

参 考 資 料

I 分析に用いた主なアンケート調査の実施概要

1. 介護の仕事と能力に関するアンケート（本論文での略称、『ヘルパー調査 2002』、以下同様）

【調査主体】

厚生科学研究（政策科学推進研究事業）「介護関連分野における雇用・能力開発指針の策定に係わる研究」プロジェクト

（主任研究者：小笠原浩一（埼玉大学）、研究メンバー：大木栄一、工藤健一（一橋大学大学院）、佐藤博樹、鈴木誠（恩賜財団母子愛育会）、林大樹（一橋大学）、堀田聡子）※所属は当時のもの、敬称略

【調査対象と調査数】

調査対象は訪問介護事業所で直接介護業務に携わるヘルパー。

調査数は 730 人であり、その内訳は、株式会社 A 社（13 事業所）500 人、株式会社 B 社 80 人、生協 C50 人、特定非営利活動法人 D50 人、特定非営利活動法人 E50 人

【調査時期】

2002 年 8 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票方法】

株式会社 A 社、株式会社 B 社、生協 C、特定非営利活動法人 D、特定非営利活動法人 E を通じて調査票を配布

【回収方法】

回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所

【回収数】

有効回収数 415 人（有効回収率 56.8%）

2. 在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート（『F 社ヘルパー調査』）

【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「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に関する研究会」

（研究メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子）

【調査対象と調査数】

株式会社 F 社 35 事業所において 2004 年 9 月に稼働した登録型ヘルパー全員

調査数は 3,334 人（配布数 3,367、うち不着 33）

【調査時期】

2004 年 11 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

郵便留置、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 1,450 人（有効回収率 43.5%）

3. サービス提供責任者の仕事と能力に関するアンケート（『F社サ責個人調査』）

【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「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に関する研究会」

（研究メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子）

【調査対象と調査数】

株式会社 F 社 36 事業所に勤務するサービス提供責任者全員（うち 1 事業所は新設事業所であり F 社ヘルパー調査の対象にはなっていない）

調査数は 301 人（配布数 313、うち不着 12）

【調査時期】

2004 年 11 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

郵便留置、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 116 人（有効回収率 38.5%）

4. ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート（『ヘルパー調査 2007』）

【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、ケアステーション〇〇〇〇、株式会社やさしい手（50 音順）

（研究者メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聡子/幹事）

【調査対象と調査数】

プロジェクトに参加する 14 事業者 158 事業所で介護保険の訪問介護・予防訪問介護サービスに少しでも携わる者のうち 2007 年 1 月に稼働した者。雇用形態は問わない。

なお、保険外サービスのみに携わる者は対象としない。合計 3,609 人

【調査時期】

2007 年 1 ～ 3 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

各事業者を通じて配票、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 1,965 人（有効回収率 54.4%）

5. 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（『サ責調査 2007』）

【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、ケアステーション〇〇〇〇、株式会社やさしい手（50 音順）

（研究者メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聰子/幹事）

【調査対象と調査数】

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。合計 498 人

【調査時期】

2007 年 1 ～ 3 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式）

【配票・回収方法】

各事業者を通じて配票、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 221 人（有効回収率 44.4%）

6. 介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート

【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「ヘルパーの能力開発と人事管理に関する研究会」

（研究メンバー：大木栄一、佐藤博樹、堀田聰子）

【調査対象と調査数】

岩手県釜石市在住で、2006 年 9 月に介護保険の訪問介護サービスを利用した者（調査時点ま

での死亡・施設入所者を除く)。合計 688 人

【調査時期】

2006 年 11 月～12 月

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査（自記入式、対象者本人の回答が難しい場合は家族もしくは介護者が本人の考えを想像して回答）

【配票・回収方法】

郵便留置（釜石市より）、郵送回収（回答者が直接投函、返送先は東京大学社会科学研究所）

【回収数】

有効回収数 358 人（有効回収率 52.0%）

II 分析に用いた主なアンケート調査の調査票・単純集計結果

1. 介護の仕事と能力に関するアンケート（『ヘルパー調査 2002』）

介護の仕事と能力に関するアンケートのお願い

平成 14 年 8 月

「介護関連分野における雇用・能力開発指針の策定に係わる研究会」では、厚生労働省の研究費を受け、2000 年度から 3 ヶ年計画で、介護の仕事と能力の対応モデルを示すとともに、能力開発型の人事処遇制度を提案することを目的として、調査研究を進めています。

このアンケートは、直接介護業務に携わる皆さまを対象に、仕事の内容、仕事を行う能力、仕事に対する意識などをおうかがいし、介護サービスに携わる人の視点からみて魅力ある人事処遇制度のあり方を検討するための基礎資料とするものです。

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、ご記入いただいた回答結果は、統計的に処理いたしますので、個人の回答が特定されることはございません。どうぞありのままをご記入ください。

厚生科学研究（政策科学推進研究事業）

「介護関連分野における雇用・能力開発指針の策定に係わる研究会」

主任研究者 小笠原浩一（埼玉大学経済学部 教授）

分担研究者 佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所 教授）

林 大樹（一橋大学大学院社会学研究科 教授）

大木 栄一（日本労働研究機構研究所 副主任研究員）

研究協力者 工藤 健一（一橋大学大学院博士課程）

堀田 聡子（UFJ 総合研究所 研究員）

ご記入にあたってのお願い

○この調査の対象になるのは、直接介護業務に携わる方々です。普段は事務所に勤務される管理職の方であっても、交代要員や突発的なできごとに対応するため、ときに直接介護業務を担当することがある方も対象となります。

○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。回答項目が用意されている場合は、あてはまる項目の番号に○印をつけてください。間によっては、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。

○ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、**9 月 15 日（日）までに郵便ポストに投函**してください。

介護の仕事に係わる職業能力について

問1 あなたは、下表にあげる食事介助など介護各分野のそれぞれの仕事 a,b,c を、**ひとりで（同行指導や家族の指示なしに）**どの程度できますか。「実務経験があり確実にできる：5」～「実務経験なし・ほとんどできない：1」の5段階の中から **1 つ**を選び、該当する番号に○をつけてください。

仕事例		n = 415	確実にできる	実務経験がありかなりできる	実務経験がありだいたいできる	実務経験があり少しできる	実務経験なし・ほとんどできない	(無回答)
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
食事介助	a	食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	14.9 %	25.1 %	31.6 %	14.7 %	11.8 %	1.9 %
	b	嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	13.0 %	24.8 %	28.4 %	14.7 %	16.6 %	2.4 %
	c	嚥下障害や硬直、痴呆など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	7.7 %	17.3 %	25.3 %	14.7 %	32.8 %	2.2 %
排泄介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	20.0 %	26.0 %	26.3 %	13.0 %	13.0 %	1.7 %
	b	ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	16.4 %	20.7 %	27.2 %	15.4 %	18.1 %	2.2 %
	c	利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	12.5 %	19.8 %	27.7 %	16.4 %	21.4 %	2.2 %
更衣介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	24.8 %	25.5 %	27.7 %	13.3 %	7.2 %	1.4 %
	b	麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	13.0 %	24.3 %	28.9 %	16.6 %	14.9 %	2.2 %
	c	痴呆や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	14.9 %	24.6 %	22.2 %	12.8 %	23.1 %	2.4 %
入浴介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	21.2 %	22.9 %	23.1 %	12.0 %	19.0 %	1.7 %
	b	麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	12.0 %	16.9 %	19.8 %	14.2 %	34.7 %	2.4 %
	c	転倒につながる危険を予測し、常に利用者との体勢の安定・安全に配慮すること。	12.5 %	21.7 %	25.5 %	11.8 %	26.0 %	2.4 %
清拭	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	17.6 %	25.5 %	27.5 %	13.0 %	14.7 %	1.7 %
	b	湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	12.5 %	24.8 %	27.2 %	13.7 %	19.8 %	1.9 %
	c	障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	10.8 %	21.7 %	27.2 %	16.6 %	20.5 %	3.1 %
ベッドメイク	a	空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	22.7 %	25.5 %	24.6 %	14.5 %	10.8 %	1.9 %
	b	利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	10.1 %	17.3 %	20.0 %	15.7 %	35.2 %	1.7 %
	c	利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	4.8 %	9.2 %	15.7 %	8.0 %	60.5 %	1.9 %

		仕事例 n = 415	確実にできる	かなりできる 実務経験があり	実務経験が だいたいできる	実務経験が 少しできる	ほとんどできない 実務経験がない	実務経験なし・ （無回答）
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
体位変換	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	12.5 %	19.0 %	26.0 %	16.9 %	23.1 %	2.4 %
	b	床ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	7.0 %	16.9 %	27.0 %	17.3 %	29.4 %	2.4 %
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	7.0 %	15.9 %	25.8 %	18.8 %	30.1 %	2.4 %
移乗介助	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のベッド⇄車椅子の移乗を見守ること。	17.1 %	24.3 %	25.3 %	14.7 %	15.4 %	3.1 %
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	14.0 %	25.8 %	26.5 %	15.9 %	15.7 %	2.2 %
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	15.7 %	25.8 %	24.8 %	16.1 %	14.9 %	2.7 %
外出介助	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	23.9 %	26.3 %	28.2 %	11.3 %	7.7 %	2.7 %
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	22.9 %	25.3 %	26.0 %	14.5 %	8.2 %	3.1 %
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きても、適切に判断し、対処すること。	10.8 %	21.4 %	31.3 %	15.9 %	16.9 %	3.6 %
調理	a	時間内に食事を作ること。	34.2 %	28.2 %	25.3 %	6.0 %	4.6 %	1.7 %
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	21.9 %	33.7 %	28.0 %	9.9 %	4.3 %	2.2 %
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	17.6 %	31.6 %	28.7 %	13.7 %	6.0 %	2.4 %
掃除	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	42.2 %	32.5 %	21.2 %	2.2 %	0.7 %	1.2 %
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	35.4 %	34.5 %	23.6 %	4.3 %	0.5 %	1.7 %
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	25.1 %	32.0 %	28.9 %	9.6 %	2.4 %	1.9 %
買い物	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	61.0 %	18.8 %	12.8 %	2.4 %	3.4 %	1.7 %
	b	利用者の買い物の希望（何を、どこで、どれだけ、いくらで）を具体化すること。	52.8 %	22.7 %	15.4 %	4.1 %	3.1 %	1.9 %
	c	次の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	34.5 %	26.7 %	21.7 %	8.0 %	7.0 %	2.2 %

		仕事例 n = 415	確実にできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり 少しできる	実務経験なし・ ほとんどできない	(無回答)
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
健康チェック	a	利用者に質問することにより、体調を確認すること。	23.6 %	34.2 %	26.7 %	10.1 %	1.7 %	3.6 %
	b	介助中の観察(顔色・表情・皮膚や排泄物の色や状態など)を通じて、体調を把握すること。	15.4 %	33.0 %	32.0 %	13.0 %	3.9 %	2.7 %
	c	利用者の障害・既往歴等をふまえ、リスクを予測して適宜体調を確認すること。	11.3 %	26.7 %	33.5 %	18.8 %	6.3 %	3.4 %
緊急対応	a	利用者の基礎情報(障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など)を正確に把握すること。	18.3 %	21.7 %	33.0 %	13.7 %	10.6 %	2.7 %
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	14.7 %	20.5 %	31.3 %	11.8 %	19.0 %	2.7 %
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	8.7 %	14.5 %	27.5 %	18.6 %	28.0 %	2.9 %
説明	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	23.1 %	24.6 %	32.8 %	12.8 %	3.6 %	3.1 %
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	22.7 %	25.1 %	33.3 %	12.0 %	4.3 %	2.7 %
	c	利用者の状況(体調・表情など)をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	18.6 %	24.8 %	34.7 %	12.8 %	6.0 %	3.1 %
関係構築	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	29.2 %	32.5 %	30.8 %	4.3 %	0.0 %	3.1 %
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	20.5 %	28.9 %	36.1 %	8.2 %	3.1 %	3.1 %
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	28.0 %	33.5 %	29.2 %	5.8 %	0.7 %	2.9 %
情報収集と判断	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	21.4 %	24.6 %	35.2 %	13.0 %	2.4 %	3.4 %
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	18.1 %	32.3 %	31.8 %	10.8 %	3.1 %	3.9 %
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	15.7 %	28.7 %	34.2 %	13.5 %	4.3 %	3.6 %
協働	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	26.0 %	30.8 %	28.4 %	9.9 %	1.4 %	3.4 %
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題点を報告し、自分の意見を述べること。	22.9 %	28.9 %	28.7 %	10.8 %	4.8 %	3.9 %
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	14.7 %	26.3 %	32.0 %	14.7 %	8.2 %	4.1 %

(大変お疲れさまでした。以降は、それほど時間がかかりませんので、もう少しご協力ください)

問2 あなたは、下表にあげる食事介助など各分野の仕事のそれぞれについて、新人に指導することができますか（それぞれの仕事の具体的な内容は問1と同じです）。「指導経験があり指導できる：3」～「指導経験なし・指導はできない：1」の3段階の中から 1つ を選び、該当する番号に○をつけてください。

n = 415	指導経験があり 指導できる	指導経験はあるが うまく指導できない	指導経験なし・ 指導はできない	(無回答)
食事介助	36.1 %	14.2 %	45.3 %	4.3 %
排泄介助	33.0 %	16.9 %	46.0 %	4.1 %
更衣介助	36.4 %	16.4 %	42.4 %	4.8 %
入浴介助	27.7 %	19.3 %	49.2 %	3.9 %
清拭	30.6 %	16.6 %	47.7 %	5.1 %
ベッドメイク	33.5 %	17.1 %	45.3 %	4.1 %
体位変換	24.8 %	19.0 %	51.3 %	4.8 %
移乗介助	31.1 %	18.3 %	46.0 %	4.6 %
外出介助	37.8 %	14.7 %	43.6 %	3.9 %
調理	40.7 %	16.6 %	38.3 %	4.3 %
掃除	51.6 %	10.8 %	33.3 %	4.3 %
買い物	48.7 %	9.6 %	37.3 %	4.3 %
健康チェック	33.5 %	19.3 %	42.7 %	4.6 %
緊急対応	20.2 %	18.6 %	56.6 %	4.6 %
説明	30.6 %	21.4 %	43.4 %	4.6 %
関係構築	31.8 %	18.3 %	45.8 %	4.1 %
情報収集と判断	28.2 %	21.0 %	46.7 %	4.1 %
協働	31.3 %	21.2 %	43.4 %	4.1 %

これまでの職業経歴について

問3 初めて介護の仕事に応募した当時、あなたは何をしていましたか。該当する番号 1つ に○をつけてください。

n = 415

1. 正社員として働いていた	9.2 %	4. 専業主婦だった	46.3 %
2. パートなど非正社員として働いていた	32.8 %	5. 学生で、働いていなかった	1.2 %
3. 家業に従事していた	7.0 %	(無回答)	3.6 %

問4 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。 n = 415

a) 今の勤務先での経験年数

約 年 ヵ月
有効 398、無記入 17
平均 3 年 1 ヶ月
最小値 0 年 0 ヶ月/最大値 18 年 0 ヶ月

b) 以前の勤務先を含めたこれまでの通算経験年数

約 年 ヵ月
有効 380、無記入 35
平均 4 年 0 ヶ月
最小値 0 年 1 ヶ月/最大値 22 年 5 ヶ月

(今の勤務先の前に介護の仕事経験がない場合は、a) と同じ年数を記入してください)

c) これまで介護した利用者の延べ人数

約 人

(時間や回数の多少にかかわらず、介護を担当したことがある利用者の通算人数を回答してください。以前の勤務先も含めてください)

問5 あなたはこれまで（以前の勤務先も含めて）在宅・施設のどちらで仕事をしてきましたか。該当する番号 1つ に○をつけてください。

n = 415

1. 在宅のみ	74.9 %	4. 在宅もあるが施設が主	5.1 %
2. 施設もあるが、在宅が主	11.8 %	5. 施設のみ	1.7 %
3. 在宅と施設を同程度	2.9 %	(無回答)	3.6 %

問6 あなたがこれまで（以前の勤務先も含めて）経験してきた介護の仕事は、どのようなものが多いですか。該当する番号 1つ に○をつけてください。

n = 415

1. 身体介護のみを経験してきた	2.2 %	
2. 家事援助もあるが、身体介護を主に経験してきた	13.7 %	
3. 身体介護と家事援助を同程度に経験してきた	35.7 %	
4. 身体介護もあるが、家事援助を主に経験してきた	41.0 %	
5. 家事援助のみを経験してきた	4.1 %	(無回答) 3.4 %

現在の所属先や勤務状況について

問7 あなたが現在所属（登録）している事業者を選んだ理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) 最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 415

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 介護に対する考え方に共感したから	54.5 %	21.4 %	10. 職場の人間関係が良さそうだから	33.7 %	3.4 %
2. 勤務地が近いから	42.9 %	8.9 %	11. 組織風土が自分にあいそうだから	23.9 %	5.1 %
3. 自分の都合にあわせて勤務時間が決められるから	65.1 %	18.6 %	12. その事業者の社会的地位が高いから	23.4 %	4.3 %
4. 勤務時間が短いから	13.3 %	0.5 %	13. 社会や地域に貢献しているから	26.5 %	6.7 %
5. 休日が多いから	1.7 %	0.0 %	14. その事業者の人が熱心に入社をすすめてくれたから	7.2 %	2.4 %
6. 給与・賞与などの待遇がよいから	3.4 %	1.0 %	15. 現在の事業者しか就職できなかったから	1.9 %	1.4 %
7. 成果・能力で給与や昇進が決まるから	1.2 %	0.2 %	16. その他	13.5 %	7.7 %
8. 研修が充実しているから	39.3 %	6.5 %	(具体的に:)		
9. 家族や知人がすすめてくれたから	14.5 %	3.1 %	17. 特別な理由はない	0.5 %	0.5 % (無回答) 1.7 %
				8.2 %	

問8 あなたの雇用形態についておうかがいします。

a) 正社員ですか（○は 1つ）。

n = 415

- | | | |
|------------|--------|-------------|
| 1. 正社員である | 4.6 % | →問9に進んでください |
| 2. 正社員ではない | 90.6 % | (無回答) 4.8 % |

「2. 正社員ではない」と回答した方のみにおうかがいします。

→b) あなたが働いている週当たりの労働時間は、正社員と同じですか（○は 1つ）。 n = 376

- | | | | |
|-------------|-------|------------|--------|
| 1. 正社員と全く同じ | 1.3 % | 3. 正社員より短い | 75.8 % |
| 2. 正社員とほぼ同じ | 5.6 % | (無回答) | 17.3 % |

→c) 勤務先に希望を登録しておき、仕事があるときに出勤する登録型の介護職ですか（○は 1つ）。 n = 376

- | | | | |
|----------------|--------|----------|-------|
| 1. 登録型の介護職である | 87.5 % | 3. わからない | 4.8 % |
| 2. 登録型の介護職ではない | 6.9 % | (無回答) | 0.8 % |

問9 あなたの過去 1カ月間の勤務状況についておうかがいします。 n = 415

- a) 過去 1カ月間の勤務日数 約 日 有効 397、無回答 18
平均 14.6 日
最小値 0 日/最大値 30 日
- b) 過去 1カ月間に介護した利用者の延べ人数 約 人

c) 過去 1カ月間に担当した介護の仕事内容 (○は 1つ)

1. 身体介護のみ	1.7 %	4. 家事援助が主	28.9 %
2. 身体介護が主	9.6 %	5. 家事援助のみ	6.0 %
3. 身体介護と家事援助が同程度	48.0 %	(無回答)	5.8 %

- d) 1件あたりの平均訪問(滞在)時間 時間 分 有効 393、無回答 22
平均 2 時間 35 分
最小値 1 時間 0 分/最大値 8 時間 0 分

問10 あなたは普通 1週間に、つぎの仕事にどの程度の時間を使っていますか。賃金の支払いの有無に関係なく、仕事をおこなっている時間を枠内に記入してください(休憩時間は除く)。

- a) 訪問先での介護(身体介護・家事援助とも)時間の 1週間の合計 時間 分
- b) a)に伴う報告書作成・打ち合わせ・移動時間の 1週間の合計 時間 分

n = 415

a) 有効 391、無回答 24

平均 12 時間 18 分

最小値 1 時間 0 分/最大値 51 時間 0 分

b) 有効 372、無回答 43

平均 4 時間 43 分

最小値 0 時間 0 分/最大値 35 時間 0 分

問11 あなたが介護の仕事をしている時間帯を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) 仕事をすることがある時間帯 すべて

b) 仕事をする時間が最も多い時間帯 1つ

<選択肢>

n = 415

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 早朝(午前5時から8時までの間)	4.3 %	0.0 %	5. 夜(午後8時から10時までの間)	6.0 %	0.2 %
2. 午前中(午前8時から正午までの間)	86.3 %	43.9 %	6. 深夜(午後10時から午前5時までの間)	2.7 %	1.2 %
3. 午後(正午から午後5時までの間)	85.1 %	41.4 %	7. 特に決まっていない	0.7 %	0.7 %
4. 夕方(午後5時から8時までの間)	32.5 %	3.6 %	(無回答)	3.4 %	8.9 %

問 12 あなたの給料は、どのように支払われていますか。該当する番号 1 つ に○をつけ、その金額を記入してください。

「1. 時間給」 n = 368

問 12 SA n = 415 1. 時間給 88.7 % 2. 月給 5.3 % 3. その他 1.4 % (無回答) 4.6 %	1. 時間給 ⇒ ア) 身体介護 1時間あたり		円 ア) 身体介護 有効 251、無回答 117 平均 1,254.0 円/最小値 800 円/最大値 2,500 円
	イ) 家事援助 1時間あたり		円 イ) 家事援助 有効 300、無回答 68 平均 961.2 円/最小値 630 円/最大値 1,500 円
	ウ) 複 合 1時間あたり		円 ウ) 複合 有効 266、無回答 102 平均 1,099.3 円/最小 800 円/最大 1,600 円
	エ) 区分なし 1時間あたり		円 エ) 区分なし 有効 69、無回答 299 平均 959.1 円/最小 500 円/最大 4,800 円
	2. 月給 ⇒ 1カ月あたり		円 (諸手当・交通費除く)
3. その他 ⇒例えば「日給で1日 8,000 円」などと具体的に記入してください ()			「2. 月給」 n = 22 有効 22、無回答 0 平均 173,165.9 円 最小値 30,000 円/最大値 350,000 円

問 13 あなたの先月の税込み月収（交通費除く）はいくらでしたか。枠内に金額を記入してください。なお、残業手当のある方は、その収入を入れてお答えください。

--	--	--	--	--	--

円 n = 415 有効 385、無回答 30
平均 60,495.5 円
最小値 0 円/最大値 370,000 円

問 14 あなたは現在、年収が一定額を超えないように労働時間などを調整して働いていますか。該当する番号 1 つ に○をつけてください。

n = 415

1. 調整している	29.2 %	3. わからない	4.8 %
2. 調整していない	63.4 %	(無回答)	2.7 %

働き方や仕事に関する希望について

問 15 あなたは、働く日数や時間について希望がありますか。該当する番号 1 つ に○をつけてください。

n = 415

1.今のままでよい	61.2 %	3. 減らしたい	5.5 %	(無回答) 2.4 %
2. 増やしたい	25.5 %	4. 日数や時間に関する希望はない	5.3 %	

問 16 今後、あなたはどのような介護の仕事を経験していきたいと考えていますか。該当する番号 1 つ に○をつけてください。

n = 415

1. 身体介護のみを経験していきたい	1.4 %
2. 身体介護を主に経験していきたい	23.4 %
3. 身体介護と家事援助を同程度に経験していきたい	57.8 %
4. 家事援助を主に経験していきたい	8.9 %
5. 家事援助のみを経験していきたい	1.7 %
6. わからない	3.6 % (無回答) 3.1 %

介護の仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 17 あなたが現在お持ちの資格のすべてに○をつけてください。

	問 17MA n = 415	問 18_2_2LA n = 263		問 17MA n = 415	問 18_2_2LA n = 263
1. ホームヘルパー1級	7.0 %	20.5 %	9. 保育師 (保父、保母)	5.3 %	3.4 %
2. ホームヘルパー2級	85.5 %	3.4 %	10. 理学療養士・作業療養士	0.0 %	5.3 %
3. ホームヘルパー3級	8.9 %	0.8 %	11. 管理栄養士・栄養士	5.1 %	4.2 %
4. 介護福祉士	6.7 %	55.5 %	12. 調理師	3.9 %	5.7 %
5. ケアマネジャー	1.9 %	43.7 %	13. 教員	14.2 %	0.4 %
6. 社会福祉士	0.2 %	8.4 %	14. その他の医療・介護・福祉関連の公的資格 (具体的に:)	8.4 %	6.1 %
7. 看護師・准看護師	4.3 %	1.9 %	(無回答)	2.9 %	0.0 %
8. 保健師	0.2 %	0.8 %			

問 18 問 17 にあげた資格の中で、今後あなたが取得したいと考えているものはありますか。該当する番号 1 つ に○をつけ、取得したい資格がある方は、その資格についてもお答えください。

1. 取得したい資格はない	n = 415	1. ない 31.3 %	2. ある 63.4 %	(無回答) 5.3 %
2. 取得したい資格がある ⇒ 取得したい資格を問 17 の資格番号で (2 つまで)				
		※問 17 右列参照		

問 19 研修などの教育訓練についておうかがいします。以前の勤務先も含めてお答えください。

(A 欄) 下表の a.b.c. にあがるような教育訓練を受けましたか (○は 1 つ)。

(B 欄) 受けた場合、それは役立っていますか (○は 1 つ)。

教育訓練の例	A 欄 (n = 415)			B 欄					B 欄の n
	受けていない	受けた	無回答	役立っている	まあ役立っている	あまり役立っていない	役立っていない	無回答	
a. 初期研修 (採用時の基礎的な訓練)	14.2 %	80.2 %	5.5 %	57.4 %	36.0 %	5.1 %	0.6 %	0.9 %	← n = 333
b. 実務の中での上司・同僚からの指導	9.2 %	83.9 %	7.0 %	64.7 %	30.5 %	3.2 %	0.3 %	1.4 %	← n = 348
c. 日常の仕事を離れた研修や講習会	11.1 %	84.6 %	4.3 %	56.7 %	36.2 %	6.0 %	0.3 %	0.9 %	← n = 351

問 20 介護の仕事をする上で必要な知識や技術についておうかがいします。

(A 欄) あなたは、下表にあげる知識や技術を習得するためには、実務経験だけでなく、研修や講習会が不可欠だと思いますか。1～12 のうち研修や講習会が不可欠とお考えのもの **すべて** に○をつけてください。

(B 欄) 下表にあげる知識や技術のなかで、あなたが身につけたいと思うものはありますか。1～12 のうち該当する番号に **3 つまで** ○をつけてください。特に身につけたい知識や技術がない場合は、選択肢 13 に○をつけてください。

n = 415

<選択肢>	A 欄 研修や講習会が 不可欠なもの すべて	B 欄 身につけたい 知識や技術 3 つまで
より高度な介護技術	72.5 %	56.9 %
高齢者・障害者の心理や生理に関する知識	79.8 %	32.5 %
高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術	74.9 %	33.0 %
高齢者・障害者の家族との接し方に関する知識・技術	61.2 %	13.5 %
痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術	82.4 %	48.4 %
福祉用具に関する知識	71.3 %	12.8 %
医療・保健の知識	68.7 %	30.8 %
介護保険とその動向に関する知識	64.3 %	21.0 %
勤務する地域の福祉資源に関する知識	51.3 %	11.6 %
円滑なチームワークのために必要な知識・技術	48.7 %	8.0 %
リーダーに求められる知識・技術	31.8 %	3.9 %
その他（具体的に： ）	3.9 %	2.2 %
特に身につけたい知識や技術はない		1.7 %
(無回答)	7.5 %	2.7 %

問 21 あなたは、おもに能力開発に関連して、現在所属（登録）している事業者に対して、つぎのような希望を持っていますか。該当する番号すべてに○をつけてください。 n = 415

1. 介護の能力を適切に評価する仕組みを作ること (能力の違いを賃金に反映させる等)	28.2 %
2. 介護の能力に見合った仕事に配置すること	30.6 %
3. 働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること (増やすこと)	39.8 %
4. 実務の中で、ベテランから指導を受ける機会を設けること (増やすこと)	48.0 %
5. 有料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	10.4 %
6. 無料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	51.8 %
7. 施設での介護を経験する機会を設けること	20.5 %
8. 在宅での介護を経験する機会を設けること	18.1 %
9. 1. ～8. のような希望は持っていない	6.7 %
(無回答)	5.8 %

問 22 あなたの介護の仕事についての能力を高めた経験について、自由に記入してください。

働くことや介護の仕事について

問 23 あなたが働いている理由は何ですか。最もあてはまるもの 1つ に○をつけてください。 **n = 415**

1. 生活を維持するため	9.2 %	5. 生きがい・社会参加のため	42.9 %
2. 家計の足しにするため	14.2 %	6. 余暇時間を利用するため	1.7 %
3. 資格・技能を活かすため	20.5 %	7. 子供に手がかからなくなったから	1.7 %
4. 以前の就業経験を活かすため	1.9 %	8. その他(具体的に:)	3.9 %
		(無回答)	4.1 %

問 24 あなたが介護の仕事に就いた理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) 最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 415

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 持っている資格を活かすため	56.4 %	10.1 %	8. 社会のために役立ちたいから	31.6 %	5.3 %
2. これまでの家事や介護の経験を生かせるから	34.9 %	3.9 %	9. 生活を維持するため	17.8 %	3.4 %
3. 親や家族の介護などに役立つから	53.7 %	11.6 %	10. 家計の足しにするため	30.8 %	2.7 %
4. 自分も将来利用するかもしれないから	38.3 %	3.6 %	11. 就職しやすかったから	9.9 %	1.0 %
5. 介護の知識や技能を身につけたかったから	48.7 %	4.3 %	12. 自分の都合のよい時間に働けるから	53.7 %	7.0 %
6. 介護や福祉の仕事に関心があったから	52.5 %	12.8 %	13. その他	4.3 %	2.9 %
7. 生きがいや社会参加のため	59.3 %	19.8 %	(具体的に:)		
			14. 特別な理由はない	0.2 %	0.2 %
			(無回答)	2.7 %	11.6 %

問 25 あなたは、現在所属（登録）している事業者を辞めるつもりがありますか。該当する番号 1つ に○をつけてください。 **n = 415**

1. 近いうちにやめるつもりがある	3.6 %	3. やめるつもりはまったくない	22.4 %
2. 当分やめるつもりはない	57.3 %	4. わからない	14.0 %
		(無回答)	2.7 %

問 26 今の事業者を辞めるかどうかは別にして、今後も介護の仕事が続けたいと思いますか。該当する番号 1つ に○をつけてください。 **n = 415**

1. できるだけ続けたい	66.0 %	3. 機会があれば、他の仕事に変わりたい	1.9 %
2. しばらくは続けたい	28.4 %	4. できるだけ早く、他の仕事に変わりたい	0.5 %
		(無回答)	3.1 %

あなた自身について

問 27 あなたご自身についておうかがいします。

a) 性別 (○は 1つ)

n = 415

1. 男性	1.9 %	2. 女性	94.7 %	(無回答)	3.4 %
-------	-------	-------	--------	-------	-------

b) 年齢

歳

n = 415 有効 399、無回答 16
平均 49.6 歳
最小値 26 歳/最大値 77 歳

c) 最終学歴 (○は 1つ)

n = 415

1. 中学・旧制小学・高小	2.9 %	4. 短大・高専・旧制高校	22.4 %
2. 高校・旧制中学・女学校	40.5 %	5. 大学・大学院	17.8 %
3. 専修(専門)学校	12.8 %	(無回答)	3.6 %

d) 社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験 (通信教育を含む) の有無 (○は 1つ。看護、医療、保育関係の学校は除きます)

n = 415

1. ある (現在、勉強中を含む)	13.7 %	2. ない	81.7 %	(無回答)	4.6 %
-------------------	--------	-------	--------	-------	-------

e) 配偶者 (○は 1つ)

n = 415

1. いる	79.3 %	2. いない	17.3 %	(無回答)	3.4 %
-------	--------	--------	--------	-------	-------

f) 世帯で最も生活費を負担している者 (○は 1つ)

n = 415

1. あなたご自身	14.2 %	2. あなた以外の方	81.9 %	(無回答)	3.9 %
-----------	--------	------------	--------	-------	-------

g) お住まい

都・道・府・県

n = 415

北海道	6.7 %	宮城県	7.0 %	埼玉県	0.5 %	千葉県	0.2 %
東京都	9.6 %	神奈川県	36.6 %	石川県	4.6 %	愛知県	4.8 %
三重県	0.2 %	大阪府	7.0 %	兵庫県	4.6 %	奈良県	0.2 %
岡山県	4.8 %	広島県	3.9 %	福岡県	6.0 %	無回答	3.1 %

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

2. 在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート（『F 社ヘルパー調査』）

在宅介護ヘルパーの仕事と能力に関するアンケート

平成 16 年 11 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、「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」を設置し、介護の仕事と能力の対応モデルを示すとともに、能力開発型の人事処遇制度を提案することを目的として、調査研究を進めています。

このアンケートは、在宅介護ヘルパーの皆さまを対象に、仕事の内容、仕事を行う能力、仕事に対する意識などをおうかがいし、介護サービスに携わる人の視点からみて魅力ある人事処遇制度のあり方を検討するための基礎資料とするものです。

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。この調査の結果については平成 17 年 1 月号の社内報にてご報告の予定です。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた回答結果は、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。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

「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」

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）

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。回答項目が用意されている場合は、あてはまる項目の番号に○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。
- ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、**11 月 12 日（金）まで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）。

【調査の趣旨・目的等について】

株式会社 F 社 ○○部○○課（担当：○○） 電話 ○○○○○○○○

【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） 電話 03-5841-4875

介護の仕事に係わる職業能力について

問1 あなたは、下表にあげる食事介助など介護各分野のそれぞれの仕事 a,b,c を、**ひとりで（同行指導や家族の指示なしに）**どの程度できますか。「実務経験があり確実にできる：5」～「実務経験なし・ほとんどできない：1」の5段階の中から **1 つ**を選び、該当する番号に○をつけてください。

仕事例		n = 1,450	確実にできる	実務経験が かなりできる	実務経験が だいたいできる	実務経験が 少しいける	実務経験が ほとんどできない	実務経験なし・ ほとんどできない	（無回答）
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下		
食事介助	a	食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	20.3 %	23.2 %	28.6 %	13.9 %	13.0 %	1.1 %	
	b	嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	17.0 %	21.1 %	26.0 %	13.8 %	20.5 %	1.6 %	
	c	嚥下障害や硬直、痴呆など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	11.3 %	16.1 %	23.7 %	15.2 %	32.1 %	1.6 %	
排泄介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	25.5 %	24.1 %	23.0 %	12.1 %	13.9 %	1.4 %	
	b	ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	22.9 %	22.8 %	22.2 %	11.6 %	19.1 %	1.4 %	
	c	利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	17.0 %	21.0 %	25.2 %	13.4 %	21.5 %	1.9 %	
更衣介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	28.0 %	26.7 %	24.0 %	10.6 %	9.0 %	1.8 %	
	b	麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	17.5 %	25.3 %	26.1 %	13.9 %	15.5 %	1.7 %	
	c	痴呆や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	17.7 %	22.3 %	23.9 %	11.2 %	22.6 %	2.2 %	
入浴介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	24.4 %	24.1 %	20.1 %	10.1 %	19.6 %	1.7 %	
	b	麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	14.7 %	17.2 %	20.1 %	10.2 %	36.0 %	1.8 %	
	c	転倒につながる危険を予測し、常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること。	17.2 %	22.4 %	22.5 %	11.7 %	24.8 %	1.4 %	
清拭	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	24.9 %	22.6 %	24.8 %	10.3 %	15.7 %	1.6 %	
	b	湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	18.9 %	22.1 %	24.4 %	12.2 %	20.7 %	1.7 %	
	c	障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	16.1 %	21.2 %	25.5 %	12.2 %	22.8 %	2.2 %	
ベッドメイク	a	空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	25.4 %	21.4 %	24.8 %	14.9 %	12.1 %	1.2 %	
	b	利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	12.8 %	13.2 %	19.4 %	15.5 %	37.4 %	1.7 %	
	c	利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	6.3 %	8.4 %	13.8 %	8.9 %	60.6 %	1.9 %	

	仕事例 n = 1,450		確実にできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり 少しできる	実務経験がない ほとんどできない	実務経験なし・ （無回答）
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
体位変換	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	14.1 %	19.0 %	24.6 %	16.0 %	24.7 %	1.7 %
	b	床ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	9.4 %	17.1 %	22.8 %	17.4 %	31.8 %	1.5 %
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	9.4 %	16.3 %	23.7 %	16.3 %	33.0 %	1.4 %
移乗介助	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のベッド⇔車椅子の移乗を見守ること。	22.4 %	23.2 %	23.5 %	13.0 %	16.0 %	1.9 %
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	19.5 %	24.1 %	25.1 %	13.4 %	16.1 %	1.8 %
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	19.2 %	24.8 %	25.9 %	12.4 %	16.1 %	1.4 %
外出介助	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	27.9 %	29.1 %	23.4 %	9.5 %	8.3 %	1.7 %
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	27.0 %	27.6 %	23.7 %	10.2 %	10.1 %	1.4 %
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きても、適切に判断し、対処すること。	14.1 %	24.4 %	28.6 %	14.7 %	16.5 %	1.7 %
調理	a	時間内に食事を作ること。	40.1 %	25.7 %	21.3 %	7.3 %	4.3 %	1.3 %
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	29.0 %	27.5 %	27.2 %	10.1 %	5.2 %	1.0 %
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	25.2 %	25.8 %	26.5 %	14.3 %	7.0 %	1.2 %
掃除	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	49.9 %	29.0 %	16.7 %	2.2 %	0.8 %	1.4 %
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	41.7 %	32.4 %	20.3 %	3.8 %	1.0 %	0.8 %
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	31.5 %	29.3 %	26.8 %	7.1 %	3.5 %	1.7 %
買い物	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	64.4 %	18.7 %	12.7 %	1.2 %	2.1 %	0.9 %
	b	利用者の買い物の希望（何を、どこで、どれだけ、いくらで）を具体化すること。	60.2 %	20.9 %	13.3 %	1.7 %	2.7 %	1.2 %
	c	次の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	39.4 %	27.6 %	20.3 %	5.0 %	6.5 %	1.1 %

	仕事例 n = 1,450		確実にできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり 少しできる	実務経験がない ほとんどできない	実務経験なし （無回答）
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
健康チェック	a	利用者に質問することにより、体調を確認すること。	29.2 %	34.5 %	26.2 %	6.3 %	2.2 %	1.7 %
	b	介助中の観察（顔色・表情・皮膚や排泄物の色や状態など）を通じて、体調を把握すること。	20.9 %	32.3 %	30.5 %	11.4 %	3.7 %	1.2 %
	c	利用者の障害・既往歴等をふまえ、リスクを予測して適宜体調を確認すること。	15.5 %	27.9 %	32.7 %	14.8 %	7.1 %	2.0 %
緊急対応	a	利用者の基礎情報（障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など）を正確に把握すること。	18.3 %	25.2 %	31.9 %	13.5 %	9.0 %	2.1 %
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	18.3 %	24.1 %	27.7 %	12.5 %	15.7 %	1.7 %
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	10.2 %	18.5 %	25.8 %	16.1 %	27.1 %	2.3 %
説明	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	26.1 %	29.7 %	28.6 %	9.4 %	4.2 %	2.0 %
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	26.0 %	29.2 %	28.6 %	9.1 %	5.4 %	1.7 %
	c	利用者の状況（体調・表情など）をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	21.9 %	28.8 %	29.2 %	11.1 %	6.3 %	2.7 %
関係構築	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	37.2 %	35.1 %	22.4 %	3.9 %	0.1 %	1.2 %
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	26.6 %	32.5 %	28.6 %	7.4 %	3.0 %	2.0 %
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	32.6 %	34.0 %	26.1 %	4.6 %	1.0 %	1.6 %
情報収集と判断	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	22.1 %	30.1 %	31.7 %	10.8 %	3.4 %	1.9 %
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	21.6 %	31.9 %	30.8 %	10.3 %	3.7 %	1.8 %
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	17.8 %	31.9 %	32.6 %	11.7 %	4.1 %	2.1 %
協働	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	30.3 %	31.0 %	28.1 %	7.7 %	1.7 %	1.3 %
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題点を報告し、自分の意見を述べること。	21.0 %	30.0 %	29.2 %	11.9 %	6.1 %	1.8 %
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	15.4 %	27.4 %	31.9 %	13.7 %	9.4 %	2.2 %

（大変お疲れさまでした。以降は、それほど時間がかかりませんので、もう少しご協力ください）

ホームヘルパーの仕事の範囲について

問2 介護保険の訪問介護サービスにおけるホームヘルパーの仕事の範囲についておうかがいします。下表にあげる仕事のうち（A 欄）利用者からの求めがあっても事業所から禁止されているもの、（B 欄）あなたが実施した経験があるもの、のそれぞれについて、該当する番号すべてに○をつけてください。

n = 1,450

	A 欄	B 欄		A 欄	B 欄
	禁止されている	経験がある		禁止されている	経験がある
<選択肢>					
湿布の交換	48.6 %	50.6 %	利用者の留守宅の掃除	76.0 %	10.4 %
たんの吸引	75.6 %	4.6 %	庭掃除、植木の手入れ	68.5 %	28.6 %
床ずれの処置	64.5 %	19.2 %	買い物でのお金の立て替え	75.2 %	14.6 %
入院中の付き添い	66.3 %	8.7 %	利用者宅で利用者とともにお茶を飲む	60.6 %	59.9 %
入院中のお見舞い	70.1 %	10.5 %	あなたの電話番号を教える	79.4 %	14.7 %
家族の食事の準備	66.3 %	36.3 %	利用者の預金通帳の管理	81.2 %	0.9 %

これまでの職業経歴などについて

問3 初めて介護の仕事に応募した当時、あなたは何をしていましたか。該当する番号 1つ に○をつけてください。

n = 1,450

1. 正社員として働いていた	10.8 %	4. 専業主婦だった	34.8 %
2. パートなど非正社員として働いていた	44.2 %	5. 学生で、働いていなかった	0.8 %
3. 家業に従事していた	7.2 %	6. その他 (具体的に:)	0.7 %
		(無回答)	1.5 %

問4 あなたが介護の仕事に就いた理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 1,450

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 持っている資格を活かすため	39.0 %	5.1 %	10. 生活を維持するため	24.4 %	6.5 %
2. 資格取得・キャリアアップのため	33.2 %	4.4 %	11. 家計の足しにするため	35.6 %	5.5 %
3. これまでの家事や介護の経験を生かせるから	41.8 %	5.7 %	12. 就職しやすかったから	14.9 %	1.5 %
4. 親や家族の介護などに役立つから	61.2 %	15.2 %	13. 自分の都合のよい時間に働けるから	59.3 %	9.4 %
5. 自分も将来利用するかもしれないから	37.0 %	2.3 %	14. まとまった時間働けるから	3.0 %	0.2 %
6. 介護の知識や技能を身につけたかったから	61.8 %	8.0 %	15. その他	6.1 %	3.5 %
7. 介護や福祉の仕事に関心があったから	53.1 %	14.2 %	(具体的に:)		
8. 生きがいや社会参加のため	44.9 %	9.9 %	16. 特別な理由はない	0.0 %	0.0 %
9. 社会のために役立ちたいから	38.2 %	5.5 %	(無回答)	0.8 %	3.0 %

問5 あなたが現在所属（登録）している事業者（F社）を選んだ理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 1,450

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. やりたい職種・仕事内容だから	44.3 %	16.3 %	12. 組織風土が自分にあいそうだから	7.7 %	0.8 %
2. 介護に対する考え方に共感したから	18.1 %	4.8 %	13. 規模や知名度など社会的地位が高いから	11.8 %	1.9 %
3. 勤務地が近いから	65.1 %	24.8 %	14. 社会や地域に貢献しているから	10.8 %	1.0 %
4. 自分の都合にあわせて勤務時間が決められるから	57.9 %	13.8 %	15. 優れた経営者がいるから	4.5 %	0.4 %
5. 勤務時間が短いから	10.3 %	0.5 %	16. 急成長しているから	2.6 %	0.2 %
6. 休みが多いから	1.1 %	0.0 %	17. 以前お世話になったから	2.3 %	1.0 %
7. 給与・賞与などの待遇がよいから	2.4 %	0.2 %	18. 熱心に入社を勧められたから	2.0 %	0.7 %
8. 成果・能力で給与や昇進が決まるから	0.3 %	0.0 %	19. F社にしか就職できなかったから	2.2 %	0.6 %
9. 研修が充実しているから	31.4 %	8.3 %	20. その他	11.9 %	8.8 %
10. 家族や知人の勧めや紹介があったから	20.3 %	9.7 %	(具体的に:)		
11. 職場の人間関係が良さそうだから	12.3 %	1.9 %	21. 特別な理由はない	0.3 %	0.3 %
			(無回答)	1.1 %	3.9 %

問6 あなたはF社で勤務を始める際に取り交わした雇入契約書について、内容の説明を受けましたか。またそれを理解していますか。該当する番号 1 に○をつけてください。 n = 1,450

1. 説明を受け、内容を理解した	73.3 %	4. 説明を受けておらず、内容を理解していない	1.2 %
2. 説明を受けたが、理解できないところもあった	15.3 %	5. 雇入契約書が何のことだかわからない	0.9 %
3. 説明は受けていないが、内容は理解した	3.2 %	(無回答)	6.0 %

問7 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。 n = 1,450

- a) F社を含め、これまでの介護の仕事の
通算経験年数 約 年 カ月 有効 1,411、無回答 39
平均 3 年 4 ヶ月
最小値 0 年 1 ヶ月/最大値 36 年 10 ヶ月
- b) うち、ホームヘルパーとしての通算経験年数
約 年 カ月 有効 1,424、無回答 26
平均 2 年 9 ヶ月
最小値 0 年 1 ヶ月/最大値 20 年 5 ヶ月
- (他の事業者での経験年数を含めて)
- c) うち、F社でのホームヘルパーとしての
通算経験年数 約 年 カ月 有効 1,429、無回答 21
平均 2 年 5 ヶ月
最小値 0 年 1 ヶ月/最大値 32 年 0 ヶ月
- d) これまで介護した利用者ののべ人数 約 , 人
(時間や回数の多少にかかわらず、介護を担当したことがある利用者ののべ人数を回答してください。他の事業者での経験も含めてください)

問8 あなたはこれまで(他の事業者での経験も含めて)在宅・施設のどちらで仕事をしてきましたか。該当する番号 1 に○をつけてください。 n = 1,450

1. 在宅のみ	86.3 %	4. 在宅もあるが施設が主	3.3 %
2. 施設もあるが、在宅が主	6.0 %	5. 施設のみ	0.8 %
3. 在宅と施設を同程度	2.0 %	(無回答)	1.5 %

問9 あなたがこれまで(他の事業者での経験も含めて)経験してきたホームヘルパーとしての介護の仕事は、どのようなものが多いですか。該当する番号 1 に○をつけてください。

1. 身体介護のみ	1.3 %	4. 身体介護もあるが、生活援助が主	45.9 %
2. 生活援助もあるが、身体介護が主	15.5 %	5. 生活援助のみ	4.4 %
3. 身体介護と生活援助が同程度	31.9 %	(無回答)	1.0 %

n = 1,450

勤務状況について

問10 あなたが過去1カ月間にホームヘルパーとして実際に勤務した事業者は、F社を含めていくつでしたか。該当する番号 1 に○をつけてください(過去1カ月間に勤務していない方は、その前の1カ月間についてお答えください)。 n = 1,450

1. 1事業者(F社のみ)	77.7 %	2. 2事業者	17.8 %	3. 3事業者以上	3.3 %	(無回答)	1.2 %
---------------	--------	---------	--------	-----------	-------	-------	-------

問 11 あなたの F 社での過去 1 カ月間の勤務状況についておうかがいします（過去 1 カ月間に勤務していない方は、その前の 1 カ月間についてお答えください）。 n = 1,450

a) 過去 1 カ月間の勤務日数

約

--	--	--

日

有効 1,409、無回答 41
平均 16.0 日
最小値 1 日/最大値 31 日

b) 過去 1 カ月間に介護した利用者ののべ人数

約

--	--	--

人

c) 過去 1 カ月間に担当したホームヘルパーとしての介護の仕事内容（○は 1 つ）

1. 身体介護のみ	2.7 %	4. 身体介護もあるが、生活援助が主	43.4 %
2. 生活援助もあるが、身体介護が主	14.1 %	5. 生活援助のみ	9.7 %
3. 身体介護と生活援助が同程度	26.6 %	(無回答)	3.5 %

問 12 あなたは F 社で、普通 1 カ月間に、つぎの仕事にどの程度の時間を使っていますか。
賃金の支払いの有無に関係なく、仕事をおこなっている時間を枠内に記入してください
（休憩時間は除く）。 n = 1,450

a) 訪問先での介護（身体介護・生活援助とも）時間の

1 カ月間の合計

--	--	--

時間

有効 1,323、無回答 127
平均 46.3 時間
最小値 1.5 時間/最大値 200 時間

b) a) に伴う報告書作成・打ち合わせ・移動時間の

1 カ月間の合計

--	--	--

時間

有効 1,171、無回答 279
平均 15.6 時間
最小値 0 時間/最大値 130 時間

問 13 あなたは現在、年収が一定額を超えないように労働時間などを調整して働いていますか。
該当する番号 1 つに○をつけてください。調整している場合は、上限金額もお答えください。

1. 調整している 17.0 %		n = 247/有効 237、無回答 10 平均 97.3 万円 最小値 7 万円 最大値 140 万円	2. 調整していない 74.2 %		n = 1,450 (無回答) 1.9 %
⇒	万円まで		3. わからない 6.9 %		

問 14 あなたの F 社での働き方に関する希望についておうかがいします。

a) 勤務日数についての希望（○は 1 つ） n = 1,450

1. 増やしたい 14.1 % ⇒ 1 カ月あたり約

日に

2. 減らしたい 3.0 % ⇒ 1 カ月あたり約

--	--	--

日に

3. 今のままでよい 68.8 % (無回答)

4. 特に希望はない 12.6 %

1.5 %

1. 増やしたい: n = 204 / 有効 196、無回答 8
平均 16.5 日 / 最小値 2 日 / 最大値 30 日
2. 減らしたい: n = 44 / 有効 41、無回答 3
平均 16.4 日 / 最小値 3 日 / 最大値 27 日

b) 勤務時間数についての希望（○は 1 つ） n = 1,450

1. 増やしたい 23.6 % ⇒ 1 カ月あたり約

時間に

2. 減らしたい 2.1 % ⇒ 1 カ月あたり約

--	--	--

時間に

3. 今のままでよい 58.3 % (無回答)

4. 特に希望はない 13.8 %

2.3 %

1. 増やしたい: n = 342 / 有効 335、無回答 7
平均 70.7 時間 / 最小値 2 時間 / 最大値 700 時間
2. 減らしたい: n = 30 / 有効 27、無回答 3
平均 77.0 時間 / 最小値 6 時間 / 最大値 440 時間

c) ホームヘルパーとしての介護の仕事内容についての希望 (○は 1つ) n = 1,450

1. 身体介護のみを経験していきたい	2.2 %	4. 生活援助を主に経験していきたい	10.7 %
2. 身体介護を主に経験していきたい	25.2 %	5. 生活援助のみを経験していきたい	1.4 %
3. 身体介護と生活援助を同程度に経験していきたい	49.2 %	6. 特に希望はない	10.3 %
		(無回答)	1.0 %

介護の仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 15 現在お持ちの資格や取得したいと考えている資格についておうかがいします。

a) 現在お持ちの資格 (○は 該当する番号すべて)

a) MA b) 2. 2LA n = 1,450 n = 885		a) MA b) 2. 2LA n = 1,450 n = 885	
1. ホームヘルパー1級	4.8 % 20.6 %	9. 保育士 (保父、保母)	2.7 % 3.3 %
2. ホームヘルパー2級	80.8 % 12.9 %	10. 理学療養士・作業療養士	0.1 % 4.5 %
3. ホームヘルパー3級	20.8 % 0.2 %	11. 管理栄養士・栄養士	2.3 % 3.1 %
4. 介護福祉士	6.1 % 49.8 %	12. 調理師	4.3 % 5.6 %
5. ケアマネジャー	1.0 % 40.0 %	13. 教員	7.9 % 0.5 %
6. 社会福祉士	0.1 % 8.0 %	14. その他の医療・介護・福祉関連の公的資格	6.6 % 5.9 %
7. 看護師・准看護師	1.4 % 1.5 %	(具体的に:)	
8. 保健師	0.0 % 0.6 %	(無回答)	3.1 % 0.5 %

b) a) にあげた資格の中で、今後あなたが取得したいと考えている資格
(○は 1つ、取得したい資格がある方は、その資格についてもお答えください)

1. 取得したい資格はない	b) SA: n = 1,450 / 1. ない 34.0 %、2. ある 61.0 %、無回答 5.0 %
2. 取得したい資格がある ⇒ 取得したい資格を a) の資格番号で (<u>2つまで</u>)	
※上記 a) 右列参照 (具体的に:)	

問 16 あなたがはじめてホームヘルパー研修を受けたのはどこでしたか。該当する番号 1つ に○をつけてください。

n = 1,450

1. F 社 55.9 %	2. F 社以外 42.9 %	3. ホームヘルパー資格は持っていない 0.5 %	(無回答) 0.8 %
---------------	-----------------	---------------------------	-------------

問 17 研修などの教育訓練についておうかがいします。以前の勤務先も含めてお答えください。

(A 欄) 下表の a.b.c. にあがるような教育訓練を受けましたか (○は 1 つ)。

(B 欄) **受けた場合**、それは役立っていますか (○は 1 つ)。

教育訓練の例	A 欄 (n = 1,450)				B 欄					B 欄の n
	受けていない	受けた	無回答		役立っている	まあ役立っている	いない	あまり役立っていない	無回答	
a. 初任研修 (採用時の基礎的研修)	11.3 %	85.2 %	3.5 %	→	52.3 %	37.7 %	8.3 %	1.1 %	0.5 %	← n = 1,235
b. 実務の中での事業所員からの指導 (例: 同行訪問)	4.5 %	91.2 %	4.3 %	→	57.2 %	33.7 %	7.1 %	1.4 %	0.6 %	← n = 1,323
c. 日常の仕事を離れた研修や講習会 (例: ○○○○○、介護教室)	35.4 %	59.7 %	4.9 %	→	51.3 %	37.4 %	9.7 %	1.2 %	0.5 %	← n = 866

問 18 あなたは、おもに能力開発に関連して、現在所属 (登録) している事業者 (F 社) に対して、どのような希望を持っていますか。該当する番号 **すべて** に○をつけてください。

1. 介護の能力を適切に評価する仕組みを作ること (能力の違いを賃金に反映させる等)	30.3 %	n = 1,450
2. 介護の能力に見合った仕事に配置すること	33.9 %	
3. 働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること (増やすこと)	37.8 %	
4. 実務の中で、ベテランから指導を受ける機会を設けること (増やすこと)	43.5 %	
5. 有料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	7.2 %	
6. 無料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	42.1 %	
7. 施設での介護を経験する機会を設けること	22.6 %	
8. その他 (具体的に:)	5.7 %	
9. 特になし	10.6 % (無回答)	

問 19 あなたの介護の能力を高めたきっかけとなった経験について、自由に記入してください。

問 20 介護の仕事をする上で必要な知識や技術のうち、あなたが身につけたいと思うものを選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 1,450

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 痴呆症状のある利用者への対応に関する知識・技術	64.6 %	13.9 %	8. 介護保険とその動向に関する知識	40.3 %	5.4 %
2. より高度な介護技術	55.0 %	26.2 %	9. 勤務する地域の福祉資源に関する知識	19.2 %	1.4 %
3. 高齢者・障害者の心理や生理に関する知識	57.3 %	12.3 %	10. 円滑なチームワークのために必要な知識・技術	22.8 %	2.6 %
4. 高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術	58.4 %	12.9 %	11. 訪問介護計画書作成に関する知識・技術	15.1 %	0.9 %
5. 高齢者・障害者の家族との接し方に関する知識・技術	38.5 %	3.2 %	12. サービス提供責任者になるために必要な知識・技術	16.9 %	4.6 %
6. 福祉用具に関する知識	41.2 %	1.7 %	13. その他 (具体的に:)	1.3 %	0.8 %
7. 医療・保健の知識	44.6 %	6.9 %	14. 特に身につけたい知識や技術はない (無回答)	1.4 %	1.4 %
				1.6 %	5.8 %

ホームヘルパーの仕事の魅力・やりがいについて

問 21 実際に勤務してみて、ホームヘルパーの仕事のどこに魅力を感じますか。選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 1,450

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 持っている資格が活かせる	53.6 %	5.8 %	8. さまざまな人との出会いがある	73.9 %	14.3 %
2. これまでの家事や介護の経験を生かせる	47.6 %	3.6 %	9. 自分の健康維持や気力充実につながる	38.1 %	5.4 %
3. 親や家族の介護などに役立つ	51.9 %	7.0 %	10. 収入がよい	8.3 %	0.4 %
4. 自分の老後を考えることができる	55.0 %	7.6 %	11. 自分の都合のよい時間に働ける	58.3 %	7.2 %
5. 頼られ、人の役に立つ喜びがある	73.7 %	33.7 %	12. まとまった時間働ける	3.0 %	0.1 %
6. 利用者の生活に深く関わることができる	7.6 %	0.2 %	13. その他 (具体的に:)	1.2 %	0.6 %
7. 人生の先輩から直接学ぶことができる	59.7 %	10.8 %	14. 特に魅力を感じない (無回答)	0.1 %	0.1 %
				0.9 %	3.4 %

問 22 「ホームヘルパーの仕事のやりがい」について、自由に記入してください。

今後の希望について

問 23 あなたは、ホームヘルパーの仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか。該当する番号 1 つ に○をつけてください。

n = 1,450

1. 半年程度	0.8 %	4. 5～10 年程度	6.5 %
2. 1～2 年程度	5.5 %	5. 続けられるかぎり	60.7 %
3. 3～5 年程度	10.8 %	6. わからない	14.7 % (無回答) 1.0 %

問 24 現在所属（登録）している事業者（F 社）についておうかがいします。

a) F 社を辞めるつもりがありますか（○は 1 つ）

n = 1,450

1. やめるつもりはまったくない	24.6 %	3. 近いうちにやめるつもりがある → 問 25 へ	4.6 %
2. 当分やめるつもりはない	48.4 %	4. わからない → 問 25 へ	19.2 % (無回答) 3.1 %

→ b) F 社で用意されている雇用形態についての希望がありますか（○は 1 つ）

n = 1,059

1. 現在のまま（登録型）がよい	80.7 %	3. その他の雇用形態になりたい （具体的に：）	2.0 %
2. 正社員になりたい	5.6 %	4. わからない	9.1 % (無回答) 2.6 %

問 25 あなたは、将来の仕事やキャリアについて、どのような希望を持っていますか。該当する番号 1 つ に○をつけてください。なお、現在所属（登録）している事業者（F 社）にこだわらずにお答えください。

n = 1,450

1. ホームヘルパーとして働きたい	51.4 %	5. 施設介護の仕事をしたい	9.2 %
2. サービス提供責任者の仕事をしたい	5.3 %	6. その他の介護の仕事をしたい （具体的に：）	3.5 %
3. ケアマネジャーの仕事をしたい	15.7 %	7. 介護以外の仕事に就きたい	4.7 %
4. 本社・事業所などの管理部門の仕事をしたい	1.5 %	8. 仕事はやめたい	1.3 %
		(無回答)	7.4 %

あなたの事業所のサービス提供責任者について

問 26 あなたの事業所のサービス提供責任者は、次のような取り組みをどの程度行っていますか。
それぞれ該当する番号 1 つ に○をつけてください。あなたの事業所にサービス提供責任者が
複数いる場合は、事業所全体としてお答えください。

	n = 1,450	十分 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	わからない	無回答
利用者の希望にそった援助内容づくり	18.8 %	63.7 %	7.0 %	0.7 %	6.0 %	3.9 %	
利用者への契約内容及び重要事項の説明	20.1 %	53.8 %	10.3 %	0.9 %	10.7 %	4.2 %	
利用者からの苦情への迅速な対応	22.0 %	48.4 %	14.2 %	1.6 %	9.4 %	4.4 %	
利用者に関する情報のケアマネジャーへの伝達	19.2 %	47.7 %	14.7 %	1.2 %	13.0 %	4.1 %	
利用者の状態変化の定期的な把握	14.5 %	50.8 %	19.9 %	2.0 %	8.7 %	4.1 %	
利用者のサービス満足度の把握	10.1 %	51.4 %	19.6 %	1.3 %	13.0 %	4.6 %	
ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り	11.5 %	51.4 %	18.3 %	3.3 %	11.4 %	4.1 %	
ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示	16.1 %	54.4 %	18.0 %	2.3 %	4.6 %	4.6 %	
ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達	17.2 %	53.3 %	20.0 %	2.3 %	2.9 %	4.3 %	
ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握	16.6 %	49.8 %	16.8 %	1.9 %	10.4 %	4.4 %	
同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握	9.8 %	38.6 %	24.5 %	4.8 %	17.7 %	4.7 %	
ヘルパーの公平な評価	9.7 %	40.5 %	12.2 %	3.0 %	29.9 %	4.8 %	
ヘルパーの悩みや心配事の受け止め	13.1 %	43.5 %	19.5 %	5.2 %	14.1 %	4.5 %	
個々のヘルパーの育成課題の設定	5.8 %	27.8 %	25.0 %	7.3 %	29.0 %	5.2 %	
ヘルパーに対する勉強会や実技研修の開催	14.8 %	52.8 %	16.7 %	2.5 %	8.4 %	4.8 %	
ヘルパーの急な休みへの対応	29.9 %	48.3 %	9.1 %	1.2 %	7.3 %	4.2 %	
ヘルパーの日程や行動予定の把握	19.0 %	47.2 %	19.2 %	2.4 %	7.7 %	4.6 %	
ヘルパーの健康管理	7.2 %	33.0 %	22.4 %	5.7 %	26.4 %	5.2 %	
ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化	7.8 %	35.6 %	19.0 %	4.0 %	26.7 %	6.9 %	

問 27 あなたの事業所のサービス提供責任者の仕事ぶりについての希望があれば、自由に記入してください。

あなた自身について

問 28 あなたご自身についておうかがいします。

a) 性別 (○は 1つ)

n = 1,450

1. 男性	3.0 %	2. 女性	92.6 %	(無回答) 4.3 %
-------	-------	-------	--------	-------------

b) 年齢

歳

n = 1,450 / 有効 1,370、無回答 80

平均 50.0 歳 / 最小値 20 歳/最大値 74 歳

c) 最終学歴 (○は 1つ)

n = 1,450

1. 中学校卒	4.7 %	4. 短大・高专卒	19.0 %	(無回答) 4.4 %
2. 高校卒	44.4 %	5. 大学・大学院卒	13.7 %	
3. 専修(専門)学校卒	13.8 %			

d) 社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験 (通信教育を含む) の有無 (○は 1つ。看護、医療、保育関係の学校は除きます)

n = 1,450

1. ある (現在、勉強中を含む)	7.7 %	2. ない	87.0 %	(無回答) 5.3 %
-------------------	-------	-------	--------	-------------

e) 配偶者 (○は 1つ)

n = 1,450

1. いる	68.6 %	2. いない	26.8 %	(無回答) 4.6 %
-------	--------	--------	--------	-------------

f) 世帯で最も生活費を負担している者 (○は 1つ)

n = 1,450

1. あなたご自身	22.3 %	2. あなた以外の方	73.3 %	(無回答) 4.4 %
-----------	--------	------------	--------	-------------

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

3. サービス提供責任者の仕事と能力に関するアンケート（『F 社サ責個人調査』）

サービス提供責任者の仕事と能力に関するアンケート

平成 16 年 11 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、「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」を設置し、介護の仕事と能力の対応モデルを示すとともに、能力開発型の人事処遇制度を提案することを目的として、調査研究を進めています。

この調査は、訪問介護サービス事業におけるサービス提供責任者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、サービス提供責任者の就労実態を把握することを通じて、介護サービスの担い手であるヘルパーの確保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。

私どもは良質なヘルパーを確保・育成し、質の高い介護サービスを提供するうえで、サービス提供責任者の役割がきわめて重要であると考えております。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。この調査の結果については平成17年1月号の社内報にてご報告の予定です。

なお、この調査は無記名式で、ご記入いただいた回答結果は、統計的に処理いたしますので、個人の回答が特定されることはございません。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

「在宅介護ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」

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）

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。回答項目が用意されている場合は、あてはまる項目の番号に○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。
- ご記入頂きましたアンケート用紙は、返信用封筒に入れ、**11 月 12 日（金）まで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）。

【調査の趣旨・目的等について】

株式会社 F 社 ○○部○○課（担当：○○） 電話 ○○○○○○○○

【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） 電話 03-5841-4875

これまでの職業経歴などについて

問1 初めて介護の仕事に応募した当時、あなたは何をしていましたか。該当する番号 1つ に○をつけてください。

n = 116

1. 正社員として働いていた	23.3 %	4. 専業主婦だった	12.1 %
2. パートなど非正社員として働いていた	37.1 %	5. 学生で、働いていなかった	24.1 %
3. 家業に従事していた	1.7 %	(無回答)	1.7 %

問2 あなたが介護の仕事に就いた理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 116

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 持っている資格を活かすため	39.7 %	10.3 %	9. 社会のために役立ちたいから	36.2 %	6.9 %
2. 資格取得・キャリアアップのため	40.5 %	10.3 %	10. 生活を維持するため	27.6 %	6.0 %
3. これまでの家事や介護の経験を生かせるから	9.5 %	3.4 %	11. 家計の足しにするため	10.3 %	0.9 %
4. 親や家族の介護などに役立つから	41.4 %	6.0 %	12. 就職しやすかったから	12.9 %	1.7 %
5. 自分も将来利用するかもしれないから	11.2 %	0.9 %	13. 自分の都合のよい時間に働けるから	9.5 %	2.6 %
6. 介護の知識や技能を身につけたかったから	54.3 %	6.9 %	14. まとまった時間働けるから	1.7 %	0.0 %
7. 介護や福祉の仕事に関心があったから	77.6 %	30.2 %	15. その他	5.2 %	2.6 %
8. 生きがいや社会参加のため	36.2 %	9.5 %	(具体的に:)		
			16. 特別な理由はない	0.0 %	0.0 %
			(無回答)	0.9 %	1.7 %

問3 介護の仕事の経験年数についてお聞きします。下記のそれぞれにご記入ください。 n = 116

F社を含め、これまでの介護の仕事の通算経験年数

・うち、サービス提供責任者としての通算経験年数
(他の事業者での経験年数を含めて)

・うち、F社でのサービス提供責任者としての
通算経験年数

有効115、無回答1
 平均3年1ヶ月
 最小値0年3ヶ月/最大値13年7ヶ月
 有効105、無回答11
 平均1年3ヶ月
 最小値0年0ヶ月/最大値4年7ヶ月
 有効106、無回答10
 平均1年3ヶ月
 最小値0年0ヶ月/最大値4年7ヶ月

問4 あなたが現在勤務している事業者（F 社）を選んだ理由を選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 116

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. やりたい職種・仕事内容だから	65.5 %	44.0 %	12. 組織風土が自分にあいそうだから	7.8 %	0.9 %
2. 介護に対する考え方に共感したから	22.4 %	6.9 %	13. 規模や知名度など社会的地位が高いから	19.8 %	2.6 %
3. 勤務地が近いから	44.0 %	16.4 %	14. 社会や地域に貢献しているから	16.4 %	1.7 %
4. 自分の都合にあわせて勤務時間が決められるから	3.4 %	0.9 %	15. 優れた経営者がいるから	4.3 %	0.9 %
5. 勤務時間が短いから	0.9 %	0.0 %	16. 急成長しているから	7.8 %	0.9 %
6. 休みが多いから	4.3 %	0.9 %	17. 以前お世話になったから	4.3 %	0.0 %
7. 給与・賞与などの待遇がよいから	7.8 %	1.7 %	18. 熱心に入社を勧められたから	7.8 %	3.4 %
8. 成果・能力で給与や昇進が決まるから	6.9 %	0.9 %	19. F 社にしか就職できなかったから	2.6 %	0.9 %
9. 研修が充実しているから	21.6 %	1.7 %	20. その他 (具体的に:)	6.9 %	6.9 %
10. 家族や知人の勧めや紹介があったから	8.6 %	2.6 %	21. 特別な理由はない	1.7 %	1.7 %
11. 職場の人間関係が良さそうだから	16.4 %	1.7 %	(無回答)	0.9 %	2.6 %

サービス提供責任者の仕事について

問5 あなたは次のうちどれにあてはまりますか。該当する番号 1つ に○をつけてください。n = 116

1. SPM	57.8 %	2. SPML	27.6 %	3. 事業所責任者	13.8 %	(無回答)	0.9 %
--------	--------	---------	--------	-----------	--------	-------	-------

問6 あなたはサービス提供責任者の仕事以外に事業所やサービス提供部門の管理者の仕事を兼務していますか。該当する番号 1つ に○をつけてください。n = 116

1. 兼務している	22.4 %	2. 兼務していない	76.7 %	(無回答)	0.9 %
-----------	--------	------------	--------	-------	-------

問7 貴事業所のサービス提供責任者の人数は1人ですか。複数ですか。あなたを含めてお答えください (○は 1つ)。n = 116

1. 1人(あなたのみ)	→問8へ	5.2 %	(無回答)	2.6 %
2. 複数	→付問へ	92.2 %		

付問 問7で「2. 複数」に○をつけた方にお聞きします。貴事業所では、サービス提供責任者同士でどのように仕事を分担していますか (○は 1つ)。n = 107

1. 同じように仕事を分担している	59.8 %	2. 人によって担当する仕事異なる	40.2 %	(無回答)	0.0 %
-------------------	--------	-------------------	--------	-------	-------

問 8 あなたの雇用形態について、該当する番号 1つ に○をつけてください。 n = 116

1. 正社員	68.1 %	3. パートタイマー	19.8 %	(無回答) 2.6 %
2. 契約社員	9.5 %	4. その他(具体的に:	)	0.0 %

問 9 あなたが過去 1 カ月間に、実際に働いた時間は何時間ですか。 n = 116

	時間	有効 106、無回答 10 / 平均 189.3 時間 最小値 119 時間/最大値 300 時間
-------------	----	--

問 10 あなたの業務内容についてお聞きします。業務時間全体を 100 とした場合、ア) 過去 1 カ月間に以下の①～⑥のそれぞれの業務に従事した時間をおおよその比率でご記入ください。さらに、イ) 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ご記入ください。 n = 116

	ア) 現状の 時間配分	イ) 望ましい 時間配分	ア) 有効 109 無回答 7	イ) 有効 108 無回答 8
① 指定基準で定められたサービス提供責任者の業務 (訪問介護計画、月例報告チェック、他機関連携など)	%	%	① 平均 21.9 % 最小値 0 % 最大値 50 %	平均 26.0 % 最小値 0 % 最大値 70 %
② 事業所業務のうち利用者に関連の深い管理的業務 (利用日変更、契約、緊急時対応など)	%	%	② 平均 1.2 % 最小値 0 % 最大値 50 %	平均 18.6 % 最小値 5 % 最大値 40 %
③ 管理運営業務 (ヘルパーの勤務表の作成、採用面接、保険請求、集金など)	%	%	③ 平均 16.2 % 最小値 0 % 最大値 80 %	平均 14.3 % 最小値 0 % 最大値 30 %
④ ヘルパー業務 (利用者の定期訪問、代行訪問など)	%	%	④ 平均 21.2 % 最小値 0 % 最大値 70 %	平均 18.2 % 最小値 0 % 最大値 46 %
⑤ ヘルパーへの研修・指導 (研修実施、ヘルパーへの技術指導、新人ヘルパーへの同行訪問など)	%	%	⑤ 平均 11.5 % 最小値 0 % 最大値 35 %	平均 16.8 % 最小値 0 % 最大値 40 %
⑥ その他	%	%	⑥ 平均 8.0 % 最小値 0 % 最大値 70 %	平均 6.1 % 最小値 0 % 最大値 45 %
合 計	1 0 0 %	1 0 0 %		

問 11 サービス提供責任者の仕事の魅力について、選択肢から選び、枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 利用者個別の介護計画を考えることができる	52.6 %	18.1 %	7. 収入がよい	5.2 %	1.7 %
2. 利用者の介護の全体像を把握できる	73.3 %	22.4 %	8. 希望する仕事につきやすくなる	1.7 %	0.9 %
3. サービスの質の向上のリーダーシップをとることができる	30.2 %	6.0 %	9. 自分の都合のよい時間に働ける	0.9 %	0.0 %
4. 人生の先輩から直接学ぶことができる	50.0 %	11.2 %	10. まとまった時間働ける	5.2 %	0.9 %
5. さまざまな職種と連携する面白さがある	69.8 %	24.1 %	11. その他 (具体的に:	2.6 %	2.6 %
6. ヘルパーの指導・教育ができる	37.1 %	1.7 %	12. 特に魅力を感じない (無回答)	4.3 %	4.3 %
				2.6 %	6.0 %

問 12 「サービス提供責任者の仕事のやりがい」について、自由に記入してください。

問 13 あなたは、サービス提供責任者として、次のような取り組みをどの程度行っていますか。
(それぞれについて○は 1つ)。

	n = 116	十分 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
利用者の希望にそった援助内容づくり		7.8 %	75.0 %	12.1 %	0.9 %	4.3 %
利用者への契約内容及び重要事項の説明		28.4 %	55.2 %	8.6 %	3.4 %	4.3 %
利用者からの苦情への迅速な対応		12.1 %	66.4 %	15.5 %	1.7 %	4.3 %
利用者に関する情報のケアマネジャーへの伝達		23.3 %	62.1 %	8.6 %	1.7 %	4.3 %
利用者の状態変化の定期的な把握		2.6 %	56.9 %	34.5 %	0.9 %	5.2 %
利用者のサービス満足度の把握		0.9 %	37.9 %	55.2 %	1.7 %	4.3 %
ヘルパーの能力や希望に応じた仕事の割り振り		6.0 %	50.9 %	34.5 %	3.4 %	5.2 %
ヘルパーへの具体的な援助目標・援助内容の指示		10.3 %	52.6 %	30.2 %	1.7 %	5.2 %
ヘルパーへの利用者の状況に関する情報伝達		13.8 %	62.9 %	18.1 %	0.0 %	5.2 %
ヘルパーの就労報告書の確認によるサービス状況の把握		8.6 %	53.4 %	29.3 %	3.4 %	5.2 %
同行訪問やふいうち訪問によるヘルパーの仕事ぶりの把握		5.2 %	45.7 %	41.4 %	3.4 %	4.3 %
ヘルパーの公平な評価		7.8 %	56.9 %	26.7 %	4.3 %	4.3 %
ヘルパーの悩みや心配事の受け止め		12.1 %	51.7 %	28.4 %	3.4 %	4.3 %
個々のヘルパーの育成課題の設定		1.7 %	14.7 %	64.7 %	14.7 %	4.3 %
ヘルパーに対する勉強会や実技研修の開催		1.7 %	37.9 %	45.7 %	10.3 %	4.3 %
ヘルパーの急な休みへの対応		26.7 %	61.2 %	6.0 %	0.9 %	5.2 %
ヘルパーの日程や行動予定の把握		12.9 %	60.3 %	19.0 %	2.6 %	5.2 %
ヘルパーの健康管理		0.9 %	33.6 %	50.9 %	10.3 %	4.3 %
ヒヤリ・ハット情報や問題事例の吸い上げ・共有化		2.6 %	41.4 %	42.2 %	9.5 %	4.3 %

問 14 あなたが、過去 1 カ月間に主催あるいは参加したカンファレンスは何回ありましたか
(それぞれについて○は1つ)。

	4 回 以上	3 回	2 回	1 回	なし	(無回答)
<u>n = 116</u>						
サービス提供責任者とヘルパーのカンファレンス	10.3 %	5.2 %	15.5 %	25.9 %	38.8 %	4.3 %
ヘルパー同士のカンファレンス	6.9 %	3.4 %	6.9 %	12.9 %	66.4 %	3.4 %
事業所全体でのカンファレンス (チーム単位は除く)	6.9 %	2.6 %	6.9 %	18.1 %	59.5 %	6.0 %
利用者やその家族を含めたカンファレンス	2.6 %	6.0 %	12.9 %	31.9 %	42.2 %	4.3 %
その他 (具体的に:)	4.3 %	1.7 %	3.4 %	4.3 %	25.0 %	61.2 %

仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 15 あなたが現在お持ちの資格について、該当する番号すべてに○をつけてください。 n = 116

1. ホームヘルパー1級	26.7 %	6. 看護師・准看護師	0.9 %
2. ホームヘルパー2級	73.3 %	7. 保健師	0.0 %
3. 介護福祉士	22.4 %	8. その他の医療・介護・福祉関連の公的資格	18.1 %
4. ケアマネジャー	0.9 %	(具体的に:)	
5. 社会福祉士	6.0 %	(無回答)	4.3 %

付問 問 15で「1. ホームヘルパー1級」「2. ホームヘルパー2級」のうち1つでも○をつけた方にお聞きします。サービス提供責任者になる前に、ホームヘルパーとしての実務経験がありますか。ある場合はその経験年数をお答えください (他の事業者での経験も含む)。

1. ある → 年 カ月 2. ない

付問 15SA: n = 98

1. 59.2 % 2. 39.8 % (無回答) 1.0 %

「1. ある」: n = 58 有効 58、無回答 0

平均値 1年8ヶ月

最小値 0年1ヶ月/最大値 5年0ヶ月

問 16 あなたは、おもに能力開発に関連して、現在勤務している事業者 (F 社) に対して、どのような希望を持っていますか。該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 能力を適切に評価する仕組みを作ること (能力の違いを賃金に反映させる等)	46.6 %	<u>n = 116</u>
2. 能力に見合った仕事に配置すること	58.6 %	
3. 働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること (増やすこと)	47.4 %	
4. 先輩から指導を受ける機会を設けること (増やすこと)	42.2 %	
5. 有料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	25.0 %	
6. 無料の研修や講習会を開くこと (増やすこと)	50.0 %	
7. その他 (具体的に:)	14.7 %	
8. 特になし	1.7 %	(無回答) 3.4 %

問 17 以下に掲げる知識や技術のうち、あなたが身につけたいと思うものを選択肢から選び、
枠内に記入してください。

a) あてはまるもの すべて

b) うち、最もあてはまるもの 1つ

<選択肢>

n = 116

	a) MA	b) SA		a) MA	b) SA
1. 事前訪問時のアセスメントに関する知識・技術	51.7 %	3.4 %	11. 計画にもとづく技術指導の展開に関する技術	34.5 %	0.9 %
2. 訪問介護計画書作成に関する知識・技術	45.7 %	5.2 %	12. 同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	33.6 %	1.7 %
3. サービス困難度等を考慮して担当ヘルパーを選定する技術	31.0 %	4.3 %	13. 管理運営業務（ヘルパーの勤務表の作成、採用面接、保険請求、集金など）に関する知識・技術	32.8 %	2.6 %
4. 地域の社会資源に関する知識	49.1 %	1.7 %	14. より高度な介護技術	63.8 %	22.4 %
5. 利用者の利用申込の調整に関する技術	11.2 %	0.0 %	15. 利用者及びその家族との信頼関係づくりに関する技術	37.9 %	6.9 %
6. 利用者からの相談・要望・苦情対応に関する知識・技術	56.9 %	6.9 %	16. ヘルパーとの円滑な人間関係づくりに関する技術	26.7 %	0.9 %
7. 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	74.1 %	15.5 %	17. 介護支援専門員との円滑な人間関係づくりに関する技術	31.9 %	2.6 %
8. チームカンファレンス実施に関する技術	38.8 %	0.9 %	18. 営業に関する知識・技術	45.7 %	5.2 %
9. ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する知識・技術	31.0 %	2.6 %	19. エリアマーケティング（市場調査）に関する知識・技術	43.1 %	6.0 %
10. 職場内での技術指導案（レessonプラン）作成に関する知識・技術	45.7 %	0.9 %	20. その他 （具体的に：)	0.9 %	0.9 %
			21. 特に身につけたい知識や技術はない	0.9 %	0.9 %
			（無回答）	4.3 %	7.8 %

今後の希望について

問 18 あなたは、サービス提供責任者の仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか。該当する番号 1つ に○をつけてください。

n = 116

1. 半年程度	9.5 %	4. 5～10 年程度	5.2 %
2. 1～2年程度	15.5 %	5. 続けられるかぎり	33.6 %
3. 3～5年程度	10.3 %	6. わからない	22.4 %
		（無回答）	3.4 %

問 19 あなたは、将来の仕事やキャリアについて、どのような希望を持っていますか。該当する番号 1 つ に○をつけてください。なお、現在勤務している事業者（F 社）にこだわらずにお答えください。

n = 116

1. サービス提供責任者として働きたい	13.8 %	5. 施設介護の仕事をしたい	9.5 %
2. ケアマネジャーの仕事をしたい	33.6 %	6. その他の介護の仕事をしたい (具体的に:)	16.4 %
3. ホームヘルパーの仕事をしたい	8.6 %	7. 介護以外の仕事に就きたい	1.7 %
4. 本社・事業所などの管理部門の仕事をしたい	8.6 %	8. 仕事はやめたい	2.6 % (無回答) 5.2 %

あなたの事業所のヘルパーについて

問 20 つぎのうち、あなたの事業所のヘルパーに対して「利用者からの求めがあっても実施してはいけない」と説明しているものはありますか。該当する番号 すべて に○をつけてください。

n = 116

1. 湿布の交換	75.9 %	8. 庭掃除、植木の手入れ	90.5 %
2. たんの吸引	90.5 %	9. 買い物でのお金の立て替え	94.0 %
3. 床ずれの処置	89.7 %	10. 利用者宅で利用者とともにお茶を飲む	75.0 %
4. 入院中の付き添い	83.6 %	11. ヘルパーの電話番号を教える	95.7 %
5. 入院中のお見舞い	87.1 %	12. 利用者の預金通帳の管理	95.7 %
6. 家族の食事の準備	86.2 %	13. 1. ～12. のうち実施してはいけないと説明しているものは ない	0.0 %
7. 利用者の留守宅の掃除	91.4 %	(無回答)	2.6 %

問 21 介護の仕事をする上で必要な知識や技術のうち、あなたの事業所のヘルパーに身につけてほしいと思うものはありますか。該当する番号 すべて に○をつけてください。

n = 116

1. 痴呆症状のある利用者への対応に関する 知識・技術	76.7 %	8. 介護保険とその動向に関する知識	52.6 %
2. より高度な介護技術	66.4 %	9. 勤務する地域の福祉資源に関する知識	26.7 %
3. 高齢者・障害者の心理や生理に関する知識	69.0 %	10. 円滑なチームワークのために必要な知識・技術	55.2 %
4. 高齢者・障害者との接し方に関する知識・技術	78.4 %	11. 訪問介護計画書作成に関する知識・技術	16.4 %
5. 高齢者・障害者の家族との接し方に関する 知識・技術	61.2 %	12. サービス提供責任者になるために必要な知識・ 技術	13.8 %
6. 福祉用具に関する知識	57.8 %	13. その他	2.6 %
7. 医療・保健の知識	40.5 %	(具体的に:)	
		14. 特に身につけてほしい知識や技術はない	0.0 %
		(無回答)	2.6 %

問 22 あなたの事業所のヘルパーに対して、どのような希望を持っていますか。該当する番号
すべてに○をつけてください。

n = 116

1. 勤務日数を増やしてほしい	56.0 %	7. サービス提供責任者になりたいという希望を持ってほしい	6.9 %
2. 勤務時間を増やしてほしい	56.9 %	8. ケアマネジャーになりたいという希望を持ってほしい	1.7 %
3. 利用者の選り好みをしないでほしい	66.4 %	9. その他 (具体的に:)	10.3 %
4. 身体介護・生活援助のどちらも対応してほしい	58.6 %	10. 特に希望はない	0.9 %
5. 能力開発を積極的にしてほしい	56.9 %	(無回答)	3.4 %
6. 報告・連絡・相談を徹底してほしい	81.0 %		

あなた自身について

問 23 あなたご自身についておうかがいします。

a) 性別 (○は 1 つ)

n = 116

1. 男性	19.0 %	2. 女性	77.6 %	(無回答) 3.4 %
-------	--------	-------	--------	-------------

b) 年齢

歳

n = 116 / 有効 111、無回答 5 / 平均 34.0 歳 / 最小値 21 歳 / 最大値 54 歳

c) 最終学歴 (○は 1 つ)

n = 116

1. 中学校卒	0.0 %	4. 短大・高専卒	12.9 %	(無回答) 3.4 %
2. 高校卒	26.7 %	5. 大学・大学院卒	36.2 %	
3. 専修(専門)学校卒	20.7 %			

d) 社会福祉や介護福祉など福祉関係の大学や専門学校で勉強した経験 (通信教育を含む) の有無 (○は 1 つ。看護、医療、保育関係の学校は除きます) n = 116

1. ある (現在、勉強中を含む)	32.8 %	2. ない	63.8 %	(無回答) 3.4 %
-------------------	--------	-------	--------	-------------

e) 配偶者 (○は 1 つ)

n = 116

1. いる	40.5 %	2. いない	56.0 %	(無回答) 3.4 %
-------	--------	--------	--------	-------------

f) 世帯で最も生活費を負担している者 (○は 1 つ)

n = 116

1. あなたご自身	48.3 %	2. あなた以外の方	48.3 %	(無回答) 3.4 %
-----------	--------	------------	--------	-------------

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

4. ヘルパーの仕事と働き方に関するアンケート（『ヘルパー調査 2007』）

ヘルパー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、ヘルパーの皆さんの能力と働きがいをもつための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）の担い手であるヘルパーの皆さんの仕事内容、仕事や能力開発に関する希望、ステーションの状況等についてお尋ねするものです。調査の目的は、皆さんが意欲的に仕事に取組み、能力を発揮しやすい職場づくりを進め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、ケアステーション〇〇〇〇、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。間によっては、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。

○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】

〇〇〇〇（担当：〇〇） 電話〇〇〇〇

介護の仕事に係わる職業能力について

問1 あなたは、下表にあげる食事介助など介護各分野のそれぞれの仕事 a,b,c を、**ひとりで（同行指導や家族の指示なしに）**どの程度できますか。「実務経験があり確実にできる：5」～「実務経験なし・ほとんどできない：1」の5段階の中から **1つ**を選び、該当する番号に○をつけてください。

n=1,965

介護能力得点 (n=1,751/問1 完答者)			実務経験					(無回答)
身体介護得点 (最低1点、最高5点) 平均値：3.11点 中央値：3.1点 ※各項目に1～5点を与え、下表の【身】と示した27項目の平均点 生活援助得点 (最低1点、最高5点) 平均値：3.58点 中央値：3.6点 ※各項目に1～5点を与え、下表の【生】と示した12項目の平均点 関係構築得点 (最低1点、最高5点) 平均値：3.44点 中央値：3.5点 ※各項目に1～5点を与え、下表の【関】と示した15項目の平均点 総合得点 (最低1点、最高5点) 平均値：3.37点 中央値：3.4点 ※(身体介護得点+生活援助得点+関係構築得点)÷3			確実にできる	かなりできる	実務経験が だいじにできる	少 し で き る	実務経験が あり ない	
仕事例			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
食事介助【身】	a	食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	16.6%	24.0%	33.3%	12.9%	12.1%	1.0%
	b	嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	15.0%	23.3%	30.4%	12.5%	18.0%	0.9%
	c	嚥下障害や硬直、認知症など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	9.1%	17.7%	29.0%	15.3%	27.6%	1.4%
排泄介助【身】	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	21.2%	30.3%	27.9%	9.7%	9.9%	1.1%
	b	ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	21.0%	27.4%	27.4%	10.0%	13.4%	0.9%
	c	利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	14.4%	24.6%	31.1%	12.3%	16.1%	1.4%
更衣介助【身】	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	25.8%	30.4%	28.8%	8.3%	5.6%	1.1%
	b	麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	15.9%	29.3%	30.6%	12.8%	10.2%	1.2%
	c	認知症や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	15.0%	26.1%	29.8%	11.2%	16.4%	1.5%
入浴介助【身】	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	23.0%	28.0%	26.8%	8.7%	12.7%	1.0%
	b	麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	13.4%	22.5%	24.5%	10.8%	27.5%	1.3%
	c	転倒につながる危険を予測し、常に利用者との体勢の安定・安全に配慮すること。	16.1%	26.2%	29.1%	11.8%	15.8%	1.1%
移乗介助【身】	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のベッド⇔車椅子の移乗を見守ること。	21.9%	26.8%	26.0%	12.2%	11.8%	1.4%
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	18.2%	28.6%	27.5%	14.0%	10.4%	1.3%
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	18.2%	28.0%	28.0%	13.9%	10.6%	1.3%
外出介助【身】	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	21.3%	30.9%	28.8%	8.8%	9.0%	1.3%
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	20.0%	29.0%	29.2%	9.2%	11.1%	1.5%
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きても、適切に判断し、対処すること。	9.8%	24.1%	35.0%	15.2%	14.4%	1.6%
体位変換【身】	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	13.3%	23.1%	28.3%	15.3%	18.6%	1.3%
	b	床ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	9.2%	21.5%	28.7%	16.5%	23.0%	1.2%
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	9.8%	20.0%	28.8%	17.3%	23.1%	1.1%

仕事例			確実にできる	実務経験がかなりできる	実務経験がだいたいできる	実務経験が少しできる	実務経験がほとんどできない	実務経験なし・(無回答)
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下	
清拭 【身】	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	19.5%	29.1%	29.2%	11.5%	9.3%	1.5%
	b	湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	15.0%	27.2%	29.5%	12.8%	13.9%	1.6%
	c	障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	13.8%	25.5%	29.4%	13.8%	15.6%	1.8%
ベッドメイク 【身】	a	空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	21.8%	23.7%	29.5%	13.7%	10.0%	1.3%
	b	利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	10.7%	17.7%	25.8%	14.9%	29.5%	1.4%
	c	利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	4.2%	10.2%	18.8%	12.2%	52.7%	1.8%
調理 【生】	a	時間内に食事を作ること。	35.5%	27.4%	27.2%	5.3%	3.6%	1.0%
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	23.2%	28.3%	33.8%	9.6%	4.0%	1.0%
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	20.7%	25.2%	34.0%	13.8%	5.4%	0.8%
掃除 【生】	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	43.5%	30.4%	22.1%	1.8%	1.3%	1.0%
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	34.0%	34.1%	26.0%	3.6%	1.3%	1.0%
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	24.5%	32.1%	31.1%	8.4%	2.7%	1.1%
買い物 【生】	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	61.1%	20.1%	14.2%	1.6%	2.1%	0.9%
	b	利用者の買い物の希望(何を、どこで、どれだけ、いくらで)を具体化すること。	51.3%	25.8%	17.6%	1.7%	2.5%	1.1%
	c	次の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	30.8%	30.8%	25.3%	5.8%	5.9%	1.4%
緊急対応 【関】	a	利用者の基礎情報(障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など)を正確に把握すること。	13.2%	25.8%	38.5%	13.4%	7.8%	1.3%
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	14.2%	24.9%	33.7%	12.8%	13.0%	1.4%
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	7.0%	17.6%	30.7%	17.9%	25.2%	1.5%
説明 【関】	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	20.2%	29.9%	35.2%	9.2%	4.0%	1.5%
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	19.7%	30.3%	34.9%	9.8%	4.0%	1.3%
	c	利用者の状況(体調・表情など)をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	16.0%	29.6%	34.6%	12.0%	5.9%	1.9%
関係構築 【関】	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	31.4%	37.6%	26.6%	3.1%	0.3%	1.0%
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	17.9%	34.1%	35.4%	7.9%	3.2%	1.5%
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	25.0%	37.0%	31.2%	4.5%	0.8%	1.5%
情報収集 と判断 【関】	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	18.4%	31.4%	36.0%	9.1%	3.3%	1.8%
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	16.1%	31.7%	38.0%	9.4%	3.4%	1.5%
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	13.1%	30.9%	39.5%	10.5%	3.7%	2.3%
協働 【関】	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	23.9%	33.8%	34.1%	5.9%	1.2%	1.2%
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題点を報告し、自分の意見を述べること。	17.8%	30.1%	35.5%	11.4%	4.0%	1.3%
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	10.8%	26.8%	37.2%	16.7%	7.2%	1.3%

これまでの介護の仕事等の経験について

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=1,965

- 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：4年4ヶ月
中央値：3年7ヶ月
- b) 上のa)の期間に月あたり介護の仕事に携わった時間 平均して月に約 時間 平均値：64時間15分
中央値：55時間
- c) 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 約 年 ヶ月 平均値：3年11ヶ月
中央値：3年4ヶ月
- d) 今の会社での、在宅のホームヘルパーとしての通算経験年数 約 年 ヶ月 平均値：3年6ヶ月
中央値：3年1ヶ月
- e) 施設の介護職員としての通算経験年数 約 年 ヶ月 平均値：0年4ヶ月
中央値：0年0ヶ月
(通所を含む、ない場合はゼロを記入)

問3 あなたは問2でご記入頂いた介護の仕事以外に、次のような経験がありますか(○はいくつでも)。 n=1,965

1. ご家族・ご親族の介護 45.9%	3. 介護以外の病院・福祉関連の仕事(事務は除く) 11.4%
2. 介護のボランティア 15.3%	4. 1.～3.の経験はない 38.8%
無回答 3.5%	

問4 あなたがこれまでに仕事で介護した方についておうかがいします。勤務先や在宅・施設の別は問いません。 n=1,965

- a) 仕事で介護した方の人数 約 人 平均値：37.1人
中央値：20人
- b) 仕事で介護した方の状態(○はいくつでも)。

1. 要支援の高齢者 86.4%	4. 認知症 76.5%	7. 知的障害者(児) 17.3%
2. 要介護1～3の高齢者 93.2%	5. 寝たきり 60.7%	8. 精神障害者(児) 12.0%
3. 要介護4～5の高齢者 69.4%	6. 身体障害者(児) 36.9%	無回答 1.5%

問5 介護保険の訪問介護サービスに限定しておうかがいします。あなたが経験してきた介護の仕事は、どのようなものが多いですか。勤務先は問いません(○は1つ)。 n=1,965

1. 身体介護のみ 1.6%	4. 身体介護もあるが、生活援助が主 44.3%
2. 生活援助もあるが、身体介護が主 15.4%	5. 生活援助のみ 3.1%
3. 身体介護と生活援助が同程度 31.1%	無回答 4.5%

問6 現在、この調査票を渡されたステーション以外でも収入を伴う仕事をしていますか(○はいくつでも)。 n=1,965

1. 調査票を渡されたステーションでの介護の仕事のみ 64.8%	3. 他の会社で介護及び病院・福祉関連の仕事をしている 12.7%
2. 同じ会社の別のステーションで介護の仕事をしている 4.2%	4. 介護及び病院・福祉関連以外の仕事をしている(自営・家業手伝いを含む) 16.5%
無回答 4.3%	

通常 1 ヶ月のこの調査票を渡されたステーションでの仕事について

「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。

問 7 調査票を渡されたステーションでの**通常 1 ヶ月**の仕事の状況についておうかがいします。 **n=1,965**

a) **通常 1 ヶ月**に介護の仕事に少しでも携わる日数

月に約

日

平均値：17.3 日

中央値：20 日

b) **通常 1 ヶ月**に利用者の介護に直接携わる時間（移動、書類作成、会議や研修等の時間は**含みません**。サービス時間内に利用者宅で行う記録作成にかかる時間は含みます。）

※該当するサービスに携わっていない場合はゼロを記入				合計 (A+B+C+D)
【介護保険の】訪問介護		C【介護保険の】 予防訪問介護	D【介護保険外の】 高齢者・障害者介護	
A 身体介護	B 生活援助			
時間	時間	時間	時間	時間

平均値：21 時間 55 分

中央値：15 時間 15 分

平均値：24 時間 44 分

中央値：20 時間

平均値：5 時間 9 分

中央値：1 時間

平均値：3 時間 09 分

中央値：0 時間

平均値：54 時間 59 分

中央値：48 時間

c) **通常 1 ヶ月**に移動、書類作成、会議や研修等に費やす時間

月に約

時間

平均値：21 時間 22 分

中央値：10 時間 0 分

d) **通常 1 ヶ月**に仕事で介護する方の人数（同じ利用者宅に何度も訪問する場合には「1 人」と数えてください）

月に約

人

平均値：9.9 人

中央値：7 人

問 8 調査票を渡されたステーションでの仕事量や仕事内容についての希望をおうかがいします。

a) ア) ～キ) のそれぞれについての希望をお答えください（○はそれぞれ **1 つ**）。

n=1,965

	増やしたい	減らしたい	現状でよい	無回答
ア) 内容を問わず、介護の仕事をする日数	16.6%	8.1%	73.4%	1.9%
イ) 内容を問わず、介護の仕事をする時間数	30.4%	5.9%	61.3%	2.4%
ウ) 介護保険による訪問介護（身体介護）の時間数	38.3%	4.0%	55.0%	2.7%
エ) 介護保険による訪問介護（生活援助）の時間数	17.0%	15.4%	64.6%	3.0%
オ) 介護保険による予防訪問介護の時間数	14.2%	9.7%	73.8%	2.2%
カ) 介護保険外の高齢者・障害者介護の時間数	14.7%	2.5%	80.2%	2.6%
キ) 仕事で介護する方の人数	28.9%	4.3%	64.1%	2.7%

b) **上の設問で、1 つでも「減らしたい」に○をつけた方**におうかがいします。減らしたい理由をお書きください（例：就業調整、家族の希望、他の仕事を増やしたい、他にやりたいことがある 等）。

この調査票を渡されたステーションでの訪問介護サービスの進め方について

問 9 次のうち、利用者への定期的なサービスの提供以外にあなたが行ったことがある業務はどれですか。補助としての仕事も含めてお答えください（○は**いくつでも**）。 **n=1,965**

1. 訪問介護計画の作成	4.3%	6. モニタリング	5.5%	11. 緊急対応、苦情・トラブル対応	9.0%
2. 手順書の作成	20.2%	7. サービス担当者会議への参加	22.3%	12. 予算や売上の管理	0.3%
3. 稼働予定の作成	3.9%	8. 他のヘルパーへの日常的 アドバイス・同行指導	39.6%	13. 営業活動	1.6%
4. 稼働予定変更にあたっての諸連絡	13.2%	9. 研修会等でのヘルパーの指導	4.4%	14. 請求業務	2.7%
5. 代行訪問、臨時的なサービスの提供	44.7%	10. ヘルパー確保・採用面接	1.0%	15. あてはまるものはない	25.5%
				無回答	4.9%

問 10 あなたが新たな利用者宅への訪問を始めるときの状況についておうかがいします。

a) 初回の訪問より前に、なんらかの説明（オリエンテーション）を受けていますか（○は 1 つ）。n=1,965

1. 必ず受ける	86.2%	2. 受けないことがある	8.9%	3. 受けないことが多い	3.9%	無回答	1.1%
----------	-------	--------------	------	--------------	------	-----	------

b) 次の文書を自分で読んだり、説明を受けたりすることになっていますか（○は いくつでも）。n=1,965

1. 利用者基本情報シート（氏名、年齢、家族構成、心身状況、介護度等をまとめたもの）	85.8%	4. 訪問介護サービス実施記録（毎回のサービスの記録）	64.8%
2. 訪問介護計画（訪問介護サービスの目標、サービス内容等をまとめたもの）	78.1%	5. 居宅サービス計画（訪問介護以外も含め当該利用者の介護保険サービス利用状況全体が示されたケアプラン）	36.6%
3. 手順書（訪問介護サービスの具体的なサービス項目と手順、留意事項等をまとめたもの）	82.4%	6. 契約書・重要事項説明書	11.8%
		7. あてはまるものはない	2.1%
		無回答	1.5%

c) 初回の訪問時にサービス提供責任者や他のヘルパー等から同行指導を受けていますか（○は 1 つ）。n=1,965

1. 必ず受ける	84.3%	2. 受けないことがある	12.3%	3. 受けないことが多い	1.9%	無回答	1.5%
----------	-------	--------------	-------	--------------	------	-----	------

d) 新たな利用者宅でのサービスの流れをどのようにして覚えますか（○は いくつでも）。n=1,965

1. ステーション等（利用者宅以外）での説明	62.8%	6. サービス提供責任者やベテランヘルパーへの確認・相談	47.2%
2. 手順書等の文書を読んで	76.3%	7. 担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス	40.7%
3. 同行指導の際の口頭での指導	85.3%	8. 独自に作成したメモ	28.0%
4. 同行指導の際の見本を示しての指導	75.1%	9. その他（ ）	0.6%
5. 利用者や家族からのアドバイス	59.8%	無回答	0.9%

問 11 通常のサービスの提供についておうかがいします。

a) あなたは、主として月々どのような利用者宅を訪問することになっていますか（○は 1 つ）。n=1,965

1. 特定の利用者宅のみを訪問	67.8%	3. 特定の訪問先はなく、様々な利用者宅を訪問	6.6%
2. 一部は特定で、残りは様々な利用者宅を訪問	23.8%	4. その他（ ）	0.5%
		無回答	1.4%

b) 現状（a）の回答）に関係なく、月々の訪問先についての希望をお答えください（○は 1 つ）。n=1,965

1. 特定の利用者宅のみを訪問したい	54.5%	3. 特定の訪問先はなく、様々な利用者宅を訪問したい	9.0%
2. 一部は特定で、残りは様々な利用者宅を訪問したい	32.1%	4. その他（ ）	1.1%
		無回答	3.3%

c) あなたの都合や希望によらずに、それまで訪問していた利用者宅の担当から外れる場合には、事前に理由等の説明を受けていますか（○は 1 つ）。n=1,965

1. 必ず受ける	64.7%	2. 受けないことがある	18.2%	3. 受けないことが多い	10.5%	無回答	6.6%
----------	-------	--------------	-------	--------------	-------	-----	------

d) あなたが訪問する利用者の訪問介護計画は、誰が作成していますか（○は 1 つ）。n=1,965

1. 特定の 1 人のサービス提供責任者（ステーションに責任は 1 人しかいない）	15.5%	4. その他（ ）	1.5%
2. 特定の 1 人のサービス提供責任者（ステーションに責任は複数いる）	30.1%	5. わからない	21.8%
3. 複数のサービス提供責任者	28.9%	無回答	2.1%

e) 利用者宅の訪問前後にステーションに立ち寄ったり電話等の連絡をしていますか (○はいくつでも) **n=1,965**

1. ステーションに立ち寄る	41.7%	3. その他 ()	0.9%
2. 電話その他システムを通じて連絡	74.5%	4. ステーション立寄や電話等による連絡はしないことが多い	11.3%
		無回答	1.4%

f) 利用者の状況に関する記録・報告や情報把握はどのようにしていますか (○はいくつでも) **n=1,965**

1. 稼働当日のステーション立寄・電話連絡	55.0%	4. サービス提供責任者やヘルパーとの情報交換	46.3%
2. 利用者宅にある実施記録や連絡ノートの記入・確認	90.1%	5. 担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス	34.0%
3. ステーションにあるケース記録の記入・確認	26.9%	6. その他 ()	1.5%
		無回答	1.1%

問 12 あなたが利用者宅を訪問する日や時間は、通常どのように決められていますか (○は1つ) **n=1,965**
※その他の記入内容のうち多かった2つ (●) を新設

1. 1ヶ月分がその前の月末までに決まることが多い	59.0%	●固定で変わらない	5.9%
2. 1週間分がその前の週末までに決まることが多い	21.2%	●10日・2週間単位で決まる	1.2%
3. 数日前や前日に決まることが多い	7.5%	4. その他 ()	3.2%
		無回答	2.1%

問 13 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) あなたは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参加していますか (○は1つ) **n=1,965**

1. 必ず参加する	44.7%	3. 参加しないことが多い	12.8%	5. ミーティングは行われていない	2.6%
2. 参加しないことがある	33.2%	4. 参加したことはない	5.2%	→問 14 へ	
		→問 14 へ		無回答	1.5%

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=1,811**

1. サ責からの利用者関連の情報伝達	65.9%	8. 記録や各種書類の書き方の指導	63.6%
2. ヘルパーの発言による利用者関連の情報交換	58.1%	9. 介護保険の動向や地域の状況についての説明	49.1%
3. 事例検討	53.0%	10. 経営方針やステーションの状況についての情報伝達	35.2%
4. 介護技術の指導 (実技、ロールプレイ)	68.6%	11. ヘルパーの悩みや不安の吸い上げ	38.2%
5. ヒヤリハット・事故、感染症の予防や事例共有	64.8%	12. 各種書類の記入と提出	44.1%
6. 苦情への対応や事例共有	47.3%	13. 懇親会	31.5%
7. 利用者から喜ばれた・褒められた経験の共有	26.2%	14. その他 ()	1.3%
		無回答	3.5%

この調査票を渡されたステーションのサービス提供責任者について

サービス提供責任者が複数いる場合は、ステーション全体としてお答えください。

問 14 次のうち、ステーションのサービス提供責任者にあてはまるものはどれですか (○はいくつでも)。

サービス提供責任者が複数いる場合は、ステーション全体としてお答えください。

n=1,965

1. だいたい連絡がとれる	82.4%	7. ヘルパーのえこひいきをしない	37.1%
2. 必要な情報を迅速に伝達してくれる	61.7%	8. ヘルパーから信頼されている	40.6%
3. 稼働中に判断に困ったら適切な指示をしてくれる	68.0%	9. 利用者や家族からの苦情に迅速に対応してくれる	51.3%
4. ヘルパーの声によく耳を傾ける	58.4%	10. 利用者や家族から信頼されている	40.1%
5. 適切な介護技術の指導をしてくれる	50.0%	11. (複数の場合) サービス提供責任者同士の意思疎通が十分にはかかれている	24.5%
6. 仕事上の悩みや相談に適切に対応してくれる	49.8%	12. あてはまるものはない	2.7%
		無回答	4.2%

問 15 ステーションのサービス提供責任者は、次のような取組みをどの程度行っていますか。ア) ～シ) 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。サービス提供責任者が複数いる場合は、ステーション全体としてお答えください。

n=1,965

	できている	十分	できている	ある程度	できていない	あまり	できていない	まったく	わからない	(無回答)
ア) 新規利用者の受け入れ可否の判断と適切なヘルパーの選定	16.8%	43.6%	6.1%	1.1%	22.9%	9.5%				
イ) 利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえた訪問介護計画の作成	22.6%	48.7%	5.4%	0.9%	12.8%	9.5%				
ウ) 軽度者のできることを引き出す目標指向型の介護予防訪問介護計画の作成	17.3%	38.0%	11.5%	1.0%	21.9%	10.4%				
エ) 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	20.2%	46.3%	11.2%	1.7%	10.7%	9.8%				
オ) サービス担当者会議への出席等によるケアマネジャー等との連携	21.5%	34.1%	8.4%	1.9%	24.2%	9.9%				
カ) ヘルパーへの具体的な援助目標及びサービス内容の指示	22.3%	49.3%	10.9%	1.8%	5.9%	9.8%				
キ) ヘルパーへの利用者の状況についての情報の伝達	25.0%	48.1%	11.4%	1.7%	4.3%	9.6%				
ク) ヘルパーのサービス提供状況の把握	20.6%	50.3%	10.4%	1.5%	7.6%	9.6%				
ケ) ヘルパーの能力の公平な評価	14.9%	41.3%	10.1%	2.1%	22.0%	9.6%				
コ) ヘルパーの能力や希望を考慮した効率的な稼働予定の作成	15.7%	42.0%	13.7%	3.5%	15.7%	9.4%				
サ) 新人ヘルパーの教育・指導	15.9%	36.7%	12.4%	3.3%	22.3%	9.4%				
シ) ヘルパーに対する計画的な研修や技術指導	16.8%	41.2%	17.7%	3.6%	11.6%	9.1%				

問 16 あなたとサービス提供責任者との関係についておうかがいします。

n=1,965

a) 通常 1 ヶ月にサービス提供責任者と顔をあわせて話す回数

月に約

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

回

平均値：6.2 回
中央値：4 回

b) 通常 1 ヶ月にサービス提供責任者と電話や fax、メールで連絡をとる回数

月に約

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

回

平均値：8.3 回
中央値：5 回

介護の仕事をする上で必要な知識や技術、能力開発について

問 17 調査票を渡された勤務先（会社・ステーション）での能力開発についておうかがいします。

a) 今の勤務先でヘルパーの仕事を始めたときに、指導担当者が決められていましたか（○は 1 つ）。n=1,965

1. 指導担当者が決められていた	37.7%	2. 指導担当者は決められていなかった	57.5%	→ c) へ
		無回答	4.8%	

b) 指導担当者が決められていた期間はどれくらいですか（○は 1 つ）。

n=741

1. ～1 週間程度	25.9%	3. ～3 ヶ月程度	8.8%	5. ～1 年程度	6.9%	無回答	9.2%
2. ～1 ヶ月程度	19.2%	4. ～半年程度	4.6%	6. 1 年以上	25.5%		

c) 介護能力の評価と仕事のわりふりはどのようになっていますか（○は 1 つ）。

n=1,965

1. 介護能力を評価する仕組みがあり、仕事のわりふりに活かされている	30.2%	無回答	15.2%
2. 介護能力を評価する仕組みはあるが、仕事のわりふりには活かされていない	14.6%		
3. 介護能力を評価する仕組みはない	40.1%		

問 18 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 (○はいくつでも)。

左は a) n=1,965、右は b)「2. あり」n=1,214			
a)	b)「2. あり」	a)	b)「2. あり」
1. ホームヘルパー1 級 8.5%	12.9%	4. 介護福祉士 12.1%	77.8%
2. ホームヘルパー2 級 89.7%	0.6%	5. 社会福祉士 0.3%	10.2%
3. ホームヘルパー3 級 6.5%	0.0%	6. 介護支援専門員 1.2%	32.8%
		7. 看護師・准看護師 0.3%	2.6%
		8. 保健師 0.1%	0.7%
		9. 保育士 (保父、保母) 3.0%	2.5%
		10. 理学療法士 ・作業療法士 0.2%	5.6%
		無回答 4.4%	1.2%

b) 上の資格の中でこれから取得したいもの 1. なし 31.1% 2. あり 61.8% →
n=1,965 無回答 7.1%

1～10 の数字を
いくつでも記入
a) 欄参照

問 19 ヘルパーとしての能力を高めるうえで特に役に立ったのは、次のうちどのような経験ですか
(○はいくつでも)。 n=1,965

1. 在宅での様々な利用者への介護 86.2%	8. 勤務先でのミーティングや研修 (月例会等) 56.3%
2. 施設や病院等、在宅以外での介護 19.6%	9. 勤務先のマニュアルなどを見て勉強 18.2%
3. 自分の家族や親族の介護 32.6%	10. 外部の研修 16.5%
4. 同行指導等、実務の中でのサービス提供 責任者やベテランヘルパーからの実技指導 64.3%	11. 自分なりに書籍・雑誌などを見て勉強 29.9%
5. 利用者や家族からのアドバイス 44.9%	12. 資格取得のための勉強 33.5%
6. 実務を離れたサービス提供責任者や ベテランヘルパーからの日常的なアドバイス 22.5%	13. その他 () 1.2%
7. 担当ヘルパー間の情報交換・ケアカンファレンス 48.4%	14. 特に役に立った経験はない 0.6%
	無回答 1.3%

問 20 ヘルパーとして目標としている人がいますか。いる場合は、どのような点を見習いたいと思
いますか。自由にお書きください。 n=1,965

1. 目標としている人はいない 60.8%	
2. 目標としている人がいる 29.6%	(見習いたい点)
無回答 9.7%	

問 21 2006 年 4 月に介護予防が始まったことにより、ヘルパーに求められる能力に変化があると思
いますか。ご自由にお書きください。

現在の仕事に対する考えや今後の希望について

問 22 利用者は、あなたをどのような人であるにとらえていると思いますか (○はいくつでも)。 n=1,965

1. 家で生活するうえで、ひとりでは「できないこと」 を補ってくれる人 87.3%	5. 利用者の心身の状態をよくわかっている人 49.9%
2. 家事や身の回りの世話をなんでも頼める人 36.3%	6. 利用者の体調の変化や要望を、しかるべき人 に伝えてくれる人 40.7%
3. 利用者が「できること」を引きだしてくれる人 21.9%	7. 話し相手、相談相手 72.1%
4. 親切な人 30.4%	8. その他 () 3.1%
	無回答 1.3%

問 23 調査票を渡された勤務先（会社・ステーション）での仕事に対する満足度をおうかがいします。ア) ～シ) 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 23 : n=1,965、問 24 : n=1,965	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	問 24
ア) 仕事の内容・やりがい	16.0%	34.9%	38.5%	6.2%	1.9%	2.5%	35.5%
イ) 賃金（の水準）	6.0%	14.2%	36.5%	27.7%	13.1%	2.4%	8.2%
ウ) 労働時間	9.5%	15.7%	49.7%	17.0%	5.0%	3.1%	2.8%
エ) 能力や仕事ぶりの適切な評価	9.3%	16.2%	54.6%	11.9%	4.9%	3.2%	4.5%
オ) 能力や仕事ぶりに応じた賃金の見直し	4.8%	8.0%	46.2%	24.7%	12.1%	4.2%	3.8%
カ) 昇進・昇格の機会	3.4%	5.2%	56.1%	15.6%	12.1%	7.6%	0.3%
キ) 教育訓練・能力開発のあり方	6.0%	13.9%	49.8%	18.9%	7.1%	4.3%	3.0%
ク) サービス提供責任者との関係	15.1%	22.2%	46.1%	9.6%	4.4%	2.6%	2.0%
ケ) 他のヘルパーとの関係	10.9%	18.7%	53.1%	10.5%	3.6%	3.2%	1.1%
コ) 利用者との関係	19.1%	37.3%	39.4%	1.7%	0.3%	2.1%	24.7%
サ) ヘルパーの仕事に対する社会的評価	4.2%	12.2%	41.0%	25.2%	14.8%	2.7%	6.8%
シ) 職業生活全体	5.0%	17.1%	51.1%	17.3%	6.0%	3.6%	2.4%
問 24 無回答							4.8%

問 24 問 23 のア) ～シ) のうち、勤務先を問わず、あなたがヘルパーの仕事続けるうえで最も大切なことはなんですか。ア) ～シ) の記号を 1 つだけご記入ください。

問 23
右欄参照

問 25 調査票を渡された勤務先（会社・ステーション）でヘルパーの仕事始めてから、あなたがヘルパーとして働く意欲はどのように変化しましたか（○は 1つ）。 n=1,965

1. 向上した・やや向上した	56.3%	2. 変化なし	26.6%	3. やや低下した・低下した	14.7%	無回答	2.4%
----------------	-------	---------	-------	----------------	-------	-----	------

問 26 あなたは、調査票を渡された勤務先（会社・ステーション）で、ヘルパー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=1,965

1. 半年程度	2.3%	3. 3～5 年程度	9.4%	5. 続けられるかぎり	46.8%	無回答	1.5%
2. 1～2 年程度	9.8%	4. 5～10 年程度	3.5%	6. わからない	26.8%		

問 27 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=1,965

1. ヘルパー	38.5%	5. デイサービスの仕事	3.5%	9. 介護及び病院・福祉関連以外の仕事	1.6%
2. サービス提供責任者	2.8%	6. グループホームの仕事	2.8%	10. 仕事はやめていたい	5.0%
3. ケアマネジャー	7.3%	7. 障害者介護の仕事	2.2%	11. わからない	25.1%
4. 施設サービスの仕事	3.4%	8. その他の介護及び病院・福祉関連の仕事	4.7%	無回答	2.9%

この調査票を渡されたステーションでの賃金について

問 28 あなたは、年収が一定額を超えないように労働時間等を調整して働いていますか（○は 1つ）。 n=1,965

1. 調整している	35.0%	2. 調整していない	58.8%	3. わからない	4.6%	無回答	1.5%
-----------	-------	------------	-------	----------	------	-----	------

問 29 **調査票を渡されたステーション**からのあなたの収入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。 n=1,965

- a) **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

十	万	千		
			0	0
			0	0

 円 平均値：74.9 千円
中央値：60 千円

- b) **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**) 年に約

百	万	千		
			0	0
			0	0

 円 平均値：90.8 万円
中央値：77.1 万円

- c) 利用者の介護に直接携わる 1 時間あたりの賃金額の平均
※サービス内容や時間帯によって、手当がつく等により額が異なる場合は、あなたが受け取る賃金額の平均値を記入
※月給の場合は、残業代を除いた税込み月収÷残業時間を除いた労働時間=1 時間あたりの賃金額を計算して記入

1 時間あたり約

千			

 円 平均値：1,248 円
中央値：1,200 円

この調査票を渡されたステーションでの雇用形態について

問 30 あなたは、次のうちどれにあてはまりますか (○は 1 つ)。

n=1,965

- | | |
|---|---|
| <p>1. 正社員 (正規の社員や職員) 3.8% →問 31 へ</p> <p>2. 正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と全く同じ・ほぼ同じ 6.5% →問 31 へ</p> | <p>3. 正社員ではなく、週当たりの労働時間は正社員より短い 82.0%</p> <p>4. その他 () 4.8%</p> <p style="text-align: right;">無回答 2.9%</p> |
|---|---|

※登録型等でも労働時間が長い者がいることを考慮し、問 30 で「2」と回答した者も母数に含めている
付問 30-1 あなたの労働日・労働時間はどのように定められていますか (○は 1 つ)。 n=1,833

- | | |
|---|-------|
| 1. 週当たりの労働日・労働時間は週や月によって変わる (例:登録型ヘルパー、月契約非常勤ヘルパー等) | 63.4% |
| 2. 週当たりの労働日・労働時間は週や月で固定されている | 27.4% |
| 3. その他 () | 1.0% |
| 無回答 | 8.1% |

問 31 あなたは、雇用形態 (働き方) についての希望がありますか (○は 1 つ)。

n=1,965

- | | |
|---|--|
| <p>1. 現在のままがよい 47.2%</p> <p>2. 正社員 (正規の社員や職員) がよい 7.1%</p> <p>3. 正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と全く同じ・ほぼ同じがよい 2.2%</p> | <p>4. 正社員ではなく、週当たりの労働時間が正社員より短い、労働日・労働時間が週や月で固定されるとよい 19.5%</p> <p>5. 正社員ではなく、週当たりの労働時間が正社員より短く、労働日や労働時間は週や月によって変わってよい 4.8%</p> <p>6. 特に希望はない 11.2%</p> <p style="text-align: right;">無回答 7.9%</p> |
|---|--|

あなた自身について

n=1,965

- a) 年齢

--

 歳 平均値：49.3 歳
中央値：50 歳 b) 性別 (○は 1 つ)

1. 男性 2.5% 2. 女性 92.4% 無回答 5.1%

- c) 最終学歴 (○は 1 つ)

1. 中学校卒 4.3%	3. 専修(専門)学校卒 14.6%	5. 大学・大学院卒 13.0%
2. 高校卒 49.4%	4. 短大・高専卒 17.3%	無回答 1.4%

- d) 配偶関係 (○は 1 つ)

1. 未婚 10.7%	2. 既婚 74.4%	3. 離死別 13.4%
無回答 1.5%		

- e) 世帯で最も生活費を負担している者 (○は 1 つ)

1. あなたご自身 23.1%	2. あなた以外の方 75.8%
無回答 1.1%	

最近 6 ヶ月間の状況についてお答えください

問 32 最近 6 ヶ月間に、次のようなことを感じるものがどの程度ありましたか。ア) ～チ) 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=1,965

	いつもあった	よくあった	時々あった	あまりなかった	全くなかった	(無回答)
ア) こんな仕事、もうやめたいと思うことがある	1.9%	7.7%	32.1%	31.3%	25.3%	1.6%
イ) 我を忘れるほど仕事に熱中することがある	3.4%	14.7%	31.7%	34.2%	14.2%	1.9%
ウ) 細々と心配りすることが面倒に感じることもある	0.7%	3.9%	27.8%	45.2%	20.0%	2.5%
エ) この仕事は私の性分に合っていると思うことがある	14.6%	33.6%	36.2%	11.3%	2.5%	1.8%
オ) 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある	0.6%	1.9%	15.7%	38.2%	41.9%	1.7%
カ) 自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがある	0.9%	2.3%	19.1%	39.6%	36.0%	2.1%
キ) 一日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある	8.8%	19.4%	39.2%	22.9%	8.0%	1.8%
ク) 出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うことがある	1.7%	6.4%	27.1%	38.8%	24.3%	1.6%
ケ) 仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがある	5.9%	32.7%	45.9%	11.5%	2.1%	1.9%
コ) 同僚や利用者、何も話したくなくなることもある	0.8%	2.0%	11.5%	42.8%	41.4%	1.5%
サ) 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	0.5%	0.4%	5.9%	40.3%	51.2%	1.8%
シ) 仕事のために心にゆとりがなくなったと感じることがある	2.5%	8.3%	32.2%	35.7%	19.5%	1.7%
ス) 今の仕事に、心から喜びを感じることもある	8.1%	26.4%	47.2%	14.5%	2.1%	1.7%
セ) 今の仕事は、私にとってあまり意味がないと感じることがある	0.3%	1.0%	8.7%	41.4%	47.0%	1.7%
ソ) 仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある	4.1%	15.1%	35.5%	35.5%	7.8%	2.0%
タ) 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	2.5%	10.1%	40.0%	33.3%	12.3%	1.8%
チ) 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある	4.1%	20.8%	55.9%	14.9%	2.6%	1.7%

この調査票を渡されたステーションの概要や人員構成についてわかる範囲でお答えください

a) 介護保険の訪問介護サービスを提供しはじめた年 (○は 1 つ) n=1,791※1 事業者のみ希望により調査項目から削除している

1. 2006 年 1 月以降 (最近 1 年以内)	5.9%	2. 2005 年 12 月以前	76.5%	3. わからない	12.3%
				無回答	5.2%

b) 所在地

都・道 府・県	市・区 町・村
------------	------------

c) 主としてサービス提供責任者業務を行っている人の数

--	--	--

平均値：4.3 人
中央値：3 人

d) 稼働するヘルパーの合計人数 約

--	--	--

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)

--	--	--

平均値：52.1 人、中央値：30 人

平均値：29.7%、中央値：30%

e) ヘルパーの定着状況 (○は 1 つ)

1. 定着している・ほぼ定着している	53.2%	2. あまり・ほとんど定着していない	7.4%	3. わからない	32.9%
				無回答	6.6%

f) ヘルパーの仕事に従事しない事務員の有無 (○は 1 つ)

1. いる	58.6%	2. いない	12.8%	3. わからない	23.1%	無回答	5.5%
-------	-------	--------	-------	----------	-------	-----	------

長時間にわたりご協力いただき、ありがとうございました。

5. 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（『サ責調査 2007』）

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、ケアステーション〇〇〇〇、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】

〇〇〇〇（担当：〇〇） 電話〇〇〇〇

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責め的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)
- 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
- 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
- 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

約		人	平均値: 21.0 人 中央値: 19 人
約		回	平均値: 5.0 回 中央値: 2 回
約		回	平均値: 6.6 回 中央値: 4 回
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
- 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
- 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: 30 時間 40 分 中央値: 20 時間
	平均値: 48 時間 29 分 中央値: 40 時間 50 分
	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

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

n=221

	平均値: 6.6 日 中央値: 8 日
	平均値: 21.1 万円 中央値: 20 万円

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

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

n=198

	平均値: 4.4 人 中央値: 3 人
	平均値: 3.3 回 中央値: 2 回

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 管理者兼務を含む	あなた以外のサ責 管理者兼務を含む	サ責・ヘルパー以外 の場合	事業所管理者	月契約非常勤ヘルパー	登録ヘルパー・ 常勤労働時間固定の者等	それ以外のヘルパー			サ責・ヘルパー以外の 業務担当者(事務員等)	a) 取り組む時間を 増やしたい業務 あり n=146
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（												

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% →
- 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% →

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

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	しないこと が少ない	違うやり方	該当しない・ 違ふやり方	(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、訪問介護ニーズ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 が多い	少ない が多い	違う やり方	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の説明する	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 手順書をひとつとり作成するのは、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にかかる時間（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
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	月に約		件	平均値：12.4 件 中央値：10 件
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	月に約		件	平均値：3.9 件 中央値：2 件

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	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%

問 22 あなたのステーションでの、問 21 で○をつけたようなヘルパーの確保・育成についておうかがいします。

a) 問 21 で○をつけたようなヘルパーが十分に確保・育成できていますか（○は 1 つ）。 n=221

1. 十分できている 1.4%	2. ある程度できている 41.2%	3. あまりできていない 51.1%	4. まったくできていない 4.1%	無回答 2.3%
--------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------

b) 2006 年 1 年間に新たに稼働したヘルパーのうち、問 21 で○をつけたようなヘルパーの占める割合（いない場合はゼロを記入） n=221 約

--

 % 平均値：28.7% 中央値：20%

ステーションにおけるサービス提供責任者業務の取組み度合いについて

問 23 あなたのステーションでは、次のような取組みをどの程度行っていますか。ア) ～シ) 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

サ責の取組み充実度得点 (n=214/問 23 完答者) (最低 1 点、最高 4 点) 平均値：3.09 点、中央値 3.0 点 ※各項目十分できている→4 点、ある程度できている→3 点、あまりできていない→2 点、まったくできていない→1 点を与え、12 項目の平均点					(無回答)
できている	十分	できている	ある程度	できていない	
ア) 新規利用者の受け入れ可否の判断と適切なヘルパーの選定	19.5%	73.3%	5.9%	0.0%	1.4%
イ) 利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえた訪問介護計画の作成	18.6%	71.9%	7.7%	0.5%	1.4%
ウ) 軽度者のできることを引き出す目標指向型の介護予防訪問介護計画の作成	18.1%	61.1%	18.6%	1.4%	0.9%
エ) 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	21.3%	62.9%	14.5%	0.0%	1.4%
オ) サービス担当者会議への出席等によるケアマネジャー等との連携	46.6%	49.3%	3.2%	0.0%	0.9%
カ) ヘルパーへの具体的な援助目標及びサービス内容の指示	25.8%	63.3%	10.0%	0.0%	0.9%
キ) ヘルパーへの利用者の状況についての情報の伝達	37.6%	59.7%	1.8%	0.0%	0.9%
ク) ヘルパーのサービス提供状況の把握	23.1%	64.7%	10.9%	0.0%	1.4%
ケ) ヘルパーの能力の公平な評価	19.9%	64.7%	13.6%	0.5%	1.4%
コ) ヘルパーの能力や希望を考慮した効率的な稼働予定の作成	20.4%	61.1%	17.2%	0.5%	0.9%
サ) 新人ヘルパーの教育・指導	11.3%	64.3%	23.1%	0.0%	1.4%
シ) ヘルパーに対する計画的な研修や技術指導	15.8%	51.6%	29.9%	1.8%	0.9%

問 24 あなたのステーションにおいて、サービス提供責任者の業務を円滑に進めるために重要なことは何ですか（○はいくつでも）。

	問 24 n=221	問 24-1 n=220		問 24 n=221	問 24-1 n=220
1. サービス提供責任者の増員	38.9%	11.4%	8. サービス提供責任者業務のマニュアル整備	29.9%	2.3%
2. ヘルパーの定着率向上	57.0%	9.5%	9. サービス提供責任者に対する研修の充実	45.7%	6.4%
3. 必要なヘルパーの頭数の確保	70.1%	18.2%	10. サービス提供責任者の能力向上	62.9%	15.5%
4. 熟練ヘルパーの確保	45.7%	3.2%	11. 営業、予算や売上管理等、ステーション運営に対する支援の充実	28.1%	0.9%
5. 常勤もしくは労働時間が固定されたヘルパーの配置・増員	49.3%	8.2%	12. サービス提供責任者の急な退職に伴う応援	20.4%	1.8%
6. 事務員の配置・増員	15.8%	0.5%	13. ケアマネジャーとの連携強化	44.8%	1.4%
7. 事務の合理化・システム化	26.2%	1.8%	14. ケアマネジャーの能力向上	28.5%	1.4%
			15. その他 ()	4.1%	3.6%
			16. 特になし	0.0%	-
			→問 25 へ		
			無回答	0.5%	14.1%

付問 24-1 上で○をつけたもののうち最も重要だと思うこと 1 つ（記号を記入）

問 24 右欄参照

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。

ア) 現在、次のような資格をお持ちですか (○はいくつでも)。

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、サ責になつてから取得した資格 1. なし 62.0% 2. あり 35.7%→
無回答 2.3% 1～10 の数字をいくつでも記入
問 26a) 2 段目参照
- 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 1. なし 19.5% 2. あり 72.4%→
無回答 8.1% 1～10 の数字をいくつでも記入
問 26a) 2 段目参照
- d) a) の資格の中でこれから取得したいもの 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

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。

ア) 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が (○はいくつでも)。 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、書籍や月に約 テキストを読んで学習する時間（ない場合はゼロを記入） **n=221**

--	--	--

平均値：5時間43分
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続け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%

あなたのステーションについて

問 32 ステーションの概要等についておうかがいします。 n=221

a) 介護保険の訪問介護サービスを開始した年（西暦） 2 0 0 年 平均値：2002 年
中央値：2000 年

b) 所在地 都・道 市・区
府・県 町・村

c) 利用者宅への訪問にかかる平均的な移動時間（交通手段問わず） 約 分 平均値：18.3 分
中央値：15 分

d) 巡回型サービスの実施状況（○は 1 つ） 1. 実施している 28.1% 2. 実施していない 66.1%
無回答 5.9%

e) ステーション全体の介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）の利用者数 約 人 平均値：117.8 人
中央値：83 人
うち他社のケアマネジャーの居宅サービス計画に基づく 約 人 平均値：61.6 人
利用者の人数（ない場合はゼロを記入） 中央値：40 人
他社プラン比率 平均値：54.4% 中央値：52.2%

f) ステーション全体の 2006 年 4 月以降の介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）の利用者数の推移

1. 増加・やや増加 24.0%	2. 横ばい 28.1%	3. 減少・やや減少 42.5%	4. わからない 2.3%
			無回答 3.2%

g) 特定事業所加算の要件の適合状況（○はいくつでも）。申請の有無に係わらずお答えください。

1. 体制要件 19.5%	2. 人材要件 14.9%	3. 重度対応要件 11.3%	4. いずれも適合しない 24.0%	5. わからない 36.7%	無回答 10.0%
------------------	------------------	--------------------	-----------------------	-------------------	--------------

h) 介護保険の訪問介護サービス（予防を含む）以外に、同一敷地内で提供しているサービス（○はいくつでも）。

1. 介護保険の訪問介護のみ 9.0%	4. 地域密着型サービス 4.5%	6. 介護保険外の高齢者向けサービス 30.8%
2. その他の居宅サービス 28.1%		7. 障害者向けサービス 37.6%
3. 居宅介護支援・介護予防支援 65.6%	5. 施設サービス 10.9%	8. その他 () 9.5%
		無回答 5.4%

i) 介護保険以外を含め、介護関連サービスを提供する時間帯（○はいくつでも）。

1. 早朝（6～8 時） 47.1%	2. 日中（8～18 時） 93.2%	3. 夜間（18～22 時） 61.5%	4. 深夜（22 時～6 時） 18.1%	無回答 6.8%
-----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------------	----------

j) あなたのステーションで提供する介護関連サービス全体を 100 として、サービス区分別の提供時間の比率をお答えください。概数でけっこうです（該当するサービスの提供実績がない場合はゼロを記入）

介護保険												介護保険外の高 齢者・障害者介護 (自費・自立支援等)			合計		
訪問介護									予防訪問介護								
身体介護			生活援助			身体・生活											
															1	0	0
平均値：24.1			平均値：24.1			平均値：25.1			平均値：17.3			平均値：9.5					
中央値：20			中央値：25			中央値：25			中央値：15			中央値：9.1					

問 33 ヘルパーの人数や定着状況についておうかがいします。 n=221

a) 通常 1 ヶ月に賃金を支払うヘルパーの人数（事業所管理者、サ責は除く） 約 人 平均値：49.5 人
中央値：26 人

b) うち正社員・契約社員・パート等労働時間が固定のヘルパーの割合（いない場合はゼロを記入） % 平均値：14.8%
中央値：8%

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、次のどれが当てはまりますか（○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%
-------------	-------	--------	-------	-------------	------	----------	------	-----	------

あなた自身について

n=221

a) 年齢

歳

平均値：41.9 歳
中央値：42 歳

b) 性別(○は 1 つ)

1. 男性 7.2%

2. 女性 91.0%

無回答 1.8%

c) 最終学歴 (○は 1 つ)

1. 中学校卒 2.7%

3. 専修(専門)学校卒 22.2%

5. 大学・大学院卒 13.6%

2. 高校卒 43.0%

4. 短大・高専卒 17.2%

無回答 1.4%

d) 配偶関係 (○は 1 つ)

1. 未婚 25.8%

2. 既婚 48.0%

3. 離死別 23.5%

無回答 2.7%

e) 世帯で最も生活費を負担している者 (○は 1 つ)

1. あなたご自身

2. あなた以外の方

無回答

48.0%

49.8%

2.3%

お時間があれば、自由にご記入ください

問 37 あなたがサービス提供責任者の業務を円滑に進め、ヘルパーの確保・育成に取組み、より質の高い訪問介護サービスを提供するために、勤務先、ヘルパー、ケアマネジャーに対して希望することをご自由にお書きください。

a) 勤務先に対して

b) ヘルパーに対して

c) ケアマネジャーに対して

問 38 2006 年 4 月の介護保険改正について、ご意見があればご自由にお書きください。

問 39 介護予防が始まって、ヘルパーに求められる能力に変化があると思いますか。介護保険改正を受けた今後のヘルパーの役割や仕事について、ご自由にお書きください。

長時間にわたりご協力いただき、ありがとうございました。

6. 介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート

介護保険と訪問介護に関する利用者アンケート

平成18年11月

このアンケートは、釜石市のご協力を得て、東京大学社会科学研究所「ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」が実施するものです。

アンケートの目的は、訪問介護サービスを使っておられる高齢者の方々のご意見をお聞きし、今後の訪問介護サービスの質の向上をはかるための基礎資料を提供することにあります。

調査の対象者は、9月に介護保険の訪問介護サービスを利用された方全員です。みなさまにお答えいただいた結果は、釜石市の高齢者福祉施策の検討にあたって有益に活用いたしますので、何卒、アンケートの趣旨にご理解を賜り、ご協力くださいますようお願い申し上げます。なお、調査の結果については、平成19年4月1日号の「広報かまいし」などを通じてお知らせする予定です。

本調査は無記名でお答えいただき、結果は統計的に処理いたしますので、どなたが、どのように回答したかは一切わかりません。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「ヘルパーの能力開発と人事管理に係わる研究会」
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）
堀田聰子（東京大学社会科学研究所助手）

【ご記入にあたってのご注意】

1. できるだけ、封筒の宛名にある高齢者の方ご本人がご記入ください。なお、ご本人がお答えになるのが難しい場合は、ご家族またはお世話をされている方がご本人の考えを想像してご回答ください。ご本人の考えがわからない場合は、ご記入くださる方の考えをお書きください。
 2. 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。
 3. 回答は、次のページから順番に、どうぞ最後までお願いいたします。
 4. 回答は、あてはまる番号を○で囲んでいただくものが中心です。「いくつでも」「1つ」など回答数が決められている質問では、質問文の指示にしたがってお答え下さい。数字での回答は、直接□の中に記入してください。
 5. 回答の選択肢の「その他」に○をつけた場合は、さらに（ ）内に、具体的な内容をご記入ください。
- ◎ ご回答いただいたアンケート票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、**12月3日（日）までにポストに投函**してください。
- ◎ ご不明な点は、下記までご連絡ください（お問い合わせの受付は11月20・21・24・27・28・30日、12月1日の10時～17時とさせていただきます）。

【調査の内容・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

【その他のお問い合わせ等】

釜石市福祉事務所介護給付係 担当：古川、菊地 電話 0193-22-0177

ヘルパーさんについておうかがいします

問1. あなたの家に来るヘルパーさんは、あなたにとってどのような人ですか（○はいくつでも）。 n=358（無回答）9.2%

- | | |
|------------------------------------|-------|
| 1. 家で生活するうえで、ひとりでは「できないこと」を補ってくれる人 | 70.7% |
| 2. 家事や身の回りの世話をなんでも頼める人 | 29.6% |
| 3. あなたが「できること」を引きだしてくれる人 | 16.2% |
| 4. 親切な人 | 50.6% |
| 5. あなたの心身の状態をよくわかっている人 | 32.4% |
| 6. あなたの体調の変化や要望を、しかるべき人に伝えてくれる人 | 31.6% |
| 7. 話し相手、相談相手 | 41.3% |
| 8. その他（ ） | 2.2% |

問2. 次のことを介護保険でヘルパーさんにお願いしたことがありますか（○はいくつでも）。 n=358（無回答）7.0%

- | | | | |
|---------------|-------|---------------------|-------|
| 1. 皮膚に軟膏をぬる | 19.0% | 6. 通帳を預かってもらう | 0.6% |
| 2. 爪を切る | 25.4% | 7. 時間が余ったら別の日にお願い | 9.2% |
| 3. 体温を測る | 20.4% | していることをやってもらう | |
| 4. 家族の分の洗濯をする | 3.1% | 8. 1～7. のことをお願いしたこと | 49.2% |
| 5. 庭の草むしりをする | 4.5% | はない | |

問3. ヘルパーさんについてどのように考えていますか。ア)～オ)のそれぞれについて、「1：Aに近い」～「4：Bに近い」のうち1つに○をつけてください。

Aの意見		n=358				Bの意見		(無回答)
		Aに近い	いうとAに近い どちらかと	いうとBに近い どちらかと	Bに近い			
ア)	あなたができることはあなたがするように手伝ってくれる人がいい	22.9%	12.6%	15.4%	21.5%	頼んだことはなんでもやってくれる人がいい	27.7%	
イ)	あらかじめ決められた時間内に決められたサービスだけをする人がいい	20.7%	9.8%	17.9%	23.2%	時間の延長やサービスの変更に柔軟に応じてくれる人がいい	28.5%	
ウ)	特定のヘルパーに来てもらいたい	19.0%	17.0%	12.0%	18.2%	特に担当を決めずにいろいろなヘルパーに来てもらいたい	33.8%	
エ)	ヘルパーは男性か女性か選べるほうがいい	44.7%	10.1%	5.0%	9.5%	ヘルパーは男性でも女性でもいい	30.7%	
オ)	ヘルパーは近所に住んでいる人がいい	16.5%	23.5%	16.2%	8.9%	ヘルパーは遠くに住んでいる人がいい	34.9%	

ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用についておうかがいします

問4. ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用にあたって、次のことをしてもらいましたか・してもらっていますか(○はいくつでも)。n=358(無回答) 6.4%

1. 利用申込の時に、あなたが困っていることや希望を聞いた	61.7%
2. 利用申込の時に、あなたの一日の生活や一週間の過ごし方を聞いた	38.3%
3. ヘルパーは、あなたの考えを確認しながら介護する	38.0%
4. 初めてのヘルパーが来るときは、経験があるヘルパーと一緒に来てやり方を教える	65.4%
5. ヘルパーの会社の責任者が、訪問などで定期的にあなたの様子を聞く	51.7%
6. あなたの介護に携わる人達と一緒に来て、あなたや家族の希望を聞く	20.7%
7. 1. ～6. のいずれもしてもらっていない	4.7%

問5. あなたやご家族は、ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用について、次のことの説明を受けましたか(○はいくつでも)。n=358(無回答) 7.0%

1. どのような生活を目指したサービスなのか(例：身だしなみを整えて過ごす、ひとりで食事を準備する、毎日ベッドから起き上がる)	33.8%
2. 何日の何時からヘルパーが家に来るか	74.9%
3. ヘルパーが家に来て何をするか	64.5%
4. ヘルパーに依頼してはいけないこと	32.7%
5. ヘルパーのサービス利用の料金額	50.6%
6. ヘルパーが来る日や時間を変更・キャンセルする方法	52.0%
7. ヘルパーのサービス内容を変更する方法	29.9%
8. 担当のヘルパーを替える方法	14.5%
9. サービス内容に関する苦情や相談の窓口	29.1%
10. 事故や問題が起きたときの連絡先	36.0%
11. 1. ～10. のいずれも説明を受けていない	9.2%

問6. あなたやご家族は、ヘルパーさん(介護保険の訪問介護サービス)の利用にあたって、ア) 契約書やイ) 訪問介護計画書の説明を受けましたか。

ア) 「契約書」の説明を受けたか(○は1つ) n=358(無回答) 10.6%	1. 受けた	80.2%
	2. 受けていない	3.4%
	3. よくわからない、契約書を受け取っていない	5.9%
イ) 「訪問介護計画書」の説明を受けたか(○は1つ) n=358(無回答) 11.2%	1. 受けた	76.8%
	2. 受けていない	3.6%
	3. よくわからない、訪問介護計画書を受け取っていない	8.4%

問7. あなたやご家族は、ヘルパーさん（介護保険の訪問介護サービス）のサービスについて、希望や苦情がありますか（○は1つ）。 n=358 (無回答) 12.8%

1. 希望や苦情がある	22.6%	2. 希望や苦情はない	64.5%
-------------	-------	-------------	-------

問8. ヘルパーさんやヘルパーさんの会社は、あなたやご家族からみて希望や苦情を言いやすい雰囲気ですか。希望や苦情がない場合もお答えください（○は1つ）。 n=358 (無回答) 7.3%

1. 言いやすい雰囲気である	81.0%	2. 言いにくい雰囲気である	11.7%
----------------	-------	----------------	-------

介護サービスの利用状況や満足度などについておうかがいします

問9. いつから介護保険のサービスを使っていますか。また、介護保険のサービスのうち、訪問介護サービス（ヘルパーさん）を使い始めたのはいつですか。 n=358 (無回答)

ア) 介護保険のサービスを使い始めたのは	平成 年 月頃	平均値	平成15年	14.8%
イ) うち訪問介護サービスを使い始めたのは	平成 年 月頃	平均値	平成16年	24.9%

問10. あなたの介護度をア) 現在、イ) 前回更新時についてお答えください。

ア) 現在 (○は1つ) n=358 (無回答) 7.5%	1. 要支援（要支援1・要支援2） 23.5%	2. 要介護1 27.9%	4. 要介護3・4・5 22.3%
	3. 要介護2 15.9%	5. わからない 2.8%	
イ) 前回更新時 (○は1つ) n=358 (無回答) 21.8%	1. 要支援（要支援1・要支援2） 17.0%	2. 要介護1 28.2%	4. 要介護3・4・5 17.9%
	3. 要介護2 11.7%	5. わからない 3.4%	

問11. ヘルパーさん（介護保険の訪問介護サービス）の利用状況についておうかがいします。

問 11-1. 1週間にどれくらいヘルパーさんが来ていますか。 n=358

週にだいたい	平均値 4.0 回	合計するとだいたい	平均値 5 時間 55 分 時間
	(無回答) 10.3%		(無回答) 14.0%

※同じ日に例えば朝晩ヘルパーさんが来る場合は2回と数えてください。

問 11-2. ヘルパーさんから、どのような介護を受けていますか（○はいくつでも）。

1. 調理 22.1%	6. 排せつ 12.6%	11. 食事 9.2%
2. 掃除 60.3%	7. 入浴 21.2%	12. 移動（歩行、車椅子） 10.3%
3. 洗濯 14.0%	8. 身体を拭く 14.8%	13. 移乗（ベッドから車椅子など） 5.6%
4. 買い物 31.0%	9. 着替え 12.8%	14. あなたと共に行う家事 2.5%
5. 外出付添 16.8%	10. 洗面・歯磨き 6.4%	15. その他 5.6%
n=358 (無回答) 6.7%		

問 11-3. 今年 4 月の介護保険改正によって、ヘルパーさんが来るア) 回数やイ) 合計時間、ウ) 介護の内容に変化がありましたか (○はそれぞれ 1 つ)。 n=358 (無回答)

ア) 回数	1. 増えた 5.9% 2. 減った 6.7% 3. 変化なし 64.8% 4. わからない 5.6%	17.0%
イ) 合計時間	1. 増えた 5.6% 2. 減った 8.9% 3. 変化なし 58.1% 4. わからない 5.0%	22.3%
ウ) 介護内容	1. 変化あり 8.1% 2. 変化なし 60.1% 3. わからない 7.0%	24.9%

問 11-4. あなたの家に来るヘルパーさんは次のどれですか (○は 1 つ)。

1. いつも決まった 1 人のヘルパーが来る	8.7%	→問 11-6 へ
2. 何人か特定のヘルパーが来る	43.9%	
3. いろいろなヘルパーが来る	34.6%	
4. その他 ()	5.0%	n=358 (無回答) 7.8%

問 11-5. 同じ時間帯に来るヘルパーさんには、人が違っても同じことをお願いしていますか (○は 1 つ)。 n=299 (無回答) 1.7%

1. 人が違っても同じことをお願いしている	94.0%
2. 人によってお願いする内容を変えている	4.3%

問 11-6. ヘルパーさんのサービス (介護保険の訪問介護サービス) についての満足度をア) ~ウ) のそれぞれの面からお答えください (○はそれぞれ 1 つ)。 n=358 (無回答)

ア) あなたができないことを手伝ってもらえたか	1. とても満足 28.5% 3. どちらともいえない 6.1%	16.5%
イ) あなたができることが増えたか	2. まあ満足 46.6% 4. やや不満・不満 2.2%	33.5%
ウ) 全体として	1. とても満足 10.1% 3. どちらともいえない 29.6%	27.4%
	2. まあ満足 24.3% 4. やや不満・不満 2.5%	
	1. とても満足 15.4% 3. どちらともいえない 7.3%	
	2. まあ満足 48.0% 4. やや不満・不満 2.0%	

問12. 介護保険で、ヘルパーさん (訪問介護サービス) 以外に次のサービスを利用していますか (○はいくつでも)。 n=358 (無回答) 6.1%

1. 通所サービス (デイサービス・デイケア)	31.0%
2. 短期入所サービス (ショートステイ)	14.0%
3. いずれも利用していない	57.0%

問13. 今利用している介護保険のサービスについて、どのサービスをどれくらい利用するかを決めるのに、主にどなたの意見を取り入れましたか (○は 1 つ)。

1. あなた本人 42.2%	4. 別居の家族・親族 7.8%
2. 配偶者 10.3%	5. ケアマネジャー 19.0%
3. 配偶者以外の同居の家族・親族 12.0%	6. その他 () 1.1%

n=358 (無回答) 7.5%

問14. 介護保険のサービス以外で、釜石市が独自に提供する次のサービスを使ったことがありますか（○はいくつでも）。
 n=358 (無回答) 5.6%

1. お昼ご飯のお弁当配達	15.4%	5. うらら（通信機器を通じた健康管理）	0.6%
2. 緊急通報サービス	8.9%	6. 紙おむつ・尿取りパッド支給	4.2%
3. 寝具の洗濯・乾燥・消毒	8.7%	7. すずらん・ふれあいの会の助け合い	5.3%
4. 外出支援サービス	4.7%	8. 1.～7.のいずれも使ったことがない	58.4%

問15. ヘルパーさん以外で、あなたの介護に携わっている方すべてに○をつけてください（○はいくつでも）。
 n=358 (無回答) 4.7%

1. いない（ヘルパーのみ）	23.7%	6. 父母・義父母	0.8%	11. ボランティア	1.1%
2. 配偶者	21.8%	7. 孫	9.5%	12. 友人	5.3%
3. 子	43.0%	8. その他の家族・親族	7.5%	13. 近所の人	13.4%
4. 子の配偶者	18.4%	9. 家政婦	1.4%	14. その他	0.8%
5. 兄弟・姉妹	9.5%	10. 施設の職員	5.6%	()	

問16. あなたやご家族は、介護保険制度やその改正に関して、次のようなことについて説明を受けたり文書などで読んだことがありますか（○はいくつでも）。
 n=358 (無回答) 4.5%

1. 介護保険制度は、何らかの支援や介護が必要な人の「できること」を引き出すことが目的であること	44.4%
2. 介護保険サービスは、かかった費用の1割が自己負担であること	67.3%
3. 要支援1・2の人は、主に通所サービスでストレッチや筋力トレーニング、食事・栄養指導、歯磨きや入れ歯の手入れ指導などを受けられること	21.2%
4. 要介護1～5の人に対する生活援助（掃除・洗濯・調理など）の長時間利用の見直しが図られること	26.3%
5. 1.～4.のいずれも説明を受けたり、文書などで読んだことはない	20.4%

問17. 介護保険制度や介護関連サービスについてのご希望をご自由にお書きください。

介護保険制度や介護関連サービスについてのご希望
特にヘルパーさんについてのご希望

あなたご自身についておうかがいします

問18. 差し支えない範囲であなたご自身についてご記入ください。

n=358

ア) 性別（○は1つ）	1. 男性 22.9% 2. 女性 72.9% (無回答) 4.2%
イ) 年齢（数字を記入）	満（ 平均値 80.9 ）歳 (無回答) 8.1%
ウ) 配偶者（○は1つ）	1. いる 33.8% 2. いない 56.7% (無回答) 9.5%
エ) 同居家族 （○はいくつでも）	1. ひとり暮らし 38.0% 5. 兄弟・姉妹 1.7% (無回答) 5.3% 2. 配偶者 26.5% 6. 父母・義父母 1.7% 3. 子 34.1% 7. 孫 8.7% 4. 子の配偶者13.4% 8. その他の家族・親族 2.0%
オ) お住まい（○は1つ）	1. 釜石圏域（新浜町、東前町、浜町、魚河岸、天神町、港町、只越町、大只越町、大町、大渡町、鈴子町、駒木町、千鳥町、中妻町、上中島町、八雲町、源太沢町、新町、礼ヶ口町、住吉町、小佐野町、小川町、桜木町、甲子町第11地割～第16地割、定内町、野田町）57.5% 2. 甲子圏域（甲子町第1地割～第10地割） 13.7% 3. 大平圏域（大平町、大字平田、嬉石町、松原町）8.9% 4. 鵜住居圏域（鵜住居町、両石町、片岸町、箱崎町）11.2% 5. 栗橋圏域（橋野町、栗林町）0.3% 6. 唐丹圏域（唐丹町）2.2% (無回答) 6.1%
カ) 釜石市に何年住んでいるか（数字を記入）	約（ 平均値 64.1 ）年 (無回答) 10.6%

問19. 現在の生活のなかでの楽しみや生きがいはどのようなことですか（○はいくつでも）。
n=358 (無回答) 6.4%

1. 同居家族との団らん 26.0%	9. 仕事 1.7%
2. 別居の家族・親族とのつきあい 29.1%	10. 老人クラブ 5.9%
3. 友人とのつきあい 32.4%	11. 町内会・自治会などの活動 4.2%
4. 近所の人とのつきあい 33.5%	12. ボランティア・社会奉仕活動 1.1%
5. ヘルパーの訪問 44.1%	13. その他（ ） 3.1%
6. 調理・掃除・洗濯・家人の世話などの家事 6.1%	14. 特になし 12.6%
7. 個人での趣味・娯楽 23.2%	
8. グループでの趣味・娯楽 12.0%	

問20. あなたの人生で最も充実感があつた・あるときについておうかがいします。

問 20-1. それは何歳頃ですか。 n=358 (無回答) 23.7%

平均値 43.9 歳頃

問 20-2. それはどんなときですか。 ご自由にお書きください。

問21. これからの生活についてどのような希望を持っていますか。 ご自由にお書きください。

このアンケートに回答された方についておうかがいします

問22. アンケートにはどなたがどのように回答されましたか (○は1つ)。

n=358 (無回答) 6.7%

- | | | |
|-------------------------------------|-------|-------------|
| 1. 宛名のご本人がひとりで回答 | 33.8% | →ここで調査は終了です |
| 2. 代読・代筆してもらい、宛名のご本人が回答 | 32.4% | →ここで調査は終了です |
| 3. 同居のご家族がご本人の考えを想像して回答 | 16.8% | |
| 4. 同居のご家族が（ご本人の考えがわからないので）ご家族の考えで回答 | 4.2% | |
| 5. ヘルパー・民生委員が回答 | 2.2% | →ここで調査は終了です |
| 6. その他（ ） | 3.9% | →ここで調査は終了です |

問 22-2. 差し支えない範囲で回答された方についてご記入ください。 n=75

ア) ご本人との関係 (○は1つ)	1. 配偶者 25.3% 5. 父母・義父母 0.0% 2. 子 54.7% 6. 孫 0.0% 3. 子の配偶者 17.3% 7. その他の家族・親族 0.0% 4. 兄弟・姉妹 0.0% (無回答) 2.7%
イ) 性別 (○は1つ)	1. 男性 32.0% 2. 女性 65.3% (無回答) 2.7%
ウ) 年齢 (数字を記入)	満 (平均値 60.0) 歳 (無回答) 2.7%
エ) 家族・親族の介護 (○は1つ)	1. 経験あり 92.0% 2. 経験なし 5.3% (無回答) 2.7%
オ) 収入を伴う介護の仕事 (○は1つ)	1. 経験あり 5.3% 2. 経験なし 81.3% (無回答) 13.3%

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

III ヘルパーの職業能力測定のための尺度（第2章）

		仕事例	実務経験があり 確実にできる	実務経験があり かなりできる	実務経験があり だいたいできる	実務経験があり 少しできる	実務経験なし・ ほとんどできない
			90点以上	70～80点	50点前後	20～30点	10点以下
食事介助	a	食べやすいよう食事をセッティングし、利用者の身体状況にあった姿勢を確保すること。	5	4	3	2	1
	b	嚥下・咀嚼状態を見ながら利用者のペースにあわせて介助すること。	5	4	3	2	1
	c	嚥下障害や硬直、痴呆など、通常の摂食が困難な利用者の身体・精神状況に合わせた介助をすること。	5	4	3	2	1
排泄介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の排泄の見守り・一部介助を行うこと。	5	4	3	2	1
	b	ポータブルトイレでの排泄介助やおむつ着脱を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	利用者の排泄パターンを把握し、状況にあわせた排泄介助を行うこと。	5	4	3	2	1
更衣介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の更衣の見守りを行うこと。	5	4	3	2	1
	b	麻痺や硬直などを考慮し、無理のない着脱方法を工夫すること。	5	4	3	2	1
	c	痴呆や精神障害がある利用者に対し、適宜声かけをしながら更衣介助を行うこと。	5	4	3	2	1
入浴介助	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら利用者の入浴・シャワー浴の見守りを行うこと。	5	4	3	2	1
	b	麻痺や硬直がある利用者からの指示に従った入浴介助を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	転倒につながる危険を予測し、常に利用者と自分の体勢の安定・安全に配慮すること。	5	4	3	2	1
清拭	a	環境を整え、必要物品を準備して、羞恥心に配慮しながら部分清拭を行うこと。	5	4	3	2	1
	b	湯温と体温を確保しながら手早く全身清拭を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	障害の状況だけでなく、当日の体調を考慮して清拭方法を変えること。	5	4	3	2	1
ベッドメイク	a	空ベッドで、シーツにしわをつくらず、寝具の中心線をあわせてベッドメイクを行うこと。	5	4	3	2	1
	b	利用者がベッドにいる状態でベッドメイクを行うこと。	5	4	3	2	1
	c	利用者がベッドにいて、医療処置が行われている状態でベッドメイクを行うこと。	5	4	3	2	1
体位変換	a	体位を変換し、安定した体位を確保すること。	5	4	3	2	1
	b	床ずれ・麻痺に配慮し、利用者に苦痛を与えずに体位変換すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の身体・精神状況にあわせ、適切なタイミングで、利用者の安楽を確保しながら体位変換を行い、床ずれ予防や気分転換を図ること。	5	4	3	2	1

移乗介助	a	車椅子を適切な場所にセッティングし、利用者のベッド⇄車椅子の移乗を見守ること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の身体状況にあった方法で、タイミングをはかって移乗介助を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	利用者の残存能力を維持・活用できるよう、適宜声かけをしながら移乗介助を行うこと。	5	4	3	2	1
外出介助	a	安全な方法・経路を選んで外出介助すること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の希望だけでなく、当日の天候・体調等を考慮して外出の提案を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	経路と利用者の身体状況の両面からリスクを常に予測して回避し、万が一予想外の出来事が起きても、適切に判断し、対処すること。	5	4	3	2	1
調理	a	時間内に食事を作ること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の嗜好にあった食事を作ること。	5	4	3	2	1
	c	盛りつけの工夫・季節感の演出・複数の献立の提案などを通じて、利用者の「食べる楽しみ」を引き出すこと。	5	4	3	2	1
掃除	a	時間内に決められた手順で掃除を行うこと。	5	4	3	2	1
	b	利用者とのコミュニケーションを欠かさずに掃除を行うこと。	5	4	3	2	1
	c	掃除を通じて住生活の問題を発見し、関係者との連携をはかること。	5	4	3	2	1
買い物	a	金額を確認してお金を預かり、買い物が終わったら、商品と価格を説明してから残金を返却すること。	5	4	3	2	1
	b	利用者の買い物の希望（何を、どこで、どれだけ、いくらで）を具体化すること。	5	4	3	2	1
	c	次回の訪問予定、使用量の見込などを考慮し、買い物の提案を行うこと。	5	4	3	2	1
健康チェック	a	利用者に質問することにより、体調を確認すること。	5	4	3	2	1
	b	介助中の観察（顔色・表情・皮膚や排泄物の色や状態など）を通じて、体調を把握すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の障害・既往歴等をふまえ、リスクを予測して適宜体調を確認すること。	5	4	3	2	1
緊急対応	a	利用者の基礎情報（障害・既往歴・服薬状況・緊急連絡先など）を正確に把握すること。	5	4	3	2	1
	b	緊急連絡が必要な場合に、観察・報告すべき内容を把握し、的確に報告すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の症状に応じ、すみやかに適切な応急処置を行うこと。	5	4	3	2	1

説明	a	必要な情報を利用者・家族に伝えること。	5	4	3	2	1
	b	難しい言葉や専門用語を使わず、利用者・家族に分かる言葉で説明すること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の状況（体調・表情など）をみて、説明のタイミングや内容を変えること。	5	4	3	2	1
関係構築	a	挨拶や言葉遣い・服装など基本マナーを守り、随時声かけをするなど、利用者から好感と信頼を持ってもらえるような態度で接すること。	5	4	3	2	1
	b	必要なときにいつでも家族から情報・協力を得られるようにすること。	5	4	3	2	1
	c	自分のやり方・考えをすぐにおしつけず、利用者・家族の理解・行動を待つこと。	5	4	3	2	1
情報収集と判断	a	事務所に自ら求めるなどして、サービス提供に必要な情報を集めること。	5	4	3	2	1
	b	プライバシーに配慮し、利用者・家族に不快感を与えずに必要な情報を集めること。	5	4	3	2	1
	c	利用者・家族の意見だけでなく、客観的な状況を考慮して判断すること。	5	4	3	2	1
協働	a	サービス提供内容だけでなく、利用者の訴えや変化を介護日誌などに記録すること。	5	4	3	2	1
	b	サービス提供責任者・ケアマネジャーなどの関係者に対し、サービス提供上の問題点を報告し、自分の意見を述べること。	5	4	3	2	1
	c	利用者の価値観や生活スタイルにあった生活の実現という観点から、全体としてのサービス提供に関する改善提案を行うこと。	5	4	3	2	1

Ⅳ ヘルパーの働きがいを高めるサービス管理のポイント（第5章）

	必ずする	がある	しないこと	が多い	少ないこと	違ふやり方	該当しない
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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、訪問介護ニーズの特定と援助目標設定を行う	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				1
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	4	3	2				1
27) 毎回の稼働当日に、ステーション立寄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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				

	必ずする	がある	しないこと	が多い	少ないこと	違ふやり方	該当しない
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	4	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	4	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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2	1			
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	4	3	2	1			
37) サービス提供責任者が、月に1回以上は稼働もしくはモニタリングのために利用者宅を訪問する	4	3	2	1			
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	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	4	3	2				
45) 訪問介護計画は3ヶ月に1回以上は見直しを行う	4	3	2	1			
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	4	3	2	1			
47) 1ヶ月単位で稼働予定を作成し、ヘルパーに稼働予定表を交付する	4	3	2	1			
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	4	3	2				
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働予定を作成する	4	3	2	1			
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	4	3	2				
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	4	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	4	3	2	1			
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	4	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	4	3	2				
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	4	3	2	1			
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	4	3	2	1			
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	4	3	2				
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	4	3	2				
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	4	3	2				
60) ヘルパーが退職するときに、その理由を把握する	4	3	2				

