

サービス提供責任者の業務の実態把握と標準化に関する 調査研究事業報告書

平成２２年３月
社団法人シルバーサービス振興会

は じ め に

今後、都市部を中心としてますます高齢化が進展するとともに、認知症高齢者や高齢者の単身世帯、夫婦のみ世帯が増加することが見込まれており、これを支えるためには、介護保険制度が高齢者の安心を支える制度として安定的に運営され、在宅介護の支援体制が充実していくことが必要不可欠であります。

また、介護サービスの供給基盤の充実のためには、介護従事者を安定的に確保するとともに、介護サービスの質の確保・向上を図ることが重要な課題となります。

平成 20 年の通常国会においては「介護従事者等の人材確保のための介護従事者の処遇改善に関する法律」が成立し、同年 10 月 30 日には政府・与党において「介護従事者の処遇改善のための緊急特別対策」として、介護報酬改定率をプラス 3%とすることが決定されました。これを受け、社会保障審議会介護給付費分科会での審議を経て、平成 21 年度介護報酬改定においては、介護従事者の処遇改善を重視した改定が行われました。介護従事者の専門性等のキャリアに着目した評価についても検討されるなど、質の高い介護サービスの評価としての客観的な指標づくりへ向けた方向性が示されたことは非常に重要であります。

こうした中、当振興会では、平成 21 年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金事業の一環として、「サービス提供責任者の業務の実態把握と標準化に関する調査研究事業」を実施し、「訪問介護サービス」において配置が義務づけられております「サービス提供責任者」に着目して、介護従事者の専門性等のキャリアアップを図るという観点から、業務の実態を把握しながら課題分析を行い、訪問介護サービスの質の確保・向上に向けた「サービス提供責任者」の在り方についての検討を行いました。

具体的には、検討委員会（委員長：太田貞司氏（神奈川県立保健福祉大学教授））を設置し、学識者、有識者、訪問介護事業者（サービス提供責任者）、介護支援専門員、行政等からなる検討体制を構築するとともに、全国規模の事業所アンケート調査、ヒアリング調査を実施して、これらの分析結果等を踏まえながら検討を行いました。

調査研究事業の実施に際しまして、ご指導頂きました調査研究委員会の委員の皆様、アンケートやヒアリングにご協力いただきました全国の訪問介護事業者の皆様、さらには事務局の支援をいただきました（株）社会保険研究所の皆様に対し、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

本報告書が、訪問介護サービスの質の向上に資するとともに、サービス提供責任者の皆様の業務のお役に立てれば幸いに存じます。

平成 22 年 3 月
社団法人シルバーサービス振興会

目 次

第一章 本事業の目的と概要	1
第一節 事業の背景・目的	3
第二節 事業の概要	4
1. 事業の内容	4
2. 事業のスケジュール	4
3. 委員一覧	5
第二章 まとめ・考察（サービス提供責任者の業務と標準化）	7
1. アンケート結果等から導き出された現状のまとめ	9
2. サービス提供責任者業務における課題について	14
3. サービス提供責任者に求められる方向性について	20
第三章 サービス提供責任者の業務の実態調査に関するアンケート調査結果	25
第一節 本調査の目的・概要	27
第二節 アンケート調査結果	28
第一部 全体編	28
【事業所調査】	28
【サービス提供責任者調査】	47
1. 属性について	47
2. サービス提供責任者業務について	56
3. サービス提供責任者業務の阻害要因について	58
4. サービス提供責任者としての知識、技術、能力について	59
第二部 類型編	63
1. 業務タイプ別	63
2. サービス提供責任者の経験年数別	87
3. 担当利用者人数別	113
4. 勤務形態別	139
第三部 自由回答	165
第四章 ヒアリング調査結果	211
資料編	
1. 管理者調査票	
2. サービス提供責任者調査票	

第一章

本事業の目的と概要

第一節 事業の背景・目的

1. 事業の背景

昨今の介護人材不足が深刻化する中、人材の確保は喫緊の課題となっている。一定の質を有するヘルパーを確保し、安定的かつ継続的に良質な介護サービスを提供するためには、実際にヘルパーの管理を行い、他者と連携を図るサービス提供責任者に課された責務は大きいといえる。サービス提供責任者が本来なすべき業務を全うすることが、介護サービスの質を向上していくうえで不可欠であることから、サービス提供責任者の質の向上は、今日の介護分野における諸課題に直接的な影響を及ぼす要因になっていることが予測される。

平成 21 年度介護報酬改定では、サービス提供責任者の配置基準の緩和や、初回加算、緊急時訪問加算の新設など、サービス提供責任者の本来業務を通じて業務の質の確保・向上が図られることが期待されることから、サービス提供責任者としてのあり方についての検討が必要である。

2. 事業の目的

訪問介護サービスの質を確保・向上していくために、サービス提供責任者の役割は重要であると考えられるが、人手不足等の問題から配置要件を満たすために、資格要件を満たしているヘルパーをサービス提供責任者として配置していることも推測される。結果として、サービス提供責任者の業務実態が多様化してしまい、サービス提供責任者としての業務遂行能力に均一性が取れずに、このことが訪問介護サービスの質の確保・向上の阻害要因の 1 つとなっているのではないかと考えられる。

また、昨年度に実施した、介護サービス利用者の選択要因に関する調査においては、居宅介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」と表記する）は訪問介護事業所を選択する際、サービス提供責任者の質を判断材料にしている傾向が浮かび上がってきた。

そこで本事業においては、サービス提供責任者の実態を類型化してまとめ、類型ごとの業務実態を把握して課題等を抽出するとともに、サービス提供責任者の業務内容及び役割についての視点を提示する。

第二節 事業の概要

1. 事業の内容

(1) 検討委員会の設置

委員構成：学識経験者・在宅介護事業者・有識者等、委員長を含む6名

開催回数：年度内に3回実施

検討事項：サービス提供責任者の業務内容や役割の視点を提示していくために、サービス提供責任者の業務実態を把握して検討する。

(2) アンケート調査

調査目的：サービス提供責任者の業務の実態を把握する。

調査対象：全国の訪問介護サービス事業所のサービス提供責任者

調査内容：法人概要・事業所概要・サービス提供責任者の業務内容等

調査数：3,000件(1,500事業所に対して配布)

(3) ヒアリング調査

調査目的：アンケート調査と並行してヒアリング調査を行いアンケート調査の補足とする。

調査対象：本部機関の教育・人事等の部門責任者等

調査数：7事業者

(4) 報告書の作成及び配布

配布先：都道府県・特別区・政令指定都市・中核都市・特例市・関係団体等 1,200部

(5) 研究成果の普及

報告書作成・配布に加え、振興会ホームページに概要を掲載

2. 事業のスケジュール

(1) 第1回委員会(事業概要・アンケート内容・配布先検討)	11月2日
(2) アンケート作成～発送～集計・分析	11月～1月
(3) ヒアリング調査	12月～1月
(4) 第2回委員会(アンケート調査分析結果・ヒアリング調査結果)	2月2日
(5) 第3回委員会(報告書素案の検討)	2月24日
(6) 報告書完成・配布	3月

3. 委員一覧

- ◎ 太田 貞司 神奈川県立保健福祉大学保健福祉学部保健福祉学科 教授
是枝 祥子 大妻学院大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科 教授
佐藤 寛子 株式会社 ジャパンケアサービス 研修室長
(社団法人 全国介護事業者協議会推薦者)
高橋 恵美子 社団法人 日本ケアマネジャー協会 副会長
田中 雅子 社団法人 日本介護福祉士会 名誉会長
山中 厚志 株式会社 ニチイ学館 錦糸町支店ニチイケアセンター門前仲町
管理者兼サービス提供責任者
(社団法人 日本在宅介護協会推薦者)

(敬称略、50 音順、◎は委員長)

第二章

まとめ・考察

(サービス提供責任者の業務と標準化)

1. アンケート結果等から導き出された現状のまとめ

本調査研究において、「サービス提供責任者業務の実施状況・重要度の認識」「サービス提供責任者の知識、技術、能力についての意識」「サービス提供責任者業務における課題」について、サービス提供責任者業務に対する時間配分による3つのタイプの類型（①管理者業務に重点化：現状の管理者業務の割合が50%以上の人、②本来のサービス提供責任者業務に重点化：現状のサービス提供責任者業務の割合が50%以上の人、③ヘルパー業務に重点化：現状のヘルパー業務の割合が50%以上の人）、サービス提供責任者の経験年数、担当利用者数、勤務形態を分析軸として分析を行った。

それにより、今回の介護報酬改定後のサービス提供責任者業務の実態について把握するとともに、「サービス提供責任者業務の実施状況・重要度の認識」「サービス提供責任者の知識、技術、能力についての意識」「サービス提供責任者業務における課題」についての実態を把握し、サービス提供責任者に求められる方向性について検討した。

（1）サービス提供責任者業務の実施状況・重要度

1) サービス提供責任者が実施している業務（P56 参照）

まず、サービス提供責任者が事業所で実施している業務をみると、「サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携」が92.5%と最も多く、以下、「ヘルパー等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達（同行訪問他）」（91.9%）、「訪問介護計画の作成」（90.9%）の順となっている。

なお、業務の実施割合については、サービス提供責任者の本来業務※（質問のa～i）においては、全体として8割から9割以上が実施されている。ヒアリング結果においてサービス提供責任者業務に対しては必要性が高いという結果が得られており、それを裏付ける結果と考えられる。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

※サービス提供責任者の本来業務とは、運営基準の第24条、第28条に規定されている業務のことをいう。

▽時間配分の類型別（P73、グラフA 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、管理に係る業務を実施している割合が高い一方で、ヘルパー業務に重点化しているサービス提供責任者は、サービス提供責任者として本来行うべき業務の実施割合が低くなっている。

▽経験年数別（P99、グラフH 参照）

サービス提供責任者の経験年数別にみると、勤務先でのサービス提供責任者経験が『1年未満』あるいは『1～2年未満』の方がほとんどの業務において業務の実施割合が低く、特に「法令遵守の管理」については実施割合が低くなっている。また、『1年未満』のサービス提供責任者において「ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」、「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」や「法令遵守の管理」が重視した割合が低くなっている。

サービス提供責任者経験年数が長いからといって、必ずしもどの業務も実施している割合が高いわけではない。いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問のa～i）においては、特にサービス提供責任者経験年数が『3～4年未満』および『4～5年未満』のサービス提供責任者が、それぞれの業務を実施していると答えた割合が全般的に高くなっている。

▽担当利用者人数別（P125、グラフ O 参照）

担当利用者人数別にみると、担当利用者数が『10 人未満』および『10～15 人未満』のサービス提供責任者が、所属事業所におけるサービス提供責任者の業務を実施している割合が低くなっている。また、管理者業務においても「提供するサービスの質の向上に係る管理」や「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」等を実施している割合が低くなっている。

担当利用者数が『50 人以上』の人は、サービス提供責任者の本来業務（質問の a～i）において、いずれの業務も実施している割合が高くなっている。

▽勤務形態別（P151、グラフ V 参照）

勤務形態別にみると、『非正社員（非常勤職員）』において、サービス提供責任者の本来業務への実施度が低い。特に「ヘルパー等に対する研修、技術指導の実施」が低い割合となっている。

2) サービス提供責任者としての業務の重要度（P57 参照）

サービス提供責任者の業務としての重要度についてみると、「重要度が高い」という回答では、「ヘルパー等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達（同行訪問他）」が 86.3%と最も多く、以下、「訪問介護計画の作成」（84.0%）、「利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握（介護予防含む）」（83.0%）の順となっている。「重要度がやや高い」と合わせた数字では、いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a～i）の重要度は、全体としていずれも 9 割近くか、それ以上となっている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

▽時間配分の類型別（P75、グラフ B 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』以外のタイプにおいては、サービス提供責任者の本来業務（質問の a～i）への重要度は高いが、管理者業務（質問の j～s）および、「事務所の管理運営」の重要度は相対的に低くなっている。

▽経験年数別（P101、グラフ I 参照）

サービス提供責任者経験年数別では、サービス提供責任者経験年数が『4～5 年未満』の人の「訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」「提供するサービスの質の向上に係る管理等」は高い割合となっている。

▽担当利用者数別（P127、グラフ P 参照）

担当利用者数別では、担当利用者数が『10 人未満』で「人事労務管理」「給付管理・出納管理」「指定の変更申請等に関する管理」をあげる割合が高くなっている。

▽勤務形態別（P153、グラフ W 参照）

『正社員（非常勤職員）』と『非正社員（非常勤職員）』が「訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施」を重要とする割合が「常勤職員」より低くなっており、反対に「給付管理、利用料金受領に関する会計管理等」を重要とする割合が高くなっている。

(2) サービス提供責任者の知識、技術、能力について

1) 自身の能力の自己評価 (P59、参照)

サービス提供責任者としての知識、技術、能力の自己評価について「能力・知識・技術がまったくない」「能力・知識・技術があまりない」を合わせた数字では、「労働関連法規に関する通達・知識」が 49.5%と最も多く、以下「管理運営業務に関する知識・技術」(38.9%)、「介護保険の最新の動向」(21.4%)の順となっている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

▽時間配分の類型別 (P79、グラフ D 参照)

時間配分の類型別にサービス提供責任者業務の能力・スキルをみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、「管理運営業務に関する知識」「労働関連法規に関する通達・知識」において、他の類型と比較して能力を有していると自己評価している。

▽経験年数別 (P105、グラフ K 参照)

経験年数別にみると、『1 年未満』において「訪問介護計画作成に関する知識・技術」「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」に能力・知識・技術がない割合が高いが、経験年数が長くなるにつれ知識・技術の習得度が高まる傾向がみられる。

▽担当利用者人数別 (P131、グラフ R 参照)

担当利用者人数別では、「能力・知識・技術があまりない」と「能力・知識・技術がまったくない」の合計でみると、『10 人未満』において、「ヘルパーを指導する能力」が、特に高い割合となっている。

▽勤務形態別 (P157、グラフ Y 参照)

勤務形態別にみると、サービス提供責任者業務の能力・スキルについて、『非正社員（非常勤職員）』がほぼすべての項目に対して高い割合を示している。また、正社員、非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。

2) 身に付けたいと思う知識、技術、能力 (P60 参照)

サービス提供責任者として身に付けたい知識、技術、能力についてみると、「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」が 97.8%と最も多く、以下、「認知症ケアに関する知識・技術」(97.8%)、「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」(97.5%)の順となっている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

▽時間配分の類型別 (P81、グラフ E 参照)

時間配分の類型別にサービス提供責任者業務の能力・スキルをみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は「身に付けたい知識」として、「管理運営業務に関する知識」「労働関連法規に関する通達・知識」を多くあげている。

▽経験年数別 (P107、グラフ L 参照)

経験年数別に身に付けたいスキルをみると、サービス提供責任者の経験年数別で大きな差異はみられない。

▽担当利用者数別（P133、グラフ S 参照）

担当利用者数別に身につけたいスキルをみると、『10 人未満』において「ヘルパーを指導する能力」が低くなっている。

▽勤務形態別（P159、グラフ Z 参照）

勤務形態別にみると、『非正社員（非常勤職員）』において、ほぼすべての項目に対して低い割合を示している。また、正社員・非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。

3) 受けたことのある研修（P61 参照）

受けたことのある研修についてみると、「認知症ケアに関する知識・技術」が 79.4%と最も多く、以下「訪問介護計画作成に関する知識・技術」（75.2%）、「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」（62.2%）と続いている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

▽時間配分の類型別（P83、グラフ F 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、「リスクマネジメントに関する知識」「管理運営業務に関する知識」「介護保険の最新の動向」「労働関連法規に関する通達・知識」「医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」「ヘルパーを指導する能力」が高く、マネジメント系、スキルアップにつながる内容を受講している。

▽経験年数別（P109、グラフ M 参照）

経験年数別の研修受講では「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」「根拠に基づいた介護についての知識と経験」「ヘルパーを指導する能力」「ケアマネジャーとの円滑な人間関係作りに関する技術」において、経験年数が長くなるにしたがって受講割合が高くなる。

▽担当利用者人数別（P135、グラフ T 参照）

担当利用者人数別の受けたことのある研修では、『40～50 人未満』において「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」、『10～15 人未満』において「ヘルパーや他職種とのチームケアを維持運営する能力」が他と比べて低くなっている。

▽勤務形態別（P161、グラフ AA 参照）

勤務形態別にみると、『非正社員（非常勤職員）』において、全体的に低い割合を示している。

4) 今後受けたい研修（P62 参照）

今後受けたい研修についてみると、「医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」が 94.1%と最も多く、以下「認知症ケアに関する知識・技術」（92.2%）、「リスクマネジメント（事故予防・対応・事後処理）に関する知識・技術」（91.4%）と続いている。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

▽時間配分の類型別（P85、グラフ G 参照）

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は「管理運営業務に関する知識」「労働関連法規に関する通達・知識」の研修受講意向が高い。

▽経験年数別（P111、グラフ N 参照）

経験年数別にみると、経験年数が『10 年以上』のサービス提供責任者はほとんどの項目において、受講意向が低くなっている。

▽担当利用者数別（P137、グラフ U 参照）

担当利用者人数別の受けた研修では、『25～30 人未満』において、「管理運営業務に関する知識・技術」、『10～15 人未満』において「ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する技術」「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」が低い割合となっている。

▽勤務形態別（P163、グラフ AB 参照）

勤務形態別にみると、『正社員（非常勤職員）』において「リスクマネジメントに関する知識・技術」が他と比べて高い割合となっている。『非正社員（非常勤職員）』においては、「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」「利用者の利用申し込みの調整に関する技術」「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」が他と比べて低い割合となっている。

2. サービス提供責任者業務における課題について

(1) サービス提供責任者業務の阻害要因 (P63 参照)

サービス提供責任者の阻害要因をみると、「非常にあてはまる」という回答では、「必要なヘルパーの人員が確保できない」が 39.6%と最も多く、以下「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」(36.8%)、「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」(34.0%)の順となっている。「ややあてはまる」と合わせた数字では、「必要なヘルパーの人員が確保できない」が 73.1%と 7 割を超え、以下「自身で行う事務作業量が多すぎる」(66.2%)、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」(63.9%)、「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確」(63.8%)がいずれも 6 割以上となっている。このようにサービス提供責任者業務の阻害要因は主に人材・制度・業務量の問題に集約される。タイプ別の特徴は以下のとおりである。

▽時間配分の類型別 (P77、グラフ C 参照)

時間配分の類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプにおいて、「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」といった制度上の問題が高い割合となっている。全体的に高かった「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」といった事務量の問題は低い割合となっている。

『ヘルパー業務に重点化』タイプにおいては「自身が提供するヘルパーの業務量が多すぎる」が特に高い割合となっている。

▽経験年数別 (P103、グラフ J 参照)

経験年数別でみると、『10 年以上』が、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」「サービス提供責任者に対する研修機会が不足している」「相談できる相手・上司がいない」をあげる割合が特に高くなっている。

▽担当利用者数別 (P129、グラフ Q 参照)

担当利用者数別にみると、担当利用者の人数による大きな傾向の違いはみられない。

▽勤務形態別 (P155、グラフ X 参照)

勤務形態別にみると、『非正社員 (非常勤職員)』において、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」「必要なヘルパーの人員が確保できない」「自分で行う事業所の事務作業が多すぎる」が低い割合となっている。そのほかにおいては大きな傾向の違いはみられない。

(2) 時間配分類型別のサービス提供責任者業務における課題について

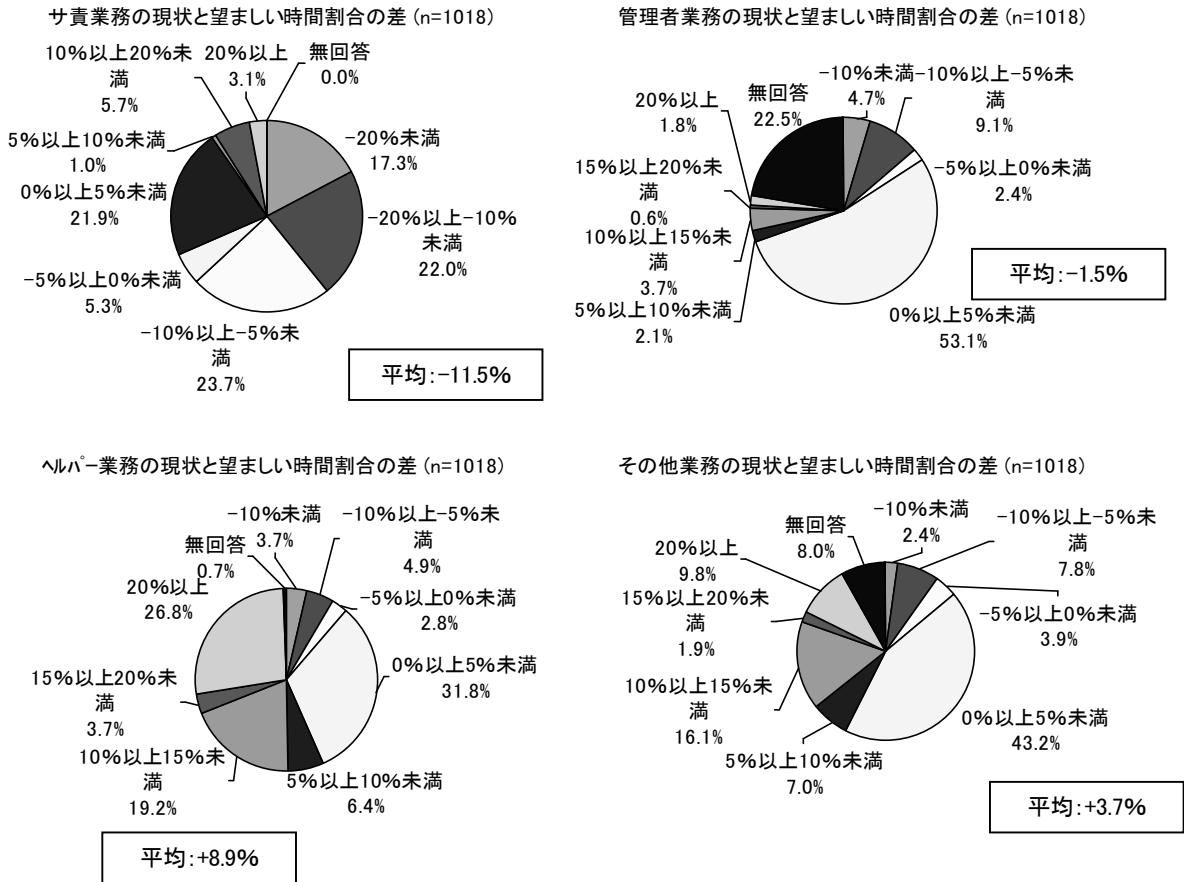
サービス提供責任者の業務については、24 条、28 条に規定されているとおりの業務が行われてはいるが、その業務時間の配分については、本人が望ましいと考えているものと現実には乖離がみられる。実際に時間配分類型別に各業務の実施状況をみると、次のような特徴がみられる。

まず、全体としてみると、サービス提供責任者の本来業務 (Q10 の質問の a~j) の実施度は概ね 8~9 割が実施されているが、管理者業務の実施度は『管理者業務に重点化』タイプを除くと業務によって実施度が高いものとそうでないものとのがらつきがみられる。一方で「ヘルパー業務」の実施度は『管理者業務に重点化』タイプ以外はいずれも 9 割以上が実施していると答えている (P73、グラフ A 参照)。

サービス提供責任者業務、管理者業務、ヘルパー業務、その他（事務業務ほか）の現状の時間配分の割合と望ましい時間配分の割合の差についてみる。現状の時間割合から望ましい時間割合を引いた数値（％）であるので、「＋」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「－」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ないものである。

全体として平均値でみると、サービス提供責任者業務は現状の時間割合が望ましい時間割合よりも 11.5％少なく、ヘルパー業務は現状の時間割合が望ましい時間割合よりも 8.9％多くなっている。

■サービス提供責任者としての業務における現状の時間配分と望ましい時間配分との差
（サービス提供責任者業務、管理者業務、ヘルパー業務、その他（事務業務ほか）別）



■サ責業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	1018	42.95	54.46	-11.51
管理者業務	789	9.63	11.13	-1.50
ヘルパー業務	1011	32.55	23.69	8.87
その他業務	937	18.12	14.40	3.72

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%)。「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

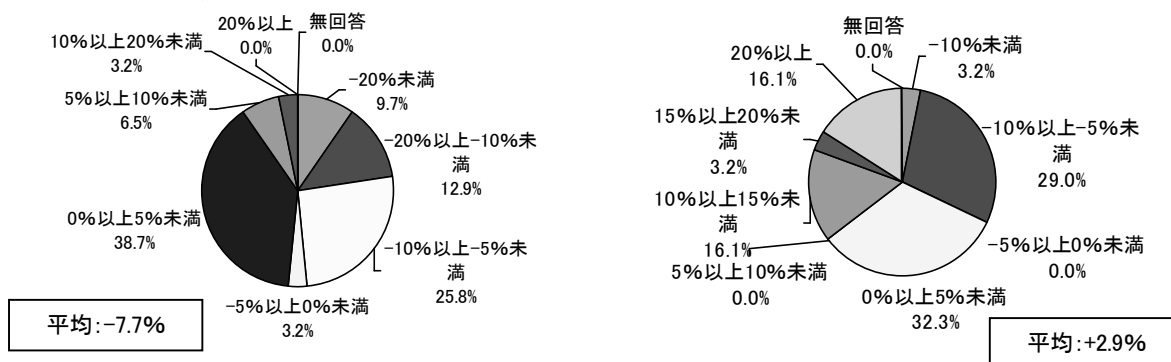
以下、各タイプ別に特徴をみていく。

1) 管理者業務重点化タイプ

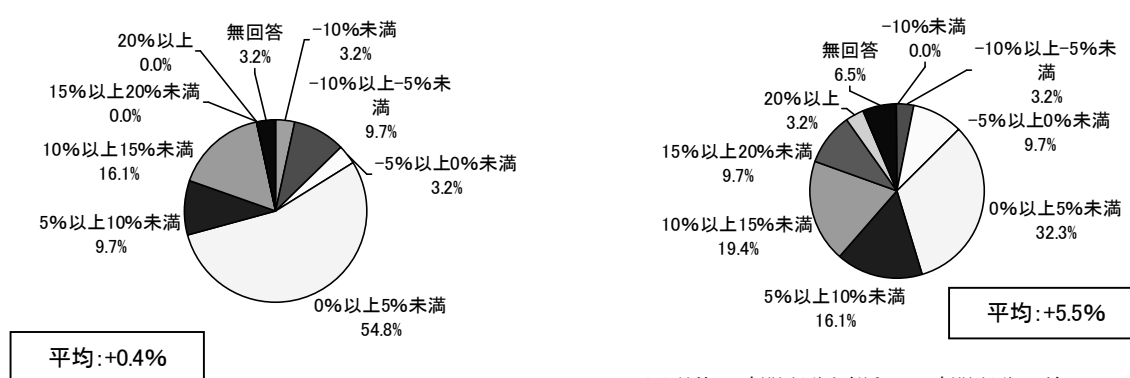
『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、前述のとおり、管理業務（Q10の質問のj～s）の実施割合が高く、「人事労務管理」「事業所の基本理念の管理」「法令遵守の管理」などは他のタイプと比較して実施割合が特になくなっている。一方でサービス提供責任者の本来業務の実施割合は低くなっている。なお、業務の重要度をみると、『管理者業務に重点化』タイプは「ヘルパー業務」の重要度が低くなっている。

望ましい時間配分としては、管理者業務が約半分、サービス提供責任者業務が約3割で、ヘルパー業務とその他業務がそれぞれ1割ずつとなっている。現状の時間配分割合と望ましい時間配分の割合の差についてみると、『管理者業務に重点化』タイプは、「ヘルパー業務」と「管理者業務」については、ほぼ望ましい時間割合に近い配分となっているが、「サービス提供責任者業務」においては理想よりも8%近く少ない時間配分となっており、逆に「その他業務」では望ましい時間配分よりも5%以上多くの時間を割いている。

【管理者重点化】サ責業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31) 【管理者重点化】管理者業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31)



【管理者重点化】ヘルパー業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31) 【管理者重点化】その他業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=31)



■『管理者業務に重点化』タイプの各業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	31	20.65	28.39	-7.74
管理者業務	31	56.13	53.23	2.90
ヘルパー業務	30	9.52	9.10	0.42
その他業務	29	14.98	9.47	5.52

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%)。「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

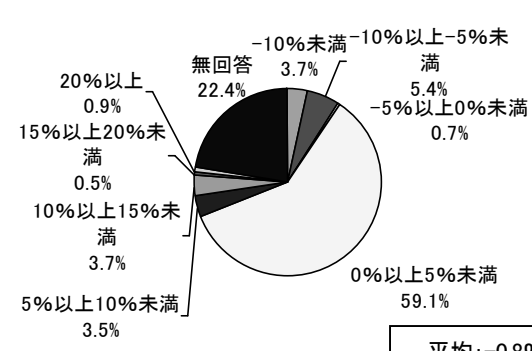
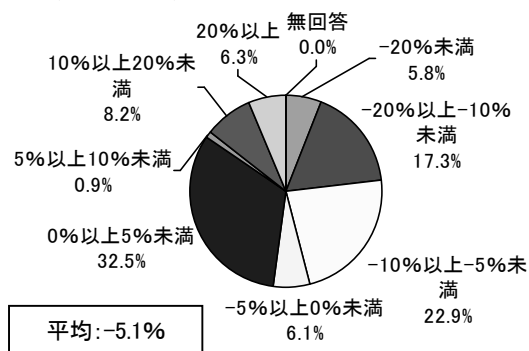
※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

2) サービス提供責任者業務重点化タイプ

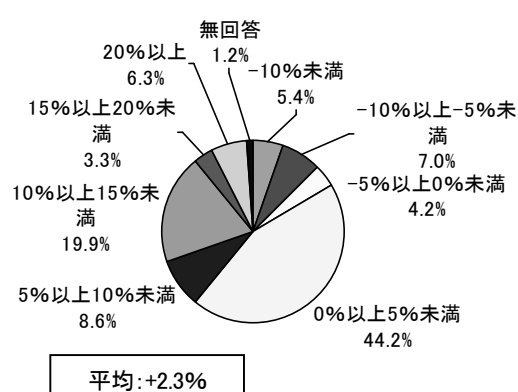
『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、業務の実施割合をみると、サービス提供責任者の本来業務（Q10の質問のa～i）において概ね8～9割以上の実施割合となっており、全体と比較して特に際立った差異はみられない。また、サービス提供責任者業務の重要度についても、『管理者業務に重点化』タイプ以外の3タイプは概ね同様の傾向となっている。

望ましい時間配分としては、サービス提供責任者業務が約7割で、ヘルパー業務が17%、その他業務が約1割で、管理者業務は約5%となっている。現状の時間配分割合と望ましい時間配分の割合の差についてみると、『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、「管理者業務」では、-0.8%、「ヘルパー業務」(+2.3%)、「その他業務」(+3.8%)においても、ほぼ望ましい時間割合に近い配分となっている。一方、「サービス提供責任者業務」においては望ましい時間配分よりも約5%近く少ない時間配分となっている。このように『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、現状と望ましい時間配分が比較的近いといえる。

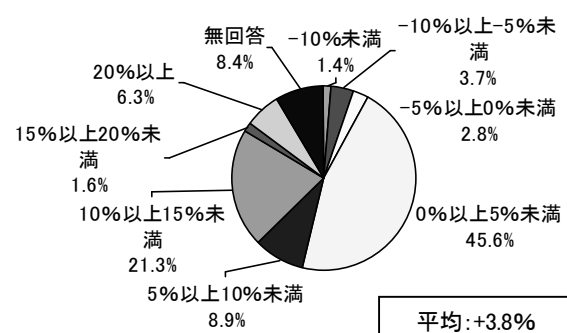
【サ責重点化】サ責業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428) 【サ責重点化】管理者業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428)



【サ責重点化】ヘルパー業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428)



【サ責重点化】その他業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=428)



■『サ責業務に重点化』タイプの各業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	428	63.25	68.34	-5.09
管理者業務	332	4.69	5.44	-0.75
ヘルパー業務	423	19.73	17.40	2.33
その他業務	392	14.83	11.07	3.77

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%)。「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

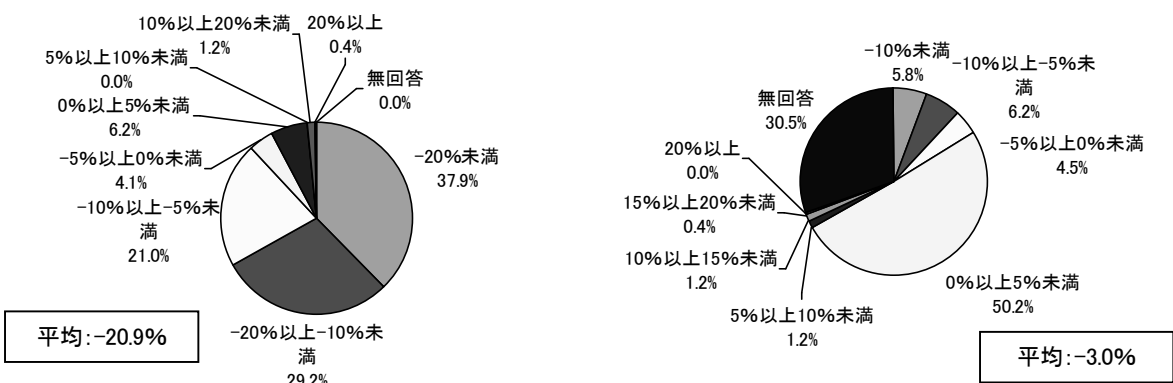
※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

3) ヘルパー業務重点化タイプ

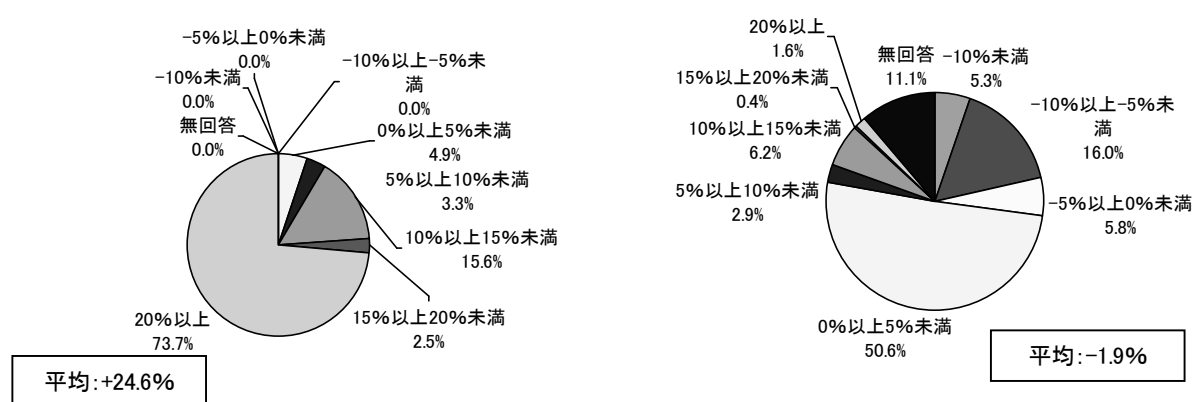
『ヘルパー業務に重点化』タイプは、業務の実施割合をみると、サービス提供責任者の本来業務（Q10の質問のa～i）においても、管理業務（Q10の質問のj～s）においても、ほとんどの項目で実施割合が低くなっている。なお、「ヘルパー業務」の実施割合は91.5%と最も高い。業務の重要度については、全体とほぼ同様の傾向となっている。

望ましい時間配分としては、サービス提供責任者業務が44%、ヘルパー業務が38%、その他業務が約15%で、管理者業務が約7%となっている。現状の時間配分割合と望ましい時間配分の割合の差についてみると、サービス提供責任者業務については、望ましい割合（44%）に対して、現状の割合は23%。一方ヘルパー業務については、望ましい割合（38%）に対して、現状は63%と、望ましい時間配分と現状との乖離が大きくなっている。

【ヘルパー重点化】サ責業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243) 【ヘルパー重点化】管理者業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243)



【ヘルパー重点化】ヘルパー業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243) 【ヘルパー重点化】その他業務の現状と望ましい時間割合の差 (n=243)



■『ヘルパー業務に重点化』タイプの各業務における時間配分

	n	現状配分 (%)	望ましい配分 (%)	現状配分-望ましい配分 (%)
サ責業務	243	23.17	44.04	-20.88
管理者業務	169	3.85	6.81	-2.96
ヘルパー業務	243	62.97	38.34	24.63
その他業務	216	12.23	14.13	-1.90

※現状の時間配分と望ましい時間配分の差:

現状の時間配分の割合から望ましい時間配分の割合を引いた数値(%)。「+」は望ましい時間配分よりも現状の時間配分が多く、「-」は逆に望ましい時間配分よりも現状の時間配分が少ない状況にある。

※平均を求める際に、無回答のサンプルを対象から外しているため、グラフの母数(n)と表中の母数(n)が必ずしも全て一致するとは限らない。

このように時間配分類型別に業務の実施度、重要度についてみると、『管理者業務に重点化』タイプと『サービス提供責任者業務に重点化』タイプは、業務の実施度、重要度とも高い割合となっており、時間配分についても、サービス提供責任者業務の時間の割合が望ましい時間割合と比較してやや低いが、概ね望ましい時間配分に近い割合でサービス提供責任者業務が行えているといえる。それに対して、『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、『管理者業務に重点化』タイプ、『サービス提供責任者業務に重点化』タイプと比較して業務の実施割合が低い。また、時間配分でみても、「サービス提供責任者業務」における現状の時間割合と望ましい時間割合の差が平均で約-21%、「ヘルパー業務」における現状の時間割合と望ましい時間割合の差が平均で約+25%となっており、『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、ヘルパー業務に従事する時間割合が望ましい時間割合に対して著しく高く、逆にサービス提供責任者業務に従事する時間割合は、望ましい時間割合に対して著しく低い状況にある。

『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者においては、サービス提供責任者業務に従事する時間が、ヘルパー業務に従事する時間によって圧縮されているということが推察され、サービス提供責任者の本来業務が十分に行えない状況にあることが窺われる。

単純に業務の実施割合だけをみると、サービス提供責任者業務は高い割合で実施されており、良好な状態にみえるが、特に『ヘルパー業務に重点化』タイプのサービス提供責任者においては、望ましい時間配分と現状との乖離が著しく大きく、そのため、どれだけ十分なサービスの提供ができているかは疑問である。

サービス提供責任者の目的が質の高いサービスの提供にあることからすれば、現状で必ずしもサービス提供責任者がうまく機能しているとはいえない。今後は単にサービス提供責任者の本来業務を実施するだけではなく、必要十分なサービス提供のためにサービス提供責任者の本来業務を実施する時間を確保・創出することが課題となる。

（３）介護報酬の加算点数の取得状況について（P40～42 参照）

加算の取得状況について事業所調査結果からみると、初回加算については88.2%と、ほぼ9割近くが取得している。緊急時訪問加算については57.1%と約6割、中山間地域小規模事業所加算については1.4%となっている。

特定事業所加算についてみると、「特定事業所加算をとっていない」事業所が64.6%と全体の約3分の2を占めている。特定事業所加算（Ⅰ）をとっている事業所が0.6%、特定事業所加算（Ⅱ）をとっている事業所は20.1%、特定事業所加算（Ⅲ）をとっている事業所は2.9%となっている。

なお、ヒアリングにおいては、改定当初、緊急時訪問加算については取得の条件の解釈について、ケアマネジャー等の関連専門職において認識が共有できていなかったこともあり、取得が難しいことがあったが、その認識の違いも解消されてきており、今後は取得率が高くなると考えられる。

ただし、ヒアリングで指摘されているが、加算を取得するための書類作成が必要となるため、事業所として収入が増えてもサービス提供責任者の事務作業が増大することにつながる。今後、加算による事務処理量の軽減が課題となる。

3. サービス提供責任者に求められる方向性について

(1) 報酬に応じた要件設定の検討の必要性について

ヒアリング結果において、事業者はサービス提供責任者の必要性が高いと認識しており、事業者のサービス提供責任者に対する要求も多く、サービス提供責任者の業務は豊富な知識、技術、能力を要する業務と位置づけられている。現状の 24 条、28 条の業務を実施し、さらに質の高いサービスを利用者に提供していくためには、介護に関する知識、技術、能力はもちろん必要となるが、その他にも、他職種との連携力、利用者・家族とのコミュニケーション力、ヘルパーの育成・指導力、業務管理能力、事務処理能力等の高い能力が求められる。

こうしたサービス提供責任者に求められる能力には、介護の技術以外にマネジメントスキルの部分が多く含まれ、現状の介護福祉士やヘルパーの養成課程に含まれていない要素が多く、サービス提供責任者の能力評価が複雑化していると考えられる。

このようにサービス提供責任者の業務の内容から考えても、サービス提供責任者には報酬に応じた要件設定が必要となるのではないかと。

現状ではサービス提供責任者の能力については、事業者がサービス提供責任者に対する教育・研修体制をしっかりと行っていることによってできていると考えられる。そのため、サービス提供責任者の要件は今後、報酬と連動していかなければ、教育・研修をしっかりと行う意向のある事業者しかサービスの質は保たれなくなってしまう懸念も考えられるので、報酬と連動したサービス提供責任者の要件の検討が望まれる。

▽サービス提供責任者の要件について

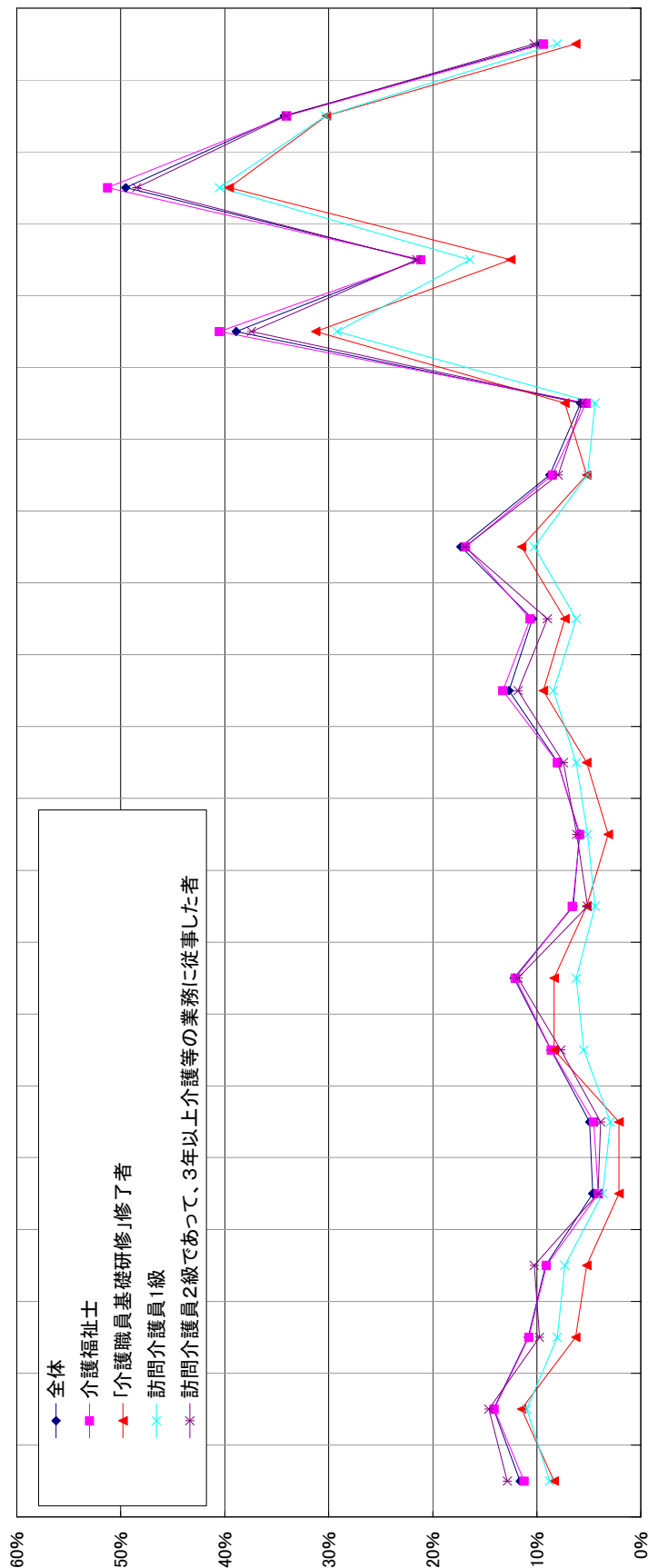
アンケートの Q14 (P59 参照) でサービス提供責任者の知識、技術、能力について自己評価してもらっているが、これをサービス提供責任者の経験年数別 (P105、グラフ K 参照) でみると、業務全般で経験年数が 3 年未満と 3 年以上で自己評価が異なり、経験年数が短いほど自己評価が低い傾向がみられ、3 年未満のサービス提供責任者が能力不足を感じている。

さらに、ヒアリング結果からもサービス提供責任者として、2 年から 5 年程度の経験期間が必要と考えられており、このことからサービス提供責任者として必要な知識、技術、能力を身につけるには、ある程度の経験が必要になると考えられる。

また、アンケート Q14 の自己評価をサービス提供責任者の要件 (『介護福祉士』『介護職員基礎研修終了者』『訪問介護員 1 級』『訪問介護員 2 級で 3 年以上勤務者』) 別 (右図) に比較したところ、「知識、技術、能力がない」と答えた人の割合をみると、『介護福祉士』と『訪問介護員 2 級で 3 年以上勤務者』で自己評価がほぼ同じ水準という結果になっている。

今後、報酬と連動したサービス提供責任者の要件について、能力評価も含めて検討する必要があると考えられるが、現状では能力評価の明確な指標がないため、一定の経験年数により規定する方法が考えられる。ヒアリング結果やアンケートの結果からもサービス提供責任者の経験年数は「3 年」が能力評価の判断基準になると考えられる。

サービス提供責任者の要件 × Q14 サービス提供責任者として必要な(身に付けたい)知識・技術、能力について (「能力・知識・技術があまりない」+「能力・知識・技術がまったくない」)



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	
	訪問介護 計画作成 に関する 知識・技 術	アセスメン トの能力 向上に関 する知識・ 技術	利用者か らの相談 姿勢・関 情に関する 知識・技 術	利用者の 利用申し 込みの調 整に関す る技術	利用者お よびその 家族との コミュニ ケーション に関する 技術・能 力	訪問介護 員からの 報告・連 絡・相談 対応に関 する技術	増城(エビ デンス)に 基づいた 基礎とい うの知 識と経験	訪問介護 員を指導 する能力	同行訪問 指導に関 する知識 ・技術	訪問介護 員との円 滑な人間 関係作り に関する 技術	訪問介護 員と他職 種のチ ームケ アを維持 ・運営す る能力	チームカ ンファレ ンス実 施に関 する技 術T	計画に基 づく技術 ・指導の 履に関 する技 術	リスクマ ネジメント (事故 防止・対 応・事後 処理)に 関する 技術	サービス の困難 を考慮 して担 当訪問 介護員 を選定 する技 術	介護支援 専門的な 円滑な 人間関 わりに する技 術	管理運営 業務に 関する 知識・ 技術	介護保険 の最新 の動向	労働関連 法規に 関する 知識	医療ニ ズが高い 利用者 に対する 医療に 関する 知識・ 技術	認知症ケ アに関 する医 療に 関する 知識・ 技術	
全体	1018	116	141	108	91	46	49	86	122	65	59	80	127	104	173	87	58	389	213	495	343	96
「介護福祉士 基礎研修」修 了者	837	112	141	108	91	41	45	86	121	66	59	80	133	106	168	85	53	405	211	513	341	93
訪問介護員1級	96	83	115	63	52	21	21	83	83	52	31	52	94	73	115	52	73	313	125	396	302	63
訪問介護員2級であ って、3年以上介護等 の業務に従事した者	274	88	109	80	73	36	29	55	62	44	51	62	84	62	102	51	44	292	164	405	303	80
	390	128	146	97	103	41	38	77	118	51	62	74	118	90	169	79	56	374	215	485	341	103

(2) 業務効率化の可能性について

▽非常勤サービス提供責任者の活用について

サービス提供責任者業務の阻害要因として、人材不足があげられているが、ヒアリング結果から、サービス提供責任者の業務を遂行するにあたって、時間の制約はあるが、モチベーションが高く、能力が高い人であれば、必ずしも常勤・非常勤にはこだわらないという結果が得られている。人材不足分については非常勤サービス提供責任者を活用することや、サービス提供責任者業務の一部を他職員との連携により補えるものと考えられる。事業所の規模にもよるが、業務遂行能力が把握できている非常勤のサービス提供責任者のほうが、新規の常勤のサービス提供責任者を雇用するよりもよいという考え方ももたれている。

▽帳票等の統一化によるサービス提供責任者の事務業務軽減について

サービス提供責任者業務の阻害要因として、全体の約3分の2が「自身で行う事務業務が多すぎる」ことをあげている。介護報酬上の各種加算点数が増えることによってさらに事務業務が増加し、サービス提供責任者の本来業務を行う時間が圧迫されることにつながっている。

こうした中で、サービス提供責任者がサービス提供責任者の本来業務に傾注できるよう、事務作業の効率化・省力化の方策が必要となるが、現状では例えば、事業所の職員が事務処理業務等に関する研修を受けても、研修の際に用いられる帳票類が所属する事業所のものと全く違うことも多々あるため、研修後に事業所に学んだことを持ち帰っても活用できないということが生じてしまう。

サービス提供責任者が事務処理業務を効率化して、サービス提供責任者の本来業務に傾注するためにも、各事業所で独自に持っている記録フォーマットや帳票などを、今後全国レベルで統一化する検討も必要だと考える。

(3) サービス提供責任者の報酬上の位置づけについて

アンケート結果からは、サービス提供責任者業務の阻害要因（Q13）として「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」といった、サービス提供責任者の位置づけが不明確である点が多くあげられている（P58 参照）。

また、ヒアリング結果でも、サービス提供責任者は、事業所においてサービスの質の向上、収益の向上、ヘルパーの指導・育成において大きな役割を担っていると考えられているが、報酬に直結しない業務である以上、サービス提供責任者の位置づけは、経営的にも不明確といわざるを得ない。

サービス提供責任者の報酬についての考え方としては、介護報酬に「上乗せ」しているとされている。平成 21 年度の報酬改定において、各種加算が増設されたが、ヒアリング結果からは、現状ではサービス提供責任者の職能、能力に見合う報酬を得ることができないと考えられている。それは介護報酬に「上乗せ」されている分が不十分であるということと、何を評価して「上乗せ」しているのか明確ではないということによるものと考えられる。

また、加算についても、サービス提供責任者の報酬に直結したものではないため、サービス提供責任者がヘルパー業務を行うことも含めて、「稼動」を高めない限り、サービス提供責任者の報酬を担保できないことが指摘されている。

こうした中でもサービスの質を高めるための努力を積み重ねる取り組みを行っている事業者において、サービス提供責任者の果たす役割は重要なものとなっているが、現状の制度上では、サービス提供責任者の業務は直接的には事業者の利益を生み出さないため、サービスの質の向上は、事業者の倫理観や事業規模に依存しているような状況にある。

今後、事業者によるサービスの質を高める努力に報いるためにも、事業者の倫理観や事業規模に依存するのではなく、サービス提供責任者業務の評価基準を明確化して、その評価に応じた「上乗せ」分の報酬体系となることが望まれる。

第三章

サービス提供責任者の業務の実態調査に関する アンケート調査結果

第一節 本調査の目的・概要

1. アンケート調査の目的

運営基準で定められているサービス提供責任者の業務内容の他に、平成 20 年度実施した介護サービス事業所管理者の資質向上に関する調査で精査した管理者業務 31 項目を含めて、幅広い業務内容についてアンケート調査を行い、サービス提供責任者の業務実態を把握する。

2. 仮説及び視点

サービス提供責任者の業務は、運営基準第 24・第 28 条で定められているが、実態としては運営基準以外の業務についても幅広く実施しているサービス提供責任者もいれば、サービス提供を主な業務として実施しているサービス提供責任者もいるのではないかと考えられる。その業務実態は事業所属性(事業規模・従業員数・サービス提供責任者の人数・事務員の有無等)や、サービス提供責任者属性(管理者兼務・所有資格・経験年数・就業形態等)で変わってくるのではないかと。

そこで、サービス提供責任者の属性をもとに、サービス提供責任者の実態を類型化して、類型ごとに業務実態を区分けして、課題等を抽出する。

3. アンケート調査の内容

調査対象：全国のサービス提供責任者

調査数：3,000 件

配布方法：郵送による配布・回収とする。

※調査票の配布については、1,500 ヶ所の事業所に事業所用調査票 1 通、サービス提供責任者用調査票 2 通を送付した。サービス提供責任者用調査票については、1 通を常勤のサービス提供責任者、もう 1 通を非常勤のサービス提供責任者とした。ただし、非常勤のサービス提供責任者がいない場合は他の常勤のサービス提供責任者でも可とした。このことから、本調査研究におけるサンプルに関して、1 通目の常勤のサービス提供責任者については、事業所の中心となる人材が多く記入していることが想定される。

実施期間：平成 21 年 11 月中旬から平成 21 年 12 月上旬まで

結果分析：単純集計、クロス集計

第二節 アンケート調査結果

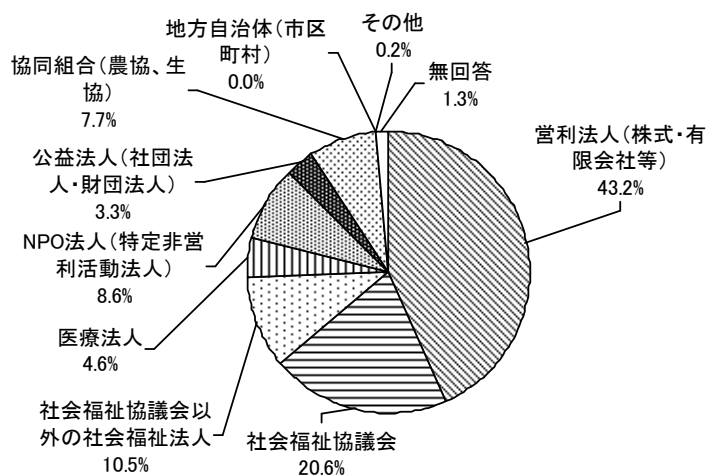
第一部 全体編

【事業所調査】

(1) 法人種別 (n=627)

法人種別について、「営利法人（株式・有限会社等）」が 43.2%と最も多く、「社会福祉協議会」が 20.6%、「社会福祉協議会以外の社会福祉法人」が 10.5%と続いている。

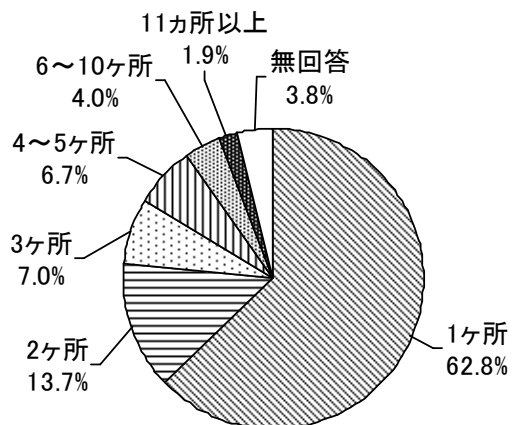
Q1. 法人種別 (n=627)



(2) 開設している事業所数(n=627)

開設している事業所数について、平均では 2.29 ケ所となっており、分布でみると「1 ケ所」が最も多くなっている。

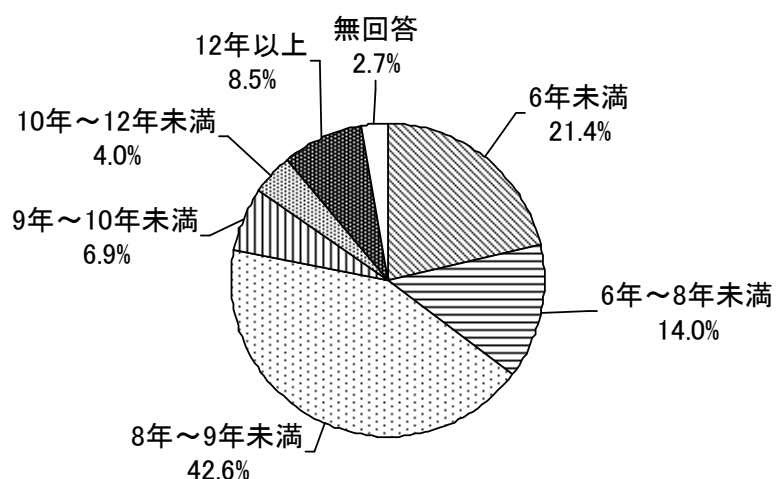
Q2. 開設している事業所数 (n=627)



(3) 開設年月(n=627)

開設年月について、平均では9.25年となっており、分布でみると「8年以上9年未満」が42.6%と最も多くなっている。

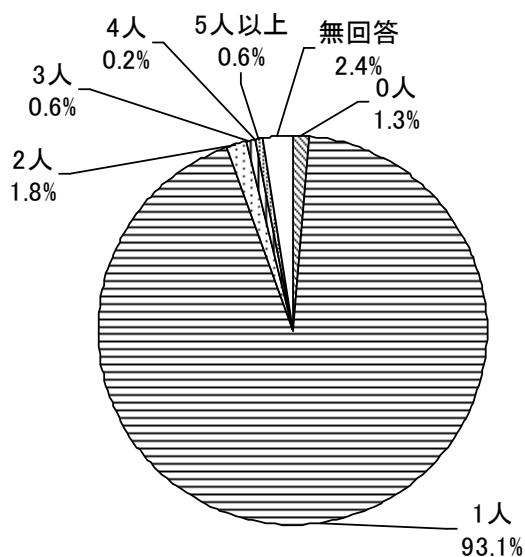
Q3. 開設年月 (n=627)



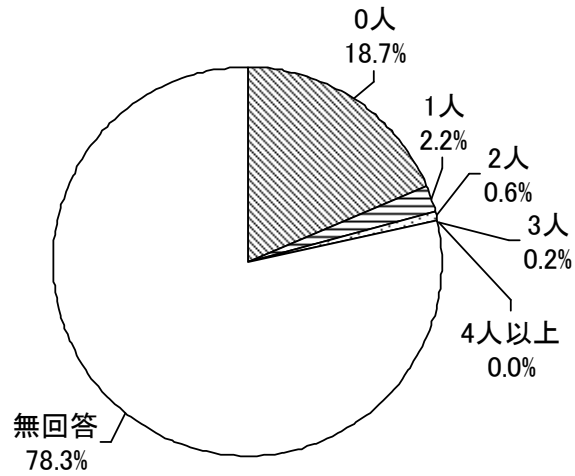
(4) 従業員数(n=627) ①管理者

従業員数について、正社員（常勤）の管理者では平均 1.06 人となっており、分布でみると「1 人」が 93.1%と最も多くなっている。非正社員（常勤）の管理者では平均 0.18 人となっており、分布でみると「0 人」が 18.7%と最も多くなっている。

Q4-①-1. 管理者 正社員(常勤) (n=627)



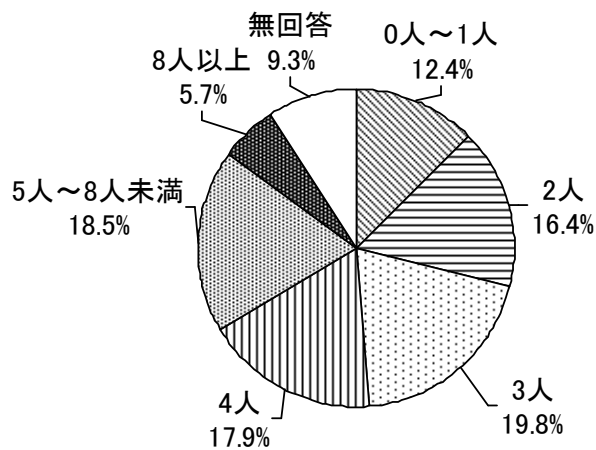
Q4-①-3. 管理者 非正社員(常勤)(n=627)



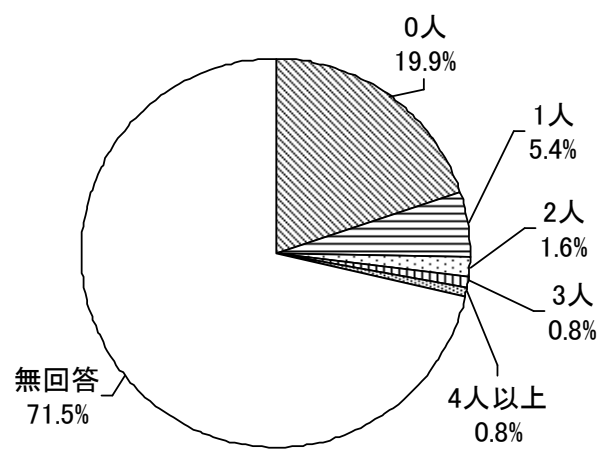
(5) 従業員数(n=627) ②サービス提供責任者

従業員数について、正社員（常勤）のサービス提供責任者では平均 3.72 人となっており、分布で見ると「3 人以上 4 人未満」が 19.8%と最も多くなっている。正社員（非常勤）のサービス提供責任者では平均 1.80 人となっており、分布で見ると「0 人」が 19.9%と最も多くなっている。非正社員（常勤）のサービス提供責任者では平均 0.57 人となっており、分布で見ると「0 人」が 15.8%と最も多くなっている。非正社員（非常勤）のサービス提供責任者では平均 1.42 人となっており、分布で見ると「0 人」が 18.7%と最も多くなっている。

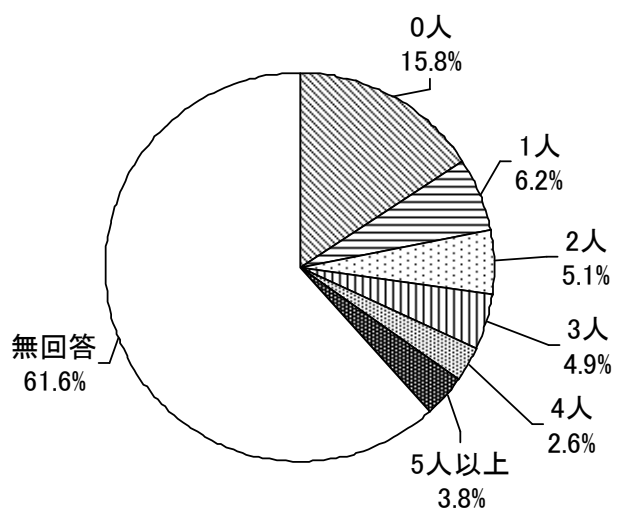
Q4-②-1. サ責 正社員(常勤) (n=627)



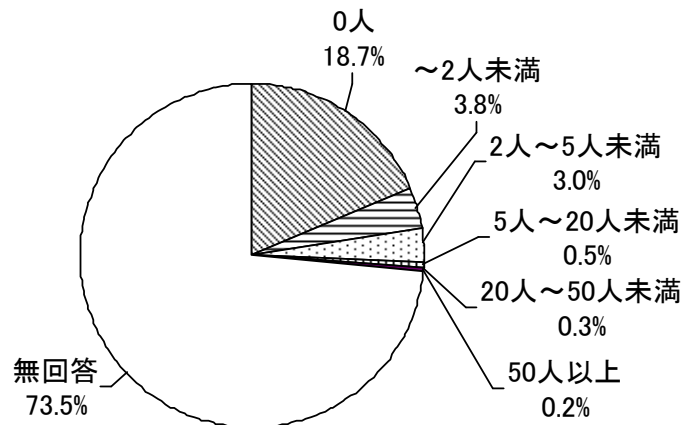
Q4-②-2. サ責 正社員(非常勤)(n=627)



Q4-②-3. サ責 非正社員(常勤) (n=627)



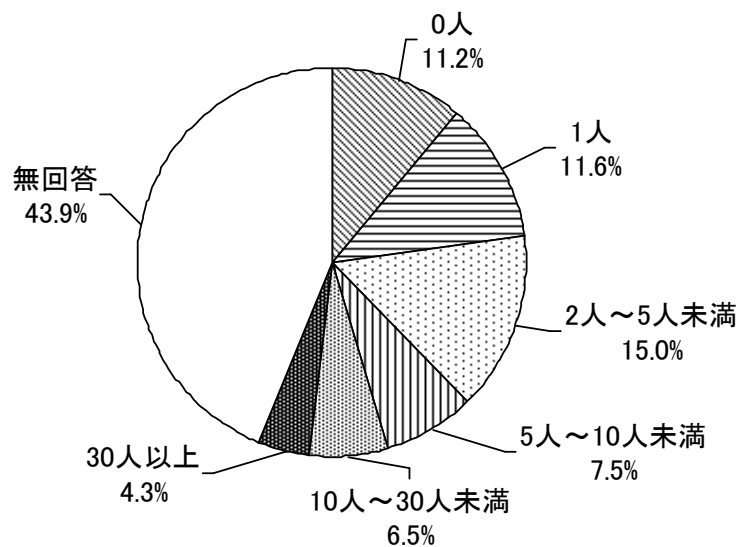
Q4-②-4. サ責 非正社員(非常勤) (n=627)



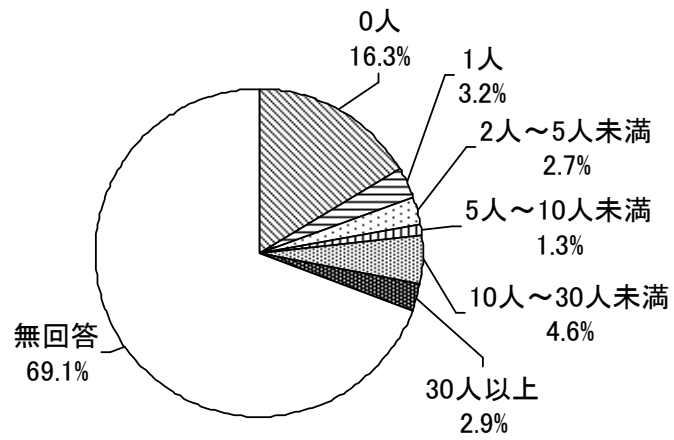
(6) 従業員数(n=627) ③ヘルパー

従業員数について、正社員（常勤）のヘルパーでは平均 7.07 人となっており、分布でみると「2人以上 5人未満」が 15.0%と最も多くなっている。正社員（非常勤）のヘルパーでは平均 8.71 人となっており、分布でみると「0人」が 16.3%と最も多くなっている。非正社員（常勤）のヘルパーでは平均 7.54 人となっており、分布でみると「0人」が 13.9%と最も多くなっている。非正社員（非常勤）のヘルパーでは平均 32.64 人となっており、分布でみると「20人以上 30人未満」が 23.6%と最も多くなっている。

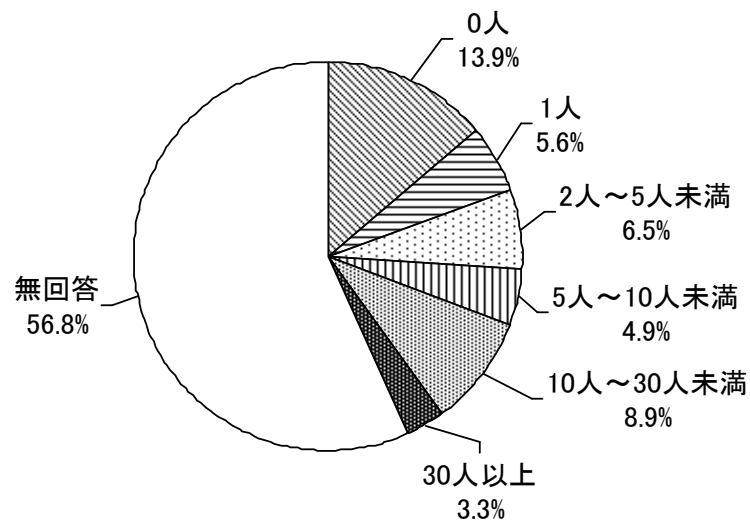
Q4-③-1. ヘルパー 正社員(常勤) (n=627)



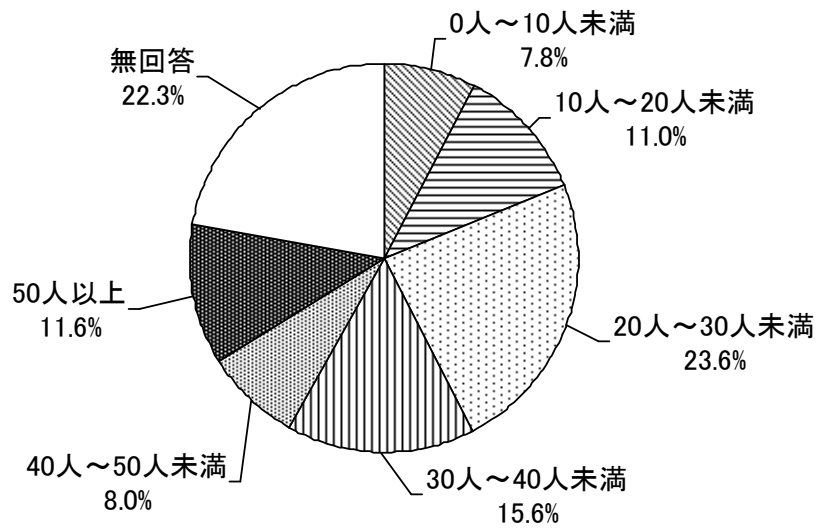
Q4-③-2. ヘルパー 正社員(非常勤) (n=627)



Q4-③-3. ヘルパー 非正社員(常勤) (n=627)



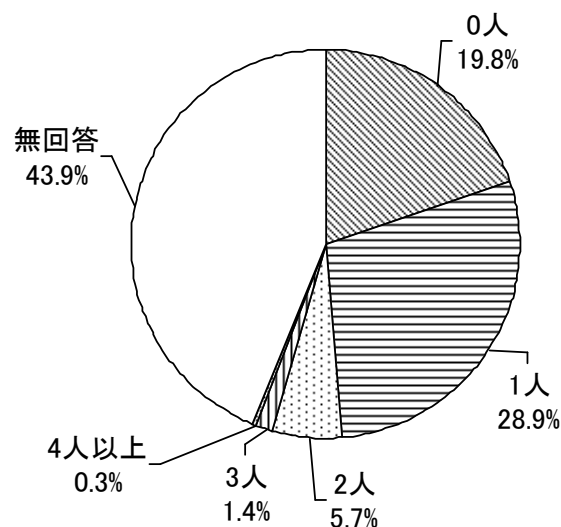
Q4-③-4. ヘルパー 非正社員(非常勤) (n=627)



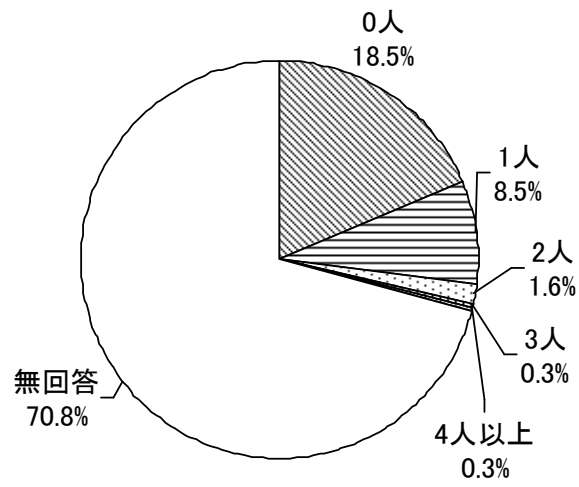
(7) 従業員数(n=627) ④事務員

従業員数について、正社員（常勤）の事務員では平均 0.81 人となっており、分布でみると「2 人未満」が 28.9%と最も多くなっている。正社員（非常勤）の事務員では平均 0.51 人となっており、分布でみると「0 人」が 18.5%と最も多くなっている。非正社員（常勤）の事務員では平均 0.49 人となっており、分布でみると「0 人」が 18.2%と最も多くなっている。非正社員（非常勤）の事務員では平均 0.74 人となっており、分布でみると「0 人」が 18.0%と最も多くなっている。

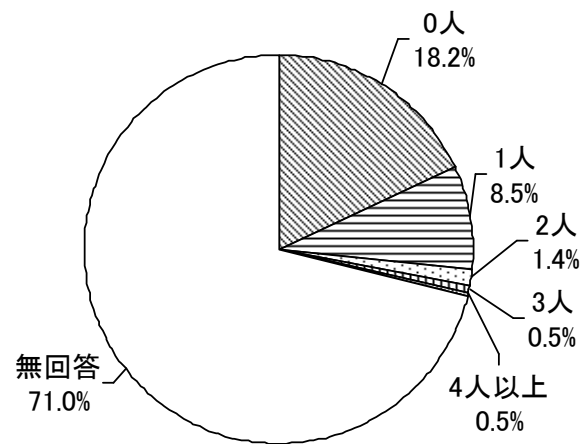
Q4-④-1. 事務員 正社員(常勤) (n=627)



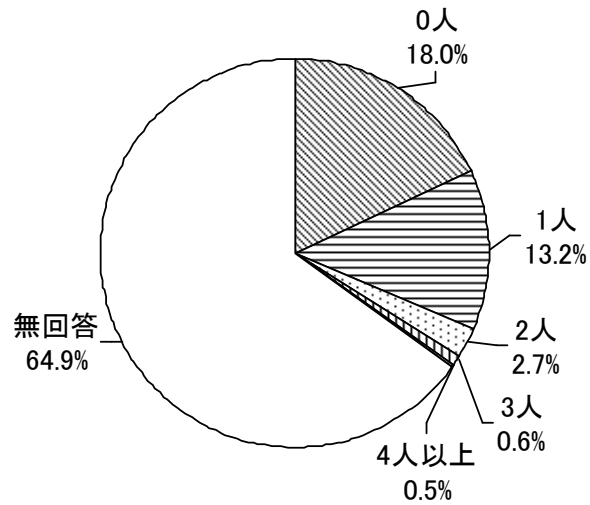
Q4-④-2. 事務員 正社員(非常勤) (n=627)



Q4-④-3. 事務員 非正社員(常勤) (n=627)



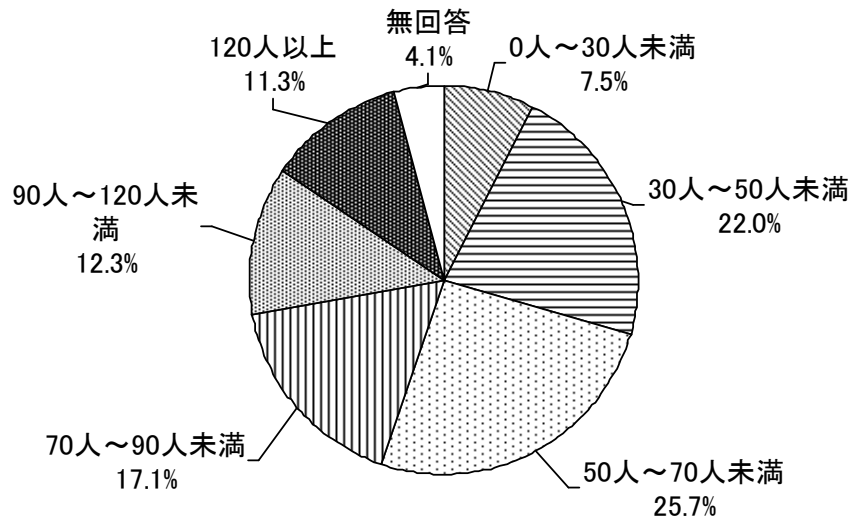
Q4－④－4. 事務員 非正社員(非常勤) (n=627)



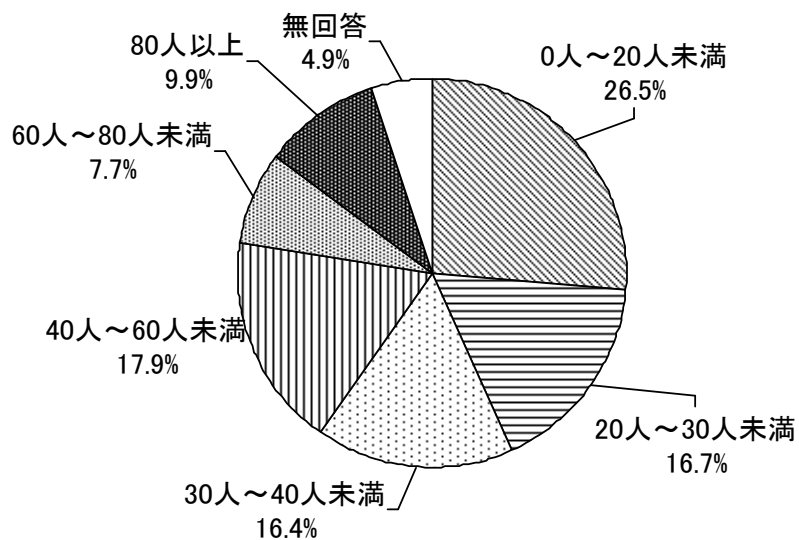
(8) 平成 21 年 9 月(n=627) ①実利用人数

平成 21 年 9 月の実利用人数について、介護保険では平均 78.45 人であり、分布でみると「50 人以上 70 人未満」が 25.7%と最も多くなっている。介護予防では平均 40.61 人であり、分布でみると「0 人以上 20 人未満」が 26.5%と最も多くなっている。その他では平均 22.86 人であり、分布でみると「0 人以上 5 人未満」が 22.3%と最も多くなっている。

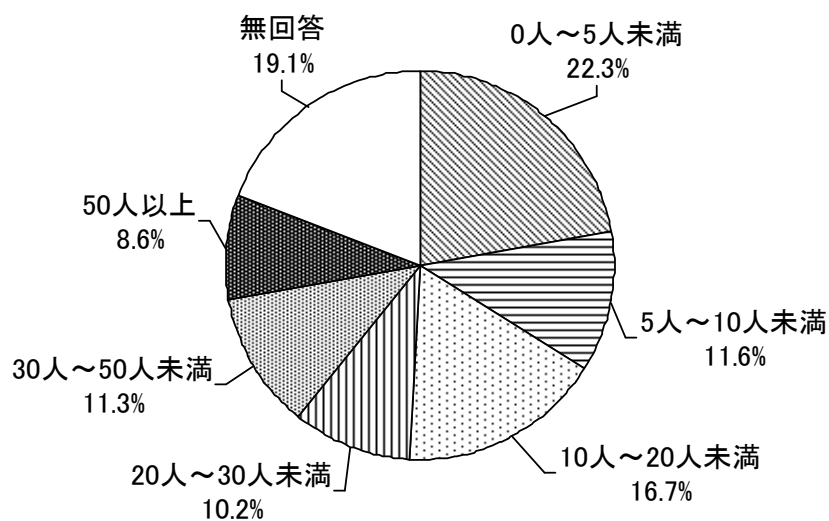
Q5－①－1. 実利用人数 介護保険 (n=627)



Q5-①-2. 実利用人数 介護予防 (n=627)



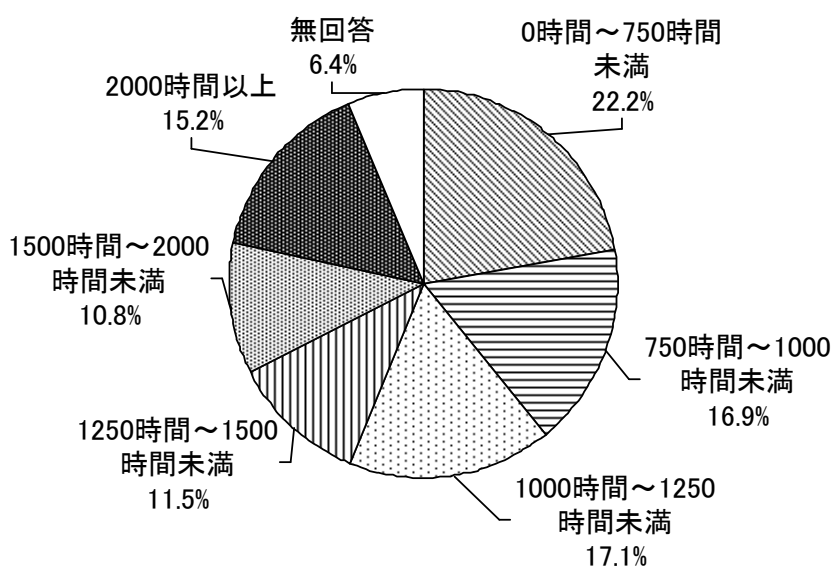
Q5-①-3. 実利用人数 その他 (n=627)



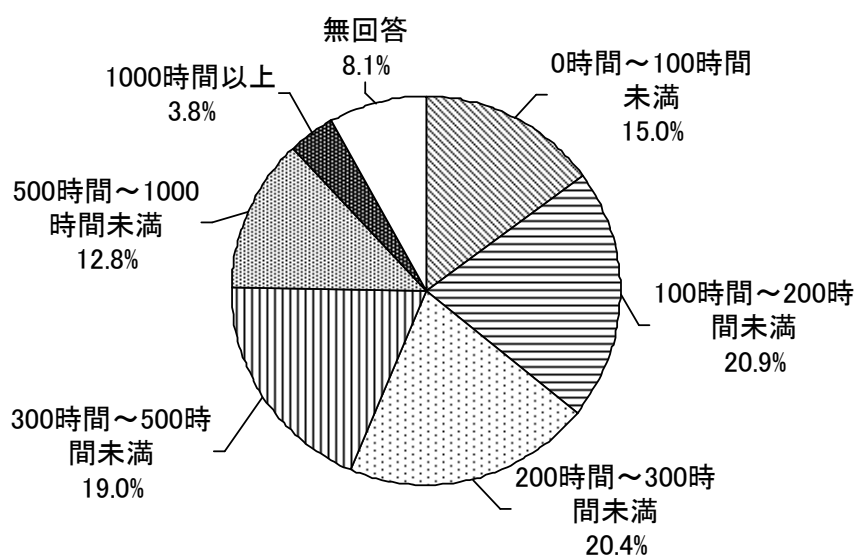
(9) 平成 21 年 9 月(n=627) ②サービス提供時間

平成 21 年 9 月のサービス提供時間について、介護保険では平均 1401.39 時間であり、分布で見ると「0 時間以上 750 時間未満」が 22.2%と最も多くなっている。介護予防では平均 349.61 時間であり、分布で見ると「100 時間以上 200 時間未満」が 20.9%と最も多くなっている。その他では平均 307.92 時間であり、分布で見ると「0 時間以上 100 時間未満」が 27.9%と最も多くなっている。

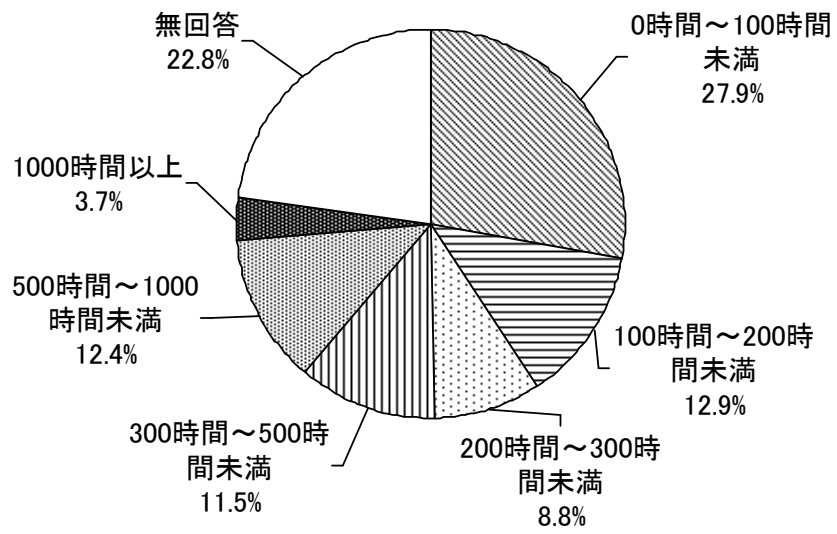
Q5-②-1. サービス提供時間 介護保険 (n=627)



Q5-②-2. サービス提供時間 介護予防 (n=627)



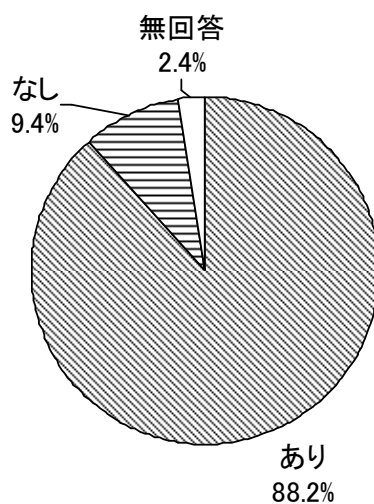
Q5-②-3. サービス提供時間 その他 (n=627)



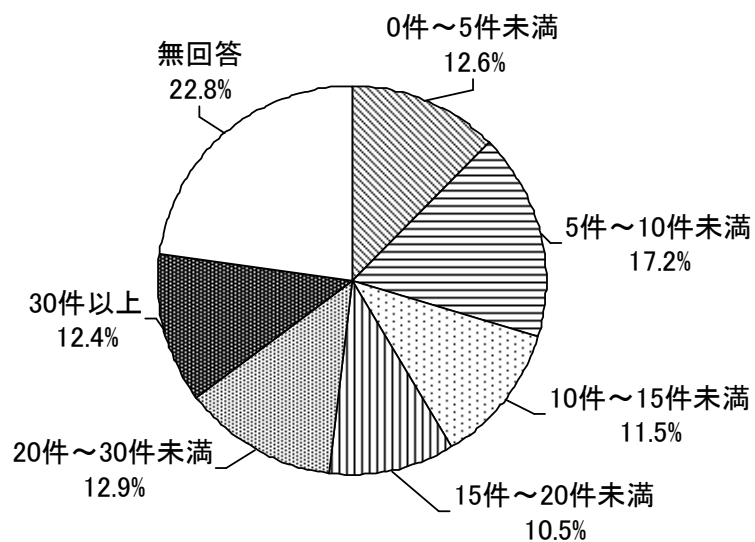
(10) 初回加算 (n=627)

初回加算について、「あり」が 88.2%、「なし」が 9.4%となっている。初回加算の件数について平均では 17.22 件となり、分布をみると「5 件以上 10 件未満」が 17.2%と最も多くなっている。

Q6-①-1. 初回加算 (n=627)



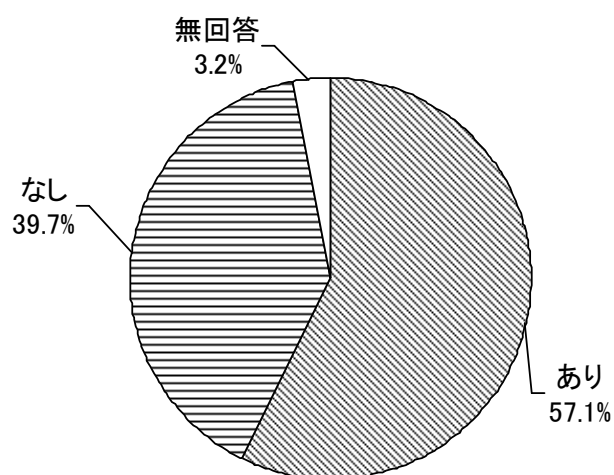
Q6-①-2. 初回加算件数 (n=627)



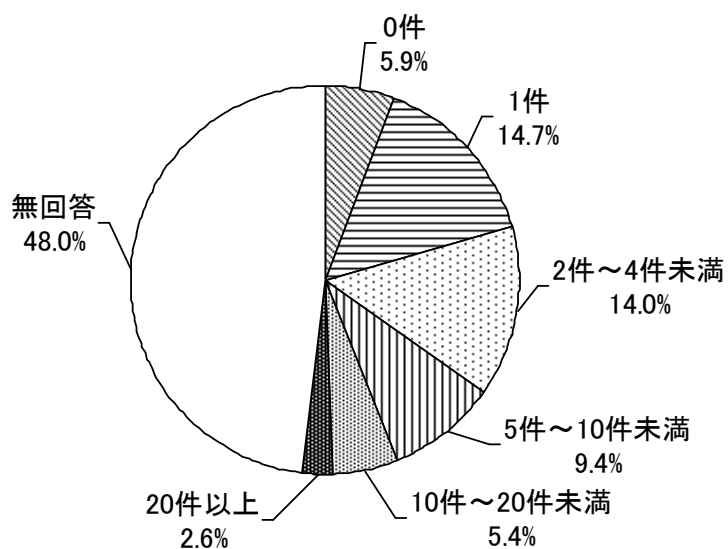
(11) 緊急時訪問介護加算 (n=627)

緊急時訪問介護加算について、「あり」が 57.1%、「なし」が 39.7%となっている。緊急時訪問介護加算の件数について平均では 7.06 件となっており、分布でみると「1 件」が 14.7%と最も多くなっている。

Q6-②-1. 緊急時訪問介護加算 (n=627)



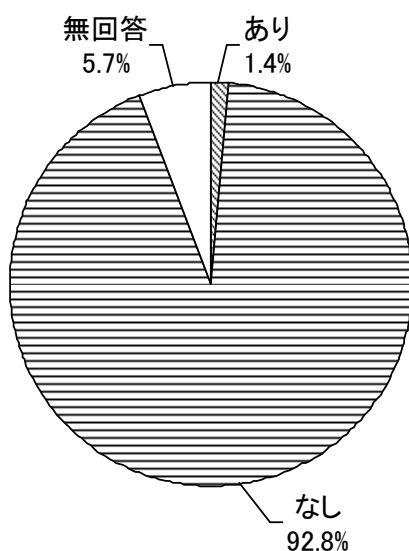
Q6-②-2. 緊急時訪問介護加算件数 (n=627)



(12) 中山間地域小規模事業所加算 (n=627)

中山間地域小規模事業所加算について、「あり」が1.4%、「なし」が92.8%となっている。

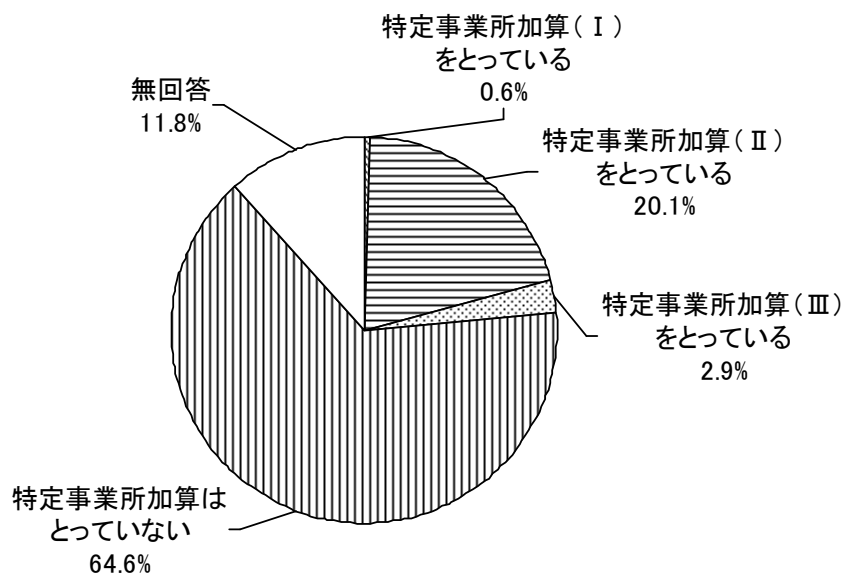
Q6-③. 中山間地域小規模事業所加算 (n=627)



(13) 特定事業所加算 (n=627)

特定事業所加算について、「特定事業所加算はとっていない」が64.6%と最も多く、「特定事業所加算(□)をとっている」が20.1%と続いている。

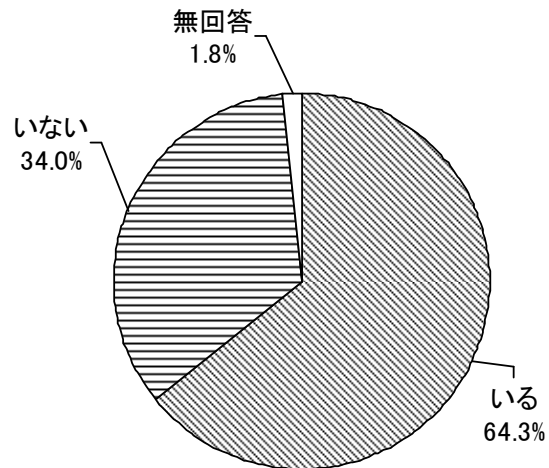
Q6-④. 特定事業所加算 (n=627)



(14) 統括サービス提供責任者 (n=627)

統括のサービス提供責任者について、「いる」が64.3%、「いない」が34.0%となっている。

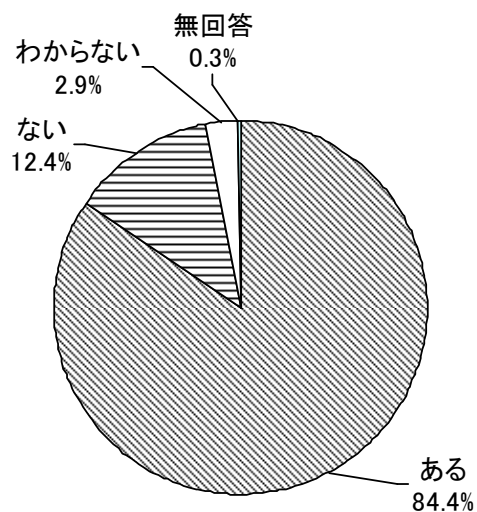
Q7. 統括サ責 (n=627)



(15) サービス提供責任者になるための要件 (n=627)

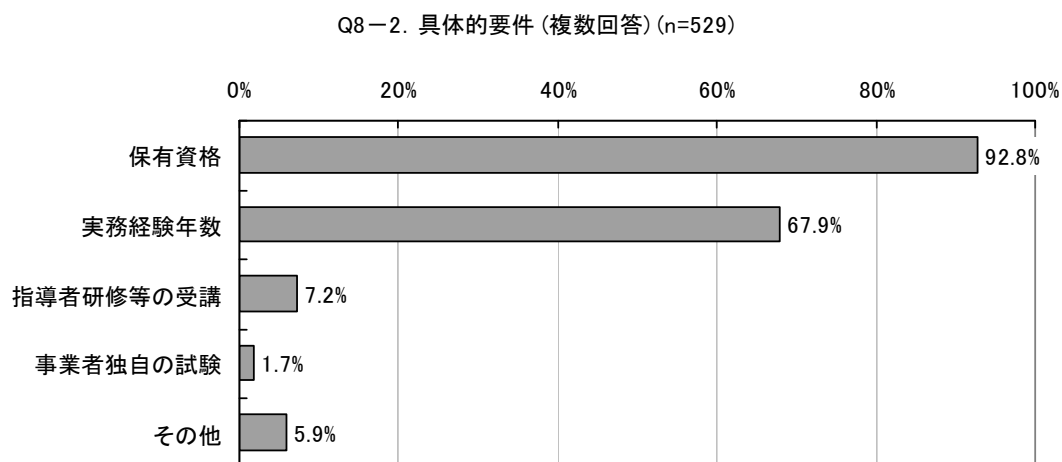
サービス提供責任者になるための要件の有無について、「ある」が84.4%、「ない」が12.4%、「わからない」が2.9%となっている。

Q8-1. サ責になるための要件 (n=627)



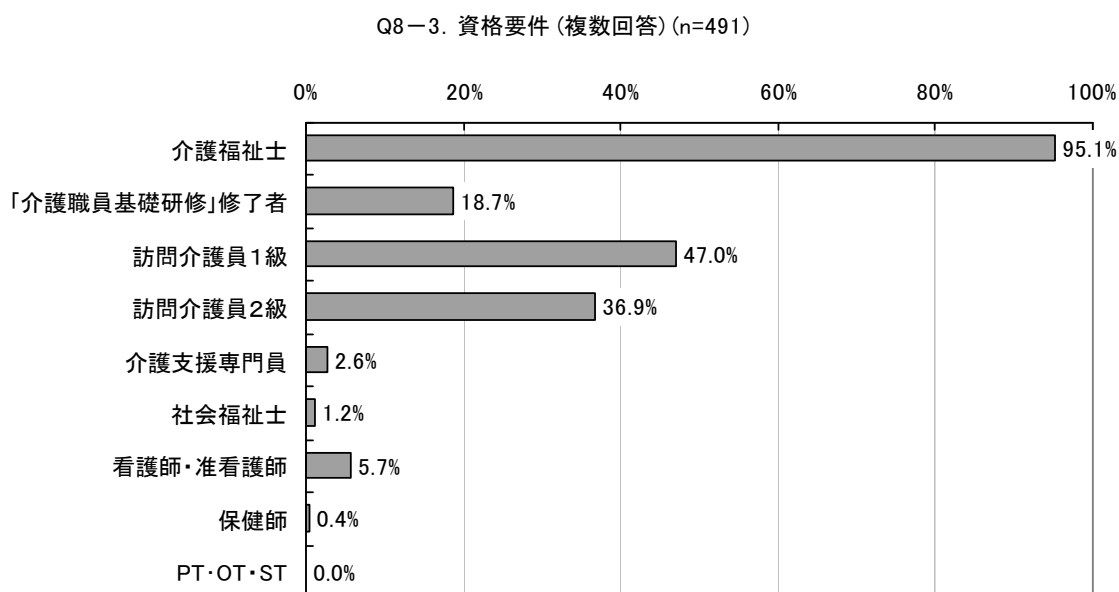
(16) 具体的要件（複数回答）(n=529)

サービス提供責任者の具体的要件について、「保有資格」が92.8%と最も多く、「実務経験年数」が67.9%と続いている。



(17) 資格要件（複数回答）(n=491)

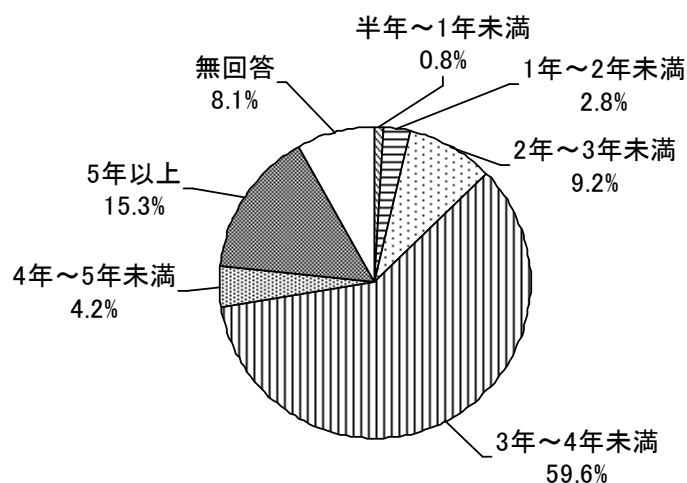
サービス提供責任者の資格要件として、「介護福祉士」が95.1%と最も多く、ヘルパー1級が47.0%と続いている。



(18) 経験年数要件 (n=359)

サービス提供責任者の経験年数の要件について、「3～4年未満」が59.6%と最も多く、「5年以上」が15.3%と続いている。

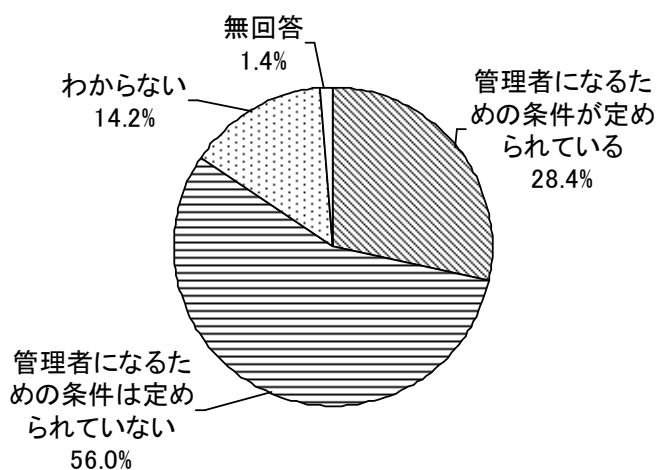
Q8-4. 経験年数要件 (n=359)



(19) 管理者になるための要件 (n=627)

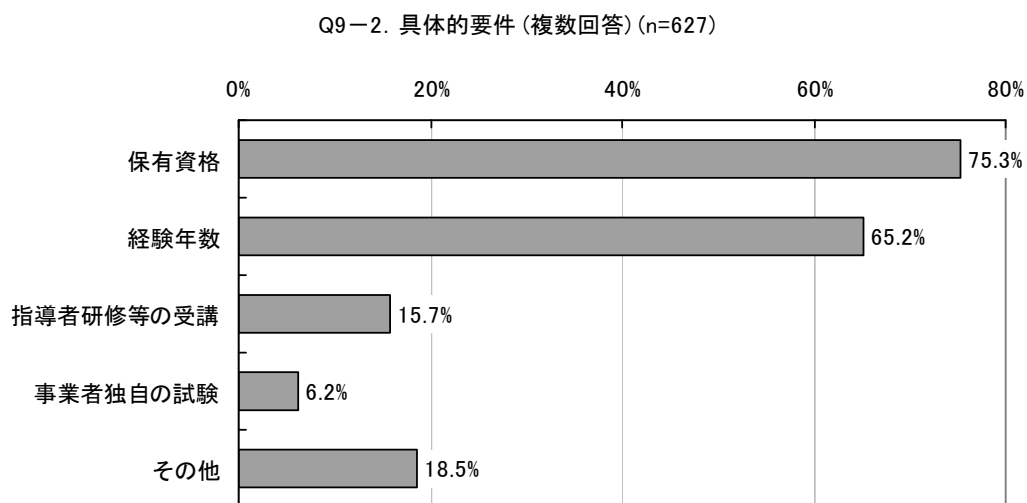
管理者になるための要件の有無について、「管理者になるための要件は定められていない」が56.0%、「管理者になるための要件が定められている」が28.4%、「わからない」が14.2%となっている。

Q9-1. 管理者になるための要件 (n=627)



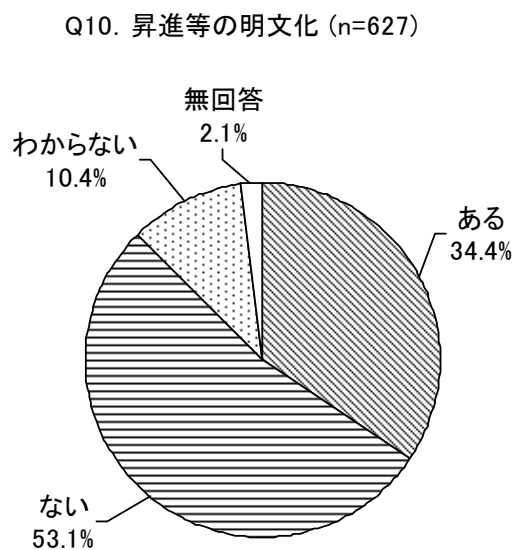
(20) 具体的要件（複数回答）(n=178)

管理者になるための具体的要件として、「保有資格」が75.3%と最も多く、「経験年数」が65.2%と続いている。



(21) 昇進等の明文化 (n=627)

昇進等について明文化しているかについて、「ある」が34.4%、「ない」が53.1%、「わからない」が10.4%となっている。

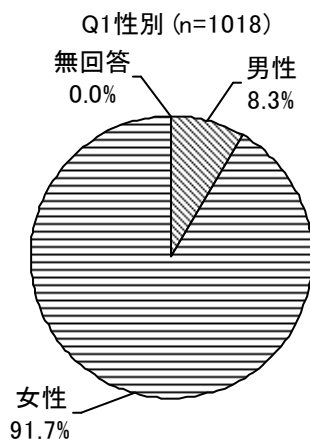


【サービス提供責任者調査】

1. 属性について

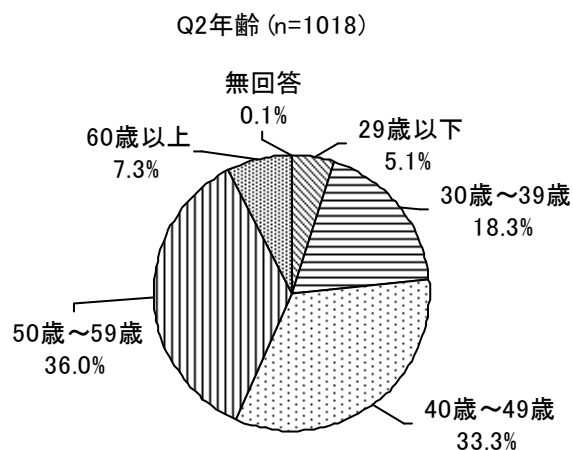
(1) 性別 (n=1018)

性別について聞いたところ、「男性」が8.3%、「女性」が91.7%という結果になっている。



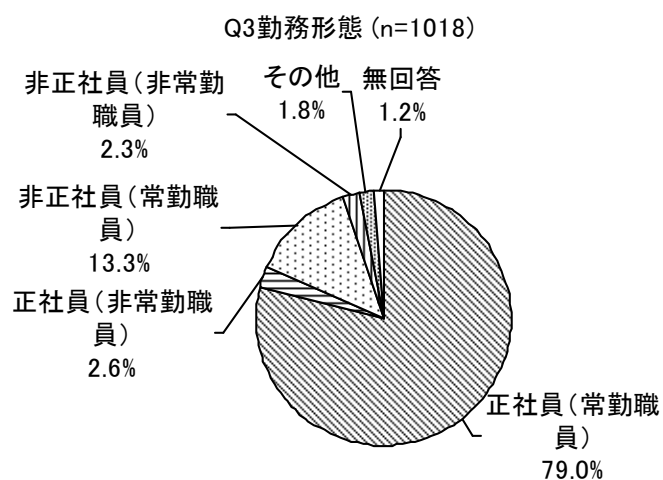
(2) 年齢 (n=1018)

年齢について聞いたところ、「50～59歳」が36.0%と最も多く、「40～49歳」が33.3%、「30～39歳」が18.3%と続いている。



(3) 勤務形態 (n=1018)

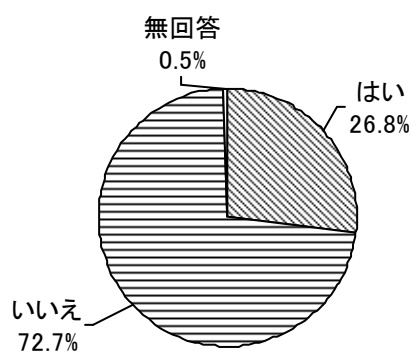
勤務形態について聞いたところ、「正社員（常勤職員）」が 79.0%と最も多く、「非正社員（常勤職員）」が 13.3%、「正社員（非常勤職員）」が 2.6%と続いている。



(4) 管理者兼務のサービス提供責任者か (n=1018)

管理者の兼務をしているサービス提供責任者かどうかについて聞いたところ、「いいえ」が 72.7%、「はい」が 26.8%という結果になっている。

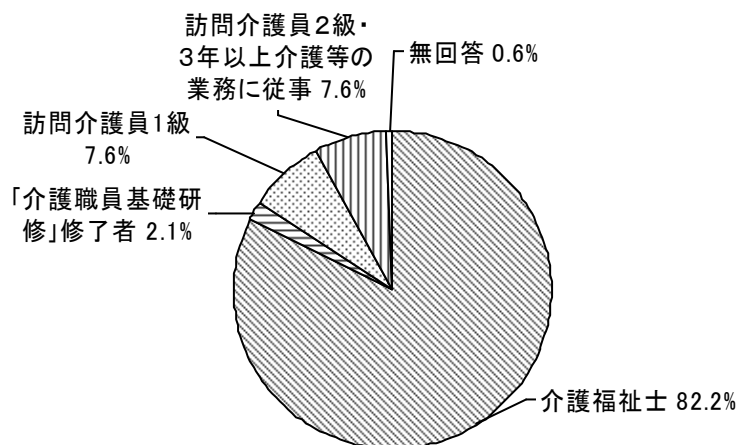
Q4管理者兼務のサービス提供責任者か (n=1018)



(5) サービス提供責任者としての要件 (n=1018)

サービス提供責任者の要件としてどの要件を満たしているかについて聞いたところ、「介護福祉士」が 82.2%と最も多く、「ヘルパー1 級」「ヘルパー2 級・3 年以上介護等の業務に従事」が 7.6%と続いている。

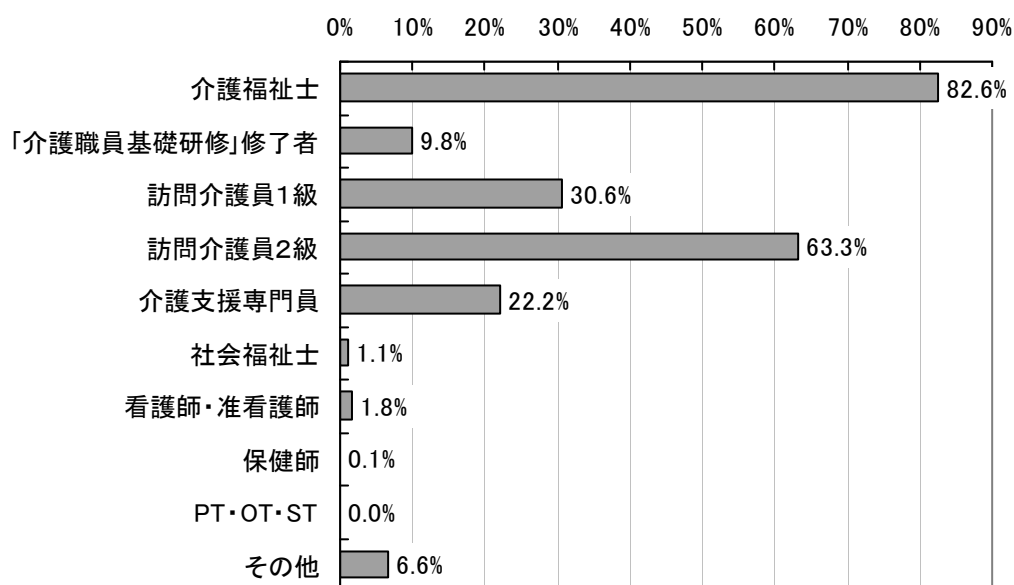
Q5 サービス提供責任者としての要件 (SA) (n=1018)



(6) 持っている資格 (複数回答) (n=1018)

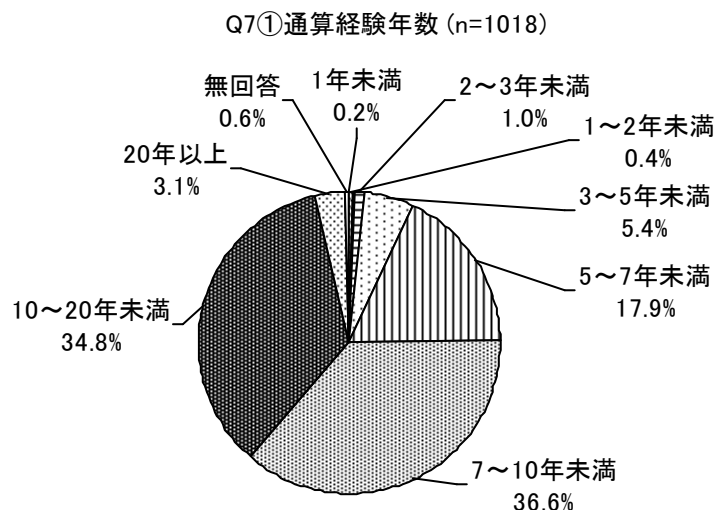
所有する資格について聞いたところ、「介護福祉士」が 82.6%と最も多く、「ヘルパー2 級」が 63.3%、「ヘルパー1 級」が 30.6%と続いている。

Q6 持っている資格 (複数回答) (n=1018)



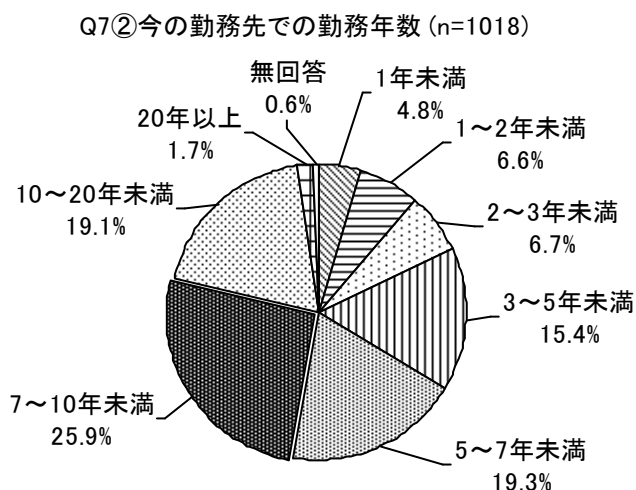
(7) 介護職経験 ①通算経験年数(n=1018)

介護職経験として、勤務先を問わないこれまでの介護の仕事の通算経験年数について聞いたところ、「7～10年未満」が36.6%と最も多く、「10～20年未満」が34.8%、「5～7年未満」が17.9%と続いている。



(8) 介護職経験 ②今の勤務先での勤務年数 (n=1018)

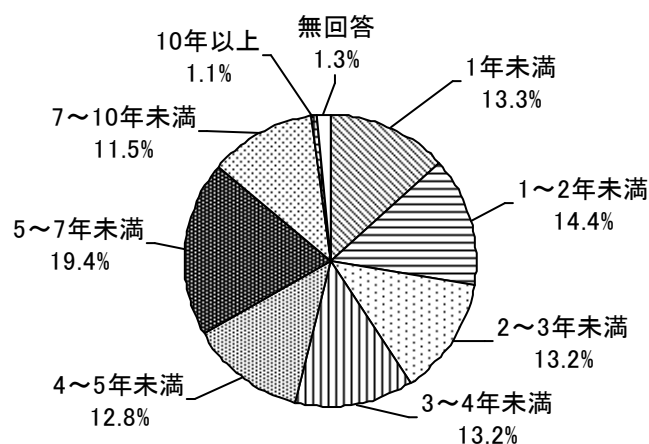
介護職経験として、今の勤務先での勤務年数について聞いたところ、「7～10年未満」が25.9%と最も多く、「5～7年未満」が19.3%、「10～20年未満」が19.1%と続いている。



(9) 介護職経験 ③今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

介護職経験として、今の勤務先での介護保険制度上のサービス提供責任者としての経験年数について聞いたところ、「5～7年未満」が19.4%と最も多く、「1～2年未満」が14.4%、「1年未満」が13.3%と続いている。

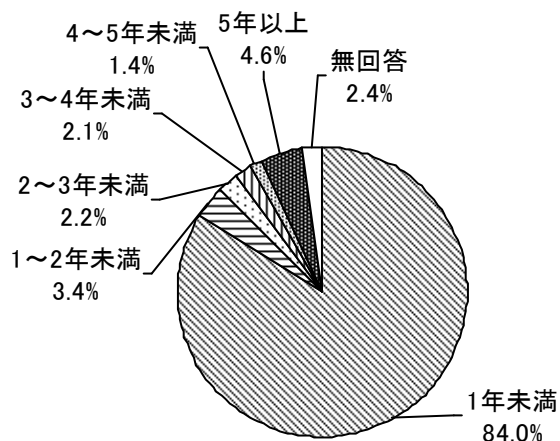
Q7③今の勤務先でのサ責経験年数 (n=1018)



(10) 介護職経験 ④今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

介護職経験として、今の勤務先以外での、介護保険制度上のサービス提供責任者としての通算経験年数について聞いたところ、「1年未満」が84.0%と最も多く、「5年以上」が4.6%、「1～2年未満」が3.4%と続いている。

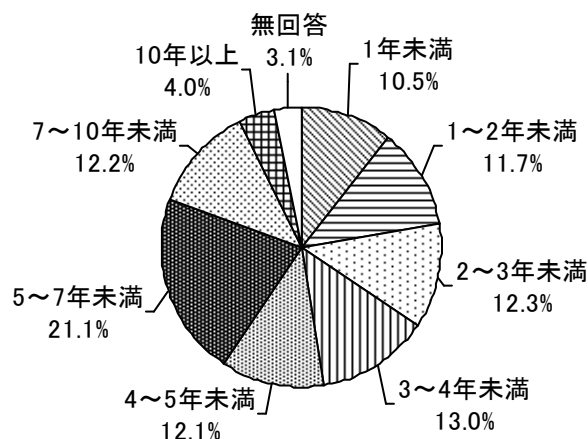
Q7④今の勤務先以外でのサ責経験年数 (n=1018)



(11) 介護職経験 (③今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数+④今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数の合計) (n=1018)

今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数と今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数を合計したところ、「5～7年未満」が21.1%と最も多く、「3～4年未満」が13.0%、「2～3年未満」が12.3%と続いている。

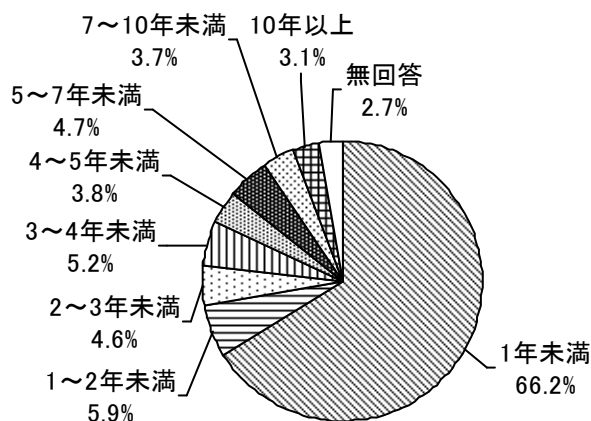
サ責経験年数合計(Q7③+④) (n=1018)



(12) 介護職経験 ⑤在宅のヘルパーとしての通算経験年数 (n=1018)

今の勤務先以外での、在宅ヘルパーとしての通算経験年数について聞いたところ、「1年未満」が66.2%と最も多く、「1～2年未満」が5.9%、「5～7年未満」が4.7%と続いている。

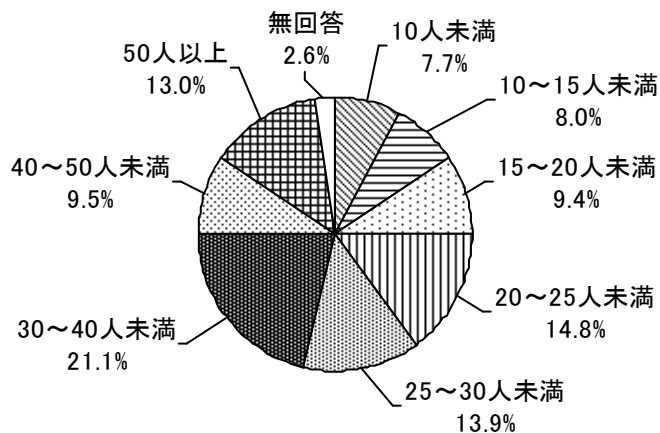
Q7⑤在宅の訪問介護員としての通算経験年数 (n=1018)



(13) サービス提供責任者としての担当利用者 ①担当利用者人数(介護保険・介護予防計)(n=1018)

平成 21 年 9 月 1 日現在担当している利用者の人数について聞いたところ、「30～40 人未満」が 21.1%と最も多く、「20～25 人未満」が 14.8%、「25～30 人未満」が 13.9%と続いている。

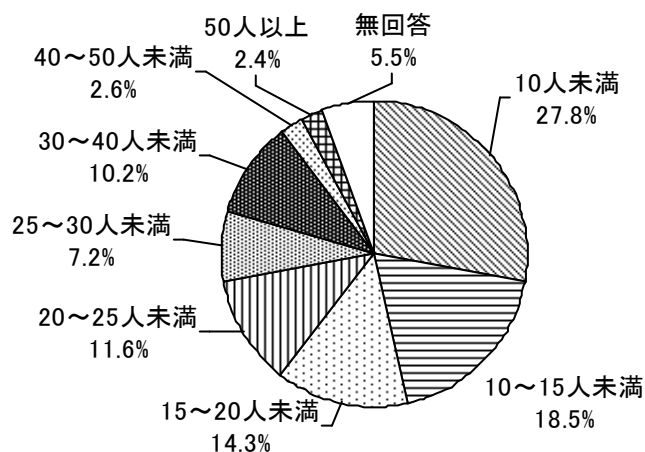
Q8①担当利用者人数(介護保険・介護予防計)(n=1018)



(14) サービス提供責任者としての担当利用者 ②訪問している利用者人数(介護保険・介護予防計)(n=1018)

平成 21 年 9 月 1 日現在担当している利用者のうち、月に 1 回以上は予定を組んで訪問している利用者の人数について聞いたところ、「10 人未満」が 27.8%と最も多く、「10～15 人未満」が 18.5%、「15～20 人未満」が 14.3%と続いている。

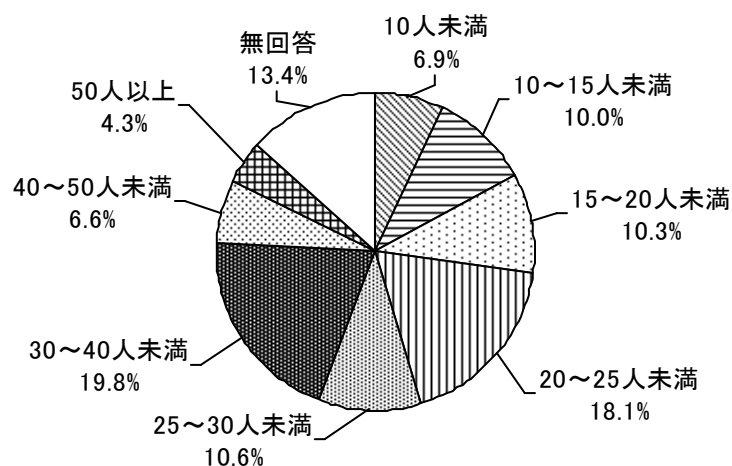
Q8②訪問している利用者人数(介護保険・介護予防計)(n=1018)



(15) サービス提供責任者としての担当利用者 ③適切な管理ができる利用者人数（介護保険・介護予防計）（n=1018）

現在の担当利用者人数に関わらず、残業することなく適切な管理ができる利用者の人数について聞いたところ、「30～40 人未満」が 19.8%と最も多く、「20～25 人未満」が 18.1%、「25～30 人未満」が 10.6%と続いている。

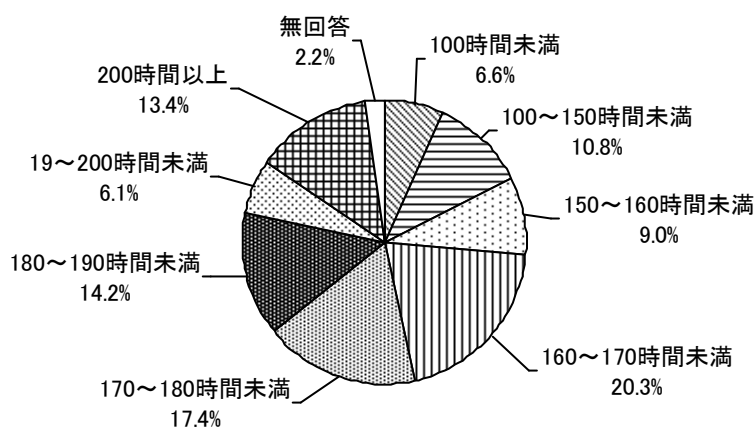
Q8③適切な管理ができる利用者数（介護保険・介護予防計）（n=1018）



(16) 労働時間 ①平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間（n=1018）

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間に働いた時間数について聞いたところ、「160～170 時間未満」が 20.3%と最も多く、「170～180 時間未満」が 17.4%、「180～190 時間未満」が 14.2%と続いている。

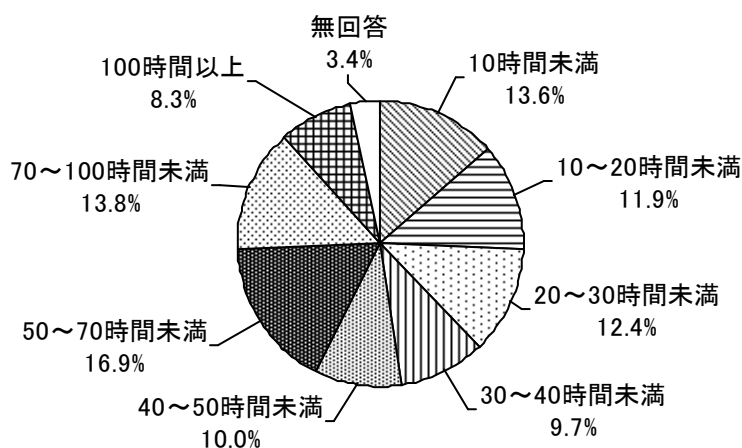
Q9①平成21年9月の1ヶ月間の労働時間（n=1018）



(17) 労働時間 ②平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の訪問介護員業務時間 (n=1018)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間に自身がサービス提供（ヘルパー業務）した時間数について聞いたところ、「50～70 時間未満」が 16.9%と最も多く、「70～100 時間未満」が 13.8%、「10 時間未満」が 13.6%と続いている。

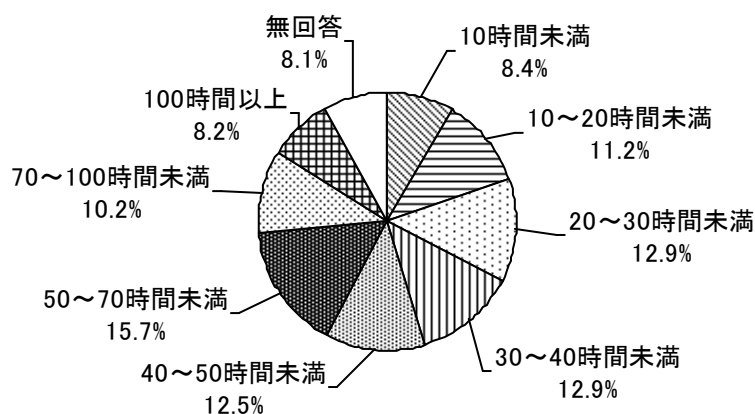
Q9②平成21年9月の1ヶ月間の訪問介護員業務時間 (n=1018)



(18) 労働時間 ③サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間(n=1018)

サービス提供責任者として 1 ヶ月間に自身がサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正だと考えられる時間数について聞いたところ、「50～70 時間未満」が 15.7%と最も多く、「20～30 時間未満」「30～40 時間未満」が 12.9%と続いている。

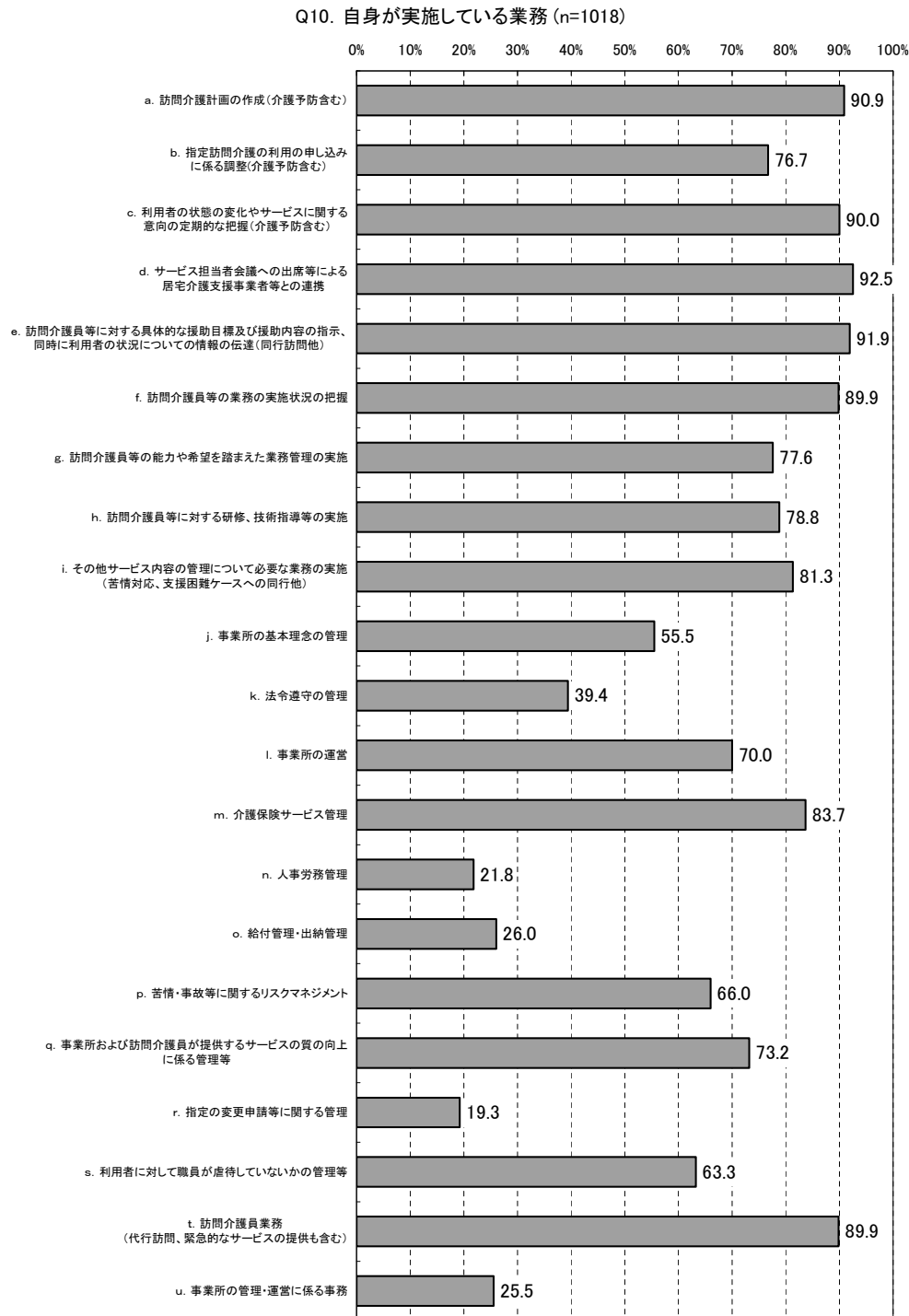
Q9③サ責として1ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間 (n=1018)



2.サービス提供責任者業務について

(1) あなた自身が実施している業務

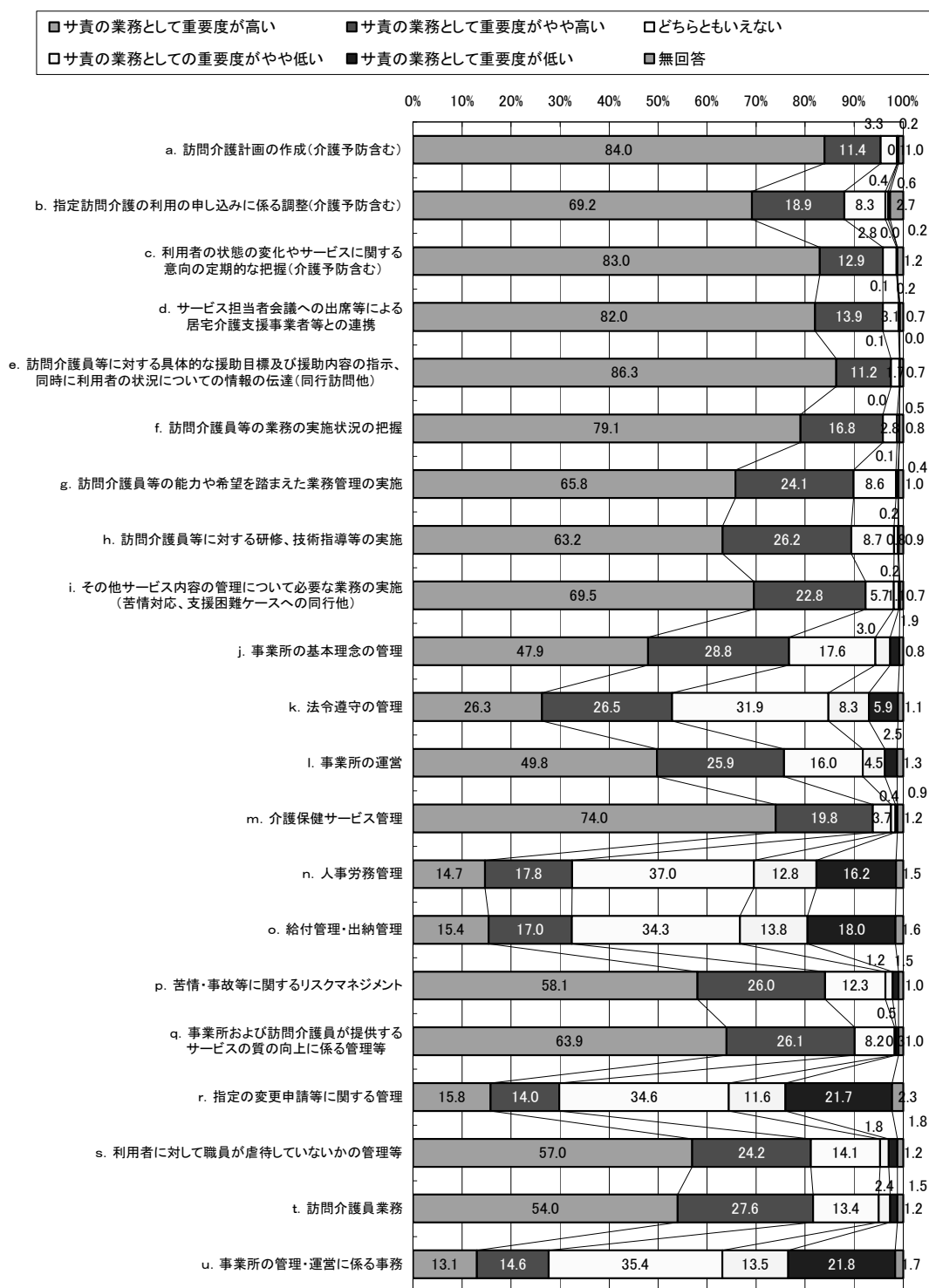
事業所において自身が実施している業務について聞いたところ、「d.サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携」が92.5%と最も多く、「e.ヘルパー等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達（同行訪問他）」が91.9%、「a.訪問介護計画の作成」が90.9%と続いている。



(2) サービス提供責任者の業務としての重要度

サービス提供責任者の業務としての重要度について聞いたところ、「重要度が高い」という回答では、「e.ヘルパー等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達（同行訪問他）」が86.3%と最も多く、「a.訪問介護計画の作成（介護予防含む）」が84.0%、「c.利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握（介護予防含む）」が83.0%と続いている。

Q11.サービス提供責任者としての業務の重要度(n=1018)

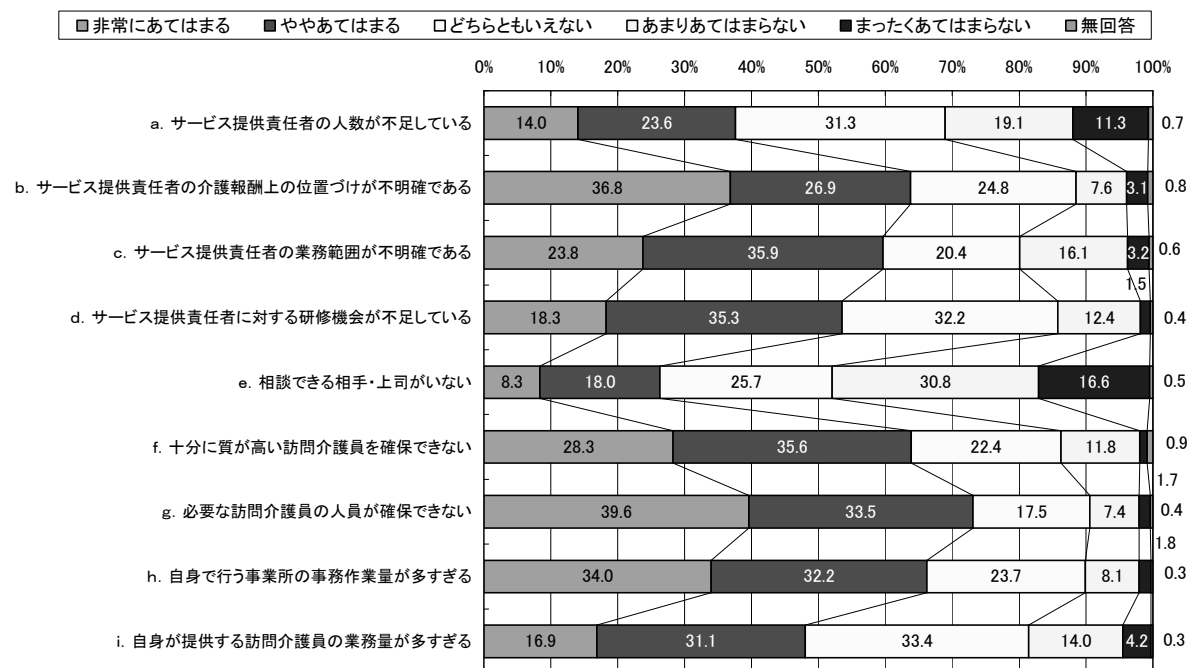


3.サービス提供責任者業務の阻害要因について

(1) サービス提供責任者の業務を阻害する要因

サービス提供責任者の業務を阻害する要因について聞いたところ、「非常にあてはまる」という回答では、「g.必要なヘルパーの人員が確保できない」が 39.6%と最も多く、「b.サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」が 36.8%、「h.自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」が 34.0%と続いている。

Q13.サービス提供責任者の業務を阻害する要因(n=1018)

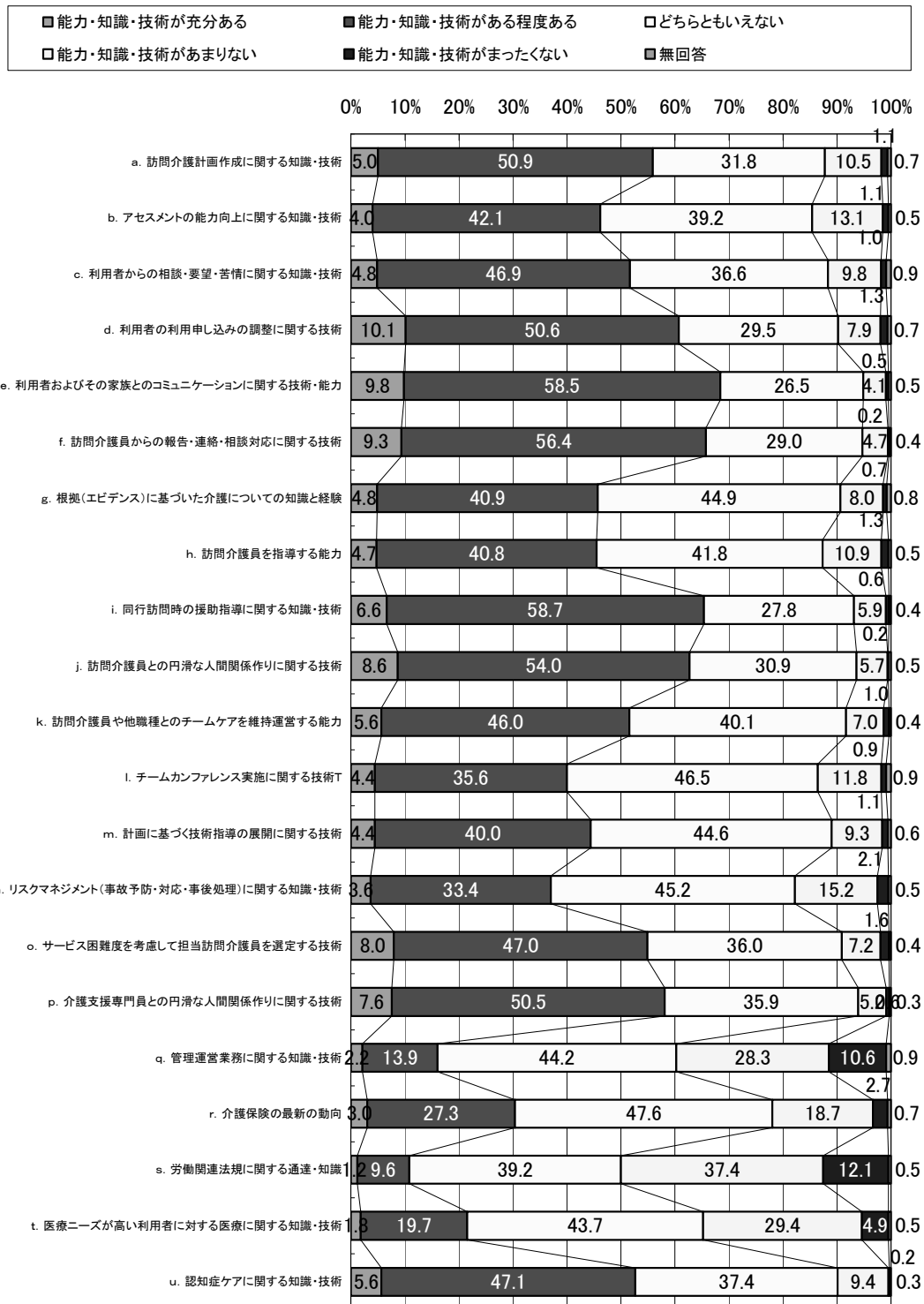


4.サービス提供責任者としての知識、技術、能力について

(1) サービス提供責任者としての知識、技術、能力についての自己評価

サービス提供責任者として知識、技術、能力について自己評価を聞いたところ、「知識、技術、能力があまりない」という回答では、「s.労働関連法規に関する通達・知識」が37.4%と最も多く、「t.医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」が29.4%、「q.管理運営業務に関する知識・技術」が28.3%と続いている。

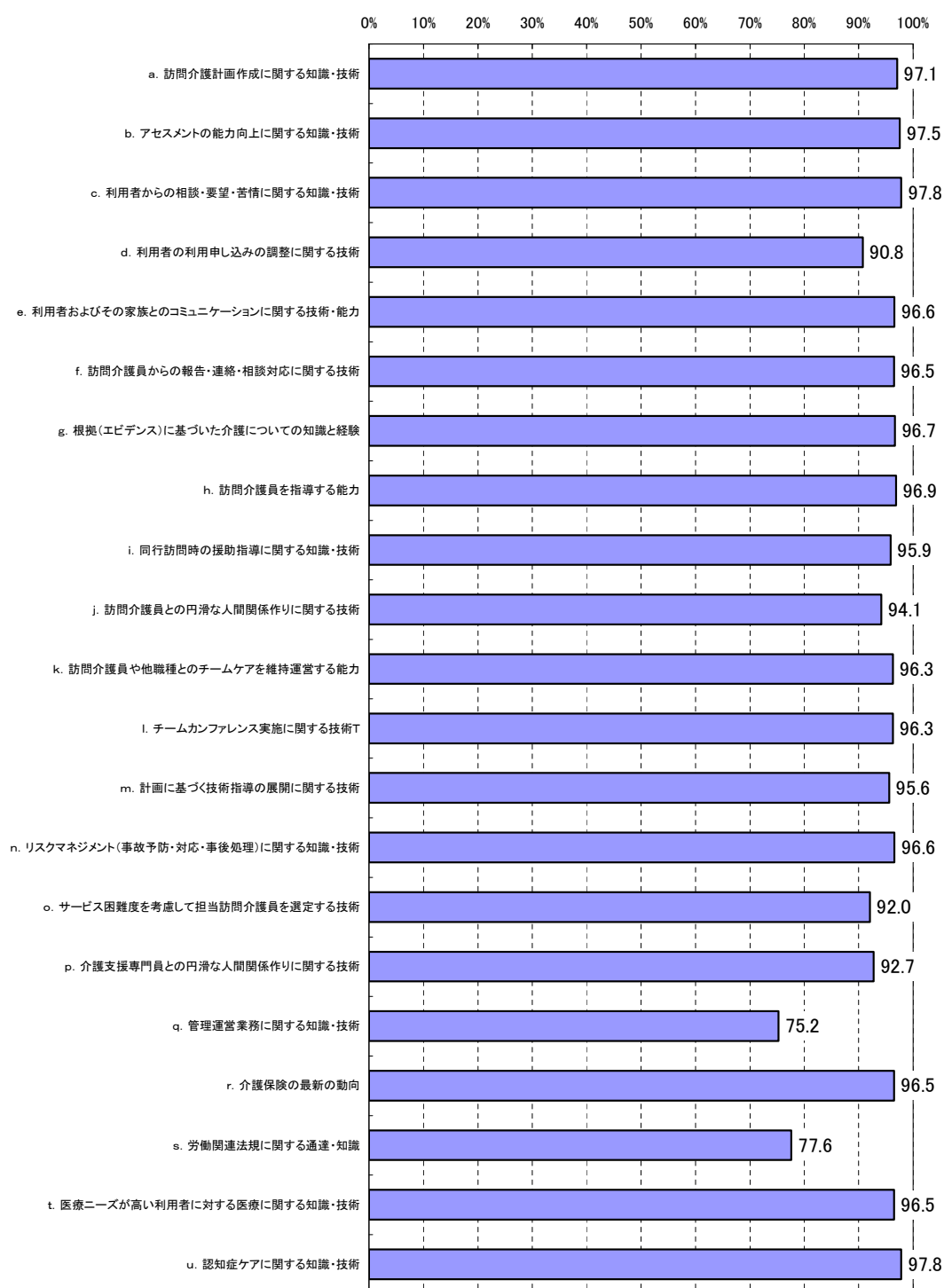
Q14. サービス提供責任者としての知識、技術、能力についての自己評価



(2) サービス提供責任者として身に付けたい知識、技術、能力

サービス提供責任者として身に付けたい知識、技術、能力について聞いたところ、「身に付けたいと思う」という回答では、「c.利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」が97.8%と最も多く、「u.認知症ケアに関する知識・技術」が97.8%、「b.アセスメントの能力向上に関する知識・技術」が97.5%と続いている。

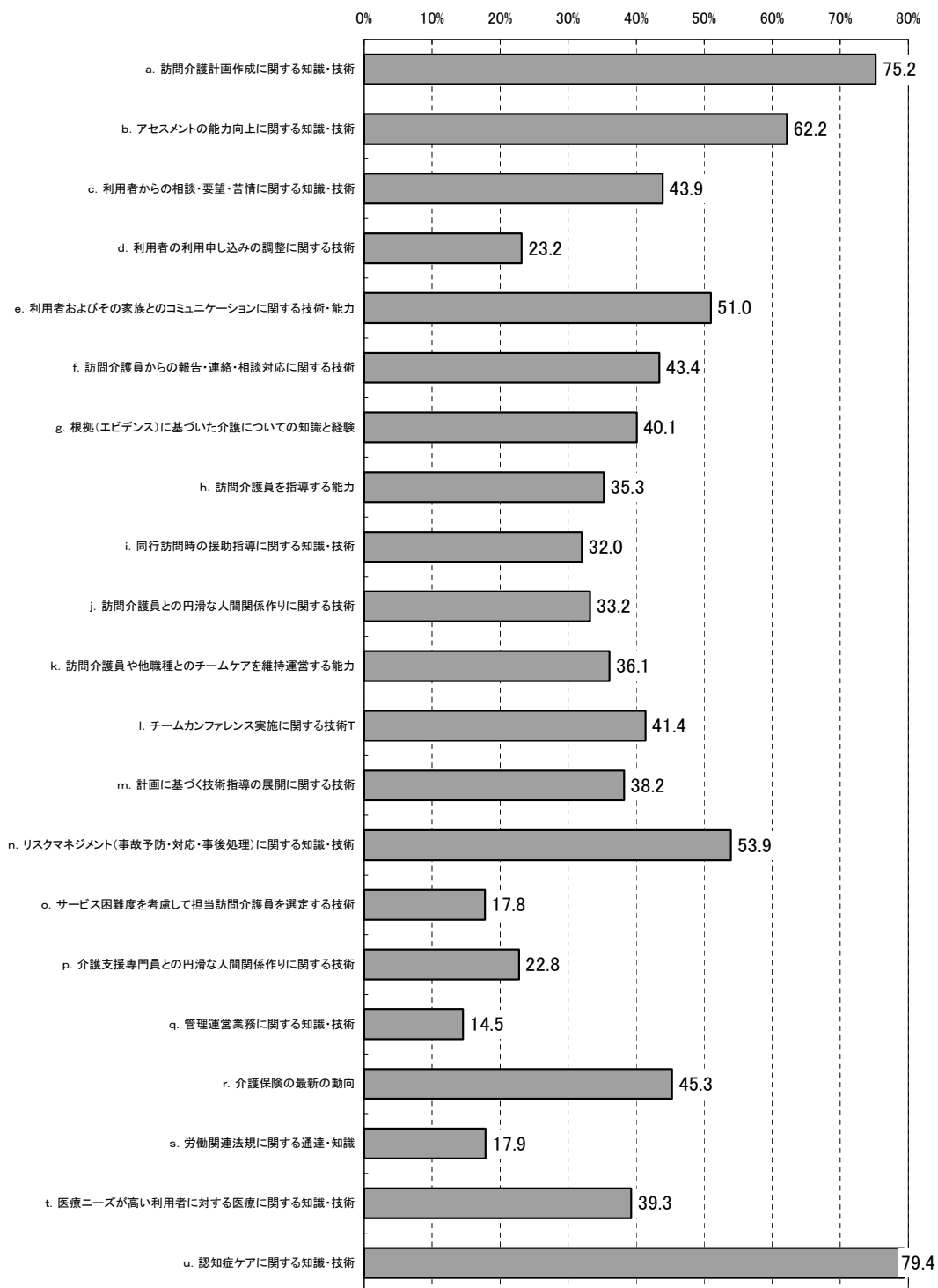
Q15サービス提供責任者としての身に付けたい知識、技術、能力（複数回答）(n=1018)



(3) 知識、技術、能力についての研修の受講状況

知識、技術、能力についての研修の受講状況について聞いたところ、「研修を受けたことがある」という回答では、「u.認知症ケアに関する知識・技術」が79.4%と最も多く、「a.訪問介護計画作成に関する知識・技術」が75.2%、「b.アセスメントの能力向上に関する知識・技術」が62.2%と続いている。

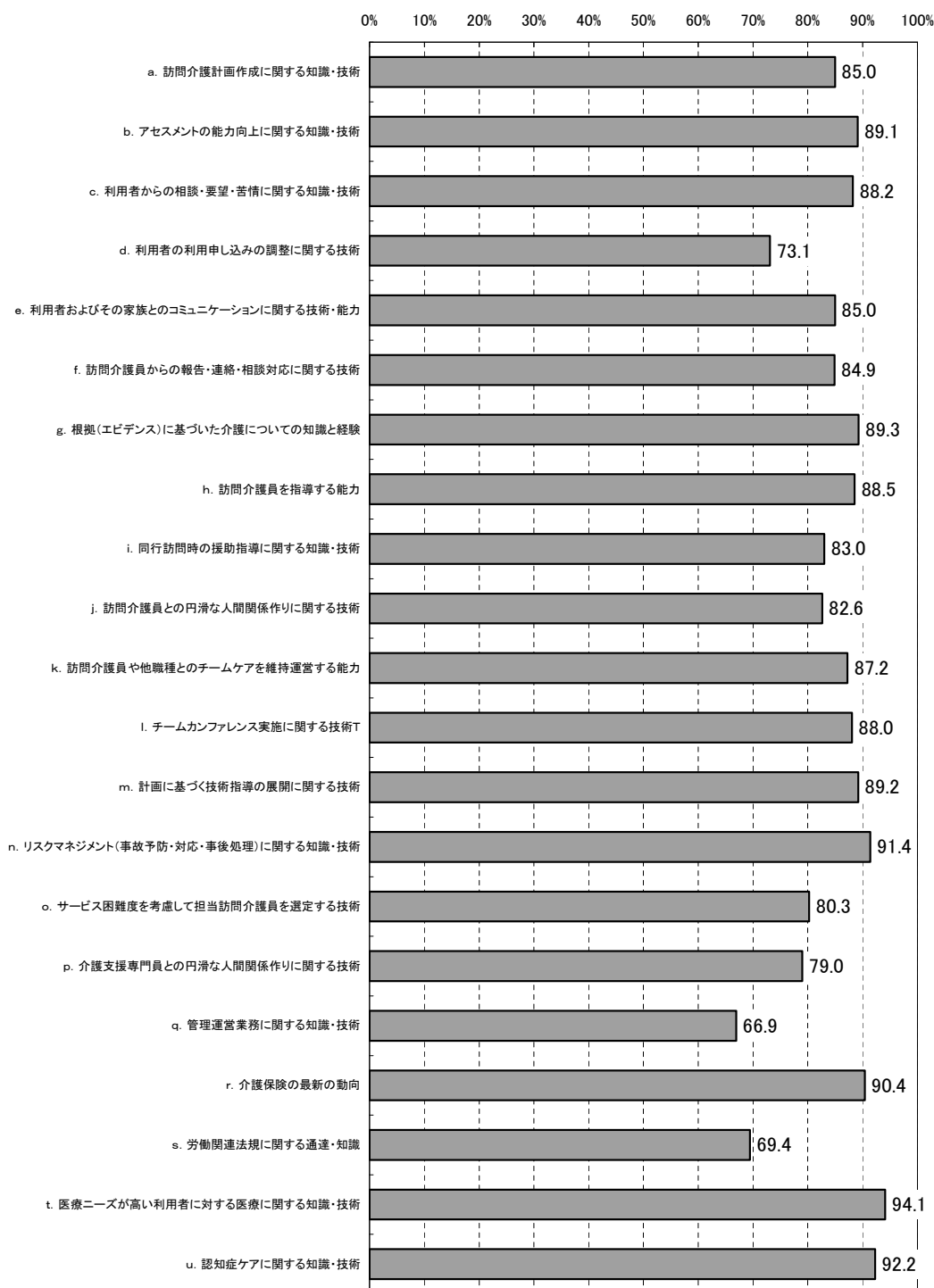
Q16知識、技術、能力についての研修の受講状況(n=1018)



(4) 知識、技術、能力についての研修の受講希望

知識、技術、能力についての研修の受講希望について聞いたところ、「研修を受けたいと思う」という回答では、「t.医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」が94.1%と最も多く、「u.認知症ケアに関する知識・技術」が92.2%、「n.リスクマネジメント（事故予防・対応・事後処理）に関する知識・技術」が91.4%と続いている。

Q17知識、技術、能力についての研修の受講希望(n=1018)

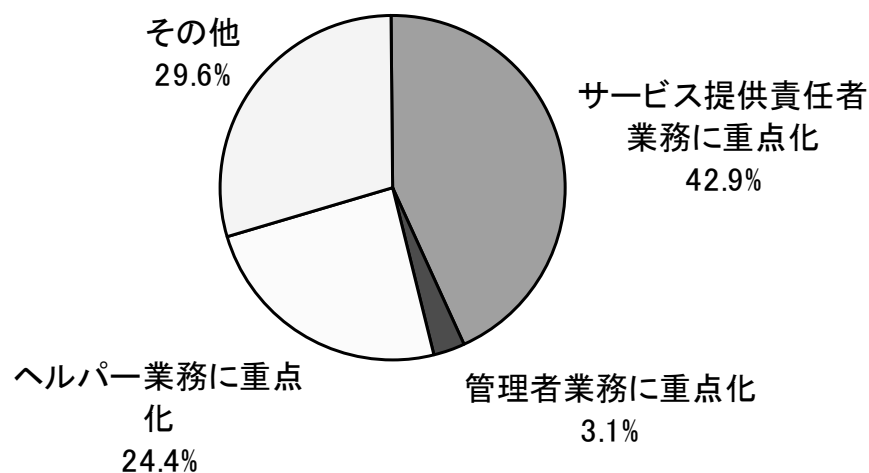


第二部 類型編

1. 業務タイプ別

【業務タイプ別の設定】

Q12 の「現状の時間配分」の回答に従って業務タイプ別に回答者を分けたところ、「□サービス提供責任者の業務」の回答に 50%以上を割り振った『サービス提供責任者業務に重点化』が 42.9%、「□管理者業務」の回答に 50%以上を割り振った『管理者業務に重点化』が 3.1%、「□ヘルパー業務」の回答に 50%以上を割り振った『ヘルパー業務に重点化』24.4%、その他の回答者全てを含めた『その他』が 29.6%となっている。



(1) 属性について

1) 性別 (n=997)

性別について、『管理者業務に重点化』の「男性」が32.3%と高い割合となっている。

	全体	男性	女性	無回答
全体	997 (100.0%)	81 (8.1%)	916 (91.9%)	0 (0.0%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	30 (7.0%)	398 (93.0%)	0 (0.0%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	10 (32.3%)	21 (67.7%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	17 (7.0%)	226 (93.0%)	0 (0.0%)
その他	295 (100.0%)	24 (8.1%)	271 (91.9%)	0 (0.0%)

2) 年齢 (n=997)

年齢について、『管理者業務に重点化』の「50歳～59歳」が45.2%と高い割合となっている。

	全体	29歳以下	30歳～ 39歳	40歳～ 49歳	50歳～ 59歳	60歳以上	無回答
全体	997 (100.0%)	51 (5.1%)	182 (18.3%)	333 (33.4%)	357 (35.8%)	73 (7.3%)	1 (0.1%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	19 (4.4%)	79 (18.5%)	148 (34.6%)	145 (33.9%)	37 (8.6%)	0 (0.0%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	0 (0.0%)	6 (19.4%)	9 (29.0%)	14 (45.2%)	2 (6.5%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	16 (6.6%)	49 (20.2%)	74 (30.5%)	89 (36.6%)	15 (6.2%)	0 (0.0%)
その他	295 (100.0%)	16 (5.4%)	48 (16.3%)	102 (34.6%)	109 (36.9%)	19 (6.4%)	1 (0.3%)

3) 勤務形態 (n=997)

勤務形態について、『管理者業務に重点化』の「正社員（常勤職員）」が90.3%と高い割合となっている。

	全体	正社員 (常勤職 員)	正社員 (非常勤 職員)	非正社員 (常勤職 員)	非正社員 (非常勤 職員)	その他	無回答
全体	997 (100.0%)	785 (78.7%)	25 (2.5%)	134 (13.4%)	23 (2.3%)	18 (1.8%)	12 (1.2%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	324 (75.7%)	9 (2.1%)	72 (16.8%)	13 (3.0%)	3 (0.7%)	7 (1.6%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	28 (90.3%)	1 (3.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.5%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	190 (78.2%)	8 (3.3%)	30 (12.3%)	7 (2.9%)	4 (1.6%)	4 (1.6%)
その他	295 (100.0%)	243 (82.4%)	7 (2.4%)	32 (10.8%)	3 (1.0%)	9 (3.1%)	1 (0.3%)

4) 管理者兼務のサービス提供責任者か (n=997)

管理者兼務のサービス提供責任者かどうかについて、『管理者業務に重点化』では「はい」が 77.4%と高い割合となっている。

	全体	はい	いいえ	無回答
全体	997 (100.0%)	272 (27.3%)	720 (72.2%)	5 (0.5%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	84 (19.6%)	342 (79.9%)	2 (0.5%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	24 (77.4%)	6 (19.4%)	1 (3.2%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	49 (20.2%)	194 (79.8%)	0 (0.0%)
その他	295 (100.0%)	115 (39.0%)	178 (60.3%)	2 (0.7%)

5) サービス提供責任者としての要件 (n=997)

サービス提供責任者としての要件について、全体的には「介護福祉士」が高い割合となっているが、『管理者業務に重点化』の「介護福祉士」が 77.4%と低い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員 基礎研修」 修了者	訪問介護員 1級	訪問介護員 2級・3年以上 介護等の業務に 従事	無回答
全体	997 (100.0%)	819 (82.1%)	20 (2.0%)	75 (7.5%)	77 (7.7%)	6 (0.6%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	358 (83.6%)	10 (2.3%)	31 (7.2%)	26 (6.1%)	3 (0.7%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	24 (77.4%)	0 (0.0%)	2 (6.5%)	3 (9.7%)	2 (6.5%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	197 (81.1%)	4 (1.6%)	14 (5.8%)	27 (11.1%)	1 (0.4%)
その他	295 (100.0%)	240 (81.4%)	6 (2.0%)	28 (9.5%)	21 (7.1%)	0 (0.0%)

6) 持っている資格 (複数回答) (n=997)

持っている資格について、『管理者業務に重点化』では「介護支援専門員」が 41.9%と高い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員 基礎研修」 修了者	訪問介護員 1級	訪問介護員 2級	介護支援 専門員	社会福祉士	看護師・ 准看護師	保健師	PT・OT・ ST	その他	無回答
全体	997 (100.0%)	823 (82.5%)	98 (9.8%)	305 (30.6%)	630 (63.2%)	222 (22.3%)	11 (1.1%)	18 (1.8%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	67 (6.7%)	0 (0.0%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	359 (83.9%)	44 (10.3%)	123 (28.7%)	268 (62.6%)	94 (22.0%)	4 (0.9%)	10 (2.3%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	27 (6.3%)	0 (0.0%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	24 (77.4%)	0 (0.0%)	12 (38.7%)	19 (61.3%)	13 (41.9%)	0 (0.0%)	1 (3.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (16.1%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	198 (81.5%)	23 (9.5%)	68 (28.0%)	153 (63.0%)	43 (17.7%)	2 (0.8%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (4.5%)	0 (0.0%)
その他	295 (100.0%)	242 (82.0%)	31 (10.5%)	102 (34.6%)	190 (64.4%)	72 (24.4%)	5 (1.7%)	4 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (8.1%)	0 (0.0%)

7) 介護職経験 ①通算経験年数(n=997)

通算経験年数について、『管理者業務に重点化』では「20年以上」が12.9%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	997 (100.0%)	2 (0.2%)	4 (0.4%)	10 (1.0%)	55 (5.5%)	175 (17.6%)	363 (36.4%)	350 (35.1%)	32 (3.2%)	6 (0.6%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.7%)	27 (6.3%)	74 (17.3%)	146 (34.1%)	164 (38.3%)	11 (2.6%)	1 (0.2%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.5%)	1 (3.2%)	4 (12.9%)	7 (22.6%)	13 (41.9%)	4 (12.9%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	0 (0.0%)	2 (0.8%)	2 (0.8%)	14 (5.8%)	40 (16.5%)	96 (39.5%)	80 (32.9%)	5 (2.1%)	4 (1.6%)
その他	295 (100.0%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)	3 (1.0%)	13 (4.4%)	57 (19.3%)	114 (38.6%)	93 (31.5%)	12 (4.1%)	1 (0.3%)

	全体	合計	平均
全体	997	9705.2	9.7
サ責業務に重点化	428	4175.8	9.8
管理者業務に重点化	31	372.0	12.0
ヘルパー業務に重点化	243	2300.3	9.5
その他	295	2857.2	9.7

8) 介護職経験 ②今の勤務先での勤務年数 (n=997)

今の勤務先での勤務年数について、『管理者業務に重点化』の「1～2年未満」が12.9%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	997 (100.0%)	48 (4.8%)	67 (6.7%)	65 (6.5%)	153 (15.3%)	191 (19.2%)	258 (25.9%)	192 (19.3%)	17 (1.7%)	6 (0.6%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	23 (5.4%)	31 (7.2%)	23 (5.4%)	59 (13.8%)	88 (20.6%)	113 (26.4%)	84 (19.6%)	6 (1.4%)	1 (0.2%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	1 (3.2%)	4 (12.9%)	2 (6.5%)	5 (16.1%)	4 (12.9%)	8 (25.8%)	7 (22.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	13 (5.3%)	18 (7.4%)	17 (7.0%)	38 (15.6%)	42 (17.3%)	61 (25.1%)	47 (19.3%)	5 (2.1%)	2 (0.8%)
その他	295 (100.0%)	11 (3.7%)	14 (4.7%)	23 (7.8%)	51 (17.3%)	57 (19.3%)	76 (25.8%)	54 (18.3%)	6 (2.0%)	3 (1.0%)

	全体	合計	平均
全体	997	7102.6	7.1
サ責業務に重点化	428	3070.9	7.2
管理者業務に重点化	31	212.2	6.8
ヘルパー業務に重点化	243	1727.1	7.1
その他	295	2092.4	7.1

9) 介護職経験 ③今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数 (n=997)

今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数について、『管理者業務に重点化』の「7～10 年未満」が 29.0%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	無回答
全体	997 (100.0%)	132 (13.2%)	144 (14.4%)	130 (13.0%)	130 (13.0%)	127 (12.7%)	195 (19.6%)	115 (11.5%)	11 (1.1%)	13 (1.3%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	50 (11.7%)	56 (13.1%)	54 (12.6%)	54 (12.6%)	57 (13.3%)	97 (22.7%)	53 (12.4%)	5 (1.2%)	2 (0.5%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	1 (3.2%)	5 (16.1%)	2 (6.5%)	5 (16.1%)	2 (6.5%)	3 (9.7%)	9 (29.0%)	2 (6.5%)	2 (6.5%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	43 (17.7%)	47 (19.3%)	28 (11.5%)	30 (12.3%)	32 (13.2%)	34 (14.0%)	21 (8.6%)	1 (0.4%)	7 (2.9%)
その他	295 (100.0%)	38 (12.9%)	36 (12.2%)	46 (15.6%)	41 (13.9%)	36 (12.2%)	61 (20.7%)	32 (10.8%)	3 (1.0%)	2 (0.7%)

	全体	合計	平均
全体	997	3757.1	3.8
サ責業務に重点化	428	1725.8	4.0
管理者業務に重点化	31	155.1	5.0
ヘルパー業務に重点化	243	754.0	3.1
その他	295	1122.3	3.8

10) 介護職経験 ④今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数 (n=997)

今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数について、『管理者業務に重点化』の「5 年以上」が 12.9%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5年以上	無回答
全体	997 (100.0%)	836 (83.9%)	34 (3.4%)	21 (2.1%)	21 (2.1%)	14 (1.4%)	47 (4.7%)	24 (2.4%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	367 (85.7%)	5 (1.2%)	9 (2.1%)	7 (1.6%)	8 (1.9%)	24 (5.6%)	8 (1.9%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	25 (80.6%)	1 (3.2%)	0 (0.0%)	1 (3.2%)	0 (0.0%)	4 (12.9%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	206 (84.8%)	10 (4.1%)	6 (2.5%)	6 (2.5%)	2 (0.8%)	6 (2.5%)	7 (2.9%)
その他	295 (100.0%)	238 (80.7%)	18 (6.1%)	6 (2.0%)	7 (2.4%)	4 (1.4%)	13 (4.4%)	9 (3.1%)

	全体	合計	平均
全体	997	571.9	0.6
サ責業務に重点化	428	263.1	0.6
管理者業務に重点化	31	37.3	1.2
ヘルパー業務に重点化	243	92.7	0.4
その他	295	178.9	0.6

11) 介護職経験 サービス提供責任者経験年数（Q7-③今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数
+Q7-④今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数の合計）（n=997）

勤務先を問わないサービス提供責任者経験年数の合計について、『管理者業務に重点化』の「7～10年未満」が35.5%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	無回答
全体	997 (100.0%)	104 (10.4%)	117 (11.7%)	121 (12.1%)	128 (12.8%)	119 (11.9%)	213 (21.4%)	122 (12.2%)	41 (4.1%)	32 (3.2%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	38 (8.9%)	42 (9.8%)	54 (12.6%)	51 (11.9%)	58 (13.6%)	102 (23.8%)	54 (12.6%)	19 (4.4%)	10 (2.3%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	0 (0.0%)	4 (12.9%)	1 (3.2%)	4 (12.9%)	2 (6.5%)	4 (12.9%)	11 (35.5%)	3 (9.7%)	2 (6.5%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	35 (14.4%)	40 (16.5%)	29 (11.9%)	30 (12.3%)	31 (12.8%)	40 (16.5%)	23 (9.5%)	4 (1.6%)	11 (4.5%)
その他	295 (100.0%)	31 (10.5%)	31 (10.5%)	37 (12.5%)	43 (14.6%)	28 (9.5%)	67 (22.7%)	34 (11.5%)	15 (5.1%)	9 (3.1%)

	全体	合計	平均
全体	997	4329.0	4.3
サ責業務に重点化	428	1988.8	4.6
管理者業務に重点化	31	192.3	6.2
ヘルパー業務に重点化	243	846.7	3.5
その他	295	1301.2	4.4

12) 介護職経験 ⑤在宅のヘルパーとしての通算経験年数（n=997）

在宅のヘルパーとしての通算経験年数について、『管理者業務に重点化』の「10年以上」が12.9%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	無回答
全体	997 (100.0%)	661 (66.3%)	59 (5.9%)	46 (4.6%)	51 (5.1%)	37 (3.7%)	47 (4.7%)	37 (3.7%)	32 (3.2%)	27 (2.7%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	301 (70.3%)	22 (5.1%)	21 (4.9%)	18 (4.2%)	14 (3.3%)	18 (4.2%)	15 (3.5%)	9 (2.1%)	10 (2.3%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	19 (61.3%)	3 (9.7%)	1 (3.2%)	2 (6.5%)	0 (0.0%)	1 (3.2%)	1 (3.2%)	4 (12.9%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	160 (65.8%)	14 (5.8%)	10 (4.1%)	11 (4.5%)	12 (4.9%)	10 (4.1%)	10 (4.1%)	7 (2.9%)	9 (3.7%)
その他	295 (100.0%)	181 (61.4%)	20 (6.8%)	14 (4.7%)	20 (6.8%)	11 (3.7%)	18 (6.1%)	11 (3.7%)	12 (4.1%)	8 (2.7%)

	全体	合計	平均
全体	997	1508.5	1.5
サ責業務に重点化	428	545.3	1.3
管理者業務に重点化	31	78.8	2.5
ヘルパー業務に重点化	243	346.9	1.4
その他	295	537.4	1.8

13) サービス提供責任者としての担当利用者 ①担当利用者人数（介護保険・介護予防計）（n=997）

担当利用者人数（介護保険・介護予防計）について、『管理者業務に重点化』の「10人未満」が32.3%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	997 (100.0%)	77 (7.7%)	80 (8.0%)	93 (9.3%)	149 (14.9%)	140 (14.0%)	210 (21.1%)	95 (9.5%)	128 (12.8%)	25 (2.5%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	21 (4.9%)	28 (6.5%)	35 (8.2%)	71 (16.6%)	54 (12.6%)	111 (25.9%)	40 (9.3%)	60 (14.0%)	8 (1.9%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	10 (32.3%)	0 (0.0%)	2 (6.5%)	5 (16.1%)	0 (0.0%)	4 (12.9%)	2 (6.5%)	4 (12.9%)	4 (12.9%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	23 (9.5%)	27 (11.1%)	25 (10.3%)	37 (15.2%)	33 (13.6%)	41 (16.9%)	22 (9.1%)	28 (11.5%)	7 (2.9%)
その他	295 (100.0%)	23 (7.8%)	25 (8.5%)	31 (10.5%)	36 (12.2%)	53 (18.0%)	54 (18.3%)	31 (10.5%)	36 (12.2%)	6 (2.0%)

	全体	合計	平均
全体	997	30700.0	30.8
サ責業務に重点化	428	13996.0	32.7
管理者業務に重点化	31	909.0	29.3
ヘルパー業務に重点化	243	6748.0	27.8
その他	295	9047.0	30.7

14) サービス提供責任者としての担当利用者 ②訪問している利用者人数（介護保険・介護予防計）（n=997）

訪問している利用者人数について、『管理者業務に重点化』の「10人未満」が45.2%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	997 (100.0%)	278 (27.9%)	185 (18.6%)	141 (14.1%)	115 (11.5%)	73 (7.3%)	102 (10.2%)	25 (2.5%)	23 (2.3%)	55 (5.5%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	110 (25.7%)	80 (18.7%)	46 (10.7%)	58 (13.6%)	33 (7.7%)	60 (14.0%)	13 (3.0%)	8 (1.9%)	20 (4.7%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	14 (45.2%)	1 (3.2%)	4 (12.9%)	3 (9.7%)	1 (3.2%)	2 (6.5%)	0 (0.0%)	1 (3.2%)	5 (16.1%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	72 (29.6%)	39 (16.0%)	46 (18.9%)	32 (13.2%)	10 (4.1%)	14 (5.8%)	5 (2.1%)	10 (4.1%)	15 (6.2%)
その他	295 (100.0%)	82 (27.8%)	65 (22.0%)	45 (15.3%)	22 (7.5%)	29 (9.8%)	26 (8.8%)	7 (2.4%)	4 (1.4%)	15 (5.1%)

	全体	合計	平均
全体	997	16073.5	16.1
サ責業務に重点化	428	7384.5	17.3
管理者業務に重点化	31	340	11.0
ヘルパー業務に重点化	243	3729	15.3
その他	295	4620	15.7

15) サービス提供責任者としての担当利用者 ③適切な管理ができる利用者人数（介護保険・介護予防計）（n=997）

適切な管理ができる利用者人数について、『管理者業務に重点化』の「50人以上」が9.7%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	997 (100.0%)	69 (6.9%)	102 (10.2%)	104 (10.4%)	182 (18.3%)	106 (10.6%)	194 (19.5%)	66 (6.6%)	44 (4.4%)	130 (13.0%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	24 (5.6%)	27 (6.3%)	50 (11.7%)	83 (19.4%)	50 (11.7%)	93 (21.7%)	34 (7.9%)	22 (5.1%)	45 (10.5%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	1 (3.2%)	1 (3.2%)	0 (0.0%)	7 (22.6%)	3 (9.7%)	7 (22.6%)	5 (16.1%)	3 (9.7%)	4 (12.9%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	28 (11.5%)	42 (17.3%)	25 (10.3%)	37 (15.2%)	17 (7.0%)	37 (15.2%)	13 (5.3%)	4 (1.6%)	40 (16.5%)
その他	295 (100.0%)	16 (5.4%)	32 (10.8%)	29 (9.8%)	55 (18.6%)	36 (12.2%)	57 (19.3%)	14 (4.7%)	15 (5.1%)	41 (13.9%)

	全体	合計	平均
全体	997	21352.0	21.4
サ責業務に重点化	428	9936.5	23.2
管理者業務に重点化	31	853.0	27.5
ヘルパー業務に重点化	243	4125.0	17.0
その他	295	6437.5	21.8

16) 労働時間 ①平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間（n=997）

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間について、『管理者業務に重点化』の「200 時間以上」が 19.4%と高い割合となっている。

	全体	100時間未満	100～150時間未満	150～160時間未満	160～170時間未満	170～180時間未満	180～190時間未満	190～200時間未満	200時間以上	無回答
全体	997 (100.0%)	67 (6.7%)	109 (10.9%)	91 (9.1%)	202 (20.3%)	176 (17.7%)	142 (14.2%)	57 (5.7%)	131 (13.1%)	22 (2.2%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	26 (6.1%)	60 (14.0%)	49 (11.4%)	86 (20.1%)	79 (18.5%)	56 (13.1%)	21 (4.9%)	46 (10.7%)	5 (1.2%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	4 (12.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (22.6%)	3 (9.7%)	7 (22.6%)	4 (12.9%)	6 (19.4%)	0 (0.0%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	22 (9.1%)	25 (10.3%)	13 (5.3%)	44 (18.1%)	40 (16.5%)	35 (14.4%)	20 (8.2%)	35 (14.4%)	9 (3.7%)
その他	295 (100.0%)	15 (5.1%)	24 (8.1%)	29 (9.8%)	65 (22.0%)	54 (18.3%)	44 (14.9%)	12 (4.1%)	44 (14.9%)	8 (2.7%)

	全体	合計	平均
全体	997	160966.6	161.5
サ責業務に重点化	428	68524.0	160.1
管理者業務に重点化	31	5235.5	168.9
ヘルパー業務に重点化	243	38602.3	158.9
その他	295	48604.9	164.8

17) 労働時間 ②平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間 (n=997)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間について、『管理者業務に重点化』の「10 時間未満」が 48.4%と高い割合となっている。

	全体	10時間未満	10～20時間未満	20～30時間未満	30～40時間未満	40～50時間未満	50～70時間未満	70～100時間未満	100時間以上	無回答
全体	997 (100.0%)	137 (13.7%)	121 (12.1%)	125 (12.5%)	96 (9.6%)	101 (10.1%)	167 (16.8%)	131 (13.1%)	84 (8.4%)	35 (3.5%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	88 (20.6%)	75 (17.5%)	76 (17.8%)	55 (12.9%)	49 (11.4%)	40 (9.3%)	21 (4.9%)	17 (4.0%)	7 (1.6%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	15 (48.4%)	2 (6.5%)	5 (16.1%)	2 (6.5%)	2 (6.5%)	2 (6.5%)	1 (3.2%)	0 (0.0%)	2 (6.5%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	7 (2.9%)	3 (1.2%)	7 (2.9%)	14 (5.8%)	13 (5.3%)	50 (20.6%)	77 (31.7%)	61 (25.1%)	11 (4.5%)
その他	295 (100.0%)	27 (9.2%)	41 (13.9%)	37 (12.5%)	25 (8.5%)	37 (12.5%)	75 (25.4%)	32 (10.8%)	6 (2.0%)	15 (5.1%)

	全体	合計	平均
全体	997	44059.2	45.8
サ責業務に重点化	428	13356.3	31.7
管理者業務に重点化	31	499.0	17.2
ヘルパー業務に重点化	243	18567.5	80.0
その他	295	11636.4	41.6

18) 労働時間 ③サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間 (n=997)

サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間について、『ヘルパー業務に重点化』の「50～70 時間未満」が 32.5%と高い割合となっている。

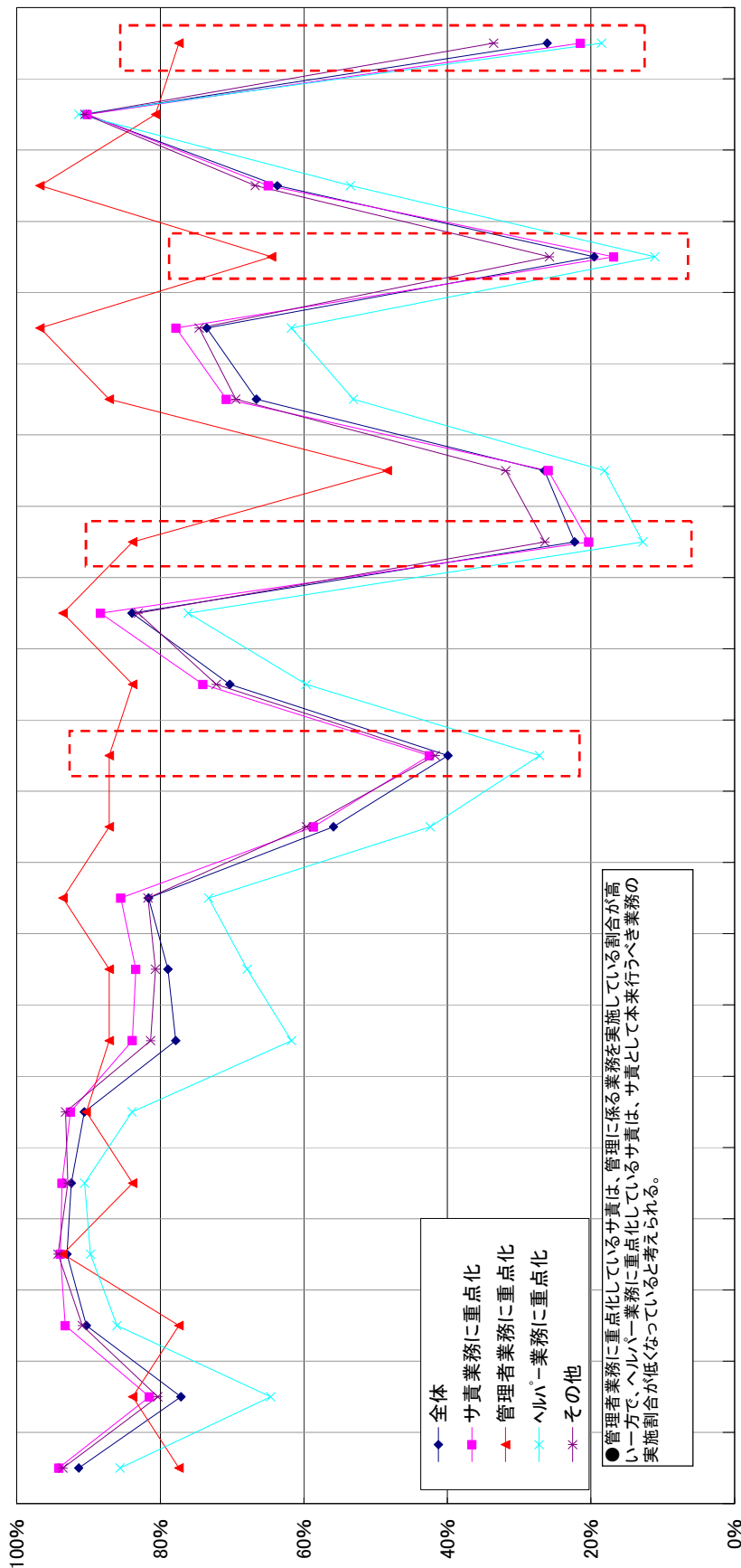
	全体	10時間未満	10～20時間未満	20～30時間未満	30～40時間未満	40～50時間未満	50～70時間未満	70～100時間未満	100時間以上	無回答
全体	997 (100.0%)	86 (8.6%)	113 (11.3%)	129 (12.9%)	129 (12.9%)	121 (12.1%)	157 (15.7%)	100 (10.0%)	82 (8.2%)	80 (8.0%)
サ責業務に重点化	428 (100.0%)	60 (14.0%)	67 (15.7%)	78 (18.2%)	68 (15.9%)	43 (10.0%)	28 (6.5%)	21 (4.9%)	35 (8.2%)	28 (6.5%)
管理者業務に重点化	31 (100.0%)	4 (12.9%)	7 (22.6%)	3 (9.7%)	4 (12.9%)	3 (9.7%)	3 (9.7%)	3 (9.7%)	1 (3.2%)	3 (9.7%)
ヘルパー業務に重点化	243 (100.0%)	2 (0.8%)	6 (2.5%)	13 (5.3%)	18 (7.4%)	22 (9.1%)	79 (32.5%)	49 (20.2%)	27 (11.1%)	27 (11.1%)
その他	295 (100.0%)	20 (6.8%)	33 (11.2%)	35 (11.9%)	39 (13.2%)	53 (18.0%)	47 (15.9%)	27 (9.2%)	19 (6.4%)	22 (7.5%)

	全体	合計	平均
全体	997	40994.0	44.7
サ責業務に重点化	428	14865.5	37.2
管理者業務に重点化	31	872.0	31.1
ヘルパー業務に重点化	243	13503.5	62.5
その他	295	11753.0	43.1

（２）サービス提供責任者業務について

- 業務タイプ別に業務の実施割合をみると、『管理者業務に重点化』タイプが「サービスの質の向上に係る管理等」（96.8%）、「虐待の早期発見の管理等」（96.8%）、「介護サービス提供に関する計画作成等の介護保険サービス管理」（93.5%）、「事業所の基本理念の管理」（87.1%）、「法令遵守の管理」（87.1%）をはじめとする多くの業務において実施割合が高くなっている。逆に『ヘルパー業務に重点化』タイプは、「ヘルパー業務」の実施割合は 91.4%と最も高いが、それ以外の業務においては実施割合が低くなっている。

時間配分類型（サ責50・管理50・ヘルパ°50・その他）× Q10 所属事業所における業務内容について（「実施している」）



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護計画の作成（介護予防防含む）	指定訪問介護の申し込み（介護予防防含む）	利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握（介護予防防含む）	サービス担当者会議への出席（居宅介護支援事業者との連携）	訪問介護員等に対する具体的な援助目標及び指示内容の同時利用者の状況についての情報伝達（同行訪問他）	訪問介護員等の実施状況の把握	訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施	訪問介護員等に対する研修・技術指導等の実施	その他サービス内容の管理において必要となる業務の実施（苦情対応、支援困難ケースへの同行他）	事業所に於ける利用者の安全確保や人権擁護の遵守等【事業所の基本理念の管理】	事業所に於ける利用者の定員遵守及び備品の管理【法令遵守の管理】	サービス利用申込に係る契約書、重要事項説明書の交付等【事業所の運営】	介護サービス提供に関する計画作成、実施記録の管理やサービス提供に必要な指導・指示の確保【介護サービス管理】	事業所における雇用条件・労働条件の管理、従業員の勤怠の管理、人事労務管理【人事労務管理】	給付金、報酬等に関する会計管理【給付金管理・出納管理】	苦情・事故等に関するリスクマネジメント（相談・苦情管理や事故発生時の対応及び記録整理等）	事業所および訪問介護員がサービスの質の向上に係る管理	指定介護事業所の変更及び更新等【指定の変更申請等に関する管理】	利用者に對して職員が提供しているサービスの管理、職員が提供しているサービスの早期発見するための指示等	訪問介護員業務（代行訪問、緊急的なサービスの提供も含む）	事業所の運営に係る業務
全体	997	91.4	77.1	90.3	93.0	90.6	77.8	78.9	81.6	55.9	39.9	70.3	84.0	22.3	26.5	66.6	73.5	19.6	63.7	90.3	26.1
サ責業務に重点化	428	94.2	81.5	93.2	93.9	93.7	83.9	83.4	85.5	58.6	42.5	74.1	88.3	20.3	25.9	70.8	77.8	16.8	65.0	90.2	21.5
管理者業務に重点化	31	77.4	83.9	77.4	93.5	90.3	87.1	87.1	93.5	87.1	87.1	83.9	93.5	83.9	48.4	87.1	96.8	64.5	96.8	80.6	77.4
ヘルパ°業務に重点化	243	85.6	64.6	86.0	89.7	84.0	61.7	67.9	73.3	42.4	27.2	59.7	76.1	12.8	18.1	53.1	61.7	11.1	53.5	91.4	18.5
その他	295	93.6	80.3	90.8	94.2	93.2	81.4	80.7	81.7	59.7	41.7	72.2	83.1	26.4	31.9	69.5	74.6	25.8	66.8	90.5	33.6

○ 同様にサービス提供責任者としての業務の重要度をみると、『管理者業務に重点化』タイプは他のタイプに比べて「事業所の基本理念の管理」や「法令遵守の管理」、「人事労務管理」、「給付管理・出納管理」の業務を重要と考えている。

なお、『管理者業務に重点化』以外のタイプにおいては、ほぼ同様の傾向がみられ、いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a～i）への重要度は高いが、管理者業務（質問の j～s）および、「事務所の管理運営」の重要度は相対的に低くなっている。



●「管理者業務に重点化」以外のタイプにおいては、いわゆるサバ本来業務(質問のa~i)への重視度は高いが、管理者業務(質問のj~s)および、「事務所の管理運営」の重視度は相対的に低くなっている。

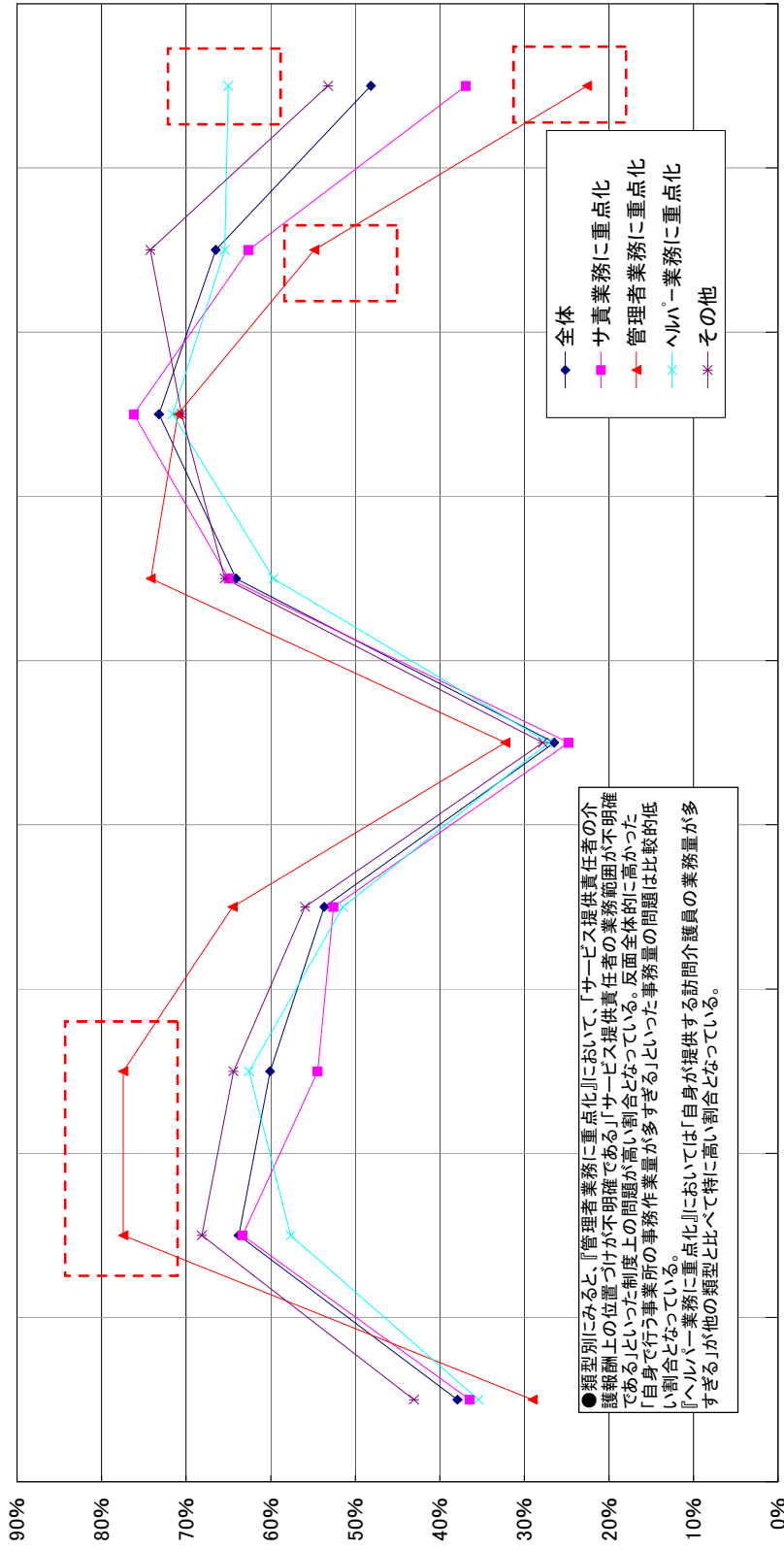
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護計画の作成(介護予防防含む)	指定訪問介護の申し入れに底意を込めての依頼(介護予防防含む)	利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握(介護予防防含む)	サービス担当者会議への出席等による在宅介護支援等と連携の連携	訪問介護員等に対する具体的な援助目標及び目標達成の指示、同時に利用者の状況についての情報伝達(同行訪問他)	訪問介護員等の実施状況の把握	訪問介護員等の能力や希望を踏まえた管理の実施	訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施	その他 サービスの内容について必要となる業務の実施(苦情対応、支援困難への同行他)	事業所における利用者の安全確保、全員の健康維持等の遵守等(事業所の基本管理理念)	事業所における利用者の遵守や設備の維持及び備品の管理(法令遵守)	サービス利用申込に際して、重なり、契約事項の明示や重要事項の交付等(事業所の運営)	介護サービス提供に関する計画作成、実施記録に関する業務や介護サービスの提供に必要となる指導・管理、指導・保護サービス管理)	事業所に用いる作業用、安全靴、作業服、管理の動向、人事労務管理(人事労務管理)	給付金、利用料等現金受領等に関係する業務(給付金管理、出納管理)	苦情、事故等に関するリスクマネジメント(相談、苦情処理等)	事業所および訪問介護員が提供するサービス(サービスの質の向上に留意する管理)	指定介護事業所及び介護員が更新等(指定の更新等に関する管理)	利用者に代わって職員の管理、職員の確保等(早期発見の指示等)	訪問介護員業務(代行訪問、緊急対応、業務上の指示等)	事業所の管理業務(事業所の運営)
全体	997	88.1	95.9	95.9	97.6	96.0	90.0	89.5	92.4	76.7	53.0	75.4	93.8	32.6	32.4	84.1	90.1	29.9	81.0	81.4	27.7
サ責業務に重点化	428	89.0	97.9	96.5	98.1	95.6	93.5	90.7	90.9	78.3	52.1	75.2	93.9	32.5	34.3	84.1	91.1	28.5	79.9	83.6	27.3
管理業務に重点化	31	93.5	93.5	96.8	96.8	87.1	87.1	93.5	93.5	83.9	71.0	74.2	93.5	48.4	48.4	74.2	93.5	35.5	90.3	58.1	54.8
ヘルパ-業務に重点化	243	93.9	85.2	94.2	97.1	96.7	86.8	88.9	94.2	74.9	50.6	74.1	93.8	32.9	30.0	83.1	87.7	32.9	81.9	84.0	25.9
その他	295	88.5	94.2	94.6	97.3	95.9	87.8	87.8	92.9	75.3	54.2	76.9	93.6	30.8	29.8	85.8	90.2	28.8	81.0	78.6	26.8

(3) サービス提供責任者業務の阻害要因について

- 業務タイプ別にサービス提供責任者業務の阻害要因についてみると、『管理者業務に重点化』タイプは、「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」(77.4%)、「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」(77.4%)、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」(74.2%)等をあげる割合が高くなっている。一方で「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」(54.8%)、「自身が提供するヘルパーの業務量が多すぎる」(22.6%)については、阻害要因としてあてはまると答えた割合が低い。このように『管理者業務に重点化』タイプにおいては、業務量や人員といった量的な要素ではなく、サービス提供責任者業務の位置づけ、業務範囲や介護の「質」といった質的な部分に阻害要因があると考えられる。

時間配分類型（サ責50・管理50・ヘルパ-50・その他）× Q13 サービス提供責任者業務の阻害要因について（「非常にあてはまる」+「ややあてはまる」）

C



●類型別にみると、『管理者業務に重点化』において、「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」といった制度上の問題が高い割合となっている。反面全体的に高かった「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」といった事務量的問題は比較的低い割合となっている。

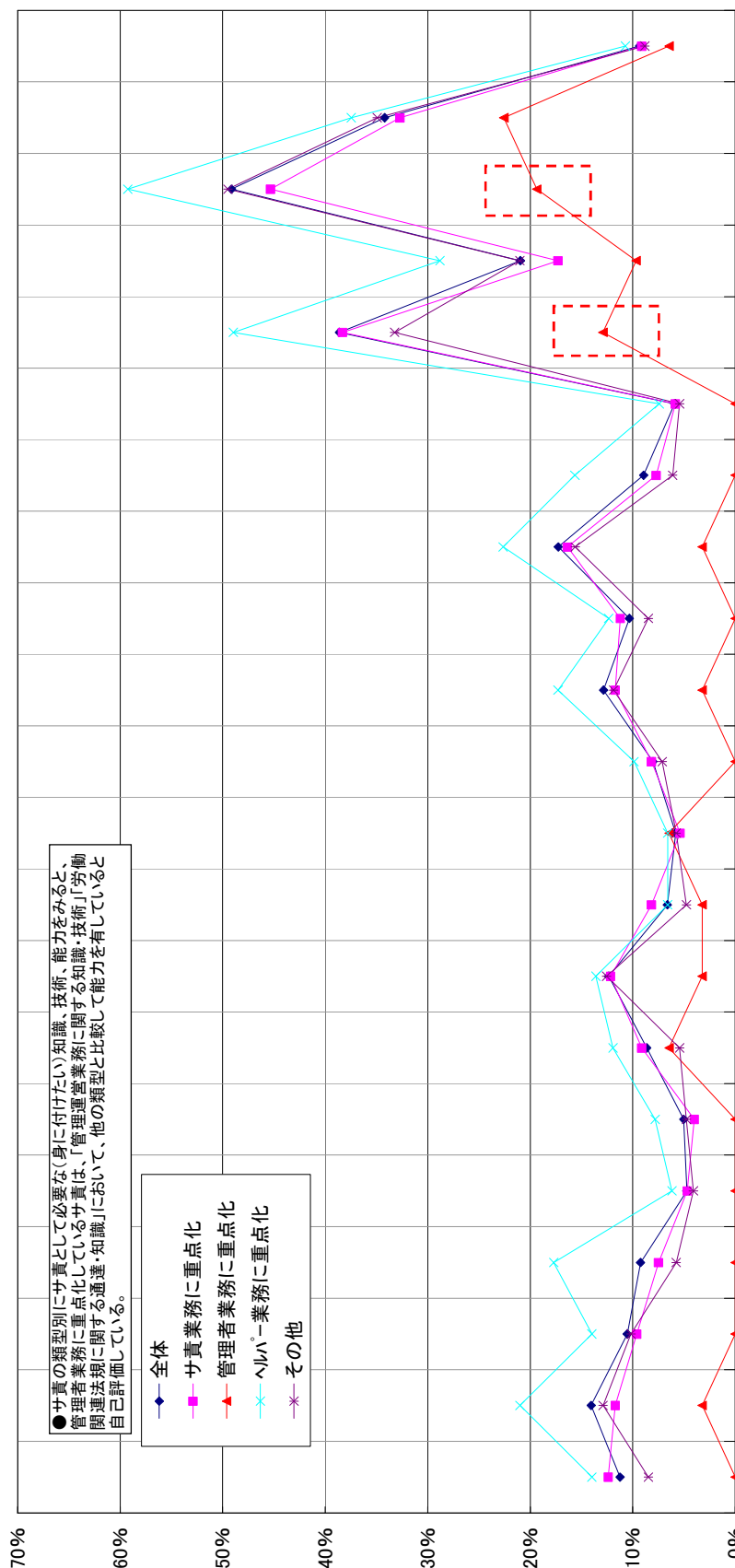
『ヘルパ-業務に重点化』においては「自身が提供する訪問介護員の業務量が多すぎる」が他の類型と比べて特に高い割合となっている。

	a	b	c	d	e	f	g	h	i
サービス提供責任者の人数が不足している									
サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である									
サービス提供責任者の業務範囲が不明確である									
サービス提供責任者に対する研修機会が不足している									
相談できる相手・上司がいない									
十分に質の高い訪問介護員を確保できない									
必要な訪問介護員の人員が確保できない									
自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる									
自身が提供する訪問介護員の業務量が多すぎる									
全体	997	37.9	63.8	60.1	53.7	64.1	73.2	66.5	48.1
サ責業務に重点化	428	36.4	63.3	54.4	52.6	65.0	76.2	62.6	36.9
管理者業務に重点化	31	29.0	77.4	77.4	64.5	74.2	71.0	54.8	22.6
ヘルパ-業務に重点化	243	35.4	57.6	62.6	51.4	59.7	71.6	65.4	65.0
その他	295	43.1	68.1	64.4	55.9	65.4	70.5	74.2	53.2

(4) サービス提供責任者業務の知識、技術、能力について

- 業務タイプ別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「知識、技術、能力があまりない」と「知識、技術、能力がまったくない」の合計でみると、『管理者業務に重点化』タイプは、「管理運営業務に関する知識・技術」(12.9%)「労働関連法規に関する通達・知識」(19.4%)について、他の『サービス提供責任者業務に重点化』(38.3%) (45.3%)、『ヘルパー業務に重点化』(49.0%) (59.3%) では高い割合であるのに比べて、特に低い割合となっている。その他の項目についても『管理者業務に重点化』が他の業務タイプと比べて低い割合であるが、「根拠に基づいた介護についての知識と経験」(6.5%)、「ヘルパーとの円滑な人間関係作りに関する技術」(6.5%) に関しては他の類型と近い割合となっている。

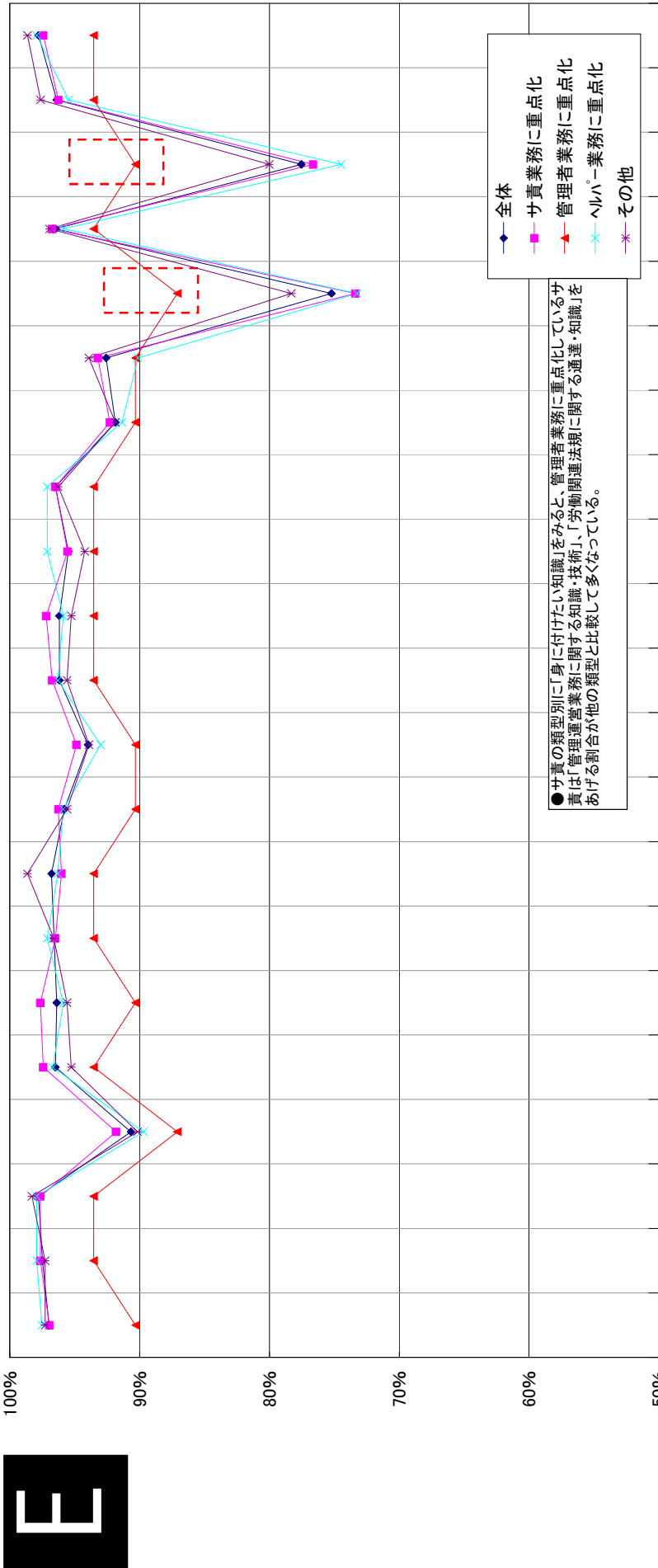
時間配分類型(サ責50・管理50・ヘルパ°-50・その他) × Q14 サービス提供責任者として必要な(身に付けたい)知識、技術、能力について (「能力・知識・技術があまりない」+「能力・知識・技術がまったくない」)



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護 計画作成 に関する 知識・技 術	アセスメン トの能力 向上に関 する知識 ・技術	利用者か らの相談・ 要望・苦 情に関す る知識・技 術	利用者の 利用申し 込みの調 整に関す る技術	利用者お よびその 家族との コミュニ ケーション に関する 技術・能 力	訪問介護 員からの 報告・連 絡・相談 に対応す る技術	根拠(エビ デンス)に 基づいた 介護につ いての知 識と経験	訪問介護 員を指導 する能力	同行訪問 時の援助 指導に関 する知識 ・技術	訪問介護 員との円 滑な人間 関係作り に関する 技術	訪問介護 員や他職 種のチー ムワーク を維持・ 運営する 能力	チームカ ンファレン ス実施に 関する技 術	計画に基 づく技術 指導に関 する技術	リスクマネ ジメント (事故予 防・対応 事後処 理)に関 する知識 ・技術	サービス 困難度を 考慮して 担当訪問 介護員を 選定する 技術	介護支援 専門員と 円滑な人 間関係の 作りに関 する技術	管理運営 業務に関 する知識 ・技術	介護保険 の最新の 動向	労働関連 法規に関 する知識	医療ニ ーズが高 い利用者 に対する 知識・技 術	認知症ケ アに関す る知識・技 術
全体	997	112	140	105	92	50	86	123	66	58	80	128	103	173	89	59	386	210	49.1	34.2	9.3
サ責業務に重点化	428	12.4	11.7	9.6	7.5	4.7	4.0	12.1	8.2	5.4	8.2	11.7	11.2	16.4	7.7	5.8	38.3	17.3	45.3	32.7	9.1
管理者業務に重点化	31	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	6.5	3.2	3.2	6.5	0.0	3.2	0.0	3.2	0.0	0.0	12.9	9.7	19.4	22.6	6.5
ヘルパー業務に重点化	243	14.0	21.0	14.0	17.7	6.2	11.9	13.6	6.6	6.6	9.9	17.3	12.3	22.6	15.6	7.4	49.0	28.8	59.3	37.4	10.7
その他	295	8.5	12.9	10.2	5.8	4.1	4.7	12.5	4.7	5.8	7.1	11.9	8.5	15.6	6.1	5.4	33.2	21.0	49.5	34.9	8.8

- 業務タイプ別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「身につけたいと思う」でみると、『管理者業務に重点化』タイプは、「管理運営業務に関する知識・技術」(87.1%)、「労働関連法規に関する通達・知識」(90.3%)について、他の『サービス提供責任者業務に重点化』(73.4%) (76.6%)、『ヘルパー業務に重点化』(73.3%) (74.5%) では低い割合であるのに比べて、高い割合となっている。その他の項目については、『管理者業務に重点化』が他の類型と比べて低い割合となっているが、傾向としては同様である。

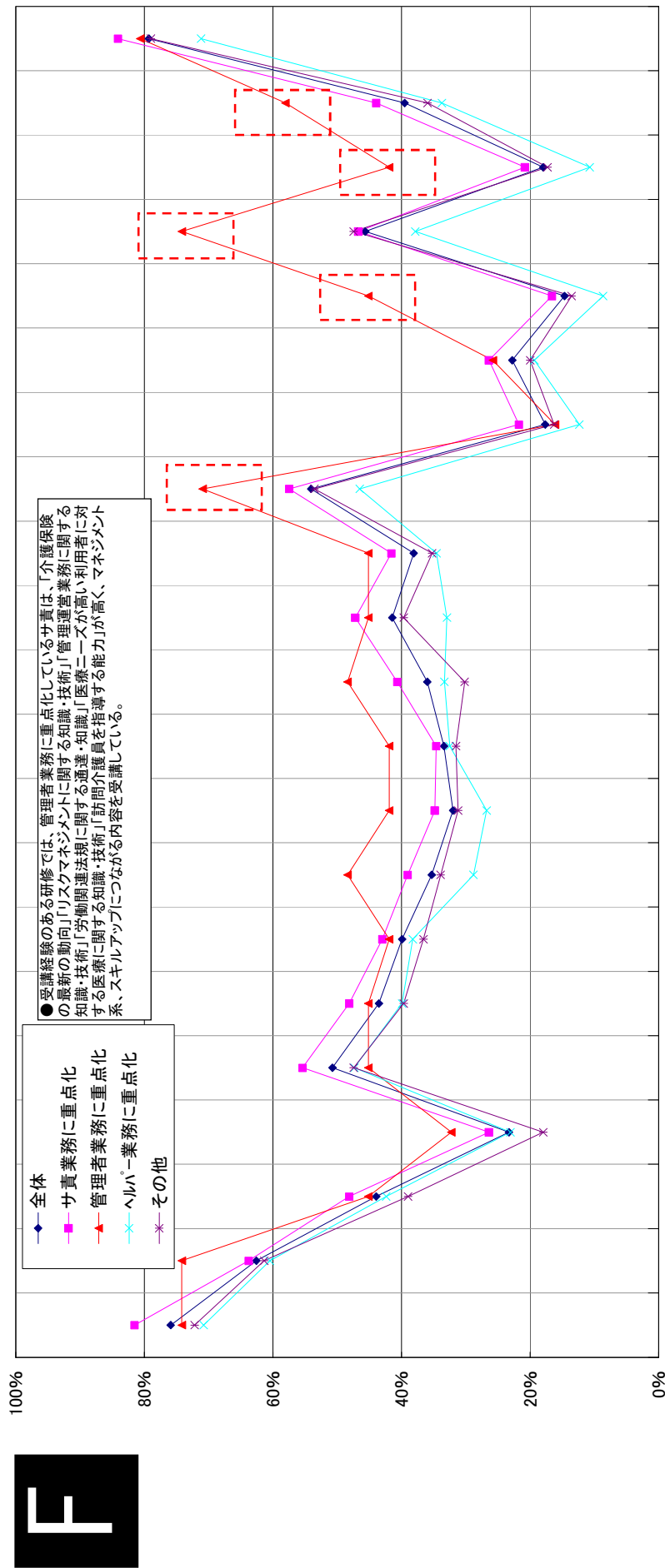
時間配分分類型(サ責50・管理50・ヘルパ-50・その他) × Q15 サービス提供責任者としての知識、技術、能力について (「身に付けたいと思う」)



		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
		訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調達に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談対応に関する技術	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する技術	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種とのチームワークを維持・運営する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	サービス提供の困難を考慮して担当訪問員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新の動向	労働関連法規に関する知識	医療ニーズが強い利用者に對する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	997	97.0	97.0	97.5	97.7	97.7	97.7	97.7	96.4	96.6	96.8	94.0	96.2	96.2	95.5	96.5	92.6	75.2	96.5	77.5	96.4	97.8
サ責業務に重点化	428	97.0	97.7	97.7	97.7	97.4	97.7	96.5	96.0	96.3	94.9	96.7	97.2	95.6	96.5	93.2	93.2	73.4	96.7	76.6	96.3	97.4
管理者業務に重点化	31	90.3	93.5	93.5	93.5	93.5	90.3	93.5	93.5	90.3	90.3	93.5	93.5	93.5	93.5	90.3	90.3	87.1	93.5	90.3	93.5	93.5
ヘルパ-業務に重点化	243	97.5	97.9	97.9	97.9	96.7	95.9	97.1	96.3	95.9	93.0	96.3	95.9	97.1	97.1	91.4	90.1	73.3	95.9	74.5	95.5	97.9
その他	295	97.3	97.3	98.3	98.3	95.3	95.6	96.6	98.6	95.6	93.9	95.6	95.3	94.2	96.3	91.9	93.9	78.3	96.9	80.0	97.6	98.6

- 業務タイプ別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたことがある」でみると、『管理者業務に重点化』タイプは、「リスクマネジメントに関する知識・技術」(71.0%)、「管理運営業務に関する知識・技術」(45.2%)、「介護保険の最新の動向」(74.2%)、「労働関連法規に関する通達・知識」(41.9%)、「医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」(58.1%)、「ヘルパーを指導する能力」(48.4%)について、他の『サービス提供責任者業務に重点化』『ヘルパー業務に重点化』に比べて高い割合となっている。その他の項目については、『管理者業務に重点化』が他の類型と比べて同等か高い割合となっているが、傾向としては同様である。

時間配分類型(サ責50・ヘルパ-50・その他) × Q16 研修の受講経験について (「研修を受けたことがある」)

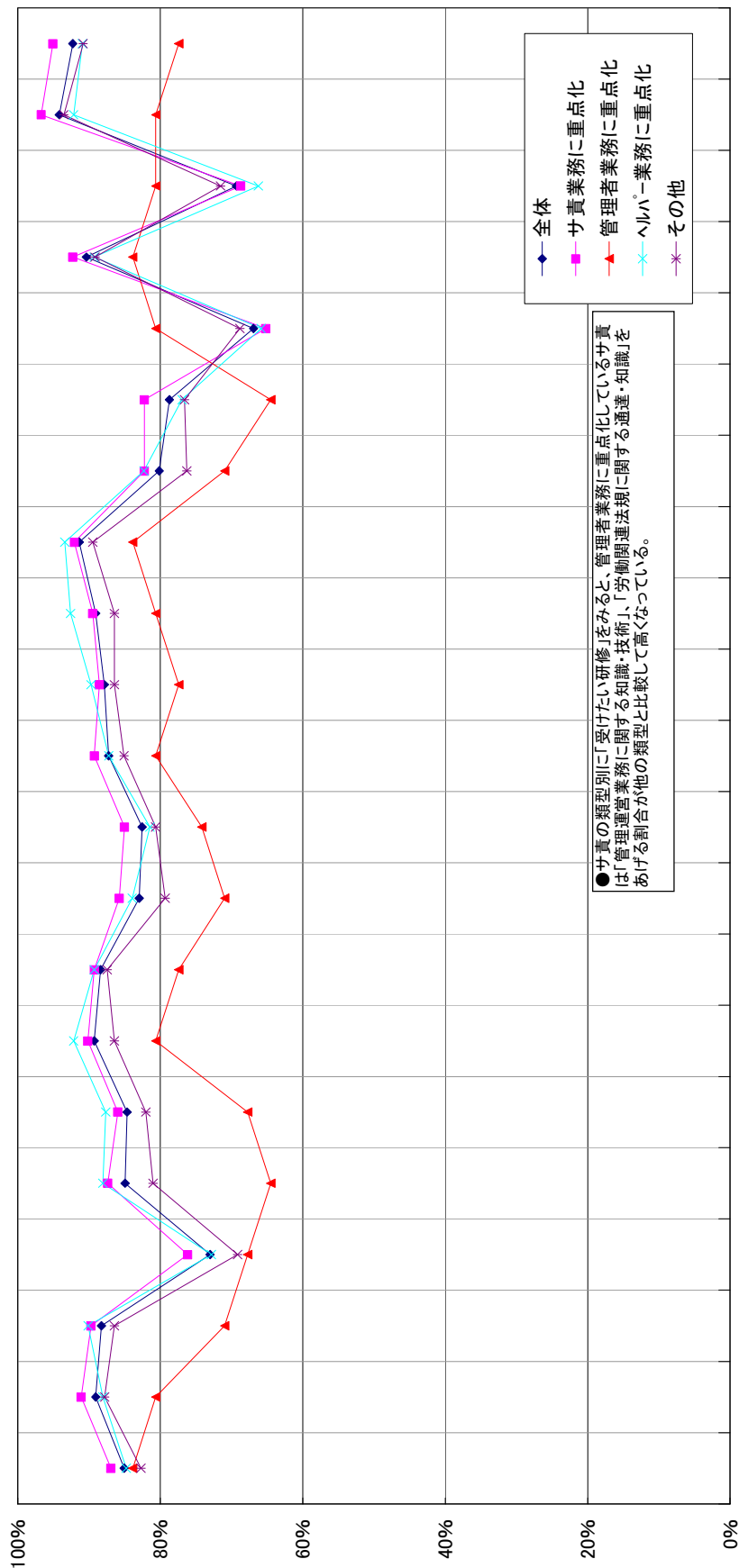


		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
		訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応する技術	相模(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種との円滑なチームワークを維持する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導に関する技術	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	サービス提供の困難を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新の動向	労働関連法規に関する通達・知識	医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	997	75.9	62.6	43.9	23.3	50.8	43.5	39.9	35.3	32.0	33.4	36.0	41.4	38.1	54.1	17.7	22.8	14.6	45.6	18.0	39.5	79.3
サ責業務に重点化	428	81.5	63.8	48.1	26.4	55.4	48.1	43.0	39.0	34.8	34.6	40.7	47.2	41.6	57.5	21.7	26.4	16.6	46.7	20.8	43.9	84.1
管理者業務に重点化	31	74.2	74.2	45.2	32.3	45.2	45.2	41.9	48.4	41.9	41.9	48.4	45.2	45.2	71.0	16.1	25.8	45.2	74.2	41.9	58.1	80.6
ヘルパ-業務に重点化	243	70.8	60.5	42.4	23.0	47.3	39.9	38.3	28.8	26.7	32.5	33.3	32.9	34.6	46.5	12.3	19.3	8.6	37.9	10.7	33.7	71.2
その他	295	72.2	61.4	39.0	18.0	47.5	39.7	36.6	33.9	31.2	31.5	30.2	39.7	35.3	53.6	16.3	20.0	13.6	47.5	17.3	35.9	79.0

- 業務タイプ別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたいと思う」でみると、『管理者業務に重点化』タイプは、「管理運営業務に関する知識・技術」(80.6%)、「労働関連法規に関する通達・知識」(80.6%)について、他の『サービス提供責任者業務に重点化』『ヘルパー業務に重点化』に比べて高い割合となっている。逆に「利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力」(64.5%)、「ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する技術」(67.7%)、「ケアマネジャーとの円滑な人間関係作りに関する技術」(64.5%)については、『管理者業務に重点化』が他の類型と比べて特に低い割合となっている。その他の項目については『管理者業務に重点化』が他の類型と比べて低い割合となっているが、傾向としては同様である。

時間配分類型（サ責50・管理50・ヘルパ°-50・その他）× Q17 研修の受講意向について（「研修を受けたいと思う」）

G



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者の相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の相談・利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対する技術	根拠（エビデンス）に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の選好・指導に関する技術	訪問介護員との円滑な人間関係構築に関する技術	訪問介護員や他職種との連携・調整能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導に関する技術	リスクマネジメント（事故予防、対応、事後処理）に関する知識・技術	サービス困難度や考慮して担当訪問員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係構築に関する技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新動向	労働関連法規に関する通達・知識	医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	997	85.1	89.1	88.3	73.0	84.7	89.3	88.4	82.9	82.5	87.3	87.9	89.1	91.4	80.1	78.7	66.9	90.4	69.3	94.2	92.3
サ責業務に重点化	428	86.9	91.1	89.7	76.2	86.0	90.2	89.3	85.7	85.0	89.3	88.6	89.5	92.1	82.2	82.2	65.2	92.3	68.7	96.7	95.1
管理者業務に重点化	31	83.9	80.6	71.0	67.7	67.7	80.6	77.4	71.0	74.2	80.6	77.4	80.6	83.9	71.0	64.5	80.6	83.9	80.6	80.6	77.4
ヘルパ°業務に重点化	243	84.8	88.1	90.1	72.8	87.7	92.2	89.3	84.0	81.5	87.2	89.7	92.6	93.4	82.3	77.0	65.8	89.3	66.3	92.2	90.9
その他	295	82.7	87.8	86.4	69.2	82.0	86.4	87.5	79.3	80.7	85.1	86.4	86.4	89.5	76.3	76.6	68.8	89.2	71.5	93.6	90.8

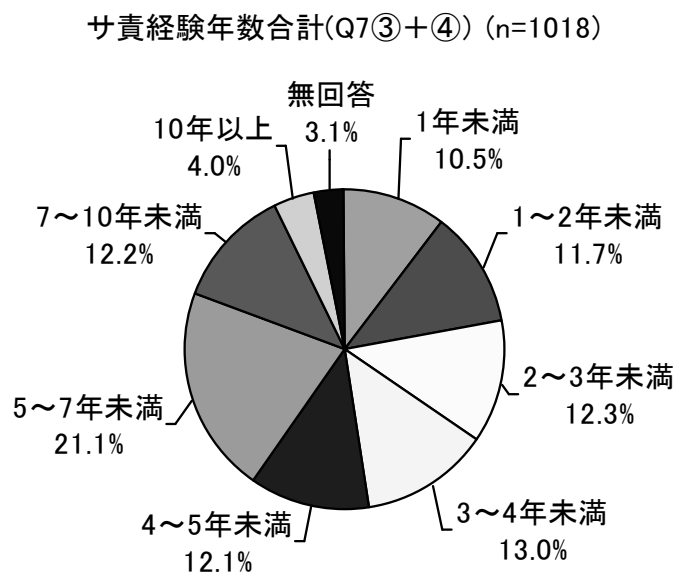
(5) まとめ

- 『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、管理に係る業務を実施している割合が高い一方で、ヘルパー業務に重点化しているサービス提供責任者は、サービス提供責任者として本来行うべき業務の実施割合が低くなっていると考えられる。
- 『管理者業務に重点化』以外のタイプにおいては、いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a～i）への重要度は高いが、管理者業務（質問の j～s）および、「事務所の管理運営」の重要度は相対的に低くなっている。
- 類型別にみると、『管理者業務に重点化』タイプにおいて、「サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である」「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」といった制度上の問題が高い割合となっている。反面全体的に高かった「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」といった事務量の問題は比較的低い割合となっている。
『ヘルパー業務に重点化』タイプにおいては「自身が提供する訪問介護員の業務量が多すぎる」が他の類型と比べて特に高い割合となっている。
- サービス提供責任者の類型別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力をみると、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、「管理運営業務に関する知識・技術」「労働関連法規に関する通達・知識」において、能力を有していると自己評価しており、「身に付けたい知識」としても「管理運営業務に関する知識・技術」「労働関連法規に関する通達・知識」を多くあげている。
- 受講経験のある研修では、『管理者業務に重点化』タイプのサービス提供責任者は、「リスクマネジメントに関する知識・技術」「管理運営業務に関する知識・技術」「介護保険の最新の動向」「労働関連法規に関する通達・知識」「医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術」「ヘルパーを指導する能力」が高く、マネジメント系、スキルアップにつながる内容を受講している。また、今後受講意向のある研修についても同様の傾向がみられる。

2. サービス提供責任者の経験年数別

【サービス提供責任者の通算経験年数の内訳】

Q7□と□のサービス提供責任者の通算経験年数の回答に従って回答者を分けたところ、『1年未満』が10.5%、『1～2年未満』が11.7%、『2～3年未満』が12.3%、『3～4年未満』が13.0%、『4～5年未満』が12.1%、『5～7年未満』が21.1%、『7～10年未満』が12.2%、『10年以上』が4.0%となっている。



(1) 属性について

1) 性別 (n=1018)

性別について、『1～2年未満』で「男性」が15.1%と高い割合となっている。

	全体	男性	女性	無回答
全体	1018 (100.0%)	84 (8.3%)	934 (91.7%)	0 (0.0%)
1年未満	107 (100.0%)	8 (7.5%)	99 (92.5%)	0 (0.0%)
1～2年未満	119 (100.0%)	18 (15.1%)	101 (84.9%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	9 (7.2%)	116 (92.8%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	17 (12.9%)	115 (87.1%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	8 (6.5%)	115 (93.5%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	11 (5.1%)	204 (94.9%)	0 (0.0%)
7～10年未満	124 (100.0%)	7 (5.6%)	117 (94.4%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	0 (0.0%)	41 (100.0%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	6 (18.8%)	26 (81.3%)	0 (0.0%)

2) 年齢 (n=1018)

年齢については、経験年数が長いほど年齢が高く、経験年数が7年以上では50歳以上が7割以上を占めている。

	全体	29歳以下	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	52 (5.1%)	186 (18.3%)	339 (33.3%)	366 (36.0%)	74 (7.3%)	1 (0.1%)
1年未満	107 (100.0%)	11 (10.3%)	22 (20.6%)	46 (43.0%)	27 (25.2%)	1 (0.9%)	0 (0.0%)
1～2年未満	119 (100.0%)	11 (9.2%)	27 (22.7%)	49 (41.2%)	27 (22.7%)	5 (4.2%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	8 (6.4%)	26 (20.8%)	48 (38.4%)	36 (28.8%)	7 (5.6%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	6 (4.5%)	29 (22.0%)	45 (34.1%)	42 (31.8%)	9 (6.8%)	1 (0.8%)
4～5年未満	123 (100.0%)	6 (4.9%)	27 (22.0%)	34 (27.6%)	45 (36.6%)	11 (8.9%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	3 (1.4%)	37 (17.2%)	77 (35.8%)	84 (39.1%)	14 (6.5%)	0 (0.0%)
7～10年未満	124 (100.0%)	3 (2.4%)	11 (8.9%)	19 (15.3%)	72 (58.1%)	19 (15.3%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	0 (0.0%)	4 (9.8%)	9 (22.0%)	24 (58.5%)	4 (9.8%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	4 (12.5%)	3 (9.4%)	12 (37.5%)	9 (28.1%)	4 (12.5%)	0 (0.0%)

3) 勤務形態 (n=1018)

勤務形態についてみると、『1年未満』の「正社員（常勤職員）」の割合が63.6%と低い割合となっている。

	全体	正社員(常勤職員)	正社員(非常勤職員)	非正社員(常勤職員)	非正社員(非常勤職員)	その他	無回答
全体	1018 (100.0%)	804 (79.0%)	26 (2.6%)	135 (13.3%)	23 (2.3%)	18 (1.8%)	12 (1.2%)
1年未満	107 (100.0%)	68 (63.6%)	5 (4.7%)	15 (14.0%)	14 (13.1%)	3 (2.8%)	2 (1.9%)
1～2年未満	119 (100.0%)	91 (76.5%)	6 (5.0%)	19 (16.0%)	1 (0.8%)	2 (1.7%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	103 (82.4%)	2 (1.6%)	15 (12.0%)	2 (1.6%)	2 (1.6%)	1 (0.8%)
3～4年未満	132 (100.0%)	111 (84.1%)	2 (1.5%)	15 (11.4%)	0 (0.0%)	2 (1.5%)	2 (1.5%)
4～5年未満	123 (100.0%)	99 (80.5%)	4 (3.3%)	15 (12.2%)	1 (0.8%)	2 (1.6%)	2 (1.6%)
5～7年未満	215 (100.0%)	174 (80.9%)	2 (0.9%)	29 (13.5%)	3 (1.4%)	4 (1.9%)	3 (1.4%)
7～10年未満	124 (100.0%)	103 (83.1%)	3 (2.4%)	15 (12.1%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)
10年以上	41 (100.0%)	32 (78.0%)	1 (2.4%)	6 (14.6%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	23 (71.9%)	1 (3.1%)	6 (18.8%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	1 (3.1%)

4) 管理者兼務のサービス提供責任者か (n=1018)

管理者兼務のサービス提供責任者かどうかについて、『7～10年未満』の「はい」が41.1%と高い割合となっている。

	全体	はい	いいえ	無回答
全体	1018 (100.0%)	273 (26.8%)	740 (72.7%)	5 (0.5%)
1年未満	107 (100.0%)	20 (18.7%)	85 (79.4%)	2 (1.9%)
1～2年未満	119 (100.0%)	18 (15.1%)	101 (84.9%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	35 (28.0%)	90 (72.0%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	40 (30.3%)	92 (69.7%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	35 (28.5%)	88 (71.5%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	51 (23.7%)	161 (74.9%)	3 (1.4%)
7～10年未満	124 (100.0%)	51 (41.1%)	73 (58.9%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	15 (36.6%)	26 (63.4%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	8 (25.0%)	24 (75.0%)	0 (0.0%)

5) サービス提供責任者としての要件 (n=1018)

サービス提供責任者としての要件について、『1 年未満』の「介護福祉士」が 77.6%と低い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員 基礎研修」 修了者	訪問介護員 1級	訪問介護員 2級・3年以 上介護等の 業務に従事	無回答
全体	1018 (100.0%)	837 (82.2%)	21 (2.1%)	77 (7.6%)	77 (7.6%)	6 (0.6%)
1年未満	107 (100.0%)	83 (77.6%)	3 (2.8%)	3 (2.8%)	18 (16.8%)	0 (0.0%)
1～2年未満	119 (100.0%)	97 (81.5%)	4 (3.4%)	4 (3.4%)	12 (10.1%)	2 (1.7%)
2～3年未満	125 (100.0%)	103 (82.4%)	4 (3.2%)	9 (7.2%)	9 (7.2%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	105 (79.5%)	1 (0.8%)	12 (9.1%)	13 (9.8%)	1 (0.8%)
4～5年未満	123 (100.0%)	112 (91.1%)	2 (1.6%)	7 (5.7%)	2 (1.6%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	179 (83.3%)	3 (1.4%)	24 (11.2%)	9 (4.2%)	0 (0.0%)
7～10年未満	124 (100.0%)	97 (78.2%)	4 (3.2%)	14 (11.3%)	8 (6.5%)	1 (0.8%)
10年以上	41 (100.0%)	37 (90.2%)	0 (0.0%)	2 (4.9%)	2 (4.9%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	24 (75.0%)	0 (0.0%)	2 (6.3%)	4 (12.5%)	2 (6.3%)

6) 持っている資格 (複数回答) (n=1018)

持っている資格について、『7～10 年未満』の「ヘルパー1 級」が 53.2%と高い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員 基礎研修」 修了者	訪問介護員 1級	訪問介護員 2級	介護支援専 門員	社会福祉士	看護師・准 看護師	保健師	PT・OT・ST	その他	無回答
全体	1018 (100.0%)	841 (82.6%)	100 (9.8%)	312 (30.6%)	644 (63.3%)	226 (22.2%)	11 (1.1%)	18 (1.8%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	67 (6.6%)	0 (0.0%)
1年未満	107 (100.0%)	83 (77.6%)	9 (8.4%)	8 (7.5%)	72 (67.3%)	16 (15.0%)	1 (0.9%)	2 (1.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (10.3%)	0 (0.0%)
1～2年未満	119 (100.0%)	99 (83.2%)	7 (5.9%)	12 (10.1%)	70 (58.8%)	19 (16.0%)	2 (1.7%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (6.7%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	103 (82.4%)	13 (10.4%)	23 (18.4%)	79 (63.2%)	22 (17.6%)	2 (1.6%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (6.4%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	107 (81.1%)	10 (7.6%)	35 (26.5%)	89 (67.4%)	20 (15.2%)	2 (1.5%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (5.3%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	112 (91.1%)	15 (12.2%)	44 (35.8%)	81 (65.9%)	34 (27.6%)	1 (0.8%)	4 (3.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (4.1%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	179 (83.3%)	23 (10.7%)	97 (45.1%)	141 (65.6%)	47 (21.9%)	1 (0.5%)	6 (2.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	17 (7.9%)	0 (0.0%)
7～10年未満	124 (100.0%)	97 (78.2%)	15 (12.1%)	66 (53.2%)	74 (59.7%)	44 (35.5%)	2 (1.6%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	10 (8.1%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	37 (90.2%)	5 (12.2%)	15 (36.6%)	19 (46.3%)	17 (41.5%)	0 (0.0%)	2 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	24 (75.0%)	3 (9.4%)	12 (37.5%)	19 (59.4%)	7 (21.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	0 (0.0%)

7) 介護職経験 ①通算経験年数(数値) (n=1018)

通算経験年数については、『7～10 年未満』の「10～20 年未満」が 61.3%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	2 (0.2%)	4 (0.4%)	10 (1.0%)	55 (5.4%)	182 (17.9%)	373 (36.6%)	354 (34.8%)	32 (3.1%)	6 (0.6%)
1年未満	107 (100.0%)	1 (0.9%)	1 (0.9%)	4 (3.7%)	18 (16.8%)	29 (27.1%)	31 (29.0%)	21 (19.6%)	0 (0.0%)	2 (1.9%)
1～2年未満	119 (100.0%)	0 (0.0%)	2 (1.7%)	2 (1.7%)	14 (11.8%)	37 (31.1%)	33 (27.7%)	29 (24.4%)	2 (1.7%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.6%)	5 (4.0%)	41 (32.8%)	41 (32.8%)	33 (26.4%)	3 (2.4%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (6.8%)	34 (25.8%)	52 (39.4%)	34 (25.8%)	3 (2.3%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	4 (3.3%)	18 (14.6%)	55 (44.7%)	42 (34.1%)	2 (1.6%)	1 (0.8%)
5～7年未満	215 (100.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)	15 (7.0%)	109 (50.7%)	85 (39.5%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)
7～10年未満	124 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.6%)	0 (0.0%)	34 (27.4%)	76 (61.3%)	11 (8.9%)	1 (0.8%)
10年以上	41 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)	8 (19.5%)	25 (61.0%)	7 (17.1%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.3%)	1 (3.1%)	7 (21.9%)	10 (31.3%)	9 (28.1%)	1 (3.1%)	2 (6.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	9875.0	9.7
1年未満	107	775.2	7.2
1～2年未満	119	998.7	8.4
2～3年未満	125	1091.4	8.7
3～4年未満	132	1192.8	9.0
4～5年未満	123	1164.5	9.5
5～7年未満	215	2139.1	9.9
7～10年未満	124	1658.5	13.4
10年以上	41	561.9	13.7
無回答	32	293.0	9.2

8) 介護職経験 ②今の勤務先での勤務年数 (n=1018)

今の勤務先での勤務年数については、『7～10 年未満』の「10～20 年未満」が 48.4%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	49 (4.8%)	67 (6.6%)	68 (6.7%)	157 (15.4%)	196 (19.3%)	264 (25.9%)	194 (19.1%)	17 (1.7%)	6 (0.6%)
1年未満	107 (100.0%)	24 (22.4%)	8 (7.5%)	5 (4.7%)	23 (21.5%)	22 (20.6%)	16 (15.0%)	8 (7.5%)	0 (0.0%)	1 (0.9%)
1～2年未満	119 (100.0%)	8 (6.7%)	25 (21.0%)	10 (8.4%)	9 (7.6%)	32 (26.9%)	19 (16.0%)	14 (11.8%)	2 (1.7%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	5 (4.0%)	6 (4.8%)	32 (25.6%)	19 (15.2%)	32 (25.6%)	17 (13.6%)	14 (11.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	3 (2.3%)	7 (5.3%)	7 (5.3%)	43 (32.6%)	24 (18.2%)	33 (25.0%)	15 (11.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	3 (2.4%)	6 (4.9%)	3 (2.4%)	29 (23.6%)	20 (16.3%)	38 (30.9%)	23 (18.7%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	4 (1.9%)	9 (4.2%)	4 (1.9%)	14 (6.5%)	53 (24.7%)	88 (40.9%)	40 (18.6%)	2 (0.9%)	1 (0.5%)
7～10年未満	124 (100.0%)	1 (0.8%)	2 (1.6%)	4 (3.2%)	7 (5.6%)	4 (3.2%)	37 (29.8%)	60 (48.4%)	9 (7.3%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	9 (22.0%)	3 (7.3%)	11 (26.8%)	13 (31.7%)	2 (4.9%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	0 (0.0%)	3 (9.4%)	2 (6.3%)	4 (12.5%)	6 (18.8%)	5 (15.6%)	7 (21.9%)	1 (3.1%)	4 (12.5%)

	全体	合計	平均
全体	1018	7226.3	7.1
1年未満	107	489.4	4.6
1～2年未満	119	687.5	5.8
2～3年未満	125	677.3	5.4
3～4年未満	132	805.3	6.1
4～5年未満	123	874.9	7.1
5～7年未満	215	1685.9	7.8
7～10年未満	124	1413.3	11.4
10年以上	41	358.5	8.7
無回答	32	234.1	7.3

9) 介護職経験 ③今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数については、以下のとおりとなっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	135 (13.3%)	147 (14.4%)	134 (13.2%)	134 (13.2%)	130 (12.8%)	197 (19.4%)	117 (11.5%)	11 (1.1%)	13 (1.3%)
1年未満	107 (100.0%)	107 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1～2年未満	119 (100.0%)	8 (6.7%)	111 (93.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	5 (4.0%)	8 (6.4%)	112 (89.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	3 (2.3%)	9 (6.8%)	10 (7.6%)	110 (83.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	5 (4.1%)	4 (3.3%)	4 (3.3%)	1 (0.8%)	109 (88.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	3 (1.4%)	10 (4.7%)	4 (1.9%)	10 (4.7%)	8 (3.7%)	180 (83.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
7～10年未満	124 (100.0%)	2 (1.6%)	2 (1.6%)	3 (2.4%)	5 (4.0%)	5 (4.0%)	4 (3.2%)	103 (83.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	3 (7.3%)	6 (14.6%)	10 (24.4%)	10 (24.4%)	10 (24.4%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	1 (3.1%)	2 (6.3%)	1 (3.1%)	5 (15.6%)	2 (6.3%)	3 (9.4%)	4 (12.5%)	1 (3.1%)	13 (40.6%)

	全体	合計	平均
全体	1018	3824.4	3.8
1年未満	107	55.0	0.5
1～2年未満	119	166.7	1.4
2～3年未満	125	277.4	2.2
3～4年未満	132	401.2	3.0
4～5年未満	123	491.1	4.0
5～7年未満	215	1107.3	5.2
7～10年未満	124	936.6	7.6
10年以上	41	296.9	7.2
無回答	32	92.2	2.9

10) 介護職経験 ④今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数については、以下のとおりとなっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	855 (84.0%)	35 (3.4%)	22 (2.2%)	21 (2.1%)	14 (1.4%)	47 (4.6%)	24 (2.4%)
1年未満	107 (100.0%)	107 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1～2年未満	119 (100.0%)	116 (97.5%)	3 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2～3年未満	125 (100.0%)	112 (89.6%)	9 (7.2%)	4 (3.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	110 (83.3%)	14 (10.6%)	5 (3.8%)	3 (2.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	109 (88.6%)	1 (0.8%)	5 (4.1%)	5 (4.1%)	3 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	181 (84.2%)	5 (2.3%)	7 (3.3%)	10 (4.7%)	8 (3.7%)	4 (1.9%)	0 (0.0%)
7～10年未満	124 (100.0%)	104 (83.9%)	3 (2.4%)	1 (0.8%)	3 (2.4%)	2 (1.6%)	11 (8.9%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	8 (19.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)	32 (78.0%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	8 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (75.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	574.9	0.6
1年未満	107	0.8	0.0
1～2年未満	119	6.8	0.1
2～3年未満	125	19.6	0.2
3～4年未満	132	37.5	0.3
4～5年未満	123	42.3	0.3
5～7年未満	215	112.7	0.5
7～10年未満	124	94.9	0.8
10年以上	41	260.3	6.3
無回答	32	0.0	0.0

11) 介護職経験 ⑤在宅のヘルパーとしての通算経験年数 (n=1018)

在宅のヘルパーとしての通算経験年数については、サービス提供責任者経験年数が『1年未満』と『7～10年未満』の「1年未満」がそれぞれ72.9%、72.6%と7割を超え高くなっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	674 (66.2%)	60 (5.9%)	47 (4.6%)	53 (5.2%)	39 (3.8%)	48 (4.7%)	38 (3.7%)	32 (3.1%)	27 (2.7%)
1年未満	107 (100.0%)	78 (72.9%)	7 (6.5%)	4 (3.7%)	7 (6.5%)	3 (2.8%)	3 (2.8%)	2 (1.9%)	2 (1.9%)	1 (0.9%)
1～2年未満	119 (100.0%)	81 (68.1%)	11 (9.2%)	10 (8.4%)	6 (5.0%)	2 (1.7%)	6 (5.0%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)
2～3年未満	125 (100.0%)	79 (63.2%)	6 (4.8%)	6 (4.8%)	7 (5.6%)	9 (7.2%)	11 (8.8%)	5 (4.0%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)
3～4年未満	132 (100.0%)	84 (63.6%)	7 (5.3%)	7 (5.3%)	9 (6.8%)	10 (7.6%)	7 (5.3%)	6 (4.5%)	2 (1.5%)	0 (0.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	86 (69.9%)	9 (7.3%)	4 (3.3%)	11 (8.9%)	0 (0.0%)	4 (3.3%)	7 (5.7%)	2 (1.6%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	149 (69.3%)	14 (6.5%)	11 (5.1%)	9 (4.2%)	10 (4.7%)	7 (3.3%)	8 (3.7%)	3 (1.4%)	4 (1.9%)
7～10年未満	124 (100.0%)	90 (72.6%)	5 (4.0%)	3 (2.4%)	3 (2.4%)	4 (3.2%)	5 (4.0%)	6 (4.8%)	8 (6.5%)	0 (0.0%)
10年以上	41 (100.0%)	17 (41.5%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	3 (7.3%)	3 (7.3%)	13 (31.7%)	2 (4.9%)
無回答	32 (100.0%)	10 (31.3%)	1 (3.1%)	1 (3.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (56.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	1542.8	1.5
1年未満	107	112.0	1.0
1～2年未満	119	117.0	1.0
2～3年未満	125	201.0	1.6
3～4年未満	132	211.3	1.6
4～5年未満	123	162.4	1.3
5～7年未満	215	276.0	1.3
7～10年未満	124	214.7	1.7
10年以上	41	233.5	5.7
無回答	32	14.9	0.5

12) サービス提供責任者としての担当利用者 ①担当利用者人数 (介護保険・介護予防計) (n=1018)

担当利用者人数について、『3～4年未満』の「50人以上」が17.4%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未	15～20人未	20～25人未	25～30人未	30～40人未	40～50人未	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	78 (7.7%)	81 (8.0%)	96 (9.4%)	151 (14.8%)	142 (13.9%)	215 (21.1%)	97 (9.5%)	132 (13.0%)	26 (2.6%)
1年未満	107 (100.0%)	16 (15.0%)	15 (14.0%)	7 (6.5%)	17 (15.9%)	18 (16.8%)	16 (15.0%)	7 (6.5%)	7 (6.5%)	4 (3.7%)
1～2年未満	119 (100.0%)	7 (5.9%)	14 (11.8%)	13 (10.9%)	21 (17.6%)	18 (15.1%)	20 (16.8%)	11 (9.2%)	13 (10.9%)	2 (1.7%)
2～3年未満	125 (100.0%)	4 (3.2%)	13 (10.4%)	9 (7.2%)	22 (17.6%)	19 (15.2%)	31 (24.8%)	10 (8.0%)	16 (12.8%)	1 (0.8%)
3～4年未満	132 (100.0%)	15 (11.4%)	5 (3.8%)	14 (10.6%)	21 (15.9%)	19 (14.4%)	20 (15.2%)	10 (7.6%)	23 (17.4%)	5 (3.8%)
4～5年未満	123 (100.0%)	10 (8.1%)	5 (4.1%)	14 (11.4%)	15 (12.2%)	16 (13.0%)	33 (26.8%)	8 (6.5%)	20 (16.3%)	2 (1.6%)
5～7年未満	215 (100.0%)	8 (3.7%)	17 (7.9%)	16 (7.4%)	31 (14.4%)	29 (13.5%)	59 (27.4%)	25 (11.6%)	23 (10.7%)	7 (3.3%)
7～10年未満	124 (100.0%)	15 (12.1%)	8 (6.5%)	17 (13.7%)	15 (12.1%)	12 (9.7%)	20 (16.1%)	16 (12.9%)	18 (14.5%)	3 (2.4%)
10年以上	41 (100.0%)	3 (7.3%)	2 (4.9%)	4 (9.8%)	6 (14.6%)	5 (12.2%)	8 (19.5%)	6 (14.6%)	7 (17.1%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	0 (0.0%)	2 (6.3%)	2 (6.3%)	3 (9.4%)	6 (18.8%)	8 (25.0%)	4 (12.5%)	5 (15.6%)	2 (6.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	31345.0	30.8
1年未満	107	2549.0	23.8
1～2年未満	119	3704.0	31.1
2～3年未満	125	4025.0	32.2
3～4年未満	132	3930.0	29.8
4～5年未満	123	4129.0	33.6
5～7年未満	215	6652.0	30.9
7～10年未満	124	3852.0	31.1
10年以上	41	1429.0	34.9
無回答	32	1075.0	33.6

13) サービス提供責任者としての担当利用者 ②訪問している利用者人数（介護保険・介護予防計）
（n=1018）

訪問している利用者人数について、『1年未満』の「10人未満」が41.1%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	283 (27.8%)	188 (18.5%)	146 (14.3%)	118 (11.6%)	73 (7.2%)	104 (10.2%)	26 (2.6%)	24 (2.4%)	56 (5.5%)
1年未満	107 (100.0%)	44 (41.1%)	16 (15.0%)	10 (9.3%)	13 (12.1%)	8 (7.5%)	5 (4.7%)	1 (0.9%)	2 (1.9%)	8 (7.5%)
1～2年未満	119 (100.0%)	32 (26.9%)	28 (23.5%)	19 (16.0%)	7 (5.9%)	11 (9.2%)	7 (5.9%)	4 (3.4%)	4 (3.4%)	7 (5.9%)
2～3年未満	125 (100.0%)	33 (26.4%)	24 (19.2%)	12 (9.6%)	20 (16.0%)	10 (8.0%)	16 (12.8%)	4 (3.2%)	1 (0.8%)	5 (4.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	43 (32.6%)	14 (10.6%)	22 (16.7%)	15 (11.4%)	11 (8.3%)	14 (10.6%)	3 (2.3%)	4 (3.0%)	6 (4.5%)
4～5年未満	123 (100.0%)	26 (21.1%)	26 (21.1%)	21 (17.1%)	17 (13.8%)	10 (8.1%)	11 (8.9%)	2 (1.6%)	2 (1.6%)	8 (6.5%)
5～7年未満	215 (100.0%)	40 (18.6%)	42 (19.5%)	34 (15.8%)	33 (15.3%)	15 (7.0%)	32 (14.9%)	4 (1.9%)	6 (2.8%)	9 (4.2%)
7～10年未満	124 (100.0%)	45 (36.3%)	21 (16.9%)	18 (14.5%)	6 (4.8%)	6 (4.8%)	10 (8.1%)	5 (4.0%)	4 (3.2%)	9 (7.3%)
10年以上	41 (100.0%)	12 (29.3%)	10 (24.4%)	6 (14.6%)	3 (7.3%)	1 (2.4%)	4 (9.8%)	2 (4.9%)	1 (2.4%)	2 (4.9%)
無回答	32 (100.0%)	8 (25.0%)	7 (21.9%)	4 (12.5%)	4 (12.5%)	1 (3.1%)	5 (15.6%)	1 (3.1%)	0 (0.0%)	2 (6.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	16447.5	16.2
1年未満	107	1342.5	12.5
1～2年未満	119	1873.0	15.7
2～3年未満	125	2048.0	16.4
3～4年未満	132	2136.0	16.2
4～5年未満	123	1985.5	16.1
5～7年未満	215	4061.0	18.9
7～10年未満	124	1867.5	15.1
10年以上	41	627.0	15.3
無回答	32	507.0	15.8

14) サービス提供責任者としての担当利用者 ③適切な管理ができる利用者数（介護保険・介護予防計）（n=1018）

適切な管理ができる利用者数について、『1年未満』は「10～15人未満」が17.8%、『5～7年未満』では「30人～40人未満」が27.0%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	70 (6.9%)	102 (10.0%)	105 (10.3%)	184 (18.1%)	108 (10.6%)	202 (19.8%)	67 (6.6%)	44 (4.3%)	136 (13.4%)
1年未満	107 (100.0%)	10 (9.3%)	19 (17.8%)	15 (14.0%)	15 (14.0%)	9 (8.4%)	14 (13.1%)	3 (2.8%)	1 (0.9%)	21 (19.6%)
1～2年未満	119 (100.0%)	9 (7.6%)	13 (10.9%)	11 (9.2%)	23 (19.3%)	12 (10.1%)	18 (15.1%)	6 (5.0%)	7 (5.9%)	20 (16.8%)
2～3年未満	125 (100.0%)	7 (5.6%)	11 (8.8%)	9 (7.2%)	25 (20.0%)	9 (7.2%)	30 (24.0%)	13 (10.4%)	4 (3.2%)	17 (13.6%)
3～4年未満	132 (100.0%)	7 (5.3%)	10 (7.6%)	13 (9.8%)	31 (23.5%)	17 (12.9%)	22 (16.7%)	5 (3.8%)	8 (6.1%)	19 (14.4%)
4～5年未満	123 (100.0%)	6 (4.9%)	7 (5.7%)	15 (12.2%)	26 (21.1%)	10 (8.1%)	20 (16.3%)	8 (6.5%)	8 (6.5%)	23 (18.7%)
5～7年未満	215 (100.0%)	12 (5.6%)	20 (9.3%)	27 (12.6%)	33 (15.3%)	26 (12.1%)	58 (27.0%)	16 (7.4%)	4 (1.9%)	19 (8.8%)
7～10年未満	124 (100.0%)	15 (12.1%)	15 (12.1%)	10 (8.1%)	19 (15.3%)	13 (10.5%)	23 (18.5%)	11 (8.9%)	9 (7.3%)	9 (7.3%)
10年以上	41 (100.0%)	4 (9.8%)	3 (7.3%)	4 (9.8%)	7 (17.1%)	6 (14.6%)	9 (22.0%)	3 (7.3%)	2 (4.9%)	3 (7.3%)
無回答	32 (100.0%)	0 (0.0%)	4 (12.5%)	1 (3.1%)	5 (15.6%)	6 (18.8%)	8 (25.0%)	2 (6.3%)	1 (3.1%)	5 (15.6%)

	全体	合計	平均
全体	1018	21751.0	21.4
1年未満	107	1669.0	15.6
1～2年未満	119	2487.0	20.9
2～3年未満	125	2786.0	22.3
3～4年未満	132	2785.0	21.1
4～5年未満	123	2613.0	21.2
5～7年未満	215	4720.5	22.0
7～10年未満	124	3009.0	24.3
10年以上	41	966.5	23.6
無回答	32	715.0	22.3

15) 労働時間 ①平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間 (n=1018)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間について、『10 年以上』の「200 時間以上」が 19.5%と高い割合となっている。

	全体	100時間未満	100～150時間未満	150～160時間未満	160～170時間未満	170～180時間未満	180～190時間未満	19～200時間未満	200時間以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	67 (6.6%)	110 (10.8%)	92 (9.0%)	207 (20.3%)	177 (17.4%)	145 (14.2%)	62 (6.1%)	136 (13.4%)	22 (2.2%)
1年未満	107 (100.0%)	12 (11.2%)	20 (18.7%)	7 (6.5%)	20 (18.7%)	17 (15.9%)	8 (7.5%)	6 (5.6%)	12 (11.2%)	5 (4.7%)
1～2年未満	119 (100.0%)	6 (5.0%)	12 (10.1%)	12 (10.1%)	27 (22.7%)	23 (19.3%)	12 (10.1%)	8 (6.7%)	17 (14.3%)	2 (1.7%)
2～3年未満	125 (100.0%)	5 (4.0%)	12 (9.6%)	11 (8.8%)	24 (19.2%)	23 (18.4%)	26 (20.8%)	9 (7.2%)	11 (8.8%)	4 (3.2%)
3～4年未満	132 (100.0%)	11 (8.3%)	16 (12.1%)	11 (8.3%)	22 (16.7%)	18 (13.6%)	19 (14.4%)	10 (7.6%)	21 (15.9%)	4 (3.0%)
4～5年未満	123 (100.0%)	6 (4.9%)	17 (13.8%)	13 (10.6%)	23 (18.7%)	16 (13.0%)	21 (17.1%)	8 (6.5%)	19 (15.4%)	0 (0.0%)
5～7年未満	215 (100.0%)	10 (4.7%)	16 (7.4%)	19 (8.8%)	43 (20.0%)	50 (23.3%)	32 (14.9%)	10 (4.7%)	31 (14.4%)	4 (1.9%)
7～10年未満	124 (100.0%)	8 (6.5%)	11 (8.9%)	16 (12.2%)	30 (24.2%)	13 (10.5%)	21 (16.9%)	8 (6.5%)	14 (11.3%)	3 (2.4%)
10年以上	41 (100.0%)	8 (19.5%)	0 (0.0%)	2 (4.9%)	6 (14.6%)	10 (24.4%)	4 (9.8%)	3 (7.3%)	8 (19.5%)	0 (0.0%)
無回答	32 (100.0%)	1 (3.1%)	6 (18.8%)	1 (3.1%)	12 (37.5%)	7 (21.9%)	2 (6.3%)	0 (0.0%)	3 (9.4%)	0 (0.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	165446.1	166.1
1年未満	107	15740.1	154.3
1～2年未満	119	19554.5	167.1
2～3年未満	125	20314.0	167.9
3～4年未満	132	20935.2	163.6
4～5年未満	123	21060.5	171.2
5～7年未満	215	35831.2	169.8
7～10年未満	124	20317.6	167.9
10年以上	41	6556.7	159.9
無回答	32	5136.5	160.5

16) 労働時間 ②平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間 (n=1018)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間について、『7～10 年未満』の「10 時間未満」が 23.4%と特に高い割合となっている。

	全体	10時間未満	10～20時間未満	20～30時間未満	30～40時間未満	40～50時間未満	50～70時間未満	70～100時間未満	100時間以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	138 (13.6%)	121 (11.9%)	126 (12.4%)	99 (9.7%)	102 (10.0%)	172 (16.9%)	140 (13.8%)	85 (8.3%)	35 (3.4%)
1年未満	107 (100.0%)	6 (5.6%)	9 (8.4%)	12 (11.2%)	10 (9.3%)	11 (10.3%)	23 (21.5%)	16 (15.0%)	11 (10.3%)	9 (8.4%)
1～2年未満	119 (100.0%)	21 (17.6%)	11 (9.2%)	10 (8.4%)	15 (12.6%)	9 (7.6%)	20 (16.8%)	21 (17.6%)	11 (9.2%)	1 (0.8%)
2～3年未満	125 (100.0%)	18 (14.4%)	14 (11.2%)	15 (12.0%)	14 (11.2%)	7 (5.6%)	25 (20.0%)	16 (12.8%)	12 (9.6%)	4 (3.2%)
3～4年未満	132 (100.0%)	15 (11.4%)	19 (14.4%)	11 (8.3%)	14 (10.6%)	14 (10.6%)	26 (19.7%)	19 (14.4%)	8 (6.1%)	6 (4.5%)
4～5年未満	123 (100.0%)	13 (10.6%)	21 (17.1%)	16 (13.0%)	10 (8.1%)	19 (15.4%)	19 (15.4%)	16 (13.0%)	5 (4.1%)	4 (3.3%)
5～7年未満	215 (100.0%)	28 (13.0%)	20 (9.3%)	33 (15.3%)	18 (8.4%)	25 (11.6%)	33 (15.3%)	32 (14.9%)	22 (10.2%)	4 (1.9%)
7～10年未満	124 (100.0%)	29 (23.4%)	19 (15.3%)	15 (12.1%)	11 (8.9%)	12 (9.7%)	17 (13.7%)	10 (8.1%)	10 (8.1%)	1 (0.8%)
10年以上	41 (100.0%)	7 (17.1%)	5 (12.2%)	9 (22.0%)	3 (7.3%)	3 (7.3%)	5 (12.2%)	5 (12.2%)	2 (4.9%)	2 (4.9%)
無回答	32 (100.0%)	1 (3.1%)	3 (9.4%)	5 (15.6%)	4 (12.5%)	2 (6.3%)	4 (12.5%)	5 (15.6%)	4 (12.5%)	4 (12.5%)

	全体	合計	平均
全体	1018	45361.8	46.1
1年未満	107	5119.0	52.2
1～2年未満	119	5760.3	48.8
2～3年未満	125	6069.5	50.2
3～4年未満	132	5578.7	44.3
4～5年未満	123	4853.0	40.8
5～7年未満	215	10504.2	49.8
7～10年未満	124	4593.5	37.3
10年以上	41	1417.1	36.3
無回答	32	1466.5	52.4

17) 労働時間 ③サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間（n=1018）

サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間について、『2～3 年未満』の「20～30 時間未満」が 21.6%と高い割合となっている。

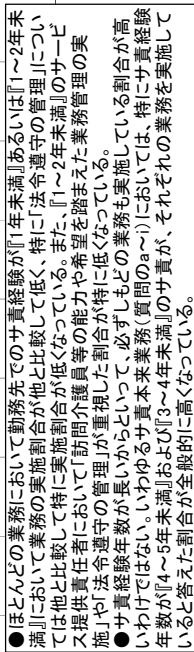
	全体	10時間未満	10～20時間 未満	20～30時間 未満	30～40時間 未満	40～50時間 未満	50～70時間 未満	70～100時 間未満	100時間以 上	無回答
全体	1018 (100.0%)	86 (8.4%)	114 (11.2%)	131 (12.9%)	131 (12.9%)	127 (12.5%)	160 (15.7%)	104 (10.2%)	83 (8.2%)	82 (8.1%)
1年未満	107 (100.0%)	4 (3.7%)	10 (9.3%)	4 (3.7%)	13 (12.1%)	17 (15.9%)	21 (19.6%)	14 (13.1%)	8 (7.5%)	16 (15.0%)
1～2年未満	119 (100.0%)	13 (10.9%)	14 (11.8%)	13 (10.9%)	7 (5.9%)	15 (12.6%)	23 (19.3%)	11 (9.2%)	16 (13.4%)	7 (5.9%)
2～3年未満	125 (100.0%)	11 (8.8%)	14 (11.2%)	27 (21.6%)	12 (9.6%)	12 (9.6%)	14 (11.2%)	14 (11.2%)	11 (8.8%)	10 (8.0%)
3～4年未満	132 (100.0%)	9 (6.8%)	12 (9.1%)	15 (11.4%)	20 (15.2%)	13 (9.8%)	31 (23.5%)	9 (6.8%)	9 (6.8%)	14 (10.6%)
4～5年未満	123 (100.0%)	11 (8.9%)	13 (10.6%)	19 (15.4%)	18 (14.6%)	19 (15.4%)	18 (14.6%)	5 (4.1%)	6 (4.9%)	14 (11.4%)
5～7年未満	215 (100.0%)	21 (9.8%)	26 (12.1%)	20 (9.3%)	29 (13.5%)	35 (16.3%)	29 (13.5%)	30 (14.0%)	16 (7.4%)	9 (4.2%)
7～10年未満	124 (100.0%)	11 (8.9%)	20 (16.1%)	21 (16.9%)	18 (14.5%)	12 (9.7%)	17 (13.7%)	11 (8.9%)	9 (7.3%)	5 (4.0%)
10年以上	41 (100.0%)	5 (12.2%)	4 (9.8%)	7 (17.1%)	8 (19.5%)	1 (2.4%)	3 (7.3%)	4 (9.8%)	6 (14.6%)	3 (7.3%)
無回答	32 (100.0%)	1 (3.1%)	1 (3.1%)	5 (15.6%)	6 (18.8%)	3 (9.4%)	4 (12.5%)	6 (18.8%)	2 (6.3%)	4 (12.5%)

	全体	合計	平均
全体	1018	41944.0	44.8
1年未満	107	4553.0	50.0
1～2年未満	119	5514.0	49.2
2～3年未満	125	5178.5	45.0
3～4年未満	132	5039.0	42.7
4～5年未満	123	4105.5	37.7
5～7年未満	215	9535.5	46.3
7～10年未満	124	4570.5	38.4
10年以上	41	2078.0	54.7
無回答	32	1370.0	48.9

（２）サービス提供責任者業務について

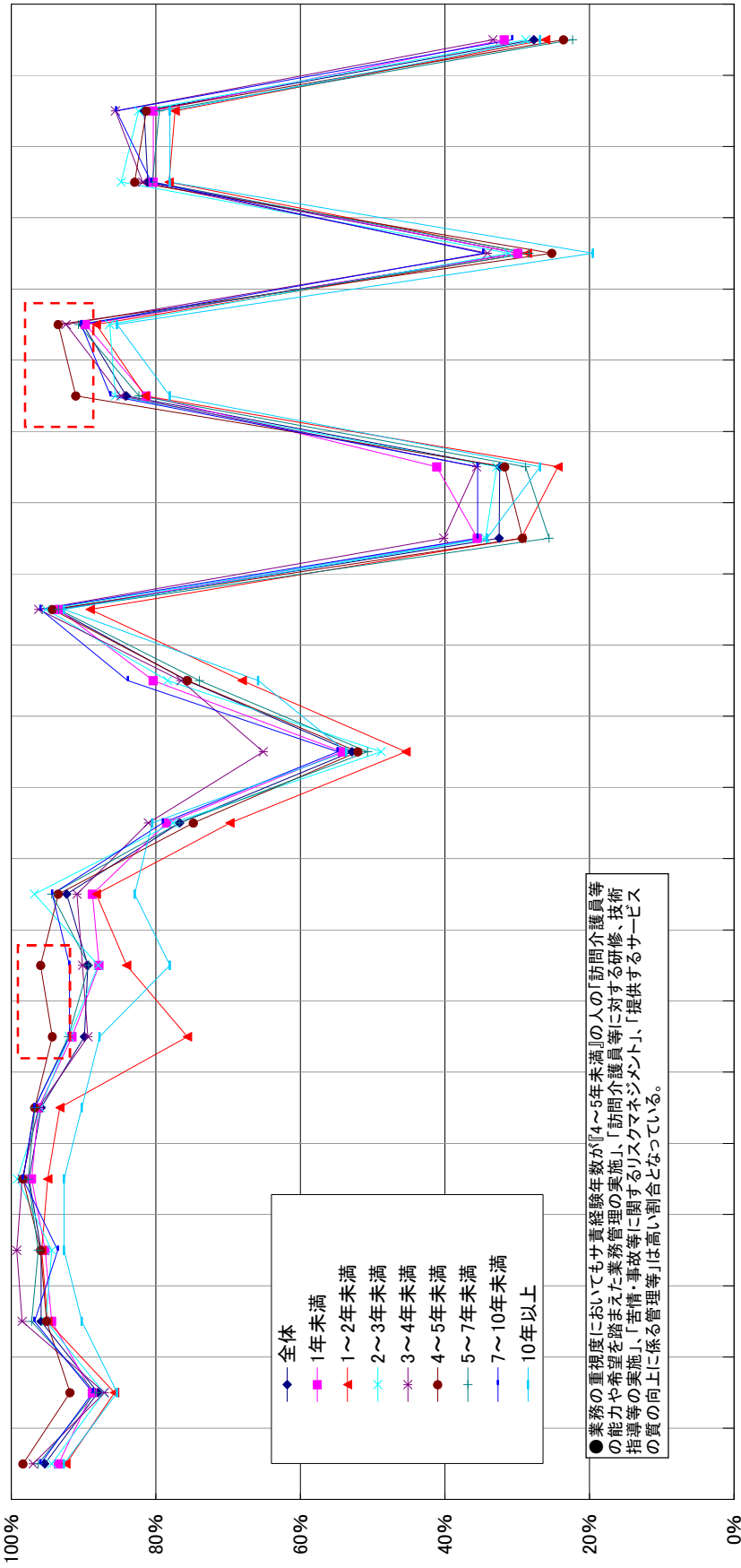
- サービス提供責任者経験年数別にみると、ほとんどの業務において勤務先でのサービス提供責任者経験が『１年未満』あるいは『１～２年未満』において業務の実施割合が低く、「法令遵守の管理」（25.2%）（28.6%）については特に実施割合が低くなっている。

しかしながら、一方でサービス提供責任者経験年数が長いからといって、必ずしもどの業務も実施している割合が高いわけではない。いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a～i）においては、経験年数が『３～４年未満』および『４～５年未満』のサービス提供責任者が、それぞれの業務を実施していると答えた割合が全般的に高くなっている。

99

- サービス提供責任者経験年数別にサービス提供責任者としての業務の重要度をみると、経験年数が『1～2年未満』において重視した割合が低いのが「ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」や「法令遵守の管理」などで、逆に高かったのは『4～5年未満』の人の「ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」「提供するサービスの質の向上に係る管理等」であった。

Q7③+④サ責経験年数 × Q11 サービス提供責任者としての業務の重要度について（「重要度が高い」+「重要度がやや高い」）

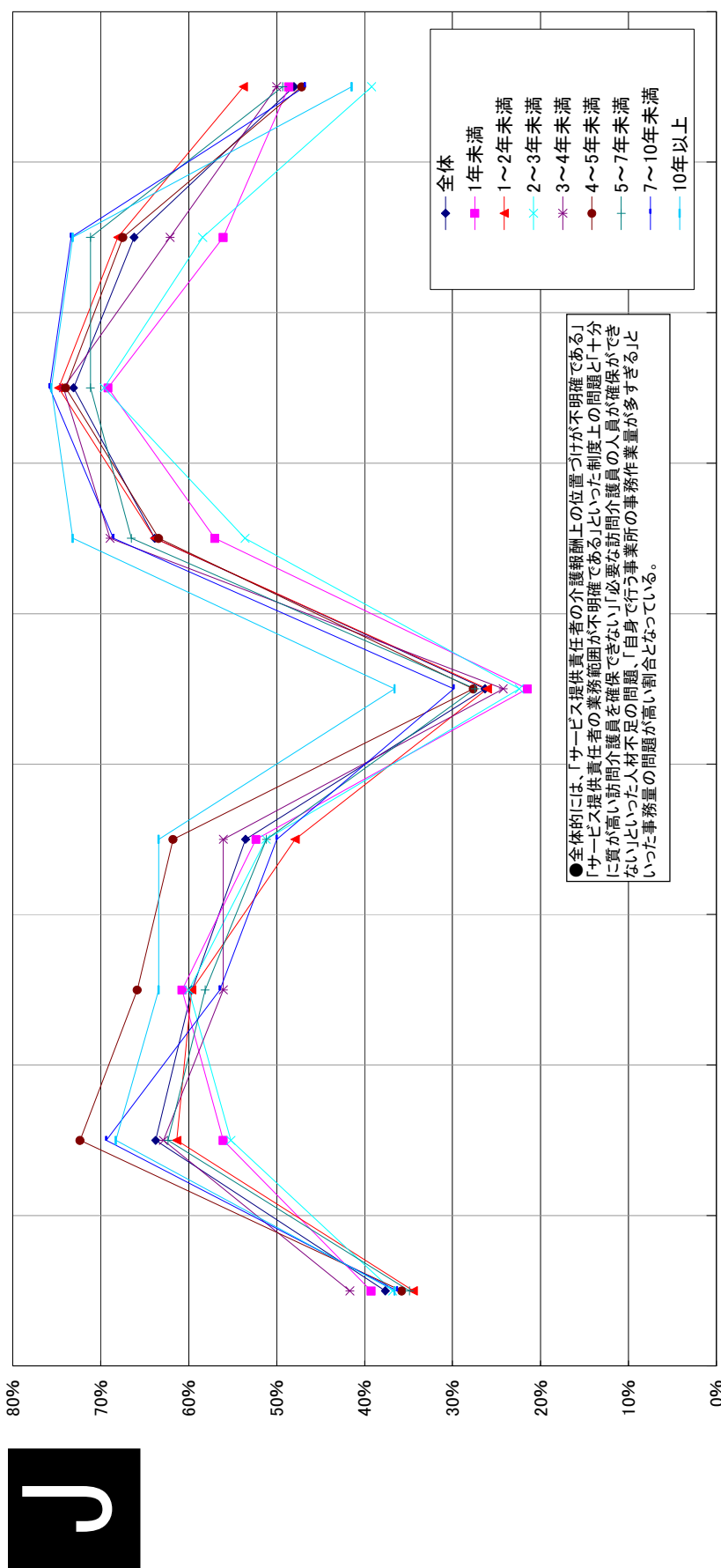


	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護 計画の作 成(介護 予防防 含む)	指定訪問 介護の利 用の申し 込みに係 る調整(介 護予防含 む)	利用者の変 更の申し 込みに係 る意向の 把握(介護 予防防 含む)	サービス 担当者会 議への出 席等によ る居宅介 護支援事 業者等と の連携	訪問介護 員等に対 する具体 的な援助 目標及び 援助内容 の指示、 同時に利 用者の状 況について の情報 (同行訪 問他)	訪問介護 員等の業 務の実施 状況の把 握	訪問介護 員等の能 力や希望 を踏まえ た業務管 理の実施	訪問介護 員等に対 する研 修、技術 指導等の 実施	その他 サービス 内容の管 理について 必要な 業務の実 施(苦情、 対応、支 援困難 ケースへの 同行他)	事業所に おける利 用者の安 全の確保 や人権擁 護の遵守 等【事業 理念の管 理】	事業所に おける利 用者の定 員や設備 標準及び 備品の管 理【法令 遵守の管 理】	サービス 利用申込 に係る契 約書、重 要事項説 明書の交 付等の事 業運営の 管理【事 業所の運 営】	介護サー ビス提供 に関する 計画作成 、実施、 記録に関 する業務 の管理や 介護サー ビス提供 に必要な 助言・指 導等【介 護保険サ ービス管 理】	事業所に おける雇 用条件・ 労働管 理、従業 員の勤怠 等の人事 労務管理 【人事労 務管理】	給付管 理、利用 料等現金 ・受領等 に関する 会計管理 ・出納管 理	苦情・事 故等に関 するリス クメン ト(相談・ 苦情管理 、生時の 対応及び 記録等)	事業所お よび訪問 介護員が 提供する サービスの 質の向上 に係る等 管理	指定介護 事業所及 び更新等 【指定の 委託申請 等に関する 管理】	利用者に 対して職 員が虐待 していない かの管理 、職員が 虐待を早 期発見す るための 指示等	訪問介護 員業務(代 行訪問、 緊急的な サービスの 提供も含 む)	事業所の 管理・運 営に係る 事務
全体	1018	95.4	88.0	95.9	97.5	95.9	89.9	89.4	92.3	76.7	52.8	75.7	93.8	32.5	32.4	84.1	90.1	29.9	81.1	81.6	27.7
1年未満	107	93.5	88.8	94.4	95.3	96.3	91.6	87.9	88.8	78.5	54.2	80.4	93.5	35.5	41.1	81.3	89.7	29.9	80.4	80.4	31.8
1～2年未満	119	92.4	85.7	95.0	95.8	93.3	75.6	84.0	88.2	69.7	45.4	68.1	89.1	29.4	24.4	81.5	88.2	28.6	78.2	77.3	26.1
2～3年未満	125	94.4	87.2	95.2	94.4	96.0	92.0	88.0	96.8	77.6	48.8	78.4	95.2	34.4	32.8	85.6	86.4	31.2	84.8	82.4	28.8
3～4年未満	132	97.0	87.1	98.5	99.2	96.2	89.4	90.2	90.9	81.1	65.2	76.5	96.2	40.2	35.6	84.8	92.4	34.1	81.8	85.6	33.3
4～5年未満	123	98.4	91.9	95.1	95.9	96.7	94.3	95.9	93.5	74.8	52.0	75.6	94.3	29.3	31.7	91.1	93.5	25.2	82.9	81.3	23.6
5～7年未満	215	96.3	88.4	97.2	96.3	96.7	92.1	89.3	94.4	76.7	50.7	74.0	93.5	25.6	28.8	82.3	90.7	28.4	80.5	79.5	22.3
7～10年未満	124	96.0	88.7	96.8	93.5	96.8	91.9	91.9	94.4	79.0	54.8	83.9	96.0	35.5	35.5	86.3	90.3	34.7	80.6	85.5	30.6
10年以上	41	92.7	85.4	90.2	92.7	90.2	87.8	78.0	82.9	80.5	53.7	65.9	92.7	34.1	26.8	78.0	85.4	19.5	78.0	78.0	28.8

(3) サービス提供責任者業務の阻害要因について

- サービス提供責任者業務の阻害要因について、経験年数でみると、『10年以上』が、「サービス提供責任者の業務範囲が不明確である」(63.4%)、「サービス提供責任者に対する研修機会が不足している」(63.4%)、「十分に質の高いヘルパーを確保できない」(73.2%)をあげる割合が特に高くなっている。その他の項目においては大きな傾向の違いはみられない。

Q7③+④サ責経験年数 × Q13 サービス提供責任者業務の阻害要因について（「非常にあてはまる」+「ややあてはまる」）



		a	b	c	d	e	f	g	h	i
		サービス提供責任者の人数が不足している	サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である	サービス提供責任者の業務範囲が不明確である	サービス提供責任者に対する研修機会が不足している	相談できる相手・上司がいない	十分に質が高い訪問介護員を確保できない	必要な訪問介護員の人員が確保できない	自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる	自身が提供する訪問介護員の業務量が多すぎる
全体	1018	37.6	63.8	59.6	53.5	26.3	63.9	73.1	66.2	48.0
1年未満	107	39.3	56.1	60.7	52.3	21.5	57.0	69.2	56.1	48.6
1～2年未満	119	34.5	61.3	59.7	47.9	26.1	63.9	74.8	68.1	53.8
2～3年未満	125	36.8	55.2	60.0	51.2	22.4	53.6	69.6	58.4	39.2
3～4年未満	132	41.7	62.9	56.1	56.1	24.2	56.1	74.2	62.1	50.0
4～5年未満	123	35.8	72.4	65.9	61.8	27.6	63.4	74.0	67.5	47.2
5～7年未満	215	34.9	62.3	58.1	51.2	27.4	66.5	71.2	71.2	49.3
7～10年未満	124	36.3	69.4	56.5	50.0	29.8	68.5	75.8	73.4	46.8
10年以上	41	36.6	68.3	63.4	63.4	36.6	73.2	75.6	73.2	41.5

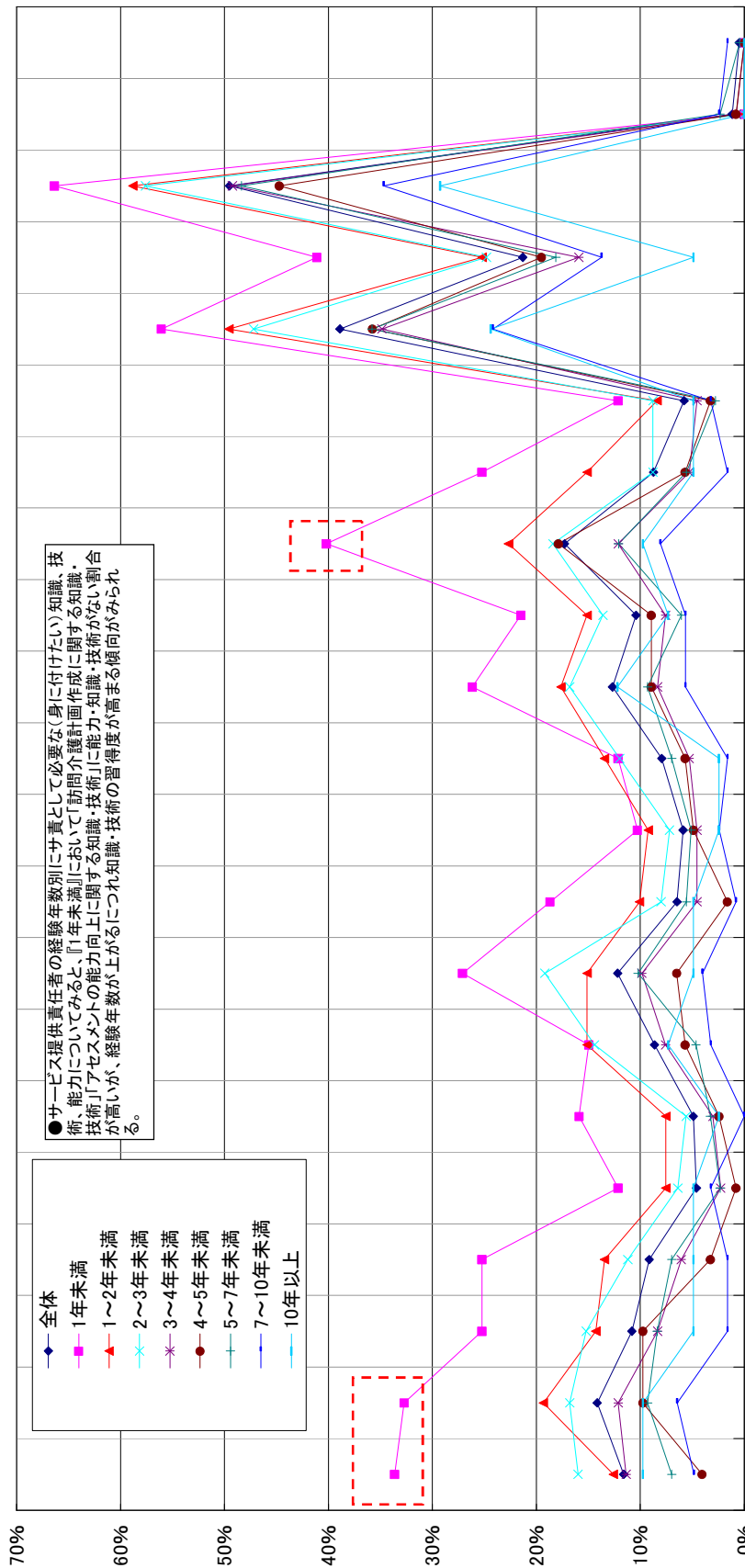
（４）サービス提供責任者業務の知識、技術、能力について

- 経験年数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「知識、技術、能力があまりない」と「知識、技術、能力がまったくない」の合計でみると、『1 年未満』において、「訪問介護計画作成に関する知識・技術」（33.6%）、「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」（32.7%）、「ヘルパーを指導する能力」（27.1%）、「リスクマネジメントに関する知識・技術」（40.2%）について、特に高い割合となっている。

さらに、業務全般で経験年数が 3 年未満と 3 年以上で自己評価が異なり、経験年数が短いほど自己評価が低い傾向がみられ、3 年未満のサービス提供責任者が能力不足を感じていると考えられる。

全体的には、経験年数が多くなるに従って、知識・技術の習得度が上がっている。

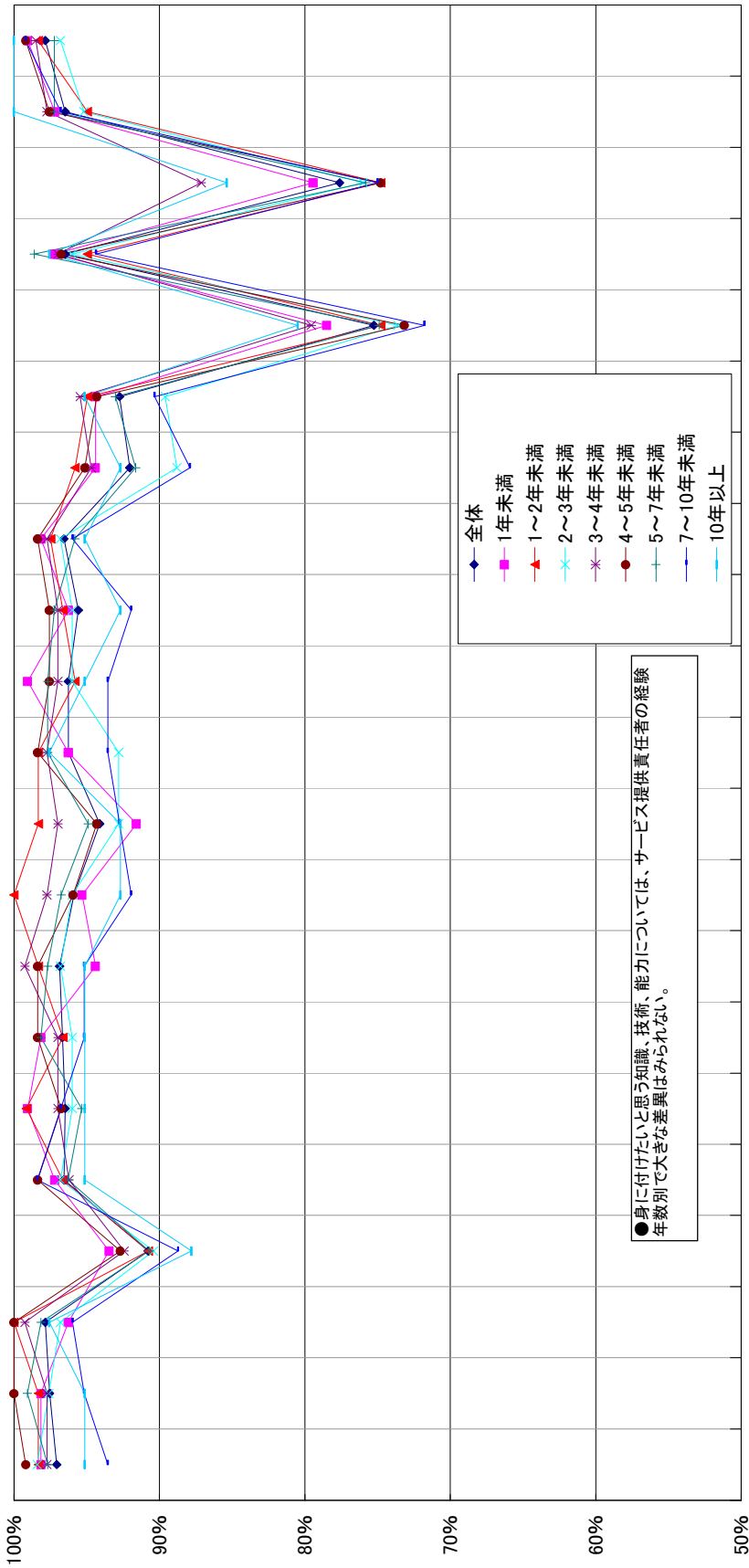
Q7③+④サ責経験年数 × Q14 サービス提供責任者として必要な(身に付けたい)知識、技術、能力について (「能力・知識・技術があまりない」+「能力・知識・技術がまったくない」)



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調達に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護報告・連絡・相談対応に関する技術	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する技術	訪問介護員との円滑な関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種のチームケアを維持する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導に関する技術	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新動向	労働関連法務に関する知識	医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	1018	116	141	108	46	49	86	122	65	59	80	127	104	173	87	58	389	213	495	12	0.5
1年未満	107	336	327	252	121	159	150	271	187	103	121	262	215	402	252	121	56.1	41.1	66.4	0.0	0.0
1~2年未満	119	126	193	143	76	76	151	151	101	92	134	176	151	227	151	8.4	49.6	252	58.8	0.0	0.0
2~3年未満	125	160	168	152	64	56	144	192	80	72	120	168	136	184	88	8.8	47.2	248	57.6	0.0	0.0
3~4年未満	132	114	121	83	23	30	76	98	45	45	53	83	76	121	53	4.5	34.8	159	49.2	0.8	0.0
4~5年未満	123	41	98	98	33	24	57	65	16	49	57	89	89	179	57	3.3	35.8	195	44.7	0.8	0.0
5~7年未満	215	70	93	84	70	33	47	102	56	51	70	93	60	121	56	2.8	35.8	181	48.4	2.3	0.5
7~10年未満	124	48	65	16	32	0.0	32	40	0.8	24	1.6	5.6	5.6	81	1.6	3.2	24.2	13.7	34.7	2.4	1.6
10年以上	41	9.8	9.8	4.9	4.9	2.4	7.3	4.9	4.9	2.4	2.4	12.2	7.3	9.8	4.9	4.9	24.4	4.9	29.3	0.0	0.0

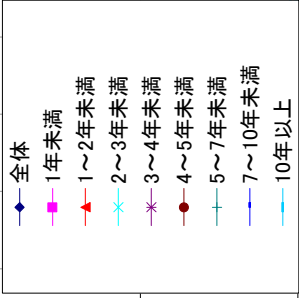
- 経験年数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「身に付けたいと思う」でみると、特に大きな傾向の違いはみられなかった。

Q7③+④サ責経験年数 × Q15 サービス提供責任者としての知識、技術、能力について（「身に付けたいと思う」）



		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
		訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者の相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対する対応する技術	根拠（エビデンス）に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	訪問介護員との円滑な人間関係の構築に関する技術	訪問介護員や他職種との円滑なチームワークを維持する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく指導に関する技術	リスクマネジメント（事故予防・対応・事後処理）に関する技術	サービス困難を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係を作る技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新の動向	労働関連の法に関する知識	医療ニーズが高い利用者の療養に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	1018	97.1	97.5	97.8	90.8	96.6	96.5	96.7	96.9	95.9	94.1	96.3	96.3	95.6	96.6	92.0	92.7	75.2	96.5	77.6	96.5	97.8
1年未満	107	98.1	98.1	96.3	93.5	97.2	99.1	98.1	94.4	95.3	91.6	96.3	99.1	96.3	98.1	94.4	94.4	78.5	97.2	79.4	97.2	99.1
1～2年未満	119	98.3	98.3	100.0	90.8	96.6	99.2	96.6	98.3	100.0	98.3	98.3	98.3	96.6	96.6	95.8	95.0	74.8	95.0	74.8	95.0	98.3
2～3年未満	125	98.4	97.6	96.8	90.4	96.8	96.0	96.0	96.8	96.0	92.8	92.8	96.0	96.0	96.8	88.8	89.6	73.6	96.0	76.0	95.2	96.8
3～4年未満	132	97.7	97.7	99.2	92.4	96.2	97.0	97.0	99.2	97.7	97.0	97.7	97.0	97.0	97.7	94.7	95.5	79.5	97.0	87.1	97.7	98.5
4～5年未満	123	99.2	100.0	100.0	92.7	98.4	96.7	98.4	98.4	95.9	94.3	98.4	97.6	97.6	98.4	95.1	94.3	73.2	96.7	74.8	97.6	99.2
5～7年未満	215	97.7	99.1	98.1	90.7	96.3	95.3	98.1	97.7	96.7	94.9	97.7	97.7	97.2	95.8	91.6	93.0	74.9	98.6	75.8	97.2	97.2
7～10年未満	124	93.5	95.2	96.0	88.7	98.4	96.8	95.2	95.2	91.9	92.7	93.5	93.5	91.9	96.0	87.9	90.3	71.8	94.4	75.0	96.8	99.2
10年以上	41	95.1	95.1	97.6	87.8	95.1	95.1	95.1	95.1	92.7	92.7	97.6	95.1	92.7	95.1	92.7	95.1	80.5	97.6	85.4	100.0	100.0

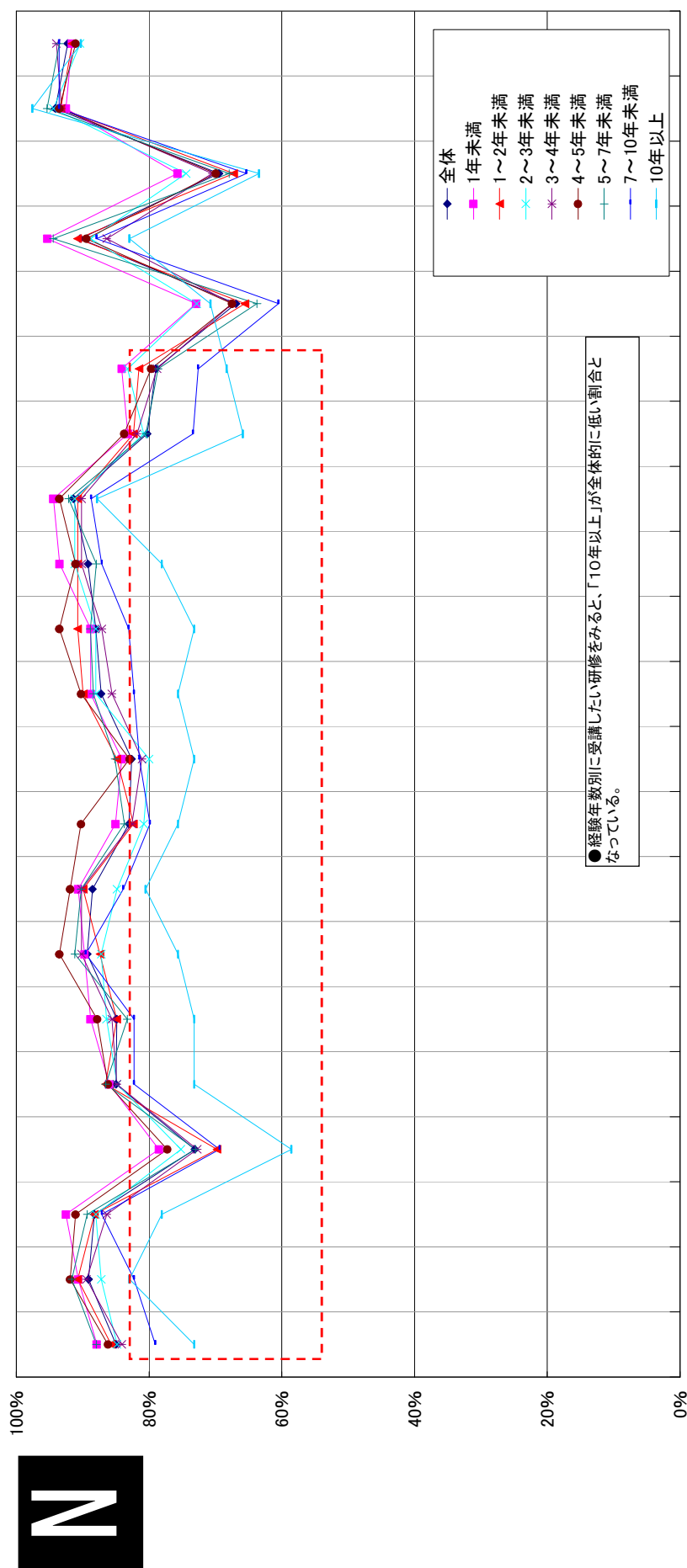
- 経験年数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたことがある」でみると、全体的には大きな傾向の違いはみられなかった。しかし「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」「根拠に基づいた介護についての知識と経験」「ヘルパーを指導する能力」「ケアマネジャーとの円滑な人間関係作りに関する技術」において、経験年数が長くなるに従って、「研修を受けたことがある」割合が高くなっている。



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護 計画作成 に関する 知識・技 術	アセスメン トの能力 向上に関 する知識・ 技術	利用者の 相談・苦 悩・要望・ 感情に関 する知識・ 技術	利用者の 利用申し 込みの調 整に関する 技術	利用者お よびその 家族との コミュニ ケーション に関する 技術・能 力	訪問介護 員からの 報告・連 絡・相談 に対応に 関する技 術	相談(エビ デンス)に 基づいた 介護につ いての知 識と経験	訪問介護 員を指導 する能力	同行訪問 時の援助 指導に関 する知識・ 技術	訪問介護 員との円 滑な人間 関係に関 する知識・ 技術	訪問介護 員や他職 種の「チ ームウェ ーク」を 維持する 能力	チームカ ンファレン ス実施に 関する技 術	計画に基 づく指導 の厳格な 実施に関 する知識・ 技術	リスクマネ ジメンタ (事故防 止・応急 処置・防 衛・対応 ・理)に関 する知識・ 技術	サービス の提供を 考慮して 担当訪問 介護員を 決定する 技術	介護支援 専門員の 円滑な関 わりに関 する技術	管理運営 業務に関 する知識・ 技術	介護保険 の最新の 動向	労働関連 法務に関 する知識・ 技術	医療ニ 関する医 療に関する 知識・技 術	認知症ケ ースに関 する知識・ 技術
全体	1018	752	622	439	232	434	401	353	320	332	361	414	382	539	178	228	145	453	179	393	794
1～2年未満	107	421	364	262	168	234	243	215	234	234	262	234	234	318	140	159	112	290	159	280	636
3～4年未満	119	664	529	319	176	353	311	252	252	235	252	294	345	454	109	168	92	403	84	353	765
5～6年未満	125	720	560	408	168	440	352	296	288	296	280	392	296	520	168	216	88	392	128	336	841
7～10年未満	132	742	667	455	258	530	417	341	333	364	409	470	439	515	174	250	174	409	182	409	841
11～15年未満	123	821	732	488	236	488	472	382	288	309	398	447	366	528	171	211	146	463	171	366	780
16～20年未満	215	865	660	474	256	563	521	433	428	431	419	423	456	400	214	260	130	540	191	419	842
21～25年未満	124	903	790	597	315	645	565	508	460	379	476	565	516	734	234	274	234	540	258	500	847
26～30年未満	41	805	683	610	317	610	537	415	366	390	293	366	439	756	220	293	220	537	317	610	878

- 経験年数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたいと思う」でみると、『10年以上』において全体的に低い割合となっている。「管理運営業務に関する知識・技術」「労働関連法規に関する通達・知識」については全体的に低い割合となっている。

Q7③+④サ責経験年数 × Q17 研修の受講意向について（「研修を受けたいと思う」）



		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
		訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応に関する技術	根拠（エビデンス）に基づいた介入についての知識と経験	訪問介護員の指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する技術	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種との円滑なチームワークを維持・運営する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導に関する技術	リスクマネジメント（事故予防・事後処理）に関する技術	サービス提供の困難を克服して担当訪問介護員を派遣する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	管理運営業務に携わる知識・技術	介護保険の最新の動向	労働関連法規に関する知識	医療ニーズが高い利用者に對する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	1018	85.0	89.1	88.2	73.1	85.0	84.9	89.3	88.5	83.0	82.6	87.2	88.0	89.2	91.4	80.3	79.0	66.9	90.4	69.4	94.1	92.2
1年未満	107	87.9	90.7	92.5	78.5	86.0	88.8	89.7	90.7	85.0	84.1	88.8	88.8	93.5	94.4	83.2	84.1	72.9	95.3	75.7	92.5	91.6
1～2年未満	119	85.7	90.8	88.2	69.7	86.6	84.9	87.4	89.9	82.4	84.9	89.9	90.8	90.8	90.8	82.4	81.5	65.5	90.8	67.2	93.3	91.6
2～3年未満	125	84.8	87.2	88.0	75.2	84.8	86.4	87.2	84.8	80.8	80.0	88.0	88.0	91.2	91.2	80.8	83.2	72.8	88.8	74.4	94.4	90.4
3～4年未満	132	84.1	89.4	86.4	72.7	84.8	85.6	90.2	90.2	82.6	81.1	85.6	87.1	90.2	90.2	81.8	78.8	67.4	86.4	70.5	93.2	93.9
4～5年未満	123	86.2	91.9	91.1	77.2	86.2	87.8	93.5	91.9	90.2	82.9	90.2	93.5	91.1	93.5	83.7	79.7	67.5	89.4	69.9	93.5	91.1
5～7年未満	215	87.9	91.6	89.3	73.0	86.5	83.3	91.2	90.2	83.7	85.1	88.4	88.8	87.9	92.1	80.5	78.6	63.7	94.4	67.9	95.3	93.5
7～10年未満	124	79.0	82.3	87.1	69.4	82.3	82.3	89.5	83.9	79.8	81.5	82.3	83.1	87.1	88.7	73.4	72.6	60.5	87.9	65.3	93.5	90.2
10年以上	41	73.2	82.9	78.0	58.5	73.2	73.2	75.6	80.5	75.6	73.2	75.6	73.2	78.0	87.8	65.9	68.3	70.7	82.9	63.4	97.6	90.2

(5) まとめ

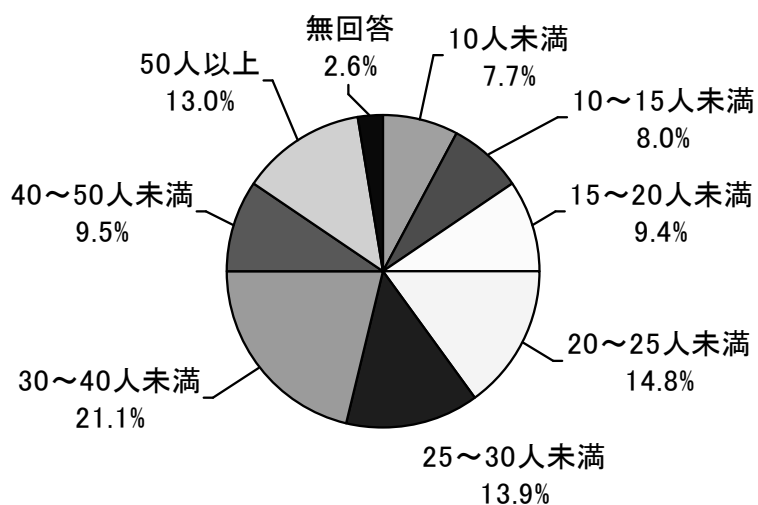
- ほとんどの業務において勤務先でのサービス提供責任者経験が『1年未満』あるいは『1～2年未満』において業務の実施割合が低く、特に「法令遵守の管理」については実施割合が低くなっている。また、『1～2年未満』のサービス提供責任者において「訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」、「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」や「法令遵守の管理」を重視した割合が特に低くなっている。
- サービス提供責任者経験年数が長いからといって、どの業務も実施している割合が高いわけではない。いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a～i）においては、特に経験年数が『3～4年未満』および『4～5年未満』のサービス提供責任者が、それぞれの業務を実施していると答えた割合が全般的に高くなっている。業務の重要度においても『4～5年未満』の人の「ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」「提供するサービスの質の向上に係る管理等」は高い割合となっている。
- サービス提供責任者の経験年数別にみると、『1年未満』において「訪問介護計画作成に関する知識・技術」「アセスメントの能力向上に関する知識・技術」「リスクマネジメント」等に知識、技術、能力がない割合が高いが、経験年数が長くなるにつれ知識、技術、能力の習得度が高まる傾向がみられる。
- 身に付けたいと思う知識、技術、能力については、サービス提供責任者の経験年数別で大きな差異はみられない。
- サービス提供責任者の経験年数別の研修受講では「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」「根拠に基づいた介護についての知識と経験」「ヘルパーを指導する能力」「ケアマネジャーとの円滑な人間関係作りに関する技術」において、経験年数が多くなるにしたがって受講割合が高くなる。
- サービス提供責任者の経験年数別に受講したい研修をみると、『10年以上』において全体的に低い割合となっている。

3. 担当利用者人数別

【担当利用者人数別の内訳】

Q8□の担当利用者人数の回答に従って回答者を分けたところ、『10人未満』が7.7%、『10～15人未満』が8.0%、『15～20人未満』が9.4%、『20～25人未満』が14.8%、『25～30人未満』が13.9%、『30～40人未満』が21.1%、『40～50人未満』が9.5%、『50人以上』が13.0%となっている。

Q8①担当利用者人数(介護保険・介護予防計) (n=1018)



(1) 属性について

1) 性別 (n=1018)

性別について、『10人未満』の「男性」が15.4%と高い割合となっている。

	全体	男性	女性	無回答
全体	1018 (100.0%)	84 (8.3%)	934 (91.7%)	0 (0.0%)
10人未満	78 (100.0%)	12 (15.4%)	66 (84.6%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	7 (8.6%)	74 (91.4%)	0 (0.0%)
15～20人未満	96 (100.0%)	5 (5.2%)	91 (94.8%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	8 (5.3%)	143 (94.7%)	0 (0.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	12 (8.5%)	130 (91.5%)	0 (0.0%)
30～40人未満	215 (100.0%)	18 (8.4%)	197 (91.6%)	0 (0.0%)
40～50人未満	97 (100.0%)	8 (8.2%)	89 (91.8%)	0 (0.0%)
50人以上	132 (100.0%)	12 (9.1%)	120 (90.9%)	0 (0.0%)
無回答	26 (100.0%)	2 (7.7%)	24 (92.3%)	0 (0.0%)

2) 年齢 (n=1018)

年齢について、『15～20人未満』の「50～59歳」が44.8%と高い割合となっている。

	全体	29歳以下	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	52 (5.1%)	186 (18.3%)	339 (33.3%)	366 (36.0%)	74 (7.3%)	1 (0.1%)
10人未満	78 (100.0%)	4 (5.1%)	21 (26.9%)	16 (20.5%)	28 (35.9%)	9 (11.5%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	8 (9.9%)	16 (19.8%)	27 (33.3%)	24 (29.6%)	6 (7.4%)	0 (0.0%)
15～20人未満	96 (100.0%)	4 (4.2%)	14 (14.6%)	28 (29.2%)	43 (44.8%)	7 (7.3%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	3 (2.0%)	26 (17.2%)	60 (39.7%)	55 (36.4%)	7 (4.6%)	0 (0.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	7 (4.9%)	31 (21.8%)	39 (27.5%)	54 (38.0%)	11 (7.7%)	0 (0.0%)
30～40人未満	215 (100.0%)	15 (7.0%)	40 (18.6%)	78 (36.3%)	65 (30.2%)	17 (7.9%)	0 (0.0%)
40～50人未満	97 (100.0%)	3 (3.1%)	13 (13.4%)	34 (35.1%)	43 (44.3%)	3 (3.1%)	1 (1.0%)
50人以上	132 (100.0%)	6 (4.5%)	19 (14.4%)	50 (37.9%)	45 (34.1%)	12 (9.1%)	0 (0.0%)
無回答	26 (100.0%)	2 (7.7%)	6 (23.1%)	7 (26.9%)	9 (34.6%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)

3) 勤務形態 (n=1018)

勤務形態について、『30～40 人未満』の「正社員（常勤職員）」が 83.7%と高い割合となっている。

	全体	正社員(常勤職員)	正社員(非常勤職員)	非正社員(常勤職員)	非正社員(非常勤職員)	その他	無回答
全体	1018 (100.0%)	804 (79.0%)	26 (2.6%)	135 (13.3%)	23 (2.3%)	18 (1.8%)	12 (1.2%)
10人未満	78 (100.0%)	58 (74.4%)	8 (10.3%)	4 (5.1%)	5 (6.4%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	50 (61.7%)	3 (3.7%)	19 (23.5%)	7 (8.6%)	1 (1.2%)	1 (1.2%)
15～20人未満	96 (100.0%)	79 (82.3%)	4 (4.2%)	8 (8.3%)	1 (1.0%)	3 (3.1%)	1 (1.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	119 (78.8%)	2 (1.3%)	23 (15.2%)	2 (1.3%)	4 (2.6%)	1 (0.7%)
25～30人未満	142 (100.0%)	117 (82.4%)	2 (1.4%)	17 (12.0%)	3 (2.1%)	2 (1.4%)	1 (0.7%)
30～40人未満	215 (100.0%)	180 (83.7%)	1 (0.5%)	30 (14.0%)	1 (0.5%)	1 (0.5%)	2 (0.9%)
40～50人未満	97 (100.0%)	73 (75.3%)	3 (3.1%)	16 (16.5%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)	3 (3.1%)
50人以上	132 (100.0%)	108 (81.8%)	3 (2.3%)	16 (12.1%)	2 (1.5%)	2 (1.5%)	1 (0.8%)
無回答	26 (100.0%)	20 (76.9%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)

4) 管理者兼務のサービス提供責任者か (n=1018)

管理者兼務のサービス提供責任者かどうかについて、『10 人未満』の「はい」が 38.5%と高い割合となっている。

	全体	はい	いいえ	無回答
全体	1018 (100.0%)	273 (26.8%)	740 (72.7%)	5 (0.5%)
10人未満	78 (100.0%)	30 (38.5%)	48 (61.5%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	22 (27.2%)	58 (71.6%)	1 (1.2%)
15～20人未満	96 (100.0%)	26 (27.1%)	70 (72.9%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	36 (23.8%)	115 (76.2%)	0 (0.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	31 (21.8%)	111 (78.2%)	0 (0.0%)
30～40人未満	215 (100.0%)	61 (28.4%)	152 (70.7%)	2 (0.9%)
40～50人未満	97 (100.0%)	22 (22.7%)	74 (76.3%)	1 (1.0%)
50人以上	132 (100.0%)	40 (30.3%)	91 (68.9%)	1 (0.8%)
無回答	26 (100.0%)	5 (19.2%)	21 (80.8%)	0 (0.0%)

5) サービス提供責任者としての要件 (n=1018)

サービス提供責任者としての要件について、『10～15 人未満』の「介護福祉士」が 65.4%と低い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員 基礎研修」 修了者	訪問介護員 1級	訪問介護員 2級・3年以 上介護等の 業務に従事	無回答
全体	1018 (100.0%)	837 (82.2%)	21 (2.1%)	77 (7.6%)	77 (7.6%)	6 (0.6%)
10人未満	78 (100.0%)	56 (71.8%)	1 (1.3%)	7 (9.0%)	14 (17.9%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	53 (65.4%)	5 (6.2%)	10 (12.3%)	13 (16.0%)	0 (0.0%)
15～20人未満	96 (100.0%)	79 (82.3%)	0 (0.0%)	8 (8.3%)	9 (9.4%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	122 (80.8%)	6 (4.0%)	12 (7.9%)	11 (7.3%)	0 (0.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	120 (84.5%)	5 (3.5%)	4 (2.8%)	12 (8.5%)	1 (0.7%)
30～40人未満	215 (100.0%)	182 (84.7%)	3 (1.4%)	19 (8.8%)	9 (4.2%)	2 (0.9%)
40～50人未満	97 (100.0%)	85 (87.6%)	0 (0.0%)	8 (8.2%)	4 (4.1%)	0 (0.0%)
50人以上	132 (100.0%)	118 (89.4%)	1 (0.8%)	7 (5.3%)	5 (3.8%)	1 (0.8%)
無回答	26 (100.0%)	22 (84.6%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)

6) 持っている資格 (複数回答) (n=1018)

持っている資格について、『10～15 人未満』の「介護福祉士」が 66.7%と低い割合となり、「ヘルパー2 級」は 72.8%と高い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員 基礎研修」 修了者	訪問介護員 1級	訪問介護員 2級	介護支援専 門員	社会福祉士	看護師・准 看護師	保健師	PT・OT・ST	その他	無回答
全体	1018 (100.0%)	841 (82.6%)	100 (9.8%)	312 (30.6%)	644 (63.3%)	226 (22.2%)	11 (1.1%)	18 (1.8%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	67 (6.6%)	0 (0.0%)
10人未満	78 (100.0%)	56 (71.8%)	4 (5.1%)	23 (29.5%)	45 (57.7%)	20 (25.6%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (9.0%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	54 (66.7%)	8 (9.9%)	20 (24.7%)	59 (72.8%)	11 (13.6%)	1 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (8.6%)	0 (0.0%)
15～20人未満	96 (100.0%)	79 (82.3%)	4 (4.2%)	30 (31.3%)	60 (62.5%)	23 (24.0%)	3 (3.1%)	3 (3.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (5.2%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	122 (80.8%)	18 (11.9%)	37 (24.5%)	93 (61.6%)	29 (19.2%)	1 (0.7%)	3 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (5.3%)	0 (0.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	121 (85.2%)	20 (14.1%)	45 (31.7%)	94 (66.2%)	25 (17.6%)	1 (0.7%)	2 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (6.3%)	0 (0.0%)
30～40人未満	215 (100.0%)	183 (85.1%)	24 (11.2%)	67 (31.2%)	138 (64.2%)	52 (24.2%)	2 (0.9%)	2 (0.9%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	14 (6.5%)	0 (0.0%)
40～50人未満	97 (100.0%)	85 (87.6%)	9 (9.3%)	31 (32.0%)	59 (60.8%)	29 (29.9%)	0 (0.0%)	4 (4.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (9.3%)	0 (0.0%)
50人以上	132 (100.0%)	118 (89.4%)	13 (9.8%)	49 (37.1%)	76 (57.6%)	33 (25.0%)	0 (0.0%)	4 (3.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (5.3%)	0 (0.0%)
無回答	26 (100.0%)	23 (88.5%)	0 (0.0%)	10 (38.5%)	20 (76.9%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)

7) 介護職経験 ①通算経験年数(数値) (n=1018)

通算経験年数について、『25～30人未満』の「7～10年未満」が44.4%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	2 (0.2%)	4 (0.4%)	10 (1.0%)	55 (5.4%)	182 (17.9%)	373 (36.6%)	354 (34.8%)	32 (3.1%)	6 (0.6%)
10人未満	78 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	7 (9.0%)	11 (14.1%)	30 (38.5%)	22 (28.2%)	5 (6.4%)	2 (2.6%)
10～15人未満	81 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.5%)	5 (6.2%)	18 (22.2%)	31 (38.3%)	22 (27.2%)	1 (1.2%)	2 (2.5%)
15～20人未満	96 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)	8 (8.3%)	13 (13.5%)	33 (34.4%)	37 (38.5%)	4 (4.2%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	3 (2.0%)	8 (5.3%)	30 (19.9%)	55 (36.4%)	47 (31.1%)	7 (4.6%)	0 (0.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (5.6%)	25 (17.6%)	63 (44.4%)	43 (30.3%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)
30～40人未満	215 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	8 (3.7%)	42 (19.5%)	75 (34.9%)	82 (38.1%)	6 (2.8%)	1 (0.5%)
40～50人未満	97 (100.0%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)	2 (2.1%)	11 (11.3%)	42 (43.3%)	38 (39.2%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)
50人以上	132 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (6.1%)	26 (19.7%)	36 (27.3%)	56 (42.4%)	6 (4.5%)	0 (0.0%)
無回答	26 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	3 (11.5%)	1 (3.8%)	6 (23.1%)	8 (30.8%)	7 (26.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	9875.0	9.7
10人未満	78	727.7	9.3
10～15人未満	81	673.9	8.3
15～20人未満	96	978.8	10.2
20～25人未満	151	1436.2	9.5
25～30人未満	142	1328.6	9.4
30～40人未満	215	2136.6	9.9
40～50人未満	97	989.3	10.2
50人以上	132	1394.4	10.6
無回答	26	209.6	8.1

8) 介護職経験 ②今の勤務先での勤務年数 (n=1018)

今の勤務先での勤務年数について、『40～50人未満』の「7～10年未満」が35.1%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	49 (4.8%)	67 (6.6%)	68 (6.7%)	157 (15.4%)	196 (19.3%)	264 (25.9%)	194 (19.1%)	17 (1.7%)	6 (0.6%)
10人未満	78 (100.0%)	7 (9.0%)	2 (2.6%)	5 (6.4%)	17 (21.8%)	15 (19.2%)	19 (24.4%)	11 (14.1%)	2 (2.6%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	6 (7.4%)	4 (4.9%)	7 (8.6%)	10 (12.3%)	19 (23.5%)	19 (23.5%)	13 (16.0%)	1 (1.2%)	2 (2.5%)
15～20人未満	96 (100.0%)	2 (2.1%)	10 (10.4%)	6 (6.3%)	19 (19.8%)	11 (11.5%)	25 (26.0%)	21 (21.9%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	6 (4.0%)	11 (7.3%)	14 (9.3%)	21 (13.9%)	35 (23.2%)	38 (25.2%)	21 (13.9%)	5 (3.3%)	0 (0.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	6 (4.2%)	8 (5.6%)	8 (5.6%)	21 (14.8%)	23 (16.2%)	46 (32.4%)	27 (19.0%)	0 (0.0%)	3 (2.1%)
30～40人未満	215 (100.0%)	12 (5.6%)	20 (9.3%)	6 (2.8%)	35 (16.3%)	49 (22.8%)	51 (23.7%)	37 (17.2%)	4 (1.9%)	1 (0.5%)
40～50人未満	97 (100.0%)	3 (3.1%)	2 (2.1%)	9 (9.3%)	8 (8.2%)	16 (16.5%)	34 (35.1%)	24 (24.7%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)
50人以上	132 (100.0%)	4 (3.0%)	6 (4.5%)	13 (9.8%)	22 (16.7%)	22 (16.7%)	28 (21.2%)	35 (26.5%)	2 (1.5%)	0 (0.0%)
無回答	26 (100.0%)	3 (11.5%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)	6 (23.1%)	4 (15.4%)	5 (19.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	7226.3	7.1
10人未満	78	518.7	6.6
10～15人未満	81	492.8	6.1
15～20人未満	96	683.8	7.1
20～25人未満	151	1046.3	6.9
25～30人未満	142	993.1	7.0
30～40人未満	215	1509.8	7.0
40～50人未満	97	804.2	8.3
50人以上	132	1018.7	7.7
無回答	26	159.1	6.1

9) 介護職経験 ③今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数について、『10 人未満』の「1 年未満」が 25.6%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	135 (13.3%)	147 (14.4%)	134 (13.2%)	134 (13.2%)	130 (12.8%)	197 (19.4%)	117 (11.5%)	11 (1.1%)	13 (1.3%)
10人未満	78 (100.0%)	20 (25.6%)	9 (11.5%)	5 (6.4%)	13 (16.7%)	9 (11.5%)	8 (10.3%)	13 (16.7%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	18 (22.2%)	15 (18.5%)	11 (13.6%)	4 (4.9%)	6 (7.4%)	16 (19.8%)	9 (11.1%)	0 (0.0%)	2 (2.5%)
15～20人未満	96 (100.0%)	9 (9.4%)	18 (18.8%)	11 (11.5%)	11 (11.5%)	15 (15.6%)	15 (15.6%)	17 (17.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	19 (12.6%)	25 (16.6%)	23 (15.2%)	23 (15.2%)	14 (9.3%)	27 (17.9%)	15 (9.9%)	4 (2.6%)	1 (0.7%)
25～30人未満	142 (100.0%)	22 (15.5%)	20 (14.1%)	20 (14.1%)	20 (14.1%)	18 (12.7%)	28 (19.7%)	11 (7.7%)	1 (0.7%)	2 (1.4%)
30～40人未満	215 (100.0%)	25 (11.6%)	27 (12.6%)	30 (14.0%)	23 (10.7%)	36 (16.7%)	50 (23.3%)	18 (8.4%)	4 (1.9%)	2 (0.9%)
40～50人未満	97 (100.0%)	7 (7.2%)	12 (12.4%)	13 (13.6%)	10 (10.3%)	9 (9.3%)	29 (29.9%)	14 (14.4%)	0 (0.0%)	3 (3.1%)
50人以上	132 (100.0%)	11 (8.3%)	19 (14.4%)	20 (15.2%)	25 (18.9%)	20 (15.2%)	18 (13.6%)	17 (12.9%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)
無回答	26 (100.0%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)	3 (11.5%)	6 (23.1%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)

	全体	合計	平均
全体	1018	3824.4	3.8
10人未満	78	285.3	3.7
10～15人未満	81	262.5	3.2
15～20人未満	96	373.6	3.9
20～25人未満	151	571.1	3.8
25～30人未満	142	490.8	3.5
30～40人未満	215	828.8	3.9
40～50人未満	97	407.2	4.2
50人以上	132	508.8	3.9
無回答	26	96.4	3.7

10) 介護職経験 ④今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数について、『20～25 人未満』の「1 年未満」が 88.7%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	855 (84.0%)	35 (3.4%)	22 (2.2%)	21 (2.1%)	14 (1.4%)	47 (4.6%)	24 (2.4%)
10人未満	78 (100.0%)	66 (84.6%)	4 (5.1%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	2 (2.6%)	5 (6.4%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	70 (86.4%)	4 (4.9%)	1 (1.2%)	2 (2.5%)	1 (1.2%)	2 (2.5%)	1 (1.2%)
15～20人未満	96 (100.0%)	78 (81.3%)	3 (3.1%)	4 (4.2%)	2 (2.1%)	1 (1.0%)	6 (6.3%)	2 (2.1%)
20～25人未満	151 (100.0%)	134 (88.7%)	3 (2.0%)	3 (2.0%)	3 (2.0%)	2 (1.3%)	4 (2.6%)	2 (1.3%)
25～30人未満	142 (100.0%)	120 (84.5%)	6 (4.2%)	2 (1.4%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	6 (4.2%)	6 (4.2%)
30～40人未満	215 (100.0%)	177 (82.3%)	7 (3.3%)	7 (3.3%)	3 (1.4%)	3 (1.4%)	11 (5.1%)	7 (3.3%)
40～50人未満	97 (100.0%)	84 (86.6%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)	3 (3.1%)	2 (2.1%)	5 (5.2%)	2 (2.1%)
50人以上	132 (100.0%)	101 (76.5%)	6 (4.5%)	5 (3.8%)	6 (4.5%)	2 (1.5%)	8 (6.1%)	4 (3.0%)
無回答	26 (100.0%)	25 (96.2%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	574.9	0.6
10人未満	78	57.5	0.7
10～15人未満	81	34.9	0.4
15～20人未満	96	67.6	0.7
20～25人未満	151	56.5	0.4
25～30人未満	142	68.6	0.5
30～40人未満	215	120.7	0.6
40～50人未満	97	54.8	0.6
50人以上	132	112.9	0.9
無回答	26	1.5	0.1

11) 介護職経験 ③+④サービス提供責任者経験年数合計(n=1018)

サービス提供責任者経験年数合計について、『30～40 人未満』の「5～7 年」が 27.4%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	107 (10.5%)	119 (11.7%)	125 (12.3%)	132 (13.0%)	123 (12.1%)	215 (21.1%)	124 (12.2%)	41 (4.0%)	32 (3.1%)
10人未満	78 (100.0%)	16 (20.5%)	7 (9.0%)	4 (5.1%)	15 (19.2%)	10 (12.8%)	8 (10.3%)	15 (19.2%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	15 (18.5%)	14 (17.3%)	13 (16.0%)	5 (6.2%)	5 (6.2%)	17 (21.0%)	8 (9.9%)	2 (2.5%)	2 (2.5%)
15～20人未満	96 (100.0%)	7 (7.3%)	13 (13.5%)	9 (9.4%)	14 (14.6%)	14 (14.6%)	16 (16.7%)	17 (17.7%)	4 (4.2%)	2 (2.1%)
20～25人未満	151 (100.0%)	17 (11.3%)	21 (13.9%)	22 (14.6%)	21 (13.9%)	15 (9.9%)	31 (20.5%)	15 (9.9%)	6 (4.0%)	3 (2.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	18 (12.7%)	18 (12.7%)	19 (13.4%)	19 (13.4%)	16 (11.3%)	29 (20.4%)	12 (8.5%)	5 (3.5%)	6 (4.2%)
30～40人未満	215 (100.0%)	16 (7.4%)	20 (9.3%)	31 (14.4%)	20 (9.3%)	33 (15.3%)	59 (27.4%)	20 (9.3%)	8 (3.7%)	8 (3.7%)
40～50人未満	97 (100.0%)	7 (7.2%)	11 (11.3%)	10 (10.3%)	10 (10.3%)	8 (8.2%)	25 (25.8%)	16 (16.5%)	6 (6.2%)	4 (4.1%)
50人以上	132 (100.0%)	7 (5.3%)	13 (9.8%)	16 (12.1%)	23 (17.4%)	20 (15.2%)	23 (17.4%)	18 (13.6%)	7 (5.3%)	5 (3.8%)
無回答	26 (100.0%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)	2 (7.7%)	7 (26.9%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)

	全体	合計	平均
全体	1018	4399.3	4.3
10人未満	78	342.8	4.4
10～15人未満	81	297.4	3.7
15～20人未満	96	441.2	4.6
20～25人未満	151	627.6	4.2
25～30人未満	142	559.3	3.9
30～40人未満	215	949.5	4.4
40～50人未満	97	461.9	4.8
50人以上	132	621.7	4.7
無回答	26	97.9	3.8

12) 介護職経験 ⑤在宅のヘルパーとしての通算経験年数 (n=1018)

在宅のヘルパーとしての通算経験年数について、『10～15 人未満』の「1 年未満」が 70.4%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	674 (66.2%)	60 (5.9%)	47 (4.6%)	53 (5.2%)	39 (3.8%)	48 (4.7%)	38 (3.7%)	32 (3.1%)	27 (2.7%)
10人未満	78 (100.0%)	48 (61.5%)	4 (5.1%)	7 (9.0%)	5 (6.4%)	1 (1.3%)	5 (6.4%)	2 (2.6%)	6 (7.7%)	0 (0.0%)
10～15人未満	81 (100.0%)	57 (70.4%)	6 (7.4%)	3 (3.7%)	3 (3.7%)	2 (2.5%)	2 (2.5%)	5 (6.2%)	1 (1.2%)	2 (2.5%)
15～20人未満	96 (100.0%)	61 (63.5%)	4 (4.2%)	3 (3.1%)	6 (6.3%)	4 (4.2%)	5 (5.2%)	5 (5.2%)	4 (4.2%)	4 (4.2%)
20～25人未満	151 (100.0%)	101 (66.9%)	12 (7.9%)	7 (4.6%)	7 (4.6%)	4 (2.6%)	12 (7.9%)	2 (1.3%)	3 (2.0%)	3 (2.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	91 (64.1%)	8 (5.6%)	5 (3.5%)	15 (10.6%)	8 (5.6%)	6 (4.2%)	5 (3.5%)	1 (0.7%)	3 (2.1%)
30～40人未満	215 (100.0%)	144 (67.0%)	11 (5.1%)	8 (3.7%)	8 (3.7%)	10 (4.7%)	9 (4.2%)	9 (4.2%)	6 (2.8%)	10 (4.7%)
40～50人未満	97 (100.0%)	67 (69.1%)	8 (8.2%)	5 (5.2%)	1 (1.0%)	2 (2.1%)	3 (3.1%)	4 (4.1%)	5 (5.2%)	2 (2.1%)
50人以上	132 (100.0%)	84 (63.6%)	5 (3.8%)	9 (6.8%)	8 (6.1%)	6 (4.5%)	6 (4.5%)	5 (3.8%)	6 (4.5%)	3 (2.3%)
無回答	26 (100.0%)	21 (80.8%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	1542.8	1.5
10人未満	78	166.9	2.1
10～15人未満	81	100.5	1.2
15～20人未満	96	161.5	1.7
20～25人未満	151	192.8	1.3
25～30人未満	142	193.3	1.4
30～40人未満	215	300.9	1.4
40～50人未満	97	154.5	1.6
50人以上	132	253.3	1.9
無回答	26	19.2	0.7

13) サービス提供責任者としての担当利用者 ②訪問している利用者人数（介護保険・介護予防計）
（n=1018）

訪問している利用者人数について、『10 人未満』の「10 人未満」が 93.6%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	283 (27.8%)	188 (18.5%)	146 (14.3%)	118 (11.6%)	73 (7.2%)	104 (10.2%)	26 (2.6%)	24 (2.4%)	56 (5.5%)
10人未満	78 (100.0%)	73 (93.6%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (5.1%)
10～15人未満	81 (100.0%)	30 (37.0%)	50 (61.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.2%)
15～20人未満	96 (100.0%)	23 (24.0%)	23 (24.0%)	47 (49.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.1%)
20～25人未満	151 (100.0%)	43 (28.5%)	18 (11.9%)	19 (12.6%)	65 (43.0%)	2 (1.3%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	25 (17.6%)	37 (26.1%)	18 (12.7%)	12 (8.5%)	42 (29.6%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	6 (4.2%)
30～40人未満	215 (100.0%)	41 (19.1%)	34 (15.8%)	30 (14.0%)	23 (10.7%)	13 (6.0%)	61 (28.4%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	10 (4.7%)
40～50人未満	97 (100.0%)	17 (17.5%)	8 (8.2%)	13 (13.4%)	9 (9.3%)	10 (10.3%)	15 (15.5%)	17 (17.5%)	0 (0.0%)	8 (8.2%)
50人以上	132 (100.0%)	29 (22.0%)	16 (12.1%)	17 (12.9%)	7 (5.3%)	5 (3.8%)	25 (18.9%)	9 (6.8%)	20 (15.2%)	4 (3.0%)
無回答	26 (100.0%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (69.2%)

	全体	合計	平均
全体	1018	16447.5	16.2
10人未満	78	317.0	4.1
10～15人未満	81	712.0	8.8
15～20人未満	96	1226.0	12.8
20～25人未満	151	2186.0	14.5
25～30人未満	142	2348.5	16.5
30～40人未満	215	4214.5	19.6
40～50人未満	97	2112.5	21.8
50人以上	132	3217.0	24.4
無回答	26	114.0	4.4

14) サービス提供責任者としての担当利用者 ③適切な管理ができる利用者人数（介護保険・介護予防計）（n=1018）

適切な管理ができる利用者人数について、『40～50 人未満』の「30～40 人未満」が 44.3%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	70 (6.9%)	102 (10.0%)	105 (10.3%)	184 (18.1%)	108 (10.6%)	202 (19.8%)	67 (6.6%)	44 (4.3%)	136 (13.4%)
10人未満	78 (100.0%)	24 (30.8%)	14 (17.9%)	6 (7.7%)	11 (14.1%)	3 (3.8%)	4 (5.1%)	2 (2.6%)	4 (5.1%)	10 (12.8%)
10～15人未満	81 (100.0%)	15 (18.5%)	27 (33.3%)	14 (17.3%)	8 (9.9%)	3 (3.7%)	4 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (12.3%)
15～20人未満	96 (100.0%)	4 (4.2%)	18 (18.8%)	27 (28.1%)	20 (20.8%)	6 (6.3%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	19 (19.8%)
20～25人未満	151 (100.0%)	10 (6.6%)	18 (11.9%)	21 (13.9%)	44 (29.1%)	17 (11.3%)	14 (9.3%)	5 (3.3%)	0 (0.0%)	22 (14.6%)
25～30人未満	142 (100.0%)	4 (2.8%)	12 (8.5%)	21 (14.8%)	39 (27.5%)	30 (21.1%)	21 (14.8%)	4 (2.8%)	2 (1.4%)	9 (6.3%)
30～40人未満	215 (100.0%)	5 (2.3%)	10 (4.7%)	12 (5.6%)	41 (19.1%)	32 (14.9%)	83 (38.6%)	11 (5.1%)	4 (1.9%)	17 (7.9%)
40～50人未満	97 (100.0%)	4 (4.1%)	2 (2.1%)	1 (1.0%)	10 (10.3%)	10 (10.3%)	43 (44.3%)	15 (15.5%)	2 (2.1%)	10 (10.3%)
50人以上	132 (100.0%)	4 (3.0%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	9 (6.8%)	7 (5.3%)	29 (22.0%)	30 (22.7%)	32 (24.2%)	19 (14.4%)
無回答	26 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	20 (76.9%)

	全体	合計	平均
全体	1018	21751.0	21.4
10人未満	78	1059.0	13.6
10～15人未満	81	969.0	12.0
15～20人未満	96	1254.0	13.1
20～25人未満	151	2529.5	16.8
25～30人未満	142	3038.5	21.4
30～40人未満	215	5217.5	24.3
40～50人未満	97	2603.0	26.8
50人以上	132	4944.5	37.5
無回答	26	136.0	5.2

15) 労働時間 ①平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間 (n=1018)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間について、『10 人未満』の「100～150 時間未満」が 21.8%と高い割合となっている。

	全体	100時間未満	100～150時間未満	150～160時間未満	160～170時間未満	170～180時間未満	180～190時間未満	190～200時間未満	200時間以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	67 (6.6%)	110 (10.8%)	92 (9.0%)	207 (20.3%)	177 (17.4%)	145 (14.2%)	62 (6.1%)	136 (13.4%)	22 (2.2%)
10人未満	78 (100.0%)	7 (9.0%)	17 (21.8%)	12 (15.4%)	8 (10.3%)	9 (11.5%)	10 (12.8%)	2 (2.6%)	12 (15.4%)	1 (1.3%)
10～15人未満	81 (100.0%)	8 (9.9%)	10 (12.3%)	6 (7.4%)	16 (19.8%)	19 (23.5%)	7 (8.6%)	2 (2.5%)	8 (9.9%)	5 (6.2%)
15～20人未満	96 (100.0%)	4 (4.2%)	14 (14.6%)	12 (12.5%)	25 (26.0%)	14 (14.6%)	11 (11.5%)	6 (6.3%)	9 (9.4%)	1 (1.0%)
20～25人未満	151 (100.0%)	15 (9.9%)	16 (10.6%)	10 (6.6%)	31 (20.5%)	29 (19.2%)	23 (15.2%)	8 (5.3%)	16 (10.6%)	3 (2.0%)
25～30人未満	142 (100.0%)	4 (2.8%)	17 (12.0%)	19 (13.4%)	31 (21.8%)	29 (20.4%)	23 (16.2%)	8 (5.6%)	10 (7.0%)	1 (0.7%)
30～40人未満	215 (100.0%)	11 (5.1%)	16 (7.4%)	14 (6.5%)	46 (21.4%)	37 (17.2%)	32 (14.9%)	18 (8.4%)	35 (16.3%)	6 (2.8%)
40～50人未満	97 (100.0%)	5 (5.2%)	4 (4.1%)	11 (11.3%)	25 (25.8%)	15 (15.5%)	14 (14.4%)	5 (5.2%)	16 (16.5%)	2 (2.1%)
50人以上	132 (100.0%)	11 (8.3%)	14 (10.6%)	6 (4.5%)	22 (16.7%)	20 (15.2%)	22 (16.7%)	10 (7.6%)	26 (19.7%)	1 (0.8%)
無回答	26 (100.0%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	3 (11.5%)	5 (19.2%)	3 (11.5%)	3 (11.5%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)

	全体	合計	平均
全体	1018	165446.1	166.1
10人未満	78	12181.6	158.2
10～15人未満	81	12236.0	161.0
15～20人未満	96	15888.3	167.2
20～25人未満	151	23715.2	160.2
25～30人未満	142	23391.0	165.9
30～40人未満	215	35751.3	171.1
40～50人未満	97	15934.5	167.7
50人以上	132	22317.8	170.4
無回答	26	4030.5	167.9

16) 労働時間 ②平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間 (n=1018)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間について、『10 人未満』の「10 時間未満」が 20.5%と高い割合となっている。

	全体	10時間未満	10～20時間未満	20～30時間未満	30～40時間未満	40～50時間未満	50～70時間未満	70～100時間未満	100時間以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	138 (13.6%)	121 (11.9%)	126 (12.4%)	99 (9.7%)	102 (10.0%)	172 (16.9%)	140 (13.8%)	85 (8.3%)	35 (3.4%)
10人未満	78 (100.0%)	16 (20.5%)	11 (14.1%)	5 (6.4%)	8 (10.3%)	8 (10.3%)	8 (10.3%)	14 (17.9%)	7 (9.0%)	1 (1.3%)
10～15人未満	81 (100.0%)	5 (6.2%)	6 (7.4%)	7 (8.6%)	7 (8.6%)	9 (11.1%)	19 (23.5%)	15 (18.5%)	8 (9.9%)	5 (6.2%)
15～20人未満	96 (100.0%)	12 (12.5%)	13 (13.5%)	6 (6.3%)	12 (12.5%)	11 (11.5%)	15 (15.6%)	13 (13.5%)	11 (11.5%)	3 (3.1%)
20～25人未満	151 (100.0%)	16 (10.6%)	19 (12.6%)	29 (19.2%)	11 (7.3%)	14 (9.3%)	25 (16.6%)	22 (14.6%)	8 (5.3%)	7 (4.6%)
25～30人未満	142 (100.0%)	13 (9.2%)	16 (11.3%)	20 (14.1%)	20 (14.1%)	12 (8.5%)	22 (15.5%)	19 (13.4%)	19 (13.4%)	1 (0.7%)
30～40人未満	215 (100.0%)	42 (19.5%)	33 (15.3%)	27 (12.6%)	14 (6.5%)	15 (7.0%)	33 (15.3%)	23 (10.7%)	18 (8.4%)	10 (4.7%)
40～50人未満	97 (100.0%)	11 (11.3%)	5 (5.2%)	9 (9.3%)	15 (15.5%)	16 (16.5%)	15 (15.5%)	18 (18.6%)	7 (7.2%)	1 (1.0%)
50人以上	132 (100.0%)	19 (14.4%)	16 (12.1%)	18 (13.6%)	11 (8.3%)	15 (11.4%)	30 (22.7%)	13 (9.8%)	7 (5.3%)	3 (2.3%)
無回答	26 (100.0%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	5 (19.2%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)	5 (19.2%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)

	全体	合計	平均
全体	1018	45361.8	46.1
10人未満	78	3328.6	43.2
10～15人未満	81	4723.0	62.1
15～20人未満	96	4480.0	48.2
20～25人未満	151	6292.3	43.7
25～30人未満	142	7242.7	51.4
30～40人未満	215	8520.9	41.6
40～50人未満	97	4704.4	49.0
50人以上	132	5261.5	40.8
無回答	26	808.5	36.8

17) 労働時間 ③サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間（n=1018）

サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間について、『20～25 人未満』の「50～70 時間未満」が 21.9%と高い割合となっている。

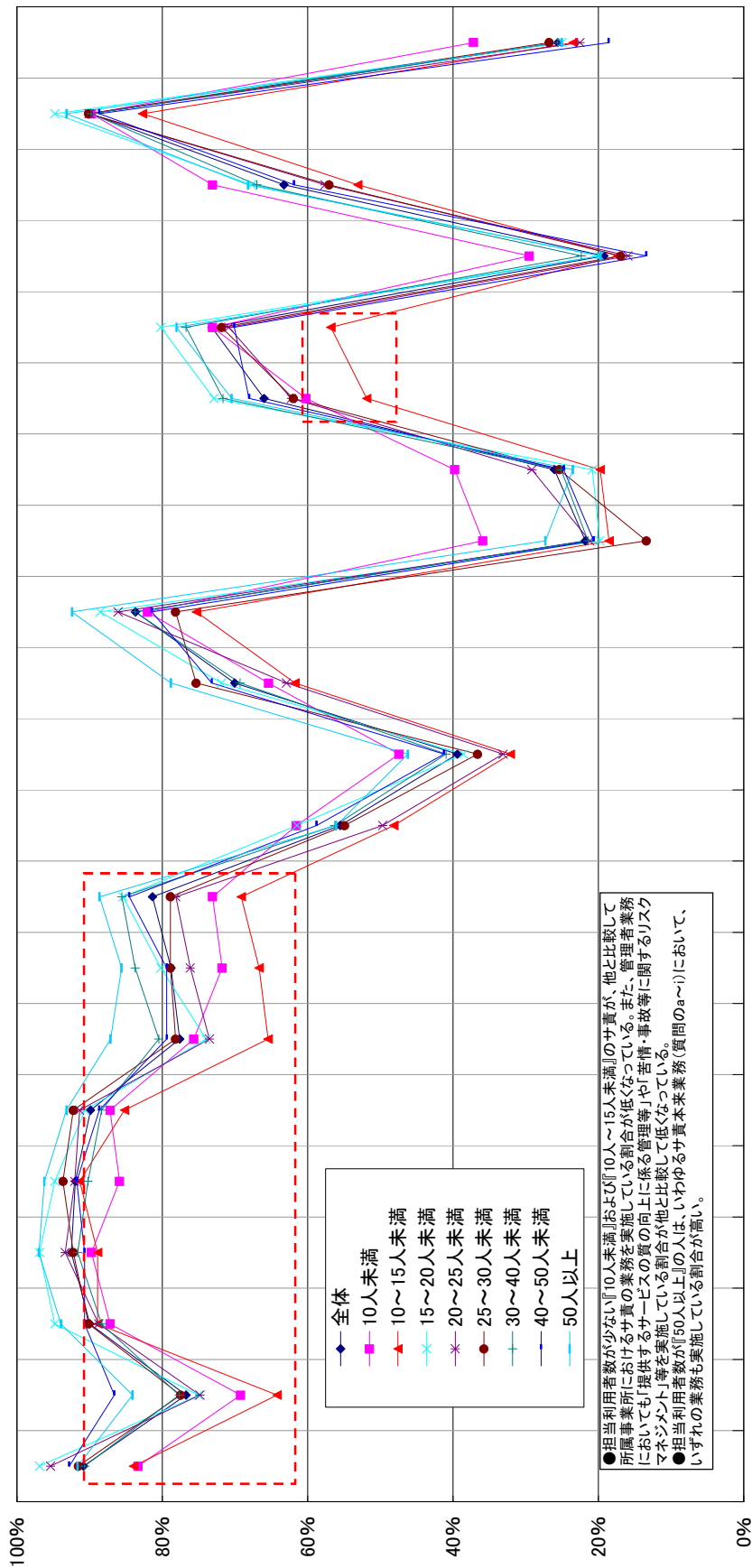
	全体	10時間未満	10～20時間 未満	20～30時間 未満	30～40時間 未満	40～50時間 未満	50～70時間 未満	70～100時 間未満	100時間以 上	無回答
全体	1018 (100.0%)	86 (8.4%)	114 (11.2%)	131 (12.9%)	131 (12.9%)	127 (12.5%)	160 (15.7%)	104 (10.2%)	83 (8.2%)	82 (8.1%)
10人未満	78 (100.0%)	4 (5.1%)	6 (7.7%)	7 (9.0%)	7 (9.0%)	10 (12.8%)	15 (19.2%)	16 (20.5%)	8 (10.3%)	5 (6.4%)
10～15人未満	81 (100.0%)	4 (4.9%)	6 (7.4%)	9 (11.1%)	10 (12.3%)	9 (11.1%)	12 (14.8%)	17 (21.0%)	4 (4.9%)	10 (12.3%)
15～20人未満	96 (100.0%)	5 (5.2%)	10 (10.4%)	8 (8.3%)	13 (13.5%)	10 (10.4%)	20 (20.8%)	12 (12.5%)	8 (8.3%)	10 (10.4%)
20～25人未満	151 (100.0%)	10 (6.6%)	17 (11.3%)	22 (14.6%)	16 (10.6%)	14 (9.3%)	33 (21.9%)	14 (9.3%)	14 (9.3%)	11 (7.3%)
25～30人未満	142 (100.0%)	11 (7.7%)	19 (13.4%)	22 (15.5%)	18 (12.7%)	18 (12.7%)	20 (14.1%)	10 (7.0%)	19 (13.4%)	5 (3.5%)
30～40人未満	215 (100.0%)	29 (13.5%)	31 (14.4%)	29 (13.5%)	23 (10.7%)	23 (10.7%)	23 (10.7%)	23 (10.7%)	20 (9.3%)	14 (6.5%)
40～50人未満	97 (100.0%)	10 (10.3%)	5 (5.2%)	14 (14.4%)	16 (16.5%)	24 (24.7%)	10 (10.3%)	5 (5.2%)	6 (6.2%)	7 (7.2%)
50人以上	132 (100.0%)	11 (8.3%)	19 (14.4%)	19 (14.4%)	25 (18.9%)	15 (11.4%)	24 (18.2%)	6 (4.5%)	3 (2.3%)	10 (7.6%)
無回答	26 (100.0%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	3 (11.5%)	4 (15.4%)	3 (11.5%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	10 (38.5%)

	全体	合計	平均
全体	1018	41944.0	44.8
10人未満	78	3836.0	52.5
10～15人未満	81	3711.0	52.3
15～20人未満	96	4107.5	47.8
20～25人未満	151	6542.0	46.7
25～30人未満	142	6271.5	45.8
30～40人未満	215	8709.5	43.3
40～50人未満	97	3710.0	41.2
50人以上	132	4361.5	35.8
無回答	26	695.0	43.4

（２）サービス提供責任者業務について

- 担当利用者人数別にみると、担当利用者数が『10 人未満』および『10～15 人未満』のサービス提供責任者が、所属事業所におけるサービス提供責任者の業務を実施している割合が低くなっている。特に担当利用者数が『10～15 人未満』のサービス提供責任者が、サービス提供責任者の本来業務（質問の a～i）を実施している割合をみると、「ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施」（65.4%）や「指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整(介護予防含む）」（64.2%）をあげる割合が低くなっている。また、管理者業務においても「提供するサービスの質の向上に係る管理等」（56.8%）や「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」（51.9%）等を実施している割合が低くなっている。

一方、担当利用者数が『50 人以上』の人は、サービス提供責任者の本来業務において、いずれの業務も実施している割合が高く、特に「居宅介護支援事業者等との連携」（97.0%）、「訪問介護員等に対する情報の伝達」（96.2%）、「ヘルパー等の業務の実施状況の把握」（93.2%）をあげる割合が高くなっている。しかしながら、「居宅介護支援事業者等との連携」「ヘルパー等に対する情報の伝達」「ヘルパー等の業務の実施状況の把握」を実施している割合は『15～20 人未満』のサービス提供責任者でも高く、担当利用者の数が多いからといって必ずしも業務実施の割合が高くなるとはいえない。



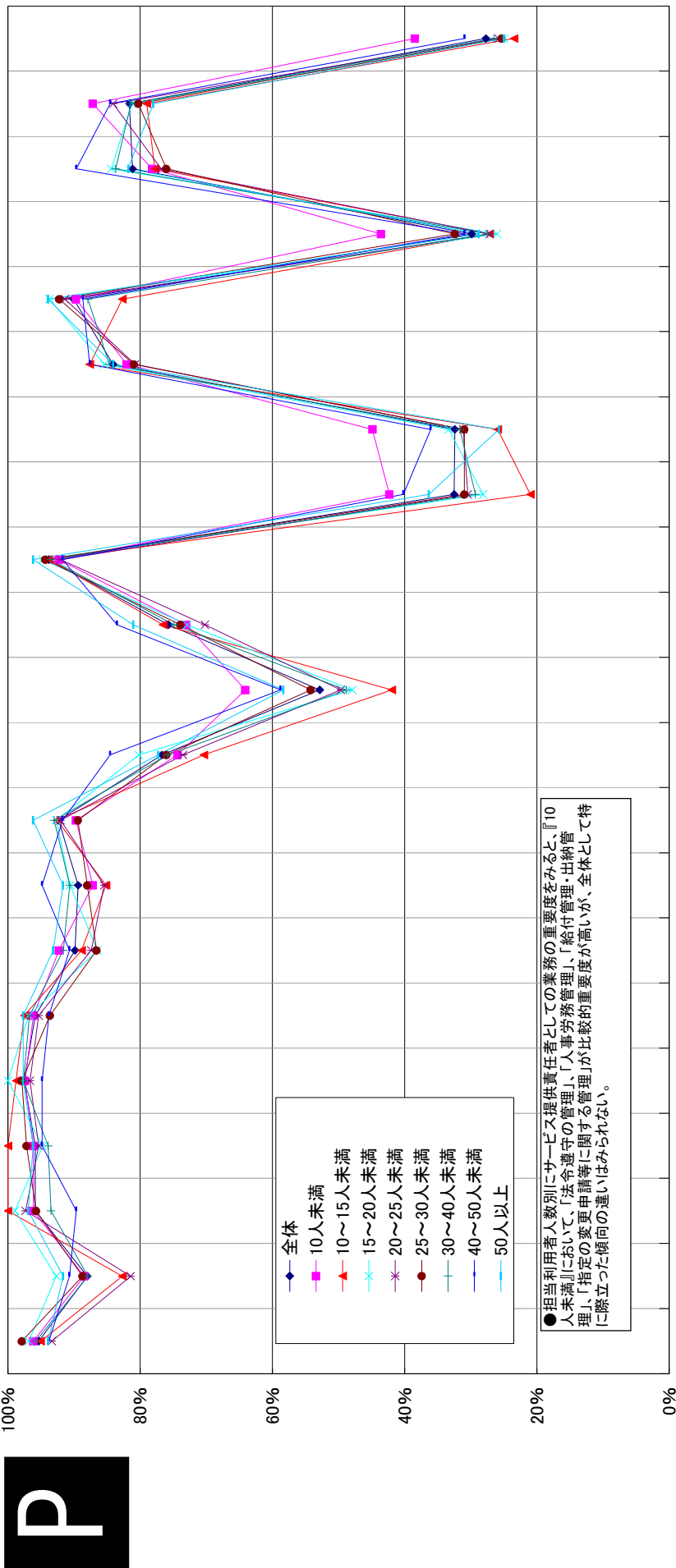
●担当利用者数が少ない「10人未満」および「10人～15人未満」のサ喜が、他と比較して所属事業所におけるサ喜の業務を実施している割合が低くなっている。また、管理者業務においても「提供するサービスの質の向上に係る管理等」や「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」等を実施している割合が他と比較して低くなっている。

●担当利用者数が「50人以上」の人は、いわゆるサ喜本来業務（質問のa～i）において、いずれの業務も実施している割合が高い。

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護 計画の作成 （介護 予防含 む）	指定訪問 介護の利 便性の提 高（介護 予防含 む）	利用者の 状態の変 化やサ一 ビスマニ ア化に関 する意向 調査の定 期的な実 施（介護 予防含 む）	担当者会 議への出 席等によ る居宅介 護支援等 の連携	訪問介護 員等に対 する技術 指導等	訪問介護 員等の能 力や希望 を踏まえ た業務管 理の実施	訪問介護 員等に対 する研修 指導等	訪問介護 業務の要 求事項説 明書の交 付等運営 の管理（事業所 の運営）	サービス 利用申込 に際して 必要書類 の提出等 の管理（事業所 の運営）	事業所に おける利 用者の安 全の確保 や人権擁 護の遵守 等【事業 所の基本 理念の管 理】	事業所に おける利 用者の定 員管理 設備の点 検等【法 令遵守の 管理】	サービス 利用申込 に際して 必要書類 の提出等 の管理（事業所 の運営）	介護サー ビス提供 に関する 計画の策 定・実施 記録の管 理等【サ ビスマニ ア化に関 する業務 の管理（事業所 の運営）】	事業所に おける雇 用条件・ 労働条件 全般の管 理、従業 員の勤怠 管理等の 人事業務 管理【人事 業務管理】	給付管 理・利用 料等現金 受領等に 関する会 計管理 【給付管 理・出納 管理】	苦情・事 故等に関 するリス クマネジ ング（相 談・苦情 管理）や 事故等 発生時の 対応及び 記録管理 （事業所 の運営）	事業所お よび訪問 介護員が 提供する サービスの 質の向上 に係る管 理等	指定介護 事業所の 変更及び 更新等【 指定の 変更申請 等に関する 管理】	利用者に 対して職 員が提供 している サービスの 向上に関 する業務 の管理（事業所 の運営）	訪問介護 業務の要 求事項説 明書の交 付等運営 の管理（事業所 の運営）	事業所の 管理・運 営に係る 業務
全体	1018	909	767	900	925	899	776	788	813	555	394	700	837	218	260	660	732	193	633	899	255
10人未満	78	833	692	872	897	872	756	718	731	615	474	654	821	359	397	603	731	295	731	897	372
10～15人未満	81	840	642	889	889	852	654	667	691	481	321	617	753	185	198	519	568	173	531	827	235
15～20人未満	96	969	750	948	969	906	740	802	854	615	385	719	895	198	208	729	802	198	677	948	250
20～25人未満	151	954	748	887	934	914	735	762	781	497	331	629	861	212	291	623	709	159	576	901	225
25～30人未満	142	915	775	901	923	923	782	789	789	549	366	754	782	134	254	620	718	169	570	901	268
30～40人未満	215	907	777	884	916	884	805	837	856	563	409	693	837	214	251	716	767	223	670	898	256
40～50人未満	97	928	866	907	907	887	794	794	845	588	412	732	814	206	247	680	701	134	619	887	186
50人以上	132	917	841	939	970	932	871	856	886	561	462	788	924	273	235	705	780	197	682	932	250

- 担当利用者人数別にサービス提供責任者としての業務の重要度をみると、『10人未満』において、「法令遵守の管理」(64.1%)、「人事労務管理」(42.3%)、「給付管理・出納管理」(44.9%)、「指定の変更申請等に関する管理」(43.6%)が比較的高い割合となっているが、全体として特に際立った傾向の違いはみられない。

Q8①担当利用者人数(介護保険・介護予防防計) × Q11 サービス提供責任者としての業務の重要度について (「重要度が高い」+「重要度がやや高い」)

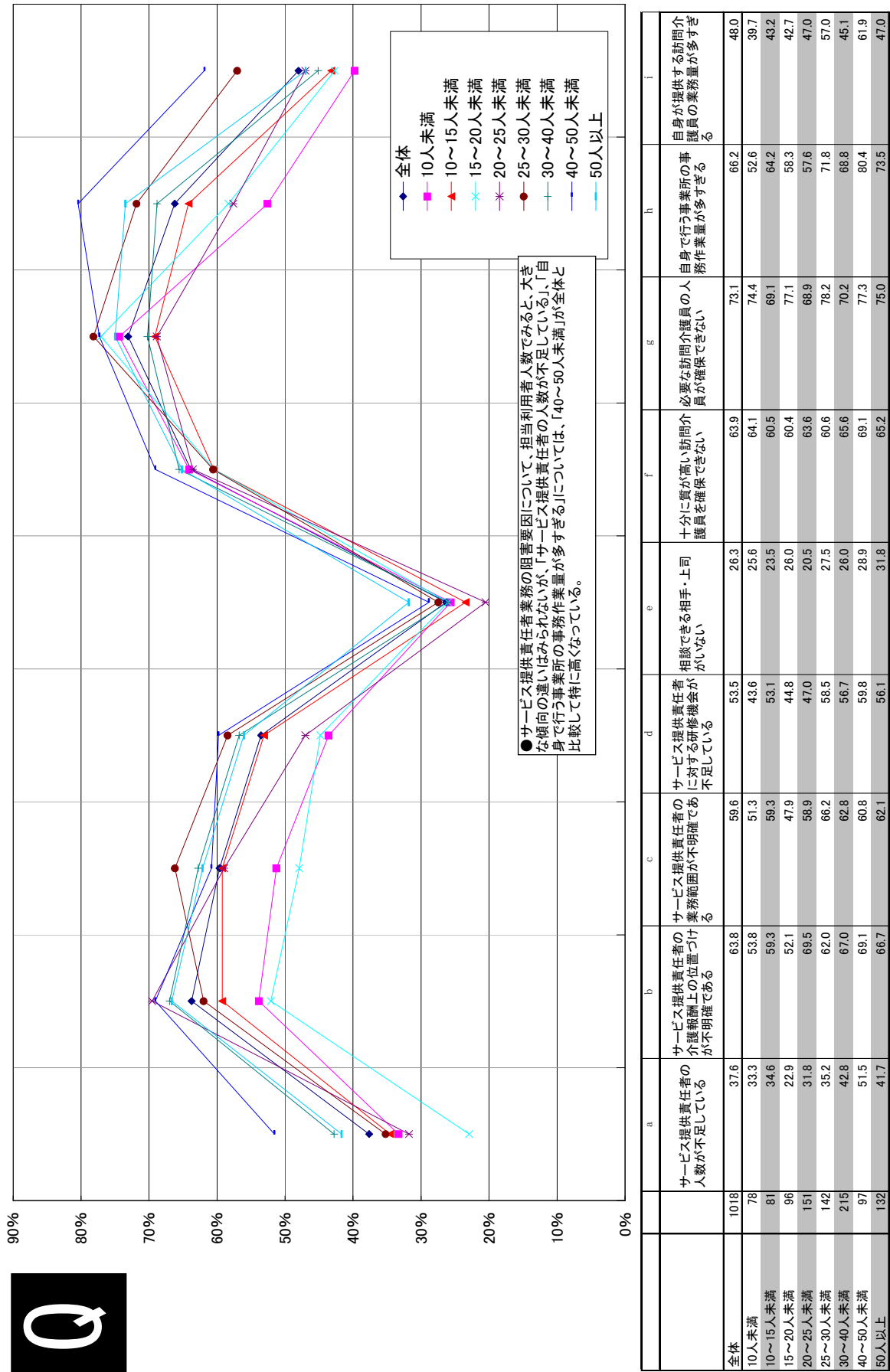


	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
全体	1018	95.4	88.0	95.9	97.5	95.9	89.9	89.4	92.3	76.7	52.8	75.7	93.8	32.5	32.4	84.1	90.1	29.9	81.1	81.6	27.7
10人未満	78	96.2	88.5	96.2	97.4	96.2	92.3	87.2	89.7	74.4	64.1	73.1	92.3	42.3	44.9	82.1	89.7	43.6	78.2	87.2	38.5
10～15人未満	81	95.1	82.7	100.0	98.8	97.5	88.9	85.2	92.6	70.4	42.0	76.5	93.8	21.0	25.9	87.7	82.7	27.2	77.8	79.0	23.5
15～20人未満	96	96.9	92.7	99.0	100.0	96.9	86.5	90.6	92.7	80.2	47.9	72.9	94.8	28.1	33.3	85.4	93.8	26.0	84.4	81.3	25.0
20～25人未満	151	93.4	81.5	97.4	95.4	95.4	87.4	85.4	92.1	73.5	49.7	70.2	92.1	30.5	31.1	80.8	91.4	27.2	76.8	84.1	25.8
25～30人未満	142	97.9	88.7	97.2	97.9	93.7	86.6	88.0	89.4	76.1	54.2	73.9	94.4	31.0	31.0	81.0	92.3	32.4	76.1	80.3	25.4
30～40人未満	215	95.8	87.9	93.5	94.0	97.7	91.6	90.7	93.0	75.8	48.8	74.9	93.5	29.3	31.6	84.7	87.9	27.4	83.7	81.4	26.5
40～50人未満	97	93.8	90.7	89.7	94.8	93.8	90.7	94.8	91.8	84.5	58.8	83.5	91.8	40.2	36.1	87.6	88.7	30.9	89.7	84.5	30.9
50人以上	132	93.9	91.7	97.0	97.7	97.7	93.2	91.7	96.2	77.3	58.3	81.1	96.2	36.4	25.8	84.1	93.9	28.8	81.8	78.0	25.0

(3) サービス提供責任者業務の阻害要因について

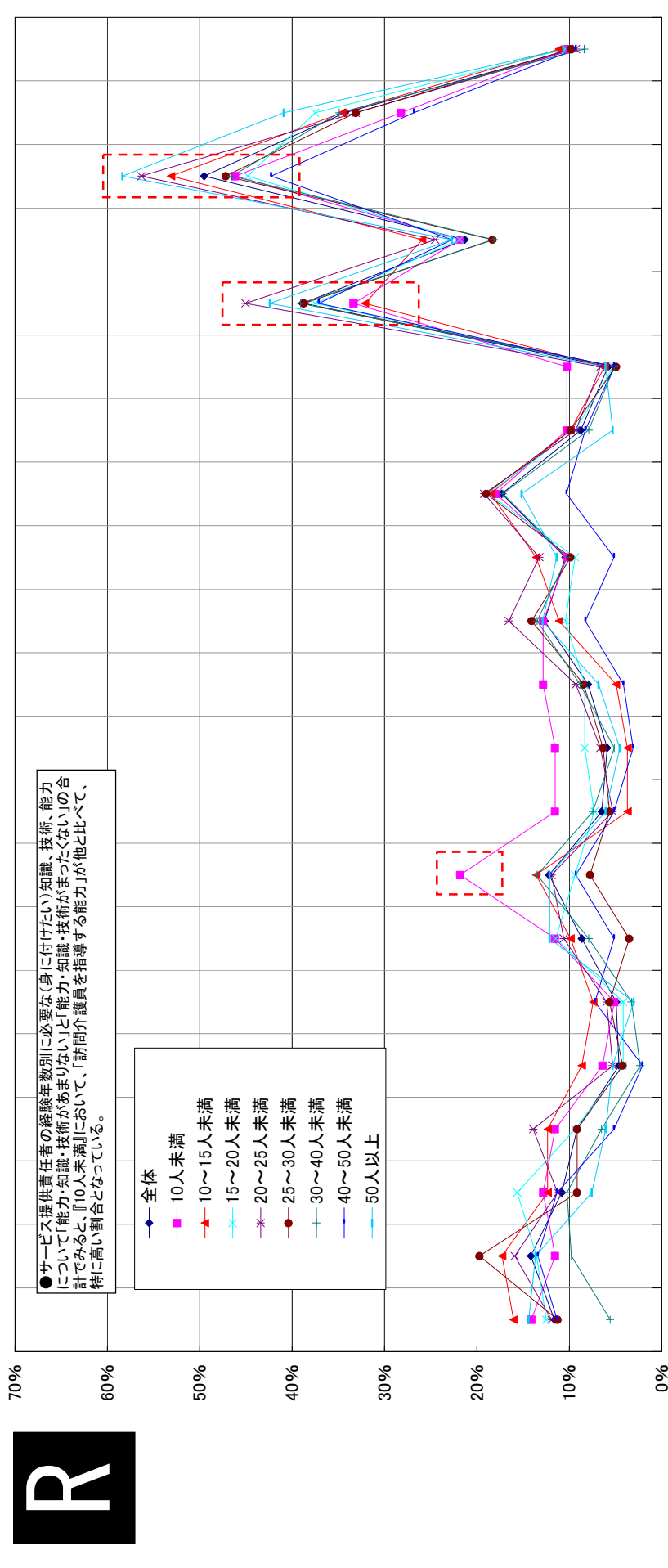
- サービス提供責任者業務の阻害要因について、担当利用者人数でみると、大きな傾向の違いはみられないが、「サービス提供責任者の人数が不足している」「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」については、『40～50 人未満』が全体と比較して特に高くなっている。

Q8①担当利用者人数(介護保険・介護予防計) × Q13 サービス提供者業務の阻害要因について (「非常にあてはまる」+「ややあてはまる」)



（４）サービス提供責任者業務の知識、技術、能力について

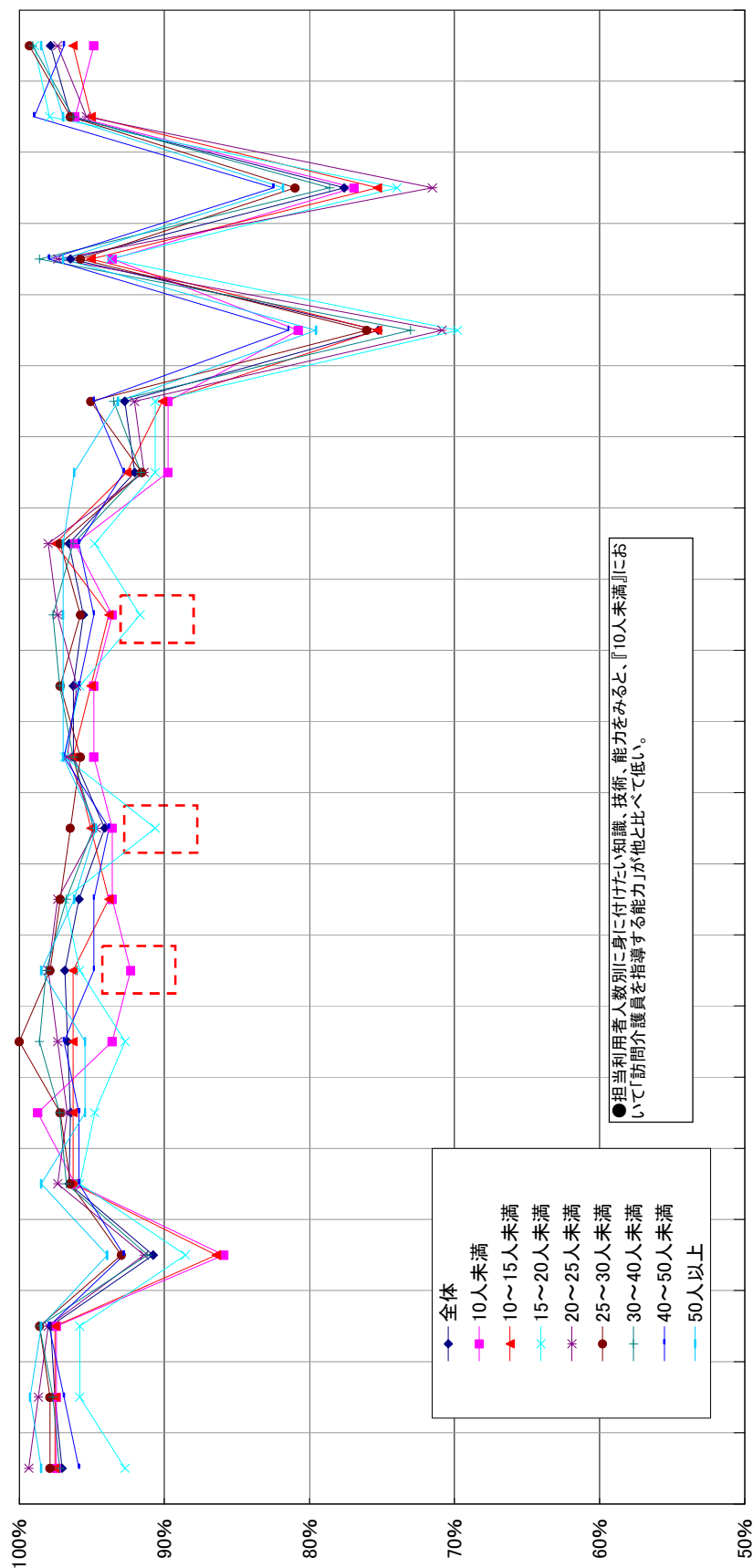
- 担当利用者人数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「能力・知識・技術があまりない」と「能力・知識・技術がまったくない」の合計でみると、『10人未満』において、「ヘルパーを指導する能力」（21.8％）が、特に高い割合となっている。全体的には、「管理運営業務に関する知識・技術」「労働関連法規に関する通達・知識」が高い割合となっている。



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
全体	1018	1116	141	108	46	49	86	122	65	59	80	127	104	173	87	58	389	213	495	343	96
10人未満	78	141	115	128	64	51	115	218	115	115	128	128	103	179	103	103	333	218	462	282	103
10~15人未満	81	160	173	123	86	74	99	136	37	37	49	111	136	185	99	62	321	259	531	346	11.1
15~20人未満	96	125	135	156	42	42	115	94	73	83	83	104	94	188	94	52	375	219	448	375	10.4
20~25人未満	151	119	159	113	53	60	106	119	53	66	93	166	132	192	93	66	450	245	563	331	9.3
25~30人未満	142	113	197	92	42	56	35	77	56	63	85	141	99	190	99	49	387	183	472	331	9.9
30~40人未満	215	56	98	102	23	33	79	135	74	51	88	135	102	172	79	51	391	181	465	349	8.4
40~50人未満	97	113	134	113	21	72	52	93	52	31	41	82	52	103	82	52	371	227	423	268	9.3
50人以上	132	144	136	76	53	30	121	121	61	45	68	129	114	152	53	61	424	227	583	409	10.6

- 担当利用者人数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「身に付けたいと思う」でみると、『10 人未満』において「ヘルパーを指導する能力」(92.3%)が低い割合となっている。その他の項目においては、担当利用者人数別で大きな傾向の違いはなかった。

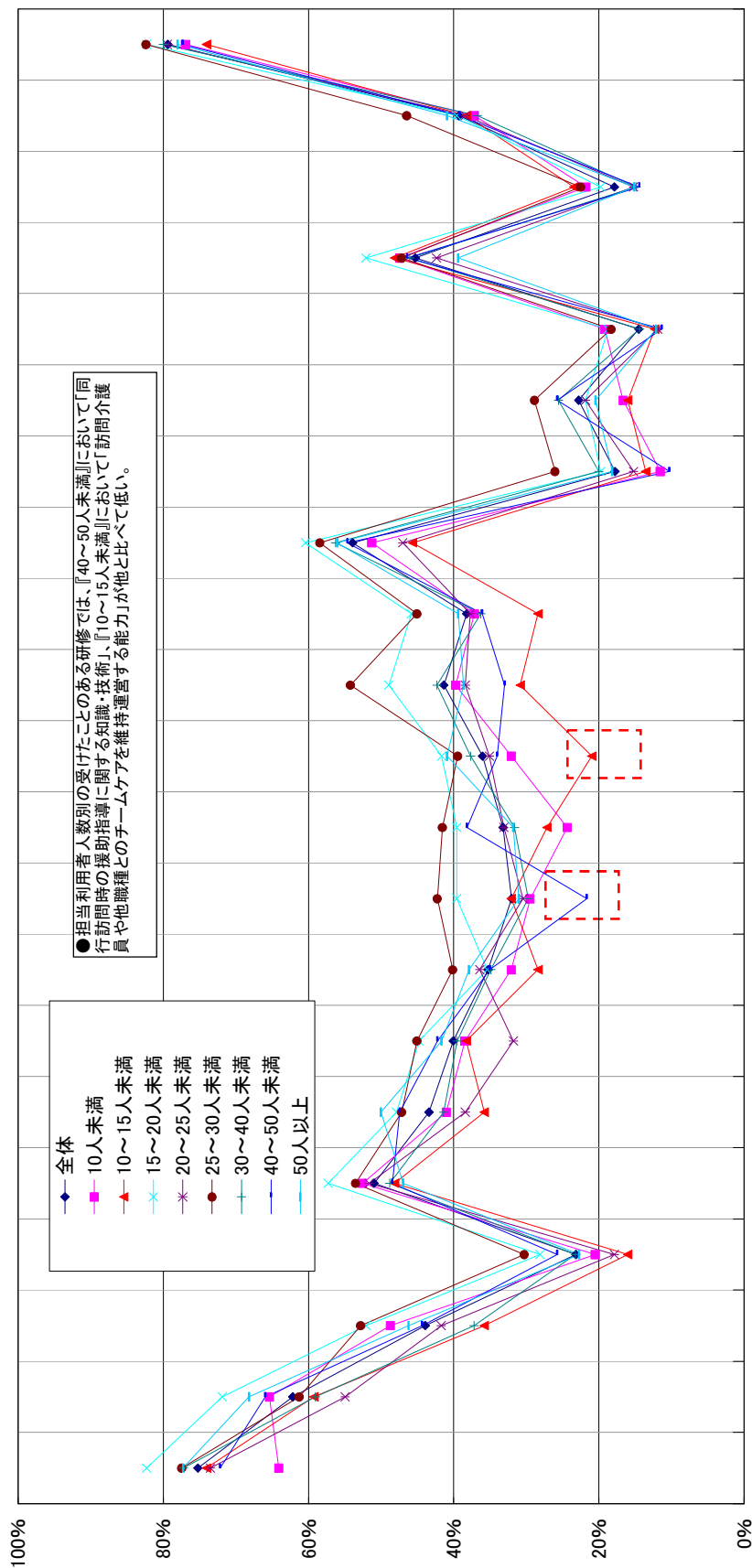
Q8①担当利用者人数(介護保険・介護予防計) × Q15 サービス提供責任者としての知識、技術、能力について (「身に付けたいと思う」)



		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
		訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦悩に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対する技術	地域(エリア)に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する技術	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種との円滑なチームワークを維持する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導に関する技術	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新動向に関する知識	労働関連法規に関する知識	医療ニーズが高い利用者に對する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	1018	97.1	97.5	97.8	90.8	96.6	96.5	96.7	96.9	95.9	94.1	96.3	96.3	95.6	96.6	92.0	92.7	75.2	96.5	77.6	96.5	97.8
10人未満	78	97.4	97.4	97.4	85.9	96.2	98.7	93.6	92.3	93.6	93.6	94.9	94.9	93.6	96.2	89.7	89.7	80.8	93.6	76.9	96.2	94.9
10～15人未満	81	97.5	97.5	97.5	86.4	96.3	96.3	96.3	96.3	93.8	95.1	96.3	95.1	93.8	97.5	92.6	90.1	75.3	95.1	75.3	95.1	96.3
15～20人未満	96	92.7	95.8	95.8	88.5	95.8	94.8	92.7	95.8	96.9	90.6	96.9	95.8	91.7	94.8	90.6	90.6	69.8	93.8	74.0	97.9	99.0
20～25人未満	151	98.3	98.7	98.0	91.4	97.4	96.7	97.4	98.0	97.4	94.7	96.7	96.0	97.4	98.0	91.4	92.1	70.9	97.4	71.5	95.4	97.4
25～30人未満	142	97.9	97.9	98.6	93.0	96.5	97.2	100.0	97.9	97.2	96.5	95.8	97.2	95.8	97.2	91.5	95.1	76.1	95.8	81.0	96.5	99.3
30～40人未満	215	97.2	97.7	98.6	91.2	96.7	97.2	98.6	98.1	96.7	94.9	96.3	97.2	97.7	96.3	91.6	93.5	73.0	98.6	78.6	96.3	99.1
40～50人未満	97	95.9	96.9	97.9	92.8	95.9	95.9	96.9	94.8	94.8	93.8	96.9	95.9	94.8	95.9	92.8	94.8	81.4	97.9	82.5	99.0	96.9
50人以上	132	98.5	99.2	98.5	93.9	98.5	95.5	95.5	98.5	96.2	94.7	97.0	97.0	97.0	97.0	96.2	93.2	79.5	97.0	81.8	97.0	98.5

- 担当利用者人数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたことがある」でみると、『40～50 人未満』において「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」(21.6%)、『10～15 人未満』において「ヘルパーや他職種とのチームケアを維持運営する能力」(21.0%) が他と比べて低い割合となっている。その他の項目においては、担当利用者人数別で大きな傾向の違いはなかった。

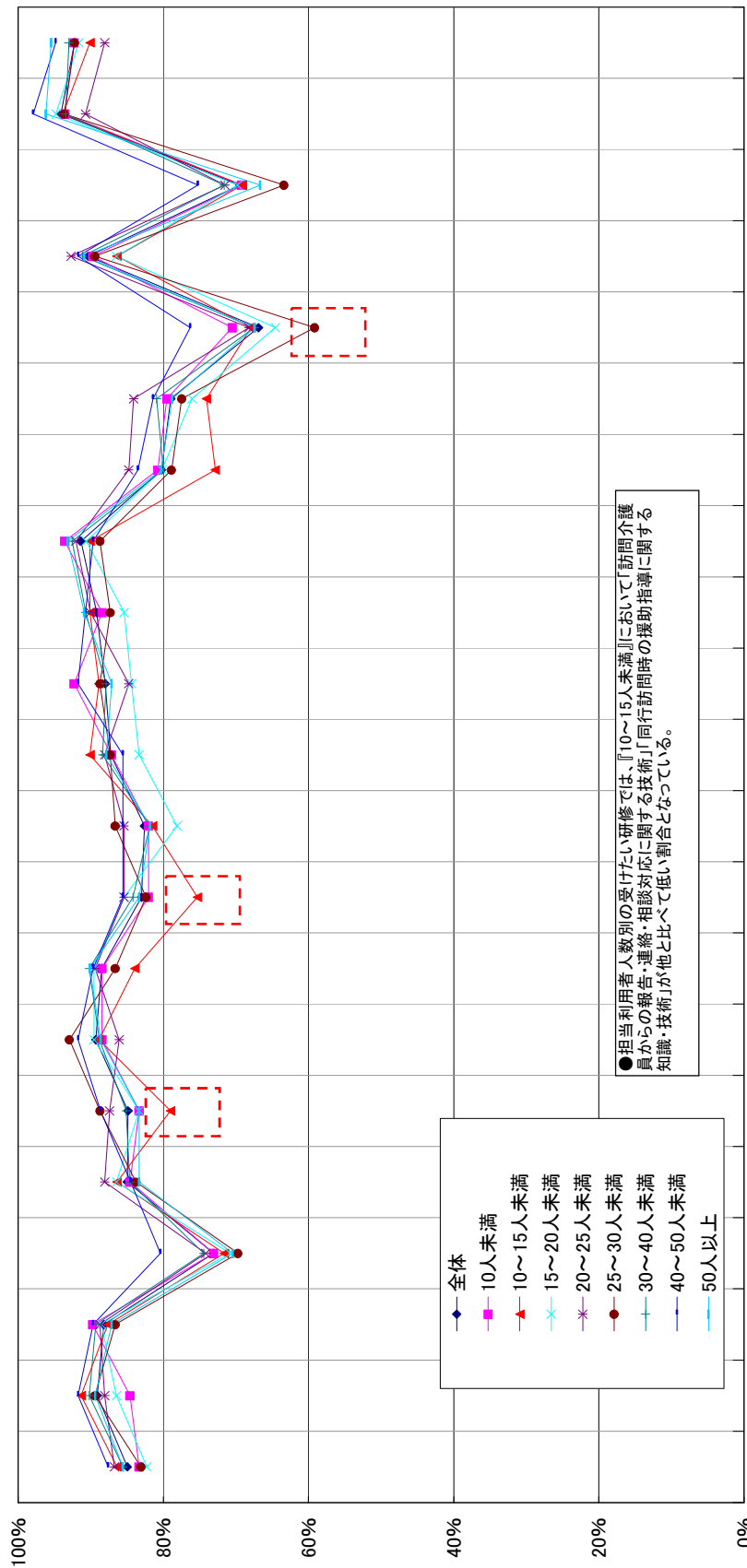
Q8①担当利用者人数(介護保険・介護予防防計) × Q16 研修の受講経験について (「研修を受けたことがある」)



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者の相談・要望・苦悩に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する知識・技術	利用者の家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応する技術	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	訪問介護員との円滑な関係構築に関する技術	訪問介護員や他職種のチームケアを維持運営する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく指導の展開に関する技術	リスクマネジメント(事故・防・対応・事後処理)に関する知識・技術	サービス困難を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係を作る技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新動向	労働関連法規に関する知識	医療ニーズが強い利用者に療養に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	101.8	75.2	62.2	43.9	23.2	43.4	40.1	35.3	32.0	33.2	36.1	41.4	38.2	53.9	17.8	22.8	14.5	45.3	17.9	39.3	79.4
10人未満	78	64.1	65.4	48.7	20.5	41.0	38.5	32.1	29.5	24.4	32.1	39.7	37.2	51.3	11.5	16.7	19.2	47.4	21.8	37.2	76.9
10～15人未満	81	74.1	59.3	35.8	16.0	35.8	38.3	28.4	32.1	27.2	21.0	30.9	28.4	45.7	13.6	16.0	12.3	48.1	23.5	38.3	74.1
15～20人未満	96	82.3	71.9	52.1	28.1	47.9	44.8	35.4	39.6	39.6	41.7	49.0	45.8	60.4	19.8	21.9	18.8	52.1	19.8	39.6	82.3
20～25人未満	151	73.5	55.0	41.7	17.9	38.4	31.8	36.4	30.5	33.1	35.1	38.4	37.7	47.0	15.2	21.9	11.9	42.4	15.2	38.4	79.5
25～30人未満	142	77.5	61.3	52.8	30.3	47.2	45.1	40.1	42.3	41.5	39.4	54.2	45.1	58.5	26.1	28.9	18.3	47.2	22.5	46.5	82.4
30～40人未満	215	77.2	59.1	37.2	23.3	41.4	39.5	34.9	29.8	31.6	37.7	42.3	36.3	56.3	20.0	25.6	14.4	46.0	14.9	36.7	80.0
40～50人未満	97	72.2	66.0	44.3	25.8	47.4	42.3	35.1	21.6	38.1	34.0	33.0	36.1	54.6	10.3	20.5	11.3	46.4	14.4	39.2	77.3
50人以上	132	77.3	68.2	46.2	22.7	50.0	41.7	37.9	31.1	31.8	40.9	38.6	39.4	56.1	18.2	20.5	12.1	39.4	15.2	40.9	78.0

- 担当利用者人数別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたいと思う」でみると、『25～30 人未満』において、「管理運営業務に関する知識・技術」(59.2%)、『10～15 人未満』において「ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する技術」(79.0%)、「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」(75.3%)が低い割合となっている。その他の項目においては、担当利用者人数別で大きな傾向の違いはなかった。

Q8①担当利用者人数(介護保険・介護予防計) × Q17 研修の受講意向について (「研修を受けたいと思う」)



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護 計画作成 に関する知識・技 術	アセスメン トの能力 向上に関 する知識・技 術	利用者か らの相談・ 要望・苦 情に関する 知識・技 術	利用者の 利用申し 込みに関 する知識・技 術	利用者お よびその 家族との コミュニ ケーション に関する 技術・能 力	訪問介護 員からの 報告・連 絡・相談 に関する 技術	根拠（エビ デンス）に 基づいた 介護につ いての知 識と経験	訪問介護 員を指導 する能力	同行訪問 時の援助 指導に関 する知識・ 技術	訪問介護 員との円 滑な人間 関係作り に関する 技術	訪問介護 員や他職 種のチーム ワークを 維持・運 営する 能力	チームカ ンファレン ス実施に 関する技 術	計画に基 づく技術 指導の開 発する技 術	リスクマネ ジメント （事故予 防・対応・ 事後処 理）に関 する知識・ 技術	サービス 困難度を 考慮して 担当訪問 介護員を 選定する 技術	介護支援 専門員と の円滑な 人間関係 作りに関 する技術	管理運営 業務に関 する知識・ 技術	介護保険 の最新の 動向	労働関連 法規に関 する知識	医療ニ ズが高い 利用者 に対する 医療に関 する知識・技 術	認知症ケ アに関 する知識・技 術
全体	1018	85.0	89.1	88.2	73.1	84.6	83.3	88.5	83.0	82.6	87.2	88.0	89.2	91.4	80.3	79.0	66.9	90.4	69.4	94.1	92.2
10人未満	78	83.3	84.6	89.7	73.1	84.6	83.3	88.5	82.1	82.1	87.2	92.3	88.5	93.6	80.8	79.5	70.5	89.7	69.2	93.6	92.3
10～15人未満	81	86.4	91.4	87.7	71.6	86.4	79.0	88.9	84.0	75.3	90.1	88.9	90.1	90.1	72.8	74.1	67.9	86.4	69.1	93.8	90.1
15～20人未満	96	82.3	86.5	88.5	70.8	86.5	83.3	89.6	89.6	85.4	83.3	84.4	85.4	90.6	80.2	76.0	64.6	86.5	69.8	94.8	91.7
20～25人未満	151	86.8	88.1	88.7	74.2	88.1	87.4	86.1	89.4	85.4	88.1	84.8	90.1	92.1	84.8	84.1	68.2	92.7	71.5	90.7	88.1
25～30人未満	142	83.1	89.4	86.6	69.7	83.8	88.7	93.0	86.6	82.4	86.6	87.3	88.7	90.7	78.9	77.5	59.2	89.4	63.4	93.7	92.3
30～40人未満	215	85.6	90.2	89.3	74.4	84.7	85.1	88.8	90.2	84.2	88.4	87.9	90.7	92.6	80.0	80.9	67.4	91.2	71.6	93.5	93.0
40～50人未満	97	87.6	91.8	89.7	80.4	84.5	88.7	91.8	89.7	85.6	85.6	91.8	90.7	89.7	83.5	81.4	76.3	91.8	75.3	97.9	94.8
50人以上	132	85.6	89.4	87.1	70.5	83.3	83.3	88.6	90.2	83.3	87.9	87.1	90.9	93.2	80.3	78.8	67.4	90.9	66.7	96.2	95.5

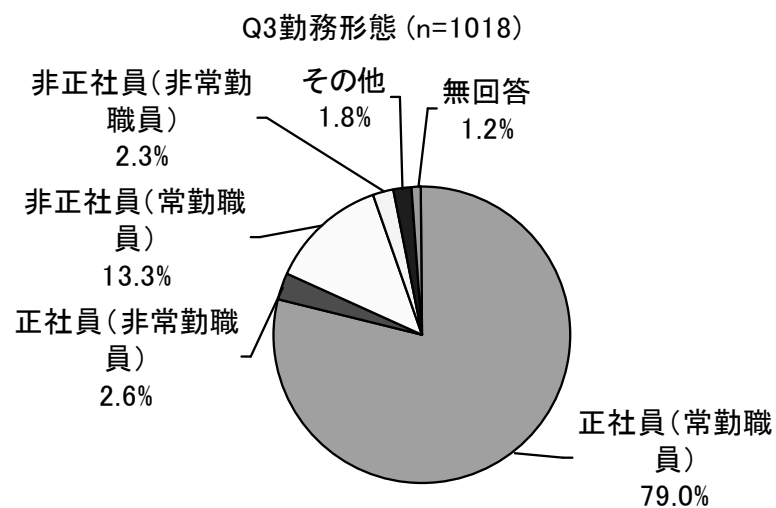
(5) まとめ

- 担当利用者人数が『10 人未満』および『10～15 人未満』のサービス提供責任者が、所属事業所におけるサービス提供責任者の業務を実施している割合が低くなっている。また、管理者業務においても「提供するサービスの質の向上に係る管理等」や「苦情・事故等に関するリスクマネジメント」等を実施している割合が低くなっている。
- 担当利用者人数が『50 人以上』の人は、いわゆるサービス提供責任者本来業務（質問の a～i）において、いずれの業務も実施している割合が高い。
- 「能力・知識・技術があまりない」と「能力・知識・技術がまったくない」の合計でみると、『10 人未満』において、「ヘルパーを指導する能力」が特に高い割合となっている。
- 担当利用者人数別に不足している知識、技術、能力をみると、『10 人未満』において、「ヘルパーを指導する能力」が特に高い割合となっている。全体的には、「管理運営業務に関する知識・技術」「労働関連法規に関する通達・知識」が高い。
- 担当利用者人数別に身につけたい知識、技術、能力をみると、『10 人未満』において「ヘルパーを指導する能力」が低くなっている。
- 担当利用者人数別の受けたことのある研修では、『40～50 人未満』において「訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営する能力」、「計画に基づく技術指導の展開に関する技術」が低くなっている。
- 担当利用者人数別の受けたい研修では、『25～30 人未満』において、「管理運営業務に関する知識・技術」、『10～15 人未満』において「ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する技術」「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」が低い割合となっている。

4. 勤務形態別

【勤務形態別の内訳】

Q3 の就業・勤務形態の回答に従って回答者を分けたところ、『正社員（常勤職員）』が 79.0%、『正社員（非常勤職員）』が 2.6%、『非正社員（常勤職員）』が 13.3%、『非正社員（非常勤職員）』が 2.3% となっている。



(1) 属性について

1) 性別 (n=1018)

性別について、『正社員（常勤職員）』の「男性」が9.6%と高い割合となっている。

	全体	男性	女性	無回答
全体	1018 (100.0%)	84 (8.3%)	934 (91.7%)	0 (0.0%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	77 (9.6%)	727 (90.4%)	0 (0.0%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	0 (0.0%)	26 (100.0%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	3 (2.2%)	132 (97.8%)	0 (0.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	0 (0.0%)	23 (100.0%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	3 (16.7%)	15 (83.3%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	1 (8.3%)	11 (91.7%)	0 (0.0%)

2) 年齢 (n=1018)

年齢について、『正社員（常勤職員）』の「60歳以上」が6.0%と低い割合となっている。

	全体	29歳以下	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	52 (5.1%)	186 (18.3%)	339 (33.3%)	366 (36.0%)	74 (7.3%)	1 (0.1%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	45 (5.6%)	159 (19.8%)	260 (32.3%)	291 (36.2%)	48 (6.0%)	1 (0.1%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	1 (3.8%)	3 (11.5%)	10 (38.5%)	9 (34.6%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	3 (2.2%)	12 (8.9%)	50 (37.0%)	53 (39.3%)	17 (12.6%)	0 (0.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	0 (0.0%)	5 (21.7%)	8 (34.8%)	7 (30.4%)	3 (13.0%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	1 (5.6%)	4 (22.2%)	8 (44.4%)	3 (16.7%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	2 (16.7%)	3 (25.0%)	3 (25.0%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)

3) 管理者兼務のサービス提供責任者か (n=1018)

管理者兼務のサービス提供責任者かどうかについて、『非正社員（非常勤職員）』の「はい」が 8.7%と低い割合となっている。

	全体	はい	いいえ	無回答
全体	1018 (100.0%)	273 (26.8%)	740 (72.7%)	5 (0.5%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	229 (28.5%)	572 (71.1%)	3 (0.4%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	7 (26.9%)	19 (73.1%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	28 (20.7%)	105 (77.8%)	2 (1.5%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	2 (8.7%)	21 (91.3%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	4 (22.2%)	14 (77.8%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	3 (25.0%)	9 (75.0%)	0 (0.0%)

4) サービス提供責任者としての要件 (n=1018)

サービス提供責任者としての要件について、『正社員（非常勤職員）』の「介護福祉士」が 69.2%と低い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員 基礎研修」 修了者	訪問介護員 1級	訪問介護員 2級・3年以上 介護等の 業務に従事	無回答
全体	1018 (100.0%)	837 (82.2%)	21 (2.1%)	77 (7.6%)	77 (7.6%)	6 (0.6%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	663 (82.5%)	16 (2.0%)	64 (8.0%)	55 (6.8%)	6 (0.7%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	18 (69.2%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	6 (23.1%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	113 (83.7%)	4 (3.0%)	5 (3.7%)	13 (9.6%)	0 (0.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	17 (73.9%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)	3 (13.0%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	16 (88.9%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	10 (83.3%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

5) 持っている資格（複数回答）(n=1018)

持っている資格について、『正社員（常勤職員）』の「ケアマネジャー」が23.8%と高い割合となっている。

	全体	介護福祉士	「介護職員基礎研修」修了者	訪問介護員1級	訪問介護員2級	介護支援専門員	社会福祉士	看護師・准看護師	PT・OT・ST	その他	無回答
全体	1018 (100.0%)	841 (82.6%)	100 (9.8%)	312 (30.6%)	644 (63.3%)	226 (22.2%)	11 (1.1%)	18 (1.8%)	0 (0.0%)	67 (6.6%)	0 (0.0%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	666 (82.8%)	75 (9.3%)	244 (30.3%)	493 (61.3%)	191 (23.8%)	10 (1.2%)	18 (2.2%)	0 (0.0%)	53 (6.6%)	0 (0.0%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	18 (69.2%)	3 (11.5%)	4 (15.4%)	16 (61.5%)	5 (19.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	114 (84.4%)	17 (12.6%)	47 (34.8%)	101 (74.8%)	23 (17.0%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (3.7%)	0 (0.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	17 (73.9%)	2 (8.7%)	4 (17.4%)	15 (65.2%)	3 (13.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.7%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	16 (88.9%)	2 (11.1%)	9 (50.0%)	11 (61.1%)	3 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (16.7%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	10 (83.3%)	1 (8.3%)	4 (33.3%)	8 (66.7%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)

6) 介護職経験 ①通算経験年数 (n=1018)

通算経験年数について、『非正社員（常勤職員）』の「7～10年未満」が43.0%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	2 (0.2%)	4 (0.4%)	10 (1.0%)	55 (5.4%)	182 (17.9%)	373 (36.6%)	354 (34.8%)	32 (3.1%)	6 (0.6%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	2 (0.2%)	4 (0.5%)	6 (0.7%)	46 (5.7%)	142 (17.7%)	291 (36.2%)	282 (35.1%)	27 (3.4%)	4 (0.5%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	5 (19.2%)	10 (38.5%)	7 (26.9%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.5%)	4 (3.0%)	26 (19.3%)	58 (43.0%)	42 (31.1%)	3 (2.2%)	0 (0.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.3%)	3 (13.0%)	4 (17.4%)	5 (21.7%)	8 (34.8%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)
その他	18 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	4 (22.2%)	4 (22.2%)	9 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	5 (41.7%)	6 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	9875.0	9.7
正社員(常勤職員)	804	7893.6	9.8
正社員(非常勤職員)	26	214.1	8.2
非正社員(常勤職員)	135	1260.4	9.3
非正社員(非常勤職員)	23	199.2	8.7
その他	18	180.3	10.0
無回答	12	127.4	10.6

7) 介護職経験 ②今の勤務先での勤務年数 (n=1018)

今の勤務先での勤務年数について、『非正社員（常勤職員）』の「7～10年未満」が32.6%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～20年未満	20年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	49 (4.8%)	67 (6.6%)	68 (6.7%)	157 (15.4%)	196 (19.3%)	264 (25.9%)	194 (19.1%)	17 (1.7%)	6 (0.6%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	37 (4.6%)	57 (7.1%)	54 (6.7%)	131 (16.3%)	147 (18.3%)	202 (25.1%)	162 (20.1%)	10 (1.2%)	4 (0.5%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	5 (19.2%)	2 (7.7%)	3 (11.5%)	7 (26.9%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	5 (3.7%)	7 (5.2%)	6 (4.4%)	17 (12.6%)	31 (23.0%)	44 (32.6%)	20 (14.8%)	4 (3.0%)	1 (0.7%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	2 (8.7%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)	4 (17.4%)	7 (30.4%)	4 (17.4%)	3 (13.0%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)
その他	18 (100.0%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	6 (33.3%)	3 (16.7%)	3 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	4 (33.3%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	7226.3	7.1
正社員(常勤職員)	804	5668.5	7.1
正社員(非常勤職員)	26	190.5	7.3
非正社員(常勤職員)	135	1019.5	7.6
非正社員(非常勤職員)	23	150.3	6.5
その他	18	113.5	6.3
無回答	12	83.9	7.0

8) 介護職経験 ③今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

今の勤務先でのサービス提供責任者経験年数について、『非正社員（非常勤職員）』の「1年未満」が60.9%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	135 (13.3%)	147 (14.4%)	134 (13.2%)	134 (13.2%)	130 (12.8%)	197 (19.4%)	117 (11.5%)	11 (1.1%)	13 (1.3%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	92 (11.4%)	115 (14.3%)	114 (14.2%)	111 (13.8%)	105 (13.1%)	155 (19.3%)	94 (11.7%)	10 (1.2%)	8 (1.0%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	5 (19.2%)	7 (26.9%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)	5 (19.2%)	2 (7.7%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	19 (14.1%)	20 (14.8%)	14 (10.4%)	16 (11.9%)	15 (11.1%)	30 (22.2%)	16 (11.9%)	1 (0.7%)	4 (3.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	14 (60.9%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	3 (13.0%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	3 (16.7%)	3 (16.7%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	5 (27.8%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無回答	12 (100.0%)	2 (16.7%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	2 (16.7%)	2 (16.7%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	3824.4	3.8
正社員(常勤職員)	804	3069.5	3.8
正社員(非常勤職員)	26	87.8	3.4
非正社員(常勤職員)	135	517.9	3.8
非正社員(非常勤職員)	23	47.5	2.1
その他	18	62.7	3.5
無回答	12	39.0	3.3

9) 介護職経験 ④今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数 (n=1018)

今の勤務先以外でのサービス提供責任者経験年数について、『非正社員（非常勤職員）』の「1年未満」が95.7%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	855 (84.0%)	35 (3.4%)	22 (2.2%)	21 (2.1%)	14 (1.4%)	47 (4.6%)	24 (2.4%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	665 (82.7%)	31 (3.9%)	19 (2.4%)	19 (2.4%)	13 (1.6%)	38 (4.7%)	19 (2.4%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	23 (88.5%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	120 (88.9%)	3 (2.2%)	2 (1.5%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	6 (4.4%)	2 (1.5%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	22 (95.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	15 (83.3%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)
無回答	12 (100.0%)	10 (83.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	574.9	0.6
正社員(常勤職員)	804	490.0	0.6
正社員(非常勤職員)	26	9.6	0.4
非正社員(常勤職員)	135	55.0	0.4
非正社員(非常勤職員)	23	10.0	0.4
その他	18	7.0	0.4
無回答	12	3.3	0.3

10) 介護職経験 ③+④サービス提供責任者経験年数合計(n=1018)

サービス提供責任者経験年数合計について、『非正社員（非常勤職員）』の「1年未満」が60.9%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	107 (10.5%)	119 (11.7%)	125 (12.3%)	132 (13.0%)	123 (12.1%)	215 (21.1%)	124 (12.2%)	41 (4.0%)	32 (3.1%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	68 (8.5%)	91 (11.3%)	103 (12.8%)	111 (13.8%)	99 (12.3%)	174 (21.6%)	103 (12.8%)	32 (4.0%)	23 (2.9%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	5 (19.2%)	6 (23.1%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	3 (11.5%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	15 (11.1%)	19 (14.1%)	15 (11.1%)	15 (11.1%)	15 (11.1%)	29 (21.5%)	15 (11.1%)	6 (4.4%)	6 (4.4%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	14 (60.9%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)	0 (0.0%)	1 (4.3%)	3 (13.0%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	3 (16.7%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)
無回答	12 (100.0%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	2 (16.7%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	4307.1	4.4
正社員(常勤職員)	804	3491.4	4.5
正社員(非常勤職員)	26	87.9	3.5
非正社員(常勤職員)	135	561.3	4.4
非正社員(非常勤職員)	23	57.5	2.5
その他	18	66.7	3.9
無回答	12	42.3	3.8

11) 介護職経験 ⑤在宅のヘルパーとしての通算経験年数 (n=1018)

在宅のヘルパーとしての通算経験年数について、『非正社員(非常勤職員)』の「1年未満」が82.6%と高い割合となっている。

	全体	1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10年以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	674 (66.2%)	60 (5.9%)	47 (4.6%)	53 (5.2%)	39 (3.8%)	48 (4.7%)	38 (3.7%)	32 (3.1%)	27 (2.7%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	520 (64.7%)	49 (6.1%)	36 (4.5%)	47 (5.8%)	32 (4.0%)	40 (5.0%)	33 (4.1%)	25 (3.1%)	22 (2.7%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	15 (57.7%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	101 (74.8%)	8 (5.9%)	8 (5.9%)	4 (3.0%)	3 (2.2%)	5 (3.7%)	2 (1.5%)	3 (2.2%)	1 (0.7%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	19 (82.6%)	2 (8.7%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)
その他	18 (100.0%)	11 (61.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)
無回答	12 (100.0%)	8 (66.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	1542.8	1.5
正社員(常勤職員)	804	1270.3	1.6
正社員(非常勤職員)	26	43.3	1.7
非正社員(常勤職員)	135	148.8	1.1
非正社員(非常勤職員)	23	15.9	0.7
その他	18	44.6	2.5
無回答	12	20.1	1.7

12) サービス提供責任者としての担当利用者 ①担当利用者人数(介護保険・介護予防計) (n=1018)

担当利用者人数について、『非正社員(非常勤職員)』の「50人以上」が8.7%と低い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	78 (7.7%)	81 (8.0%)	96 (9.4%)	151 (14.8%)	142 (13.9%)	215 (21.1%)	97 (9.5%)	132 (13.0%)	26 (2.6%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	58 (7.2%)	50 (6.2%)	79 (9.8%)	119 (14.8%)	117 (14.6%)	180 (22.4%)	73 (9.1%)	108 (13.4%)	20 (2.5%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	8 (30.8%)	3 (11.5%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	3 (11.5%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	4 (3.0%)	19 (14.1%)	8 (5.9%)	23 (17.0%)	17 (12.6%)	30 (22.2%)	16 (11.9%)	16 (11.9%)	2 (1.5%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	5 (21.7%)	7 (30.4%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)	3 (13.0%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)	1 (4.3%)
その他	18 (100.0%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	3 (16.7%)	4 (22.2%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)
無回答	12 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)

	全体	合計	平均
全体	1018	31345.0	30.8
正社員(常勤職員)	804	25427.0	31.6
正社員(非常勤職員)	26	579.0	22.3
非正社員(常勤職員)	135	4051.0	30.0
非正社員(非常勤職員)	23	466.0	20.3
その他	18	455.0	25.3
無回答	12	367.0	30.6

13) サービス提供責任者としての担当利用者 ②訪問している利用者人数（介護保険・介護予防計）
(n=1018)

訪問している利用者人数について、『非正社員（非常勤職員）』の「10 人未満」が 65.2%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	283 (27.8%)	188 (18.5%)	146 (14.3%)	118 (11.6%)	73 (7.2%)	104 (10.2%)	26 (2.6%)	24 (2.4%)	56 (5.5%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	203 (25.2%)	152 (18.9%)	118 (14.7%)	95 (11.8%)	63 (7.8%)	85 (10.6%)	20 (2.5%)	22 (2.7%)	46 (5.7%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	12 (46.2%)	4 (15.4%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	47 (34.8%)	25 (18.5%)	17 (12.6%)	17 (12.6%)	5 (3.7%)	16 (11.9%)	3 (2.2%)	1 (0.7%)	4 (3.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	15 (65.2%)	3 (13.0%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.7%)
その他	18 (100.0%)	5 (27.8%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	3 (16.7%)
無回答	12 (100.0%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	16447.5	16.2
正社員(常勤職員)	804	13484.5	16.8
正社員(非常勤職員)	26	336.0	12.9
非正社員(常勤職員)	135	1984.0	14.7
非正社員(非常勤職員)	23	150.0	6.5
その他	18	250.0	13.9
無回答	12	243.0	20.3

14) サービス提供責任者としての担当利用者 ③適切な管理ができる利用者数（介護保険・介護予防計）(n=1018)

適切な管理ができる利用者人数について、『非正社員（非常勤職員）』の「10 人未満」が 21.7%と高い割合となっている。

	全体	10人未満	10～15人未満	15～20人未満	20～25人未満	25～30人未満	30～40人未満	40～50人未満	50人以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	70 (6.9%)	102 (10.0%)	105 (10.3%)	184 (18.1%)	108 (10.6%)	202 (19.8%)	67 (6.6%)	44 (4.3%)	136 (13.4%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	48 (6.0%)	77 (9.6%)	78 (9.7%)	149 (18.5%)	93 (11.6%)	169 (21.0%)	52 (6.5%)	38 (4.7%)	100 (12.4%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	3 (11.5%)	7 (26.9%)	4 (15.4%)	3 (11.5%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	13 (9.6%)	13 (9.6%)	15 (11.1%)	23 (17.0%)	11 (8.1%)	26 (19.3%)	9 (6.7%)	4 (3.0%)	21 (15.6%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	5 (21.7%)	5 (21.7%)	5 (21.7%)	2 (8.7%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)
その他	18 (100.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	6 (33.3%)
無回答	12 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	3 (25.0%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	3 (25.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	21751.0	21.4
正社員(常勤職員)	804	17878.0	22.2
正社員(非常勤職員)	26	395.0	15.2
非正社員(常勤職員)	135	2578.0	19.1
非正社員(非常勤職員)	23	374.0	16.3
その他	18	268.0	14.9
無回答	12	258.0	21.5

15) 労働時間 ①平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間 (n=1018)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の労働時間について、『正社員 (常勤職員)』の「200 時間以上」が 14.8%と高い割合となっている。

	全体	100時間未満	100～150時間未満	150～160時間未満	160～170時間未満	170～180時間未満	180～190時間未満	190～200時間未満	200時間以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	67 (6.6%)	110 (10.8%)	92 (9.0%)	207 (20.3%)	177 (17.4%)	145 (14.2%)	62 (6.1%)	136 (13.4%)	22 (2.2%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	45 (5.6%)	66 (8.2%)	67 (8.3%)	164 (20.4%)	145 (18.0%)	128 (15.9%)	56 (7.0%)	119 (14.8%)	14 (1.7%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	4 (15.4%)	8 (30.8%)	4 (15.4%)	5 (19.2%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	7 (5.2%)	24 (17.8%)	19 (14.1%)	29 (21.5%)	28 (20.7%)	11 (8.1%)	4 (3.0%)	9 (6.7%)	4 (3.0%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	8 (34.8%)	7 (30.4%)	0 (0.0%)	3 (13.0%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)	2 (8.7%)
その他	18 (100.0%)	1 (5.6%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)
無回答	12 (100.0%)	2 (16.7%)	2 (16.7%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)	1 (8.3%)

	全体	合計	平均
全体	1018	165446.1	166.1
正社員(常勤職員)	804	133937.1	169.5
正社員(非常勤職員)	26	3673.0	141.3
非正社員(常勤職員)	135	20908.7	159.6
非正社員(非常勤職員)	23	2442.3	116.3
その他	18	2845.0	167.4
無回答	12	1640.0	149.1

16) 労働時間 ②平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間 (n=1018)

平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間のヘルパー業務時間について、『正社員 (非常勤職員)』の「100 時間以上」が 11.5%と高い割合となっている。

	全体	10時間未満	10～20時間未満	20～30時間未満	30～40時間未満	40～50時間未満	50～70時間未満	70～100時間未満	100時間以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	138 (13.6%)	121 (11.9%)	126 (12.4%)	99 (9.7%)	102 (10.0%)	172 (16.9%)	140 (13.8%)	85 (8.3%)	35 (3.4%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	102 (12.7%)	98 (12.2%)	95 (11.8%)	76 (9.5%)	77 (9.6%)	141 (17.5%)	117 (14.6%)	74 (9.2%)	24 (3.0%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	4 (15.4%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	6 (23.1%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	27 (20.0%)	14 (10.4%)	18 (13.3%)	13 (9.6%)	13 (9.6%)	22 (16.3%)	16 (11.9%)	7 (5.2%)	5 (3.7%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	3 (13.0%)	1 (4.3%)	5 (21.7%)	5 (21.7%)	4 (17.4%)	2 (8.7%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)	2 (8.7%)
その他	18 (100.0%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)	7 (38.9%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	3 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)
無回答	12 (100.0%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	3 (25.0%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)

	全体	合計	平均
全体	1018	45361.8	46.1
正社員(常勤職員)	804	37534.1	48.1
正社員(非常勤職員)	26	1317.3	50.7
非正社員(常勤職員)	135	4944.9	38.0
非正社員(非常勤職員)	23	707.0	33.7
その他	18	434.0	27.1
無回答	12	424.5	42.5

17) 労働時間 ③サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間（n=1018）

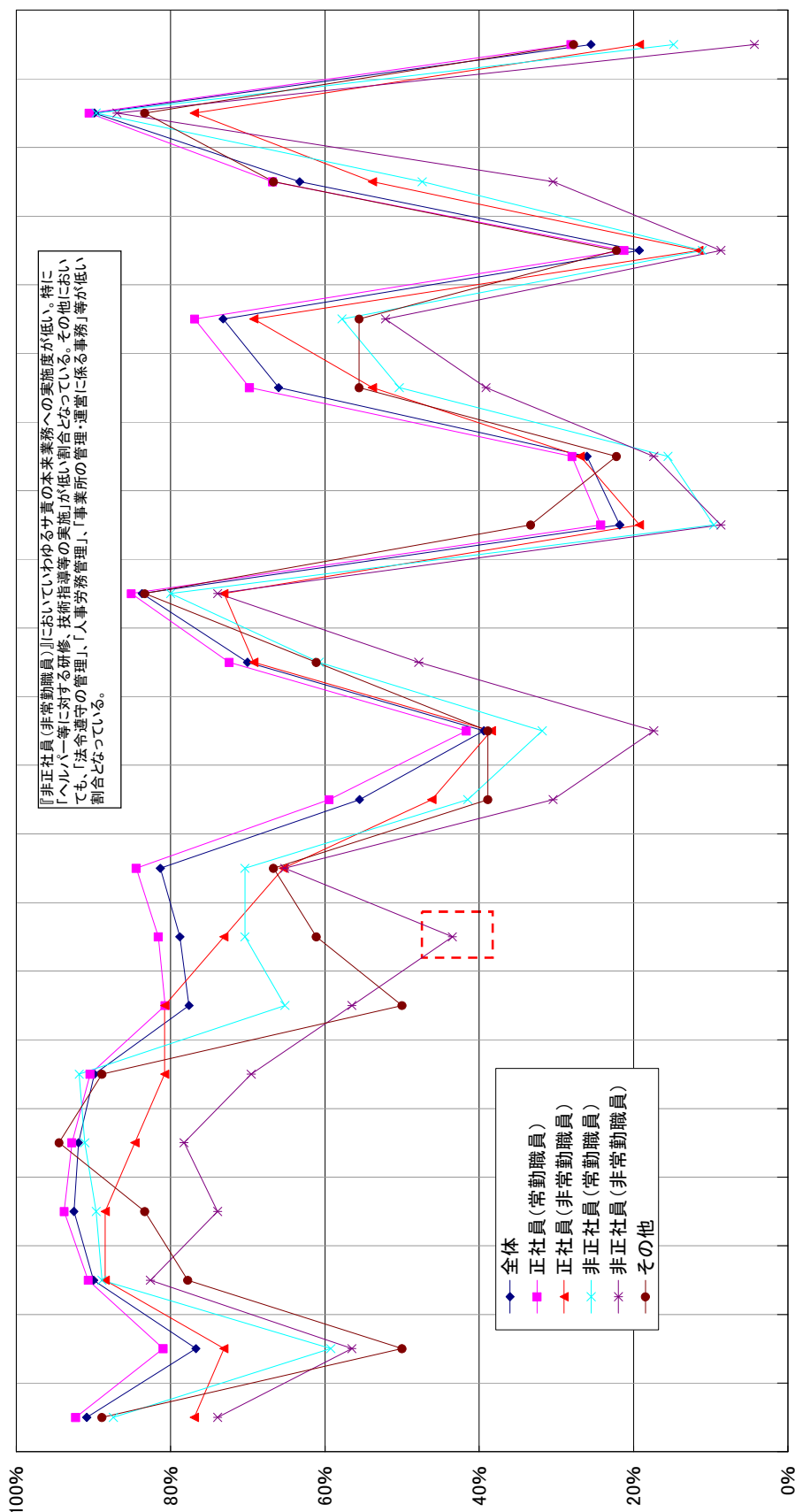
サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供（ヘルパー業務）をするのに適正な時間について、『正社員（非常勤職員）』の「70～100 時間未満」が 19.2%と高い割合となっている。また、『非正社員（常勤職員）』の「10 時間未満」が 17.0%と高い割合となっている。

	全体	10時間未満	10～20時間未満	20～30時間未満	30～40時間未満	40～50時間未満	50～70時間未満	70～100時間未満	100時間以上	無回答
全体	1018 (100.0%)	86 (8.4%)	114 (11.2%)	131 (12.9%)	131 (12.9%)	127 (12.5%)	160 (15.7%)	104 (10.2%)	83 (8.2%)	82 (8.1%)
正社員(常勤職員)	804 (100.0%)	57 (7.1%)	85 (10.6%)	110 (13.7%)	95 (11.8%)	106 (13.2%)	133 (16.5%)	82 (10.2%)	74 (9.2%)	62 (7.7%)
正社員(非常勤職員)	26 (100.0%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	7 (26.9%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)	5 (19.2%)	2 (7.7%)	3 (11.5%)
非正社員(常勤職員)	135 (100.0%)	23 (17.0%)	19 (14.1%)	14 (10.4%)	21 (15.6%)	13 (9.6%)	17 (12.6%)	14 (10.4%)	6 (4.4%)	8 (5.9%)
非正社員(非常勤職員)	23 (100.0%)	2 (8.7%)	4 (17.4%)	0 (0.0%)	6 (26.1%)	4 (17.4%)	2 (8.7%)	2 (8.7%)	1 (4.3%)	2 (8.7%)
その他	18 (100.0%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	4 (22.2%)
無回答	12 (100.0%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	1 (8.3%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (25.0%)

	全体	合計	平均
全体	1018	41944.0	44.8
正社員(常勤職員)	804	34901.5	47.0
正社員(非常勤職員)	26	1228.0	53.4
非正社員(常勤職員)	135	4458.5	35.1
非正社員(非常勤職員)	23	740.0	35.2
その他	18	368.5	26.3
無回答	12	247.5	27.5

(2) サービス提供責任者業務について

- サービス提供責任者業務の実施について勤務形態別でみると、『非正社員（非常勤職員）』においていわゆるサービス提供責任者の本来業務（質問の a～i）への実施度が低い。特に「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」（43.5%）が低い割合となっている。その他においても、「法令遵守の管理」（17.4%）、「人事労務管理」（8.7%）、「事業所の管理・運営に係る事務」（4.3%）等が低い割合となっている。



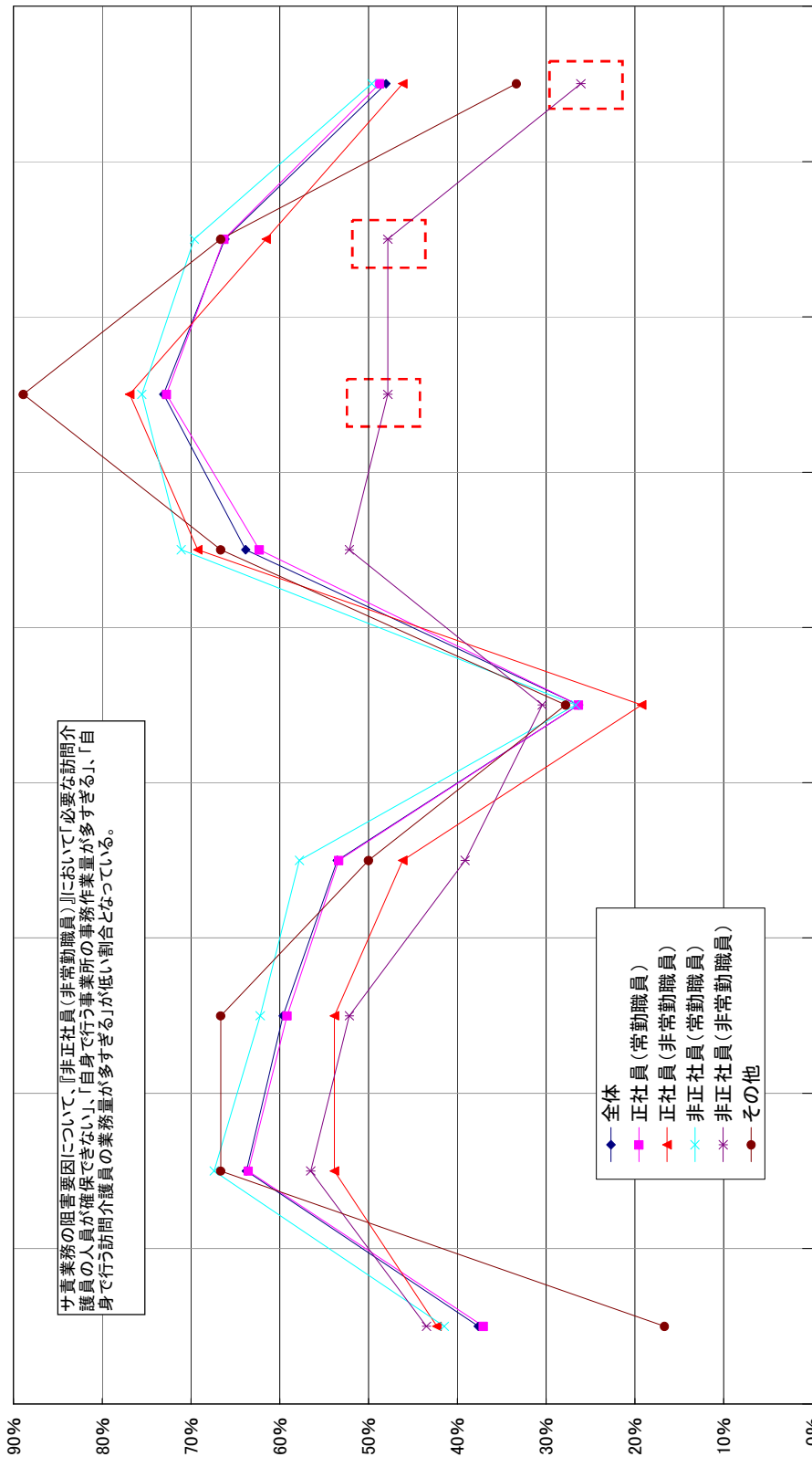
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護計画の作成(介護予防防含む)	指定訪問介護の申し込み(介護予防防含む)	利用者の状態やサービスの意向に関する定期的な把握(介護予防防含む)	サービスの担当者会議等による居宅介護支援事業者との連携	訪問介護員等に対する具体的な援助目標及び同時に利用者の状況についての情報伝達(同行訪問)	訪問介護員等の実施状況の把握	訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施	訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施	その他サービス内容の管理に必要な業務の実施(苦情対応、支援困難ケースへの同行他)	事業所に係る利用者の安全確保や人権保護等の事業所の基本管理理念の管理	事業所に係る利用者の定守や設備の維持及び備品等の管理	サービス提供に際しての契約書、重要事項の明示等の事業所の運営	サービス提供に関する記録の作成、実施、管理や介護サポーター等に必要な助言・指導等【介護サービス管理】	事業所に係る雇用条件・労働条件全般管理、従業員の勤怠管理等の人事労務管理【人事労務管理】	給付管理、利用料等に関する会計管理【給付管理・出納管理】	苦情・事故等に関するリスクマネジメント(相談・苦情管理や事故発生時の対応及び記録管理)	事業所および訪問介護員が提供するサービスの向上に資する管理	指定介護事業所の変更及び更新等【指定の変更申請等に関する管理】	利用者に職員が提供するサービスの管理、職員が提供するサービスの指示等	訪問介護員業務(代行訪問、緊急対応を含む)	事業所の管理・運営に係る事務
全体	1018	88.9	77.8	83.3	94.4	88.9	50.0	61.1	66.7	38.9	38.9	61.1	83.3	33.3	22.2	55.6	55.6	22.2	66.7	83.3	25.5
正社員(常勤職員)	804	92.3	81.0	93.8	92.8	90.4	80.7	81.6	84.5	59.5	41.7	72.4	85.1	24.3	28.0	69.8	76.9	21.3	66.8	90.5	28.1
正社員(非常勤職員)	26	76.9	73.1	88.5	84.6	80.8	80.8	73.1	65.4	46.2	38.5	69.2	73.1	19.2	26.9	53.8	69.2	11.5	53.8	76.9	19.2
非正社員(常勤職員)	135	87.4	59.3	88.9	91.1	91.9	65.2	70.4	70.4	41.5	31.9	60.7	80.0	9.6	15.6	50.4	57.8	11.1	47.4	89.6	14.8
非正社員(非常勤職員)	23	73.9	56.5	73.9	78.3	69.6	56.5	43.5	65.2	30.4	17.4	47.8	73.9	8.7	17.4	39.1	52.2	8.7	30.4	87.0	4.3
その他	18	88.9	50.0	77.8	94.4	88.9	50.0	61.1	66.7	38.9	38.9	61.1	83.3	33.3	22.2	55.6	55.6	22.2	66.7	83.3	27.8

- サービス提供者業務に対する重要度について勤務形態別にみると、『正社員（非常勤職員）』と『非正社員（非常勤職員）』が「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」(76.9%) (78.3%) をあげる割合が『常勤職員』より低くなっており、反対に「給付管理・出納管理」(46.2%) (43.5%) をあげる割合が高くなっている。

(3) サービス提供責任者業務の阻害要因について

- サービス提供責任者業務の阻害要因について、勤務形態別でみると、『非正社員（非常勤職員）』において「必要なヘルパーの人員が確保できない」（47.8%）、「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」（47.8%）、「自身で行うヘルパーの業務量が多すぎる」（26.1%）が低い割合となっている。

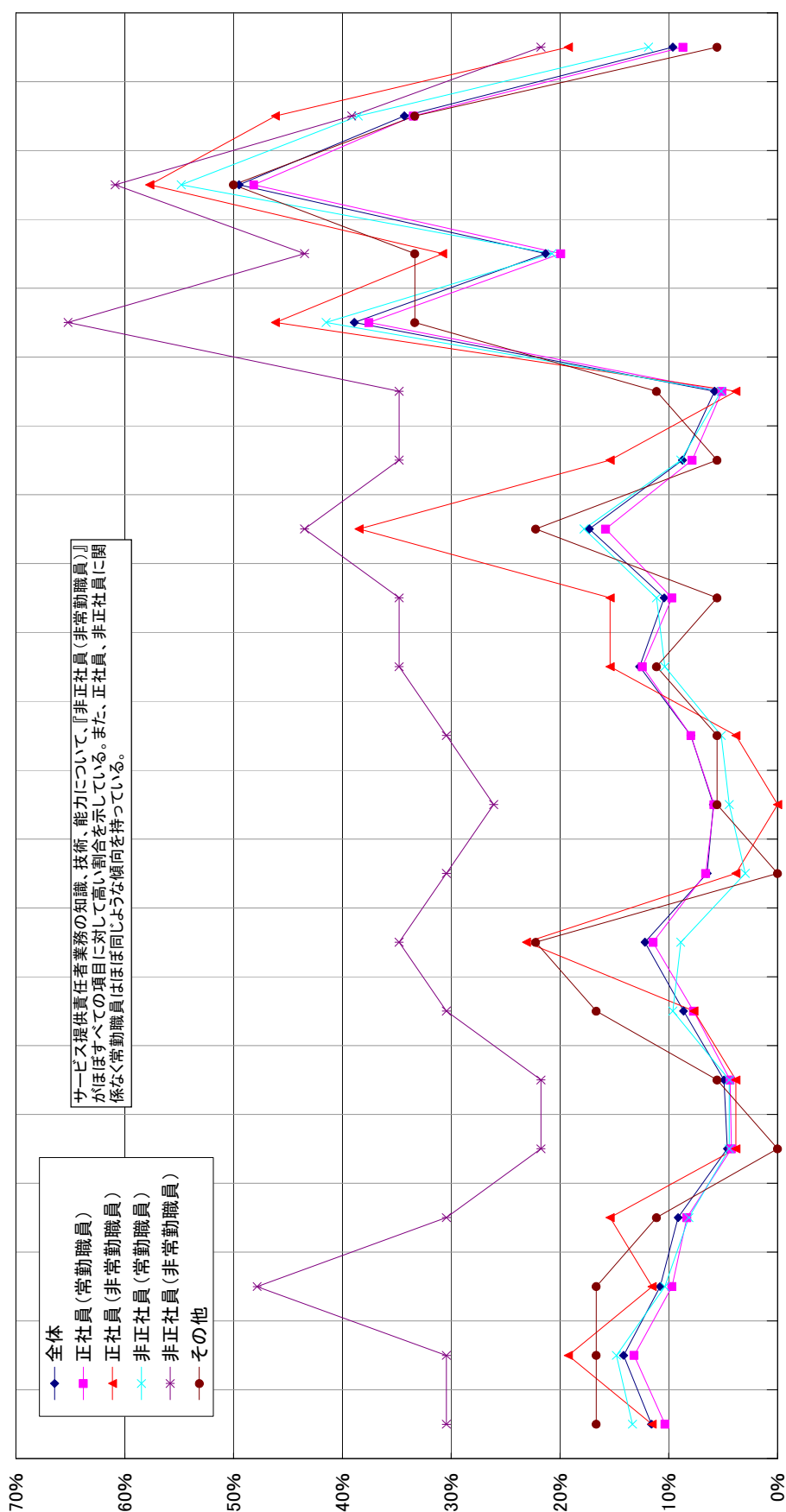
Q3勤務形態 × Q13 サービス提供者業務の阻害要因について（「非常にあてはまる」+「ややあてはまる」）



	a	b	c	d	e	f	g	h	i
	サービス提供者の人数が不足している	サービス提供者の介護報酬上の位置づけが不明確である	サービス提供者の業務範囲が不明確である	サービス提供者に対する研修機会が不足している	相談できる相手・上司がいない	十分に質の高い訪問介護員を確保できない	必要な訪問介護員が確保できない	自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる	自身が提供する訪問介護員の業務量が多すぎる
全体	1018	37.6	63.8	59.6	26.3	63.9	73.1	66.2	48.0
正社員 (常勤職員)	804	37.1	63.6	59.2	26.4	62.3	72.8	66.3	48.8
正社員 (非常勤職員)	26	42.3	53.8	53.8	19.2	69.2	76.9	61.5	46.2
非正社員 (常勤職員)	135	41.5	67.4	62.2	26.7	71.1	75.6	69.6	49.6
非正社員 (非常勤職員)	23	43.5	56.5	52.2	30.4	52.2	47.8	47.8	26.1
その他	18	16.7	66.7	66.7	27.8	66.7	88.9	66.7	33.3

(4) サービス提供責任者業務の知識、技術、能力について

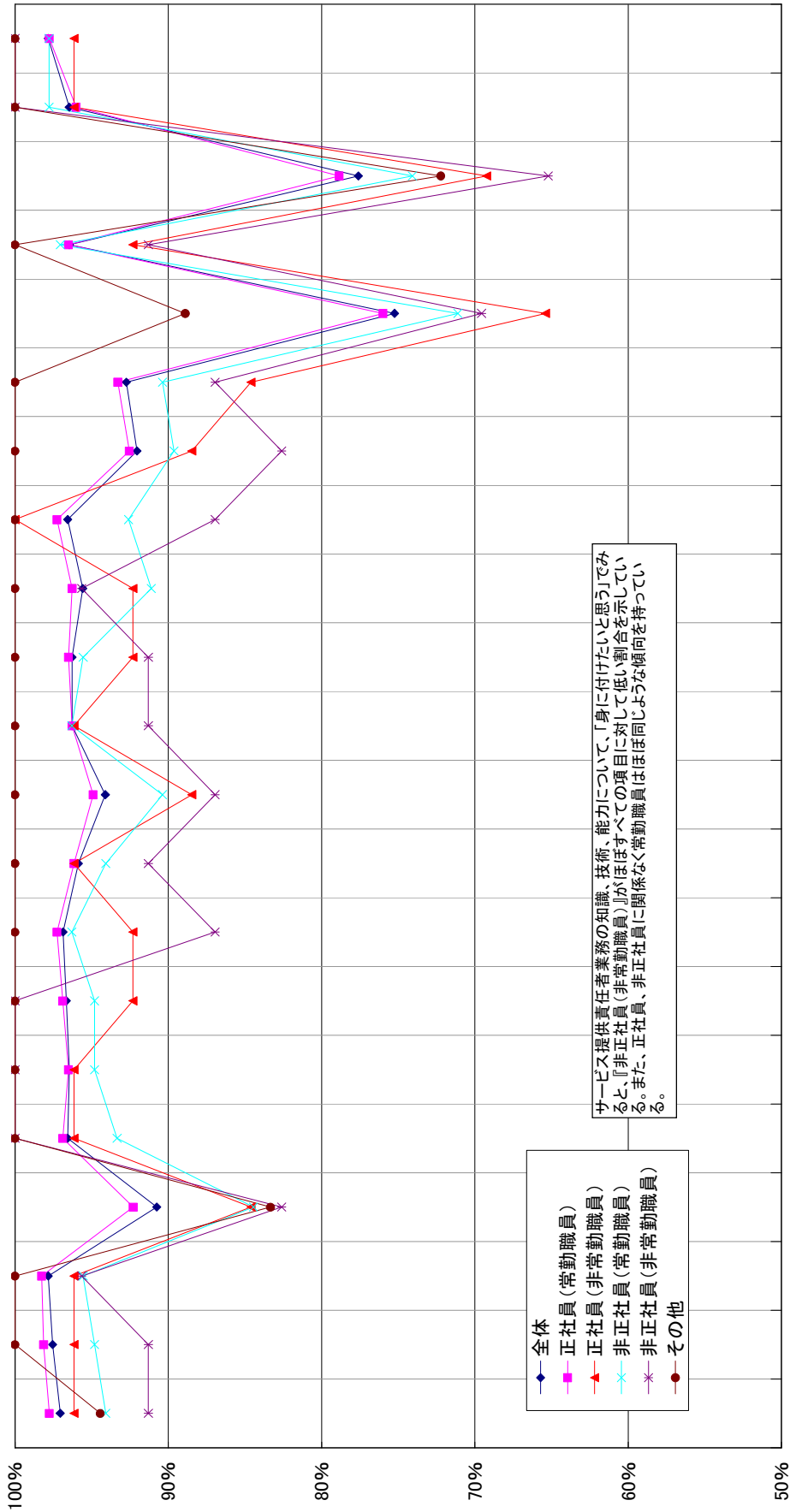
- 勤務形態別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「知識、技術、能力があまりない」と「知識、技術、能力がまったくない」の合計でみると、『非正社員（非常勤職員）』がほぼすべての項目に対して高い割合を示しており、特に「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」（47.8%）、「管理運営業務に関する知識・技術」（65.2%）が高い割合となっている。また、正社員、非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護 計画作成 に関する 知識・技 術	アセスメン トの能力 向上に関 する知識・ 技術	利用者か らの相談・ 要望・苦 情に関する 知識・技 術	利用者の 利用申し 込みの調 整に関する 技術	利用者お よびその 家族等 コミュニティ に関する 技術・能 力	訪問介護 員からの 報告・連 絡・相談 対応に関 する技術	根拠(エビ デンス)に 基づいた 介護につ いての知 識と経験	訪問介護 員を指導 する能力	同行訪問 時の援助 指導に関 する知識・ 技術	訪問介護 員との円 滑な人間 関係作り に関する 技術	訪問介護 員や他職 種とチーム ワークを 運営する 能力	チームカ ムフラメン ツ実施に 関する技 術	計画に基 づく技術 指導の開 関に関する 技術	リスクマネ ジメント (事故予 防・対応・ 事後処 理)に関 する知識・ 技術	サービス 困難度を 考慮して 担当訪問 員を選定 する技術	介護支援 専門員と の円滑な 人間関係 作りに関 する技術	管理運営 業務に関 する知識・ 技術	介護保険 の最新の 動向	労働関連 する通達 知識	医療ニ ズが高い 利用者 に対する 療育に関 する知識・ 技術	認知症ケ アに関する 知識・技 術
	1018	1116	141	108	91	46	49	86	122	65	59	80	127	104	173	58	389	213	495	343	96
正社員(常勤職員)	804	103	132	97	83	42	44	77	114	66	58	80	124	97	158	78	376	199	481	335	87
正社員(非常勤職員)	26	115	192	115	154	38	38	77	231	38	0	38	154	154	385	154	462	308	577	462	192
正社員(常勤職員)	135	133	148	104	81	44	44	96	89	30	44	52	104	111	178	89	415	207	548	385	119
非正社員(非常勤職員)	23	304	478	304	217	217	304	348	304	261	304	304	348	348	435	348	652	435	609	391	217
その他	18	167	167	111	00	56	167	222	00	56	56	56	111	56	222	56	333	333	500	333	56

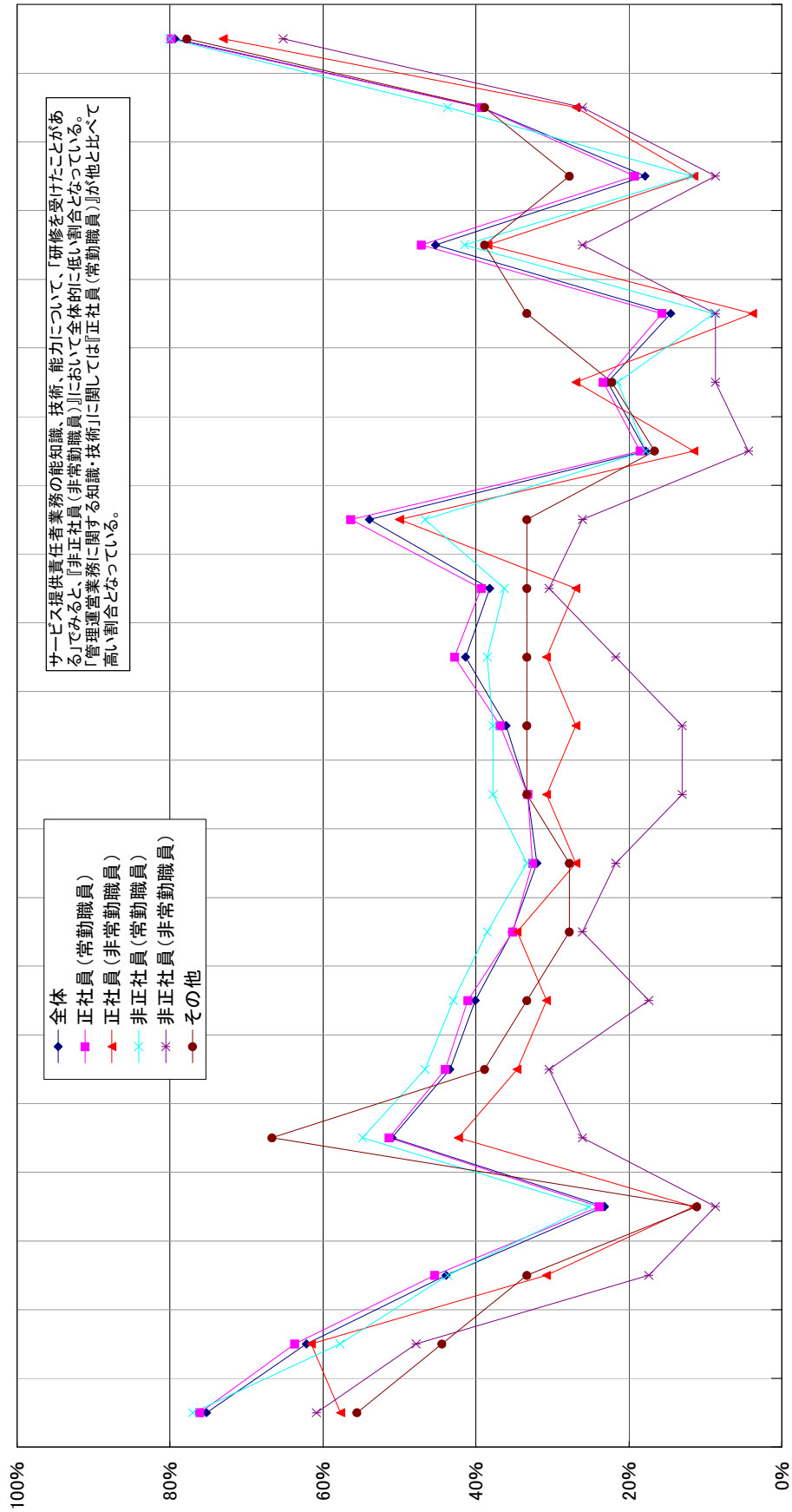
- 勤務形態別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「身につけたいと思う」でみると、『非正社員（非常勤職員）』がほぼすべての項目に対して低い割合を示している。特に「ヘルパーを指導する能力」（87.0%）、「リスクマネジメントに関する知識」（87.0%）、「サービス困難度を考慮して担当ヘルパーを選定する技術」（82.6%）が低い割合となっている。また、正社員、非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。

Q3勤務形態 × Q15 サービス提供責任者としての知識、技術、能力について（「身に付けたいと思う」）



	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
	訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者の相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対する技術	根拠（エビデンス）に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問時の援助指導に関する技術	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種とのチームワークを維持・運営する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	リスクマネジメント（事故予防・対応・事後処理）に関する知識・技術	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新動向	労働関連法規に関する知識	医療ニーズが高い利用者に對する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	1018	97.1	97.5	97.8	90.8	96.6	96.5	96.7	96.9	95.9	94.1	96.3	95.6	96.6	92.0	92.7	75.2	96.5	77.6	96.5	97.8
正社員（常勤職員）	804	97.8	98.1	98.3	92.3	96.9	96.5	96.9	97.3	96.1	94.9	96.5	96.3	97.3	92.5	93.3	76.0	96.5	78.9	96.0	97.8
正社員（非常勤職員）	26	96.2	96.2	96.2	84.6	96.2	96.2	92.3	92.3	88.5	96.2	92.3	92.3	100.0	88.5	84.6	65.4	92.3	69.2	96.2	96.2
非正社員（常勤職員）	135	94.1	94.8	95.6	84.4	93.3	94.8	94.8	96.3	94.1	90.4	95.6	91.1	92.6	89.6	90.4	71.1	97.0	74.1	97.8	97.8
非正社員（非常勤職員）	23	91.3	91.3	95.7	82.6	100.0	100.0	100.0	87.0	91.3	87.0	91.3	95.7	87.0	82.6	87.0	69.6	91.3	65.2	100.0	100.0
その他	18	94.4	100.0	100.0	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	88.9	100.0	72.2	100.0	100.0

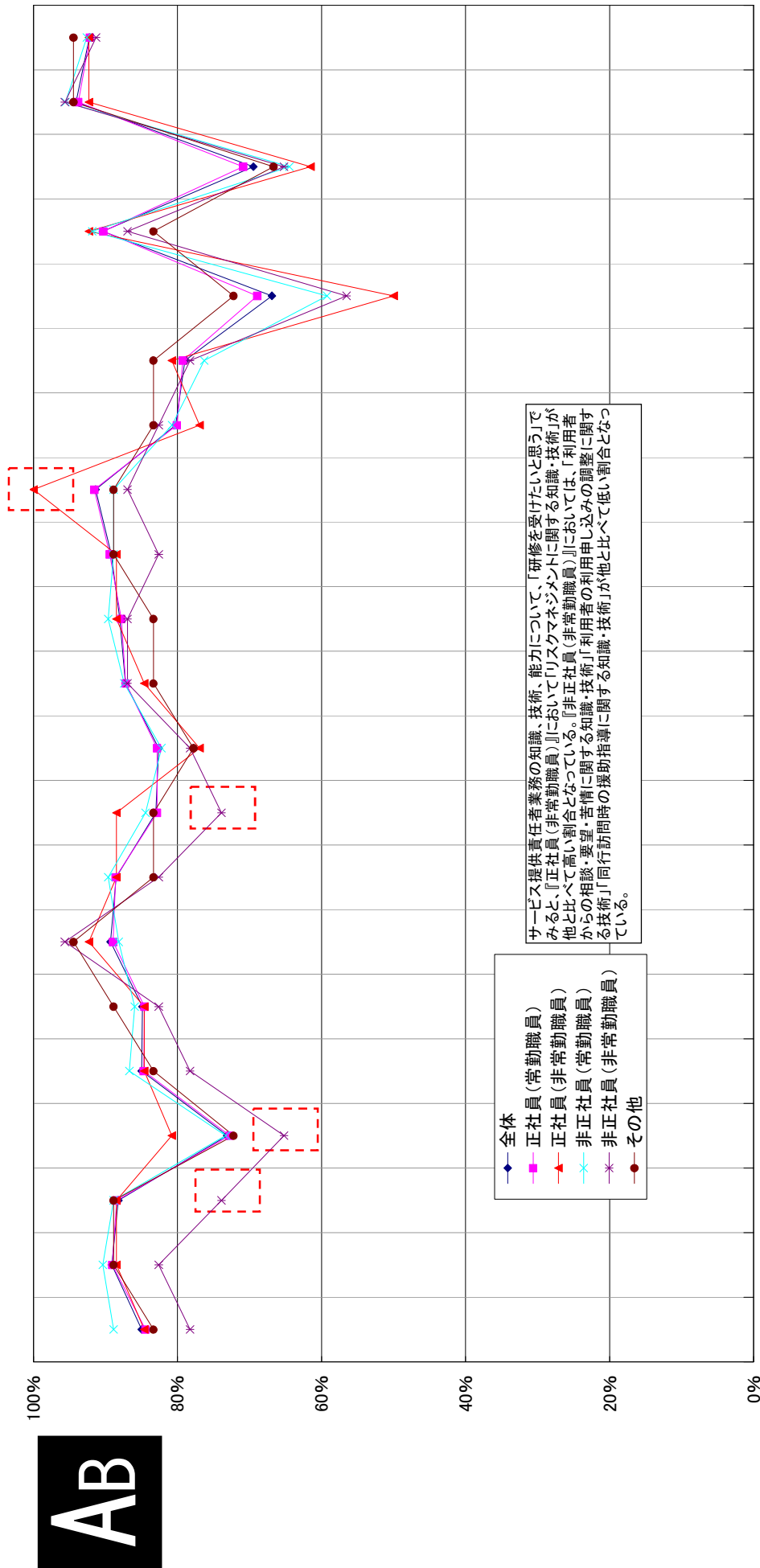
- 勤務形態別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたことがある」でみると、『非正社員（非常勤職員）』において全体的に低い割合となっており、特に「ヘルパーとの円滑な人間関係作りに関する技術」（13.0%）、「ヘルパーや他職種とのチームケアを維持運営する能力」（13.0%）、「サービス困難度を考慮して担当ヘルパーを選定する技術」（4.3%）が低い割合となっている。



		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
		訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談対応に関する技術	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員の援助指導に関する能力	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種のチームワークを維持・運営する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する技術	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係の構築に関する技術	管理運営業務に関する知識・技術	介護保険の最新動向	労働関連法規に関する知識	医療ニーズが高い利用者に際しての医療・療育に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	1018	75.2	62.2	43.9	23.2	51.0	43.4	40.1	35.3	32.0	33.2	36.1	41.4	38.2	53.9	17.8	22.8	14.5	45.3	17.9	39.3	79.4
正社員(常勤職員)	804	76.1	63.7	45.4	23.9	51.4	44.0	41.0	35.2	32.6	33.2	36.8	42.8	39.3	56.3	18.5	23.4	15.7	47.1	19.3	39.3	79.9
正社員(非常勤職員)	26	57.7	61.5	30.8	11.5	42.3	34.6	30.8	34.6	26.9	30.8	26.9	30.8	26.9	50.0	11.5	26.9	3.8	38.5	11.5	26.9	73.1
非正社員(常勤職員)	135	77.0	57.8	43.7	25.2	54.8	46.7	43.0	38.5	33.3	37.8	37.8	38.5	36.3	46.7	17.8	21.5	8.9	41.5	11.9	43.7	80.0
非正社員(非常勤職員)	23	60.9	47.8	17.4	8.7	26.1	30.4	17.4	26.1	21.7	13.0	13.0	21.7	30.4	26.1	4.3	8.7	8.7	26.1	8.7	26.1	65.2
その他	18	55.6	44.4	33.3	11.1	66.7	38.9	33.3	27.8	27.8	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	16.7	22.2	33.3	38.9	27.8	38.9	77.8

- 勤務形態別にサービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたいと思う」でみると、『正社員（非常勤職員）』において「リスクマネジメントに関する知識・技術」（100%）が高い割合となっている。『非正社員（非常勤職員）』においては、「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」（73.9%）、「利用者の利用申し込みの調整に関する技術」（65.2%）、「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」（73.9%）が低い割合となっている。

Q3勤務形態 × Q17 研修の受講意向について（「研修を受けたいと思う」）



		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u
		訪問介護計画作成に関する知識・技術	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対する技術	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	訪問介護員を指導する能力	同行訪問指導に関する技術	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持・運営する能力	チームカンファレンス実施に関する技術	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	サービス困難度を考慮して、担当訪問介護員を選定する技術	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	管理運営業務に関する技術	介護保険の最新の動向	労働関連法規に関する知識	医療ニーズが高い利用者に對する医療に関する知識・技術	認知症ケアに関する知識・技術
全体	1018	85.0	89.1	88.2	73.1	85.0	84.6	89.3	88.5	83.0	82.6	87.2	88.0	88.2	91.4	80.3	79.0	66.9	90.4	69.4	94.1	92.2
正社員(常勤職員)	804	84.5	89.1	88.4	72.8	84.7	84.6	88.9	88.6	82.8	82.8	87.2	87.8	88.4	91.5	80.1	79.2	68.9	90.3	70.9	93.8	92.2
正社員(非常勤職員)	26	84.6	88.5	88.5	80.8	84.6	84.6	92.3	88.5	88.5	76.9	84.6	88.5	88.5	100.0	76.9	80.8	50.0	92.3	61.5	92.3	92.3
非正社員(常勤職員)	135	88.9	90.4	88.9	73.3	86.7	85.9	88.1	89.6	84.4	82.2	87.4	89.6	88.9	88.9	80.7	76.3	59.3	91.9	64.4	95.6	92.6
非正社員(非常勤職員)	23	78.3	82.6	73.9	65.2	78.3	82.6	95.7	82.6	73.9	78.3	87.0	87.0	82.6	87.0	82.6	78.3	56.5	87.0	65.2	95.7	91.3
その他	18	83.3	88.9	88.9	72.2	83.3	88.9	94.4	83.3	83.3	77.8	83.3	83.3	88.9	88.9	83.3	83.3	72.2	83.3	66.7	94.4	94.4

(5) まとめ

- 『非正社員（非常勤職員）』においていわゆるサービス提供責任者の本来業務（質問の a～i）への実施度が低い。特に「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」が低い割合となっている。
- 『正社員（非常勤職員）』と『非正社員（非常勤職員）』が「ヘルパー等に対する研修、技術指導等の実施」を重要とする割合が『常勤職員』より低くなっており、反対に「給付管理・出納管理」を重要とする割合が高くなっている。
- サービス提供責任者業務の阻害要因について、『非正社員（非常勤職員）』において「必要なヘルパーの人員が確保できない」「自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる」「自身で行う訪問介護員の業務量が多すぎる」等が低い割合となっている。
- サービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、『非正社員（非常勤職員）』がほぼすべての項目において能力、技術、知識がない割合が高くなっている。また、正社員、非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。
- サービス提供責任者業務の知識、技術、能力についてみると、『非正社員（非常勤職員）』がほぼすべての項目において「身に付けたいと思う」割合が低くなっている。また、正社員、非正社員に関係なく常勤職員はほぼ同じような傾向を持っている。
- サービス提供責任者業務の知識、技術、能力についてみると、『非正社員（非常勤職員）』において「研修を受けたことがある」割合が全体的に低くなっている。
- サービス提供責任者業務の知識、技術、能力について、「研修を受けたいと思う」でみると、『正社員（非常勤職員）』において「リスクマネジメントに関する知識・技術」が高い割合となっている。『非正社員（非常勤職員）』においては、「利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術」「利用者の利用申し込みの調整に関する技術」「同行訪問時の援助指導に関する知識・技術」が他と比べて低い割合となっている。

第三部 自由回答

合計：318 件

内訳

・他職種との連携・情報の共有について	94 件
・業務過多について	72 件
・サービス提供責任者の役割について	55 件
・制度の問題点・要望について	33 件
・研修について	18 件
・人材不足について	15 件
・その他	31 件

【他職種との連携・情報の共有について】 94 件

サービス提供責任者経験年数	回 答 内 容
0 年 1 ヶ月	連携が取れていると緊急事態発生時、迅速に対応でき、役割分担が出来る。
0 年 1 ヶ月	管理者、サービス提供責任者、ヘルパーが利用者の方の情報を共有することにより、サービスが同一で居宅サービス計画書に基づき適切なサービスを行う事が出来ると考えます。ヘルパーからの報告・連絡・相談で利用者の方の変化をサービス提供責任者に伝える事により、早急の対応が可能で、利用者の方の生活を支えて行けるのだと思います。又、報告・連絡・相談を行うことにより、管理者・事務職とも円滑に業務を推進することが出来ると考えます。
0 年 2 ヶ月	それぞれの立場だからこうしなければならないとはっきりと決定するのではなく、立場をはっきり決める所と連携をしっかりと組みながらお互いに補えるところは補っていきたいと考えています。その上で利用者様も含めて、心の通う介護が出来たらいいと思います。
0 年 4 ヶ月	管理者になりまだ数ヶ月なので、仕事も要領が悪くとても時間がかかることがある。他のサービス提供責任者らに助けてもらいながら、なんとか業務をこなしている。それぞれ担当の役割を持ち、連携をとりながら、また助け合いながら仕事が出来ていると思う。今は常勤のサービス提供責任者が 1 人だけなので、役割分担する上で負担を感じている。
0 年 4 ヶ月	利用者、家族の希望、クレーム等を上手に拾い上げて情報を共有できるよう努めなければならない。ヘルパーは毎回のサービスにあたって細心の注意を払い、報告し、サービス提供責任者、事務職員と共に適切な方法を検討する。管理者への報告、助言をいただく。

0 年 5 ヶ月	利用者に関する情報をその利用者にかかわる全ての人で共有することが必要だと思います。各分野専門としている人が主となり、情報が少ない人々に提供するとともに自身でも勉強していく姿勢が必要であると思います。サービス提供責任者としての役割、仕事の範囲を明確にし、必要な役割を果たすための能力を得るために研修等に積極的に参加したいと思います。
0 年 6 ヶ月	訪問介護は全員の力があって（協力）できる仕事だと思います。1 人では出来ない為、協力しあって出来ること、出来ないことを明確にし、行うことが大事だと思います。
0 年 6 ヶ月	(1)事務所と現場にいる管理者、サービス提供責任者、ヘルパーが毎日必ずコミュニケーションを密にとっている訳でもないのに、情報が誰から誰にどのように流れ、処理されていくかがケースバイケースになりがちで、タイムリーに情報をきちんとつかんで対応していくのが難しい。(2)シフトを組むのは難しく、新規の利用者、新しいヘルパーもいるので、全ての利用者さんにとって理想のシフトにはならない。シフトについて事業所内での役割は難しいテーマだと思う。(3)対外的に（利用者・ケアマネジャー他）窓口が管理者、サービス提供責任者、事務と多くなっており、サービス提供責任者として、ほとんど関与していない利用者から全て抱えているような利用者までおり、これでいいのか？と自問することもある。
0 年 8 ヶ月	連携はとても重要な事だと思います。
0 年 8 ヶ月	今まで訪問介護の仕事を約 9 年行った。今年の 4 月からサービス提供責任者の仕事を行うようになり、今までのサービス提供責任者の仕事で改善する点が多く考えられる。又、それぞれの役割での連携はとても重要で、小さな連絡のミスが大問題になることがあるので、注意したい。
0 年 8 ヶ月	それぞれの持ち場の役割を十分に把握した上で、スムーズに連携がとれるような体制が望ましい。報告・連絡・相談、確認作業と記録を、正確、確実に施行していくことが非常に大切で、それが一本に繋がると、利用者への信頼度・満足度に行き着くのではないかとと思われる。
0 年 8 ヶ月	サービス提供責任者として、利用者の状態を把握し、その方に添ったサービスができているのか確認し、必要に応じて他事業所・ケアマネジャー等に情報を伝え、連携を取りながらより良いサービスに繋げていきたいと思っております。報告・連絡・相談を忘れずにしたいです。
0 年 10 ヶ月	連携は大事だと思います。それぞれの役割がきちんと位置づけられれば、もっとやりやすくなると思います。また自分の役割以外の仕事の流れを知っていると、伝達事項の内容も簡潔にできますし、ミスも少なく仕事の時間短縮になると思います。
0 年 10 ヶ月	サービス提供責任者、ヘルパーと利用者、個々にあった介護サービスを行っていただけるように連携を取っていく。
0 年 11 ヶ月	(1)適材適所で各々が自分の持つ力を発揮できるようサービス提供責任者、管理者として連携をとって営業所運営をしていきたい。(2)訪問介護の知識の少ないケアマネジャーの依頼には困ることがある。知識があっても今の介護保険に対応しない知識であることも多々あるように思う。

1年0ヶ月	連絡、報告、相談いわゆる「ホウ・レン・ソウ」が大切だと思います。よく四方八方に気を配れと言われますが、何かあったら連絡、報告、相談を常に心がけ、管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職が連携をとりあうことが大切です。その中心に「利用者第一」「利用者のためにどうすればよいか」を考えている中での連携が必要です。
1年0ヶ月	連携を密に確実にすることが業務を円滑に行う上で重要と思いますが、係わる人員が増えることにより明確な連携方法が確立されていないと連絡不備で問題が生じるケースがあると思います。役割についても分担が明確な方が責任感も生じ、仕事もやりやすいと感じています。
1年0ヶ月	他業種との連絡調整などサービス提供責任者の役割は今まで以上に重要になると思われます。
1年0ヶ月	各々が自分の置かれている立場を自覚し、行うべき業務の内容をしっかりと把握し、責任を持って業務を遂行する必要性を感じる。また、スムーズな連携を確保するためには事業所の環境、雰囲気等も重要であると思う。
1年4ヶ月	利用者と直接接するヘルパーは利用者の状態や変化があった時は、直ちにサービス提供責任者に報告・相談する。報告を受けたサービス提供責任者はヘルパーと相談したり、利用者宅を訪問して状態や変化の確認をする。又、利用者の意向等を含め話し合いを持つようにする。管理者はサービス提供責任者より報告や相談があった時は速やかに話し合いをする。管理者として全体を把握するように努め、ヘルパー、サービス提供責任者、事務職との連携がスムーズにいくよう全体での話し合いの場を持つよう調整する。
1年4ヶ月	ヘルパーとの連携は常に心がけています。ヘルパーがご利用様に伺った際、困らないようケアマネジャーとの打ち合わせも密にしておりますが、例えば他の事業所とのケア内容に差があるのを感じます。窓ふきにしても全く行わない所もあり、又、軽く抜くのは良い、利用者が行うのは無理なので、きれいに行っても良いと、個々に違います。他にもこのように矛盾を感じる事があります。家事援助に対して、もう少し明確にして頂くと行いやすくなると思っています。
1年4ヶ月	ヘルパーからの利用者情報を収集し、把握してサービス提供責任者や管理者が利用者管理を全体で連携しながら行っていくことが重要だと思っています。その他の事務に関しては利用者、職員等の管理を簡素化し、管理者への情報提供を常に行うことで、全体の連携を図ることがそれぞれの役割だと思っています。風通しの良い管理が大切だと感じています。
1年4ヶ月	常に連携をとり、事故等を未然に防ぐ事が重要である。利用者（家族も含めて）のニーズに合わせて最善の努力をする必要があり、とても責任の重い仕事である。
1年4ヶ月	実際にいちばんご利用者様との関わりがあるヘルパーとの連携をとり、サービス提供責任者としてニーズを考え、管理者と相談してよりよいサービスが出来ればと思います。

1 年 4 ヶ月	我が社では職員との連携、役割に関するツールはありますが、サービス提供責任者の業務が膨大な為、スムーズに動いていないように感じます。しかし、利用者様の生活を支える為には職員間はもちろん、他事業所等関係機関との連携はとても大切なことであり、もっと深めていかなければならないと感じます。その為にも自分に余裕を持ち、一つひとつを丁寧にこなしていけたらと思います。
1 年 4 ヶ月	小さな事でも連絡しあい、チームプレーとして働きを考えています。
1 年 5 ヶ月	ヘルパーは殆どの場合、1人でサービス提供を行う機会が多いです。しかし利用者側からすると、複数のヘルパーが訪問する為、サービスが統一出来ないと不満に繋がりがねません。ヘルパーでのサービスの統一・情報の共有・サービス提供責任者への報告・管理者への情報提供等の連携をはかる事は重要だと思います。そして現場での直接的なサービス以外にも様々な役割分担で事業所運営の為の業務が行われていると思います。この流れを担う各々の連携が取れていなければ、ヘルパーの質の向上・利用者本来のサービス提供は出来ないのではないのでしょうか。又、事業所運営を円滑に行う為には事業所内だけではなく、ケアマネジャーや医療分野の人達との連携も不可欠な事だと思います。
1 年 5 ヶ月	関わるすべての職種の方には利用者・家族等の情報を適切に連絡・報告する事で情報を共有し、他職種との連携を密にとりながら適切なサービスの提供を心がけております。しかし日々の業務を見直す時間、余裕な時間があまりない為、自分のやっている仕事が「これで良い」と自信を持って言えない部分もあるので、振り返る時間ができるよう日々の業務の見直しもやっていきたいと考えます。
1 年 6 ヶ月	管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職等との連携、役割はよくできています。
1 年 7 ヶ月	(1)当事業所ではヘルパーの滞在出来る場所がなく、ヘルパーが用事がなければ事業所に基本的には寄らないので連絡は電話かメールとなります。電話かメール以外で、良い連携の取り方があれば教えてほしい。(2)もっと密に連携を取りたい。
1 年 10 ヶ月	当事業所では管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職と各々役割が分担されており、連携もスムーズに取れています。
1 年 10 ヶ月	単独業務ではないので小さな事柄でも連絡（報告）、記録、確認を行い、円滑にサービスに従事しなくてははいけないと思います。ヘルパーステーション内においてもサービス提供責任者同士、管理者と共に利用者の把握、問題点の情報を常に提供する事が大切と感じます。
1 年 10 ヶ月	他種職の情報交換や共有、話し合いを密にすることによって、チームが目指している目標を明確にすることができ、目標達成に向けてそれぞれの専門職の能力を発揮することができます。これにより全体の目標を共有し同じ方向を目指して援助することにより、効果的なサービスの提供ができ、利用者の生活の質の向上が図られることとなります。
1 年 11 ヶ月	利用者の情報の共有が大切だと思う。全員となると難しい。個々の業務が忙しい中、少しでも多くの情報を共有できるよう、ミーティング等の時間が持てると良い。

2年0ヶ月	ヘルパーからの報告を基に、管理者、他職種との連携を密にとり、サービスの提供が利用者にとって最適でニーズに合ったものにするべき。それによって利用者の安心した生活が維持出来るようにしていきたい。
2年1ヶ月	(1)知識として身につけたい部分は沢山あります。もちろん現場に立つ身として技術の向上もあたりまえの事と思われます。(2)知識や技術をつけた上での役割分担は非常に大切で、お互いの連携に関し、テリトリーを侵すことなく円滑に物事を進めることが出来ます。
2年4ヶ月	役割分担、連携はとても大切と考えますが、他職種まではなかなか理解し合えず、社内の勉強会でしております。中でもサービス提供責任者の位置はどの職種ともつながりを持ちやすいと言えそうです。
2年5ヶ月	それぞれの役割が明確にされており、チームワークがとれていると思います。
2年5ヶ月	サービス提供責任者として、ヘルパーには常にほんの小さな言葉、体の変化など利用者のどんなことでも良いから連絡してくださいと言っています。又、その為には話しやすい環境が必要と思っています。事務所に来た時にはこちらからヘルパーに声かけなどしています。事務職の方にもヘルパーがどこの利用者に行っているのか勉強していただき、なにか連絡があった時、敏速に行動してもらい、ヘルパーにも気持ちよくケアして頂きたいと思っています。
2年5ヶ月	ケースに関わっている人たちがお互いの意見を言い合えるようなチームワーク作りが大切だと思う。サービス提供責任者は利用者の状況をいつも把握し、その情報をチームの人たちに提供しながら指導していかなければならない。その為には知識や技術をしっかりと身に付けていかなければならない。
2年6ヶ月	役割にかかわらず全利用者の情報（特にサービスに関した）を共有する事で、少しでもよい支援ができると思うので、連携は重要であると思う。
2年6ヶ月	ヘルパーに具体的な援助目標、援助内容の指示、利用者の状況についての報告をしてもらって、他のヘルパーにも情報提供を速やかに行う為にも連携が大事。苦情対応の際も速やかに出来る為にも報告が必要。
2年8ヶ月	(1)報告・連絡・相談を常に心がけている。(2)ヘルパーが気持ちよく仕事ができるように、サービス提供責任者としての配慮・心配り、又、協力して頂けるような人間関係を築く事も大切だと思います。(3)介護員のサービスの質の統一。
2年8ヶ月	(1)責任者としてヘルパーが働きやすい状況を築く。(2)1人の利用者さんに複数、他の事業所との関わりが円滑に運ぶよう配慮する。(3)ヘルパーの質の向上に努める。
2年8ヶ月	(1)それぞれの役割をきちんと分担し、責任を持って最後まで行うことが大切。仕事をする中で疑問や問題が発生した時にはお互い相談しあう。(2)サービス提供責任者は何でも屋になりがち。サービス提供責任者の位置づけを明確にする為にも、処遇改善は必要だと思う。(3)お互い連携を取り合うには信頼関係が必要だと思う。しかし、日々の業務に追われてなかなかコミュニケーションをとれないことが多い。
2年10ヶ月	それぞれの役割があって、連携をとる事で利用者、利用者の家族が安心して訪問介護を利用でき、事業所に対して信頼をもてると思います。一つの事業所を円滑に運営していく上で、役割分担して意見等を調整する事も大事な事だと思います。

2 年 10 ヶ月	それぞれの職種の方との連携はとても重要であり、うまくいくことが事業所運営にも係わると思われます。みんなが自分の仕事に責任を持ち、役割をきちんとこなす事が重要だと思います。
2 年 11 ヶ月	かかわる他職種がチームとなり利用者の良い生活を目指して目標達成に向けて情報の共有を図っていくことが必要。チームが連携することによって、より信頼できる支援、サポートを生み出し、仕事に対する充実感や満足感が得られることで、それぞれの専門職の質の向上が図られます。
3 年 0 ヶ月	利用者に関係する連携は大事な事と思います。まだまだ勉強する事がたくさんあります。
3 年 0 ヶ月	密に連絡を取る、につきますと思います。情報が共有されていたら対応、対処の仕方が変わるので。関わっている人数が多いと伝わりきらない事があり、サービスの低下につながってしまいます。同じ方向で物事を進める為に情報の共有、話し合いを重要視しています。現場の意見をサービスにつなげるよう、責任者、ヘルパーが常に話し合える環境作りをしていかなければならないと考えています。
3 年 0 ヶ月	サービス提供責任者を中心に作業は行っている。連携は必要で大切である。訪問介護計画書に基づき、事務員、ヘルパー共々サービス提供責任者の指示のもと、協力していく体制である。
3 年 0 ヶ月	サービス提供責任者になり 3 年となり、立場の難しさを痛感しているこの頃です。業務の種類が多く、時間に追われながらもサービス提供に現場に出る事が多くあります。そのために事務的処理の遅れや、連絡が難しくなる事もあります。効率よく行うことが重要です。でも現場に行くことで利用者の生の声や、業務の難しさ、技術、知識の習得が出来、ヘルパーへ自信を持って指導、助言ができるため、サービス提供を行う事も重要だと思います。それぞれの役割が自信を持ち意見、報告できることでチームケアが円滑に行え、良い援助ができると考えます。
3 年 0 ヶ月	(1)中立、公平な立場で居る必要があると思うが、自身のコミュニケーション能力により、かなり左右されてしまう。(2)利用者への理解、ヘルパーが実際に行っているサービスの把握、または、欠員が出た場合など自身もサービスが提供できるようにする必要がある。(3)他職種とは密に関係を築くことは重要であると考えます。
3 年 0 ヶ月	(1)管理者との連携...苦情・困難事例等の解決に助言を求める。(2)ヘルパーとの連携...仕事での悩みを聞く。聞き役に回り何が悪いか一緒に考え、助言する。(3)事務職へ...給付・管理を間違わないよう、要支援から要介護に変更になったときはすぐ伝達。介護更新での保険証の確認・伝達。

3年6ヶ月	(1)連携について...利用者の情報共有のためにも、連携は必要です。利用者の状態変化についてはヘルパーが一番に把握することが多く、その把握した情報はヘルパーからサービス提供責任者、サービス提供責任者から管理者へと伝達されていきますので、ヘルパーが「どの情報を伝えなければならないのか」を分かる力と共に、「伝えなければならないこと」に気付く力が重要になってくると思います。そしてサービス提供責任者は情報を受け取るだけでなく、利用者の身体や環境に変化はないか、ニーズは変わっていないかとヘルパー側に働きかける事も大切だと思います。管理者には新しい情報や制度の情報が入ってきますので、サービス提供責任者やヘルパー、事務職員に伝える必要があります。その為には会議等、全員で集まる場を作り話し合える環境作りは有効ではないかと考えます。全員が同じ方向を向いて前へ進んで行く為にも連携は重要であると考えています。(2)役割について...サービス提供責任者の役割の中にヘルパーの指導があります。質の向上にとっても大切ですが、適切な指導の仕方がとても難しいと思います。上からの目線や押しつけ、叱咤だけではやる気をなくさせてしまいますし、心に伝わりません。ヘルパー自身が向上心ややる気を持って、自分で色々な事に気づける様な声掛けや指導を行うことが大切だと思います。職員全員が自分の仕事に誇りが持てるような事業所でありたいと思います。
3年10ヶ月	昔から言われる様に報告、連絡、相談がとても大切に思う。当事業所は連絡帳を活用し、電話で受けた内容は記入し、その事項に対し誰がどのような処置をとったかも記録しています。
4年0ヶ月	連絡を密にし、利用者様の安全と安心して利用いただけるよう、又、サービス提供責任者は担当ヘルパーさんとのコミュニケーションが大切と思う。事務職の方とも共有して同じ事を何度も言わせないよう、誰が聞いたとしても安心して連絡が出来るステーションにする事が大切だと思います。
4年0ヶ月	利用者、ケアマネジャー、サービス提供責任者の三者の連携、関係が重要と思われます。初回の利用時などに本人、家族への三者の位置関係の説明や役割分担など理解していただく事が必要です。サービス提供責任者としての明確な仕事内容を十分に把握した上で毎日の業務にあたりたいと思っています。
4年0ヶ月	情報の共有は事業所内すべてのものがすべきだと思う。
4年0ヶ月	ふだんは意識しないが、様々な職種との連携によって福祉サービスが成立していることは忘れずにいたいと思います。自分のすべきこと、していること、全体の流れが図式にして見えて、それが共有できればお互いの仕事をもっと尊重しあえるかと思っています。
4年0ヶ月	サービス提供責任者はヘルパーが不安無く活動できるよう、また利用者の変化とニーズを的確に捉えて調整していく役割を担っている。ヘルパーは日々の訪問の中で細かく変化をキャッチし、サービス提供責任者につなぐ。事務職はサービス提供責任者、ヘルパーを理解することがなかなか難しいが、出来るだけ理解し、協力できる体制を整えるべきだと思う。

4年4ヶ月	利用者様が在宅でよりよく生き生きと過ごしていける様になると思う気持ちは皆一緒だと思っています。その為には皆で伝わるように連携していこうと思っています。口頭であったり、業務日誌であったり、方法は様々です。色々な意味でも連携は必ず必要なことだと思う。
4年4ヶ月	管理者→サービス提供責任者→事務職、ヘルパー。現在のところはうまく連携、役割分担が出来ていると考えています。
4年6ヶ月	それぞれの立場からの意見があると思いますが、情報の共有は必要と思われます。事業所内での連携はうまくとれている方だと思いますが、ヘルパーにうまく伝わっていない場合があると感じます。時間不足や同時間に多くの作業をこなすため、どうしても不行き届きが起き、利用者・ヘルパーに迷惑をかけて申し訳なく思います。
4年7ヶ月	同じ方向性に向けての連携をしなければいけないと思う。
4年7ヶ月	事務手続き上必要な連絡事項をヘルパー（登録）や利用者に伝える場合、事務職が行わずにサービス提供責任者に委ねられる。不備があった場合に責任転嫁となるため、はっきりとした線引きをした上での連携が必要。私達サービス提供責任者は利用者の状況把握の為に、まめな訪問が望ましいがサービス提供責任者業務に追われ、定期的な訪問はままならず生活環境に問題を抱えるケースや、心身の状態が不安定なケース、援助困難なケース等に集中してしまう。またこのようなケースの現状が管理者に届いたとしても、実際に現場へ足を運んでくれることはない。定期訪問しているヘルパーは私達サービス提供責任者には細部に至る状況把握を望む。それはもちろん大切なことで、その気持ちに報いたいと思い努力しているが、同時に管理者にももっと利用者の状況把握のために動いて欲しい。現場を見て同じ目線に立って物事を見なければ、まず連携は図れないと思う。とにかくどの職種も“人ごと”でいては連携はない。
4年8ヶ月	利用者へのよりよいサービスの提供ができるよう、共通の認識を持ち、連携する事が大切。各個人は意識の向上、技術の向上を図る。
4年8ヶ月	各自連携を取り合うことで、良いサービスが提供できるのではないかと考えます。役割がどうこうではなく、みんなが話しやすい環境を作り問題に対してどう対処するか等を話し合えば良いと思います。
4年10ヶ月	管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職等との連携役割は制度が変更されるたび話し合いをくり返し、何とかやっていますが、制度が変更されるとそれを理解されない利用者様がおられ、それをわかっていただくのに難儀します。
4年10ヶ月	サービス提供責任者は利用者とヘルパーの間が円滑に行くよう見守り、何かあれば間に入り、クッションの役目を果たす。そしてケアマネジャーとの連携を密にして、事務職の方とも連携をとって事務所全体が気持ちよく働けるようにしたいと思います。
5年0ヶ月	各職種の連携は仕事がスムーズに運ぶようにと考えながら、連絡を密に取りながら行っていく。どの職種が欠けても仕事は成り立っていかないと思うので、仕事に対しての意見交換などは活発に行っていくといけないと思う。

5年0ヶ月	サービス提供責任者の業務だけでなくヘルパー、事務職の業務をやらなければならないのでとても大変です。それぞれの職種が業務に充実して連携しながら仕事ができると良いです。
5年0ヶ月	サービス提供責任者とヘルパーとの連携役割について。ヘルパーの状況、気持ちやサービスの対応の仕方、利用者状況を把握しなければならないし、助言、相談に応じなければならないと思う。しかし、現実には自分の業務（訪問や事務的な事）に時間が取られ、十分に応じきれていない。又、利用者についても的確なサービスがおこなわれているか、モニタリングも十分行いたい。
5年2ヶ月	他の事業所やケアマネジャーとの連携で協力しあいながら意見や要望を聞きながら対応していきたいと思います。
5年2ヶ月	常に月1、2度クレームや事故やヒヤリハットが発生することがある。月に管理者をはじめとして、ミーティングを最低でも3回は施行している。その中で、問題解決に向けて話し合いをし、お互いの思いや、今後のサービスのあり方をどのようにしていくか、連携を取り合っている。お互いに少人数であってもコミュニケーションを大切にし、理解を深めていくことは問題解決につながっていくと思われます。それぞれの役割や使命を持ち、仕事に良い結果が出ていくことを望みながら続けていこうと思う。
5年2ヶ月	自身がヘルパーとして働いていた事を経験を生かし、利用者一人ひとりに何が必要であるかの判断と実行を提議し、ヘルパーに伝え向上していくことでサービス提供責任者の位置づけとなり、より良いサービスとなっていくと思います。しかし、判断そのものを間違え、気づかない事で質も落ちていきます。他社との連携を取り合い、その間違いに気づく事も出来ると思っています。結果のあるサービスを提供していけるよう知識を高めていきたいです。
5年5ヶ月	業務を行うにあたり情報の共有化を行うと共に、報告・連絡・相談の細やかなところから行いやすい環境作りが、チームケアを行うときに大切な事の一つかなと考えています。
5年5ヶ月	各々の仕事の内容は異なっても利用者は誰か1人に話をする事で、事業所全体が理解しているものと思っていることが多いと感じているので、横の連絡等のつながりが大事であると思われると共に、総括的な状況の把握が必要であると思います。

5 年 5 ヶ月	「ほう・れん・そう」を重視し、常に呼びかけています。訪問介護という仕事はチームのまとまり、連携がとても重要です。なぜなら個人プレイになりがちで（ヘルパー）孤独でもあるから「顔の見える職場」を常に目指していますが、難しいのが現実です。サービスの質を高める為には指導をするサービス提供責任者の資質の向上が出来なくてはならず、そのサービス提供責任者達をまとめる管理者にも同じ事が言えるでしょう。事業所内の仕事に加え、様々な行事があり、またそこで仕事の量が増えてしまう...当事業所の問題点です。従業員の負担が重くならないようにしたいと考えていても出来ず...日々何かに追われている状況があります。当事業所内の連携は問題ない、少ないと考えています。役割についてはどうしても 10 人が 10 人の性格にもよるためカウンセラー的な人材が必要ではないか？と考えているところです。研修は常に最新の情報を取り入れるべきで、機会があるごと、受講したいと考えています。（常に発見、学びが必要とされる為）
5 年 5 ヶ月	(1)サービス提供責任者の業務範囲が広く、業務に追われている現状。一人ひとりの利用者にもっと時間をかけて接したいが、困難な状況である。同様にサービス提供責任者とヘルパーが十分にコミュニケーションを取る時間が確保できない。(2)円滑なサービス提供のため、サービス提供責任者とヘルパーとの連携が重要である。その為にはサービス担当者会議などを開催し、情報の共有や状況把握を密にする必要がある。
5 年 7 ヶ月	サービス提供責任者として、自分の力量不足のため帳票類の整理に時間を費やし、事務的に仕事をしている点を反省する。ヘルパーからの報告により利用者の体調の変化、サービス内容の見直しなど適時の把握をしている。報告の少ないヘルパーへは報告、連絡が何故必要なのか指導し、ケアプランに添ってのサービスではあるが、サービスの質を向上する為にヘルパーとの連携をとっていきたい。事務職との連携については相互の仕事の理解の上、事務的処理ですむ所はしていただき、サービス提供責任者として利用者に係わる時間を少しでも増やしたい。
5 年 7 ヶ月	サービス提供までのプロセスに時間を費やし、日々の記録に時間がかかり、調整業務に追われる日々です。登録ヘルパー達の調整、日常業務で担当している利用者の定期訪問が現実には厳しく、担当のヘルパーへの電話の確認をする事も多々ある日々です。各居宅事業所との連携は報告等、常に状況を把握して頂くよう心がけております。
6 年 0 ヶ月	(1)知り得た情報を迅速に流して欲しい。(2)情報を誰に伝えたら、一番適切かを把握しておくべきです。
6 年 8 ヶ月	(1)直行直帰型の登録ヘルパーのため、日頃の諸連絡の連携の取り方に困ることがあります。(2)サービス提供責任者はもう少し現場に出て、ヘルパーとの連携をとらなければと考えています。
6 年 10 ヶ月	それぞれの担当が自分の役割としての仕事を行っていても、社員一人ひとりが同じ考えで仕事をしていなければうまく連携はとれないと思う。また、それぞれの部署で社員が抱える問題や不満点などをすぐに相談できる上司（信頼できる人）がいないと、きちんとした役割の仕事ができなくなったり、ストレスが溜まり、社員は成長していけなくなり、会社も成長しないと思う。

7年0ヶ月	サービス提供責任者には利用者との関係作りはとても大切です。ヘルパー間で連携をとるためにヘルパーの人間性もとらえての指導や情報交換など行うが、スムーズに行く時と困難になったりして思うように出来ないことがある。仕事と普段（業務から離れた時）との関わり方が難しい時がある。役割は各関係機関との情報交換と連絡・相談・連携を上手くとっていく事がとても大切です。
7年7ヶ月	事務処理に時間がかかり、現場へ行く時間が思うようにとれない。
9年0ヶ月	日々の活動の中で訪問介護計画に基づき、活動実施していますが、精神面、体調面での変化などヘルパーからの連絡・連携は常々必要だと思います。それによって利用者に対して計画など考慮していけると思う。それがサービス提供責任者としての中間点だと思っています。
9年0ヶ月	管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職との報告、連絡、相談等、その日の出来事はその日にしっかり連携する様にすると物事が早くできると思う。
9年8ヶ月	訪問の業務、サービス提供責任者や管理者としての業務を段階ごとにさせていただいている立場から業務分担、役割分担における仕事のやり方で効率的な仕事ができると感じております。ただ、基本となる作業がうまくできておらず、無駄な残業や無理な仕事の仕方が続いている現状を悲しく思っております。現場、事務作業の連携がとれることで業務の削減が図れることもイメージできるのに、現場から事務作業、管理業務と変化していった者にとって目の前で利用者が困っていると現場へ走ってしまい、事務作業が滞るといった繰り返しで、今日迄来てしまっています。 ※来年はパソコンを有効に活用し、システム化を図り、効率的な仕事、仕組みが出来るよう考えているところです。情報交換の場、作りたいと思っています。
10年0ヶ月	それぞれの各ポジションの役割があると思います。例えば管理者は訪問介護の業務管理及び、従業員の管理他。サービス提供責任者は、利用者担当のケアマネジャーのサービス計画に沿った具体的な訪問介護計画の作成他があり、ヘルパーは個別援助計画に沿った支援をそれぞれ担当ケースに提供するなどがあると思います。それぞれに上手に電話、FAX 他を利用して連携をとって、円滑に業務が行われるようになれば良いと思います。
10年0ヶ月	サービス内容についての責任、ケアマネジャーとの連携でサービスの質の向上。
12年10ヶ月	今の職場では管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職との連携がとれており、各自がお互いを尊重して助け合って仕事をしています。
15年7ヶ月	事業所によっては利用者を担当制にしたり、ケアマネジャーを担当制にしたり、地域を担当制にしたりとかあるようです。電話を受けた時に誰もが対応出来るようにサービス提供の情報を常に他の職員と共に出来るようにする。その時間を作る事が大事であると思います。

【業務過多について】 72 件

サービス提供責任者経験年数	回 答 内 容
0 年 7 ヶ月	サービス提供責任者は利用者とケアマネジャー、ヘルパーとの間をうまく調整して、それぞれがやりやすくなるようにする事だと思っています。現状では訪問に時間がとられ、サービス提供責任者としての仕事がありきちんとできていない気がします。
0 年 8 ヶ月	現在サービス提供責任者として 8 ヶ月が過ぎようとしています。それまでは登録で非常勤ヘルパーを 6 年間ほどさせていただきました。登録の時よりも訪問の数も倍に増え、1 日の訪問回数は 4～5 件になります。それとともに事務の量も増え、目を通す利用者の数も膨大に増えました。もう少し丁寧に利用者の事、非常勤ヘルパーが困っている事など、仕事ができたら良いと思います。もっと研修も多く行かせてもらいたのですが、自力で勉強するより他にないと思います。一人ひとりの事が、時間がなく、何となく大まかに終えている感じ。人を大切に優しい気持ちで業務を遂行していきたい。
0 年 8 ヶ月	それぞれの立場、役割は明確で働きやすいと思うが、サービス提供責任者としての仕事量は多く、責任も重い。
1 年 2 ヶ月	明確な線引きがなく、自身が行う業務は多いと思う。しかし、出来る限り行うことで自分の能力が向上できると思うし、良い人たちに囲まれて仕事ができているので、今の仕事について良かった。他の事業所の方との連携などをもっとしっかりとることが必要と思われる。
1 年 6 ヶ月	職務権限規程がなく 1 日の訪問件数が多く、その業務に追われ管理者の役割が果たせていない。
1 年 7 ヶ月	管理者、サービス提供責任者の仕事は事務業務が多く、利用者のことを認識するのにわからなくなってきています（時間がかかる）。書類が大切なのはわかりますが、今のままだとこの仕事をやりたいと思う人は減る一方だと思います。
1 年 7 ヶ月	サービス提供責任者の責務と役割について、特に研修や引き継ぎもなく業務に入りました。（臨時職員として）見よう見まねの業務で、はなはだ見苦しい所が他面に及んでおります。その上ヘルパーとしての業務も多く（特にゴールデンウィーク連休、お盆、正月）本来あるべきデスクワーク（書類作成）がおろそかになり、蓄積される有り様です（手際の悪さも手伝ってか...）。ここで問題になるのは(1)ヘルパー不足、サービス向上の減退。(2)上司による指導低下。(3)担当利用者数の増加（先に述べましたが、10～15 人が適当だと思います）。(4)本来の臨時職員とは本職員の補助なのではないのかと考えますが、ほぼ同格の仕事を抱えているのはおかしい。(5)残業は許される範囲が少なく、それに残業できる環境でもない。(6)利用料の引き落としが出来ない場合（残高不足）は事務の方で足を運び処理すべきであり、サービス提供責任者が負うべき事ではないと思われる。(7)サービス提供責任者のネーミングが長々しい。(8)実際仕事の内容が理解されてなさすぎだと思います。
1 年 8 ヶ月	ヘルパーとしてのサービス提供時間が長く、サービス提供責任者としての仕事が出来ない。本来利用者宅にサービス提供責任者として、月 1 回ぐらい訪問しないとよりよいサービスは提供できないと思います。連携をとる時間も満足にとれていない。

1 年 10 ヶ月	(1)事務量、記録が重要であるが、落ち着いて書いたりまとめる時間がない。その為横のつながり（例えばケアマネジャー、担当ヘルパー）への連絡調整が難しくなる。(2)時間を空けていると休むヘルパーの代行に出ることが多くなり、ゆっくりと処理できない。忙しい日々で追われているようである。
1 年 11 ヶ月	(1)ヘルパーとしての業務が多い為、本来業務に集中できない（ヘルパー業務以外は実績のコンピューター入力、チェック等の事務的作業が主な為）。(2)サービス提供責任者とは名ばかりで、それに関連した研修等も受ける時間さえもない為、自身の能力不足を感じる。
2 年 0 ヶ月	管理者とサービス提供責任者を請け負っているが、正直両立は厳しい。サービスも 24 時間 365 日で提供しており、ヘルパーが休んだりする場合やもちろん定期でもサービスに入っており、それ以外の訪問や書類業務、管理者業務となると時間がいくらあっても足りない。また職員が長続きしないため、業務を引き継いでも結局負担が減らない。「サービス提供責任者の私達の背中を見ているとサービス提供責任者にはなりたくない」と言われる現状…。難しい。が、ケアマネジャー、他事業所との連携、ご利用者が望まれるように、又在宅生活を送っていただけるよう支援させて頂ける事は大変やりがいを感じ、仕事が楽しい現実もある。
2 年 0 ヶ月	各職務の者が皆それぞれに日々の仕事に追われてしまい、なかなか手を止めて相談しあったりする時間が取れずにいるのが現状（どの事業所も）です。自分の職以外の仕事も理解し合えることで、より連携もしっかりと取れてくるものだと思います。医療、福祉共にもう少し余裕の持てる職場になっていってくれることを望みます。
2 年 0 ヶ月	1 人ですべてをやりこなすには時間が少なすぎる。サービス提供責任者の仕事が多すぎる。
2 年 0 ヶ月	それぞれの職種の役割の幅は事業所の特質によって異なるものであるが、いずれにしてもヘルパーの人数次第で、サービス提供責任者への負担が増すことは当然である。にもかかわらずサービス提供責任者への事務量は年々増してくることにに関して、行政と現場の乖離がはなだしいことに行政側はどれほど承知をしているのであろうか。
2 年 0 ヶ月	(1)サービス提供責任者の仕事量は多く、責任も重いが、介護保険上お給料は生まれない。(2)当該事業所はサービス提供責任者が 6 人いてやっと必要とされている仕事がかこなせている状態。利用者の意向確認を定期的に行い、必要書類を揃えることは少人数では大変難しいことだと思う。
2 年 6 ヶ月	毎月書類作りに追われています。変更がある度ケアマネジャーとの書類合わせ等、無駄な部分が多く感じます。利用者への訪問、ヘルパーの調整、対応、ケアマネジャーとの対応等中間役としての関わりが介護職で一番大変な役割と思いますが、ケアマネジャーよりは低く評価され（給料含む）現場では人間関係で悩むことが多いです。
2 年 10 ヶ月	サービス提供責任者としての業務以外の事務の部分が多く、事務員が居ればと感じています。他にサービス提供責任者同士の連携が無く、事業所内での話し合う時間が必要と思っていますが、時間が足りず各人の時間が合わないのが現状です。

2 年 10 ヶ月	(1)それぞれがそれぞれの役割を持って、お互いの仕事を助け合い、1 人に負担がかかりすぎないようにしなければならないと思います。(2)請求業務、事務関連業務が多く、訪問介護計画書等の書類作成になかなか時間が取れないのが現状です。(3)ケアマネジャーとヘルパー、それぞれがお互いの立場から利用者の事を考えている事は分かっていますが、サービス提供責任者は板挟み状態でとても大変です。
3 年 0 ヶ月	業務処理に追われ、常に忙しく時間に追われている。余裕がないので余裕のある質の高い仕事をしたい。
3 年 0 ヶ月	それぞれにしなければならない業務が多すぎて、煩雑にならないように注意している。記録、書類作りが大変。毎日の業務に休みによるフォロー、現場の調整、行政の調査等で忙しくしております。なかなか休暇を取ることが出来ません。
3 年 0 ヶ月	サービス提供責任者の業務をしています、1 人の利用者の事だけでも記録や訪問介護計画書の作成、訪問等に追われ、つい仕事がたまったり、後回しになったりで、きちんとこなせないでいます。担当している利用者宅でのサービスにもかかわっていないと分からない事もあるので、その訪問をしようとするとなお時間が無く、日々悩んでいる毎日です。
3 年 0 ヶ月	サービス提供責任者とヘルパーと事務職を 1 人で行っている事が多い為、緊急時に連携を取るのに時間を要する。現在ヘルパーの時間が多い為、サービス提供責任者としての本来の仕事が出来ていないと感じています。
3 年 5 ヶ月	管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職との連携は図れていると思いますが、介護報酬の改正で事業所に求められる事が多く、業務が増える一方です。事務的な業務を処理するのが精一杯。書類、書類...だらけで本来の業務ができず、サービス残業をしている。これから先もどんどん業務が増えていくのでしょうか...。「書類」として残すことも重要かも知れませんが、人間が人間を介護する為の人間性を養い、心のこもったサービスが提供できるよう、もっと心にゆとりがほしいと思います。書類は上辺だけの様な気がしてなりません。
3 年 5 ヶ月	チームワークをとりながら仕事を分けて行っていかなければ何でも全てを行う時間はなく、より正確に行うために介護事務は別に行ってほしいと感じています。生活援助 30 分があれば良いのにと感じています。サービス提供責任者としてやりがいがある仕事だと思いますが、ヘルパーたちへの指導がうまくいっていないのが現状です。
3 年 8 ヶ月	書類作りに追われているので、もう少し簡素化してほしいです。
3 年 8 ヶ月	事務的な仕事をもう少し簡素化できれば良いのではないかと思います。

3 年 8 ヶ月	ヘルパーが出勤してくる曜日も不定期なので、前回と同じ訪問先がそのヘルパーに当てはまるわけではないため、行き先を前日の午後から入れなければならない状態です。その為、つけ終わるまで、2～3 時間かかる日も週に 2～3 日もあり、なかなか事務を残業なしで終われないでいます。スケジュールをつける当番をサービス提供責任者 3 人で交代で行っていますが、そのサービス提供責任者も土日出勤があるので、平日に代休があたると当番の回数も多くなってきます。スケジュールづけ、ヘルパーが足りなければ訪問へ出かける、モニタリング、訪問介護計画書書き等、細々とした事務に対する責任もあるので、就業時間内で終われるようにがんばるが、なかなか希望通りにならないのが現状です。
3 年 8 ヶ月	サービス提供責任者としての事務量に加え、他の事務量が多くヘルパーとしての役割が出来ていない。事務よりも少しヘルパーとして訪問をして利用者さんの事を把握したい！！
3 年 10 ヶ月	ケアに追われ共に共有する時間が持てないでいる。サービス提供責任者としての業務があいまいである。
4 年 0 ヶ月	管理者、サービス提供責任者、ヘルパーとしての業務が同時進行となり、とにかく時間不足です。
4 年 0 ヶ月	サービス提供責任者がサービスに出ている事が多く、事務仕事ができずにいます。時間を有効に使えるよう努力はしますが、時間に追われているのが現状です。
4 年 0 ヶ月	(1)ヘルパー不足！低賃金の為。(2)サービス提供責任者の本来の仕事を見失います。必然的に残業が多くなります。
4 年 0 ヶ月	(1)事務量が多く、サービス提供責任者の評価がない。(2)年末年始は他のサービスは休むが、ヘルパーは無休であり賃金も変わらない。
4 年 4 ヶ月	(1)サービス提供責任者の業務が多い。(2)時間外業務になる事が多い（会議（利用者等の都合等）等）。
4 年 5 ヶ月	サービス提供責任者の業務範囲や位置づけが不明確であるため、事業所間との連携等についても、こちらから動かざるを得ない状況となるケースも多く、本来の業務も含めるときわめて多忙となる。
4 年 6 ヶ月	(1)各業務をきちんと分けてほしい。(2)管理者とサービス提供責任者の兼務は私自身はあまり良くないと思う。どちらも中途半端でやっていると（業務が多すぎて）。(3)サービス提供責任者が訪問も事務職も全てしている事が多いと思う。時間がとても足りていない。(4)サービス提供責任者の書類が多い（他の事業所は分かりませんが...）。
4 年 10 ヶ月	サービス提供責任者としての事務量が多すぎる。又、このようなアンケートがこのところやたら多く、これもある意味負担になる。

4 年 11 ヶ月	(1)ヘルパーが少ない為、サービス提供責任者と兼務することとなり、サービス提供責任者の業務が阻害される。(2)予防訪問介護は 1 回の訪問時間が長く、日程変更の希望が多い。買い物や掃除といった介護内容であればヘルパーでなくても対応出来るのではないのでしょうか。身体的また、介護として必要性の高い（要介護度 1～5）の方へのサービスをヘルパーが行うようにすれば介護員の不足も少なくなるのではないのでしょうか。(3)サービス提供を行っている現場は管理者、サービス提供責任者が訪問しないと見えません。その為報・連・相を細かく密に取り合うことはとても重要な事だと考えており、日頃より注意し心がけています（事業所全体の注意事項でもあります）。(4)訪問介護サービスは 365 日実施されている為、定期的な休み、完全な休日が取りにくい。
5 年 0 ヶ月	作成する書類が多すぎて、負担が大きすぎる。サービス提供責任者はケアマネジャーの計画書に沿った手順書の作成のみでもよいのでは。重複する部分が多すぎるかと思う。
5 年 0 ヶ月	研修等は受けたいと思うが、事務量があまりにも多く、訪問さえも行けていない状態にある。利用者本位の介護保険のはずが介護保険にしばられているように思う。
5 年 0 ヶ月	サービス提供責任者としての仕事は、利用者 1 人に対しての作業量が人数分あると考えてみると具体的にわかつて思います。その他に、毎日のヘルパー業務、各ヘルパーへの連絡業務、毎日の訪問のシフトを組むこと、ヘルパーへの仕事依頼。利用者の中止や変更、追加があればその都度調整。全体会議の準備、開催、報告書の作成。研修を行う場合は準備と結果報告。また、当事業所の業務形態ではヘルパーの給与計算、福利厚生（ユニフォームの管理など）、請求業務をサービス提供責任者が行っています。訪問介護事業所としての専門の事務員はいません。サービス担当者会議も月に 2～3 件、多い時は 4～5 件あり、その都度報告書、訪問介護計画の更新やサービス内容の見直し、サービス手順書の作成、各ヘルパーへの連絡、急な新規の依頼があればそちら優先となるので、やりかけの仕事は後回しになっていくというサイクル。今の状況では私の場合能力の問題もあるかもわかりませんが、本来のサービス提供責任者としての仕事が追いつかず、結局サービス残業となっていく他対応できません。訪問介護が施設介護とは歴然と相違する点はこの仕事の煩雑さ、サービス内容の複雑さ、家族との関わりの深さもあり、この仕事に従事する者でないと世間的になかなか理解頂けていないと痛感しています。サービス提供責任者は 1 人のヘルパーであり、担当している 1 人の利用者を訪問するヘルパーを総括する者であり、ケアマネジャーとの橋渡しをする役目もあり、利用者の訪問サービス全体を管理する者として必要書類作成まで行っているところから、全ての業務をせざるを得ない立場にあると思います。精神的重圧もあります。時間が足りないと感じながら職務にあたっている状況です。

5 年 1 ヶ月	(1)サービス提供責任者が行う事務作業が多すぎる。訪問介護計画書をその都度作り変えないとならない。→利用者も把握していないことが多い（説明しても忘れてしまうなど...）。月 1 回のコメント書き。（予防・介護の方の）ケアマネジャーが訪問していてある程度の状況は把握しているはず。(2)会社が休みであっても電話を転送し、365 日 24 時間携帯を身に付けている状態。(3)ヘルパーの立場が不安定。休む方もいて、毎日シフト調整に追われていて気が休まらない。 ※サービス提供責任者の本来やらなければならない 1 番の業務がわからなくなる。※精神的負担が大きすぎる。※サービス提供責任者の手当（国からの保障）を確立してほしい。
5 年 5 ヶ月	サービス提供責任者としての業務が多すぎて、毎日毎日追われた仕事の仕方になり、その中でも記録は後回しにしないと、間でサービス担当者会議や事業所内のミーティング研修会の日程調整、非常勤ヘルパーへの連絡や指導などの時間を作るのも大変で、電話で済ませることも多々あり。こんなことでは伝わらないと不安もあり。人数確保も困難で在宅は特に担い手も少なく、又、事業所に入ってくる収入も少ない為上司（管理者）も常勤を雇うだけの余裕もないと言われる始末が現状です。安い賃金でも働きたいと言う人もいる中、雇えない事業所という悪循環な現象も起こっています。なんとか現場にも目を向けてもらいたい限りです。同グループの訪問看護の方も人手不足で少ないスタッフで頑張っておられますが、世の中に認められた業種であり、介護との賃金の違いを見せつけられるアンケートだけになるのは絶対やめてくださいね。
5 年 7 ヶ月	それぞれの仕事内容が明確になっている為、仕事はやり易いが、サービス提供責任者の仕事は多いと思う。
5 年 10 ヶ月	サービス提供責任者の日常の業務、役割は担当利用者との契約、アセスメント、ニーズの把握に始まり、ヘルパーを派遣し居宅契約に沿って援助が行われているか、変更・希望はないか、援助は統一され的確に行われているか、などのモニタリング訪問、ヘルパーに対しては相談、アドバイス、同行などによる指導、研修による知識や技術指導、日々の利用者の様子の報告をしてもらい緊急時は代行訪問を行い、ケアマネジャーへのモニタリング報告、時には担当者会議の開催などが基本となるが、現実にはサービス提供責任者の介護報酬上の位置付けがない為と、訪問事業所自体の収益が低い登録ヘルパーの激減的減少（応募しても来ない又は早朝や 17 時以降土曜、日曜は活動しないヘルパーやヘルパー自体が自分に精神的、肉体的に相談に来る利用者を避ける。現在の登録ヘルパー制度は給与の安定や月々の保障もないから、月々決まった収益を欲しい人には魅力がない）、会社の方からヘルパーとしての訪問をサービス提供責任者に業務として月 50 時間以上は行うよう指示され、訪問時間数を全員分表にされ回覧させられ、この訪問時間如何によって、ボーナス査定となる。時間外、休日訪問の労働に対して賃金は発生しない。このような現実の中、日々業務を行っており、私はサービス提供責任者の業務が出来ず、常勤ヘルパー兼その他何でも屋なのか矛盾だらけで、綱渡りの毎日である。弊社では自立支援の訪問も行っており、障害者の支援にはケアマネジャーがいらない為、生活支援の場合全てを見るようになりボランティアでの動きがとて多く時間がとられる。国が本気で考えていただかないと在宅介護の質は落ちるし、人材もいなくなり、存続も難しいのではないかと思います。

6年0ヶ月	サービス提供責任者としての業務に追われており、余裕を持って仕事に取り組めていないのが現状である。その中でも報告・連絡・相談を行い連携はとれています。
6年2ヶ月	連携を上手くとることができれば、サービスの質は向上すると思うのですが、今の現状は訪問に追われ十分な研修を受けられずサービス提供責任者又は管理者として本来の役割ができていない事業所が多いと思います。事務量も増える一方で本当に必要なかと首を傾げたくなる様なものも多く、利用者、ヘルパーと向き合う時間は限られており、それではいつまで経ってもサービスは良くならないと思います。
6年2ヶ月	利用者に対し訪問介護を安全に提供する等、介護現場での中心的な役割だと思っている。しかし作成書類が多すぎて苦痛である。
6年6ヶ月	サービス提供責任者としての業務内容が多すぎます。予防・介護の方のコメント記入や、サービス担当者会議、その都度の計画書の作成等々。その他に通常の業務があります。実績返却時、目のまわる忙しさとなっています。せめてコメント記入を削減して頂きたいと思います。(ケアマネジャーの方々も月に1度、モニタリングしていると思いますので)
6年7ヶ月	事務処理の時間が多すぎて、利用者宅へ行く時間がとれない。
6年7ヶ月	仕事の量が多すぎて訪問できず、仕事が時間内に終わらない状況である。
6年7ヶ月	サービス提供責任者としての業務が多すぎると思います。介護保険でのしっかりとしたサービス提供責任者の位置づけが必要だと思います。
7年0ヶ月	毎日業務に追われて考える時間が不足している。書類が多すぎる。勉強会に出たいが、時間の調整が難しい。ヘルパーにも沢山勉強してもらいたいが、不足で難しいです。
7年0ヶ月	事務が多すぎるので、サービス提供責任者としての訪問ができにくい。
7年0ヶ月	事業所の登録ヘルパーは非常勤で直行、直帰の活動です。訪問介護計画の内容を十分に伝えることが大変難しく思っています。利用者宅への訪問も対象者によって違いがあります。事務処理の時間を短縮して本来のサービス提供責任者の業務にける時間をとれば...と考えます。
7年0ヶ月	9月はヘルパー業務がたまたま少なかったですが、朝や夕方の支援が多く、ケアマネジャーへの報告など滞ってしまう時もあります。ヘルパー30名ともなると、今の時期、インフルエンザなどの急病、事故、怪我等、日々何が起きるかわからず、調整に追われる時があります。合間の事務処理も多く、夕方の支援が終わってから、社へ戻り、処理しているという現状です。
7年4ヶ月	大きな事業所では分ける事ができますが、小規模な事業所では色々な仕事を兼務しなければ成り立たないのが現状です。仕事も波があり、忙しくなると毎月の仕事に支障が出ます。
7年4ヶ月	(1)訪問先スケジュール、緊急時の対応などでサービス提供責任者としての仕事が多くなかなか出来ない。(2)多忙な割には仕事の結果が見えない。(3)休日なども人手が足りないと出勤しなければならず、常に仕事の事が頭にある。(4)ゆとりを持ってサービス提供責任者としての仕事に集中したい。

7年6ヶ月	毎日書類作成で終わってしまう。作成しても次の分を新たにしないではいけない。このままでは好きな介護の仕事がストレスが溜まって出来なくなりそうです。もっと書類が簡素化できないのでしょうか。
7年7ヶ月	サービス提供責任者と管理事務を行ってきましたが、事務の時間が多く毎日が忙しく全体がみえにくくなっている。
7年8ヶ月	ヘルパーの代理調整が頻回で代理が調整できず、サービス提供責任者が援助するケースも多い。プラン通りの派遣を実施することに時間がかかっている。給与計算や保険請求等をサービス提供責任者が行っている。事務職が入ってから入力作業などは軽減されたが、月末月初はその作業に時間がかかっている。慣れたと思う間もなく制度改正があつて、改正の度に契約書等の変更など事務作業に追われてしまう。日頃の業務に追われ政令や通達など常にチェックできない。法律的な面をフォローしてほしい。記録の整備が指摘され様々な書類の作成があるが、わかっているても十分な時間がかけられずにいる。ヘルパーの研修計画・実施にはさらに時間をかけて、内容の充実を図りたい。どのような利用者への介護でも対応出来るヘルパーが育成できれば、派遣調整が容易になる。また、実力を備えたヘルパーであれば苦情や事故なども減ってサービス提供責任者がかける対応時間も削減できる。苦情や事故対応は手間暇がかかるだけでなく、精神的な負担も大きく、仕事への意欲を削がれることもある。
9年5ヶ月	サービス提供責任者としての業務に加え、主任としての業務の事務量・業務量が増え時間がない。本来のサービス提供責任者の業務を充実させたい。事務関係の兼務、上司の仕事量が多く現場の（サービス提供責任者及び主任としての）相談がしっかり出来る業務体制にしていきたい。（そうなってほしい）
9年6ヶ月	日々利用者、ヘルパーの動き・変更などめまぐるしくあり、サービス提供責任者は把握した上で連絡、配慮していかないといけないので、情報量の把握が多い。
9年7ヶ月	とにかく事務作業が煩雑化している現状を改めてほしいと願っています。もっと簡素化できないのでしょうか。サービス提供責任者（管理者）として利用者及びヘルパーに対して、少しゆとりのある対応、助言、指導等の時間が欲しいです。
9年8ヶ月	登録型ヘルパーの多い事業所の為、常勤がパート含む5名です。常勤パートのスタッフと朝から顔を合わすことなく、1日が過ぎることもあります。ヘルパーは不安定な雇用形態の為、退職者も多く、急な休み等もあり、その代行訪問にサービス提供責任者が訪問しているのが現状です。私は管理者とサービス提供責任者を兼務していますが、ほかのサービス提供責任者は本来の業務以上に訪問を行っているのが現状となっています（1日4～5件）。このような状態では他事業所やヘルパーとの連携もとりにくく、私がほかのサービス提供責任者の担当の調整等行うことが常態化されてしまっています。本来サービス提供責任者はアセスメントや訪問介護計画、モニタリングなど充分時間をとって行うべきと思いますが、ヘルパーとほとんど同様の訪問を行わざるを得ません。当事業所の組織の中では訪問介護科という部署であつて、組織内の役割もあり各種委員会など担当しているため、その会議等も多くあり本来の管理者、サービス提供責任者業務を行う時間も制約されています。

9 年 8 ヶ月	(1)管理者が訪問介護について理解を示してくれる事により、業務に対する気持ちや、職員間の連携が良い方向に行き、仕事にも一生懸命になれると思う。現在は管理者の理解はともあり、相談が出来とても良い環境である。(2)今年の介護職員交付金のことで、事務員より良い返事がもらえなかった。訪問介護への理解がない。仕事の大変さ、大切さを理解して欲しい。その上で連携をとって欲しい。良い人材の確保も考えて欲しい。(3)サービス提供責任者がほとんどが内勤になり、事務ばかりになると重度な訪問先、又、難しいケースに訪問する人がいなくなる現状を考えると、事務量が多くなる事はとても困る。
9 年 10 ヶ月	管理者とサービス提供責任者を兼務しております。事業所にかかわる事はすべて職務としているため、雑用が多く、本来の派遣調整業務に時間をかける事が困難であり、どうしても残業でこなす事になってしまう。経営的に事務員を入れる事は不可です。
10 年 0 ヶ月	保険請求、訪問介護計画、サービス担当者会議、研修の実施、ヘルパーの各力量に伴う管理を含め報酬のない事務処理が多すぎると思っています。情報公表も毎年対応しきれません。
23 年 4 ヶ月	サービス提供責任者の事務的な事がケアマネジャーと同じぐらいあり、ヘルパー業務を行う事が出来ない、上司から赤字と言われる。残業も月 40 時間近くあり残業代ももらえない(10 時間はもらう)。それでも訪問介護計画書などが出来ていない時があり、毎日が大変です。
無回答	書類処理が多すぎる為書類に追われ、本来もっと大切な利用者を訪問し、お話を聞いたりする事も出来ていない状態である。もっと書類の簡素化が必要と思う。
無回答	事務の量が多くなってきたことと、介護保険の最新内容が勉強不足でなかなか把握できていないこともあります。
無回答	各分野毎の学習会、あるいは全体の連携の為のカンファレンス等問題・課題が有ることは全員が理解している。目前のサービスを提供する(例えばヘルパー不足等で)事が手一杯で皆十分な取り組みが出来ない悩みを抱えながら悪戦苦闘しているのが現状です。

【サービス提供責任者の役割について】 55 件

サービス提供責任者経験年数	回 答 内 容
0 年 1 ヶ月	ヘルパーとケアマネジャーの間で対応が難しいケースがあると、力不足だと感じる。
0 年 1 ヶ月	利用者がいてそこにケアマネジャーがいて、様々な関係職種がかかわる中にサービス提供責任者がいる。サービス提供責任者は利用者とヘルパーとの間で円滑にサービスが提供されるように心配りをしたり、技術を指導していく立場だと思っています。
0 年 6 ヶ月	もう少し手分けして、業務をしていけばと思う。
0 年 7 ヶ月	ヘルパーが利用者宅で同じサービスが提供できるようにサービス提供責任者は訪問介護計画書を作成していく。
0 年 10 ヶ月	中間の立場のサービス提供責任者は役割が多すぎて、全てのことが中途半端になっているような気がします。もう少し余裕を持って仕事にあたりたいと思います。
1 年 1 ヶ月	当社は家族経営の有限会社であるので、管理者を父、事務を母、サービス提供責任者を嫁が務めている。嫁の他にヘルパーもサービス提供責任者を担当しているが、ヘルパーとサービス提供責任者の兼務なので、事務処理は現場を直接担当しない嫁が多く担当している。兼務、サービス提供責任者と比べれば時間的には余裕があるかと思われる。サービス提供責任者になり期間が短いので、他の現状をあまり知らないが、サービス提供責任者にはヘルパーのサポート機能を担わせ、事務・管理を任せるようにした方が役割が明確になり、仕事もしやすいと思われる。
1 年 2 ヶ月	利用者をその方にあった的確なサービス利用につなげたり、その方の状態をしっかり把握し、順調に支援していくためにも連携体制を整えることはとても肝心なことだと思う。サービス提供責任者としての仕事量は大変多くあり、利用者の方を十分に把握するためには利用者とのコミュニケーションを十分に図り、じっくり話を聞くことも必要であるし、今行っている事務処理（計画書作成やアセスメント、評価の実施など）もその方を担当するサービス提供責任者がしなければ代行が利きそうな仕事でもないと思う（同時にそれなりの実務経験がないとなかなか難しいようにも強く感じる）。それぞれの役割としては、(1)管理者...ヘルパーのシフト調整、全利用者の大まかな把握とサービス提供責任者への的確な助言、相談援助など。(2)サービス提供責任者...計画書作成、アセスメント、評価の実施、担当利用者の状況把握とケアマネジャーとの情報伝達など。(3)ヘルパー...利用者の支援内容、留意事項等の確実な把握、実際の業務実施、利用者の状態把握とサービス提供責任者への的確な報告。(4)事務員...ヘルパー給料の管理、事業所で使う書類の書式等作成、補充などの事務的サポート、があると思う。

1 年 5 ヶ月	管理者、サービス提供責任者はヘルパーと事務を兼務すべき、現場を直接見なければならない事と、利用者様の依頼を身近に得る事、又サービス提供責任者業務以外の事務仕事に関しても、契約やアセスメント、その他の対応を行うにあたっても必要なので、報酬的な差は少ないがサービス提供責任者は広く浅からず万能でなければならない。更にサービス提供責任者業務は多岐にわたる為、ヘルパー業務は経験上 1 月 30 時間程が理想で 50 時間を超えると余裕を持ってサービス提供責任者業務が行えない。更に介護業務は午前中のみに留め、半日は全て事務仕事やサービス提供責任者業務にあてたい。以上はサービス提供責任者側からの見解であり、ヘルパーは管理者・サービス提供責任者への協力を惜しまない事で負担軽減をはかる事が重要。仕事である以上、仕事量と報酬額についてのバランスをとる事が大切です。
1 年 10 ヶ月	一番の問題と思われるのは、サービス提供責任者の仕事が確立されていないことだと思う。仕事の内容についての記述はいろいろ書かれていますが、実際の現場では半分の時間を他の業務で追われているように思われます。計画的に仕事の段取りを組んでも、付随する業務に追われる日々を過ごしているように感じます。
2 年 0 ヶ月	管理者、ヘルパー、事務職とすべてサービス提供責任者は関わりがあるので、大事な役割だと思います。その分仕事内容も色々あり、時間配分がとても難しいです。
2 年 0 ヶ月	それぞれの役割と連携はうまくいっているように感じるが、サービス提供責任者の利用者担当数をもう少し減らしていけたらと思う。ヘルパーとして支援に出ることも重要だと思うので、サービス提供責任者の数を増やし、サービス提供責任者としての業務の軽減を望んでいる。
2 年 0 ヶ月	サービス提供責任者を任せられ約 2 年になりますが、事業所にとっては一番重要な役割のポジションに置かれていると思います。仕事の役割も多いし、一番大変な仕事だと思つづく思います。
2 年 4 ヶ月	税金を使う介護保険を利用する以上、書類が多くなるのは分かります。ですが、書式が決まっておらず、結局のところ何のためにどこまで訪問介護計画書を書くべきなのかガイドラインがないのは問題です。ケアプランを理解し、計画書にわかり易く落とし、手順書を作り、請求作業を行い、相談・接客・調整、はてはヘルパーの指導教育・欠勤者の調整など業務範囲が広すぎるうえ、何をどこまでかはっきりしません。サービス提供責任者という大括りではなく、もう少し細かい分類が必要ではないでしょうか。

2年5ヶ月	サービス提供責任者はヘルパーの真髓といいますが、とてもやり甲斐のある業務だと思うのですが、あまりにも業務の範囲が広すぎてどれも半端な取り組みになってしまうようで、虚しさを感じることがあります。自分の事業所に関して言えば、登録ヘルパーの数がいつも不足している状態の上に、所属の登録ヘルパーの休み時のカバー、活動予定の作成、担当利用者の把握などで瞬く間に1日が過ぎていき、それ以上にサービス提供責任者の責務（月1回訪問やモニタリングなど）まで行くとかなりの残業を強いられる現状です。新しく制定していただいた初回加算はありがたいですが、緊急に関しては要件が細かく、加算が取りにくいので、もっと確実にヘルパー、サービス提供責任者の業務が世に認められるといいなあ...と思います。 ヘルパー業務はオールマイティな能力を求められる、介護職の中でもかなり難易度の高いものだと思いますが、これは実際この仕事に就いてみなければわからず、まだまだ知名度も価値も低いのが現状だと思います。もっともっと皆さんにヘルパーの必要性、素晴らしさを知っていただきたいです。質問と回答の内容がそれてしまいました。サービス提供責任者の役割の線引きが難しく、事業所によってずいぶん差があると思います。例えばサービス提供責任者が活動に出る時間を一律に定めていただくとか...。事務所にいられる時間を増やせるようになるとありがたいです。
2年5ヶ月	サービス提供責任者という名は世間の認知度は低く、なかなか理解されていないと思う。介護保険の理解が十分でない高齢者の要望と制度にはさまれ、ヘルパーが悩み、苦勞している現状がある。ケアマネジャーよりきちんと説明を受けているはずだが難しい。
2年7ヶ月	サービス提供責任者の仕事は大変だと思うが、利用者とヘルパー、又、家族やケアマネジャー、他事業所との潤滑油になりヘルパーの技術や意識の向上を図り、利用者へのよりよいサービスを目指す役割だと思っている。
3年0ヶ月	ヘルパーの人手不足、入れ替わりの早さ、仕事の特性上、他の職員との連携のとりにくさ、色々なことが重なり、横も縦もつながりが薄くなりやすく、連携が取りにくい。サービス提供責任者1人で何役もこなさないといけないため、役割分担自体が難しい。
3年0ヶ月	特にヘルパーとの連携は密に行わなければいけないと思っております。しっかりと整えた指示（手順）書を伝え、ヘルパーがスムーズにヘルプが出来るようにしなければいけない。ヘルパーからの要求に答え、技術的な指導も行うことが大切だと思います。利用者にもヘルパーにも満足いただける為には、サービス提供責任者が担当する利用者の人数が20人以上になると無理だと思う。サービス提供責任者がヘルプをしながら資料を作成し、指導を行うことは難しい。後で、後で、になってしまいがちである。報酬が良ければという問題ではないと思います。
3年0ヶ月	事務所管理者の下、サービス提供責任者がヘルパー、事務所等の事業所内職員および利用者、ケアマネジャー等との連携の中心となり、円滑なサービス提供、事業所運営を行っていく事が理想であるが、現状では職域が不明確であり、各職が兼務の状況である為、役割の線引きが困難と思われる。

3年0ヶ月	サービス提供責任者に対する評価が低い。必要性や重要性を考えればケアマネジャーと同等の評価はしてもらいたいと思います。昨今のヘルパー不足も原因の一つだと思いますが、業務が多く人員も足りているとは全く思えません。
3年4ヶ月	各担当での役割はあるが、全ての事を知るのは難しいが、自分以外の役割を知る事で円滑に仕事が進むのではないかと思います。
3年4ヶ月	サービス提供責任者をさせて頂き、3年が過ぎました。どの職種も責任が有りますが、特にサービス提供責任者は要として大切な任務だと思います。ケアプランを訪問介護計画書に適切に書くこと、又、ヘルパーに訪問介護計画に沿って仕事をして頂く事、それが利用者様の意向に添い、自立支援につながる事。又、チームケアとしてヘルパー間の調節と業務は幅広くあります。1人の利用者に満足して頂き、又、ヘルパーさんが気持ちよく仕事をしていただけるよう心がけています。
3年6ヶ月	役割についてはどこからどこまでと区別がはっきりしないように思う。その為サービス提供責任者がそこまでするものかと考える時もある。連携について考えるのも何も報告、連絡、相談をしっかりとさせ、円滑な流れを作っていくにこした事はない。
3年6ヶ月	所長の職務 (1)事業所全体の管理...ヘルパーの管理・育成、経費・備品の管理、危機管理 (2)進捗状況管理...月1回の部門会議への出席、居宅介護支援事業所営業、数字の管理 (3)法令遵守...書類の管理、運営規定・行政届出書類の管理、秘密保持管理、介護保険制度の知識習得 (4)サービス提供責任者・ヘルパーの相談相手 (5)事務員との連携(指導)...実績管理業務、給付管理業務、利用料受領等に関する業務、身分証明書、一般事務業務 以上の仕事が所長に与えられている仕事です。
3年7ヶ月	サービス提供責任者は利用者・家族に加えて、ヘルパーからの報告等を聞き、ケアマネジャーとの連絡連携には大きな役割を担っていると思う。直接利用者宅でサービスに入っているヘルパーの報告は大切なので、電話対応が長くなってもしかたないと思う。自立支援の利用者が数に入っていない。自立支援を含めると担当は41人になる。ケアマネジャーがいない分、負担は大である。
3年8ヶ月	常に情報の共有の必要性が大切であると思う。お互いの意見、考えを言い合えるような雰囲気と環境、信頼関係が必要であり、コミュニケーションの必要性をかなり感じます。サービス提供責任者の役割としては利用者の立場に立ち、ヘルパーの皆様の教育も行うが、その半面、ヘルパーを利用者の勝手な理由などによる理不尽な行動があった時などは、身をもって守り抜く立場でもあると思います。厳しくとも良き理解者でありたい。
3年10ヶ月	常に信頼関係を維持する上で、コミュニケーションは必要。何でも相談等もさることながら、笑いのある職場でなければ、管理者～事務職を問わず円滑に仕事はできない。職場のカラーが今現在どうなのかを見極め、方向性を指導するのが管理者。もしくはサービス提供責任者の役目でもあると思う(引き締める所、緩和する所、各々が役割を持ってあたるのも良いと思う。例えば家庭の父と母の役割のように)。

3 年 10 ヶ月	管理者は利用者からのクレームへの対応、ヘルパーの技術、体調などの把握など、事業所全体について責任を負うべき立場にある者と考えます。サービス提供責任者は介護計画を作成すると共に日々のサービスにおいて、目標の達成度やニーズの変化などを常に把握し、他職種との連携、ケアマネジャーへの報告、相談など利用者一人ひとりについて細かくモニタリングしてケアに反映していく立場にあります。又、ヘルパーへの研修、指導などに時間を割くことがとても大切な仕事です。ヘルパーはサービス提供責任者の指示、指導のもと、技術を向上させて、直接利用者へのケアに携わる重要な職種です。事務職は実際のケアを介護報酬にあげてきちんと請求する責任があります。それぞれが自分の立場をしっかりとわきまえて、責任を持って仕事をするのが重要であると考えます。全職種が一堂に会してのミーティングはとても大切な機会ですが、なかなか全員という機会に恵まれず（訪問があるなど）その際は全員にしっかりとミーティング内容を伝えて、徹底をはかることも管理者の大切な役目です。
3 年 10 ヶ月	介護支援業務を行うにあたり、管理者、ヘルパー、事務職等の全ての業務を一括して行っていけるサービス提供責任者もいるように、サービス提供責任者はこれらの全ての業務をある程度以上、把握していなければ務まらないと思います。全てを行うにはあまりに業務が多すぎて分からないでは済まされない状況にあります。ヘルパー業務で一日（8 時間）潰れることもあり、その後サービス提供責任者業務の事務処理で残業になることも多く、そのほとんどがサービス残業となっているのが現状です。休日出勤の日もあり、家族に気を使いながら働かなくてはならない人もいます。そういう面で、やりたがらない人（出来ない）が多いのではないかと思います。業務を区分けして簡素に出来れば本来の利用者・家族との対応や、向上したサービスがもっと出来るのではないかと思います。
4 年 4 ヶ月	事業所の規模によってその体制はいろいろあると思われるが、管理者とサービス提供責任者・ヘルパーを兼務している人が多いと思う。そういう場合連携というよりも、個人展開である。報酬が低いのでサービス提供責任者を思うように採用することも出来ず、業務がたまる一方である。業務内容を明確にしてその責任を明確にしたほうが良い。
4 年 6 ヶ月	利用者に対して訪問介護サービスに目標を持って円滑に実施されるためには、ヘルパーの技術、能力の質が重要だと思います。ヘルパーが訪問介護サービスを実施するためには、管理者を中心としてサービス提供責任者がヘルパーとしっかり連携をとり、業務にあたる必要があります。実際に利用者宅を訪問して、サービス（援助）をするのはヘルパーですので、ヘルパーのスキルアップ、モチベーションをあげることが最も重要だと思います。事業所としての経営においては管理者の管理、指導のもとで事務職等と連携し、各事務書類等の作成を行うことが必要だと思います。書類の作成が重要であると思いますが、書類の作成に時間を費やすことで利用者の状況把握、ヘルパーとの連絡が希薄になってしまうことは、望ましくないと考えます。サービス提供責任者として働く時間の中で、実際の利用者と接する時間（援助も含め訪問、同行、電話連絡）が少しでも多くとれることを望みます。

4年10ヶ月	サービス提供責任者も自身の訪問を1日に1件程度は訪問し、後はヘルパーの代行訪問ができる体制をとっておく必要があると思います。実際に訪問をしていないとヘルパーの真の理解ができないと思います。また訪問が多すぎると事務処理ができず、残業を余儀なくされるおそれがあります。事務職もヘルパー2級程度の知識を持っていると電話対応の時に適切な対応が取れると思います。サービス提供責任者はヘルパーが気軽に相談できるような受け入れ体制を取っておく必要があると思います。管理者には大筋で事業全体を把握していただき、問題が起きた時などに適切な指導ができるようにしておいてもらいたい。
5年0ヶ月	私共の事業所ではサービス提供責任者の数が基準より1人多く配置してあります。そのため他事業所よりゆとりがあるかと思われます。サービス提供責任者4人の中でもなんとなく役割分担をしており、2人がシフトや利用者の細かい事を行い、残り2人のうち1人が管理者兼務サービス提供責任者、1人は管理業務、事務他を行っています。サービス提供責任者の中でも仕事が分担されているので現場と事務職が連動している状態です。事務が1人おりますが、人員、内容的に余裕があるかと思われます。以前は2人のサービス提供責任者（正職）と正規職員でない者をサービス提供責任者としていた為、正職への負担がとて多く、利用者の把握、事務量の多さに四苦八苦していました。サービス提供責任者の仕事は在宅生活の充実の要だと思います。ヘルパーの教育や利用者の生活の向上はサービス提供責任者に大きく左右されます。サービス提供責任者の力量で利用者の生活、在宅生活は変わってくると感じます。精神面、技術面でサービス提供責任者に勉強が求められていると感じます。
5年0ヶ月	サービス提供責任者は管理者、ヘルパー、事務職との間に立って調整していかなければならない役割があると思う。他事業所・ケアマネジャーからの情報（利用者等に関して）を報告し進めていく。同じ利用者に訪問しているヘルパーから情報を集めて、利用者の状態を把握してサービスの統一に努めている。利用者の状況をケアマネジャーに報告して連携を図りながら、信頼関係を築いていき今後の利用者の拡大にも繋げるように努力する必要があると思う。
5年1ヶ月	サービス提供責任者の役割は本当に大変だと痛感している。利用者・家族・ケアマネジャー・ヘルパーさんと連携がとれるように、連絡をとったりしていかなければならない。時には板挟みになったりしながら、身も心も疲れ果てて、時間のない中で沢山の書類をこなさなければならぬ大変な仕事である。それでもこのサービス提供責任者の仕事は世間的にあまり認められていないと感じる。
5年4ヶ月	サービス提供責任者の役割は沢山の人のまだまだ知られていないので、どのようにすればよいかとずっと思っていますが、なかなか自分自身、答えができません。
5年8ヶ月	業務の幅が広く、オールクリアしていくのは難しいが、かと言って分離することも困難だと考える。すべての経験が力となるため何を省けば良いかわからない。ただ、書類、書類と利用者との関わりより紙との戦いが多いのが、疑問。

5 年 10 ヶ月	利用者のキャンセル、時間変更などを迅速に伝えられるような努力はしているが、ヘルプ中だったり後で連絡するつもりが、サービス提供責任者がヘルプに入ったりと連絡できなかったりする時があるので、的確に連絡が出来るような状況ができるよう工夫したい。又、同じ事を何度も伝えてしまう時があり、時間の無駄になる時がある。サービス提供責任者として、ヘルパーに対して苦情等ははっきり伝えなければならない時もあるが、素直に受け取ってもらえない時もあり、気苦労も多い。又、ヘルパーの仕事に対する悩みやストレスを出来るだけ受け止め、利用者様とヘルパーの橋渡しを上手にすることが役割だと思う。
6 年 0 ヶ月	私達の職場のように小規模の事業所においては、1人で兼務している状況でなかなか密度の濃い内容にはなっていないのが現状です。しかしながら法令遵守に則した書類等の整備は必須で最優先になりますので、各職の連携、役割が疎かになりがちですが、今後検討していきたいと思います。
6 年 0 ヶ月	ヘルパーは主に直行直帰なのでコミュニケーションが取りづらい。研修をしても時給がでないので、来る人が決まってしまう。ヘルパーさんの話は聞くようにはしている。居宅介護支援事業所と併設なので、利用者の報告をケアマネジャーが直に受けてしまい、こちらが知らないことがある。訪問に行かないと管理者などから言われてしまう。訪問介護計画書の作成など事務処理がたくさんあるが、他の人は訪問が主な仕事だと思っている。また、残業しても残業代は出ない。
6 年 4 ヶ月	ヘルパーとしての派遣業務を行いながらサービス提供責任者としての業務内容をこなしていく事はかなり困難であると思われます。うちの事業所では 1 人のサービス提供責任者が何人かの利用者を担当するのではなく、全てのサービス担当者が対応出来る様に情報の共有を行っているため 1 人に負担がかかりすぎないようになっています。1人で抱えてしまうと対応のミスや調整等が上手くいかなかったりする場合がありますし、みんなで対応をしていくと誰かが対応をするだろう、など起こってくるのですが、そうならないよう、情報を一つにまとめ誰が対応して何処まで進んでいるのかが分かる様にしなければなりません。みんなで対応していくうちに役割分担などが自然に出来てくると思います。
6 年 6 ヶ月	サービスを提供していく上で各担当者との連携はとても大切だと思います。サービス提供者の位置付けが明確化されていないので、訪問・事務と毎日の業務に追われ、サービス提供責任者としての仕事できていない。
6 年 8 ヶ月	担当者間、利用者と特に連絡の発信先が多い立場であり、その役割が大きいことを痛感しています。利用者・ヘルパーの調整が最優先でなかなか計画書の作成はタイムリーにできないのが現状です。
6 年 8 ヶ月	複合施設の為、施設介護と在宅介護の違いや、困難な点が異なり、在宅介護の対応の大変さや、状況などを理解してもらうことが難しい。現在、サービス提供責任者は固定の訪問介護を行っていないが、収益を考えるとサービス提供責任者がヘルパーとして働く時間を求められる。ヘルパーとして働く時間が増えるとサービス提供責任者としての業務の時間が減り、作成すべき書類や訪問が出来なくなることが予想され、今後の業務について不安が大きい。ヘルパーが高齢化しており、若いヘルパーが増えない事がサービス提供責任者のヘルパー化につながっている。

6 年 10 ヶ月	当事業所はチーム運営方式を導入しており、事業所長→主任（サービス提供責任者）→リーダーヘルパー（常勤及び嘱託のサービス提供責任者）→非常勤ヘルパーのようなシステムになっている。主任は困難事例を担当したり、新規利用者の相談受付・契約・訪問介護計画の作成・派遣・調整までを行い、派遣開始後、担当のサービス提供責任者に引き継ぐまでを行っている。サービス提供責任者はリーダーヘルパーと呼ばれ、主任から引き継いだ利用者を管理しながら再訪問したり、担当ヘルパーの管理を行い、実際に訪問介護も週に 10～12 時間行っている。現状では更新時やプラン変更時の介護計画の作成・提示・担当ヘルパーの指導、育成、担当者会議、他事業所との連絡調整、ヘルパーの派遣調整と業務量が多く、それに関わる記録書類作成等、負担となっている。サービス提供責任者もケアマネジャーと同じように報酬が得られれば人数を増やしたり、訪問介護の実活動時間を減らす事で業務量を減らす事が可能だと思う。
7 年 0 ヶ月	サービス提供責任者が今後少なくなっていく感じで不安です。訪問介護計画書等は家でほとんどしている状態です。定時に帰宅したいです。遅くなると 19 時 30 分頃になります。
7 年 1 ヶ月	各部署の仕事の内容がよくわかっていない。どこまで...誰がやるべきか...難しいと思われる。

7 年 4 ヶ月	管理者に関しては、当法人内での兼務者となりますので、訪問介護にどっぷりつか る事は出来ず、全体の把握をしています。よって私たちサービス提供責任者が随時 報告し、指示が必要な場合は相談するなどしています。また、当ステーションでは サービス提供責任者が 6 名配置されているため、全ての業務にあたって余裕はあり ます。私はサービス提供責任者という位置付けですが、在宅サービスの総括として 業務を行っています。6 名全員が利用者全体を広く浅く把握すること。また、アセス メント及び非常勤への同行指導、もしくは代行が可能なものが細かく担当制をする ことで、より詳しい情報・把握が出来ている状態にしています。問い合わせ時「担 当者がいないのでわからない」という答えほど失礼なことではないと思っています。 サービス提供責任者の業務量は確かに多いとは思いますが、1 名しか配置されてい ないところは大変なことになっていると思います。非常勤を管理するにあたって労務管 理は必要です。「そこは他の事務員がしています」なんてとんでもないです。小遣い 程度という勤務ならまだしも生活の収入源としている人もいるはず。そのよう な把握も書類上の管理者でなく、非常勤にとっての管理者であるサービス提供責任 者が把握しないといけないと思います。サービス提供責任者の研修について民間は 金額が高く、実際に現場を知らない人からの研修を受けるのはどうかと思います。 最近ほとんど良いのがありますが、以前は資料のみ欲しさに参加させて、内部 で話し合いをしていました。私が思うに、サービス提供責任者の役割として国から 明文化されていますが、当たり前のことで、サービス提供責任者としてやってい こうと思う人は自ずとその業務をこなしているでしょう。ただ、上から言われたから サービス提供責任者にあってはきましたが、こんな考え方をしている人のもとの働 く非常勤はかわいそうだなあと思う人もいました。いい人もいました。しかし、そ れは能力が高いからというわけではないと思います。経験があるからでもなく、人 間性だと思います。人の上に立ち、まとめる力があるかどうか、歳も関係ないです。 常識が有り、非常勤に対して感謝を持てる人間であれば、みんなはついて来るし、 信頼されればその事業所が支え合って良いサービス提供責任者に作り上げるものだ と思います。私自身、経験はあってもヘルパーの中で一番年下です。私というサー ビス提供責任者をまわりが作ってくれたと思っていますし、それに対して応える事、 みんなを守ること、仕事のしやすい環境をつくるのが私の仕事だと思っています。 業務をこなすだけが良いサービス提供責任者ではないです。だから良いヘルパーが 育たないのです。私の自慢は非常勤の中で 7 年、引越しや特養での常勤採用され た方以外は誰も退職していないことです。よってヘルパーが高齢化していき、これ が今一番の悩みです。
8 年 0 ヶ月	お互いに業務を押しつけるのではなく、役割の分担はあれども同じ福祉の仕事とし て業務を行っている以上、利用者にとっても職員にとっても公平な介護保険であ ってほしいと願います。机上の議論ではなく現場のヘルパーこそ優遇される介護保険 制度であってほしいと思います。そのためには調整役と云われるサービス提供責任 者の記録・訪問・内容把握などが必至になるのだが、現況では細部にまで手が行き 届かないのが現状です。サービス提供責任者って何でしょうか？！

9 年 0 ヶ月	当事業所のサービス提供責任者は業務の他、サービス担当者会議への参加や緊急時への対応、新規サービスを受けてからそのサービスが軌道に乗るまでの調整、計画書の作成、ケアマネジャーとの情報交換、訪問看護との連携、アセスメント、市町村とのやりとり、各種相談支援、実績の入力、ヘルパーの面接、相談、雇用の助言等、訪問介護事業所におけるほとんどの事務を担っています。とうてい間に合っていない状況です。自分の中では今のところサービス提供責任者の部分をしっかり行うには、ヘルパー業務を極力減らしていく事しか思い浮かばないですが、現実には現場の仕事も有り、ヘルパーからだけの情報では解りにくいところもあり、サービス提供責任者が現場を見に行く機会が多く有ります。
9 年 0 ヶ月	サービス提供責任者の位置づけをきちんとしてもらうことにより適切な業務ができると思う。
9 年 5 ヶ月	管理者の役割は訪問介護事業所全体を管理する。指定事業所として決められた規則を職員に周知徹底する。労務管理をする。サービス提供責任者の役割は利用者に対してプラン通りのサービスを提供する。利用者の変化をケアマネジャーに報告して本人のニーズにあったサービスを提供する。ヘルパーの役割は、それぞれの利用者に対して決められた曜日の決められた時間に訪問してサービスを提供する。管理者、サービス提供責任者、ヘルパーは報告・連絡・相談を密にして利用者の変化に素早く対応できるようにすればいいと思っています。
9 年 5 ヶ月	サービス提供責任者はヘルパーと利用者の間に立つ重要な役割を担っており、豊富な知識と人望が必要と考えます。責務としてあげられている事柄が多く、サービスの質の向上の為の研修等に参加できない実状があります。また、他職種から理解を得られていない現状があり、連携をとるに至らないジレンマがあります。
9 年 8 ヶ月	管理者は事業所の方針をしっかりと示し、働きやすい職場を提供し、サービス提供責任者は事業所の方針をしっかりと理解し、自分自身の知識や技術の向上、ヘルパーへの助言や指導を行い、ヘルパーはサービス提供責任者と連携しながら知識・技術を向上させ、より良いサービスを提供していく。事務職は事業所運営が円滑に行えるよう、書類等の整理を行う。すべて連携なくしては利用者への良いサービスは提供できない事になるので、縦の連携、横の連携をとりながら、常に共通の認識を持っていく事が大切だと思う。又、縦のつながり、横のつながりのためにも意見交換をする場を大切にしたいと思う。
14 年 0 ヶ月	利用者の方の高いニーズに応えられるヘルパーの不足、マルチな対応が出来るような質の向上が求められる。技術に加え、コミュニケーションの技法までとなると、人生経験の豊かさも必要とされる。現状として適材適所の使いわけをするより方法がなく、各々が更に高い目標を掲げてほしいと思うこの頃である。

【制度の問題点・要望について】 33 件

サービス提供責任者経験年数	回 答 内 容
1 年 0 ヶ月	連携、役割を考えるよりも（それぞれの事業所、会社での仕組みがあり、完全とまで言えない物であるが、最低限機能するようになっていると思われる。それがなければ成り立たない）現状、現場の人手不足（質等含む）、賃金負担、社会的地位等が低く、個人の思いやりで行っている所が多くあると思う。介護職員の最低賃金が上がらないと続ける事も、する人間も少ないと思う。事業所も厳しく、職員への手当をあげるにもあげられてないと思う。知識、技術、能力は大事だが、このようなアンケートより介護の仕事をする人が安心して生活を考えられる職場、職業にする事に力を入れて頂きたい。若い人たちが 20 万円程度の給与を 40 才くらいになってもいいと考えて、介護の仕事をしよと思う人がいるとは考えられないと思います。利用者へのサービスも同様に考えてもらいたい。
1 年 0 ヶ月	同事業所内におけるの身分保障の格差により生じる各々の仕事へのモチベーションの相違、資質、技術の統一の難しさ、日々の仕事量に追われてしまい、個々のスキルアップを目指す機会をも失ってしまう現状。サービス提供責任者の位置づけの曖昧さの是正と介護報酬上の位置付けの明確化を早期に実現して頂きたい。
1 年 1 ヶ月	経験の少ない私には大変難しい問題です。施設を運営する側、サービスを提供する側の緻密な連携があってこそ家族にも喜んでいただける介護サービスが提供できると思うのです。しかし、事務を通じて、心豊かに私が成長できているのか疑問です。全職員が連携を取りながら役割を分担し、自分の職務をこなしているのか自信がありません。仕事に応じた賃金、報酬なのか一生続けていける仕事なのか分からないのです。連携、役割はより高いサービスを提供するのに重要です。職員にとってわずらわしいことがとっても喜んでいただけるのは理解できるけど、将来この仕事で家族を守り、子供を育てていけるのかと悩みます。将来、子供に誇りを持って介護の仕事をしているよ！と言えるような社会的地位と暮らしを確立できてこそサービスを提供する側と受ける側の満足できる介護事業になると思うのです。
2 年 6 ヶ月	サービス提供責任者の業務は他職種にも及び範囲が増大している。その為、本来の業務（サービス提供に関する書類や、実績入力など）を遂行する為の残業が多い。が、残業手当やその部分の報酬が見込まれていない為、非常に満足いかない部分がある。端的に言って、サービス提供責任者には介護全般に関わる職種のうち一番厳しい現状があり、今後も退職者が増大したり、ケアマネジャー資格を取得しようとする人数が増大するのではないかとと思われる。
3 年 0 ヶ月	日々、利用者様、ケアマネジャーとの対応、調整に追われて事務処理及び十分な利用者への対応が出来ない。書類の簡素化等を早急に制度化してほしい。又、サービス提供責任者への報酬も考慮してほしい。
3 年 0 ヶ月	サービス提供責任者に対する評価がない。サービス提供責任者手当等考えてほしいです。事務も煩雑でもう少し業務内容の見直しも必要だと思います。

3 年 1 ヶ月	「サービス提供責任者」が提供 450 時間に 1 人という設置基準の根拠がわかりません。「連携」がキーワードの介護保険でサービス提供責任者の仕事が毎回法改正の度に増えています。サービス提供責任者もケアマネジャーなみの報酬、専門性を評価されない現状が続けば、ヘルパー→サービス提供責任者→ケアマネジャーという通過地点となって、いつもサービス提供責任者が足りないという状態になってしまいます。サービス提供責任者以外の職員も必要では？
3 年 4 ヶ月	サービス提供者責任者、管理者は専任にするべきだと思います。サービス提供責任者が行うべき事務量が非常に多く感じられます。そのため研修等にあてる時間を取りづらくなっていることが現状です。サービス提供責任者がヘルパーを兼ねることは仕事上、プラス面・マイナス面・両側面があり、それにより利用者に対するサービスの質が変わってしまうことが考えられます。介護報酬が低いいため専任の事務職を雇用することができない。そのためサービス提供責任者が行うべき事務量が制度改正のたびに増えていく。
3 年 10 ヶ月	管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、それぞれの役割分担が不明確であり、実際としてはすべてを兼務しなければならない状態である。役割分担が明確にでき、それぞれが自身の役割を果たしていけるような事業運営が大切だと思うが、現在の報酬単価では難しいと感じる。特にサービス提供責任者の位置づけに疑問を感じる。
4 年 0 ヶ月	民間の会社では管理者、サービス提供責任者、ヘルパー、事務職のそれぞれの人員を確保することは難しいと感じます。全て日常業務に含まれるところも多いのではないのでしょうか？ それぞれの人員を確保して役割分担できたとしても、訪問介護の特性上複雑であるため、個人のレベルアップが必須になってくると思いますし、情報を常に共有できる様な工夫が必要だと感じます。業務が円滑に出来るように、制度をもっとシンプルにしてほしいです。
4 年 0 ヶ月	多くの事業所ではサービス提供責任者が担う事務等の量が多く、負担が大きいのが実状。以前からこの問題はかねがね言われており、現状の制度においては困難と思われます。サービス提供責任者の資格範囲を見直すか、業務を分担する等の改正が必要と考えます。
4 年 0 ヶ月	サービス提供責任者の業務を保障できるだけの介護収入がない制度であり問題。経営的に維持するためにはどうしても訪問に出ざるを得ず、事務的な業務は時間外になってしまう。サービス提供責任者の担当限度人数を定め、それに見合った介護報酬の制度に改めてほしい。
4 年 6 ヶ月	訪問介護は単に援助時間だけでは測れないと思う。私達の市も 2 回の合併で範囲が以前の 3～4 倍になりました。それにより利用者宅への移動が平均で 20～30 分は援助にかかっている訳です。介護保険上はサービス提供責任者の仕事をしていますが、障害者、非該当（自立）、市からの委託事業もあり、担当している人数は数字上からは表れてはいません。4 月の見直しで、初回加算・緊急時訪問加算という評価が得られ、嬉しく思いますが、まだ何かが足りないという思いです（漠然としています）。研修は積極的に参加していますが、よりよい研修は自分たちで企画していかなければと思います。

4 年 10 ヶ月	サービス提供責任者とは何のためにあるのかを常に考えてしまう。現在ヘルパー業務が中心となり、本来の業務がおろそかになっている。阻害要因としては登録ヘルパーの不足や急な休みの為に自らサービス提供せざるを得ないことと、会社の考えとしてサービス提供責任者がヘルパーとして訪問に入ることを当然とし、サービス提供の時間数のみを業績としてとらえ、評価基準としていることである。介護報酬が下がり続け、コスト削減の意図自体は理解できるが、ヘルパー業務のみに大幅にかたよるとサービス内容の把握・モニタリング・ヘルパーへの指導等行えず、利用者・ヘルパー双方に不満や不安が募り、登録ヘルパーは事業所を離れていく悪循環となる。サービス提供責任者自身も存在意義を見失い、モチベーションを維持できなくなっている。そうした現場を理解しようとしめない経営者にも問題はあるが、介護報酬を含めた制度自体にも問題があると思う。サービス提供責任者としての業務を明確にし、常勤ヘルパー化することのないよう、何らかの制限となるものを設けることが必要ではないか。会社の姿勢に差があるにしても、サービス提供責任者のおかれた立場は全国共通だと思うので、現在の状況が改善されないと人材の確保と定着は難しいのではないかな。
4 年 10 ヶ月	サービス提供責任者としての報酬の見直しがされていない為、事業所によってサービス提供責任者はヘルパーとしての位置づけとして確保せざるを得ないのではないかな。労働に対する報酬不足により、ヘルパー（安定した）を確保できず、サービス提供責任者がその役割を担う為、帳票及びヘルパーへの指導時間（研修）を十分に取れていない。
5 年 0 ヶ月	介護職員の報酬が低すぎます。その為やる気のないヘルパーが多く連携が上手くできてない。
5 年 2 ヶ月	訪問介護計画書、評価、公表、サービス担当者会議、ヘルパーの同行訪問研修、その他の指導、保険請求、日々の利用者に対しての状況の連絡、緊急時の対応等の業務が多すぎる。特に書類管理が大変でヘルパー9人に対して、1人のサービス提供責任者ではなく利用者何人に対しての割合でサービス提供責任者が必要かと思われる。公表や監査で必要な書類を完全に揃えるために、何人ものサービス提供責任者で行っている。介護報酬としては金額的に満足できるものであるが、サービス提供責任者業務に対しては何の報酬もなく、利用者の変化やその他の事で訪問する場合でも介護保険請求に当てはまらなないと無償が多い。現場はいつも色々な事がおこり、対応に大変である。
5 年 8 ヶ月	在宅のお客様においては管理者から事務職まで個別対応を求められるケースが少なくないため、作業が多く、お客様の生活の質を高めていく業務へなかなか手をつけられない。質を落とす事なく残業が増えていくなか、報酬の低さが職員の将来性を閉ざしてしまう状況である。今後、報酬の改善か質の低下かどちらかの岐路に分かれると思うが、前者で進むことができれば職員の働きがいも無くなってしまうように感じます。

6年0ヶ月	管理者、サービス提供責任者、両立は時間も体力も精神力も必要です。あまりに複雑な連絡、調整の量の多さでさぞかし続けることが難しいと悩む人も多いと思う。もっとしっかりと位置づけでサービス提供責任者に対する報酬を明らかにすべきと考えます。中間的立場でなく、しっかりと位置づけにより、役割分担なされるべきと考えます。
6年4ヶ月	事務職が居ないため、管理者、サービス提供責任者が時間を作って事務作業を兼務している。事務職を必ず1名置くという決まりがあるなら、業務が軽減されると思う。
6年4ヶ月	サービス提供責任者としての事務的な作業が多く、ヘルパーとしてサービスに出ると時間内で作業していくのが難しい。かといってサービスにも出勤しないと利益の上でも成り立たないのではないのでしょうか。サービス提供責任者に対しての報酬が設定されれば、雇う側もそのように体制を作っていけるのではないのでしょうか。訪問介護全体の不安としてはヘルパーの高齢化、求職率の低さがあります。依頼されるサービス利用に対してヘルパーの調整が大変である。また、通所介護サービスの利用者が増えたこともあるが、訪問介護が必要とされる時間帯が食事時であったり、朝夕であったりとかたよる。あと事業所からの意見としては土・日・祝・正月・連休等のヘルパー調整は大変困難であるが、ニーズはあり休日手当を支給し、出てもらっている状況であるが、報酬は休日加算がないのでそれも苦しいところである。またサービス提供責任者になる要件が、経験年数（ヘルパー）が少なくても、資格を取れば数年でなれるので、それもおかしいのではないのでしょうか。サービス提供責任者に対しての給与水準が上がるよう、そしてその地位が少しでも上がるようになってほしいと思います。
6年5ヶ月	ヘルパー業務と並行しながら、帳票類の作成及び契約他一連のサービス提供責任者としての業務の遂行は難しい。利用者の立場に立って良いサービスにつなげられるよう訪問介護計画を立て、その後の援助がスムーズに行えているか、利用者の満足を得られているか等、多くを把握し、他のサービス業者との連携も図りながら円滑に進めていくのが理想ですが、自分の中で満足とは言えない状態です。サービス提供責任者は介護保険上重要な役割と思われますが、その割に報酬等に反映されていないと感じます。
6年10ヶ月	ヘルパーの人材確保の問題、ヘルパーの身分保障の問題（正規、嘱託、一種、二種臨時、登録ヘルパー）等ある中で仕事に対する方向性、責任感、資質の向上等統一していくのに難しさを感じています。事務量の多さも半端でなく、サービス提供に負担が増大している現実があります。（介護保険以外の利用者も兼務している）サービス提供責任者が介護保険報酬上の位置付けがされる事を望みます。
7年0ヶ月	サービス提供責任者の業務は訪問介護事業所にとって管理者よりも重い仕事をしていると思います。しかし、当事業所では嘱託で報酬面、仕事量に対して値する給料なのか？ 疑問に思います。責任は正職員と同じように求められるし、どこで違いを認識させられるのか？ わからない。ヘルパーミーティングなどの準備などもサービス提供責任者がしているので、事業所全体の仕事にも時間をとられている。

7 年 2 ヶ月	サービス提供責任者の介護保険法上の位置と業務が不明確である、初回加算・緊急時訪問介護加算のみはなぜか？ 管理者、サービス提供責任者、ヘルパー等はすべて有資格者が業務を行う方が良いと思います。なぜなら専門の知識を身に付けた者が対応の方が困難な事例が起きた時、緊急性が起きている場合の把握が早いと思いますので。サービス提供責任者の事務処理等が多すぎるので大変である。
7 年 7 ヶ月	当ステーションは管理者（1 名）・主任サービス提供責任者（1 名）・サービス提供責任者（4 名）の常勤 6 名と非常勤ヘルパー 43 名で運営している。サービス提供責任者は本来のサービス提供責任者としての業務はもちろん、ヘルパーの労務管理、業務管理も行っており、慢性的に業務時間内に業務が終えられない状態が続いている。それに加えて制度の変更のたびにくり返される記録作業の追加、会議の追加、整備に追われ、事業所全体の業務も滞りがちになっている。その中で本来の利用者の状況把握やモニタリングが必要に迫られる場合のみに限られ、充分実施できていない現状にある。サービス提供責任者がヘルパーとして訪問業務を行うことはできるだけ少なくするよう、数年前から努力し、その時間配分については改善されてきたが、それでも業務時間については先に書いたとおりになっている。「サービス提供責任者 1 名当たりヘルパー 10 名又は月 450 時間以内」の規定のうち、ヘルパー数を遵守しているが、採算をとるにはできるだけ多くの時間数をこなすことが要求される。これほど重責、多責を担っているサービス提供責任者に対して、何ら報酬が認められていない（初回、緊急時訪問介護加算は焼け石に水です）ため、時間数の増大はますます業務量の増大を招く。どれだけ、どこまでやっても限りのない事務量。しかももともと「利用者を守る」という休みなしの緊張感にあふれたこの業務は早急に整備を進めないと継承者が不足し、離職する者も増えると思う。
8 年 0 ヶ月	サービス提供より莫大な事務量だと思います。それにも加え、連携、初回より始まる訪問を潤滑に回すため、同行、指導、苦情、計画や調整等々、様々な記録を揃えなくてはならない。ゆとりを持って利用者と接する時間、担当や利用者の時間を減らせればと思います。報酬単価の低いこととサービス提供責任者に対する報酬単価のないことがサービス提供責任者としての仕事になっています。
8 年 0 ヶ月	サービス提供責任者として事業所内の研修を月 1 回以上行い、企画・運営・指導に当たり又他の業務も行っています。しかしサービス提供責任者としての業務に重点を置いて仕事をしていますと、事業所としての運営が成り立っていない状況です。ヘルパーとしての実務を行わない限り、介護報酬料は計上出来ない現状があります。カンファレンス出席・モニタリング・利用者宅訪問・研修企画・運営・指導等の全て別加算なく介護報酬内で計上しているため、大変運営的には苦しい現状があります。理想としてはなるべく介護実務を減らしてサービス提供責任者としての時間の割合を増やした方が良いとは思いますが、経営自体が成り立たないのでは理想通りに遂行するには大変困難な状況です。

8 年 5 ヶ月	サービスを提供するにはサービス提供責任者の業務はとても大切な役割を持っていると思います。ケアマネジャーより仕事の依頼を受け、アセスメントを行い、担当するヘルパーを探し、訪問介護計画書・手順書などの作成、契約をしていただき、担当ヘルパーと同行訪問し、サービスが始まりますが、月に 1 度のモニタリングをして、計画通り援助ができていのかどうかを確認し、手順に差異が発生していないか等、1 人の利用者に対してサービス提供責任者の行う仕事は多くあり、日々の業務を行いながらのサービスは十分に出来ていないのが現状です。サービス提供責任者の仕事に対する介護報酬があまり認められていない事も原因の一つだと思います。
9 年 0 ヶ月	介護予防での訪問介護の利用者が増え、サービス担当者会議への出席も多くなってきている。サービス提供責任者としての役割業務には責任（事務処理なども含め）が沢山あるにも拘わらず、介護報酬も認められないことからヘルパーの業務もこなし、多忙を極め、いつも何かに追われているような感じである。サービス提供責任者にも介護での報酬はあるべきだと思う。
10 年 0 ヶ月	民間養成事業所、シルバー人材センターからの研修生はたくさん受け入れ、研修終了後の登録を促し声掛けをするが、全く活動登録される人がいない現状の中毎日の業務に追われている。サービス提供責任者としての事務・業務に対しケアマネジャーと同じように報酬があってもよいのではないのでしょうか。
10 年 4 ヶ月	介護保険でのサービス報酬単価の中での管理者の予算、サービス提供責任者の予算が出てきてなく、苦しい予算となっているのが現状です。その部分が大きく影響していると考えます。連携は本当に難しく、事務所全体が皆把握していないといけません。行っていない利用者のこともきちんと把握し、全員に報告できるようにしていけばいいと考えられているところです。時間のずれもあり、難しいこともありますが...
12 年 5 ヶ月	サービス提供責任者の介護報酬を位置づけることでヘルパー確保が重要。ヘルパー不足で急な状況は連携よりも負担増となっている現状。研修の義務づけと平日無料で受けられる国としての研修実施が必須。介護福祉士会等の研修に参加したいが、会員優先で受けられない現状。介護職員処遇改善補助金が平成 24 年 3 月までだが、その後の継続も必要。

【研修について】 18 件

サービス提供責任者経験年数	回 答 内 容
0 年 6 ヶ月	今年の 7 月に登録ヘルパーからサービス提供責任者になりました。研修も受けず上司を見ながら暗中模索で仕事をしています。自分にはサービス提供責任者は向かないなと思いつつも、サービス提供責任者になったことでよく見えることもあって、もう少し続けても良いかなと思っています。ヘルパーへの伝え方、同行の仕方、ケアマネジャーとの接し方など研修を受けてみたいと思うこの頃です。
0 年 6 ヶ月	サービス提供責任者になって日が浅いので色々な研修を受けてみたいと思う。しかし、これらの研修はあまりないし、都市部にまで行かなければならないという不便もある。朝早く出掛けなければならないので、それだけで疲れてしまう。又、ヘルパーの研修も近くであればいいと思う。その時の会社の待遇も良くないので、研修を受けようとする人は少ない。又、最近は研修の数が随分少なくなりました。
0 年 8 ヶ月	より良いサービスを提供するためにヘルパーの介護技術の向上、コミュニケーションに関する技術などを身に付けて、質の良いヘルパーを育てるために指導、研修を行う。
0 年 8 ヶ月	サービス提供責任者とは職種との連携、コミュニケーションや話し合い等は定期的に行われている。サービス提供責任者としての訪問介護指導能力や様々な知識・技術の向上の研修の機会が少ない。
1 年 8 ヶ月	それぞれが各役割を理解・把握する努力が足りないと感じます。問題が発生した時に解決に向けて協力しようとする姿勢や助言が、各セクションからもっとあってもいいと思います。当事業所に限らず、個人がもっと責任を持って職務を遂行しなければ、サービスも事業所も成り立たないので、協働するということを大切にしてもらいたいです。サービスの向上の為に、個人のレベルを上げなければなりません。その為にも外部研修の参加、内部研修の計画的な実施が必要と感じます。現に登録ヘルパーからサービス提供責任者になった方と、養成校卒業のサービス提供責任者では根拠のとらえ方・訪問介護計画書の作り方・ヘルパーへの指導等に差が出ています。介護保険下では経験だけでは乗り切れないものも多々あるので、お互いの質を高めるためにも様々な研修・現場への参加が必要と考えます。
2 年 0 ヶ月	さまざまな研修、勉強会、講演の案内がパンフレットや FAX できます。事業所も参加する人には交通費、研修費を補助しています。しかし私の年齢では医療の分野以外、大同小異で人生経験、職場経験でかなりの部分判断できます。過信せず今の生き方でいきたいと思っています。現場は問題解決の宝庫です。現場を知らなければ頭でっかちになり、誰もついてきません。
2 年 1 ヶ月	サービス提供責任者として経験も浅いので研修会等積極的に参加していきたいと思っています。
2 年 4 ヶ月	それぞれの役割の線を越えてかかわろうとする動きが目立つ。ヘルパーが管理者の役割を勝手にしていた等、内部での研修が足りなさすぎかなと感じます。
2 年 5 ヶ月	事業所内でサービス提供責任者としての研修を行って欲しい。

2年6ヶ月	サービス提供責任者という職種を1年半くらいやっていますが、未だに訪問介護計画書他・事務仕事がスムーズに運べない事が多々あり、ゆっくり時間をかけてやっています。他のサービス提供責任者4人、経験の長い2人、新人2人のその間なので、研修等を受けながらできたらと思っています。
2年7ヶ月	どの事業所も正社員（人材）の出入りが激しい中、マニュアルがなく指導が出来ていない事が多いようです。いろいろな面で悩んだり、判断に迷うことが多々あります。サービス提供責任者だけでなく、事業所や管理者の指導の方の研修やマニュアルみたいなものを強化してほしいと思います。事業所により研修費・内容・サービス提供責任者の役割の違いや、負担分の差がありすぎると思います。自分のスキルアップとしましても、正しいことを正しく習得したいと強く思います。
2年10ヶ月	自分の役割を理解し、行動し、果たすことが各自できないことにはチームケアはできないと思う。能力に差があり過ぎないよう、レベルを一定線以上に揃えることが必要であり、そのための研修があればいいと思う。訪問介護には研修の場が少ない。
3年0ヶ月	サービス提供責任者の役割はとても大事なことだと思います。利用者とヘルパーの円滑な人間関係作りが大切です。スキルアップのために研修会を定期的に企画するにあたって、現場の意見を把握し、自ら知識・技術の向上に努力が必要です。サービス提供責任者研修会会場を自治体で実施してほしいです。
5年0ヶ月	サービス提供責任者として、能力向上に関する勉強会や研修の場をどんどん開いてほしい。
6年4ヶ月	それぞれの仕事がすべて独立して仕事をしているわけではないので、連携することは重要だと思います。しかし、現状としてはヘルパーが足りず日々の仕事に追われる毎日で、十分な連携を図ることができず、仕事にミスがないか毎日不安でいっぱいです。サービス提供責任者として知識を深める為研修を受講したいのですが、日々の業務で受講を検討することすらできません。それぞれの仕事が余裕を持って取り組むことができるようになればいいなと思います。

6 年 8 ヶ月	私はサービス提供責任者と登録ヘルパー全体の責任者をさせて頂いております。毎月のヘルパー研修会やヘルパーへの個々の指導を中心的に行わなくてはならず、自分の力不足をいつも感じています。2009 年の 4 月から施行された特定事業所加算を来年度は是非取ろうと思っていますが、当事業所は登録ヘルパー35 名、利用者 120 名ほどの規模で体制要件の(1)(2)(3)を満たすのに自分たちの仕事量増加が予想され、正直気が重くなります。当事業所は専任の事務員が居るので大変助かっていますが、それでもサービス提供責任者の業務は多岐にわたり、例えば県や市の実地指導、介護サービスの情報の公表調査、実習生の受け入れとその準備等年間を通して気分的にも追われています。管理者は他事業所との兼務の為、直接的な支援はありません。登録ヘルパーの募集についても任されています。確かに現場が一番色々分かっていますが、調整も大変です。私にとっての一番の悩み...サービス提供責任者とヘルパーの質を問われるのは当たり前ではありますが、40 名近く一人ひとりを個々に見ながら、トータル的に質を上げるには全く時間も力も足りません。これについては是非、市町村単位（保険者単位でも）で現役中は毎年、生活援助の実技、身体介護の実技、記録の取り方、医療面で知識等を必須科目として研修の場を設けて頂きたいです。
7 年 2 ヶ月	サービス提供責任者としての時間が思うようにとれない。(ヘルパー兼任の為) 月 1 回のスキルアップ研修を利用し、研修・報告を行っている。それぞれの役割はとても大切だと思います。より良いサービスを行う為には、連携をとりながら行う必要があると思います。研修を行い、質の高いサービスを提供したいと考えています。
7 年 4 ヶ月	何の研修でも積極的に受けた方がいいと思います。

【人材不足について】 15 件

サービス提供責任者経験年数	回 答 内 容
1 年 8 ヶ月	連携・役割については分担されており、仕事はやりやすくなっています。(事務職が 1 人プラスされたことで、ずいぶん助かっています)。ヘルパーの人数が不足しており、今後に不安を感じます。若手も加わりましたが、かなり年齢層も高くなっており、体調不良を訴えるヘルパーもいる為、今後の課題の一つです。若手にしろそうでないにしろ、長期にわたり休むヘルパーもいる為、臨時対応に困難をきたすこともあり、日々頭をかかえながら対応しております。臨時対応をスムーズに受けて頂ける時は安堵しますが、何人もの人を変え、変更することもあります。毎回毎回臨時をヘルパーに頼むことも心苦しく、とても辛く思う日々です。サービス提供責任者として、利用者宅へ月に 1 回は訪問し、確認（体調把握）をしようと考えていますが、大変です。毎週訪問している利用者とはコミュニケーションがうまく取れていますが、訪問していない利用者と毎週訪問している利用者とは異なります。出来る限り活動時間内に訪問し、会話をかわしコミュニケーションを取ることで、利用者が私に対し接する態度もやわらいできます。今後も努力していきたいと思います。
2 年 0 ヶ月	他事業所や関係機関との連携について、土曜・日曜・祭日に困難な場合があります。利用者からのニーズが多様化しています。ヘルパー業務が多く、サービス提供責任者の業務が遅れている。常に人手不足を感じながら、業務をこなす毎日です。
2 年 0 ヶ月	横の連携、縦の連携は必要です。事務量、サービス担当者会議出席、同行訪問におわれ、ゆっくり利用者に傾聴、寄り添う時間がありません。人員を増やしたいと思いますが、不足しています。サービス提供責任者の思いです。
3 年 7 ヶ月	サービス提供責任者として月に 1 回の利用者訪問ができない状況です。ヘルパーの休み交替や自身が受け持っている訪問介護が多く、事務処理にも追われている現状です。休みも取れない状況で、まして研修等参加できる状態ではありません。ヘルパーの質の向上を望みますが、意識が薄く、パート的な考えの方が多い現状です。
4 年 4 ヶ月	現在、何処の事業所でも同じだとは思いますが、それぞれの本来の役割が果たせるだけの十分な人員が確保できない状況です。私は管理者兼サービス提供責任者ということになっていますが、仕事量の多さで一時期 1 ヶ月の労働時間が 420 時間に及んだこともあります。その割には利用者様のケアや登録ヘルパーの指導等、本来のサービス提供責任者の業務が行えず、日々の業務にもミスが出るばかりでした。役割を考える前に、いかにして人材を確保するかが先決であると考えます。但し、訪問介護におけるサービス提供責任者は、社会の中で特に難しい業種と思われ、適任とされる人材自体ごく少数ではないかとも思われます。

5 年 0 ヶ月	サービス提供責任者として契約・サービス事業所等の連携、ヘルパーの手配等、様々な業務が課せられています。業務の減少をはかっても、ヘルパーの人員不足や質不足に影響され、十分な業務が出来ないのが現状です。人員が不足していなくても、十分に働けるヘルパーが不足していれば同じことです。人員確保は大きな問題であり、管理者やサービス提供責任者の職務がスムーズに行えない原因でもあると思います。
6 年 5 ヶ月	管理者、サービス提供責任者としての役割があることは承知しているが、ヘルパーの数が足りず、現場に追われているのが現状です。
6 年 5 ヶ月	ヘルパー不足に事務的な仕事が増え、サービス提供責任者としての仕事ができずにいる。
6 年 6 ヶ月	要望：何処の事業所においてもヘルパーさん確保が難しいとの声を聞きますが、私共のところも若くてバリバリ働ける方に来てほしいのですが、なかなか来てもらえません。正職員として働ける様な良い方法があればと思うのですが。
6 年 6 ヶ月	色々な研修を受講したいのですが、現場が人員不足となる為...疑問が残ります。登録するヘルパーが不足している現状を実感しております。
7 年 5 ヶ月	サービス提供責任者、ヘルパーの人員不足。又、事務兼務の為、本来のサービス提供責任者としての時間が取れない。ヘルパーの人員確保、質の向上を目指したいと思います。
8 年 0 ヶ月	連携の方はよくとれているように思われます。管理者もミーティングには出席して、利用者さんの事も把握してもらっています。役割についてもそれぞれの仕事をきちんと行っていると思います。
8 年 0 ヶ月	ヘルパーに対する待遇をもっと良く出来れば「ヘルパー離れ」もないのでは...。監査を行う行政側がもっと現場を知る必要があると思う。行政の誰が対応しても同じ解答が欲しい（各々見解が違う）。
9 年 6 ヶ月	管理者として...ヘルパーの職員の確保が大変。又、職員の高齢化が問題になってきている。その半面、在宅はあまり若いヘルパーだけでは老人の心理的な面で対応の心配もあります。非常勤（直行、直帰のヘルパー）の仕事への意識レベルの管理が大変。
17 年 0 ヶ月	サービス提供責任者として...仕事量が多く、（事務仕事）とても細かいところまでできない状態。とても時間が足りない。研修も 1 回ではなく、皆さんに出席をしていただきたいが、出席をする時間を作ることが今のケースに比べヘルパー人数が少ないため無理。ハローワークにも募集を入れてもなかなか良い方がいらっしやらない。

【その他】 31 件

サービス提供責任者経験年数	回 答 内 容
0 年 6 ヶ月	ヘルパーをしながらサービス提供責任者をしています。まだ 1 年未満なので利用者の数が少ないのですが、近々倍の人数になるのできちんとこなせるのか心配です。サービス提供責任者の仕事はやりがいのあるもので利用者ヘルパーの間に入っている調整も大変ですが、利用者の方に喜んでもらえると嬉しいです。
0 年 6 ヶ月	当事業所は上記職員がそれぞれ把握、分担し、上手く連携がとれています。個人的にはサービス提供責任者業務適正化に向けての正しいサービス提供や訪問介護計画書作成などから追って学んでいきたいと思います。
0 年 8 ヶ月	ヘルパーの内で自分の判断で勝手な行動をする者がいて、その報告もないままの事が多々あります。役割分担等、説明しているのですが、なかなか通じないので困っています。
0 年 8 ヶ月	色んな相談や苦情の話をするのに、気軽に話せる場所や環境が欲しい。
0 年 8 ヶ月	私共の事業所では主任がサービス提供責任者の仕事をしているので、サービス提供責任者でも主任でないものはなかなか内容が把握できていません。今後は主任でなくとも勉強してサービス提供責任者としての役割を分担していかなければならないかなと思っています。
0 年 8 ヶ月	サービス提供責任者になってわずか数ヶ月が経ち、右も左もわからない状態です。年月を重ね勉強したり、又研修を積みながらサービス提供責任者としての任務を頑張っていきたいと思います。個人の意見としてはヘルパー、それから事務職員管理者とコミュニケーションも図り、連携は取れていると思います。
0 年 8 ヶ月	サービス提供責任者となってまだ日が浅いため、仕事内容など理解できてない。ヘルパーとしての仕事のかたわらのサービス提供責任者は大変。書類を書く暇がない。かといって、やはり現場を知っていなくてはならないと思うので、ヘルパーとしての訪問はなくせないと思う。
1 年 5 ヶ月	前任者が移動になり役はいただきましたが、よくわかっていないので、研修等を受けながら行っていけたらと考えています。
1 年 6 ヶ月	管理者...業務全般の把握、管理。サービス提供責任者...利用者様の把握（訪問した上で）、計画作成、ヘルパーへの指導・助言、定期的な利用者様宅訪問。ヘルパー...計画に沿ったケアの実践、報告。事務職等との連携...介護度など情報の共有を行い、事務作業を円滑に行えるように努める。
1 年 10 ヶ月	請求の件で例えば予防訪問介護の月極めの請求で、訪問回数が当初予定より少なかった場合、ケアマネジャーが請求単位で納得しないことがある。サービス提供責任者とヘルパーとでは知識・技術等に差があるため、その差を埋めていく必要がある。
1 年 11 ヶ月	サービス提供責任者としてヘルパーとの連携がスムーズにいくように、上から目線で話すのではなく、かつ厳しく伝えなくてはいけないところは言わなくてはいけない、という難しさがある。自分より年上のベテランのヘルパーに伝える難しさがある。
2 年 2 ヶ月	他の事業所とは違い、ヘルパー達が会員であることで業務上難しい点が多い。

2年7ヶ月	管理者は訪問介護サービスの状況等を理解してほしいと思います。利用者との問題がある時は報告していますが、まだまだ訪問介護の大変さが解っておられないように感じます。又、登録のヘルパーともコミュニケーションがとれたら良いと思います。
3年2ヶ月	訪問介護の業務において、サービス提供責任者の役割の重要度が高い事を痛感しています。日々の業務に追われ、サービス提供責任者の本来の仕事に関わる時間が少なくなっている現状ですが、業務体制も見直しながらより質の良いサービスを提供していけるよう、努力していきたいと考えています。
3年5ヶ月	現在の業務はヘルパー、サービス提供責任者ですが、行っている業務はこの他にヘルパー全てのまとめ・ヘルパー室内の年度予算他もろもろ。管理者・事務の方はいませんが、責任をもたされているのは私のように思われます。業務を円滑に進めてほしいと思っています。
3年5ヶ月	サービス業務に追われ、利用者様やヘルパーと接する時間があまりとれない。
3年5ヶ月	「管理者1人、サービス提供責任者10人、ヘルパー100人」→主となるヘルパーがサービス提供責任者となり、(サービス提供責任者を多く置き)自らがヘルパー兼コーディネートを実行する。
3年8ヶ月	事務職の現場での動向の把握が必要。
4年0ヶ月	個別訪問で利用者が抱える問題、悩みに向けてどう関わっていくか、関連業務者同士の取り組み方が難しい。又、ヘルパー同士の連携をゆっくり持つ場も。訪問介護計画書に基づいたサービスが提供できているのかは、記録からは読み取ることも難しく、モニタリングなどが十分に出来ないのが現状。
5年0ヶ月	障害者自立支援の利用者に対してはケアマネジャーが担ってくれる。アセスメントや他の機関との連携、相談支援等をサービス提供責任者が行うことになっていますが、現状では厳しい状況です。
5年5ヶ月	本社、事業所として方針の統一があつてこそ、その上に連携が成されると思われるが、現在方針の統一(業務の理解等)が不十分である為、そこから始めて欲しい(しなくてはならない)と思っています。
5年8ヶ月	事務員がいない時期は利用者のサービス日、人員手配、全て行っていて、利用者の事がほとんど分かっていたが、今は事務職員がサービス日、人員手配を行ってくれるので事務量が減ったが、利用者の把握がしにくくなったので連携を取るようにしている。個別のサービス内容についてのサービスはしやすくなった。
5年8ヶ月	管理者の役割は大きく、ヘルパー業務を熟知していないとサービス提供責任者の精神的負担が重い。管理者はヘルパー業務経験者でありたい。苦情に対しても状況把握が浅く、ヘルパーを理解してもらえない。利益優先。
6年0ヶ月	サービス提供責任者の位置づけが徐々にはっきりしてきたと思われます。連携、役割の部分が形として確立されると良いと思います。

6年5ヶ月	定期的な第三者評価指導を受けるなかで、事業所として整備すべき書類や、定期的な会議（サービス提供責任者会議、担当者会議等）の開催が定着してきた。事業所としての運営方針や法令遵守に従業員全員に周知徹底することで円滑な業務が遂行できている。サービス提供責任者：ヘルパーとしてサービスを提供することが多くなると、本来自分のやるべき業務が（モニタリング、計画の見直し）滞ってくる。サービス提供責任者によって「責任者の役割」の自覚度に差があるため、毎週曜日を決めて会議を開き、申し送りや問題点を話し合い、連携をとっている。事務職員：能力に応じて業務を担当しているが、実際にサービス調整に関わることがあるため（ある程度限度をもって）情報の共有をしている。ヘルパー：年間研修計画を立て、事業所主催の研修会は年4～5回とし、市や医師会主催の研修は積極的に参加できるよう配慮している。
6年6ヶ月	事務所には管理者、サービス提供責任者2名、常勤ヘルパー1名の4名の為、事務処理については現場のない者が行って処理しています。サービス提供責任者もお互いの担当の情報交換など行い、統一した形で契約ヘルパーへ指示を出して業務を行っています。
7年0ヶ月	お互いの立場を尊重しながら、自由に意見を述べあえる環境に整える事が大切だと思います。サービス提供責任者はヘルパーの悩み等に早めに気づき、適切な指導ができるよう、自分のスキルを上げていく必要があると思います。
8年0ヶ月	今自分がいる事業所ではサービス提供責任者の事をチーフと呼んでいます。「サービス提供責任者」という言葉は定着していませんが、研修を受けた時、他の地域では「サービス提供責任者」という言葉が定着していてビックリしました。今回のアンケートは業務の内容の細かな部分を明確にしてあり、サービス提供責任者としての認識を新たにしました。ありがとうございました。なかなか日々の業務の中で完璧にこなす事はできませんが、スタッフ全員で共有しながら、良い仕事出来る事を心がけていきたいと思っています。
9年0ヶ月	適任ではないと自身を評価するも、管理者と任命を受け訪問サービスができなくなった事が非常に悲しい。平成元年からヘルパーとして仕事をしていた。このころのヘルパーは「なんでもあり」で利用者から「ありがとう、又来て。待っている」の言葉が聞けた頃。特に苦情なんてない時代でした。平成6年、常勤ヘルパー採用。「自転車に乗れるか?」「健康か?」と、この事のみでヘルパーとして働きました（窓口は広がった。申し込めば誰でも）。社会福祉協議会といえばヘルパーが目立っていました。介護保険制度が始まり、内容を良く理解せず働いていた状態。先輩が居るにもかかわらず、いきなり主任ヘルパー管理者と言われても混乱するばかり。何の知識、技術なしで責務を果たさなければならないストレス、朝8時から夜9時まで頑張っても間に合わず、病気にならず良く頑張った。「健康か?」で採用された意味が分かりました。介護保険法、契約をしてサービスを提供する事の怖さがあります。苦情など自分が動く事にはなくても、ヘルパーの働いた事の苦情の処理は大変。ヘルパーに説明、利用者の聞き取り、ヘルパーの指導はとても技術のない者にとっては大変です。上司は2～3年ごとに変わって行き、相談できない事の孤独感がかなりストレスです。手探りの指導でヘルパーの意識が変化してきている事にやりがいを感じています。その為の研修は受けていきたいです。

9 年 7 ヶ月	1 人にかかる仕事内容が多すぎる。もう少し平均に仕事をするようにしてほしい。 (例) 勤務表 (全て)、実績、請求、研修計画、採用研修、面接 (採用・現) ...A 主任 リリーフ (代行)、新規利用者...B 主任
25 年 11 ヶ月	コミュニケーションが大切。そして自己覚知の認識が各自にあることである。その ためにも教育・指導を行っているが、それが結びつかない方もおり、苦勞するところである。

第四章

ヒアリング調査結果

ヒアリング結果まとめ

1. サービス提供責任者の業務について

●業務内容（業務分担）の明確さについて

- ・ サービス提供責任者の業務内容（業務分担）についてみると、アンケート結果等からは、サービス提供責任者業務が明確化されていないという意見が多く見受けられたが、今回ヒアリングした事業所においては、全ての事業者において 24 条、28 条をベースにサービス提供責任者業務を明文化してクリアにしている。ただし、実際には欠員や緊急対応などによりその通りにならない場合もある。
- ・ サービス提供責任者業務とヘルパー業務の実施割合については、経営者の考え方によって大きく 2 つに分かれる。ひとつは「現場感覚」を重視する考え方で、サービス提供責任者も一定割合（例えば 6 : 4 等）以上、ヘルパー業務を行うように事業所として推奨するなど、ヘルパー業務もサービス提供責任者の本来業務の一部とする考え方である。
もうひとつは、ヘルパー業務とサービス提供責任者業務を切り分けて、サービス提供責任者業務に傾注する。現場に全く出ないというわけではないが、現場に多く出ているは、サービス提供責任者業務は務まらないという考え方に基づく。
- ・ いずれの考え方に基づくにせよ、欠員が出た場合等の緊急対応としては、サービス提供責任者がヘルパー業務を行うことになる。しかし事業規模が小さいところでは、仮に業務をサービス提供責任者が本来行うべき業務、ヘルパー業務、その他事務業務と分けて、サービス提供責任者とスタッフで業務分担をしたとしても、全員で複合的に業務を行わなければ事業が滞ってしまうため、現実的にはサービス提供責任者がヘルパー業務に多くの時間を割かなければならない。

2. サービス提供責任者になるための要件について

●サービス提供責任者になるための具体的な要件

- ・ サービス提供責任者の要件としては、現状で介護福祉士、ヘルパー3 年以上という要件がある一方で、実際に必要とされている、望まれている能力としては、コミュニケーション能力、人望・人柄、リーダーシップ、人の話を聞くことができる・引き出すことができること、利用者のニーズを的確につかむこと、事務処理能力等があげられている。したがって現状で定められている要件を満たしているというだけではサービス提供責任者は務まらないと考えられている。なお、サービス提供責任者になるためには、一定程度の経験が必要と考えられており、ヒアリングでは、2～5 年程度の経験が必要という結果であるが、経験期間としては少なくとも 3 年程度必要と考えられている。

●受けている研修内容、必要な教育・研修

- ・ サービス提供責任者の受ける研修については、全ての事業所において、サービス提供責任者の教育・研修の重要性を認識しており、採用時、サービス提供責任者就任時、その後も定期・不定期に研修を行っている。形式はさまざまで、勉強会タイプのものから、規模の大きな事業者においてはエリア別や全国規模のものまである。研修テーマは訪問介護計画の策定方法等ベーシックな内容と、感染症（インフルエンザ）対策などタイムリーなトピックなど必要に応じた内容とを併せて行っている事業所がほとんどである。講師は自社のサービス提供責任者等自前

の場合もあるし、地域の専門家を活用するなど、必要に応じてさまざまな講師が人選されている。

3. サービス提供責任者および管理者になるためのキャリアパスについて

●事業所におけるサービス提供責任者の位置づけ、キャリアパスについて

- ・ キャリアアップの基本的な流れとしては、「ヘルパー」→「リーダー」→「サービス提供責任者」→「管理者」といったものがあり、サービス提供責任者の位置づけとしてはヘルパーを統括するようなヘルパーの上位のポジションとなる。しかしながら、現実的にはヘルパーの多くがサービス提供責任者を目指しているというわけではない。この道筋はマネジメントに興味があり、管理者を目指す人にはよいが、「介護の仕事」にのみ興味がある人は本人の意向に沿う形の道筋を立てている。方向性としては上記のような管理者を目指すコースに加え、ケアマネジャーを目指す等専門性に特化したコース、教育者を目指すコースの概ね3つの方向性が考えられており、事業所としても個々人の成長ニーズに対して、研修機会の提供等、積極的にサポートしている。

4. 介護報酬改定について

●サービス提供責任者業務への影響・其他要望等

- ・ 平成21年度の介護報酬改定については、あまり大きな影響はないという印象がもたれている。ただし、「加算」が増えたために事務作業が増大し、かえって負担が大きくなってしまいうケースもみられている。
- ・ なお、改定により非常勤サービス提供責任者が認められるようになったが、サービス提供責任者が「非常勤」であることにより業務上支障をきたすことはなく、非常勤のサービス提供責任者の数も徐々に増えてきている状況にある。勤務時間に制約があるものの、質の高い人材が確保できるのであれば、今後非常勤のサービス提供責任者が増えていく可能性が高いと考えられる。

5. その他

●サービス提供責任者業務に対する報酬について

- ・ 質の高いサービスを提供していくために、「サービス提供責任者」の職能、業務、ポジションは事業者にとって必要なものである。その認識があるからこそ、研修にも力を入れているが、現状では事業所としてサービス提供の稼動を高めることによってしか収入を上げることができない。サービス利用による加算ではなく、サービス提供責任者の業務自体に対する報酬が望まれている。

●サービス提供責任者業務の効率化の必要性

- ・ ヘルパーの質・量とも不足しているなかで、ヘルパーとサービス提供責任者業務のさらなる効率化が必要となる。各事業所において業務の効率化を図っているが、効率化の阻害要因として帳票類が全国で統一されていないことがあげられる。業務の効率化に直結すると考えられる帳票の全国統一が望まれている。

個別ヒアリング結果

A 事業者

事業所概要
事業所数 7 営業所 各 1～3 サテライト (18 箇所)
従業員数 全体で 3,940 人 うちサービス提供責任者：30 人
各ステーションにヘルパー約 10～15 人程度

	正社員		非正社員	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤
管理者	210 人		人	
サービス提供責任者	500 人		10 人	
ヘルパー	800 人		2400 人	
事務員	人		20 人	

1. サービス提供責任者と管理者の業務について

- ・ サービス提供責任者業務、管理者の業務については、指定基準に基づいて行っている。
- ・ 「管理者、サービス提供責任者の役割と業務」と題した研修を行っていて、まず、基準について (24 条、28 条) の説明をしたうえで、訪問介護計画については訪問介護計画について研修を行っている。
- ・ その中で基準について説明している。また、それをやわらかい表現で、全スタッフが持っている「スタッフハンドブック」の中に「サービス提供責任者の役割と業務」として明確化している。
- ・ 業務については、受付、事前訪問、モニタリングに至るまでの流れに沿った説明と、基準を基に会社としてどのように位置づけているといったことや、新規の対応、月々の更新、ケアマネジャーとの連携、営業所内でのミーティング、スタッフの教育といったことに対しての業務の位置づけ、内容を表にしてチェックするなどしている。
- ・ 管理者はサービス提供責任者業務をサービス提供責任者といっしょに勉強しながら、管理者は管理が業務なのでサービス提供責任者が業務を遂行しているかを管理する。
- ・ 管理方法は、業務に合わせた帳票類があるので、その帳票類があるかどうか、きちんと書かれているかどうかについて、また、特にサービス提供責任者の業務としての経過記録を確認すること等について説明している。
- ・ 小規模な営業所ではサービス提供責任者と管理者は兼務でやっていたりもするかもしれないが、複数のサービス提供責任者がいるとなると、「管理者サービス提供責任者」の管理者というのはサービス提供責任者をまとめる役割となる。いざというときにサービス提供責任者業務をするための兼務であって、通常は管理者としているべきであると考えます。
- ・ 組織のヒエラルキーとしてはサービス提供責任者の管理を管理者が行っているというイメージ。
- ・ 社内的には営業所のマネジャーといった位置づけが管理者サービス提供責任者である。規模によるが、管理者オンリーは少ない。

■明確になっているサービス提供責任者の業務

- 新規対応業務
 - ・ 利用申込受付・調整
 - ・ お客様事前訪問
 - ・ パーソナルデータ・介護計画書の作成
 - ・ 初回同行訪問(介護計画の説明・交付、居宅介護支援への報告)
 - ・ サービス担当者会議
 - ・ ヘルパーへの指示・伝達
 - ・ ヘルパーの実施状況の把握
- 更新等連携業務
 - ・ 介護計画作成(更新時)
 - ・ サービス担当者会議
 - ・ パーソナルデータの変更
 - ・ ヘルパーへの指示・伝達
 - ・ モニタリング報告および実績報告
- 日常業務
 - ・ ヘルパー業務関連
 - ・ ヘルパーとしての書類整備
 - ・ ヘルパーの業務管理(個別)
 - ・ ヘルパーへの研修・指導(個別)
 - ・ ミーティング運営(準備から欠席者対応まで)【管理者と共通】
 - ・ 定例研修の実施(準備から受講管理まで)【管理者と共通】
 - ・ 方針会議・カンファレンス・サービス提供責任者会議【管理者と共通】

●ヘルパー業務との兼ね合いについて

- ・ かつてはヘルパーとして「稼動」時間が多いサービス提供責任者がいたが、現在はこうして業務も明確にしているので、それをきちんとやるとなると、そうそう現場には出られない。正社員のヘルパーと比較すると現場に出る時間は少ない。
- ・ サービス提供責任者の業務内容を明確化したことによってヘルパー業務との切り分けができるようになった。さらにサービス提供責任者が複数になってくると管理者業務を兼務する人が出てきた。それにどうしても必要なときにピンチヒッターとしてヘルパー業務を行う。
- ・ 年々記録書類が増えてきているため、内勤しなければならないが現場もあるといった状況下で、「現場が好き」、「パソコンが苦手」といって現場に出ることが多くなるタイプの人がいる一方で、内勤でパソコン作業ばかりになるタイプもいるが書類作成が苦手な人が多い。
- ・ また情報公表や実地指導等の対応で外に出られないケースも出てくるが、お客様を無視はできないので、新規の訪問等にサービス提供責任者が対応していると過重労働になることもある。
- ・ グループ全体として統一の業務基準をもっているが、従業者に示すときには神経を使った。具体的には、「この内容ではこの時間で行うのは不可能だ」、「稼動時間がこれだけあるのにさらにこの業務は無理だ」といったことが出てくるため、導入に際して現場の管理職とも調整して導入した。導入によってバランスよく働いてもらうための「目安」となった。また、これによって事業所によっては仕事が追いつかないといった、事業所ごとの業務上の課題も明確になった。
- ・ グループとしてサービス提供責任者業務を何時間やらなければならないといった規定はないが、各地域事業会社では持っている。

●サービス提供責任者となるための要件

- ・ 最低限介護訪問計画をかけることが必要。
- ・ また、ヘルパーを管理するという意味で、人望のようなものを持っていることが重要。何かテストのようなものがあるわけではないが、人間性の要素は重要であると考えている。
- ・ サービス提供責任者として入社する人もいるが、今までは常勤で働けるかということがひとつの基準だったが、非常勤でも可となったことで、登用はやりやすくなった。非常勤のサービス提供責任者も増えてきている。

●サービス提供責任者・管理者の位置づけについて

- ・ サービス提供責任者は片手間にできるものではない。お客様とも接するし、ヘルパーの管理もする。管理者とのすみわけをしないとどこか欠如してくる。措置のときとは全く違っている。
- ・ 訪問介護だけでなく、訪問入浴等でも質を担保するという意味ではサービス提供責任者的なポジションは必要。
- ・ 管理者兼務のサービス提供責任者もいるが、事業所の規模にもよるけれども、原則的に管理者のポジションも必要。管理者とサービス提供責任者の兼務ができる能力を持つ人もいるが、事業規模が大きくなるほど物理的に無理がある。
- ・ 100 万円ぐらいの売上であればサービス提供責任者管理者と兼務も可能かもしれないが、負荷が大きい。
- ・ サービス提供責任者が管理する担当者の目安はヘルパー10人、お客様30人。初回はもちろんだが、介護計画の目標期間の更新作業が大変であり、この作業に追われることになる。その意味で全国共通の書式になったら変わると思う。

●非常勤のサービス提供責任者について

- ・ サービス提供責任者が非常勤であることによる問題は今のところないが、今後、例えば一斉に研修を行う際に集まらないといったことが生じる可能性はある。
- ・ 常勤と非常勤でサービス提供責任者としての役割は変わらない。
- ・ サービス提供責任者に対する教育として、プログラムがある。その他には、地域事業会社によって異なるが、定期的・不定期のサービス提供責任者が集まる会議があり、そこで行われる。そこに非常勤サービス提供責任者をどう取り込むかは今後の課題。

●管理者になるための条件

- ・ 管理者になるための条件というものは特にない。実際にマネジャー、管理者となると事業管理（売上）ができなければならない。その意味で一定の経験・能力が必要となる。
- ・ エリア担当がいるので、エリア担当が人事的な評価をして昇給等（課長が）を決めている。
- ・ 一般的には現場経験を積み、サービス提供責任者、管理者へと進む。経験なしでの管理者はマネジメントという意味においての管理者であればあり得るが、介護職ではない。
- ・ 管理者、サービス提供責任者の要件としては、人事で経営方針とも照らして明確な基準を作っている。

2. サービス提供責任者の研修・教育について

●研修の流れについて

- ・ まずサービス提供責任者の新任研修が就任から3ヶ月以内にあり、現任者の研修も年間の中で上半期、下半期に1回ずつ必修の研修が実施されている。
- ・ それ以外は事業会社で勉強会、連絡会等で学んでいる。会社の規模によって違うが、1~2ヶ月の1回全体会議（県レベル）を開催、あとはブロックで開催している。

●研修テーマ・内容について

- ・ 年2回の必修の研修のテーマは、その年によって変わるが、今期は認知症がテーマ。後は事業所によって異なるが、医療ニーズが高い利用者が増えているため医療行為を知る研修を行っている。その年によって個人情報保護や、必要に応じたテーマ設定を行っている。
- ・ 繰り返し行われているテーマは「訪問介護計画の作成」について行っている。また、ヘルパーの指導、コミュニケーションスキル等、それから生活援助の考え方について、予防について、自立支援といったものを内容にもよるが、時間的には1回2~3時間。

●管理者の研修について

- ・ 管理者に対する研修（マネジャー研修）も実施している。
- ・ 事務所ごとに人材の採用、総務的な内容もやらなければならないので、最終的に請求まで、ひと通りの流れを見られなければならない。そのため、新任管理者研修がまず1回あり、その後、年2回程度、そのつどテーマを決めて研修が行われる。あとは定期的には事業所ごとの事業部会議がある。その会議には責任者が出席して地域の流れ等について把握しながら、自分の営業所に反映させている。
- ・ サービス提供責任者の会議・勉強会、管理者の研修は別個に行われている。

●ヘルパーの研修について

- ・ ヘルパーの研修も採用時研修があり、あとは定例のミーティング等で研修を行っている。この研修はサービス提供責任者が行う。

3. サービス提供責任者および管理者になるためのキャリアパスについて

●研修体制とキャリアパスについて

- ・ サービス提供責任者の研修、管理者研修、ヘルパーの研修とプログラムはできているが、キャリアパスについては明確にはできていない。今後の検討課題となっている。
- ・ 人事考課として、どういうところをみるかということについては明示されているが、それによって、昇給・昇進にどうつながっていくかということについてはエリアの課長等の評価によるところになる。

●キャリアアップの方向性について

- ・ ヘルパーからサービス提供責任者、管理者を目指している人は多くはないが、常勤の中には上昇志向の人もいる。それらの人に対してキャリアアップのプランもマネジメントに行きたい人、プロフェッショナルを目指す人、教育をしたい人といくつか作っていかねばならないと考えている。

- ・ 現場に出ている介護福祉士になれるのに、管理者になったために介護福祉士になれる人もいない。そういう人には兼務を勧めて、現場経験を積ませて対応をしている。

4. 介護報酬改定について

●緊急時訪問加算

- ・ 緊急時加算は、当初 1～2 ヶ月は少なかったが、徐々に増えてきている。
- ・ 特に当初は、事業所としては緊急時と思ってもケアマネジャーからは緊急時ではないとされることがあったが、最近ではケアマネジャーの方から「緊急時で行って下さい」と連絡が入るなどしてきた。

●加算についての要望等

- ・ 加算は加算でしかないので、つける側も遠慮があり、加算に対する認識の違いも多くみられる。その意味で基準をもっと明確にしてほしい。
- ・ 加算が定着した後でも良いが、基本単価に反映させてほしい。
- ・ 新規加算に関しては、複数の事業者を利用する方は全てに加算がかかってしまうという問題もある。同じエリアの同法人別事業所であっても、新規加算の申請をするので、利用者の単価が上がることも抵抗があるが、あちらが申請してこちらが申請しないというわけにもいかないもので、新規加算はいただいている。
- ・ あとはサービスを使わなかったら加算がつかないというのではなく、サービス提供責任者の業務自体に対する加算が単独でついたらよいと思う。サービス提供責任者の業務についての報酬改定が単独にあるとよい。

B事業者

事業所概要

事業所数 3事業所

従業員数 全体で70人

ヒアリング先の事業所ではサービス提供責任者1人、
常勤ヘルパー2人、パート5人

1. サービス提供責任者の業務について

●サービス提供責任者の業務内容について

- ・ 業務については明文化されている。
- ・ 業務のうちほぼ半分がヘルパー業務。通院乗降介助（病院に送るサービス）もある。ただし、月初めは事務が多くなるので、ヘルパー業務の割合が減る。
- ・ 利用者へのサービス提供の管理はサービス提供責任者と管理者とで行っている。ただし、訪問介護計画の具体的な管理についてはサービス提供責任者が行っている。

●サービス提供責任者の業務のなかで重視している業務

- ・ 関係事業所（ケアマネジャー・行政など）との連携で報告・連絡・相談を丁寧に行って、常に利用者の状態に応じたサービス内容になるように調整をすること。
- ・ 利用者との信頼関係作りが重要な業務であると考えている。そのために利用者の状態変化を見極めることが大切であり、ヘルパーと常に連絡を取り合って利用者の情報を共有している。そのようなことが利用者からの信頼につながっていると思う。

●サービス提供責任者の業務のなかで負担を感じる業務

- ・ 利用者が熱を出すなど、緊急に対応しなければならないときに、時間的に厳しいなかで担当を振り分けなければならない、負担を感じている。

●ヘルパーに対する研修、技術指導等について

- ・ 定期的なカンファレンスと、法人全体で行っている定期的（月1回）な研修で、ヘルパーに対する必要な研修・指導等を行っている。
- ・ 日頃の業務内容については、カンファレンスの中で随時伝達している。
- ・ 月1回の研修は強制参加ではないが、だれでも参加することができる。
- ・ 月1回の研修のテーマは、認知症、食中毒、応急手当、倫理等の情報開示に必要な研修のほか、年間を通して必要なトピックス的な内容（新型インフルエンザへの対応等）などを実施している。
- ・ ヘルパーの指導はサービス提供責任者と管理者で行っている。
- ・ ヘルパーの日々の報告から、具体的にどのような対応をしたのかを聞き、他の対応方法についてアドバイスするという形で指導している。

2. サービス提供責任者になるための要件等について

●サービス提供責任者になるために必要なスキルについて

- ・ヘルパーなどの話をよく聞いて、一人ひとりのよさを活かせるような力、コミュニケーション能力等が必要。
- ・一方で厳しいことも言わなければならないので、指導力も必要。ただし、指導にはそのエビデンスとなる知識の裏付けが求められる。
- ・だれでも遠慮なく意見を言えるような職場にしたいので、話をしやすい雰囲気作りができることが望ましい。

●サービス提供責任者になるための要件（基準）について

- ・サービス提供責任者の採用時には基本的な知識や経歴（経験）はもちろん見るが、その人の持つ人間性を重視している。
- ・その他の評価基準としては、他者との関係をよく保ち、相手の話をよく聞ける人。倫理感を強く持っている人など。

●サービス提供責任者になるための経験について

- ・サービス提供責任者の業務を行うにあたって、少なくとも2～3年はヘルパー業務の経験が必要と考える。
- ・ただし知識も重要で、単に経験を積みばよいというものではない。知識と経験の両方が必要と考える。ヘルパーに感覚で指導してもらっては困る。

3. 研修・教育について

●サービス提供責任者に対する研修について

- ・体系的な研修はないが、本人の希望があり必要な研修であれば、勤務時間内であっても行ってもらい、研修費や交通費も支給している。

●サービス提供責任者に求めることについて

- ・介護保険制度や業務を理解して、利用者やヘルパーなどに説明すること。
- ・業務の境界線をしっかりと引き、それを越えた要求に対しては「介護保険制度ではできない」と説明し、それを譲らないこと。
- ・赤字を出さずに効率的に動くというような、経営的な感覚もほしい。
- ・倫理感を強く持って、裏表のあることはやめてほしい。
- ・リーダー的な役割。サービス提供責任者が配置されていない訪問入浴や訪問看護などでもサービス提供責任者のようなリーダー的な役割を果たす人は存在している。その意味においてもサービス提供責任者の業務は重要と考える。
- ・サービス提供責任者の質によってその事業所の質が決まるといってよい。管理者が介護についての理解が深くない事業者においては、特にその傾向がある。

4. サービス提供責任者および管理者になるためのキャリアパスについて

- ・ 特に決まった流れというものは作っていない。管理者が職場で直接評価している。
- ・ キャリアアップということでは、何か資格を取ったときに、本人にその先をどうしたいのかを聞いて、その意向に沿うようにしている。実際に今回サービス提供責任者を採用したのも、以前のサービス提供責任者（現・管理者兼ケアマネジャー）がケアマネジャーの試験に合格した際にケアマネジャーをやりたいという意向を持ったため、それに対応したもの。

5. 介護報酬改定、介護保険制度について

●介護報酬改定の影響について

- ・ 初回加算：2件／月程度
- ・ 緊急時の対応として介護タクシーによる病院等への乗降援助などを行ったりしたことはあるが、緊急時訪問介護加算を算定したことはない。

●非常勤のサービス提供責任者について

- ・ 今のところ考えていない。

●介護保険制度・介護報酬改定に対する意見・要望など

- ・ 利用者の生活の質を高めるために散歩や買い物の支援は重要だが、生活支援としてケアプランに組み込むことが難しいのが現状。特に買い物は自分の目で選んで確かめて買うことで刺激になり、QOLの向上につながると考えるが、公共交通機関の利用が必要などの制約が多いため、思うような支援ができないこともある。

C事業者

事業所概要

事業所数 7 営業所 各 1～3 サテライト (18 箇所)

従業員数 全体で 300 人 うちサービス提供責任者：30 人
各ステーションにヘルパー約 10～15 人程度

1. サービス提供責任者の業務について

●業務体制について

- ・ 営業所ごとに 1～3 のステーションがあり、ステーションごとに 10～15 人のヘルパーがいる。
- ・ 営業所ごとに、所長、ステーション責任者、主任、リーダーヘルパーがいる。
- ・ サービス提供責任者は主任以上との兼務が多い。所長との兼務は少ないが、ステーション責任者、主任については全員がサービス提供責任者を兼務している。専従のサービス提供責任者もいるが少数である。

●サービス提供責任者の業務内容について

- ・ 業務と役割については、所長、ステーション責任者、主任、リーダーヘルパーごとに明文化されている。
- ・ サービス提供責任者の業務としては、居宅基準で定められている業務のほか、サービス提供も実施しているが、主任以上を兼務しているサービス提供責任者は、人事管理が業務も担う。介護保険開始前から自社内で制度として確立していたので、介護保険が始まって、その制度をサービス提供責任者に当てはめたような形である。
- ・ 現場（ヘルパー業務）が大切と考えているので、業務の 4 分の 1 程度は現場に出る。専従のサービス提供責任者については半分以上現場に出ている。会社から指示しているわけではなく、現場に出ることが必要だという認識がサービス提供責任者にある。

●サービス提供責任者の負担軽減について

- ・ 主任やステーション責任者との兼務のサービス提供責任者は業務負担が大きいので、所長が勤務表等のチェックなどにより過負荷にならないよう管理している。

●サービス提供責任者の業務のなかで重視している業務

- ・ サービス提供責任者はケアマネジャーが作成したケアプランに沿ったままの仕事をするのではなく、利用者の状態やニーズを把握してケアプランの変更等の提案をすることも必要であると考えている。
- ・ それには利用者の状態やニーズを的確につかむことが重要なので、ヘルパーからいかに現場の情報を引き出すことができるかを重視している。報告を受けるときは極力ヘルパーに直接、話を聞くようにしている。

●サービス提供責任者の残業について

- ・ サービス提供責任者の業務自体では残業はほぼないが、主任やステーション責任者を兼務していると月後半に業務量が増えるため、残業することもある。

2. サービス提供責任者になるための要件等について

●サービス提供責任者になるために必要なスキルについて

- ・書類を適切に仕上げることができる。
- ・きちんと話を聞くことができ、それをきちんと伝えることができる。
- ・ヘルパーの報告から利用者のニーズを把握し、プランの組み立てができる。
- ・ヘルパーや他職種、家族等と上手にコミュニケーションをとり、連携がうまくとれる。
- ・ヘルパーの人事管理ができる「人柄」「人望」があるかどうか大きい。それによってヘルパーの離職率が大きく変わってくる。

●サービス提供責任者になるための要件（基準）について

- ・明文化されてはいないが、一定の基準を決めて各営業所の所長が評価している。
- ・規模が大きくなるにつれて、基準を明文化することも必要だと思うが、基準だけが先行してしまっただけとはいえないとも考えている。一部の能力が基準に至らなくても、それ以外の部分が優れていて、周りのヘルパーと助け合いながらうまく業務をこなしている人なら、期待を込めてサービス提供責任者として評価しているので、今後、明文化することについては、慎重に考えていく。
- ・サービス提供責任者は全員、介護福祉士である。ただし、それは結果としてであり、要件ではない。

●サービス提供責任者になるための経験について

- ・サービス提供責任者になるための実務経験（就業年数）について、会社独自に決めてはいない。基本的には3年以上の現場経験は必要と考えている。

3. 研修・教育について

- ・サービス提供責任者の研修は、サービス提供責任者の役割と業務を理解することを目的に3タイプ（サービス提供責任者研修Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ）開催される。
- ・研修全体では年間7～8回開催される。受講対象者が多いため、また一度に現場を空けられないため、それぞれの内容の研修を同じ内容で複数回（1～3回）行うことで、全員受けられるようにしている。各テーマ1回あたり1日かけて実施して、必修としている。
- ・新人研修、ステップアップ研修については原則的に毎年同じテーマで開催しているが、レベルアップ研修からは随時内容を変えて行っている。
- ・3ヶ月に1回、カンファレンスを実施する。その際に所長等から受ける提案・指示等によって勉強している。

4. サービス提供責任者および管理者になるためのキャリアパスについて

- ・大きな流れとしては、「ヘルパー」→「リーダーヘルパー」→「サービス提供責任者」→「主任」→「責任者」→「所長」というキャリアパスになる。
- ・リーダーヘルパーはケースごとに選出するもので役職ではない。入社2～3年目に周りが見えるようになってきたら受け持つことになる。サービス担当者会議やカンファレンスに同席したり、手順書を作成したりするなど、サービス提供責任者の業務をフォローすることで、サービス提供責任者候補生としての育成にもつながっている。

- ・ 年1回、ヘルパー全員に評価面接を実施する。自己評価と所長評価を行う。

5. 介護報酬改定・介護保険制度について

●介護報酬改定による影響について

- ・ 介護報酬改定による影響は特に感じていない。
- ・ 初回加算（4月～10月）：278件
- ・ 緊急時訪問介護加算（4月～10月）：32回

●非常勤のサービス提供責任者について

- ・ 1人いるが、常勤とは担当するケースがちがうだけで、業務上で特に支障をきたすようなことはない。今後希望者がいれば増えていくかもしれない。

●介護保険制度・介護報酬改定に対する意見・要望など

- ・ 事業所集中減算は問題が多い。特に特定事業所加算を算定する訪問介護事業所であっても減算対象となることは問題である。特定事業所加算は国が認めた「質の高いサービスを提供する事業所」であり、質がよい事業所を選ぶ方が集中しても不思議はないはずである。また、利用者も利用料が高いことを承知でその事業所を選択しているにもかかわらず、減算の対象となる。その事業所を選びたいと思っている利用者がいても、減算の対象になれば減算は全ケースに及ぶため、ケアマネジャーは他の事業所を紹介するか、利用者がケアマネジャーの事業所を変更してでも選択するか、といった現状がある。利用者が受けたいサービスを受けられなくなるのでは、サービスの自己選択という介護保険制度の理念に反しているのではないか。

D 事業者

事業所概要

事業所数 7 営業所

従業員数 全体で 170 人 うち訪問介護従事者 80 人

サービス提供責任者：8 人（うち 3 人が非常勤）

訪問介護事業所管理者 4 人

ヒアリング先の事業所ではヘルパー 20 人、利用者が 30 人 サービス提供責任者は 2 人

1. サービス提供責任者の業務について

●サービス提供責任者の業務内容について

- ・ 具体的な業務内容については「サービス提供責任者の職務記述書」で明確化されている。
- ・ サービス提供責任者はヘルパー業務と管理業務、利用者やヘルパーの急なキャンセルにも対応するので、会社の一職員と管理職を凝縮しているような立場である。
- ・ 会社の方針としては「プレイングマネジャー」として、サービス提供責任者に、現場にも足を踏み入れるように指示している。サービス提供責任者業務とヘルパー業務の割合を 6 対 4 ぐらいの比率で行うことを目安にしている。
- ・ 緊急時に対応するため、シフト調整の際に、自分の時間には余裕を持たせていて、ヘルパーの数が不足したときにすぐに出られるようにしている。それがスムーズに行く割合が、結果として 6 対 4 である。
- ・ 年 1 回、50 数項目のチェック項目（5 段階評価）による職業能力の自己チェックを実施しており、その自己チェックの結果や各スタッフの意見などを反映して研修プログラムを作成している。
- ・ 個別のチェックシートの結果や、研修の受講状況、資格取得等、スタッフの状況については個別にファイルに綴じている。こうした管理も、原則としてサービス提供責任者の業務となる。

●苦情処理について

- ・ 事業を継続していくためには、顧客からの信頼が重要と考えているため、苦情処理の対応を重視している。
- ・ サービス提供責任者として利用者を訊ねると「苦情」としてはなかなか出てこないため、ヘルパーが日々利用者から聞いてきた話が実情に近いと考えている。そのため、ヘルパーからの報告の際に常に確認している。
- ・ 重要なのは、苦情処理を個人の責任において行うのではなく、会社の責任において行うこと。苦情としてあがった事例は全員で共有し、その原因や対応等は研修でしっかり教えている。苦情があがるのは、研修で教えられなかった会社の責任と考えている。
- ・ 苦情についての情報は、「ヘルパーから事業所のサービス提供責任者」→「事業所の管理者」→「本社」へと上がっていく仕組みになっている。

●サービス提供責任者の業務のなかで負担が大きい業務

- ・ 訪問介護計画を立て、実際のサービスを行った際に、その変更の必要がある場合や、利用者の状態が変わってきた場合など、計画修正やケアマネジャーへの連絡などの対応に追われること。
- ・ ヘルパー管理において、シフトの作成だけではうまくいかない。緊急変更等の対応は負担を感じ

じる。たとえば、今はインフルエンザが流行っており、家族がかかった場合でも原則 5 日間は休んでもらうため、調整が難しい。

●サービス提供責任者の業務分担について

- ・ 事業所には 2 人のサービス提供責任者がいて、1 人は常勤、もう 1 人は常勤に近い非常勤。その業務分担としては、利用者との契約までの業務は常勤のサービス提供責任者が担い、実際にサービスを提供する際の業務は非常勤のサービス提供責任者が担当することが多い。そのため、情報の共有は頻繁に行っている。
- ・ 情報の共有については、契約やアセスメント等は管理台帳をベースに行っているが、状態の変化など日常については、必要に応じてその都度連絡を取り合っている。

●ヘルパーに対する相談支援・指導等について

- ・ ヘルパーの約半数は直行直帰ではなく、事業所に立ち寄るので話を聞くようにしている。その際にヘルパーがサービスに関して悩んでいること等について相談・指導をしている。
- ・ ヘルパーは直行直帰になるとどうしても「孤独」になり、様々な問題を 1 人で抱えがちになるため、事業所ではヘルパーを孤独にさせないようにできるだけ声掛けするようにしている。

●サービス提供責任者に対するサポートについて

- ・ サービス提供責任者が本来業務以外の業務を多く行わなければならない状況にあり、サービス提供責任者が行わなくても充足できる業務を各事業所で行っていても効率が悪いので、サービス提供責任者でなくても充足できる業務を各事業所全体で集約して、効率的に実施する部署を設置した。この部署の担当は介護のことを理解している事務員で、現状では 2 人ぐらいを想定して、試行錯誤しながら進めている。

2. サービス提供責任者になるための要件等について

●サービス提供責任者になるための要件（もっていなければならないスキル）について

- ・ 各自の役割に応じて必要と思われるスキル等については、「サービス提供責任者の職務記述書」、「職員に求められる『態度・行動』」（新任研修などの際に心構えとして参考にしてもらう資料）等でまとめている。
- ・ 業務内容については業務のなかで覚えていくこと（OJT）になるが、サービス提供責任者になるまでに平均 1 年半～3 年は必要と考えている。
- ・ 採用時に重視するのは「性格」、「親切心」、「やさしさ」などが判断基準となる。基礎能力については、研修を受けても蓄積できないような人は採用できない。
- ・ ほとんどのサービス提供責任者、ケアマネジャーは外からの採用ではなく、内部で育成し昇格している。

3. 研修・教育について

●研修のしくみについて（全体）

【必須研修】

- ・ 新しく採用したスタッフには必ず受けなければならない「必須研修」がある。

【採用時研修】

- ・ 必須研修の不足分については、4 ヶ月に 1 度、その間に入社したスタッフを対象に「採用時研修」という集合研修を行い、全社的な内容、就業規則、コンプライアンス、苦情処理システムや、高齢者の心理、認知症、医療的な内容、介護事業を行ううえで必要となってくる項目を 1 日かけて行う。

【キャリアアップ研修】

- ・ 毎月、1 回開催する。講師は自社で行っているホームヘルパー養成講座の講師、看護師、契約ドクター等で、年間研修全体の 4 分の 3 程度が社内の講師で行われている。
- ・ 全員参加が難しいため、参加できなかった人を対象に、参加した人が講師となって後日、各事業所で開催する「フォロー研修」形式を取っている。
- ・ 後日開催するフォロー研修の講師は、主に各事業所の管理者やサービス提供責任者が行っている。
- ・ 研修の内容は DVD 撮影をして、資料とともに各事業所に配布して、後日開催するフォロー研修の参考としている。

【個別研修】

- ・ その他の個別研修として、各スタッフの個別目標に応じてテーマを設定し、その目標に向けて自己研鑽をして、1 年間でどのような内容を吸収できたかを自己チェックするかたちで行っている。
- ・ 個別研修のテーマは、各自に実際の業務に関連するテーマを設定してもらう。能力評価の項目として「組織性」、「身体介護」、「認知症」、「介護の基本」と分けており、そのなかで各自の得手不得手を把握して、弱いところを補足するテーマを立てる。

●サービス提供責任者の研修について

- ・ サービス提供責任者の研修については、毎月 1 回開催の「部門別勉強会」の「訪問介護部門」において、事業所のリーダーが集まって開催するものがある。
- ・ 新たにサービス提供責任者として登用される人がいる場合には、「部門別勉強会」の中で新人研修というかたちで開催するものがある。

●研修テーマについて

- ・ 研修テーマは年間予定として設定している。
- ・ 高齢社会の進展や厚労省の在宅重視の方針をふまえると、今後は「重度対応」が課題になると考えているため、今年度後半のテーマは身体介護が中心になっている。今後のテーマ設定についても「重度対応」へシフトしていく方針で進めている。

4. サービス提供責任者および管理者になるためのキャリアパスについて

- ・ キャリアアップのイメージとしては、行動・態度、人事評価、個人チェックといったものを総合してキャリアアップを図っていく体系がある。
- ・ 勤務年数、勤務時間、取得資格といったものでステップアップしていき、最終的に「教育者コース」、「管理者コース」、「熟練者コース」といったコースを選んでもらう。
- ・ コース選択のタイミングの時期はさまざまだが、スタッフの選択の意向を反映させながら進めている。
- ・ キャリアアップの大枠の中で進んでいって、基準に従って評価していく。
- ・ ステップアップしていく中で個人の能力もあるが、周囲の従業者から支持されていることも要件として考えている。

5. 介護報酬改定、介護保険制度について

●介護報酬改定による影響について

- ・ 介護報酬改定によって業務に影響が出るということは特にない。
- ・ 初回加算は月 1.5 件程度、緊急時訪問加算は 4～10 月の間に 2 回程度。

●サービス提供責任者の報酬について

- ・ サービス提供責任者にはケアマネジャー程度の手当を出している。
- ・ 介護保険制度ではサービス提供責任者の報酬が担保されていない。今回の報酬改定で加算がついたが、その加算を算定する分、事務量が増えている。サービス提供責任者の業務に対して介護保険制度で評価してほしい。

●介護保険制度・介護報酬改定に対する意見・要望、その他

- ・ 小規模の事業所では、スタッフ各自がいろいろな業務を掛け持ちで行わなければならない。事業規模が大きくなれば業務を分担できるようになって、サービス提供責任者についても本来業務以外の部分を分担できるようになる。その過渡期にある事業所ではサービス提供責任者の業務量が増えて負荷が大きくなり、最も大変だと感じている。
- ・ これを乗り越えない限りサービス提供責任者の本来の業務に特化する体制が作れないのではないかと。規模を拡大するために、質を高めようということではいろいろな加算をとろうとするが、その分手間が増えていく。一方で規模を大きくしないと分担はできない。このジレンマのなかで苦しんでいる。
- ・ 苦しいなかでいろいろな工夫はしているが、サービス提供責任者に多くの負荷を強いているのが現状である。少しでもサービス提供責任者の負荷を減らせないと日々悩んでいる。

E 事業者

従業員数

訪問介護職員（ヘルパー）は 3,000 人強

うちサービス提供責任者が 300 人弱（全員常勤）

1. サービス提供責任者の業務について

●サービス提供責任者の業務体系について

- ・ 訪問介護事業所内の常勤スタッフは、全てサービス提供責任者である（ヘルパーは全て登録）。ただし、雇用形態は全員が正社員というわけではなく、常勤ではあるがパートタイマーという人もいる。
- ・ 1 人のサービス提供責任者が個別の担当を受け持つのではなく、チーム制をとっている。1 チーム 3～4 人のサービス提供責任者で構成されている。各事業所で、1 チームだけの事業所もあれば、4 チームに分かれる事業所もある。平均すると、1 事業所に 2～3 チームといったところである。
- ・ 各チームにリーダー（主任）がおり、メンバーの上司的役割をしている。
- ・ 事業所内に複数のチームがある場合、各チームのリーダーの中の 1 人が事業所の管理者を兼務している（事業所内に 1 チームしかない場合は、そのチームリーダーが管理者となる）。
- ・ チームで受け持つ利用者を頭数で割ると、だいたい 1 人当たり 30 人程度（1 チームで 100～120 人程度をみている計算になる）。
- ・ チーム制のメリットとしては、各サービス提供責任者の得意・不得意をお互いが補い合いながら、全体としてひとつの円（100%）になればいいという点である。また、休みがとりやすい、休んでも情報をチームで共有しているため電話等で煩わされることがない、などの利点もある。
- ・ 現在、職務役割基準書というものを作成している最中であるが、サービス提供責任者とチームリーダーとの差異は、リーダーにはチームのマネジメント業務（人事管理も含む）が加わるという点である。

●サービス提供責任者の業務内容について

- ・ 請求事務等を専門に行う事務スタッフはいない。全てサービス提供責任者が行う。
- ・ サービス担当責任者がヘルパー業務を兼務することはほとんどない（月のヘルパー業務が 0 件ということも珍しくない）。
- ・ 欠員が出た際のピンチヒッターとして、また、初回は必ずサービス提供責任者が同行することに決めているチームもあるので、サービス提供責任者がヘルパー業務に就くことは、例外的にはあるがある。
- ・ 登録ヘルパーは基本的に直行直帰であるため、ヘルパーとの連絡（申し送り）は、緊急性のある事項のみ電話連絡。それ以外は利用者別の訪問介護記録書を通して行っている。
- ・ 2009 年 11 月よりヘルパー専用の携帯サイトを設け、ID を持った登録ヘルパーは、サイトで自分のスケジュールを管理し、その日の介護記録を記録するというシステムを使用している。業務終了時に各ヘルパーよりメールで送られてくるため、タイムラグなく情報を得ることができ、チーム内での情報の共有化やサービス提供責任者のシフト管理業務の効率化にも効果を発揮している。

●サービス提供責任者の業務のなかで重視している業務

- ・ 設立当初より、「訪問介護の PDCA（Plan：計画、Do：実行、Check：評価、Action：改善）をしっかりと回していくことが、サービス提供責任者の仕事である」ということをモットーに行っている。その考え方は、各サービス提供責任者に行き渡っていると感じている。
- ・ 「利用者の方の目標をしっかりと立て、それに対してサービスがきちんと行われているかどうかを評価し、改善されていなければ目標を再設定する」ことを徹底しているため、当該事業所の訪問介護計画書の目標欄は、書くところがたくさんあり少し複雑かもしれない。立てた目標を達成できるよう、利用者に寄り添い、励ますという姿勢が大事である。
- ・ 昨今のヘルパー不足（離職率の高さも含む）という状況を鑑み、サービス提供責任者業務の重要課題として、ヘルパーの労務管理を上位に置いている。具体的には、半年に1回の契約更新の際に、ヘルパーとの面談を設け、細かなヒアリングを行っている。
- ・ チームで業務を行っているため、情報の共有が最も重要と考えている。そのため、ヘルパーからのヒアリング内容もシステムに反映し、チーム内のすべてのサービス提供責任者がその情報を閲覧できるようにしている。

●勤務時間・休日等について

- ・ 残業に関しては、かなり気を遣っており、なるべく残業は少なくするようにしている（平均すると、月に15時間程度。1ヶ月の残業0時間という事業所もある）。
- ・ 全体的に残業は減っている傾向にある。減っている理由としては、各個人の意識によるところが大きいと思う。本部側も、作業の効率化を図るためシステムを改善するなど努力している。
- ・ サービス提供責任者の業務は、どうしても土・日勤務が出てきてしまうため、その際には平日に振り替えて休める配慮をしている。休日をしっかりと確保しないと、ストレス耐性に弱くなってしまうと考えている。

●困難事例に当たった場合の対処

- ・ なるべく事業所内で対応すべく努力するが、その範疇を超えた事例に遭遇した場合は、近隣事業所2、3ヶ所を統括するエリアマネージャーに相談する。
- ・ 特にこじれてしまった事例には、法務的な業務も兼ねている本部の総務部が対応することもある。

●サービス提供者の業務で課題とする点

- ・ 社内にたくさんの事業所があるため、さまざまな地域でより多くの利用者と接することでスキルアップを図るという目的から、事業所間の異動を認めている（期間は2、3年）。しかし、これにより問題となるのは、業務内容うんぬんという以前に、まずは利用者と登録ヘルパーの顔と名前を覚えることから始めなければならない（各100人ずつくらい）、それに何ヶ月も要するという点。仕方ないこととはいえ、それに費やす時間のロスがもどかしいところもある。

2. サービス提供責任者になるための要件等について

●サービス提供者になるために必要なスキルについて

- ・ 利用者のさまざまなニーズを正確にすくい上げることができ、利用者の希望をきちんと達成目標として設定することができるという能力。
- ・ 1 チーム約 100 人いる登録ヘルパーたちをまとめる人事管理能力。
- ・ チーム制の仕組みを理解し、チームメイトと情報を共有できる姿勢とスタンス。

●チームリーダーに求められるもの

- ・ チーム内の自分を含めたサービス提供責任者たちをうまくまとめることができる能力。具体的には、チームメイトのモチベーションをあげ、チームの業績を上げ、チームがより効率的に機能するように働きかけるマネジメント力。
- ・ チームリーダーになるために、必要かつ明確な条件というものはない（勤務年数も関係ない）。人をまとめていくという力という点のみを最も重視している。有能なプレイヤーが有能な監督になれるわけではないのと同じ理屈で、優れた技術を持ち合わせていても、人をまとめる力がない人ではだめだと考えている。

●管理者を兼ねたチームリーダーに求められるもの

- ・ 指定基準上、管理者を 1 人置かなくてはならないということになっているが、チームのリーダーが主に管理者の役割を担っている。複数のチームがある事業所の場合は、各チームリーダーの中で一番仕事ができるリーダーが指定上の管理者となる。

3. 研修・教育について

●サービス責任者への研修について

- ・ 新卒・中途採用ともに、採用時研修を設けている（研修は勤務時間内に行う）。
- ・ その後は、月に 1 回くらいの割合で、統括部ごとに必要と思われる何人かをピックアップして、統括部長とエリアマネジャーによる補習的意味合いを込めた研修を行っている。
- ・ 上記のものとは別に、選抜制で階層別のステップアップのための研修も設けている（例えば「リーダー候補者セミナー」、「リーダーのためのセミナー（エリアマネジャーを目指したもの）」など）。本人が希望する場合も、統括部長やエリアマネジャーが推薦する場合もある。
- ・ 登録ヘルパーについては、事業所ごとにスキルアップセミナーを 1、2 ヶ月に 1 回の割合で開催しているが、その際の講師はサービス提供責任者が行っている（他に保健師、専門の派遣講師、歯科医師による口腔ケアなど地域資源を利用する場合もあり）。これらのアイデア出しや企画はサービス提供責任者が主に行う。
- ・ 本部からは、3 ヶ月に 1 度くらいの割合で給料明細に告知を出し、参加自由の大規模な全体研修を呼びかけ、随時開催している。

4. サービス提供責任者および管理者になるためのキャリアパスについて

●サービス提供者の組織内での位置づけ

- ・ キャリアラダーとしては、「ヘルパー」→「サービス提供責任者」→「チームリーダー」→「管理者（チームリーダーの1人が管理者を兼ねているケースがほとんど）」→「エリアマネジャー」→「統括部長」というラインがある。
- ・ 常勤職員を採用する際は、サービス提供責任者となってもらうことが条件。採用後にヘルパー経験を積んでサービス提供責任者へ、という図式は存在しない。
- ・ 介護業務が未経験の者がいきなりサービス提供責任者となることは、基本的にはない。新卒を採用した際は、訪問入浴、デイサービスなどの業務をしつつ、まずヘルパー2級を取ってもらう。よって、訪問介護の仕事に就く際にはサービス提供責任者要件を満たしていることになる。
- ・ 例外的に、介護福祉士ではあるが経験は学生時代の介護施設でのバイトのみという人が入社したケースがあったが、その場合の経験値の浅さを埋めることができる強みがチーム制であると思っている。
- ・ アルバイトや登録での時短のパートから始め、経験を積んで常勤となる（その場合はサービス提供責任者）という道もある。しかし、「この人なら」と会社側が見込んでも、本人に断られるケースもある。その場合の理由は、「あくまでも現場で働きたい」というものであったり、「サービス提供責任者となって、余計な責任を負うのが嫌だ」というものであったり、さまざまである。一方で、当該事業所では常勤スタッフ全てに個別のPCが提供され、入力システムなどの統一化がなされているため、サービス提供責任者の業務風景が一見するとデスクワークの一般職事務のように見えることから、ヘルパーから「あっちのほうが楽そうでいい」と思われることもあるようである。

5. 介護報酬改定、介護保険制度について

●介護報酬改定の影響について

- ・ 初回加算（4～10月）：正確なデータはないが、毎月、介護保険の新規利用者が300人弱程度あるので、それに対してはとっている。
- ・ 緊急時訪問加算（4～10月）：きちんと統計をとっていないのでわからないが、依頼があったものに対しては行っている。そんなに多くはない。

●非常勤のサービス提供責任者について

- ・ 非常勤のサービス提供責任者が認められることになった点については、大いに賛成である。非常勤であることがサービス提供責任者の能力を妨げる要因にはならないと思っている。週に2、3日しか働けないというのでは問題があるかもしれないが、例えば子育てをしているため5時に帰るといった時短勤務なら、それでもよいと思う。当該事業所のキャリアラダーでみた場合、時短勤務でチームリーダーという場合もあり得る。

●介護保険制度、介護報酬改定に対する意見・要望、その他

- ・ 昨年の介護報酬改定で、介護従事者の処遇改善がなされたことについては、非常にありがたいことだと思っている。しかし、金額的にはあまりインパクトはなかったのが正直な感想である。
- ・ いただけるものはありがたいという姿勢で頑張っているが、作成しなければならない書類の

量が膨大であり、それに費やす労力も負担が多い。

- ・ 制度が変わったことでできなくなってしまったサービスなどに対する説明は、制度をつくった人ではなく現場の人間である。説明する人間自身が本意ではないことを利用者に説明するのは、非常につらいところである。申し訳なく思うことも多々ある。

F 事業者

事業所概要

事業所数 7 事業所

従業員数 ヘルパー213 人、うちサービス提供責任者 25 人

1. サービス提供責任者の業務について

●サービス提供責任者の業務分担

- ・ 標準手順書を基に、各事業所にあわせた手順書を作成して、管理者・サービス提供責任者・ヘルパーの業務内容や権限等を明記している。
- ・ 業務内容については、指定基準で定められている業務内容は網羅して、さらに法人として管理者が実施している労務管理の枝分けとして補助的業務を行っている。

●サービス提供責任者の業務とヘルパー業務の割合

- ・ サービス提供責任者によって差はあるが、少なくとも月 10～15 時間サービス提供に出ている。多い人では、月に 40～50 時間程度サービス提供に出ている人もいる。
- ・ フルタイムで働いてくれるヘルパーがいないので、ヘルパーだけでは充足できない部分をどうしてもサービス提供責任者がサービス提供に出なければならなくなってしまう。

●管理者の業務内容について

- ・ サービス提供責任者と同じく、標準手順書に沿った業務内容は設けている。その他に、スーパーバイザーとしてある程度の権限を与えて、サービス提供責任者の研修実施の配置や、担当利用者の人数等を決めている。
- ・ サービス提供責任者が管理しているヘルパーや利用者を全体的に網羅して管理する。

●サービス提供責任者の業務の中で重視している業務

- ・ ヘルパーの方たちといかにうまくコミュニケーションを取るかということと、会社の看板として利用者さんやその家族とサービス提供責任者としていかにコミュニケーションを取れるかが重要である。

●サービス提供責任者の業務の中で負担を感じる業務

- ・ 事業所の管理者全員がサービス提供責任者を兼務しているので、兼務している従業者は、管理者業務・サービス提供責任者業務が重複していることで、業務負担が大きくなっている。
- ・ 他にも、社会福祉法人では障害者サービスも実施しており、障害者サービス専任で人材が確保できないので、業務内容についてはその分負担が掛かっている。
- ・ 労務管理の一環としてのヘルパーの要求の対応や、利用者のニーズをケアマネジャーより直に受けて、緊急対応や休日返上等があるので、サービス提供責任者の負担が大きくなっている。
- ・ 書類の要求事項が多く、ヘルパーの配置や研修の実施よりも書類作成の手間が大きい。

●ヘルパーに対する研修、技術指導等について

- ・ 特定事業所加算を取っているので、要件を満たす内容で定期的に研修を実施しているが、基本は集合研修になっており、その研修にこぼれた人は個別で研修を実施している。
- ・ 社会福祉法人では、就業規則や運営規定に月 3 時間の研修を実施することを明記している。

2. サービス提供責任者になるための要件等について

●サービス提供責任者になるために必要なスキルについて

- ・ 実地指導等により、作成書類の種類が多くなっているので、文章作成能力やパソコンスキルが必要。
- ・ サービス提供責任者として、労働基準法に関する知識がしっかりと身に付いていれば、ヘルパー個人ごとにあとどのくらい働けるのか把握することができ、調整等がスムーズにうまくいくので、労働基準法に関する知識は必要である。

●サービス提供責任者になるための要件（基準）について

- ・ 特定事業所加算を取得しているので、以前の介護福祉士で 5 年以上の経験をしていることが前提となっている。その他に、利用者からのクレームが少ないといったことや、他のヘルパーとコミュニケーションが取れるといったことを要件としている。
- ・ 上記の内容について、管理者がヘルパーの意見を聞いて適性を判断して、サービス提供責任者の候補者に声をかけて登用するケースが多い。

●サービス提供責任者に求められているものについて

- ・ まずは実務ができること。その他に、個人なりの良い部分を伸ばしていけることや、利用者を悪く言わないこと。
- ・ きちんと謝罪ができること。ヘルパーとして利用者と接している際には、何かあっても責任は会社にあるため、会社が責任を取ってくれていたが、実際に自分が会社の顔として、業務に従事することになるので、非がある場合にはきちんと謝罪が出来なければならない。

●サービス提供責任者の質の担保について

- ・ サービス提供責任者は実務がわかることが一番重要である。
- ・ 報酬改定で非常勤の登用が認められたが、質の担保の観点から常勤ヘルパーの介護福祉士を登用している。介護福祉士の資格がサービス提供責任者にマッチしているとは思わないが、1 級ヘルパーでは訪問介護以外のつぶしが効かないので、介護福祉士を登用している。
- ・ 現在は、現場で経験を積んで、介護福祉士の資格を取ることがスタンダードになってきているので、経験年数からサービス提供責任者に登用すれば、それなりの技術を持った介護福祉士であると見ている。

3. 研修・教育について

●サービス提供責任者に対する研修について

- ・ サービス提供責任者や管理者の職種に対する研修は確立できていないが、職員に対するグループ全体の研修には、時間を調整して参加するようにはしている。その他の外部研修については、興味がありそうな研修を選んで受けさせている。
- ・ その他の研修として、法人研修で中堅研修・リーダー研修のような形で、研修内容に当てはめた職員をグループ内から選出して、集合研修として受けてもらう。

4. サービス提供責任者および管理者になるためのキャリアパスについて

- ・ 以前は、「ヘルパー」→「サービス提供責任者」→「管理者(サービス提供責任者兼任)」という形で、キャリアパスを形成していたが、サービス提供責任者の業務負担が大きいため、最近では、ヘルパー業務をしながら、介護福祉士の資格を取得して、その後ケアマネジャーの資格を取って、サービス提供責任者にならずにケアマネジャーになる人が多くなっている。
- ・ 一時期は経験を積んだヘルパーがグループホーム業務に流れることもあったが、最近では、有料老人ホームや高齢者専用賃貸住宅サービス、施設のケアマネジャーになることを希望する人が多くなっている。

5. 介護報酬改定、介護保険制度について

●介護報酬改定の影響について

- ・ 初回加算：14、15 件／月程度
- ・ 緊急時訪問介護加算については、緊急の意味を勘違いしており、利用者やケアマネジャーが合意しないケースがあることや、ケアマネジャーから利用者に説明不足なことがあるので、昨年12月に1件加算がもらえただけで、その他では取れていない。
- ・ 緊急というどうしても倒れている人を助けに行くようなイメージがあるので、「急なサービス調整加算」とかにしてもらえれば、厚労省の言っている緊急加算の意味につながる。
- ・ 事後報告なので、その報告の際のケアマネジャーの対応に温度差があり、追加扱いになることが多い。

●非常勤のサービス提供責任者について

- ・ 今は非常勤のサービス提供責任者は雇用していない。

●介護保険制度・介護報酬改定に対する意見・要望、その他

- ・ 年配で就職先が見つかりにくいケアマネジャーのために、出来高制で非常勤ケアマネジャー制度をテストで実施している。今後ニーズが広がれば受け皿として設けていく。
- ・ 生活援助と予防の制度の枠組みが、行政ごとに大分温度差がある。介護保険適用サービスにも保険者によって温度差がある。
- ・ 今回、報酬が上がった分は、ヘルパーに還元するためにいろいろな仕組みを作ったが、報酬が止まればその還元が止まってしまうことや、働きたいときに仕事がなければ働けないので、報酬を還元する保証ができないことが訪問介護事業の課題であると考えます。
- ・ 介護保険制度のなかのサービス提供責任者の立ち位置が明確でない。訪問介護事業のなかでは、アセスメントや計画作り、契約してヘルパーを動かすことなど、制度設計的なイメージはケア

マネジャーと同じようなことをしていても、訪問介護事業のなかでさえ、ケアマネジャーのようなコンダクター的な立ち位置も確立できていない。

- ・ 現在のサービス提供責任者の配置要件については、適正だとは考えられない。サービス提供責任者 1 人あたりのヘルパー数 9 人・サービス提供時間 450 時間という根拠がどうしてそうなったのかわからない。
- ・ 現状の仕組みでは、サービス提供責任者の質が担保される仕組みになっていない。指定基準で位置づけられているのは良いが、位置づけられているだけの評価がない。サービス提供責任者が、サービス提供責任者の業務だけするというのであれば、ケアマネジャーが作成するケアプランでヘルパーがサービス提供を実施すれば、サービス提供責任者は不要ということも考えられる。逆もしかりで、ケアマネジャーがいなければ、サービス提供責任者が障害者サービスのように介護計画を立ててサービス提供を実施すれば、訪問介護サービスはこと足りてしまうのではないか。
- ・ 現場の売り上げの利益次第で、サービス提供責任者を配置するしかないので、質の底上げを図るのであれば、サービス提供責任者の給与を保証するような制度でなければ、サービス提供責任者を配置できない。なので、現状では、サービス提供責任者兼管理者という形にするしかない。

G事業者

事業所概要

事業所数

従業員数 管理者 1 人（サービス提供責任者を兼任） 常勤サービス提供責任者 7 人
非常勤サービス提供責任者 1 人。

ヘルパー数 常勤 4 人 登録ヘルパー 35 人

1. キャリアパスについて

●キャリアパスの考え方

- ・ ヘルパーは個々に得手・不得手があるので、年度ごとに面接を実施して、ヘルパーの考えや能力、自身の望む方向性に合わせてキャリアアップできるような仕組みにしている。ヘルパーは専門職であるので、技術を職人的に極める人は技術に特化したかたちでキャリアアップを図る。ただし、サービス提供責任者になるには、特定事業所加算の要件もあり、報酬改定で 3 年になったが、最低 5 年の経験と一定以上のサービス提供技術を要件としている。
- ・ サービス提供責任者も、ヘルパーのキャリアアップの 1 つではあると考えている。しかし、サービス提供責任者には、プランニングの能力が求められるので、業務の重みはあるが、ヘルパーに求められる能力とでは違いがあり、必ずしもヘルパーの上位職務がサービス提供責任者ではないと考えている。
- ・ ヘルパーのなかにはヘルパーリーダーがおり、サービス提供責任者のなかにはサービス提供責任者リーダーを配置。組織上の責任関係では、クレーム、ひやりハットが起こった場合の原因追及からは是正完了までの責任を各リーダーに持たせている。そうすることで、サービス提供責任者の部署やヘルパー部署か、さらに是正として教育・システム変更の是正対策を担当させている。
- ・ 管理者層を目指す人に対しては、内部指導ができるような品質管理に関する教育を行い、キャリアアップを図っている。

2. サービス提供責任者の業務内容について

●担当利用者について

- ・ 利用者に対して担当制をとっている。利用者が 120 人程度いるので、一人あたり、20 人弱の担当制にしている。そこにプライベートサービス（自費契約）がついているので、合計で 25～26 人になる。新人サービス提供責任者はヘルパー業務に出ていることが多く、サービス提供責任者の能力を教育するため、担当利用者はあまり持っていない。
- ・ リーダー的存在のサービス提供責任者は、担当利用者数や稼働時間を減らし、請求業務やクレーム対応、職員に対する教育にあたっている。

●サービス提供責任者とヘルパーリーダーの役割

- ・ ヘルパーの技術開発に関して、ヘルパーの個別計画に対する必要な教育はサービス提供責任者が実施するが、これは利用者を介しての教育であり、全体教育の一環である。それ以外の、ヘルパー個々の技術開発はヘルパーリーダーが実施して、教育の一部分をサービス提供責任者とヘルパーリーダーで役割を分けている。
- ・ 各人事考課の際には、サービス提供責任者の人事考課はサービス提供責任者リーダーが同席し、

ヘルパーの人事考課はヘルパーリーダーが同席して管理者と話をしている。

●サービス提供責任者の業務について

- ・ サービス提供責任者はオールマイティに業務ができることが求められるが、実際にすべての能力が高いサービス提供責任者というのは難しく、特にヘルパーの能力開発に関しては、サービス提供責任者よりヘルパーのほうが、能力が高いという逆転現象も起きている。運営基準で業務が定められているが、特定の業務においては、サービス提供責任者よりも能力が高いヘルパーで補える部分は、分担したほうが支障もなく効率よくできるのと考えている。
- ・ 基準で定められている業務を本来業務としてすべてサービス提供責任者が実施すると、管理者の本来業務はどこになるのか。サービス管理やサービス提供責任者、ヘルパーの能力開発は管理者が本来実施すべき業務だと考えている。

●サービス提供責任者の業務で重要なスキル

- ・ サービス提供責任者の専門性から、サービス提供責任者はヘルパー業務を実施できなければならない。
- ・ コミュニケーションスキルが重要。利用者、ケアマネジャー、ヘルパーとのコミュニケーションが一番必要。コミュニケーションスキルが不足していると、クレームが出ることも多々ある。
- ・ 基本的なサービス提供責任者の能力ということを考えると、運営基準の28条の項目はもとより、その他に苦情対応、給付管理の業務や、かなりの量の書類作成があるので、計画性および事務処理能力というのは大きい。
- ・ 事務能力の中には、多様な書類をいつまでに、どのように、1枚の書類にどのくらいの時間をかけてといった、段取り能力も重要である。一般の会社であれば、新人はベテランに付いて、少しずつ積み重ねて業務を広げることができるが、サービス提供責任者の場合になると、いきなりその多様な書類作成業務が入ってくる。
- ・ 他にも、サービス提供責任者の業務上、外に業務に出て、事務所に戻り書類作成を一定時間行い、また外に出てと行ったり来たりを繰り返すので、気持ちの切り替えをするのがものすごく大変だと感じている。

●サービス提供責任者の課題について

- ・ 独居の利用者に対しての状況に合わせた内容変更に関して、利用者とケアマネジャーの連絡がきちんとできていない場合は、サービス提供責任者がその対応にかなりの時間が取られてしまう。

3. サービス提供責任者の研修について

●研修について

- ・ ヘルパーに対する研修については、毎月定期的実施しており、ケースカンファレンスを主に実施している。
- ・ 事業所ごとにヘルパーに対する定例研修の他に、教育ニーズの異なるサービス提供責任者を対象にした定例研修を毎月実施している。
- ・ 会社全体で帳票が変更した際の説明会や、新しくサービス提供責任者に着任した人を対象に計画書の作成等の研修を統一して実施している。

- ・ 管理者やサービス提供責任者リーダーがテーマを決めて実践研修という形で、自身の苦手な項目の研修を受けるように、自主参加制の研修も毎月実施している。

4. 介護報酬改定について

●加算について

- ・ 新規加算は、平成 21 年 10 月は 4 件の新規契約があり、毎月 4 件程度はいただいている。
- ・ 緊急時加算はケアマネジャーとの整合性が取りづらく、今まで一度も取っていない。

●非常勤のサービス提供責任者について

- ・ 現在、非常勤サービス提供責任者の人数は少ないが、登録ヘルパーの中にはスキルの高い方もいるので、何人かには声を掛けている。ただし、給与面の問題等で時間が制限されている方が多い。しかし、学歴もあってスキルも持っている主婦のヘルパーの方たちで、サービス提供責任者をやってみたいという人達の足枷を外すことにはなったと感じているので、今後増えてくると思っている。
- ・ 休日等もあるので、サービス提供責任者が利用者を一元的に全て管理するのは難しいので、利用者の状況をきちんと伝達できて、業務を分担できていれば、必ずしも常勤でなくてもできると考えている。
- ・ 急にサービス提供責任者の人員が不足すると、事業所全体が不安になってしまうので、担当利用者数は少なくしてでもやっていただけないかということはお願ひできる。どうしても常勤となると抵抗感を持ってしまうことや仕事の責任が出てくることを嫌う人もいるが、そこは事業所でフォローできることである。

●報酬改定等への要望について

- ・ 毎年サービス提供責任者に対する報酬という話はしており、今回、初回加算や緊急加算といった「加算」という報酬が創設されたが、これはサービス提供責任者の職務内容に対しての報酬を付加するのは困難であり、加算という報酬体系になったのではないかと推察する。また、加算という形にするのであれば、もう少し内容を明確にして取りやすいものにしてほしい。(現行は居宅介護支援事業所との連携により取得しにくい)
- ・ 運営基準で定められている業務をすべてこなすということは、自身がサービス提供に行くこともあるので大変なことである。基準上、業務をこなしてはいるが、基準の内容が責務というのであれば、責務を行っていることの評価はしていただきたい。特に介護は利用者に接する回数が多いので、サービス提供責任者への責務への報酬はあるべきだと思う。そうしないと結果的に稼働を上げないと収支が追いつかない。それなりの仕事をさせるなら稼働を抑えてあげたい。そうすれば技術の指導もできて可能性が広がるのではないかと考えている。
- ・ 介護に関してもターミナル加算がついても良いのではないかと。利用者と契約して介護計画書を作り、サービス提供を 2、3 回実施したら、利用者の方がお亡くなりになるということは珍しいことではない。在宅を増やす方向にしていくのであれば、サービス提供責任者にもターミナル加算をつけるといったことにも考慮してほしい。
- ・ 利用者の訪問計画書を作ったりするのは、実際にサービス提供責任者が現場に出ないとわからない。また、変わっていく利用者の状況にあわせて事故が起きないように前もって対応を考えるのもサービス提供責任者なので、今後、サービス提供責任者がサービスに出なくてもよいと

いう方向には進めないでほしい。

- ・ 新しくサービス提供責任者に着任した方が、業務がわからずに始めていることが多いように感じている。サービス提供責任者の場合、教育は事業所まかせになっているので、国が主体となって、全国的にサービス提供責任者の着任研修のような形で実施してほしい。
- ・ 他にも、サービス提供責任者の帳票が統一のフォーマットでないため、事業所ごとに教えていくしかない。研修に行かせても事業所の帳票と違うから、研修の内容が事業所の帳票とどのように連動しているのかわからないことが多い。これだけの責務をサービス提供責任者に負わされるのなら、帳票を一括していただいたほうが、業務効率が上がると思う。しかし、都道府県単位であわせるなら変えない方がよい。都道府県をまたがって営業所展開している事業者では、余計にややこしくなるので、帳票を統一するのであれば、全国一律で統一してほしい。また、介護計画書と手順書の2つを整えてくれれば、大分効率が上がると思っている。

5. その他

●介護労働者について

- ・ 現在、介護労働者のキャリア形成が事実上ケアマネジャーに行ってしまったている。どうしても給与面や業務負担を比較したときにケアマネジャーに流れて行ってしまう。
- ・ 訪問介護の社会的地位や質を向上させるためにも、サービス提供責任者が管理する時間を増やした方がよいと思う。サービス提供責任者の能力が低いことや自身がサービス提供に出る時間が極端に多すぎると、きちんと管理ができず、どうしてもヘルパー依存の形になってしまう。ヘルパーに頼りきってしまっていると利用者との関係が一对一の関係になってしまい問題になることが多く、どうしても確率論から窃盗や暴力などが起こってしまう。質を上げるためには管理が絶対に必要であるが、不透明なところを管理するだけの時間が確保できない現状がある。
- ・ 国が介護労働者を増やすというのはありがたいが、特にやる気のない人達が働く場所がないからという理由だけで介護に流れて来ているので、現実問題として、人手不足から採用したくない人でも採用するということになる。社会的地位の向上といったときには、より管理や教育が必要である。

資料編

1. 管理者調査票

「サービス提供責任者の業務の実態調査に関するアンケート」 事業所概要調査票

平成 21 年 11 月
社団法人 シルバーサービス振興会

ご記入上のお願い

1. この調査は、訪問介護事業所の**管理者（サービス提供責任者兼務の方も含む）の方**が、ご回答くださいますようお願いいたします。
2. アンケート票は、同封の返信用封筒(切手不要)を使用して、**平成 21 年 12 月 9 日 (水)** までにご投函ください。
3. ご回答いただいた内容は、調査研究目的以外には使用いたしません。また、統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにいたします。
4. 調査結果は、報告書として公表されます(シルバーサービス振興会ホームページ <http://www.espa.or.jp/> でも公表予定です)。
5. 調査内容にご不明な点がございましたら、以下に記載している問い合わせ先までお問い合わせください。

シルバーサービスの
安心と信頼の証



シルバーマーク

【アンケートに関するお問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会
「サービス提供責任者の業務の実態把握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: 勘澤・寺本
受付時間: 月～金 9:30～17:30(祝祭日は除く)

【アンケート調査票返送先】

株式会社 社会保険研究所 企画第一部 気付
〒101-8522 東京都千代田区内神田 2-4-6 WTC 内神田ビル

■ 貴事業所名をご記入下さい

--

● 貴事業所の法人について(平成 21 年 9 月 1 日時点)

問1. 貴事業所の法人種別をお答え下さい。(該当する番号ひとつに○をつけて下さい)

1. 営利法人 (株式・有限会社等)	2. 社会福祉協議会
3. 社会福祉協議会以外の社会福祉法人	4. 医療法人
5. NPO 法人 (特定非営利活動法人)	6. 公益法人 (社団法人・財団法人)
7. 協同組合 (農協、生協)	8. 地方自治体 (市区町村)
9. その他 ()	

問2. 貴事業所の法人が、開設している指定訪問介護事業所はいくつですか。

_____事業所

● 貴事業所について(平成 21 年 9 月 1 日時点)

問3. 貴事業所は、開設して何年になりますか。

_____年 _____ヶ月

問4. 貴事業所の従業員数をお答え下さい。

	正社員		非正社員	
	常勤	非常勤 (兼任の場合など)	常勤	非常勤
① 管理者(介護保険制度上の)	人		人	
② サービス提供責任者 (管理者兼務を除く)	人	人	人	人
③ 訪問介護員	人	人	人	人
④ 事務員	人	人	人	人

問5. 貴事業所の平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間の介護保険給付、介護予防給付、その他における

① 実利用人数、② サービス提供時間数をご記入下さい。(請求実績をもとにご記入下さい)

	介護保険給付	介護予防給付	その他 (障害者関係・保険外等)
① 実利用人数	人	人	人
② サービス提供時間数	時間	時間	時間

※介護保険給付と介護予防給付の併用の場合は各々について計上して下さい。

※ 問8-2で「1」と回答した方のみご回答下さい

問8-3. 貴事業所のサービス提供責任者になるための条件として定められている資格は何ですか？ 該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 介護福祉士	2. 「介護職員基礎研修」修了者	3. 訪問介護員1級
4. 訪問介護員2級	5. 介護支援専門員	6. 社会福祉士
7. 看護師・准看護師	8. 保健師	9. PT・OT・ST

※ 問8-2で「2」と回答した方のみご回答下さい

問8-4. 貴事業所のサービス提供責任者になるための条件として定められている実務経験年数は何年ですか？ 該当する番号ひとつに○をつけてください。

1. 半年～1年未満	2. 1年～2年未満	3. 2年～3年未満
4. 3年～4年未満	5. 4年～5年未満	6. 5年以上

問9. 貴事業所では管理者になるために必要な条件がありますか？ 該当する番号ひとつに○をつけてください。

1. 管理者になるための条件が定められている → (問9-2へ)
2. 管理者になるための条件は定められていない → (問10へ)
3. わからない → (問10へ)

※ 問9で「1」と回答した方のみご回答下さい

問9-2. 貴事業所の管理者になるための条件とは、どのような条件ですか？ 該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 保有資格	2. 経験年数
3. 指導者研修等の受講	4. 事業者独自の試験
5. その他()	

● 昇進・昇給・昇格について

問10. 貴事業所では、昇進・昇給・昇格について明文化されたものがありますか？ 該当する番号ひとつに○をつけてください。

(例：訪問介護員、サービス提供責任者、統括サービス提供責任者、管理者といった形で昇進・昇給・昇格する等)

1. ある	2. ない	3. わからない
-------	-------	----------

アンケートの記入は以上でございます。ご協力いただき、誠にありがとうございました。
記入いただきましたアンケートは同封の返信用封筒にて、サービス提供責任者調査票と併せて送付いただければ幸いです。

2. サービス提供責任者調査票

「サービス提供責任者の業務の実態調査に関するアンケート」

サービス提供責任者調査票

平成 21 年 11 月

社団法人 シルバーサービス振興会

ご記入上のお願い

1. この調査は、訪問介護事業所の**サービス提供責任者の方（管理者兼任の方も含む）**が、ご回答くださいますようお願いいたします。
2. アンケート票は、同封の返信用封筒(切手不要)を使用して、**平成 21 年 12 月 9 日 (水)**までにご投函ください。
3. ご回答いただいた内容は、調査研究目的以外には使用いたしません。また、統計的に処理し、事業所名等が特定できないようにいたします。
4. 調査結果は、報告書として公表されます(シルバーサービス振興会ホームページ <http://www.espa.or.jp/>でも公表予定です)。
5. 本調査内で表記されている「サービス提供責任者の業務」とは、厚生労働省令37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」の第24条および第28条で規定されている業務を指します。
6. 調査内容にご不明な点がございましたら、以下に記載している問い合わせ先までお問い合わせください。

シルバーサービスの
安心と信頼の証



シルバーマーク

【アンケートに関するお問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会

サービス提供責任者の業務の実態把握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: 勘澤・寺本

受付時間: 月～金 9:30～17:30(祝祭日は除く)

【アンケート調査票返送先】

株式会社 社会保険研究所 企画第一部 気付

〒101-8522 東京都千代田区内神田 2-4-6 WTC 内神田ビル

■ 貴事業所名をご記入下さい

--

● あなたご自身について(平成 21 年 9 月 1 日時点)伺います

問1. あなたの性別をお答え下さい。(該当する番号ひとつに○をつけて下さい)

1. 男性	2. 女性
-------	-------

問2. あなたの年齢はおいくつですか？(該当する番号ひとつに○をつけて下さい)

1. 29 歳以下	2. 30 歳～39 歳	3. 40 歳～49 歳
4. 50 歳～59 歳	5. 60 歳以上	

問3. あなたの就業・勤務形態は以下のどれですか？(該当する番号ひとつに○をつけて下さい)

1. 正社員(常勤職員)	2. 正社員(非常勤職員)
3. 非正社員(常勤職員)	4. 非正社員(非常勤職員)
5. その他()	

問4. あなたは所属事業所の管理者を兼務するサービス提供責任者ですか？

(該当する番号ひとつに○をつけて下さい)

1. はい	2. いいえ
-------	--------

問5. あなたはサービス提供責任者として以下のどの要件を満たしていますか？

該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 介護福祉士	2. 「介護職員基礎研修」修了者
3. 訪問介護員 1 級	4. 訪問介護員 2 級であって、3 年以上介護等の業務に従事した者

問6. あなたがお持ちの資格はどれですか？ 該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 介護福祉士	2. 「介護職員基礎研修」修了者	3. 訪問介護員 1 級
4. 訪問介護員 2 級	5. 介護支援専門員	6. 社会福祉士
7. 看護師・准看護師	8. 保健師	9. PT・OT・ST
10. その他()		

問7. あなたの介護職経験についてお答え下さい。

①	勤務先を問わず、これまでの介護の仕事の通算経験年数	年	ヶ月
②	今の勤務先での勤務年数	年	ヶ月
③	今の勤務先での介護保険制度上のサービス提供責任者としての経験年数	年	ヶ月
④	今の勤務先以外での、介護保険制度上のサービス提供責任者としての通算経験年数(ない場合はゼロと記入)	年	ヶ月
⑤	今の勤務先以外での、在宅の訪問介護員としての通算経験年数(ない場合はゼロと記入)	年	ヶ月

問8. あなたがサービス提供責任者として担当している利用者について(平成 21 年 9 月 1 日時点)お答え下さい。

		介護保険給付	介護予防給付
①	あなたがサービス提供責任者として担当している利用者の人数は何人ですか？	人	人
②	サービス提供責任者として担当している利用者のうち、月に1回以上は予定を組んで訪問をしている利用者の人数は何人ぐらいですか？	人	人
③	現在の担当利用者数に係らず、残業をすることなく適切な管理ができる利用者の人数はどれぐらいとお考えですか？	人	人

問9. あなたの労働時間について(平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間)お答え下さい。

①	あなたが平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間に働いた時間(残業時間も含む)はどれぐらいですか？	時間
②	①のうち、あなたご自身がサービス提供(訪問介護員業務)した時間はどれぐらいですか？	時間
③	サービス提供責任者として 1 ヶ月間にサービス提供(訪問介護員業務)をするのに適正な時間はどれぐらいとお考えですか？	時間

● 所属事業所における業務内容について

問10. あなたの所属事業所で次の業務を誰が行っていますか？

a～u それぞれについて、該当する番号すべてに○をつけて下さい。(○はいくつでも)

		1 あなた自身(事業所管理者業務を含む)	2 あなた以外のサ責(事業所管理者業務を含む)	3 あなた以外のサ責(事業所管理者業務を含まない)	4 事業所管理者(サ責業務でない場合)	5 常勤訪問介護員	6 非常勤訪問介護員	7 サ責・訪問介護員以外の業務担当者(事務員等)	8 本社員など所属事業所以外の人	9 わからない
a	訪問介護計画の作成(介護予防含む)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
b	指定訪問介護の利用の申込みに係る調整(介護予防含む)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
c	利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握(介護予防含む)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
d	サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	1	2	3	4	5	6	7	8	9
e	訪問介護員等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達(同行訪問他)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
f	訪問介護員等の業務の実施状況の把握	1	2	3	4	5	6	7	8	9
g	訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施	1	2	3	4	5	6	7	8	9
h	訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施	1	2	3	4	5	6	7	8	9
i	その他サービス内容の管理について必要な業務の実施(苦情対応、支援困難ケースへの同行他)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
j	事業所における利用者の安全の確保や人権擁護の遵守等【事業所の基本理念の管理】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
k	事業所における利用者定員の遵守や設備基準及び備品の管理等【法令遵守の管理】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
l	サービス利用申込に係る対応や、契約書、重要事項説明書の交付等の事業所運営の管理【事業所の運営】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
m	介護サービス提供に関する計画作成、実施、記録に関する業務管理や介護サービス提供に必要な助言・指導等【介護保険サービス管理】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
n	事業所における雇用条件・労働条件全般管理、従業員の勤怠管理等の人事労務管理等【人事労務管理】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
o	給付管理、利用料等現金受領等に関する会計管理等【給付管理・出納管理】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
p	苦情・事故等に関するリスクマネジメント(相談・苦情管理や事故発生時の対応及び記録整備管理等)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
q	事業所および訪問介護員が提供するサービスの質の向上に係る管理等	1	2	3	4	5	6	7	8	9
r	指定介護事業所の変更及び更新等【指定の変更申請等に関する管理】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
s	利用者に対して職員が虐待していないかの管理、職員が虐待を早期発見するための指示等	1	2	3	4	5	6	7	8	9
t	訪問介護員業務(代行訪問、緊急的なサービスの提供も含む)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
u	事業所の管理・運営に係る事務	1	2	3	4	5	6	7	8	9

● サービス提供責任者としての業務の重要度について

問11. あなたは、以下の業務がサービス提供責任者の業務として重要とお考えですか？

a～u それぞれの業務ごとに、該当する番号ひとつに○をつけて下さい。(○はそれぞれひとつだけ)

		1 高い サ責の業務として重要度が	2 やや高い サ責の業務として重要度が	3 どちらともいえない	4 やや低い サ責の業務としての重要度が	5 低い サ責の業務としての重要度が
a	訪問介護計画の作成(介護予防含む)	1	2	3	4	5
b	指定訪問介護の利用の申込みに係る調整(介護予防含む)	1	2	3	4	5
c	利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握(介護予防含む)	1	2	3	4	5
d	サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	1	2	3	4	5
e	訪問介護員等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、同時に利用者の状況についての情報の伝達(同行訪問他)	1	2	3	4	5
f	訪問介護員等の業務の実施状況の把握	1	2	3	4	5
g	訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施	1	2	3	4	5
h	訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施	1	2	3	4	5
i	その他サービス内容の管理について必要な業務の実施(苦情対応、支援困難ケースへの同行他)	1	2	3	4	5
j	事業所における利用者の安全の確保や人権擁護の遵守等【事業所の基本理念の管理】	1	2	3	4	5
k	事業所における利用者定員の遵守や設備基準及び備品の管理等【法令遵守の管理】	1	2	3	4	5
l	サービス利用申込に係る対応や、契約書、重要事項説明書の交付等の事業所運営の管理【事業所の運営】	1	2	3	4	5
m	介護サービス提供に関する計画作成、実施、記録に関する業務管理や介護サービス提供に必要な助言・指導等【介護保険サービス管理】	1	2	3	4	5
n	事業所における雇用条件・労働条件全般管理、従業員の勤怠管理等の人事労務管理等【人事労務管理】	1	2	3	4	5
o	給付管理、利用料等現金受領等に関する会計管理等【給付管理・出納管理】	1	2	3	4	5
p	苦情・事故等に関するリスクマネジメント(相談・苦情管理や事故発生時の対応及び記録整備管理等)	1	2	3	4	5
q	事業所および訪問介護員が提供するサービスの質の向上に係る管理等	1	2	3	4	5
r	指定介護事業所の変更及び更新等【指定の変更申請等に関する管理】	1	2	3	4	5
s	利用者に対して職員が虐待していないかの管理、職員が虐待を早期発見するための指示等	1	2	3	4	5
t	訪問介護員業務(代行訪問、緊急的なサービスの提供も含む)	1	2	3	4	5
u	事業所の管理・運営に係る事務	1	2	3	4	5

問12. あなたの業務内容について伺います。業務時間全体を 100 とした場合、平成 21 年 9 月の 1 ヶ月間に以下の①～④のそれぞれの業務に従事した時間の配分をおおよその比率でご記入ください。

さらに、あなたがサービス提供責任者としての業務を遂行するために望ましいと考える各業務への時間配分をおおよその比率でご記入ください。

	現状の時間配分	望ましい時間配分
① サービス提供責任者の業務	%	%
② 管理者業務	%	%
③ 訪問介護員業務(代行訪問、緊急的なサービスも含む)	%	%
④ その他(事務等)	%	%
合計	100%	100%

● サービス提供責任者業務の阻害要因について

問13. サービス提供責任者の業務を阻害する要因としてどのようなものがありますか？

a～i それぞれについて該当する番号ひとつに○をつけてください。(○はそれぞれひとつだけ)

		1 あてはまる 非常に	2 やや あてはまる	3 どちらとも いえない	4 あまり あてはまらない	5 まったく あてはまらない
a	サービス提供責任者の人数が不足している	1	2	3	4	5
b	サービス提供責任者の介護報酬上の位置づけが不明確である	1	2	3	4	5
c	サービス提供責任者の業務範囲が不明確である	1	2	3	4	5
d	サービス提供責任者に対する研修機会が不足している	1	2	3	4	5
e	相談できる相手・上司がいない	1	2	3	4	5
f	十分に質の高い訪問介護員を確保できない	1	2	3	4	5
g	必要な訪問介護員の人員が確保できない	1	2	3	4	5
h	自身で行う事業所の事務作業量が多すぎる	1	2	3	4	5
i	自身が提供する訪問介護員の業務量が多すぎる	1	2	3	4	5

● サービス提供責任者として必要な(身に付けたい)知識・技術、能力について

問14. あなたはサービス提供責任者として以下の知識、技術、能力についてどのように自己評価しますか？ a～u それぞれについて該当する番号ひとつに○をつけてください。(○はそれぞれひとつだけ)

		1	2	3	4	5
		能力・知識・技術が 充分ある	能力・知識・技術が ある程度ある	い どちらともいえない	能力・知識・技術が あまりない	能力・知識・技術が まったくない
a	訪問介護計画作成に関する知識・技術	1	2	3	4	5
b	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	1	2	3	4	5
c	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	1	2	3	4	5
d	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	1	2	3	4	5
e	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	1	2	3	4	5
f	訪問介護員からの報告・連絡・相談対応に関する技術	1	2	3	4	5
g	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	1	2	3	4	5
h	訪問介護員を指導する能力	1	2	3	4	5
i	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	1	2	3	4	5
j	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2	3	4	5
k	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営する能力	1	2	3	4	5
l	チームカンファレンス実施に関する技術	1	2	3	4	5
m	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	1	2	3	4	5
n	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	1	2	3	4	5
o	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	1	2	3	4	5
p	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2	3	4	5
q	管理運営業務に関する知識・技術	1	2	3	4	5
r	介護保険の最新の動向	1	2	3	4	5
s	労働関連法規に関する通達・知識	1	2	3	4	5
t	医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術	1	2	3	4	5
u	認知症ケアに関する知識・技術	1	2	3	4	5

問15. サービス提供責任者としての知識、技術、能力について伺います。

あなたは、以下の a～u の知識、技術、能力を身に付けたいと思いますか。a～u それぞれについて該当する番号ひとつに○をつけてください。(○はそれぞれひとつだけ)

		1	2
		思う 身に付けたいと	思わない 身に付けたいと
a	訪問介護計画作成に関する知識・技術	1	2
b	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	1	2
c	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	1	2
d	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	1	2
e	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	1	2
f	訪問介護員からの報告・連絡・相談対応に関する技術	1	2
g	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	1	2
h	訪問介護員を指導する能力	1	2
i	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	1	2
j	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2
k	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営する能力	1	2
l	チームカンファレンス実施に関する技術	1	2
m	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	1	2
n	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	1	2
o	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	1	2
p	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2
q	管理運営業務に関する知識・技術	1	2
r	介護保険の最新の動向	1	2
s	労働関連法規に関する通達・知識	1	2
t	医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術	1	2
u	認知症ケアに関する知識・技術	1	2

問16. 研修の受講経験について伺います。

あなたは、以下のa～uの知識、技術、能力についての研修を受けたことがありますか？ a～uそれぞれについて該当する番号ひとつに○をつけてください。(○はそれぞれひとつだけ)

		1	2
		こと がある 研修 を受けた	こと がない 研修 を受けた
a	訪問介護計画作成に関する知識・技術	1	2
b	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	1	2
c	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	1	2
d	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	1	2
e	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	1	2
f	訪問介護員からの報告・連絡・相談対応に関する技術	1	2
g	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	1	2
h	訪問介護員を指導する能力	1	2
i	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	1	2
j	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2
k	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営する能力	1	2
l	チームカンファレンス実施に関する技術	1	2
m	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	1	2
n	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	1	2
o	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	1	2
p	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2
q	管理運営業務に関する知識・技術	1	2
r	介護保険の最新の動向	1	2
s	労働関連法規に関する通達・知識	1	2
t	医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術	1	2
u	認知症ケアに関する知識・技術	1	2

問17. 研修の受講意向について伺います。

あなたは、以下の a～u の知識、技術、能力についての研修を今後受けたいと思いますか？ a～u それぞれについて該当する番号ひとつに○をつけてください。(○はそれぞれひとつだけ)

		1	2
		思う 研修を受けたいと	は 研修を受けたいと 思わない
a	訪問介護計画作成に関する知識・技術	1	2
b	アセスメントの能力向上に関する知識・技術	1	2
c	利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	1	2
d	利用者の利用申し込みの調整に関する技術	1	2
e	利用者およびその家族とのコミュニケーションに関する技術・能力	1	2
f	訪問介護員からの報告・連絡・相談対応に関する技術	1	2
g	根拠(エビデンス)に基づいた介護についての知識と経験	1	2
h	訪問介護員を指導する能力	1	2
i	同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	1	2
j	訪問介護員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2
k	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営する能力	1	2
l	チームカンファレンス実施に関する技術	1	2
m	計画に基づく技術指導の展開に関する技術	1	2
n	リスクマネジメント(事故予防・対応・事後処理)に関する知識・技術	1	2
o	サービス困難度を考慮して担当訪問介護員を選定する技術	1	2
p	介護支援専門員との円滑な人間関係作りに関する技術	1	2
q	管理運営業務に関する知識・技術	1	2
r	介護保険の最新の動向	1	2
s	労働関連法規に関する通達・知識	1	2
t	医療ニーズが高い利用者に対する医療に関する知識・技術	1	2
u	認知症ケアに関する知識・技術	1	2

● その他 自由記述欄

問18. 管理者、サービス提供責任者、訪問介護員、事務職等との連携、役割についてどのようにお考えですか。ご意見を自由にお書き下さい。

アンケートの記入は以上でございます。ご協力いただき、誠にありがとうございました。
記入いただきましたアンケートは同封の返信用封筒にて、事業所調査票と併せて送付いただければ幸いです。

この事業は厚生労働省老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分)事業の一環として
行われたものです。

サービス提供責任者の業務の実態把握と標準化に関する
調査研究事業

平成 22 年 3 月発行

内容紹介先 社団法人 シルバーサービス振興会 企画部

〒102-0083 東京都千代田区麹町 3 丁目 1 番地 1

TEL:03-5276-1602 FAX:03-5276-1601