	441
%	5.4%	91.8%	2.7%	100.0%

［派遣労働者の活用状況］（問 29－ｂ）

派遣労働者の活用状況については、「今後拡大もしくは新規に導入したい」が 10.0%があった。また、「わからない」が最も多く 49.0%を占めた。

	今後拡大もしくは新規に導入したい	現状維持	縮小したい	わからない	不明・無回答	合計
回答数	44	141	7	216	33	441
%	10.0%	32.0%	1.6%	49.0%	7.5%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

経営者・代表者

事務系スタッフ

主任・係長

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について

○単発の研修（内外とも）はある程度実施しているが、系統的なレベルアップ計画が立てられていない現状にある。

○登録ヘルパーの研修参加率を上げることが課題。

○ケアマネジャーに対する外部研修に比して、サービス提供責任者やヘルパーに対する研修や研鑽のための討論の場が少ないと思う。

○小規模事業所のため研修は手作りで精一杯工夫している。例えば、講師は毎回、正看護師の教官だったケアマネジャーに依頼しており、出席率は100％に近い。

○質の向上のためには直行直帰の勤務体系がネックであるとの考えから、登録制はとっていない。フルパートと常勤によるチーム制でケアにあたることで、自分のケアの点検やより良いケアの習得など、学習意欲も向上する。

○できるかぎり内部研修を核として実施していきたい。外部研修の多くは高額のため、小規模事業所では対応できるものではなく、まして、ヘルパーの個人負担による参加はできない。介護レベルの向上のためには、公費をもって行うべきではないだろうか。

（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

○どのサービス提供責任者も基本的な訪問介護計画の立てかたや記入方法はわかっていると思うが、内容を追求するならば現場を熟知している人の指導が欠かせない。

○ケアマネジャーの計画に対しても適切な助言ができるサービス提供責任者を育成したい。古参のケアマネジャーの計画はなかなか修正意見が効かず、現場では多くの訪問介護スタッフが苦慮している現実があるため。

（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

①Off-JT の考え方

○専門的知識について講師を担当してもらう場合、紹介制度があればありがたい。

○労働時間内に内外部への研修等に参加する時間を確保することが最大の課題。

②内部研修

○ DVD、VHS など簡単に社内研修が手軽に行える材料もあるが、高価で購入するのも難しいのが現状である。

○職員やヘルパーの「意識を高く！」するために、必ず月 1 回の研修を設けているが、その準備をするだけでも担当の時間を要している。

○設立したばかりの小規模事業所だが、ヘルパーが常に事業所に立ち寄って、不安に感じていること、報告・連絡・相談ができる・しやすい事業所づくりを目指している。そうした視点を管理者が持ち続けることが大事だと考えおり、知識・技能習得もできるだけ内部研修を通じて行いたい。

③外部研修

○首都圏・大都市圏と異なり、ローカルな事業所は、外部研修に参加したくとも、交通費・宿泊費の負担がネックになる。中央組織であるシルバーサービス振興会等が出張研修していただけるとありがたい。

○外部研修は「参加すること」と参加した後の「記録の提出」が大事だと思う。

○職員や常勤ヘルパーは時間調整もしやすいため、研修に参加する機会があるが、登録ヘルパーについては、人員不足のため調整が困難である。

○外部研修ではヘルパーに対する研修テーマが少ないように思われる。例えば、サービス提供票の記入方法や介護計画作成など細かな部分での研修を何度も行ってほしい。

○事業運営にとってサービス提供責任者は要だが、その資質の向上は所属事業所にまかせっきりになっているように思われる。当職務の具体的な展開方法や、計画の作成方法等々、サービス提供責任者の仕事に関する研修がもっと必要と感じる。

○外部研修が殆どないため､内部研修を中心に年間計画を立て質の向上につなげたい。

○回答者が希望する外部研修として列挙したテーマは以下のとおり。

・介護技術の向上に向けた各論（知識面、実技面、ヒヤリハット事例・困難事例ほか)

・接遇・ビジネスマナー、利用者の権利擁護など法令遵守

・福祉・介護従事者としての心構えや行動規範

・管理者・指導者向けの内容（人事評価、コーチング、ティーチングなど)

・資格取得に向けた研修・講習

（4）自己啓発・意識づけについて

○職員の資質向上は大きな課題ではあるが、経営の効率性や収益性を考慮すると、自己啓発にかかる費用の補助まではなかなか困難である。

○介護技術の教育は充分行える。これからは心のホスピタリティの醸成こそ重要である。

○ヘルパーが、自分自身の社会的位置付けや社会的使命を自覚する意義は大きい。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

○マニュアルについては、細分化された項目ごとの書式・様式を望んでいる。

○ヘルパーが利用者宅へ行く関係から、全員が集まれるということがないのでヘルパーの研修・会議等を行うための予定をいかに決めるかが重要。特に、登録ヘルパーは直行直帰のため、直接話をする機会が少なく、また研修等の参加も少ないため、質の向上に苦慮する。

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

○職員の性格・モラルの改善が課題。

○資質の向上のためには、良い人材が集まることが重要。介護報酬の増額が前提であろう。

○集合教育で、介護モラル・生活支援技術・介護保険の変更ポイントの理解度を上げ、仕事に対するモチベーションを向上させたい。

○利用者に対するサービスの均一化が図れる対応を重視している。例えば、ヘルパーが交替した場合サービス提供内容が担保されているかどうかは大きな課題。

○若いヘルパーをいかに育てていくかが、今一番の課題である。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○中小事業所のため募集しても人材が集まらない。

○人手不足ではあるが、人材は絶対に企業側が「人選」すべきであると考えている。

○NPO 法人として活動しているが、何と言っても財源に乏しく思うような活動ができない。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見・要望等」

○情報公開のための緒経費等を含め、小規模事業所は運営が困難になってきている。例えば、法律が変わるごとにデータの入替が必要となり、規模の大きな事業所と全く同額かほぼ同等の経費がかかる。

○職員の資質向上は、給与水準や勤務環境等の労働条件が妥当なレベルになって初めて期待できるのではないか。現行の介護報酬水準を源泉とした人件費水準では、優秀な人材の確保や勤務継続がかなり困難であることを実感する。

○平成 18 年 4 月の介護保険制度の改正により、小規模事業所では運営が一層厳しくなった。質的向上のために、ヘルパーに対して介護福祉士等の資格奨励を行っても、成就すればより高賃金の事業所に流れてしまうなど小規模事業所は報われない。小規模事業所でも経営面・人材確保面で安定化が図れるよう検討していただきたい。

○ヘルパー資格取得について工夫はできないものか。介護技術、接遇、スーパービジョンの実施等、ある程度の実技的要素があった方がレベルが均一化されて現場に受け入れられると考える。現行ではあまりに即戦力に格差があるため、個々の事業所において新人研修を行わず現場に出すことは殆ど不可能である。とりわけ、登録ヘルパーとして雇用された場合、OJT が行き届かないために自己流で実務がなされているケースが多いのではないだろうか。

○今後、個別の事業所の取り組みだけではなく、介護職全般のレベルアップを目標とした現任研修制度について検討の余地はないだろうか。例えば、ヘルパーの経験年数に応じて資質の把握（アンケート等により）を行ったり、段階的な研修があれば経営側も積極的に参加させたいと思う。

○雑務が多すぎるため、なかなか研修・勉強会の機会・準備の時間がとれない。保険関連の書類群をもう少し簡素化できないものか。

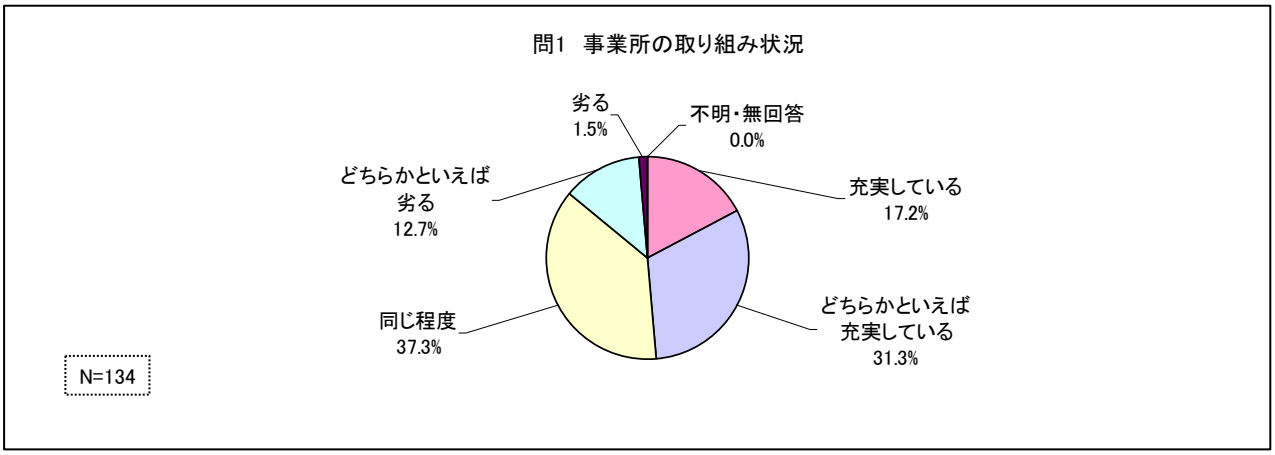
訪問入浴介護

Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

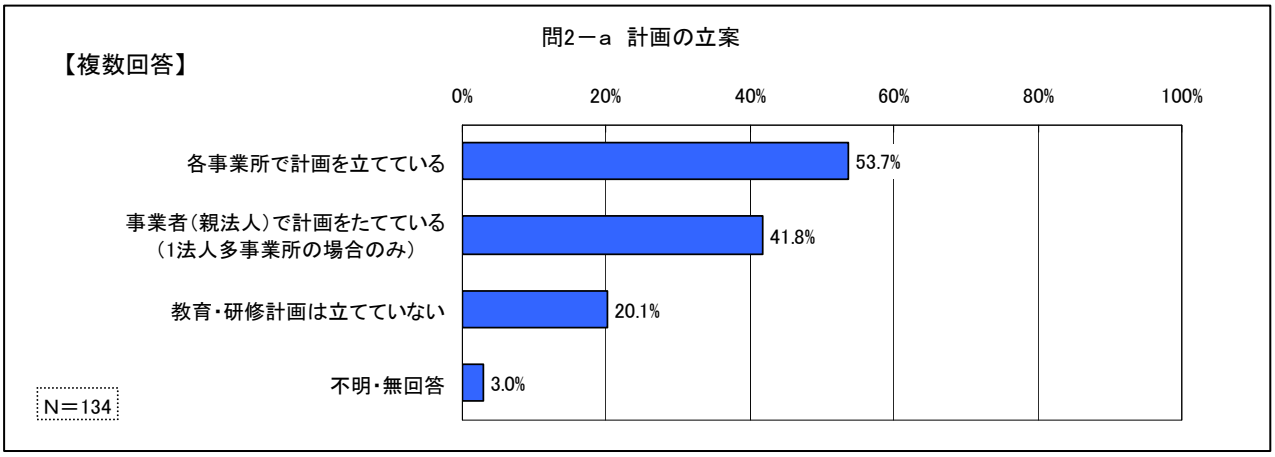
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 48.5%であった。



［教育・研修計画］（問２）

計画の立案［問２－ａ］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 20.1%あった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、53.3%であった。

	複数年	1 年	半年～1 年未満	半年未満	不明・無回答	該当者
回答数	14	57	15	16	5	107
%	13.1%	53.3%	14.0%	15.0%	4.7%	100.0%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 38.3%であった。

	目的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	66	93	59	64	41	1	4
%	61.7%	86.9%	55.1%	59.8%	38.3%	0.9%	3.7%

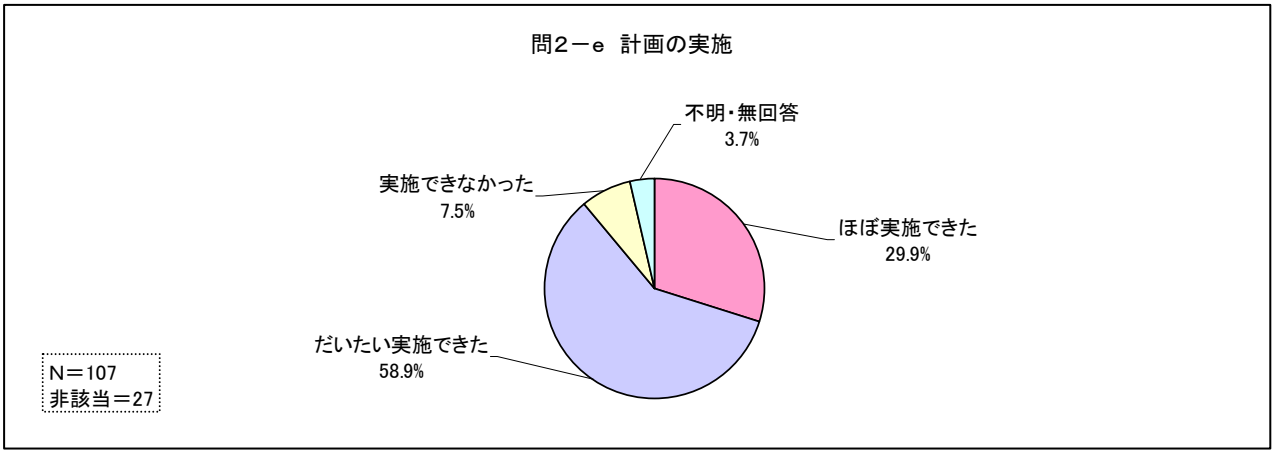
教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」のは 71.0%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答	該当者
回答数	76	27	4	107
%	71.0%	25.2%	3.7%	100.0%

計画の実施［問２－ｅ］

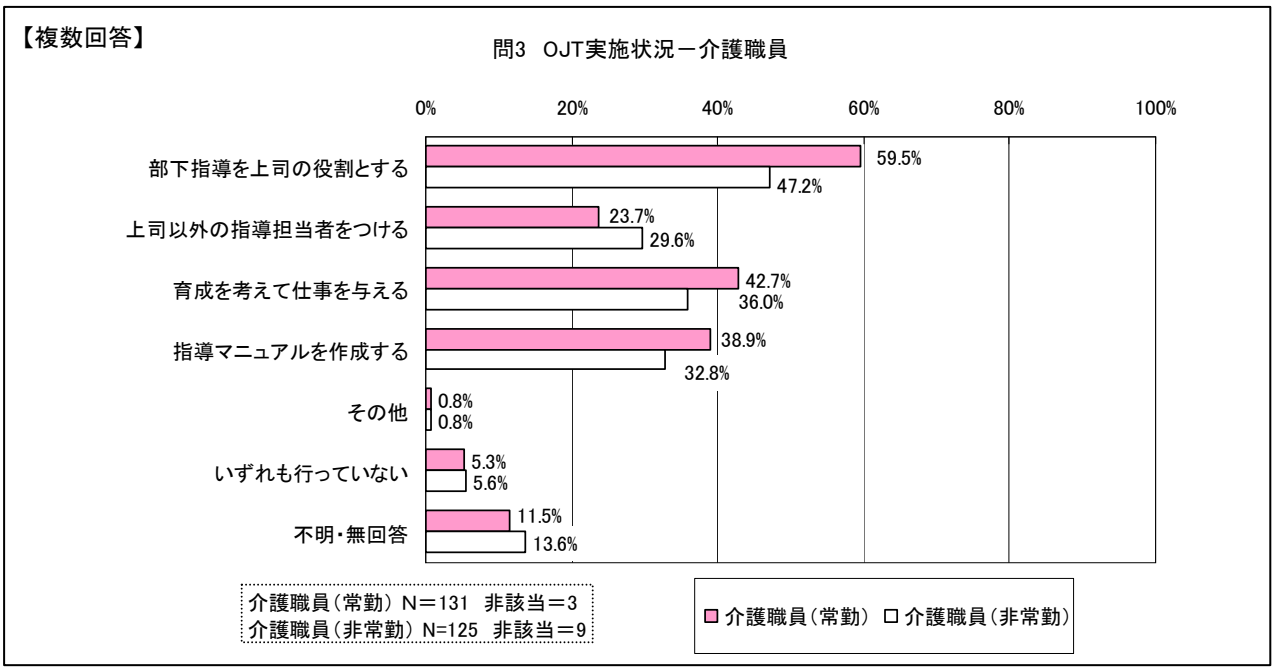
計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 88.8%であった。



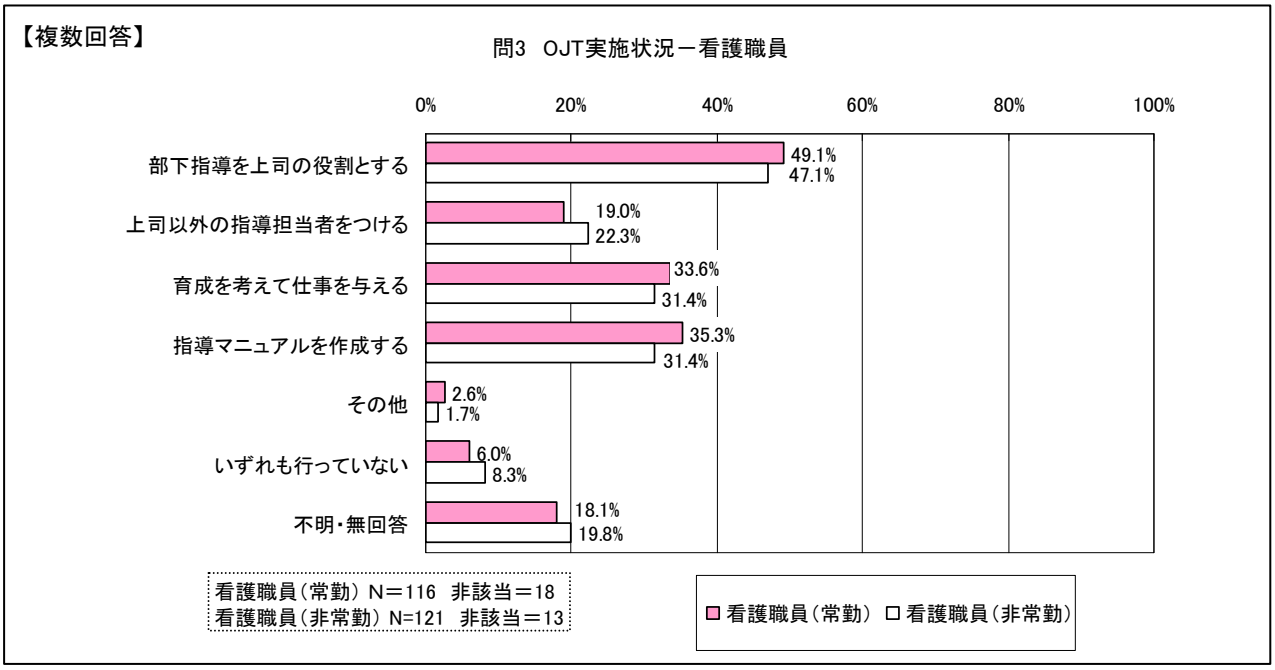
（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

介護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 59.5%で最も多かった。
介護職員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 47.2%で最も多かった。
介護職員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



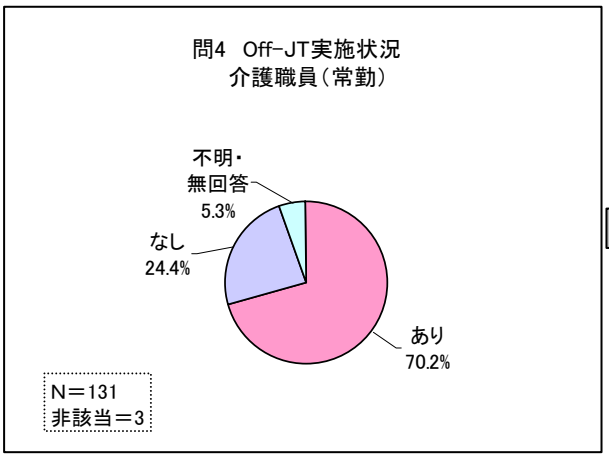
看護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 49.1%で最も多かった。
看護職員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 47.1%で最も多かった。
看護職員の OJT の実施は、（常勤）と（非常勤）で、差はみられなかった。

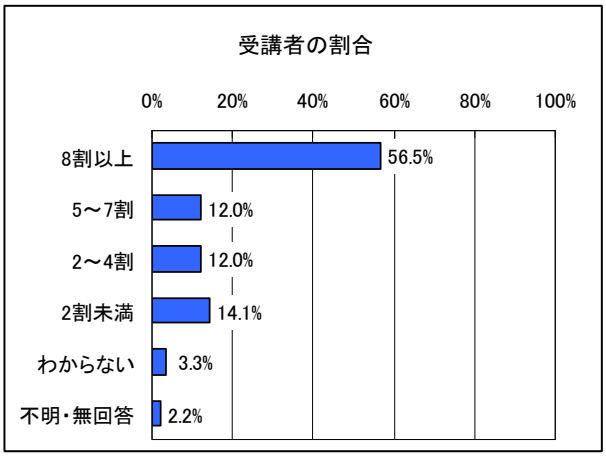


（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

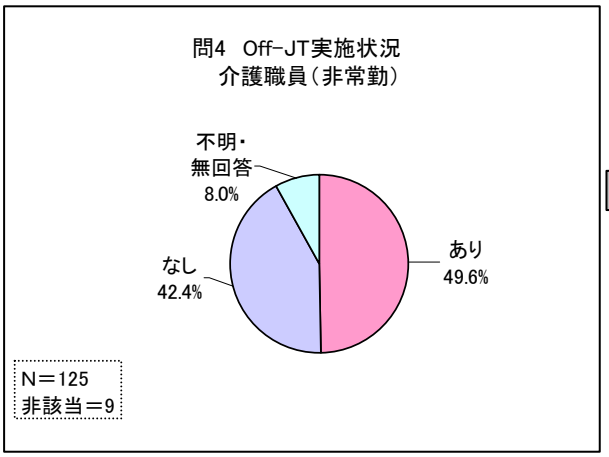
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

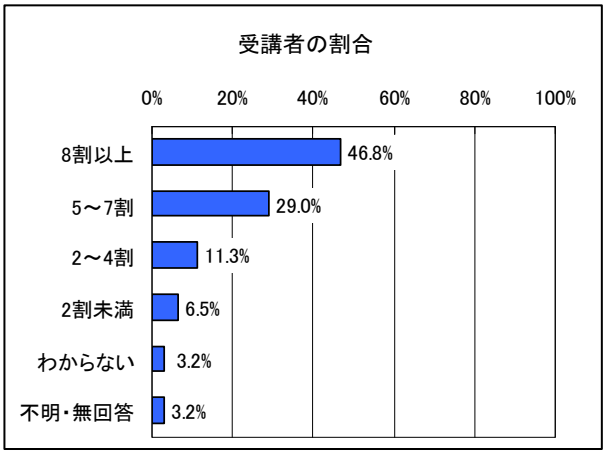
介護職員（常勤）は 70.2%が Off-JT を実施していた。その中で 56.5%が対象者の「8 割以上」受講していた。



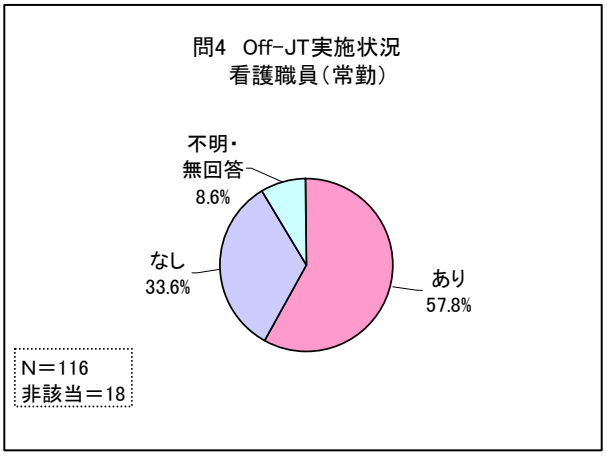


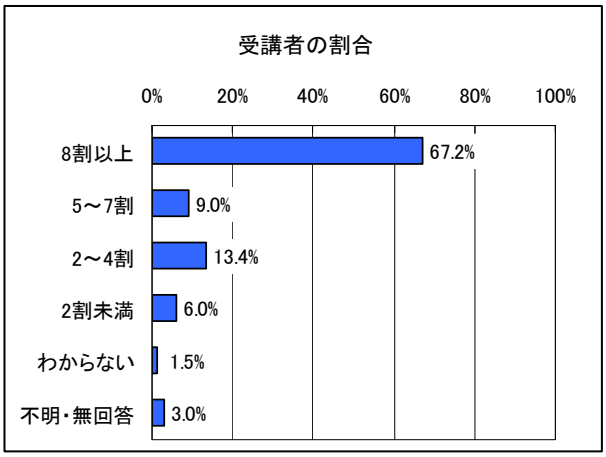
介護職員（非常勤）は 49.6%が Off-JT を実施していた。その中で 46.8%が対象者の「8 割以上」受講していた。



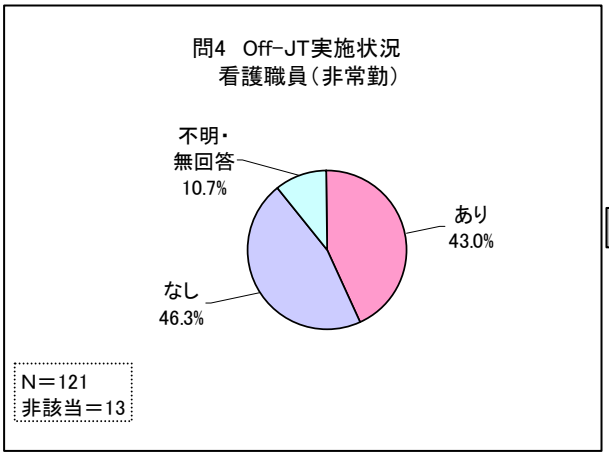


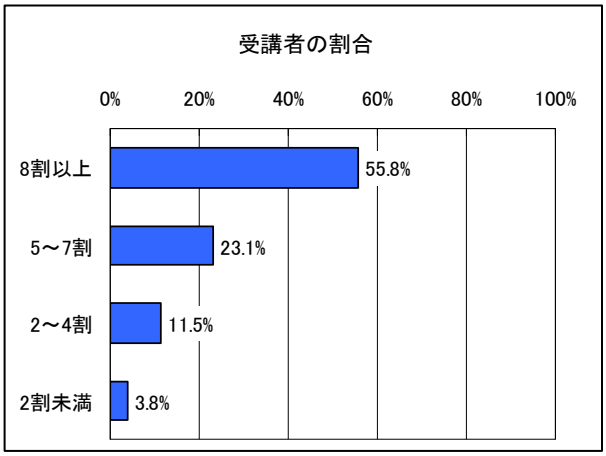
看護職員（常勤）は 57.8%が Off-JT を実施していた。その中で 67.2%が対象者の「8 割以上」受講していた。

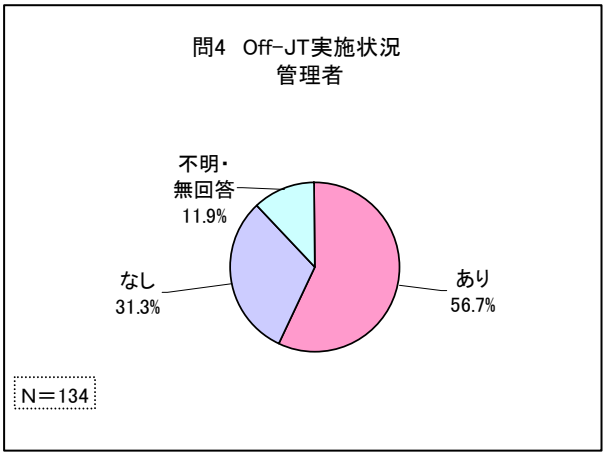




看護職員（非常勤）は 43.0%が Off-JT を実施していた。その中で 55.8%が対象者の「8 割以上」受講していた。







［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（off-JT）の記録内容］（問５）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 43.3%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	10	76	91	85	75	88	86	58	7	24
%	7.5%	56.7%	67.9%	63.4%	56.0%	65.7%	64.2%	43.3%	5.2%	17.9%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については38.8%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	34	62	66	57	62	65	66	52	3	25
%	25.4%	46.3%	49.3%	42.5%	46.3%	48.5%	49.3%	38.8%	2.2%	18.7%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

外部の教育・研修の主催者は、「行政」14.2%、「事業者団体」14.2%の順で多かった。ただし、「職員を外部研修には参加させていない」も28.4%と高かった。

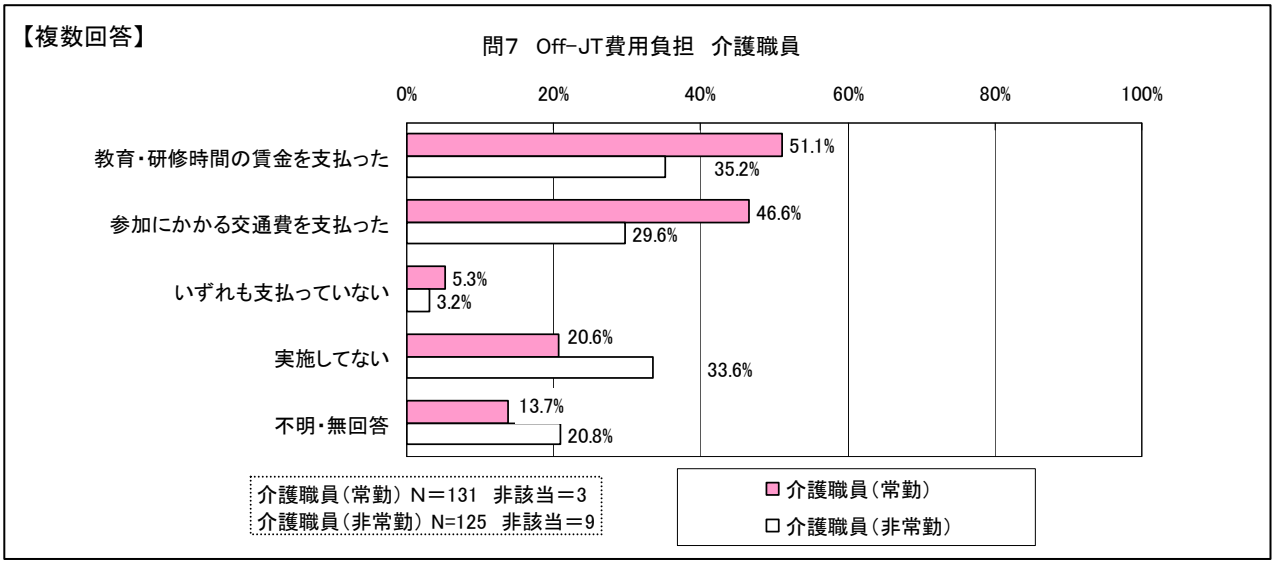
	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記（1～4）以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	19	13	19	4	12	2	38	27	134
%	14.2%	9.7%	14.2%	3.0%	9.0%	1.5%	28.4%	20.1%	100.0%

［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

介護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 51.1%、「参加にかかる交通費を支払った」が 46.6%、「いずれも支払っていない」が 5.3%であった。

介護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 35.2%、「参加にかかる交通費を支払った」が 29.6%、「いずれも支払っていない」が 3.2%であった。ただし、「不明・無回答」も 20.8%と多かった。

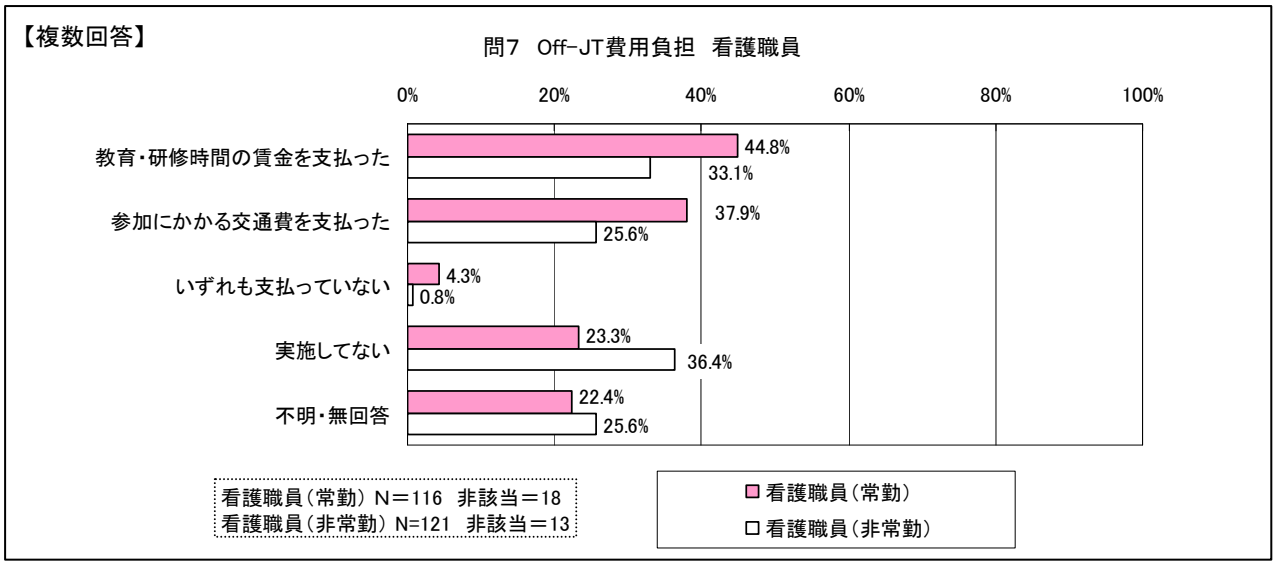
介護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



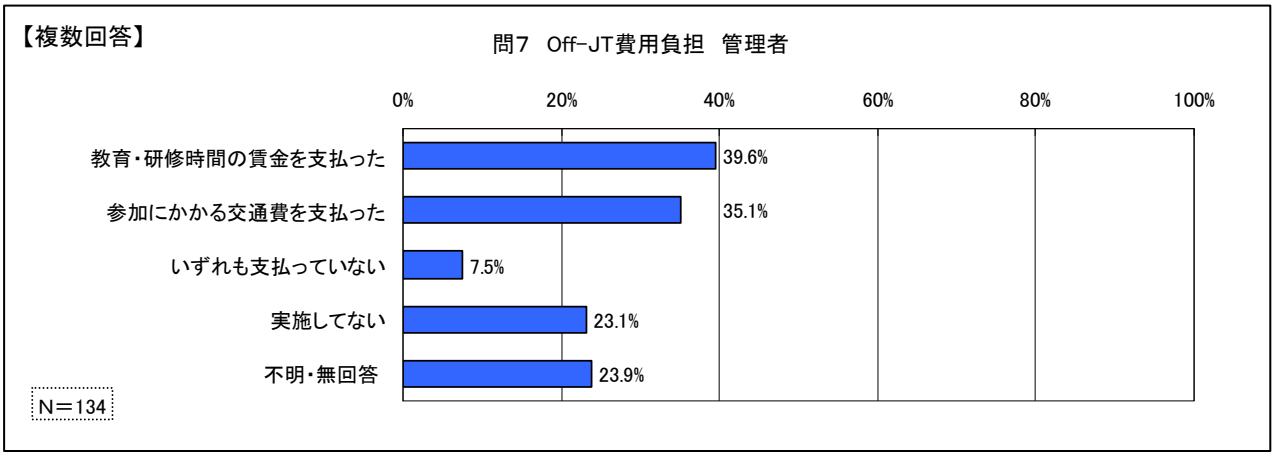
看護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 44.8%、「参加にかかる交通費を支払った」が 37.9%、「いずれも支払っていない」が 4.3%であった。ただし、「不明・無回答」も 22.4%と多かった。

看護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 33.1%、「参加にかかる交通費を支払った」が 25.6%、「いずれも支払っていない」が 0.8%であった。ただし、「不明・無回答」も 25.6%と多かった。

看護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



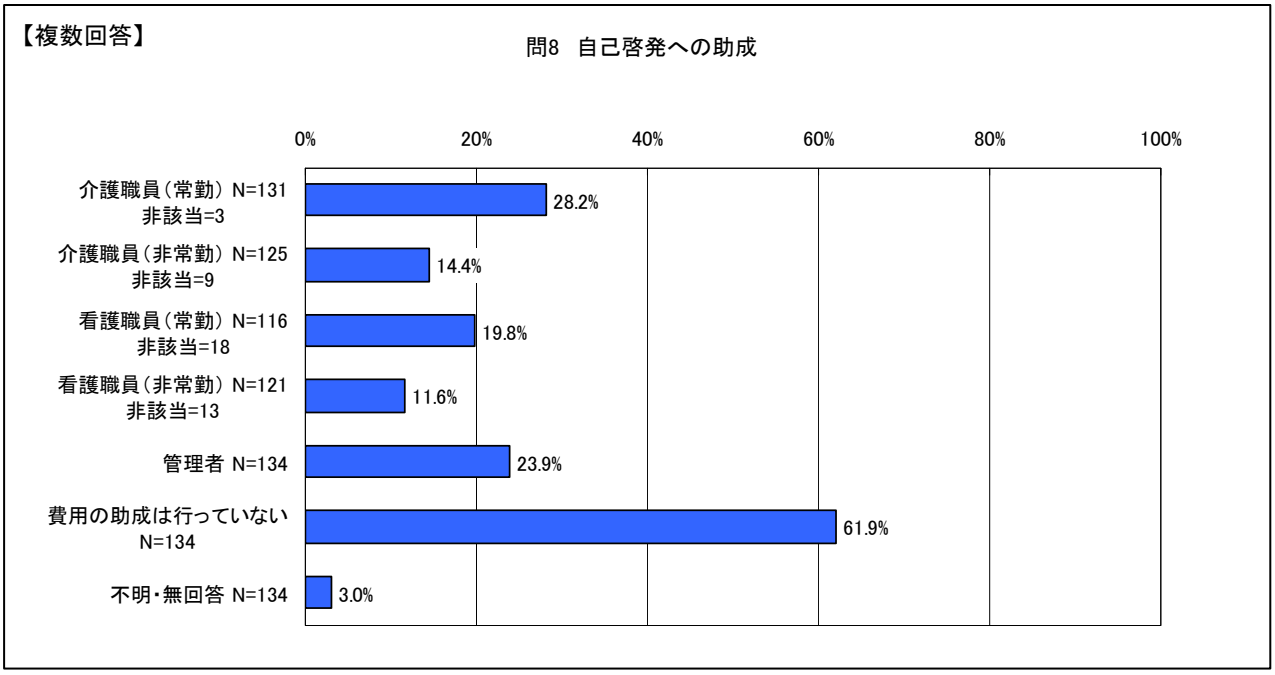
管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 39.6%、「参加にかかる交通費を支払った」が 35.1%、「いずれも支払っていない」が 7.5%であった。ただし、「不明・無回答」も 23.9%と多かった。



（4）　自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問８）

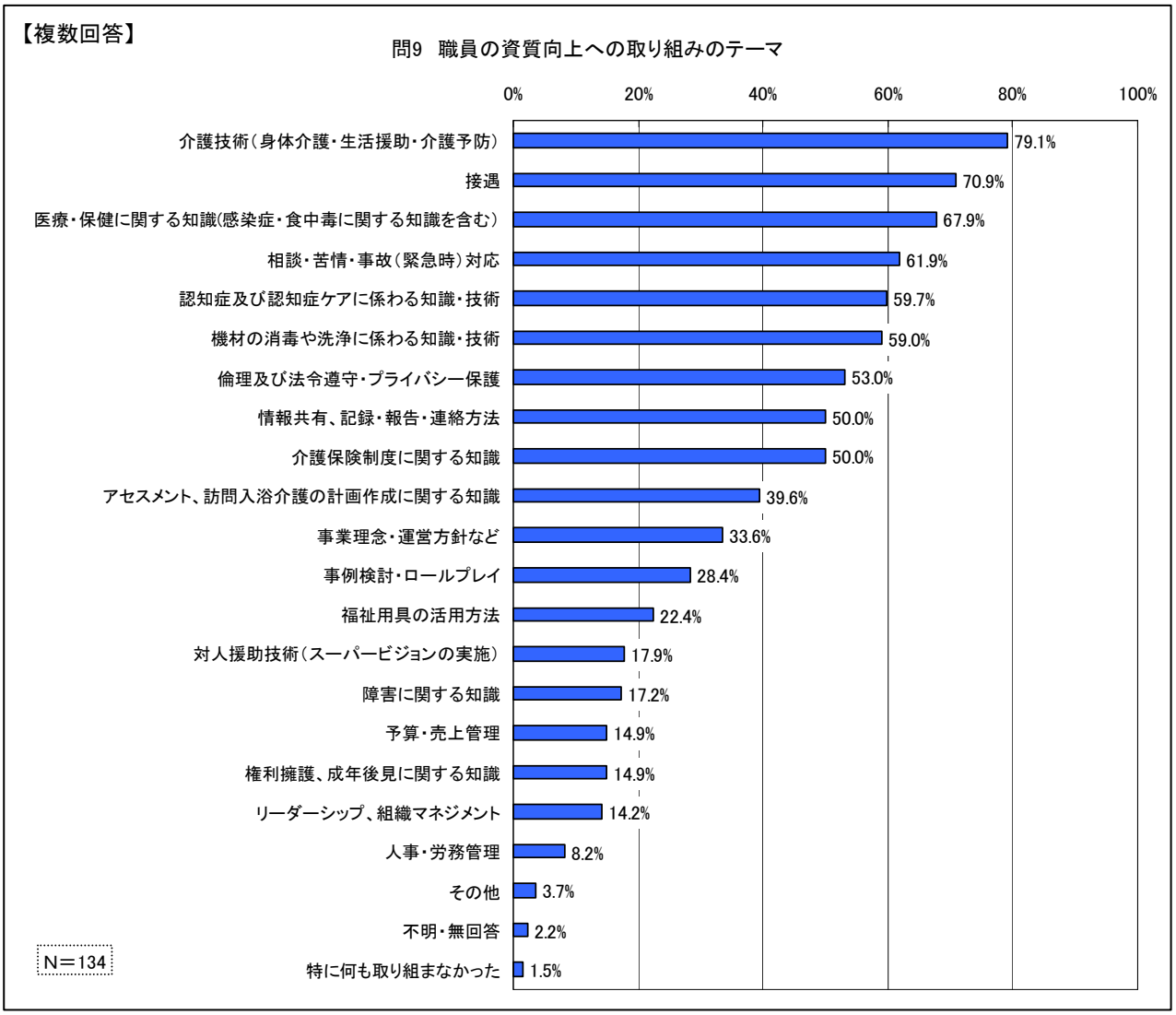
自己啓発にかかる費用の助成は、「費用の助成は行なっていない」が 61.9%と最も高かった。また、助成している中では「介護職員（常勤）」が 28.2%で最も多く、次いで「管理者」、「看護職員（常勤）」、「介護職員（非常勤）」、「看護職員（非常勤）」の順であった。



（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）

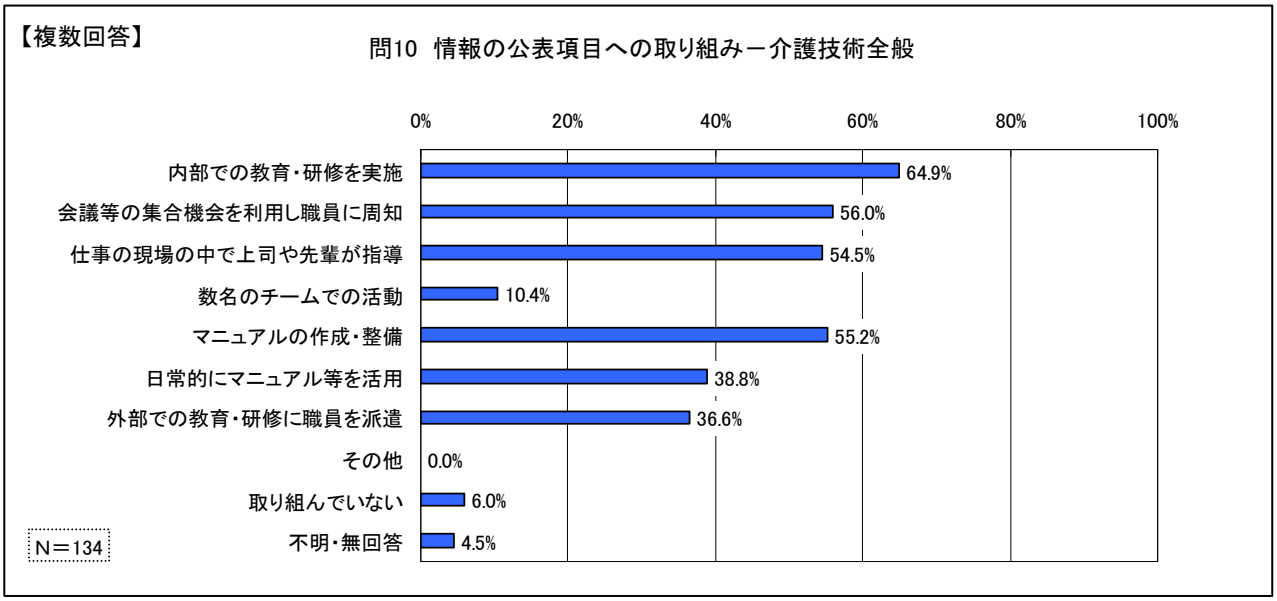
職員の資質向上への取り組みのテーマでは、多い順に「介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）」79.1％、「接遇」70.9％、「医療・保健に関する知識(感染症・食中毒に関する知識を含む）」67.9％、「相談・苦情・事故（緊急時）対応」61.9％であった。



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

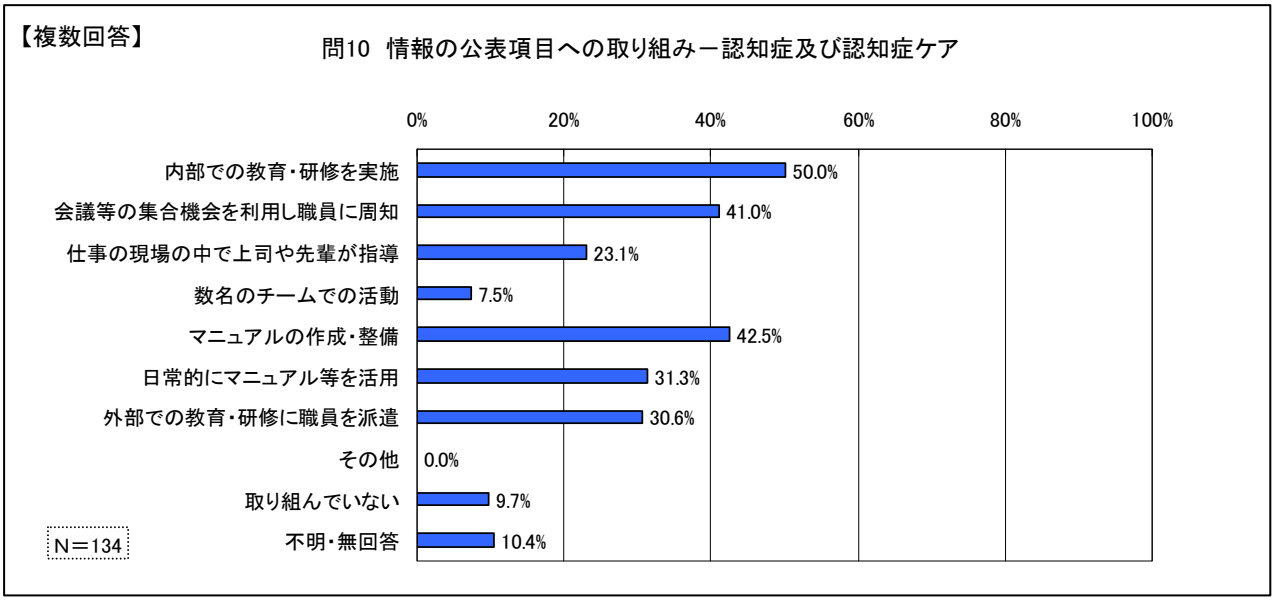
介護技術全般

介護技術全般では、多い順に「内部での教育・研修を実施」64.9%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」56.0%、「マニュアルの作成・整備」55.2%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」54.5%であった。



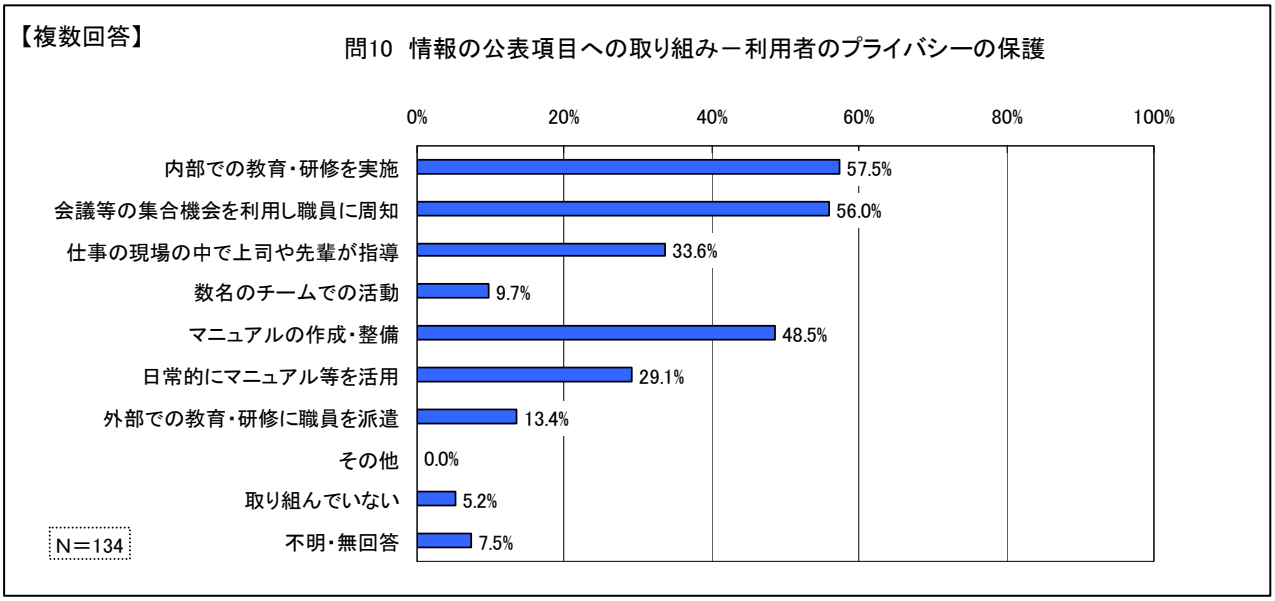
認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアでは、多い順に「内部での教育・研修を実施」50.0%、「マニュアルの作成・整備」42.5%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」41.0%であった。



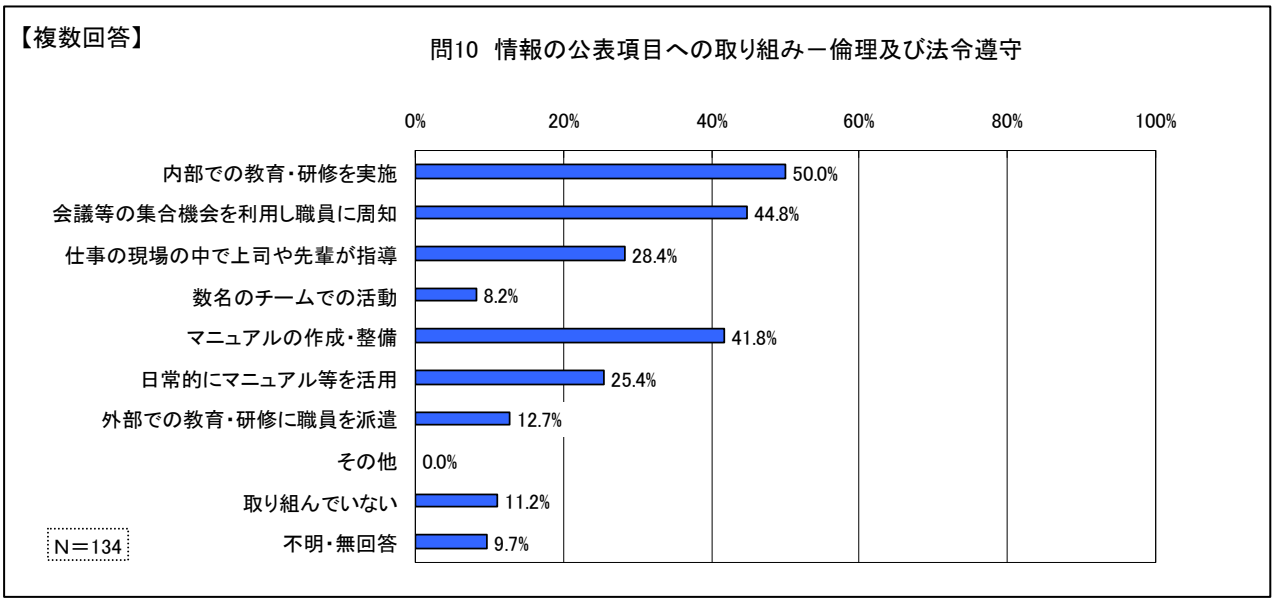
利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護では、多い順に「内部での教育・研修を実施」57.5%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」56.0%、「マニュアルの作成・整備」48.5%であった。



倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守では、多い順に「内部での教育・研修を実施」50.0%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」44.8%、「マニュアルの作成・整備」41.8%であった。



［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「接遇」、「事故の発生又はその再発防止」、「事故の発生等緊急時の対応」についても、「内部での教育・研修を実施」、「マニュアルの作成・整備」、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	73	71	39	15	77	53	34	0	7	6
%	54.5%	53.0%	29.1%	11.2%	57.5%	39.6%	25.4%	0.0%	5.2%	4.5%
接遇	72	66	50	13	64	37	21	0	7	16
%	53.7%	49.3%	37.3%	9.7%	47.8%	27.6%	15.7%	0.0%	5.2%	11.9%
事故の発生又はその再発防止	68	75	44	16	69	47	19	0	8	9
%	50.7%	56.0%	32.8%	11.9%	51.5%	35.1%	14.2%	0.0%	6.0%	6.7%
事故の発生等緊急時の対応	72	68	40	12	77	48	17	0	7	8
%	53.7%	50.7%	29.9%	9.0%	57.5%	35.8%	12.7%	0.0%	5.2%	6.0%

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修の資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」が 6 割以上を占めた。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「認知症及び認知症ケア」などで 5 割を超えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	73	46	6	11
%	69.5%	43.8%	5.7%	10.5%
認知症及び認知症ケア	58	46	3	5
%	65.9%	52.3%	3.4%	5.7%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	66	63	2	5
%	65.3%	62.4%	2.0%	5.0%
接遇	67	35	8	7
%	69.1%	36.1%	8.2%	7.2%
利用者のプライバシーの保護	76	38	5	5
%	73.1%	36.5%	4.8%	4.8%
倫理及び法令遵守	65	27	4	6
%	73.9%	30.7%	4.5%	6.8%
事故の発生又はその再発防止	81	30	3	8
%	82.7%	30.6%	3.1%	8.2%
事故の発生等緊急時の対応	80	30	2	5
%	83.3%	31.3%	2.1%	5.2%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」がほぼ６割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「介護技術全般」、「認知症及び認知症ケア」、「接遇」で１割を超えていた。

	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	73	14	2	22
%	69.5%	13.3%	1.9%	21.0%
認知症及び認知症ケア	57	10	1	22
%	64.8%	11.4%	1.1%	25.0%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	68	9	4	22
%	67.3%	8.9%	4.0%	21.8%
接遇	63	11	1	24
%	64.9%	11.3%	1.0%	24.7%
利用者のプライバシーの保護	69	10	1	27
%	66.3%	9.6%	1.0%	26.0%
倫理及び法令遵守	57	8	0	26
%	64.8%	9.1%	0.0%	29.5%
事故の発生又はその再発防止	72	4	1	23
%	73.5%	4.1%	1.0%	23.5%
事故の発生等緊急時の対応	67	8	0	22
%	69.8%	8.3%	0.0%	22.9%

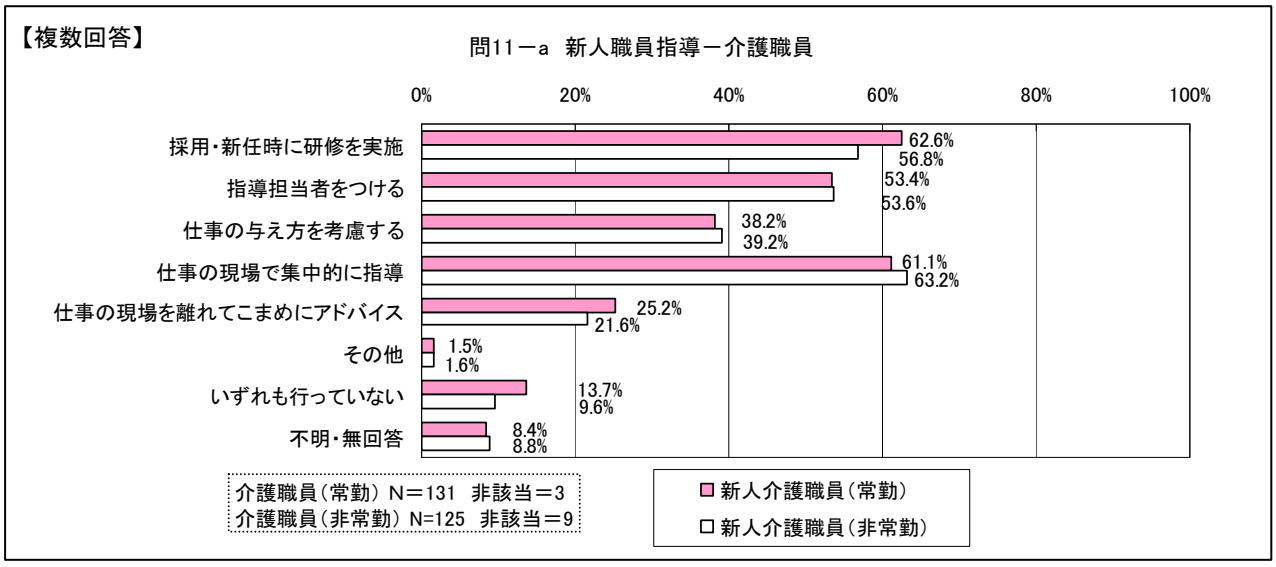
（7）　新人職員への教育・指導について

［新人職員指導］（問 11－ａ）

新人介護職員（常勤）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」62.6%、「仕事の現場で集中的に指導」61.1%、「指導担当者をつける」53.4%であった。

新人介護職員（非常勤）では、多い順に「仕事の現場で集中的に指導」63.2%、「採用・新任時に研修を実施」56.8%、「指導担当者をつける」53.6%であった。

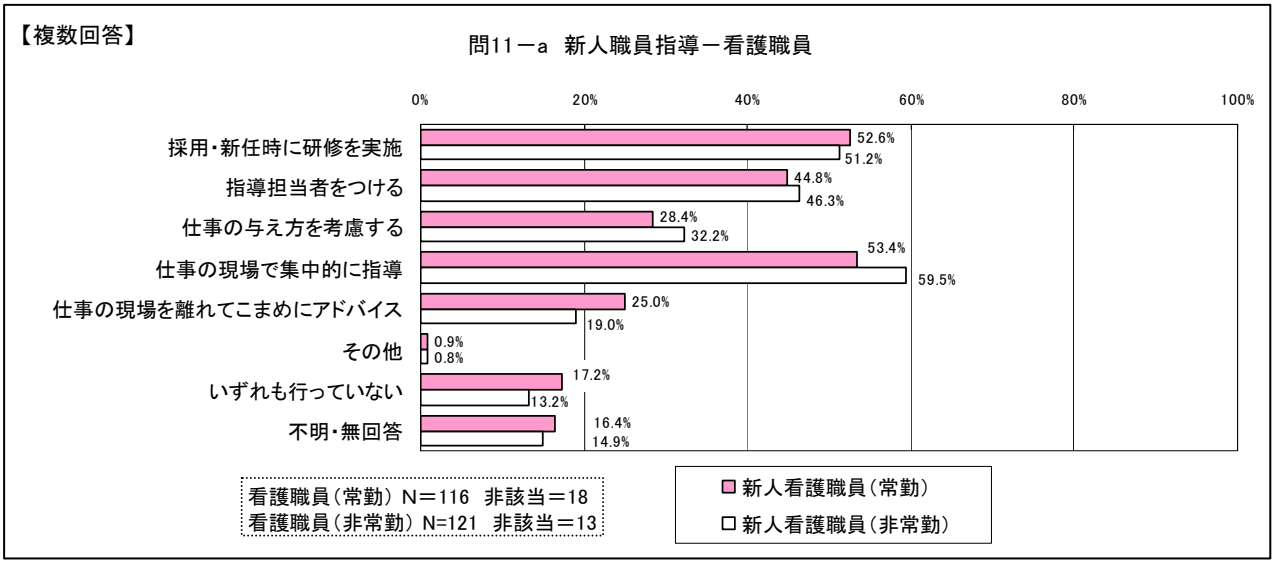
新人介護職員への教育・指導について、（常勤）と（非常勤）では、それほど差はみられなかった。



新人看護職員（常勤）では、多い順に「仕事の現場で集中的に指導」53.4%、「採用・新任時に研修を実施」52.6%、「指導担当者をつける」44.8%であった。

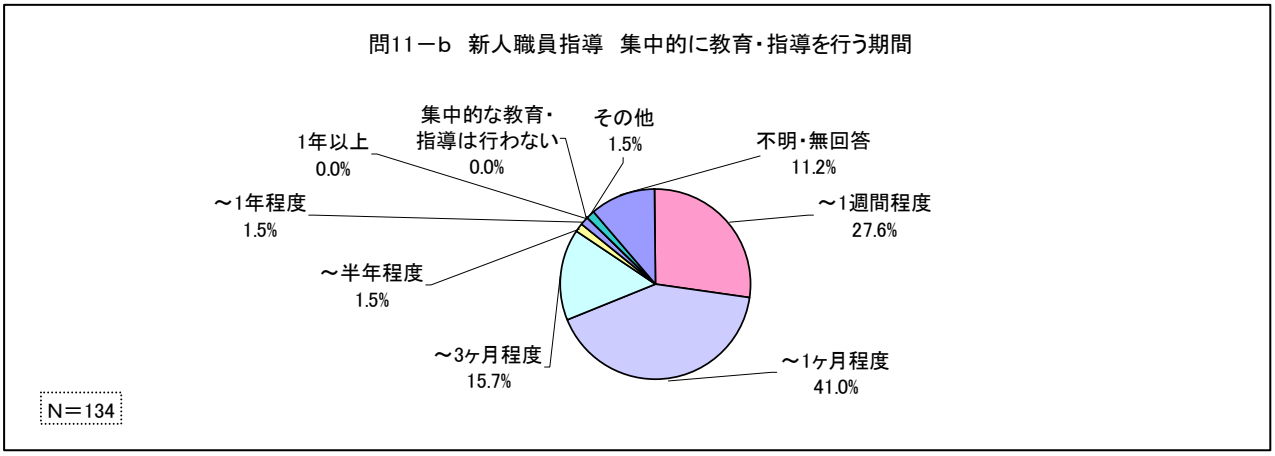
新人看護職員（非常勤）では、多い順に「仕事の現場で集中的に指導」59.5%、「採用・新任時に研修を実施」51.2%、「指導担当者をつける」46.3%であった。

新人看護職員への教育・指導について、（常勤）と（非常勤）では、それほど差はみられなかった。



［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－b）

新人職員指導において集中的に教育・指導を行う期間で、最も多かったのは「～1 ヶ月程度」41.0%、次いで「～1 週間程度」27.6%、「～3 ヶ月程度」15.7%の順であった。



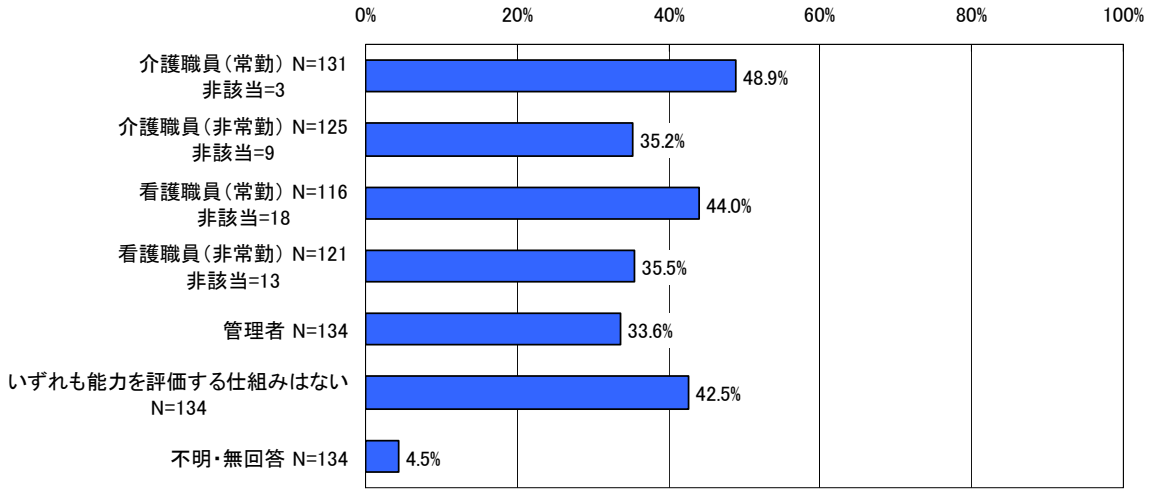
Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

［職員の能力評価］（問 12）

職員の能力評価で、最も多かったのは「介護職員（常勤）」48.9%、次いで「いずれも能力を評価する仕組みはない」42.5%、「看護職員（常勤）」44.0%、「看護職員（非常勤）」35.5%、「介護職員（非常勤）」35.2%の順であった。

【複数回答】

問12　職員の能力評価

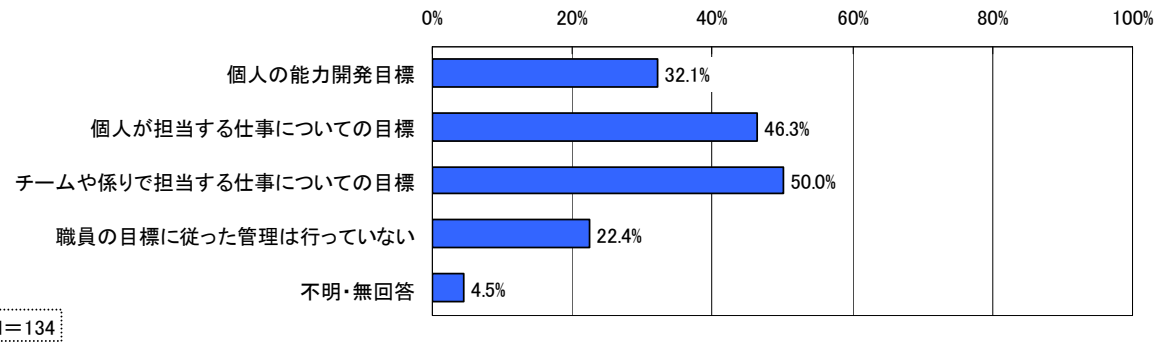


［職員の目標管理］（問 13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「チームや係りで担当する仕事についての目標」50.0%、「個人が担当する仕事についての目標」46.3%、次いで、「個人の能力開発目標」32.1%、「職員の目標に従った管理は行っていない」22.4%の順であった。

【複数回答】

問13　職員の目標管理



N＝134

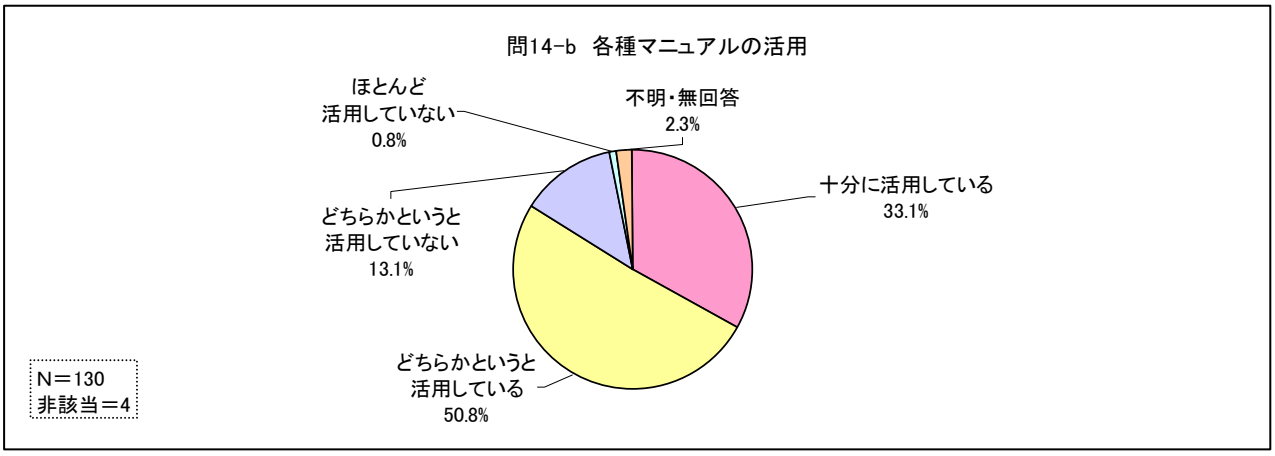
［各種マニュアルの整備等］（問 14－ａ）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く 46.3%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	62	42	5	16	4	5	134
%	46.3%	31.3%	3.7%	11.9%	3.0%	3.7%	100.0%

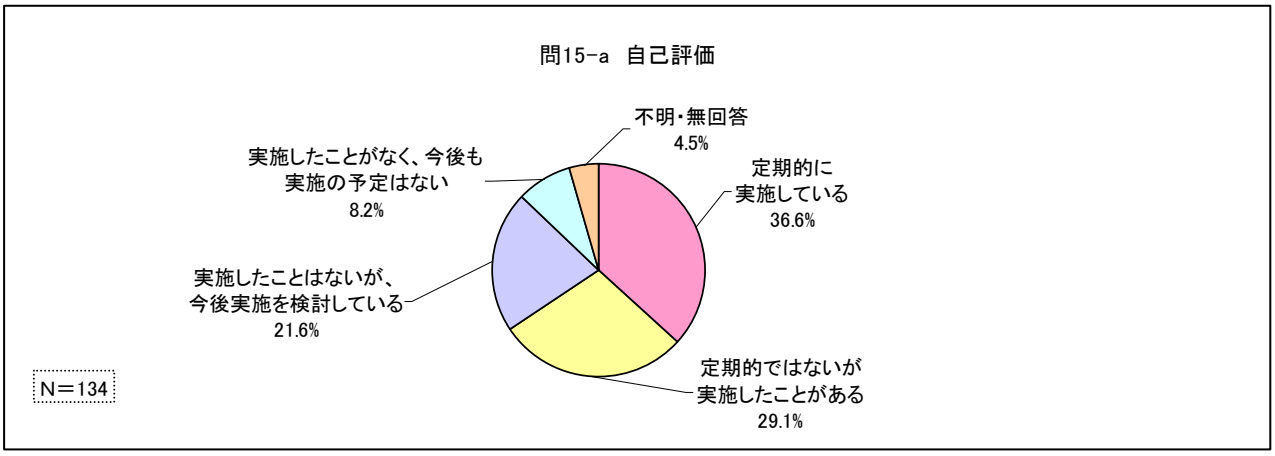
［各種マニュアルの活用］（問 14－ｂ）

マニュアルの活用について、「十分に活用している」は、33.1%であった。



［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－ａ）

自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的ではないが実施したことがある」を合わせると 65.7%であった。



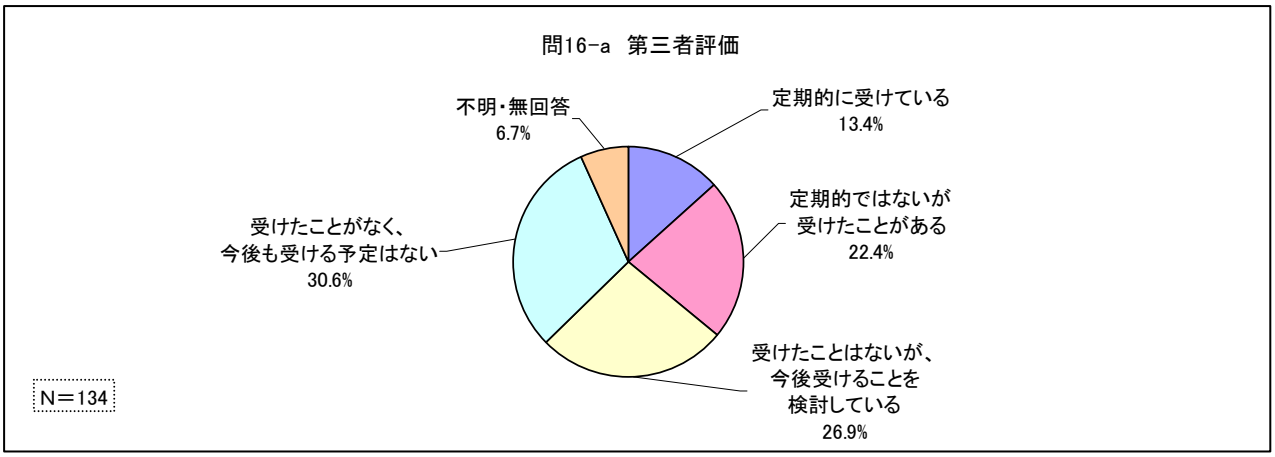
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 57.1％であった。

	数年に1回程度	1年に1回程度	半年に1回程度	1ヵ月に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	3	28	16	1	1	49
%	6.1%	57.1%	32.7%	2.0%	2.0%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると 35.8％であった。一方、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」も 30.6％と多かった。



［第三者評価］（問 16－ｂ）

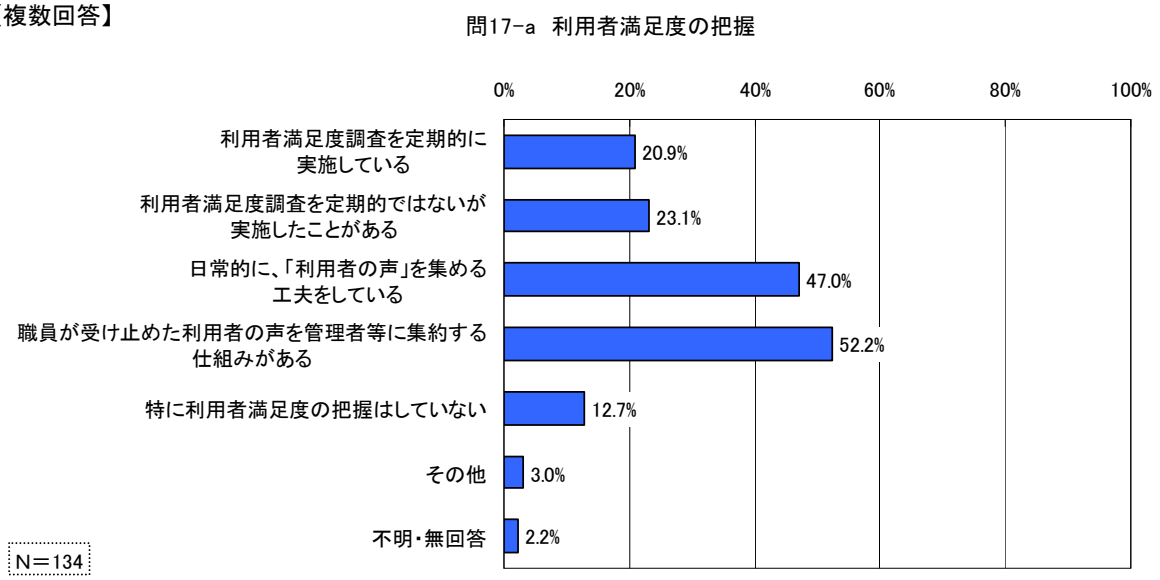
第三者評価を受ける頻度については、「１年に１回以上」が最も多く 72.2％であった。

	4～5年に1回程度	2～3年に1回程度	1年に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	2	13	3	18
%	0.0%	11.1%	72.2%	16.7%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

利用者満足度の把握は、「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」は 52.2%、「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」は 47.0%であった。また、「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」は 23.1%、「利用者満足度調査を定期的に実施している」は 20.9%であった。

【複数回答】



［利用者満足度の把握］（問 17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 75.0%であった。

	数年に１回程度	１年に１回程度	半年に１回程度	１ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	2	21	4	1	0	28
%	7.1%	75.0%	14.3%	3.6%	0.0%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

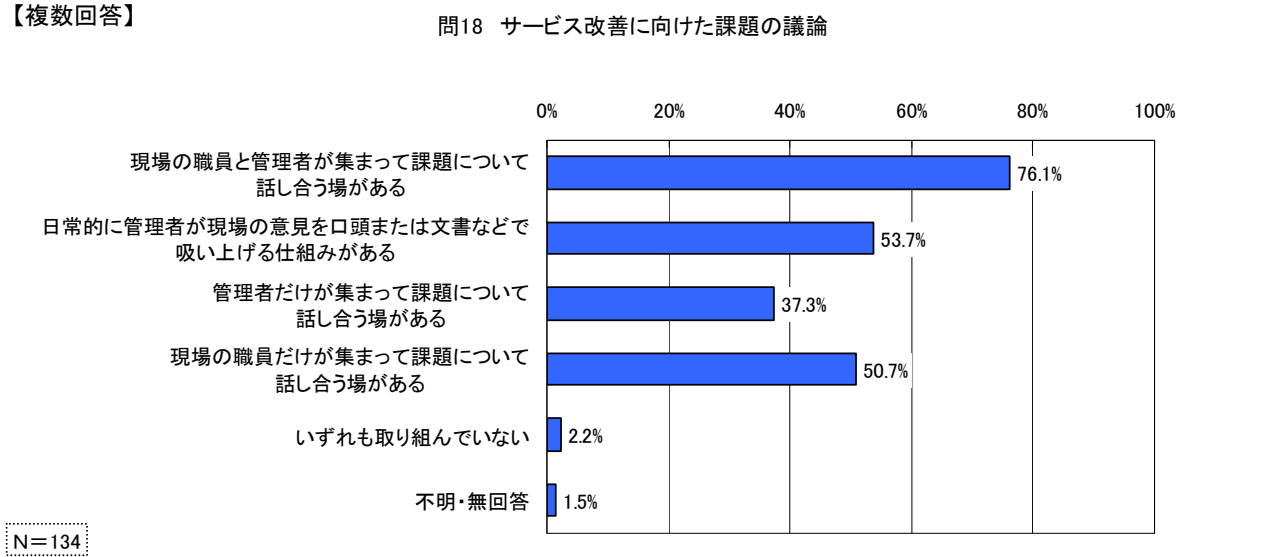
利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 43.3%であった。ただし、「満足度は高いほう」も 42.5%と同じくらい高かった。

	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	57	58	1	5	13	134
%	42.5%	43.3%	0.7%	3.7%	9.7%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、「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」76.1%、「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」53.7%、「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」50.7%、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」37.3%であった。

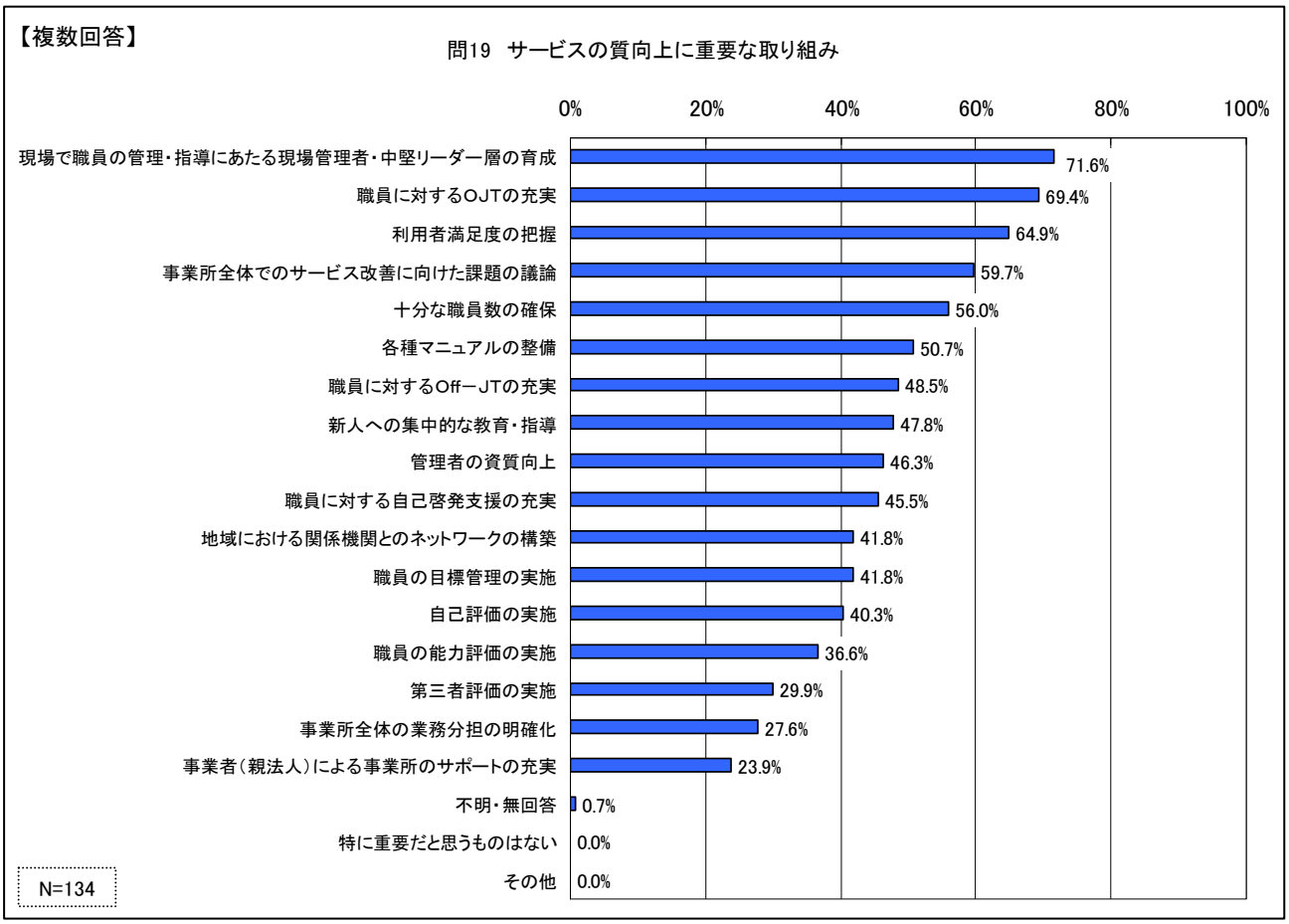
【複数回答】



Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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）

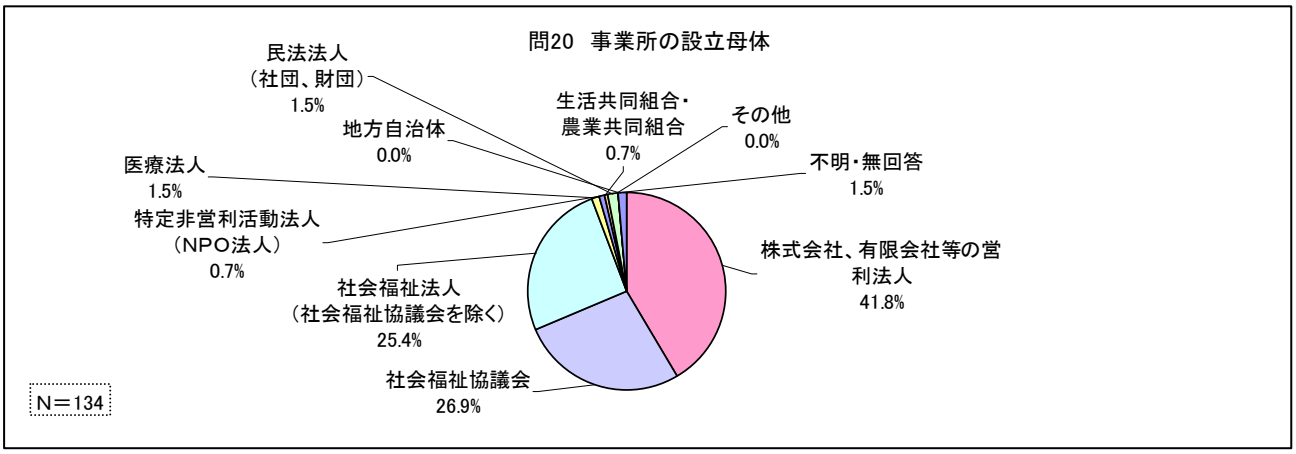
サービスの質の向上のために特に重要だと思う取り組みで 6 割以上のものは、多い順に「現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成」71.6%、「職員に対する OJT の充実」69.4%、「利用者満足度の把握」64.9%であった。



Ⅳ.貴事務所の概要

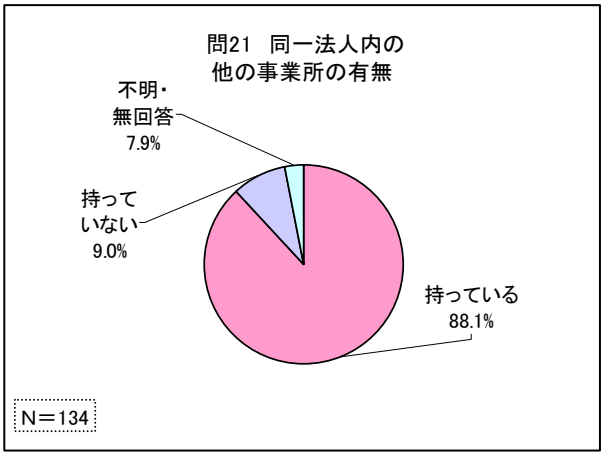
［法人格等］（問 20）

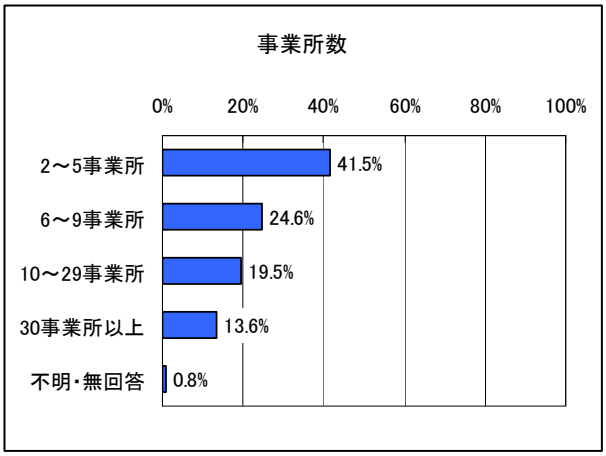
事業所の設立母体で、最も多かったものは「株式会社、有限会社等の営利法人」41.8%で、次いで「社会福祉協議会」26.9%、「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」25.4%の順であった。



［法人全体の事業所数］（問 21）

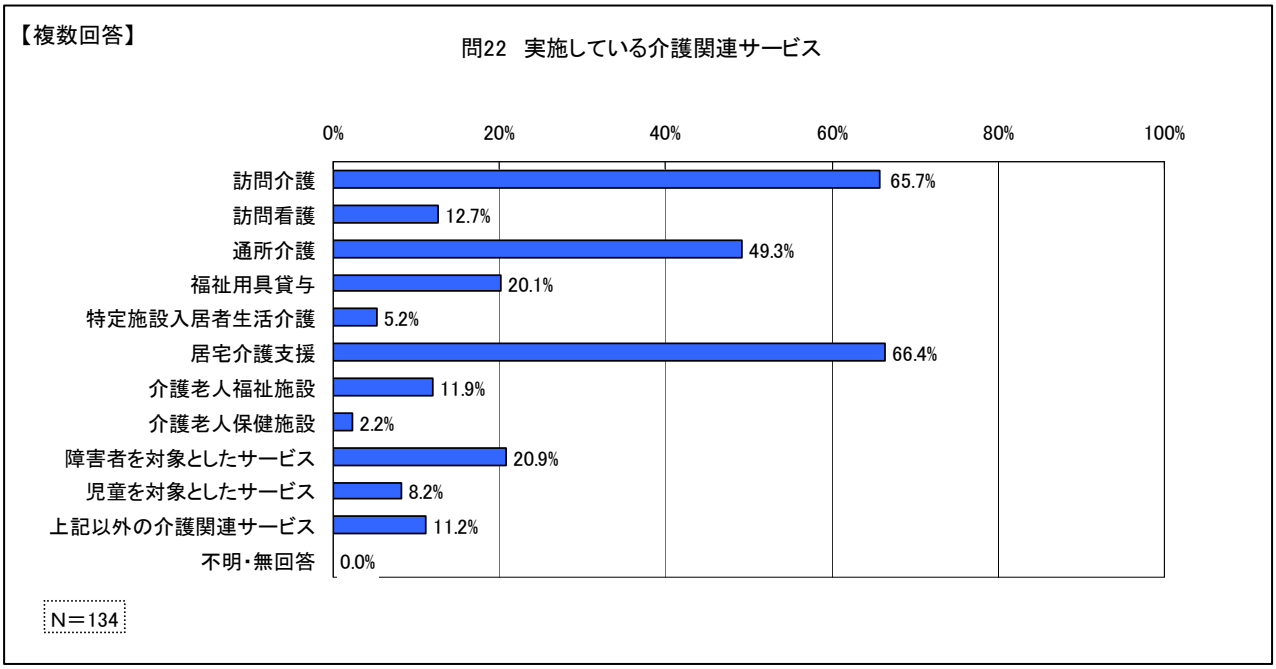
同一法人内の他の事業所を「持っている」は 88.1%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5 事業所」41.5%であった。





［実施している介護関連サービス］（問 22）

訪問入浴介護事業者が実施している介護関連サービスは、多い方から「居宅介護支援」66.4%、「訪問介護」65.7%、「通所介護」49.3%、「障害者を対象としたサービス」20.9%、「福祉用具貸与」20.1%、「訪問看護」12.7%、「介護老人福祉施設」11.9%の順であった。



（上記以外の介護サービス）の主な内容

福祉タクシー

生活支援ハウス

配食サービス

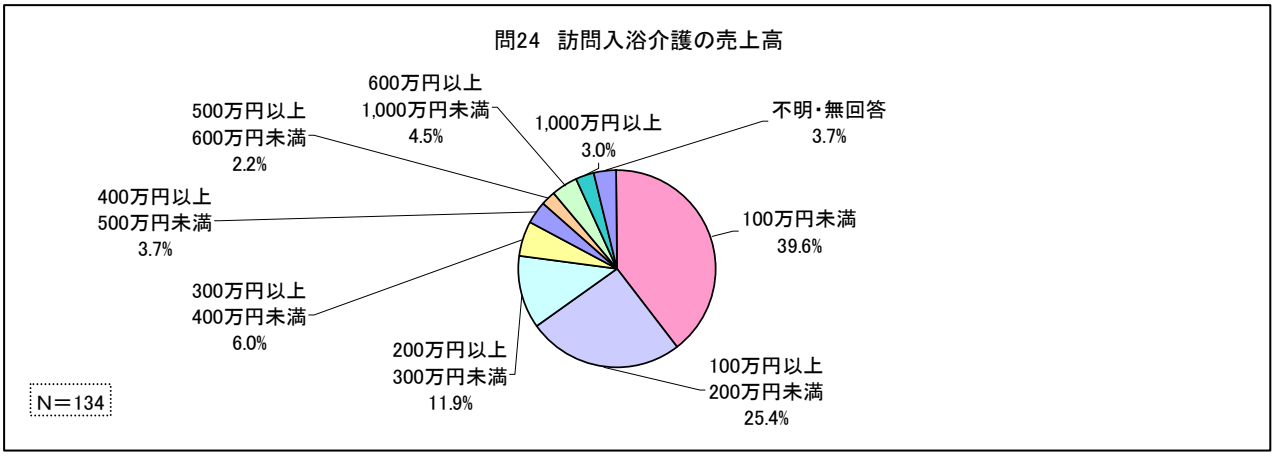
［設立年月］（問 23）

設立年月については、介護保険制度導入後の「2000 年代」が最も多く 53.0%であった。

	1949 年以前	1950 年代	1960 年代	1970 年代	1980 年代	1990 年代	2000 年代	不明・無回答	合計
回答数	0	2	2	2	11	31	71	15	134
%	0.0%	1.5%	1.5%	1.5%	8.2%	23.1%	53.0%	11.2%	100.0%

［訪問入浴介護の売上高］（問 24）

月の売上高で最も多かったものは、「100 万円未満」39.6%、「100 万円以上 200 万円未満」25.4%、「200 万円以上 300 万円未満」11.9%、「300 万円以上 400 万円未満」6.0%の順であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く 47.0%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	29	33	63	2	7	134
%	21.6%	24.6%	47.0%	1.5%	5.2%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「10 人未満」が最も多く 59.0%であった。

	10 人未満	10 人以上 50 人未満	50 人以上 100 人未満	100 人以上	不明・無回答	合計
回答数	79	48	1	4	2	134
%	59.0%	35.8%	0.7%	3.0%	1.5%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

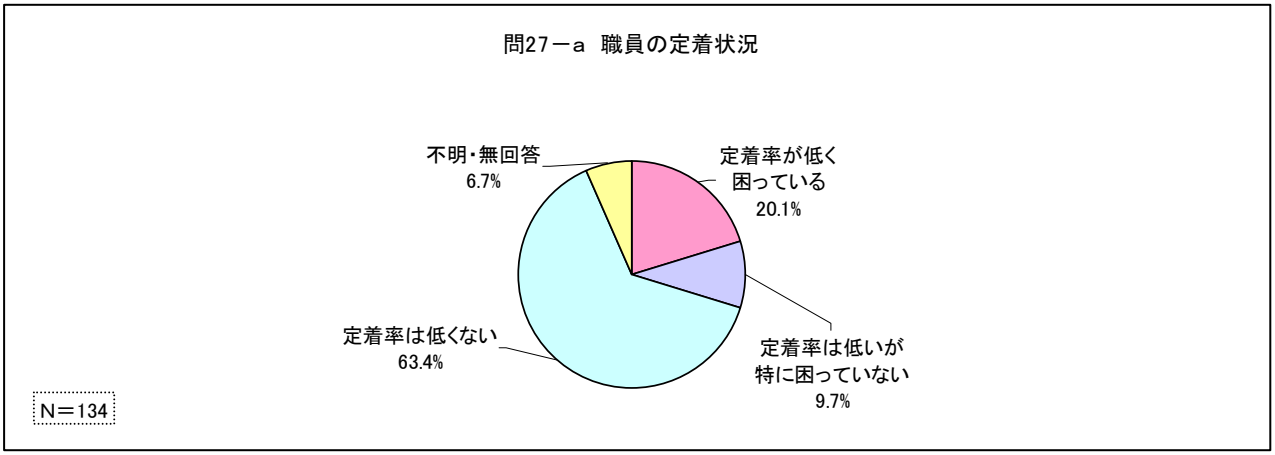
そのうち常勤職員の割合については、多いところは「50～59%」14.2%、「30～39%」11.2%であった。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	3	12	13	14	15	12	19	6	12	6	1	14	7
%	2.2%	9.0%	9.7%	10.4%	11.2%	9.0%	14.2%	4.5%	9.0%	4.5%	0.7%	10.4%	5.2%

	合計
回答数	134
%	100.0%

［職員の定着状況］（問 27－ａ）

職員の定着状況では、多い方から「定着率は低くない」63.4%、「定着率が低く困っている」20.1%、「定着率は低いが特に困っていない」9.7%の順であった。



［職員の退職状況］（問 27－ｂ）

職員の退職状況について、「10 人採用すると 1 年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、多いところは「1 人」が 25.4%、「0 人」が 22.4%、「3 人」が 13.4%であった。

	0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人	6 人	7 人	8 人	9 人	10 人	不明・無回答	合計
回答数	30	34	16	18	1	7	2	4	2	1	0	19	134
%	22.4%	25.4%	11.9%	13.4%	0.7%	5.2%	1.5%	3.0%	1.5%	0.7%	0.0%	14.2%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、多いところは「募集しても応募者がいない」が 42.5%、「応募があるが望ましい人がこない」が 27.6%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	14	37	57	21	5	134
%	10.4%	27.6%	42.5%	15.7%	3.7%	100.0%

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、多いところは「やや不足」が 53.7%、「適当」が 32.8%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	0	3	44	72	13	2	134
%	0.0%	2.2%	32.8%	53.7%	9.7%	1.5%	100.0%

［派遣労働者の受け入れ状況］（問 29－ａ）

派遣労働者の受け入れ状況については、「派遣労働者を受け入れていない」が 79.9%を占めた。

	派遣労働者を受け入れている	派遣労働者を受け入れていない	不明・無回答	合計
回答数	24	107	3	134
%	17.9%	79.9%	2.2%	100.0%

［派遣労働者の活用状況］（問 29－ｂ）

派遣労働者の活用状況については、「今後拡大もしくは新規に導入したい」が 16.4%があった。また、「わからない」が最も多く 38.1%を占めた。

	今後拡大もしくは新規に導入したい	現状維持	縮小したい	わからない	不明・無回答	合計
回答数	22	43	13	51	5	134
%	16.4%	32.1%	9.7%	38.1%	3.7%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

事務長・事務局長等の事務責任者

主任・係長

サービス提供責任者

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について

○段階的な職員教育を意識している。

○自己研鑽はじめ組織的・定期的な学習・実技研修も行っているが、外部研修参加時の時間外手当についてはコスト的に見直さざるを得ない現状にある。

（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

○吸引の方法などを介護職員に指導している。

○訪問入浴におけるチームワーク（3 名 1 組の生かし方）を習得させる。

（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

①Off-JT の考え方

記入なし

②内部研修

記入なし

③外部研修

○訪問入浴に特化した研修が少ない。たまにあっても都市圏のため参加が困難である。

○他の業種は公的機関や業界団体の主催で広範に開催されているが、訪問入浴に関しては民間主催のため参加料が割高。安価かつ各地域の公的機関主体の開催を期待する。

○研修参加の機会に他社と情報交換を行っている。

○回答者が希望する外部研修として列挙したテーマは以下のとおり。

・実技に関するテーマ

・コーチングやスーパーバイザーについて

・訪問入浴における看護職の医療行為の範囲・定義について

・介護職に携わる以前の人間性の醸成について

（４）自己啓発・意識づけについて

○資格取得（介護福祉士）を奨励している。

○技術よりも前に、介護職としての意欲・歓びを通じて向上心を醸成させたい。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

○訪問入浴は事業所数が少ないため連携がしやすいので、サービスの向上や改善にも生かしていきたい。

○看護職の定着率が悪いこととの関連があるのかどうか、看護技術・知識のレベルの個人差が大きい気がする。

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

○資質向上の必要性は実感しつつも、経営収支を考えると時間外手当ての問題など現実は厳しい。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○人員体制の確保（特に看護職）が大きな課題。採用時に選択の余地がないことから、看護職の質の低下も懸念される。

○看護職の確保が困難な現状から、介護職３名体制を前提とした注意点等をおさえたい。

○訪問入浴サービスへのニーズが少なく単独事業継続は困難。訪問介護とのセットでサービス展開を考えていく必要がある。

○資質向上のためには職員の定着率を上げることが重要であるが、人件費率アップや介護報酬引下げなどが影響していることから雇用条件が低下し、むしろ介護職離れをもたらしている。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見、要望等」

記入なし

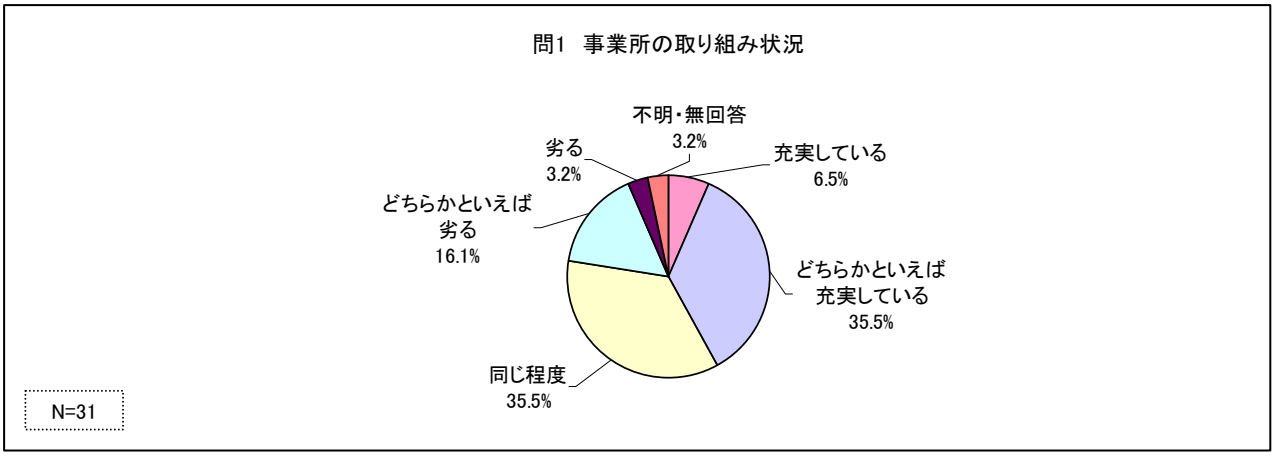
訪　問　看　護

Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

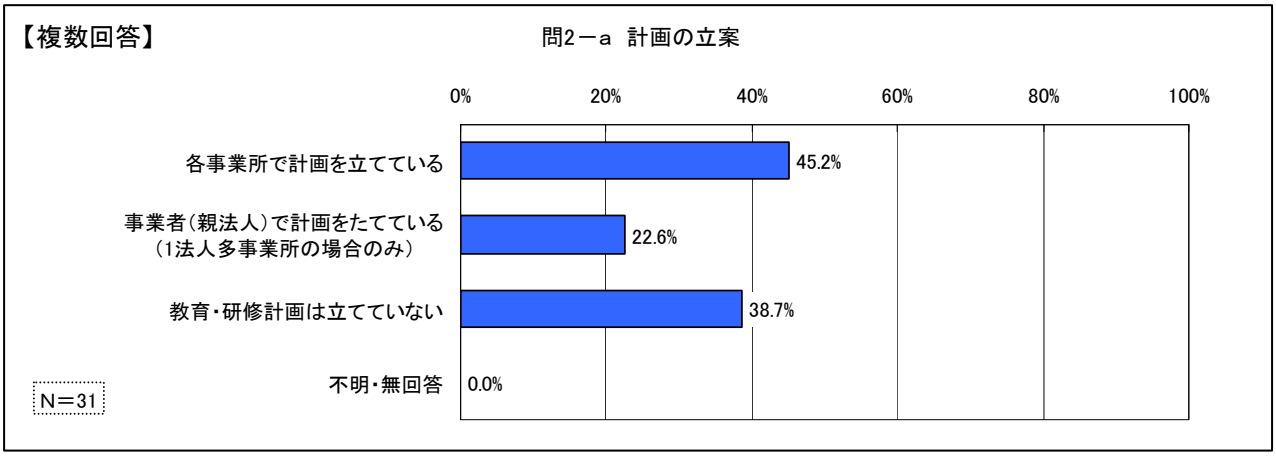
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 42.0%であった。



［教育・研修計画］（問２）

計画の立案［問２－ａ］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 38.7%あった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、63.2%であった。

	複数年	１年	半年～１年未満	半年未満	不明・無回答
回答数	3	12	1	3	0
%	15.8%	63.2%	5.3%	15.8%	0.0%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 36.8%であった。

	目的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	12	15	14	12	7	0	0
%	63.2%	78.9%	73.7%	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%

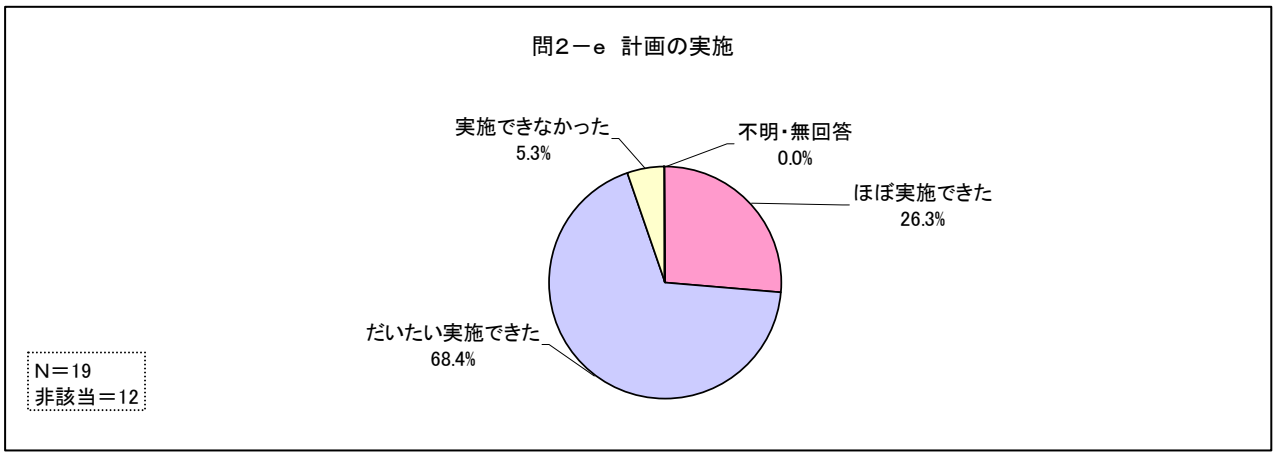
教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」のは 84.2%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答	該当者
回答数	16	3	0	19
%	84.2%	15.8%	0.0%	100.0%

計画の実施［問２－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 94.7%であった。



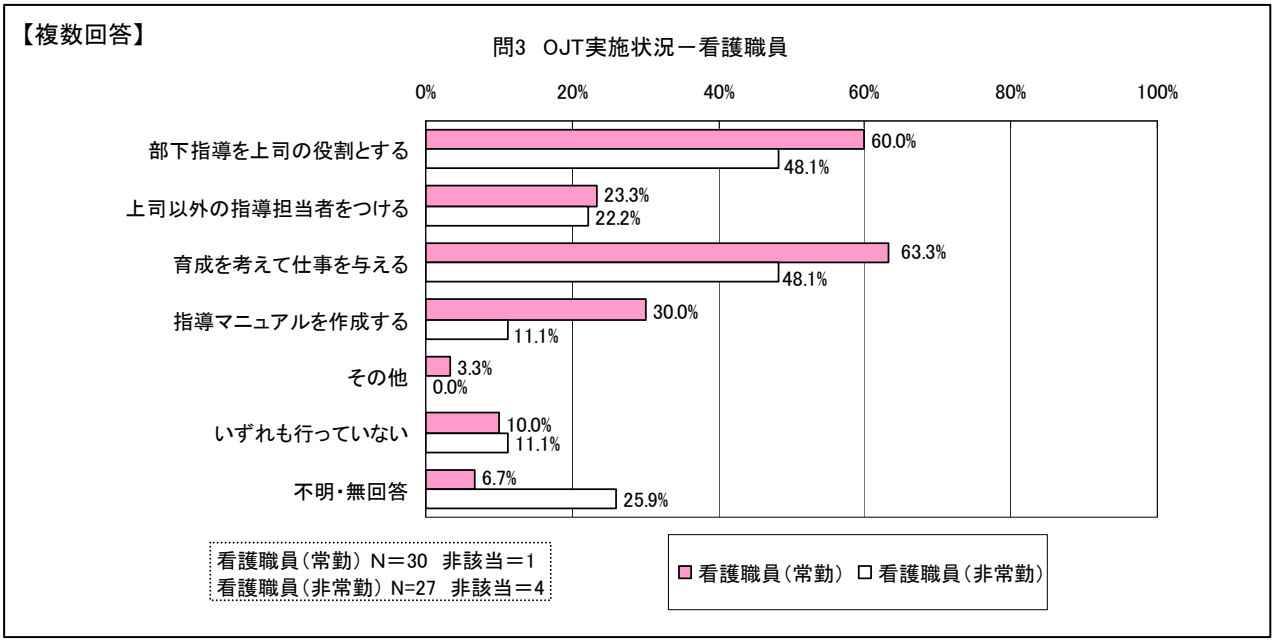
（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

看護職員（常勤）は、「育成を考えて仕事を与える」が 63.3%で最も多かった。

看護職員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」「育成を考えて仕事を与える」が 48.1%と多かった。

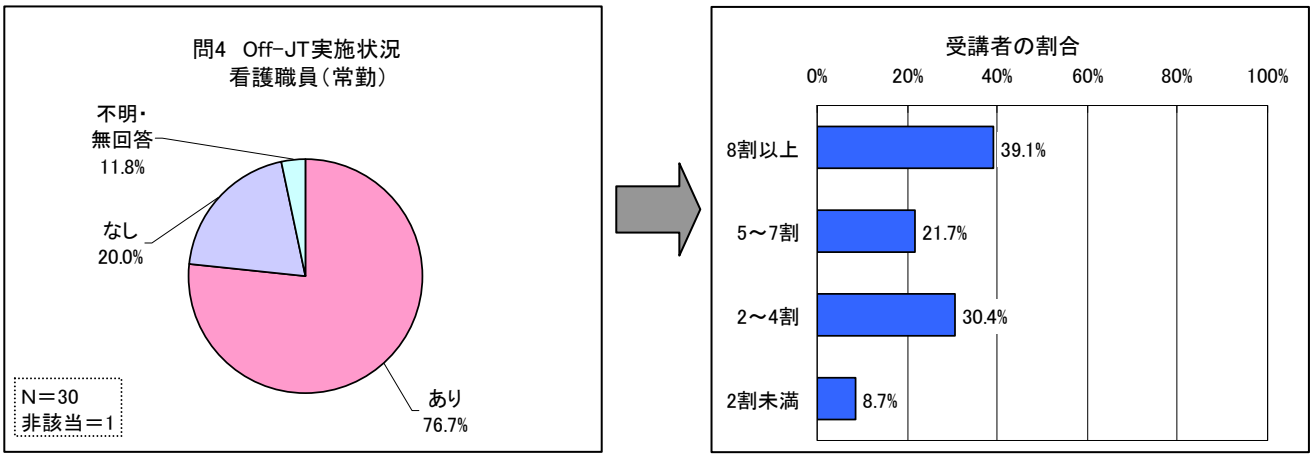
看護職員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



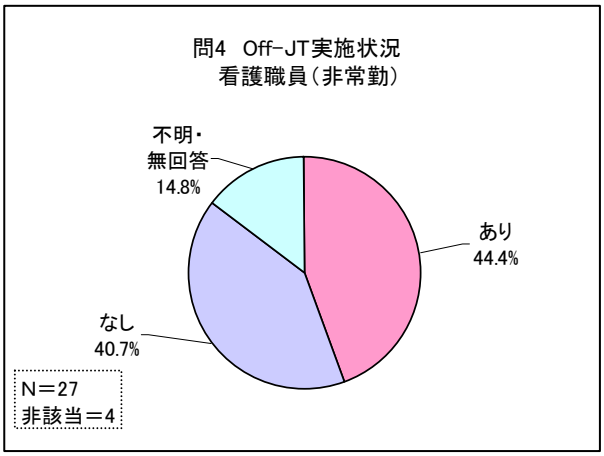
（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

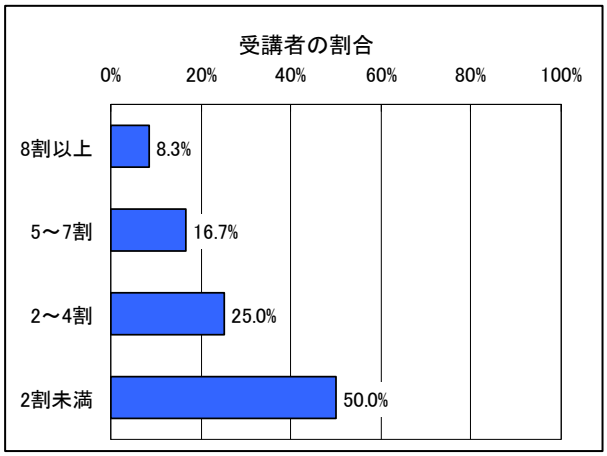
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

看護職員（常勤）は 76.7%が Off-JT を実施していた。その中で 39.1%が対象者の「8 割以上」受講していた。

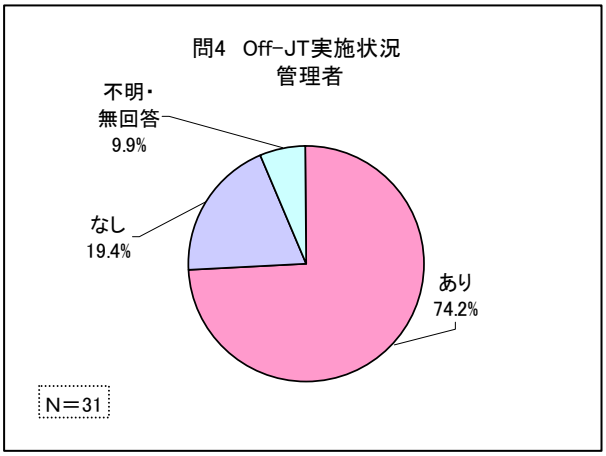


看護職員（非常勤）は 44.0%が Off-JT を実施していた。その中で 8.3%が対象者の「8 割以上」受講していた。





管理者は全体の 74.2%の事業所で、Off-JT を実施していた。



［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（off-JT）の記録内容］（問 5）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 32.3%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	5	12	18	14	17	18	18	10	3	5
%	16.1%	38.7%	58.1%	45.2%	54.8%	58.1%	58.1%	32.3%	9.7%	16.1%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 48.4%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	5	18	20	17	20	21	21	15	2	1
%	16.1%	58.1%	64.5%	54.8%	64.5%	67.7%	67.7%	48.4%	6.5%	3.2%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

外部の教育・研修の主催者は、「事業者団体」22.6%、「医療関係機関」19.4%、「行政」9.7%の順であった。

	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記（1～4）以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	3	1	7	6	2	1	4	7	31
%	9.7%	3.2%	22.6%	19.4%	6.5%	3.2%	12.9%	22.6%	100.0%

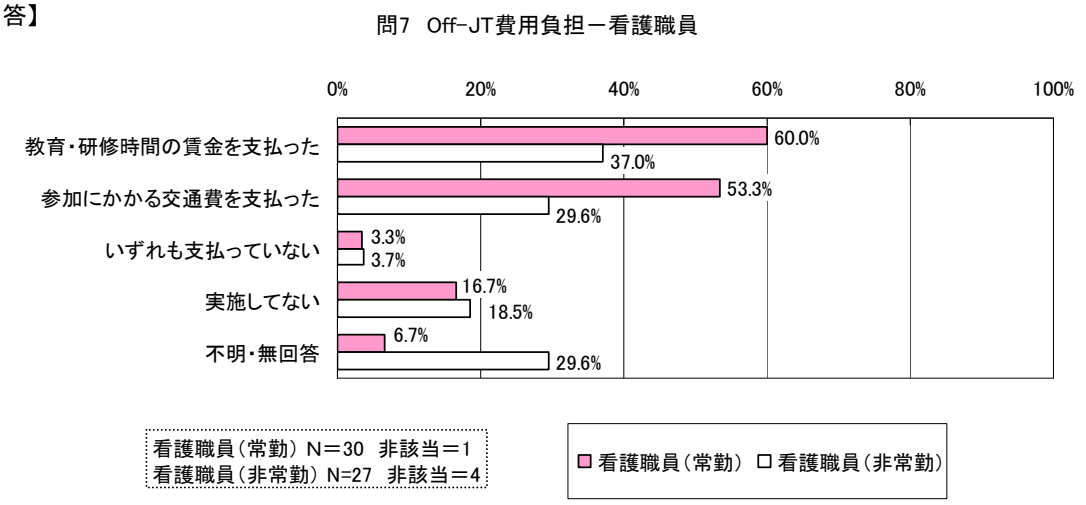
［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

看護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 60.0%、「参加にかかる交通費を支払った」が 53.3%、「いずれも支払っていない」が 3.3%であった。

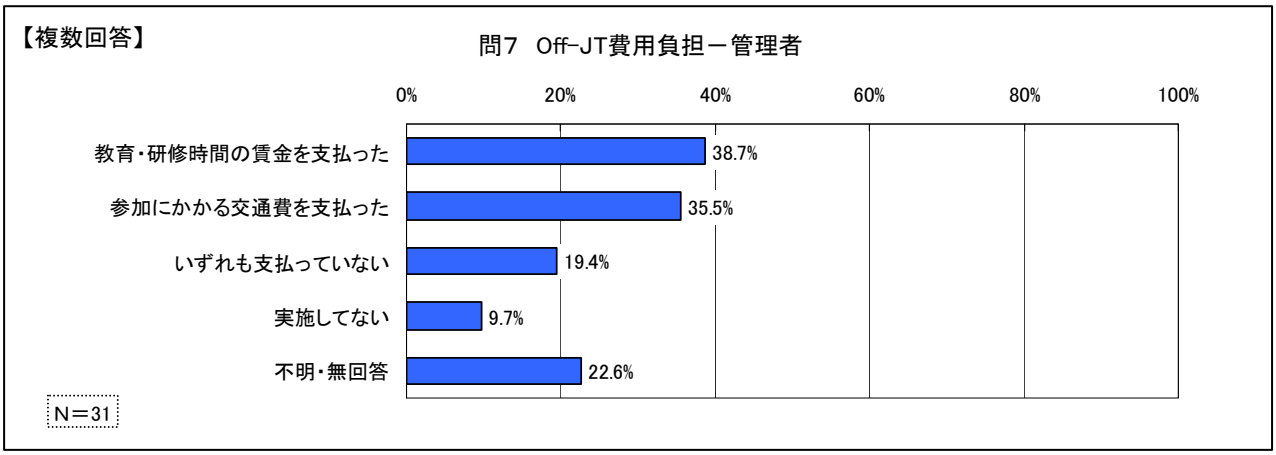
看護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 37.0%、「参加にかかる交通費を支払った」が 29.6%、「いずれも支払っていない」が 3.7%であった。ただし、「不明・無回答」も 29.6%と多かった。

看護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

【複数回答】



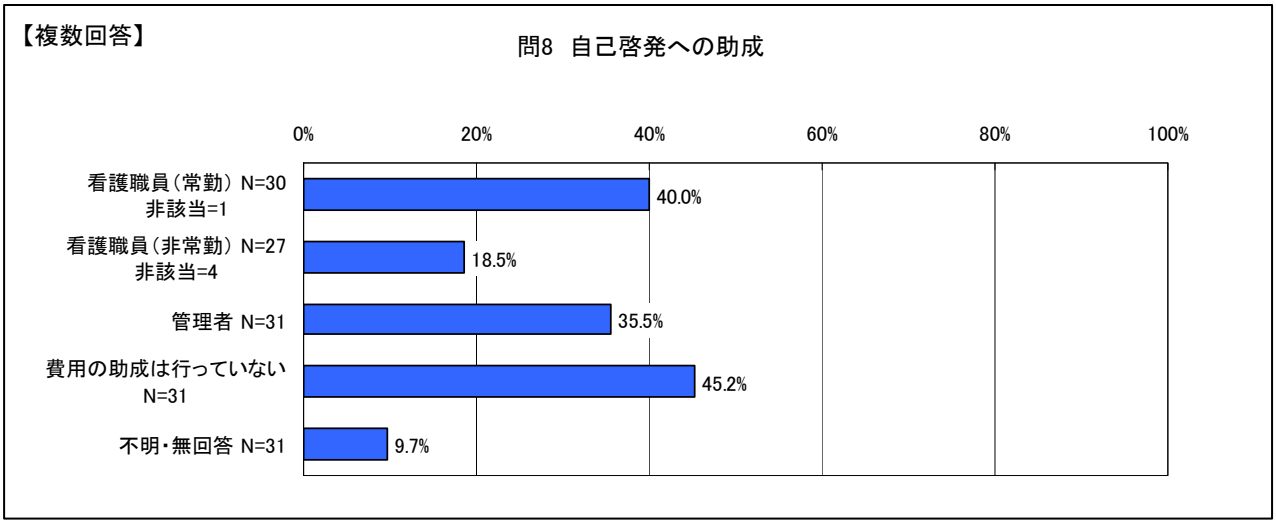
管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 38.7%、「参加にかかる交通費を支払った」が 35.5%、「いずれも支払っていない」が 19.4%であった。



（4） 自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問８）

自己啓発にかかる費用の助成は、「費用の助成は行なっていない」が 45.2%と最も高かった。また、助成している中では「看護職員(常勤)」が 40.0%と多かった。



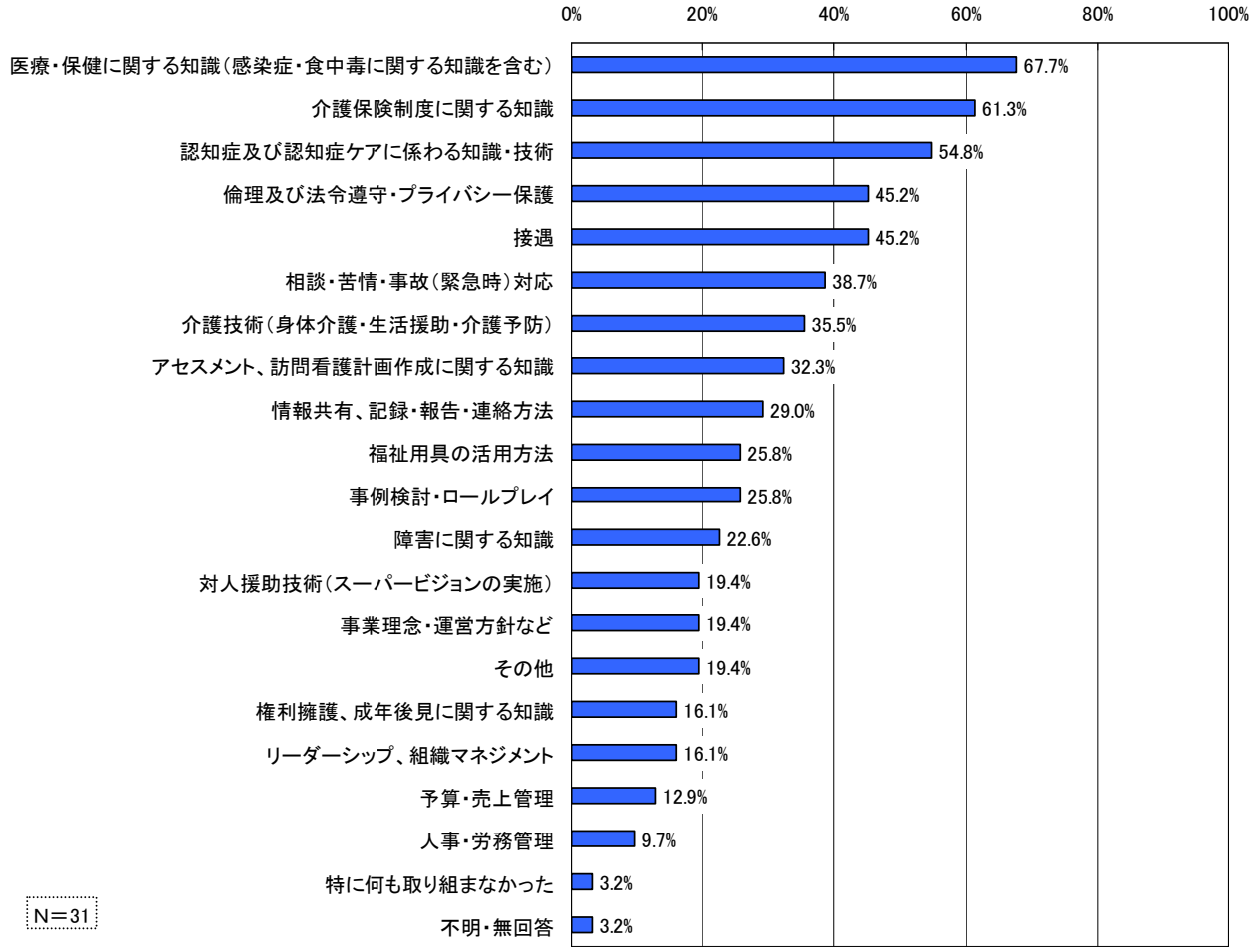
（5）　職員の資質向上への取り組みのテーマについて

［職員の資質向上への取り組みのテーマ］（問９）

職員の資質向上への取り組みのテーマでは、多い順に「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）」67.7%、「介護保険制度に関する知識」61.3%、「認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術」54.8%であった。

【複数回答】

問9　職員の資質向上への取り組みのテーマ



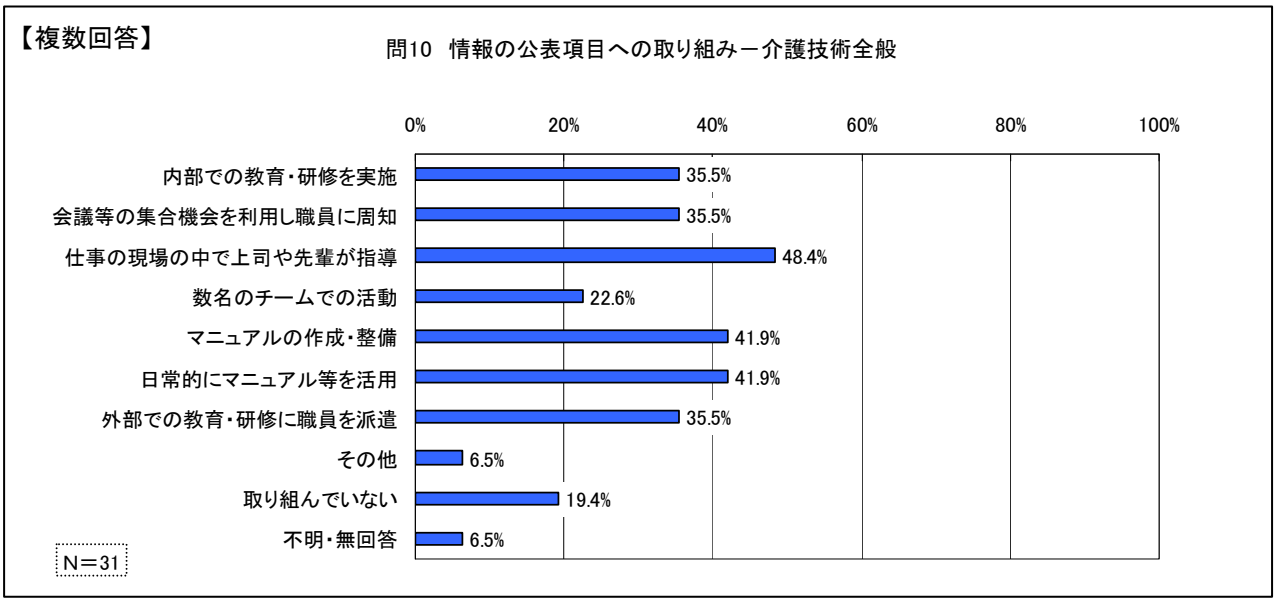
（その他）の主な内容

訪問看護業務マニュアルの見直し

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

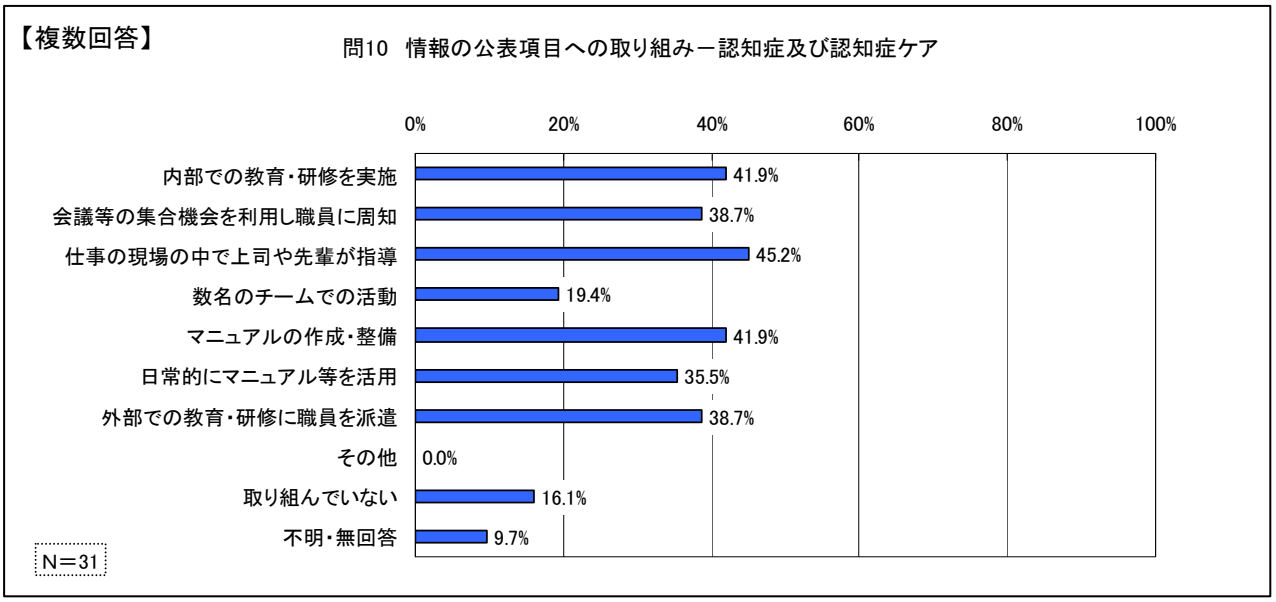
介護技術全般

介護技術全般では、多い順に「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」48.4%、「マニュアルの作成・整備」「日常的にマニュアル等を活用」41.9%であった。



認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアでは、多い順に「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」45.2%、「内部での教育・研修を実施」「マニュアルの作成・整備」41.9%であった。

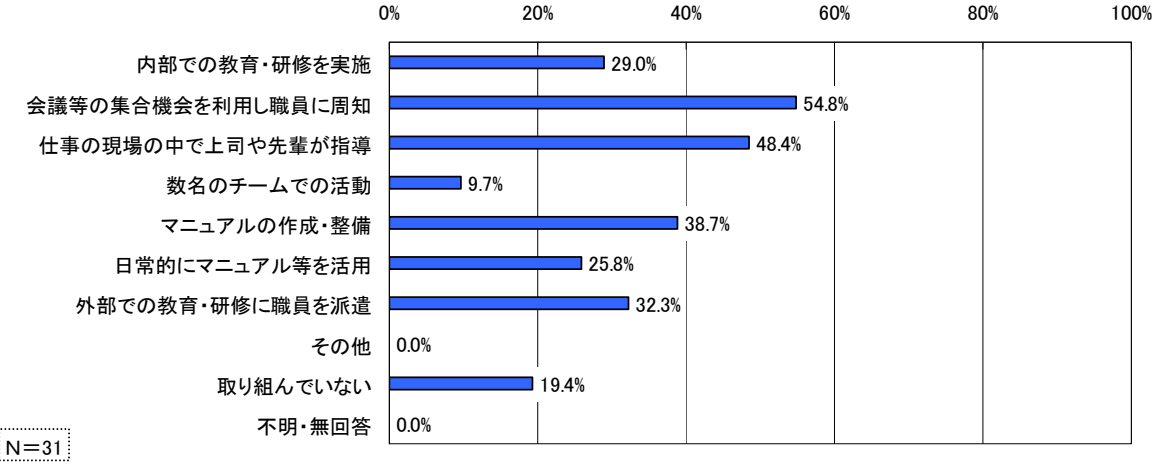


利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護では、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」54.8%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」48.4%であった。

【複数回答】

問10　情報の公表項目への取り組みー利用者のプライバシーの保護

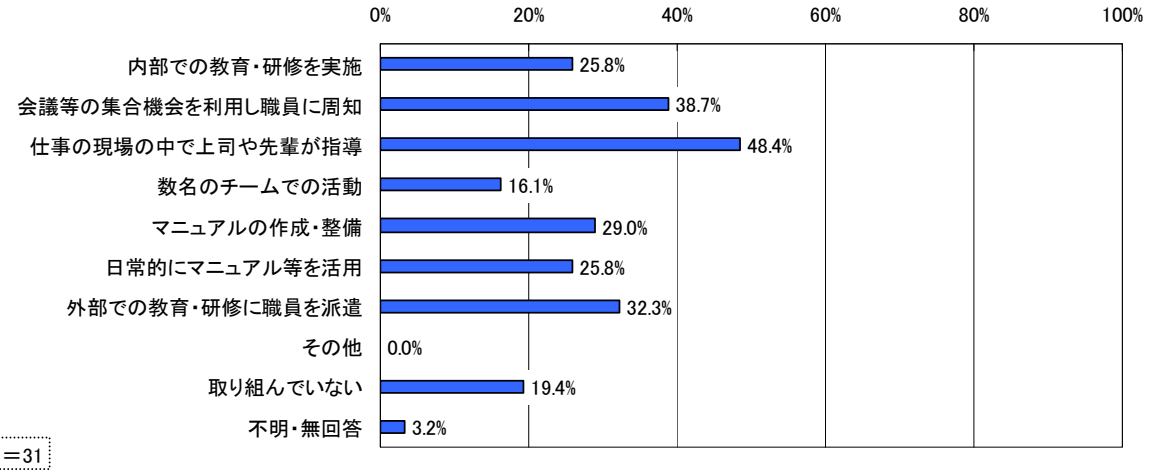


倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守では、多い順に「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」48.4%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」38.7%であった。

【複数回答】

問10　情報の公表項目への取り組みー倫理及び法令遵守



［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「事故の発生又はその再発防止」、「事故の発生等緊急時の対応」についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	10	14	15	6	13	11	9	1	6	0
%	32.3%	45.2%	48.4%	19.4%	41.9%	35.5%	29.0%	3.2%	19.4%	0.0%
事故の発生又はその再発防止	12	15	15	7	13	9	11	0	6	0
%	38.7%	48.4%	48.4%	22.6%	41.9%	29.0%	35.5%	0.0%	19.4%	0.0%
事故の発生等緊急時の対応	11	15	14	6	14	10	8	0	6	1
%	35.5%	48.4%	45.2%	19.4%	45.2%	32.3%	25.8%	0.0%	19.4%	3.2%

（その他）の主な内容

パンフレットの作成（感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止）

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修の資料については、内部・外部で作成した資料・マニュアルを使っていた。特に事故関係では、内部作成資料の使用が多かった。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	7	9	1	1
%	50.0%	64.3%	7.1%	7.1%
認知症及び認知症ケア	5	13	1	0
%	33.3%	86.7%	6.7%	0.0%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	9	8	2	1
%	56.3%	50.0%	12.5%	6.3%
利用者のプライバシーの保護	10	9	1	1
%	58.8%	52.9%	5.9%	5.9%
倫理及び法令遵守	8	8	1	0
%	61.5%	61.5%	7.7%	0.0%
事故の発生又はその再発防止	13	6	0	1
%	76.5%	35.3%	0.0%	5.9%
事故の発生等緊急時の対応	12	8	0	1
%	70.6%	47.1%	0.0%	5.9%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」がほぼ 7 割以上を占めた。

	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	10	2	1	3
%	71.4%	14.3%	7.1%	21.4%
認知症及び認知症ケア	10	2	1	2
%	66.7%	13.3%	6.7%	13.3%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	12	1	1	2
%	75.0%	6.3%	6.3%	12.5%
利用者のプライバシーの保護	12	2	1	2
%	70.6%	11.8%	5.9%	11.8%
倫理及び法令遵守	11	1	1	1
%	84.6%	7.7%	7.7%	7.7%
事故の発生又はその再発防止	13	1	1	2
%	76.5%	5.9%	5.9%	11.8%
事故の発生等緊急時の対応	13	0	2	2
%	76.5%	0.0%	11.8%	11.8%

（7） 新人職員への教育・指導について

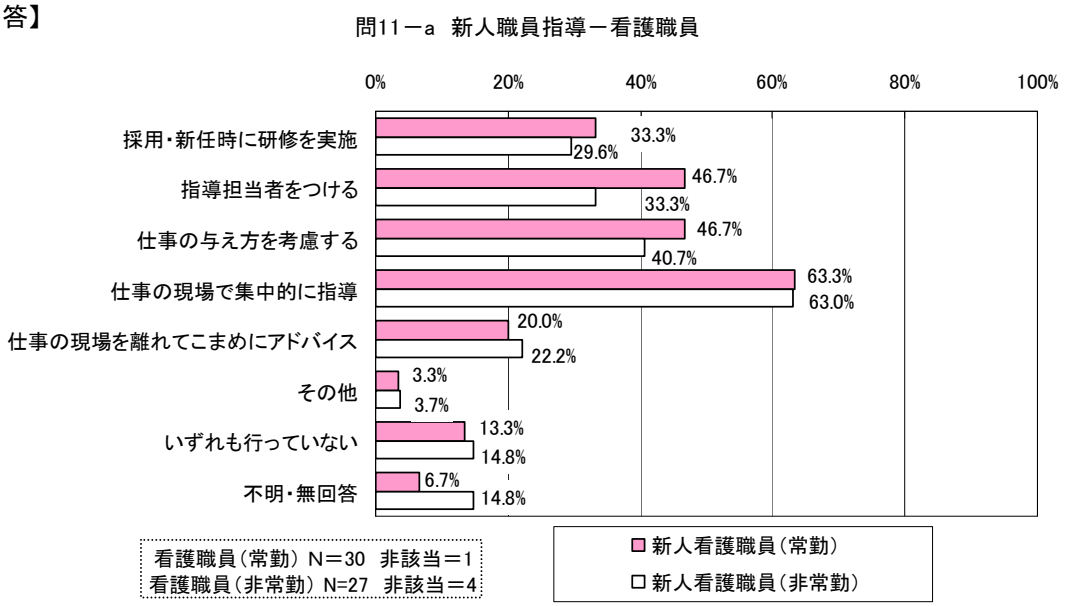
［新人職員指導］（問 11－a）

新人看護職員（常勤）では、多い順に「仕事の現場で集中的に指導」63.3%、「仕事の与え方を考慮する」「指導担当者をつける」46.7%であった。

新人看護職員（非常勤）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」30.7%、「仕事の現場で集中的に指導」29.1%、「仕事の与え方を考慮する」25.6%、「指導担当者をつける」24.3%であった。ただし、「不明・無回答」も 29.1%と多かった。

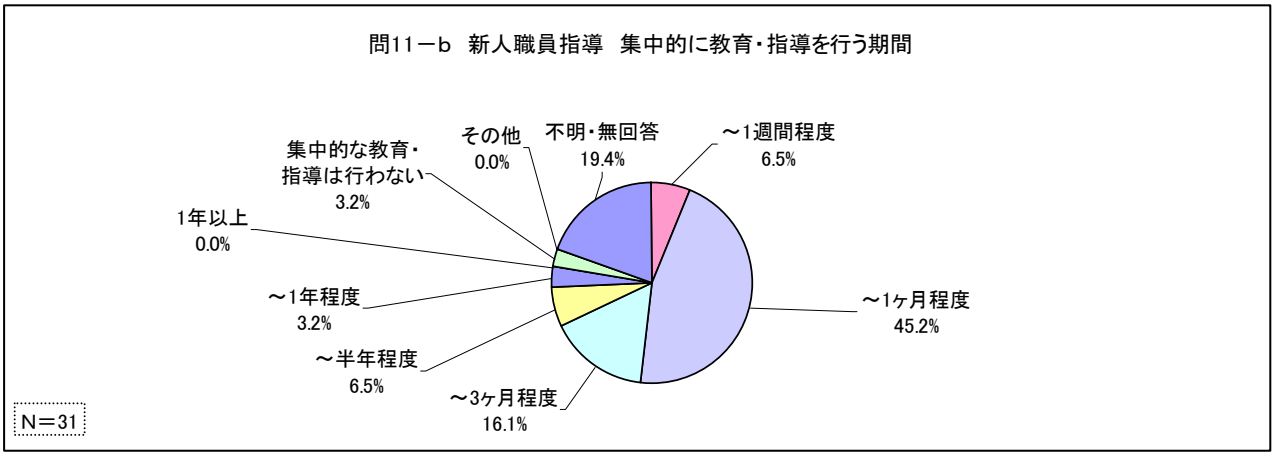
新人看護職員への教育・指導について、（常勤）と（非常勤）では、それほど差はみられなかった。

【複数回答】



［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－b）

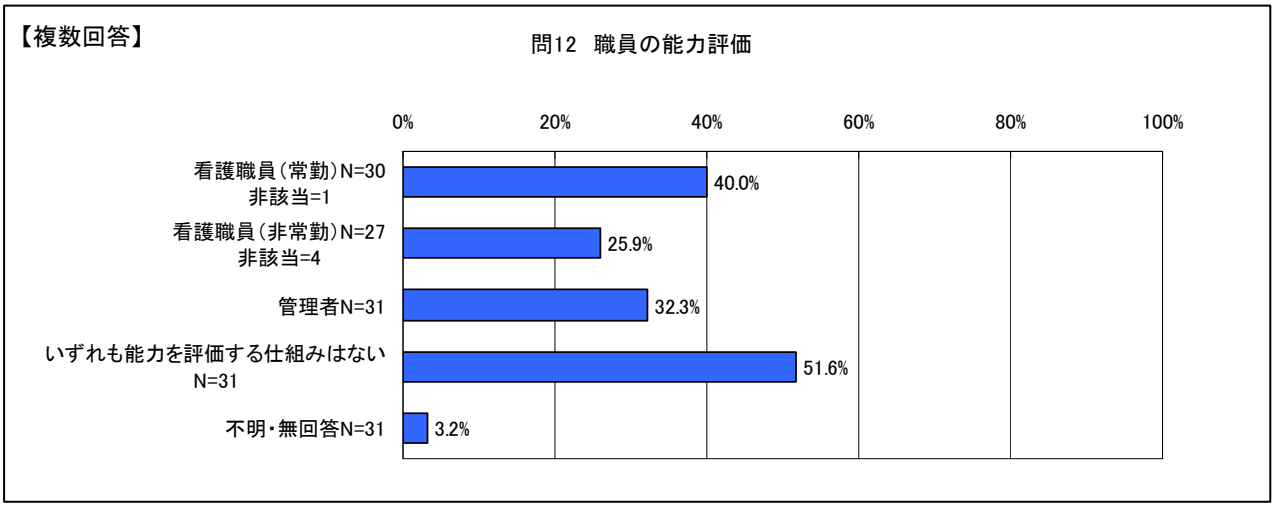
新人職員指導において集中的に教育・指導を行う期間で、最も多かったのは「～1 ヶ月程度」45.2%、次いで「～3 ヶ月程度」16.1%、「～半年程度」6.5%の順であった。なお、「集中的な教育・指導は行わない」も 3.2%であった。



Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

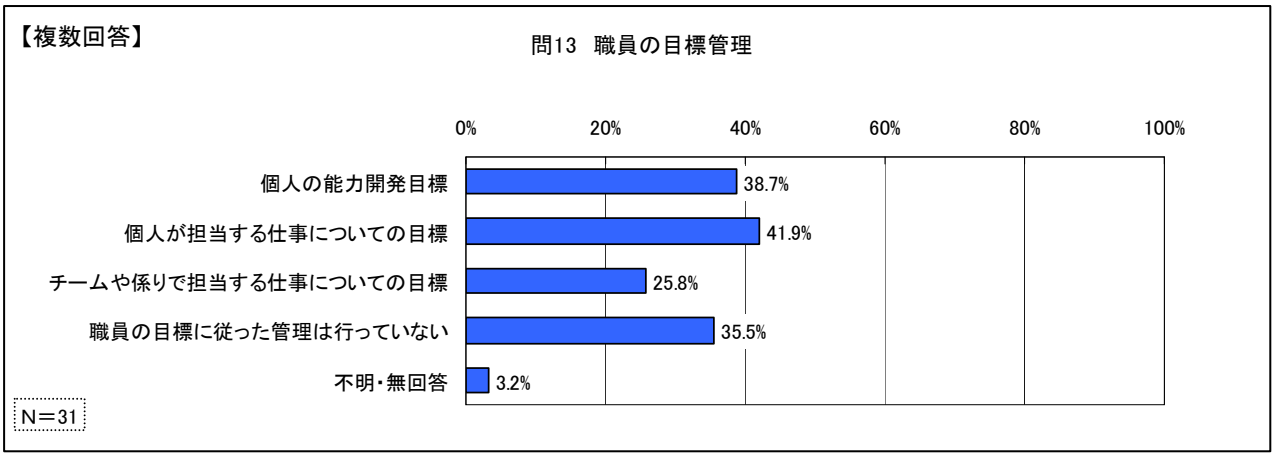
［職員の能力評価］（問 12）

職員の能力評価で、最も多かったのは「いずれも能力を評価する仕組みはない」51.6%、次いで「看護職員(常勤)」40.0%であった。



［職員の目標管理］（問 13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「個人が担当する仕事についての目標」41.9%、次いで「個人の能力開発目標」38.7%、「職員の目標に従った管理は行っていない」35.5%の順であった。



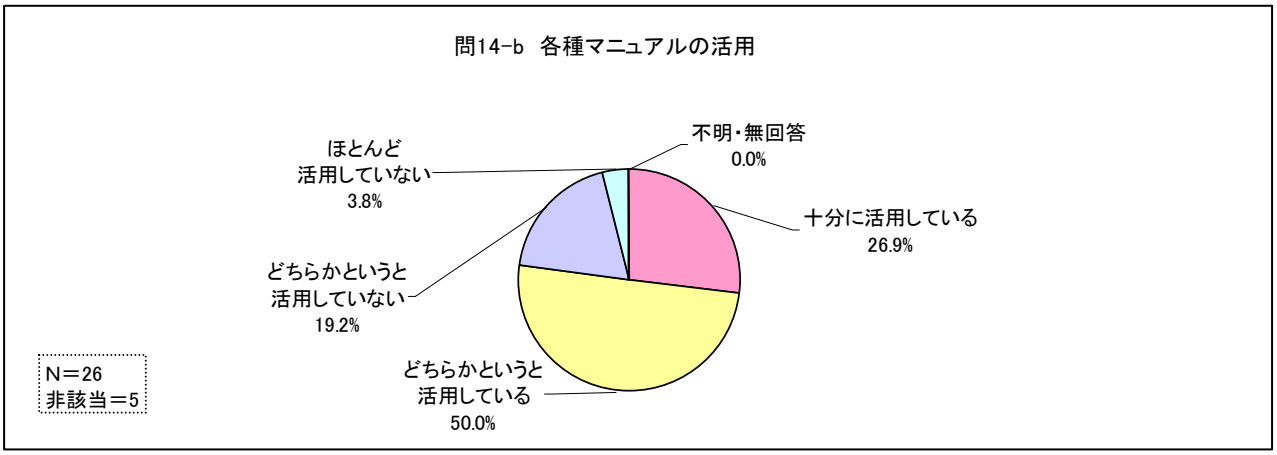
［各種マニュアルの整備等］（問 14－a）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」、「事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい」が最も多く 29.0%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	9	3	4	9	5	1	31
%	29.0%	9.7%	12.9%	29.0%	16.1%	3.2%	100.0%

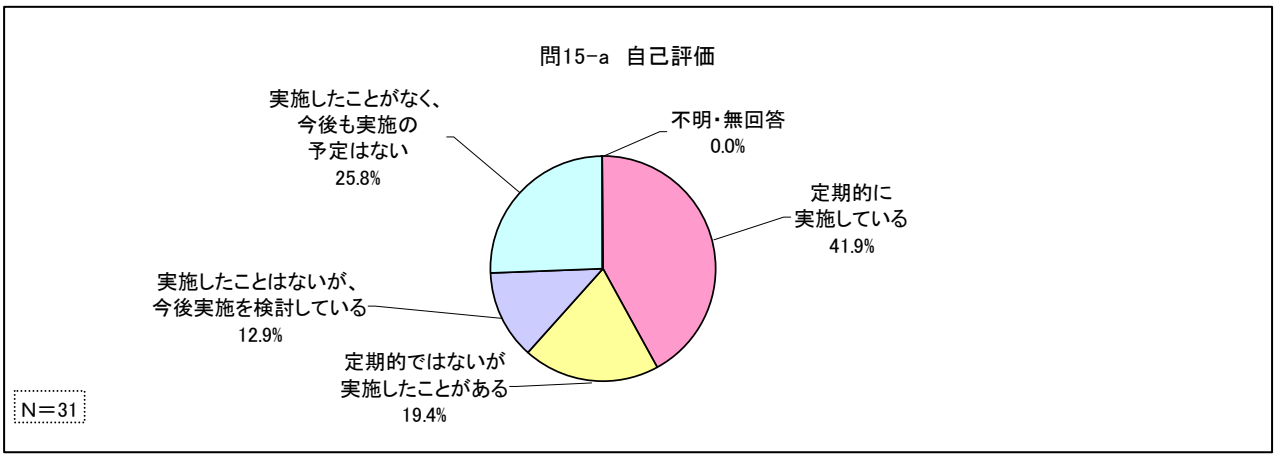
［各種マニュアルの活用］（問 14－b）

マニュアルの活用について、「十分に活用している」は、26.9%であった。



［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－ａ）

自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的ではないが実施したことがある」を合わせると 61.3％であった。



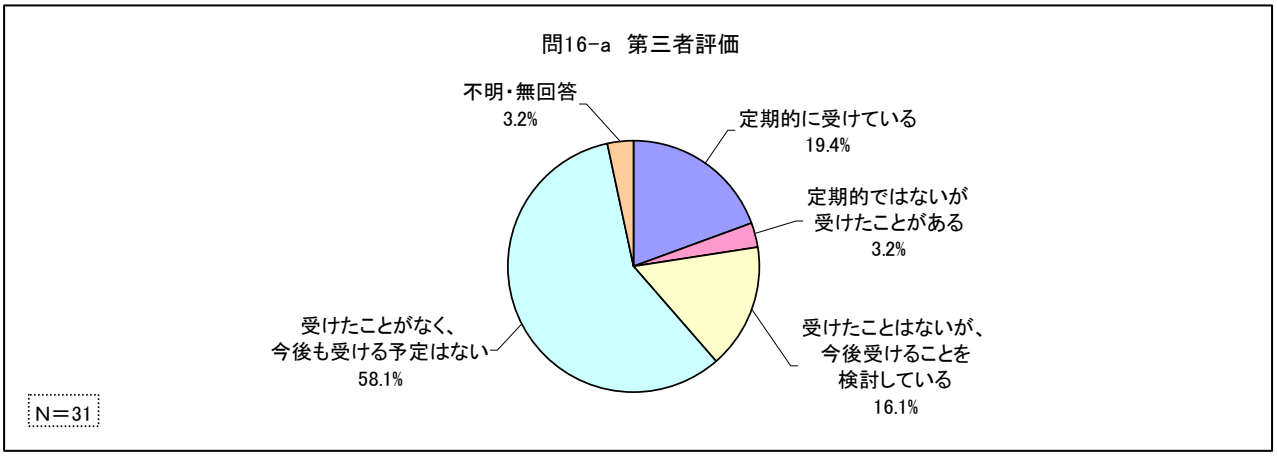
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 46.2％であった。

	数年に１回程度	１年に１回程度	半年に１回程度	１ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	6	5	2	0	13
%	0.0%	46.2%	38.5%	15.4%	0.0%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると 22.6％であった。一方、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」も 58.1％とそれ以上にあった。



［第三者評価］（問 16－ｂ）

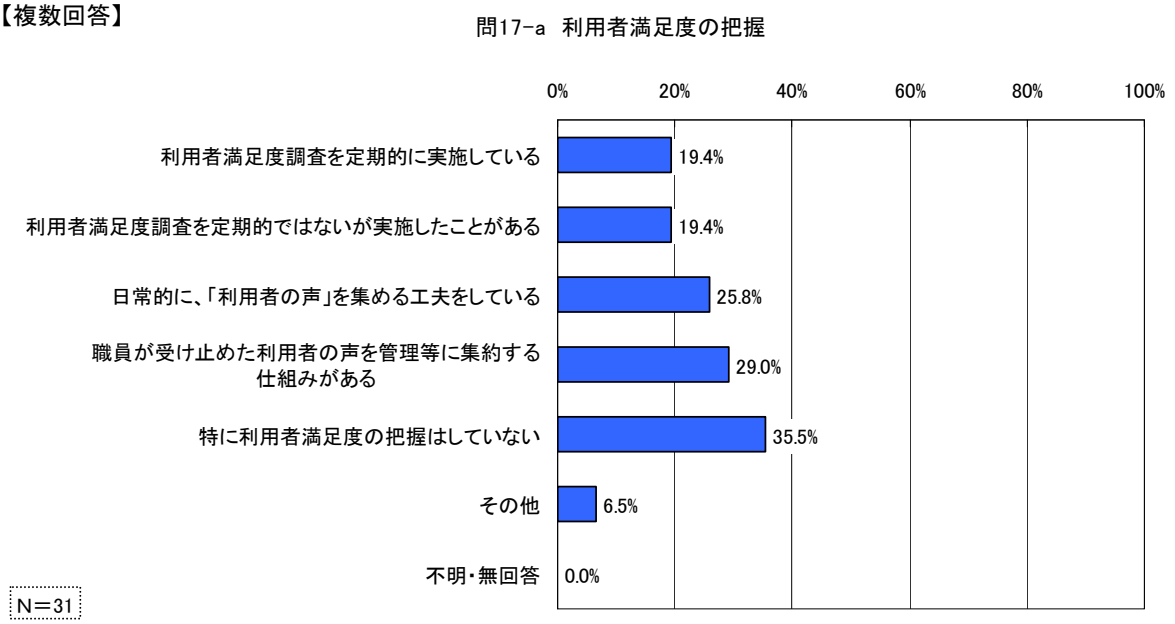
第三者評価を受ける頻度については、「１年に１回以上」「2～3 年に１回程度」が 33.3%であった。

	4～5 年に１回程度	2～3 年に１回程度	1 年に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	2	2	2	6
%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

利用者満足度の把握は、「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」は 29.0%、「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」は 25.8%であった。また、「利用者満足度調査を定期的に実施している」、「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」は共に 19.4%であった。

【複数回答】



［利用者満足度の把握］（問 17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 50.0%であった。

	数年に１回程度	１年に１回程度	半年に１回程度	１ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	2	3	1	0	0	6
%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

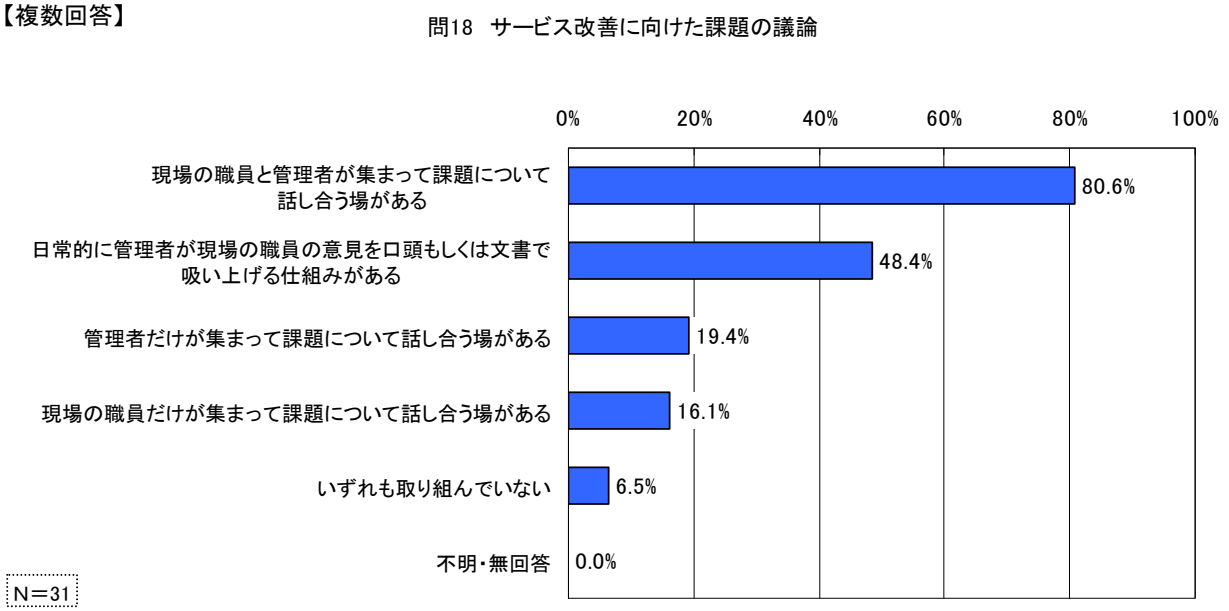
利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 41.9%であった。

	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	12	13	0	3	3	31
%	38.7%	41.9%	0.0%	9.7%	9.7%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、「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」80.6%、「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」48.4%、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」19.4%、「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」16.1%であった。

【複数回答】



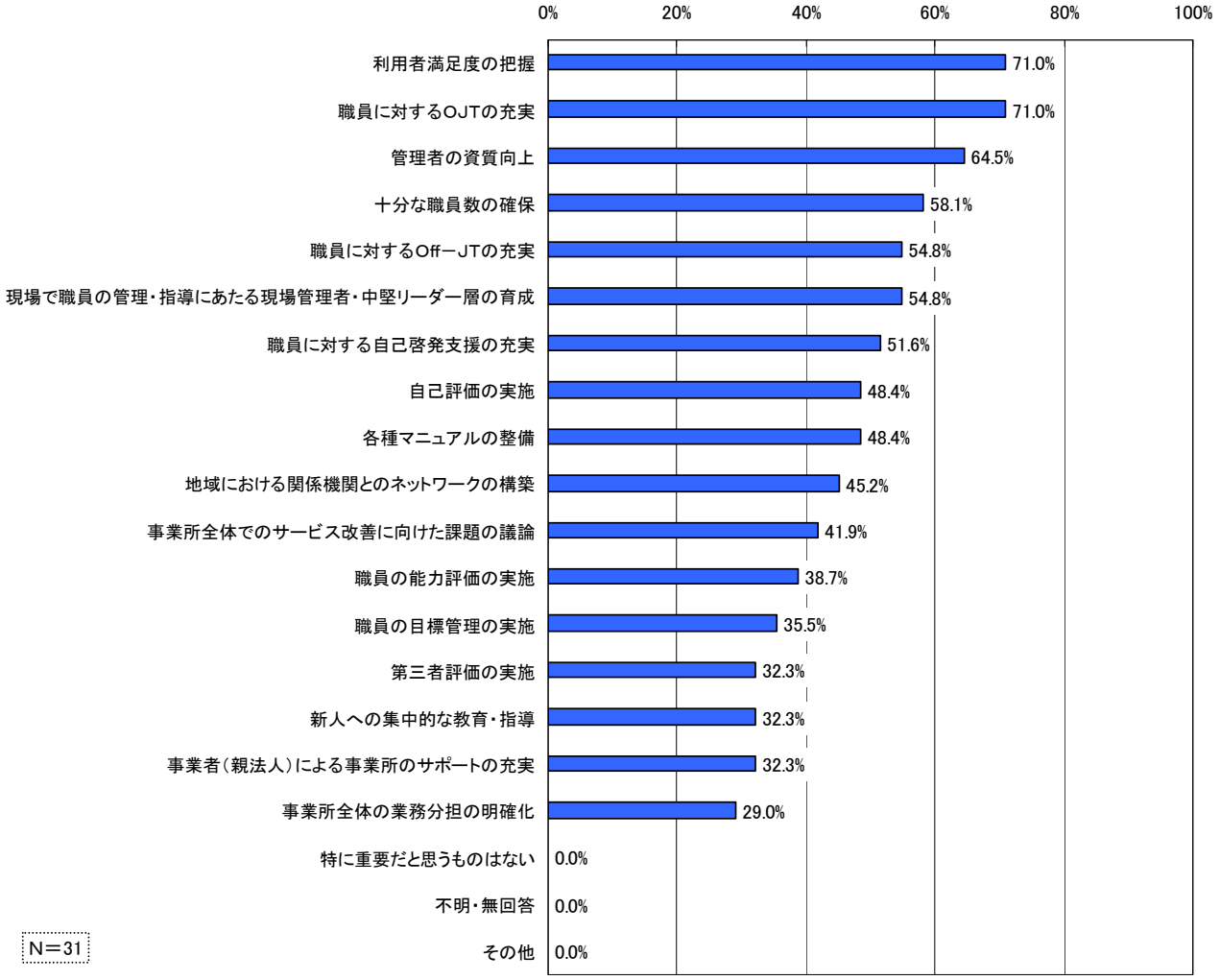
Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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重要だと思う取り組みで 6 割以上のものは、多い順に「利用者満足度の把握」、「職員に対する OJT の充実」71.0%、「管理者の資質向上」64.5%であった。

【複数回答】

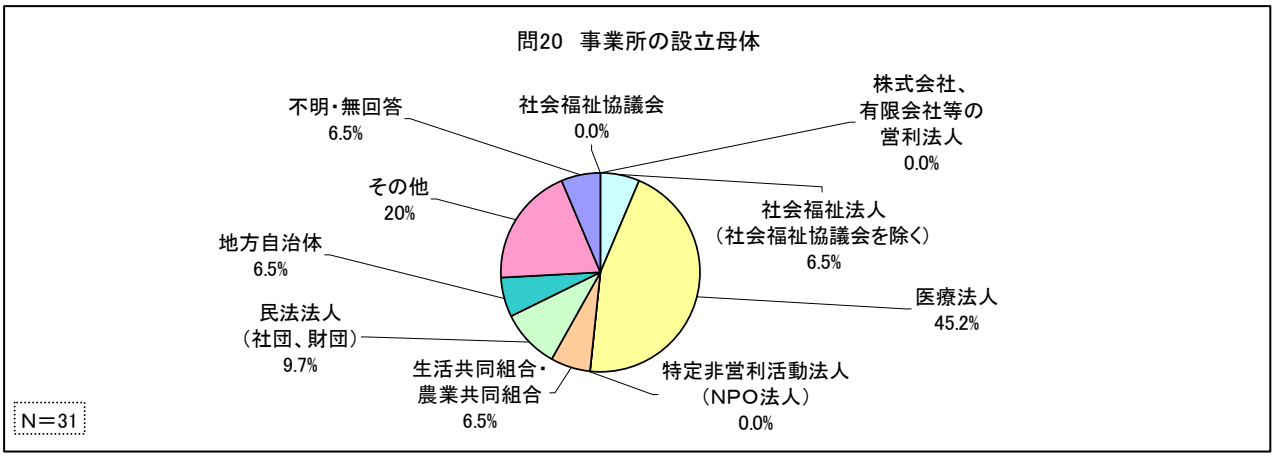
問19 サービスの質向上に重要な取り組み



Ⅳ.貴事務所の概要

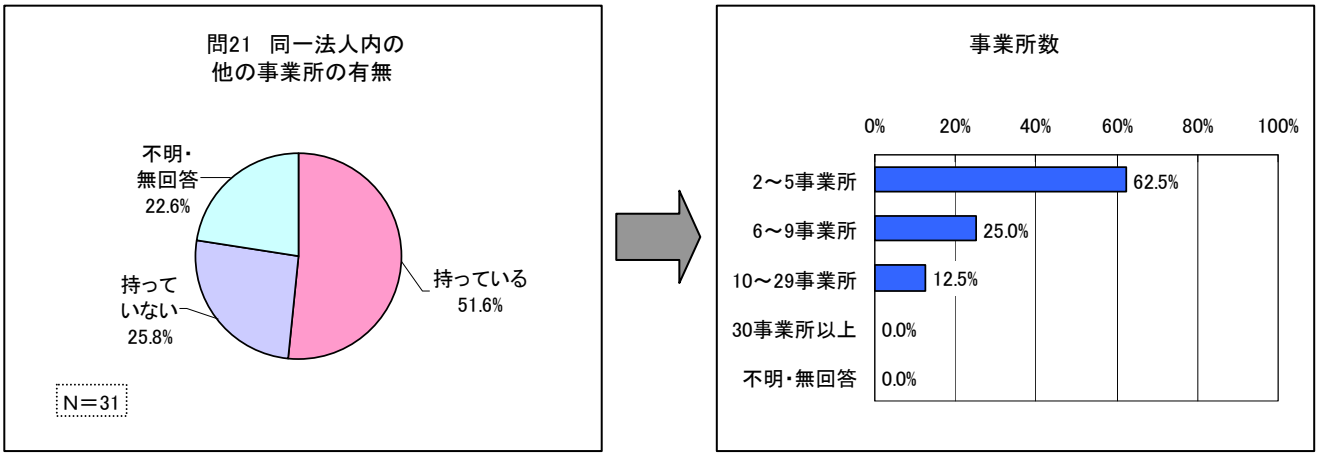
［法人格等］（問 20）

事業所の設立母体で、最も多かったものは「医療法人」で 45.2%、次いで「民法法人（社団、財団）」9.7%であった。



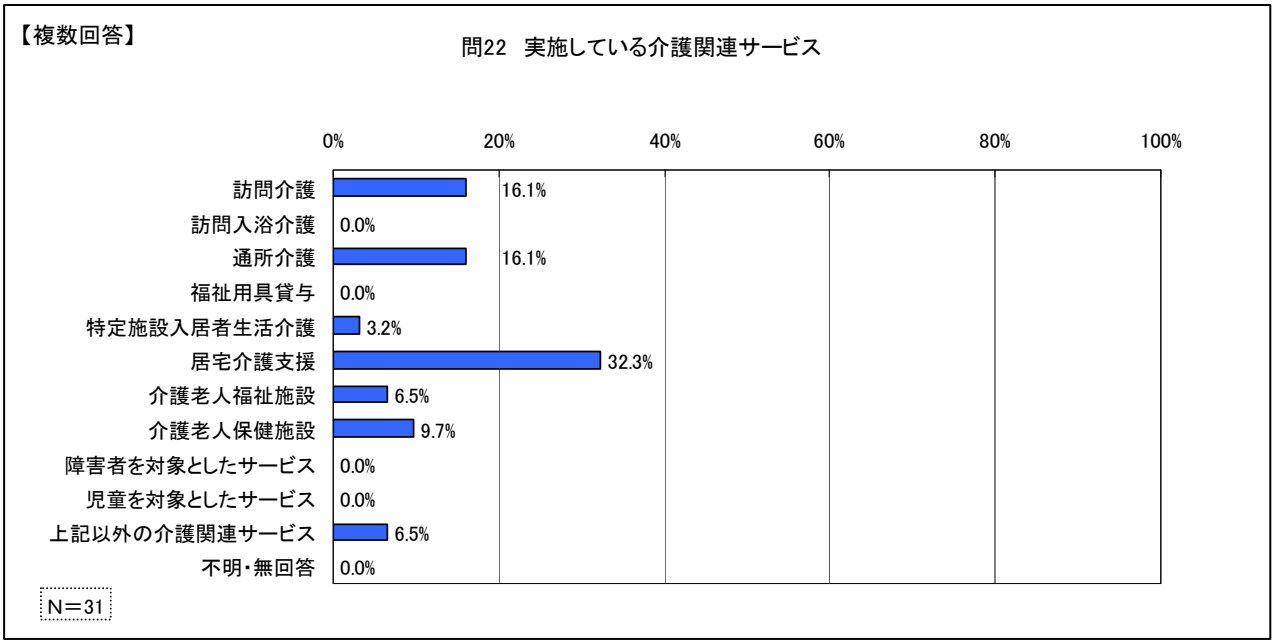
［法人全体の事業所数］（問 21）

同一法人内で他の事業所を「持っている」は 51.6%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5 事業所」で 62.5%であった。



［実施している介護関連サービス］（問 22）

訪問看護事業者が実施している介護関連サービスは、多い方から「居宅介護支援」32.3%、「訪問介護」「通所介護」16.1%の順であった。



（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

短期入所療養介護

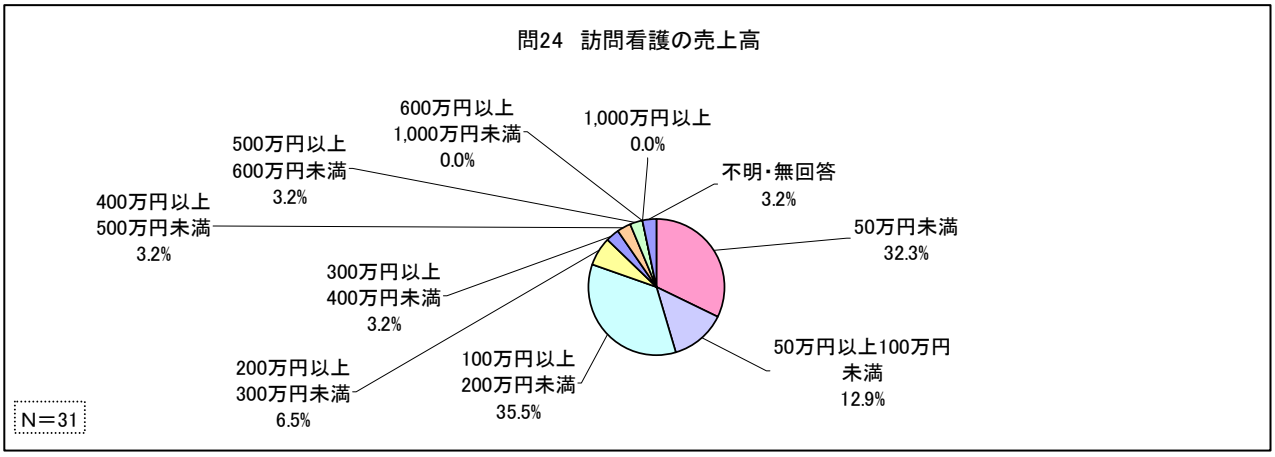
［設立年月］（問 23）

設立年月については、「1990 年代」が最も多く 48.4%であった。

	1949 年以前	1950 年代	1960 年代	1970 年代	1980 年代	1990 年代	2000 年代	不明・無回答	合計
回答数	1	0	1	2	3	15	7	2	31
%	3.2%	0.0%	3.2%	6.5%	9.7%	48.4%	22.6%	6.5%	100.0%

［訪問看護の売上高］（問 24）

月の売上高で最も多かったものは「100 万円以上 200 万円未満」で 35.5%、次いで「50 万円未満」32.3%の順であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く 41.9%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	0	9	13	6	3	31
%	0.0%	29.0%	41.9%	19.4%	9.7%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「10 人未満」が最も多く 77.4%であった。

	10 人未満	10 人以上 50 人未満	50 人以上 100 人未満	100 人以上	不明・無回答	合計
回答数	24	3	2	0	2	31
%	77.4%	9.7%	6.5%	0.0%	6.5%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

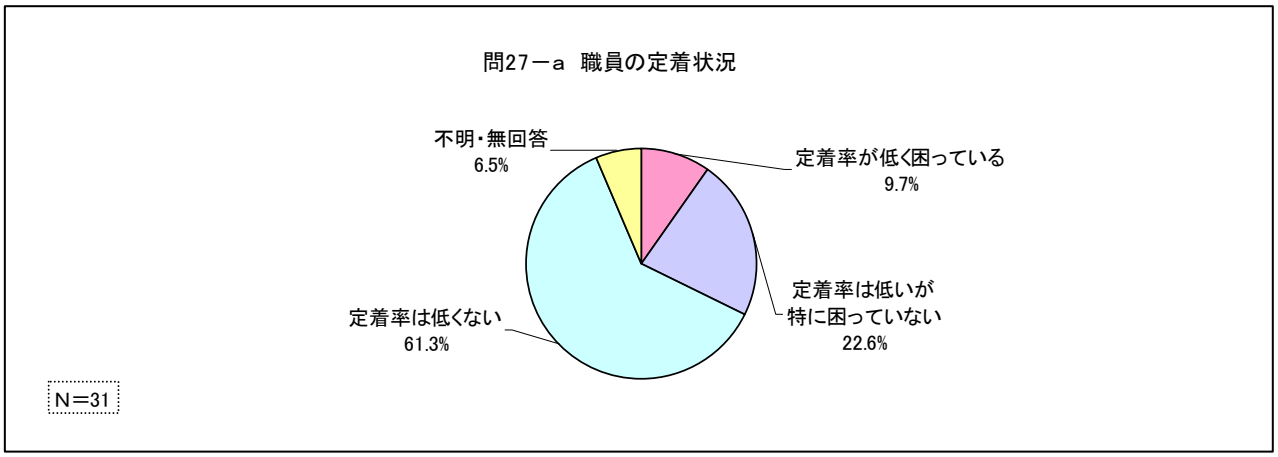
そのうち、常勤職員の割合が最も高いのは「100%」の 35.5%であった。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	0	0	0	2	1	1	1	5	2	4	2	11	2
%	0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	3.2%	3.2%	3.2%	16.1%	6.5%	12.9%	6.5%	35.5%	6.5%

	合計
回答数	31
%	100.0%

［職員の定着状況］（問 27－a）

職員の定着状況で最も多かったものは「定着率は低くない」で 61.3%、次いで「定着率は低いが特に困っていない」22.6%の順であった。



［職員の退職状況］（問 27－ｂ）

職員の退職状況について、「10 人採用すると 1 年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、最も多かったのは「0 人」で 29.0%、次いで「1 人」16.1%であった。

	0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人	6 人	7 人	8 人	9 人	10 人	不明・無回答	合計
回答数	9	5	3	2	0	0	1	0	1	0	1	9	31
%	29.0%	16.1%	9.7%	6.5%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%	3.2%	29.0%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、多いところは「募集しても応募者がいない」が 45.2%、「応募があるが望ましい人がこない」が 19.4%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	3	6	14	3	5	31
%	9.7%	19.4%	45.2%	9.7%	16.1%	100.0%

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、多いところは「やや不足」が 48.4%、「適当」が 38.7%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	0	0	12	15	2	2	31
%	0.0%	0.0%	38.7%	48.4%	6.5%	6.5%	100.0%

［派遣労働者の受け入れ状況］（問 29－ａ）

派遣労働者の受け入れ状況については、「派遣労働者を受け入れていない」が 93.5%を占めた。

	派遣労働者を受け入れている	派遣労働者を受け入れていない	不明・無回答	合計
回答数	0	29	2	31
%	0.0%	93.5%	6.5%	100.0%

［派遣労働者の活用状況］（問 29－ｂ）

派遣労働者の活用状況については、「わからない」が最も多く 58.1%を占めた。

	今後拡大もしくは新規に導入したい	現状維持	縮小したい	わからない	不明・無回答	合計
回答数	2	9	0	18	2	31
%	6.5%	29.0%	0.0%	58.1%	6.5%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

事務長・事務局長等の事務責任者

事務系スタッフ

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について

記入なし

（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

記入なし

（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

①Off-JT の考え方

記入なし

②内部研修

記入なし

③外部研修

記入なし

（４）自己啓発・意識づけについて

○仕事に対する意欲の向上策を考えている。

○セルフコントロールなど介護スタッフのメンタル面の支援を行っている。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

記入なし

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

〇非常勤看護師に対する教育をどうするかが課題である。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

記入なし

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見、要望等」

記入なし

通　所　介　護

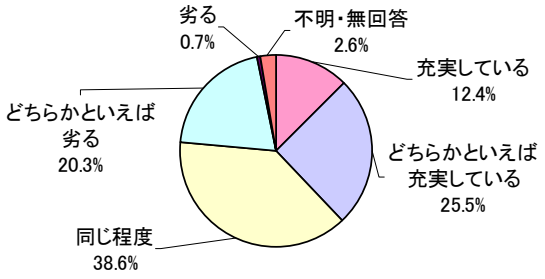
Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると37.9%であった。

問1　事業所の取り組み状況



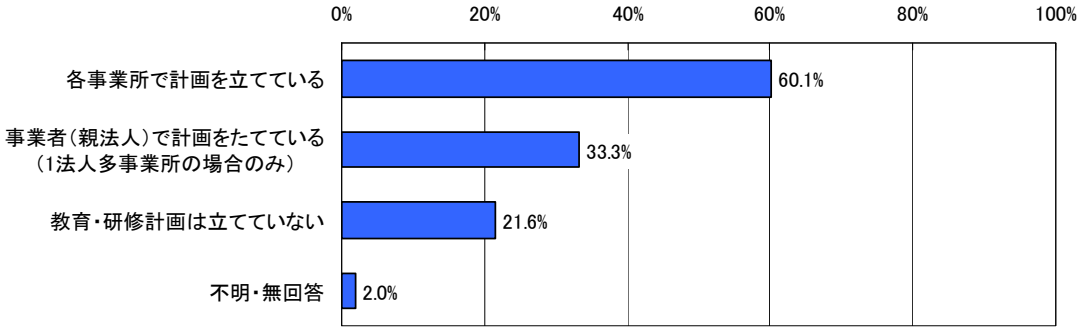
N=153

［教育・研修計画］（問2）

計画の立案［問2－ａ］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が21.6%あった。

問2－ａ　計画の立案



N＝153

教育・研修の期間［問2－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1年」が最も多く、53.3%であった。

	複数年	1年	半年～1年未満	半年未満	不明・無回答	該当者
回答数	18	64	13	21	4	120
%	15.0%	53.3%	10.8%	17.5%	3.3%	100.0%

教育・研修計画の記載項目［問2－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは35.0%であった。

	目的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	75	100	66	56	42	5	8
%	62.5%	83.3%	55.0%	46.7%	35.0%	4.2%	6.7%

（その他）の主な内容

主催者名

達成目標、研修方法・事前の準備、研修後の対応

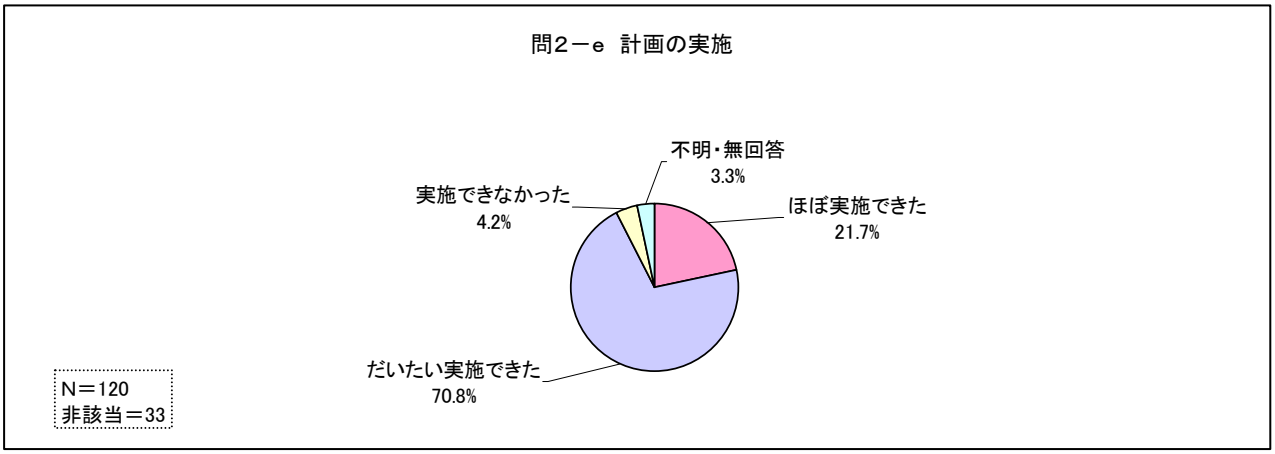
教育・研修計画への意見・要望［問2－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」のは81.7%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答	該当者
回答数	98	19	3	120
%	81.7%	15.8%	2.5%	100.0%

計画の実施［問2－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると92.5%であった。



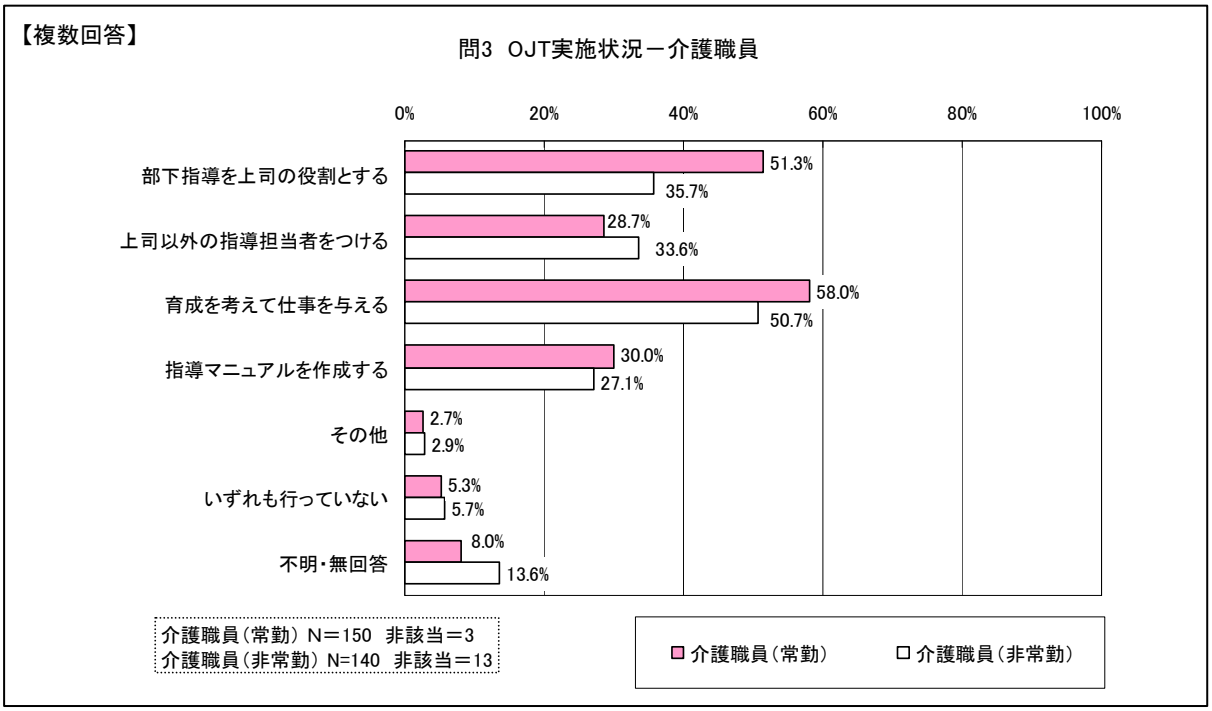
（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

介護職員（常勤）は、「育成を考えて仕事を与える」が58.0％で最も多かった。

介護職員（非常勤）は、「育成を考えて仕事を与える」が50.7％で最も多かった。

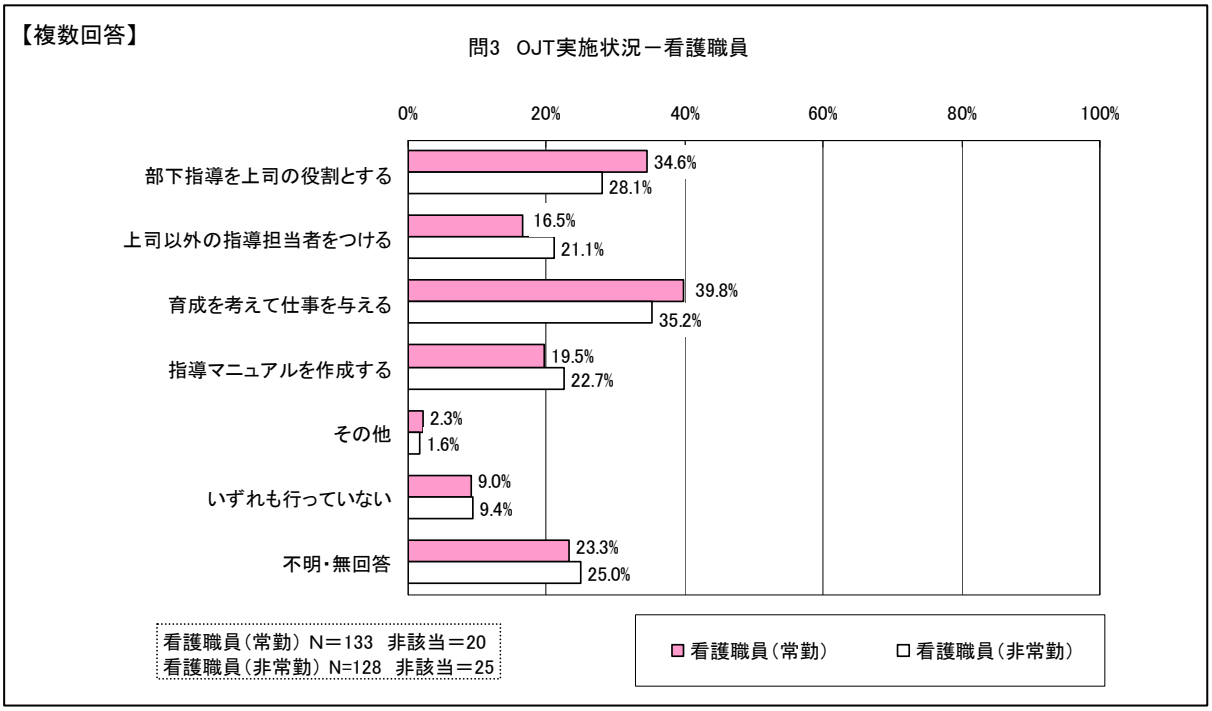
介護職員のOJTの実施は、「上司以外の指導担当者をつける」以外は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



看護職員（常勤）は、「育成を考えて仕事を与える」39.8％、「部下指導を上司の役割とする」が34.6％と多かった。

看護職員（非常勤）は、「育成を考えて仕事を与える」が35.2％で最も多かった。

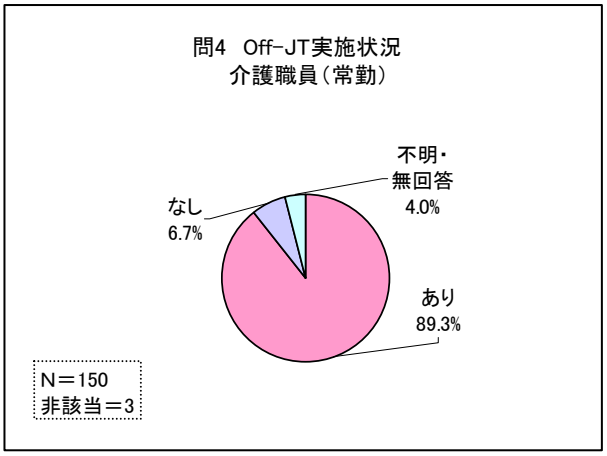
看護職員のOJTの実施は、（常勤）と（非常勤）で、あまり大きな差はみられなかった。

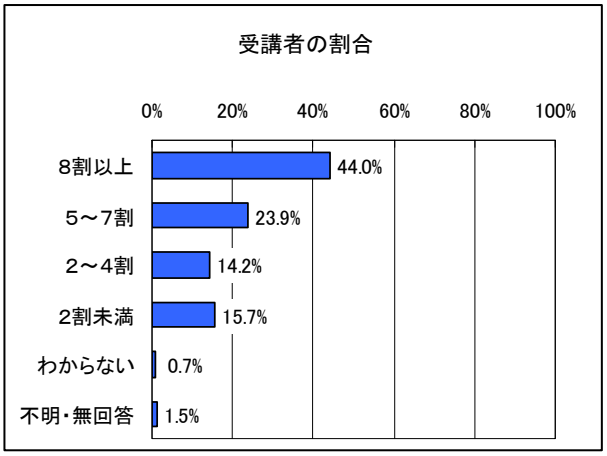


（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

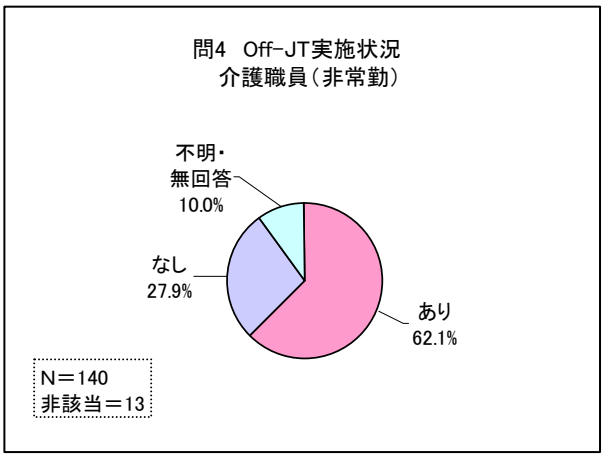
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問4）

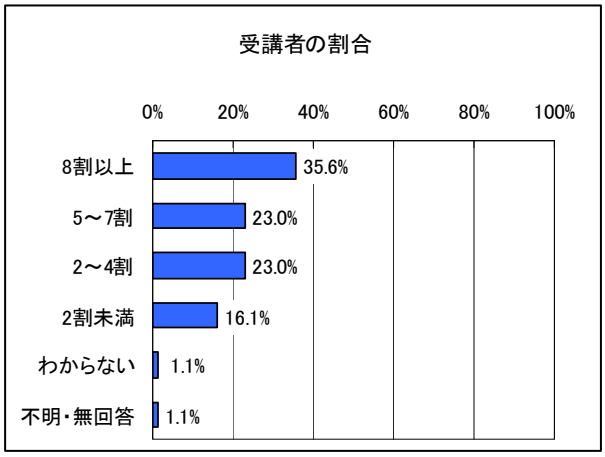
介護職員（常勤）は89.3%の事業所でOff-JTを実施していた。その中で44.0%が対象者の「8割以上」受講していた。



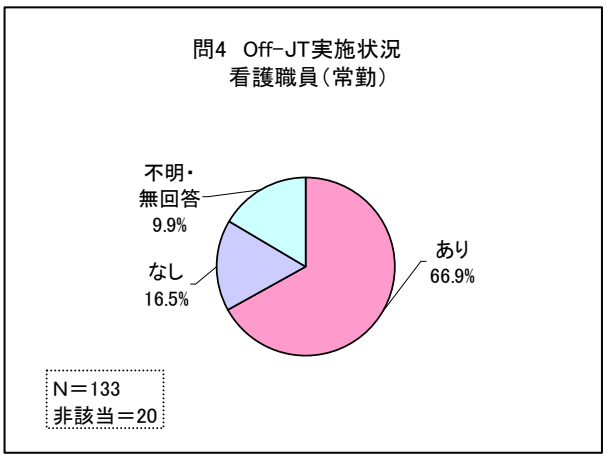


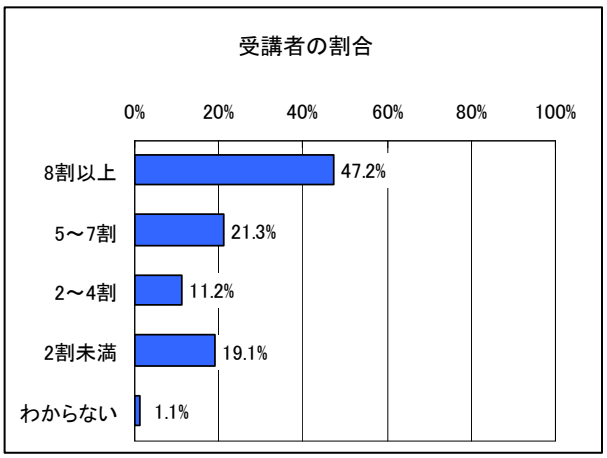
介護職員（非常勤）は全体の62.1%の事業所で、Off-JTを実施していた。その中で35.6%が対象者の「8割以上」受講していた。



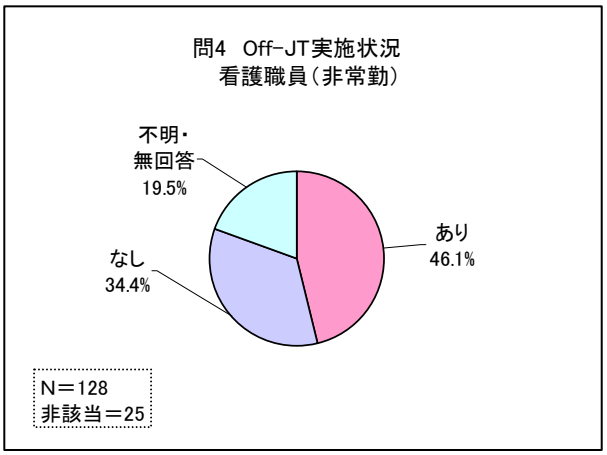


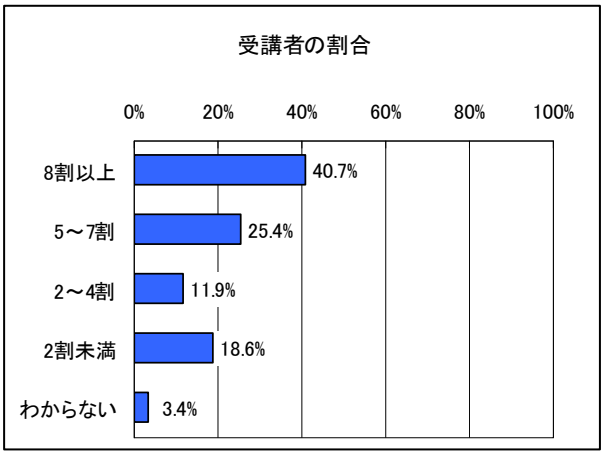
看護職員（常勤）は66.9%の事業所でOff-JTを実施していた。その中で47.2%が対象者の「8割以上」受講していた。



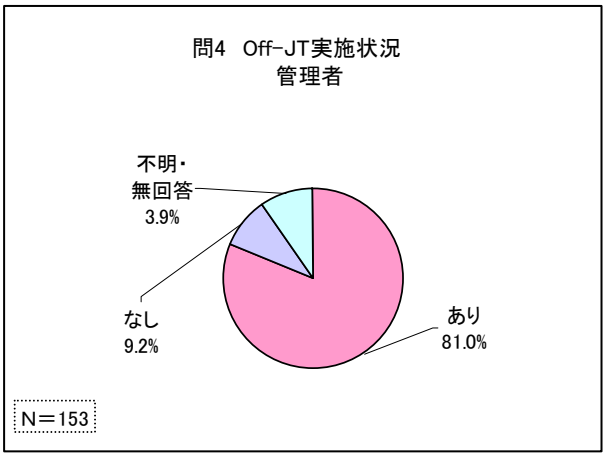


看護職員（非常勤）は46.1%の事業所でOff-JTを実施していた。その中で40.7%が対象者の「8割以上」受講していた。





管理者は81.0%の事業所でOff-JTを実施していた。



［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録内容］（問5）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については44.4%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	14	84	97	89	89	98	91	68	7	30
%	9.2%	54.9%	63.4%	58.2%	58.2%	64.1%	59.5%	44.4%	4.6%	19.6%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については60.1%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	5	102	112	95	102	114	104	92	4	25
%	3.3%	66.7%	73.2%	62.1%	66.7%	74.5%	68.0%	60.1%	2.6%	16.3%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問6）

外部の教育・研修の主催者は、「社会福祉協議会」が30.1%で最も多く、次いで「行政」、「事業者団体」がいずれも14.4%の順で多かった。

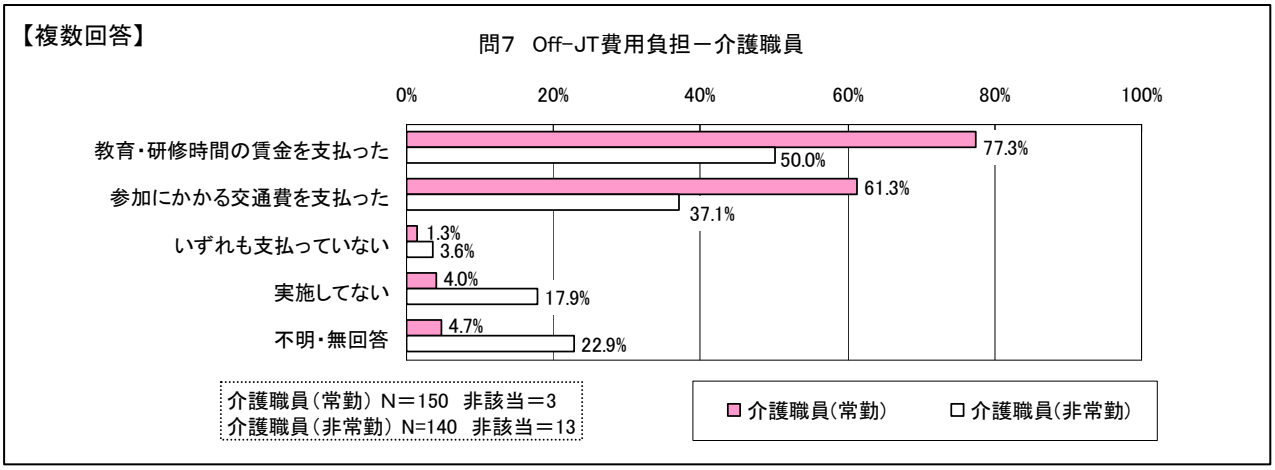
	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記(1～4)以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	22	46	22	3	18	5	6	31	153
%	14.4%	30.1%	14.4%	2.0%	11.8%	3.3%	3.9%	20.3%	100.0%

［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問7）

介護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が77.3%、「参加にかかる交通費を支払った」が61.3%、「いずれも支払っていない」が1.3%であった。

介護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が50.0%、「参加にかかる交通費を支払った」が37.1%、「いずれも支払っていない」が3.6%であった。

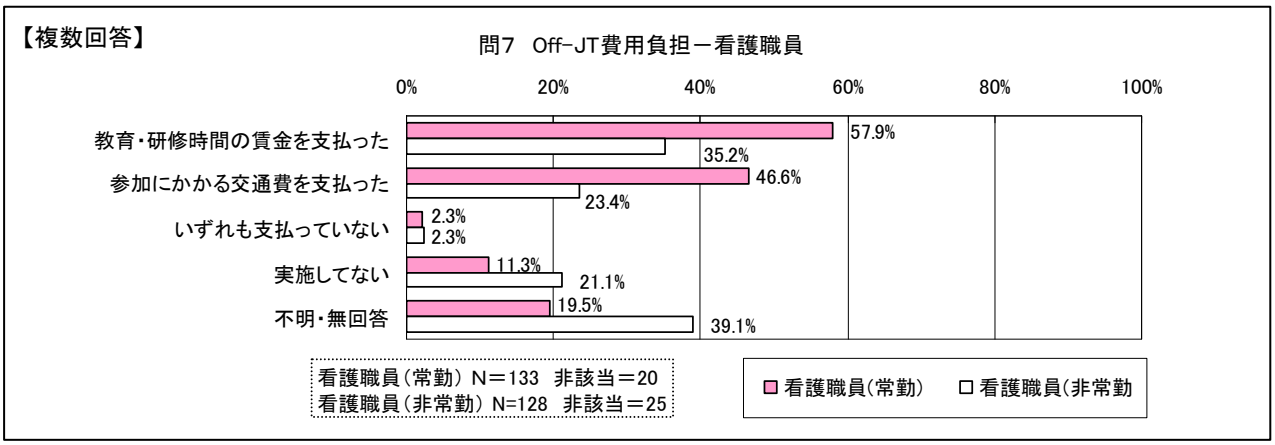
介護職員のOff-JTに対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



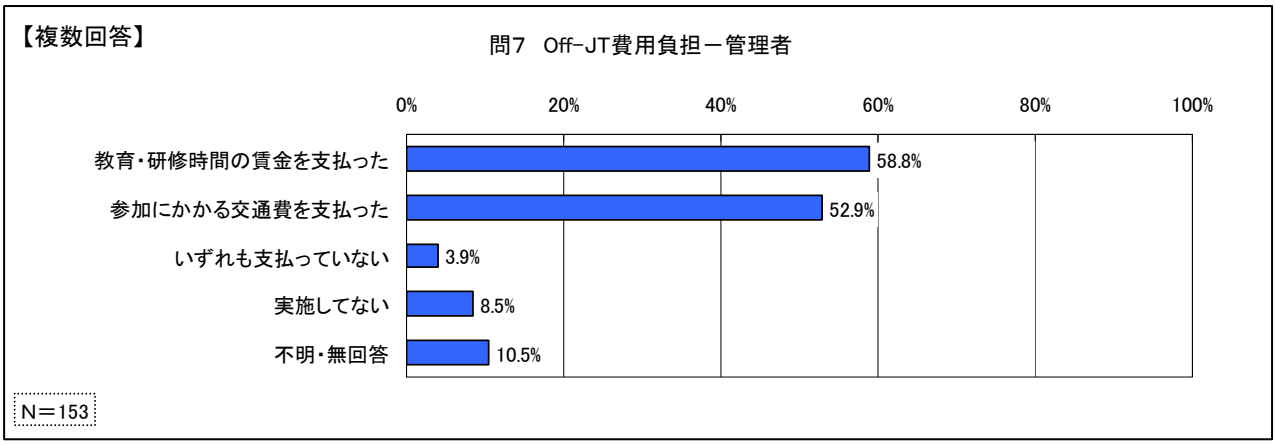
看護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が57.9%、「参加にかかる交通費を支払った」が46.6%、「いずれも支払っていない」が2.3%であった。

看護職員(非常勤)は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が35.2%、「参加にかかる交通費を支払った」が23.4%であった。また、「いずれも支払っていない」は2.3%であった。

看護職員のOff-JTに対する賃金や交通費の支払いは、(常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



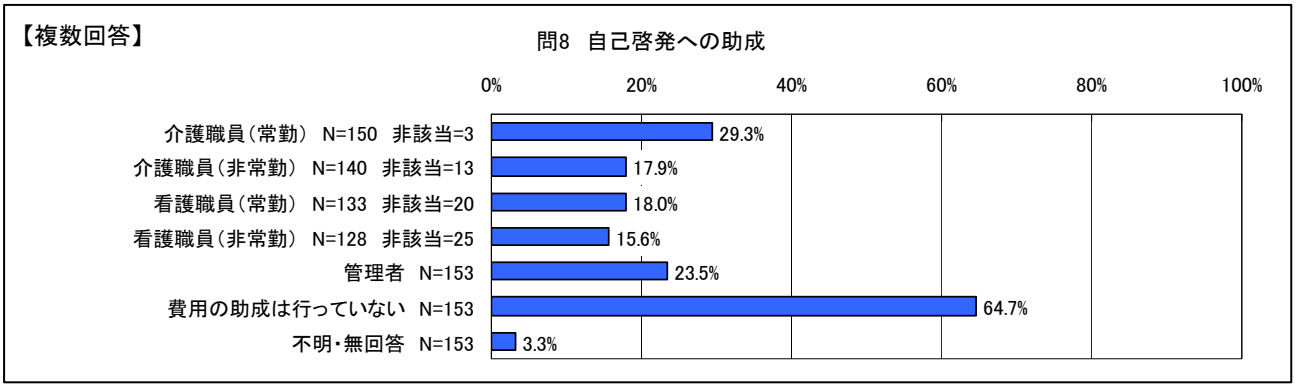
管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が58.8%、「参加にかかる交通費を支払った」が52.9%であった。また、「いずれも支払っていない」は3.9%であった。



（4）　自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問8）

自己啓発にかかる費用の助成は、「費用の助成は行っていない」が64.7%と最も高かった。また、助成している中では「介護職員（常勤）」が29.3%で最も多く、次いで「管理者」の23.5%であった。



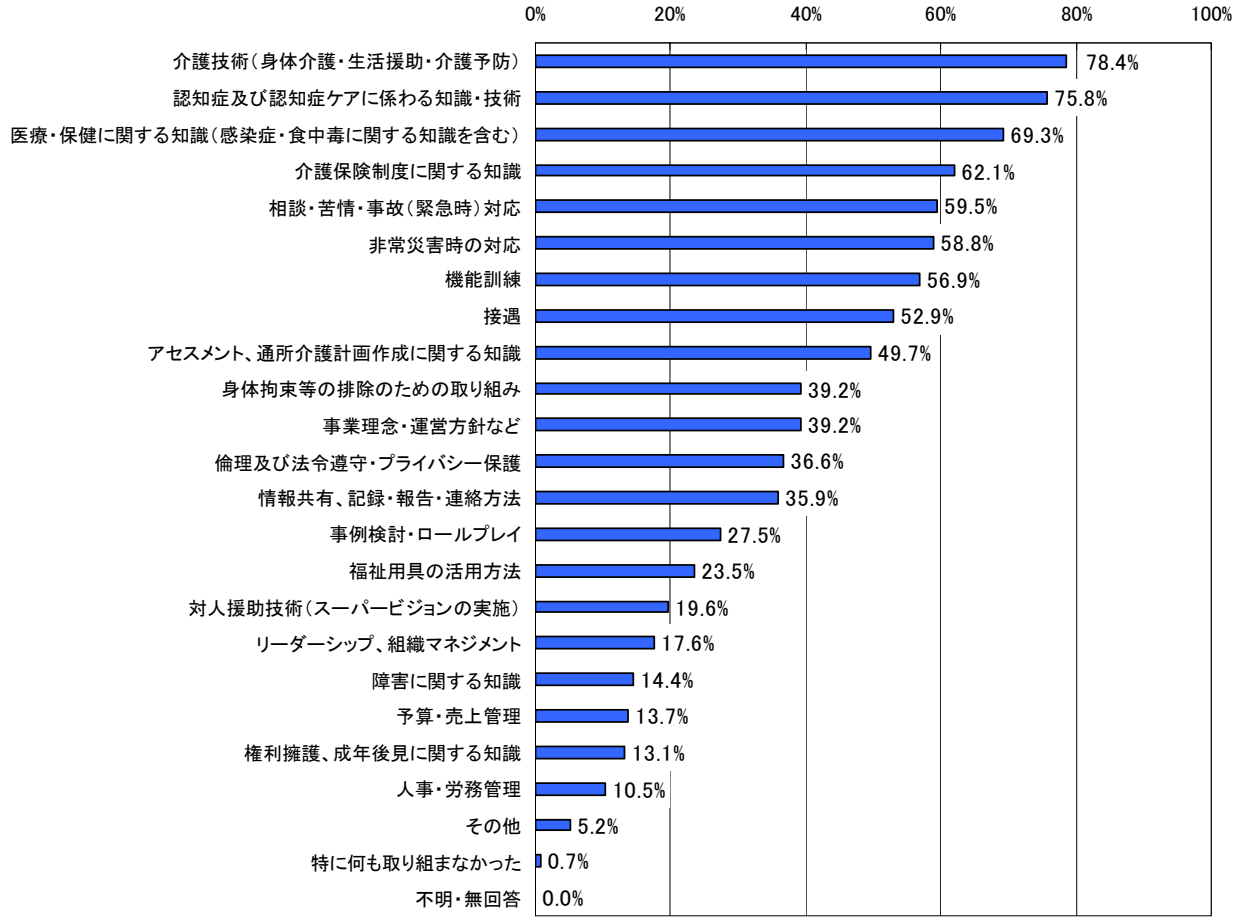
（5）　職員の資質向上への取り組みのテーマについて

［職員の資質向上への取り組みのテーマ］（問9）

職員の資質向上への取り組みのテーマでは、多い順に「介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）」78.4%、「認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術」75.8%、「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）」69.3%、「介護保険制度に関する知識」62.1%であった。

【複数回答】

問9　職員の資質向上への取り組みのテーマ



（その他）の主な内容

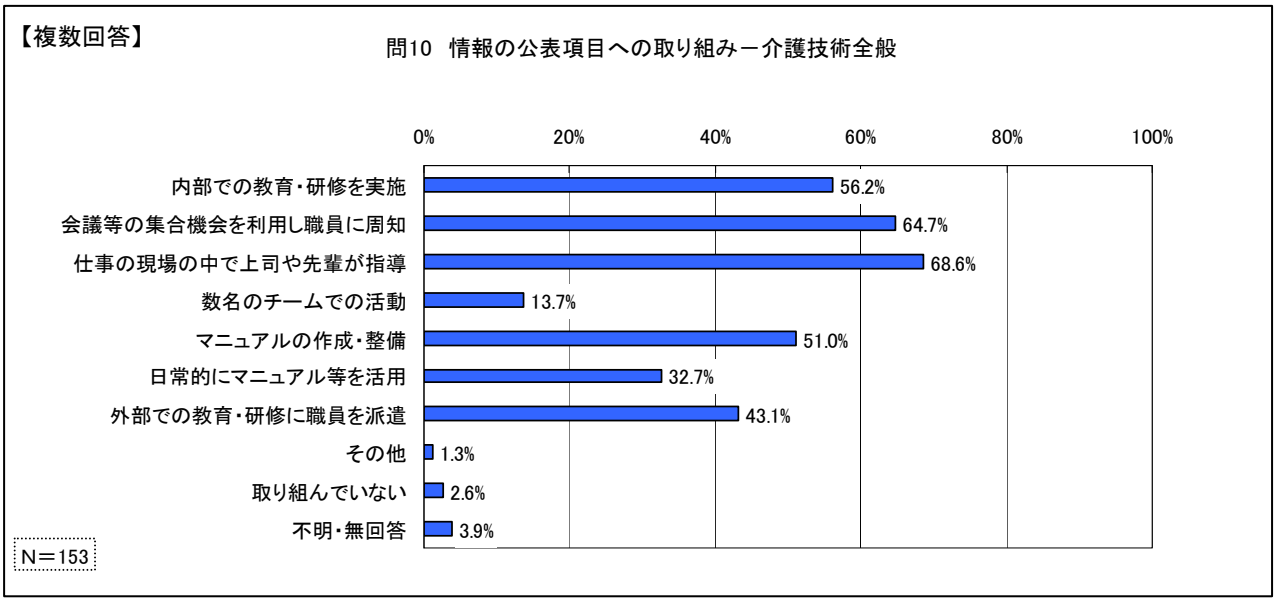
介護関係業務マニュアルづくり

レクリエーションの実務

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

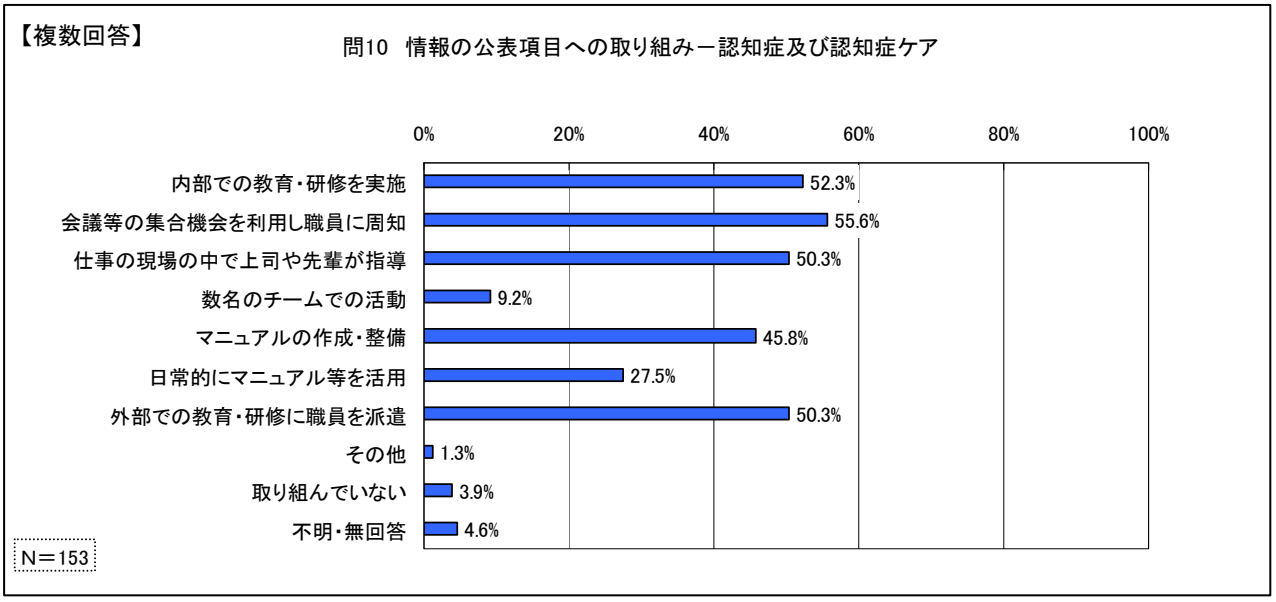
介護技術全般

介護技術全般では、多い順に「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」68.6%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」64.7%、「内部での教育・研修を実施」56.2%であった。



認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアでは、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」55.6%、「内部での教育・研修を実施」52.3%であった。

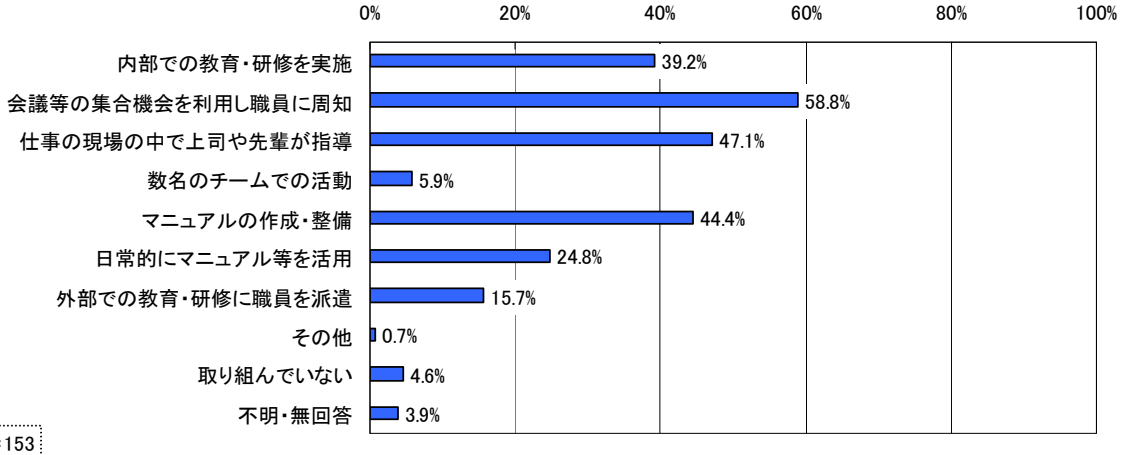


利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護では、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」58.8%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」47.1%、「マニュアルの作成・整備」44.4%であった。

【複数回答】

問10　情報の公表項目への取り組み－利用者のプライバシーの保護



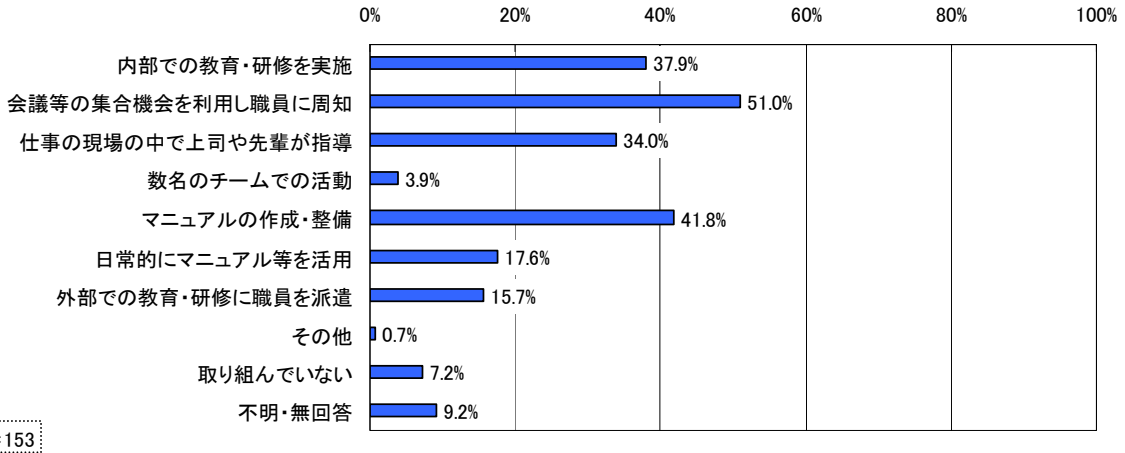
N＝153

倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守では、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」51.0%、「マニュアルの作成・整備」41.8%、「内部での教育・研修を実施」37.9%であった。

【複数回答】

問10　情報の公表項目への取り組み－倫理及び法令遵守



N＝153

［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「身体拘束等の排除のための取り組み」、「事故の発生又はその再発防止」、「サービスに関する情報の共有」、「事故の発生等緊急時の対応」についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	78	112	64	16	88	57	48	1	5	9
%	51.0%	73.2%	41.8%	10.5%	57.5%	37.3%	31.4%	0.7%	3.3%	5.9%
身体拘束等の排除のための取り組み	54	74	49	10	68	31	32	1	16	19
%	35.3%	48.4%	32.0%	6.5%	44.4%	20.3%	20.9%	0.7%	10.5%	12.4%
サービスに関する情報の共有	57	110	68	10	40	27	30	1	9	8
%	37.3%	71.9%	44.4%	6.5%	26.1%	17.6%	19.6%	0.7%	5.9%	5.2%
事故の発生又はその再発防止	78	112	72	17	89	46	30	4	5	5
%	51.0%	73.2%	47.1%	11.1%	58.2%	30.1%	19.6%	2.6%	3.3%	3.3%
事故の発生等緊急時の対応	76	107	71	15	99	55	24	1	4	6
%	49.7%	69.9%	46.4%	9.8%	64.7%	35.9%	15.7%	0.7%	2.6%	3.9%
非常災害時の対応	78	100	52	16	90	48	25	5	4	7
%	51.0%	65.4%	34.0%	10.5%	58.8%	31.4%	16.3%	3.3%	2.6%	4.6%

［研修の資料］（問10-1）（複数回答）

研修の資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」がほぼ5割以上を占めた。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」で5割を超えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	72	59	11	12
%	59.5%	48.8%	9.1%	9.9%
認知症及び認知症ケア	65	66	7	7
%	56.0%	56.9%	6.0%	6.0%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	72	69	1	13
%	56.7%	54.3%	0.8%	10.2%
利用者のプライバシーの保護	58	40	9	16
%	53.2%	36.7%	8.3%	14.7%
身体拘束等の排除のための取り組み	50	35	9	8
%	56.2%	39.3%	10.1%	9.0%
サービスに関する情報の共有	53	28	27	28
%	43.1%	22.8%	22.0%	22.8%
倫理及び法令遵守	66	30	8	8
%	68.0%	30.9%	8.2%	8.2%
事故の発生又はその再発防止	89	42	9	14
%	71.2%	33.6%	7.2%	11.2%
事故の発生等緊急時の対応	90	41	6	11
%	75.0%	34.2%	5.0%	9.2%
非常災害時の対応	91	35	8	8
%	79.1%	30.4%	7.0%	7.0%

［研修の講師］（問10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」がほぼ6割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「介護技術全般」、「認知症及び認知症ケア」、「非常災害時の対応」などで1割を超えていた。

	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	84	16	6	23
%	69.4%	13.2%	5.0%	19.0%
認知症及び認知症ケア	73	14	11	20
%	62.9%	12.1%	9.5%	17.2%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	80	10	12	28
%	63.0%	7.9%	9.4%	22.0%
利用者のプライバシーの保護	69	6	13	25
%	63.3%	5.5%	11.9%	22.9%
身体拘束等の排除のための取り組み	51	5	10	24
%	57.3%	5.6%	11.2%	27.0%
サービスに関する情報の共有	66	5	16	39
%	53.7%	4.1%	13.0%	31.7%
倫理及び法令遵守	61	7	9	22
%	62.9%	7.2%	9.3%	22.7%
事故の発生又はその再発防止	83	4	10	31
%	66.4%	3.2%	8.0%	24.8%
事故の発生等緊急時の対応	81	6	10	28
%	67.5%	5.0%	8.3%	23.3%
非常災害時の対応	74	17	10	23
%	64.3%	14.8%	8.7%	20.0%

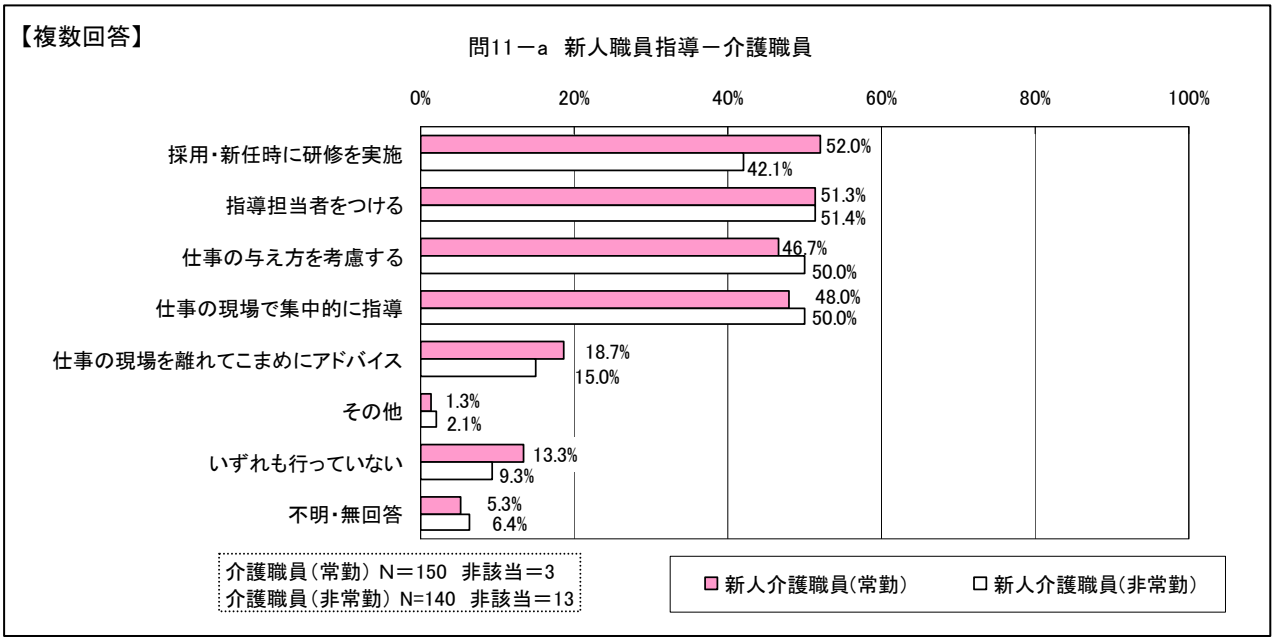
（7）　新人職員への教育・指導について

［新人職員指導］（問11－ａ）

新人介護職員（常勤）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」52.0%、「指導担当者をつける」51.3%、「仕事の現場で集中的に指導」48.0%、「仕事の与え方を考慮する」46.7%であった。

新人介護職員（非常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」51.4%、「仕事の与え方を考慮する」「仕事の現場で集中的に指導」50.0%、「採用・新任時に研修を実施」42.1%であった。

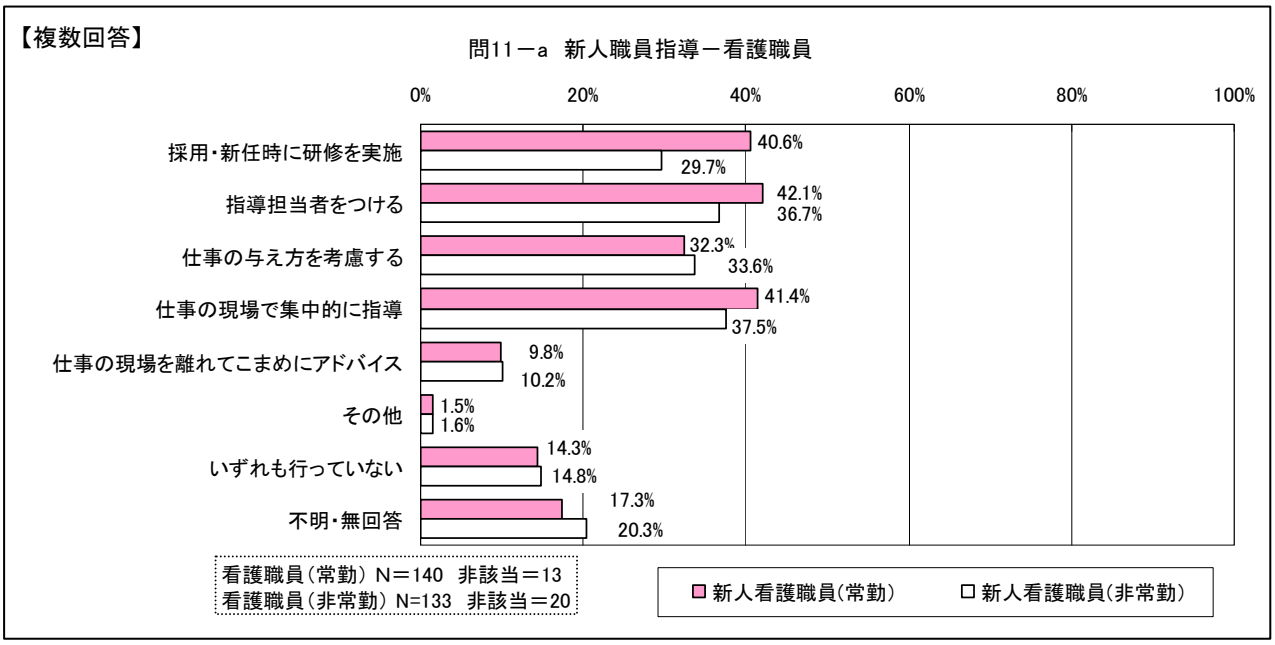
新人介護職員への教育・指導については、「採用・新任時に研修実施」は（常勤）がよくなされていたが、そのほかは、（常勤）と（非常勤）では、それほど差はみられなかった。



新人看護職員（常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」42.1%、「仕事の現場で集中的に指導」41.4%、「採用・新任時に研修を実施」40.6%、「仕事の与え方を考慮する」32.3%であった。

新人看護職員（非常勤）では、多い順に「仕事の現場で集中的に指導」37.5%、「指導担当者をつける」36.7%、「仕事の与え方を考慮する」33.6%であった。

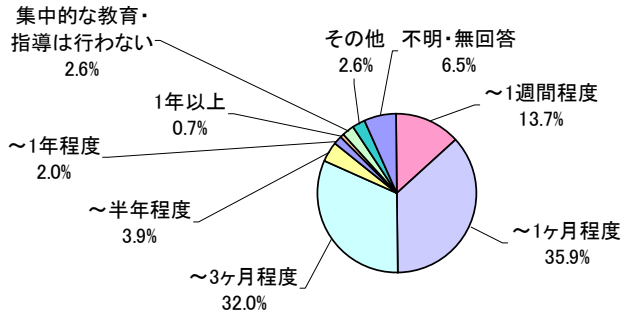
新人看護職員への教育・指導については、「仕事の与え方を考慮する」「仕事の現場を離れてこまめにアドバイス」以外は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問11－b）

新人職員指導において集中的に教育･指導を行う期間で､最も多かったのは｢～1ヶ月程度｣35.9%、次いで「～3ヶ月程度」32.0%、「～1週間程度」13.7%の順であった。なお、「集中的な教育・指導は行わない」も2.6%あった。

問11－b　新人職員指導　集中的に教育･指導を行う期間



N＝153

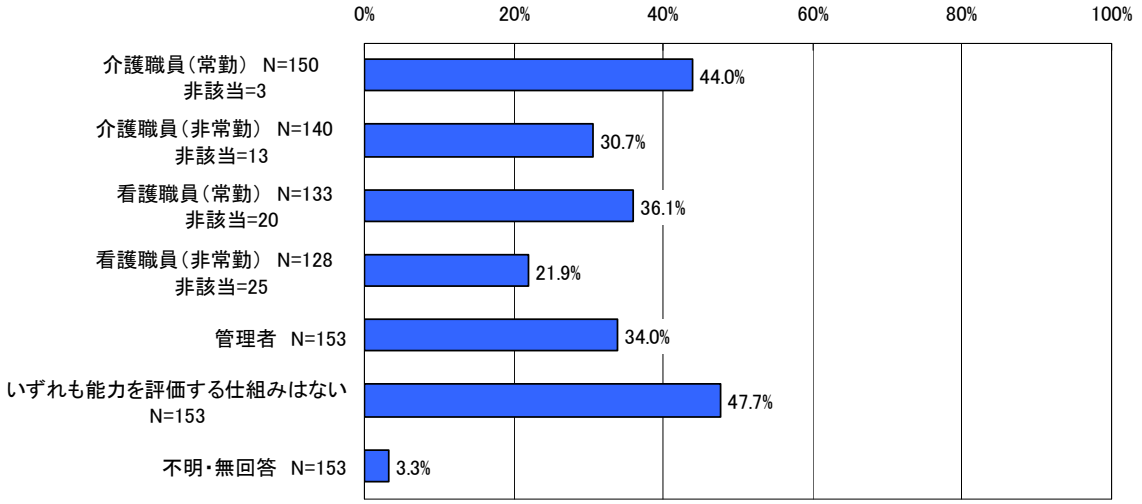
Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

［職員の能力評価］（問12）

職員の能力評価で、最も多かったのは「いずれも能力を評価する仕組みはない」47.7%、次いで「介護職員(常勤)」44.0%、「看護職員(常勤)」36.1%、「管理者」34.0%、「介護職員（非常勤）」30.7%、「看護職員（非常勤）」21.9%の順であった。

【複数回答】

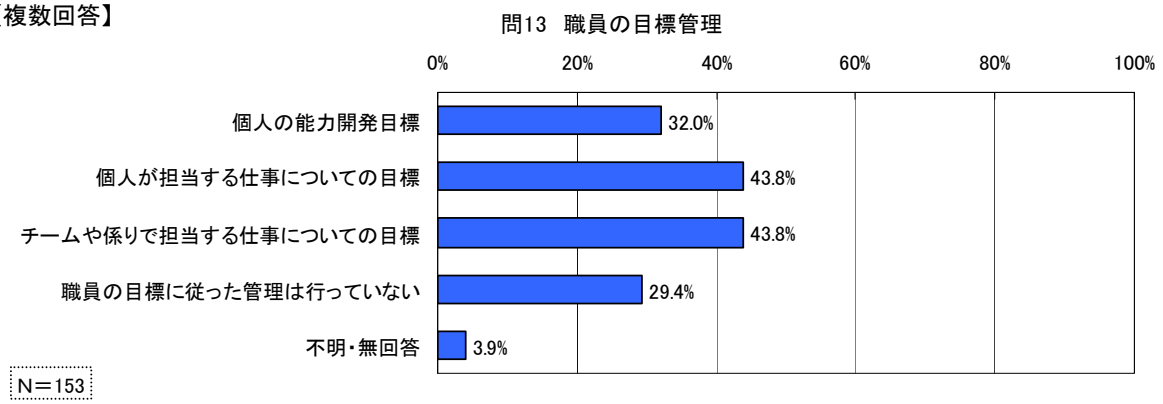
問12　職員の能力評価



［職員の目標管理］（問13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「個人が担当する仕事についての目標」、「チームや係りで担当する仕事についての目標」43.8%、「個人の能力開発目標」32.0%、「職員の目標に従った管理は行っていない」29.4%の順であった。

【複数回答】



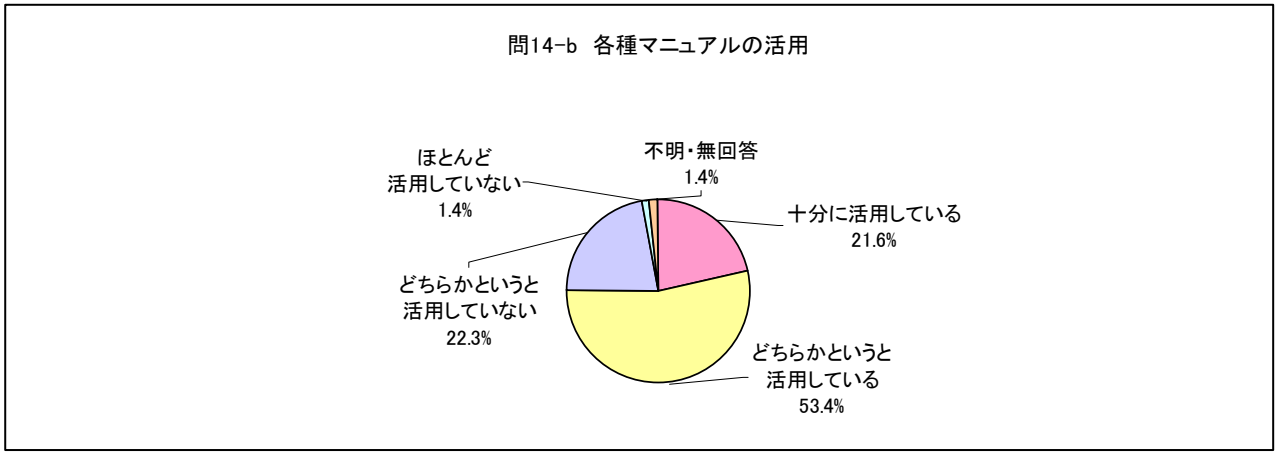
［各種マニュアルの整備等］（問14－ａ）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く45.8%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	70	37	10	25	5	6	153
%	45.8%	24.2%	6.5%	16.3%	3.3%	3.9%	100.0%

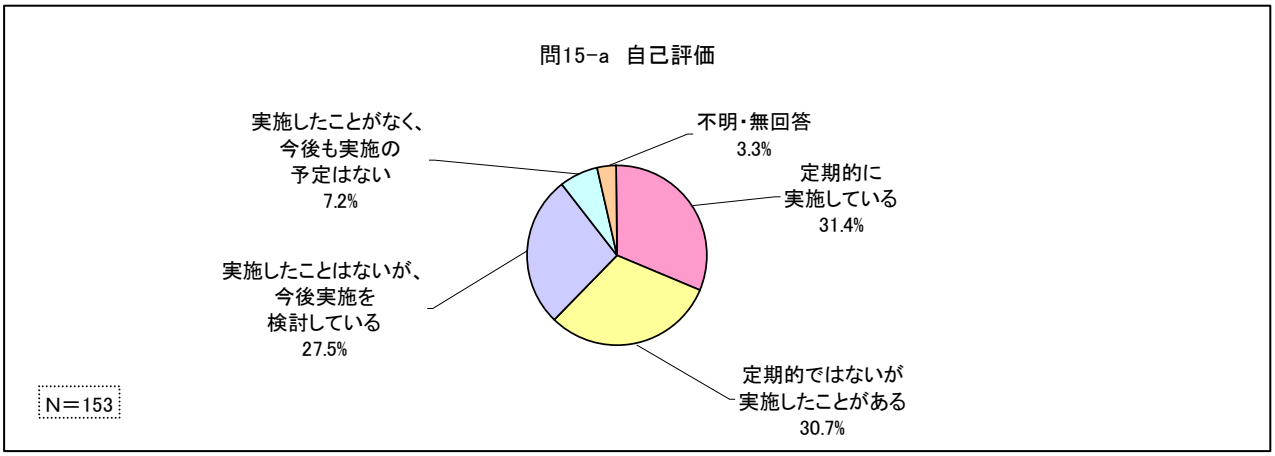
［各種マニュアルの活用］（問14－ｂ）

マニュアルの活用について、「十分に活用している」は、21.6%であった。



［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－ａ）

自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的ではないが実施したことがある」を合わせると62.1％であった。



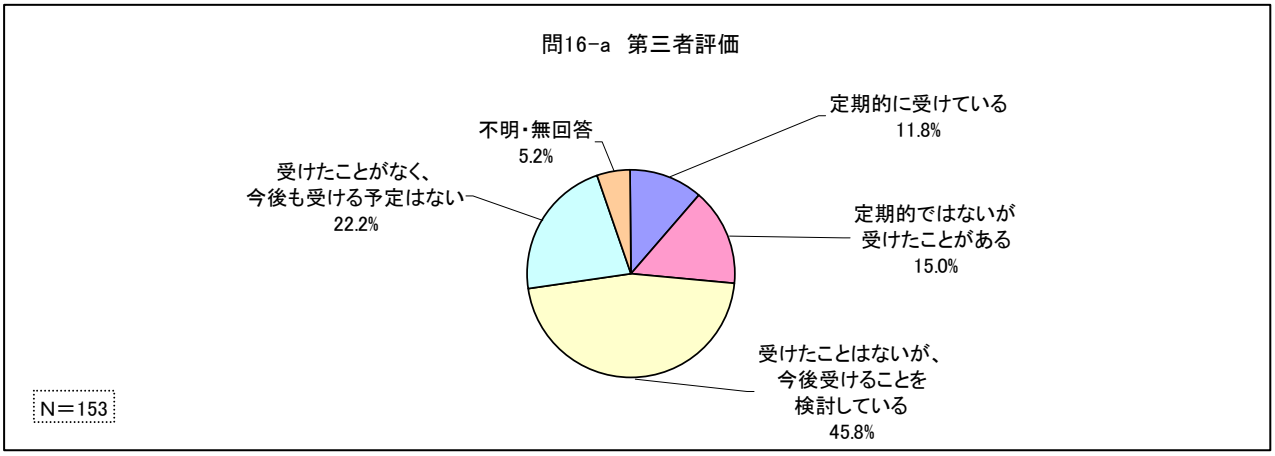
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く62.5％であった。

	数年に1回程度	1年に1回程度	半年に1回程度	1ヵ月に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	30	10	3	5	48
%	0.0%	62.5%	20.8%	6.3%	10.4%	100.0%

［第三者評価］（問16－ａ）

第三者評価は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると26.8％であった。一方、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」も22.2％であった。



［第三者評価］（問16－ｂ）

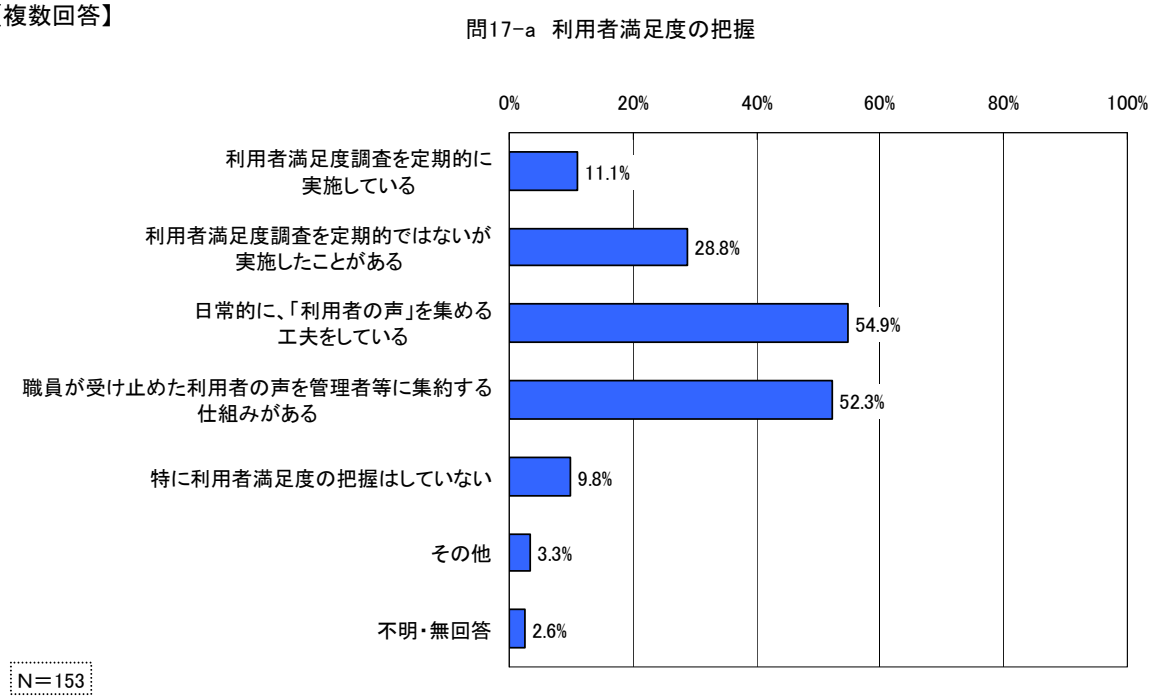
第三者評価を受ける頻度については、「１年に１回以上」が最も多く66.7%であった。

	4～5年に１回程度	2～3年に１回程度	1年に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	4	12	2	18
%	0.0%	22.2%	66.7%	11.1%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問17－ａ）

利用者満足度の把握は、「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」は54.9%、「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」は52.3%であった。また、「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」は28.8%、「利用者満足度調査を定期的に実施している」は11.1%であった。

【複数回答】



［利用者満足度の把握］（問17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「１年に１回程度」が最も多く70.6%であった。

	数年に１回程度	1年に1回程度	半年に１回程度	1ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	3	12	1	1	0	17
%	17.6%	70.6%	5.9%	5.9%	0.0%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問17－ｃ）

利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く43.1％であった。

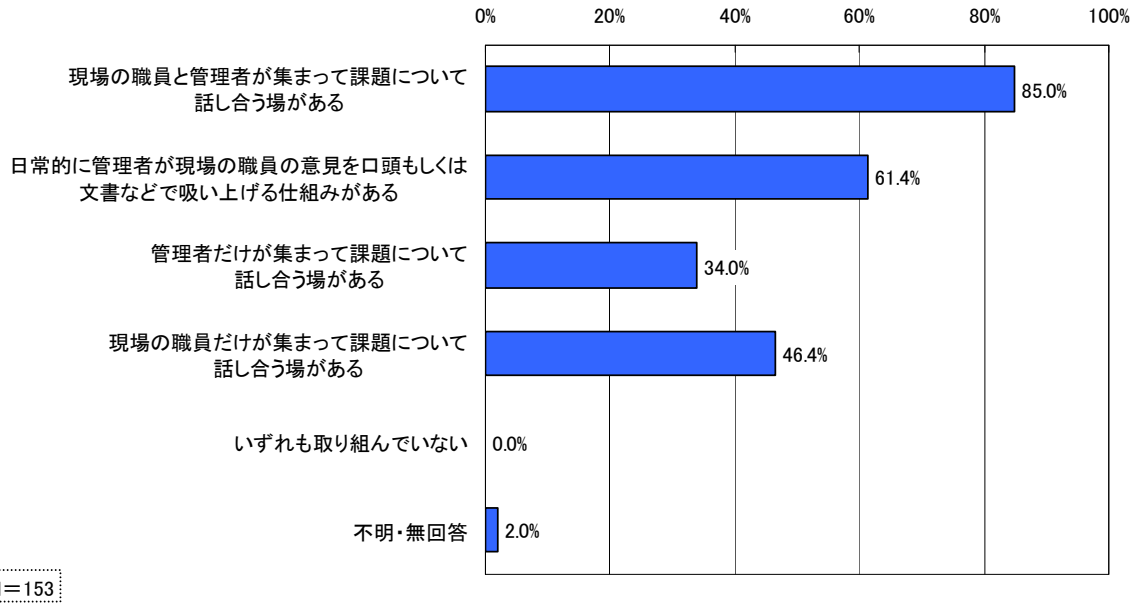
	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	62	66	4	9	12	153
%	40.5%	43.1%	2.6%	5.9%	7.8%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問18）

サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、多い順に「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」85.0％、「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」61.4％、「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」46.4％、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」34.0％であった。

【複数回答】

問18　サービス改善に向けた課題の議論



N＝153

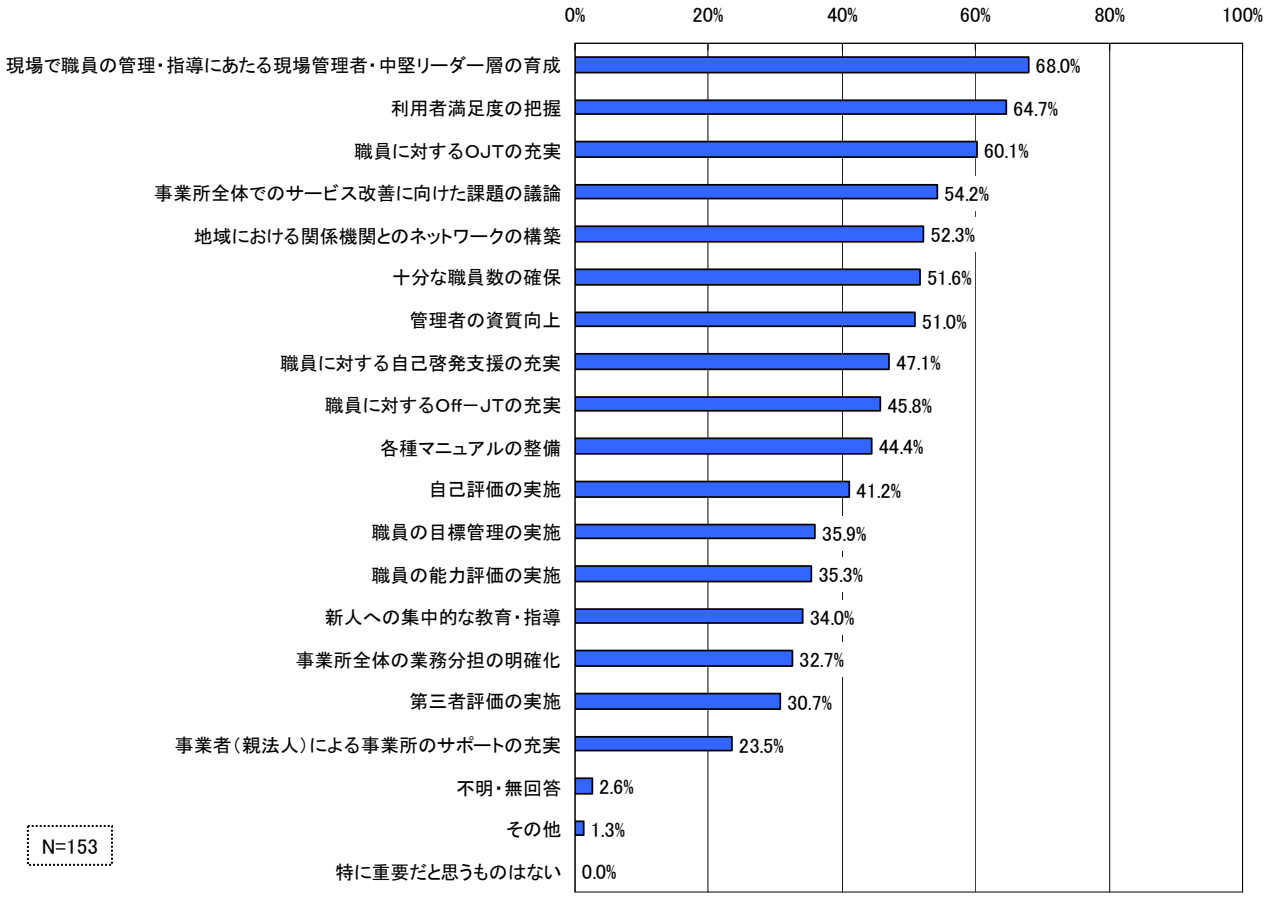
Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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重要だと思う取り組みで6割以上のものは、多い順に「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」68.0%、「利用者満足度の把握」64.7%、「職員に対するOJTの充実」60.1%であった。

【複数回答】

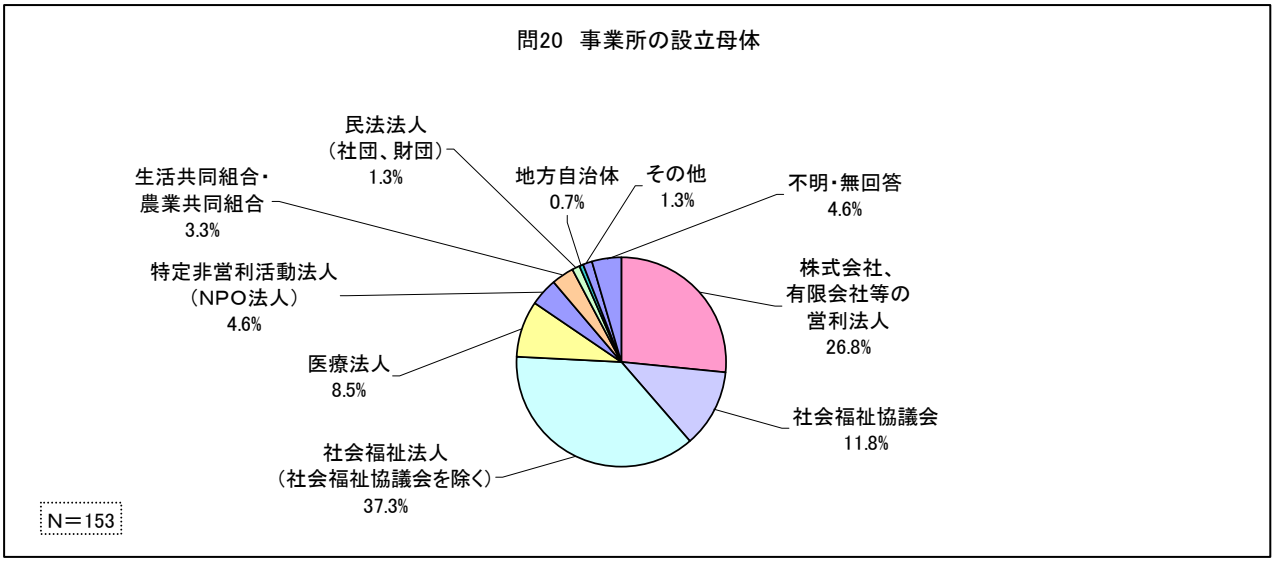
問19 サービスの質向上に重要な取り組み



Ⅳ.貴事務所の概要

［法人格等］（問20）

事業所の設立母体で、最も多かったものは「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」で37.3%、次いで「株式会社、有限会社等の営利法人」26.8%、「社会福祉協議会」11.8%、「医療法人」8.5%の順であった。

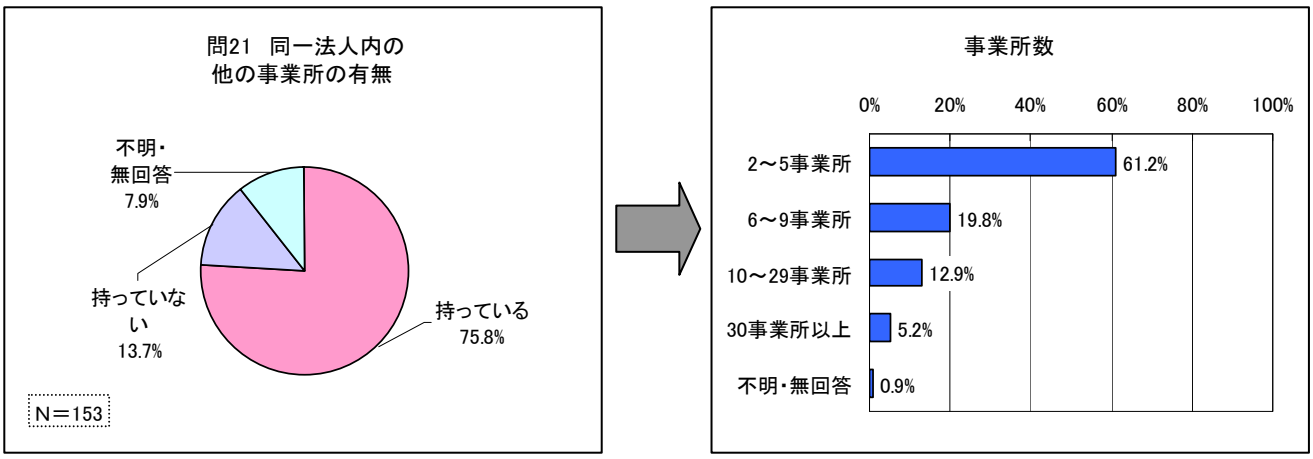


（その他）の主な内容

企業組合

［法人全体の事業所数］（問21）

同一法人内で他の事業所を「持っている」は75.8%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5事業所」で61.2%であった。

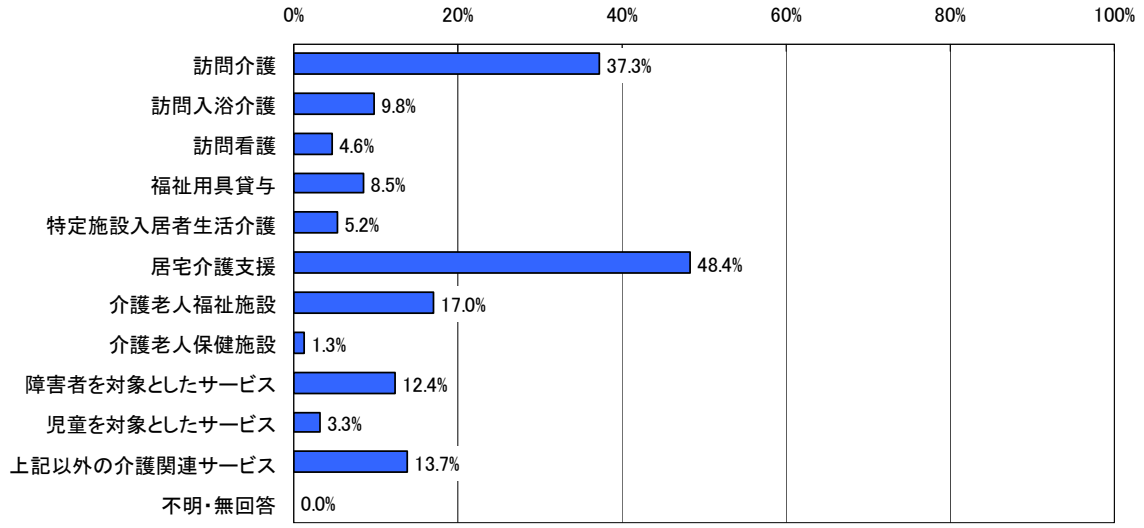


［実施している介護関連サービス］（問22）

通所介護事業者が実施している介護関連サービスは、多い方から「居宅介護支援」48.4%、「訪問介護」37.3%、「介護老人福祉施設」17.0%の順であった。

【複数回答】

問22　実施している介護関連サービス



N＝153

（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

宅老所
地域包括支援センター、在宅介護支援センター
配食サービス
新しい住み替住宅第３分類（９人在宅入所可能）
介護移送サービス、介護タクシー
有償ボランティア
生きがいデイサービスなど

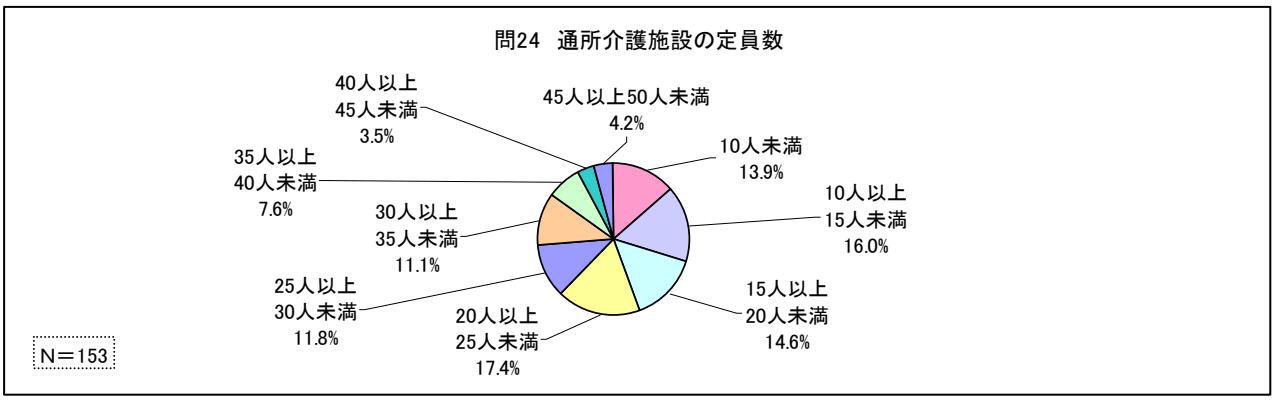
［設立年月］（問23）

設立年月については、介護保険制度導入後の「2000年代」が最も多く60.8%であった。

	1949年以前	1950年代	1960年代	1970年代	1980年代	1990年代	2000年代	不明・無回答	合計
回答数	0	0	1	1	10	39	93	9	153
%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	6.5%	25.5%	60.8%	5.9%	100.0%

［通所介護施設の定員数］（問24）

定員数については、「20人以上25人未満」が17.4%、次いで「10人以上15人未満」が16.0%であった。



［経営の効率性］（問25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く38.6%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	51	29	59	7	7	153
%	33.3%	19.0%	38.6%	4.6%	4.6%	100.0%

［職員数］（問26）

賃金を支払う職員の実人数については、「10人以上50人未満」が最も多く62.7%であった。

	10人未満	10人以上50人未満	50人以上100人未満	100人以上	不明・無回答	合計
回答数	47	96	5	0	5	153
%	30.7%	62.7%	3.3%	0.0%	3.3%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

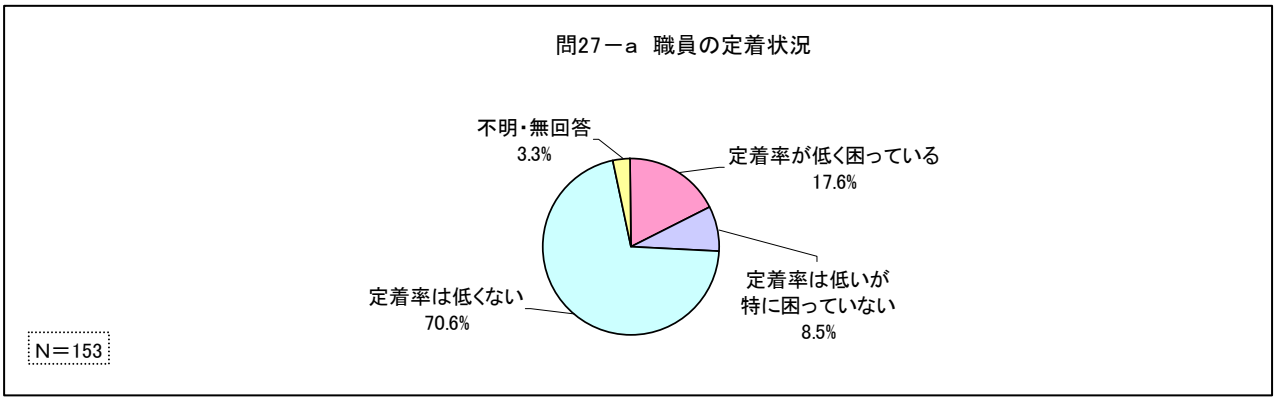
そのうち常勤職員の割合については、多いところは「40～49%」13.7%、「30～39%」12.4%であった。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	0	6	11	16	19	21	17	17	13	12	3	11	7
%	0.0%	3.9%	7.2%	10.5%	12.4%	13.7%	11.1%	11.1%	8.5%	7.8%	2.0%	7.2%	4.6%

	合計
回答数	153
%	100.0%

［職員の定着状況］（問27－ａ）

職員の定着状況で最も多かったものは「定着率は低くない」で70.6%、次いで「定着率が低く困っている」17.6%、「定着率は低いが特に困っていない」8.5%の順であった。



［職員の退職状況］（問27－ｂ）

職員の退職状況について、「10人採用すると1年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、多いところは「1人」が30.7%、「0人」が20.3%、「2人」が14.4%であった。

	0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明・無回答	合計
回答数	31	47	22	17	3	10	5	3	1	1	0	13	153
%	20.3%	30.7%	14.4%	11.1%	2.0%	6.5%	3.3%	2.0%	0.7%	0.7%	0.0%	8.5%	100.0%

［職員の採用状況］（問28－ａ）

職員の採用状況について、多いところは「応募があるが望ましい人がこない」が37.9%、「募集しても応募者がいない」が26.1%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	20	58	40	24	11	153
%	13.1%	37.9%	26.1%	15.7%	7.2%	100.0%

（その他）の主な内容

タイミングでその都度状況は変わる

職種により異なる。望ましい人材が残っていっていると思っている

［職員の確保状況］（問28－ｂ）

職員の確保状況について、多いところは「やや不足」が45.8%、「適当」が37.3%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適　当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合　計
回答数	5	9	57	70	8	4	153
%	3.3%	5.9%	37.3%	45.8%	5.2%	2.6%	100.0%

［派遣労働者の受け入れ状況］（問29－ａ）

派遣労働者の受け入れ状況については、「派遣労働者を受け入れていない」が87.6%を占めた。

	派遣労働者を受け入れている	派遣労働者を受け入れていない	不明・無回答	合計
回答数	14	134	5	153
%	9.2%	87.6%	3.3%	100.0%

［派遣労働者の活用状況］（問29－ｂ）

派遣労働者の活用状況については、「今後拡大もしくは新規に導入したい」が10.5%であった。また、「わからない」が最も多く47.1%を占めた。

	今後拡大もしくは新規に導入したい	現状維持	縮小したい	わからない	不明・無回答	合計
回答数	16	46	9	72	10	153
%	10.5%	30.1%	5.9%	47.1%	6.5%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

当該サービス系管理者・スタッフ

主任・係長

生活相談員・福祉用具専門相談員

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について

○職員のモチベーションのあり方を考えている。

○指導者やリーダーへの教育の必要性を感じる。

（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

○職員間のコミュニケーションをよく取り、モチベーションアップにつなげる。

○重度認知症への対応方法に力を入れている。

○パソコンの操作技術の向上に取り組んでいる。

（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

①Off-JT の考え方

○介護技術以前のテーマとして、言葉遣いやマナー、接遇などを習得させたい。

○就業時間内に内外の研修に参加させたいが時間の捻出が問題。

②内部研修

○小規模事業所のため、外部研修に参加させる余力がなくて、内部研修で代替している。このため、教材・資料を充実させることが課題。

○日常業務が多忙かつ交代勤務体制のため、集合研修へ参加させることが困難。

○取り組み意識に個人差がある。

③外部研修

○小規模事業所のため、参加してほしいテーマがあっても人のやりくりがつかない。

○訪問介護サービスに比べて、通所介護に関するテーマが少ないので増やしてほしい。

○回答者が希望する外部研修として列挙したテーマは以下のとおり。

・認知症ケア

・利用者のプライバシー保護

・身体拘束排除への取り組み
・事故発生時の対応、再発防止の取り組み
・非常災害時の対応
・感染症や食中毒の予防

（４）自己啓発・意識づけについて

〇職業人としての意識づけ。

〇個人のレベルアップへの取り組みが不可欠であり、そのための情報や資料の提供を事業所側より働きかけている。

〇介護職としての適性がない新人の気づきについて悩んでいる。

〇介護を仕事としてとらえられるか、また「人対人」の仕事なので心が必要だということを職員に理解してほしい。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

記入なし

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

〇職員の生活レベルの向上。

〇当事業所の特色・理念を浸透させること。職員の入れ替りや新規採用に伴い、その根底が最大の課題となると考えている。

〇パート職員のモチベーションをいかに高めるかが課題。生活優先のため、急遽の欠勤や退職が直に利用者へのサービスに影響を及ぼしている。現状では、研修等を実施しても資質の向上につながっていない。

〇事業所の増加で職員が分散してしまい、またわずかな不満で早期退職していく傾向があり、良い人材を育てることが難しい。人材不足のために時間制限のある職員を雇用するため悪循環になっている。将来を見据えれば、力量あるスタッフに期待したいが、業界として賃金水準や安定性に問題あるため、継続雇用が難しいケースが多い。

〇人材の確保と育成は最重要課題。利用者に喜んでいただけるサービス提供は、職員がいきいきと働くことができる職場づくりから始まるはず。

○非常勤の待遇をよくし（有給休暇、賃金など）、評価制度をきちんと整備すること。
○デイサービス特区等の事業についての理解や介護保険制度の枠組みを超えた取り組みへの理解などを高めること。
○　尊厳の維持や復元に力を注ぎたい。オールド・オールドの人口比率が高まるにつれ、重度認知症への対応、ターミナルケアの提供が重要と考える。当事業所の提供する住み替え住宅では、訪問看護の当直（24 時間）をセットしており、こうした課題に即した在宅ケアを行っている
○非常勤の待遇をよくすること。（有給休暇、賃金など）非常勤の評価制度をきちんと整備すること。人材の育成の方法など、活用。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○職員を育成できる中堅リーダー、現場経験のある中間層が職場に居つかない。
○介護への思いのある新人がなかなか採用できない。
○介護予防制度が導入されて、要介護者が激減し困惑している。今後、運営がスムーズに実施されるのか、今後の制度がどうなっていくのか、不安材料しか見受けられない。
○募集時に派遣元会社での事前教育をお願いしている。看護職・介護職はある面でボランティア精神がいること、楽して賃金をもらう業種ではないなどの一方、やりがいのある仕事で人に感謝されることが多いこと等。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見・要望等」

○看護師が通所介護に取り組む姿勢・考え方として、「医療」を前面に持ち出す傾向について疑問を感じる（医療は生活と出会えるか）。
○通所介護の生活相談員について、社会福祉主事の任用資格を有するものと規定されているが、福祉に関係のないところで認められることに疑問を感じる。現場体験の豊富な介護福祉士や看護士が生活相談員を務めた時代はよかった。

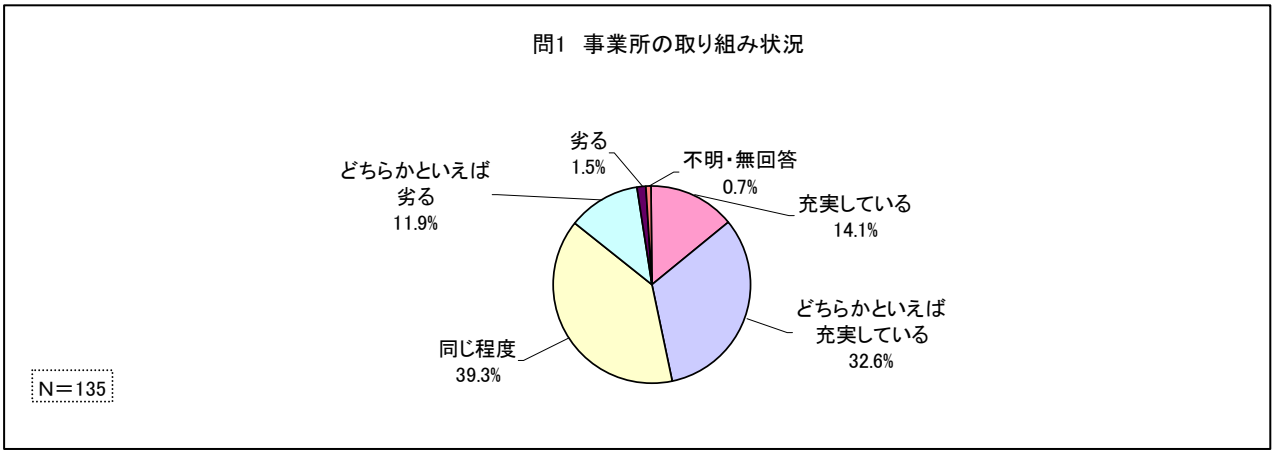
特定施設入居者生活介護

貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

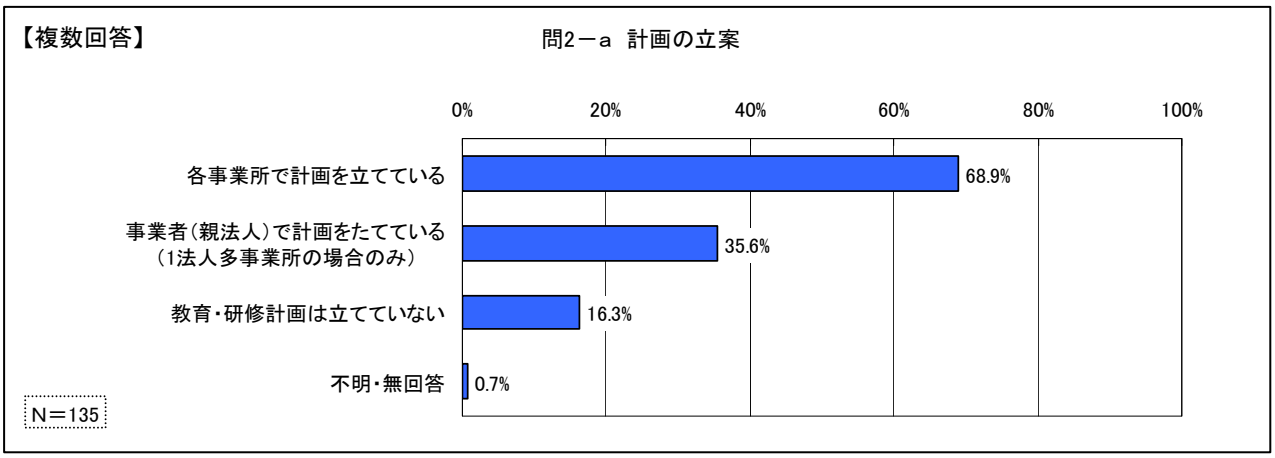
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 46.7%であった。



［教育・研修計画］（問２）

計画の立案［問２－ａ］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 16.3%あった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、62.8%であった。

	複数年	１年	半年～１年未満	半年未満	不明・無回答
回答数	20	71	8	13	1
%	17.7%	62.8%	7.1%	11.5%	0.9%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 48.7%であった。

	目的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	70	105	76	66	55	4	0
%	61.9%	92.9%	67.3%	58.4%	48.7%	3.5%	0.0%

（その他）の主な内容

費用

教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」のは 83.2%であった。

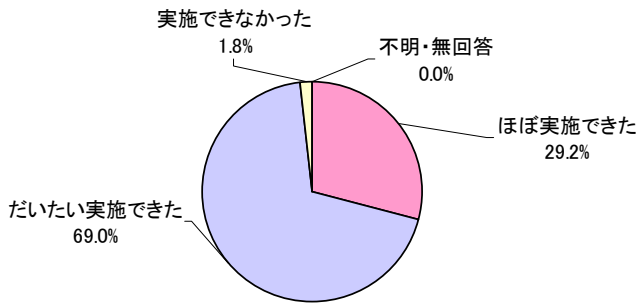
	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答
回答数	94	19	0
%	83.2%	16.8%	0.0%

計画の実施［問２－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 98.2%であった。

【複数回答】

問2－e 計画の実施



N＝113
非該当＝22

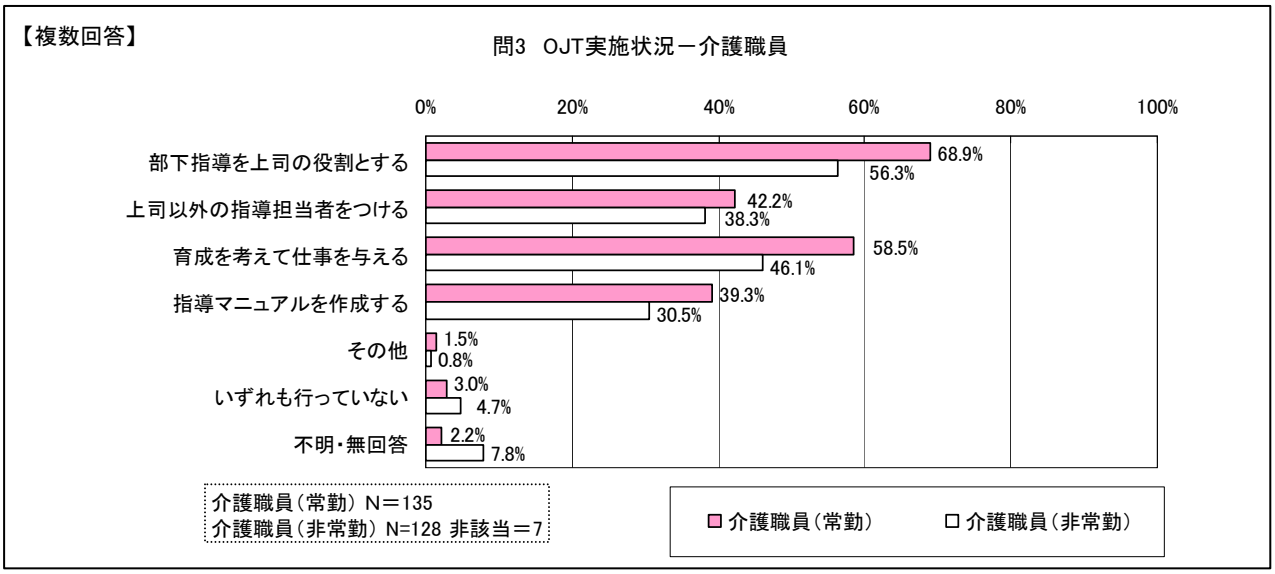
（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

介護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 68.9％で最も多かった。

介護職員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 56.3％で最も多かった。ただし、「不明・無回答」も 7.8％であった。

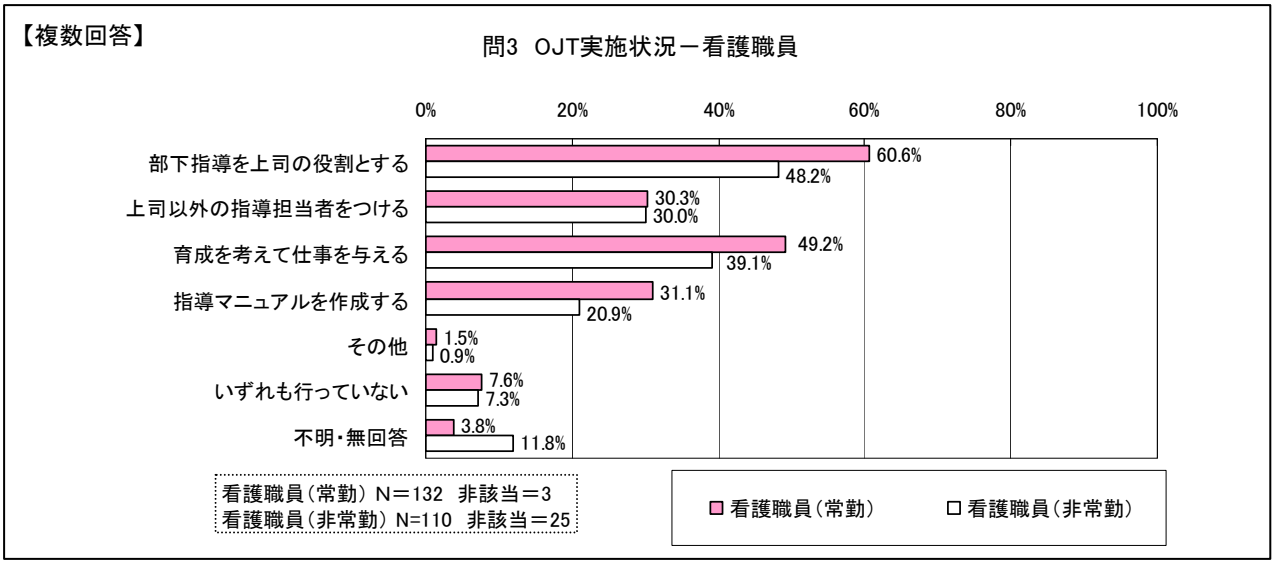
介護職員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



看護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 60.6％、「育成を考えて仕事を与える」が 49.2％と多かった。

看護職員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 48.2％で最も多かった。また、これは他の 3 つの職種と比較して最も高かった。

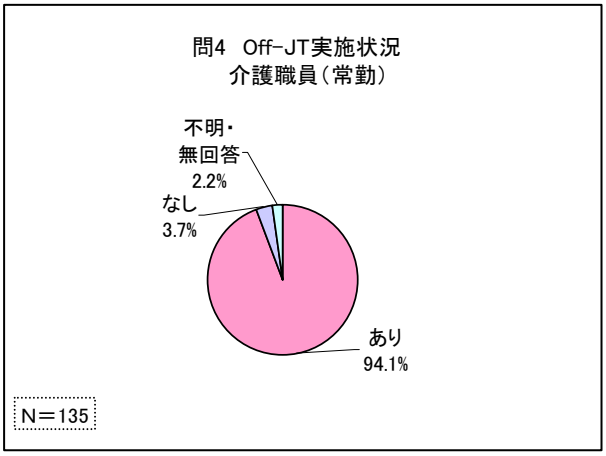
看護職員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

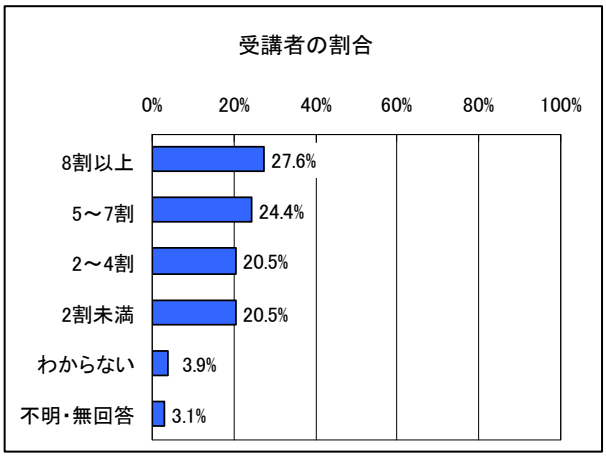


（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

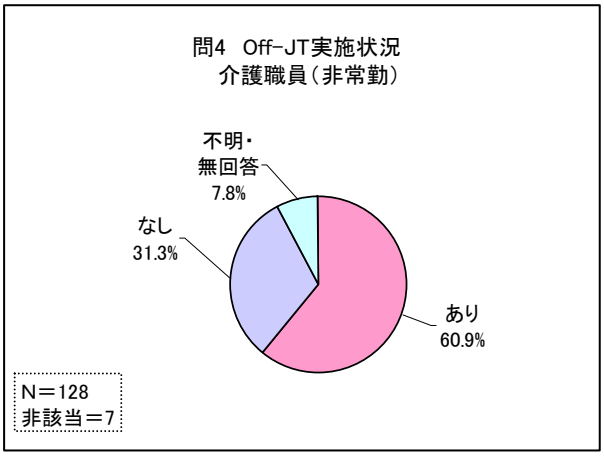
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

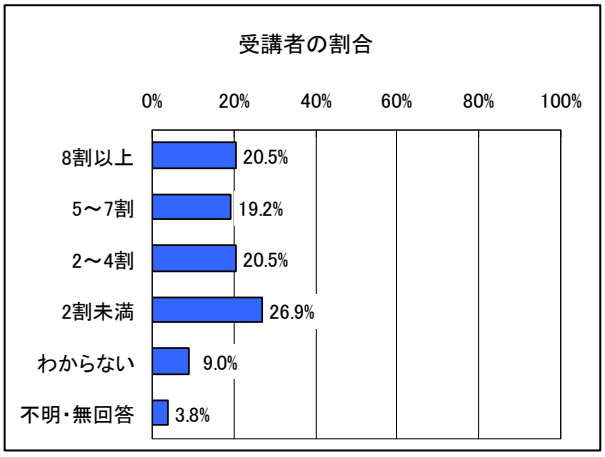
介護職員（常勤）は 94.1%が Off-JT を実施していた。その中で 27.6%が対象者の「8 割以上」受講していた。



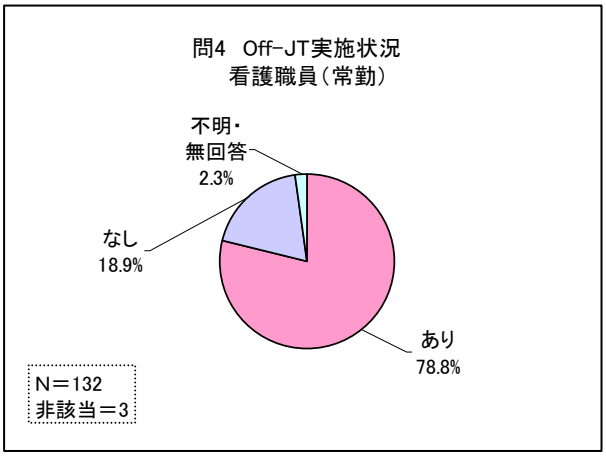


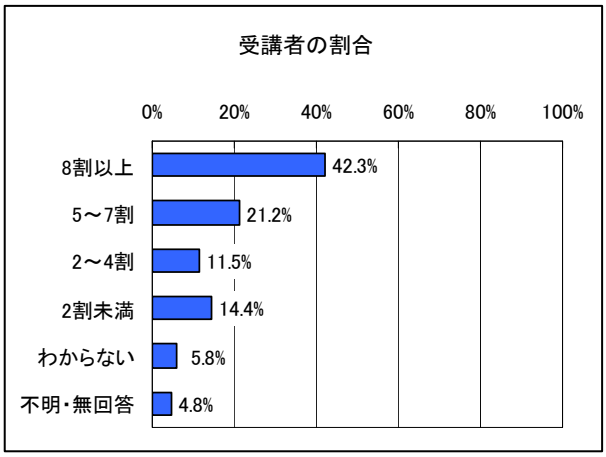
介護職員（非常勤）は 60.9%が Off-JT を実施していた。その中で 20.5%が対象者の「8 割以上」受講していた。



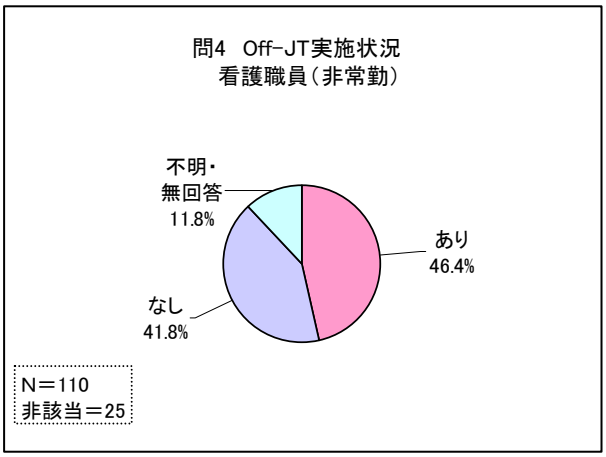


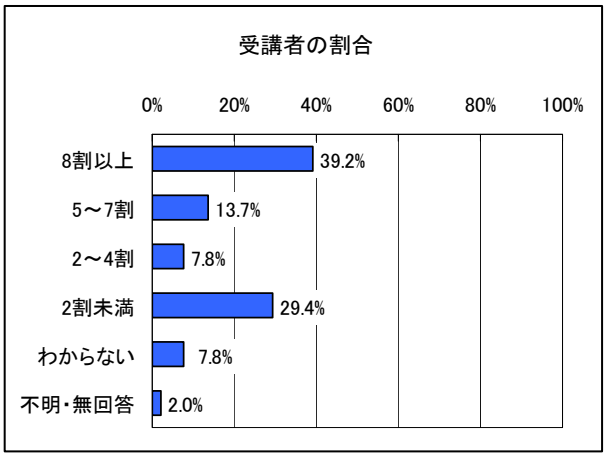
看護職員（常勤）は 78.8%が Off-JT を実施していた。その中で 42.3%が対象者の「8 割以上」受講していた。



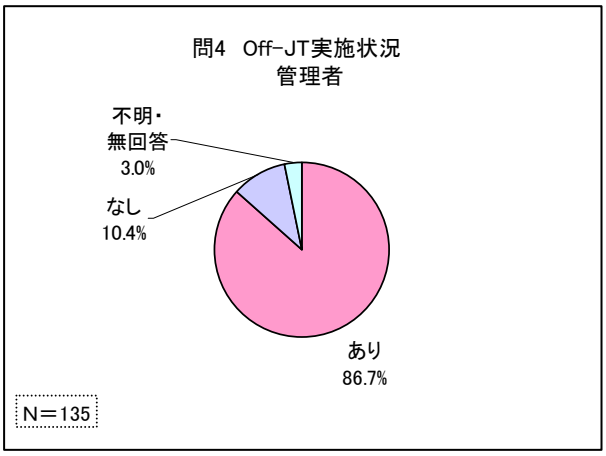


看護職員（非常勤）は 46.4%が Off-JT を実施していた。その中で 39.2%が対象者の「8 割以上」受講していた。





管理者は 86.7%が Off-JT を実施していた。



［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（off-JT）の記録内容］（問 5）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 57.0%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	8	89	107	94	92	109	94	77	5	11
%	5.9%	65.9%	79.3%	69.6%	68.1%	80.7%	69.6%	57.0%	3.7%	8.1%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については68.1%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	8	88	107	92	95	103	96	92	3	15
%	5.9%	65.2%	79.3%	68.1%	70.4%	76.3%	71.1%	68.1%	2.2%	11.1%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

外部の教育・研修の主催者は、「事業者団体」23.7%、「社会福祉協議会」15.6%、「行政」14.8%の順で多かった。

	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記（１～４）以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	20	21	32	4	13	4	8	33	135
%	14.8%	15.6%	23.7%	3.0%	9.6%	3.0%	5.9%	24.4%	100.0%

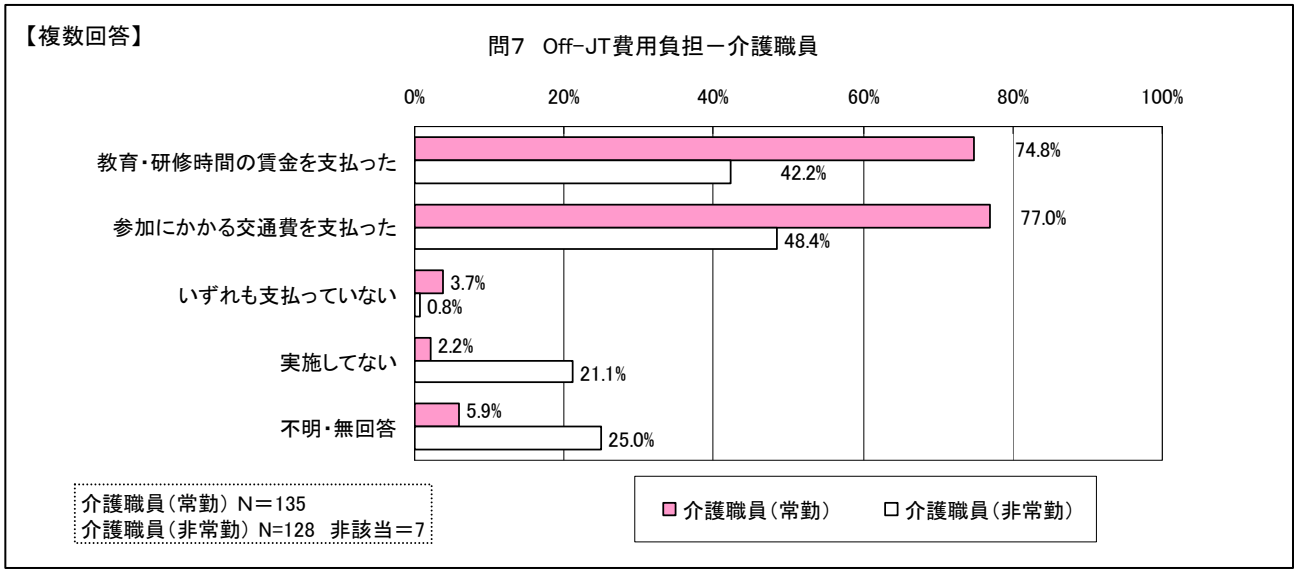
（その他）の主な内容

他事業所主催

［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

介護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が74.8%、「参加にかかる交通費を支払った」が77.0%、「いずれも支払っていない」が3.7%であった。介護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が42.2%、「参加にかかる交通費を支払った」が48.4%、「いずれも支払っていない」が0.8%であった。ただし、「不明・無回答」も25.0%と多かった。

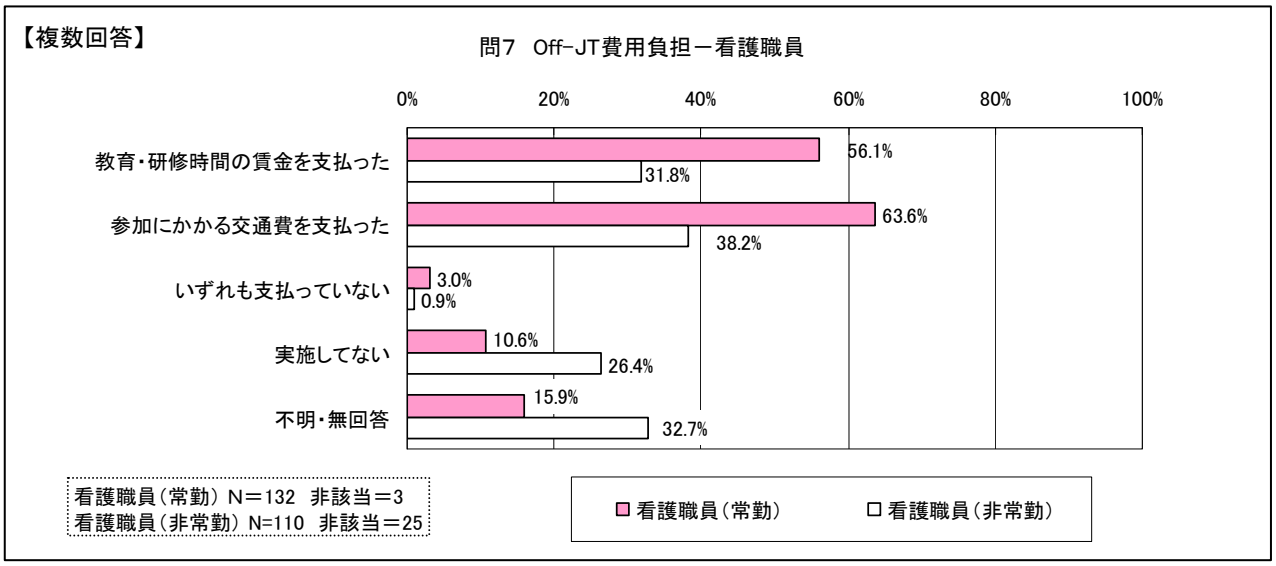
介護職員のOff-JTに対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



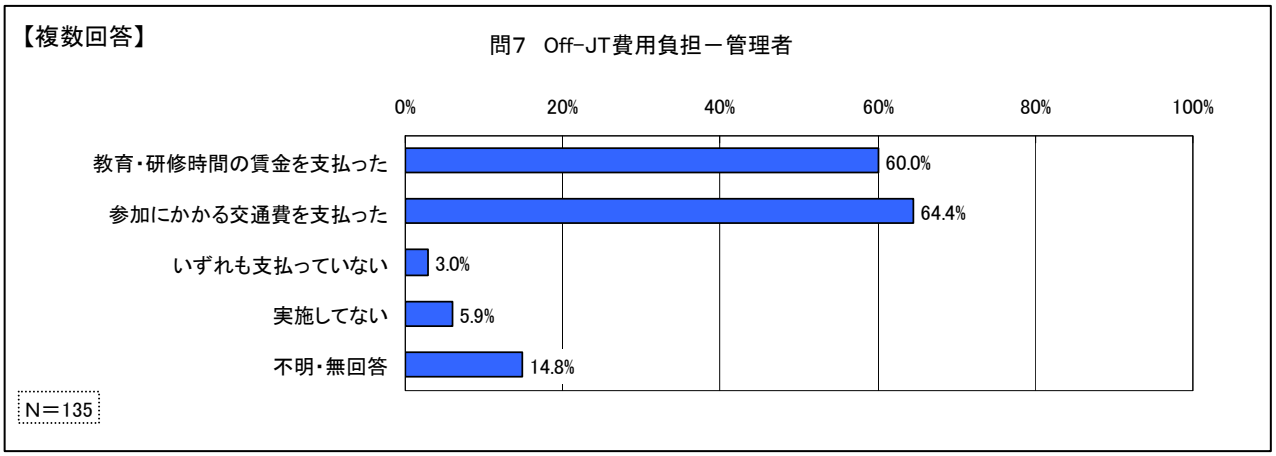
看護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 56.1%、「参加にかかる交通費を支払った」が 63.6%、「いずれも支払っていない」が 3.0%であった。

看護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 31.8%、「参加にかかる交通費を支払った」が 38.2%であった。また、「いずれも支払っていない」は 0.9%であった。

看護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 60.0%、「参加にかかる交通費を支払った」が 64.4%であった。また、「いずれも支払っていない」は 3.0%であった。

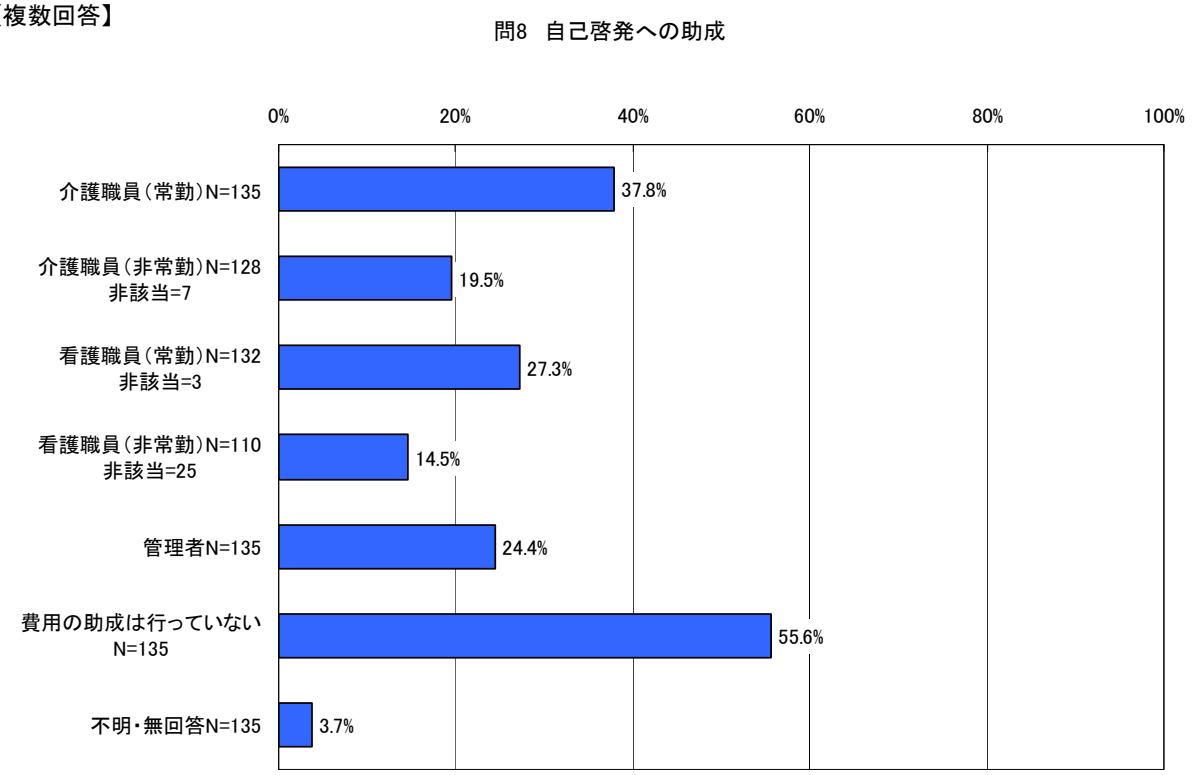


（4）　自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問８）

自己啓発にかかる費用の助成は、「費用の助成は行っていない」が 55.6％と最も高かった。また、助成している中では介護職員（常勤）が 37.8％で最も多く、次いで看護職員（常勤）27.3％、管理者 24.4％の順であった。

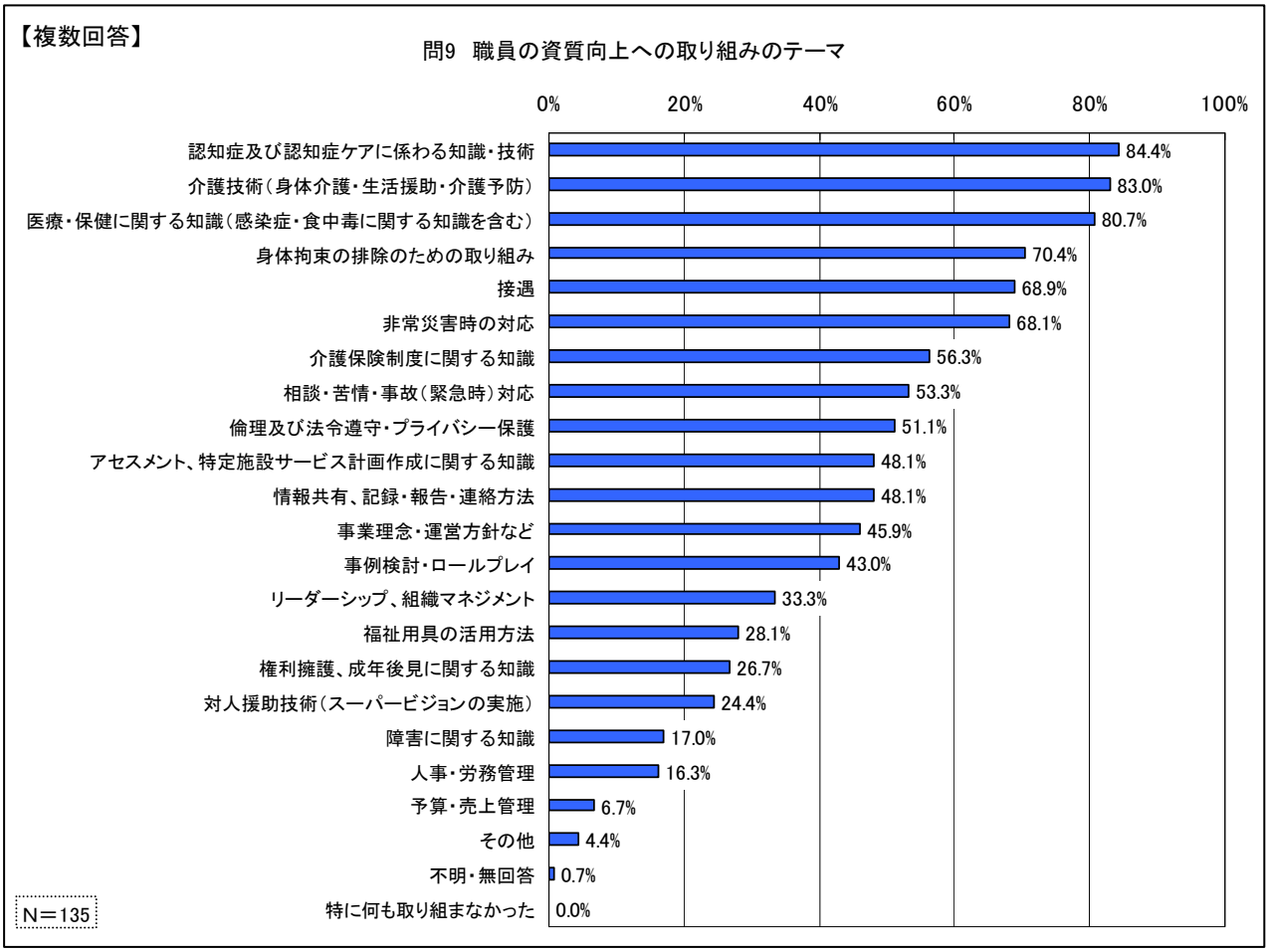
【複数回答】



（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）

職員の資質向上への取り組みのテーマでは、多い順に「認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術」84.4%、「介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）」83.0%、「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）」80.7%、「身体拘束の排除のための取り組み」70.4%であった。



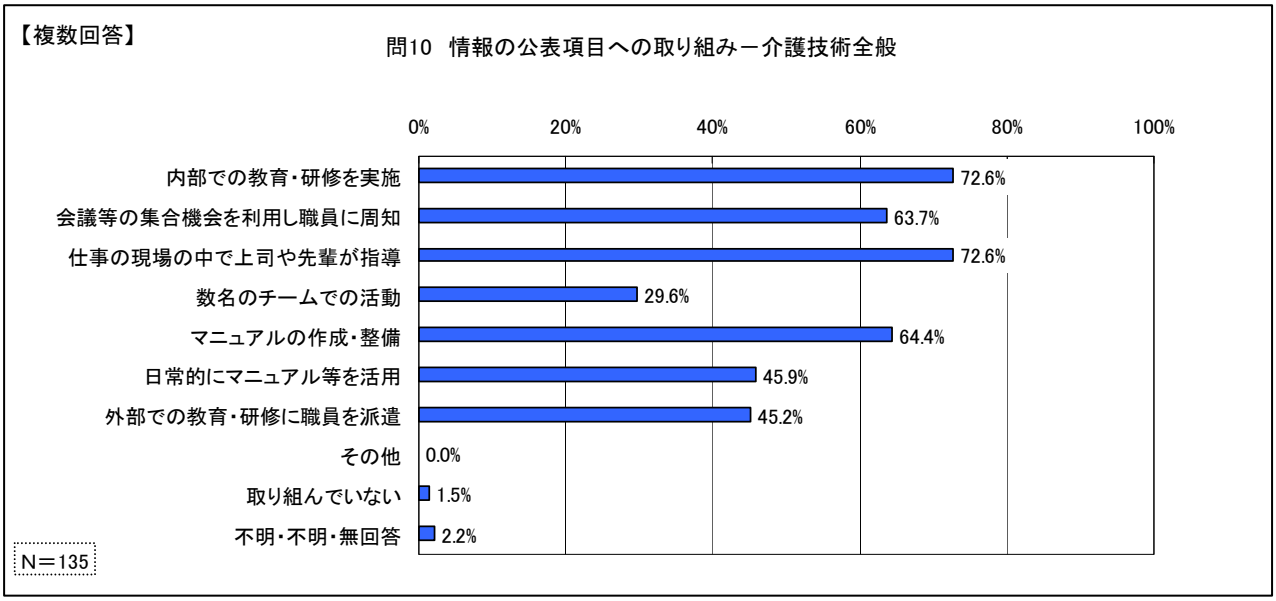
（その他）の主な内容

介護職員に向けたストレスケア・カウンセリング手法

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

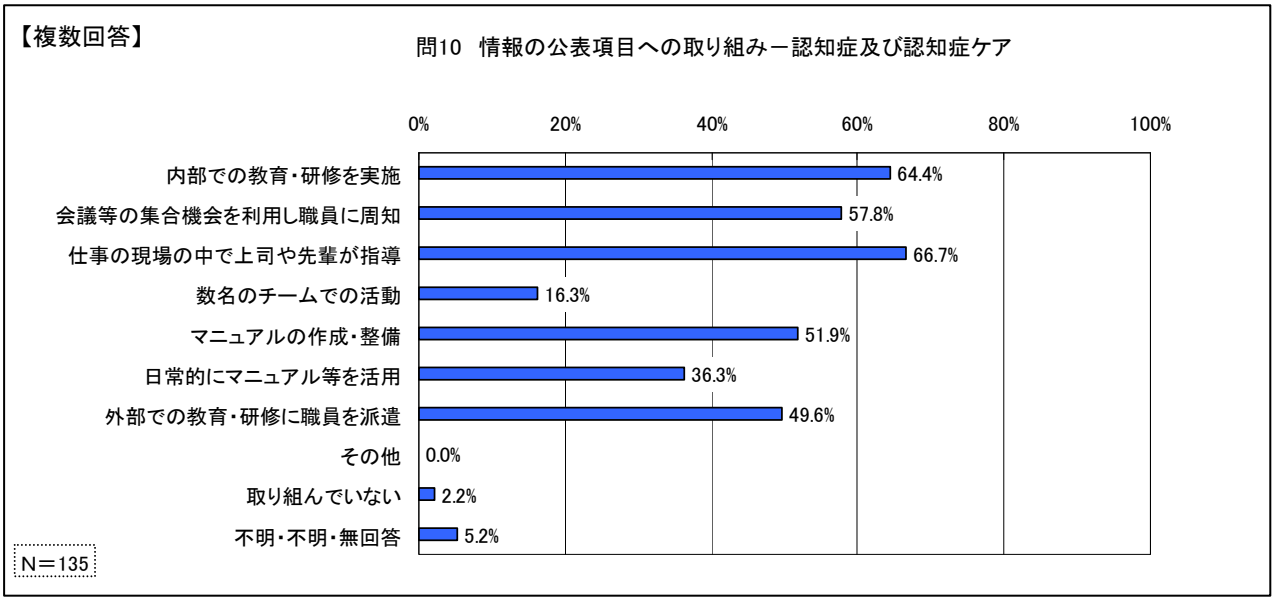
介護技術全般

介護技術全般では、多い順に「内部での教育・研修を実施」及び「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」が 72.6%、「マニュアルの作成・整備」64.4%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」63.7%であった。



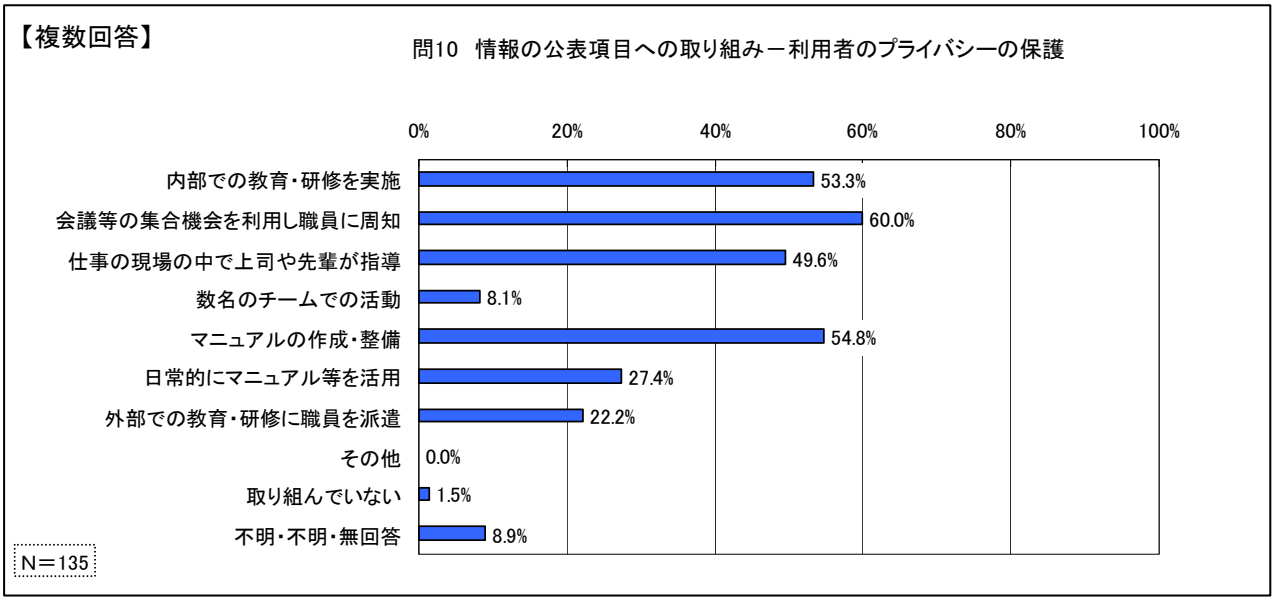
認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアでは、多い順に「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」66.7%、「内部での教育・研修を実施」64.4%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」57.8%であった。



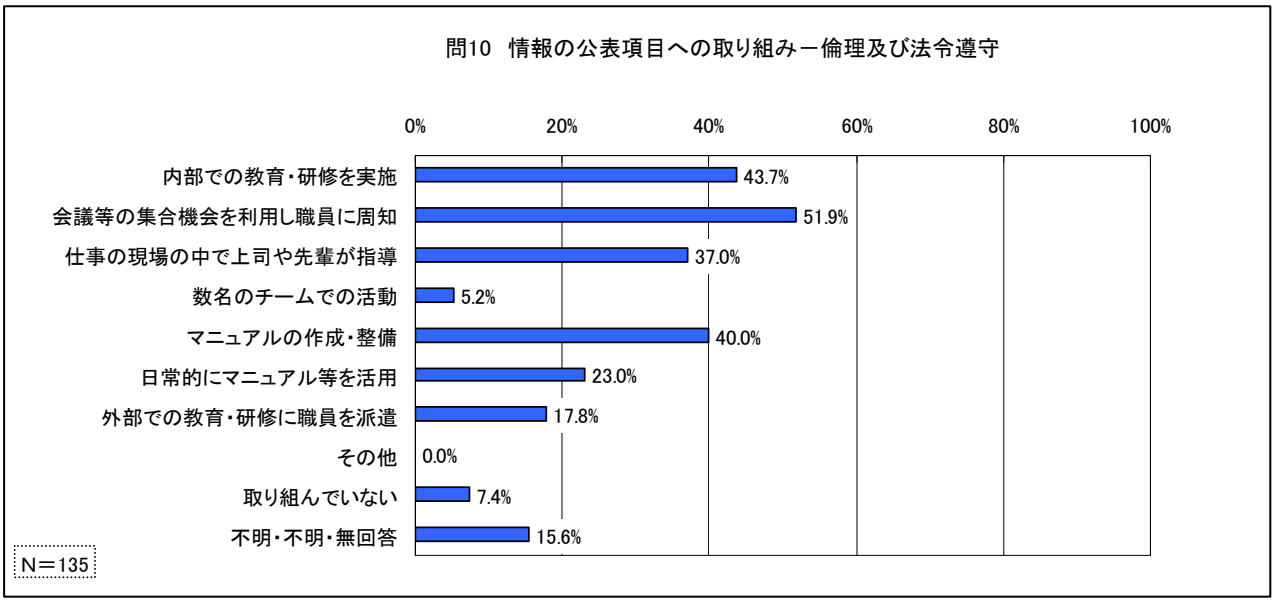
利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護では、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」60.0%、「マニュアルの作成・整備」54.8%、「内部での教育・研修を実施」53.3%であった。



倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守では、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」51.9%、「内部での教育・研修を実施」43.7%、「マニュアルの作成・整備」40.0%であった。



［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「身体拘束等の排除のための取り組み」、事故・災害対応についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」、「内部での教育・研修を実施」、「マニュアルの作成・整備」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	87	100	73	37	90	69	52	1	2	2
%	64.4%	74.1%	54.1%	27.4%	66.7%	51.1%	38.5%	0.7%	1.5%	1.5%
身体拘束等の排除のための取り組み	75	82	68	32	83	42	41	1	7	9
%	55.6%	60.7%	50.4%	23.7%	61.5%	31.1%	30.4%	0.7%	5.2%	6.7%
事故の発生又はその再発防止	77	106	80	45	77	49	32	0	1	5
%	57.0%	78.5%	59.3%	33.3%	57.0%	36.3%	23.7%	0.0%	0.7%	3.7%
事故の発生等緊急時の対応	76	97	79	34	84	57	26	0	2	5
%	56.3%	71.9%	58.5%	25.2%	62.2%	42.2%	19.3%	0.0%	1.5%	3.7%
非常災害時の対応	86	79	57	30	82	52	22	1	1	9
%	63.7%	58.5%	42.2%	22.2%	60.7%	38.5%	16.3%	0.7%	0.7%	6.7%
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	99	70	56	35	85	50	21	4	0	9
%	73.3%	51.9%	41.5%	25.9%	63.0%	37.0%	15.6%	3.0%	0.0%	6.7%

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」が 7 割以上を占めた。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「身体拘束等の排除のための取り組み」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「認知症及び認知症ケア」などで 5 割を越えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	92	45	7	7
%	80.7%	39.5%	6.1%	6.1%
認知症及び認知症ケア	80	55	2	3
%	76.2%	52.4%	1.9%	2.9%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	88	65	1	8
%	73.9%	54.6%	0.8%	6.7%
利用者のプライバシーの保護	77	39	5	6
%	74.8%	37.9%	4.9%	5.8%
身体拘束等の排除のための取り組み	75	57	1	4
%	72.8%	55.3%	1.0%	3.9%
倫理及び法令遵守	67	28	3	6
%	76.1%	31.8%	3.4%	6.8%
事故の発生又はその再発防止	97	29	8	7
%	82.2%	24.6%	6.8%	5.9%
事故の発生等緊急時の対応	100	31	5	2
%	88.5%	27.4%	4.4%	1.8%
非常災害時の対応	92	26	3	7
%	86.0%	24.3%	2.8%	6.5%
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	91	24	2	10
%	83.5%	22.0%	1.8%	9.2%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」がほぼ 7 割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「非常災害時の対応」、「介護技術全般」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「事故の発生等緊急時の対応」などで 1 割を越えていた。

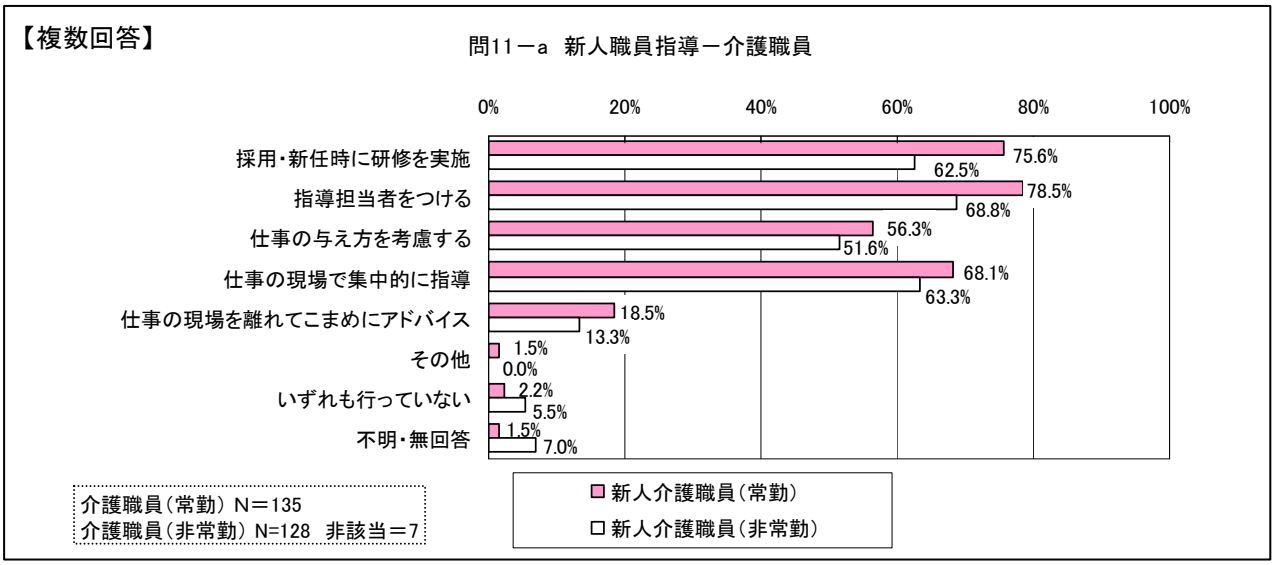
	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	91	16	2	16
%	79.8%	14.0%	1.8%	14.0%
認知症及び認知症ケア	80	20	3	11
%	76.2%	19.0%	2.9%	10.5%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	93	16	4	18
%	78.2%	13.4%	3.4%	15.1%
利用者のプライバシーの保護	82	7	5	13
%	79.6%	6.8%	4.9%	12.6%
身体拘束等の排除のための取り組み	88	5	3	10
%	85.4%	4.9%	2.9%	9.7%
倫理及び法令遵守	69	7	4	13
%	78.4%	8.0%	4.5%	14.8%
事故の発生又はその再発防止	91	5	6	20
%	77.1%	4.2%	5.1%	16.9%
事故の発生等緊急時の対応	90	12	3	15
%	79.6%	10.6%	2.7%	13.3%
非常災害時の対応	83	19	3	15
%	77.6%	17.8%	2.8%	14.0%
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	77	33	2	15
%	70.6%	30.3%	1.8%	13.8%

（7）　新人職員への教育・指導について

［新人職員指導］（問 11－ａ）

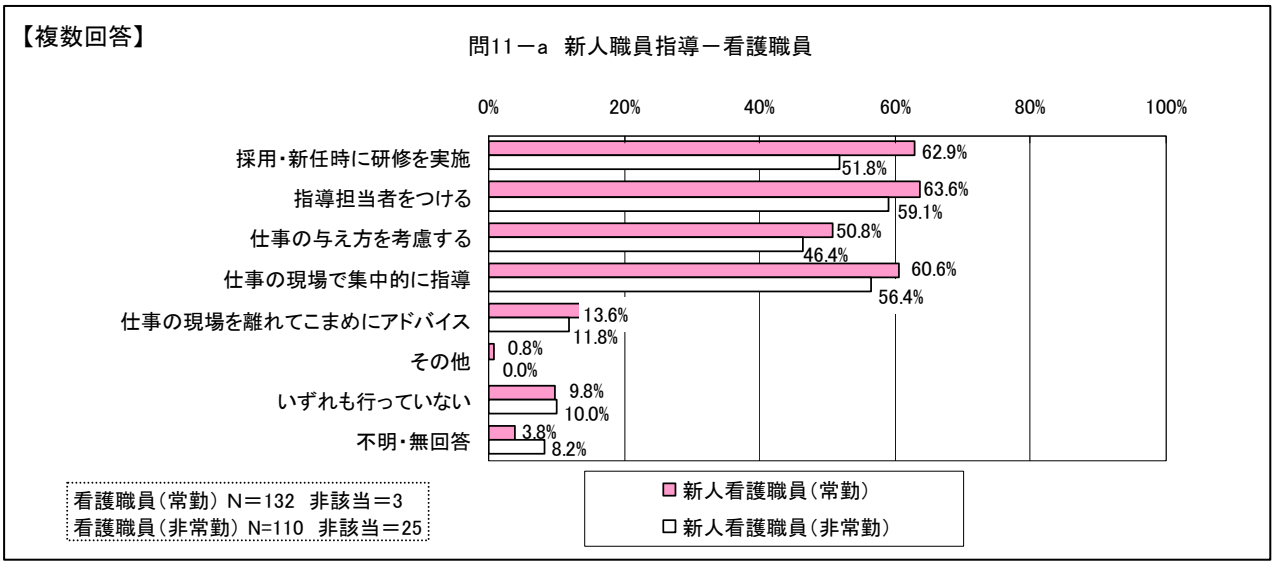
新人介護職員（常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」78.5%、「採用・新任時に研修を実施」75.6%、「仕事の現場で集中的に指導」68.1%、「仕事の与え方を考慮する」56.3%であった。新人介護職員（非常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」68.8%、「仕事の現場で集中的に指導」63.3%、「採用・新任時に研修を実施」62.5%、「仕事の与え方を考慮する」51.6%であった。

新人介護職員への教育・指導は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



新人看護職員（常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」63.6%、「採用・新任時に研修を実施」62.9%、「仕事の現場で集中的に指導」60.6%、「仕事の与え方を考慮する」50.8%であった。新人看護職員（非常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」59.1%、「仕事の現場で集中的に指導」56.4%、「採用・新任時に研修を実施」51.8%、「仕事の与え方を考慮する」46.4%であった。

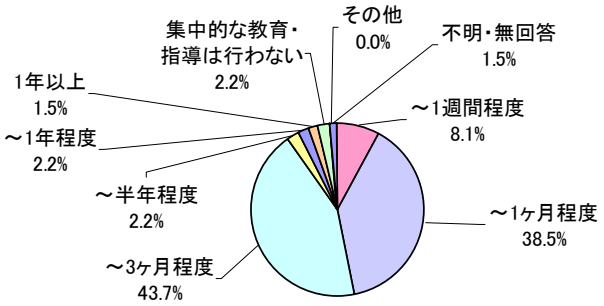
新人看護職員への教育・指導は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－b）

新人職員指導において集中的に教育・指導を行う期間で、最も多かったのは「～3 ヶ月程度」43.7%、次いで、「～1 ヶ月程度」38.5%「～1 週間程度」8.1%の順であった。なお、「集中的な教育・指導は行わない」も 2.2%あった。

問11－b　新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間



N＝135

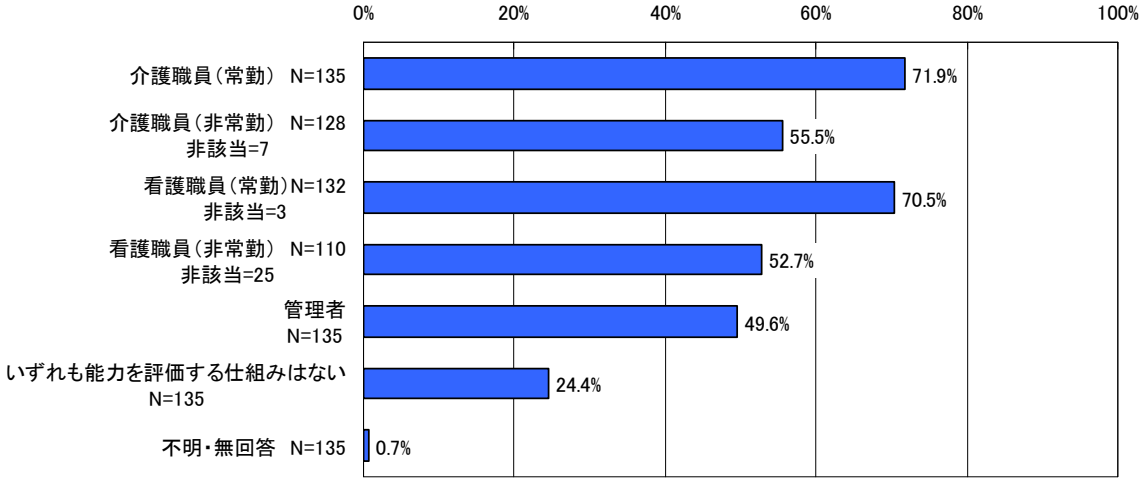
Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

［職員の能力評価］（問 12）

職員の能力評価で、最も多かったのは介護職員（常勤）71.9%、看護職員（常勤）70.5%、介護職員（非常勤）55.5%、看護職員（非常勤）52.7%、管理者 49.6%の順であった。

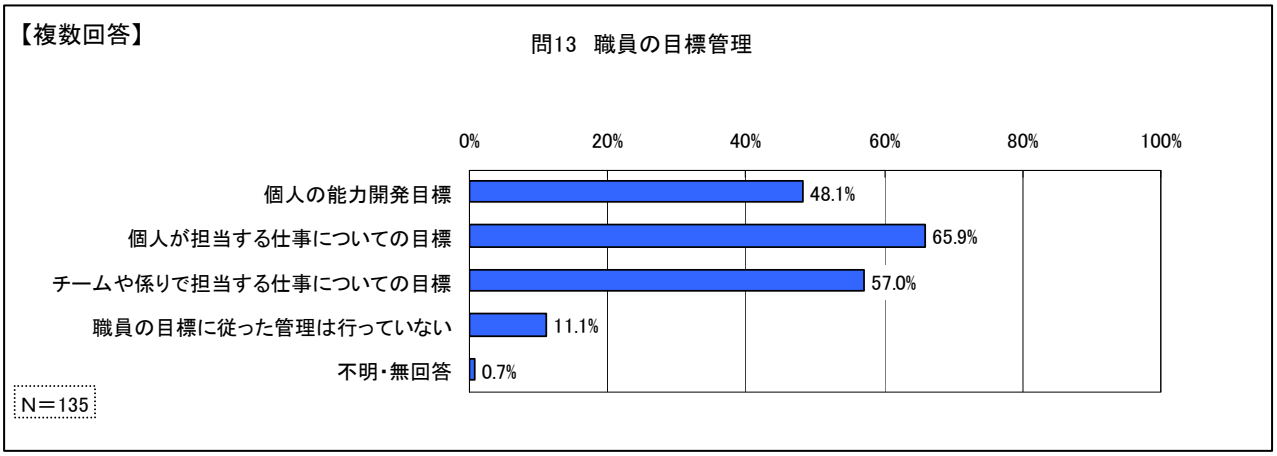
【複数回答】

問12　職員の能力評価



［職員の目標管理］（問 13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「個人が担当する仕事についての目標」65.9%、次いで「チームや係りで担当する仕事についての目標」57.0%、「個人の能力開発目標」48.1%、「職員の目標に従った管理は行っていない」11.1%の順であった。



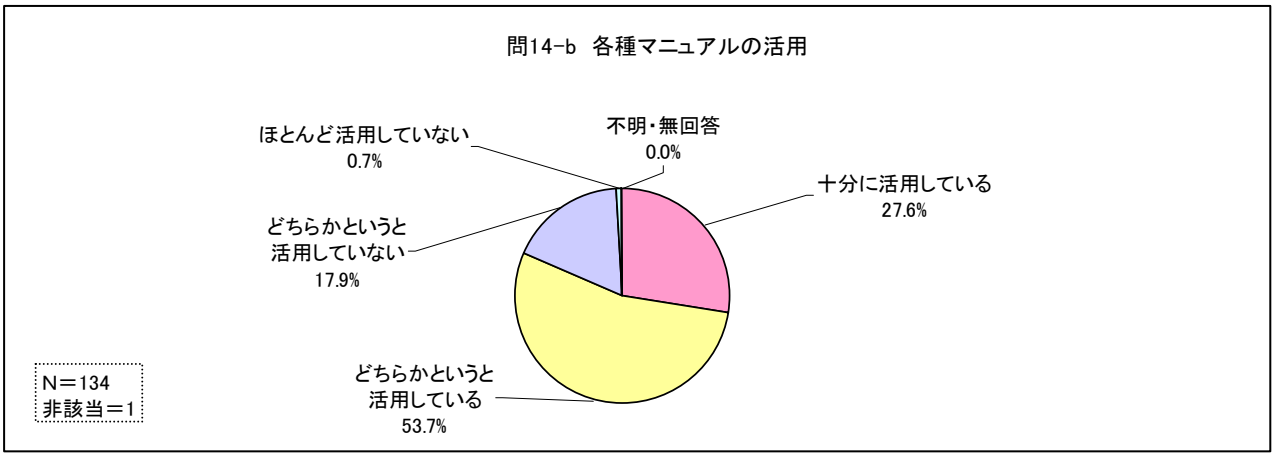
［各種マニュアルの整備等］（問 14－a）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く 45.2%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	61	48	1	17	1	7	135
%	45.2%	35.6%	0.7%	12.6%	0.7%	5.2%	100.0%

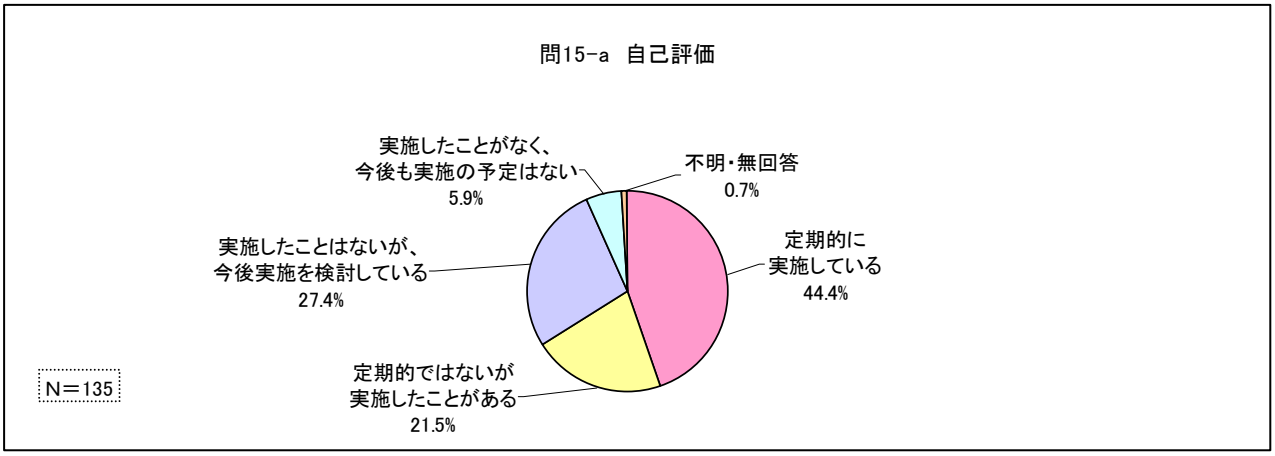
［各種マニュアルの活用］（問 14－b）

マニュアルの活用について、「十分に活用している」は、27.6%であった。



［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－ａ）

自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的ではないが実施したことがある」を合わせると 65.9％であった。



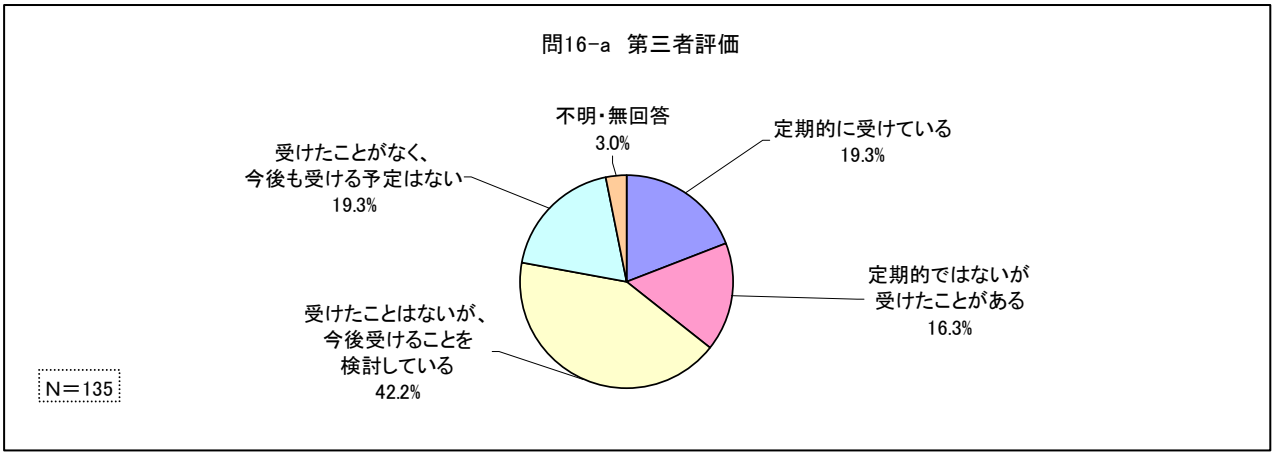
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「1 年に 1 回程度」が最も多く 55.0％であった。

	数年に１回程度	１年に１回程度	半年に１回程度	1ヵ月に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	33	20	6	1	60
%	0.0%	55.0%	33.3%	10.0%	1.7%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると 35.6％であった。一方、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」は 19.3％であった。



［第三者評価］（問 16－ｂ）

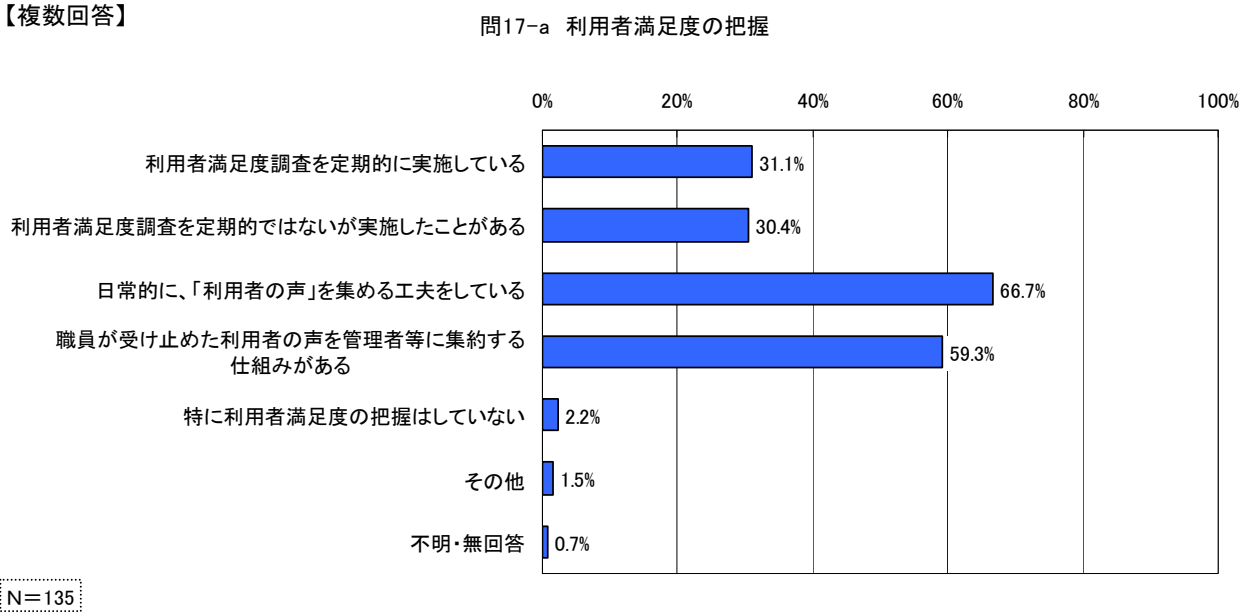
第三者評価を受ける頻度については、「1 年に 1 回以上」が最も多く 73.1%であった。

	4～5 年に1回程度	2～3 年に1回程度	1 年に 1 回以上	不明・無回答	該当者
回答数	1	5	19	1	26
%	3.8%	19.2%	73.1%	3.8%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

利用者満足度の把握は、「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」は 66.7%、「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」は 59.3%であった。また、「利用者満足度調査を定期的に実施している」は 31.1%、「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」は 30.4%であった。

【複数回答】



［利用者満足度の把握］（問 17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「1 年に 1 回程度」が最も多く 69.0%であった。

	数年に 1 回程度	1 年に 1 回程度	半年に 1 回程度	1ヵ月に 1 回以上	不明・無回答	該当者
回答数	1	29	7	3	2	42
%	2.4%	69.0%	16.7%	7.1%	4.8%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

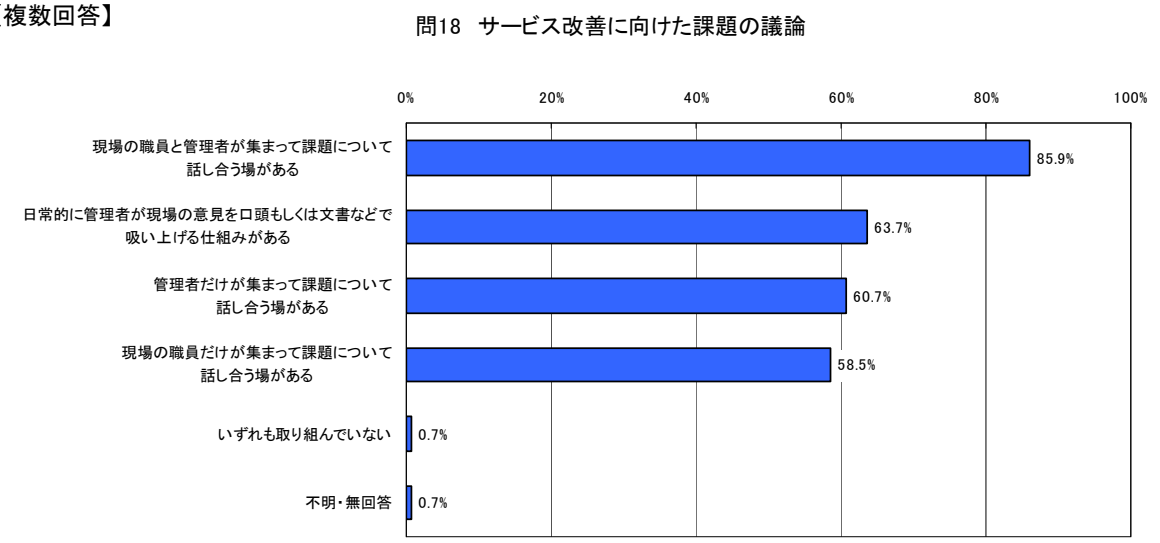
利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 50.4%であった。

	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	47	68	4	10	6	135
%	34.8%	50.4%	3.0%	7.4%	4.4%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、「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」85.9%、「日常的に管理者が現場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」63.7%、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」60.7%、「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」58.5%であった。

【複数回答】

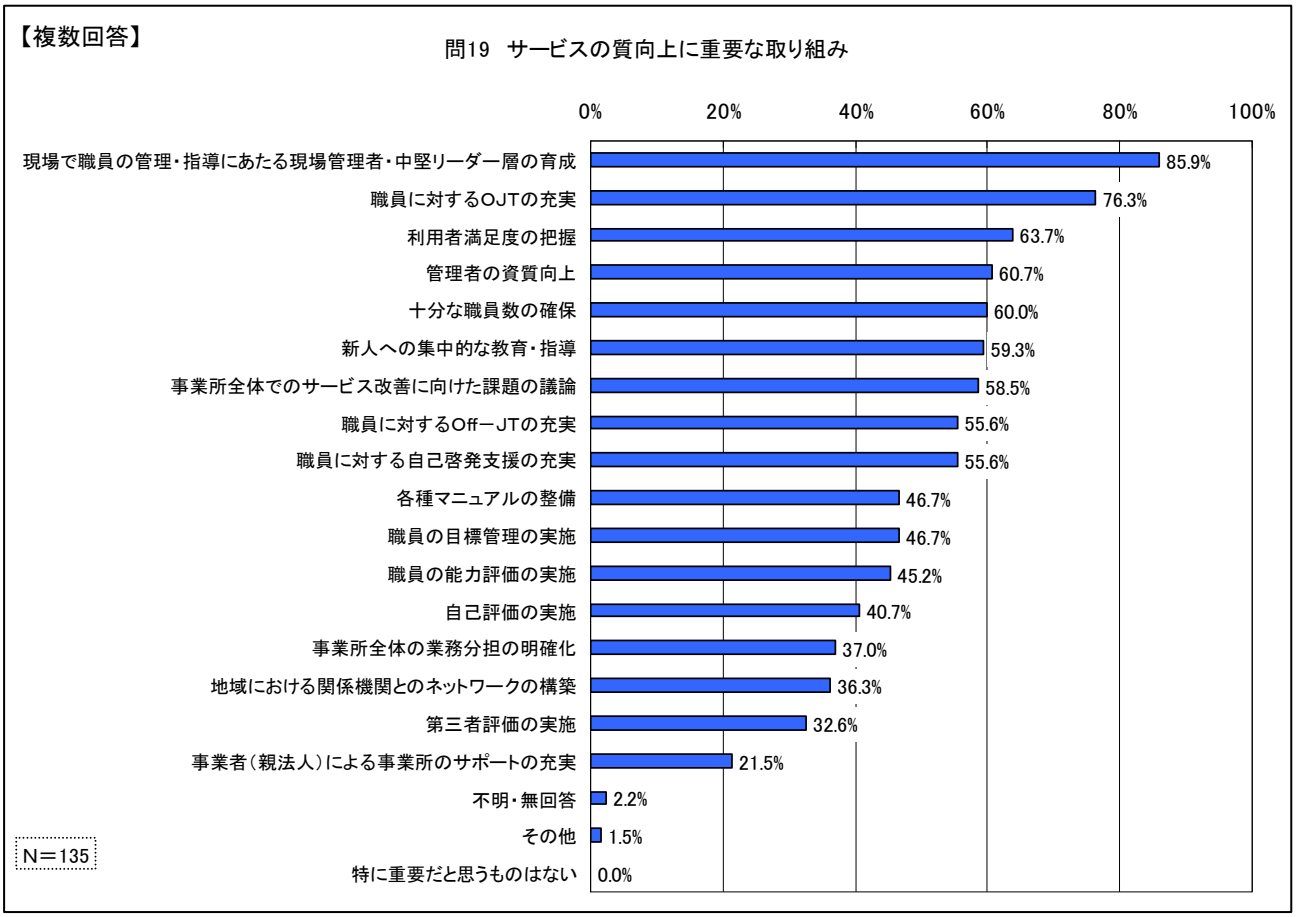


N＝135

Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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重要だと思う取り組みで 6 割以上のものは、多い順に「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」85.9%、「職員に対する OJT の充実」76.3%、「利用者満足度の把握」63.7%、「管理者の資質向上」60.7%、「十分な職員数の確保」60.0%だった。



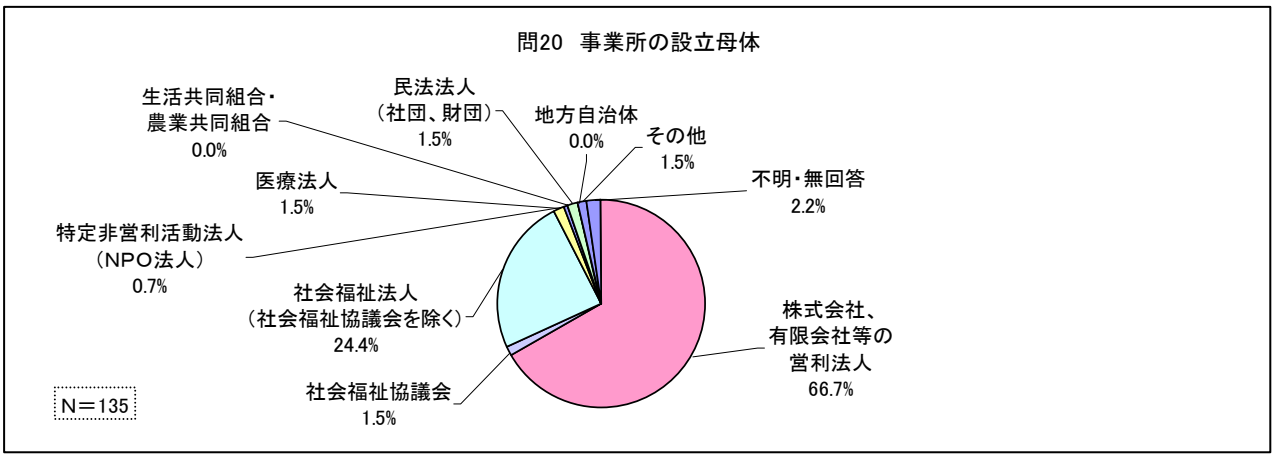
（その他）の主な内容

倫理感の向上

Ⅳ.貴事務所の概要

［法人格等］（問 20）

事業所の設立母体で、最も多かったものは「株式会社、有限会社等の営利法人」66.7%、次いで「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」24.4%、「社会福祉協議会」1.5%、「医療法人」1.5%の順であった。

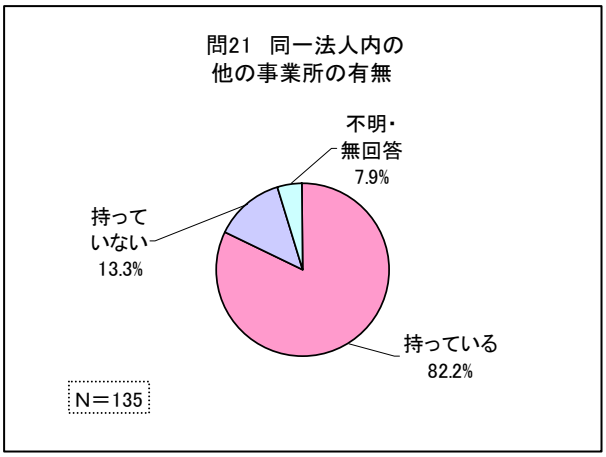


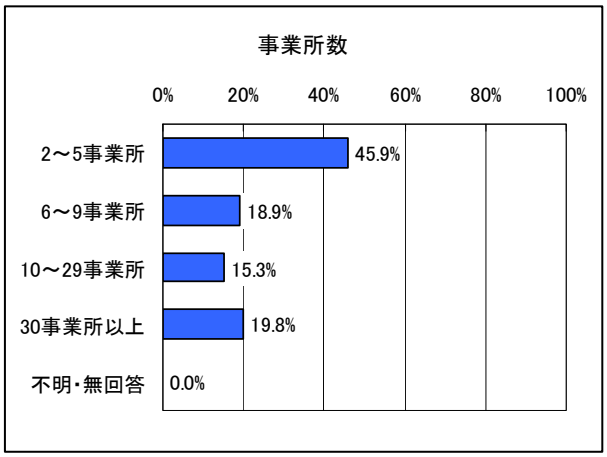
（その他）の主な内容

特殊法人

［法人全体の事業所数］（問 21）

同一法人内で他の事業所を「持っている」は 82.2%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5 事業所」で 45.9%であった。

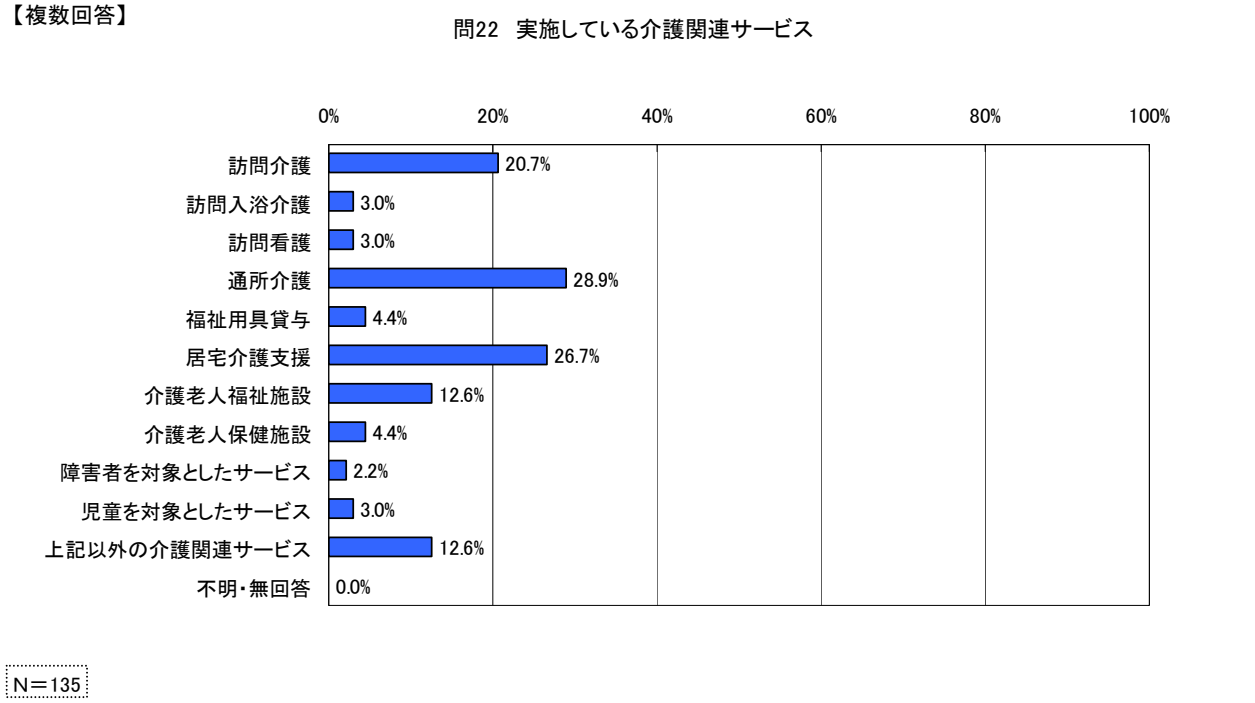




［実施している介護関連サービス］（問 22）

事業者が実施している介護関連サービスは、多い方から「通所介護」28.9%、「居宅介護支援」26.7%、「訪問介護」20.7%の順であった。

【複数回答】



（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

福祉有償運送診療所

認証保育所

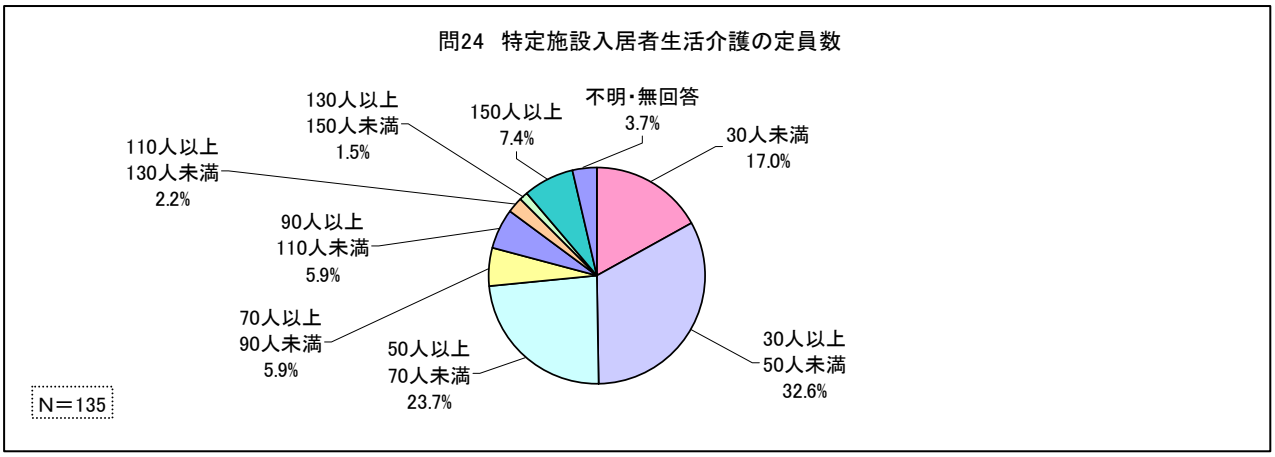
［設立年月］（問 23）

設立年月日については、介護保険制度導入後の「2000 年代」が最も多く 66.7%であった。

	1949 年以前	1950 年代	1960 年代	1970 年代	1980 年代	1990 年代	2000 年代	不明・無回答	合計
回答数	0	0	0	4	15	22	90	4	135
%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	11.1%	16.3%	66.7%	3.0%	100.0%

［特定施設入居者生活介護の定員数］（問 24）

特定施設の定員では、多い方から「30 人以上 50 人未満」32.6%、「50 人以上 70 人未満」23.7%、「30 人未満」17.0%、「150 人以上」7.4%であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率が良くなった」が最も多く 36.3%であった。一方で、「変化なし」も 35.6%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	49	48	19	10	9	135
%	36.3%	35.6%	14.1%	7.4%	6.7%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「10 人以上 50 人未満」が最も多く 72.6%であった。

	10 人未満	10 人以上 50 人未満	50 人以上 100 人未満	100 人以上	不明・無回答	合計
回答数	0	98	24	10	3	135
%	0.0%	72.6%	17.8%	7.4%	2.2%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

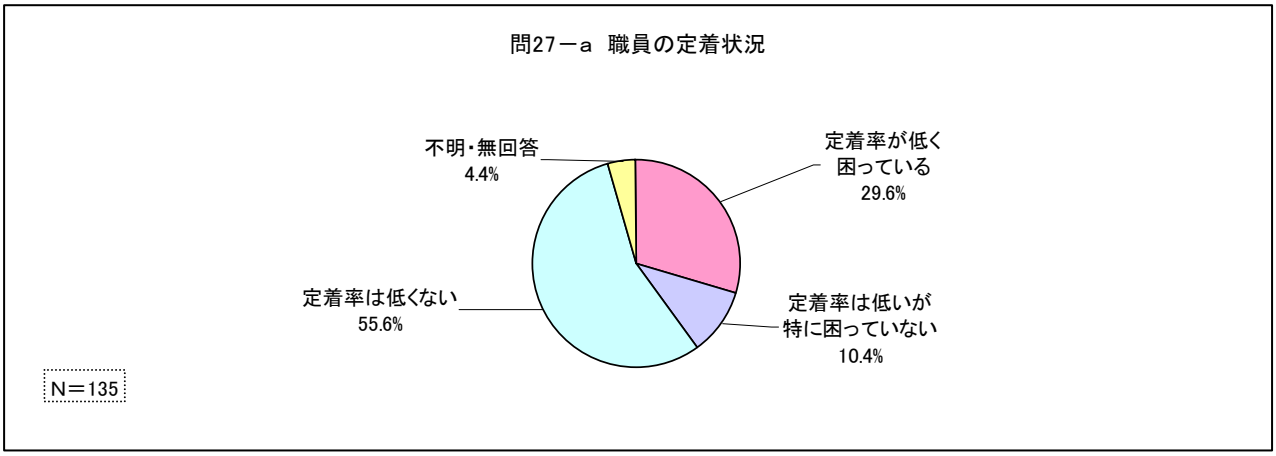
そのうち常勤職員の割合については、多いところは「80～89%」16.3%、「50～59%」12.6%であった。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	0	0	5	7	14	16	17	14	15	22	14	6	5
%	0.0%	0.0%	3.7%	5.2%	10.4%	11.9%	12.6%	10.4%	11.1%	16.3%	10.4%	4.4%	3.7%

	合計
回答数	135
%	100.0%

［職員の定着状況］（問27－a）

職員の定着状況で最も多かったのは「定着率は低くない」で55.6%、「定着率が低く困っている」29.6%、「定着率は低いが特に困っていない」10.4%の順であった。



［職員の退職状況］（問27－b）

職員の退職状況について、「10人採用すると1年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、多いところは「1人」が25.2%、「3人」が20.7%、「2人」が14.8%であった。

	0人	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明・無回答	合計
回答数	8	34	20	28	13	17	5	3	0	1	0	6	135
%	5.9%	25.2%	14.8%	20.7%	9.6%	12.6%	3.7%	2.2%	0.0%	0.7%	0.0%	4.4%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、多いところは「応募があるが望ましい人がこない」が 43.0%、「募集しても応募者がいない」が 37.8%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明･無回答	合計
回答数	13	58	51	9	4	135
%	9.6%	43.0%	37.8%	6.7%	3.0%	100.0%

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、多いところは「やや不足」が 51.9%、「適当」が 34.1%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	1	11	46	70	6	1	135
%	0.7%	8.1%	34.1%	51.9%	4.4%	0.7%	100.0%

（その他）の主な内容

看護師については応募がない時もあるが、その他の職種は充足し満足

職種により一概に言えない

夜勤介護職員と看護職員の応募率はかなり低い

［派遣労働者の受け入れ状況］（問 29－ａ）

派遣労働者の受け入れ状況については、「派遣労働者を受け入れていない」が 62.2%であった。

	派遣労働者を受け入れている	派遣労働者を受け入れていない	不明･無回答	合計
回答数	51	84	0	135
%	37.8%	62.2%	0.0%	100.0%

［派遣労働者の活用状況］（問 29－ｂ）

派遣労働者の活用状況について、「今後拡大もしくは新規に導入したい」が 8.9%であった。また、「現状維持」が最も多く 41.5%であった。

	今後拡大もしくは新規に導入したい	現状維持	縮小したい	わからない	不明･無回答	合計
回答数	12	56	25	37	5	135
%	8.9%	41.5%	18.5%	27.4%	3.7%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

副施設長・副所長等の事業所責任者補佐
総務系責任者・スタッフ
生活相談員・福祉用具専門相談員

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について

〇職員を教育する立場の者がもっとスキルアップを図る必要がある。

〇当事業所の方法論のみにとらわれていては視野が狭くなってしまうので、いかに外部からの風を取り入れられるかが課題。

（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

〇毎日の業務の中でミーティングを行い、常に改善（質の向上）に取り組んでいる。

〇介護技術や観察力の強化。

〇排泄、入浴等の介護技術の向上を重点テーマにしている。特に排泄は、全介助の方法が分からず、かつ OJT があまりできていない分野と感じる。

（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

①Off-JT の考え方

〇職員個々の研修ニーズを把握し、スキル熟達レベルや知識量に応じたレベル別の研修を用意している。これに対応する研修プログラムの作成も必要。

〇入居者や利用者の権利擁護に関するテーマがよく取り上げられるが、職員自身の入居者に対するストレス、スタッフ同士でもストレスが生じる。ストレス・マネジメントの研修の必要性を感じている。

〇４年目を迎えた事業所として、まさに職員の資質向上をテーマとして研修に取り組んでいる。

②内部研修

記入なし

③外部研修

〇介護技術について、研修プログラムを段階的に取り入れ、たとえば介護福祉士基礎研修（初級）とし、レベルアップできるよう強制的にプログラム化してはどうか。

○特定施設生活介護サービス分野の管理者(施設長・事務長等)は、その適正な運営の確保という面において介護老人福祉施設と変わりない。全社協で実施しているような施設長研修受講を義務づける等が必要と強く感じる。

○世間一般の特定施設従事者に対する認知度が低く、資質向上への課題が多い。職務に携わりながら知っていくことが多いため、指導する側の課題も多いと思う。外部研修では当分野との関連テーマが少なく、結局、独自性を追求していくしかないのかと諦めている。

○回答者が希望する外部研修として列挙したテーマは以下のとおり。

・「コーチング・ティーチング」スキル（管理者・施設長・リーダーの役割や指導方法）

・人事、労務、リスク・マネジメントに関する管理者研修

・新人管理（新規採用から１年間の研修の進め方、採用時の前歴加算等をはじめその後の賃金管理の組み方、サンプル・モデルの提示）

・コミュニケーション技術、接遇マナー、情報伝達方法とスキルの習得等

・認知症や感染症対策について

（４）自己啓発・意識づけについて

○資質向上に向けた研修を行ったり、参加するだけの余裕ある人員はないが、自己啓発を促していくことは必要である。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

○職員の評価制度を導入する。

○業界全般的な問題かもしれないが、ヘルパーの人達は職業人としての自覚や倫理に欠ける人が多いのでは。第三者の客観的評価を受け入れられないことや、お客様（入居者）あっての給料であることの意識が希薄。現状に満足しがちで、改善意識・努力の欠如がしばしば見られる。ここを変えていく必要がある。

○ヘルパー自身が社会的位置付け、社会的使命を自覚する必要性が高い。

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

○管理職へのリスクマネジメント・コストマネジメント・労務知識の充実等が必要である。

○介護職員の労働環境の改善、社会的地位の向上(残業しなくてもよい、昇給など)が必要である。

○資質を向上していく動機となるものは、給与アップなのか、福祉・介護的達成感なのか、両方なのか、わかりにくい。個人としての動機も変動があり一貫性がない。幹部社員としてのキャリアアップを目指すのか、介護についての職人的スキルアップを目指すのか、両方なのか、個人として答えが出せない場合がある。したがって「管理者の見極め」が課題だと感じている。

○利用者主体、人権尊重、尊厳という福祉理念ばかりが先行して、職員が採算無視の過剰サービスを提供してしまう傾向がある。法制度・基準に沿った、自立支援を念頭においたサービスの展開に対し、批判的な立場に立つ傾向が強い。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○職員の定着率が低く、研修→退職のパターンが多い。在職中の職員を守ることが最大の課題である。

○現在の介護報酬では、介護職員の将来待遇を保障できにくい。職員の資質の向上にはある程度の生活の安定は必要である。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見、要望等」

○介護保険制度の中で収入の減少があり、職員の資質向上への取り組み以前の問題を抱えている。やる気のある職員が、安心して仕事ができるように、また将来の生活設計が展望できる人件費が出せるような事業収入を望む。世間一般が好景気の兆しの中で、3Kと呼ばれている介護業界にあえて就職しようとする若者が減少するだろう。

○進みゆく高齢社会のなか、介護の現場を支える志ある職員を正しく評価していくしくみ作りを考え、早急に実行に移してほしい。ケアの質は、すなわちスタッフの質であると思う。

○賃金が安く精神的にも肉体的にもきびしい職種である。もっと待遇を良くしたり、入居者の介護度に合わせた人員の確保を義務づけるなどが必要だと思う。

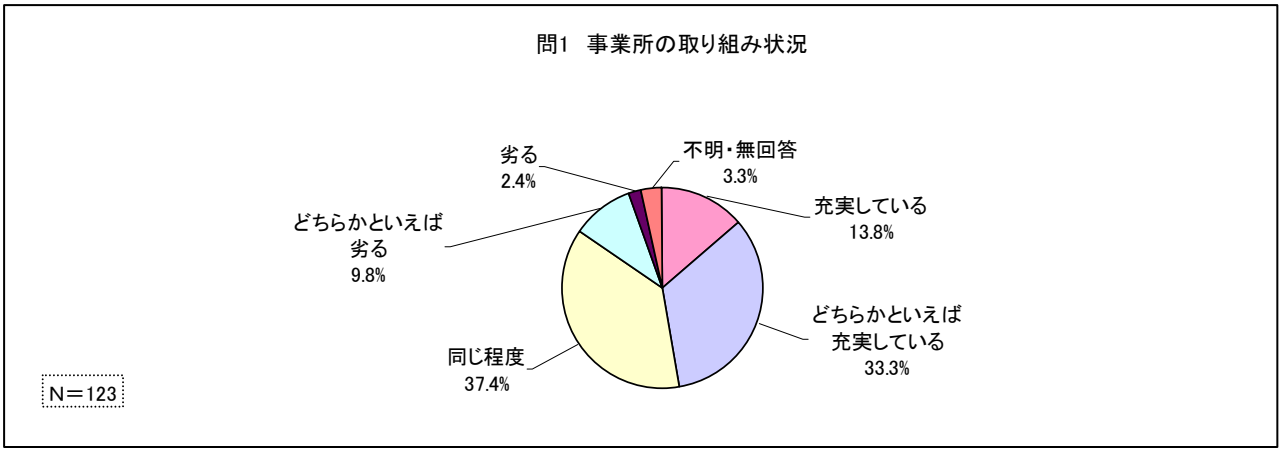
福祉用具貸与

Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

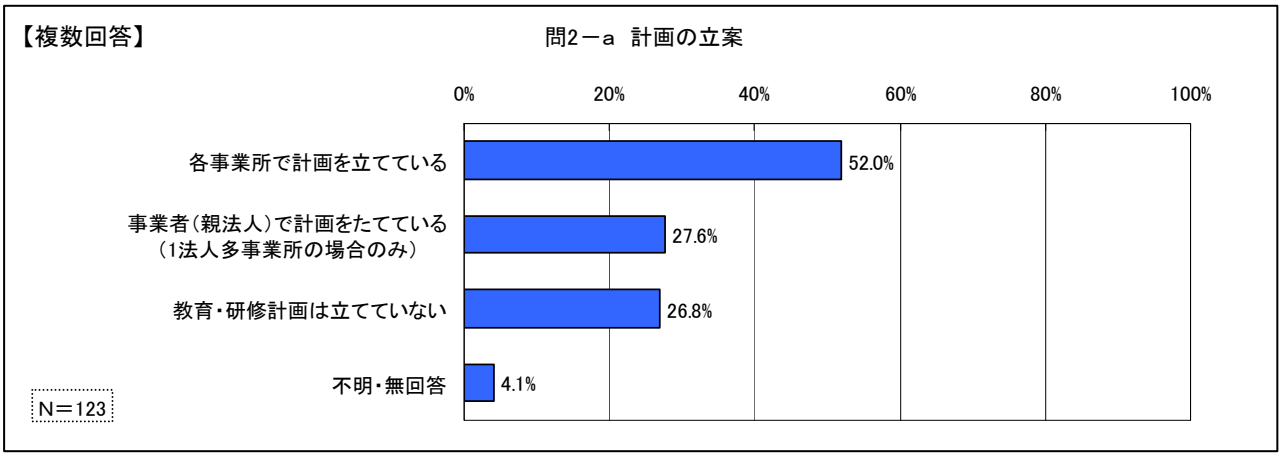
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 47.1%であった。



［教育・研修計画］（問２）

計画の立案［問２－ａ］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 26.8%あった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、46.7%であった。

	複数年	1 年	半 年 ～ 1 年未満	半年未満	不明・無回答
回答数	17	42	18	10	3
%	18.9%	46.7%	20.0%	11.1%	3.3%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 38.9%であった。

	目的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	56	77	50	51	35	3	3
%	62.2%	85.6%	55.6%	56.7%	38.9%	3.3%	3.3%

（その他）の主な内容

費用

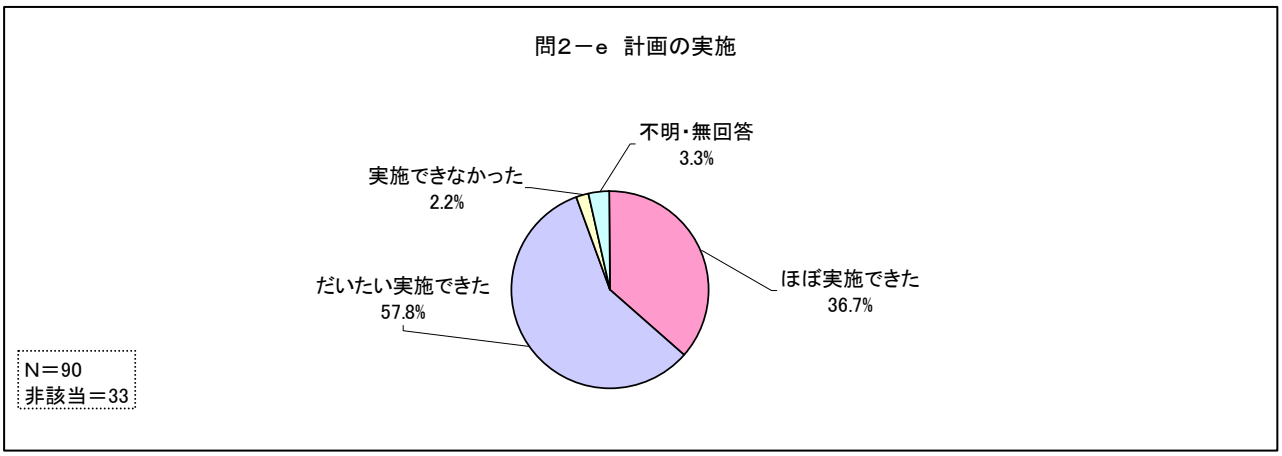
教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」のは 76.7%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答
回答数	69	17	4
%	76.7%	18.9%	4.4%

計画の実施［問２－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 94.5%であった。

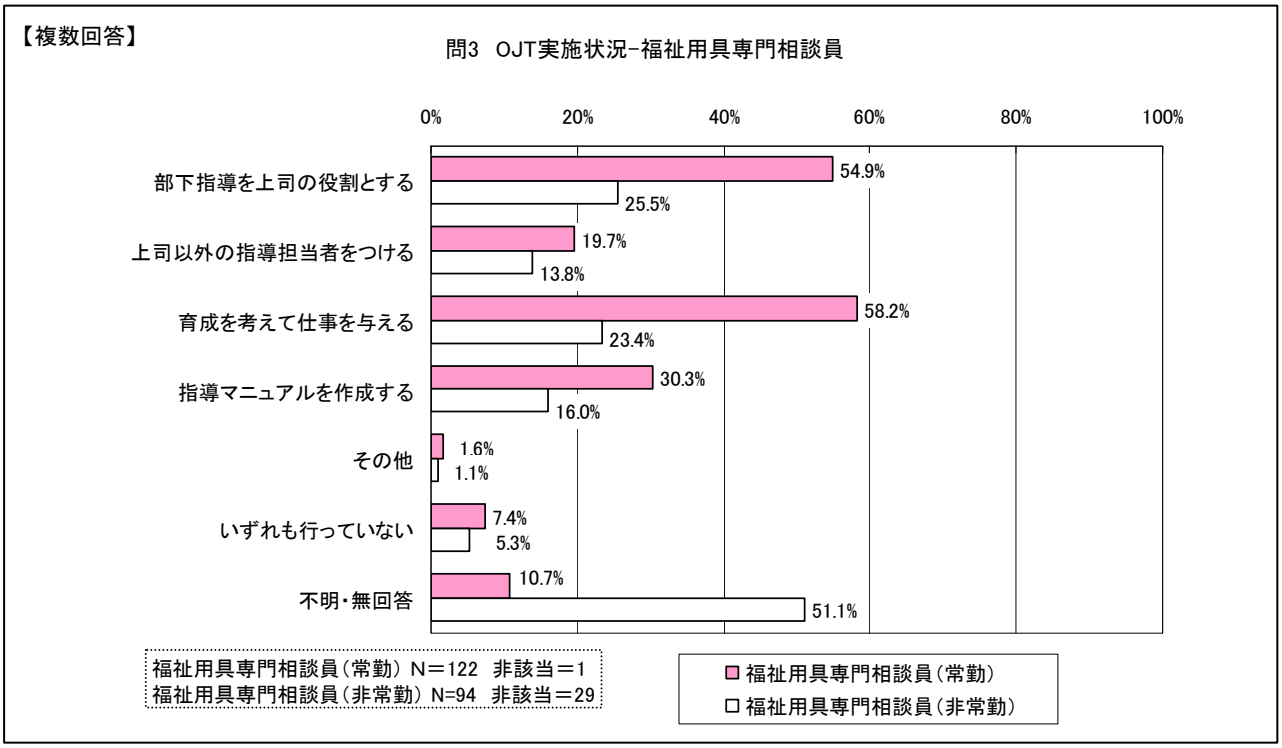


（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

福祉用具専門相談員（常勤）は、「育成を考えて仕事を与える」が 58.2%で最も多かった。福祉用具専門相談員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 25.5%で最も多かった。ただし、「不明・無回答」も 51.1%と多かった。

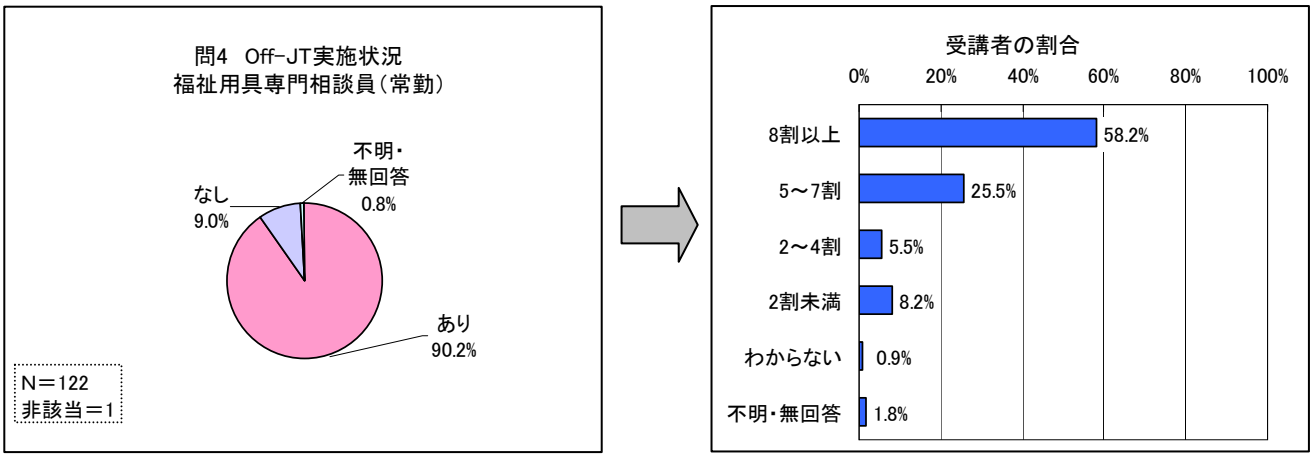
福祉用具専門相談員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



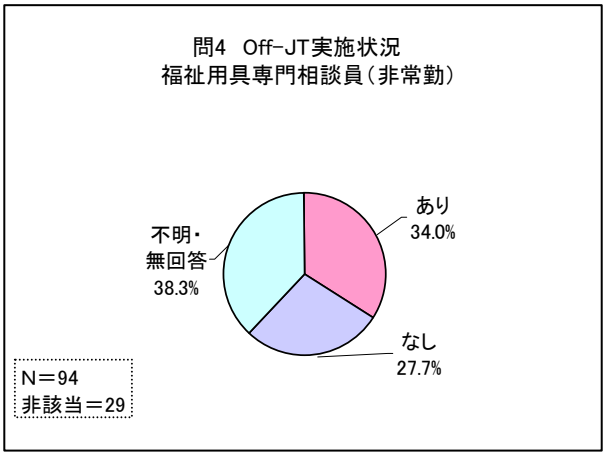
（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

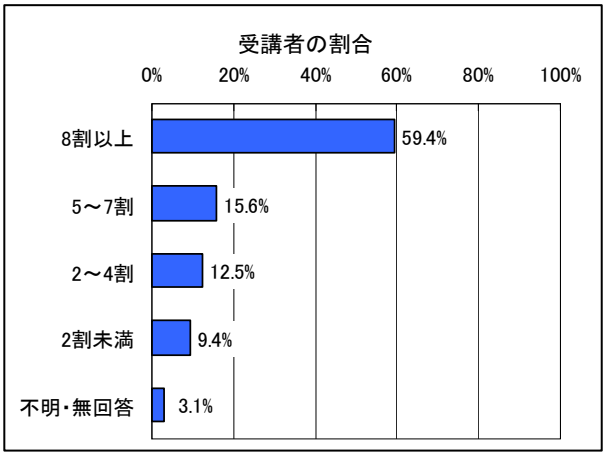
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

福祉用具専門相談員（常勤）は 90.2%が Off-JT を実施していた。その中で 58.2%が対象者の「8割以上」受講していた。

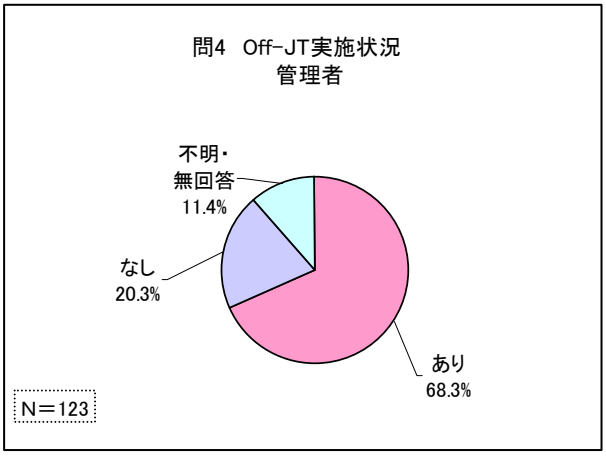


福祉用具専門相談員（非常勤）は 34.0%が Off-JT を実施していた。その中で 59.4%が対象者の「8 割以上」受講していた。





管理者は 68.3%が Off-JT を実施していた。



［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（off-JT）の記録内容］（問 5）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で，「参加者の感想文やレポート，アンケートなど」については 27.6%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	11	58	66	55	55	67	62	34	4	36
%	8.9%	47.2%	53.7%	44.7%	44.7%	54.5%	50.4%	27.6%	3.3%	29.3%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で，「参加者の感想文やレポート，アンケートなど」については 31.7%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	11	70	82	68	79	82	81	39	3	20
%	8.9%	56.9%	66.7%	55.3%	64.2%	66.7%	65.9%	31.7%	2.4%	16.3%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

外部の教育・研修の主催者は，「事業者団体」23.6%，「行政」13.0%，「社会福祉協議会」12.2%の順で多かった。

	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記（1～4）以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	16	15	29	1	16	6	15	25	123
%	13.0%	12.2%	23.6%	0.8%	13.0%	4.9%	12.2%	20.3%	100.0%

（その他）の主な理由

福祉用具メーカー

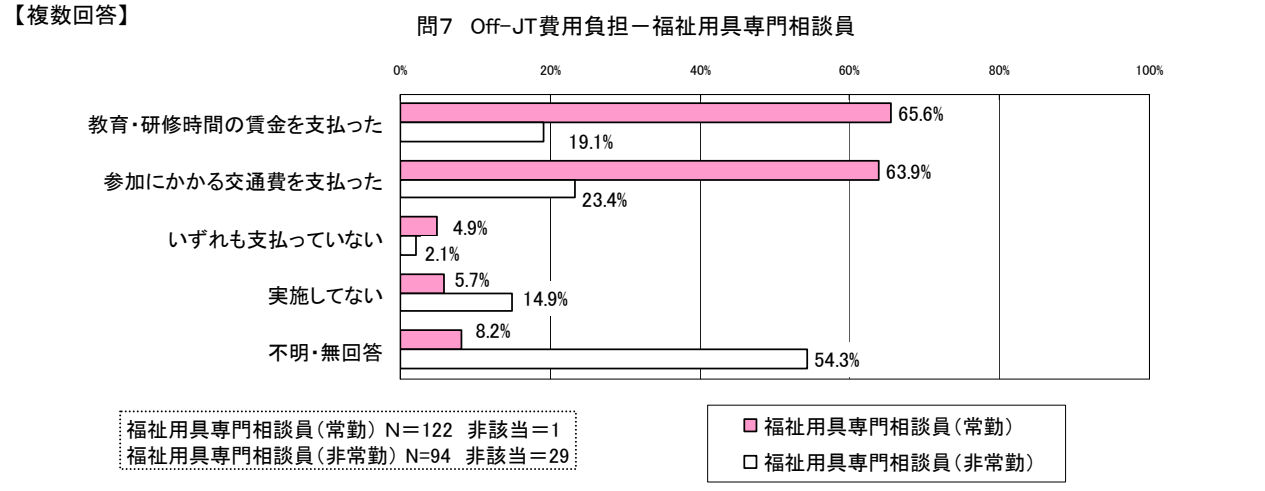
中小企業情報センター

［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

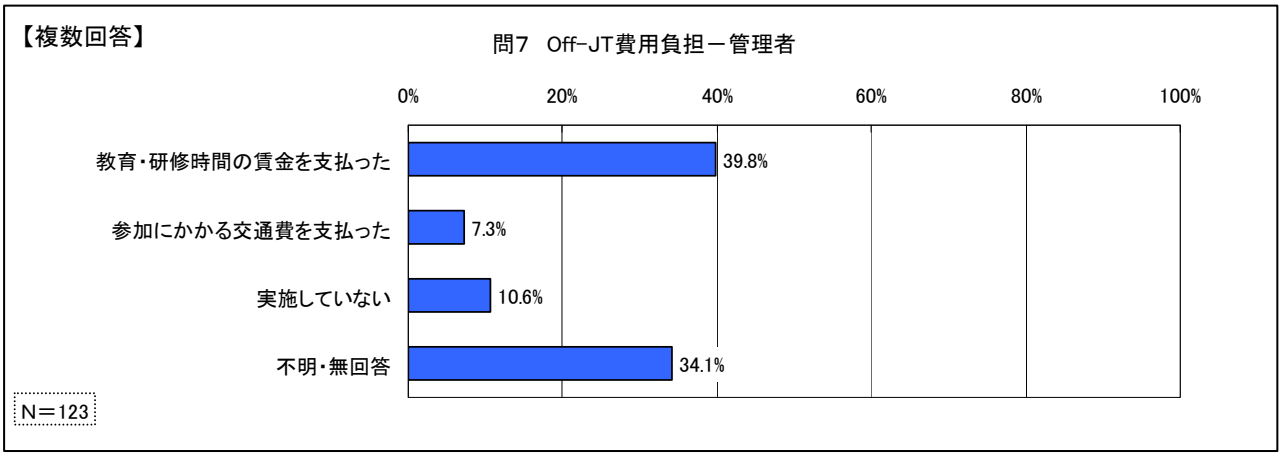
福祉用具専門相談員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 65.6%、「参加にかかる交通費を支払った」が 63.9%、「いずれも支払っていない」が 4.9%であった。福祉用具専門相談員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 19.1%、「参加にかかる交通費を支払った」が 23.4%、「いずれも支払っていない」が 2.1%であった。ただし、「不明・無回答」も 54.3%と多かった。

福祉用具専門相談員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

【複数回答】



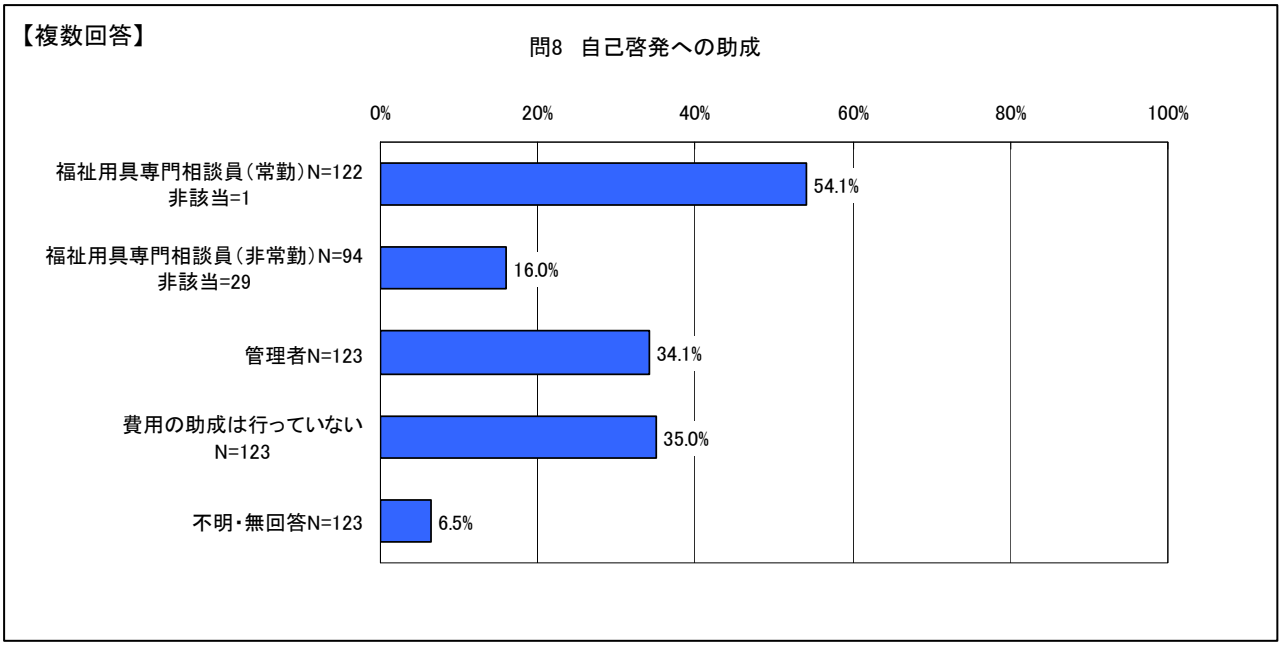
管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 39.8%であった。また、「参加にかかる交通費を支払った」は 7.3%であった。



（4）　自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問８）

自己啓発にかかる費用の助成は、「福祉用具専門相談員（常勤）」が 54.1%で最も多く、次いで「管理者」34.1%の順であった。



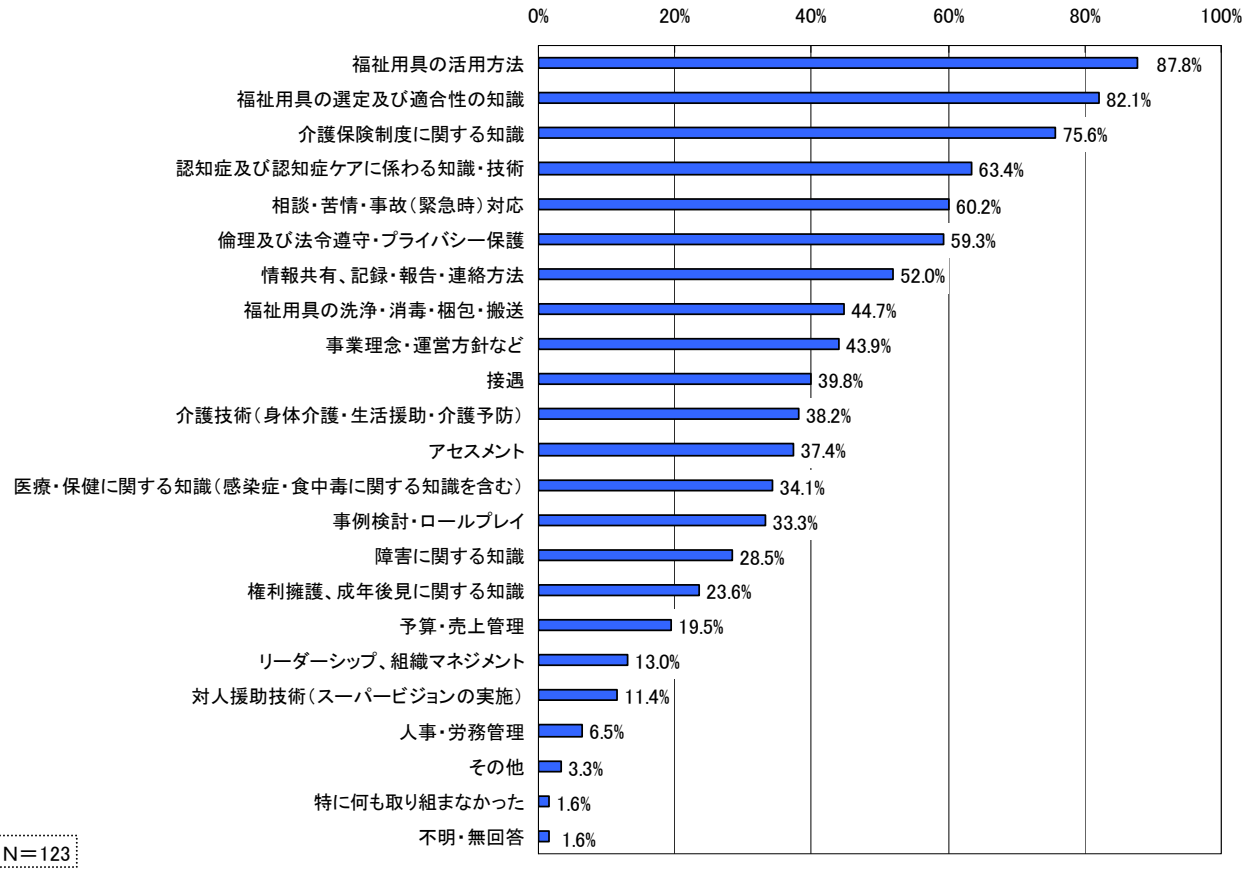
（5）　職員の資質向上への取り組みのテーマについて

［職員の資質向上への取り組みのテーマ］（問９）

職員の資質向上への取り組みのテーマでは、多い順に「福祉用具の活用方法」87.8%、「福祉用具の選定及び適合性の知識」82.1%、「介護保険制度に関する知識」75.6%、「認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術」63.4%、「相談・苦情・事故（緊急時）対応」60.2%であった。

【複数回答】

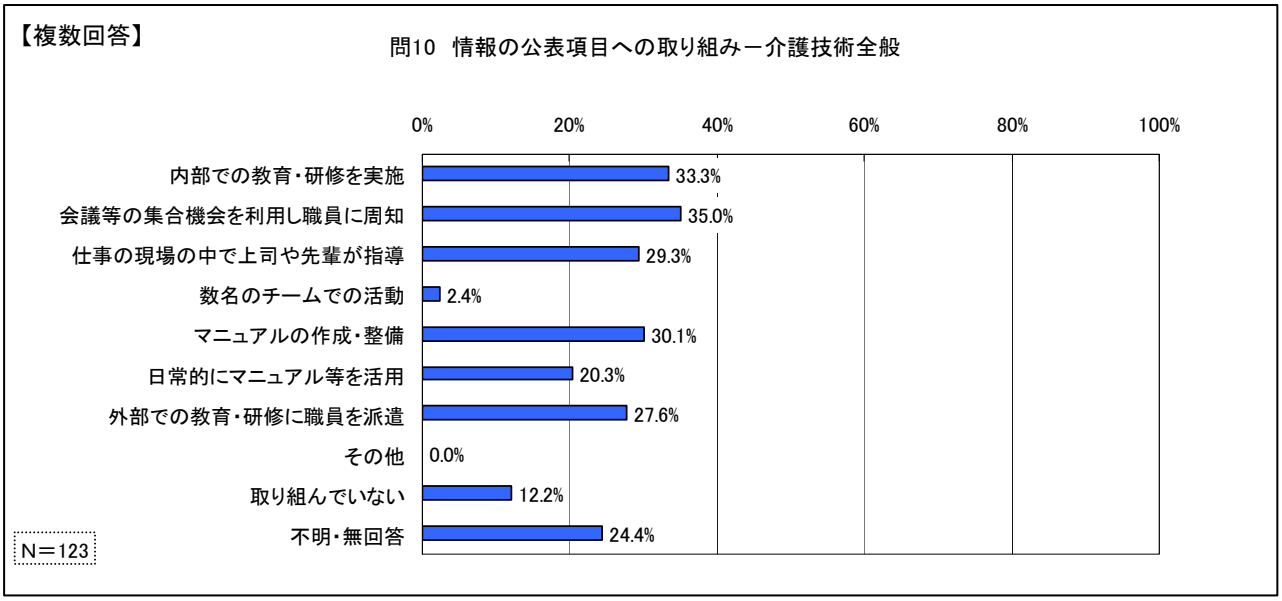
問9　職員の資質向上への取り組みのテーマ



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

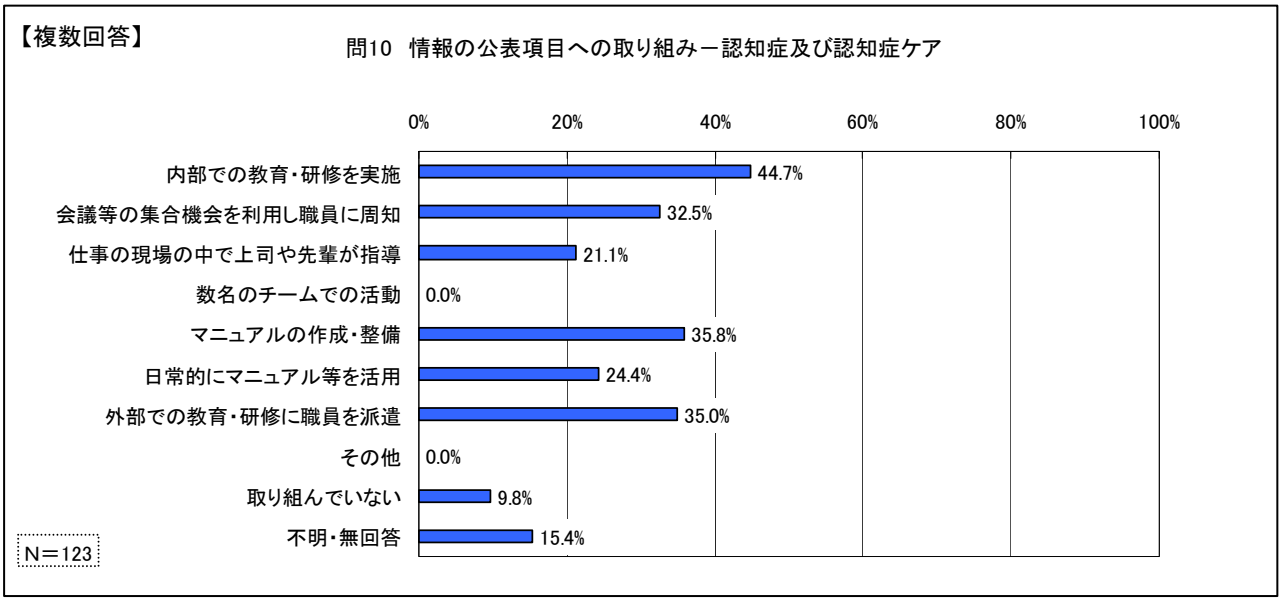
介護技術全般

介護技術全般への取り組みでは、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」が最も多く 35.0%、次いで「内部での教育・研修を実施」33.3%、「マニュアルの作成・整備」30.1%の順であった。一方、「取り組んでいない」事業所も 12.2%あった。



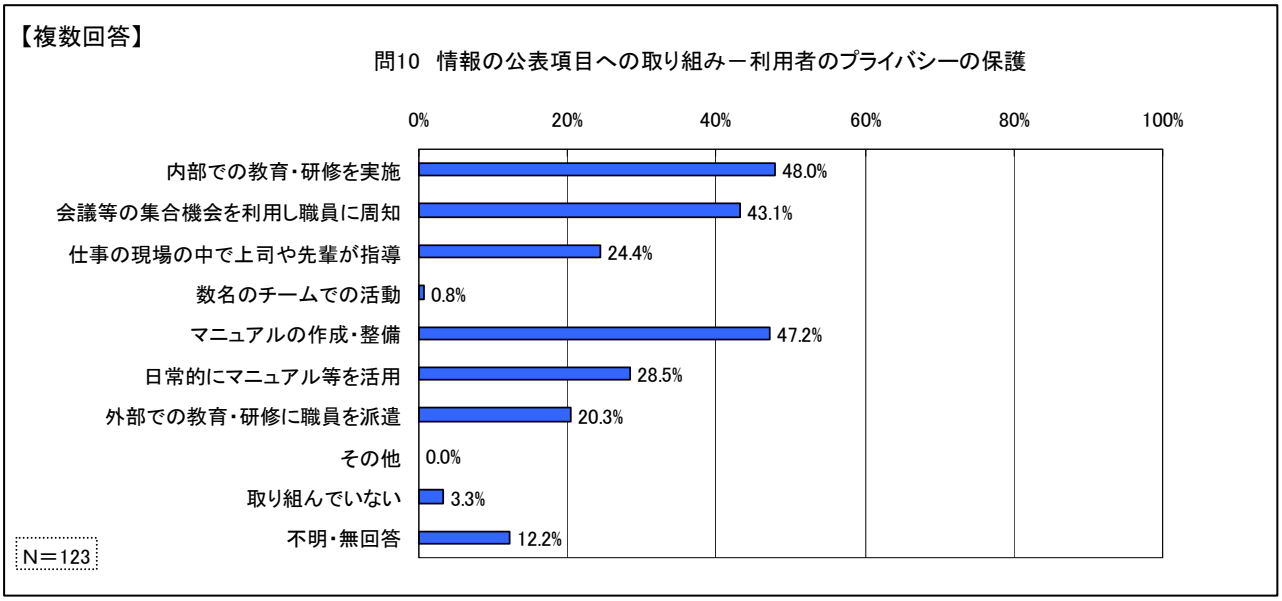
認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアへの取り組みでは「内部での教育・研修を実施」が最も多く 44.7%、次いで「マニュアルの作成・整備」35.8%、「外部での教育・研修に職員を派遣」35.0%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」32.5%だった。



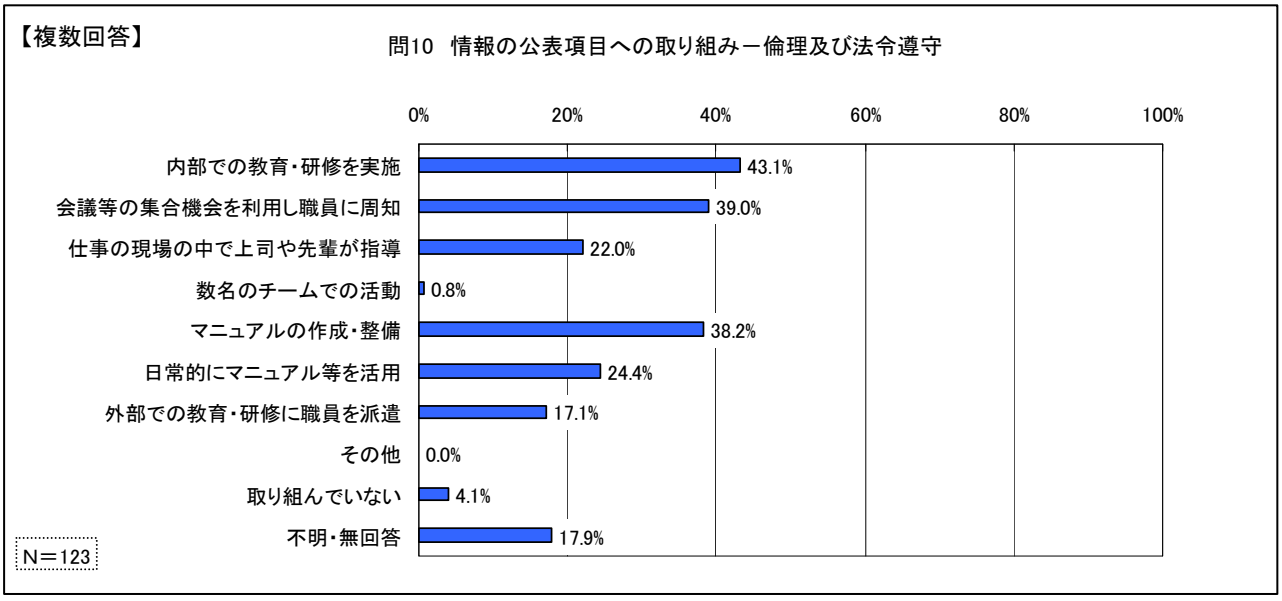
利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護への取り組みでは「内部での教育・研修を実施」が最も多く 48.0%、次いで「マニュアルの作成・整備」47.2%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」43.1%の順だった。



倫理及び法令遵守

倫理及び法令順守への取り組みでは「内部での教育・研修を実施」が最も多く 43.1%、次いで「会議等の集合機会を利用し職員に周知」39.0%、「マニュアルの作成・整備」38.2%の順だった。



［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「サービスに関する情報の共有」、「福祉用具の選定及び適合」、「事故防止、事故発生、福祉用具の故障等の緊急時の対応」についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」、「内部での教育・研修を実施」、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」「マニュアルの作成・整備」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
サービスに関する情報の共有	45	64	36	3	29	22	26	0	4	24
%	36.6%	52.0%	29.3%	2.4%	23.6%	17.9%	21.1%	0.0%	3.3%	19.5%
福祉用具の選定及び適合	76	59	55	6	53	51	54	1	3	5
%	61.8%	48.0%	44.7%	4.9%	43.1%	41.5%	43.9%	0.8%	2.4%	4.1%
事故防止、事故発生、福祉用具の故障等の緊急時の対応	62	59	39	3	59	45	30	0	4	13
%	50.4%	48.0%	31.7%	2.4%	48.0%	36.6%	24.4%	0.0%	3.3%	10.6%

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修の資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」が５割以上を占めた。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「福祉用具の選定及び適合」、「介護技術全般」などで５割を超えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	33	28	5	6
%	58.9%	50.0%	8.9%	10.7%
認知症及び認知症ケア	39	40	0	5
%	56.5%	58.0%	0.0%	7.2%
利用者のプライバシーの保護	56	33	4	2
%	69.1%	40.7%	4.9%	2.5%
倫理及び法令遵守	50	29	5	2
%	67.6%	39.2%	6.8%	2.7%
サービスに関する情報の共有	56	23	9	4
%	70.0%	28.8%	11.3%	5.0%
福祉用具の選定及び適合	61	49	4	10
%	65.6%	52.7%	4.3%	10.8%
事故防止、事故発生、福祉用具の故障等の緊急時の対応	66	32	3	4
%	77.6%	37.6%	3.5%	4.7%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」が 6 割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「福祉用具の選定及び適合」、「認知症及び認知症ケア」、「介護技術全般」などが 1 割超であった。

	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	35	9	4	13
%	62.5%	16.1%	7.1%	23.2%
認知症及び認知症ケア	47	14	2	10
%	68.1%	20.3%	2.9%	14.5%
利用者のプライバシーの保護	58	7	5	15
%	71.6%	8.6%	6.2%	18.5%
倫理及び法令遵守	54	5	4	15
%	73.0%	6.8%	5.4%	20.3%
サービスに関する情報の共有	53	3	8	19
%	66.3%	3.8%	10.0%	23.8%
福祉用具の選定及び適合	58	22	6	22
%	62.4%	23.7%	6.5%	23.7%
事故防止、事故発生、福祉用具の故障等の緊急時の対応	62	7	4	18
%	72.9%	8.2%	4.7%	21.2%

（7）　新人職員への教育・指導について

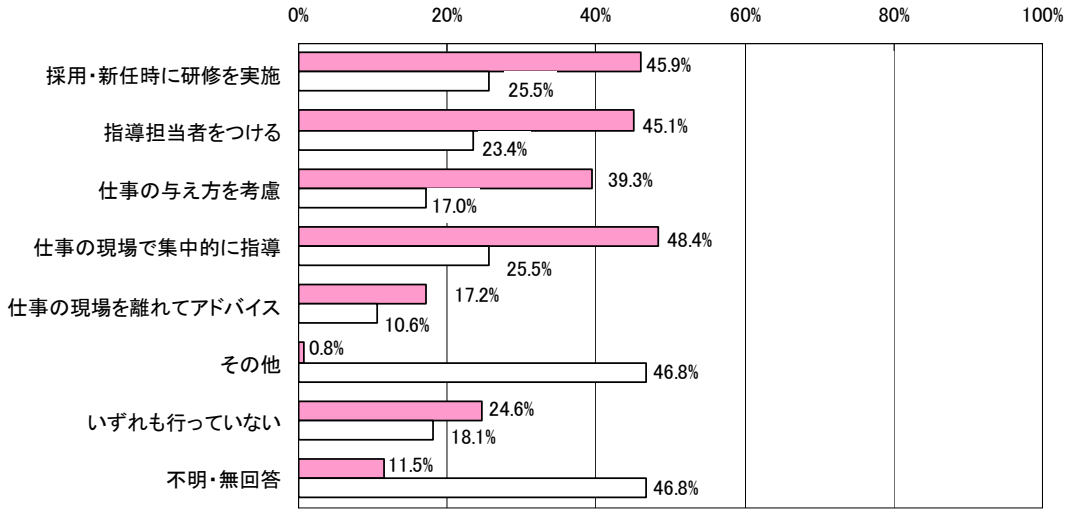
［新人職員指導］（問 11－ａ）

福祉用具専門相談員（常勤）の新人職員教育・指導については、「仕事の現場で集中的に指導」、「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」とも 4 割弱～5 割の事業所が行っていた。福祉用具専門相談員（非常勤）の新人職員教育・指導については、「採用・新任時に研修を実施」「仕事の現場で集中的に指導」「指導担当者をつける」とも事業所の実施は 2 割程度であった。一方、「不明・無回答」は 46.8％であった。

福祉用具専門相談員の教育・指導について、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

【複数回答】

問11－a　新人職員指導－福祉用具専門相談員



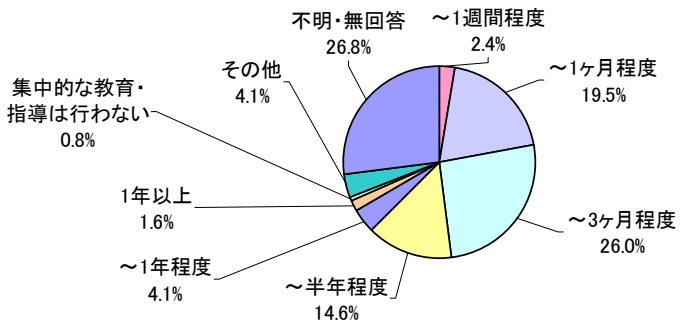
福祉用具専門相談員（常勤）N＝122　非該当＝1
福祉用具専門相談員（非常勤）N=94　非該当＝29

■ 新人福祉用具専門相談員（常勤）
□ 新人福祉用具専門相談員（非常勤）

［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－ｂ）

新人職員指導を集中的に行う期間については、「～3 ヶ月程度」が 26.0％、「～1 ヶ月程度」が 19.5％であった。「～半年程度」とする事業所も 14.6％あった。

問11－b　新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間



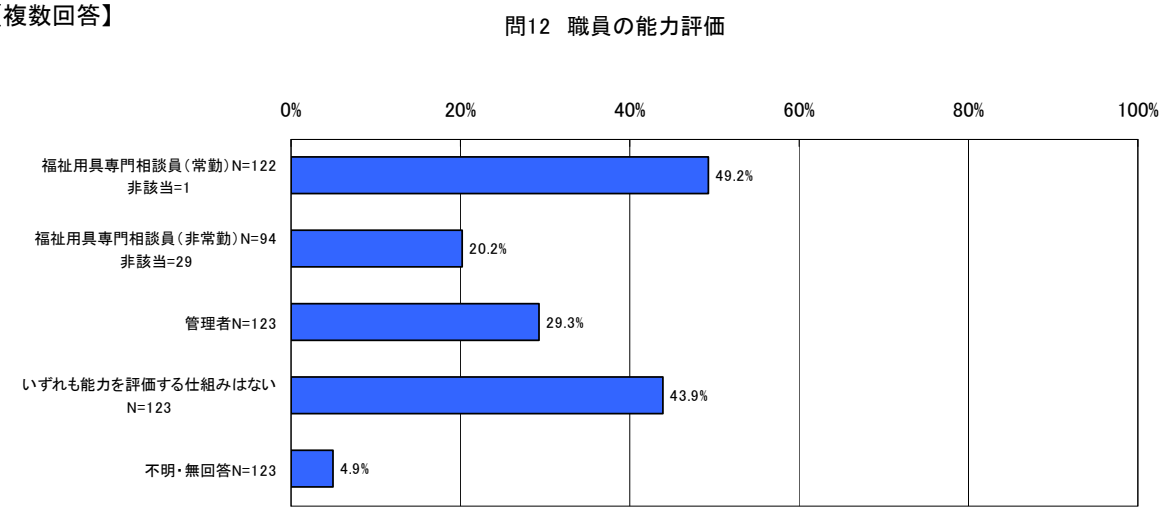
N＝123

Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

［職員の能力評価］（問 12）

職員の能力評価で、最も多かったのは「福祉用具専門相談員（常勤）」49.2%、次いで「管理者」29.3%、「福祉用具専門相談員（非常勤）」20.2%、「いずれも能力を評価する仕組みはない」43.9%の順であった。

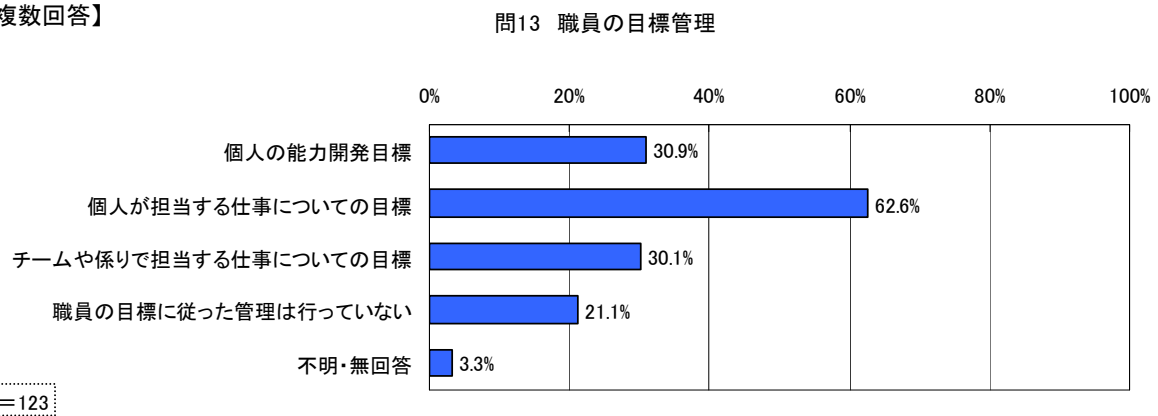
【複数回答】



［職員の目標管理］（問 13）

「個人が担当する仕事についての目標」は 62.6%の事業所が管理を行っていた。「個人の能力開発目標」「チームや係りで担当する仕事についての目標」は 3 割程度の事業所が管理を行っていた。

【複数回答】



N＝123

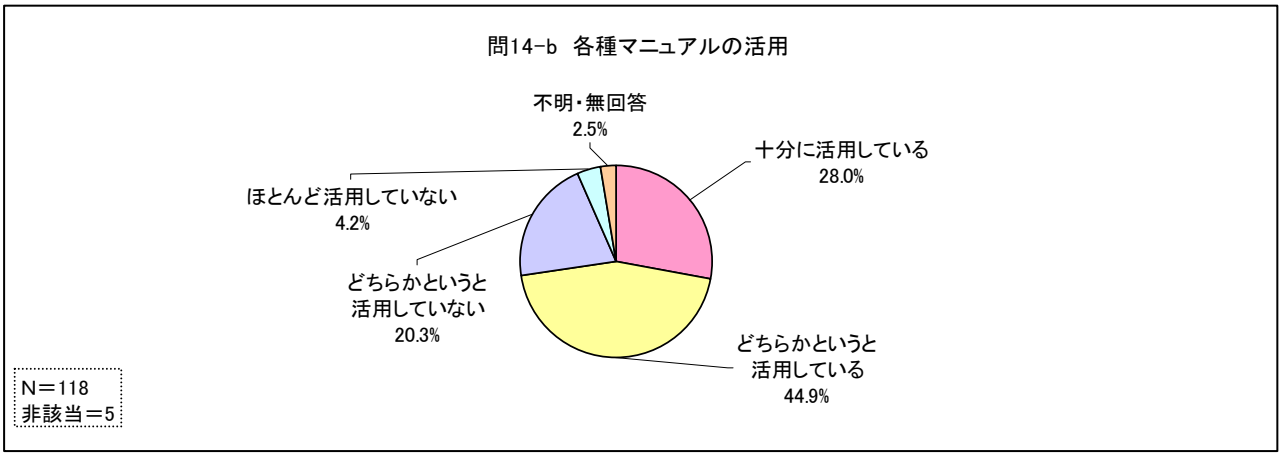
［各種マニュアルの整備等］（問 14－ａ）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く 32.5%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	40	33	13	28	5	4	123
%	32.5%	26.8%	10.6%	22.8%	4.1%	3.3%	100.0%

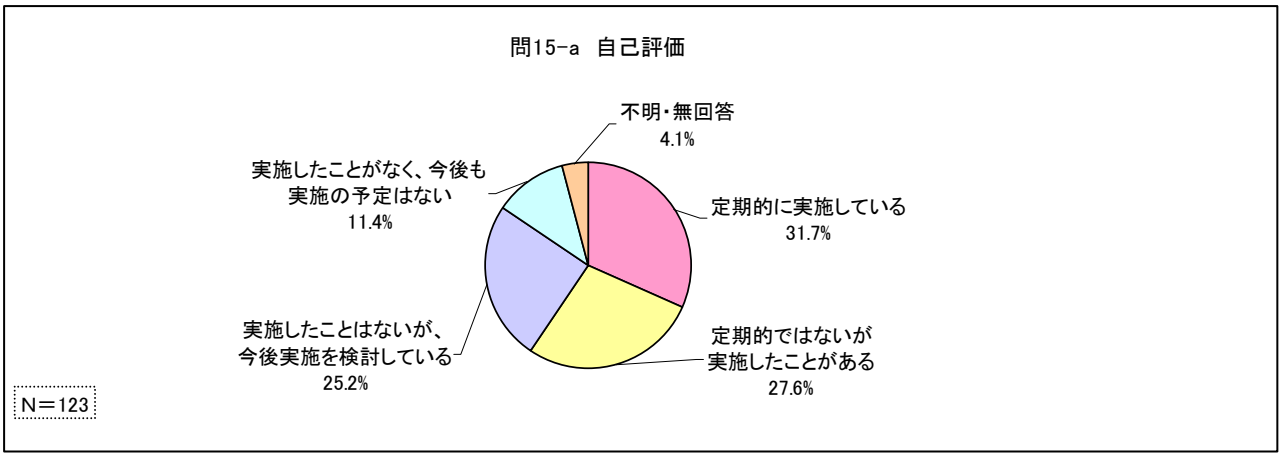
［各種マニュアルの活用］（問 14－ｂ）

マニュアルを「十分に活用している」は 28.0%であった。



［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－ａ）

自己評価を「定期的に実施している」事業所は 31.7%であった。



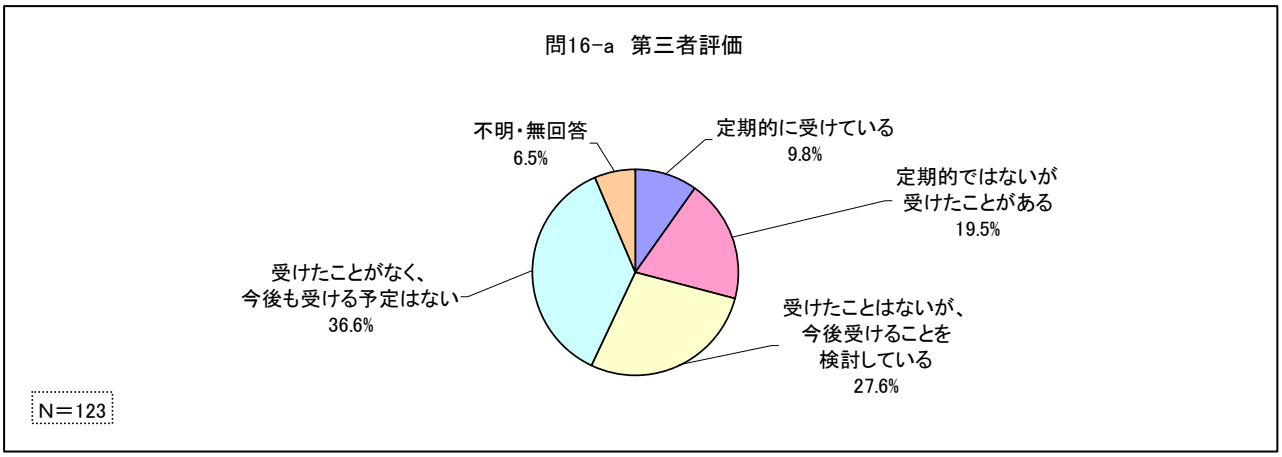
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 51.3％であった。

	数年に1回程度	1年に1回程度	半年に1回程度	1ヵ月に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	3	20	12	4	0	39
%	7.7%	51.3%	30.8%	10.3%	0.0%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価を「定期的に受けている」「定期的ではないが受けたことがある」事業所は併せて 29.3％であった。一方、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」事業所は 36.6％であった。



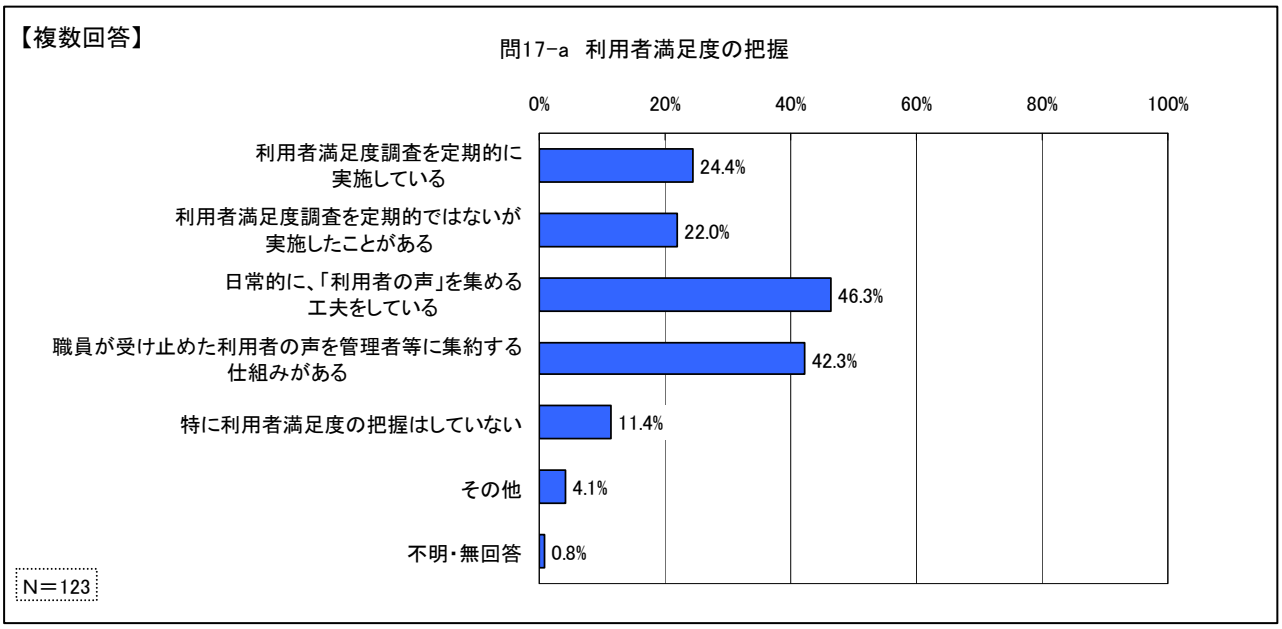
［第三者評価］（問 16－ｂ）

第三者評価を受ける頻度については、「１年に１回以上」が最も多く 75.0％であった。

	4～5年に1回程度	2～3年に1回程度	1年に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	1	1	9	1	12
%	8.3%	8.3%	75.0%	8.3%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

「利用者満足度調査を定期的に実施している」事業所は 24.4%であった。一方、「日常的に「利用者の声」を集める工夫をしている」事業所は 46.3%であった。



［利用者満足度の把握］（問 17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「半年に 1 回程度」が最も多く 46.7%であった。

	数年に1回程度	1年に1回程度	半年に1回程度	1ヵ月に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	13	14	3	0	30
%	0.0%	43.3%	46.7%	10.0%	0.0%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 43.1%であった。

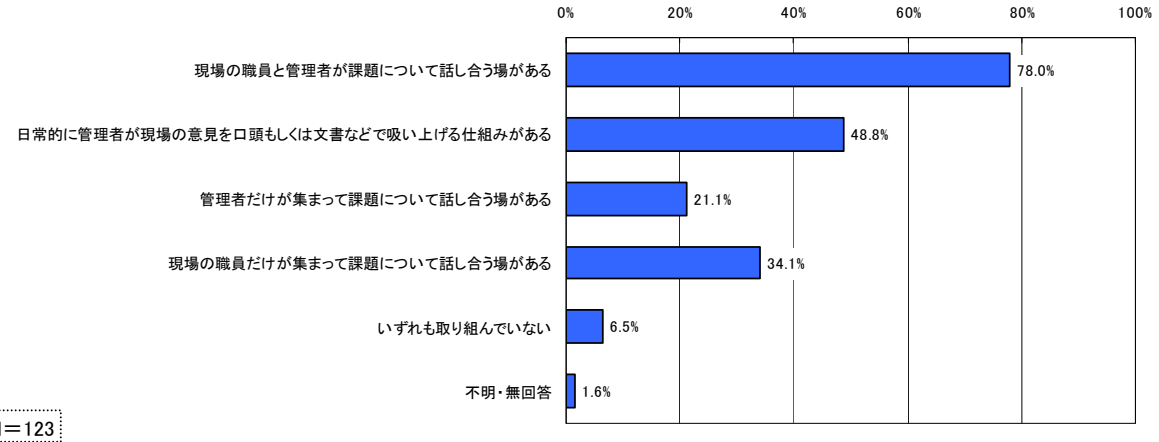
	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	47	53	5	12	6	123
%	38.2%	43.1%	4.1%	9.8%	4.9%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

「現場の職員と管理者が課題について話し合う場がある」事業所は 78.0%、「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」事業所は 48.8%であった。

【複数回答】

問18　サービス改善に向けた課題の議論

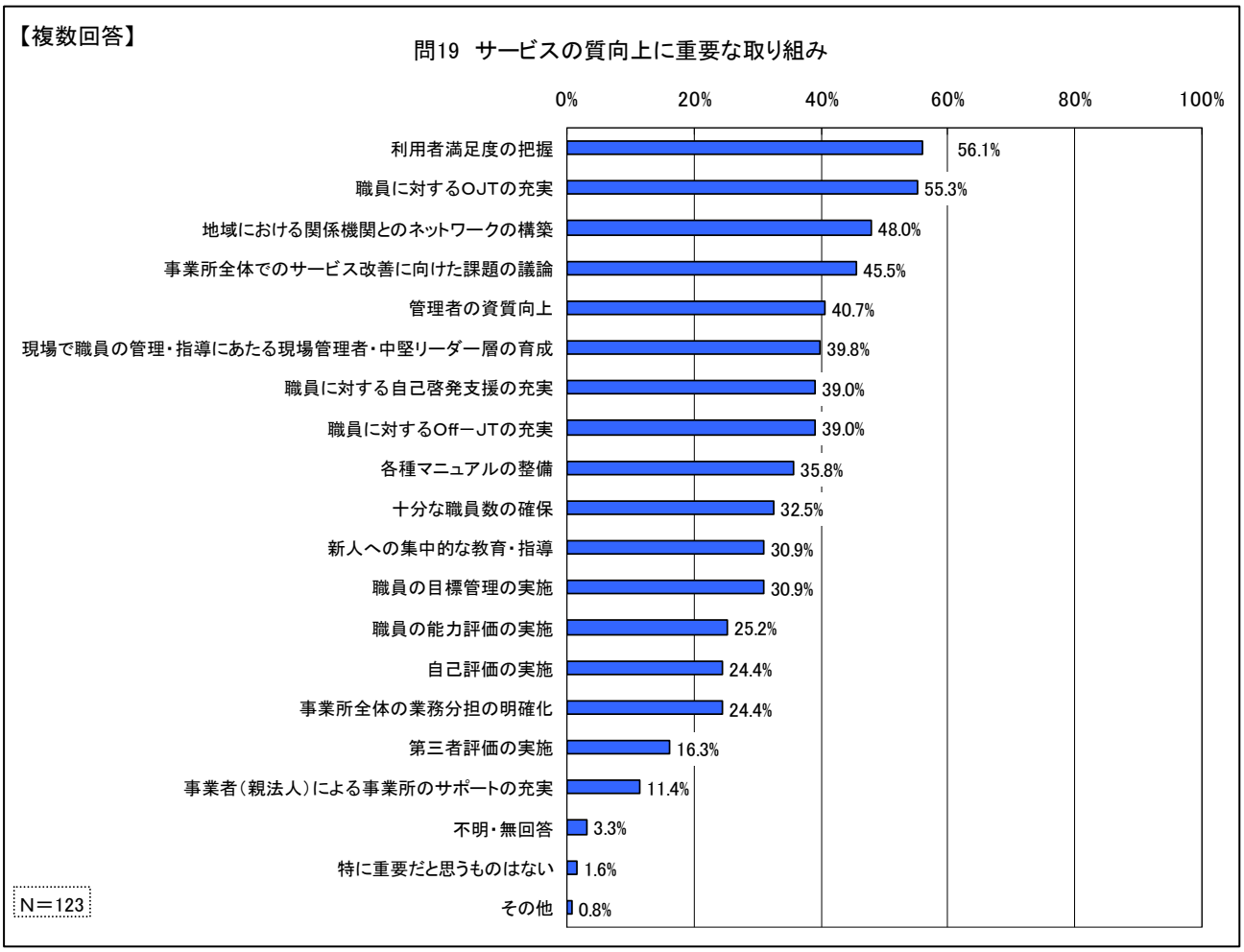


N＝123

Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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に向けて重要だと考える取り組みについては、5 割以上の事業所が「利用者満足度の把握」「職員に対する OJT の充実」を挙げた。また、4 割以上の事業所が「地域における関係機関とのネットワークの構築」「事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論」「管理者の資質向上」を挙げた。



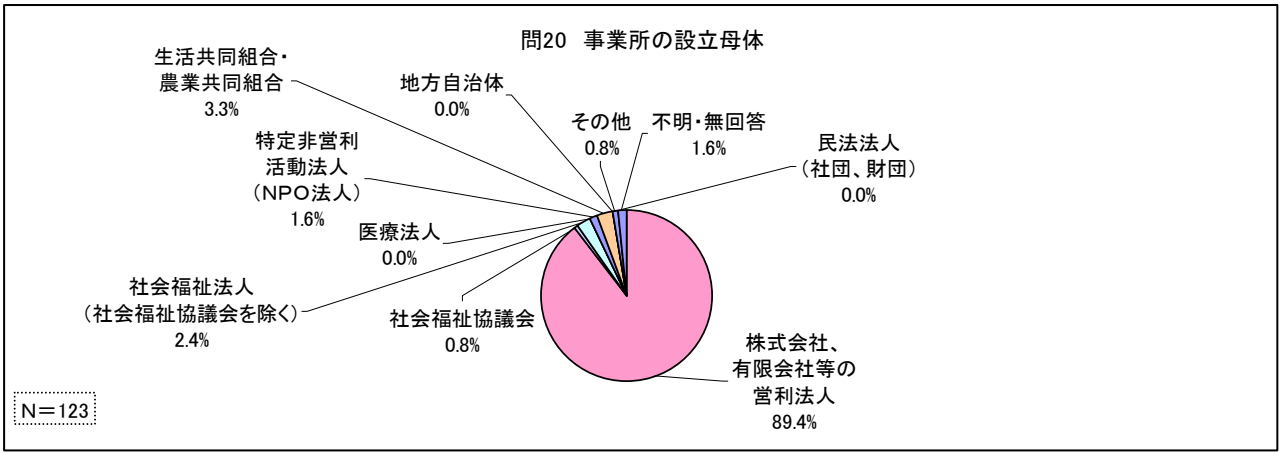
（その他）の主な内容

報酬アップ

Ⅳ.貴事務所の概要

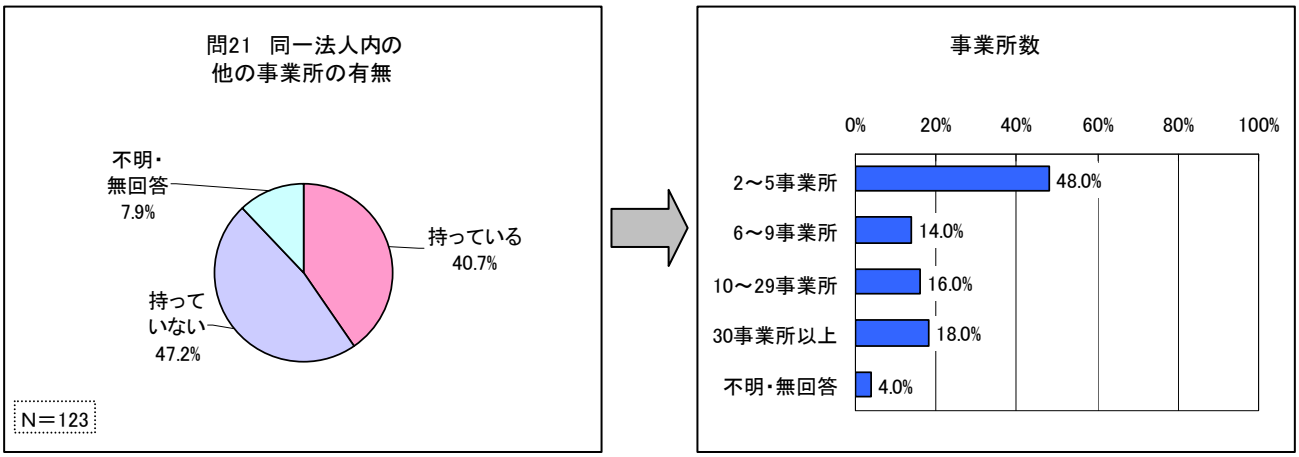
［法人格等］（問 20）

事業所の設立母体で、最も多かったものは「株式会社、有限会社等の営利法人」で 89.4%、次いで「生活共同組合・農業共同組合」3.3%、「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」2.4%、「社会福祉協議会」0.8%の順であった。



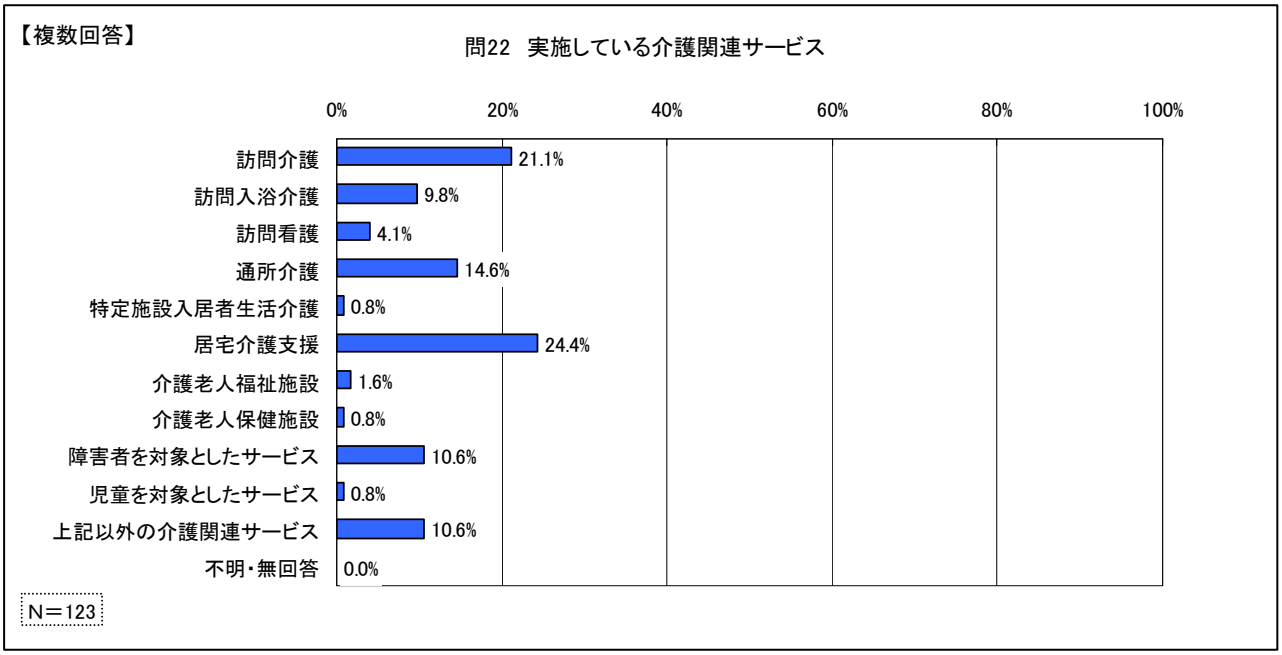
［法人全体の事業所数］（問 21）

同一法人内に他の事業所を「持っている」は 40.7%で、さらにその中で最も多かったのは「2～5 事業所」で 48.0%であった。



［実施している介護関連サービス］（問 22）

事業所で実施している他の介護関連サービスとして、2 割ほどの事業所が「訪問介護」、「居宅介護支援」を行っていた。



（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

市からの委託事業
介護タクシー、福祉タクシー
寝具衛生加工サービス
緊急通報受信
訪問理美容サービス　など

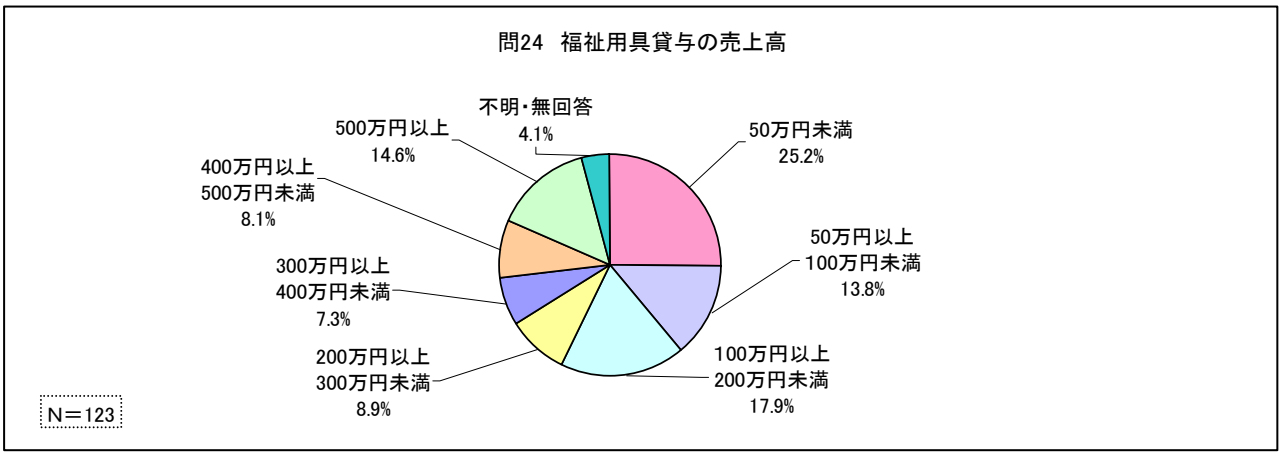
［設立年月］（問 23）

設立年月については、介護保険制度導入後の「2000 年代」が最も多く 68.3%であった。

	1949 年以前	1950 年代	1960 年代	1970 年代	1980 年代	1990 年代	2000 年代	不明・無回答	合計
回答数	0	0	1	1	5	18	84	14	123
%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	4.1%	14.6%	68.3%	11.4%	100.0%

［福祉用具貸与の売上高］（問 24）

福祉用具貸与の月の売上高では、多い方から「50 万円未満」25.2%、「100 万円以上 200 万円未満」17.9%、「500 万円以上」14.6%、「50 万円以上 100 万円未満」13.8%の順であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く 49.6%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	25	23	61	6	8	123
%	20.3%	18.7%	49.6%	4.9%	6.5%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「10 人未満」が最も多く 77.2%であった。

	10人未満	10人以上50人未満	50人以上100人未満	100人以上	不明・無回答	合計
回答数	95	20	1	1	6	123
%	77.2%	16.3%	0.8%	0.8%	4.9%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

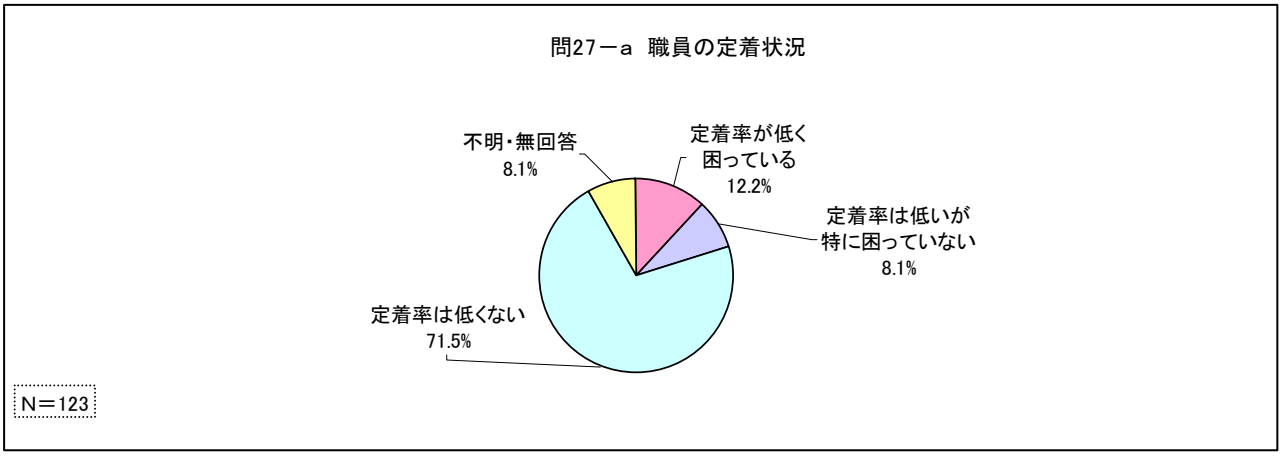
そのうち常勤職員の割合については、多いところは「100%」51.2%で、次いで「50～59%」、「80～89%」が共に 8.9%であった。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	2	1	0	1	4	1	11	7	9	11	4	63	9
%	1.6%	0.8%	0.0%	0.8%	3.3%	0.8%	8.9%	5.7%	7.3%	8.9%	3.3%	51.2%	7.3%

	合計
回答数	123
%	100.0%

［職員の定着状況］（問 27－ａ）

職員の定着状況では、多いほうから「定着率は低くない」71.5%、「定着率が低く困っている」12.2%、「定着率は低いが特に困っていない」8.1%の順であった。



［職員の退職状況］（問 27－ｂ）

職員の退職状況について、「10 人採用すると 1 年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、多いところは「0 人」が 35.8%、「1 人」が 13.8%、「2 人」「3 人」が共に 4.9%であった。

	0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人	6 人	7 人	8 人	9 人	10 人	不明・無回答	合計
回答数	44	17	6	6	2	3	0	3	1	0	1	40	123
%	35.8%	13.8%	4.9%	4.9%	1.6%	2.4%	0.0%	2.4%	0.8%	0.0%	0.8%	32.5%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、多いところは「応募があるが望ましい人がこない」が 27.6%、「十分に応募があり望ましい人が採用されている」18.7%、「募集しても応募者がいない」が 8.9%であった。「その他」は、32.5%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	23	34	11	40	15	123
%	18.7%	27.6%	8.9%	32.5%	12.2%	100.0%

（その他）の主な内容

公募していない、募集の必要がない、採用実績がない

原費（？）・収入不足で採用できない

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、多いところは「適当」が 49.6%、「やや不足」が 35.8%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	0	2	61	44	8	8	123
%	0.0%	1.6%	49.6%	35.8%	6.5%	6.5%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

経営者・代表者

当該サービス系管理者・スタッフ

生活相談員・福祉用具専門相談員

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について

○福祉用具選定の際の困難事例等を重点テーマにしている。

（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

記入なし

（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

①Off-JT の考え方

○少人数で営業しているが、研修の情報があれば積極的に参加したい。

②内部研修

記入なし

③外部研修

○客観的な職業倫理についての研修を希望する。

○当施設では福祉用具貸与に対して福祉用具専門相談員 2 名を擁しているが、外部研修にも極力参加させている。

○福祉用具に関する研修会を定期的に実施してほしい（内容が詳細・充実したもの）。

（４）自己啓発・意識づけについて

○用具貸与の資格は取ったが、その後の自己啓発はおざなりで反省している。

○福祉用具も日々変化しており、利用者の声を聞き、その都度勉強しなければついていけないはず。利用者との対話を通じ、日々勉強をすることを課題に取り組んでいる。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

○事務手順マニュアルを充実させるのが課題だが、行政へ提出する書類がやたら多くて、しかも重複した内容なので辟易している。
○専ら浮かび上がった問題についてケーススタディを行っている。
○実務・考え方は真に利用者本位で真剣に取り組んでいるが、質向上のために取り組んでいると自信をもって答えられない。

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

記入なし

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○介護支援専門員、利用者、理学療法士等が手すりをつけるにしても、何度も会って、現場に行く必要がある。用品・用具のなかには、カタログだけでは決めにくく、シャワーベンチなど実際に見本を 2～3 台持って行くなど、すべての仕事が時間を要する。アフターケアーも月に何度も足を運ばなければならないことが多い。これでは利益率が当然低くなるが、職員の資質の向上は大切。だから、スタッフには高い報酬をもって労働に応え、事業所の質的向上にもつなげたい。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見・要望」

○通常の業務時間内で実施していく事に無理が生じているため、外部集中研修を実施してほしい。
○情報公表等などにおける研修必須の項目・テーマなどを取り上げて定期的に研修会を実施してほしい。

○介護サービス情報の公表にかかる費用が納得いかない。

○福祉用具専門相談員の役割は、自立支援や介護軽減につながる福祉用具を選定することから始まると思うのだが、きちんと選定できない業者が多い。障害の程度やステージに合わせてフィッティングするには医学的知識も必要。育成には大変な時間と努力を要するが、今の制度の中では十分な人員を確保することが経営的に困難である。

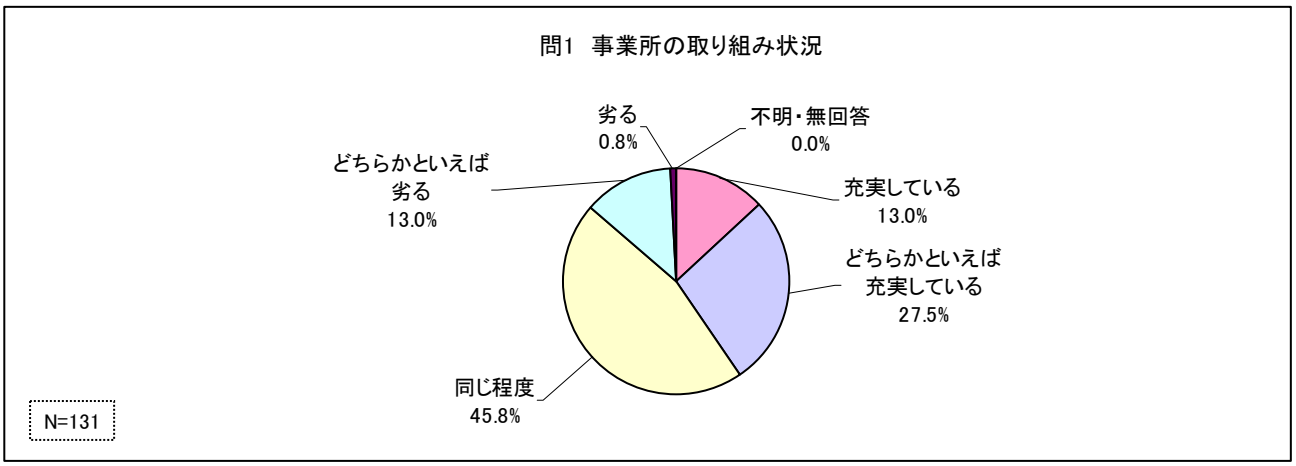
居宅介護支援

Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

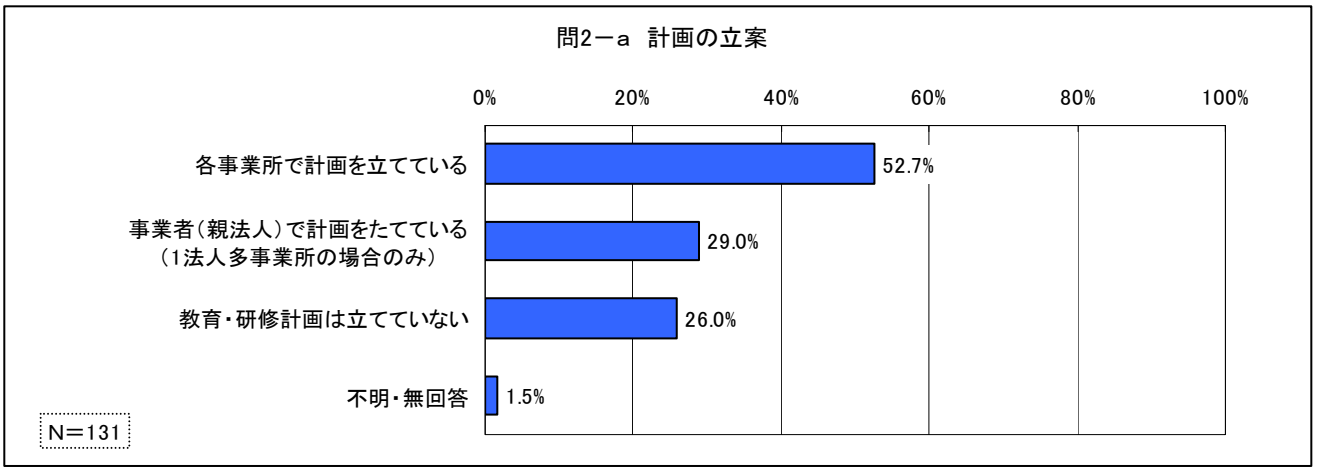
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 40.5％であった。



［教育・研修計画］（問２）

計画の立案［問２－ａ］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 26.0％であった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、63.9%であった。

	複数年	１年	半年～１年未満	半年未満	不明・無回答	該当者
回答数	14	62	12	5	4	97
%	14.4%	63.9%	12.4%	5.2%	4.1%	100.0%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 37.1%であった。

	目的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	63	81	58	55	36	1	3
%	64.9%	83.5%	59.8%	56.7%	37.1%	1.0%	3.1%

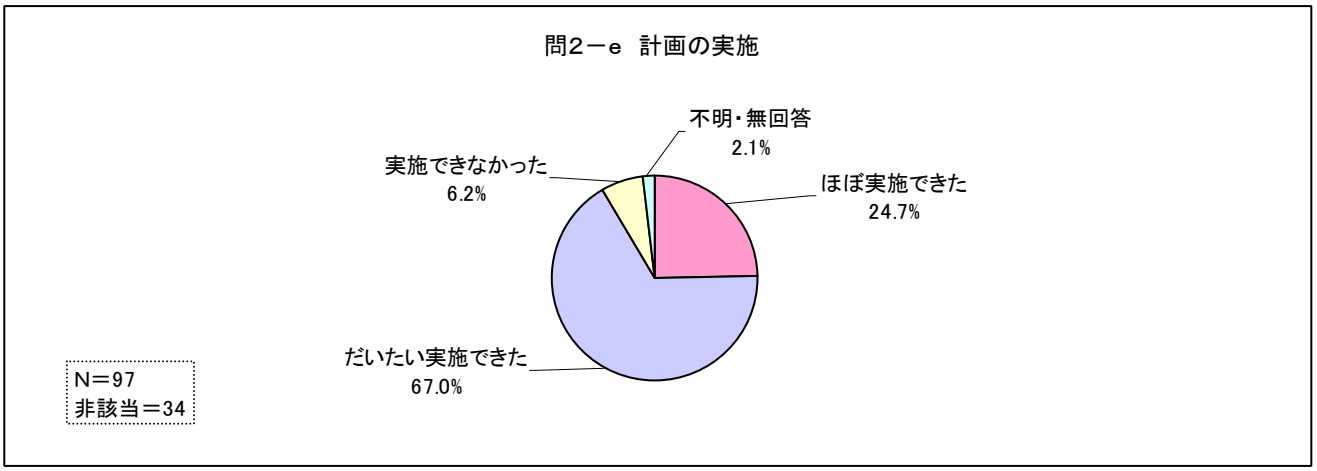
教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」が 83.5%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答	合計
回答数	81	12	4	97
%	83.5%	12.4%	4.1%	100.0%

計画の実施［問２－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 91.7%であった。

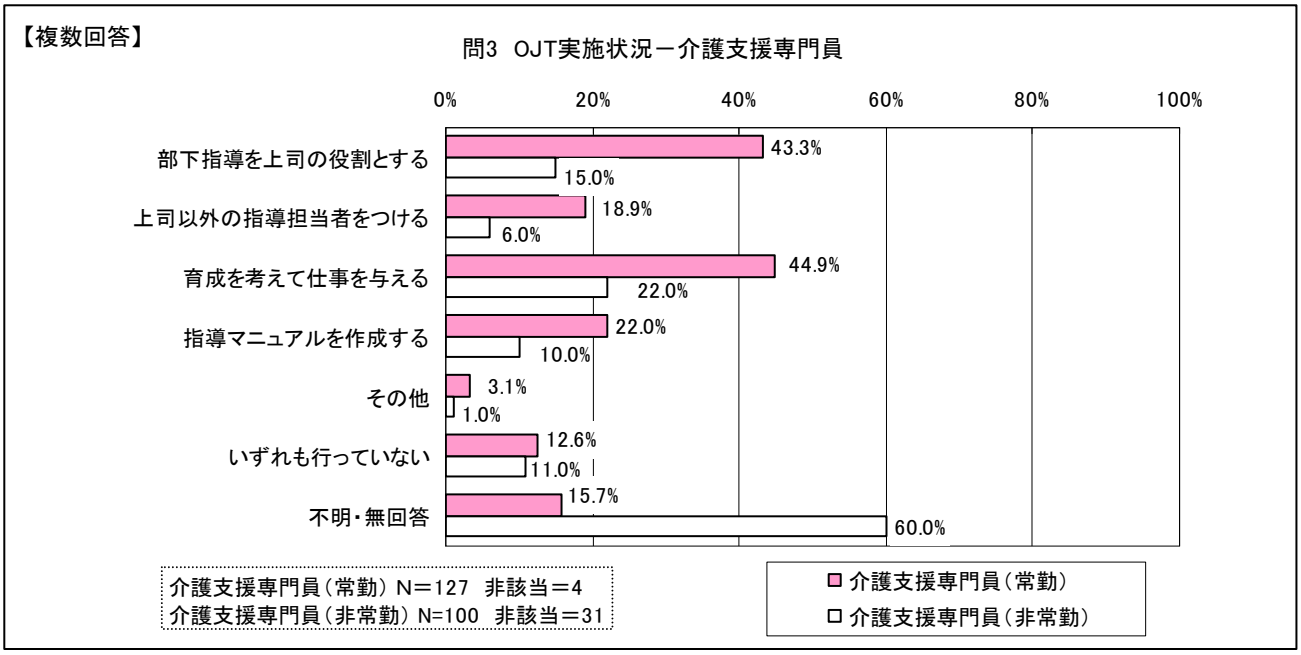


（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

介護支援専門員（常勤）の OJT の実施状況は、「育成を考えて仕事を与える」が 44.9%、「部下指導を上司の役割とする」43.3%、「いずれも行っていない」が 12.6%であった。なお、「不明・無回答」は、15.7%であった。介護支援専門員（非常勤）の OJT の実施状況は、「育成を考えて仕事を与える」が 22.0%、次いで「部下指導を上司の役割とする」が 15.0%であった。なお、「不明・無回答」は、60.0%であった。

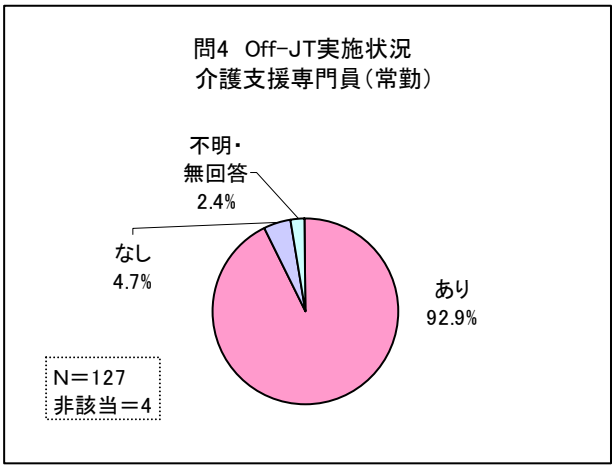
介護支援専門員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

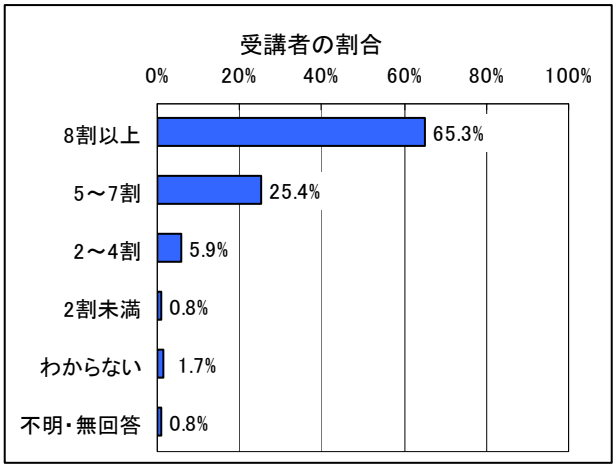


（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

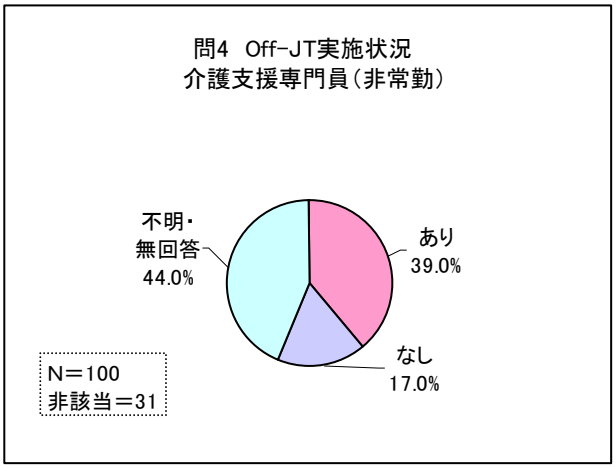
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

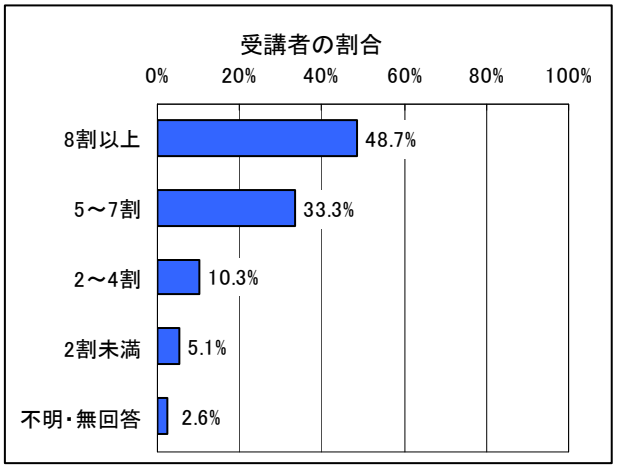
介護支援専門員（常勤）は 92.9%が Off-JT を実施していた。その中で 65.3%が対象者の「8 割以上」受講していた。



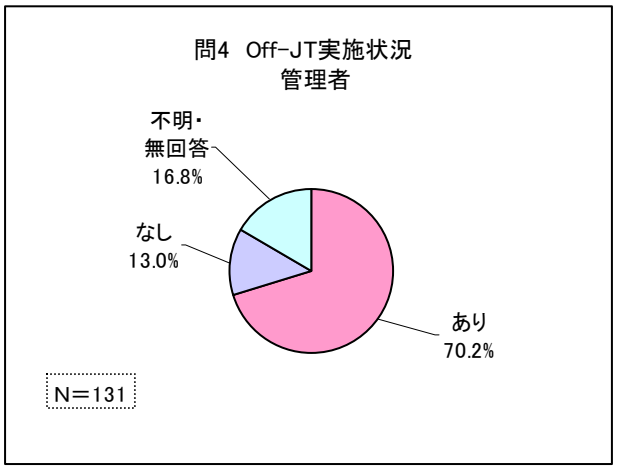


介護支援専門員（非常勤）は 39.0%が Off-JT を実施していた。その中で 48.7%が対象者の「8割以上」受講していた。





管理者は 70.2%が Off-JT を実施していた。



［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録内容］（問５）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 37.4%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	12	66	76	69	63	78	75	49	13	25
%	9.2%	50.4%	58.0%	52.7%	48.1%	59.5%	57.3%	37.4%	9.9%	19.1%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 55.0%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	3	96	105	92	90	106	101	72	6	12
%	2.3%	73.3%	80.2%	70.2%	68.7%	80.9%	77.1%	55.0%	4.6%	9.2%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

外部の教育・研修の主催者は、「行政」37.4%、「事業者団体」16.0%、「社会福祉協議会」7.6%の順で多かった。

	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記（１～４）以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	49	10	21	1	4	5	3	38	131
%	37.4%	7.6%	16.0%	0.8%	3.1%	3.8%	2.3%	29.0%	100.0%

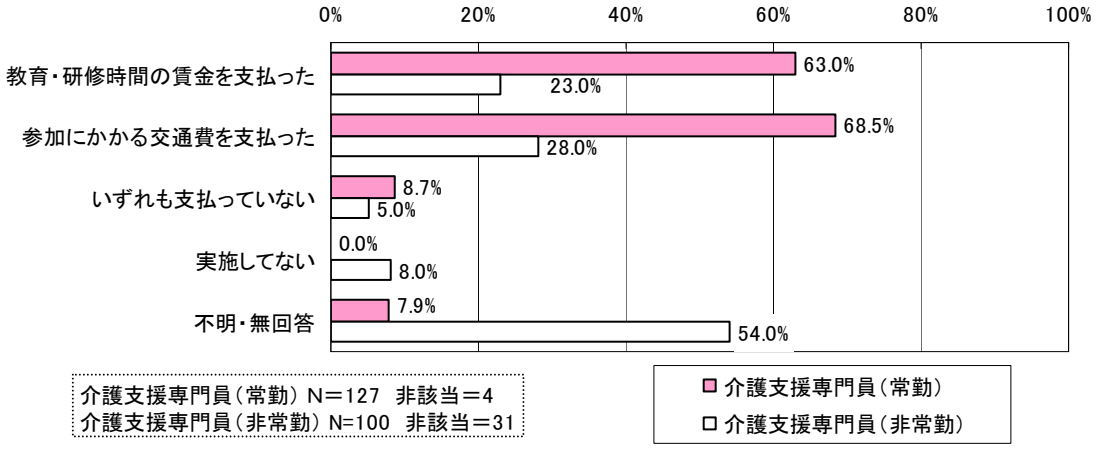
［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

介護支援専門員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 63.0%、「参加にかかる交通費を支払った」が 68.5%、「いずれも支払っていない」が 8.7%であった。なお、介護支援専門員（常勤）は他の職種に比べて、「教育・研修時間の賃金を支払った」や「参加にかかる交通費を支払った」の割合が最も高かった。介護支援専門員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 23.0%、「参加にかかる交通費を支払った」が 28.0%、「いずれも支払っていない」が 5.0%であった。

介護支援専門員の Off-JT に対する賃金や交通費に対する支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

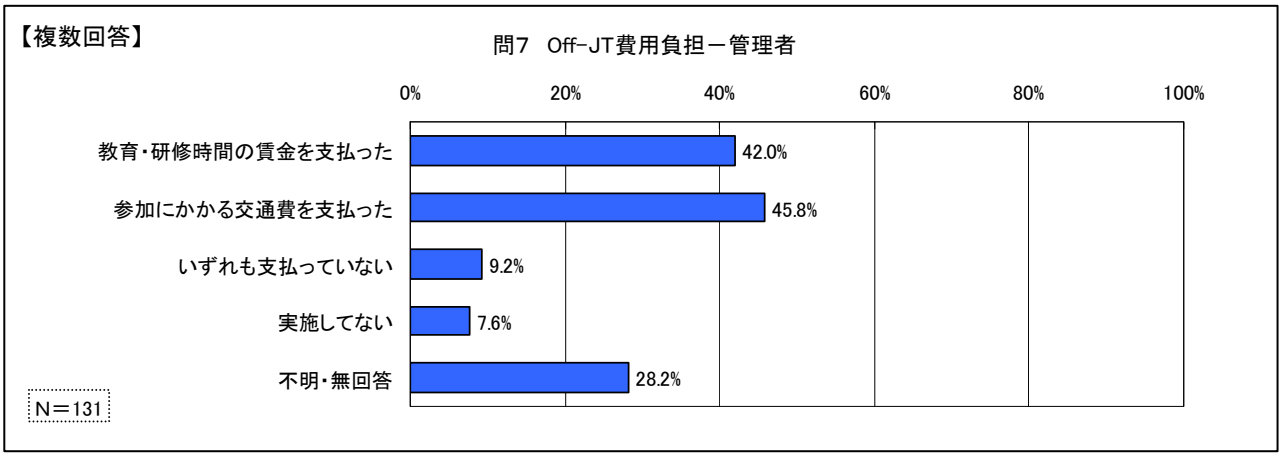
【複数回答】

問7　Off-JT費用負担－介護支援専門員



介護支援専門員（常勤）N＝127　非該当＝4
介護支援専門員（非常勤）N=100　非該当＝31

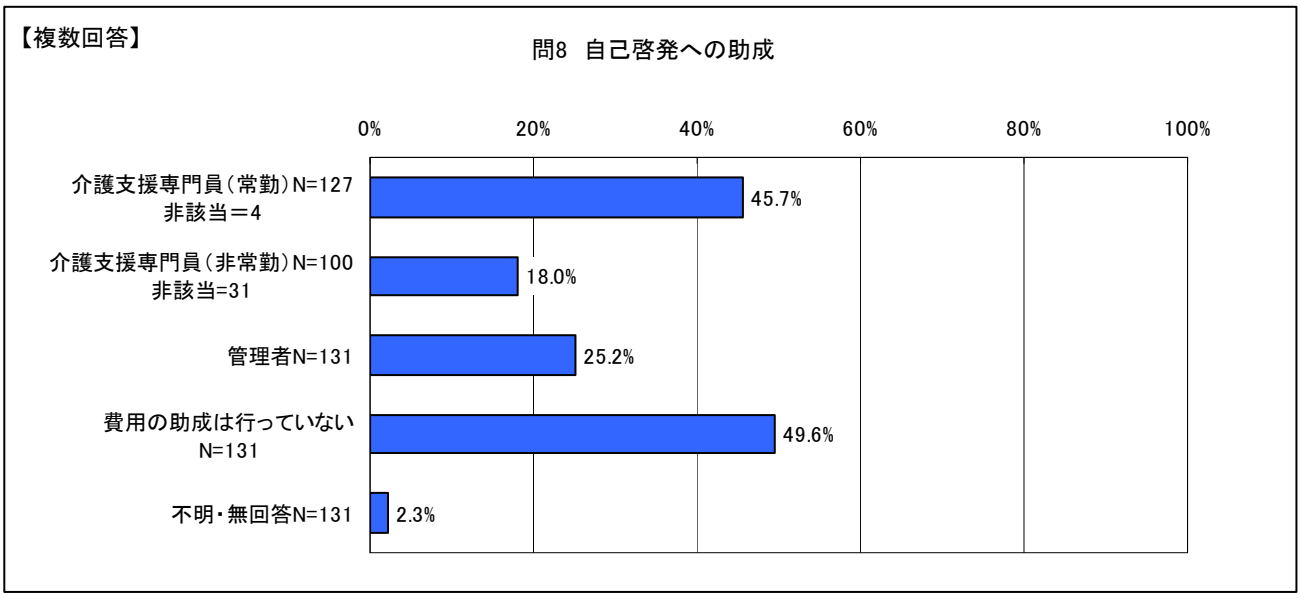
管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 42.0%、「参加にかかる交通費を支払った」が 45.8%、「いずれも支払っていない」が 9.2%であった。



（4）　自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問８）

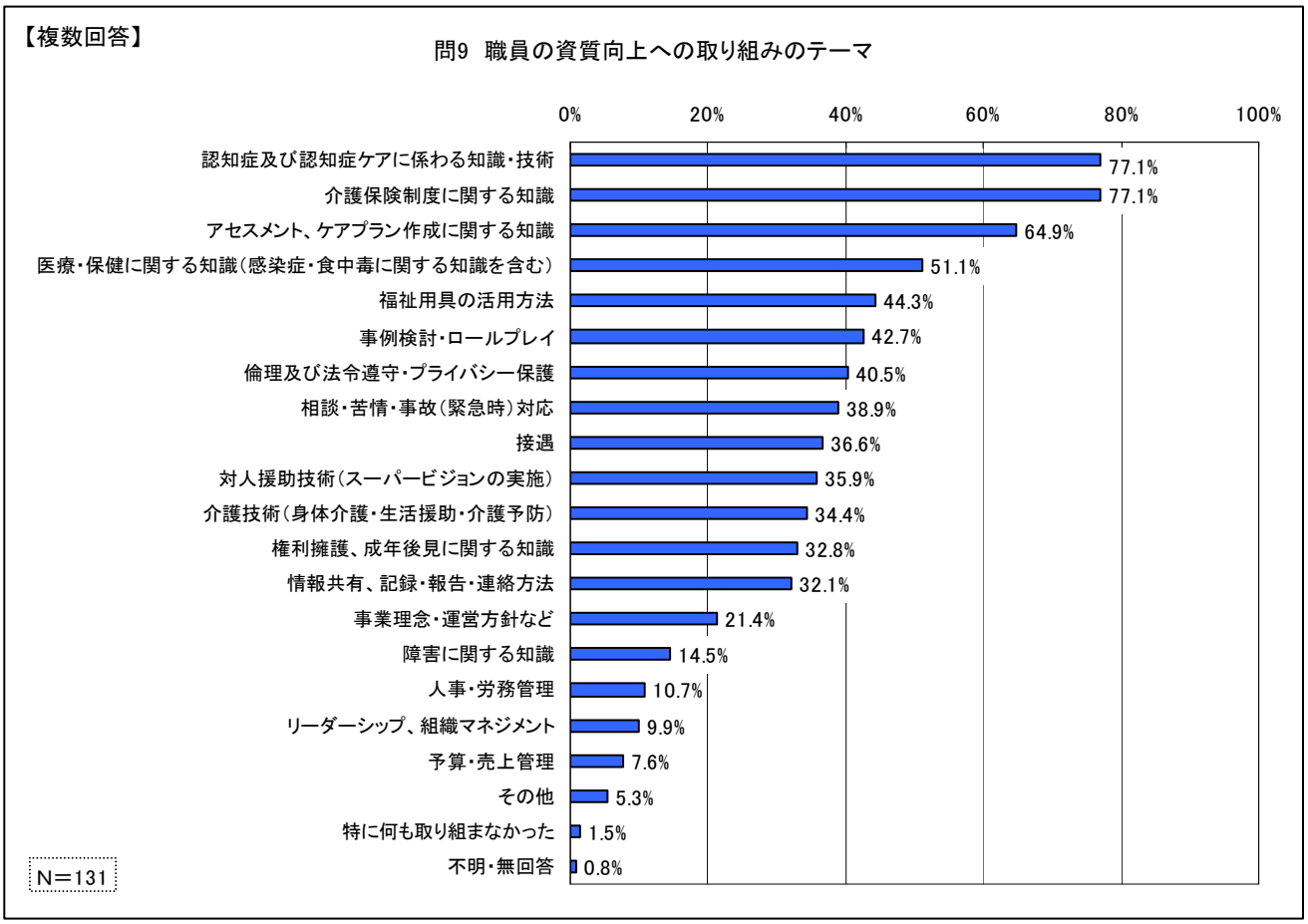
自己啓発にかかる費用の助成は、「介護支援専門員（常勤）」が 45.7%で多く、次いで「管理者」25.2%、「介護支援専門員（非常勤）」18.0%の順であった。なお、「費用の助成は行っていない」は、49.6%と最も高かった。



（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）

資質向上への取り組みのテーマで、多い順に「認知症及び認知症ケアに係る知識・技術」「介護保険制度に関する知識」77.1％、「アセスメント、ケアプラン作成に関する知識」64.9％、「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）」51.1％、「福祉用具の活用方法」44.3％であった。



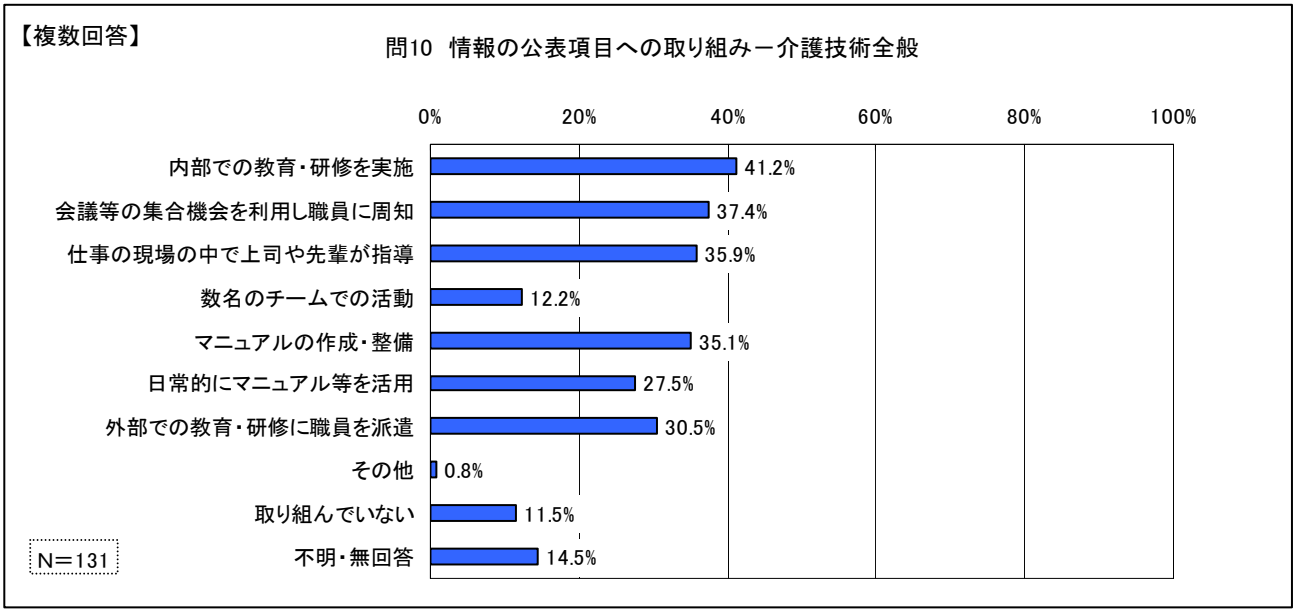
（その他）の主な内容

ターミナルケア

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

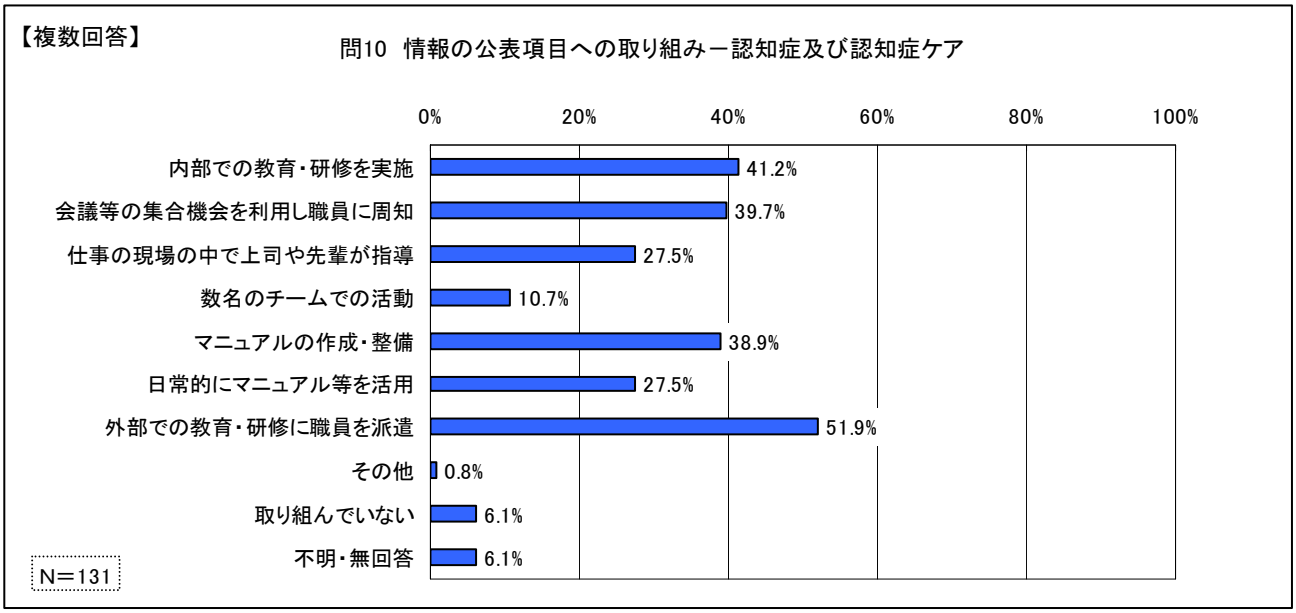
介護技術全般

介護技術全般で、多い順に「内部での教育・研修を実施」41.2%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」37.4%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」35.9%、「マニュアルの作成・整備」35.1%、「外部での教育・研修に職員を派遣」30.5%であった。



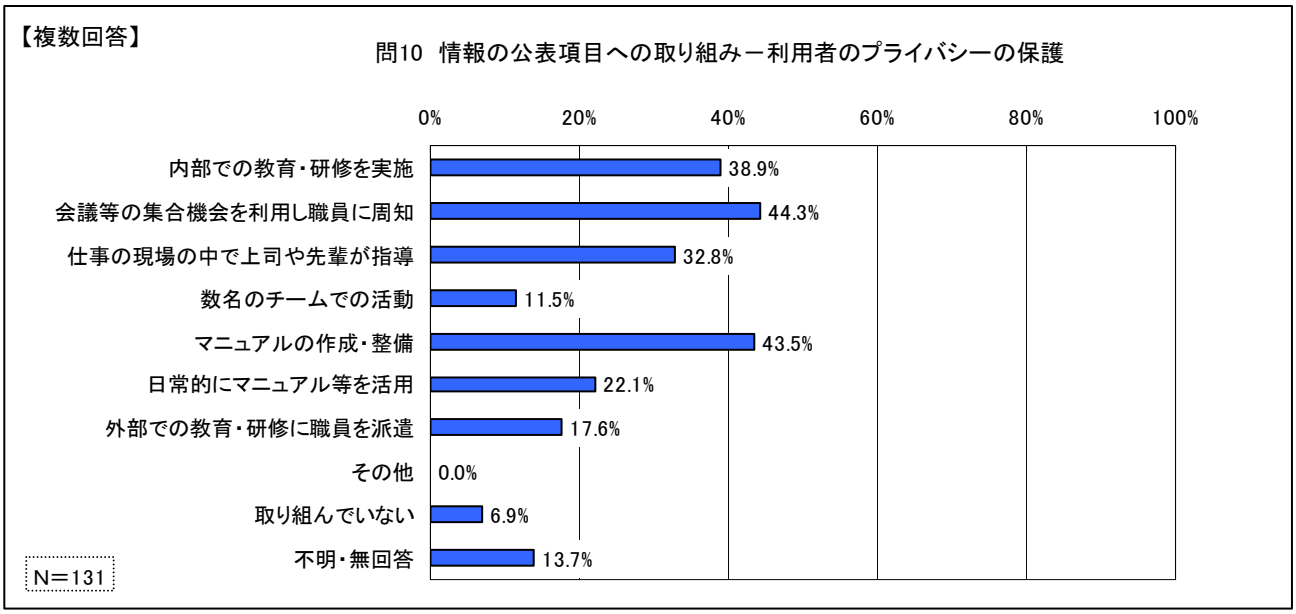
認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアで、多い順に「外部での教育・研修に職員を派遣」51.9%、「内部での教育・研修を実施」41.2%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」39.7%、「マニュアルの作成・整備」38.9%であった。



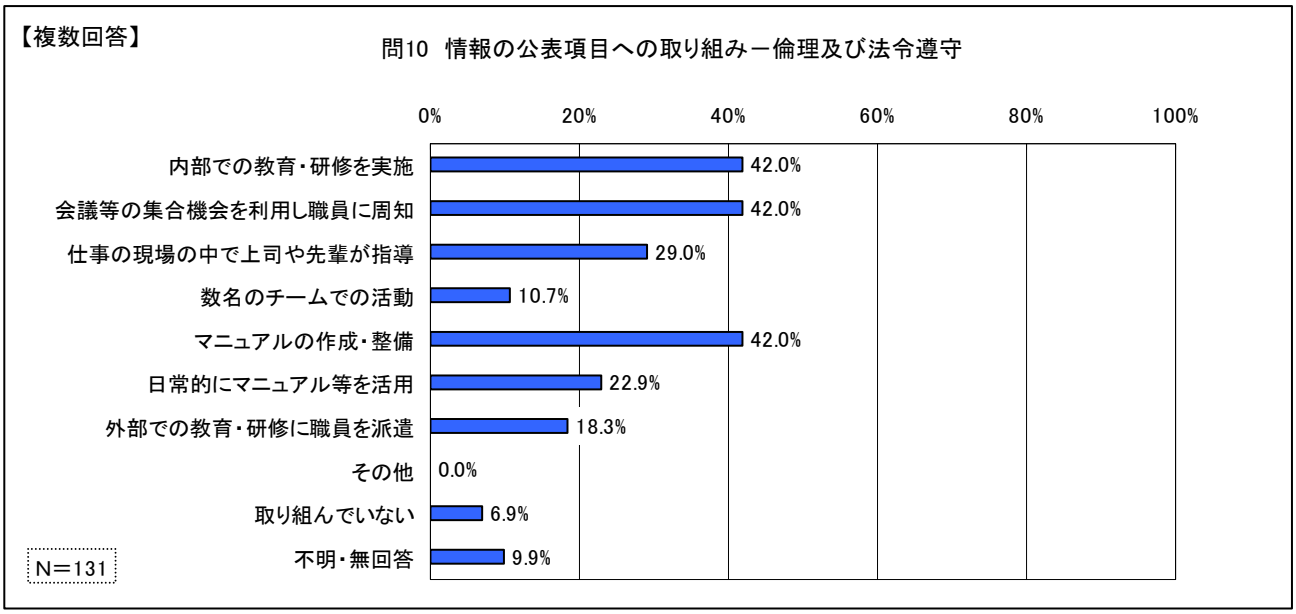
利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護で、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」44.3%、「マニュアルの作成・整備」43.5%、「内部での教育・研修を実施」38.9%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」32.9%であった。



倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守で、4割をこえているものは、「内部での教育・研修を実施」、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」、「マニュアルの作成・整備」で、いずれも42.0%であった。



［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「サービスに関する情報の共有」についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」、「内部での教育・研修を実施」、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」、「マニュアルの作成・整備」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
介護技術全般	54	49	47	16	46	36	40	1	15	19
%	41.2%	37.4%	35.9%	12.2%	35.1%	27.5%	30.5%	0.8%	11.5%	14.5%
認知症及び認知症ケア	54	52	36	14	51	36	68	1	8	8
%	41.2%	39.7%	27.5%	10.7%	38.9%	27.5%	51.9%	0.8%	6.1%	6.1%
利用者のプライバシーの保護	51	58	43	15	57	29	23	0	9	18
%	38.9%	44.3%	32.8%	11.5%	43.5%	22.1%	17.6%	0.0%	6.9%	13.7%
倫理及び法令遵守	55	55	38	14	55	30	24	0	9	13
%	42.0%	42.0%	29.0%	10.7%	42.0%	22.9%	18.3%	0.0%	6.9%	9.9%
サービスに関する情報の共有	52	77	49	15	44	31	39	1	9	7
%	39.7%	58.8%	37.4%	11.5%	33.6%	23.7%	29.8%	0.8%	6.9%	5.3%

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修の資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」が高かった。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」で、5 割を超えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	47	31	6	4
%	67.1%	44.3%	8.6%	5.7%
認知症及び認知症ケア	40	44	4	8
%	51.9%	57.1%	5.2%	10.4%
利用者のプライバシーの保護	47	33	10	6
%	58.0%	40.7%	12.3%	7.4%
倫理及び法令遵守	57	29	5	8
%	68.7%	34.9%	6.0%	9.6%
サービスに関する情報の共有	47	35	10	14
%	50.5%	37.6%	10.8%	15.1%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」が 5 割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「利用者のプライバシーの保護」、「介護技術全般」などで、1 割を超えていた。

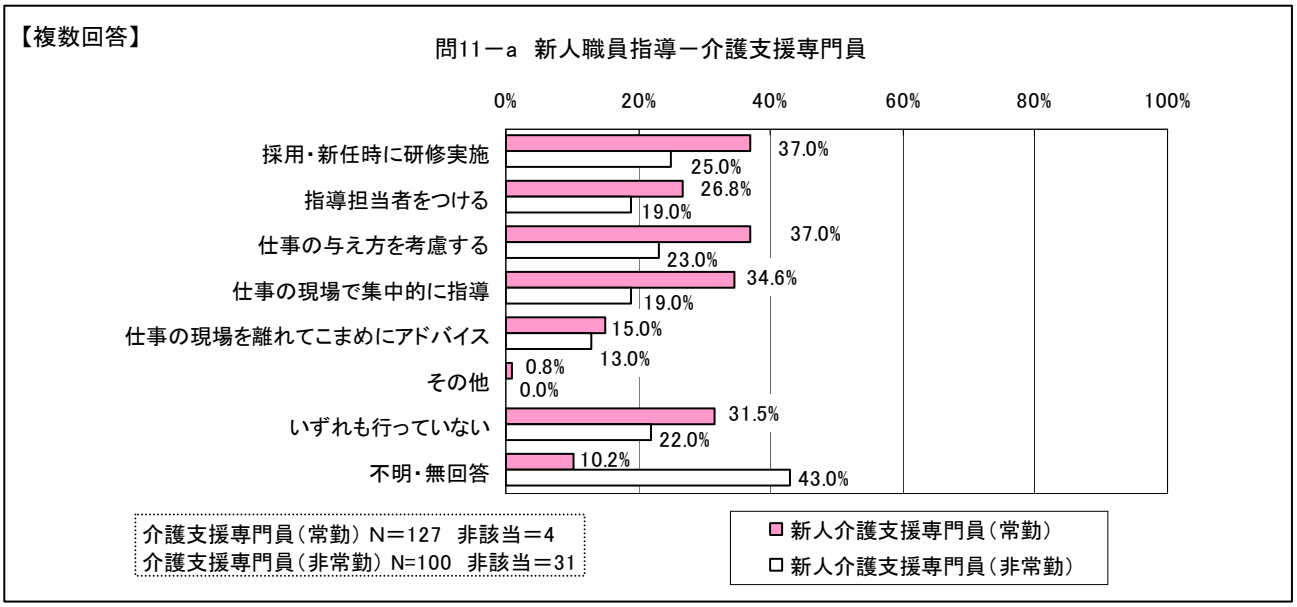
	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	46	9	2	15
%	65.7%	12.9%	2.9%	21.4%
認知症及び認知症ケア	43	15	3	21
%	55.8%	19.5%	3.9%	27.3%
利用者のプライバシーの保護	52	11	5	19
%	64.2%	13.6%	6.2%	23.5%
倫理及び法令遵守	53	8	4	21
%	63.9%	9.6%	4.8%	25.3%
サービスに関する情報の共有	53	8	11	24
%	57.0%	8.6%	11.8%	25.8%

（7） 新人職員への教育・指導について

［新人職員指導］（問 11－a）

新人介護支援専門員（常勤）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」、「仕事の与え方を考慮する」が共に 37.0%、「仕事の現場で集中的に指導」34.6%、「指導担当者をつける」26.8%であった。新人介護支援専門員（非常勤）では、多い順に「採用・新任時に研修を実施」25.0%、「仕事の与え方を考慮する」23.0%で、次いで「指導担当者をつける」「仕事の現場で集中的に指導」の 19.0%であった。

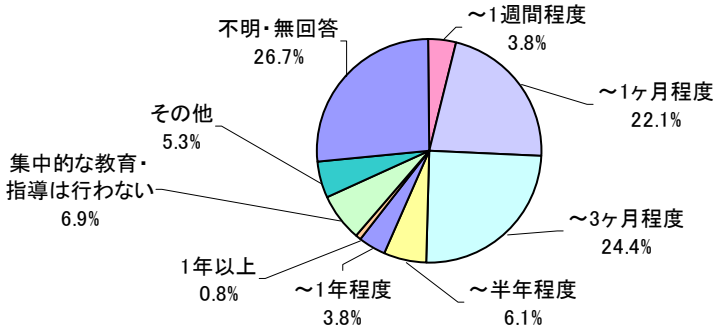
新人介護支援専門員への教育・指導について、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－b）

実務経験のない新人職員指導において集中的に教育・指導を行う期間で、最も多かったのは「～3ヶ月程度」24.4%、次いで「～1ヶ月程度」22.1%、「～半年程度」の 6.1%の順であった。なお、「集中的な教育・指導は行わない」は 6.9%であった。

問11－b　新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間



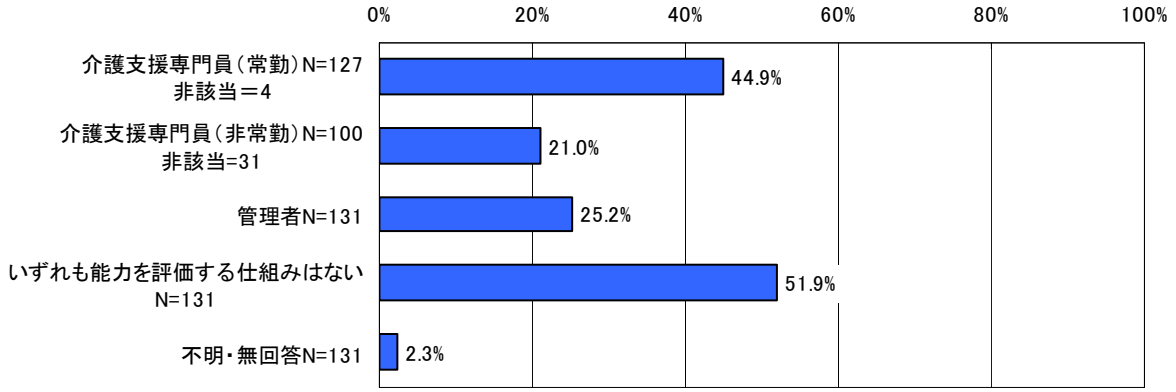
Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

［職員の能力評価］（問 12）

職員の能力評価で、最も多かったのは「いずれも能力を評価する仕組みはない」51.9%、次いで「介護支援専門員（常勤）」44.9%、「介護支援専門員（非常勤）」21.0%、「管理者」25.2%の順であった。

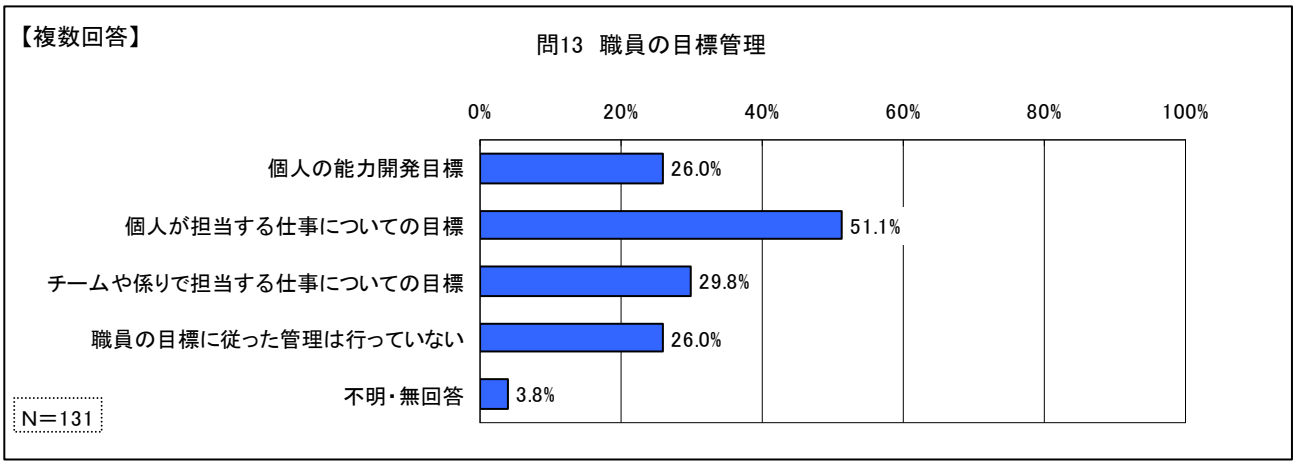
【複数回答】

問12　職員の能力評価



［職員の目標管理］（問 13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「個人が担当する仕事についての目標」51.1%、次いで「チームや係りで担当する仕事についての目標」29.8%、「個人の能力開発目標」、「職員の目標に従った管理は行っていない」共に 26.0%の順であった。



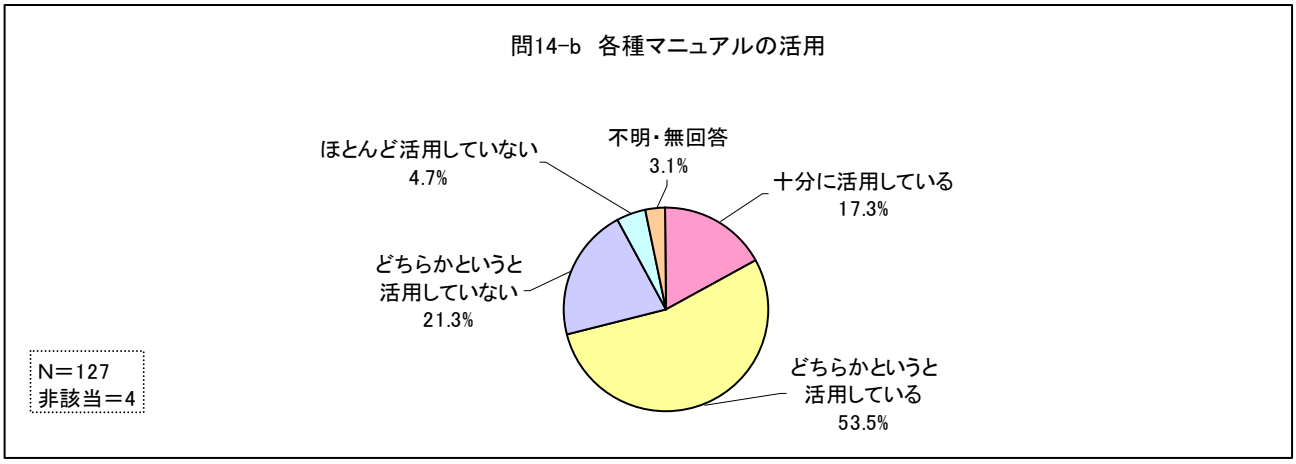
［各種マニュアルの整備等］（問 14－a）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く 35.9%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	47	34	19	23	4	4	131
%	35.9%	26.0%	14.5%	17.6%	3.1%	3.1%	100.0%

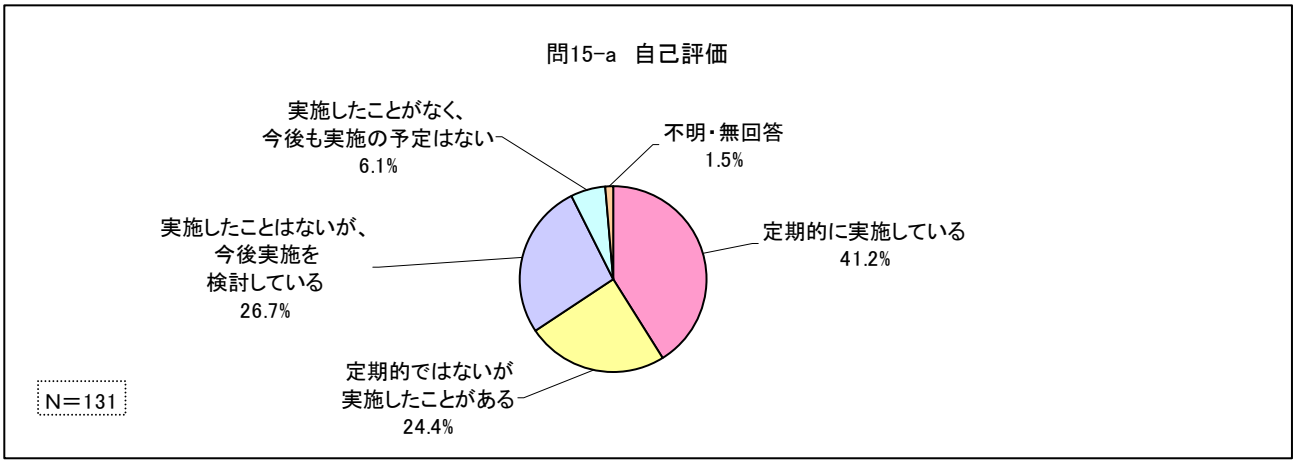
［各種マニュアルの活用］（問 14－b）

マニュアルの活用は、「十分に活用している」が、17.3%であった。



［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－ａ）

サービスの自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的でないが実施したことがある」を合わせると 65.6%であった。



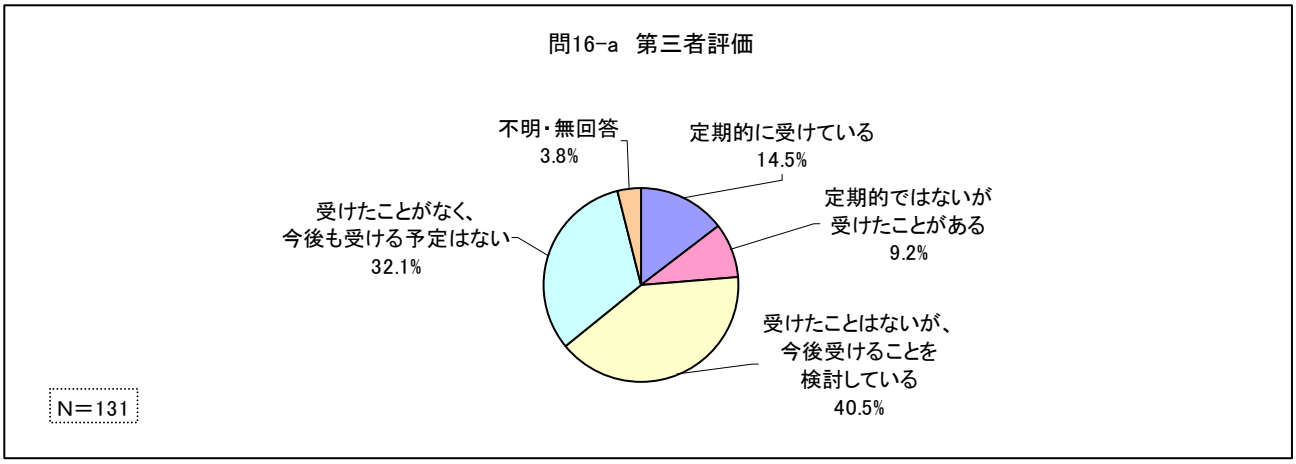
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 51.9%であった。

	数年に 1 回程度	1年に1回程度	半年に 1 回程度	1ヵ月に 1 回以上	不明・無回答	該当者
回答数	2	28	23	0	1	54
%	3.7%	51.9%	42.6%	0.0%	1.9%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価（監査を除く）は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると 23.7%であった。一方、「受けたことはないが、今後受けることを検討している」は 40.5%であった。なお、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」は 32.1%であった。



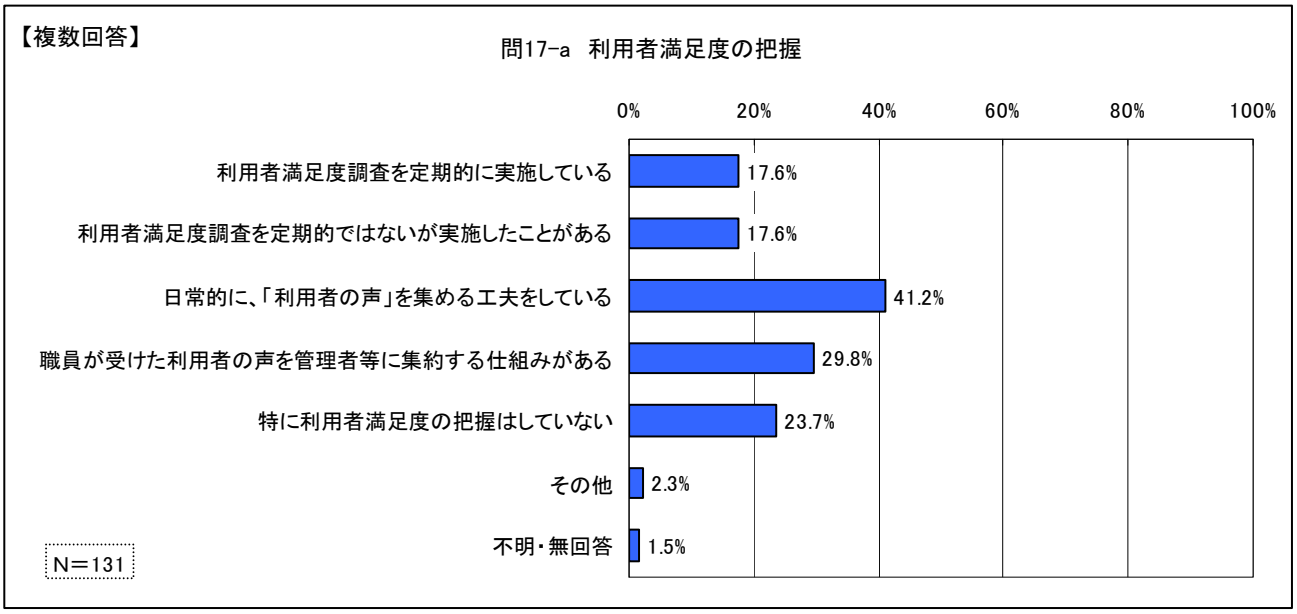
［第三者評価］（問 16－ｂ）

第三者評価を受ける頻度については、「１年に１回以上」が最も多く 73.7％であった。

	4～5 年に 1 回程度	2～3 年に 1 回程度	1 年に 1 回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	3	14	2	19
%	0.0%	15.8%	73.7%	10.5%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

利用者満足度の把握は、「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」が 41.2％、「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」が 29.8％であった。



［利用者満足度の把握］（問 17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 39.1％であった。

	数年に 1 回程度	1 年に 1 回程度	半年に 1 回程度	1ヵ月に 1 回以上	不明・無回答	該当者
回答数	1	9	7	6	0	23
%	4.3%	39.1%	30.4%	26.1%	0.0%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 50.4%であった。

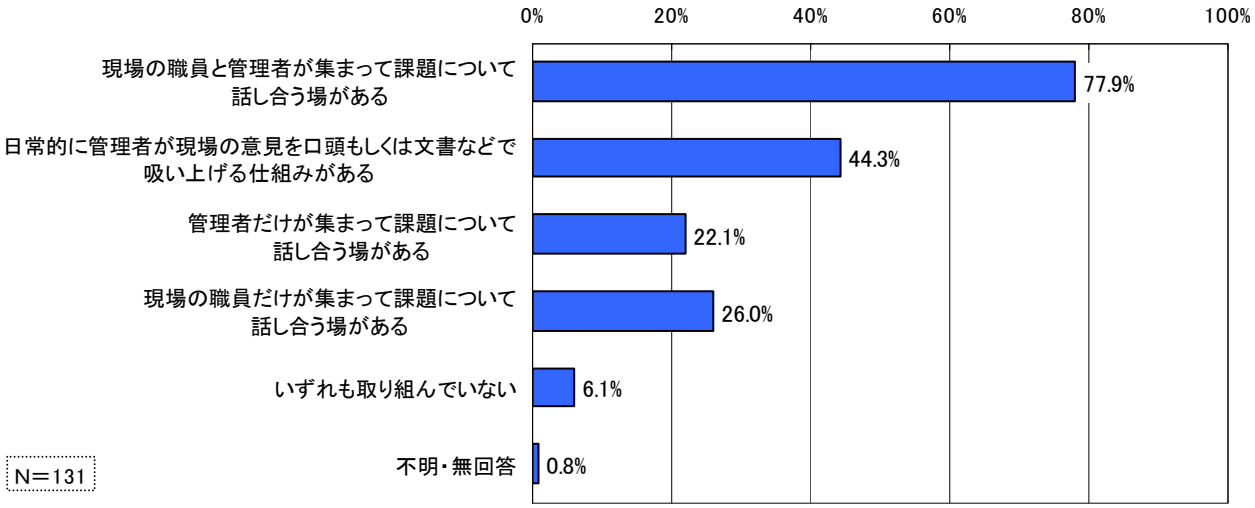
	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	29	66	4	12	20	131
%	22.1%	50.4%	3.1%	9.2%	15.3%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、多い順では「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」77.9%、「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」44.3%、「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」26.0%、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」22.1%であった。

【複数回答】

問18　サービス改善に向けた課題の議論

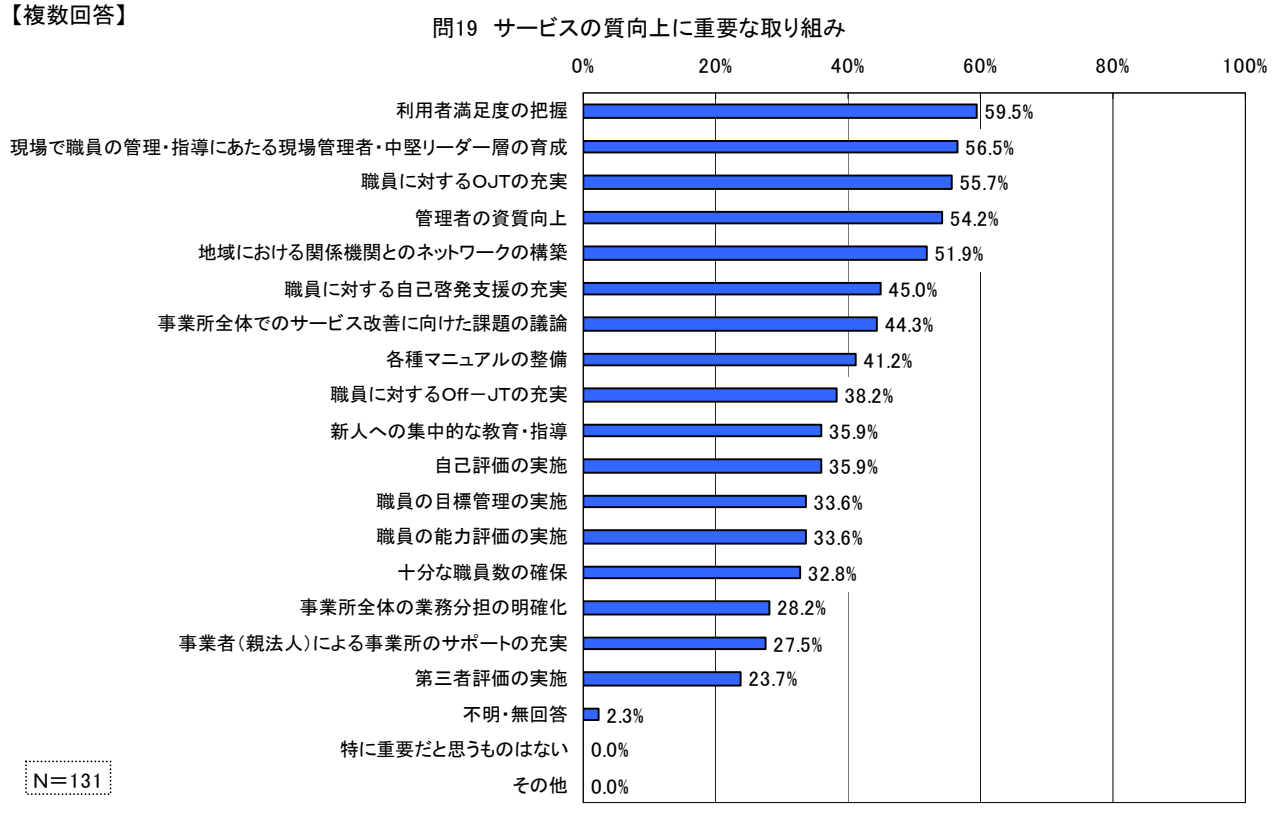


Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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重要だと思う取り組みでは、多い順に「利用者満足度の把握」59.5%、「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」56.5%、「職員に対するOJT の充実」55.7%、「管理者の資質向上」54.2%、「地域における関係機関とのネットワークの構築」51.9%であった。

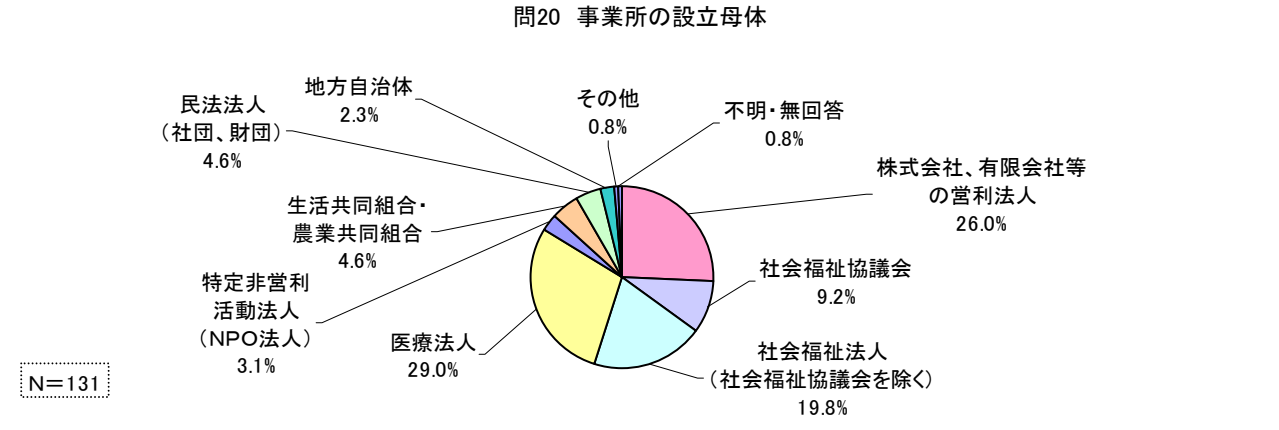
【複数回答】



Ⅳ.貴事務所の概要

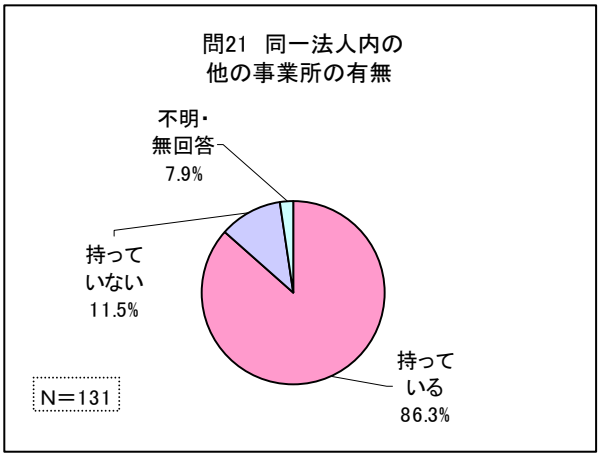
［法人格等］（問 20）

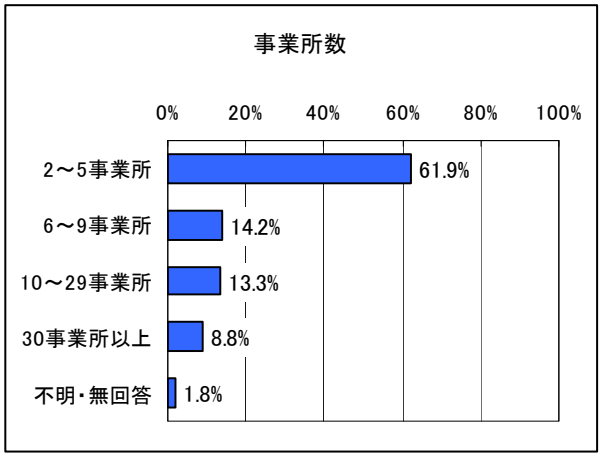
事業所の設立母体で、最も多かったものは「医療法人」29.0%で、次いで「株式会社、有限会社等の営利法人」26.0%、「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」19.8%、「社会福祉協議会」9.2%の順であった。



［法人全体の事業所数］（問 21）

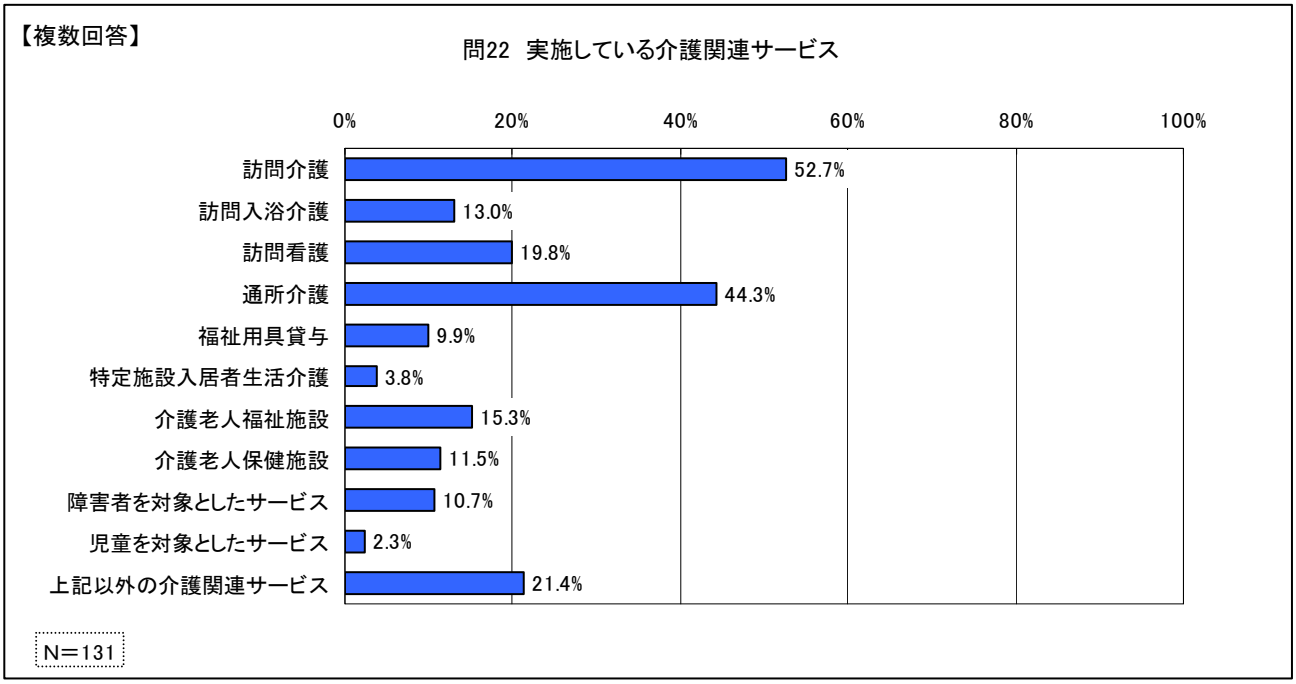
同一法人内の他の事業所を「持っている」は 86.3%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5 事業所」61.9%であった。





［実施している介護関連サービス］（問 22）

居宅介護支援事業者が実施している介護関連サービスは、多い方から「訪問介護」52.7%、「通所介護」44.3%、「訪問看護」19.8%、「介護老人福祉施設」15.3%の順であった。



（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

保険外たすけあいサービス
ケア輸送サービス
在宅介護支援センター
生活支援ハウス

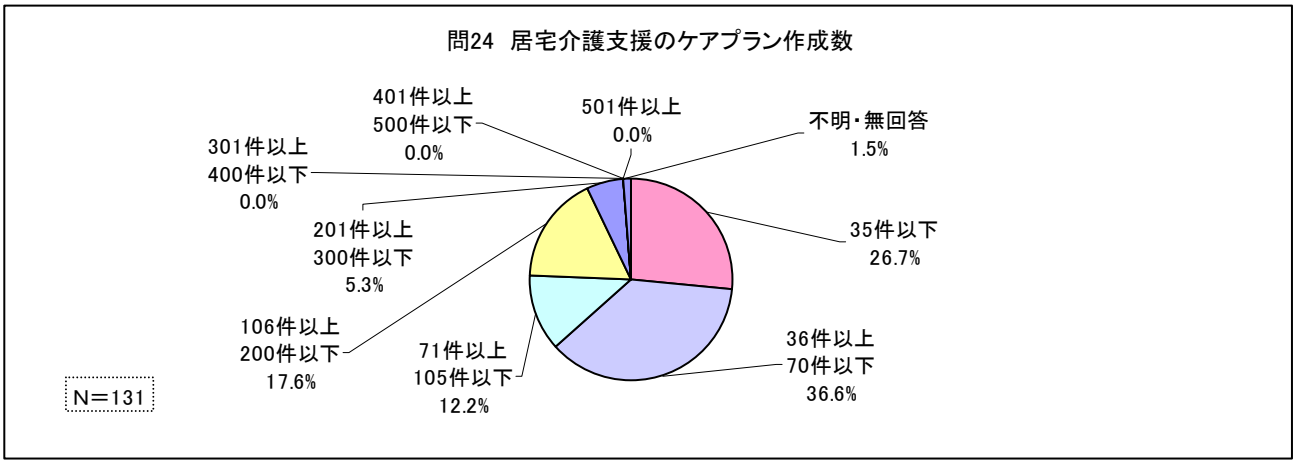
［設立年月］（問 23）

設立年月については、介護保険制度導入後の「2000 年代」が最も多く 71.0%であった。

	1949 年以前	1950 年代	1960 年代	1970 年代	1980 年代	1990 年代	2000 年代	不明・無回答	合計
回答数	2	0	0	1	0	23	93	12	131
%	1.5%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	17.6%	71.0%	9.2%	100.0%

［居宅介護支援のケアプラン作成数］（問 24）

１ヶ月あたりのケアプラン作成数で最も多かったものは「36 件以上 70 件以下」で 36.6%、次いで「35 件以下」26.7%、「106 件以上 200 件以下」17.6%、「71 件以上 105 件以下」12.2%の順であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く 48.9%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	15	37	64	10	5	131
%	11.5%	28.2%	48.9%	7.6%	3.8%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「10 人未満」が最も多く 82.4%であった。

	10 人未満	10 人以上 50 人未満	50 人以上 100 人未満	100 人以上	不明・無回答	合計
回答数	108	18	2	1	2	131
%	82.4%	13.7%	1.5%	0.8%	1.5%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

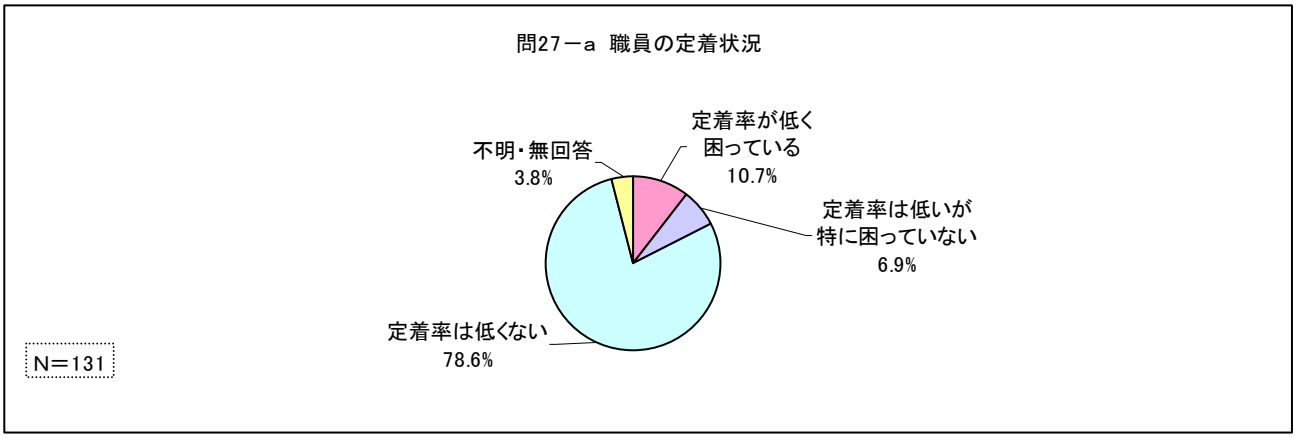
そのうち常勤職員の割合については、「100%」が 50.4%、「80～89%」が 8.4%であった。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	2	5	4	4	7	1	7	6	10	11	2	66	6
%	1.5%	3.8%	3.1%	3.1%	5.3%	0.8%	5.3%	4.6%	7.6%	8.4%	1.5%	50.4%	4.6%

	合計
回答数	131
%	100.0%

［職員の定着状況］（問 27－ａ）

職員の定着状況では、多い方から「定着率は低くない」78.6%、「定着率が低く困っている」10.7%、「定着率は低いが特に困っていない」6.9%の順であった。



［職員の退職状況］（問 27－ｂ）

職員の退職状況について、「10 人採用すると 1 年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、多いところは「0 人」が 40.5%、「1 人」が 18.3%、「3 人」が 6.9%であった。

	0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人	6 人	7 人	8 人	9 人	10 人	不明・無回答	合計
回答数	53	24	6	9	2	3	0	1	3	0	2	28	131
%	40.5%	18.3%	4.6%	6.9%	1.5%	2.3%	0.0%	0.8%	2.3%	0.0%	1.5%	21.4%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、「募集しても応募者がいない」が 35.1%、「応募があるが望ましい人がこない」が 21.4%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	16	28	46	34	7	131
%	12.2%	21.4%	35.1%	26.0%	5.3%	100.0%

（その他）の主な内容

特に採用の予定なし、募集の必要がない、公募していない

居宅介護支援事業所としての採用はしていない

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、「適当」が 49.6%、「やや不足」が 33.6%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	0	8	65	44	10	4	131
%	0.0%	6.1%	49.6%	33.6%	7.6%	3.1%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

当該サービス系管理者・スタッフ
主任・係長
介護支援専門員

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について

○少人数事業所であるため、内部研修だけでは当然限界がある。外部研修に参加するようにしているが、内容や講師にばらつきがあるのが悩み。
○ケアマネは看護職・介護職出身が多く、そこで行き詰っていると感じる。
○地域毎にネットワークを形成し、質の向上の方策等を共有する仕組みがほしい。

（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

記入なし

（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

①Off-JT の考え方

○臨時登録ヘルパーが多く、研修の機会をつくるのが難しい。
○当事者参加型の研修はとても重要と思っている。

②内部研修

記入なし

③外部研修

○内部研修は年間を通じて必要な項目について実施できるが、質の高い研修内容を求めようとすると外部研修に求めざるを得ない。事業所の求めるテーマに合致することが必要なため、予め年間の研修テーマ・内容がわかるとよい。
○居宅介護支援専門団体や福祉事業者団体の研修に参加させているが、仕事にたいへん役立っている。職務について正しい知識を持つことは人格の育成にも有効。
○研修の回数や内容は充実していると思うが、開催場所を広範囲にして欲しい。
○認知症に関するケアについて、実践例を交えた研修を希望。
○介護支援専門員の現任研修が義務化され、職員が研修を受講する際、スケジュール

調整に難儀をしている。

○職員の資質向上のため、義務化されている研修は年１回だけでなく、各都道府県の取り組み方法について、検討が必要ではないか。

○介護支援専門員の資質向上と適正なケアマネジメントが求められている。特に自立支援の考え方に沿った適切なケアプランの作成と、その背景・理念等の基本的な考え方が十分に理解されること、チームケアとして情報の共有を図り連携につとめていくことなどの課題も多い。

○介護支援専門員の個人差をなくし、底上げが図れる実務的な研修が望まれる。

○現場の介護支援専門員の多くは､福祉の現場を経て相談業務に入っていることから、我流になりやすく、社会福祉援助技術・対人援助技術など、専門的な研修の機会を望む。

○スーパービジョン、ソーシャルワーク、事例給付などのテーマを希望する。

（４）自己啓発・意識づけについて

○中堅リーダーの育成や管理者の自己研鑽が課題と考えている。

○社会福祉従事者であるという意識が、年配のヘルパーになるにつれて希薄になっている。

○職員のモチベーションサポートマネジメントについてや、介護支援専門員に対する国民認識、社会的地位（貢献度）の調査結果を知りたい。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

記入なし

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

○平成 18 年の改正から監査の書類作りをしているようで､介護支援専門員として福祉の仕事をしているという実感が湧かない。もっと老人や障害者の人の悩みをじっくり聞き安心できるような事業所にしたいが、業務に追われ、ゆとりのない日々を送っている。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○経営者と管理者を兼ねており、その他職員はいない

○こつこつと個を大切にしながらいい仕事をしているという自信はある。英会話教室を併設し、高齢者と子どもとの交流もできる場づくりも行っている。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見、要望等」

○予防給付の介護計画が複雑であり時間を要する。手間の割には報酬は少なく事業所として経営も困難となっている状況である。もう少し簡単にできないのか、本当に利用者が実施しているのか、疑問である。厚労省に一考を望む。

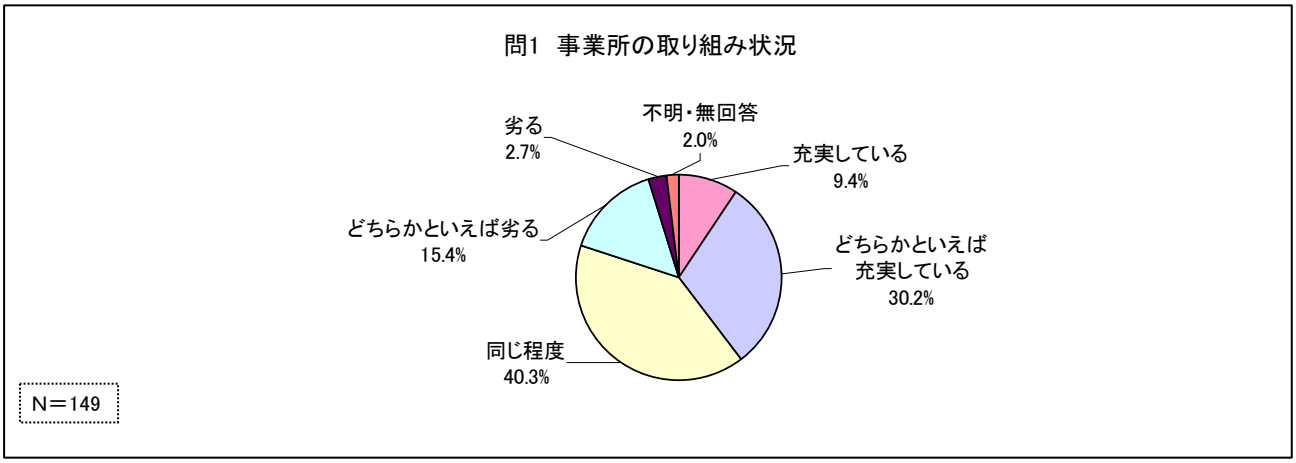
介護老人福祉施設

Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

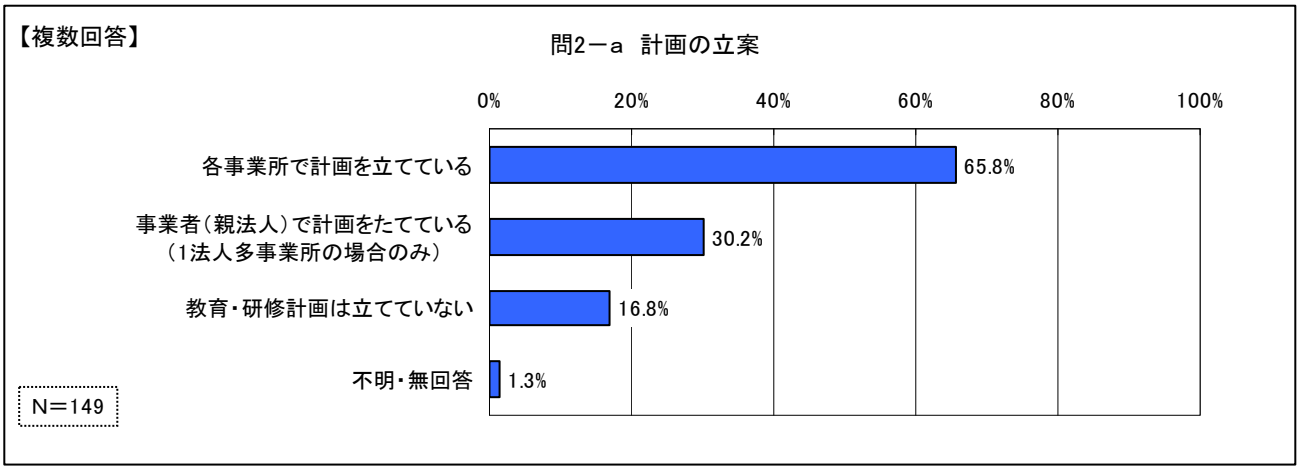
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 39.6%であった。



［教育・研修計画］（問 2）

計画の立案［問 2－a］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 16.8%あった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、63.7%であった。

	複数年	1 年	半年～1年未満	半年未満	不明・無回答	該当者
回答数	15	79	8	18	4	124
%	12.1%	63.7%	6.5%	14.5%	3.2%	100.0%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 42.7%であった。

	目的	テーマ・内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	80	113	81	74	53	3	3
%	64.5%	91.1%	65.3%	59.7%	42.7%	2.4%	2.4%

（その他）の主な内容

研修計画の評価

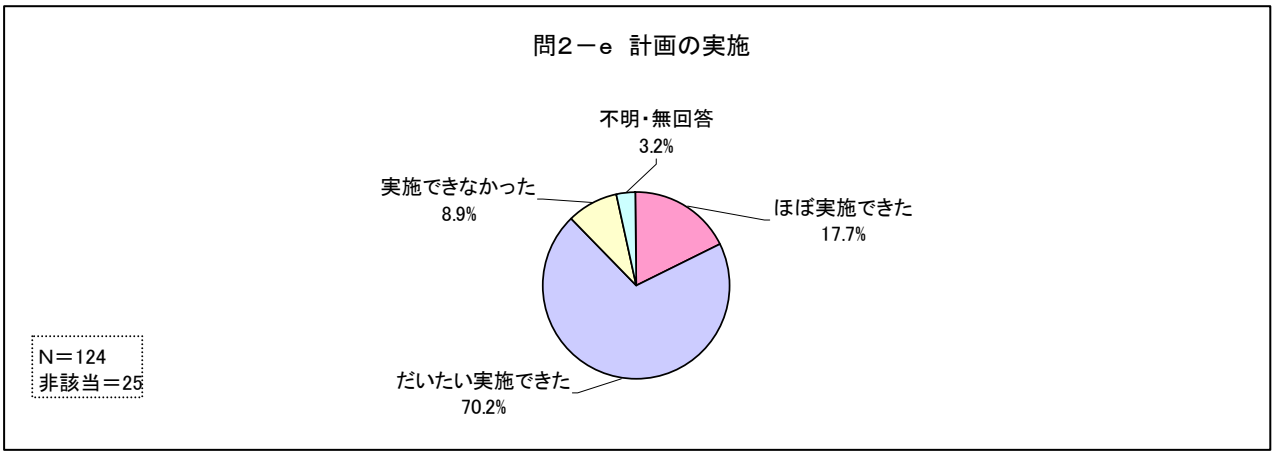
教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」のは 81.5%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答	該当者
回答数	101	20	3	124
%	81.5%	16.1%	2.4%	100.0%

計画の実施［問２－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 87.9%であった。

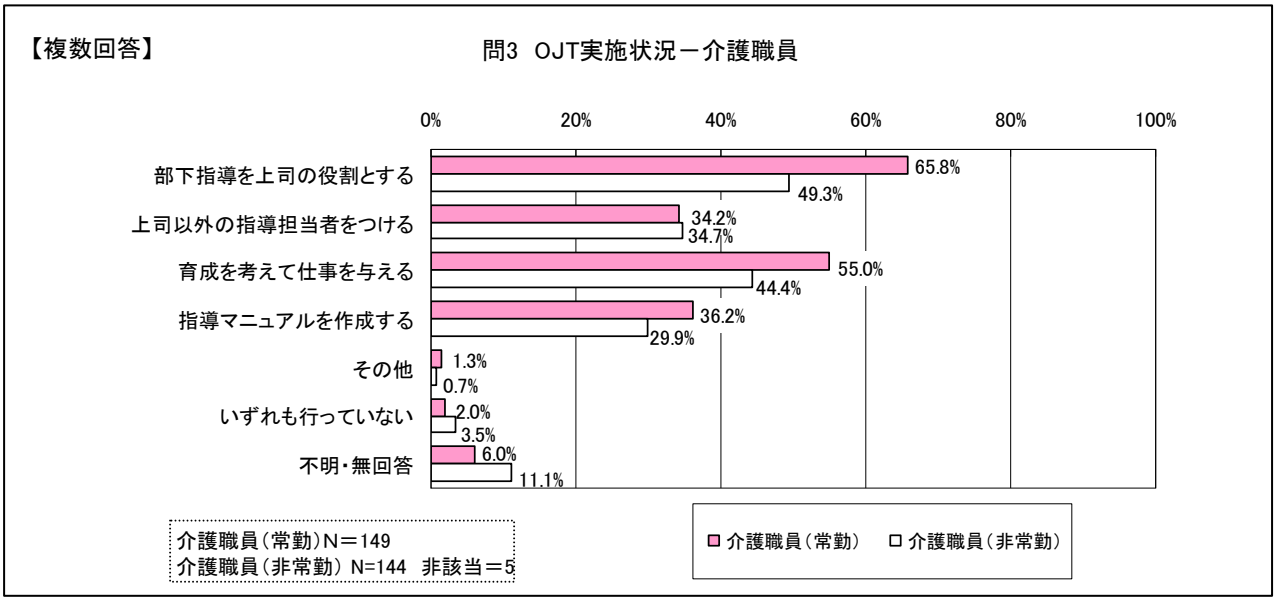


（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

介護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 65.8％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は、6.0％であった。介護職員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 49.3％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は、11.1％であった。

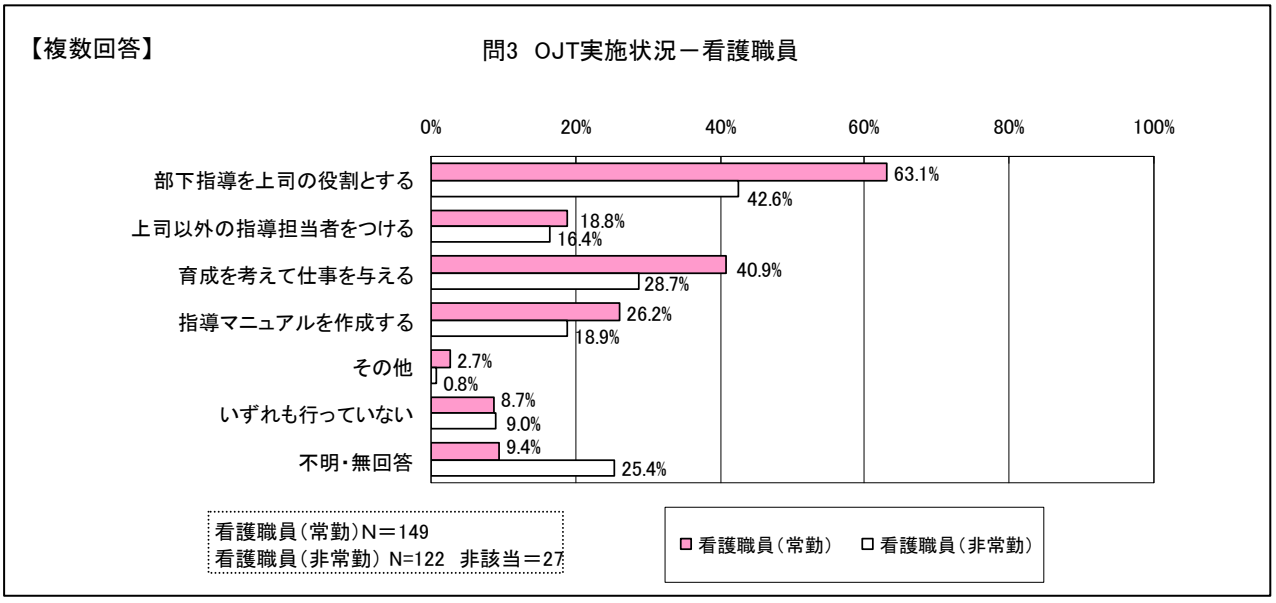
介護職員の OJT の実施は、「上司以外の指導担当者をつける」以外は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



看護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 63.1％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は、9.4％であった。

看護職員（非常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 42.6％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は、25.4％であった。

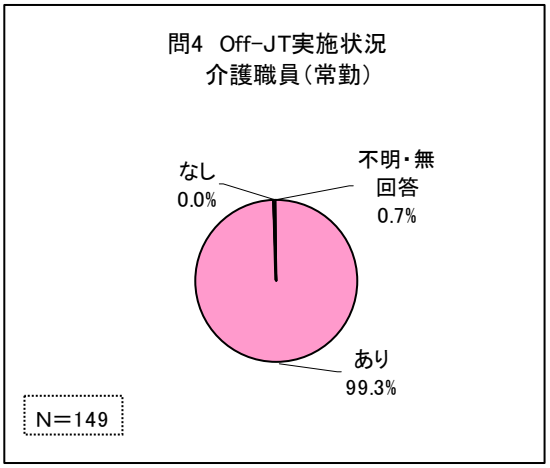
看護職員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

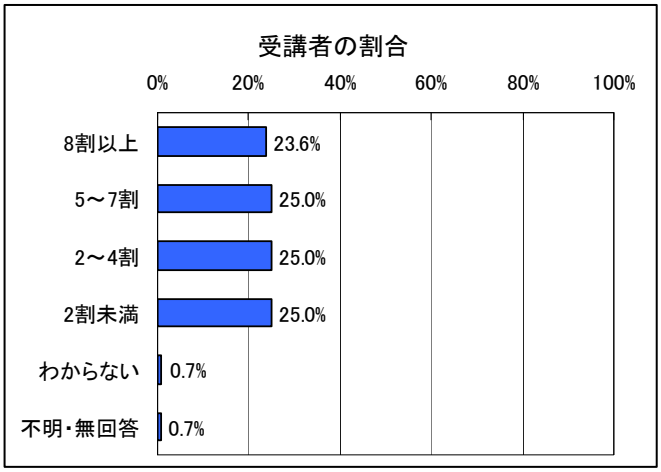


（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

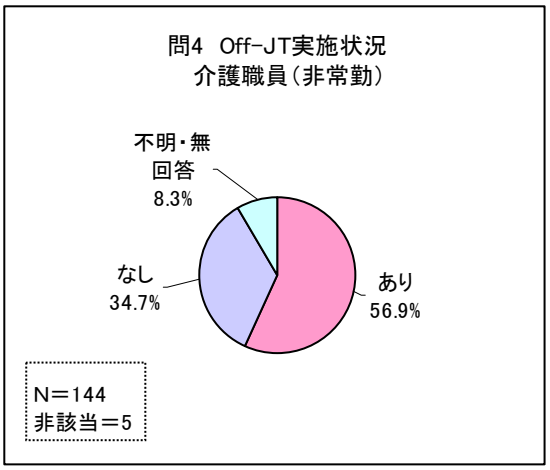
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

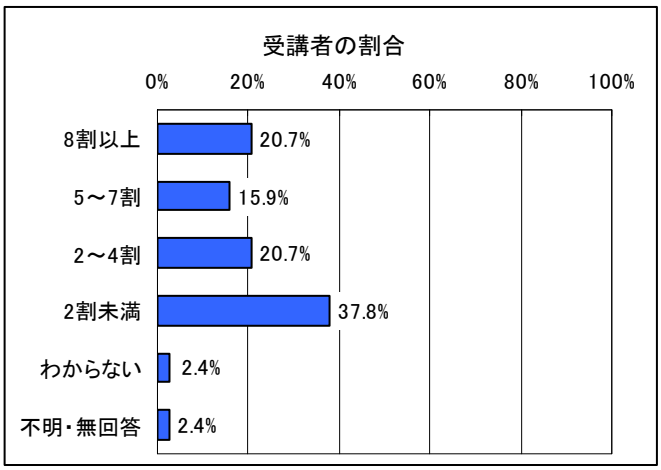
介護職員（常勤）は 99.3%が Off-JT を実施していた。その中で 23.6%が対象者の「8 割以上」受講していた。



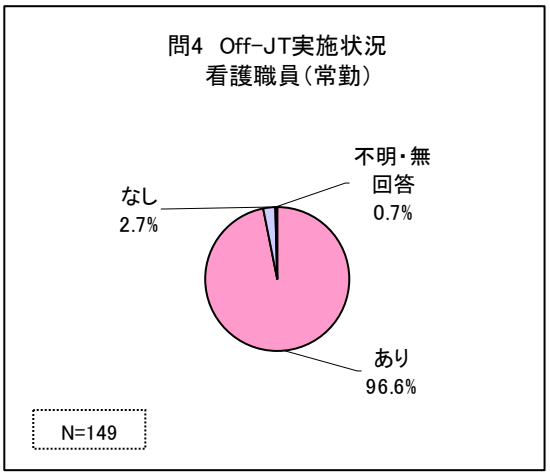


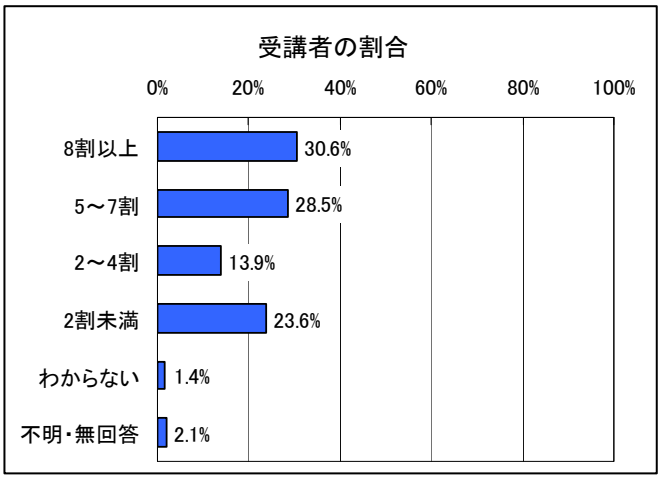
介護職員（非常勤）は 56.9%が Off-JT を実施していた。その中で 20.7%が対象者の「8 割以上」受講していた。



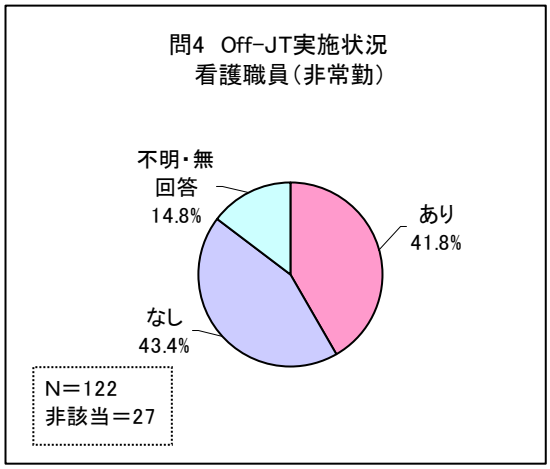


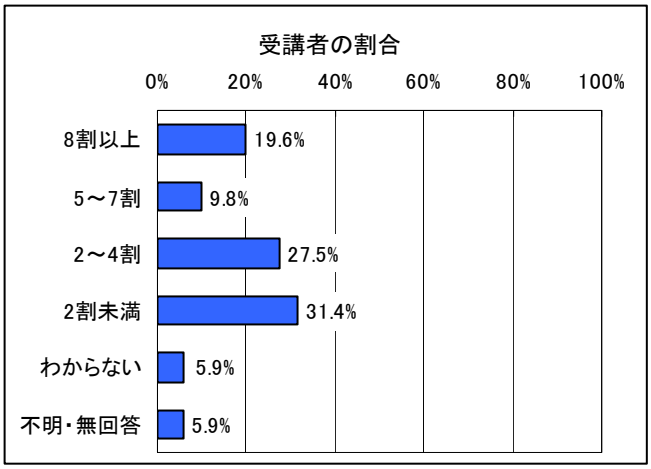
看護職員（常勤）は 96.6%が Off-JT を実施していた。その中で 30.6%が対象者の「8 割以上」受講していた。



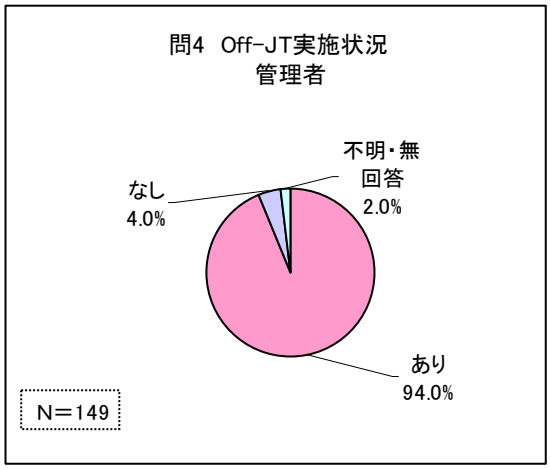


看護職員（非常勤）は 41.8%が Off-JT を実施していた。その中で 19.6%が対象者の「8 割以上」受講していた。





管理者は 94.0%が Off-JT を実施していた。



［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録内容］（問 5）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 55.0%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	3	109	124	118	117	124	119	82	0	20
%	2.0%	73.2%	83.2%	79.2%	78.5%	83.2%	79.9%	55.0%	0.0%	13.4%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 80.5%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目 的	開催日時	参 加 人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資 料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	0	123	131	124	126	131	120	120	1	17
%	0.0%	82.6%	87.9%	83.2%	84.6%	87.9%	80.5%	80.5%	0.7%	11.4%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

外部の教育・研修の主催者は、「社会福祉協議会」35.6%、「事業者団体」19.5%、「行政」10.1%の順で多かった。

	行 政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記(1～4)以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合 計
回答数	15	53	29	1	3	6	0	42	149
%	10.1%	35.6%	19.5%	0.7%	2.0%	4.0%	0.0%	28.2%	100.0%

（その他）の主な内容

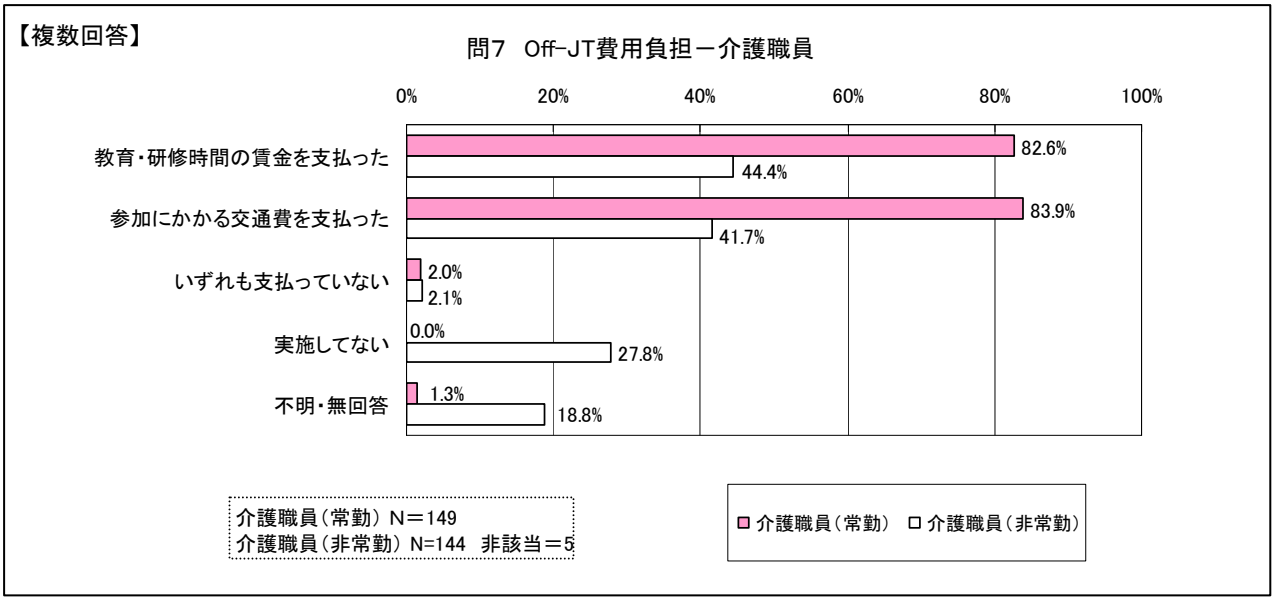
全国老人施設協議会（全老施協）

県老人福祉施設協議会

［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

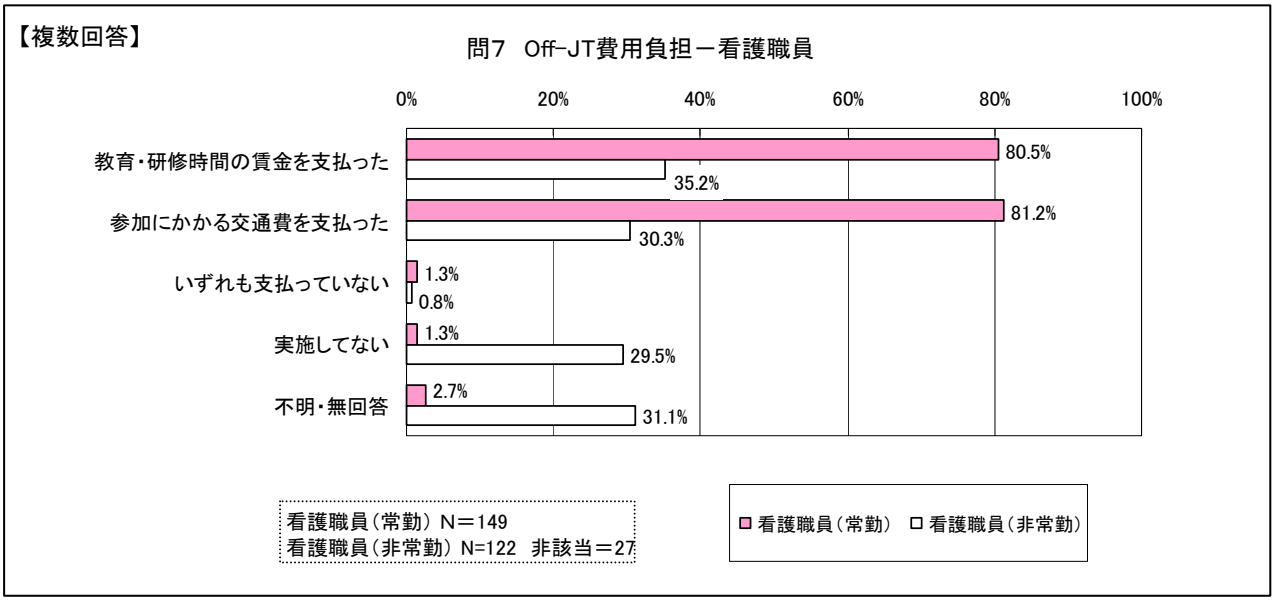
介護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 82.6%、「参加にかかる交通費を支払った」が 83.9%、「いずれも支払っていない」が 2.0%であった。なお、介護職員（常勤）は他の職種に比べて、「教育・研修時間の賃金を支払った」や「参加にかかる交通費を支払った」の割合が最も高かった。介護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 44.4%、「参加にかかる交通費を支払った」が 41.7%、「いずれも支払っていない」が 2.1%であった。

介護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



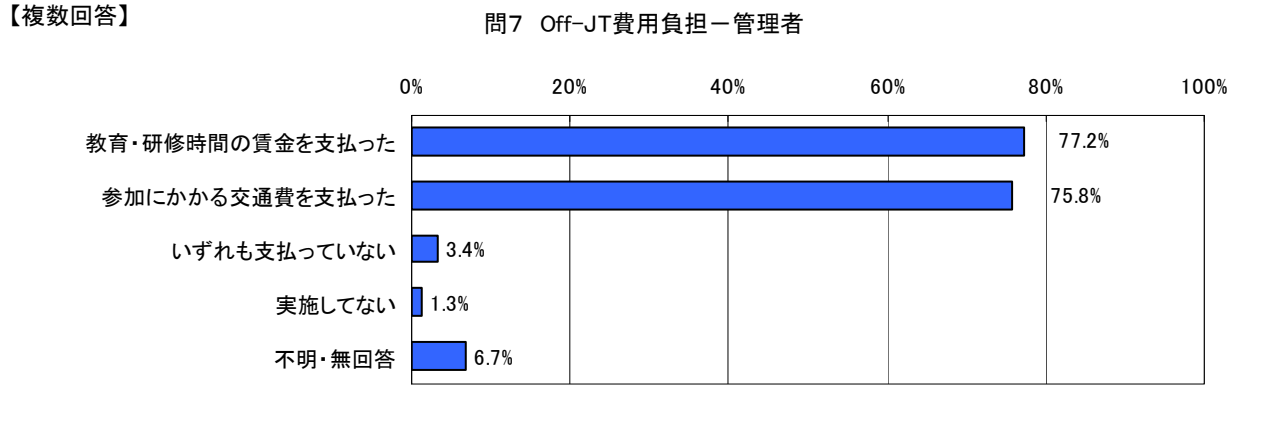
看護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 80.5%、「参加にかかる交通費を支払った」が 81.2%、「いずれも支払っていない」が 1.3%であった。看護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 35.2%、「参加にかかる交通費を支払った」が 30.3%、「いずれも支払っていない」が 0.8%であった。

看護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 77.2%、「参加にかかる交通費を支払った」が 75.8%、「いずれも支払っていない」が 3.4%であった。

【複数回答】

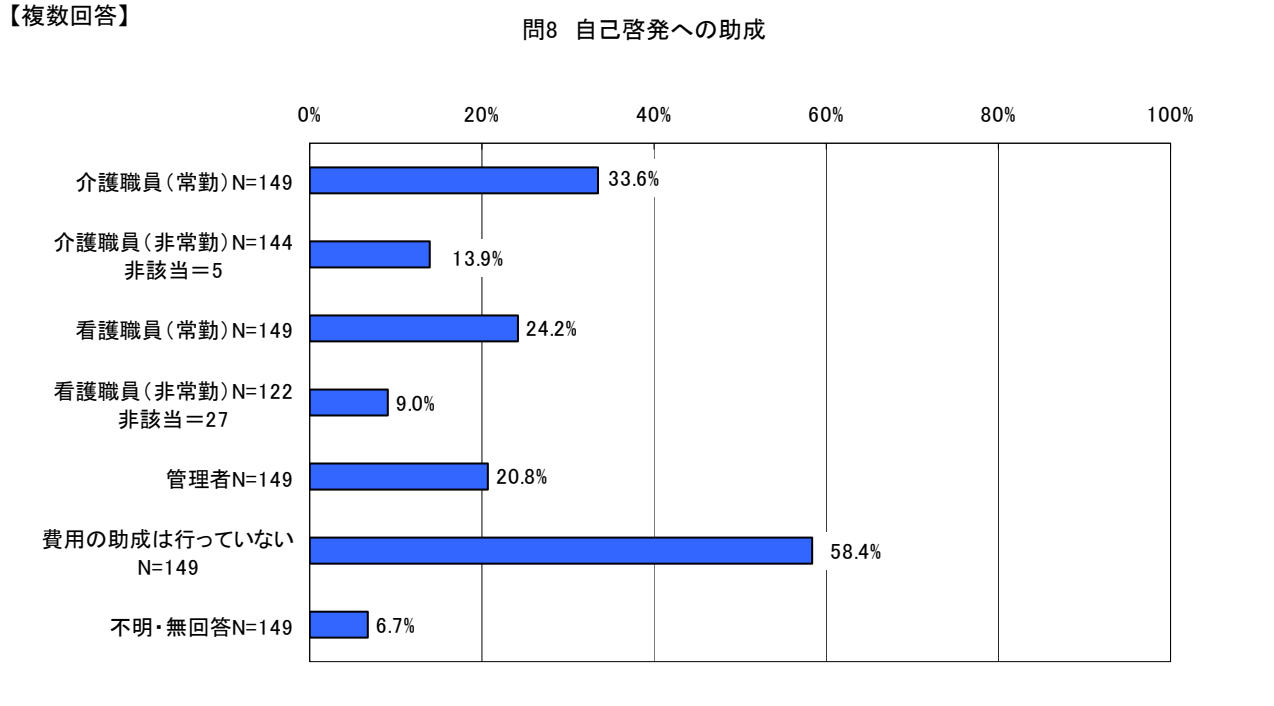


（4）　自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問８）

自己啓発にかかる費用の助成は、介護職員（常勤）が 33.6%で最も多く、次いで看護職員（常勤）24.2%の順であった。なお、「費用の助成は行っていない」は、58.4%と最も高かった。

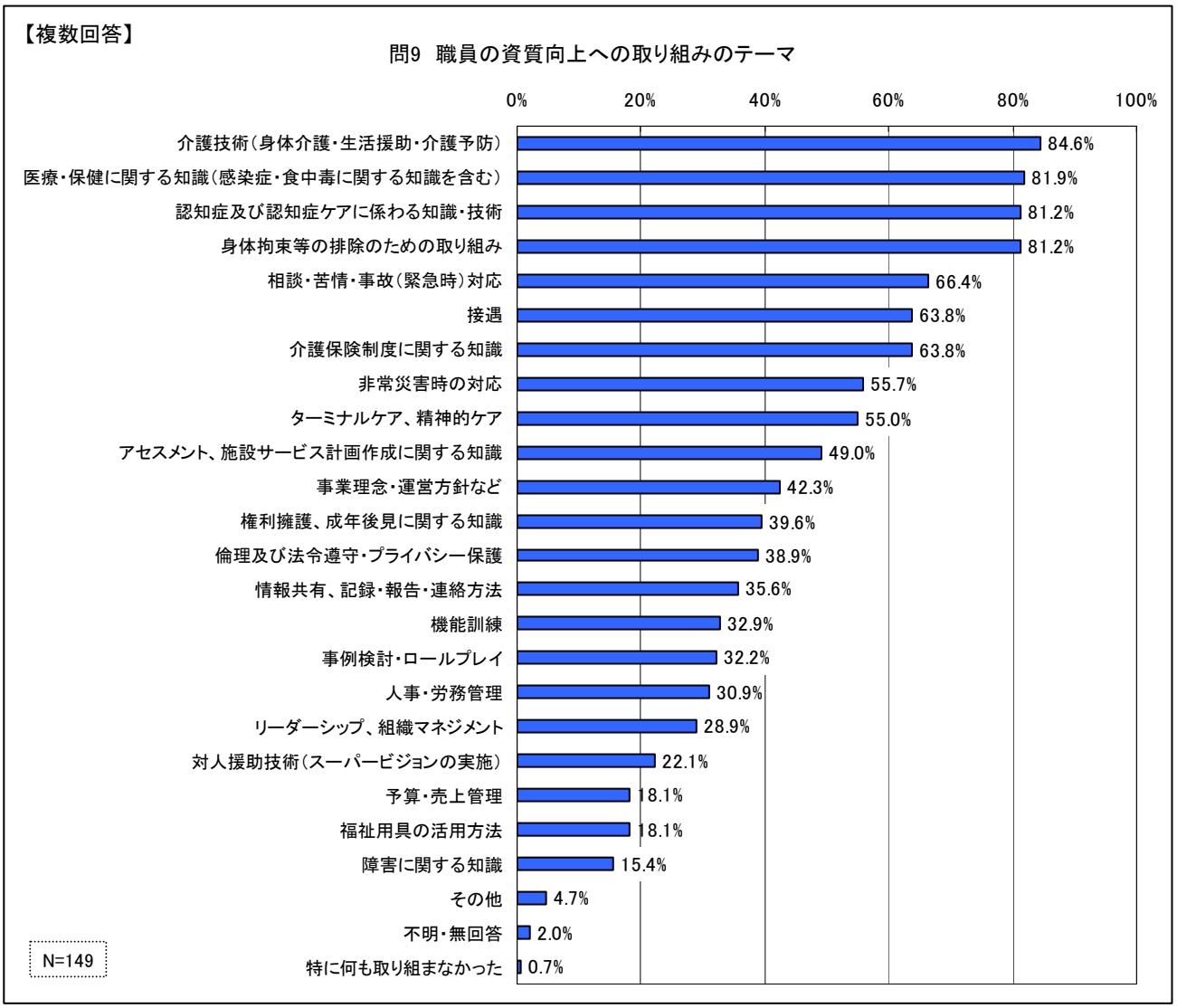
【複数回答】



（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）

資質向上への取り組みのテーマで、多い順に「介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）」84.6%、「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）」81.9%、「認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術」「身体拘束等の排除のための取り組み」が、いずれも 81.2%であった。



（その他）の主な内容

業務標準化マニュアルの作成・活用

レクリエーションの実務

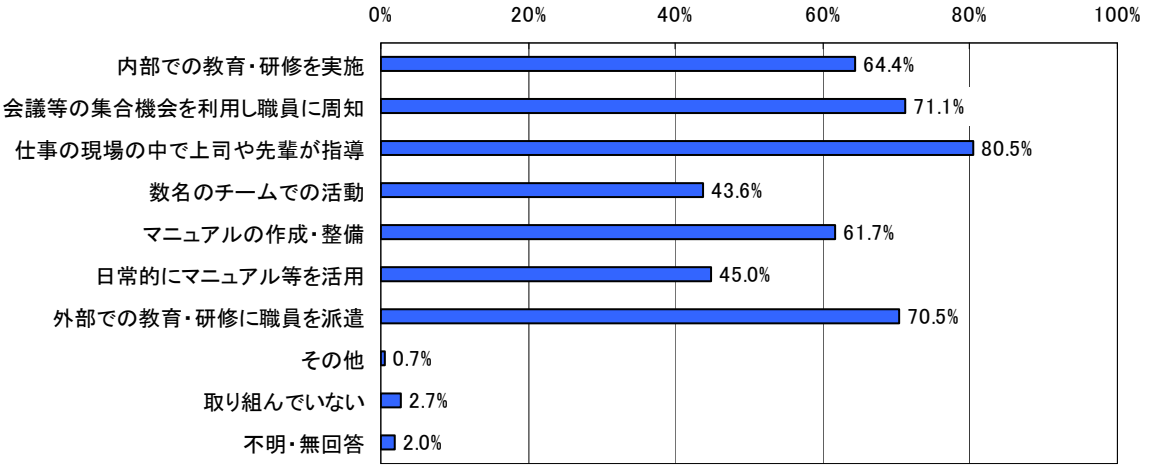
（6）　「介護サービス情報の公表」研修項目ごとの職員の資質向上への取り組みについて［「介護サービス情報の公表」の研修項目を中心とした個別の取り組み］（問 10）

介護技術全般

介護技術全般で、多い順に「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」80.5%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」71.1%、「外部での教育・研修に職員を派遣」70.5%であった。

【複数回答】

問10　情報の公表項目への取り組みー介護技術全般

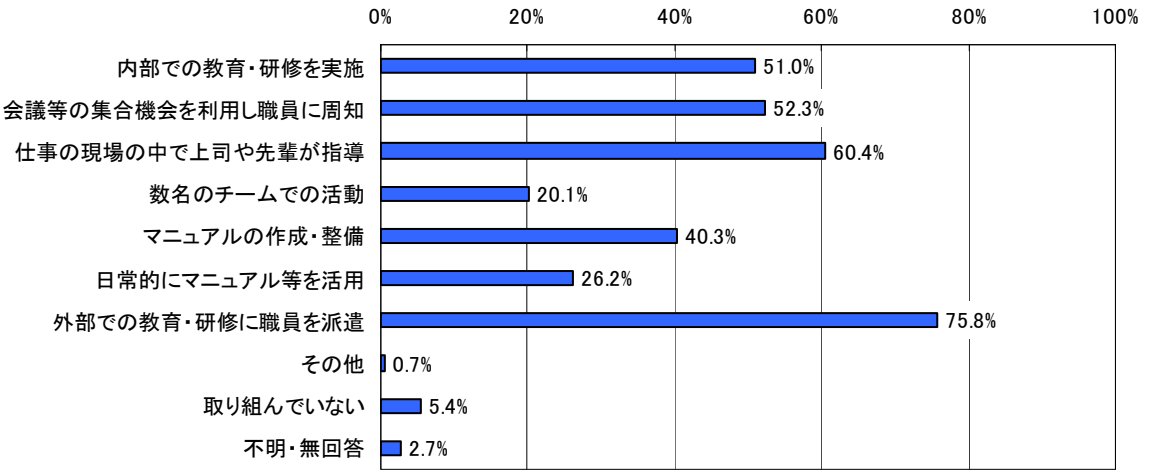


認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアで、多い順に「外部での教育・研修に職員を派遣」75.8%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」60.4%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」52.3%、「内部での教育・研修を実施」51.0%であった。

【複数回答】

問10　情報の公表項目への取り組みー認知症及び認知症ケア

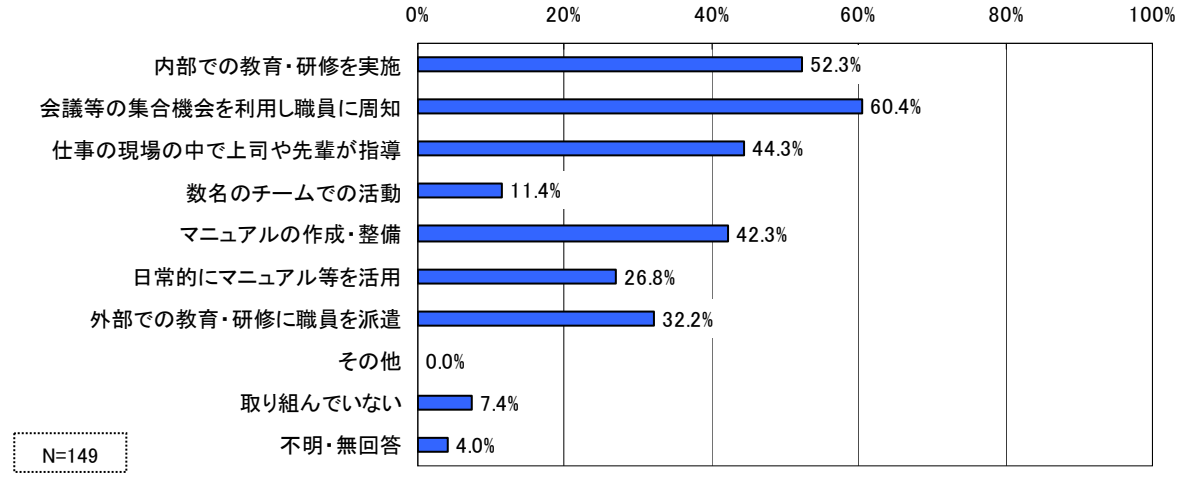


利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護で、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」60.4%、「内部での教育・研修を実施」52.3%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」44.3%、「マニュアルの作成・整備」42.3%であった。

【複数回答】

問10 情報の公表項目への取り組み－利用者のプライバシーの保護

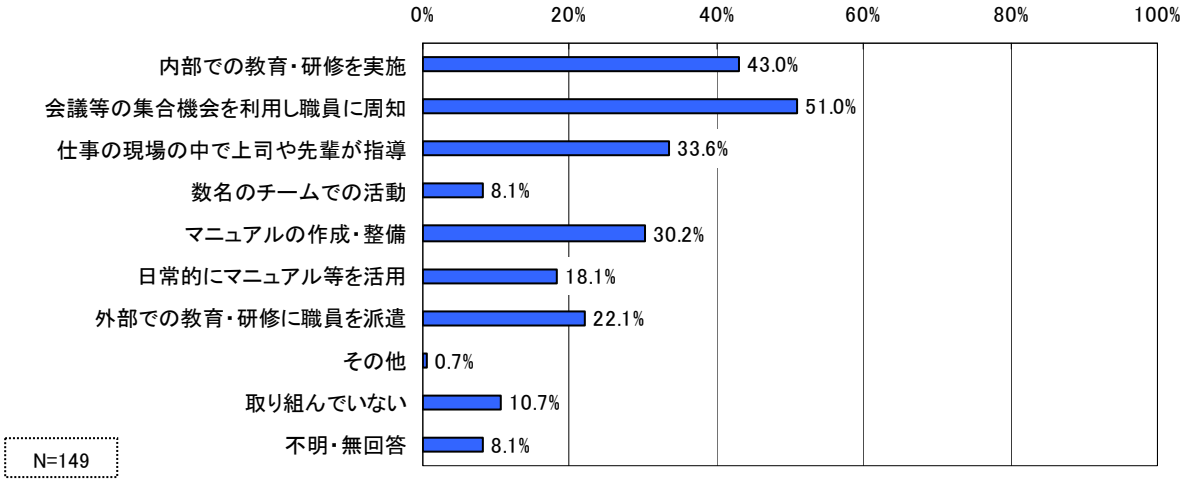


倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守で、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」51.0%、「内部での教育・研修を実施」43.0%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」33.6%、「マニュアルの作成・整備」30.2%であった。

【複数回答】

問10 情報の公表項目への取り組み－倫理及び法令遵守



［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「事故の発生又はその再発防止」、「事故の発生等緊急時の対応」についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」、「内部での教育・研修を実施」「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」、「マニュアルの作成・整備」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	103	112	86	62	100	79	103	0	3	4
%	69.1%	75.2%	57.7%	41.6%	67.1%	53.0%	69.1%	0.0%	2.0%	2.7%
医療	67	62	67	23	55	41	75	1	12	14
%	45.0%	41.6%	45.0%	15.4%	36.9%	27.5%	50.3%	0.7%	8.1%	9.4%
ターミナルケア	69	64	50	28	72	36	69	0	25	12
%	46.3%	43.0%	33.6%	18.8%	48.3%	24.2%	46.3%	0.0%	16.8%	8.1%
精神的ケア	45	60	60	18	31	21	49	0	31	20
%	30.2%	40.3%	40.3%	12.1%	20.8%	14.1%	32.9%	0.0%	20.8%	13.4%
身体拘束等の排除のための取り組み	89	106	78	66	81	55	82	2	5	3
%	59.7%	71.1%	52.3%	44.3%	54.4%	36.9%	55.0%	1.3%	3.4%	2.0%
事故の発生又はその再発防止	88	107	85	64	83	61	64	0	3	2
%	59.1%	71.8%	57.0%	43.0%	55.7%	40.9%	43.0%	0.0%	2.0%	1.3%
事故の発生等緊急時の対応	76	97	78	42	92	70	49	0	7	6
%	51.0%	65.1%	52.3%	28.2%	61.7%	47.0%	32.9%	0.0%	4.7%	4.0%
非常災害時の対応	93	85	55	33	86	54	43	0	6	4
%	62.4%	57.0%	36.9%	22.1%	57.7%	36.2%	28.9%	0.0%	4.0%	2.7%
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	109	74	51	37	79	51	43	4	6	4
%	73.2%	49.7%	34.2%	24.8%	53.0%	34.2%	28.9%	2.7%	4.0%	2.7%

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修の資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」が 6 割以上を占めた。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「ターミナルケア」などで 5 割を超えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	100	57	6	5
%	79.4%	45.2%	4.8%	4.0%
認知症及び認知症ケア	64	64	4	3
%	61.5%	61.5%	3.8%	2.9%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	102	79	1	3
%	78.5%	60.8%	0.8%	2.3%
医療	61	40	3	8
%	69.3%	45.5%	3.4%	9.1%
ターミナルケア	72	46	3	2
%	80.9%	51.7%	3.4%	2.2%
精神的ケア	44	28	7	6
%	62.9%	40.0%	10.0%	8.6%
利用者のプライバシーの保護	81	42	10	8
%	71.7%	37.2%	8.8%	7.1%
身体拘束等の排除のための取り組み	93	62	5	7
%	74.4%	49.6%	4.0%	5.6%
倫理及び法令遵守	68	33	8	2
%	71.6%	34.7%	8.4%	2.1%
事故の発生又はその再発防止	96	42	8	9
%	75.6%	33.1%	6.3%	7.1%
事故の発生等緊急時の対応	100	30	3	2
%	87.7%	26.3%	2.6%	1.8%
非常災害時の対応	109	29	7	1
%	87.9%	23.4%	5.6%	0.8%
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	108	31	9	3
%	85.0%	24.4%	7.1%	2.4%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」がほぼ 7 割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「非常災害時の避難、救出等に関する訓練」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「介護技術全般」、「医療」、「非常災害時の対応」、「認知症及び認知症ケア」、「精神的ケア」などで 1 割を超えていた。

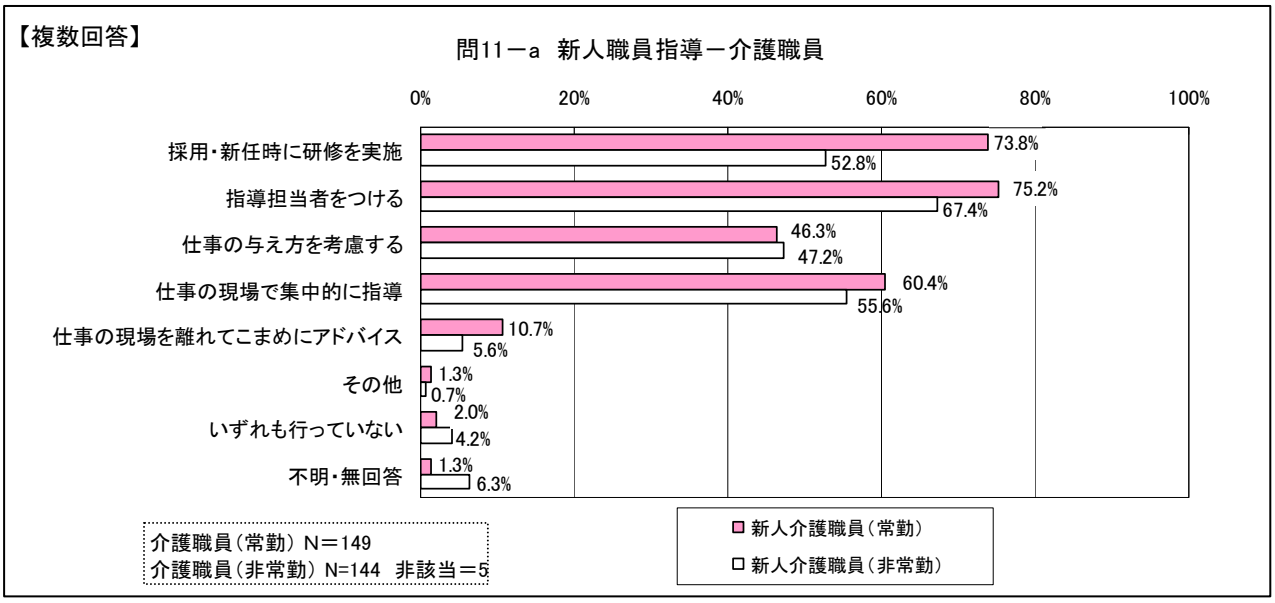
	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	106	23	1	13
%	84.1%	18.3%	0.8%	10.3%
認知症及び認知症ケア	76	13	4	14
%	73.1%	12.5%	3.8%	13.5%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	107	24	3	13
%	82.3%	18.5%	2.3%	10.0%
医療	67	14	2	13
%	76.1%	15.9%	2.3%	14.8%
ターミナルケア	73	8	3	10
%	82.0%	9.0%	3.4%	11.2%
精神的ケア	48	7	3	14
%	68.6%	10.0%	4.3%	20.0%
利用者のプライバシーの保護	90	4	6	14
%	79.6%	3.5%	5.3%	12.4%
身体拘束等の排除のための取り組み	101	3	5	19
%	80.8%	2.4%	4.0%	15.2%
倫理及び法令遵守	80	2	4	10
%	84.2%	2.1%	4.2%	10.5%
事故の発生又はその再発防止	100	9	6	17
%	78.7%	7.1%	4.7%	13.4%
事故の発生等緊急時の対応	94	9	4	10
%	82.5%	7.9%	3.5%	8.8%
非常災害時の対応	104	16	3	11
%	83.9%	12.9%	2.4%	8.9%
非常災害時の避難、救出等に関する訓練	94	39	4	10
%	74.0%	30.7%	3.1%	7.9%

（7）　新人職員への教育・指導について

［新人職員指導］（問 11－ａ）

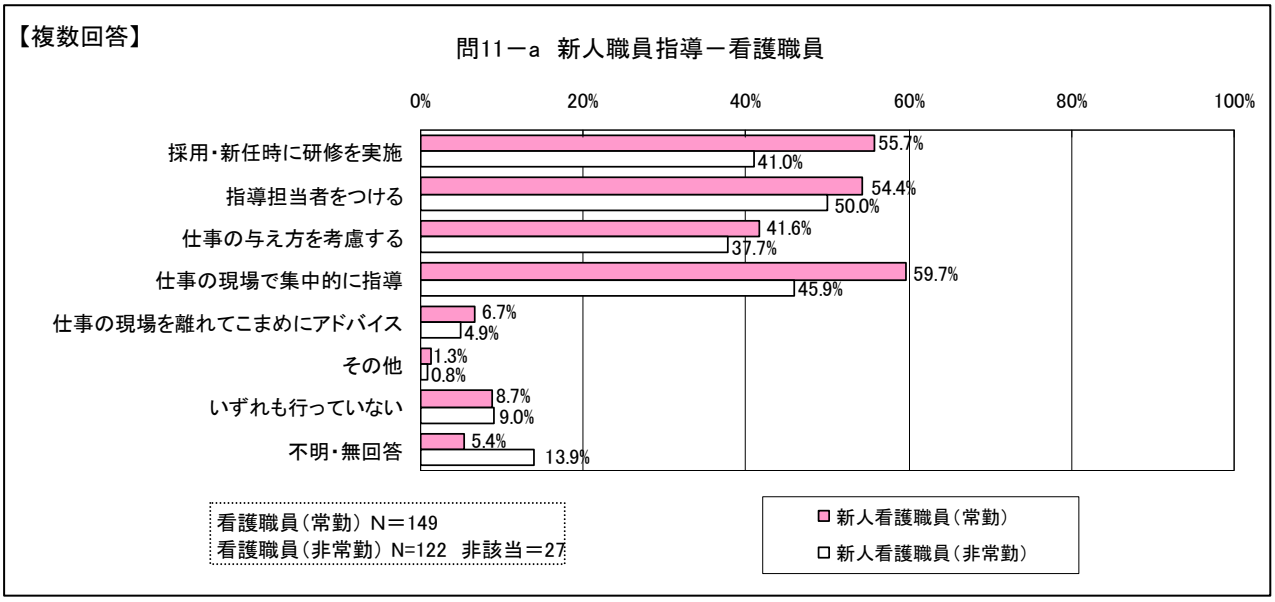
新人介護職員（常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」75.2%、「採用・新任時に研修を実施」73.8%、「仕事の現場で集中的に指導」60.4%、「仕事の与え方を考慮する」46.3%であった。新人介護職員（非常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」67.4%、「仕事の現場で集中的に指導」55.6%、「採用・新任時に研修を実施」52.8%、「仕事の与え方を考慮する」47.2%であった。

新人介護職員への教育・指導は、「仕事の与え方を考慮する」以外は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



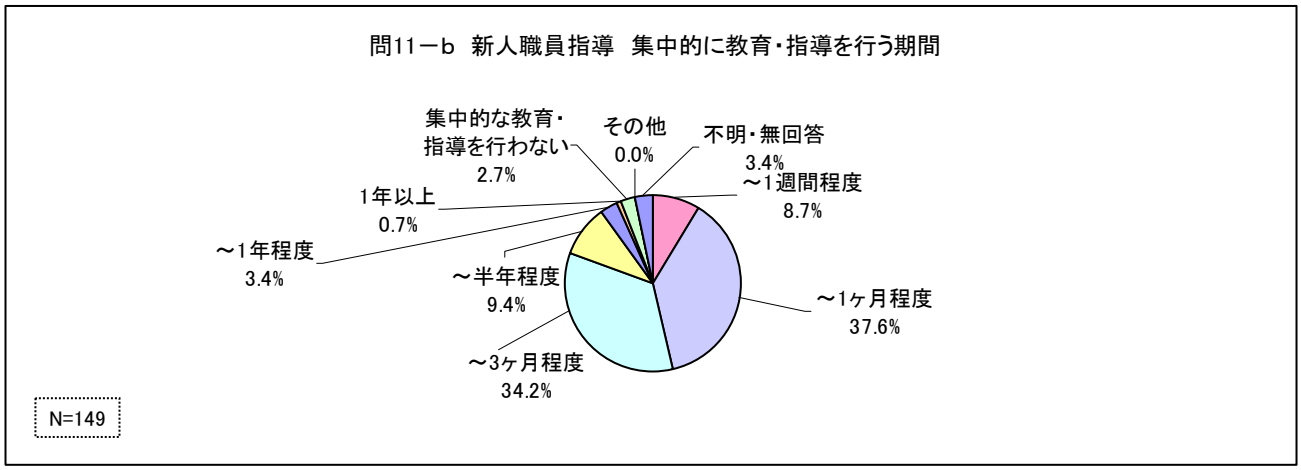
新人看護職員（常勤）では、多い順に「仕事の現場で集中的に指導」59.7%、「採用・新任時に研修を実施」55.7%、「指導担当者をつける」54.4%、「仕事の与え方を考慮する」41.6%であった。新人看護職員（非常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」50.0%、「仕事の現場で集中的に指導」45.9%、「採用・新任時に研修を実施」41.0%、「仕事の与え方を考慮する」37.7%であった。

新人看護職員への教育・指導は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－b）

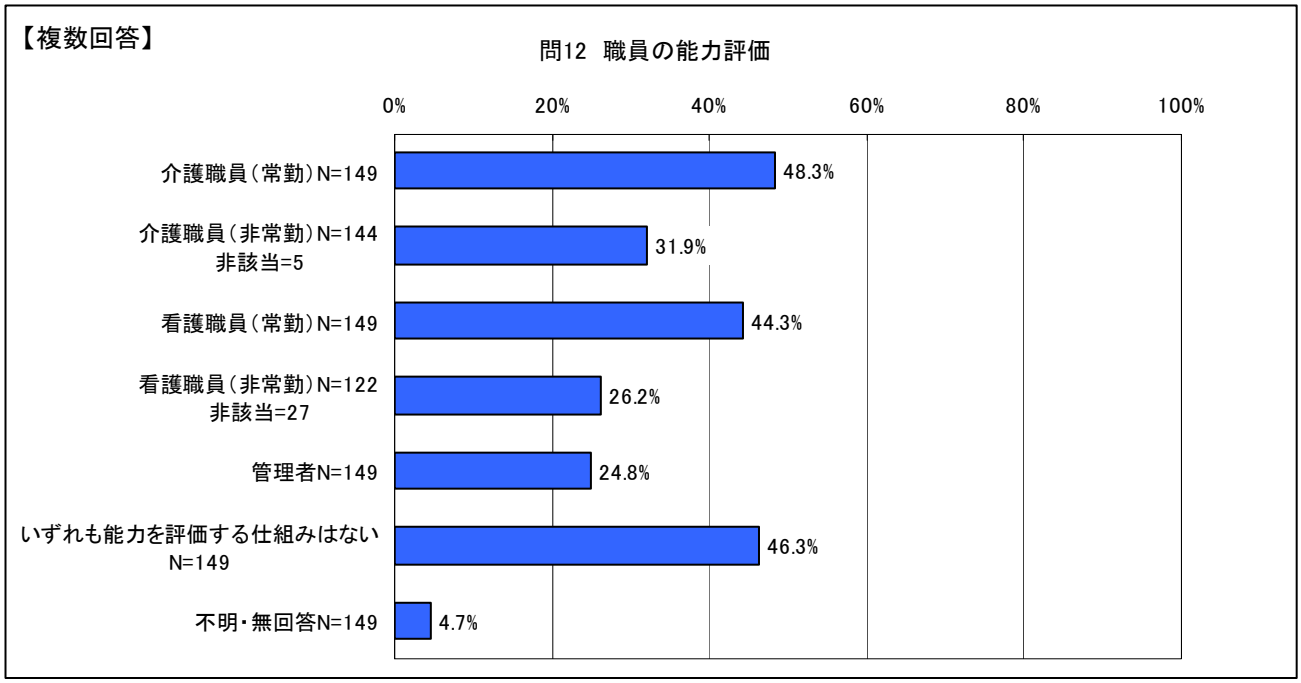
新人職員指導において集中的に教育・指導を行う期間で、最も多かったのは「～1 ヶ月程度」37.6%、次いで「～3 ヶ月程度」34.2%、「～半年程度」9.4%、「～1 週間程度」8.7%の順であった。なお、「集中的な教育・指導を行わない」は 2.7%であった。



Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

［職員の能力評価］（問 12）

職員の能力評価で、最も多かったのは介護職員（常勤）48.3%、次いで「いずれも能力を評価する仕組みはない」46.3%、看護職員（常勤）44.3%、介護職員（非常勤）31.9%、看護職員（非常勤）26.2%の順であった。

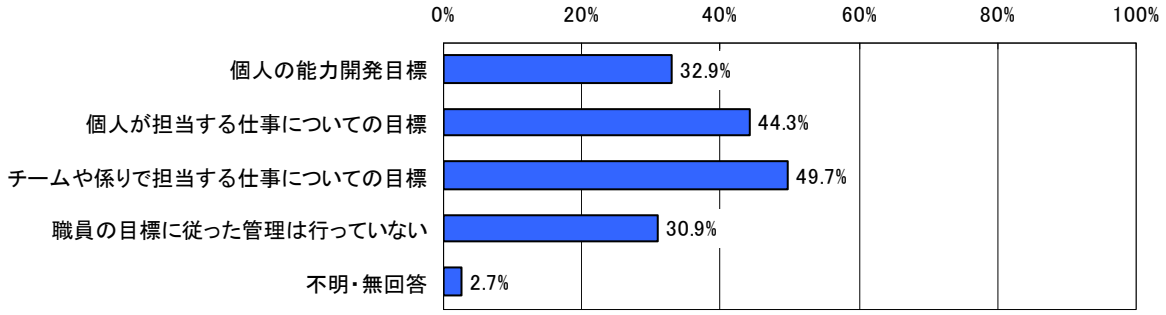


［職員の目標管理］（問 13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「チームや係りで担当する仕事についての目標」49.7%、次いで「個人が担当する仕事についての目標」44.3%、「個人の能力開発目標」32.9%、「職員の目標に従った管理は行っていない」30.9%の順であった。

【複数回答】

問13 職員の目標管理



［各種マニュアルの整備等］（問 14－a）

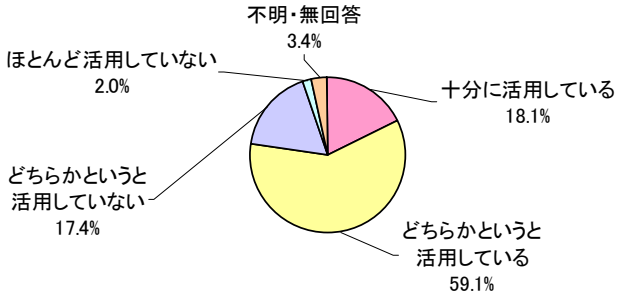
各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く 55.7%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	83	37	4	21	0	4	149
%	55.7%	24.8%	2.7%	14.1%	0.0%	2.7%	100.0%

［各種マニュアルの活用］（問 14－b）

マニュアルの活用は、「十分に活用している」は、18.1%であった。

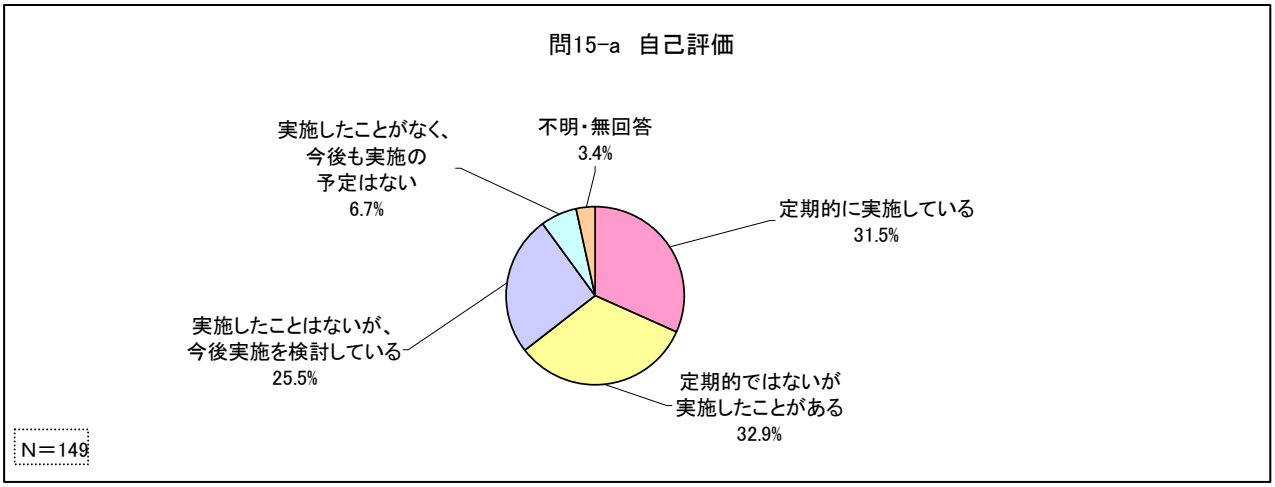
問14-b 各種マニュアルの活用



N＝149

［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－ａ）

サービスについての自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的ではないが実施したことがある」を合わせると 64.4％であった。



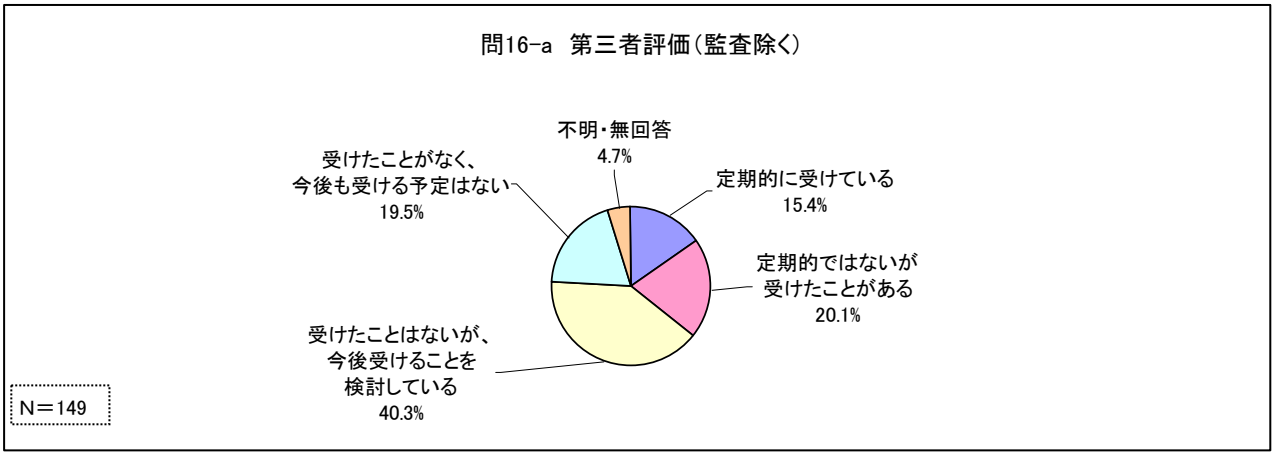
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 66.0％であった。

	数年に１回程度	１年に１回程度	半年に１回程度	１ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	31	9	0	7	47
%	0.0%	66.0%	19.1%	0.0%	14.9%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価（監査は除く）は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると 35.5％であった。なお、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」は 19.5％であった。



［第三者評価］（問 16－ｂ）

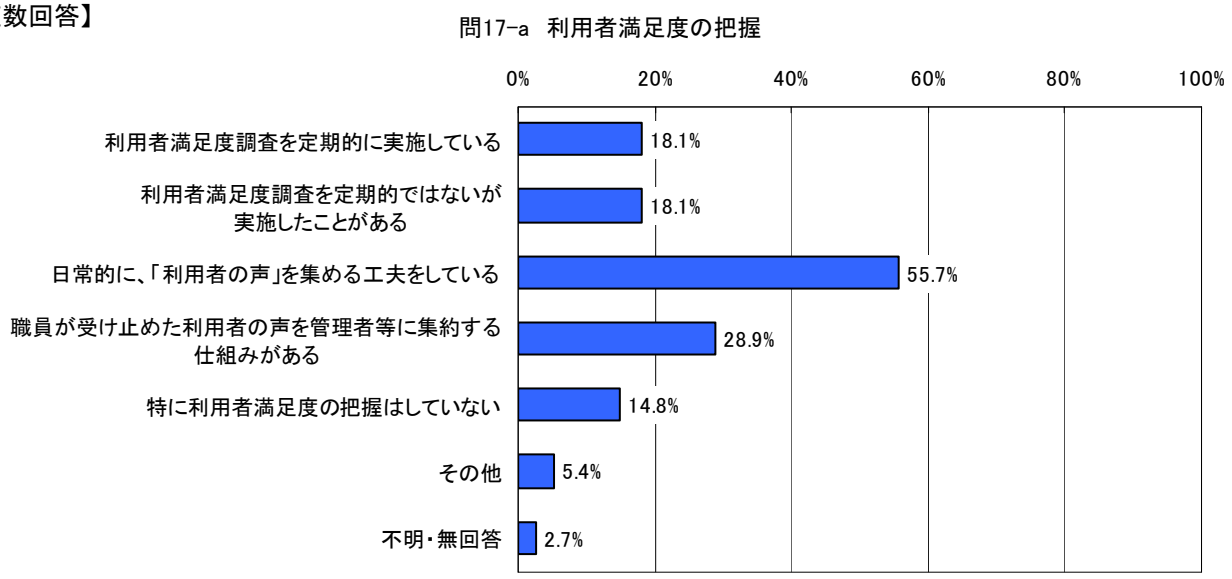
第三者評価を受ける頻度については、「1 年に 1 回以上」が最も多く 69.6%であった。

	4～5 年に1回程度	2～3 年に1回程度	1 年に 1 回以上	不明・無回答	該当者
回答数	1	5	16	1	23
%	4.3%	21.7%	69.6%	4.3%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

利用者満足度の把握は、多い順位に「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」が 55.7%、「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」が 28.9%であった。

【複数回答】



［利用者満足度の把握］（問 17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 66.7%であった。

	数年に1回程度	1 年に 1 回程度	半年に1回程度	1ヵ月に1回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	18	8	1	0	27
%	0.0%	66.7%	29.6%	3.7%	0.0%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 63.1％であった。

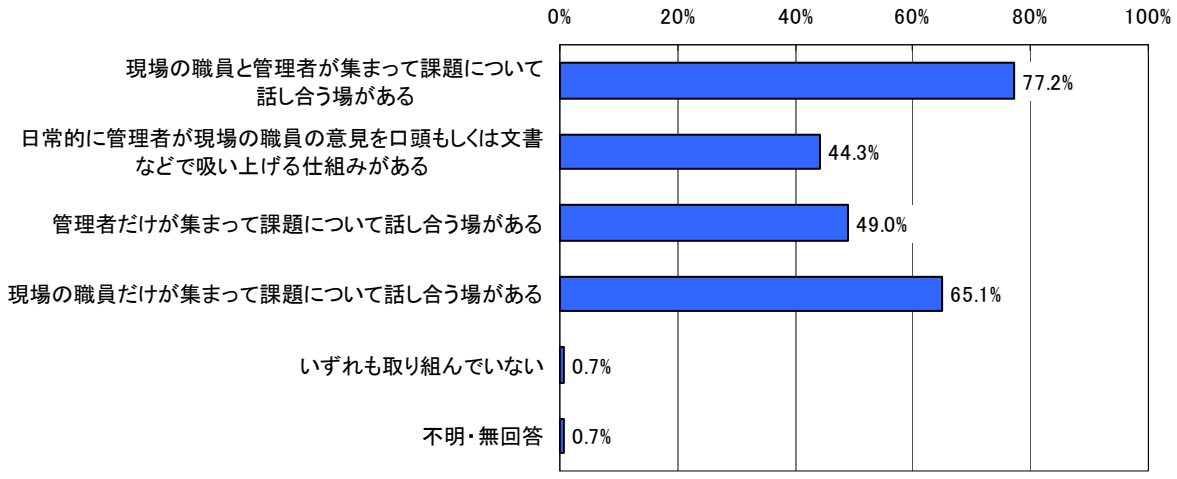
	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	25	94	4	13	13	149
%	16.8%	63.1%	2.7%	8.7%	8.7%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、「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」77.2％、「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」65.1％、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」49.0％、「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」44.3％であった。

【複数回答】

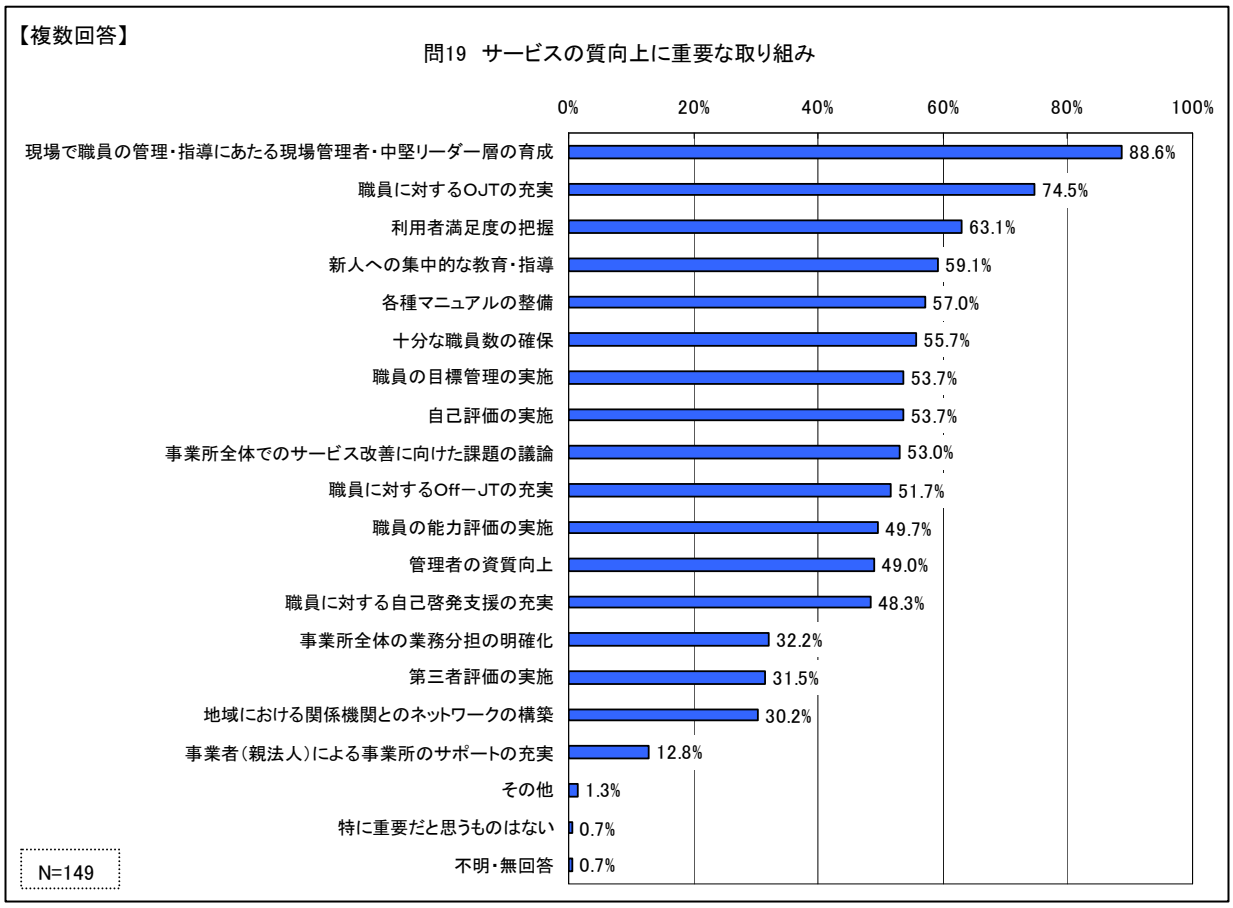
問18　サービス改善に向けた課題の議論



Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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）

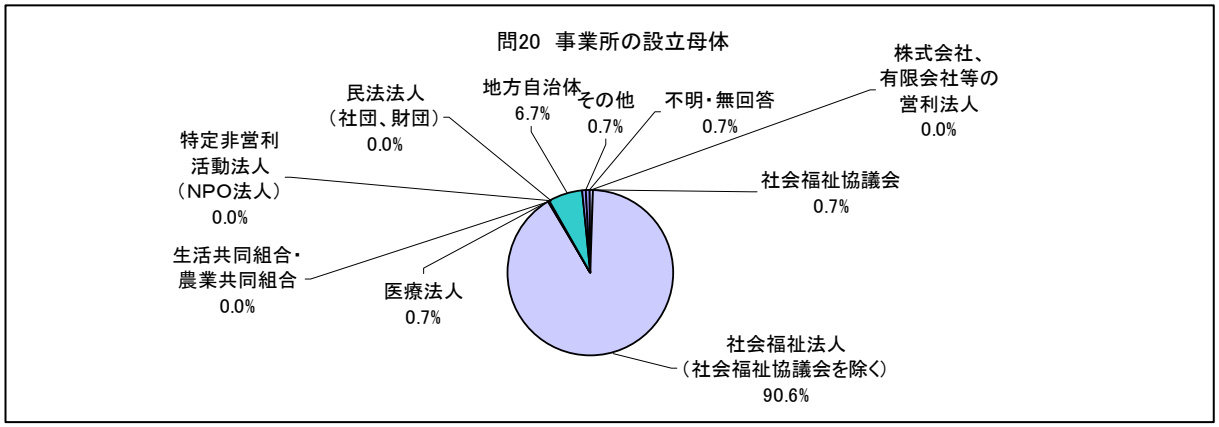
サービスの質の向上のために特に重要だと思う取り組みで 6 割以上のものは、多い順に「現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成」88.6%、「職員に対する OJT の充実」74.5%、「利用者満足度の把握」63.1%であった。



Ⅳ.貴事務所の概要

［法人格等］（問 20）

事業所の設立母体で、最も多かったものは「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」90.6%で、次いで「地方自治体」6.7%の順であった。

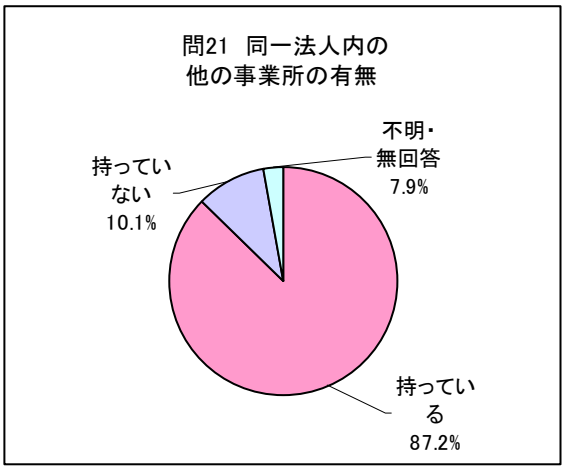


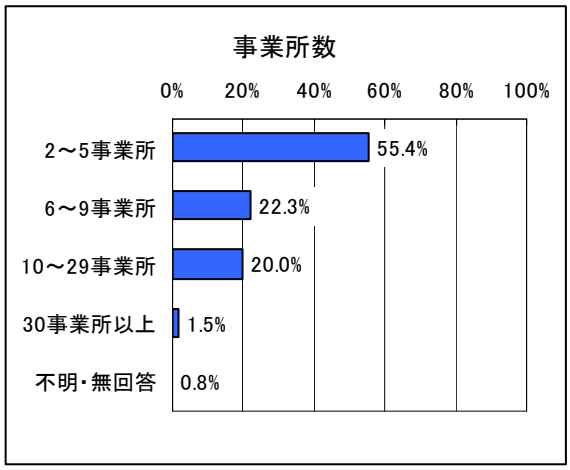
（その他）の主な内容

一部事務組合

［法人全体の事業所数］（問 21）

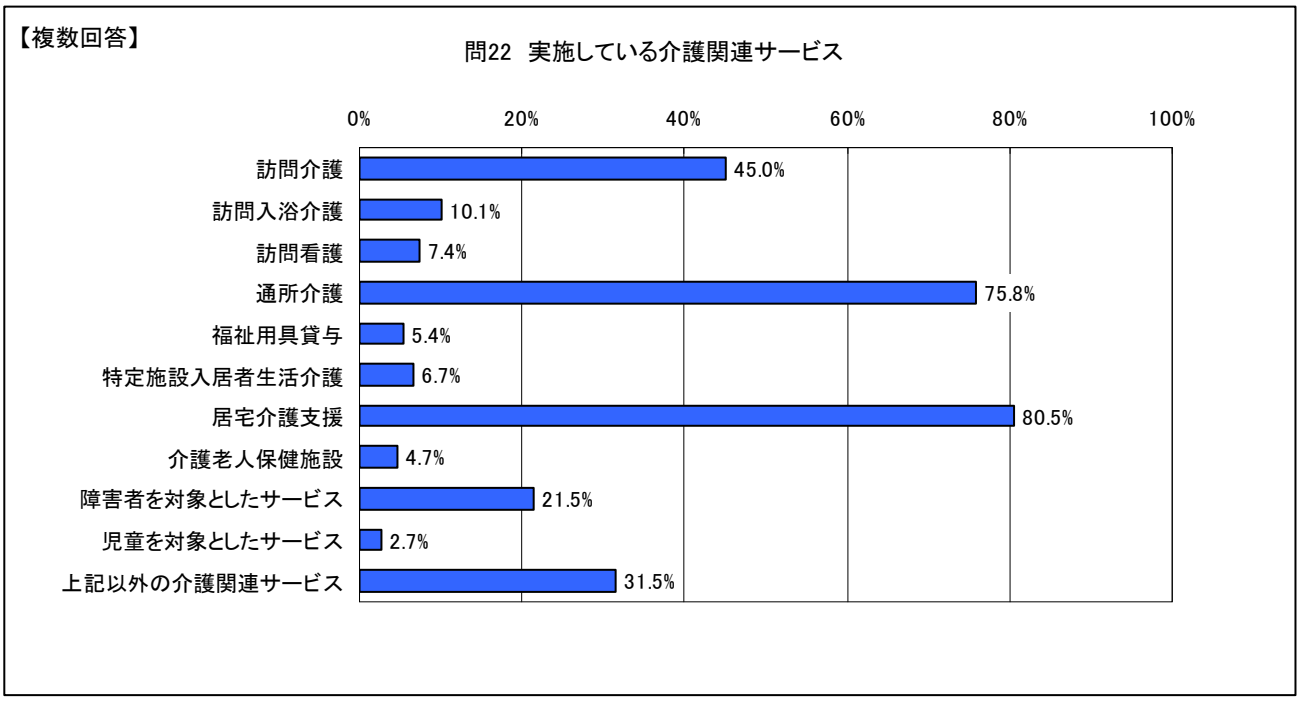
同一法人内の他の事業所を「持っている」は 87.2%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5 事業所」で 55.4%であった。





［実施している介護関連サービス］（問 22）

介護老人福祉施設が実施している介護関連サービスは、多い方から「居宅介護支援」80.5%、「通所介護」75.8%、「訪問介護」45.0%、「上記以外の介護関連サービス」31.5%、「障害者を対象としたサービス」21.5%の順であった。



（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

配食サービス

宅老所

生活支援ハウス

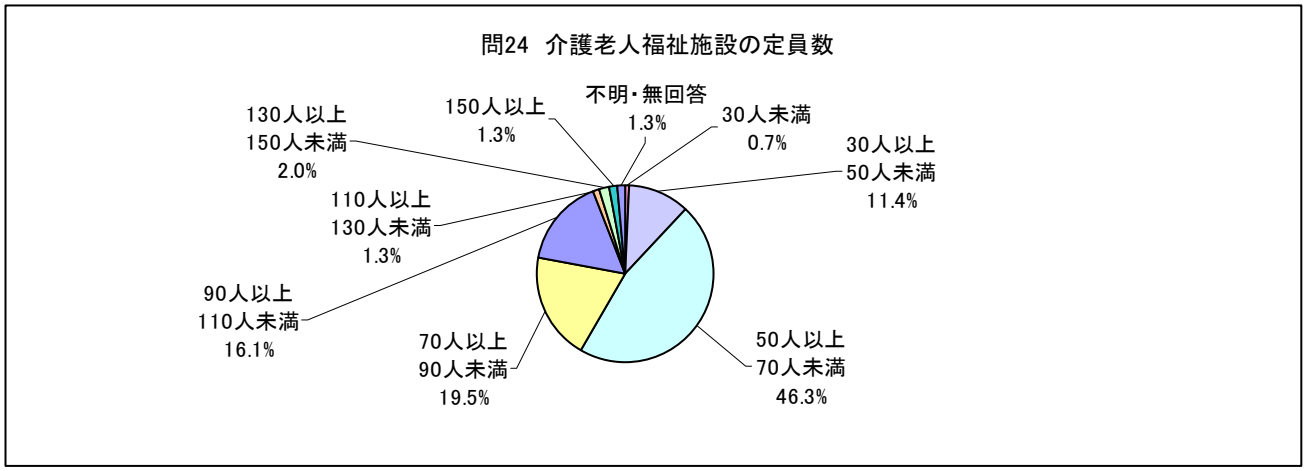
［設立年月］（問 23）

設立年月については、介護保険制度導入後の「2000 年代」が最も多く 28.2%であった。

	1949 年以前	1950 年代	1960 年代	1970 年代	1980 年代	1990 年代	2000 年代	不明・無回答	合計
回答数	0	2	6	20	33	40	42	6	149
%	0.0%	1.3%	4.0%	13.4%	22.1%	26.8%	28.2%	4.0%	100.0%

［介護老人福祉施設の定員数］（問 24）

介護老人福祉施設の定員では、多い方から「50 人以上 70 人未満」46.3%、「70 人以上 90 人未満」19.5%、「90 人以上 110 人未満」16.1%、「30 人以上 50 人未満」11.4%であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く 54.4%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	28	26	81	8	6	149
%	18.8%	17.4%	54.4%	5.4%	4.0%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「50 人以上 100 人未満」が最も多く 53.0%であった。

	10 人未満	10 人以上 50 人未満	50 人以上 100 人未満	100 人以上	不明・無回答	合計
回答数	0	51	79	15	4	149
%	0.0%	34.2%	53.0%	10.1%	2.7%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

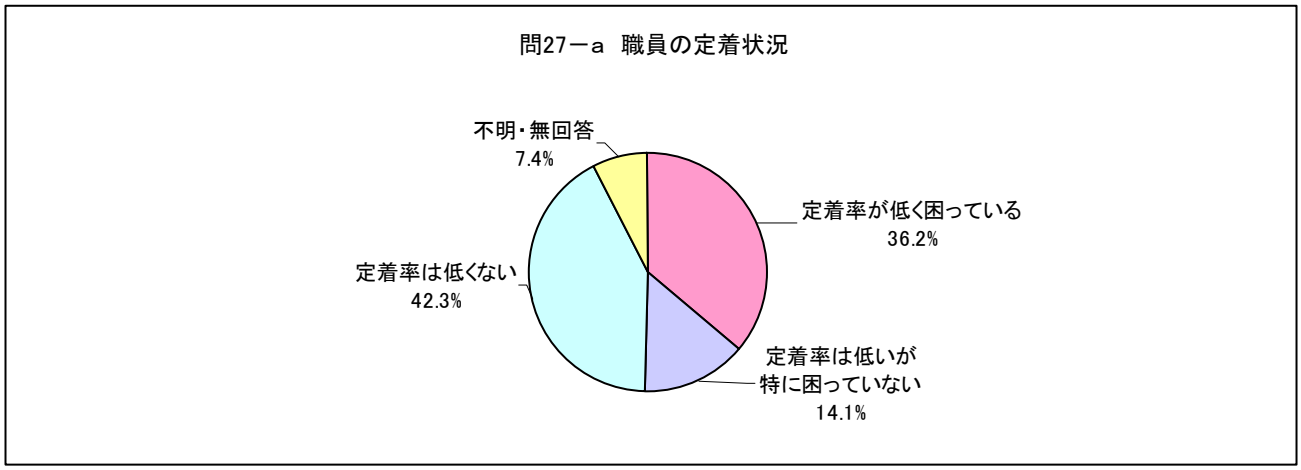
そのうち常勤職員の割合については、多いところは「70～79%」が 19.5%、「80～89%」「90～99%」が 17.4%で、70%以上が 58.3%を占めていた。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	0	1	4	4	7	9	10	23	29	26	26	6	4
%	0.0%	0.7%	2.7%	2.7%	4.7%	6.0%	6.7%	15.4%	19.5%	17.4%	17.4%	4.0%	2.7%

	合計
回答数	149
%	100.0%

［職員の定着状況］（問 27－ａ）

職員の定着状況では、多い方から「定着率は低くない」42.3%、「定着率が低く困っている」36.2%、「定着率は低いが特に困っていない」14.1%の順であった。



［職員の退職状況］（問 27－ｂ）

職員の退職状況について、「10 人採用すると 1 年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、多いのは「2 人」が 24.2%、「3 人」が 16.8%、「1 人」が 16.1%であった。

	0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人	6 人	7 人	8 人	9 人	10 人	不明・無回答	合計
回答数	16	24	36	25	8	19	2	1	1	1	2	14	149
%	10.7%	16.1%	24.2%	16.8%	5.4%	12.8%	1.3%	0.7%	0.7%	0.7%	1.3%	9.4%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、多いところは「応募があるが望ましい人がこない」が 43.6%、「募集しても応募者がいない」が 40.3%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	9	65	60	6	9	149
%	6.0%	43.6%	40.3%	4.0%	6.0%	100.0%

（その他）の主な内容

年度当初は充足

まあまあ充足

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、多いところは「やや不足」が 55.7%、「適当」が 30.2%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	0	7	45	83	11	3	149
%	0.0%	4.7%	30.2%	55.7%	7.4%	2.0%	100.0%

［派遣労働者の受け入れ状況］（問 29－ａ）

派遣労働者の受け入れ状況については、「派遣労働者を受け入れていない」が 71.8%を占めた。

	派遣労働者を受け入れている	派遣労働者を受け入れていない	不明・無回答	合計
回答数	40	107	2	149
%	26.8%	71.8%	1.3%	100.0%

［派遣労働者の活用状況］（問 29－ｂ）

派遣労働者の活用状況については、「今後拡大もしくは新規に導入したい」が 14.1%であった。また、「わからない」が最も多く 40.3%を占めた。

	今後拡大もしくは新規に導入したい	現状維持	縮小したい	わからない	不明・無回答	合計
回答数	21	49	15	60	4	149
%	14.1%	32.9%	10.1%	40.3%	2.7%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞
事務長・事務局長等の事務責任者
事務系スタッフ
生活相談員・福祉用具専門相談員

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について
○研修等を大いに活用し職員の質の向上に努めたいが、現場は人手不足で思うように研修時間がとれない。
○派遣より正職員を確保してしっかりした仕事をしていきたいが、今の報酬水準では職員には充分な給料は出ず人手不足の改善は不可能。現場は２：１の人員配置でも充分ではない。一方、報酬単価は３：１で計算されているため、これでは職員研修以前の問題を解決しなくてはと痛切に感じている。

（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
記入なし

（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
①Off-JT の考え方
○きちんとした研修指導者が育成されような取り組み。
○最新の介護の考え方や技術などについて受講できる環境があれば職員のスキルアップも充実できる。

②内部研修
○職員不足で勤務時間外に時間をかけての研修する余裕がない。
○新人研修をもっと効率的に時間をかけて行なう必要がある。

③外部研修
○職員の確保が困難になっており、優秀な人材の登用は難しい。今後は、採用後の研修等が重要になってくると思われるので、質の向上のための研修を希望する。
○研修場所が遠方であるため出席することが困難。会場を増やしてほしい。

○外部研修テーマについては、職員の勤務意欲が介護技法等の向上につながる実践的なテーマが望ましい。

○回答者が希望する外部研修として列挙したテーマは以下のとおり。

・人への思いやり(接遇、言葉づかい、礼節)に関すること

・認知症高齢者のケア

・医療機関(医師)との連携（特にターミナルケアについて）

・感染対策、水疱瘡予防

（4）自己啓発・意識づけについて

○専門学校等の学卒の質がこの数年、低いのではないか。生活を支えるための介護に対して、生活感や熱意があまり感じられない。

○職員の意識改革とともに高めることが大事なことと考えており、外部研修でも取り上げてほしい。

○定着につながる職業意識の改善などの研修がないか。

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

○人事考課制度を取り入れて資質向上へつなげたいが、労働組合が導入に反対しており、ここ数年全く進展がない。

○人事考課制度を継続している。

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

○専門的技術面よりも、人として生きるために必要なことが重要。相手を感じて動く、考えて動く等基本的であたりまえのことができない人が若い人に多い。人間教育なのだろうが、難しい問題でもある。

○あたりまえの事をどのように徹底するか、今できていないことをどのように徹底していくかが重要。

○法人全体としての教育・研修方針が明確化されていない現状が問題。

○教育的・指導的な役割を実践できる職員（中堅職員）が減少している。指導できる人材がいればかなり状況はよくなると思う。

○きちんとした形でマニュアル化した指導というものを行ってきていなかったので、まずは指導者を育成するのが急務と考えている。
○介護者自身の能力、経験年数の少なさのため自信を持って業務に取り組める職員が少ない。指導する立場にある職員も同様のため、施設全体の資質向上に苦労している。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○地域柄、他の町へ通勤する者が多くなってきており、募集人口が少ないので、限られた人材しか確保できず、質の向上まではいかないのが現状である。

○不規則勤務のため研修を何回も開催する必要があるが、それでも出席しにくい職員がいる。
○覚えることが多くたいへんな仕事の割には賃金が低く、モチベーションが持続しにくい。また、生活のために転職せざるを得ない人もいる。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見、要望等」

○職員研修を充実しても定着率が低いので、資質のレベルアップにつながらないのが実態。解決には正規職員で経営できる介護報酬が保障されるべきである。
○介護の質の向上は当然であるが、介護保険制度の相次ぐ変更・改正により、経営的には、殆んどの事業所がギリギリの人員配置で行っているのではないか。財政的な理由によらず、利用者主体の改正を望む。

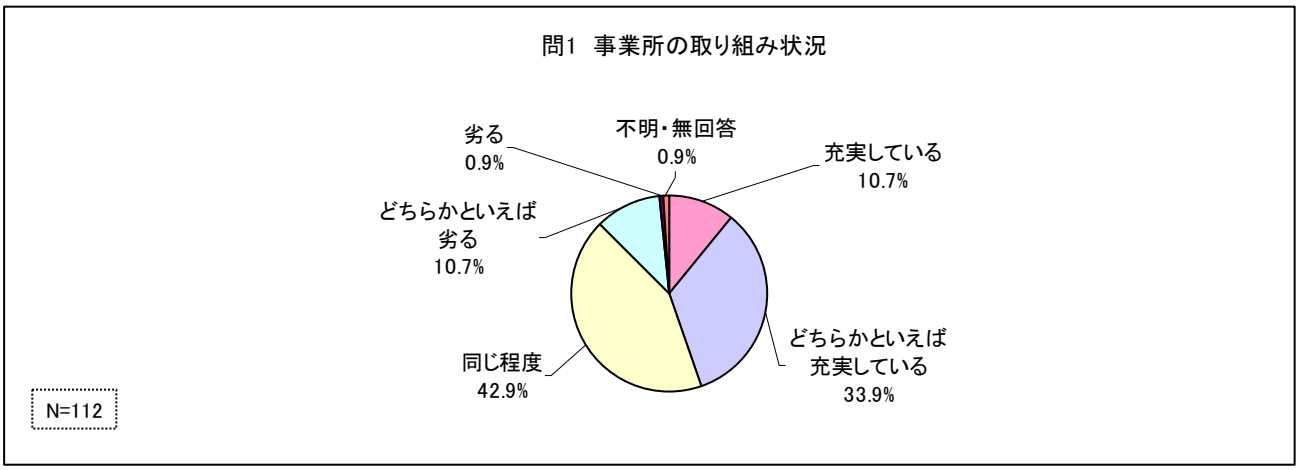
介護老人保健施設

Ⅰ.貴事務所における職員の資質向上への取り組み等

（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）

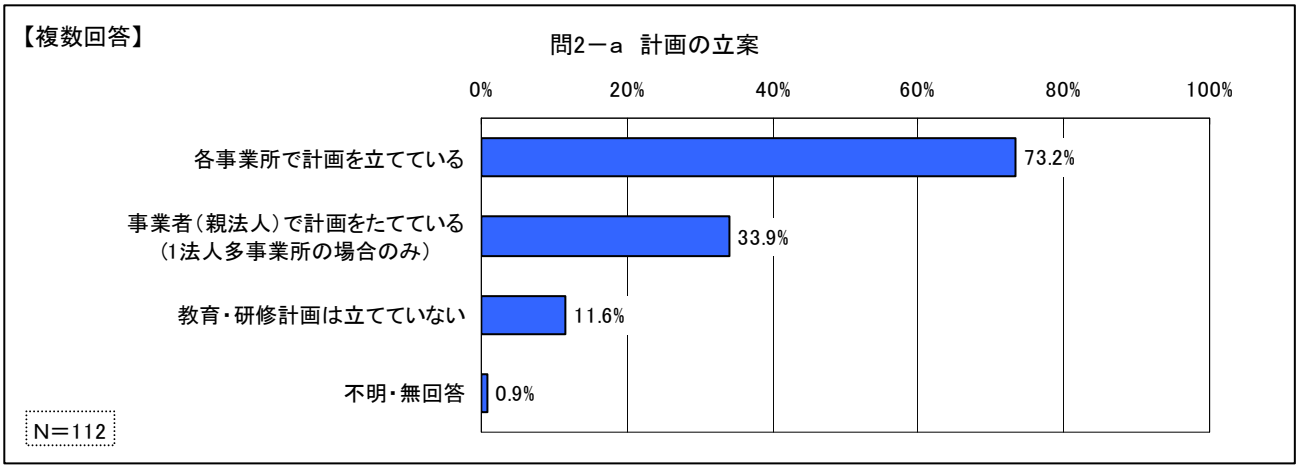
職員の資質向上への取り組み状況は、同業同規模の事業所に比べて、「充実している」、「どちらかといえば充実している」を合わせると 44.6%であった。



［教育・研修計画］（問 2）

計画の立案［問 2－a］

「教育・研修計画は立てていない」事業所が 11.6%あった。



教育・研修の期間［問２－ｂ］

教育・研修計画の期間は「1 年」が最も多く、56.6%であった。

	複数年	1 年	半 年 ～ 1 年未満	半年未満	不明・無回答	該当者
回答数	15	56	7	18	3	99
%	15.2%	56.6%	7.1%	18.2%	3.0%	100.0%

教育・研修計画の記載項目［問２－ｃ］（複数回答）

教育・研修計画の記載項目で、「教育・研修担当者」があるのは 55.6%であった。

	目的	テーマ･内容	対象者	おおよその実施時期	教育・研修担当者	その他	不明・無回答
回答数	55	85	65	63	55	5	3
%	55.6%	85.9%	65.7%	63.6%	55.6%	5.1%	3.0%

（その他）の主な内容

場所、時間

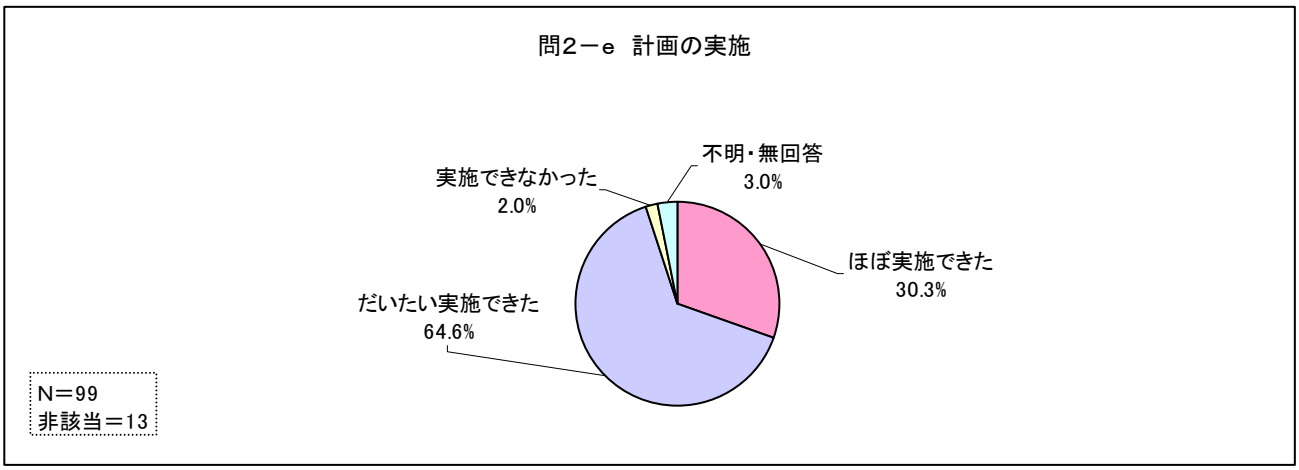
教育・研修計画への意見・要望［問２－ｄ］

教育・研修計画への職員からの意見・要望を聞く「機会はあった」が、77.8%であった。

	機会はあった	機会はなかった	不明・無回答	該当者
回答数	77	21	1	99
%	77.8%	21.2%	1.0%	100.0%

計画の実施［問２－ｅ］

計画の実施は、「ほぼ実施できた」、「だいたい実施できた」を合わせると 94.9%であった。

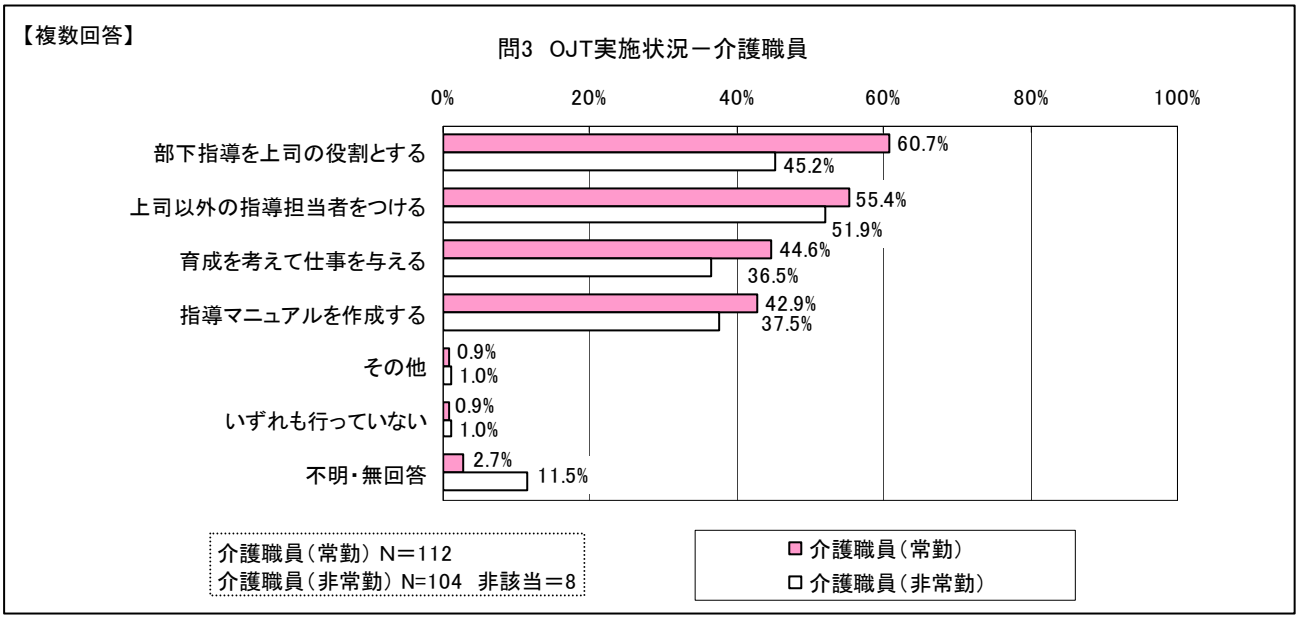


（2）　仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（ＯＪＴ）について

［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）

介護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 60.7％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は、2.7％であった。介護職員（非常勤）は、「上司以外の指導担当者をつける」が 51.9％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は 11.5％であった。

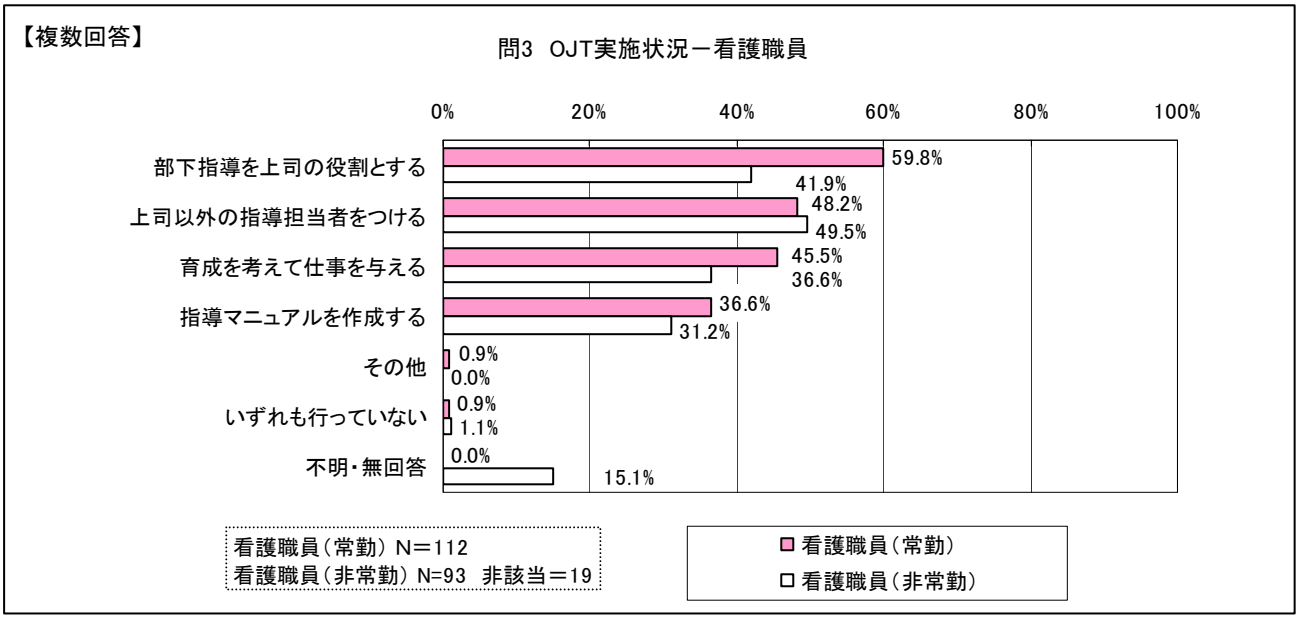
介護職員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



看護職員（常勤）は、「部下指導を上司の役割とする」が 59.8％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は、0.0％であった。

看護職員（非常勤）は、「上司以外の指導担当者をつける」が 49.5％で最も多かった。なお、「不明・無回答」は 15.1％であった。

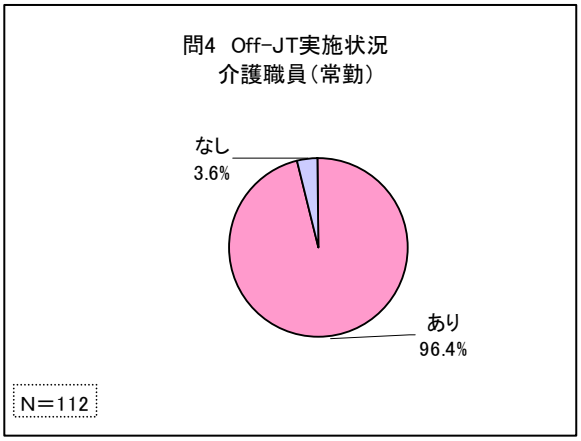
看護職員の OJT の実施は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

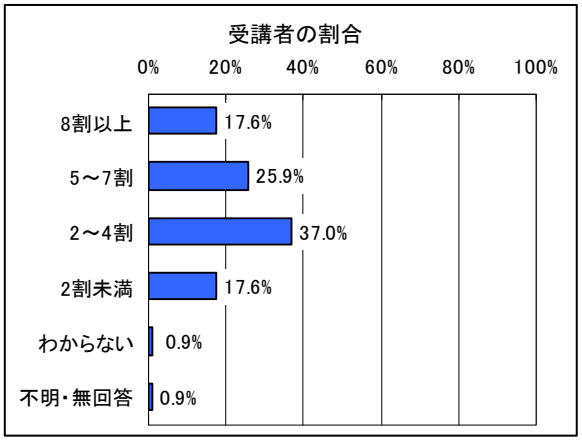


（3）　事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off－ＪＴ）について

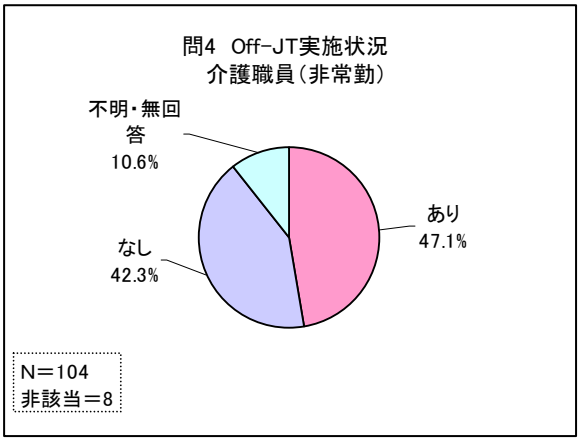
［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施状況］（問４）

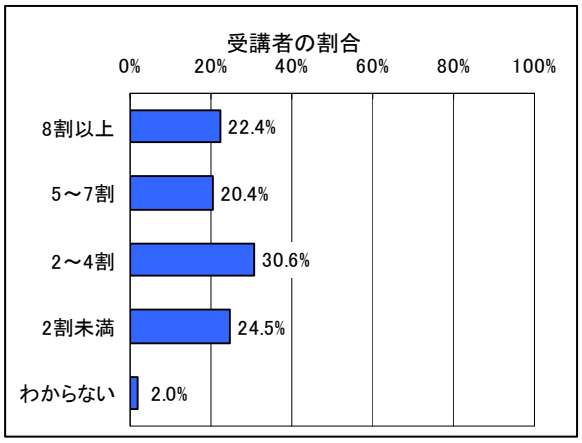
介護職員（常勤）は 96.4%が Off-JT を実施していた。その中で 17.6%が対象者の「8 割以上」が受講していた。



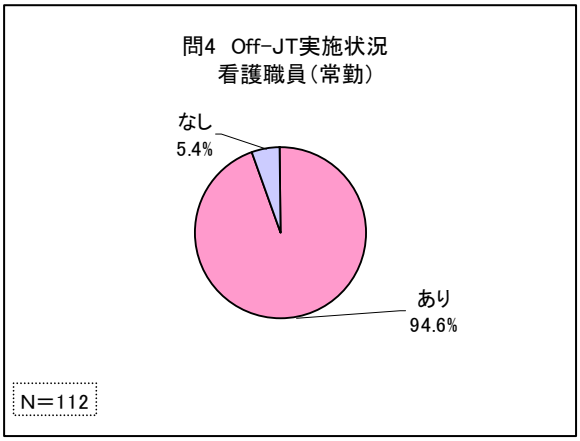


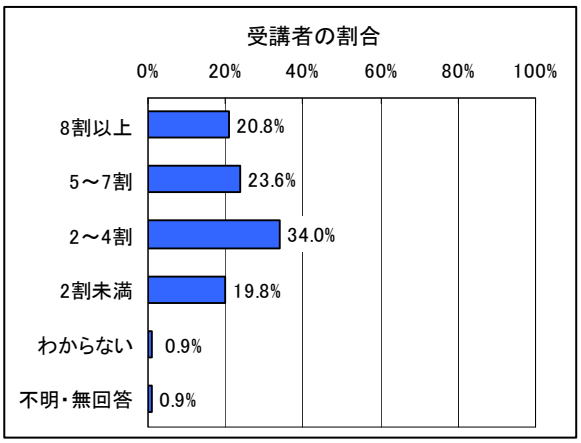
介護職員（非常勤）は 47.1%が、Off-JT を実施していた。その中で 22.4%が対象者の「8 割以上」受講していた。



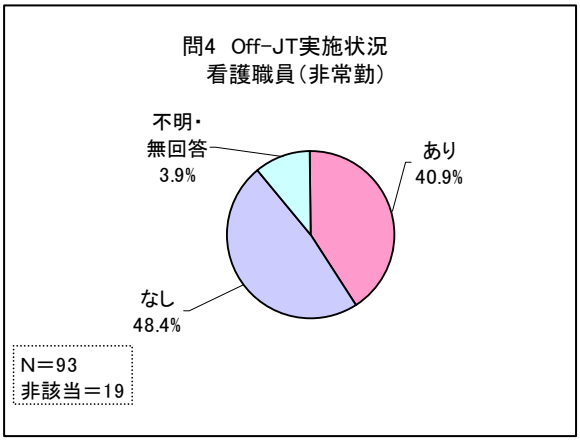


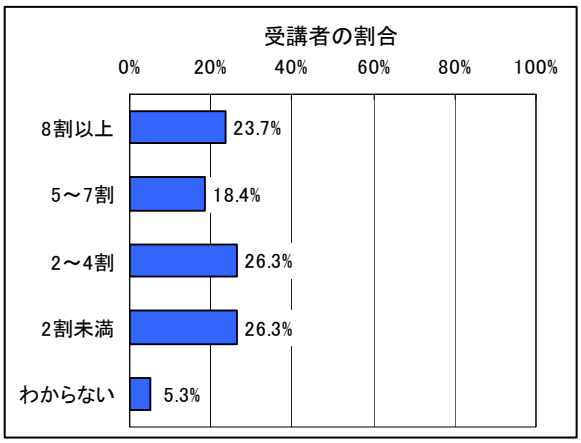
看護職員（常勤）は 94.6%が Off-JT を実施していた。その中で 20.8%が対象者の「8 割以上」受講していた。



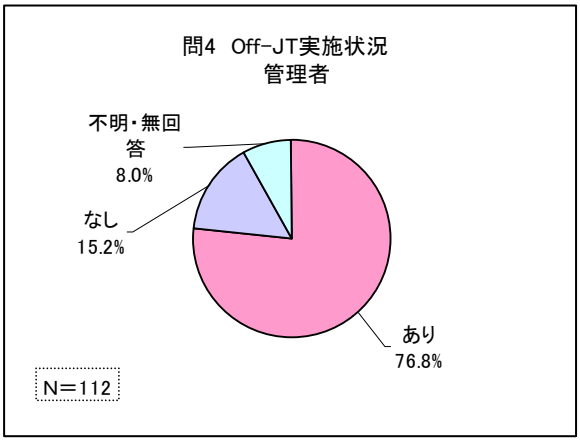


看護職員（非常勤）は 40.9%が Off-JT を実施していた。その中で 23.7%が対象者の「8 割以上」受講していた。





管理者は 76.8%が Off-JT を実施していた。



［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録内容］（問 5）
＜内部での教育・研修＞（複数回答）

内部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 46.4%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	3	83	93	89	85	91	84	52	1	12
%	2.7%	74.1%	83.0%	79.5%	75.9%	81.3%	75.0%	46.4%	0.9%	10.7%

＜外部での教育・研修＞（複数回答）

外部での教育・研修で、「参加者の感想文やレポート、アンケートなど」については 76.8%が記録していた。

	研修は実施していない・参加させていない	目的	開催日時	参加人数・参加者氏名	講師、研修担当者	テーマ・内容	資料	参加者の感想文やレポート、アンケートなど	記録は特に残していない	不明・無回答
回答数	2	87	98	95	94	96	92	86	0	10
%	1.8%	77.7%	87.5%	84.8%	83.9%	85.7%	82.1%	76.8%	0.0%	8.9%

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］（問６）

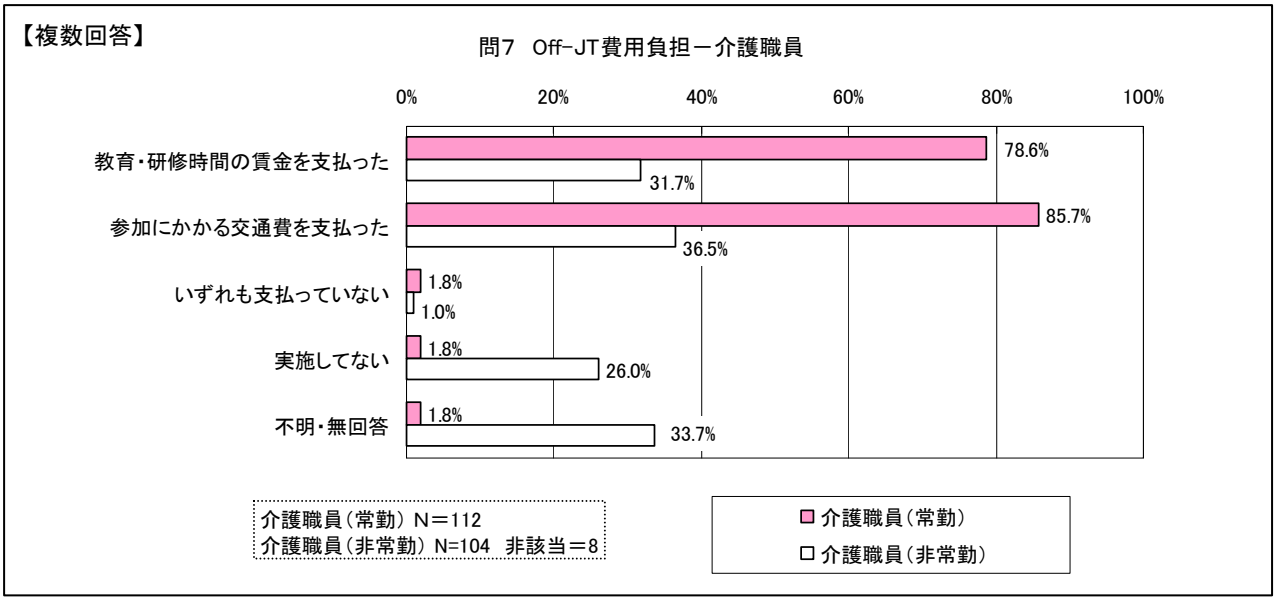
外部の教育・研修の主催者は、「事業者団体」33.9%、「行政」13.4%、「社会福祉協議会」10.7%の順で多かった。

	行政	社会福祉協議会	事業者団体	医療関係機関	左記（1～4）以外の民間研修機関	その他	職員を外部研修には参加させていない	不明・無回答	合計
回答数	15	12	38	6	7	3	1	30	112
%	13.4%	10.7%	33.9%	5.4%	6.3%	2.7%	0.9%	26.8%	100.0%

［事業所の指示による仕事現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］（問７）

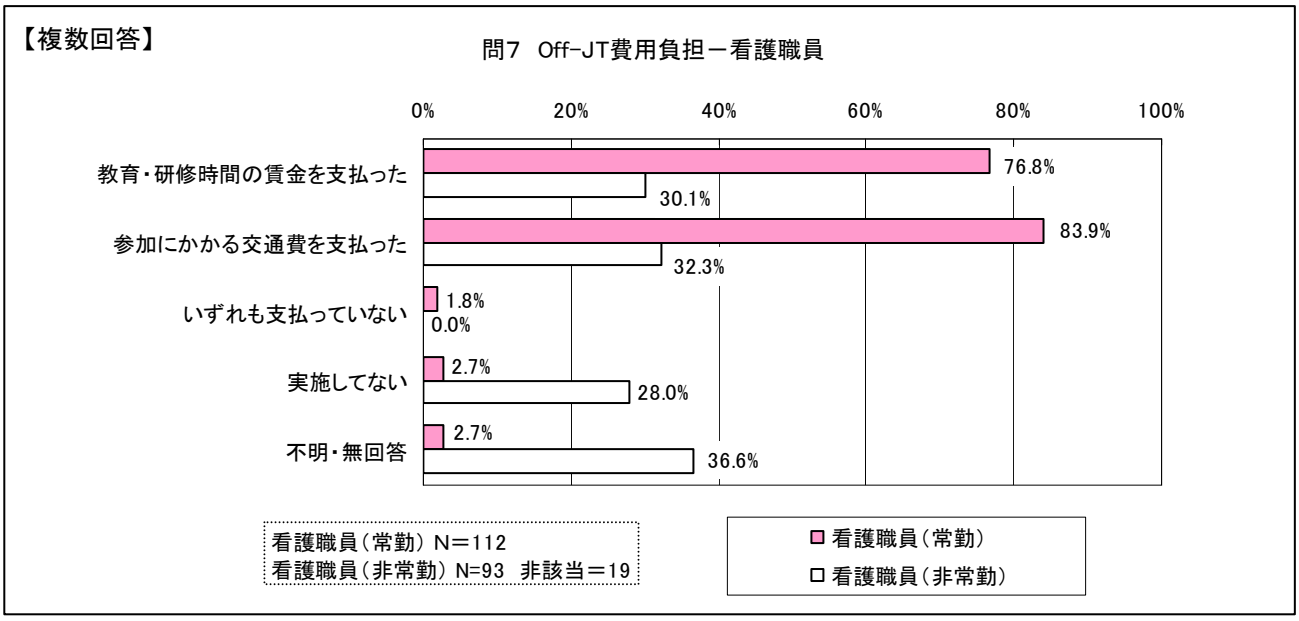
介護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 78.6%、「参加にかかる交通費を支払った」が 85.7%、「いずれも支払っていない」が 1.8%であった。なお、介護職員（常勤）は他の職種に比べて、「教育・研修時間の賃金を支払った」や「参加にかかる交通費を支払った」の割合が最も高かった。介護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 31.7%、「参加にかかる交通費を支払った」が 36.5%、「いずれも支払っていない」が 1.0%であった。

介護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。

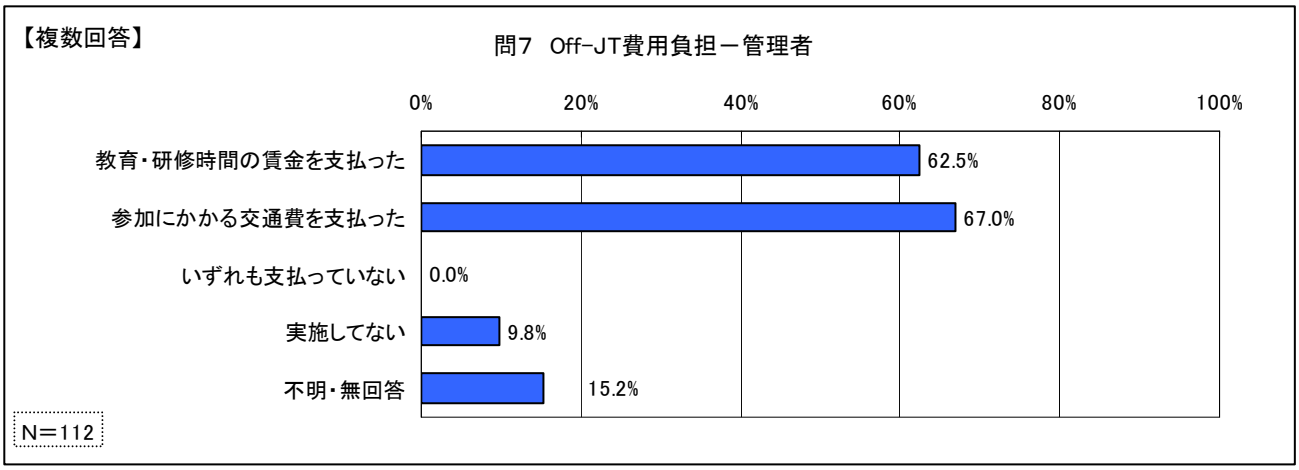


看護職員（常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 76.8%、「参加にかかる交通費を支払った」が 83.9%、「いずれも支払っていない」が 1.8%であった。看護職員（非常勤）は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 30.1%、「参加にかかる交通費を支払った」が 32.3%、「いずれも支払っていない」が 0.0%であった。

看護職員の Off-JT に対する賃金や交通費の支払いは、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



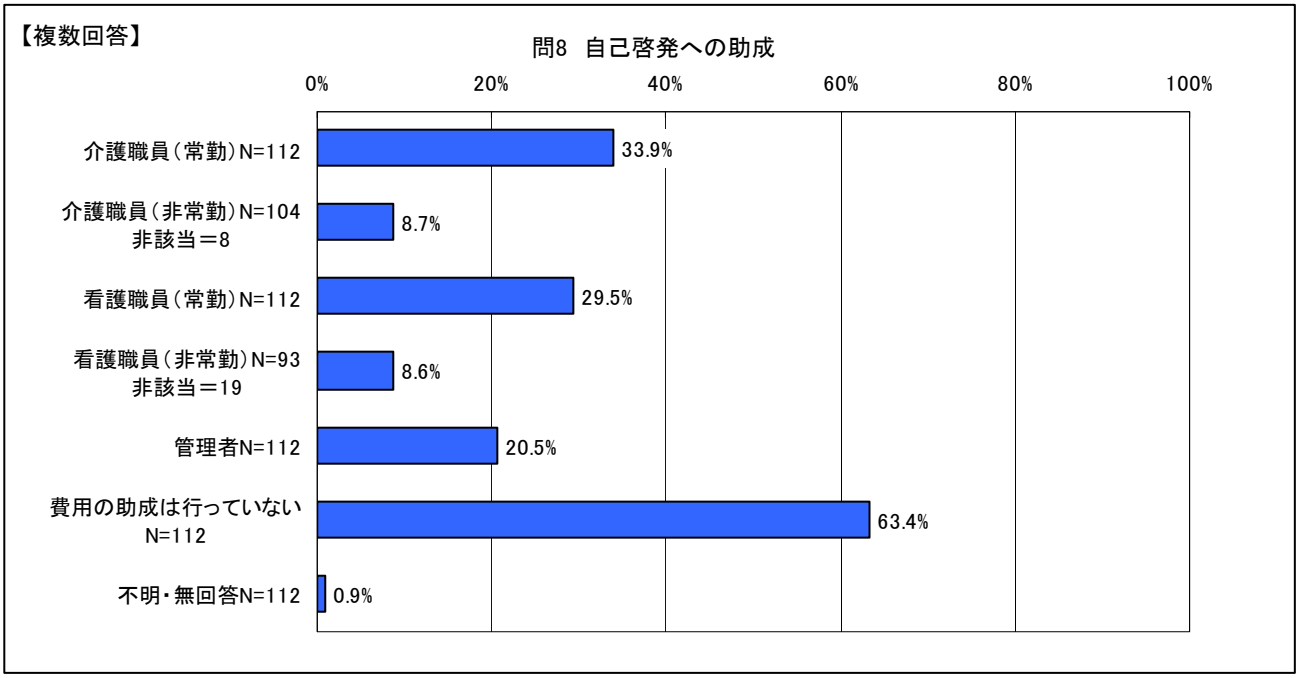
管理者は、「教育・研修時間の賃金を支払った」が 62.5%、「参加にかかる交通費を支払った」が 67.0%、「いずれも支払っていない」が 0.0%であった。



（4） 自己啓発について

［自己啓発にかかる費用の助成］（問８）

自己啓発にかかる費用の助成は、介護職員（常勤）が 33.9%で最も多く、次いで看護職員（常勤）29.5%の順であった。なお、「費用の助成は行っていない」は、63.4%と最も高かった。



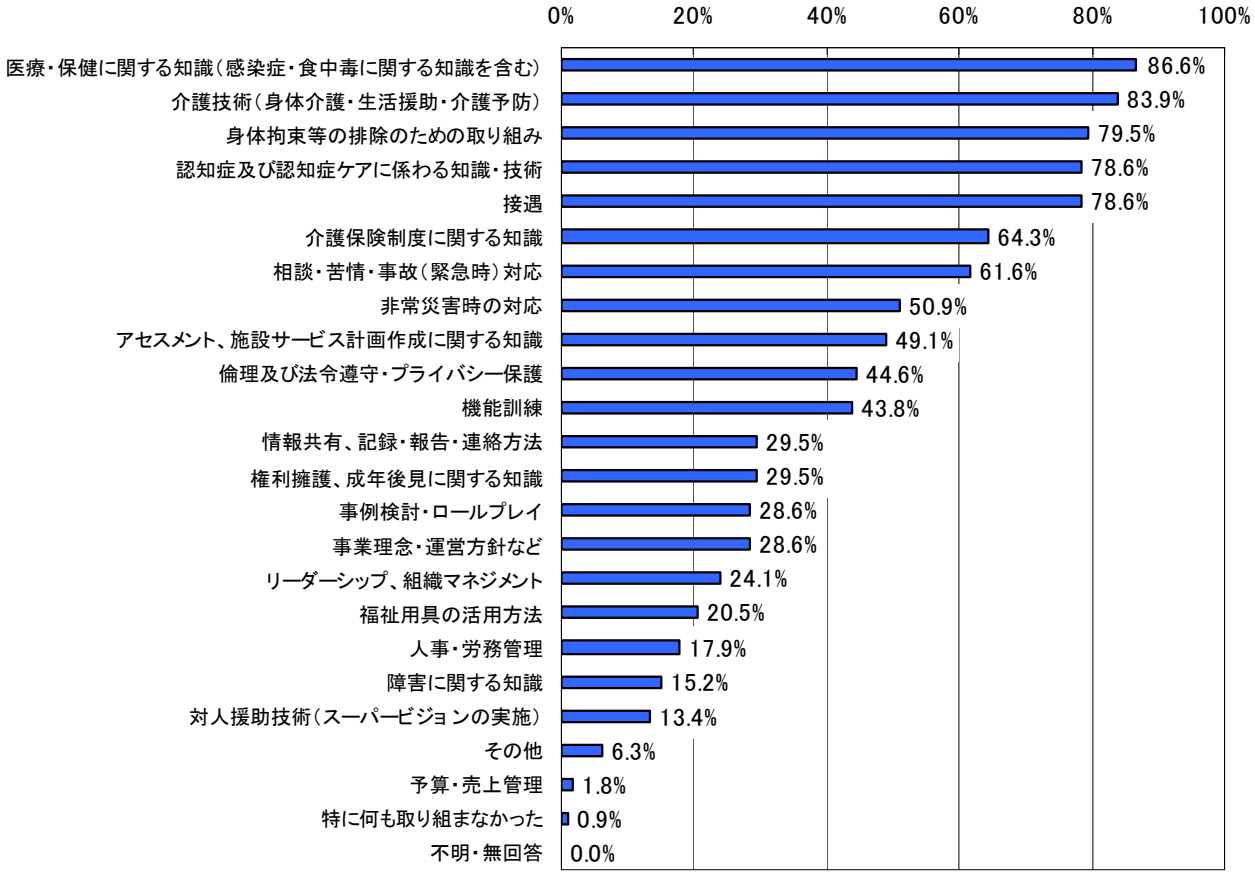
（5）　職員の資質向上への取り組みのテーマについて

［職員の資質向上への取り組みのテーマ］（問９）

資質向上への取り組みのテーマで、多い順に「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）」86.6%、「介護技術（身体介護・生活援助・介護予防）」83.9%、「身体拘束等の排除のための取り組み」79.5%、「認知症及び認知症ケアに係わる知識・技術」78.6%、「接遇」78.6%であった。

【複数回答】

問9　職員の資質向上への取り組みのテーマ



（その他）の主な内容

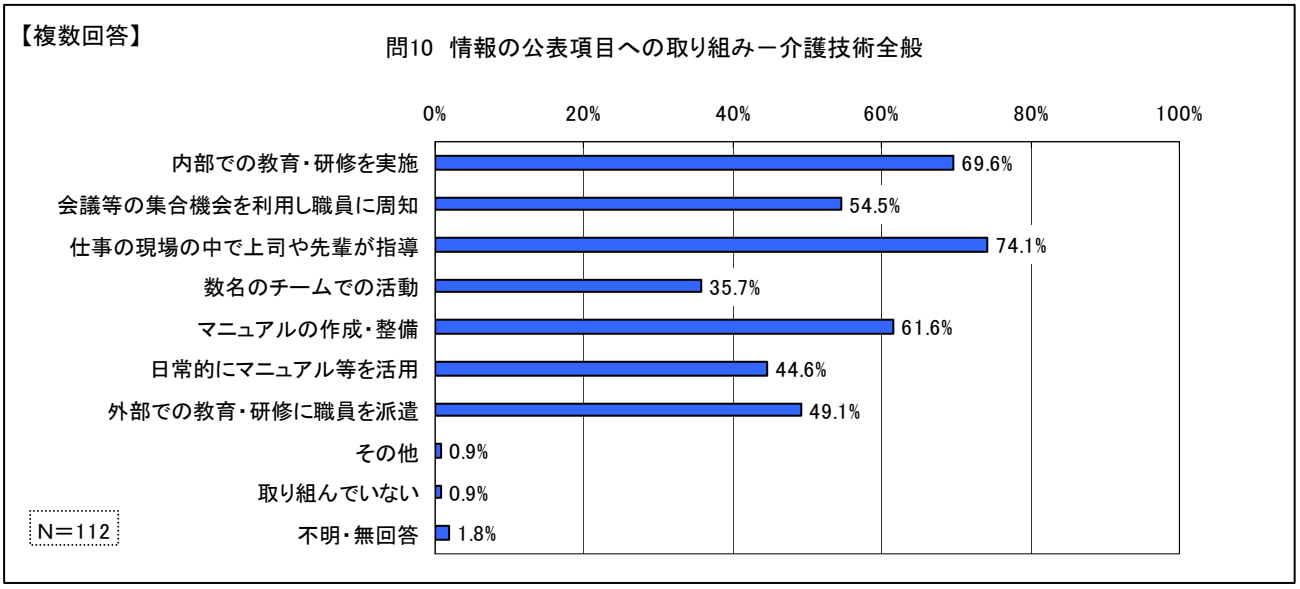
プリセプター業務　（先輩看護師の指導）

アニマルセラピー

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

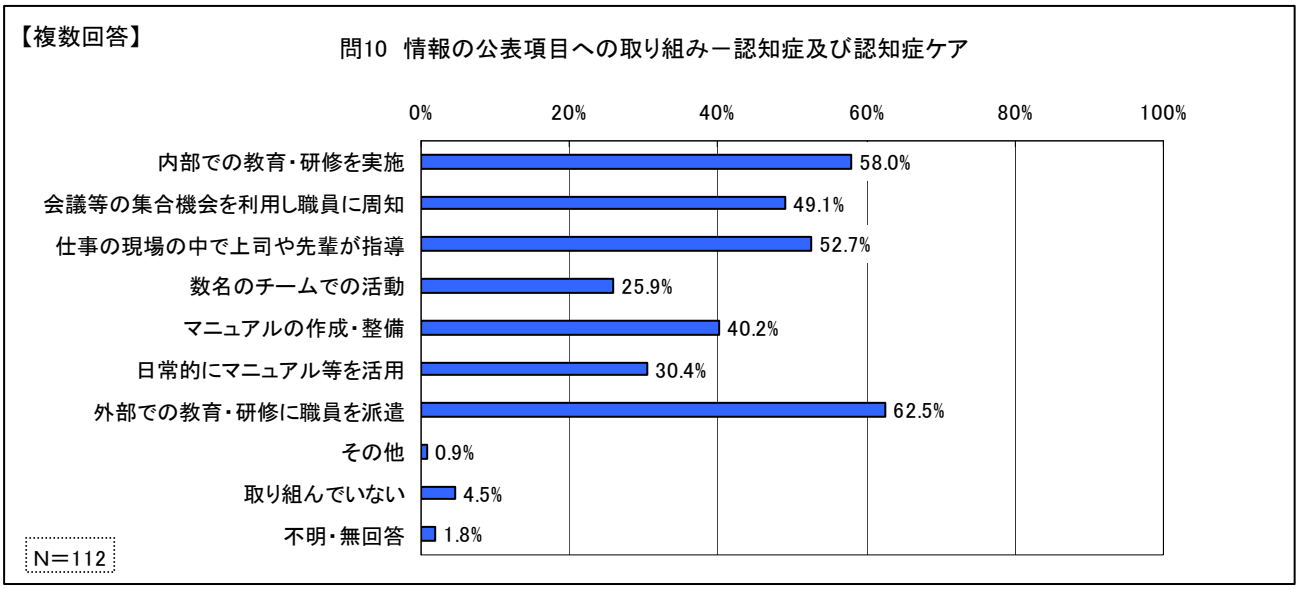
介護技術全般

介護技術全般で、多い順に「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」74.1%、「内部での教育・研修を実施」69.6%、「マニュアルの作成・整備」61.6%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」54.5%であった。



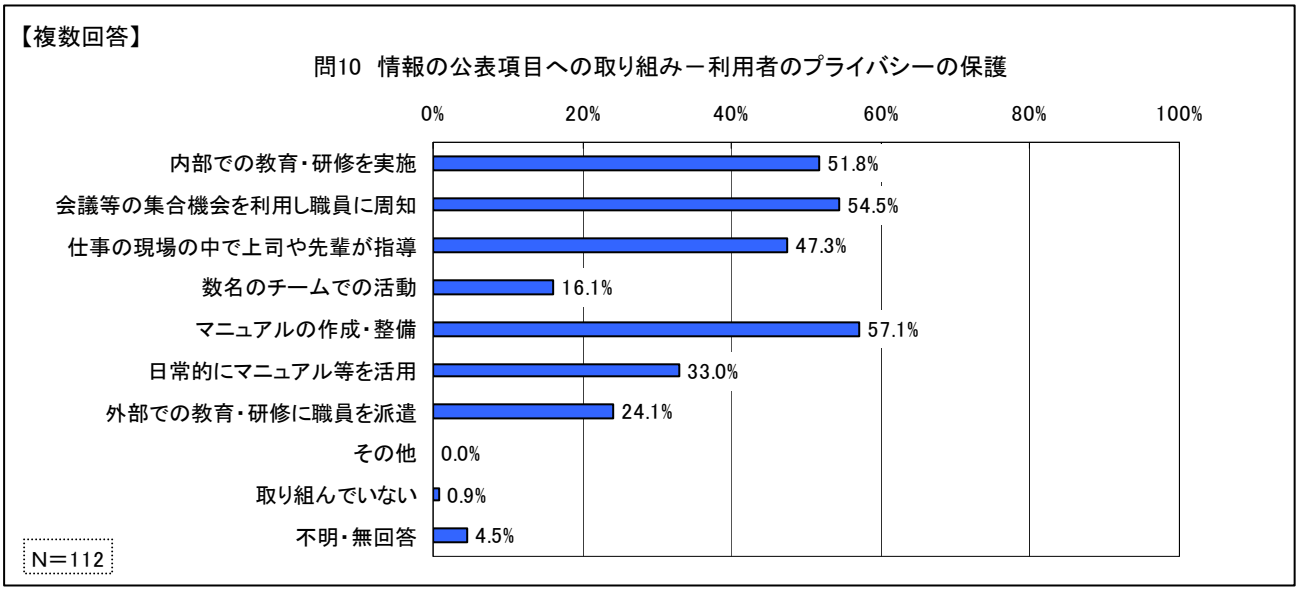
認知症及び認知症ケア

認知症及び認知症ケアで、多い順に「外部での教育・研修に職員を派遣」62.5%、「内部での教育・研修を実施」58.0%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」52.7%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」49.1%であった。



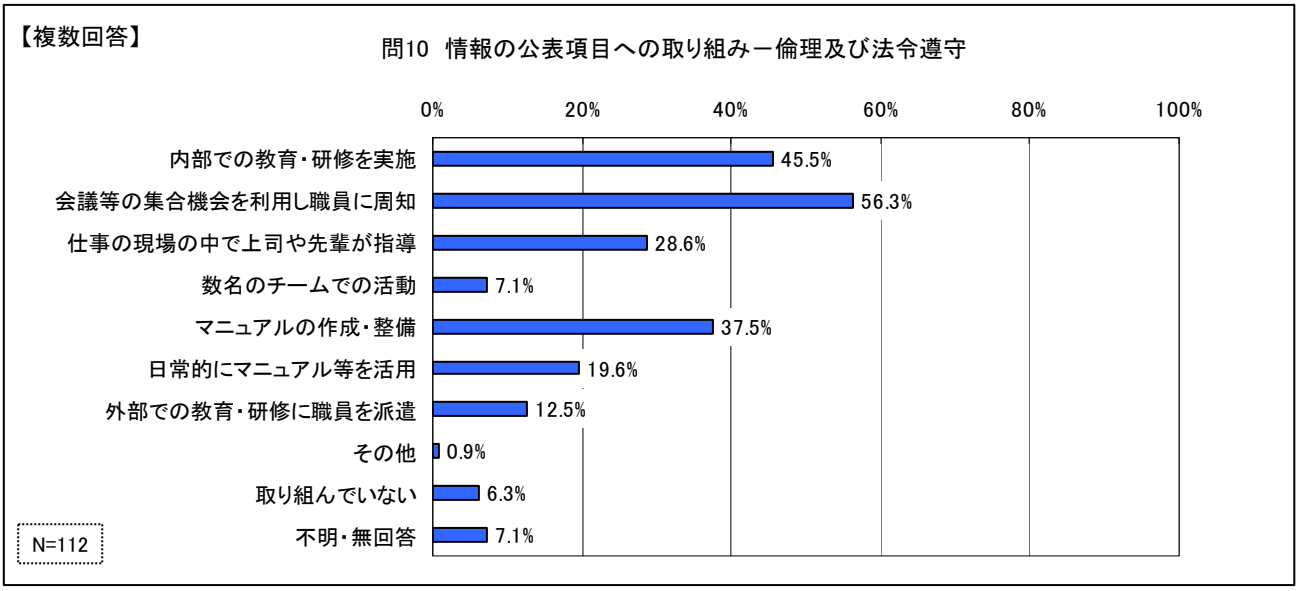
利用者のプライバシーの保護

利用者のプライバシーの保護で、多い順に「マニュアルの作成・整備」57.1%、「会議等の集合機会を利用し職員に周知」54.5%、「内部での教育・研修を実施」51.8%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」47.3%であった。



倫理及び法令遵守

倫理及び法令遵守で、多い順に「会議等の集合機会を利用し職員に周知」56.3%、「内部での教育・研修を実施」45.5%、「マニュアルの作成・整備」37.5%、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」28.6%であった。



［その他の取り組み］（複数回答）

その他の研修項目である「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「事故の発生又はその再発防止」、「事故の発生等緊急時の対応」「非常災害時の対応」についても、「会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知」、「内部での教育・研修を実施」、「仕事の現場の中で上司や先輩が指導」、「マニュアルの作成・整備」が多かった。

	内部での教育・研修を実施	会議やミーティング等の集合機会を利用し、職員に周知	仕事の現場の中で上司や先輩が指導	数名のチームでの活動	マニュアルの作成・整備	日常的にマニュアルや手引書を活用	外部での教育・研修に職員を派遣	その他	取り組んでいない	不明・無回答
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	79	84	67	56	85	65	63	0	1	1
%	70.5%	75.0%	59.8%	50.0%	75.9%	58.0%	56.3%	0.0%	0.9%	0.9%
身体拘束等の排除のための取り組み	67	78	67	55	75	50	58	0	0	2
%	59.8%	69.6%	59.8%	49.1%	67.0%	44.6%	51.8%	0.0%	0.0%	1.8%
事故の発生又はその再発防止	70	79	62	60	78	53	42	0	0	2
%	62.5%	70.5%	55.4%	53.6%	69.6%	47.3%	37.5%	0.0%	0.0%	1.8%
事故の発生等緊急時の対応	55	74	54	44	78	48	23	0	1	2
%	49.1%	66.1%	48.2%	39.3%	69.6%	42.9%	20.5%	0.0%	0.9%	1.8%
非常災害時の対応	71	61	37	22	66	34	23	2	1	4
%	63.4%	54.5%	33.0%	19.6%	58.9%	30.4%	20.5%	1.8%	0.9%	3.6%

［研修の資料］（問 10-1）（複数回答）

研修の資料については、どの研修項目についても「内部で作成した資料・マニュアル等」が 6 割以上を占めた。「外部で作成した資料・テキスト等」が多かったものは、「認知症及び認知症ケア」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「介護技術全般」、「身体拘束の排除のための取り組み」などで 5 割を超えていた。

	内部で作成した資料・マニュアル等	外部で作成した資料・テキスト等	資料は使わなかった	不明・無回答
介護技術全般	67	51	3	2
%	75.3%	57.3%	3.4%	2.2%
認知症及び認知症ケア	53	59	1	3
%	62.4%	69.4%	1.2%	3.5%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	68	66	1	3
%	70.1%	68.0%	1.0%	3.1%
利用者のプライバシーの保護	58	39	8	4
%	67.4%	45.3%	9.3%	4.7%
身体拘束等の排除のための取り組み	65	50	9	2
%	68.4%	52.6%	9.5%	2.1%
倫理及び法令遵守	52	33	6	6
%	65.0%	41.3%	7.5%	7.5%
事故の発生又はその再発防止	81	37	3	3
%	83.5%	38.1%	3.1%	3.1%
事故の発生等緊急時の対応	68	32	2	6
%	79.1%	37.2%	2.3%	7.0%
非常災害時の対応	71	28	7	5
%	76.3%	30.1%	7.5%	5.4%

［研修の講師］（問 10-1）（複数回答）

研修の講師については、どの研修項目についても「内部職員が対応した」がほぼ 7 割以上を占めた。「外部の講師を招いた」が多かったものは、「非常災害時の対応」、「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止」、「介護技術全般」、「認知症及び認知症ケア」、「倫理及び法令遵守」などで 1 割を超えていた。

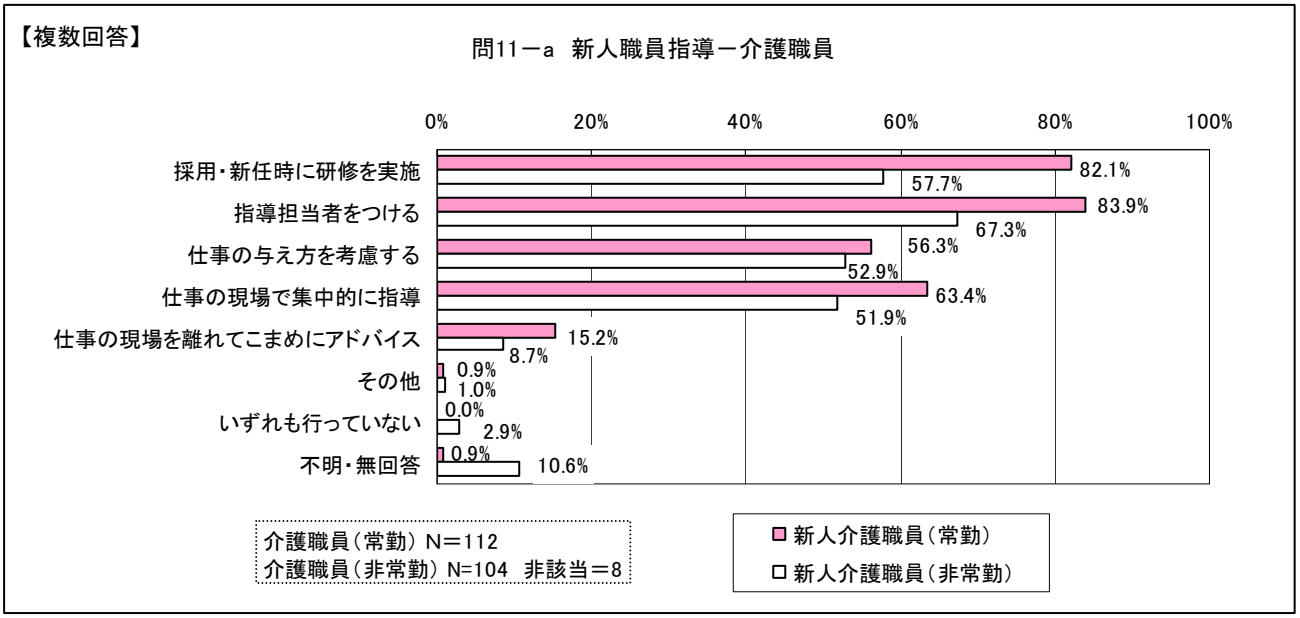
	内部職員が対応した	外部の講師を招いた	講師はいなかった	不明・無回答
介護技術全般	77	11	2	6
%	86.5%	12.4%	2.2%	6.7%
認知症及び認知症ケア	70	10	1	8
%	82.4%	11.8%	1.2%	9.4%
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止	81	14	1	9
%	83.5%	14.4%	1.0%	9.3%
利用者のプライバシーの保護	71	7	1	13
%	82.6%	8.1%	1.2%	15.1%
身体拘束等の排除のための取り組み	80	5	1	12
%	84.2%	5.3%	1.1%	12.6%
倫理及び法令遵守	64	9	2	9
%	80.0%	11.3%	2.5%	11.3%
事故の発生又はその再発防止	82	8	2	9
%	84.5%	8.2%	2.1%	9.3%
事故の発生等緊急時の対応	69	5	1	14
%	80.2%	5.8%	1.2%	16.3%
非常災害時の対応	69	20	2	11
%	74.2%	21.5%	2.2%	11.8%

（7）　新人職員への教育・指導について

［新人職員指導］（問 11－a）

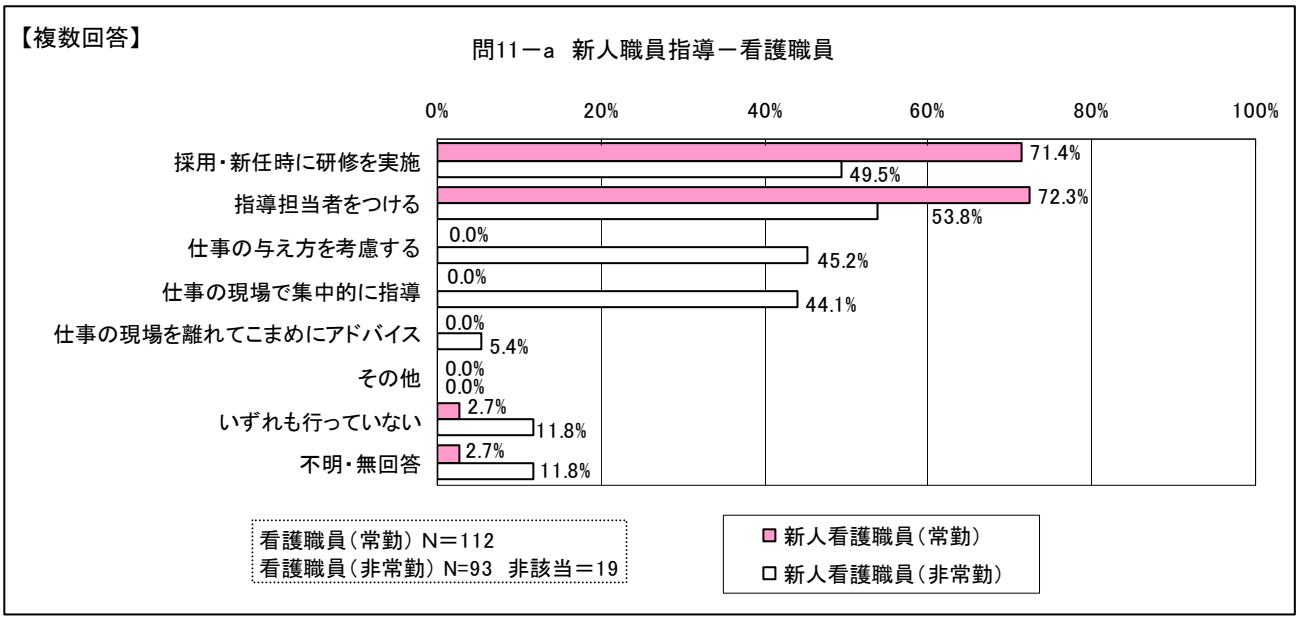
新人介護職員（常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」83.9%、「採用・新任時に研修を実施」82.1%、「仕事の現場で集中的に指導」63.4%、「仕事の与え方を考慮する」56.3%であった。新人介護職員（非常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」67.3%、「採用・新任時に研修を実施」57.7%、「仕事の与え方を考慮する」52.9%、「仕事の現場で集中的に指導」51.9%であった。

新人介護職員への教育・指導は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



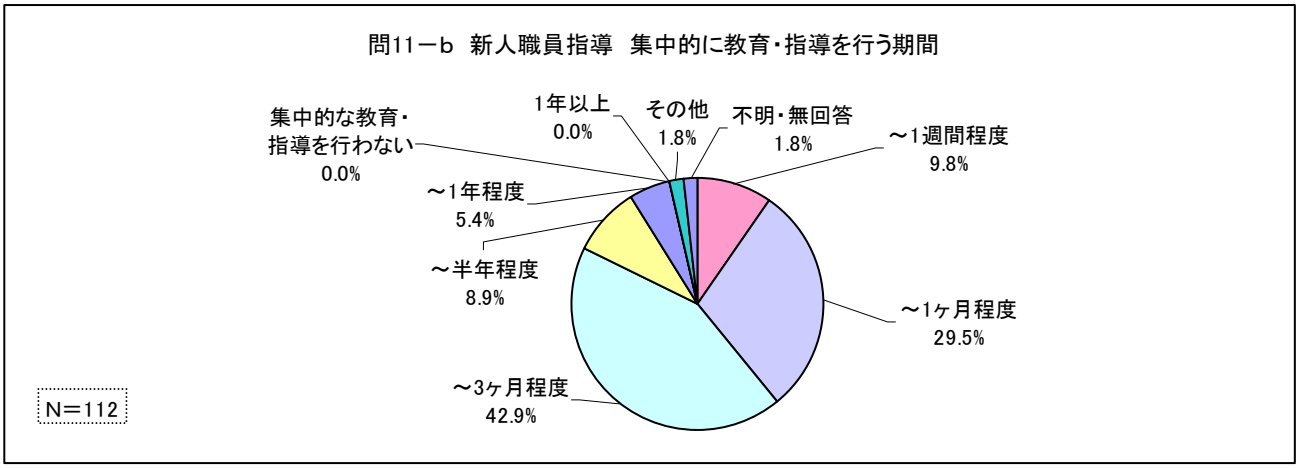
新人看護職員（常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」72.3%、「採用・新任時に研修を実施」71.4%、「仕事の現場で集中的に指導」58.9%、「仕事の与え方を考慮する」51.8%であった。新人看護職員（非常勤）では、多い順に「指導担当者をつける」53.8%、「採用・新任時に研修を実施」49.5%、「仕事の与え方を考慮する」45.2%、「仕事の現場で集中的に指導」44.1%であった。

新人看護職員への教育・指導は、（常勤）の方が（非常勤）より、よくなされていた。



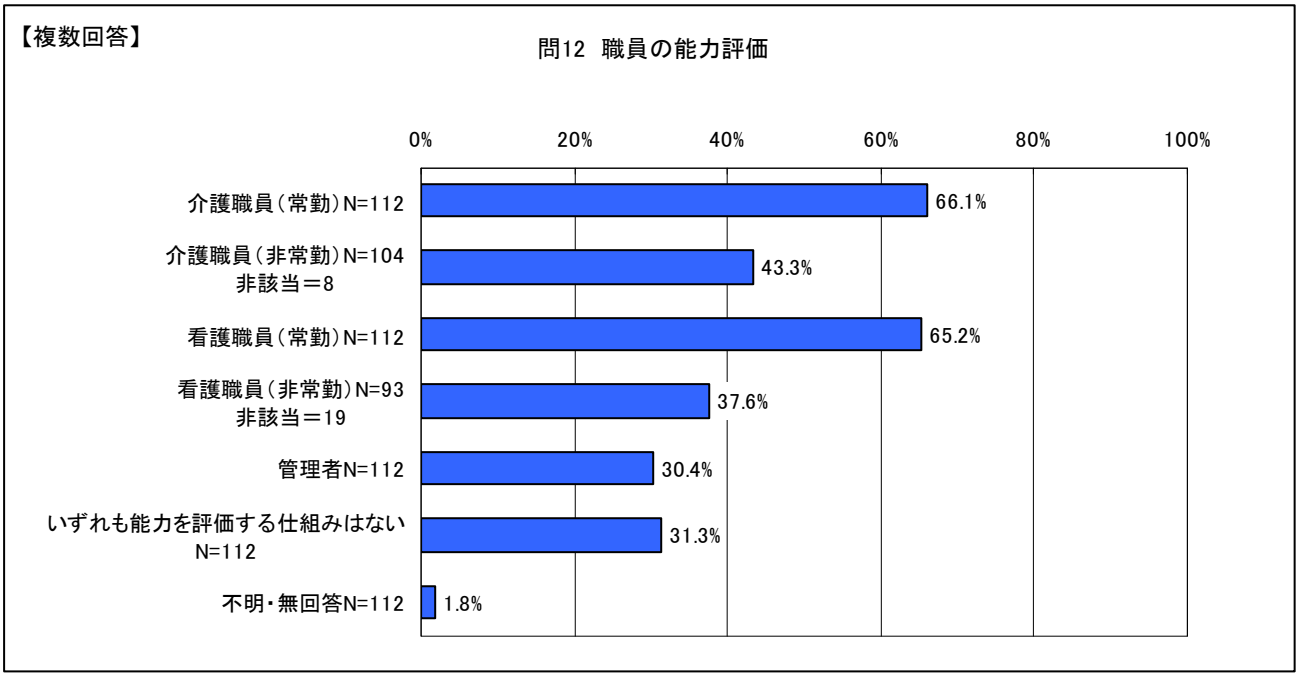
［新人職員指導　集中的に教育・指導を行う期間］（問 11－b）

新人職員指導において集中的に教育・指導を行う期間で、最も多かったのは「～3 ヶ月程度」42.9%、次いで「～1 ヶ月程度」29.5%、「～1 週間程度」9.8%の順であった。なお、「集中的な教育・指導は行わない」はなかった。



Ⅱ.貴事務所におけるサービスの質の向上のための取り組み全般

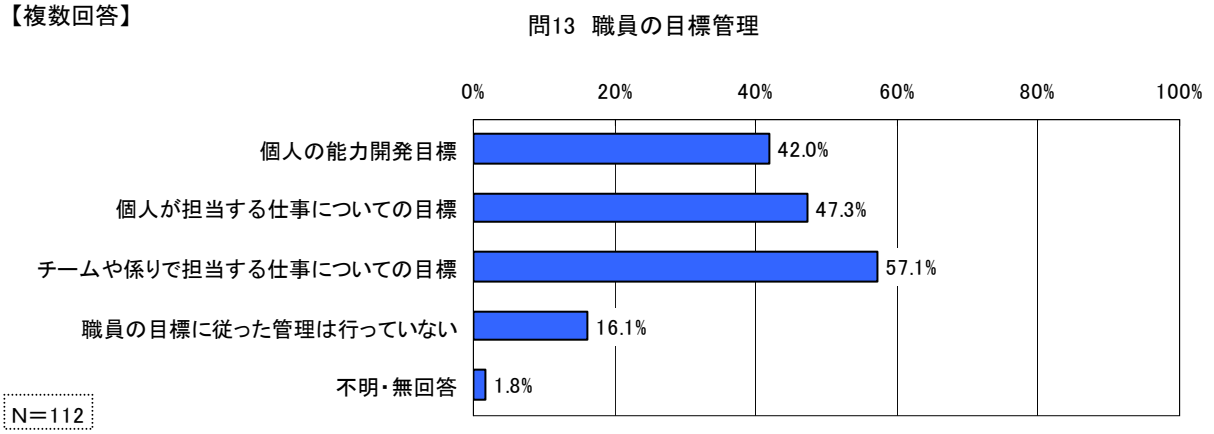
職員の能力評価で、最も多かったのは介護職員（常勤）66.1%、次いで看護職員（常勤）65.2%、介護職員（非常勤）43.3%、看護職員（非常勤）37.6%、「いずれも能力を評価する仕組みはない」31.3%、管理者 30.4%の順であった。



［職員の目標管理］（問 13）

職員の目標管理で、最も多かったのは「チームや係りで担当する仕事についての目標」57.1%、「個人が担当する仕事についての目標」47.3%、次いで「個人の能力開発目標」42.0%、「職員の目標に従った管理は行っていない」16.1%の順であった。

【複数回答】



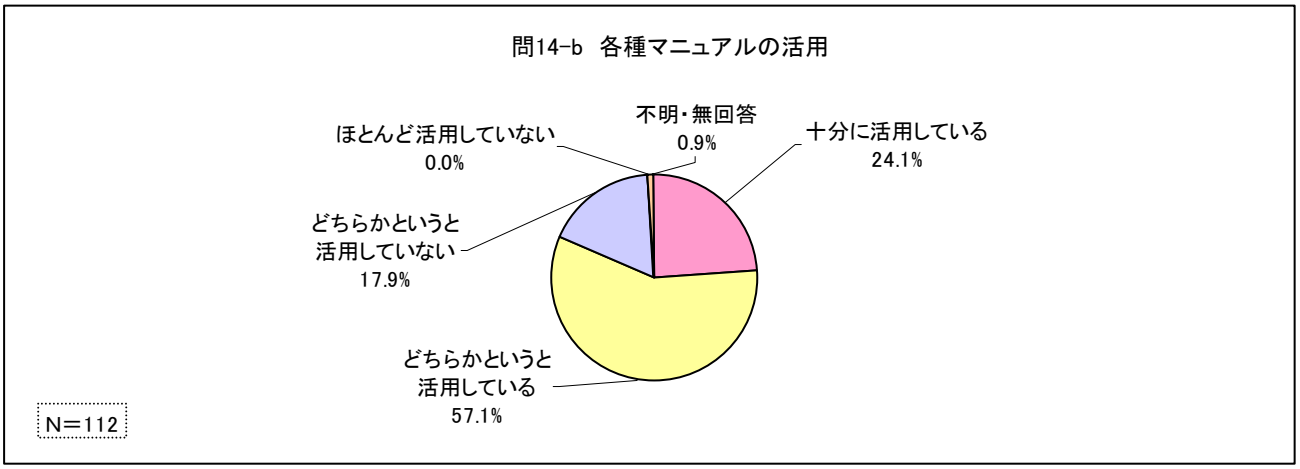
［各種マニュアルの整備等］（問 14－a）

各種マニュアルの整備については、「各事業所で作成したものが中心」が最も多く 69.6%であった。

	各事業所で作成したものが中心	事業者（親法人）で作成したものが中心	市販のものが中心	事業所（者）作成と市販のものが同じぐらい	マニュアルがない	不明・無回答	合計
回答数	78	13	5	14	0	2	112
%	69.6%	11.6%	4.5%	12.5%	0.0%	1.8%	100.0%

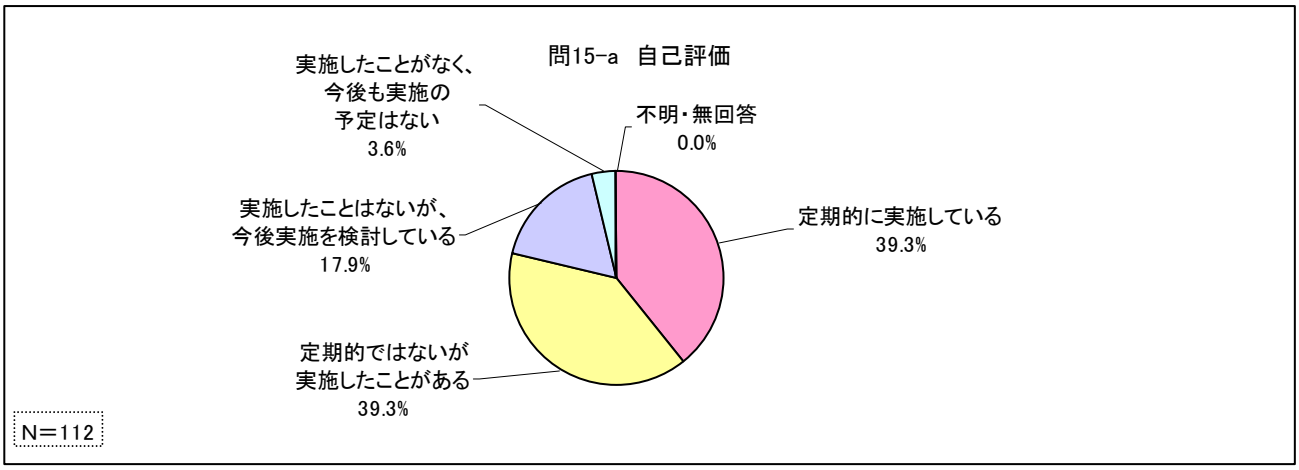
［各種マニュアルの活用］（問 14－b）

マニュアルの活用は、「十分に活用している」は、24.1%であった。



［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－ａ）

サービスについての自己評価は、「定期的に実施している」、「定期的でないが実施したことがある」を合わせると 78.6%であった。



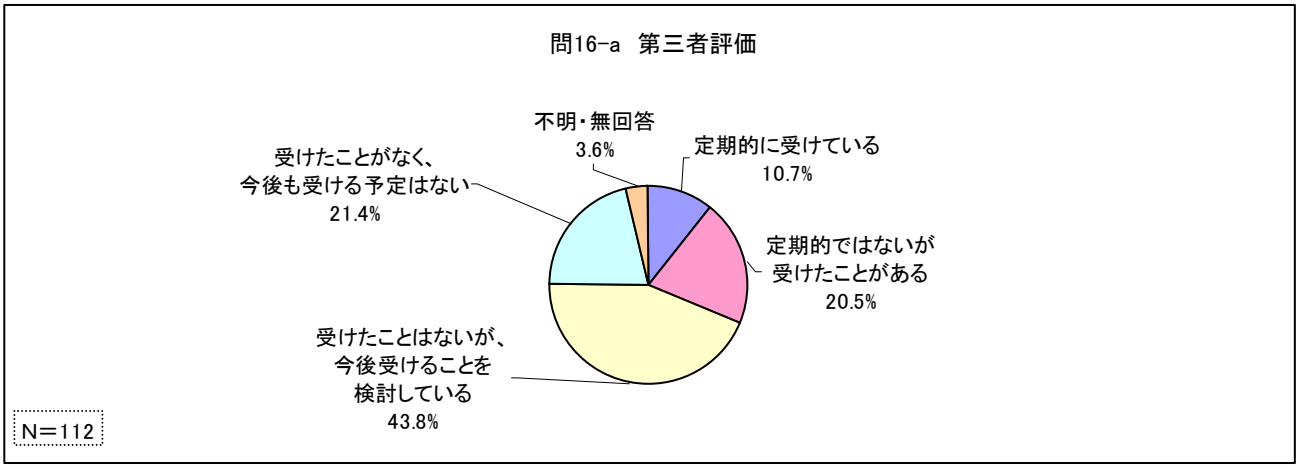
［事業所で提供しているサービスについての自己評価］（問 15－ｂ）

事業所で提供しているサービスについての自己評価の頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 56.8%であった。

	数年に１回程度	１年に１回程度	半年に１回程度	１ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	1	25	17	0	1	44
%	2.3%	56.8%	38.6%	0.0%	2.3%	100.0%

［第三者評価］（問 16－ａ）

第三者評価（監査は除く）は、「定期的に受けている」、「定期的ではないが受けたことがある」を合わせると 31.2%であった。なお、「受けたことがなく、今後も受ける予定はない」は 21.4%であった。



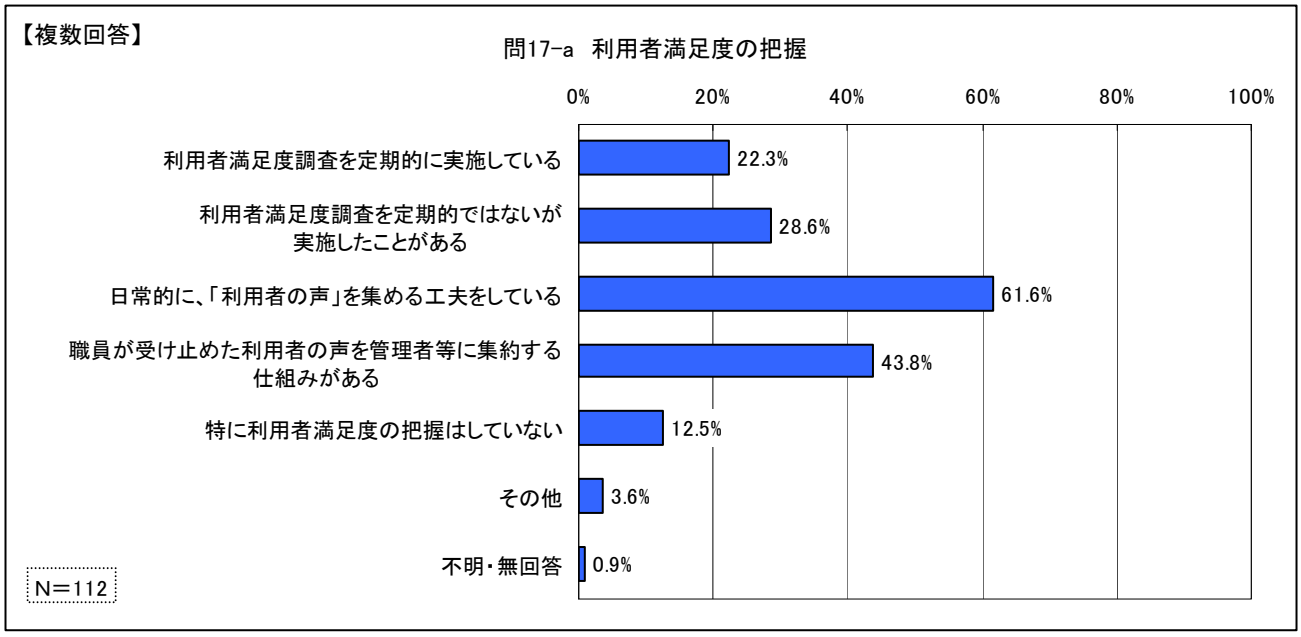
［第三者評価］（問 16－ｂ）

第三者評価を受ける頻度については、「１年に１回以上」が最も多く 66.7％であった。

	4～5 年に１回程度	2～3 年に１回程度	1 年に 1 回以上	不明・無回答	該当者
回答数	0	2	8	2	12
%	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%	100.0%

［利用者満足度の把握］（問 17－ａ）

利用者満足度の把握は、「日常的に、「利用者の声」を集める工夫をしている」が 61.6％、「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」が 43.8％であった。



［利用者満足度の把握］（問 17－ｂ）

利用者満足度調査を定期的に実施している頻度については、「１年に１回程度」が最も多く 72.0％であった。

	数年に１回程度	1 年に 1 回程度	半年に１回程度	1 ヵ月に１回以上	不明・無回答	該当者
回答数	3	18	3	1	0	25
%	12.0%	72.0%	12.0%	4.0%	0.0%	100.0%

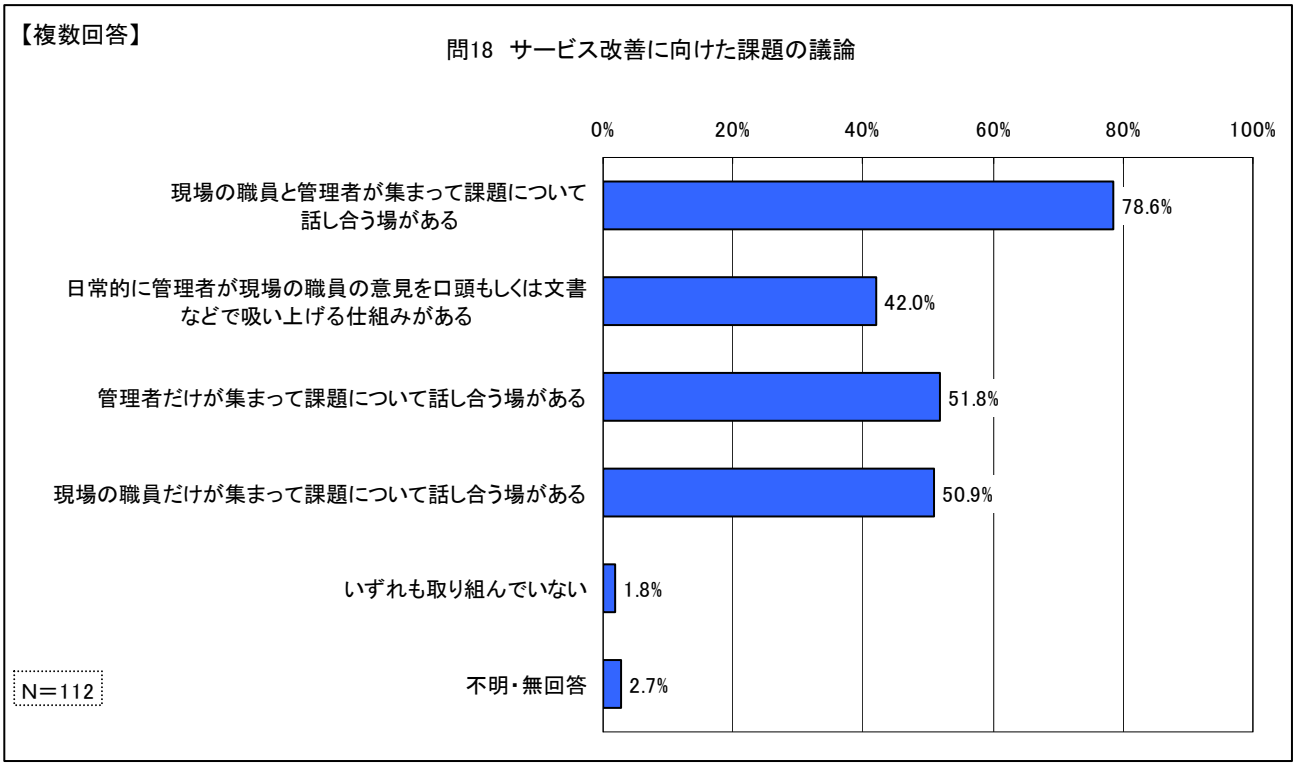
［利用者満足度の把握］（問 17－ｃ）

利用者満足度の把握については、「満足度は平均的」が最も多く 64.3%であった。

	満足度は高いほう	満足度は平均的	満足度は低いほう	わからない	不明・無回答	合計
回答数	17	72	5	9	9	112
%	15.2%	64.3%	4.5%	8.0%	8.0%	100.0%

［サービス改善に向けた課題の議論］（問 18）

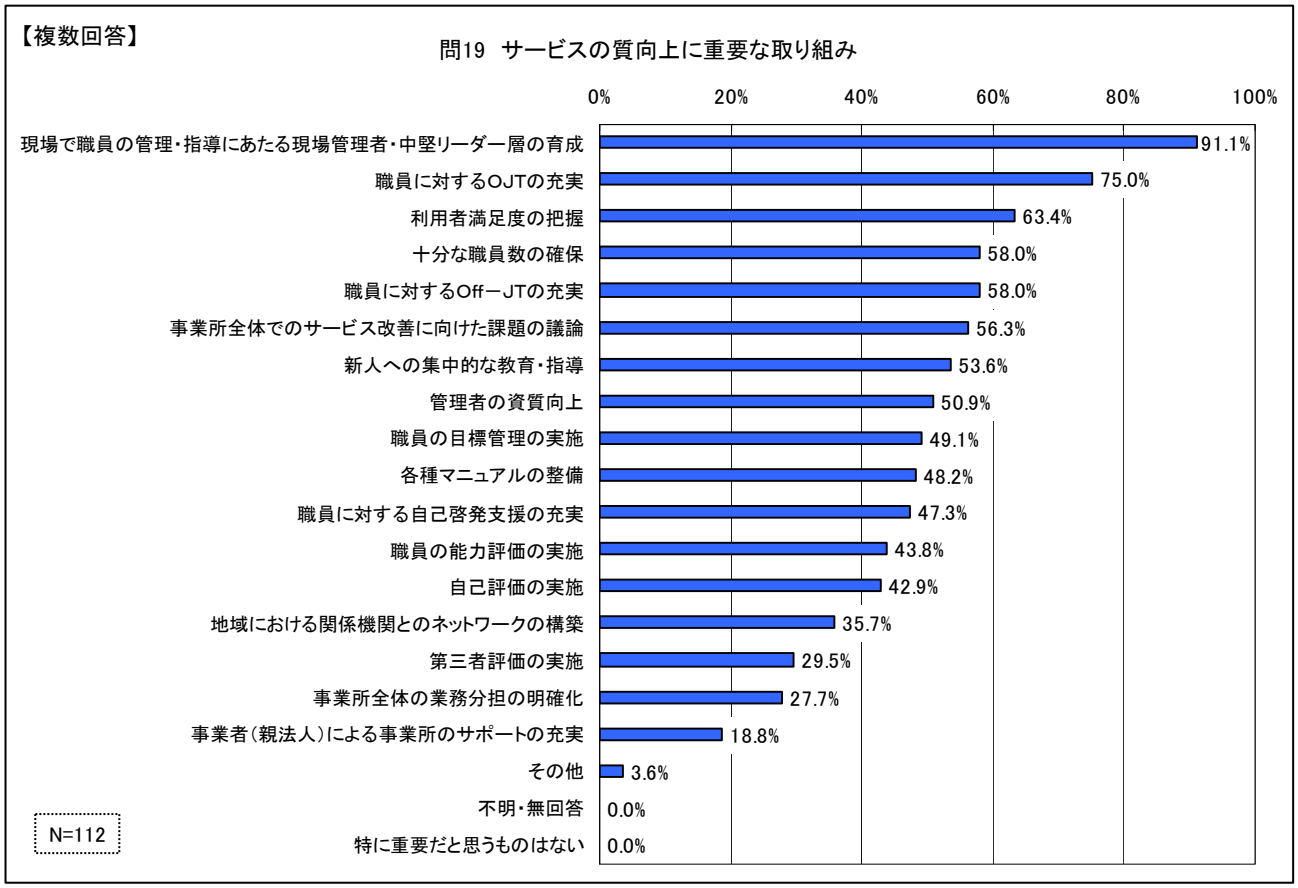
サービス改善に向けた課題の議論への取り組みは、多い順に「現場の職員と管理者が集まって課題について話し合う場がある」78.6%、「管理者だけが集まって課題について話し合う場がある」51.8%、「現場の職員だけが集まって課題について話し合う場がある」50.9%、「日常的に管理者が現場の職員の意見を口頭もしくは文書などで吸い上げる仕組みがある」42.0%の順であった。



Ⅲ.サービスの質の向上に向けて貴事務所が重要だと考える取り組み

［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）

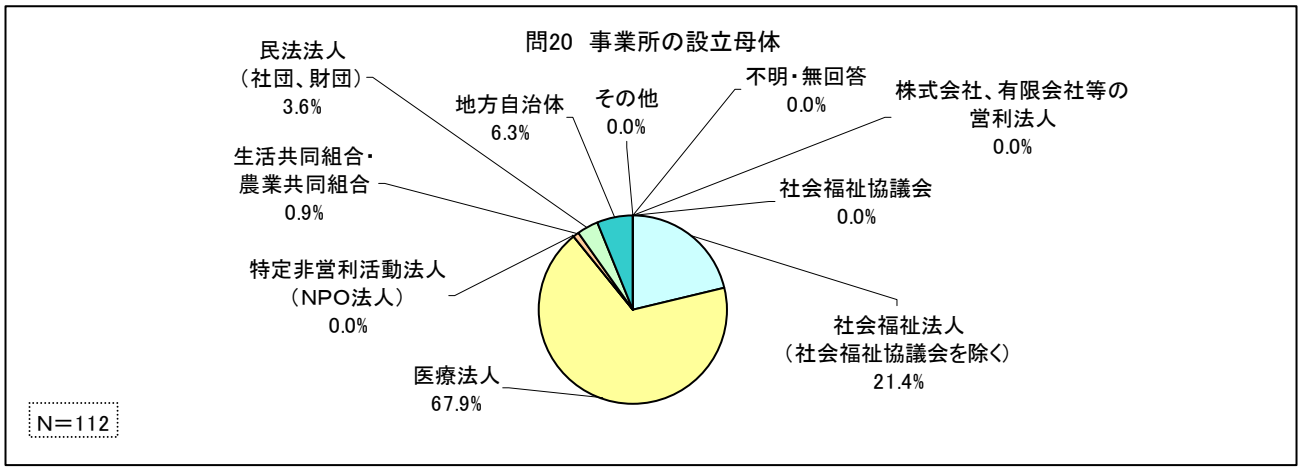
サービスの質の向上のために特に重要だと思う取り組みで６割以上のものは、多い順に「現場で職員の管理・指導にあたる現場管理者・中堅リーダー層の育成」91.1％、「職員に対するＯＪＴの充実」75.0％、「利用者満足度の把握」63.4％であった。



Ⅳ.貴事務所の概要

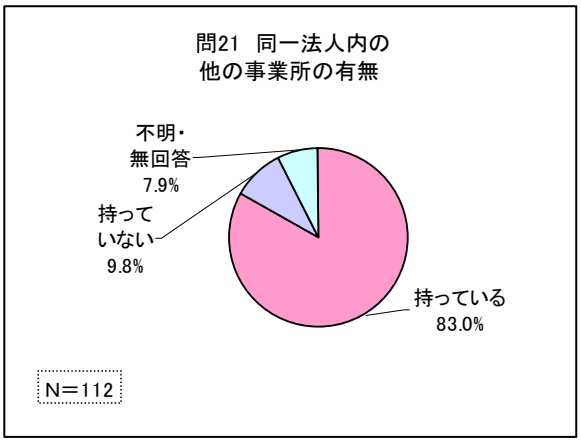
［法人格等］（問 20）

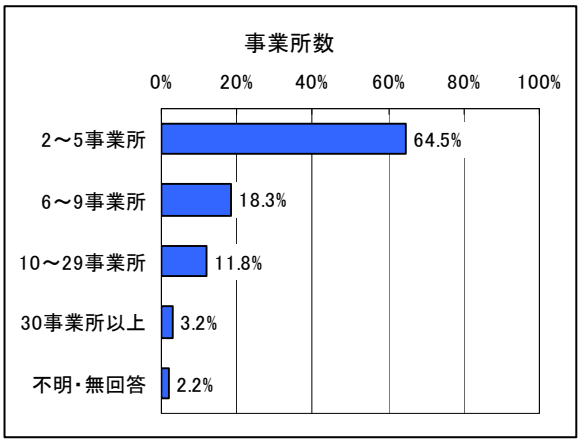
事業所の設立母体で、最も多かったものは「医療法人」67.9％で、次いで「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」21.4％、「地方自治体」6.3％、「民法法人（社団、財団）」3.6％の順であった。



［法人全体の事業所数］（問 21）

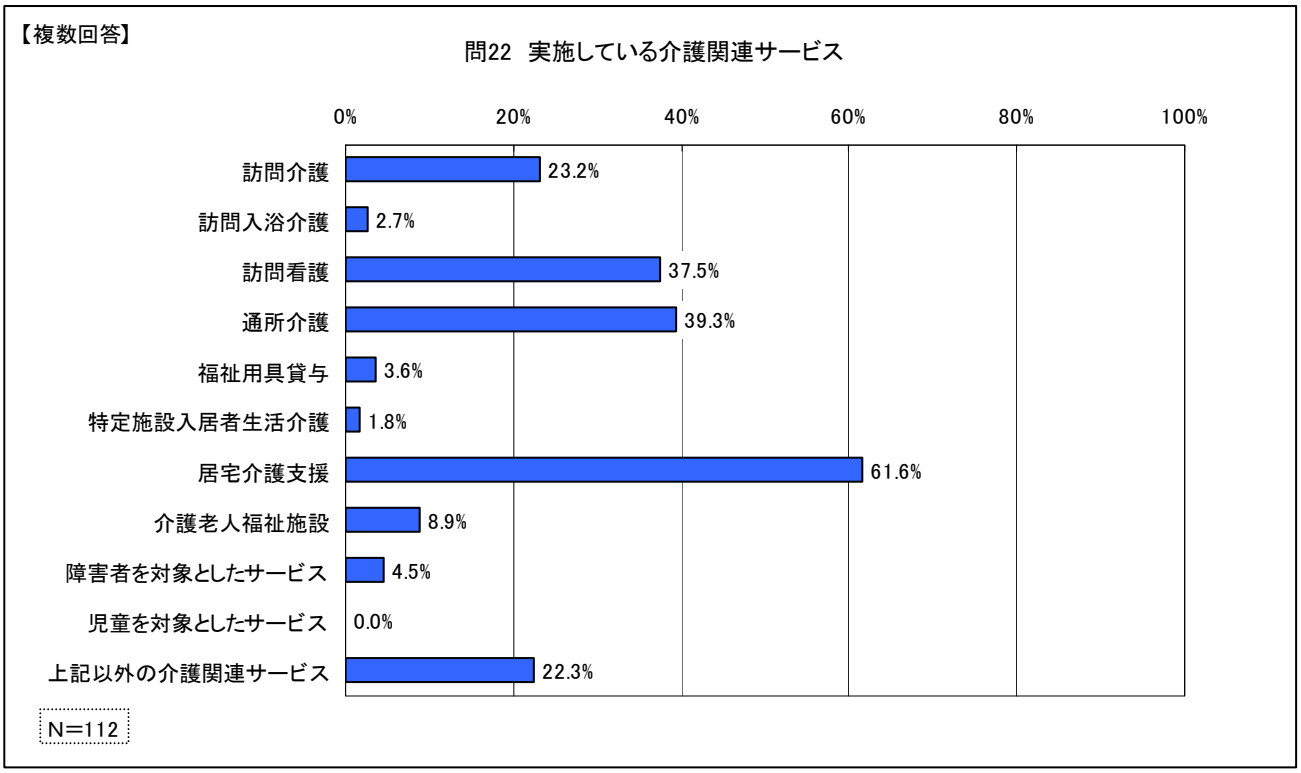
同一法人内の他の事業所を「持っている」は 83.0%で、さらにその中で最も多かったものは「2～5 事業所」64.5%であった。





［実施している介護関連サービス］（問 22）

介護老人保健施設が実施している介護関連サービスは、多い方から「居宅介護支援」61.6%、「通所介護」39.3%、「訪問看護」37.5%、「訪問介護」23.2%、「介護老人福祉施設」8.9%の順であった。



（上記以外の介護関連サービス）の主な内容

診療所
配食サービス
生活支援ハウス
養護老人ホーム　など

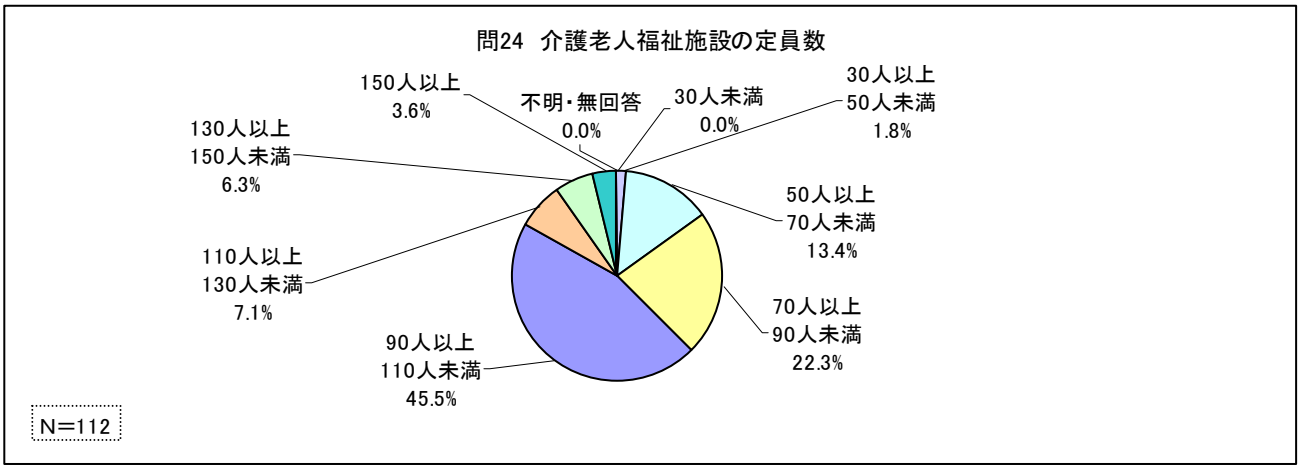
［設立年月］（問 23）

設立年月については、介護保険制度導入前の「1990 年代」が最も多く 62.5%であった。

	1949 年以前	1950 年代	1960 年代	1970 年代	1980 年代	1990 年代	2000 年代	不明・無回答	合計
回答数	0	1	0	0	7	70	28	6	112
%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	6.3%	62.5%	25.0%	5.4%	100.0%

［介護老人保健施設の定員数］（問 24）

介護老人保健施設の定員では、多い方から「90 人以上 110 人未満」45.5%、「70 人以上 90 人未満」22.3%、「50 人以上 70 人未満」13.4%、「110 人以上 130 人未満」7.1%の順であった。



［経営の効率性］（問 25）

経営の効率性については、「効率は悪くなった」が最も多く 62.5%であった。

	効率が良くなった	変化なし	効率は悪くなった	わからない	不明・無回答	合計
回答数	11	23	70	3	5	112
%	9.8%	20.5%	62.5%	2.7%	4.5%	100.0%

［職員数］（問 26）

賃金を支払う職員の実人数については、「50 人以上 100 人未満」が最も多く 68.8%であった。

	10 人未満	10 人以上 50 人未満	50 人以上 100 人未満	100 人以上	不明・無回答	合計
回答数	0	15	77	18	2	112
%	0.0%	13.4%	68.8%	16.1%	1.8%	100.0%

［常勤職員（実人数）の割合］

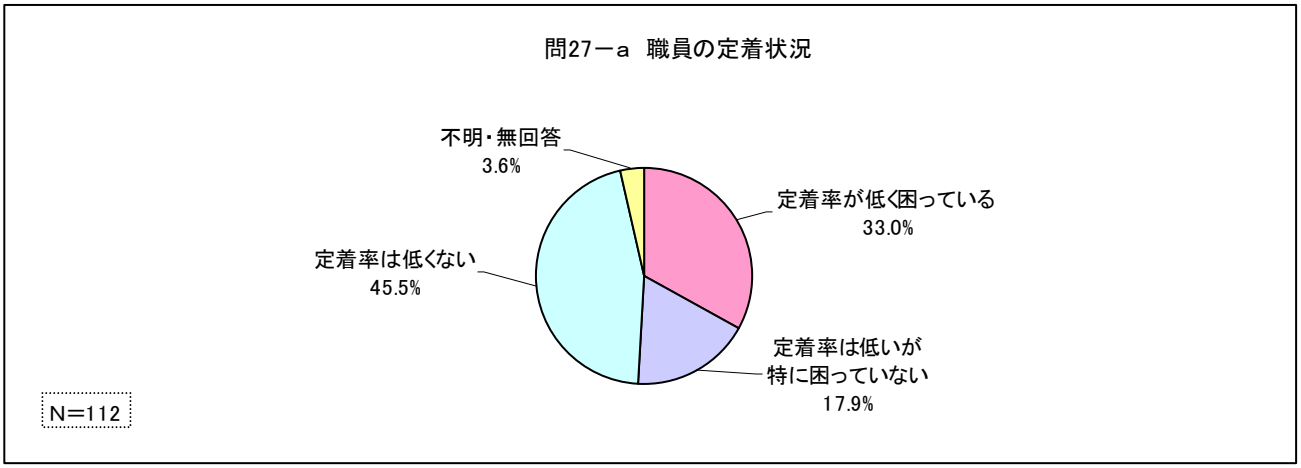
そのうち常勤職員の割合については、多いところは「90～99%」が 26.8%、「70～79%」、「80～89%」がいずれも 22.3%、70%以上が 78.5%を占めていた。

	0%	1～9%	10～19%	20～29%	30～39%	40～49%	50～59%	60～69%	70～79%	80～89%	90～99%	100%	不明・無回答
回答数	0	3	3	3	2	1	4	7	25	25	30	8	1
%	0.0%	2.7%	2.7%	2.7%	1.8%	0.9%	3.6%	6.3%	22.3%	22.3%	26.8%	7.1%	0.9%

	合計
回答数	112
%	100.0%

［職員の定着状況］（問 27－ａ）

職員の定着状況では、多い方から「定着率は低くない」45.5%、「定着率が低く困っている」33.0%、「定着率は低いが特に困っていない」17.9%の順であった。



［職員の退職状況］（問 27－ｂ）

職員の退職状況について、「10 人採用すると 1 年後にはどれくらい辞めていますか」という質問に対し、多いところは「1 人」が 27.7%、「3 人」が 25.0%、「2 人」が 22.3%であった。

	0 人	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人	6 人	7 人	8 人	9 人	10 人	不明・無回答	合計
回答数	5	31	25	28	6	8	3	1	2	0	0	3	112
%	4.5%	27.7%	22.3%	25.0%	5.4%	7.1%	2.7%	0.9%	1.8%	0.0%	0.0%	2.7%	100.0%

［職員の採用状況］（問 28－ａ）

職員の採用状況について、多いところは「募集しても応募者がいない」が 42.0%、「応募があるが望ましい人がこない」が 41.1%であった。

	十分に応募があり望ましい人が採用されている	応募があるが望ましい人がこない	募集しても応募者がいない	その他	不明・無回答	合計
回答数	9	46	47	8	2	112
%	8.0%	41.1%	42.0%	7.1%	1.8%	100.0%

（その他）の主な内容

職種により一概に言えない

［職員の確保状況］（問 28－ｂ）

職員の確保状況について、多いところは「やや不足」が 58.0%、「適当」が 32.1%であった。

	大いに過剰	やや過剰	適当	やや不足	大いに不足	不明・無回答	合計
回答数	1	3	36	65	6	1	112
%	0.9%	2.7%	32.1%	58.0%	5.4%	0.9%	100.0%

［派遣労働者の受け入れ状況］（問 29－ａ）

派遣労働者の受け入れ状況については、「派遣労働者を受け入れていない」が 71.4%を占めた。

	派遣労働者を受け入れている	派遣労働者を受け入れていない	不明・無回答	合計
回答数	31	80	1	112
%	27.7%	71.4%	0.9%	100.0%

［派遣労働者の活用状況］（問 29－ｂ）

派遣労働者の活用状況については、「現状維持」が 43.8%、「今後拡大もしくは新規に導入したい」が 12.5%があった。また、「わからない」も 33.0%を占めた。

	今後拡大もしくは新規に導入したい	現状維持	縮小したい	わからない	不明・無回答	合計
回答数	14	49	9	37	3	112
%	12.5%	43.8%	8.0%	33.0%	2.7%	100.0%

自由記入欄の記載内容

＜記入者属性＞

事務長・事務局長等の事務責任者
事務系スタッフ
看護師長・看護師

Ⅰ　事業所における職員の資質向上への取り組み等（内容やかかるコストも含む）

（１）全体方針・課題について
　記入なし

（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
　記入なし

（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
①Off-JT の考え方
　記入なし

②内部研修
　○内部研修の際の外部講師の確保が課題。

③外部研修
　○外部研修への参加強化を考えている。
　○回答者が希望する外部研修として列挙したテーマは以下のとおり。
　　・看護、介護の実践を踏まえた接遇研修
　　・医療の知識、最新の医療事情、新しい介護技術など

（４）自己啓発・意識づけについて
　記入なし

Ⅱ　事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について（内容やかかるコストも含む）

職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等

記入なし

Ⅲ　サービスの質の向上に向けて事業所が重要と考える取り組みテーマ・課題について

○人材育成.介護者のレベルアップ　特にケアプランの実施を更に充実させたいので、施設のケアマネジャーの向上を期待している。

Ⅳ　事業所の現状について

法人格等、法人全体の事業所数、実施している介護関連サービス、設立年月、規模（売上高、定員等）、経営の効率性、職員数、職員の定着状況、職員の採用・確保状況、派遣労働者の活用状況

○経営面から人件費をこれ以上上げられない。そのため正規職員登用が減り、契約常勤職員が増えており、教育や質の向上に影響を与えている。

○平成 17 年 10 月の居住費・食費の改正と同 18 年 4 月の介護報酬の見直しにより、法人にとって収入が大きく減少。一方、介護・看護職員にとって労働に対する対価としての賃金も低いことから、病院への転職者が多く、離職者の欠員補充ができない状況が続いている。

○質の向上のため職員研修を計画しても介護・看護職員が現場から離れることができず、研修に参加させることが難しくなっている。収入が安定し、マンパワーの確保ができる環境をぜひ作っていただきたい。

Ⅴ　「その他、課題だと思っていることや意見、要望等」

○シルバーサービス振興会の事業内容や調査活動を告知する機会を設けてほしい。

○資質向上に向けての取り組みには、人員配置的な余裕が必要と考える。

○現行の介護報酬ではバランスのよい採用計画が立てづらい。教育費用の捻出に苦労せざるを得ない状態であり、外部講師の派遣や研修会・セミナーの参加は断念し、

施設内で処理していかざるを得ない。介護保険財政もなかなか好転はしないと思うが、悪循環にならぬよう行政の判断を切に希望する。

第３章　ヒアリング調査

１．ヒアリング調査の概要

（１）事前ヒアリング調査

対象 9 サービスのアンケート票（9 種類）を作成するために、アンケート調査の実施前に数箇所の事業者に対して事前ヒアリング調査を実施した。

（２）ヒアリング調査

アンケート調査と並行して、アンケート調査を補足する意味で、ヒアリング調査を 11 の事業者に対して行った。主な事業所の内訳は、次のとおりである。

☆事業者別

運営主体	事業者数
社会福祉法人	4
医療法人	2
財団法人	1
株式会社	3
有限会社	1
合　　計	11

☆事業所別

サービス名	事業所数
訪問介護	5
訪問入浴介護	1
訪問看護	2
通所介護	4
特定施設入居者生活介護	1
福祉用具貸与	2
居宅介護支援	7
介護老人福祉施設	4
介護老人保健施設	2
合　　計	28

２．ヒアリング調査の結果

（１）個々の事業者の結果

具体的なヒアリング結果は、次のとおり。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
1	株式会社	大阪市 社長、専務	訪問介護、福祉用具貸与、居宅介護支援

【OJT】

○　訪問介護

・原点に戻り、この仕事の「生きがい、やりがい」の教育も大切である。

・常勤、非常勤にかかわらず職員は知識や技術の習得に意欲的である。

・新人の場合、試用期間を３ヶ月として、同行は１回、研修は１日である。

○　福祉用具貸与

・福祉用具専門相談員は、中の職員から登用している。

・福祉用具の重要性の認識を徹底することが大切である。

○　居宅介護支援

・基本的には、個々の職員が独立した専門職なので、OJT はない。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

○　訪問介護

・研修について、「介護サービス情報の公表」によって実施や記録の整備は進んだ。

・以前本社では、研修計画は作らず、「年 2 回実施すること」ということだけで、その内容は各事業所に任せチェックもしていなかった。

・ヘルパー(登録)には、研修参加に関する費用は出していない。

・ヘルパー(登録)は、研修に出る人（2～4 割程度）と出ない人がはっきり分かれる。

・ヘルパー(登録)は、複数の事業所に所属できるため、研修をやってももったいない気がする。また、ヘルパー(登録)は入れ替わりが多いため、事業所にとって研修費用を負担することについて慎重にならざるを得ない。

・介護技術の研修は関心が高いが、制度にはあまり興味がない。

・問 9 の研修のテーマについては、職種によって大事と思われるものは異なる。例えば、介護職員は介護技術であり、サービス提供責任者や介護支援専門員は対人援助技術であり、管理者は人事・労務管理や予算・売上管理である。

○　福祉用具貸与

・福祉用具専門相談員の研修機会は少ない。また、その内容も予算・売上管理など営業マンとしてのものが多く、他の介護・看護職員とは毛色が異なる。

・介護保険制度に関する知識の習得は大切である。

・つい機器に利用者を合わせがちになってしまう。アセスメントが大事で、利用者に機器を合わせることが大事である。

○　居宅介護支援

・介護支援専門員の更新研修は行かせているが費用は自己負担である。

・外部研修は本人が行きたいものは行かせている。しかし、3 日程度の長期のものになると人員のやりくりが難しくなかなか行かせられない。

【自己啓発】

・やっと事業所で助成して資格を取らせても辞めていく。

【その他の取り組み】

・職員の能力評価や目標管理は、セルフチェック表など活用して今後やっていきたいと思う。今はできていない。

・マニュアルは自分たちで作ったり、できあいのものを使ったり、インターネットから調べたり様々である。

・第三者評価は受けない。やらなければならないことはわかっているが費用が高い。受ける以上は改善策まで提示して欲しい。

・利用者満足度の把握については、サービス提供責任者が利用者宅へ定期訪問して、モニタリング会議を年 1 回開催している。

【勤務形態・雇用】

○　訪問介護

・ヘルパー(登録)が 9 割を占める。

・ヘルパー(登録)の常勤化は介護報酬面から難しい。

・サービス提供責任者が主任、常勤ヘルパーがチーフ、その下にヘルパー(登録)がいる。

・ヘルパー(登録)も、月 2 回は、報告のために事業所に来るようになっている。しかし、組織の一員としての自覚はうすい。

○　居宅介護支援

・1 人ケアマネは独立型の事業所に多い。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・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、職員の能力評

価の実施、職員の目標管理の実施が特に重要だと思う。

【課題、その他】

○　訪問介護

・介護支援専門員の外部研修は多いが、サービス提供責任者向けのものは少ない。

・サービス提供責任者に対する介護報酬はなく、間接費用である。

・ヘルパー(登録)は今のままでは質の面で心配である。

・以前は、介護を通じて社会貢献するという理念で仕事ができたが、最近は待遇も考えなくてはならない。

○　福祉用具貸与

・福祉用具は、身障者に対して高齢者の分野は遅れている。

・知識について、車いすはよいが、ベッドが弱い。

○　居宅介護支援

・専門職の感覚が強く、組織人としての感覚がうすい。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
2	株式会社	大阪市 取締役介護事業本部長	訪問介護、居宅介護支援

【OJT】

・介護の経験者は1週間、未経験者は1カ月間指導する。
・同行は、1～2回行う。
・1人のヘルパー(登録)について、複数のサービス提供責任者が指導する。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

・人権研修、スキルアップ、安全管理など共通するものは、各事業所から集めて本社で、一括研修を行う。それ以外は、事業所単位で研修している。この場合、本社での研修では外部講師を招くこともあるが、各事業所での研修の講師はほとんど内部職員が担当している。
・ヘルパー(登録)は、研修に出る人と出ない人がはっきり分かれる。
・多くのヘルパーに参加して欲しいので、同じ内容の研修を2回に分け実施している。
・外部研修が少ないため、サービス提供責任者を行かせるようにしているが、抽選ではずれたりする。
・研修後は、簡単なレポートを必ず出させている。

【自己啓発】

・自己研鑽には費用補助はしていない。
・資格取得に対しては正職員のみ助成している。

【その他の取り組み】

・職員の能力評価や目標管理は、大事だと思いセルフチェック表など活用しているが、評価する側が使いこなせないため制度化できない。やりたいができていない。
・マニュアルはあるが、時間がなく見直しができておらず古いままである。
・自己評価もできていない。
・利用者アンケートは毎年行っている。また、ヘルパーアンケートも行っている。
・訪問系サービスは施設系サービスより、利用者はクレームを言いやすい。事業所に入ったクレームは必ず、本社へ報告している。

【勤務形態・雇用】

・ヘルパー(登録)も、月 1～2 回は、交通費精算や記録簿の記入、連絡等で事業所に来るようになっている。

・ヘルパー(登録)は入れ替わりが多い。

・ヘルパー(登録)は人が集まらないので、結構気をつかっている。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・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、利用者満足度の把握、事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論が特に重要だと思う。

【課題、その他】

・サービス提供責任者が重要なのに、すぐ介護支援専門員へシフトしてしまう。

・系統だった研修ができていない。専任で研修のことを考えるスタッフがいない。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
3	株式会社	東京都渋谷区 常務取締役	訪問介護、訪問入浴介護、福祉用具貸与、居宅介護支援

【OJT】

・仕事の基本となる事業の目的ややりがいをしっかり教えている。（利用者に「もう 1 度来て欲しい」と思ってもらえるように）
・新任時、半年後、1 年後など個々人に応じてきめ細かい指導を行っている。
・地区毎に指導員を置いて巡回指導させている。
・常勤、非常勤にかかわらず職員は知識や技術の習得に意欲的である。

【社内研修・社外研修（Off-JT）】

・本社で「人」の質を高める、大きな視点での研修（理念、能力開発、意識改革など）を行う。具体的には、東京に全国から 121 事業所の職員を百数十人を一同に集めて実施するため、交通費・宿泊費でコストがかかる。
・「人」の質を高める研修や管理者研修では一部外部委託しているが、コストがかかる。
・しかし、（事故件数が減る、利用者が増える等）目に見えて効果が大きい。
・事業所トップの意識改革が大きい。
・北日本、東日本、西日本のブロック別でも研修を行う。これは技術力アップにつながる。
・事業所毎でも研修を行う。これは対応力アップにつながる。
・訪問入浴介護には、医療知識は欠かせない。
・また、医療知識は日進月歩なので常に新しい情報が必要。
・主任や指導員クラス以上には、業界の動向や予算・売上げ管理なども必要。
・接遇の外部講師として保険会社の人に来てもらったこともある（事故対応の接点から）。

【自己啓発】

・資格取得に対しては費用補助はしていない。

【その他の取り組み】

・職員の能力評価は常勤・非常勤にかかわらず、半年に 1 回、10 段階できめ細かく実施している。また、スキルチェックも行っている。
・非常勤から常勤への登用も全国 121 事業所で月 3～10 人位いる。
・テーマごとにプロジェクトチームをつくっている（例：ターミナルケア）。
・第三者評価については、評価者のレベルの差がありすぎる。わかっている人に来て欲

しい。

・利用者満足度の結果を利用者に通知している。よくある声としては、「時間」「技術力」「身だしなみ」など。また、禁煙にも踏み切った。

・利用者を中心に、医療系の事業者（在宅医療や訪問歯科など）との連携を図りたい。

・介護支援専門員と連携して処遇困難者を積極的に受けている。信頼関係を築くことが大切と考え、例えば誕生日プレゼントを贈ったりして喜ばれている。

【勤務形態・雇用】

・昨年 7 月頃から人が集まらない。

・看護師は特に集まらない（病院重視）。

・派遣労働者は受け入れていない。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19）】

・新人への集中的な教育・指導、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、事業所全体の業務分担の明確化、職員の能力評価の実施、利用者満足度の把握、事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論、地域における関係機関とのネットワークの構築などが特に重要だと思う。

【課題、その他】

・管理者を目指す人は問題はないが、専門職を目指す人は、待遇も悪く 10 年後、20 年後のビジョンが見えない。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
4	医療法人	東京都足立区 統括所長代理	訪問看護

【OJT】

・新人の場合は、1 年少しをかけて新任研修を実施し、基本的な接遇についても教育を実施している。
・常勤、非常勤の OJT の内容は同一にしている。
・部下指導のほかに、臨機応変に上司以外の指導担当者もつける。
・事業所で同行訪問研修も実施。
・指導マニュアルあり。研修計画として、1 ヶ月でステーションの概要を、2 ヶ月で利用者への業務を理解させ、3 ヶ月で訪問看護業務についてのひとり立ち、6 ヶ月で看護師としてのひとり立ちを目指す。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

・教育体制として、法人内に教育委員会を設置している。また、教育訓練規定に基づき、教育訓練を策定している。
・統括教育委員長を設置し、所長、主任、副主任研修は年 1 回実施している。
・統括会議で所長クラスを教育し、所長会議で、主任・副主任クラスを教育している。
・法人内 13 事業所を 3 ブロックに分けて研修体制を構築している。また、事例検討会は、ブロック毎に実施している。
・職員ほぼ全員が研修に参加。参加者には、終了後のレポートの作成はもとより、事前課題を事業所でまとめさせている。レポートには、所長のコメントをつけ、本人にフィードバック。看護師ごとに個人ファイリングを作成し、育成状況を管理記録。
・外部研修は、行政主催のものが最も多い。訪問看護事業協会主催の外部研修もある。
・教育研修の賃金、交通費は支払う。
・研修内容をフィードバックできているかが、大きな問題であると認識している。
・新しい医療技術については、外部講師を招いて実施している。
・看護師の採用条件としては、数年の経験者のみを採用している。
・進捗状況を把握するためのチェックリストを活用している。
・現任研修は年に一回は実施。基本的には、現任研修の実施が中心である（全くの新人は存在しない)。

【自己啓発】

・資格取得に対しては費用補助はしていない。

【その他の取り組み】

・スキルチェックを行っている。
・職員の能力評価は常勤、非常勤にかかわらずある。
・職員の目標管理、チーム目標がある。
・各種作業マニュアルは、事故発生の都度見直しを実施し、マニュアルは、いつでも見られる場所に設置している。
・年 1 回、利用者の 10%に対し、利用者への対面アンケート調査を実施し、自己評価の材料を確保している。
・アンケート結果を事業所毎にまとめ、要望等への事業所の対応等を全ての利用者へフィードバックしている。
・ISO 以外の第三者評価は受けていない。理由はシステムの構築が目的である ISO でかなり経費がかかっているため。なお、ISO 取得は体制整備に役立っている。

【勤務形態・雇用】

・環境が整えば、非常勤から常勤への勤務形態の変更システムあり。
・今は、ある程度好ましい人材が採用できているが、職員はやや不足。
・人材が確保できれば、24 時間対応を展開し拡大したい。そのためには、1 事業所 7、8 人のスタッフが必要となる。
・派遣はうまく行かない。
・直行・直帰はさせていない。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・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、管理者の資質向上、その他（理念の徹底）を特に重要だと思う。

【課題、その他】

・法人理念の徹底が一番大事である。
・現場責任者、中堅リーダー層の育成や、管理者の資質向上も重要である。
・入社して、3 ヶ月もたない人もいる。
・ISO の取得やメンテナンスのコストがかなり大きい。
・研修実施や、フィードバックの実施に対する、報酬加算があれば良い。あるいは、発想を変え、未実施については、「減算する」といったことも有効。
・いずれにしても、介護報酬をあげて欲しい。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
5	財団法人	京都市 事務局長兼ホーム長	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）

【OJT】

・新人の場合、試用期間を3ヶ月として、指導しながら適性を見る。
・1.5対1の手厚い介護体制である。
・常勤、非常勤にかかわらず職員は知識や技術の習得に意欲的である。
・営業は口コミの影響が大なので、毎日のサービスの持つ意味は大きい。特に営業スタッフは置いていない。

【社内研修・社外研修（Off-JT）】

・病院をバックとした事業団で、大まかな研修計画を立てている。同一敷地内なので、出たい研修については、テーマにかかわらずいろいろな職種でも参加できる。
・経理、管理課の事務系の人も介護が基本なので、介護研修に参加している。
・感染症の外部講師として医療関係の業者に来てもらったこともある。
・パートでも外部研修に行かせ、必ず報告書を出させている。

【自己啓発】

・資格取得に対しては費用補助や勤務に配慮している。

【その他の取り組み】

・施設会計、資産状況、入居状況など全ての情報をオープンにしている。
・パートを大事にして、ボーナスも出している。
・パートを含め職員全員に個別目標を立ててもらい、その能力評価を面談を通してきちんと行い、モチベーションを上げるようにしている。
・パートから嘱託、嘱託から正職員へ職種変更した人もいる。
・テーマごとにプロジェクトチームをつくっている（例：ターミナルケア）。
・ひと手間よけいにかける、先を読むことが大切、応用がきかないとダメ、入居者同士のトラブルは厳禁なので、対人援助技術は重要視している。
・夜間2名の看護師体制を敷いている。
・毎年、利用者満足度調査は行い、喫食率や苦情など、結果を入居者にも知らせている。
・生活支援相談室でルーチンワークを持たない職員を配置して他の職員にゆとりを与えている。
・ホームの裏手にお墓の手当てもしている。

【勤務形態・雇用】

・介護職員は人が集まらないので、時給を上げざるをえない。

・派遣労働者は受け入れていない。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・職員に対する OJT の充実、職員に対する自己啓発支援の充実、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、十分な職員数の確保、事業所全体の業務分担の明確化、利用者満足度の把握、事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論などが特に重要だと思う。

【課題、その他】

・研修の時間がとれない。

・介護支援専門員が基礎研修や更新の研修ために時間がとられすぎている。

・外部研修の講師のレベルが低い。（短時間でレベルの高いものが欲しい）

・せっかく職員を育てても他の業種への転職や同業者からの引き抜きなどにあって定着しない（困るのは利用者である)。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
6	有限会社	大阪市 取締役	訪問介護、居宅介護支援

【OJT】

・基本的に居宅介護支援については、個々の職員が独立した専門職なので、OJT は難しいが重要と考える。
・訪問介護の同行支援は 1 回は必ず行うがその後は本人の希望を考慮する。

【社内研修・社外研修（Off-JT）】

・法人全体で共通するものは、各事業所から職員を本部に集めて一斉に研修を行う。それ以外は、事業所単位で研修している。
・内部研修は土曜の午後が中心で、サービス提供責任者が講師を勤める場合が多い。
・大阪府の研修や専門研修など外部研修が主流である。
・会費制の行政主催の連絡会が毎月あり、介護予防、医療との連携、成年後見などの学習をしている。
・非常勤の介護支援専門員（柔道整復師）は研修に出ない。
・介護支援専門員については研修の費用を補助していないが、登録ヘルパーには半額を補助している。
・将来のビジョンを持たせる研修が必要である。

【自己啓発】

・介護支援専門員などについては費用補助はしていない。

【その他の取り組み】

・居宅介護支援では業務の個別性が強いため、マニュアルはそれほど活用していないが、訪問介護では、感染症などについて頻繁に活用している。
・困難ケースについては、ベテランにスーパーバイズを受けたり仲間同士で相談することが多い。
・訪問介護のモニタリングはサービス提供責任者が半年に 1 回程度実施している。
・派遣は金額が高くて採用できない。

【勤務形態・雇用】

・非常勤は柔道整復師である。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・職員に対する自己啓発支援の充実、事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論を特に重要だと思う。

【課題、その他】

・ベテランになってくると他人の話やアドバイスを聞かなくなってくる。

・ヘルパー（登録）の離職率を減らすための工夫として、ローテーションの多様化や金銭面については事前によく要望を聞くなどのことを実行している。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
7	社会福祉法人	大阪市 施設長	介護老人福祉施設、訪問看護、通所介護、居宅介護支援

【OJT】

・常勤、非常勤にかかわらず職員は知識や技術の習得に意欲的である。

・新人研修の目標レベルはひとりで夜勤ができるまでである。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

○介護老人福祉施設、通所介護、居宅介護支援

・新人研修など法人全体で共通するものは、各事業所から職員を集めて本部で研修を行う。それ以外は、事業所単位で研修している。

・法人には研修委員会があり、外部研修の申込みの窓口となったり、人権研修など必須研修を企画・実行している。

・外部研修には報告書を出し、参加した職員に「学んできたこと、感想、職務で生かせること」などを報告させている。費用は事業所が負担している。

・外部研修は役職者に偏らないよう、バランスよく全員に行かせるようにしている。

・外部研修は、社会福祉協議会の主催が多く費用も無料かかかっても安い。

・ターミナルケアの研修はやりたかったが、適当な外部研修がなかった。

○訪問看護

・看護師は、認知症、呼吸リハビリ、看護技術など最新の知識や技術が必要であるが、非病院系の事業所では病院系に比べてハンディがある。

・外部研修は、医療系の主催が多く内容も濃い。

・月刊誌など本からの知識、情報も活用している。

【自己啓発】

・資格取得に対しては費用補助はしていない。

・事業所が認めたものは助成している。例えば、他の施設の見学研修など。

【その他の取り組み】

・年 2 回の職員の能力評価を常勤、非常勤にかかわらず 5～6 年前からコンサルに入ってもらい実施している。

・事業計画にも個人目標が盛り込まれている。

・オンブズマンが月 1 回施設に入り、家族会が年 1 回ある。

・大阪府の第三者評価を受けている。

・自己評価は年１回実施している。
・マニュアルは十分活用している。

【勤務形態・雇用】
・この１年人が集まらない。
・看護師は特に集まらない（病院重視）。
・派遣労働者は受け入れていないが考えている。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19）】
○介護老人福祉施設、通所介護、居宅介護支援
・新人への集中的な教育・指導、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、十分な職員数の確保、事業所全体でのサービス改善に向けた課題の議論など特に重要だと思う。
○訪問看護
・管理者の資質向上を特に重要だと思う。

【課題、その他】
○介護老人福祉施設
・接遇について、今欠けていると思っている。職員全体ににサービス業としての認識が不足していると感じている。
○訪問看護
・看護師にとって病院勤務に比べて訪問看護はリスクが高くストレスがたまる。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
8	社会福祉法人	長岡市 園長、総務課長	通所介護、居宅介護支援、介護老人福祉施設

【OJT】

・新人の教育・指導の期間は1ヶ月くらいである。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

○介護老人福祉施設、居宅介護支援

・圏域内の3法人で新人研修など共同研修を実施し、経費面でも講師の面でも効率的に運営できている。例えば「医療と福祉の総合研究会」といったセミナーも開催し、外部の人も受け入れている。

・県の施設や講師も利用している。

・老健との交換研修も実施している。

・外部研修は、介護職員は老施協の主催が多く、介護支援専門員は県のものが多く、毎月の地域ケア会議や年2回のケアマネ協議会のものがある。

・研修経費が負担になってきたため、以前より全国規模の遠方への宿泊研修への派遣を減らしてきている。

・常勤、非常勤にかかわらず研修に対する費用は負担している。

○通所介護

・カンファレンスについては、職員に対して時間外であっても賃金は支払っている。

【自己啓発】

・事業所が認めたものは助成している。

【その他の取り組み】

○介護老人福祉施設、居宅介護支援

・能力評価は介護職員(非常勤)を除いて行っている。

・半年ごとに目標管理を行っている。

・市から定期的に利用者調査にくる。

・地域との交流も含め、月1回地元のスーパーマーケットの一画で「何でも相談」といった公開講座を開いている。

○通所介護

・食事、入浴、アクティビティについての要望は、日頃から利用者の声を取り入れている。

【勤務形態・雇用】

・この１年人が集まらない。

・看護師は特に集まらない。

・派遣労働者を受け入れているが、縮小したいと考えている。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・職員に対する 0JT の充実、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、管理者の資質向上、十分な職員数の確保、職員の目標管理の実施、自己評価の実施など特に重要だと思う。

【課題、その他】

・何が 0JT なのかはっきりしない。

・マニュアルどおりやっているかチェックができていない。

・研修していることをその内容を含め、もっと外部へアピールしていきたい。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
9	社会福祉法人	燕市 法人本部事務局教育研修室長	訪問介護、通所介護、介護老人福祉施設

【OJT】

・新人の教育・指導の期間は1年くらいと考えている。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

・介護保険ができ、措置から契約へ変わったことで職員の意識もサービス産業であるというふうに変わってきた。身体拘束の禁止はその典型例である。
・研修は定着率のアップとスキルアップに役立つ。これからの経営は人材育成を主眼にすえるべきである。
・法人全体で研修計画を作成している。それを受けて各事業所で細かい計画を立て、実施している。
・Off-JT は気づきのきっかけとなり、また、OJT の効果は大きく両方大事である。

【自己啓発】

・資格取得や事業所が認めたものは助成している。

【その他の取り組み】

・能力評価は全員に対して課長、係長が個別面接などを実施している。
・目標管理については、コンサルを入れてセルフチェックシートを作った。
・能力評価は賃金を抑える意味合いもないではないが、適材適所となるよう配慮しやりがいを持たせている。離職率も低い。
・年間 20 人ほど契約社員から正職員へ登用し、また中間管理職の評価も重要視している。
・マニュアルは個人配布している。
・年1回、法人内の他の施設の相談員がお互いを評価する（施設間評価）。
・年1回、家族会、ボランティア、市からも利用者調査にくる。
・ISO を受けることも視野に入れている。

【勤務形態・雇用】

・非常勤はいない。
・新型特養を近々開設予定なので、人員が足らない。

・派遣労働者は受け入れていない。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・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、管理者の資質向上、十分な職員数の確保、職員の能力評価の実施、職員の目標管理の実施など特に重要だと思う。

【課題、その他】

・若い職員に想像力が足らない（相手の気持ちに添えない）。
・職員のメンタル部分のフォローが必要。
・施設職員は、賃金が低い、社会的地位も低い。
・職員募集にも役立つので、研修していることをもっとアピールしていきたい。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
10	社会福祉法人	上越市 園長	通所介護、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護老人保健施設

【OJT】

・常勤、非常勤にかかわらず職員は知識や技術の習得に意欲的である。
・新人は入ってから6ヶ月程度フォローアップしている。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

・法人全体で共通する大きなものは法人の中に研修委員会を設けて、研修理念のもと計画している。それを受けて各事業所で細かい計画を立て実施している。
・感染症と看取りについて研修を最低年2回、法人で1回、各事業所で1回実施している。
・外部研修には復命書を出し、参加した職員に報告させている。費用は事業所が負担している。
・外部研修は、介護職員に関しては老施協の主催が多く、介護支援専門員に関しては県主催のものが多い。
・OJTについては、全社協に主任クラスを4人派遣したが、なかなか定着しない。
・研修に参加しなかった人には、回覧や資料配布をして周知させている。
・研修記録は17年度までは、とっていなかった。
・研修は夜7時以降でないと時間がとれない。

【自己啓発】

・非常勤に対しては費用補助はしていない。

【その他の取り組み】

・能力評価は常勤にのみ実施している。
・個人目標は、期首にリーダーや主任が面談のうえ決定している。
・事業計画にも個人目標が盛り込まれている。
・自己評価は半年に1回実施している。
・フロア会議で、現場職員が集まって課題を話し合う場がある。
・サービス向上委員会を設置して、「安全」「苦情」「ボランティア」などテーマごとにQC活動を行った。

【勤務形態・雇用】

・この１年人が集まらない。
・開設ラッシュで条件のよい有料老人ホームに人が流れている。
・夜勤を嫌う。
・看護師は特に集まらない（病院重視）。
・派遣労働者は受け入れていない。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19）】

・職員に対する OJT の充実、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、十分な職員数の確保、地域における関係機関とのネットワークの構築など特に重要だと思う。

【課題、その他】

・3～4 年目の職員に対する OJT が難しく、どうしてよいのかわからない。OJT の評価が難しい。
・研修の時間がとれない。
・新型特養だけでなく、従来型特養であってもサービスの質がよければ介護報酬上、評価して欲しい。

番号	法人種別	所在地、ヒアリング先	提供サービス
11	医療法人	八王子市 事務長、ケアサービス課長	介護老人保健施設

【OJT】

・新人は3年以上のベテランがマン・ツー・マンで1週間、勤務表を同じにして指導する（プリセプター制度。手当てあり）。
・教育の効率化を図る。緊張感を持たせる。
・教える側も成長する。
・達成目標を決め、3ヶ月後、半年後、1年後で反省会を行い、相談にものる。

【社内研修・社外研修（Off-JT)】

・法人全体で共通する大きなものは法人で計画している。それを受けて各施設で細かい計画を立て実施している。
・リハビリ研修は専門学校の内部講師が行っている。
・外部研修は、全老健の主催が多く、タイムリーなものが多い。
・外部研修は、委員会を通じて同じ人に偏らないように行かせている。
・介護老人保健施設は介護保険からの新しい施設なので、当初から職員の意識としてサービス産業であるというものはあった。

【自己啓発】

・資格取得に対しては費用補助はしていない。
・事業所が認めたものは助成している。

【その他の取り組み】

・マニュアルは業務の流れがわかるものを1冊に集約している（摂食､嚥下は別冊子）。
・マニュアルはよく使っており、薬の読み方、バイタルサイン、急変時の対処など毎年、見直しをしている。また、必要なものは、随時見直ししている。
・食事、入浴、排泄の委員会活動(手当てあり)を実施し、それを受け、1週間ごとに運営会議を開催し、フロアミーティング報告書や提案書が出される仕組みになっている。
・委員長は主任を補佐し、幹部会にも出席する。
・パソコンを積極的に利用している。

【勤務形態・雇用】

・新卒中心に採用しているが、人が集まらない。
・燃え尽きて辞めたり、他の業種へ転職する人が多い。
・看護師は特に集まらない。
・派遣労働者は受け入れていない。

【サービスの質の向上のために、特に重要だと思うこと（問 19)】

・職員に対する OJT の充実、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、十分な職員数の確保、職員の能力評価の実施、職員の目標管理の実施など特に重要だと思う。

【課題、その他】

・今後、老健はどの方向に進むのか、はっきり見えない。
・研修を受けたいというモチベーションをどう持たせるかに工夫がいる。
・介護予防が定着するかどうか興味を持ってみている。
・経営はかなり厳しい状況である。
・地域性として交通の便が悪いため、ボランティアが集まらない。
・利用者や家族からのクレームは財産である。

（2）全体のまとめ：各サービスの特徴的なもの

サービス	各サービスの特徴的なもの
1．訪問介護	・ヘルパー(登録)は、複数の事業所に所属できる。 ・施設系サービスより、利用者はクレームを言いやすいと思われる。 ・サービス提供責任者は、必置であるが資格ではなく介護報酬も出ない。
2．訪問入浴介護	・訪問入浴介護には、医療知識は欠かせないと思う。 ・医療知識は日進月歩なので常に新しい情報が必要と思われる。
3．訪問看護	・看護師は、認知症、呼吸リハビリ、看護技術など最新の知識や技術が必要であるが、非病院系の事業所では病院系に比べてハンディがあると思われる。
4．通所介護	・特養との併設が多く、職員の兼務も多い。 ・送迎、機能訓練が差別化の要因となることもある。 ・食事、入浴、アクティビティなどが利用者からの要望として多い。
5．特定施設入居者生活介護	・元気で経済的にも裕福な入居者も多いので、娯楽室、図書室、工作室、ビデオルーム等施設も整備されている。 ・生活全般をみることから、ひと手間よけいにかける、先を読む、応用がきくことが大切であり、対人援助技術は大切であると思われる。
6．福祉用具貸与	・福祉用具専門相談員の研修機会は少ないと思われる。また、その内容も営業マンとしてのものが多く、他の介護・看護職員とは毛色が異なると思われる。
7．居宅介護支援	・基本的には、個々の介護支援専門員は独立した専門職なので、OJT は少ないと思われる。また、専門職としての感覚が強く、組織人としての感覚がうすいと思われる。 ・制度変更や医療知識など最新情報に精通することが業務の基本となると思われる。 ・スーパーバイズ機能が大切であると思われる。 ・外部研修が充実しており、よく参加していると思われる。 ・マニュアルについては、業務の個別性が強いためそれほど活用していないと思われる。
8．介護老人福祉施設	・夜勤、早番、遅番など勤務時間が異なるため、全員での研修の時間がとれないと思われる。 ・職員にサービス業としての認識が不足し、接遇について欠けている面があると思われる。
9．介護老人保健施設	・医療的管理下で介護、機能訓練その他必要な医療、日常生活の世話を行い、在宅復帰を目指す中間施設であるが、今後の方向性、役割がはっきりしない。

（3）全体のまとめ：各サービスの共通点・留意点

【OJT】

・新人や他の職員に教えることで、自分も成長するという意見があった。
・やってはいるが何が OJT なのかはっきりしていないため、体系だってできているか自信がないという意見があった。

【社内研修・社外研修（Off-JT）】

・常勤、非常勤にかかわらず職員は知識や技術の習得に意欲的であるという意見があった。
・まとまった研修の時間がなかなかとれないため、勤務時間外での実施がほとんどであるという意見があった。
・職務や勤務によって全員が集まれないため、同じ内容の研修を何回もやらねばならないという意見があった。
・系統だった研修ができていない、専任で研修のことを考えるスタッフがいないという意見があった。
・強制的に参加させている研修については、事業所が参加費用や交通費を負担している。よって研修のコストは内部も外部もかなりかかるという意見があった。
・職員からは介護技術の研修は繰り返しやって欲しいという要望が強い。
・親法人があるところは本社で、大きな視点での研修方針を立て、それを受けて各事業所がより具体的な計画にしているところが多かった。この場合、本社での研修では外部講師を招くこともあるが、各事業所での研修の講師はほとんど内部職員が担当している。
・研修に対するコスト負担は重たいという意見があった。
・研修のための時間がとれないため、勤務時間外や休日などに行うことが多い。
・OJT と Off-JT は車の両輪で、どちらも必要という意見があった。
・医療知識は日進月歩なので常に新しい情報が必要という意見があった。
・研修について、「介護サービス情報の公表」によって実施や記録の整備は進んだという意見があった。
・問9の研修のテーマについては、職種によって大事と思われるものは異なる。例えば、介護職員は介護技術であり、サービス提供責任者や介護支援専門員は対人援助技術であり、管理者は人事・労務管理や予算・売上管理であるという意見があった。

【自己啓発】

・やっと事業所で助成して資格を取らせても辞めていくという意見があった。
・資格取得に対しては、「資格は個人のもの」という考えが主流のようで費用補助はし

ていないところが多い。

【その他の取り組み】

・職員の能力評価や目標管理は大事だと思い、セルフチェック表など活用しているが、評価する側が使いこなせないため制度化できない。やりたいができていないという意見があった。
・マニュアルはテーマにより、よく使うものとほとんど見ないものとに分かれる。「介護サービス情報の公表」によって整備は進んだという意見があった。
・第三者評価については、「費用が高い」「評価者のレベルの差がありすぎる」「似たようなものが多い」などの意見が多かった。
・自己評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論は、その重要性について強く認識されていた。

【勤務形態・雇用】

・人材の流動が激しく、せっかく育てても他の業界に行ったり他の事業者に引き抜かれたりする。特に 3～5 年目あたりの中間リーダー層が抜けていくのが痛いという意見があった。
・昨年くらいから人が集まらない。看護師は特に集まらないという意見があった（病院重視）。
・派遣労働者は受け入れていないという意見があった（高い、遅い、看護師はなかなかいない）。

【重要と考えるもの】

・「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」、「十分な職員数の確保」、「職員の能力評価の実施」、「職員に対する OJT の充実」などが多かった。

【課題、その他】

・「介護業界は収益が上がらない、先行きが暗い」ということで、辞めていく中堅職員も多いという意見があった。
・介護報酬の改訂で、「経営は苦しくなった、研修の費用負担が重い」という声が多かった。

第４章　課題の整理

「第２章　アンケート調査」および「第３章　ヒアリング調査」をもとに、以下のとおり課題の整理を行った。ただし、第２章で述べたとおり、全体の回収率が 23.5%と低いことで、現実の業界全体の傾向を現していない可能性がある。類推ではあるが、回答をしなかった事業者は、回答を寄せた事業者より規模も小さく、経営も厳しく日々の事業運営に精一杯で、精神的にも物理的にも、その余裕がない事業者が多いのではないかと思われる。

つまり、これらの事業者から回答を得たとしたならば、今回の回答結果よりさらに厳しいものになると思われる。

１．全体的なこと、制度等について

（１）人材の採用・確保が難しい、流動が激しい

- アンケート結果から、職員の採用・確保状況は「募集しても応募者がいない」が 38.1%、「応募があるが望ましい人がこない」が 31.9%と合わせると全体の７割を占めている。
- また、アンケート結果から、職員の定着状況は施設系サービスの方が訪問系サービスより定着率が悪かった。具体的には、「定着率が低くて困っている」が介護老人福祉施設では 36.2%、訪問介護では 13.6%であった。その一方で、「定着率は低いが特に困っていない」が介護老人福祉施設では 14.1%、訪問介護では 9.5%あったことから、事業所ごとの定着率そのものに対する認識の差や人員に対するやりくりの対応の差があると思われる。
- ヒアリングでも、「人材の流動が激しく、せっかく育てても他の業界に行ったり他の事業者に引き抜かれたりする。特に 3～5 年目あたりの中間リーダー層が抜けていくのが痛く、困るのは利用者である」、「看護スタッフにとって労働への対価としての賃金が低いために病院への転職者が多く、欠員補充ができない」、「この業界は賃金が安いため、昨年くらいから景気の回復もあり人が集まらない。看護師は特に集まらない」、「施設職員は賃金が低い、社会的地位も低い」という声があった。
- 人材の流動が激しいことから、研修等で知識や技術を積み重ねてもゼロに戻ってしまう。それゆえ、職員が変わったとき利用者に対するサービスの均一化を図ることが難しい。

（２）非常勤職員が多いため組織として機能しにくい

・ アンケート結果から、常勤職員の割合は訪問系サービスでは施設系サービスよりかなり低く、中でも訪問介護では常勤職員の割合が 30%未満の事業所が約 6 割となっている。
・ 訪問系サービスのヒアリングでは、非常勤職員が多いため「一斉に研修や連絡等の徹底ができない」、「職員の能力評価や目標管理についても一律に実施できない」、「モチベーションが上がらない」という声があった。よって、経営的に非常勤職員を多く抱えざるを得ないこうした現状を前提として、職員の資質向上に取り組んでいかねばならない難しさがあると思われる。

（３）経営の効率性が悪化

・ アンケート結果から、最近 3 年間の経営の効率性は「効率は悪くなった」が全体の 45.6%であった一方、「変化なし」が 23.7%、「効率がよくなった」が 19.9%であった。
　前述の人材の採用・確保の難しさ、非常勤職員の多さによる組織としての機能のしにくさの問題も相俟って、経営の効率性も悪くなっていることが伺われる。
・ ヒアリングでも「職員の資質向上は、給与水準や勤務環境等の労働条件が妥当なレベルになって初めて期待できるのではないか。現行の介護報酬をベースとした人件費水準では、優秀な人材の確保や勤務継続がかなり困難である」、「介護業界は収益が上がらない、先行きが暗いということで辞めていく中堅職員も多い」、「研修の費用負担が重い」という声があった。

２．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

（１） 仕事を通じた能力開発や上司・先輩による指導（0JT）について

ア．新人職員に対する教育・指導そのものを行っていない割合が高い
・ アンケート結果から、新人職員に対する教育・指導で「いずれも行っていない」が訪問系サービスが施設系サービスより高く 2 割～3 割程度あった。
イ．0JT の実施について、常勤より非常勤職員の割合が低い
・ アンケート結果から、全般的に 0JT の実施は非常勤職員が常勤職員より低い傾向にあった。

ウ．何が OJT なのかはっきりしない（内容ややり方）

・ アンケート結果から、「サービス向上のために重要だと思う取り組み」では 66.8%の事業所が「職員に対する OJT の充実」と答えている。しかし、ヒアリングでは、「何が OJT なのかはっきりしない」、「3～4 年目の職員に対する OJT が難しい」、「OJT はどうしてよいのかわからない」、「OJT の評価が難しい」という声があったことから、そもそも事業所において、OJT そのものの認識が十分になされていないと思われる。

（２） 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

ア．研修にコストがかかる

・ アンケート結果から、施設系サービスの方が訪問系サービスより「教育・研修時間の賃金」や「参加にかかる交通費」を負担している。賃金、交通費を「いずれも支払っていない」は、どのサービスも 1 割未満であった。

・ ヒアリングでは、「外部研修の多くは高額のため、小規模事業所では対応できるものではなく、まして、ヘルパーの個人負担による参加はできない」、「強制的に参加させている研修については、事業所が参加費用や交通費を負担しているので、研修のコストは内部も外部もかなりかかる」、「首都圏・大都市圏と異なり、ローカルな事業所は、外部研修に参加させたくとも、交通費・宿泊費の負担がネックになる」という声があった。

イ．研修の時間がとれない

・ ヒアリングでは、「まとまった研修の時間がなかなかとれないため、勤務時間外や休日などでの実施がほとんどである」、「職務や勤務によって、全員が集まれないため同じ内容の研修を何回もやらねばならない」という声があった。

ウ．研修テーマの問題

・ アンケート結果から、取り組みテーマとして多かったものは、「介護技術」、「認知症及び認知症ケアに関わる知識・技術」、「介護保険制度に関する知識」、「医療・保健に関する知識」などであった。しかし、外部研修についてのヒアリングでは、「医療知識は日進月歩なので常に新しい情報が必要」、「集合教育で、自分自身の社会的位置付けや社会的使命を自覚させる意義は大きい」、「仕事に対する意欲向上やモチベーションを高めることが重要」という要望に対し、「専門的知識について話せる外部講師がいない」という声があった。

・ 研修のテーマについてのヒアリングでは、「職種によって大事と思われるものは異なる。例えば、介護職員は介護技術であり、サービス提供責任者や介護支援専門員は対人援助技術であり、管理者は人事・労務管理や予算・売上管理であるので、全ての研修を 1 年間で実施していくことは困難である」という声があった。

（３） 自己啓発について

・ アンケート結果から、ほとんどのサービスについて「費用の助成は行っていない」が 5～6 割を占めていた。また、「費用の助成」の対象は、管理者や常勤職員に対しては高く、非常勤職員に対しては低かった。
・ ヒアリングでは、「資格は個人のものなので費用補助はしていない」、「経営の効率性や収益性を考慮すると、自己啓発にかかる費用の補助まではなかなか困難である」、「やっと事業所で助成して資格を取らせても辞めていく」という声があり、自己啓発への費用補助について消極的な事業所が多かった。一方、「個人レベルで、レベルアップへの取り組みが欠かせないので、そのための情報・資料の提供を事業所側より働きかけていく必要がある」という声があった。

（４） その他

ア．系統だった研修ができない
・ アンケート結果から、全体として「教育・研修計画は立てていない」事業所が 2 割程度あった。
・ ヒアリングでは、「系統だった研修ができていない。専任で OJT や研修のことを考えるスタッフがいない」、「研修の準備をするだけでも相当の時間を要する」、「現場責任者・中堅リーダー層の育成や、管理者の資質向上も重要」、「OJT と Off-JT は車の両輪で、どちらも必要」という声があった。
イ．ヘルパー（登録）の教育・研修が不足［訪問介護に関して］
・ アンケート結果から、「登録ヘルパーの研修参加率を上げることが課題」
・ ヒアリングでは、「登録ヘルパーは直行直帰のため、直接話をする機会が少なく、また研修等の参加も少ないため、質の向上に苦慮する」、「外部研修ではヘルパーに対する研修テーマが少ないように思われる」という声があった。
ウ．サービス提供責任者の教育・研修が不足［訪問介護に関して］
・ ヒアリングでは、「介護支援専門員の計画に対しても適切な助言ができるサービス提供責任者を育成したい。古参のケアマネジャーの計画はなかなか修正意見が効かず、現場では多くの訪問介護スタッフが苦慮している現実がある」、「事業運営にとってサービス提供責任者は要だが、その資質の向上は所属事業所に任せっきりになっているように思われる。サービス提供責任者の仕事に関する研修がもっと必要と感じる」という声があった。

３．事業所におけるサービスの質の向上のための取り組みの方策について
（職員の能力評価、職員の目標管理、マニュアルの整備、サービスについての自己評価、第三者評価、利用者満足度の把握、サービス改善に向けた課題の議論について　等）

（１） マニュアルについて

- アンケート結果から、「マニュアルを十分に活用している」は 23.2％である。また、「各種マニュアルの整備」は「サービス向上のために重要だと思う取り組み」の中で 46.5％にとどまっており、他の取り組みに比べてそれほど高くない。
- ヒアリングでは、「マニュアルはテーマにより、よく使うものとほとんど見ないものとに分かれる。作成すればよいというものではなく、その活用や徹底が大切である」という声があった。

（２） 職員の能力評価や目標管理について

- アンケート結果から、「職員の能力評価の仕組みはない」が、ほとんどのサービスで 4～5 割を占め、「目標管理は行っていない」は全体で 23.3％であった。
- ヒアリングでは、「職員の能力評価や目標管理を用い資質向上へつなげたいが、評価する側が使いこなせないため制度化できない。やりたいができていない」という声があった。

（３） 第三者評価について

- アンケート結果から、「第三者評価は受けたことがなく、今後も受ける予定はない」が、全体の 28.0％を占めている。
- ヒアリングでは、「費用が高い」、「評価者のレベルの差がありすぎる」という声があった。

（４） その他

- ヒアリングでは、「職員のメンタル部分のフォローができていない」、「記録の重要性は認識しているが現実にはできていない」という声があった。

おわりに

今回の調査は２００５年に行われた介護保険法の改正、および介護報酬の見直しの後に行われた調査である。また、介護保険が施行され７年を迎えた時点での調査でもある。近年、介護分野における離職率の高さ、労働条件の厳しさ、低賃金の実情、そして介護職の確保が極めて困難になっている実情がマスコミ等を通じて明らかにされている。また多くの現場からそのような声が出されている。介護の世界が極めて厳しい状況にあることは事実である。その一方で、モラルに反するような、コンプライアンスに反する経営をおこなう企業や、社会福祉法人も存在し、そのような事業所では経営層などが相当な利潤を得ていることが指摘されている。薄利・多売、使い捨てのビジネスモデルの蔓延は利用者自身に跳ね返ってくる問題である。介護保険制度が導入され、今大きく、介護の世界が変わろうとしている。ないしは変容しつつある介護サービス市場に対して何らかの方策が必要であるとの認識が高まりつつある。

その意味で、今回の調査は介護保険制度下での介護サービス事業における事業所内研修等の取り組みの実情の一端を正直に示すものとなっている。ただし、回収率は全体で２３．５％と低く、回答を寄せた事業所は総じて、取り組みのしっかりしている事業所であると想定される。たとえば、それは第三者評価を定期的に受審していると答えた事業所が１～２割に上っていることからもうかがえる。全国的に見るならこのような高い数値がでることは考えられない。

各領域別にみるとそれぞれの事業者毎に資質の向上策として取り組むうえでの特徴が出ている。また研修を行う側の問題意識も異なることが見て取れる。それはサービスの内容〔求められる専門性や職務遂行能力〕とともに就労の形態や事業体自体の規模や人員の多寡も反映している。しかし、いずれの場合も公費をほぼ半分、被保険者の保険料も同様に約半分支出し、介護サービスを支えている制度であり、サービスの質の維持については事業者に相当の責任があるとともに、保険者および国、都道府県、市町村ともに介護保険制度を支えるものとして重大な関心を研修については示す必要がある。公費等を含まない完全な一般の財やサービスが交換される市場とは異なるのである。通常の財やサービスがやり取りされる市場ではサービスの質や担い手の資質の向上はすべて事業者の責任である。社会福祉供給の伝統的な方法であった、措置制度や補助金、そして社会福祉法人制度のもので従来の研修についての行政の関与、責任とは異なる次元で、公費と社会保険料によって担われる介護サービス市場にあってはサービスの質については一定の関与や支援をおこなうことが必要である。

厚生労働省では介護・福祉分野の人材確保のための指針の見直し等も進められている。介護サービス事業の実態から、また就労スタイルから従来とは異なる資質向上策の具体的提案が待たれる。介護が専門家とともに家族や市民の協力と支えがあって始めて成り立つものであることを考えるなら、資質向上のための研修等について全国的なメディアを活用した方法やｅ－ラーニングなどを取り入れた方法など検討されるべきであろう。

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あげます。

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。「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はありましたか（○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0JT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 → 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
ヘルパー（登録以外の非常勤）	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
ヘルパー（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
サービス提供責任者	1　あり → 2　なし	1　８割以上　2　５～７割 3　２～４割　4　２割未満　5　わからない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない・参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数・参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ・内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育・研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない・当該職種はいない
ヘルパー（登録）	1	2	3	4
ヘルパー（登録以外の非常勤）	1	2	3	4
ヘルパー（常勤）	1	2	3	4
サービス提供責任者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	8（　）	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	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	8（　）	9
接遇	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
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
事故の発生等緊急時の対応	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します。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

（＊）：ｻｰﾋﾞｽ提供責任者の欄の回答は、新任のｻｰﾋﾞｽ提供責任者に対するｻｰﾋﾞ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　どちらかというと活用している

３　どちらかというと活用していない　　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　定期的に実施している

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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください)
どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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あげます。

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はありましたか（○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 → 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 → 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 → 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 → 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	―

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない・参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数・参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ・内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育・研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない・当該職種はいない
介護職員（常勤）	1	2	3	4
介護職員（非常勤）	1	2	3	4
看護職員（常勤）	1	2	3	4
看護職員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	8（　）	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	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	8（　）	9
接遇	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
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
事故の発生等緊急時の対応	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します。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　どちらかというと活用している

３　どちらかというと活用していない　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　定期的に実施している

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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください)
どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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

［訪問入浴介護の売上高］

問２４　貴事業所の、平成１７年度における１ヵ月あたりの訪問入浴介護（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、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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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あげます。

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はありましたか（○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	当該職種はいない
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 → 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 → 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	－

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない･参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数･参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ･内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育･研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない･当該職種はいない
看護職員（常勤）	1	2	3	4
看護職員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	8（　）	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	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	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
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
事故の発生等緊急時の対応	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します。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　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　どちらかというと活用している

３　どちらかというと活用していない　　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　定期的に実施している

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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください)
どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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あげます。

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はありましたか（○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 → 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 → 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 → 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 → 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	―

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない・参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数・参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ・内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育・研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない・当該職種はいない
介護職員（常勤）	1	2	3	4
介護職員（非常勤）	1	2	3	4
看護職員（常勤）	1	2	3	4
看護職員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	8（　）	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	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	8（　）	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
身体拘束等の排除のための取り組み	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
倫理及び法令遵守	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
非常災害時の対応	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します。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
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　どちらかというと活用している
3　どちらかというと活用していない　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　定期的に実施している
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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください）どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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年度末の通所介護施設の定員をお答えください（○は１つ）。

１　１０人未満　　２　１０人以上１５人未満　　３　１５人以上２０人未満

４　２０人以上２５人未満　　５　２５人以上３０人未満　　６　３０人以上３５人未満

７　３５人以上４０人未満　　８　４０人以上４５人未満　　９　４５人以上５０人未満

１０　５０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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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

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あげます。

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はありましたか（○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 → 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 → 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 → 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 → 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	－

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない･参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数･参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ･内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育･研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない･当該職種はいない
介護職員（常勤）	1	2	3	4
介護職員（非常勤）	1	2	3	4
看護職員（常勤）	1	2	3	4
看護職員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	8（　）	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	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	8（　）	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
身体拘束等の排除のための取り組み	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
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	9
非常災害時の対応	1	2	3	4	5	6	7	8（　）	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	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します。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
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　どちらかというと活用している

３　どちらかというと活用していない　　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　定期的に実施している

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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください)
どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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よろしくお願い申しあげます。

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はありましたか（○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	当該職種はいない
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 → 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
福祉用具専門相談員（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	－

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない･参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数･参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ･内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育･研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない･当該職種はいない
福祉用具専門相談員（常勤）	1	2	3	4
福祉用具専門相談員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	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
福祉用具の選定及び適合	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	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	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します。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
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　どちらかというと活用している

３　どちらかというと活用していない　　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　定期的に実施している

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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください）どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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

［福祉用具貸与の売上高］

問２４　貴事業所の、平成１７年度における１ヵ月あたりの福祉用具貸与（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

［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

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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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あげます。

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はありましたか（○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	―

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない・参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数・参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ・内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育・研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない・当該職種はいない
介護支援専門員（常勤）	1	2	3	4
介護支援専門員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	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します。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
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・当該職種はいない
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　どちらかというと活用している

３　どちらかというと活用していない　　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　定期的に実施している

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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください)
どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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

［居宅介護支援の売上高］

問２４　貴事業所の、平成１７年度における１ヵ月あたりの居宅介護支援（予防を含む）のケアプラン作成数（介護報酬、月平均）をお答えください（○は１つ）。

１　３５件以下　　２　３６件以上　７０件以下
３　７１件以上１０５件以下　　４　１０６件以上２００件以下
５　２０１件以上３００件以下　　６　３０１件以上４００件以下
７　４０１件以上５００件以下　　８　５０１件以上

［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

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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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あげます。

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はありましたか（○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 → 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 → 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 → 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 → 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	―

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない・参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数・参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ・内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育・研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない・当該職種はいない
介護職員（常勤）	1	2	3	4
介護職員（非常勤）	1	2	3	4
看護職員（常勤）	1	2	3	4
看護職員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	8（　　）	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	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	8（　　）	9
医療	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	9
ターミナルケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	9
精神的ケア	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
身体拘束等の排除のための取り組み	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
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	9
非常災害時の対応	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	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	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します。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
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　どちらかというと活用している
3　どちらかというと活用していない　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　定期的に実施している
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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください）どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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年度末の介護老人福祉施設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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・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あげます。

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はありましたか（○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 → 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 → 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 → 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 → 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	―

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録の内容］

問５　貴事業所では、平成１７年度に実施した事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の記録を残していますか。内部での教育・研修（自事業所や事業者（親法人）が主催する研修）・外部での教育・研修（外部の機関・組織が主催する教育・研修）別にあてはまるもの全てに○をつけてください。（記録は参加案内状等でもかまいません。その場合は参加案内状に記載されている内容でお答えください。）

記録の内容	内部での教育・研修	外部での教育・研修
研修は実施していない・参加させていない	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）	1 （○をつけた場合、以下の２～９の回答は不要です）
目的	2	2
開催日時	3	3
参加人数・参加者氏名	4	4
講師、研修担当者	5	5
テーマ・内容	6	6
資料	7	7
参加者の感想文やレポート、アンケートなど	8	8
記録は特に残していない	9	9

［事業所の指示により職員を参加させた外部研修の主催者］

問６　平成１７年度に貴事業所が職員を参加させた外部研修（自事業所や事業者（親法人）以外の外部の機関・組織が主催する研修）の主催者について、最も多かったものをお答えください（○は１つ）。

１　行政　　２　社会福祉協議会　　３　事業者団体　　４　医療関係機関

５　上記（１～４）以外の民間研修機関　　６　その他（　　）

７　職員を外部研修には参加させていない

［事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）に対する賃金等の支払］

問７　貴事業所は平成１７年度、事業所の指示による仕事の現場を離れた教育・研修（Off-JT）の実施にあたり教育・研修時間分の賃金や交通費を支払いましたか。あてはまるもの全てに○をつけてください。なお、一部支払の場合も支払ったものとみなします。

	教育・研修時間の賃金を支払った	参加にかかる交通費を支払った	いずれも支払っていない	Off-JTを実施していない・当該職種はいない
介護職員（常勤）	1	2	3	4
介護職員（非常勤）	1	2	3	4
看護職員（常勤）	1	2	3	4
看護職員（非常勤）	1	2	3	4
管理者	1	2	3	4

（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 あてはまるもの全てに○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	8（　　）	9
認知症及び認知症ケア	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	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	8（　　）	9
利用者のプライバシーの保護	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	9
身体拘束等の排除のための取り組み	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
事故の発生又はその再発防止	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	9
事故の発生等緊急時の対応	1	2	3	4	5	6	7	8（　　）	9
非常災害時の対応	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します。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
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　どちらかというと活用している
3　どちらかというと活用していない　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　定期的に実施している
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に実施している

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に実施している」と回答した場合のみお答えください）どの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（　　）

［法人全体の事業所数］

問２１　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　特定施設入所者生活介護

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年度末の介護老人保健施設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・電話番号を教えていただければ幸いでございます。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あげます。

・ご担当者様氏名：　　（役職：　　）

・電話番号：　　・ＦＡＸ番号：

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/