

平成 29 年度大阪府「住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業」

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)

平成 30 年 3 月

社会福祉法人敬友会 高齢者住宅研究所

目次

| | |
|--|----|
| 1. 本事業で行われた調査等ならびに分析の対象データ(資料)の整理 | 4 |
| 2. 各対象データの分析結果のポイント | 5 |
| (1)重要事項説明書 | 5 |
| (2)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」 | 16 |
| (3)住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業 「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」 ・セミナー参加者名簿 ・セミナー参加者事前アンケート「職員の過不足感」「職員の定着感」 ・ワーク②「自事業所の困っていること」、ワーク③「自事業所の成功事例」 「今後取り組みたい事例」 | 28 |
| (4)「有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の事故防止・ サービスの質の向上等に関する実態調査」 | 35 |
| 3. データ分析(結果)のポイントとまとめ | 55 |

【別途デジタルデータ】

○調査票

- ・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」
- ・「有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の事故防止・
サービスの質の向上等に関する実態調査」

○【資料編】

1. データ分析の結果

- (1)重要事項説明書
- (2)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」
- (3)住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業
 「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」
 ・セミナー参加者名簿
 ・セミナー参加者事前アンケート「職員の過不足感」「職員の定着感」
 ・ワーク②「自事業所の困っていること」、ワーク③「自事業所の成功事例」
 「今後取り組みたい事例」
- (4)「有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の事故防止・
 サービスの質の向上等に関する実態調査」

1. 本事業で行われた調査等ならびに分析の対象データ(資料)の整理

■ 本事業で行われた調査等ならびに分析の対象データ(資料)の整理

住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業では、

- 1) 重要事項説明書のとりまとめ(データ入力)
- 2) 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調査(「現状分析シート」)
(評価軸を用いたアンケート調査)
- 3) 住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業「良質な人材確保とサービスの質の向上セミナー」の実施
 - ・セミナー参加者事前アンケート「職員の過不足感」「職員の定着感」(「セミナーアンケート」)
 - ・ワーク②「自事業者の困っていること」(自由記述)、研修時ワーク③「自事業者の過去の成功事例」、「今後取り組みたいこと」(研修テキストにある事例番号での回答もしくは自由記述)
- 4) 「有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の事故防止・サービスの質の向上等の実態調査」(「事故防止等実態アンケート」)

が実施された。

本報告書「データ分析(結果)」では、上記調査等で取得されたデータを分析の対象としている。対象データは次の通りである。(表の網掛け部分)

対象データの整理(網掛け部分のデータを分析)

| 重要事項説明書 | 研修 |
|--|--|
| ・重要事項説明書のとりまとめ(データ入力) | ・セミナーの実施:9/22,9/27,10/2,10/5,10/13,10/18,10/27 の全7回(セミナー内でワーク②、ワーク③を実施) |
| ・重要事項説明書の上記入カデータを受け、分析 (データ数:1314) (担当事業者:高齢者住宅研究所) | ・セミナーアンケートの実施ならびにデータ入力・ 参加者リストの作成 |
| 現状分析シート | ・セミナーアンケート等の上記入カデータを受け、分析 (データ数:参加者リスト461、セミナーアンケート516) (担当事業者:高齢者住宅研究所) |
| ・現状分析シートの作成・調査実施・データ入力 | ・ワーク②、ワーク③のワークシートの テキストデータ(自由記述)の入力 |
| ・現状分析シートの上記入カデータを受け、分析 (データ数:管理者438、職員2139) (担当事業者:高齢者住宅研究所) | ・ワーク②、ワーク③の上記入カデータを受け、分析 (データ数:ワーク②417、ワーク③:374) (担当事業者:高齢者住宅研究所) |
| 事故防止等実態アンケート | |
| ・アンケート調査票の作成・調査実施・データ入力 | |
| ・アンケート調査の上記入カデータを受け、分析 (データ数:アンケート429) (担当事業者:高齢者住宅研究所) | |

2. 各対象データの分析結果のポイント

(1) 重要事項説明書

■ 重要事項説明書の分析項目について

(本報告書末尾に注釈あり。)

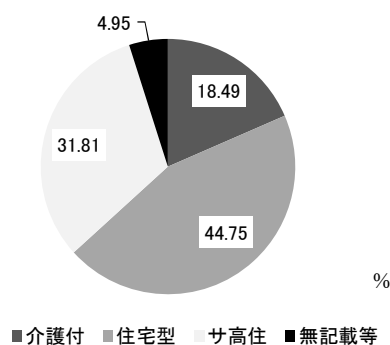
本報告書では、「介護付有料老人ホーム」は「介護付」、「住宅型有料老人ホーム」は「住宅型」、「サービス付き高齢者向け住宅」は「サ高住」と略す。府内対象住宅数は1,460件(平成29年4月1日現在)、有料875件(内訳:介護付251件、住宅型624件)、サ高住585件(内訳:特定30件、特定以外555件)である。データ入力された件数は1,314件であった。

■ 重説3. 建物概要

・集計対象

介護付243件(18.49%)、住宅型588件(44.75%)、サ高住418件(31.81%)、無記載等65件(4.95%)であった。

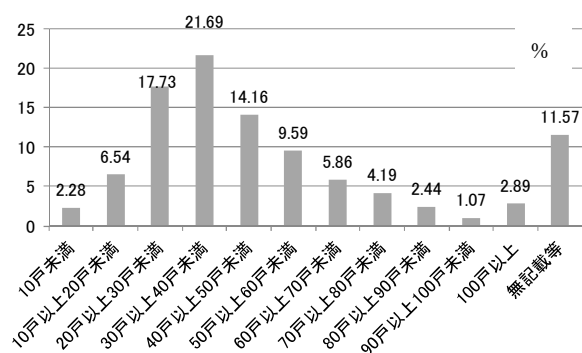
法令を参照とした住宅種別 回収状況



・建物戸数

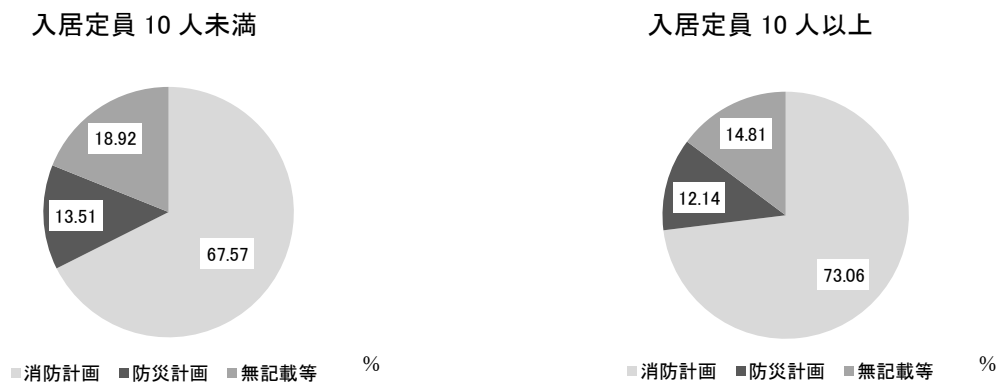
全住宅1,314件(49,318戸)の建物戸数は、30戸以上40戸未満が最も多く285件(21.69%)、20戸以上30戸未満233件(17.73%)、40戸以上50戸未満186件(14.16%)と続く。最低・最高住戸数は1戸・205戸である。

建物戸数の規模



・消防用設備等:防災計画

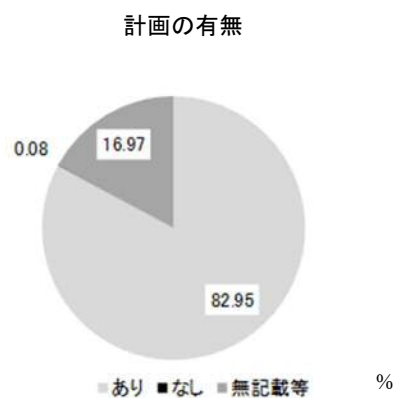
防災計画策定において、入居定員 10 人未満の住宅 37 件のうち「消防計画」と回答した住宅は 25 件 (67.57%)、「防災計画」と回答した住宅は 5 件 (13.51%)、「無記載」は 7 件 (18.92%) であった。入居定員 10 人以上の住宅 1,236 件のうち「消防計画」と回答した住宅は 903 件 (73.06%)、「防災計画」と回答した住宅は 150 件 (12.14%)、「無記載」183 件 (14.81%) である。



※入居定員が無記載等 N=41 を除く。平成 21 年 4 月 1 日消防法令の一部改正により消防計画の作成・届け出は（消防法施行令別表第（6）項ロ）で義務化（収容人員 10 人以上）。

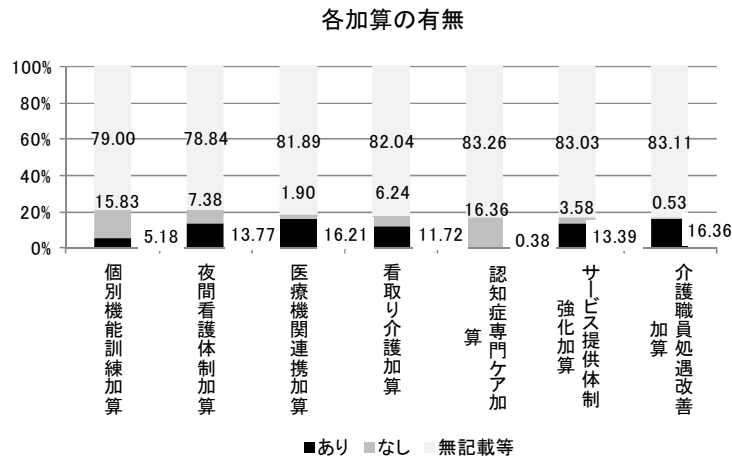
・消防用設備等:計画の有無

計画の有無は住宅数 1,314 件のうち「あり」1,090 件 (82.95%)、「なし」1 件 (0.08%)、「無記載等」223 件 (16.97%) であった。



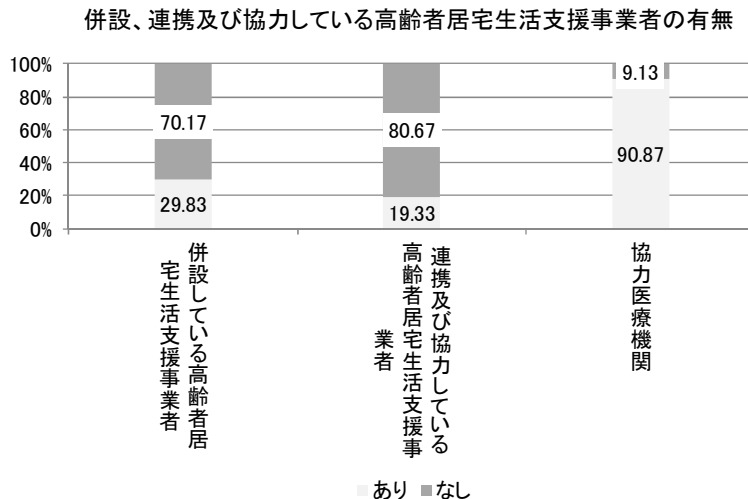
・特定施設入居者生活介護の加算の対象となるサービスの体制の有無

全住宅 1,314 件のうち個別機能訓練加算「あり」68件(5.18%)、「なし」208件(15.83%)、「無記載等」1,038件(79.00%)、夜間看護体制加算「あり」187件(13.77%)、「なし」97件(7.38%)、「無記載等」1,036件(78.84%)、医療機関連携加算「あり」213件(16.21%)、「なし」25件(1.90%)、「無記載等」1,076件(81.89%)、看取り介護加算「あり」154件(11.72%)、「なし」82件(6.24%)、「無記載等」1,078件(82.04%)、認知症専門ケア加算「あり」5件(0.38%)、「なし」215件(16.36%)、「無記載等」1,094件(83.26%)、サービス提供体制強化加算「あり」176件(13.39%)、「なし」47件(3.58%)、「無記載等」1,091件(83.03%)、介護職員処遇改善加算は「あり」215件(16.36%)、「なし」7件(0.53%)、「無記載等」1,092件(83.11%)である。



・併設している高齢者居宅生活支援事業者、連携及び協力している高齢者居宅生活支援事業者

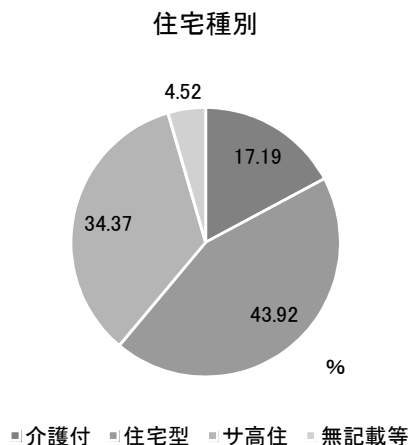
全住宅 1,314 件に対して併設している高齢者居宅生活支援事業者「あり」392件(29.83%)「なし」922件(70.17%)、連携及び協力している高齢者居宅生活支援事業者「あり」254件(19.33%)「なし」1,060件(80.67%)、協力医療機関「あり」1,194件(90.87%)「なし」120件(9.13%)である。



■重説5. 職員体制

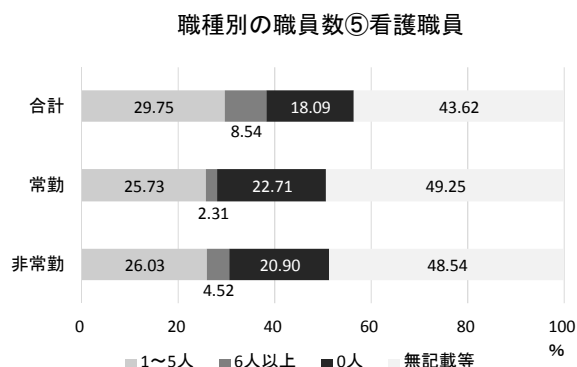
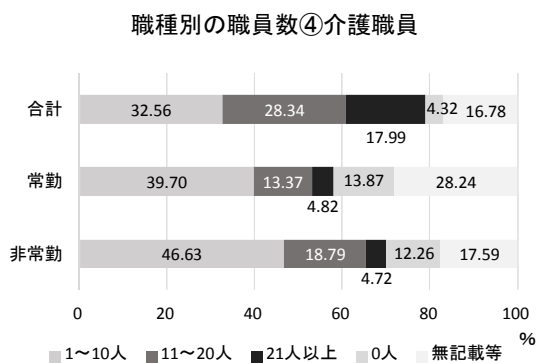
・集計対象

995 件の住宅種別を示す。介護付 171 件 (17.19%)、住宅型 437 件 (44.92%)、サ高住 342 件 (34.37%)、無記載等 45 件 (4.52%) となっている。



・職種別の職員数(介護職員・看護職員)

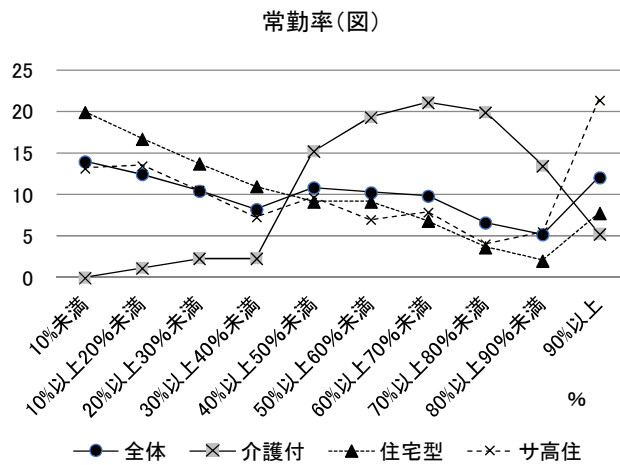
職種別の職員数は、①管理者、②生活相談員、③直接処遇職員、④介護職員、⑤看護職員、⑥機能訓練指導員、⑦計画作成担当者、⑧栄養士、⑨調理師、⑩事務員、⑪その他職員について集計した。ここでは、④介護職員、⑤看護職員の集計結果を示す(その他の項目については資料編に有り)。介護職員の職員数について、常勤・非常勤合計で 785 件 (78.89%) が 0 より大きい人数を記入している。最も多いのは、「1~10 人」324 件 (32.56%) である。看護職員の職員数(常勤・非常勤合計)は、381 件 (38.29%) において 1 人以上となっている。最も多いのは、「1~5 人」296 件 (29.75%) である。



・常勤率

以下の式で、各住宅の常勤率を集計した結果を次に示す。全体で見ると常勤率はばらつきがある。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%）の順に多い。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%）の順が多い。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%）の順が多い。

$$\text{式) 常勤率} = (\text{全職種*の常勤人数の和}) / (\text{全職種*の常勤・非常勤合計人数の和})$$



常勤率(表)

| | 全体 | | 介護付 | | 住宅型 | | サ高住 | |
|------------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | 住宅件数 | % | 住宅件数 | % | 住宅件数 | % | 住宅件数 | % |
| 10%未満 | 139 | 13.97% | 0 | 0.00% | 87 | 19.91% | 45 | 13.16% |
| 10%以上20%未満 | 124 | 12.46% | 2 | 1.17% | 73 | 16.70% | 46 | 13.45% |
| 20%以上30%未満 | 104 | 10.45% | 4 | 2.34% | 60 | 13.73% | 36 | 10.53% |
| 30%以上40%未満 | 82 | 8.24% | 4 | 2.34% | 48 | 10.98% | 25 | 7.31% |
| 40%以上50%未満 | 108 | 10.85% | 26 | 15.20% | 40 | 9.15% | 33 | 9.65% |
| 50%以上60%未満 | 102 | 10.25% | 33 | 19.30% | 40 | 9.15% | 24 | 7.02% |
| 60%以上70%未満 | 98 | 9.85% | 36 | 21.05% | 30 | 6.86% | 27 | 7.89% |
| 70%以上80%未満 | 66 | 6.63% | 34 | 19.88% | 16 | 3.66% | 14 | 4.09% |
| 80%以上90%未満 | 52 | 5.23% | 23 | 13.45% | 9 | 2.06% | 19 | 5.56% |
| 90%以上 | 120 | 12.06% | 9 | 5.26% | 34 | 7.78% | 73 | 21.35% |
| 合計 | 995 | | 171 | | 437 | | 342 | |

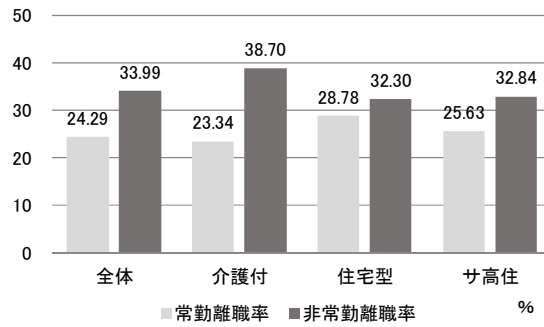
*全職種とは、①管理者、②生活相談員、④介護職員、⑤看護職員、⑥機能訓練指導員、⑦計画作成担当者、⑧栄養士、⑨調理員、⑩事務員、⑪その他職員を指す。③直接処遇職員は常勤率の計算には含まれない（③直接処遇職員は、④介護職員＋⑤看護職員から成るため、ダブルカウントを避けるため）。

・離職率

以下の式で、各住宅の離職率を集計した結果を次に示す。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。（下記に示すデータ不備（**）により離職率を計算可能であった住宅数が、常勤離職率502件、非常勤離職率590件となっている点には注意が必要である。）住宅種別で見ると、常勤離職率の値は降順で、住宅型、サ高住、介護付であるが、非常勤離職率の値は降順で、介護付、サ高住、住宅型となっている（離職率詳細については資料編に有り）。

- 式) 常勤離職率=5 職種 (*) 常勤離職数合計/5 職種常勤人数
- 式) 非常勤離職率=5 職種非常勤離職数合計/5 職種非常勤人数

全体の離職率



* 5 職種とは以下。①看護職員、②介護職員、③生活相談員、④機能訓練指導員、⑤計画作成担当

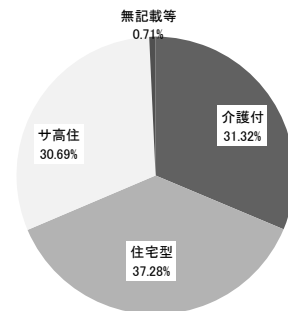
** 以下の住宅はデータ不備として分析から除いた。①分母となる5 職種常勤（または非常勤）人数が0または空欄のため離職率が計算不能な住宅（常勤離職率で294件、非常勤離職率で199件を除外）、②離職数が不明瞭な記載となっている住宅（常勤離職率で1件を除外）、③5 職種離職数が全て空欄の住宅（常勤離職率で198件、非常勤離職率で206件を除外）。

■重説7. 入居者の状況

・集計対象

入居者は、全体として33,023名、住宅数は910件であった。910件中、特定施設入居者生活介護適応は216件であった（介護付193件、サ高住23件）。

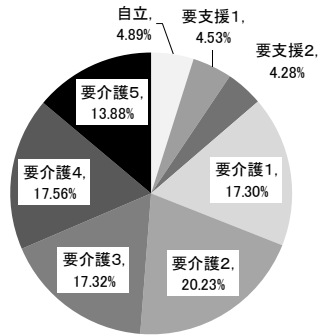
住宅種別入居者の状況



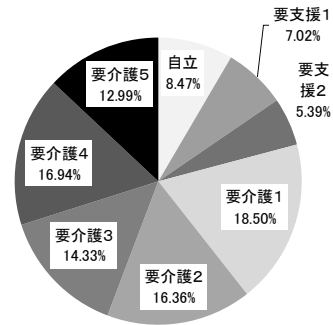
・要介護度別入居者の状況

要介護2が20.23%と最も多い。要介護1、3、4は、それぞれ17.30%、17.32%、17.56%である。自立、要支援1、要支援2はそれぞれ5%未満である。住宅種別で比較すると、介護付は、要介護1の割合が最も多く、住宅型、サ高住は要介護2の割合が最も多い。

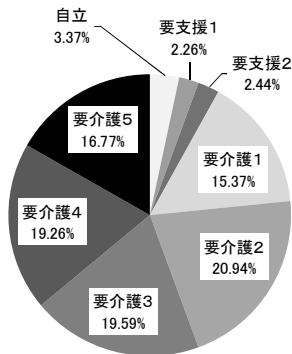
要介護度別入居者の状況(全体)



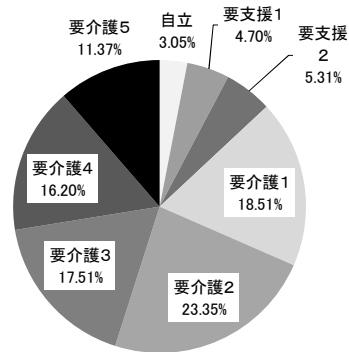
介護付



住宅型



サ高住



・住宅ごとの平均要介護度、重度介護者割合、四分位偏差の状況

住宅ごとに、平均要介護度、重度要介護者（要介護3～5）の割合、要介護者の範囲を示す四分位偏差を算出した。

平均要介護度は、全体としては2.64、介護付は2.49、住宅型は2.83、サ高住は2.50であった。

重度要介護者の割合を算出した場合、全体としては51.45%、介護付は48.23%、住宅型は57.20%、サ高住は46.46%であった。

各住宅の要介護者の要介護度のばらつきを四分位偏差で算出（自立＝0、要支援1＝1、要支援2＝2、要介護1＝3、要介護2＝4、要介護3＝5、要介護4＝6、要介護5＝7）した。四分位偏差の値が大きい場合、自立から要介護5まで様々な要介護状態の入居者が入居していることを示し、四分位偏差の値が小さい場合、重度の要介護者に偏重している、自立者に偏重している等を示す。

四分位偏差は、全体としては1.09、介護付は1.31、住宅型は1.03、サ高住は1.03であった。

住宅ごとの入居者の要介護度状況

| | 全体 | 介護付 | 住宅型 | サ高住 |
|---------|--------|-------------|---------------|--------|
| 平均要介護度 | 2.64 | 2.49 | 2.83 | 2.50 |
| 重度介護者割合 | 51.45% | 48.23% | 57.20% | 46.46% |
| 平均四分位偏差 | 1.09 | 1.31 | 1.03 | 1.03 |

*四分位偏差とは、中央値周りのデータの散らばりを示す四分位範囲より算出。四分位範囲とは、データを大きさの順に並べたとき、中央値を中心として前後に全体のデータ数の各25%、合計50%のデータが入っている範囲である。

・入居者の要介護度構成による住宅の特徴分類

平均要介護度と要介護入居者のばらつきを示す四分位偏差を用い、各住宅の入居者像を以下の4つに分類した。入居者数10名以上、860件の住宅を集計対象としている。860件の平均要介護度は2.64、平均四分位偏差は1.1である。

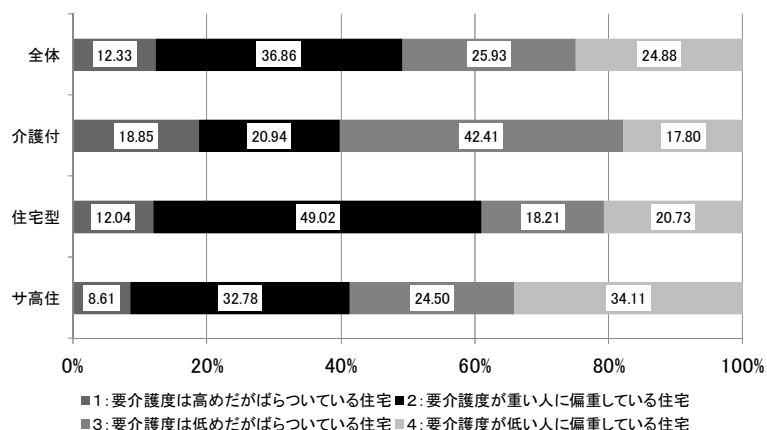
入居者の要介護度構成による住宅の特徴分類

| 分類 | 分類の特徴 | 分類の指標 |
|----|--------------------|------------------------------|
| 1 | 要介護度は高めだがばらついている住宅 | 平均要介護度、四分位偏差ともに平均値より高い |
| 2 | 要介護度が高い人に偏重している住宅 | 平均要介護度は平均値より高く、四分位偏差は平均値より低い |
| 3 | 要介護度は低めだがばらついている住宅 | 平均要介護度は平均値より低く、四分位偏差は平均値より高い |
| 4 | 要介護度が低い人に偏重している住宅 | 平均要介護度、四分位偏差ともに平均値より低い |

・入居者の要介護度構成による住宅種別の状況

全体では、分類2：要介護度が高い人に偏重している住宅が最も多い。住宅種別別では、介護付は、分類3：要介護度は低めだがばらついている住宅が42.41%で最も多く、住宅型は、分類2：要介護度が高い人に偏重している住宅が49.02%で最も多く、サ高住は分類4：要介護度が低い人に偏重している住宅が34.11%、分類2：要介護度が高い人に偏重している住宅が32.78%と二極化している。

入居者の要介護度構成による住宅種別の状況(割合)



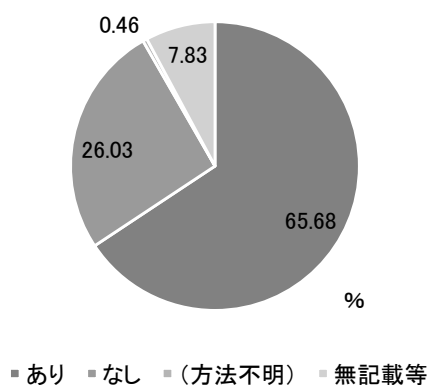
㊦

■重説8. 苦情・事故等に関する体制

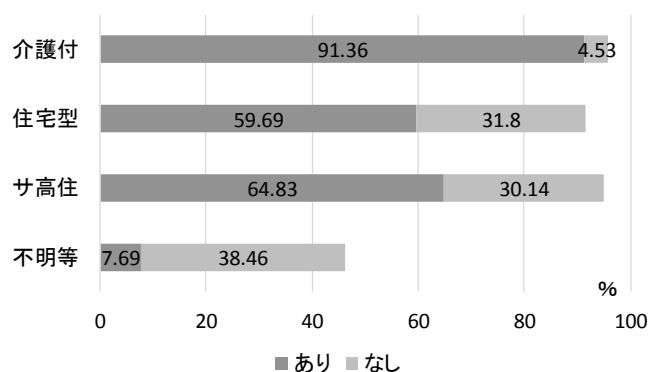
・利用者等の意見を把握する体制

全事業者の約 66%がなんらかの利用者等の意見を把握する体制を整備していた。住宅種別でみると、介護付では約 91%、住宅型では約 60%、サ高住では約 65%が体制を整備していた。住宅型、サ高住では、体制が整備されていないところが約 30%あった。（その他詳細は資料編参照のこと）

利用者等の意見を把握する取組の状況



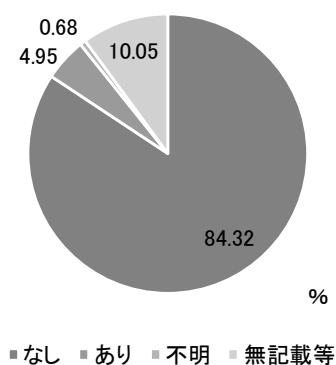
利用者等の意見を把握する取組の状況(住宅種別)



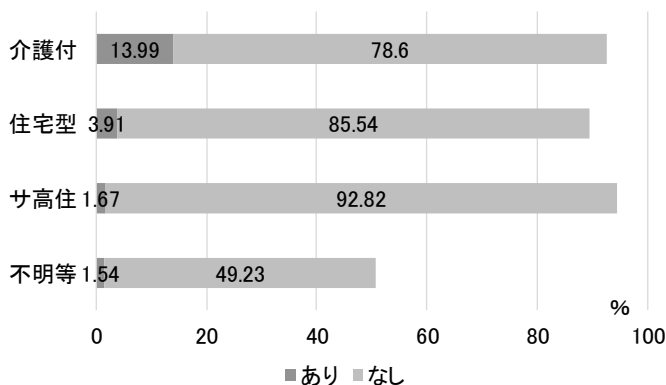
・第三者による評価の実施状況等

第三者による評価を実施しているのは、全体の約 5%であった。約 84%の住宅が実施していない状況である。特に、サ高住では、実施していない住宅が約 93%であった。

第三者による評価の実施状況



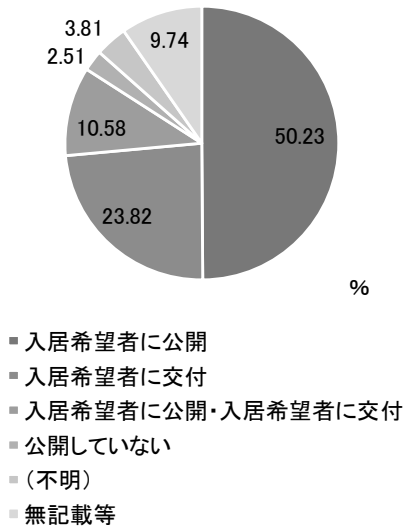
第三者による評価の実施状況(住宅種別)



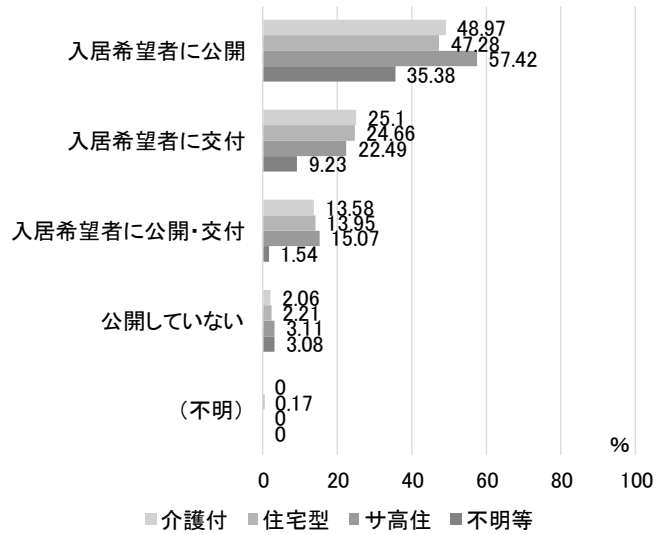
■重説9. 入居希望者への事前の情報開示

入居契約書の雛形を「入居希望者に公開している」が約 50%であり、交付も合わせると、開示している住宅が約 85%と多い結果となった。

入居契約書の雛形の開示



入居契約書の雛形の開示(住宅種別)

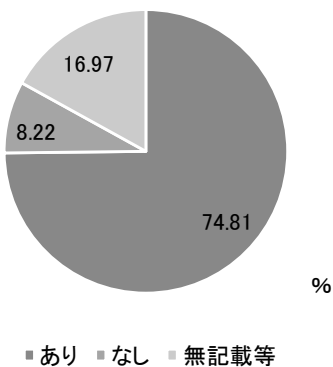


■重説10. その他

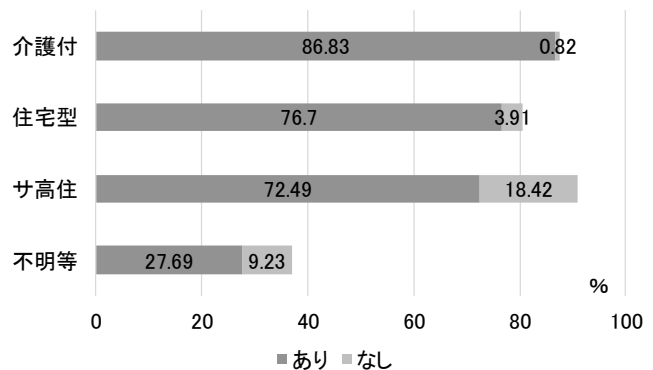
・運営懇談会

運営懇談会を開催しているのは、全体の約 75%である。住宅種別では、どの種別も多くの住宅で実施されているが、サ高住の約 18%は開催していない。開催頻度は、年 1 回が 43%、年 2 回が 31%であった。

運営懇談会の開催の状況



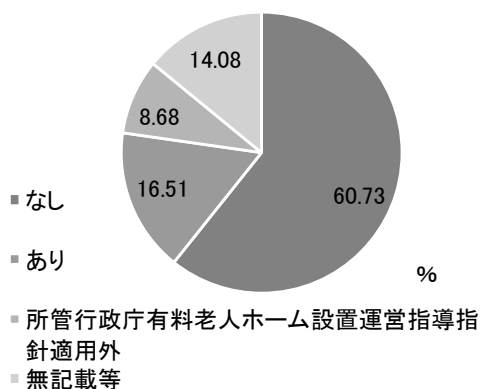
運営懇談会の開催の状況(住宅種別)



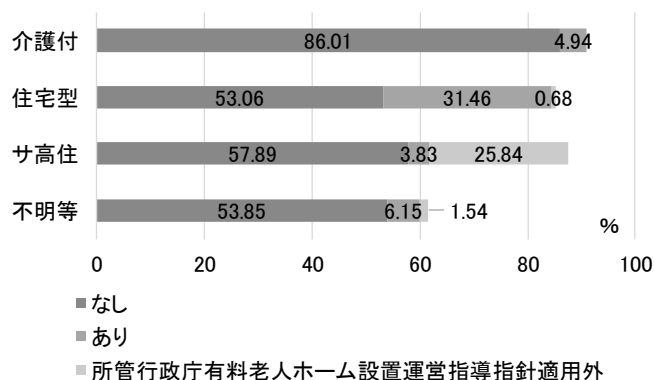
・有料老人ホーム設置運営指導指針「規模及び構造設備」に合致しない事項

合致しない事項がある住宅は全体の約 17%であった。住宅種別では、住宅型の約 32%に合致しない項目があるという結果だった。合致しない事項がある場合の内容として、「廊下幅ならびに居室面積の不足」が最も多かった。

有料老人ホーム設置運営指導指針「規模及び構造設備」に合致しない事項の有無



有料老人ホーム設置運営指導指針「規模及び構造設備」に合致しない事項の有無(住宅種別)



有料老人ホーム設置運営指導指針「規模及び構造設備」に合致しない事項がある場合の内容

| | 完了検査 | 完了 | 検査 | 未完了 | 完了 | 検査 | 未完了 | 完了 | 検査 | 未完了 | 完了 | 検査 | 未完了 |
|-----|------|----|----|-----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|-----|
| 介護付 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 住宅型 | 75 | 38 | 59 | 6 | 9 | 1 | 9 | 7 | 1 | 9 | 0 | 0 | 1 |
| サ高住 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| 不明 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 76 | 46 | 62 | 6 | 10 | 1 | 9 | 7 | 1 | 10 | 3 | 3 | 1 |

(2) 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」

(本報告書末尾に注釈あり。)

■ 住まい系介護サービス事業者の雇用管理改善等の現状分析調査について

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（以下、現状分析シートと略す）に回答した管理者は 438 人いた（1 件：来年 3 月に開設予定で全て空欄のため除外とする）。また現状分析シートに回答した職員は 2139 人いた。（紙面アンケート 1 件は全回答を空欄にしているが、「無回答」として扱い除外対象としない）。本報告書の末尾に添付の調査票を参照のこと。

現状分析シートは以下 A-F の 6 つの大分類の中に各 5 項目あり計 30 項目で構成されている。

- A 情報共有・コミュニケーション
- B 労務管理・職場環境
- C 評価・報酬について
- D 人材育成について
- E 法人・事業所の風土について
- F サービスについて

厚生労働省が介護労働者の労働条件の確保・改善に取り組む上で策定した「介護の雇用管理改善マニュアル」の中に“介護の雇用管理改善チェックリスト”があり、雇用管理改善の取組について、介護事業主の方が自己点検で現状を把握し、PDCA の考え方に沿った雇用管理改善を進められるよう、25 のチェックリストと事例、具体的な進め方のポイント等をまとめている。（「厚生労働省平成 26 年度雇用管理改善支援委託事業介護の管理改善 CHECK&DO 25」）。

本現状分析シートの A-E はこれらに倣い、F は大阪府独自の項目とした。F の項目を例に挙げれば「入居時に入居者・家族等へ契約内容等を十分に説明し、同意を得ている」、「入居者が人や地域と交流する機会がある」等を含めた計 5 項目、A-F を合わせて計 30 項目である。

各項目に対して「あてはまる」「どちらかといえばあてはまる」「どちらかといえばあてはまらない」「あてはまらない」の 4 件法で回答する。

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回答状況

| 各項目 | 合計 | 管理者 | 職員 |
|--|------|-----|------|
| 【A-E:厚生労働省平成26年度雇用管理改善支援委託事業介護の管理改善CHECK&DO 25】 A:情報共有・コミュニケーション B:労務管理・職場環境 C:評価・報酬について D:人材育成について E:法人・事業所の風土について F:サービスについて(大阪府独自) | 2577 | 438 | 2139 |

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 項目詳細

| | |
|-----------------|---|
| A情報共有・コミュニケーション | |
| A-1 | 理念やビジョン、方針を職員に対し周知・徹底している |
| A-2 | 年度事業計画や目標を職員に対し明確に示している |
| A-3 | 記録や報告、ミーティング等で、職員間での情報共有を徹底している |
| A-4 | 自法人・事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う機会を設けている |
| A-5 | 現場からのアイデアや意見・提案を発言する機会を設けている |
| B労務管理・職場環境 | |
| B-6 | 仕事と生活(育児など)との調和等、個人の事情に配慮した支援を行っている |
| B-7 | 業務内容や量に対応できる適切な人員を確保している |
| B-8 | 勤務時間や仕事の内容で過重な負担を強くないようにしている |
| B-9 | 有給休暇の取得推進や福利厚生面の整備など、労働環境の整備・改善を行っている |
| B-10 | 職員一人ひとりの心身の健康に配慮している |
| C評価・報酬について | |
| C-11 | 担当業務の責任の範囲、遂行する為に必要な能力・仕事量を明確に示している |
| C-12 | 一人ひとりの果たすべき役割や目標について話し合いを行っている |
| 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 |
| 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 |
| C-15 | 賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している |
| D人材育成について | |
| D-16 | 職員のスキルアップのための研修方針があり研修を行っている |
| D-17 | 外部の講習会や資格取得等のために支援を行い、職員のスキルアップを行っている |
| D-18 | 新人に対する教育(OJTや新人研修等)を体系的に行っている |
| D-19 | 管理職層やリーダー層育成のための教育に力を入れている |
| D-20 | 将来のキャリアについて、個別相談やアドバイス、研修を行っている |
| E法人・事業所の風土について | |
| E-21 | 挨拶・声かけ、認める・ほめるといった組織風土がある |
| E-22 | 現場の状況や意見、事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う組織風土がある |
| E-23 | 新しいアイデアを取り入れたり、難しい課題に取り組んだりする組織風土がある |
| E-24 | 質の高いケアへの意識や向上心を持つ職員を育てる組織風土がある |
| E-25 | 自主性を尊重し、現場に任せ、それを支援する組織風土がある |
| Fサービスについて | |
| F-26 | 入居時に入居者・家族等へ契約内容等を十分に説明し、同意を得ている |
| F-27 | 安全、安心なサービスを目的とするリスクマネジメントが構築している |
| F-28 | 入居者のサービスの選択が徹底されたサービス利用が行われている |
| F-29 | サービスの質を向上するための取組みがある |
| F-30 | 入居者が人や地域と交流する機会がある |

■住宅種別・職位別の回答状況

住宅種別（「介護付」、「住宅型」、「サ高住」）と職位別（管理者、職員）の回答者数は管理者 355 人、職員 2,089 人、不明を除く 2,444 人である。ここでは「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」を合わせた回答数の割合を算出し住宅種別、職位別で比較した。住宅種別職位別の回答状況

| | 合計 | 介護付 | 住宅型 | サ高住 |
|-----|------|-----|-----|-----|
| 管理者 | 355 | 81 | 140 | 134 |
| 職員 | 2089 | 691 | 578 | 820 |
| 計 | 2444 | 772 | 718 | 954 |

その結果、全体傾向として「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」の割合は職員の方が管理者より低く評価している。A-F の 30 項目のうち、職員が管理者より 10 ポイント以上低い項目数は介護付 17 個、住宅型 9 個、サ高住 13 個である（表内太字）。

「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」を合わせた 回答者の割合と職位別の差(管理者-職員)

| A-F | % | | | | % | | | | ポイント | | | |
|------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| | 管理者 | | | | 職員 | | | | 管理者-職員(差) | | | |
| | 全体 | 1. 介護付 | 2. 住宅型 | 3. サ高住 | 全体 | 1. 介護付 | 2. 住宅型 | 3. サ高住 | 全体 | 1. 介護付 | 2. 住宅型 | 3. サ高住 |
| A-1 | 74.65% | 86.42% | 67.14% | 75.37% | 80.85% | 82.92% | 77.51% | 81.46% | -6.20 | 3.50 | -10.37 | -6.09 |
| A-2 | 55.77% | 70.37% | 48.57% | 54.48% | 70.27% | 73.08% | 67.65% | 69.76% | -14.50 | -2.71 | -19.08 | -15.28 |
| A-3 | 94.37% | 92.59% | 95.00% | 94.78% | 81.76% | 82.34% | 84.43% | 79.39% | 12.60 | 10.25 | 10.57 | 15.39 |
| A-4 | 70.42% | 66.67% | 70.71% | 72.39% | 62.28% | 60.20% | 64.71% | 62.32% | 8.14 | 6.46 | 6.01 | 10.07 |
| A-5 | 93.24% | 92.59% | 95.00% | 91.79% | 81.28% | 80.61% | 85.12% | 79.15% | 11.96 | 11.98 | 9.88 | 12.64 |
| B-6 | 93.80% | 95.06% | 95.00% | 91.79% | 81.86% | 78.29% | 85.81% | 82.07% | 11.95 | 16.77 | 9.19 | 9.72 |
| B-7 | 61.41% | 65.43% | 58.57% | 61.94% | 50.89% | 42.98% | 58.48% | 52.20% | 10.52 | 22.45 | 0.09 | 9.75 |
| B-8 | 84.79% | 86.42% | 82.86% | 85.82% | 71.04% | 66.71% | 75.43% | 71.59% | 13.75 | 19.70 | 7.42 | 14.24 |
| B-9 | 81.69% | 77.78% | 82.86% | 82.84% | 70.51% | 62.66% | 75.61% | 73.54% | 11.18 | 15.11 | 7.25 | 9.30 |
| B-10 | 91.83% | 91.36% | 92.14% | 91.79% | 75.78% | 70.48% | 83.39% | 74.88% | 16.05 | 20.88 | 8.75 | 16.91 |
| C-11 | 69.58% | 69.14% | 73.57% | 65.67% | 67.93% | 66.71% | 72.66% | 65.61% | 1.65 | 2.42 | 0.91 | 0.06 |
| C-12 | 66.48% | 75.31% | 62.14% | 65.67% | 63.52% | 63.97% | 63.49% | 63.17% | 2.96 | 11.34 | -1.35 | 2.50 |
| C-13 | 74.93% | 86.42% | 75.71% | 67.16% | 60.32% | 61.07% | 60.21% | 59.76% | 14.61 | 25.35 | 15.51 | 7.41 |
| C-14 | 81.97% | 85.19% | 81.43% | 80.60% | 61.37% | 57.02% | 66.96% | 61.10% | 20.60 | 28.17 | 14.47 | 19.50 |
| C-15 | 65.63% | 74.07% | 61.43% | 64.93% | 53.71% | 50.36% | 61.42% | 51.10% | 11.92 | 23.71 | 0.01 | 13.83 |
| D-16 | 78.59% | 82.72% | 78.57% | 76.12% | 75.35% | 78.29% | 73.88% | 73.90% | 3.24 | 4.42 | 4.70 | 2.22 |
| D-17 | 74.65% | 86.42% | 72.86% | 69.40% | 63.04% | 66.71% | 61.42% | 61.10% | 11.60 | 19.70 | 11.44 | 8.31 |
| D-18 | 63.10% | 72.84% | 62.14% | 58.21% | 59.60% | 67.73% | 53.98% | 56.71% | 3.50 | 5.11 | 8.16 | 1.50 |
| D-19 | 56.34% | 66.67% | 55.00% | 51.49% | 51.94% | 54.56% | 51.38% | 50.12% | 4.40 | 12.11 | 3.62 | 1.37 |
| D-20 | 51.83% | 56.79% | 55.00% | 45.52% | 44.57% | 44.86% | 43.25% | 45.24% | 7.26 | 11.93 | 11.75 | 0.28 |
| E-21 | 85.07% | 86.42% | 82.86% | 86.57% | 75.92% | 73.81% | 79.07% | 75.49% | 9.15 | 12.61 | 3.79 | 11.08 |
| E-22 | 80.28% | 80.25% | 80.00% | 80.60% | 69.08% | 66.14% | 73.18% | 68.66% | 11.21 | 14.11 | 6.82 | 11.94 |
| E-23 | 72.68% | 75.31% | 71.43% | 72.39% | 67.11% | 67.00% | 69.03% | 65.85% | 5.56 | 8.30 | 2.40 | 6.53 |
| E-24 | 70.42% | 71.60% | 70.71% | 69.40% | 63.09% | 62.95% | 65.05% | 61.83% | 7.33 | 8.65 | 5.66 | 7.57 |
| E-25 | 77.75% | 71.60% | 82.14% | 76.87% | 67.74% | 66.71% | 69.20% | 67.56% | 10.01 | 4.89 | 12.94 | 9.30 |
| F-26 | 98.31% | 98.77% | 100.00% | 96.27% | 85.16% | 84.80% | 86.85% | 84.27% | 13.15 | 13.96 | 13.15 | 12.00 |
| F-27 | 87.61% | 88.89% | 88.57% | 85.82% | 80.42% | 81.77% | 82.01% | 78.17% | 7.18 | 7.12 | 6.56 | 7.65 |
| F-28 | 87.89% | 77.78% | 91.43% | 90.30% | 77.45% | 74.10% | 83.04% | 76.34% | 10.43 | 3.68 | 8.38 | 13.96 |
| F-29 | 78.31% | 81.48% | 76.43% | 78.36% | 73.53% | 72.79% | 76.47% | 72.07% | 4.78 | 8.69 | -0.04 | 6.29 |
| F-30 | 69.01% | 67.90% | 64.29% | 74.63% | 60.12% | 61.07% | 57.96% | 60.85% | 8.89 | 6.83 | 6.33 | 13.77 |

※管理者と職員の割合が 15 ポイント以上差のある項目について網掛けしている。

介護付、サ高住は管理者と職員で評価の差が特に大きい。介護付の職員がより低く評価しているのは「B 労務管理・職場環境について」の全ての項目であり、例えば「B-7 業務内容や量に対応できる適切な人員を確保している」は職員が管理者より 22 ポイント以上低く評価している。

同様に、介護付の「C 評価・報酬について」「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」は職員が管理者より 28 ポイント以上低く評価した。

・職位別住宅種別の「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」50%未満

住宅種別の職位別、具体的には全体(管理者+職員)・管理者職員の「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」を合せた割合が 50%未満である項目は、管理者の全体、介護付ではなかった。サ高住(管理者)、職員で D-20「将来のキャリアについて、個別相談やアドバイス、研修を行っている」が 50%未満に該当した。住宅型(管理者) A-2「年度事業計画や目標を職員に対し明確に示している」68 件(48.57%)、B-7「業務内容や量に対応できる適切な人員を確保している」297 件(42.98%)であった。

住宅種別・管理者「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」50%未満

| 住宅型(管理者) | | サ高住(管理者) | |
|----------|--------|----------|--------|
| A-2 | 48.57% | D-20 | 45.52% |

住宅種別・職員「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」50%未満

| 全体(職員) | | 介護付(職員) | | 住宅型(職員) | | サ高住(職員) | |
|--------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| D-20 | 44.57% | D-20 | 44.86% | D-20 | 43.25% | D-20 | 45.24% |
| | | B-7 | 42.98% | | | | |

■職位別住宅種別の特徴(レーダーチャート)

・回答状況

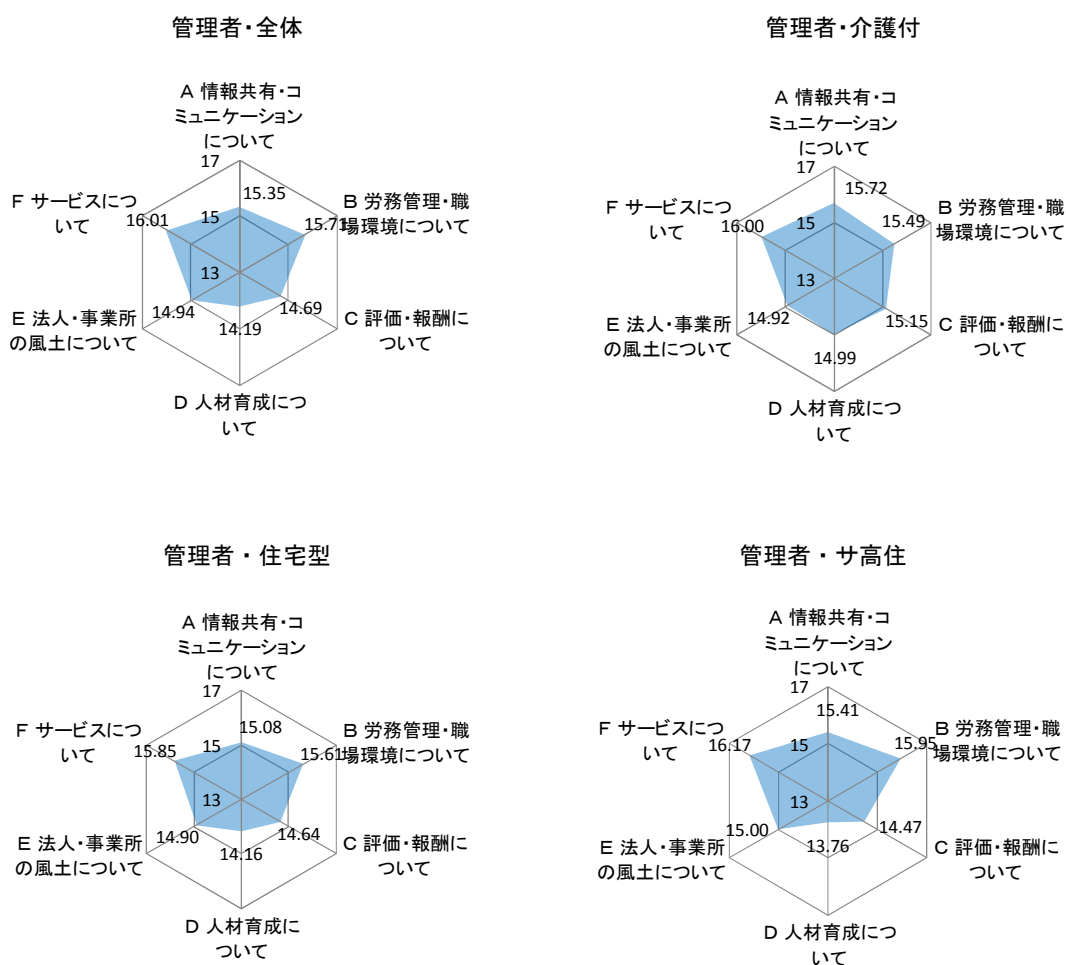
大分類 A-F の 30 項目を「あてはまる」を 4 点、「どちらかといえばあてはまる」3 点、「どちらかといえばあてはまらない」2 点、「あてはまらない」1 点を付与した。無記載等は除外して算出している。住宅種別(「介護付」、「住宅型」、「サ高住」と職位別(管理者、職員)の回答者数は管理者 349 人、職員 1,982 人、無記載等を除く計 2,331 人である。

住宅種別職位別の回答状況

| | 全体 | 介護付 | 住宅型 | サ高住 |
|-----|-------|-----|-----|-----|
| 管理者 | 349 | 79 | 137 | 133 |
| 職員 | 1,982 | 663 | 543 | 776 |
| 計 | 2,331 | 742 | 680 | 909 |

・管理者

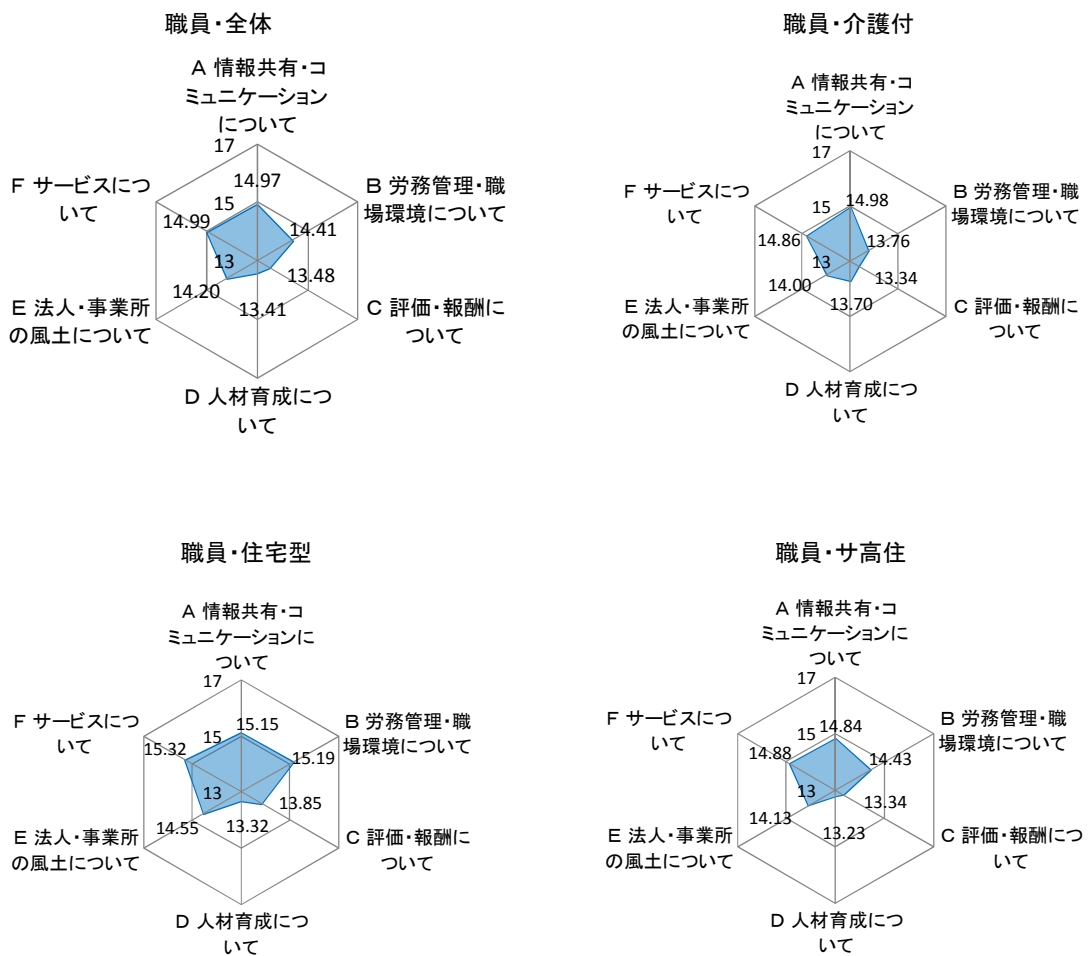
住宅種別にかかわらず管理者・全体は「F サービスについて」が最も高く 16.01 点、次いで「B 労務管理・職場環境について」15.35 点と続く。住宅種別にかかわらず「F サービスについて」が最も高い。介護付は「A 情報共有・コミュニケーション」が次いで高く、住宅型、サ高住は「B 労務管理・職場環境について」が次いで高い。最も点数が低い項目は全体、住宅型、サ高住で「D 人材育成について」、介護付で「E 法人・事業所の風土について」である。住宅種別で A-F の広がり进行比较すると住宅型・サ高住は介護付に比べて「C 評価・報酬について」「D 人材育成について」で低い傾向が見られる。



※A-F の各合計点は 20 点満点である。よりデータの違いを明確にするため、軸を最小値 13 点、最大値 17 点に設定している。

・職員

職員・全体は「F サービスについて」が最も高く 14.99 点、次いで「A 情報共有・コミュニケーション」14.97 点と続く。介護付は「A 情報共有・コミュニケーション」、住宅型・サ高住は「F サービスについて」が最も高い。介護付は「F サービスについて」が次いで高く、住宅型は「B 労務管理・職場環境について」、サ高住は「A 情報共有・コミュニケーション」が次いで高い。最も点数が低い項目は全体、住宅型、サ高住で「D 人材育成について」、介護付で「C 評価・報酬について」である。住宅種別で A-F の広がり进行比较すると住宅種別にかかわらず「C 評価・報酬について」「D 人材育成について」で低く、介護付はさらに「B 労務管理・職場環境について」も相対的に点数が低い。

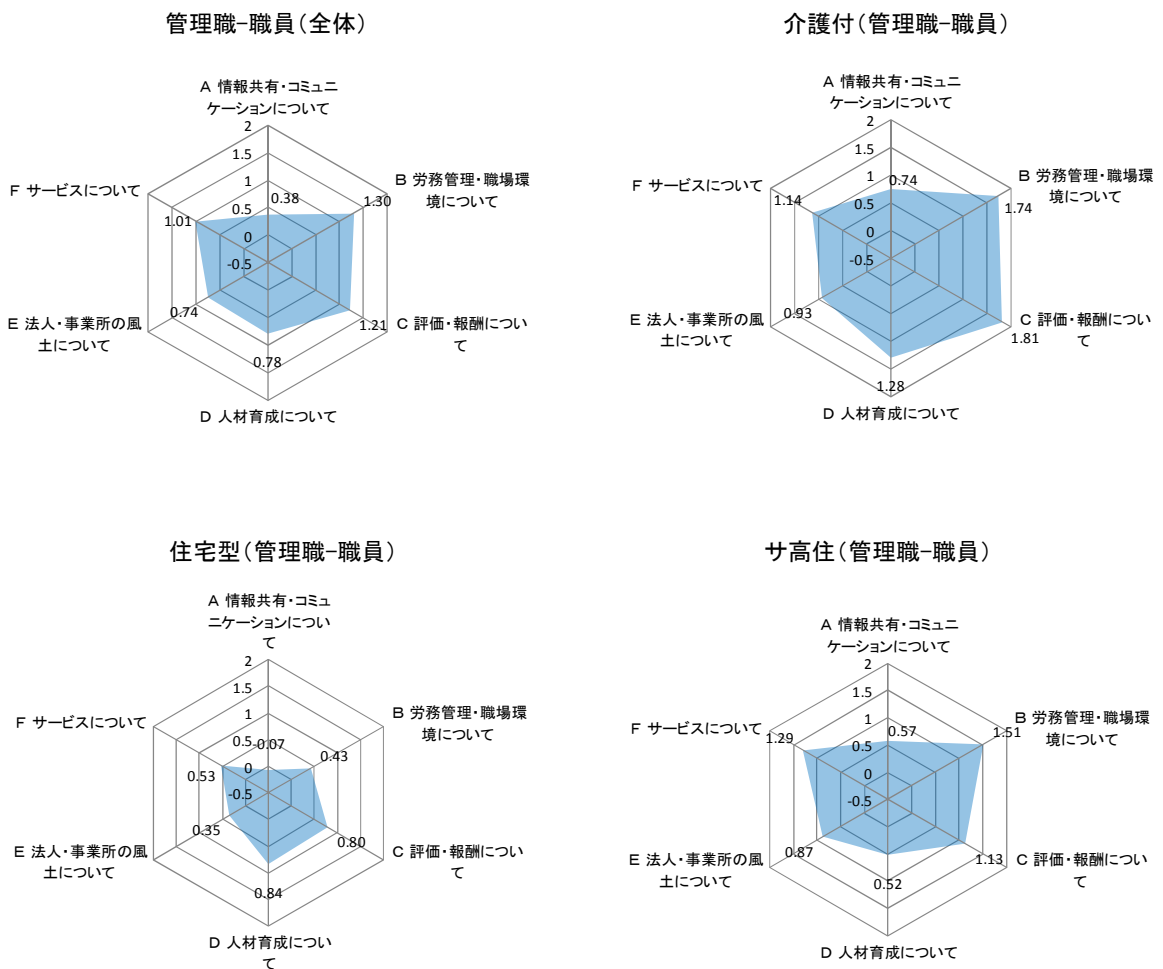


※A-F の各合計点は 20 点満点である。よりデータの違いを明確にするため、軸を最小値 13 点、最大値 17 点に設定している。

・職位の差

管理者と職員の差（全体）で最も大きい項目は「B 労務管理・職場環境について」1.30ポイント、次いで「C 評価・報酬について」1.21ポイントであり、差（全体）で最も小さい項目は「A 情報共有・コミュニケーション」0.38ポイントである。住宅種別で差の最大・最小はそれぞれ介護付「C 評価・報酬について」1.81ポイント、「A 情報共有・コミュニケーション」0.74ポイント、住宅型「D 人材育成について」0.84ポイント、「A 情報共有・コミュニケーション」-0.07ポイント、サ高住「B 労務管理・職場環境について」1.51ポイント、「D 人材育成について」0.52ポイントであった。

各項目の差が全体と比較して小さいのは住宅型（「C 評価・報酬について」「D 人材育成について」を除く）であり、同様に全体と比較して介護付の「C 評価・報酬について」「D 人材育成について」は大きい差が見られる。



※データの違いを明確にするため、管理者と職員の差を示す軸を最小値-0.5点（ポイント）、最大値2.0点（ポイント）に設定している。

■離職率別の回答状況

・集計対象

離職率により現状分析シートの評価が異なるかを検討した。離職率別の現状分析シート集計に際し、現状分析シートのデータに、重要事項説明書の記載から算出された離職率データの付与を行う必要があった（今回、現状分析シートの中に直接に離職率を問う設問がなかったため）。現状分析シートに回答した2,577人のうち、常勤離職率データの付与が可能であった者は1,036人（40.20%）であった。1,036人は147住宅に所属しており、住宅種別で見ると、「離職率16.7%以下」の категорияに属する住宅型は8住宅分のデータしかない。以下の常勤離職率別現状分析シートの集計結果は、上記のデータ制約があるため、参考として示すものである。

現状分析シートデータと常勤離職率データの状況

| 常勤離職率 | 16.7%以下 | | 16.7%より大きい | |
|-------|---------|------|------------|------|
| | 住宅件数 | 回答者数 | 住宅件数 | 回答者数 |
| 介護付 | 27 | 315 | 30 | 203 |
| 住宅型 | 8 | 38 | 24 | 114 |
| サ高住 | 18 | 123 | 34 | 229 |
| 無記載等 | 3 | 7 | 3 | 7 |
| 合計 | 56 | 483 | 91 | 553 |

※平成28年度「介護労働実態調査」の結果を参考に（平成28年度の2職種（介護職員・訪問介護員）計の離職率は16.7%）、「離職率が16.7%以下」群と「離職率が16.7%より大きい」群に分けた。

・(1)離職率が16.7%以下の群と、(2)離職率が16.7%より大きい群の比較

(1) 離職率が16.7%以下の群と、(2) 離職率が16.7%より大きい群に分けた。各項目の「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」を合わせた回答数を各群のN数で割った割合を出した。2群の割合の差をポイント数とし、離職率別に比較した。30項目中27項目で、「離職率が16.7%以下」群の割合は「離職率が16.7%より大きい」群の割合よりも高かった。差の降順トップ10には、D項目(人材育成について)4つ、E項目(法人・事業所の風土について)3つ、F項目(サービスについて)2つ、A項目(情報共有・コミュニケーションについて)1つが含まれていた。

「あてはまる」と「どちらかといえばあてはまる」を合わせた回答数を各群のN数で割った割合の差
(降順トップ10)

| A-F | 各項目 | (1)離職率 16.7%以下 の群 | (2)離職率 16.7%より 大きい群 | (1)-(2) |
|------|--|-------------------------|---------------------------|---------|
| D-18 | 新人に対する教育(OJTや新人研修等)を体系的に行っている | 71.84% | 54.07% | 17.77 |
| D-19 | 管理職層やリーダー層育成のための教育に力を入れている | 62.94% | 46.84% | 16.10 |
| D-16 | 職員のスキルアップのための研修方針があり研修を行っている | 84.68% | 71.07% | 13.61 |
| D-17 | 外部の講習会や資格取得等のために支援を行い、職員のスキルアップを行っている | 72.46% | 60.04% | 12.43 |
| F-27 | 安全、安心なサービスを目的とするリスクマネジメントが構築している | 84.06% | 73.42% | 10.64 |
| E-22 | 現場の状況や意見、事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う組織風土がある | 72.67% | 63.11% | 9.56 |
| A-2 | 年度事業計画や目標を職員に対し明確に示している | 74.95% | 65.46% | 9.49 |
| F-29 | サービスの質を向上するための取組みがある | 76.40% | 68.17% | 8.22 |
| E-21 | 挨拶・声かけ、認める・ほめるといった組織風土がある | 82.40% | 74.50% | 7.90 |
| E-25 | 自主性を尊重し、現場に任せ、それを支援する組織風土がある | 69.98% | 63.47% | 6.51 |

・(1)離職率が16.7%以下の群の項目評価

(1) 離職率が16.7%以下の群について、全30項目の中で「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率トップ10項目、ワースト10項目を示す。

「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率トップ10項目(離職率が16.7%以下の群)

| A-F | 各項目 | 「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率 |
|------|-------------------------------------|---------------------------------|
| F-26 | 入居時に入居者・家族等へ契約内容等を十分に説明し、同意を得ている | 88.20% |
| D-16 | 職員のスキルアップのための研修方針があり研修を行っている | 84.68% |
| F-27 | 安全、安心なサービスを目的とするリスクマネジメントが構築している | 84.06% |
| A-3 | 記録や報告、ミーティング等で、職員間での情報共有を徹底している | 84.06% |
| B-6 | 仕事と生活(育児など)との調和等、個人の事情に配慮した支援を行っている | 83.85% |
| A-1 | 理念やビジョン、方針を職員に対し周知・徹底している | 83.44% |
| E-21 | 挨拶・声かけ、認める・ほめるといった組織風土がある | 82.40% |
| A-5 | 現場からのアイデアや意見・提案を発言する機会を設けている | 82.40% |
| F-29 | サービスの質を向上するための取組みがある | 76.40% |
| F-28 | 入居者のサービスの選択が徹底されたサービス利用が行われている | 76.19% |

「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率ワースト10項目(離職率が16.7%以下の群)

| A-F | 各項目 | 「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率 |
|------|---|---------------------------------|
| B-7 | 業務内容や量に対応できる適切な人員を確保している | 48.03% |
| D-20 | 将来のキャリアについて、個別相談やアドバイス、研修を行っている | 51.55% |
| C-15 | 賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している | 55.07% |
| 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 | 60.87% |
| F-30 | 入居者が人や地域と交流する機会がある | 61.08% |
| A-4 | 自法人・事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う機会を設けている | 62.32% |
| D-19 | 管理職層やリーダー層育成のための教育に力を入れている | 62.94% |
| 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 | 64.18% |
| E-24 | 質の高いケアへの意識や向上心を持つ職員を育てる組織風土がある | 65.63% |
| C-12 | 一人ひとりの果たすべき役割や目標について話し合いを行っている | 65.63% |

・(2)離職率が16.7%より大きい群の項目評価

(2) 離職率が16.7%より大きい群について、全30項目の中で「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率トップ10項目、ワースト10項目を示す。

「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率トップ10項目(離職率が16.7%より大きい群)

| A-F | 各項目 | 「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率 |
|------|-------------------------------------|---------------------------------|
| F-26 | 入居時に入居者・家族等へ契約内容等を十分に説明し、同意を得ている | 84.27% |
| A-5 | 現場からのアイデアや意見・提案を発言する機会を設けている | 82.10% |
| A-1 | 理念やビジョン、方針を職員に対し周知・徹底している | 81.56% |
| B-6 | 仕事と生活(育児など)との調和等、個人の事情に配慮した支援を行っている | 81.01% |
| A-3 | 記録や報告、ミーティング等で、職員間での情報共有を徹底している | 80.47% |
| E-21 | 挨拶・声かけ、認める・ほめるといった組織風土がある | 74.50% |
| F-28 | 入居者のサービスの選択が徹底されたサービス利用が行われている | 73.60% |
| B-8 | 勤務時間や仕事の内容で過重な負担を強くないようにしている | 73.60% |
| F-27 | 安全、安心なサービスを目的とするリスクマネジメントが構築している | 73.42% |
| B-10 | 職員一人ひとりの心身の健康に配慮している | 72.69% |

「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率ワースト10項目(離職率が16.7%より大きい群)

| A-F | 各項目 | 「あてはまる」又は「どちらかといえばあてはまる」と答えた回答率 |
|------|---------------------------------------|---------------------------------|
| D-20 | 将来のキャリアについて、個別相談やアドバイス、研修を行っている | 45.93% |
| D-19 | 管理職層やリーダー層育成のための教育に力を入れている | 46.84% |
| B-7 | 業務内容や量に対応できる適切な人員を確保している | 48.10% |
| C-15 | 賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している | 53.89% |
| D-18 | 新人に対する教育(OJTや新人研修等)を体系的に行っている | 54.07% |
| F-30 | 入居者が人や地域と交流する機会がある | 58.05% |
| A-4 | 自法人・事業所を取り巻く環境や今後の課題について話し合う機会を設けている | 58.59% |
| 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 | 58.95% |
| E-24 | 質の高いケアへの意識や向上心を持つ職員を育てる組織風土がある | 59.49% |
| D-17 | 外部の講習会や資格取得等のために支援を行い、職員のスキルアップを行っている | 60.04% |

常勤離職率別の現状分析シート集計(住宅種別ごと)、非常勤離職率別の現状分析シート集計(全体、住宅種別ごと)については資料編に有り。

■入居者の要介護度構成による住宅種別別回答の状況

・分析対象

入居者の要介護度構成による住宅種別別に現状分析シートの評価が異なるかを検討した。現状分析シートに回答した管理者・職員 2,577 人のうち、重要事項説明書の「7. 入居者の状況」の記載が完全な住宅の職員のデータであるの条件を満たすのは 1,880 人 (72.95%) であった。なお、1,880 人は 306 件の住宅に所属している。

現状分析シートと入居者の要介護度構成による住宅種別のデータの状況(回答住宅数)

| | (1)要介護度は高めだがばらついている住宅 | (2)要介護度が高い人に偏重している住宅 | (3)要介護度は低めだがばらついている住宅 | (4)要介護度が低い人に偏重している住宅 |
|-----|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| 全体 | 40 | 107 | 79 | 80 |
| 介護付 | 17 | 15 | 23 | 17 |
| 住宅型 | 12 | 53 | 19 | 15 |
| サ高住 | 8 | 28 | 27 | 40 |

※全体には無記載等も含む

・入居者の要介護度構成による住宅種別別回答の分析結果

簡略化のため、各項目の選択肢は、

A:「4:当てはまる」「3:どちらかといえば当てはまる」

B:「1:あてはまらない」「2:どちらかといえばあてはまらない」

と表記する。

全体での集計の場合、A-1 から F-30 の各項目において、全体的に A 回答の割合は高い傾向にある。B-7「業務内容や量に対応できる適切な人員を確保している」については、(1) - (4) の全住宅タイプにおいて最も低い結果であった。

A-1 から F-30 の各項目において (1) - (4) の 4 住宅タイプの A 回答の割合の差からポイント(*)を算出、そのポイントと比較した。20 ポイント以上の大きな差がある項目はなく、住宅タイプによる傾向は見られなかったが、差が大きい項目の上位 3 項目とは、C-15「賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している」、E-24「質の高いケアへの意識や向上心を持つ職員を育てる組織風土がある」、F-29「サービスの質を向上するための取組みがある」であった。上記 3 項目について、(1) - (4) の 4 住宅タイプの A 回答の割合が最も低いのは、(4) 要介護度が低い人に偏重している住宅であった。

*A 回答の差から算出されたポイントとは、例えば、「分類 (1) 要介護度は高めだがばらついている住宅」群の A の%と「分類 (2) 要介護度が高い人に偏重している住宅」群の A の%の差の数値をポイントとして表している(「分類 (1) 要介護度は高めだがばらついている住宅」群の A の% - 「分類 (2) 要介護度が高い人に偏重している住宅」群の A の%)。

(3) 住まい系介護サービス事業所の 雇用管理改善促進事業「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」

(本報告書末尾に注釈あり。)

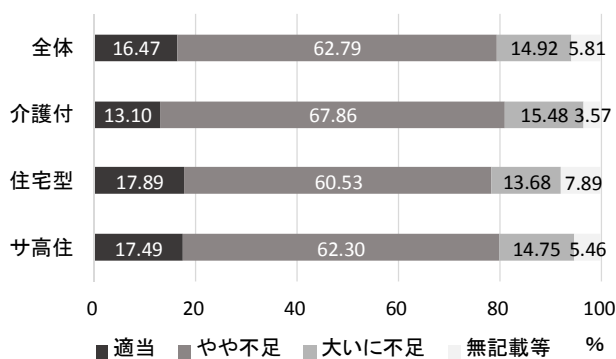
① 住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」アンケート調査

住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業「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（以下、セミナーアンケートと略す）には516人の有効回答を得た。セミナーアンケート調査は、6問からなる（①職員の過不足感、②職員の定着状況、③新規採用者研修の実施、④職員がイキイキ仕事している、⑤入居者がサービスに満足している、⑥処遇改善加算）。ここでは、①職員の過不足感、②職員の定着状況の集計結果を示す（その他の項目については資料編に有り）。

・職員の過不足感

職員の過不足感について、「適当」85人（16.47%）、「やや不足」324人（62.79%）、「大いに不足」77人（14.92%）で、「やや不足」と「大いに不足」を合わせた不足群は401人（77.71%）にのぼる。

セミナーアンケート①職員の過不足感

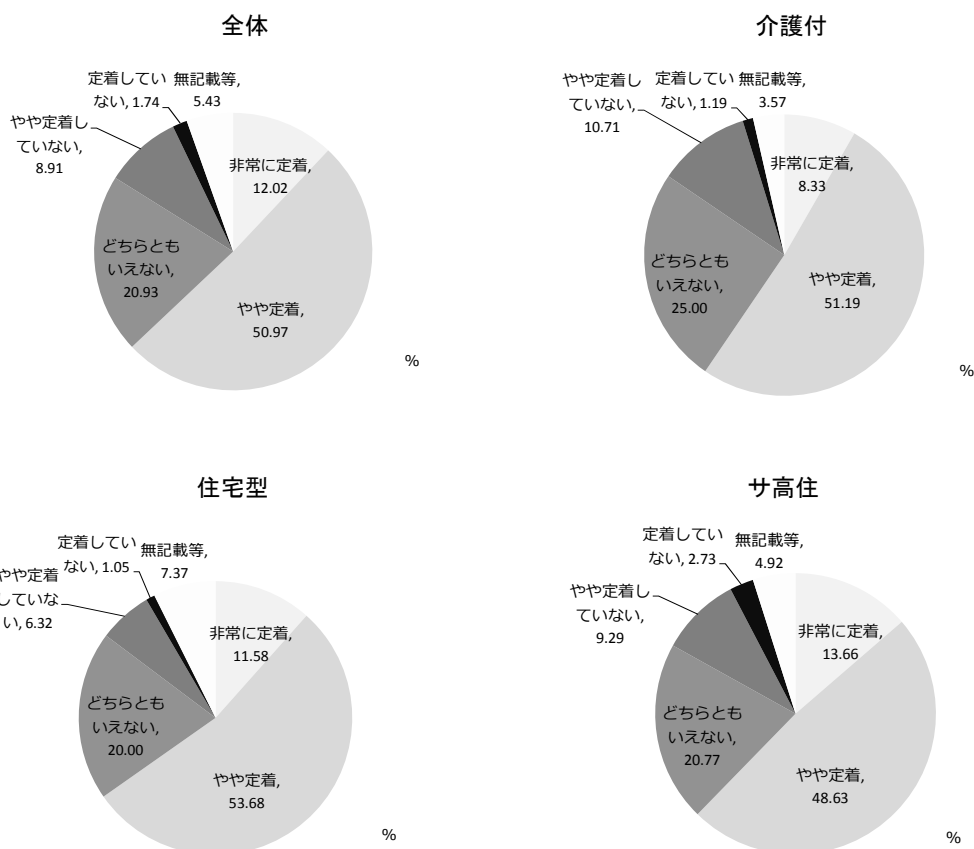


・職員の定着状況

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%）であった。「どちらともいえない」は108人（20.93%）であった。

「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。

セミナーアンケート②職員の定着状況



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。セミナー参加者の属性項目（性別、業務年数、資格取得等、法人種別、所在地）については資料編に有り。

② ワーク②「人材確保・雇用管理・労働環境において、自事業所の「困っていること(5つ)」を書き出す」

・ワーク②ワークシートの提出の状況、データ化の状況

入力データ数 417 を n 数として分析する。また、研修事前アンケート②「定着感」の回答状況も合わせてまとめている。

ワーク②の提出状況(リスト上)

| | |
|------------|-----|
| 住宅数 | 435 |
| 実データ数:回答者数 | 454 |
| 1定着 | 56 |
| 4やや定着していない | 40 |
| 5定着していない | 8 |

ワーク②回答のデータ化状況(入力データ)

| | |
|------------------------|-----|
| 住宅数* | 394 |
| 実データ数:回答者数*(入力されているもの) | 417 |
| 1定着 | 51 |
| 4やや定着していない | 29 |
| 5定着していない | 9 |

*アンケート②と紐付可能なワーク②のデータ

・ワーク②の分析結果(全体)

ワーク②「困っていること」は自由記述形式で各参加者が記述を行った。記述数は 1959 であった。分析として、記述の分類化をし、分類項目ごとに度数をカウントした。

分類では、記述の核となる内容を大分類とし、説明や詳細がある場合は中分類として分類化した。「大分類_中分類」とアンダーバーで紐付けした形で表している。

記述全体を分類し、分析した結果である。

大分類では、「雇用・人事」(572 記述)、「業務」(341 記述)、「教育・研修」(226 記述)、「労働環境」(220 記述)、「職員」(131 記述)、「入居者」(8 記述)がみられた。

記述の分類項目と記述数

| 大分類 | 記述数 | 中分類 |
|-------|-----|------|
| 教育・研修 | 226 | 13項目 |
| 業務 | 341 | 32項目 |
| 雇用・人事 | 572 | 32項目 |
| 労働環境 | 220 | 16項目 |
| 職員 | 131 | 11項目 |
| 入居者 | 8 | 4項目 |

1498*

*:記述内容が不明なものは割愛した。

中分類では、40 記述以上（回答者数 417 の約 1 割）見られたものを表にまとめた。中分類が同一で、さらに説明となる記述や詳細が記述されていたものがあるが、それらの合計値が 40 記述以上のものもくわえている。（表は、資料編参照のこと）次が概要である。

ワーク②「困っていること」：参加者の 1 割以上が記述した内容

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| 「教育・研修」に関しては、 | |
| ・ 特定の職員の教育・研修が必要 | （「教育・研修_特定職員」：記述数 92） |
| ・ 職員の人材育成・スキルアップが必要 | （「教育・研修_人材育成・スキルアップ」：71） |
| ・ 教育・研修の体制が課題、不足 | （「教育・研修_教育・指導体制・不足」：41） |
| 「業務」に関しては、 | |
| ・ 職員が休んだ際などのシフト組みや変更が課題 | （「業務_シフト組み・変更」：57） |
| 「雇用・人事」に関しては、 | |
| ・ 人材の確保が困難、人材が不足 | （「雇用・人事_人材確保・不足」：325） |
| ・ 職員の離職や定着が課題 | （「雇用・人事_離職・定着」：82） |
| ・ 職員の評価や報酬が課題 | （「雇用・人事_評価・報酬」：46） |
| 「労働環境」に関しては、 | |
| ・ 職員間の関係やコミュニケーションが課題 | （「労働環境_職員間関係・コミュニケ」：76） |
| ・ 有給休暇の取得が不十分 | （「労働環境_有給取得」：41） |

人材の確保・不足、職員の教育・研修、人材の育成・スキルアップ、職員の離職・定着、職員間の関係について「困っている」事業者は多い。

・ワーク②の分析結果(アンケート②「職員の定着状況」の「4やや定着していない」「5定着していない」と掛け合わせたもの)、全体の記述とアンケート②で定着率が低いと認識している回答者の記述の比較

次に、研修参加者を対象に行われた事前アンケート②「職員の定着状況」について、「4：やや定着していない」とした回答者（29）、「5：定着していない」とした回答者（9）、合計 38 回答者の記述状況について分析した。（詳細は、資料編参照のこと）定着率が低いと認識している回答者数（38 名）が少ないため限界があるが、同回答者の記述では、「業務」に関するものが「雇用・人事」を上回り、次いで、「労働環境」が多い結果となっていた。

全体の回答と「4:やや定着していない」「5:定着していない」とした回答者の「困っていること」の比較

| 全体 | 「4:やや定着していない」 「5:定着していない」 |
|----------------|------------------------------|
| 「雇用・人事」(572記述) | 「業務」(36記述) |
| 「業務」(341記述) | 「雇用・人事」(34記述) |
| 「教育・研修」(226記述) | 「労働環境」(27記述) |
| 「労働環境」(220記述) | 「教育・研修」(23記述) |
| 「職員」(131記述) | 「職員」(8記述) |
| 「入居者」(8記述) | |

③ 研修時ワーク③「人材確保・雇用管理・労働環境において、自事業所の過去の成功事例(5つ)を書き出す」

・ワーク③ワークシートの提出の状況、データ化の状況

入力データ数 374 を n 数として分析する。また、研修事前アンケート②「定着感」の回答状況も合わせてまとめている。

ワーク③の提出状況(リスト上)

| | |
|------------------|-----|
| 住宅数 | 435 |
| 実データ数:回答数 (リスト上) | 454 |
| 1定着 | 56 |
| 4やや定着していない | 40 |
| 5定着していない | 8 |

ワーク③回答のデータ化状況(入力データ)

| | |
|-----------------------|-----|
| 住宅数 * | 394 |
| 実データ数:回答数*(入力されているもの) | 374 |
| 1定着 | 51 |
| 4やや定着していない | 29 |
| 5定着していない | 9 |

* アンケート②と紐付可能なワーク③のデータ

・ワーク③「成功事例」の分析結果(全体)

ワーク③「成功事例」は自由記述形式で各参加者が記述を行った。記述数は 779 であった。分析として、記述の分類化をし、分類項目ごとに度数をカウントした。

分類では、記述の核となる内容を大分類とし、説明や詳細がある場合は中分類として分類化した。「大分類_中分類」とアンダーバーで紐付けした形で表している。

記述全体を分類し、分析した結果である。

大分類では、「労働環境」(369 記述)、「業務」(197 記述)、「雇用・人事」(137 記述)、「教育・研修」(56 記述)がみられた。

記述の分類項目と記述数

| 大分類 | 回答数 | 中分類 |
|-------|-----|------|
| 教育・研修 | 56 | 25項目 |
| 業務 | 197 | 74項目 |
| 雇用・人事 | 137 | 37項目 |
| 労働環境 | 369 | 61項目 |

759*

*:記述内容が不明なものは割愛した。

中分類では、30 記述以上（回答者数 417 の約 1 割）見られたものを表にまとめた。中分類が同一で、さらに説明となる記述や詳細が記述されていたものがあるが、それらの合計値が 40 記述以上のものもくわえている。（表は、資料編参照のこと）次が概要である。

ワーク③「成功事例」：参加者の 1 割以上が記述した内容

「教育・研修」に関しては、

30 記述以上が見られなかった。

「業務」に関しては、

- ・ イベントや地域活動の成功事例や方法など （「業務_イベント・地域活動」：度数 47）
- ・ 業務過多な状況について外部委託や勤務時間の変更などで対応 （「業務_業務過多」：37）
- ・ ムダの削除やセンサーの導入など業務効率化の採用方法など （「業務_業務効率化」：32）

「労働環境」に関しては、

- ・ 職員間の関係やコミュニケーションの改善について職員のためのイベントや交流機会の創出など
（「労働環境_職員間関係・コミュニケーション」：55）

「雇用・人事」に関しては、

- ・ 採用方法では、職員による紹介が最も多く挙げられた （「雇用・人事_採用方法」：99）
- ・ 職員の管理・対応では、面談や声かけが最も多く挙げられた （「雇用・人事_職員管理・対応」：83）
- ・ 人材の確保では、確保人材の対象種別が主に挙げられた （「雇用・人事_人材確保」：72）
- ・ 評価や報酬について、職員の取り組みを評価することが主に挙げられた （「雇用・人事_評価・報酬」：64）

「雇用・人事_採用方法：職員による紹介」「労働環境_職員間関係・コミュニケ：イベント・交流」「雇用・人事_職員管理・対応：面談・声掛け」「雇用・人事_評価・報酬：職員取組み」が 30 記述を越えており、特別な仕組みの導入などを必要としない、どの事業者でも取組みやすい事例が「成功事例」として挙げられている。

・ワーク②の分析結果(アンケート②「職員の定着状況」の「1 定着している」と掛け合わせたもの)、 全体の記述とアンケート②で定着率が高いと認識している回答者の記述の比較

次に、研修参加者を対象に行われた事前アンケート②「職員の定着状況」について、「1 定着している」とした回答者 51 名の記述状況について分析した。（表、詳細は、資料編参照のこと）

定着率が高いと認識している回答者数（51 名）が少ないため限界があるが、同回答者の記述では、大分類では、「労働環境」（39 記述）、「業務」（26 記述）、「雇用・人事」（10 記述）、「教育・研修」（6 記述）がみられた。

中分類については、いずれも度数が多くなく「定着率が良い」としている事業者の回答に一定の傾向のようなものは把握できなかった。

回答数が少ないため限界があるが、整理を試みる。

全体の分析比較すると、定着率が良いと認識している回答者の記述では、「業務」に関して「サービスの質の改善」「IT化、ICT化」「情報伝達や共有」についての記述がみられた。また、「雇用・人事」に関して「職員の意見を聴く」「短時間勤務を希望する人材の雇用」、「子育てしている人材への支援」が挙げられていた。特に、「雇用・人事_職員管理・対応」で成功事例としている回答がみられた。職員は運営のベースである。職員の管理、職員への対応は、高齢者住まいの環境やサービスの質に直結する重要な事項であると考えられる。

④ 研修時ワーク③「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を考える」を書き出す」

・ワーク③「今後取り組みたい事例」データ化の状況

「今後取り組みたい」内容について、研修テキストの事例から、また、自由回答も加えて記述された。入力データ数 398 を n 数として分析する。

work③「取り組みたい事例」の記述のデータ化状況

| | |
|----------------------------|-----|
| 住宅数 * | 378 |
| 実データ数:回答数 * (入力されているもの) | 398 |

・ワーク③「今後取り組みたい事例」の分析結果(全体)

研修は、9/22、9/27、10/2、10/5、10/13、10/18、10/27 の全 7 回実施された。研修テキストの事例による回答で、回答数 (398) の約 1 割が挙げたものをまとめる。(詳細は、資料編参照のこと。)

「メンター制度」「ヒヤリハット」が顕著であった。(自由記述のまとめについては、資料編参照のこと。)

今後取り組みたい事例(回答者の 1 割が記述した内容)

| | ～10/2 | 10/5～ | 合計 |
|-----------|-------|-------|-----|
| メンター制度 | 48 | 78 | 126 |
| ヒヤリハット | 42 | 50 | 92 |
| 経営者からの感謝 | 15 | 44 | 59 |
| キャリアパス | 16 | 40 | 56 |
| シフト見直し | 21 | 34 | 55 |
| 外注 | 18 | 32 | 50 |
| クラブ活動 | 24 | 26 | 50 |
| 地域との交流 | 20 | 23 | 43 |
| 経営者と職員の交流 | 15 | 27 | 42 |
| マニュアル | 17 | 25 | 42 |
| 既存職員からの紹介 | 17 | 24 | 41 |
| 入居者自立支援 | — | 41 | 41 |

(4) 「有料老人ホーム及びサービス付き高齢者住宅の事故防止・サービスの質の向上等に関する実態調査」

■アンケート項目の単純集計、ホームの種別

・集計対象

住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」参加者のうち、429名の回収があり、各アンケート項目を単純集計、ホームの種別による集計をした。なお、同じ住宅から複数名の参加者がある。

セミナー日程別アンケート回収の状況

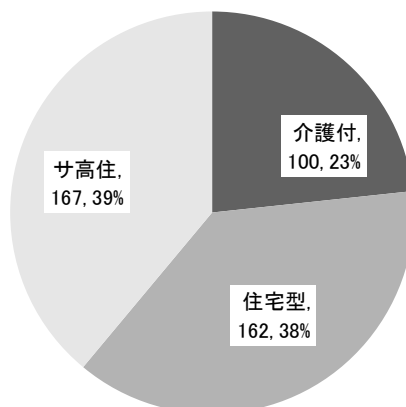
| 日程 | 回答者数 |
|-------------|------|
| 2017年9月22日 | 88 |
| 2017年9月27日 | 77 |
| 2017年10月2日 | 52 |
| 2017年10月5日 | 47 |
| 2017年10月13日 | 48 |
| 2017年10月18日 | 47 |
| 2017年10月27日 | 70 |
| | 429 |

・I 有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の概要について

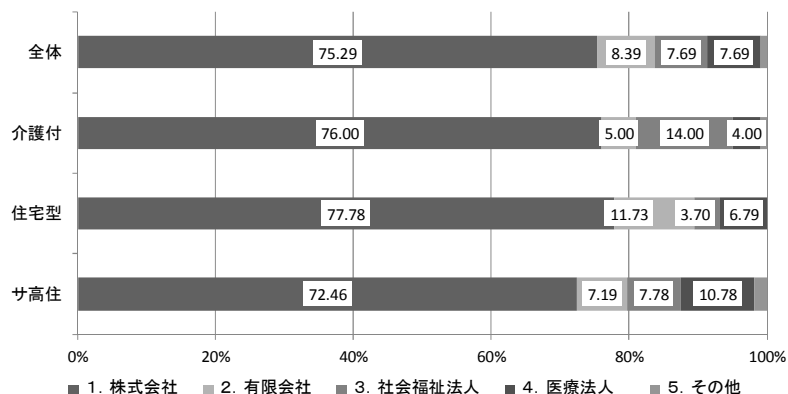
有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅(以下、「ホーム」という。)の概要について、該当する番号に○をつけてください。(○は1つです。)また、必要な項目には、記入してください。

回答者数は429名である(介護付100名、住宅型162名、サ高住167名)。以下、グラフは、回答者合計に対し○をつけた者の割合(%)を示している。

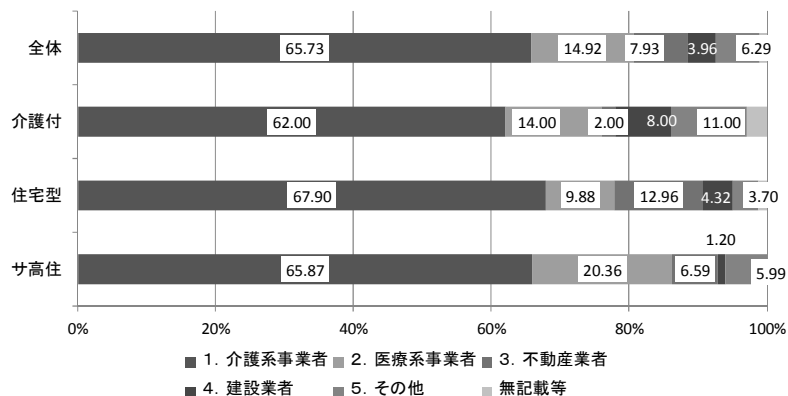
1) ホームの種類



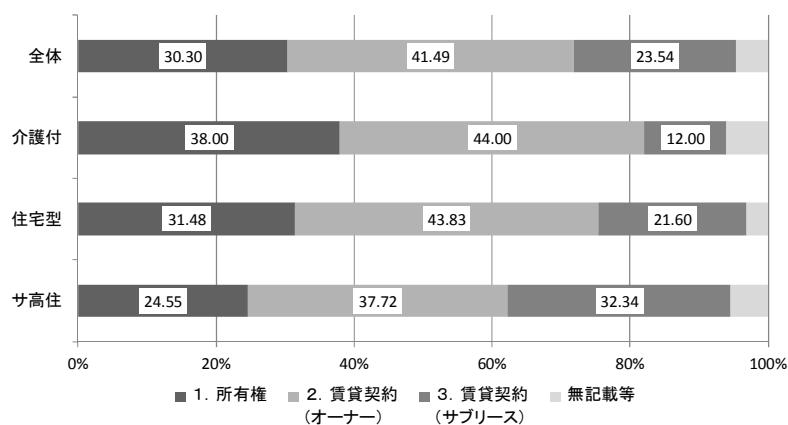
2) ホーム運営事業者の法人等の種類



3) ホーム運営事業者の主な業種

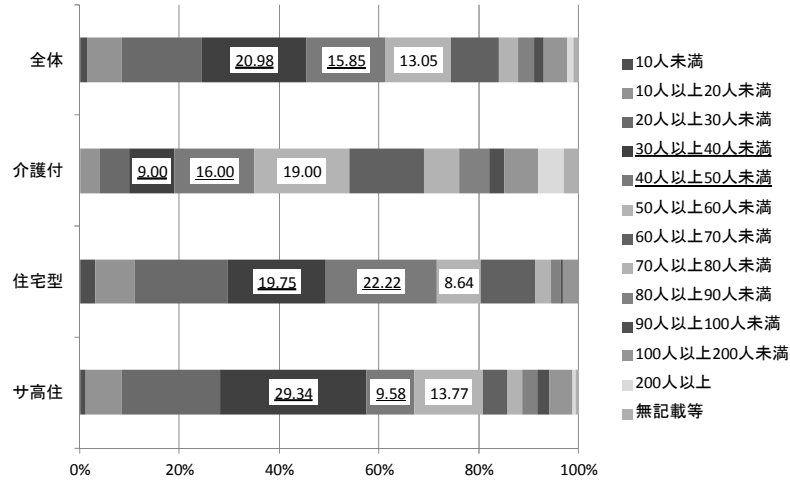


6) ホーム(住宅)の建物の権利形態



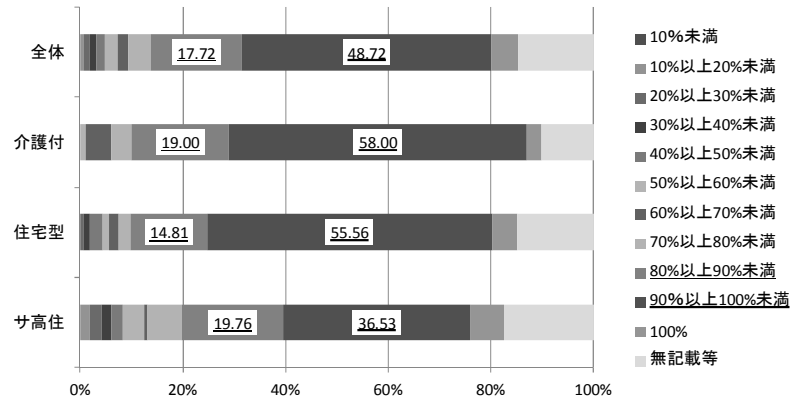
8) 入居定員数

実数記載を以下のとおり分類集計した。



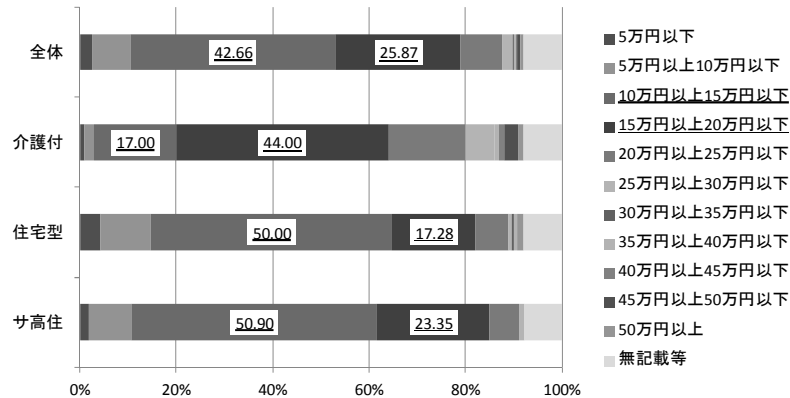
10) 1年間の平均入居率

実数記載を以下のとおり分類集計した。



11) 標準的な月額利用料

実数記載を以下のとおり分類集計した。

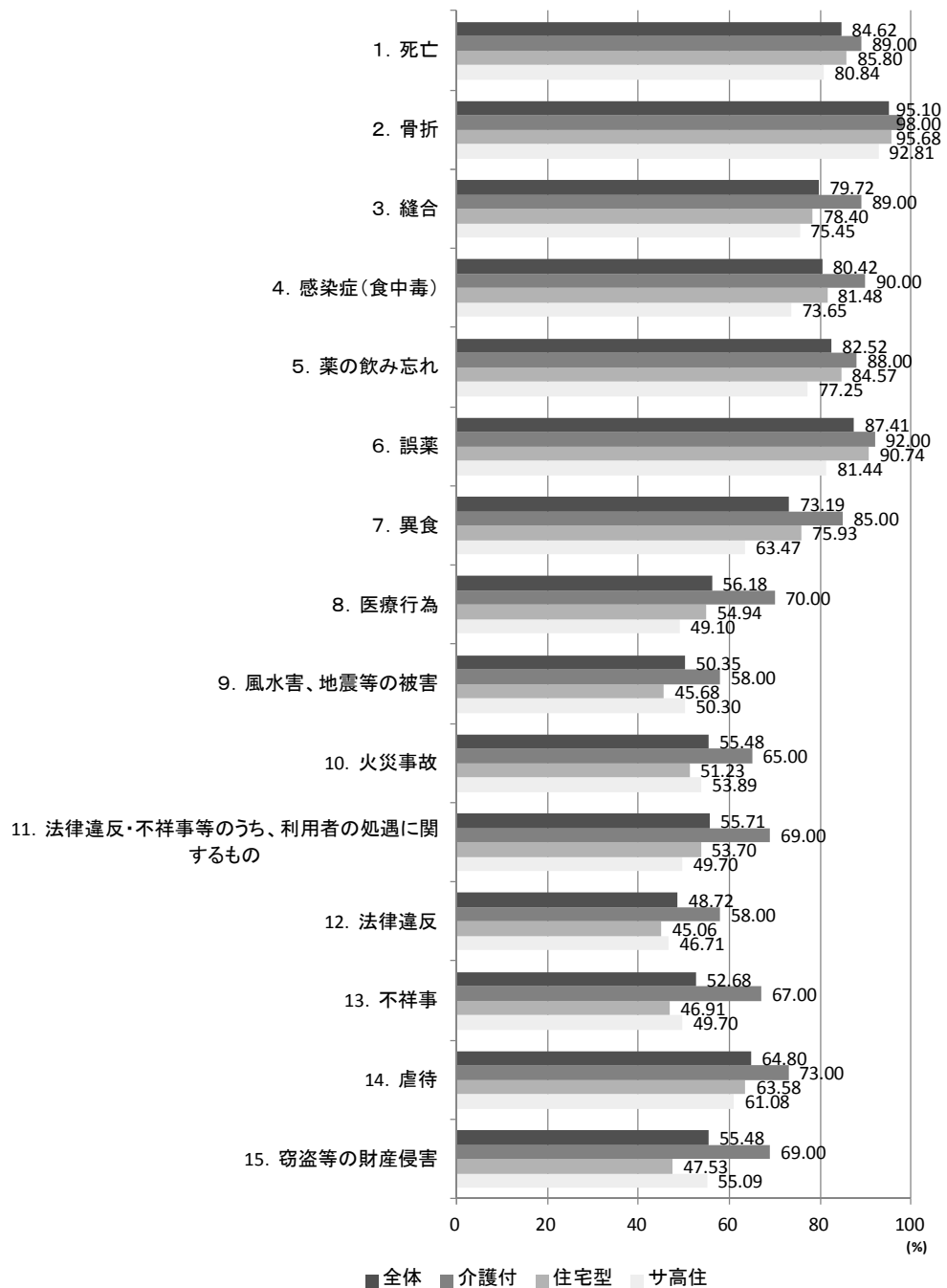


・Ⅱ 事故報告について

1) 事故が生じた場合の対応について、以下の事故において、自ホーム内で報告を行っているすべての番号に○をつけてください。

回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計に対し○をつけた者の割合（%）を示している。

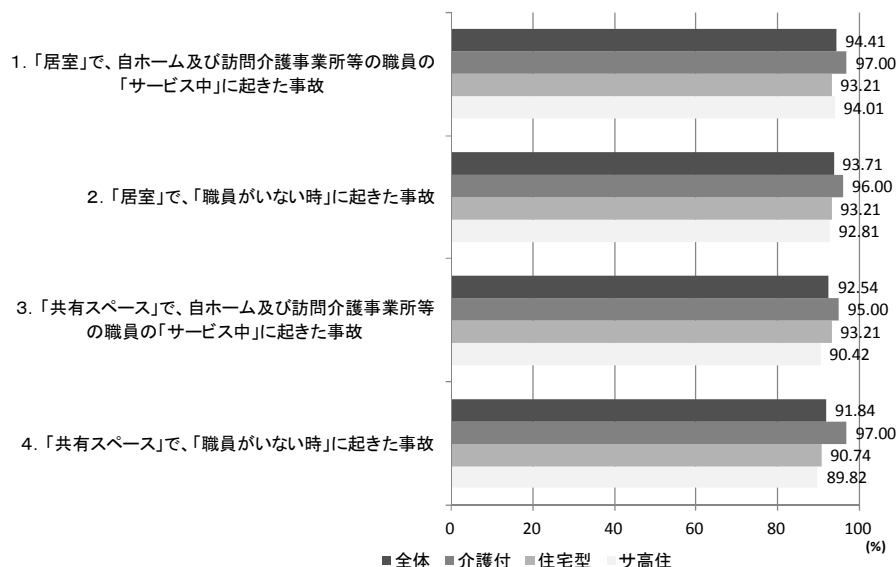
事故内容による報告状況



2) 自ホーム内で事故報告を行う状況について、該当するすべての番号に○をつけてください。

回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。

事故の場所・状況による報告状況



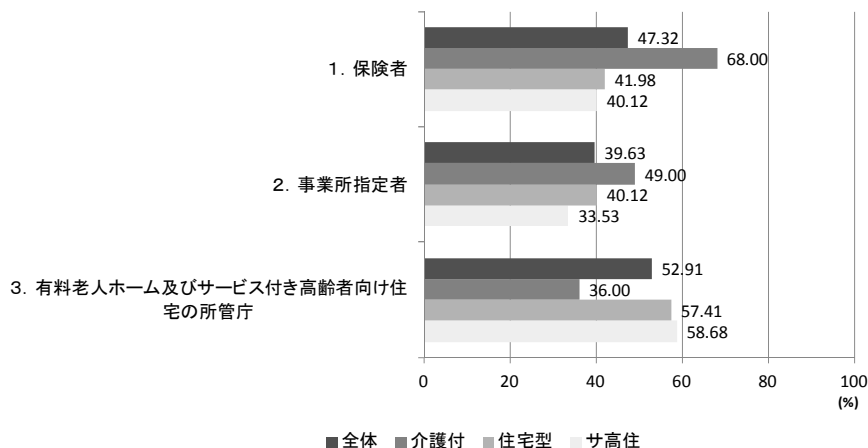
3) 以下の①～⑥のそれぞれの状況で事故が起きた際の行政への報告先（保険者・事業所指定者・有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の所管庁）について、該当するすべての番号に○をつけてください。

（行政への事故報告を要する事故は、以下のとおり）

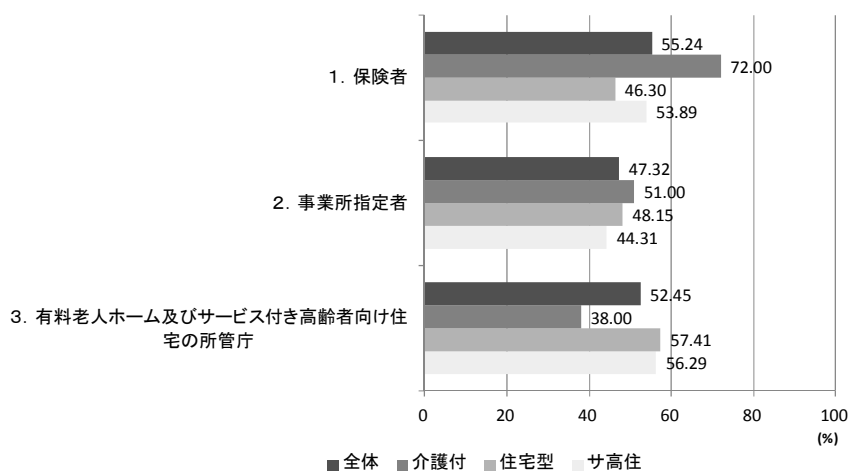
- ・死亡 ・骨折 ・縫合 ・感染症（食中毒）のうち緊急性・重大性が高いもの
- ・虐待 ・風水害、地震等の被害 ・火災事故 ・法律違反、不祥事等のうち、利用者の処遇に関するもの

回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。

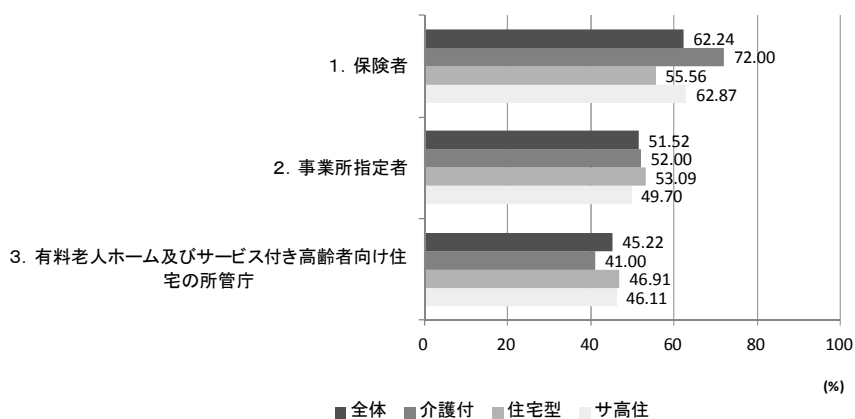
①「居室」で、「職員がいない時」に事故が起きた場合



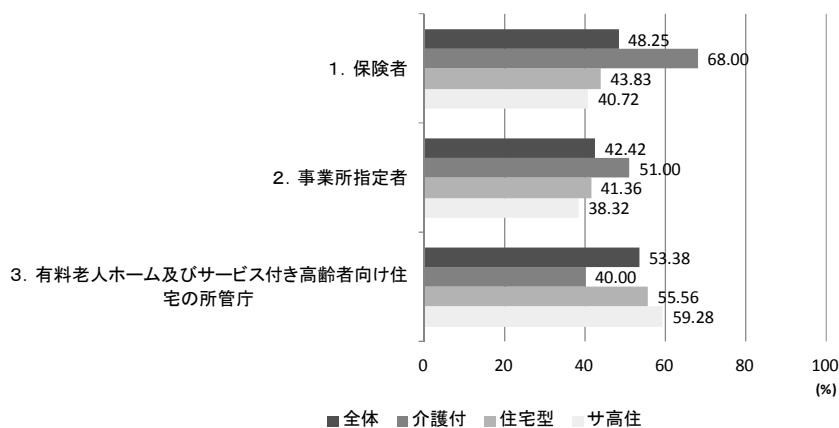
②「居室」で、自ホームの介護職員の「生活支援中」に事故が起きた場合



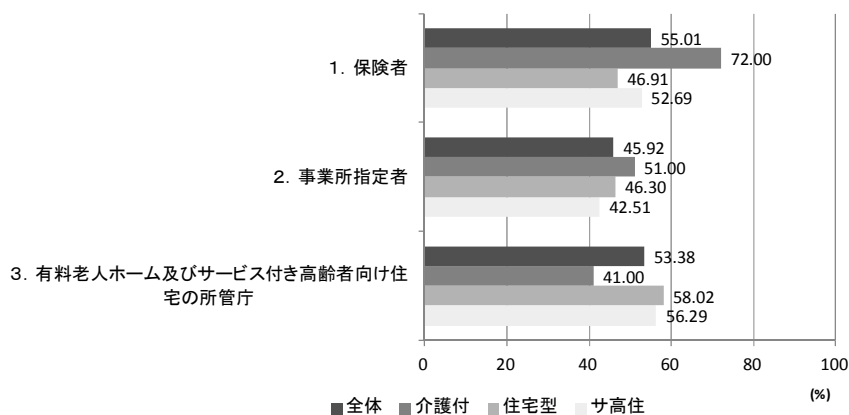
③「居室」で、介護職員(訪問介護事業所等を含む)の「介護保険サービス中」に事故が起きた場合



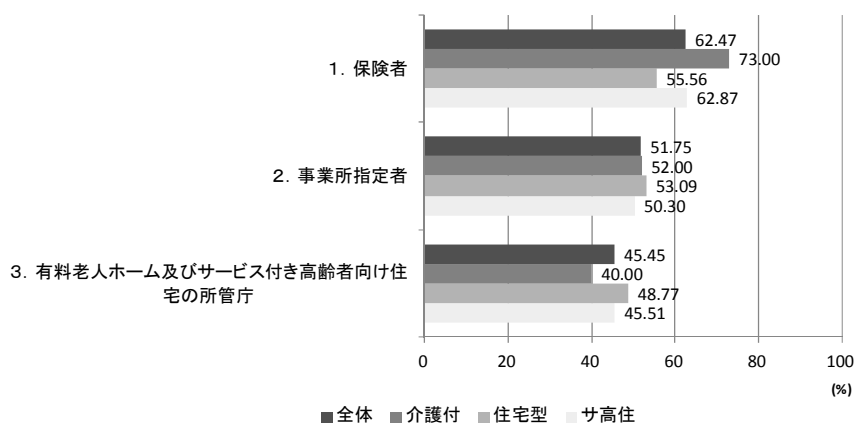
④「共有スペース」で、「職員がいない時」に事故が起きた場合



⑤「共有スペース」で、自ホームの介護職員の「生活支援中」に事故が起きた場合

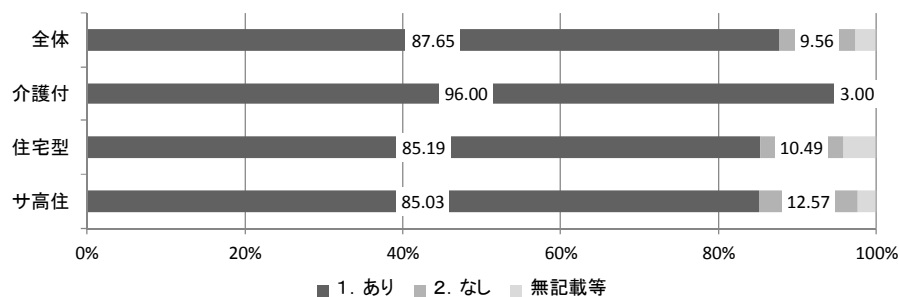


⑥「共有スペース」で、介護職員（訪問介護事業所等を含む）の「介護保険サービス中」に事故が起きた場合



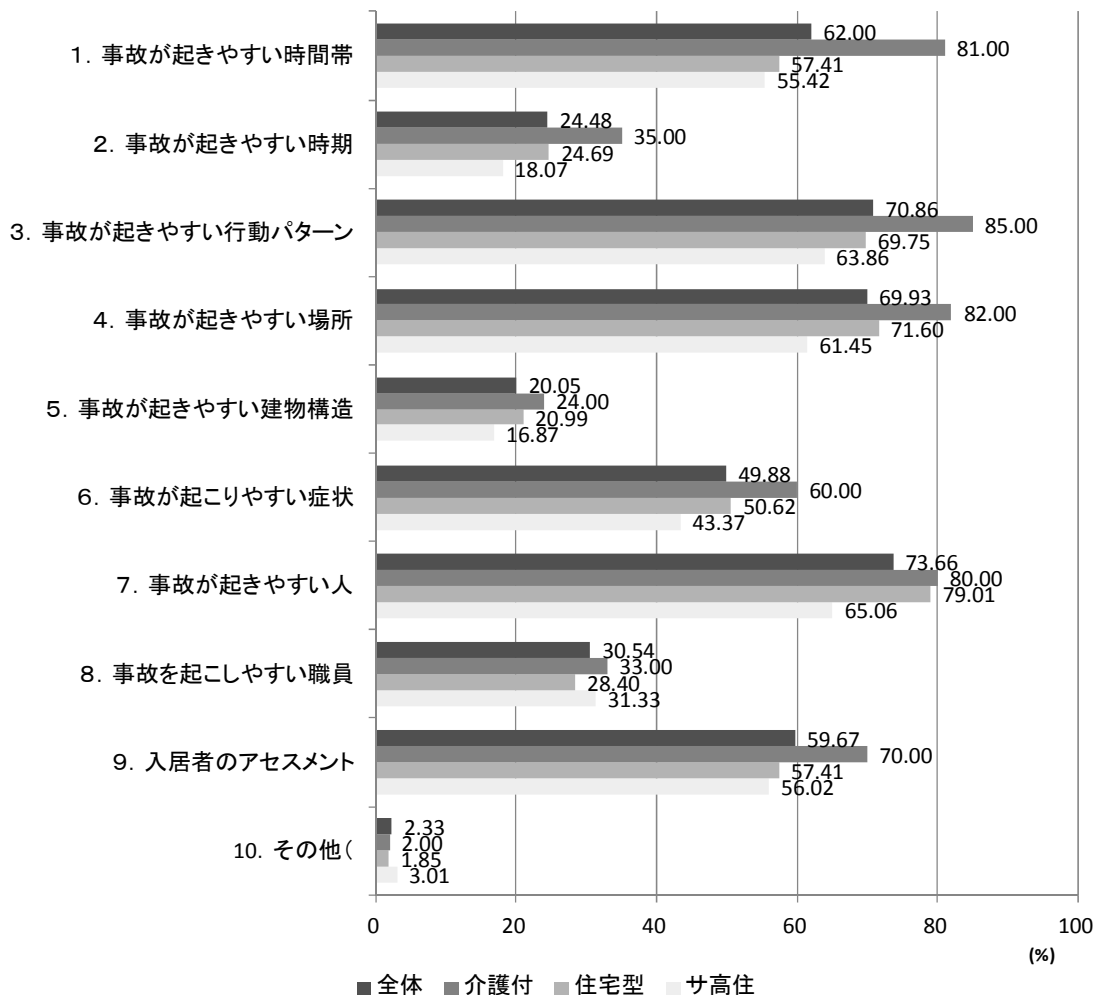
4) 自ホームにおける事故対策委員会又は事故の再発防止等を話し合う仕組みの有無について、○をつけてください。

回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。



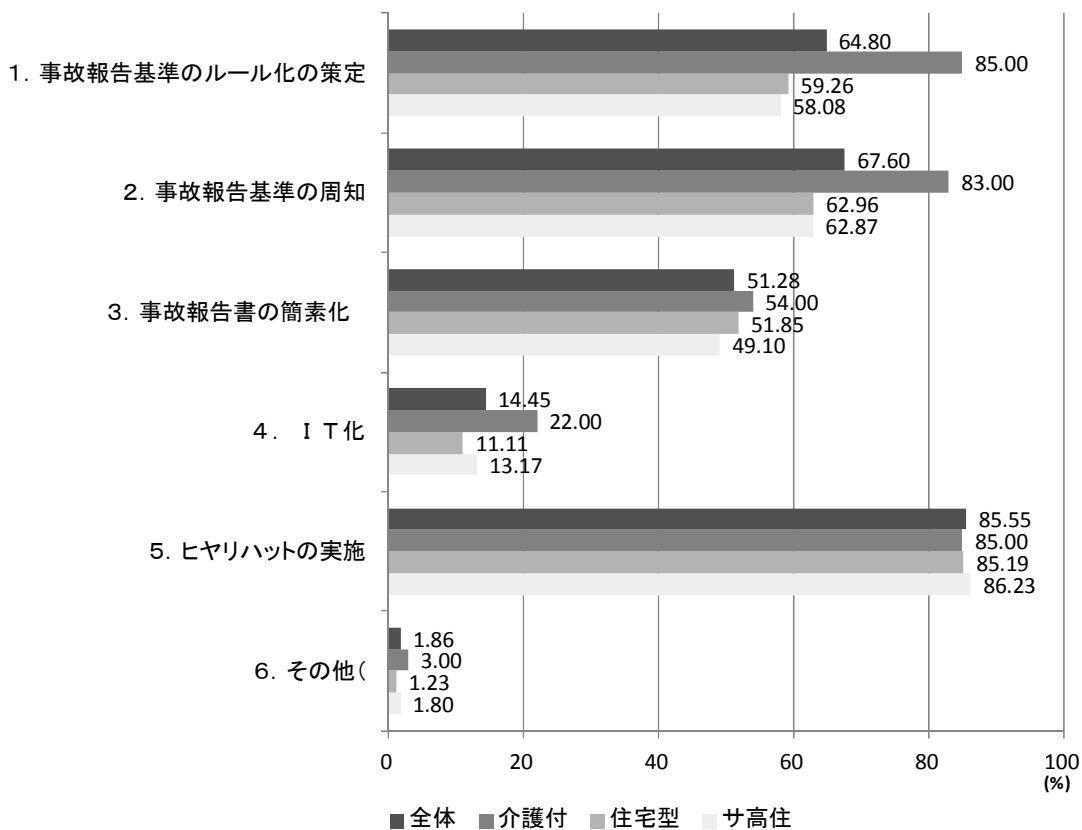
5)再発防止のためのデータ収集・分析を行っている場合、該当するすべての番号に○をつけてください。

回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。



6)事故報告を行やすい手法について、該当するすべての番号に○をつけてください。

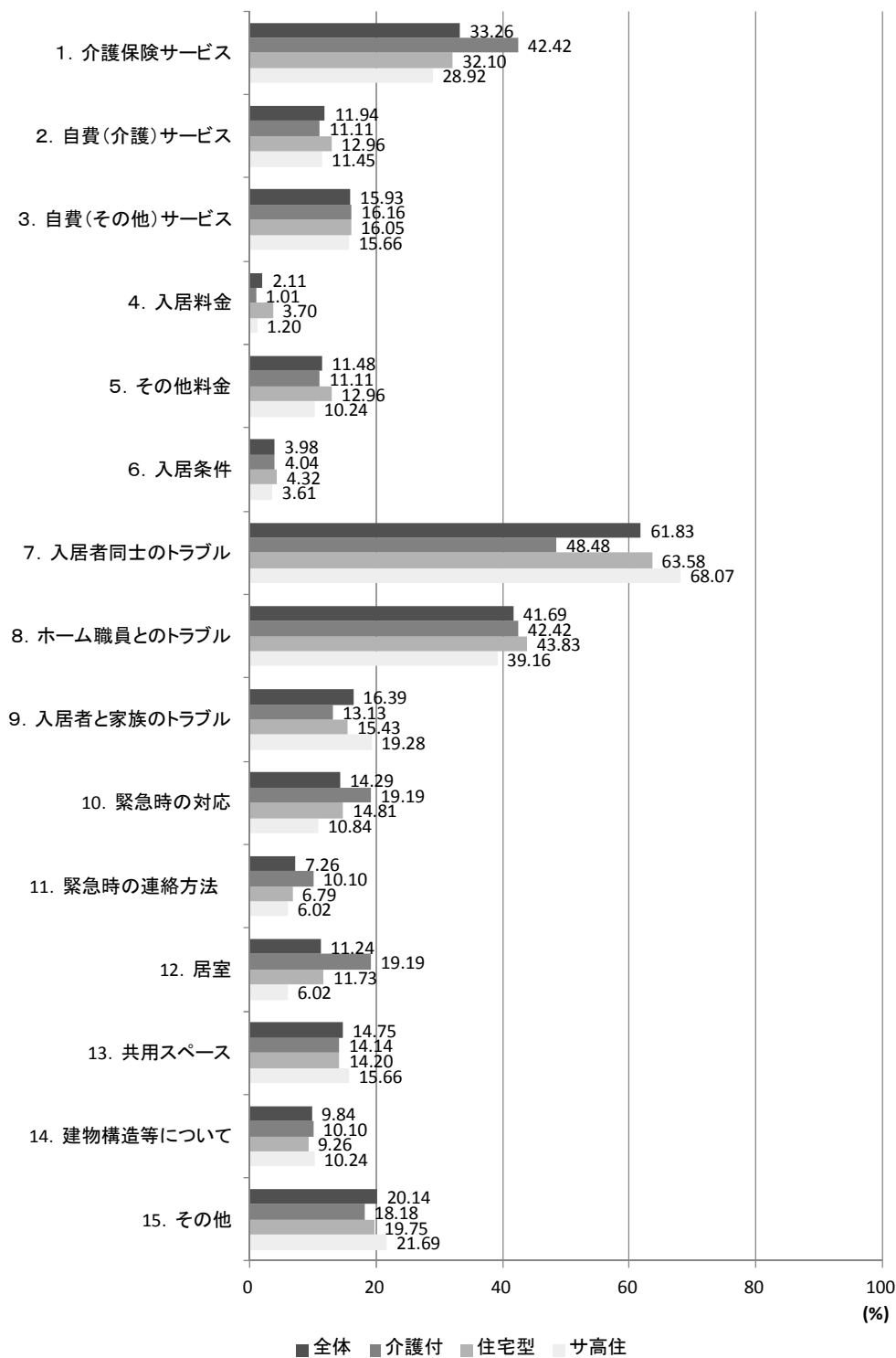
回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している



・Ⅲ苦情対応の状況について

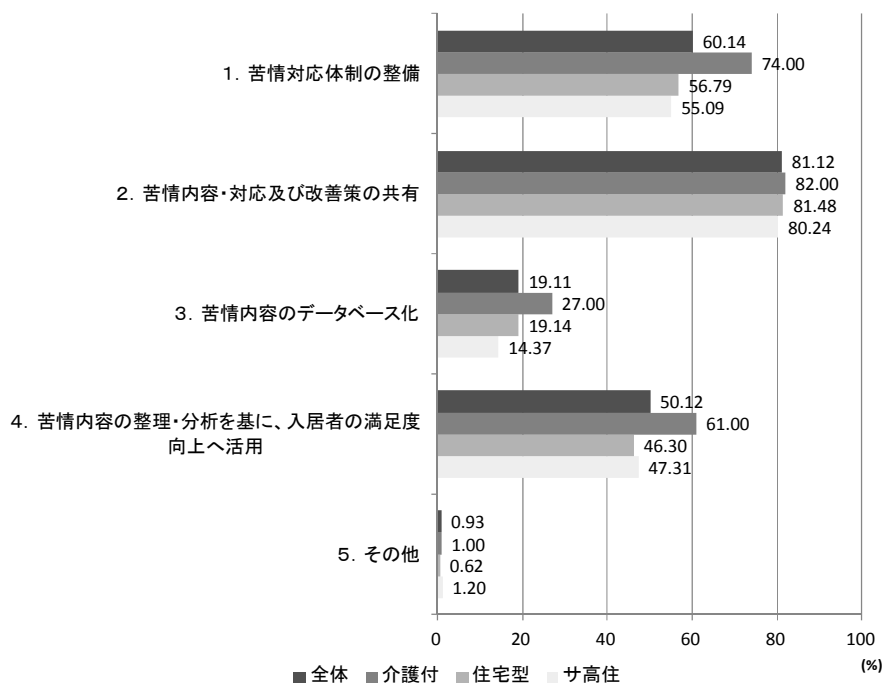
回答者数は 427 名 (5 つ以上○をつけた場合集計除外) である (介護付 99 名、住宅型 162 名、サ高住 166 名)。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合 (%) を示している。

1)苦情対応の内容について、多い内容に5つまで、番号に○をつけてください。



3) 自ホームの苦情対応について、該当するすべての番号に○をつけてください。

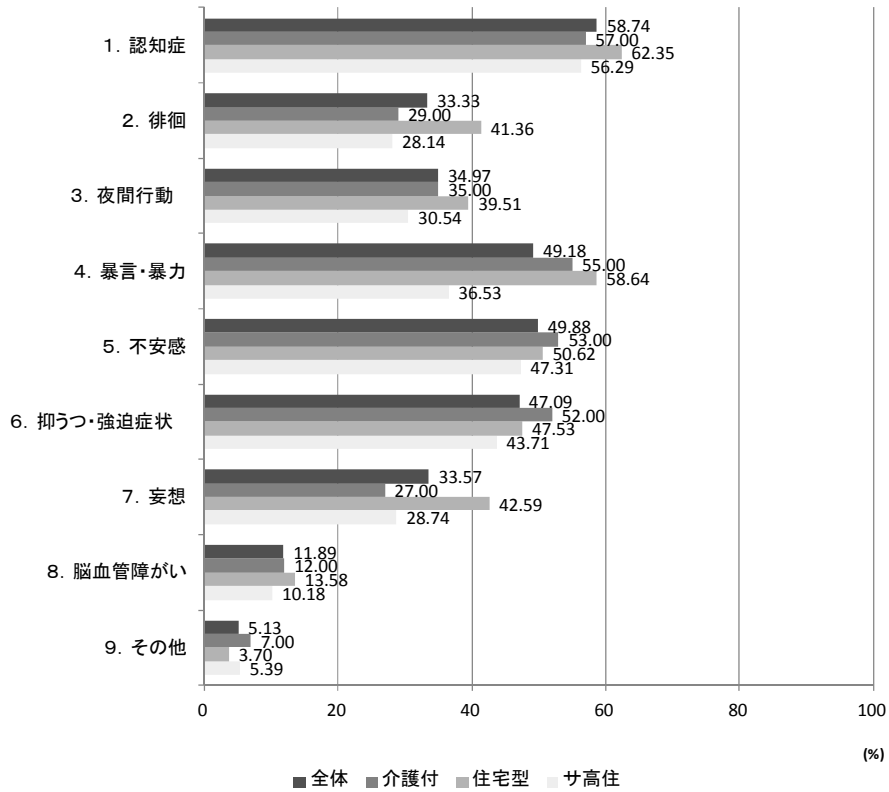
回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。



・IV不眠の薬・向精神薬を配薬している症状がある場合について

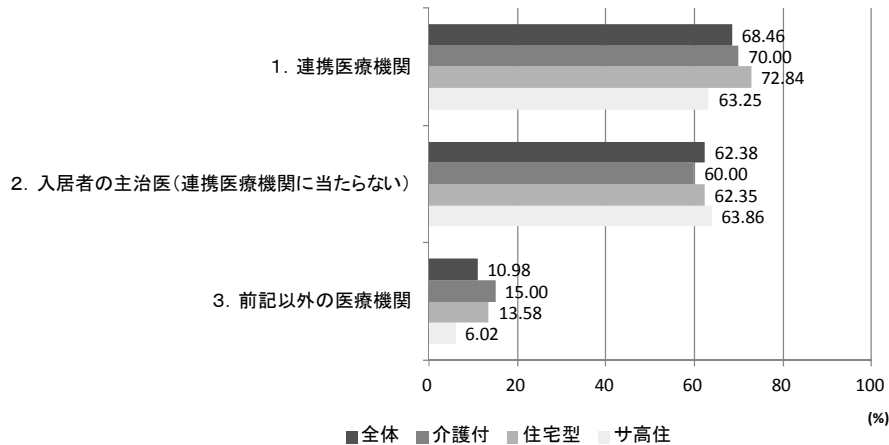
1)入居者の中で、不眠の薬・向精神薬を配薬している症状がある場合、該当するすべての番号に○をつけてください。

回答者数は429名である（介護付100名、住宅型162名、サ高住167名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。



2)上記薬を処方している医療について、該当するすべての番号に○をつけてください。

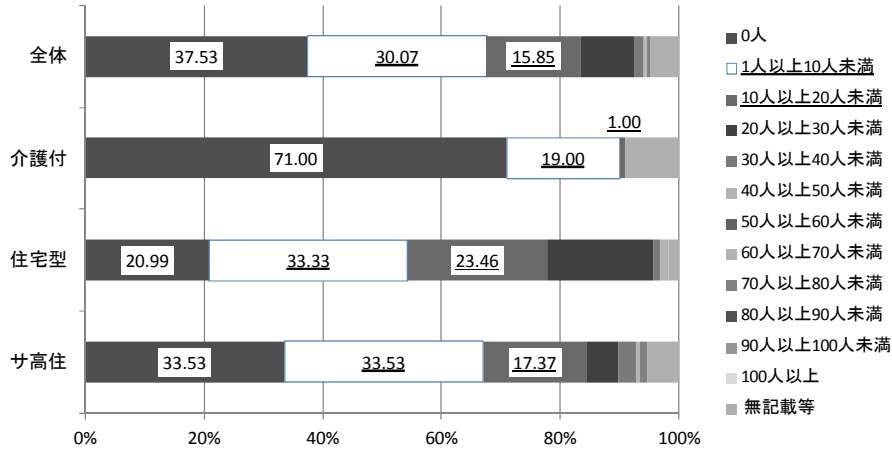
回答者数は428名である（介護付100名、住宅型162名、サ高住166名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。



・V 生活保護について

1)入居者の中で生活保護を受けている方の人数を教えてください。

回答者数は 429 名である（介護付 100 名、住宅型 162 名、サ高住 167 名）。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合（%）を示している。

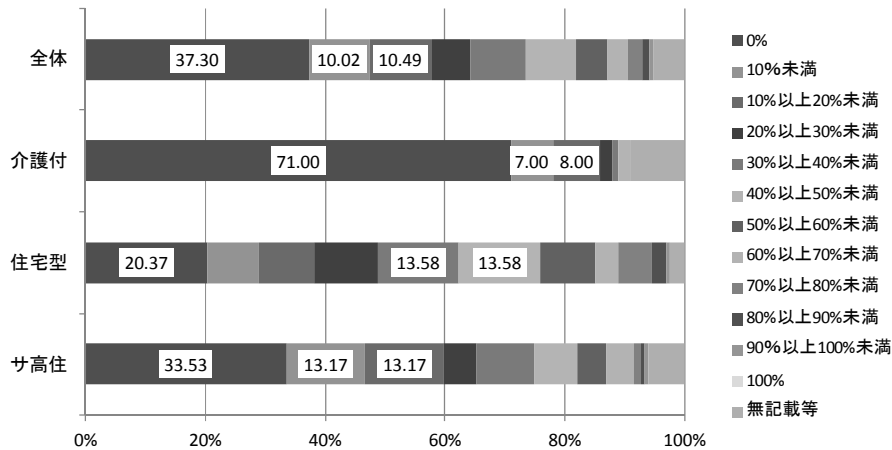


生活保護率(%) (各住宅において入居者数に対し、生活保護を受けている方の割合)を算出した。

生活保護率(%) (表)

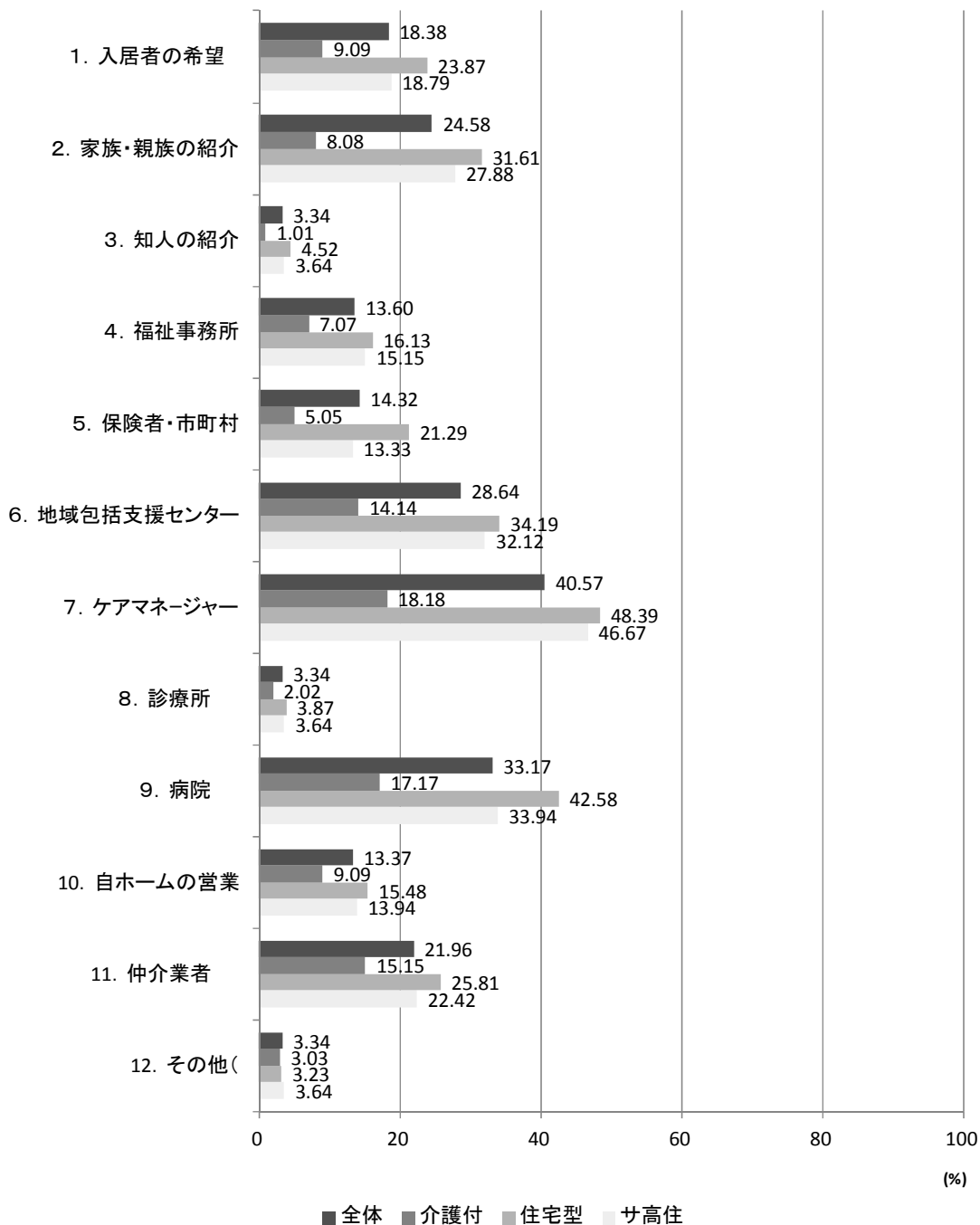
| | 全体 | | 介護付 | | 住宅型 | | サ高住 | |
|-------------|------|---------------|------|---------------|------|---------------|------|---------------|
| | 回答者数 | % | 回答者数 | % | 回答者数 | % | 回答者数 | % |
| 0% | 160 | 37.30% | 71 | 71.00% | 33 | 20.37% | 56 | 33.53% |
| 10%未満 | 43 | 10.02% | 7 | 7.00% | 14 | 8.64% | 22 | 13.17% |
| 10%以上20%未満 | 45 | 10.49% | 8 | 8.00% | 15 | 9.26% | 22 | 13.17% |
| 20%以上30%未満 | 28 | 6.53% | 2 | 2.00% | 17 | 10.49% | 9 | 5.39% |
| 30%以上40%未満 | 39 | 9.09% | 1 | 1.00% | 22 | 13.58% | 16 | 9.58% |
| 40%以上50%未満 | 36 | 8.39% | 2 | 2.00% | 22 | 13.58% | 12 | 7.19% |
| 50%以上60%未満 | 23 | 5.36% | 0 | 0.00% | 15 | 9.26% | 8 | 4.79% |
| 60%以上70%未満 | 14 | 3.26% | 0 | 0.00% | 6 | 3.70% | 8 | 4.79% |
| 70%以上80%未満 | 11 | 2.56% | 0 | 0.00% | 9 | 5.56% | 2 | 1.20% |
| 80%以上90%未満 | 5 | 1.17% | 0 | 0.00% | 4 | 2.47% | 1 | 0.60% |
| 90%以上100%未満 | 2 | 0.47% | 0 | 0.00% | 1 | 0.62% | 1 | 0.60% |
| 100% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 無記載等 | 23 | 5.36% | 9 | 9.00% | 4 | 2.47% | 10 | 5.99% |
| 合計 | 429 | | 100 | | 162 | | 167 | |

生活保護率(%) (図)



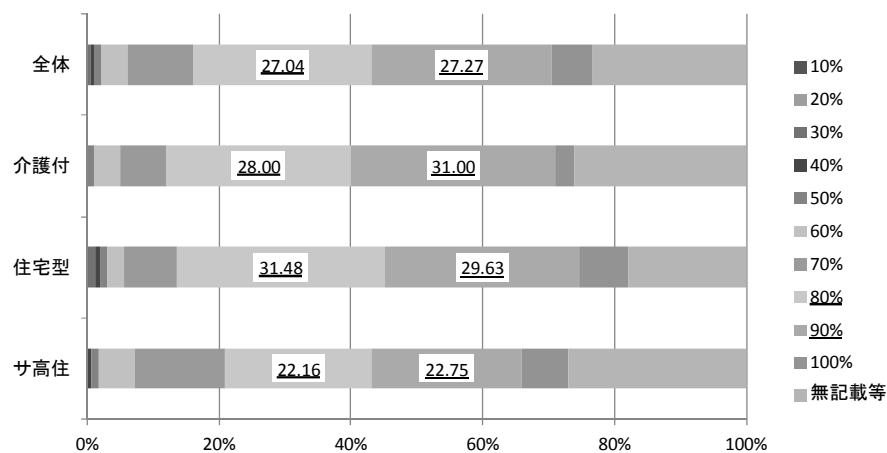
2) 生活保護受給者の方の入居ルートについて、入居ルートの多い内容に5つまで番号に○をつけてください。

回答者数は419名(5つ以上○をつけた場合集計除外)である(介護付99名、住宅型155名、サ高住165名)。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合(%)を示している。



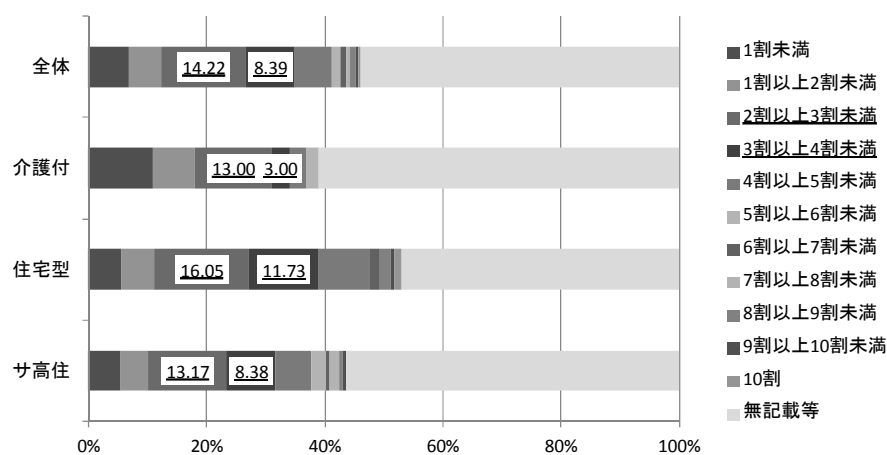
VI 入居率に対する損益分岐点(建物費・介護報酬費を合算した収支に対する)について、該当する番号に○をつけてください。(○はひとつです。)(回答例:入居率 80%の場合、80%を選択)

以下、IV～IXの回答者数は429名である(介護付100名、住宅型162名、サ高住167名)。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合(%)を示している。

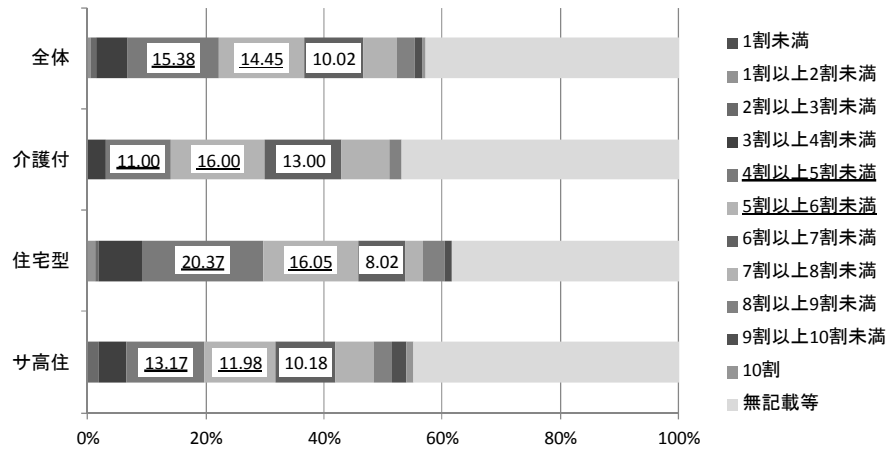


VII 支出における建物賃貸料が占める割合を教えてください。

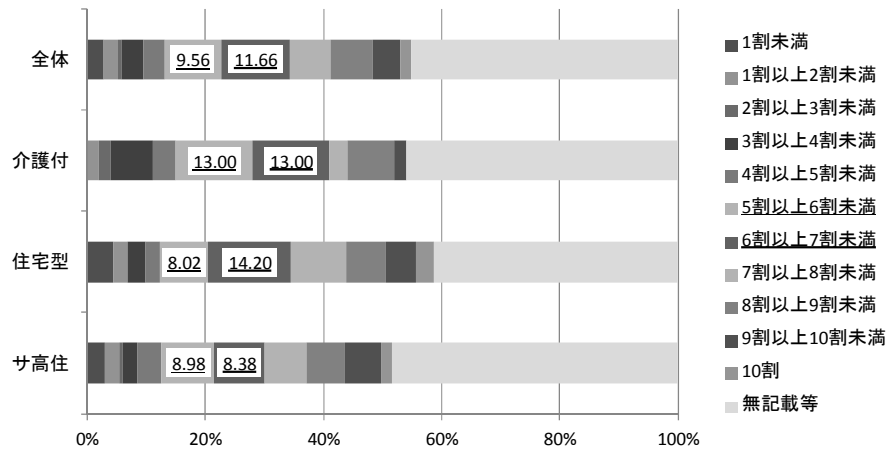
VII～IXについて、実数記載を以下の通り分類した。



Ⅷ 支出における人件費が占める割合を教えてください。

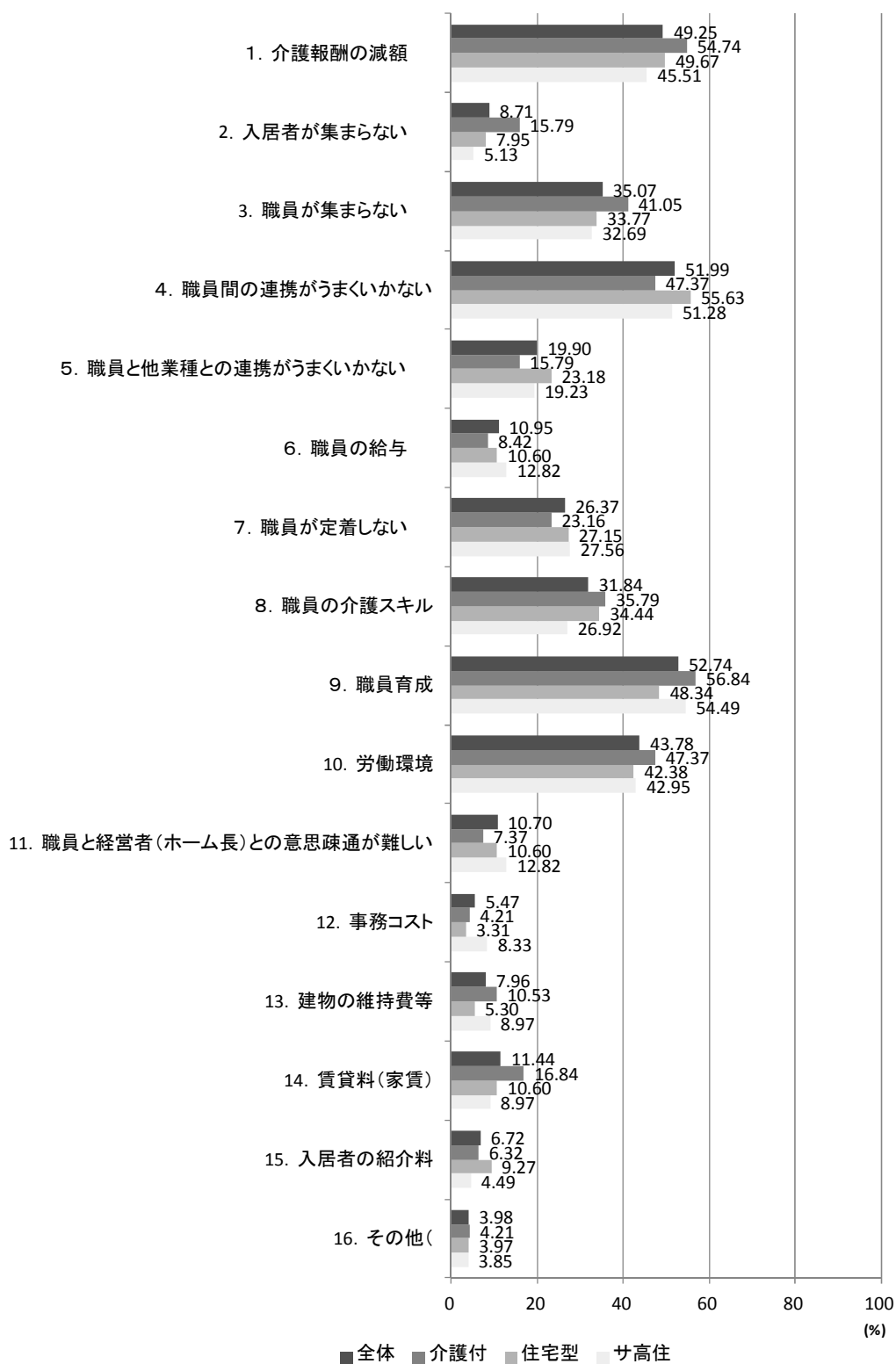


Ⅸ 収入における介護保険料が占める割合を教えてください。



X 経営課題について、該当するもの5つまで番号に○をつけてください。

回答者数は 402 名 (5 つ以上○をつけた場合集計除外) である (介護付 95 名、住宅型 151 名、サ高住 156 名)。下記グラフは、回答者合計の○をつけた者の割合 (%) を示している



■ I 6)ホーム(住宅)の建物の権利形態別集計について

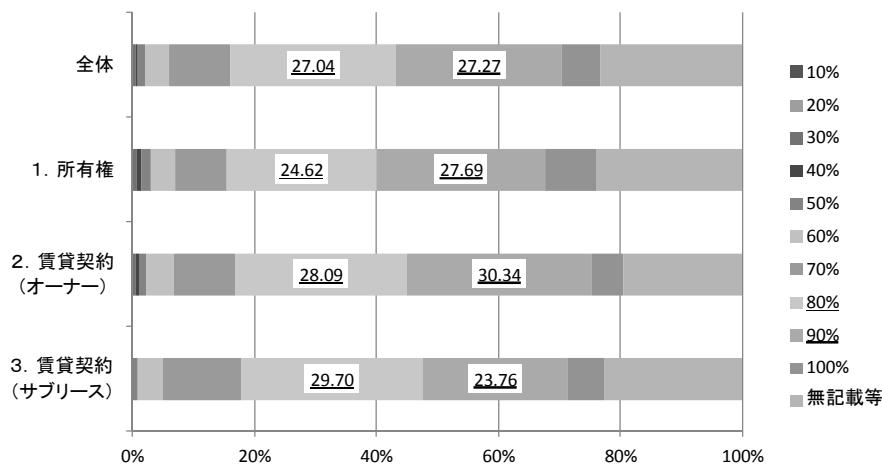
アンケート項目、I 6) ホーム(住宅)の建物の権利形態の結果と、以下、5つのアンケート項目についてクロス集計した。

- VI 損益分岐点、
- VII 建物賃貸料率
- VIII 人件費率
- IX 収入における介護保険料が占める割合
- V 生活保護受給者と I 9) 入居者数より算出した生活保護率

回答者は429名、I 6)所有権の状況の回答は、「1. 所有権」130名、「2. 賃貸契約(オーナー)」178名、「3. 賃貸契約(サブリース)」101名、「無記載等」は20名であった。以下のグラフにおいて「無記載等」については省略している。

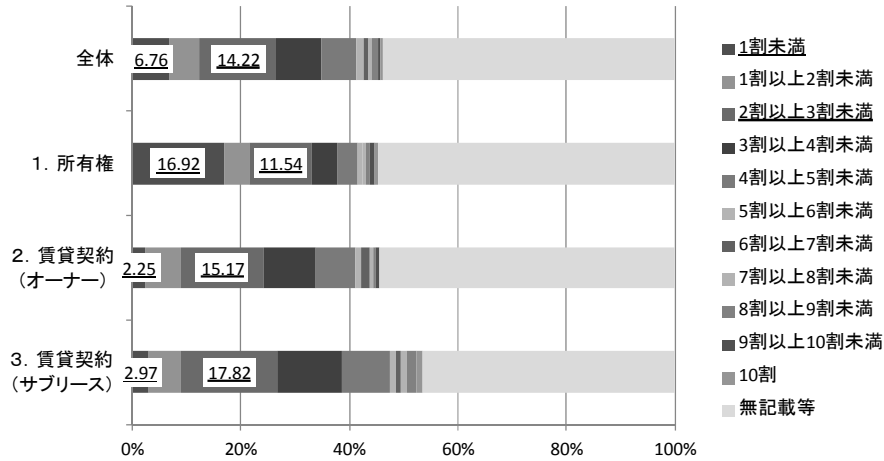
・ I 6)ホーム(住宅)の建物の権利形態別、VI損益分岐点の集計

「1. 所有権」、「2. 賃貸契約(オーナー)」は損益分岐点「90%」と回答した人が最も多く、それぞれ、36名、54名(27.69%、30.34%)であった。「3. 賃貸契約(サブリース)」は損益分岐点「80%」と回答した人が最も多く、30名(29.70%)であった。



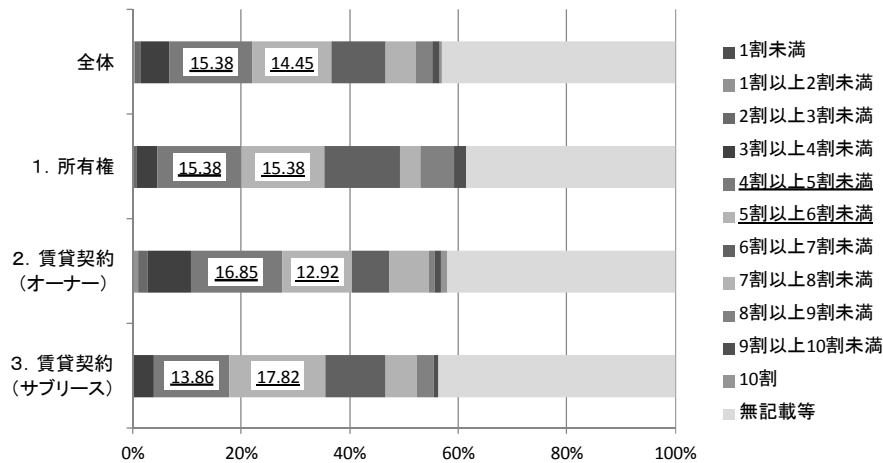
・ I 6)ホーム(住宅)の建物の権利形態別、Ⅶ建物賃貸料率の集計

「1. 所有権」は建物賃貸料率「1割未満」と回答した人が最も多く、22名(16.92%)であった。「2. 賃貸契約(オーナー)」、「3. 賃貸契約(サブリース)」は建物賃貸料率「2割以上3割未満」と回答した人が最も多く、それぞれ、27名、18名(15.17%、17.82%)であった。



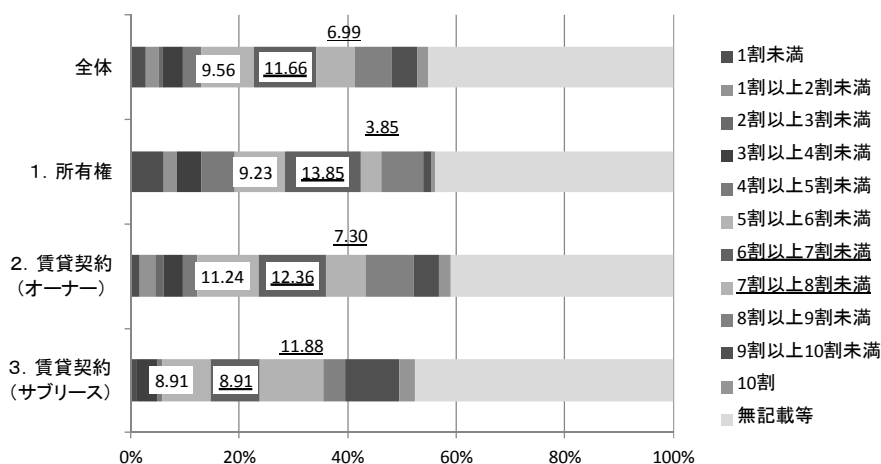
・ I 6)ホーム(住宅)の建物の権利形態別、Ⅷ人件費率の集計

「1. 所有権」は人件費率「4割以上5割未満」、「5割以上6割未満」と回答した人が最も多く、それぞれ20名(15.38%)であった。「2. 賃貸契約(オーナー)」は人件費率「4割以上5割未満」と回答した人が最も多く、30名(16.85%)、「3. 賃貸契約(サブリース)」は人件費率「5割以上6割未満」と回答した人が最も多く、18名(17.82%)であった。



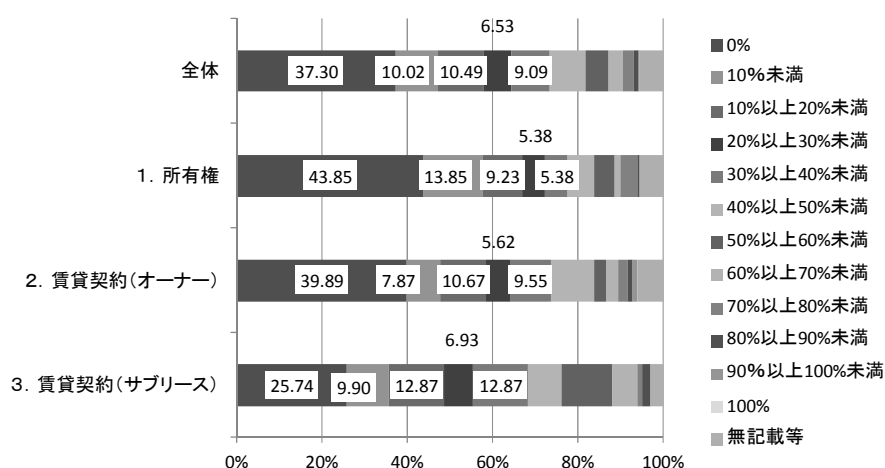
・ I 6)ホーム(住宅)の建物の権利形態別、区収入における介護保険料が占める割合の集計

「1. 所有権」、「2. 賃貸契約 (オーナー)」は収入における介護保険料が占める割合「6割以上7割未満」と回答した人が多く、それぞれ18名、22名(13.85%、12.36%)であった。「3. 賃貸契約 (サブリース)」は収入における介護保険料が占める割合「7割以上8割未満」と回答した人が最も多く、12名(11.88%)であった。



・ I 6)ホーム(住宅)の建物の権利形態別、生活保護受給者率(アンケート項目 V 生活保護受給者と I 9)入居者数より算出)の集計

「1. 所有権」、「2. 賃貸契約 (オーナー)」、「3. 賃貸契約 (サブリース)」、すべての形態で生活保護受給者率「0%」が最も多いが、次いで多いものは形態によって異なっていた。「1. 所有権」は、「10%未満」が多く、18名(13.85%)、「2. 賃貸契約 (オーナー)」は「10%以上20%未満」が最も多く、19名(10.67%)、「3. 賃貸契約 (サブリース)」は「10%以上20%未満」、「30%以上40%未満」が多く、それぞれ13名(12.87%)であった。



他項目については資料編にあり省略。

3. データ分析〈結果〉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」とされ、前に、①業務に関する、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。

注 釈

(1)重要事項説明書

・重要事項説明書の分析項目について

大阪府委託事業「住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業に関する業務」仕様書の「Ⅲ. 業務内容及び提案を求める事項」の「3 介護サービス（技術）の質の向上を図るための新たな取組みの提案に必要な調査・分析」の「※留意事項（オ）府・市町村から提供する各住宅の重要事項説明書（以下、「重説」と記す。）をとりまとめること」（エクセル表）により、データ入力されたもののデータ分析を行った。データ入力については、事前に大阪府より指示があった項目が入力されているため、データ分析についてもそれに準じている。ここでは特に雇用管理改善促進事業に係る項目をまとめた。その他の項目は資料編を参照のこと。ここで用いる住宅種別のサ高住・有料の記載は法律名で区別した。「サ高住」は「高齢者の居住の安定確保に関する法律第5条第1項に規定するサービス付き高齢者向け住宅の登録」、「有料」は「有料老人ホーム設置時の老人福祉法第29条第1項に規定する届出」に該当する。また、有料のうち住宅型、介護付は「有料老人ホームの類型」の記載で区別した。「介護付」は「特定施設入居者生活介護の指定」項目に記載されている住宅数を示す。

・消防用設備等:防災計画

消防法施行令別表第（6）項ロに「有料老人ホーム：主として要介護状態にある者を入居させるものに限る（介護居室の割合が、一般居室を含めた施設全体の定員の半数以上のもの）」。収容人員は入居者と従業員を合算した人数であるが、本分析では収容人員は入居定員とみなして算出している。

■重説5. 職員体制

・集計対象

職員体制は、以下の2基準でデータのスクリーニングを行った。結果、1314件中分析対象は995件となった。

(A) 職員別の職員数の「常勤・非常勤合計」に数値がない場合、分析から除外（69件を除外）

(B) 職員別の職員数の「常勤人数」+「非常勤人数」を計算し「常勤・非常勤合計」と一致しない場合、分析から除外（250件を除外）

■重説7. 入居者の状況

・集計対象

1314件のうち、①入居者数、年齢別合計人数、要介護別合計人数、入居期間別合計人数、性別合計人数が合致している、②入居者数0人、空白であるものを除いた910件を集計対象とした。910件の入居者数合計は、33023名であった。特定施設入居者生活介護適応は216件であった。

(2) 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」

■入居者の要介護度構成による住宅種別別回答の状況

入居者の要介護度構成による住宅種別別の現状分析シート集計に際し、現状分析シートのデータに、重要事項説明書の記載から算出された住宅の要介護状況のデータの付与を行う必要があった。要介護度構成の分類は、住宅ごとに平均要介護度、四分位偏差を算出し、それぞれの平均値を軸とし、住宅の要介護度構成を4つに分類したものである。（重要事項説明書「7. 入居者の状況」まとめ参照）

(3) 住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」

① 住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」アンケート調査

住まい系介護サービス事業所の雇用管理改善促進事業「良質な人材確保とサービスの質向上セミナー」アンケートには516人の有効回答を得た。内訳は、セミナー参加者通し番号のある回答430人、郵送等による回答86人であった（セミナー参加者通し番号が重複しているデータは欠損データとして分析から除外している）。516人に対するセミナーアンケート結果を全体・住宅種別ごとに示しているが、住宅種別は、重要事項説明書のデータから割りふった。結果、介護付84人、住宅型190人、サ高住183人、その他・不明59人であった。

