

(別添3)有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の実態調査報告書(重要事項説明書・雇用管理・事故防止・サービスの質の向上等)のポイントとまとめ

(1)重要事項説明書のデータ分析(結果)のポイントとまとめ

■ 分析の対象

(1) 府下対象住宅は1,460件(介護付251件、住宅型624件、サ高住585件(特定30件、特定以外555件))である。本「データ分析(結果)」では、データ入力された1314件(介護付243件、住宅型588件、サ高住418件を対象とした(無記載等65件))。

(2) 建物戸数は、1,314件で49,318戸である。30戸以上40戸未満が最も多かった(285件;21.69%)。

■ 職員体制・常勤率・離職率

(3) 介護職員の職員数について、常勤・非常勤合計で785件(78.89%)が0より大きい人数を記入していた。看護職員の職員数(常勤・非常勤合計)は、381件(38.29%)において1人以上となっていた。

(4) 常勤率は、全体で見るとばらつきがあった。住宅種別で見ると、介護付は「60%以上70%未満」36件(21.05%)、「70%以上80%未満」34件(19.88%)、「50%以上60%未満」33件(19.30%)の順に多かった。住宅型は、「10%未満」87件(19.91%)、「10%以上20%未満」73件(16.70%)、「20%以上30%未満」60件(13.73%)の順で多かった。サ高住は、「90%以上」73件(21.35%)、「10%以上20%未満」46件(13.45%)、「10%未満」45件(13.16%)の順で多かった。

(5) 全体の常勤離職率は24.29%(502件分で計算)、非常勤離職率は33.99%(590件分で計算)であった。

■ 入居者の要介護度構成による住宅種別の特徴

(6) 住宅ごとの平均要介護度は2.64であった(介護付2.49、住宅型2.83、サ高住2.50)。

(7) 住宅ごとの四分位偏差の平均値は1.09であった(介護付1.31、住宅型1.03、サ高住1.03)。

(8) 入居者の要介護度構成の状況を表す2つの指標(平均要介護度、四分位偏差)を用い4分類し、住宅種別別の特徴をみた。介護付は、分類(3)「入居者の要介護度は低めで要介護度がばらついている住宅」81件(42.21%)、住宅型は、分類(2)「要介護度が高い入居者に偏重している住宅」175件(49.02%)、サ高住は、分類(4)「要介護度が低い入居者に偏重している住宅」103件(34.11%)、分類(2)「要介護度が高い入居者に偏重している住宅」99件(32.78%)の二極化という傾向が把握された。住宅型やサ高住に分類(2)が多いなど、高齢者住まいにおいて看取りも含めどのようにサービスを提供していくのか、質の担保をしていくのかは課題である。

### ■苦情・事故等に関する体制

(9) 利用者等の意見を把握する体制があるのは、全体の約 66%であった。

(10) 第三者評価を実施しているのは、全体の約 5%であった。サ高住では、約 93%は実施しない。

(11) 運営懇談会を開催しているのは、全体の約 75%であった。サ高住では、約 18%は開催していない。

(12) 有料老人ホーム設置運営指針「規模及び構造設備」に合致しない事項があるのは、全体で約 17%であった。住宅型の約 32%に合致しない事項があった。合致しない事項の詳細では、「廊下幅ならびに居室面積の不足」が最も多かった。生活の場という観点、自立支援の観点からみると、物理的環境に課題がある住宅もあると考えられる。

### ■その他：入居者へ住宅の情報を伝える書類としての不備

(13) 記載状況の不備・不明瞭が目立っていた。空欄の場合、該当なしなのか、記載漏れなのかの区別がつかない。また、各住宅の判断基準で記載されているのではないかと思われる箇所もみられ、各住宅の状況を把握したり、比較検討することが困難な状況である。

## (2)「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」アンケートのデータ分析(結果)のポイントとまとめ

### ■職員の過不足感と定着状況の非調和性

(14) 職員の過不足感について、「やや不足」324人(62.79%)と「大いに不足」77人(14.92%)を合わせた不足群は77.71%にのぼる(「適当」と答えた者は85人(16.47%))。

(15) 職員の定着状況について、「非常に定着」62人(12.02%)と「やや定着」263人(50.97%)を合わせた定着群は325人(62.98%)、「やや定着していない」46人(8.91%)と「定着していない」9人(1.74%)を合わせた非定着群は55人(10.66%)であった。

職員の過不足感は、不足群が77.71%にのぼるが、職員の定着状況は、非定着群10.66%であり、職員の過不足感と定着状況は調和的でなかった。近年、介護職の離職率は他産業と比べて決して高くはなく、多くの事業者で人材不足である理由は「採用できない」ことにあるため、定着促進策も継続的に実施することが必要だが、これからは特に採用戦略が重要となると述べる報告書もある(日本総合研究所, 2014等)。今回の調査でも、職員の過不足感と定着状況は調和的でなく、定着促進策以外の面への注目の必要性も示唆する結果となった。

日本総合研究所(2014). 平成25年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業介護人材確保の推進に関する調査研究事業報告書 <https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/7444.pdf>

### (3)住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善等の現状分析シートのデータ分析(結果)のポイントとまとめ

#### ■介護付の職位の差大

職位別(管理者・職員)、住宅種別(介護付・住宅型・サ高住)、介護職の離職率別、入居者の要介護度構成の状況を表す2つの指標(平均要介護度、四分位偏差)で雇用環境に係る各項目を比較した。

(16)雇用管理改善に係る各項目で職員は管理者より低く評価する傾向があり、特に介護付で職位の差が大きく見られた。具体的には介護付で職員が管理者より最大28ポイント低く評価したのは「C-14 仕事ぶりや能力について評価し、何らかの処遇改善(賞与、報奨金、賃金改定等)に繋げている」で、続いて25ポイント差の「C-13 仕事ぶりや能力について評価し、面談によるフィードバックを行っている」であった。同様に「B 労務管理・職場環境について」は全ての項目で職員が管理者より15ポイント以上低く評価していた。

(17)雇用環境の現状分析評価の差異に影響する要因として介護職員の離職率、入居者の要介護度構成等の影響は認められなかった。

### (4)「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」におけるワーク②「自事業所で困っていること」、ワーク③「自事業所の成功事例」「今後取り組みたいこと」の自由記述回答の分析(結果)のポイントとまとめ

#### ■事業者の声にみる人材確保・雇用管理・労働環境において「困っていること」(ワーク②より)

(18)ワーク②「困っていること」(1959記述)のうち、最も記述数が多かったのは、「人材の確保や不足(分類:雇用・人事\_人材確保・不足)」(325記述)そのものであり、次に「特定の職員の教育・研修が必要(教育・研修\_特定職員)」(92)、「職員の離職・定着が課題(雇用・人事\_離職・定着)」(82)、「職員間の関係やコミュニケーションが課題(労働環境\_職員関係・コミュニケ)」(76)などが続いた。

(19)セミナーアンケートの②「職員の定着状況」で、「4やや定着していない」「5定着していない」と答えた38回答者の記述と掛け合わせて分析した。大項目で比較すると、全体では、①雇用・人事(572)、②業務(341)、③教育・研修(226)、④労働環境(220)の順で記述数がみられたが、定着感が低い参加者の回答では、①業務(36)、②雇用・人事(34)、③労働環境(27)、④教育・研修の順であった。定着感が低い参加者数が少なく、これ以上の分析はできないが、定着感が低い事業所では、「人材の確保や不足(分類:雇用・人事\_人材確保・不足)」が「困っている」こととされる前に、①業務に関すること、例えば、「残業が多い」「情報の伝達や共有、報告」「サービスの質」「特定の職員に負荷がかかっている」などの記述が多かった点は、より詳しく調査する際にポイントとなりうる。

■事業者の声にみる人材確保・雇用管理・労働環境において「今後取り組みたい事例」(ワーク③より)

(20) ワーク③では、研修内で講師が挙げた事例(テキストにまとめられているもの)から、「今後取り組みたい事例」の記述が行われた。「メンター制度の導入」(126)、次いで、「ヒヤリハットの導入」(92)が群を抜いて記述が多かった。

■事業者の声にみる人材確保・雇用管理・労働環境の改善にかかわるポイント

(21) ワーク②、ワーク③の記述からは、採用に至るまでの「人材の確保や不足」という課題と採用後に採用した人材についていかに「人材のレベルアップするか(教育研修)」「採用した人材の定着を促進(離職・定着)するか」そして「職員間に良好な関係性を保つのか(職員関係・コミュニケーション)」という課題の2軸の取組みが必要であるととらえられる。また、定着感の低い事業者の記述からは、「現場における業務をいかに改善していくのか」という課題の軸もみられる。