

# 「サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート」一次集計結果

2007年6月

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

## 1. 調査実施概要

### 【調査主体】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクト

参加事業者：有限会社伊豆介護センター、NPO法人暮らしネット・えん、京浜ライフサービス株式会社、NPO法人サポートハウス年輪、株式会社ジャパンケアサービス、NPO法人たすけあい大田はせさんず、株式会社トータルケアサービス加島、株式会社ニチイ学館、株式会社日本医療事務センター、株式会社日本ビコー、有限会社ひかりケアサービス、株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター、ケアステーション、株式会社やさしい手（50音順）

研究者：佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）  
大木 栄一（職業能力開発総合大学校 准教授）  
堀田 聡子（東京大学社会科学研究所 助教）（幹事 / 照会先）satoko@iss.u-tokyo.ac.jp

【調査時期】2007年1月～3月

### 【調査対象】

プロジェクトに参加する14事業者158事業所で2007年1月に、主としてサービス提供責任者業務に携わる者。なお、指定基準上の責任者など、サービス提供責任者として担当利用者を持たない（訪問介護計画の作成や管理に全く携わらない）者は対象としない。

【調査数】配布数498、有効回収数221（有効回収率44.4%）

【調査方法】質問紙によるアンケート調査

（各事業者を通じて配布、回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

## 2. 調査結果

【単純集計結果】調査票内書込み（ただし、データ精査により変更の可能性がある）

【文字回答】整理中

【新規作成変数】問14からサ責プロセス得点、問23からサ責の取組み充実度得点、問32eから介護保険・訪問介護サービスの他社プラン比率  
作成手順は調査票内参照

- 集計結果引用にあたってのお願い -

この集計結果は2007年6月より東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門のホームページ（<http://web.iss.u-tokyo.ac.jp/jinzai/>）に掲載しているものです。引用の際は、必ず以下のように出所を明記してください。

出所：東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門ホームページに掲載の「サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート」一次集計結果

## サービス提供責任者の仕事と働き方に関するアンケート

2007年1月

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門では、「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクトを設置し、訪問介護サービスを展開する14の事業者の皆様とともに、良質な訪問介護サービスの安定的な提供に向けたサービス提供責任者の役割やステーション運営のあり方を検討しています。

この調査は、介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）においてサービス提供責任者の果たす役割の大きさに注目し、その業務内容および能力開発等の実態についてお尋ねするものです。調査の目的は、皆さんが能力を発揮しやすい環境と、ヘルパーの確保・育成とサービスの質の向上を図るうえでの諸課題を明らかにすることです。

お忙しいなかたいへん恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた内容は統計的に処理いたしますので、個々人の回答が特定されることはございません。勤務先にはあなた個人の回答が一切わからないことになっています。どうぞありのままをご記入ください。

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

「改正介護保険下でのヘルパーの能力開発と雇用管理」調査プロジェクト

参加事業者：有限会社伊豆介護センター、NPO法人暮らしネット・えん、京浜ライフサービス株式会社、NPO法人サポートハウス年輪、株式会社ジャパンケアサービス、NPO法人たすけあい大田はせさんず、株式会社トータルケアサービス加島、株式会社ニチイ学館、株式会社日本医療事務センター、株式会社日本ビコー、有限会社ひかりケアサービス、株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター、ケアステーション、株式会社やさしい手（50音順）

研究者：佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）  
大木 栄一（職業能力開発総合大学校 助教授）  
堀田 聡子（東京大学社会科学研究所 助手）（幹事）

### ご記入にあたってのお願い

お手数ですが、すべての質問についてご記入ください。

ご記入は黒または青のボールペン、万年筆、濃い鉛筆をご使用ください。

数字での回答は、直接、 の中に記入してください。選択肢が用意されている場合は、あてはまる選択肢の番号に 印をつけてください。問によっては、回答を自由にご記入頂くものもあります。

また、「その他（ ）」にあてはまる場合は、ご面倒でもなるべく詳しくご記入ください。

選択肢のなかに、完全にあてはまるものがない場合には、近いものをお選びください。

ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、受け取ってから2週間以内に郵便ポストに投函してください。

ご回答にあたって不明な点がありましたら、下記までご連絡ください（お問い合わせ受付時間は月～金曜日の10時～17時とさせていただきます）。

#### 【設問の内容、記入方法等について】

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究部門室（担当：堀田・和田） 電話 03-5841-4875

#### 【調査の趣旨・目的等について】

（担当： ） 電話

## これまでの仕事の経験について

問1 あなたは介護の職場以外で次のような仕事の経験がありますか（はいいくつでも） n=221

1. 職場の管理者やグループのとりまとめ	24.4%	4. 予算や売上管理の仕事	22.2%
2. 新人や後輩の指導・育成	42.1%	5. 1.～4.以外の仕事	57.0%
3. 営業の仕事	29.0%	6. 介護の職場以外で仕事をしたことはない	13.1%
		無回答	0.5%

問2 介護の仕事の経験についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。なお、途中で介護以外の仕事に就いたり、家庭に入るなどしていた時期は除いてください。 n=221

a) 勤務先を問わず、これまでの介護の仕事の通算経験年数	約		年		ヶ月	平均値：6年4ヶ月 中央値：6年0ヶ月
b) 今の会社での、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	約		年		ヶ月	平均値：2年4ヶ月 中央値：2年0ヶ月
c) 今の会社以外での、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（ない場合はゼロを記入）	約		年		ヶ月	平均値：0年3ヶ月 中央値：0年0ヶ月
d) 勤務先を問わず、在宅のホームヘルパーとしての通算経験年数（今のサービス提供責任者の仕事を始める前まで、ない場合はゼロを記入）	約		年		ヶ月	平均値：2年8ヶ月 中央値：2年10ヶ月

## 現在の仕事と勤務状況について

問3 あなたは訪問介護事業所の事業所管理者を兼務するサービス提供責任者ですか（はい1つ） n=221

1. 訪問介護事業所の事業所管理者を兼務するサービス提供責任者	30.3%	3. その他（ ）	0.0%
2. 訪問介護事業所の事業所管理者を兼務しないサービス提供責任者	68.3%	無回答	1.4%

問4 あなたが、サービス提供責任者として訪問介護計画の作成と管理を担当している利用者についておうかがいします。

a) どのようなときに担当利用者宅を訪問しますか（はいいくつでも） n=221

1. 新規受け入れ時のアセスメント・契約	91.0%	6. モニタリング	67.9%
2. ヘルパーの同行指導	96.8%	7. サービス担当者会議	89.6%
3. ヘルパーの急な休みの際の代行	87.3%	8. 緊急対応、苦情・トラブル対応	87.8%
4. 定期的なサービス提供	61.5%	9. ヘルパーのサービス提供状況の確認	67.4%
5. 時間変更や追加に伴う臨時的なサービス提供	72.9%	10. その他（ ）	3.6%
		無回答	0.9%

チーム制の場合はチーム全体で管理する利用者数を所管の人数で割ってください。

b) 現在、あなたがサービス提供責任者として訪問介護計画の作成と管理を担当している全ての利用者の人数	n=221	約		人	平均値：40.0人 中央値：33人
c) 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	n=221	約		人	平均値：12.6人 中央値：10人
d) 現在の担当利用者数に係わらず、残業をすることなく適切な管理ができる利用者の人数	n=221	約		人	平均値：26.3人 中央値：20人

問5 あなたが主として作成した訪問介護計画に従ってサービスを提供するヘルパーについてお  
うかがいします。 n=221

- a) 現在、あなたが主として作成した訪問介護計画に従ってサービスを提供しているヘルパーの人数(複数の利用者を同じヘルパーが担当する場合1人とする) 月に約  人 平均値: 21.0人 中央値: 19人
- b) そのヘルパー1人につき通常1ヶ月に声をかけるなど顔をあわせて話す回数(最も少ない者の回数を記入。ない場合はゼロを記入) 月に最低約  回 平均値: 5.0回 中央値: 2回
- c) そのヘルパー1人につき通常1ヶ月に出勤確認を含み電話やfax、メールで連絡する回数(最も少ない者の回数を記入。ない場合はゼロを記入) 月に最低約  回 平均値: 6.6回 中央値: 4回
- d) 現在管理しているヘルパー数に係わらず、残業をすることなく適切な管理ができるヘルパー数 月に約  人 平均値: 18.2人 中央値: 15人

問6 あなたは、次のうちどれにあてはまりますか(は1つ)。 n=221

1. 正社員(正規の社員や職員)	69.2%	3. その他( )	0.0%
2. 正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と同じ	28.5%	無回答	2.3%

問7 通常1ヶ月に仕事をする時間等についておうかがいします。枠内に数字を記入してください。

「通常1ヶ月」が思い浮かべにくい場合は、2006年11月についてお答えください。 n=221

- a) 残業時間と休日出勤の時間の合計(ない場合はゼロを記入) 月に約  時間 平均値: 30時間40分 中央値: 20時間
- b) 利用者宅でサービスを提供する時間(代行、定期的・臨時的なサービス提供の全てを含む。ない場合はゼロを記入) 月に約  時間 平均値: 48時間29分 中央値: 40時間50分
- c) 家に持ち帰って仕事をする時間(ない場合はゼロを記入) 月に約  時間 平均値: 2時間49分 中央値: 0時間0分

問8 通常1ヶ月に完全に休める日数(ステーションに出勤せず利用者宅を訪問せず、家で仕事をしない日。電話対応のみは休みとみなす)(ない場合はゼロを記入) 月に約  日 平均値: 6.6日 中央値: 8日 n=221

問9 通常1ヶ月の税込み月収(残業代等を含み、賞与・交通費等を除く) 月に約  万円 平均値: 21.1万円 中央値: 20万円 n=221

問10 昨年度の税込み年収(残業代、賞与、交通費や諸手当等を全て含む)はどれくらいですか(は1つ)。 n=221

1. 100万円未満	1.4%	4. 200万円以上250万円未満	26.7%	7. 350万円以上400万円未満	10.0%	
2. 100万円以上150万円未満	2.3%	5. 250万円以上300万円未満	27.6%	8. 400万円以上500万円未満	2.3%	
3. 150万円以上200万円未満	6.3%	6. 300万円以上350万円未満	18.6%	9. 500万円以上	0.0%	
					無回答	5.0%

### ステーションにおける業務の分担について

問11 あなたのステーションのサービス提供責任者は1人ですか。複数ですか(は1つ)。 n=221

1. 1人(あなたのみ)	10.0%	問12へ	2. 複数	89.6%	付問へ	無回答	0.5%
--------------	-------	------	-------	-------	-----	-----	------

付問11-1 あなたを含めたステーションのサービス提供責任者の人数 n=198  人 平均値: 4.4人 中央値: 3人

付問11-2 サ責全員によるミーティングの頻度(ない場合はゼロを記入) 月に約  回 平均値: 3.3回 中央値: 2回 n=198

付問 11-3 あなたは、サービス提供責任者のリーダーですか ( は 1 つ )

n=198

1. 特にリーダーは決まっていない	12.1%	2. リーダーである	32.8%	3. リーダーではない	54.0%	無回答	1.0%
-------------------	-------	------------	-------	-------------	-------	-----	------

付問 11-4 サ責 1 人ひとりが利用者を担当していますか、チームで担当していますか ( は 1 つ )

n=198

1. サ責 1 人ひとりの担当利用者が明確である	40.9%	2. チームで担当利用者を決めている (チーム制)	53.0%	無回答	6.1%
--------------------------	-------	---------------------------	-------	-----	------

問 12 あなたのステーションでは、次の業務を誰が行っていますか。ア) ~ タ) のそれぞれについて、その業務を行っている人を 1~7 から選び をつけてください ( はいくつでも )

問 12	n=221	あなたのステーション内の人							本社やケアマネ等あなたのステーション外の人 (具体的に)	(問 12 無回答)	問 13 「2. あり」	
		あなた自身 事業所管理者兼務を含む)	あなた以外のサ責 事業所管理者兼務を含む)	サ責ヘルパー以外の業務担当者 (事務員等)	それ以外のヘルパー	常勤労働時間固定の者等)	登録ヘルパー・月契約非常勤ヘルパー	事業所管理者 (サ責兼務でない場合)			a) 取り組む時間を増やしたい業務あり	b) 取り組む時間を減らしたい業務あり
ア) 訪問介護計画の作成	89.6%	67.4%	3.2%	0.9%	7.2%	1.4%	0.5%	2.7%	54.1%	4.4%		
イ) 手順書の作成	91.0%	67.4%	2.7%	19.0%	23.5%	1.4%	0.5%	2.7%	44.5%	9.6%		
ウ) 稼働予定の作成	71.0%	55.7%	4.5%	0.5%	5.0%	4.5%	0.9%	5.0%	5.5%	8.8%		
エ) 稼働予定変更にあたっての諸連絡	89.6%	69.7%	10.0%	1.4%	17.6%	21.3%	0.5%	3.2%	3.4%	14.0%		
オ) 定期的なサービスの提供	71.9%	57.0%	4.1%	92.8%	67.4%	0.5%	0.0%	5.9%	6.2%	37.7%		
カ) 代行訪問、臨時的なサービスの提供	85.1%	67.0%	4.1%	58.8%	41.6%	1.8%	0.0%	4.5%	2.1%	23.7%		
キ) モニタリング	86.9%	68.3%	4.5%	6.8%	6.8%	1.4%	1.8%	4.1%	55.5%	2.6%		
ク) サービス担当者会議への参加	89.6%	72.9%	5.4%	19.5%	16.7%	2.3%	2.7%	3.2%	13.0%	1.8%		
ケ) ヘルパーへの日常のアドバイス・同行指導	93.7%	73.8%	7.7%	13.1%	24.0%	2.7%	1.4%	2.7%	37.7%	0.9%		
コ) 研修会等でのヘルパーの指導	77.4%	71.0%	14.9%	2.7%	10.9%	3.2%	4.1%	2.7%	26.7%	1.8%		
サ) ヘルパー確保・採用面接	52.9%	50.2%	29.0%	0.5%	1.8%	4.5%	7.7%	4.5%	4.1%	5.3%		
シ) 緊急対応、苦情・トラブル対応	85.1%	63.3%	25.8%	1.4%	4.1%	7.7%	4.5%	3.2%	0.7%	14.9%		
ス) 予算や売上の管理	38.5%	34.8%	37.6%	0.0%	0.0%	14.0%	9.0%	4.1%	4.1%	15.8%		
セ) 営業活動	63.3%	51.6%	29.4%	0.5%	5.0%	8.1%	9.0%	6.3%	17.8%	21.9%		
ソ) 請求業務	37.6%	32.1%	14.9%	0.5%	3.6%	62.4%	2.7%	4.5%	2.1%	15.8%		
タ) その他 ( )	3.2%	2.3%	0.9%	0.9%	0.5%	2.3%	0.5%	95.0%	0.7%	0.9%		
(問 13 「2. あり」で無回答)										3.4%	3.5%	

問 13 問 12 のア) ~ タ) の業務のなかで、あなたやあなた以外のサービス提供責任者が取り組む時間を増やしたい業務、減らしたい業務はありますか ( は 1 つ )。ある場合はそれぞれの記号をご記入ください ( 主なものいくつかでも )

n=221

a) 取り組む時間を増やしたい業務	1. なし	22.2%	2. あり	66.1%	無回答	11.8%
b) 取り組む時間を減らしたい業務	1. なし	35.7%	2. あり	51.6%	無回答	12.7%

ア~タの記号を記入  
問 12 右欄参照

ア~タの記号を記入  
問 12 右欄参照

**ステーションにおけるサービス提供責任者業務の進め方について**

チーム制などによりステーション内でもやり方が異なる場合、あなたが属するチームについてお答えください。

問 14 あなたのステーションでは、どのような手順で訪問介護サービスに関連する業務を行っていますか。

1) ~ 60) のそれぞれについて、該当する番号 1 つに をつけてください。

n=221

サ責プロセス得点 (n=151/問 14 完答者) (最低 1 点、最高 3 点) 平均値: 2.54 点、中央値: 2.6 点  
 「必ずする」 3 点、「しないことがある」 2 点、「しないことが多い」 1 点を与え、  
 全項目を積み上げ、積み上げた得点を全 60 項目から「該当しない・違うやり方」を選択した  
 項目を除いた項目数で除したもの

	必ずする	がある	しないこと	が多い	少ないこと	違うやり方	該当しない	(無回答)
1) 新規の問い合わせを受け、利用者基本情報、サービス内容・時間数の希望等を受付表にまとめる	80.1%	10.4%	7.2%	0.9%				1.4%
2) ヘルパーの能力水準や稼働できる日程・地域が一覧できる情報を更新する	38.5%	30.3%	23.1%					8.1%
3) サービス提供が困難な場合、他の事業所をケアマネジャーに紹介する	25.3%	19.9%	43.4%					11.3%
4) 新規利用者を受け入れたら、フェースシート・居宅サービス計画原案もしくはアセスメント表を入手する	83.7%	14.5%	0.9%					0.9%
5) 利用者宅を訪問し、身体・心の健康、衣食住、家族・社会関係の現状と希望をアセスメント表にまとめる	78.7%	15.8%	3.2%					2.3%
6) 利用者・家族とともに生活上の問題点、サービス内容の意向を明確化し、アセスメント表にまとめる	73.8%	20.8%	3.6%					1.8%
7) 初回訪問にケアマネジャーや担当ヘルパーを同行する	52.0%	39.4%	7.2%					1.4%
8) 「利用者・家族の意向」と「ケアマネジャーからの依頼」に差異があれば、契約前に両者に確認する	83.3%	10.9%	2.7%	0.5%				2.7%
9) 契約時に契約書、重要事項説明書、暫定訪問介護計画を説明して、同意を得てから交付する	88.2%	10.9%	0.0%					0.9%
10) 契約時に不適正事例の説明、キャンセルや変更のルールの説明をする	99.5%	0.0%	0.0%					0.5%
11) 利用者が契約について理解することが難しい場合は、家族等の立会人の同席を求める	94.6%	4.5%	0.5%					0.5%
12) 新規利用に係るサービス担当者会議で、居宅サービス計画原案に対し訪問介護事業者として意見を述べる	75.1%	21.7%	2.3%					0.9%
13) ケアマネジャーや他の介護保険事業者から情報を収集し、訪問介護コースの特定と援助目標設定を行う	75.6%	19.5%	3.2%					1.8%
14) 初回のサービス提供前に、サービス提供責任者が訪問介護計画を作成する	33.9%	46.6%	19.0%					0.5%
15) 初回のサービス提供前に、サービス内容、手順、留意事項、所要時間を示す手順書を作成する	33.9%	44.8%	20.8%					0.5%
16) 訪問介護計画と手順書の妥当性を事業所管理者、担当ヘルパー、他の責任者とともに確認する	50.2%	36.7%	10.0%					3.2%
17) 訪問介護計画を利用者に説明して同意を得てから交付する	88.2%	10.9%	0.5%					0.5%
18) 訪問介護計画をケアマネジャー及び他の介護保険事業者に配布する	48.9%	34.8%	13.6%					2.7%
19) サービス提供責任者自身が初回のサービス提供を行う	55.2%	30.3%	13.1%					1.4%
20) 初回のサービス提供時の状況を、ケアマネジャーに fax や電話等で報告する	62.4%	31.7%	4.5%					1.4%
21) ヘルパーに対して、訪問介護計画・手順書を示して援助目標・内容のオリエンテーションを行う	50.2%	36.2%	11.3%					2.3%
22) ヘルパーに対して、居宅サービス計画を示して利用者の生活の全体像を把握させる	46.2%	38.0%	13.6%					2.3%
23) 新規利用者には、サービス提供責任者がヘルパーに同行指導を行う	85.5%	12.7%	1.4%					0.5%
24) 同行指導後、ヘルパーとともにサービスを振り返り、不明点を確認のうえ同行指導の記録を残す	42.5%	38.5%	17.2%					1.8%
25) 新規利用者は、サービス開始後 1~2 週間で利用者及びヘルパーにサービス内容の妥当性を確認する	47.5%	41.6%	7.7%	0.9%				2.3%
26) サービス提供責任者が複数いる場合、複数の責任者が新規利用者宅で 1 度は稼働する	28.5%	37.1%	21.7%	8.6%				4.1%
27) 毎回の稼働当日に、ステーション立寄りもしくは電話で口頭により、サービス提供状況の報告を受ける	51.6%	25.3%	20.8%					2.3%
28) 訪問介護計画・手順書通りにサービスが提供できなかった場合には、実施記録に記載させる	67.0%	25.3%	6.3%					1.4%
29) 利用者の急変や事故、時間の延長短縮及び予定外サービスの依頼があれば、即座に連絡させる	95.5%	4.1%	0.0%					0.5%

	必ず する	あ る	し な い	と 多 い	し な い	と 違 う 方 方	該 当 し な い	(無 回 答)
30) 訪問介護実施記録の確認により、利用者の心身状態、サービス内容と時間、連絡事項を把握する	81.4%	14.9%	0.5%					3.2%
31) 利用者や家族、ケアマネジャー、ヘルパーからサービスに係わる連絡を受けたら、ケース記録等に記載する	71.9%	22.2%	2.7%					3.2%
32) ケース記録が更新されたら、担当するヘルパーに周知する	75.6%	18.6%	3.2%					2.7%
33) 苦情・ヒヤリハット・事故情報は、電話連絡に加えて苦情・事故報告書にも記載させる	75.1%	20.8%	1.4%					2.7%
34) 利用者からの苦情や相談を受けつけた場合、予め決めた手順通りに対応する	73.3%	17.6%	3.6%					5.4%
35) 同じ利用者を担当する複数のヘルパーが、援助目標、サービス内容、手順を確認しあう場を設ける	39.8%	43.0%	13.6%	1.4%				2.3%
36) 複数事業者が係わる利用者宅には関係者全員が状況を把握できるよう、連絡ノートを設置する	65.2%	27.1%	4.1%	0.9%				2.7%
37) サービス提供責任者が、月に1回以上は稼動もしくはモニタリングのために利用者宅を訪問する	19.0%	60.2%	16.3%	1.8%				2.7%
38) モニタリングの際は、利用者・家族の状況と目標達成度、ヘルパーの状況、要望と満足度の記録を残す	51.6%	31.7%	12.2%					4.5%
39) 利用者の状況や意向に変化があれば、ケアマネジャーに fax や電話等で報告する	95.9%	1.4%	0.0%					2.7%
40) 利用者の状況に大きな変化があれば、サービス担当者会議の開催をケアマネジャーに依頼する	63.8%	29.4%	3.6%					3.2%
41) 訪問介護計画を変更した場合は、利用者、ケアマネジャー、他の介護保険事業者に説明する	58.8%	29.0%	8.6%					3.6%
42) 訪問介護計画を変更した場合は、担当ヘルパーに文書を示して説明し、周知する	48.4%	38.5%	8.6%					4.5%
43) サービス内容に大きな変更がある場合は、再度担当するヘルパーに同行指導を行う	63.8%	28.1%	5.0%					3.2%
44) 手順書は、担当ヘルパーが必要に応じて加筆修正できるようにしておく	43.0%	30.3%	21.7%					5.0%
45) 訪問介護計画は3ヶ月に1回以上は見直しを行う	16.3%	49.3%	29.9%	1.4%				3.2%
46) 月契約非常勤(登録)ヘルパーの予定を、1ヶ月単位でまとめて事前に把握する	64.7%	14.0%	8.6%	10.0%				2.7%
47) 1ヶ月単位で稼動予定を作成し、ヘルパーに稼働予定表を交付する	47.5%	15.4%	11.8%	22.2%				3.2%
48) ヘルパーの身体面・精神面の健康状態を定期的に把握し、必要な対応をする	60.6%	28.1%	6.8%					4.5%
49) 心身状態が不安定な利用者は、サービス提供責任者や常勤ヘルパーを中心に稼動予定を作成する	58.8%	27.6%	5.9%	5.0%				2.7%
50) ステーションに担当のサービス提供責任者がいない時の、利用者に関する連絡内容の伝達を徹底する	79.2%	15.4%	0.9%					4.5%
51) 1人の利用者を複数ヘルパーが担当できる体制を整え、代行可能なヘルパーの情報を日々更新する	69.2%	21.7%	5.9%					3.2%
52) 1ヶ月に1回以上はヘルパーをステーションに集め、サービス状況の確認、利用者の声の伝達、研修を行う	58.4%	23.1%	9.5%	5.4%				3.6%
53) ヘルパーがステーションに立ち寄った際に、サービス提供責任者や事業所管理者が声かけを行う	88.2%	8.1%	0.5%					3.2%
54) ヘルパーからの希望や苦情、相談内容を記録に残し、サービス提供責任者と事業所管理者で共有する	59.3%	23.5%	13.1%					4.1%
55) 複数のサービス提供責任者がいる場合、1週間に1回以上はミーティングや情報交換を行う	48.4%	23.5%	10.9%	11.3%				5.9%
56) 年に1回以上はヘルパーの能力を評価し、仕事についての希望を確認する面談を行う	37.6%	26.2%	20.4%	10.9%				5.0%
57) ヘルパーの能力に基づき育成課題を設定し、計画的に研修の開催や外部研修への派遣を行う	23.5%	35.7%	35.3%					5.4%
58) ヘルパーの能力や希望に応じて仕事を与え、日常のアドバイスや同行指導によって育成する	59.3%	31.2%	5.0%					4.5%
59) ヘルパーの担当利用者をヘルパーの都合や希望によらずに変更する際は、事前に理由を説明する	76.9%	16.3%	2.7%					4.1%
60) ヘルパーが退職するときに、その理由を把握する	89.6%	5.0%	1.4%					4.1%

問 15 暫定でない訪問介護計画を利用者に交付するのは、だいたいどの時点ですか（ は 1 つ ）  
ケアマネジャーから居宅サービス計画等を入手している場合を想定してお答えください。 n=221

1. 契約時	9.5%	4. サービス開始から 3~4 週間以内	19.5%
2. 初回のサービス提供時	19.0%	5. サービス開始から 1 ヶ月以上経ってから	8.6%
3. サービス開始から 1~2 週間以内	37.1%	6. 訪問介護計画は利用者に交付していないことが多い	2.3%
		無回答	4.1%

問 16 手順書をひとつお作り作成するのは、だいたいどの時点ですか（ は 1 つ ） n=221

1. 初回のサービス提供より前	14.9%	3. サービス開始から 3~4 週間以内	18.1%
2. サービス開始から 1~2 週間以内	57.9%	4. サービス開始から 1 ヶ月以上経ってから	5.4%
		5. 手順書は作成していないことが多い	1.4%
		無回答	2.3%

問 17 稼働予定についておうかがいします。

その他の記入内容のうち多かった 1 つ ( ) を新設

a) 作成後の変更を除いて、ヘルパーの稼働予定を作成する頻度と時期（ は 1 つ ） n=221

1. 1 ヶ月分をその前の月末までに決めることが多い	53.8%	3. 数日前や前日に決めることが多い	9.0%
2. 1 週間分をその前の週末までに決めることが多い	28.5%	10 日・2 週間単位で決める	2.7%
		4. その他 ( )	1.4%
		無回答	4.5%

サ責以外が稼働予定を作成している場合は、わかる範囲でご記入ください。

b) ステーション全体で通常 1 ヶ月に稼働予定の作成や変更<sup>に費やす時間</sup>  
( ない場合はゼロを記入 ) n=221

月に約		時間	平均値: 19 時間 19 分 中央値: 10 時間
月に約		件	平均値: 12.4 件 中央値: 10 件
月に約		件	平均値: 3.9 件 中央値: 2 件

c) ステーション全体で通常 1 ヶ月に利用者から当日変更やキャンセル  
の連絡がある件数 ( ない場合はゼロを記入 ) n=221

d) ステーション全体で通常 1 ヶ月にヘルパーから当日欠勤の連絡がある  
件数 ( ない場合はゼロを記入 ) n=221

問 18 利用者宅を訪問するヘルパーについておうかがいします。

a) 利用者宅を訪問するヘルパーは、実態としてどのようになっていますか（ は 1 つ ） n=221

1. 特定の 1 人のヘルパーが担当することが多い	10.0%	3. 担当ヘルパーを特定せず、さまざまなヘルパーが訪問することが多い	3.2%
2. 複数のヘルパーが担当することが多い	84.6%	→ 問 19 へ	
		無回答	2.3%

b) ヘルパーの育成を考えて、利用者の担当ヘルパーを変更することがありますか（ は 1 つ ） n=209

1. 定期的に変更している	1.9%	3. 育成を考えた担当ヘルパーの変更はない	13.9%
2. 定期的ではないが変更することがある	83.7%	無回答	0.5%

問 19 稼働するヘルパー全体を対象とするミーティングや研修についておうかがいします。

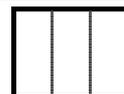
a) ヘルパーは、ミーティングや研修にどれくらいの頻度で参加することになっていきますか（ は 1 つ ） n=221

1. 1 週間に 1 回程度	2.7%	3. 1 ヶ月に 1 回程度	71.5%	5. 不定期	16.7%
2. 2 週間に 1 回程度	0.9%	4. それ以下	5.9%	6. 開催していない	0.0%
				無回答	2.3%
				→ 問 20 へ	

b) ミーティングや研修(前後の時間を含む)ではどのようなことをしていますか(はいくつでも) n=216

1. サ責からの利用者関連の情報伝達	80.1%	8. 記録や各種書類の書き方の指導	86.1%
2. ヘルパーの発言による利用者関連の情報交換	73.1%	9. 介護保険の動向や地域の状況についての説明	71.3%
3. 事例検討	69.4%	10. 経営方針やステーションの状況についての情報伝達	54.2%
4. 介護技術の指導(実技、ロールプレイ)	84.7%	11. ヘルパーの悩みや不安の吸い上げ	69.0%
5. ヒヤリハット・事故、感染症の予防や事例共有	81.9%	12. 各種書類の記入と提出	60.2%
6. 苦情への対応や事例共有	67.1%	13. 懇親会	44.9%
7. 利用者から喜ばれた・褒められた経験の共有	46.8%	14. その他( )	2.8%
		無回答	0.0%

c) 月単位でみて、稼働するヘルパー全体のうち、ミーティングや研修に参加するヘルパーの割合 n=216



約 % 平均値: 60.1%  
中央値: 60%

問 20 ヘルパーの能力開発についておうかがいします。

a) 実務経験のない新人ヘルパーを、どのように育成していますか(はいくつでも) n=221

1. 指導担当を決める(サ責含む)	19.5%	3. こまめにアドバイスする	84.2%	5. その他( )	2.3%
2. 仕事の与え方を考慮する	76.9%	4. 同行指導の回数を多くとる	81.9%	6. 特に指導していない	0.0%
				無回答	1.8%

b) 実務経験のない新人ヘルパーを集中的に教育・指導する期間はどれくらいですか(は1つ) n=221

1. ~1週間程度	9.0%	3. ~3ヶ月程度	32.6%	5. ~1年程度	2.3%	7. その他( )	1.8%
2. ~1ヶ月程度	32.1%	4. ~半年程度	6.3%	6. 1年以上	0.5%	8. 集中的な教育・指導は行わない	10.9%
						無回答	4.5%

c) ヘルパーの能力開発を行う上で、どのような課題がありますか(はいくつでも) n=221

1. 能力開発に取り組んでも辞めてしまう	22.6%	5. どうやって能力開発を行えばよいかわからない	7.2%
2. サービス提供責任者が忙しく、時間がない	63.3%	6. ヘルパーに求める能力が明確でない	6.8%
3. サービス提供責任者とヘルパーの予定があわない	44.8%	7. ヘルパーに能力向上意欲がない	21.3%
4. 研修や同行指導の充実のための手当がない	15.4%	8. その他( )	4.5%
		9. 課題は特にない	4.5%
		無回答	7.2%

d) ヘルパーの能力評価や能力開発について、ステーション独自の取組みがあればお書きください。

## ヘルパーについて

問 21 サービス提供責任者として確保・育成したいのはどんなヘルパーですか(はいくつでも) n=221

1. 稼働できる時間数が多い	80.1%	8. 介護福祉士資格がある	20.4%	15. こまめに報告・連絡・相談をする	94.6%
2. 稼働できる日数が多い	79.6%	9. 能力向上意欲が高い	84.6%	16. こまめにステーションに立ち寄る	49.3%
3. 労働時間固定である	16.7%	10. 利用者から信頼される	92.3%	17. 長く勤める意識がある	74.7%
4. 当日の欠勤がない	85.1%	11. 他のヘルパーから信頼される	67.4%	18. 他のヘルパーを指導できる	35.3%
5. 稼働できる地域が広い	53.8%	12. 無駄な仕事をしない	41.2%	19. 年齢が若い	11.3%
6. 仕事の選り好みをしていない	86.9%	13. 介護保険の趣旨を理解している	80.1%	20. その他( )	3.2%
7. 確かな介護技術がある	81.4%	14. チームケアの意識がある	84.6%	無回答	0.9%



**あなたの介護の仕事に係わる職業能力や保有資格、能力開発について**

問 25 あなたの介護の仕事に係わるア)～カ)の職業能力を自己評価して、それぞれについて該当する番号 1つに をつけてください。 n=221

	十分に できている	ある程度 できている	あまり できていない	まったく できていない	(無回答)
ア) 身体介護の能力	23.5%	67.4%	6.8%	0.0%	2.3%
イ) 生活援助の能力	21.7%	70.6%	5.0%	0.5%	2.3%
ウ) 利用者・家族との信頼関係を構築する能力	23.5%	71.0%	3.2%	0.0%	2.3%
エ) ヘルパーや他職種とのチームケアを保つ能力	17.6%	71.5%	8.1%	0.0%	2.7%
オ) ヘルパーを指導する能力	9.5%	64.7%	23.5%	0.0%	2.3%
カ) サービス提供責任者としての総合能力	9.0%	59.3%	29.0%	0.5%	2.3%

問 26 あなたが現在お持ちの資格や、これから取得したい資格についておうかがいします。

a) 現在、次のような資格をお持ちですか ( はいいくつでも )

1 段目: 問 26a) n=221、2 段目: 問 26b) 2 「あり」 n=79、問 26c) 2 「あり」 n=160、問 26d) 2 「あり」 n=179

1. ホームヘルパー1級 a) 41.2% b), c), d) 19.0% 36.3% 1.1%	4. 介護福祉士 a) 63.8% b), c), d) 70.9% 61.9% 34.1%	7. 看護師・准看護師 a) 1.8% b), c), d) 0.0% 0.6% 5.0%	10. 理学療法士 ・作業療法士 a) 0.9% b), c), d) 0.0% 0.6% 8.9%
2. ホームヘルパー2級 a) 71.5% b), c), d) 0.0% 13.8% 0.0%	5. 社会福祉士 a) 0.9% b), c), d) 1.3% 1.3% 22.9%	8. 保健師 a) 0.5% b), c), d) 0.0% 0.0% 0.0%	無回答 a) 1.4% b), c), d) 0.0% 2.5% 0.0%
3. ホームヘルパー3級 a) 8.6% b), c), d) 0.0% 0.0% 0.0%	6. 介護支援専門員 a) 10.4% b), c), d) 24.1% 11.3% 65.4%	9. 保育士(保父、保母) a) 3.6% b), c), d) 0.0% 1.9% 1.1%	

- b) a) で をつけた資格のうち、サ責に なってから取得した資格 n=221
- |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| 1. なし | 62.0% | 2. あり | 35.7% |
|       |       | 無回答   | 2.3%  |
- c) a) で をつけた資格のうち、サ責の仕事 を行う上で役に立っていると思う資格 n=221
- |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| 1. なし | 19.5% | 2. あり | 72.4% |
|       |       | 無回答   | 8.1%  |
- d) a) の資格の中でこれから取得したいもの n=221
- |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| 1. なし | 14.0% | 2. あり | 81.0% |
|       |       | 無回答   | 5.0%  |

1～10 の数字をいくつでも記入  
問 26a) 2 段目参照

1～10 の数字をいくつでも記入  
問 26a) 2 段目参照

1～10 の数字をいくつでも記入  
問 26a) 2 段目参照

問 27 あなたのサービス提供責任者の仕事に係わる能力開発(勤務先問わず)についておうかがいします。

a) あなたは、どのようにしてサービス提供責任者の仕事を覚えましたか( はいいくつでも ) n=221

1. ステーションの上司や同僚の同行・指導・アドバイス	81.4%	6. 会社の研修を受講	38.9%
2. 自分で仕事を通じて	71.9%	7. 外部の研修を受講	15.8%
3. 本社スタッフの同行・指導・アドバイス	16.7%	8. ケアマネジャーなど他の介護保険事業者とのやりとりを通じて	46.2%
4. 会社のマニュアルなどを見て	31.7%	9. その他( )	0.9%
5. 自分なりに書籍・雑誌などを見て	18.1%	無回答	0.9%

b) サ責としての能力を高めることに結びついた経験について、自由にお書きください。

c) 通常1ヶ月にサービス提供責任者としての能力を高めるために  
 会社の研修を受講したり、自分で社外の研修を受講したり、書籍や  
 テキストを読んで学習する時間(ない場合はゼロを記入) 月に約

--	--	--	--

平均値: 5時間43分  
 時間中央値: 3時間

d) c) で答えた時間を増やしたいですか、減らしたいですか( は1つ) n=221

1. 増やしたい	76.0%	2. 減らしたい	0.5%	3. 現状でよい	15.4%
				無回答	8.1%

**現在の仕事に対する満足度と今後の希望について**

問28 現在の仕事への満足度を、ア)~ス)のそれぞれについて該当する番号1つに をつけてください。

問28: n=221、問29: n=221	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	(無回答)	問29
ア) 仕事の内容・やりがい	19.9%	35.7%	27.6%	10.4%	3.6%	2.7%	32.1%
イ) 賃金(の水準)	4.5%	11.3%	24.9%	30.3%	27.1%	1.8%	10.4%
ウ) 労働時間	2.7%	5.4%	33.5%	33.5%	23.1%	1.8%	4.1%
エ) 能力や仕事ぶりの適切な評価	4.1%	8.1%	54.8%	20.4%	10.9%	1.8%	6.3%
オ) 能力や仕事ぶりに応じた賃金の見直し	2.3%	4.5%	35.3%	36.2%	19.9%	1.8%	3.6%
カ) 昇進・昇格の機会	3.6%	5.4%	55.7%	21.3%	10.0%	4.1%	0.0%
キ) 教育訓練・能力開発のあり方	2.3%	10.0%	46.2%	28.1%	10.4%	3.2%	4.5%
ク) 上司や同僚との関係	10.9%	30.3%	40.3%	10.9%	5.4%	2.3%	6.8%
ケ) ケアマネジャーとの関係	9.5%	33.0%	44.3%	8.6%	2.3%	2.3%	0.9%
コ) ヘルパーとの関係	18.1%	38.5%	35.3%	5.0%	0.9%	2.3%	7.7%
サ) 利用者との関係	18.6%	43.4%	33.9%	1.8%	0.0%	2.3%	7.2%
シ) サービス提供責任者の仕事に対する社会的評価	1.4%	6.8%	46.2%	28.1%	14.0%	3.6%	5.0%
ス) 職業生活全体	2.3%	18.6%	39.4%	27.1%	9.5%	3.2%	5.0%
						問29 無回答	6.3%

問29 問28のア)~ス)のうち、勤務先を問わず、あなたがサ責の仕事をするうえで  
 最も大切なことはなんですか。ア)~ス)の記号を1つだけご記入ください。

--

問30 あなたは、今の勤務先で、サ責の仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか( は1つ) n=221

1. 半年程度	10.0%	3. 3~5年程度	11.8%	5. 続けられるかぎり	19.9%
2. 1~2年程度	21.3%	4. 5~10年程度	1.4%	6. わからない	34.4%
				無回答	1.4%

問31 あなたは、勤務先を問わず、3年後にどのような仕事をしたいですか( は1つ) n=221

1. サービス提供責任者	12.7%	5. デイサービスの仕事	0.5%	9. 介護及び病院・福祉関連 以外の仕事	2.7%
2. ヘルパー(サ責でない)	3.2%	6. グループホームの仕事	3.2%	10. 仕事はやめていたい	5.4%
3. ケアマネジャー	33.0%	7. 障害者介護の仕事	1.4%	11. わからない	26.7%
4. 施設サービスの仕事	2.7%	8. その他の介護及び病院・福祉関連の 仕事	5.4%	無回答	3.2%



c) うち 40 歳未満と思われるヘルパーのおおよその割合  
(いない場合はゼロを記入)


平均値：25.2%  
中央値：20%

d) ヘルパーの平均的な月あたりの稼働時間(概数でけっこうです)月に約

時間  
平均値：55 時間 25 分  
中央値：50 時間

e) ヘルパーの採用について、次のどれがあてはまりますか(は 1 つ)

その他の記入内容のうち多かった  
1 つ( )を新設

1. 十分な応募があり、望ましい人が採用できている	5.0%	3. 募集をしても応募者がいない	66.1%
2. 応募はあるが、望ましい人は採用できていない	19.5%	募集していない	0.9%
		4. その他( )	2.3%
		無回答	6.3%

f) (自社・他社を問わず)他の訪問介護事業所と比較したヘルパーの定着状況(は 1 つ)

1. 定着率が高いほう	2. 平均的	3. 定着率が低いほう	4. わからない	無回答
38.9%	36.7%	10.0%	11.3%	3.2%

g) ヘルパーを 10 人採用すると、1 年後にはだいたい何人が辞めていますか。 約

--

人  
平均値：2.7 人  
中央値：2 人

問 34 あなたのステーションでは、ヘルパーの確保・育成や雇用管理面で、次のような取組みを行っていますか(はいいくつでも) n=221

1. ヘルパー募集への応募者拡大に向けた取組み	38.5%	10. ヘルパーの育成を考えた他の介護サービス事業所との人材交流	9.0%
2. 上位資格取得意欲のある者の採用促進	16.3%	11. ヘルパーが仕事上の不安や悩みを言える場の設定	63.3%
3. 介護福祉士資格取得者の採用促進	23.5%	12. 職場全体の課題を共有できる機会の設定	35.7%
4. 資格取得支援	56.1%	13. サービス提供責任者に対する能力開発	20.8%
5. ヘルパーに対する計画的な研修の実施	55.7%	14. 直行直帰によるサービス提供の見直し	15.4%
6. ヘルパーの能力を評価し配置や処遇に反映する	30.3%	15. 常勤や労働時間固定のヘルパーの比率を高める	13.6%
7. ヘルパーの働き方や仕事内容についての希望の把握	68.8%	16. 事故やトラブルの対応体制の明確化	41.6%
8. 実務の中でヘルパーを指導する機会の設定	50.7%	17. あてはまるものはない	1.4%
9. ヘルパーが仕事上の疑問点を聞く機会の設定	60.2%	無回答	5.4%

問 35 ヘルパーの仕事に従事していない事務員がいますか(は 1 つ)

n=221

1. いる	2. いない	無回答
67.4%	29.9%	2.7%

問 36 介護保険の訪問介護サービス(予防を含む)の利用者のサービスに対する満足度についておうかがいします(は 1 つ) n=221

a) あなたのステーションでは、利用者満足度調査を実施していますか(は 1 つ)

1. 実施している	76.0%	2. 実施していない	21.7%	無回答	2.3%
-----------	-------	------------	-------	-----	------

b) (自社・他社を問わず)他の訪問介護事業所と比較した、あなたのステーションの利用者のサービスに対する満足度はいかがですか。利用者満足度調査を実施している場合は調査結果に基づいて、調査を実施していない場合は印象でお答えください(は 1 つ)

1. 満足度が高いほう	34.4%	2. 平均的	57.0%	3. 満足度が低いほう	2.3%	4. わからない	4.5%	無回答	1.8%
-------------	-------	--------	-------	-------------	------	----------	------	-----	------

