

平成21年度

岩手県における地域密着型サービスの実態等調査研究

報 告 書

平成 22 年 3 月

(財)岩手県長寿社会振興財団

岩手県における地域密着型サービスの実態等調査研究報告書

- 目 次 -

第 1 章 調査の概要	1
第 2 章 事業所調査報告	4
・ アンケート調査報告	5
・ アンケート調査報告まとめ	5 2
・ アンケート調査自由記述	5 6
・ 聞き取り調査報告	7 1
・ 聞き取り調査まとめ	9 0
第 3 章 管理者・職員調査報告	9 2
・ アンケート調査報告	9 3
・ アンケート調査報告まとめ	1 1 2
・ アンケート自由記述	1 1 5
資料編	1 4 8
・ アンケート調査票	
事業所調査票	1 4 9
管理者・職員調査票	1 6 4
・ アンケート基礎集計表	1 7 6
事業所調査	1 7 7
管理者・職員調査	1 9 9

調査の概要及び目的

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：調査の概要及び目的

第1章 調査の概要

1. 地域密着型サービス設立の背景

平成15年に厚生労働省より示された高齢者介護研究会「2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支えるケアの確立」において、介護予防・リハビリテーションの充実・生活の継続性を維持するためのサービス体系の構築、認知症高齢者ケアモデルの確立、サービスの質の確保・向上などの視点から今後の介護のあり方について課題提起された。

これらをふまえた新しいサービス体系の確立の一環として、地域生活の継続を図ることを基本的な視点とした地域における支援のしくみづくりが模索され、「明るく活力ある超高齢社会」「制度の持続可能性」「社会保障の総合化」を基本的視点とした介護保険法改正が平成17年に行われた。地域密着型サービスは介護保険法改正に伴って導入されたサービスである。特に改正後、認知症高齢者への対応や介護予防等の取り組みとともに「日常生活圏域」のなかで取り込まれる生活の継続を主眼とした支援の仕組み（地域密着型サービス）は今後の介護サービスのあり方の重要な方向性を指し示している。

2. 本調査の目的

認知症高齢者等に対する介護保険サービスとしての地域密着型サービスは、事業所が増加しているものの運営等の実態はあまり把握されていない。このサービスは今後ますます重要性が高まるものと考えられることから、その実態等について調査・分析することを目的とする。

本研究では、主に岩手県における事業所の経営や利用者・職員の状況、職員の職務に対する意識等の実態について調査・分析を行う。

3. 実施主体、調査実施及び分析

（1）調査主体：財団法人岩手県長寿社会振興財団

（2）調査実施及び分析：公立大学法人岩手県立大学 社会福祉学部

4. 調査方法及び対象

（1）郵送によるアンケート調査

・対象となる事業所と調査対象者

種 別	事業所数	管理者数	職員数 (事業所数×2名)
夜間対応型訪問介護			
認知症対応型通所介護	34 事業所	34 名	68 名
小規模多機能型居宅介護	38 事業所	38 名	76 名
認知症対応型共同生活介護	115 事業所	115 名	230 名
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6 事業所	6 名	12 名
地域密着型特定施設入居者生活介護	1 事業所	1 名	2 名
合 計	194 事業所	194 名	388 名

* 夜間対応型訪問介護については1事業所あったが、調査時に実際にサービスを利用している利用者がいないということで、調査を実施しないこととなった。

アンケートは事業所に関する内容の事業所調査、管理者を対象とする管理者調査、職員を対象とする職員調査の3種類を実施することとなった。なお、職員調査は、事業所に勤務する職員2名が対象である。

・ アンケート調査票の送付及び返送方法について

事業所調査、管理者調査、職員調査（対象2名）といった3種類、計4通のアンケート調査票を郵送で対象事業所に送付した。管理者・職員調査には個別に封筒を添え、記入いただいたアンケートを封筒に入れ、事業所調査用の大きな封筒に一括して返送していただくよう依頼した。

・ 調査実施時期

2010年2月初旬にアンケートを発送。回収の締め切りは3月10日とした。

・ 返送数と回収率

合計118通の返送があった。回収率は60.5%である。無効票もあり、有効回答数としては、事業所調査が111通（回収率57.2%）、管理者調査が112通（回収率57.7%）、職員調査が228通（回収率58.8%）となっている。

（2）訪問による聞き取り調査

・ 対象となる事業所

種 別	事業所数
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6事業所
地域密着型特定施設入居者生活介護	1事業所

上記施設には直接訪問し、聞き取り調査を行った。滞在時間は1時間30分から2時間30分である。聞き取り調査だけでなく、施設内の見学もさせていただいた。

・ 聞き取り対象者

施設長もしくは法人理事長

・ 調査実施時期

2010年3月中旬から3月下旬にかけて行った。

事業所調査報告

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：事業所調査報告

1 調査目的

認知症高齢者等に対する介護保険サービスとして重要性が高まると考えられる「地域密着サービス」は事業所が増加しているものの運営等の実態があまり把握されていないことから、岩手県における実態等について調査・分析することを目的とする。

本調査では主に、事業所の経営や運営の実態等を把握することを行う。

2 調査方法

郵送によるアンケート調査を行った。

【調査対象事業所】（平成22年1月現在）

種 別	事業所数
・ 夜間対応型訪問介護	-----
・ 認知症対応型通所介護（以下認知症対応デイサービス）	35事業所
・ 小規模多機能型居宅介護	38事業所
・ 認知症対応型共同生活介護（以下グループホーム）	114事業所
・ 地域密着型介護老人福祉施設入所者介護	6事業所
・ 地域密着型特定施設入所者生活介護	1事業者
合 計	194事業者

3 調査期間

平成22年1月～平成22年2月

「岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：事業所調査」では、194事業所にアンケート（質問紙）票を送り、118事業所の回答（回収率 60.8%）（有効回答 111事業所 57.2%）を得た。

4 調査結果

調査結果の概要については次ページ以降の通りである。

なお、グループホームは集計・分析においては、ユニット別に（1ユニットタイプ及び2ユニットタイプ）集計を行うこととした。

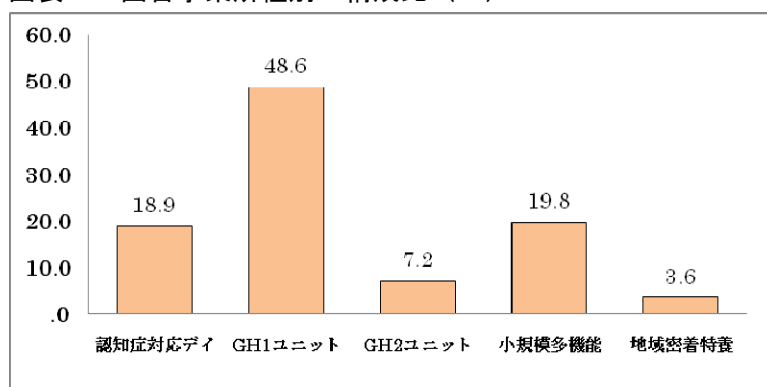
岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：事業所調査結果の概要

1. 地域密着型サービス事業所の基本事項

(1) 回答事業所の内訳

回答事業所の内訳は図表 1 に見る通りであり、グループホーム 1 ユニットタイプ及びグループホーム 2 ユニットタイプが 55.8% を占めた。次に小規模多機能居宅介護は 19.8%、認知症対応型デイサービスは 18.9% であった。

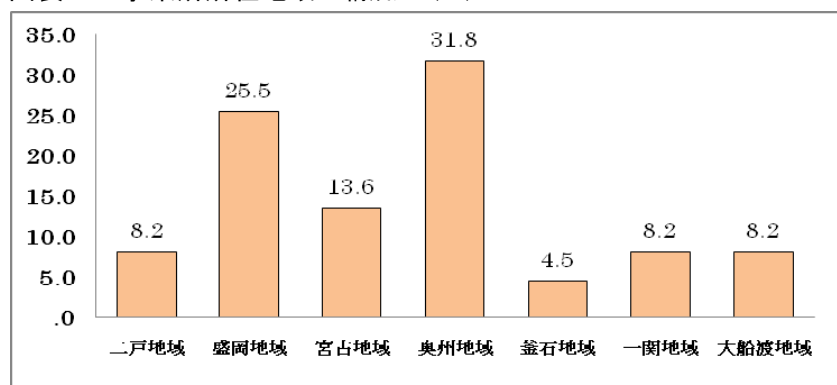
図表 1 回答事業所種別 構成比 (%) n=111



(2) 事業所所在地の圏域

事業所の所在地は圏域毎に 7 地域に分類した。その結果、奥州地域 (31.1%)、盛岡地域 (25.2%)、宮古地域 (13.5%) が多い順番となった。

図表 2 事業所所在地域 構成比 (%) n=110



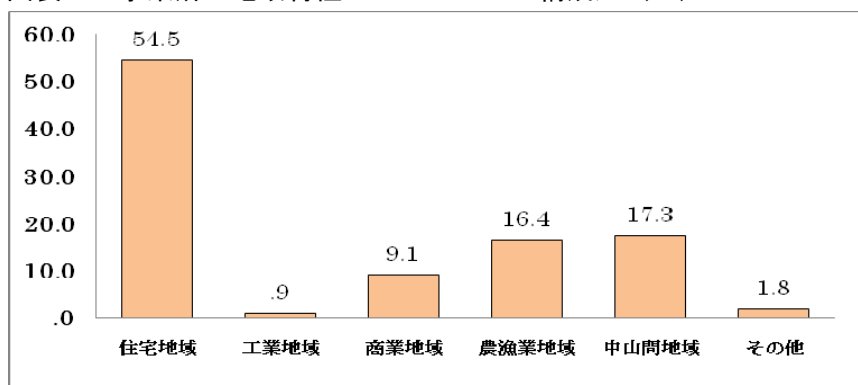
図表 2 の地域内訳

二戸地域	軽米町、二戸市、一戸町、九戸村
久慈地域	洋野町、久慈市、野田村、普代村
盛岡地域	葛巻町、岩手町、八幡平市、雫石町、滝沢村、盛岡市、紫波町、矢巾町
宮古地域	岩泉町、田野畑村、宮古市、山田町
奥州地域	西和賀町、北上市、花巻市、遠野市、平泉町、奥州市、金ヶ崎町
釜石地域	大槌町、釜石市
一関地域	藤沢町、一関市
大船渡地域	大船渡市、住田町、陸前高田市

(3) 事業所の地域特性

事業所がある地域の特性を、住宅地、工業地域、商業地域、農漁村地域、中山間地域の5分類にわけたところ、住宅地域（54.1%）が断実に多く、次に中山間地域（17.1%）、農漁村地域（16.2%）、商業地域（9.0%）、工業地域（0.9%）の順となった。

図表3 事業所の地域特性 構成比（%）n=110

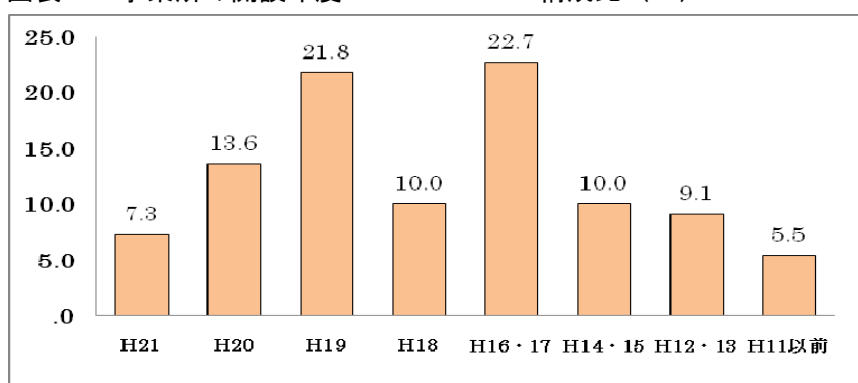


(4) 事業所の開設年度

事業所の開設年度は、平成16・17年（22.7%）、平成19年（21.8%）に多かった。開設年度はサービス種別によっても異なった。認知症対応型デイサービスでは平成16・17年（19.0%）が多いものの、ほぼ全年度にまたがっている。グループホームでは、平成14・15年（16.4%）～平成16・17年（31.1%）に集中した。小規模多機能介護は平成19年度開設が5割強（54.5%）を占めた。

（小規模多機能介護は平成18年開始）

図表4 事業所の開設年度 構成比（%）n=110



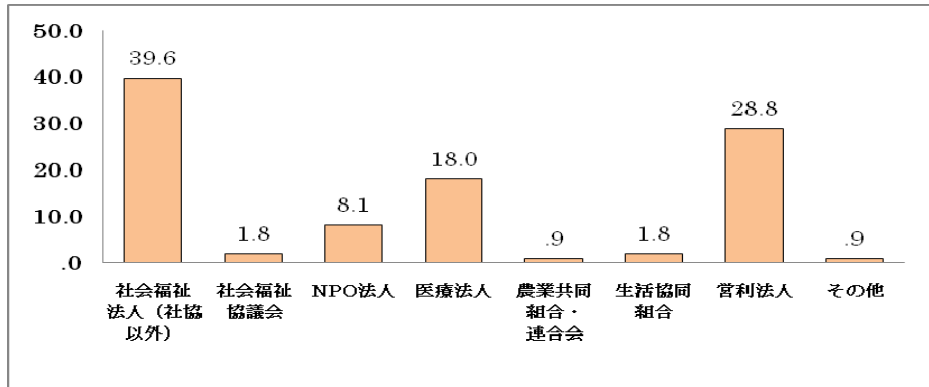
図表5 サービス種別 と 開設年度 のクロス表（枠内上段が度数、下段が構成比）

		開設年度								合計
事業所 種別		H21	H20	H19	H18	H16・17	H14・15	H12・13	H11以前	
		2 9.5%	2 9.5%	3 14.3%	3 14.3%	4 19.0%	1 4.8%	3 14.3%	3 14.3%	21 100.0%
グループ ホーム n=61		3 4.9%	6 9.8%	8 13.1%	5 8.2%	19 31.1%	10 16.4%	7 11.5%	3 4.9%	61 100.0%
小規模多 機能n=22		2 9.1%	6 27.3%	12 54.5%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	22 100.0%
地域密着 特養n=4		1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%
合計		8 7.4%	15 13.9%	24 22.2%	10 9.3%	24 22.2%	11 10.2%	10 9.3%	6 5.6%	108 100.0%

（５）運営法人の種別

運営法人の種別では、社会福祉法人（社協以外）が（39.6%）を占めた。それに続いて、営利法人（28.8%）、医療法人（18.0%）、NPO法人（8.1%）であった。また、運営法人の種別と解説年度のクロス集計では、図表7のような結果であった。

図表6 法人種別 構成比（%）n=111



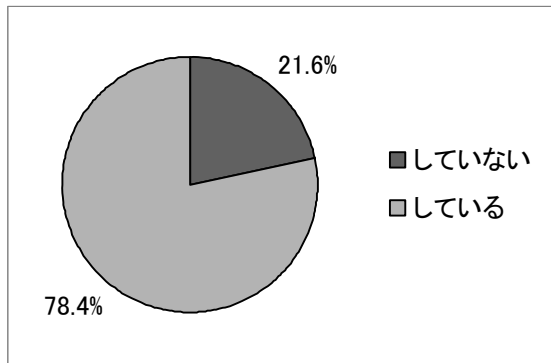
図表7 法人種別と開設年度 のクロス表 （枠内上段が度数、下段が構成比）

法人種別		開設年度								合計	法人種別内構成比
		H21	H20	H19	H18	H16・17	H14・15	H12・13	H11以前		
社会福祉法人（社協以外） n=44		2	7	8	4	7	5	5	6	44	44
		4.5%	15.9%	18.2%	9.1%	15.9%	11.4%	11.4%	13.6%	100.0%	40.0%
社会福祉協議会 n=2		0	1	1	0	0	0	0	0	2	2
		0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1.8%
NPO法人 n=9		0	0	2	0	6	1	0	0	9	9
		0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	66.7%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%	8.2%
医療法人 n=19		1	5	2	1	3	3	4	0	19	19
		5.3%	26.3%	10.5%	5.3%	15.8%	15.8%	21.1%	0.0%	100.0%	17.3%
農業共同組合・連合会 n=1		1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.9%
生活協同組合 n=2		0	1	0	0	1	0	0	0	2	2
		0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1.8%
営利法人 n=32		4	1	11	5	8	2	1	0	32	32
		12.5%	3.1%	34.4%	15.6%	25.0%	6.3%	3.1%	0.0%	100.0%	29.1%
その他 n=1		0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.9%
合計		8	15	24	11	25	11	10	6	110	110
		7.3%	13.6%	21.8%	10.0%	22.7%	10.0%	9.1%	5.5%	100.0%	100.0%

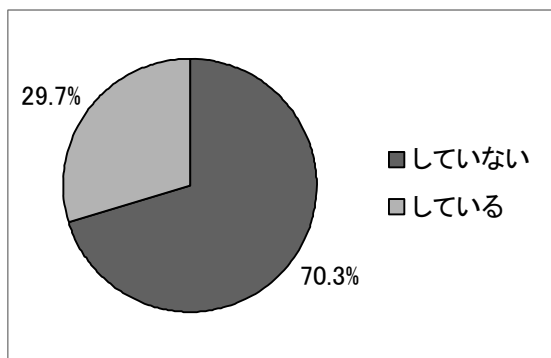
（６）介護予防サービス及び保険外サービスの提供状況

地域密着サービスを提供している事業所の介護予防サービスの提供状況は、「提供している」と答えたものが78.4%をしめた。また、介護保険外サービス提供状況は、「提供していない」と応えたものが70.3%となった。なお介護保険外サービスで行っているものとして、多数を占めたのは配食サービスであった。

図表 8 法人での介護予防サービス提供 構成比 (%) n=102



図表 9 法人での介護保険外サービス提供 構成比 (%) n=111

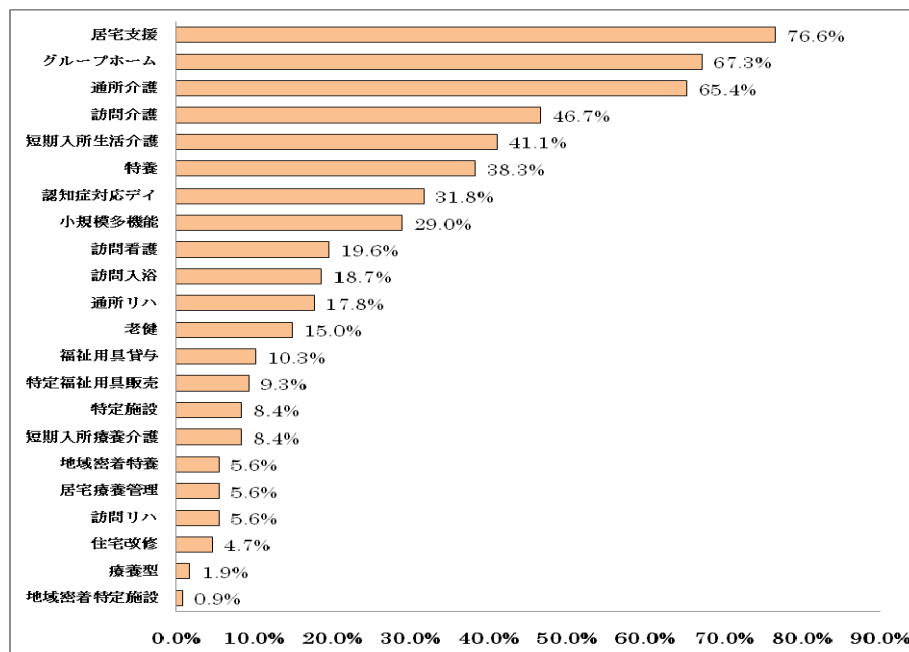


図表 10 介護保険外サービスの内容 複数回答 n=31

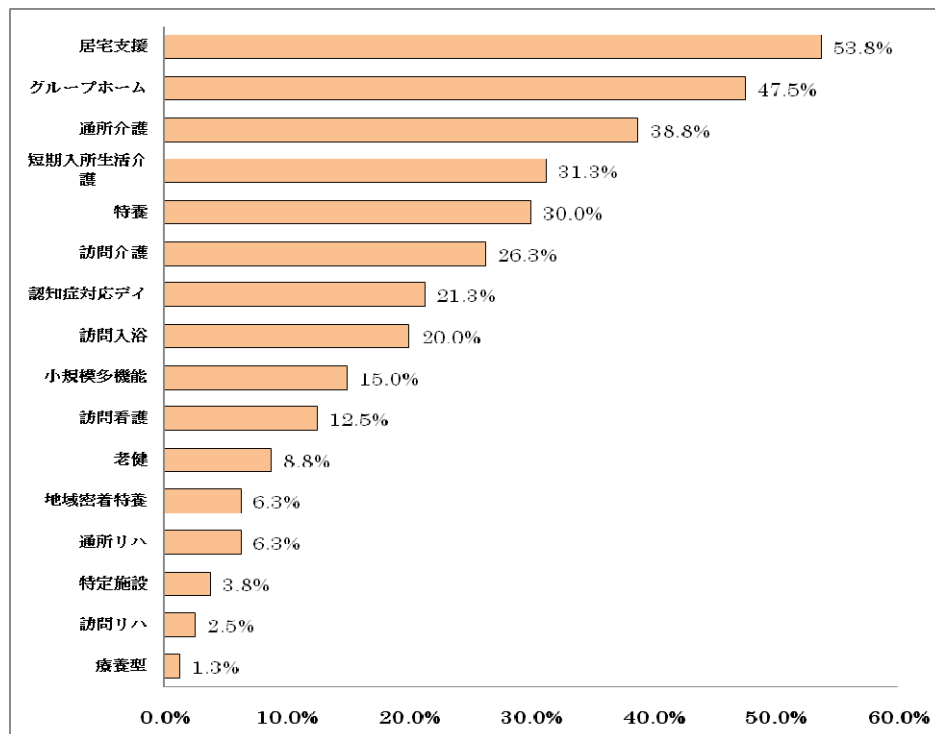
保険外サービス	回答数	(%)	備 考
配食サービス	20	(40.0)	(生活支援ハウスへの朝食提供も含む)
有料老人ホーム	3	(6.0)	
移送サービス	3	(6.0)	
生きがいデイサービス	3	(6.0)	
支援ハウス	3	(6.0)	
宅老所	3	(6.0)	
ショートステイ	2	(4.0)	
福祉用具レンタル	1	(2.0)	
温泉保養施設	1	(2.0)	
地域支援型訪問介護	1	(2.0)	
障害者生活介護	1	(2.0)	(自主事業によるもの、法外の宿泊を含む)
障害者デイサービス	1	(2.0)	
ビルメンテナンス	1	(2.0)	
ハウスクリーニング	1	(2.0)	
生活支援事業	1	(2.0)	
草刈、窓拭き、雪かき等	1	(2.0)	(自立支援、障害者福祉、子育て、指定管理)
その他	4	(8.0)	
合計	50	(100.0)	

(7) 法人内で実施している介護サービス及び同一敷地内で実施している介護サービス
 同一法人及び同一敷地内で実施している介護サービスについて尋ねた設問では、図表 11 及び図表 12 のような結果になった。居宅介護、グループホーム、通所介護などが多かった。法人内で実施していると答えた回答数は 107 でそのサービス割合は 96.3%、同一敷地内で実施していると答えた回答数は 80 でサービス割合は 72.0%となった。

図表 11 法人内で実施している介護サービス (複数回答 回答率) n=107



図表 12 同一敷地内で実施している介護サービス (複数回答 回答率) n=80

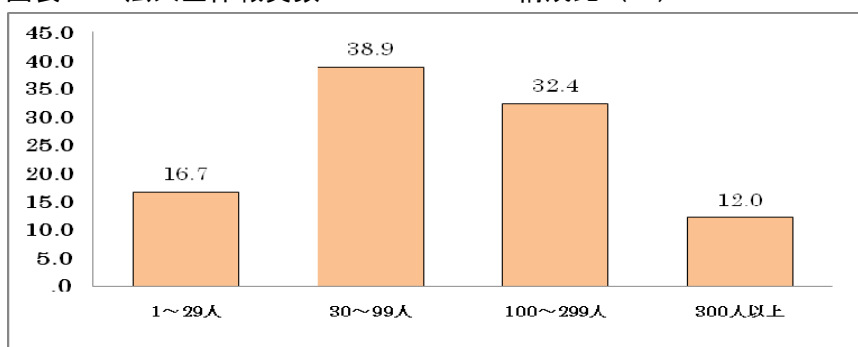


2. 地域密着型サービス事業所の経営状況

(1) 法人全体の職員数及び事業所の職員数

法人全体の職員数は、30～99人が一番多く（37.8%）、続いて100～299人（31.5%）、1～29人（16.2%）となった。法人全体の職員数が100人以下の法人が54.0%だった。事業所職員数はサービス種別毎に状況は異なる。認知症対応型デイサービスでは、平均が常勤7.06人、非常勤3.31人、グループホームでは、1ユニットタイプでは、常勤7.65人、非常勤2.43人、2ユニットタイプでは、常勤15.71人、非常勤3.14人であった。小規模多機能居宅介護では常勤11.36人、非常勤2.85人であった。

図表 13 法人全体職員数 構成比（%）n=108



図表 14 事業所種別ごとの職員数

事業所種別		事業所常勤	事業所非常勤
認知症対応型デイ	平均値	7.1	3.3
	回答数	18	14
	標準偏差	3.8	4.2
	分散	14.5	17.6
GH1ユニット	平均値	7.7	2.4
	回答数	52	47
	標準偏差	3.3	3.6
	分散	11.2	13.2
GH2ユニット	平均値	15.7	3.1
	回答数	7	7
	標準偏差	5.6	3.2
	分散	31.9	10.2
小規模多機能	平均値	11.4	2.8
	回答数	22	22
	標準偏差	5.3	2.5
	分散	28.1	6.4
地域密着特養	平均値	18.7	1.0
	回答数	3	3
	標準偏差	5.1	0.2
	分散	26.3	0.0
合計	平均値	9.2	2.7
	回答数	102	93
	標準偏差	5.0	3.4
	分散	25.0	11.4

※ 回答には通常よりも職員数が多く記載されたものもあったが、他事業所との兼務職員も含めたものと想定しそれらも含めて集計

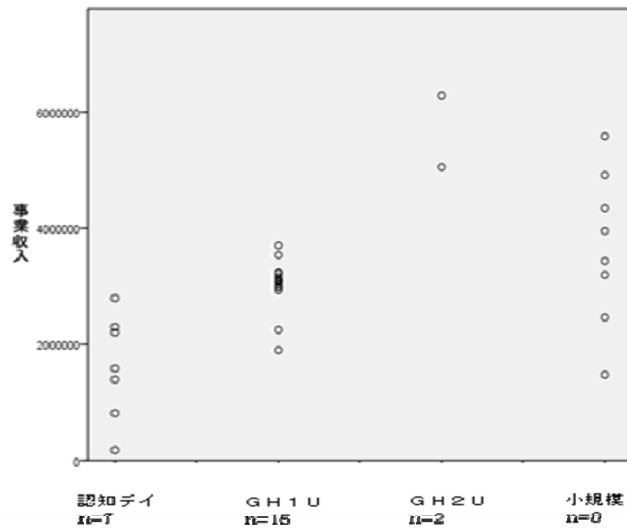
(2) 事業所種別ごとの事業収支及び借入状況(平成21年10月時点)

地域密着型サービス事業所の事業収支及び借入状況は図表15のとおりである。
 認知症対応型デイサービスでは、事業収入平均1,610,571円、事業収支平均1,446,000円であった。グループホーム1ユニットタイプでは、事業収入平均3,021,333円、事業支出平均2,450,533円、(借入金平均30,267,000円)、グループホーム2ユニットタイプでは、事業収入平均5,668,000円、事業支出平均4,096,000円である。小規模多機能居宅介護は、事業収入平均3,670,625円、事業支出平均3,306,875円(借入金平均15,738,782円)であった。借入金の有無についても61%があると回答した。

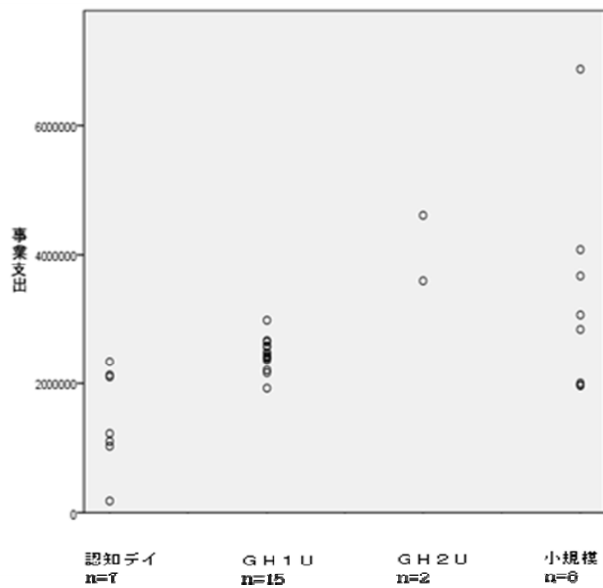
図表15 事業所種別ごとの事業収支および借入状況
 (認知症対応デイ、グループホーム、小規模多機能の有効回答を集計)

事業所種別		事業収入チェック後	事業支出チェック後	収支差額	借入金チェック後
認知症対応 デイ	平均値	1610571.4	1446000.0	164571.4	4000000.0
	回答数	7	7	7	1
	標準偏差	908938.5	777436.2	230047.7	.
	分散	826169285714.3	604407000000.0	52921952381.0	.
	最小値	180000.0	180000.0	-219000.0	4000000.0
	最大値	2795000.0	2341000.0	454000.0	4000000.0
GH1ユニット	平均値	3021333.3	2450533.3	570800.0	30267000.0
	回答数	15	15	15	6
	標準偏差	440970.6	243921.8	482249.4	14729307.0
	分散	194455095238.1	59497838095.2	232564457142.9	216952486000000.0
	最小値	1900000.0	1927000.0	-516000.0	5000000.0
	最大値	3702000.0	2982000.0	1286000.0	46000000.0
GH2ユニット	平均値	5668000.0	4097000.0	1571000.0	
	回答数	2	2	2	
	標準偏差	871155.6	721248.9	149906.6	
	分散	758912000000.0	520200000000.0	22472000000.0	
	最小値	5052000.0	3587000.0	1465000.0	
	最大値	6284000.0	4607000.0	1677000.0	
小規模多機 能	平均値	3670625.0	3306875.0	363750.0	27129000.0
	回答数	8	8	8	2
	標準偏差	1324834.6	1644695.7	1175660.8	15738782.7
	分散	1755186839285.7	2705023839285.7	1382178214285.7	247709282000000.0
	最小値	1477000.0	1964000.0	-1282000.0	16000000.0
	最大値	5583000.0	6865000.0	2381000.0	38258000.0
合計	平均値	3040468.8	2547781.3	492687.5	26651111.1
	回答数	32	32	32	9
	標準偏差	1295488.0	1163476.9	731212.3	15509872.7
	分散	1678289031250.0	1353678498991.9	534671383064.5	240556152111111.0
	最小値	180000.0	180000.0	-1282000.0	4000000.0
	最大値	6284000.0	6865000.0	2381000.0	46000000.0

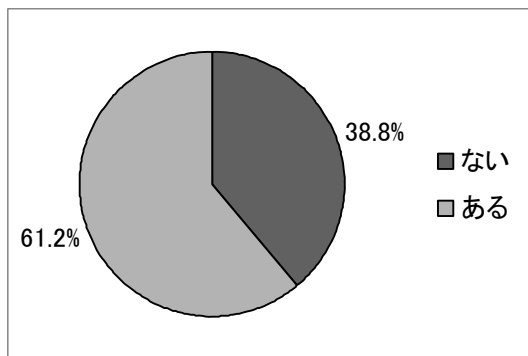
図表 16 事業所種別ごとの事業収入状況



図表 17 事業所種別ごとの事業支出状況



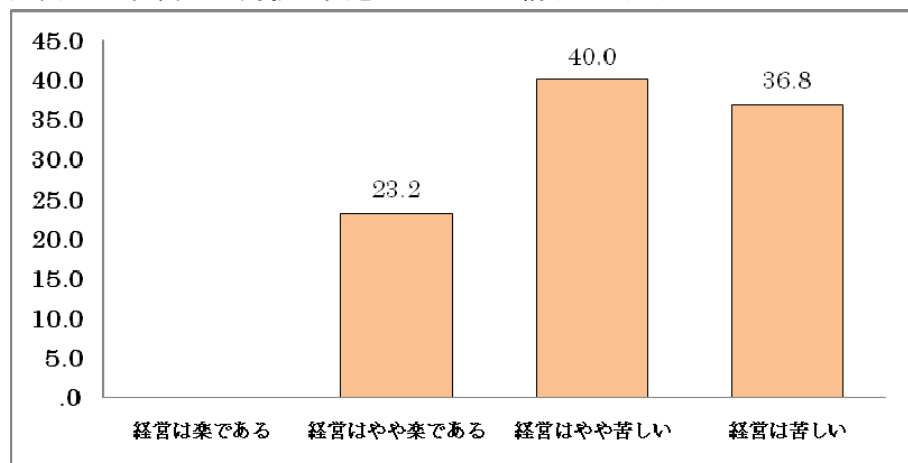
図表 18 借入金有無 構成比 (%) n=85



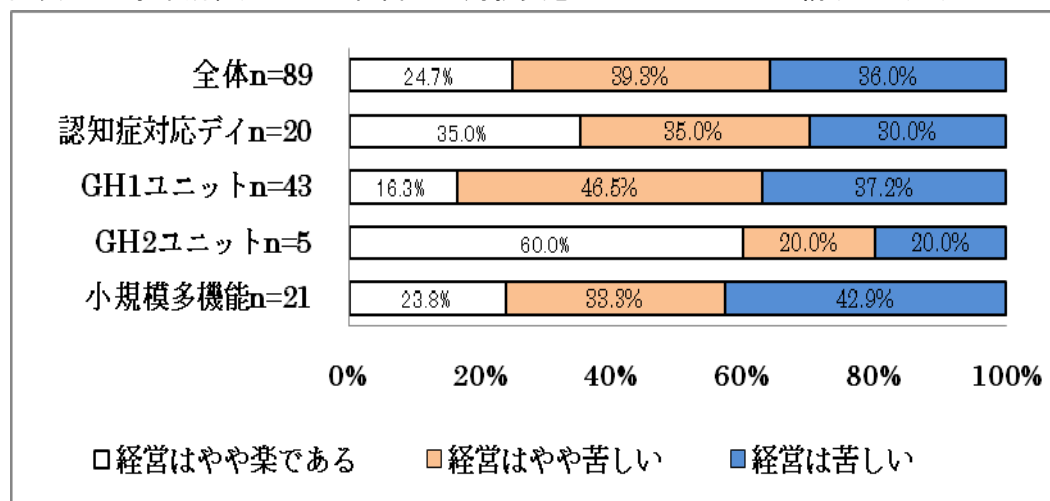
(3) 経営上の財務実感

事業所の経営上の財務実感では、「経営は楽である」と回答した事業所はない。「経営はやや苦しい」(40.0%)、「経営は苦しい」(36.6%)と答えた事業所は7割強に上る。事業所種別ごとの財務実感は認知症対応デイサービスでは「経営が苦しい」「やや苦しい」と答えたものが75.0%であり、グループホーム1ユニットタイプでは83.7%であるが、グループホーム2ユニットタイプでは40.0%であった。また小規模多機能居宅介護では76.2%となった。

図表 19 経営上の財務実感 構成比 (%) n=95



図表 20 事業所種別ごとの経営上の財務実感 構成比 (%) n=89



※「経営は楽である」の選択肢もあったが、有効回答はなし

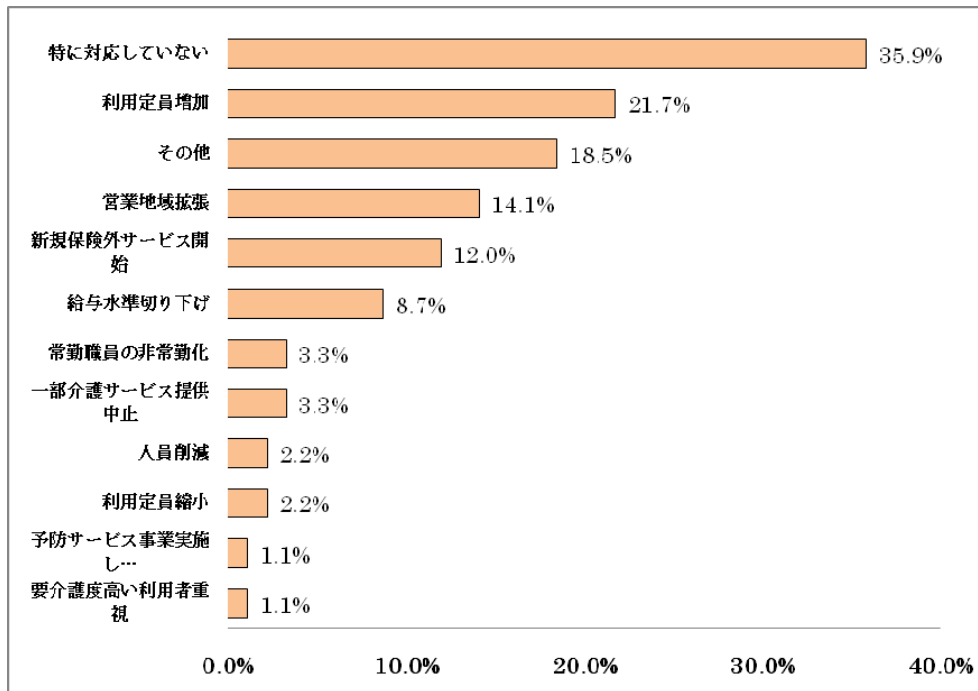
(3) 平成18年（介護保険法の改正）以降に実施した方策

平成18以降に実施した経営上の方策について尋ねたところ以下のような結果となった。「特に何もしていない」と答えた事業所は35.9%であり3割強の回答があった。他には「利用者の定員の増加」などを行っていた。その他の回答では、「事業や業務内容の見直し」、「加算取得」、「利用率のアップ」「他事業の強化」などの回答があった。

図表 21 平成18年以降に経営上実施した方策

(複数回答 回答率)

n=92



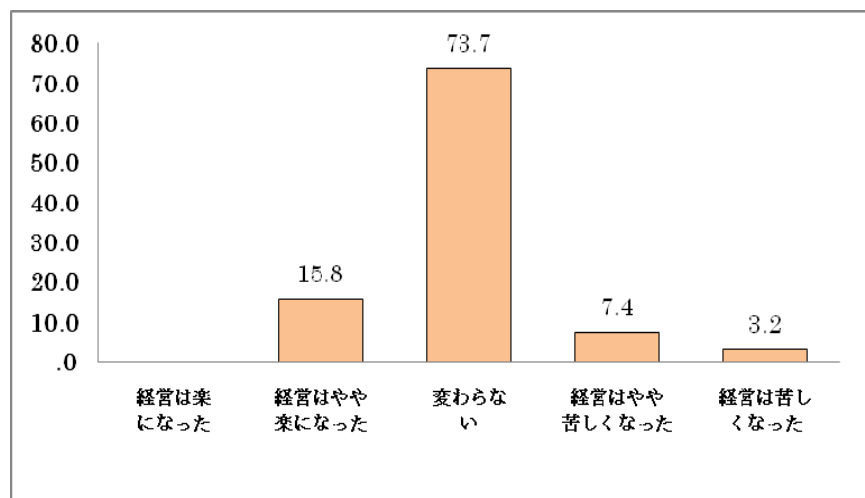
図表 22 平成18年以降の経営上実施した方策 その他内訳 (複数回答) n=14

実施した方策	回答数	%	備 考
事業内容の見直し	4	(21.0)	〈事業廃止・業務見直しを含む〉
加算取得	2	(10.5)	
利用率のアップ	2	(10.5)	〈空床の減少を含む〉
他事業の強化	2	(10.5)	〈自主事業の強化を含む〉
職員の事業所間の流動化	1	(5.2)	
サービスの質の向上	1	(5.2)	
P R活動	1	(5.2)	
他事業所の紹介依頼	1	(5.2)	
人事異動	1	(5.2)	
勤務時間数の調整	1	(5.2)	
サービス提供時間の増加	1	(5.2)	
経費の節減	1	(5.2)	
賞与の減額	1	(5.2)	
合計	19	(100.0)	

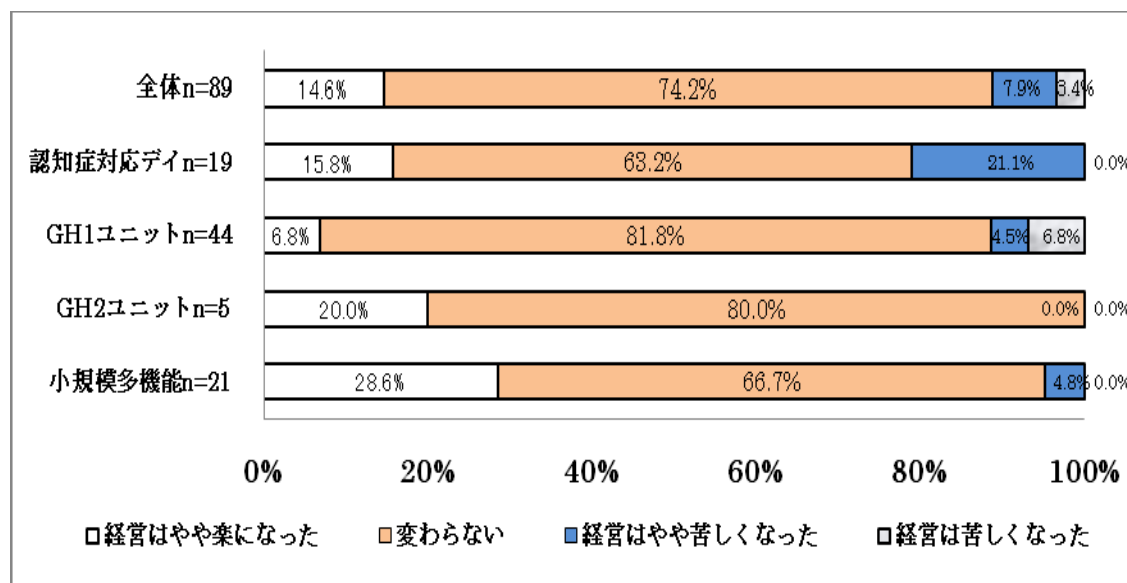
(4) 平成21年3月以前(介護報酬改定以前)と比較しての経営実感

介護報酬改修前である平成21年3月以前と比較した経営実感では、多くが「変わらない」と答えている。サービス種別ごとでは認知症対応デイサービス 63.3%、小規模多機能居宅介護 66.7%、グループホーム1ユニット 81.8%、グループホーム2ユニット 80.0%が「変わらない」と答えた。「経営はやや楽になった」と答えたもので比較的多かったものは、小規模多機能居宅介護(28.6%)、グループホーム2ユニット(20.0%)であった。

図表 23 平成 21 年 3 月以前と比較しての経営実感 構成比 (%) n=95



図表 24 介護報酬変更前（平成 21 年 3 月）と比較しての経営実感 構成比 (%) n=89



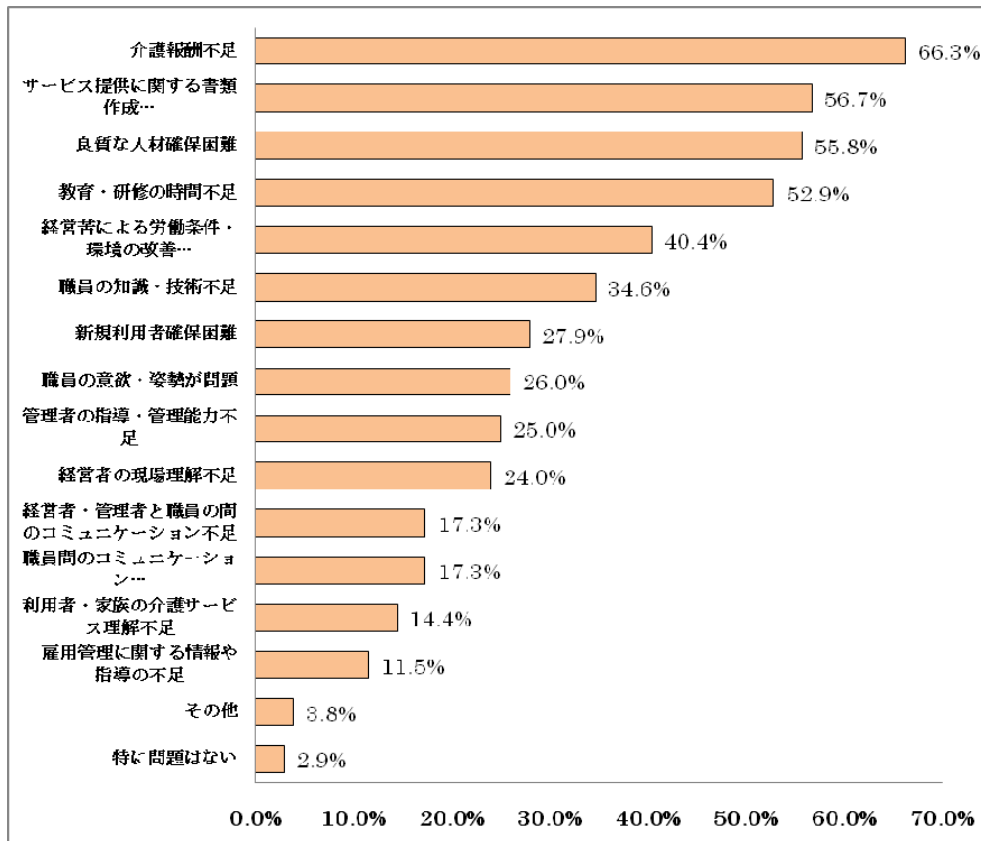
※事業所種別を認知症対応デイ・グループホーム・小規模多機能に限定した
「経営は楽になった」の選択肢もあったが、有効回答はなし

(5) 運営上の問題点

運営上の問題点について尋ねた設問では、以下のような回答を得た。

「介護報酬不足」(66.3%)、「サービス提供に関する書類作成の煩雑さ」(56.7%)「良質な人材確保困難」(55.8%)、「教育・研修時間の不足」(52.9%)等に5割以上の回答があった。また、サービス種別毎に運営上の問題点を見ると、上記の4項目以外には、小規模多機能居宅介護では「労働条件・環境の改善困難」(54.5%)、認知症対応型デイサービスでは「新規利用者の確保困難」(57.1%)に5割以上の回答があった。また運営上の問題について、先の設問の中で一番該当するものを1つ選択してもらった結果、「介護報酬不足」(36.7%)に回答が集中した。

n=104

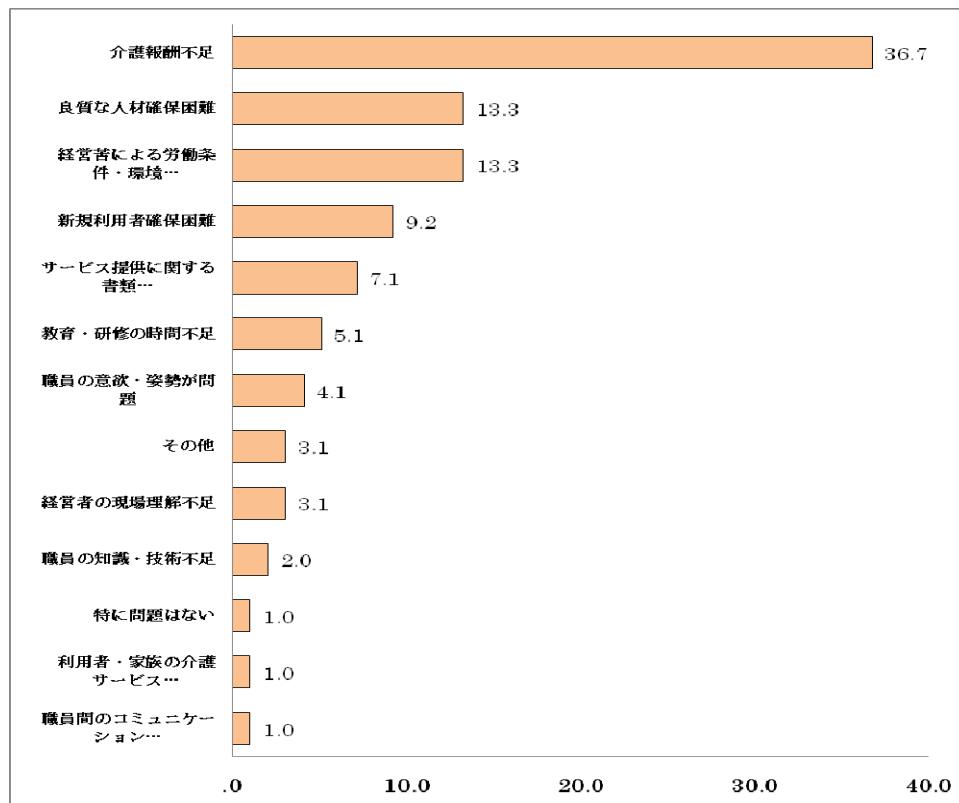


図表 26 事業所種別と運営上の問題のクロス表（枠内上段が度数、下段が構成比）

[illegible]

図表 27 運営上の1番の問題

構成比(%) n=98

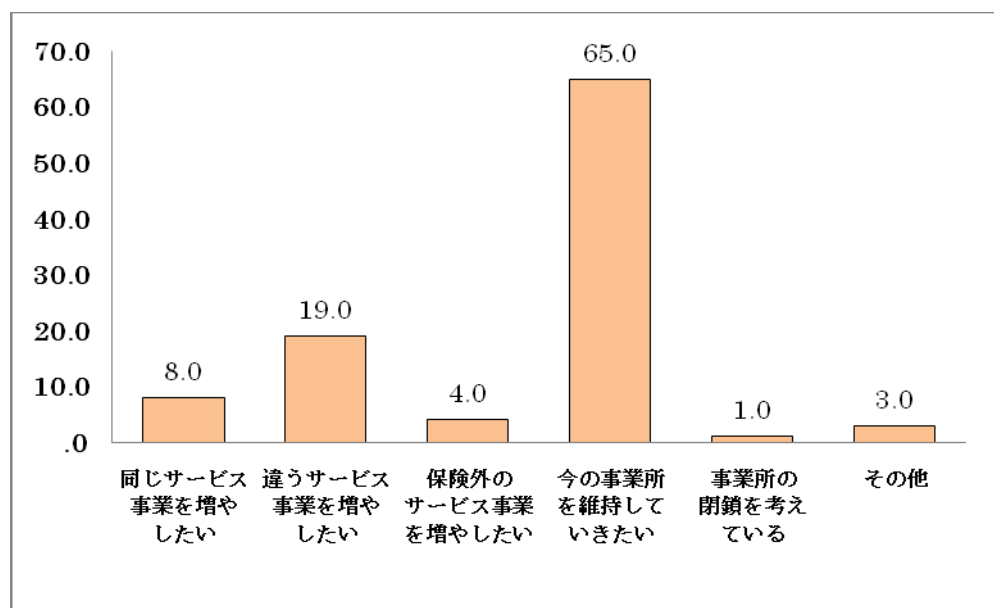


(6) 事業所の今後の経営展開

地域密着型サービス事業所の今後の展開についての回答では、「今の事業所を維持していきたい」(65.0%)が一番多い結果となった。

図表 28 事業所の今後の経営展開

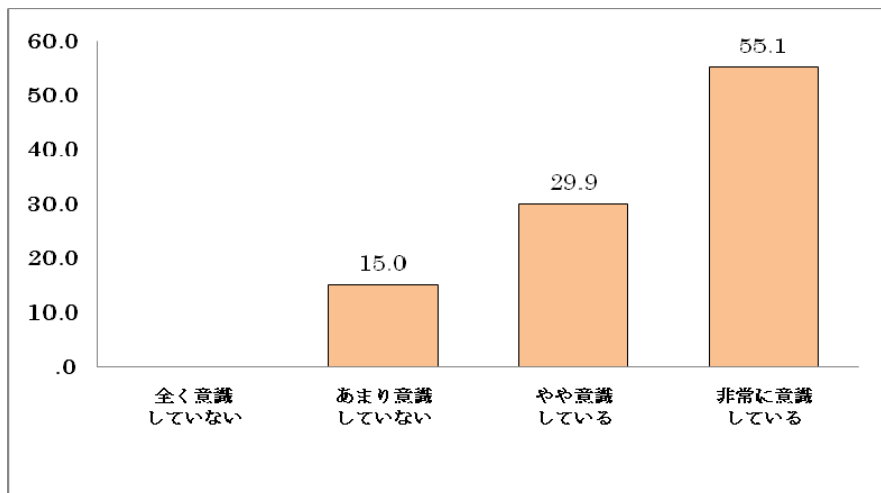
構成比(%) n=100



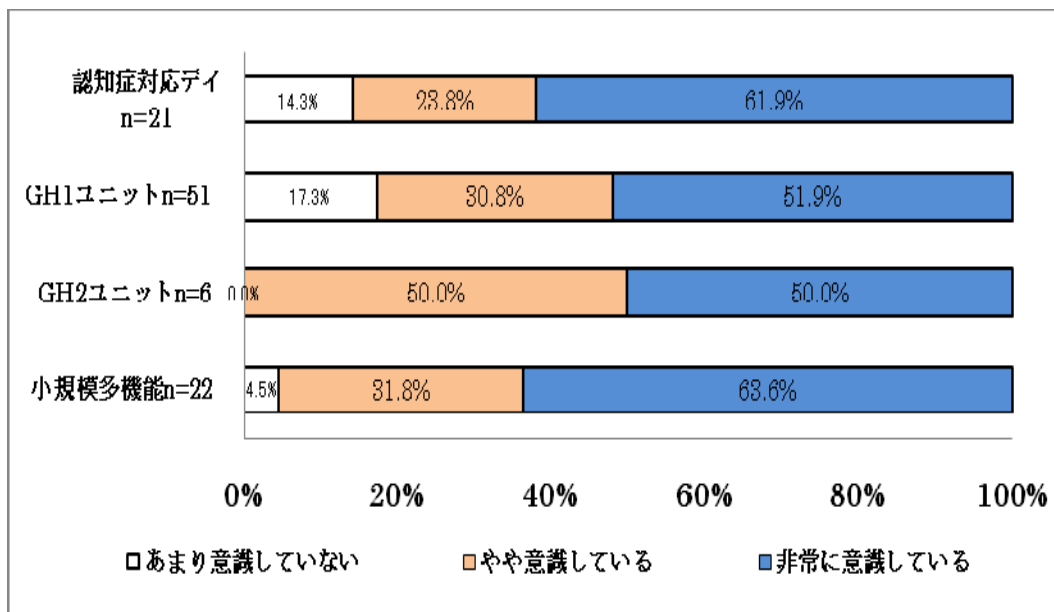
(7) 事業所の地域密着の意識

事業所経営上の地域密着の意識について尋ねたところ、事業所全体では、「全く意識していない」0.0%、「あまり意識していない」15.0%、「やや意識している」29.9%、「非常に意識している」55.1%との回答があった。全体的に地域密着型サービスの「地域密着」に関する意識は高いことがうかがえる。また「やや意識している」及び「非常に意識している」と回答した事業者に対し、その理由（「具体的にどういった時に意識されるか」）を尋ねたところ、図表 31 のような結果であった。「制度上の利用者の限定」を指摘する回答や「地域にニーズに応えたサービスや事業展開」、「地域貢献、地域交流、地域との信頼関係」、「町内会、近隣との連携やつながり、協力」、「地域住民の行事等への参加」などの意識や活動についての回答があった。

図表 29 経営上の地域密着型サービスとしての意識 構成比 (%) n=107



図表 30 事業種別ごとの経営上の地域密着の意識 構成比 (%) n=101



※サービス事業所を認知症対応デイ・グループホーム・小規模多機能に限定

「全く意識していない」の選択肢もあったが、有効回答はなし

図表 31 地域密着型サービスの意識の内容

(複数回答) n=19

地域密着型サービスの意識	度数	(%)	備考
制度上利用者の居住市町村が限定されている	15	(15.0)	(利用者が近隣である)
地域のニーズに応えたサービス・事業	12	(12.0)	
地域貢献、地域交流、地域との信頼関係	11	(11.0)	
町内会、近隣の連携やつながり、協力	11	(11.0)	
地域住民の行事等への参加	11	(11.0)	(地域行事・施設行事への参加)
地域とともにあるサービスである意識	7	(7.0)	(身近な地域でのサービス意識)
地域の人に気軽に声をかけてもらえる関わり	7	(7.0)	(日常の挨拶や訪問も含む)
災害時の対策、受け入れ	5	(5.0)	(避難訓練の連携を含む)
運営推進委員会や外部評価、情報公開	5	(5.0)	
サービスのあり方や基準で定まっている	2	(2.0)	
利用者の活性化につながる	2	(2.0)	
ボランティアの協力	1	(1.0)	
地域情報が得られる	1	(1.0)	
現住所のみの地域密着のあり方に疑問を感じる	1	(1.0)	(認知症の対応など出生地も必要)
事業所の本来的理念	1	(1.0)	
利用者の生活ペースや友人関係を維持できない時	1	(1.0)	
家族が面会に来やすいことが利用理由になる	1	(1.0)	
地域密着・小規模のよさを認識してもらう	1	(1.0)	
利用者・家族に合わせたサービス提供ができる	1	(1.0)	
利用者確保が難しい	1	(1.0)	(空床時の対応)
柔軟なサービスのための勤務体制の調整	1	(1.0)	
近隣住民の理解がない・特別な目で見られる	1	(1.0)	
雇用を確保する	1	(1.0)	
合 計	100	(100.0)	

3. 利用料や利用者の状況

(1) 利用者実績（平成21年10月時点）

平成21年10月における介護度別の利用者実績は図表32のようになった。

認知症対応型デイサービスでは、平均介護度は2.51、要介護1～要介護3の利用者が多い。グループホームでは、平均介護度2.60、2.77、要介護2～要介護3の利用者が多かった。小規模多機能居宅介護では、平均介護度2.25、要介護1～要介護3の利用者が多い。また地域密着型特養では平均介護度4.06、要介護4～要介護5の利用者が多かった。

図表32 事業所種別と月の利用者介護度のクロス表

事業所種別		月の利用者 実績：要支 援1	月の利用者 実績：要支 援2	月の利用者 実績：要介 護1	月の利用者 実績：要介 護2	月の利用者 実績：要介 護3	月の利用者 実績：要介 護4	月の利用者 実績：要介 護5	月の利用者 実績：合計	平均介護度
認知症対応 デイn=16	平均値	0.06	0.13	3.13	3.73	4.80	2.25	1.06	15.27	2.51
	標準偏差	0.25	0.34	2.42	2.69	4.21	2.38	1.06	9.14	0.72
GH1ユニット n=51	平均値	0.00	0.00	1.90	2.27	2.76	1.49	0.49	8.92	2.60
	標準偏差	0.00	0.00	1.92	1.44	1.73	1.21	0.78	0.39	0.58
GH2ユニット n=8	平均値	0.00	0.00	2.25	3.63	8.00	2.63	0.63	17.13	2.77
	標準偏差	0.00	0.00	2.49	1.85	2.93	1.19	0.74	1.64	0.35
小規模多機 能n=21	平均値	1.00	1.10	3.90	4.00	4.76	2.57	1.10	18.43	2.25
	標準偏差	1.52	1.26	1.58	2.41	3.52	2.13	1.04	4.79	0.67
地域密着特 養n=4	平均値	0.00	0.00	0.25	1.75	4.50	7.00	10.25	23.75	4.05
	標準偏差	0.00	0.00	0.50	1.71	3.70	3.83	3.40	4.11	0.38
合計n=100	平均値	0.23	0.27	2.50	3.05	3.99	2.20	1.11	13.36	2.58
	標準偏差	0.79	0.77	2.18	2.18	3.13	2.08	2.15	6.36	0.68

(2) サービスの定員および利用状況（平成21年10月時点）

平成21年10月におけるサービスの定員および利用状況についての設問では、認知症対応型デイサービスでは、定員平均10.10人、1日の平均利用人数は5.73人で、利用状況は56.7%であった。グループホームは定員平均10.03人、平均入居者数は10.01人、利用率99.8%である。小規模多機能介護の登録者の平均人数は21.04人（登録定員を25人とした場合、利用状況は、84.1%）、訪問支援の平均件数は2.97人だった。また小規模多機能介護の通いの平均定員は14.59人出、通いの平均利用人数は10.20人（利用状況は69.9%）、泊まりの平均定員は6.91人、泊まりの平均利用人数は3.84人（利用状況55.5%）であった。

図表 33 サービスの定員および利用状況

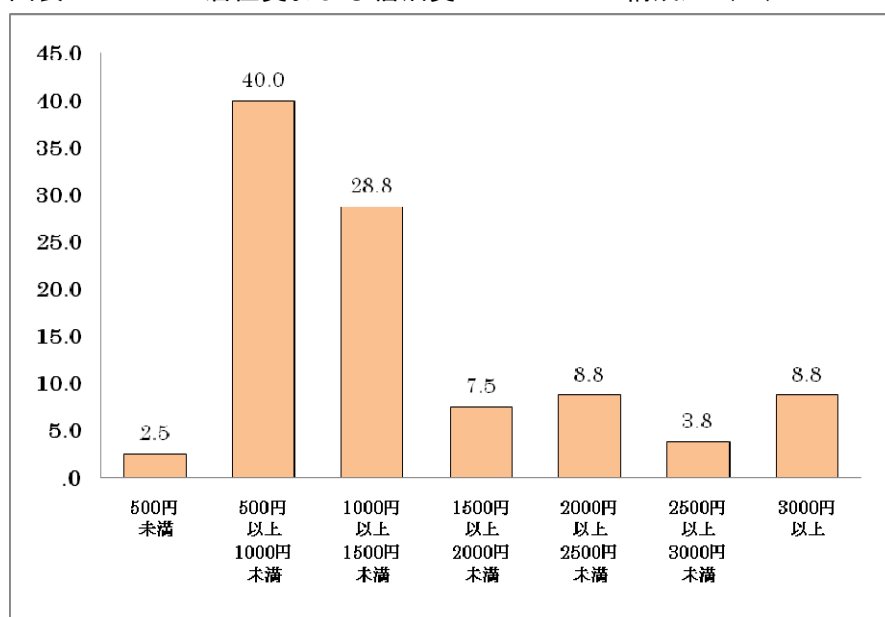
	回答数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	分散
認知デイ：1日定員	20	3	12	10.1	3.1	9.5
認知デイ：1日平均利用人数	18	1	10	5.7	2.8	7.6
認知デイ利用率(%)	18	28.6%	85.0%	56.4%	17.5%	.031
GH：入居定員	61	7	18	10.0	2.8	8.1
GH：入居者数	60	7	18	10.0	2.9	8.3
GH：共用デイ定員	6	3	3	3.0	0.0	0.0
GH：共用デイ利用者数	12	0	5	0.8	1.5	2.2
GH利用率(%)	60	88.9%	100.0%	99.6%	2.0%	.000
小規模：登録者数	23	10	25	21.0	4.9	24.1
小規模登録利用率(%)	23	40.0%	100.0%	84.2%	19.7%	.039
小規模：訪問支援の1日平均件数	22	0	14	3.0	3.7	13.3
小規模：通いの利用定員	22	12	15	14.6	1.1	1.1
小規模：通いの1日の平均利用人数	21	6	15	10.2	2.3	5.4
小規模通い利用率(%)	20	39.3%	100.0%	70.8%	14.5%	.021
小規模：泊まりの利用定員	23	5	9	6.9	1.8	3.2
小規模：泊まりの1日平均利用人数	21	1	9	3.8	2.2	5.0
小規模泊まり利用率(%)	21	16.7%	100.0%	55.4%	24.3%	.059

(3) 宿泊費・居住費に関する利用料

小規模多機能介護における宿泊費およびグループホームの居住費（部屋代）について尋ねたところ、図表34に見るように500円以上1,000円未満と回答した事業所が40.0%を占めた。次に1,000円以上1,500円未満（28.8%）、2,000円以上2,500円未満（8.8%）、3,000円以上（8.8%）の順となった。

図表 34 1日の居住費および宿泊費

構成比 (%) n=80



(4) サービス利用における実費負担分の金額

サービス利用における実費負担分の徴収状況は図表 35 のような結果になった。

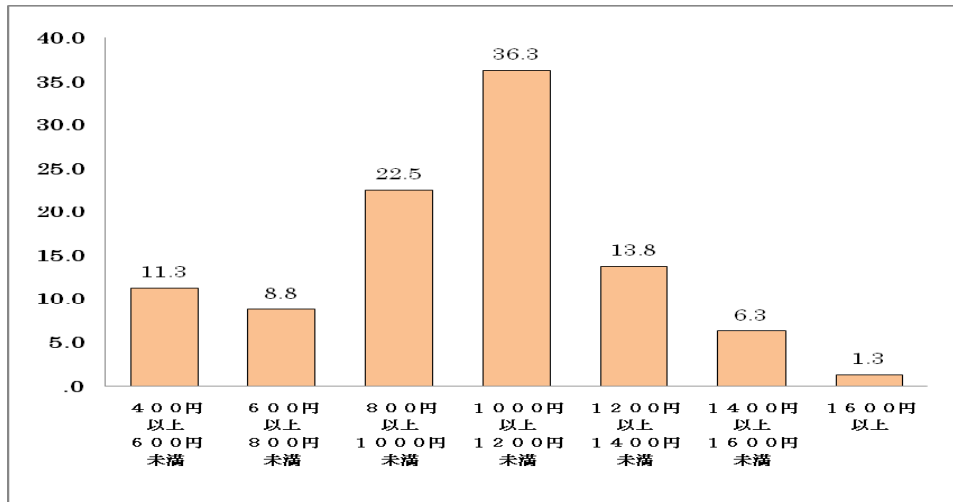
図表 35 サービス利用における実費負担分の徴収状況

		徴収の有無			実費か定額か			日額か1回の額か		
		徴収していない	徴収している	有効回答	実費	定額	有効回答	日額	1回の額	有効回答
実費負担内訳	食費	1.8	98.2	110	7.5	92.5	106	87.4	12.6	95
	オムツ代	35.9	64.1	103	90.3	9.7	62		100.0	6
	おやつ代	82.7	17.3	98	18.8	81.3	16	100.0		10
	光熱水費	43.4	56.6	106	6.7	93.3	60	97.9	2.1	48
	理美容代	46.7	53.3	105	80.0	20.0	55		100.0	9
	日用品費	63.1	36.9	103	55.3	44.7	38	66.7	33.3	15
	レク・余暇費	77.0	23.0	100	82.6	17.4	23	100.0		3
	冬季暖房代	76.5	23.5	102	4.5	95.5	22	84.2	15.8	19
	その他	28.6	71.4	28	26.3	73.7	19	80.0	20.0	15

有効回答において度数の高い食費日額、光熱水費日額、冬季暖房代日額の定額料金について、図表 36～図表 38 でその金額の構成比を示している。食費日額では、1,000 円以上 1,200 円未満が一番多く 36.3%を占めた。光熱費の 1 日の額は定額徴収している場合、一番多いのが 400 円以上 600 円未満で 39.1%だった。また冬季暖房代は定額徴収している場合、日額 100 円以上 150 円未満と答えたものが多い結果であった。

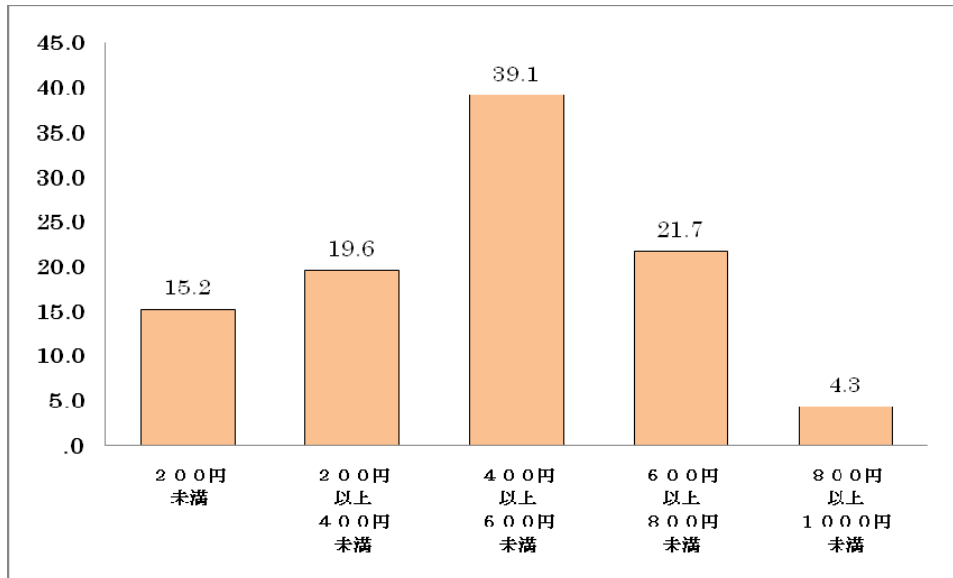
図表 36 食費 1日の額

構成比 (%) n=80



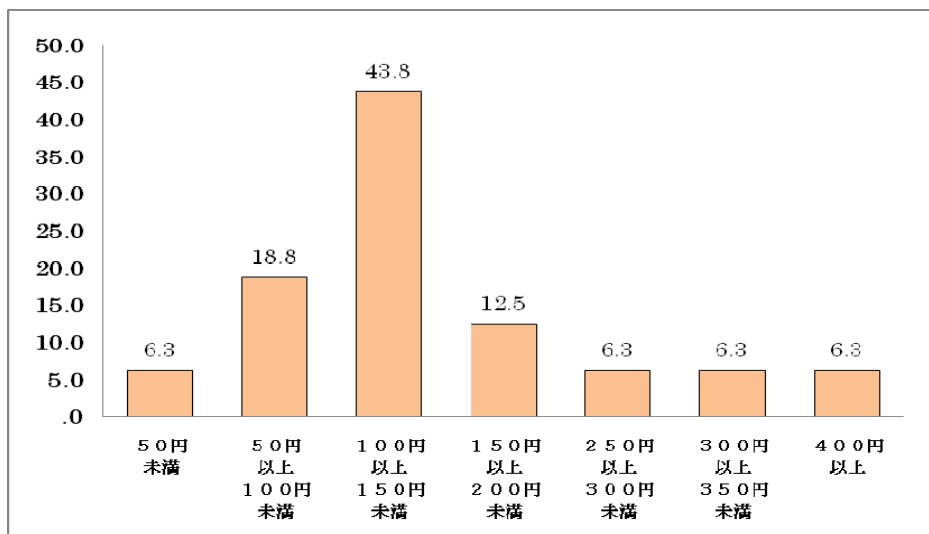
図表 37 光熱水費 1日の額

構成比 (%) n=46



図表 38 冬季暖房代 1日の額

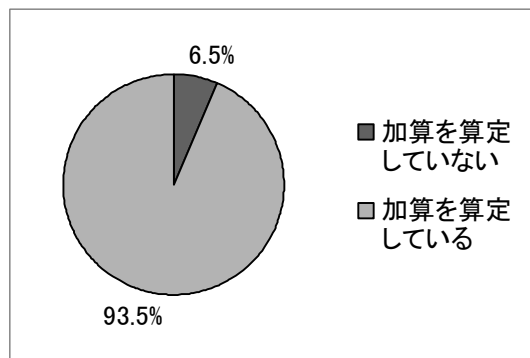
構成比 (%) n=16



(5) 加算算定の状況

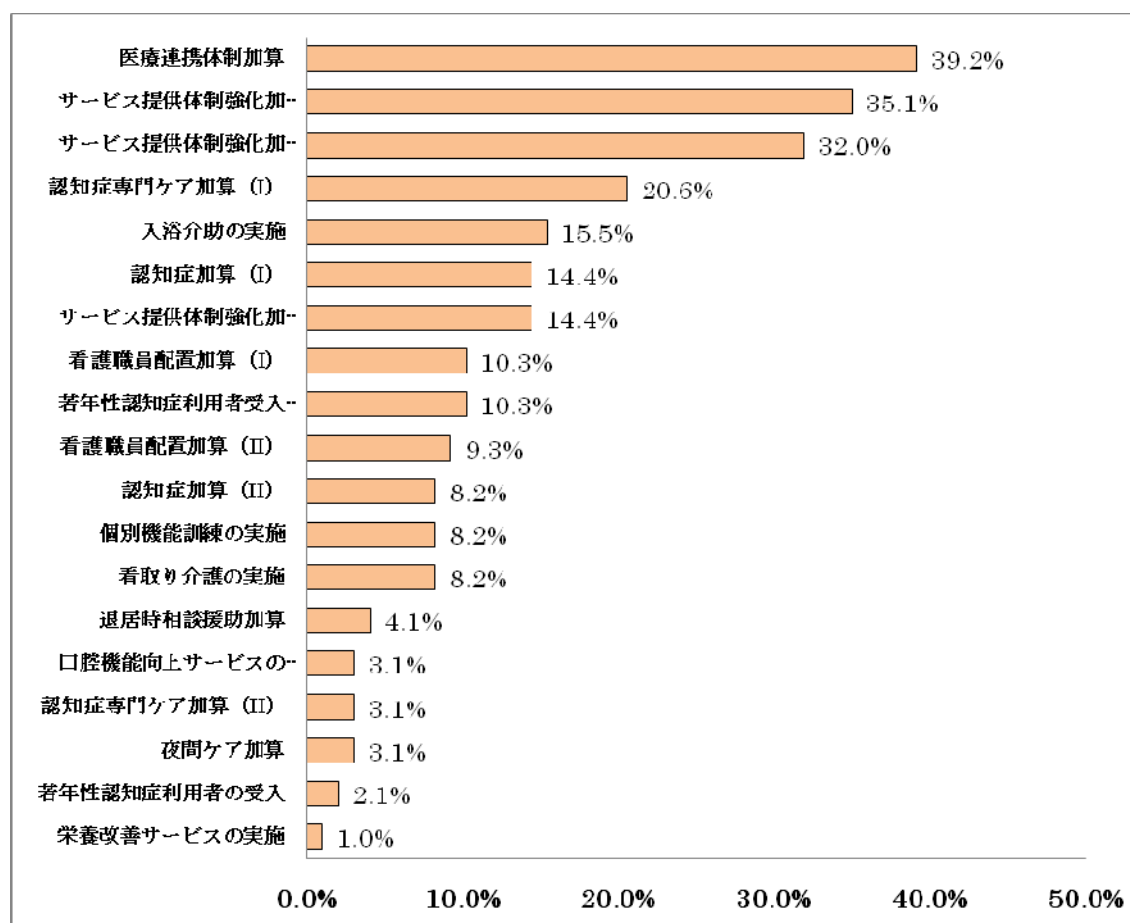
設問では利用料の算定の有無および加算内容の状況について尋ねた。加算の有無については「加算を算定している」と回答した事業者は 94%にのぼった。加算の取得状況では「医療連携体制加算」(39.2%)、「サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)」(35.1%)「サービス提供体制強化加算 (Ⅱ)」(32.0%)と回答したものが多かった。

図表 39 加算算定の状況 構成比 (%) n=108



図表 40 加算取得状況

(複数回答 回答率) n=97



(6) 生活保護受給者の利用人数

サービス利用者中の生活保護受給者の人数は図表 41 で示すように 57.9% のサービス事業者が「なし」と回答した。また「1 人」と回答した事業者が 27.1%であった。

サービス種別ごとの生活保護受給者の状況は図表 42 で示している。

グループホームや小規模多機能居宅介護では、他のサービスに比べて生活保護受給者の割合が高くなっている状況がうかがえた。

図表 41 生活保護受給者数 構成比 (%) n=107



図表 42 事業所種別 と 生活保護受給者数 のクロス表 (枠内上段が度数、下段が構成比)

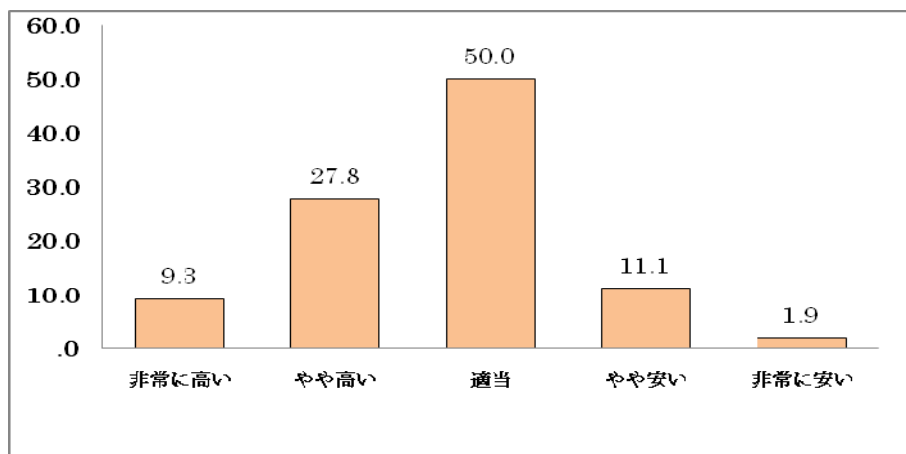
		生活保護受給者数						合計
		なし	1人	2人	3人	5人	6人	
事業所種別	認知症対応デイ n=20	16 80.0%	4 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	20 100.0%
	GH1ユニット n=52	22 42.3%	19 36.5%	7 13.5%	4 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	52 100.0%
	GH2ユニット n=8	4 50.0%	2 25.0%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	8 100.0%
	小規模多機能 n=21	14 66.7%	4 19.0%	2 9.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	21 100.0%
合計		56 55.4%	29 28.7%	10 9.9%	4 4.0%	1 1.0%	1 1.0%	101 100.0%

※認知症対応デイサービス・グループホーム・小規模多機能居宅介護のみ

(7) 利用者の視点からの利用料印象の妥当性

利用者の視点からの利用料の印象の妥当性についての設問では、「適当」(50.0%)と回答した事業者が多かった。また「やや高い」とするものは27.8%で次に多い結果となっている。

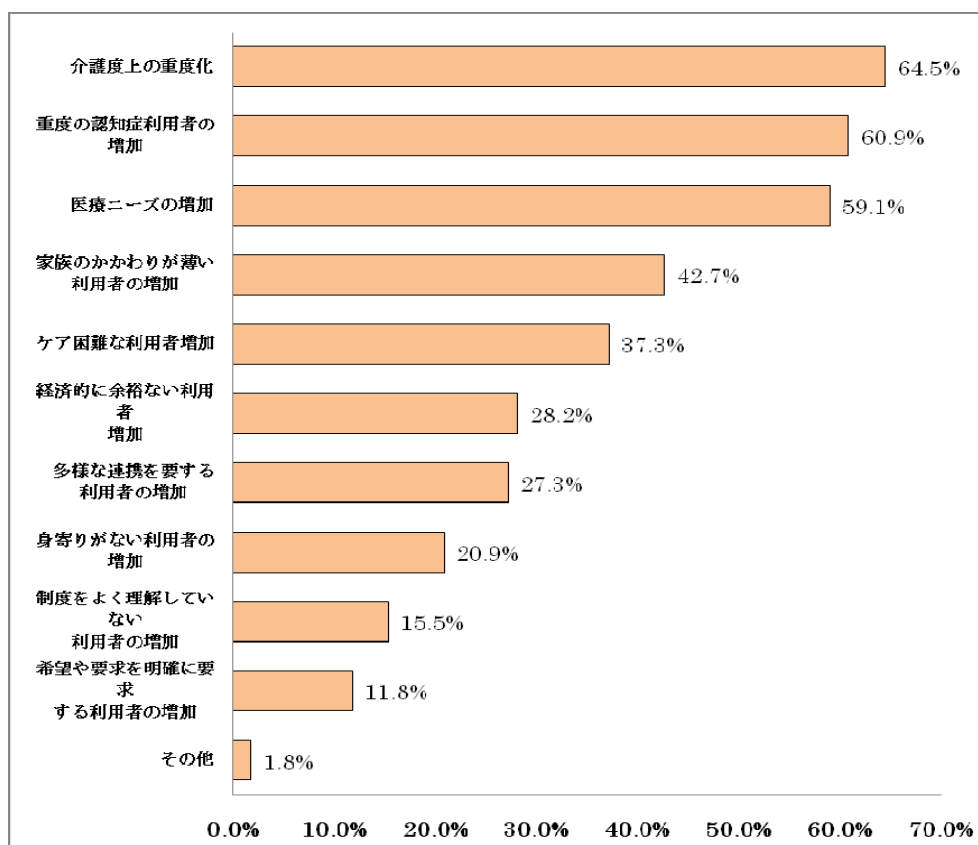
図表 43 利用者の視点からの利用料印象の妥当性 構成比(%) n=108



(8) 利用者の問題

利用者の問題について尋ねた設問は図表 41 のような結果となった。「介護度上の重度化」(64.5%)、「重度の認知症利用者の増加」(60.9%)、「医療ニーズの増加」(59.1%)などをあげる回答が多かった。

図表 44 利用者の問題 (複数回答 回答率) n=110

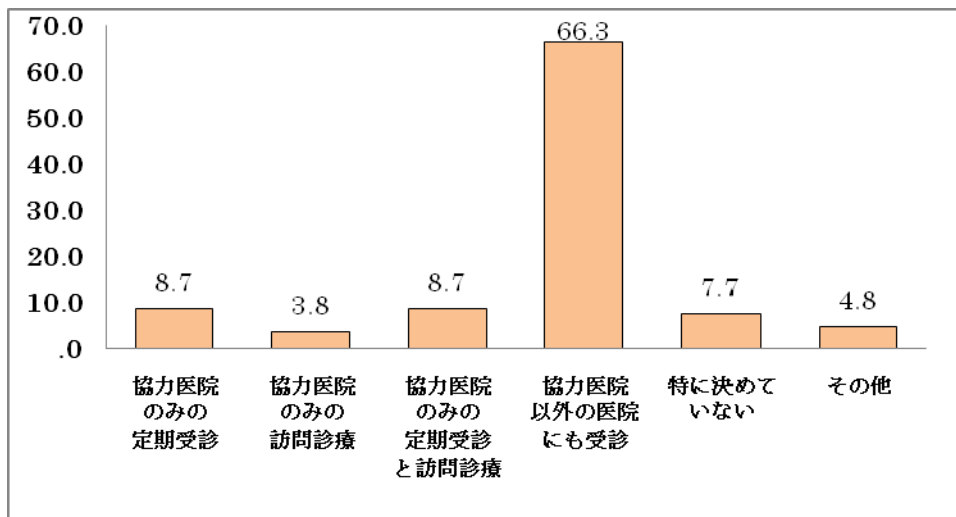


4. 医療連携体制の状況

(1) 医療連携で一番多い状況

医療連携の状況で一番多い状況について尋ねたところ、「協力医院以外の医師にも受診している」と回答した事業者 66.3%が多数を占めた。

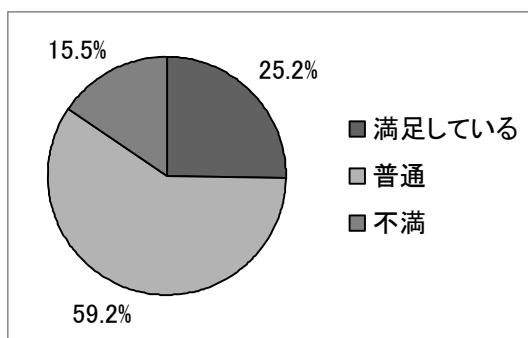
図表 45 医療連携で一番多い状況 構成比 (%) n=104



(2) 協力医院との連携の意識

協力医院との連携に対する意識について尋ねた設問では、「満足している」25.2%、「普通である」59.2%、「不満である」15.5%と回答している。「不満である」と回答した事業者に対してその理由を尋ねたところ、「緊急時の受け入れが悪い」、「休日・夜間の対応をしない」、「往診をしない、外来のみの対応」などの回答があげられた。

図表 46 協力医院との連携の意識 構成比 (%) n=103



図表 47 協力医院と連携の不満の理由

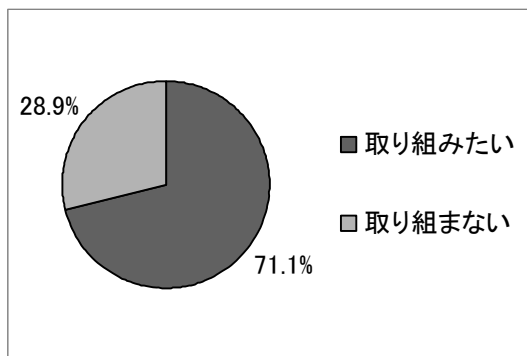
複数回答 n=16

不満の理由	回答数	(%)	備考
緊急時の受け入れが悪い	4	(19.0)	(対応拒否を含む)
休日・夜間対応をしない	3	(14.2)	
往診をしない・外来のみ対応	2	(9.5)	
症状変化に対応しない・診療が不十分	2	(9.5)	
高齢者への理解や施設の理解がない	2	(9.5)	
医師が多忙すぎる	1	(4.7)	
入院すると退院させない	1	(4.7)	
入院設備がない	1	(4.7)	
協力体制が希薄	1	(4.7)	
かかりつけ医利用のためメリットがない	1	(4.7)	
協力医院以外の医師と協力病院の連携がない	1	(4.7)	
協力病院が経営不振のため運営方針が未定	1	(4.7)	
精神科医師が病気休暇中で診察ができない	1	(4.7)	
合計	21	(100.0)	

(3) ターミナルケアへの意向

設問では、今後のターミナルケアへの取り組みの意向について尋ねたところ、「取り組みたい」との回答は 71.1%にのぼった。「取り組まない」(28.9%)と回答した事業者にその理由をたずねたところ、「体制が整わない」「(ターミナルケアに取り組む)医療連携機関がない、医師から拒否された」「法人内に病院や特養・ターミナルケアを行う事業所がある」「グループホームにターミナルケアは不適・役割ではない」などの回答があった。

図表 48 ターミナルケアへの意向 構成比 (%) n=90



図表 49 ターミナルケアに取り組まない理由 複数回答

n=21

理由	回答数	(%)	備考
体制が整わない・スタッフが不足	4	(18.1)	
医療連携機関がない・医師からの拒否された	3	(13.6)	
法人内に病院や特養・ターミナルケアの事業所がある	3	(13.6)	
グループホームにターミナルケアは不適・役割でない	3	(13.6)	
現在法人・事業所では検討していない	2	(9.0)	
建物の構造や環境が適していない	2	(9.0)	

小規模多機能施設のため行わない	2	(9.0)	(通い中心の機能)
スタッフのレベルアップができていない	1	(4.5)	
宿泊がない	1	(4.5)	
特養化したくない	1	(4.5)	
合計	22	(100.0)	

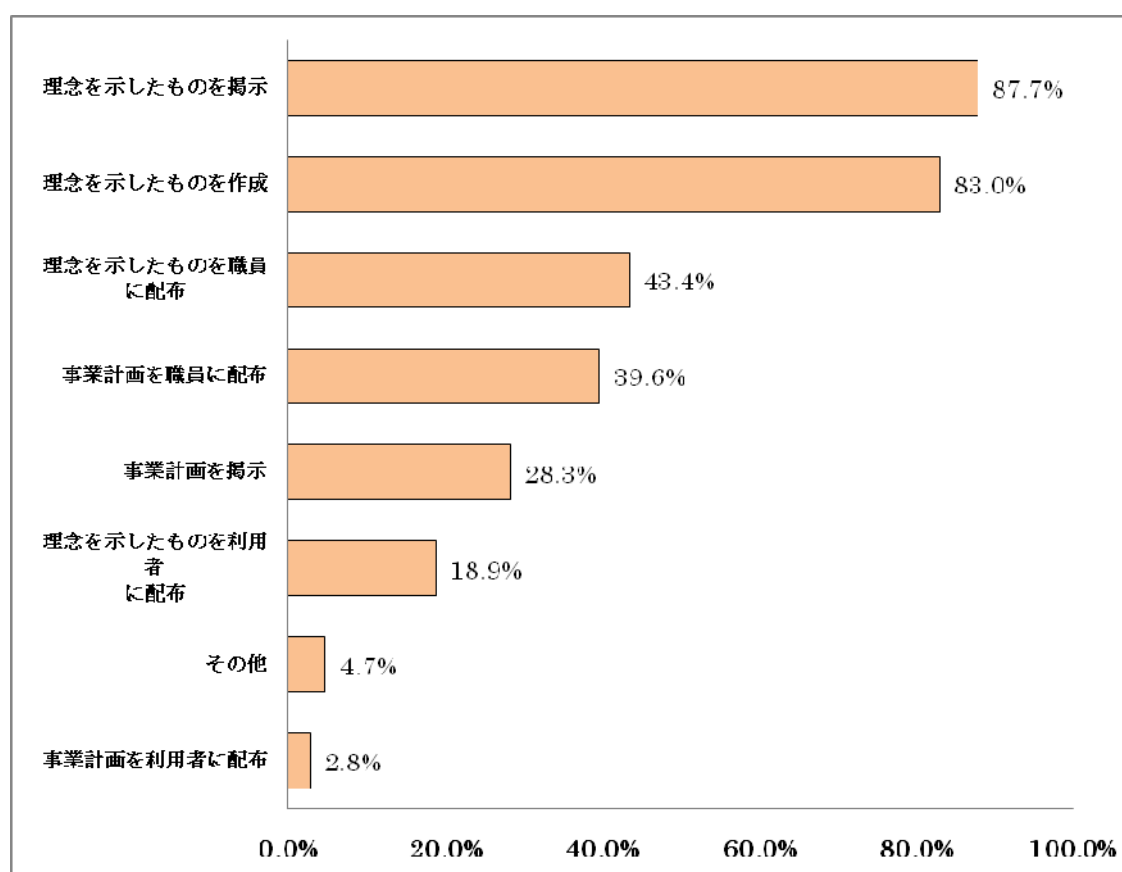
5. サービスの質の確保等の状況

(1) 事業所の基本理念の明文化状況

事業所の基本理念の明文化状況についての設問では、図表 50 のような回答を得た。「基本理念を示したものを作成」(83.0%)、「基本理念を示したものを掲示」(87.7%)と回答し、基本理念の作成、掲示については8割以上の事業者が行っていた。

図表 50 理念の明文化の状況

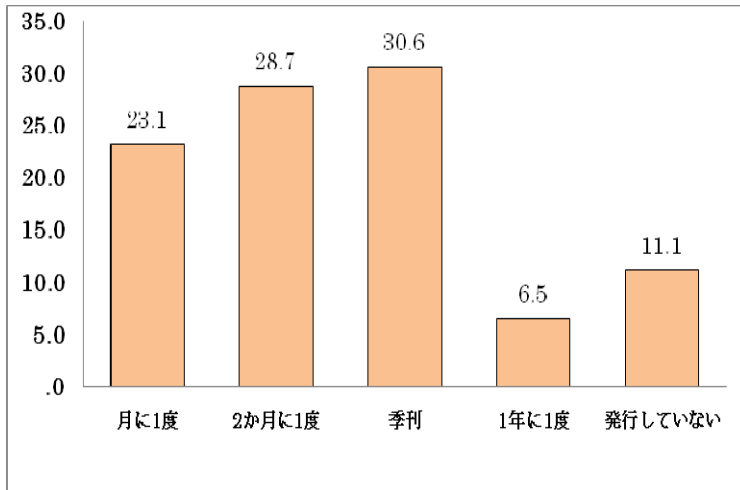
(複数回答 回答率) n=106



(2) 広報誌の発行頻度

広報誌の発行頻度については「季刊」(30.6%)、「2月に1回」(28.7%)が多かった。

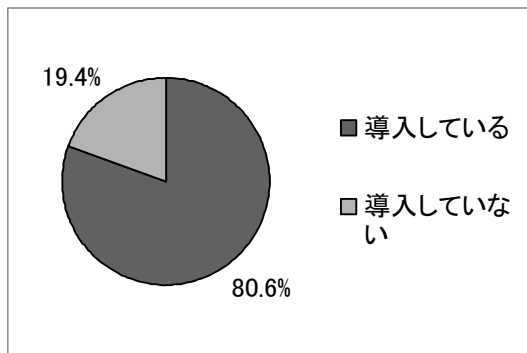
図表 51 広報誌の発行頻度 構成比(%) n=108



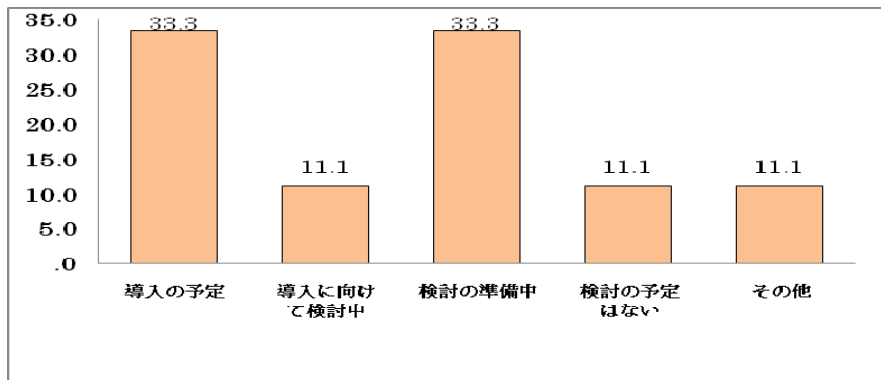
(3) 外部評価の導入状況

外部評価の導入状況は「導入している」と回答した事業者は80.6%であった。また、外部評価を導入していないものに対し、外部評価の導入の見通しを尋ねたところ、「導入の予定」33.3%、「検討の準備中」33.3%と回答した事業者が多かった。

図表 52 外部評価実施状況 構成比(%) n=108



図表 53 外部評価導入の見通し 構成比(%) n=18

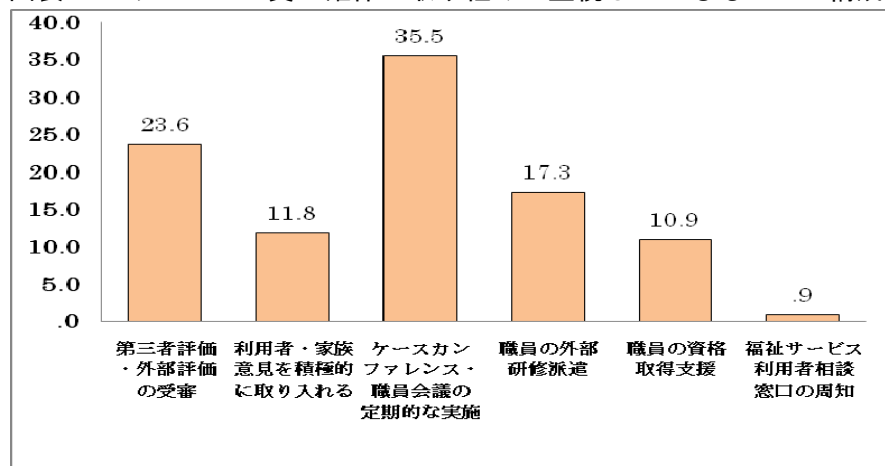


※外部評価を導入していない事業所の回答結果

(4) サービスの質の確保のための取り組み

サービスの質の確保の取り組みで重視している取り組みを尋ねたところ、「ケース・カンファレンス・職員会議の定期的な実施」35.5%、「第三者評価・外部評価の受審」23.6%などの回答が多かった。

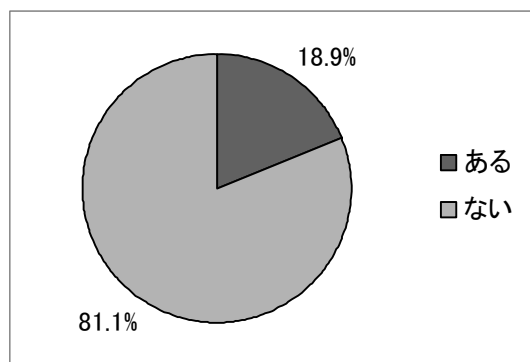
図表 54 サービスの質の確保の取り組みで重視しているもの 構成比 (%) n=110



(5) 家族会の設置やかかわりについて

家族会の設置状況（家族会の有無）や家族会へのかかわりについて尋ねた設問では、「（家族会は）ある」18.9%、「（家族会は）ない」81.1%という結果になった。「ある」と答えた事業者の、かかわりの状況を尋ねた質問では、「年数回の集まりを持っている」、「事業所の行事への協力をしてもらう」などの回答があった。「ない」と事業者の設置の意向について尋ねた設問では、家族会は「必要である」と答えている事業者、「必要はない」と考えている事業者、「その他」（「必要だがしていない」、「他で代替している」、「その他」）にわかれた。

図表 55 家族会の有無 構成比 (%) n=111



図表 56 家族会のある事業所の家族会とのかかわり 複数回答 n=17

かかわりの状況	回答数	(%)	備考
年数回集まりを持っている	5	(21.7)	(年2回年3回、年4回 年間行事を家族と作成)
事業所の行事への協力してもらう	4	(17.3)	
毎月家族会を開催している	2	(8.6)	(月1回 リフレッシュ体操・倫理委員会開催)
家族会の行事に参加している	2	(8.6)	(新年会、旅行、お花見等)
定期的な事業計画の報告をしている	2	(8.6)	
家族会の事務局を法人で担当	2	(8.6)	

運営推進会議に参加してもらっている	2	(8.6)	(現状報告、意見聴取、利用者との会食)
年に1回家族会を行っている	1	(4.3)	
入居者と家族のつながりの強化	1	(4.3)	
包括等の紹介で施設外の家族も交流会へ参加	1	(4.3)	
職員をねぎらってもらっている	1	(4.3)	
合計	23	(100.0)	

図表 57 家族会のない事業所の家族会設置予定 複数回答 n=56

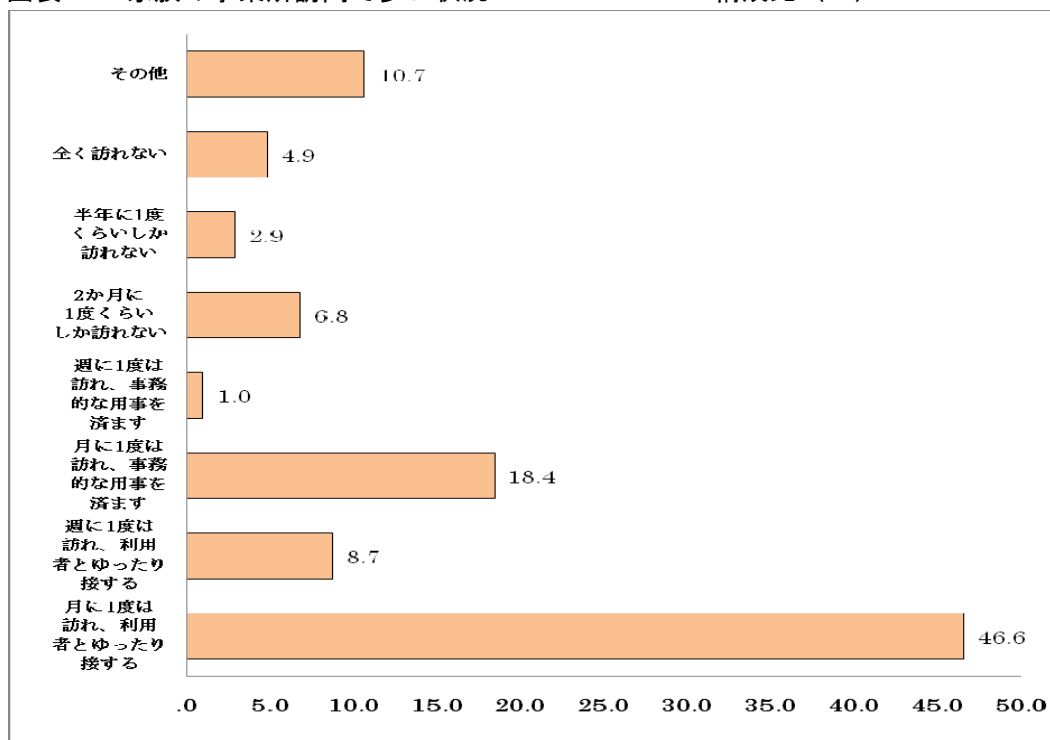
家族会を設置していきたい（必要である） 11 (15.4%)	回答数	(%)	備考
ぜひ設置したい	2	(2.8)	
家族同士の交流の場を提供したい	2	(2.8)	
設置の方向で検討	2	(2.8)	
行事の家族参加でよい関係になり家族会を検討している	1	(1.4)	
運営推進会議に多くの家族の参加を呼びかけている	1	(1.4)	
家族は行事に参加してほしい	1	(1.4)	
法人で家族交流会は行っているが今後は必要	1	(1.4)	
設置予定を理事会に上げている	1	(1.4)	
家族会を設置する予定はない（必要はない） 35 (49.2%)			
予定はない	19	(26.7)	(時間や会費が負担)
事業所の呼びかけで年数回会合を行っている	2	(2.8)	
家族会の必要はないとアンケートにあった	2	(2.8)	
家族会は無理	2	(2.8)	
家族にとって煩わしいことを家族の希望でしていない	2	(2.8)	
家族参加の行事で交流している	2	(2.8)	
運営推進会議を開くだけで余裕がない	1	(1.4)	
運営推進会議に家族が参加することで十分	1	(1.4)	
少人数のため難しい	1	(1.4)	
家族からの声やニーズはない	1	(1.4)	
家族代表者は決めているが集まらない	1	(1.4)	
活動できる余裕がない	1	(1.4)	
その他（必要だがしていない・他で代替している・その他） 25 (35.2%)			
検討中	3	(4.2)	(全家族が入る)
開設して年月がたっていないので準備中	3	(4.2)	
運営推進会議に多くの家族の参加にお願いしている	3	(4.2)	
家族会はないが家族とはこまめに交流・連携している	3	(4.2)	
満床になったら検討・企画したい	2	(2.8)	
年間行事に案内を出して会合を持つようにしている	2	(2.8)	
遠距離介護家族が多くなって参加できる家族が少ない	2	(2.8)	
必要だと思うが具体的な取り組みをしていない	1	(1.4)	
なんともいえない	1	(1.4)	
家族会の意義を考えて今後の課題したい	1	(1.4)	
一度創ったが家族主体の事務局はつづかない	1	(1.4)	
行政（町）の意向しだいで設置を検討	1	(1.4)	
家族の希望に沿っていきたい	1	(1.4)	
日程調整が難しい	1	(1.4)	
合計	71	(100.0)	

(6) 事業所における家族と利用者の交流状況

家族と利用者の交流状況について尋ねた設問で、家族が事業所訪問の際に多い状況は、「月に1度は訪れ、ゆったりと接する」(46.6%)が一番多かった。また「月に一度は訪れ、事務的な用事を済ます」(18.4%)との回答は2割弱であった。

図表 58 家族の事業所訪問で多い状況

構成比 (%) n=103

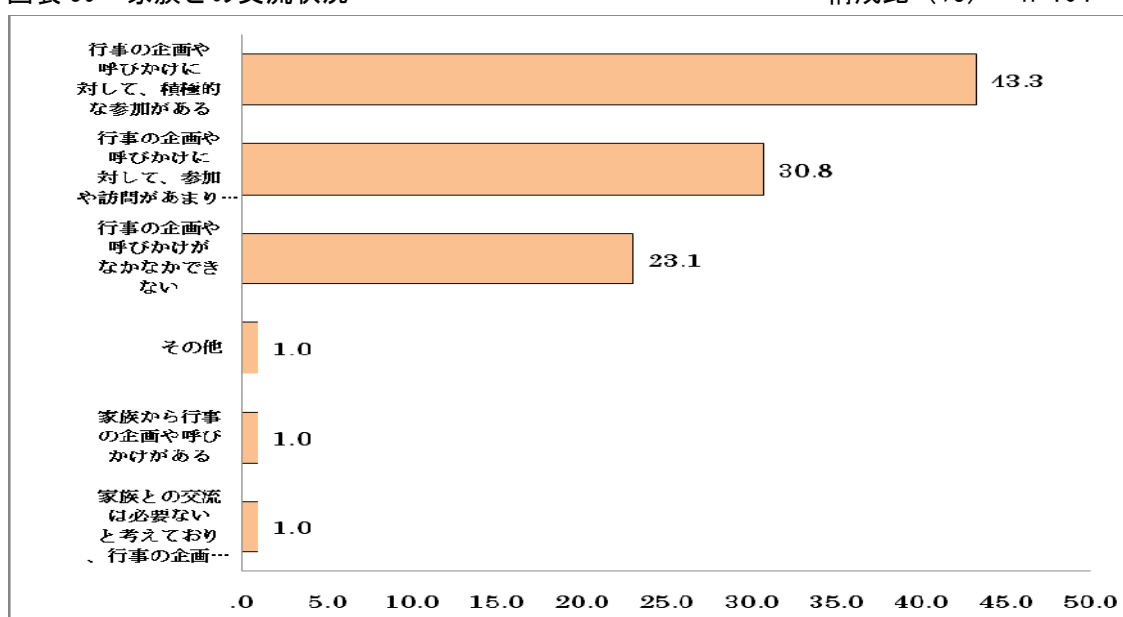


(7) 家族と事業所の交流・協力状況

事業所と家族との交流・協力状況は、「家族との交流のための行事の企画や呼びかけに対して、家族からの積極的な参加がある」との回答は43.3%であった。また「家族との交流のための行事の企画や呼びかけに対して、家族からの参加や訪問があまりない」と回答は30.8%であった。

図表 59 家族との交流状況

構成比 (%) n=104

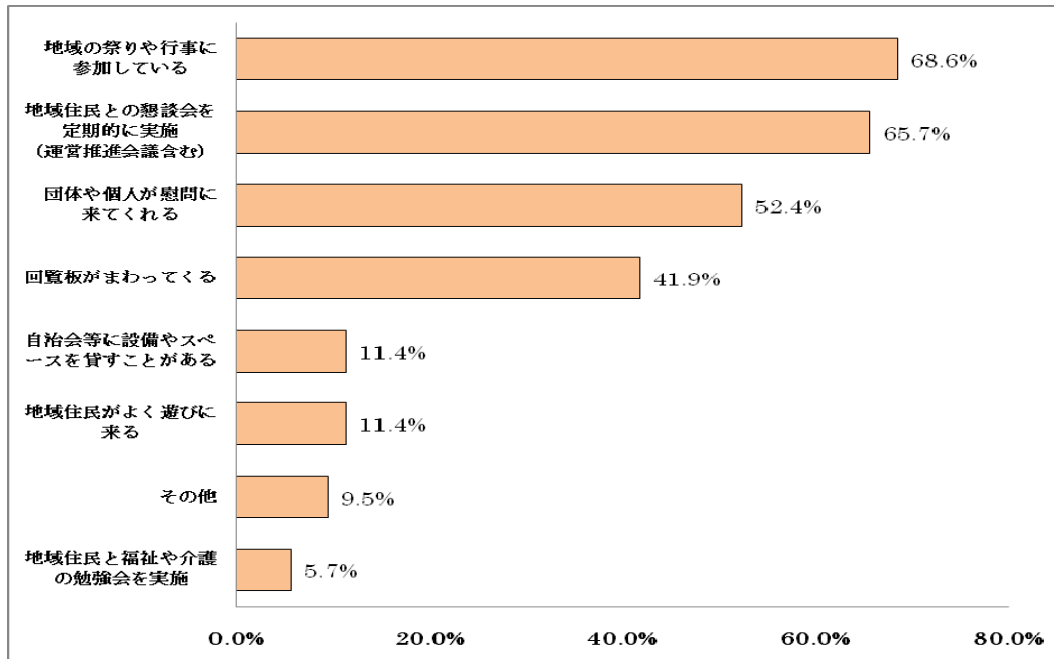


(9) 地域住民との交流状況

地域住民との交流状況については、「地域の祭りや行事に参加している」(68.6%)、「地域住民との懇談会を定期的に行っている(運営推進会議を含む)」(65.7%)、「団体や個人が慰問に来てくれる」(52.4%) などが多い結果であった。

図表 60 地域との交流状況

(複数回答 回答率) n=105



(10) 地域住民からの支援の状況

地域住民からの支援の状況については、「事業所の行事の参加」は「少しある」(34.0%)と答えた割合が高かった。「事業所の緊急時・防災体制に参加」は「ある」(31.1%)を答えた割合が高い。「食材をもってきてくれる」との選択肢は「ない」(26.5%)、「少しある」(25.5%)と答えた割合が高かった。「物品を寄付してくれる」は「少しある」(42.4%)との回答が高い。「利用者行方不明時の情報提供」は「ない」(39.3%)および「ある」(33.7%)と答えた割合が高かった。「利用者行方不明時に探してくれる」は「ない」(59.0%)が高い。「店舗等での利用者のトラブル(万引き等)への理解」は「ない」(69.6%)が高い。

図表 61 地域住民からの支援状況

(枠内上段が構成比、下段が度数)

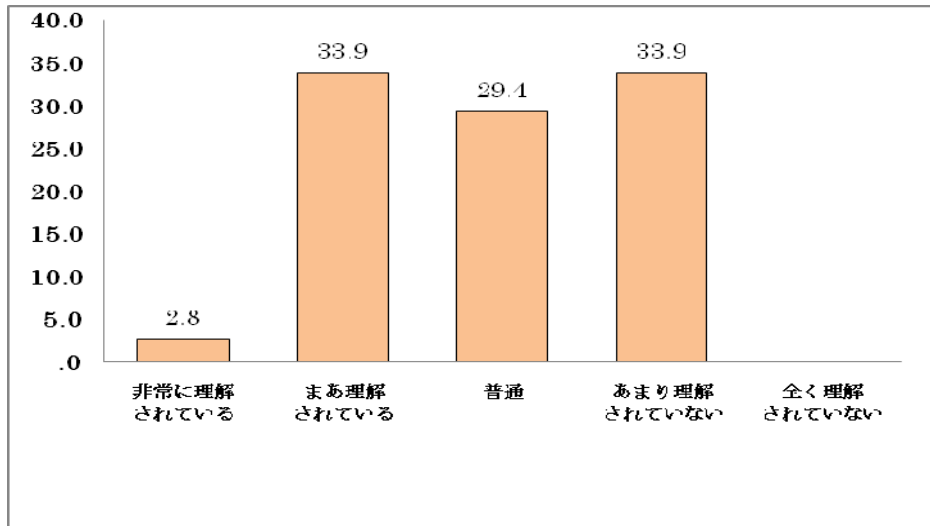
	ない	少しある	ある	時々ある	よくある	合計	得点平均
事業所の行事に参加	23.3	34.0	14.6	15.5	12.6	100.0	1.6
	24	35	15	16	13	103	SD=1.3
事業所の緊急時・防災体制に参加	30.1	20.4	31.1	8.7	9.7	100.0	1.5
	31	21	32	9	10	103	SD=1.3
食材をもってきてくれる	26.5	25.5	14.7	22.5	10.8	100.0	1.7
	27	26	15	23	11	102	SD=1.4
物品を寄付してくれる	31.3	42.4	10.1	15.2	1.0	100.0	1.1
	31	42	10	15	1	99	SD=1.1
利用者行方不明時の情報提供	39.3	18.0	33.7	6.7	2.2	100.0	1.1
	35	16	30	6	2	89	SD=1.1
利用者行方不明時に探してくれる	59.0	15.7	18.1	6.0	1.2	100.0	0.7
	49	13	15	5	1	83	SD=1.0
店舗等での利用者のトラブル(万引き等)への理解	69.6	13.0	17.4	.0	.0	100.0	0.5
	48	9	12	0	0	69	SD=0.8
その他	33.3	.0	33.3	33.3	.0	100.0	1.7
	1	0	1	1	0	3	SD=1.5

※得点平均は選択肢の「ない」から「よくある」までを、1点から5点として平均値を算出。

(11) 地域住民の事業者の機能や役割への理解

地域住民の事業者の機能や役割の理解の状況について尋ねた設問では、「まあ理解されている」(33.9%)と「あまり理解されていない」(33.9%)が多い結果となった。

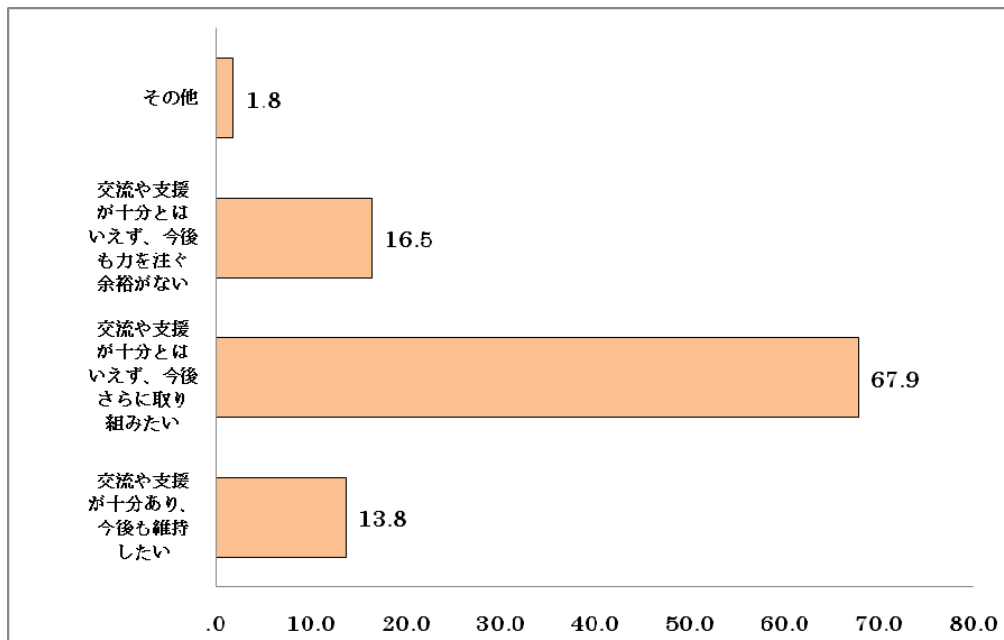
図表 62 地域住民の事業所の機能や役割への理解 構成比(%) n=109



(12) 地域住民との交流の展望

地域住民との交流(かかわり)についてその考えを尋ねた設問では、「交流や支援が十分とはいえず、今後さらに取り組みたい」(67.9%)との回答が多かった。

図表 63 地域住民との交流の展望 構成比(%) n=109

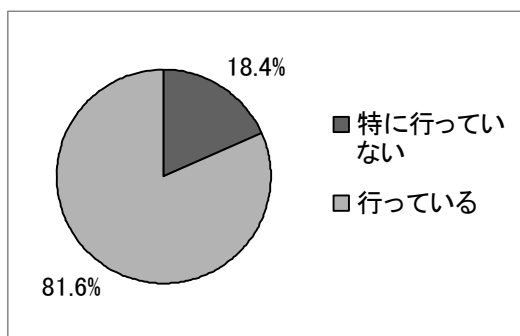


(13) 利用者の意見・要望の取り入れに関する状況

利用者の意見・要望の取り入れに関する状況は、「行っている」81.6%の回答があった。具体的には「アンケートや聞き取り」、「食事や献立」、「散歩や外出」、「日常場面での意

見や要望」、「レクリエーションや行事」などの項目があげられた。

図表 64 利用者意見・要望の取り入れに関する取り組み状況 構成比（%） n=103



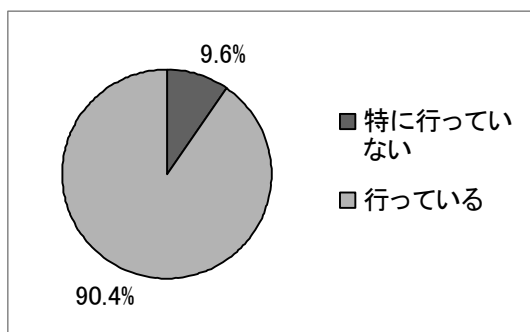
図表 65 利用者意見・要望の取り入れ内容 複数回答 n=74

利用者意見・要望の内容	回答数	(%)	備考
アンケートや聞き取り	18	(14.8)	(年1回、年2回、訪問時や面会時など)
食事・献立	17	(14.0)	(刺身、おやつ作り、外食、うどん作りなど)、
散歩・外出	13	(10.7)	(温泉、ドライブなど)
日常場面の中での意見・要望	12	(9.9)	
レクリエーションや行事	11	(9.9)	(敬老会、誕生会など)
質問箱・意見箱・投書箱の設置	7	(5.7)	
ケアプラン・アセスメント・更新時の話し合い	5	(4.1)	
運営推進会議	5	(4.1)	(本人の参加、家族代表参加など)
買物	5	(4.1)	(施設内での販売も含む)、
ミーティング・会議	5	(4.1)	(家族交流会、ケース会議など)
連絡帳・手帳・おたより帳	4	(3.3)	
入浴	4	(3.3)	
ふるさと訪問・自宅訪問	3	(2.4)	
理美容	2	(1.6)	
帰宅	2	(1.6)	
通院・受診	2	(1.6)	
日課	1	(0.8)	
家族への電話	1	(0.8)	
介護相談員による面接	1	(0.8)	
その他	3	(2.4)	突飛な要望以外の個別対応、家族の要望など)
合計	121	(100.0)	

(14) 職員の意見や要望の取り入れに関する取り組み状況

職員の意見や要望の取り入れに関する取り組み状況では、「行っている」が 90.4%を占めた。具体的な項目として、「ミーティング・会議」が多かった。

図表 66 職員意見・要望の取り入れに関する取り組み状況 構成比（%）n=104



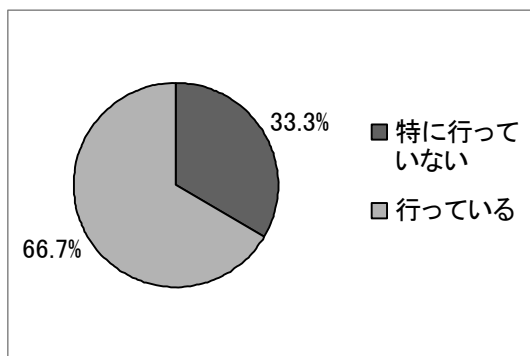
図表 67 職員意見・要望の取り入れ内容 複数回答 n=81

職員意見・要望の内容	回答数	(%)	備考
ミーティング・会議	53	(49.0)	(月2回、ケア会議、職員会議など)
個人面談	10	(9.2)	(半年1回面談、施設長面談など)
レクリエーション・行事	7	(6.4)	(花見など)
日常的場面	5	(4.6)	
カンファレンス・朝礼	4	(3.7)	
アンケート・ヒヤリング	3	(2.7)	(意識調査、職場づくりなど)
要望ノート・連絡ノート	3	(2.7)	
申し送り	2	(1.8)	
研修	2	(1.8)	
有給休暇	2	(1.8)	
援助方法・利用者ニーズ	2	(1.8)	
委員会	2	(1.8)	(職員が主体の委員会)
備品・物品の購入	2	(1.8)	
要望書	1	(0.9)	
勉強会	1	(0.9)	
気づきカード	1	(0.9)	
食事・献立	1	(0.9)	
野菜栽培	1	(0.9)	
ミニバイク	1	(0.9)	
スーパービジョン	1	(0.9)	
その他	2	(1.8)	(できる要望、働きやすい環境など)
合計	108	(100.0)	

(15) 地域住民との交流促進や地域への独自の取り組み状況

地域住民との交流促進や地域に溶け込む独自の取り組みの状況は、「行っている」が67%を占めた。具体的な取り組みとしては、「地域行事の参加」、「地域の祭りの参加」、「小中学学校・保育園・幼稚園との交流」、「老人クラブや老人会との交流」、「町内会・自治会への参加」などがあげていた。

図表 68 地域住民との交流促進や地域への独自の取り組み状況 構成比 (%) n=108



図表 69 地域住民との交流促進や地域に溶け込む取り組み内容 複数回答 n=64

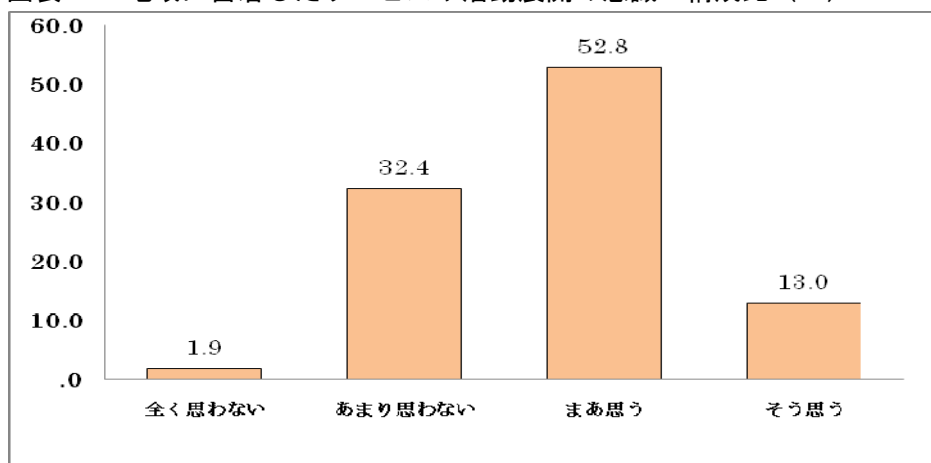
地域への取り組み内容	回答数	(%)	備考
地域行事への参加	20	(21.0)	(会場の提供、運動会、盆踊り、文化祭など)
地域の祭りに参加、協力	10	(10.5)	
小中学校・保育園・幼稚園との交流	7	(7.3)	
老人クラブ・老人会との交流	6	(6.3)	(学校行事、小中運動会など)
町内会・自治会の参加	5	(5.2)	
町内清掃・美化活動・地域大掃除	4	(4.2)	
事業所行事への住民の参加・案内	4	(4.2)	(総会、定例会など)
公民館行事・活動に参加	4	(4.2)	
ボランティア受入れ・交流	4	(4.2)	
法人が夏祭り・フェスティバル開催	4	(4.2)	(タ涼み会など)
畑仕事・しいたけ栽培	3	(3.1)	
地域の子どもたち・子ども会との交流	2	(2.1)	
地域交流のお茶会・昼食会の開催	2	(2.1)	(住民対象した催し)
住民と定期的に交流	2	(2.1)	
防災訓練	2	(2.1)	
子ども見守り隊	1	(1.0)	
要援護者登録	1	(1.0)	
地域介護者教室への協力	1	(1.0)	
七夕飾り	1	(1.0)	
いきいきサロン参加	1	(1.0)	
回覧板へ事業所紹介	1	(1.0)	
廃品回収	1	(1.0)	
花火大会	1	(1.0)	
敷地内の湧き水の解放	1	(1.0)	
広報の回覧	1	(1.0)	
近隣へ一軒一軒挨拶回り	1	(1.0)	
近くの喫茶店でコーヒーを飲む	1	(1.0)	
スーパーの公共スペースで催し	1	(1.0)	
産直市場へ行く	1	(1.0)	
地域講座開催	1	(1.0)	
グラウンドの無償提供 (リトルリーグ)	1	(1.0)	

合計	95	(100.0)	
----	----	---------	--

(16) 地域に密着したサービスや活動展開の意識

地域に密着したサービスや活動が展開できているのかの意識については、「まあそう思う」と回答したものが一番多く 52.8%であった。

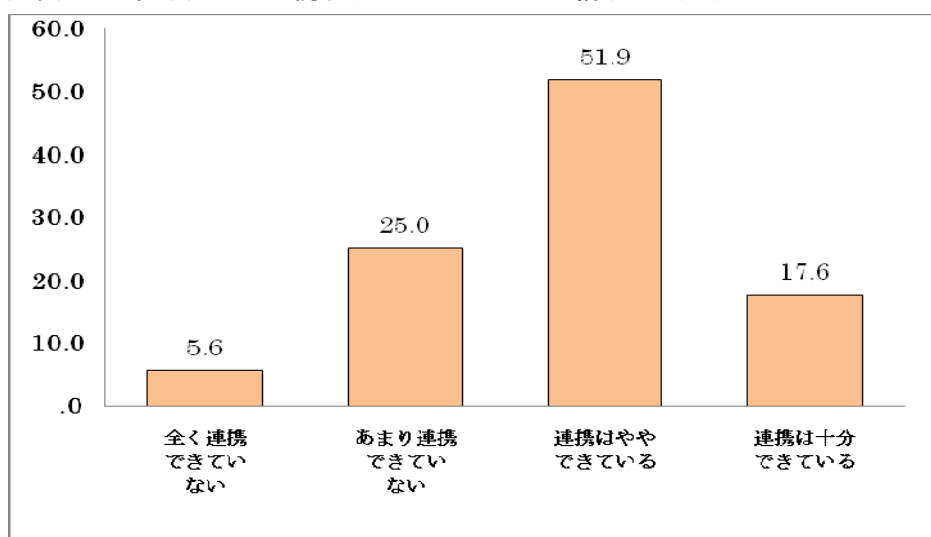
図表 70 地域に密着したサービスや活動展開の意識 構成比 (%) n=108



(17) 市町村との連携状況

市町村との連携の現状については「連携はややできている」との回答が 51.9%で一番多い結果となった。

図表 71 市町村との連携状況 構成比 (%) n=108

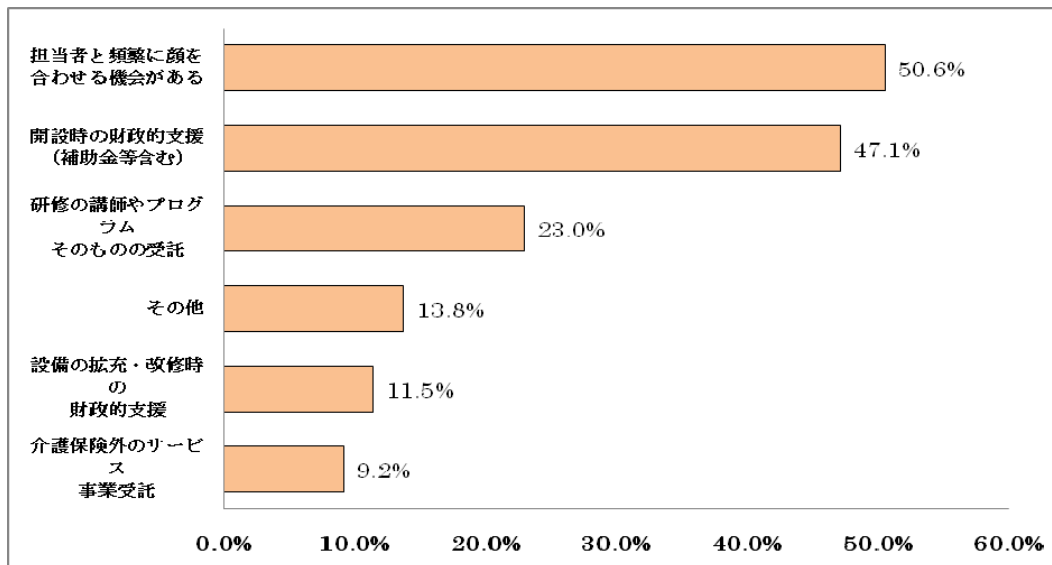


(18) 市町村との連携内容

市町村との連携内容については、「担当者と顔を合わせる機会がある」(50.6%)、「開設時の財政的支援（補助金等を含む）」(47.1%)などの回答が多かった。

図表 72 市町村との連携内容

構成比（％）n=87

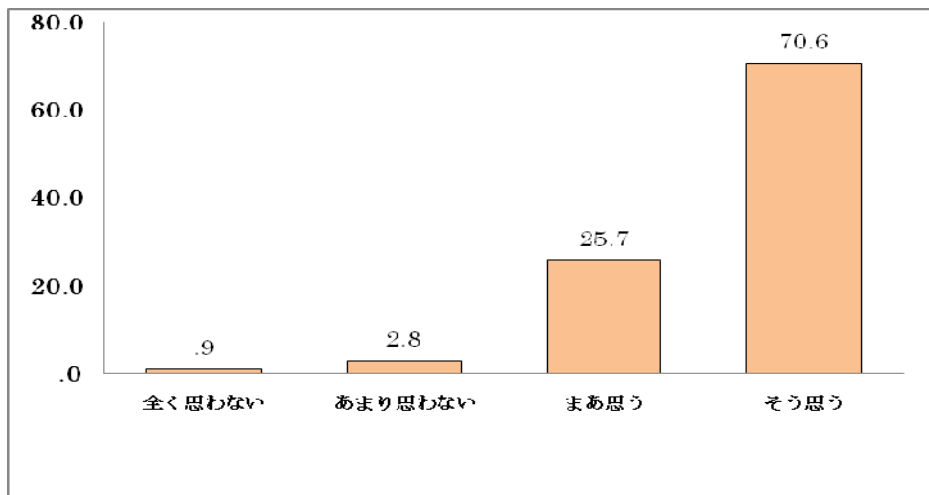


(19) 市町村との連携の必要性

市町村との連携の必要性に関する意識では、「市町村との連携の必要だと思いますか」という設問に対し、「そう思う」と 70.6%の回答があった。

図表 73 市町村との連携の必要性

構成比（％）n=109



6. 職員の就業の状況

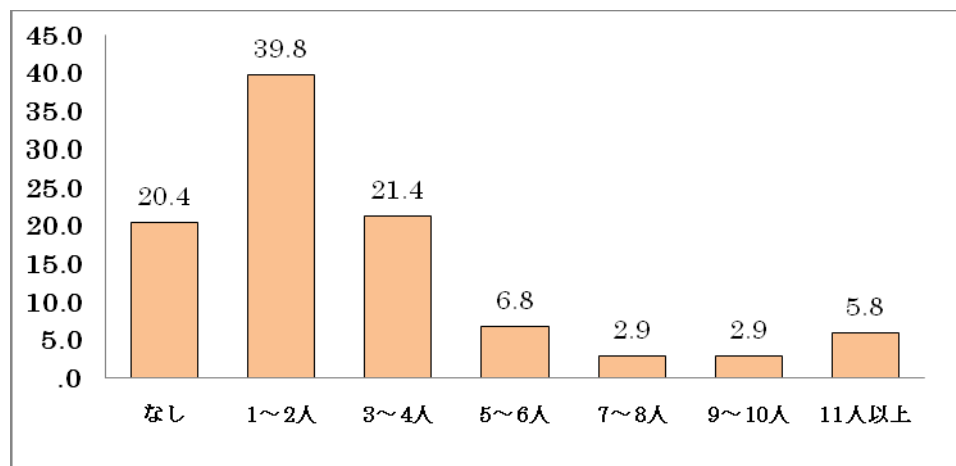
(1) 職員の離職・採用の状況（平成21年1月から平成21年12月まで）

平成21年の職員の離職・採用の状況について、離職者は平均 1.6 人（標準偏差 3.4）であった。また採用者は平均 3.3 人（標準偏差 5.6）であった。

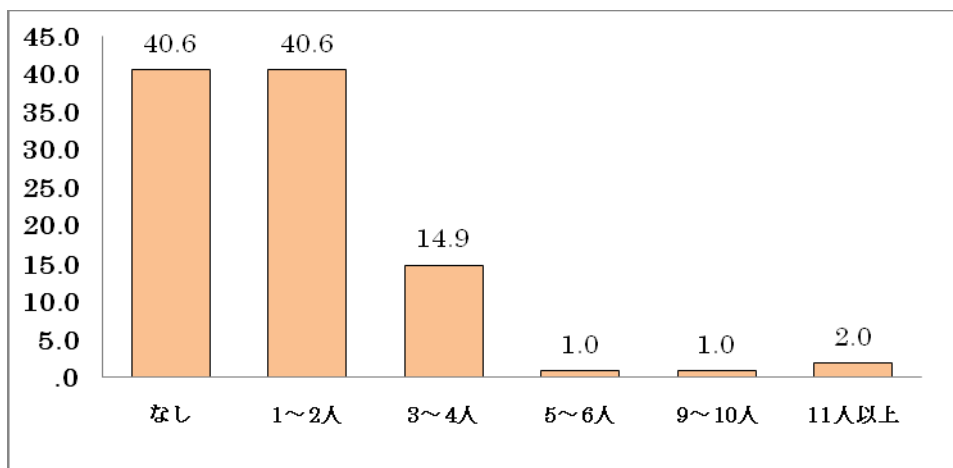
図表 74 1年間の離職者および採用者の合計（平成 21 年）

事業所種別		常勤職員： 年間の職員 採用者数	常勤職員： 年間の離職 者合計	常勤以外職 員：年間の 職員採用者 数	常勤以外職 員：年間の 離職者合計	合計：年間 の職員採用 者数	合計：年間 の離職者合 計
認知症対応 デイ	平均値	1.0	0.9	0.4	0.1	1.4	1.0
	回答数	18	18	18	18	18	18
	標準偏差	1.1	1.2	0.7	0.2	1.1	1.2
	分散	1.3	1.5	0.5	0.1	1.2	1.4
GH1ユニット	平均値	1.5	0.8	0.8	0.3	2.4	1.1
	回答数	50	49	50	49	51	50
	標準偏差	2.2	1.1	1.4	0.7	3.2	1.3
	分散	5.0	1.3	2.1	0.4	10.0	1.6
GH2ユニット	平均値	2.1	0.7	0.9	0.4	2.7	1.1
	回答数	7	7	7	7	7	7
	標準偏差	1.6	1.3	0.9	0.8	1.6	2.0
	分散	2.5	1.6	0.8	0.6	2.6	3.8
小規模多機 能	平均値	3.6	1.4	1.7	0.8	5.3	2.2
	回答数	21	20	21	20	21	20
	標準偏差	3.8	2.4	2.9	1.0	5.4	2.6
	分散	14.8	5.8	8.2	0.9	29.4	6.8
地域密着特 養	平均値	13.3	9.5	0.8	0.3	14.0	9.8
	回答数	4	4	4	4	4	4
	標準偏差	21.3	14.2	1.0	0.5	20.9	14.2
	分散	454.3	201.0	0.9	0.3	436.7	200.3
合計	平均値	2.4	1.3	0.9	0.4	3.3	1.6
	回答数	100	98	100	98	101	99
	標準偏差	5.0	3.4	1.7	0.7	5.6	3.4
	分散	25.4	11.3	3.0	0.5	30.9	11.7

図表 75 1年間の職員採用者の状況の内訳（平成 21 年） 構成比（％） n=103



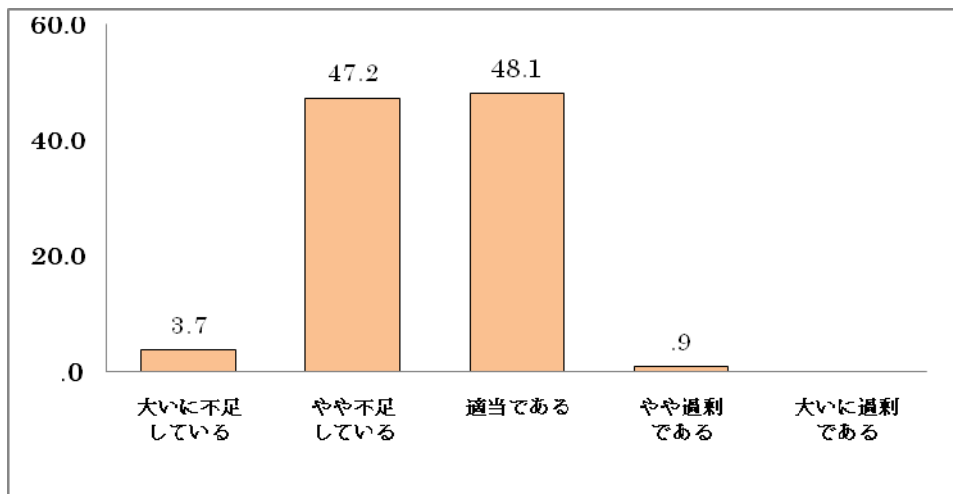
図表 76 1年間の職員離職者の状況の内訳（平成 21 年） 構成比（％） n=101



（２）職員の過不足の状況

事業所における職員の過不足の状況についての設問では、「適当である」（48.1%）、「やや不足している」（47.2%）との回答に集中した結果となった。

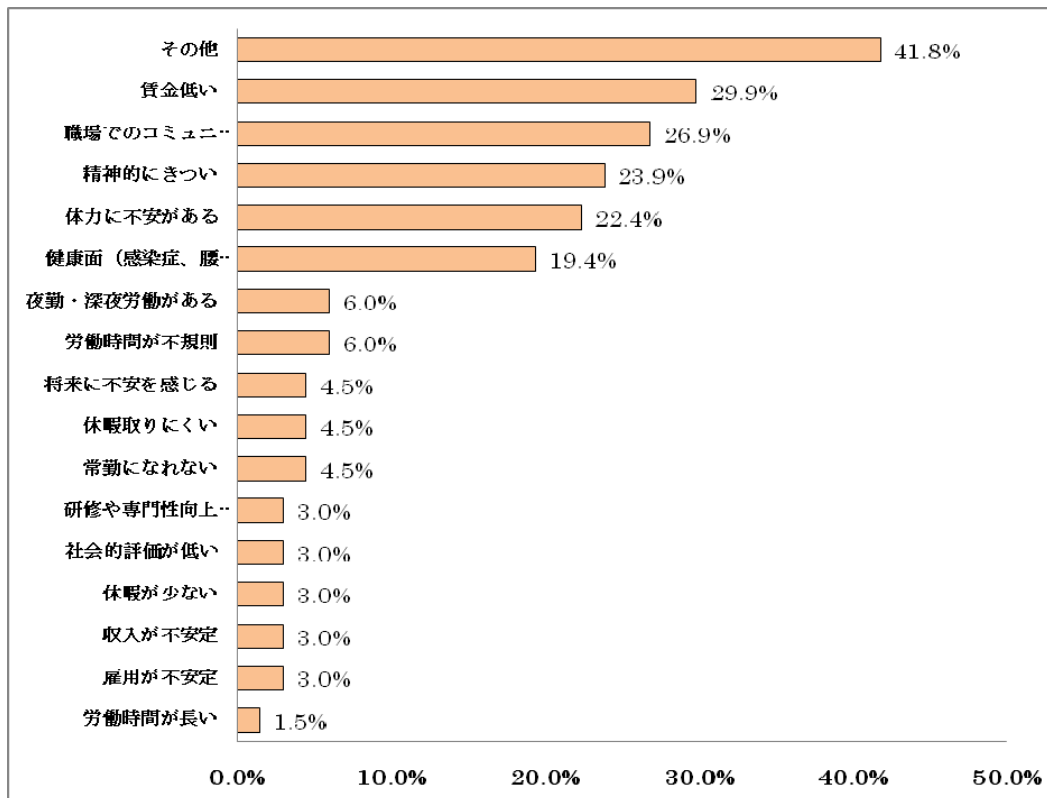
図表 77 職員の過不足状況 構成比（％） n=108



（３）1年間の職員の離職・退職の理由

職員の離職・退職の理由について尋ねた設問では、「その他」が41.1%を占めた。そのほか、「賃金が安い」（29.9%）、「職場のコミュニケーション不足」（26.9%）、「精神的にきつい」（23.9%）、「体力に不安がある」（22.4%）、「健康面での不安がある」（19.4%）などが上位にあがった。また「その他」の内容は「家庭の事情」などが多かった。

図表 78 職員の離職理由 （複数回答 3 つまで 回答率） n=67



図表 79 職員の離職理由 「その他」の内容 複数回答 n=26

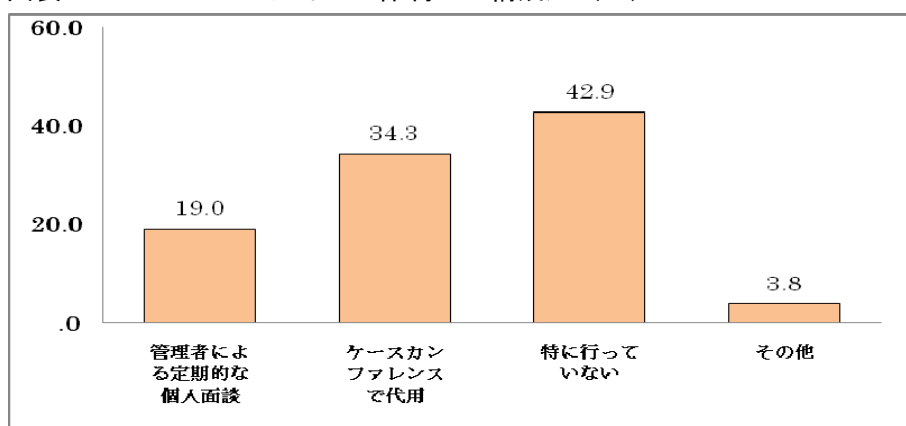
その他の内容	回答数	(%)	備考
家庭の事情	5	(14.2)	
業務が向いていない・介護職に向かない	4	(11.4)	
結婚による退職	4	(11.4)	
出産による退職	3	(8.5)	
定年退職	3	(8.5)	
体調不良・病気	2	(5.7)	
本人に問題があった	2	(5.7)	
家族の転勤のため	2	(5.7)	
離婚による転居	1	(2.8)	
自己都合	1	(2.8)	
通勤距離が長い	1	(2.8)	
産休・育休後の子育て退職	1	(2.8)	

冬季の通勤が困難のため	1	(2.8)	
子どもの都合	1	(2.8)	
家族の介護のため	1	(2.8)	
家族・家庭が優先	1	(2.8)	
不明	2	(5.7)	
合計	35	(100.0)	

(4) スーパービジョンの体制

スーパービジョンの体制について尋ねた設問では、「特に行っていない」(42.9%)という回答が一番多かった。

図表 80 スーパービジョンの体制 構成比 (%) n=105



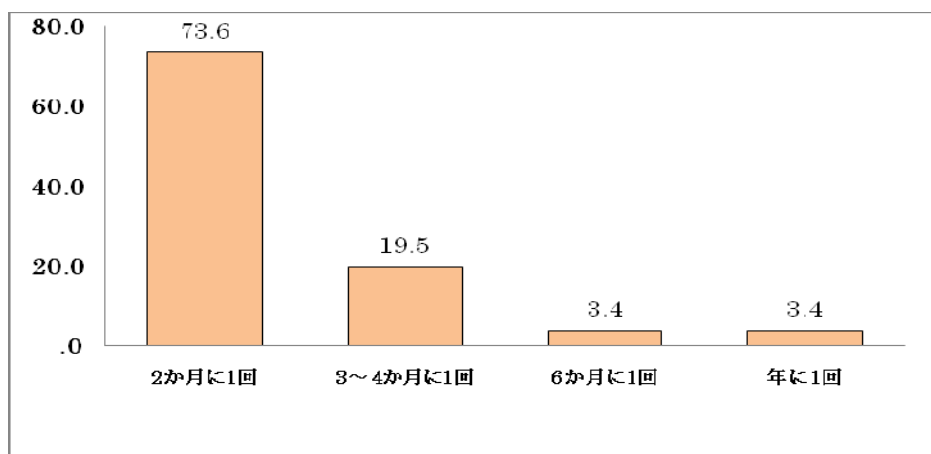
7. 運営推進会議の状況

〔運営推進会議は小規模多機能居宅介護、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）、地域密着型特定施設入居者生活介護のサービスが該当〕

(1) 運営推進会議の開催頻度

運営推進会議の開催頻度について尋ねた設問では、「2か月に1回」、開催していると答えた事業者が73.6%を占めた。

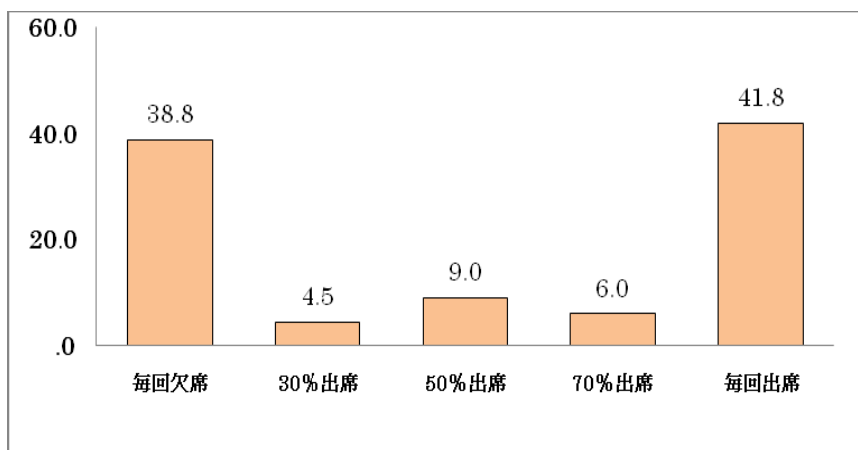
図表 81 運営推進会議の開催頻度 構成比 (%) n=87



（２）運営推進会議への参加状況

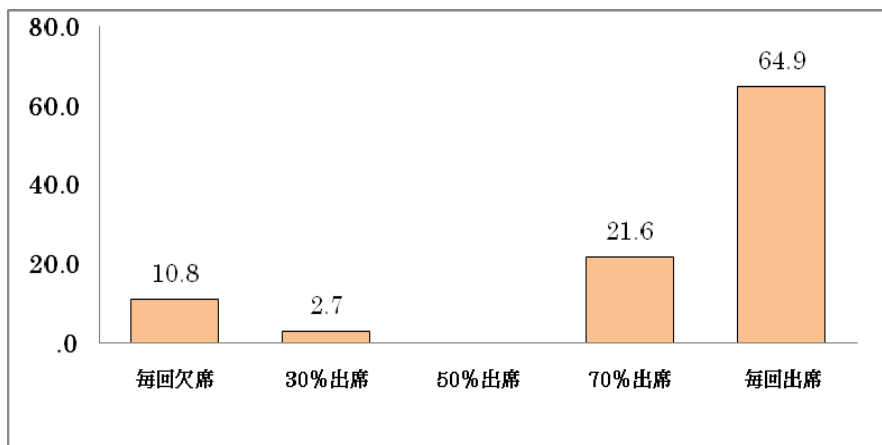
運営推進会議における市町村職員や地域の代表者等の出席状況について、尋ねた設問では、次の図表 77～図表 84 のような結果となった。おおむね市町村職員や地域包括支援センター職員、地域の代表者、利用者や家族の 5 割程度は毎回出席している。

図表 82 （Ａ）運営推進会議への参加状況【法人理事長】 構成比（％） n=82



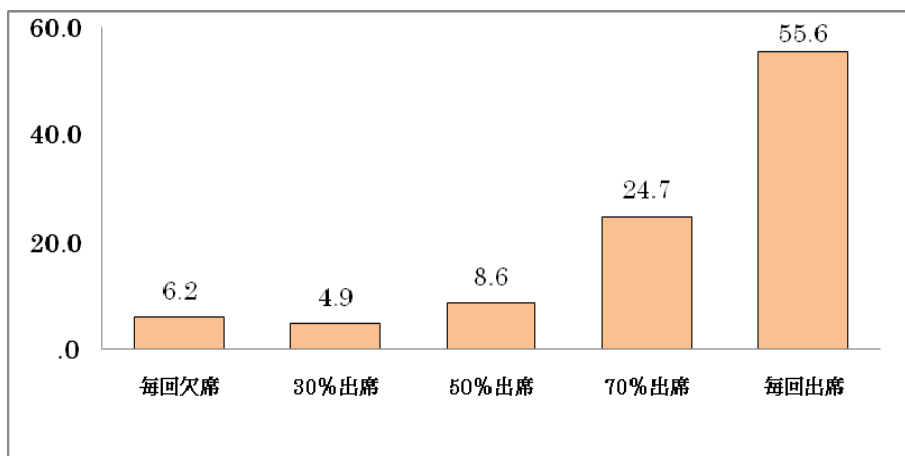
※ 選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

図表 83 （Ｂ）運営推進会議への参加状況【地域包括支援センター職員】 構成比（％） n=82



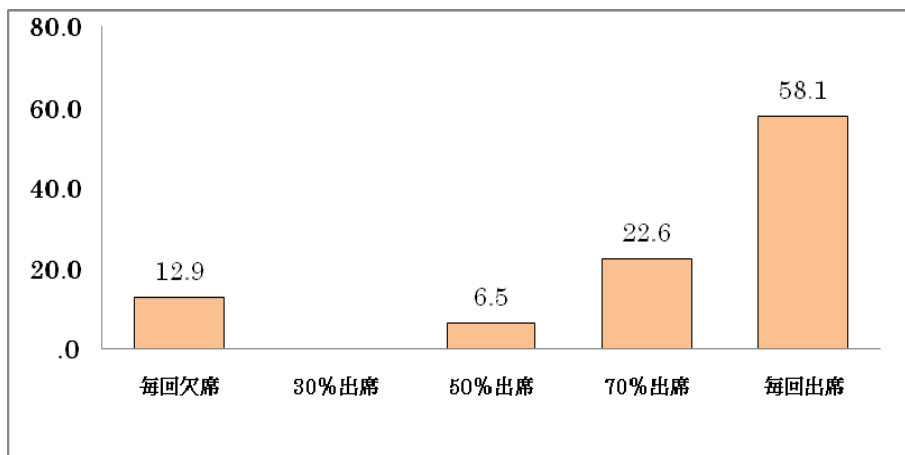
※選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

図表 84 （Ｃ）運営推進会議への参加状況【民生委員】 構成比（％） n=82



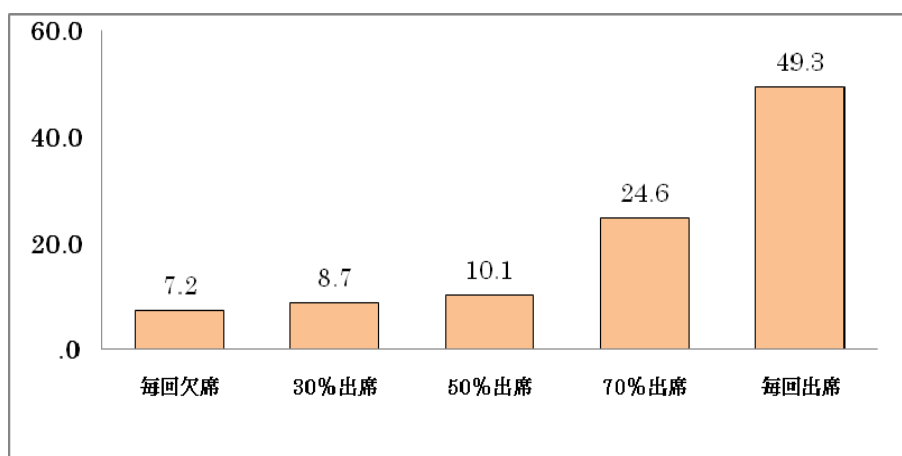
※選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

図表 85 (D) 運営推進会議への参加状況【市町村職員】 構成比 (%) n=82



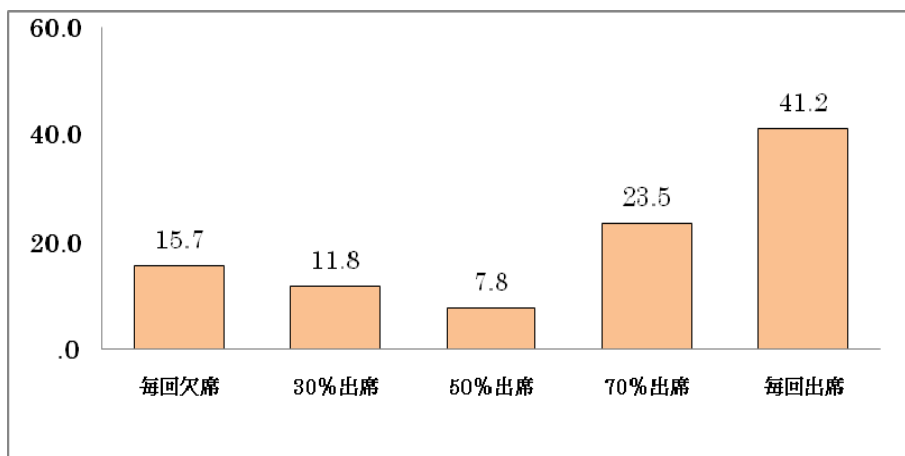
※選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

図表 86 (E) 運営推進会議への参加状況【自治会会長】 構成比 (%) n=82



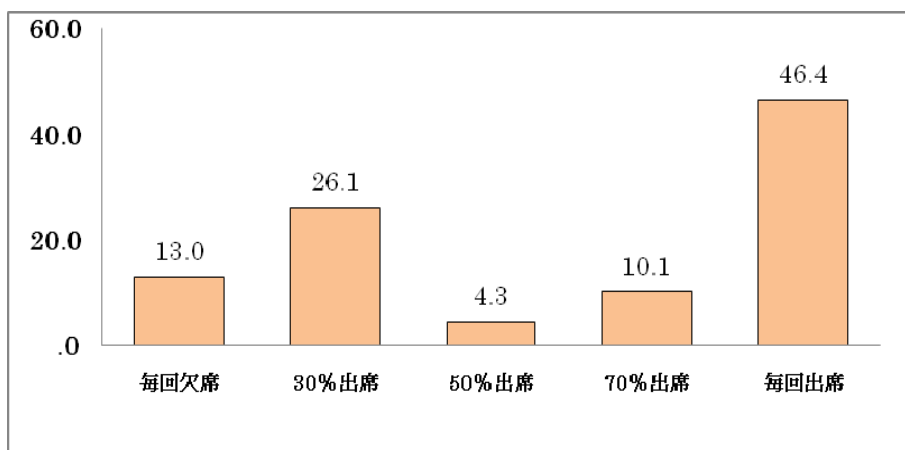
※ 選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

図表 87 (F) 運営推進会議への参加状況【地域団体役員】 構成比 (%) n=82



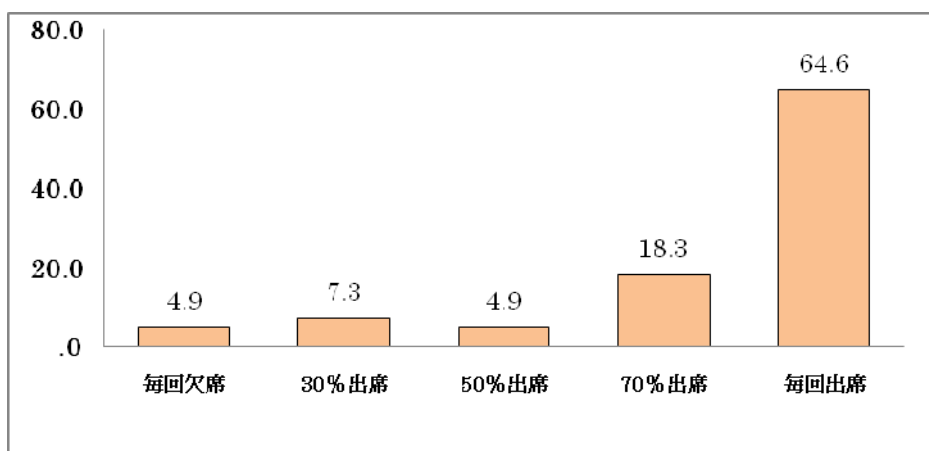
※選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

図表 88 (G) 運営推進会議への参加状況【利用者代表】 構成比 (%) n=82



※ 選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

図表 89 (H) 運営推進会議への参加状況【家族代表】 構成比 (%) n=82

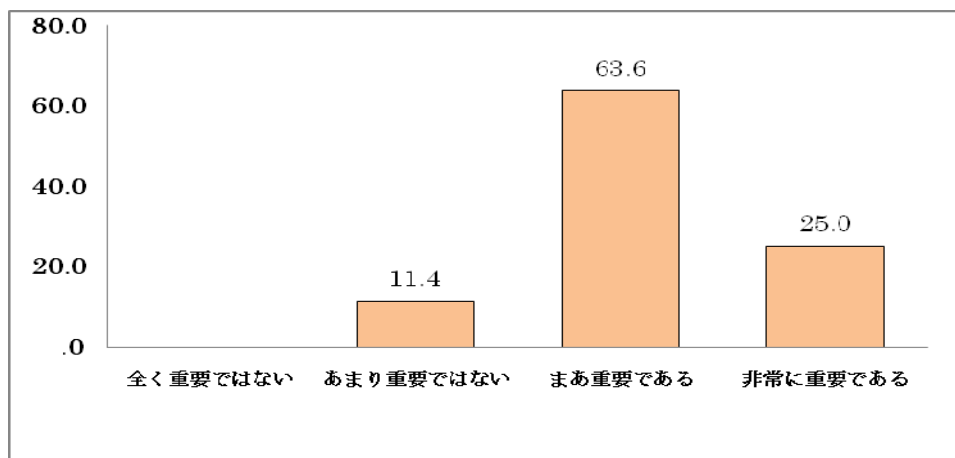


※選択肢の「毎回欠席」には、参加依頼をしていない場合も含む

(3) 運営推進会議の重要度の認識

運営推進会議の重要度について尋ねた設問では、その重要度については「まあ重要である」との回答が多く 63.6%だった。

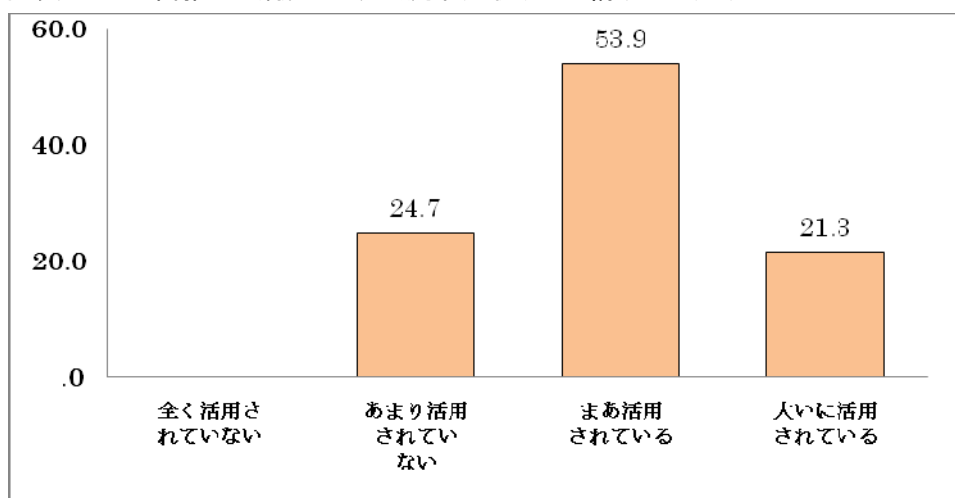
図表 90 運営推進会議の重要度 構成比 (%) n=88



(4) 運営推進会議の地域交流活用状況

運営推進会議が地域交流促進に活用されているかについて尋ねた設問では、「まあ活用されている」と回答した事業者が多く 53.9%であった。

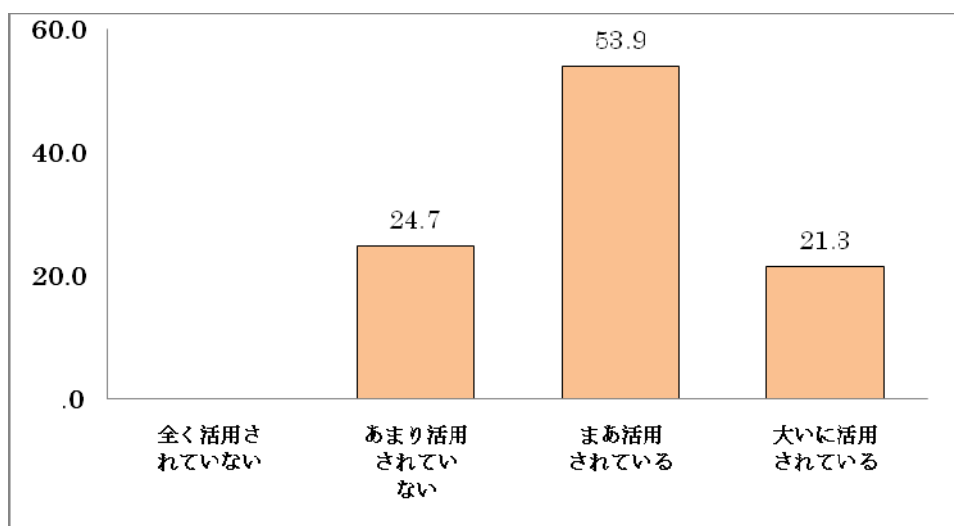
図表 91 運営推進会議の地域交流活用状況 構成比 (%) n=89



(5) 運営推進会議の地域ニーズの把握状況

運営推進会議で地域ニーズの把握が行われているかの設問に対して、「それなりに行われている」50.0%、「あまり行われていない」40.9%との回答があった。「それなりに行われている」「十分に行われている」と選択した事業者に対して、「どのようなニーズ把握がされたか」を尋ねたところ、「地域行事の把握や参加ができる」、「自治会長や地域役員から地域の意見を聞ける」、「サービスを必要としている方や利用者の情報」などの回答があった。

図表 92 運営推進会議の地域ニーズの把握状況 n=88



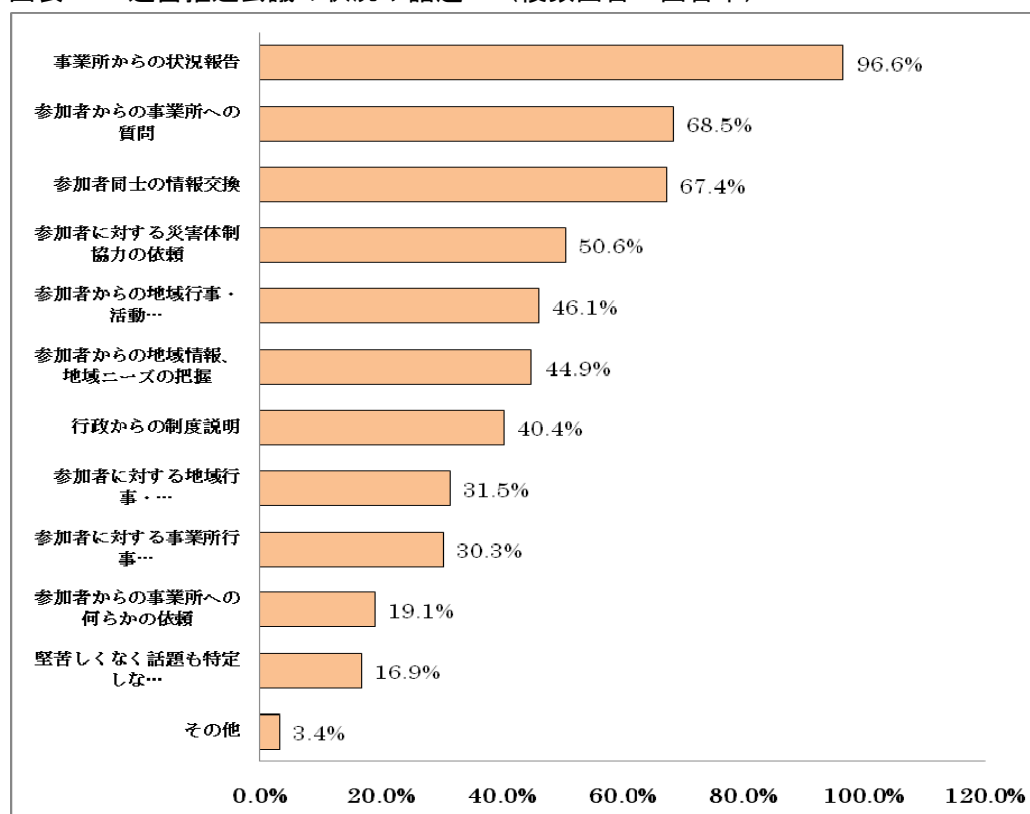
図表 93 運営推進会議の地域ニーズの把握状況の内容 (複数回答) n=40

地域ニーズ把握の内容	回答数	(%)	備考
地域の行事の把握や参加ができる	7	(15.9)	(祭り、運動会など)
地域の人より高齢の住民について話が聞ける	3	(6.6)	
自治会長や地域役員から地域の意見を聞ける	3	(6.6)	
サービスを必要としている方や利用者の情報	3	(6.6)	
事業所内容を説明し空き状況などを伝える、施設理解を促す	3	(6.6)	
不足しているサービスや施設整備の情報	2	(4.4)	
介護している家族の状況や考え方の理解	2	(4.4)	
施設があることで「地域が助かる」と地域に認知	2	(4.4)	
地域サービスの種類と内容の把握、地域福祉情報	2	(4.4)	
市町村の状況の把握	2	(4.4)	
他施設の情報	1	(2.2)	
使い捨て用のシーツやタオル類の寄付	1	(2.2)	
利用者の散歩時の注意	1	(2.2)	
域防災訓練の実施、公民館活動への参加	1	(2.2)	
地域内の介護必要状況の把握	1	(2.2)	
事業者、地域住民、行政との意見交換の場	1	(2.2)	
認知症の理解の場	1	(2.2)	
グループホームや認知症理解を深める施策	1	(2.2)	
地域の人々の役割の情報収集	1	(2.2)	
地域の情報(話題)の提供があり行事企画の参考になる	1	(2.2)	
婦人会と入居者とお茶飲み会ができた	1	(2.2)	
安い料金で入所できるよう要望された	1	(2.2)	
対応の仕方等の知識不足	1	(2.2)	
地域の環境整備、治安維持	1	(2.2)	
地域の人々が訪問しやすいような企画	1	(2.2)	
合計	44	(100.0)	

（６）運営推進会議の状況や話題

運営推進会議の状況や話題になることが多いものについて尋ねた設問では、「事業者からの状況報告」（96.6%）、「参加者からの事業者への質問」（68.5%）、「参加者同士の情報交換」（67.4%）等が上位にあがった。

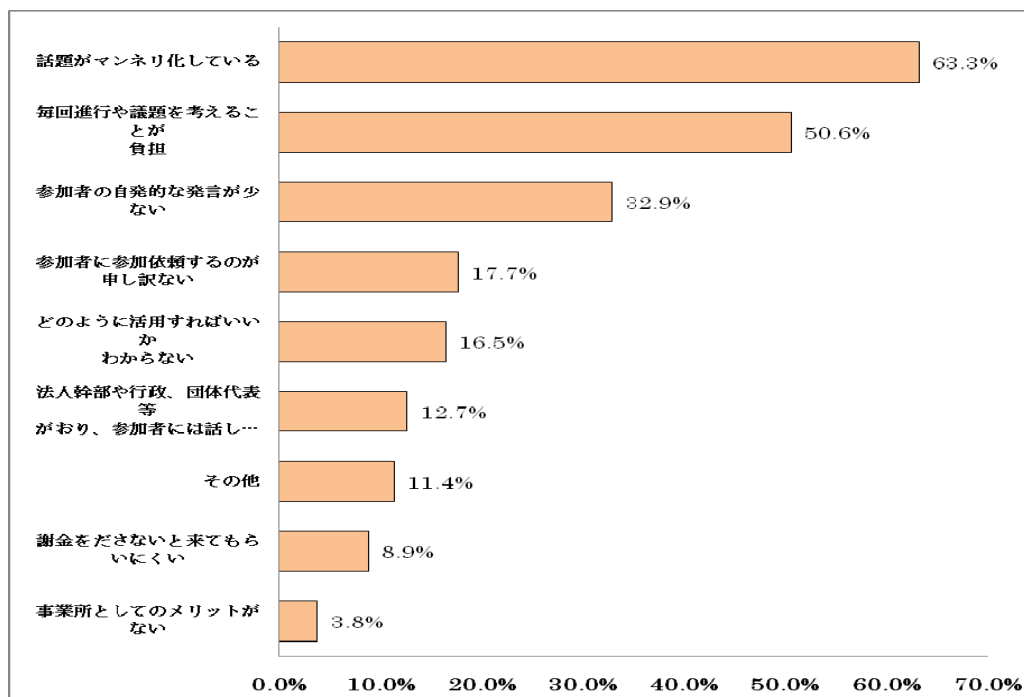
図表 94 運営推進会議の状況や話題 （複数回答 回答率） n=89



（７）運営推進会議の課題

運営推進会議の課題を尋ねた設問では、「話題がマンネリ化している」（63.3%）、「毎回進行や話題を考えることが負担」（50.6%）などの回答が上位にあがった。

図表 95 運営推進会議の課題 （複数回答 回答率） n=79



岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：事業所調査のまとめ

1、事業所調査結果のまとめ

(1) 地域密着型サービス事業所の基本事項

今回の調査においては、グループホームが5割強、小規模多機能居宅介護が2割、認知症デイサービスが2割からの回答であった。また事業所の地域も奥州地域・盛岡地域が多く、約半数が住宅地域であるとの回答であった。そのため人口の割合からは納得できるものの、地域性を考慮すると地域特性を配慮した検討が必要であろう。事業所は平成16年以降の開設が多い。平成19年以降からでも約4割である。地域密着型サービスは、介護保険法の改正によって、出現したのであるから当然ことではあるが、運営主体との関連でみると、社会福祉法人が4割を占めるが、営利法人も3割となっている。営利法人の開設年度の推移をみると、平成11年度以前の開設はなく、平成16年以降から平成19年度にかけて、急激に開設したことがわかる。地域密着型サービスがコンパクトなサイズの事業であり、営利企業の参入が可能となり、福祉・介護・住宅の分野での企業進出が進んだ背景も反映されていることが考えられる。

多くの事業者は、介護予防サービスの提供を行っているものの、介護保険外のサービスの提供は3割に留まった。その中で介護保険外サービスの提供がもっとも行われているのが配食サービスであった。介護保険外サービス、通称法外サービスは利用者や住民にとっては重要なサービスではあるが採算性は乏しい。そのことを考慮すれば、小規模な事業所でよく行われていると考えられるのであるが、地域密着型のあり方を思惟する場合、地域の福祉課題に積極的に取り組む事業所としての姿勢が問われるのではないだろうか。また法人内及び同一敷地内で実施されている介護サービスは、居宅介護、グループホーム、通所介護が目立った。法人内で他のサービスを行っている率は9割以上、同一敷地内で行っている場合で7割以上の割合になる。地域密着型サービス事業が単独で運営されていることは少なく、何らかのサービスとの組み合わせや併設がされながら運営されている状況がうかがえる。

(2) 地域密着型サービス事業者の経営状況

事業者の種別ごとの職員数はどの種別の事業をみてもおおよそ7～18名位の職員数となっている。単体の事業者規模としては小さい規模である。しかし法人規模の状況をみると、法人職員の規模は30～99人ないし100～299人のところが多い。29人以下の小規模な事業者は16.7%で2割に満たなかった。つまり多くは何らかの施設やサービスがバックにあって、法人の中の一部門としての事業であることを指している。運営方針を考えるならば、単体の事業としての採算・あり方だけでなく、法人自体としてのあり方が反映すると思われる。

事業収入と事業支出の差益をみると平成21年10月の状況は認知症対応型デイサービスでは、164,571円、グループホーム1ユニットタイプでは570,800円、グループホーム2ユニットタイプでは、1,571,000円、小規模多機能介護では、363,750円となった。今回の調査では有効回答数が少ないが、介護報酬等から試算したもので検討すると収支は妥当性のあるものと考えられる。

定員に対する利用率の状況では、同平成21年10月の状況は、認知症対応型デイでは56.4%、グループホームは99.6%、小規模多機能介護は登録者定員を25人とした場合で84.2%となる。安定した利用者がのぞめる入所タイプの施設の方が運営面では安定しやすい。経営実感は、経営は[苦しい]、[やや苦しい]と答えたものが7割強ではあったが、サービス種別をみるとグループホーム2ユニットが「やや楽である」と答えるものの率が高かった。

平成21年4月の介護報酬改定後に比べた経営実感では、多くが「変わらない」と答えている。平成21年の介護報酬のプラス改定は加算取得を中心としたもので、要件を満たす必要があり、加算によって利用者負担も上がる。しかし、運営上の一番の問題点としてあげられたのは「介護報酬の不足である」との回答であり、介護報酬のアップへの期待も多かった。事業所の経営上の方策は「特になにもしていない」と答えた割合が高く、今後の経営展開についても今の事業所の維持が多数を占めた。

(3) 地域密着サービスへの意識

地域密着サービスに関しての事業所の意識は全体的に高い。何を意識しているのかを尋ねた設問では、「制度上利用者の居住地が制限されている（利用者が近隣の人である）」ことをあげたものは多い。そのことは必然的に利用者サービスや利用者確保において意識的に地域とかかわりを持たなくてはならないことを意味する。そのほか、「地域のニーズに応えたサービスや事業」、「地域貢献や地域交流」、「地域との信頼感」をあげるものもある。経営面からもサービスやケアのあり方からのいずれも地域密着であることの意義は大きい。

(4) 利用料や利用者の状況

平成21年10月の時点で利用者実績は、認知症対応型デイサービスでは平均介護度は2.51、利用者は要介護1～要介護3が中心、グループホームは平均介護度2.60（1ユニットタイプ）及び2.77（2ユニットタイプ）、利用者は要介護2～要介護3中心、小規模多機能は平均介護度2.25、利用者は要介護2～要介護3中心、地域密着特養では平均介護度4.05、利用者は要介護4～要介護5が中心だった。前述したようにサービス利用状況はグループホームでは、ほぼ100%に近い利用状況であったが、認知症デイでは5割強、小規模多機能では8割強であった。利用料は保険の自己負担

の他に、居住費、食費、オムツ代、光熱費、理美容代などの徴収があった。居住費および宿泊費は1日500円～1,000円、食費1日1,000円～1,200円、光熱費1日が400円～800円などの負担金を徴収されている。加算については9割以上の事業所で加算を取っていた。事業者の利用者の視点からの利用料印象の妥当性を尋ねたところ、半数が「適当である」と回答した。利用者の問題については「介護度の重度化」、「重度の認知症利用者の増加」、「医療ニーズの増加」などに半数以上の回答があった。

(5) 医療連携体制の状況

医療連携の状況は「協力医院以外の医師にも受信している」と回答した事業所が6割強にのぼった。協力医院との連携状況は6割近くの事業所が「普通」と答えている。ターミナルケアへの意思については体制を整えば、7割の事業者が「取り組みたい」と回答した。また医療連携における課題については、「夜間・休日診療の問題」、「認知症への医師の理解不足」などがあげられた。

(6) サービスの質の確保

事業所の基本理念の明文化については、8割以上の事業所で「基本理念の作成」、「基本理念の掲示」を行っていた。広報誌は7割以上の事業者が作成し、季刊以上で発行している。外部評価は8割以上で導入していた。サービスの質の確保で重視している取り組みは「ケース・カンファレンス・職員会議の定期的な実施」をあげる事業者が3割強であった。

(7) 家族・地域との交流状況

利用者と家族の交流は「月に1度は家族が訪れ、利用者とゆったりと接する」状況が多い。家族会に関して「(家族会は)ない」と回答した事業者は多かった。家族は「行事や企画の呼びかけに対して、積極的な参加がある」と回答した事業者は4割強であった。

地域や地域住民との交流では、「地域の祭りや行事に参加している」、「地域住民との懇談会を定期的に関いている」、「団体や個人が慰問に来てくれる」と回答した事業所は半数以上であった。「(地域から)事業所の行事の参加」や「事業所の緊急時、防災体制に参加」、「食材の持参、物品の寄付などの支援」が行われている度合いが高い。地域住民の事業所の機能や役割の理解についても、「まあ理解されている」と回答した事業者と「あまり理解されていない」とした事業者はほぼ同数で3割程度だった。

地域住民との交流の展望に対し、「今後さらに取り組みたい」と回答した事業者は7割近くにのぼった。

(8) 利用者・職員の要望の取り入れ、地域・市町村とのかかわり

利用者の意見・要望の取り入れに関して「行っている」と回答した事業者は8割にのぼった。「アンケートや聞き取り」、「食事や献立」、「散歩や外出」、「日常場面での意見・要望の取り入れ」、「レクリエーションや行事」など項目があげられた。職員の意見や要望の取り入れに関しては、9割の事業所で「行っている」と

の回答があった。具体的には「ミーティング・会議」が半数程度で、それ以外には「個人面談」などである。地域住民との交流促進や地域への独自の取り組みでは、「行っている」と回答したものは6割強だった。具体的には「地域行事への参加」や「地域の祭りに参加、協力」などである。地域に密着したサービスや活動展開についてできているかについて半数が「まあ思う」と回答している。市町村との連携状況は「ややできている」と半数が回答した。連携の内容は「担当者を顔を合わせる機会がある」、「開設時の財政的支援」が多い。市町村との連携の必要性はほとんどの事業所で「まあそう思う」・「そう思う」と回答した。

(9) 職員の就業状況

平成21年の職員の離職・採用の状況は、離職者は平均で1.64人(標準偏差3.396)、最頻値が0人であった。採用者は平均3.28人(標準偏差5.510)で最頻値は1人であった。職員の過不足の状況については「適当である」、「やや不足している」との回答が多かった。離職・退職の理由についても家庭の事情などの「その他の理由」が4割を占めたが、「賃金が低い」、「職場のコミュニケーション不足」などの理由も上位にあがった。スーパービジョンの体制については「特に行っていない」との回答が多く、ケース・カンファレンスで対応しているとの回答も3割を占めた。

(10) 運営推進会議の状況

運営推進会議の状況は「2月に1回開催している」と答えた事業者は7割だった。運営推進会議には法人理事長、地域包括支援センター職員、民生委員、市町村職員、自治会会長、地域団体役員、利用者代表、家族代表の5割から6割程度が毎回出席をしていた。運営推進会議の重要度は6割の事業者が「まあ重要である」と認識している。運営推進会議の地域交流活用の状況は「まあ活用されている」と回答した事業者は5割程度だった。また運営推進会議の地域ニーズの把握状況は、「それなりにおこなわれている」と回答しているものは5割で、「あまり行われていない」と回答したものは4割にのぼった。運営推進会議の状況や話題は「事業者からの状況報告」、「参加者からの事業者への質問」、「参加者同士の意見交換」などが多かった。運営推進会議の課題としては「話題がマンネリ化している」、「毎回進行や話題を考えることが負担」、「参加者の自発的な発言が少ない」などが上がっている。

2、事業所調査にみる地域密着サービスの意義と課題

今回の事業所調査で特に際立っていると考えられるのは、「地域密着であること」の事業所の意識であり、また実際上の地域とのかかわりである。入所施設・通所施設においては、以前より地域とのかかわり・地域への貢献などは一定の機能や役割を果たしていたが、法人・施設ごとの考え方の相違によって、その実践に差が大きかったといえる。

しかし、地域密着としての仕組みが法人や施設にとって、地域や地域住民と向き合う契機となっていることは見逃せない事実である。地域密着であるからこそ、該当の市町村等の連携や地域と連携のあり方が大きな影響を与えており、課題であると言えるのではないだろうか。しかし地域と向き合うきっかけになっている

といえる運営推進会議は進め方等を各事業所が模索しており、事業所は運営・進め方への支援を求めている状況であることがわかる。今後地域密着サービスを発展させるためにも自治体や地域包括支援センターなどが運営マニュアルや開催方法のアドバイスなどの有効な支援をする必要があるのではないだろうか。

事業所調査の自由記述

「事業所調査 設問（19）地域密着型サービスとして、現行の介護報酬についてのご意見、ご要望等何でもお書き下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ なんだかんだ求められることは多いが賃金の面ではボーナスも出せない。
- ・ 介護報酬が十分でない為又、加算を取ろうと思っても、条件が厳しくなかなか取ることが出来ない。又、書類が多過ぎて、時間を取られ、本来の介護をすることが少なくなってきている。
- ・ 介護度が低いイコール報酬額が低い。認知症ではあるが、ADLは自立だったり、調査員に対しては、（認知調査では、緊張の中）コミュニケーションOKイコール介護度が低い。
- ・ 一家を支え生活できる給料が払えない。
- ・ グループホーム入所者の重度化に伴い、福祉用具や機材、設備等が不足。補う上マンパワーが必要だが疲れやストレスがたまる。また、グループホームは医療面に弱い。
- ・ 加算が追加になったことは大変経営上プラスになっているが、利用者がそのことでほかのサービスが利用できないことが発生している。現行の介護報酬の中でやりくりしている状況であるが将来的に従業員が安心して生活できる収入ではないと感じる。22年度以降新しくサービスを実施する事業所は、小規模多機能交付金がH18年に交付になった金額の約倍くらいになっているようだがこの差は従業員に支払う給与に大きな差が出てきそうである。
- ・ 介護報酬が低すぎて、人材確保のための処遇が出来ない。
- ・ 利用者が重度化してきており看取り対応も、夜勤2人体制が組めない。
- ・ 介護報酬が一定ではなく、先々に不安（職員のベースアップ等）があり希望が持てない。利用者の生活を丸ごと受け止め支援しなければならず、かつニーズも多様なのでゆとりをもっての支援となっているか不安もある中、現行の介護報酬では十分な給料が払えないし、良い人材も集まらない。
- ・ 介護報酬が少ないためか、経営者の考え方がわからないが仕事内容の割に、低賃金であり、8日しかない休日もミーティング、全体会議や職員のコミュニケーションの場（新年会、忘年会、納涼会、芋のこ会）とサービス残業等心身を休める日がない。また若いスタッフであれば子供の急変で休みがち、他のスタッフの負担が多くなる。グループホームのスタッフとしては事務、計画作成担当者含であれば9人は必要と思う。（当グループホーム7人）
- ・ 要支援、介護1・2の報酬が低い。
- ・ 宿泊に対する補助（利用者負担の軽減、事業者への補助）。
- ・ 介護報酬をアップしてほしい。
- ・ 定員枠がある為、決められた収入しかない。その中でやりくりになるので人件費にかける

金額も決まってしまう。サービスの質を増やしたいがむずかしい。介護報酬を現行のままで値上げすれば利用者さんの負担が増えてしまう。

- ・ 小規模多機能型居宅支援事業においては登録者の介護度によって報酬に差があるため、収入が安定せず経営が難しい。報酬額を施設サービス並みに引き上げ、介護度によってのばらつきがないように改善してほしい。
- ・ 単価の改善。
- ・ 現行の報酬体系では、職員の賃金引上げは困難である。
- ・ 良質なサービス提供・維持向上のためにも報酬の見直しをしていただきたい。
- ・ 小規模多機能型事業について。介護報酬が月単位となっているが利用日数単位にしてはどうか。又は介護度の軽い方の料金を上げてほしい(あまりにも差が大きいと思う)。
- ・ 小規模な事業所であり、定員が少人数と限られている為、少ない報酬であると職員に十分な賃金が支払うことが出来ない。
- ・ 報酬が少なく、先々に不安を持っている。
- ・ 報酬が少なく、人員確保・ベースアップ等に不安がある。
- ・ 認知症介護において、いろいろ認知症による生活障害があり判断力も注意力も低下している対象者を 8 時間という長い時間安全に対応しなければならない。しかし、その責任の対価は安い。
- ・ 計画作成担当者は、介護支援専門員と同様の業務を行っているが、介護報酬上では月額報酬に含まれていないものとされているようである。別枠で算定加算すべきと思われる。
- ・ 宿泊等の場合、別途料金で自由に設定できないとされているが、利用者には職員の人件費やそのほかの経費など、多くの負担を求めることは困難であるので、介護報酬等の中に相当額を見込むべきである。(金額的に高負担となることから利用を控える場合があること)
- ・ 認知症はこれからも増え、また重度化してくることが予想されるので、介護報酬を上げてほしい。
- ・ 1 日の利用者に対しての職員配置となっているが介護度による報酬の差が大きすぎて、人件費の比率が高くなってしまう。要介護にこの報酬を上げて欲しい(経営者)。上げたら利用者は困るのでは(管理者)。又事業所が在宅サービスに属しているので介護支援専門員による居宅サービス計画の作成に加算をつけて欲しい(経営者)。ケアプラン料は利用者負担なしの 10 割給付希望(管理者)。看護職員が非常勤で良いのに、家族でも可能なインスリンは看護職員でなければならないとは事業所として大変負担である。
- ・ 小規模多機能については、要支援の介護報酬が低すぎると感じる。
- ・ 登録 25 名確保のためには要支援や介護度の低い方で、通い回数を多くない方で組み合わせると収支的に大変。
- ・ 新規利用でネックになるのは、利用料の高いこと、年金でやりくりすることが出来ないことが多い。
- ・ 介護度に応じた報酬設定が理解できない。小規模多機能で運営を楽にしたいと重度者を受け

入れると、地域に溶け込む行事も負担になり、施設化する。要介護１・２が低すぎ。

- ・ グループホームユニットを体系的に建築して効率を上げているが、事務が煩雑であり事務２名使用している。
- ・ 運営推進会議の運営について、いくつかのサンプルを提示して頂きたい。
- ・ 加算方式ではなく、基本報酬の部分で、従来型（広域型等）との差をもっとつけて欲しい。
- ・ クリアするのが難しい条件の多い加算方式ではなく、基本単価のプラス改定をお願いしたい。
- ・ 認知症対応サービスの介護報酬を上げてほしい。
- ・ 一般のサービスより報酬は高いが、そのことが逆に利用者負担に反映してくるので、ケアマネがサービス選択の時二の足を踏むことがある。
- ・ グループホームの在り方（在宅に位置していながら在宅サービス…例えばヘルパーなど…を使えない）などの矛盾があり、事業が行いにくい。デイサービスの運営にあたり予防制度に問題有り。経営を圧迫している。
- ・ 介護報酬ではありませんが、日常生活費の解釈の仕方が現場からみていると少し違うのではないのでしょうか。もう少し、現場をみて、理解を深めて頂きたいと思います。
- ・ グループホームでも所得段階に応じての利用料を支払う制度にしてほしいと思う。
- ・ グループホームにも医療費控除を適用してもらいたい。

「事業所調査 設問（32）地域密着型サービスと医療との連携における課題を具体的に教えてください。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ 関わってくる人が高齢であることとか営利法人などが新たに医療連携を築こうとして（事業所が望む形で）受ける医療機関はどれ位あるのだろうか。
- ・ （単独型の為）医療器材の確保。
- ・ 家族の理解。
- ・ 往診はしないと明言されている。
- ・ 現在内科受診だけにとどまらず、他科の受診が多くなってきている。訪問看護ステーションとの連携はとっているものの内科以外の受診は現場スタッフが対応しなければならないため、専門的な判断が難しい。また、そのことで現場スタッフが１人、２人病院付き添いとなるため、現場対応の職員が少なくなることが多い。
- ・ 主治医が町外の場合連携が取りにくい、取れない。
- ・ 家族又は本人を通して情報交換しているが情報が上手く伝わっていなかったり、伝わって来ない。
- ・ 往診してもらえない病院が少ない。県立病院から医者がいなくなったり、開業医が増えているか入院できるわけでもなく、往診や時間外は断られることもある。ターミナルケアをお願いし、何かあったら連絡することを話し合っても連絡が取れなかった。

- ・ 何かしらの疾病のある入居者さん等が多いので訪問しての診療をしてもらえると助かる。また、主治医等にも認知症のより良い理解をしてもらえると職員も相談する場が増えて良いと思われる。
- ・ 10年間で12ケースのターミナルケアを実践してきました。当初は、医療側からも地域からも理解してもらえませんでした、現在は医療と上手く連携しています。
- ・ 看護師の確保。(准看護師では認められない)
- ・ 医師側が多忙でグループホームへの対応が少ない。
- ・ 医師不足による夜間の救急対応がお断りの現状にある。
- ・ 上下関係で進められる為知識不足な介護スタッフも医療に携わらずをえなくなる。責任を問われる現状としては、不安以上の恐怖を感じる。介護スタッフが安心できるように考えられた制度であると思うが現状は介護者の負担が増している。
- ・ 地域の利用者の主治医や協力医院との連携を図っているが、日中はともかく夜間、休日、祭日の救急対応については今後の課題と考えている。緊急時の相談や受け入れ体制についてはかなり不安が多く本当に安心して頼りになる体制作りを福祉全体で確立してほしい。
- ・ 利用時前より、主治医との連携を図り、必ずコンタクトを取り、具体的に対応指導等も受けている。
- ・ 協力医療機関が診療所になり休日、夜間の医師がいないことが一番の不安なところです。
- ・ 認知症患者やグループホームに対する理解があまり得られていない。
- ・ 夜間、救急時に協力を得ることが難しい。
- ・ 年末、年始、お盆などの長期休業がある
- ・ 医療機関とのスケジュール調整が難しい。
- ・ 法律的に家族にはできて介護職には認められていない。医療行為も実際は施設の中で行われなければならない場合もある。
- ・ 協力医があれば連携は可能であるが、協力医に対する報酬や医療系の職員確保が困難であり介護報酬の増額を希望したい。
- ・ 認知症対応のデイサービスなので、当然私宅で家族がいるが、認知症のため利用者の状況把握ができないでいる事例が多い。従って、デイサービスでの看護師の医療サイドでの判断がキープポイントとなっており、初めてデイサービスで異常を発見したり、早急性があれば医療に結び付けている。
- ・ 課題：認知症についての理解がされていない医師、ナースが少なくないこと。手間取ることが多い。
- ・ 医院(医師)が多忙で連携がうまくいっていない。
- ・ 時によって往診を頼っても対応できない事が殆どである。
- ・ 医院自体が多忙で対応する時間が短く、密な連携を取る事が難しい。
- ・ 上記の理由によると思うが、往診を願っても対応して頂けないことが多い。
- ・ 応診体制が整っていない。

- ・ 医師不足。家族の理解。事業所の設備。
- ・ 施設で医療の必要な方をお世話するために必要な人員などが各事業所の判断(加算等)に任されているため、施設に格差がある。
- ・ 認知症を理解していない医療機関がまだまだ多いように思う。
- ・ 緊急時に対して対応できない。
- ・ 緊急時や夜間、土日、祝日の対応が十分でないこと。
- ・ 医療面のフォローが不十分。
- ・ 退院後、在宅に戻られるケースが多いと思われるため、連携を取る機会が少ない。
- ・ 事業所と直接的なやりとりより、ケアマネを通しての又は家族を通してのやり取りが中心。
- ・ 認知症専門医の少ないため、理解不足(認知症に関して)や事業所の役割等知ろうとするドクターも少ない。
- ・ 制度上の問題ではないでしょうか。
- ・ 認知症に対する医療サイドの認識が低すぎる。(特に開業医。)
- ・ 認知症のある高齢者の入院が難しい。
- ・ 医療との連携を行っているが、重度化している利用者への対応が夜間等に往診が出来ないので、不安を感じながら介護員が夜勤を行っている。
- ・ 訪問診療を連携している病院で行っていない。
- ・ 小規模多機能は、各利用者により主治医に違いあり。特定の機関のみとの連携は行うことは今はない。
- ・ 認知症の専門医が地域にいない。
- ・ 普通の内科、外科(個人病院)を個々に受診している。
- ・ 老健とは違って医療環境に制限がでるため、利用者またはご家族への十分な説明と理解が得ることが出来るか。
- ・ ドクターの理解がない。
- ・ 協力医院はどこまで協力してもらえるのか曖昧で、頼りきれず不安である。利用者全員のカルテともあれば少し安心であるが。先ず、利用者個々の主治医と協力病院の医師と短時間でもよいから話し合いが持てるとよい。協力病院は中小の病院の方が適しているとも思う。
- ・ 訪看の利用が多いと限度額オーバーとなる。

「事業所調査 設問（51）市町村との連携についての課題やお考え等を具体的に教えてください。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ 運営推進会議には町職員も委員に含まれていることなどから、常に助言、指導を得ているため連携体制はとられていると思われる。
- ・ 介護事業に、他業種の人が参入している。利益追求の目的に介護保険が乱用されないように「市役所の中で」書類を見ることだけではなく、実態を把握してほしいと思う。
- ・ 市町村との連携は大切であり、質の向上につながる。
- ・ 市町村の担当者が地域密着型サービスに対し、より理解が必要である。地域によって連携にムラがある。
- ・ つかず離れずの関係で丁度よい。必要時は伺いをたて指示をいただいていると、こちらの要望にも動いてくれている。
- ・ 何かなければ、連絡を取り合うことはないのが現状である。
- ・ 一人の独居の方の支援の場合。…ADL 低下や認知症進行等で独居生活困難となったとき、当事業のみで抱え込まず、行政に相談助言をしていく。
- ・ 回答に困る。
- ・ 毎年担当者が異動等により変更になるが、各々の指示が一定ではないため、書類の提出方法や様式を全く変えてしまうなど振り回されることがある。
- ・ ケア連絡会議に参加したいが、包括支援センターに地域密着サービスへの理解がうすいように感じる。
- ・ 一人暮らしの利用者が多く、人権擁護の面でも連携が必要と考えている。
- ・ 運営推進会議への出席があるので、比較的連携しやすい環境にある。
- ・ 課題となるべき点について協議できる体制。
- ・ 利用者、家族の本来、困っている現状をよく知り、理解し、協力を得たい。
- ・ 地元の市町村に届け出が受理されても、みなしの介護保険課でなかなか、受理されないことがあり、事務処理に費やす時間もかなり重荷であった。事務手続きを簡素化してほしい。
- ・ ホームページなどを含めた、事業所への情報提供が不足している。
- ・ 市の福祉レベルアップを図る為に、研修会や勉強会、セミナーなどの開催をして欲しい。
- ・ 地域密着においては、市町村との連携は絶対的条件と思います。特に在宅介護をすすめていく上での課題等を一緒に考え、時には新たなインフォーマルなサービスを模索することが重要と考えています。
- ・ 自治体により考え方に温度差があり、混乱する。統一性に努めて欲しい。
- ・ 町の中で意見交換ができ、入所、退所についても情報が入ってスムーズに対応できる。問題があっても、抱え込まず相談できるため大変助かっている。小さな町の中なので特にそう思う。
- ・ 市町村と事業者の考え方に隔たりがある。

- ・ 市町村財政の問題が連携の妨げになっている可能性がある。
- ・ 実施指導以来何となく距離感を感じている。一時困難ケースの紹介を通じて親近感を感じ、敷居がなくなったように思った時もあるが、お役所の敷居は前よりは改善しているが、まだ高い。お互いに多忙のためか応接室で少し情報交換ができればまた違うのかと思う。ゆとりがない。
- ・ 日頃から担当課の職員と顔なじみになっておく。
- ・ 異動により担当者が変わるため、関係の再構築に時間が必要となる。
- ・ 積極的に活動してほしい。
- ・ 小規模多機能への扱い、基準に対して、理解不十分。質問に対しては、文書で返答することがほとんどない。
- ・ 市町村合併により、市町村の担当者との連携が希薄になっている。
- ・ 支部の担当者は運営推進委員になっているが、発言がほとんどない。
- ・ 市は財政難や人材不足から本来自ら処理すべきこと（予防・困難ケース対応）を民間に依頼して来るが、その後のサポートが不十分である。
- ・ 非常災害時の取り組みについて、市町村も一緒になって枠組みを作ってもらえたらと思います。一事業所だけでは難しい。
- ・ 財政支援や人材確保（特に看護師）に協力が欲しい。
- ・ 地域密着になっての市町村の混乱、力不足を感じる。積極性や、エネルギーのなさも感じてしまう。
- ・ 市町村の許可を受けて運営しているが、積極的な協力体制・協力姿勢はみられず作業所としてみられている。
- ・ 認知症に対する取り組みが断片的、持続性に欠ける。市町村の取り組みがみえない。
- ・ 運営推進協議会をやっているようだが、参加の依頼等もない。
- ・ 現場の介護スタッフの声を聞く機会作って欲しい。
- ・ 市町村内の部署間の連携が悪い（縦割り）。
- ・ 市町村との連携を実際に感じたり、することがない為わかりません。
- ・ 認知症の方を市町村が支えていくという認識がうすい。
- ・ 市の担当職員が異動等になり、制度に熟知した職員が少ない。
- ・ 個々の利用者のおかれている現状や、それに対しての対応など親身になって、一緒に考えてくれる職員が残念ながらいらない。机上論だけで制度だから…という考え方しか出来ない。介護保険制度等の措置制度の時は、今よりも、一緒に考え、一緒に行動してくれる職員がいた。
- ・ 事業所の姿勢次第と考えます。

「事業所調査 設問（56） 地域密着型サービスの特色を、どのようにお考えですか？」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ 認知症利用者が、地域の中で安全・安心して生活していくうえで欠かせないもの。
- ・ 住み慣れた場所で、昔と同じように生活できる。
- ・ ひとりひとりが慣れ親しんだ町で、互いに助け合いながらほのぼのと暮らす。ここではみんな家族。
- ・ 地域の何処においても、その人が生活しているという意識をもてること。
- ・ 事業所がある地域に住む職員が多いため、地域の特色が分かりやすい。業務に入ることの利便性もあり、その地域ならではの問題点も把握しやすい。
- ・ 小さな町では、利用者が少ない。
- ・ 支援の中が広く、奥が深く、本来捉え方としては利用者にとって最高のサービスだと思う。しかし、介護度に応じたサービスであるべきなのに、要求が多く、下手すると、「便利屋さん」に陥りやすい危険性も多いと感じている。
- ・ 地域行事への参加誘いが多くある。地域行事へ参加しやすい。地域の人達との連携ができる。
- ・ 入居の条件。地域資源を活用し、地域の方々との交わり。
- ・ 認知症の方がこれまでの生活の継続という点では、なじみの人や環境に配慮できるという点はよいと思います。
- ・ 地域に開かれた施設。
- ・ 高齢者に限定せず、児童や障害者などの幅広い交流を持つことが出来る。
- ・ 地域と一体となって運営していくこと。
- ・ 地域の住民の方々と密な交流を行っていく。
- ・ 気がねなく相談出来る場。
- ・ 慣れ親しんだ地域において、サービス利用者がその人らしく生活することができる。
- ・ 活かせていない。
- ・ 住み慣れた地域で、なじみの方達に見守られて安心して暮らせる拠点。
- ・ 基本的な制度の組み立ては理解できるが、専門的職員を求めすぎている傾向が窺える。専門的職員を求めるのであれば、それだけの報酬体系を組む必要があると考える。
- ・ 利用者にとって良いサービスであるが、経営者、地域の雇用のことを考えれば、地域雇用になっていない。
- ・ 非常に良い。ただし、認知症的な利用者が多いため、地域との訪問者とのコミュニケーションがうまく取られないことから、地域との交流が進まない面があると思う。通いが中心ということもあり、施設利用や訪問のない時間帯等で、利用者をどのように安全に住ませるか問題有り。特に障害のある独居者の場合利用が難しい。
- ・ 長年住み慣れた地域で、年をとっても、障害があっても、認知症になってもなじみの人たちと、おだやかに暮らし続けるための拠点だと考えている。地域のいろいろな世代ともつなが

ることができる活動が必要不可欠と思っています。

- ・ 共生していくうえで、顔見知りになったり会話も弾みコミュニケーションがとれる。
- ・ 行政の方々にも協力していただくことで安心感も出てくる。
- ・ 地区（町内会）等の行事や交流を深め、地域の一員としての役割を果たし、生活できればと考える。
- ・ 住み慣れた地域で最期まで自分らしく生きることを支援できる仕組み。
- ・ 少人数のきめ細かいケアができる。
- ・ 今までにないサービス形態であり（特に小規模多機能は）職員も利用者・家族も安心できる。
ー訪問・通所・泊まりのサービスを顔なじみの職員が行うため。
- ・ 利用者が家族の希望に柔軟に対応できる。
- ・ 地域という名目によって、入所希望者の生活歴実態が反映されない状況がある。
- ・ 「地域密着サービスだから」ということは意識してない。どのサービスにおいても「地域」と関わりをもつようにしているので。
- ・ 利用する方には、慣れ親しんだ同士で利用でき、人間関係の不安が軽減されている。
- ・ 地域の方との交流も多く、生き生きとしている。
- ・ 小規模単位で“地域”と接触（交流）しやすい。
- ・ 管理者・スタッフの向き・不向きがおおいにある。（ちなみに自分は不向き→資格者がいれば移動したい）
- ・ 認知症高齢者に適したサービス。
- ・ 認知症高齢者の生活が孤立せず、社会の一員として町内会の皆様と交流を持ちながら過ごす時間が多く作れる。
- ・ 市がサービス調整できるということ。
- ・ これから増えていくことが予想される高齢者対策であろうと思うが、とにかく制度の決まりが厳しすぎる。（例えば、デイサービスの職員欠員等に対する減算など。）
- ・ すぐに対応できて、かゆいところにも手が届きやすい柔軟なサービスが提供できるので、利用者にとって家族にとって使い勝手のよいものと考えます。
- ・ 地域と一体感を成すこと。
- ・ 地域の中にある施設で、関わりを深く持てる。
- ・ それまで暮らしてきた生活を変えずに連続したサービスを受けることができる。
- ・ 培ってきた近所付き合い、友人、行きつけや馴染みの店等、見慣れた風景の中でサービスを利用できる。まさに利用する側にとって好都合なシステム。（利用時間や利用回数等）
- ・ 地域の方々との密着が多い。
- ・ 定員が少ないため個々に合ったサービスを提供しやすい。
- ・ 地域に根ざしたサービス提供。
- ・ 地域全体で取り組むイメージ。
- ・ 住み慣れた地域でずっと暮らす。

- ・ 地域と施設一体となり、利用者様を見守る。
- ・ 地域に出ることで生きがいとなる支援をする。
- ・ 地域の方々に支えられるだけでなく、地域を支援できるサービスであるべきと思う。
- ・ 防災訓練やお祭りなどで協力して頂いていますが、他にどのように交流していけば良いかわかりません。
- ・ すみなれた地域で、いつまでも暮らせる安心。
- ・ 少人数ならではの、個々の状態に即した対応ができるところ。
- ・ 少人数だから機動力が出る→地域に出向くのが容易ではないか。
- ・ デイサービスには必要なことだと思いますがグループホーム利用者にとっては入りたいところに入れたい矛盾を感じます。
- ・ 介護保険制度にとどまらず自主事業としてひなたぼっこの会（元気高齢者の昼食会）、家族会広報は広く地域の町内会長、民生委員、老人クラブ等に配布。
- ・ 地域の中の生活は変わりなく、住む場所が違った程度で交友関係、家族との関わりも継続できること。
- ・ 柔軟性が発揮出来なければ価値がないのでは。寄り添うきめ細やかなケアが認知症、うつ病のケアに適している。可能な限り住み馴れた自宅地域での生活を支援（特養待機者のためもある）。
- ・ 認知症等により中断され閉ざされがちな地域社会との交流復活支援。
- ・ 地域の一員として地域の方との相互理解を深め、また利用者にもなじみのある環境の中で生活できる。
- ・ なじみの地域で適切なサービスを受けることができる。

「事業所調査 設問（57） 今後の地域密着型サービスの広がりや展開について、どのようにお考えですか？ またそのように考える理由もあわせて教えてください。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ その地域で生活してきた方が、高齢になっても、生活・医療両面で安心、安全に生活していくことが必要。それが可能になってはじめて、地域密着と言えるものだと思う。
- ・ 在宅生活と施設入所のかけ橋的存在。独居の方を支援していくためには、基盤となるものが必要。基盤がないと、独居生活困難になると緊急性を要する。すなわち、入所できる施設探しとなっている。
- ・ 生活を共にするサービスに意識を向け、それに伴う従業員の教育が大切であるが、生活出来ない、わからない人々が増えている。そのことも離職率が高い原因であると考えられている。社会全体が変わらないと、一人一人は支えられないと実感している。
- ・ デイサービスも地域密着になってほしい。送迎加算がなくなったのでなるべく効率よく回りたい。また利用者同士の交流も、地域住民同士であるとスムーズであるので。

- ・ 市町村の担当職員は、介護保険制度の移り変わりの激しさに、事務をこなすのが精一杯の様子。コミュニケーションをとれる頃には人事異動になる。
- ・ 地域の方々との連携を深めていきたい。
- ・ 本来このシステムは、都会型サービスであるから、人口の集中している場所での採算は取れるのだろうが、中山間地域においては、経費が重くのしかかり、難しい。
- ・ 利用者にとっては、かゆいところに手が届くサービスと思う。
- ・ 地域特区性を引いて、単価の改定を望みます。
- ・ 福祉という職柄で、ボランティアされて当たり前と思っている所があるが、地域住民は事業者とみていてこちらの方（グループホーム）から地域の方々に役立つことをしなければ密着型サービスにつながらない。入居者が同地区の方ばかりでないので、なおさらよそ者に手を貸すとは考え難い。商業地なのでそれぞれの仕事に忙しい。
- ・ 利用する人の理解、地域住民の理解があれば、各地域に必要なサービスとして広がると思う。小規模多機能は、地域の介護の拠点として増えていかなければならない。ただ、経営、利用する人の理解など課題は多くある。
- ・ 行事等の誘いもあり外出の機会も増え、楽しみ事となっている。
- ・ 入所系の地域密着も大事だと思うのですが、デイサービスの地域密着というか中学校区単位での実施が好ましいように思います。各事業所が入り乱れるよりは良いのではと思う。
- ・ 高齢者の増加及び民間の開業により、事業所が増えてくる。
- ・ 入所形の施設がより求められてくる（家族の希望か、「施設」を求めるケースが多い為）
- ・ 事業所間のサービスレベルに差が開いてくる（事業所の方針のちがい、職員の資質、やる気の格差、などによる）→閉鎖する事業所も多くなってくるのでは？介護報酬のアップが求められるが、結局大きな改定は望めないのではないか？
- ・ デイサービスには、必要と思われる。遠距離から送迎し利用していただいている利用者也居る。反対に、グループホームや認知症の対応型のサービスとしては、疑問に感じる所あり。本人にとっての馴染みある土地は、住居地とは別の場合もあり。
- ・ 地域住民の理解・協力のもと、地域全体で利用者を支えていく取り組みをしていきたいと考える。（理由：その人の生活の拠点におけるサービス提供により、本人及び家族が、安心した生活を送ることができると思うから）
- ・ 展開方法がわからない。
- ・ 地元の施設に地元の住民が入れない状況が、特養などでみられていました。地域密着型は、利用される方にとっても安心できる環境ですし、大きな施設でなく地区ごとに展開されてゆけばよいと思います。
- ・ 地域密着型サービスを増加させるよりも、施設入所の枠を増すべきだと思う。小規模多機能の事業運営は職員にとって非常に難しい場面が多く、福祉経験者でなければ対応できないことが多すぎるため、介護の基本を身につけられる、施設サービスを中心に考えなおすべきではないか。

- ・ 地域雇用を考えるとあまり良くない政策もある。
- ・ サービス施設が住宅地の中にあることが望ましい。
- ・ 利用者が施設を選ぶ場合、利用回数等を考慮した経済的な面で選択する場合が多いことから、他施設に向う例が多い。
- ・ 高度の認知症や障害者の利用者の家族は入所施設を希望する場合が多く、したがって利用が一時期であったり、また入院や死亡等で入れ替りが激しく、経営上では安定しない面がある。→上記のような理由から、職員を安定的に配置することに苦勞する。
- ・ 高齢世帯、独居老人が増え近所づきあいが希薄になっている昨今、高齢者の方が住みなれた地域で安心して生活していけるように、援助できる仕組みが必要であると思われる。
- ・ 私達の役割として、地域住民と共に高齢者や認知症の人々、その家族を支える地域づくりが迫られていると思います。
- ・ 地域の人々との連携を深めていきたい。
- ・ 中学校単位で事業所ができることで、地域で利用者が住むことができる。
- ・ 小規模多機能は今後益々、数が増えていくと思います。それは、地域の中で生活を支えていくというサービス提供が可能であり、利用者や家族にとって使い勝手がよいからです。
- ・ 今後の広がりには難しいと考えている。制度化されたサービスでニーズに応えるのは限界があり、市町村が主体的に動いてもらえるケースが少ないので。
- ・ 地域性があるので、介護保険制度で H18 年～区分けしたことについては疑問。小規模単位の多機能拠点、それも住居を含めて在宅サービスを支えなければいろいろな面で厳しいと考えている。居宅介護支援費を削減（又は廃止）し、財源を現場に還元できるのではないか。住宅居宅（ケアマネ）のポジション要検討。
- ・ 介護保険適用ではあるけれども、一般の通所サービスの様に制約を受けずに利用者の希望に添うサービスの提供が必要と思う。
- ・ まだ施設（事業所）対応で終わっています。より多くの方々、近所の人やボランティアの人が入ってきて担い手の裾野が広がっていけば、もっと楽な楽しいサービスの提供ができるのではないかと考えています。一事業所のサービスで終わることのないようにしていきたいと考えます。（難しいですが…）
- ・ 多くの人を巻き込み、取り組みサービスを展開していくためには会合がほしいと思うのですが、今の人員ではそうした会合をひらいていくだけの余裕がないです。
- ・ 継続実施。
- ・ 定員の拡大。
- ・ サービスの広がりや展開を考える上で、提供する側の職員の資質が標準化されなければ難しい。良質な人材確保をする為には資金面も重要。加算をとれる事業を継続しながら人材育成に力を入れれば、おのずとサービスの広がりに繋がると考える。
- ・ QOL の向上を図ることができる。定員が少ないため個々に合ったサービス提供ができるため。
- ・ 市町村の考え方（方針）によって良くも悪くもできると思う。市町村で認可する理由や今

の方向性により活用の仕方が変わってくると思うため。地域のニーズを把握し本当にその地域に必要なサービスが必要と考える。そのために市町村としても協力する姿勢は大切と思う。
(やりっぱなしはいけないと思う)

- ・ 交流スペースの活用を考えていきたい。地域の方が訪れやすいような雰囲気を作っていきたい。
- ・ 地域との交流を深化させるべき。施設に来てもらうだけでなく、地域に出ていきたい。理由は、地域密着施設の使命と考えるから。
- ・ 利用者の病気や症状を理解して頂けないと利用者が白い目で見られることもあり、広がりや展開は望めない。
- ・ 地域でこのサービスを支えられれば広がると思うが、それぞれ考え、思いの差があると難しいと考える。(行政で考えていることと地域現地との差はあると思うので…)
- ・ 地域に出て地域の方に事業所なりサービスなりを理解していただく、つまりは認知していただくかなければ広がりも展開もしないのでは？と考えます。
- ・ 市町村が積極的に動くべき。
- ・ 今後は地域の小・中学校、地域住民への認知症の出前講座や、体験実習などを行っていきたい。
- ・ 家族の考え方ひとつで地域との関係が途切れたり継続できたりしている。
- ・ ひとりひとりの対応が違うため、施設での対応もまたいろいろであるが、開かれた施設でありたい。
- ・ 特色を発揮することにより地域に不可欠な存在となり得るのではないか。そのためには人員(スタッフ、ボランティア)が必要であり、加算要件等の見直し、収入の安定等を図ることが必要だと思います。訪問要員の確保が困難で支援しきれない現状あり、訪問専門の訪問事業所との連携とか早急の課題としてとらえている。現在月3回20人の登録者で通いサービス15人の回があり、定員超にならないよう調整が難しい。25人で分け合うなんて不可能。検討の時期にきている。
- ・ 今後部落の行事等に参加するよう心掛ける。
- ・ 各地区にグループホームができつつあるが、地域住民の認知症への理解はまだまだ。開かれた施設を目指したいがその方法は模索中。
- ・ 地域の中で利用者が安心してサービスを受けれるよう体制作りが必要である。その為に地域社会がサービスに対して理解していただけるよう、行政からアクションを起こす。

「事業所調査 設問（65） 運営推進会議について、ご意見ご要望等教えてください。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ 義務付けは負担である。
- ・ それぞれ多忙な方、勤務時間中なので依頼しがたい。依頼しても欠席となる退職者でもそれなりの方は複数の役職に就いているので欠席しがちである。回人数を多くしようと思っている。
- ・ 平日には、勤務時間中であり、医師、学校長が出席しがたく、日祝日にはそれぞれ予定があり出席しがたい。
- ・ 2ヶ月に1度の開催が負担。あっという間に会議があり、資料作りも大変。（前回よりも充実した内容・資料を出す事がプレッシャー）
- ・ 会議という言葉にこだわらず多彩な内容で行っていきたい。
- ・ 重要なものという認識はあるのだが、どのように活用していったらよいかわからない。活用事例集があればいいと思う。
- ・ 頻回の開催は不要。日々の運営責任は最終的に事業所。正直、負担感が増している。話題が有意義と感じていることも多々あるのですが、あまり具体的な運営とは結びつかず終わってしまいます。
- ・ 同法人の事業間での情報交換しながらいろんなことに取り組んでいる。
- ・ 参加者の選定が難しい。
- ・ 運営推進会議で貴重な意見等をいただけるのでありがたいですが、2ヶ月に1回の開催は早く感じる。
- ・ 役員選出は肩書偏重ではないのかと思う。あちこちの施設の役員を重複しているので忙しすぎる。町内会の福会長、老人クラブの副会長、会員でもよいのではないのかと思う。役員研修も必要だと思います。
- ・ 良いこと、悪いこと、やって欲しいことと思われること、職員の対応など何でも言うてくれるようお願いするが、遠慮しているのか意見が少ない。
- ・ 行政の職員、地域の方々にはとてもよくしていただいて助かっています。
- ・ マンネリになりやすい。問題の共通化が進まない。問題を深く考える時間が無い。
- ・ 他のホームでの取り組みを伺ったり、家族の方のホーム状況理解の場となっている。防災も含め消防団団長様へ参加お願いをしたが都合がつかなかったのか協力を得られていない。行政からも働きかけてほしい。
- ・ どのようにしたら参加者の協力を得られるかがわからない。
- ・ 運営推進委員会が2ヶ月に1回。実施する妥当性がよく分かりません。
- ・ 運営推進会議の意図は分かるが2ヶ月に1回の開催は苦勞する。委員を選任して会議を行うことだけではなく、地域から広く意見を徴収し、事業展開することも必要であると考える。
- ・ 地域の方々を多く巻き込んでいくことで広がりをもてると思っていますが、まだそこまでい

っていません。

- ・ 行政、地域、入居者、家族などの意見交換の場であり、開催は必要であると思うが 2 ヶ月に 1 回の開催は正直厳しい(間隔が短い)と思う。(出席者にも負担が生じる)
せめて、3、4 ヶ月に 1 回程度の開催であればよいと思う。
- ・ 家族会と一緒にいき家族全員に内容を聞いてもらいたい。
- ・ 3 ヶ月、4 ヶ月に 1 回とし、もう少し回数を減らしてほしい。議題を考えること、報告書提出が負担。
- ・ 開催は 3 ヶ月に 1 回でもいいのではないか。
- ・ 議題を設定しても、マンネリに陥りやすい傾向がある。
- ・ 課題を(年間の)決めてあらゆる方向から取り組む必要有り。
- ・ 定期的に行き、意見交換をすることで事業所への理解が深まってきていることが、参加者等が持ち帰った情報を更に他の場所で提供する場があまりないせいか広域へ情報提供されていないのが改善しなければいけない点です。
- ・ 2 ヶ月に 1 回は負担が家族にかかっているのではないか。
- ・ 事業所としては良かれと思って行っている事柄が地域にはどのように反映されているか等の確に話してくれますので、反省したり、継続したりと助かっています。
- ・ 悩み事の相談もしますが、事業所のみで抱え込まないで〇〇センター、とか役場の〇〇課とか、具体的に指導をいただいています。
- ・ 会議を行われなければならない、参加しなければならないなどの思いがどうしても強い。
2〜3 ヶ月の開催とせず、年 2 回(夏・冬)の開催にするものとし、あとは必要時の開催で良いのではないか。
- ・ 2 月に 1 回の開始開催を年 2 回程度に変えても良い。
- ・ 私のホームでは、参加者に謝金をだしていませんが、全体的に出しているのでしょうか。

聞 き 取 り 調 査

- ・ 聞き取り調査について、応対して下さったのは施設長もしくは法人理事長
- ・ できる限り、個人や固有名詞が特定できないよう配慮してあります。
- ・ 写真については、利用者の方が写らないことを前提として撮影しておりますので、施設によって撮影できた部分にばらつきがあります。

地域密着型老人福祉施設入所者生活介護 A



運営主体：社会福祉法人

開設年度：2008 年度

定 員：29 名

併設施設：認知症対応型共同生活介護

併設施設以外に運営主体が運営している施設：特別養護老人ホーム

《 設立のいきさつ 》

- ・行政からの入札に応募した。
- ・母体の特別養護老人ホームは定員が 100 名以上の大型特養であり、もう少し一人ひとりを大事にしたケアをしたいと考えていた。
- ・運営主体の理事長が自分の生まれ育った町に恩返しをしたいという考えがあり、地域も喜んで土地を紹介してくれた。

《 設立の流れで大変だったこと等 》

- ・立ち上げは特養のスタッフが主であったため、集団ケアから個別ケアへの戸惑いがあった。
- ・30 人のスタッフ募集に 100 人近くの応募があり、良い人材を得られた。(資格よりやる気と元気で選んだ)
- ・コンセプトは、「自分らしい我が家づくり」。

《 建物、設備で工夫した点等 》

- ・昔ながらの商店街に見合った、蔵造り風の建物。地域の人が出入りしやすい開放的な造りで、玄関に入って、すぐに地域交流スペースを設けたこと。
- ・面会の人もゆったり過ごせるような、フリースペースや大きなソファが各ユニットにある。昼寝をしていく人もいるという。
- ・厳重な耐震対策がなされた建築構造(地下に何かできるかと思われたぐらい、基礎をしっかり作ってある)。

《 「地域密着」である工夫 》

- ・地域密着の良さは、地域の人しかはいれないこと。同じ学校出身の人がいたり、馴染みの人がいたりする。言葉が通じることが安心感につながる。
- ・ゆったりした生活ができる。29 人のことをよく知ることができ、29 人の家族とも馴染みになっている。
- ・特養との交流(押し花教室など)があるが、特養の利用者さんがここに来ると「静かでいいね」

とおっしゃって下さる。

- ・認知症で落ち着かない人も、静かでゆったりしているので、行動が落ち着いてくる。

《 現在、運営・経営上で大変な点、工夫している点 》

・見た目の高級感の割には値段が高くない。収入と介護度により異なるが、一番高い方で 15 万円ぐらい。

・コスト節減に努める。例えば、人件費は、シルバー人材を活用し、一番大変な時間帯に入ってもらふ。光熱費は、灯油は見積もりを出してもらい、一番安いところから買う。オール電化なので、節電の意識を職員にも高めてもらう。風呂は1ユニットに一つあるが、これはおひとりずつ変えるため、節約できない。車については、所有するのは軽自動車だけ。通院の時などは、母体の特養から車、運転手を借りる。

・普段は落ち着いた静かな生活を過ごしていても、利用者さんは非日常的な出来事を楽しみにしているので、ひなまつりやイベントを工夫している。例えば、今はちょうどひなまつりシーズンなので、打ち掛けやウェディングドレスのディスプレイし、利用者さんがお気に入りの打ち掛けに袖を通して記念撮影をするというイベントを行った。若い時に着れなかった内掛けやドレスを着れて、喜んでいただいている。今年は手作りでかつらも作った。また、マンドリン奏者のライブ等イベントを企画し、地域の人と楽しむようにしている。

- ・宮城県の特養と交換研修をし、お互いの良い点を勉強する。交換研修で学ぶことが多い。

《 運営推進会議について 》

- ・意見は活発に出る。

・商店街は、夜は真っ暗で閑散といっているので、明り(非常灯)があるだけでいいと意見をいただいたり、クリスマスのイルミネーションも外さないで欲しいとの要望が出た。

・施設が防災拠点となりつつある。24 時間誰かがいるところは、他になく、近隣の避難場所には夜は誰もいない。そのため、施設が核となり地域に防災意識を広げ、いざという時の避難先になる。

・また、施設に何かあったときは、地域の力で協力してもらう。そのために、普段から地域の一員としてやるべきことはやって、風通しを良くしておきたい。

《 今後の見通し等 》

- ・職員を増員したい(現在はぎりぎりまわしている)

・職員の質を上げる。1 年目、2 年目と事故もクレームもなくやってきたが、これからも選ばれる施設になるためには、職員の質、接客サービスとしての質をあげることを大事だと考える。職員の質について、一番感じるのは若い人のコミュニケーション力が足りないこと。話が續かない。相手を退屈させないように、話を広げていくことができない。利用者はクリアな方も多いので、コミュニケーションは大事にしたい。そのために、利用者、その人の生き立ちや性格をよく把握してケアすることが大事と考えている(パーソナルケアの実践)。

《 その他 》

- ・地域の人の反応が良好で、地域を挙げて協力してくれる。

- ・地域交流スペースを地域の人にも利用してもらう。誰でも出入りできるようにしている。
- ・商店街の中にあるので、買い物がてらお茶飲みに立ち寄る、友達の顔を見るなどで訪れる人が多い。
- ・シルバーカーを押しながらの買い物で、話す人もいなくてさびしい人は、ここにくるとほっとするのかもしれない。お茶やコーヒーもサービスする。
- ・面会も多い。日に 10 組以上はある。アクセスが良いためであろう。お昼を近くのお店から出前してもらって一緒に食べたり、布団も貸し出すので家族が宿泊することもあり、これは個室のメリットである。
- ・施設のイベントも呼びかけると、40、50 人と来てくれる。みんな淋しいのではないと思う。施設ができて、この近辺に人の出入りがあることも喜んでくれている。
- ・今年は、すぐ近くの神社の 5 年に 1 度のお祭りがあるので、祭りの協力をする。
- ・面会に来た人が、足りないものを商店街で買ってくれたり、商店街をのぞいたりしてくれるのでありがたいという声があった。



ドレスや内掛けの展示



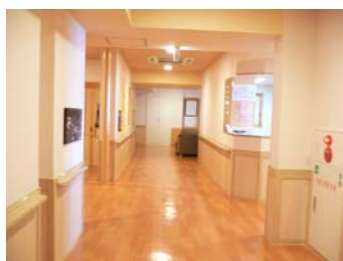
地域交流スペース



ユニットの玄関



ユニット内の応接スペース



廊下



手すり

◇地域密着型老人福祉施設入所者生活介護Aのまとめ

- ・設立については、特別養護老人ホームのケアから、一人ひとりを大切にしたいとユニットケア（個別ケア）を志した。
- ・経営上の工夫として、母体の特別養護老人ホームの諸施設の協力がある。
- ・他施設との交換研修あり。
- ・商店街に隣接という立地条件もあり、地域の人との交流が多く見られる。
- ・商店街の活性化に役に立っている部分がある。
- ・今後力を入れていきたいことは職員の質の向上、つまりはケアやサービスの質の向上。
- ・地域の人にとっても活性化、人的交流、防災等、大きな期待が寄せられていることがうかがえる。

地域密着型老人福祉施設入所者生活介護 B



運営主体：社会福祉法人

開設年度：2009 年度

定 員：29 名

併設事業所：短期入所生活介護 11 床

併設施設以外に運営主体が運営している事業：認知症対応型共同生活介護事業、認知症対応型通所介護、居宅介護支援事業所、就労支援継続B型、障がい者グループホーム、

《 設立のいきさつ 》

- ・これまでは認知症の高齢者が身体的に衰えた場合、他の施設や病院に移らざるを得なかった。個々に深く関わりながら、別れるのは辛いとの職員の声が以前からあった。終の棲家としての特養があるのは心強い。
- ・認知症の方々の持つ内的世界の豊かさに惹かれてきた。高齢期は人間の叡智そのものであり、そこから学び取るべき事柄はあまりに豊かで多様である。そうした叡智の発見を、これまでの経験を活かして、特養という現場でも実践し社会に提言していく使命を感じた。
- ・グループホームでは積極的にターミナルを引き受ける環境がない。「死」をどう生きるかというテーマは今後ますます重要な問いになってくる。ターミナルへのアプローチを通じて、現代人の生に「死のリアリティ」を取り戻す使命と責任を感じている。

《 設立の流れで大変だったこと等 》

- ・約4億5千万円の総事業費だが、県と市からの支援はゼロで、国からの 4000 万円の補助金しかなく、弱小の法人としては経済的に大きな負担（借金）をしてしまった。
- ・地元地域では集団となると排他的な空気が生まれ、公式な了解をえるのに紆余曲折があった。

《 建物、設備で工夫した点等 》

- ・施設臭さを極力排除したかったが、着工準備にあわただしく、じっくりと図面を練り上げる時間はなかった。周辺の景色や環境を活かした工夫をしてみたかった。交流ホールを設置し、利用者と外部の人が利用できる空間を作った。交流ホールからは外庭と中庭が見られるようになっている。
- ・リビングが広すぎる感じで、作業の導線が長く、スタッフも動きにくそうだ。

《 「地域密着」である工夫 》

- ・昭和 30 年代に伝統的地域は崩壊した。今何が地域なのか再定義が必要だろう。
- ・新たな地域の核となるコミュニケーションの場として、福祉施設が機能する必要がある。
- ・文化発信の拠点として福祉施設が貢献することも重要だと考える。音楽祭や講演会を開催を

積極的に進めたいが予算をどうするかが問題だ。

・ 今後は相談業務が重要になる。切実で複雑な問題が続出する時代に入ってくる。それを第一的に受け止め、ネットワークを活用しながら解決をはかる軸を福祉施設が担う責任がある。

《 現在、運営・経営上で大変な点、工夫している点 》

・ 一対一で話しをする時間をとったり、外出をしたいが現実には難しい。呼んでも声が届かず、すぐに来てももらえない状況は人間的環境からみれば寂しい劣悪な状態にある。利用者個々の内包する課題に寄り添うには物理的な困難がある。

・ ユニットケアの現状は、一般的に幽霊屋敷状態で、職員を探すことが難しいほどだ。当法人では国基準を越えて人数を配置しているが、弱小法人には経営的にかなり厳しい。

・ 当法人は障がい者の就労支援事業を併設している。厨房の運営はそこに委託し、掃除や暖房用の薪ボイラーの稼働などにも関わり、生活の厚みを生み出している。

・ 介護職は職業として低い評価の代表になっている。専門的な知識や技術に加え、人間としての人格の深さが求められる高度な職業なのだが、求人をかけても応募はほとんどない。

・ 個室になじみの薄い文化にいきなり個室では、特に高齢者は極端な孤独感を持つのではない。自我の確立を大前提として個人の意見を明確にする文化と違って、察しや気配りで生きてきた日本人には、個室の壁は暴力的な断絶になってしまう恐れがある。個室はプライバシーの保護や個人の時間を大切にできる良さはあるが、日本人に合わせたユニットケアの在り方を模索する必要がある。個室によって何を失い何を得るのが理解されるべきだろう。

・ 家族の面会は、個室は有利で家族は訪れやすいだろう。泊まることもできるし、くつろげる。施設が堅苦しい感じにならないよう家族にとっても心地良い場でありたい。

・ 立地が農村部であり、農業の「暮らし」のなかで過ごしている雰囲気を楽しみたい。農作業を眺めているだけでも気持ちは参加できるはずである。

・ 音楽や絵画など、芸術が生活のなかに自然になじんだ場作りを目指している。

・ 終の棲家としての特養は、ターミナルの取り組みが準備されている必要がある。嘱託医や医療機関、看護師などの協働作業となるが、医療の「敗北としての死」ではなく、「死のリアリティ」を暮らしや人生のなかに取り戻す使命を介護現場は担っているととらえている。

・ 利用者さんと家族に、スタッフが加わって出かけることもある。家族ぐるみのお付き合いができることが理想だ。また家族の抱えた課題などが見えてくる場合も少なくない。現代の家族が抱える問題が複雑化していくなかで、専門性の高いケースワークが求められることになる。

《 運営推進会議について 》

・ 実際に運営推進会議が機能しているとは思えない。制度で決められたから義務的にやっているというのが現状ではないか。本来は市民参加と意識向上の機会となるべきだが、そこまで市民意識は高くない。志や問題意識のある若い人材が集まって運営されるべきだと思う。それができれば、新たな地域づくりの核として動き出す可能性が開ける。しかし、問題は地域にはたしてそういう若者がいるかということだ。

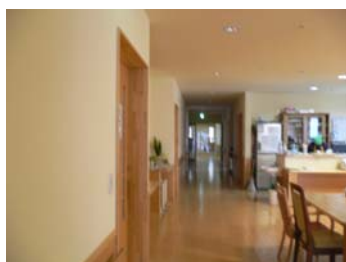
・ 会議のなかで要望がでてくる感じは少ない。行政から情熱や意欲を感じたことはない。

・ 高齢者・介護は、誰にも他人事ではない。これを切り口に、地域社会の現状や未来をみんな

で考える場になればいい。ここから新たな地域コミュニティが生まれる可能性に期待したい。

《 今後の見通し等 》

- ・入居者はそれぞれ大きな人生の課題を抱えている。そうした課題をどう受け止め、どうアプローチするのが施設スタッフは問われる。漫然と管理に終始していれば、簡単に「姥捨て山」になる危険と隣り合わせだ。人生の総仕上げの時を寄り添いながら、死を視野にいれた人生の総仕上げを深く生き抜く、ひとつひとつの創造活動に関与していく姿勢を持ちたい。
- ・ユニットケアは緒に就いたばかりで実験的な部分も多い。西洋の受け売りでは日本人にそぐわないものになる。自然との関わりや対人行動、生死感、人生観などと深く関連してくる。日本人やその世代に合致するユニットケアのありようを見いだしていきたいと思う。
- ・利用者の存在の大きさは果てしない。何かをするのではなく、何もしないで「在ること」の威力を持っている。そうした価値や意味を若いスタッフ個人も社会も学ぶ必要がある。
- ・人材が必要で、幅広い素養と見識を持った、意欲あるスタッフと挑戦していきたい。



ユニット内部



ユニット内部



浴室



廊下



交流スペース

◇地域密着型老人福祉施設入所者生活介護日のまとめ

- ・設立については、認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護の実践をふまえ、最後までお付き合いしたいと考えた。
- ・経営上の工夫として、同じ法人内にある障害者サービス事業所との連携がある。
- ・今後、取り組んでいきたい点は、職員の質をあげること。
- ・利用者、利用者家族へのケアに思いが深く、協働しながら自らのケアを創りあげていこうとする思い・姿勢が感じられた。

地域密着型老人福祉施設入所者生活介護C

運営主体：地方公共団体

(実際の運営は第三セクターの株式会社)

開設年度：2005 年度

定 員：20 名

併設施設：認知症対応型共同生活介護

隣接施設：行政の保健センター、県立病院

併設施設以外に運営主体が運営している事業

：居宅介護支援事業所、訪問介護、訪問看護

訪問入浴、通所介護、短期入所生活介護



《 設立のいきさつ 》

- ・ 2003 年に行政が、「構造改革特別区域の公設民営型小規模多機能福祉特区」を取得し、設立は行政で、運営は民間で行う形を作った。この特区を取得したのは、全国初だった。
- ・ 特養設立の前に、在宅複合型施設を立ち上げていた。この地域は高齢化率が高く、施設入所待機者も多いので、特養を建て、待機者を減らしたいという思いがあった。
- ・ 県の計画のため建てられるのは 20 床まで、それとグループホームも建てなさいと言われた。この時期、地域密着型サービスの枠組みはなかったし、50 床で立てたかった。20 床では、採算取れないから。地域からも「20 床じゃなく、もっと多く立ててほしかった」と言われた。
- ・ 実際に設立を主導したのは、運営している民間会社の現副会長。当時は社長と行政の助役を兼務していた。副会長の力が、実際的にも精神的にも大きかった。

《 設立の流れで大変だったこと等 》

- ・ 設立にあたり、職員に不安はなかった。副会長を信頼していたので、副会長についていけばいいと考えていた。
- ・ 職員の確保。なるべく、地域の人を採用したいと考えている。看護師の確保は、今も難しい状況。

《 建物、設備で工夫した点等 》

- ・ 設計屋と全職員との話し合いの中で「使いやすさ」を検討したが、結局動線が長くなってしまった。
- ・ 施設全体が、コの字型になってる。2つのユニットをつなぐ廊下が長く、移動が結構大変。職員にとっては動きにくく、特に夜勤者の肉体的・精神的疲労が大きく、負担になっている。

《 「地域密着」である工夫 》

- ・ 近所の方が遊びに来ることはあるが、積極的に交流できているかというと、不十分だと思っている。
- ・ 地域の人からは関心と言うか、ここでお世話になるんだ、という意識がないわけではないが、

ただし、「申し込んでもすぐにははいれないもんねえ」といわれる。

- ・民家から離れたところに立地していて、現時点で自治会との交流はないので、これからやってかなきゃいけないとは思っている。

- ・夏祭りは、ほとんどは家族さんとの交流になっている。もちろん地域の人の参加もあるが、関係性としては、もう一歩という感じを持っている。

- ・過去、グループホームの方がいなくなったことがあったが、地域で大騒ぎになることはなかった。地域住民を含めたネットワークの必要性を感じている。

- ・今、課題として考えているのは、地域の方にどうやって発信して、どうして出て行こうかということである。

- ・一緒に住んでいる家族は、認知症だと分かりづらい。特養に入って、「こうなので、こういう所に気をつけていただけますか」と説明すると、「そうだったんだ」と家族がおっしゃることも多い。だからか、「まずは、認知症とわかっただけでよかった」、と言われる。だからこそ、地域に出て行って、介護とか、「施設でこういうことをしています」って発信しなければならないと思っているし、例えば地域に出て、介護のワンポイントではないけど、勉強会をしていけたらと思っている。

- ・そういった思いはあるけど、中のことで精一杯なので、できずにいる。隣の保健センターにある包括で劇団を作って公演をやっているが、そういう風に出来たら素敵だなと思う。

《 現在、運営・経営上で大変な点、工夫している点 》

- ・赤字ではない状態。

- ・スプリングラ等、建物管理は町が相談にのってくれている。

- ・グループホーム、在宅サービスの部門が会社があり、みんな兼務状態。元々、特養の人員配置少なかったが、今は逆に特養に配置して、応援に出そうっていう考え方で、特養からグループホームやヘルパーに応援に行く、グループホームの夜勤に入るという状態で、職員の固定配置ができていない。それには良い面もあるが、こちらの体制がなかなか整わないという面もある。実際、20床だから、まわっていることだと思う。

- ・現在、利用者は平均年齢約85歳、平均要介護度3.8~3.9、経管栄養8名という状況。すぐ近くに病院があるため、病状の変化のあるときは通院し、ぎりぎりまで施設で対応し、対応しきれなくなったら、入院する。

- ・日中、ちょっとした変化があれば通院。夜間、急変したら、夜勤者の他に宿直者がいるので、「日中もお世話になったものですけれど」と病院にお連れしている。夜間は介護スタッフだけなので、かなり不安が強い。病院の先生も理解して下さっている。月1回、病院との連絡会や勉強会に参加し、連携を深めるよう努めている。

- ・理想は、「自分が入りたい施設」。できる限り、入所者の希望に添うようにしていて、入所者さんが「ラーメン食べたい」って言ったら、出前をとってラーメンとったりもしている。

- ・年に2回、各事業所から集まって、事例検討会を行っている。この施設のスタッフとは月1回勉強会をしている。そういった取り組みの中から、実際に工夫をしていって充実感がある。

《 運営推進会議について 》

- ・地域の方からなかなか意見が出ない状況。現状報告、行事、報告、事故、ヒヤリハットの報

告、避難訓練の状況等を報告して、参加していらっしゃる方から意見を訊こうとして、「みなさんからは？」と投げかけても、あまり意見が出てこないのが現状。

- ・内情を記録し、会議で報告することで、「安心しました」「大変よくやっていたらと思います。」等は、言っている。

- ・火事は防ぐ努力はできても、地震は防ぎようがないから、地震の訓練をした方がいいという指摘等いただき、勉強になっている。

《 今後の見通し等 》

- ・今後の課題として、記録の難しさ。ヒヤリハットや事故書類をきちんと記録することに取り組んでいきたいと考えている。

- ・ボランティアに来ていただき、お話相手になって欲しいと思っている。ボランティアの募集の手段について悩んでいる。

- ・職員の質をあげていくことが重要だと考えている。会社で質の向上を図るために、進んで社会研修に行くことを推奨しているので、これからも質をあげる努力を行っていきたい。



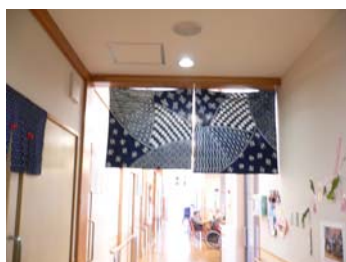
特 浴



一般浴



交流スペース入口



ユニット入口



廊下にある車椅子等の収納スペース

◇地域密着型老人福祉施設入所者生活介護Cのまとめ

- ・「福祉特区」地域にある施設で、地域の医療・福祉の中核の役割を果たすエリアの一角にあり、公設民営といった点からも、医療との連携等、他の施設との諸条件の違いが感じられた。

- ・上記でも述べたように、地域の医療・福祉の中核の役割を果たすエリアの一角にあり、民家から離れているため、地域住民がどれくらい身近な施設として感じるかについては難しく感じる部分もある。

- ・利用者へのケアに対して、非常に細やかな配慮が見られる一方、地域への取り組みの必要性を強く自覚されていた。

地域密着型老人福祉施設入所者生活介護 D



運営主体：社会福祉法人

開設年度：2007 年度

定 員：21 名

併設事業：居宅介護支援事業所、通所介護

併設施設以外に運営主体が運営している施設：

特別養護老人ホーム、認知症対応型共同生活介護
母体である医療法人が病院、介護老人保健施設、訪問看護等を運営

《 設立のいきさつ 》

- ・1984 年に、特別養護老人ホームを開設した。その後定員を増やすため、改築を考えたがそのスペースがなかった。幸い、新たな土地を地域の方が提供してくださったので、その土地を買って、増床した特養が 2003 年に完成し、入所者も移っていった。
- ・残った旧特養の建物は十分使えるので、どのように利用するかが課題となった。身体障害者施設も考えたが廊下幅が足りず、改築するにも壁で屋根を支えている構造上不可能で、身体障害者施設への転用は断念した。
- ・これまで地域で活動してきたこともあり、地域に貢献できるものをと考えた。ちょうど 2006 年に地域密着型サービスの枠組みができたので、最終的に特養として建てようと、行政と協議して決定した。リフォームした後、2007 年度に地域密着型特養として新たにオープン。建物は、新たにオープンするまでの 2003 年～2007 年は空いていて、デイと居宅のみ運営していた状態。

《 設立の流れで大変だったこと等 》

- ・職員の半分は特養から来てもらったので。半分は経験者。ユニットケアにも慣れていたが、個室で一人をケアしていると、他の様子がわからなくなり、やはり大変な面はある。
- ・リスクはつきものだと考えているが、入居者の行動パターンを知っていれば対応できるとも考えている。

《 建物、設備で工夫した点等 》

- ・リフォームで変わったのは避難口。一部屋つぶし、新たに作り、計 3 か所にした。
- ・旧特養は多床室で 4 人部屋だった。個室にする際、壁で屋根を支えているので、入口の位置を変えられなかったため、入口は一つで、入ってすぐ Y 字に壁を作ることで 2 つ部屋を作った。
- ・建ててからわかったが、個室内に三面鏡の洗面台を設置したことで、個室のドアを開けなくても、廊下から職員が利用者さんの様子を確認できる。
- ・各ユニットに、個浴のための檜の浴槽の浴室を作った。特浴、リフト浴もあるが、利用されているのは 2～3 人で、多くの利用者が、檜のお風呂に入られている。ただ、檜が良いというより、個浴というところが良いようで、介助者と一対一、話をしながら入れるので、楽しい、安心感があると聞いている。

《 「地域密着」である工夫 》

- ・もともと地域で活動してきていることもあるが、もっと地域に開かれた場にしたいとかがえ、一昨年暮れから「地域講座」を開催している。
- ・スタッフを集め、12月～3月、全4回。内容は、冬場の運動不足解消法について等。だいたい20名くらいに参加していただいた。
- ・昨年度は新型インフルのためできなかったが、今年度はまたやるつもり。
- ・地域の反応として、「建物があるのは知ってはいるが、何をしているかはよくわからない」というレベルかなと思う。もっと中身を知ってほしいと考えている。
- ・このあたりの人は、施設に入るより、家族と一緒にという気持ちが本音ではないだろうか。
- ・地域の人は遊びに来るといふより、会いに来るといった感じ。

《 現在、運営・経営上で大変な点、工夫している点 》

- ・経営面では、人件費の面が厳しい。介護職を増やしたいと思うが、人件費を考えると、他が回らなくなるため難しい。
- ・昨年度から夜勤を2名から3名にした。しかし、インフルエンザ等で夜勤3名だと日中回せないと感じたため、今年の3月からは、夜勤を2人体制に戻した。職員もOKを出した。
- ・地域密着で苦しいのは人員配置、そして人件費。小さくても大きくても人員配置は一緒だから、小規模は厳しい。併設の居宅介護支援事業所に看護師資格持つケアマネージャーがいる。もともと兼務だということもあり、看護師は1人なので、手伝いに来てもらっている。
- ・ただ、地域密着は小規模、3ユニットだけなので、気心知れた人たちだけなので、介護の方ではゆったりした気持ちでできる。入所者から見ても、入ったら友達がいたということはないが、家族の方が知っているとかはある。
- ・行政は相談にのってくれたり、協力的で、役場との関係で苦労はない。
- ・現在、入所者の平均年齢は約90歳、平均要介護度3.8、経管栄養4～5名という状況。
- ・看取りについては、家族に意向を聞いている。しかし、特養というものはターミナルそのものであり、一般的に言われているターミナルは、すでに特養はやっていると考えている。
- ・今のところ、施設で亡くなる方は2、3人だが、病院に入院して亡くなる人もいれば、病院で持ち直して再入所してくる人もいる。
- ・隣に関連法人の病院があることは心強い。夜間の急変や入院にも対応してくれる。そういう点では、この施設は恵まれていると思う。
- ・ただ、ここは生活の場であり、老健や病院とは介護の仕方が違う。食が進まない利用者に「食べさせたい」と職員が頑張り、何も表情がなかった利用者に表情が出てくることもある。職員は介護することの喜びを味わっているし、職員が頑張る要因だと思う。
- ・今は2カ月に一回全体者会議。職員23名全員から話を挙げてもらう。全体会議は18時半からやるが、みんな集まってくれるし、職員はがんばっていると思う。また、それぞれユニットに責任者はいるので、責任者中心でスタッフで話し合ってもらっているようにしている。

《 運営推進会議について 》

- ・地域住民からも、家族からも意見は出る。家族からは、「ありがたい」「以前いた病院や老健では話をできなかった。こっちに来て話ができるようになった」とお礼を言われることもある。

- ・行政から、行事開催時におけるボランティアの活用等、アドバイスをいただいたりもする。
- ・運営推進会議をやって、地域の人たちの声が聞けるのが新しいと感じている。
- ・行政区長、民生委員、地域の代表が来るので、その人たちに、施設でやっていることを伝えることで、地域に広がるというメリットがあると考えている。
- ・今は定期的なボランティアはいないので、どう活用しようかなと思案中。ただ、なんでもかんでもボランティア、というのもどうかとも思っている。
- ・ボランティアしたいという声はまだない。こっちから声をかければあるかもしれない。
- ・一昨年までは、地域のボランティアグループが定期的に来ていたが、そのグループが解散し、定期訪問がなくなった。
- ・年行事として、保育園やデイサービスと交流したりということはある。

《 今後の見通し等 》

- ・「地域講座」をもっと開いていきたい、もっとこっちを知ってほしいと思っている。
- ・「地域講座」は当初当施設で始めたものだが、今は法人全体で「出前講座」を考えている。
- ・職員体制についても考えていく必要を感じているし、研修の中身を絞って、それぞれに行ってもらいたいと考えている。職員に勉強してもらいたい内容は、コミュニケーションの他、医療行為、吸引等。いろいろ勉強して欲しい。



玄 関



檜のお風呂



他の浴室



廊 下



集合スペース



Y字型の居室の入口

◇地域密着型老人福祉施設入所者生活介護Dのまとめ

- ・もともと特別養護老人ホームだった建物をリフォームし、上手く活用している。
- ・医療法人が母体であり、医療サービス、福祉サービスともほぼそろっていて、利用者へのケアにおいても、地域への取り組みにおいても、その強みが活かされている。
- ・地域への取り組みについては、法人内をひっばっている部分が感じられた。

地域密着型老人福祉施設入所者生活介護 E



運営主体：社会福祉法人

開設年度：2008 年度

定 員：25 名

併設事業：なし

併設施設：なし

《 設立のいきさつ 》

- ・法人の本部は青森県にあり、介護老人保健施設、デイケア、デイサービス、訪看、訪介等を展開。宮城県でも 2006 年度に、特養を 2 つ設立した。
- ・法人が所属する協同組合が、たまたまここに土地を持っていて、土地の有効活用をしたいと考えていたので、特養に使わせてもらうことになった。
- ・事業推進にあたり、理事会では地域の理解が得られたということで了承いただいたが、先の特養設立で立て続けに公的な資金を使っていたこともあり、一部の助成金を除いて自前で建てなければならないこととなり、資金繰り面で苦労した。
- ・普通、地域密着型は 29 床までだが、25 床までと行政から言われ、どう試算しても収益は上がらないだろうという前提でスタートした。
- ・法人の理事長は北海道出身だが、岩手県にある大学を卒業していて、母校のあるところに恩返しがしたいと考えていた。事業が安定するまで、法人内で多少の持ち出しを覚悟して開設した。そういう意味では、理事長が岩手県の大学卒ということが大きかった。

《 設立の流れで大変だったこと等 》

- ・人員配置。中でも、有資格者の確保が大変だった。開設の時期が職員を集めやすい 4 月からずれ込んで、11 月になったため、職員を確保しにくかった。関連法人からの職員を採用しても、派遣した事業所で欠員を補充しなければならないので、同じ。開設のときに 94% が新採用。関連法人からの応援は、本部の青森から 1 人と前施設長のみだった。
- ・ユニットケアという新しい方式に対して、どうやっていくかのノウハウが充分になく、指導してくれる人もいないため、日々、戸惑っている状況。
- ・1 年たったらたつたで、新しい課題が出てくるので、大変は変わらない。
- ・地域の方の理解を得るために、何十回も足を運び、何度も説明会を開いた。最終的には、ご理解をいただき、現在では地域のお祭りに呼んでいただいたり、施設の行事に参加していただくなど良好な関係が出来ていると実感している。

《 建物、設備で工夫した点等 》

- ・補助金の関係で、すべて木造かつ全部岩手県産の木材で建設。岩手県産の木材を使って安く

なったが、一般的な特養よりは高くなった。

- ・木造は鉄骨より燃えやすいので、スプリンクラー等の防火対策には特に気を使っている。
- ・設計士さんは、関連法人含めお願いするのは今回が初めての方。特養を含め福祉施設設計のノウハウが不足していた部分があり、実際に使っている職員は、非常に不便を感じている。例えば、機械浴の脱衣室と浴室をつなぐ間口が狭く、脱衣後、リフト椅子に乗ったまま浴室まで行けない。浴室までは人力で利用者をお連れしているという状況。クレーム扱いで改修を検討しているが、技術的に難しいようである。また、トイレに使われている電球が、点くまでに時間がかかる（ゆっくり明るくなっていくタイプ）上、茶系統で明るさがない。高齢の方には、ただでさえ見えにくいのに暗くて見にくい。

《「地域密着」である工夫》

- ・特養駐車場脇の空き地を、特養が立つ前からリトルリーグが使用していたので、現在も引き続き、法人が整備して無償で貸与している。
- ・入所されている方が子供が走りまわってる姿を見ることができるのは、元気が出るし、とても良いこと。リトルリーグの子どもたちとは、年に1～2回は交流会を行っている。
- ・地域の祭りにも呼んでいただける。話し合いで最終的にご理解いただけたことが大きい。
- ・裏山のようなところを、地域の方と散策する機会を設けている。しいたけづくりもイベントとして計画し、2日間で延べ30名の方々に来ていただいた。

《現在、運営・経営上で大変な点、工夫している点》

- ・現在、入所者の平均年齢は約86歳、平均要介護度4.6、経管栄養4名だが、常時吸引が必要な方はお断りしている。ベッド上で寝たきり生活者は2名。待機者は約130名。
- ・座位可能でバイタル安定している方は、外出に連れ出すこともある。
- ・家族については来る方は毎日来るし、遠方の方でも1月か2月に1度はいらっしゃる。
- ・友達がタクシーでこられることもあるし、元お茶の先生はお弟子さんが毎日来られる。
- ・ターミナルについては、いずれは考えていかなければいけないが、看護師の確保、職員教育等、ハードルはたくさんあるので、現段階では積極的には考えていない。常時、看護師がいるわけではないので、いざ臨死の段階で対応できるものがない。
- ・いよいよとなったら協力病院や県立病院に入院という状況なので、ご家族からのターミナル希望に、どう対応していくかというところが課題。
- ・ターミナル以前に、ユニットケアの運営に試行錯誤している状態。ユニットケアは、システム上に問題があると思う。介護度の軽い方が想定されていて、現実とかけ離れてると感じる。
- ・経営的に介護度の高い人を入れざるを得ないということもあるが、入所希望者は在宅でご家族が苦勞されている場合が多く、結果、特養は介護度高い方ばかりになっている。
- ・センサー式のナースコールもつけてはいるが、全室は無理である。

《運営推進会議について》

- ・「地域の要望を聴く機会」と考えている。
- ・現在は増床のことが話題になるので、地域の方々の意見をうかがった。ユニットケアはホテルコストがかかるので、低所得者の方が入れよう多床室でもかまわないとの意見が出た。

・去年の3月、地域の方と消防と総合防災訓練を行った。それを機に、地域の方から「地域でも防災訓練したい」との意向をうかがい、相互防災協力を具体的に進めることになった。そして、町内会と防災協定を締結した。いざ火事があった場合には、特養の消火用防火水槽を使ってくださいとお話している。

・受け入れていただいていると感じているが、こちらがどうかというより、一番は地域の方がここに興味を示してくださったからだと思っている。

《 今後の見通し等 》

・県の計画で60床の枠をいただいたので、できれば隣接して、ここで建てるのがいいと思っている。ただ調整区域なので、景観にかんする縛りということも考えなくてはならないので、どうなるかまだわからない。60床の他に、通所系やグループホームも考えていきたい。

・ちょうど現在増床中で、29床になる。最初から29床建てるより、余計な費用がかかるし、最初から29床で建てさせてくれれば良かったのにも思う。

・課題は人材育成。職員の人数が少ないだけに、一人ひとりのスキルに頼らざるを得ない。

・スタッフとのコミュニケーションについては、こちらはじっくりと話をしたいが、本人たちがうまく時間を作れない状況。



玄関



交流スペース



廊下



ユニット内



特浴

◇地域密着型老人福祉施設入所者生活介護Eのまとめ

・併設施設、併設事業がなく、完全に単独で運営しているのはある意味珍しく、いろいろご苦労が伝わってきた。

・そんな状況でも、地域と良好な関係を築いていращやるのは、住民の方々と関係構築を積み重ねてこられてきた結果であることがうかがえた。

・もともと東北圏内で幅広く施設運営をされている法人で、他府県の状況にも詳しい。

地域密着型特定施設入居者生活介護F



運営主体：特定非営利活動法人

開設年度：2005 年度

定 員：21 名

併設事業：居宅介護支援事業所、通所介護、介護予防通所介護

《 設立のいきさつ 》

・もともとの建物は中学校だったが、少子化により、中学校の統廃合が行われ、ここは廃校となった。そういう状況の中で、建物の利用について要請を受け、NPO法人が設立された。当初は介護付きの有料老人ホームというよりは、地域に役立つ方法として検討され、健康も含めた介護福祉施設としての利用が最適であると考えられていた。住宅型有料老人ホームとしてスタートはしたが、計画段階ではグループホームという案も出されていた。

・介護保険事業を開始するにあたっては、行政側より様々な指導や意見をいただいた。グループホームの案が出ていたときも、1つの階を利用して1ユニット9名で2ユニットのケアを行いたいと考えていたが、現在の建物のまま、学校の校舎のようなワンフロアの構造において9名×2ユニットという考え方は無理があることから、行政から許可が下りなかった。特養という案は、NPO法人であったため考えになかった。

《 設立の流れで大変だったこと等 》

・学校の建物をそのままは使えないので、改修の必要があった。地域から学校跡地利用の要請を受けた会社があり、そこが改修の費用をだし、改修も担当した。それで、現在は運営の委託を受け建物を借りて運用。契約書に基づき土地・建物の賃借料をおよび貸付金額に対する金利を支払っている。法人の資産で建てたのではない。

・元々介護保険対象外の老人ホームとしてスタートしたが、地域密着型が始まった年に地域密着型の有料老人ホームへ移行。移行の要因としては、報酬の部分が大きかった。NPO法人なので地域密着というのは意識にあったが、最初から地域密着型特定施設入居者介護の施設という考えはなかった。介護付きになっていく中で、重度の人が増えてくるため職員の変化への対応がなかなかついていかなかった。

・地域住民からは反対の声もないが、進める声っていうのもなかった。事業開始して地域密着と謳われているが、実際はそう上手くはいかない。

《 建物、設備で工夫した点等 》

・外見は学校そのものであるが、施設内は木材を使用しているため、施設内の雰囲気が他の施設

に比べて好印象がある。部屋もやや広い。

《 「地域密着」である工夫 》

- ・現在は、地域住民との交流というよりも生活支援の部分に力を入れている。住民とのきっかけ作りは少しずつ行っている。今は足場作りをしている状態。
- ・トレーニングマシーンがある体育館もあるが、利用が伸び悩んでいる。器具や設備が立派なだけに、残念な状況である。

《 現在、運営・経営上で大変な点、工夫している点 》

- ・現在、生活支援に力を入れている。例えば、外出、外食支援がある。リスクはあるけど、その人ができることまで規制させないようという思いがある。リスクばかり気にしていたら「目に見えない拘束」になってしまう。
- ・職員との関わりの中で、生活自体の楽しみを見出していけたらと思って働きかけを行っている。ちょっと前の事例で、プロレス観戦の無料の招待を受け、入居者に聞いてみたところ「行きたい」という利用者がいたので、職員同行で行った事があった。夜の外出ではあったが、利用者の望みを出来るだけ叶えたいと考えている。そのような小さいことから生活支援ができればと考えている。しかし、職員の意識面でまだまだ難しい。
- ・有料老人ホームはある意味何でもありであるため、割と一人出来る範囲が広い元気な方から、認知症、あるいはほぼ寝たきりに近い状態の方までと、それぞれの入居者の人の状態に合わせて対応していかなければならないので、職員の幅広い対応力が求められる。もともと介護保険外の老人ホームだったため、比較的元気な人が多かった。しかし、介護付きとなって、それに対する職員の柔軟性がまだ追いついていないと感じている。
- ・職員の研修について、施設内での研修も職員が勤務時間より早く来たり、勤務が終わった後に残ってやりたりしている。職員にとっては大変だと思う。
- ・一方で、職員の雇用定着にも課題を感じている。通勤の利便性が良くないこともあって、こちらが思うような人には、なかなか応募してもらえない。また、定期雇用がないので新卒者を採用したことはない。
- ・利用者の平均年齢は80歳代後半、半分以上の方が80歳代後半以上で、平均介護度は2.9。
- ・医療に関する課題として病院が遠いこと、夜間の看護師が不在であること、介護職員は医療行為を行うことが出来ないことがある。そうすると医療の対応が24時間必要な方（経管栄養や吸痰の処置の対応）の場合、入所を断らざるを得ないケースが出てくる。一か月以上入院となった場合には退所してもらうようになっているが、他の施設への転居も困難になっている。
- ・協力医院がかかりつけの人は、月に1度往診をしてもらっている。また、ちょっとしたことであれば電話で対応してもらっている。それ以外の主治医の人は定期的に受診している。
- ・夜間、休日は県立病院に行くが、県立病院も縮小されている。今年から整形外科も休止となるため、夜間の骨折時の対応がどうなるかと心配している。
- ・利用料は約12万で、加えて加えて介護保険利用による一割負担と、オムツ代・受診・洗濯等に関する実費全額負担などもある。都市部の有料老人ホームと比較すれば安いのかもしれないが、それでもこの地域のことを考えると、高いと思う。制度上、食費や居住費に関する減免、あるいは、介護用品の給付事業による補助を利用することが出来ない。介護付有料老人ホームであって

も、対象者にはオムツ代の一割負担、給付券による補助など、施設・在宅において認められている制度を適用して欲しい。いずれにしても利用者の経済的負担は大きいと思われる。

《 運営推進会議について 》

- ・地域密着型施設であるため、運営推進会議を定期的に（隔月）行い、施設の運営状況についての報告や、情報交換を行っている。
- ・年度初めに出席者の依頼を行うが、なかなか快く受け入れてもらえないことも多い。特に、地域住民の代表に関しては協力を得ることが難しく、人選に苦労もしている。

《 今後の見通し等 》

- ・基本的には、引き続き生活支援の拡充に取り組んでいきたいと考えている。そのためには、職員の定着が必要だと感じている。定着しないと、生活支援の拡大もなかなか行えない。研修等で職員の質も上げていきたいが、やはり人員不足の問題が解消しないと、利用者の生活支援も上手くできない。
- ・火事や地震の際の対応も充分とは言えない状態なので、きちんと取り組んでいきたい。
- ・施設長として行っていきたいことと、理事長あるいは現場の意見との間で、思うように出来ないことも多いが、いろいろと話をしていくことが重要だと思っている。理事長や職員と綿密にコミュニケーションをとって、ハード面もソフト面も充実させていきたい。



事務所前



応接スペース



交流スペース



隣接している体育館



1階廊下



居住スペース廊下

◇地域密着型特定施設入居者生活介護Fについてのまとめ

- ・外見はいかにも学校だが、中は完全に施設で、おもしろい形であった。
- ・学校の跡地利用として、ひとつのモデルとなるのではないかと思うが、ユニットには対応しにくいのは難点かもしれない。

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：聞き取り調査まとめ

・地域密着型といっても、運営主体がもともと行っていた事業やサービスによって、設立にあたって、志したベクトルに違いが見られた（例：在宅ケアの積み重ね→施設ケアへ、大型ケアの積み重ね→個別ケアへ、建物の有効利用の手段として等）。これは、特に地域密着型サービスの枠組みができた、2006 年以降に設立された施設の特徴と感じられた。一方、それまでに実践の積み重ねがないところは、まさに一からの積み重ねが行われていた。どちらにしても、大型ケアの経験者が多い中、特別養護老人ホームにおけるユニットケアに対する模索があったことが感じられた。

・行政主導というよりは、現場で実践に携わってきた人たちの思いによって、設立されている傾向が強い。高い高齢化率、特別養護老人ホーム入所の待機者の増加等、利用者のニーズ、地域のニーズを敏感に察知し、それらに応えようとしている結果であると言える。

・運営主体、母体施設、隣接している施設等、違いが大きく、またそれらが、実際の運営に及ぼしている影響は大きい（例：人員面での連携・交流、設備の共有、医療との連携など）。連携できるものが多いと、いろいろな局面で、柔軟に運用・活用できることがうかがえた。

・どの施設も今後の課題や現在工夫していることに、職員の質の確保や研修への取り組みをあげていた。職員の確保はどの施設も苦労されており、特に看護師の確保には苦労されていたところが多い。介護にたずさわるスタッフについては、資格取得者よりは、地元で、仕事として継続される人が優先して雇用されている。実際、福祉の仕事の経験者よりは未経験者の方が多いようである。しかし、だからこそ、現場で育てていくことが重要となり、職員の質の向上が求められている状況であると理解される。

・職員の質の確保が重要となるのは、利用者も職員も少ない中、職員の対応やケアが、サービスとしてダイレクトにあらわれるということも大きい。

・看取り／ターミナルケアへの取り組みは、医療機関との連携の状況、看護師の確保の状況、配置されている看護師のスキル等の諸条件により、各施設でスタンスがかなり異なっている。

・地域密着型サービスだけに限らないことであるが、施設長のカラーも大きい。施設長以外にリードする存在の有無（法人理事長等）も、地域密着型サービスの方向性を決めていくうえで重要であることがうかがえた。つまり、施設長や法人理事長等が、どう地域を理解し、地域の福祉に貢献していく意向を持っているかが重要だということである。また、そういったリードする存在に対して、職員が大きな信頼を寄せていることもうかがえ、組織内における職員間の信頼関係の重要性もうかがえた。

・ただ、「地域密着」という部分が、上手くいっている、上手くいっていないは、地域の状況にも影響されるように感じられた。何をもってして「地域密着」と考えるかも、施設や地域によっ

て異なるが、地域住民が地域密着型サービスに何を求めるかについては、地域住民によって異なるからである。もちろん地域住民の意識を育てていくことも、地域密着型サービスに求められる役割になるだろうが、短期間で成されることでもなく、時間をかけながら、まさしく地域住民との協働が必要なこととなり、簡単にできることでもないだろう。

- ・地域密着型特養は利用者のケアの充実、それはターミナルケアも含めた利用者の重篤化にも対応していく必要があるということでもある。それには医療との連携が欠かせない。一方で、地域への働きかけも行っていくことが求められていて、非常に重い責任と負担を担っていることを改めて感じた。

職員・管理者調査結果

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：管理者・職員調査報告

1 調査目的

認知症高齢者等に対する介護保険サービスとして重要性が高まると考えられる「地域密着サービス」は事業所が増加しているものの運営等の実態があまり把握されていないことから、岩手県における実態等について調査・分析することを目的とする。

本調査では主に、管理者や職員の職務やストレスの実態等を把握することを行う。

2 調査方法

郵送によるアンケート調査

【調査対象事業所】（平成22年1月現在）

種 別	事業所数	管理者数	職員数2名 (事業所数×2名)
・ 夜間対応型訪問介護	-----	-----	-----
・ 認知症対応型通所介護	35事業所	35名	70名
・ 小規模多機能型居宅介護	38事業所	38名	76名
・ 認知症対応型共同生活介護	114事業所	114名	228名
・ 地域密着型介護老人福祉施設入所者介護	6事業所	6名	12名
・ 地域密着型特定施設入所者生活介護	1事業者	1名	2名
合 計	194事業者	194名	388名

3 調査期間

平成22年1月～平成22年2月

「岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：管理者調査」では、194事業所にアンケート(質問紙)票を送り、112名の回答(回収率 57.7%)、「職員調査」では、228(回収率 58.8%)を得た。

4 調査結果

調査結果の概要については次ページ以降の通りである。

管理者と職員との比較をしやすくするため、ひとつの表に管理者と職員の両方の数値を入れて、作表した。

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：管理者・職員調査結果の概要

◇働いている事業所の基本的事項

（１）事業所の種別

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
認知症対応型通所介護	21	18.8	41	18.0
認知症対応型共同生活介護	62	55.4	136	59.6
小規模多機能型居宅介護	24	21.4	42	18.4
夜間対応型訪問介護	0	0	0	0
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	4	3.6	6	2.6
地域密着型介護特定施設入居者生活介護	1	0.9	2	0.9

返送された回答から見れば、管理者・職員ともに認知症対応型共同生活介護からの回答が占める割合が多い。しかし、それぞれの施設ごとに回収率を求めると以下ようになる。

<管理者>

施設種別	返送数	対象者数	回収率 (返送数/対象者数)
認知症対応型通所介護	21	35	60.0%
認知症対応型共同生活介護	62	114	54.4%
小規模多機能型居宅介護	24	38	63.2%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	4	6	66.7%
地域密着型介護特定施設入居者生活介護	1	1	100.0%

<職員>

施設種別	返送数	対象者数	回収率 (返送数/対象者数)
認知症対応型通所介護	41	70	58.6%
認知症対応型共同生活介護	136	228	59.6%
小規模多機能型居宅介護	42	76	55.3%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6	12	50.0%
地域密着型介護特定施設入居者生活介護	2	2	100.0%

管理者は「認知症対応型共同生活介護」からの回収率がもっとも低く、職員は「認知症対応型共同生活介護」からの回収率がもっとも高い。

(2) 事業所の市町村区分

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
市・区	74	66.1	160	70.2
町・村	38	33.9	68	29.8

管理者・職員ともに、市・区域から回答が多い。

(3) 事業所がある地域

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
住宅地域	62	55.4	115	50.4
工業地域	1	0.9	1	0.4
商業地域	8	7.1	7	3.1
農漁業地域	19	17	38	16.7
中山間地	18	16.1	53	23.2
その他	3	2.7	8	3.5

管理者・職員ともに、住宅地域、農漁業地域、中山間地からの回答が多い。

(4) 事業所の開設年度

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
平成 21 年度	9	8	15	6.6
平成 20 年度	16	14.3	30	13.2
平成 19 年度	23	20.5	42	18.4
平成 18 年度	12	10.7	30	13.2
平成 16・17 年度	23	20.5	46	20.2
平成 14・15 年度	12	10.7	27	11.8
平成 12・13 年度	11	9.8	20	8.8
平成 11 年度より以前	5	4.5	12	5.3

地域密着型サービスが創設された平成 18 年度以降に開設された事業所は、管理者で 60(53.5%)、職員で 117 (51.3%)、平成 18 年度以前に開設された事業所は管理者で 51 (45.5%)、職員で 105 (46.0%) であり、数として大きな違いは見られない。

(5) 事業所の経営主体

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
社会福祉法人（社会福祉協議会以外）	40	35.7	87	38.2
社会福祉協議会	3	2.7	4	1.8
特定非営利活動法人（NPO法人）	9	8	19	8.3
医療法人	21	18.8	39	17.1
社団・財団法人	0	0	2	0.9
広域連合・一部事務組合	0	0	1	0.4
農業共同組合及び連合会	1	0.9	2	0.9
生活協同組合	3	2.7	8	3.5
営利法人（株式・合名・合資・有限会社）	34	30.4	63	27.6
その他の法人	1	0.9	0	0

管理者・職員ともに、社会福祉法人（社会福祉協議会以外）、医療法人、営利法人が上位3つを占めている。

(6) 事業所の従業員数

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
5人未満	5	4.5	5	2.2
5人以上10人未満	54	48.2	101	44.3
10人以上20人未満	41	36.6	79	34.6
20人以上	12	10.7	42	18.4

管理者・職員ともに、5人以上10人未満の従業員数の事業所が多い。また同じ法人内に別の事業所を持っている事業所が管理者では90%以上、職員では87%以上である。

(7) 同じ法人内に、別の事業所があるか

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
ある	104	92.9	199	87.3
ない	8	7.1	23	10.1
無回答	0	0	6	2.6
合計	112	100	228	100

「同じ法人内に、現在自身が働いている事業所とは別の事業所がある」との回答が、管理者で104（92.9%）、職員で199（87.3%）でトップである。

(7) - 2 別の事業所の数

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
1	14	12.5	29	12.7
2～4	35	31.3	70	30.7
5～9	31	27.7	62	27.2
10以上	23	20.5	33	14.5
同じ法人内に別の事業所がない	8	7.1	23	10.1
無回答	1	0.9	11	4.8
合計	112	100	228	100

別の事業所の数が「2～4」の回答が、管理者・職員ともっとも多く 30%を越えている。ついで、両者とも「5～9」、「10以上」といった順になっている。

◇回答者の勤務の状況について

(8) 自らが行っている仕事と主として行っている仕事

	自らが行っている仕事（複数回答）				主として行っている仕事			
	管理者		職員		管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%	回答件数	%	回答件数	%
主に介護	63	19.1	209	60.1	33	29.5	196	86.0
主に相談援助	55	16.7	23	6.6	8	7.1	7	3.1
介護支援専門員	49	14.8	15	4.3	24	21.4	11	4.8
看護師	17	5.2	13	3.7	2	1.8	10	4.4
サービス提供責任者	32	9.7	3	0.9	14	12.5	2	0.9
事務	57	17.3	13	3.7	15	13.4	1	0.4
運転、送迎	34	10.3	66	19.0	1	0.9	0	0
その他	23	7.0	6	1.7	11	9.8	0	0

管理者は介護（19.1%）も行いつつ、事務（17.3%）や相談援助（16.7%）等も行い、さまざまな仕事に携わっていることがうかがえる。職員は介護の占める割合が多く、自らが行っている仕事では 60.1%、主として行っている仕事では 86%となっている。

(10) 勤務形態

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
正社員	106	94.6	148	64.9
非常勤職員・パート・アルバイト	4	3.6	77	33.8

管理者はほとんどが正社員であるが、職員では正社員は 3 分の 2 の割合である。

(1 1) 勤続年数

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
1 年未満	10	8.9	32	14
1 年以上 2 年未満	21	18.8	49	21.5
2 年以上 3 年未満	18	16.1	48	21.1
3 年以上 4 年未満	22	19.6	31	13.6
4 年以上 5 年未満	7	6.3	17	7.5
5 年以上 6 年未満	6	5.4	17	7.5
6 年以上 7 年未満	9	8	12	5.3
7 年以上 8 年未満	3	2.7	7	3.1
8 年以上 9 年未満	4	3.6	4	1.8
9 年以上 10 年未満	1	0.9	1	0.4
10 年以上 15 年未満	4	3.6	6	2.6
15 年以上 20 年未満	3	2.7	2	0.9
20 年以上	1	0.9	2	0.9

管理者・職員ともに、1 年以上 4 年未満の勤続年数が、50%以上を占めている。

地域密着型サービスの枠組みができたのが H18 年度であることを考えると、地域密着型サービスが出来てから勤め始めた人が多いと考えられる。

(1 2) (1 3) 現在持っている資格と今後取りたい資格（複数回答）

	現在持っている資格				今後取りたい資格			
	管理者		職員		管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%	回答件数	%	回答件数	%
訪問介護員 1 級	9	3.20	16	4.40	0	0.00	4	1.30
訪問介護員 2 級	23	8.20	105	29.00	0	0.00	0	0.00
訪問介護員 3 級	9	3.20	3	0.80	0	0.00	0	0.00
社会福祉士	4	1.40	4	1.10	20	15.50	21	6.80
介護福祉士	63	22.60	111	30.70	7	5.40	88	28.30
看護師・准看護師	20	7.20	15	4.10	2	1.60	3	1.00
理学療法士					5	3.90	1	0.30
作業療法士					4	3.10	1	0.30
介護支援専門員	67	24.00	24	6.60	24	18.60	91	29.30
福祉住環境コーディネーター	11	3.90	7	1.90	12	9.30	23	7.40
栄養士・管理栄養士・調理師	5	1.80	8	2.20	1	0.80	4	1.30
福祉用具専門相談員	2	0.70	2	0.60	3	2.30	7	2.30
保育士	5	1.80	8	2.20	0	0.00	2	0.60
社会福祉主事任用資格	40	14.30	32	8.80	3	2.30	11	3.50
その他	17	6.10	17	4.70	8	6.20	6	1.90
資格は特に持っていない 特にとりたい資格はない	4	1.40	10	2.80	40	31.00	49	15.80

管理者が現在持っている資格は介護支援専門員、介護福祉士が多く、職員が現在持っている資格は、介護福祉士、訪問介護員２級が多い。介護にかかわる資格を持っている者が多いことがうかがえる。今後取りたい資格としては、管理者が介護支援専門員、社会福祉士であり、職員が介護支援専門員、介護福祉士である。一方、特に取りたい資格はないとの回答も、管理者で31%、職員で15.8%見られる。

「現在持っている資格」で「その他」にあげられたものは、管理者は、認知症ケア専門士4名、社会福祉施設長資格、障害者雇用相談員、精神保健福祉士、保健師・養護教諭・衛生管理、教員免許、レクリエーション・インストラクター、各1名、職員は認知症ケア専門士、福祉情報技術コーディネーター、介護予防運動指導員、タクティールケア実施資格、各1名であった。

「今後取りたい資格」で「その他」にあげられたものは、管理者では認知症ケア専門士4名、上級認知症ケア専門士、認知症介護指導者各1名、職員では、認知症ケア専門士、リスクマネージャー、ケアクラーク2級、フットケア、精神保健福祉士、各1名であった。

◇現在の職務に対する意識（就業環境や満足度等）について

（１４）（１５）仕事や職場に対する魅力及び不満

	職場や仕事に対する魅力				職場や仕事に対する不満			
	管理者		職員		管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
仕事内容	35	31.3	52	22.8	16	14.3	17	7.5
賃金	2	1.8	6	2.6	28	25.0	114	50
勤務時間	1	0.9	16	7	12	10.7	19	8.3
勤務地	10	8.9	45	19.7	1	.9	3	1.3
職場の人間関係	14	12.5	40	17.5	27	24.1	33	14.5
利用者との関係	44	39.3	61	26.8	0	.0	8	3.5
昇進	0	0	1	0.4	2	1.8	3	1.3
その他	2	1.8	5	2.2	18	16.1	13	5.7

管理者・職員ともに、「利用者との関係」「仕事内容」が魅力であり、「賃金」「職場の人間関係」が不満となっている。

「不満」の中での「その他」の項目については、いくつか具体的な回答があった。管理者では、「特になし」が4名の他、「業務の時間配分がうまくいかない」、「経営陣の理解がない」、「残業手当がつかず、残業分の休み消化もできない」、「スタッフの待遇の低さ」、「経営者の考えについていけない」、「家族との関係」、「人員不足」が各1名ずつあった。職員では、「通勤距離。冬は吹雪くので危ない」、「早く正社員にしてもらいたい」、「個々の仕事に対する意識」が各1名ずつあった。

(16)(17) 今後の仕事及び職場の継続の意思

	現在の仕事の継続				現在の職場の継続			
	管理者		職員		管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
半年程度	3	2.7	2	0.9	5	4.5	6	2.6
1～2年程度続けたい	10	8.9	6	2.6	15	13.4	16	7
3～5年程度続けたい	7	6.3	23	10.1	7	6.3	25	11
6～10年程度続けたい	6	5.4	9	3.9	4	3.6	7	3.1
働き続けられるかぎり	62	55.4	132	57.9	44	39.3	92	40.4
わからない	19	17.0	55	24.1	31	27.7	79	34.6

「仕事の継続」については、管理者・職員ともに「働き続けられるかぎり」との回答が主だっている。一方、「職場の継続」については、管理者・職員ともに、「働き続けられるかぎり」の回答が下がり、「1～2年程度続けたい」も多くなっている。

(19) 現在の仕事及び職場の満足度

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
仕事の内容・やりがい	2.73	0.734	2.67	0.664
賃金	2.24	0.756	2.0	0.723
労働時間・休日等の労働条件	2.36	0.822	2.46	0.762
勤務体制	2.39	0.707	2.5	0.682
人事評価・処遇のあり方	2.37	0.721	2.43	0.732
職場環境	2.65	0.701	2.62	0.717
職場の人間関係・コミュニケーション	2.69	0.679	2.53	0.787
雇用の安定性	2.66	0.738	2.76	0.723
福利厚生	2.52	0.767	2.61	0.785
教育訓練・能力開発のあり方	2.38	0.637	2.43	0.71
職業生活全体	2.49	0.652	2.54	0.648

満足度については「大変不満」を1、「とても満足」を4とする、満足の程度を4段階で回答を求め、それぞれ平均値と標準偏差を算出した。値が低い方が不満、値が高い方が満足を示す。

管理者は「仕事の内容・やりがい」「職場の人間関係・コミュニケーション」の得点が高く、職員は「雇用の安定性」「仕事の内容・やりがい」の得点が高い。管理者・職員ともに、「賃金」の点数がもっとも低くなっており、「賃金」に対して不満が高いことがうかがえる。

(20) 就業環境 (複数回答)

	管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%
休憩があまりとれない	60	23.8	119	25.0
更衣室・休憩室がない	38	15.1	73	15.3
制服やエプロンが支給されない	30	11.9	64	13.4
休暇がとれない	42	16.7	61	12.8
外部の研修に参加する機会がない	22	8.7	21	4.4
職員会議がない	1	.4	8	1.7
昇進、昇給がない	26	10.3	49	10.3
他施設との交流がない	27	10.7	77	16.2
その他	6	2.4	4	0.80

管理者・職員ともに、「休憩があまりとれない」がトップである。管理者の2位は「休暇がとれない」であるが、職員の2位は「他施設との交流がない」である。

「その他」の回答について、管理者では、「時間、ゆとりがない」、「組織体制、業務分掌が不明確」、「外部内部の情報が入りにくく孤立感を感じる」、各1名、職員では、「長期休暇が取れない」1名であった。

(21) 職場でなされている取り組み

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定	2.76	.753	2.8	.806
勤務体制を決める際の職員の要望を聞く機会の設定	3.16	.796	3.08	.838
採用時における賃金・勤務時間の十分な説明	3.09	.898	2.85	.933
職員の能力を適切に評価するしくみ	2.53	.775	2.46	.87
職員それぞれの能力に見合った仕事への配置	2.71	.734	2.61	.819
職員それぞれの能力の向上に向けた研修	2.99	.667	2.86	.721
実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定	2.89	.689	2.98	.773
ケースカンファレンスの開催	3.39	.662	3.29	.719
定期的な健康診断の実施	3.72	.469	3.59	.594
介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入	2.65	.771	2.68	.746
事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり	3.18	.687	3.3	.622
事業所の相談援助体制の設定	2.88	.787	2.86	.861

「職場でなされている取り組み」については、「ない」を1、「よくある」を4とする、取り組みが行われている程度を4段階で回答を求めた。値が低い方が取り組みが行われていないことを、値が高い方が取り組みがより行われていることを示す。

管理者・職員ともに「職場でなされている取り組み」は「定期的な健康診断の実施」「ケースカンファレンスの開催」が高く、全般的に管理者の方が平均値が高くなっている。

(22) 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つと思う取り組み

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定	3.11	.839	3.04	0.882
勤務体制を決める際の職員の要望を聞く機会の設定	3.15	.752	3.15	0.842
採用時における賃金・勤務時間の十分な説明	3.13	.832	3.05	0.883
職員の能力を適切に評価するしくみ	3.08	.851	3	0.905
職員それぞれの能力に見合った仕事への配置	3.12	.868	3.06	0.861
職員それぞれの能力の向上に向けた研修	3.30	.701	3.28	0.799
実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定	3.32	.708	3.26	0.837
ケースカンファレンスの開催	3.43	.672	3.42	0.691
定期的な健康診断の実施	3.44	.753	3.42	0.717
介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入	3.09	.811	3.26	0.867
事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり	3.34	.713	3.46	0.687
事業所の相談援助体制の設定	3.09	.761	3.17	0.816

「仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つ取り組み」については、「全く役に立たない」を1、「非常に役に立つ」を4とする、役立つと思う程度を4段階で回答を求めた。値が低い方が「取り組みが役に立たない」ことを、値が高い方が「取り組みが役に立つ」と思われていることを示す。

管理者・職員ともに、「定期的な健康診断の実施」「ケースカンファレンスの開催」「事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり」の平均値が高くなっている。

(23) 現在の職場で経験したことがあること

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
同僚や経営層からのセクハラ（性的嫌がらせ）	2	2.6%	4	2.40%
経営層や上司からのパワーハラスメント	12	15.4%	18	10.70%
同僚や経営層からの暴力	0	.0	1	0.60%
経営層や同僚からの誹謗・中傷	21	26.9%	25	14.90%
利用者からの暴力	28	35.9%	88	52.40%
利用者からの盗難等のぬれぎぬ	13	16.7%	26	15.50%
その他	2	2.6%	6	3.60%

管理者・職員ともに「利用者からの暴力」について経験したことがある回答が多い。一方、「このような経験はしたことがない」との回答も、管理者で49（43.8%）、職員で89（39%）見られた。

「その他」の回答として、管理者では「家族のよろしくないうわさ話」1名、職員では「利用者からのセクハラ」3名、「上司が自分の都合良い様に部下の事を悪く言う」1名であった。

◇ストレスの状況について

(26) 現在の労働条件・仕事の負担について、悩みや不安を感じている

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
特に感じていない	11	9.8	14	6.1
感じている	100	89.3	209	91.7

現在、悩みや不安を感じているのは、管理者で 89.3%、職員で 91.7%となっており、多くの管理者・職員が何らかの悩みや不安を感じていることになる。

「悩みや不安を感じている」の回答者による悩みや不安の具体的内容

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
雇用が不安定である	2.12	0.958	1.93	0.833
常勤職員になれない	1.66	0.95	1.51	0.75
仕事内容のわりに、賃金が低い	2.82	0.855	2.89	0.864
労働時間が不規則である	2.67	0.925	2.31	0.79
労働時間が長い	2.65	1.032	2.29	0.862
休憩がとりにくい	2.89	0.802	2.63	0.943
夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある	2.97	0.774	3.00	0.965
休暇が少ない、取りにくい	2.66	0.891	2.57	0.948
身体的負担が大きい（体力に不安がある）	2.65	0.876	2.45	0.851
精神的にきつい	3.26	0.669	2.79	0.82
健康面（感染症、腰痛、ケガ）の不安がある	2.74	0.761	2.64	0.812
業務に対する社会的評価が低い	2.70	0.801	2.61	0.907
工作中的ケガ等への保証がない	1.94	0.66	2.04	0.778

管理者・職員ともに「夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある」「精神的にきつい」の平均値が高くなっている。一方、「常勤職員になれない」「雇用が不安定である」「仕事でケガ等への保証がない」の平均値は管理者・職員ともに低くなっており、雇用にかんする部分は大きな悩みや不安とはなっていないことがうかがえる。

(27) バーンアウトの状況

バーンアウト（燃え尽き症候群）は、「脱人格化」、「情緒的消耗感」、「個人的達成感の減退」の3つの因子で構成される。「脱人格化」は利用者に対して人間性を欠いた対応をしたり、また人間性豊かな感情をもてずに利用者とかかわること、「情緒的消耗感」は自らがたずさわっている仕事に対して疲れ果てたという感情をもつこと、「個人的達成感の減退」は仕事上の達

成感や充実感、やりがいを感じられなくなることである。実際に本調査のアンケートで用いた尺度¹では「個人的達成感の減退」は逆転項目となっており、つまり「個人的達成感」として、個人的達成感が減退していない状態を図りみるようになっている。

この3つの因子がからみあってバーンアウトは起きると考えられており、例えば仕事に対して疲れたという感情をもつといった要因だけでは、バーンアウトの状態とは言えないのである。今回の調査における、それぞれのバーンアウトの状況は次のとおりである。

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
脱人格化(6項目)	13.05	3.977	12.98	3.86
情緒的消耗感(6項目)	16.82	3.452	15.78	3.53
個人的達成感(5項目)	14.68	4.108	14.26	4.108

職員と比べて、管理者の方がいずれの平均値も高くなっている。脱人格化、情緒的消耗感が高いということは、精神的な疲労が高いということである。一方で「個人的達成感」も、職員より管理者の方が高いということは、仕事上の達成感や充実感も感じているということである。

この尺度では、脱人格化が18点以上、情緒的消耗感が21点以上、個人的達成感が12点以下であれば、それぞれ要注意領域とされる²。この領域の得点を示したのは、管理者では脱人格化12名(10.8%)、情緒的消耗感10名(9%)、個人的達成感が12名(10.7%)、職員では脱人格化23名(10%)、情緒的消耗感16名(7%)、個人的達成感が37名(16.2%)であった。各々1割近くが要注意領域に置かれていることになるが、この中では特に職員における個人的達成感の割合の高さが目立つ。職員が達成感や充実感、やりがいを感じられるような環境整備や配慮について考えていく必要性がうかがえる。

(28) 利用者や利用者家族にかんして、悩み、不安、不満を感じているか

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
特に感じていない	5	4.5	18	7.9
感じている	106	94.6	208	91.2

管理者・職員とも「感じている」との回答が90%以上であり、ほとんどの管理者・職員が、利用者や利用者家族にかんして、何らかの悩みや不安を感じていることが示された。

¹ 田尾雅夫・久保真人『バーンアウトの理論と実際』誠信書房、1998、p169

² 同上、p170

「感じている」の回答者による悩みや不安の具体的内容

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
利用者に適切なケアができていないか不安がある	3.11	.684	3.15	0.7
利用者は何をやってもらっても当然と思っている	2.42	.761	2.52	0.885
利用者の行動が理解できずに対処方法がわからない	2.59	.701	2.83	0.647
利用者と家族の希望が一致しないために方針が決まらない	2.43	.663	2.39	0.655
利用者や、その家族との人間関係がうまくいかない	2.26	.707	2.26	0.702
定められたサービス以外の仕事を要求される	2.38	.777	2.25	0.813
利用者の家族が必要なサポートを理解してくれない	2.55	.719	2.45	0.8
よいと思ってやったことが利用者に理解されない	2.56	.706	2.69	0.744
介護事故（転倒、誤嚥等）で利用者にケガをおわせてしまう不安がある	3.09	.845	3.25	0.998

管理者・職員ともに「利用者に適切なケアができていないか不安がある」「介護事故（転倒、誤嚥等）で利用者にケガをおわせてしまう不安がある」の平均値が高くなっている。一方、平均値が低いのは、管理者・職員ともに「利用者や、その家族との人間関係がうまくいかない」「定められたサービス以外の仕事を要求される」であった。

（２９）職場での人間関係について悩み、不安、不満を感じているか

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
特に感じていない	18	16.1	52	22.8
感じている	93	83.0	172	75.4

「感じている」との回答は、管理者で83%、職員で75.4%であった。

「感じている」の回答者による悩みや不安の具体的内容

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
経営層の介護の基本方針、理念が不明確である	2.14	1.081	2.1	1.231
経営層や管理職等の管理能力が低い	2.42	1.161	2.32	1.262
経営層や管理職等の業務の指示が不明確、不十分である	2.54	1.119	2.37	1.157
上司や同僚との仕事上の意思疎通がうまくいかない	2.74	.905	2.57	1.016
上司の介護能力が低い	2.21	1.173	1.89	1.158
自分と合わない上司や同僚がいる	2.41	.847	2.48	1.137
ケアの方法等について意見交換が不十分である	2.50	.877	2.57	1.017
悩みの相談相手がいない	2.67	1.201	2.17	1.262

管理者では「上司や同僚との仕事上の意思疎通が上手くいかない」「悩みの相談相手がいない」の平均値が高く、職員では「ケアの方法等について意見交換が不十分である」「上司や同僚との仕事上の意思疎通が上手くいかない」の平均値が高くなっている。

(30) 職場の経営層、上司、同僚が果たしている役割

この尺度はスーパービジョンの管理的機能、教育的機能、支持的機能といった3つの機能が、管理的サポート、教育的サポート、支持的サポートとして職場の組織内でどれだけ果たされているかを図る内容である。本来スーパービジョンは、スーパービジョンでその役割を果たすべきであるが、意図的・意識的な組織運営を行えば、組織がスーパービジョン的な役割を果たすことも可能である。職員相互が支えあえる助け合える組織として、組織が機能すれば、その組織はスーパービジョン的な役割を担っているといえるのである。

	管理者		職員	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
管理的サポート (5 項目)	2. 5921	. 78073	3. 2319	0. 8883
教育的サポート (5 項目)	2. 4346	. 87309	3. 0976	1. 02583
支持的サポート (5 項目)	2. 4731	. 90266	2. 8220	1. 01474

管理者・職員とも、管理的サポートの平均値が高い。また、職員と比べて管理者の平均値が低く、職員が職場内でサポートされているのに比べると、管理者は職場の組織内からサポートが得られていない状況がうかがえる。

◇地域密着型サービスの特色

(31) 地域密着型サービスの長所 (複数回答)

	管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%
利用者が少ないので目が行き届き、細かいところまでケアできる	83	16. 1	128	14. 10
利用者が少ないので十分にコミュニケーションがとれる	77	14. 9	133	14. 60
利用者が少ないので、利用者主体のサービス提供ができる	74	14. 3	110	12. 10
地域の人と交流を持ち、地域性を活かしたサービス提供ができる	47	9. 1	112	12. 30
地域の人が身近な存在であり、地域のニーズ把握ができる	26	5. 0	61	6. 70
地域の人と協同した取り組みができる	28	5. 4	76	8. 30
地域のいろいろな資源が活用できる	33	6. 4	59	6. 50
職員が一体となって、サービス提供が行える	54	10. 5	95	10. 40
いろいろ融通が利かせられる	49	9. 5	70	7. 70
介護以外の得意なことや趣味を生かすことができる	43	8. 3	64	7. 00

管理者・職員ともに「利用者が少ないので目が行き届き、細かいところまでケアできる」「利用者が少ないので十分にコミュニケーションがとれる」「利用者が少ないので、利用者主体のサービス提供ができる」について回答数が高く、似た傾向を示している。地域にかんする設問の回答数は低く、地域よりは、まず「利用者にとって良いもの」と考えられていることがうかがえる。

(32) 地域密着型サービスの短所（複数回答）

	管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%
利用者がなかなか集まらず、採算がとれない	32	10.5	31	6.10
利用者の個性や要望が多様で、一体的なサービス提供が難しい	27	8.9	78	15.40
利用者の重度化が進んだ時に対応できない	68	22.3	134	26.50
地域住民から理解や支援がないと、上手く機能しない	24	7.9	57	11.30
医療との連携が上手くいっていない	29	9.5	36	7.10
職員の人数が少ないので、人間関係が難しい	22	7.2	44	8.70
勤務時間が不規則で、ペース配分が難しい	31	10.2	39	7.70
介護以外にも、いろいろな能力や役割が要求される	65	21.3	82	16.20

短所についても、長所と同様に、管理者・職員ともに似た傾向を示しており、「利用者の重篤化が進んだときに対応できない」「介護以外にも、いろいろな能力や役割が要求される」の回答が多くなっている。

「利用者の個性や要望が多様で、一体的なサービス提供が難しい」「地域住民から理解や支援がないと、上手く機能しない」について、管理者の回答はあまり多くないが、職員の回答が多く、「利用者がなかなか集まらず、採算がとれない」「職員の人数が少ないので、人間関係が難しい」については、職員の回答は少ないが、管理者の回答は多くなっている。

◇回答者自身について

(35) 年齢

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
20 歳代	1	.9	67	29.4
30 歳代	22	19.6	57	25
40 歳代	33	29.5	48	21.1
50 歳代	42	37.5	40	17.5
60 歳代	9	8.0	16	7
70 歳代	3	2.7	0	.0

管理者は 50 歳代がもっとも多く、40 歳代、30 歳代と続いている。職員は 20 歳代がもっとも多く、30 歳代、40 歳代、50 歳代と続いている。

(36) 性別

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
男性	42	37.5	42	18.4
女性	67	59.8	185	81.1

性別は、管理者・職員ともに女性が多くなっているが、職員と比べて管理者は、男性の比率が高い。

(37) 最終学歴

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
高校	49	43.8	111	48.7
福祉系専門学校	15	13.4	48	21.1
福祉系以外の専門学校	16	14.3	20	8.8
福祉系短期大学	2	1.8	6	2.6
福祉系以外の短期大学	4	3.6	14	6.1
福祉系4年制大学	5	4.5	10	4.4
福祉系以外の4年制大学	11	9.8	5	2.2
その他	7	6.3	11	4.8

管理者・職員とも高校卒がもっとも多くなっている。ついで、管理者が、「福祉系以外の専門学校」で、職員は「福祉系の専門学校」である。

(38) 学校卒業後、現在の仕事に就く前に、収入を伴う仕事をしたことがある

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
ない	15	13.4	54	23.7
ある	94	83.9	173	75.9

「ある」との回答者による、直前の仕事は介護の仕事であったかどうかについての回答

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
介護サービスだった	44	39.3	66	28.9
介護サービス以外だった	51	45.5	102	44.7

「介護サービスだった」の回答者による、その仕事での職位

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
常勤職員	35	31.3	33	14.5
パート・アルバイトなど常勤以外	8	7.1	26	11.4
経営者	1	.9	2	0.9

「介護サービスだった」の回答者によるその仕事を退職した理由（複数回答）

	管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%
自分・家庭の事情（結婚・出産・転勤等）のため	15	20.5	18	19.6
待遇（賃金、労働時間）に不満があったため	11	15.1	13	14.1
職場の人間関係に不満があったため	9	12.3	14	15.2
利用者との人間関係に不満があったため	1	1.4	1	1.1
ケアの考え方が合わなかったため	6	8.2	9	9.8
法人や事業所の経営理念や運営のあり方に不満があったため	9	12.3	7	7.6
常勤職員になれなかったため	3	4.1	6	6.5
介護の仕事で希望にあう事業所に就職できたため	9	12.3	3	3.3
介護以外で、就きたい仕事につけたため	0	.0	1	1.1
契約期間が終了したため	1	1.4	2	2.2
定年を迎えたため	0	.0	1	1.1
健康を害したため	2	2.7	9	9.8
その他	7	9.6%	8	8.70%

管理者・職員ともに、「自分・家庭の事情のため」「待遇に不満があったため」「職場の人間関係に不満があったため」の回答数が高い。

「その他」の回答として、管理者では「グループホームでの仕事をすすめられたから」「現在にシフト」「家族介護のため（終末期の介護、認知症介護）」「外に出て行く仕事が嫌いだった」といった回答があり、職員は、「会社の方針で事業所を閉鎖したため」「やりたい職種が見つかったから」といった回答があった。

（３９）主たる生計者であるかどうか

	管理者		職員	
	回答数	%	回答数	%
自分が主たる生計の維持者である	63	56.3	80	35.1
自分が主たる生計の維持者ではない	46	41.1	137	60.1

管理者では主たる生計の維持者の割合が多く、職員では主たる生計の維持者ではない割合が多くなっている。

(40) 同居家族（複数回答）

	管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%
配偶者	75	27.1	122	22.3
父	23	8.3	50	9.1
義父	7	2.5	18	3.3
母	33	11.9	76	13.9
義母	19	6.9	30	5.5
娘	37	13.4	67	12.2
息子	53	19.1	75	13.7
祖父	3	1.1	16	2.9
祖母	6	2.2	26	4.8
兄弟	7	2.5	17	3.1
姉妹	1	.4	15	2.7
その他	7	2.5	14	2.6
なし／ひとり暮らし	6	2.2	21	3.8

管理者・職員ともに、「ひとり暮らし」の回答数が低く、家族とともに暮らしていることがうかがえる。

(41) 現在の事業所に就職した理由（複数回答）

	管理者		職員	
	回答件数	%	回答件数	%
経営が健全であり、将来的に安定しているため	23	12.3	42	9.5
優れた経営者がいるため	6	3.2	8	1.8
良いケアをしていると評判だから	1	.5	6	1.4
やりたい職種・仕事内容であるため	47	25.1	119	27.0
より収入の多い仕事に就きたかったため	9	4.8	16	3.6
勤務時間や労働日数が適切だったため	4	2.1	29	6.6
通勤が便利のため	29	15.5	84	19.0
自分の都合の良い時間に働けるため	3	1.6	7	1.6
家族や知人の勧めや紹介があったため	24	12.8	55	12.5
先生や先輩の勧めがあったため	4	2.1	17	3.9
家庭の事情や他の活動と両立しやすいため	6	3.2	13	2.9
職員への教育研修が充実しているから	0	.0	2	0.5
先進的なケアを行っているため	0	.0	4	0.9
新設の事業所または建物・設備等が整っているため	1	.5	9	2.0
その他	26	13.9	19	4.30
特に理由はない	4	2.1	11	2.50

管理者・職員ともに、「やりたい職種・仕事内容であるため」「通勤が便利のため」「家族や知人の勧めや紹介があったため」の回答数が高い。「特に理由はない」という回答も、管理者4名（2.1%）、職員11名（2.5%）見られた。

「その他」の回答で、管理者では「異動」に関するもの6名、「声をかけられた／誘われた」に関するもの6名、などがあった。職員では、「異動」に関するもの5名、「やってみたかった」に関するもの4名などがあった。

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：管理者・職員調査のまとめ

1. 管理者・職員調査結果のまとめ

(1) 所属している事業所の基本的事項

- ・返送された回答から見れば、管理者・職員ともに認知症対応型共同生活介護からの回答が占める割合が多く、管理者・職員ともに、市・区域、そして住宅地域からの回答が多い。
- ・開設年度でみると、地域密着型サービスが創設された平成 18 年度以降に開設された事業所は、管理者・職員ともに数として大きな違いはない。
- ・管理者・職員ともに、社会福祉法人（社会福祉協議会以外）、医療法人、営利法人が上位 3 つを占め、管理者・職員ともに、5 人以上 10 人未満の従業員数の事業所が多い。
- ・同じ法人内に別の事業所を持っている事業所が管理者・職員ともに 85%以上、そして、その別の事業所の数は、管理者・職員ともに「2～4」、「5～9」、「10以上」といった順になっている。これは「地域密着型サービス」ひとつだけでは、経営・運営面で効率が悪く、採算がとりにくいことの表れと考えられる。

(2) 自らの勤務の状況について

- ・管理者は介護、事務、相談援助等、さまざまな仕事に携わり、職員は介護の占める割合が多い。管理者はほとんどが正社員であるが、職員では正社員は3分の2の割合である。
- ・管理者・職員ともに、1年以上4年未満の勤続年数が50%以上を占めている。地域密着型サービスの枠組みができたのがH18年度であることを考えると、地域密着型サービスが出来てから勤め始めた人が多いと考えられる。
- ・管理者が現在持っている資格は「介護支援専門員」「介護福祉士」が多く、職員が現在持っている資格は「介護福祉士」「訪問介護員2級」が多い。両者ともに介護にかかわる資格を持っている者が多いことがうかがえる状況である。今後取りたい資格としては、管理者は「介護支援専門員」「社会福祉士」であり、職員は「介護支援専門員」「介護福祉士」である。一方、特に取りたい資格はないとの回答も、管理者で31%、職員で15.8%見られる。
- ・「仕事の魅力」、「仕事の不満」については、管理者・職員ともに、「利用者との関係」「仕事内容」が魅力であり、「賃金」「職場の人間関係」が不満となっている。
- ・「仕事の継続」については、管理者・職員ともに「働き続けられるかぎり」との回答が主だっている。一方、「職場の継続」については、管理者・職員ともに「働き続けられるかぎり」の回答が下がり、「1～2年程度続けたい」が多くなっている。
- ・「現在の仕事の満足度」について、管理者は「仕事の内容・やりがい」「職場の人間関係・コミュニケーション」の得点が高く、職員は「雇用の安定性」「仕事の内容・やりがい」の得点が高い。管理者・職員ともに、「賃金」の点数がもっとも低くなっている。「仕事の内容・やりがい」の点数が高い点については、前述した「仕事の魅力」で「利用者との関係」「仕事内容」があがっている点と一致する結果だと考えられる。
- ・「就業環境」については、管理者・職員ともに「休憩があまりとれない」がトップである。管理者の2位は「休暇がとれない」であるが、職員の2位は「他施設との交流がない」である。
- ・「職場でなされている取り組み」については、管理者・職員ともに「職場でなされている取り組み」は「定期的な健康診断の実施」「ケースカンファレンスの開催」が高く、全般的に管

理者の方が平均値が高くなっている。管理者は、職場における取り組みについては積極的に取り組んでいく立場であるため、この項目について意識が高く、平均値が高くなっていることが考えられる。

- ・「仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つ取り組み」については、管理者・職員ともに、「定期的な健康診断の実施」「ケースカンファレンスの開催」「事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり」の平均値が高くなっている。

- ・管理者・職員ともに「利用者からの暴力」については、経験したことがある回答が多く、「その他」の回答に、職員では「利用者からのセクハラ」という回答もあった。

（３）ストレスの状況について

- ・現在、悩みや不安を感じているのは、管理者で 89.3%、職員で 91.7%となっており、多くの管理者・職員が何らかの悩みや不安を感じていることになる。悩み、不安の内容として管理者・職員ともに「夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある」「精神的にきつい」の平均値が高くなっている。一方、「常勤職員になれない」「雇用が不安定である」「仕事上のケガ等への保証がない」の平均値は管理者・職員ともに低くなっており、一人で行うことが多い夜勤帯に対する不安が大きい一方、雇用に関する部分は大きな悩みや不安とはなっていないことがうかがえる。これは、「満足度」の中で、「雇用の安定性」が高かったことと一致する結果であると考えられる。

- ・「バーンアウトの状況」については、職員と比べて、管理者の方がいずれの平均値も高くなっている。精神的な疲労が高く、仕事上の達成感や充実感も感じているということである。また、1割近くが、バーンアウトの要注意領域に置かれていることになるが、この中では特に職員におけるやりがいに関する割合の高さが目立つ。職員が達成感や充実感、やりがいを感じられるような環境整備や配慮について考えていく必要性がうかがえる。

- ・利用者や利用者家族に関して、何らかの悩みや不安を「感じている」との回答は、管理者・職員ともに 90%以上あり、ほとんどの管理者・職員が、利用者や利用者家族に関して、何らかの悩みや不安を感じていることが示された。悩みの内容は、管理者・職員ともに「利用者に適切なケアができていないか不安がある」「介護事故（転倒、誤嚥等）で利用者にケガをおいわせてしまう不安がある」の平均値が高くなっている。利用者へのケアについての不安が高いということは、利用者の立場に立ったケアの提供が意識されているということではないかと考えられる。

一方、平均値が低いのは、管理者・職員ともに「利用者や、その家族との人間関係が上手くいかない」「定められたサービス以外の仕事を要求される」であり、そういった点に悩みや不安が少ないということである。これは、「仕事の魅力」について、「利用者との関係」が高い数値であることと、つながる結果であると考えられる。

- ・職場での人間関係について、悩み、不安、不満を「感じている」との回答は、管理者で 83%、職員で 75.4%であった。利用者や利用者家族についての悩みや不安、不満の数値より低い。

悩み、不安、不満の内容は、管理者では「上司や同僚との仕事上の意思疎通が上手くいかない」「悩みの相談相手がいない」の平均値が高く、職員では「ケアの方法等について意見交換が不十分である」「上司や同僚との仕事上の意思疎通が上手くいかない」の平均値が高くなっており、「意思疎通」ということがポイントになると考えられる。

- ・職場内で、どの程度サポートが果たされているかについては、管理者・職員とも、管理的サ

ポートの平均値が高い。また、職員と比べて管理者の平均値が低く、職員が職場内でサポートされているのに比べると、管理者は職場の組織内からサポートが得られていない状況がうかがえる。先の設問で、管理者の悩みとして「相談相手がいない」という点にも通じる状況である。

（４）地域密着型サービスについて

- ・地域密着型サービスの長所について、管理者・職員ともに「利用者が少ないので目が行き届き、細かいところまでケアできる」「利用者が少ないので十分にコミュニケーションがとれる」「利用者が少ないので、利用者主体のサービス提供ができる」について回答数が高く、似た傾向を示している。地域に関する設問の回答数は低く、地域よりは、まず「利用者にとって良いもの」と考えられていることがうかがえる。

- ・短所についても、長所と同様に、管理者・職員ともに似た傾向を示しており、「利用者の重篤化が進んだときに対応できない」「介護以外にも、いろいろな能力や役割が要求される」の回答が多く、利用者を主体と考えていることがうかがえる回答の傾向となっている。

「利用者の個性や要望が多様で、一体的なサービス提供が難しい」「地域住民から理解や支援がないと、上手く機能しない」について、管理者の回答はあまり多くないが、職員の回答が多く、「利用者がなかなか集まらず、採算がとれない」「職員の人数が少ないので、人間関係が難しい」については、職員の回答は少ないが、管理者の回答は多くなっている。この点については、地域密着型サービスについての、管理者と職員における仕事の違いからくる体験や意識の差であると考えられる。

（５）回答者自身について

- ・管理者は 50 歳代がもっとも多く、40 歳代、30 歳代と続いている。職員は 20 歳代がもっとも多く、30 歳代、40 歳代、50 歳代と続いている。性別は、管理者が男性 37.5%、女性 59.8% であるが、職員は男性 18.4%、女性 81.1% であった。また、管理者・職員ともに、「ひとり暮らし」が少なく、多くは家族とともに暮らしている結果となっている。主たる生計の維持者かどうかについては、管理者は「主たる生計の維持者である」が半数以上で、職員は「主たる生計の維持者ではない」が 6 割を越える。このことは、年齢のほか、管理者に男性が多いこと、家族で暮らしている人が多いことと関連していると考えられる。

- ・管理者・職員とも高校卒がもっとも多くなっている。次いで、管理者が、「福祉系以外の専門学校」で、職員は「福祉系の専門学校」である。また、学校卒業後、現在の仕事に就く前に、収入を伴う仕事をしたことがあるのは、管理者 83.9%、職員 75.9% であり、その仕事は介護サービス以外の割合が、管理者・職員ともに若干多かった。このことから、地域密着型サービスに従事している人は、もともと福祉の専門教育を受けて福祉の現場しか知らない人より、他の領域の経験を経ている人が多いことがうかがえる。

- ・現在の事業所に就職した理由として、管理者・職員ともに、「やりたい職種・仕事内容であるため」「通勤が便利のため」「家族や知人の勧めや紹介があったため」の回答数が高い。「特に理由はない」という回答も、管理者 4 名 (2.1%)、職員 11 名 (2.5%) 見られた。

2. 管理者・職員調査にみる地域密着サービスの意義と課題

今回の調査結果では、管理者・職員とも、利用者の立場にたったケアに対する意識が高く、「利用者主体」のサービス提供の努力が行われていることがうかがえた。地域住民に対して、少人数におけるケアが提供されることが目的である「地域密着型サービス」が果たすべき役割が、果たされていることの現れだと考えられる。やりがいに関する点数も高く、管理者・職員ともに、やりがいを感じながら、サービス提供に携わっていることがうかがえる。

一方、雇用そのものに対する不満は高くはないが、「賃金」に対する不満が高い。また、ストレスについては、職員より管理者の点数が高く、そして、サポートについても、職員より管理者の点数が低かった。つまり、管理者は職員と比べると、よりストレスが高いが、サポートされていない状況であると考えられる。

「地域密着型サービス」は、地域や置かれている法人の状況の違いにも影響されやすい。そのような中で重要となってくるのは、管理者や職員が、精神的に孤立しないような環境作り、そして、新しい知識や情報を得て、新しいケアやサービスに取り組んでいくことではないかと考えられる。

「地域密着型サービス」は、地域住民への福祉を念頭に置きながら、利用者の立場にたったケアの提供が行いやすく、まさしく今後の少子高齢化社会で地域を支えていくサービスである。地域住民から期待される部分も大きく、求められる役割や責任も増えていくことが考えられる。そのような中で、職員や管理者が利用者及び地域住民への視点がぶれずにサービス提供を続けていくためにも、精神的な孤立を防ぎ、横のつながりを作っていくような研修の機会や、新しい知識や情報を得て、他施設・他地域の状況を把握できるような情報の提供が重要になってくるだろう。

職員調査の自由記述

「職員調査 設問（24）現在の仕事に対する要望を具体的にお答え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ 時間に追われ、利用者とゆっくりかかわる時間が少ない
- ・ 雑務に追われ、気持ちに余裕がなく利用者とゆったりとした時間作りが難しい
- ・ 夜勤体制。緊急時の対応等 1 名より 2 名の方が良いと思う
- ・ 休憩所、男子ロッカーと更衣室の設置
- ・ 仕事の対価としての賃金が低すぎる
- ・ 業務に追われ、利用者ともっと関わる時間を作るべきだと思う
- ・ 社会的な評価の向上
- ・ もう少し賃金を上げて欲しい
- ・ 日々の雑務が多いので利用者様とのコミュニケーションをもっと取る時間が欲しい
- ・ 雑用が多く、もっと利用者さんと話したり、遊んだりの時間が取れなくて残念です
- ・ 上司の指導が出来ていないのでまとまりがない。同僚はとても良いが上司の指導力、意見を反映してくれない
- ・ すべての科を経験した訳ではないので判断に迷い決断できないことがあるので医師との連携が取り易い様であると心強い(看護師の方)
- ・ 全体的に自由な休暇が取れず、年次を取る事も出来ない状態であり、賃金も低く、職員のモチベーションを上げるためにも上記の改善が必要と思われる。又、国家資格である“介護福祉士”を持っても与えられた権限が少なく、何のための資格なのかと疑問の声を聞く
- ・ 夜勤時間の短縮。職員の能力向上と利用者把握、対応の仕方の研修
- ・ 利用者の方への介助の仕方等、職員全員が統一できれば良いと思う
- ・ 職員の人数が一人でも多くなれば、利用者がより楽しく生活できるような援助が出来るのではない
- ・ 人員増員
- ・ 人手が欲しい。
- ・ 賃金が安すぎる。
- ・ 賃金に関しては仕方ないと思っても、不満が残ります。
- ・ 入所者個人個人に対応する時間が少ない。
- ・ 人員増員
- ・ 低賃金
- ・ 入居者に対し、本人の要望に応えられない職員の体制づくり。収支を考えるとそうも 100% 応えられない。
- ・ 賃金を上げて欲しい。

- ・ 仕事内容は満足しているが、賃金をもっと上げて欲しい。
- ・ 給料を下げたりしたときなんの説明も無い。
- ・ 周りの職員の意見がバラバラで指示に従いづらい。
- ・ 高齢者を認知症、などと分けないで、お年寄りとして皆の中に取り込めたらと思っています。
- ・ 利用者のみならず、上司は職員にも優しさをかけて欲しい。
- ・ 定期的な話し合いの場をもう少し増やして欲しい。
- ・ 送迎について。雪道を運転しているとき、利用者に怪我をさせてしまったらどうしようと不安で一杯なので、冬季はそれなりの運転手を雇用するなどの対策をとって欲しい。
- ・ その事業所に適した介護度を有する利用者でもって、運営されること。
- ・ このままでよい。
- ・ 夜勤を1名でやっているが、2名のほうが良い。
- ・ 利用者とゆっくり時間をとりたい。
- ・ 休憩室が無い。
- ・ 研修に参加したいけどレポートを提出しなければならないことが不満。
- ・ いろんな研修に参加する機会を増やして欲しい。
- ・ 何も無く平和な夜だけだったらいいが、要観察者がいるときの一人夜勤はとても不安。どんな事業所でも看護師が常駐か、もしくはすぐ来てくれる環境になって欲しい。
- ・ ケアから事務仕事まで仕事が多すぎるので、人員が増えると良いと思う。
- ・ もう少し残業を無くして欲しい。
- ・ 小規模多機能サービスということで利用者や家族に合わせ、時間等調整しサービス提供しているが、職員も限られた人数で業務を行っており、休憩もあまり取れない状態。介護報酬と経営のバランスでは、職員を増やすことも難しく、小規模施設のあり方を考えて欲しい。
- ・ もう少し口をはさまず職員を見守り、後でこうして欲しかった等を言って欲しい。（ガミガミ、ガツガツの注意なので）
- ・ 人員配置の基準をサービスの質の確保ができるものにして欲しい。正職員の割合が大きいと人件費がかかりすぎると、臨時職員を多用していたが、仕事の内容はほとんど変わらないので不公平を感じる。
- ・ 職員の増員。勤務体制の見直し。
- ・ 休暇がとりたい。今の昇給では先が心配。
- ・ 認知症の処遇にあたり、馴染みの職員で、利用者の観察が必要なので、職員の配置換えの考慮が必要。
- ・ シフトでの仕事で連絡事項が介護全体に均等に伝わらず、介護で統一性に欠けることがあり、介護員のレベルがまちまちになる。皆がいつでも把握できる環境がほしい。
- ・ 9時間拘束で8時間勤務だが1時間休憩が取れない。
- ・ 賃金を上げてほしい。
- ・ ずっと働ける職員の確保

・ 時間外での仕事をした時、会議や研修などみんなで行った分は時間外手当がでるが、一人が残って仕事した時、時間外申請しにくいこと。

・ 職員の育成、カンファレンス・職員会議の内容

・ 給料のアップ

・ 利用者と関わる時間を優先しすぎると、記録・計画作成・事務作業など時間外に行わなければならないことも多く、また、時間外の仕事の配分にも差があるので、バランスを取れるようにしたい。

・ GH でも、軽度・重度のユニットに分けて、生活できないものかと思う。軽度・重度の人との、トラブルが多いのも事実であり、軽度の人、精神的にまいってしまうのも事実である。

・ 職員の事、仕事の事をよく知っている上司がほしい！

・ 職員が腰痛等職業病を患うことのないよう、福祉用具や機械の積極的な活用を要望する

・ 理想とするケア方針はあるが人員不足、職員の資質により実行にうつせない。また、職員一人ひとりのケア向上意識が低い。

・ 連帯感を感じれる仕事にしたい。

・ 夜間帯の勤務時間が長い

・ 変則勤務なため、休暇の要望をもう少しとりいれてほしいと願います。

・ それぞれの役職の業務を明白にして欲しい（介護職員と相談員を兼務しているので特に）

・ スーパーバイザーのような指導者（或いは上司）がいて、日々の業務の中で自分の能力向上につながると思うので、きちんと指導力の備わっている人から学べる職場環境にして欲しい。

・ 年次有給休暇の取得において不平等がある。

・ 介護技術向上のための研修を定期的で開催してほしい

・ スキルアップのための研修を受けたい

・ 未婚者と既婚者で祝日や度・日の休みに差が出ないようにして欲しい。

・ もう少し時間にゆとりを持って、業務以外の仕事がこなせるようにしたい。

・ 朝礼や夕礼が無いので、伝達もれがあったりするので話し合いがもてる時間を設けて欲しい。業務に携わる中で、分からない事、困った事、問題が起きた時等の対処の方法や的確なアドバイスをしてくれる方がリーダーであって欲しい。臨機応変に対処できる支援をしていきたい、知識や技術の向上が出来るような職場であって欲しい。有耶無耶になって過ごしてしまうのは利用者への対応に不安を覚えます。

・ 上から利用者数を増やせ、という指示ばかりで現場の仕事の大変さ等を理解してもらっておらず、私たちの負担が増える一方。

・ 現在、夜勤時、利用者人数が少ないため1人体制だが、緊急時、心細く不安が大きい。要望といってもどうしようもないこととは思いますが、やはり全くの一人は辛い（メンタル面で）ものがある。

・ 利用者が年々重症化してきているため、介護に余裕がなくなり一人一人に対し時間をかける事ができなくなり、十分に介護できない。

・ 仕事に來ている事を忘れてほしくない。仕事に対して、また自分の役割に責任をもってほしい。

・ 定期昇給

- ・1時間は休憩が欲しい
- ・きつい、きたない、給料が安いなどと言われ敬遠されがちな業界であるが、それだけでない価値や、役割があるということを、伝えていく必要があるのではないかと思う。それは、当事業所に限らず、全国的な福祉の現場から発信していくべきと思う。
- ・完全家族経営の為、意見・要望を言うと気まずい、受け入れづらい。
- ・企業としての成熟性がみられない。家内工業的発想で理不尽な所が見受けられる。昇給基準が経営者の胸三寸で質の高さより黙々と雑用をこなす人を評価している。
- ・就職難の時代に、パート等募集しても応募する人が少ない等、作業内容、資格の件、給料面に多々問題がありすぎる。安心して老後を送れるようなシステム作りが早急に必要と思います。
- ・生活相談員ではあるが介護職も兼任している為、相談員としての仕事ができない。職員も兼務している者が多く、最低限の人員数の為、介護も一人欠けても大変な状態になる。経営者が相談員の仕事を理解しておらず、「外に出て営業しろ」など命令をする。
- ・賃金アップ
- ・今後もっと必要とされる介護、それなのにあまり国から保障されていないので見直ししてほしい。
- ・職員の数を増やしてほしい。そうすれば、ゆとりがあって入居者に安心感がもてそう。
- ・職員を1名でも増やしていただき、利用者様に接する時間を増やし、個々にあった生活活動をしたい。
- ・ユニットケアになっていない！
- ・仕事は楽しい（利用者との関わりのみ）ので、仕事内容には特に要望はない
- ・現在の仕事は感謝されることは多いが尊敬される、人気のある職種と言われればそうではないと思います。介護職員が不足しているという今だからこその職種と同等のステータスを確立してほしいと思います。
- ・昇給、昇進
- ・自分のスキルアップの為にも研修等参加する機会がないので研修は参加したいと思っています。
- ・他の施設に見学・交換体験を経験し技術を身につけたい

「職員調査 設問（25）現在の職場において、労働条件や労働環境で改善して欲しいことを具体的にお教え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・人員を増員
- ・最小のスタッフでの介護なのでなかなか休憩がとれない
- ・夜勤帯での事故、トラブルが相当なプレッシャーになっているので安心して、勤務できるような体制づくりをして欲しい
- ・有休休暇がとりづらい
- ・人員を増やし、日勤帯を余裕を持った介護をしたい
- ・正社員になるのに時間がかかる。5年経過しても臨時のままの人がいる

- ・急に休みを取りたいときに、代わりの職員が見つけれないことがある(職員の人数が少ないため)
- ・もう少し賃金を上げて欲しい
- ・退職金制度が廃止になったので復活して欲しい。昇給や賞与を支給して欲しい
- ・書類上は介護スタッフの人数は満たされているが、実際は手のかかる利用者が多くスタッフが足りない。シフトの時間帯や短時間パートの採用も検討して欲しい
- ・夜勤が1人体制なので利用者が体調不良の時は不安である
- ・介護度が高くなっており介護が大変人数が少ない。また介護度にあった器具等の設備がない
ex) お風呂等
- ・休憩や休暇が取れないので、取れるよう人事の配慮およびスタッフ増員。お給料が安すぎる。また、ボーナス等が少ないので、仕事に対する意欲が持てるよう改善して欲しい
- ・普段の休暇は十分な感があるが何か起こったときにまとまった休暇は、取りづらい。利用者が昼寝に使える器具、居室も必要と思われる。レクリエーションで出掛けるのに車が小さいので3~4人しか連れて行けない
- ・職員の教育体制が良いとは言えず、問題を起こす職員に対して適切な指導を行えていない。足並みをそろえる為にも改善していきたい
- ・経験者の採用
- ・少しの時間、休憩時間があったら良いと思う
- ・昼休み等、ほとんどない状態であるが、利用者と共に過ごし座っているときもあるので良いと思う。
- ・昼休憩が欲しい。
- ・正規社員は資格手当てがあるが、契約社員は介護福祉士の資格をとっても、手当てが出ない。また、会社から、試験に落ちるとボーナスが半額になると言われた。自費で受けているにもかかわらず。賃金の差はあっても資格手当ての差は改善して欲しいと思う。
- ・残業代を出すべき、毎日残業している。
- ・休憩時間がきちんと設定されていない。
- ・休憩時間。5分か10分、休めれば助かる。
- ・株式会社の営利目的なので仕方がない。特養や老健のグループホームとはかなり対応が違ってくる。
- ・休憩時間の確保、始業30分前の出勤。
- ・「4週8休」のシフト制であるが、希望休は3日までとされている。職員間でダブらないようにしているものの、よほどの理由なしでは認められない。
- ・夜勤帯が多い。(16:30~翌9:30)
- ・休日がとりやすい体制を作って欲しい。
- ・夜勤一人体制の不安。仮眠なし。仮眠あっても一人体制では休んでいられない。
- ・職員の人数を増やして欲しい。
- ・賃金
- ・残業をなくすか、あるいは手当てを出して欲しい。
- ・介護現場は肉体的・精神的に重労働である。そのためにもベースアップが必要。

- ・休憩室、更衣室、職員専用トイレがないので設置して欲しい。職員用シャワーが欲しい。（介護中汚されることがあるので。）
- ・残業時間を明確にするためにタイムカードにして欲しい。現在自己申告で残業時間を決めているが、ほとんど言えないのが実状。
- ・介護者の人数をもう少し増やしてもいいと思う。
- ・夜勤業務において１７：００～翌１０：００と、１７時間の労働時間に対して、一睡も仮眠を取れないことが精神的に辛い。
- ・年次休暇があっても一日も取ることが出来ていない。病気や不幸のあったときだけの使用となっている。
- ・休憩時間が取れない。有給休暇が取れない。小規模多機能勤務の際、送迎にすごく神経を使い、それだけで負担に感じる。（雪道、大きい車の運転時。）
- ・有給が消化できる環境であって欲しい。急病等で休んでもスムーズに対応できる職員配置。
- ・賃金アップ。
- ・休憩を取る場所が無いので、落ち着いて休憩できない。
- ・仕事の割に賃金が少ない。昇給が無い。休暇がなかなか取りづらい。
- ・利用者にとって必要な介護用具が使えるようになって欲しい。介護用ベットなど、ケアホームだからと会社の負担になるのはおかしい。
- ・休憩室が無い。
- ・職員体制の充実を図って欲しい。営業日を増やそうとするなら尚更。給料については、職務に合わせたものを。（例、主任は３等級となっているが実際は２等級）
- ・ケアから事務仕事まで仕事が多すぎるので、人員が増えると良いと思う。
- ・リフレッシュ休暇。
- ・臨時職員から正社員に採用してもらえたが、今度は人員を減らされた。もう同じサービスを提供することはできない。
- ・有休を消化したい。人員不足。
- ・人数がギリギリで万が一、体調不良で数日休むことになるとその間は、誰一人として休むことができない。せめてあと一人増やしてもらえると助かる。有休を使いたいが、人員不足で有休も取れない。取れるのは体調不良のときがほとんど。
- ・夜勤を一人で行っている。９名に一人と決められているが、精神的にも体力的にも大変な時がある。目が行き届かず事故にもつながる。仮眠もとらず、起きて仕事をしているが施設で働いている職員から「利用者の人数が少ないから楽でいいね」と言われる。夜勤をもう少し考えて欲しい。
- ・人事異動は効果的に行って欲しい。職員の人数が少ないのに、新しい事業所を作らないでほしい。
- ・年休制度は整っているが、取れない職員体制である。
- ・私自身は夜勤はしているが、１ユニットだと人員の関係で１人夜勤で、その内１１時間は一人で対応、仮眠とれず
- ・人材能力の向上。

- ・宿直勤務が8:30～翌日 17:30 までという勤務スタイルは、2 日間拘束されていて辛く感じることもある。
- ・休憩時間は出来るなら利用者と関わらずゆっくり過ごしたい。
- ・現場で事故が発生した場合に、指導・注意と称して現場検証じみたロールプレイが行われています。これは上司が個人を攻め、周囲もあまり良い気持ちはしません。パワーハラスメントに値するのではないかと感じています。その後のフォローもまったくありません。こういった環境の中でよい介護をしていこうと毎日笑顔で頑張っていますが…。そのことが原因で辞められる職員を何人も見てきました。辛いものがあります。指導のあり方を改善してほしいと思います。
- ・福祉現場の職員を配慮した対応、育成、環境作りを上司は良く考えてほしい
- ・賞与をつけて欲しい、退職金制度
- ・休憩の確保
- ・休憩時間の確保、休憩場所の確保（少しでも体力的・精神的に休める時間が欲しい。）
- ・職員のやる気の度合。「やってあげている」風な感じでの接し方、態度
- ・重度化してきて、入浴時、2 人介助が必要な人もいる為、浴室にリフト入浴ができるように、もしくは、一人でスムーズに入浴させられるように、改善してほしい。
- ・職員間の連携の向上
- ・夜勤手当をもっと高くしてほしい。全体的に賃金が低い。
- ・時間外勤務した場合、現在サービス残業となっているが、気兼ねなく申請できるとかタイムカードで手当がつく環境を望む
- ・ケアに関するスタッフの増員
- ・パートでも良いので、日中帯の職員を増やしてほしい時もある為、人員確保が必要と思う。
- ・定時で終われる仕事内容であってほしい。通勤手当で考え直してほしい。
- ・給料がもう少し増えたらいいな…と思います。
- ・夜間の勤務体制を改善して欲しい。
- ・夜間時、2 年の勤務体制だと、体力的に楽なのではないか
- ・夏場、年々暑さがきびしくなるのでクーラーをいれてほしいです。
- ・休日
- ・毎日がぎりぎりな為、有給休暇がとれないので、とり易い環境として欲しい。
- ・職員の休憩室が欲しい。介助しやすい施設づくりにつとめてほしい。必要な時に有給休暇（休み）がとれる環境。
- ・賃金をもう少し上げてほしい。職員がもっと働きやすい環境づくりをしてほしい。
- ・賃金・手当など検討してほしい
- ・業務時間内にできない仕事をしているのに、時間外手当が出ない。必要なことなのに、出るようにしてほしい。
- ・少ない金額でもいいので、年 1 回の昇給があればいいと思う。
- ・賃金をほんの少しで良いのでアップしてほしい。

- ・意見を出しても、今までずっとこうしてきたからと、良い事も新しい事を取り入れてくれず、利用者の立場に立って、ケア内容を検討してより良いケアをしていきたい。ケアする事、仕事に対して、意欲が持てるよう、働きやすい環境であつたら良いと思います。
- ・残業を少なくしてほしい。休憩室がほしい。職員を増やしてほしい。夜勤時間仮眠したい。
- ・ストレスがたまり、仕事に対する意欲が低下する。
- ・休日・年次きちんととれるようにしてほしい
- ・賃金のアップ
- ・職員高齢化を防止してほしい。
- ・時間にゆとりがない。スタッフ3人でケアしていると思えない。
- ・ケアカンファレンス、勉強会などを定期的に開催してほしい。日勤と夜勤の勤務時間に重なっている時間がなく必ずどちらかがサービス残業をしなければならない状況なので、30分でも勤務時間が重なっていると良いと思う。
- ・浴槽への出入りが高さがある為、容易にできない利用者さんがいる。つくりからオプションのような物もつけられず転倒の不安があり、ストレスともなっている。この先利用者さんのレベル低下も考えられ、先々が心配である。
- ・もっと外に出る機会を増やしてほしい（利用者さん）。
- ・8時間の労働時間が、実際は9時間は働くので身体にきつい
- ・ぎりぎりの人数でやっている為、急用、急病で休むのがむずかしい。もっと人員に配慮してほしい。
- ・週40wを基準としているが祝日もない、また6日から7日の勤務を平然と許可している経営者の存在と、年休がとれにくい環境にある。（勤務交代）年休があっても給料引き（遅刻・早退）になってしまう。
- ・急な用事が出来た場合、年次がとりにくいことが多い（そうげいや入浴介助の時間は職員の数がいりぎりであり休めない、また、職種の面でも休めない状態のことが多い）。
- ・資格等持っていても、手当等なく、責任だけが重くなっている。
- ・有給が取りにくく、福利厚生もはっきりと定められていない為、そのつど、上司や経営者側ともめることになる。四六時中経営者が監視をしているような状態で、あれこれ口を出す。利用者が減ると「営業」、増えると「こんな手がかかる人は断れ」と直接命令し、さらには「役立たず」呼ばわりをする。車椅子対応の車も1台もなく、浴室も段差が多く使い物にならない。
- ・実務経験の少ない職員に指導・助言があっても実際役立たないことが多い。
- ・適切な助言が欲しい（マニュアルではなく）。
- ・賃金アップ・昇給
- ・給料、昇給、賞与、退職金制度など
- ・ケアマネの試験に合格しないと正社員になれない。（何年も働いていてリーダーをしても）
- ・超過勤務に対する手当（残業手当）又は時間給を確実に支払うような体制を作してほしい
- ・正社員数を増やし、仕事量を分散してほしい。
- ・年次休暇を取得しやすい環境にしてほしい。又、ボーナスの査定にしないでほしい。

- ・リフレッシュ休暇みたいな連休がほしい
- ・研修に出たい
- ・利用者が楽しみ、喜べる環境。正社員になれない職員が多すぎる。介護報酬の少なさにびっくりした。
- ・法律において、施設の一日の配置人数というものが決まっていますが、業務を優先してしまい、他利用者様との触れ合いという面で不足していると感じることがあるので、職員の数を増やしてほしいと思うときがあります。
- ・勤務時間、新職員の採用
- ・送迎終了后
- ・人事異動が少し多いように感じる。
- ・賃金アップ（時間給）研修に行ったときは遠くても近くても手当てを出してほしい。賞与の検討。
- ・休憩時間がないので、ここに与えられるようにしてほしい。
- ・仕事に対して賃金が報われていない

「職員調査 設問（33）地域密着型サービスの特色についてのお考えをお教え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・交流があってよい。地域のかたがたの理解もあり気にかけて頂いている。（散歩時の挨拶、野菜等の差し入れ、イベント参加）
- ・地域、施設の一体化
- ・地域の方々が色々ボランティアで訪問してくれる。事故があったときに協力してもらえる
- ・地域の利用者と同世代の方々と交流が出来るし、認知症に対しての理解を深めてもらえる
- ・地域住民との交流
- ・外に出る機会が多く、地域の方々の目に触れることが多く、声を掛けられたりと、交流がはかれる。入居者、スタッフ共に顔馴染みということで、親密度も高まり安く、又、地域の行事への参加等、地域との連携によって支えあっている。地域の人と交流をもつ事により、いろいろな刺激を受け精神面での安定が図られると思う
- ・地域密着型ということで少人数のため、目が1人1人に行き届き、1人1人にあったケアができる。利用者の個性を生かした趣味活動でき、コミュニケーションが取れる
- ・住み慣れた地域でのサービスなので、抵抗なく安心してサービスが受けられると思う
- ・利用者、家族のニーズに柔軟に対応でき、従来サービスでは出来なかったことを在宅生活を継続しながら実現できる
- ・敷地外に散歩等で出掛けたとき地域の方々と会話をする事が出来る。また、交流が（地域の行事等）出来れば良い
- ・生活環境を変える事無く、生活していけるという点でよいと思う

- ・利用者が少ないので個人をケアしやすくコミュニケーションが取れる。家族とのコミュニケーションが取りやすい。利用者について行動、特長が良く知りケアが出来る
- ・何より、その方その方に合わせたケアが出来、より施設よりも寄り添ったケアを行える事が利点であると思う。カンファレンスにおいても、その方の事をより突き詰めて考えたプランを作成出来るのでその方らしさを損なう事無く生活して戴けるのではないか
- ・多種多様なサービスが出来ると思うので、今後も増えて欲しい
- ・「在宅」生活を支えるサービスとして”通えて” ”泊まれて” ”住めて”等様々なサービスを行うことで、高齢者や介護者の不安や負担を軽減する
- ・利用者が少ないので、十分なコミュニケーションがとれ、目が行き届き、細かいところまでケアできる。馴染める。
- ・利用者が少人数なので、しっかりとしたケア、コミュニケーションが取れやすい。
- ・利用者と共に外出が出来、利用者を喜ばせ、楽しませる機会を持つことが出来る。
- ・周りの人たちにも理解され、開けた環境でサービスを行うことができる。
- ・施設全体として家庭的な雰囲気の中で、皆様が生き生きと家事やレクをし、楽しく過ごせる場である。
- ・ご家族が面会に来る回数が多い。近隣に知り合いや協力してくれる方がいる。
- ・制限することなく、本人の要望に沿うように、自然に地域参加できる体制が整っていることが望ましいと考える。しかし今の現状では、職員・ボランティア不足。家族の強い思いに応えられない。改善が必要。
- ・自分のなじみのある地域で、家庭的な雰囲気の中で生活できる。
- ・慣れ親しんだ自宅において要介護状態になったとしても、地域にある介護サービス事業所を利用しながら、今まで培ってきた関わりを途絶えることなく生活することが出来るようになった。
- ・住民各位が地域密着型のサービスの良さを認識し、地域にサービス事業所を増やすよう展開して欲しい。また、行政においても介護報酬等の報酬額の引き上げ、地域密着型サービスが地域に定着するように国に働きかけて欲しい。
- ・利用者一人ひとりに接することが出来る。
- ・少人数なので個々に、その方にあった生活を送って頂けることが、最大の良さだと思う。
- ・なじみのある行事やお祭り、地域の方々とのふれあいを通じて各利用者さんのいきいきとした表情や姿を垣間見ることが出来て、今後のケアのヒントを見つけることが出来る。
- ・建物内の世界だけではなく、外出したとき等、ご近所の方々も入居者、スタッフの顔を覚えてくださり声を掛けて頂いたり、お茶を勧められたりしている。「この地に住んでいる」「生活している」という安心感があると感じている。
- ・急用などの場合、一日の定員に満たしていなければ通いや泊りが出来ること。
- ・利用者主体であるが、家族とのつながりが密であり、職員の質が一番問われる事業所だと思う。
- ・地域交流の方法がなかなか見当たらず、難しい。
- ・自宅で暮らせるような雰囲気を作れる。

- ・地域住民の要望を一体的な形でサービス提供できること。
- ・地域の人と交流を持ち、地域性を活かしたサービスが出来ること。
- ・利用者の声を聞き入れ、もっと外に連れだしたい。
- ・小規模であるからこそ、細やかなところまで目が行くケアができること。
- ・地元ということで、入居者の安心感があると思いますし、回想法や本人の意欲にも繋がる。地域の
人に認知症のことを広めることが出来る。
- ・地域の方々に、認知症と言うのはこの様な病気の人なんだと知ってもらい、加えて普段の仕事の様
子なども感じてもらえるもではないかと思う。
- ・今のところ特色を言えるほどの地域密着ではない。
- ・サービスの多様化。地域を有効に活用できる。人間関係の定着・安定（常に顔見知りのスタッフ）。
- ・契約すると他サービスを受けることができない。
- ・難しい。
- ・地域の方々と交流することで、その地域の昔や今の情報を知ることが出来る。その情報をケアに活
かすことで、利用者様の目の輝きや反応を見ることが出来る。地域の方々にも施設との関わりを持つ
ことで「私たちが出来ることなら手伝う、こういう施設があると安心だ」という意欲を持っていただ
ける。
- ・生活が家庭の延長と思っている。
- ・利用者とボランティアの関わりが多い。外出・外泊が行いやすい。
- ・その地域に住んでいる人しか利用できないというのはどうかと思う。せめてとなり町とか、広げて
ほしい。狭い町内に社会福祉協議会や他の施設とかがあり、地域密着型は、行き場のない人達の集ま
りになっていきそう。
- ・利用者が住み慣れた地域を離れることなく、施設を利用できる。少人数のため、職員の目が届き、
コミュニケーションも良く取れる。家庭的である。
- ・家族の都合、本人の都合に合わせて、急な利用や宿泊にも対応することができる。
- ・利用者との関係が良い方向にいくことが多いと思う。
- ・地域とのつながりを重視したサービスが展開できる。
- ・地域の方々と交流が出来、身近に感じてもらえる。
- ・地域の方々との交流の場が増え、沢山の方とふれあう事ができる。
- ・住み慣れた場所で顔なじみの方々とも接することで安心して生活することが出来る。
- ・地域住民の一員として社会参加し、近所づきあいをしながら、お互いに支え合うことができる。
- ・利用者の意見や人格を尊重して、常に利用者の気持ち、必要としている援助に沿ったサービスの提
供をすることに努めなければならない。要支援者や要介護者やその家族が社会から孤立することがな
いように地域との繋がりを大切にして、地域と密着して状況に対応したサービスを提供する。
- ・運営推進会議を活かしたケアサービスの取り組みを、積極的に伝え協力関係を築くよう取り組んで
いる。
- ・市町村との連携

- ・ 住み慣れた地域の人達と自然な形でコミュニケーションを取ったり交流の場を持つことができることが望ましい。
- ・ 出来る限り住み慣れた地域で生活し、介護施設を利用しながら安心して高齢生活を送ることができる。これから増加が見込まれる認知症者の家族の方にとっても必要なサービス。
- ・ 年をとっても、認知症であっても、今まで生活していた住み慣れた場所での生活の継続が実現できること。
- ・ 地域の人々との交流、信頼が深まる事によって色々なサービスの広がりが出てくるものと思います。
- ・ 地位の方に協力していただける。
- ・ 利用者の方が徘徊している時など連絡してくれたりする。
- ・ 地域の方の支えや協力がある。
- ・ 民区の行事に参加していろいろ楽しく過ごす事ができる（運動会、夏まつり）
- ・ 地域の行事や集まりに参加できたり、訪問（ボランティア活動）等を受け楽しめる。帰宅願望の強い方が職員が目を見送った隙に玄関より外出してしまい、地域の方と一緒に戻った事がある。常に交流があった為と感謝しています。
- ・ 「地域密着型サービス」という名称だけで全てを施設に丸投げするのではなく、市町村、県などで協力、サポートを強化して欲しい。
- ・ 地域の方とのコミュニケーションがもっと必要。重度化の方がいる為何をするにも限られてくる。
- ・ 利用者本位のサービスが提供できる。
- ・ 地域の方とのつながりをもつことで地域の行事に参加したり施設（特養）ともまたちがう良い特色もあると思います。
- ・ 慣れ親しんだ地域で、その人と安心して過ごせ、個人の要望も取り入れてもらえるようにできる。
- ・ 地域のスーパーに利用者と買い物に出かけたり、地域の人と交流する場が多いイメージがある。しかし、新型インフルエンザが流行し、外出禁止になったり、慰問が禁止になったりと特色をほとんど活かしきれていない現状がある。
- ・ 本来の利用者が求めていることが1対1で聞きやすい
- ・ 施設にいながらでも、地域の様子がうかがえる。いつでも地域の方々と接することができる。
- ・ 地域資源が活用しやすい
- ・ 家にいた時と同じように家族や友達と会ったり、近所に出かけ、買い物ができる。
- ・ 自分が生まれ育った地域なので話題が多い
- ・ 経営者側（会長、社長、副管理者など）が全て家族で、福祉関係の経験もなくはじめられ、職員も経験者の意見などを拒否し、未経験者だけがのこる事になった為、全ての業務が手さぐり状態。その為日々の業務をただこなす事だけで地域住民、利用者へのサービスなどコミュニケーション不足が多い。まだまだ地域密着型としての特色も何も活かしていない。
- ・ (31) の 1、2、3（利用者が少ないので目が行き届き、細かいところまでケアできる、利用者が少ないので十分にコミュニケーションがとれる、利用者が少ないので、利用者主体のサービス提供ができる）

・ユニット化、個室化することで、1対1で出会う環境となったのだが、1人に深く向き合い関係を深めてゆくには、長時間もかかることである。また、特養の対象者の方はどちらかというと、人生の最後にさしかかった方々で、そこにかかる性や死、老いなどというテーマに向き合うには、より専門的な知識や人間性を求められることになると思う。特色というならば、より深く人と出会う場とも言えるのではないかと思う。

・一日の利用者が少人数のため、一般のデイサービスなどでの利用が難しい認知症の方たちを受け入れるのが役目だと考えています。

・地域の中で、その人らしく生き続けることや支えていくこと、地域生活を活かしたサービスを提供。

・地域との付き合い、地元の人々と交流することを努めている。

・家族や地域の人々に理解してもらえるように取り組んでいる。

・家庭で生活してきたものに近づけることができる（掃除、調理の準備、草取り・・・）

・地域の人たちとの交流を持ち、町のよいところ、昔の事、ニーズが把握できることが、サービスの特色と思っています。

「職員調査 設問（34）地域密着型サービスの課題や今後の展開についてのお考えをお教え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

・協力を頂いてばかりであるが、利用者と共に地域に貢献できる何かを探したい

・重度化の対応

・施設が地域の一世帯として受け入れてもらい世代間交流の場を多く持つことが望ましい。

・理解がないと地域の交流がむずかしい

・施設になってグループホームではなくなっている

・地域の中にどんどん入っていて、交流を深めたり、協力を得たりといわれているが実際は難しい。

また利用者が少人数であるから、職員も少人数で対応できると考えている方が多いが、個別ケアを考えた場合、その方の疾患（認知症）や性格、生活スタイルに合わせていくと、とても足りない

・地域密着といっても、実際は利用者の元々生活していた地域から話してしまうことが多い。また、個々の家庭の核家族化が進み、若い夫婦等からの協力、理解を得ることも難しい。

・重度化にまで対応することになると、他利用者への影響があり、職員の身体的・精神的負担は増大する。少ない職員でのケアを求めるのであれば、どこかで一線を引いてもらいたい。あるいは、加算を増やし、人員を増やす

・まだまだ認知症の理解が得られず、施設への訪問に抵抗があるようで地域の方々が遊びに来てくれることが少ないため、認知症についての話など、一般の方向けの研修会を行ったほうがいいのではないかと考えている

・地域住民の障害者、認知症に対する正しい理解

・今以上に、地域住民、自治体に応援してもらい、職員、利用者も地域のために力を貸せる存在になっていけたら理想に近づけるのではないかと

- ・ 街や住宅から、離れているところに施設があるため地域の方々と、施設との関わりが難しい。
- ・ 広域の市町村が共同してサービスを行っているため、地域密着型ではあるが、自分の住んだ街以外の利用者が多く利用している
- ・ 地域の方々の、施設への理解が不十分
- ・ 地域の方々との交流の機会を多くしたほうがいいと思う
- ・ まだまだ認知度が低く、ケアマネでよく理解していない人がいるのもっと、このサービスについて広く周知しないと普及していかないと思う
- ・ 地域の方々との会話がキャッチボール式には出来ない
- ・ 利用者の重度化が進み通院等家族ときちんと話し合えれば(職員の人数少ない)。職員&上司の報告・連絡・相談が必要
- ・ 事業所の所在地周辺とは交流が出来ているとは思いますが、利用者全てが周辺の人ではないので少し離れた地域とどのように関わり合うかが課題。サービスを利用していることに対して周囲の目を気にされ、十分にサービスを利用されない方もいるので周囲(地域)の人への偏見の解消。
- ・ どこまでの範囲まで事業所で請負うのか、サービスの幅を設定し、明確にしないと職員の負担が増える一方になってしまうところ。法的にもグレーゾーンになっているところが多く判断に迷う時がある
- ・ 利用される方や家族、地域の方々がサービスの内容を良く理解されていない為、1つのサービスだけに偏ってしまう(小規模)。地域の方々にサービス内容を知っていただき利用して欲しいと思う
- ・ 地域の方々(子どもから高齢者)が気軽に立ち寄れる場所作り。世間話やおやつ作り、畑仕事等、一緒に楽しめるプログラム構成。職員も地域の方々と交流を持ち顔馴染みになる
- ・ 施設の経営の安定化。介護報酬アップ、職員の賃金アップ等の法的な援助するなどし、利用者人数が少ない地域密着型サービスにも目を向けて欲しい。
- ・ 交流の機会が増えて、常に行き来すればいいと思う。
- ・ 外に出る機会が少ない。ご家族の方含め、色々な場所や色々な体験をさせたい。
- ・ 独居であった方は関係者が遠方の問題もある。
- ・ 親が特養や老健だと安心できるが、そうでないと重度化になったら得に意味が無くなる。
- ・ 介護員個々のレベル。(休に介護職をする人が増えたので。)
- ・ 利用者の重度化につれ、グループホームからかけ離れて、サービスが完全ではない。
- ・ 地域への認知度を高めること。
- ・ まだまだ理解されていない部分が多い。
- ・ 地域密着といっても、その区分が広すぎるので、もっと細かく区分して、利用者にとって本当の近所でケアしていきたい。
- ・ 同じようなサービス(有料ホーム)などが増えていくと満床にならず、赤字経営が続き、職員に対する賃金未払いや十分な介護サービスが出来なくなるのではないかと不安である。
- ・ 他の事業所は分からないが、デイサービスの様に送迎時の運賃を利用者から頂かなければ事業所として採算が合わなくなってしまう。

- ・現在の環境では、利用者さんが寝たきりになった状態で、十分なお世話が出来ないと思う。
- ・現在の環境では、利用者が寝たきりになった状態で十分なお世話が出来ないと思っています。グループホームは家庭をイメージした施設だったと思うので、受け入れる職員も住環境もほとんど整っていないと思います。
- ・医療連携をどのように進めていったらいいのか。
- ・外へ出向くことの可能な担当者が今以上に地域へ出て行く時間を作り、努力しなければ、なかなか進展しないように感じる。
- ・入居者が少ないからといって、細かなサービスが出来るとは限らない。日々、時間に追われることが多いので、今後の課題にもしている。
- ・利用者の重度化が進んだときの対応と医療機関との連携を素早く出来るようにしていかなければならない。
- ・新しいことにチャレンジしていかなければ、職員の能力、技術向上が期待できなくなってしまう。
- ・もっと職員が地域の行事に関心を持てばいいと感じる。保育園、小・中・高の子どもさんと交流することで、親、家族、地域と広がっていくのではないかと思う。そのためには、職員数、パート、契約社員等が増えればいいと思う。
- ・人事異動を経ての体制があるため、軌道に乗るまでの状態と、職員の人間関係（信頼があつてのものを）築くまで、管理者側のアドバイスが足りない。
- ・ケース検討、マニュアル作成において、上司からの具体的な指示が少ない。意見を出しやすい環境にはあるのかもしれないが、上からの方向性も出してもらいたい。
- ・福祉サービス事業所が増え、サービスも多様化していく中で、地域の理解があつてこそそのものであるため、地域に開かれた事業所として、サービスを知ってもらうことと、交流を取っていく必要がある。
- ・地域資源の活用法が分からない。
- ・私の職場は去年 OPEN したばかりで全然地域密着とはいえない。気軽にボランティアに来たり、色々な催しをして利用者を楽しませたいが、何ヶ月かに一回の割合でしかイベントは開催されず、職員も同じ日々の繰り返し飽きてしまうこともある。地域の人に気軽に訪ねてもらったり徘徊のお年寄りが離脱した際、協力してもらうなどのたくさん課題があると思う。しかし、どうしていいのかわからない。
- ・地域密着した業務のためにはエネルギーをかなり使う。（31）の質問に「利用者が少ないので」とあるが、今の人員配置の職員でケアできるギリギリの人数であり「少ない」とは思わない。
- ・課題：各々地域特有の雰囲気があり、田舎になる程利用に抵抗がある。交流を持つまでに時間がかかり、地域と協働になるのに時間・労力を要する。
- ・行政とは密着型サービスが必要になると思う。地域の人には施設として見ているので、もっと交流を心がけたい。
- ・とてもやりがいがあり、満足している。その分、自分自身を成長させなくてはとプレッシャーを感じることもある。

- ・利用者が集まらないからといって、サービスに合わない利用者もあっては意味がない。
- ・地域の方々から「行事とかなないと施設とかはやっぱり入りづらい」との声が聞かれるため、地域との交流を深められる行事を今後も行っていく必要がある。
- ・利用者の方々も自宅や病院とも違うところに入所した時点で、地域ではないかと思われるが、いかなものでしょうか。
- ・近所の方々の接触を日常的に出来たらいいのでは。そして理解してもらえたらいいと思う。
- ・重度化対応に関して、職員のスキルアップ・医療との連携が大切になる。
- ・中山間地に今は利用してくださる人がいますが、今後人口が少なくなっていくことがめにみえてるので、利用者の確保がむずかしいかなと思う。独居老人が多いので生活全般にかかわらせるを得ない。認知症の方も増加しているので、衣・食・住全てを見ていくのは、施設だけでは困難。公としての役割が見えていないところが不満。
- ・家庭的な雰囲気を大事にしながら、より認知症を理解し、利用者に接していきたいと思う。
- ・地域住民の方に理解をしていただき、一つの家として交流を求めてもらうこと。
- ・地域との関わり
- ・利用者の高齢化、地域の高齢化、立地条件等。各家族、だんだん周りとの関係がうすくなってくると思う。
- ・重度化した場合の対応。少人数ケアの限界。
- ・地域の方が、沢山これる様にもっと色々なサービスを提供していかなければならない。
- ・地域の方々に認知症を理解していただける取り組み・機会を設け、地域の方々と一体になって支援できればと思う。
- ・地元ならではの行事・イベントにも参加することで昔を思い出していただけたら…。それを若い職員にもひきついたり、新しい顔（お年寄りの）を発見出来たり。
- ・利用者が住み慣れた所で生活ができるように、家族とコミュニケーションを図り、地域の人々とともにケアの内容を考え、居宅サービス事業者や保健医療サービス等との連携を重視していく。
- ・地域の方との交流をもっと進めていければよい。
- ・なかなか、周囲の（近くに住んでいる）方々の理解が得られないことがある。福祉や介護の従事者だけでなく、他の方にも、近所で日常生活に助けが必要な方々を支援する力が求められていると感じる。（或いはその理解）
- ・最々間口を広げ気軽に足をはこべるホーム作り。その中から地域の人達の要望を聞き受けいれていく姿勢をどんどんしていかないと展開は現状維持のままになりかねないと思います。
- ・地域の方ともっと交流して行く必要がある。
- ・地域の方に、グループホームという施設をもっと理解していただくために、交流が必要。
- ・避難訓練等を地域の方とやれたらと思います。
- ・まずは地域への理解。そして利用者の希望をかなえられる、家族の理解を得るための説明。
- ・重度化した利用者に対する対応
- ・マナーを守りながら地域のつながりを続けて生きたいと思います。

- ・「地域密着」は理想ではありますが、私達職員は普段の生活のサポート、介護、利用者とのコミュニケーション、余暇活動など、色々なことをサービス提供しなければならず、地域の方と積極的に交流できずにいる現状です。急がず、無理のない程度に交流していければ良いと思いますので、回数ではなく、健でも高齢者のペースに合わせて見守っていただけるとありがたいと思います。
- ・重度化すると、地域の人達との関わりを持つ機会も減り、特徴が活かせない。
- ・サービスの特色を活かすための体制（職員数や職員意識等）が伴っておらず、その日1日を利用者に満足してもらっているかということが現在問題である。この問題をクリアしなければ、良い介護につながっていかないと思う。
- ・もっと利用者を尊重し、利用者が「楽しい、幸せ」の気持ちが大きくなればいい
- ・地域の方々が、毎日でも気兼ねをせず出入りができるパブリックスペースの利用方法
- ・パブリックスペースの活用
- ・重度化になってきている今後どのように地域の方とふれあっていくか。
- ・地域の人との交流、地域性を活かしたサービスなど。ホームのある場所や地域で、かかわり方が難しい所もあるのではないのでしょうか？
- ・となり近所に色々なうわさが広がりやすい
- ・近隣の方々やご家族など気兼ねなく集える場所としても機能できる間取り整備（集会所のような…）。幼児・学生など若い人との交流。全てオープンな環境作り。
- ・重症化と人員の質、業務の柔軟性に対応できる人材育成
- ・経営者の職員に対する正当な評価、やりがいの向上を図る姿勢
- ・より深く人と向き合うことができる人材が育っていないことが課題ではないだろうか。
- ・少し前から、脱施設というキャッチフレーズがもてはやされていますが、実際は特養などの利用規模が相変わらず高いものがあると思います。入所施設が増えて利用者がそちらを利用した場合、経営を行っていけるのか不安感があります。
- ・日々の話し合いや確認がなされていることが大事。
- ・事業所が地域から孤立することなく受け入れられ、地域活動や人々との関わりを持つことが必要。
- ・地域で必要とされる活動や役割を担っていくことが求められる。
- ・機能低下に伴う介護の研修

「職員調査 設問（41）現在の事業所に就職した理由について、以下の該当するものの全てに○をつけて下さい。」に関する「15. その他」の自由記述の回答は以下の通り。

- ・通勤に時間がかからない
- ・異動の為
- ・就職活動時に紹介して頂いた
- ・経営者と親交があったため

- ・ 資格を生かしたかったため
- ・ 地元だったため
- ・ 家族と話し合った結果、OK が出たから人の役に立てる仕事をしたかったから
- ・ 事業立ち上げ時の採用だった
- ・ 新規オープンの為
- ・ 資格を生かした職種に就きたかったため
- ・ 法人内で人事異動による
- ・ 人事異動
- ・ 介護職に就きたかったから
- ・ 子供の学校に比較的近い為
- ・ 他の仕事がなく少しやってみたい職種であったので
- ・ 異動のため
- ・ 異動により
- ・ 他に求人がなかった
- ・ 専門学校の時の先生がやっている施設だった。
- ・ 地元に戻りたかったから

管理者調査の自由記述

「管理者調査 設問（24）現在の仕事に対する要望を具体的にお答え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・介護現場のモチベーションは賃金！「お金ではない」という大学教授や現場を知らないぼんくらは言うが、賃金が高ければ何でもできる。
- ・管理者・サービス計画・介護業務スタッフが兼務であるという負担
- ・小規模事業所は利用者にとって大いに良い環境となり得ているが、職員のスキルアップ等の組み立て等、体制を整えるのがかなり難しい（無理）
- ・スタッフ全体でのスキルアップ→研修の機会を多くしたい。
- ・介護の仕事は楽しいですが、職員1人にかかる責任が大きい。
- ・利用登録者を定員25名により近づける。（待機者不在の中、現在登録者に長期入院、独居生活困難にて施設入所希望あり等）
- ・職員の育成→仕事の手順等は理解できている。利用者さんとの寄り添いをどのようにするか、どう過ごすか等の育成。
- ・100%に近い職員のチームワーク力
- ・管理者に任せると言うなら任せてほしい
- ・利用者のためにもっとお金をかけてほしい(安全な椅子、福祉用具、レクリエーション費等)
- ・スタッフの質の向上
- ・利用者に対してゆとりをもって支援できる人員配置
- ・法人内の人事評価、人事異動を考えてほしい
- ・介護関係の研修に行って皆すごく真面目で誠実で、向上心があり、利用者さんにとって理想的なスタッフが育っているだろうなと思う。でも何か違和感。専門用語でケアマネジメント、ストレングス、エンパワーメント等アセスメントの内容、手法が確立された”専門的場所”では『将来自分は過ごしたくない』と思っている。⇒現在の仕事＝意義ある仕事と思ってもどこか地に足がついていないのでうまく答えられません。
- ・事務的なアンケート回答や調査が多いので時間がかかる。
- ・職員のやる気の向上。賃金の見直し。
- ・時間的余裕がないときがある。
- ・経営層が現場に耳を傾け、適切な現場に把握と指導をしてほしい。
- ・利用者様に対してゆとりを持って支援できる人員配置
- ・話し合う機会をもっとつくり、利用者にとってもより良い職場作りをしていきたい。
- ・賃金を上げてほしい。
- ・管理者ではあるが、自分自身も他の事業所の一職員としての職務があるため、管理・指導が十分に出来ない。

- ・ボランティア精神を求められるところが辛い。
- ・仕事及びキャリアに関する評価がない言葉では必要とされている事はわかるが、評価されない矛盾を感じている。
- ・中長期計画、人材育成、第三者評価の予算化
- ・グループホーム入居者の支援すべきこと、経過を追いたいことは多々把握しているが、兼務業務のため、日々帳票整理、外訪問(小規模)と忙しく、個々に接する時間がなく、職員任せにしている。利用者との向き合う時間がほしい。
- ・コミュニケーションのとれている共有のケア
- ・2事業所あるが、仲が悪い(所長が)
- ・仕事が多方面にわたり、記録物も多く日々限られたスタッフの仕事。結果的に残務整理は(書類作成等々)管理者等が残って行っている。制度が3年ごとに見直されるのは良いがそのごとに書類作成、利用者の方への説明等も必要になってくる。
- ・管理者であってもすべての業務に携わらなければならず、ケアマネとの兼務が大変である。毎日の仕事がなかなか減らない(夜勤もある)
- ・事務量が多く困っている(残業が多い)。
- ・どの仕事も取り組みればそれなりにやりがいがあり楽しいが、時間、ゆとりがなく集中して行うことが出来ず長続きしなかったり、その場かぎりとなる。日中3人(事務含む)では介護度が高くなるとトイレ介助のみで1日過ぎてしまう(1名食事作り 1名通院、買い物 1名事務、見守り、記録、来客対応)。あと1名欲しい。
- ・仕事の評価を適切にしてほしい。
- ・小規模多機能としての十分な理解がされていない環境。
- ・泊まりがある為、①入所施設と間違えられる、②利用者の介護を放棄したい家族(まかせきり状態)等で、まだまだ不十分な所がたくさんある。
- ・入居者の生活支援を充実させる為に職員のレベルアップ、意識向上を図りたい。
- ・休憩時間が全くない。ワンフロアの為、常に利用者と一緒に。気の休まる暇はない。
- ・兼務でなく、専任として業務させてほしい。
- ・すぐに相談できる体制がほしい。
- ・グループホーム1ユニットでは職員数も少ない。何から何までこなさなくてはならない。とにかく多忙である。
- ・従業者が楽しく働ける様福利厚生の実施
- ・(当職場に限ったことではなく)記録物が多すぎる
- ・勤務体制がきついで、せめてそれに見合った給与が欲しいと思います。給与が低い分、それに合わせた仕事！というのは出来ない事なので。
- ・管理能力が低いせいかもしれないが、利用者の事、労務管理(職員について)雑務の時間が取れるような運営方法を考えて欲しい。
- ・働く職員の資質を上げなければならない

- ・現場と管理者の両立はきつい。サービスにみあった人員配置をしてほしい。急な休みなどとりやすい環境にしてほしい。
- ・意欲を持ったスタッフが多いので潰さないよう配慮してお互い切磋琢磨し、レベルアップに繋げてあげたい。
- ・仕事の幅が広すぎて疲れる。精神疾患を患った。もう少し余裕が欲しい。
- ・認知症介護のプロを目指したい

「管理者調査 設問（25）現在の職場において、労働条件や労働環境で改善して欲しいことを具体的にお教え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・医者と一緒に患者に合わせる仕事するのに労働条件どうのこうの言ってたれない！だから金だ
 - ・スタッフ確保
 - ・恵まれていると思う
 - ・仕事分担してほしい
 - ・グループホームの特性を生かした認知症ケア、心理学等の専門性の理解、そのための資格の充実（認知症ケア専門士等の社会への認知など）
 - ・職員全体への賃金アップをして欲しい。
 - ・人員をもう少し増やして欲しいが、職場というよりも、国の制度が変わらない限り無理。
 - ・古い民家を改造しての事業所なので冬は寒い。部屋は広く大きいストーブがあるので部屋の中は暖かいが廊下、玄関との気温差が大きい。
 - ・休暇が取りづらい（年休）
 - ・時間外労働が多い。
 - ・資格、経験のある職員を入れてほしい
 - ・管理者として兼務という状態でもう1つの施設では介護業務もあるため同敷地内ではあるが2つの施設を見るのは大変できれば1施設専属にしてほしい
 - ・資格があることから1人で数役こなすことが期待されているが1日8時間1人ではこなせない。時間外手当もない
 - ・管理者は残業しても、超過勤務請求できないか。毎日3時間以上している。休日、時間外での仕事も多い
 - ・スタッフの賃金→ハローワークの他職種の賃金をみると対人援助の仕事が”これでよいのかな？”と思っている。誰も就きたくないかも。
 - ・管理者といえど介護スタッフの一員であり、時間配分がうまくとれずきちんとした仕事ができない。
- ※人員の増加
- ・もう少し職員が働きやすい環境を作してほしい（退職金が少ない）。
 - ・利益追求も給料確保の為には必要だが、その分サービスが多くなる。

- ・ 事務処理等や現場指示などで休日もあることが多く、休日においても連絡があると頭から離れない事もある。必要であれば休日出勤する事は構わないが、せめて仕事から離れて休む時間がほしい。
- ・ 送迎、相談援助事務、介護業務等仕事量が多く、なかなか休みが取れない。せめて事務員を増やしてほしい。
- ・ 退職金制度の導入
- ・ 上司がいやです。コンタクトがとれません。変わってもらいたい。
- ・ 職員配置の充実
- ・ 賃金を上げてほしい。現在、管理者、介護支援専門員、介護職と、3つの役割を兼務している業務についてはやりがいはあるが、もう少し、賃金が上がるとよい。
- ・ 休憩なしで8時間労働しています。8時間の中でも利用者と、離れる時間がほしい。
- ・ 理由なき人事異動が多い。
- ・ 働く意欲のある職員は能力等も評価し、パートから臨時、臨時から正職員へと昇格できるシステムにしてほしい。資格を生かした職務についている職員には手当を支給してほしい。
- ・ 賃金、男性職員の増員
- ・ 人員の補充。男性の入居者様には男性の介助者の力が必要(重量や力的な部分)
- ・ 待遇改善
- ・ グループホームと小規模多機能兼任業務であり、多忙にて、心身ともに疲れる。認知に対する理解、接し方のある程度経験した人材確保の必要性。入社後の研修以前の性格的要因が大きいように思われる。
- ・ グループホーム、小規模多機能兼任(管理者、計画作成担当)のため、仕事量が多く仕事に終わりがなく、毎日仕事に終われ、精神的に休まる暇なし。
- ・ 賃金が低く、手当でもない(家族、資格等)
- ・ 単独型通所介護(認知対応型)であり、運営規定上、生活相談員、看護師兼機能訓練指導員、介護職とサービス提供時間必要人員であり、自分自身の体調管理をきちんとしていないと他職員、事業所に迷惑をかけることになるので※資格をもった人員(生活相談員)が少ない。限られた人員でこなしている。
- ・ 経験豊富な職員をバランスよく各事業所に配置して管理者の手助けを出来るような職員配置。
- ・ 管理職員として全責任を課せられる割には給料が安い
- ・ 残業を減らすようにとのことでサービス残業となる
- ・ ミーティング、勉強、会議、懇親会等全員参加のため休日になっている人は出てこなくてはならない。本人にとっては休日とならない(多いときは3日もあり)。手当でもない
- ・ 現場で行う時間がないため自己評価、調査、計画書等書き物は自宅持ち帰りがほとんど。
- ・ 休憩時間の確保と休息場所。
- ・ 正職員を増やす。
- ・ 業務を減らす。
- ・ 賃金を上げて欲しい。

- ・時間で帰ることの出来る残業のない環境。
- ・多機能的な変化のある労働なので、就労条件が難しくなっており、人材的にも不足状態。職員にとってももっと働きやすい環境にしていきたい。
- ・福利厚生
- ・勤務体制の見直し（非常勤、制席の導入）。現在、3ヶ月の試用期間の為、正社員にて勤務となっているが見極めるには短すぎる。
- ・人員増。
- ・夜勤は一人体制。24時間働きっぱなし。その割りに手当が少ない。
- ・賃金の向上、仕事内容の軽減。
- ・職員のトイレ、休憩室。
- ・一人で管理者、ケアマネ、看護師としての仕事を持ち、介護事務も行っているため、ひとつひとつの仕事をこなすだけの時間の確保が難しい。と、人員の確保をお願いしている。
- ・全く知らない土地へ入所施設がなくて行かれる方、知った人のいない所は不安なことと思います。自宅と行き来ができる地域密着型は今後、必要とされるサービスと思っています。
- ・気軽に年次を活用して私生活も大切にできるような環境がほしい。
- ・給与表もない職場であり、3年経っても給与が上がる事がなく、雇用体制の見直し、安定を希望します。
- ・仕事の多くが肉体的・精神的に重労働である事（変形労働など）を理解し、配置する職員の能力や現場での職員の頑張りを評価し、賃金面等に反映させて欲しい。法人にとってこれからどのように運営するか方針を明確にし、過剰な労働やストレスによる体調不良や、バーンアウトを生み出さないよう耳を傾けて欲しい。
- ・給料が安いので改善して欲しい（職員全員）
- ・勤務時間内の多くはサービス提供時間にあたるため、事務処理や書類整備は全て時間外になってしまふ。また子どもも小さいため、保育サービスもしくは利用者と気軽に交流できるよう柔軟な環境作りをしてほしい。また極力時間内で処理できる業務改善を一緒に考える等してほしい。
- ・経営層は各事業所を理解して欲しい
- ・昇給や退職金の制度をつくって欲しい。時間内に終わられる仕事量にして欲しい。
- ・法人内での事業所格差の解消
- ・兼務ではなくして、仕事量を減らしてほしい
- ・休憩時間が短い、取りにくい、横になりたい。

「管理者調査 設問（33）地域密着型サービスの特色についてのお考えをお教え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・地域のかたがたとの交流が取れる
- ・誰もが老いること、一人ではないことの受信・発信基地。

- ・地域により特色は色々あるが、良いところと悪いところ（良い地域と悪い地域）が目立つ。
- ・地域の中だけで考えると難しい面がある。
- ・認知症は進行性の症状を呈すというところで嫁ぎ先が必ずしも自分が輝いて生きた地域とは限らないので解釈に一考がほしい。
- ・かゆいところに手が届くサービスです。融通の利くサービスなので利用者様、特に仕事を持っている家族にとっては使いやすいサービスだと考えます。
- ・当たり前のことが当たり前ができる。グループホームが地域にとけこめることができる
- ・地域に関わりながら皆さんに見守られ生活できる。
- ・なじみの地域でサービスを受けることができる。
- ・昔住んでいた所、また家族が近くに住んでいるからという理由から、当ホームを利用する方が多い。
- ・地域との絆を持ち、協力を得ながら少人数の利用者にきめ細かいサービスが提供できる質の良いサービスだと思う。
- ・（31）の質問で○印をつけたところに関して、そうであればいいなあと思う地域密着の理想です。
- ・古い地域（考え）だとあまり近所の施設を使いたがらない。たてるにしても場所を考えなければならない（例：自分の親を認知症の施設に入れるのに近所の目が気になるなど）。
- ・合併して市になった事で利用者が広域になり、また地域密着型サービス以前に利用された方もいらっしゃるの、身近な存在に感じるのは、一緒に生活している方々であります。地域に出だしての活動は、利用者にとって負担に感じ不穏の原因になるので、現在の利用者は地域密着型サービスの長所を生かせない。
- ・大きな施設に比べ、家庭的でとてもよいと思います。ただ、様々なことを自ら行っていかななくてはならないことが多く大変。
- ・地域に根ざした生活を支援し、住み慣れたところでの生活が継続できる。
- ・地域の方々に介護施設という概念より深く交流を持ち、地域のおじいちゃんおばあちゃんという目線で温かく見守っていただければ。
- ・少人数で多様なニーズにも応えられるサービスであると思う。認知症対応事業所ではあるが、特に男性の利用者が多くなってきている現状である。（個々に対応できる面が好まれている）
- ・小規模で、本人に寄り添った対応（支援）が出来る可能性のあるサービス。地域住民、地域のニーズを反映しながらともに支えあうことの出来るサービス。
- ・家庭的な雰囲気の中での生活できること。自分のペースで生活できること。地域行事に参加したり、交流を持てること。
- ・施設の地域性もあると思います。自施設は周囲は田んぼ、山、施設周辺に民家がポツポツ点在している。皆さん協力的であります。（雪かき、畑仕事、草取り等、差し入れ、お祭り参加）。一つの家として、隣近所づきあいしておりますが、スタッフ（施設側）の自己満足で終わっていないか？自問自答しています。
- ・「認知症」の方や「認知症」の理解をもっと理解して、地域で生活（在宅）している方々との協力を得ながら自宅で住んでいくことが必要な方へのサービス提供をしていく。

- ・ 29 名以下の少人数と言うこともあり、利用者一人ひとりに密なコミュニケーションが取れる。
- ・ トータル的なサービスも提供できる
- ・ 日常生活に心の安心と穏やかさが胸の置くに在ようになじみの関係がすばらしい。
- ・ グループホームの職員数が少ないため、入居者の 1 人 1 人の認知症自立度、日常生活自立度をそれぞれ見極めて職員数を決めて欲しい。
- ・ 住み慣れた地域、人々とふだん変わらない生活環境の中で、交流や機会を活かし、家族と共にその人がその人らしく生きていく為の支援、支え合いを中心に行っていける環境である事を望ましい体制作りがなされていく事。
- ・ 地域の方には、だいが浸透されてきていると思われる。電話での問い合わせ等あるため。
- ・ うまく活用できれば児童も含めて、地域の交流が生まれ、活性化が図れる。
- ・ 施設独自に柔軟な運営を行いやすい。
- ・ 地元の人がサービスを利用できる。
- ・ 顔見知りの人たちである。
- ・ ボランティアの活用(カラオケ、回想法、読み聞かせ)。
- ・ 慣れ親しんだ自宅において要介護状態になったとしても、地域にある介護サービス事業所を利用しながら、今まで培ってきた関わりを途絶えることなく生活することが出来る。
- ・ 介護報酬が低すぎる。
- ・ 住み慣れた地域でなじみの方たちに見守られて、安心して暮らせる拠点。
- ・ 地域（市）に住所のある方しか入所できない所は良いと思う。
- ・ 地域に根ざした活動や交流が出来る
- ・ 少人数なので、極め細かいケアが出来る
- ・ 柔軟さを発揮して困難ケースにも対応できること(が求められている)
- ・ ★寄り添う、極め細やかなケアが認知症に適している。可能な限り住み馴れた自宅、地域での生活を支援。認知症等により中断され閉ざされている地域社会との交流、復活、支援
- ・ 地域との関わりを強く持てる
- ・ 利用者にとっては、本人を熟知している職員にトータルでサービスを提供してもらえし、家族にとっても時間の制限なく状況、様態におうじて柔軟に対応する仕組みなので、利点はたくさんある。

「管理者調査 設問（34）地域密着型サービスの課題や今後の展開についてのお考えをお教え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・ 地域の一員となるための方法
- ・ 地域は何を求めているのか、施設は何ができるのか迷っております。
- ・ 医療と介護の連帯が難しい。
- ・ 違った角度で考え利用しやすい制度に。
- ・ 昔の習性やその人の生きた地域の特色を本人がどの様に認識しているのか難しい。

・「住み慣れた土地でなじみの人達と過ごす」ことは理想的ではあるが、一方で「あんなふうになりたくない」と考える人もいる。「認知症にならないように頭、手足、身体を使うように予防する」という言葉があるから、ならないほうがいいのだが、体が弱くても大丈夫、認知症になっても大丈夫・・・と真の意味で受け入れてもらうことが私たちの仕事と考える。

・まだ施設（事業所）で完結しているところがある。地域のいろいろな方々の協力を得られたならば、もっと楽な楽しい介護ができると思う。どうやってみなさんの力を結集したら良いか悩んでいます。何か行うにも会合を開くにも人的余裕がないのも悩みです。

- ・地域の中でグループホームに対する理解がない
- ・保育所等との交流がうまくいかない
- ・市内は、広く立地地区以外の利用者は、地域性とはかけ離れてしまう
- ・今後の高齢社会”地域密着型”とかその他の区分け自体必要なのか。※ケアマネの居宅介護支援費分を他に還元しながら介護保険制度そのものを見直さなければならない。

※小規模多機能のケアマネには、特別給付されていないので他もそのようにすべき・

- ・介護密着型サービスのみで考えず”全体”で考えたほうが良いのでは。
- ・住民の認知症に対しての理解がうすく、逆に施設から一歩引くことがある。理解を得るまでに時間がかかる（その間は厳しい経営をしいられる）。

・なれあいの関係になりやすいので一線を越えない。

・職員の育成

・グループホームが増加する中で、利用者を確保することが大変である

・特養老人ホームの利用料が安いので、利用者が増加する傾向にあるので利用料の負担を軽減できる制度を導入したほうが良いと思う。

・地域の方々の理解と協力が得られるようになるためには、まず、認知症高齢者についても理解をしていただく必要があると思う。中には、「施設だから別」という考えの方もいる。

・地域と施設との介護（認知症など）の理解の違いを感じる。地域の方々にも介護に必要性和特徴を知っていただきたい。

・普通のデイサービスよりも高い利用料ではあるが、サービスの中身を理解していただき、定員10名、フル利用に向けて運営していきたい。少人数であるために、入院・入所等の利用減が即減収に結びつく事が課題である。

・地域住民とのネットワーク構築。最後までつながりのある切れ目のないサービス体制作り。

・地域密着のうたいがあるので、地域に溶け込もうと一生懸命、知らない地でがんばっているところであるが、実際、家族や利用者は、本当にそれを望んでいるか？です（認知があり、家族は県外。家族はいるが、毎日不穏であり、介護に疲労）と言った要因で入所がほとんどであり、家族は「とにかく、あたたかい施設で三食を」のようです。

・今後、増加していくと思うが、他事業所とまた近所との連携がさらに大切になっていくと思う。

・地域住民の方々に認知症の理解をしていただき、地域住民の方々とサービス事業者のネットワークづくりが必要と思われる。※地域住民ほか

・地域密着型の考えに賛同し、自分もその思いで携わってみましたが、実際、施設側、保険者、国のうたいが先行し、利用者本人がそれを望んでいるのか？生活暦の模倣で満足しているとも思えない。まだまだ、勉強不足の段階ですが、奥深いものを感じております。くうまく表現できず、すみません

・一人の利用者に対して総合的な生活の責任があり、家に帰宅しても常に心の休まることがないため、ストレスがたまりやすい。休日でもちょっとしたことで電話が入り、不安が募り、遠出も出来ない。利用者の家族がすべてを当てにしまい、まかせっきりにする人もいます。

- ・介護度に差があると、重度の方に手がかかり、軽度の方が重度の方が重度化する。
- ・認知の状態が違う為、一緒に行動できないことがある。
- ・事業所と地域の方との協力、支援体制作りの為の信頼関係が構築されていかなければ上手に機能していかないと考える。
- ・みなしの方が2名入居中。事務手続きを簡単にできないものか。なじみの関係となり、認知症状も安定しているので、急激な変化は避けた方が良いと思う。
- ・「地域密着」と言っても、施設間より地域の方が関心を持たない場合も多いと思われる。
- ・職員の負担が大きくなってしまい、離職率が高くなっているのに、様々な能力が求められる為。
- ・入居のニーズが多く、今後増えていくことも求められていると思うが、採算の問題が大きい。
- ・職員のレベルを上げていくこと。
- ・地域の人たちとの交流を進めることが出来るよう。
- ・外へ出たがる利用者の対応が難しい。見守りできない。
- ・事業所を拠点として、登録者の能力を発揮できるよう様々な取り組みをしていきたいと考えている。
- ・地域密着型と従来型と比較した場合、利用者側の選択理由の最大のポイントが「料金の安さ」の点から考えて、地域密着サービスを利用する側・提供する側双方に負担援助を考えて欲しい。
- ・福祉にとっても協力的な地域に恵まれています。これからも、より一層皆様にご協力いただき、そして私達から、どんどんすすんで出かけ、いつでも自由に行き来できる施設を目指していきたいと考えております。

・地域の人との積極的な関わりが今後課題

・★(33)で述べた特色を発揮しなければ存在価値が問われる。そのためには人員(スタッフ)も必要であり、現在の基準の見直し検討が必要であるので加算の要件として少数の資格者(介護福祉士)より無資格でも基準以上のスタッフが配置されていることの評価加算があればよいのでは。今後地域に必要不可欠な存在として、地域の公民館に次ぐコミュニティセンター的役割が求められてくると思う。その役割を担うことによりこの事業も発展すると思われるしそのための行政支援が必要だと思ふ。

・家庭や家族が当の昔に崩壊している社会事情を考えず何をもって地域といっているのかわからない。地域と言うものがすでに存在していないのではないか。

・認知症が重度にならないとサービス利用へ踏み切れない。しかし、そうなった時はほぼ入所が必要となっている。

- ・地域が消滅している現状から新たに地域コミュニティを創り出していくことが必要。
- ・家族の認知症の理解が低いと思う
- ・介護報酬が高く利用者負担が大きい
- ・在宅に位置しながら在宅サービスを受けられない。訪問診療を可能にしてほしい
- ・利用者、家族にとってとても都合の良いサービスであってもそれに対応する組織や職員配置、職員ここのサービスに対応する意識の違いで、職員の負担が重くなる

「管理者調査 設問（42）管理者としての悩み、辛さ、大変さ等、管理者の置かれている現状やそれに対するお考えをお教え下さい。」に関する自由記述の回答は以下の通り。

- ・自分の悩みも他社の悩みも楽しんで解決できないと管理者でいる意味がない。管理者とは職員でも入居者でも大変なときに対応できてなんぼなんだと思う。
- ・自分の無能さをいつも背負っている
- ・管理者という立場であるが、介護職員はしなければならないし、ケアマネ、利用料請求書づくり、利用者健康管理、看護師かわりと1人で色々な仕事をこなさなければいけない。家に帰っても、休みでも、いつ連絡が入るかわからない等いつも気を抜く事ができない不安との生活。自分が正職員で他7名は臨時のため仕事分担できる人がない。施設全体での人事配置をもう少し考えてほしい。
- ・小規模である所は、全てにおいて万能を求められる。小規模で利用者の介護度が低い＝収入が少ないということもあり、職員も高レベルなスキルを求めにくい。
- ・利用者さんの緊急時の対応、相談、夜間等連絡があることを考えると落ち着かない時がある。
- ・仕事の量の多さ（管理、運営、介護）
- ・相談する人が少ない。
- ・管理者・ケアマネとして全体的な把握がある程度必要、かう介護職と看護師としての立場であるため（例えば2日に1回他職員と交代でインシュリン注射など）心身の負担は大きいと感ずるようになっている。又少人数ながら職員にもいつの間にかグループができていく状況であり、自分に見えていない部分の把握が難しいのも悩みである。
- ・GHの管理者は、事業所の運営から現場まで、全てにおいてたずさわらなければならないため（書類作成～オムツ交換）体が追いつかず、ストレスを感じる。
- ・普段は介護の一員として働いて、事務室に机があるわけでもないのに書類、アンケート等や問題が起きた時だけ声をかけられる。
- ・以前、働いていた職員が自分が辞めるのに、いじめを受けたとあちこちに訴えた。結局、施設内で話し合いを持ち、そういうことが無いことが判明するが、心労でした。
- ・名ばかり管理者です。
- ・経営者・管理者計画作成者と時間にとられ、経営は安定しているが教育や地域交流・ケアプラン作成に時間がとれない。

・ 30年間特養で介護をし、現場勤務していました。H19年同法人で小規模多機能を開設することになり、自分から申し出をし、管理職を命ぜられました。事務的なことは初めてだったので数々の失敗を繰り返しどうにか軌道にのったところです。H19年には利用者5名から始め、H21年には待望の20名を超えることができました。しかし22年となり、体調不良から長期入院、独居困難となり施設入所希望者が数名あり、利用者減少の兆しが見えます。在宅支援の難しさを痛感しています。

- ・ 管理者＝施設長＝ほとんど経営者
- ・ 経営者の姉弟との板ばさみ、考えの対立、管理者ではあるが、それ以外の職務に「オワレル」！！
- ・ 「大変！」この一言に尽きます。人がいなければ何でもやらなくてはなりません。スタッフとしてケアマネとして事務員として何役もこなさなければなりません。といって（このアンケートもですが）やらねばならない仕事は次々とできます。長期的なことを考え、行いたいと思ってもなかなかできないのが現実です。
- ・ 人が辞める、職場内がギクシャクするのは大変困惑します。労力を費やします。
- ・ 事故対応を考えると心が休まらないのが現状です。夜TELが来るとドキッとします。
- ・ 職場教育の大切さはわかるのですが、なかなか思いが伝わりません。難しいことを言っている、求めているわけではないのですが・・・。
- ・ ケアマネ業務を兼務しており、両立させるのが大変と感じている
- ・ 名ばかり管理者なので自分の思うようなケアができない。とにかく出費にうるさいので何もできない。会社に損をさせるという考えは毛頭ないにもかかわらず利用者のための出費のための出費を抑えるのが非合理に感じる
- ・ 職場の中に相談相手がいらない。自分以外に施設への勤務経験がいらない。仕事を任せる相手がいらない
- ・ 職員のモチベーションアップ。職員の指導。トラブル事故が起きた場合、休みでも出勤しなければならない
- ・ 休日でも連絡(オンコール体制)がくるため休んだ気がしない。代休、時間外もない
- ・ 関所から1年6ヶ月。私がきて4ヶ月ですが、ここ1ヶ月で「登録を25名にしろ」との上司。現場への理解、小規模多機能への理解がまだまだ。
- ・ 地域で今後長く活動する上でまずは小規模多機能への理解が重要と日々、様々な活動をしている
- ・ 個人的には、子育ても現役で「管理者として仕事のみに専念できないので、適任でないのかもしれない」と思っている。しかし、自分の”資格”でひとつ介護を提供できる施設と雇用の場が確保できたので、その分の責任ははたせたかもしれないと思っている。それほど、大変だと思いません。しかし、”暮らしの場所”で看護職として現場にいたいと思っている。
- ・ 自分の無能さ、人間関係の難しさ（他事業所からの就職者などとの）。
- ・ 経営者、職員との板ばさみであり、大変である。またそれに対し、理解してくれる人間がいらない。休日でも事業所、本社から連絡があり、心身を休める時間が少なく家族との時間が取れない。
- ・ 能力以上のものを求められる。性格的に合わない等思うことがある。同僚と励ましあいながら何とかやっている。上から、下からの中間管理職。下なら楽しい職場だと思ってしまう。
- ・ 利用者を増やせず経営が安定しない事。

- ・ (25) のとおり。
- ・ 売りはない、地域には密着していない立地状況で利用者をどう集めればいいのか悩んでいる。それについても経営層も一緒に考えてくれたらと思う。
- ・ スタッフの教育
- ・ オープンして4ヶ月、職員研修は一通りはじたものの、実際認知症の利用者様を目の前にするスタッフの困惑は計り知れないものがあり、指導の難しさを実感しています。
- ・ 管理者になって日が浅く、色々な面を勉強していきたいと思っておりますが、研修に出る機会を作る時間が少ない。職員の人数を1~2名増員して、職員にも外部研修を実施したいが勤務体制のやりくりが大変である。職員に恵まれて、無理な事も快く聞いていただき助けられております。職員と力を合わせて利用者の満足が出来る施設作りを目指していききたいと思います。
- ・ トラブル、事故が起きた場合休みでも出勤しなければならない。能力以上のものが求められる。仕事量が多い。職員のモチベーションアップ。
- ・ 自分に皆さんを引っ張っていく能力がないと思っているので、とても辛い。誰にも相談できないことが多く、不安、ストレスのため顔に湿疹がでて皮膚科通いしている。
- ・ 外部からの提出書類が多くなっていること、法人内の提出書類も多くある。自己評価、外部評価、情報公表、運営推進会議、情報提出表等に伴う、研修や会議学習会の開催、資料作り等々。
- ・ 経営の方針を職員に伝え、実行していくとりまとめ役としてのストレス、入居者のケアに関してのストレス、人間関係を取りまとめていくストレス、何かあったらすぐに駆けつけなければならないストレス、等々、悩みは限りないが、その事を上司、部下となる職員がどのくらい知り、考えているのかと悲観的になってしまうことがある。
- ・ 業務に関わるスタッフが頻回に入れ替わること。上司の求めていること、下の要望が合わないこと。
- ・ 意見と文句の違いをわからない人が多い。意見を否定するならそれなりの意見を言ってほしい。考えなしに文句を言う人が多い。
- ・ 在宅福祉課3事業所の管理をしている。また、介護支援専門員として、ケースを持っているため、十分な管理指導が出来ないというはがゆさがある。
- ・ 利用者家族のニーズと事業所の対応力とのギャップ。良い人材の確保が難しい。
- ・ いかに事故を少なくするか。
- ・ まだまだ未熟で、現場との兼務なので、管理業務がおろそかになり、皆に迷惑をかけている。管理者といっても雇用されている立場なので、時間外手当など、保障すべき所は保障していただきたい。
- ・ 心身ともに働きやすい環境づくりの大変さ、信頼しあえる人間関係作り
- ・ 管理者として資質は持ち合わせていないので、できれば管理者は降りたいと日々思っている。計画作成と兼任であり、多忙すぎる(小規模計画作成含む)。グループワーク入所者さんの笑顔をみたいだけに頑張っている自分がいます。
- ・ すべてにおいて最終的に管理者の責任となり、精神的に参ってしまう。
- ・ 職員とのコミュニケーション
- ・ 業務が多方面にわたり、勤務時間がそれにとまなわないことが多々ある。

- ・スタッフの人間関係。スタッフのケア意識のレベルの低さ(利用者本位ではなく、自分本位で仕事をしているように感じられる。アドバイスすると自分の理想を押し付けるなど言われたので何にもいえない)
- ・少人数の職場だと仕事の分担が難しく感じられる。正社員が少なく。パートさんへの仕事の以来が出来ない内容のものもあり、正社員の負担が大きくなっている。同じ介護内容の仕事をしているのだから臨時職員も正社員として採用してほしい。
- ・管理者等、上に立ったことがない為、どのように指導したらいいのかわからない。
- ・業務として決められたことも指示(注意)しなければならないものか…。
- ・提出物の多さ、家族への連絡、外部の評価・公表制度、実態調査等、山積み。
- ・介護業務をしながらの書類作成は無理。他に1名必要だと思う。
- ・管理者とはいえ経営に関わっているわけではなく、指示された数字をクリアするよう努めなければならず、業務していることが負担に感じる。
- ・介護保険上で認められているとはいえ、計画作成、介護業務と全て常勤換算に数えられるのもおかしいと思う。
- ・介護員、看護師としての兼務であり、仕事が多く煩雑である。余裕のある勤務体制が望まれる。
- ・利用者及び家族との意向を十分に反映できていないのではないか。
- ・職員の性格、家庭状況等も含め、十分把握できていない為、仕事に対するモチベーションを上げられないでいる。
- ・職員同士のわだかまり、知識技術のレベルアップ協力体制等を十分に出来ていない等々、まだまだあるが、自分自身が管理者として、十分に出来ていないことを考えると、管理者としての器ではないと考えてしまっている。常に空をつかもうともがいているような気がする。
- ・転倒事故、急変の場合の対応のため、休みであっても出勤や日中勤務、夜間の対応することもあり辛い。
- ・年度末の人事異動などによってスタッフの入れ替わり。
- ・管理者とはいえ、法人組織でその上に所長がいる。グループホームは単独で全てまかせるといわれているものの、グループホームは単独ですべてまかせるといわれているもののグループホームのことを理解してくれていないため相談はあまり出来ない。所長はいるものの、責任もついてくる。思うようにできないところがある。職員と上司の間にありやりにくい。
- ・職員の退職。
- ・自分が行っていきたいことが、理事会、事務、現場に協力が得られず、孤立している。
- ・現場のレベルが低い。やる気が感じられない。
- ・将来的には事務所を開設していきたい。
- ・認知症の人の理解が難しい。皆様それぞれの状態のあらわれ方が異なっている。
- ・暴言、暴力行為が出ている利用者様の対応に職員が恐れをもつことがあるので悩んでいる。
- ・身体的介護より精神的介護になるため、職員の負担(精神的)が大きい。

- ・登録者が安心してサービスを受けられる環境づくりに苦慮している。また、職員の労務管理を適切に行いながら、働きやすい環境づくりをすることに大変さを感じる。
- ・福祉事業が単体のため、相談相手がおらず困っています。
- ・他の職員とは年齢的にも差があり、職員ではないパートの方には無理なお願いも出来ず、自分が動いてしまうことが多い。
- ・医療的側面のケアが必要な方も増えているため、看護職も担っているため、呼び出されることも多い。職場にいる時間がとにかく多い。疲れきってしまわないよう、仕事を分散させたい。
- ・開設1年程のタイミングで着任しましたが、現場も、施設全体のシステムも目茶苦茶な状態であった。改善へ向けて進めて行きたいが、抵抗や反発も少なくない。一度、全部を振り出しに戻して考え直して再構築したい。
- ・全体を見なければならない。自分のメンタルバランスがくずれ通院中、管理者になり、生まれてはじめて胃潰瘍となった。が、それなりにやりがいを感じ努めている。
- ・なるべく、スタッフのストレスにならないよう、働きやすい環境を…と考えながら、対応しているつもりですが、いつも壁にぶつかっています。その際に、相談する相手は誰ひとりいません。全部自分の判断で行う事がそろそろ限界になってきています。
- ・帰宅しても勉強や残務処理におわれ、子どもや家族との時間はもちろん自分自身の時間ももてない。管理者という役職に沿えるような知識も技術もない。すべてのことを両立することができない自分であることを痛感させられている。しかし、成長できる機会とも思うが、正直、心身共に辛い。
- ・管理者として判断を求められることが多く、仕事量も多いのでとても負担となっている
- ・黒字経営にならなければ、職員は増やさないとか単体であればとうにつぶれていたとか小規模が赤字でも特養の職員並みの給料、ボーナスを支給しなければならない等々赤字攻撃に苦しんだ。3年弱の年月を経てやっと安定〇〇域に達している状況ですが、経営者の心無い言葉には耳を塞ぎながら必ずこの事業は発展する要素をたくさん持っているという展望のもとに耐えて努力した結果目安の黒字が増えています。やはり、この事業をひきうけた事業者(経営者)が誇りと自身をもって取り組めるような研修が不可欠と思います。
- ・福祉に人材が集まってこない。岩手の人材の質の低さ。
- ・周囲からの理解が低ければ、利用者を獲得することが難しい
- ・居宅の管理者から一転ホームの管理者となったのが1年前。利用者とその家族との関わりの中で多くのことを学ばせていただいた。居宅の時もそうであった様に一所懸命向かい合うことで信頼関係の構築と、ちょっとした出来事に家族や介護員と喜びや悲しみを共有し合えることはとても素敵なこと。金銭的には大変不満はありますが、仕事としてはとても満足しております。介護職の力量不足が着任当初問題でしたが、少しずつレベルアップを図り、思いやりの心で介護させていただきたいと思っている。
- ・新規事業立ち上げ時から意見に耳を傾けてもらえず、人員不足・職員の介護力のバラつき、軌道にのるまで休日返上。評価なし、現場(事業)をまかせっきりでは誰も管理者などやりたくないと思う。今こそどう運営していくか方針をあきらかにし、つぎの管理者を育ててほしい

「管理調査 設問（41）現在の事業所に就職した理由について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。」に関する「15. その他」の自由記述の回答は以下の通り。

- ・自分を信じて経営者になった
- ・現在の事業所より勧誘された為（前事業所の方針が合わず退職しようとしていた）
- ・現社会福祉法人の求めによる。
- ・タイミング
- ・来てほしいと声をかけられた
- ・前責任者に望まれて
- ・人事異動による
- ・同法人からの異動
- ・前職の契約終了にともない今の職場で相談員兼事務の求人があったため
- ・新関所施設であり自分から異動希望を出した
- ・GH、小規模多機能で馴染みの関係で介護したかったため
- ・業務命令
- ・主婦をしていたため何かしたかったため
- ・頼まれた（ケアマネの資格があったため）
- ・異動による
- ・地域に介護施設がひとつくらいあってもよいと思ったから。（新規立ち上げの話があり、資格者が見つからず撤退寸前だから是非！と勧めがあったから）
- ・老人ホームの実態を知りたいと思い、産休代替を手伝いそのまま勤務することになった
- ・新規立ち上げ事業をケアマネの先輩より紹介があったため
- ・法人内の異動による
- ・自分が立ち上げた
- ・育休の復帰先として配属命令があったから
- ・新会社設立に伴い、希望をもって就職をした
- ・グループホームを知りたかった

資 料 編

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査 事業所調査

調査主体：財団法人 岩手県長寿社会振興財団
実施主体：公立大学法人 岩手県立大学 社会福祉学部

ご記入いただく上での注意事項

事業責任者あるいは管理者の方がご記入ください。

◇本調査の結果はデータとして全て統計的に処理され、個人名ならびに個人のプライバシーに関する事柄が公表されることは一切ありません。データは研究にのみ使用され、統計処理されたデータとして公表されることになります。地域密着型サービスの現状や課題を明らかにし、今後の展開について考えていくために、ありのままにお答えいただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

◇返送は同封の返信用の封筒をお使い下さい。また返送の際には、職員調査も同封いただきますよう、あわせてよろしくお願いいたします。

(1) 貴事業所の種別について、以下の該当するものにひとつ〇をつけて下さい。

- (2) 貴事業所がある市町村名をご記入ください。

(3) 貴事業所は概ね以下のどの地域に該当しますか？ 該当するものひとつに○をつけて下さい。

- (4) 貴事業所を開設した年度について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

- (5) 貴事業所の経営主体について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

- (6) 貴事業所の経営主体である法人内で介護保険の予防給付サービスを提供していますか？

- (7) 貴事業所の経営主体である法人内で、例えば配食サービスといった介護保険外サービスを提供していますか？

- 150 -

(8) 以下の介護保険の指定サービスのうち、同じ法人内にあるもの全てに○をつけて下さい。

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 1. 介護老人福祉施設 | 2. 介護老人保健施設 |
| 3. 介護療養型医療施設 | 4. 居宅介護支援事業所 |
| 5. 訪問介護 | 6. 訪問入浴 |
| 7. 訪問看護 | 8. 訪問リハビリテーション |
| 9. 居宅療養管理指導 | 10. 通所介護 |
| 11. 通所リハビリテーション | 12. 短期入所生活介護 |
| 13. 短期入所療養介護 | 14. 特定施設入居者生活介護 |
| 15. 福祉用具貸与 | 16. 特定福祉用具販売 |
| 17. 住宅改修 | 18. 認知症対応型共同生活介護 |
| 19. 認知症対応型通所介護 | 20. 小規模多機能型居宅介護 |
| 21. 夜間対応型訪問介護 | 22. 地域密着型特定施設入所者生活介護 |
| 23. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 | |

(9) 以下の介護保険の指定サービスのうち、同じ法人で同じ敷地内にあるサービスについて、該当するもの全てに○をつけて下さい。

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 1. 介護老人福祉施設 | 2. 介護老人保健施設 |
| 3. 介護療養型医療施設 | 4. 居宅介護支援事業所 |
| 5. 訪問介護 | 6. 訪問入浴 |
| 7. 訪問看護 | 8. 訪問リハビリテーション |
| 9. 居宅療養管理指導 | 10. 通所介護 |
| 11. 通所リハビリテーション | 12. 短期入所生活介護 |
| 13. 短期入所療養介護 | 14. 特定施設入居者生活介護 |
| 15. 福祉用具貸与 | 16. 特定福祉用具販売 |
| 17. 住宅改修 | 18. 認知症対応型共同生活介護 |
| 19. 認知症対応型通所介護 | 20. 小規模多機能型居宅介護 |
| 21. 夜間対応型訪問介護 | 22. 地域密着型特定施設入所者生活介護 |
| 23. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 | |

◇事業所の経営に関することをお伺いします。

(10) 貴事業所の職員について、常勤職員と非常勤職員の（常勤以外の雇用）の職員数と、そのなかで介護保険の指定介護サービス事業に従事する従業員数をお教え下さい。

	常勤職員	非常勤職員 (常勤換算)
貴事業所職員数（管理者含む）	人	人
介護保険の指定介護サービス事業に従事する従業員数	人	人

1. 1~29人 2. 30人~99人 3. 100人~299人 4. 300人以上

	10億		百万				
収入:							千円

	10億		百万				
支出:							千円

1. ない
2. ある → おおよその金額 田

1. 経営は楽である 2. 経営はやや楽である 3. 経営はやや苦しい
4. 経営は苦しい

1. 新規に介護保険外サービス事業を始めた。
2. 営業地域を拡張した。
3. 営業地域を縮小した。
4. 利用定員の増加を行った。
5. 利用定員の縮小を行った。
6. 人件費総額を圧縮するため、給与水準の切り下げを行った。
7. 人件費総額を圧縮するため、人員削減を行った。
8. 利用者を要介護度の高い人に絞り込んでいる。
9. 予防給付における介護保険の指定介護サービス事業は実施しない。
10. 一部の指定介護サービスの提供を中止した。
11. 常勤の非常勤化を積極的に進めた。
12. その他（ ）
13. 特に何の対応もしていない。

(16) 介護報酬の変更前(平成21年3月)と、現時点を比較して感じる財務上の経営の実感として、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

- | | | |
|-----------------|----------------|----------|
| 1. 経営は楽になった。 | 2. 経営はやや楽になった。 | 3. 変わらない |
| 3. 経営はやや苦しくなった。 | 4. 経営は苦しくなった。 | |

(17) 貴事業所における介護保険の指定介護サービス事業を運営する上での問題点について、以下の選択肢の中で、問題だと思うもの全てに○をつけて下さい。

1. 今の介護報酬では、人材の確保・定着のために十分な賃金を払えない。
2. 経営(収支)が苦しく、労働条件や労働環境条件を改善したくてもできない。
3. 良質な人材確保が難しい。
4. 新規利用者の確保が難しい。
5. 介護従業者の介護業務に関する知識や技術が不足している。
6. 介護従事者の介護業務に望む意欲や姿勢に問題がある。
7. 管理者の指導・管理能力が不足している。
8. 経営者の現場理解が不足している。
9. 教育・研修の時間が十分にとれない。
10. 介護従業者同士のコミュニケーションが不足している。
11. 経営者・管理者と職員間のコミュニケーションが不足している。
12. 利用者や、利用者家族の介護サービスに対する理解が不足している。
13. 指定介護サービス提供に関する書類作成が煩雑で、時間に追われている。
14. 雇用管理等についての情報や指導が不足している。
15. その他 ()
16. 特に問題はない

(18) 上記(17)において選んでいただいた問題と思うことの中で、一番問題だと思うものの番号をお教え下さい。

(19) 地域密着型サービスとして、現行の介護報酬についてのご意見、御要望等何でもお書き下さい。

(20) 事業所の今後の展開について現時点で考えているものとして、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 今の事業所に加えて、同じサービスの事業・事業所を増やしていきたい
2. 今の事業所に加えて、違ったサービスの事業・事業所を増やしていきたい
3. 今の事業所に加えて、配食サービス等介護保険外のサービスを増やしていきたい
4. とりあえず、今の事業所を維持していきたい
5. 事業所の閉鎖を考えている
6. その他（ ）

(21) 事業所を運営していくうえで「地域密着型サービス」であることを意識されていますか？

1. 全く意識していない
2. あまり意識していない。
3. やや意識している。
4. 非常に意識している。

②「やや意識している」「非常に意識している」をお答え下さった方にお伺いします。

具体的にどういった時に、「地域密着型サービス」ということを意識されますか？

◇利用料や入居者の状況についてお伺いします。

(22) 平成 21 年 10 月の利用者実績をお教え下さい。

要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
人	人	人	人	人	人	人

(23) 平成 21 年 10 月における貴事業所の定員、平均利用人数等をお教え下さい。該当する施設名のところに、数字をご記入下さい。

・認知症対応型通所介護

1 日の利用定員

人

1 日の平均利用人数

人

・認知症対応型共同生活介護

入所定員

人

入所者数

人

共用型デイサービスの利用定員

人

共用型デイサービスの利用者数

人

・小規模多機能型居宅介護

登録者数

人

訪問介護の 1 日平均件数

人

通いの利用定員

人

通いの 1 日の平均利用人数

人

宿泊の利用定員

人

宿泊の 1 日の平均利用人数

人

(24) 1 割負担額以外に利用者から利用料として徴収しているものについて、お伺いします。

①小規模多機能型居宅介護の方は 1 日（1 回）の宿泊代を、認知症対応型共同生活介護の方は、1 日の居住費（部屋代）について具体的な金額をお教え下さい。

円

②以下のものについて、徴収しているかどうか、徴収している場合には、実費もしくは定額のどちらか該当するものに○をつけて下さい。定額の場合は、合わせて金額もお教え下さい。

- | | | | | | |
|------------|-----------|--------|-----------------|----------|-----|
| ・食費 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・オムツ代 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・おやつ代 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・光熱水費 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・理美容代 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・日用品費 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・レク、余暇費 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・冬季の暖房代 | [徴収していない | 徴収している | → 実費 | 定額（1 日・回 | 円）] |
| ・その他（具体的に： | | | | | |
| | [徴収していない | 徴収している | → 実費 / 定額（1 日・回 | 円）] | |

(25) 利用料の中でどんな加算を算定していますか？ 以下の該当するものに○をつけて下さい。

1. 加算を算定していない 2. 加算を算定している

②加算を算定している事業所におかれましては、算定している加算全てに○をつけて下さい。

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| ・認知症行動・心理症状緊急対応加算（介護報酬の加算） | |
| ・若年性認知症利用者受入加算（介護報酬の加算） | |
| ・夜間ケア加算（介護報酬の加算） | ・看取り介護の実施（介護報酬の加算） |
| ・医療連携体制加算（介護報酬の加算） | ・退居時相談援助加算（介護報酬の加算） |
| ・認知症専門ケア加算（I）（介護報酬の加算） | ・認知症専門ケア加算（II）（介護報酬の加算） |
| ・サービス提供体制強化加算（I）（介護報酬の加算） | |
| ・サービス提供体制強化加算（II）（介護報酬の加算） | |
| ・サービス提供体制強化加算（III）（介護報酬の加算） | |
| ・個別機能訓練の実施（介護報酬の加算） | ・入浴介助の実施（介護報酬の加算） |
| ・若年性認知症利用者の受入（介護報酬の加算） | ・栄養改善サービスの実施（介護報酬の加算） |
| ・口腔機能向上サービスの実施（介護報酬の加算） | |
| ・認知症加算（I）（介護報酬の加算） | ・認知症加算（II）（介護報酬の加算） |
| ・看護職員配置加算（I）（介護報酬の加算） | ・看護職員配置加算（II）（介護報酬の加算） |

(26) 平成 21 年 10 月時点における利用者の中で生活保護受給者の人数をお教えください。

	人
--	---

1. 非常に高い 2. やや高い 3. 適当 4. やや安い 5. 非常に安い

1. 利用者の介護度が重度化している
2. 利用者の医療ニーズが増えている
3. 経済的に余裕のない利用者が増えている
4. ケアが難しい利用者が増えている
5. 認知症が重度化した利用者が増えている
6. 多様な連携を必要とする利用者が増えている
7. 自らの希望や要求を明確に主張する利用者が増えている
8. 身寄りがない利用者が増えている
9. 家族がいるが、かかわりが薄い利用者が増えている
10. 介護保険制度をよく理解していない利用者が増えている
11. その他（具体的に：

1. 協力医院だけに定期的に受診している
2. 協力医院からだけに訪問診療を受けている
3. 協力医院からだけに、受診と訪問診療を受けている。
4. 協力医院以外の医院にも受診している
5. 特に決めていない
6. その他（具体的に：_____）

1. 満足している

2. 普通

3. 不満 → (理由:)

1. 取り組みたい

2. 取り組まない → (理由:)

(32) 地域密着型サービスと医療との連携における課題を具体的にお教え下さい。

◇サービスの質の確保等の状況についてお伺いします。

(33) 事業所の経営理念の明文化について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 基本理念を示したものを作成している。
2. 基本理念を示したものを、目に付きやすいところに張り出している。
3. 基本理念を示したものを利用者に配布している。
4. 基本理念を示したものを職員に配布している。
5. 当該年度の事業計画を、目に付きやすいところに張り出している。
6. 当該年度の事業計画を利用者に配布している。
7. 当該年度の事業計画を職員に配布している。
8. その他（具体的に：

(34) 広報紙の発行の頻度について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 2週間に1度 2. 月に1度 3. 2ヶ月に1度 4. 季刊
5. 1年に1度 6. 発行していない

(35) 外部評価について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 外部評価を既に導入している（外部評価が義務とされるサービスも含む）
2. 外部評価を導入していない → 1. 導入の予定 2. 導入にむけて検討中
3. 検討の準備中 4. 検討の予定はない
5. その他（具体的に： ）

(36) サービスの質の確保のために、どんな取り組みを行っているか、以下の該当するものの中で、もっとも力を入れているもののひとつに○をつけて下さい。

1. 第三者評価等、外部評価を導入している。
2. 利用者及び利用者家族の意見を積極的に取り入れている。
3. ケース・カンファレンスや職員会議を定期的に行っている。
4. 職員を外部研修に積極的に送り出している。
5. 職員の資格取得を積極的に支援している。
6. 福祉サービス利用者の相談窓口（福祉サービス運営適正化委員会）の周知を図っている。
7. その他（具体的に： ）

(37) 家族会を設置していますか？ 以下の該当するところに○をつけて下さい。

1. ある → (貴事業所の家族会がある / 法人で家族会がある)
2. ない

②家族会がある事業所の方にお伺いします。家族の会とどのようなかわりを持っているか具体的にお教え下さい。

③家族会がない事業所の方にお伺いします。設置の予定を含む、今後の展望をお教え下さい。

(38) 家族との交流についてお伺いします。貴事業所を訪れる家族の中で、もっとも多いものについて以下の該当するものに○をつけて下さい。

1. 月に1度は貴事業所を訪れ、利用者とゆったり接していく
2. 週に1度は貴事業所を訪れ、利用者とゆったり接していく
3. 月に1度は貴事業所を訪れるが、利用者の顔を見て、事務的な用事をこなして帰る
4. 週に1度は貴事業所を訪れるが、利用者の顔を見て、事務的な用事をこなして帰る
5. 2月に1度くらいしか貴事業所を訪れない
6. 半年に1度くらいしか貴事業所を訪れない
7. 全く家族の訪れはない
8. その他(具体的に:)

(39) 家族との交流について、以下の中でもっとも該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 家族との交流のための行事の企画や呼びかけに対して、家族からの積極的な参加がある
2. 家族との交流のための行事の企画や呼びかけをするが、家族の参加や訪問があまりない
3. 家族との交流のための行事の企画や呼びかけが、なかなかできない
4. 家族との交流は必要ないと考えているので、行事の企画は行わない
5. 家族から行事の企画や呼びかけがある。
6. その他(具体的に:)

(40) 地域住民との交流について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 地域住民がよく遊びにくる。
2. 自治会等に施設の設備やスペースを貸すことがある。
3. 地域のお祭りや、自治会の行事に参加している。
4. 回覧板が回ってくる。
5. 地域住民との懇談会を定期的に行っている(運営推進会議を含む)。
6. 地域住民と福祉や介護に関する勉強会を開いている。
7. 地元の団体や個人が慰問に来てくれる。
8. その他(具体的に:)

(41) 地域住民からの支援について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

	ない	少しある	ある	時々ある	よくある
地域住民にボランティアとして行事等に参加してもらっている。	1	2	3	4	5
緊急時や防災の体制に地域住民から参加してもらっている。	1	2	3	4	5
食材を持ってきてくれる。	1	2	3	4	5
物品を寄付してくれる	1	2	3	4	5
利用者が行方不明になったときに、情報提供をしてくれる	1	2	3	4	5
利用者が行方不明になったときに、一緒に探してくれる	1	2	3	4	5
利用者が起こすお店等での万引きやトラブル等に対して、理解をしてくれている。	1	2	3	4	5
その他（具体的に： ）	1	2	3	4	5

(42) 貴事業所の機能や役割等について、地域住民にどの程度理解されていると思いますか？

1. 非常によく理解されている 2. まあ理解されている 3. 普通
4. あまり理解されていない 5. 全く理解されていない

(43) 地域や地域住民とのかかわりについて、どのようにお考えですか？ 以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 十分交流や支援があり、今後も維持していきたい。
2. 交流や支援が十分とは言えないので、今後さらなる交流や支援を図っていくつもりである。
3. 交流や支援が十分とは言えないが、そちらに力を注ぐ余裕がない
4. その他（具体的に：_____）

(44) 利用者の意見や要望を取り入れる取り組みを行っていますか？

1. 特に行っていない
2. 行っている → 具体的に:

(45) 職員の意見や要望を取り入れる取り組みを行っていますか？

1. 特に行っていない
2. 行っている → 具体的に:

(46) 地域や地域住民との交流を深めたり、地域に溶け込む独自の取り組みを行っていますか？

1. 特に行っていない
2. 行っている → 具体的に:

(47) 全体として、貴事業所は地域に密着したサービスや活動を展開していると思いますか？

1. 全く思わない 2. あまり思わない 3. まあ思う 4. そう思う

(48) 市町村との連携の現状について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. 全く連携できていない | 2. あまり連携できていない |
| 3. 連携はややできている | 4. 連携は十分できている |

(49) 市町村との連携について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 事業所の立ち上げ時に財政的支援を受けた（補助金等も含む）
2. 設備の拡充や施設の改修時に財政的支援を受けたことがある
3. 介護保険法外のサービスを受託している、もしくは受託したことがある
4. 研修等の講師の依頼や、プログラムそのものを受託したことがある
5. 担当者と頻繁に顔を合わせる機会がある
6. その他（具体的に：

(50) 市町村との連携は必要だと思いますか？

- | | | | |
|-----------|------------|---------|---------|
| 1. 全く思わない | 2. あまり思わない | 3. まあ思う | 4. そう思う |
|-----------|------------|---------|---------|

(51) 市町村との連携についての課題やお考え等を具体的にお教えてください。

◇職員の就業の状況についてお伺いします。

(52) 貴事業所の職員について、平成21年1月から12月までの1年間の採用者数、離職者は何人でしたか？
また、離職者数の中で、勤続年数が1年未満、1年以上3年未満の人数もお教えてください。

	1年間の 採用者数	1年間の離職者数		
		合計	うち勤続年数が 1年未満で離職	うち勤続年数が1年以 上3年未満で離職
常勤職員				
常勤以外の職員				
合計	人	人	人	人

(53) 貴事業所における従業員の過不足の状況について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

- | | | |
|--------------|-------------|----------|
| 1. 大いに不足している | 2. やや不足している | 3. 適当である |
| 4. やや過剰である | 5. 大いに過剰である | |

(54) この1年間の職員の離職・退職の理由として、該当するもの上位3つに○をつけて下さい。

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. 雇用が不安定である | 2. 常勤職員になれない |
| 3. 賃金が低い | 4. 収入が不安定 |
| 5. 労働時間が不規則 | 6. 労働時間が長い |
| 7. 休暇がとりにくい | 8. 休暇が少ない |
| 9. 夜勤・深夜の労働がある | 10. 体力に不安がある |
| 11. 精神的にきつい | 12. 健康面（感染症、腰痛等）の不安がある |
| 13. 将来に不安を感じたため | 14. 社会的評価が低い |
| 15. 職場でのコミュニケーション不足 | 16. 研修や専門性向上の機会が少ない |
| 17. 悩みの相談相手・窓口がない | |
| 18. その他（ | ） |

(55) スーパービジョンの体制について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 管理者が定期的に個人面談を行っている。
2. 外部からスーパーバイザーを招き、グループスーパービジョンを行っている。
3. ケース・カンファレンスで代用している。
4. 特に行っていない。
5. その他（具体的に：

◇「地域密着」という点についておうかがいします。

(56) 地域密着サービスの特色を、どのようにお考えですか？

(57) 今後の地域密着サービスの広がりや展開について、どのようにお考えですか？ また、そのようにお考えになる理由もあわせてお教え下さい。

小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護の事業所の方々にお伺いします。

(58) 運営推進会議の開催について、平成21年度はどのくらいの頻度で開催していますか？

1. 2ヶ月に1回（既に5回開催した）
2. 3～4ヶ月に1回（既に3・4回開催した）
3. 6ヶ月に1回（既に2回開催した）
4. 年に1回（既に1回開催した）
5. 今年度は開催できていない

(59) 運営推進会議における市町村職員や地域の代表者等の出席状況について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

	毎回欠席	30%出席	50%出席	70%出席	毎回出席
貴事業所の法人理事長	1	2	3	4	5
地域包括支援センター職員	1	2	3	4	5
民生委員	1	2	3	4	5
市町村職員	1	2	3	4	5
自治会会長	1	2	3	4	5
地域の団体の役員	1	2	3	4	5
利用者代表	1	2	3	4	5
利用者家族代表	1	2	3	4	5
その他(具体的に:)	1	2	3	4	5
その他(具体的に:)	1	2	3	4	5

(60) 運営推進会議の重要度について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 全く重要ではない
2. あまり重要ではない
3. まあ重要である
4. 非常に重要である

(61) 運営推進会議は、地域交流促進に活用されていますか？

1. 全く活用されていない
2. あまり活用されていない
3. まあ活用されている
4. 大いに活用されている

(62) 運営推進会議で、地域のニーズ把握が行われていますか？

1. 全く行われていない
2. あまり行われていない
3. それなりに行われている
4. 十分行われている
5. 地域のニーズ把握は事業所の役割ではない。

②「3. それなりに行われている」「4. 十分行われている」を選択された方にお伺いします。
どのようなニーズが把握されたか具体的にお教え下さい。

(63) 運営推進会議における会議の状況や話題となることが多いものについて、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 事業所からの利用者状況、活動状況などの報告
2. 行政からの制度説明
3. 参加者および地域に対する災害体制協力をお願い
4. 参加者からの事業所への質問
5. 参加者および地域に対する地域行事、地域活動への事業所参加をお願い
6. 参加者から事業所への地域行事、地域活動へのお誘い
7. 参加者および地域に対する事業所行事への参加をお願い
8. 参加者からの地域情報、地域ニーズの把握
9. 参加者から事業所への何らかのお願い
10. 参加者同士の情報交換
11. 堅苦しくない雰囲気で、話題も特定しないなかでのお茶飲み話
12. その他（具体的に： _____）

(64) 運営推進会議の課題について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 法人幹部や行政職員、団体代表等がいるため、家族や地域住民には話しにくい雰囲気がある
2. 参加者の自発的な発言が少ない
3. 話題がマンネリ化している
4. どのように活用すればいいのかわからない
5. 毎回進行や議題を考えるのが負担である
6. 参加者に依頼するのが申し訳ない
7. 謝金をださないと来てもらいにくい
8. 事業所としてのメリットがない
9. その他（具体的に： _____）

(65) 運営推進会議について、ご意見ご要望等お教え下さい。

長い時間、ご協力下さりありがとうございました。

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査 職員（管理者）調査

調査主体：財団法人 岩手県長寿社会振興財団
実施主体：公立大学法人 岩手県立大学 社会福祉学部

ご記入いただく上での注意事項

管理者の方がご記入ください。

本調査の結果はデータとして全て統計的に処理され、個人名ならびに個人のプライバシーに関する事柄が公表されることは一切ありません。データは研究にのみ使用され、統計処理されたデータとして公表されることになります。地域密着型サービスの現状や課題を明らかにし、今後の展開について考えていくために、ありのままにお答えいただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

◇返送は添付しております封筒をご利用いただき、さらに事業所調査の返信用封筒と同封してご返送下さい。

地域密着型サービスの現状等実態調査 職 員 調 査

実施主体：公立大学法人 岩手県立大学 社会福祉学部

ご記入いただく上での注意事項

現在サービスに従事していらっしゃる方がご記入ください。

◇本調査の結果はデータとして全て統計的に処理され、個人名ならびに個人のプライバシーに関する事柄が公表されることは一切ありません。データは研究にのみ使用され、統計処理されたデータとして公表されることになります。地域密着型サービスの現状や課題を明らかにし、今後の展開について考えていくために、ありのままにお答えいただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

◇返送は添付しております封筒をご利用いただき、さらに事業所調査の返信用封筒と同封してご返送下さい。

(1) あなたが働いている事業所の種別について、以下の該当するものに○をつけて下さい。

- (2) あなたが働いている事業所がある県内の市町村区分について、以下の該当するものに○をつけて下さい。

- (3) あなたが働いている事業所がある地域について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

- (4) 事業所の開設年度について、以下の該当するものに○をつけて下さい。

- (5) 事業所の経営主体について、以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。

- (6) あなたが働いている事業所の従業員数は、何人ですか？ 以下の該当するものひとつに○をつけて下さい。(正社員以外の非常勤職員やパート・アルバイト等も含めて下さい)

- (7) 同じ法人の中に、現在働いている事業所とは別の事業所（施設）がありますか？

-

1. 1 2. 2~4 3. 5~9 4. 9以上

(8) あなたが行っている仕事について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。また、主たる仕事をひとつ、四角の中にご記入下さい。

1. 主に介護にかかわるスタッフ
2. 主に相談援助にかかわるスタッフ
3. 介護支援専門員
4. 看護師
5. サービス提供責任者
6. 事務
7. 運転、送迎
8. その他（具体的に： ）

1. 管理者・管理職 2. 主任・サブリーダー等 3. 職位にはついていない
4. その他（具体的に： ）

1. 正社員
2. 非常勤職員・契約社員・パート・アルバイト（医療保険 年金保険 雇用保険 介護保険 労災保険）
3. その他（具体的に： ）

年 ヶ月

1. 訪問介護員 1 級 2. 訪問介護員 2 級 3. 訪問介護員 3 級 4. 社会福祉士
5. 介護福祉士 6. 看護師・准看護師 7. 理学療法士 8. 作業療法士
9. 介護支援専門員 10. 福祉住環境コーディネーター 11. 栄養士・管理栄養士・調理師
12. 福祉用具専門相談員 13. 保育士 14. 社会福祉主事任用資格
15. その他（具体的に： ） 16. 資格は特に持っていない

1. 訪問介護員 1 級 2. 訪問介護員 2 級 3. 訪問介護員 3 級 4. 社会福祉士
5. 介護福祉士 6. 看護師・准看護師 7. 理学療法士 8. 作業療法士
9. 介護支援専門員 10. 福祉住環境コーディネーター 11. 栄養士・管理栄養士・調理師
12. 福祉用具専門相談員 13. 保育士 14. 社会福祉主事任用資格
15. その他（具体的に： ） 16. 特にとりたい資格はない

◇現在の職務に対する意識（就業環境、満足度等）についてお伺いします。

(14) 現在の仕事や職場に対する魅力をどんなところに感じますか？ 以下の中から一番あてはまるものをひとつだけ選んで○をつけて下さい。

1. 仕事内容 2. 賃金 3. 勤務時間 4. 勤務地 5. 職場の人間関係
6. 利用者との関係 7. 昇進 8. その他（具体的に ）

(15) 現在の仕事や職場に対する不満をどんなところに感じますか？ 以下の中から一番あてはまるものをひとつだけ選んで○をつけてください。

1. 仕事内容 2. 賃金 3. 勤務時間 4. 勤務地 5. 職場の人間関係
6. 利用者との関係 7. 昇進 8. その他（具体的に ）

(16) 現在の勤務先を問わず、今の仕事をいつまで続けたいですか？ 以下の中から一番あてはまるものをひとつだけ選んで○をつけて下さい。

1. 半年程度 2. 1～2年程度続けたい 3. 3～5年程度続けたい
4. 6～10年程度続けたい 5. 働き続けられるかぎり 6. わからない

(17) 現在の勤務先にいつまで勤めたいですか？ 以下の中から該当するものひとつに○をつけて下さい。

1. 半年程度 2. 1～2年程度続けたい 3. 3～5年程度続けたい
4. 6～10年程度続けたい 5. 働き続けられるかぎり 6. わからない

(18) 現在の仕事の満足度について、以下のあてはまるところに○をつけて下さい。

	大変不満	やや不満	かなり満足	とても満足
仕事の内容・やりがい	1	2	4	5
賃金	1	2	4	5
労働時間・休日等の労働条件	1	2	4	5
勤務体制	1	2	4	5
人事評価・処遇のあり方	1	2	4	5
職場環境	1	2	4	5
職場の人間関係・コミュニケーション	1	2	4	5
雇用の安定性	1	2	4	5
福利厚生	1	2	4	5
教育訓練・能力開発のあり方	1	2	4	5
職業生活全体	1	2	4	5

(19) 現在の仕事や職場に全般的にどのくらい満足されていますか？ 該当するところに○をつけて下さい。

	大変不満	やや不満	かなり満足	とても満足
現在の仕事について	1	2	4	5
現在の職場について	1	2	4	5

(20) 現在の就業環境について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 休憩があまりとれない 2. 更衣室・休憩室がない 3. 制服やエプロンが支給されない
 4. 休暇がとれない 5. 外部の研修に参加する機会がない 6. 職員会議がない
 7. 昇進、昇給がない 8. 他施設との交流がない 9. その他（具体的に： ）

(21) 現在の職場で以下の取組がどの程度なされていると思いますか？ 該当するところに○をつけて下さい

	ない	ほとんど ない	時々ある	よくある
働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定	1	2	3	4
勤務体制を決める際の職員の要望を聞く機会の設定	1	2	3	4
採用時における賃金・勤務時間の十分な説明	1	2	3	4
職員の能力を適切に評価するしくみ	1	2	3	4
職員それぞれの能力に見合った仕事への配置	1	2	3	4
職員それぞれの能力の向上に向けた研修	1	2	3	4
実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定	1	2	3	4
ケースカンファレンスの開催	1	2	3	4
定期的な健康診断の実施	1	2	3	4
介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入	1	2	3	4
事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり	1	2	3	4
事業所の相談援助体制の設定	1	2	3	4
その他(具体的に：)	1	2	3	4

(22) 仕事上生じる悩みや不安等を解消する上で、以下のものはどの程度役立つと思いますか？ 該当するところに○をつけて下さい。

	全く役に 立たない	少し役に 立つ	まあ役に 立つ	非常に役 に立つ
働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定	1	2	3	4
勤務体制を決める際の職員の要望を聞く機会の設定	1	2	3	4
採用時における賃金・勤務時間の十分な説明	1	2	3	4
職員の能力を適切に評価するしくみ	1	2	3	4
職員それぞれの能力に見合った仕事への配置	1	2	3	4
職員それぞれの能力の向上に向けた研修	1	2	3	4
実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定	1	2	3	4
ケースカンファレンスの開催	1	2	3	4
定期的な健康診断の実施	1	2	3	4
介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入	1	2	3	4
事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり	1	2	3	4
事業所の相談援助体制の設定	1	2	3	4
その他(具体的に：)	1	2	3	4

(23) 現在の職場で以下のような経験をしたことがありますか？ 該当するもの全てに○をつけて下さい。

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. 同僚や経営層からのセクハラ（性的嫌がらせ） | 2. 経営層や上司からのパワーハラスメント |
| 3. 同僚や経営層からの暴力 | 4. 経営層や同僚からの誹謗・中傷 |
| 5. 利用者からの暴力 | 6. 利用者からの盗難等のぬれぎぬ |
| 7. その他（具体的に： | ） |
| 8. このような経験はしたことはない | |

(24) 現在の仕事に対する要望を具体的にお教え下さい。

(25) 現在の職場において、労働条件や労働環境で改善して欲しいことを具体的にお教え下さい。

◇ストレスの状況（業務や人員体制等に対する従業員が抱える不安等）についてお伺いします。

(26) 現在、以下の労働条件・仕事の負担について、どの程度悩みや不安を感じていますか？ 感じていらっしゃる方は、以下の該当するところに○をつけて下さい。

- 特に感じていない
- 感じている。

	全く悩んでい ない	あまり悩んで いない	少し悩んで いる	とても悩んで いる
雇用が不安定である	1	2	3	4
常勤職員になれない	1	2	3	4
仕事内容のわりに、賃金が低い	1	2	3	4
労働時間が不規則である	1	2	3	4
労働時間が長い	1	2	3	4
休憩がとりにくい	1	2	3	4
夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある	1	2	3	4
休暇が少ない、取りにくい	1	2	3	4
身体的負担が大きい(体力に不安がある)	1	2	3	4
精神的にきつい	1	2	3	4
健康面(感染症、腰痛、ケガ)の不安がある	1	2	3	4
業務に対する社会的評価が低い	1	2	3	4
仕事中のケガ等への保証がない	1	2	3	4
その他(具体的に：	1	2	3	4

(27) あなたが現在従事されている職場において、最近6ヶ月の間に、次の17項目のようなことをどの程度体験されましたか？ 以下の該当するところに○をつけて下さい。

	ない	あまりない	時々ある	頻繁にある	いつもある
「こんな仕事、もうやめたい」と思うことがある	1	2	3	4	5
我を忘れるほど仕事に熱中することがある	1	2	3	4	5
こまごまとした気配りをすることが面倒に感じることがある	1	2	3	4	5
この仕事は私の性分に合っていると思うことがある	1	2	3	4	5
同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある	1	2	3	4	5
自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがある	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5
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	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5
同僚や利用者、何も話したくなくなることもある	1	2	3	4	5
仕事の結果はどうでもよいと思うことがある	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5
今の仕事に、心から喜びを感じることもある	1	2	3	4	5
今の仕事は、わたしにとってあまり意味がないと思うことがある	1	2	3	4	5
仕事楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある	1	2	3	4	5
体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある	1	2	3	4	5
我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある	1	2	3	4	5

(28) 利用者や利用者の家族に関して、悩み、不安、不満等感じていますか？ 感じていらっしゃる方は、以下の該当するところに○をつけて下さい。

1. 特に感じていない
2. 感じている

	全くない	あまりない	時々ある	頻繁にある	いつもある
利用者に適切なケアができていないか不安がある	1	2	3	4	5
利用者は何をやらせてもらっても当然と思っている	1	2	3	4	5
利用者の行動が理解できずに対処方法がわからない	1	2	3	4	5
利用者と家族の希望が一致しないために方針が決まらない	1	2	3	4	5
利用者や、その家族との人間関係がうまくいかない	1	2	3	4	5
定められたサービス以外の仕事を要求される	1	2	3	4	5
利用者の家族が必要なサポートを理解してくれない	1	2	3	4	5
よいと思ってやったことが利用者に理解されない	1	2	3	4	5
介護事故(転倒、誤嚥等)で利用者にケガをおわせてしまう不安がある	1	2	3	4	5
その他(具体的に:)	1	2	3	4	5

(29) 職場での人間関係について、悩み、不安、不満等感じていますか？ 感じていらっしゃる方は、以下の該当するところに○をつけて下さい。

1. 特に感じていない
2. 感じている

	ない	まれにある	時々ある	頻繁にある	いつもある
経営層の介護の基本方針、理念が不明確である	1	2	3	4	5
経営層や管理職等の管理能力が低い	1	2	3	4	5
経営層や管理職等の業務の指示が不明確、不十分である	1	2	3	4	5
上司や同僚との仕事上の意思疎通が上手くいかない	1	2	3	4	5
上司の介護能力が低い	1	2	3	4	5
自分と合わない上司や同僚がいる	1	2	3	4	5
ケアの方法等について意見交換が不十分である	1	2	3	4	5
悩みの相談相手がいない	1	2	3	4	5
その他(具体的に:)	1	2	3	4	5

(30) あなたの職場の経営層、上司、同僚は、以下の役割をどの程度果たしていますか？ その程度・頻度について、以下の該当するところに○をつけて下さい。

	全くない	たまにある	時々ある	かなりある	いつもある
仕事の割り当てや配置を考えてくれる	1	2	3	4	5
業務計画を立ててくれる	1	2	3	4	5
周囲の人々とのコミュニケーションが円滑になるよう気遣ってくれる	1	2	3	4	5
書類の提出などの指示が出る	1	2	3	4	5
やりがいのある仕事を与えてくれる	1	2	3	4	5
業務の仕方やケースの方針を指導してくれる	1	2	3	4	5
専門的な知識や技術を教えてくれる	1	2	3	4	5
業務に関して助言してくれる	1	2	3	4	5
ケースの解釈について相談にのってくれる	1	2	3	4	5
ケースの解釈にヒントを与えてくれる	1	2	3	4	5
個人的な問題を解決できるように援助してくれる	1	2	3	4	5
仕事のストレスなどに耳を傾けてくれる	1	2	3	4	5
業務を認め励ましてくれる	1	2	3	4	5
自分の仕事の大変さをねぎらってくれる	1	2	3	4	5
自分の長所や欠点を気づかせてくれる	1	2	3	4	5

②経営層に対して、感じること、思うこと等具体的にお教え下さい。

◇地域密着型サービスの特色についてお伺いします

(31) 現在の地域密着型サービスにおける仕事の長所はどんなところにありますか？ 以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 利用者が少ないので目が行き届き、細かいところまでケアできる
2. 利用者が少ないので十分にコミュニケーションがとれる
3. 利用者が少ないので、利用者主体のサービス提供ができる
4. 地域の人と交流を持ち、地域性を活かしたサービス提供ができる
5. 地域の人が身近な存在であり、地域のニーズ把握ができる
6. 地域の人と協同した取り組みができる
7. 地域のいろいろな資源が活用できる
8. 職員が一体となって、サービス提供が行える
9. いろいろ融通が利かせられる
10. 介護以外の得意なことや趣味を生かすことができる
11. その他（具体的に： _____）

(32) 現在の地域密着型サービスにおける仕事の短所はどんなところにありますか？ 以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

1. 利用者がなかなか集まらず、採算がとれない
2. 利用者の個性や要望が多様で、一体的なサービス提供が難しい
3. 利用者の重度化が進んだ時に対応できない
4. 地域住民から理解や支援がないと、上手く機能しない
5. 医療との連携が上手くいっていない
6. 職員の人数が少ないので、人間関係が難しい
7. 勤務時間が不規則で、ペース配分が難しい
8. 介護以外にも、いろいろな能力や役割が要求される
9. その他（具体的に： _____）

(33) 地域密着型サービスの特色についてのお考えをお教え下さい。

(34) 地域密着型サービスの課題や今後の展開についてのお考えをお教え下さい。

(35) 年齢について、以下の該当するところに○をつけて下さい。

- (36) 性別について、以下の該当するところに○をつけて下さい。

- (37) 最終学歴について、以下の該当するところに○をつけて下さい。

- (38) 学校卒業後、現在の仕事に就く前に収入が伴う仕事をしたことがありますか？

- 「学校を卒業後、現在の仕事以外に収入を伴う仕事をしたことがある」とお答えになった方」にお伺いします。

2-1. 現在の仕事に就く直前の仕事では、介護サービスに携わっていましたか？

- 2-2. 「1. はい（介護サービスに携わっていた）とお答えになった方にお伺いします。」

その仕事を辞めた理由について、以下の該当するもの全てに○をつけて下さい。

- 2-3. 現在の仕事に就く以前の仕事で、直近の仕事、一番長く続いたお仕事を具体的にお教え下さい。

基礎集計表

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査
事業所調査 基礎集計結果

q1 事業所種別
有効回答 = 109 NA = 2

	度数	有効パーセント
認知症対応 デイ	21	19.1
GH1ユニット	54	49.1
GH2ユニット	8	7.3
小規模多機能	22	20.0
地域密着特 養	4	3.6
合計	109	100.0

q2 地域状況
有効回答 = 110 NA = 1

	度数	有効パーセント
二戸地域	9	8.2
盛岡地域	28	25.5
宮古地域	15	13.6
奥州地域	35	31.8
釜石地域	5	4.5
一関地域	9	8.2
大船渡地域	9	8.2
合計	110	100.0

地域内訳

二戸地域	軽米町、二戸市、一戸町、九戸村
久慈地域	洋野町、久慈市、野田村、普代村
盛岡地域	葛巻町、岩手町、八幡平市、雫石町、滝沢村、盛岡市、紫波町、矢巾町
宮古地域	岩手町、田野畑村、宮古市、山田町
奥州地域	西和賀町、北上市、花巻市、遠野市、平泉町、奥州市、金ヶ崎町
釜石地域	大槌町、釜石市
一関地域	藤沢町、一関市
大船渡地域	大船渡市、住田町、陸前高田市

q3 地域環境
有効回答 = 110 NA = 1

	度数	有効パーセント
住宅地域	60	54.5
工業地域	1	.9
商業地域	10	9.1
農漁業地域	18	16.4
中山間地域	19	17.3
その他	2	1.8
合計	110	100.0

q4 開設年度
有効回答 = 110 NA = 1

	度数	有効パーセント
H21	8	7.3
H20	15	13.6
H19	24	21.8
H18	11	10.0
H16・17	25	22.7
H14・15	11	10.0
H12・13	10	9.1
H11以前	6	5.5
合計	110	100.0

q5 法人種別
有効回答 = 111 NA = 0

	度数	有効パーセント
社会福祉法人（社協以外）	44	39.6
社会福祉協議会	2	1.8
NPO法人	9	8.1
医療法人	20	18.0
農業共同組合・連合会	1	.9
生活協同組合	2	1.8
営利法人	32	28.8
その他	1	.9
合計	111	100.0

q6-1 法人での予防サービス提供
有効回答 = 102 NA = 9

	度数	有効パーセント
していない	22	21.6
している	80	78.4
合計	102	100.0

q7-1 法人での保険外サービス提供
有効回答 = 111 NA = 0

	度数	有効パーセント
していない	78	70.3
している	33	29.7
合計	111	100.0

q8 法人内で実施している介護サービス 複数回答
有効回答 = 107 NA = 4

	応答数		ケースのパーセント
	N	パーセント	
\$法人内で実施している介護サービスa	41	7.3%	38.3%
特養	16	2.8%	15.0%
老健	2	0.4%	1.9%
療養型	82	14.5%	76.6%
居宅支援	50	8.8%	46.7%
訪問介護	20	3.5%	18.7%
訪問入浴	21	3.7%	19.6%
訪問看護	6	1.1%	5.6%
訪問リハ	6	1.1%	5.6%
居宅療養管理	70	12.4%	65.4%
通所介護	19	3.4%	17.8%
通所リハ	44	7.8%	41.1%
短期入所生活介護	9	1.6%	8.4%
短期入所療養介護	9	1.6%	8.4%
特定施設	11	1.9%	10.3%
福祉用具貸与	10	1.8%	9.3%
特定福祉用具販売	5	0.9%	4.7%
住宅改修	72	12.7%	67.3%
グループホーム	34	6.0%	31.8%
認知症対応デイ	31	5.5%	29.0%
小規模多機能	1	0.2%	0.9%
地域密着特定施設	6	1.1%	5.6%
地域密着特養			
合計	565	100.0%	528.0%

q9

同一敷地内で実施している介護サービス 複数回答

有効回答 = 80

NA = 31

	応答数		ケースの パーセント
	N	パーセント	
\$同一敷地内で実施している介護サービスa			
特養	24	9.2%	30.0%
老健	7	2.7%	8.8%
療養型	1	0.4%	1.3%
居宅支援	43	16.5%	53.8%
訪問介護	21	8.1%	26.3%
訪問入浴	16	6.2%	20.0%
訪問看護	10	3.8%	12.5%
訪問リハ	2	0.8%	2.5%
通所介護	31	11.9%	38.8%
通所リハ	5	1.9%	6.3%
短期入所生活介護	25	9.6%	31.3%
特定施設グループホーム	3	1.2%	3.8%
認知症対応型小規模多機能	38	14.6%	47.5%
地域密着特養	17	6.5%	21.3%
合計	260	100.0%	325.0%

q10-a1

事業所常勤

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセント
1	1	1.0
2	1	1.0
3	3	2.9
4	2	1.9
5	8	7.8
6	13	12.6
7	17	16.5
8	18	17.5
9	6	5.8
10	7	6.8
11	2	1.9
12	4	3.9
13	2	1.9
14	8	7.8
15	2	1.9
16	2	1.9
17	1	1.0
19	1	1.0
20	1	1.0
22	1	1.0
23	1	1.0
27	1	1.0
32	1	1.0
合計	103	100.0

q10-a2

事業所非常勤

有効回答 = 95

NA = 16

	度数	有効パーセント
0	24	25.3
1	22	23.2
2	19	20.0
3	7	7.4
4	4	4.2
5	5	5.3
6	2	2.1
7	4	4.2
8	1	1.1
9	2	2.1
10	1	1.1
11	2	2.1
13	1	1.1
19	1	1.1
合計	95	100.0

q10-b1

介護サービス常勤

有効回答 = 102

NA = 9

	度数	有効パーセント
0	4	3.9
1	1	1.0
2	1	1.0
3	3	2.9
4	3	2.9
5	6	5.9
6	14	13.7
7	15	14.7
8	16	15.7
9	8	7.8
10	4	3.9
11	2	2.0
12	5	4.9
13	3	2.9
14	5	4.9
15	3	2.9
16	2	2.0
18	1	1.0
19	1	1.0
21	2	2.0
27	2	2.0
34	1	1.0
合計	102	100.0

q10-b2

介護サービス非常勤

有効回答 = 92

NA = 19

	度数	有効パーセント
0	23	25.0
1	23	25.0
2	16	17.4
3	6	6.5
4	5	5.4
5	4	4.3
6	2	2.2
7	4	4.3
8	3	3.3
9	2	2.2
11	2	2.2
13	1	1.1
19	1	1.1
合計	92	100.0

q11

法人全体職員数

有効回答 = 108

NA = 3

	度数	有効パーセント
1~29人	18	16.7
30~99人	42	38.9
100~299人	35	32.4
300人以上	13	12.0
合計	108	100.0

q12-a

月事業収入 (単位: 千円)

有効回答 = 65

NA = 40

	度数	有効パーセント
180	1	1.5
300	1	1.5
816	1	1.5
1394	1	1.5
1477	1	1.5
1584	1	1.5
1687	1	1.5
1900	1	1.5
2205	1	1.5
2250	1	1.5
2300	1	1.5
2400	1	1.5
2464	1	1.5
2683	1	1.5
2795	1	1.5
2900	1	1.5
2931	1	1.5
2981	1	1.5
2987	1	1.5
3032	1	1.5
3077	1	1.5
3090	1	1.5
3094	1	1.5
3118	1	1.5
3132	1	1.5
3161	1	1.5
3170	1	1.5
3196	1	1.5
3223	1	1.5
3236	1	1.5
3434	1	1.5
3538	1	1.5
3702	1	1.5
3852	1	1.5
4345	1	1.5
4650	1	1.5
4914	1	1.5
4962	1	1.5
5052	1	1.5
5583	1	1.5
5750	1	1.5
6284	1	1.5
7596	1	1.5
7601	1	1.5
7609	1	1.5
8000	1	1.5
8291	1	1.5
8300	2	3.1
8350	1	1.5
9613	1	1.5
10000	1	1.5
10323	1	1.5
14668	1	1.5
15536	1	1.5
16470	1	1.5
17627	1	1.5
19190	1	1.5
19436	1	1.5
20503	1	1.5
20892	1	1.5
21209	1	1.5
27214	1	1.5
31900	1	1.5
33851	1	1.5
合計	65	100.0

q12-b

月事業支出 (単位: 千円)

有効回答 = 65

NA = 40

	度数	有効パーセント
180	1	1.5
200	1	1.5
1035	1	1.5
1108	1	1.5
1230	1	1.5
1607	1	1.5
1927	1	1.5
1939	1	1.5
1964	1	1.5
1975	1	1.5
2005	1	1.5
2100	1	1.5
2128	1	1.5
2165	1	1.5
2207	1	1.5
2341	1	1.5
2370	1	1.5
2396	1	1.5
2416	2	3.1
2437	1	1.5
2465	1	1.5
2480	2	3.1
2575	1	1.5
2589	1	1.5
2648	1	1.5
2670	1	1.5
2780	1	1.5
2840	1	1.5
2982	1	1.5
3063	1	1.5
3451	1	1.5
3550	1	1.5
3587	1	1.5
3638	1	1.5
3662	1	1.5
3806	1	1.5
4000	1	1.5
4016	1	1.5
4081	1	1.5
4345	1	1.5
4607	1	1.5
5000	1	1.5
5300	2	3.1
5792	1	1.5
5895	1	1.5
7677	1	1.5
7947	1	1.5
8243	1	1.5
8933	1	1.5
9578	1	1.5
10000	1	1.5
11587	1	1.5
13621	1	1.5
14483	1	1.5
14936	1	1.5
15842	1	1.5
16104	1	1.5
18188	1	1.5
18252	1	1.5
21233	1	1.5
22278	1	1.5
33651	1	1.5
合計	65	100.0

q13-1

借入金有無

有効回答 = 85

NA = 26

	度数	有効パーセント
ない	33	38.8
ある	52	61.2
合計	85	100.0

q13-2

借入金額 (単位 千円)

有効回答 = 27

NA = 84

	度数	有効パーセント
200	1	3.7
540	1	3.7
2500	1	3.7
4000	2	7.4
5000	1	3.7
9000	1	3.7
10000	1	3.7
11545	1	3.7
15000	1	3.7
16000	2	7.4
25500	1	3.7
26000	1	3.7
27360	1	3.7
30000	1	3.7
35742	1	3.7
38258	1	3.7
40000	1	3.7
42000	1	3.7
46000	2	7.4
50000	1	3.7
70000	1	3.7
100000	3	11.1
合計	27	100.0

q14

経営上の財務的実感

有効回答 = 95

NA = 16

	度数	有効パーセント
経営は楽である		
経営はやや楽である	22	23.2
経営はやや苦しい	38	40.0
経営は苦しい	35	36.8
合計	95	100.0

q15

経営上実施した方策 複数回答

有効回答 = 92

NA = 19

	応答数		ケースのパーセント
	N	パーセント	
経営上実施した方策a	11	9.6%	12.0%
新規保険外サービス開始			
営業地域拡張	13	11.4%	14.1%
利用定員増加	20	17.5%	21.7%
利用定員縮小	2	1.8%	2.2%
給与水準切り下げ	8	7.0%	8.7%
人員削減	2	1.8%	2.2%
要介護度高い利用者重視	1	0.9%	1.1%
予防サービス事業実施しない	1	0.9%	1.1%
一部介護サービス提供中止	3	2.6%	3.3%
常勤職員の非常勤化	3	2.6%	3.3%
その他	17	14.9%	18.5%
特に対応していない	33	28.9%	35.9%
合計	114	100.0%	123.9%

q16

1年前と比較しての経営実感

有効回答 = 95

NA = 16

	度数	有効パーセント
経営は楽になった		
経営はやや楽になった	15	15.8
変わらない	70	73.7
経営はやや苦しくなった	7	7.4
経営は苦しくなった	3	3.2
合計	95	100.0

q17

運営上の問題点 複数回答

有効回答 = 104

NA = 7

	応答数		ケースのパーセント
	N	パーセント	
運営上の問題点a			
介護報酬不足	69	13.9%	66.3%
経営苦による労働条件・環境の改善困難	42	8.5%	40.4%
良質な人材確保困難	58	11.7%	55.8%
新規利用者確保困難	29	5.8%	27.9%
職員の知識・技術不足	36	7.3%	34.6%
職員の意欲・姿勢が問題	27	5.4%	26.0%
管理者の指導・管理能力不足	26	5.2%	25.0%
経営者の現場理解不足	25	5.0%	24.0%
教育・研修の時間不足	55	11.1%	52.9%
職員間のコミュニケーション不足	18	3.6%	17.3%
経営者・管理者と職員の間のコミュニケーション不足	18	3.6%	17.3%
利用者・家族の介護サービス理解不足	15	3.0%	14.4%
サービス提供に関する書類作成の煩雑さ	59	11.9%	56.7%
雇用管理に関する情報や指導の不足	12	2.4%	11.5%
その他	4	0.8%	3.8%
特に問題はない	3	0.6%	2.9%
合計	496	100.0%	476.9%

q18

運営上の一歩の問題

有効回答 = 98

NA = 13

	度数	有効パーセント
介護報酬不足	36	36.7
経営苦による労働条件・環境の改善困難	13	13.3
良質な人材確保困難	13	13.3
新規利用者確保困難	9	9.2
職員の知識・技術不足	2	2.0
職員の意欲・姿勢が問題	4	4.1
経営者の現場理解不足	3	3.1
教育・研修の時間不足	5	5.1
職員間のコミュニケーション不足	1	1.0
利用者・家族の介護サービス理解不足	1	1.0
サービス提供に関する書類作成の煩雑さ	7	7.1
その他	3	3.1
特に問題はない	1	1.0
合計	98	100.0

q20

事業所の今後の展開

有効回答 = 100

NA = 11

	度数	有効パーセント
同じサービス事業を増やしたい	8	8.0
違うサービス事業を増やしたい	19	19.0
保険外のサービス事業を増やしたい	4	4.0
今の事業所を維持していきたい	65	65.0
事業所の閉鎖を考えている	1	1.0
その他	3	3.0
合計	100	100.0

q21-1

経営上の地域密着型サービスとしての意識

有効回答 = 107

NA = 4

	度数	有効パーセント
全く意識していない		
あまり意識していない	16	15.0
やや意識している	32	29.9
非常に意識している	59	55.1
合計	107	100.0

q22-a 月の利用者実績：要支援 1
有効回答 = 102 NA = 9

	度数	有効パーセント
0	91	89.2
1	6	5.9
2	1	1.0
3	2	2.0
4	1	1.0
5	1	1.0
合計	102	100.0

q22-b 月の利用者実績：要支援 2
有効回答 = 102 NA = 9

	度数	有効パーセント
0	87	85.3
1	8	7.8
2	2	2.0
3	4	3.9
4	1	1.0
合計	102	100.0

q22-c 月の利用者実績：要介護 1
有効回答 = 101 NA = 10

	度数	有効パーセント
0	25	24.8
1	15	14.9
2	17	16.8
3	11	10.9
4	13	12.9
5	8	7.9
6	7	6.9
7	4	4.0
8	1	1.0
合計	101	100.0

q22-d 月の利用者実績：要介護 2
有効回答 = 101 NA = 10

	度数	有効パーセント
0	7	6.9
1	19	18.8
2	25	24.8
3	15	14.9
4	11	10.9
5	9	8.9
6	8	7.9
7	3	3.0
8	1	1.0
9	2	2.0
10	1	1.0
合計	101	100.0

q22-e 月の利用者実績：要介護 3
有効回答 = 101 NA = 10

	度数	有効パーセント
0	11	10.9
1	11	10.9
2	12	11.9
3	17	16.8
4	11	10.9
5	16	15.8
6	9	8.9
7	2	2.0
8	4	4.0
9	1	1.0
10	2	2.0
11	2	2.0
12	1	1.0
14	1	1.0
16	1	1.0
合計	101	100.0

q22-f 月の利用者実績：要介護 4
有効回答 = 102 NA = 9

	度数	有効パーセント
0	19	18.6
1	27	26.5
2	22	21.6
3	12	11.8
4	12	11.8
5	4	3.9
6	1	1.0
7	1	1.0
8	2	2.0
10	2	2.0
合計	102	100.0

q22-g 月の利用者実績：要介護 5
有効回答 = 102 NA = 9

	度数	有効パーセント
0	54	52.9
1	20	19.6
2	20	19.6
3	4	3.9
7	1	1.0
9	1	1.0
10	1	1.0
15	1	1.0
合計	102	100.0

q22-h

月の利用者実績：合計

有効回答 = 101

NA = 10

	度数	有効パーセント
1	1	1.0
2	1	1.0
4	1	1.0
7	1	1.0
8	3	3.0
9	49	48.5
10	2	2.0
11	1	1.0
12	1	1.0
13	1	1.0
14	2	2.0
15	3	3.0
16	1	1.0
17	4	4.0
18	9	8.9
20	1	1.0
21	5	5.0
22	1	1.0
23	5	5.0
24	1	1.0
25	6	5.9
29	1	1.0
30	1	1.0
合計	101	100.0

q23-a1

認知症対応デイ：1日定員

有効回答 = 20

NA = 91

	度数	有効パーセント
3	2	10.0
5	1	5.0
7	1	5.0
10	4	20.0
12	12	60.0
合計	20	100.0

q23-a2

認知症対応デイ：1日平均利用人数

有効回答 = 18

NA = 93

	度数	有効パーセント
1	1	5.6
2	2	11.1
4	2	11.1
5	5	27.8
6	1	5.6
7	1	5.6
8	3	16.7
9	1	5.6
10	2	11.1
合計	18	100.0

q23-b1

グループホーム：入居定員

有効回答 = 61

NA = 50

	度数	有効パーセント
7	1	1.6
9	52	85.2
14	1	1.6
15	1	1.6
18	6	9.8
合計	61	100.0

q23-b2

グループホーム：入居者数

有効回答 = 60

NA = 51

	度数	有効パーセント
7	1	1.7
8	2	3.3
9	49	81.7
14	1	1.7
15	1	1.7
18	6	10.0
合計	60	100.0

q23-b3

グループホーム：共用デイ定員

有効回答 = 6

NA = 105

	度数	有効パーセント
3	6	100.0
合計	6	100.0

q23-b4 グループホーム：共用デイ利用者数
有効回答 = 12 NA = 99

	度数	有効パーセント
0	8	66.7
1	1	8.3
2	2	16.7
5	1	8.3
合計	12	100.0

q23-c1 小規模多機能：登録者数
有効回答 = 23 NA = 88

	度数	有効パーセント
10	1	4.3
12	1	4.3
14	2	8.7
17	2	8.7
18	2	8.7
21	1	4.3
23	3	13.0
24	1	4.3
25	10	43.5
合計	23	100.0

q23-c2 小規模多機能：訪問支援の1日平均件数
有効回答 = 22 NA = 89

	度数	有効パーセント
0	3	13.6
1	6	27.3
2	6	27.3
3	3	13.6
4	1	4.5
8	1	4.5
12	1	4.5
14	1	4.5
合計	22	100.0

q23-c3 小規模多機能：通いの利用定員
有効回答 = 22 NA = 89

	度数	有効パーセント
12	3	13.6
15	19	86.4
合計	22	100.0

q23-c4 小規模多機能：通いの1日の平均利用人数
有効回答 = 21 NA = 90

	度数	有効パーセント
6	1	4.8
7	1	4.8
8	2	9.5
9	6	28.6
10	2	9.5
11	3	14.3
12	2	9.5
13	2	9.5
14	1	4.8
15	1	4.8
合計	21	100.0

q23-c5 小規模多機能：泊まりの利用定員
有効回答 = 23 NA = 88

	度数	有効パーセント
5	8	34.8
6	4	17.4
7	1	4.3
8	2	8.7
9	8	34.8
合計	23	100.0

q23-c6 小規模多機能：泊まりの1日の平均利用人数
有効回答 = 21 NA = 90

	度数	有効パーセント
1	3	14.3
2	3	14.3
3	5	23.8
4	3	14.3
5	2	9.5
6	3	14.3
8	1	4.8
9	1	4.8
合計	21	100.0

q24-1

1日の居住費・宿泊代

有効回答 = 80

NA = 31

	度数	有効パーセント
350	1	1.3
400	1	1.3
500	3	3.8
600	2	2.5
630	2	2.5
700	4	5.0
740	1	1.3
750	1	1.3
800	7	8.8
840	1	1.3
850	1	1.3
900	7	8.8
950	1	1.3
967	1	1.3
970	1	1.3
1000	17	21.3
1100	2	2.5
1267	1	1.3
1300	2	2.5
1333	1	1.3
1500	1	1.3
1650	1	1.3
1700	1	1.3
1880	1	1.3
1900	1	1.3
1970	1	1.3
2000	4	5.0
2100	1	1.3
2200	2	2.5
2500	3	3.8
3000	3	3.8
3500	4	5.0
合計	80	100.0

q24-2-a-#4 食費：料金

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセント
220	1	1.0
250	1	1.0
300	1	1.0
400	2	1.9
450	1	1.0
460	1	1.0
470	1	1.0
500	8	7.8
520	1	1.0
540	1	1.0
550	1	1.0
570	1	1.0
600	6	5.8
630	2	1.9
650	1	1.0
780	2	1.9
800	2	1.9
850	2	1.9
900	10	9.7
950	7	6.8
1000	24	23.3
1100	5	4.9
1150	2	1.9
1200	8	7.8
1330	1	1.0
1380	4	3.9
1480	1	1.0
1500	4	3.9
1600	1	1.0
1630	1	1.0
合計	103	100.0

q24-2-a-#1 食費：徴収の有無

有効回答 = 110

NA = 1

	度数	有効パーセント
徴収していない	2	1.8
徴収している	108	98.2
合計	110	100.0

q24-2-b-#1 オムツ代：徴収の有無

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセント
徴収していない	37	35.9
徴収している	66	64.1
合計	103	100.0

q24-2-a-#2 食費：実費か定額か

有効回答 = 106

NA = 5

	度数	有効パーセント
実費	8	7.5
定額	98	92.5
合計	106	100.0

q24-2-b-#2 オムツ代：実費か定額か

有効回答 = 62

NA = 49

	度数	有効パーセント
実費	56	90.3
定額	6	9.7
合計	62	100.0

q24-2-a-#3 食費：日額か1回の額か

有効回答 = 95

NA = 16

	度数	有効パーセント
日額	83	87.4
1回の額	12	12.6
合計	95	100.0

q24-2-b-#3 オムツ代：日額か1回の額か

有効回答 = 6

NA = 105

	度数	有効パーセント
日額		
1回の額	6	100.0
合計	6	100.0

q24-2-b-#4 オムツ代：料金

有効回答 = 9

NA = 102

	度数	有効パーセント
14	1	12.5
58	2	25.0
100	1	12.5
105	2	25.0
120	1	12.5
215	1	12.5
合計	8	100.0

q24-2-c-#1 おやつ代：徴収の有無

有効回答 = 98 NA = 13

	度数	有効パーセント
徴収していない	81	82.7
徴収している	17	17.3
合計	98	100.0

q24-2-c-#2 おやつ代：実費か定額か

有効回答 = 16 NA = 95

	度数	有効パーセント
実費	3	18.8
定額	13	81.3
合計	16	100.0

q24-2-c-#3 おやつ代：日額か1回の額か

有効回答 = 10 NA = 101

	度数	有効パーセント
日額	10	100.0
1回の額		
合計	10	100.0

q24-2-c-#4 おやつ代：料金

有効回答 = 13 NA = 98

	度数	有効パーセント
50	3	23.1
70	1	7.7
100	8	61.5
200	1	7.7
合計	13	100.0

q24-2-d-#1 光熱水費：徴収の有無

有効回答 = 106 NA = 5

	度数	有効パーセント
徴収していない	46	43.4
徴収している	60	56.6
合計	106	100.0

q24-2-d-#2 光熱水費：実費か定額か

有効回答 = 60 NA = 51

	度数	有効パーセント
実費	4	6.7
定額	56	93.3
合計	60	100.0

q24-2-d-#3 光熱水費：日額か1回の額か

有効回答 = 48 NA = 53

	度数	有効パーセント
日額	47	97.9
1回の額	1	2.1
合計	48	100.0

q24-2-d-#4 高熱水費：料金

有効回答 = 55 NA = 56

	度数	有効パーセント
12	2	3.6
13	2	3.6
17	1	1.8
18	1	1.8
50	1	1.8
89	1	1.8
250	1	1.8
300	7	12.7
322	1	1.8
333	1	1.8
350	1	1.8
380	1	1.8
400	7	12.7
450	5	9.1
466	1	1.8
470	1	1.8
500	8	14.5
600	7	12.7
650	1	1.8
680	1	1.8
700	1	1.8
750	1	1.8
800	1	1.8
960	1	1.8
合計	55	100.0

q24-2-e-#1 理美容代：徴収の有無

有効回答 = 105 NA = 6

	度数	有効パーセント
徴収していない	49	46.7
徴収している	56	53.3
合計	105	100.0

q24-2-e-#2 理美容代：実費か定額か

有効回答 = 55 NA = 56

	度数	有効パーセント
実費	44	80.0
定額	11	20.0
合計	55	100.0

q24-2-e-#3 理美容代：日額か1回の額か

有効回答 = 9 NA = 102

	度数	有効パーセント
日額		
1回の額	9	100.0
合計	9	100.0

q24-2-e-#4 理美容代：料金

有効回答 = 11 NA = 100

	度数	有効パーセント
500	1	9.1
1000	4	36.4
1500	1	9.1
1600	1	9.1
2000	3	27.3
2500	1	9.1
合計	11	100.0

q24-2-f-#1 日用品費：徴収の有無

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセント
徴収していない	65	63.1
徴収している	38	36.9
合計	103	100.0

q24-2-f-#2 日用品費：実費か定額か

有効回答 = 38

NA = 73

	度数	有効パーセント
実費	21	55.3
定額	17	44.7
合計	38	100.0

q24-2-f-#3 日用品費：日額か1回の額か

有効回答 = 15

NA = 95

	度数	有効パーセント
日額	10	66.7
1回の額	5	33.3
合計	15	100.0

q24-2-f-#4 日用品費：料金

有効回答 = 18

NA = 93

	度数	有効パーセント
20	1	5.6
50	6	33.3
80	4	22.2
100	3	16.7
150	2	11.1
166	1	5.6
300	1	5.6
合計	18	100.0

q24-2-g-#1 レク・余暇費：徴収の有無

有効回答 = 100

NA = 11

	度数	有効パーセント
徴収していない	77	77.0
徴収している	23	23.0
合計	100	100.0

q24-2-g-#2 レク・余暇費：実費か定額か

有効回答 = 23

NA = 88

	度数	有効パーセント
実費	19	82.6
定額	4	17.4
合計	23	100.0

q24-2-g-#3 レク・余暇費：日額か1回の額か

有効回答 = 3

NA = 106

	度数	有効パーセント
日額	3	100.0
1回の額		
合計	3	100.0

q24-2-g-#4 レク・余暇費：料金

有効回答 = 4

NA = 107

	度数	有効パーセント
10	1	25.0
50	1	25.0
67	1	25.0
100	1	25.0
合計	4	100.0

q24-2-h-#1 冬季暖房代：徴収の有無

有効回答 = 102

NA = 9

	度数	有効パーセント
徴収していない	78	76.5
徴収している	24	23.5
合計	102	100.0

q24-2-h-#2 冬季暖房代：実費か定額か

有効回答 = 22

NA = 89

	度数	有効パーセント
実費	1	4.5
定額	21	95.5
合計	22	100.0

q24-2-h-#3 冬季暖房代：日額か1回の額か

有効回答 = 19

NA = 92

	度数	有効パーセント
日額	16	84.2
1回の額	3	15.8
合計	19	100.0

q24-2-h-#4 冬季暖房代：料金

有効回答 = 20

NA = 91

	度数	有効パーセント
40	1	5.0
50	4	20.0
100	7	35.0
150	2	10.0
161	1	5.0
166	1	5.0
250	1	5.0
333	1	5.0
400	1	5.0
1000	1	5.0
合計	20	100.0

q24-2-i-#1 その他：徴収の有無

有効回答 = 28

NA = 83

	度数	有効パーセント
徴収していない	8	28.6
徴収している	20	71.4
合計	28	100.0

q24-2-i-#2 その他：実費か定額か

有効回答 = 19

NA = 92

	度数	有効パーセント
実費	5	26.3
定額	14	73.7
合計	19	100.0

q24-2-i-#3 その他：日額か1回の額か

有効回答 = 15

NA = 96

	度数	有効パーセント
日額	12	80.0
1回の額	3	20.0
合計	15	100.0

q24-2-1-#4

その他：料金

有効回答 = 15 NA = 95

	度数	有効パーセント
16	1	6.7
17	1	6.7
20	1	6.7
33	1	6.7
40	2	13.3
50	2	13.3
100	4	26.7
300	2	13.3
400	1	6.7
合計	15	100.0

q26

生活保護受給者数

有効回答 = 107 NA = 4

	度数	有効パーセント
なし	62	57.9
1人	29	27.1
2人	10	9.3
3人	4	3.7
5人	1	.9
6人	1	.9
合計	107	100.0

q25-1

加算の算定

有効回答 = 108 NA = 3

	度数	有効パーセント
加算を算定していない	7	6.5
加算を算定している	101	93.5
合計	108	100.0

q25-2

加算取得状況 複数回答

有効回答 = 27 NA = 14

	応答数		ケースのパーセント
	N	パーセント	
加算取得状況a	10	4.3%	10.3%
生活保護受給者加算	3	1.3%	3.1%
認知症専門ケア加算 (I)	8	3.4%	8.2%
認知症専門ケア加算 (II)	3	1.3%	3.1%
サービス提供体制強化加算 (I)	31	13.2%	32.0%
サービス提供体制強化加算 (II)	14	6.0%	14.4%
個別機能訓練の実施	8	3.4%	8.2%
入浴介助の実施	15	6.4%	15.0%
認知症加算 (I)	2	0.9%	2.1%
介護職員処遇改善加算 (I)	10	4.3%	10.3%
介護職員処遇改善加算 (II)	9	3.8%	9.3%
合計	235	100.0%	242.3%

q26

生活保護受給者数

有効回答 = 107 NA = 4

	度数	有効パーセント
なし	62	57.9
1人	29	27.1
2人	10	9.3
3人	4	3.7
5人	1	.9
6人	1	.9
合計	107	100.0

q27

利用者の立場からの利用料印象

有効回答 = 108 NA = 3

	度数	有効パーセント
非常に高い	10	9.3
やや高い	30	27.8
適当	54	50.0
やや安い	12	11.1
非常に安い	2	1.9
合計	108	100.0

q28

利用者状況 複数回答

有効回答 = 110 NA = 1

	応答数		ケースのパーセント
	N	パーセント	
利用者状況 介護度上の重度化	71	17.4%	64.5%
医療ニーズの増加	65	16.0%	59.1%
経済的に余裕のない利用者増加	31	7.6%	28.2%
ケア困難な利用者増加	41	10.1%	37.3%
重度の認知症利用者の増加	67	16.5%	60.9%
多様な連携を要する利用者の増加	30	7.4%	27.3%
希望や要求を明確に要求する利用者の増加	13	3.2%	11.8%
身寄りがない利用者の増加	23	5.7%	20.9%
家族のかかわりが薄い利用者の増加	47	11.5%	42.7%
制度をよく理解していない利用者の増加	17	4.2%	15.5%
その他	2	0.5%	1.8%
合計	407	100.0%	370.0%

q29

医療連携で多い状況

有効回答 = 104		NA = 7
	度数	有効パーセント
協力医院のみの定期受診	9	8.7
協力医院のみの訪問診療	4	3.8
協力医院のみの定期受診と訪問診療	9	8.7
協力医院以外の医院にも受診	69	66.3
特に決めていない	8	7.7
その他	5	4.8
合計	104	100.0

q30-1

協力医院との連携の印象

有効回答 = 103		NA = 8
	度数	有効パーセント
満足している	26	25.2
普通	61	59.2
不満	16	15.5
合計	103	100.0

q31-1

ターミナルケアへの意思

有効回答 = 90		NA = 21
	度数	有効パーセント
取り組みたい	64	71.1
取り組みまない	26	28.9
合計	90	100.0

q33

理念の明文化の状況 複数回答

有効回答 = 106		NA = 5	
		応答数	
		N	パーセント
\$理念の明文化の状況a	理念を示したものを作成	88	26.9%
	理念を示したものを掲示	93	28.4%
	理念を示したものを利用者に配布	20	6.1%
	理念を示したものを職員に配布	46	14.1%
	事業計画を掲示	30	9.2%
	事業計画を利用者に配布	3	0.9%
	事業計画を職員に配布	42	12.8%
	その他	5	1.5%
	合計	327	100.0%
			ケースのパーセント
			83.0%
			87.7%
			18.9%
			43.4%
			28.3%
			2.8%
			39.6%
			4.7%
			308.5%

q34

広報誌の発行頻度

有効回答 = 108		NA = 3
	度数	有効パーセント
月に1度	25	23.1
2か月に1度	31	28.7
季刊	33	30.6
1年に1度	7	6.5
発行していない	12	11.1
合計	108	100.0

q35-1

外部評価実施状況

有効回答 = 108		NA = 3
	度数	有効パーセント
導入している	87	80.6
導入していない	21	19.4
合計	108	100.0

q35-2

外部評価導入の見通し

有効回答 = 18

NA = 93

	度数	有効パーセント
導入の予定	6	33.3
導入に向けて検討中	2	11.1
検討の準備中	6	33.3
検討の予定はない	2	11.1
その他	2	11.1
合計	18	100.0

q36

サービスの質の確保の取り組みで重視しているもの

有効回答 = 110

NA = 1

	度数	有効パーセント
第三者評価・外部評価の受審	26	23.6
利用者・家族意見を積極的に取り入れる	13	11.8
ケースカンファレンス・職員会議の定期的な実施	39	35.5
職員の外部研修派遣	19	17.3
職員の資格取得支援	12	10.9
福祉サービス利用者相談窓口の周知	1	.9
合計	110	100.0

q37-1

家族会の有無

有効回答 = 111

NA = 0

	度数	有効パーセント
ある	21	18.9
ない	90	81.1
合計	111	100.0

q38

家族の事業所訪問で多い状況

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセント
月に1度は訪れ、利用者とゆったり接する	48	46.6
週に1度は訪れ、利用者とゆったり接する	9	8.7
月に1度は訪れ、事務的な用事を済ます	19	18.4
週に1度は訪れ、事務的な用事を済ます	1	1.0
2か月に1度くらいしか訪れない	7	6.8
半年に1度くらいしか訪れない	3	2.9
全く訪れない	5	4.9
その他	11	10.7
合計	103	100.0

q39

家族との交流状況

有効回答 = 104

NA = 7

	度数	有効パーセント
行事の企画や呼びかけに対して、積極的な参加がある	45	43.3
行事の企画や呼びかけに対して、参加や訪問があまりない	32	30.8
行事の企画や呼びかけがなかなかできない家族との交流は必要ないと考えており、行事の企画は行わない	24	23.1
家族から行事の企画や呼びかけがある	1	1.0
家族から行事の企画や呼びかけがある	1	1.0
その他	1	1.0
合計	104	100.0

q40

地域との交流状況 複数回答

有効回答 = 105

NA = 5

	応答数		ケースの パーセント
	N	パーセント	
\$地域との交 流状況a	12	4.3%	11.4%
地域住民が よく遊びに 来る			
自治会等に 設備やス ペースを貸 すことがあ る	12	4.3%	11.4%
地域の祭り や行事に参 加している 回覧板がま わってくる	72	25.7%	68.6%
	44	15.7%	41.9%
地域住民と の懇談会を 定期的に実 施（運営推 進会議含 む）	69	24.6%	65.7%
地域住民と 福祉や介護 の勉強会を 実施	6	2.1%	5.7%
団体や個人 が慰問に来 てくれる	55	19.6%	52.4%
その他	10	3.6%	9.5%
合計	280	100.0%	266.7%

q41-a

事業所の行事に参加

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセ ント
ない	24	23.3
少しある	35	34.0
ある	15	14.6
時々ある	16	15.5
よくある	13	12.6
合計	103	100.0

q41-b

事業所の緊急時・防災体制に参加

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセ ント
ない	31	30.1
少しある	21	20.4
ある	32	31.1
時々ある	9	8.7
よくある	10	9.7
合計	103	100.0

q41-c

食材をもってきてくれる

有効回答 = 102

NA = 9

	度数	有効パーセ ント
ない	27	26.5
少しある	26	25.5
ある	15	14.7
時々ある	23	22.5
よくある	11	10.8
合計	102	100.0

q41-d

物品を寄付してくれる

有効回答 = 99

NA = 12

	度数	有効パーセ ント
ない	31	31.3
少しある	42	42.4
ある	10	10.1
時々ある	15	15.2
よくある	1	1.0
合計	99	100.0

q41-e

利用者行方不明時の情報提供

有効回答 = 89

NA = 22

	度数	有効パーセント
ない	35	39.3
少しある	16	18.0
ある	30	33.7
時々ある	6	6.7
よくある	2	2.2
合計	89	100.0

q41-f

利用者行方不明時に探してくれる

有効回答 = 83

NA = 28

	度数	有効パーセント
ない	49	59.0
少しある	13	15.7
ある	15	18.1
時々ある	5	6.0
よくある	1	1.2
合計	83	100.0

q41-g

店舗等での利用者のトラブル（万引き等）への理

有効回答 = 69

NA = 42

	度数	有効パーセント
ない	48	69.6
少しある	9	13.0
ある	12	17.4
合計	69	100.0

q41-h

その他

有効回答 = 3

NA = 108

	度数	有効パーセント
ない	1	33.3
ある	1	33.3
時々ある	1	33.3
合計	3	100.0

q42

地域住民の、事業所の機能や役割への理解

有効回答 = 109

NA = 2

	度数	有効パーセント
非常に理解されている	3	2.8
まあ理解されている	37	33.9
普通	32	29.4
あまり理解されていない	37	33.9
合計	109	100.0

q43

地域住民との交流の願望

有効回答 = 109

NA = 2

	度数	有効パーセント
交流や支援が十分あり、今後も維持したい	15	13.8
交流や支援が十分とはいえず、今後さらに取り組みたい	74	67.9
交流や支援が十分とはいえず、今後も力を注ぐ余裕がない	18	16.5
その他	2	1.8
合計	109	100.0

q44-1

利用者意見・要望の取り入れに関する取り組み状況

有効回答 = 103

NA = 8

	度数	有効パーセント
特に行っていない	19	18.4
行っている	84	81.6
合計	103	100.0

q45-1

職員意見・要望の取り入れに関する取り組み状況

有効回答 = 104

NA = 7

	度数	有効パーセント
特に行っていない	10	9.6
行っている	94	90.4
合計	104	100.0

q46-1 地域住民との交流促進や地域に溶け込む取り組み状況
有効回答 = 108 NA = 3

	度数	有効パーセント
特に行っていない	36	33.3
行っている	72	66.7
合計	108	100.0

q47 地域に密着したサービスや活動展開ができてきているかの印象
有効回答 = 108 NA = 3

	度数	有効パーセント
全く思わない	2	1.9
あまり思わない	35	32.4
まあ思う	57	52.8
そう思う	14	13.0
合計	108	100.0

q48 市町村との連携状況
有効回答 = 108 NA = 3

	度数	有効パーセント
全く連携できていない	6	5.6
あまり連携できていない	27	25.0
連携はややできている	56	51.9
連携は十分できている	19	17.6
合計	108	100.0

q49 市町村との連携内容 複数回答
有効回答 = 87 NA = 24

	応答数		ケースのパーセント
	N	パーセント	
市町村との開設時の財政的支援 (補助金等含む)	41	30.4%	47.1%
設備の拡充・改修時の財政的支援	10	7.4%	11.5%
介護保険外のサービス事業受託	8	5.9%	9.2%
研修の講師やプログラムその他の受託	20	14.8%	23.0%
担当者と頻りに顔を合わせる機会がある	44	32.6%	50.6%
その他	12	8.9%	13.8%
合計	135	100.0%	155.2%

q50 市町村との連携の必要性
有効回答 = 109 NA = 2

	度数	有効パーセント
全く思わない	1	.9
あまり思わない	3	2.8
まあ思う	28	25.7
そう思う	77	70.6
合計	109	100.0

q52-a1 常勤職員：年間の採用者合計
有効回答 = 102 NA = 9

	度数	有効パーセント
0	35	34.3
1	22	21.6
2	20	19.6
3	9	8.8
4	3	2.9
5	2	2.0
6	3	2.9
7	1	1.0
8	1	1.0
9	3	2.9
10	2	2.0
11	1	1.0
合計	102	100.0

q52-a2 常勤職員：年間の離職者合計
有効回答 = 100 NA = 11

	度数	有効パーセント
0	51	51.0
1	25	25.0
2	13	13.0
3	5	5.0
4	2	2.0
5	1	1.0
6	1	1.0
7	1	1.0
8	1	1.0
9	1	1.0
10	1	1.0
合計	100	100.0

q52-a3 常勤職員：勤続1年未満で離職
有効回答 = 96 NA = 15

	度数	有効パーセント
0	70	72.9
1	15	15.6
2	6	6.3
3	2	2.1
4	1	1.0
5	1	1.0
6	1	1.0
合計	96	100.0

q52-a4 常勤職員：勤続1年以上3年未満で離職
有効回答 = 96 NA = 15

	度数	有効パーセント
0	70	72.9
1	19	19.8
2	4	4.2
3	1	1.0
4	1	1.0
5	1	1.0
合計	96	100.0

q52-b1 常勤以外職員：年間の職員採用者数
有効回答 = 102 NA = 9

	度数	有効パーセント
0	56	54.9
1	30	29.4
2	6	5.9
3	4	3.9
4	1	1.0
5	3	2.9
6	1	1.0
13	1	1.0
合計	102	100.0

q52-b2 常勤以外職員：年間の離職者合計
有効回答 = 100 NA = 11

	度数	有効パーセント
0	74	74.0
1	19	19.0
2	4	4.0
3	3	3.0
合計	100	100.0

q52-b3 常勤以外職員：勤続1年未満で離職
有効回答 = 98 NA = 13

	度数	有効パーセント
0	78	79.6
1	15	15.3
2	3	3.1
3	2	2.0
合計	98	100.0

q52-b4 常勤以外職員：勤続1年以上3年未満で離職
有効回答 = 97 NA = 14

	度数	有効パーセント
0	84	86.6
1	10	10.3
2	2	2.1
3	1	1.0
合計	97	100.0

q52-c1 合計：年間の職員採用者数
有効回答 = 103 NA = 8

	度数	有効パーセント
0	21	20.4
1	23	22.3
2	18	17.5
3	16	15.5
4	6	5.8
5	6	5.8
6	1	1.0
8	3	2.9
9	1	1.0
10	2	1.9
11	2	1.9
12	1	1.0
15	1	1.0
24	1	1.0
45	1	1.0
合計	103	100.0

q52-c2 合計：年間の離職者合計
有効回答 = 101 NA = 10

	度数	有効パーセント
0	41	40.6
1	23	22.8
2	18	17.8
3	10	9.9
4	5	5.0
6	1	1.0
9	1	1.0
12	1	1.0
30	1	1.0
合計	101	100.0

q52-c3

合計：勤続1年未満で離職

有効回答 = 99

NA = 12

	度数	有効パーセント
0	57	57.6
1	25	25.3
2	9	9.1
3	5	5.1
9	1	1.0
11	1	1.0
25	1	1.0
合計	99	100.0

q52-c4

合計：勤続1年以上3年未満で離職

有効回答 = 97

NA = 14

	度数	有効パーセント
0	64	66.0
1	19	19.6
2	9	9.3
3	2	2.1
4	1	1.0
5	1	1.0
11	1	1.0
合計	97	100.0

q53

職員の過不足状況

有効回答 = 108

NA = 3

	度数	有効パーセント
大いに不足している	4	3.7
やや不足している	51	47.2
適当である	52	48.1
やや過剰である	1	.9
大いに過剰である		
合計	108	100.0

q54

職員の離職理由 複数回答

有効回答 = 67

NA = 44

	応答数		ケースのパーセント
	N	パーセント	
職員の離職理由a			
雇用が不安定	2	1.4%	3.0%
常勤になれない	3	2.2%	4.5%
賃金低い	20	14.5%	29.9%
収入が不安定	2	1.4%	3.0%
労働時間が不規則	4	2.9%	6.0%
労働時間が長い	1	0.7%	1.5%
休暇取りにくい	3	2.2%	4.5%
休暇が少ない	2	1.4%	3.0%
夜勤・深夜労働がある	4	2.9%	6.0%
体力に不安がある	15	10.9%	22.4%
精神的にきつい	16	11.6%	23.9%
健康面（感染症、腰痛等）の不安がある	13	9.4%	19.4%
将来に不安を感じる	3	2.2%	4.5%
社会的評価が低い	2	1.4%	3.0%
職場でのコミュニケーション不足	18	13.0%	26.9%
研修や専門性向上の機会が少ない	2	1.4%	3.0%
その他	28	20.3%	41.8%
合計	138	100.0%	206.0%

q55

スーパービジョンの体制

有効回答 = 105

NA = 6

	度数	有効パーセント
管理者による定期的な個人面談	20	19.0
ケースカンファレンスで代用	36	34.3
特に行っていない	45	42.9
その他	4	3.8
合計	105	100.0

q58

運営推進会議の開催頻度

有効回答 = 87

NA = 24

	度数	有効パーセント
2か月に1回	64	73.6
3～4か月に1回	17	19.5
6か月に1回	3	3.4
年に1回	3	3.4
合計	87	100.0

q59-a

参加者：法人理事長

有効回答 = 67

NA = 44

	度数	有効パーセント
毎回欠席	26	38.8
30%出席	3	4.5
50%出席	6	9.0
70%出席	4	6.0
毎回出席	28	41.8
合計	67	100.0

q59-b

参加者：包括職員

有効回答 = 74

NA = 37

	度数	有効パーセント
毎回欠席	8	10.8
30%出席	2	2.7
50%出席		
70%出席	16	21.6
毎回出席	48	64.9
合計	74	100.0

q59-c

参加者：民生委員

有効回答 = 81

NA = 30

	度数	有効パーセント
毎回欠席	5	6.2
30%出席	4	4.9
50%出席	7	8.6
70%出席	20	24.7
毎回出席	45	55.6
合計	81	100.0

q59-d

参加者：市町村職員

有効回答 = 62

NA = 49

	度数	有効パーセント
毎回欠席	8	12.9
30%出席		
50%出席	4	6.5
70%出席	14	22.6
毎回出席	36	58.1
合計	62	100.0

q59-e

参加者：自治会会長

有効回答 = 69

NA = 42

	度数	有効パーセント
毎回欠席	5	7.2
30%出席	6	8.7
50%出席	7	10.1
70%出席	17	24.6
毎回出席	34	49.3
合計	69	100.0

q59-f

参加者：地域団体役員

有効回答 = 51

NA = 60

	度数	有効パーセント
毎回欠席	8	15.7
30%出席	6	11.8
50%出席	4	7.8
70%出席	12	23.5
毎回出席	21	41.2
合計	51	100.0

q59-g

参加者：利用者代表

有効回答 = 69

NA = 42

	度数	有効パーセント
毎回欠席	9	13.0
30%出席	18	26.1
50%出席	3	4.3
70%出席	7	10.1
毎回出席	32	46.4
合計	69	100.0

q59-h

参加者：家族代表

有効回答 = 82

NA = 29

	度数	有効パーセント
毎回欠席	4	4.9
30%出席	6	7.3
50%出席	4	4.9
70%出席	15	18.3
毎回出席	53	64.6
合計	82	100.0

q59-i

参加者：その他 1

有効回答 = 21

NA = 90

	度数	有効パーセント
毎回欠席	2	9.5
30%出席	2	9.5
50%出席	2	9.5
70%出席	3	14.3
毎回出席	12	57.1
合計	21	100.0

q59j

参加者：その他 2

有効回答 = 5

NA = 106

	度数	有効パーセント
30%出席	1	20.0
50%出席	1	20.0
70%出席	2	40.0
毎回出席	1	20.0
合計	5	100.0

q60

運営推進会議の重要性

有効回答 = 88

NA = 23

	度数	有効パーセント
全く重要ではない		
あまり重要ではない	10	11.4
まあ重要である	56	63.6
非常に重要である	22	25.0
合計	88	100.0

q61_a

運営推進会議の地域交流活用

有効回答 = 89

NA = 22

	度数	有効パーセント
全く活用されていない		
あまり活用されていない	22	24.7
まあ活用されている	48	53.9
大いに活用されている	19	21.3
合計	89	100.0

q62-1

運営推進会議での地域ニーズ把握

有効回答 = 88

NA = 23

	度数	有効パーセント
全く行われていない	2	2.3
あまり行われていない	36	40.9
それなりに行われている	44	50.0
十分に行われている	5	5.7
事業所の役割ではない	1	1.1
合計	88	100.0

q63

運営推進会議の話題や状況 複数回答

有効回答 = 89

NA = 22

	応答数		ケースの パーセント
	N	パーセント	
\$運営推進会議の話題や状況a			
事業所からの状況報告	86	18.7%	96.6%
行政からの制度説明	36	7.8%	40.4%
参加者に対する災害体制協力の依頼	45	9.8%	50.6%
参加者からの事業所への質問	61	13.3%	68.5%
参加者に対する地域行事・活動への事業所参加の依頼	28	6.1%	31.5%
参加者からの地域行事・活動への事業所参加のお誘い	41	8.9%	46.1%
参加者に対する事業所行事への参加の依頼	27	5.9%	30.3%
参加者からの地域情報、地域ニーズの把握	40	8.7%	44.9%
参加者からの事業所への何らかの依頼	17	3.7%	19.1%
参加者同士の情報交換	60	13.1%	67.4%
堅苦しくなく話題も特定しないなかでのお茶飲み話	15	3.3%	16.9%
その他	3	0.7%	3.4%
合計	459	100.0%	515.7%

q64

運営推進会議の課題 複数回答

有効回答 = 79

NA = 32

	応答数		ケースの パーセント
	N	パーセント	
\$運営推進会議の課題a			
法人幹部や行政、団体代表等がおり、参加者には話しにくい雰囲気がある	10	5.8%	12.7%
参加者の自発的な発言が少ない	26	15.1%	32.9%
話題がマンネリ化している	50	29.1%	63.3%
どのように活用すればいいかわからない	13	7.6%	16.5%
毎回進行や課題を考へることが負担	40	23.3%	50.6%
参加者に参加依頼するのが申し訳ない	14	8.1%	17.7%
謝金をださないと来てもらえない	7	4.1%	8.9%
事業所としてのメリットがない	3	1.7%	3.8%
その他	9	5.2%	11.4%
合計	172	100.0%	217.7%

岩手県における地域密着型サービスの現状等実態調査：管理者・職員調査 基礎集計表

◇働いている事業所の基本的な事項

Q1 事業所の種別

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
認知症対応型通所介護	21	18.8	41	18.0
認知症対応型共同生活介護	62	55.4	136	59.6
小規模多機能型居宅介護	24	21.4	42	18.4
夜間対応型訪問介護	0	0	0	0
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	4	3.6	6	2.6
地域密着型介護特定施設入居者生活介護	1	0.9	2	0.9
無回答	0	0	1	0.4
合計	112	100.0	228	100.0

Q2 事業所の市町村区分

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
市・区	74	66.1	160	70.2
町・村	38	33.9	68	29.8
合計	112	100	228	100.0

Q3 事業所がある地域

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
住宅地域	62	55.4	115	50.4
工業地域	1	0.9	1	0.4
商業地域	8	7.1	7	3.1
農漁業地域	19	17	38	16.7
中山間地	18	16.1	53	23.2
その他	3	2.7	8	3.5
無回答	1	0.9	6	2.6
合計	112	100	228	100

Q4 事業所の開設年度

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
平成 21 年度	9	8	15	6.6
平成 20 年度	16	14.3	30	13.2
平成 19 年度	23	20.5	42	18.4
平成 18 年度	12	10.7	30	13.2
平成 16・17 年度	23	20.5	46	20.2
平成 14・15 年度	12	10.7	27	11.8
平成 12・13 年度	11	9.8	20	8.8
平成 11 年度より以前	5	4.5	12	5.3
無回答	1	0.9	6	2.6
合計	112	100	228	100

Q5 事業所の経営主体

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
社会福祉法人（社会福祉協議会以外）	40	35.7	87	38.2
社会福祉協議会	3	2.7	4	1.8
特定非営利活動法人（NPO法人）	9	8	19	8.3
医療法人	21	18.8	39	17.1
社団・財団法人	0	0	2	0.9
広域連合・一部事務組合	0	0	1	0.4
農業共同組合及び連合会	1	0.9	2	0.9
生活協同組合	3	2.7	8	3.5
営利法人（株式・合名・合資・有限会社）	34	30.4	63	27.6
その他の法人	1	0.9	0	0
無回答	0	0	3	1.3
合計	112	100	228	100

Q6 事業所の従業員数

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
5 人未満	5	4.5	5	2.2
5 人以上 10 未満	54	48.2	101	44.3
10 人以上 20 人未満	41	36.6	79	34.6
20 人以上	12	10.7	42	18.4
無回答	0	0	1	0.4
合計	112	100	228	100

Q7 同じ法人内における別の事業所の有無

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ある	104	92.9	199	87.3
ない	8	7.1	23	10.1
無回答	0	0	6	2.6
合計	112	100	228	100

Q7_2 別の事業所の数

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
1	14	12.5	29	12.7
2～4	35	31.3	70	30.7
5～9	31	27.7	62	27.2
10 以上	23	20.5	33	14.5
同じ法人内に別の事業所がない	8	7.1	23	10.1
無回答	1	0.9	11	4.8
合計	112	100	228	100

Q8 自分の仕事（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
自分の仕事（主に介護）	63	19.10%	209	60.10%
自分の仕事（主に相談援助）	55	16.70%	23	6.60%
自分の仕事（介護支援専門員）	49	14.80%	15	4.30%
自分の仕事（看護師）	17	5.20%	13	3.70%
自分の仕事（サービス提供責任者）	32	9.70%	3	0.90%
自分の仕事（事務）	57	17.30%	13	3.70%
自分の仕事（運転、送迎）	34	10.30%	66	19.00%
自分の仕事（その他）	23	7.00%	6	1.70%
合計	330	100.00%	348	100.00%

Q8_2 主な自分の仕事

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
主に介護	33	29.5	196	86
主に相談援助	8	7.1	7	3.1
介護支援専門員	24	21.4	11	4.8
看護師	2	1.8	10	4.4
サービス提供責任者	14	12.5	2	0.9
事務	15	13.4	1	0.4
運転、送迎	1	0.9	0	0
その他	11	9.8	0	0
無回答	4	3.6	1	0.4
合計	112	100	228	100

Q9 職位

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
管理者・管理職	100	89.3	5	2.2
主任・サブリーダー等	7	6.3	48	21.1
職位にはついていない	0	0	161	70.6
その他	3	2.6	11	4.8
無回答	2	1.8	3	1.3
合計	112	100	228	100

Q10 勤務形態

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
正社員	106	94.6	148	64.9
非常勤職員・パート・アルバイト	4	3.6	77	33.8
無回答	2	1.8	3	1.3
合計	112	100	228	100

Q10_2 勤務形態

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
正社員	106	94.6	148	64.9
非常勤職員・パート・アルバイト	4	3.6	77	33.8
無回答	2	1.8	3	1.3
合計	112	100	228	100

Q10_3 非常勤職員・契約社員・パート・アルバイトにおける保険の有無（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
医療保険が有る	2	22.20%	21	18.30%
年金保険が有る	2	22.20%	23	20.00%
雇用保険が有る	2	22.20%	44	38.30%
介護保険が有る	1	11.10%	14	12.20%
労災保険が有る	2	22.20%	13	11.30%
合計	9	100.00%	115	100.00%

Q11 勤続年数

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
1 年未満	10	8.9	32	14
1 年以上 2 年未満	21	18.8	49	21.5
2 年以上 3 年未満	18	16.1	48	21.1
3 年以上 4 年未満	22	19.6	31	13.6
4 年以上 5 年未満	7	6.3	17	7.5
5 年以上 6 年未満	6	5.4	17	7.5
6 年以上 7 年未満	9	8	12	5.3
7 年以上 8 年未満	3	2.7	7	3.1
8 年以上 9 年未満	4	3.6	4	1.8
9 年以上 10 年未満	1	0.9	1	0.4
10 年以上 15 年未満	4	3.6	6	2.6
15 年以上 20 年未満	3	2.7	2	0.9
20 年以上	1	0.9	2	0.9
無回答	3	2.7	0	0
合計	112	100	228	100

Q12 現在持っている資格（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
訪問介護員 1 級	9	3.20%	16	4.40%
訪問介護員 2 級	23	8.20%	105	29.00%
訪問介護員 3 級	9	3.20%	3	0.80%
社会福祉士	4	1.40%	4	1.10%
介護福祉士	63	22.60%	111	30.70%
看護師・准看護師	20	7.20%	15	4.10%
介護支援専門員	67	24.00%	24	6.60%
福祉住環境コーディネーター	11	3.90%	7	1.90%
栄養士・管理栄養士・調理師	5	1.80%	8	2.20%
福祉用具専門相談員	2	0.70%	2	0.60%
保育士	5	1.80%	8	2.20%
社会福祉主事任用資格	40	14.30%	32	8.80%
その他	17	6.10%	17	4.70%
資格は特に持っていない	4	1.40%	10	2.80%
合計	279	100.00%	362	100.00%

Q13 今後取りたい資格（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
訪問介護員 1 級	0	0.00%	4	1.30%
訪問介護員 2 級	0	0.00%	0	0.00%
訪問介護員 3 級	0	0.00%	0	0.00%
社会福祉士	20	15.50%	21	6.80%
介護福祉士	7	5.40%	88	28.30%
看護師・准看護師	2	1.60%	3	1.00%
理学療法士	5	3.90%	1	0.30%
作業療法士	4	3.10%	1	0.30%
介護支援専門員	24	18.60%	91	29.30%
福祉住環境コーディネーター	12	9.30%	23	7.40%
栄養士・管理栄養士・調理師	1	0.80%	4	1.30%
福祉用具専門相談員	3	2.30%	7	2.30%
保育士	0	0.00%	2	0.60%
社会福祉主事任用資格	3	2.30%	11	3.50%
その他	8	6.20%	6	1.90%
特にとりたい資格はない	40	31.00%	49	15.80%
合計	129	100.00%	311	100.00%

◇現在の職務に対する意識

Q14 仕事や職場に対する魅力

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
仕事内容	35	31.3	52	22.8
賃金	2	1.8	6	2.6
勤務時間	1	0.9	16	7
勤務地	10	8.9	45	19.7
職場の人間関係	14	12.5	40	17.5
利用者との関係	44	39.3	61	26.8
昇進	0	0	1	0.4
その他	2	1.8	5	2.2
無回答	4	3.6	2	0.9
合計	112	100	228	100

Q15 仕事や職場に対する不満

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
仕事内容	16	14.3	17	7.5
賃金	28	25.0	114	50
勤務時間	12	10.7	19	8.3
勤務地	1	.9	3	1.3
職場の人間関係	27	24.1	33	14.5
利用者との関係	0	.0	8	3.5
昇進	2	1.8	3	1.3
その他	18	16.1	13	5.7
無回答	8	7.1	18	7.9
合計	112	100	228	100

Q16 現在の仕事をいつまで続けたいか

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
半年程度	3	2.7	2	0.9
1～2年程度続けたい	10	8.9	6	2.6
3～5年程度続けたい	7	6.3	23	10.1
6～10年程度続けたい	6	5.4	9	3.9
働き続けられるかぎり	62	55.4	132	57.9
わからない	19	17.0	55	24.1
無回答	4	3.6	1	0.4
欠損値	1	.9	0	0
合計	112	100	228	100

Q17 現在の勤務先にいつまで勤めたいか

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
半年程度	5	4.5	6	2.6
1～2年程度続けたい	15	13.4	16	7
3～5年程度続けたい	7	6.3	25	11
6～10年程度続けたい	4	3.6	7	3.1
働き続けられるかぎり	44	39.3	92	40.4
わからない	31	27.7	79	34.6
無回答	5	4.5	3	1.3
欠損値	1	.9	0	0
合計	112	100	228	100

Q18_1 現在の仕事の満足度（仕事の内容・やりがい）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	5	4.5	7	3.1
やや不満	32	28.6	75	32.9
かなり満足	57	50.9	121	53.1
とても満足	13	11.6	17	7.5
無回答	5	4.5	8	3.5
合計	112	100.0	228	100

Q18_2 現在の仕事の満足度（賃金）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	15	13.4	54	23.7
やや不満	59	52.7	120	52.6
かなり満足	29	25.9	47	20.6
とても満足	6	5.4	4	1.8
無回答	3	2.7	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q18_3 現在の仕事の満足度（労働時間・休日等の労働条件）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	16	14.3	19	8.3
やや不満	46	41.1	101	44.3
かなり満足	39	34.8	86	37.7
とても満足	8	7.1	18	7.9
無回答	3	2.7	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q18_4 現在の仕事の満足度（勤務体制）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	9	8.0	10	4.4
やや不満	53	47.3	107	46.9
かなり満足	42	37.5	94	41.2
とても満足	5	4.5	14	6.1
無回答	3	2.7	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q18_5 現在の仕事の満足度（人事評価・処遇のあり方）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	9	8.0	23	10.1
やや不満	55	49.1	90	39.5
かなり満足	37	33.0	100	43.9
とても満足	6	5.4	9	3.9
無回答	5	4.5	6	2.6
合計	112	100.0	228	100

Q18_6 現在の仕事の満足度（職場環境）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	5	4.5	11	4.8
やや不満	37	33.0	83	36.4
かなり満足	57	50.9	110	48.2
とても満足	9	8.0	20	8.8
無回答	4	3.6	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q18_7 現在の仕事の満足度（職場の人間関係・コミュニケーション）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	4	3.6	20	8.8
やや不満	34	30.4	85	37.3
かなり満足	60	53.6	97	42.5
とても満足	9	8.0	21	9.2
無回答	5	4.5	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q18_8 現在の仕事の満足度（雇用の安定性）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	9	8.0	10	4.4
やや不満	27	24.1	62	27.2
かなり満足	64	57.1	125	54.8
とても満足	8	7.1	28	12.3
無回答	4	3.6	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q18_9 現在の仕事の満足度（福利厚生）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	9	8.0	19	8.3
やや不満	43	38.4	73	32
かなり満足	47	42.0	109	47.8
とても満足	9	8.0	23	10.1
無回答	4	3.6	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q18_10 現在の仕事の満足度（教育訓練・能力開発のあり方）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	5	4.5	20	8.8
やや不満	61	54.5	98	43
かなり満足	38	33.9	98	43
とても満足	4	3.6	9	3.9
無回答	4	3.6	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q18_11 現在の仕事の満足度（職業生活全体）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	2	1.8	9	3.9
やや不満	57	50.9	94	41.2
かなり満足	39	34.8	110	48.2
とても満足	7	6.3	10	4.4
無回答	7	6.3	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q19_1 現在の仕事に対する全般的な満足度

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	6	5.4	9	3.9
やや不満	35	31.3	73	32
かなり満足	58	51.8	127	55.7
とても満足	9	8.0	16	7
無回答	4	3.6	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q19_2 現在の職場に対する全般的な満足度

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
大変不満	5	4.5	13	5.7
やや不満	50	44.6	97	42.5
かなり満足	46	41.1	97	42.5
とても満足	6	5.4	17	7.5
無回答	5	4.5	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q20 現在の就業環境（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
休憩があまりとれない	60	23.8%	119	25.00%
更衣室・休憩室がない	38	15.1%	73	15.30%
制服やエプロンが支給されない	30	11.9%	64	13.40%
休暇がとれない	42	16.7%	61	12.80%
外部の研修に参加する機会がない	22	8.7%	21	4.40%
職員会議がない	1	.4%	8	1.70%
昇進、昇給がない	26	10.3%	49	10.30%
他施設との交流がない	27	10.7%	77	16.20%
その他	6	2.4%	4	0.80%
合計	252	100.0%	476	100.00%

Q21_1 職場での取り組み（働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	7	6.3	15	6.6
ほとんどない	26	23.2	52	22.8
時々ある	63	56.3	113	49.6
よくある	14	12.5	38	16.7
無回答	2	1.8	10	4.4
合計	112	100.0	228	100

Q21_2 職場での取り組み（勤務体制を決める際の職員の要望を聞く機会の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	5	4.5	11	4.8
ほとんどない	12	10.7	36	15.8
時々ある	53	47.3	98	43
よくある	40	35.7	76	33.3
無回答	2	1.8	7	3.1
合計	112	100.0	228	100

Q21_3 職場での取り組み（採用時における賃金・勤務時間の十分な説明）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	6	5.4	18	7.9
ほとんどない	21	18.8	56	24.6
時々ある	39	34.8	78	34.2
よくある	43	38.4	61	26.8
無回答	3	2.7	15	6.6
合計	112	100.0	228	100

Q21_4 職場での取り組み（職員の能力を適切に評価するしくみ）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	10	8.9	32	14
ほとんどない	41	36.6	74	32.5
時々ある	50	44.6	86	37.7
よくある	9	8.0	22	9.6
無回答	2	1.8	14	6.1
合計	112	100.0	228	100

Q21_5 職場での取り組み（職員それぞれの能力に見合った仕事への配置）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	6	5.4	22	9.6
ほとんどない	32	28.6	64	28.1
時々ある	60	53.6	104	45.6
よくある	12	10.7	24	10.5
無回答	2	1.8	14	6.1
合計	112	100.0	228	100

Q21_6 職場での取り組み（職員それぞれの能力の向上に向けた研修）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	4	3.6	11	4.8
ほとんどない	13	11.6	41	18
時々ある	74	66.1	135	59.2
よくある	20	17.9	33	14.5
無回答	1	.9	8	3.5
合計	112	100.0	228	100

Q21_7 職場での取り組み（実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	3	2.7	10	4.4
ほとんどない	24	21.4	38	16.7
時々ある	67	59.8	119	52.2
よくある	18	16.1	53	23.2
無回答	0	.0	8	3.5
合計	112	100.0	228	100

Q21_8 職場での取り組み（ケースカンファレンスの開催）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	2	1.8	5	2.2
ほとんどない	5	4.5	18	7.9
時々ある	52	46.4	101	44.3
よくある	53	47.3	91	39.9
無回答	0	.0	13	5.7
合計	112	100.0	228	100

Q21_9 職場での取り組み（定期的な健康診断の実施）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	0	.0	2	0.9
ほとんどない	1	.9	6	2.6
時々ある	29	25.9	72	31.6
よくある	82	73.2	140	61.4
無回答	0	.0	8	3.5
合計	112	100.0	228	100

Q21_10 職場での取り組み（介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	9	8.0	16	7
ほとんどない	31	27.7	58	25.4
時々ある	59	52.7	124	54.4
よくある	11	9.8	21	9.2
無回答	2	1.8	9	3.9
合計	112	100.0	228	100

Q21_11 職場での取り組み（事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	1	. 9	0	. 0
ほとんどない	15	13. 4	19	8. 3
時々ある	59	52. 7	114	50
よくある	37	33. 0	85	37. 3
無回答	0	. 0	10	4. 4
合計	112	100. 0	228	100

Q21_12 職場での取り組み（事業所の相談援助体制の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ない	6	5. 4	16	7
ほとんどない	23	20. 5	43	18. 9
時々ある	59	52. 7	97	42. 5
よくある	22	19. 6	46	20. 2
無回答	2	1. 8	26	11. 4
合計	112	100. 0	228	100

Q22_1 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（働き方や仕事内容、キャリアについて上司と相談する機会の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	4	3. 6	11	4. 8
少し役に立つ	21	18. 8	47	20. 6
まあ役に立つ	44	39. 3	82	36
非常に役に立つ	41	36. 6	78	34. 2
無回答	2	1. 8	10	4. 4
合計	112	100. 0	228	100

Q22_2 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（勤務体制を決める際の職員の要望を聞く機会の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	3	2. 7	11	4. 8
少し役に立つ	15	13. 4	30	13. 2
まあ役に立つ	55	49. 1	92	40. 4
非常に役に立つ	37	33. 0	85	37. 3
無回答	2	1. 8	10	4. 4
合計	112	100. 0	228	100

Q22_3 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（採用時における賃金・勤務時間の十分な説明）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	2	1.8	14	6.1
少し役に立つ	26	23.2	37	16.2
まあ役に立つ	39	34.8	90	39.5
非常に役に立つ	44	39.3	76	33.3
無回答	1	.9	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q22_4 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（職員の能力を適切に評価するしくみ）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	5	4.5	17	7.5
少し役に立つ	20	17.9	37	16.2
まあ役に立つ	45	40.2	91	39.9
非常に役に立つ	39	34.8	71	31.1
無回答	3	2.7	12	5.3
合計	112	100.0	228	100

Q22_5 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（職員それぞれの能力に見合った仕事への配置）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	5	4.5	13	5.7
少し役に立つ	20	17.9	35	15.4
まあ役に立つ	41	36.6	95	41.7
非常に役に立つ	43	38.4	74	32.5
無回答	3	2.7	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q22_6 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（職員それぞれの能力の向上に向けた研修）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	1	.9	9	3.9
少し役に立つ	12	10.7	20	8.8
まあ役に立つ	49	43.8	89	39
非常に役に立つ	47	42.0	99	43.4
無回答	3	2.7	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q22_7 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（実務の中で、上司や先輩から指導や助言を受ける機会の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	1	.9	8	3.5
少し役に立つ	12	10.7	31	13.6
まあ役に立つ	46	41.1	75	32.9
非常に役に立つ	49	43.8	104	45.6
無回答	4	3.6	10	4.4
合計	112	100.0	228	100

Q22_8 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（ケースカンファレンスの開催）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	0	.0	3	1.3
少し役に立つ	11	9.8	16	7
まあ役に立つ	40	35.7	84	36.8
非常に役に立つ	58	51.8	114	50
無回答	3	2.7	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q22_9 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（定期的な健康診断の実施）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	1	.9	3	1.3
少し役に立つ	14	12.5	20	8.8
まあ役に立つ	29	25.9	76	33.3
非常に役に立つ	64	57.1	118	51.8
無回答	4	3.6	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q22_10 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（介助しやすい施設づくりや福祉機器の導入）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	2	1.8	11	4.8
少し役に立つ	24	21.4	28	12.3
まあ役に立つ	42	37.5	74	32.5
非常に役に立つ	38	33.9	106	46.5
無回答	6	5.4	9	3.9
合計	112	100.0	228	100

Q22_11 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（事故やトラブルへの対応マニュアル作成等の体制づくり）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	1	. 9	2	0. 9
少し役に立つ	12	10. 7	18	7. 9
まあ役に立つ	44	39. 3	76	33. 3
非常に役に立つ	50	44. 6	121	53. 1
無回答	5	4. 5	11	4. 8
合計	112	100. 0	228	100

Q22_12 仕事上生じる悩みや不安の解消に役立つか（事業所の相談援助体制の設定）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く役に立たない	3	2. 7	7	3. 1
少し役に立つ	17	15. 2	34	14. 9
まあ役に立つ	53	47. 3	86	37. 7
非常に役に立つ	32	28. 6	84	36. 8
無回答	7	6. 3	17	7. 5
合計	112	100. 0	228	100

Q23 現在の職場で経験したことがある（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
同僚や経営層からのセクハラ（性的嫌がらせ）	2	2. 6%	4	2. 40%
経営層や上司からのパワーハラスメント	12	15. 4%	18	10. 70%
同僚や経営層からの暴力	0	. 0	1	0. 60%
経営層や同僚からの誹謗・中傷	21	26. 9%	25	14. 90%
利用者からの暴力	28	35. 9%	88	52. 40%
利用者からの盗難等のぬれぎぬ	13	16. 7%	26	15. 50%
その他	2	2. 6%	6	3. 60%
合計	78	100. 0%	168	100. 00%

Q23_2 このような経験はしたことがない

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
したことがある	56	50. 0	115	50. 4
したことがない	49	43. 8	89	39
無回答	7	6. 3	24	10. 5
合計	112	100. 0	228	100

◇ストレスの状況について

Q26 労働条件・仕事の負担について、悩みや不安を感じているか

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
特に感じていない	11	9.8	14	6.1
感じている	100	89.3	209	91.7
無回答	1	.9	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q26_2 どの程度悩みや不安を感じているか（雇用が不安定である）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	27	24.1	67	29.4
あまり悩んでいない	34	30.4	84	36.8
少し悩んでいる	20	17.9	38	16.7
とても悩んでいる	9	8.0	8	3.5
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	11	9.8	19	8.3
合計	112	100.0	228	100

Q26_2 どの程度悩みや不安を感じているか（常勤職員になれない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	52	46.4	122	53.5
あまり悩んでいない	20	17.9	50	21.9
少し悩んでいる	8	7.1	18	7.9
とても悩んでいる	7	6.3	4	1.8
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	14	12.5	22	9.6
合計	112	100.0	228	100

Q26_3 どの程度悩みや不安を感じているか（仕事内容のわりに、賃金が低い）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	7	6.3	12	5.3
あまり悩んでいない	23	20.5	53	23.2
少し悩んでいる	44	39.3	86	37.7
とても悩んでいる	20	17.9	54	23.7
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	7	6.3	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q26_4 どの程度悩みや不安を感じているか（労働時間が不規則である）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	9	8.0	30	13.2
あまり悩んでいない	33	29.5	90	39.5
少し悩んでいる	31	27.7	70	30.7
とても悩んでいる	20	17.9	11	4.8
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	8	7.1	15	6.6
合計	112	100.0	228	100

Q26_5 どの程度悩みや不安を感じているか（労働時間が長い）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	14	12.5	35	15.4
あまり悩んでいない	28	25.0	89	39
少し悩んでいる	26	23.2	57	25
とても悩んでいる	24	21.4	18	7.9
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	9	8.0	17	7.5
合計	112	100.0	228	100

Q26_6 どの程度悩みや不安を感じているか（休憩がとりにくい）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	4	3.6	26	11.4
あまり悩んでいない	25	22.3	62	27.2
少し悩んでいる	46	41.1	74	32.5
とても悩んでいる	22	19.6	40	17.5
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	4	3.6	14	6.1
合計	112	100.0	228	100

Q26_7 どの程度悩みや不安を感じているか（夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	4	3.6	19	8.3
あまり悩んでいない	18	16.1	37	16.2
少し悩んでいる	51	45.5	72	31.6
とても悩んでいる	23	20.5	74	32.5
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	5	4.5	14	6.1
合計	112	100.0	228	100

Q26_8 どの程度悩みや不安を感じているか（休暇が少ない、取りにくい）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	9	8.0	31	13.6
あまり悩んでいない	31	27.7	60	26.3
少し悩んでいる	36	32.1	77	33.8
とても悩んでいる	17	15.2	35	15.4
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	8	7.1	13	5.7
合計	112	100.0	228	100

Q26_9 どの程度悩みや不安を感じているか（身体的負担が大きい（体力に不安がある））

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	9	8.0	30	13.2
あまり悩んでいない	31	27.7	70	30.7
少し悩んでいる	38	33.9	85	37.3
とても悩んでいる	16	14.3	18	7.9
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	7	6.3	13	5.7
合計	112	100.0	228	100

Q26_10 どの程度悩みや不安を感じているか（精神的にきつい）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	1	.9	12	5.3
あまり悩んでいない	9	8.0	58	25.4
少し悩んでいる	50	44.6	94	41.2
とても悩んでいる	36	32.1	39	17.1
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	5	4.5	13	5.7
合計	112	100.0	228	100

Q26_11 どの程度悩みや不安を感じているか（健康面（感染症、腰痛、ケガ）の不安がある）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	5	4.5	17	7.5
あまり悩んでいない	28	25.0	68	29.8
少し悩んでいる	49	43.8	95	41.7
とても悩んでいる	13	11.6	27	11.8
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	6	5.4	9	3.9
合計	112	100.0	228	100

Q26_12 どの程度悩みや不安を感じているか（業務に対する社会的評価が低い）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	7	6.3	18	7.9
あまり悩んでいない	27	24.1	84	36.8
少し悩んでいる	47	42.0	60	26.3
とても悩んでいる	13	11.6	41	18
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	7	6.3	13	5.7
合計	112	100.0	228	100

Q26_13 どの程度悩みや不安を感じているか（仕事中のケガ等への保証がない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全く悩んでいない	21	18.8	46	20.2
あまり悩んでいない	54	48.2	109	47.8
少し悩んでいる	14	12.5	35	15.4
とても悩んでいる	1	.9	10	4.4
ストレスを特に感じていない	11	9.8	12	5.3
無回答	11	9.8	16	7
合計	112	100.0	228	100

Q27_1 「こんな仕事、もうやめたい」と思うことがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	18	16.1	34	14.9
あまりない	34	30.4	71	31.1
時々ある	30	26.8	92	40.4
頻繁にある	20	17.9	13	5.7
いつもある	8	7.1	13	5.7
無回答	2	1.8	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q27_2 我を忘れるほど仕事に熱中することがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	7	6.3	32	14
あまりない	26	23.2	98	43
時々ある	57	50.9	73	32
頻繁にある	11	9.8	17	7.5
いつもある	8	7.1	1	0.4
無回答	3	2.7	7	3.1
合計	112	100.0	228	100

Q27_3 こまごまとした気配りをすることが面倒に感じることもある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	8	7.1	18	7.9
あまりない	26	23.2	85	37.3
時々ある	56	50.0	91	39.9
頻繁にある	16	14.3	19	8.3
いつもある	4	3.6	10	4.4
無回答	2	1.8	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q27_4 この仕事は私の性分に合っていると思うことがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	4	3.6	15	6.6
あまりない	15	13.4	52	22.8
時々ある	64	57.1	112	49.1
頻繁にある	19	17.0	29	12.7
いつもある	8	7.1	13	5.7
無回答	2	1.8	7	3.1
合計	112	100.0	228	100

Q27_5 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	31	27.7	59	25.9
あまりない	41	36.6	88	38.6
時々ある	31	27.7	62	27.2
頻繁にある	6	5.4	11	4.8
いつもある	1	.9	3	1.3
無回答	2	1.8	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q27_6 自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	35	31.3	45	19.7
あまりない	35	31.3	114	50
時々ある	33	29.5	51	22.4
頻繁にある	4	3.6	6	2.6
いつもある	2	1.8	6	2.6
無回答	3	2.7	6	2.6
合計	112	100.0	228	100

Q27_7 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

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	11	9.8	8	3.5
あまりない	27	24.1	37	16.2
時々ある	36	32.1	103	45.2
頻繁にある	25	22.3	41	18
いつもある	11	9.8	35	15.4
無回答	2	1.8	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q27_8 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

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	23	20.5	30	13.2
あまりない	27	24.1	71	31.1
時々ある	45	40.2	99	43.4
頻繁にある	11	9.8	11	4.8
いつもある	4	3.6	14	6.1
無回答	2	1.8	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q27_9 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

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	5	4.5	13	5.7
あまりない	38	33.9	62	27.2
時々ある	52	46.4	123	53.9
頻繁にある	10	8.9	22	9.6
いつもある	4	3.6	1	0.4
無回答	3	2.7	7	3.1
合計	112	100.0	228	100

Q27_10 同僚や利用者と、何も話したくなくなることがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	29	25.9	46	20.2
あまりない	44	39.3	103	45.2
時々ある	29	25.9	66	28.9
頻繁にある	7	6.3	3	1.3
いつもある	1	.9	5	2.2
無回答	2	1.8	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q27_11 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	30	26.8	67	29.4
あまりない	54	48.2	110	48.2
時々ある	23	20.5	41	18
頻繁にある	2	1.8	3	1.3
いつもある	1	.9	2	0.9
無回答	2	1.8	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q27_12 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

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	3	2.7	20	8.8
あまりない	20	17.9	53	23.2
時々ある	53	47.3	112	49.1
頻繁にある	20	17.9	24	10.5
いつもある	15	13.4	15	6.6
無回答	1	.9	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q27_13 今の仕事に、心から喜びを感じることはある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	5	4.5	11	4.8
あまりない	19	17.0	53	23.2
時々ある	67	59.8	129	56.6
頻繁にある	14	12.5	21	9.2
いつもある	5	4.5	10	4.4
無回答	2	1.8	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q27_14 今の仕事は、わたしにとってあまり意味がないと思うことがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	39	34.8	76	33.3
あまりない	49	43.8	109	47.8
時々ある	20	17.9	35	15.4
頻繁にある	0	.0	1	0.4
いつもある	0	.0	3	1.3
無回答	4	3.6	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q27_15 仕事楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	9	8.0	25	11
あまりない	39	34.8	91	39.9
時々ある	48	42.9	91	39.9
頻繁にある	10	8.9	12	5.3
いつもある	2	1.8	5	2.2
無回答	4	3.6	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q27_16 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	6	5.4	11	4.8
あまりない	14	12.5	38	16.7
時々ある	52	46.4	133	58.3
頻繁にある	24	21.4	28	12.3
いつもある	13	11.6	17	7.5
無回答	3	2.7	1	0.4
合計	112	100.0	228	100

Q27_17 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	5	4.5	15	6.6
あまりない	41	36.6	84	36.8
時々ある	61	54.5	119	52.2
頻繁にある	1	.9	7	3.1
いつもある	2	1.8	0	0.0
無回答	2	1.8	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q28 利用者や利用者家族に対して悩み、不安、不満等を感じているか

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
特に感じていない	5	4.5	18	7.9
感じている	106	94.6	208	91.2
無回答	1	.9	2	0.9
合計	112	100.0	228	100

Q28_2 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（利用者に適切なケアができていないか不安がある）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	0	. 0	1	0. 4
あまりない	15	13. 4	22	9. 6
時々ある	67	59. 8	139	61
頻繁にある	19	17. 0	30	13. 2
いつもある	4	3. 6	12	5. 3
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4. 5	17	7. 5
無回答	2	1. 8	7	3. 1
合計	112	100. 0	228	100

Q28_3 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（利用者は何をやってももらっても当然と思っている）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	9	8	18	7. 9
あまりない	50	44. 6	89	39. 0
時々ある	36	32. 1	72	31. 6
頻繁にある	8	7. 1	14	6. 1
いつもある	5	4. 5	7	3. 1
悩み、不安、不満を特に感じていない	4	3. 6	17	7. 5
無回答	112	100	11	4. 8
合計	228	100. 0	228	100

Q28_4 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（利用者の行動が理解できずに対処方法がわからない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	6	5. 4	4	1. 8
あまりない	38	33. 9	49	21. 5
時々ある	55	49. 1	131	57. 5
頻繁にある	7	6. 3	18	7. 9
いつもある	0	. 0	2	0. 9
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4. 5	17	7. 5
無回答	1	. 9	7	3. 1
合計	112	100. 0	228	100

Q28_5 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（利用者と家族の希望が一致しないために方針が決まらない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	3	2.7	13	5.7
あまりない	60	53.6	103	45.2
時々ある	37	33.0	78	34.2
頻繁にある	4	3.6	6	2.6
いつもある	1	.9	0	.0
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4.5	17	7.5
無回答	2	1.8	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q28_6 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（利用者や、その家族との人間関係がうまくいかない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	8	7.1	22	9.6
あまりない	68	60.7	113	49.6
時々ある	25	22.3	59	25.9
頻繁にある	2	1.8	8	3.5
いつもある	2	1.8	0	.0
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4.5	17	7.5
無回答	2	1.8	9	3.9
合計	112	100.0	228	100

Q28_7 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（定められたサービス以外の仕事を要求される）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	11	9.8	30	13.2
あまりない	50	44.6	103	45.2
時々ある	38	33.9	57	25
頻繁にある	5	4.5	5	2.2
いつもある	1	.9	4	1.8
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4.5	17	7.5
無回答	2	1.8	12	5.3
合計	112	100.0	228	100

Q28_8 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（利用者の家族が必要なサポートを理解してくれない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	5	4.5	17	7.5
あまりない	45	40.2	95	41.7
時々ある	51	45.5	72	31.6
頻繁にある	3	2.7	13	5.7
いつもある	2	1.8	3	1.3
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4.5	17	7.5
無回答	1	.9	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q28_9 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（よいと思ってやったことが利用者に理解されない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	5	4.5	8	3.5
あまりない	42	37.5	69	30.3
時々ある	54	48.2	107	46.9
頻繁にある	2	1.8	14	6.1
いつもある	2	1.8	4	1.8
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4.5	17	7.5
無回答	2	1.8	9	3.9
合計	112	100.0	228	100

Q28_10 利用者や利用者家族に対する悩み、不安、不満等（介護事故（転倒、誤嚥等）で利用者にケガをおわせてしまう不安がある）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	2	1.8	4	1.8
あまりない	18	16.1	36	15.8
時々ある	63	56.3	106	46.5
頻繁にある	14	12.5	25	11
いつもある	9	8.0	35	15.4
悩み、不安、不満を特に感じていない	5	4.5	17	7.5
無回答	1	.9	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q29 職場での人間関係について悩み、不安、不満を感じているか

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
特に感じていない	18	16.1	52	22.8
感じている	93	83.0	172	75.4
無回答	1	.9	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q29_2 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（経営層の介護の基本方針、理念が不明確である）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	34	30.4	72	31.6
あまりない	22	19.6	32	14
時々ある	24	21.4	37	16.2
頻繁にある	10	8.9	9	3.9
いつもある	1	.9	11	4.8
悩み、不安、不満を特に感じていない	17	15.2	52	22.8
無回答	4	3.6	15	6.6
合計	112	100.0	228	100

Q29_3 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（経営層や管理職等の管理能力が低い）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	24	21.4	55	24.1
あまりない	25	22.3	45	19.7
時々ある	24	21.4	35	15.4
頻繁にある	13	11.6	15	6.6
いつもある	4	3.6	14	6.1
悩み、不安、不満を特に感じていない	18	16.1	52	22.8
無回答	4	3.6	12	5.3
合計	112	100.0	228	100

Q29_4 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（経営層や管理職等の業務の指示が不明確、不十分である）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	20	17.9	46	20.2
あまりない	21	18.8	46	20.2
時々ある	32	28.6	46	20.2
頻繁にある	12	10.7	17	7.5
いつもある	4	3.6	9	3.9
悩み、不安、不満を特に感じていない	18	16.1	52	22.8
無回答	5	4.5	12	5.3
合計	112	100.0	228	100

Q29_5 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（上司や同僚との仕事上の意思疎通が上手くいかない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	6	5.4	25	11
あまりない	31	27.7	54	23.7
時々ある	38	33.9	69	30.3
頻繁にある	13	11.6	11	4.8
いつもある	3	2.7	10	4.4
悩み、不安、不満を特に感じていない	18	16.1	52	22.8
無回答	3	2.7	7	3.1
合計	112	100.0	228	100

Q29_6 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（上司の介護能力が低い）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	33	29.5	86	37.7
あまりない	19	17.0	37	16.2
時々ある	22	19.6	24	10.5
頻繁にある	10	8.9	10	4.4
いつもある	3	2.7	8	3.5
悩み、不安、不満を特に感じていない	18	16.1	52	22.8
無回答	7	6.3	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q29_7 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（自分と合わない上司や同僚がいる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	9	8.0	34	14.9
あまりない	46	41.1	56	24.6
時々ある	25	22.3	52	22.8
頻繁にある	9	8.0	10	4.4
いつもある	1	.9	14	6.1
悩み、不安、不満を特に感じていない	18	16.1	52	22.8
無回答	4	3.6	10	4.4
合計	112	100.0	228	100

Q29_8 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（ケアの方法等について意見交換が不十分である）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	10	8.9	24	10.5
あまりない	37	33.0	58	25.4
時々ある	32	28.6	66	28.9
頻繁にある	10	8.9	13	5.7
いつもある	1	.9	10	4.4
悩み、不安、不満を特に感じていない	18	16.1	52	22.8
無回答	4	3.6	5	2.2
合計	112	100.0	228	100

Q29_9 職場での人間関係についての悩み、不安、不満等（悩みの相談相手がいない）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	14	12.5	68	29.8
あまりない	30	26.8	38	16.7
時々ある	25	22.3	36	15.8
頻繁にある	9	8.0	9	3.9
いつもある	10	8.9	14	6.1
悩み、不安、不満を特に感じていない	18	16.1	52	22.8
無回答	6	5.4	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q30_1 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（仕事の割り当てや配置を考えてくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	11	9.8	11	4.8
あまりない	38	33.9	37	16.2
時々ある	29	25.9	55	24.1
頻繁にある	22	19.6	79	34.6
いつもある	4	3.6	38	16.7
無回答	8	7.1	8	3.5
合計	112	100.0	228	100

Q30_2 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（業務計画を立ててくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	35	31.3	19	8.3
あまりない	31	27.7	28	12.3
時々ある	22	19.6	58	25.4
頻繁にある	12	10.7	69	30.3
いつもある	4	3.6	42	18.4
無回答	8	7.1	12	5.3
合計	112	100.0	228	100

Q30_3 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（周囲の人々とのコミュニケーションが円滑になるよう気遣ってくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	14	12.5	29	12.7
あまりない	39	34.8	38	16.7
時々ある	28	25.0	74	32.5
頻繁にある	19	17.0	49	21.5
いつもある	1	.9	28	12.3
無回答	11	9.8	10	4.4
合計	112	100.0	228	100

Q30_4 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（書類の提出などの指示が出る）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	8	7.1	7	3.1
あまりない	34	30.4	31	13.6
時々ある	27	24.1	80	35.1
頻繁にある	25	22.3	63	27.6
いつもある	11	9.8	36	15.8
無回答	7	6.3	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q30_5 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（やりがいのある仕事を与えてくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	14	12.5	22	9.6
あまりない	38	33.9	48	21.1
時々ある	29	25.9	86	37.7
頻繁にある	18	16.1	38	16.7
いつもある	4	3.6	19	8.3
無回答	9	8.0	15	6.6
合計	112	100.0	228	100

Q30_6 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（業務の仕方やケースの方針を指導してくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	23	20.5	22	9.6
あまりない	35	31.3	42	18.4
時々ある	37	33.0	71	31.1
頻繁にある	8	7.1	60	26.3
いつもある	2	1.8	22	9.6
無回答	7	6.3	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q30_7 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（専門的な知識や技術を教えてくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	28	25.0	23	10.1
あまりない	36	32.1	51	22.4
時々ある	28	25.0	80	35.1
頻繁にある	13	11.6	43	18.9
いつもある	0	.0	21	9.2
無回答	7	6.3	10	4.4
合計	112	100.0	228	100

Q30_8 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（業務に関して助言してくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	13	11.6	15	6.6
あまりない	37	33.0	47	20.6
時々ある	36	32.1	73	32
頻繁にある	17	15.2	62	27.2
いつもある	2	1.8	23	10.1
無回答	7	6.3	8	3.5
合計	112	100.0	228	100

Q30_9 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（ケースの解釈について相談にのってくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	21	18.8	18	7.9
あまりない	30	26.8	40	17.5
時々ある	34	30.4	71	31.1
頻繁にある	18	16.1	61	26.8
いつもある	1	.9	27	11.8
無回答	8	7.1	11	4.8
合計	112	100.0	228	100

Q30_10 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（ケースの解釈にヒントを与えてくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	22	19.6	21	9.2
あまりない	32	28.6	45	19.7
時々ある	33	29.5	70	30.7
頻繁にある	16	14.3	55	24.1
いつもある	1	.9	23	10.1
無回答	8	7.1	14	6.1
合計	112	100.0	228	100

Q30_11 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（個人的な問題を解決できるように援助してくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	26	23.2	36	15.8
あまりない	34	30.4	55	24.1
時々ある	31	27.7	63	27.6
頻繁にある	13	11.6	38	16.7
いつもある	1	.9	21	9.2
無回答	7	6.3	15	6.6
合計	112	100.0	228	100

Q30_12 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（仕事のストレスなどに耳を傾けてくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	21	18.8	30	13.2
あまりない	41	36.6	64	28.1
時々ある	27	24.1	61	26.8
頻繁にある	15	13.4	43	18.9
いつもある	1	.9	21	9.2
無回答	7	6.3	9	3.9
合計	112	100.0	228	100

Q30_13 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（業務を認め励ましてくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	19	17.0	26	11.4
あまりない	36	32.1	62	27.2
時々ある	28	25.0	63	27.6
頻繁にある	18	16.1	45	19.7
いつもある	4	3.6	23	10.1
無回答	7	6.3	9	3.9
合計	112	100.0	228	100

Q30_14 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（自分の仕事の大変さをねぎらってくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	19	17.0	33	14.5
あまりない	28	25.0	49	21.5
時々ある	33	29.5	72	31.6
頻繁にある	22	19.6	42	18.4
いつもある	3	2.7	22	9.6
無回答	7	6.3	10	4.4
合計	112	100.0	228	100

Q30_15 職場の経営層、上司、同僚はどの程度役割を果たしているか（自分の長所や欠点を気づかせてくれる）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
全くない	18	16.1	33	14.5
あまりない	28	25.0	63	27.6
時々ある	44	39.3	62	27.2
頻繁にある	13	11.6	38	16.7
いつもある	1	.9	20	8.8
無回答	8	7.1	12	5.3
合計	112	100.0	228	100

◇地域密着型サービスの特色

Q31 地域密着型サービスの長所（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
利用者が少ないので目が行き届き、細かいところまでケアできる	83	16.1%	128	14.10%
利用者が少ないので十分にコミュニケーションがとれる	77	14.9%	133	14.60%
利用者が少ないので、利用者主体のサービス提供ができる	74	14.3%	110	12.10%
地域の人と交流を持ち、地域性を活かしたサービス提供ができる	47	9.1%	112	12.30%
地域の人が身近な存在であり、地域のニーズ把握ができる	26	5.0%	61	6.70%
地域の人と協同した取り組みができる	28	5.4%	76	8.30%
地域のいろいろな資源が活用できる	33	6.4%	59	6.50%
職員が一体となって、サービス提供が行える	54	10.5%	95	10.40%
いろいろ融通が利かせられる	49	9.5%	70	7.70%
介護以外の得意なことや趣味を生かすことができる	43	8.3%	64	7.00%
その他	2	.4%	3	0.30%
合計	516	100.0%	911	100.00%

Q32 地域密着型サービスの短所（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
利用者がなかなか集まらず、採算がとれない	32	10.5%	31	6.10%
利用者の個性や要望が多様で、一体的なサービス提供が難しい	27	8.9%	78	15.40%
利用者の重度化が進んだ時に対応できない	68	22.3%	134	26.50%
地域住民から理解や支援がないと、上手く機能しない	24	7.9%	57	11.30%
医療との連携が上手くいっていない	29	9.5%	36	7.10%
職員の人数が少ないので、人間関係が難しい	22	7.2%	44	8.70%
勤務時間が不規則で、ペース配分が難しい	31	10.2%	39	7.70%
介護以外にも、いろいろな能力や役割が要求される	65	21.3%	82	16.20%
その他	7	2.3%	5	1.00%
合計	305	100.0%	506	100.00%

◇回答者自身について

Q35 回答者の年齢

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
20 歳代	1	.9	67	29.4
30 歳代	22	19.6	57	25
40 歳代	33	29.5	48	21.1
50 歳代	42	37.5	40	17.5
60 歳代	9	8.0	16	7
70 歳代	3	2.7	0	.0
無回答	2	1.8	0	.0
合計	112	100.0	228	100

Q36 回答者の性別

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
男性	42	37.5	42	18.4
女性	67	59.8	185	81.1
無回答	3	2.7	1	0.4
合計	112	100.0	228	100

Q37 回答者の最終学歴

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
高校	49	43.8	111	48.7
福祉系専門学校	15	13.4	48	21.1
福祉系以外の専門学校	16	14.3	20	8.8
福祉系短期大学	2	1.8	6	2.6
福祉系以外の短期大学	4	3.6	14	6.1
福祉系4年制大学	5	4.5	10	4.4
福祉系以外の4年制大学	11	9.8	5	2.2
その他	7	6.3	11	4.8
無回答	3	2.7	3	1.3
合計	112	100.0	228	100

Q38 学校卒業後、現在の仕事に就く前に収入が伴う仕事をしたことがあるか

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
ある	15	13.4	54	23.7
ない	94	83.9	173	75.9
無回答	3	2.7	1	0.4
合計	112	100.0	228	100

Q38_2 学校卒業後、現在の仕事に就く前に収入が伴う仕事をしたことがある場合、直前の仕事は介護サービスであったか？

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
介護サービスだった	44	39.3	66	28.9
介護サービス以外だった	51	45.5	102	44.7
学校卒業後、現在の仕事に就く前に収入を伴う仕事をしたことがない	12	10.7	56	24.6
無回答	5	4.5	4	1.8
合計	112	100.0	228	100

Q38_3 現在の仕事の前に就いた介護サービスでの職位

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
常勤職員	35	31.3	33	14.5
パート・アルバイトなど常勤以外	8	7.1	26	11.4
経営者	1	.9	2	0.9
学校卒業後、現在の仕事以外に収入を伴う仕事をしたことがない	62	55.4	160	70.2
無回答	6	5.4	7	3.1
合計	112	100.0	228	100

Q38_4 その仕事を辞めた理由（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
自分・家庭の事情（結婚・出産・転勤等）のため	15	20.5%	18	19.60%
待遇（賃金、労働時間）に不満があったため	11	15.1%	13	14.10%
職場の人間関係に不満があったため	9	12.3%	14	15.20%
利用者との人間関係に不満があったため	1	1.4%	1	1.10%
ケアの考え方が合わなかったため	6	8.2%	9	9.80%
法人や事業所の経営理念や運営のあり方に不満があったため	9	12.3%	7	7.60%
常勤職員になれなかったため	3	4.1%	6	6.50%
介護の仕事で希望にあう事業所に就職できたため	9	12.3%	3	3.30%
介護以外で、就きたい仕事につけたため	0	.0	1	1.10%
契約期間が終了したため	1	1.4%	2	2.20%
定年を迎えたため	0	.0	1	1.10%
健康を害したため	2	2.7%	9	9.80%
その他	7	9.6%	8	8.70%
合計	73	100.0%	92	100.00%

Q39 主たる生計の維持者

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
自分が主たる生計の維持者である	63	56.3	80	35.1
自分が主たる生計の維持者ではない	46	41.1	137	60.1
その他	2	1.8	1	0.4
無回答	1	.9	10	4.4
合計	112	100.0	228	100

Q40 同居している家族（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
配偶者	75	27.1%	122	22.30%
父	23	8.3%	50	9.10%
義父	7	2.5%	18	3.30%
母	33	11.9%	76	13.90%
義母	19	6.9%	30	5.50%
娘	37	13.4%	67	12.20%
息子	53	19.1%	75	13.70%
祖父	3	1.1%	16	2.90%
祖母	6	2.2%	26	4.80%
兄弟	7	2.5%	17	3.10%
姉妹	1	.4%	15	2.70%
その他	7	2.5%	14	2.60%
なし／ひとり暮らし	6	2.2%	21	3.80%
合計	277	100.0%	547	100.00%

Q41 現在の事業所に就職した理由（複数回答）

	管理者		職員	
	度数	パーセント	度数	パーセント
経営が健全であり、将来的に安定しているため	23	12.3%	42	9.50%
優れた経営者がいるため	6	3.2%	8	1.80%
良いケアをしていると評判だから	1	.5%	6	1.40%
やりたい職種・仕事内容であるため	47	25.1%	119	27.00%
より収入の多い仕事に就きたかったため	9	4.8%	16	3.60%
勤務時間や労働日数が適切だったため	4	2.1%	29	6.60%
通勤が便利のため	29	15.5%	84	19.00%
自分の都合の良い時間に働けるため	3	1.6%	7	1.60%
家族や知人の勧めや紹介があったため	24	12.8%	55	12.50%
先生や先輩の勧めがあったため	4	2.1%	17	3.90%
家庭の事情や他の活動と両立しやすいため	6	3.2%	13	2.90%
職員への教育研修が充実しているから	0	.0	2	0.50%
先進的なケアを行っているため	0	.0	4	0.90%
新設の事業所または建物・設備等が整っているため	1	.5%	9	2.00%
その他	26	13.9%	19	4.30%
特に理由はない	4	2.1%	11	2.50%
合計	187	100.0%	441	100.00%