

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取りたい。
- ・ 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1人体制の不安。仮眠なし。仮眠あっても1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ぎ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欲しい。又、ボーナスの査定にしないで欲しい。

- ・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、従来の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。少ない意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ではないか

- ・ 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設した際、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しまっは意味がない。
- ・地域の方々から「行事とか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를續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、レベルアップに繋がってあげたい。
- ・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ってほしい（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出ることが多く、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。その割りに手当てが少ない。
- ・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穩の原因になるので、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、だいぶ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るし、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る状況であり、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てきます。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な。
- ・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きます。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ます。
- ・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