介護サービス提供事業者の質の確保に向けた
管理者の資質向上に関する調査研究事業報告書

平成２０年３月

社団法人　シルバーサービス振興会

目次

要約編 1

第１章　調査研究の概要

１．調査研究の目的 11
２．調査研究の方法 12
３．調査研究の体制 14

第２章　議論のプロセスと調査結果

１．本調査研究事業における事業所管理者の責任 17
２．事業所管理者の現状 19
３．アンケート調査及びヒアリング調査の目的と考え方（仮説の設定） 23
（１）アンケート調査 23
（２）ヒアリング調査 29
４．調査結果 31
（１）アンケート調査結果 31
（２）ヒアリング調査結果 72
５．仮説の検証と課題 81

第３章　管理者の資質向上に関する検討と提言

１．基本的な考え方 91
２．検討の論点 93
３．調査研究委員会意見の整理 94
（１）管理者の責任 94
（２）管理者の役割（業務） 100
（３）管理者の要件 101
４．提言 105
（１）管理者の責任 105
（２）管理者の役割（業務） 108
（３）管理者の要件 111
５．今後の検討課題 113

資料編

１．指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（抜粋）（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）最終改正：平成 19 年 3 月 30 日厚生労働省令第 45 号 119
２．指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について　（平成 11 年 9 月 17 日老企第 25 号） 135
３．社団法人日本看護協会「WE NEED YOU（職場づくりサポートブック）」より「法令順守」自主点検リスト（抜粋） 157
４．シンポジウム関連資料　..... 161
５．アンケート分析データ（単純集計・クロス集計） 169
６．山浦一保氏（静岡県立大学経営情報学部講師）による追加分析データ　..... 271
７．アンケート調査票　..... 281

要約編

本報告書の構成

第１章　調査研究の概要

本調査研究事業の目的、方法、体制について記載した。

第２章　議論のプロセスと調査結果

仮説の設定

↓

アンケート調査 ↔ ヒアリング調査（アンケートの補足）

↓　↓

調査結果と仮説の検証

↓

課　題

（管理者自身が「管理者が担うべき役割と責任」とは何かを明確に理解することが最大の課題である）

第３章　管理者の資質向上に関する検討と提言

調査研究委員会意見の整理

↓

提　言

↓

今後の検討課題

本調査研究事業の「管理者の責任」

コンプライアンス等の概念の整理（イメージ図）

＊ 経済同友会第 15 回企業白書、TKC会報 H15 年2月号等に基づいて作成

本調査研究事業における「管理者の責任」の対象範囲

本調査研究事業における「管理者の責任」は、訪問介護事業の現場の管理者として必要不可欠で重要なものとして、法律上の責任の中でも介護保険法上のものである事業所コンプライアンスの部分を対象範囲とした。

提言の概要

（1）管理者の責任

本調査研究事業における事業所の「管理者の責任」は、訪問介護事業の現場の管理者として必要不可欠で重要な介護保険法の範囲を対象とすべきである。具体的には、居宅基準をはじめ、介護サービス情報の公表、事業所指定の変更を根拠とした、介護保険法上の範囲を「管理者の責任」であると位置づけるべきである。

（２）管理者の役割（業務）

管理者の役割は、訪問介護事業の現場の管理者にとって必要不可欠で重要なものとして、本事業で整理した 24 項目を管理することと位置づけるべきである。この場合、サービス提供責任者が行うべき業務の管理も含めたものとする。

（３）管理者の要件

新規に管理者となる者に、管理者研修の受講を義務づけるべきである。即ち「研修の修了」を管理者要件とすべきである。

（３）－１　研修の内容

管理者研修では、介護保険法に定められている管理者の役割と責任を明確に示すことが重要である。この場合、わかりやすい具体的な事例に基づいて行うべきである。

（３）－２　研修の運営

管理者研修の運営は、民間の介護事業者の自主的な取り組みをベースにするべきである。

今後の検討課題

≪管理者業務（24項目）について≫

○本事業で整理した24項目の管理義務を法律上の管理義務とするだけの根拠づけが必要である。さらに、この24項目を具体的な事例に落としこんで、管理義務違反の具体的な例について法的に精査する必要がある。

○管理者とサービス提供責任者との責任・役割の関係についても法的に精査する必要がある。

≪管理者研修の内容の検討≫

○管理者研修の具体的なカリキュラムを検討する必要がある。この場合、介護保険及び介護サービスに絡む事業所コンプライアンスが中心になると思われるが、職場管理の基本である労働基準法、育児・介護休業法、男女雇用機会均等法等も入れるかどうか検討する必要がある。

≪管理者研修の実施主体の検討≫

○管理者研修の実施主体をどの機関が担うのかを検討する必要がある。基本的には行政による事後規制の流れで管理者研修を行うよりも、民間の介護事業者の自主的な取り組みとして管理者研修を行うことが望ましい。そこで、公平性・公益性を持つ団体が管理者研修を主導することが期待される。

≪管理者研修の対象者の検討≫

○管理者研修の対象者をどのようにするか検討する必要がある。基本的には新たに管理者になる際に研修の修了（新任研修）を義務づけることとするが、現任の管理者（現任研修）に対してはどうするのか、また、研修は更新制とするのか1回のみとするのか検討する必要がある。

○規模の小さいところが現実的に参加できるか、管理者研修の対象者の検討において、事業所の規模を考慮すべきである。

≪管理者研修のその他運営面の検討≫

○管理者研修の日程（時期や時間）、費用をどのようにするか、講師は誰か等、検討する必要がある。また、集合研修なのか通信教育なのか、あるいはそれらの併用なのか検討する必要がある。

≪管理者業務のチェックリストの開発≫

○管理者研修とは別に、管理者が日常業務の中で管理者業務のチェックを行えるツールを開発する必要がある。

≪制度面の検討≫

○本調査研究事業における「管理者の責任」は、最初のステップとして法律上の責任の中でも介護保険法上のものである事業所コンプライアンスの部分を対象範囲としたが、企業の社会的責任の観点からは、法人組織全体のガバナンスや風土の改革といったことも重要である。具体的には、管理者の責任・役割に応じた待遇面の改善や行政的仕組みの整備（例えば、管理者に義務を負わせる反面、経営者の不正について内部通報できる仕組み、あるいは本国会で審議中の親法人への行政の立入調査ができる仕組み等）も視野に入れて検討する必要がある。

第１章　調査研究の概要

１．調査研究の目的

介護保険制度では、行政が介護サービス事業者を指定する際の単位は「事業所」となっている。そして、個々の事業所ごとに法的な指定に関する基準のチェック・遵守が求められ、併せて管理業務遂行のため事業所ごとに常勤の「管理者」の配置が必要になっている。

そこで事業所の「管理者の要件」に焦点を当ててみると、介護保険法施行以前からサービスを実施していた医療系サービス、居宅介護支援事業所等については、法律上「管理者の要件」が存在している（「職能資格者（医師、看護師等）」）。一方、介護保険法施行以後のサービスである居宅系・通所系サービスでは、必ずしも「管理者の要件」が明確でないことが指摘されている。このように介護保険制度内で一律の対応がとられていないという問題点が存在する。

また、株式会社コムスン不正事案において「管理者の役割・責任」の問題が顕在化した。すなわち当事案は、当初は不正な手段による事業所指定申請という「コンプライアンス」の問題と見られたが、複数事業所による同様の不正という法人組織全体としての「ガバナンス」の問題へと発展した。法人組織全体のガバナンスへの対応に関しては、本国会に「介護保険法及び老人福祉法の一部を改正する法律案」が提出され、審議中であるが、事業所のコンプライアンスを担う「管理者の役割・責任」が十分機能していなかったという実態も明らかになった。

本事業では、上記のとおり介護保険制度の問題点の一つとして浮かび上がってきた「管理者の要件」・「管理者の役割・責任」について、①その明確化を図り、②併せて管理者の資質向上に関する課題を整理し、③対応策を検討することを調査研究の目的とした。なお、問題点をより明確にするため、訪問介護事業所（「管理者の要件」が不明確との指摘を受けている居宅系・通所系サービスのうち、事業所数が最も多い）に着目して調査・研究を行った。

２．調査研究の方法

（１）調査研究委員会の設置

本事業では、外部有識者に依頼して調査研究委員会を設置した。そして、調査研究委員会を計４回開催し、訪問介護事業所の管理者の責任、役割、要件を明確化するとともに、管理者の資質向上に関する対応策を検討した。

	開催時期	主な議題
第１回調査研究委員会	平成19年 11月13日	・アンケートの設計について ・管理者の現状について
第２回調査研究委員会	平成19年 11月29日	・調査票案について ・管理者の役割について
第３回調査研究委員会	平成20年 ２月27日	・アンケート、ヒアリングの報告① ・管理者の要件について
第４回調査研究委員会	平成20年 ３月14日	・アンケート、ヒアリングの報告② ・管理者の研修について ・報告書（案）について

（２）アンケートの実施

全国の訪問介護事業所に対して、管理者の業務実態に関するアンケートを実施した。なお、回答は事業所の管理者に依頼した。

①調査方法：郵送式による自記式アンケート調査
②調査期間：平成 20 年 1 月 11 日（金）～1 月 31 日（木）
③調査対象：営利法人、ＮＰＯ法人、協同組合（農協・生協）
④客体数　：計 2,000 件
⑤抽出方法：全国の訪問介護事業所について、社会福祉法人及び医療法人を除いた訪問介護事業所約 20,000 件から無作為抽出

（３）ヒアリングの実施

アンケートの補完として、訪問介護事業所に対して、管理者の業務実態に関するヒアリングを実施した。

①調査方法：ヒアリング（訪問）調査
②調査期間：平成 20 年 1 月～3 月
③調査対象：営利法人、ＮＰＯ法人、協同組合（農協・生協）
④客体数　：6 件
※客体の内訳／営利法人 4 か所、ＮＰＯ法人 1 か所、農協 1 か所

（４）シンポジウムの開催

事業所管理の責任者である管理者の役割・機能、管理者の質の確保に向けた方策を検討するため、大阪と東京でシンポジウム（計 2 回）を開催した。（シンポジウム関連資料については、資料編 4 参照）

≪大阪会場≫

①開催日時：平成 20 年 2 月 29 日（金）13：20-16：30
②参加人数：342 名
③会場：クレオ大阪東ホール（大阪市城東区）

≪東京会場≫

①開催日時：平成 20 年 3 月 24 日（月）13：20-16：30
②参加人数：226 名
③会場：全国町村議員会館（東京都千代田区）

３．調査研究の体制

（１）調査研究委員会（敬称略、五十音順）

氏名		所属等	
石尾　肇	○	監査法人エムエムピージー・エーマック	代表社員
木間　昭子		NPO法人高齢社会をよくする女性の会	理事
小山　秀夫	◎	静岡県立大学経営情報学部	学部長・教授
綱川　晃弘		綱川労務管理センター	所長
中島　健一		日本社会事業大学社会福祉学部	教授
馬袋　秀男		株式会社クロス・ロード	代表取締役
本田　純一		中央大学法科大学院	教授
前川　一博		松下電工株式会社エイジフリー事業推進部	推進部長

◎は委員長、○は副委員長

（２）オブザーバー
厚生労働省

（３）協力（敬称略）

氏名	所属等	
山浦　一保	静岡県立大学経営情報学部	講師

第２章　議論のプロセスと調査結果

１．本調査研究事業における事業所管理者の責任

事業所の管理者の責任については、組織上果たすべき責任、各種法律上の責任等、広範なものが考えられるが、現場（事業所）の管理者は、最低限のものとしてコンプライアンスを理解し、かつ、それを守らなくてはならない。

① このコンプライアンスを考えるに際して、企業全体に及ぶものと事業所管理に関わるものとに区別して考えると、企業コンプライアンスは法人組織全体のガバナンスと密接に関係しており、１事業所の管理者の責任の範囲を超える部分が大きい。

② 法人組織全体のガバナンスの問題については、第１章の「1.調査研究の目的」でも述べたとおり、「介護保険法及び老人福祉法の一部を改正する法律案」が本国会で審議中である。また、組織上果たすべき責任については、個々の法人や事業所の事情によって様々である。さらに、法律上の責任については、民法、介護保険法、労働基準法、育児・介護休業法及び男女雇用機会均等法等、多方面にわたる。

③ 一方、本調査研究事業のアンケート調査及びヒアリング調査結果から、本調査研究委員会が現場の管理者として担うべきと考える事業所コンプライアンスに係る必要不可欠で重要な業務について、管理者自身が明確に理解していない現状がうかがえた。

上記①～③を踏まえ、本調査研究事業における「管理者の責任」は、現場（事業所）の管理者に焦点を当て、かつ、管理者の要件を明らかにすることを目的とすることから、その最初のステップとして法律上の責任の中でも介護保険法上の事業所コンプライアンスの部分を対象範囲とした。

ただし、本調査研究事業で対象外とした法人組織全体のガバナンスの問題、管理者の組織上果たすべき責任及び介護保険法以外の法律上の責任等についても、企業のガバナンス、コンプライアンスを考える上で重要であることを忘れてはならない。

（次ページの図表参照）

【図表 2－1：コンプライアンス等の概念の整理（イメージ図）】

＊ 経済同友会第 15 回企業白書、TKC会報 H15 年２月号等に基づいて作成

＊ 居宅基準については、資料編 1 を参照

【補足コメント】

○ 「コンプライアンス」は狭義には各種の法律をはじめとした「法令遵守」にほかならないが、今日では、（企業）倫理・理念の実現・遵守を含めた理解の重要性がいわれている。

○ コンプライアンスの対象領域・内容は拡大して考えられる傾向にあるようであり、企業の社会的責任とほぼ同一視される場合もある。

○ コンプライアンスは「コーポレート・ガバナンス」の一つの柱であり、「コンプライアンスの確保はコーポレート・ガバナンスの強化」という側面を有するといわれる。

２．事業所管理者の現状

現在の介護保険制度における指定介護保険サービス事業所の「管理者要件と根拠条項及び事業所数」ならびに「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）」（以下、「居宅基準」という。資料編 1 参照）を次のとおり整理した。

【図表 2－2：管理者要件に関する規定及び事業所数】

【在宅サービス】

	管理者要件	根拠条項	事業所数
居宅系・訪問系サービス総数			65,544
訪問介護	—	居宅基準第6条	25,587
訪問入浴介護	—	居宅基準第52条	2,436
通所介護	—	居宅基準第94条	21,121
福祉用具貸与	—	居宅基準第195条、販売;居宅基準第209条	6,921
短期入所生活介護	—	居宅基準第122条	6,870
特定施設入居者生活介護	—	居宅基準第176条	2,609
医療系サービス総数			37,515
訪問看護	保健師又は看護師	居宅基準第61条	8,331
訪問リハビリテーション	—	—	2,690
通所リハビリテーション	（管理業務代行規定あり） 医師、理学療法士、作業療法士、看護師の中から選任した者	居宅基準第116条（管理者等の責務）	6,492
短期入所療養介護	—	—	3,912
居宅療養管理指導	—	—	16,090
居宅介護支援総数			30,670
居宅介護支援	介護支援専門員	居宅介護支援基準第3条	30,670
地域密着型サービス総数			12,642
夜間対応型訪問介護	—	地域密着基準第7条	65
認知症対応型通所介護	経験年数及び研修受講	地域密着基準第43条	2,685
小規模多機能型居宅介護	経験年数及び研修受講	地域密着基準第64条	801
認知症対応型共同生活介護	経験年数及び研修受講	地域密着基準第91条	8,964
地域密着型特定施設入居者生活介護	—	地域密着基準第111条	53
地域密着型介護老人福祉施設	—	地域密着基準第146条	74

【施設サービス】

施設サービス総数			11,988
介護老人福祉施設	社会福祉主事、社会福祉事業に2年以上従事した者（施設長要件）	介護老人福祉施設基準第21条、特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準第5条（平成11年厚生省令第46号）	5,921
介護老人保健施設	医師	介護老人保健施設基準第23条、介護保険法第95条	3,475
介護療養型医療施設	医師	介護療養型医療施設基準第22条、医療法第12条第2項	2,592

＊管理者要件のない事業所は、在宅サービス、施設サービスを合わせた158,359事業所中、88,428事業所で 55.8%となっている。

注；事業所数は、当該審査月に保険請求のあった事業所であり、同一月に2種類以上のサービスを提供した場合サービス毎にそれぞれ事業所数を1と計上している。（よって、実際の事業所数より多い数値になっている。）なお、介護予防サービスを提供している事業所は、ほとんど同種の介護サービスを提供しており、管理者要件も同様の規定となっていることから省略した。

［略記は次のとおり］

居宅基準；指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）

居宅介護支援基準；指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）

地域密着基準；指定地域密着型サービスの事業の人員及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第34号）

介護老人福祉施設基準；指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号）

介護老人保健施設基準；介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成11年厚生省令第40号）

介護療養型医療施設基準；指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第41号）

前ページの図表から、以下の論点整理を行った。

○訪問看護、通所リハビリテーションなどの医療系サービス、居宅介護支援、施設サービスでは管理者要件として医師、保健師などの職能資格が示されている。

○一方、訪問介護、通所介護等の居宅系・通所系サービスでは管理者の設置は義務付けられているものの、具体的な管理者要件が明確に示されていない。（p21、p22参照）

＊訪問介護事業所の管理者について、居宅基準第6条で「指定訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない」と規定されている。

＊また、居宅基準第28条では、管理者の責務として第1項で「当該指定訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行わなければならない」とされている。次いで第2項で「指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする」と示されている。なお、居宅基準第28条第2項に記されている「この章の規定」とは居宅基準第2章である訪問介護の規定の全てを指しているものと解釈される。

＊この居宅基準の条項は、「指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（平成11年9月17日老企第25号）」（以下、「解釈基準」という。資料編2参照）に基づいて解釈しなければならない。

○しかしながら、訪問介護事業所の管理者についての規定は上記の内容にとどまっているため、訪問介護事業所の管理業務は事業者（法人）の判断にゆだねられている現状がある。

○そこで、本事業では、居宅系・通所系サービスの中で事業所数が最も多い訪問介護事業所の管理者に焦点をあてて、管理者の責任、役割、要件についての検討を進めていくこととした。

≪居宅基準≫

【図表 2－3：指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（一部抜粋、下線加筆）】

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準
（平成11年3月31日厚生省令第37号）
最終改正：平成19年3月30日厚生労働省令第45号

（管理者）
第 6 条　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。ただし、指定訪問介護事業所の管理上支障がない場合は、当該指定訪問介護事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

（管理者及びサービス提供責任者の責務）
第 28 条　指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行わなければならない。
2　指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。
3　サービス提供責任者は、第二十四条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。（略）

≪解釈基準≫

【図表 2－4：指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（一部抜粋、下線加筆）】

指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について
（平成11年9月17日老企第25号）最終改正　平成18年3月31日

第3　介護サービス　一　訪問介護
1　人員に関する基準
(2)サービス提供責任者（居宅基準第5条第2項）

事業の規模に応じて1人以上の者をサービス提供責任者としなければならないこととされたが、その具体的取扱は次のとおりとする。
①管理者がサービス提供責任者を兼務することは差し支えないこと。
②サービス提供責任者の配置の基準は、以下のいずれかに該当する員数を置くこととする。(略)

(3)管理者(居宅基準第6条)
指定訪問介護事業所の管理者は常勤であり、かつ、原則として専ら当該事業所の管理業務に従事するものとする。ただし、以下の場合であって、当該事業所の管理業務に支障がないときは、他の職務を兼ねることができるものとする。なお、管理者は、訪問介護員等である必要はないものである。
①当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等としての職務に従事する場合
②同一敷地内にある又は道路を隔てて隣接する等、特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる範囲内に他の事業所、施設等がある場合に、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合(この場合の他の事業所、施設等の事業の内容は問わないが、例えば、管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される場合や、併設される入所施設において入所者に対しサービス提供を行う看護・介護職員と兼務する場合などは、管理業務に支障があると考えられる。ただし、施設における勤務時間が極めて限られている職員である場合等、個別に判断の上、例外的に認める場合があっても差し支えない。)

3 運営に関する基準
(16)管理者及びサービス提供責任者の責務
居宅基準第28条は、指定訪問介護事業所の管理者とサービス提供責任者の役割分担について規定したものであり、管理者は、従業者及び業務の一元的管理並びに従業者に居宅基準第2章第4節(運営に関する基準)を遵守させるための指揮命令を、サービス提供責任者は、指定訪問介護に関するサービス内容の管理について必要な業務等として、居宅基準第28条第3項各号に具体的に列記する業務を行うものである。
なお、サービス提供責任者は、利用者に対して適切な訪問介護サービスを提供するために重要な役割を果たすことにかんがみ、その業務を画一的にとらえるのではなく、訪問介護事業所の状況や実施体制に応じて適切かつ柔軟に業務を実施するよう留意するとともに、常に必要な知識の修得及び能力の向上に努めなければならない。

３．アンケート調査及びヒアリング調査の目的と考え方（仮説の設定）

訪問介護事業所の管理者の現状をふまえて、以下のとおり、アンケート調査及びヒアリング調査の実施にあたり、次のような検討を行った。

（１）アンケート調査

① 目的

管理者の役割・機能を明確化し、「管理者」の資質向上に関する対応策を検討するために、訪問介護事業所の管理者を対象にしたアンケートを実施し、管理者の実態や研修状況等を明らかにすることを目的とした。

② 調査の対象

全国の訪問介護事業所について、社会福祉法人及び医療法人を除いた約 20,000 事業所の中から計 2,000 事業所を無作為に抽出した。ただし、大手に偏らないように留意した。

＊「訪問介護」に絞った理由

- 法令上、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準は、「訪問介護」がベースになっていること
- 事業所数が多く、また、利用者の認知度が高く、利用実績も多いことから居宅サービスの代表的サービスと位置づけられること
- 経営主体、法人種別が多様であることから、管理者のいろいろな面からの分析が可能であること

③ 調査の方法

郵送法による自記式アンケート調査（無記名）

④ 仮説の設定

アンケート票作成にあたり、次の仮説をもとに検討を行った。

［仮説１：そもそも管理者自身、自分のやるべき役割（管理業務）を明確に理解していないのではないか］

本章「2.事業所管理者の現状」で述べたとおり、訪問介護、通所介護等の居宅系・通所系サービスでは管理者の設置は義務付けられているものの、具体的な管理者要件が明確に示されていない。したがって、事業所ごとに管理者の役割の認識が異なっていると考えられることから、本調査研究委員会では、まず管理者が本来担うべき業務をあらためて整理することとした。

そこで、居宅基準の規定を中心に、介護情報サービスの公表制度、事業所指定の変更申請を根拠としつつ、現場での実務をもとに次ページの24項目（＊）を整理した。

アンケート調査では、この24項目を訪問介護事業者の管理者が担うべき業務として焦点を当て、訪問介護事業所の管理者の業務実態を明らかにすることとした。

＊ 居宅基準の規定は、第1章が総則で第1条（趣旨）、第2条（定義）、第3条（指定居宅サービスの事業の一般原則）となっており、第2章が訪問介護で第4条（基本方針）～第43条（準用）となっている。そのうち、管理者が行うべき業務に関係する条項をもとにして管理者業務を22項目に整理し、その他に「介護情報サービスの公表制度」、事業所指定の変更申請の2項目を加えて24項目とした。

ただし、この24項目の管理者業務は現場での実務をもとに整理したものであり、かつ、項目によっては、居宅基準で直接的に定められていないが必然的にやるべきであると解釈上定めた項目もある。よって、「本当に、この24項目が法的に居宅基準、介護サービス情報の公表制度、事業所指定の変更申請を根拠としていると言えるのか」の検証を具体的事例をもとに行う必要がある。

【図表 2－5：訪問介護事業所の管理者が管理すべき 24 項目と根拠条項】

分類		項目	内容	根拠条項（居宅基準） 第6条、第28条は全てに入る
人員に関する基準の確認		1	サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理	第5条 第30条
		2	月末利用者数の管理	第5条
		3	配置条件を満たせなくなる可能性が今後ないかの管理	第5条 第30条
設備に関する基準の確認		4	必要な設備及び備品が備えられているかの管理	第7条
運営に関する基準の確認	法令順守について	5	運営規定の変更届及び掲示に係る業務の管理	第29条、第32条
		6	秘密保持に係る業務の管理	第33条
		7	虚偽または誇大広告をしていないかの管理	第34条
		8	居宅介護支援事業者またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理	第35条
	事業所運営について	9	衛生管理に資する備品等の在庫の管理	第31条
		10	契約書・重要事項説明書の在庫の管理	第8条
		11	身分証明書の作成、携帯の指示	第18条
		12	新規利用者受付時の関係記録の管理	第8条～第10条
		13	利用終了者の記録の整備・保存、管理	第39条
	介護保険サービスについて	14	訪問介護サービスの業務の管理 ・計画（居宅サービス計画、訪問介護計画） → 説明 → 計画に沿ったサービスの実施 → サービス提供記録 → モニタリング	第4条、第16条～第17条 第19条 第22条～第25条 第29条の2
		15	訪問介護サービスの必要な助言	第4条 第11条～第17条 第23条4号
	介護保険以外のサービスについて	16	地域資源の理解と活用の運用	第3条
	人事労務管理について	17	翌月の従業者の業務予定の管理	第30条
		18	従業者の研修の参加に係る業務の管理	第30条
	財務（ファイナンス）・会計について	19	給付管理業務や利用料等の受領に関する業務の管理	第20条、第21条 第26条、第38条
	セーフティ・マネジメント	20	苦情処理に関する業務の管理	第36条
		21	事故発生時の対応とその記録整備の管理	第27条、第37条
	サービスの質の向上について①	22	訪問介護サービスの質の評価と向上の管理	第22条
介護サービス情報の公表制度	サービスの質の向上について②	23	介護サービス情報の公表制度への対応	「介護サービス情報の公表」制度の施行について（平18老振発第0331007号）
指定の変更申請	指定の変更申請について	24	訪問介護事業所指定の変更申請	介護保険法施行規則 第114条

【図表 2－6：参考①居宅基準の項目と条項／参考②指定申請の内容】

参考① 指定基準の項目と条項

項目	条項	24項目対象
趣旨	第1条	
定義	第2条	
指定居宅サービスの事業の一般原則	第3条	○
基本方針	第4条	○
訪問介護員等の員数	第5条	○
管理者	第6条	○
設備及び備品等	第7条	○
内容及び手続の説明及び同意	第8条	○
提供拒否の禁止	第9条	○
サービス提供困難時の対応	第10条	○
受給資格等の確認	第11条	○
要介護認定等の申請に係る援助	第12条	○
心身の状況等の把握	第13条	○
居宅介護支援事業者との連携	第14条	○
法定代理受領サービスの提供を受けるための援助	第15条	○
居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	第16条	○
居宅サービス計画等の変更の援助	第17条	○
身分を証する書類の携行	第18条	○
サービスの提供の記録	第19条	○
利用料等の受領	第20条	○
保険給付の請求のための証明書の交付	第21条	○
指定訪問介護の基本取扱方針	第22条	○
指定訪問介護の具体的取扱方針	第23条	○
訪問介護計画の作成	第24条	○
同居家族に対するサービス提供の禁止	第25条	○
利用者に関する市町村への通知	第26条	○
緊急時等の対応	第27条	○
管理者（及びサービス提供責任者：介護）の責務	第28条	○
運営規定	第29条	○
介護等の総合的な提供	第29条の2	○
勤務体制の確保	第30条	○
衛生管理等	第31条	○
掲示	第32条	○
秘密保持等	第33条	○
広告	第34条	○
居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	第35条	○
苦情処理	第36条	○
事故発生時の対応	第37条	○
会計の区分	第38条	○
記録の整備	第39条	○

参考② 指定申請の内容

訪問介護（介護保険法施行規則、第114条）

■① 事業所の名称及び所在地
■② 申請者の名称及び主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名及び住所
③ 事業開始の予定年月日
■④ 申請者の定款、寄付行為等及びその登記簿の謄本 又は条例等
■⑤ 事業所の平面図
■⑥ 事業所の管理者及びサービス提供責任者の氏名、経歴及び住所
■⑦ 運営規定
⑧ 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要
⑨ 従業者の勤務の体制及び勤務形態
⑩ 事業に係る資産の状況
⑪ 事業に係る居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の請求に関する事項
⑫ その他指定に関し必要と認める事項

■変更届提出要件：上記①、②、④～⑦に変更があった場合（同規則、第131条）

［仮説２：管理者になるための要件（資格、経験年数、研修等）は、事業所によってかなりばらつきがあるのではないか］

訪問介護事業所の管理者に求められる要件が居宅基準上で明確に示されていない。また、事業所指定の申請手続き上、管理者届を出すだけで管理者の職に就いている現状がある。したがって、管理者になるための要件（資格、経験年数、研修等）は、事業所によってかなりばらつきがあると考えられる。

［仮説３：管理者の資質の確保・向上のための管理者向け研修は、あまりなされてはいないのではないか。また、その内容も事業所によってかなりばらつきがあるのではないか］

管理者を対象にした自社・社外研修の機会が十分でないのではないか。例えば、介護保険制度、居宅基準の規定、個人情報の取扱などを知らないまま管理者となっている場合が少なくないと思われる。また、その内容も事業所によってかなりばらつきがあると考えられる。

［仮説４：管理者は兼務によって、管理業務の時間が取れないのではないか］

かなりの割合の管理者は、当該事業所のサービス提供責任者やヘルパーを兼務したり、また、他の指定介護サービス事業所の管理者を兼務したりしている。よって、管理業務に充てる時間が十分にとれていないのではないかと思われる。

［仮説５：管理者は事業所の規模（サービス提供責任者の数）、法人の大きさ(1法人1事業所､1法人複数事業所)、法人種別（営利法人、ＮＰＯ法人、協同組合）によって、研修や管理業務に影響があるのではないか］

所属している事業所の規模（サービス提供責任者の数）、法人の大きさ（1法人1事業所、1法人複数事業所）、法人種別（営利法人、ＮＰＯ法人、協同組合）によって管理者向けの研修や管理業務の実態がかなり異なるのではないかと思われる。

⑤ アンケート調査の内容（質問項目）

以上の仮説を検証するために、次のようなアンケート調査票の構成とした。（アンケート調査票は資料編 7 参照）

管理者の基本属性等	・ 性別 ・ 年齢 ・ 保有する公的資格 ・ 現職の直前の職務 ・ 医療、福祉、介護関連サービスでの経験年数 ・ 法人での勤務年数 ・ 管理者としての勤務年数 ・ 兼務の状況
事業所の基本属性等	・ 法人種別 ・ 法人内の関連事業所数（訪問介護、それ以外の介護サービス） ・ 事業所の職員数（常勤・非常勤数） ・ 特定事業所加算の取得の有無
法人と管理者の関係等	・ （法人内での）管理者になるための条件 ・ 事業計画の作成 ・ 従業者の人事権、評価 ・ 業績目標の達成状況 ・ 法人の教育・指導、サポート体制 ・ 有給休暇、残業時間
管理者向けの研修の状況	・ 自社研修の状況（参加状況、内容） ・ 社外研修の状況（参加状況、内容）
管理者の業務の実態	・ 居宅基準に照らしての業務（p25 の 24 項目参照）
管理者の意見・要望等	・ 自由記述

（２）ヒアリング調査

① ヒアリングの目的

訪問介護事業所の管理者の資質向上に向けた取り組みについて、アンケート調査の補完・深堀りを行った。

② ヒアリングの対象

アンケート調査で抽出した法人種別について、地域・規模が偏らないように対象を選定し、具体的には次の６か所の訪問介護事業所にヒアリングを行った。

法人種別	１法人 １事業所	１法人複数事業所	
		介護サービス	異業種参入
営利法人	A（都内 23 区内）	B（都内 23 区内） C（都内 23 区内）	D（大阪府）
ＮＰＯ法人	－	E（福島県）	－
協同組合 （農協・生協）	－	－	F（栃木県）

③ 回答者

事業所の管理者等

④ ヒアリング時の主な質問

アンケートを補完するため、ヒアリング時に主に次のような質問を行った。

質問
①あなた（管理者）は、訪問介護事業所の管理者が担うべき職務内容は何だとお考えですか？その職務を、具体的に教えてください。
②アンケートでは、訪問介護事業所の管理者としての職務を 24 項目に整理しました。その 24 項目が管理者としての職務という認識がありましたか？
③24 項目のうち、あなた（管理者）が担当する職務、担当していない職務は何ですか？（担当していない職務がある場合）その理由は何ですか？
④貴法人には、訪問介護事業所の管理者になるために必要な条件はありますか？必要な条件がある場合は、具体的に教えてください。
⑤貴法人には、管理者対象の社内研修がありますか？管理者対象の社内研修がある場合は、具体的に教えてください。
⑥あなた（管理者）は、どのような研修なら受けたいと思いますか。その研修を、具体的に教えてください。
⑦あなた（管理者）は、管理者対象の社外研修に参加したことがありますか？管理者対象の社外研修がある場合は、具体的に教えてください。
⑧あなた（管理者）は、どのような研修なら受けたいと思いますか。その研修を、具体的に教えてください。
⑨訪問介護事業所を運営する上で、管理者としてどのような悩みやストレスをお持ちですか？その管理者としての悩みやストレスを、具体的に教えてください。
⑩最近、訪問介護事業所の運営に法令遵守が一層求められてきています。その管理者対象の社外研修の義務化の流れについて、ご意見をお聞かせください。
⑪管理者対象の社外研修を受けるための阻害要因（困難な理由）は何ですか。その阻害要因（困難な理由）を、具体的に教えてください。

４．調査結果

（１）アンケート調査結果

①調査の方法
郵送式による自記式アンケート調査

②調査の期間
平成 20 年 1 月 11 日（金）～1 月 31 日（木）
※ 調査期間中の 1 月 21 日（月）に調査協力への謝辞を兼ねた督促はがきを発信し、調査票の回収率の向上に努めた。

③調査の対象
営利法人、ＮＰＯ法人、協同組合（農協・生協）

④客体数・抽出方法
客体数計：計 2,000 件
抽出方法：介護保険法で指定された訪問介護事業所の中で、営利法人、ＮＰＯ法人、協同組合（農協･生協）が管理運営する訪問介護事業所総数約 20,000 件から無作為に計 2,000 件（総数の約 10%）を抽出した。抽出データは、平成 19 年 12 月時点のＷＡＭＮＥＴ掲載事業所別リストを使用した。
なお､回答は訪問介護事業所の管理者に依頼した。

⑤回答数等

送付数	有効回答数	回収率
2,000	705	35.3%

⑥調査結果
アンケート調査の主な分析結果は、次頁以降のとおりであった。（詳細は資料編 5、6 参照）

Ⅰ　管理者の実態

○管理者のキャリアについて

訪問介護事業所での管理者としての勤務年数（通算）は、「4年以下」の割合が約7割であった。
管理者の年齢は40代と50代で5割を超えた。公的資格は、福祉・介護系の資格が90.5%とほとんど保有していた。
また、介護保険サービスでの職務経験年数（通算）では最長の「7年」の割合が最も高かった。
現在の法人での勤務年数及び訪問介護事業所の管理者としての勤務年数は、4年以下が最も多かった。

問1　性別

問2　管理者の年齢

問 3 保有公的資格

《その他の主な記入例》

○ 運転免許
○ 保育士
○ 教員免許

問 4 以前の職務

《その他の主な記入例》

○ 会社員
○ 会社役員
○ 医療関係

問５　医療・福祉・介護関連サービスでの職務経験年数

問５－１ 介護保険サービスでの職務経験年数

問６ 現在の法人での勤務年数

問７ 訪問介護事業所での管理者としての勤務年数

○事業所の管理者の兼務実態について

全体では約８割が「兼務している」と回答した。
規模（サービス提供責任者数）別では、大きな差異はみられなかった。
法人種別ではＮＰＯ法人で「兼務している」の割合が９割を超えた。

問８ 事業所内での兼務状況

問 8 規模(サービス提供責任者数)別と事業所内での兼務状況とのクロス集計

	兼務している	兼務していない	無回答	合計
1人	234	43	4	281
	83.3%	15.3%	1.4%	100.0%
2人	155	26	3	184
	84.2%	14.1%	1.6%	100.0%
3人	90	16	1	107
	84.1%	15.0%	0.9%	100.0%
4人以上	82	26	0	108
	75.9%	24.1%	0.0%	100.0%
無回答	19	6	0	25
	76.0%	24.0%	0.0%	100.0%
合計	580	117	8	705
	82.3%	16.6%	1.1%	100.0%

問 8 法人種別と事業所内での兼務状況とのクロス集計

	兼務している	兼務していない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	468	89	8	565
	82.8%	15.8%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	73	3	0	76
	96.1%	3.9%	0.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	28	23	0	51
	54.9%	45.1%	0.0%	100.0%
無回答	11	2	0	13
	84.6%	15.4%	0.0%	100.0%
合計	580	117	8	705
	82.3%	16.6%	1.1%	100.0%

○兼務職種数

全体では、管理者以外に兼務している職種数は1つ(管理者+1職種:1人2役)もしくは2つ(管理者+2職種:1人3役)が多かった。

法人種別にみると、NPO法人では2つ以上兼務している割合が他の法人種別より高かった。

問 8−1 管理者兼務職種数(その他も1職種としてカウント)
(問8で「兼務している」と答えた人のみ回答)

	人数	割合
管理者+1職種	294	41.7%
管理者+2職種	217	30.8%
管理者+3職種	64	9.1%
管理者+4職種	4	0.6%
無回答	126	17.9%
合計	705	100.0%

《その他の主な記入例》

○ ケアマネジャー
○ 事務
○ 介護支援専門員
○ 介護タクシー運転手

問 8－1 管理者兼務職種数と問 10 兼務する業務量割合とのクロス集計

	当該事業所の管理者としての業務	兼務事業所の管理者としての業務	経営者(役員)としての業務	サービス提供責任者としての業務	ヘルパーとしての業務	その他の業務
管理者＋1職種	38.6%	11.7%	11.8%	19.5%	12.7%	5.8%
管理者＋2職種	34.3%	5.2%	10.0%	25.0%	21.0%	4.4%
管理者＋3職種	31.5%	3.4%	14.8%	23.1%	21.6%	5.6%
管理者＋4職種	17.5%	2.5%	15.0%	20.0%	27.5%	17.5%
無回答	36.2%	27.2%	7.7%	2.6%	2.0%	13.7%
合計	36.0%	10.1%	11.1%	20.1%	15.5%	6.8%

問 8－1 管理者兼務職種数と法人種別とのクロス集計

	管理者+1職種	管理者+2職種	管理者+3職種	管理者+4職種	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	240	175	52	1	97	565
	42.5%	31.0%	9.2%	0.2%	17.2%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	25	34	12	2	3	76
	32.9%	44.7%	15.8%	2.6%	3.9%	100.0%
協同組合(農協、生協)	23	4	0	1	23	51
	45.1%	7.8%	0.0%	2.0%	45.1%	100.0%
無回答	6	4	0	0	3	13
	46.2%	30.8%	0.0%	0.0%	23.1%	100.0%
合計	294	217	64	4	126	705
	41.7%	30.8%	9.1%	0.6%	17.9%	100.0%

○法人グループ内での兼務実態について

全体では約 3 割が法人グループ内で「兼務している」と回答した。

法人種別にみると、協同組合が「兼務している」割合が最も高く 5 割を超えていた。

問 9 法人グループ内での兼務状況

問 9 法人種別とグループ内での兼務状況とのクロス集計

	兼務している	兼務していない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	144	387	34	565
	25.5%	68.5%	6.0%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	29	43	4	76
	38.2%	56.6%	5.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	28	18	5	51
	54.9%	35.3%	9.8%	100.0%
無回答	2	8	3	13
	15.4%	61.5%	23.1%	100.0%
合計	203	456	46	705
	28.8%	64.7%	6.5%	100.0%

問 9－1 兼務している事業所

問 10 業務量割合

《その他の主な記入例》

○ ケアマネジャー

○ 事務

○ 介護タクシー運転

Ⅱ　管理者対象の研修

○自社研修参加の機会について

全体では自社研修の参加経験の割合が約５割であった。
規模（サービス提供責任者数）別にみると、規模が大きくなるにしたがって、「はい」の割合が高くなる傾向がみてとれた。
法人種別にみると、協同組合で「はい」の割合が約８割であった。一方、ＮＰＯ法人では「はい」の割合が約４割であった。

問 11 管理者向けの自社研修の参加経験

問 11 規模（サービス提供責任者数）と管理者向けの自社研修参加とのクロス集計

	はい	いいえ	自社研修はない	無回答	合計
1人	129	39	110	3	281
	45.9%	13.9%	39.1%	1.1%	100.0%
2人	102	25	53	4	184
	55.4%	13.6%	28.8%	2.2%	100.0%
3人	65	10	29	3	107
	60.7%	9.3%	27.1%	2.8%	100.0%
4人以上	73	9	25	1	108
	67.6%	8.3%	23.1%	0.9%	100.0%
無回答	13	7	4	1	25
	52.0%	28.0%	16.0%	4.0%	100.0%
合計	382	90	221	12	705
	54.2%	12.8%	31.3%	1.7%	100.0%

問 11 法人種別と管理者向けの自社研修とのクロス集計

	はい	いいえ	自社研修はない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	306	70	180	9	565
	54.2%	12.4%	31.9%	1.6%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	29	12	34	1	76
	38.2%	15.8%	44.7%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	39	6	6	0	51
	76.5%	11.8%	11.8%	0.0%	100.0%
無回答	8	2	1	2	13
	61.5%	15.4%	7.7%	15.4%	100.0%
合計	382	90	221	12	705
	54.2%	12.8%	31.3%	1.7%	100.0%

○自社研修の内容について

全体では「サービスの質の向上」、「法令遵守」が 7 割を超えていた。
規模（サービス提供責任者数）別でみると、サービス提供責任者が 4 人以上いるところでは「法令遵守」が約 8 割であった。
全体的に研修内容にバラつきがあることがみてとれた。

問 11-1 管理者向けの自社研修の内容
（問 11 で「自社研修に参加したことがある」と答えた人のみ回答）

《その他の主な記入例》
○コーチング
○接遇マナー

問 11-1 規模（サービス提供責任者数）別と管理者向けの自社研修内容とのクロス集計

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
1人	85	60	84	29	40	20	54	100	3	0	129
	65.9%	46.5%	65.1%	22.5%	31.0%	15.5%	41.9%	77.5%	2.3%	0.0%	100.0%
2人	75	56	76	31	37	21	42	73	4	0	102
	73.5%	54.9%	74.5%	30.4%	36.3%	20.6%	41.2%	71.6%	3.9%	0.0%	100.0%
3人	46	35	42	21	29	13	35	42	5	0	65
	70.8%	53.8%	64.6%	32.3%	44.6%	20.0%	53.8%	64.6%	7.7%	0.0%	100.0%
4人以上	57	45	42	24	36	12	34	53	8	0	73
	78.1%	61.6%	57.5%	32.9%	49.3%	16.4%	46.6%	72.6%	11.0%	0.0%	100.0%
無回答	11	9	10	8	9	4	6	12	2	0	13
	84.6%	69.2%	76.9%	61.5%	69.2%	30.8%	46.2%	92.3%	15.4%	0.0%	100.0%
合計	274	205	254	113	151	70	171	280	22	0	382
	71.7%	53.7%	66.5%	29.6%	39.5%	18.3%	44.8%	73.3%	5.8%	0.0%	100.0%

問 11-1 法人種別と管理者向けの自社研修内容とのクロス集計

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	222	173	214	98	126	58	139	238	15	0	306
	72.5%	56.5%	69.9%	32.0%	41.2%	19.0%	45.4%	77.8%	4.9%	0.0%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	17	9	20	6	7	6	11	17	0	0	29
	58.6%	31.0%	69.0%	20.7%	24.1%	20.7%	37.9%	58.6%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	30	20	15	6	15	5	17	18	5	0	39
	76.9%	51.3%	38.5%	15.4%	38.5%	12.8%	43.6%	46.2%	12.8%	0.0%	100.0%
無回答	5	3	5	3	3	1	4	7	2	0	8
	62.5%	37.5%	62.5%	37.5%	37.5%	12.5%	50.0%	87.5%	25.0%	0.0%	100.0%
合計	274	205	254	113	151	70	171	280	22	0	382
	71.7%	53.7%	66.5%	29.6%	39.5%	18.3%	44.8%	73.3%	5.8%	0.0%	100.0%

○社外研修の状況について

全体では社外研修参加の機会が確保されていることがうかがえる。
規模（サービス提供責任者数）別、法人種別でも大きな差はみられなかった。

問 12 管理者向けの社外研修の参加経験

問 12 規模（サービス提供責任者数）別と管理者向けの社外研修参加とのクロス集計

	はい	いいえ	社外研修の機会はない	無回答	合計
1人	201	67	11	2	281
	71.5%	23.8%	3.9%	0.7%	100.0%
2人	126	46	8	4	184
	68.5%	25.0%	4.3%	2.2%	100.0%
3人	84	17	2	4	107
	78.5%	15.9%	1.9%	3.7%	100.0%
4人以上	78	22	6	2	108
	72.2%	20.4%	5.6%	1.9%	100.0%
無回答	17	5	1	2	25
	68.0%	20.0%	4.0%	8.0%	100.0%
合計	506	157	28	14	705
	71.8%	22.3%	4.0%	2.0%	100.0%

問 12 法人種別と管理者向けの社外研修参加とのクロス集計

	はい	いいえ	社外研修の機会はない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	401	129	26	9	565
	71.0%	22.8%	4.6%	1.6%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	58	14	2	2	76
	76.3%	18.4%	2.6%	2.6%	100.0%
協同組合（農協、生協）	39	11	0	1	51
	76.5%	21.6%	0.0%	2.0%	100.0%
無回答	8	3	0	2	13
	61.5%	23.1%	0.0%	15.4%	100.0%
合計	506	157	28	14	705
	71.8%	22.3%	4.0%	2.0%	100.0%

○社外研修の内容について

全体では「介護保険サービス」の割合が7割を超えて、もっとも割合が高かった。次いで「サービスの質の向上」、「法令遵守」の割合が約6割であった。
規模（サービス提供責任者数）別、法人種別で大きな差はみられなかった。

問 12-1 管理者向けの社外研修の内容

《その他の主な記入例》
○接遇
○営業力

問 12-1 規模（サービス提供責任者数）別と管理者向けの社外研修の内容とのクロス集計

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
1人	117	64	140	34	85	27	75	117	4	1	201
	58.2%	31.8%	69.7%	16.9%	42.3%	13.4%	37.3%	58.2%	2.0%	0.5%	100.0%
2人	76	39	94	28	58	18	63	76	6	0	126
	60.3%	31.0%	74.6%	22.2%	46.0%	14.3%	50.0%	60.3%	4.8%	0.0%	100.0%
3人	52	29	69	19	38	13	47	54	8	0	84
	61.9%	34.5%	82.1%	22.6%	45.2%	15.5%	56.0%	64.3%	9.5%	0.0%	100.0%
4人以上	48	30	59	26	38	19	38	48	3	0	78
	61.5%	38.5%	75.6%	33.3%	48.7%	24.4%	48.7%	61.5%	3.8%	0.0%	100.0%
無回答	12	5	11	4	7	3	8	12	1	0	17
	70.6%	29.4%	64.7%	23.5%	41.2%	17.6%	47.1%	70.6%	5.9%	0.0%	100.0%
合計	305	167	373	111	226	80	231	307	22	1	506
	60.3%	33.0%	73.7%	21.9%	44.7%	15.8%	45.7%	60.7%	4.3%	0.2%	100.0%

問 12-1 法人種別と管理者向けの社外研修の内容とのクロス集計

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	235	128	298	87	176	57	173	245	18	1	401
	58.6%	31.9%	74.3%	21.7%	43.9%	14.2%	43.1%	61.1%	4.5%	0.2%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	40	22	42	12	29	15	30	29	1	0	58
	69.0%	37.9%	72.4%	20.7%	50.0%	25.9%	51.7%	50.0%	1.7%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	24	14	28	10	20	6	25	26	3	0	39
	61.5%	35.9%	71.8%	25.6%	51.3%	15.4%	64.1%	66.7%	7.7%	0.0%	100.0%
無回答	6	3	5	2	1	2	3	7	0	0	8
	75.0%	37.5%	62.5%	25.0%	12.5%	25.0%	37.5%	87.5%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	305	167	373	111	226	80	231	307	22	1	506
	60.3%	33.0%	73.7%	21.9%	44.7%	15.8%	45.7%	60.7%	4.3%	0.2%	100.0%

Ⅲ　事業所の業務状況

○管理者が行うべき 24 項目の担当者の業務割合（問 13～問 16）

管理者が管理すべき 24 項目について、管理者が担当している項目にはばらつきがあった。

【図表2－7：訪問介護事業所の管理者が管理すべき24項目ごとにみた担当者の業務割合と順位】

項目No	訪問介護事業所の管理者がすべき業務内容	業務割合(%)							順位					
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務員	担当している人はいない	無回答	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務員	担当している人はいない
24	問16_5訪問介護事業所指定の変更申請	58.4	**28.9**	2.8	0.0	7.9	0.7	1.1	14	1	22	24	8	10
7	問16_3虚偽・誇大広告をしていないかの管理	59.6	**27.1**	2.1	0.0	2.0	7.5	1.7	13	2	24	23	14	2
5	問16_1運営規定の変更届や掲示業務の管理	64.4	**25.7**	2.6	0.0	5.7	0.4	1.3	10	3	23	22	9	13
8	問16_4利益供与をしていないかの管理	67.0	**21.0**	3.7	0.1	1.4	6.0	0.9	8	4	21	20	20	3
14	問14_1訪問介護サービスの業務の管理	41.0	1.8	**55.0**	0.1	0.3	0.6	1.1	24	24	1	18	23	11
17	問13_4従業者の業務予定の管理	51.6	3.7	**38.7**	1.3	2.3	0.4	2.0	19	23	2	4	13	15
12	問15_4新規利用者受付時の関係記録の管理	49.8	4.8	**38.2**	0.9	4.4	0.3	1.7	20	21	3	7	10	19
13	問15_5利用終了者の記録の整備・保管、管理	45.1	4.1	**33.8**	2.6	12.6	0.1	1.7	21	22	4	2	5	20
15	問14_2訪問介護サービスの必要な助言	61.8	6.8	**28.9**	0.4	0.1	0.6	1.3	11	16	5	14	24	12
10	問15_2契約書・重要事項説明書の在庫の管理	52.8	6.5	**26.7**	0.9	12.1	0.0	1.1	16	18	6	8	6	21
9	問15_1備品などの在庫の管理	41.3	8.5	**23.1**	5.0	18.9	1.7	1.6	23	14	7	1	2	4
22	問14_4質の評価と向上の管理	67.8	6.7	**22.3**	0.6	0.4	0.9	1.4	7	17	8	11	22	9
21	問14_7事故発生時の対応と記録の整備	72.2	5.0	**19.9**	0.7	1.4	0.0	0.9	5	20	9	10	19	23
18	問13_5従業者の研修参加の業務の管理	66.5	8.8	**19.6**	0.6	1.7	1.4	1.4	9	13	10	12	16	5
2	問13_2月末利用者数の管理	60.1	8.1	**18.3**	0.4	11.1	0.3	1.7	12	15	11	15	7	18
19	問15_6給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理	43.5	9.6	10.9	0.9	**32.8**	0.3	2.0	22	12	17	9	1	17
11	問15_3身分証明書の作成、携帯の指示	51.9	14.2	13.9	1.0	**16.9**	1.3	0.9	18	6	13	5	3	6
4	問15_7必要な設備や備品の管理	52.9	13.0	13.0	2.3	**15.2**	1.3	2.3	15	9	15	3	4	7
20	問14_6苦情処理の業務の管理	**77.7**	6.1	14.2	0.4	0.6	0.0	1.0	1	19	12	13	21	24
6	問16_2秘密保持の業務の管理	**74.9**	13.0	8.5	0.0	1.8	0.4	1.3	2	8	20	21	15	16
1	問13_1員数の管理	**74.2**	11.2	10.6	0.1	2.4	0.0	1.4	3	10	18	19	12	22
3	問13_3人員配置条件の管理	**72.3**	14.0	8.7	0.3	1.6	1.1	2.0	4	7	19	17	18	8
23	問14_5介護サービス情報の公表制度への対応	**71.9**	9.8	13.0	0.4	3.3	0.4	1.1	6	11	14	16	11	14
16	問14_3地域資源の理解と活用	52.2	15.2	12.5	1.0	1.6	13.9	3.7	17	5	16	6	17	1

注１：管理者は70%以上をグルーピング
注２：経営者は20%以上をグルーピング
注３：サービス提供責任者は15%以上をグルーピング
注４：事務員は15%以上をグルーピング

Ⅳ 管理者の業務

（問 17～問 24 は、当該法人が複数の訪問介護事業所または当該事業所以外に他の介護サービス事業所を運営（1 法人複数事業所）している場合にのみ回答。）

○管理者の（法人から委譲されている）権限について

事業計画作成状況については、「作成している」が 49.7%、作成していない」が 35.4%であった。
人事権の有無については、「もっている」が 47.8%、「もっていない」が 38.9%であった。
従業員評価の権限については、「もっている」が 59.7%、「もっていない」が 24.9%であった。

問 17 事業計画作成状況

問 18 人事権の有無

問 19 従業員評価の権限の有無

問19-1 あなたは（管理者）は、具体的にどのようなポイントで従業員の評価をしていますか。

《主な回答例》

○ 意欲・責任感　58 件
○ 協調性・人柄　55 件
○ サービスの質　53 件
○ 勤務態度　45 件
○ 社内評価基準　43 件
○ 利用者からの評価　39 件
○ 利用者への態度　32 件
○ スキル・資格　30 件

○目標達成状況と管理者の有給休暇取得状況について

昨年度(平成18年度)の業務目標達成状況をみると、「達成できた」と「まあまあ達成できた」をあわせた割合と「全く達成できなかった」と「あまり達成できなかった」をあわせた割合はいずれも約4割であった。

有給休暇取得状況をみると、「取得できた」と「まあまあ取得できた」をあわせた割合が約3割であった。一方、「取得できなかった」と「あまり取得できなかった」をあわせた割合は5割を超えた。

「全く達成できなかった」と「あまり達成できなかった」をあわせた、目標未達成のカテゴリーでは有給休暇の取得割合が低かった。

問20 昨年度(平成18年度)の業績目標達成状況

問20 昨年度(平成18年度)の業績目標達成状況と問23 有給休暇取得状況とのクロス集計

	取得できた(7割程度)	まあまあ取得できた(5割程度)	あまり取得できなかった(3割程度)	取得できなかった(1割程度)	無回答	合計
目標達成状況+	50	39	35	62	3	189
	26.5%	20.6%	18.5%	32.8%	1.6%	100.0%
目標達成状況－	32	20	39	73	6	170
	18.8%	11.8%	22.9%	42.9%	3.5%	100.0%
無回答	2	1	3	6	58	70
	2.9%	1.4%	4.3%	8.6%	82.9%	100.0%
合計	84	60	77	141	67	429
	19.6%	14.0%	17.9%	32.9%	15.6%	100.0%

※「目標達成状況+」は「達成できた」と「まあまあ達成できた」をあわせた割合

※「目標達成状況－」は「全く達成できなかった」と「あまり達成できなかった」をあわせた割合

○規模（サービス提供責任者数）別による管理者のサポート体制の違いについて

規模が大きい事業所ほど、「法人による法令遵守の教育・指導」、「法人による管理者職務のサポート体制」が「ある」と回答した割合が高かった。

問 21 法人による法令遵守教育・指導の有無

問 21 規模（サービス提供責任者数）別と法人による法令遵守教育・指導の有無とのクロス集計

	ある	ない	どちらともいえない	無回答	合計
1人	87	14	23	21	145
	60.0%	9.7%	15.9%	14.5%	100.0%
2人	74	10	17	16	117
	63.2%	8.5%	14.5%	13.7%	100.0%
3人	56	5	7	9	77
	72.7%	6.5%	9.1%	11.7%	100.0%
4人以上	60	1	11	9	81
	74.1%	1.2%	13.6%	11.1%	100.0%
無回答	7	0	1	1	9
	77.8%	0.0%	11.1%	11.1%	100.0%
合計	284	30	59	56	429
	66.2%	7.0%	13.8%	13.1%	100.0%

問 22 法人による管理者職務のサポート体制

問 22 規模（サービス提供責任者数）別と法人による管理者職務のサポート体制とのクロス集計

	ある	ない	どちらともいえない	無回答	合計
1人	78	22	24	21	145
	53.8%	15.2%	16.6%	14.5%	100.0%
2人	63	9	28	17	117
	53.8%	7.7%	23.9%	14.5%	100.0%
3人	48	9	12	8	77
	62.3%	11.7%	15.6%	10.4%	100.0%
4人以上	52	7	14	8	81
	64.2%	8.6%	17.3%	9.9%	100.0%
無回答	5	2	1	1	9
	55.6%	22.2%	11.1%	11.1%	100.0%
合計	246	49	79	55	429
	57.3%	11.4%	18.4%	12.8%	100.0%

問 23 有給休暇取得状況（平成 18 年度 1 年間）

問 24 最近 3 ヶ月の月平均の残業時間

Ⅴ　事業所の実態

○法人の実態

法人種別については、「営利法人」が 80.1%、「ＮＰＯ法人」が 10.8%、「協同組合」が 7.2%であった。

法人が運営する訪問介護事業所数については、「当該事業所のみ：1 法人 1 訪問介護事業所」が 66.5%、「1 法人複数訪問介護事業所」が 30.3%であった。

法人が運営する介護サービス事業所数（訪問介護を除く）については、「当該事業所のみ：1 法人 1 事業所」が 36.6%、「1 法人複数事業所」が 55.8%であった。

問 25（1）法人種別

問 25（2）法人が運営する訪問介護事業所数

問 25（3）法人が運営する介護サービス事業所数（訪問介護以外）

問 25（4）在籍従業員数

	常勤（人）	非常勤（人）
	平均値	平均値
(a)管理者	1.1	0.1
(b)サービス提供者	2.3	0.6
(c)ヘルパー	6.5	15.6
(d)事務職	0.8	0.7

問 25（5）特定事業所加算の取得

○管理者となるための必要な条件

管理者になるための必要な条件は「ない」の割合は6割強であった。
規模（サービス提供責任者数）別及び法人種別には、大きな差異はみられなかった。

問25（6）　管理者になるために必要な条件の有無

問25（6）　規模（サービス提供責任者数）別と管理者になるために必要な条件の有無とのクロス集計

	ある	ない	無回答	合計
1人	101	178	2	281
	35.9%	63.3%	0.7%	100.0%
2人	65	114	5	184
	35.3%	62.0%	2.7%	100.0%
3人	40	66	1	107
	37.4%	61.7%	0.9%	100.0%
4人以上	35	71	2	108
	32.4%	65.7%	1.9%	100.0%
無回答	9	9	7	25
	36.0%	36.0%	28.0%	100.0%
合計	250	438	17	705
	35.5%	62.1%	2.4%	100.0%

問 25（6） 法人種別と管理者になるために必要な条件の有無とのクロス集計

	ある	ない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	206	351	8	565
	36.5%	62.1%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	26	49	1	76
	34.2%	64.5%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	16	35	0	51
	31.4%	68.6%	0.0%	100.0%
無回答	2	3	8	13
	15.4%	23.1%	61.5%	100.0%
合計	250	438	17	705
	35.5%	62.1%	2.4%	100.0%

問 25（6-1） 管理者になるために必要な条件は何ですか。

《主な回答例》

○ 介護福祉士 93 件
○ 実務経験 3 年以上 52 件
○ 実務経験 5 年以上 43 件
○ ヘルパー 1 級 34 件
○ 管理能力 24 件
○ 社内研修受講者 22 件
○ 人間性 21 件
○ サービス提供責任者 11 件

自由記述（問 26）

《自由記述の主な回答例》

介護報酬について　のべ 95 件

・サービス提供責任者への報酬設定を望む。
・介護報酬が少なく、諸経費、人件費を考えると訪問介護事業のみでの経営は困難である。
・身体 30 分の料金が生活 60 分の方より高いのはおかしい。できれば、生活、身体関係なく時間で利用料を決めてほしい。
・自宅を事務所としており、早朝・夜間の緊急時にも対応している。これをシステム化するには、常勤職員を雇用できる体制が必要だが、現在の介護報酬では困難である。
・職員の給与、待遇を考えると勤務意欲向上には、程遠い感がある。昇給、ボーナス等を考えると将来設計等無いに等しい。介護報酬に大いに問題ありである。
・訪問介護では報酬は一律だが、介護度によって変えてほしい。
・労力に比べて介護報酬は低く、加えて報酬単価の更に低い予防の利用者の急増で、増収は見込めなくなっている。
・質の良いサービスを提供するには、それに見合う賃金を支給できることが必要である。
・今の国や市町村の報酬では、介護従事者は年々少なくなると思う。昇給もなく体力の衰えとともに収入も減るし、労働条件も悪くて、それに見合う賃金も支払えない状態である。

人材確保について　のべ 84 件

・労働環境等厳しい割に賃金報酬が低く、募集を掛けても問い合わせすらない。
・介護報酬の低さがヘルパー業務の報酬の低さへとつながり、介護職に従事する人材の不足へとつながり、負のスパイラルへと業界がおちいっている感じがする。現職の人達への業務の負担が多くなり、やがて、離職という流れも否めない。
・介護報酬の低さ、制度の先行や不安定な体質、収入の増加が望めない、社会的地位の低さ等、介護業界を就職先と若い人材が思えない現状がある。
・サービス提供責任者の仕事量が多く（ヘルパー稼動にも多く出る）すぐに辞めてしまう。
・このまま全国的にヘルパーが不足しつづけたら、介護保険は成立しなくなるとさえ思う。介護報酬を上げないのなら、儲けが出ない仕事は公務員がやった方がよいのではないか。
・外国からの労働者をもっともっと導入し、活用すべき時に来て

いる。
・施設職員等で働く人はいるが、訪問介護員は働いてくれる人が少ない。
・在宅を支えるマンパワーがなければ在宅を基本とする介護保険の制度が近い将来、すぐにもダメになると思う。
・訪問介護の身体介護の単位数は十分とは思うが、利用者の希望時間に偏りがある事、就業を希望する従業員は一定以上連続した勤務を求める事が、サービスと労働市場とのミスマッチを生んでいる。
・業務内容の質・量に対して、給与等で充分な対応ができずに他業種への移行があり、優秀な人材確保が困難である。

行政への要望について　のべ 84 件

・介護保険はあいまいな部分が多く、役所（介護保険課）へ確認しても、役所の職員自体、勉強不足のところがあり、的確な返答がない。
・自治体によってサービスや書類の様式や見解が違い困る。
・介護保険法の解釈でいつもお客と自治体の板ばさみになり、困惑している。自治体も市の広報誌などに、利用者にわかりやすい介護保険に関する Q&A などを掲載してほしい。
・重要な介護関連情報を明確に伝達してほしい。
・文書、通達を出すときに現場の事業所が混乱するようなあいまいな文章はやめてほしい。
・福祉法人や NPO への対応と営利法人への対応とが違う様に見受けられる。補助金制度や支援制度を創設してもらいたい。県や市の介護関係部署の担当者はもっと事業所等に実地研修に行き、実態を知ってもらいたい。
・介護認定における自治体の格差が大きい。
・介護保険制度の大幅な変更の場合、利用者への通達は保険者からもしっかりやってほしい。
・国は利用者に対する事ばかり議論しているが、介護職ヘルパーのことをもっと考えてほしい。

介護保険制度について　のべ 58 件

・サービス提供責任者の配置基準の緩和、サービス提供責任者への報酬、身体介護・生活介護の明確な基準化を望む。
・介護保険で適応できる生活援助の内容（掃除等）を広げてほしい。外出も通院や買物のみに限定するのではなく、閉じこもり予防のための散歩等も認めてほしい。通院の後、買物を行う等のトライアングル動線も認めてほしい。
・要介護認定が厳しい。要支援者においては、サービスの回数も減らされ、自立支援の促しというより、孤独を増してしまった感じがある。
・予防介護の利用者数が多く、とても時間を費やしてしまい、身

体介助もあって大変なケースが多い。
・ケアマネジャーと事業所は分離すべきである。
・先般の介護保険法改正に伴ない、事業経営が苦しく適切な従業員教育や、設備の充実、従業員福祉への経費が回らない。
・介護保険制度の導入により家族の絆を無くしている部分が多々見受けられる。昔は家族が中心でお年寄りを見守り、交代で頑張っている姿をよく見かけたが、今では娘や嫁さん達はヘルパーに依存しきっている。
・予防訪問介護は自立支援になかなかつながらず、家事代行となる事が多い。予防サービスは必要なのか。
・通院時の院内介助が介護保険では算定できない部分が多くあり、利用者の負担増となっている。
・生活援助、身体介護の評価に差がある事に納得がいかない。

管理者の仕事の多さについて　のべ 43 件

・訪問介護などサービス提供する時間よりも、圧倒的に書類を作成する時間が多い。どう考えても無駄な書類もあるのに、何故作成を続けなければいけないのか疑問である。書式についても同様に規定が無い部分もあり手間がかかる。
・担当者会議・書類の作成に追われ、本来の仕事ができない。
・サービス提供責任者１人に対してヘルパー10 人という規定に疑問を感じる。この規定のためにヘルパーの人員の管理や調整のために費やす時間が多すぎて他の仕事になかなか手がまわらない。
・記録するものがあまりに多く、いまだ十分に理解できず公表制によって気付くことが多い。小規模事業所用の管理のやり方が、別に定められていてもいいのではないかと感じる。

管理者の役割について　のべ 19 件

・管理者は一元管理するとなっているが、実際には強制力もなく、責任の範囲も明確ではない。
・基本的に名ばかりの管理者で通用してしまうシステムが、サービスの質の向上につながらない要因の１つと思われる。また、介護保険が複雑すぎるのか、現場上がりしか知りえない事で外部からの管理者が潰れやすい。管理者としてどうすれば事業所が良くなるか悩んでいる人は多い。
・実際の管理業務は日々の業務の流れの中に組み込まれ、特に管理者がいなくても事業に支障がないのが一般的で、ここに問題がある。トップの倫理観で質は大きく変わるので、管理者の資格要件を厳しくすべきではないか。
・実務経験年数５年以上・介護福祉士資格者など管理者の条件を国で決めてほしい。
・管理者やサービス提供責任者のするべき仕事や仕事の内容の研修をして頂きたい。

・管理者の兼務が認められている限り、名ばかり管理者になっていて、質の向上になっていないのが現状である。やはり管理者になるには、それぞれの部署の主に業務を行っている人間でなければ、質の向上にはつながらないと思う。この管理者兼務が認められている状況で、さらに質を管理者に求められた場合、また違う所に歪みが現われてくることはまちがいない。
・管理者は、職の専門性が高く、介護の資格が必要ではないか。また、ある程度国や自治体が管理者の専門研修等を行い、その研修等を修了した者などとした方が望ましいのではないか。
・管理者であっても手当ては一切支払いされていない。サービス提供責任者の手当ては１万円あるのみ。もっと本社の方から管理者としての立場を明確にしてほしい。事業所の所長には色々権限はあるが、管理者にはまったくない。

情報公開制度について　のべ 13 件

・介護サービス公表制度で課せられる事務の手間が多すぎて、現場での状況を観察していく時間がなくなっている。
・情報公開制度が必要であれば調査を受けることは問題ないが調査料を事業者に負担させるのは、全くナンセンスである。

管理者の兼務の多さについて　のべ 10 件

・サービス提供責任者はサービス提供責任者の仕事ができ、管理者も兼務する事があたりまえでなくなることを望む。
・当事業所のように小さな所は、経営から管理、サービスの全てにわたり、職員である私が兼務しなければやっていけない。
・兼務しているサービス提供責任者としての業務が多く、全くといっていいほど管理者としての仕事ができない。サービス提供責任者の役割も大変重要で大変な業務であるにもかかわらず、それに対する報酬がないというのでは、サービスの質を上げようにも上げられない。

サービスの質・研修について　のべ 9 件

・無料の講習、研修については、申し込むがなかなか当たらず、他の会社での有料を受ける事になる。講習に際して２週間の間に６日間は厳しく、利用者、ヘルパーの調整が困難である。
・社外研修に参加をどんどんしていきたいが、定員が少ない研修もあり、もっと機会が増えればいいと感じる。
・研修に参加したいが、参加できない現実がある。
・管理者として研修を受ける場合、大きな事業所、もしくは施設を対象とした研修がほとんどである。小さな事業所にも配慮してほしい。

その他　　のべ 22 件

・NPO 法人に対しての税制措置の見直しをしてほしい。
・営利法人からみると社会福祉法人と条件面で差がありすぎる。
・在宅でしか味わうことのできない１対１の関わり、在宅は利用者に私達が合わせられなければいけない。相手への優しさ・思いがないとできない。他事業者との連携をいかに取っていくのか、自分の舵取り次第で決まる大変な仕事だが、やりがいは充分感じている。

山浦一保氏（静岡県立大学経営情報学部講師）による追加分析

これまでの単純集計とクロス分析の他に、法人の大きさや目的達成度の違いによる有意性の有無の分析を山浦一保氏（静岡県立大学経営情報学部講師）の協力のもと実施し、その結果は次のとおりである。（山浦一保氏の追加分析の詳細は、資料編 6 を参照）

○追加分析の視点（その 1）

＜問 25（2）＞の単体・複数訪問介護事業所（注１、注２）別に、＜問 22＞の法人の管理者の職務サポート体制（有、無）との関連分析を行った。

（注１）　単体訪問介護事業所とは、1 法人 1 訪問介護事業所のことをいう。以下、分析上「単体群」という。
（注２）　複数訪問介護事業所とは、1 法人複数訪問介護事業所のことをいう。以下、分析上「複数群」という。

＊ 本調査のサンプルにおいては、無回答を除き、68.8％が「単体群」であり、31.2％が「複数群」である。

［追加分析結果（その 1）－①］

・ 単体群では、サポート体制が「ない」あるいは「どちらともいえない」との回答が多かったのに対し、複数群では、サポート体制が「ある」との回答が多かった。

さらに、このサポート体制（有、無）が＜問 20＞の目標達成度（達成事業所、未達成事業所：注３、注４）とどのような関係にあるかについて分析した。

（注３）　達成事業所とは、問 20 の回答が「1　達成できた」または「2　まあまあ達成できた」事業所をいう。
（注４）　未達成事業所とは、問 20 の回答が「3　あまり達成できなかった」または「4　全く達成できなかった」事業所をいう。

＊ 本調査のサンプルにおいては、無回答を除き、52.6％が達成事業所であり、47.4％が未達成事業所である。

［追加分析結果（その 1）－②］

・「単体群」における達成事業所では、法人による管理者の職務に対するサポート体制が整備されていることが読み取れる。同じ単体群でも未達成事業所では、このようなサポート体制が十分ではないといえる。
・「複数群」では、その全体の 7 割以上はサポート体制が整っており、このこと自体は目標達成度に直接的な影響があるとは言えない。

→ 「単体群」においては、法人による管理者のサポート体制の充実が求められる。

○追加分析の視点（その 2）

＜問 25（2）＞の「単体群」・「複数群」別に、＜問 20＞の目標達成度と＜問 11、12＞の研修（自社・社外）との関連分析を行った。

［追加分析結果（その 2）－①］

・「単体群」では「自社研修はない」ところが 40.9％で、「複数群」では 13.9％であった。

→　「単体群」では、自社研修をより実施する必要がある。

［追加分析結果（その 2）－②］

・「単体群」では、目標達成事業所も目標未達成事業所も自社研修への参加状況の傾向に違いは見られなかった。
・一方、「複数群」では、達成事業所の 83.1％が自社研修に参加しており、参加経験なしは 5.6％にとどまった。
・未達成事業所では、67.4％が自社研修に参加しており、参加経験なしは 18.0％であった。
・なお、社外研修と目標達成度との関連についても、自社研修の傾向と類似したものであった。ただし、統計的にみると有意な関連は示されなかった。

→　「複数群」では、業績目標を達成するためには、より自社研修・社外研修に参加する必要がある。

○追加分析の視点（その 3）

＜問 25（2）＞の単体・複数訪問介護事業所と＜問 13～問 16＞の業務の担当状況との関連分析を次の 2 つの視点で行った。
1．「単体群」と「複数群」の比較
2．「複数群」のみを対象とした分析：目標達成度との関連

1．「単体群」と「複数群」の比較

「単体群」と「複数群」を比較したとき、各業務を誰が担当する傾向があるのかについて、問ごとに○を記して示した。

［追加分析結果（その 3）－①］

問13【人員の管理・人員労務管理について】

		管理者	経営者	サービス提供責任者	ヘルパー	事務員	担当者はいない
（1）サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理	単体群			○			
	複数群	○				○	
（2）月末利用者数の管理	単体群						
	複数群						
（3）人員の配置条件を満たせなくなる可能性が今後ないかの管理	単体群						
	複数群						
（4）翌月の従業者の業務予定の管理	単体群		○	○		○	
	複数群	○					
（5）従業者の研修の参加に係る業務の管理	単体群						
	複数群						

・人員の管理・人員労務管理については、(1)(4)の業務内容において、「単体群」ではサービス提供責任者が、「複数群」では管理者自身がそれぞれ担当する傾向にある。

問14【介護保険サービスの提供・サービスの質の向上について】

		管理者	経営者	サービス提供責任者	ヘルパー	事務員	担当者はいない
（1）訪問介護サービスの業務の管理	単体群						
	複数群						
（2）訪問介護サービスの必要な助言	単体群						
	複数群						
（3）地域資源の理解と活用	単体群						
	複数群						
（4）訪問介護サービスの質の評価と向上の管理	単体群						
	複数群						
（5）介護サービス情報の公表制度への対応	単体群			○			
	複数群	○					
（6）苦情処理に関する業務の管理	単体群			○			
	複数群	○					
（7）事故発生時の対応とその記録整備の管理	単体群			○			
	複数群	○					

・介護保険サービスの提供・サービスの質の向上については、(5)(6)(7)の業務内容において、「単体群」ではサービス提供責任者が、「複数群」では管理者自身が担当する傾向にある。

問15【事業所の運営・会計・設備について】

		管理者	経営者	サービス提供責任者	ヘルパー	事務員	担当者はいない
（1）衛生管理のための備品などの在庫の管理	単体群	○					○
	複数群					○	
（2）契約書・重要事項説明書の在庫の管理	単体群						
	複数群						
（3）身分証明書の作成、携帯の指示	単体群	○		○			
	複数群					○	○
（4）新規利用者受付時の関係記録の管理	単体群		○				
	複数群	○					
（5）利用終了者の記録の整備・保管、管理	単体群						
	複数群						
（6）給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理	単体群	○					
	複数群					○	
（7）必要な設備および備品が備えられているかの管理	単体群	○					
	複数群					○	

・事業所の運営・会計・設備については、(1)(3)(6)(7)の業務内容において、「単体群」では管理者自身が、「複数群」では事務員が担当する傾向にある。また、(4)の業務内容において、「単体群」では経営者が、「複数群」では管理者自身が担当する傾向にある。

問16【法令遵守について】

		管理者	経営者	サービス提供責任者	ヘルパー	事務員	担当者はいない
（1）法令で定められている運営規定の変更届および掲示に係る業務の管理	単体群	○					
	複数群		○				
（2）秘密保持に係る業務の管理	単体群					○	
	複数群		○				○
（3）虚偽または誇大広告をしていないかの管理	単体群	○					
	複数群		○				
（4）居宅介護支援事業者、またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理	単体群	○				○	
	複数群		○				○
（5）訪問介護事業所指定の変更申請	単体群	○					
	複数群		○				

・法令遵守については、(1)(3)(4)(5)の業務内容において、「単体群」では管理者自身が、「複数群」では、経営者が担当する傾向にある。
・上記に加えて(2)(4)の業務内容については、「単体群」では事務員が担当し、「複数群」では「担当者がいない」傾向にある。

【業務担当状況全体のまとめ】

以上、管理者が行うべき業務担当状況について、「単体群」と「複数群」で相対比較した結果、それぞれの特徴は以下のとおりであった。

管理者自身が担当する傾向が相対的に強いのは、
・「単体群」では、「運営・会計・設備」「法令遵守」に関する業務面
・「複数群」では、「人員の管理・人員労務管理」、「介護保険サービスの提供・サービスの質の向上」に関する業務面
であった。

→　「複数群」では、法令遵守の、「(2)秘密保持に係る業務の管理」、「(4)居宅介護支援事業者、またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理」について、「担当者がいない」傾向にある。この状況をなくす必要がある。
→　「複数群」では、「運営・会計・設備」「法令遵守」に関する業務面を管理者自身が担当する必要がある。

２.「複数群」のみを対象とした分析：目標達成度との関連

「複数群」のみを対象とし、その業務状況を目標達成度との関連でみたとき、直接的に関連があったものは「苦情処理の業務管理(問14(6))」と「契約書・重要事項説明書の在庫管理（問 15(2))」の２つであった。

［追加分析結果（その 3）－②］

「複数群」について
- 達成事業所の苦情処理業務は、経営者が担当する割合が高かった。それに対して、未達成事業所は、管理者自身またはサービス提供責任者が担当している割合が高かった。
- 達成事業所における契約書等の管理業務は、事務員が担当する割合が高かった。それに対して、未達成事業所は、管理者自身が担当している割合が高かった。

○追加分析の視点（その4）

＜問25（2）＞の「単体群」・「複数群」別に、＜問3＞の公的資格と＜問10＞の業務比率との関連分析を、次の2つの視点で行った。
1．「単体群」と「複数群」の比較
2．「複数群」のみを対象とした分析：目標達成度との関連

［追加分析結果（その4）－①］

1．「単体群」と「複数群」の比較

【図表2－8：福祉・介護系資格の有無、「単体群」・「複数群」の別でみた管理者業務の比重状況】

資格有について
・「複数群」よりも「単体群」の方が、管理者・経営者業務（当該事業所の管理者業務、兼務事業所の管理者業務、及び経営者業務の合計）への比重は高い傾向にあった。
・「単体群」よりも「複数群」の方が、サービス提供責任者業務の比重が高かった。

資格無について
・人数が少ないため、資格有との比較は参考程度にとどめるが、資格無の方が資格有より管理者・経営者業務（当該事業所の管理者業務、兼務事業所の管理者業務、及び経営者業務の合計）に専念できている傾向がうかがえた。

２．「複数群」のみを対象とした分析：目標達成度との関連

［追加分析結果（その 4）－②］

【図表2－9：「複数群」のみ、目標達成状況と福祉・介護系の有資格者の管理者業務の比重状況】

「複数群」に限ってみたとき、

- 達成事業所の管理者は、未達成事業所の管理者に比べて「経営者業務」にかける比重が高かった。
- それに対して、未達成事業所の管理者は、達成事業所の管理者に比べて「ヘルパー業務」にかける比重が高かった。

→　複数群の場合、業績目標を達成するには、より「経営者業務」にかける比重を高く、「ヘルパー業務」にかける比重を低くする必要がある。

＊ 資格無の人数が非常に少なかったため、資格の有無別に、業務比率及び目標達成度との関連分析を行うことはできなかった。

（２）ヒアリング調査結果

①管理者の立場の違い

○法人の種別、親法人との関係、規模、組織、提供サービス、権限などにより、それぞれの管理者の立場が異なっている。具体的には、ＮＰＯ法人や協同組合（農協・生協）は営利法人と比べると数値目標は厳しくない。また、1 法人 1 事業所の場合は経営面も含め教育・研修、人材確保、労務管理など全ての面をカバーするが、1 法人複数事業所の場合は、ある程度本社（本部、エリア統括部）でその一部をカバーしている。

②管理者の兼務状況について

○特にヘルパーとしての業務を兼務することは現場の状況を把握するという意味では大切であるが（10％～30％の業務割合を占める)、いつヘルパーとしての業務が入るかわからないという精神的負担とサービス提供にとられる時間的な負担は大きいとの回答であった。また、サービス提供責任者を兼務している場合、どこまでがサービス提供責任者の役割で、どこからが管理者の役割なのかよくわからない。

③管理者の職務について

○管理者の職務は事業所によってまちまちであり明確なものは意識していなかった。しかし、アンケート票で挙げられているものは全て、確かに管理者の職務だと思うとの回答であった。

○最終責任は管理者にあるが、実務的にはかなりの部分をサービス提供責任者に権限委譲している。ただし、管理者が必ず報告させているか、記録に目を通している。

④管理者となるための要件

○管理者となるための要件は、特に資格や経験年数の縛りはなく（選別というよりは抜擢して育てる感じ)、本人との話し合いで決定する。

○この業務は、人と接する仕事だけに管理者として要求されるもの（知識、経験、人間性など）が多い。

⑤管理者向けの自社研修

○管理者向けの社内研修の内容としては、月 1 回、幹部職員をメンバーとする社内会議のときに随時必要な題材で開催して

いる所が多い。体系的に、キャリア・アップの制度として位置づけているところはなかった。管理者向けの研修が全くない事業所もあった。

⑥管理者向けの社外研修

○管理者向けの社外研修について、都道府県主催のものと区市町村（保険者）主催のものとが、それぞれ年数回開催されるが単発的なもので体系立ってはいない。ともに参加費は無料で、内容は消費者被害、虐待、労務管理、感染症、リスク管理などである。

○管理者向けの社外研修はＤＭでの案内がきたり、個人的に職員が案内を見つけたりしている。本社がある法人では、本社が社外研修の情報提供をしている。

○地域によっては、管理者向けの社外研修の機会がほとんどないところもあった。

○参加費が高額のものは出たくても出られない。

○遠距離のものは、交通費がかかり出たくても出られない。

○出たかったが回数が少ないため日程が合わず不参加だったケースがあった。

⑦望む研修、役立つ研修

○ヘルパーの動かし方といったヒューマンスキルの研修があるとよい。

○管理者としてやるべき職務は何なのか、明確にしてくれる研修をしてほしい。

○苦情対応の研修は非常に役立っている。

○事業所運営のためのコーチング研修も役立っている。

⑧管理者のストレス・悩み

○兼務する業務の方にとられる時間も多く、かつ、管理業務としてやることが多く、手一杯である。

○目を通すべき書類が多く、管理業務（特に、サービス内容のチェック）に充てる時間がとれない。

○数値目標の達成はプレッシャーを感じる。職員の質の向上が最重要と考えているが、それに見合う待遇ができない（介護報酬を上げてほしい）。

○運転資金が苦しい（介護報酬を上げてほしい）。

○人材確保（特に採用）が最近厳しい。この 1～2 年ほど広告を打っても、応募ゼロが続いている。

○苦情対応は神経を使いストレスとなる。

○24時間の緊急連絡を受ける体制のため精神的に休まらない。
○管理者自身の悩みについては、本社のしかるべき部署や幹部メンバーでの社内会議の場で相談・フォローしている。

⑨管理者向けの研修の必要性、研修のやり方
○ヒアリング先の全ての事業所が「管理者向けの研修は必要だと思う。」という回答であった。
○ｅーラーニングや通信教育もよいが、やはり行政の顔がみえる保険者主催の集合教育があるとよい。
○ｅーラーニングに対応できない事業者もあるのではないか。
○事業所の規模によっては、時間的、経済的に研修に参加できないところもあるのではないか。
○研修で管理者の職務をはっきり示してほしい。(自分が何をしてよいのかわからない）また、それに伴い管理者とサービス提供責任者の職務分担を明確に示してほしい。

なお、個別事業所（Ａ～Ｆ）のヒアリング結果については、次表のとおりであった。

【図表 2－10：個別事業所のヒアリング結果】

	法人種別・回答者	親法人との関係、サービス	所在地・人員	管理者の職務について	管理者の権限、管理者となるための条件	管理者向けの研修	ストレス・悩み	その他
A	有限会社（前身は家政婦紹介所） 副所長（統括ケアマネジャー）	1 法人 1 事業所 ［提供サービス（予防を含む）］ ・訪問介護 （オーナー企業で管理者イコール経営者）	東京都 23 区内 常勤 10 人 非常勤 50 人	［管理者として必須だと思う職務］ ① 利用申込みの調整 ② 利用者の状態変更の把握と対応の指示 ③ ケアマネジャーとの連携、情報提供 ④ 業務への具体的な援助 ⑤ 業務実施状況の把握 ⑥ 技術指導 ［アンケート票で挙げられている管理者の職務に対して］ ・ アンケート票で挙げられているものは全て管理者の職務だと思う。最終責任は管理者にあるが、実務的にはかなりの部分をサービス提供責任者に権限委譲している。ただし、必ず報告させている。 ［管理者の時間配分（アンケート票の問 10）の質問］ (1) 当該事業所の管理者としての業務 50% (2) 兼務している事業所の管理者としての業務 20% (3) 経営者としての業務 30% (4) サービス提供責任者としての業務 0% (5) ヘルパーとしての業務 0% (6) その他 0%	［権限］ ・ 事業計画は管理者が作成。 ・ 人事、職員の評価も管理者が行う。 ［条件］ ・この業界は、人と接する仕事だけに管理者として要求されるものが大きい。 ・特に、資格や経験年数の縛りはない。 ・キャリア・アップの制度はない。本人との話し合いで決定する。 ＊サービス提供責任者には、介護福祉士の資格取得を積極的に奨励している。	［社内］ ・ 月 1 回、社内会議のとき、そのときの旬の題材で開催している。メンバーは、オーナー、所長、副所長、主任のサービス提供責任者の 5～6 人。 ［社外］ ・ 都：年 2 回程度、無料で、内容は、消費者被害、虐待、労務管理、感染症 など ・ 区：年 2 回程度、無料で内容は都とほぼ同じだが、その他にリスク管理がある。 ・ 内容は、体系的なものではなく、単発的である。 ＊ヘルパーの動かし方といったヒューマンスキルの研修があるとよい。	・管理者は激務である。 ・サービス提供責任者とヘルパーの質の向上が最重要と考えているが、それに見合う待遇ができない。 ・人材確保（特に採用）が最近厳しい。この 1 年ほど広告を打っても、応募ゼロが続いている。 ・管理者の悩みの相談は、月 1 回の社内会議の場を活用している。	・管理者向けの研修は必要だと思う。 ・ｅーラーニングや通信教育もよいが、やはり行政の顔がみえる保険者主催の集合教育があるとよい。 ・管理者とサービス提供責任者の職務分担を明確にしてほしい。
B	株式会社 所長代理	1 法人 8 事業所 ［提供サービス（予防を含む）］ ・訪問介護 ・福祉用具貸与 ・訪問看護 ・通所介護 ・居宅介護支援	東京都 23 区内 常勤 5 人 非常勤 30 人	［管理者として必須だと思う職務］ ① 利用者の把握 ② 職員、特にサービス提供責任者の管理 ③ 書類の管理（介護サービス計画、モニタリング等） ④ 職員の教育、研修 ［アンケート票で挙げられている管理者の職務に対して］ ・ アンケート票で挙げられているものは全て管理者の職務だと思う。最終責任は管理者にあるが、実務的にはかなりの部分をサービス提供責任者に権限委譲している。ただし、必ず記録には目を通している。 ［管理者の時間配分（アンケート票の問 10）の質問］ (1) 当該事業所の管理者としての業務 50% (2) 兼務している事業所の管理者としての業務 10% (3) 経営者としての業務 0% (4) サービス提供責任者としての業務 10% (5) ヘルパーとしての業務 10% (6) その他 10%	［権限］ ・ 事業計画は本社と話し合って作成する。 ・ 人事権は本社。ただし、採用時の面接は立ち会う。 ・ 職員の評価は本社。ただし、1 次評価は行う。 ［条件］ ・知識・経験も必要だが、何といっても「人間性」が重要である。女性中心の職場なのできめ細やかな心配りが必要である。 ・特に、資格や経験年数の縛りはない。 ・キャリア・アップの制度はない。本人との話し合いで決定する。	［社内］ ・ 月 1 回、管理者会議のとき、事業所運営や会計などの題材で開催している。メンバーは、本社スタッフと管理者の 10 人程度。 ［社外］ ・ 都：年 4 回程度、無料で、内容は、法令遵守が多い。 ・ 区：2 月に 1 回程度、無料で内容は都とほぼ同じ。 ・ 遠距離だったり参加費が高額のものは出たくても出られない。 ＊管理者としてやるべき職務は何なのか、明確にしてくれる研修をしてほしい。	・ヘルパーとしての業務が 10%あり、現場を把握するという意味では大切であるが、時間的な負担は大きい。また、目を通すべき書類も多く、管理業務（特に、サービス内容のチェック）に充てる時間がとれない。 ・苦情対応など収入のないものにかかる時間が多く、また、神経を使い、数値目標にプレッシャーを感じる。 ・人材確保（特に採用）が最近厳しい。この 1～2 年激減しており、ハローワークや新聞広告を出しているが応募ゼロである。	・管理者向けの研修は必要だと思う。 ・サービス提供責任者と管理者との職務の違いをはっきり示してほしい。 ・ｅーラーニングや通信教育もよいが、やはり行政の顔がみえる保険者主催の集合教育があるとよい。 ・研修では他の介護サービス事業者との交流を図りたい。

	法人種別・回答者	親法人との関係、サービス	所在地・人員	管理者の職務について	管理者の権限、管理者となるための条件	管理者向けの研修	ストレス・悩み	その他
C	株式会社 本部長、部長、マネジャー（管理者）	1法人 15事業所 ［提供サービス（予防を含む）］ ・訪問介護 ・福祉用具 ・住宅改修 ・居宅介護支援 ・通所介護	東京都23区内 常勤4人 非常勤20人	［アンケート票で挙げられている管理者の職務に対して］ アンケート票で挙げられているものは全て管理者の職務だと思う。最終責任は管理者にあるが、実務的にはかなりの部分をサービス提供責任者に権限委譲している。（当社では、管理者は必ずサービス提供責任者を兼務している）ただし、必ず報告を受けている。 当社は、「サービスの質の向上」「地域密着」を重要視しており、その意識の徹底を図るために、（ただし、経営とのバランスも図らねばならないので、全員のモチベーションが上がるように）法人全体の組織や取り組みを工夫している。具体的には、事業所も大きい所を小さく分割する等。 ［管理者の時間配分（アンケート票の問10）の質問］ (1) 当該事業所の管理者としての業務 40% (2) 兼務している事業所の管理者としての業務 0% (3) 経営者としての業務 0% (4) サービス提供責任者としての業務 30% (5) ヘルパーとしての業務 30% (6) その他 0%	［権限］ ・事業計画は本社と話し合って作成している。 ・人事権は本社。ただし、採用時の面接は立ち会う。 ・職員の評価は本社。ただし、1次評価は行う。 ［条件］ ・管理者の職務分掌を遂行できるかを判断するが、特に、資格の縛りはない。ただし、個人面談の中で、次のチェック項目で選別する。 ①ヒューマンスキル ②組織力 ③経験・知識（サービス提供責任者5年以上） ④仕事のやり方 ・キャリア・アップの制度はない。本人との話し合いで決定する（管理のプロに向く人もいれば、ケアのプロに向く人もいる）。	［社内］ ・毎月1回、次の2つの会議を開催している。 ① 数値発表の場（売上げ、経費、稼働率） ② 管理者の教育の場（講義ではなくグループワーク方式。マネジメントのスキルなど） ［社外］ ・ＤＭでの案内がきたり、個人的に職員が見つけたりしている。 ・都：年数回、無料で内容は、リスクマネジメント、労務管理など。 ・費用は、会社負担。 ・出たかったが時期が合わないで不参加だったケースがあった。	・管理業務としてやることが多く、手一杯である。 ・事業所の規模も大きくなると、次のような対人関係のストレスが大きい。 ①職員の確保 ②職員の教育 ③数値目標 ④苦情対応（これは特にやり直しがきかないので神経を使う） ・本社に運営支援室という部署があり、管理者のフォローをよくしてくれている（きめ細かくアドバイスや相談にのる）。	・管理者向けの研修は必要だと思う。 ・しかし、全ての事業所が一律参加できるかというとそうでもないと思う（例えば、規模の小さな所は研修に参加する余裕はないなど）。
D	株式会社 代表取締役専務、部長、課長	異業種からの参入。 1法人（子会社） 46事業所 ［提供サービス（予防を含む）］ ・訪問介護 ・福祉用具貸与 ・訪問入浴介護 ・居宅介護支援	大阪府 常勤2人 非常勤5人	［管理者として必須だと思う職務］ ① 収支の管理 ② 人員の管理（採用、教育、フォロー） ③ サービスの質の管理（ＩＳＯを取得している） ④ 法令遵守（プライバシーマークを取得している） ⑤ 事業所の中長期計画の作成 ⑥ 苦情対応 ［アンケート票で挙げられている管理者の職務に対して］ ・アンケート票で挙げられているものは全て管理者の職務だと思う。最終責任は管理者にあるが、実務的にはかなりの部分をサービス提供責任者に権限委譲している。ただし、必ず記録には目を通している。 ［管理者の時間配分（アンケート票の問10）の質問］ (1) 当該事業所の管理者としての業務 60% (2) 兼務している事業所の管理者としての業務 10% (3) 経営者としての業務 0% (4) サービス提供責任者としての業務 0% (5) ヘルパーとしての業務 30% (6) その他 0%	［権限］ ・事業計画は本社と話し合って作成 ・人事権は本社。ただし、採用時の面接は立ち会う。 ・職員の評価は本社。ただし、1次評価は行う。 ［条件］ ・特に、資格や経験年数の縛りはない。ただし、正職員の中から面接で選別する。 ・キャリア・アップの制度はない。本人との話し合いで決定する。	［社内］（ＩＳＯの効果大） ・月1回、エリア統轄会議のとき、情報交換や収支管理などの方法を研修している。メンバーは、本社スタッフとエリア管理者の8人程度。 ［社外］ ・ＤＭでの案内がきたり、個人的に職員が見つけたりしている。 ・府：年数回、無料で内容は、リスクマネジメント、労務管理、情報開示など。 ・研修修了後、本社にレポートで報告 ＊苦情対応については、異業種である本体が、ノウハウを持っており、管理者は必ずそれを活用するようにしているが非常に役立っている。 ＊事業所運営のためのコーチング研修も役立っている。	・ヘルパーとしての業務が30%あり、現場を把握するという意味では大切であるが、時間的な負担は大きい。また、目を通すべき書類も多く、管理業務に充てる時間がとれない。 ・人材確保（特に採用）が最近厳しい。この1年応募ゼロである。また、新卒者は何とか確保しているが、福祉学校も生徒が集まらないという話をよく聞く。 ・本社が管理者のフォローをよくしてくれている（携帯電話代は本社持ちで、きめ細かくアドバイスや相談にのる）。	・管理者向けの研修は必要だと思う。 ・サービス提供責任者と管理者との職務の違いをはっきり示してほしい。 ・ｅーラーニングや通信教育もよいが、事業者によっては設備がないところもあるかもしれないので配慮すべきであろう。

	法人種別・回答者	親法人との関係、サービス	所在地・人員	管理者の職務について	管理者の権限、管理者となるための条件	管理者向けの研修	ストレス・悩み	その他
E	ＮＰＯ法人 管理者（サービス提供責任者を兼務）	1法人 2事業所 ［提供サービス（予防を含む）］ ・訪問介護 ・通所介護 ＊売上げ等の数値目標は一切ない。住民相互（協力会員、利用会員）の「たすけあい」というボランティア精神のもとに活動している。	福島県 常勤 2人 非常勤 60人	［管理者として必須だと思う職務］ ①　人員の管理（採用、教育、フォロー） ②　監査対応等のための書類の整備 ③　事業所を継続させていくための諸活動 ［アンケート票で挙げられている管理者の職務に対して］ ・　アンケート票で挙げられているものは全て管理者の職務だと思う。最終責任は管理者にあるが、実務的にはかなりの部分をサービス提供責任者やヘルパーに権限委譲している。ただし、必ず記録には目を通している。 ［管理者の時間配分（アンケート票の問10）の質問］ (1)　当該事業所の管理者としての業務　30% (2)　兼務している事業所の管理者としての業務　0% (3)　経営者としての業務　0% (4)　サービス提供責任者としての業務　30% (5)　ヘルパーとしての業務　10% (6)　その他　30%	［権限］ ・　事業計画は法人の理事長が作成 ・　人事権、職員の評価も法人の理事長が持つ。 ［条件］ ・特に、資格や経験年数の縛りはない。 ・キャリア・アップの制度はない。本人との話し合いで決定する。	［社内］ ・　管理者向けの研修はない。 ［社外］ ・　管理者向けの研修の機会はあるが参加できない。 （理由） ・　内容に魅力がない。（自分たちですでにできている） ・　時間がとれない。 ・　費用が高額である。	・「たすけあい」というボランティア精神でやっているが、それでもお金がない（制度改正で介護報酬が減り、運転資金が苦しい）。 ・数値目標は全くないので、それに関するストレスはない。 ・カバーする範囲が広く、個々のヘルパーも働ける時間に制約があるため、訪問の効率が悪い。 ・24時間の緊急連絡を受ける体制のため精神的に休まらない。 ・管理者の悩みには、法人の理事長が相談にのってくれている。	・管理者向けの研修は必要だと思う。 ・ヘルパーや利用者を大事にする「人を大切に」といった研修があるとよい。
F	協同組合 生活福祉部次長、管理者（サービス提供責任者を兼務）	異業種からの参入。 1法人 8事業所 ［提供サービス（予防を含む）］ ・訪問介護 ・福祉用具貸与 ・通所介護 ・居宅介護支援 ＊赤字は困るが、利益追求にはこだわらない。組合員のために事業を行っている。	栃木県 常勤 4人 非常勤 21人	［管理者として必須だと思う職務］ ①　事業利益の拡大 ②　人員の管理（チームの統轄、指導、フォロー） ③　サービスの質の管理 ＊　本部が、事務的な管理はかなりカバーしてくれている。 ［アンケート票で挙げられている管理者の職務に対して］ ・　アンケート票で挙げられているものは全て管理者の職務だと思う。最終責任は管理者にあるが、実務的にはかなりの部分をサービス提供責任者と話し合って進めていたり権限委譲をしている。ただし、必ず記録には目を通している。 ［管理者の時間配分（アンケート票の問10）の質問］ (1)　当該事業所の管理者としての業務　30% (2)　兼務している事業所の管理者としての業務　0% (3)　経営者としての業務　0% (4)　サービス提供責任者としての業務　50% (5)　ヘルパーとしての業務　20% (6)　その他　0%	［権限］ ・　事業計画は本部と話し合って作成 ・　人事権は本部。ただし、採用時の面接は立ち会う。 ・　職員の評価は本部。ただし、1次評価は行う。 ［条件］ ・特に、資格や経験年数の縛りはない。ただし、正職員の中から面接で選別する。 ・キャリア・アップの制度はない。本人との話し合いで決定する。	［社内］ ・　明確な管理者向けの研修はない。 ＊　ヘルパーやリーダー向けの研修はあるが、管理者向けはない。本部からの教育・指導として、年2回程度、リスクマネジメントや個人情報について行われた程度である。 ［社外］ ・　管理者向けの研修はない。 ＊　自治体主催は特にない。	・個々のヘルパーの仕事に対する意識の差が大きく、統轄することが難しい。 ・上部組織が大きすぎて、我々末端の現状や意見が伝わりにくい。 ・人材確保（特に採用）が最近厳しい。また、現存のヘルパーも働ける時間や場所が決まっているので、そのやりくりが大変である。 ・24時間の緊急連絡を受ける体制のため精神的に休まらない。 ・本部が管理者のフォローをする制度はあるが、十分に機能していない。	・管理者向けの研修は必要だと思う。 ・自分自身、介護保険制度の理解が足りていないと感じている。 ・管理者の職務をはっきり示してほしい（自分が何をしてよいのかわからない）。

５．仮説の検証と課題

前述のアンケート及びヒアリングの調査結果をふまえ、仮説の検証と課題の洗出しを次のとおり行った。

［仮説１：そもそも管理者自身、自分のやるべき役割（管理業務）を明確に理解していないのではないか］

《検証：問 13～問 16》

アンケート調査結果からは、管理者が法的に担うべき最低限の業務（24 項目）について、管理者が担当している割合が高いものから低いものまで（項目によっては「担当している人はいない」ものもあった）、項目別にみるとばらつきがあり、具体的には、下記のとおりであった。

また、項目によっては、サービス提供責任者が担当している割合が高かった。

＜主に管理者が担当している割合が高かった業務（業務割合が７割を超えた項目）＞

- 苦情処理の業務の管理（77.7％）
- 秘密保持の業務の管理（74.9％）
- 員数の管理（74.2％）
- 人員配置条件の管理（72.3％）
- 介護サービス情報の公表制度への対応（71.9％）

＜主に管理者が担当している割合が低かった業務（業務割合が５割未満の項目）＞

- 訪問介護サービスの業務の管理（41.0％）
- 備品などの在庫の管理（41.3％）
- 給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理（43.5％）
- 利用終了者の記録の整備・保管・管理（45.1％）
- 新規利用者受付時の関係記録の管理（49.8％）

＜「担当している人はいない」の割合が高かった業務（業務割合が 5％を超えた項目）＞

- 地域資源の理解と活用（13.9％）
- 虚偽・誇大広告をしていないかの管理（7.5％）
- 利益供与をしていないかの管理（6.0％）

＜管理者以外にサービス提供責任者が主に担当している業務（上位３つ）＞

- 訪問介護サービスの業務の管理（55.0％）

・ 従業者の業務予定の管理（38.7%）
・ 新規利用者受付時の関係記録の管理（38.2%）

さらに、自由記述（問 26）において、「管理者やサービス提供責任者のするべき仕事や仕事の内容の研修をして頂きたい。」旨の要望が多数あった。

ヒアリング調査結果においても、管理者の業務に対する認識は事業所ごとに異なっており明確なものは意識されていなかった。しかし、アンケート票で挙げられている 24 項目については全て、管理者が行うべき業務であるとの認識であった。また、サービス提供責任者や事務員に任せている業務については、その報告を受けたり記録を確認したりしているが、実質的に全て任せきりにしている事業所もあった。

《課題》

・ 管理者自身が、「管理者が担うべき最低限の業務」とは何かを明確に理解することが課題である。この場合、管理者とサービス提供責任者との責任・役割の関係についても明確に理解する必要がある。

［仮説２：管理者になるための要件（資格、経験年数、研修等）は、事業所によってかなりばらつきがあるのではないか］

《検証１：問 25（6)》

アンケート調査結果は、管理者になるために必要な条件が「ある」と回答した事業所は 35.5％、「ない」と回答した事業所は 62.1％であった。

さらに、「ある」と回答した 250 事業所の中で、その具体的な条件が多かったものは、次のとおりばらつきがあった。（複数回答）

◇ 介護福祉士　93 件
◇ 実務経験３年以上　52 件
◇ 実務経験５年以上　43 件
◇ ヘルパー１級　34 件
◇ 管理能力　24 件
◇ 社内研修受講者　22 件
◇ 人間性　21 件
◇ サービス提供責任者　11 件

《検証２：問 2～7》

管理者の実態に関するアンケート調査結果からは、管理者の年齢、以前の職務、医療・福祉・介護関連サービスでの職務経験年数、法人での勤務年数、管理者としての経験年数についてはばらつきがあった。しかし、福祉・介護系の資格については大半が保有していた（90.5％）。なお、法人での勤務年数及び管理者としての経験年数は「４年以下」が 71.3％で最も多かった。

ヒアリング調査結果においても、管理者となるための要件は、特に資格や経験年数の縛りはなく、選別というよりは抜擢して育てる感じで、本人との話し合いで決定していたケースが多かった。

《課題》

・ 管理者になるための要件（資格、経験年数、研修等）は、「ない」と回答した事業所が６割以上で、「ある」と回答した事業所についてもその要件は、資格、実務経験、能力等ばらつきがあった。また、アンケート調査結果からわかった管理者の実態も年齢、保有資格、以前の職務、医療・福祉・介護関連

サービスでの職務経験年数、法人での勤務年数、管理者としての経験年数についてばらつきがあった。したがって、管理者として最低限の資質のレベルの修得が課題である。

［仮説３：管理者の資質の確保・向上のための管理者向け研修（自社研修・社外研修）は、あまりなされてはいないのではないか。また、その内容も事業所によってかなりばらつきがあるのではないか］

《検証：問 11～問 12》

アンケート調査結果は、次のとおりであった。

○管理者向け研修（自社研修・社外研修）の実施状況

管理者向けの自社研修に参加したことが「ある」と回答した事業所は 54.2％、「ない」と回答した事業所は 12.8％であった。また、「自社研修はない」と回答した事業所は 31.3％であった。

管理者向けの社外研修に参加したことが「ある」と回答した事業所は 71.8％、「ない」と回答した事業所は 22.3％であった。また、「社外研修はない」と回答した事業所は 4.0％であった。

社外研修においては、事業所の規模による差異はみられなかったが、事業所によって社外研修の機会が十分に確保されていないことがみてとれた。

○管理者向けの研修（自社研修・社外研修）の内容

管理者向けの自社研修の内容は、「サービスの質の向上（73.3％）」「法令遵守（71.7％）」「介護保険サービス（66.5％）」の割合が高かった。

これを事業所の規模別（サービス提供責任者の人数）でみると、規模が大きくなるほど「法令遵守」「人事労務」と回答した割合が高かった。

一方、管理者向けの社外研修の内容についても、「介護保険サービス（73.7％）」「サービスの質の向上（60.7％）」「法令遵守（60.3％）」の割合が高かった。また、「事業所運営」は、自社研修では 53.7％に対して、社外研修では 33.0％で「事業所運営」は自社研修を通して取り組んでいることがうかがえた。

さらに、自由記述（問 26）において、「研修に参加したいが、参加できない現実がある。」、「管理者として研修を受ける場合、大きな事業所、もしくは施設を対象とした研修がほとんどである。小さな事業所にも配慮してほしい」旨の意見が多数あった。

ヒアリング調査結果においても、管理者向けの自社研修の実施状況や内容は、その開催頻度、時間、レベル、題材にばらつきがあり、全く管理者向けの自社研修がないところもあった。

一方、管理者向けの社外研修は、単発的なもので体系立ってはいなかった。内容は、消費者被害、虐待、労務管理、感染症、リスク管理などが多い。また、地域によっては、管理者向けの社外研修の機会がほとんどないところもあった。その他に、「参加費が高額のものは出たくても出られない」、「遠距離のものは交通費がかかり出たくても出られない」、「出たかったが回数が少ないため日程が合わず不参加だった」といった声があった。

《課題》

- 管理者向けの自社研修、社外研修の実施状況は、事業所によってばらつきがみられた。したがって、管理者向けの研修参加の機会を確保・提供することが課題である。
- 管理者向けの研修の内容については、自社研修、社外研修ともに「法令遵守」「介護保険サービス」「サービスの質の向上」などが多いが、事業所や地域によってその内容・質にばらつきがあることが想定される。したがって、管理者向けの研修内容の均質化を図ることが課題である。

［仮説４：管理者は兼務によって、管理業務の時間が取れないのではないか］

《検証：問 8～問 10》

アンケート調査結果は、次のとおりであった。

兼務状況は、事業所内で「兼務している」が 82.3%、法人グループ内で「兼務している」が 28.8%であった。

また、その業務量の比率の平均は多い順から、「当該事業所の管理者としての業務」38.7%、「サービス提供責任者としての業務」19.2%、「ヘルパーとしての業務」14.9%、「経営者(当該法人の役員を含む)としての業務」11.1%、「兼務している事業所の管理者としての業務」9.3%、「その他」6.8%であった。

さらに、兼務の職種が多くなるほど、「当該事業所の管理者としての業務」に充てる割合は低くなっていた。

さらに、自由記述（問 26）において、「兼務しているサービス提供責任者としての業務が多く、全くといっていいほど管理者としての仕事ができない。」旨の意見が多数あった。

ヒアリング調査結果においても、兼務する業務にとられる時間が多く手一杯であるという意見が多かった。

サービス提供責任者を兼務している場合、管理者とサービス提供責任者の責任・役割の境界が不明確でわからないということであった。

また、ヘルパーを兼務している場合、現場の状況を把握するという意味では大切であるが、ヘルパー業務がいつ入るかわからない精神的負担とサービス提供にとられる時間的な負担は大きいとのことであった。

《課題》

・ 管理者は 8 割以上が他の職種を兼務しており、管理者本来の「当該事業所の管理者としての業務」に充てられる時間は 4 割弱にすぎない。管理者が「当該事業所の管理者としての業務」に充てる時間を充分に確保することが課題である。

［仮説５：管理者は事業所の規模（サービス提供責任者の数）、法人の大きさ（1 法人 1 訪問介護事業所、1 法人複数訪問介護事業所）、法人種別（営利法人、ＮＰＯ法人、協同組合）によって、研修や管理業務に影響があるのではないか］

《検証：全問を通して》

アンケート調査結果は、次のとおりであった。

自社研修について事業所の規模（サービス提供責任者の人数）別でみると、規模が大きくなるほど管理者向けの自社研修に参加したことが「ある」と回答した割合が高かった。一方、規模が小さくなるほど、管理者向けの「自社研修はない」と回答した割合が高かった。また、法人種別にみると、協同組合で「ある」が約 8 割であったのに対し、ＮＰＯ法人では約 4 割にすぎなかった。

1 法人 1 訪問介護事業所では、法人のサポート体制が「ない」あるいは「どちらともいえない」との回答が多かったのに対し、1 法人複数訪問介護事業所では、サポート体制が「ある」との回答が多かった。［追加分析結果（その 1）－①］

1 法人 1 訪問介護事業所では「自社研修はない」ところが 40.9％で、1 法人複数訪問介護事業所では 13.9％であった。［追加分析結果（その 2）－①］

ヒアリング調査結果においても、事業所の規模、法人の大きさ、法人種別等により、それぞれの管理者の立場が異なっていた。具体的には、ＮＰＯ法人や協同組合（農協・生協）は営利法人と比べ数値目標は厳しくなかった。また、1 法人 1 訪問介護事業所の場合は経営面も含め教育・研修、人材確保、労務管理など全ての面を管理者がカバーしているが、1 法人複数訪問介護事業所の場合は、ある程度本社（本部、エリア統括部）でその一部をカバーしていた。

《課題》

- 規模が小さい事業所及びＮＰＯ法人は、管理者向けの自社研修をより充実させることが課題である。
- 1 法人 1 訪問介護事業所では、自社研修をより実施する必要がある。
- 1 法人 1 訪問介護事業所では、法人による管理者のサポート体制をより充実させる必要がある。

第３章　管理者の資質向上に関する検討と提言

1．基本的な考え方

本事業では、介護保険法上、訪問介護事業所の管理者が担うべき業務として、第2章で述べたとおり本調査研究委員会での議論をもとに24項目に整理した。（次ページ図表参照、p25再掲）

これらはいずれも居宅基準をはじめ、介護サービス情報の公表制度、事業所指定の変更申請を根拠としつつ、現場での実務をもとに整理した具体的な業務項目である。したがって、この管理者業務 24 項目は訪問介護事業所の管理者として担うべき必要不可欠で重要な業務であり、管理者の役割は、これらの項目を管理することと考える。

しかし、アンケート、ヒアリングをとおして、訪問介護事業所の管理者がこれらの業務を必要不可欠で重要であるとそもそも認識していない現状がうかがえた。そのため、訪問介護事業所のサービスの質の標準化を図るためには、サービス提供を管理すべき管理者がこれらの項目の業務を正しく認識・遂行することが急務となる。

一方、事業所を指導監査する立場の都道府県（行政）側についても、この管理者業務を正しく認識することが不可欠である。

こうした当事者の取り組みが、結果として「利用者の利益」につながっていくと考えられる。（下の図表参照）

【図表 3－1:管理者の役割（業務）と指導監査】

（再掲、ｐ25参照）

【図表 3－2：訪問介護事業所の管理者が管理すべき 24 項目と根拠条項】

分類		項目	内容	根拠条項（居宅基準） 第6条、第28条は全てに入る
人員に関する基準の確認		1	サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理	第5条 第30条
		2	月末利用者数の管理	第5条
		3	配置条件を満たせなくなる可能性が今後ないかの管理	第5条 第30条
設備に関する基準の確認		4	必要な設備及び備品が備えられているかの管理	第7条
運営に関する基準の確認	法令順守について	5	運営規定の変更届及び掲示に係る業務の管理	第29条、第32条
		6	秘密保持に係る業務の管理	第33条
		7	虚偽または誇大広告をしていないかの管理	第34条
		8	居宅介護支援事業者またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理	第35条
	事業所運営について	9	衛生管理に資する備品等の在庫の管理	第31条
		10	契約書・重要事項説明書の在庫の管理	第8条
		11	身分証明書の作成、携帯の指示	第18条
		12	新規利用者受付時の関係記録の管理	第8条～第10条
		13	利用終了者の記録の整備・保存、管理	第39条
	介護保険サービスについて	14	訪問介護サービスの業務の管理 ・計画（居宅サービス計画、訪問介護計画） → 説明 → 計画に沿ったサービスの実施 → サービス提供記録 → モニタリング	第4条、第16条～第17条 第19条 第22条～第25条 第29条の2
		15	訪問介護サービスの必要な助言	第4条 第11条～第17条 第23条4号
	介護保険以外のサービスについて	16	地域資源の理解と活用の運用	第3条
	人事労務管理について	17	翌月の従業者の業務予定の管理	第30条
		18	従業者の研修の参加に係る業務の管理	第30条
	財務（ファイナンス）・会計について	19	給付管理業務や利用料等の受領に関する業務の管理	第20条、第21条 第26条、第38条
	セーフティ・マネジメント	20	苦情処理に関する業務の管理	第36条
		21	事故発生時の対応とその記録整備の管理	第27条、第37条
	サービスの質の向上について①	22	訪問介護サービスの質の評価と向上の管理	第22条
介護サービス情報の公表制度	サービスの質の向上について②	23	介護サービス情報の公表制度への対応	「介護サービス情報の公表」制度の施行について（平18老振発第0331007号）
指定の変更申請	指定の変更申請について	24	訪問介護事業所指定の変更申請	介護保険法施行規則 第114条

2. 検討の論点

本調査研究委員会では、訪問介護事業所の(1)管理者の責任、(2)管理者の役割（業務）、(3)管理者の要件が明確になっていない現状が課題であるとの認識のもと議論を重ねてきた。そこで、本調査研究委員会ではこの3つについて、次のように論点整理を行った。

【図表 3－3：検討の論点整理】

(1)管理者の責任	・法人組織（ガバナンス）を原因とするトラブルと「管理者個人の資質」を原因とするトラブル ・管理者の法律上の責任（民法上、介護保険法上） ・本調査研究事業における管理者の責任
(2)管理者の役割（業務）	・居宅基準、介護サービス情報の公表制度、事業所指定の変更申請を根拠とした24項目 ・行政の指導監査項目
(3)管理者の要件	○「管理者の資質の均質化」 ○「要件取得までの期間」 ○「管理者業務の習得の機会」 ○「要件取得にかかるコスト」 以上、4つの着眼点から次の要件を検討。 ・研修の修了、資格取得、経験年数

⇩

研修については、さらにその内容、運営についても次のような検討を重ねた。

(3)－1 研修の内容	・カリキュラム、そのレベル
(3)－2 研修の運営	・研修の実施主体 ・研修の対象者

3. 調査研究委員会意見の整理

（1）管理者の責任

まず前提として、第2章の「1．本調査研究事業における事業所管理者の責任」で述べたとおり、本調査研究事業における「管理者の責任」は、法律上の責任の中でも介護保険法上のものである事業所コンプライアンスの部分を対象範囲としている。

管理者の責任を考えるとき、管理義務違反には、介護保険法上の介護報酬の返還や事業所の指定取消、法人への連座制の適用等、行政処分につながる「手続上の管理義務違反」と、民法上の損害賠償責任が発生する「利用者に対する管理義務違反」の2つのタイプがある。後者は介護事業に限ったものではないが、まず、こうした法律上の事業所管理者の責任の違いを明確に分けて考える必要がある。

第2章で述べたとおり、事業所の管理者については居宅基準第6条で､「専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない」と規定されており、同第28条では、「従業者及び業務の管理を一元的に行わなければならない」､「従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする」と規定されている。

したがって、居宅基準に規定されている内容において管理者はこれを「一元的に遵守させるための必要な指揮命令を行うものとする」ことになるので、居宅基準の違反があると、管理者はこれらを遵守させるために必要な指揮命令を行っていなかったという解釈が成り立つ。即ち「居宅基準の違反があると、管理義務違反があった」ということになる。

ここで、p25の「訪問介護事業所の管理者が管理すべき24項目と根拠条項」の図表の中から項目1［サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理］及び項目20［苦情処理に関する業務の管理］を取り上げて、具体的に例を挙げて考えてみる。

① 具体例による検討

【手続上の管理義務違反の例】

項目 1［サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理］

当該訪問介護事業所にいない、架空のサービス提供責任者の氏名をサービス提供責任者として届け出た。

この事例は、単なる名前の書き間違いではなく、明らかに指定取消事由である「不正又は著しく不当な行為をしたとき」（介護保険法第 77 条第 1 項 10 号）に該当し違法である。その原因が、管理者個人の資質によるものでなく法人のガバナンスによるもので、かつ、悪質なものであれば、事業所の指定取消にとどまらず、法人への連座制の適用まで及ぶものと考える。

この場合、管理者を守る観点から、例えば管理者が内部通報できるというような受け皿を行政内に持つという仕掛けが必要であると思われる。

【利用者に対する管理義務違反の例】

項目 20［苦情処理に関する業務の管理］

訪問介護事業所で、事務連絡のミス（＊）により、ヘルパーの休暇がサービス提供予定に反映されず、不訪問となった。

事務連絡のミス（＊）

ヘルパーは口頭で事前に事務員に休む旨の連絡をしていたが、事務員がサービス提供予定表にその書き込みを忘れてしまった。また、ヘルパーから訪問の際には必ず「訪問しました」の連絡を事務員にするルールになっていたが、事務員はそれがないことに対してヘルパーへの確認を怠った。

民法は、故意または過失によって他人の権利を侵害する行為を不法行為とし、それによって生じた損害について加害者が賠償責任を負うものとしている（民法第 709 条）。

この事例では、事務員は、自らの過失が明らかなので、民法第709条の不法行為責任を問われる。管理者においても、こうした事務連絡のミスが常態化しているのであれば、管理者責任は免れないと思われ、事務員と管理者双方を共同不法行為者として、それぞれについて第709条の不法行為責任を問われる可能性もあるし（両者は、共同不法行為、民法第719条の関係）、事務員または管理者の過失を理由として法人が使用者責任（民法第715条）を問われることもある。また、管理者が、不法行為としての責任を負うばかりではなく、介護契約上の義務（利用者への安全配慮義務）に違反している場合（たとえば、ヘルパーの不訪問が原因で利用者の体調が悪化したときなど）は、それに対する法人の債務不履行責任（民法第415条）も発生する。

② 調査研究委員会意見の整理

	調査研究委員会意見 （現状ないし問題点等）	方向性
法人組織（ガバナンス）を原因とするトラブルと「管理者個人の資質」を原因とするトラブル	・経営と管理の分離についてはどう考えるか。 株式会社コムスン不正事案も、管理者の責任より経営者の責任の方がよほど大きいと思う。よって、経営と管理のあり方も考えないと、管理者のことだけを検討しても、おそらくこうした不正事案は再発するのではないか。 ・管理者の責任をみていくとき、組織（ガバナンス）と個人（管理者の資質）という両方からみていく必要がある。 ・管理者の資質向上のためには、現在それを必要とするようなトラブルがどの程度あるかという現状認識がまず必要である。そして、そのトラブルについて、管理者個人の資質向上で解決できるものと、ガバナンスの問題とを区別して考える必要がある。 ・法人のガバナンスの問題により居宅基準違反が生じた場合、管理者が法人との板ばさみにならないために、「内部通報」という受け皿が行政内に必要だと思う。 ・法律学の中には事後的な規制と予防法学という考え方がある。予防法学的な観点から不正を起こさないようにするためには、どのようにしてその制度を変えていくか、管理者というものをどう考えていくかに焦点を合わせる必要がある。 ・管理者を誰もやりたがらない理由は、管理者をしている間に指定取消になると、自分がその後仕事をできなくなることである。さらに言えば、責任を負わされるだけでリスクと報酬とのバランスがとれていないというのが本音だと思う。	トラブルの原因をみていくとき、組織（ガバナンス）によるものと「管理者個人の資質」によるものと区別してみていく必要がある。

法律上の管理者の責任（民法上、介護保険法上）	・ 管理義務違反には、事業所の指定取消しや介護報酬の返還等、行政処分につながるような「手続上の管理義務違反」と民法上の損害賠償責任が発生するような「利用者に対する管理義務違反」の２つのタイプがあるので、これを整理する必要がある。 ・ まず民法上、介護保険サービスを利用する上での利用者と事業者（法人）は、双務有償契約を結んでいる。 ・ 民法 715 条の使用者責任が問題となる場合には、法人が使用者となり、管理者、事務員、ヘルパーはいずれも被用者となる。この場合、管理者またはヘルパーが不法行為を行ったときには、管理者またはヘルパーが 709 条の不法行為責任、法人が 715 条の使用者責任を負う。ただし、管理者の管理義務違反が原因でヘルパーがミスをした場合には、ヘルパーと管理者双方を共同不法行為者として、それぞれについて 709 条の不法行為責任を問う（両者は、共同不法行為、民法 719 条の関係）ことも可能である。また、管理者の義務は、不法行為上の義務ばかりではなく、介護契約上の義務（利用者への安全配慮義務）もある。 ・ 24 項目の義務違反の具体例が個別にあれば判断できるが、法律上、義務違反というのはケース・バイ・ケースになる。実際には職場の管理者の安全配慮義務違反があるかないかというのは細かく議論される。 ・ 一方、介護保険法上で訪問介護事業所の管理者の責任を考える場合、各事業所は居宅基準に基づき事業所単位で指定を受けている。よって、居宅基準の遵守が管理者の責任であると位置づけられる。	法律上の管理者の責任は、民法上の責任と介護保険法上の責任とを区別して考える必要がある。

本調査研究事業における管理者の責任	・あるべき管理者像を目指すというより、必要最低限のレベルで管理者は何を備えていなければならないのかというところに焦点を当てて考えるべきである。 ・法律の体系や内容を理解できるような研修にまず特化した方が効果的だと思う。研修の内容としては、これだけは必要不可欠というものをきちんと提示した方がよいと思う。 ・本調査研究事業における管理者とは、介護保険法に規定されている内容を正しく理解して、そのとおりに運営がなされているかを管理する人間である。 ・一番重要なポイントは、「管理者の責任」を介護保険及び介護サービスに絡むコンプライアンスの部分に絞り込み、管理者自身がその管理者の役割と責任を十分に理解することである。 ・管理者にあまり広く大きな任務を負わせるのは疑問である。この調査研究事業では、非常に凝縮した形でのコンプライアンスの管理者を新たに考えることによって、制度全体をうまく機能させていくことができるのではないかと思う。	本調査研究事業における「管理者の責任」は、介護保険法上のものである事業所コンプライアンスの部分とすべきである。

（２）管理者の役割（業務）

現状では管理者に関する規定が居宅基準第６条に管理者の設置、同第28条に管理者の責務が示されていることに留まっている。居宅基準上では管理者の役割は事業所業務の全体を管理することと解釈できるが、具体的に管理すべき業務が明記されていない。したがって、事業所ごとに管理者の役割の認識が異なっているため、事業者間で共通した理解がなされる必要がある。また、指導監査を行う行政も同様である。

	調査研究委員会意見 （現状ないし問題点等）	方向性
居宅基準、介護サービス情報の公表制度、事業所指定の変更申請を根拠とした24項目	・管理者の職務を本当によく整理できている事業者はいるかと聞いても、半数以上は手が挙がらない。それを研修で明確にしていく意義は十分あると思う。 ・本来、管理者がきちんと管理する必要がある24項目について、アンケート及びヒアリングで調査した結果、「管理者はそもそも何をやるべきなのかわからない」という答えが多く、管理者自身が自分のやるべき業務がよくわかっていない現状が明確になった。 ・管理者は、居宅基準で定められているサービス提供責任者が行う業務の管理も含めた管理をする必要がある。 ・「管理者にとっての10の大事」のような管理者必携を小さな手帳形式で作ってはどうか。	管理者の役割と責任を明確にすべきである。
行政の指導監査項目	・実地指導する自治体の監査員が管理者の役割を理解していない。また、自治体によって指導監査の内容にばらつきがある。 ・管理者の要件をはっきりさせて、責任を明確にするということと同時に、それを指導する自治体側の指導能力も上がらなくてはならない。	指導監査に際しての対応上、行政も管理者の役割のより一層の理解を図るべきである。

（３）管理者の要件

事業所指定の申請手続き上、管理者届を出すだけで管理者の職に就いている現状がある。したがって、事業所ごとに管理者の資質にばらつきがあるため、管理者の質の確保・向上のために管理者の要件を検討することが必要である。

	調査研究委員会意見 （現状ないし問題点等）	方向性
・研修の修了 ・資格取得 ・経験年数	・介護保険及び介護保険事業所の仕組みもよくわかっていないのに管理者をやっているという人がいることは事実である。そうすると、研修を受けないと管理者になれないと言わざるを得ない。 ・本来は経営層が管理者研修の費用、またはそのための時間をつくることが求められていると思うが、経営者の中でそれだけの管理者教育のためのプログラムを持っているところは、なかなかない。また、研修をある程度強制的な制度にしないと、管理者は受けるチャンスもなくなると思う。 ・指定事業所の管理者になるためには、公的な性格が強い研修として、管理者研修を義務づけるべきである。 ・資格要件を管理者要件にすることは現実的ではない。 ・経験を積んだ人が管理者になるべきだという考え方もあるが、管理者業務は「マネジメントとしてやるべきである」という考え方であれば、資格要件としては問わないでよいのではないか。	指定事業所の管理者になるためには、公的な性格が強い研修として、管理者研修を義務づけるべきである。

（３）－１　研修の内容

	調査研究委員会意見 （現状ないし問題点等）	方向性
カリキュラム、そのレベル	・一番重要なことは、介護保険及び介護サービスに係るコンプライアンスについて重要であることを研修で伝え、管理者の役割と責任を明確に示すことである。どういう法令があって、どの法令はどういうふうに守らなければいけないのかを理解したらほとんどのことは解決するわけで、財務のことについて知る必要もないし、リスクマネジメントはリスクマネジャーが別にいることでよい。 ・管理者には、体系の理解とか、これをやってはいけない、反対にこういうことはやらねばならないというところに重点を絞って、そこを徹底する必要がある。 ・職場管理の基本からいうと労働基準法、育児・介護休業法及び男女雇用機会均等法等、いろいろなものがある。こうしたものも研修の中に入れるべきではないか。 ・管理義務の内容が明確にされている必要がある。この場合、24 項目については、居宅基準で直接的に定めているものもあるが、明確に書かれておらず裏読みして定めている部分がある。よって、運営基準で定めている義務を法律上の義務とするだけの根拠づけが必要である。 ・24 項目といっても、具体的に多様な場を念頭に置いておかないと、抽象的でわかりにくい。よって、重要な具体的ケースを３つか４つぐらいずつ出して、中身のある研修をやらなくてはいけない。それはシルバーサービス振興会の仕事ではないか。 ・24 項目の中でもその重要度によりランク付けがあると思う。 ・24 項目すべてが研修の対象になるわけ	介護保険法に定められている管理者の役割と責任を明確に示すことが重要である。 この場合、わかりやすい具体的な事例に基づいて行うべきである。

	ではなく、チェック項目で済むことはたくさんあるので、研修テーマはかなり減るだろう。 ・管理者とサービス提供責任者との役割・責任の関係について明確に示す必要がある。例えば、サービス提供責任者が行う業務の内部規約がある場合に、サービス提供責任者がミスしたとき、管理者の責任はどうなるのか。これは研修の中でやっておいた方がいいと思う。 ・苦情やヒヤリハット等、十分にエビデンスを集め、それに対応するマニュアルを作る。それをいろいろな会社にフィードバックして意見を聞き研修を行う。こうした地味なことを積み上げていくことが大切ではないかと思う。 ・人との接し方、コミュニケーション能力、トラブル対応力等、現場でしか鍛えられないものは、いくら座学でやっても難しい。 ・歴史的経緯もあるが、訪問介護事業者のマネジメントは非常に弱い。研修の内容を考えるにあたっては、「グッドケア＝グッドマネジメント」というふうにマネジメントの重要性に着目する必要がある。	

（３）－２　研修の運営

	調査研究委員会意見 （現状ないし問題点等）	方向性
研修の実施主体	・研修はどこがやるかという研修の実施主体の問題がある。 ・介護保険事業者が発展することが介護保険事業の発展につながる。そのためにはどうするかという視点で考える必要がある。 ・基本的には行政による事後規制の流れで管理者研修を行うよりも、民間の介護事業者の自主的な取り組みとして管理者研修を行うことが望ましい。そこで、特に介護事業者が会員として参加している業界の代表組織であるシルバーサービス振興会が管理者研修を主導することがよいのではないかと思う。	民間の介護事業者の自主的な取り組みとして、公平性・公益性を持つ団体が主導するべきではないか。
研修の対象者	・事業所の大きさを考慮することも考えるべきである。小さいところは、例えば100時間も研修するなら、現実的に参加できない。 ・新たに管理者になる際に研修の修了（新任研修）を義務づけることとするべきであるが、現任の管理者（現任研修）に対してはどうするのか、また、研修は更新制とするのか１回のみとするのか検討が必要である。	研修の対象者は、事業所の規模を考慮すべきである。

4．提 言

（１）管理者の責任

本調査研究事業における「管理者の責任」は、訪問介護事業の現場の管理者として必要不可欠で重要な介護保険法を対象範囲とすべきである。具体的には、居宅基準をはじめ、介護サービス情報の公表、事業所指定の変更を根拠とした、介護保険法上の範囲を「管理者の責任」であると位置づけるべきである。

まず、第２章の「１．本調査研究事業における事業所管理者の責任」で述べたとおり、本調査研究事業における「管理者の責任」は、最初のステップとして法律上の責任の中でも介護保険法上のものである事業所コンプライアンスの部分を対象範囲とした。

ここで事業所の管理者の法律上の責任について、経営者と使用者の関係からくる民法上のもの（使用者責任、不法行為責任）と、介護保険法上のものとを区別して考察してみる。

【図表 3－4:管理者の位置づけと責任】

［民法上の管理者の位置づけと責任］

介護保険サービスの利用は、契約当事者である利用者と事業者（法人）間の双務有償契約に基づいている。

民法第 715 条の使用者責任が問題となる場合には、法人が使用者となり、管理者、事務員、ヘルパーはいずれも被用者となる。この場合、管理者または事務員、ヘルパーが不法行為を行ったときには、管理者または事務員、ヘルパーが民法第 709 条の不法行為責任、法

人が民法第 715 条の使用者責任を負う。ただし、管理者の管理義務違反が原因で事務員、ヘルパーがミスをした場合には、事務員、ヘルパーと管理者双方を共同不法行為者として、それぞれについて民法第 709 条の不法行為責任を問う（両者は、共同不法行為、民法第 719 条の関係）ことも可能である。この民法上の責任は、当然のことながら訪問介護事業に限ったものではない。また、管理者の義務は、不法行為上の責任を負うばかりではなく介護契約上の義務（利用者への安全配慮義務）もある。

［介護保険法上の管理者の位置づけと責任］

介護保険法上は、指定の単位を事業所としており、個々の事業所ごとに居宅基準の遵守を求めている。この事業所の管理責任を負わせるために、居宅基準では「管理者」を常勤で配置するよう求めていると解釈できる。

以上、事業所の管理者の位置づけと責任について、民法上のものと介護保険法上のものとについて言及したが、この民法上と介護保険法上の関係については、以下の調整が必要と思われる。

○　予防法学的な観点が必要

管理者の資質向上を図るためには、トラブルの現状認識がまず必要である。そして、そのトラブルについて、法人組織全体のガバナンスにより解決できるものと管理者個人の資質向上により解決できるものとを区別して考える必要がある。

具体的には、「法人組織全体のガバナンス」を原因とするトラブルであれば、事業者（法人）に責任があり、連座制の責任を問われる可能性がある。

一方、「管理者個人の資質」を原因とするトラブルであれば、介護保険法上の管理者責任を果たしていないということで、行政の指導監査を受けたり、利用者から民法上の不法行為による損害賠償を求められる可能性がある。ただし、損害賠償については、法人も民法第 715 条の使用者責任が問われる。

こうした何が不正なのかということを、管理者自身に明確に理解させるという「予防法学的な観点」が不正を抑制させることに大いに役立つものと考える。

○　管理者を守る制度が必要

居宅基準違反があった場合、その原因が管理者個人の資質を原

因とするものでなく、法人組織全体のガバナンスが問題であったときは、管理者を守る観点から、例えば管理者が内部通報できるというような受け皿を行政内に持つ、あるいは親法人への行政の立入調査ができる仕組みといった制度が必要である。

「株式会社コムスン不正事案」をみると、法人組織全体のガバナンスの問題の一方で、管理責任を問われるべき事業所の管理者が十分機能していない現実があった。また、今回のアンケート調査、ヒアリング調査をとおして、訪問介護事業所の管理者が、管理者業務について十分認識していない現状がうかがえた。

こうした現状を踏まえると、事業所管理者の責任は、最も重要な介護保険及び介護サービスに絡む事業所コンプライアンスの部分が強化されるべきであると考える。言い換えると事業所管理者の責務は、介護保険法に規定されている内容を正しく理解し、それに準拠した事業所運営を行うことが、最初のステップであると考える。

そこで、本調査研究事業における「管理者の責任」は、訪問介護事業の現場の管理者として必要不可欠で重要な介護保険法の範囲を対象とすべきである。

（２）管理者の役割（業務）

管理者の役割は、訪問介護事業の現場の管理者にとって必要不可欠で重要なものとして、本事業で整理した24項目を管理することと位置づけるべきである。この場合、サービス提供責任者が行うべき業務の管理も含めたものとする。

○管理者の役割（業務）の明示

管理者の役割（業務）は広範なものが考えられるが、前述したとおり、本調査研究事業における「管理者の責任」を、介護保険法上のものである事業所コンプライアンスの部分を対象範囲とした結果、「管理者の役割」は、訪問介護事業の現場の管理者として必要不可欠で重要なものとして本事業で整理した24項目を管理することと位置づけた。

○サービス提供責任者が行うべき業務

居宅基準第28条第1項で「指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行われなければならない」と、また、同第2項で「指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする」とある。

さらに同第28条第3項で「サービス提供責任者は、第24条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする」として第1号から第8号まで定められている。

よって、管理者はこのサービス提供責任者が行うべき業務を含めたものについても管理しなければならない。

＊ただし、この24項目については、第2章（p24）でも述べたとおり、「本当に、この24項目が法的に居宅基準、介護サービス情報の公表制度、事業所指定の変更申請を根拠としていると言えるのか」の検証を具体的事例をもとに行う必要がある。

＊また、この24項目についてアンケート票の項目レベルでは不明確な部分も多いことから、より詳細なものを次ページに掲載する。

【図表3－5：訪問介護事業所の管理者として必要不可欠で重要な24項目の業務】

	訪問介護事業所の管理者として必要不可欠で重要な24項目の業務の説明
1 人員に関する基準の確認	1-1 サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理 ・常勤換算で2.5人以上のヘルパーがいるか ・ヘルパー10人あたり1人以上又はサービス提供450時間あたり1人以上のサービス提供責任者がいるか ・上記サービス提供責任者は、その資格要件を満たしているか
	1-2 月末利用者数の管理
	1-3 配置条件を満たせなくなる可能性が今後ないかの管理
2 設備に関する基準の確認	2-1 必要な設備及び備品が備えられているかの管理
3 運営に関する基準の確認	3-1 運営規定の変更届及び掲示に係る業務の管理 ・以下の項目が盛り込まれた運営規定を定め、変更があったときは届けているか ①事業の目的及び運営の方針 ②従事者の職種、員数及び職務の内容 ③営業日及び営業時間 ④提供するサービスの内容及び利用料その他の費用の額 ⑤通常の事業の実施地域 ⑥緊急時等における対応方法 ⑦その他運営に関する重要事項 ・事業所内に、運営規定の概要、従事者の勤務体制その他の重要事項を掲示しているか
	3-2 虚偽または誇大広告をしていないかの管理
	3-3 居宅介護支援事業者またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理 ・顧客獲得のためにケアマネジャー等への利益供与をしていないか
	3-4 秘密保持に係る業務の管理 ・秘密保持は、退職した職員も含めて徹底しているか ・サービス担当者会議等で個人情報を扱う場合は事前に文書で同意を得ているか
	3-5 衛生管理に資する備品等の在庫の管理
	3-6 契約書・重要事項説明書の在庫の管理 ・申込み時に運営規定の概要、従事者の勤務体制その他必要な事項を記載した重要事項説明書を交付しているか ・上記重要事項の内容を利用者又は家族に説明し、同意を得ているか
	3-7 身分証明書の作成、携帯の指示 ・従事者が利用者宅を訪問する際に身分証を携行させているか
	3-8 新規利用者受付時の関係記録の管理 ・正当な理由なくサービス利用の申込みを断っていないか ・やむをえず利用申込みを断る場合は、ケアマネジャーへの連絡、他の事業所の紹介等をきちんと行っているか
	3-9 利用終了者の記録の整備・保存、管理
	3-10 訪問介護サービスの業務の管理 ○計画（居宅サービス計画、訪問介護計画） → 説明 → 計画に沿ったサービスの実施 → サービス提供記録 → モニタリング ・利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めているか ・訪問介護計画をサービス提供責任者が作成しているか ・利用者又はその家族にサービス内容を分かりやすく説明しているか ・ケアプランに沿ったサービス提供をしているか ・サービスの提供日、提供内容、介護報酬金額等をケアプランを記載した書面に記載しているか
	3-11 訪問介護サービスの必要な助言 ・適切な介護技術をもってサービス提供しているか ・ケアマネジャーや他のサービス提供事業者との連携を図っているか
	3-12 地域資源の理解と活用の運用 ・市町村、地域の他の事業者、保健医療サービス及び福祉サービス提供者との連携に努めているか
	3-13 翌月の従業者の業務予定の管理
	3-14 従業者の研修の参加に係る業務の管理 ・従事者の資質向上のための研修の機会を確保しているか
	3-15 苦情処理に関する業務の管理 ・苦情対応窓口を設置しているか ・苦情を記録しているか ・苦情に関し、市町村や国保連への調査協力や情報提供を行っているか
	3-16 事故発生時の対応とその記録整備の管理 ・サービス提供中に利用者の病状が急変した場合、適切な措置をとっているか。またその体制ができているか ・事故があった際にケアマネジャーへ連絡するなど必要な措置をとっているか。またその体制ができているか ・事故を記録しているか
	3-17 訪問介護サービスの質の評価と向上の管理 ・サービスの質の自己評価を定期的に行い、改善に努めているか
4 介護サービス情報の公表制度	4-1 介護サービス情報の公表制度への対応

（３）管理者の要件

新規に管理者となる者に、管理者研修の受講を義務づけるべきである。即ち「研修の修了」を管理者要件とすべきである。

前述の管理者の責任と役割を明確にする機会を確保し管理者の資質向上を図るために、管理者の要件（管理者になるための必要な条件）を検討した。

その検討に際して、次の着眼点を挙げて管理者要件のメリット・デメリットを整理してみた。

【図表 3－6：管理者要件のメリット・デメリット】

		管理者要件の例		
		研修の修了 例：指定研修修了など	資格取得 例：社会福祉士など	経験年数 例：勤務年数3年以上など
着眼点	管理者の資質の均質化	○ 均質化が図れる	○ 均質化が図れる	× 均質化を図れない
	要件取得までの期間	○ 短い	× 比較的長い	× 比較的長い
	管理業務の習得の機会	○ 機会を確保できる	× 機会を確保できない	× 機会を確保できない
	要件取得にかかるコスト	△ 一定のコストがかかる	△ 一定のコストがかかる	○ 特になし

○管理者の要件として、「経験年数」を位置づける場合、要件取得にかかるコストの面では特に要せずメリットと考えられるが、管理者の資質の均質化を図ることが期待できない。また、要件取得までの期間は年単位になるなど比較的時間を要し、重要な管理者業務の習得の機会を確保することが出来ない。

○また、管理者の要件として、「資格取得」を位置づける場合、管理者の資質の均質化は期待ができる。しかしながら、資格取得までに時間を要するとともに、資格取得には一定のコストがかかることが想定される。さらに、資格取得と重要な管理者業務の習得とはそもそもの趣旨が異なっており、本事業で想定した管理者の責任・役割を実現することは難しい。

○そこで、管理者の要件として、「研修の修了」を位置づける場

合、要件取得に一定のコストが必要になるものの、管理者の資質の均質化を図れるとともに、数日単位の一定期間のみの研修で足りる点は効率的である。また、重要な「管理者業務」の習得の機会を確保できることもメリットである。

（３）－１　研修の内容

管理者研修では、介護保険法に定められている管理者の役割と責任を明確に示すことが必要である。この場合、わかりやすい具体的な事例に基づいて行うべきである。

コンプライアンスを考える上で最も重要なのは企業理念や経営風土であるが、管理者研修の内容は管理者が介護保険法に規定されている管理者の役割と責任を正しく理解し、そのとおりに事業所運営を行えるようなものである必要がある。

そのためには具体的な事例で、こういうことをしたら（しなかったら）こういう罰則を受けるといったわかりやすい研修を心がけるべきである。

（３）－２　研修の運営

管理者研修の運営は、民間の介護事業者の自主的な取り組みをベースにするべきである。

行政による事後規制の延長線上で管理者研修を行うより、民間の介護事業者の自主的な取り組みとして管理者研修を行うことが望ましい。

そこで、公平性・公益性を持つ団体が、管理者研修を主導することがよいと思われる。

5. 今後の検討課題

前述のとおり、「管理者の責任・役割は、最低限のものとして本事業で整理した24項目を管理すること」と位置づけ、「管理者の要件として管理者研修の修了」を義務づけることを提言した。

そして、この実現のためには事業者の自主的な取り組みが重要であることはもちろんであるが、今後検討すべき多くの課題が残されている。具体的には、次のような課題が主なものとして挙げられる。

≪管理者業務（24項目）について≫

○本事業では、居宅基準をはじめ、介護サービス情報の公表、事業所指定の変更申請を根拠にして必要不可欠な管理者業務として24項目を整理した。しかし、この24項目については、居宅基準で直接的に定めているものもあるが、明確に書かれておらず解釈上定めている部分がある。よって、この24項目の管理義務を法律上の管理義務とするだけの根拠づけが必要である。さらに、この24項目を具体的な事例に落としこんで、管理義務違反の具体的な例について法的に精査する必要がある。

○この場合、管理義務違反には、介護報酬の返還につながりかねない「手続管理義務違反」と損害賠償が発生するような「利用者に対する管理義務違反」の２つのタイプがあるので、これを整理する必要がある。

○また、この24項目の中には事業所運営に関わる事項（「人員配置条件の管理」、「訪問介護サービスの業務の管理」など）及び事務レベルの事項（「身分証明書の作成、携帯の指示」「衛生管理に資する備品等の在庫の管理」など）が混在しているため、実際の研修時には管理者業務としての優先順位付け、もしくは重み付けを行う必要がある。

○管理者とサービス提供責任者との責任・役割の関係についても法的に精査する必要があるが、それぞれの責任・役割を適切に評価する方策や報酬を含めた待遇面のあり方についても検討すべきである。

≪管理者研修の内容の検討≫

○まず、管理者研修の具体的なカリキュラムを検討する必要がある。この場合、介護保険及び介護サービスに絡む事業所コンプライアンスが中心になると思われるが、職場管理の基本である労働基準法、育児・介護休業法、男女雇用機会均等法等も入れるかどうか検討する必要がある。

○管理者研修の内容は、例えば、法令遵守の必要性はもとより、遵守できなかった事項の罰則規定をあわせて研修することが重要である。そして、研修では「不正とはどのようなことを言うのか」「どういうことをしたら（しなかったら）罰せられるのか」等具体的な事例を用いて丁寧に説明することも検討する必要がある。

○苦情やヒヤリハット等のエビデンスを集め、それに対応するマニュアルを作り、それをいろいろな事業者にフィードバックして意見を吸い上げるといったことも検討する必要がある。

○研修の内容を考えるにあたっては、グッドケア＝グッドマネジメントというふうにマネジメントの重要性に着目する必要がある。

≪管理者研修の実施主体の検討≫

○管理者研修の実施主体をどの機関が担うのかを検討する必要がある。基本的には行政による事後規制の流れで管理者研修を行うよりも、民間の介護事業者の自主的な取り組みとして管理者研修を行うことが望ましい。そこで、公平性・公益性を持つ団体が管理者研修を主導することが期待される。

≪管理者研修の対象者の検討≫

○管理者研修の対象者をどのようにするか検討する必要がある。基本的には新たに管理者になる際に研修の修了（新任研修）を義務づけることとするが、現任の管理者（現任研修）に対してはどうするのか、また、研修は更新制とするのか１回のみとするのか検討する必要がある。

○規模の小さいところが現実的に参加できるか、管理者研修の対象者の検討において、事業所の規模を考慮すべきである。

≪管理者研修のその他運営面の検討≫

○管理者研修の日程（時期や時間）、費用をどのようにするか、講師は誰か等、検討する必要がある。また、集合研修なのか通信教育なのか、あるいはそれらの併用なのか検討する必要がある。

≪管理者業務のチェックリストの開発≫

○管理者研修とは別に、管理者が日常業務の中で管理者業務のチェックを行えるツールを開発する必要がある。例えば、日本看護協会のチェックリスト（資料編３参照）が参考になる。

（参考）

社団法人日本看護協会「WE NEED YOU（職場づくりサポートブック）」http://www.nurse.or.jp/kakuho/pc/shokuba/index.html

≪制度面の検討≫

○本調査研究事業における「管理者の責任」は、最初のステップとして法律上の責任の中でも介護保険法上のものである事業所コンプライアンスの部分を対象範囲としたが、企業の社会的責任の観点から法人組織全体のガバナンスや風土の改革といったことも重要である。具体的には、管理者の待遇面の改善や行政的仕組みの整備（例えば、管理者に義務を負わせる反面、経営者の不正について内部通報できる仕組み、あるいは本国会で審議中の親法人への行政の立入調査ができる仕組み等）も視野に入れて検討する必要がある。

資料編

１．　指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（抜粋）

（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）

最終改正：平成 19 年 3 月 30 日厚生労働省令第 45 号

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（抜粋）

（平成１１年３月３１日厚生省令第３７号）

最終改正：平成１９年３月３０日厚生労働省令第４５号

≪抜粋≫

第一章　総則（第一条―第三条）
第二章　訪問介護
　第一節　基本方針（第四条）
　第二節　人員に関する基準（第五条・第六条）
　第三節　設備に関する基準（第七条）
　第四節　運営に関する基準（第八条―第三十九条）
　第五節　基準該当居宅サービスに関する基準（第四十条―第四十三条）

第一章　総則

（趣旨）

第一条　　指定居宅サービスの事業に係る介護保険法　（平成九年法律第百二十三号。以下「法」という。）第七十四条第一項　の基準及び員数並びに同条第二項　の指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準並びにこれらのうち法第四十二条第一項第二号　の基準該当居宅サービスの事業が満たすべきものについては、この省令の定めるところによる。

（定義）

第二条　　この省令において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一　　居宅サービス事業者　法第八条第一項　に規定する居宅サービス事業を行う者をいう。

二　　指定居宅サービス事業者又は指定居宅サービス　それぞれ法第四十一条第一項　に規定する指定居宅サービス事業者又は指定居宅サービスをいう。

三　　利用料　法第四十一条第一項　に規定する居宅介護サービス費の支給の対象となる費用に係る対価をいう。

四　　居宅介護サービス費用基準額　法第四十一条第四項第一号　又は第二号　に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額（その額が現に当該指定居宅サービスに要した費用の額を超えるときは、当該現に指定居宅サービスに要した費用の額とする。）をいう。

五　　法定代理受領サービス　法第四十一条第六項　の規定により居宅介護サービス費が利用者に代わり当該指定居宅サービス事業者に支払われる場合の当該居宅介護サービス費に係る指定居宅サービスをいう。
六　　基準該当居宅サービス　法第四十二条第一項第二号　に規定する基準該当居宅サービスをいう。
七　　常勤換算方法　当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいう。

（指定居宅サービスの事業の一般原則）
第三条　　指定居宅サービス事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない。
２　　指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービスの事業を運営するに当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村（特別区を含む。以下同じ。）、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めなければならない。

第二章　訪問介護
第一節　基本方針
（基本方針）
第四条　　指定居宅サービスに該当する訪問介護（以下「指定訪問介護」という。）の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものでなければならない。

第二節　人員に関する基準
（訪問介護員等の員数）
第五条　　指定訪問介護の事業を行う者（以下「指定訪問介護事業者」という。）が当該事業を行う事業所（以下「指定訪問介護事業所」という。）ごとに置くべき訪問介護員等（指定訪問介護の提供に当たる介護福祉士又は法第八条第二項　に規定する政令で定める者をいう。以下この節から第四節までにおいて同じ。）の員数は、常勤換算方法で、二・五以上とする。
２　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、常勤の訪問介護員等であって専ら指定訪問介護の職務に従事するもののうち事業の規模に応じて一人以上の者をサービス提供責任者としなければならない。
３　　指定訪問介護事業者が指定介護予防訪問介護事業者（指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準　（平成十八年厚生労働省令第三十五号。以下「指定介護予防サービス等基準」という。）第五条第一項　に規定する指定介護予防訪問介護事業者をいう。以下同じ。）の指定を併せて受け、かつ、指定訪問介護の事業と指定介護予防訪問

介護（指定介護予防サービス等基準第四条　に規定する指定介護予防訪問介護をいう。以下同じ。）の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、指定介護予防サービス等基準第五条第一項　及び第二項　に規定する人員に関する基準を満たすことをもって、前二項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。

（管理者）

第六条　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。ただし、指定訪問介護事業所の管理上支障がない場合は、当該指定訪問介護事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

第三節　設備に関する基準

（設備及び備品等）

第七条　　指定訪問介護事業所には、事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画を設けるほか、指定訪問介護の提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。

２　　指定訪問介護事業者が指定介護予防訪問介護事業者の指定を併せて受け、かつ、指定訪問介護の事業と指定介護予防訪問介護の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、指定介護予防サービス等基準第七条第一項　に規定する設備に関する基準を満たすことをもって、前項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。

第四節　運営に関する基準

（内容及び手続の説明及び同意）

第八条　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第二十九条に規定する運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

２　　指定訪問介護事業者は、利用申込者又はその家族からの申出があった場合には、前項の規定による文書の交付に代えて、第五項で定めるところにより、当該利用申込者又はその家族の承諾を得て、当該文書に記すべき重要事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって次に掲げるもの（以下この条において「電磁的方法」という。）により提供することができる。この場合において、当該指定訪問介護事業者は、当該文書を交付したものとみなす。

一　　電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの

イ　指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機と利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

ロ　指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前項に規定する重要事項を電気通信回線を通じて利用申込者又はその家族の閲覧に供し、当該利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該重要事項を記録する方法（電磁的方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあっては、指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法）

二　磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これらに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルに前項に規定する重要事項を記録したものを交付する方法

３　前項に掲げる方法は、利用申込者又はその家族がファイルへの記録を出力することによる文書を作成することができるものでなければならない。

４　第二項第一号の「電子情報処理組織」とは、指定訪問介護事業者の使用に係る電子計算機と、利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。

５　指定訪問介護事業者は、第二項の規定により第一項に規定する重要事項を提供しようとするときは、あらかじめ、当該利用申込者又はその家族に対し、その用いる次に掲げる電磁的方法の種類及び内容を示し、文書又は電磁的方法による承諾を得なければならない。

一　第二項各号に規定する方法のうち指定訪問介護事業者が使用するもの

二　ファイルへの記録の方式

６　前項の規定による承諾を得た指定訪問介護事業者は、当該利用申込者又はその家族から文書又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該利用申込者又はその家族に対し、第一項に規定する重要事項の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし、当該利用申込者又はその家族が再び前項の規定による承諾をした場合は、この限りでない。

（提供拒否の禁止）

第九条　指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。

（サービス提供困難時の対応）

第十条　指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

（受給資格等の確認）

第十一条　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効

期間を確かめるものとする。

２　指定訪問介護事業者は、前項の被保険者証に、法第七十三条第二項　に規定する認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定訪問介護を提供するように努めなければならない。

（要介護認定の申請に係る援助）

第十二条　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならない。

２　指定訪問介護事業者は、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する三十日前にはなされるよう、必要な援助を行わなければならない。

（心身の状況等の把握）

第十三条　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議（指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準　（平成十一年厚生省令第三十八号）第十三条第九号　に規定するサービス担当者会議をいう。以下同じ。）等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

（居宅介護支援事業者等との連携）

第十四条　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

２　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

（法定代理受領サービスの提供を受けるための援助）

第十五条　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則　（平成十一年厚生省令第三十六号。以下「施行規則」という。）第六十四条　各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明すること、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行わなければならない。

（居宅サービス計画に沿ったサービスの提供）

第十六条　　指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画（施行規則第六十四条第一号　ハ及びニに規定する計画を含む。以下同じ。）が作成されている場合は、当該計画に沿った指定訪問介護を提供しなければならない。

（居宅サービス計画等の変更の援助）

第十七条　　指定訪問介護事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。

（身分を証する書類の携行）

第十八条　　指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。

（サービスの提供の記録）

第十九条　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第四十一条第六項　の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

２　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

（利用料等の受領）

第二十条　　指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定訪問介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定訪問介護事業者に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。

２　　指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護を提供した際にその利用者から支払を受ける利用料の額と、指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。

３　　指定訪問介護事業者は、前二項の支払を受ける額のほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合は、それに要した交通費の額の支払を利用者から受けることができる。

４　　指定訪問介護事業者は、前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第二十一条　　指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付しなければならない。

（指定訪問介護の基本取扱方針）

第二十二条　　指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行われなければならない。

２　　指定訪問介護事業者は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

（指定訪問介護の具体的取扱方針）

第二十三条　　訪問介護員等の行う指定訪問介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

一　　指定訪問介護の提供に当たっては、次条第一項に規定する訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。

二　　指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。

三　　指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。

四　　常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

（訪問介護計画の作成）

第二十四条　　サービス提供責任者（第五条第二項に規定するサービス提供責任者をいう。以下この条及び第二十八条において同じ。）は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。

２　　訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。

３　　サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。

４　　サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。

５　　サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。

６　　第一項から第四項までの規定は、前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。

（同居家族に対するサービス提供の禁止）
第二十五条　　指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせてはならない。

（利用者に関する市町村への通知）
第二十六条　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知しなければならない。
一　　正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
二　　偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

（緊急時等の対応）
第二十七条　　訪問介護員等は、現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

（管理者及びサービス提供責任者の責務）
第二十八条　　指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行わなければならない。
２　　指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。
３　　サービス提供責任者は、第二十四条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。
一　　指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
二　　利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。
三　　サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。
四　　訪問介護員等（サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。）に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
五　　訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
六　　訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
七　　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
八　　その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

（運営規程）
第二十九条　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下この章において「運営規程」という。）を定めておかなければならない。
一　　事業の目的及び運営の方針

二　　従業者の職種、員数及び職務の内容
三　　営業日及び営業時間
四　　指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額
五　　通常の事業の実施地域
六　　緊急時等における対応方法
七　　その他運営に関する重要事項

（介護等の総合的な提供）
第二十九条の二　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事（以下この条において「介護等」という。）を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏することがあってはならない。

（勤務体制の確保等）
第三十条　　指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供できるよう、指定訪問介護事業所ごとに、訪問介護員等の勤務の体制を定めておかなければならない。
２　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等によって指定訪問介護を提供しなければならない。
３　　指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

（衛生管理等）
第三十一条　　指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。
２　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。

（掲示）
第三十二条　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければならない。

（秘密保持等）
第三十三条　　指定訪問介護事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
２　　指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。
３　　指定訪問介護事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、

あらかじめ文書により得ておかなければならない。

（広告）

第三十四条　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

（居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止）

第三十五条　　指定訪問介護事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

（苦情処理）

第三十六条　　指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

２　　指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

３　　指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第二十三条　の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

４　　指定訪問介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

５　　指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法　（昭和三十三年法律第百九十二号）第四十五条第五項　に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第百七十六条第一項第二号　の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号　の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

６　　指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

（事故発生時の対応）

第三十七条　　指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

２　　指定訪問介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

３　　指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故

が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

（会計の区分）

第三十八条　　指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。

（記録の整備）

第三十九条　　指定訪問介護事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

２　　指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から二年間保存しなければならない。

一　　訪問介護計画

二　　第十九条第二項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録

三　　第二十六条に規定する市町村への通知に係る記録

四　　第三十六条第二項に規定する苦情の内容等の記録

五　　第三十七条第二項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

第五節　基準該当居宅サービスに関する基準

（訪問介護員等の員数）

第四十条　　基準該当居宅サービスに該当する訪問介護又はこれに相当するサービス（以下「基準該当訪問介護」という。）の事業を行う者（以下「基準該当訪問介護事業者」という。）が、当該事業を行う事業所（以下「基準該当訪問介護事業所」という。）ごとに置くべき訪問介護員等（基準該当訪問介護の提供に当たる介護福祉士又は法第八条第二項　に規定する政令で定める者をいう。以下この節において同じ。）の員数は、三人以上とする。

２　　基準該当訪問介護事業者は、基準該当訪問介護事業所ごとに、訪問介護員等のうち一人以上の者をサービス提供責任者としなければならない。

３　　基準該当訪問介護の事業と基準該当介護予防訪問介護（指定介護予防サービス等基準第四十一条第一項　に規定する基準該当介護予防訪問介護をいう。以下同じ。）の事業とが、同一の事業者により同一の事業所において一体的に運営されている場合については、同項　及び同条第二項　に規定する人員に関する基準を満たすことをもって、前二項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。

（管理者）

第四十一条　　基準該当訪問介護事業者は、基準該当訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する管理者を置かなければならない。ただし、基準該当訪問介護事業所の管理上支障がない場合は、当該基準該当訪問介護事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

（設備及び備品等）

第四十二条　　基準該当訪問介護事業所には、事業の運営を行うために必要な広さの区画を設けるほか、基準該当訪問介護の提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。

２　　基準該当訪問介護の事業と基準該当介護予防訪問介護の事業とが、同一の事業者により同一の事業所において一体的に運営される場合については、指定介護予防サービス等基準第四十三条第一項　に規定する設備に関する基準を満たすことをもって、前項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。

（同居家族に対するサービス提供の制限）

第四十二条の二　　基準該当訪問介護事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせてはならない。ただし、同居の家族である利用者に対する訪問介護が次のいずれにも該当する場合には、この限りでない。

一　　当該訪問介護の利用者が、離島、山間のへき地その他の地域であって、指定訪問介護のみによっては必要な訪問介護の見込量を確保することが困難であると市町村が認めるものに住所を有する場合

二　　当該訪問介護が、法第四十六条第一項　に規定する指定居宅介護支援事業者又は法第四十七条第一項第一号　に規定する基準該当居宅介護支援の事業を行う者の作成する居宅サービス計画に基づいて提供される場合

三　　当該訪問介護が、第四十条第二項に規定するサービス提供責任者の行う具体的な指示に基づいて提供される場合

四　　当該訪問介護が、入浴、排せつ、食事等の介護をその主たる内容とする場合

五　　当該訪問介護を提供する訪問介護員等の当該訪問介護に従事する時間の合計時間が、当該訪問介護員等が訪問介護に従事する時間の合計時間のおおむね二分の一を超えない場合

２　　基準該当訪問介護事業者は、前項ただし書の規定に基づき、訪問介護員等にその同居の家族である利用者に対する基準該当訪問介護の提供をさせる場合において、当該利用者の意向や当該利用者に係る第四十三条において準用する第二十四条第一項の訪問介護計画の実施状況等からみて、当該基準該当訪問介護が適切に提供されていないと認めるときは、当該訪問介護員等に対し適切な指導を行う等の必要な措置を講じなければならない。

（準用）

第四十三条　　第一節及び第四節（第十五条、第二十条第一項、第二十五条、第二十九条の二並びに第三十六条第五項及び第六項を除く。）の規定は、基準該当訪問介護の事業について準用する。この場合において、第十九条中「内容、当該指定訪問介護について法第四十一条第六項　の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額」とあるのは「内容」と、第二十条第二項及び第二十一条中「法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護」とあるのは「基準該当訪問介護」と、第二十条第三項中「前二項」とあるのは「前項」と、第二十四条第一項中「第五条第二項」とあるのは「第四

十条第二項」と、「第二十八条」とあるのは「第四十三条において準用する第二十八条」と読み替えるものとする。

２．指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

（平成１１年９月１７日老企第２５号）

指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

（平成１１年９月１７日老企第２５号）

最終改正　平成１８年３月３１日

≪抜粋≫

第１　基準の性格

第２　総論

第３　介護サービス

一　訪問介護

第１　基準の性格

１　基準は、指定居宅サービスの事業がその目的を達成するために必要な最低限度の基準を定めたものであり、指定居宅サービス事業者は、常にその事業の運営の向上に努めなければならないこと。

２　指定居宅サービスの事業を行う者又は行おうとする者が満たすべき基準等を満たさない場合には、指定居宅サービスの指定又は更新は受けられず、また、基準に違反することが明らかになった場合には、①相当の期間を定めて基準を遵守するよう勧告を行い、②相当の期間内に勧告に従わなかったときは、事業者名、勧告に至った経緯、当該勧告に対する対応等を公表し、③正当な理由が無く、当該勧告に係る措置を採らなかったときは、相当の期限を定めて当該勧告に係る措置を採るよう命令することができるものであること。また、③の命令をした場合には事業者名、命令に至った経緯等を公示しなければならない。なお、③の命令に従わない場合には、当該指定を取り消すこと、又は取消しを行う前に相当の期間を定めて指定の全部若しくは一部の効力を停止すること(不適正なサービスが行われていることが判明した場合、当該サービスに関する介護報酬の請求を停止させること)ができる。ただし、次に掲げる場合には、基準に従った適正な運営ができなくなったものとして、直ちに指定を取り消すこと又は指定の全部若しくは一部の効力を停止することができるものであること。

①　次に掲げるときその他の事業者が自己の利益を図るために基準に違反したとき

イ　指定居宅サービスの提供に際して利用者が負担すべき額の支払を適正に受けなかったとき

ロ　居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの代償として、金品その他の財産上の利益を供与したとき

②　利用者の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあるとき

③　その他①及び②に準ずる重大かつ明白な基準違反があったとき

3　運営に関する基準及び介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準に従って事業の運営をすることができなくなったことを理由として指定が取り消され、法に定める期間の経過後に再度当該事業者から当該事業所について指定の申請がなされた場合には、当該事業者が運営に関する基準及び介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を遵守することを確保することに特段の注意が必要であり、その改善状況等が確認されない限り指定を行わないものとすること。

4　特に、居宅サービスの事業の多くの分野においては、基準に合致することを前提に自由に事業への参入を認めていること等にかんがみ、基準違反に対しては、厳正に対応すべきであること。

第2　総論

1　事業者指定の単位について

事業者の指定は、原則としてサービス提供の拠点ごとに行うものとするが、例外的に、待機や道具の保管、着替え等を行う出張所等であって、次の要件を満たすものについては、一体的なサービス提供の単位として「事業所」に含めて指定することができる取扱いとする。

①　利用申込みに係る調整、サービス提供状況の把握、職員に対する技術指導等が一体的に行われること。

②　職員の勤務体制、勤務内容等が一元的に管理されること。必要な場合に随時、主たる事業所や他の出張所等との間で相互支援が行える体制（例えば、当該出張所等の従業者が急病等でサービスの提供ができなくなった場合に、主たる事業所から急遽代替要員を派遣できるような体制）にあること。

③　苦情処理や損害賠償等に際して、一体的な対応ができる体制にあること。

④　事業の目的や運営方針、営業日や営業時間、利用料等を定める同一の運営規程が定められること。

⑤　人事、給与・福利厚生等の勤務条件等による職員管理が一元的に行われること。

2　用語の定義

基準第2条において、一定の用語についてその定義を明らかにしているところであるが、以下は、同条に定義が置かれている用語について、その意味をより明確なものとするとともに、基準中に用いられている用語であって、定義規定が置かれていないものの意味を明らかにするものである。

(1)「常勤換算方法」

当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従

業者が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいうものである。この場合の勤務延時間数は、当該事業所の指定に係る事業のサービスに従事する勤務時間の延べ数であり、例えば、当該事業所が訪問介護と訪問看護の指定を重複して受ける場合であって、ある従業者が訪問介護員等と看護師等を兼務する場合、訪問介護員等の勤務延時間数には、訪問介護員等としての勤務時間だけを算入することとなるものであること。

（2）「勤務延時間数」

勤務表上、当該事業に係るサービスの提供に従事する時間又は当該事業に係るサービスの提供のための準備等を行う時間（待機の時間を含む。）として明確に位置付けられている時間の合計数とする。なお、従業者1人につき、勤務延時間数に算入することができる時間数は、当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき勤務時間数を上限とすること。

（3）「常勤」

当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）に達していることをいうものである。同一の事業者によって当該事業所に併設される事業所の職務であって、当該事業所の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられるものについては、それぞれに係る勤務時間の合計が常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していれば、常勤の要件を満たすものであることとする。例えば、一の事業者によって行われる指定訪問介護事業所と指定居宅介護支援事業所が併設されている場合、指定訪問介護事業所の管理者と指定居宅介護支援事業所の管理者を兼務している者は、その勤務時間の合計が所定の時間に達していれば、常勤要件を満たすこととなる。勤要件を満たすこととなる。

（4）「専ら従事する」「専ら提供に当たる」

原則として、サービス提供時間帯を通じて当該サービス以外の職務に従事しないことをいうものである。この場合のサービス提供時間帯とは、当該従事者の当該事業所における勤務時間（指定通所介護及び指定通所リハビリテーションについては、サービスの単位ごとの提供時間）をいうものであり、当該従業者の常勤・非常勤の別を問わない。ただし、通所介護及び通所リハビリテーションについては、あらかじめ計画された勤務表に従って、サービス提供時間帯の途中で同一職種の従業者と交代する場合には、それぞれのサービス提供時間を通じて当該サービス以外の職務に従事しないことをもって足りるものである。

（5）「前年度の平均値」

① 基準第121条第4項（指定短期入所生活介護に係る生活相談員、介護職員又は看護職員の員数を算定する場合の利用者の数の算定

方法)、第142条第3項(老人性認知症疾患療養病棟を有する病院であって介護療養型医療施設でない指定短期入所療養介護事業所における看護職員又は介護職員の員数を算定する場合の入院患者の数の算定方法)及び第175条第3項(指定特定施設における生活相談員、看護職員若しくは介護職員の人員並びに計画作成担当者の人員の標準を算定する場合の利用者の数の算定方法)における「前年度の平均値」は、当該年度の前年度(毎年4月1日に始まり翌年3月31日をもって終わる年度とする。以下同じ。)の平均を用いる。この場合、利用者数等の平均は、前年度の全利用者等の延数を当該前年度の日数で除して得た数とする。この平均利用者数等の算定に当たっては、小数点第2位以下を切り上げるものとする。

② 新たに事業を開始し、若しくは再開し、又は増床した事業者又は施設においては、新設又は増床分のベッドに関しては、前年度において1年未満の実績しかない場合(前年度の実績が全くない場合を含む。)の利用者数等は、新設又は増床の時点から6月未満の間は、便宜上、ベッド数の90%を利用者数等とし、新設又は増床の時点から6月以上1年未満の間は、直近の6月における全利用者等の延数を6月間の日数で除して得た数とし、新設又は増床時点から1年以上経過している場合は、直近1年間における全利用者等の延数を1年間の日数で除して得た数とする。また、減床の場合には、減床後の実績が3月以上あるときは、減床後の利用者数等の延数を延日数で除して得た数とする。ただし、短期入所生活介護及び特定施設入居者生活介護については、これらにより難い合理的な理由がある場合には、他の適切な方法により利用者数を推定するものとする。

3 指定居宅サービスと指定介護予防サービス等の一体的運営等について

指定居宅サービス又は基準該当居宅サービスに該当する各事業を行う者が、指定介護予防サービス又は基準該当介護予防サービスに該当する各事業者の指定を併せて受け、かつ、指定居宅サービス又は基準該当居宅サービスの各事業と指定介護予防サービス又は基準該当介護予防サービスの各事業とが同じ事業所で一体的に運営されている場合については、介護予防における各基準を満たすことによって、基準を満たしているとみなすことができる等の取扱いを行うことができるととされたが、その意義は次のとおりである。

例えば、訪問介護においては、指定居宅サービスにおいても、指定介護予防サービスにおいても、訪問介護員等を常勤換算方法で2.5人以上配置しなければならないとされているが、同じ事業所で一体的に運営している場合には、合わせて常勤換算方法で5人以上を置かなければならないという趣旨ではなく、常勤換算方法で2.5人以上配置していることで、指定居宅サービスに該当する訪問介護も、指定介護予防サービスに該

当する訪問介護も、双方の基準を満たすこととするという趣旨である。また、通所介護において、例えば、要介護の利用者が16人、要支援の利用者が4人である場合、それぞれが独立して基準を満たすためには、指定通所介護事業所にあっては、生活相談員1人、看護職員1人、介護職員2人を配置することが必要となり、指定介護予防通所介護事業所にあっては、生活相談員1人、介護職員1人を配置することが必要となるが、一体的に事業を行っている場合については、それぞれの事業所において、要介護の利用者と要支援の利用者とを合算し、利用者を20人とした上で、生活相談員1人、看護職員1人、介護職員2人を配置することによって、双方の基準を満たすこととするという趣旨である。(機能訓練指導員については、いずれかの職種の者が兼務することとした場合。)

設備、備品についても同様であり、例えば、定員30人の指定通所介護事業所においては、機能訓練室の広さは30人×3㎡＝90㎡を確保する必要があるが、この30人に介護予防通所介護事業所の利用者も含めて通算することにより、要介護者15人、要支援者15人であっても、あるいは要介護者20人、要支援者10人の場合であっても、合計で90㎡が確保されていれば、基準を満たすこととするという趣旨である。

要するに、人員についても、設備、備品についても、同一の事業所で一体的に運営する場合にあっては、例えば、従前から、指定居宅サービス事業を行っている者が、従来通りの体制を確保していれば、指定介護予防サービスの基準も同時に満たしていると見なすことができるという趣旨である。

なお、居宅サービスと介護予防サービスを同一の拠点において運営されている場合であっても、完全に体制を分離して行われており一体的に運営されているとは評価されない場合にあっては、人員についても設備、備品についてもそれぞれが独立して基準を満たす必要があるので留意されたい。

第3　介護サービス

一　訪問介護

1　人員に関する基準

(1)訪問介護員等の員数(居宅基準第5条第1項)

① 指定訪問介護事業所における訪問介護員等の員数については、常勤換算方法で2･5人以上と定められたが、これについては、職員の支援体制等を考慮した最小限の員数として定められたものであり、各地域におけるサービス利用の状況や利用者数及び指定訪問介護の事業の業務量を考慮し、適切な員数の職員を確保するものとする。

② 勤務日及び勤務時間が不定期な訪問介護員等(以下「登録訪問介護員等」という。)についての勤務延時間数の算定については、次の

とおりの取扱いとする。

イ 登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がある事業所については、登録訪問介護員等1人当たりの勤務時間数は、当該事業所の登録訪問介護員等の前年度の週当たりの平均稼働時間（サービス提供時間及び移動時間をいう。）とすること。

ロ 登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がない事業所又は極めて短期の実績しかない等のためイの方法によって勤務延時間数の算定を行うことが適当でないと認められる事業所については、当該登録訪問介護員等が確実に稼働できるものとして勤務表に明記されている時間のみを勤務延時間数に算入すること。なお、この場合においても、勤務表上の勤務時間数は、サービス提供の実績に即したものでなければならないため、勤務表上の勤務時間と実態が乖離していると認められる場合には、勤務表上の勤務時間の適正化の指導の対象となるものであること。

③ 出張所等があるときは、常勤換算を行う際の事業所の訪問介護員等の勤務延時間数には、出張所等における勤務延時間数も含めるものとする。

（2）サービス提供責任者（居宅基準第5条第2項）

事業の規模に応じて1人以上の者をサービス提供責任者としなければならないこととされたが、その具体的取扱は次のとおりとする。

① 管理者がサービス提供責任者を兼務することは差し支えないこと。

② サービス提供責任者の配置の基準は、以下のいずれかに該当する員数を置くこととする。

イ 当該事業所の月間の延べサービス提供時間（事業所における待機時間や移動時間を除く。）が概ね450時間又はその端数を増すごとに1人以上

ロ 当該事業所の訪問介護員等の数が10人又はその端数を増すごとに1人以上

従って、例えば、常勤割合が比較的高いなど、訪問介護員等1人当たりのサービス提供時間が多い場合は、月間の延べサービス提供時間が450時間を超えていても、訪問介護員等の人数が10人以下であれば、ロの基準によりサービス提供責任者は1人で足りることとなる（具体的には、例えば、常勤職員4人で、そのサービス提供時間が合わせて320時間、非常勤職員が6人で、そのサービス提供時間が合わせて200時間である場合、当該事業所の延べサービス提供時間は520時間となるが、ロの基準により、配置すべきサービス提供責任者は1人で足りることとなる）。

なお、指定訪問介護事業者が、指定介護予防訪問介護事業者の指定も併せて受け、かつ、これらの各事業が同じ事業所で一体的に運営されている場合については、第2の3の定めるところにより、これらの各事業の訪問

介護員等の人数又はサービス提供時間を合算して計算することができるものとする。

③ サービス提供責任者については、次のいずれかに該当する常勤の職員から選任するものとすること。

イ 介護福祉士

ロ 介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）第22条の23第1項に規定する介護職員基礎研修を修了した者

ハ 同項に規定する1級課程の研修を修了した者

ニ 同項に規定する2級課程の研修を修了した者であって、3年以上介護等の業務に従事したもの

④ ③のニに掲げる「2級課程の研修を修了した者であって、3年以上介護等の業務に従事したもの」とは、社会福祉士及び介護福祉士法（昭和62年法律第30号）第40条第2項第1号に規定する「3年以上介護等の業務に従事した者」と同様とし、その具体的取扱いについては、「指定施設における業務の範囲等及び介護福祉士試験の受験資格に係る介護等の業務の範囲等について」（昭和63年2月12日社庶第29号厚生省社会局長、児童家庭局長連名通知）の別添2「介護福祉士試験の受験資格の認定に係る介護等の業務の範囲等」を参考とされたい。

なお、3年間の実務経験の要件が達成された時点と2級課程の研修修了時点との前後関係は問わないものであること。

また、介護等の業務に従事した期間には、ボランティアとして介護等を経験した期間は原則として含まれないものであるが、特定非営利活動法（平成10年法律第1号）に基づき設立された特定非営利活動法人が法第70条第1項の規定に基づき訪問介護に係る指定を受けている又は受けることが確実に見込まれる場合であって、当該法人が指定を受けて行うことを予定している訪問介護と、それ以前に行ってきた事業とに連続性が認められるものについては、例外的に、当該法人及び法人格を付与される前の当該団体に所属して当該事業を担当した経験を有する者の経験を、当該者の3年の実務経験に算入して差し支えないものとする。

なお、この場合において、介護福祉士国家試験の受験資格としても実務経験の算入を認められたものと解してはならないこと。

⑤ 2級課程の研修を修了した者であって、3年以上介護等の業務に従事したものをサービス提供責任者とする取扱いは暫定的なものであることから、指定訪問介護事業者は、できる限り早期に、これに該当するサービス提供責任者に介護職員基礎研修若しくは1級課程の研修を受講させ、又は介護福祉士の資格を取得させるよう努めなければならないこと。と。

（3）管理者（居宅基準第6条）

指定訪問介護事業所の管理者は常勤であり、かつ、原則として専ら当該事業所の管理業務に従事するものとする。ただし、以下の場合であっ

て、当該事業所の管理業務に支障がないときは、他の職務を兼ねることができるものとする。なお、管理者は、訪問介護員等である必要はないものである。

① 当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等としての職務に従事する場合

② 同一敷地内にある又は道路を隔てて隣接する等、特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる範囲内に他の事業所、施設等がある場合に、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合（この場合の他の事業所、施設等の事業の内容は問わないが、例えば、管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される場合や、併設される入所施設において入所者に対しサービス提供を行う看護・介護職員と兼務する場合などは、管理業務に支障があると考えられる。ただし、施設における勤務時間が極めて限られている職員である場合等、個別に判断の上、例外的に認める場合があっても差し支えない。）

2 設備に関する基準（居宅基準第7条）

(1)指定訪問介護事業所には、事業の運営を行うために必要な面積を有する専用の事務室を設けることが望ましいが、間仕切りする等他の事業の用に供するものと明確に区分される場合は、他の事業と同一の事務室であっても差し支えない。なお、この場合に、区分がされていなくても業務に支障がないときは、指定訪問介護の事業を行うための区画が明確に特定されていれば足りるものとする。

(2)事務室又は区画については、利用申込の受付、相談等に対応するのに適切なスペースを確保するものとする。

(3)指定訪問介護事業者は、指定訪問介護に必要な設備及び備品等を確保するものとする。特に、手指を洗浄するための設備等感染症予防に必要な設備等に配慮すること。ただし、他の事業所、施設等と同一敷地内にある場合であって、指定訪問介護の事業又は当該他の事業所、施設等の運営に支障がない場合は、当該他の事業所、施設等に備え付けられた設備及び備品等を使用することができるものとする。

なお、事務室・区画、又は設備及び備品等については、必ずしも事業者が所有している必要はなく、貸与を受けているものであっても差し支えない。

3 運営に関する基準

(1)内容及び手続の説明及び同意

居宅基準第8条は、指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、当該指定訪問介護事業所の運営規程の概

要、訪問介護員等の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定訪問介護の提供を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。なお、当該同意については、利用者及び指定訪問介護事業者双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましいものである。

(2)提供拒否の禁止

居宅基準第9条は、指定訪問介護事業者は、原則として、利用申込に対しては応じなければならないことを規定したものであり、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものである。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難な場合である。

(3)サービス提供困難時の対応

指定訪問介護事業者は、居宅基準第9条の正当な理由により、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合には、居宅基準第10条の規定により、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならないものである。

(4)受給資格等の確認

① 居宅基準第11条第1項は、指定訪問介護の利用に係る費用につき保険給付を受けることができるのは、要介護認定を受けている被保険者に限られるものであることを踏まえ、指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、利用者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめなければならないこととしたものである。

② 同条第2項は、利用者の被保険者証に、指定居宅サービスの適切かつ有効な利用等に関し当該被保険者が留意すべき事項に係る認定審査会意見が記載されているときは、指定訪問介護事業者は、これに配慮して指定訪問介護を提供するように努めるべきことを規定したものである。

(5)要介護認定の申請に係る援助

① 居宅基準第12条第1項は、要介護認定の申請がなされていれば、要介護認定の効力が申請時に遡ることにより、指定訪問介護の利用に係る費用が保険給付の対象となり得ることを踏まえ、指定訪問介護事業者は、利用申込者が要介護認定を受けていないことを確認した場合には、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに

当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならないこととしたものである。

② 同条第2項は、要介護認定の有効期間が原則として6か月ごとに終了し、継続して保険給付を受けるためには要介護更新認定を受ける必要があること及び当該認定が申請の日から30日以内に行われることとされていることを踏まえ、指定訪問介護事業者は、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行わなければならないこととしたものである。

（6）法定代理受領サービスの提供を受けるための援助

居宅基準第15条は、介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「施行規則」という。）第64条第1号イ又はロに該当する利用者は、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができることを踏まえ、指定訪問介護事業者は、施行規則第64条第1号イ又はロに該当しない利用申込者又はその家族に対し、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けるための要件の説明、居宅介護支援事業者に関する情報提供その他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行わなければならないこととしたものである。

（7）居宅サービス計画等の変更の援助

居宅基準第17条は、指定訪問介護を法定代理受領サービスとして提供するためには当該指定訪問介護が居宅サービス計画に位置付けられている必要があることを踏まえ、指定訪問介護事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合（利用者の状態の変化等により追加的なサービスが必要となり、当該サービスを法定代理受領サービスとして行う等のために居宅サービス計画の変更が必要となった場合で、指定訪問介護事業者からの当該変更の必要性の説明に対し利用者が同意する場合を含む。）は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡、サービスを追加する場合に当該サービスを法定代理受領サービスとして利用する場合には支給限度額の範囲内で居宅サービス計画を変更する必要がある旨の説明その他の必要な援助を行わなければならないこととしたものである。

（8）身分を証する書類の携行

居宅基準第18条は、利用者が安心して指定訪問介護の提供を受けられるよう、指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等に身分を明らかにする証書や名札等を携行させ、初回問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならないこととしたものである。この証書等には、当該指定訪問介護事業所の名称、当該訪問介護員等の氏名を記載するものとし、当該訪問介護員等の写真の貼付や職能の記載載を行うことが望ましい。

(9)サービスの提供の記録

① 居宅基準第19条は、利用者及びサービス事業者が、その時点での支給限度額の残額やサービスの利用状況を把握できるようにするために、指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日、内容(例えば身体介護と家事援助の別)、保険給付の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画の書面又はサービス利用票等に記載しなければならないこととしたものである。

② 同条第2項は、当該指定訪問介護の提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録するとともに、サービス事業者間の密接な連携等を図るため、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならないこととしたものである。

また、「その他適切な方法」とは、例えば、利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法である。

なお、提供した具体的なサービスの内容等の記録は、基準第39条第2項の規定に基づき、2年間保存しなければならない。

(10)利用料等の受領

① 居宅基準第20条第1項は、指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスとして提供される指定訪問介護についての利用者負担として、居宅介護サービス費用基準額の1割(法第50条若しくは第60条又は第69条第3項の規定の適用により保険給付の率が9割でない場合については、それに応じた割合)の支払を受けなければならないことを規定したものである。

② 居宅基準第20条第2項は、利用者間の公平及び利用者の保護の観点から、法定代理受領サービスでない指定訪問介護を提供した際に、その利用者から支払を受ける利用料の額と、法定代理受領サービスである指定訪問介護に係る費用の額の間に、一方の管理経費の他方への転嫁等による不合理な差額を設けてはならないこととしたものである。

なお、そもそも介護保険給付の対象となる指定訪問介護のサービスと明確に区分されるサービスについては、次のような方法により別の料金設定をして差し支えない。

イ 利用者に、当該事業が指定訪問介護の事業とは別事業であり、当該サービスが介護保険給付の対象とならないサービスであることを説明し、理解を得ること。

ロ 当該事業の目的、運営方針、利用料等が、指定訪問介護事業所の運営規程とは別に定められていること。

ハ 会計が指定訪問介護の事業の会計と区分されていること。

③ 同条第3項は、指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に関

して、前2項の利用料のほかに、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合の交通費（移動に要する実費）の支払を利用者から受けることができることとし、保険給付の対象となっているサービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用の支払を受けることは認めないこととしたものである。

④ 同条第4項は、指定訪問介護事業者は、前項の交通費の支払を受けるに当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対してその額等に関して説明を行い、利用者の同意を得なければならないこととしたものである。

(11)保険給付の請求のための証明書の交付

居宅基準第21条は、利用者が市町村に対する保険給付の請求を容易に行えるよう、指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスでない指定訪問介護に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他利用者が保険給付を請求する上で必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付しなければならないこととしたものである。

(12)指定訪問介護の基本的取扱方針及び具体的取扱方針

居宅基準第22条及び第23条にいう指定訪問介護の取扱方針について、特に留意すべきことは、次のとおりである。

① 提供された介護サービスについては、目標達成の度合いや利用者及びその家族の満足度等について常に評価を行うとともに、訪問介護計画の修正を行うなど、その改善を図らなければならないものであること。

② 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応した適切なサービスが提供できるよう、常に新しい技術を習得する等、研鑽を行うべきものであること。

(13)訪問介護計画の作成

① 居宅基準第24条第1項は、サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成しなければならないこととしたものである。訪問介護計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握・分析し、訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する訪問介護員等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにするものとする。なお、訪問介護計画の様式については、各事業所ごとに定めるもので差し支えない。

② 同条第2項は、訪問介護計画は、居宅サービス計画（法第7条第18項に規定する居宅サービス計画をいう。以下同じ。）に沿って作成されなければならないこととしたものである。

③ 同条第3項は、訪問介護計画は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成されなければならないものであり、その内容について説明を行った上で利用者の同意を得ることを義務づけることにより、サ

ービス内容等への利用者の意向の反映の機会を保障しようとするものである。したがって、サービス提供責任者は、訪問介護計画の目標や内容等については、利用者又はその家族に、理解しやすい方法で説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。

④ 同条第4項は、訪問介護計画を作成した際には、遅滞なく利用者に交付しなければならないこととしたものである。

なお、訪問介護計画は、居宅基準第39条第2項の規定に基づき、2年間保存しなければならない。間保存しなければならない。

⑤ サービス提供責任者は、他の訪問介護員等の行うサービスが訪問介護計画に沿って実施されているかについて把握するとともに、助言、指導等必要な管理を行わなければならない。

(14)利用者に関する市町村への通知

居宅基準第26条は、偽りその他不正な行為によって保険給付を受けた者及び自己の故意の犯罪行為又は重大な過失等により、要介護状態又はその原因となった事故を生じさせるなどした者については、市町村が、法第22条第1項に基づく既に支払った保険給付の徴収又は法第64条に基づく保険給付の制限を行うことができることに鑑み、指定訪問介護事業者が、その利用者に関し、保険給付の適正化の観点から市町村に通知しなければならない事由を列記したものである。

(15)緊急時等の対応

居宅基準第27条は、訪問介護員等が現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、運営規程に定められた緊急時の対応方法に基づき速やかに主治の医師（以下「主治医」という。）への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならないこととしたものである。

(16)管理者及びサービス提供責任者の責務

居宅基準第28条は、指定訪問介護事業所の管理者とサービス提供責任者の役割分担について規定したものであり、管理者は、従業者及び業務の一元的管理並びに従業者に居宅基準第2章第4節（運営に関する基準）を遵守させるための指揮命令を、サービス提供責任者は、指定訪問介護に関するサービス内容の管理について必要な業務等として、居宅基準第28条第3項各号に具体的に列記する業務を行うものである。

なお、サービス提供責任者は、利用者に対して適切な訪問介護サービスを提供するために重要な役割を果たすことにかんがみ、その業務を画一的にとらえるのではなく、訪問介護事業所の状況や実施体制に応じて適切かつ柔軟に業務を実施するよう留意するとともに、常に必要な知識の修得及び能力の向上に努めなければならない。

(17)運営規程

居宅基準第29条は、指定訪問介護の事業の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問介護の提供を確保するため、同条第1号から第7号までに掲げる事項を内容とする規程を定めることを指定訪問介護事業所ごとに義務づけたものであるが、特に次の点に留意するものとする。なお、同一事業者が同一敷地内にある事業所において、複数のサービス種類について事業者指定を受け、それらの事業を一体的に行う場合においては、運営規程を一体的に作成することも差し支えない(この点については他のサービス種類についても同様とする。)。

① 指定訪問介護の内容(第4号)

「指定訪問介護の内容」とは、身体介護、家事援助等のサービスの内容を指すものであること。

② 利用料その他の費用の額(第4号)

「利用料」としては、法定代理受領サービスである指定訪問介護に係る利用料(1割負担)及び法定代理受領サービスでない指定訪問介護の利用料を、「その他の費用の額」としては、居宅基準第20条第3項により徴収が認められている交通費の額及び必要に応じてその他のサービスに係る費用の額を規定するものであること(以下、他のサービス種類についても同趣旨)。

③ 通常の事業の実施地域(第5号)

通常の事業の実施地域は、客観的にその区域が特定されるものとすること。なお、通常の事業の実施地域は、利用申込に係る調整等の観点からの目安であり、当該地域を越えてサービスが行われることを妨げるものではないものであること(以下、居宅基準第53条第5号、第73条第5号、第82条第5号、第100条第6号、第117条第6号及び第200条第5号についても同趣旨。)。

(18)介護等の総合的な提供

居宅基準第29条の2は、居宅基準第4条の基本方針等を踏まえ、指定訪問介護の事業運営に当たっては、多種多様な訪問介護サービスの提供を行うべき旨を明確化したものである。指定訪問介護事業は、生活全般にわたる援助を行うものであることから、指定訪問介護事業者は、入浴、排せつ、食事等の介護(身体介護)又は調理、洗濯、掃除等の家事(家事援助)を総合的に提供しなければならず、また、指定訪問介護事業所により提供しているサービスの内容が、身体介護のうち特定のサービス行為に偏ったり、家事援助のうち特定のサービス行為に偏ったりしてはならないこととしたものである。また、サービス提供の実績から特定のサービス行為に偏っていることが明らとが明らかな場合に限らず、事業運営の方針、広告、従業者の勤務体制、当該事業者の行う他の事業との関係等の事業運営全般から判断して、特定のサービス行為に偏ることが明らかであれば、本条に抵触することとなる。

なお、「偏っている」とは、特定のサービス行為のみを専ら行うことはもちろん、特定のサービス行為に係るサービス提供時間が月単位等一定期間中のサービス提供時間の大半を占めていれば、これに該当するものである。

また、居宅基準第29条の2は、基準該当訪問介護事業者には適用されない。

(19)勤務体制の確保等

居宅基準第30条は、利用者に対する適切な指定訪問介護の提供を確保するため、職員の勤務体制等について規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。

① 指定訪問介護事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、訪問介護員等については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にすること。

② 同条第2項は、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等によって指定訪問介護を提供するべきことを規定したものであるが、指定訪問介護事業所の訪問介護員等とは、雇用契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある訪問介護員等を指すものであること。

③ 同条第3項は、当該指定訪問介護事業所の従業者たる訪問介護員等の質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保することとしたものであること。特に、訪問介護員のうち、3級課程の研修を修了した者については、できる限り早期に2級課程の研修若しくは介護職員基礎研修を受講させ、又は介護福祉士の資格を取得させるよう努めなければならないこと。

(20)衛生管理等

居宅基準第31条は、指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理並びに指定訪問介護事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるべきことを規定したものである。特に、指定訪問介護事業者は、訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守るため、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じる必要がある。

(21)秘密保持等

① 居宅基準第33条第1項は、指定訪問介護事業所の訪問介護員等その他の従業者に、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持を義務づけたものである。

② 同条第2項は、指定訪問介護事業者に対して、過去に当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等その他の従業者であった者が、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を取ることを義務づけたものであり、具体的には、指定訪問介護

事業者は、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等その他の従業者が、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用時等に取り決め、例えば違約金についての定めをおくなどの措置を講ずべきこととするものである。

③ 同条第3項は、訪問介護員等がサービス担当者会議等において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、介護支援専門員や他のサービスの担当者と共有するためには、指定訪問介護事業者は、あらかじめ、文書により利用者又はその家族から同意を得る必要があることを規定したものであるが、この同意は、サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである。

(22)居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止

居宅基準第35条は、居宅介護支援の公正中立性を確保するために、指定訪問介護事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならないこととしたものである。

(23)苦情処理

① 居宅基準第36条第1項にいう「必要な措置」とは、具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示すること等である。

② 同条第2項は、利用者及びその家族からの苦情に対し、指定訪問介護事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情(指定訪問介護事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。)の受付日、その内容等を記録することを義務づけたものである。

また、指定訪問介護事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

なお、居宅基準第39条第2項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2年間保存しなければならない。

③ 同条第3項は、介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁であり、かつ、保険者である市町村が、サービスに関する苦情に対応する必要が生ずることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、指定訪問介護事業者に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを運営基準上、明確にしたものである。

(24)事故発生時の対応

居宅基準第37条は、利用者が安心して指定訪問介護の提供を受けられるよう事故発生時の速やかな対応を想定したものである。指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に対して連絡を行う等の必要な措置を講じるべきこととするとともに、当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならないこととしたものである。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行わなければならないこととしたものである。

なお、基準第39条第2項の規定に基づき、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、2年間保存しなければならない。

このほか、以下の点に留意するものとする。

① 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合の対応方法については、あらかじめ指定訪問介護事業者が定めておくことが望ましいこと。

② 指定訪問介護事業者は、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておくか、又は賠償資力を有することが望ましいこと。

③ 指定訪問介護事業者は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じること。

(25)会計の区分

居宅基準第38条は、指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならないこととしたものであるが、具体的な会計処理の方法等については、別に通知するところによるものであること。

4 基準該当訪問介護に関する基準

(1)訪問介護員等の員数(居宅基準第40条)

基準該当訪問介護事業所における訪問介護員等の員数については、3人以上と定められたが、これについては、訪問介護員等の勤務時間の多寡にかかわらず員数として3人以上確保すれば足りるものである。ただし、各地域におけるサービス利用の状況や利用者数等を考慮し、適切な員数の職員を確保するものとする。その他については、指定訪問介護事業所の場合と同趣旨であるため第3の1の(1)及び(2)に準じて取り扱うべきものである。

なお、サービス提供責任者については、常勤である必要はないが、指定訪問介護における配置に準じて配置することが望ましい。

(2)管理者(居宅基準第41条)

指定訪問介護の場合と基本的に同趣旨であるため、第3の1の(3) を

参照されたい。ただし、管理者は常勤である必要はないことに留意するものとする。

(3)設備及び備品等

居宅基準第42条は、基準該当訪問介護事業所の設備及び備品等についての規定であるが、指定訪問介護事業所の場合と基本的に同趣旨であるため、第3の2を参照されたい。

(4)同居家族に対するサービス提供の制限

居宅基準第42条の2は、同条第1項各号に定める場合に限り、同居家族である利用者に対するサービス提供を例外的に認めることを定めたものである。

特に、同条第1項第1号にあるとおり、離島、山間のへき地その他の地域であって、指定訪問介護による訪問介護だけでは必要な訪問介護の見込量を確保することが困難であると市町村が認めた地域において認められるものであり、市町村は、その運用に際して次に掲げる点に留意するとともに、当該地域における指定訪問介護の確保に努めることとする。

① 市町村は、同居家族に対する訪問介護を行おうとする訪問介護員等が所属する訪問介護事業所から、居宅サービス計画の写し等、同居家族に対する訪問介護が認められるための要件に満たされていることを確認できる書類を届け出させ、これに基づき基準該当居宅サービスとしての実施を認めるものとする。

② 市町村は、いったん認めた同居家族に対する訪問介護について、事後的にその要件を満たしていないと認めるときは、保険給付を行わず、又は既に行った保険給付の返還を求めるものとする。

③ 市町村は、居宅基準第42条の2第1項各号に規定する要件に反した訪問介護が行われている場合の是正の指導のほか、当該同居家族に対して行われている居宅サービスとして、当該訪問介護員等による訪問介護のほか、他の居宅サービスが適切に組み合わされているかどうか等を点検し、状況に応じて必要な助言を当該同居家族及び基準該当訪問介護事業者に対して行うものとする。

④ 居宅基準第42条の2第1項第5号に規定する、訪問介護員等が同居家族の訪問介護に従事する時間の合計時間が当該訪問介護員等が訪問介護に従事する時間の合計時間のおおむね2分の1を超えないという要件は、同居家族の訪問介護が「身内の世話」ではなく、「訪問介護事業所の従業者による介護」として行われることを担保する趣旨で設けられたものであるが、こうした趣旨を踏まえつつ、当該市町村の訪問介護の基盤整備の状況など地域の実情に応じて、当該要件をある程度の幅をもって運用することは差し支えないものとする。

(5)運営に関する基準

居宅基準第43条の規定により、居宅基準第15条、第20条第1項、第25条、第29条の2並びに第36条第5項及び第6項を除き、指定訪問介護

の運営に関する基準が基準該当訪問介護に準用されるものであるため、第3の3の(1)から(5)まで及び(7)から(25)まで((10)の①及び(18)を除く。)を参照されたい。この場合において、準用される居宅基準第20条第2項の規定は、基準該当訪問介護事業者が利用者から受領する利用料について、当該サービスが結果的に保険給付の対象となる場合もならない場合も、特例居宅介護サービス費を算定するための基準となる費用の額(100分の90を乗ずる前の額)との間に不合理な差額が生じることを禁ずることにより、結果的に保険給付の対象となるサービスの利用料と、保険給付の対象とならないサービスの利用料との間に、一方の管理経費の他方への転嫁等による不合理な差額を設けることを禁止する趣旨である。なお、当該事業所による訪問介護が複数の市町村において基準該当訪問介護と認められる場合には、利用者の住所地によって利用料が異なることは認められないものである。

３．社団法人日本看護協会「WE NEED YOU（職場づくりサポートブック）」より「法令順守」自主点検リスト（抜粋）

Part.5 法令順守

「法令順守」自主点検リスト　N0.1～N0.13

「法令順守」は大切な職員を守り、病院組織が信頼を得るために必要なことです

これまでも日本看護協会は、労働関係の法律や具体的な規則、看護の就業環境や労働条件改善に役立つ情報をお伝えしてきました。

法令や診療報酬算定要件に違反したり、要件を満たさずに算定を続けたりすると罰則が科せられます。公になれば病院組織にとっても大変不名誉な事態です。もし何か問題があれば、自主的な改善・改革に向けすぐに病院組織に働きかけましょう。

	自主点検のポイント	法令	チェック
1	職員就業規則を作成し、職場の労働者代表の意見を聞いたうえで、労働基準監督署(以下「労基署」)に届け出ていますか	労基	□
2	職員就業規則を、パートタイマーやアルバイト、嘱託職員を含むすべての職員に文書で渡し、周知を図っていますか	労基	□
3	採用選考は職務遂行能力本位とし、面接時に思想・信条・宗教・支持政党、尊敬する人物、家族の職業・健康・地位・学歴などに関する質問はしないことを徹底していますか	指針等	□
4	パートタイマーを含む職員の採用に際して、労働契約の期間、就業時間、休日、賃金、時間外労働の有無などを明記した「労働条件通知書」を作成し手渡していますか	労基	□

	自主点検のポイント	法令	チェック
5	時間外労働、休日労働についての労使協定を結び、労基署に届け出ていますか	労基	□
6	時間外労働を適切に把握し、超過勤務手当を支給していますか	労基	□
7	労働時間に応じた休憩時間を定め、きちんと取れるようにしていますか	労基	□
8	2交代制など1回の勤務が10時間を越える働き方については、1ヶ月単位の変形労働時間制の適用を、就業規則に明記するか、労使協定を結び、労基署に届け出ていますか	労基	□
9	当直勤務は労基署の許可を受けて実施していますか。許可要件に沿っていますか	労基	□
10	夜勤・当直を行う職員に、通勤時や仕事中の安全確保、子育てや介護への配慮、仮眠室・休憩室の整備、健康診断の実施など必要な対策を講じていますか	指針等	□
11	医療事故・院内感染防止対策を定め、実施し、随時見直しを行っていますか	医療	□
12	院内での患者や同僚からの暴力を防止するための規定を設け、対策を講じ、随時見直しを行っていますか	日看協 指　針	□
13	職員の業務上のけがや感染、疾病、死亡などの補償について規定を設けていますか	労災	□

Part.5 法令順守

「法令順守」自主点検リスト　N0.14～N0.27

	自主点検のポイント	法令	チェック
14	雇い入れ時および定期の健康診断の規定を設け、対象となるすべての職員に受診させていますか	安衛	□
15	業務に伴う腰痛を予防する対策を講じ、職員に周知していますか	指針等	□
16	職場でのセクシュアルハラスメントがあってはならないという方針を就業規則に明示し、相談窓口などで職員からの相談に対応するとともに解決に向けた対処をしていますか	雇均	□
17	職場でのパワーハラスメントがあってはならないという方針を就業規則に明示し、相談窓口などで職員からの相談に対応するとともに解決に向けた対処をしていますか	刑法 民法	□
18	受け入れる派遣労働者の労働時間・休憩・休日、労働安全衛生法上の有害業務にかかわる健康診断など、病院が責任を負うものについての規定を設けていますか	派遣	□
19	65歳までの継続雇用について、何らかの規定を設けていますか	高齢	□
20	外国人労働者の雇用に際して在留資格、資格外活動許可の有無、滞在期間の確認を行っていますか	入管	□
21	職員の年次有給休暇取得の申し出を原則として認めていますか。単に「代替勤務者が見つからない」などの理由で拒否することはできません	労基	□

	自主点検のポイント	法令	チェック
22	妊娠中の女性職員に対し、時間外労働・変形労働時間制の適用を禁止し、また本人の請求によって軽易な業務への転換、深夜業免除などを行っていますか	雇均	□
23	育児や介護を行う職員への休業や勤務時間短縮などの規定を設け、適切に運用していますか	育介	□
24	育児や介護を行う職員が請求した場合、時間外労働を免除し、または深夜業(夜10時～翌朝5時)を免除する規定を設け、適切に運用していますか	育介	□
25	3歳未満の子どもを持つ職員に対し、育児休業または短時間勤務・フレックスタイム、各種の育児支援策を設けていますか	育介	□
26	中間管理者は時間外労働や休日労働の規制の対象外となる「管理監督者」とは言えません。「管理監督者」の範囲は適正ですか	労基	□
27	管理監督者についても、深夜業に対する割増賃金を適正に支給していますか	労基	□

【根拠法令】「労基」＝労働基準法　「雇均」＝男女雇用機会均等法　「育介」＝育児・介護休業法　「安衛」＝労働安全衛生法　「派遣」＝労働者派遣法　「労災」＝労災保険法　「高齢」＝高齢者雇用安定法　「入管」＝出入国管理および難民認定法　「医療」＝医療法　「指針等」＝厚生労働省告示による指針など　「日看協指針」＝日本看護協会の社会経済福祉の指針

４．シンポジウム関連資料

介護サービス事業運営の適正化に向けた民間事業者シンポジウム

事業所管理のあり方と管理者に求められる役割と機能

日時

2008年
2月 29日（金）
13時20分～16時30分

会場

クレオ大阪東ホール
JR環状線 京橋駅より徒歩７分

定員

380名（無料）
※ 先着順とさせていただきます

プログラム（予定）

13：00　開 場

13：20　開 演（主催者挨拶）

13：25　**行 政 説 明**
中井 孝之 氏（厚生労働省老健局介護保険指導室 室長）

13：55　**基 調 講 演**
『介護事業運営の適正化への取り組み』
小山 秀夫 氏（静岡県立大学 経営情報学部長・教授）
（介護事業運営の適正化に関する有識者会議 委員）

14：45　休 憩

15：00　**パネルディスカッション**
『事業所管理のあり方と
管理者に求められる役割と機能』

コーディネーター：小山 秀夫 氏（静岡県立大学 経営情報学部長・教授）
パネリスト：馬袋 秀男 氏（株式会社クロス・ロード 代表取締役）
木間 昭子 氏（高齢社会をよくする女性の会 理事）
中田 敏夫 氏（大阪府健康福祉部医務・福祉指導室 事業者指導課 課長）
コメンテーター：中井 孝之 氏（厚生労働省老健局介護保険指導室 室長）

16：30　終了予定

【開催の趣旨】

介護保険制度では、介護サービスの担い手として様々な経営主体の参入が促されてきました。その後７年の間に、企業をはじめ社会福祉法人、医療法人、生協、農協、NPO 法人などといった幅広い民間事業者が参入しています。この介護保険制度のサービスは高齢者を対象とした公益性の高いもので、参入した事業者には、より高い水準の法令遵守と事業運営の透明性確保が求められています。

このため国では、介護事業運営の適正化に向けた取り組みの強化が検討されていますが、民間事業者自身も業務の適正化に努めるとともに、法令遵守や内部統制を徹底するために、主体的に取り組んでいくことが重要となります。

このシンポジウムでは、「介護事業所管理のあり方」とはどのようなものなのか、特に重要性が高まっている事業所管理の責任者である「管理者が果たすべき役割や機能」はなにか、「管理者の質の確保に向けた方策」などについて考えていきます。

主　催 ： 社団法人 シルバーサービス振興会
協　力 ： 財団法人 大阪府地域福祉推進財団
後　援（予定）： 厚生労働省 ／ 大阪府
社会福祉法人全国社会福祉協議会 ／ 有限責任中間法人全国介護事業者協議会
日本生活協同組合連合会 ／ 有限責任中間法人日本在宅介護協会
全国農業協同組合中央会 ／ 特定非営利活動法人市民福祉団体全国協議会
日本介護支援専門員協会 ／ 特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会

介護サービス事業運営の適正化に向けた民間事業者シンポジウム

事業所管理のあり方と管理者に求められる役割と機能

日時

2008年
3月 24日（月）
13時20分～16時30分

会場

全国町村議員会館
地下鉄半蔵門線 半蔵門駅より徒歩2分

定員

220名（無料）
※ 先着順とさせていただきます

プログラム（予定）

13：00　開 場

13：20　開 演（主催者挨拶）

13：25　**行 政 説 明**
君島 淳二 氏（厚生労働省老健局振興課 課長補佐）

13：55　**基 調 講 演**
『介護事業運営の適正化への取り組み』
小山 秀夫 氏（静岡県立大学 経営情報学部長・教授）
（介護事業運営の適正化に関する有識者会議 委員）

14：45　休 憩

15：00　**パネルディスカッション**
『事業所管理のあり方と
管理者に求められる役割と機能』
コーディネーター：小山 秀夫 氏（静岡県立大学 経営情報学部長・教授）
パネリスト：馬袋 秀男 氏（株式会社クロス・ロード 代表取締役社長）
木間 昭子 氏（高齢社会をよくする女性の会 理事）
狩野 信夫 氏（東京都福祉保健局高齢社会対策部 部長）
コメンテーター：古都 賢一 氏（厚生労働省老健局振興課 課長）

16：30　終了予定

【開催の趣旨】

介護保険制度では、介護サービスの担い手として様々な経営主体の参入が促されてきました。その後7年の間に、企業をはじめ社会福祉法人、医療法人、生協、農協、NPO 法人などといった幅広い民間事業者が参入しています。この介護保険制度のサービスは高齢者を対象とした公益性の高いもので、参入した事業者には、より高い水準の法令遵守と事業運営の透明性確保が求められています。

このため国では、介護事業運営の適正化に向けた取り組みの強化が検討されていますが、民間事業者自身も業務の適正化に努めるとともに、法令遵守や内部統制を徹底するために、主体的に取り組んでいくことが重要となります。

このシンポジウムでは、「介護事業所管理のあり方」とはどのようなものなのか、特に重要性が高まっている事業所管理の責任者である「管理者が果たすべき役割や機能」はなにか、「管理者の質の確保に向けた方策」などについて考えていきます。

主　催 ： 社団法人 シルバーサービス振興会
後　援（予定）： 厚生労働省 ／ 東京都
社会福祉法人全国社会福祉協議会 ／ 有限責任中間法人全国介護事業者協議会
日本生活協同組合連合会 ／ 有限責任中間法人日本在宅介護協会
全国農業協同組合中央会 ／ 特定非営利活動法人市民福祉団体全国協議会
日本介護支援専門員協会 ／ 特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会

介護サービス事業運営の適正化に向けた民間事業者シンポジウム

～事業所管理のあり方と管理者に求められる機能と役割～

結果報告

1.　開催目的

介護保険制度の創設に当たっては、介護サービスの担い手としての期待と供給量の確保を目的に、主体規制を緩和しさまざまな経営主体の参入を促しました。その後７年を経過する中で、株式会社をはじめとする幅広い民間事業者、多様な経営主体の参入が実現したものの、今回のコムスン不正事案を契機として、介護保険制度に対する国民の信頼が揺らいでいます。介護保険制度は高齢者を対象とするサービスであり、その費用は保険料と公費によって賄われるなど公益性の高い制度であることから、本来、参入した介護サービス事業者にはより高い水準の法令遵守と事業運営の透明性確保が求められます。

このため、国では介護事業運営の適正化に向けた取組の強化が検討されていますが、民間事業者自らも業務の適正化に努めるとともに、法令遵守や内部統制を徹底するため主体的に取組んでいくことが重要となります。事業所管理の責任者である管理者の重要性は高まっており、介護サービス事業所管理のあり方と本来管理者が果たすべき役割と機能について啓発普及を図るべく、シンポジウムを大阪と東京の２会場で開催しました。

2.　テーマ　「事業所管理のあり方と管理者に求められる役割と機能」

3.　開催日時　大阪開催：平成２０年２月２９日（金）　１３：２０～１６：３０
東京開催：平成２０年３月２４日（月）　１３：２０～１６：３０

4.　会場　大阪開催：クレオ大阪東ホール
（大阪市城東区鴫野西２－１－２１）
東京開催：全国町村議員会館
（東京都千代田区一番町２５）

5.　主催　社団法人 シルバーサービス振興会

6.　後援　厚生労働省、東京都、大阪府、社会福祉法人全国社会福祉協議会、有限責任中間法人全国介護事業者協議会、有限責任中間法人日本在宅介護協会、日本生活協同組合連合会、全国農業協同組合中央会、特定非営利活動法人市民福祉団体全国協議会、日本介護支援専門員協会、特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会

7.　参加費用　無料

8.　講演内容

【 大阪開催 】

① 行政説明：中井　孝之 氏（厚生労働省 老健局 介護保険指導室　室長）

② 基調講演：小山　秀夫 氏（静岡県立大学 経営情報学部長・教授）

③ パネルディスカッション

（コーディネーター）

小山　秀夫 氏（　　同　上　　）

（パネリスト）

馬袋　秀男 氏（株式会社クロス・ロード 代表取締役社長）

木間　昭子 氏（高齢社会をよくする女性の会　理事）

中田　敏夫 氏（大阪府 健康福祉部　医務・福祉指導室
事業者指導課　課長）

（コメンテーター）

中井　孝之 氏（　　同　上　　）

【 東京開催 】

① 行政説明：君島　淳二 氏（厚生労働省 老健局 振興課　課長補佐）

② 基調講演：小山　秀夫 氏（静岡県立大学 経営情報学部長・教授）

③ パネルディスカッション

（コーディネーター）

小山　秀夫 氏（　　同　上　　）

（パネリスト）

馬袋　秀男 氏（株式会社クロス・ロード 代表取締役社長）

木間　昭子 氏（高齢社会をよくする女性の会　理事）

狩野　信夫 氏（東京都　福祉保健局　高齢社会対策部　部長）

（コメンテーター）

古都　賢一 氏（厚生労働省 老健局 振興課長）

9.　参加者数

大阪開催：３４２名

（構成比）① 経営者　４０名（１２％）

② 事業者管理職　５４名（１６％）

③ 事業所管理者　１６２名（４７％）

④ その他事業所職員（ケアマネジャー・サービス提供責任者・事務員等）　３９名（１１％）

⑤ 自治体　５名（　２％）

⑥ その他（関係団体、研究機関役職員等）　４２名（１２％）

東京開催：２２６名

（構成比）① 経営者　３８名（１７％）

② 事業者管理職　５１名（２２％）

③ 事業所管理者　４８名（２１％）

④ その他事業所職員（ケアマネジャー・サービス提供責任者・事務員等）　８名（　４％）

⑤ 自治体　２名（　１％）

⑥ その他（関係団体、研究機関役職員等）　７９名（３５％）

10.　アンケート結果(抜粋)

シンポジウム参加者にアンケート調査を行った結果、管理者の重要性に関して、７割以上が「重要である」と考えており、「どちらかといえば重要である」を加えると、9 割以上の参加者に管理者の重要性の認識をお持ちいただくことが出来ました。

〇本日のシンポジウムに参加して、管理者の重要性に関してどのようにお感じになりましたか？

	重要である	どちらかといえば重要である	どちらともいえない	それほど重要とは思わない	その他	無回答
全体	76.3%	15.1%	2.4%	0.8%	1.6%	3.8%
大阪会場	74.3%	17.1%	2.1%	0.5%	1.4%	4.1%
東京会場	79.2%	12.1%	2.0%	1.3%	2.0%	3.4%

5. アンケート分析データ(単純集計・クロス集計)

1)単純集計
01_1 単純集計結果(全体)
01_2 単純集計グラフ

2)クロス集計(規模別)
02_1 クロス集計結果規模(サービス提供責任者人数区分)別結果
02_2_1 クロス集計結果サービス提供責任者人数区分(規模)別 1人
02_2_2 クロス集計結果サービス提供責任者人数区分(規模)別 2人
02_2_3 クロス集計結果サービス提供責任者人数区分(規模)別 3人
02_2_4 クロス集計結果サービス提供責任者人数区分(規模)別 4人以上

3)クロス集計(法人別)
03_1 クロス集計結果(法人別)
03_2_1 クロス集計結果法人別(営利法人)
03_2_2 クロス集計結果法人別(NPO法人)
03_2_3 クロス集計結果法人別(協同組合)

4)クロス集計(兼務状況別)
04_1 クロス集計結果兼務状況結果(全体)
04_2 クロス集計結果兼務状況結果(法人別)

5)クロス集計(研修参加経験・内容×管理者必須24項目)
05_1 クロス集計結果研修参加経験・内容×管理者必須24項目

01_1　単純集計結果（全体）

問1. 性別

	人数	割合
男性	277	39.3%
女性	425	60.3%
無回答	3	0.4%
合計	705	100.0%

問2. 年齢

	人数	割合
20～29歳	35	5.0%
30～39歳	136	19.3%
40～49歳	171	24.3%
50～59歳	243	34.5%
60～69歳	101	14.3%
70歳以上	16	2.3%
無回答	3	0.4%
合計	705	100.0%

問3. 保有公的資格（複数回答）

	人数	割合
福祉・介護系の資格	638	90.5%
医療系の資格	39	5.5%
その他の資格	61	8.7%
無回答	44	6.2%
合計	705	100.0%

問4. 以前の職務（複数回答）

	人数	割合
訪問介護事業所のサービス提供責任者	235	33.3%
訪問介護事業所のヘルパー	209	29.6%
訪問介護事業所の事務職	68	9.6%
訪問介護以外の介護サービス	164	23.3%
その他	205	29.1%
無回答	25	3.5%
合計	705	100.0%

問5. 医療・福祉・介護関連サービスでの職務経験年数

	人数	割合
1年未満～4年	223	31.6%
5～9年	337	47.8%
10～14年	74	10.5%
15～19年	24	3.4%
20年以上	33	4.7%
無回答	14	2.0%
合計	705	100.0%

問5－1. 介護保険サービスでの職務経験年数

	人数	割合
1年未満	18	2.6%
1年	27	3.9%
2年	43	6.2%
3年	64	9.3%
4年	84	12.2%
5年	105	15.2%
6年	99	14.3%
7年	231	33.4%
無回答	20	2.9%
合計	691	100.0%

問6. 現在の法人での勤務年数

	人数	割合
1年未満～4年	407	57.7%
5～9年	232	32.9%
10～14年	17	2.4%
15～19年	12	1.7%
20年以上	25	3.5%
無回答	12	1.7%
合計	705	100.0%

問7. 訪問介護事業所での管理者としての勤務年数

	人数	割合
1年未満～4年	503	71.3%
5～9年	173	24.5%
10～14年	3	0.4%
15～19年	3	0.4%
20年以上	3	0.4%
無回答	20	2.8%
合計	705	100.0%

問8. 事業所内での兼務状況

	人数	割合
兼務している	580	82.3%
兼務していない	117	16.6%
無回答	8	1.1%
合計	705	100.0%

問8－1. 訪問介護事業所内で兼務している業務（複数回答）

	人数	割合
経営者（当該法人の役員を含む）	236	40.7%
サービス提供責任者	342	59.0%
ヘルパー	286	49.3%
その他	72	12.4%
無回答	1	0.2%
合計	580	100.0%

問9. 法人グループ内での兼務状況

	人数	割合
兼務している	203	28.8%
兼務していない	456	64.7%
無回答	46	6.5%
合計	705	100.0%

問9－1．兼務している事業所

	人数	割合
居宅介護支援事業所	93	45.8%
通所介護事業所	46	22.7%
その他	98	48.3%
無回答	4	2.0%
合計	203	100.0%

問9－1－1．兼務している業務（居宅介護支援事業所）

	人数	割合
管理者	66	71.0%
その他	36	38.7%
無回答	3	3.2%
合計	93	100.0%

（1）当該事業所の管理者としての業務

問10．各業務の従事時間

	人数	割合
0%	29	4.1%
10%	86	12.2%
20%	108	15.3%
30%	87	12.3%
40%	79	11.2%
50%	190	27.0%
60%	26	3.7%
70%	20	2.8%
80%	20	2.8%
90%	12	1.7%
100%	24	3.4%
無回答	24	3.4%
合計	705	100.0%

（2）兼務している事業所の管理者としての業務

問10．各業務の従事時間

	人数	割合
0%	472	67.0%
10%	42	6.0%
20%	61	8.7%
30%	30	4.3%
40%	29	4.1%
50%	33	4.7%
60%	3	0.4%
70%	5	0.7%
80%	6	0.9%
90%	0	0.0%
100%	0	0.0%
無回答	24	3.4%
合計	705	100.0%

（3）経営者（当該法人の役員を含む）としての業務
問10．各業務の従事時間

	人数	割合
0%	392	55.6%
10%	99	14.0%
20%	70	9.9%
30%	43	6.1%
40%	30	4.3%
50%	32	4.5%
60%	4	0.6%
70%	6	0.9%
80%	1	0.1%
90%	4	0.6%
100%	0	0.0%
無回答	24	3.4%
合計	705	100.0%

（4）サービス提供責任者としての業務
問10．各業務の従事時間

	人数	割合
0%	320	45.4%
10%	38	5.4%
20%	78	11.1%
30%	82	11.6%
40%	57	8.1%
50%	54	7.7%
60%	21	3.0%
70%	14	2.0%
80%	9	1.3%
90%	7	1.0%
100%	1	0.1%
無回答	24	3.4%
合計	705	100.0%

（5）ヘルパーとしての業務
問10．各業務の従事時間

	人数	割合
0%	273	38.7%
10%	168	23.8%
20%	80	11.3%
30%	63	8.9%
40%	29	4.1%
50%	40	5.7%
60%	19	2.7%
70%	5	0.7%
80%	4	0.6%
90%	0	0.0%
100%	0	0.0%
無回答	24	3.4%
合計	705	100.0%

（6）その他

問10．各業務の従事時間

	人数	割合
0%	550	78.0%
10%	32	4.5%
20%	20	2.8%
30%	16	2.3%
40%	25	3.5%
50%	14	2.0%
60%	7	1.0%
70%	9	1.3%
80%	5	0.7%
90%	3	0.4%
100%	0	0.0%
無回答	24	3.4%
合計	705	100.0%

問11．自社研修の参加経験

	人数	割合
はい	382	54.2%
いいえ	90	12.8%
自社研修はない	221	31.3%
無回答	12	1.7%
合計	705	100.0%

問11－1．参加した自社研修（複数回答）

	人数	割合
法令遵守	274	71.7%
事業所運営	205	53.7%
介護保険サービス	254	66.5%
介護保険以外のサービス	113	29.6%
人事労務管理	151	39.5%
財務（ファイナンス）・会計	70	18.3%
セーフティ（リスク）・マネジメント	171	44.8%
サービスの質の向上	280	73.3%
その他	22	5.8%
無回答	0	0.0%
合計	382	100.0%

問12．社外研修の参加経験

	人数	割合
はい	506	71.8%
いいえ	157	22.3%
社外研修の機会はない	28	4.0%
無回答	14	2.0%
合計	705	100.0%

問12－1．参加した社外研修（複数回答）

	人数	割合
法令遵守	305	60.3%
事業所運営	167	33.0%
介護保険サービス	373	73.7%
介護保険以外のサービス	111	21.9%
人事労務管理	226	44.7%
財務（ファイナンス）・会計	80	15.8%
セーフティ（リスク）・マネジメント	231	45.7%
サービスの質の向上	307	60.7%
その他	22	4.3%
無回答	1	0.2%
合計	506	100.0%

（1）サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理

問13．人員の管理・人員労務管理担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	523	74.2%
経営者（当該法人の役員を含む）	79	11.2%
サービス提供責任者	75	10.6%
ヘルパー	1	0.1%
事務員	17	2.4%
担当している人はいない	0	0.0%
無回答	10	1.4%
合計	705	100.0%

（2）月末利用者数の管理

問13．人員の管理・人員労務管理担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	424	60.1%
経営者（当該法人の役員を含む）	57	8.1%
サービス提供責任者	129	18.3%
ヘルパー	3	0.4%
事務員	78	11.1%
担当している人はいない	2	0.3%
無回答	12	1.7%
合計	705	100.0%

（3）人員の配置条件を満たせなくなる可能性が今後ないかの管理

問13．人員の管理・人員労務管理担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	510	72.3%
経営者（当該法人の役員を含む）	99	14.0%
サービス提供責任者	61	8.7%
ヘルパー	2	0.3%
事務員	11	1.6%
担当している人はいない	8	1.1%
無回答	14	2.0%
合計	705	100.0%

（4）翌月の従業者の業務予定の管理

問13．人員の管理・人員労務管理担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	364	51.6%
経営者（当該法人の役員を含む）	26	3.7%
サービス提供責任者	273	38.7%
ヘルパー	9	1.3%
事務員	16	2.3%
担当している人はいない	3	0.4%
無回答	14	2.0%
合計	705	100.0%

（5）従業者の研修の参加に係る業務の管理

問13．人員の管理・人員労務管理担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	469	66.5%
経営者（当該法人の役員を含む）	62	8.8%
サービス提供責任者	138	19.6%
ヘルパー	4	0.6%
事務員	12	1.7%
担当している人はいない	10	1.4%
無回答	10	1.4%
合計	705	100.0%

（1）訪問介護サービスの業務の管理

問14．介護保険サービスの提供・サービスの質の向上担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	289	41.0%
経営者（当該法人の役員を含む）	13	1.8%
サービス提供責任者	388	55.0%
ヘルパー	1	0.1%
事務員	2	0.3%
担当している人はいない	4	0.6%
無回答	8	1.1%
合計	705	100.0%

（2）訪問介護サービスの必要な助言

問14．介護保険サービスの提供・サービスの質の向上担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	436	61.8%
経営者（当該法人の役員を含む）	48	6.8%
サービス提供責任者	204	28.9%
ヘルパー	3	0.4%
事務員	1	0.1%
担当している人はいない	4	0.6%
無回答	9	1.3%
合計	705	100.0%

（3）地域資源の理解と活用

問14．介護保険サービスの提供・サービスの質の向上担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	368	52.2%
経営者（当該法人の役員を含む）	107	15.2%
サービス提供責任者	88	12.5%
ヘルパー	7	1.0%
事務員	11	1.6%
担当している人はいない	98	13.9%
無回答	26	3.7%
合計	705	100.0%

（4）訪問介護サービスの質の評価と向上の管理

問14．介護保険サービスの提供・サービスの質の向上担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	478	67.8%
経営者（当該法人の役員を含む）	47	6.7%
サービス提供責任者	157	22.3%
ヘルパー	4	0.6%
事務員	3	0.4%
担当している人はいない	6	0.9%
無回答	10	1.4%
合計	705	100.0%

（5）介護サービス情報の公表制度への対応

問14．介護保険サービスの提供・サービスの質の向上担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	507	71.9%
経営者（当該法人の役員を含む）	69	9.8%
サービス提供責任者	92	13.0%
ヘルパー	3	0.4%
事務員	23	3.3%
担当している人はいない	3	0.4%
無回答	8	1.1%
合計	705	100.0%

（6）苦情処理に関する業務の管理

問14．介護保険サービスの提供・サービスの質の向上担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	548	77.7%
経営者（当該法人の役員を含む）	43	6.1%
サービス提供責任者	100	14.2%
ヘルパー	3	0.4%
事務員	4	0.6%
担当している人はいない	0	0.0%
無回答	7	1.0%
合計	705	100.0%

（7）事故発生時の対応とその記録整備の管理

問14．介護保険サービスの提供・サービスの質の向上担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	509	72.2%
経営者（当該法人の役員を含む）	35	5.0%
サービス提供責任者	140	19.9%
ヘルパー	5	0.7%
事務員	10	1.4%
担当している人はいない	0	0.0%
無回答	6	0.9%
合計	705	100.0%

（1）衛生管理のための備品などの在庫の管理

問15．事業所の運営・会計・設備担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	291	41.3%
経営者（当該法人の役員を含む）	60	8.5%
サービス提供責任者	163	23.1%
ヘルパー	35	5.0%
事務員	133	18.9%
担当している人はいない	12	1.7%
無回答	11	1.6%
合計	705	100.0%

（2）契約書・重要事項説明書の在庫の管理

問15．事業所の運営・会計・設備担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	372	52.8%
経営者（当該法人の役員を含む）	46	6.5%
サービス提供責任者	188	26.7%
ヘルパー	6	0.9%
事務員	85	12.1%
担当している人はいない	0	0.0%
無回答	8	1.1%
合計	705	100.0%

（3）身分証明書の作成、携帯の指示

問15．事業所の運営・会計・設備担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	366	51.9%
経営者（当該法人の役員を含む）	100	14.2%
サービス提供責任者	98	13.9%
ヘルパー	7	1.0%
事務員	119	16.9%
担当している人はいない	9	1.3%
無回答	6	0.9%
合計	705	100.0%

（4）新規利用者受付時の関係記録の管理
問15. 事業所の運営・会計・設備担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	351	49.8%
経営者（当該法人の役員を含む）	34	4.8%
サービス提供責任者	269	38.2%
ヘルパー	6	0.9%
事務員	31	4.4%
担当している人はいない	2	0.3%
無回答	12	1.7%
合計	705	100.0%

（5）利用終了者の記録の整備・保存、管理
問15. 事業所の運営・会計・設備担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	318	45.1%
経営者（当該法人の役員を含む）	29	4.1%
サービス提供責任者	238	33.8%
ヘルパー	18	2.6%
事務員	89	12.6%
担当している人はいない	1	0.1%
無回答	12	1.7%
合計	705	100.0%

（6）給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理
問15. 事業所の運営・会計・設備担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	307	43.5%
経営者（当該法人の役員を含む）	68	9.6%
サービス提供責任者	77	10.9%
ヘルパー	6	0.9%
事務員	231	32.8%
担当している人はいない	2	0.3%
無回答	14	2.0%
合計	705	100.0%

（7）必要な設備および備品が備えられているかの管理
問15. 事業所の運営・会計・設備担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	373	52.9%
経営者（当該法人の役員を含む）	92	13.0%
サービス提供責任者	92	13.0%
ヘルパー	16	2.3%
事務員	107	15.2%
担当している人はいない	9	1.3%
無回答	16	2.3%
合計	705	100.0%

（1）法令で定められている運営規定の変更届および掲示に係る業務の管理
問16．法令遵守に関する担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	454	64.4%
経営者（当該法人の役員を含む）	181	25.7%
サービス提供責任者	18	2.6%
ヘルパー	0	0.0%
事務員	40	5.7%
担当している人はいない	3	0.4%
無回答	9	1.3%
合計	705	100.0%

（2）秘密保持に係る業務の管理
問16．法令遵守に関する担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	528	74.9%
経営者（当該法人の役員を含む）	92	13.0%
サービス提供責任者	60	8.5%
ヘルパー	0	0.0%
事務員	13	1.8%
担当している人はいない	3	0.4%
無回答	9	1.3%
合計	705	100.0%

（3）虚偽または誇大広告をしていないかの管理
問16．法令遵守に関する担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	420	59.6%
経営者（当該法人の役員を含む）	191	27.1%
サービス提供責任者	15	2.1%
ヘルパー	0	0.0%
事務員	14	2.0%
担当している人はいない	53	7.5%
無回答	12	1.7%
合計	705	100.0%

（4）居宅介護支援事業者、またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理
問16．法令遵守に関する担当者

	人数	割合
あなた（管理者）	472	67.0%
経営者（当該法人の役員を含む）	148	21.0%
サービス提供責任者	26	3.7%
ヘルパー	1	0.1%
事務員	10	1.4%
担当している人はいない	42	6.0%
無回答	6	0.9%
合計	705	100.0%

(5)訪問介護事業所指定の変更申請

問16. 法令遵守に関する担当者

	人数	割合
あなた(管理者)	412	58.4%
経営者(当該法人の役員を含む)	204	28.9%
サービス提供責任者	20	2.8%
ヘルパー	0	0.0%
事務員	56	7.9%
担当している人はいない	5	0.7%
無回答	8	1.1%
合計	705	100.0%

問17. 事業計画の作成状況

	人数	割合
作成している	213	49.7%
作成していない	152	35.4%
無回答	64	14.9%
合計	429	100.0%

問18. 人事権の有無

	人数	割合
もっている	205	47.8%
もっていない	167	38.9%
無回答	57	13.3%
合計	429	100.0%

問19. 従業員評価の権限の有無

	人数	割合
もっている	256	59.7%
もっていない	107	24.9%
無回答	66	15.4%
合計	429	100.0%

問19－1. 評価ポイントの内容

	人数	割合
回答あり	230	85.8%
回答なし	38	14.2%
合計	268	100.0%

問20. 昨年度の業績目標達成状況

	人数	割合
達成できた	35	8.2%
まあまあ達成できた	154	35.9%
あまり達成できなかった	140	32.6%
全く達成できなかった	30	7.0%
無回答	70	16.3%
達成できた(計)	189	44.1%
達成できなかった(計)	170	39.6%
合計	429	100.0%

問21. 法人による法令遵守の教育・指導の有無

	人数	割合
ある	246	57.3%
ない	49	11.4%
どちらともいえない	79	18.4%
無回答	55	12.8%
合計	429	100.0%

問22. 法人による管理者職務のサポート体制の有無

	人数	割合
ある	246	57.3%
ない	49	11.4%
どちらともいえない	79	18.4%
無回答	55	12.8%
合計	429	100.0%

問23. 昨年度の有給休暇取得状況

	人数	割合
取得できた（7割程度）	84	19.6%
まあまあ取得できた（5割程度）	60	14.0%
あまり取得できなかった（3割程度）	77	17.9%
取得できなかった（1割程度）	141	32.9%
無回答	67	15.6%
合計	429	100.0%

問24. 最近3ヶ月の残業時間（月平均）

	人数	割合
30時間未満	213	49.7%
30時間～50時間未満	62	14.5%
50時間～70時間未満	34	7.9%
70時間～100時間未満	15	3.5%
100時間以上	22	5.1%
無回答	83	19.3%
合計	429	100.0%

問25（1）. 法人種別

	人数	割合
営利法人（株式会社、有限会社など）	565	80.1%
特定非営利活動法人（NPO法人）	76	10.8%
協同組合（農協、生協）	51	7.2%
無回答	13	1.8%
合計	705	100.0%

問25（2）. 法人が運営する訪問介護事業所数

	人数	割合
当該事業所のみ	469	66.5%
1～4箇所	124	17.6%
5～9箇所	24	3.4%
10～19箇所	18	2.6%
20～29箇所	7	1.0%
30～39箇所	3	0.4%
40～49箇所	4	0.6%
50箇所以上	33	4.7%
無回答	23	3.3%
合計	705	100.0%

問25(3). 法人が運営する介護サービス事業所数

	人数	割合
当該事業所のみ	258	36.6%
1～4箇所	297	42.1%
5～9箇所	39	5.5%
10～19箇所	12	1.7%
20～29箇所	9	1.3%
30～39箇所	6	0.9%
40～49箇所	4	0.6%
50箇所以上	26	3.7%
無回答	54	7.7%
合計	705	100.0%

(a)管理者(常勤)

問25(4). 在籍従業員数

	人数	割合
0人	0	0.0%
1～4人	679	96.3%
5～9人	5	0.7%
10～14人	1	0.1%
15～19人	0	0.0%
20人以上	0	0.0%
無回答	20	2.8%
合計	705	100.0%

(非常勤)

問25(4). 在籍従業員数

	人数	割合
0人	123	17.4%
1～4人	11	1.6%
5～9人	2	0.3%
10～14人	0	0.0%
15～19人	2	0.3%
20人以上	1	0.1%
無回答	566	80.3%
合計	705	100.0%

(b)サービス提供者(常勤)

問25(4). 在籍従業員数

	人数	割合
0人	0	0.0%
1～4人	630	89.4%
5～9人	43	6.1%
10～14人	7	1.0%
15～19人	0	0.0%
20人以上	0	0.0%
無回答	25	3.5%
合計	705	100.0%

（非常勤）
問25（4）．在籍従業員数

	人数	割合
0人	111	15.7%
1～4人	37	5.2%
5～9人	1	0.1%
10～14人	1	0.1%
15～19人	0	0.0%
20人以上	1	0.1%
無回答	554	78.6%
合計	705	100.0%

（c）ヘルパー（常勤）
問25（4）．在籍従業員数

	人数	割合
0人	47	6.7%
1～4人	266	37.7%
5～9人	53	7.5%
10～14人	23	3.3%
15～19人	18	2.6%
20人以上	32	4.5%
無回答	266	37.7%
合計	705	100.0%

（非常勤）
問25（4）．在籍従業員数

	人数	割合
0人	6	0.9%
1～4人	112	15.9%
5～9人	135	19.1%
10～14人	100	14.2%
15～19人	84	11.9%
20人以上	161	22.8%
無回答	107	15.2%
合計	705	100.0%

（d）事務職（常勤）
問25（4）．在籍従業員数

	人数	割合
0人	149	21.1%
1～4人	276	39.1%
5～9人	1	0.1%
10～14人	0	0.0%
15～19人	0	0.0%
20人以上	0	0.0%
無回答	279	39.6%
合計	705	100.0%

（非常勤）

問25（4）．在籍従業員数

	人数	割合
0人	123	17.4%
1～4人	152	21.6%
5～9人	2	0.3%
10～14人	0	0.0%
15～19人	0	0.0%
20人以上	0	0.0%
無回答	428	60.7%
合計	705	100.0%

問25（5）．特定事業所加算の取得

	人数	割合
特定事業所加算（Ⅰ）を取っている	5	0.7%
特定事業所加算（Ⅱ）を取っている	4	0.6%
特定事業所加算（Ⅲ）を取っている	18	2.6%
特定事業所加算は取っていない	641	90.9%
無回答	37	5.2%
合計	705	100.0%

問25（6）．管理者になるために必要な条件の有無

	人数	割合
ある	250	35.5%
ない	438	62.1%
無回答	17	2.4%
合計	705	100.0%

問25（6－1）．管理者になるために必要な条件の内容

	人数	割合
回答あり	223	89.2%
回答なし	27	10.8%
合計	250	100.0%

問26．日頃感じていることや要望

	人数	割合
回答あり	324	46.0%
回答なし	381	54.0%
合計	705	100.0%

01_2 単純集計グラフ

N=705
あなた（管理者）
あなた以外のヘルパー
無回答
あなた以外の経営者
事務職
あなた以外のサービス提供責任者
担当している人はいない
0%
20%
40%
60%
80%
100%
問13（1）員数の管理
74.2% 11.2% 10.6% 0.1% 2.4% 0.0%
問13（2）月末利用者数の管理
60.1% 8.1% 18.3% 0.4% 11.1% 0.3%
問13（3）人員配置条件の管理
72.3% 14.0% 8.7% 0.3% 1.6% 1.1%
問13（4）従業者の業務予定の管理
51.6% 3.7% 38.7% 1.3% 2.3% 0.4%
問13（5）従業者の研修参加の業務の管理
66.5% 8.8% 19.6% 0.6% 1.7% 1.4%
問14（1）訪問介護サービスの業務の管理
41.0% 1.8% 55.0% 0.3% 0.6%
問14（2）訪問介護サービスの必要な助言
61.8% 6.8% 28.9% 0.4% 0.1% 0.6%
問14（3）地域資源の理解と活用
52.2% 15.2% 12.5% 1.0% 1.6% 13.9%
問14（4）質の評価と向上の管理
67.8% 6.7% 22.3% 0.6% 0.4% 0.9%
問14（5）介護サービス情報の公表制度への対応
71.9% 9.8% 13.0% 0.4% 3.3% 0.4%
問14（6）苦情処理の業務の管理
77.7% 6.1% 14.2% 0.4% 0.6% 0.0%
問14（7）事故発生時の対応と記録の整備
72.2% 5.0% 19.9% 0.7% 1.4% 0.0%
問15（1）備品などの在庫の管理
41.3% 8.5% 23.1% 5.0% 18.9% 1.7%
問15（2）契約書・重要事項説明書の在庫の管理
52.8% 6.5% 26.7% 0.9% 12.1% 0.0%
問15（3）身分証明書の作成、携帯の指示
51.9% 14.2% 13.9% 1.0% 16.9% 1.3%
問15（4）新規利用者受付時の関係記録の管理
49.8% 4.8% 38.2% 0.9% 4.4% 0.3%
問15（5）利用終了者の記録の整備・保管・管理
45.1% 4.1% 33.8% 2.6% 12.6% 0.1%
問15（6）給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理
43.5% 9.6% 10.9% 0.9% 32.8% 0.3%
問15（7）必要な設備や備品の管理
52.9% 13.0% 13.0% 2.3% 15.2% 1.3%
問16（1）運営規定の変更届や掲示業務の管理
64.4% 25.7% 2.6% 0.0% 5.7% 0.4%
問16（2）秘密保持の業務の管理
74.9% 13.0% 8.5% 0.0% 1.8% 0.4%
問16（3）虚偽・誇大広告をしていないかの管理
59.6% 27.1% 2.1% 0.0% 2.0% 7.5%
問16（4）利益供与をしていないかの管理
67.0% 21.0% 3.7% 0.1% 1.4% 6.0%
問16（5）訪問介護事業所指定の変更申請
58.4% 28.9% 2.8% 0.0% 7.9% 0.7%

02_1 クロス集計結果
規模（サービス提供責任者人数区分）別結果

問1.性別

	男性	女性	無回答	合計
1人	115	164	2	281
	40.9%	58.4%	0.7%	100.0%
2人	62	122	0	184
	33.7%	66.3%	0.0%	100.0%
3人	42	64	1	107
	39.3%	59.8%	0.9%	100.0%
4人以上	48	60	0	108
	44.4%	55.6%	0.0%	100.0%
無回答	10	15	0	25
	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%
合計	277	425	3	705
	39.3%	60.3%	0.4%	100.0%

問2.年齢

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答	合計
1人	0	10	49	64	100	56	2	281
	0.0%	3.6%	17.4%	22.8%	35.6%	19.9%	0.7%	100.0%
2人	0	11	44	37	60	32	0	184
	0.0%	6.0%	23.9%	20.1%	32.6%	17.4%	0.0%	100.0%
3人	0	9	19	35	33	10	1	107
	0.0%	8.4%	17.8%	32.7%	30.8%	9.3%	0.9%	100.0%
4人以上	0	4	18	30	44	12	0	108
	0.0%	3.7%	16.7%	27.8%	40.7%	11.1%	0.0%	100.0%
無回答	0	1	6	5	6	7	0	25
	0.0%	4.0%	24.0%	20.0%	24.0%	28.0%	0.0%	100.0%
合計	0	35	136	171	243	117	3	705
	0.0%	5.0%	19.3%	24.3%	34.5%	16.6%	0.4%	100.0%

問3.保有資格（複数回答）

	福祉・介護系の資格	医療系の資格	その他の資格	無回答	合計
1人	254	16	21	18	281
	90.4%	5.7%	7.5%	6.4%	100.0%
2人	167	8	15	13	184
	90.8%	4.3%	8.2%	7.1%	100.0%
3人	101	6	8	5	107
	94.4%	5.6%	7.5%	4.7%	100.0%
4人以上	92	5	15	8	108
	85.2%	4.6%	13.9%	7.4%	100.0%
無回答	24	4	2	0	25
	96.0%	16.0%	8.0%	0.0%	100.0%
合計	638	39	61	44	705
	90.5%	5.5%	8.7%	6.2%	100.0%

問4.以前の職務（複数回答）

	訪問介護事業所のサービス提供責任者	訪問介護事業所のヘルパー	訪問介護事業所の事務職	訪問介護以外の介護サービス	その他	無回答	合計
1人	81	84	28	67	86	12	281
	28.8%	29.9%	10.0%	23.8%	30.6%	4.3%	100.0%
2人	70	55	15	40	48	7	184
	38.0%	29.9%	8.2%	21.7%	26.1%	3.8%	100.0%
3人	36	38	11	30	27	4	107
	33.6%	35.5%	10.3%	28.0%	25.2%	3.7%	100.0%
4人以上	41	26	11	21	37	1	108
	38.0%	24.1%	10.2%	19.4%	34.3%	0.9%	100.0%
無回答	7	6	3	6	7	1	25
	28.0%	24.0%	12.0%	24.0%	28.0%	4.0%	100.0%
合計	235	209	68	164	205	25	705
	33.3%	29.6%	9.6%	23.3%	29.1%	3.5%	100.0%

問5.医療・福祉・介護関連サービスでの職務経験年数

	5年未満	5年～10年未満	10年～20年未満	20年～30年未満	30年～40年未満	40年以上	無回答	合計
1人	109	118	38	10	1	0	5	281
	38.8%	42.0%	13.5%	3.6%	0.4%	0.0%	1.8%	100.0%
2人	54	86	32	4	2	0	6	184
	29.3%	46.7%	17.4%	2.2%	1.1%	0.0%	3.3%	100.0%
3人	30	55	14	4	1	0	3	107
	28.0%	51.4%	13.1%	3.7%	0.9%	0.0%	2.8%	100.0%
4人以上	25	67	8	7	1	0	0	108
	23.1%	62.0%	7.4%	6.5%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	5	11	6	1	1	1	0	25
	20.0%	44.0%	24.0%	4.0%	4.0%	4.0%	0.0%	100.0%
合計	223	337	98	26	6	1	14	705
	31.6%	47.8%	13.9%	3.7%	0.9%	0.1%	2.0%	100.0%

問5－1.介護保険サービスでの職務経験年数

	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	無回答	合計
1人	25	22	30	38	36	36	79	10	276
	9.1%	8.0%	10.9%	13.8%	13.0%	13.0%	28.6%	3.6%	100.0%
2人	11	10	16	19	28	28	60	6	178
	6.2%	5.6%	9.0%	10.7%	15.7%	15.7%	33.7%	3.4%	100.0%
3人	3	4	9	14	19	15	38	2	104
	2.9%	3.8%	8.7%	13.5%	18.3%	14.4%	36.5%	1.9%	100.0%
4人以上	5	6	8	11	19	14	44	1	108
	4.6%	5.6%	7.4%	10.2%	17.6%	13.0%	40.7%	0.9%	100.0%
無回答	1	1	1	2	3	6	10	1	25
	4.0%	4.0%	4.0%	8.0%	12.0%	24.0%	40.0%	4.0%	100.0%
合計	45	43	64	84	105	99	231	20	691
	6.5%	6.2%	9.3%	12.2%	15.2%	14.3%	33.4%	2.9%	100.0%

問6.現在の法人での勤務年数

	5年未満	5年～10年未満	10年～20年未満	20年～30年未満	30年～40年未満	40年以上	無回答	合計
1人	189	73	8	7	0	0	4	281
	67.3%	26.0%	2.8%	2.5%	0.0%	0.0%	1.4%	100.0%
2人	107	59	8	3	2	0	5	184
	58.2%	32.1%	4.3%	1.6%	1.1%	0.0%	2.7%	100.0%
3人	58	35	7	4	1	0	2	107
	54.2%	32.7%	6.5%	3.7%	0.9%	0.0%	1.9%	100.0%
4人以上	39	55	5	6	1	1	1	108
	36.1%	50.9%	4.6%	5.6%	0.9%	0.9%	0.9%	100.0%
無回答	14	10	1	0	0	0	0	25
	56.0%	40.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	407	232	29	20	4	1	12	705
	57.7%	32.9%	4.1%	2.8%	0.6%	0.1%	1.7%	100.0%

問7.訪問介護事業所での管理者としての勤務年数

	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	無回答	合計
1人	98	44	37	34	20	15	24	9	281
	34.9%	15.7%	13.2%	12.1%	7.1%	5.3%	8.5%	3.2%	100.0%
2人	68	23	22	17	19	15	15	5	184
	37.0%	12.5%	12.0%	9.2%	10.3%	8.2%	8.2%	2.7%	100.0%
3人	33	18	12	13	9	6	13	3	107
	30.8%	16.8%	11.2%	12.1%	8.4%	5.6%	12.1%	2.8%	100.0%
4人以上	29	16	12	11	13	6	18	3	108
	26.9%	14.8%	11.1%	10.2%	12.0%	5.6%	16.7%	2.8%	100.0%
無回答	9	4	1	2	0	4	5	0	25
	36.0%	16.0%	4.0%	8.0%	0.0%	16.0%	20.0%	0.0%	100.0%
合計	237	105	84	77	61	46	75	20	705
	33.6%	14.9%	11.9%	10.9%	8.7%	6.5%	10.6%	2.8%	100.0%

問8.事業所内での兼務状況

	兼務している	兼務していない	無回答	合計
1人	234	43	4	281
	83.3%	15.3%	1.4%	100.0%
2人	155	26	3	184
	84.2%	14.1%	1.6%	100.0%
3人	90	16	1	107
	84.1%	15.0%	0.9%	100.0%
4人以上	82	26	0	108
	75.9%	24.1%	0.0%	100.0%
無回答	19	6	0	25
	76.0%	24.0%	0.0%	100.0%
合計	580	117	8	705
	82.3%	16.6%	1.1%	100.0%

問8－1.兼務している業務（複数回答）

	経営者	サービス提供責任者	ヘルパー	その他	無回答	合計
1人	109	120	132	24	0	234
	46.6%	51.3%	56.4%	10.3%	0.0%	100.0%
2人	54	102	73	20	1	155
	34.8%	65.8%	47.1%	12.9%	0.6%	100.0%
3人	36	57	43	13	0	90
	40.0%	63.3%	47.8%	14.4%	0.0%	100.0%
4人以上	30	52	28	14	0	82
	36.6%	63.4%	34.1%	17.1%	0.0%	100.0%
無回答	7	11	10	1	0	19
	36.8%	57.9%	52.6%	5.3%	0.0%	100.0%
合計	236	342	286	72	1	580
	40.7%	59.0%	49.3%	12.4%	0.2%	100.0%

問9.法人グループ内での兼務状況

	兼務している	兼務していない	無回答	合計
1人	85	178	18	281
	30.2%	63.3%	6.4%	100.0%
2人	42	128	14	184
	22.8%	69.6%	7.6%	100.0%
3人	30	69	8	107
	28.0%	64.5%	7.5%	100.0%
4人以上	36	68	4	108
	33.3%	63.0%	3.7%	100.0%
無回答	10	13	2	25
	40.0%	52.0%	8.0%	100.0%
合計	203	456	46	705
	28.8%	64.7%	6.5%	100.0%

問9－1.兼務している事業所（複数回答）

	居宅介護支援事業所	通所介護事業所	その他	無回答	合計
1人	37	22	36	2	85
	43.5%	25.9%	42.4%	2.4%	100.0%
2人	20	7	21	1	42
	47.6%	16.7%	50.0%	2.4%	100.0%
3人	15	9	14	0	30
	50.0%	30.0%	46.7%	0.0%	100.0%
4人以上	16	6	21	1	36
	44.4%	16.7%	58.3%	2.8%	100.0%
無回答	5	2	6	0	10
	50.0%	20.0%	60.0%	0.0%	100.0%
合計	93	46	98	4	203
	45.8%	22.7%	48.3%	2.0%	100.0%

問10.兼務する業務量割合Ver2

	当該事業所の管理者としての業務	兼務事業所の管理者としての業務	経営者（役員）としての業務	サービス提供責任者としての業務	ヘルパーとしての業務	その他の業務
1人	33.8	9.8	12.9	17.7	18.9	6.6
2人	35.6	9.1	10.2	22.2	16.9	5.6
3人	38.3	8.2	10.0	22.3	11.7	9.0
4人以上	41.8	13.6	9.9	19.9	8.0	6.5
無回答	28.6	14.5	7.7	23.6	15.9	8.4
合計	36.0	10.1	11.1	20.1	15.5	6.8

問11.自社研修の参加経験

	はい	いいえ	自社研修はない	無回答	合計
1人	129	39	110	3	281
	45.9%	13.9%	39.1%	1.1%	100.0%
2人	102	25	53	4	184
	55.4%	13.6%	28.8%	2.2%	100.0%
3人	65	10	29	3	107
	60.7%	9.3%	27.1%	2.8%	100.0%
4人以上	73	9	25	1	108
	67.6%	8.3%	23.1%	0.9%	100.0%
無回答	13	7	4	1	25
	52.0%	28.0%	16.0%	4.0%	100.0%
合計	382	90	221	12	705
	54.2%	12.8%	31.3%	1.7%	100.0%

問11－1.参加した自社研修（複数回答）

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
1人	85	60	84	29	40	20	54	100	3	0	129
	65.9%	46.5%	65.1%	22.5%	31.0%	15.5%	41.9%	77.5%	2.3%	0.0%	100.0%
2人	75	56	76	31	37	21	42	73	4	0	102
	73.5%	54.9%	74.5%	30.4%	36.3%	20.6%	41.2%	71.6%	3.9%	0.0%	100.0%
3人	46	35	42	21	29	13	35	42	5	0	65
	70.8%	53.8%	64.6%	32.3%	44.6%	20.0%	53.8%	64.6%	7.7%	0.0%	100.0%
4人以上	57	45	42	24	36	12	34	53	8	0	73
	78.1%	61.6%	57.5%	32.9%	49.3%	16.4%	46.6%	72.6%	11.0%	0.0%	100.0%
無回答	11	9	10	8	9	4	6	12	2	0	13
	84.6%	69.2%	76.9%	61.5%	69.2%	30.8%	46.2%	92.3%	15.4%	0.0%	100.0%
合計	274	205	254	113	151	70	171	280	22	0	382
	71.7%	53.7%	66.5%	29.6%	39.5%	18.3%	44.8%	73.3%	5.8%	0.0%	100.0%

問12.社外研修の参加経験

	はい	いいえ	社外研修の機会はない	無回答	合計
1人	201	67	11	2	281
	71.5%	23.8%	3.9%	0.7%	100.0%
2人	126	46	8	4	184
	68.5%	25.0%	4.3%	2.2%	100.0%
3人	84	17	2	4	107
	78.5%	15.9%	1.9%	3.7%	100.0%
4人以上	78	22	6	2	108
	72.2%	20.4%	5.6%	1.9%	100.0%
無回答	17	5	1	2	25
	68.0%	20.0%	4.0%	8.0%	100.0%
合計	506	157	28	14	705
	71.8%	22.3%	4.0%	2.0%	100.0%

問12－1.参加した社外研修（複数回答）

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
1人	117	64	140	34	85	27	75	117	4	1	201
	58.2%	31.8%	69.7%	16.9%	42.3%	13.4%	37.3%	58.2%	2.0%	0.5%	100.0%
2人	76	39	94	28	58	18	63	76	6	0	126
	60.3%	31.0%	74.6%	22.2%	46.0%	14.3%	50.0%	60.3%	4.8%	0.0%	100.0%
3人	52	29	69	19	38	13	47	54	8	0	84
	61.9%	34.5%	82.1%	22.6%	45.2%	15.5%	56.0%	64.3%	9.5%	0.0%	100.0%
4人以上	48	30	59	26	38	19	38	48	3	0	78
	61.5%	38.5%	75.6%	33.3%	48.7%	24.4%	48.7%	61.5%	3.8%	0.0%	100.0%
無回答	12	5	11	4	7	3	8	12	1	0	17
	70.6%	29.4%	64.7%	23.5%	41.2%	17.6%	47.1%	70.6%	5.9%	0.0%	100.0%
合計	305	167	373	111	226	80	231	307	22	1	506
	60.3%	33.0%	73.7%	21.9%	44.7%	15.8%	45.7%	60.7%	4.3%	0.2%	100.0%

問13(1).員数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	201	30	41	1	5	0	3	281
	71.5%	10.7%	14.6%	0.4%	1.8%	0.0%	1.1%	100.0%
2人	139	21	13	0	6	0	5	184
	75.5%	11.4%	7.1%	0.0%	3.3%	0.0%	2.7%	100.0%
3人	78	14	9	0	4	0	2	107
	72.9%	13.1%	8.4%	0.0%	3.7%	0.0%	1.9%	100.0%
4人以上	84	11	11	0	2	0	0	108
	77.8%	10.2%	10.2%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	21	3	1	0	0	0	0	25
	84.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	523	79	75	1	17	0	10	705
	74.2%	11.2%	10.6%	0.1%	2.4%	0.0%	1.4%	100.0%

問13(2).月末利用者数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	172	20	56	2	27	1	3	281
	61.2%	7.1%	19.9%	0.7%	9.6%	0.4%	1.1%	100.0%
2人	114	16	25	1	22	1	5	184
	62.0%	8.7%	13.6%	0.5%	12.0%	0.5%	2.7%	100.0%
3人	65	10	19	0	10	0	3	107
	60.7%	9.3%	17.8%	0.0%	9.3%	0.0%	2.8%	100.0%
4人以上	56	10	26	0	15	0	1	108
	51.9%	9.3%	24.1%	0.0%	13.9%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	17	1	3	0	4	0	0	25
	68.0%	4.0%	12.0%	0.0%	16.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	424	57	129	3	78	2	12	705
	60.1%	8.1%	18.3%	0.4%	11.1%	0.3%	1.7%	100.0%

問13(3).人員配置条件の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	207	31	30	2	2	4	5	281
	73.7%	11.0%	10.7%	0.7%	0.7%	1.4%	1.8%	100.0%
2人	129	29	13	0	5	2	6	184
	70.1%	15.8%	7.1%	0.0%	2.7%	1.1%	3.3%	100.0%
3人	81	15	6	0	2	1	2	107
	75.7%	14.0%	5.6%	0.0%	1.9%	0.9%	1.9%	100.0%
4人以上	76	19	9	0	2	1	1	108
	70.4%	17.6%	8.3%	0.0%	1.9%	0.9%	0.9%	100.0%
無回答	17	5	3	0	0	0	0	25
	68.0%	20.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	510	99	61	2	11	8	14	705
	72.3%	14.0%	8.7%	0.3%	1.6%	1.1%	2.0%	100.0%

問13(4).従業者の業務予定の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	167	8	85	7	7	2	5	281
	59.4%	2.8%	30.2%	2.5%	2.5%	0.7%	1.8%	100.0%
2人	89	12	72	1	3	1	6	184
	48.4%	6.5%	39.1%	0.5%	1.6%	0.5%	3.3%	100.0%
3人	44	1	57	0	2	0	3	107
	41.1%	0.9%	53.3%	0.0%	1.9%	0.0%	2.8%	100.0%
4人以上	50	4	50	1	3	0	0	108
	46.3%	3.7%	46.3%	0.9%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	14	1	9	0	1	0	0	25
	56.0%	4.0%	36.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	364	26	273	9	16	3	14	705
	51.6%	3.7%	38.7%	1.3%	2.3%	0.4%	2.0%	100.0%

問13(5).従業者の研修参加の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	195	27	41	2	4	9	3	281
	69.4%	9.6%	14.6%	0.7%	1.4%	3.2%	1.1%	100.0%
2人	124	15	35	1	4	1	4	184
	67.4%	8.2%	19.0%	0.5%	2.2%	0.5%	2.2%	100.0%
3人	65	10	30	0	0	0	2	107
	60.7%	9.3%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	100.0%
4人以上	65	7	31	1	4	0	0	108
	60.2%	6.5%	28.7%	0.9%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	20	3	1	0	0	0	1	25
	80.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	100.0%
合計	469	62	138	4	12	10	10	705
	66.5%	8.8%	19.6%	0.6%	1.7%	1.4%	1.4%	100.0%

問14(1).訪問介護サービスの業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	137	2	133	0	1	4	4	281
	48.8%	0.7%	47.3%	0.0%	0.4%	1.4%	1.4%	100.0%
2人	79	5	96	1	1	0	2	184
	42.9%	2.7%	52.2%	0.5%	0.5%	0.0%	1.1%	100.0%
3人	33	2	72	0	0	0	0	107
	30.8%	1.9%	67.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
4人以上	27	3	76	0	0	0	2	108
	25.0%	2.8%	70.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	100.0%
無回答	13	1	11	0	0	0	0	25
	52.0%	4.0%	44.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	289	13	388	1	2	4	8	705
	41.0%	1.8%	55.0%	0.1%	0.3%	0.6%	1.1%	100.0%

問14(2).訪問介護サービスの必要な助言

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	181	18	71	2	1	3	5	281
	64.4%	6.4%	25.3%	0.7%	0.4%	1.1%	1.8%	100.0%
2人	107	16	57	1	0	0	3	184
	58.2%	8.7%	31.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%
3人	65	8	33	0	0	0	1	107
	60.7%	7.5%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%
4人以上	65	4	39	0	0	0	0	108
	60.2%	3.7%	36.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	18	2	4	0	0	1	0	25
	72.0%	8.0%	16.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	100.0%
合計	436	48	204	3	1	4	9	705
	61.8%	6.8%	28.9%	0.4%	0.1%	0.6%	1.3%	100.0%

問14(3).地域資源の理解と活用

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	151	38	26	4	6	42	14	281
	53.7%	13.5%	9.3%	1.4%	2.1%	14.9%	5.0%	100.0%
2人	93	35	29	2	2	20	3	184
	50.5%	19.0%	15.8%	1.1%	1.1%	10.9%	1.6%	100.0%
3人	54	12	12	1	1	21	6	107
	50.5%	11.2%	11.2%	0.9%	0.9%	19.6%	5.6%	100.0%
4人以上	57	19	18	0	2	11	1	108
	52.8%	17.6%	16.7%	0.0%	1.9%	10.2%	0.9%	100.0%
無回答	13	3	3	0	0	4	2	25
	52.0%	12.0%	12.0%	0.0%	0.0%	16.0%	8.0%	100.0%
合計	368	107	88	7	11	98	26	705
	52.2%	15.2%	12.5%	1.0%	1.6%	13.9%	3.7%	100.0%

問14(4).質の評価と向上の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	197	16	54	4	2	3	5	281
	70.1%	5.7%	19.2%	1.4%	0.7%	1.1%	1.8%	100.0%
2人	124	13	43	0	0	2	2	184
	67.4%	7.1%	23.4%	0.0%	0.0%	1.1%	1.1%	100.0%
3人	71	7	25	0	1	1	2	107
	66.4%	6.5%	23.4%	0.0%	0.9%	0.9%	1.9%	100.0%
4人以上	69	10	29	0	0	0	0	108
	63.9%	9.3%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	17	1	6	0	0	0	1	25
	68.0%	4.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	100.0%
合計	478	47	157	4	3	6	10	705
	67.8%	6.7%	22.3%	0.6%	0.4%	0.9%	1.4%	100.0%

問14(5).介護サービス情報の公表制度への対応

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	196	29	41	1	9	2	3	281
	69.8%	10.3%	14.6%	0.4%	3.2%	0.7%	1.1%	100.0%
2人	135	17	19	2	7	1	3	184
	73.4%	9.2%	10.3%	1.1%	3.8%	0.5%	1.6%	100.0%
3人	82	10	12	0	2	0	1	107
	76.6%	9.3%	11.2%	0.0%	1.9%	0.0%	0.9%	100.0%
4人以上	79	9	16	0	4	0	0	108
	73.1%	8.3%	14.8%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	15	4	4	0	1	0	1	25
	60.0%	16.0%	16.0%	0.0%	4.0%	0.0%	4.0%	100.0%
合計	507	69	92	3	23	3	8	705
	71.9%	9.8%	13.0%	0.4%	3.3%	0.4%	1.1%	100.0%

問14(6).苦情処理の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	215	11	47	3	2	0	3	281
	76.5%	3.9%	16.7%	1.1%	0.7%	0.0%	1.1%	100.0%
2人	148	12	20	0	1	0	3	184
	80.4%	6.5%	10.9%	0.0%	0.5%	0.0%	1.6%	100.0%
3人	85	7	14	0	0	0	1	107
	79.4%	6.5%	13.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%
4人以上	83	8	17	0	0	0	0	108
	76.9%	7.4%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	17	5	2	0	1	0	0	25
	68.0%	20.0%	8.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	548	43	100	3	4	0	7	705
	77.7%	6.1%	14.2%	0.4%	0.6%	0.0%	1.0%	100.0%

問14(7).事故発生時の対応と記録の整備

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	209	7	51	4	7	0	3	281
	74.4%	2.5%	18.1%	1.4%	2.5%	0.0%	1.1%	100.0%
2人	139	8	32	0	2	0	3	184
	75.5%	4.3%	17.4%	0.0%	1.1%	0.0%	1.6%	100.0%
3人	75	8	24	0	0	0	0	107
	70.1%	7.5%	22.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
4人以上	71	9	27	1	0	0	0	108
	65.7%	8.3%	25.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	15	3	6	0	1	0	0	25
	60.0%	12.0%	24.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	509	35	140	5	10	0	6	705
	72.2%	5.0%	19.9%	0.7%	1.4%	0.0%	0.9%	100.0%

問15(1).備品などの在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	195	59	8	0	14	2	3	281
	69.4%	21.0%	2.8%	0.0%	5.0%	0.7%	1.1%	100.0%
2人	111	58	2	0	9	1	3	184
	60.3%	31.5%	1.1%	0.0%	4.9%	0.5%	1.6%	100.0%
3人	66	30	3	0	6	0	2	107
	61.7%	28.0%	2.8%	0.0%	5.6%	0.0%	1.9%	100.0%
4人以上	63	28	5	0	11	0	1	108
	58.3%	25.9%	4.6%	0.0%	10.2%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	19	6	0	0	0	0	0	25
	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	454	181	18	0	40	3	9	705
	64.4%	25.7%	2.6%	0.0%	5.7%	0.4%	1.3%	100.0%

問15(2).契約書・重要事項説明書の在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	167	21	65	4	20	0	4	281
	59.4%	7.5%	23.1%	1.4%	7.1%	0.0%	1.4%	100.0%
2人	101	11	43	1	24	0	4	184
	54.9%	6.0%	23.4%	0.5%	13.0%	0.0%	2.2%	100.0%
3人	49	6	37	1	14	0	0	107
	45.8%	5.6%	34.6%	0.9%	13.1%	0.0%	0.0%	100.0%
4人以上	43	7	39	0	19	0	0	108
	39.8%	6.5%	36.1%	0.0%	17.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	12	1	4	0	8	0	0	25
	48.0%	4.0%	16.0%	0.0%	32.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	372	46	188	6	85	0	8	705
	52.8%	6.5%	26.7%	0.9%	12.1%	0.0%	1.1%	100.0%

問15(3).身分証明書の作成、携帯の指示

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	166	41	30	5	33	3	3	281
	59.1%	14.6%	10.7%	1.8%	11.7%	1.1%	1.1%	100.0%
2人	94	27	29	1	30	1	2	184
	51.1%	14.7%	15.8%	0.5%	16.3%	0.5%	1.1%	100.0%
3人	48	17	17	0	22	2	1	107
	44.9%	15.9%	15.9%	0.0%	20.6%	1.9%	0.9%	100.0%
4人以上	46	12	20	1	27	2	0	108
	42.6%	11.1%	18.5%	0.9%	25.0%	1.9%	0.0%	100.0%
無回答	12	3	2	0	7	1	0	25
	48.0%	12.0%	8.0%	0.0%	28.0%	4.0%	0.0%	100.0%
合計	366	100	98	7	119	9	6	705
	51.9%	14.2%	13.9%	1.0%	16.9%	1.3%	0.9%	100.0%

問15(4).新規利用者受付時の関係記録の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	153	15	90	4	13	0	6	281
	54.4%	5.3%	32.0%	1.4%	4.6%	0.0%	2.1%	100.0%
2人	100	11	63	1	5	0	4	184
	54.3%	6.0%	34.2%	0.5%	2.7%	0.0%	2.2%	100.0%
3人	43	4	55	0	3	2	0	107
	40.2%	3.7%	51.4%	0.0%	2.8%	1.9%	0.0%	100.0%
4人以上	44	3	53	0	7	0	1	108
	40.7%	2.8%	49.1%	0.0%	6.5%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	11	1	8	1	3	0	1	25
	44.0%	4.0%	32.0%	4.0%	12.0%	0.0%	4.0%	100.0%
合計	351	34	269	6	31	2	12	705
	49.8%	4.8%	38.2%	0.9%	4.4%	0.3%	1.7%	100.0%

問15(5).利用終了者の記録の整備・保管・管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	152	12	75	11	26	0	5	281
	54.1%	4.3%	26.7%	3.9%	9.3%	0.0%	1.8%	100.0%
2人	91	6	63	1	19	0	4	184
	49.5%	3.3%	34.2%	0.5%	10.3%	0.0%	2.2%	100.0%
3人	34	7	45	3	16	1	1	107
	31.8%	6.5%	42.1%	2.8%	15.0%	0.9%	0.9%	100.0%
4人以上	29	3	48	3	23	0	2	108
	26.9%	2.8%	44.4%	2.8%	21.3%	0.0%	1.9%	100.0%
無回答	12	1	7	0	5	0	0	25
	48.0%	4.0%	28.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	318	29	238	18	89	1	12	705
	45.1%	4.1%	33.8%	2.6%	12.6%	0.1%	1.7%	100.0%

問15(6).給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	150	31	24	1	68	2	5	281
	53.4%	11.0%	8.5%	0.4%	24.2%	0.7%	1.8%	100.0%
2人	77	15	23	3	62	0	4	184
	41.8%	8.2%	12.5%	1.6%	33.7%	0.0%	2.2%	100.0%
3人	38	7	16	0	45	0	1	107
	35.5%	6.5%	15.0%	0.0%	42.1%	0.0%	0.9%	100.0%
4人以上	29	13	11	2	49	0	4	108
	26.9%	12.0%	10.2%	1.9%	45.4%	0.0%	3.7%	100.0%
無回答	13	2	3	0	7	0	0	25
	52.0%	8.0%	12.0%	0.0%	28.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	307	68	77	6	231	2	14	705
	43.5%	9.6%	10.9%	0.9%	32.8%	0.3%	2.0%	100.0%

問15(7).必要な設備や備品の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	175	33	27	7	30	4	5	281
	62.3%	11.7%	9.6%	2.5%	10.7%	1.4%	1.8%	100.0%
2人	91	30	25	5	26	1	6	184
	49.5%	16.3%	13.6%	2.7%	14.1%	0.5%	3.3%	100.0%
3人	50	11	19	3	24	0	0	107
	46.7%	10.3%	17.8%	2.8%	22.4%	0.0%	0.0%	100.0%
4人以上	42	17	20	0	22	3	4	108
	38.9%	15.7%	18.5%	0.0%	20.4%	2.8%	3.7%	100.0%
無回答	15	1	1	1	5	1	1	25
	60.0%	4.0%	4.0%	4.0%	20.0%	4.0%	4.0%	100.0%
合計	373	92	92	16	107	9	16	705
	52.9%	13.0%	13.0%	2.3%	15.2%	1.3%	2.3%	100.0%

問16(1).運営規定の変更届や掲示業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	195	59	8	0	14	2	3	281
	69.4%	21.0%	2.8%	0.0%	5.0%	0.7%	1.1%	100.0%
2人	111	58	2	0	9	1	3	184
	60.3%	31.5%	1.1%	0.0%	4.9%	0.5%	1.6%	100.0%
3人	66	30	3	0	6	0	2	107
	61.7%	28.0%	2.8%	0.0%	5.6%	0.0%	1.9%	100.0%
4人以上	63	28	5	0	11	0	1	108
	58.3%	25.9%	4.6%	0.0%	10.2%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	19	6	0	0	0	0	0	25
	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	454	181	18	0	40	3	9	705
	64.4%	25.7%	2.6%	0.0%	5.7%	0.4%	1.3%	100.0%

問16(2).秘密保持の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	219	31	23	0	5	0	3	281
	77.9%	11.0%	8.2%	0.0%	1.8%	0.0%	1.1%	100.0%
2人	131	28	16	0	3	1	5	184
	71.2%	15.2%	8.7%	0.0%	1.6%	0.5%	2.7%	100.0%
3人	78	17	9	0	2	1	0	107
	72.9%	15.9%	8.4%	0.0%	1.9%	0.9%	0.0%	100.0%
4人以上	84	11	10	0	3	0	0	108
	77.8%	10.2%	9.3%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	16	5	2	0	0	1	1	25
	64.0%	20.0%	8.0%	0.0%	0.0%	4.0%	4.0%	100.0%
合計	528	92	60	0	13	3	9	705
	74.9%	13.0%	8.5%	0.0%	1.8%	0.4%	1.3%	100.0%

問16(3).虚偽・誇大広告をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	182	59	7	0	5	23	5	281
	64.8%	21.0%	2.5%	0.0%	1.8%	8.2%	1.8%	100.0%
2人	101	59	4	0	4	12	4	184
	54.9%	32.1%	2.2%	0.0%	2.2%	6.5%	2.2%	100.0%
3人	62	30	2	0	1	10	2	107
	57.9%	28.0%	1.9%	0.0%	0.9%	9.3%	1.9%	100.0%
4人以上	59	35	2	0	4	7	1	108
	54.6%	32.4%	1.9%	0.0%	3.7%	6.5%	0.9%	100.0%
無回答	16	8	0	0	0	1	0	25
	64.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	100.0%
合計	420	191	15	0	14	53	12	705
	59.6%	27.1%	2.1%	0.0%	2.0%	7.5%	1.7%	100.0%

問16(4).利益供与をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	196	50	13	1	4	15	2	281
	69.8%	17.8%	4.6%	0.4%	1.4%	5.3%	0.7%	100.0%
2人	123	39	5	0	4	9	4	184
	66.8%	21.2%	2.7%	0.0%	2.2%	4.9%	2.2%	100.0%
3人	73	18	4	0	0	12	0	107
	68.2%	16.8%	3.7%	0.0%	0.0%	11.2%	0.0%	100.0%
4人以上	62	35	4	0	2	5	0	108
	57.4%	32.4%	3.7%	0.0%	1.9%	4.6%	0.0%	100.0%
無回答	18	6	0	0	0	1	0	25
	72.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	100.0%
合計	472	148	26	1	10	42	6	705
	67.0%	21.0%	3.7%	0.1%	1.4%	6.0%	0.9%	100.0%

問16(5).訪問介護事業所指定の変更申請

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
1人	181	72	6	0	15	2	5	281
	64.4%	25.6%	2.1%	0.0%	5.3%	0.7%	1.8%	100.0%
2人	102	59	3	0	17	0	3	184
	55.4%	32.1%	1.6%	0.0%	9.2%	0.0%	1.6%	100.0%
3人	62	29	5	0	9	2	0	107
	57.9%	27.1%	4.7%	0.0%	8.4%	1.9%	0.0%	100.0%
4人以上	52	38	6	0	12	0	0	108
	48.1%	35.2%	5.6%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	15	6	0	0	3	1	0	25
	60.0%	24.0%	0.0%	0.0%	12.0%	4.0%	0.0%	100.0%
合計	412	204	20	0	56	5	8	705
	58.4%	28.9%	2.8%	0.0%	7.9%	0.7%	1.1%	100.0%

問17.事業計画作成状況

	作成している	作成していない	無回答	合計
1人	70	52	23	145
	48.3%	35.9%	15.9%	100.0%
2人	55	40	22	117
	47.0%	34.2%	18.8%	100.0%
3人	41	27	9	77
	53.2%	35.1%	11.7%	100.0%
4人以上	43	29	9	81
	53.1%	35.8%	11.1%	100.0%
無回答	4	4	1	9
	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%
合計	213	152	64	429
	49.7%	35.4%	14.9%	100.0%

問18.人事権の有無

	もっている	もっていない	無回答	合計
1人	74	48	23	145
	51.0%	33.1%	15.9%	100.0%
2人	52	48	17	117
	44.4%	41.0%	14.5%	100.0%
3人	35	34	8	77
	45.5%	44.2%	10.4%	100.0%
4人以上	39	34	8	81
	48.1%	42.0%	9.9%	100.0%
無回答	5	3	1	9
	55.6%	33.3%	11.1%	100.0%
合計	205	167	57	429
	47.8%	38.9%	13.3%	100.0%

問19.従業員評価の権限の有無

	もっている	もっていない	無回答	合計
1人	86	35	24	145
	59.3%	24.1%	16.6%	100.0%
2人	61	35	21	117
	52.1%	29.9%	17.9%	100.0%
3人	53	15	9	77
	68.8%	19.5%	11.7%	100.0%
4人以上	50	20	11	81
	61.7%	24.7%	13.6%	100.0%
無回答	6	2	1	9
	66.7%	22.2%	11.1%	100.0%
合計	256	107	66	429
	59.7%	24.9%	15.4%	100.0%

問20.昨年度の業績目標達成状況

	達成できた	まあまあ達成できた	あまり達成できなかった	全く達成できなかった	無回答	合計
1人	12	43	45	19	26	145
	8.3%	29.7%	31.0%	13.1%	17.9%	100.0%
2人	10	42	40	6	19	117
	8.5%	35.9%	34.2%	5.1%	16.2%	100.0%
3人	8	30	26	2	11	77
	10.4%	39.0%	33.8%	2.6%	14.3%	100.0%
4人以上	5	34	27	2	13	81
	6.2%	42.0%	33.3%	2.5%	16.0%	100.0%
無回答	0	5	2	1	1	9
	0.0%	55.6%	22.2%	11.1%	11.1%	100.0%
合計	35	154	140	30	70	429
	8.2%	35.9%	32.6%	7.0%	16.3%	100.0%

問21.法人による法令遵守の教育・指導の有無

	ある	ない	どちらともいえない	無回答	合計
1人	87	14	23	21	145
	60.0%	9.7%	15.9%	14.5%	100.0%
2人	74	10	17	16	117
	63.2%	8.5%	14.5%	13.7%	100.0%
3人	56	5	7	9	77
	72.7%	6.5%	9.1%	11.7%	100.0%
4人以上	60	1	11	9	81
	74.1%	1.2%	13.6%	11.1%	100.0%
無回答	7	0	1	1	9
	77.8%	0.0%	11.1%	11.1%	100.0%
合計	284	30	59	56	429
	66.2%	7.0%	13.8%	13.1%	100.0%

問22.法人による管理者職務のサポート体制

	ある	ない	どちらともいえない	無回答	合計
1人	78	22	24	21	145
	53.8%	15.2%	16.6%	14.5%	100.0%
2人	63	9	28	17	117
	53.8%	7.7%	23.9%	14.5%	100.0%
3人	48	9	12	8	77
	62.3%	11.7%	15.6%	10.4%	100.0%
4人以上	52	7	14	8	81
	64.2%	8.6%	17.3%	9.9%	100.0%
無回答	5	2	1	1	9
	55.6%	22.2%	11.1%	11.1%	100.0%
合計	246	49	79	55	429
	57.3%	11.4%	18.4%	12.8%	100.0%

問23.昨年度の有給休暇取得状況

	取得できた（7割程度）	まあまあ取得できた（5割程度）	あまり取得できなかった（3割程度）	取得できなかった（1割程度）	無回答	合計
1人	26	25	17	52	25	145
	17.9%	17.2%	11.7%	35.9%	17.2%	100.0%
2人	25	14	22	36	20	117
	21.4%	12.0%	18.8%	30.8%	17.1%	100.0%
3人	10	12	21	24	10	77
	13.0%	15.6%	27.3%	31.2%	13.0%	100.0%
4人以上	20	8	17	26	10	81
	24.7%	9.9%	21.0%	32.1%	12.3%	100.0%
無回答	3	1	0	3	2	9
	33.3%	11.1%	0.0%	33.3%	22.2%	100.0%
合計	84	60	77	141	67	429
	19.6%	14.0%	17.9%	32.9%	15.6%	100.0%

問24.最近3ヵ月の残業時間（月平均）

	30時間未満	30時間～50時間未満	50時間～70時間未満	70時間～100時間未満	100時間以上	無回答	合計
1人	79	15	9	5	8	29	145
	54.5%	10.3%	6.2%	3.4%	5.5%	20.0%	100.0%
2人	55	19	8	2	6	27	117
	47.0%	16.2%	6.8%	1.7%	5.1%	23.1%	100.0%
3人	39	14	7	3	4	10	77
	50.6%	18.2%	9.1%	3.9%	5.2%	13.0%	100.0%
4人以上	35	14	10	5	2	15	81
	43.2%	17.3%	12.3%	6.2%	2.5%	18.5%	100.0%
無回答	5	0	0	0	2	2	9
	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	22.2%	100.0%
合計	213	62	34	15	22	83	429
	49.7%	14.5%	7.9%	3.5%	5.1%	19.3%	100.0%

問25（1）.法人種別

	営利法人（株式会社、有限会社など）	特定非営利活動法人（NPO法人）	協同組合（農協、生協）	無回答	合計
1人	232	38	9	2	281
	82.6%	13.5%	3.2%	0.7%	100.0%
2人	148	20	15	1	184
	80.4%	10.9%	8.2%	0.5%	100.0%
3人	86	9	11	1	107
	80.4%	8.4%	10.3%	0.9%	100.0%
4人以上	84	7	15	2	108
	77.8%	6.5%	13.9%	1.9%	100.0%
無回答	15	2	1	7	25
	60.0%	8.0%	4.0%	28.0%	100.0%
合計	565	76	51	13	705
	80.1%	10.8%	7.2%	1.8%	100.0%

問25（2）.法人が運営する訪問介護事業所数

	1事業所のみ	2箇所～5箇所未満	5箇所～10箇所未満	10箇所～50箇所未満	50箇所～100箇所未満	100箇所以上	無回答	合計
1人	223	35	4	6	2	4	7	281
	79.4%	12.5%	1.4%	2.1%	0.7%	1.4%	2.5%	100.0%
2人	118	31	10	7	4	10	4	184
	64.1%	16.8%	5.4%	3.8%	2.2%	5.4%	2.2%	100.0%
3人	61	22	6	8	2	5	3	107
	57.0%	20.6%	5.6%	7.5%	1.9%	4.7%	2.8%	100.0%
4人以上	52	35	3	10	2	4	2	108
	48.1%	32.4%	2.8%	9.3%	1.9%	3.7%	1.9%	100.0%
無回答	15	1	1	1	0	0	7	25
	60.0%	4.0%	4.0%	4.0%	0.0%	0.0%	28.0%	100.0%
合計	469	124	24	32	10	23	23	705
	66.5%	17.6%	3.4%	4.5%	1.4%	3.3%	3.3%	100.0%

問25（3）.法人が運営する介護サービス事業所数

	訪問介護事業所のみ	5箇所未満	5箇所～10箇所未満	10箇所～50箇所未満	50箇所～100箇所未満	100箇所以上	無回答	合計
1人	130	115	8	5	0	3	20	281
	46.3%	40.9%	2.8%	1.8%	0.0%	1.1%	7.1%	100.0%
2人	63	78	12	6	1	11	13	184
	34.2%	42.4%	6.5%	3.3%	0.5%	6.0%	7.1%	100.0%
3人	30	48	11	5	2	5	6	107
	28.0%	44.9%	10.3%	4.7%	1.9%	4.7%	5.6%	100.0%
4人以上	27	49	8	14	0	4	6	108
	25.0%	45.4%	7.4%	13.0%	0.0%	3.7%	5.6%	100.0%
無回答	8	7	0	1	0	0	9	25
	32.0%	28.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	36.0%	100.0%
合計	258	297	39	31	3	23	54	705
	36.6%	42.1%	5.5%	4.4%	0.4%	3.3%	7.7%	100.0%

問25（4）(a)管理者常勤

	1人	2人	3人以上	無回答	合計
1人	268	5	3	5	281
	95.4%	1.8%	1.1%	1.8%	100.0%
2人	170	7	5	2	184
	92.4%	3.8%	2.7%	1.1%	100.0%
3人	101	4	2	0	107
	94.4%	3.7%	1.9%	0.0%	100.0%
4人以上	93	3	11	1	108
	86.1%	2.8%	10.2%	0.9%	100.0%
無回答	11	0	2	12	25
	44.0%	0.0%	8.0%	48.0%	100.0%
合計	643	19	23	20	705
	91.2%	2.7%	3.3%	2.8%	100.0%

問25（4）(b)サービス提供者常勤

	3人未満	3人～5人	5人以上	無回答	合計
1人	281	0	0	0	281
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2人	184	0	0	0	184
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
3人	0	107	0	0	107
	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
4人以上	0	58	50	0	108
	0.0%	53.7%	46.3%	0.0%	100.0%
無回答	3	0	0	22	25
	12.0%	0.0%	0.0%	88.0%	100.0%
合計	468	165	50	22	705
	66.4%	23.4%	7.1%	3.1%	100.0%

問25(4)(c)ヘルパー常勤

	5人未満	5人～10人未満	10人～20人未満	20人～30人未満	30人～40人未満	40人～50人未満	50人～100人未満	100人～300人未満	300人以上	無回答	合計
1人	163	22	7	1	0	0	0	0	0	88	281
	58.0%	7.8%	2.5%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%	100.0%
2人	69	16	17	3	0	0	0	0	0	79	184
	37.5%	8.7%	9.2%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	100.0%
3人	42	6	9	5	3	0	0	0	0	42	107
	39.3%	5.6%	8.4%	4.7%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	39.3%	100.0%
4人以上	31	8	8	3	7	2	5	3	0	41	108
	28.7%	7.4%	7.4%	2.8%	6.5%	1.9%	4.6%	2.8%	0.0%	38.0%	100.0%
無回答	8	1	0	0	0	0	0	0	0	16	25
	32.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	64.0%	100.0%
合計	313	53	41	12	10	2	5	3	0	266	705
	44.4%	7.5%	5.8%	1.7%	1.4%	0.3%	0.7%	0.4%	0.0%	37.7%	100.0%

問25(4)(c)ヘルパー非常勤

	5人未満	5人～10人未満	10人～20人未満	20人～30人未満	30人～40人未満	40人～50人未満	50人～100人未満	100人～300人未満	300人以上	無回答	合計
1人	79	99	52	8	4	0	1	0	0	38	281
	28.1%	35.2%	18.5%	2.8%	1.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	13.5%	100.0%
2人	23	25	84	21	4	1	2	0	0	24	184
	12.5%	13.6%	45.7%	11.4%	2.2%	0.5%	1.1%	0.0%	0.0%	13.0%	100.0%
3人	5	3	34	32	8	5	6	0	0	14	107
	4.7%	2.8%	31.8%	29.9%	7.5%	4.7%	5.6%	0.0%	0.0%	13.1%	100.0%
4人以上	4	5	11	19	22	9	15	2	0	21	108
	3.7%	4.6%	10.2%	17.6%	20.4%	8.3%	13.9%	1.9%	0.0%	19.4%	100.0%
無回答	7	3	3	2	0	0	0	0	0	10	25
	28.0%	12.0%	12.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	100.0%
合計	118	135	184	82	38	15	24	2	0	107	705
	16.7%	19.1%	26.1%	11.6%	5.4%	2.1%	3.4%	0.3%	0.0%	15.2%	100.0%

問25(4)(d)事務職常勤

	3人未満	3人～5人未満	5人以上	無回答	合計
1人	151	1	0	129	281
	53.7%	0.4%	0.0%	45.9%	100.0%
2人	107	0	0	77	184
	58.2%	0.0%	0.0%	41.8%	100.0%
3人	73	1	0	33	107
	68.2%	0.9%	0.0%	30.8%	100.0%
4人以上	76	7	1	24	108
	70.4%	6.5%	0.9%	22.2%	100.0%
無回答	9	0	0	16	25
	36.0%	0.0%	0.0%	64.0%	100.0%
合計	416	9	1	279	705
	59.0%	1.3%	0.1%	39.6%	100.0%

問25(4)(d)事務職非常勤

	3人未満	3人～5人未満	5人以上	無回答	合計
1人	112	2	1	166	281
	39.9%	0.7%	0.4%	59.1%	100.0%
2人	72	0	0	112	184
	39.1%	0.0%	0.0%	60.9%	100.0%
3人	38	2	0	67	107
	35.5%	1.9%	0.0%	62.6%	100.0%
4人以上	39	3	1	65	108
	36.1%	2.8%	0.9%	60.2%	100.0%
無回答	7	0	0	18	25
	28.0%	0.0%	0.0%	72.0%	100.0%
合計	268	7	2	428	705
	38.0%	1.0%	0.3%	60.7%	100.0%

問25(5).特定事業所加算の取得

	特定事業所加算(Ⅰ)を取っている	特定事業所加算(Ⅱ)を取っている	特定事業所加算(Ⅲ)を取っている	特定事業所加算は取っていない	無回答	合計
1人	1	2	5	260	13	281
	0.4%	0.7%	1.8%	92.5%	4.6%	100.0%
2人	2	0	9	166	7	184
	1.1%	0.0%	4.9%	90.2%	3.8%	100.0%
3人	1	2	2	99	3	107
	0.9%	1.9%	1.9%	92.5%	2.8%	100.0%
4人以上	1	0	2	99	6	108
	0.9%	0.0%	1.9%	91.7%	5.6%	100.0%
無回答	0	0	0	17	8	25
	0.0%	0.0%	0.0%	68.0%	32.0%	100.0%
合計	5	4	18	641	37	705
	0.7%	0.6%	2.6%	90.9%	5.2%	100.0%

問25(6).管理者になるために必要な条件の有無

	ある	ない	無回答	合計
1人	101	178	2	281
	35.9%	63.3%	0.7%	100.0%
2人	65	114	5	184
	35.3%	62.0%	2.7%	100.0%
3人	40	66	1	107
	37.4%	61.7%	0.9%	100.0%
4人以上	35	71	2	108
	32.4%	65.7%	1.9%	100.0%
無回答	9	9	7	25
	36.0%	36.0%	28.0%	100.0%
合計	250	438	17	705
	35.5%	62.1%	2.4%	100.0%

02_2_1 クロス集計結果
サービス提供責任者人数区分(規模)別　1人

02_2_2 クロス集計結果
サービス提供責任者人数区分（規模）別　2人

02_2_3 クロス集計結果
サービス提供責任者人数区分（規模）別　3人

02_2_4 クロス集計結果
サービス提供責任者人数区分（規模）別　4人以上

03_1 クロス集計結果（法人別）

問1.性別

	男性	女性	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	229	333	3	565
	40.5%	58.9%	0.5%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	24	52	0	76
	31.6%	68.4%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	21	30	0	51
	41.2%	58.8%	0.0%	100.0%
無回答	3	10	0	13
	23.1%	76.9%	0.0%	100.0%
合計	277	425	3	705
	39.3%	60.3%	0.4%	100.0%

問2.年齢

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	0	31	115	135	188	93	3	565
	0.0%	5.5%	20.4%	23.9%	33.3%	16.5%	0.5%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	0	3	13	12	28	20	0	76
	0.0%	3.9%	17.1%	15.8%	36.8%	26.3%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	0	0	5	19	24	3	0	51
	0.0%	0.0%	9.8%	37.3%	47.1%	5.9%	0.0%	100.0%
無回答	0	1	3	5	3	1	0	13
	0.0%	7.7%	23.1%	38.5%	23.1%	7.7%	0.0%	100.0%
合計	0	35	136	171	243	117	3	705
	0.0%	5.0%	19.3%	24.3%	34.5%	16.6%	0.4%	100.0%

問3.保有資格（複数回答）

	福祉・介護系の資格	医療系の資格	その他の資格	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	519	27	43	31	565
	91.9%	4.8%	7.6%	5.5%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	65	6	12	4	76
	85.5%	7.9%	15.8%	5.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	41	5	5	9	51
	80.4%	9.8%	9.8%	17.6%	100.0%
無回答	13	1	1	0	13
	100.0%	7.7%	7.7%	0.0%	100.0%
合計	638	39	61	44	705
	90.5%	5.5%	8.7%	6.2%	100.0%

問4.以前の職務（複数回答）

	訪問介護事業所のサービス提供責任者	訪問介護事業所のヘルパー	訪問介護事業所の事務職	訪問介護以外の介護サービス	その他	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	189	168	58	131	158	22	565
	33.5%	29.7%	10.3%	23.2%	28.0%	3.9%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	28	32	7	20	18	3	76
	36.8%	42.1%	9.2%	26.3%	23.7%	3.9%	100.0%
協同組合（農協、生協）	14	3	1	10	28	0	51
	27.5%	5.9%	2.0%	19.6%	54.9%	0.0%	100.0%
無回答	4	6	2	3	1	0	13
	30.8%	46.2%	15.4%	23.1%	7.7%	0.0%	100.0%
合計	235	209	68	164	205	25	705
	33.3%	29.6%	9.6%	23.3%	29.1%	3.5%	100.0%

問5.医療・福祉・介護関連サービスでの職務経験年数

	5年未満	5年～10年未満	10年～20年未満	20年～30年未満	30年～40年未満	40年以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	176	276	76	21	2	1	13	565
	31.2%	48.8%	13.5%	3.7%	0.4%	0.2%	2.3%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	26	34	13	1	2	0	0	76
	34.2%	44.7%	17.1%	1.3%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	21	17	6	4	2	0	1	51
	41.2%	33.3%	11.8%	7.8%	3.9%	0.0%	2.0%	100.0%
無回答	0	10	3	0	0	0	0	13
	0.0%	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	223	337	98	26	6	1	14	705
	31.6%	47.8%	13.9%	3.7%	0.9%	0.1%	2.0%	100.0%

問5－1.介護保険サービスでの職務経験年数

	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	28	31	50	71	84	79	192	17	552
	5.1%	5.6%	9.1%	12.9%	15.2%	14.3%	34.8%	3.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	7	6	10	8	12	9	23	1	76
	9.2%	7.9%	13.2%	10.5%	15.8%	11.8%	30.3%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	10	6	3	4	7	7	11	2	50
	20.0%	12.0%	6.0%	8.0%	14.0%	14.0%	22.0%	4.0%	100.0%
無回答	0	0	1	1	2	4	5	0	13
	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%	15.4%	30.8%	38.5%	0.0%	100.0%
合計	45	43	64	84	105	99	231	20	691
	6.5%	6.2%	9.3%	12.2%	15.2%	14.3%	33.4%	2.9%	100.0%

問6.現在の法人での勤務年数

	5年未満	5年～10年未満	10年～20年未満	20年～30年未満	30年～40年未満	40年以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	336	184	21	10	1	1	12	565
	59.5%	32.6%	3.7%	1.8%	0.2%	0.2%	2.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	47	28	1	0	0	0	0	76
	61.8%	36.8%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	15	16	7	10	3	0	0	51
	29.4%	31.4%	13.7%	19.6%	5.9%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	9	4	0	0	0	0	0	13
	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	407	232	29	20	4	1	12	705
	57.7%	32.9%	4.1%	2.8%	0.6%	0.1%	1.7%	100.0%

問7.訪問介護事業所での管理者としての勤務年数

	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	190	76	69	65	50	35	64	16	565
	33.6%	13.5%	12.2%	11.5%	8.8%	6.2%	11.3%	2.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	23	15	7	8	6	7	9	1	76
	30.3%	19.7%	9.2%	10.5%	7.9%	9.2%	11.8%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	19	11	7	3	4	3	1	3	51
	37.3%	21.6%	13.7%	5.9%	7.8%	5.9%	2.0%	5.9%	100.0%
無回答	5	3	1	1	1	1	1	0	13
	38.5%	23.1%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%	100.0%
合計	237	105	84	77	61	46	75	20	705
	33.6%	14.9%	11.9%	10.9%	8.7%	6.5%	10.6%	2.8%	100.0%

問8.事業所内での兼務状況

	兼務している	兼務していない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	468	89	8	565
	82.8%	15.8%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	73	3	0	76
	96.1%	3.9%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	28	23	0	51
	54.9%	45.1%	0.0%	100.0%
無回答	11	2	0	13
	84.6%	15.4%	0.0%	100.0%
合計	580	117	8	705
	82.3%	16.6%	1.1%	100.0%

問8－1.兼務している業務（複数回答）

	経営者	サービス提供責任者	ヘルパー	その他	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	197	283	223	47	0	468
	42.1%	60.5%	47.6%	10.0%	0.0%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	38	38	49	12	0	73
	52.1%	52.1%	67.1%	16.4%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	1	14	8	12	0	28
	3.6%	50.0%	28.6%	42.9%	0.0%	100.0%
無回答	0	7	6	1	1	11
	0.0%	63.6%	54.5%	9.1%	9.1%	100.0%
合計	236	342	286	72	1	580
	40.7%	59.0%	49.3%	12.4%	0.2%	100.0%

問9.法人グループ内での兼務状況

	兼務している	兼務していない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	144	387	34	565
	25.5%	68.5%	6.0%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	29	43	4	76
	38.2%	56.6%	5.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	28	18	5	51
	54.9%	35.3%	9.8%	100.0%
無回答	2	8	3	13
	15.4%	61.5%	23.1%	100.0%
合計	203	456	46	705
	28.8%	64.7%	6.5%	100.0%

問9－1.兼務している事業所（複数回答）

	居宅介護支援事業所	通所介護事業所	その他	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	68	34	63	4	144
	47.2%	23.6%	43.8%	2.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	13	5	17	0	29
	44.8%	17.2%	58.6%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	11	7	17	0	28
	39.3%	25.0%	60.7%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	1	0	2
	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
合計	93	46	98	4	203
	45.8%	22.7%	48.3%	2.0%	100.0%

問10.兼務する業務量割合

	当該事業所の管理者としての業務	兼務事業所の管理者としての業務	経営者（役員）としての業務	サービス提供責任者としての業務	ヘルパーとしての業務	その他の業務
営利法人（株式会社、有限会社など）	39.1	8.6	11.7	19.9	15.1	5.5
特定非営利活動法人（NPO法人）	33.7	9.2	14.3	17.5	18.3	7.0
協同組合（農協、生協）	41.8	18.6	1.8	12.0	5.3	20.4
無回答	37.7	6.9	1.5	26.2	21.5	6.2
合計	38.7	9.3	11.1	19.2	14.9	6.8

問11.自社研修の参加経験

	はい	いいえ	自社研修はない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	306	70	180	9	565
	54.2%	12.4%	31.9%	1.6%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	29	12	34	1	76
	38.2%	15.8%	44.7%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	39	6	6	0	51
	76.5%	11.8%	11.8%	0.0%	100.0%
無回答	8	2	1	2	13
	61.5%	15.4%	7.7%	15.4%	100.0%
合計	382	90	221	12	705
	54.2%	12.8%	31.3%	1.7%	100.0%

問11－1.参加した自社研修（複数回答）

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	222	173	214	98	126	58	139	238	15	0	306
	72.5%	56.5%	69.9%	32.0%	41.2%	19.0%	45.4%	77.8%	4.9%	0.0%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	17	9	20	6	7	6	11	17	0	0	29
	58.6%	31.0%	69.0%	20.7%	24.1%	20.7%	37.9%	58.6%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	30	20	15	6	15	5	17	18	5	0	39
	76.9%	51.3%	38.5%	15.4%	38.5%	12.8%	43.6%	46.2%	12.8%	0.0%	100.0%
無回答	5	3	5	3	3	1	4	7	2	0	8
	62.5%	37.5%	62.5%	37.5%	37.5%	12.5%	50.0%	87.5%	25.0%	0.0%	100.0%
合計	274	205	254	113	151	70	171	280	22	0	382
	71.7%	53.7%	66.5%	29.6%	39.5%	18.3%	44.8%	73.3%	5.8%	0.0%	100.0%

問12.社外研修の参加経験

	はい	いいえ	社外研修の機会はない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	401	129	26	9	565
	71.0%	22.8%	4.6%	1.6%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	58	14	2	2	76
	76.3%	18.4%	2.6%	2.6%	100.0%
協同組合（農協、生協）	39	11	0	1	51
	76.5%	21.6%	0.0%	2.0%	100.0%
無回答	8	3	0	2	13
	61.5%	23.1%	0.0%	15.4%	100.0%
合計	506	157	28	14	705
	71.8%	22.3%	4.0%	2.0%	100.0%

問12－1.参加した社外研修（複数回答）

	法令遵守	事業所運営	介護保険サービス	介護保険以外のサービス	人事労務管理	財務・会計	セーフティ・マネジメント	サービスの質の向上	その他	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	235	128	298	87	176	57	173	245	18	1	401
	58.6%	31.9%	74.3%	21.7%	43.9%	14.2%	43.1%	61.1%	4.5%	0.2%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	40	22	42	12	29	15	30	29	1	0	58
	69.0%	37.9%	72.4%	20.7%	50.0%	25.9%	51.7%	50.0%	1.7%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	24	14	28	10	20	6	25	26	3	0	39
	61.5%	35.9%	71.8%	25.6%	51.3%	15.4%	64.1%	66.7%	7.7%	0.0%	100.0%
無回答	6	3	5	2	1	2	3	7	0	0	8
	75.0%	37.5%	62.5%	25.0%	12.5%	25.0%	37.5%	87.5%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	305	167	373	111	226	80	231	307	22	1	506
	60.3%	33.0%	73.7%	21.9%	44.7%	15.8%	45.7%	60.7%	4.3%	0.2%	100.0%

問13（1）,員数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	418	66	57	1	14	0	9	565
	74.0%	11.7%	10.1%	0.2%	2.5%	0.0%	1.6%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	55	9	10	0	1	0	1	76
	72.4%	11.8%	13.2%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	39	3	7	0	2	0	0	51
	76.5%	5.9%	13.7%	0.0%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	11	1	1	0	0	0	0	13
	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	523	79	75	1	17	0	10	705
	74.2%	11.2%	10.6%	0.1%	2.4%	0.0%	1.4%	100.0%

問13（2）.月末利用者数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	344	50	97	1	61	2	10	565
	60.9%	8.8%	17.2%	0.2%	10.8%	0.4%	1.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	40	5	16	2	12	0	1	76
	52.6%	6.6%	21.1%	2.6%	15.8%	0.0%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	31	1	14	0	4	0	1	51
	60.8%	2.0%	27.5%	0.0%	7.8%	0.0%	2.0%	100.0%
無回答	9	1	2	0	1	0	0	13
	69.2%	7.7%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	424	57	129	3	78	2	12	705
	60.1%	8.1%	18.3%	0.4%	11.1%	0.3%	1.7%	100.0%

問13(3).人員配置条件の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	415	81	42	1	7	7	12	565
	73.5%	14.3%	7.4%	0.2%	1.2%	1.2%	2.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	52	10	7	1	3	1	2	76
	68.4%	13.2%	9.2%	1.3%	3.9%	1.3%	2.6%	100.0%
協同組合（農協、生協）	35	4	11	0	1	0	0	51
	68.6%	7.8%	21.6%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	8	4	1	0	0	0	0	13
	61.5%	30.8%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	510	99	61	2	11	8	14	705
	72.3%	14.0%	8.7%	0.3%	1.6%	1.1%	2.0%	100.0%

問13(4).従業者の業務予定の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	303	22	204	7	14	3	12	565
	53.6%	3.9%	36.1%	1.2%	2.5%	0.5%	2.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	34	4	32	2	2	0	2	76
	44.7%	5.3%	42.1%	2.6%	2.6%	0.0%	2.6%	100.0%
協同組合（農協、生協）	17	0	34	0	0	0	0	51
	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	10	0	3	0	0	0	0	13
	76.9%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	364	26	273	9	16	3	14	705
	51.6%	3.7%	38.7%	1.3%	2.3%	0.4%	2.0%	100.0%

問13(5).従業者の研修参加の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	376	51	106	4	11	9	8	565
	66.5%	9.0%	18.8%	0.7%	1.9%	1.6%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	52	7	14	0	1	1	1	76
	68.4%	9.2%	18.4%	0.0%	1.3%	1.3%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	32	1	18	0	0	0	0	51
	62.7%	2.0%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	9	3	0	0	0	0	1	13
	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%
合計	469	62	138	4	12	10	10	705
	66.5%	8.8%	19.6%	0.6%	1.7%	1.4%	1.4%	100.0%

問14(1).訪問介護サービスの業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	241	12	297	1	2	4	8	565
	42.7%	2.1%	52.6%	0.2%	0.4%	0.7%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	34	0	42	0	0	0	0	76
	44.7%	0.0%	55.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	7	0	44	0	0	0	0	51
	13.7%	0.0%	86.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	7	1	5	0	0	0	0	13
	53.8%	7.7%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	289	13	388	1	2	4	8	705
	41.0%	1.8%	55.0%	0.1%	0.3%	0.6%	1.1%	100.0%

問14(2).訪問介護サービスの必要な助言

	あなた(管理者)	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	353	38	157	3	1	4	9	565
	62.5%	6.7%	27.8%	0.5%	0.2%	0.7%	1.6%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	48	6	22	0	0	0	0	76
	63.2%	7.9%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	25	1	25	0	0	0	0	51
	49.0%	2.0%	49.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	10	3	0	0	0	0	0	13
	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	436	48	204	3	1	4	9	705
	61.8%	6.8%	28.9%	0.4%	0.1%	0.6%	1.3%	100.0%

問14(3).地域資源の理解と活用

	あなた(管理者)	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	296	88	65	7	9	79	21	565
	52.4%	15.6%	11.5%	1.2%	1.6%	14.0%	3.7%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	42	15	8	0	2	8	1	76
	55.3%	19.7%	10.5%	0.0%	2.6%	10.5%	1.3%	100.0%
協同組合(農協、生協)	23	1	15	0	0	9	3	51
	45.1%	2.0%	29.4%	0.0%	0.0%	17.6%	5.9%	100.0%
無回答	7	3	0	0	0	2	1	13
	53.8%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	7.7%	100.0%
合計	368	107	88	7	11	98	26	705
	52.2%	15.2%	12.5%	1.0%	1.6%	13.9%	3.7%	100.0%

問14(4).質の評価と向上の管理

	あなた(管理者)	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	389	41	115	3	3	6	8	565
	68.8%	7.3%	20.4%	0.5%	0.5%	1.1%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	52	3	20	1	0	0	0	76
	68.4%	3.9%	26.3%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	28	1	21	0	0	0	1	51
	54.9%	2.0%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%
無回答	9	2	1	0	0	0	1	13
	69.2%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%
合計	478	47	157	4	3	6	10	705
	67.8%	6.7%	22.3%	0.6%	0.4%	0.9%	1.4%	100.0%

問14(5).介護サービス情報の公表制度への対応

	あなた(管理者)	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	409	58	69	1	19	2	7	565
	72.4%	10.3%	12.2%	0.2%	3.4%	0.4%	1.2%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	49	8	12	2	4	1	0	76
	64.5%	10.5%	15.8%	2.6%	5.3%	1.3%	0.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	41	0	10	0	0	0	0	51
	80.4%	0.0%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	8	3	1	0	0	0	1	13
	61.5%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%
合計	507	69	92	3	23	3	8	705
	71.9%	9.8%	13.0%	0.4%	3.3%	0.4%	1.1%	100.0%

問14(6).苦情処理の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	440	34	79	2	3	0	7	565
	77.9%	6.0%	14.0%	0.4%	0.5%	0.0%	1.2%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	58	5	11	1	1	0	0	76
	76.3%	6.6%	14.5%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	42	0	9	0	0	0	0	51
	82.4%	0.0%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	8	4	1	0	0	0	0	13
	61.5%	30.8%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	548	43	100	3	4	0	7	705
	77.7%	6.1%	14.2%	0.4%	0.6%	0.0%	1.0%	100.0%

問14(7).事故発生時の対応と記録の整備

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	416	30	102	4	7	0	6	565
	73.6%	5.3%	18.1%	0.7%	1.2%	0.0%	1.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	51	3	18	1	3	0	0	76
	67.1%	3.9%	23.7%	1.3%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	33	1	17	0	0	0	0	51
	64.7%	2.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	9	1	3	0	0	0	0	13
	69.2%	7.7%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	509	35	140	5	10	0	6	705
	72.2%	5.0%	19.9%	0.7%	1.4%	0.0%	0.9%	100.0%

問15(1).備品などの在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	242	46	113	29	114	11	10	565
	42.8%	8.1%	20.0%	5.1%	20.2%	1.9%	1.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	28	11	22	4	10	1	0	76
	36.8%	14.5%	28.9%	5.3%	13.2%	1.3%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	15	0	27	2	6	0	1	51
	29.4%	0.0%	52.9%	3.9%	11.8%	0.0%	2.0%	100.0%
無回答	6	3	1	0	3	0	0	13
	46.2%	23.1%	7.7%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	291	60	163	35	133	12	11	705
	41.3%	8.5%	23.1%	5.0%	18.9%	1.7%	1.6%	100.0%

問15(2).契約書・重要事項説明書の在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	312	43	132	6	64	0	8	565
	55.2%	7.6%	23.4%	1.1%	11.3%	0.0%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	36	3	26	0	11	0	0	76
	47.4%	3.9%	34.2%	0.0%	14.5%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	16	0	28	0	7	0	0	51
	31.4%	0.0%	54.9%	0.0%	13.7%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	8	0	2	0	3	0	0	13
	61.5%	0.0%	15.4%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	372	46	188	6	85	0	8	705
	52.8%	6.5%	26.7%	0.9%	12.1%	0.0%	1.1%	100.0%

問15(3).身分証明書の作成、携帯の指示

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	297	84	67	5	98	8	6	565
	52.6%	14.9%	11.9%	0.9%	17.3%	1.4%	1.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	37	10	14	1	13	1	0	76
	48.7%	13.2%	18.4%	1.3%	17.1%	1.3%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	26	4	16	1	4	0	0	51
	51.0%	7.8%	31.4%	2.0%	7.8%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	6	2	1	0	4	0	0	13
	46.2%	15.4%	7.7%	0.0%	30.8%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	366	100	98	7	119	9	6	705
	51.9%	14.2%	13.9%	1.0%	16.9%	1.3%	0.9%	100.0%

問15(4).新規利用者受付時の関係記録の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	298	30	198	3	24	2	10	565
	52.7%	5.3%	35.0%	0.5%	4.2%	0.4%	1.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	37	4	27	2	5	0	1	76
	48.7%	5.3%	35.5%	2.6%	6.6%	0.0%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	9	0	41	0	1	0	0	51
	17.6%	0.0%	80.4%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	7	0	3	1	1	0	1	13
	53.8%	0.0%	23.1%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	100.0%
合計	351	34	269	6	31	2	12	705
	49.8%	4.8%	38.2%	0.9%	4.4%	0.3%	1.7%	100.0%

問15(5).利用終了者の記録の整備・保管・管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	266	22	181	13	71	1	11	565
	47.1%	3.9%	32.0%	2.3%	12.6%	0.2%	1.9%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	32	6	25	2	10	0	1	76
	42.1%	7.9%	32.9%	2.6%	13.2%	0.0%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	12	0	30	2	7	0	0	51
	23.5%	0.0%	58.8%	3.9%	13.7%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	8	1	2	1	1	0	0	13
	61.5%	7.7%	15.4%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	318	29	238	18	89	1	12	705
	45.1%	4.1%	33.8%	2.6%	12.6%	0.1%	1.7%	100.0%

問15(6).給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	250	62	52	5	184	2	10	565
	44.2%	11.0%	9.2%	0.9%	32.6%	0.4%	1.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	37	4	7	1	24	0	3	76
	48.7%	5.3%	9.2%	1.3%	31.6%	0.0%	3.9%	100.0%
協同組合（農協、生協）	12	2	17	0	19	0	1	51
	23.5%	3.9%	33.3%	0.0%	37.3%	0.0%	2.0%	100.0%
無回答	8	0	1	0	4	0	0	13
	61.5%	0.0%	7.7%	0.0%	30.8%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	307	68	77	6	231	2	14	705
	43.5%	9.6%	10.9%	0.9%	32.8%	0.3%	2.0%	100.0%

問15(7).必要な設備や備品の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	302	73	67	12	89	6	16	565
	53.5%	12.9%	11.9%	2.1%	15.8%	1.1%	2.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	43	9	6	2	15	1	0	76
	56.6%	11.8%	7.9%	2.6%	19.7%	1.3%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	22	7	17	1	2	2	0	51
	43.1%	13.7%	33.3%	2.0%	3.9%	3.9%	0.0%	100.0%
無回答	6	3	2	1	1	0	0	13
	46.2%	23.1%	15.4%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	373	92	92	16	107	9	16	705
	52.9%	13.0%	13.0%	2.3%	15.2%	1.3%	2.3%	100.0%

問16(1).運営規定の変更届や掲示業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	357	151	15	0	30	3	9	565
	63.2%	26.7%	2.7%	0.0%	5.3%	0.5%	1.6%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	51	16	1	0	8	0	0	76
	67.1%	21.1%	1.3%	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	37	10	2	0	2	0	0	51
	72.5%	19.6%	3.9%	0.0%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	9	4	0	0	0	0	0	13
	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	454	181	18	0	40	3	9	705
	64.4%	25.7%	2.6%	0.0%	5.7%	0.4%	1.3%	100.0%

問16(2).秘密保持の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	420	77	47	0	10	3	8	565
	74.3%	13.6%	8.3%	0.0%	1.8%	0.5%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	59	6	7	0	3	0	1	76
	77.6%	7.9%	9.2%	0.0%	3.9%	0.0%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	40	5	6	0	0	0	0	51
	78.4%	9.8%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	9	4	0	0	0	0	0	13
	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	528	92	60	0	13	3	9	705
	74.9%	13.0%	8.5%	0.0%	1.8%	0.4%	1.3%	100.0%

問16(3).虚偽・誇大広告をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	330	159	11	0	11	42	12	565
	58.4%	28.1%	1.9%	0.0%	1.9%	7.4%	2.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	49	14	3	0	3	7	0	76
	64.5%	18.4%	3.9%	0.0%	3.9%	9.2%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	34	12	1	0	0	4	0	51
	66.7%	23.5%	2.0%	0.0%	0.0%	7.8%	0.0%	100.0%
無回答	7	6	0	0	0	0	0	13
	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	420	191	15	0	14	53	12	705
	59.6%	27.1%	2.1%	0.0%	2.0%	7.5%	1.7%	100.0%

問16(4).利益供与をしていないかの管理

	あなた(管理者)	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	381	119	20	1	7	31	6	565
	67.4%	21.1%	3.5%	0.2%	1.2%	5.5%	1.1%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	50	13	3	0	3	7	0	76
	65.8%	17.1%	3.9%	0.0%	3.9%	9.2%	0.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	35	9	3	0	0	4	0	51
	68.6%	17.6%	5.9%	0.0%	0.0%	7.8%	0.0%	100.0%
無回答	6	7	0	0	0	0	0	13
	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	472	148	26	1	10	42	6	705
	67.0%	21.0%	3.7%	0.1%	1.4%	6.0%	0.9%	100.0%

問16(5).訪問介護事業所指定の変更申請

	あなた(管理者)	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	318	178	16	0	41	4	8	565
	56.3%	31.5%	2.8%	0.0%	7.3%	0.7%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	52	11	1	0	12	0	0	76
	68.4%	14.5%	1.3%	0.0%	15.8%	0.0%	0.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	35	11	2	0	3	0	0	51
	68.6%	21.6%	3.9%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	7	4	1	0	0	1	0	13
	53.8%	30.8%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	100.0%
合計	412	204	20	0	56	5	8	705
	58.4%	28.9%	2.8%	0.0%	7.9%	0.7%	1.1%	100.0%

問17.事業計画作成状況

	作成している	作成していない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	154	133	50	337
	45.7%	39.5%	14.8%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	27	7	8	42
	64.3%	16.7%	19.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	29	11	4	44
	65.9%	25.0%	9.1%	100.0%
無回答	3	1	2	6
	50.0%	16.7%	33.3%	100.0%
合計	213	152	64	429
	49.7%	35.4%	14.9%	100.0%

問18.人事権の有無

	もっている	もっていない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	162	130	45	337
	48.1%	38.6%	13.4%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	25	9	8	42
	59.5%	21.4%	19.0%	100.0%
協同組合(農協、生協)	16	25	3	44
	36.4%	56.8%	6.8%	100.0%
無回答	2	3	1	6
	33.3%	50.0%	16.7%	100.0%
合計	205	167	57	429
	47.8%	38.9%	13.3%	100.0%

問19.従業員評価の権限の有無

	もっている	もっていない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	199	88	50	337
	59.1%	26.1%	14.8%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	27	6	9	42
	64.3%	14.3%	21.4%	100.0%
協同組合（農協、生協）	27	11	6	44
	61.4%	25.0%	13.6%	100.0%
無回答	3	2	1	6
	50.0%	33.3%	16.7%	100.0%
合計	256	107	66	429
	59.7%	24.9%	15.4%	100.0%

問20.昨年度の業績目標達成状況

	達成できた	まあまあ達成できた	あまり達成できなかった	全く達成できなかった	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	22	117	117	24	57	337
	6.5%	34.7%	34.7%	7.1%	16.9%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	10	12	9	3	8	42
	23.8%	28.6%	21.4%	7.1%	19.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	3	24	10	3	4	44
	6.8%	54.5%	22.7%	6.8%	9.1%	100.0%
無回答	0	1	4	0	1	6
	0.0%	16.7%	66.7%	0.0%	16.7%	100.0%
合計	35	154	140	30	70	429
	8.2%	35.9%	32.6%	7.0%	16.3%	100.0%

問21.法人による法令遵守の教育・指導の有無

	ある	ない	どちらともいえない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	216	24	52	45	337
	64.1%	7.1%	15.4%	13.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	23	4	7	8	42
	54.8%	9.5%	16.7%	19.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	40	2	0	2	44
	90.9%	4.5%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	5	0	0	1	6
	83.3%	0.0%	0.0%	16.7%	100.0%
合計	284	30	59	56	429
	66.2%	7.0%	13.8%	13.1%	100.0%

問22.法人による管理者職務のサポート体制

	ある	ない	どちらともいえない	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	193	36	64	44	337
	57.3%	10.7%	19.0%	13.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	23	5	6	8	42
	54.8%	11.9%	14.3%	19.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	26	8	8	2	44
	59.1%	18.2%	18.2%	4.5%	100.0%
無回答	4	0	1	1	6
	66.7%	0.0%	16.7%	16.7%	100.0%
合計	246	49	79	55	429
	57.3%	11.4%	18.4%	12.8%	100.0%

問23.昨年度の有給休暇取得状況

	取得できた（7割程度）	まあまあ取得できた（5割程度）	あまり取得できなかった（3割程度）	取得できなかった（1割程度）	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	66	42	59	117	53	337
	19.6%	12.5%	17.5%	34.7%	15.7%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	8	12	3	10	9	42
	19.0%	28.6%	7.1%	23.8%	21.4%	100.0%
協同組合（農協、生協）	8	5	14	13	4	44
	18.2%	11.4%	31.8%	29.5%	9.1%	100.0%
無回答	2	1	1	1	1	6
	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	100.0%
合計	84	60	77	141	67	429
	19.6%	14.0%	17.9%	32.9%	15.6%	100.0%

問24.最近3ヵ月の残業時間（月平均）

	30時間未満	30時間～50時間未満	50時間～70時間未満	70時間～100時間未満	100時間以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	170	42	28	12	20	65	337
	50.4%	12.5%	8.3%	3.6%	5.9%	19.3%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	17	8	2	2	2	11	42
	40.5%	19.0%	4.8%	4.8%	4.8%	26.2%	100.0%
協同組合（農協、生協）	23	11	4	1	0	5	44
	52.3%	25.0%	9.1%	2.3%	0.0%	11.4%	100.0%
無回答	3	1	0	0	0	2	6
	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%
合計	213	62	34	15	22	83	429
	49.7%	14.5%	7.9%	3.5%	5.1%	19.3%	100.0%

問25（2）.法人が運営する訪問介護事業所数

	1事業所のみ	2箇所～5箇所未満	5箇所～10箇所未満	10箇所～50箇所未満	50箇所～100箇所未満	100箇所以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	379	94	19	26	10	22	15	565
	67.1%	16.6%	3.4%	4.6%	1.8%	3.9%	2.7%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	66	7	2	0	0	0	1	76
	86.8%	9.2%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	100.0%
協同組合（農協、生協）	24	19	3	5	0	0	0	51
	47.1%	37.3%	5.9%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	4	0	1	0	1	7	13
	0.0%	30.8%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%	53.8%	100.0%
合計	469	124	24	32	10	23	23	705
	66.5%	17.6%	3.4%	4.5%	1.4%	3.3%	3.3%	100.0%

問25（3）.法人が運営する介護サービス事業所数

	訪問介護事業所のみ	5箇所未満	5箇所～10箇所未満	10箇所～50箇所未満	50箇所～100箇所未満	100箇所以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	217	232	26	23	3	22	42	565
	38.4%	41.1%	4.6%	4.1%	0.5%	3.9%	7.4%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	34	36	3	0	0	0	3	76
	44.7%	47.4%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%	100.0%
協同組合（農協、生協）	6	27	9	7	0	0	2	51
	11.8%	52.9%	17.6%	13.7%	0.0%	0.0%	3.9%	100.0%
無回答	1	2	1	1	0	1	7	13
	7.7%	15.4%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	53.8%	100.0%
合計	258	297	39	31	3	23	54	705
	36.6%	42.1%	5.5%	4.4%	0.4%	3.3%	7.7%	100.0%

問25（4）（a）管理者常勤

	1人	2人	3人以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	521	16	15	13	565
	92.2%	2.8%	2.7%	2.3%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	67	2	7	0	76
	88.2%	2.6%	9.2%	0.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	49	1	1	0	51
	96.1%	2.0%	2.0%	0.0%	100.0%
無回答	6	0	0	7	13
	46.2%	0.0%	0.0%	53.8%	100.0%
合計	643	19	23	20	705
	91.2%	2.7%	3.3%	2.8%	100.0%

問25（4）（b）サービス提供者常勤

	3人未満	3人～5人	5人以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	383	130	40	12	565
	67.8%	23.0%	7.1%	2.1%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	58	12	4	2	76
	76.3%	15.8%	5.3%	2.6%	100.0%
協同組合（農協、生協）	24	21	5	1	51
	47.1%	41.2%	9.8%	2.0%	100.0%
無回答	3	2	1	7	13
	23.1%	15.4%	7.7%	53.8%	100.0%
合計	468	165	50	22	705
	66.4%	23.4%	7.1%	3.1%	100.0%

問25（4）（c）ヘルパー常勤

	5人未満	5人～10人未満	10人～20人未満	20人～30人未満	30人～40人未満	40人～50人未満	50人～100人未満	100人～300人未満	300人以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	253	44	37	10	10	2	4	2	0	203	565
	44.8%	7.8%	6.5%	1.8%	1.8%	0.4%	0.7%	0.4%	0.0%	35.9%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	37	7	1	0	0	0	0	1	0	30	76
	48.7%	9.2%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	39.5%	100.0%
協同組合（農協、生協）	21	2	2	1	0	0	1	0	0	24	51
	41.2%	3.9%	3.9%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	47.1%	100.0%
無回答	2	0	1	1	0	0	0	0	0	9	13
	15.4%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	69.2%	100.0%
合計	313	53	41	12	10	2	5	3	0	266	705
	44.4%	7.5%	5.8%	1.7%	1.4%	0.3%	0.7%	0.4%	0.0%	37.7%	100.0%

問25（4）（c）ヘルパー非常勤

	5人未満	5人～10人未満	10人～20人未満	20人～30人未満	30人～40人未満	40人～50人未満	50人～100人未満	100人～300人未満	300人以上	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	99	117	146	63	30	8	18	1	0	83	565
	17.5%	20.7%	25.8%	11.2%	5.3%	1.4%	3.2%	0.2%	0.0%	14.7%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	16	13	15	9	2	3	5	1	0	12	76
	21.1%	17.1%	19.7%	11.8%	2.6%	3.9%	6.6%	1.3%	0.0%	15.8%	100.0%
協同組合（農協、生協）	3	4	22	9	5	3	1	0	0	4	51
	5.9%	7.8%	43.1%	17.6%	9.8%	5.9%	2.0%	0.0%	0.0%	7.8%	100.0%
無回答	0	1	1	1	1	1	0	0	0	8	13
	0.0%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	61.5%	100.0%
合計	118	135	184	82	38	15	24	2	0	107	705
	16.7%	19.1%	26.1%	11.6%	5.4%	2.1%	3.4%	0.3%	0.0%	15.2%	100.0%

問25(4)(d)事務職常勤

	3人未満	3人～5人未満	5人以上	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	334	9	0	222	565
	59.1%	1.6%	0.0%	39.3%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	45	0	1	30	76
	59.2%	0.0%	1.3%	39.5%	100.0%
協同組合(農協、生協)	31	0	0	20	51
	60.8%	0.0%	0.0%	39.2%	100.0%
無回答	6	0	0	7	13
	46.2%	0.0%	0.0%	53.8%	100.0%
合計	416	9	1	279	705
	59.0%	1.3%	0.1%	39.6%	100.0%

問25(4)(d)事務職非常勤

	3人未満	3人～5人未満	5人以上	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	218	4	1	342	565
	38.6%	0.7%	0.2%	60.5%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	31	3	1	41	76
	40.8%	3.9%	1.3%	53.9%	100.0%
協同組合(農協、生協)	18	0	0	33	51
	35.3%	0.0%	0.0%	64.7%	100.0%
無回答	1	0	0	12	13
	7.7%	0.0%	0.0%	92.3%	100.0%
合計	268	7	2	428	705
	38.0%	1.0%	0.3%	60.7%	100.0%

問25(5).特定事業所加算の取得

	特定事業所加算(Ⅰ)を取っている	特定事業所加算(Ⅱ)を取っている	特定事業所加算(Ⅲ)を取っている	特定事業所加算は取っていない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	5	4	17	512	27	565
	0.9%	0.7%	3.0%	90.6%	4.8%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	0	0	1	73	2	76
	0.0%	0.0%	1.3%	96.1%	2.6%	100.0%
協同組合(農協、生協)	0	0	0	50	1	51
	0.0%	0.0%	0.0%	98.0%	2.0%	100.0%
無回答	0	0	0	6	7	13
	0.0%	0.0%	0.0%	46.2%	53.8%	100.0%
合計	5	4	18	641	37	705
	0.7%	0.6%	2.6%	90.9%	5.2%	100.0%

問25(6).管理者になるために必要な条件の有無

	ある	ない	無回答	合計
営利法人(株式会社、有限会社など)	206	351	8	565
	36.5%	62.1%	1.4%	100.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	26	49	1	76
	34.2%	64.5%	1.3%	100.0%
協同組合(農協、生協)	16	35	0	51
	31.4%	68.6%	0.0%	100.0%
無回答	2	3	8	13
	15.4%	23.1%	61.5%	100.0%
合計	250	438	17	705
	35.5%	62.1%	2.4%	100.0%

03_2_1 クロス集計結果
法人別（営利法人）

03_2_2 クロス集計結果
法人別（NPO法人）

03_2_3 クロス集計結果
法人別（協同組合）

04_1 クロス集計結果
兼務状況（全体）

問8－1管理者兼務職種数

	人数	割合
管理者＋1職種	294	41.7%
管理者＋2職種	217	30.8%
管理者＋3職種	64	9.1%
管理者＋4職種	4	0.6%
無回答	126	17.9%
合計	705	100.0%

問8－1管理者兼務職種数×兼務する業務量割合

	当該事業所の管理者としての業務	兼務事業所の管理者としての業務	経営者（役員）としての業務	サービス提供責任者としての業務	ヘルパーとしての業務	その他の業務	合計
管理者＋1職種	38.6%	11.7%	11.8%	19.5%	12.7%	5.8%	100.0%
管理者＋2職種	34.3%	5.2%	10.0%	25.0%	21.0%	4.4%	100.0%
管理者＋3職種	31.5%	3.4%	14.8%	23.1%	21.6%	5.6%	100.0%
管理者＋4職種	17.5%	2.5%	15.0%	20.0%	27.5%	17.5%	100.0%
無回答	51.4%	14.6%	9.5%	5.7%	5.2%	13.7%	100.0%
合計	38.7%	9.3%	11.1%	19.2%	14.9%	6.8%	100.0%

問8－1管理者＋1職種

	人数	割合
経営者	91	31.0%
サービス提供責任者	125	42.5%
ヘルパー	51	17.3%
その他	27	9.2%
無回答	0	0.0%
合計	294	100.0%

問8－1管理者＋2職種

	人数	割合
経営者	86	39.6%
サービス提供責任者	156	71.9%
ヘルパー	167	77.0%
その他	25	11.5%
無回答	0	0.0%
合計	217	100.0%

問8－1管理者＋3職種

	人数	割合
経営者	55	85.9%
サービス提供責任者	57	89.1%
ヘルパー	64	100.0%
その他	16	25.0%
無回答	0	0.0%
合計	64	100.0%

問8－1管理者＋4職種

	人数	割合
経営者	4	100.0%
サービス提供責任者	4	100.0%
ヘルパー	4	100.0%
その他	4	100.0%
無回答	0	0.0%
合計	4	100.0%

問10（1）当該事業所の管理者としての業務（管理者＋1職種）

	人数	割合
0%	14	4.8%
10%	30	10.2%
20%	45	15.3%
30%	33	11.2%
40%	32	10.9%
50%	92	31.3%
60%	8	2.7%
70%	9	3.1%
80%	12	4.1%
90%	3	1.0%
100%	5	1.7%
無回答	11	3.7%
合計	294	100.0%

問10（1）当該事業所の管理者としての業務（管理者＋2職種）

	人数	割合
0%	8	3.7%
10%	35	16.1%
20%	35	16.1%
30%	32	14.7%
40%	25	11.5%
50%	61	28.1%
60%	9	4.1%
70%	4	1.8%
80%	5	2.3%
90%	1	0.5%
100%	0	0.0%
無回答	2	0.9%
合計	217	100.0%

問10（1）当該事業所の管理者としての業務（管理者＋3職種）

	人数	割合
0%	4	6.3%
10%	8	12.5%
20%	10	15.6%
30%	13	20.3%
40%	12	18.8%
50%	8	12.5%
60%	5	7.8%
70%	1	1.6%
80%	0	0.0%
90%	0	0.0%
100%	0	0.0%
無回答	3	4.7%
合計	64	100.0%

問10（1）当該事業所の管理者としての業務（管理者＋4職種）

	人数	割合
10%	2	50.0%
20%	1	25.0%
30%	1	25.0%
40%	0	0.0%
50%	0	0.0%
60%	0	0.0%
70%	0	0.0%
80%	0	0.0%
90%	0	0.0%
100%	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	4	100.0%

04_2 クロス集計結果
兼務状況（法人別）

法人種別でみた管理者の兼務状況

問25（1）法人種別×問8－1管理者兼務職種数

	管理者+1職種	管理者+2職種	管理者+3職種	管理者+4職種	無回答	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	240	175	52	1	97	565
	42.5%	31.0%	9.2%	0.2%	17.2%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	25	34	12	2	3	76
	32.9%	44.7%	15.8%	2.6%	3.9%	100.0%
協同組合（農協、生協）	23	4	0	1	23	51
	45.1%	7.8%	0.0%	2.0%	45.1%	100.0%
無回答	6	4	0	0	3	13
	46.2%	30.8%	0.0%	0.0%	23.1%	100.0%
合計	294	217	64	4	126	705
	41.7%	30.8%	9.1%	0.6%	17.9%	100.0%

法人種別でみた管理者の兼務状況の業務量割合

問25（1）法人種別×問10兼務する業務量割合

	当該事業所の管理者としての業務	兼務事業所の管理者としての業務	経営者（役員）としての業務	サービス提供責任者としての業務	ヘルパーとしての業務	その他の業務	合計
営利法人（株式会社、有限会社など）	39.1%	8.6%	11.7%	19.9%	15.1%	5.5%	100.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	33.7%	9.2%	14.3%	17.5%	18.3%	7.0%	100.0%
協同組合（農協、生協）	41.8%	18.6%	1.8%	12.0%	5.3%	20.4%	100.0%
無回答	37.7%	6.9%	1.5%	26.2%	21.5%	6.2%	100.0%
合計	38.7%	9.3%	11.1%	19.2%	14.9%	6.8%	100.0%

法人種別でみた管理者の兼務状況（1人2役の内訳）

NPO法人×管理者+1職種

	人数	割合
経営者	9	36.0%
サービス提供責任者	7	28.0%
ヘルパー	8	32.0%
その他	1	4.0%
無回答	0	0.0%
合計	25	100.0%

協同組合×管理者+1職種

	人数	割合
経営者	0	0.0%
サービス提供責任者	9	39.1%
ヘルパー	3	13.0%
その他	11	47.8%
無回答	0	0.0%
合計	23	100.0%

法人種別でみた管理者の兼務状況（1人3役の内訳）

NPO法人×管理者+2職種

	人数	割合
経営者	17	50.0%
サービス提供責任者	19	55.9%
ヘルパー	27	79.4%
その他	5	14.7%
無回答	0	0.0%
合計	34	100.0%

協同組合×管理者+2職種

	人数	割合
経営者	0	0.0%
サービス提供責任者	4	100.0%
ヘルパー	4	100.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	4	100.0%

法人種別でみた管理者の兼務状況の業務量割合（１人２役の内訳）

NPO法人　管理者＋1職種×兼務する業務の割合

	平均値
当該事業所の管理者としての業務	36.0%
兼務事業所の管理者としての業務	15.6%
経営者（役員）としての業務	11.2%
サービス提供責任者としての業務	14.8%
ヘルパーとしての業務	13.2%
その他の業務	9.2%

協同組合　管理者＋1職種×兼務する業務の割合

	平均値
当該事業所の管理者としての業務	40.5%
兼務事業所の管理者としての業務	17.6%
経営者（役員）としての業務	1.0%
サービス提供責任者としての業務	20.5%
ヘルパーとしての業務	7.1%
その他の業務	13.3%

法人種別でみた管理者の兼務状況の業務量割合（１人２役の内訳）

NPO法人　管理者＋2職種×兼務する業務の割合

	平均値
当該事業所の管理者としての業務	30.0%
兼務事業所の管理者としての業務	8.2%
経営者（役員）としての業務	15.9%
サービス提供責任者としての業務	21.5%
ヘルパーとしての業務	21.2%
その他の業務	3.2%

協同組合法人　管理者＋2職種×兼務する業務の割合

	平均値
当該事業所の管理者としての業務	37.5%
兼務事業所の管理者としての業務	0.0%
経営者（役員）としての業務	2.5%
サービス提供責任者としての業務	27.5%
ヘルパーとしての業務	25.0%
その他の業務	7.5%

05_1 クロス集計結果
研修参加経験・内容×管理者必須24項目

問11 自社研修の参加経験×問13(1) 員数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	283	46	44	1	5	0	3	382
	74.1%	12.0%	11.5%	0.3%	1.3%	0.0%	0.8%	100.0%
いいえ	63	12	9	0	5	0	1	90
	70.0%	13.3%	10.0%	0.0%	5.6%	0.0%	1.1%	100.0%
自社研修はない	171	21	22	0	7	0	0	221
	77.4%	9.5%	10.0%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	6	0	0	0	0	0	6	12
	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
合計	523	79	75	1	17	0	10	705
	74.2%	11.2%	10.6%	0.1%	2.4%	0.0%	1.4%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問13(2) 月末利用者数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	242	32	68	1	33	1	5	382
	63.4%	8.4%	17.8%	0.3%	8.6%	0.3%	1.3%	100.0%
いいえ	47	7	19	0	15	1	1	90
	52.2%	7.8%	21.1%	0.0%	16.7%	1.1%	1.1%	100.0%
自社研修はない	130	17	42	2	30	0	0	221
	58.8%	7.7%	19.0%	0.9%	13.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	5	1	0	0	0	0	6	12
	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
合計	424	57	129	3	78	2	12	705
	60.1%	8.1%	18.3%	0.4%	11.1%	0.3%	1.7%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問13(3) 人員配置条件の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	277	60	33	0	4	4	4	382
	72.5%	15.7%	8.6%	0.0%	1.0%	1.0%	1.0%	100.0%
いいえ	60	15	9	1	3	1	1	90
	66.7%	16.7%	10.0%	1.1%	3.3%	1.1%	1.1%	100.0%
自社研修はない	169	22	19	1	4	3	3	221
	76.5%	10.0%	8.6%	0.5%	1.8%	1.4%	1.4%	100.0%
無回答	4	2	0	0	0	0	6	12
	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
合計	510	99	61	2	11	8	14	705
	72.3%	14.0%	8.7%	0.3%	1.6%	1.1%	2.0%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問13(4) 従業員の業務予定の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	208	10	149	3	6	1	5	382
	54.5%	2.6%	39.0%	0.8%	1.6%	0.3%	1.3%	100.0%
いいえ	48	1	33	3	3	0	2	90
	53.3%	1.1%	36.7%	3.3%	3.3%	0.0%	2.2%	100.0%
自社研修はない	104	14	90	3	7	2	1	221
	47.1%	6.3%	40.7%	1.4%	3.2%	0.9%	0.5%	100.0%
無回答	4	1	1	0	0	0	6	12
	33.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
合計	364	26	273	9	16	3	14	705
	51.6%	3.7%	38.7%	1.3%	2.3%	0.4%	2.0%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問13(5) 従業員の研修参加の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	251	34	85	2	7	1	2	382
	65.7%	8.9%	22.3%	0.5%	1.8%	0.3%	0.5%	100.0%
いいえ	61	9	17	0	1	1	1	90
	67.8%	10.0%	18.9%	0.0%	1.1%	1.1%	1.1%	100.0%
自社研修はない	153	19	35	2	4	8	0	221
	69.2%	8.6%	15.8%	0.9%	1.8%	3.6%	0.0%	100.0%
無回答	4	0	1	0	0	0	7	12
	33.3%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	58.3%	100.0%
合計	469	62	138	4	12	10	10	705
	66.5%	8.8%	19.6%	0.6%	1.7%	1.4%	1.4%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問14(1) 訪問介護サービスの業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	154	9	210	0	1	1	7	382
	40.3%	2.4%	55.0%	0.0%	0.3%	0.3%	1.8%	100.0%
いいえ	41	0	45	0	1	3	0	90
	45.6%	0.0%	50.0%	0.0%	1.1%	3.3%	0.0%	100.0%
自社研修はない	89	4	127	0	0	0	1	221
	40.3%	1.8%	57.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
無回答	5	0	6	1	0	0	0	12
	41.7%	0.0%	50.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	289	13	388	1	2	4	8	705
	41.0%	1.8%	55.0%	0.1%	0.3%	0.6%	1.1%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問14(2) 訪問介護サービスの必要な助言

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	249	29	97	1	0	0	6	382
	65.2%	7.6%	25.4%	0.3%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%
いいえ	50	4	33	0	1	2	0	90
	55.6%	4.4%	36.7%	0.0%	1.1%	2.2%	0.0%	100.0%
自社研修はない	130	13	72	2	0	2	2	221
	58.8%	5.9%	32.6%	0.9%	0.0%	0.9%	0.9%	100.0%
無回答	7	2	2	0	0	0	1	12
	58.3%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	100.0%
合計	436	48	204	3	1	4	9	705
	61.8%	6.8%	28.9%	0.4%	0.1%	0.6%	1.3%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問14(3) 地域資源の理解と活用

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	209	63	46	3	5	47	9	382
	54.7%	16.5%	12.0%	0.8%	1.3%	12.3%	2.4%	100.0%
いいえ	41	10	17	1	3	12	6	90
	45.6%	11.1%	18.9%	1.1%	3.3%	13.3%	6.7%	100.0%
自社研修はない	112	33	25	3	3	36	9	221
	50.7%	14.9%	11.3%	1.4%	1.4%	16.3%	4.1%	100.0%
無回答	6	1	0	0	0	3	2	12
	50.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	16.7%	100.0%
合計	368	107	88	7	11	98	26	705
	52.2%	15.2%	12.5%	1.0%	1.6%	13.9%	3.7%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問14(4) 質の評価と向上の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	263	27	83	1	1	1	6	382
	68.8%	7.1%	21.7%	0.3%	0.3%	0.3%	1.6%	100.0%
いいえ	51	7	25	3	1	2	1	90
	56.7%	7.8%	27.8%	3.3%	1.1%	2.2%	1.1%	100.0%
自社研修はない	157	13	46	0	1	2	2	221
	71.0%	5.9%	20.8%	0.0%	0.5%	0.9%	0.9%	100.0%
無回答	7	0	3	0	0	1	1	12
	58.3%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	8.3%	8.3%	100.0%
合計	478	47	157	4	3	6	10	705
	67.8%	6.7%	22.3%	0.6%	0.4%	0.9%	1.4%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問14(5) 介護サービス情報の公表制度への対応

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	280	43	41	2	10	1	5	382
	73.3%	11.3%	10.7%	0.5%	2.6%	0.3%	1.3%	100.0%
いいえ	57	10	18	1	3	1	0	90
	63.3%	11.1%	20.0%	1.1%	3.3%	1.1%	0.0%	100.0%
自社研修はない	162	16	32	0	9	0	2	221
	73.3%	7.2%	14.5%	0.0%	4.1%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	8	0	1	0	1	1	1	12
	66.7%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	8.3%	8.3%	100.0%
合計	507	69	92	3	23	3	8	705
	71.9%	9.8%	13.0%	0.4%	3.3%	0.4%	1.1%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問14(6) 苦情処理の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	301	22	52	1	0	0	6	382
	78.8%	5.8%	13.6%	0.3%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%
いいえ	72	3	12	1	2	0	0	90
	80.0%	3.3%	13.3%	1.1%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%
自社研修はない	163	18	36	1	2	0	1	221
	73.8%	8.1%	16.3%	0.5%	0.9%	0.0%	0.5%	100.0%
無回答	12	0	0	0	0	0	0	12
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	548	43	100	3	4	0	7	705
	77.7%	6.1%	14.2%	0.4%	0.6%	0.0%	1.0%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問14(7) 事故発生時の対応と記録整備の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	284	17	72	2	2	0	5	382
	74.3%	4.5%	18.8%	0.5%	0.5%	0.0%	1.3%	100.0%
いいえ	63	6	18	1	2	0	0	90
	70.0%	6.7%	20.0%	1.1%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%
自社研修はない	153	12	47	2	6	0	1	221
	69.2%	5.4%	21.3%	0.9%	2.7%	0.0%	0.5%	100.0%
無回答	9	0	3	0	0	0	0	12
	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	509	35	140	5	10	0	6	705
	72.2%	5.0%	19.9%	0.7%	1.4%	0.0%	0.9%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問15(1) 備品などの在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	157	25	90	20	76	6	8	382
	41.1%	6.5%	23.6%	5.2%	19.9%	1.6%	2.1%	100.0%
いいえ	37	11	23	4	14	1	0	90
	41.1%	12.2%	25.6%	4.4%	15.6%	1.1%	0.0%	100.0%
自社研修はない	90	24	48	11	40	5	3	221
	40.7%	10.9%	21.7%	5.0%	18.1%	2.3%	1.4%	100.0%
無回答	7	0	2	0	3	0	0	12
	58.3%	0.0%	16.7%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	291	60	163	35	133	12	11	705
	41.3%	8.5%	23.1%	5.0%	18.9%	1.7%	1.6%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問15(2) 契約書・重要事項説明書の在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	196	28	110	3	38	0	7	382
	51.3%	7.3%	28.8%	0.8%	9.9%	0.0%	1.8%	100.0%
いいえ	48	4	25	1	12	0	0	90
	53.3%	4.4%	27.8%	1.1%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%
自社研修はない	122	13	50	2	33	0	1	221
	55.2%	5.9%	22.6%	0.9%	14.9%	0.0%	0.5%	100.0%
無回答	6	1	3	0	2	0	0	12
	50.0%	8.3%	25.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	372	46	188	6	85	0	8	705
	52.8%	6.5%	26.7%	0.9%	12.1%	0.0%	1.1%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問15(3) 身分証明書の作成・携帯の指示

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	203	52	52	4	65	3	3	382
	53.1%	13.6%	13.6%	1.0%	17.0%	0.8%	0.8%	100.0%
いいえ	37	17	17	0	14	3	2	90
	41.1%	18.9%	18.9%	0.0%	15.6%	3.3%	2.2%	100.0%
自社研修はない	123	29	26	3	37	2	1	221
	55.7%	13.1%	11.8%	1.4%	16.7%	0.9%	0.5%	100.0%
無回答	3	2	3	0	3	1	0	12
	25.0%	16.7%	25.0%	0.0%	25.0%	8.3%	0.0%	100.0%
合計	366	100	98	7	119	9	6	705
	51.9%	14.2%	13.9%	1.0%	16.9%	1.3%	0.9%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問15(4) 新規利用者受付時の関係記録の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	190	16	145	4	17	1	9	382
	49.7%	4.2%	38.0%	1.0%	4.5%	0.3%	2.4%	100.0%
いいえ	44	4	34	2	6	0	0	90
	48.9%	4.4%	37.8%	2.2%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
自社研修はない	113	12	86	0	7	1	2	221
	51.1%	5.4%	38.9%	0.0%	3.2%	0.5%	0.9%	100.0%
無回答	4	2	4	0	1	0	1	12
	33.3%	16.7%	33.3%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	100.0%
合計	351	34	269	6	31	2	12	705
	49.8%	4.8%	38.2%	0.9%	4.4%	0.3%	1.7%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問15(5) 利用終了者の記録の整備・保管・管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	169	13	136	13	41	1	9	382
	44.2%	3.4%	35.6%	3.4%	10.7%	0.3%	2.4%	100.0%
いいえ	44	4	26	1	15	0	0	90
	48.9%	4.4%	28.9%	1.1%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
自社研修はない	101	11	71	3	32	0	3	221
	45.7%	5.0%	32.1%	1.4%	14.5%	0.0%	1.4%	100.0%
無回答	4	1	5	1	1	0	0	12
	33.3%	8.3%	41.7%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	318	29	238	18	89	1	12	705
	45.1%	4.1%	33.8%	2.6%	12.6%	0.1%	1.7%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問15(6) 給付管理業務などの受領に関する業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	157	37	46	2	128	1	11	382
	41.1%	9.7%	12.0%	0.5%	33.5%	0.3%	2.9%	100.0%
いいえ	34	13	15	2	24	1	1	90
	37.8%	14.4%	16.7%	2.2%	26.7%	1.1%	1.1%	100.0%
自社研修はない	110	17	16	1	75	0	2	221
	49.8%	7.7%	7.2%	0.5%	33.9%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	6	1	0	1	4	0	0	12
	50.0%	8.3%	0.0%	8.3%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	307	68	77	6	231	2	14	705
	43.5%	9.6%	10.9%	0.9%	32.8%	0.3%	2.0%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問15(7) 必要な設備や備品の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	202	47	51	9	56	5	12	382
	52.9%	12.3%	13.4%	2.4%	14.7%	1.3%	3.1%	100.0%
いいえ	52	12	13	3	8	1	1	90
	57.8%	13.3%	14.4%	3.3%	8.9%	1.1%	1.1%	100.0%
自社研修はない	115	31	25	4	41	2	3	221
	52.0%	14.0%	11.3%	1.8%	18.6%	0.9%	1.4%	100.0%
無回答	4	2	3	0	2	1	0	12
	33.3%	16.7%	25.0%	0.0%	16.7%	8.3%	0.0%	100.0%
合計	373	92	92	16	107	9	16	705
	52.9%	13.0%	13.0%	2.3%	15.2%	1.3%	2.3%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問16(1) 運営規定の変更届や掲示業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	236	108	9	0	21	2	6	382
	61.8%	28.3%	2.4%	0.0%	5.5%	0.5%	1.6%	100.0%
いいえ	56	25	4	0	3	1	1	90
	62.2%	27.8%	4.4%	0.0%	3.3%	1.1%	1.1%	100.0%
自社研修はない	154	45	5	0	15	0	2	221
	69.7%	20.4%	2.3%	0.0%	6.8%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	8	3	0	0	1	0	0	12
	66.7%	25.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	454	181	18	0	40	3	9	705
	64.4%	25.7%	2.6%	0.0%	5.7%	0.4%	1.3%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問16(2) 秘密保持の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	287	49	32	0	6	0	8	382
	75.1%	12.8%	8.4%	0.0%	1.6%	0.0%	2.1%	100.0%
いいえ	67	11	10	0	1	1	0	90
	74.4%	12.2%	11.1%	0.0%	1.1%	1.1%	0.0%	100.0%
自社研修はない	165	31	17	0	6	1	1	221
	74.7%	14.0%	7.7%	0.0%	2.7%	0.5%	0.5%	100.0%
無回答	9	1	1	0	0	1	0	12
	75.0%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	100.0%
合計	528	92	60	0	13	3	9	705
	74.9%	13.0%	8.5%	0.0%	1.8%	0.4%	1.3%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問16(3) 虚偽・誇大広告をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	214	124	8	0	7	21	8	382
	56.0%	32.5%	2.1%	0.0%	1.8%	5.5%	2.1%	100.0%
いいえ	56	20	3	0	1	10	0	90
	62.2%	22.2%	3.3%	0.0%	1.1%	11.1%	0.0%	100.0%
自社研修はない	142	45	4	0	6	20	4	221
	64.3%	20.4%	1.8%	0.0%	2.7%	9.0%	1.8%	100.0%
無回答	8	2	0	0	0	2	0	12
	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	100.0%
合計	420	191	15	0	14	53	12	705
	59.6%	27.1%	2.1%	0.0%	2.0%	7.5%	1.7%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問16(4) 利益供与をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	253	87	17	0	3	17	5	382
	66.2%	22.8%	4.5%	0.0%	0.8%	4.5%	1.3%	100.0%
いいえ	58	18	2	0	3	9	0	90
	64.4%	20.0%	2.2%	0.0%	3.3%	10.0%	0.0%	100.0%
自社研修はない	154	41	5	1	4	15	1	221
	69.7%	18.6%	2.3%	0.5%	1.8%	6.8%	0.5%	100.0%
無回答	7	2	2	0	0	1	0	12
	58.3%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	100.0%
合計	472	148	26	1	10	42	6	705
	67.0%	21.0%	3.7%	0.1%	1.4%	6.0%	0.9%	100.0%

問11 自社研修の参加経験×問16(5) 訪問介護事業所指定の変更申請

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	203	128	12	0	30	3	6	382
	53.1%	33.5%	3.1%	0.0%	7.9%	0.8%	1.6%	100.0%
いいえ	51	26	3	0	8	2	0	90
	56.7%	28.9%	3.3%	0.0%	8.9%	2.2%	0.0%	100.0%
自社研修はない	154	46	3	0	16	0	2	221
	69.7%	20.8%	1.4%	0.0%	7.2%	0.0%	0.9%	100.0%
無回答	4	4	2	0	2	0	0	12
	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	412	204	20	0	56	5	8	705
	58.4%	28.9%	2.8%	0.0%	7.9%	0.7%	1.1%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問13(1) 員数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	210	29	28	1	4	0	2	274
	76.6%	10.6%	10.2%	0.4%	1.5%	0.0%	0.7%	100.0%
事業所運営	156	22	22	0	4	0	1	205
	76.1%	10.7%	10.7%	0.0%	2.0%	0.0%	0.5%	100.0%
介護保険サービス	184	30	32	1	4	0	3	254
	72.4%	11.8%	12.6%	0.4%	1.6%	0.0%	1.2%	100.0%
介護保険以外のサービス	83	15	14	0	0	0	1	113
	73.5%	13.3%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	121	12	15	0	2	0	1	151
	80.1%	7.9%	9.9%	0.0%	1.3%	0.0%	0.7%	100.0%
財務・会計	54	7	7	0	1	0	1	70
	77.1%	10.0%	10.0%	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	135	20	14	1	0	0	1	171
	78.9%	11.7%	8.2%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%
サービスの質の向上	209	34	31	1	3	0	2	280
	74.6%	12.1%	11.1%	0.4%	1.1%	0.0%	0.7%	100.0%
その他	16	4	2	0	0	0	0	22
	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	283	46	44	1	5	0	3	382
	74.1%	12.0%	11.5%	0.3%	1.3%	0.0%	0.8%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問13(2) 月末利用者数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	176	24	49	0	21	1	3	274
	64.2%	8.8%	17.9%	0.0%	7.7%	0.4%	1.1%	100.0%
事業所運営	134	14	37	0	16	1	3	205
	65.4%	6.8%	18.0%	0.0%	7.8%	0.5%	1.5%	100.0%
介護保険サービス	161	25	39	1	23	1	4	254
	63.4%	9.8%	15.4%	0.4%	9.1%	0.4%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	70	13	20	0	9	0	1	113
	61.9%	11.5%	17.7%	0.0%	8.0%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	95	14	28	0	11	1	2	151
	62.9%	9.3%	18.5%	0.0%	7.3%	0.7%	1.3%	100.0%
財務・会計	43	7	15	0	5	0	0	70
	61.4%	10.0%	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	119	14	30	0	7	0	1	171
	69.6%	8.2%	17.5%	0.0%	4.1%	0.0%	0.6%	100.0%
サービスの質の向上	185	26	45	0	21	1	2	280
	66.1%	9.3%	16.1%	0.0%	7.5%	0.4%	0.7%	100.0%
その他	14	4	4	0	0	0	0	22
	63.6%	18.2%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	242	32	68	1	33	1	5	382
	63.4%	8.4%	17.8%	0.3%	8.6%	0.3%	1.3%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問13(3) 人員配置条件の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	208	34	23	0	4	3	2	274
	75.9%	12.4%	8.4%	0.0%	1.5%	1.1%	0.7%	100.0%
事業所運営	156	29	15	0	2	3	0	205
	76.1%	14.1%	7.3%	0.0%	1.0%	1.5%	0.0%	100.0%
介護保険サービス	190	39	17	0	4	2	2	254
	74.8%	15.4%	6.7%	0.0%	1.6%	0.8%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	85	21	7	0	0	0	0	113
	75.2%	18.6%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	114	21	14	0	0	2	0	151
	75.5%	13.9%	9.3%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	100.0%
財務・会計	55	6	7	0	0	1	1	70
	78.6%	8.6%	10.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	131	26	11	0	0	2	1	171
	76.6%	15.2%	6.4%	0.0%	0.0%	1.2%	0.6%	100.0%
サービスの質の向上	205	43	22	0	4	3	3	280
	73.2%	15.4%	7.9%	0.0%	1.4%	1.1%	1.1%	100.0%
その他	12	6	3	0	0	1	0	22
	54.5%	27.3%	13.6%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	277	60	33	0	4	4	4	382
	72.5%	15.7%	8.6%	0.0%	1.0%	1.0%	1.0%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問13(4) 従業員の業務予定の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	145	8	111	3	4	1	2	274
	52.9%	2.9%	40.5%	1.1%	1.5%	0.4%	0.7%	100.0%
事業所運営	110	5	81	3	3	1	2	205
	53.7%	2.4%	39.5%	1.5%	1.5%	0.5%	1.0%	100.0%
介護保険サービス	139	8	95	3	5	1	3	254
	54.7%	3.1%	37.4%	1.2%	2.0%	0.4%	1.2%	100.0%
介護保険以外のサービス	62	5	41	2	2	0	1	113
	54.9%	4.4%	36.3%	1.8%	1.8%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	78	5	62	2	2	1	1	151
	51.7%	3.3%	41.1%	1.3%	1.3%	0.7%	0.7%	100.0%
財務・会計	32	1	35	0	2	0	0	70
	45.7%	1.4%	50.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	92	7	70	2	0	0	0	171
	53.8%	4.1%	40.9%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
サービスの質の向上	158	9	103	2	4	1	3	280
	56.4%	3.2%	36.8%	0.7%	1.4%	0.4%	1.1%	100.0%
その他	13	0	9	0	0	0	0	22
	59.1%	0.0%	40.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	208	10	149	3	6	1	5	382
	54.5%	2.6%	39.0%	0.8%	1.6%	0.3%	1.3%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問13(5) 従業員の研修参加の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	184	18	61	2	7	1	1	274
	67.2%	6.6%	22.3%	0.7%	2.6%	0.4%	0.4%	100.0%
事業所運営	136	16	45	2	5	0	1	205
	66.3%	7.8%	22.0%	1.0%	2.4%	0.0%	0.5%	100.0%
介護保険サービス	162	24	58	2	6	1	1	254
	63.8%	9.4%	22.8%	0.8%	2.4%	0.4%	0.4%	100.0%
介護保険以外のサービス	71	14	27	1	0	0	0	113
	62.8%	12.4%	23.9%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	105	10	33	1	2	0	0	151
	69.5%	6.6%	21.9%	0.7%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
財務・会計	45	2	21	0	2	0	0	70
	64.3%	2.9%	30.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	114	14	41	0	1	1	0	171
	66.7%	8.2%	24.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	100.0%
サービスの質の向上	184	24	62	1	7	1	1	280
	65.7%	8.6%	22.1%	0.4%	2.5%	0.4%	0.4%	100.0%
その他	10	3	9	0	0	0	0	22
	45.5%	13.6%	40.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	251	34	85	2	7	1	2	382
	65.7%	8.9%	22.3%	0.5%	1.8%	0.3%	0.5%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問14(1) 訪問介護サービスの業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	104	6	158	0	1	1	4	274
	38.0%	2.2%	57.7%	0.0%	0.4%	0.4%	1.5%	100.0%
事業所運営	82	4	114	0	0	1	4	205
	40.0%	2.0%	55.6%	0.0%	0.0%	0.5%	2.0%	100.0%
介護保険サービス	116	7	125	0	1	1	4	254
	45.7%	2.8%	49.2%	0.0%	0.4%	0.4%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	47	5	60	0	0	0	1	113
	41.6%	4.4%	53.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	54	5	88	0	0	1	3	151
	35.8%	3.3%	58.3%	0.0%	0.0%	0.7%	2.0%	100.0%
財務・会計	21	2	46	0	0	0	1	70
	30.0%	2.9%	65.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	71	4	95	0	0	0	1	171
	41.5%	2.3%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%
サービスの質の向上	119	7	149	0	1	1	3	280
	42.5%	2.5%	53.2%	0.0%	0.4%	0.4%	1.1%	100.0%
その他	9	1	12	0	0	0	0	22
	40.9%	4.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	154	9	210	0	1	1	7	382
	40.3%	2.4%	55.0%	0.0%	0.3%	0.3%	1.8%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問14(2) 訪問介護サービスの必要な助言

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	179	19	72	1	0	0	3	274
	65.3%	6.9%	26.3%	0.4%	0.0%	0.0%	1.1%	100.0%
事業所運営	139	13	51	1	0	0	1	205
	67.8%	6.3%	24.9%	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
介護保険サービス	165	21	63	1	0	0	4	254
	65.0%	8.3%	24.8%	0.4%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	77	13	23	0	0	0	0	113
	68.1%	11.5%	20.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	101	11	39	0	0	0	0	151
	66.9%	7.3%	25.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
財務・会計	43	6	21	0	0	0	0	70
	61.4%	8.6%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	117	12	42	0	0	0	0	171
	68.4%	7.0%	24.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
サービスの質の向上	190	19	66	1	0	0	4	280
	67.9%	6.8%	23.6%	0.4%	0.0%	0.0%	1.4%	100.0%
その他	14	1	7	0	0	0	0	22
	63.6%	4.5%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	249	29	97	1	0	0	6	382
	65.2%	7.6%	25.4%	0.3%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問14(3) 地域資源の理解と活用

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	151	43	35	2	3	35	5	274
	55.1%	15.7%	12.8%	0.7%	1.1%	12.8%	1.8%	100.0%
事業所運営	114	31	32	2	4	17	5	205
	55.6%	15.1%	15.6%	1.0%	2.0%	8.3%	2.4%	100.0%
介護保険サービス	136	47	32	1	3	31	4	254
	53.5%	18.5%	12.6%	0.4%	1.2%	12.2%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	66	21	15	0	0	9	2	113
	58.4%	18.6%	13.3%	0.0%	0.0%	8.0%	1.8%	100.0%
人事労務管理	94	20	17	0	3	13	4	151
	62.3%	13.2%	11.3%	0.0%	2.0%	8.6%	2.6%	100.0%
財務・会計	47	6	13	0	0	4	0	70
	67.1%	8.6%	18.6%	0.0%	0.0%	5.7%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	97	32	19	0	1	19	3	171
	56.7%	18.7%	11.1%	0.0%	0.6%	11.1%	1.8%	100.0%
サービスの質の向上	156	47	36	2	2	33	4	280
	55.7%	16.8%	12.9%	0.7%	0.7%	11.8%	1.4%	100.0%
その他	10	4	5	0	0	3	0	22
	45.5%	18.2%	22.7%	0.0%	0.0%	13.6%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	209	63	46	3	5	47	9	382
	54.7%	16.5%	12.0%	0.8%	1.3%	12.3%	2.4%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問14(4) 質の評価と向上の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	191	21	59	0	0	1	2	274
	69.7%	7.7%	21.5%	0.0%	0.0%	0.4%	0.7%	100.0%
事業所運営	142	15	44	0	1	0	3	205
	69.3%	7.3%	21.5%	0.0%	0.5%	0.0%	1.5%	100.0%
介護保険サービス	177	20	52	1	1	1	2	254
	69.7%	7.9%	20.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	73	15	24	0	1	0	0	113
	64.6%	13.3%	21.2%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	103	12	35	0	0	0	1	151
	68.2%	7.9%	23.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	100.0%
財務・会計	38	3	28	0	1	0	0	70
	54.3%	4.3%	40.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	127	13	29	0	1	1	0	171
	74.3%	7.6%	17.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	100.0%
サービスの質の向上	198	20	57	1	1	1	2	280
	70.7%	7.1%	20.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.7%	100.0%
その他	16	2	4	0	0	0	0	22
	72.7%	9.1%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	263	27	83	1	1	1	6	382
	68.8%	7.1%	21.7%	0.3%	0.3%	0.3%	1.6%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問14(5) 介護サービス情報の公表制度への対応

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	209	28	27	1	6	0	3	274
	76.3%	10.2%	9.9%	0.4%	2.2%	0.0%	1.1%	100.0%
事業所運営	150	26	21	1	5	0	2	205
	73.2%	12.7%	10.2%	0.5%	2.4%	0.0%	1.0%	100.0%
介護保険サービス	186	29	26	2	6	1	4	254
	73.2%	11.4%	10.2%	0.8%	2.4%	0.4%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	83	15	12	0	1	1	1	113
	73.5%	13.3%	10.6%	0.0%	0.9%	0.9%	0.9%	100.0%
人事労務管理	112	15	17	1	5	0	1	151
	74.2%	9.9%	11.3%	0.7%	3.3%	0.0%	0.7%	100.0%
財務・会計	52	5	11	0	2	0	0	70
	74.3%	7.1%	15.7%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	134	21	10	1	2	1	2	171
	78.4%	12.3%	5.8%	0.6%	1.2%	0.6%	1.2%	100.0%
サービスの質の向上	201	38	31	1	6	1	2	280
	71.8%	13.6%	11.1%	0.4%	2.1%	0.4%	0.7%	100.0%
その他	13	5	4	0	0	0	0	22
	59.1%	22.7%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	280	43	41	2	10	1	5	382
	73.3%	11.3%	10.7%	0.5%	2.6%	0.3%	1.3%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問14(6) 苦情処理の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	221	14	36	1	0	0	2	274
	80.7%	5.1%	13.1%	0.4%	0.0%	0.0%	0.7%	100.0%
事業所運営	168	9	26	1	0	0	1	205
	82.0%	4.4%	12.7%	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
介護保険サービス	204	16	30	1	0	0	3	254
	80.3%	6.3%	11.8%	0.4%	0.0%	0.0%	1.2%	100.0%
介護保険以外のサービス	87	10	15	0	0	0	1	113
	77.0%	8.8%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	118	10	22	1	0	0	0	151
	78.1%	6.6%	14.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
財務・会計	55	3	11	0	0	0	1	70
	78.6%	4.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	136	12	21	1	0	0	1	171
	79.5%	7.0%	12.3%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%
サービスの質の向上	217	18	41	1	0	0	3	280
	77.5%	6.4%	14.6%	0.4%	0.0%	0.0%	1.1%	100.0%
その他	17	3	2	0	0	0	0	22
	77.3%	13.6%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	301	22	52	1	0	0	6	382
	78.8%	5.8%	13.6%	0.3%	0.0%	0.0%	1.6%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問14(7) 事故発生時の対応と記録整備の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	210	9	50	2	1	0	2	274
	76.6%	3.3%	18.2%	0.7%	0.4%	0.0%	0.7%	100.0%
事業所運営	156	8	36	2	1	0	2	205
	76.1%	3.9%	17.6%	1.0%	0.5%	0.0%	1.0%	100.0%
介護保険サービス	195	12	40	2	2	0	3	254
	76.8%	4.7%	15.7%	0.8%	0.8%	0.0%	1.2%	100.0%
介護保険以外のサービス	84	8	20	1	0	0	0	113
	74.3%	7.1%	17.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	110	7	29	2	2	0	1	151
	72.8%	4.6%	19.2%	1.3%	1.3%	0.0%	0.7%	100.0%
財務・会計	50	2	18	0	0	0	0	70
	71.4%	2.9%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	136	6	28	1	0	0	0	171
	79.5%	3.5%	16.4%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
サービスの質の向上	212	12	52	1	1	0	2	280
	75.7%	4.3%	18.6%	0.4%	0.4%	0.0%	0.7%	100.0%
その他	15	1	6	0	0	0	0	22
	68.2%	4.5%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	284	17	72	2	2	0	5	382
	74.3%	4.5%	18.8%	0.5%	0.5%	0.0%	1.3%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問15(1) 備品などの在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	110	14	69	14	59	4	4	274
	40.1%	5.1%	25.2%	5.1%	21.5%	1.5%	1.5%	100.0%
事業所運営	78	14	51	13	46	1	2	205
	38.0%	6.8%	24.9%	6.3%	22.4%	0.5%	1.0%	100.0%
介護保険サービス	97	20	53	14	58	5	7	254
	38.2%	7.9%	20.9%	5.5%	22.8%	2.0%	2.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	40	11	28	6	26	2	0	113
	35.4%	9.7%	24.8%	5.3%	23.0%	1.8%	0.0%	100.0%
人事労務管理	64	8	39	7	32	0	1	151
	42.4%	5.3%	25.8%	4.6%	21.2%	0.0%	0.7%	100.0%
財務・会計	21	2	26	5	16	0	0	70
	30.0%	2.9%	37.1%	7.1%	22.9%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	57	12	42	8	45	5	2	171
	33.3%	7.0%	24.6%	4.7%	26.3%	2.9%	1.2%	100.0%
サービスの質の向上	110	20	65	17	59	4	5	280
	39.3%	7.1%	23.2%	6.1%	21.1%	1.4%	1.8%	100.0%
その他	4	1	13	1	3	0	0	22
	18.2%	4.5%	59.1%	4.5%	13.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	157	25	90	20	76	6	8	382
	41.1%	6.5%	23.6%	5.2%	19.9%	1.6%	2.1%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問15(2) 契約書・重要事項説明書の在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	143	16	84	1	26	0	4	274
	52.2%	5.8%	30.7%	0.4%	9.5%	0.0%	1.5%	100.0%
事業所運営	110	14	56	1	22	0	2	205
	53.7%	6.8%	27.3%	0.5%	10.7%	0.0%	1.0%	100.0%
介護保険サービス	133	19	67	3	28	0	4	254
	52.4%	7.5%	26.4%	1.2%	11.0%	0.0%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	57	11	30	1	14	0	0	113
	50.4%	9.7%	26.5%	0.9%	12.4%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	76	8	46	1	19	0	1	151
	50.3%	5.3%	30.5%	0.7%	12.6%	0.0%	0.7%	100.0%
財務・会計	32	6	24	1	5	0	2	70
	45.7%	8.6%	34.3%	1.4%	7.1%	0.0%	2.9%	100.0%
セーフティ・マネジメント	95	9	44	2	19	0	2	171
	55.6%	5.3%	25.7%	1.2%	11.1%	0.0%	1.2%	100.0%
サービスの質の向上	148	22	75	3	27	0	5	280
	52.9%	7.9%	26.8%	1.1%	9.6%	0.0%	1.8%	100.0%
その他	5	2	11	1	3	0	0	22
	22.7%	9.1%	50.0%	4.5%	13.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	196	28	110	3	38	0	7	382
	51.3%	7.3%	28.8%	0.8%	9.9%	0.0%	1.8%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問15(3) 身分証明書の作成・携帯の指示

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	154	35	37	2	43	2	1	274
	56.2%	12.8%	13.5%	0.7%	15.7%	0.7%	0.4%	100.0%
事業所運営	110	25	31	1	37	1	0	205
	53.7%	12.2%	15.1%	0.5%	18.0%	0.5%	0.0%	100.0%
介護保険サービス	129	36	33	4	48	1	3	254
	50.8%	14.2%	13.0%	1.6%	18.9%	0.4%	1.2%	100.0%
介護保険以外のサービス	57	22	16	2	16	0	0	113
	50.4%	19.5%	14.2%	1.8%	14.2%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	91	17	15	1	26	1	0	151
	60.3%	11.3%	9.9%	0.7%	17.2%	0.7%	0.0%	100.0%
財務・会計	41	5	11	1	12	0	0	70
	58.6%	7.1%	15.7%	1.4%	17.1%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	100	26	16	1	26	2	0	171
	58.5%	15.2%	9.4%	0.6%	15.2%	1.2%	0.0%	100.0%
サービスの質の向上	156	39	30	3	49	2	1	280
	55.7%	13.9%	10.7%	1.1%	17.5%	0.7%	0.4%	100.0%
その他	6	5	6	0	5	0	0	22
	27.3%	22.7%	27.3%	0.0%	22.7%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	203	52	52	4	65	3	3	382
	53.1%	13.6%	13.6%	1.0%	17.0%	0.8%	0.8%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問15(4) 新規利用者受付時の関係記録の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	134	11	108	2	12	1	6	274
	48.9%	4.0%	39.4%	0.7%	4.4%	0.4%	2.2%	100.0%
事業所運営	106	6	80	1	8	0	4	205
	51.7%	2.9%	39.0%	0.5%	3.9%	0.0%	2.0%	100.0%
介護保険サービス	139	11	82	3	13	1	5	254
	54.7%	4.3%	32.3%	1.2%	5.1%	0.4%	2.0%	100.0%
介護保険以外のサービス	62	3	44	0	4	0	0	113
	54.9%	2.7%	38.9%	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	75	3	61	1	9	0	2	151
	49.7%	2.0%	40.4%	0.7%	6.0%	0.0%	1.3%	100.0%
財務・会計	29	2	35	0	3	0	1	70
	41.4%	2.9%	50.0%	0.0%	4.3%	0.0%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	83	7	71	1	6	0	3	171
	48.5%	4.1%	41.5%	0.6%	3.5%	0.0%	1.8%	100.0%
サービスの質の向上	139	14	108	4	11	0	4	280
	49.6%	5.0%	38.6%	1.4%	3.9%	0.0%	1.4%	100.0%
その他	9	1	11	0	1	0	0	22
	40.9%	4.5%	50.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	190	16	145	4	17	1	9	382
	49.7%	4.2%	38.0%	1.0%	4.5%	0.3%	2.4%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問15(5) 利用終了者の記録の整備・保管・管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	116	10	103	9	31	0	5	274
	42.3%	3.6%	37.6%	3.3%	11.3%	0.0%	1.8%	100.0%
事業所運営	85	6	80	7	20	1	6	205
	41.5%	2.9%	39.0%	3.4%	9.8%	0.5%	2.9%	100.0%
介護保険サービス	121	11	82	8	27	1	4	254
	47.6%	4.3%	32.3%	3.1%	10.6%	0.4%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	45	6	47	1	13	1	0	113
	39.8%	5.3%	41.6%	0.9%	11.5%	0.9%	0.0%	100.0%
人事労務管理	56	3	64	6	19	0	3	151
	37.1%	2.0%	42.4%	4.0%	12.6%	0.0%	2.0%	100.0%
財務・会計	18	1	39	1	8	1	2	70
	25.7%	1.4%	55.7%	1.4%	11.4%	1.4%	2.9%	100.0%
セーフティ・マネジメント	75	6	64	5	18	1	2	171
	43.9%	3.5%	37.4%	2.9%	10.5%	0.6%	1.2%	100.0%
サービスの質の向上	122	12	100	10	30	1	5	280
	43.6%	4.3%	35.7%	3.6%	10.7%	0.4%	1.8%	100.0%
その他	6	2	12	0	2	0	0	22
	27.3%	9.1%	54.5%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	169	13	136	13	41	1	9	382
	44.2%	3.4%	35.6%	3.4%	10.7%	0.3%	2.4%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問15(6) 給付管理業務などの受領に関する業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	113	24	31	2	98	1	5	274
	41.2%	8.8%	11.3%	0.7%	35.8%	0.4%	1.8%	100.0%
事業所運営	79	19	25	2	74	0	6	205
	38.5%	9.3%	12.2%	1.0%	36.1%	0.0%	2.9%	100.0%
介護保険サービス	108	24	28	2	85	1	6	254
	42.5%	9.4%	11.0%	0.8%	33.5%	0.4%	2.4%	100.0%
介護保険以外のサービス	46	11	11	1	42	0	2	113
	40.7%	9.7%	9.7%	0.9%	37.2%	0.0%	1.8%	100.0%
人事労務管理	62	12	18	1	56	0	2	151
	41.1%	7.9%	11.9%	0.7%	37.1%	0.0%	1.3%	100.0%
財務・会計	31	4	11	0	23	0	1	70
	44.3%	5.7%	15.7%	0.0%	32.9%	0.0%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	64	17	22	1	64	1	2	171
	37.4%	9.9%	12.9%	0.6%	37.4%	0.6%	1.2%	100.0%
サービスの質の向上	122	27	27	2	95	1	6	280
	43.6%	9.6%	9.6%	0.7%	33.9%	0.4%	2.1%	100.0%
その他	7	4	2	0	8	0	1	22
	31.8%	18.2%	9.1%	0.0%	36.4%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	157	37	46	2	128	1	11	382
	41.1%	9.7%	12.0%	0.5%	33.5%	0.3%	2.9%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問15(7) 必要な設備や備品の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	153	29	37	6	38	4	7	274
	55.8%	10.6%	13.5%	2.2%	13.9%	1.5%	2.6%	100.0%
事業所運営	110	22	25	5	35	2	6	205
	53.7%	10.7%	12.2%	2.4%	17.1%	1.0%	2.9%	100.0%
介護保険サービス	135	33	30	7	39	4	6	254
	53.1%	13.0%	11.8%	2.8%	15.4%	1.6%	2.4%	100.0%
介護保険以外のサービス	61	17	9	3	19	2	2	113
	54.0%	15.0%	8.0%	2.7%	16.8%	1.8%	1.8%	100.0%
人事労務管理	83	15	21	4	25	0	3	151
	55.0%	9.9%	13.9%	2.6%	16.6%	0.0%	2.0%	100.0%
財務・会計	40	3	11	3	11	0	2	70
	57.1%	4.3%	15.7%	4.3%	15.7%	0.0%	2.9%	100.0%
セーフティ・マネジメント	92	20	25	2	28	2	2	171
	53.8%	11.7%	14.6%	1.2%	16.4%	1.2%	1.2%	100.0%
サービスの質の向上	152	34	37	7	40	3	7	280
	54.3%	12.1%	13.2%	2.5%	14.3%	1.1%	2.5%	100.0%
その他	6	4	7	2	1	1	1	22
	27.3%	18.2%	31.8%	9.1%	4.5%	4.5%	4.5%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	202	47	51	9	56	5	12	382
	52.9%	12.3%	13.4%	2.4%	14.7%	1.3%	3.1%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問16(1) 運営規定の変更届や掲示業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	178	72	4	0	13	2	5	274
	65.0%	26.3%	1.5%	0.0%	4.7%	0.7%	1.8%	100.0%
事業所運営	126	61	2	0	14	0	2	205
	61.5%	29.8%	1.0%	0.0%	6.8%	0.0%	1.0%	100.0%
介護保険サービス	155	77	3	0	12	2	5	254
	61.0%	30.3%	1.2%	0.0%	4.7%	0.8%	2.0%	100.0%
介護保険以外のサービス	60	46	1	0	5	0	1	113
	53.1%	40.7%	0.9%	0.0%	4.4%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	96	38	5	0	10	0	2	151
	63.6%	25.2%	3.3%	0.0%	6.6%	0.0%	1.3%	100.0%
財務・会計	52	13	1	0	4	0	0	70
	74.3%	18.6%	1.4%	0.0%	5.7%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	106	55	2	0	6	0	2	171
	62.0%	32.2%	1.2%	0.0%	3.5%	0.0%	1.2%	100.0%
サービスの質の向上	173	81	4	0	17	1	4	280
	61.8%	28.9%	1.4%	0.0%	6.1%	0.4%	1.4%	100.0%
その他	8	8	1	0	4	0	1	22
	36.4%	36.4%	4.5%	0.0%	18.2%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	236	108	9	0	21	2	6	382
	61.8%	28.3%	2.4%	0.0%	5.5%	0.5%	1.6%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問16(2) 秘密保持の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	210	33	22	0	4	0	5	274
	76.6%	12.0%	8.0%	0.0%	1.5%	0.0%	1.8%	100.0%
事業所運営	158	21	19	0	4	0	3	205
	77.1%	10.2%	9.3%	0.0%	2.0%	0.0%	1.5%	100.0%
介護保険サービス	188	34	22	0	4	0	6	254
	74.0%	13.4%	8.7%	0.0%	1.6%	0.0%	2.4%	100.0%
介護保険以外のサービス	81	22	9	0	0	0	1	113
	71.7%	19.5%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	116	17	13	0	2	0	3	151
	76.8%	11.3%	8.6%	0.0%	1.3%	0.0%	2.0%	100.0%
財務・会計	55	7	6	0	1	0	1	70
	78.6%	10.0%	8.6%	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	135	19	11	0	1	0	5	171
	78.9%	11.1%	6.4%	0.0%	0.6%	0.0%	2.9%	100.0%
サービスの質の向上	213	34	22	0	5	0	6	280
	76.1%	12.1%	7.9%	0.0%	1.8%	0.0%	2.1%	100.0%
その他	15	5	2	0	0	0	0	22
	68.2%	22.7%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	287	49	32	0	6	0	8	382
	75.1%	12.8%	8.4%	0.0%	1.6%	0.0%	2.1%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問16(3) 虚偽・誇大広告をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	159	87	3	0	5	15	5	274
	58.0%	31.8%	1.1%	0.0%	1.8%	5.5%	1.8%	100.0%
事業所運営	123	66	3	0	4	6	3	205
	60.0%	32.2%	1.5%	0.0%	2.0%	2.9%	1.5%	100.0%
介護保険サービス	141	88	3	0	3	13	6	254
	55.5%	34.6%	1.2%	0.0%	1.2%	5.1%	2.4%	100.0%
介護保険以外のサービス	58	50	2	0	1	0	2	113
	51.3%	44.2%	1.8%	0.0%	0.9%	0.0%	1.8%	100.0%
人事労務管理	94	45	4	0	2	4	2	151
	62.3%	29.8%	2.6%	0.0%	1.3%	2.6%	1.3%	100.0%
財務・会計	47	17	2	0	2	1	1	70
	67.1%	24.3%	2.9%	0.0%	2.9%	1.4%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	95	61	2	0	2	8	3	171
	55.6%	35.7%	1.2%	0.0%	1.2%	4.7%	1.8%	100.0%
サービスの質の向上	153	97	4	0	7	14	5	280
	54.6%	34.6%	1.4%	0.0%	2.5%	5.0%	1.8%	100.0%
その他	7	8	1	0	2	2	2	22
	31.8%	36.4%	4.5%	0.0%	9.1%	9.1%	9.1%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	214	124	8	0	7	21	8	382
	56.0%	32.5%	2.1%	0.0%	1.8%	5.5%	2.1%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問16(4) 利益供与をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	184	60	11	0	2	13	4	274
	67.2%	21.9%	4.0%	0.0%	0.7%	4.7%	1.5%	100.0%
事業所運営	148	40	5	0	2	8	2	205
	72.2%	19.5%	2.4%	0.0%	1.0%	3.9%	1.0%	100.0%
介護保険サービス	176	59	5	0	2	8	4	254
	69.3%	23.2%	2.0%	0.0%	0.8%	3.1%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	78	30	3	0	0	1	1	113
	69.0%	26.5%	2.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	100.0%
人事労務管理	108	29	6	0	1	6	1	151
	71.5%	19.2%	4.0%	0.0%	0.7%	4.0%	0.7%	100.0%
財務・会計	54	9	2	0	1	3	1	70
	77.1%	12.9%	2.9%	0.0%	1.4%	4.3%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	118	37	3	0	1	9	3	171
	69.0%	21.6%	1.8%	0.0%	0.6%	5.3%	1.8%	100.0%
サービスの質の向上	189	63	11	0	3	11	3	280
	67.5%	22.5%	3.9%	0.0%	1.1%	3.9%	1.1%	100.0%
その他	9	6	1	0	0	5	1	22
	40.9%	27.3%	4.5%	0.0%	0.0%	22.7%	4.5%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	253	87	17	0	3	17	5	382
	66.2%	22.8%	4.5%	0.0%	0.8%	4.5%	1.3%	100.0%

問11-1 自社研修内容×問16(5) 訪問介護事業所指定の変更申請

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	144	95	7	0	22	2	4	274
	52.6%	34.7%	2.6%	0.0%	8.0%	0.7%	1.5%	100.0%
事業所運営	95	79	5	0	24	1	1	205
	46.3%	38.5%	2.4%	0.0%	11.7%	0.5%	0.5%	100.0%
介護保険サービス	128	95	4	0	20	2	5	254
	50.4%	37.4%	1.6%	0.0%	7.9%	0.8%	2.0%	100.0%
介護保険以外のサービス	48	53	1	0	10	1	0	113
	42.5%	46.9%	0.9%	0.0%	8.8%	0.9%	0.0%	100.0%
人事労務管理	78	51	5	0	14	2	1	151
	51.7%	33.8%	3.3%	0.0%	9.3%	1.3%	0.7%	100.0%
財務・会計	40	20	1	0	7	1	1	70
	57.1%	28.6%	1.4%	0.0%	10.0%	1.4%	1.4%	100.0%
セーフティ・マネジメント	82	73	2	0	9	1	4	171
	48.0%	42.7%	1.2%	0.0%	5.3%	0.6%	2.3%	100.0%
サービスの質の向上	141	99	10	0	24	2	4	280
	50.4%	35.4%	3.6%	0.0%	8.6%	0.7%	1.4%	100.0%
その他	6	10	1	0	4	1	0	22
	27.3%	45.5%	4.5%	0.0%	18.2%	4.5%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	203	128	12	0	30	3	6	382
	53.1%	33.5%	3.1%	0.0%	7.9%	0.8%	1.6%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問13(1) 員数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	392	49	51	1	9	0	4	506
	77.5%	9.7%	10.1%	0.2%	1.8%	0.0%	0.8%	100.0%
いいえ	109	21	21	0	6	0	0	157
	69.4%	13.4%	13.4%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%
社外研修の機会はない	17	7	2	0	2	0	0	28
	60.7%	25.0%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	5	2	1	0	0	0	6	14
	35.7%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	100.0%
合計	523	79	75	1	17	0	10	705
	74.2%	11.2%	10.6%	0.1%	2.4%	0.0%	1.4%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問13(2) 月末利用者数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	315	40	91	2	51	1	6	506
	62.3%	7.9%	18.0%	0.4%	10.1%	0.2%	1.2%	100.0%
いいえ	89	11	31	1	24	1	0	157
	56.7%	7.0%	19.7%	0.6%	15.3%	0.6%	0.0%	100.0%
社外研修の機会はない	17	4	5	0	2	0	0	28
	60.7%	14.3%	17.9%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	3	2	2	0	1	0	6	14
	21.4%	14.3%	14.3%	0.0%	7.1%	0.0%	42.9%	100.0%
合計	424	57	129	3	78	2	12	705
	60.1%	8.1%	18.3%	0.4%	11.1%	0.3%	1.7%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問13(3) 人員配置条件の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	391	61	32	0	7	7	8	506
	77.3%	12.1%	6.3%	0.0%	1.4%	1.4%	1.6%	100.0%
いいえ	97	29	25	2	3	1	0	157
	61.8%	18.5%	15.9%	1.3%	1.9%	0.6%	0.0%	100.0%
社外研修の機会はない	17	6	4	0	1	0	0	28
	60.7%	21.4%	14.3%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	5	3	0	0	0	0	6	14
	35.7%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	100.0%
合計	510	99	61	2	11	8	14	705
	72.3%	14.0%	8.7%	0.3%	1.6%	1.1%	2.0%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問13(4) 従業員の業務予定の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	260	20	198	5	13	3	7	506
	51.4%	4.0%	39.1%	1.0%	2.6%	0.6%	1.4%	100.0%
いいえ	89	1	60	4	2	0	1	157
	56.7%	0.6%	38.2%	2.5%	1.3%	0.0%	0.6%	100.0%
社外研修の機会はない	12	4	12	0	0	0	0	28
	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	3	1	3	0	1	0	6	14
	21.4%	7.1%	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%	42.9%	100.0%
合計	364	26	273	9	16	3	14	705
	51.6%	3.7%	38.7%	1.3%	2.3%	0.4%	2.0%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問13(5) 従業員の研修参加の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	350	38	100	4	7	5	2	506
	69.2%	7.5%	19.8%	0.8%	1.4%	1.0%	0.4%	100.0%
いいえ	98	17	33	0	4	4	1	157
	62.4%	10.8%	21.0%	0.0%	2.5%	2.5%	0.6%	100.0%
社外研修の機会はない	18	5	3	0	1	1	0	28
	64.3%	17.9%	10.7%	0.0%	3.6%	3.6%	0.0%	100.0%
無回答	3	2	2	0	0	0	7	14
	21.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
合計	469	62	138	4	12	10	10	705
	66.5%	8.8%	19.6%	0.6%	1.7%	1.4%	1.4%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問14(1) 訪問介護サービスの業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	204	10	283	0	2	2	5	506
	40.3%	2.0%	55.9%	0.0%	0.4%	0.4%	1.0%	100.0%
いいえ	68	1	84	0	0	2	2	157
	43.3%	0.6%	53.5%	0.0%	0.0%	1.3%	1.3%	100.0%
社外研修の機会はない	12	1	14	0	0	0	1	28
	42.9%	3.6%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	100.0%
無回答	5	1	7	1	0	0	0	14
	35.7%	7.1%	50.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	289	13	388	1	2	4	8	705
	41.0%	1.8%	55.0%	0.1%	0.3%	0.6%	1.1%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問14(2) 訪問介護サービスの必要な助言

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	326	30	142	1	1	1	5	506
	64.4%	5.9%	28.1%	0.2%	0.2%	0.2%	1.0%	100.0%
いいえ	91	10	49	1	0	3	3	157
	58.0%	6.4%	31.2%	0.6%	0.0%	1.9%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	11	6	10	1	0	0	0	28
	39.3%	21.4%	35.7%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	8	2	3	0	0	0	1	14
	57.1%	14.3%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	100.0%
合計	436	48	204	3	1	4	9	705
	61.8%	6.8%	28.9%	0.4%	0.1%	0.6%	1.3%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問14(3) 地域資源の理解と活用

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	283	69	61	5	7	66	15	506
	55.9%	13.6%	12.1%	1.0%	1.4%	13.0%	3.0%	100.0%
いいえ	67	26	25	1	4	24	10	157
	42.7%	16.6%	15.9%	0.6%	2.5%	15.3%	6.4%	100.0%
社外研修の機会はない	13	9	1	1	0	4	0	28
	46.4%	32.1%	3.6%	3.6%	0.0%	14.3%	0.0%	100.0%
無回答	5	3	1	0	0	4	1	14
	35.7%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%	28.6%	7.1%	100.0%
合計	368	107	88	7	11	98	26	705
	52.2%	15.2%	12.5%	1.0%	1.6%	13.9%	3.7%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問14(4) 質の評価と向上の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	365	24	106	1	2	2	6	506
	72.1%	4.7%	20.9%	0.2%	0.4%	0.4%	1.2%	100.0%
いいえ	91	15	42	3	1	2	3	157
	58.0%	9.6%	26.8%	1.9%	0.6%	1.3%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	18	6	4	0	0	0	0	28
	64.3%	21.4%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	4	2	5	0	0	2	1	14
	28.6%	14.3%	35.7%	0.0%	0.0%	14.3%	7.1%	100.0%
合計	478	47	157	4	3	6	10	705
	67.8%	6.7%	22.3%	0.6%	0.4%	0.9%	1.4%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問14(5) 介護サービス情報の公表制度への対応

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	381	42	61	1	15	3	3	506
	75.3%	8.3%	12.1%	0.2%	3.0%	0.6%	0.6%	100.0%
いいえ	104	19	24	1	6	0	3	157
	66.2%	12.1%	15.3%	0.6%	3.8%	0.0%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	18	4	5	0	1	0	0	28
	64.3%	14.3%	17.9%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	4	4	2	1	1	0	2	14
	28.6%	28.6%	14.3%	7.1%	7.1%	0.0%	14.3%	100.0%
合計	507	69	92	3	23	3	8	705
	71.9%	9.8%	13.0%	0.4%	3.3%	0.4%	1.1%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問14(6) 苦情処理の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	399	30	68	2	3	0	4	506
	78.9%	5.9%	13.4%	0.4%	0.6%	0.0%	0.8%	100.0%
いいえ	120	5	27	1	1	0	3	157
	76.4%	3.2%	17.2%	0.6%	0.6%	0.0%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	19	4	5	0	0	0	0	28
	67.9%	14.3%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	10	4	0	0	0	0	0	14
	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	548	43	100	3	4	0	7	705
	77.7%	6.1%	14.2%	0.4%	0.6%	0.0%	1.0%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問14(7) 事故発生時の対応と記録整備の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	365	25	103	3	7	0	3	506
	72.1%	4.9%	20.4%	0.6%	1.4%	0.0%	0.6%	100.0%
いいえ	114	5	30	2	3	0	3	157
	72.6%	3.2%	19.1%	1.3%	1.9%	0.0%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	23	4	1	0	0	0	0	28
	82.1%	14.3%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	7	1	6	0	0	0	0	14
	50.0%	7.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	509	35	140	5	10	0	6	705
	72.2%	5.0%	19.9%	0.7%	1.4%	0.0%	0.9%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問15(1) 備品などの在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	215	43	119	23	86	10	10	506
	42.5%	8.5%	23.5%	4.5%	17.0%	2.0%	2.0%	100.0%
いいえ	63	11	35	12	35	0	1	157
	40.1%	7.0%	22.3%	7.6%	22.3%	0.0%	0.6%	100.0%
社外研修の機会はない	9	4	6	0	8	1	0	28
	32.1%	14.3%	21.4%	0.0%	28.6%	3.6%	0.0%	100.0%
無回答	4	2	3	0	4	1	0	14
	28.6%	14.3%	21.4%	0.0%	28.6%	7.1%	0.0%	100.0%
合計	291	60	163	35	133	12	11	705
	41.3%	8.5%	23.1%	5.0%	18.9%	1.7%	1.6%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問15(2) 契約書・重要事項説明書の在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	266	36	138	6	55	0	5	506
	52.6%	7.1%	27.3%	1.2%	10.9%	0.0%	1.0%	100.0%
いいえ	89	5	39	0	22	0	2	157
	56.7%	3.2%	24.8%	0.0%	14.0%	0.0%	1.3%	100.0%
社外研修の機会はない	14	4	6	0	3	0	1	28
	50.0%	14.3%	21.4%	0.0%	10.7%	0.0%	3.6%	100.0%
無回答	3	1	5	0	5	0	0	14
	21.4%	7.1%	35.7%	0.0%	35.7%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	372	46	188	6	85	0	8	705
	52.8%	6.5%	26.7%	0.9%	12.1%	0.0%	1.1%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問15(3) 身分証明書の作成・携帯の指示

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	274	63	69	5	85	6	4	506
	54.2%	12.5%	13.6%	1.0%	16.8%	1.2%	0.8%	100.0%
いいえ	74	29	24	2	24	2	2	157
	47.1%	18.5%	15.3%	1.3%	15.3%	1.3%	1.3%	100.0%
社外研修の機会はない	16	3	2	0	7	0	0	28
	57.1%	10.7%	7.1%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	2	5	3	0	3	1	0	14
	14.3%	35.7%	21.4%	0.0%	21.4%	7.1%	0.0%	100.0%
合計	366	100	98	7	119	9	6	705
	51.9%	14.2%	13.9%	1.0%	16.9%	1.3%	0.9%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問15(4) 新規利用者受付時の関係記録の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	254	24	194	5	18	2	9	506
	50.2%	4.7%	38.3%	1.0%	3.6%	0.4%	1.8%	100.0%
いいえ	79	6	59	1	10	0	2	157
	50.3%	3.8%	37.6%	0.6%	6.4%	0.0%	1.3%	100.0%
社外研修の機会はない	15	2	11	0	0	0	0	28
	53.6%	7.1%	39.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	3	2	5	0	3	0	1	14
	21.4%	14.3%	35.7%	0.0%	21.4%	0.0%	7.1%	100.0%
合計	351	34	269	6	31	2	12	705
	49.8%	4.8%	38.2%	0.9%	4.4%	0.3%	1.7%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問15(5) 利用終了者の記録の整備・保管・管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	232	22	168	14	61	1	8	506
	45.8%	4.3%	33.2%	2.8%	12.1%	0.2%	1.6%	100.0%
いいえ	70	4	54	4	22	0	3	157
	44.6%	2.5%	34.4%	2.5%	14.0%	0.0%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	13	2	10	0	2	0	1	28
	46.4%	7.1%	35.7%	0.0%	7.1%	0.0%	3.6%	100.0%
無回答	3	1	6	0	4	0	0	14
	21.4%	7.1%	42.9%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	318	29	238	18	89	1	12	705
	45.1%	4.1%	33.8%	2.6%	12.6%	0.1%	1.7%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問15(6) 給付管理業務などの受領に関する業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	226	45	53	4	167	1	10	506
	44.7%	8.9%	10.5%	0.8%	33.0%	0.2%	2.0%	100.0%
いいえ	63	18	19	1	51	1	4	157
	40.1%	11.5%	12.1%	0.6%	32.5%	0.6%	2.5%	100.0%
社外研修の機会はない	15	3	4	0	6	0	0	28
	53.6%	10.7%	14.3%	0.0%	21.4%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	3	2	1	1	7	0	0	14
	21.4%	14.3%	7.1%	7.1%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	307	68	77	6	231	2	14	705
	43.5%	9.6%	10.9%	0.9%	32.8%	0.3%	2.0%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問15(7) 必要な設備や備品の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	274	65	63	12	76	4	12	506
	54.2%	12.8%	12.5%	2.4%	15.0%	0.8%	2.4%	100.0%
いいえ	82	19	22	4	24	3	3	157
	52.2%	12.1%	14.0%	2.5%	15.3%	1.9%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	14	6	4	0	3	0	1	28
	50.0%	21.4%	14.3%	0.0%	10.7%	0.0%	3.6%	100.0%
無回答	3	2	3	0	4	2	0	14
	21.4%	14.3%	21.4%	0.0%	28.6%	14.3%	0.0%	100.0%
合計	373	92	92	16	107	9	16	705
	52.9%	13.0%	13.0%	2.3%	15.2%	1.3%	2.3%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問16(1) 運営規定の変更届や掲示業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	347	119	8	0	25	1	6	506
	68.6%	23.5%	1.6%	0.0%	4.9%	0.2%	1.2%	100.0%
いいえ	84	47	9	0	12	2	3	157
	53.5%	29.9%	5.7%	0.0%	7.6%	1.3%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	14	11	1	0	2	0	0	28
	50.0%	39.3%	3.6%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	9	4	0	0	1	0	0	14
	64.3%	28.6%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	454	181	18	0	40	3	9	705
	64.4%	25.7%	2.6%	0.0%	5.7%	0.4%	1.3%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問16(2) 秘密保持の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	388	62	41	0	7	1	7	506
	76.7%	12.3%	8.1%	0.0%	1.4%	0.2%	1.4%	100.0%
いいえ	111	20	18	0	5	1	2	157
	70.7%	12.7%	11.5%	0.0%	3.2%	0.6%	1.3%	100.0%
社外研修の機会はない	21	6	0	0	1	0	0	28
	75.0%	21.4%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	8	4	1	0	0	1	0	14
	57.1%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	100.0%
合計	528	92	60	0	13	3	9	705
	74.9%	13.0%	8.5%	0.0%	1.8%	0.4%	1.3%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問16(3) 虚偽・誇大広告をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	318	128	7	0	10	34	9	506
	62.8%	25.3%	1.4%	0.0%	2.0%	6.7%	1.8%	100.0%
いいえ	81	49	8	0	3	13	3	157
	51.6%	31.2%	5.1%	0.0%	1.9%	8.3%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	14	9	0	0	1	4	0	28
	50.0%	32.1%	0.0%	0.0%	3.6%	14.3%	0.0%	100.0%
無回答	7	5	0	0	0	2	0	14
	50.0%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	100.0%
合計	420	191	15	0	14	53	12	705
	59.6%	27.1%	2.1%	0.0%	2.0%	7.5%	1.7%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問16(4) 利益供与をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	359	97	13	1	5	27	4	506
	70.9%	19.2%	2.6%	0.2%	1.0%	5.3%	0.8%	100.0%
いいえ	93	36	10	0	4	12	2	157
	59.2%	22.9%	6.4%	0.0%	2.5%	7.6%	1.3%	100.0%
社外研修の機会はない	15	10	1	0	0	2	0	28
	53.6%	35.7%	3.6%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	100.0%
無回答	5	5	2	0	1	1	0	14
	35.7%	35.7%	14.3%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%	100.0%
合計	472	148	26	1	10	42	6	705
	67.0%	21.0%	3.7%	0.1%	1.4%	6.0%	0.9%	100.0%

問12 社外研修の参加経験×問16(5) 訪問介護事業所指定の変更申請

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
はい	318	134	10	0	36	3	5	506
	62.8%	26.5%	2.0%	0.0%	7.1%	0.6%	1.0%	100.0%
いいえ	75	55	8	0	14	2	3	157
	47.8%	35.0%	5.1%	0.0%	8.9%	1.3%	1.9%	100.0%
社外研修の機会はない	15	10	0	0	3	0	0	28
	53.6%	35.7%	0.0%	0.0%	10.7%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	4	5	2	0	3	0	0	14
	28.6%	35.7%	14.3%	0.0%	21.4%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	412	204	20	0	56	5	8	705
	58.4%	28.9%	2.8%	0.0%	7.9%	0.7%	1.1%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問13(1) 員数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	236	25	33	1	6	0	4	305
	77.4%	8.2%	10.8%	0.3%	2.0%	0.0%	1.3%	100.0%
事業所運営	134	7	23	0	2	0	1	167
	80.2%	4.2%	13.8%	0.0%	1.2%	0.0%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	295	34	32	1	7	0	4	373
	79.1%	9.1%	8.6%	0.3%	1.9%	0.0%	1.1%	100.0%
介護保険以外のサービス	90	7	11	0	2	0	1	111
	81.1%	6.3%	9.9%	0.0%	1.8%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	187	9	25	0	3	0	2	226
	82.7%	4.0%	11.1%	0.0%	1.3%	0.0%	0.9%	100.0%
財務・会計	60	3	14	0	2	0	1	80
	75.0%	3.8%	17.5%	0.0%	2.5%	0.0%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	177	24	22	1	4	0	3	231
	76.6%	10.4%	9.5%	0.4%	1.7%	0.0%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	236	32	29	1	6	0	3	307
	76.9%	10.4%	9.4%	0.3%	2.0%	0.0%	1.0%	100.0%
その他	19	1	2	0	0	0	0	22
	86.4%	4.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	392	49	51	1	9	0	4	506
	77.5%	9.7%	10.1%	0.2%	1.8%	0.0%	0.8%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問13(2) 月末利用者数の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	187	19	57	1	36	0	5	305
	61.3%	6.2%	18.7%	0.3%	11.8%	0.0%	1.6%	100.0%
事業所運営	101	6	34	2	21	0	3	167
	60.5%	3.6%	20.4%	1.2%	12.6%	0.0%	1.8%	100.0%
介護保険サービス	240	31	61	1	36	1	3	373
	64.3%	8.3%	16.4%	0.3%	9.7%	0.3%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	61	9	28	1	12	0	0	111
	55.0%	8.1%	25.2%	0.9%	10.8%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	132	13	51	0	27	0	3	226
	58.4%	5.8%	22.6%	0.0%	11.9%	0.0%	1.3%	100.0%
財務・会計	38	6	24	0	11	0	1	80
	47.5%	7.5%	30.0%	0.0%	13.8%	0.0%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	144	15	44	1	23	0	4	231
	62.3%	6.5%	19.0%	0.4%	10.0%	0.0%	1.7%	100.0%
サービスの質の向上	199	23	50	2	28	1	4	307
	64.8%	7.5%	16.3%	0.7%	9.1%	0.3%	1.3%	100.0%
その他	10	3	4	0	4	0	1	22
	45.5%	13.6%	18.2%	0.0%	18.2%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	315	40	91	2	51	1	6	506
	62.3%	7.9%	18.0%	0.4%	10.1%	0.2%	1.2%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問13(3) 人員配置条件の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	245	22	23	0	4	4	7	305
	80.3%	7.2%	7.5%	0.0%	1.3%	1.3%	2.3%	100.0%
事業所運営	139	11	13	0	1	2	1	167
	83.2%	6.6%	7.8%	0.0%	0.6%	1.2%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	290	46	19	0	5	7	6	373
	77.7%	12.3%	5.1%	0.0%	1.3%	1.9%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	94	8	5	0	0	3	1	111
	84.7%	7.2%	4.5%	0.0%	0.0%	2.7%	0.9%	100.0%
人事労務管理	188	14	19	0	1	1	3	226
	83.2%	6.2%	8.4%	0.0%	0.4%	0.4%	1.3%	100.0%
財務・会計	62	5	11	0	1	0	1	80
	77.5%	6.3%	13.8%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	177	27	15	0	2	5	5	231
	76.6%	11.7%	6.5%	0.0%	0.9%	2.2%	2.2%	100.0%
サービスの質の向上	241	33	18	0	2	6	7	307
	78.5%	10.7%	5.9%	0.0%	0.7%	2.0%	2.3%	100.0%
その他	15	3	2	0	1	1	0	22
	68.2%	13.6%	9.1%	0.0%	4.5%	4.5%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	391	61	32	0	7	7	8	506
	77.3%	12.1%	6.3%	0.0%	1.4%	1.4%	1.6%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問13(4) 従業員の業務予定の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	148	9	132	3	7	1	5	305
	48.5%	3.0%	43.3%	1.0%	2.3%	0.3%	1.6%	100.0%
事業所運営	88	3	68	2	3	1	2	167
	52.7%	1.8%	40.7%	1.2%	1.8%	0.6%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	189	13	148	4	11	3	5	373
	50.7%	3.5%	39.7%	1.1%	2.9%	0.8%	1.3%	100.0%
介護保険以外のサービス	55	6	44	1	3	1	1	111
	49.5%	5.4%	39.6%	0.9%	2.7%	0.9%	0.9%	100.0%
人事労務管理	108	7	102	1	4	1	3	226
	47.8%	3.1%	45.1%	0.4%	1.8%	0.4%	1.3%	100.0%
財務・会計	36	0	41	1	2	0	0	80
	45.0%	0.0%	51.3%	1.3%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	114	11	99	1	3	1	2	231
	49.4%	4.8%	42.9%	0.4%	1.3%	0.4%	0.9%	100.0%
サービスの質の向上	160	10	119	3	7	3	5	307
	52.1%	3.3%	38.8%	1.0%	2.3%	1.0%	1.6%	100.0%
その他	6	0	14	0	1	0	1	22
	27.3%	0.0%	63.6%	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	260	20	198	5	13	3	7	506
	51.4%	4.0%	39.1%	1.0%	2.6%	0.6%	1.4%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問13(5) 従業員の研修参加の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	221	17	55	1	4	5	2	305
	72.5%	5.6%	18.0%	0.3%	1.3%	1.6%	0.7%	100.0%
事業所運営	108	13	42	2	2	0	0	167
	64.7%	7.8%	25.1%	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
介護保険サービス	253	30	77	2	4	5	2	373
	67.8%	8.0%	20.6%	0.5%	1.1%	1.3%	0.5%	100.0%
介護保険以外のサービス	76	11	22	0	1	1	0	111
	68.5%	9.9%	19.8%	0.0%	0.9%	0.9%	0.0%	100.0%
人事労務管理	163	9	50	1	3	0	0	226
	72.1%	4.0%	22.1%	0.4%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
財務・会計	47	7	23	0	3	0	0	80
	58.8%	8.8%	28.8%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	160	18	45	1	4	2	1	231
	69.3%	7.8%	19.5%	0.4%	1.7%	0.9%	0.4%	100.0%
サービスの質の向上	217	23	54	2	5	4	2	307
	70.7%	7.5%	17.6%	0.7%	1.6%	1.3%	0.7%	100.0%
その他	14	1	6	0	1	0	0	22
	63.6%	4.5%	27.3%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	350	38	100	4	7	5	2	506
	69.2%	7.5%	19.8%	0.8%	1.4%	1.0%	0.4%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問14(1) 訪問介護サービスの業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	108	7	187	0	0	0	3	305
	35.4%	2.3%	61.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%
事業所運営	61	3	102	0	0	0	1	167
	36.5%	1.8%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	155	7	205	0	1	2	3	373
	41.6%	1.9%	55.0%	0.0%	0.3%	0.5%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	39	3	68	0	0	0	1	111
	35.1%	2.7%	61.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	68	8	149	0	0	0	1	226
	30.1%	3.5%	65.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	100.0%
財務・会計	22	3	54	0	1	0	0	80
	27.5%	3.8%	67.5%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	84	5	137	0	2	0	3	231
	36.4%	2.2%	59.3%	0.0%	0.9%	0.0%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	131	7	164	0	0	2	3	307
	42.7%	2.3%	53.4%	0.0%	0.0%	0.7%	1.0%	100.0%
その他	8	0	13	0	1	0	0	22
	36.4%	0.0%	59.1%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	204	10	283	0	2	2	5	506
	40.3%	2.0%	55.9%	0.0%	0.4%	0.4%	1.0%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問14(2) 訪問介護サービスの必要な助言

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	199	16	87	0	0	0	3	305
	65.2%	5.2%	28.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%
事業所運営	115	8	43	0	0	0	1	167
	68.9%	4.8%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	255	22	91	1	0	1	3	373
	68.4%	5.9%	24.4%	0.3%	0.0%	0.3%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	79	6	26	0	0	0	0	111
	71.2%	5.4%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	135	10	78	1	0	1	1	226
	59.7%	4.4%	34.5%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	100.0%
財務・会計	52	5	22	0	1	0	0	80
	65.0%	6.3%	27.5%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	149	15	62	0	1	1	3	231
	64.5%	6.5%	26.8%	0.0%	0.4%	0.4%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	214	14	75	0	0	0	4	307
	69.7%	4.6%	24.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	100.0%
その他	14	0	7	0	0	0	1	22
	63.6%	0.0%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	326	30	142	1	1	1	5	506
	64.4%	5.9%	28.1%	0.2%	0.2%	0.2%	1.0%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問14(3) 地域資源の理解と活用

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	176	35	39	2	4	38	11	305
	57.7%	11.5%	12.8%	0.7%	1.3%	12.5%	3.6%	100.0%
事業所運営	101	17	28	1	0	16	4	167
	60.5%	10.2%	16.8%	0.6%	0.0%	9.6%	2.4%	100.0%
介護保険サービス	214	50	46	3	6	45	9	373
	57.4%	13.4%	12.3%	0.8%	1.6%	12.1%	2.4%	100.0%
介護保険以外のサービス	75	8	17	0	2	7	2	111
	67.6%	7.2%	15.3%	0.0%	1.8%	6.3%	1.8%	100.0%
人事労務管理	137	19	31	0	3	32	4	226
	60.6%	8.4%	13.7%	0.0%	1.3%	14.2%	1.8%	100.0%
財務・会計	47	6	19	0	1	6	1	80
	58.8%	7.5%	23.8%	0.0%	1.3%	7.5%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	131	23	34	1	4	28	10	231
	56.7%	10.0%	14.7%	0.4%	1.7%	12.1%	4.3%	100.0%
サービスの質の向上	186	30	34	1	5	40	11	307
	60.6%	9.8%	11.1%	0.3%	1.6%	13.0%	3.6%	100.0%
その他	12	2	4	0	0	4	0	22
	54.5%	9.1%	18.2%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	283	69	61	5	7	66	15	506
	55.9%	13.6%	12.1%	1.0%	1.4%	13.0%	3.0%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問14(4) 質の評価と向上の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	215	9	74	0	1	1	5	305
	70.5%	3.0%	24.3%	0.0%	0.3%	0.3%	1.6%	100.0%
事業所運営	121	4	39	0	1	0	2	167
	72.5%	2.4%	23.4%	0.0%	0.6%	0.0%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	276	13	79	0	1	1	3	373
	74.0%	3.5%	21.2%	0.0%	0.3%	0.3%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	76	5	28	0	1	0	1	111
	68.5%	4.5%	25.2%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	153	9	61	0	1	0	2	226
	67.7%	4.0%	27.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.9%	100.0%
財務・会計	55	2	21	0	2	0	0	80
	68.8%	2.5%	26.3%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	161	11	53	0	2	1	3	231
	69.7%	4.8%	22.9%	0.0%	0.9%	0.4%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	229	13	57	1	1	1	5	307
	74.6%	4.2%	18.6%	0.3%	0.3%	0.3%	1.6%	100.0%
その他	16	1	5	0	0	0	0	22
	72.7%	4.5%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
合計	365	24	106	1	2	2	6	506
	72.1%	4.7%	20.9%	0.2%	0.4%	0.4%	1.2%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問14(5) 介護サービス情報の公表制度への対応

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	234	21	37	0	8	2	3	305
	76.7%	6.9%	12.1%	0.0%	2.6%	0.7%	1.0%	100.0%
事業所運営	126	10	26	0	3	1	1	167
	75.4%	6.0%	15.6%	0.0%	1.8%	0.6%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	281	31	44	1	12	2	2	373
	75.3%	8.3%	11.8%	0.3%	3.2%	0.5%	0.5%	100.0%
介護保険以外のサービス	85	6	16	0	2	2	0	111
	76.6%	5.4%	14.4%	0.0%	1.8%	1.8%	0.0%	100.0%
人事労務管理	171	13	32	0	7	1	2	226
	75.7%	5.8%	14.2%	0.0%	3.1%	0.4%	0.9%	100.0%
財務・会計	54	8	14	0	2	1	1	80
	67.5%	10.0%	17.5%	0.0%	2.5%	1.3%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	180	14	27	0	5	3	2	231
	77.9%	6.1%	11.7%	0.0%	2.2%	1.3%	0.9%	100.0%
サービスの質の向上	240	23	31	1	8	1	3	307
	78.2%	7.5%	10.1%	0.3%	2.6%	0.3%	1.0%	100.0%
その他	17	1	2	0	1	0	1	22
	77.3%	4.5%	9.1%	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	381	42	61	1	15	3	3	506
	75.3%	8.3%	12.1%	0.2%	3.0%	0.6%	0.6%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問14(6) 苦情処理の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	236	19	43	1	2	0	4	305
	77.4%	6.2%	14.1%	0.3%	0.7%	0.0%	1.3%	100.0%
事業所運営	120	13	31	1	1	0	1	167
	71.9%	7.8%	18.6%	0.6%	0.6%	0.0%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	298	22	47	2	1	0	3	373
	79.9%	5.9%	12.6%	0.5%	0.3%	0.0%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	80	9	20	0	1	0	1	111
	72.1%	8.1%	18.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	169	16	37	1	2	0	1	226
	74.8%	7.1%	16.4%	0.4%	0.9%	0.0%	0.4%	100.0%
財務・会計	61	5	12	0	1	0	1	80
	76.3%	6.3%	15.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	182	13	30	0	3	0	3	231
	78.8%	5.6%	13.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	233	20	47	2	2	0	3	307
	75.9%	6.5%	15.3%	0.7%	0.7%	0.0%	1.0%	100.0%
その他	19	1	2	0	0	0	0	22
	86.4%	4.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	399	30	68	2	3	0	4	506
	78.9%	5.9%	13.4%	0.4%	0.6%	0.0%	0.8%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問14(7) 事故発生時の対応と記録整備の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	222	13	62	1	4	0	3	305
	72.8%	4.3%	20.3%	0.3%	1.3%	0.0%	1.0%	100.0%
事業所運営	107	9	47	2	1	0	1	167
	64.1%	5.4%	28.1%	1.2%	0.6%	0.0%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	273	20	71	1	6	0	2	373
	73.2%	5.4%	19.0%	0.3%	1.6%	0.0%	0.5%	100.0%
介護保険以外のサービス	71	8	29	0	3	0	0	111
	64.0%	7.2%	26.1%	0.0%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	155	11	55	1	3	0	1	226
	68.6%	4.9%	24.3%	0.4%	1.3%	0.0%	0.4%	100.0%
財務・会計	47	6	26	0	1	0	0	80
	58.8%	7.5%	32.5%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	161	13	50	1	3	0	3	231
	69.7%	5.6%	21.6%	0.4%	1.3%	0.0%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	218	15	64	2	6	0	2	307
	71.0%	4.9%	20.8%	0.7%	2.0%	0.0%	0.7%	100.0%
その他	16	1	5	0	0	0	0	22
	72.7%	4.5%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	365	25	103	3	7	0	3	506
	72.1%	4.9%	20.4%	0.6%	1.4%	0.0%	0.6%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問15(1) 備品などの在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	133	22	73	12	51	8	6	305
	43.6%	7.2%	23.9%	3.9%	16.7%	2.6%	2.0%	100.0%
事業所運営	68	13	47	8	25	2	4	167
	40.7%	7.8%	28.1%	4.8%	15.0%	1.2%	2.4%	100.0%
介護保険サービス	159	32	87	12	70	8	5	373
	42.6%	8.6%	23.3%	3.2%	18.8%	2.1%	1.3%	100.0%
介護保険以外のサービス	42	13	31	4	19	2	0	111
	37.8%	11.7%	27.9%	3.6%	17.1%	1.8%	0.0%	100.0%
人事労務管理	96	16	60	9	36	3	6	226
	42.5%	7.1%	26.5%	4.0%	15.9%	1.3%	2.7%	100.0%
財務・会計	30	5	26	3	12	2	2	80
	37.5%	6.3%	32.5%	3.8%	15.0%	2.5%	2.5%	100.0%
セーフティ・マネジメント	95	16	58	9	40	7	6	231
	41.1%	6.9%	25.1%	3.9%	17.3%	3.0%	2.6%	100.0%
サービスの質の向上	129	28	71	7	56	7	9	307
	42.0%	9.1%	23.1%	2.3%	18.2%	2.3%	2.9%	100.0%
その他	6	1	9	0	5	0	1	22
	27.3%	4.5%	40.9%	0.0%	22.7%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
合計	215	43	119	23	86	10	10	506
	42.5%	8.5%	23.5%	4.5%	17.0%	2.0%	2.0%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問15(2) 契約書・重要事項説明書の在庫の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	157	18	90	3	32	0	5	305
	51.5%	5.9%	29.5%	1.0%	10.5%	0.0%	1.6%	100.0%
事業所運営	93	9	46	0	18	0	1	167
	55.7%	5.4%	27.5%	0.0%	10.8%	0.0%	0.6%	100.0%
介護保険サービス	195	25	103	3	44	0	3	373
	52.3%	6.7%	27.6%	0.8%	11.8%	0.0%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	48	10	35	1	17	0	0	111
	43.2%	9.0%	31.5%	0.9%	15.3%	0.0%	0.0%	100.0%
人事労務管理	112	11	72	1	28	0	2	226
	49.6%	4.9%	31.9%	0.4%	12.4%	0.0%	0.9%	100.0%
財務・会計	38	6	28	0	7	0	1	80
	47.5%	7.5%	35.0%	0.0%	8.8%	0.0%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	126	13	59	3	27	0	3	231
	54.5%	5.6%	25.5%	1.3%	11.7%	0.0%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	164	22	83	2	31	0	5	307
	53.4%	7.2%	27.0%	0.7%	10.1%	0.0%	1.6%	100.0%
その他	8	1	8	1	3	0	1	22
	36.4%	4.5%	36.4%	4.5%	13.6%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	266	36	138	6	55	0	5	506
	52.6%	7.1%	27.3%	1.2%	10.9%	0.0%	1.0%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問15(3) 身分証明書の作成・携帯の指示

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	175	30	43	2	49	3	3	305
	57.4%	9.8%	14.1%	0.7%	16.1%	1.0%	1.0%	100.0%
事業所運営	93	18	25	2	26	1	2	167
	55.7%	10.8%	15.0%	1.2%	15.6%	0.6%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	202	49	42	1	72	4	3	373
	54.2%	13.1%	11.3%	0.3%	19.3%	1.1%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	61	10	17	1	21	1	0	111
	55.0%	9.0%	15.3%	0.9%	18.9%	0.9%	0.0%	100.0%
人事労務管理	128	19	33	2	42	1	1	226
	56.6%	8.4%	14.6%	0.9%	18.6%	0.4%	0.4%	100.0%
財務・会計	43	3	17	1	15	1	0	80
	53.8%	3.8%	21.3%	1.3%	18.8%	1.3%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	121	29	29	2	44	3	3	231
	52.4%	12.6%	12.6%	0.9%	19.0%	1.3%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	166	40	39	3	53	2	4	307
	54.1%	13.0%	12.7%	1.0%	17.3%	0.7%	1.3%	100.0%
その他	10	1	5	0	6	0	0	22
	45.5%	4.5%	22.7%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	274	63	69	5	85	6	4	506
	54.2%	12.5%	13.6%	1.0%	16.8%	1.2%	0.8%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問15(4) 新規利用者受付時の関係記録の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	156	12	115	3	10	1	8	305
	51.1%	3.9%	37.7%	1.0%	3.3%	0.3%	2.6%	100.0%
事業所運営	86	6	66	2	4	1	2	167
	51.5%	3.6%	39.5%	1.2%	2.4%	0.6%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	189	16	142	2	15	2	7	373
	50.7%	4.3%	38.1%	0.5%	4.0%	0.5%	1.9%	100.0%
介護保険以外のサービス	58	7	40	1	4	0	1	111
	52.3%	6.3%	36.0%	0.9%	3.6%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	102	8	102	2	9	1	2	226
	45.1%	3.5%	45.1%	0.9%	4.0%	0.4%	0.9%	100.0%
財務・会計	34	3	36	1	4	0	2	80
	42.5%	3.8%	45.0%	1.3%	5.0%	0.0%	2.5%	100.0%
セーフティ・マネジメント	112	11	92	4	6	0	6	231
	48.5%	4.8%	39.8%	1.7%	2.6%	0.0%	2.6%	100.0%
サービスの質の向上	161	15	111	4	9	1	6	307
	52.4%	4.9%	36.2%	1.3%	2.9%	0.3%	2.0%	100.0%
その他	8	0	9	1	2	0	2	22
	36.4%	0.0%	40.9%	4.5%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	254	24	194	5	18	2	9	506
	50.2%	4.7%	38.3%	1.0%	3.6%	0.4%	1.8%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問15(5) 利用終了者の記録の整備・保管・管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	137	15	101	8	37	1	6	305
	44.9%	4.9%	33.1%	2.6%	12.1%	0.3%	2.0%	100.0%
事業所運営	73	7	58	6	20	1	2	167
	43.7%	4.2%	34.7%	3.6%	12.0%	0.6%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	173	20	121	7	45	1	6	373
	46.4%	5.4%	32.4%	1.9%	12.1%	0.3%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	45	6	42	1	15	1	1	111
	40.5%	5.4%	37.8%	0.9%	13.5%	0.9%	0.9%	100.0%
人事労務管理	97	4	81	6	35	1	2	226
	42.9%	1.8%	35.8%	2.7%	15.5%	0.4%	0.9%	100.0%
財務・会計	32	3	31	2	10	1	1	80
	40.0%	3.8%	38.8%	2.5%	12.5%	1.3%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	97	12	79	8	28	1	6	231
	42.0%	5.2%	34.2%	3.5%	12.1%	0.4%	2.6%	100.0%
サービスの質の向上	146	15	96	8	35	1	6	307
	47.6%	4.9%	31.3%	2.6%	11.4%	0.3%	2.0%	100.0%
その他	3	1	13	1	3	0	1	22
	13.6%	4.5%	59.1%	4.5%	13.6%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	232	22	168	14	61	1	8	506
	45.8%	4.3%	33.2%	2.8%	12.1%	0.2%	1.6%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問15(6) 給付管理業務などの受領に関する業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	140	24	32	2	100	1	6	305
	45.9%	7.9%	10.5%	0.7%	32.8%	0.3%	2.0%	100.0%
事業所運営	78	15	17	1	53	0	3	167
	46.7%	9.0%	10.2%	0.6%	31.7%	0.0%	1.8%	100.0%
介護保険サービス	154	35	40	4	132	1	7	373
	41.3%	9.4%	10.7%	1.1%	35.4%	0.3%	1.9%	100.0%
介護保険以外のサービス	40	10	17	1	41	0	2	111
	36.0%	9.0%	15.3%	0.9%	36.9%	0.0%	1.8%	100.0%
人事労務管理	111	15	24	1	74	0	1	226
	49.1%	6.6%	10.6%	0.4%	32.7%	0.0%	0.4%	100.0%
財務・会計	39	4	12	0	25	0	0	80
	48.8%	5.0%	15.0%	0.0%	31.3%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	99	18	30	1	76	1	6	231
	42.9%	7.8%	13.0%	0.4%	32.9%	0.4%	2.6%	100.0%
サービスの質の向上	139	27	31	2	101	1	6	307
	45.3%	8.8%	10.1%	0.7%	32.9%	0.3%	2.0%	100.0%
その他	5	1	3	1	11	0	1	22
	22.7%	4.5%	13.6%	4.5%	50.0%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	226	45	53	4	167	1	10	506
	44.7%	8.9%	10.5%	0.8%	33.0%	0.2%	2.0%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問15(7) 必要な設備や備品の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	174	35	32	7	46	4	7	305
	57.0%	11.5%	10.5%	2.3%	15.1%	1.3%	2.3%	100.0%
事業所運営	88	22	26	4	22	2	3	167
	52.7%	13.2%	15.6%	2.4%	13.2%	1.2%	1.8%	100.0%
介護保険サービス	198	48	47	7	63	4	6	373
	53.1%	12.9%	12.6%	1.9%	16.9%	1.1%	1.6%	100.0%
介護保険以外のサービス	54	20	12	4	18	2	1	111
	48.6%	18.0%	10.8%	3.6%	16.2%	1.8%	0.9%	100.0%
人事労務管理	130	24	29	4	34	3	2	226
	57.5%	10.6%	12.8%	1.8%	15.0%	1.3%	0.9%	100.0%
財務・会計	51	5	9	3	12	0	0	80
	63.8%	6.3%	11.3%	3.8%	15.0%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	123	27	27	7	37	4	6	231
	53.2%	11.7%	11.7%	3.0%	16.0%	1.7%	2.6%	100.0%
サービスの質の向上	166	43	35	4	48	4	7	307
	54.1%	14.0%	11.4%	1.3%	15.6%	1.3%	2.3%	100.0%
その他	11	4	3	0	2	0	2	22
	50.0%	18.2%	13.6%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	274	65	63	12	76	4	12	506
	54.2%	12.8%	12.5%	2.4%	15.0%	0.8%	2.4%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問16(1) 運営規定の変更届や掲示業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	221	65	4	0	13	0	2	305
	72.5%	21.3%	1.3%	0.0%	4.3%	0.0%	0.7%	100.0%
事業所運営	128	28	3	0	6	0	2	167
	76.6%	16.8%	1.8%	0.0%	3.6%	0.0%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	248	95	4	0	22	1	3	373
	66.5%	25.5%	1.1%	0.0%	5.9%	0.3%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	78	24	1	0	6	0	2	111
	70.3%	21.6%	0.9%	0.0%	5.4%	0.0%	1.8%	100.0%
人事労務管理	170	37	4	0	13	0	2	226
	75.2%	16.4%	1.8%	0.0%	5.8%	0.0%	0.9%	100.0%
財務・会計	61	11	1	0	6	0	1	80
	76.3%	13.8%	1.3%	0.0%	7.5%	0.0%	1.3%	100.0%
セーフティ・マネジメント	157	55	4	0	11	0	4	231
	68.0%	23.8%	1.7%	0.0%	4.8%	0.0%	1.7%	100.0%
サービスの質の向上	206	79	3	0	14	1	4	307
	67.1%	25.7%	1.0%	0.0%	4.6%	0.3%	1.3%	100.0%
その他	13	7	0	0	1	0	1	22
	59.1%	31.8%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	347	119	8	0	25	1	6	506
	68.6%	23.5%	1.6%	0.0%	4.9%	0.2%	1.2%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問16(2) 秘密保持の業務の管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	244	29	25	0	4	1	2	305
	80.0%	9.5%	8.2%	0.0%	1.3%	0.3%	0.7%	100.0%
事業所運営	138	13	15	0	1	0	0	167
	82.6%	7.8%	9.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
介護保険サービス	281	50	32	0	5	0	5	373
	75.3%	13.4%	8.6%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	100.0%
介護保険以外のサービス	87	8	14	0	1	0	1	111
	78.4%	7.2%	12.6%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	100.0%
人事労務管理	179	17	24	0	4	0	2	226
	79.2%	7.5%	10.6%	0.0%	1.8%	0.0%	0.9%	100.0%
財務・会計	63	7	8	0	2	0	0	80
	78.8%	8.8%	10.0%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	176	27	21	0	2	1	4	231
	76.2%	11.7%	9.1%	0.0%	0.9%	0.4%	1.7%	100.0%
サービスの質の向上	236	37	26	0	3	0	5	307
	76.9%	12.1%	8.5%	0.0%	1.0%	0.0%	1.6%	100.0%
その他	16	4	1	0	1	0	0	22
	72.7%	18.2%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	388	62	41	0	7	1	7	506
	76.7%	12.3%	8.1%	0.0%	1.4%	0.2%	1.4%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問16(3) 虚偽・誇大広告をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	211	61	3	0	6	20	4	305
	69.2%	20.0%	1.0%	0.0%	2.0%	6.6%	1.3%	100.0%
事業所運営	127	28	3	0	1	6	2	167
	76.0%	16.8%	1.8%	0.0%	0.6%	3.6%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	237	98	4	0	7	23	4	373
	63.5%	26.3%	1.1%	0.0%	1.9%	6.2%	1.1%	100.0%
介護保険以外のサービス	71	28	3	0	2	5	2	111
	64.0%	25.2%	2.7%	0.0%	1.8%	4.5%	1.8%	100.0%
人事労務管理	167	36	5	0	5	11	2	226
	73.9%	15.9%	2.2%	0.0%	2.2%	4.9%	0.9%	100.0%
財務・会計	59	14	3	0	2	2	0	80
	73.8%	17.5%	3.8%	0.0%	2.5%	2.5%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	146	55	3	0	7	14	6	231
	63.2%	23.8%	1.3%	0.0%	3.0%	6.1%	2.6%	100.0%
サービスの質の向上	189	80	3	0	6	22	7	307
	61.6%	26.1%	1.0%	0.0%	2.0%	7.2%	2.3%	100.0%
その他	14	4	0	0	1	1	2	22
	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%	9.1%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
合計	318	128	7	0	10	34	9	506
	62.8%	25.3%	1.4%	0.0%	2.0%	6.7%	1.8%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問16(4) 利益供与をしていないかの管理

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	225	49	10	1	3	15	2	305
	73.8%	16.1%	3.3%	0.3%	1.0%	4.9%	0.7%	100.0%
事業所運営	134	20	5	1	1	6	0	167
	80.2%	12.0%	3.0%	0.6%	0.6%	3.6%	0.0%	100.0%
介護保険サービス	274	70	5	0	3	18	3	373
	73.5%	18.8%	1.3%	0.0%	0.8%	4.8%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	84	19	3	0	1	2	2	111
	75.7%	17.1%	2.7%	0.0%	0.9%	1.8%	1.8%	100.0%
人事労務管理	176	29	7	1	3	9	1	226
	77.9%	12.8%	3.1%	0.4%	1.3%	4.0%	0.4%	100.0%
財務・会計	63	9	5	0	2	1	0	80
	78.8%	11.3%	6.3%	0.0%	2.5%	1.3%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	167	40	6	1	2	12	3	231
	72.3%	17.3%	2.6%	0.4%	0.9%	5.2%	1.3%	100.0%
サービスの質の向上	218	61	6	1	3	15	3	307
	71.0%	19.9%	2.0%	0.3%	1.0%	4.9%	1.0%	100.0%
その他	15	4	1	0	0	1	1	22
	68.2%	18.2%	4.5%	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
合計	359	97	13	1	5	27	4	506
	70.9%	19.2%	2.6%	0.2%	1.0%	5.3%	0.8%	100.0%

問12-1 社外研修内容×問16(5) 訪問介護事業所指定の変更申請

	あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	無回答	合計
法令遵守	201	71	7	0	21	2	3	305
	65.9%	23.3%	2.3%	0.0%	6.9%	0.7%	1.0%	100.0%
事業所運営	120	28	6	0	10	1	2	167
	71.9%	16.8%	3.6%	0.0%	6.0%	0.6%	1.2%	100.0%
介護保険サービス	223	107	7	0	31	2	3	373
	59.8%	28.7%	1.9%	0.0%	8.3%	0.5%	0.8%	100.0%
介護保険以外のサービス	66	29	2	0	11	1	2	111
	59.5%	26.1%	1.8%	0.0%	9.9%	0.9%	1.8%	100.0%
人事労務管理	161	38	6	0	17	1	3	226
	71.2%	16.8%	2.7%	0.0%	7.5%	0.4%	1.3%	100.0%
財務・会計	57	11	3	0	8	1	0	80
	71.3%	13.8%	3.8%	0.0%	10.0%	1.3%	0.0%	100.0%
セーフティ・マネジメント	141	60	5	0	20	1	4	231
	61.0%	26.0%	2.2%	0.0%	8.7%	0.4%	1.7%	100.0%
サービスの質の向上	189	84	7	0	20	3	4	307
	61.6%	27.4%	2.3%	0.0%	6.5%	1.0%	1.3%	100.0%
その他	11	8	0	0	3	0	0	22
	50.0%	36.4%	0.0%	0.0%	13.6%	0.0%	0.0%	100.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	318	134	10	0	36	3	5	506
	62.8%	26.5%	2.0%	0.0%	7.1%	0.6%	1.0%	100.0%

６．山浦一保氏（静岡県立大学経営情報学部講師）

による追加分析データ

［追加分析結果（その1）－①］　　※ 網掛け部分は有意に多かったことを意味する（以下、同じ）

訪問介護事業所2分割 と 法人による管理者サポート体制2割 のｸﾛｽ表

		法人による管理者のサポート体制		合計
		1(サポート体制あり)	2(サポート体制なし)&3(どちらともいえない)	
単体群	度数	105	84	189
	比率	55.6%	44.4%	100.0%
複数群	度数	144	48	192
	比率	75.0%	25.0%	100.0%
合計	度数	249	132	381
	比率	65.4%	34.6%	100.0%

$\chi^2(1) = 15.90$, $p < .01$

［追加分析結果（その1）－②］

法人による管理者サポート体制2割 と 目標達成2分割 と 訪問介護事業所2分割 のｸﾛｽ表

				目標達成		合計
				達成事業所	未達成事業所	
単体群	法人による管理者のサポート体制	1(サポート体制あり)	度数	60	41	101
			比率	61.9%	48.2%	55.5%
		2(サポート体制なし)&3(どちらともいえない)	度数	37	44	81
			比率	38.1%	51.8%	44.5%
		合計	度数	97	85	182
			比率	100.0%	100.0%	100.0%
複数群	法人による管理者のサポート体制	1(サポート体制あり)	度数	71	66	137
			比率	78.0%	73.3%	75.7%
		2(サポート体制なし)&3(どちらともいえない)	度数	20	24	44
			比率	22.0%	26.7%	24.3%
		合計	度数	91	90	181
			比率	100.0%	100.0%	100.0%

単体群　$\chi^2(1) = 3.40$, $p < .05$

複数群　$\chi^2(1) = .54$, ns.　　※ns.は統計的にみて有意でないことを意味する（以下、同じ）

［追加分析結果（その2）－①］

訪問介護事業所2分割 と 自社研修の有無 のｸﾛｽ表

		自社研修の有無		合計
		自社研修あり	自社研修なし	
単体群	度数	273	189	462
	比率	59.1%	40.9%	100.0%
複数群	度数	180	29	209
	比率	86.1%	13.9%	100.0%
合計	度数	453	218	671
	比率	67.5%	32.5%	100.0%

$\chi^2(1) = 47.95$, $p < .001$

［追加分析結果（その2）－②］

自社研修参加・不参加 と 目標達成2分割 と 訪問介護事業所2分割 のｸﾛｽ表

訪問介護事業所2分割				目標達成		合計
				達成事業所	未達成事業所	
単体群	自社研修	参加	度数	43	39	82
			比率	43.9%	47.0%	45.3%
		不参加	度数	10	10	20
			比率	10.2%	12.0%	11.0%
		機会なし	度数	45	34	79
			比率	45.9%	41.0%	43.6%
		合計	度数	98	83	181
			比率	100.0%	100.0%	100.0%
複数群	自社研修	参加	度数	74	60	134
			比率	83.1%	67.4%	75.3%
		不参加	度数	5	16	21
			比率	5.6%	18.0%	11.8%
		機会なし	度数	10	13	23
			比率	11.2%	14.6%	12.9%
		合計	度数	89	89	178
			比率	100.0%	100.0%	100.0%

単体群　$\chi^2(2) = .49$, ns.
複数群　$\chi^2(2) = 7.62$, $p < .05$

社外研修参加・不参加 と 目標達成2分割 と 訪問介護事業所2分割 のｸﾛｽ表

訪問介護事業所2分割				目標達成		合計
				達成事業所	未達成事業所	
単体群	社外研修参	参加	度数	74	64	138
			比率	76.3%	76.2%	76.2%
		不参加	度数	17	17	34
			比率	17.5%	20.2%	18.8%
		機会なし	度数	6	3	9
			比率	6.2%	3.6%	5.0%
		合計	度数	97	84	181
			比率	100.0%	100.0%	100.0%
複数群	社外研修参	参加	度数	62	59	121
			比率	71.3%	65.6%	68.4%
		不参加	度数	20	29	49
			比率	23.0%	32.2%	27.7%
		機会なし	度数	5	2	7
			比率	3.4%	2.2%	4.0%
		合計	度数	87	90	177
			比率	100.0%	100.0%	100.0%

単体群　$\chi^2(2) = .80$, ns.
複数群　$\chi^2(2) = 2.96$, ns.

［追加分析結果（その3）－①］

訪問介護事業所2分割 と 員数の管理 のｸﾛｽ表

		員数の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	340	53	62	－	9	－	464
	比率	73.3%	11.4%	13.4%		1.9%		100.0%
複数群	度数	163	25	12	－	8	－	208
	比率	78.4%	12.0%	5.8%		3.8%		100.0%
合計	度数	503	78	74	－	17	－	672
	比率	74.9%	11.6%	11.0%		2.5%		100.0%

$\chi^2(3) = 10.12$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 従業者の業務予定の管理 のｸﾛｽ表

		従業者の業務予定の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	221	23	193	5	15	2	459
	比率	48.1%	5.0%	42.0%	1.1%	3.3%	0.4%	100.0%
複数群	度数	129	3	71	4	1	1	209
	比率	61.7%	1.4%	34.0%	1.9%	0.5%	0.5%	100.0%
合計	度数	350	26	264	9	16	3	668
	比率	52.4%	3.9%	39.5%	1.3%	2.4%	0.4%	100.0%

$\chi^2(5) = 17.53$, $p < .01$

訪問介護事業所2分割 と 介護サービス情報の公表制度への対応 のｸﾛｽ表

		介護サービス情報の公表制度への対応						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	326	42	71	1	20	3	463
	比率	70.4%	9.1%	15.3%	0.2%	4.3%	0.6%	100.0%
複数群	度数	167	23	17	2	3	0	212
	比率	78.8%	10.8%	8.0%	0.9%	1.4%	0.0%	100.0%
合計	度数	493	65	88	3	23	3	675
	比率	73.0%	9.6%	13.0%	0.4%	3.4%	0.4%	100.0%

$\chi^2(5) = 14.55$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 苦情処理の業務の管理 のｸﾛｽ表

		苦情処理の業務の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	352	28	79	1	4	－	464
	比率	75.9%	6.0%	17.0%	0.2%	0.9%		100.0%
複数群	度数	179	12	20	1	0	－	212
	比率	84.4%	5.7%	9.4%	0.5%	0.0%		100.0%
合計	度数	531	40	99	2	4	－	676
	比率	78.6%	5.9%	14.6%	0.3%	0.6%		100.0%

$\chi^2(4) = 9.27$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 事故発生時の対応と記録整備の管理 のｸﾛｽ表

		事故発生時の対応と記録整備の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	320	25	107	3	8	－	463
	比率	69.1%	5.4%	23.1%	0.6%	1.7%		100.0%
複数群	度数	171	8	30	2	2	－	213
	比率	80.3%	3.8%	14.1%	0.9%	0.9%		100.0%
合計	度数	491	33	137	5	10	－	676
	比率	72.6%	4.9%	20.3%	0.7%	1.5%		100.0%

$\chi^2(4) = 9.96$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 備品などの在庫の管理 のｸﾛｽ表

		備品などの在庫の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	201	43	110	24	71	10	459
	比率	43.8%	9.4%	24.0%	5.2%	15.5%	2.2%	100.0%
複数群	度数	81	15	48	10	57	1	212
	比率	38.2%	7.1%	22.6%	4.7%	26.9%	0.5%	100.0%
合計	度数	282	58	158	34	128	11	671
	比率	42.0%	8.6%	23.5%	5.1%	19.1%	1.6%	100.0%

$\chi^2(5) = 14.63$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 身分証明書の作成・携帯の指示 のｸﾛｽ表

		身分証明書の作成・携帯の指示						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	251	63	73	5	70	4	466
	比率	53.9%	13.5%	15.7%	1.1%	15.0%	0.9%	100.0%
複数群	度数	101	34	23	2	45	5	210
	比率	48.1%	16.2%	11.0%	1.0%	21.4%	2.4%	100.0%
合計	度数	352	97	96	7	115	9	676
	比率	52.1%	14.3%	14.2%	1.0%	17.0%	1.3%	100.0%

$\chi^2(5) = 9.94$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 新規利用者受付時の関係記録の管理 のｸﾛｽ表

		新規利用者受付時の関係記録の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	225	32	176	5	21	1	460
	比率	48.9%	7.0%	38.3%	1.1%	4.6%	0.2%	100.0%
複数群	度数	114	2	86	0	9	1	212
	比率	53.8%	0.9%	40.6%	0.0%	4.2%	0.5%	100.0%
合計	度数	339	34	262	5	30	2	672
	比率	50.4%	5.1%	39.0%	0.7%	4.5%	0.3%	100.0%

$\chi^2(5) = 13.9$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 給付管理業務などの受領に関する業務の管理 のｸﾛｽ表

		給付管理業務などの受領に関する業務の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	221	50	49	5	134	0	459
	比率	48.1%	10.9%	10.7%	1.1%	29.2%	0.0%	100.0%
複数群	度数	74	17	26	1	90	1	209
	比率	35.4%	8.1%	12.4%	0.5%	43.1%	0.5%	100.0%
合計	度数	295	67	75	6	224	1	668
	比率	44.2%	10.0%	11.2%	0.9%	33.5%	0.1%	100.0%

$\chi^2(5) = 17.8$, $p < .01$

訪問介護事業所2分割 と 必要な設備や備品の管理 のｸﾛｽ表

		必要な設備や備品の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	257	66	63	11	57	4	458
	比率	56.1%	14.4%	13.8%	2.4%	12.4%	0.9%	100.0%
複数群	度数	104	25	27	4	45	4	209
	比率	49.8%	12.0%	12.9%	1.9%	21.5%	1.9%	100.0%
合計	度数	361	91	90	15	102	8	667
	比率	54.1%	13.6%	13.5%	2.2%	15.3%	1.2%	100.0%

$\chi^2(5) = 10.97$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 運営規定の変更届や掲示業務の管理 のｸﾛｽ表

		運営規定の変更届や掲示業務の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	330	96	13	—	25	0	464
	比率	71.1%	20.7%	2.8%		5.4%	0.0%	100.0%
複数群	度数	112	77	5	—	14	2	210
	比率	53.3%	36.7%	2.4%		6.7%	1.0%	100.0%
合計	度数	442	173	18	—	39	2	674
	比率	65.6%	25.7%	2.7%		5.8%	0.3%	100.0%

$\chi^2(4) = 26.28$, $p < .01$

訪問介護事業所2分割 と 秘密保持の業務の管理 のｸﾛｽ表

		秘密保持の業務の管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	353	53	45	—	13	1	465
	比率	75.9%	11.4%	9.7%		2.8%	0.2%	100.0%
複数群	度数	161	34	12	—	0	2	209
	比率	77.0%	16.3%	5.7%		0.0%	1.0%	100.0%
合計	度数	514	87	57	—	13	3	674
	比率	76.3%	12.9%	8.5%		1.9%	0.4%	100.0%

$\chi^2(4) = 12.94$, $p < .05$

訪問介護事業所2分割 と 虚偽・誇大広告をしていないかの管理 のｸﾛｽ表

		虚偽・誇大広告をしていないかの管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	310	93	11	－	11	35	460
	比率	67.4%	20.2%	2.4%		2.4%	7.6%	100.0%
複数群	度数	100	90	3	－	3	14	210
	比率	47.6%	42.9%	1.4%		1.4%	6.7%	100.0%
合計	度数	410	183	14	－	14	49	670
	比率	61.2%	27.3%	2.1%		2.1%	7.3%	100.0%

$\chi^2(4) = 37.72$, $p < .01$

訪問介護事業所2分割 と 利益供与をしていないかの管理 のｸﾛｽ表

		利益供与をしていないかの管理						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	336	80	19	1	10	20	466
	比率	72.1%	17.2%	4.1%	0.2%	2.1%	4.3%	100.0%
複数群	度数	124	61	6	0	0	19	210
	比率	59.0%	29.0%	2.9%	0.0%	0.0%	9.0%	100.0%
合計	度数	460	141	25	1	10	39	676
	比率	68.0%	20.9%	3.7%	0.1%	1.5%	5.8%	100.0%

$\chi^2(5) = 24.64$, $p < .01$

訪問介護事業所2分割 と 訪問介護事業所指定の変更申請 のｸﾛｽ表

		訪問介護事業所指定の変更申請						合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	担当している人はいない	
単体群	度数	310	101	14	－	38	1	464
	比率	66.8%	21.8%	3.0%		8.2%	0.2%	100.0%
複数群	度数	91	94	5	－	18	2	210
	比率	43.3%	44.8%	2.4%		8.6%	1.0%	100.0%
合計	度数	401	195	19	－	56	3	674
	比率	59.5%	28.9%	2.8%		8.3%	0.4%	100.0%

$\chi^2(4) = 41.81$, $p < .01$

［追加分析結果（その3）－②］

目標達成2分割 と 苦情処理の業務の管理 のｸﾛｽ表

		苦情処理の業務の管理					合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	
達成事業所	度数	74	10	6	1	－	91
	比率	81.3%	11.0%	6.6%	1.1%		100.0%
未達成事業所	度数	79	2	10	0	－	91
	比率	86.8%	2.2%	11.0%	0.0%		100.0%
合計	度数	153	12	16	1	－	182
	比率	84.1%	6.6%	8.8%	0.5%		100.0%

χ^2（3）＝ 7.50 , p ＝ .06

目標達成2分割 と 契約書・重要事項説明書の在庫の管理 のｸﾛｽ表

		契約書・重要事項説明書の在庫の管理					合計
		あなた（管理者）	あなた以外の経営者	あなた以外のサービス提供責任者	あなた以外のヘルパー	事務職	
達成事業所	度数	47	5	23	1	15	91
	比率	51.6%	5.5%	25.3%	1.1%	16.5%	100.0%
未達成事業所	度数	60	2	25	0	4	91
	比率	65.9%	2.2%	27.5%	0.0%	4.4%	100.0%
合計	度数	107	7	48	1	19	182
	比率	58.8%	3.8%	26.4%	0.5%	10.4%	100.0%

χ^2（4）＝ 10.32 , p ＜ .05

７．アンケート調 査 票

訪問介護事業所の管理者の業務実態に関するアンケート

平成 20 年１月
社団法人 シルバーサービス振興会

ご記入にあたってのお願い

１）このアンケート調査の回答は、**訪問介護事業所の管理者の方**にお願いいたします。
２）回答のご記入は、黒または青のボールペン、ペン、鉛筆でお願いいたします。
３）お答えは、**問１**から順に質問ごとに用意した答えの中からあてはまるものの番号に○印を付けてください。「その他」にあてはまる場合は、（　）内に具体的な内容を記入してください。
４）一部の方だけに答えていただく質問もありますが、その場合は矢印（→）で示したり、説明文がありますので、該当する方のみお答えください。
５）回答いただきましたアンケート票は、返信用の封筒（切手は不要です）に入れて、**平成 20 年１月 28 日（月）**までに投函をお願いいたします。
６）調査内容についてご不明な点がございましたら、下記までお問い合せください。

【お問い合わせ先】
社団法人 シルバーサービス振興会
「訪問介護事業所の管理者の業務実態に関するアンケート」事務局
〒102-0083 東京都千代田区麹町 3-1-1 TEL:03-5276-1602／FAX:03-5276-1601 担当:清水・津國
受付時間:月～金 9:30～17:30

Ⅰ　あなた（管理者）自身についてお聞きします

問１　あなた（管理者）の性別をお答えください。**（○は１つ）**

1　男性　　**2**　女性

問２　あなた（管理者）の年齢をお答えください。**（数字を記入）**

□□　歳（平成 20 年１月１日現在）

問３　あなた（管理者）がもっている公的資格は何ですか。**（あてはまるものすべてに○）**

1　福祉・介護系の資格（ケアマネジャー、社会福祉士、介護福祉士、ヘルパー１・２級など）
2　医療系の資格（医師、看護師、保健師、薬剤師、栄養士、ＯＴ、ＰＴ、ＳＴなど）
3　その他の資格（具体的に：　　）

問４　あなた（管理者）は、訪問介護事業所の管理者の職務に就く前は、どのような職務に就いていましたか。
（あてはまるものすべてに○）

※現在の法人での職務、他の法人での職務は問いません。

1　訪問介護事業所のサービス提供責任者
2　訪問介護事業所のヘルパー
3　訪問介護事業所の事務職
4　訪問介護以外の介護サービス
5　その他（具体的に：　　）

【問５～問７の通算年数は、11ヶ月以下は切り捨て・在職１年未満は「 0（ゼロ） 」年と記入してください】

問５　医療・福祉・介護関連サービスでのあなた（管理者）の職務経験年数は、通算して何年になりますか。
（右ツメで数字を記入）

通算 □□ 年（平成20年1月現在）

（問５で通算年数を答えた方にお聞きします）

問５－１　このうち、介護保険サービスでの職務経験年数は、通算して何年になりますか。
（右ツメで数字を記入）

※介護保険制度がはじまった平成12年4月を基準として、最長7年。

通算 □ 年（平成20年1月現在）

問６　現在の法人でのあなた（管理者）の勤務年数は、通算して何年になりますか。（右ツメで数字を記入）

通算 □□ 年（平成20年1月現在）

問７　訪問介護事業所での管理者としての勤務年数は、通算して何年になりますか。（右ツメで数字を記入）

※他の訪問介護事業所での管理者としての勤務年数がある場合は、通算してください。

通算 □□ 年（平成20年1月現在）

問８　あなた（管理者）は、現在の訪問介護事業所で管理者の業務以外に他の業務を兼務していますか。

（○は１つ）

１　兼務している　　２　兼務していない →（問９へお進みください）

（問８で「兼務している」と答えた方にお聞きします）

問８－１　あなた（管理者）が兼務している業務は何ですか。（あてはまるものすべてに○）

１　経営者（当該法人の役員を含む）　　３　ヘルパー

２　サービス提供責任者　　４　その他（具体的に：　　）

問９　あなた（管理者）は、貴法人のグループ内で訪問介護事業所の管理者の業務以外に他の業務を兼務していますか。（○は１つ）

１　兼務している　　２　兼務していない →（問 10 へお進みください）

（問９で「兼務している」と答えた方にお聞きします）

問９－１　あなた（管理者）が兼務している業務は何ですか。兼務している事業所と業務をお答えください。

（あてはまるものすべてに○）

兼務している事業所	兼務している業務
１　居宅介護支援事業所　・・・・→	１　管理者　２　その他（具体的に：　　）
２　通所介護事業所　・・・・・・→	１　管理者　２　その他（具体的に：　　）
３　その他（具体的に：　　）→	具体的な業務は・・・（具体的に：　　）

問 10　あなた（管理者）の通常の業務時間全体を１００％とした場合、それぞれの業務に従事する時間を、およその比率でお答えください。（右ツメで数字を記入）

※従事していない業務は「０（%）」と記入してください。

	（10%単位で記入）		【記入例】（10%単位で記入）	
（１）当該事業所の管理者としての業務・・・・・・・→		%	5 0	%
（２）兼務している事業所の管理者としての業務・・・→		%	2 0	%
（３）経営者(当該法人の役員を含む)としての業務・・→		%	0	%
（４）サービス提供責任者としての業務・・・・・・・→		%	2 0	%
（５）ヘルパーとしての業務・・・・・・・・・・・・→		%	1 0	%
（６）その他（具体的に：　　）→		%	＋）0	%
計	１００	%	計 １００	%

Ⅱ　管理者対象の研修（自社研修・社外研修）についてお聞きします

問 11　あなた（管理者）は、貴法人内で実施する管理者対象の自社研修に参加したことがありますか。

（○は１つ）

1　はい　　**2**　いいえ　　**3**　自社研修はない

（問 12 へお進みください）

（問 11 で「はい」と答えた方にお聞きします）

問 11－1　あなた（管理者）が参加した自社研修の内容は何ですか。（**あてはまるものすべてに○**）

※研修内容の詳細については、ページ下の【参考欄】を参照

1　法令遵守
2　事業所運営
3　介護保険サービス
4　介護保険以外のサービス
5　人事労務管理
6　財務（ファイナンス）・会計
7　セーフティ（リスク）・マネジメント
8　サービスの質の向上
9　その他（具体的に：　　）

問 12　あなた（管理者）は、管理者対象の社外研修（主催者が貴法人以外）に参加したことがありますか。

（○は１つ）

1　はい　　**2**　いいえ　　**3**　社外研修の機会はない

（問 13 へお進みください）

（問 12 で「はい」と答えた方にお聞きします）

問 12－1　あなた（管理者）が参加した社外研修の内容は何ですか。（**あてはまるものすべてに○**）

※研修内容の詳細については、ページ下の【参考欄】を参照

1　法令遵守
2　事業所運営
3　介護保険サービス
4　介護保険以外のサービス
5　人事労務管理
6　財務（ファイナンス）・会計
7　セーフティ（リスク）・マネジメント
8　サービスの質の向上
9　その他（具体的に：　　）

【参考欄】各研修の主な内容は以下のとおりです。

1．法令遵守	例	介護保険法および関係法令などの理解、個人情報保護法の概要
2．事業所運営	例	事業所の管理手法、事業計画の立案・実行
3．介護保険サービス	例	介護保険制度導入の背景、介護保険と介護サービス基礎知識
4．介護保険以外のサービス	例	地域資源の理解と活用
5．人事労務管理	例	労働関係法規に関する基礎知識、就業規則の履行・管理方法
6．財務（ファイナンス）・会計	例	会計処理の仕組み、会計基準、会計処理方法、介護報酬
7．セーフティ（リスク）・マネジメント	例	苦情対応、事故発生時の対応、事故防止の考え方
8．サービスの質の向上	例	質の向上の重要性、サービス評価、介護サービス情報の公表制度

Ⅲ　貴事業所の業務状況についてお聞きします

問 13　貴事業所では、次の業務は主として誰が担当していますか。それぞれについてお答えください。

（○はそれぞれ１つずつ）

【人員の管理・人員労務管理について】

	1 あなた（管理者）	2 経営者（当該法人の役員を含む）あなた以外の	3 サービス提供責任者あなた以外の	4 あなた以外のヘルパー	5 事務員	6 担当している人はいない
（１）サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理	1	2	3	4	5	6
（２）月末利用者数の管理	1	2	3	4	5	6
（３）人員の配置条件を満たせなくなる可能性が今後ないかの管理	1	2	3	4	5	6
（４）翌月の従業者の業務予定の管理	1	2	3	4	5	6
（５）従業者の研修の参加に係る業務の管理	1	2	3	4	5	6

問 14　貴事業所では、次の業務は主として誰が担当していますか。それぞれについてお答えください。

（○はそれぞれ１つずつ）

【介護保険サービスの提供・サービスの質の向上について】

	1 あなた（管理者）	2 経営者（当該法人の役員を含む）あなた以外の	3 サービス提供責任者 あなた以外の	4 あなた以外のヘルパー	5 事務員	6 担当している人はいない
（1）訪問介護サービスの業務の管理 計画作成（居宅サービス計画・訪問介護計画）→ 説明 → 計画に沿ったサービスの実施 → サービス提供の記録 → モニタリング → 計画の見直し	1	2	3	4	5	6
（2）訪問介護サービスの必要な助言 上記（1）に関する助言	1	2	3	4	5	6
（3）地域資源の理解と活用	1	2	3	4	5	6
（4）訪問介護サービスの質の評価と向上の管理	1	2	3	4	5	6
（5）介護サービス情報の公表制度への対応	1	2	3	4	5	6
（6）苦情処理に関する業務の管理	1	2	3	4	5	6
（7）事故発生時の対応とその記録整備の管理	1	2	3	4	5	6

問 15　貴事業所では、次の業務は主として誰が担当していますか。それぞれについてお答えください。

（○はそれぞれ１つずつ）

【事業所の運営・会計・設備について】

	1 あなた（管理者）	2 経営者（当該法人の役員を含む）あなた以外の	3 サービス提供責任者 あなた以外の	4 あなた以外のヘルパー	5 事務員	6 担当している人はいない
（１）衛生管理のための備品などの在庫の管理	1	2	3	4	5	6
（２）契約書・重要事項説明書の在庫の管理	1	2	3	4	5	6
（３）身分証明書の作成、携帯の指示	1	2	3	4	5	6
（４）新規利用者受付時の関係記録の管理	1	2	3	4	5	6
（５）利用終了者の記録の整備・保存、管理	1	2	3	4	5	6
（６）給付管理業務や利用料などの受領に関する業務の管理	1	2	3	4	5	6
（７）必要な設備および備品が備えられているかの管理（上記(1)・(2)を除く）	1	2	3	4	5	6

問 16　貴事業所では、次の業務は主として誰が担当していますか。それぞれについてお答えください。

（○はそれぞれ１つずつ）

【法令遵守について】

	1 あなた（管理者）	2 経営者（当該法人の役員を含む）あなた以外の	3 サービス提供責任者 あなた以外の	4 あなた以外のヘルパー	5 事務員	6 担当している人はいない
（１）法令で定められている運営規定の変更届および掲示に係る業務の管理	1	2	3	4	5	6
（２）秘密保持に係る業務の管理	1	2	3	4	5	6
（３）虚偽または誇大広告をしていないかの管理	1	2	3	4	5	6
（４）居宅介護支援事業者、またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理	1	2	3	4	5	6
（５）訪問介護事業所指定の変更申請 ※下記【参考欄】を参照	1	2	3	4	5	6

【参考欄】次の内容に変更があった場合、変更届の提出が求められます。

- 事業所の名称および所在地
- 申請者の名称および主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名および住所
- 申請者の定款、寄附行為などおよびその登記簿の謄本または条例など
- 事業所の平面図
- 事業所の管理者およびサービス提供責任者の氏名、経歴および住所
- 運営規定

Ⅳ　あなた（管理者）の業務についてお聞きします

問 17 から問 24 は、次の指示に従ってお進みください。

・貴法人が貴事業所のみを運営（1 法人 1 事業所）している場合は、11 ページの問 25 へお進みください。

・問 17～問 24 は、貴法人が複数の訪問介護事業所または貴事業所以外に他の介護サービス事業所を運営（1 法人複数事業所）している場合にお聞きします。

【問 17～問 24 は、貴法人が複数の訪問介護事業所または貴事業所以外に他の介護サービス事業所を運営（1 法人複数事業所）している場合にお聞きします】

問 17　あなた（管理者）は、貴事業所の事業計画を作成していますか。**（○は１つ）**

1　作成している　　**2**　作成していない

問 18　あなた（管理者）は、貴事業所の人事権（採用決定、給与決定、職務割当）をもっていますか。

（○は１つ）

1　もっている　　**2**　もっていない

問 19　あなた（管理者）は、貴事業所の従業員を評価する権限をもっていますか。**（○は１つ）**

1　もっている　　**2**　もっていない → （問 20 へお進みください）

（問 19 で「もっている」と答えた方にお聞きします）

問 19－1　あなた（管理者）は、具体的にどのようなポイントで従業員の評価をしていますか。

（自由に記入してください）

問 20　あなた（管理者）は、昨年度（平成 18 年度）、貴事業所の業績目標がどの程度達成できたと思いますか。

（〇は１つ）

1　達成できた
2　まあまあ達成できた
3　あまり達成できなかった
4　全く達成できなかった

問 21　貴法人から貴事業所に対して、法令遵守の教育・指導はありますか。（〇は１つ）

1　ある　　**2**　ない　　**3**　どちらともいえない

問 22　貴法人には、あなた（管理者）の職務をサポートする体制（相談・助言）がありますか。（〇は１つ）

1　ある　　**2**　ない　　**3**　どちらともいえない

問 23　昨年度（平成 18 年度）１年間で、あなた（管理者）が有給休暇を取得したい時、取得できましたか。

（〇は１つ）

1　取得できた（７割程度）
2　まあまあ取得できた（５割程度）
3　あまり取得できなかった（３割程度）
4　取得できなかった（１割程度）

問 24　最近３ヶ月で、あなた（管理者）の残業時間は、平均して月に何時間くらいですか。

（右ツメで数字を記入）

※1 時間単位で記入。60 分未満は切り捨てて記入。

月に　[　　　]　時間くらい

Ⅴ　貴事業所についてお聞きします

【問 25 は、すべての方にお聞きします】

問 25　貴事業所について、(1)から順にお答えください。

(1) 貴法人の法人種別をお答えください。（○は１つ）	**1**　営利法人（株式会社、有限会社など） **2**　特定非営利活動法人（ＮＰＯ法人） **3**　協同組合（農協、生協）
(2) 貴法人が運営する訪問介護事業所は、貴事業所以外に何箇所ありますか。（右ツメで数字を記入） ※ない場合は、０に○を付けてください。	貴事業所以外に ［　　］ 箇所 **0**　貴事業所以外に訪問介護事業所はない（貴事業所のみ）
(3) 貴法人が運営する介護サービス事業所は、訪問介護以外に何箇所ありますか。（右ツメで数字を記入） ※ない場合は、０に○を付けてください。	訪問介護以外に ［　　］ 箇所 **0**　訪問介護以外の介護サービス事業所はない（貴事業所のみ）
(4) 貴事業所には、あなた（管理者）を含めて従業員（登録ヘルパーなど非常勤職員を含む）は何人在籍していますか。（右ツメで数字を記入） ※職種別に、常勤と非常勤に分けてお答えください。 ※いない場合は、「０」と記入してください。	

職　　種	常　　勤	非　常　勤
(a) 管理者	人	人
(b) サービス提供者	人	人
(c) ヘルパー	人	人
(d) 事務職	人	人

（平成 20 年 1 月現在）

(5) 貴事業所では、現在、訪問介護事業所の特定事業所加算を取っていますか。（○は１つ）	**1**　特定事業所加算（Ⅰ）を取っている **2**　特定事業所加算（Ⅱ）を取っている **3**　特定事業所加算（Ⅲ）を取っている **4**　特定事業所加算は取っていない
(6) 貴法人には、管理者になるために必要な条件はありますか。（○は１つ）	**1**　ある　　**2**　ない
【(6)で「ある」と答えた方にお聞きします】 (6-1) 管理者になるために必要な条件は何ですか。（自由に記入してください）	（例：実務経験年数５年以上であること、介護福祉士の資格を取得していること、社内研修を受講することなど）

問 26　あなた（管理者）が貴事業所を管理する上で日頃感じていることや、国や自治体（都道府県、市区町村）への要望がおありでしたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。
回答いただきましたアンケート票は、返信用封筒（切手は不要です）に入れて、
平成 20 年1月 28 日(月）までに投函をお願いいたします。

この事業は、独立行政法人福祉医療機構（長寿福祉基金）
の助成により行ったものです。

介護サービス提供事業者の質の確保に向けた

管理者の資質向上に関する調査研究事業報告書

平成２０年３月発行
発行　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３－１－１　麹町３１１ビル　３Ｆ
電話：０３－５２７６－１６００　ＦＡＸ：０３－５２７６－１６０１
ＨＰアドレス：　http://www.espa.or.jp