

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。

(11) 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。

(12)(13) 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
仕事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」「仕事中心野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。
- ・開設年度で見ると、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「利用者に必要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）で利用者へ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。