サービス提供責任者研修制度の在り方検討委員会

結果報告書

平成 27 年 3 月

日本ホームヘルパー協会

はじめに

高齢者が介護を必要となっても、安心して住み慣れた地域において生活を送り続けるためには、尊厳の保持、自立支援、要介護状態の悪化防止に資する質の高い訪問介護サービスが提供される必要がある。

質の高い訪問介護サービスの提供にあたっては、訪問介護計画を作成し、訪問介護員を指導する立場にあるサービス提供責任者の能力によるところが大きく、その資質の向上を目指した就任前研修の充実が求められるが、公的な枠組みの研修は充分といえず、また事業所内の人員不足もあり、研修の受講を希望しても受講できない状況にある。

本調査研究では、サービス提供責任者研修の在り方に関する調査を実施した。この調査は、サービス提供責任者の研修の現状を把握した上で、今後の研修の在り方について検討するための基礎資料とすることを目的としたもので、１，７５９件の調査票を回収した。

この調査結果からも、サービス提供責任者が充分な研修を受けないまま業務を担当する実態がみられ、そのため「就任前研修」の必要性を高く感じていること、また、サービス提供責任者の経験が短い者が、「就任前研修」の必要性を感じていることが明らかになった。

本委員会としてはこの２点を重く受け止め、サービス提供責任者就任前研修の実施と任用要件としての義務化等を、平成 27 年１月に国に提言するに至った。

また、調査結果から、「就任前研修」を受講しやすい環境整備、標準的な研修に向けたカリキュラムの案を提示したところである。

本報告書は、その調査研究の検討結果を取りまとめたものであり、今後のサービス提供責任者研修について取り組まれる行政・関係団体、事業者等の一助となれば幸いである。

末筆ではありますが、本報告書の取り纏めにご協力をいただいた皆様に厚くお礼を申し上げるとともに、この報告書が幅広く活用され、サービス提供責任者の質の向上に貢献することを願っております。

平成２７年３月

サービス提供責任者研修制度の在り方検討委員会
委員長　　井 上　千 津 子

目次

Ⅰ　調査研究の背景と目的 ･･･ ７

Ⅱ　調査について ･･･ ８

１．調査概要 ･･･ 8
２．調査結果要約 ･･･ 9

Ⅲ　調査結果 ･･･ １８

Ⅳ　資料 ･･･ ８５

１．委員名簿 ･･･ 85
２．調査票 ･･･ 86

Ⅰ　調査研究の背景と目的

サービス提供責任者を取り巻く研修体制について、国は、財団法人長寿社会開発センターへ補助金を交付し「サービス提供責任者研修カリキュラム(案)」の検討、公表を始めとし、平成 14 年度には、都道府県向けの国庫補助事業のメニューに、サービス提供責任者の資質向上のため、「訪問介護計画作成・展開研修事業」を加えてきた。しかし、平成 18 年度には国庫補助事業の見直しに伴い、「訪問介護員資質向上等推進事業」は廃止され、現在に至っている。

今般、改めてサービス提供責任者の就任時研修の在り方を検討する背景・理由として、以下の点があげられる。

①国は、尊厳の保持に資する自立支援を目指したケアマネジメントの推進を図ろうとしている。

⇒その基本的な狙いを理解できるサービス提供責任者の育成を行う必要がある。

②地域包括ケア推進の基本的な考え方である、「住み慣れた地域で人生を全うする」上で、その人の住まいの場で人生の最終段階を過ごすためには、訪問介護サービスが必要不可欠である。

⇒行政の新たな要請を踏まえたサービス提供責任者を育成していく必要がある。

③サービス提供責任者は、a）訪問介護員として直接援助業務も実施しつつ、一方では、b）利用者に面接して訪問介護計画を作成する段階では相談援助の知識・技術も要求され、さらに、c）訪問介護員への指導というスーパービジョン能力も必要とされる。

⇒このうち、b）及び c）について、これらの知識を習得する機会が無いまま実務に就くものが多いと思われる。

④訪問介護員及びサービス提供責任者の離職を防止するためにも、サービス提供責任者の就任時に適切な研修を実施する必要がある。

これらの背景・理由を受け、本調査においては

ア　サービス提供責任者業務を開始する前に、その業務を円滑に遂行できるようにするため、一定の「就任時研修」を受講する必要性を明らかにする。

イ　サービス提供責任者が就任時研修を受けることができるようにするための制度及び政策の条件整備について明確にする。

の 2 点を獲得目的とした。

Ⅱ　調査について

１．調査概要

（１）調査目的

本調査は、サービス提供責任者の研修の在り方について検討するための基礎資料とすることを目的として実施した。

（２）調査対象

・日本全国のサービス提供責任者及び訪問介護員
・調査票回収数：1,759 件

（３）調査時期

平成 26 年 5 月～8 月 31 日（回収期限）

（４）調査方法

サービス提供責任者研修実施機関の協力のもと、各種団体の研修時に参加者に調査票を配付・回収した。

（５）調査内容

①法人属性

所在地、法人種、提供先居住形態、常勤・非常勤別事業所内サービス提供責任者数、常勤・非常勤別事業所内訪問介護員数

②回答者属性

性別、年齢、取得資格、サービス提供責任者であるか

③サービス提供責任者を対象とする調査項目

・勤務形態、直接・間接に受け持つ 1 ヶ月の利用者数、サービス提供責任者としての通算年数、サービス提供責任者になる以前に訪問介護サービスに従事した通算年数
・業務遂行度、業務遂行が出来ない要因
・受講研修、必要研修、研修受講の阻害要因

④訪問介護員を対象とする調査項目

・訪問介護サービス通算経験年数、サービス提供責任者になる予定はあるか
・サービス提供責任者になる前に研修で受けておくべき知識・技術、担当サービス提供責任者の業務遂行状況の評価、サービス提供責任者に必要なこと

２．調査結果要約

（１）サービス提供責任者の状況

①回答者の所属する事業所のサービス提供責任者の配置

○回答者の勤務先事業所の約 2 割が非常勤サービス提供責任者を配置

（参照：図表 5　P21）

回答者の勤務先事業所のサービス提供責任者数をみたところ、18.9%が非常勤のサービス提供責任者が配置されていると回答している。

⇒これは、サービス提供責任者の任用要件が平成 21 年より、一定の条件を満たせば非常勤でもよいとなったことも関係した結果と考えられる。サービス提供責任者としての役割を、非常勤という形態でも遂行できるのか、その実態は把握されるべきである。

○回答者の半数以上が、常勤サービス提供責任者の配置が 2 人以内の事業所に勤務

（参照：図表 6　P22）

回答者の勤務する事業所内の常勤サービス提供責任者数をみると「1 人」が 25.4%、「2 人」が 27.4%で、これらを合計すると 52.8%と、半数以上を占める。

⇒事業所が「2 人以内＝利用者 80 人以内」の小規模な経営であることが見て取れる。

○サービス提供責任者研修受講者の 4 割以上が事業所の「サービス提供責任者」の予備要員（参照：図表 83　P74）

サービス提供責任者ではない回答者のうち、サービス提供責任者になる予定のない人は 42.8%である。また、「わからない」と回答した人は 34.7%であった。

⇒本調査がサービス提供責任者研修において実施されていることから考えると、本人としては就任するつもりも、予定もないが、今後どのような人事・人員配置がされていくのかわからないため、事業所からは予備要員として研修に送り出されているものと考えられる。

②サービス提供責任者の担当利用者数の状況

○サービス提供責任者 1 人あたりの担当利用者は 28.59 人（参照：図表 18　P28）

回答者一人あたりの担当利用者数は、10 人未満が 9.3%、10～19 人が 17.0%、20～29 人が 21.6%、30～39 人が 23.7%であり、40 人未満で全体の 6 割以上を占める。1 人あたりの平均は、28.59 人である。

⇒サービス提供責任者は、訪問介護業務とサ責業務をしなくてはならないため、利用者のところへも訪問するし、訪問介護計画も作成するなど過酷な業務環境

である。そのため、受け持つ利用者が少ないという結果が表われていると思われる（一人あたりの担当利用者数は 40 人までとされているが現実には 40 人も担当できない)。人数制限を取り払うといった議論もあるが、40 人以上の担当を可能としたらさらに業務を遂行しきれない現場が出てくると考えられる。

○サービス提供責任者の経験年数が長いほど受け持ち利用者数は多い

（参照：図表 19、20　P28）

一人あたりの受け持ち利用者数をサービス提供責任者の通算年数別にみると、「1 年未満」は 23.9 人「1 年以上 2 年未満」は 27.7 人、「2 年以上 4 年未満」は 30.43 人、「4 年以上 6 年未満」は 29.71 人、「6 年以上」が 32.99 人と通算年数が長いほど受け持ちの人数が多い傾向が見られる。しかし、サービス提供責任者就任前の訪問介護サービスに従事した通算年数別にみると、通算年数の長さにおいて受け持ち利用者数による大きな差異はみられなかった。

③サービス提供責任者の経験に関する状況

○サービス提供責任者の約半数がサービス提供責任者の通算年数が 2 年未満

（参照：図表 21　P29）

サービス提供責任者としての通算年数は、「1 年未満」は 26.8%、「1 年以上 2 年未満」は 20.6%で、これらを合わせると 47.4%の者は、通算年数 2 年未満であった。また、サービス提供責任者としての通算年数の平均は 3.12 年であった。

⇒サービス提供責任者としての経験期間が短い者が多いことが伺えることから、いかに交代が多いか、定着していないかが分かり、サービス提供責任者の業務を習熟させることの難しさが伺える。

○サービス提供責任者の 2 割近くが訪問介護サービス経験 1 年未満

（参照：図表 22　P29）

サービス提供責任者就任以前の訪問介護サービスに従事した通算年数をみると、「1 年未満」が 18.6%であり、「1 年以上 4 年未満」は 24.8%、「4 年以上 7 年未満」は 21.7%、「7 年以上 10 年未満」は 11.7%、「10 年以上」は 17.4%となった。また、就任前の訪問介護サービス従事年数の平均は 4.96 年であった。

⇒訪問介護サービスの経験がほとんどない人がサービス提供責任者になっている事がわかる。

特に有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅を中心に訪問介護を提供している事業所のサービス提供責任者では、訪問介護サービスの経験がないという状況が多く、問題点が多いとされている。

訪問介護の経験のない人が、訪問介護員への指導や OJT などが適切に実施され

ることには疑問が残るし、困難であると推測できる。サービス提供責任者には、資格要件を満たすのみではなく、現場経験が必要である。したがって、任用要件のなかに一定の現場経験が位置づけられるべきである。

○非常勤のサービス提供責任者の訪問介護サービスの従事年数は平均 6.22 年、サービス提供責任者としての通算年数は平均 1.91 年（参照：図表 16、17　P27）

サービス提供責任者としての通算年数の平均は、非常勤で 1.91 年、専任で 2.79 年、管理者との兼任で 4.6 年であった。また、サービス提供責任者就任前の訪問介護サービス従事の通算年数の平均をみると、非常勤で 6.22 年、専任で 4.84 年、管理者との兼任で 5.12 年であった。

⇒非常勤のサービス提供責任者は他のサービス提供責任者に比べてサービス提供責任者としての通算年数が短い一方で、訪問介護サービスでの従事年数が長い。

（２）サービス提供責任者の業務遂行度の評価について

○ヘルパーのサービス提供責任者に対する評価がサ責自身の評価よりも高い

（参照：図表 24　P30、図表 86　P76）

「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」の第 28 条で定められるサービス提供責任者の業務が十分に行われているかについて、サービス提供責任者本人の自己評価とヘルパーによるサービス提供責任者の評価を比較したところ、サービス提供責任者本人による評価では、「サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携」と「訪問介護員等に対する具体的な指示、利用者の状況についての情報の伝達」が「できている」「どちらかと言えばできている」を合計していずれも 86.8%、次いで「訪問介護員等の業務の実施状況の把握」が 81.7%と高く、「訪問介護員に対する研修、技術指導等の実施」が 53.6%と最も低かった。対して、ヘルパーによる評価では「サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携」が「できている」「どちらかと言えばできている」を合計して 92.2%であることをはじめ、ほぼ全ての項目で 8 割～9 割の評価がなされた。最も低いものは「訪問介護員に対する研修、技術指導の実施」の 76.0%であった。

すなわち、総じて自己評価よりもヘルパーからの評価が上回っている。特に自己評価とヘルパーからの評価との差が大きかったのは、「訪問介護員に対する研修、技術指導等の実施」と「指定訪問介護の利用申し込みに係る調整」で、いずれもヘルパーによる「できている」との評価の方が自己評価と比較して 25 ポイント以上高く差が大きくなっている。「訪問介護員に対する研修、技術指導等の実施」は、自己評価、ヘルパーの評価とも最も低かった業務であるが、ヘルパーからの評価は決して低いものではない（「できている」+「どちらかと言えばできている」の合計が 76.0%）。

⇒これは、研修に来るサービス提供責任者は自分に足りないことを感じ、真摯に

自己研鑽に励む人であると仮定すれば自己評価は自然と低くなることが推察される。一方、ヘルパーの評価が高いということは、サービス提供責任者本人は気づいていないが、ヘルパーからみると、担当するサービス提供責任者の業務がヘルパーが必要と感じる水準に達しているという評価であると考えられる。

○就任後の経験年数が短いサービス提供責任者は知識・能力が不十分な中で、かつ教育体制が整備されていない（参照：図表 30　P33、図表 33　P34、図表 34　P35）

業務遂行度について、「あまりできていない」及び「できていない」と回答した人の要因をみると、「サービス提供責任者としての知識・能力が十分ではない」が 60.0%と最も高く、「自身で行う事務作業量が多すぎる」49.5%、「必要な訪問介護員の人員が確保できない」40.7%と続き、「自身が提供する訪問介護の業務量が多すぎる」「サービス提供責任者への教育・訓練する体制が事業所にない」が 30%台、「サービス提供責任者の人数が不足している」「その他」は 10%台となった。

サービス提供責任者としての通算年数別にみると、「サービス提供責任者としての知識・能力が十分ではない」と回答している割合は「1 年未満」で 79.5%、「1 年以上 2 年未満」で 68.4%、「2 年以上 4 年未満」で 52.1%、「4 年以上 6 年未満」で 29.0%、「6 年以上」で 24.7%と、サービス提供責任者としての通算年数が短い人ほど高くなっている。同様に、「サービス提供責任者への教育・訓練する体制が事業所にない」と感じている割合は、「1 年未満」で 40.7%、「1 年以上 2 年未満」で 38.6%、「2 年以上 4 年未満」で 36.8%、「4 年以上 6 年未満」で 27.5%、「6 年以上」で 21.5%と、通算年数の短い人ほど高くなっている。逆に「自身で行う事務作業量が多すぎる」や「必要な訪問介護員の人員が確保できない」「自身が提供する訪問介護の業務量が多すぎる」は、経験年数の長い人ほど多くあげられている。

⇒こうしたことから、通算年数が短いサービス提供責任者が「サービス提供責任者としての知識・能力が十分ではない」「サービス提供責任者への教育・訓練する体制が事業所にない」との割合が高く、能力が不足していると感じる中で、教育体制が十分でないことがさらに自己評価の低さに繋がっているものと推察される。

一方でサービス提供責任者の経験年数が長い人は、人員不足と高い業務負荷の中で業務を行っていることが推察される。

なお、常勤・非常勤別に業務の遂行度をみると、非常勤のサービス提供責任者は常勤のサービス提供責任者と比較して全体的に遂行度が低い傾向がある。専任のサービス提供責任者との差が大きかったのは、「指定訪問介護の利用申し込みに係る調整」（16.8 ポイント）、「サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携」（14.9 ポイント）と、他機関等と連携に関わる業務があげられる割合が高い。

また、業務が遂行できない要因としては、非常勤の人の「サービス提供責任者としての知識・能力が十分ではない」という回答割合が 67.2%と特に高くなっている。一方で専任、管理者と兼任のサービス提供責任者は「自身で行う作業量が多すぎる」ことを最も多くあげている。(非常勤の 37.7%に対して専任で 46.2%、管理者と兼任で 69.7%)

⇒こうしたことから、非常勤のサービス提供責任者が、「指定訪問介護の利用申し込みに係る調整」や「居宅介護支援事業者等との連携」において、常勤のサービス提供責任者と比較して十分に機能していない実態が浮かび上がった。またその要因として非常勤のサービス提供責任者は能力不足、常勤のサービス提供責任者は人員不足をあげていることから、非常勤のサービス提供責任者ができない業務は、他のサービス提供責任者の負担となっていると推察される。

（３）サービス提供責任者の研修ニーズ

①研修の受講状況と必要性について

○研修の受講割合は就任前・1 年目・2 年目と増加（参照：図表 37,38,39　P39）

サービス提供責任者としての研修の受講状況をみると、「就任前」に 1 つ以上受講した人は全体の 26.4%、就任直後から 1 年目は 38.8%、2 年目以降は 52.5%と年数を重ねるごとに受講した割合は増えている。また、「就任前」に研修を受講した人は、受講しなかった人と比較して、1 年目、2 年目ともに研修受講割合がやや高くなっている。

○サービス提供責任者就任前に研修を受けていない人が「就任直後から 1 年目」及び「就任前」の研修の必要性を高く感じている（参照：図表 47,48,49,50　P46）

サービス提供責任者に関する研修で受講の必要性を感じるものが 1 つ以上あるサービス提供責任者の割合は、「就任前」は 35.3%、「就任直後から 1 年目」は 43.5%、「2 年目以降」は 44.5%であった。また、「就任前」の研修受講の有無別にみると、研修を受講している人と受講していない人で特に際立った差異はみられなかった。

○サービス提供責任者経験年数の短いサービス提供責任者が、「就任前」の研修の必要性を感じている(参照:図表 62,63,64,65,66,67　P56、図表 68,69,70,71,72,73　P57)

サービス提供責任者としての通算年数別に就任前の研修受講の有無とをみると、通算年数の短いサービス提供責任者ほど「特に受講していない」割合が低く、就任前の研修が「必要だと思う研修がある」割合は、「1 年未満」は 37.5%、「1 年以上 2 年未満」は 40.5%と、2 年以上のサービス提供責任者と比較して高かった。

また、サービス提供責任者就任前に訪問介護サービスに従事した通算年数別に就任前の研修受講の有無をみると、通算年数「1 年未満」で「特に受講していない」割合が 22.5%と、経験年数 1 年以上のサービス提供責任者と比較して低い一方、受講の必要

性においては、通算年数「1 年未満」の「必要だと思う研修がある」割合が 41.5%と、経験年数が長いサービス提供責任者と比較して高くなっている。

⇒以上のことから、サービス提供責任者の経験が短い人と、訪問介護サービスの経験年数が 1 年未満のサービス提供責任者が、就任前研修の受講が出来ていないが、就任前研修の必要性を感じているようだ。

○非常勤のサービス提供責任者の研修意欲は常勤・管理者との兼任と比べて低い

（参照：図表 74,75,76,77,78,79　P58、図表 34　P35）

常勤・非常勤別にみると、非常勤のサービス提供責任者は、常勤のサービス提供責任者と比べて受講割合が就任前および就任後の年数に関係なく概ね 5～10 ポイント程度低くなっている。また研修の必要性についても非常勤のサービス提供責任者が「必要だと思う研修がある」割合が、「就任前」で 25.0%（専任 35.3%・管理者との兼任 41.2%)、「就任直後から 1 年目」で非常勤 37.5%(常勤 43.6%・管理者との兼任 47.9%)、「2 年目以降」では 30.3%（専任 46.3%・管理者との兼任 43.9%）と、総じて非常勤のサービス提供責任者が必要と感じる割合が低くなっている。

⇒非常勤のサービス提供責任者の業務内容の遂行度については、常勤のサービス提供責任者と比較して全体的に低い傾向があり、その要因として自身の能力不足をあげている（非常勤 67.2%、専任 60.5%・管理者との兼任 53.8%)。

このことから、非常勤のサービス提供責任者は常勤のサービス提供責任者よりも能力が足りずに業務が十分に遂行出来ていないと感じているものの、自身の能力を伸ばすために積極的に研修を受講しようという意欲はあまり高くないことが伺える。

②受講した研修と必要だと思う研修内容について

○「就任前」は「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」「利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術」の受講ニーズが高い(参照:図表 59　P53)

サービス提供責任者就任前に、実際に受講した研修は、「認知症ケアに関する知識と援助方法」が 51.2%と最も高くなっており、「リスクマネジメントに関する知識・技術」が 25.9%、「利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術」が 25.0%と続いている。就任前に必要だと思う研修をみると、「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」が 52.7%と最も高く、次いで「利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術」が 47.0%、「認知症ケアに関する知識と援助方法」の 38.5%と続いている。

○「就任後 1 年目」の研修では「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」の受講割合が最も高く、受講ニーズは「訪問介護員等を指導する能力」が高い

（参照：図表 60　P54）

就任後から 1 年未満の研修として、実際に受講した研修では、「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」が 58.7%と最も高くなっている。必要だと思う研修をみると、「訪問介護員を指導する能力」が 51.4%で最も高く、次いで「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」の 47.6%となっている。

○「就任後 2 年目以降」においては制度や管理運営能力についての知識獲得ニーズが増加する（参照：図表 61　P55）

2 年目以降の研修として、受講した研修では、「認知症ケアに関する知識と援助方法」の 45.2%や「リスクマネジメントに関する知識・技術」の 42.6%、「介護保険の最新の動向について」の 42.3%が高くなっている。必要と思われる研修としては、「介護保険の最新の動向について」が 55.1%と特に高くなっている。また、「管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法」や「労働関係法に関する知識」をあげる割合が就任前および 1 年目と比較して高くなっている。

⇒これは、サービス提供責任者としての業務に従事していくにしたがって出てくる課題を解決するために必要となってくることと理解できるため、1 年目、2 年目と段階的に必要になる項目と考えられる。

○サービス提供責任者としての通算年数の低いサービス提供責任者は、「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」の受講意欲が高いが受講出来ていない

（参照：図表 41,42　P41、図表 43　P42、図表 52,53　P48、図表 54　P49）

通算年数別に「就任前」に必要だと思う研修内容をみると、通算年数「1 年未満」の回答割合は、ほとんどの研修項目で全体と比較して必要だと思う割合が高く、特に「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」(63.3%)、「利用者からの相談等に対応するための知識と方法」(50.0%) が高い。しかしながら、「就任前」に受講した研修内容を見てみると、通算年数「1 年未満」の回答割合は、「認知症ケアに関する知識と援助方法」(57.1%)、「リスクマネジメントに関する知識技術」(31.0%)、「チームカンファレンスを実施するための方法」(13.1%) 以外は、概ね全体と比較して低い割合となっている。

⇒サービス提供責任者としての研修をみると、「就任前」に必要と思われる研修として最上位に「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」があげられている。実際には就任前には 20.5%しか受講しておらず、ほとんどの人が「就任後から 1 年未満」で研修を受けている実態がある。

⇒訪問介護計画は利用者の生活を守るための指針となり、ヘルパーの行動指針と

もなる。サービス提供責任者は、訪問介護計画を適確に作成することが大きな役割であり、そのため「就任前」に、この研修を受講することが重要である。ここで検討を要することは、「訪問介護計画作成等に関する知識・技術」についての研修内容である。ヘルパーの行動指針である「訪問介護計画書」をきちんと作成するためにはどのような知識・技術が必要かという視点で内容を構築・検証していく必要がある。

○研修受講を阻害する要因は、時間不足、人材不足

（参照：図表 80,81　P59）

研修受講を阻害する要因（自由記載）をみると、「多忙／業務量が多い」ことが 170 件、「人材不足」が 123 件、「時間がない／とれない」が 101 件と多くなっている。以下も時間的な問題等により仕事場から離れられないことが主な要因となっている。

⇒そもそも研修に出るのが困難となると、研修機会が多く提供されたとしても、それが受講者数の増加に直結するとは限らない。そのため、研修の受講を促進していくためには、研修の受講を就任直前・直後といった時機に要件化することが必要と考えられる。一方で、就任後に新たに生じるニーズに応じて、1 年後、2 年後にも研修の必要性が出てくるため、研修の受講がしやすくなる環境整備も必要となると考えられる。

■サービス提供責任者就任前、1 年目、2 年目以降に受講した研修･必要と思われる研修

	サービス提供責任者就任前の研修（上位 5 位）			
	受講した研修	（%）	必要と思われる研修	（%）
1	認知症ケアに関する知識と援助方法	51.2	訪問介護計画作成等に関する知識･技術	53.2
2	リスクマネジメントに関する知識･技術	25.9	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	47.0
3	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	25.0	認知症ケアに関する知識と援助方法	38.5
4	医療に関する知識と援助方法	22.0	利用者からの相談･要望･苦情に関して対応するための知識と方法	35.9
5	訪問介護計画作成等に関する知識･技術	20.5	医療に関する知識と援助方法	34.3

	サービス提供責任者に就任直後から 1 年目の研修（上位 5 位）			
	受講した研修	（%）	必要と思われる研修	（%）
1	訪問介護計画作成等に関する知識･技術	58.7	訪問介護員等を指導する能力	51.4
2	認知症ケアに関する知識と援助方法	23.5	訪問介護計画作成等に関する知識･技術	47.6
3	利用者からの相談･要望･苦情に関して対応するための知識と方法	23.1	訪問介護員からの報告･連絡･相談に対応するための方法	41.0
4	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	22.7	利用者からの相談･要望･苦情に関して対応するための知識と方法	40.7
5	リスクマネジメントに関する知識･技術	21.9	訪問介護員との円滑な人間関係つくりのための方法	40.3

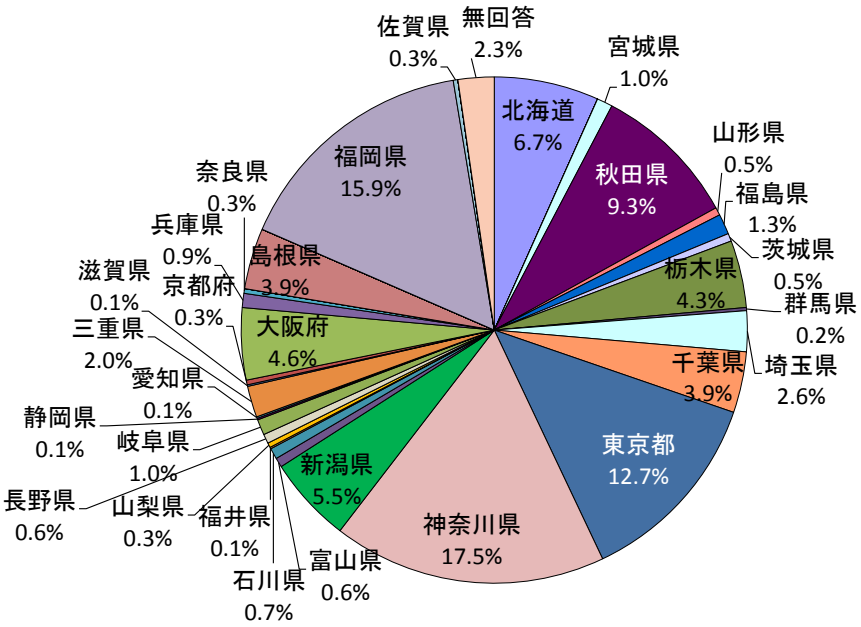
	サービス提供責任者になって 2 年目以降の研修（上位 5 位）			
	受講した研修	（%）	必要と思われる研修	（%）
1	認知症ケアに関する知識と援助方法	45.2	介護保険の最新の動向について	55.1
2	リスクマネジメントに関する知識･技術	42.6	訪問介護員等を指導する能力	41.4
3	介護保険の最新の動向について	42.3	医療に関する知識と援助方法	39.6
4	医療に関する知識と援助方法	35.4	認知症ケアに関する知識と援助方法	39.3
5	訪問介護計画作成等に関する知識･技術	30.1	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営するための知識と方法	38.6

Ⅲ　調査結果

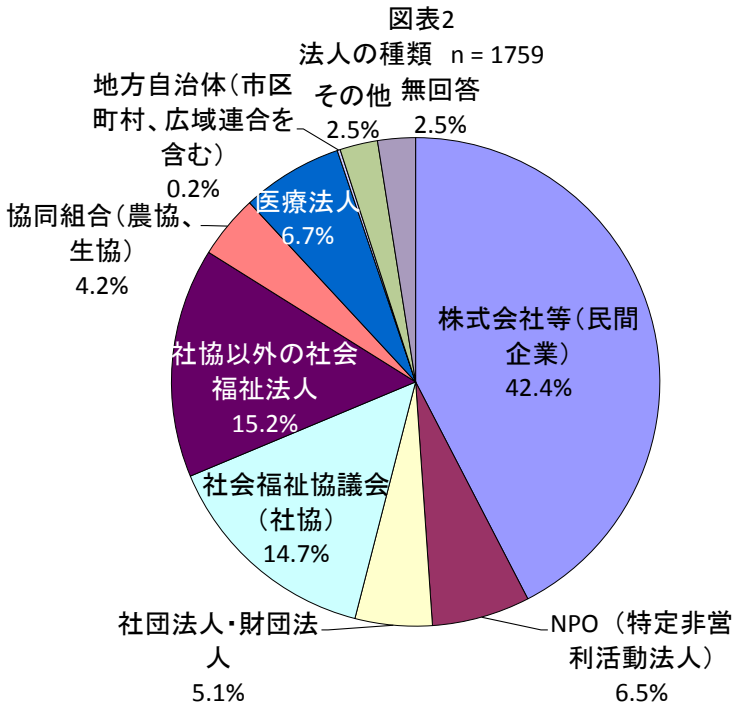
１．回答者の所属する事業所の状況

（１）所在する都道府県

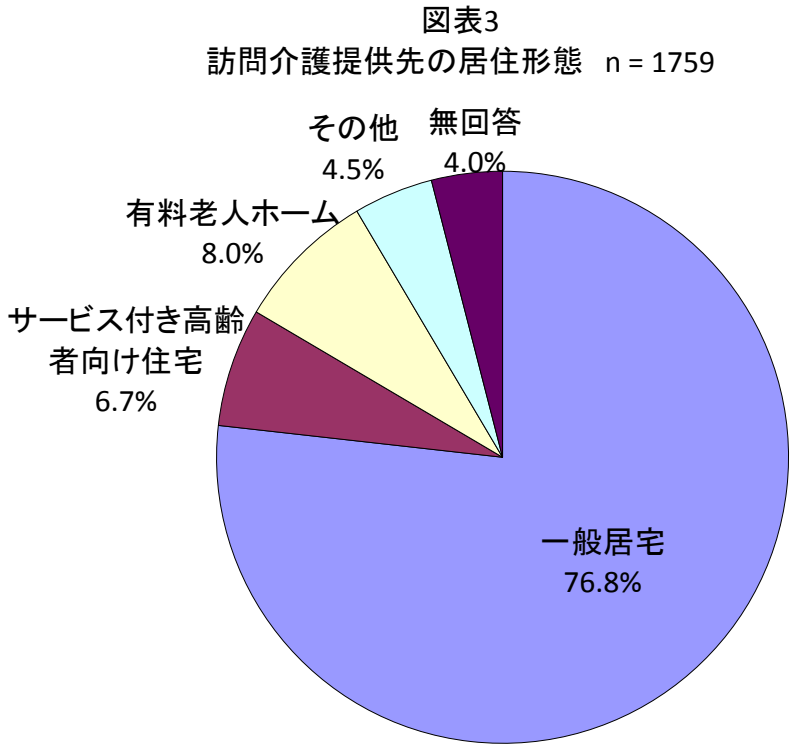
図表1
都道府県　n = 1759



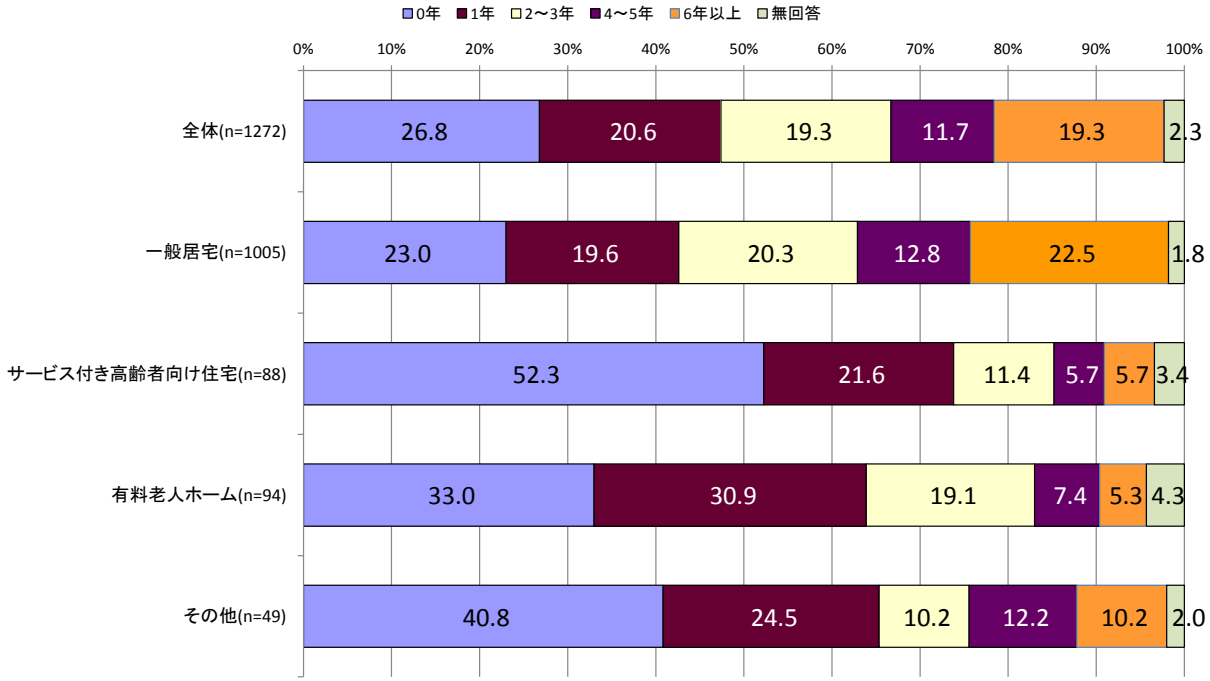
（２）法人の種類



（３）事業所の訪問介護提供先の居住形態



図表4
介護提供先居住形態×経験年数

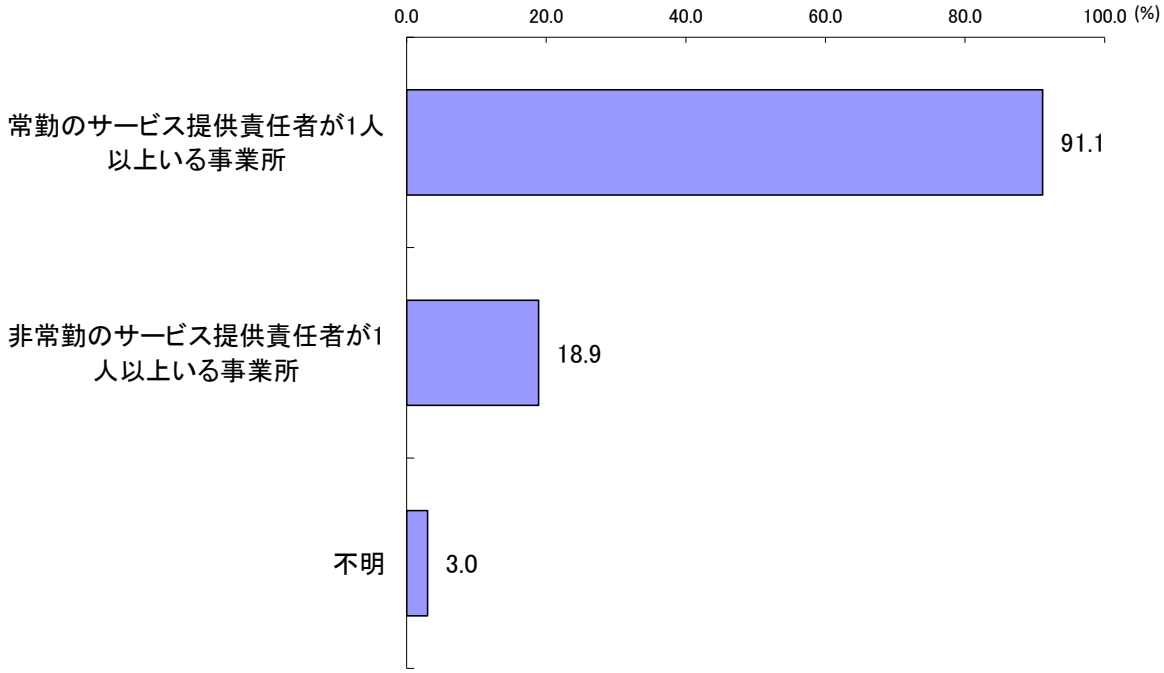


２．事業所内のサービス提供責任者について

（１）サービス提供責任者の常勤・非常勤の割合

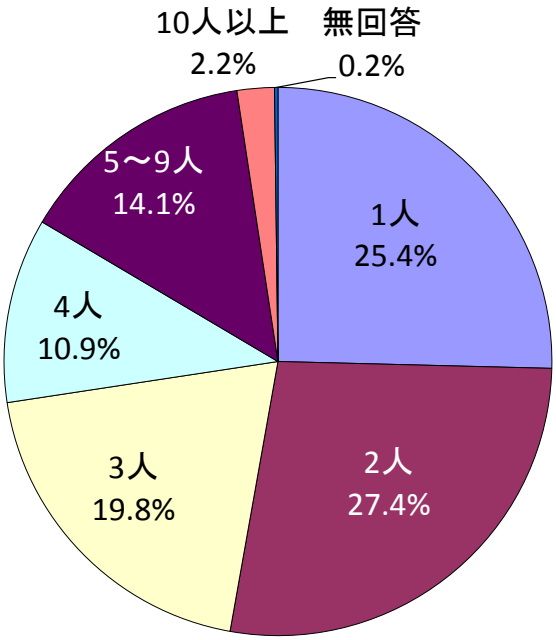
図表5

事業所内サービス提供責任者　n = 1759



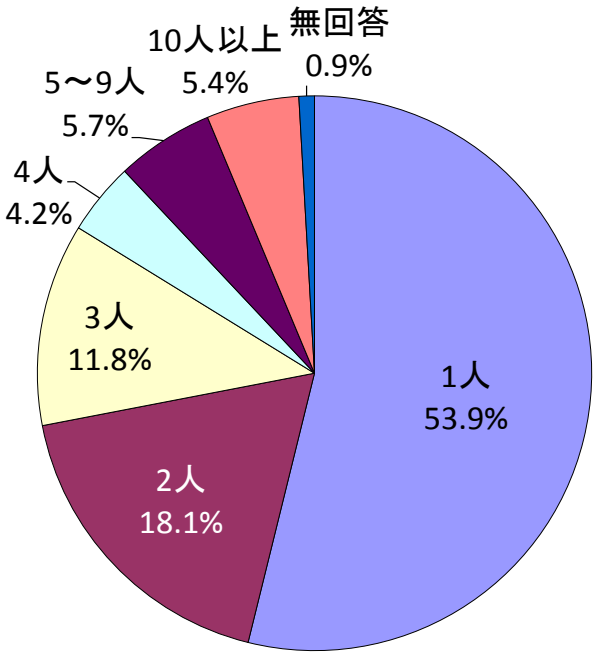
（２）常勤のサービス提供責任者数

図表6
常勤サービス責任者数　n = 1602



（３）非常勤のサービス責任者数

図表7
非常勤サービス責任者数　n = 331

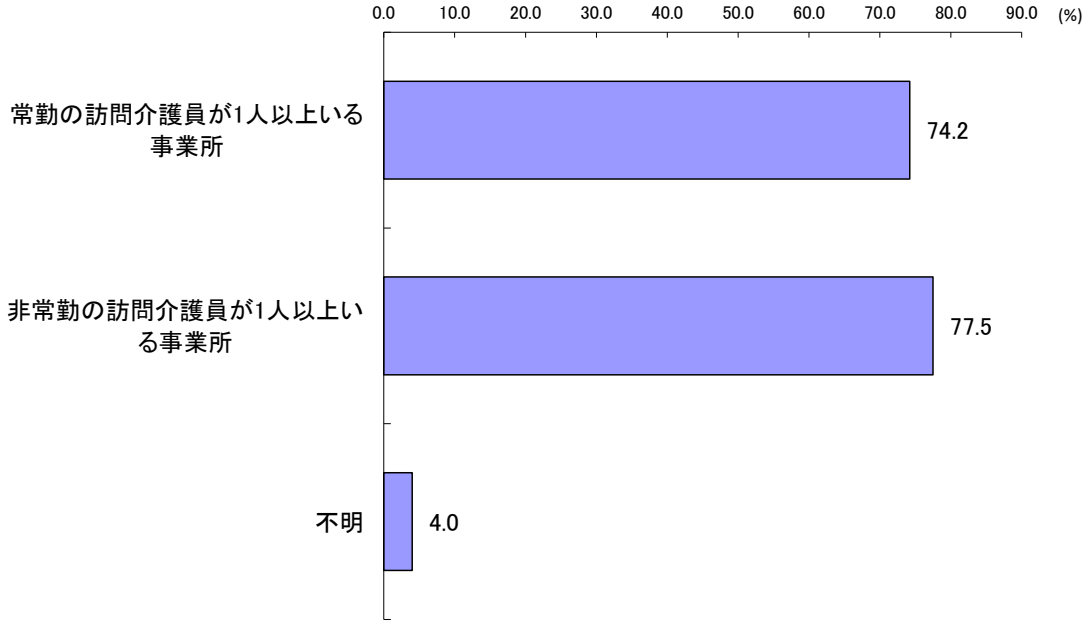


（４）事業所内の訪問介護員について

訪問介護員の常勤・非常勤の割合

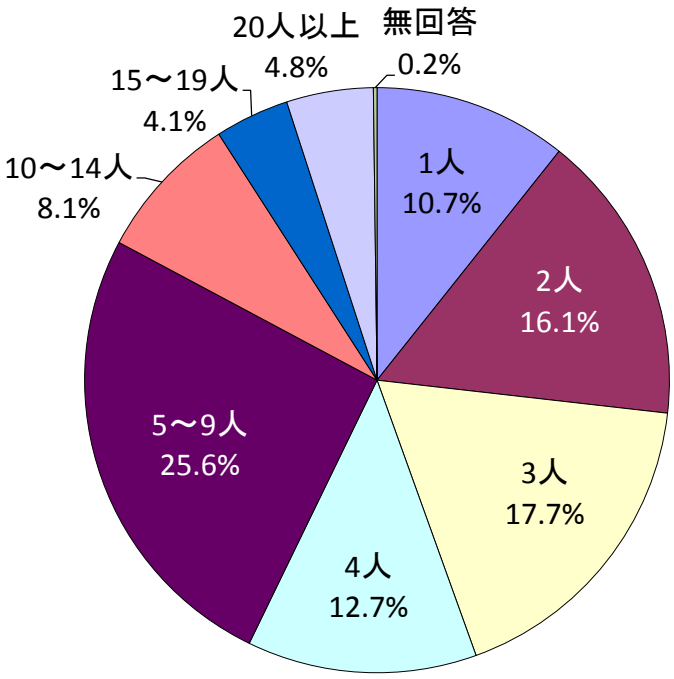
図表8

事業所内の訪問介護員　n = 1759



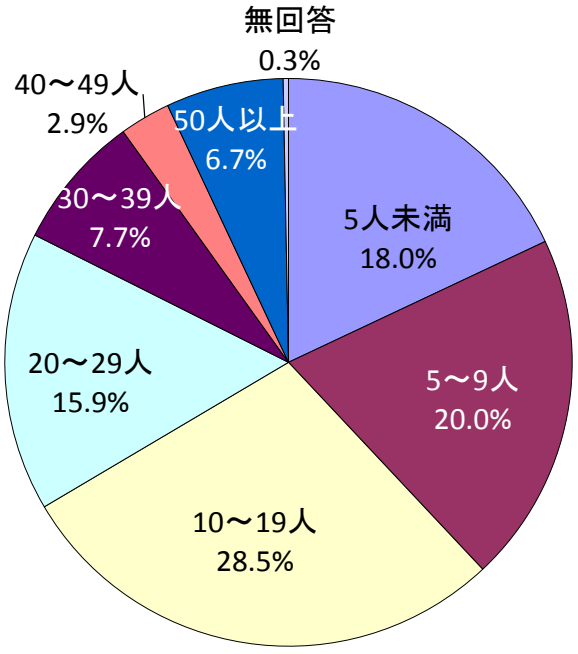
（５）常勤の訪問介護員数

図表9
常勤訪問介護員数　n = 1306



（６）非常勤の訪問介護員数

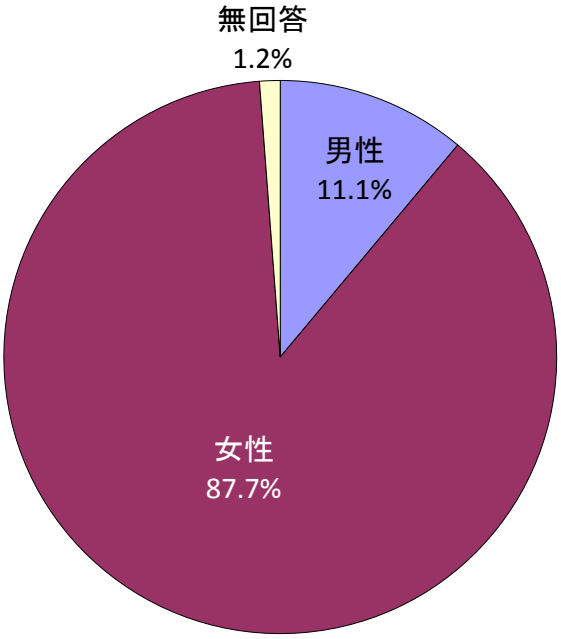
図表10
非常勤訪問介護員数　n = 1363



３．回答者の状況

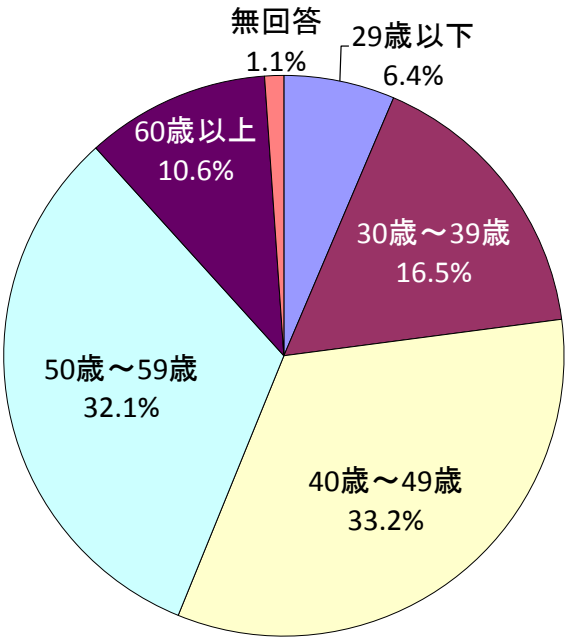
（１）性別

図表11
性別　n = 1759



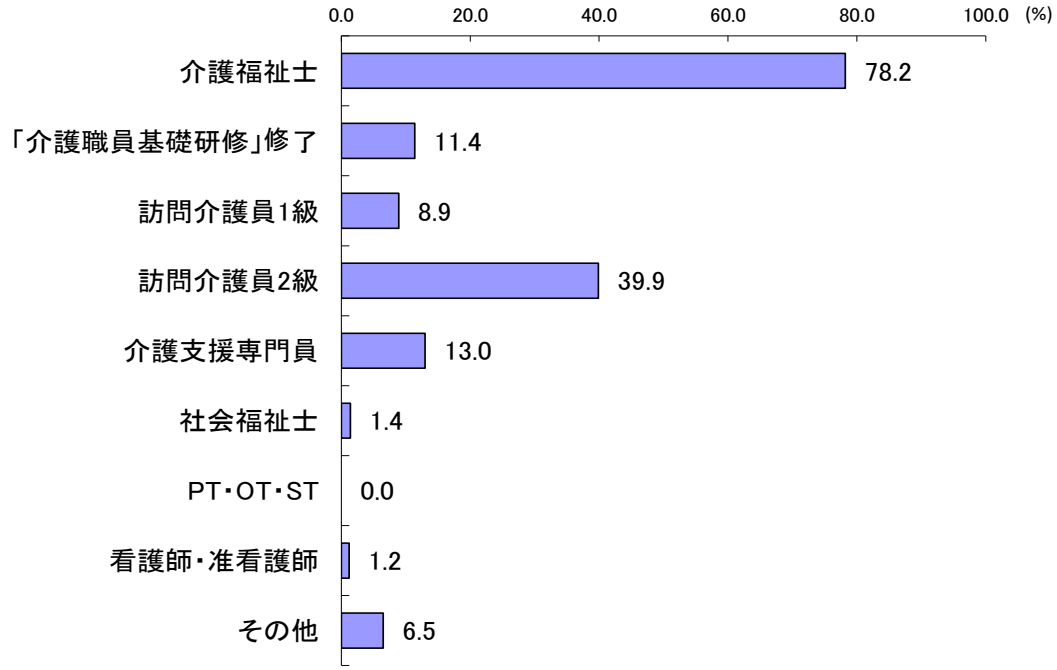
（２）年齢

図表12
年齢　n = 1759



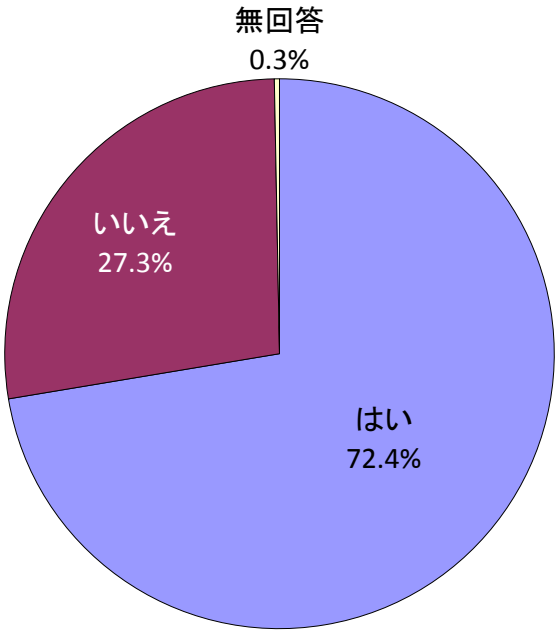
（３）取得資格

図表13
取得資格　n = 1759



（４）サービス提供責任者であるか

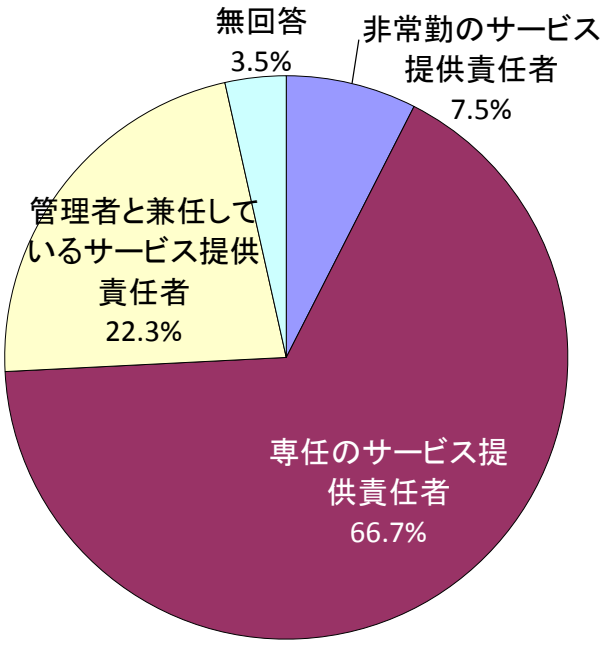
図表14
サービス提供責任者であるか　n = 1759



４．サービス提供責任者を対象とする調査項目

（１）勤務形態

図表15
どのようなサービス提供責任者か　n = 1272



図表16　サービス提供責任者としての通算年数 × どのようなサービス提供責任者か

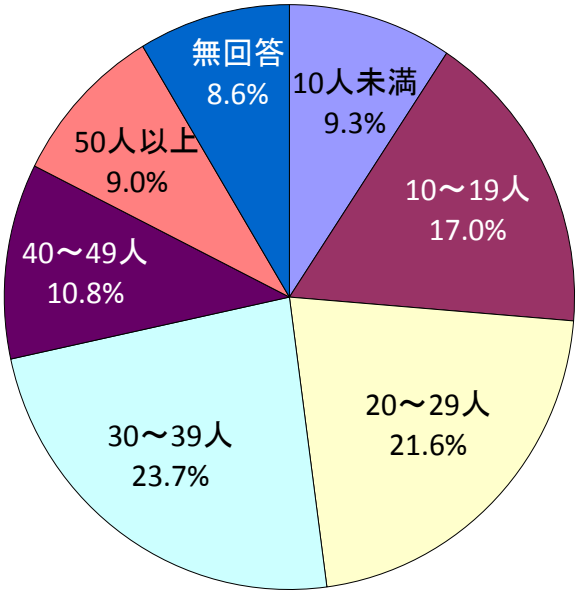
	上段:度数 下段:%	サービス提供責任者としての通算年数 全体	1年未満	1年以上2年未満	2年以上4年未満	4年以上6年未満	6年以上	無回答	平均
どのようなサービス提供責任者か	全体	1272	341	262	246	149	245	29	3.12
		100.0	26.8	20.6	19.3	11.7	19.3	2.3	1243
	非常勤のサービス提供責任者	96	30	29	18	7	8	4	1.91
		100.0	31.3	30.2	18.8	7.3	8.3	4.2	92
	専任のサービス提供責任者	848	246	196	159	92	142	13	2.79
		100.0	29.0	23.1	18.8	10.8	16.7	1.5	835
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	284	51	33	58	46	92	4	4.60
		100.0	18.0	11.6	20.4	16.2	32.4	1.4	280

図表17　サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数 × どのようなサービス提供責任者か

	上段:度数 下段:%	サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数 全体	1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上8年未満	8年以上9年未満	9年以上10年未満	10年以上	無回答	平均
どのようなサービス提供責任者か	全体	1272	236	93	84	139	95	109	71	57	49	42	221	76	4.96
		100.0	18.6	7.3	6.6	10.9	7.5	8.6	5.6	4.5	3.9	3.3	17.4	6.0	1196
	非常勤のサービス提供責任者	96	6	7	7	10	9	6	4	3	9	3	22	10	6.22
		100.0	6.3	7.3	7.3	10.4	9.4	6.3	4.2	3.1	9.4	3.1	22.9	10.4	86
	専任のサービス提供責任者	848	172	60	57	89	60	78	45	38	31	30	146	42	4.84
		100.0	20.3	7.1	6.7	10.5	7.1	9.2	5.3	4.5	3.7	3.5	17.2	5.0	806
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	284	46	24	19	38	20	22	21	16	7	9	49	13	5.12
		100.0	16.2	8.5	6.7	13.4	7.0	7.7	7.4	5.6	2.5	3.2	17.3	4.6	271

（２）直接・間接に受け持つ１ヶ月の利用者数

図表18
直接･間接に受け持つ1ヶ月の利用者数　n = 1272



図表19　サービス提供責任者としての通算年数　x　直接･間接に受け持つ1ヶ月の利用者数の平均

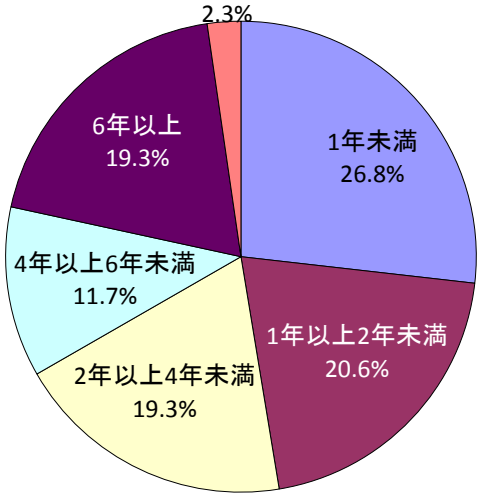
	平均値　件数	サービス提供責任者としての通算年数					
		1年未満	1年以上2年未満	2年以上4年未満	4年以上6年未満	6年以上	無回答
直接･間接に受け持つ1ヶ月の利用者数	28.59	23.90	27.70	30.43	29.71	32.99	33.00
	1162	307	239	229	143	231	13

図表20　サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数　x　直接･間接に受け持つ1ヶ月の利用者数の平均

	平均値　件数	サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数											
		1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上8年未満	8年以上9年未満	9年以上10年未満	10年以上	無回答
直接･間接に受け持つ1ヶ月の利用者数	28.59	28.27	29.95	26.05	26.79	30.76	28.06	31.49	32.66	22.73	33.00	28.60	27.16
	1162	214	84	77	130	87	102	63	56	45	41	208	55

（３）サービス提供責任者としての通算年数

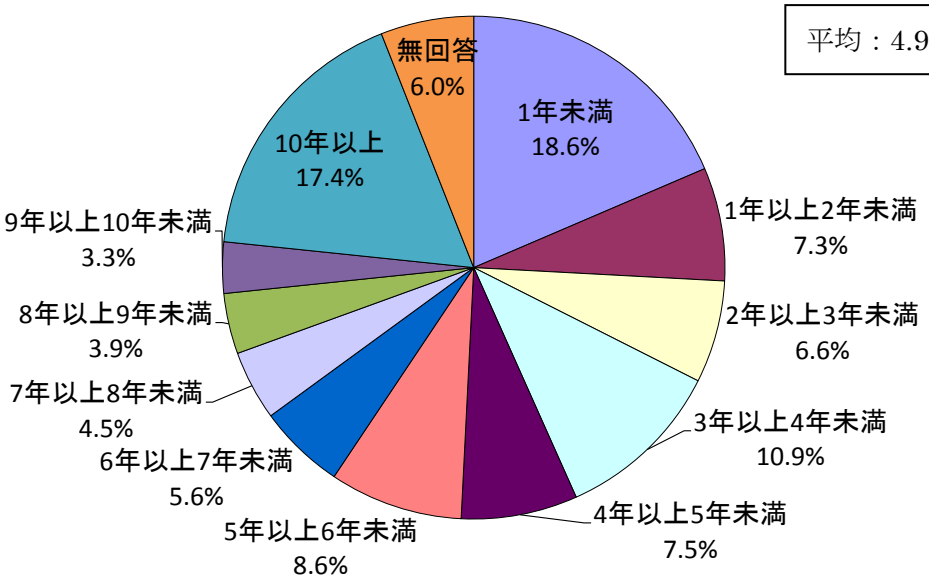
図表21
サービス提供責任者としての通算年数　n = 1272



平均：3.12 年

（４）サービス提供責任者になる以前訪問介護サービスに従事した通算年数

図表22
サービス提供責任者になる以前に訪問介護サービスに従事した通算年数
n = 1272



平均：4.96 年

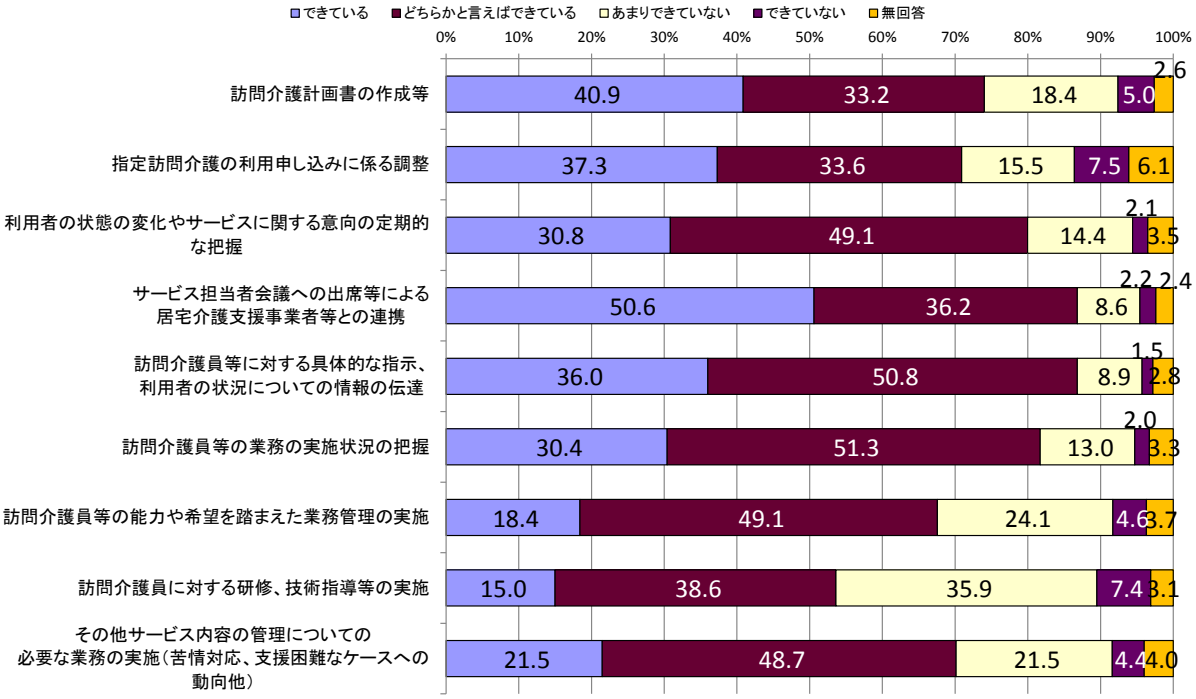
図表23　サービス提供責任者になる以前に訪問介護サービスに従事した通算年数 ×　訪問介護提供先の居住形態

	上段:度数	サービス提供責任者になる以前に訪問介護サービスに従事した通算年数													
	下段:%	合計	0年	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	8年	9年	10年以上	無回答	平均
訪問介護提供先の居住形態	全体	1272 100.0	236 18.6	93 7.3	84 6.6	139 10.9	95 7.5	109 8.6	71 5.6	57 4.5	49 3.9	42 3.3	221 17.4	76 6.0	1196 4.96
	一般居宅	1005 100.0	148 14.7	71 7.1	61 6.1	116 11.5	80 8.0	93 9.3	60 6.0	49 4.9	39 3.9	37 3.7	196 19.5	55 5.5	950 5.36
	サービス付き高齢者向け住宅	88 100.0	32 36.4	13 14.8	6 6.8	9 10.2	4 4.5	7 8.0	2 2.3	1 1.1	2 2.3	2 2.3	5 5.7	5 5.7	83 2.65
	有料老人ホーム	94 100.0	33 35.1	6 6.4	8 8.5	7 7.4	7 7.4	7 7.4	5 5.3	3 3.2	1 1.1	1 1.1	8 8.5	8 8.5	86 3.14
	その他	49 100.0	16 32.7	2 4.1	6 12.2	3 6.1	2 4.1	1 2.0	3 6.1	3 6.1	3 6.1	1 2.0	4 8.2	5 10.2	44 3.68
	無回答	36 100.0	7 19.4	1 2.8	3 8.3	4 11.1	2 5.6	1 2.8	1 2.8	1 2.8	4 11.1	1 2.8	8 22.2	3 8.3	

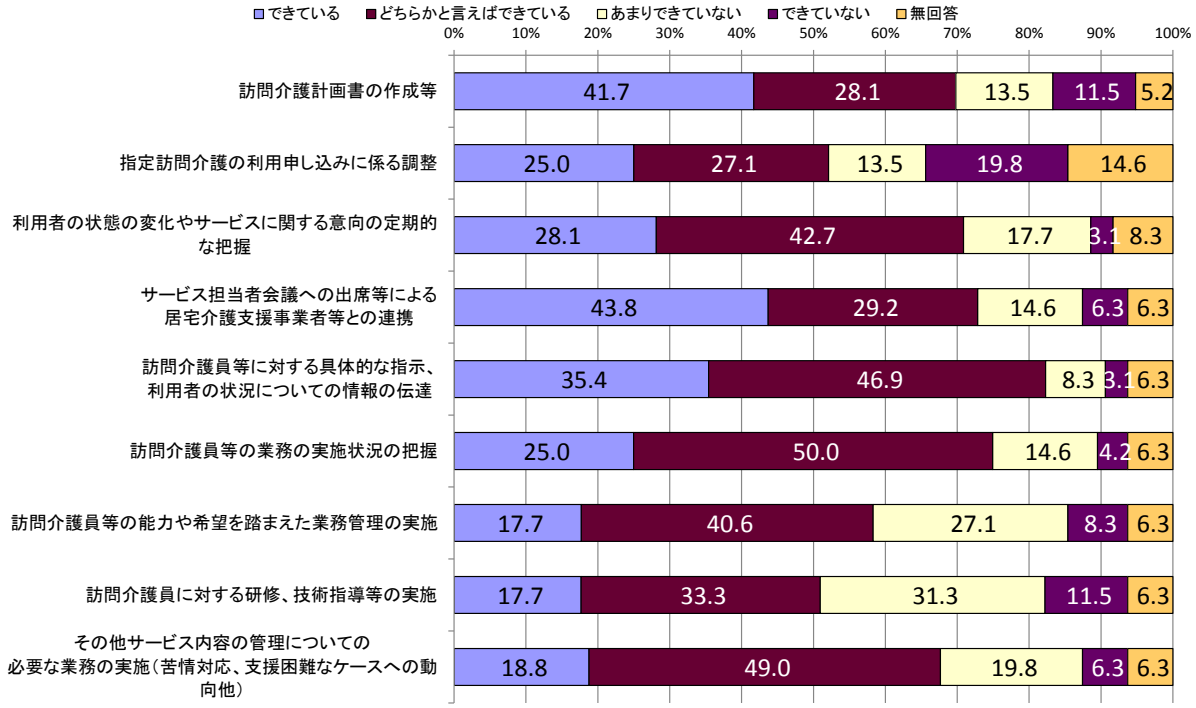
（５）業務遂行について

①業務の遂行度

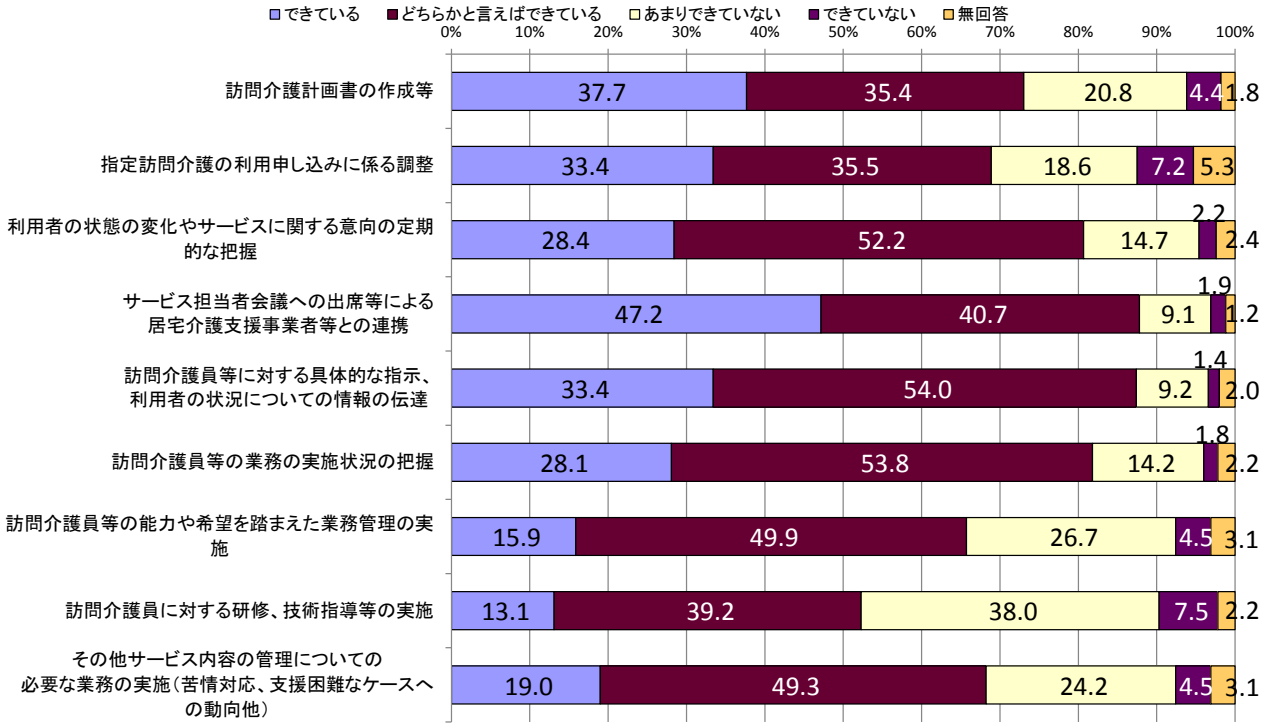
図表24
業務遂行ができているか　n = 1272



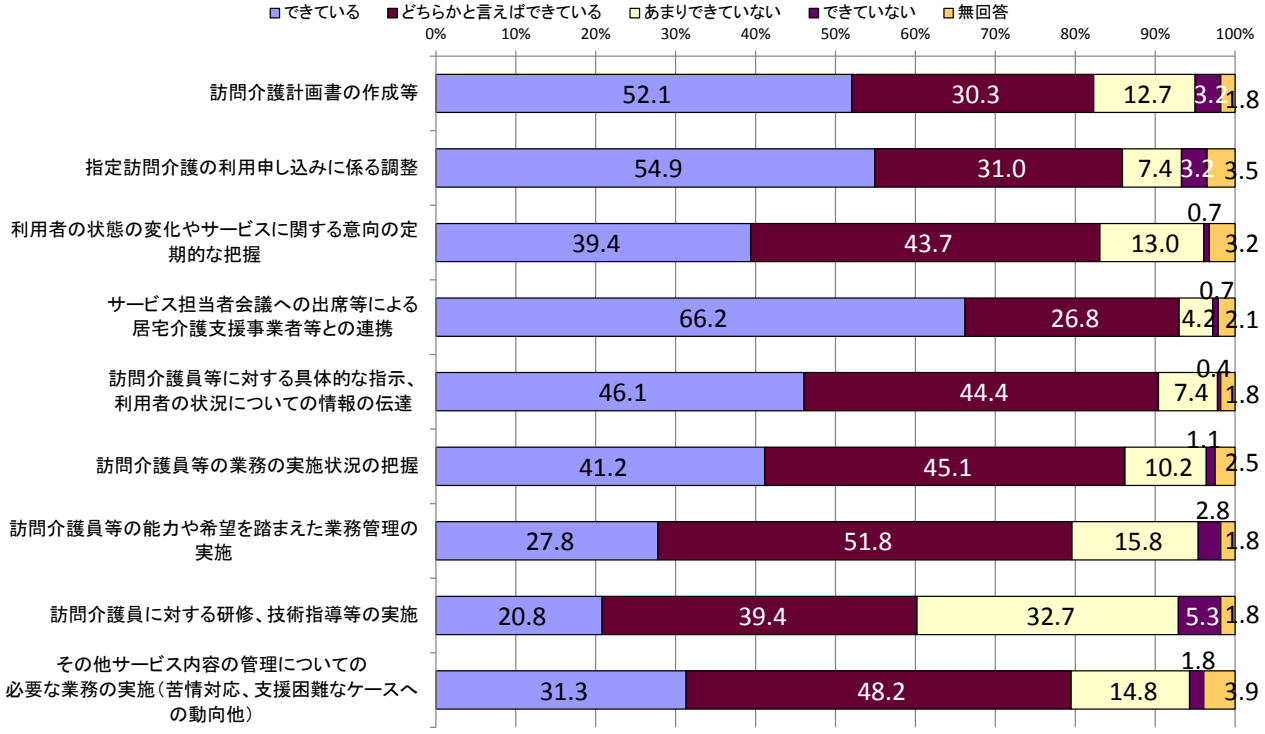
図表25
勤務形態別業務の遂行度（非常勤）n = 96



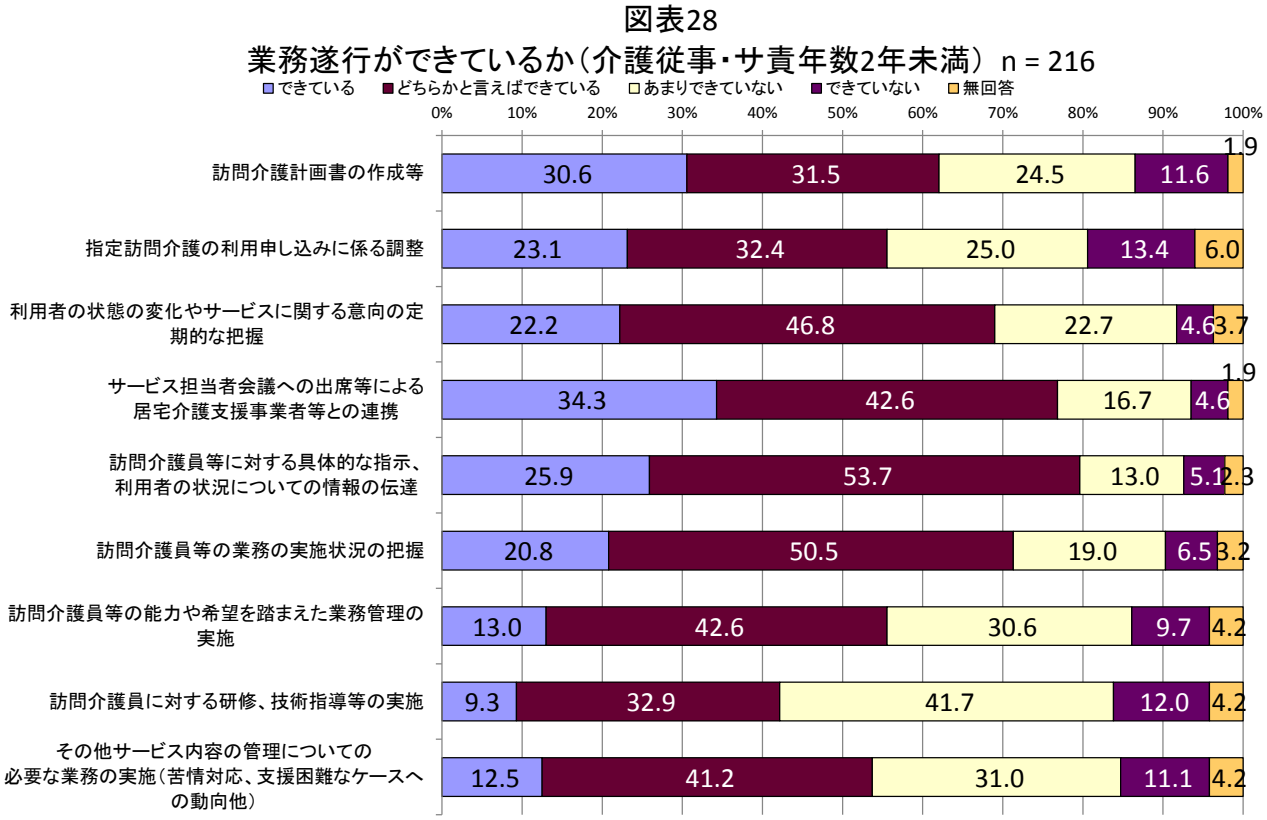
図表26
勤務形態別業務の遂行度（専任） n = 848



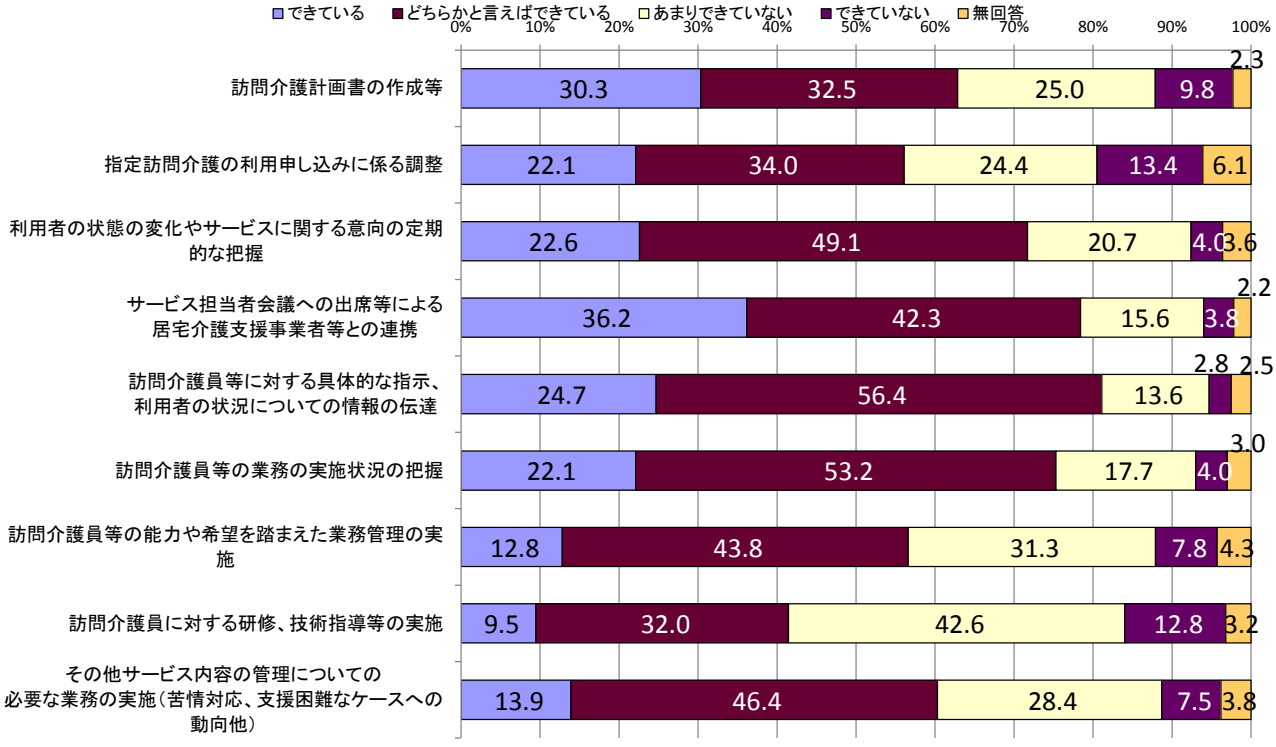
図表27
勤務形態別業務の遂行度（管理者と兼任） n = 284



図表28

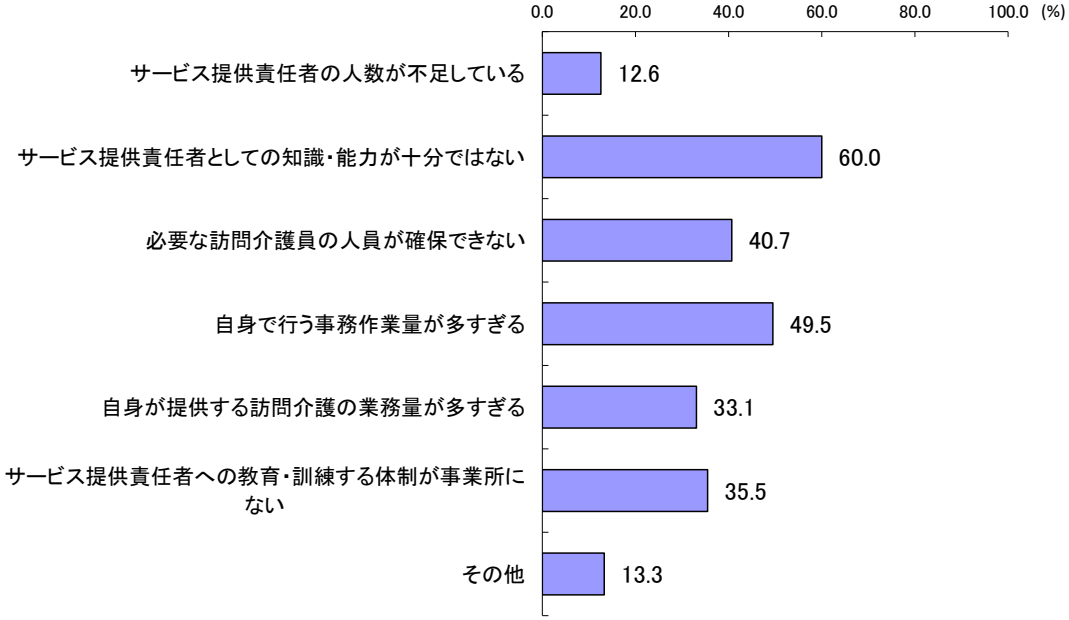

業務遂行ができているか（介護従事・サ責年数2年未満） n = 216
できている
どちらかと言えばできている
あまりできていない
できていない
無回答
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
訪問介護計画書の作成等
30.6
31.5
24.5
11.6
1.9
指定訪問介護の利用申し込みに係る調整
23.1
32.4
25.0
13.4
6.0
利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
22.2
46.8
22.7
4.6
3.7
サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携
34.3
42.6
16.7
4.6
1.9
訪問介護員等に対する具体的な指示、利用者の状況についての情報の伝達
25.9
53.7
13.0
5.1
2.3
訪問介護員等の業務の実施状況の把握
20.8
50.5
19.0
6.5
3.2
訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施
13.0
42.6
30.6
9.7
4.2
訪問介護員に対する研修、技術指導等の実施
9.3
32.9
41.7
12.0
4.2
その他サービス内容の管理についての必要な業務の実施（苦情対応、支援困難なケースへの動向他）
12.5
41.2
31.0
11.1
4.2

図表29

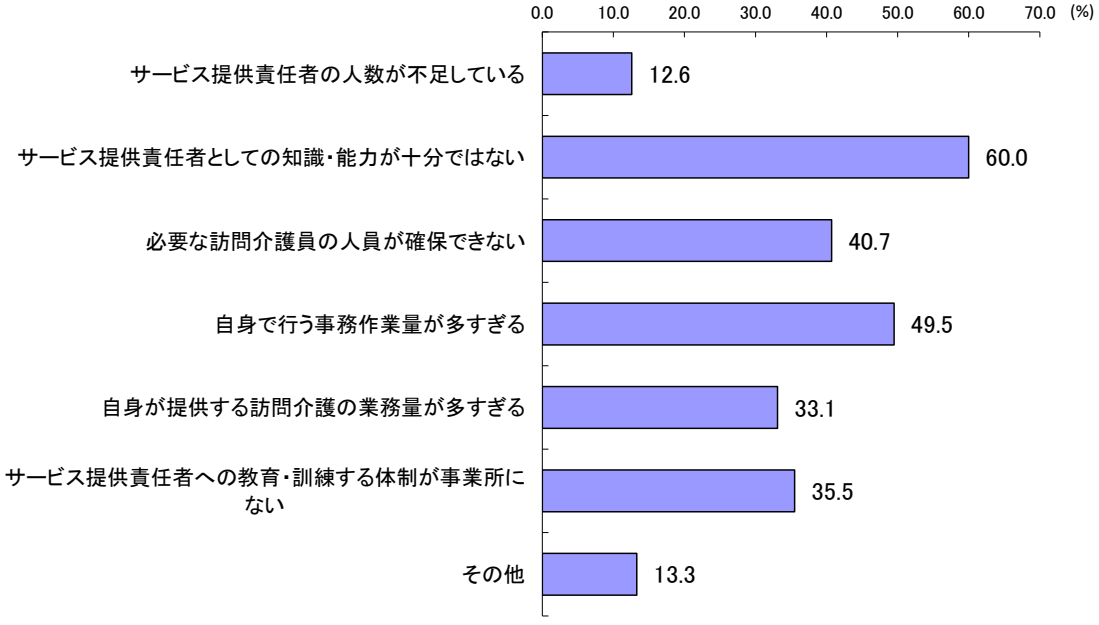

業務遂行ができているか（サ責年数2年未満） n = 603
できている
どちらかと言えばできている
あまりできていない
できていない
無回答
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
訪問介護計画書の作成等
30.3
32.5
25.0
9.8
2.3
指定訪問介護の利用申し込みに係る調整
22.1
34.0
24.4
13.4
6.1
利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
22.6
49.1
20.7
4.0
3.6
サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携
36.2
42.3
15.6
3.8
2.2
訪問介護員等に対する具体的な指示、利用者の状況についての情報の伝達
24.7
56.4
13.6
2.8
2.5
訪問介護員等の業務の実施状況の把握
22.1
53.2
17.7
4.0
3.0
訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施
12.8
43.8
31.3
7.8
4.3
訪問介護員に対する研修、技術指導等の実施
9.5
32.0
42.6
12.8
3.2
その他サービス内容の管理についての必要な業務の実施（苦情対応、支援困難なケースへの動向他）
13.9
46.4
28.4
7.5
3.8

②業務を遂行できない要因

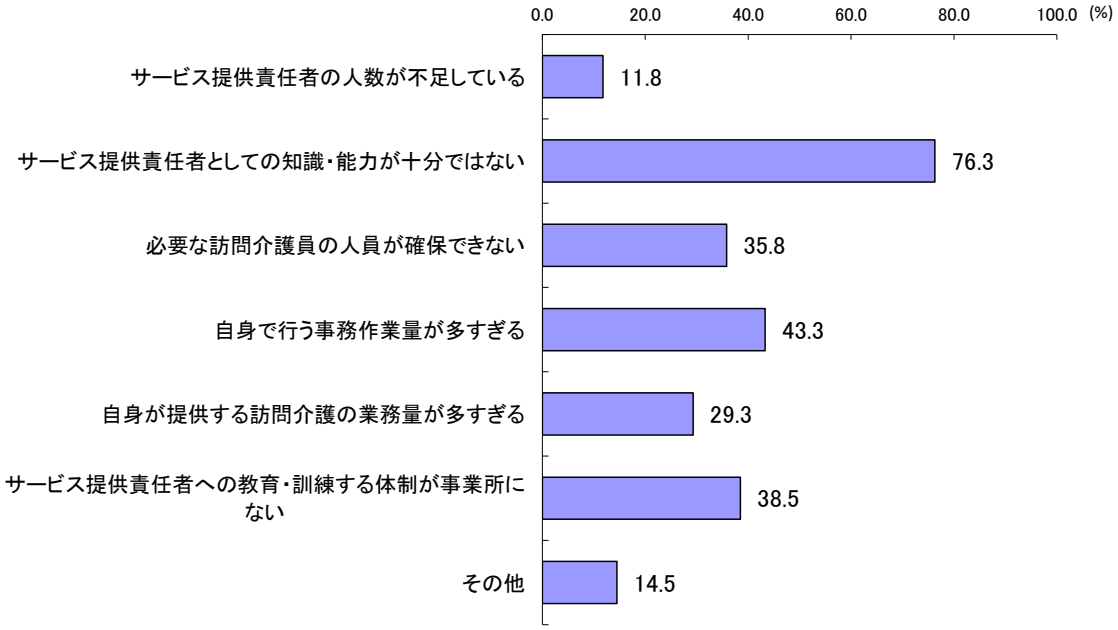
図表30
業務遂行が出来ない要因　n = 752



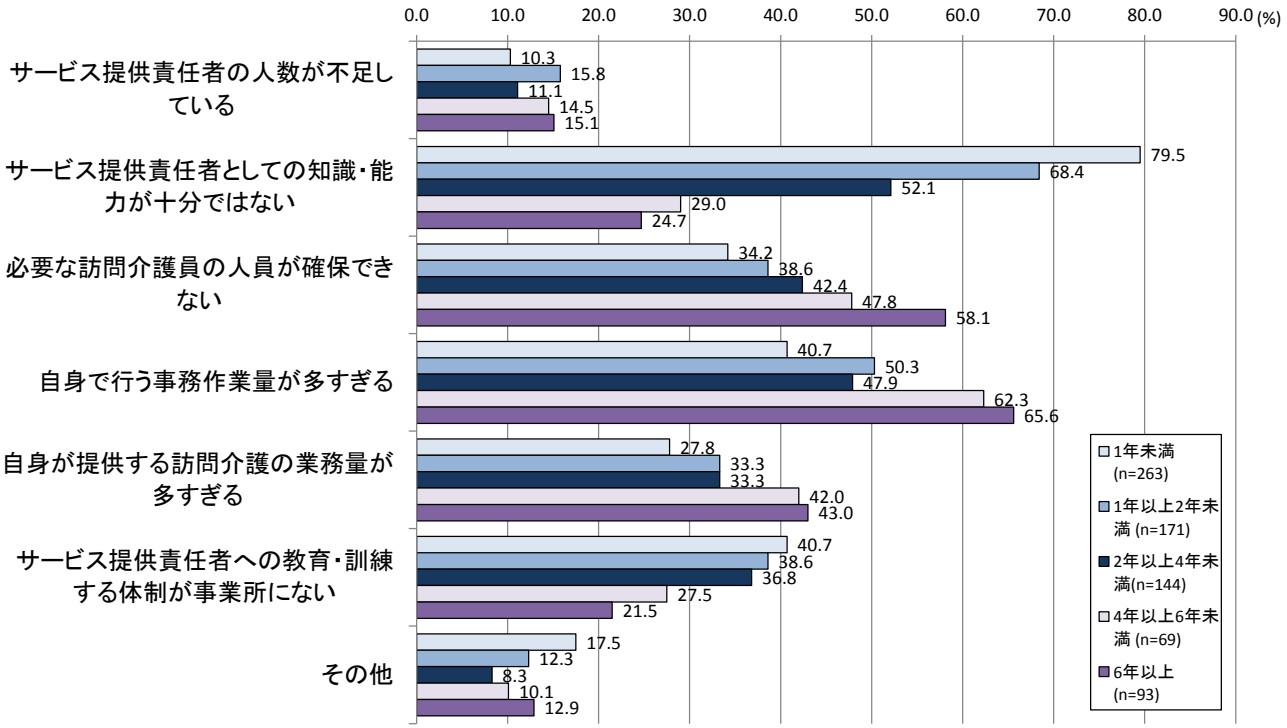
図表31
業務遂行が出来ない要因（介護従事年数・サ責年数2年未満）　n = 132



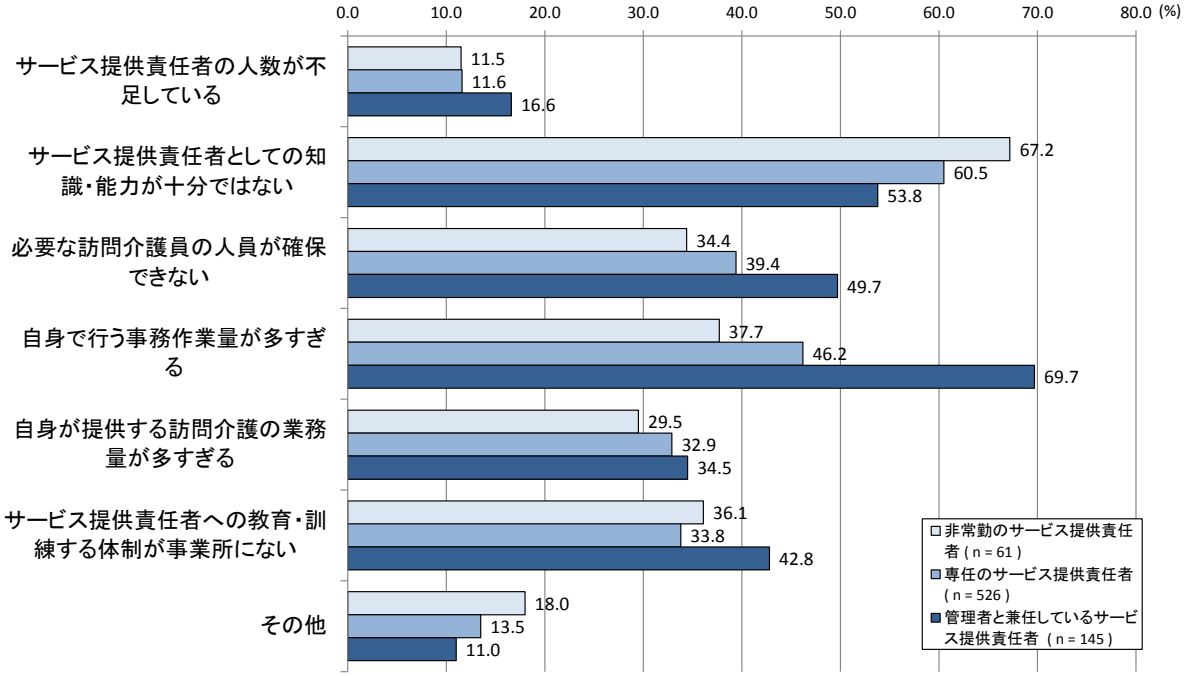
図表32
業務遂行が出来ない要因（サ責年数2年未満） n = 400



図表33
業務遂行が出来ない要因 ×　サービス提供責任者としての通算年数



図表34
業務遂行が出来ない要因 ×　どのようなサービス提供責任者か



図表 35　　遂行できない要因　その他	回答数
経験不足	45
多忙／時間が取れない	19
他の人がやっている／分業している	18
会社・上司等の理解不足	8
ヘルパーの指導が出来ていない	7
教育体制がない	4
開設したばかり	3
その他	5

サ責年数	訪問介護年数	図表 36　遂行できない要因/その他　（その1）
0	0	異動２ヶ月で勉強不足
0	0	開設間もない為
0	0	経験が浅い
0	0	サービス提供責任者になって間もない。
0	0	サ責になりたてなので、まだ知識不足。これから学んでいく予定です。
0	0	資格を取ったばかり
0	0	指導者がいない。
0	0	社の方針で分業しているところもある。
0	0	なったばかりだが、勤務は業務中心でサ責の仕事までいけない。

サ責年数	訪問介護年数	図表 36　遂行できない要因/その他　（その2）
0	1	職務について約１ヶ月で、十分な引継ぎ指導を受けていない。
0	2	サービス提供責任者の訓練中です。
0	2	着任したばかりで、まだ１ヶ月経っていないため
0	3	始めて３ヶ月
0	4	サ責について１ヶ月なのでこれから遂行します。
0	5	サービス提供責任者になったばかりです。
0	6	サービス提供責任者になって、日が浅い。現在２ヶ月目。
0	6	部署移動してきたばかりだから
0	9	最近任されたので
0	10	サ責になったばかり
0	10	サ責になって日が浅く、主任の補助的業務を行っている為
0.08	0	4/1 に部署異動になり、日が浅いため
0.08	0.08	引継ぎ中である。
0.08	1	サ責になり日が浅い為、管理者の力を借りながら業務の日々です。面接を受けサ責で！と決まってしまいました…。
0.08	3	まだ就任一ヶ月目
0.08	4	経験不足
0.08	4	サ責になったばかりなので
0.08	5	まだ始めたばかり
0.08	13	責任者になってからの月数が足りないので、業務の内容が理解できていない為です。
0.17	0	現在研修中の為
0.17	0	まだサ責になって２ヶ月の為、今は利用者訪問が主である。
0.17	0.17	経験不足の為
0.17	5	サ責になったばっかりで、まだまかせて頂いてない事もある為
0.17	5.5	管理者が行っている。
0.17	－	ヘルパーに異動となり２ヶ月の為、まだサ責業務を行っていない。
0.25	0	有料の仕事も多くあり、ヘルパーへの研修をする機会を作っていない。
0.25	2	他のメインチーフが行ってくれている。
0.25	7	私ではなく管理者が業務を行っているので
0.25	9.5	経験不足
0.33	0	慣れていないため、業務に時間がかかりすぎてしまう。
0.33	1	サービス提供責任者の事がまったく解らない。
0.5	0	しっかりとした記録物が分からず、指導課に問い合わせしてもはっきりとした返事が頂けない場合もある。
0.5	2	他の仕事が多い。
0.5	2	まだ始めたばかりで、少しずつ習い業務にあたっている段階
0.5	3	現在指導を受けながら行っている。経験不足。
0.5	4	前任がまるなげし、サ責の仕事量も多い。稼働時間も多く、本部連絡と運営会議資料と、困難な状況。
0.50	10	上に指導する意思がないとの事（会社自体）
0.58	13	サービス提供責任者がもう一名おり、自分は訪問介護業務のほうに多く出ている為サ責業務は、ほとんどもう一人のサ責がやってくれている。
0.67	1.5	一緒に仕事をしている、サ責・ヘルパーの病欠
0.67	10	まだサービス提供責任者になったばかり
0.75	3	業務の内容の説明があまりないままサ責の仕事に就いた為

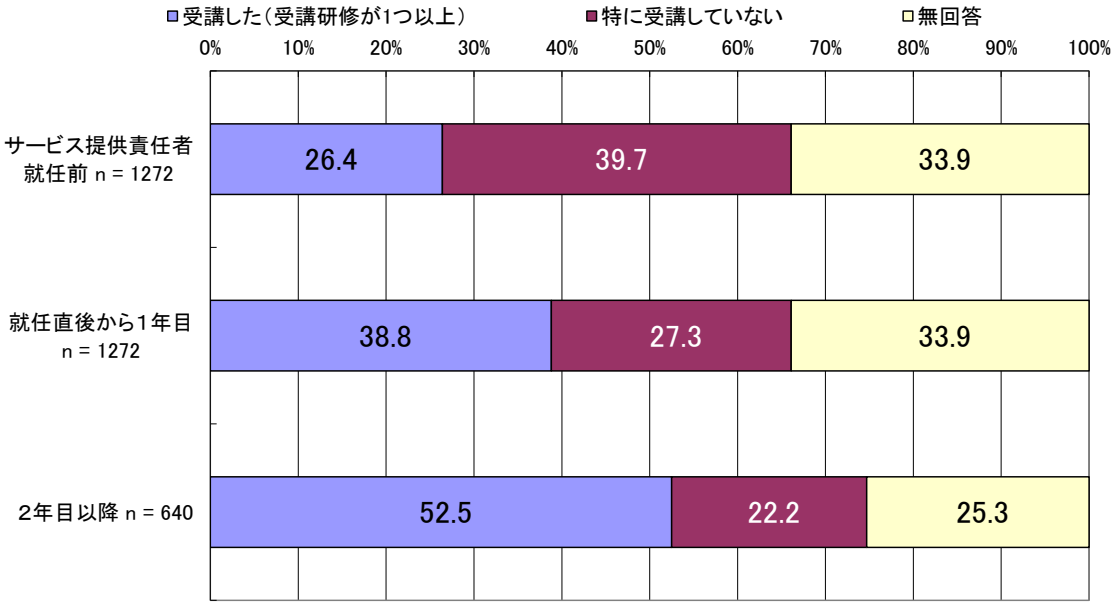
サ責年数	訪問介護年数	図表 36　遂行できない要因/その他　（その3）
1	0	訪問サービスの時間が多く、提供者の仕事の時間がない。
1	1	実質、うちの理事長が殆どのことを行っており、私は肩書きだけという状態だから
1	3	管理者が全てやっている為、入社時に決められてサ責は形のみ
1	3	業務が多すぎる。
1	4	サ責としての経験年数が足りない。
1	7	事務所内でやってはいるが、それが具体的な形になっていない気がする。
1	8	サ責になったばかり
1	10	会社全体で話し合って決めている。
1	11	他部署（デイケア）への兼務
1	12	専任担当者がいるため
1	12	訪問介護員との時間が持てず、直接の指導の時間が少ない。
1	15	サ責兼副主任が行っているため（苦情対応）
1.33	5	私はサ責は実績を出せばいいだけと教えられた。少しずつ勉強しているが、サ責業務が把握できない。サ責、介護員、夜勤業務、生活相談員全て行っているので、業務遂行が進まない。
1.5	0	労務管理の関係で休みを取ると、定期的な日程調整は難しい。
1.5	1.58	慣れていない。業務把握が出来ていない。
1.5	3	急変したサービス対応に追われている。
1.5	－	管理者兼サ責（事業主）が不在で頼れる人がいない。
1.58	0.17	職員の理解が不十分（利用者より職員の変化に気づいてやれない、または介護力を把握していない。成長に気づいてあげれていない etc）
1.67	0	入所してからの経験が少ない。本年度四月に入社したばかりですので。
1.75	2	研修、指導時間が確保できない。 ①労働時間の調整の問題。 ②集合する時間の問題 etc
1.92	3	研修に要する時間の確保が困難
2	3	もう一人のサ責に任せることが多い為
2	5	ヘルパー数、案件数が多すぎ
2	6	管理兼サ責が作成しているため
2	7	事業所を開設したばかりで、会社運営と全体的に分からない事。初めての手続き、役所への提出書類、請求業務と忙しい。
2	10	会社で行う予定が組めない。
3	3	障害の手続きは行っていますが、介護に関しては CM 対応
3	7	自分自身が指導提供できる為のスキルアップができていない。
3	8	管理者、経営者の訪問介護事業を理解していない。
3	10	研修会への出席率が低い。
3	11	管理業務が多忙でなかなかヘルパー業務に関われない。
3	－	仕事の流れが上手くない。
4	2	時差出勤。休みで担当ヘルパーと入れ違ってしまう。伝えるべきことが多すぎる。ということで完全に「できている」とは言えない。
4	6	管理者（サ責）が行っている。
4	7	法人の介護（在宅部門）に対する理解不足
4	8	直接はシフト担当者が決定した後の確認となる事が多い。
4	12	会社自体が介護保険を分かっていない。
4.5	7	ヘルパーの人数不足の為ケアに入る時間が多い希望が様々であり、トータル的に満足が得られる管理が困難。

サ責年数	訪問介護年数	図表 36　遂行できない要因/その他　（その4）
5	7	管理者がサービス提供責任者の業務をきちんと理解していない。訪問に出ろと言う。
5	10	管理者（サ責兼務）に任せている。
5	13	ヘルパーの人数不足の為ケアに入る時間が多い。
5	25	⑦⑧は他職員が行っている。
6	3	会社の理解がない。
6	4	HP さん達との時間調整が難しい。
6	5	訪問に出向く為、時間が足りない。
6	10	時間がとれない。
6	12	今の事業所にかわり日が浅いため（2 ヶ月）ヘルパーさんとのかかわりが浅い。
7	2.5	定期的には行っていない。
7	3	技術指導を行っても、ヘルパーが定着しない。
10	0	施設の役職も担っており、委員会活動や行事活動もあり、サ責業務に没頭できない。
10	3	急に利用者さんの認知症の者が増加により対応に苦労している。
10	10	調整は他の人がしている為
10	20	管理者責務を丸受け状態であるため、本来業務に集中できていない。それらを組織が把握していない。
11	11	非常勤ヘルパーは研修時間を取らせるのが難しい。
－	3	サ責になったばかりでまだ何もしていません。
－	6	経験がまだ不足している。
－	6	サ責になってまだ一週間なので、引継ぎ中です。
－	10	サービス提供責任者になったばかりで、知識不足が主。
－	－	日々の業務が忙しく時間が取れない。

（６）サービス提供責任者としての研修について

①サービス提供責任者としての研修受講状況

図表37
サービス提供責任者としての研修受講状況



※2年目以降はサ責経験が1年を超えるサンプルのみを対象としている

図表38　受講経験（就任直後から1年目）　×　受講経験（サービス提供責任者就任前）

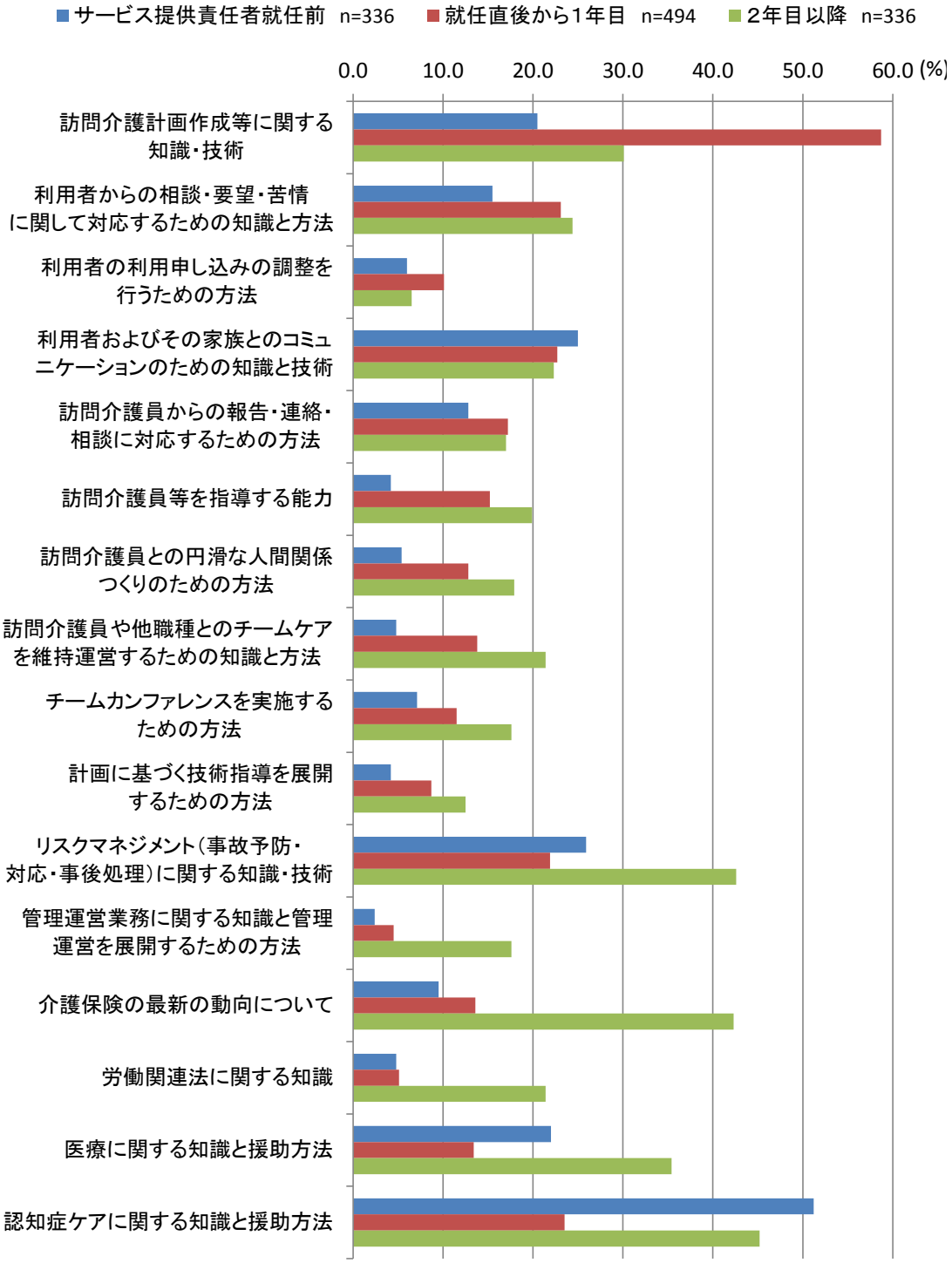
上段:度数 下段:%		受講経験（就任直後から1年目）			
		合計	受講した（受講研修が1つ以上）	受講していない	無回答
受講経験（サービス提供責任者就任前）	全体	1272 100.0	494 38.8	347 27.3	431 33.9
	受講した（受講研修が1つ以上）	336 100.0	210 62.5	126 37.5	- -
	受講していない	505 100.0	284 56.2	221 43.8	- -

図表39　受講経験（2年目以降）　×　受講経験（サービス提供責任者就任前）

上段:度数 下段:%		受講経験（2年目以降）			
		合計	受講した（受講研修が1つ以上）	受講していない	無回答
受講経験（サービス提供責任者就任前）	全体	640 100.0	336 52.5	142 22.2	162 25.3
	受講した（受講研修が1つ以上）	180 100.0	132 73.3	48 26.7	- -
	受講していない	298 100.0	204 68.5	94 31.5	- -

②サービス提供責任者として受講した研修の内容

図表40
サービス提供責任者として受講した研修の内容



※受講した研修が 1 件以上の回答者を対象としている

図表41　受講した研修内容（サービス提供責任者就任前）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講した研修内容（サービス提供責任者になる前）																	
		全体	特に受講していない	訪問介護計画作成等に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法	利用者の利用申し込みの調整を行うための方法	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法	訪問介護員等を指導する能力	訪問介護員との円滑な人間関係つくりのための方法	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営するための知識と方法	チームカンファレンスを実施するための方法	計画に基づく技術指導を展開するための方法	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	管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法	介護保険の最新の動向について	労働関連法に関する知識	医療に関する知識と援助方法	認知症ケアに関する知識と援助方法	その他
サービス提供責任者としての通算年数	全体	336	-	69	52	20	84	43	14	18	16	24	14	87	8	32	16	74	172	55
		100.0	-	20.5	15.5	6.0	25.0	12.8	4.2	5.4	4.8	7.1	4.2	25.9	2.4	9.5	4.8	22.0	51.2	16.4
	1年未満	84	-	8	13	2	16	4	1	2	3	11	2	26	2	10	3	15	48	21
		100.0	-	9.5	15.5	2.4	19.0	4.8	1.2	2.4	3.6	13.1	2.4	31.0	2.4	11.9	3.6	17.9	57.1	25.0
	1年以上2年未満	66	-	12	13	3	14	7	3	5	3	4	2	22	1	6	3	24	39	9
		100.0	-	18.2	19.7	4.5	21.2	10.6	4.5	7.6	4.5	6.1	3.0	33.3	1.5	9.1	4.5	36.4	59.1	13.6
	2年以上4年未満	79	-	17	7	3	17	6	3	2	1	2	2	17	3	6	5	11	43	9
		100.0	-	21.5	8.9	3.8	21.5	7.6	3.8	2.5	1.3	2.5	2.5	21.5	3.8	7.6	6.3	13.9	54.4	11.4
	4年以上6年未満	46	-	10	7	4	14	10	1	-	4	4	3	11	1	4	3	13	22	5
		100.0	-	21.7	15.2	8.7	30.4	21.7	2.2	-	8.7	8.7	6.5	23.9	2.2	8.7	6.5	28.3	47.8	10.9
	6年以上	55	-	20	11	7	22	15	4	7	4	3	5	10	-	5	1	9	18	10
		100.0	-	36.4	20.0	12.7	40.0	27.3	7.3	12.7	7.3	5.5	9.1	18.2	-	9.1	1.8	16.4	32.7	18.2

図表42　受講した研修内容（就任直後から1年目）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講した研修内容（直後から1年目）																	
		全体	特に受講していない	訪問介護計画作成等に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法	利用者の利用申し込みの調整を行うための方法	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法	訪問介護員等を指導する能力	訪問介護員との円滑な人間関係つくりのための方法	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営するための知識と方法	チームカンファレンスを実施するための方法	計画に基づく技術指導を展開するための方法	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	管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法	介護保険の最新の動向について	労働関連法に関する知識	医療に関する知識と援助方法	認知症ケアに関する知識と援助方法	その他
サービス提供責任者としての通算年数	全体	494	-	290	114	50	112	85	75	63	68	57	43	108	22	67	25	66	116	61
		100.0	-	58.7	23.1	10.1	22.7	17.2	15.2	12.8	13.8	11.5	8.7	21.9	4.5	13.6	5.1	13.4	23.5	12.3
	1年未満	56	-	28	16	5	13	9	8	12	7	7	5	13	2	5	3	9	14	13
		100.0	-	50.0	28.6	8.9	23.2	16.1	14.3	21.4	12.5	12.5	8.9	23.2	3.6	8.9	5.4	16.1	25.0	23.2
	1年以上2年未満	105	-	55	18	6	20	16	13	11	19	12	7	20	5	14	4	12	16	18
		100.0	-	52.4	17.1	5.7	19.0	15.2	12.4	10.5	18.1	11.4	6.7	19.0	4.8	13.3	3.8	11.4	15.2	17.1
	2年以上4年未満	120	-	67	27	13	36	21	14	14	11	10	8	28	6	18	6	15	29	13
		100.0	-	55.8	22.5	10.8	30.0	17.5	11.7	11.7	9.2	8.3	6.7	23.3	5.0	15.0	5.0	12.5	24.2	10.8
	4年以上6年未満	82	-	45	17	10	19	15	15	8	10	7	8	18	3	15	6	12	25	4
		100.0	-	54.9	20.7	12.2	23.2	18.3	18.3	9.8	12.2	8.5	9.8	22.0	3.7	18.3	7.3	14.6	30.5	4.9
	6年以上	125	-	92	35	16	24	23	24	17	20	20	13	29	5	14	5	16	30	12
		100.0	-	73.6	28.0	12.8	19.2	18.4	19.2	13.6	16.0	16.0	10.4	23.2	4.0	11.2	4.0	12.8	24.0	9.6

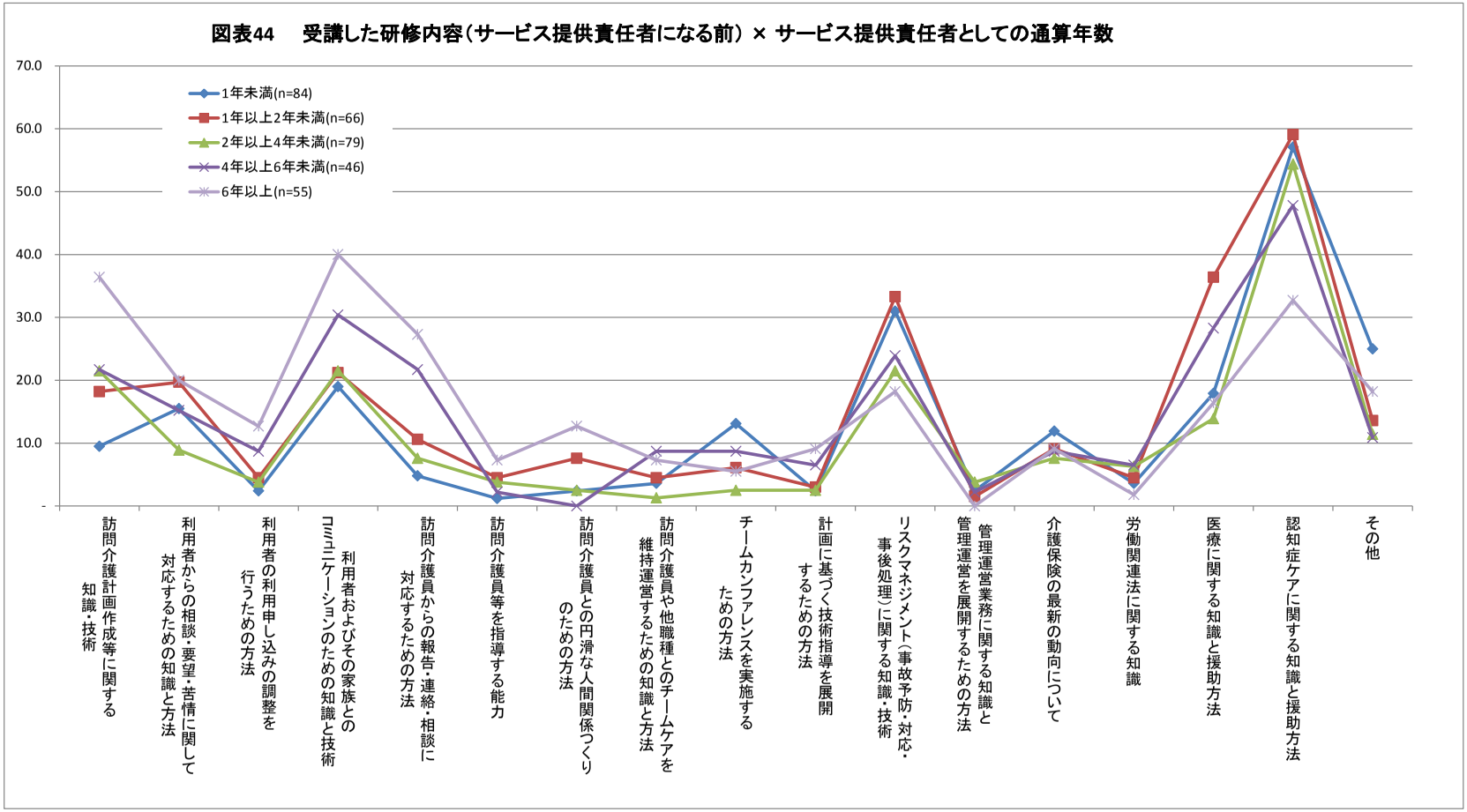
※受講した研修が１件以上の回答者を対象としている

図表43　受講した研修内容(2年目以降)　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講した研修内容(2年目以降)																		
		全体	特に受講していない	訪問介護計画作成等に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法	利用者の利用申し込みの調整を行うための方法	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法	訪問介護員等を指導する能力	訪問介護員との円滑な人間関係つくりのための方法	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営するための知識と方法	チームカンファレンスを実施するための方法	計画に基づく技術指導を展開するための方法	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	管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法	介護保険の最新の動向について	労働関連法に関する知識	医療に関する知識と援助方法	認知症ケアに関する知識と援助方法	その他
サービス提供責任者としての通算年数	全体	336 100.0	- -	101 30.1	82 24.4	22 6.5	75 22.3	57 17.0	67 19.9	60 17.9	72 21.4	59 17.6	42 12.5	143 42.6	59 17.6	142 42.3	72 21.4	119 35.4	152 45.2	31 9.2
	1年未満	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	1年以上2年未満	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	2年以上4年未満	96 100.0	- -	21 21.9	13 13.5	3 3.1	16 16.7	6 6.3	11 11.5	11 11.5	11 11.5	10 10.4	6 6.3	28 29.2	10 10.4	30 31.3	12 12.5	25 26.0	22 22.9	13 13.5
	4年以上6年未満	84 100.0	- -	27 32.1	21 25.0	5 6.0	16 19.0	14 16.7	15 17.9	18 21.4	15 17.9	10 11.9	7 8.3	33 39.3	16 19.0	30 35.7	15 17.9	28 33.3	37 44.0	6 7.1
	6年以上	156 100.0	- -	53 34.0	48 30.8	14 9.0	43 27.6	37 23.7	41 26.3	31 19.9	46 29.5	39 25.0	29 18.6	82 52.6	33 21.2	82 52.6	45 28.8	66 42.3	93 59.6	12 7.7

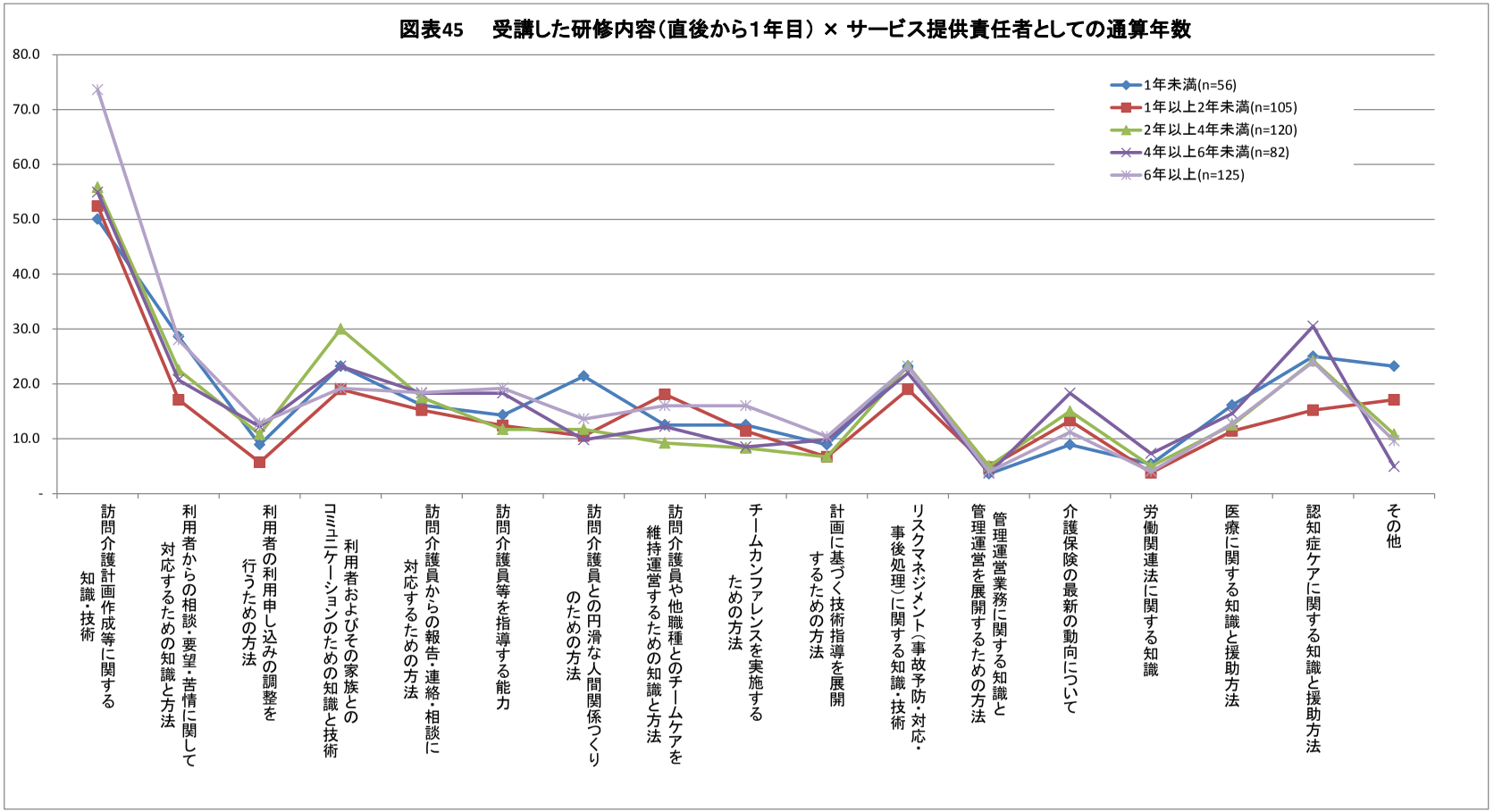
※受講した研修が 1 件以上の回答者を対象としている

図表44　受講した研修内容（サービス提供責任者になる前）× サービス提供責任者としての通算年数



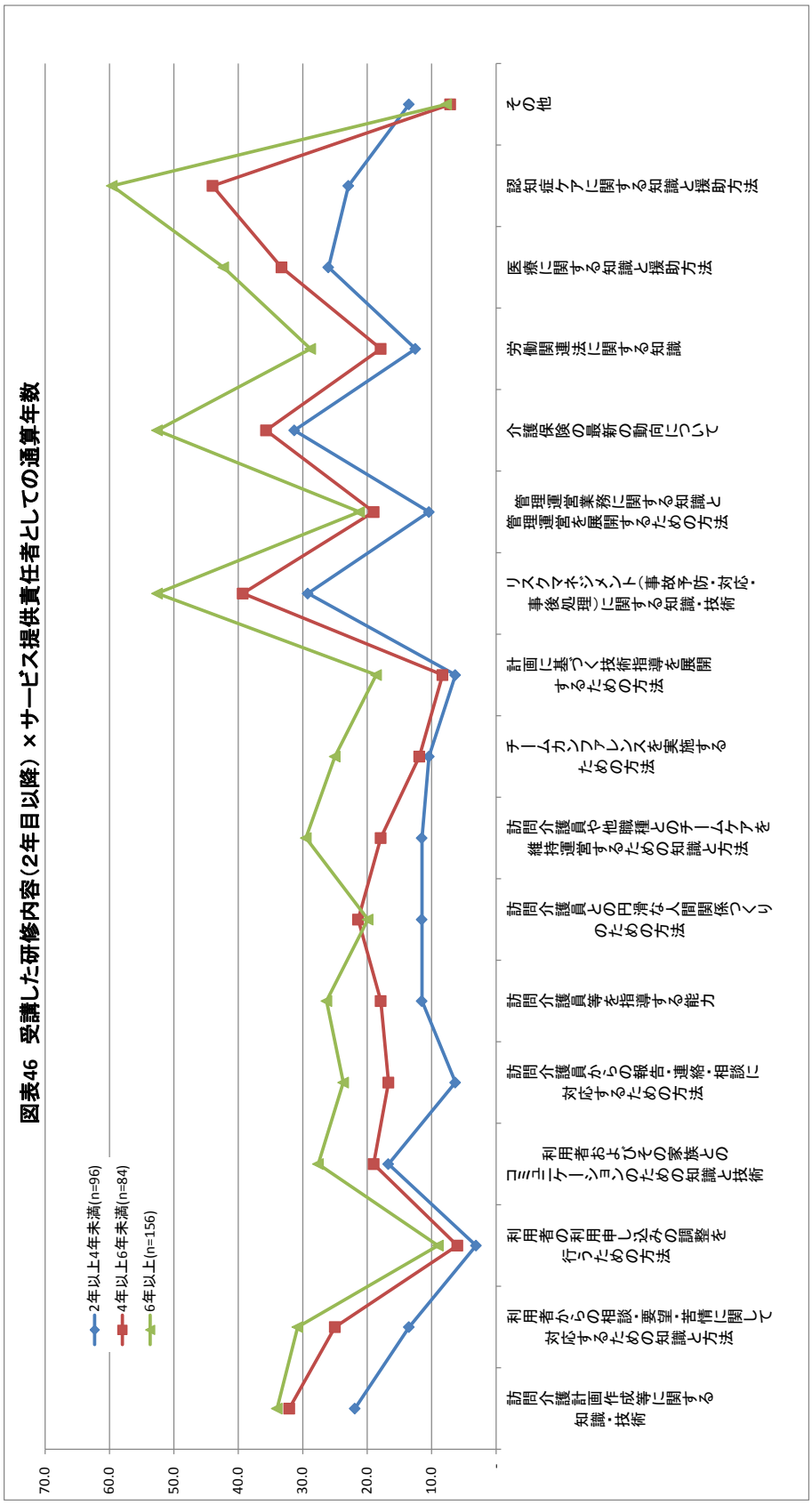
※受講した研修が１件以上の回答者を対象としている

図表45　受講した研修内容（直後から1年目）× サービス提供責任者としての通算年数



※受講した研修が１件以上の回答者を対象としている

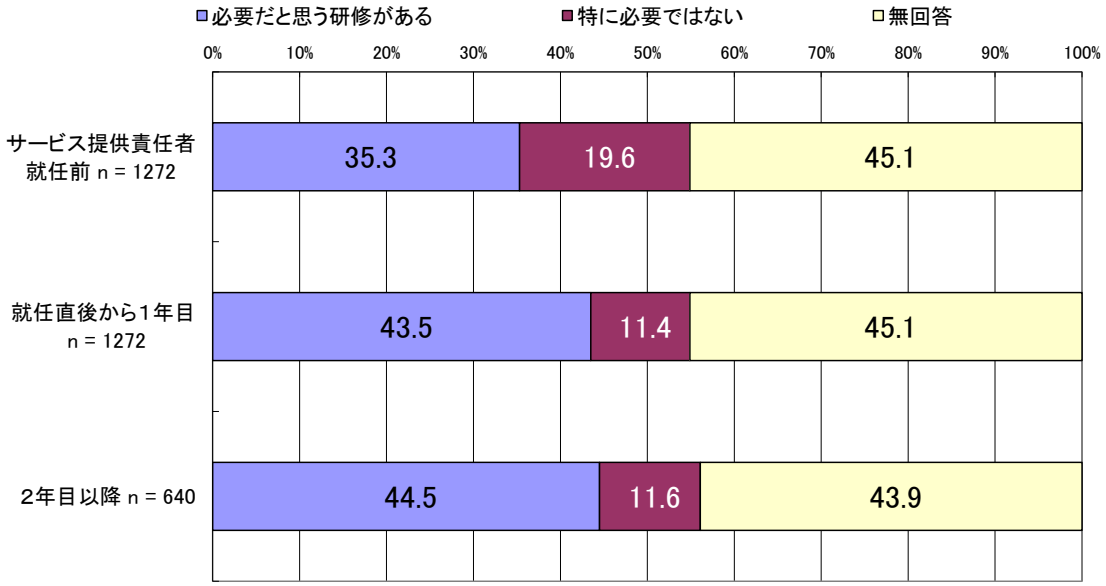
図表46　受講した研修内容（2年目以降）×サービス提供責任者としての通算年数



※受講した研修が１件以上の回答者を対象としている

③サービス提供責任者としての研修受講の必要性

図表47
サービス提供責任者としての研修受講の必要性



※2年目以降はサ責経験が1年を超えるサンプルのみを対象としている

図表48　受講の必要性（サービス提供責任者就任前）　×　受講経験（サービス提供責任者就任前）

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（サービス提供責任者就任前）			
		合計	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
受講経験（サービス提供責任者就任前）	全体	1272 100.0	449 35.3	249 19.6	574 45.1
	受講した（受講研修が1つ以上）	336 100.0	151 44.9	74 22.0	111 33.0
	受講していない	505 100.0	226 44.8	137 27.1	142 28.1

図表49　受講の必要性（就任直後から1年目）　×　受講経験（サービス提供責任者就任前）

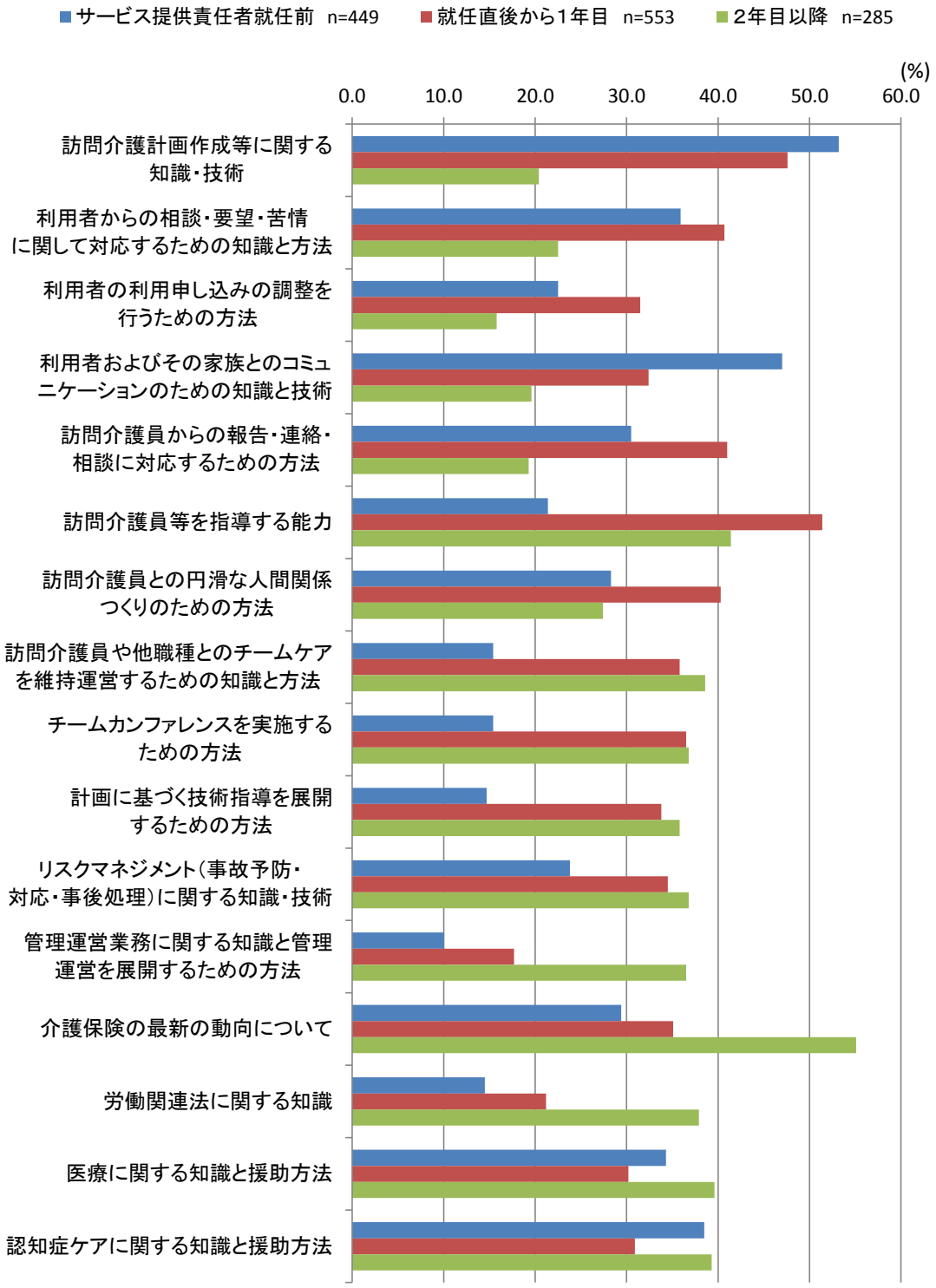
	上段:度数 下段:%	受講の必要性（就任直後から1年目）			
		合計	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
受講経験（サービス提供責任者就任前）	全体	1272 100.0	553 43.5	145 11.4	574 45.1
	受講した（受講研修が1つ以上）	336 100.0	182 54.2	43 12.8	111 33.0
	特に受講していない	505 100.0	288 57.0	75 14.9	142 28.1

図表50　受講の必要性（2年目以降）　×　受講経験（サービス提供責任者就任前）

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（2年目以降）			
		合計	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
受講経験（サービス提供責任者就任前）	全体	640 100.0	285 44.5	74 11.6	281 43.9
	受講した（受講研修が1つ以上）	180 100.0	106 58.9	23 12.8	51 28.3
	特に受講していない	298 100.0	155 52.0	45 15.1	98 32.9

④サービス提供責任者に必要だと思う研修の内容

図表51
サービス提供責任者に必要だと思う研修の内容



※必要だと思う研修が 1 件以上の回答者を対象としている

図表52　必要な研修内容（サービス提供責任者就任前）　x　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	必要な研修内容（サービス提供責任者になる前）																		
		全体	特に必要ではない	訪問介護計画作成等に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法	利用者の利用申し込みの調整を行うための方法	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法	訪問介護員等を指導する能力	訪問介護員との円滑な人間関係つくりのための方法	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営するための知識と方法	チームカンファレンスを実施するための方法	計画に基づく技術指導を展開するための方法	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	管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法	介護保険の最新の動向について	労働関連法に関する知識	医療に関する知識と援助方法	認知症ケアに関する知識と援助方法	その他
サービス提供責任者としての通算年数	全体	449	-	239	161	101	211	137	96	127	69	69	66	107	45	132	65	154	173	19
		100.0	-	53.2	35.9	22.5	47.0	30.5	21.4	28.3	15.4	15.4	14.7	23.8	10.0	29.4	14.5	34.3	38.5	4.2
	1年未満	128	-	81	64	36	62	38	35	40	32	26	26	39	17	46	22	51	58	6
		100.0	-	63.3	50.0	28.1	48.4	29.7	27.3	31.3	25.0	20.3	20.3	30.5	13.3	35.9	17.2	39.8	45.3	4.7
	1年以上2年未満	106	-	57	42	27	48	43	27	33	17	16	20	30	12	30	13	39	37	8
		100.0	-	53.8	39.6	25.5	45.3	40.6	25.5	31.1	16.0	15.1	18.9	28.3	11.3	28.3	12.3	36.8	34.9	7.5
	2年以上4年未満	81	-	46	19	17	32	22	18	22	9	12	11	21	10	20	11	21	27	2
		100.0	-	56.8	23.5	21.0	39.5	27.2	22.2	27.2	11.1	14.8	13.6	25.9	12.3	24.7	13.6	25.9	33.3	2.5
	4年以上6年未満	47	-	15	12	5	24	8	5	7	4	2	3	7	3	11	7	14	19	1
		100.0	-	31.9	25.5	10.6	51.1	17.0	10.6	14.9	8.5	4.3	6.4	14.9	6.4	23.4	14.9	29.8	40.4	2.1
	6年以上	81	-	36	21	15	42	24	9	22	5	12	5	7	2	22	9	25	28	2
		100.0	-	44.4	25.9	18.5	51.9	29.6	11.1	27.2	6.2	14.8	6.2	8.6	2.5	27.2	11.1	30.9	34.6	2.5

図表53　必要な研修内容（就任直後から1年目）x　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	必要な研修内容（直後から1年目）																		
		全体	特に必要ではない	訪問介護計画作成等に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法	利用者の利用申し込みの調整を行うための方法	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法	訪問介護員等を指導する能力	訪問介護員との円滑な人間関係つくりのための方法	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営するための知識と方法	チームカンファレンスを実施するための方法	計画に基づく技術指導を展開するための方法	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	管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法	介護保険の最新の動向について	労働関連法に関する知識	医療に関する知識と援助方法	認知症ケアに関する知識と援助方法	その他
サービス提供責任者としての通算年数	全体	553	-	263	225	174	179	227	284	223	198	202	187	191	98	194	117	167	171	20
		100.0	-	47.6	40.7	31.5	32.4	41.0	51.4	40.3	35.8	36.5	33.8	34.5	17.7	35.1	21.2	30.2	30.9	3.6
	1年未満	136	-	65	53	46	35	57	71	54	47	54	44	53	31	56	35	45	45	3
		100.0	-	47.8	39.0	33.8	25.7	41.9	52.2	39.7	34.6	39.7	32.4	39.0	22.8	41.2	25.7	33.1	33.1	2.2
	1年以上2年未満	134	-	61	55	42	48	51	77	65	60	59	52	45	31	55	32	41	43	6
		100.0	-	45.5	41.0	31.3	35.8	38.1	57.5	48.5	44.8	44.0	38.8	33.6	23.1	41.0	23.9	30.6	32.1	4.5
	2年以上4年未満	113	-	51	48	36	33	46	52	36	33	34	34	37	16	40	20	35	35	6
		100.0	-	45.1	42.5	31.9	29.2	40.7	46.0	31.9	29.2	30.1	30.1	32.7	14.2	35.4	17.7	31.0	31.0	5.3
	4年以上6年未満	59	-	32	19	16	19	28	28	23	15	17	16	14	6	12	10	16	17	1
		100.0	-	54.2	32.2	27.1	32.2	47.5	47.5	39.0	25.4	28.8	27.1	23.7	10.2	20.3	16.9	27.1	28.8	1.7
	6年以上	105	-	52	49	34	44	42	54	45	41	35	38	42	14	31	20	30	31	3
		100.0	-	49.5	46.7	32.4	41.9	40.0	51.4	42.9	39.0	33.3	36.2	40.0	13.3	29.5	19.0	28.6	29.5	2.9

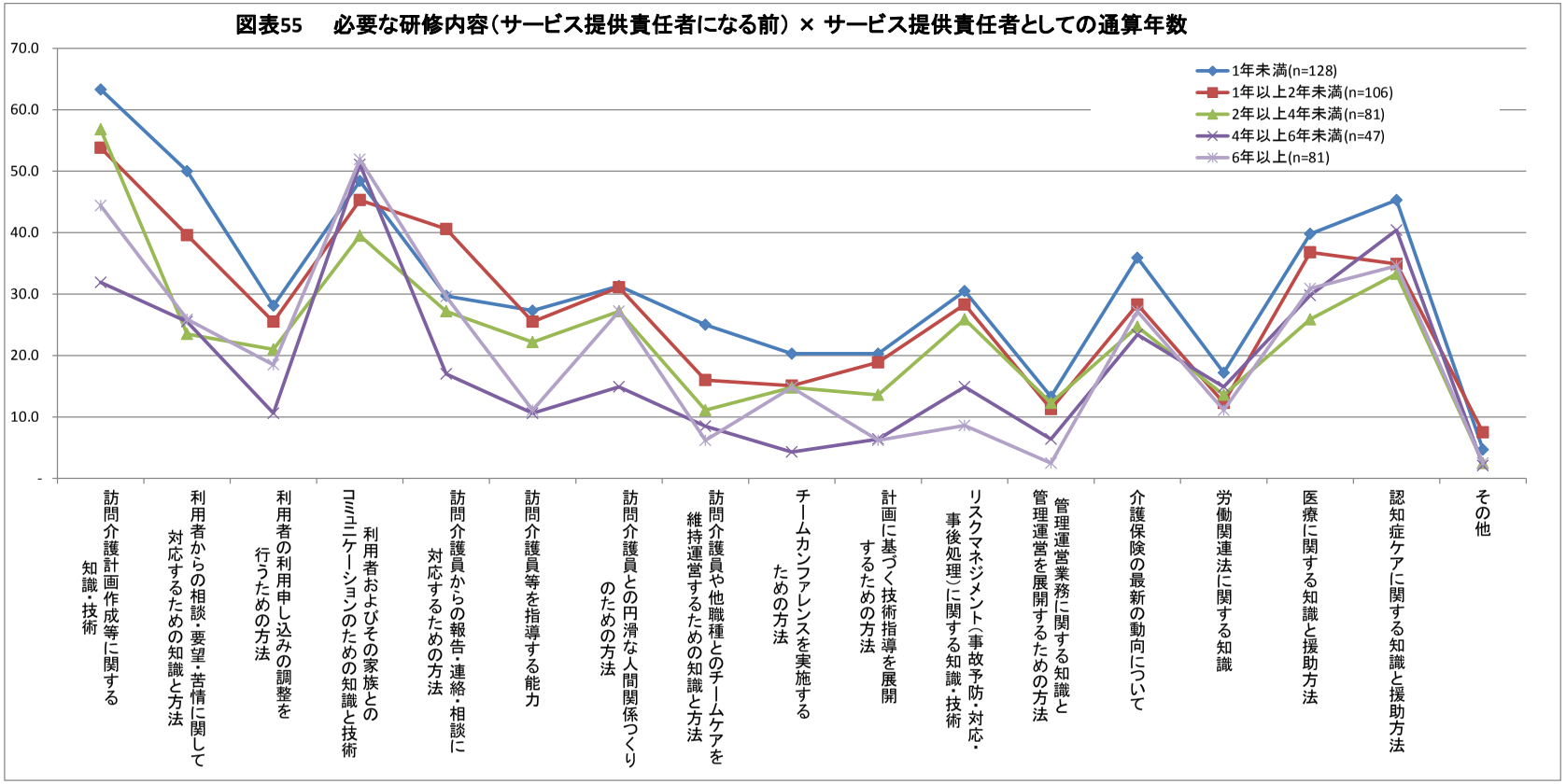
※必要だと思う研修が 1 件以上の回答者を対象としている

図表54　必要な研修内容(2年目以降) × サービス提供責任者としての通算年数

上段:度数 下段:%		必要な研修内容(2年目以降)																	
		全体	特に必要ではない	訪問介護計画作成等に関する知識・技術	利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法	利用者の利用申し込みの調整を行うための方法	利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術	訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法	訪問介護員等を指導する能力	訪問介護員との円滑な人間関係つくりのための方法	訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営するための知識と方法	チームカンファレンスを実施するための方法	計画に基づく技術指導を展開するための方法	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	管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法	介護保険の最新の動向について	労働関連法に関する知識	医療に関する知識と援助方法	認知症ケアに関する知識と援助方法	その他
サービス提供責任者としての通算年数	全体	285 100.0	- -	58 20.4	64 22.5	45 15.8	56 19.6	55 19.3	118 41.4	78 27.4	110 38.6	105 36.8	102 35.8	105 36.8	104 36.5	157 55.1	108 37.9	113 39.6	112 39.3	15 5.3
	1年未満	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	1年以上2年未満	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	2年以上4年未満	111 100.0	- -	22 19.8	27 24.3	17 15.3	24 21.6	22 19.8	47 42.3	30 27.0	38 34.2	37 33.3	37 33.3	39 35.1	32 28.8	59 53.2	37 33.3	37 33.3	37 33.3	8 7.2
	4年以上6年未満	63 100.0	- -	16 25.4	14 22.2	13 20.6	12 19.0	17 27.0	28 44.4	19 30.2	26 41.3	27 42.9	23 36.5	30 47.6	21 33.3	34 54.0	23 36.5	26 41.3	31 49.2	3 4.8
	6年以上	111 100.0	- -	20 18.0	23 20.7	15 13.5	20 18.0	16 14.4	43 38.7	29 26.1	46 41.4	41 36.9	42 37.8	36 32.4	51 45.9	64 57.7	48 43.2	50 45.0	44 39.6	4 3.6

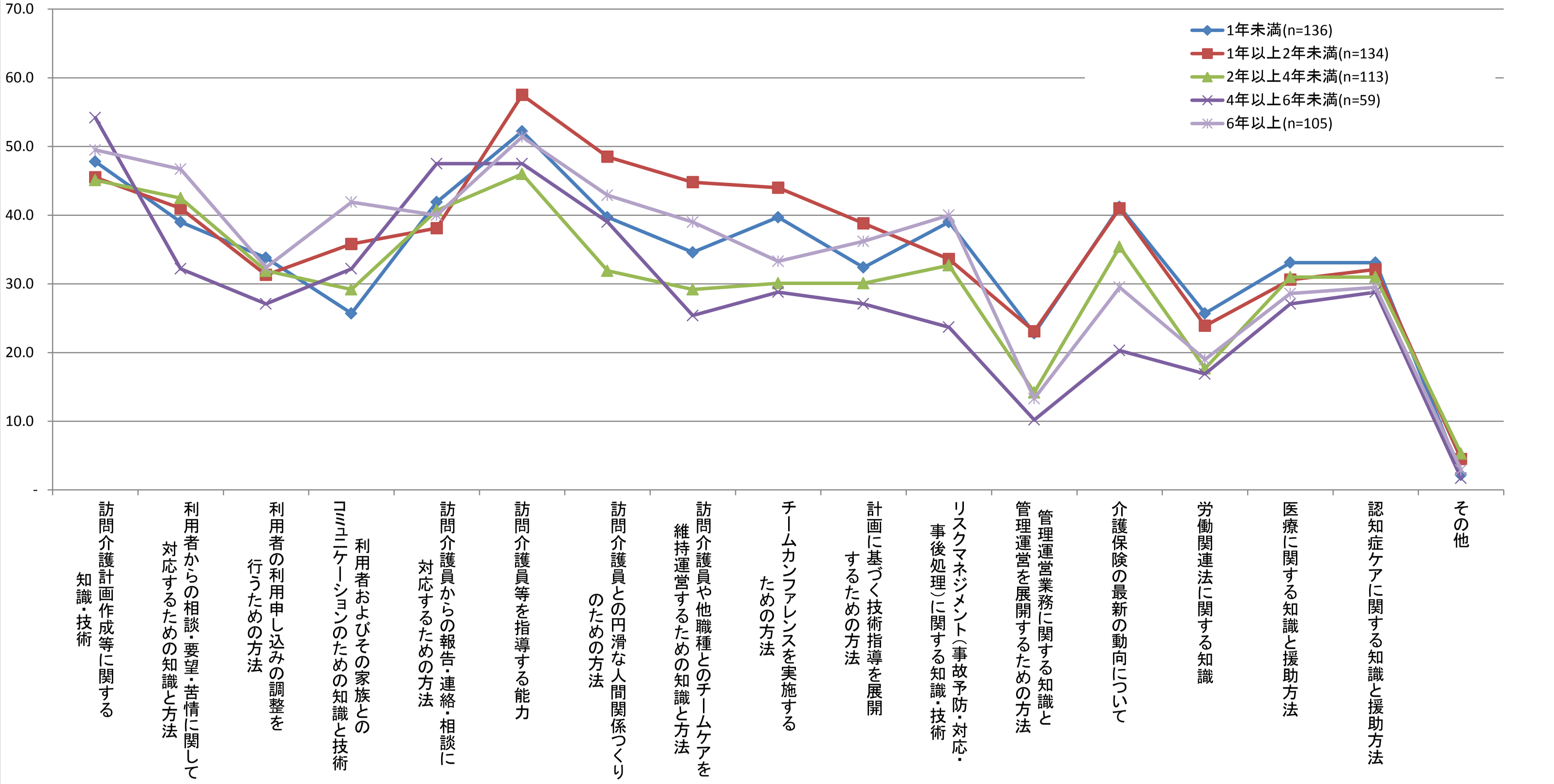
※必要だと思う研修が１件以上の回答者を対象としている

図表55　必要な研修内容（サービス提供責任者になる前）× サービス提供責任者としての通算年数



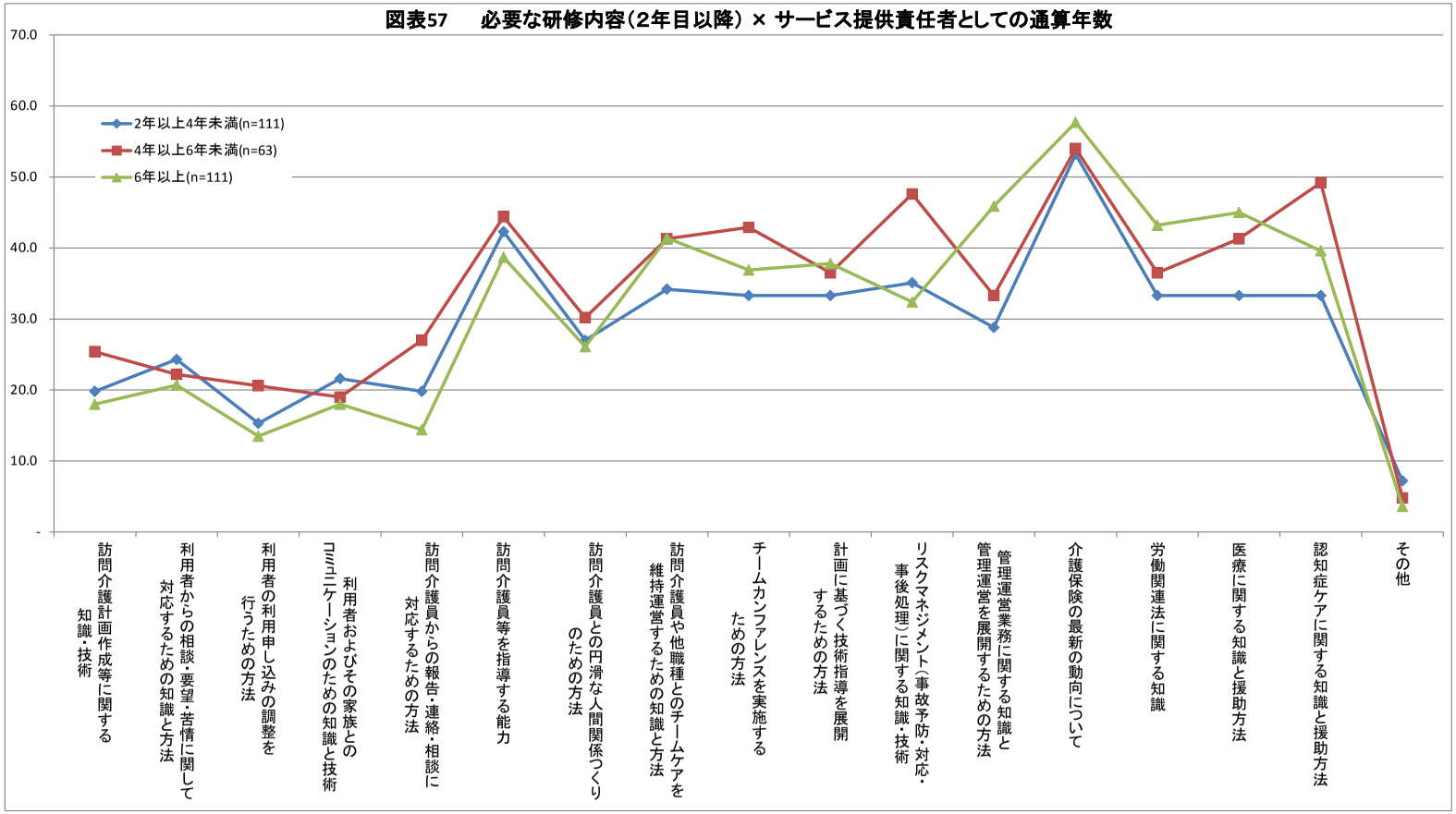
※必要だと思う研修が 1 件以上の回答者を対象としている

図表56　必要な研修内容（直後から1年目）× サービス提供責任者としての通算年数



※必要だと思う研修が 1 件以上の回答者を対象としている

図表57　必要な研修内容（2年目以降）× サービス提供責任者としての通算年数



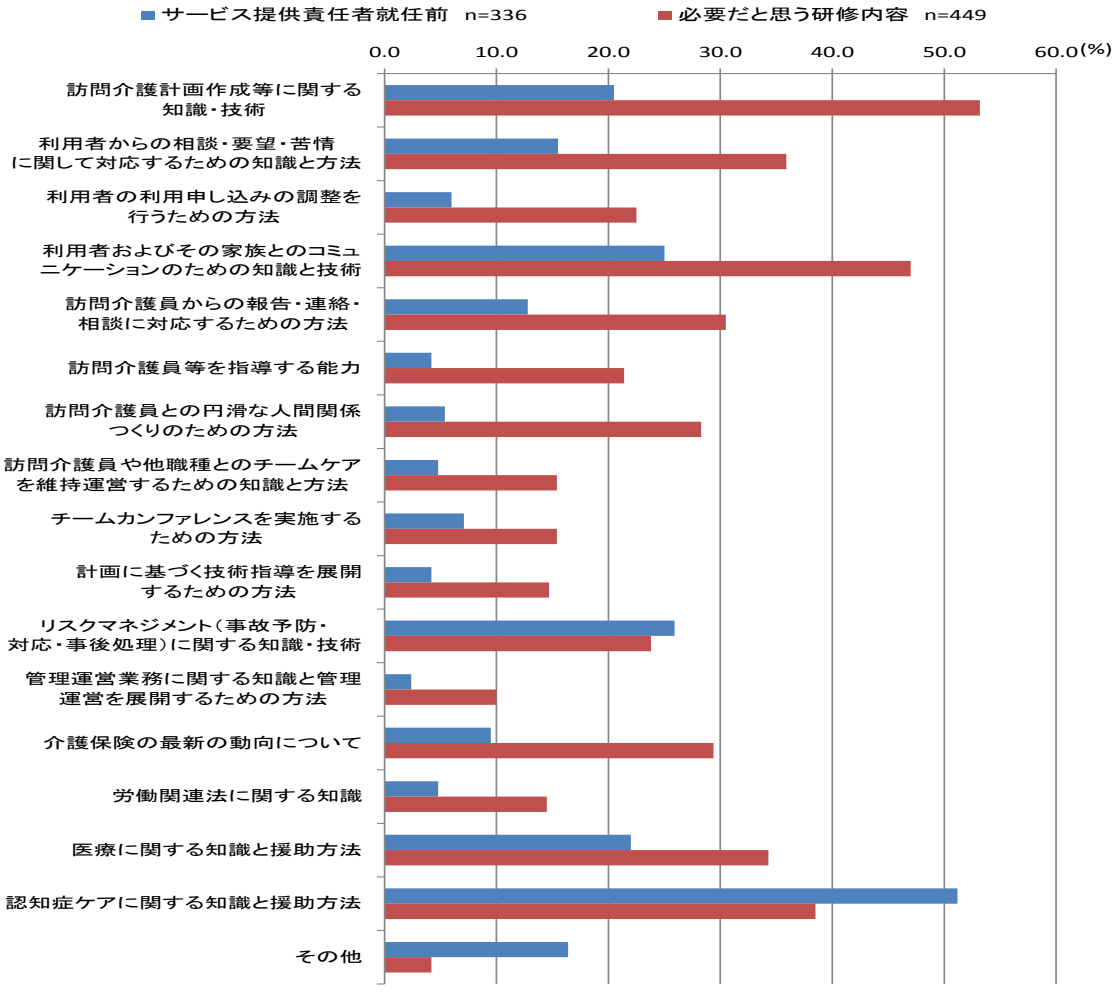
※必要だと思う研修が 1 件以上の回答者を対象としている

図表58

		サービス提供責任者就任前	就任直後から1年目	2年目以降
受講したことのある内容	n数	336	494	336
	回答件数	798	1422	1355
	平均件数	2.38	2.88	4.03
必要だと思う内容	n数	449	553	285
	回答件数	1971	3120	1505
	平均件数	4.39	5.64	5.28

⑤サービス提供責任者としての研修について受講した研修と必要だと思う研修の比較（サービス提供責任者就任前）

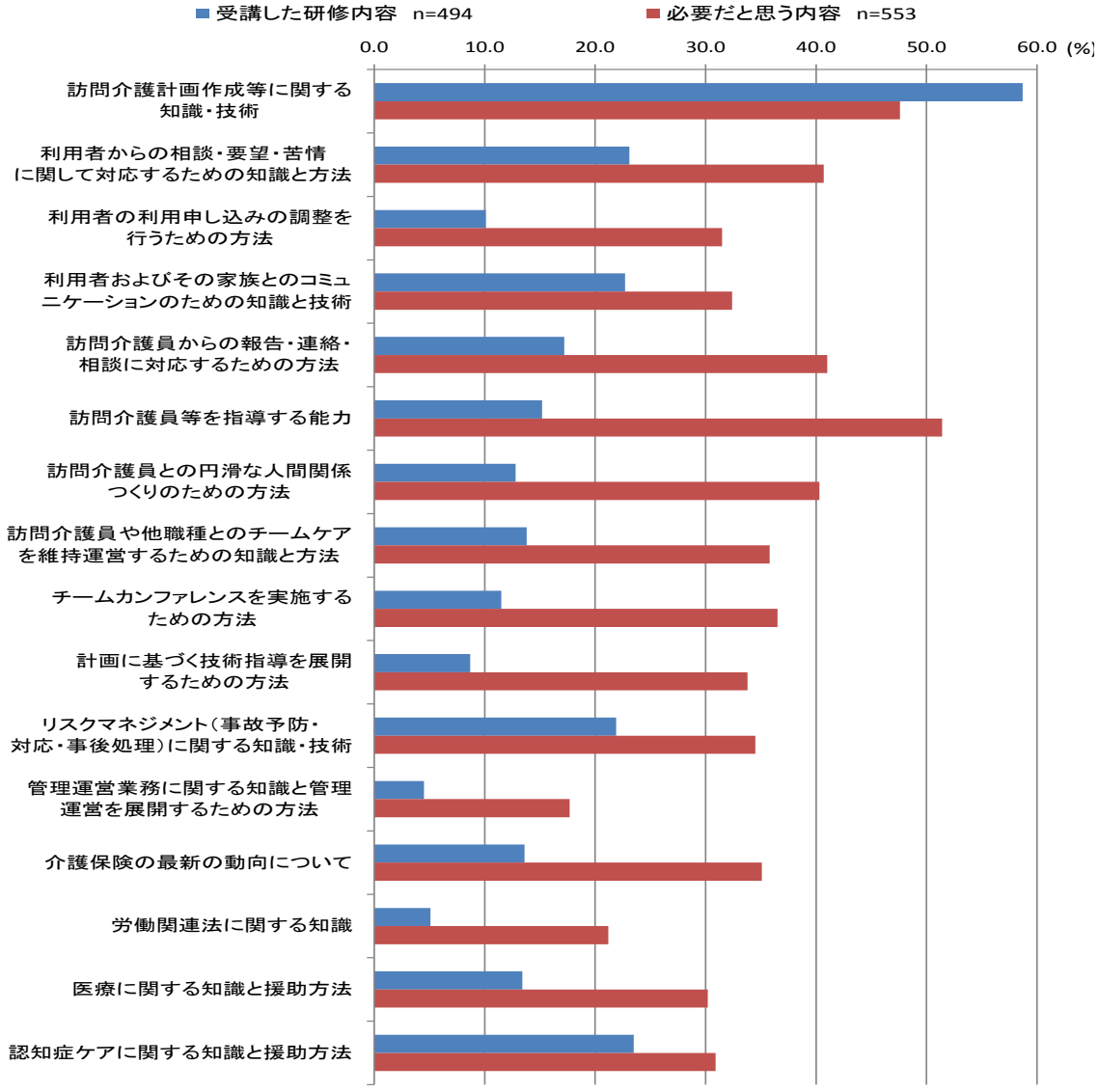
図表59
サービス提供責任者としての研修について受講した研修と必要だと思う研修の比較（サービス提供責任者就任前）



※受講した研修が 1 件以上／必要だと思う研修が 1 件以上の回答者を対象としている

⑥サービス提供責任者としての研修について受講した研修と必要だと思う研修の比較（就任直後から１年目）

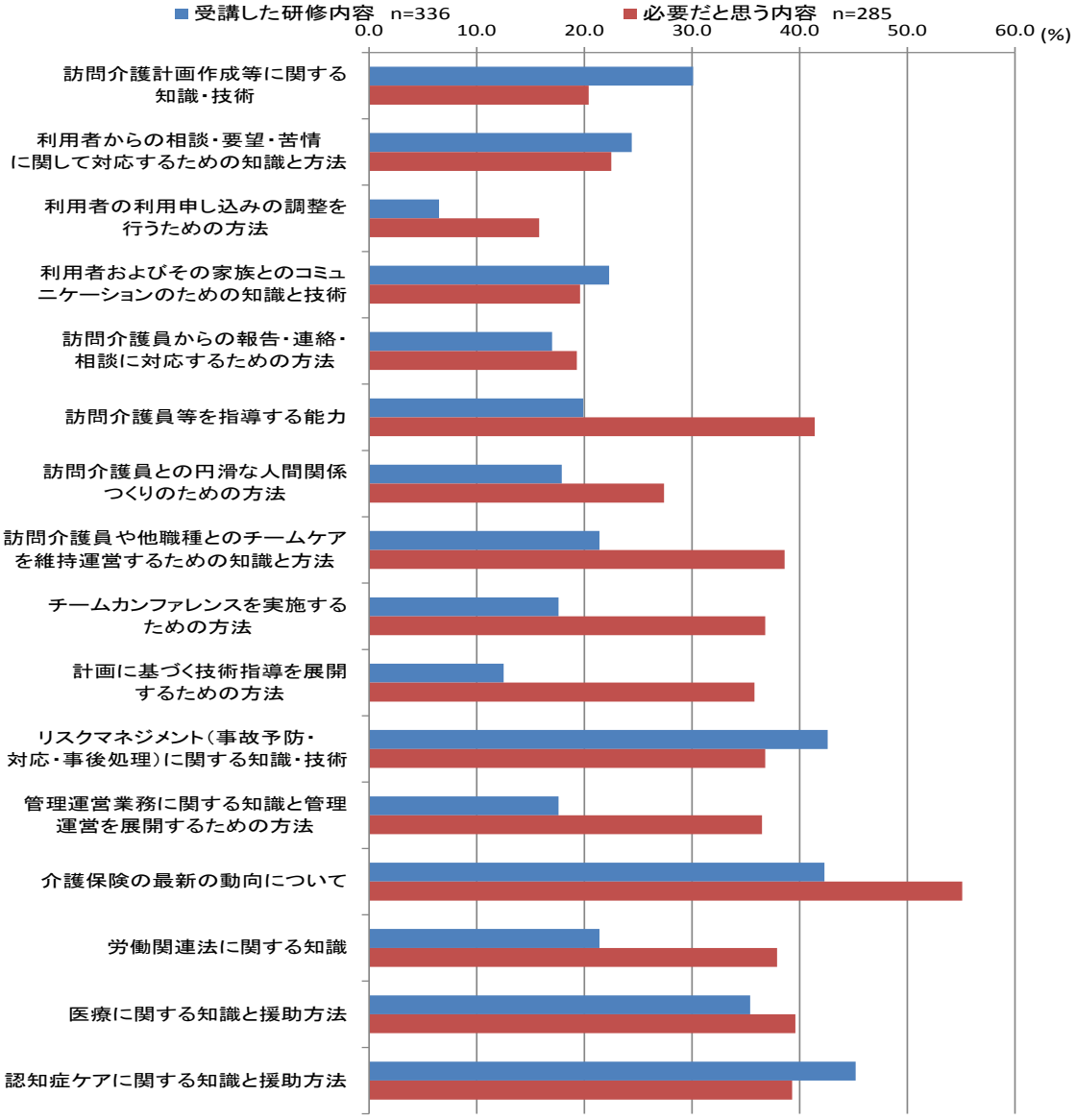
図表60
サービス提供責任者としての研修について受講した研修と必要だと思う研修の比較（就任直後から1年目）



※受講した研修が１件以上／必要だと思う研修が１件以上の回答者を対象としている

⑦サービス提供責任者としての研修について受講した研修と必要だと思う研修の比較（２年目以降）

図表61
サービス提供責任者としての研修について受講した研修と必要だと思う研修の比較（2年目以降）



※受講した研修が１件以上／必要だと思う研修が１件以上の回答者を対象としている

図表62　受講有無（サービス提供責任者就任前）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講経験（サービス提供責任者就任前）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
サービス提供責任者としての通算年数	全体	1272 100.0	336 26.4	505 39.7	431 33.9
	1年未満	341 100.0	84 24.6	109 32.0	148 43.4
	1年以上2年未満	262 100.0	66 25.2	96 36.6	100 38.2
	2年以上4年未満	246 100.0	79 32.1	103 41.9	64 26.0
	4年以上6年未満	149 100.0	46 30.9	67 45.0	36 24.2
	6年以上	245 100.0	55 22.4	128 52.2	62 25.3

図表63　受講経験（就任直後から1年目）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講経験（就任直後から1年目）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
サービス提供責任者としての通算年数	全体	1272 100.0	494 38.8	347 27.3	431 33.9
	1年未満	341 100.0	56 16.4	137 40.2	148 43.4
	1年以上2年未満	262 100.0	105 40.1	57 21.8	100 38.2
	2年以上4年未満	246 100.0	120 48.8	62 25.2	64 26.0
	4年以上6年未満	149 100.0	82 55.0	31 20.8	36 24.2
	6年以上	245 100.0	125 51.0	58 23.7	62 25.3

図表64　受講経験（2年目以降）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講経験（2年目以降）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
サービス提供責任者としての通算年数	全体	640 100.0	336 52.5	142 22.2	162 25.3
	1年未満	- -	- -	- -	- -
	1年以上2年未満	- -	- -	- -	- -
	2年以上4年未満	246 100.0	96 39.0	86 35.0	64 26.0
	4年以上6年未満	149 100.0	84 56.4	29 19.5	36 24.2
	6年以上	245 100.0	156 63.7	27 11.0	62 25.3

図表65　受講の必要性（サービス提供責任者就任前）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（サービス提供責任者就任前）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
サービス提供責任者としての通算年数	全体	1272 100.0	449 35.3	249 19.6	574 45.1
	1年未満	341 100.0	128 37.5	44 12.9	169 49.6
	1年以上2年未満	262 100.0	106 40.5	51 19.5	105 40.1
	2年以上4年未満	246 100.0	81 32.9	64 26.0	101 41.1
	4年以上6年未満	149 100.0	47 31.5	32 21.5	70 47.0
	6年以上	245 100.0	81 33.1	54 22.0	110 44.9

図表66　受講の必要性（就任直後から1年目）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（就任直後から1年目）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
サービス提供責任者としての通算年数	全体	1272 100.0	553 43.5	145 11.4	574 45.1
	1年未満	341 100.0	136 39.9	36 10.6	169 49.6
	1年以上2年未満	262 100.0	134 51.1	23 8.8	105 40.1
	2年以上4年未満	246 100.0	113 45.9	32 13.0	101 41.1
	4年以上6年未満	149 100.0	59 39.6	20 13.4	70 47.0
	6年以上	245 100.0	105 42.9	30 12.2	110 44.9

図表67　受講の必要性（2年目以降）　×　サービス提供責任者としての通算年数

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（2年目以降）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
サービス提供責任者としての通算年数	全体	640 100.0	285 44.5	74 11.6	281 43.9
	1年未満	- -	- -	- -	- -
	1年以上2年未満	- -	- -	- -	- -
	2年以上4年未満	246 100.0	111 45.1	34 13.8	101 41.1
	4年以上6年未満	149 100.0	63 42.3	16 10.7	70 47.0
	6年以上	245 100.0	111 45.3	24 9.8	110 44.9

+10pt　+5pt　−5pt　−10pt

図表68　受講有無（サービス提供責任者就任前）　× サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数

	上段:度数 下段:%	受講有無（サービス提供責任者就任前）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数	全体	1272 100.0	336 26.4	505 39.7	431 33.9
	1年未満	236 100.0	53 22.5	98 41.5	85 36.0
	1年以上2年未満	93 100.0	29 31.2	37 39.8	27 29.0
	2年以上3年未満	84 100.0	20 23.8	36 42.9	28 33.3
	3年以上4年未満	139 100.0	35 25.2	54 38.8	50 36.0
	4年以上5年未満	95 100.0	25 26.3	41 43.2	29 30.5
	5年以上6年未満	109 100.0	29 26.6	46 42.2	34 31.2
	6年以上7年未満	71 100.0	26 36.6	28 39.4	17 23.9
	7年以上8年未満	57 100.0	17 29.8	29 50.9	11 19.3
	8年以上9年未満	49 100.0	12 24.5	19 38.8	18 36.7
	9年以上10年未満	42 100.0	16 38.1	10 23.8	16 38.1
	10年以上	221 100.0	63 28.5	87 39.4	71 32.1

図表69　受講経験（就任直後から1年目）　× サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数

	上段:度数 下段:%	受講経験（就任直後から1年目）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数	全体	1272 100.0	494 38.8	347 27.3	431 33.9
	1年未満	236 100.0	81 34.3	70 29.7	85 36.0
	1年以上2年未満	93 100.0	32 34.4	34 36.6	27 29.0
	2年以上3年未満	84 100.0	35 41.7	21 25.0	28 33.3
	3年以上4年未満	139 100.0	51 36.7	38 27.3	50 36.0
	4年以上5年未満	95 100.0	46 48.4	20 21.1	29 30.5
	5年以上6年未満	109 100.0	41 37.6	34 31.2	34 31.2
	6年以上7年未満	71 100.0	29 40.8	25 35.2	17 23.9
	7年以上8年未満	57 100.0	30 52.6	16 28.1	11 19.3
	8年以上9年未満	49 100.0	15 30.6	16 32.7	18 36.7
	9年以上10年未満	42 100.0	21 50.0	5 11.9	16 38.1
	10年以上	221 100.0	92 41.6	58 26.2	71 32.1

図表70　受講経験（2年目以降）　× サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数

	上段:度数 下段:%	受講経験（2年目以降）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数	全体	640 100.0	336 52.5	142 22.2	162 25.3
	1年未満	79 100.0	39 49.4	27 34.2	13 16.5
	1年以上2年未満	33 100.0	16 48.5	10 30.3	7 21.2
	2年以上3年未満	38 100.0	23 60.5	7 18.4	8 21.1
	3年以上4年未満	84 100.0	41 48.8	16 19.0	27 32.1
	4年以上5年未満	53 100.0	29 54.7	8 15.1	16 30.2
	5年以上6年未満	66 100.0	37 56.1	12 18.2	17 25.8
	6年以上7年未満	39 100.0	23 59.0	10 25.6	6 15.4
	7年以上8年未満	35 100.0	20 57.1	11 31.4	4 11.4
	8年以上9年未満	27 100.0	15 55.6	3 11.1	9 33.3
	9年以上10年未満	18 100.0	12 66.7	2 11.1	4 22.2
	10年以上	140 100.0	70 50.0	31 22.1	39 27.9

図表71　受講の必要性（サービス提供責任者就任前）　× サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（サービス提供責任者就任前）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数	全体	1272 100.0	449 35.3	249 19.6	574 45.1
	1年未満	236 100.0	98 41.5	45 19.1	93 39.4
	1年以上2年未満	93 100.0	35 37.6	18 19.4	40 43.0
	2年以上3年未満	84 100.0	33 39.3	16 19.0	35 41.7
	3年以上4年未満	139 100.0	50 36.0	28 20.1	61 43.9
	4年以上5年未満	95 100.0	30 31.6	21 22.1	44 46.3
	5年以上6年未満	109 100.0	41 37.6	18 16.5	50 45.9
	6年以上7年未満	71 100.0	26 36.6	21 29.6	24 33.8
	7年以上8年未満	57 100.0	21 36.8	11 19.3	25 43.9
	8年以上9年未満	49 100.0	18 36.7	6 12.2	25 51.0
	9年以上10年未満	42 100.0	15 35.7	12 28.6	15 35.7
	10年以上	221 100.0	68 30.8	40 18.1	113 51.1

図表72　受講の必要性（就任直後から1年目）　× サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（就任直後から1年目）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数	全体	1272 100.0	553 43.5	145 11.4	574 45.1
	1年未満	236 100.0	111 47.0	32 13.6	93 39.4
	1年以上2年未満	93 100.0	40 43.0	13 14.0	40 43.0
	2年以上3年未満	84 100.0	40 47.6	9 10.7	35 41.7
	3年以上4年未満	139 100.0	68 48.9	10 7.2	61 43.9
	4年以上5年未満	95 100.0	49 51.6	2 2.1	44 46.3
	5年以上6年未満	109 100.0	45 41.3	14 12.8	50 45.9
	6年以上7年未満	71 100.0	37 52.1	10 14.1	24 33.8
	7年以上8年未満	57 100.0	25 43.9	7 12.3	25 43.9
	8年以上9年未満	49 100.0	18 36.7	6 12.2	25 51.0
	9年以上10年未満	42 100.0	21 50.0	6 14.3	15 35.7
	10年以上	221 100.0	79 35.7	29 13.1	113 51.1

図表73　受講の必要性（2年目以降）　× サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数

	上段:度数 下段:%	受講の必要性（2年目以降）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
サービス提供責任者就任以前に訪問介護サービスに従事した通算年数	全体	640 100.0	285 44.5	74 11.6	281 43.9
	1年未満	79 100.0	42 53.2	16 20.3	21 26.6
	1年以上2年未満	33 100.0	14 42.4	3 9.1	16 48.5
	2年以上3年未満	38 100.0	22 57.9	2 5.3	14 36.8
	3年以上4年未満	84 100.0	32 38.1	10 11.9	42 50.0
	4年以上5年未満	53 100.0	23 43.4	5 9.4	25 47.2
	5年以上6年未満	66 100.0	30 45.5	8 12.1	28 42.4
	6年以上7年未満	39 100.0	23 59.0	7 17.9	9 23.1
	7年以上8年未満	35 100.0	16 45.7	4 11.4	15 42.9
	8年以上9年未満	27 100.0	10 37.0	2 7.4	15 55.6
	9年以上10年未満	18 100.0	9 50.0	4 22.2	5 27.8
	10年以上	140 100.0	53 37.9	12 8.6	75 53.6

+10pt　+5pt　−5pt　−10pt

図表74　受講有無（サービス提供責任者就任前）　× どのようなサービス提供責任者か

上段:度数 下段:%		受講経験（サービス提供責任者就任前）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
どのようなサービス提供責任者か	全体	1272 100.0	336 26.4	505 39.7	431 33.9
	非常勤のサービス提供責任者	96 100.0	21 21.9	34 35.4	41 42.7
	専任のサービス提供責任者	848 100.0	226 26.7	339 40.0	283 33.4
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	284 100.0	80 28.2	122 43.0	82 28.9

図表75　受講経験（就任直後から1年目）　× どのようなサービス提供責任者か

上段:度数 下段:%		受講経験（就任直後から1年目）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
どのようなサービス提供責任者か	全体	1272 100.0	494 38.8	347 27.3	431 33.9
	非常勤のサービス提供責任者	96 100.0	32 33.3	23 24.0	41 42.7
	専任のサービス提供責任者	848 100.0	330 38.9	235 27.7	283 33.4
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	284 100.0	122 43.0	80 28.2	82 28.9

図表76　受講経験（2年目以降）　× どのようなサービス提供責任者か

上段:度数 下段:%		受講経験（2年目以降）			
		全体	受講した	特に受講していない	無回答
どのようなサービス提供責任者か	全体	640 100.0	336 52.5	142 22.2	162 25.3
	非常勤のサービス提供責任者	33 100.0	15 45.5	7 21.2	11 33.3
	専任のサービス提供責任者	393 100.0	206 52.4	89 22.6	98 24.9
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	196 100.0	108 55.1	40 20.4	48 24.5

図表77　受講の必要性（サービス提供責任者就任前）　× どのようなサービス提供責任者か

上段:度数 下段:%		受講の必要性（サービス提供責任者就任前）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
どのようなサービス提供責任者か	全体	1272 100.0	449 35.3	249 19.6	574 45.1
	非常勤のサービス提供責任者	96 100.0	24 25.0	23 24.0	49 51.0
	専任のサービス提供責任者	848 100.0	299 35.3	172 20.3	377 44.5
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	284 100.0	117 41.2	50 17.6	117 41.2

図表78　受講の必要性（就任直後から1年目）　× どのようなサービス提供責任者か

上段:度数 下段:%		受講の必要性（就任直後から1年目）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
どのようなサービス提供責任者か	全体	1272 100.0	553 43.5	145 11.4	574 45.1
	非常勤のサービス提供責任者	96 100.0	36 37.5	11 11.5	49 51.0
	専任のサービス提供責任者	848 100.0	370 43.6	101 11.9	377 44.5
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	284 100.0	136 47.9	31 10.9	117 41.2

図表79　受講の必要性（2年目以降）　× どのようなサービス提供責任者か

上段:度数 下段:%		受講の必要性（2年目以降）			
		全体	必要だと思う研修がある	特に必要ではない	無回答
どのようなサービス提供責任者か	全体	640 100.0	285 44.5	74 11.6	281 43.9
	非常勤のサービス提供責任者	33 100.0	10 30.3	1 3.0	22 66.7
	専任のサービス提供責任者	393 100.0	182 46.3	48 12.2	163 41.5
	管理者と兼任しているサービス提供責任者	196 100.0	86 43.9	22 11.2	88 44.9

+10pt　+5pt　−5pt　−10pt

（７） 研修受講を阻害する要因

図表 80　研修受講を阻害する要因	回答数
多忙/業務量が多い	170
人材不足	123
時間がない/取れない	101
シフト・日時調整が難しい	49
研修費が高い	31
研修地が遠い/交通の便が悪い	23
休みがない/取れない	20
会社・上司等の理解不足	20
代わりがいない	16
突発的な業務が入る	15
研修がない/少ない	9
その他	9
受講出来ている	8
研修情報の不足	8
会社の支援等がない	5
研修期間が長い/研修開催日時が合わない	4
学びたい研修がない	2

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因 （その1）
0	0	会社の理解があり困難はありません。
0	0	研修がある事がわからない。
0	0	現場にスタッフが少ない（人員不足）為、休めない。
0	0	事務作業が多く、人員不足で現場に入らないといけないので時間が取れない。
0	0	人員が少ない為、研修で人員が更に少なくなると、残りのスタッフ負担が多くなる。
0	0	人員不足（ヘルパー等の体調不良など）
0	0	日常業務に追われ、研修受講の時間がない。上記状況でモチベーションも上がらない。
0	0	日程の調整
0	1	訪問介護員不足により、自分自身の訪問サービス量が多い。
0	2	自身が行う訪問介護業務の日程調整
0	2	実務が忙しい為

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その2）
0	4	業務が多く、現場を任せられる職員がいない。
0	3	私が勤務している法人は、ヘルパー協会への年会費・研修費用は全額自己負担で、研修を受講する日は自分の休暇を利用して出席することになっております。サ責でも介護員でも、基本給や手当に変わりなく一律です。これ以上、訪問業務が増えると日程等の調整が困難になります。（管理者含め3人体制のため）赤字経営なので仕方ない？かもしれませんが、今のままではサ責をやりたい（やれる人）がいなくなるのではと心配しています。
0	4	余暇、時間の確保だと思う。
0	5	忙しく、参加したいが参加すると、その分の仕事をいつするか、悩む。
0	5	研修の日の在宅サービスを他にふれない。
0	5	研修を知る機会がない。人手不足。
0	6	H26.6 月より、研修を受けることになりました。
0	9	人手不足
0	10	少し遠い為受講しにくい。
0	10	連続して何日も仕事を休まなければならないこと。
0.08	0	宿直
0.08	0	ヘルパーの絶対数が少なく、サ責も訪問等に行かなくてはならず、時間がとれない。
0.08	5	訪問介護員不足で、提供にたずさわる場面があり、なかなか実務的な事が中途になり、またスキルアップに進めないのが現在の状況です。
0.08	9	時間的に多忙な為、仕事をぬけることが難しい。
0.08	9	日常業務の忙しさ
0.08	10	休みがとりにくい。休むと訪問業務に迷惑をかける。
0.08	13	人手不足の為、研修に出る時間がない為です。
0.17	0	介護員：サ責とも日々サービスで時間が一杯であり、サービス振り替え、代行が難しい為
0.17	0	基礎になる項目は全て受講したい。受講の場所や費用をもっと気軽に出来るようにしていただけたら幸いです。
0.17	0	時間に余裕がない。特に月末、月初。
0.17	0	仕事がたまってしまう。毎日計画的に行う業務ができなくなる。
0.17	0.17	曜日？土日はきつい。人手がないので。介護事務の人がいないので、請求、ヘルパー給料とか上の人がやるので、サービスに出る時間が増える。
0.17	1	時間がない（業務に追われているため）
0.17	1.5	人員不足で休みや時間の調整が取れない。
0.17	2	自分もサービスに出る事が多い。休みが思うように取れない。
0.17	3	業務が忙しく研修の日程に合わない。
0.17	4	業務多忙のため時間的余裕がない（サ責とヘルパーを兼務している）。経済的な問題（費用は会社持ちか自分持ちか）。
0.17	6	人手が足りていないので他のサ責の方にあまり詳しく教えてもらっていないので、自分でテキストを読んだが、意味が分からない。
0.17	7	ヘルパーの人員が足りず、自身がヘルパーとして通常援助に出ているため、休み又は研修時間がとれない。
0.25	0	業務過多

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その3）
0.25	0	私は、共にサ責として仕事をしている同期入社の同僚から、この仕事を学びながら従事しています。入社当初より、会社に研修制度がない上に、特に詳しく業務を学ぶこともなく、現在仕事をしています。同僚より教えていただきながら、サ責が行うであろう仕事の一通りは覚えました。入社してサ責の任について、まだ 3 ヶ月です。施設での経験は 10 年以上ある為現場には強いですが、事務的なことは、まだ学んでいる途中です。会社あてに、研修受講の案内をどんどん送ってほしいです。
0.25	2.25	人材不足
0.25	5	モチベーション維持の困難さ
0.25	7	サ責の仕事量の多さに時間を取る事が出来ない人が多いと思います。仕事量の検討をお願いしたいと思います。ヘルパーの仕事を減らした方がいいと思います。
0.25	9.5	なかなか日にちや時間の調整が難しい。
0.25	10	今回の受講もそうですが、会社での業務がたまり 3 日間立て続けはつらいと感じました。また、受講中も利用者とのトラブルなどの連絡もあり、そちらに気が行くこともありました。社内でフォローは頂きましたが、やはり責任があるので先送りにも出来ずに困りました。サ責の人数枠を 40 よりも下げてほしいです。サ責の人数が増えると、雑務の負担の軽減がのぞめるのでのではと思います。
0.33	0	勤務表の調整など
0.33	0	人員不足
0.33	0	日常業務・対応がある為時間が取れない。
0.33	1	日々のサービスが優先されるでしょうから、定期的（長期に渡る）研修は難しいと思います。
0.33	3.3	訪問があり日程の調整が困難
0.33	−	人材不足
0.4	9	家族（子供）に障害がある為、土日曜日の時間調整、又は平日の朝・夕方について時間に制限がある。
0.42	0	土曜日が公休日なので、なかなかいけない。一日の研修だと、業務の関係で出れない。
0.42	10	時間的余裕がない。
0.42	13	時間的に遅く、交通の便が悪い。
0.42	14	常勤サ責が 1 人のため利用者宅への訪問（稼働）・事務作業を 1 人でこなさなければならず、平日の昼に限らず、夕方以降も時間がとれない夕方以降に事務作業をしなければならない。常勤サ責 1 人で今現在 47 名を見ている状態なので手いっぱいです。
0.5	0	①どの研修に行ったら記録物などしっかりと教えて頂けるのか分からない。基本的ところからすべてにおいて習得したい。 ②住宅型有料老人ホーム内での注意点など、勤務表作成など知りたい。
0.5	0	代わりがいない
0.5	0	義務化されていない為、会社として介護福祉士を持っていれば出来ると思っており、費用を会社で負担してまで研修を受講させようと思っていない。
0.5	0	業務が多忙すぎて研修に要する時間がとれない。
0.5	0	業務に追われる請求の時期は、参加困難
0.5	0	サ責とケアマネの対立
0.5	0	前任者が次々と変わる。人員不足。（サ責もヘルパーも同様）
0.5	0	日常業務が忙しく時間が取れない。
0.5	0	人手が足りない。
0.5	0	ヘルパーの数が大抵ないので自分が伺うサービスが多すぎる。
0.5	0.5	訪問サービスに入っているため、なかなか時間がとれにくい。
0.5	1	研修の受講のために、自らの業務時間が削られる。

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その4）
0.5	1	人材不足により、限られた人しか研修に行けない。主任の意識が低い。
0.5	1.5	職場での人員不足。職員のサ責に対する理解（事務所で何をしているのかわからない等の苦情、説明しても関係ないの返答）。
0.5	1.5	まとまった時間を確保できない（バラつきあるサービス提供時間に対応するため）。
0.5	2	日常の業務が忙しく、時間をさくことが困難。各業務別に半日程度の各論的研修があると良い。日にちも選べるよう同内容が数回あると助かります。
0.5	3	訪問介護員不足の為、研修の受講ができない。
0.5	3	まだ日が浅い為
0.5	8	人材不足
0.5	10	HH 人員不足による活動により、休みがとれない。
0.5	10	県・市内で研修があまりない。
0.5	13	人員不足により自身が訪問介護、サービスに使う時間が多く、参加希望があっても時間が取れない。
0.58	0	業務の効率化が図りにくい。
0.58	0	サ責の大切さ、重要度が上司に理解できていない。
0.58	1	受講する時間がない。
0.58	-	訪問介護員の人員と訪問のスタッフ及び時間調整不足。訪問介護員としての業務に追われている為。サービス提供責任者としての業務につけていない。
0.67	1.5	多忙
0.67	5	事務の仕事が多すぎる。
0.75	1	事務に追われて時間が取れない。必ず必要な研修ではないので、会社がなかなか出してもらえない。自分の休みで出ないといけないので難しい。
0.75	4	人員不足
0.83	0.5	そのサ責しか行けない俗人的なサービスがある。
0.83	2	①日程が一日では終わらずに、何日もかかる為 ②費用が高額のため
0.83	2.5	ヘルパーが少ない為、支援に穴を開けれないため、受講が困難。
0.8	7	ケアに入る必要があると難しい。
1	0	会社の方針としては協力的です。
1	0	サービス業務があるため
1	0	受講料が高い。研修の間が短い。（頻繁にある時）人手のない月の時。
1	0	職員の急な休み（体調不良等）を替わりに入ることが多い。
1	0	人員的、時間的、経済的な余裕のなさ
1	0	人員的に困難
1	0	人員不足（体調不良などによる）
1	0	直前になって、緊急な訪問や会議、利用者様の急変があった際の対応
1	0	日常業務に追われ、（休日も少ない）時間が作れない。1 日目も急な業務で参加出来なかった。
1	0	日々の仕事におわれている。受講料が高い。
1	0	日々の訪問サービスと重なり合い、思うように休みが取れない（登録ヘルパーの不足）。
1	0.5	仕事が忙しすぎる。
1	1	時間がない、人手不足、受講料金
1	1	実際のサービスにサ責がほとんど入っているため、時間がないです。
1	1	実施する回数が少なく調整が厳しい。

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その5）
1	1	自分の活動を調整しなければいけない。ヘルパーが急遽休みになったときのことも考えておかなければいけない。新規依頼などが急に来ると、代わりがいないので出てこれない。(サ責一人なので)
1	1	受講費が高いため、自己負担が大きい。
1	1	人員不足のため休日に受講
1	1	多忙の為、時間がない。
1	1	人手不足により、調整がつかないため、研修のための時間がとれないこともある。
1	2	①研修の内容、開催日時 ②現場の講義の温度差 ③実務について一年位してやっと仕事内容を一通り把握できたのでその後の知識を学びたい。上の研修内容でいうと⑪、⑨、⑦、⑧
1	2	業務に出る事が多い。
1	2	日程の調整が難しい。
1	2	ヘルパーと兼務で代わりに入れる人がいない。
1	2	ヘルパーの数が圧倒的に不足し、自分でサービスに入ることが多い。時間を作るのが非常に難しい。
1	2	休みが不定休。突発的な対応があるため
1	3	ありません。研修は受けるように配慮して頂いてます。
1	3	業務多忙
1	3	計画的な研修という考え方が希薄、自己申請であるため業務調整困難
1	3	仕事が多く中々時間が取れない。
1	3	人手不足。自身もサービスに入らなえればいけない。施設業務(計画書、記録)が多い。
1	3	一人で業務にあたっている為、仕事の量が多く、研修を受ける時間がとれない。
1	3	ヘルパー不足で、サービスに追われています。なかなか研修に参加できないのが現状です。
1	3	他事業所はどうかわかりませんが私の事業所は他のヘルパーさん同様の訪問サービスに行くので、事務等の仕事もあり時間が取れません。
1	4	時間がありません。
1	4	受講費が高額である。
1	4	人員の不足、事務処理の多忙。サービス量の多さ。
1	4	人員不足のため時間が取れない事
1	4	通常業務が多すぎる
1	4	日々の余裕がない為、研修に関心あっても思い切って申し込めない。
1	4	訪問の業務と事務的業務の仕事量が多く忙しい。時間を作るのが大変だと思います。
1	5	移動時間がかかる。休まないといけない。
1	5	休日の確保。ヘルパー不足による業務の多さ
1	5	時間がない。
1	5	シフトの調整が困難な為
1	5	代行がいない(サ責の代行 or ヘルパーの代行)。
1	5	日常の業務の多さ
1	5	訪問サービスに出たり、書類整理に時間を取られ、受講は困難
1	5	休みの日に来ています。休みが取れません。連続しての研修だと、受講したくても仕事が休めません。
1	6	介護代行や、どうしても他の人と代われない利用者様の要望
1	6	時間調整が困難

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因 （その6）
1	6	自身が介護員として動いているため（ヘルパー不足）
1	6	受講料
1	7	研修に出る時間の確保が難しい
1	7	県内で研修が受けられれば参加しやすいと思います。
1	7	サ責の仕事の内容が多くあり、なかなか時間がとれない。
1	7	日程、時間がケアと重なる。
1	7	日々の担当ケースの活動もあり、休みが取りにくい。
1	8	金銭、時間、場所、活動、同行等
1	9	希望する休みが取り辛い。
1	9	サービス提供責任者の業務は重要な割には待遇が悪い。（給与面ではなく）まず利用者40 名にサ責 1 名でこなせる業務ではないと思う程、時間的な余裕がない。サービス残業をするか自宅に持ち帰ってしないといけない業務量に四苦八苦。私自身も辞職を考えています。設問の答えになっていませんが…。
1	9	職場が必要性を感じていないので、有休を使用して参加
1	10	事業所の人員不足
1	10	人員不足で通常業務でいっぱい。研修を受けたいが、受ける時間がない。
1	12	年に開催される回数が少なく、タイミングが中々合いませんでした。
1	17	サービス提供責任者も介護士として訪問介護を行っており、期間によっては自由に研修に参加できる訳ではない。
1	19	日時設定が適当でない場合
1	－	休日が思うようにとれなくなる。
1	－	業務量が多く、研修の時間を確保することが難しい。
1	－	時間の余裕、ほとんどないこと
1	－	とにかく日常業務に追われ、時間がない。
1	－	訪問員と兼務であり、研修の受講に参加するのにようする日程の調整が難しい。
1.25	－	①日頃の業務の忙しさ ②事業所よりの交通費。受講料の支援がない
1.33	5	研修のお知らせが来るのだが、まずは上司が見てからのため、受講できるのが決まってくるし、期限（申込）が過ぎてしまう。サ責が一人のため、業務しながらは難しく、今回参加したが、仕事を進められるところを早く行い、自分の休みとして参加している。
1.5	0	急な活動依頼、新規の調整で都合がつかなくなる。
1.5	0	現場の人手不足により、長時間になる程困難
1.5	0	日々の仕事の調整をつけないと、時間の余裕が作れないので、それが受講したくてもできない現実だと思います。（参加したい気持ちは強い）
1.5	0.17	人員不足
2	0.17	人員不足で訪問し、ケアに入らなければならなかったりし、仕事量も多いため
1.5	0.5	急なサービスが入ってしまうこと
1.5	0.5	業務の多さ
1.5	1.5	初めて参加させていただき、本当によかったです。
1.5	1.58	研修の参加時間を作るのが大変であった。
1.5	3	日々の業務に追われるため、日数を要する研修には、かなりの調整が必要となるため
1.5	3	ヘルパー人員の不足。通常のサービスの他、業務が多忙。職場の理解不足。
1.5	3	ヘルパーにかわりサービス代行しなければならない状況
1.5	3.5	サービスに出る事が多く、研修に行く時間がとれない。

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因 （その7）
1.5	3.5	登録ヘルパーの人員不足の為、サービスに出る事が多く、研修時間に間に合わない。
1.5	4	ケアの為になかなか時間が取れない。
1.5	5	ヘルパーが行きたがらない利用者さん宅へ訪問していると、ケアを休めず、研修へ行く時間が取れない。
1.5	8	ヘルパー業務も兼ねている為、時間が足りない。
1.5	11	ヘルパー業務兼任の為、時間の調整がつきにくい。
1.5	15	介護職員の人材不足
1.5	－	日々忙しくて…
1.58	0.17	①事業所内の人材不足 ②ヘルパーの人数不足 ③研修がない（知らない） ④職員の向上意識を引き出せない ⑤研修を受けて「得になる」と思ってもらえるシステムがない。又、あっても実感できず研修に行かないのかも
1.58	1	休日が不定期。残業があるので、研修計画がたたない。
1.58	10	業務量が多すぎる為
1.75	2	サービス提供責任者に求めるものが大きい。反面、受講してプラスになる研修がない。自分で調べるべき事、学ぶべきことまで受講しないのではないか。
1.92	3	人員不足により、日程の都合がつかない場合がある。
1.92	5	訪問介護の業務が多すぎる。
2	0	業務多忙
2	0	業務多忙、時間調整困難、受講場所（遠方）
2	0	業務内容が多岐にわたっていて（事務処理、訪問、ヘルパー教育等）時間がなかなか作れない
2	0	グループ内の訪問介護事業所にて数日研修したのみで、新設する際に独自で勉強するよう求められたため、現在自分が行っている業務に自信が持てないため、きちんと学びたかった。事業所側の訪問介護事業への安易な考えが強くみられる。人員不足による管理者、サ責等兼務で日常業務量が多く時間がとれない。（人件費削減）
2	0	研修の機会が少ない
2	0	研修費が高い。あまり頻繁に開催されない
2	0	サ責が訪問に出る事が多いため、研修等に参加することが難しい。
2	0	サ責での業務や、人員不足等
2	0	事業所を作る時点で、人員の確保が出来ていない。
2	0	自分が担当する援助が入っているため、日程調整できない。
2	0	ヘルパー不足により活動にはいらなければならない
2	0	訪問介護員不足
2	0	無料の研修が少ない。
2	0.17	普段の業務が忙しく、受講する時間がない。現在たまたま余裕が出来たので受けることができた。
2	0.25	サ責のサービス量が多く、時間が確保できない。
2	1	①かかえている業務の多さ ②訪問・事務作業とで、時間の確保が難しい
2	1	現場のサービス提供に係る時間が多く、なかなか研修に参加する時間の余裕がない。
2	1	事業所の考え方
2	1	日常の業務の多さ、時間のなさ

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その8）
2	1	日々の業務が忙しく、日程調整がむずかしい、できない。
2	1	有料の講習となれば予算や交通費等の者を考慮しばけれればならないので受けにくいと思われる。
2	2	サービスに入らなければならない(ヘルパー不足の為)。
2	2	事前に申し込みをしていても、急な新規の依頼、利用者の変化(サービス内容の変更)、急な代行等、その日に何があるかわからない状態である。
2	2	人が足りないため、現場を離れて参加することが難しい。
2	3	会場が遠い。日々の業務ができなくなる。
2	3	管理者、サービス提供責任者、訪問介護員を兼務している為、研修に参加しにくい状況がある。しかし、法人職員である為、ヘルパーとしての勤務以前に②～⑰のほとんどの研修は受講しています。
2	3	業務が多く、研修に参加できる機会が少ないが重要な仕事。研修は絶対に必要です。
2	3	ケアに出なくてはならない為、時間を作ることが困難である(全員参加が出来ない)。
2	3	時間の確保が困難である。
2	3	訪問予定表を作成する事、非常勤スタッフの休調整に追われている。
2	4	業務として研修を受けることが困難。(自己負担です)平日の業務がとどこおるため、受講をしたくても難しい状況。
2	4	サ責の研修が必須になるよう希望します。必須になれば、研修に出やすい。
2	4	日々の業務が忙しく、時間が取りづらい
2	5	①研修費用。一万円が安いと感じるので、それ以上高額な費用が多い。 ②介護計画書作成、モニタリングの要点などが受講しても学べず、学びたいと希望している物とのギャップがある。
2	5	サ責が一番忙しい月末に研修が集中している。
2	6	業務が多すぎて、受講時間が取れない。訪問介護員を兼務しており、研修のためにまとまった時間を取るのが難しい。代替要員がいない。
2	6	時間不足(日々の業務に追われて、わざわざ研修にさく時間がない)
2	6	自分がヘルパー業務に入って時間をとる事ができない。
2	6	日常業務で多忙なため、時間確保が困難
2	6	日程、金額
2	7	研修に参加するために、通常行っているサービスが多いため、振り分けるのが大変
2	7	小さい事業所で訪問の日、シフトの調整が難しいです。
2	8	①日々の業務に追われ研修に行く時間の確保が難しい ②受講を予定していても急な仕事でいけなくなったこともありました
2	8	①休みの調整が難しい ②交通費が自費のため
2	8	研修を受講するための時間調整がむずかしい。講習会場が遠いため。
2	10	忙しい
2	10	研修の時間が取れない。
2	10	サービス提供責任者の雑務が多すぎます。
2	10	ヘルパー不足のため
2	10	業務に穴をあけることができない。人員不足。
2	15	会社が受講できる体制作りが出来ていない。日程の調整が難しい。

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その9）
2	-	部署異動にて業務内容の把握がないまま 1 年半過ぎて受講することが出来てほっとしています。今までの間苦労しながらで他の訪問院の方は 6 年～10 年以上の中に入っており、今後の自分はと行く先を悩んでいました。やっとこの機会に参加できも一年頑張ってみようと思い、受講しました。
2.5	0.5	人員不足のため、時間が取れない。
2.5	2.5	平日は人員不足もあり、また主婦の為休日は所用があり、時間の都合がつきません。
2.67	0	人材不足
3	0	①ヘルパーの代行業務＝ヘルパーの人員不足 ②広範囲・煩雑な事務作業・書類作り ③毎日のヘルパーからの報告・連絡・相談に対しての反応
3	0	サービス提供に関する事務及び稼働率などと思い労務があり、研修に参加する時間がない。
3	0	サービスに出ていることが多く、ヘルパーの休みの代わりに入る為、研修に参加することが困難
3	0	時間がない。
3	0	人材の確保が出来ず、研修に行けない。受講料が高い。研修が少ないと感じる。
3	0	スケジュールの調整
3	0	日程調整
3	0	ヘルパー業務を被った場合（ヘルパーの人数が少ないため）
3	1	忙しすぎる業務や人材不足。書類の多さ
3	2	勤務時間の調整
3	2	ケア（活動）の必要性（ヘルパーさんの穴埋め）がある為
3	2	時間がない。
3	2	多忙。時間がない。
3	3	勤務時間内での受講が困難。費用がかかる。
3	3	実際訪問に出る時間が多く、事務処理やカルテの整理等を行う時間が取れておらず、早朝や残業で対応している状態。ヘルパーの調整もあり、公休も毎月とれていない状態で、研修を受講する余裕がない。
3	3	人員不足（ヘルパー）
3	4	時間がないこと
3	5	①事務処理能力（パソコン作業能力他） ②事務処理能力（文章作成能力）
3	5	事業所単位にまで研修開催の案内が届かないことが多い。訪問部会で管理者やサ責の悩みは、ほとんど同じでした。（書類まで作る時間がない。現場をやっているので、残業して書類作成している。一人のサ責に対しての業務のキャパオーバー。ヘルパーさんへの指導がきちんとできない）
3	5	仕事の為、休日以外に受講出来ずにいます。
3	5	人材不足
3	5	訪問活動が多い事
3	6	研修が長時間になると、ヘルパーの代替ができない為
3	6	サービスの調整ができない（空き時間が合わない）。
3	6	仕事の忙しさ
3	6	ヘルパー不足による代行が多いこと
3	7	現場の人手不足が大きな要因
3	7	時間、予算

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因 （その10）
3	7	日々の業務に追われる。
3	7	ヘルパーさん不足の為
3	7	ヘルパーの人数が足りないため、研修を受講できていない。
3	8	現場の仕事におわれ、研修に参加する時間がつくれない。経営者・管理者が参加することをすすめていない。
3	9	料金的な面で阻害
3	10	①事業所のバックアップがない ②自身の提供の業務量が多い
3	10	激務で時間がない。ヘルパー不足で代行でサ責がケアしている為、出席できない。1日8H 以上の仕事を実際はしなければならない状況が続いている。紙ベースに残す事が多すぎ。
3	10	地方なので、研修会に参加することになると、札幌まで出てこなくてはいけない。業務と稼働変更が入ってくると、なかなか参加できない。帯広でもこの研修会があると良いと思った。
3	11	活動が忙しすぎて研修に出す事が出来ない。
3	12	研修は平日に行われていることが多く、受講することができない。
3	12	遠い、高い、忙しい
3	12	ヘルパーの穴埋め等、ケアに入ることがあるため
3	14	ヘルパーとして、利用者宅にサービス提供している時間が多く、研修を受講する為の時間調整が難しい。
3	15	活動に追われ研修を受ける時間がなかなか作れない。
3	－	①訪問予定があり、スケジュールの調整ができない ②受講地が遠い
3	－	お金がかかる。時間がない。
3	－	家庭の事情
4	0.5	①サービス対応があり、参加する時間の確保が出来ない。 ②現場ばかりで座学を嫌う社員が多い。
4	1	サービス提供責任者でもサービス量が多く、代わりの者がなかなか手配できない。
4	2	研修参加する時間がない（個人的な休みを活用している）。
4	3	現場のヘルプが突然くる。
4	3	日常の業務をしながら、研修の日程をこなすのはととても大変
4	4	研修に出席できる日に、休みが取れない（仕事で）
4	4	時間がなかったです。
4	4	ヘルパーとして外に出る時間が多すぎて、必要な業務ができていない。
4	5	適切な労務管理（特に時間管理）がなされていないため、事項に対する優先度が低くなるため
4	5	訪問介護員の人材不足
4	6	ウイークデイの時は、ケアが有り他の介護員への依頼が無理
4	6	事業所の研修費等の削減があったり、日々の業務が多忙で時間も取りにくい。
4	8	サ責としての事務作業、訪問、会議など、やることが多すぎる。
4	8	他の業務の上にサ責の仕事があり受講の申込にしても急な対応のために受講できない時がある。
4	10	業務に追われている。
4	10	時間が提供時間と重なる。
4	10	日程と費用

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因 （その11）
4	10	人手不足の為、受講時間がとれない。
4	13	ヘルパー業務（穴埋め含む）に忙殺されている。時間の調整が難しい。
4	－	時間に余裕がありません。
5	0	①魅力ある研修がない ②比較的単価が安く設定されており、収入が少なく、研修費を捻出することを考えられない ③名称による誤解があり、すべての責任を負うと考える訪問介護員・家族が多く、現場を離れられない ④法制度の改変により、実務作業の流れが確立できないため、時間がかかる
5	0	会社、管理者の訪問介護に対する理解不足。数字（売上）を第一に考えている。
5	0	研修を受講できる 3～4 時間（受講会場への移動等）までまっての空き時間がない。
5	2	訪問業務があり、受講出来ていない。ヘルパー不足。
5	2.5	研修の日程・場所（仕事で抜けられないなど）
5	4	開催地が首都圏が多いため、地方に住む者にとっては勤務調整がしづらい。
5	4	業務の忙しさ、人員不足
5	5	忙しくて時間が取れないため
5	5	時間の調整と金額
5	5	人員不足で、研修に参加出来ない。
5	5	日々の現場や業務が有るので、なかなかサ責全員が受講することが出来ない。
5	6	事業所内にて研修の必要性を重要視していない。時間を作るのが困難
5	6	訪問員の人員が少なく、サービスに入らなくてはいけないため、研修に出席することが困難な状況です。私以外にサービス提供責任者がいますが、どの方も受講が難しく、もっとスキルアップを図りたいができない。
5	7	会場が 23 区のみで、時間が 1 時間半以上かかる。多摩地区で設定してほしい。
5	7	時間がない、忙しい等あるが、必要な研修には参加する必要があると考えます。
5	8	残業が多い事業所
5	8	人員不足
5	9	自分自身が直接利用者様にサービスに入らなくてはならず、時間が取れない。
5	9	訪問が忙しくて研修に制限がある。ヘルパーの不足で訪問が中心となってしまう。
5	10	①受け持ち件数が多い ②1 利用者に対する書類が多すぎる
5	10	①受講料が高い ②日時調整が難しい ③ヘルパー調整等
5	10	介護員の人員が不足。自ら全利用者の訪問に入るため、他の介護職員との擦れ違いが多く、話したいことが文書になってしまう事が多い。受講する時間が取れない。
5	10	休日、場所が合わない。
5	10	業務量が多い点（責任者にもとめる範囲が広いため）例：アセスメント、契約、クレーム対応、研修教育、代行、計画書、締めなど
5	10	サービスの代行者がいない。
5	10	人手不足により、サ責自らも訪問しなければならず、平日の日中は、研修のための時間を空けづらいため
5	10	日々の業務・事務仕事が多い。
5	13	原点に戻ることができています。阻害する要因はありません。
5	16	登録ヘルパー不足により、在宅サービスにむかっており、むつかしい。

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因 （その12）
5	－	人員不足にてサービスをまわしていくのが精一杯な状態で、研修に行くことができない。
6	0	忙しすぎる(ヘルパーとしての活動が多い)。
6	0	時間と人数(人員)が足りない。
6	2	業務多忙、困難ケースに係る精神的苦痛・疲労。
6	3	活動に行かなければならない。
6	3	受講日時に余裕がなく、調整が出来ない。
6	3	職場の上司、同僚の理解を得る難しさが大きい。時間を作ることが、やはり一番難しい。
6	4	札幌だと遠いので、北見くらいでおねがいしたいです。利用者数 20 名から増減はありますので、なんとかこなせています。ヘルパーは 2 名です。
6	4	代行時間が多く(ヘルパー不足)研修参加が難しい環境である。研修参加時、自分の休みをあてないといけない。
6	4	利用者の訪問調整がむずかしい(人手不足のため)。
6	6	業務の多さ。時間の自由がない。研修の参加に公休を使わなければならない。残業代も出ない。
6	6	訪問介護員不足で現場優先
6	10	事務量が多い。人員不足。
6	10	日常業務で疲れてしまうため
7	0	ヘルパー業務の為、参加できない場合がある。
7	1	平日の時間帯が多い。
7	1	ヘルパー不足でサ責が固定で担当しなければならない利用者宅がある。又、登録ヘルパーの休みに対応する必要があり、訪問,モニタリング,請求業務,サ担会,…etc と仕事量が多い。そのため、なかなか研修に行く時間が確保できない。
7	2	サ責の仕事にプラス訪問介護員が少ない為、現場のヘルプ業務がある為、時間が取れない。
7	2	日頃ヘルパーの活動に忙しく(ヘルパー不足)研修に参加するための調整が大変
7	2.5	ヘルパー受け入れ困難な利用者を担当していて、他のヘルパーにふることができない
7	3	①研修会場が近くにない(遠くまで行かないと受講出来ない) ②業務が忙しく、時間が取れない
7	3	①ヘルパー離れによる人員の不足により、提供するサービスを優先する為、受講できない ②受講会場が限られている為、遠方までの受講が厳しい
7	3	忙しい。
7	3	人手不足による業務の多さで、受講日時の調整が難しい。
7	4	ケア者不足により、ケアに行く時間が増えている。
7	4	ヘルパー不足、多忙な業務
7	5	時間がとれない時が多い。
7	5	日常業務に追われている。
7	6	サービス提供責任者の研修が少ない。
7	7	研修のための時間がとれない。
7	7	サ責自身の訪問のサービス。金額。
7	8	人員不足、スケジュールと合わない等いろいろとあります。一番は研修より業務優先となってしまっています。私は、サービス提供責任者になって早数年は経っていますが、知らないこと、分からないことが多いです。研修ではなく、自分で調べよう、勉強しようと思っても日々の業務でいっぱいいっぱいが現状です
7	10	ケア等に忙しく時間がない。

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因 （その13）
7	10	時間がない（職員の人数が少なく、参加する事が難しく、なかなか新しい情報を得られない）。
7	10	理事長の認識が低い。年間の研修回数が少ない。必ず受けないといけない研修を義務付けてほしい！
7	11	自身で訪問する時間が多く、研修受講が難しい場合が多い。
8	0	とにかく忙しいこと。人手不足。普通の人が手がすく時間も援助に出ている。
8	0.5	サービス提供時間と調整するのがとても大変
8	1	①研修の情報を得られない ②日常業務が多忙で、時間が取れない
8	1	人材不足のための日程調整
8	2	業務に追われ研修に参加したくても出来ない。
8	2	仕事量の多さで研修に出るのが難しいです。
8	2	実務に追われ、時間が取れないため
8	2	平日（昼間）の研修がほとんどで、サービス提供責任者以外、訪問介護員としても、活動しているので受講が困難。土日の昼間や夜 7 時からとかにしていただけると参加しやすくなります。
8	3	業務が多忙なため、研修になかなか参加できない（人材不足）。休みが取れないため研修に行けない。行くことになると、みんなで行きたがるので困ります（イベントと勘違いしているサ責）。
8	3	日常業務が多い。サービス担当や代行などで一日フリーになることが難しい。
8	3	休みがなかなかとれない。
8	5	①訪問業務が多く時間調整が難しい ②他のサ責と平等に受講しなければと思うと、自分から言い出せないこともある
8	6	作業量が多すぎて時間が作れない。有給もあまり摂れず研修に出席できない。業務に追われ、気持ちに余裕が持てない。
8	7	人員不足やヘルパーの休み希望等により研修よりも業務優先となってしまう。サービス提供責任者になり年数はどんどん過ぎて、知らないことも多々ある。（自分で調べる、聞くにも限界があり、又、なかなか時間がない等）今になってもっと研修に参加できていたら良かったなと思う
8	8	①事業作業量の多さ ②訪問介護員の人員不足のため自身で行う訪問介護員の業務の多さ
8	13	一日業務を離れることのできる状況かどうかにもよる。近くでない。電車の時間。
8.5	3.5	上司がよく教えてくれたので、知識を得られ、他の研修は必要ないと思ったから
9	2	開講場所、日時、時間
9	3	日々の仕事におわれ。時間がとれない。土・日の開催となると、まったく休みが取れなくなる。
9	3	日々の実務が多忙により、勤めている時は全ての研修に行かせてもらえなかった。NPOの理事になってから、研修に行けるようになった。経営者、管理者の考え方で研修に行けるかどうかということになっていると思われる。
9	5	自分のいる地区から研修場所が遠いため、なかなか受講できない。
9	5	訪問援助時間の合間にサ責の業務を行っているので受講する内容の必要性の高い
9	6	日常の業務が忙しく、時間が取れない。
9	10	忙しく時間が取れない。
9	12	ヘルパー不足により時間がとれない。サ責の業務が多すぎる。

サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その14）
9	12	毎日活動があり、日程調整が難しい。今回も利用者さんに事情を説明し、変更・中止して来ましたが、利用者さんは不安だったようです。事務仕事も多すぎる。管理者は何も分かってくれず、1 時間掃除に行くだけやろうが…と言います。
10	0	研修に参加しても、労働外・給料に含まれない。人手不足で、仕事後だと疲れている。
10	0	ヘルパー不足、ヘルパー高齢化
10	0	まず、どのような研修が開催されているかの情報が手に入らない。お金のかかる研修への参加が出来ない等、所属事業所の体制と収益の為、ハンドケアに出ることで、家庭を持つ職員には時間的余裕がつくれない（勤務時間外を自分の為に使う事が難しい）
10	0	慢性的に人材が不足していて研修の機会を持つことができない。私自身、部の係長なのに研修（外部）に出れたのは 3 年ぶり。適切な勤務を組むこと自体が困難です。
10	0.5	土曜日は出られる職員の人数が少なく、中々出られない。
10	3	サ責の業務とヘルパーとの仕事がある為、時間の確保が難しくなる。
10	3	自分が、提供責任者になる以前も、なってからも研修という体制がなかった。自分たちで築きあげてきた面もある。これから、サ責になる方たちにはしっかり研修を受けてもらいたいが、スタッフ不足や訪問（活動）で追われ、時間をつくる事が難しい。
10	3	料金的な事（上司は行けと言うが、本心ではない様だ）
10	4	とても忙しい。
10	4	予定していてもヘルパーの急休み等があり、援助に出る可能性があるため。
10	5	ケアマネとの連携等
10	5	非常勤ヘルパーの高齢化に伴う従事者の減少、常勤ヘルパーの派遣の増加により、受講が難しくなっています。
10	5	訪問サービスやそれにともなう業務が進まない。
10	8	サービスが入るので、長い時間は大変。
10	9	業務多忙
10	10	①日々の業務量（特に事務的なもの）が多い ②研修の開催地が都市部等の県外であったり、受講期間が長く、出席が難しい ③訪問介護員の業務の調整により現場に出ることも有り、研修受講のための時間が取りづらい
10	10	サービス提供責任者への国からの補助金が出ない。活動（ケア）しないと経営が悪化。
10	10	人数不足
10	13	現場への訪問があり、時間が取れない。
10	14	時間がない事、研修にお金が出ない。
10	20	週に一便の航路、大変遠い離島がゆえ見合わせなければならない事が多々ある。
10	－	時間がない。
10	－	受講費、受講日時
10.67	0	ヘルパーとしての活動時間も多く、研修に参加する時間がとれない。
11	0	現場(定期訪問、代行訪問)があり、決まった休みがとれにくい。
11	3	訪問介護員が不足しており、研修に参加するための時間の調整がしにくい（人手不足のため）。
11	4	現場に出る時間が多く、研修に参加する時間（1 日とか）が確保しにくい。
11	5	日常業務の多忙（特に定期的現場介護）
11	7	我社は研修を積極的に受講させてくれるので、特に問題なし。小規模事業所だと、現場担当や業務に支障が出ることが阻害する原因だと思う。
11	11	事業所内に数人のサ責が在ると、数日研修を受ける事が出来るが、出勤していなくても良いようにサービス調整出来る場合のみ研修受講出来るので、特に月初・月末の不在は難しいと思う。

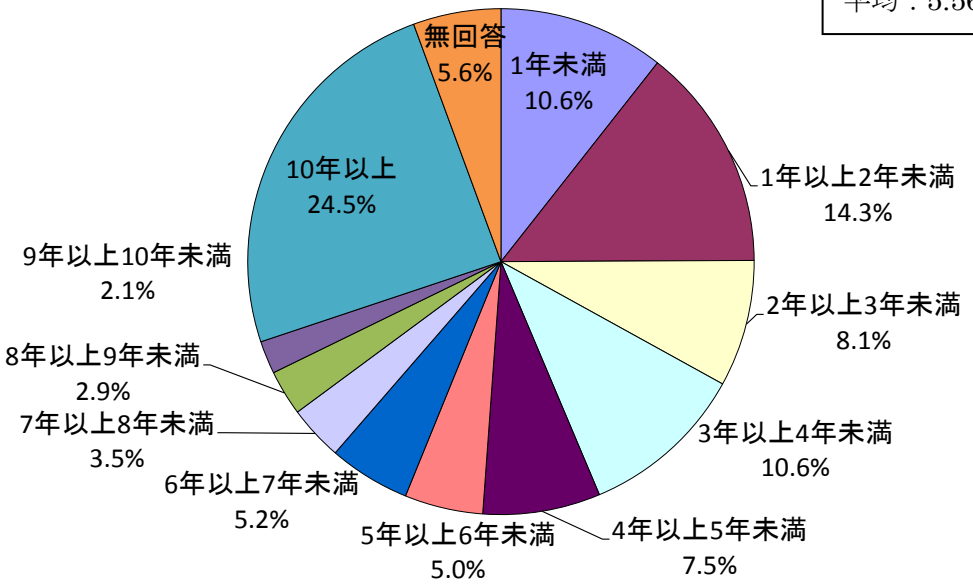
サ責年数	訪問介護年数	図表 81　研修受講を阻害する要因（その15）
12	1	書類が多くて、時間がない。ヘルパー不足でサービスに入っている。
12	3	業務が（現場派遣）あり、参加出来ない。フリーの時間を取れていないサ責が多い。
12	3	ヘルパー不足により、実活動がおおすくなり、本来の業務が出来ず、研修への時間もなくなっている。
12	3	本来のサービス提供責任者仕事ができず、ヘルパーの活動が多いため
12	11	HH の休みで活動に出る場合
12	－	日程調整がつかない。ヘルパー不足。緊急事態。モチベーションのあがらない職場環境。
13	1	金額が高い。日にちが合わない。研修の行う回数が少ない。
13	4	日々の仕事（事務作業、訪問介護の業務）量が多い。
13	5	日々の業務に追われ、時間が取れない。
13	5	不在にすることで他のサ責の業務が多くなってしまう。
13	13	費用と休日の取りにくさ
14	0.25	サ責の仕事量の多さ（通院介助等の移送も、訪問介護員も兼ねている為）
14	3	サ責自身のサービス提供時間の調整が困難な事
14	6	業務や日程のタイミング。夜間の方が出席、比較的出やすい。
14	9	①人材不足で現場から離れられない為、研修会に参加できない ②現場で困っている内容があれば、そちらの研修会への参加が優先になる
14	21	通常業務が細切れにあること
15	5	ヘルパーの人材不足、事務的なものケアカンファレンスや担当者会議、書類つくりが多い為
15	8	人員不足
－	3	時間
－	6	時間が取れない。

５．サービス提供責任者以外を対象とする調査項目

（１）訪問介護サービスに従事した通算年数

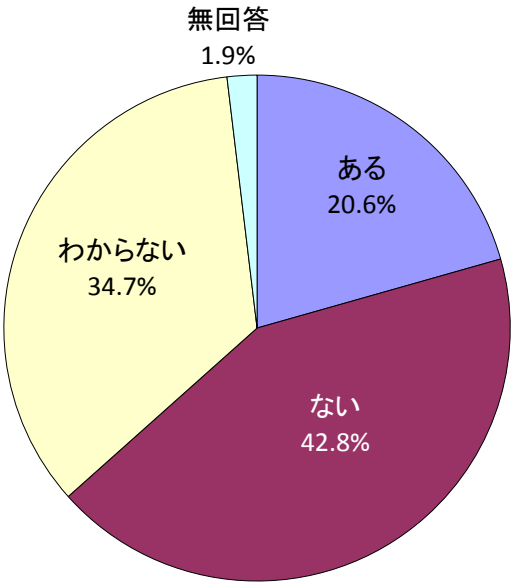
図表82
訪問介護サービスに従事した通算年数　n = 481

平均：5.56 年



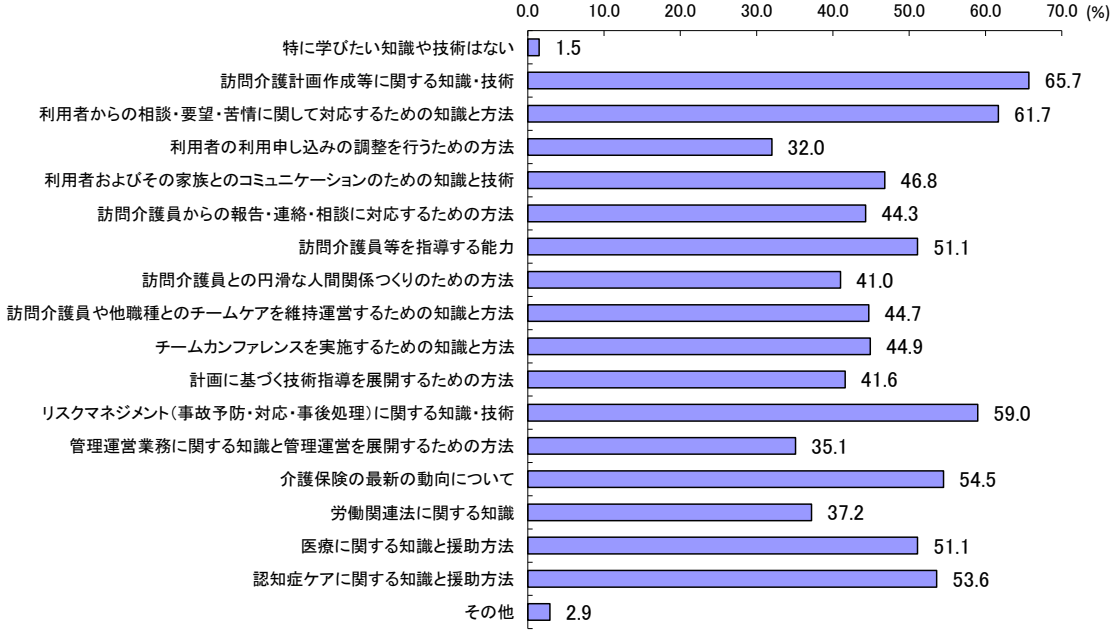
（２）サービス提供責任者に就任する予定

図表83
サービス提供責任者に就任する予定　n = 481



（３）サービス提供責任者に就任前に受けておくべき知識・技術

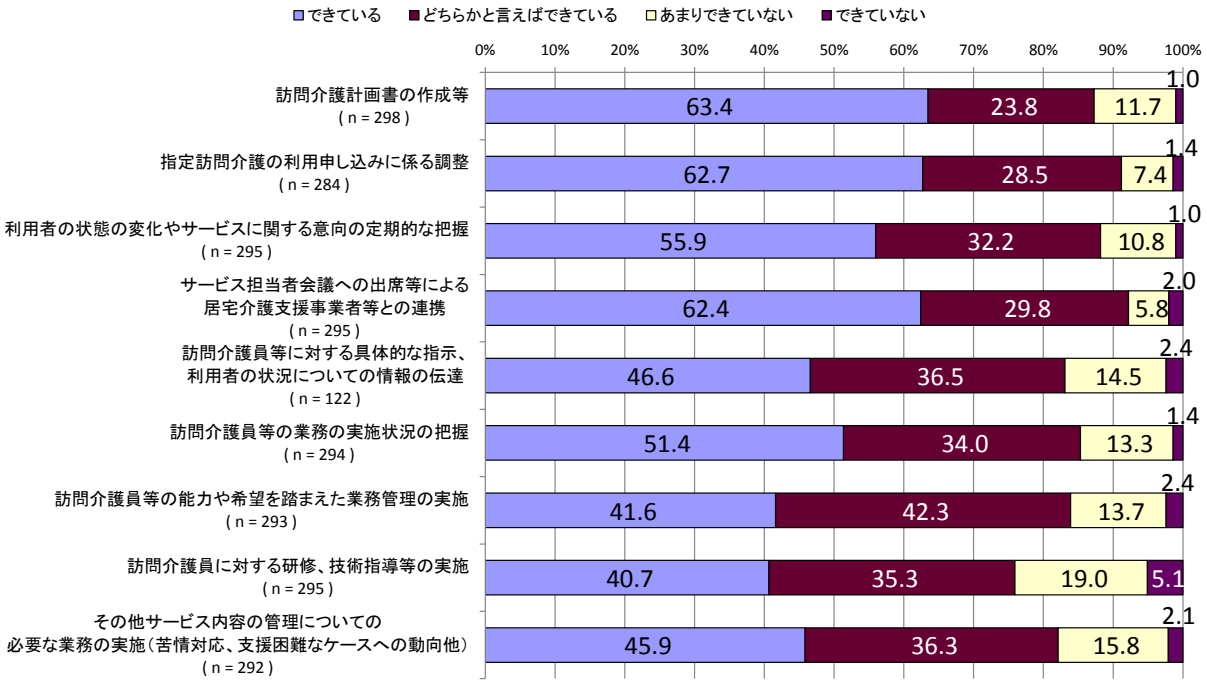
図表84
サービス提供責任者就任前に受けておくべき知識・技術　n = 481



通算経験年数	図表 85　サ責就任以前に研修を受けておくべき知識・技術/その他
0	全てが大事だと考えてます。
2	サービス提供責任者について、役割・内容
6	総合支援についての知識
6	運営の手引き(運営基準)
7	自分の健康管理・メンタル含む
8	モニタリング(なぜ？なぜ？…と考えていくかの難しさ…。モニタリングをする観察力の知識と方法)
9	全てと思います
10	グレーゾーンに関する対応方法
13	精神障害者のケアに関する知識と援助法。それに対する従業員の精神的ケア方法。
13	メンタル的なこと
14	接遇マナー

（４）担当サービス提供責任者の業務遂行状況の評価

図表86
担当サービス提供責任者の業務遂行



（５）サービス提供責任者に必要だと思うこと

図表 87　サービス提供責任者に必要だと思うこと	回答数
マネジメント力	61
コミュニケーション力	54
リーダーシップ	53
実践力	32
知識	19
思いやり	19
その他	13

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと （その1）
0	訪問介護員の育成、調整
0	法・制度の理解
0	観察力、知識、指導能力
0	研修内容の充実化
0	やって見せ、言って聞かせ、させてみて、ほめてやらねば人は動かず。自分をみがくことでしょうか。
0	利用者のニーズを把握し、ケアマネのケアプランに基づき、何のためにケアに入るのか理解し、それをヘルパーへ伝えていく。プロ意識をもってケアマネと連携をとり、支援していく。コンプライアンス必須。利用者ご家族・他事業所・ケアマネ・ヘルパー・関係機関とのコミュニケーション
0	①ケアマネの計画に対しての自分の計画作成が自立につながっているのか？単なるお手伝いになっていないか？ ②ヘルパーの現実のサービス内容の把握。 ③ヘルパーと利用者が同じレベルで対応していくことが大切。（ヘルパーが下がりすぎない） ④ケアマネに対等に話をする。（つい、仕事欲しさに負けてしまう）
0	細かな気づきと臨機応変な対応能力
0	バランス感覚、タフさ
0.08	利用者の立場に立ち、ケアマネ、医療関係と利用者の為のサービスを考えて行く。
0.17	リーダーシップと人間性
0.17	御利用者へ安心感を与えれる事（信頼関係を含めて）。そこから第二のケアマネのように多数の情報を受け取り早期に連携を図り調整を行う。
0.33	サービス提供責任者と介護支援専門員との連携がとても重要です。利用者のどんどん変化していく状態をヘルパーの気づきを活用して、目的と目標を持って利用者さんが達成感が持てるようにしなくては、いけない。
0.5	①手順書の作成、現場のヘルパーが困らないように正しい物を作成してほしい。⇒状態変化時の更新 ②一人の利用者に対しての担当出来る職員を増やしてほしい（休日でも出勤する日があるため）
0.5	ケアマネ、ヘルパー間の調整役
0.5	訪問介護者との情報交換
0.83	公平な教育を行う力
0.83	利用者が自立した生活を営むための俯瞰的な視点
1	訪問介護以外の介護経験（施設等）、接遇マナー

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと（その2）
1	パートヘルパーさん達の話をもっと聞いて欲しい。
1	知識、技術、人間性、コミュニケーション能力
1	自覚。今のサ責は現場に無関心で研修するまでどのような立場かわからなかった。こんなに責任重大だとは思わなかった。
1	スピードです。
1	強いリーダーシップだと思う。
1	利用者の状況の変化にすばやく対応して、ヘルパー等に周知すること。
1	利用者の状況を自力で確認してほしい。（自分で訪問してみる）特にクレームが来るところに。
1	介護員（スタッフ）への情報伝達、共有、サービスの統一（ひとりひとりの）がいちばん大切だと思います。利用者さんにいちばん影響がある部分だと思うので。中々難しいんですよね…私たちも発達途上の人間だから。でも私たちの職場はそんな環境を大切にしたいと思っています。
1	労務管理
1	ケアマネとの連携以前に、その利用者と関われる者全てとの、常に情報交換を行い、利用者のことを常に考えて計画に取り入れる支援を考え指導する。
1	①コミュニケーション能力 ②利用者から聞き出す能力
1	①利用者・家族・職員との円滑なコミュニケーション ②リスクマネジメントに関する技術・知識
1	利用者のためのケアプランを立てる事。家族のためではなく。
1	利用者の気持ちになったケアプランを作る事
1	よくできるサ責だと思っています。
1	訪問介護員との信頼関係
1	訪問介護では、個人宅に行くことが多く、一人で悩みや迷い、実力不足を痛感する事が多い中、気軽に相談にのってくださり、適切な指示をしてくださる。”安心”して働ける環境も大切かと思います。又、クレームなども、利用者様とヘルパーの間に立ち、ケアマネジャー含め、双方により良い提供が出来る様にしていただきたいと思います。
1	①利用者本人及び家族のニーズを引き出すコミュニケーション能力 ②登録ヘルパー等介護職員の管理能力
1	利用者さんだけでなく、かかわるすべての人の状況や考えなど、理解する必要があると思います。
1	全体的に見る視野
1	ニーズの的確な把握と計画の作成
1	職員の心のケアも大事にしてほしい所をあります。
1.42	現場からの声をよく聞くこと
1.5	専門的事務を迅速に行える。人間関係を円滑にできる。一般常識がある。
1.5	介護職員（小規模）の勤務時間の調整と人員不足の問題
2	仕事そのものの実態が分からない。どうやって仕事に行ったらいいのか分からない。仕事が多すぎる。HP さんとの交流が上手くとれない。
2	利用者の情報や変化があれば指示してほしい。勤務状況について、ヘルパーの希望を聞いて、折り合いをつけてもらいたい。現在はそのようにしてもらっているので、ありがたく思っています。
2	訪問介護員への指導（技術面だけでなく、介護保険制度の説明）
2	いまの利用者様の把握をもっとしてほしい。
2	利用者さんが、〇〇をしてほしいと言った時、それを伝えるとそれは介護の仕事ではないと言っていた事がありましたが、断るのではなく業者を紹介したり、別の相談できる電話番号を教えてあげたらいいのにと思います。
2	必要な知識をもち、責任をきちんともつ事
2	多角的な視野

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと（その3）
2	訪問介護員との密接な連携が必要だと思う、また、サービス状況の把握をし、モニタリング
2	専門職・サ責としての心構えが必要
2	事業所の皆さんと情報を交換して仕事に取り組みたいです。
2	忍耐と努力は必要です。利用者さんを想う気持ちも…。
2	私自身サービス提供責任者についてよく理解できていないので、勉強したいと思います。
2.5	ヘルパーからの利用者の状況報告者を的確にケアマネに伝え、その後の対応の指示
2.5	介護保険の法令をもっと勉強していくべきだし、利用者様の理解を日々の業務の中や記録から、もっと把握していく必要があります。初のサ責になる為、自覚と責任を今以上に持つように努めたいと思いました。
2.67	他スタッフに対しての指導の際にわかりやすく、利用者様が戸惑わないように、情報を皆で常に共有する。
3	しっかり休んでほしい。
3	やる気、記憶力、臨機応変な対応力、コミュニケーション力
3	訪問介護員とのコミュニケーションや仕事の理解をし、公平なシフトをしてほしい。
3	利用者の身体状態などの現状を理解し、サービスに関する意向の定期的な把握、現場で働く訪問介護員の現場での苦労などを定期的に聞くなどの対応。（現状把握）
3	利用者の状態と変化の把握、伝達を速やかに行う。サービスの充実（訪問介護計画作成の知識・技術の向上）
3	ご本人様、家族、施設との連携を計る上で、私達が一つ一つ確認し、伝えていかないと一番困るのは利用者だから！
3	訪問介護員がサービスしやすい様に、基盤を作ることが大切だと思います。最初のカンファの時に、サービス出来る事、出来ない事をしっかり伝えるなど。
3	書類の不備が多く、整理の仕方が分からない。
3	利用者様の状況などの変化をヘルパーとのコミュニケーションをとり、把握してほしい。現場での対応やヘルパーの気持ちも分かってほしい。
3	チームワーク
3	利用者様に無理のないサービス（作業）を提供・指導していきたいです。
3	体調管理
3	ヘルパーがやるべき事をわかりやすく的確に伝えること。ヘルパーが安心して従事できるよう、個々の能力に応じた対応や心配事、相談事を含む日常の報告に対する対応に心配りしてほしい。
3	素早い対応
4	利用者の ADL 低下により、サービス内容変更や回数を増やす依頼をしたり、利用者の希望で（通院の曜日変更になった為等）曜日変更の依頼をした時など、その場で断られてしまったりすると困る。忙しいのはわかるが、検討してもらいたい。サービス内容（報酬）が理解できるようにしてもらえると助かる。
4	利用者の方が、自宅で心おだやかにすごせる様にコーディネートすること。または提案すること
4	介護知識を身に着けること
4	ミニミーティングを定期的に行う。
4	利用者の状況を常に把握し、適切なアドバイスを出してくれる責任者を求めます。
4	利用者との意見の食い違いがない様適切な情報収集と判断が必要であり、援助内容の説明し理解を得る。
4	ゆとりある心
4	関わっている利用者の変更内容や体調、訪問介護員が伝えた内容をしっかり連携して、連絡や報告をしっかりやってほしい。ヘルパーから報告されたことに対して、ケアマネに報告忘れがないようにしてほしい。

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと（その4）
4	利用者の状態の変化を訪問前に連絡してもらいたい。その他、気づいたことは、サービス提供者とヘルパーとで遠慮なく意見を言い合える様に、担当者同士で時間を作ってもらいたい。
4	公平な判断、しっかりした指導力、利用者とヘルパーに対しての共感、情報伝達能力
4	自分の技術・知識不足の為でも有るが、同じ利用者様の所に複数の支援者が入る時もあり、一人だけが特別な関係にならぬよう、又、後から入った時前の支援者の不都合な事をさらりと受け止めていただきたいと思った時があった。
4	人の気持ちをくみ取る心
4	現場の立場に立った指示や、相談事への対応。制度等の知識
4	利用者の方の事をよく考え、その人の為に必要なことをしてあげる。
4	自分の決めつけではなく、利用者・介護員の話を聞き、判断した方が良い。
4	ヘルパーの報告をしっかりきき、ケアマネに報告する→より良い介護に繋がる。
4.5	情報共有、チームケアを念頭にした指導力・説明力
4.5	忙しすぎて介護員に対しての連絡が遅れたりして苦情に繋がることが多いので、利用者に対してもだが介護員のケアも必要だと思う。
5	すべての業務に関しての調整能力と責任感
5	利用者が何を求めているのか、アセス等で把握し、サービス開始後も状態に沿った援助内容であるか常に意識する事だと思います。
5	①利用者に対する支援内容を的確に把握する。 ②利用者の状態の変化にすみやかに対応する。 ③訪問介護員に支援内容的確に伝授。
5	利用者の気持ち、意見をよく聞くこと。ヘルパーの気持ち、思いなど（悩んでいる事）などをよく聞いて、アドバイスする事。利用者の体・心の変化には注意をはらう事。何かあったらすぐに対応出来るような状態にしておく事など
5	①リーダーシップがとれる方 ②こまめなヘルパーとのコミュニケーションができる方
5	利用者やヘルパーに対して問題クレームに対する対処方法が的確に出来る事。やさしいが芯がしっかりしている方。
5	ヘルパーとのコミュニケーションをとれて、連絡・報告がきちんと出来るよう、サービスが良く流れるようにすることも大切だと思います。
6	自分が入って苦手だと思う利用者宅には他のヘルパーを行かせる。責任逃れをする。
6	利用者が求めているサービス提供の判断力
6	各利用者の状態の変化の把握と、それに対する迅速な指示が必要だと思います。
6	①実践的な訪問介護計画書を作成する能力 ②訪問介護員を適正に配置する能力
6	①計画介護計画書の作成 ②利用者様の状況把握 ③研修等介護職員の教育（実技指導・法令指導） ④苦情対応（早い対応） ⑤苦情等の記録のとりまとめ ⑥調整能力 ⑦法令の順守 ⑧連絡報告相談等 ⑨介護職員の精神的ケア ⑩リスク管理マネジメント
6	業務内容の軽減

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと（その5）
6	ヘルパーがサービス上で抱えたことを、そのまま持ち帰ることのないよう、負担を軽くできるよう気にかけること
6	私情を入れない。
7	業務に追われる事なく、キチンと利用者さんと向き合う事
7	いろいろな業務をこなすのは当たり前の事なので、それ以外では訪問介護員が信頼して利用者の事を話出来る人
7	①緊急時の状況判断 ②訪問介護員の生活状況なども把握した勤務表の組み方をしてほしい ③訪問介護計画書を訪問介護員に理解してもらった上での利用者への介護をすること
7	現場のヘルパーとの情報交換。適切なアドバイス。
7	相手を思う心と適切なサービス計画
7	利用者の家族にもサービス内容などを十分理解してもらっておくようにして欲しい。
7	周りから質問や相談された時に的確に応えられること
7	こうしてアンケートに答えて、文書を読むと必要な業務はたくさんあるのだなと改めて思い知りました。やはり一番大切なことは、ヘルパーとたくさん話をし、信頼を得て、現場を知り、利用者さんの質を一緒にあげていくことかと思います。
7	利用者様の細かなサービス等、ヘルパーさんが困った時に提責が他の現場等に行って不在なことが多いため、連携を取るのが難しい。ヘルパーさんの数が少ない為、提供責任者の負担が多い。
8	知識
8	介護保険、医療、利用者の ADL を理解し適切に介護サービスの提供は行えるように把握し、指導出来る能力を持つこと。事業所に必要な書類等作成し、介護保険の請求が円滑に行えること。医師、ケアマネとの連携を取り、介護保険に沿ってサービスが行えるように運ぶ立場であること。
8	周りをまとめる力
8	介護福祉についての知識・技術、又、家族等への対応・コミュニケーション
9	知識を多く知る。
9	利用者宅への定期的な訪問をし、現在の状態を把握する。訪問をまかせっきりにしないで欲しい。
10	業務の実施状況の把握、サービス提供責任者としての義務・管理
10	利用者や家族の求めている物、問題点を担当ヘルパーから把握し、ケアマネジャーや、他職種との連携をとりながら、在宅での生活を円滑に過ごしていただく。ヘルパーが不安なく働くことのできる環境を整えていくこと
10	人と接する仕事なので、常に「ありがとう」といえる感謝できる関係、やる気を起こさせる職場作りが必要だと思いました。
10	ご利用者が何を求めているのか、どこに重点を置くべきかしっかり観察する。
10	提責が利用者に対しての情報や取扱いの注意事項を行くヘルパーに情報提供していない方がおり、その方の意識向上が出来るように、事業所全体で専門性のレベル向上をはかれる取組みが出来ると良いと思います。
10	急な変更の時、迅速完璧に連絡してほしい。援助内容が変わった時、関わっているヘルパー全員に伝達してほしい。
10	利用者のじょうきょうについての情報や支援困難ケースへの状況把握
10	コミュニケーション能力、ハートの温かさ、ヘルパーへの指導能力
10	書類が多いため、書くことに時間が必要なので、もう少し現場を見て、指示・指導が必要。又、指示ばかりでなく、スタッフの気持ち改善方法を身に着けていただきたい。
10	①訪問介護員とのスムーズな人間関係や信頼を得るための能力 ②冷静沈着、思いやりのある行動

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと（その6）
10	利用者、ご家族、同僚、他職種の方々と接するので、豊かな人間性や対人関係を上手に出来る力が必要だと思います。
10	相手を思いやる心や信頼により、更に困難に向かっていけると思いました。
10	指導力
10	包容力があってほしい。
10	ヘルパーによって行うサービスが同一となるよう、きちんと指導して欲しい。利用者の状態を把握、情報を伝える（ヘルパーにも CM にも）
10	思いやりと情
10	担当利用者の状態変化時の状況判断の確実さとそれに伴い明確な担当スタッフへの適切な指示ができるか。ケアプランに沿っ提供できているかの判断、又、状況変化時へのケアマネジャーに対しての報告やサービス内容の見直し等の相談を行い、良い関係を築けるか。
10	利用者の信頼関係
11	何事においても経験が必要だと思います。人生にムダはないと思っています。 ①人を許すことが出来る ②人が好きである事 ③料理家事が出来る事
11	利用者、訪問介護員、ケアマネとの連携をしっかりやってほしい。
11	利用者のことを第一に考え、意向にそった支援を心掛けて行く事が大事だと思います。
11	利用者さんの病気など時々知らされておらず、利用者さんとの会話で分かる場合があります。
11	サービス内容を詳しく把握する。
12	包容力、忍耐力、状況を把握し、必要な手順をふんで処理する力、利用者やヘルパーの気持ちをくみとれる、思いやれる心の広さ
12	判断力、行動力、やわらかさ、知識
12	担当ヘルパーがこの時間誰が訪問しているか、どのような身体状況なのか、把握しておいてほしい。担当ヘルパーからのささいなことでも相談できるようにしておいてもらいたい。
12	①利用者の理解 ②それに基づく計画書 ③ヘルパーにその目的を伝え、自分で判断する力をつけてもらうこと ④ヘルパーからの報告（記録）に基づき、ケアマネとの風通しのよい連携を取る事 ⑤長期にわたり見守っていく力
12	心遣い、心配り
13	従業員の希望的、労働のニーズの把握、利用者のニーズの把握
13	積極的に利用者に関わる姿勢。心ある対応。利用者の立場に立ち、介入できる態度。利用者様から信頼され、期待でき、事業所の大黒柱になれる人
13	よくわかりませんが、しっかりと経験の積んだ上司（サービス提供責任者）が必要だと思います
13	サービス提供責任者は、稼働は出ない様にして、急なヘルパーの休み対応や、アセスやモニタリングの為の利用者様の訪問ができるようにしたい。
13	チームで動くときの連携
13	まず、ヘルパーの心を安定させてくれる。そして、利用者さんとケアマネとのつなぎ
14	①登録ヘルパーが相談しやすい環境作り ②現場に入ったときに登録ヘルパーもサ責も同じ立場で提供を行うこと ③ヒヤリハット他起きた場合、まず確認をしてから注意を促し、攻めるだけではなく改善策を検討する事

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと（その7）
15	技術と知識を身に着けていて欲しいが、年齢や経験により仕方ないと思う部分があるが、サービス提供責任者としての自覚とプライドを持ち学ぼうとする向上心と努力をしてほしい。介護員が築いた利用者との関係をたまに訪問するサービス提供責任者の対応によりくずされることがあっては困る。
15	法令の把握、ヘルパーへの指導
16	ケース、ご家族、ヘルパーの連携、状態の把握
16	①訪問介護の経験とコミュニケーション能力 ②サービス提供責任者の業務等を指導できる人
18	私の事業所は、業務マニュアル、手順書がかなりしっかりと出来ています。そのためか、その水準で業務がなされているのは上手くいっていますが、一人ひとりの力量について、実施状況の把握がされていないので、ヘルパー管理だと思います。ヘルパーの力量のことも十分に理解して下さることを希望します。
19	日常の業務に追われ、介護員とのコミュニケーションに欠けていると思う。
－	利用者様の住み慣れた環境ができるようにお手伝いをする。
－	事前の研修があったら良かったと思う。デイサービス勤務から移動になり、今の職務についた為
－	スタッフへの管理が自分には出来ていないと思う。指示や仕事の内容、スタッフの生活態度（仕事の態度）服装とかをもっと伝わるようにしたい。介護の質も落ちると感じる。介護に対して自分と若いスタッフの考え方の差が大きい。
－	業務をゆっくり行う時間
－	気付きと判断力、正しい指示が出来る。アセスを十分にとり、ヘルパーに伝え、利用者の希望を踏まえ、自立支援を行う。
－	包容力、指導力
－	中立の立場で考えられる能力。多くの知識。高い技術。
－	①相手の状況やどの立場等間になる立場なので、きちんとした情報を伝える知識。 ②サービスの内容、CM、利用者、ヘルパー、家族への対応を出来る能力
－	ヘルパー個人のスキルアップが訪問介護の要と思います。出来ていない所のフォローと相談助言を行った上、利用者様の生活を整えたり継続できる事が必要で、知識も必要と思います。
－	ヘルパーが利用者様の所に訪問して、働きやすい環境を作るよう心掛ける事
－	利用者の家族やケアマネとの連絡を取り合う事
－	①客観的視点 ②自らが実践する積極性 ③知識
－	①訪問介護計画作成に関する知識・技術 ②訪問介護員に計画に基づく技術指導 ③医療に関する知識 ④介護関係の最新動向
－	コミュニケーション能力
－	利用者のニーズを把握し、法令遵守を深く理解勉強して、今後もチームが良くなる様に努力したいと思います。
－	私はまだ新人のサービス提供者です。実務的な事、訪問介護計画書の作成等は先輩に任せていますので、いち早く学びたいと思っています。また、利用者の状態の変化に気付き、モニタリングする様、スタッフに声掛けし、サービスを検討する事（リスクを考えながら…）。
－	介護全般の知識・技術・リーダーシップと大変難しいですが、常に勉強していく気持ちを持つ事。実行力も必要と考えます。
－	包容力、的確な判断力、あたたかい人間性

通算経験年数	図表 88　サービス提供責任者に必要だと思うこと（その8）
－	利用者さんとのコミュニケーションを大切に本当の声を聞き、利用者さんにとって必要なサービスを提供しなければいけない。利用者さんがいつまでも元気で自分らしい生活ができるようにするのも、サ責の重要な仕事。
－	常に平常心で介護職員、利用者と接すること
－	対人との仕事は表面に出ない事が多い。その中でサ責はスケジュールをこなせば良い、時間が少ない書類を整えば良いという事でしょうか。
－	気づき・観察・平常心であること
－	人としての思いやり
－	①提案力・交渉力をしていく「力」が必要だと思う ②サ責に関しても、資格を設けたら良いと思う
－	利用者さんが求めている事、やって欲しいことを適切に訪問介護員が実践できるように指示すること。また、どれだけ出来ているかの把握をすること

Ⅳ　資料

１．委員名簿

（敬称略・五十音順）

氏　　名	所　　属
青 木　文 江	日本ホームヘルパー協会　副会長
井 上　千津子※	日本介護福祉学会　会長
因　利 恵	日本ホームヘルパー協会　会長
内 田　智 明	一般財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会 業務推進部 次長
河 合　和 年	公益財団法人　介護労働安定センター　業務部 審議役
坂 本　幸 美	日本ホームヘルパー協会　副会長
田 中　典 子	日本ホームヘルパー協会　副会長
内 藤　佳津雄	日本大学文理学部　教授

（注）※印は委員長

オブザーバー

本 田　清 隆　　一般財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会　常務理事

作業部会

石 黒　裕里子　　新潟県ホームヘルパー協議会　会長
梅 田　紀 子　　福岡市ホームヘルパー協議会　会長
黒 松　基 子　　島根県ホームヘルパー協会　会長
中 川　裕 晴　　日本ホームヘルパー協会　奈良県支部　会長

※ 所属等は、平成 27 年 3 月現在のものを記載しています。

２．調査票

サービス提供責任者研修の在り方に関する調査

１．あなたが所属する事業所について

問１．あなたが所属する事業所の都道府県をご回答ください。　（　　）

問２．事業所が属する法人の種類（経営主体）についてご回答ください。（該当する番号ひとつに○をつけてください）

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

問３．訪問介護の提供先の居住形態のうち最も多いものについてご回答ください。（該当する番号ひとつに○をつけてください）

１．一般居宅　２．サービス付き高齢者向け住宅
３．有料老人ホーム　４．その他（　　）

問４．事業所のサービス提供責任者数をわかる範囲でご回答ください。

１．常勤　（　　）名　２．非常勤　（　　）名　３．不明

問５．事業所の訪問介護員数をわかる範囲でご回答ください。

１．常勤　（　　）名　２．非常勤　（　　）名　３．不明

２．ご自身について

問６．あなたの性別をご回答ください。　１．男性　２．女性

問７．あなたの年齢をご回答ください。（該当する番号ひとつに○をつけてください）

１．２９歳以下　２．３０歳～３９歳　３．４０歳～４９歳　４．５０歳～５９歳　５．６０歳以上

問８．あなたがお持ちの資格をご回答ください。（該当する番号すべてに○をつけてください）

１．介護福祉士　２．「介護職員基礎研修」修了　３．訪問介護員１級
４．訪問介護員２級　５．介護支援専門員　６．社会福祉士
７．PT・OT・ST　８．看護師・准看護師　９．その他　（　　）

問９．あなたはサービス提供責任者ですか？

１．はい　→　P2、問１０へ
２．いいえ　→　P4、問１６へ

現在、サービス提供責任者の方にお伺いします 問 10～ 15にお答えください）

問１０．あなたはどのようなサービス提供責任者ですか？（該当する番号ひとつに○をつけてください）

１．非常勤のサービス提供責任者　　２．専任のサービス提供責任者
３．管理者と兼務しているサービス提供責任者

問１１．あなたが直接・間接に受け持つ１ヵ月の利用者数をご回答ください。　約　　名

問１２．経験年数についてご回答ください。

① サービス提供責任者としての通算年数	約　　年
② サービス提供責任者になる以前に訪問介護サービスに従事した通算年数	約　　年

問１３．あなたはサービス提供責任者として以下の業務が求められていますが、これらの業務を遂行できていますか？（該当する番号ひとつに○をつけてください）

訪問介護事業の運営基準に定める業務	できている	どちらかと言えばできている	あまりできていない	できていない
①訪問介護計画書の作成等	1	2	3	4
②指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整	1	2	3	4
③利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握	1	2	3	4
④サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	1	2	3	4
⑤訪問介護員等に対する具体的な指示、利用者の状況についての情報の伝達	1	2	3	4
⑥訪問介護員等の業務の実施状況の把握	1	2	3	4
⑦訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施	1	2	3	4
⑧訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施	1	2	3	4
⑨その他サービス内容の管理について必要な業務の実施（苦情対応、支援困難ケースへの同行他）	1	2	3	4

①から⑨のいずれか一つでも３又は４に回答した方は、問１３－１へ

問１３－１．業務を遂行できない要因は何だと思いますか。（該当する番号すべてに○をつけてください）

１．サービス提供責任者の人数が不足している
２．サービス提供責任者としての知識・能力が十分ではない
３．必要な訪問介護員の人員が確保できない
４．自身で行う事務作業量が多すぎる
５．自身が提供する訪問介護の業務量が多すぎる
６．サービス提供責任者への教育・訓練する体制が事業所にない
７．その他（　　）

問１４．サービス提供責任者に関する研修として、それぞれの時期に受講したことのある内容と特に必要だと思う内容について以下の研修内容一覧よりお答えください。(該当するすべての番号をお書きください)
また、「⑱その他」を選択した場合、その具体的な内容もお書きください。

	サービス提供責任者になる以前	サービス提供責任者になった直後から１年目	サービス提供責任者になって２年目以降
受講したことのある内容			
	＜⑱その他の内容＞	＜⑱その他の内容＞	＜⑱その他の内容＞
必要だと思う内容			
	＜⑱その他の内容＞	＜⑱その他の内容＞	＜⑱その他の内容＞

＜研修内容一覧＞

①特に受講していない（特に必要ではない）
②訪問介護計画作成等に関する知識・技術
③利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法
④利用者の利用申し込みの調整を行うための方
⑤利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術
⑥訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法
⑦訪問介護員等を指導する能力
⑧訪問介護員との円滑な人間関係作りのための方法
⑨訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営する能力
⑩チームカンファレンスを実施するための知識と方法
⑪計画に基づく技術指導を展開するための方法
⑫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
⑬管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法
⑭介護保険の最新の動向について
⑮労働関連法規に関する知識
⑯医療に関する知識と援助方法
⑰認知症ケアに関する知識と援助方法
⑱その他

問１５．サービス提供責任者に関する研修の受講を阻害する要因、受講を困難にする原因があれば、具体的にお書きください。

アンケートの記入は以上です。ご協力いただき誠にありがとうございました。

現在、サービス提供責任者ではない方にお伺いします 問 16～ 20にお答えください）

問１６．訪問介護サービスに従事した通算年数についてご回答ください。　約　　年

問１７．今後、あなたがサービス提供責任者になる予定はありますか。（該当する番号ひとつに○をつけてください）

１．　ある　　２．ない　　３．わからない

問１８．あなたがサービス提供責任者になるとした場合、事前に研修を受けておくべきと思う知識や技術などはどのようなものですか。（該当する番号すべてに○をつけてください）

１．　特に学びたい知識や技術は無い
２．　訪問介護計画作成等に関する知識・技術
３．　利用者からの相談・要望・苦情に関して対応するための知識と方法
４．　利用者の利用申し込みの調整を行うための方法
５．　利用者およびその家族とのコミュニケーションのための知識と技術
６．　訪問介護員からの報告・連絡・相談に対応するための方法
７．　訪問介護員等を指導する能力
８．　訪問介護員との円滑な人間関係作りのための方法
９．　訪問介護員や他職種とのチームケアを維持運営する能力
１０．チームカンファレンスを実施するための知識と方法
１１．計画に基づく技術指導を展開するための方法
１２．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
１３．管理運営業務に関する知識と管理運営を展開するための方法
１４．介護保険の最新の動向について
１５．労働関連法規に関する知識
１６．医療に関する知識と援助方法
１７．認知症ケアに関する知識と援助方法
１８．その他（　　）

問１９．サービス提供責任者は、国の定める運営基準に基づき以下の業務が求められています。あなたを担当するサービス提供責任者は、以下の役割を果たしていると思いますか。(①から⑨それぞれについて、該当する番号ひとつに○をつけてください)

業務	できている	どちらかと言えばできている	あまりできていない	できていない
①訪問介護計画書の作成等	1	2	3	4
②指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整	1	2	3	4
③利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握	1	2	3	4
④サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携	1	2	3	4
⑤訪問介護員等に対する具体的な指示、利用者の状況についての情報の伝達	1	2	3	4
⑥訪問介護員等の業務の実施状況の把握	1	2	3	4
⑦訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施	1	2	3	4
⑧訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施	1	2	3	4
⑨その他サービス内容の管理について必要な業務の実施（苦情対応、支援困難ケースへの同行他）	1	2	3	4

問２０．あなたが、サービス提供責任者に必要だと思うこと、求めることについて具体的にお書きください。

アンケートの記入は以上です。ご協力いただき誠にありがとうございました。

サービス提供責任者研修制度の在り方検討委員会
結果報告書

平成２７年３月　発行

発　行　　日本ホームヘルパー協会
〒105-8446
東京都港区西新橋 3-3-1　西新橋ＴＳビル
℡　03-5470-6759