

(厚生労働省委託事業調査)

宛先封筒の整理番号の数字記入欄	整理番号						0			
-----------------	------	--	--	--	--	--	---	--	--	--

平成20年度 介護労働実態調査特別調査  
**サービス提供責任者実態調査**  
 ー労働者調査票ー

(財) 介護労働安定センター

I 事業所(ステーション)におけるサービス提供責任者の業務について

問1 サービス提供責任者の状況

(1) あなたは事業所管理者を兼務しているサービス提供責任者ですか。

n=3,480

1. 兼務している 35.5%	2. 専任である 62.6%	無回答 1.9%
-----------------	----------------	----------

(2) ステーションでのあなたを含めたサービス提供責任者の人数について

n=3,480

平均 

2.4	人
-----	---

 ⇒1人と回答した場合は問2へお進みください。 無回答 1.6%

中央値 2

(3) サービス提供責任者が複数いる場合の役割分担

① サービス提供責任者の中であなたはリーダーですか。(〇は1つ)

n=2,491

1. リーダーである 34.1%	2. リーダーではない 36.8%	3 特にリーダーは決まっていない 28.0%	無回答 1.1%
------------------	-------------------	------------------------	----------

② サービス提供責任者1人ひとりが利用者を担当していますか。チーム制で担当していますか。(〇は1つ)

n=2,491

1 54.9%	サービス提供責任者1人ひとりの担当利用者が明確である	無回答 4.4%
2 40.7%	チーム制で担当利用者を決めている	

問2 あなたの事業所での下記のア)～チ)までのそれぞれの業務はどなたが行っていますか。

ア)～チ)のそれぞれについてその業務を行っている主な人を1～7から選び該当する番号に○をつけてください。

	あなたのステーション内の人									⑦ の 本 社 や ケ ア マ ネ シ ョ ン 外 の 人	無 回 答
	① 十 責 任 者 小 計	① む 所 あ な た 自 身 兼 務 を 含 む	② 務 を 含 む あ な た 以 外 の 兼 務 者	③ 者 へ サ 業 所 管 理 者 兼 務 で な い	④ 等 小 計 十 十 ハ ル パ ー	④ パ 契 約 非 常 勤 ハ ル ・ 月	⑤ 時 間 固 定 の 者 ハ ル ・ 月	⑤ そ れ 以 外 の ハ ル ・ 月	⑥ サ 業 所 管 理 者 兼 務 担 当 者 以 外 の 兼 務 担 当 者		
n=3,480	ア) 訪問介護計画の作成	92.4%	83.2%	9.2%	1.3%	1.9%	0.2%	1.3%	0.4%	1.6%	2.8%
n=3,480	イ) 手順書の作成	86.4%	76.8%	9.6%	2.0%	6.3%	2.8%	2.8%	0.7%	0.7%	4.5%
n=3,480	ウ) 稼働予定の作成	83.3%	64.7%	18.6%	6.0%	4.9%	0.4%	2.3%	2.2%	1.0%	4.7%
n=3,480	エ) 稼働予定変更にあたっての諸連絡	85.6%	73.7%	11.9%	4.4%	4.2%	0.2%	1.6%	2.4%	0.7%	5.1%
n=3,480	オ) 定期的なサービスの提供	68.9%	62.4%	6.5%	1.4%	23.0%	17.8%	4.9%	0.3%	0.4%	6.4%
n=3,480	カ) 代行訪問、臨時的なサービスの提供	78.4%	71.6%	6.8%	1.3%	12.7%	7.1%	5.2%	0.4%	0.3%	7.4%
n=3,480	キ) モニタリング	89.0%	80.5%	8.5%	1.6%	2.6%	1.0%	1.4%	0.2%	1.1%	5.7%
n=3,480	ク) サービス担当者会議への参加	93.7%	87.1%	6.6%	1.3%	1.3%	0.3%	0.8%	0.2%	0.1%	3.7%
n=3,480	ケ) ヘルパーへの日常のアドバイス、同行指導	92.6%	84.7%	7.9%	1.6%	1.7%	0.4%	1.1%	0.2%	0.1%	3.9%
n=3,480	コ) 研修会等でのヘルパーの指導	84.8%	71.8%	13.0%	5.3%	1.5%	0.1%	0.9%	0.5%	1.9%	6.6%
n=3,480	サ) ヘルパー確保・採用面接	57.9%	41.6%	16.3%	27.4%	3.4%	0.0%	0.3%	3.1%	6.2%	5.1%
n=3,480	シ) ヘルパーの出退勤管理	61.2%	46.6%	14.6%	18.7%	12.2%	0.5%	1.0%	10.7%	2.0%	5.9%
n=3,480	ス) 緊急対応、苦情・トラブル対応	82.9%	72.2%	10.7%	11.1%	1.6%	0.0%	0.4%	1.2%	0.7%	3.6%
n=3,480	セ) 予算や実績・売上の管理	48.2%	34.1%	14.1%	27.8%	11.9%	0.2%	0.8%	10.9%	6.1%	6.1%
n=3,480	ソ) 営業活動	51.8%	41.5%	10.3%	18.2%	5.5%	0.2%	0.7%	4.6%	6.9%	17.6%
n=3,480	タ) 請求業務	47.3%	36.4%	10.9%	13.0%	28.6%	0.5%	2.1%	26.0%	5.1%	6.0%
n=3,480	チ) その他（	3.6%	2.9%	0.7%	0.8%	0.9%	-	0.1%	0.8%	0.4%	94.3%

問3 あなたのステーションにおいてサービス提供責任者の業務を円滑に進めるために重要な事は何ですか。

n=3,480 あてはまる番号すべてに○をつけてください。(いくつでも○)

1	19.8%	サービス提供責任者の増員
2	53.6%	ヘルパーの定着率向上
3	67.7%	必要なヘルパーの人員の確保
4	47.2%	熟練ヘルパーの確保
5	45.2%	常勤もしくは労働時間が固定されたヘルパーの配置・増員
6	14.1%	事務員の配置・増員
7	30.4%	事務の合理化・システム化
8	29.7%	サービス提供責任者業務マニュアルの整備
9	39.0%	サービス提供責任者に対する研修の充実
10	51.7%	サービス提供責任者の能力向上
11	18.8%	営業、予算や売り上げ管理等、ステーション運営に対する支援の充実
12	14.9%	サービス提供責任者の急な退職に伴う応援
13	47.6%	ケアマネジャーとの連携強化
14	16.5%	ケアマネジャーの能力向上
15	1.7%	その他（
16	1.1%	特になし

1.0% 無回答

問4 サービス提供責任者の確保・定着と働きやすい環境作りのために、どのようなことを希望しますか。  
n=3,480 あてはまる番号すべてに○をつけてください。(いくつでも○)

1	61.2%	サービス提供責任者の介護報酬上の位置付を明確にする
2	26.8%	サービス提供責任者にかかわる公的な資格を創設する
3	49.5%	サービス提供責任者に対する研修機会を充実させる
4	54.5%	サービス提供責任者の業務範囲を明確にする
5	37.3%	サービス提供責任者の役割について社会的に周知をはかる
6	22.8%	サービス提供責任者は非常勤でもよいことにする
7	6.5%	サービス提供責任者は複数事業所で兼任できることにする
8	10.1%	サービス提供責任者と事業所管理者は兼務できないことにする
9	2.8%	その他( )
10	5.2%	特に希望はない

1.8% 無回答

問5 主に能力開発に関連して、今の勤務先に対してどのような希望がありますか。  
n=3,480 あてはまる番号すべてに○をつけてください。(いくつでも○)

1	43.1%	能力を適切に評価する仕組みを作ること(能力や職務の違いを賃金に反映させること)
2	29.2%	能力に見合った仕事に配置すること
3	32.0%	働き方や仕事内容について上司と相談する機会を設けること(増やすこと)
4	21.2%	先輩から指導を受ける機会を設けること
5	27.9%	有料の研修や講習会への参加機会を設けること(増やすこと)
6	45.1%	無料の研修や講習会への参加機会を設けること(増やすこと)
7	1.6%	その他( )
8	13.4%	とくになし

3.4% 無回答

## II 介護の仕事に係る職業能力や保有資格、能力開発について

問6 あなたはサービス提供責任者に関する教育・研修を受けたことがありますか。

n=3,480 ① 受講の有無(下記1, 2は複数回答可) ② 下記のような項目について研修を受けましたか。  
受けた項目に○をつけてください。(いくつでも○)

1	63.9%	事業所外で受けた
2	28.3%	事業所内で受けた
3	18.2%	受けたことがない

1.8% 無回答

n=2,786

1	66.0%	介護保険法と最新の動向
2	24.7%	労働関連法規
3	25.3%	労働安全衛生
4	44.4%	ヘルパーの雇用管理や能力開発
5	34.1%	上記以外

3.4% 無回答

問7 あなたはサービス提供責任者の仕事をどのようにしておぼえましたか。

n=3,480 あてはまる番号にいくつでも○をつけてください。(いくつでも○)

1	71.6%	ステーションの上司や同僚の同行・指導・アドバイス
2	61.5%	自分の仕事を通じて
3	24.1%	会社のマニュアルなどを見て
4	34.3%	自分なりに書籍・雑誌等の情報を見て
5	49.5%	ケアマネジャーなど他の介護保険事業者とのやりとりを通して
6	20.1%	会社の研修を受講して
7	42.3%	外部の研修を受講して
8	2.0%	その他( )

1.0% 無回答

問8 あなたが「ア）研修を受けたことがある」、「イ）研修を受けたい」知識や技術はどのようなものですか。ア）、イ）それぞれについてあてはまる番号すべてに○をつけてください。（いくつでも○）  
 なお、「研修を受けた事がある」に○をつけ、さらに「研修を受けたい」に○をつけてもかまいません。

ア) イ) それぞれn=3,480	ア) あこ受研 るとけ修 がたを	イ) い受研 け修 たを
訪問介護計画書に関する知識・技術	63.9%	37.4%
事前訪問時のアセスメントに関する知識・技術	47.5%	39.3%
利用者からの相談・要望・苦情に関する知識・技術	37.7%	43.9%
利用者の利用申し込みの調整に関する技術	21.8%	35.6%
利用者及びその家族との信頼関係づくりに関する技術	26.4%	38.9%
ヘルパーからの報告・連絡・相談対応に関する知識・技術	34.2%	36.8%
より高度な介護についての知識と経験	29.6%	55.2%
同行訪問時の援助指導に関する知識・技術	21.5%	40.8%
ヘルパーとの円滑な人間関係づくりに関する技術	22.5%	41.2%
チームカンファレンス実施に関する技術	27.8%	42.5%
計画に基づく技術指導の展開に関する技術	22.3%	43.1%
リスクマネジメント（事故予防・対応・事後処理）に関する知識・技術	38.4%	43.6%
サービス困難度を考慮して担当ヘルパーを選定する技術	13.2%	42.2%
介護支援専門員との円滑な人間関係づくりに関する技術	15.2%	37.8%
管理運営業務に関する知識・技術（ヘルパーの勤務表の作成、採用面接、保険請求、集金等）	14.9%	39.6%
介護保険と最新の動向	32.6%	51.4%
労働関連法規に関する通達・知識	18.4%	43.5%
無回答	21.9%	13.9%

問9 あなたの介護の仕事に関わるア）～ク）までの職業能力や知識を自己評価して、それぞれについて各項目の1～4のあてはまる番号に○をつけてください。（ア）～ク）各項目に○は1つ）

	が力① が・+ あ知② る識能	識能① が力十 あ・分 る知	識能度② が力あ あ・る る知程	識能③ が力あ あ・ま い知り	識能<④ が力ま あ・つ い知た	無 回 答
n=3,480 ア) 身体介護能力	91.6%	19.4%	72.2%	6.1%	0.1%	2.3%
n=3,480 イ) 生活援助能力	88.6%	22.0%	66.6%	8.7%	0.3%	2.4%
n=3,480 ウ) 利用者・家族との信頼関係を構築する能力	88.0%	18.7%	69.3%	9.2%	0.1%	2.7%
n=3,480 エ) ヘルパーや他職種とのチームケアを保つ能力	80.0%	13.5%	66.5%	16.4%	0.6%	3.0%
n=3,480 オ) ヘルパーを指導する能力	68.6%	11.2%	57.4%	27.2%	1.3%	2.9%
n=3,480 カ) 介護保険法に関する知識	62.6%	6.0%	56.6%	32.9%	1.7%	2.8%
n=3,480 キ) 労働関係法令に関する知識	32.7%	2.5%	30.2%	53.8%	10.2%	3.3%
n=3,480 ク) サービス提供責任者としての総合能力	67.5%	7.3%	60.2%	27.8%	1.5%	3.2%

問10 あなたは、以下にあげる資格を保有していますか。また今後取得したいと考えていますか。ア) 保有資格、イ) 今後取得したい資格のそれぞれについてあてはまる番号すべてに○をつけてください。

(いくつでも○)	ア) n=3,480 保有資格		イ) n=3,480 今後取得したい資格	
介護福祉士	1	61.8%	1	22.2%
ホームヘルパー1級	2	37.7%	2	1.3%
ホームヘルパー2級	3	66.8%	3	0.3%
ケアマネジャー	4	11.4%	4	37.0%
社会福祉士	5	1.0%	5	10.7%
看護師・准看護師	6	3.0%	6	2.3%
保健師	7	0.1%	7	1.3%
上記1～7いずれもなし	8	0.1%	8	3.0%
無回答		2.6%		42.9%

### Ⅲ これまでのご経験と今後のご希望について

問11 介護の仕事の経験年数（平成20年10月1日現在）についてお伺いします。

- (1) 現在の勤務先を含め、これまでの介護の仕事の通算経験年数 8.1年 中央値 7年  
 n=3,480 無回答 1.8%
- (2) **他の事業所も含めた**サービス提供責任者としての通算経験年数 3.3年 中央値 3年  
 n=3,480 無回答 13.0%
- (3) **現在の勤務先**でのサービス提供責任者としての経験年数 2.7年 中央値 2年  
 n=3,480 無回答 4.4%

問12 あなたは、今の勤務先でサービス提供責任者の仕事をこの先どれくらい続けるつもりですか。

n=3,480 あてはまる番号に○をつけてください。（○は1つ）

1	3.9%	半年程度
2	11.1%	1～2年程度
3	8.9%	3～5年程度
4	2.1%	5～10年程度
5	37.2%	続けられる限り
6	35.1%	わからない
	1.7%	無回答

問13 あなたは、勤務先を問わず、3年後にどのような仕事をしたいですか。（○は1つ）

n=3,480

1	23.1%	サービス提供責任者
2	6.9%	ヘルパー（サービス提供責任者ではない）
3	19.0%	ケアマネジャー
4	3.4%	施設サービスの仕事（グループホームを含む）
5	1.4%	デイサービスの仕事
6	1.9%	障害者介護の仕事
7	2.8%	その他の介護・病院・福祉関連の仕事
8	1.3%	介護・病院・福祉関連以外の仕事
9	5.5%	仕事はやめていたい
10	32.4%	わからない
	2.4%	無回答

問14 あなた自身についてお伺いします。

n=3,480

- (1) 性別（○は1つ） 

1. 女 86.6%	2. 男 12.6%
------------	------------

 無回答 0.8%

- (2) 年齢 

46.9
------

 中央値 48歳

n=3,480 無回答 1.6% 平均 

46.9
------

 歳（平成20年10月1日現在）

- (3) あなたの就業形態は次のうちどれですか。（○は1つ）

n=3,480

1	80.4%	正社員（正規職員）
2	14.7%	正社員ではないが、週当たりの労働時間は正社員と同じ
3	3.2%	その他（ ）
	1.7%	無回答

中央値 176時間

- (4) 通常1カ月に働く時間はどれくらいですか（残業を含む）平均 

172.8
-------

 時間 無回答 3.6%

n=3,480

- (5) 利用者宅でサービスを提供する時間（代行、定期的、臨時的なサービス提供の全てを含む）について。

n=3,480

- ① 通常1カ月にどれくらいですか 平均 

63.4
------

 時間 無回答 7.9%

中央値 60時間

- ② その時間の目安は事業所で決められていますか ③ 決められている場合のサービス提供時間数。

n=3,480

19.9%	1. 決められている	n=693 →	平均 <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>69.5</td></tr></table> 時間	69.5	無回答 6.6%
69.5					
76.0%	2. 決められていない	無回答 4.1%	中央値 60時間		

n=3,480

(6) 通常1ヵ月の月収 (残業・諸手当を含み賞与は除きます。) 中央値 19.0万円  
 平均 19.7万円 無回答 10.2%  
 正社員 20.1万円 非正社員 17.8万円  
 n=3,480 中央値 20.0万円 中央値 17.0万円

(7) 昨年の税込みの年収(残業,賞与,諸手当等全てを含む)はどれくらいですか。(〇は1つ)

150万円未満	150万円以上200万円未満	200万円以上250万円未満	250万円以上300万円未満	300万円以上350万円未満	350万円以上400万円未満	400万円以上500万円未満	500万円以上	無回答
1	2	3	4	5	6	7	8	
10.4%	15.1%	26.9%	20.3%	11.4%	5.4%	2.6%	0.8%	7.0%

(注) 昨年とは、19年1月1日~12月31日の1年間をいいます。

n=3,480

(8) これまでに経験したことがある職場は次のうちどれですか。(いくつでも〇)

1	26.1%	訪問介護以外の職場は経験したことがない
2	9.6%	訪問介護以外の居宅サービス
3	7.1%	居宅介護支援・介護予防支援
4	3.0%	地域密着型サービス
5	25.6%	施設サービス
6	4.2%	介護保険以外の高齢者向けサービス
7	10.2%	障害者向けサービス
8	19.0%	その他の医療・介護・福祉の職場
9	39.0%	医療・介護・福祉以外の職場

5.2% 無回答

#### IV 法人・事業所の概要について

問15 貴ステーションが属する法人についてお伺いします。

(1) 貴ステーションが属する法人の種類(経営主体)はどれですか。(〇は1つ)

1	株式会社(民間企業)	6	NPO(特定非営利活動法人)
2	有限会社・個人経営等の民間企業	7	社団法人・財団法人
3	社会福祉協議会(社協)	8	協同組合(農協、生協)
4	社協(上記3)以外の社会福祉法人	9	地方自治体(市区町村、広域連合を含む)
5	医療法人	10	その他( )

(2) 貴ステーションも含めた法人全体の全従業員は何人ですか。あてはまる番号に〇をつけてください。

(〇は1つ)

10人未満	10人以上20人未満	20人以上50人未満	50人以上100人未満	100人以上200人未満	200人以上400人未満	400人以上	わからない
1	2	3	4	5	6	7	8

(3) 同じ法人の中に今働いている事業所とは別の事業所がありますか。(〇は1つ)

1. ある	2. ない(貴事業所のみ)
-------	---------------

問16へ

(4) 同じ法人の中に**貴事業所以外**で訪問介護サービスを行っている事業所はありますか。(〇は1つ)

1. ある	2. ない
-------	-------

問16 貴ステーションについてお伺いします。

(1) 介護保険の訪問介護サービスを開始した年（西暦     年

(注) 西暦2000年が平成12年になります。

(2) 所在地の都道府県に○をつけてください。(○は1つ)

北海道	青森	岩手	宮城	秋田	山形
福島	茨城	栃木	群馬	埼玉	千葉
東京	神奈川	新潟	富山	石川	福井
山梨	長野	岐阜	静岡	愛知	三重
滋賀	京都	大阪	兵庫	奈良	和歌山
鳥取	島根	岡山	広島	山口	徳島
香川	愛媛	高知	福岡	佐賀	長崎
熊本	大分	宮崎	鹿児島	沖縄	不明

(3) 訪問介護員（ヘルパー）についてお答えください。

① 通常1ヵ月に賃金を支払う訪問介護員は何人いますか。  
(事業所管理者、サービス提供責任者は除きます。) 平均  人

② ①のうち、いわゆる登録ヘルパー（一定期間ごとに労働日・労働時間が決定され、月々の労働時間が変動する者）の人数は何人ですか。 平均  人

③ 登録ヘルパーの介護保険の訪問介護の時間給はいくらですか。  
平日昼間の1時間当たりの平均的な時間給を記入してください。

	経験のない 新人の時間給	最も人数の 多い時間給	最も高い時間給
身体介護	円 <input type="text"/>	円 <input type="text"/>	円 <input type="text"/>
生活援助	円 <input type="text"/>	円 <input type="text"/>	円 <input type="text"/>
その他	円 <input type="text"/>	円 <input type="text"/>	円 <input type="text"/>

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

1. 定着率は高い方	2. 平均的	3. 定着率は低い方	4. わからない
------------	--------	------------	----------

(5) ヘルパーを10人採用すると1年後には何人がやめていますか。 平均  人

(6) 1ヵ月間(平成20年10月)のステーションの①利用者数②平均要介護度③介護関連サービス提供時間及び④③の提供時間全体を100として、サービス区分別の割合をお答えください。概数でかまいません。

①ステーション全体の利用者数 平均  人 ②平均要介護度 平均  (小数第1位まで)

③介護関連サービス提供時間  
(平成20年10月)

④ ③の提供時間時間全体を100として、サービス区分別の割合をお答えください。概数でかまいません。

サービス援助の 総時間数 時間	→	介護保険				介護保険外 (自費・自立支援等)	合計
		身体介護	生活援助	身体・生活	予防 訪問介護		
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	100%	

(注) 該当するサービス実績が無い場合は0(ゼロ)を記入してください。

記入がお済になりましたら、ご記入者が直接このアンケート用紙とともに配布された若草色の封筒に調査票を入れ、切手を貼らずに12月10日(水)までにご投函ください。長時間のご協力ありがとうございました。