

第5章 多面的事業所評価のテスト検証

5-1 モデル事業所評価の概要

(1) 目的と課題

事業者自身による自己評価に加え、事業所のサービスや運営状況に対する利用者の評価(顧客満足度調査)及び事業所の組織運営や就業環境等に対する従業員の評価(職員満足度調査)を組み入れた多面的な事業所評価スキームの有用性を検討するための情報を収集する。

従業員にも事業所自己評価を行ってもらい、介護事業所における自己評価のあり方の検討および自己評価実施率向上に資する情報を収集する。

(2) 対象サービスとモデル事業所数

県内の訪問介護、通所介護事業所の中からモデル事業所評価への協力意志を確認のうえ任意抽出した8つの事業所(訪問介護3、通所介護5の計8)を対象とした。

(3) 評価の種類と評価領域、実施方法

全モデル事業所ごとに以下の評価(調査)を実施した。

表5-1 モデル事業所評価の種類と評価領域、実施

評価の種類	事業所自己評価		従業者評価 (職員満足度調査)	利用者評価 (顧客満足度調査)
	管理者	従業者	従業者	利用者
評価内容・領域	1. 組織体制 2. 人材育成・就業環 3. サービスの内容 4. 利用者本位 5. リスクマネジメント 6. 地域連携		1. やりがい 2. 人間関係 3. 人材育成 4. 人事考課 5. 帰属意識 6. 労働条件 7. 組織風土 8. 福利厚生	1. サービスの内容 2. 利用者本位 3. リスクマネジメント 4. 地域連携 5. 費用対効果 1~4の領域の評価項目は、 事業所自己評価の3~6の領 域の一部項目と対応
評価項目数	訪問：67項目 通所：81項目		全40項目	訪問：27項目 通所：30項目
実施方法	WEBでの 回答※	WEBでの回答※または 自記式アンケート方式		自記式アンケート方式

※管理者による事業所自己評価は、当振興会の評価支援サイト「かなふく評価ガイド」上で無料公開している事業所自己評価入力システムを利用。従業員による事業所自己評価については、同システム上での入力(回答)のほかアンケート調査票を用意し、従業員が回答方法を選択できるようにした。職員満足度調査についても、WEBアンケートサイトでの回答、またはアンケート調査票での回答方法が選択できるようにした。

(4) 調査対象数と回収数

従業者による事業所自己評価、従業者評価（E S 調査）及び利用者評価（C S 調査）の回収結果は下表のとおりである。

表 5-2 モデル事業所評価の対象者数と回収数

事業所	回答方法	事業所自己評価			従業者評価 (職員満足度調査)			利用者評価 (利用者満足度調査)	
		WEB アンケート	自記式 アンケート	計	WEB アンケート	自記式 アンケート	計	自記式 アンケート	
訪問 介護 事業所	事業所 A	対象者数	6	0	6	6	0	6	28
		回収数	6	0	6	6	0	6	15
		回収率	100.0%		100.0%	100.0%		100.0%	53.6%
	事業所 B	対象者数	0	10	10	0	10	10	25
		回収数	0	6	6	0	9	9	16
		回収率		60.0%	60.0%		90.0%	90.0%	64.0%
	事業所 C	対象者数	1	12	13	1	12	13	60
		回収数	0	10	10	0	10	10	36
		回収率	0.0%	83.3%	76.9%	0.0%	83.3%	76.9%	60.0%
	小計	対象者数	7	22	29	7	22	29	113
		回収数	6	16	22	6	19	25	67
		回収率	85.7%	72.7%	75.9%	85.7%	86.4%	86.2%	59.3%
通所 介護 事業所	事業所 D	対象者数	0	21	21	0	21	21	105
		回収数	0	15	15	0	15	15	37
		回収率		71.4%	71.4%		71.4%	71.4%	35.2%
	事業所 E	対象者数	8	17	25	8	17	25	68
		回収数	3	17	20	3	17	20	43
		回収率	37.5%	100.0%	80.0%	37.5%	100.0%	80.0%	63.2%
	事業所 F	対象者数	0	13	13	0	13	13	72
		回収数	0	5	5	0	6	6	25
		回収率		38.5%	38.5%		46.2%	46.2%	34.7%
	事業所 G	対象者数	1	9	10	1	9	10	70
		回収数	0	3	3	0	3	3	62
		回収率	0.0%	33.3%	30.0%	0.0%	33.3%	30.0%	88.6%
	事業所 H	対象者数	7	15	22	7	15	22	105
		回収数	6	13	19	6	13	19	49
		回収率	85.7%	86.7%	86.4%	85.7%	86.7%	86.4%	46.7%
	小計	対象者数	16	75	91	16	75	91	420
		回収数	9	53	62	9	54	63	216
		回収率	56.3%	70.7%	68.1%	56.3%	72.0%	69.2%	51.4%
全モデル事業所 合計	対象者数	23	97	120	23	97	120	533	
	回収数	15	69	84	15	73	88	283	
	回収率	65.2%	71.1%	70.0%	65.2%	75.3%	73.3%	53.1%	

対象者数：各事業所で事前申告した対象者数（あるいはアンケート配布数）

(5) 実施時期

平成 24 年 1 1 月～1 2 月

5-2 評価結果の概要

(1) 事業所自己評価の結果

① 管理者による事業所自己評価の結果

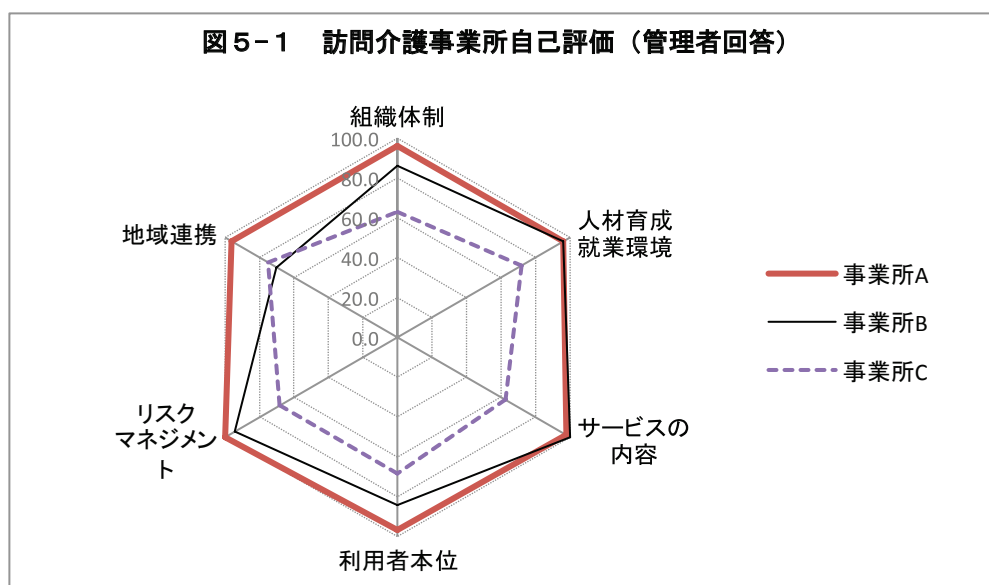
(ア) 訪問介護事業所

訪問介護事業所（3事業所）の評価領域別結果は下表および下図のとおりである。

表 5-3 訪問介護 事業所別自己評価（管理者回答）

訪問介護 管理者回答	組織体制	人材育成 就業環境	サービス の内容	利用者 本位	リスク マネジメント	地域連携	全項目 平均
事業所 A	96.0	96.0	98.0	96.7	100.0	96.3	97.3
事業所 B	86.0	96.0	100.0	84.2	94.2	70.0	89.9
事業所 C	63.0	72.0	62.7	68.3	68.3	75.0	67.6

図 5-1 訪問介護事業所自己評価（管理者回答）



【自己評価の点数化について】

評価点数は、各設問に設けられた3つの判断基準のチェック内容を次のルールで点数化した。

- 各設問の点数は、設問ごとに設けられた3つの判断基準のうち、1番目、2番目にチェックした場合それぞれ30点、3番目にチェックした場合40点とし、その合計点とした。したがって3つすべてにチェックした場合は100点、どれもチェックしなかった場合0点となる。
- 評価領域ごとの得点は、その領域のすべての設問の合計得点を設問数で除した数値。
- また、全項目の平均得点は、すべての設問（訪問介護67問、通所介護81問）の得点を合計したものを設問数（訪問介護67、通所介護81）で除した数値。

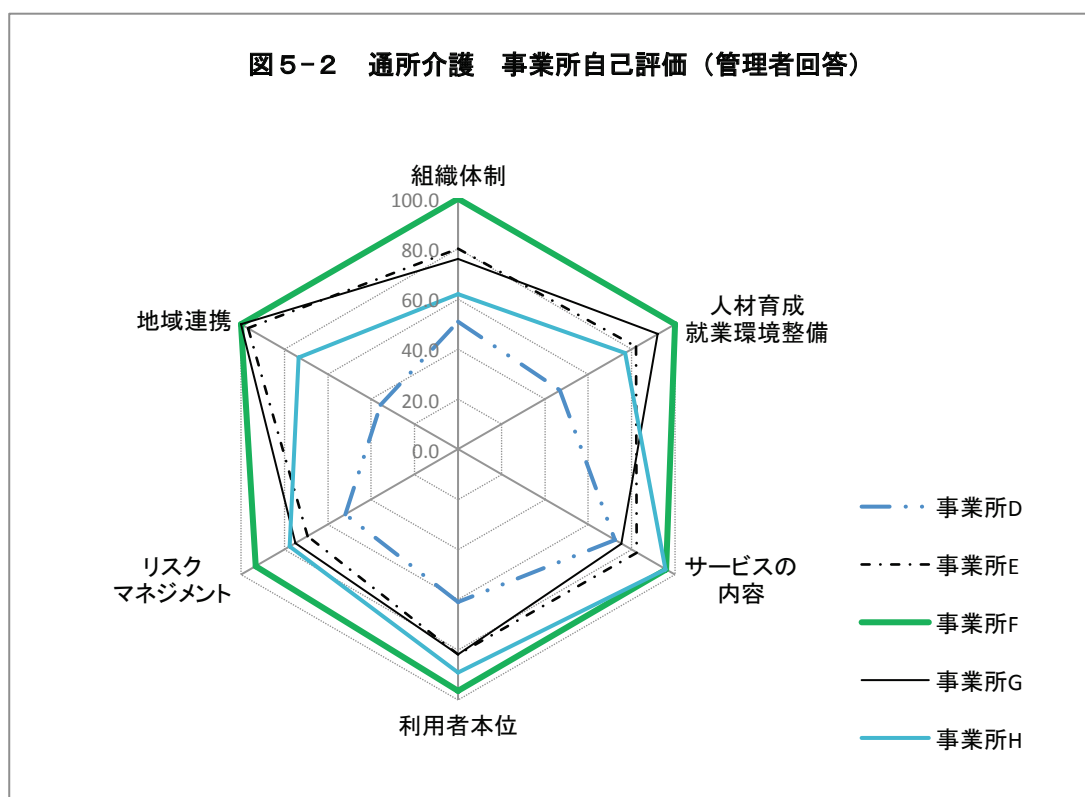
(イ) 通所介護事業所

同様に、通所介護の5事業所の評価領域ごとの結果は下表、下図のとおりである。全項目平均得点でみると、約97点といった高評価となった事業所から約57点となった事業所まで事業所間で多様な結果となった。

表5-4 通所介護 事業所別自己評価（管理者回答）

通所介護 管理者回 答	組織体制	人材育成 就業環境	サービスの 内容	利用者 本位	リスク マネジメント	地域連携	全項目 平均
事業所D	51.0	47.0	72.4	60.9	51.9	35.6	56.9
事業所E	80.0	82.0	82.4	81.8	69.4	96.7	81.0
事業所F	100.0	100.0	96.0	96.4	93.1	100.0	96.9
事業所G	76.0	92.0	75.2	81.8	75.0	100.0	81.0
事業所H	62.0	77.0	95.6	89.1	77.5	73.3	82.2

図5-2 通所介護 事業所自己評価（管理者回答）



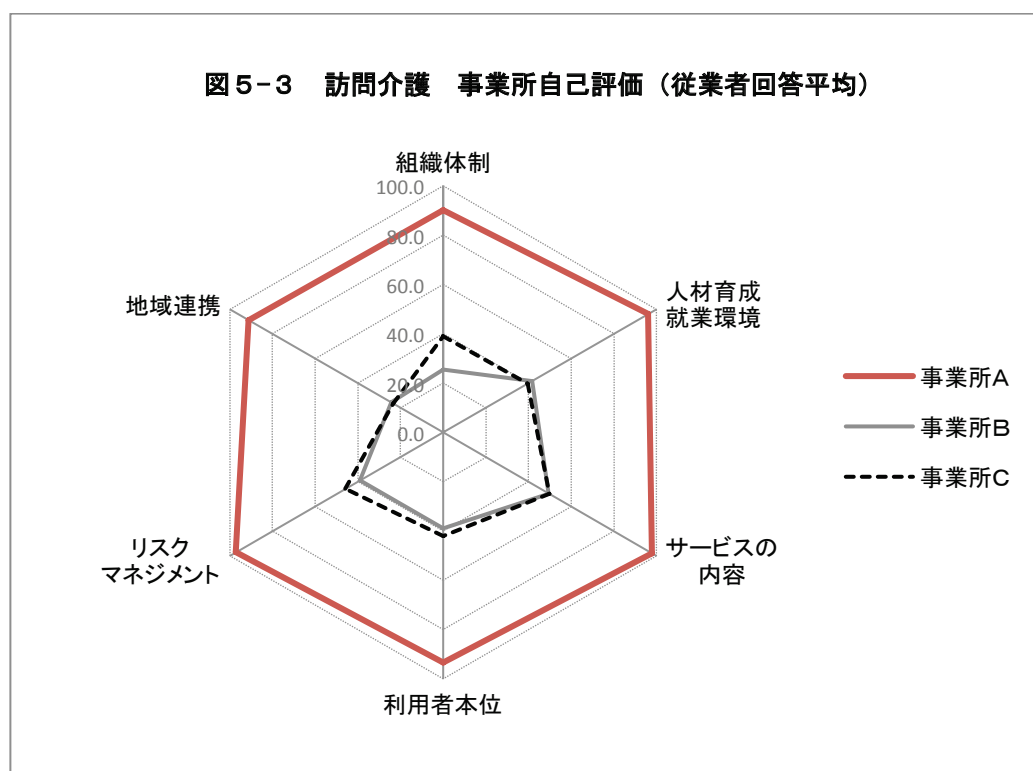
②従業員による事業所自己評価の結果

(ア) 訪問介護事業所

訪問介護3事業所における従業員による自己評価については、3事業所間に大きな差が生じた。そのひとつの大きな原因は、従業員の雇用形態（正職・常勤、パート職・非常勤）の違いによるものと思われ、事業所ヒアリングでもそのことが確認された。

表5-5 訪問介護 事業所自己評価（従業員回答平均）

自己評価 領域別得点	組織体制	人材育成 就業環境	サービスの 内容	利用者 本位	リスク マネジメント	地域連携	全項目 平均
事業所A	90.2	96.2	97.9	93.3	97.2	91.3	94.8
事業所B	25.5	41.7	49.4	38.9	39.0	24.4	38.0
事業所C	39.0	39.5	49.8	42.0	45.8	23.5	41.4



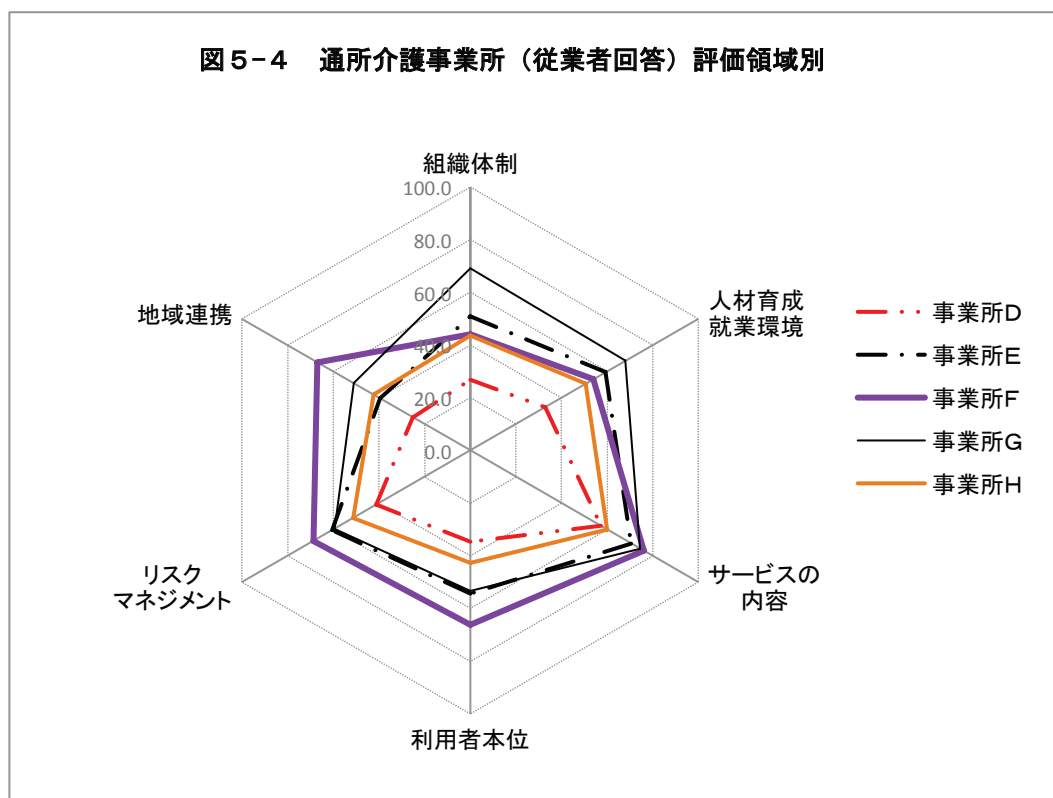
(イ) 通所介護事業所別評価結果

通所介護 5 事業所についても、訪問介護事業所ほどではないが、事業所間に多少の差が生じた。

表 5-6 通所介護 事業所自己評価（従業者回答平

通所介護従業者評価	組織体制	人材育成就業環境	サービスの内容	利用者本位	リスクマネジメント	地域連携	全項目平均得点
事業所D	26.9	32.9	57.3	34.7	41.1	25.2	40.7
事業所E	50.9	59.3	70.5	54.4	60.5	39.5	59.1
事業所F	44.0	54.0	76.1	66.2	68.8	66.9	65.6
事業所G	69.0	68.0	74.5	53.3	59.6	51.1	64.6
事業所H	43.6	50.6	60.0	42.8	51.4	42.4	50.8

図 5-4 通所介護事業所（従業者回答）評価領域別



①管理者回答と従業者回答の差異

事業所自己評価の管理者と従業者の回答について、訪問、通所それぞれほとんどの事業所でかなりの開き（差異）がみられた。その原因としては、パート職が従業者の多数を占めるため、自己評価の設問内容については「わからない（知らない）」「理解できない」として、無記入とするものがかなり多かったことがあげられる。

表 5-7 訪問介護 事業所自己評価（管理者回答：従業者回答）

訪問介護事業所 自己評価領域別得点		組織体制	人材育成 就業環境	サービスの 内容	利用者本位	リスク マネジメント	地域連携	全項目 平均
訪問介護 3事業所平均	管理者回答	81.7	88.0	86.9	83.1	87.5	80.4	84.9
	従業者回答	49.3	55.5	62.8	55.2	58.0	42.2	55.0
事業所 A	管理者回答	96.0	96.0	98.0	96.7	100.0	96.3	97.3
	従業者回答	90.2	96.2	97.9	93.3	97.2	91.3	94.8
事業所 B	管理者回答	86.0	96.0	100.0	84.2	94.2	70.0	89.9
	従業者回答	25.5	41.7	49.4	38.9	39.0	24.4	38.0
事業所 C	管理者回答	63.0	72.0	62.7	68.3	68.3	75.0	67.6
	従業者回答	39.0	39.5	49.8	42.0	45.8	23.5	41.4

表 5-8 通所介護 事業所自己評価（管理者回答：従業者回答）

通所介護事業所 自己評価領域別得点		組織体制	人材育成 就業環境	サービスの 内容	利用者本位	リスク マネジメント	地域連携	全項目 平均
通所介護 5事業所平均	管理者回答	73.8	79.6	84.3	82.0	73.4	81.1	79.6
	従業者回答	43.2	50.2	64.7	47.0	53.6	39.7	52.9
事業所 D	管理者回答	51.0	47.0	72.4	60.9	51.9	35.6	56.9
	従業者回答	26.9	32.9	57.3	34.7	41.1	25.2	40.7
事業所 E	管理者回答	80.0	82.0	82.4	81.8	69.4	96.7	81.0
	従業者回答	50.9	59.3	70.5	54.4	60.5	39.5	59.1
事業所 F	管理者回答	100.0	100.0	96.0	96.4	93.1	100.0	96.9
	従業者回答	44.0	54.0	76.1	66.2	68.8	66.9	65.6
事業所 G	管理者回答	76.0	92.0	75.2	81.8	75.0	100.0	81.0
	従業者回答	69.0	68.0	74.5	53.3	59.6	51.1	64.6
事業所 H	管理者回答	62.0	77.0	95.6	89.1	77.5	73.3	82.2
	従業者回答	43.6	50.6	60.0	42.8	51.4	42.4	50.8

訪問介護3事業所平均、および各事業所における管理者評価と従業者評価の結果をグラフ化したものが以下の図である。

ただし、事業所ごとの従業者評価の結果は、サンプル数が少ない事業所が多いため、あくまで参考の域を出ない。

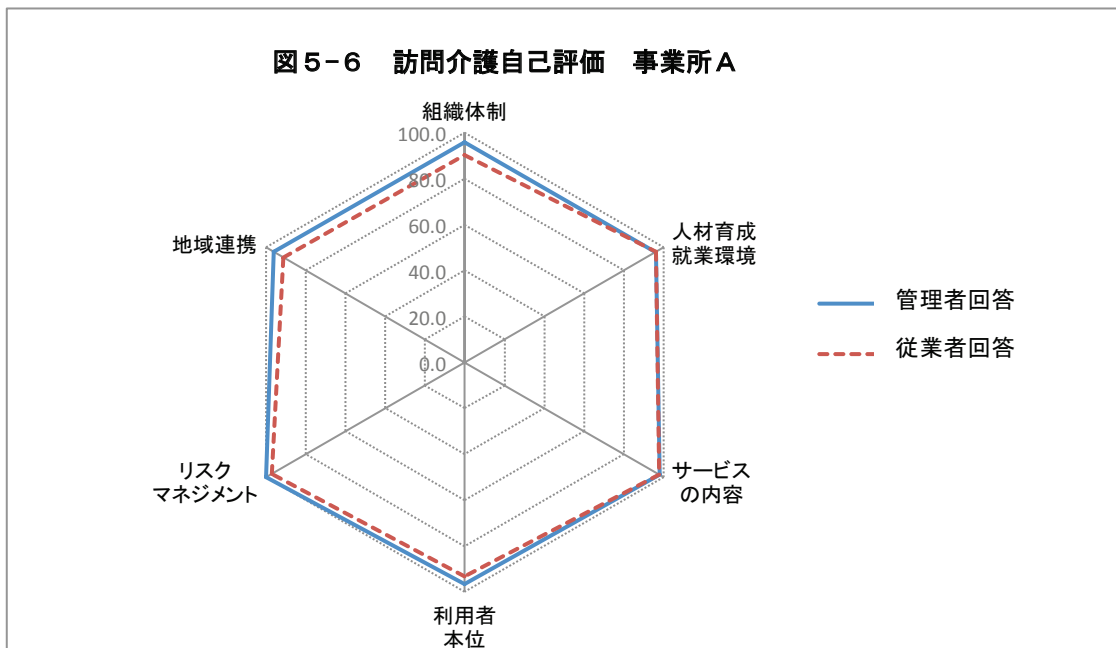
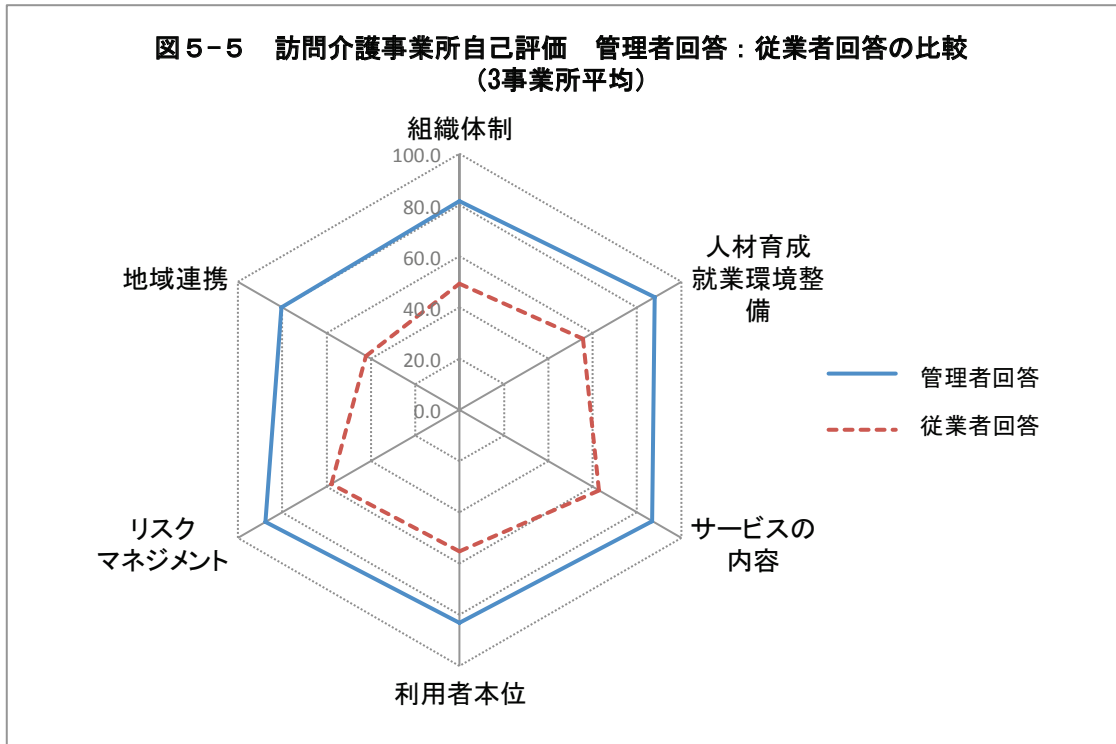


図5-7 訪問介護自己評価 事業所B

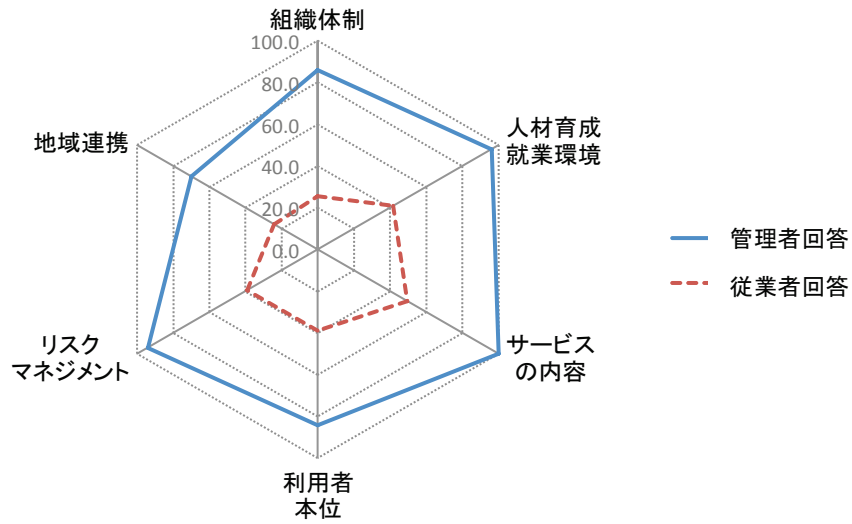
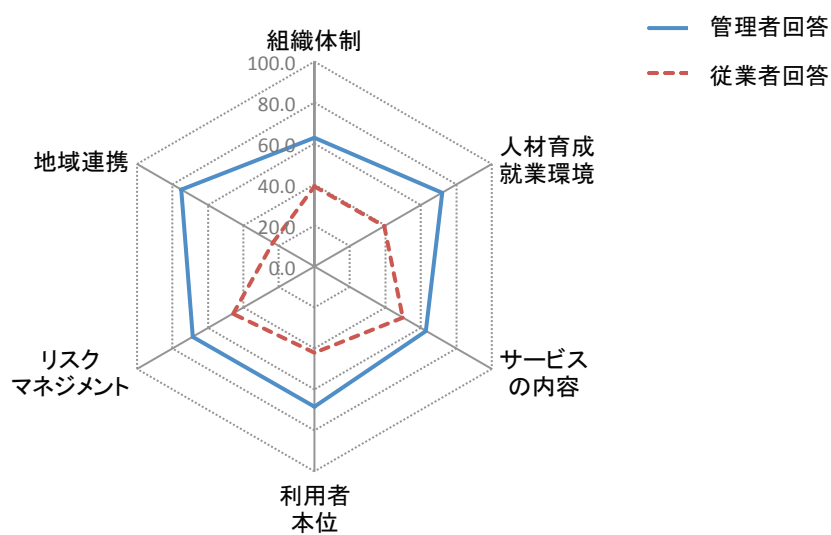


図5-8 訪問介護自己評価 事業所C



同様に、通所介護5事業所の管理者評価、従業員評価の結果は以下のグラフのとおりである。

領域ごとにかかなりの差がみられるものの、サービス内容、リスクマネジメントの領域では相対的に両者の差は多少小さくなる傾向がみられる。これは、従業員が介護サービスの現場で日常行っている業務に関する設問が多く、「わからない」「回答不能」による無記入が少ないことによると思われる。

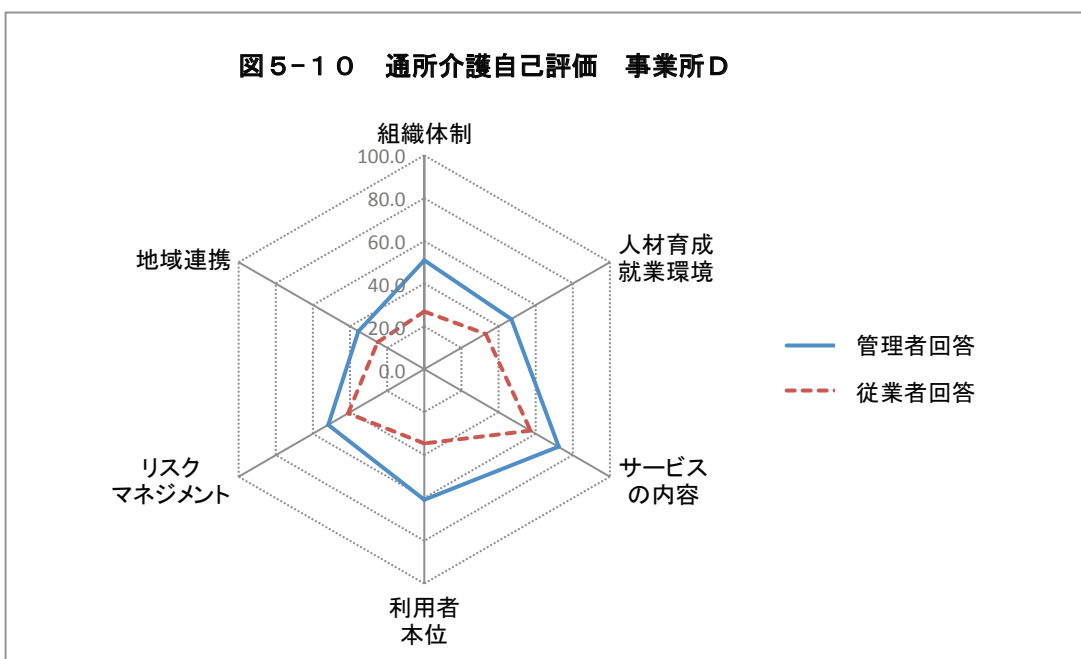
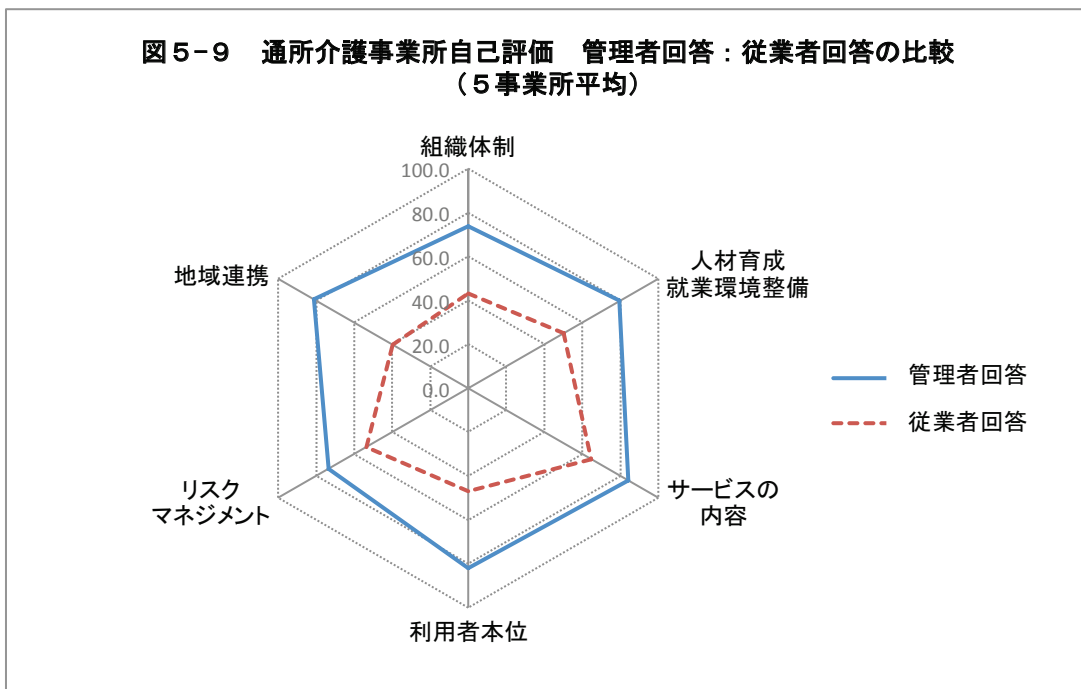


図5-11 通所介護自己評価 事業所E

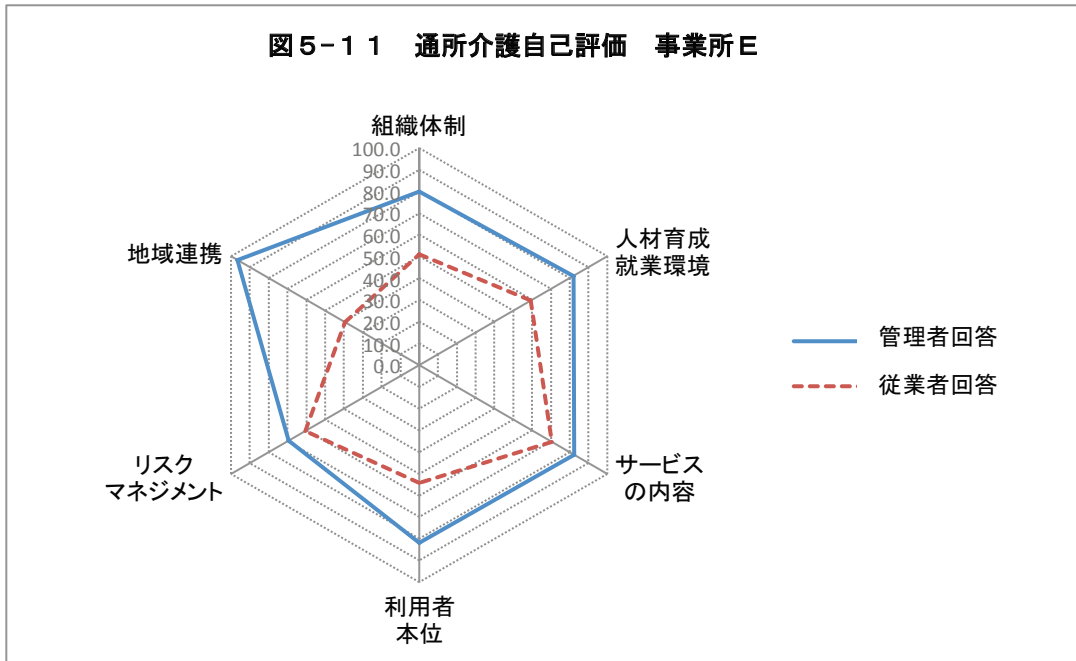


図5-12 通所介護自己評価 事業所F

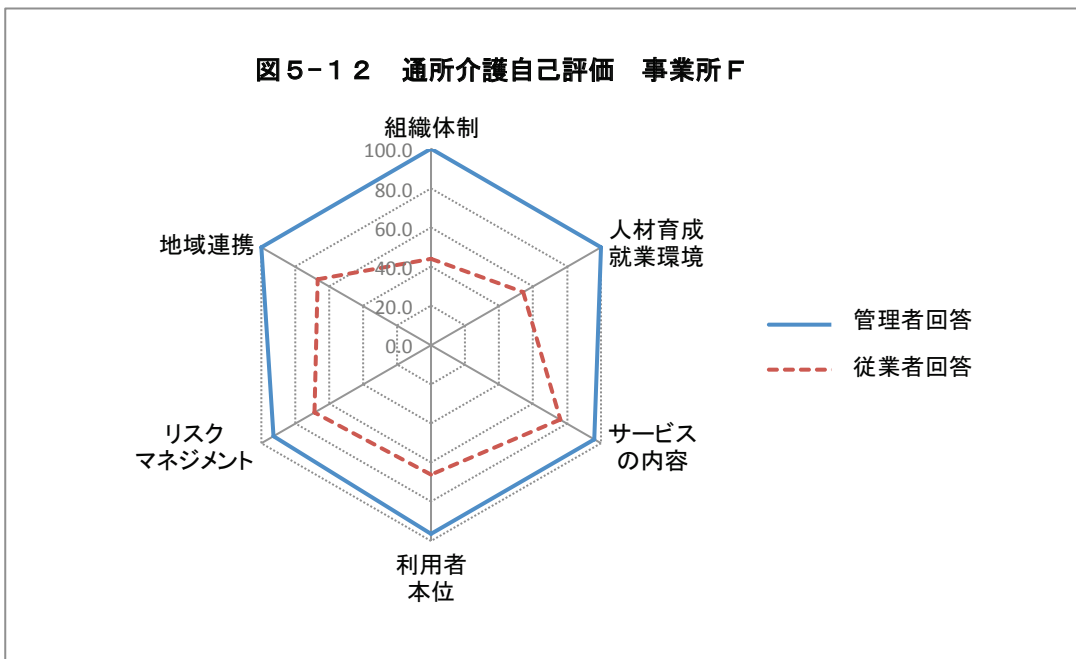


図5-13 通所介護自己評価 事業所G

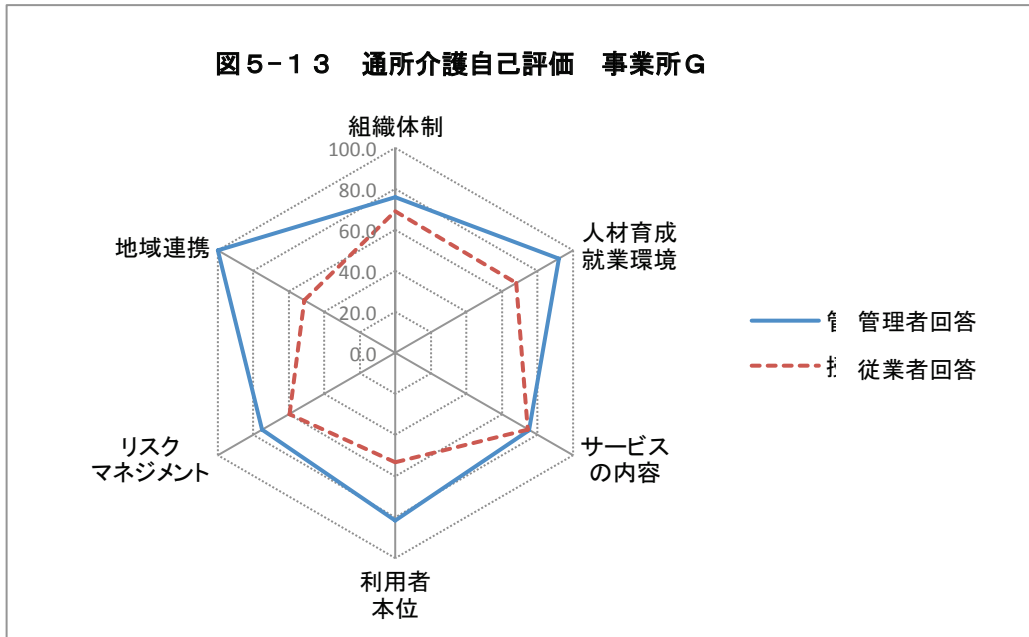
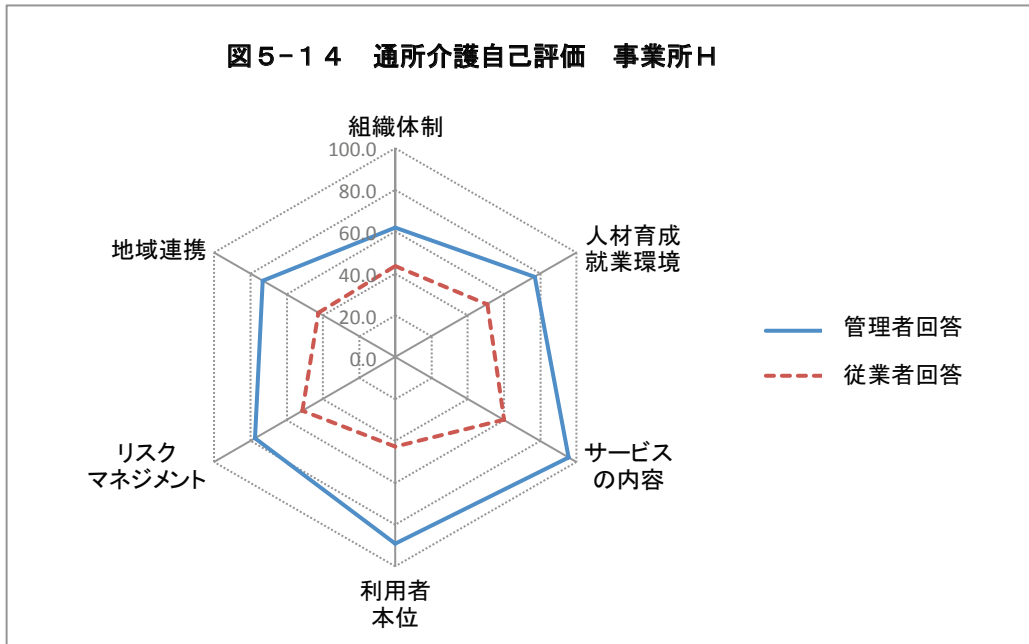


図5-14 通所介護自己評価 事業所H



【事業所別・項目別評価結果一覧】

自己評価の評価項目（訪問介護67項目、通所介護81項目）別得点を示したのが以下の表である。

表5-9 訪問介護事業所：項目別評価結果（「組織体制」～「サービスの内容」の項目）

	評価領域・評価項目	訪問介護 3事業所平均		事業所A		事業所B		事業所C	
		管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答
組織体制	1 基本理念の徹底	86.7	54.1	100.0	93.3	100.0	20.0	60.0	51.0
	2 事業計画の作成と達成度の把握	86.7	67.3	100.0	100.0	100.0	21.7	60.0	75.0
	3 利用者満足度の把握	86.7	64.1	100.0	100.0	100.0	45.0	60.0	54.0
	4 雇用契約書等の管理	100.0	40.9	100.0	80.0	100.0	33.3	100.0	22.0
	5 就業規則の整備	86.7	46.4	100.0	80.0	100.0	26.7	60.0	38.0
	6 設備・備品等の台帳管理	53.3	35.9	100.0	100.0	30.0	5.0	30.0	16.0
	7 備品等の衛生管理	40.0	28.6	60.0	68.3	30.0	5.0	30.0	19.0
	8 法令順守	86.7	39.5	100.0	86.7	100.0	16.7	60.0	25.0
	9 組織運営の工夫	90.0	53.2	100.0	100.0	100.0	48.3	70.0	28.0
	10 適切な経営	100.0	62.7	100.0	93.3	100.0	33.3	100.0	62.0
人材育成・就業環境整備	11 適切な勤務表の作成	63.3	56.8	60.0	100.0	100.0	56.7	30.0	31.0
	12 勤務実績の管理	100.0	67.3	100.0	100.0	100.0	63.3	100.0	50.0
	13 勤務実績の評価	100.0	43.2	100.0	100.0	100.0	23.3	100.0	21.0
	14 健康管理	86.7	56.8	100.0	86.7	100.0	46.7	60.0	45.0
	15 研修計画の作成	100.0	64.5	100.0	93.3	100.0	46.7	100.0	58.0
	16 職場内訓練(QJT)の実施	100.0	63.2	100.0	95.0	100.0	53.3	100.0	50.0
	17 専門研修への参加支援	76.7	50.0	100.0	100.0	60.0	25.0	70.0	35.0
	18 管理者の自己啓発	86.7	56.8	100.0	100.0	100.0	50.0	60.0	35.0
	19 研修履歴の管理と実践	80.0	45.5	100.0	93.3	100.0	23.3	40.0	30.0
	20 訪問介護員の意欲向上	86.7	51.4	100.0	93.3	100.0	28.3	60.0	40.0
サービスの内容	21 業務マニュアルの整備	86.7	65.0	100.0	100.0	100.0	45.0	60.0	56.0
	22 業務マニュアルの改善	90.0	54.5	100.0	100.0	100.0	40.0	70.0	36.0
	23 鍵や金銭等の適切な取り扱い	100.0	57.3	100.0	100.0	100.0	30.0	100.0	48.0
	24 アセスメントの実施	100.0	77.3	100.0	100.0	100.0	61.7	100.0	73.0
	25 サービス担当者会議への参加	100.0	69.5	100.0	100.0	100.0	61.7	100.0	56.0
	26 訪問介護計画書の作成と同意	100.0	77.7	100.0	100.0	100.0	61.7	100.0	74.0
	27 モニタリング	66.7	60.9	100.0	100.0	100.0	55.0	0.0	41.0
	28 訪問介護計画の見直し	66.7	64.5	100.0	95.0	100.0	50.0	0.0	55.0
	29 職員の健康チェック	100.0	60.0	100.0	86.7	100.0	46.7	100.0	52.0
	30 利用者への対応・連絡事項の手順	100.0	56.8	100.0	93.3	100.0	33.3	100.0	49.0
	31 介護予防の視点を踏まえた生活支援	86.7	62.3	100.0	100.0	100.0	60.0	60.0	41.0
	32 自立支援に向けた身体介護	76.7	61.4	70.0	100.0	100.0	45.0	60.0	48.0
	33 認知症高齢者への対応	76.7	50.9	100.0	93.3	100.0	33.3	30.0	36.0
	34 業務内容の確認	76.7	65.5	100.0	100.0	100.0	53.3	30.0	52.0
	35 利用者情報の適切な管理	76.7	58.6	100.0	100.0	100.0	65.0	30.0	30.0

表5-10 訪問介護事業所：項目別評価結果（「利用者本位」～「地域連携」の項目）

	評価領域・評価項目	訪問介護 3事業所平均		事業所A		事業所B		事業所C	
		管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答
利用者本位	36 訪問介護のわかりやすい説明	76.7	55.0	100.0	93.3	70.0	25.0	60.0	50.0
	37 介護予防訪問介護のわかりやすい説明	53.3	52.7	100.0	83.3	0.0	36.7	60.0	44.0
	38 個人情報使用の同意	86.7	61.4	100.0	100.0	100.0	55.0	60.0	42.0
	39 重要事項説明書と契約	86.7	51.8	100.0	83.3	100.0	43.3	60.0	38.0
	40 担当者交代時の対応	100.0	70.9	100.0	100.0	100.0	40.0	100.0	72.0
	41 利用実績報告	100.0	73.2	100.0	100.0	100.0	68.3	100.0	60.0
	42 サービス内容の開示	100.0	44.5	100.0	100.0	100.0	30.0	100.0	20.0
	43 個人の尊厳への配慮	86.7	61.4	100.0	100.0	100.0	50.0	60.0	45.0
	44 医療依存度の高い利用者への対応	86.7	58.2	100.0	100.0	100.0	36.7	60.0	46.0
	45 苦情の申し立て先	76.7	46.8	100.0	80.0	100.0	33.3	30.0	35.0
	46 個人情報保護の徹底	100.0	49.1	100.0	100.0	100.0	26.7	100.0	32.0
47 利用者の権利擁護	43.3	36.8	60.0	80.0	40.0	21.7	30.0	20.0	
リスクマネジメント	48 感染症対策マニュアルの整備	86.7	67.3	100.0	100.0	100.0	38.3	60.0	65.0
	49 事故対策マニュアルの整備	86.7	49.5	100.0	100.0	100.0	21.7	60.0	36.0
	50 苦情処理マニュアルの整備	86.7	40.9	100.0	100.0	100.0	16.7	60.0	20.0
	51 損害賠償保険の加入と説明	63.3	39.5	100.0	86.7	60.0	26.7	30.0	19.0
	52 疾病の把握	100.0	78.6	100.0	100.0	100.0	60.0	100.0	77.0
	53 感染予防	86.7	72.3	100.0	100.0	100.0	50.0	60.0	69.0
	54 感染症対策	86.7	65.9	100.0	100.0	100.0	43.3	60.0	59.0
	55 容態急変時の対応	100.0	67.3	100.0	93.3	100.0	66.7	100.0	52.0
	56 事故処理の記録と報告	90.0	50.9	100.0	93.3	70.0	40.0	100.0	32.0
	57 事故の発生防止	100.0	57.7	100.0	100.0	100.0	33.3	100.0	47.0
58 苦情への対応と報告	86.7	58.6	100.0	93.3	100.0	45.0	60.0	46.0	
59 改善への取り組み	76.7	46.8	100.0	100.0	100.0	26.7	30.0	27.0	
地域連携	60 貴事業所の情報提供	80.0	36.8	70.0	68.3	70.0	30.0	100.0	22.0
	61 評価情報の提供	100.0	48.6	100.0	95.0	100.0	16.7	100.0	40.0
	62 情報公表制度への対応	53.3	31.4	100.0	86.7	60.0	21.7	0.0	4.0
	63 適切な情報提供	100.0	47.7	100.0	100.0	100.0	16.7	100.0	35.0
	64 地域の社会資源の情報提供	76.7	45.0	100.0	100.0	30.0	26.7	100.0	23.0
	65 居宅介護支援事業所との連携	90.0	51.8	100.0	100.0	100.0	33.3	70.0	34.0
	66 成年後見制度等への対応	66.7	36.4	100.0	80.0	30.0	26.7	70.0	16.0
	67 保健 医療 福祉の連携	76.7	40.0	100.0	100.0	70.0	23.3	60.0	14.0

表5-1 1 通所介護事業所：項目別評価結果（「組織体制」～「サービスの内容」の項目）

評価領域・評価項目		通所介護 5事業所平均		事業所D		事業所E		事業所F		事業所G		事業所H	
		管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答
組織体制	1 基本理念の徹底	70.0	42.6	70.0	30.0	60.0	51.5	100.0	38.0	60.0	66.7	60.0	40.5
	2 事業計画の作成と達成度の把握	78.0	45.6	30.0	30.0	100.0	48.0	100.0	38.0	100.0	80.0	60.0	52.1
	3 利用者満足度の把握	68.0	53.4	60.0	33.3	60.0	63.5	100.0	54.0	60.0	100.0	60.0	51.1
	4 雇用契約書等の管理	84.0	37.4	60.0	17.3	100.0	43.0	100.0	38.0	60.0	86.7	100.0	39.5
	5 就業規則の整備	62.0	34.8	30.0	17.3	60.0	45.0	100.0	30.0	60.0	30.0	60.0	40.0
	6 設備・備品等の台帳管理	66.0	40.8	0.0	23.3	100.0	59.5	100.0	34.0	100.0	66.7	30.0	32.6
	7 備品等の衛生管理	72.0	39.8	30.0	31.3	100.0	38.0	100.0	78.0	100.0	63.3	30.0	34.7
	8 法令遵守	62.0	35.8	30.0	30.7	60.0	42.5	100.0	32.0	60.0	43.3	60.0	32.6
	9 組織運営の工夫	92.0	59.8	100.0	42.7	100.0	70.0	100.0	44.0	100.0	86.7	60.0	62.6
	10 適切な経営	84.0	41.6	100.0	13.3	60.0	47.5	100.0	54.0	60.0	66.7	100.0	50.5
人材育成・就業環境整備	11 適切な勤務表の作成	100.0	68.5	100.0	72.7	100.0	69.0	100.0	60.0	100.0	100.0	100.0	62.1
	12 勤務実績の管理	100.0	58.1	100.0	32.7	100.0	77.5	100.0	64.0	100.0	76.7	100.0	53.2
	13 勤務実績の評価	52.0	29.8	0.0	18.0	30.0	28.5	100.0	64.0	100.0	66.7	30.0	25.8
	14 健康管理	78.0	49.5	30.0	26.7	100.0	60.0	100.0	62.0	60.0	60.0	100.0	51.6
	15 研修計画の作成	80.0	44.7	30.0	20.0	100.0	51.0	100.0	58.0	100.0	56.7	70.0	52.1
	16 職場内訓練（QJT）の実施	80.0	43.1	0.0	22.0	100.0	39.5	100.0	46.0	100.0	70.0	100.0	58.4
	17 専門研修への参加支援	100.0	57.6	100.0	43.3	100.0	82.0	100.0	40.0	100.0	86.7	100.0	43.2
	18 管理者の自己啓発	66.0	50.2	0.0	30.7	100.0	61.5	100.0	40.0	100.0	46.7	30.0	56.8
	19 研修履歴の管理と実践	74.0	55.3	40.0	37.3	60.0	67.5	100.0	48.0	100.0	76.7	70.0	55.3
	20 サービス提供スタッフの意欲向上	66.0	45.6	70.0	26.0	30.0	56.0	100.0	58.0	60.0	40.0	70.0	47.9
サービスの内容	21 施設等のバリアフリー	76.0	61.5	60.0	59.3	60.0	75.0	100.0	78.0	60.0	73.3	100.0	42.6
	22 快適な環境づくり	68.0	60.3	60.0	60.0	60.0	78.5	100.0	78.0	60.0	63.3	60.0	36.3
	23 食事環境	78.0	56.5	100.0	54.0	60.0	76.5	100.0	70.0	60.0	43.3	70.0	35.8
	24 入浴環境	84.0	67.9	100.0	67.3	60.0	84.0	100.0	84.0	60.0	73.3	100.0	46.3
	25 排泄環境	76.0	66.6	60.0	71.3	60.0	76.0	100.0	70.0	60.0	76.7	100.0	50.5
	26 業務マニュアルの整備	78.0	55.0	30.0	36.7	100.0	69.5	100.0	42.0	60.0	90.0	100.0	52.1
	27 業務マニュアルの改善	92.0	55.8	100.0	44.7	100.0	69.5	100.0	52.0	100.0	50.0	60.0	52.1
	28 サービス担当者会議への参加	94.0	60.3	70.0	42.7	100.0	63.5	100.0	100.0	100.0	80.0	100.0	57.4
	29 通所介護計画書の作成と同意	100.0	64.2	100.0	52.7	100.0	57.5	100.0	86.0	100.0	90.0	100.0	70.5
	30 利用者の記録と管理	70.0	53.5	30.0	40.0	60.0	59.5	100.0	70.0	60.0	53.3	100.0	53.7
	31 モニタリング	92.0	50.2	60.0	32.7	100.0	50.5	100.0	72.0	100.0	100.0	100.0	50.0
	32 通所介護計画の見直し	92.0	48.4	60.0	26.0	100.0	51.5	100.0	64.0	100.0	76.7	100.0	54.2
	33 送迎時の介助	100.0	84.0	100.0	76.7	100.0	89.5	100.0	92.0	100.0	100.0	100.0	79.5
	34 食事内容	76.0	76.5	60.0	60.0	60.0	91.0	100.0	84.0	60.0	86.7	100.0	70.5
	35 自立支援に向けた食事介助	76.0	78.7	60.0	75.3	60.0	84.0	100.0	86.0	60.0	86.7	100.0	72.6
	36 心身状況に合わせた入浴介助	84.0	87.9	100.0	88.0	60.0	92.5	100.0	92.0	60.0	100.0	100.0	80.0
	37 自立支援に向けた排泄介助	100.0	90.6	100.0	93.3	100.0	89.0	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	91.6
	38 楽しめるプログラムづくり	76.0	72.4	60.0	74.0	60.0	68.0	100.0	86.0	60.0	53.3	100.0	75.3
	39 生活動作の向上	100.0	75.3	100.0	76.0	100.0	72.0	100.0	86.0	100.0	100.0	100.0	71.6
	40 認知症高齢者へのプログラム	100.0	54.4	100.0	42.0	100.0	64.5	100.0	60.0	100.0	63.3	100.0	50.5
	41 レクリエーションプログラムの改善	84.0	65.5	100.0	54.0	60.0	77.0	100.0	72.0	60.0	76.7	100.0	58.9
	42 利用者や家族への情報提供	100.0	73.5	100.0	55.3	100.0	81.5	100.0	88.0	100.0	76.7	100.0	75.3
	43 利用時間の延長等	40.0	40.3	0.0	28.7	100.0	32.5	0.0	60.0	0.0	30.0	100.0	54.2
	44 家族支援	80.0	49.2	0.0	44.0	100.0	43.0	100.0	72.0	100.0	43.3	100.0	54.7
	45 利用者への細心の注意	92.0	69.8	100.0	77.3	100.0	67.5	100.0	78.0	60.0	76.7	100.0	63.2

表5-12 通所介護事業所：項目別評価結果（利用者本位～地域連携の項目）

評価領域・評価項目	通所介護 5事業所平均		事業所D		事業所E		事業所F		事業所G		事業所H		
	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	管理者 回答	従業者 回答	
利用者本位	46	76.0	45.0	60.0	48.7	60.0	48.0	100.0	70.0	60.0	40.0	100.0	33.2
	47	68.0	43.9	60.0	30.7	60.0	52.5	100.0	62.0	60.0	40.0	60.0	41.1
	48	92.0	47.1	100.0	32.0	100.0	64.0	100.0	100.0	100.0	40.0	60.0	28.4
	49	76.0	41.1	60.0	32.0	60.0	45.5	100.0	58.0	60.0	40.0	100.0	39.5
	50	78.0	42.4	30.0	33.3	100.0	47.0	60.0	64.0	100.0	63.3	100.0	35.8
	51	94.0	41.6	70.0	26.0	100.0	45.0	100.0	52.0	100.0	80.0	100.0	41.6
	52	100.0	50.8	100.0	24.0	100.0	58.5	100.0	74.0	100.0	70.0	100.0	54.7
	53	84.0	40.8	100.0	28.7	60.0	45.5	100.0	38.0	60.0	53.3	100.0	44.2
	54	70.0	60.3	30.0	56.0	60.0	65.0	100.0	64.0	60.0	50.0	100.0	59.5
	55	78.0	51.3	30.0	43.3	100.0	61.0	100.0	78.0	100.0	43.3	60.0	41.6
	56	86.0	52.1	30.0	26.7	100.0	66.0	100.0	68.0	100.0	66.7	100.0	51.1
	リスクマネジメント	57	70.0	71.1	30.0	60.7	60.0	65.0	100.0	84.0	60.0	86.7	100.0
58		78.0	56.0	70.0	44.0	60.0	61.5	100.0	78.0	60.0	63.3	100.0	52.6
59		56.0	34.5	30.0	24.0	60.0	49.0	100.0	40.0	60.0	53.3	30.0	23.2
60		70.0	59.5	30.0	52.7	60.0	61.5	100.0	70.0	60.0	63.3	100.0	59.5
61		62.0	28.2	30.0	14.7	60.0	36.0	100.0	52.0	60.0	20.0	60.0	25.8
62		100.0	80.5	100.0	76.0	100.0	83.5	100.0	86.0	100.0	73.3	100.0	80.5
63		58.0	42.4	30.0	22.7	0.0	38.0	100.0	52.0	60.0	43.3	100.0	60.0
64		84.0	75.8	100.0	87.3	60.0	81.0	100.0	78.0	60.0	73.3	100.0	61.1
65		80.0	63.7	30.0	40.0	70.0	77.5	100.0	86.0	100.0	66.7	100.0	61.6
66		62.0	46.9	30.0	22.7	60.0	71.5	100.0	78.0	60.0	63.3	60.0	29.5
67		76.0	65.3	100.0	48.7	60.0	80.0	60.0	72.0	60.0	63.3	100.0	61.6
68		94.0	72.9	100.0	74.0	100.0	77.5	70.0	92.0	100.0	63.3	100.0	63.7
69		60.0	44.8	60.0	26.7	60.0	59.0	60.0	52.0	60.0	53.3	60.0	41.1
70		86.0	45.6	60.0	20.0	100.0	55.0	100.0	74.0	100.0	80.0	70.0	43.2
71	60.0	22.6	0.0	11.3	100.0	21.5	100.0	40.0	100.0	10.0	0.0	30.0	
72	78.0	47.9	30.0	32.0	100.0	50.0	100.0	66.0	100.0	76.7	60.0	48.9	
地域連携	73	86.0	37.3	30.0	14.7	100.0	33.0	100.0	72.0	100.0	56.7	100.0	47.4
	74	86.0	42.4	30.0	18.0	100.0	50.0	100.0	78.0	100.0	43.3	100.0	44.2
	75	60.0	28.9	0.0	18.0	100.0	38.0	100.0	46.0	100.0	10.0	0.0	26.3
	76	78.0	34.0	30.0	19.3	100.0	36.5	100.0	54.0	100.0	66.7	60.0	32.6
	77	72.0	35.6	0.0	22.0	100.0	32.0	100.0	52.0	100.0	73.3	60.0	40.0
	78	100.0	45.3	100.0	31.3	100.0	37.5	100.0	86.0	100.0	70.0	100.0	50.0
	79	74.0	30.8	0.0	16.7	70.0	25.0	100.0	48.0	100.0	23.3	100.0	44.7
	80	80.0	31.1	30.0	21.3	100.0	30.5	100.0	66.0	100.0	36.7	70.0	29.5
	81	94.0	71.8	100.0	65.3	100.0	73.0	100.0	100.0	100.0	80.0	70.0	66.8

訪問介護事業所の自己評価項目の中で、管理者評価と従業者評価の差が顕著な項目についてみたのが下表である。

「雇用契約書等の管理」「勤務実績の評価」など組織や人事管理に関わる設問、および「事業所の情報提供」など地域連携領域の設問が差の大きな評価項目としてあげられる。

表 5-13 従業者評価得点比率が相対的に低い評価項目（訪問介護）

No.	訪問介護事業所自己評価 評価項目	管理者 回答 (A)	従業者 回答 (B)	得点比率 (B)/(A)
4	雇用契約書等の管理	100.0	40.9	0.41
13	勤務実績の評価	100.0	43.2	0.43
42	サービス内容の開示	100.0	44.5	0.45
8	法令順守	86.7	39.5	0.46
60	貴事業所の情報提供	80.0	36.8	0.46
50	苦情処理マニュアルの整備	86.7	40.9	0.47
63	適切な情報提供	100.0	47.7	0.48
61	評価情報の提供	100.0	48.6	0.49
46	個人情報保護の徹底	100.0	49.1	0.49

一方、管理者評価得点に対する従業者評価得点比率が相対的に高い評価項目（両者の評価差が小さい項目）についてみると、下表のように、日常携わっているサービス提供に関わる設問（サービスの内容やリスクマネジメント領域の一部の設問）が多いことがわかる。

表 5-14 従業者評価得点比率が相対的に高い評価項目（訪問介護）

No.	訪問介護事業所自己評価 評価項目	管理者 回答 (A)	従業者 回答 (B)	得点比率 (B)/(A)
37	介護予防訪問介護のわかりやすい説明	53.3	52.7	0.99
28	訪問介護計画の見直し	66.7	64.5	0.97
27	モニタリング	66.7	60.9	0.91
11	適切な勤務表の作成	63.3	56.8	0.90
34	業務内容の確認	76.7	65.5	0.85
47	利用者の権利擁護	43.3	36.8	0.85
53	感染予防	86.7	72.3	0.83
32	自立支援に向けた身体介護	76.7	61.4	0.80

通所介護の自己評価結果において、管理者評価得点に対する従業者評価得点比率が相対的に低い評価項目が下表である。「改善への取り組み（第三者委員会）」「サービス内容の開示」のほか、「保険・医療・福祉の連携」「(さまざまな)事業所の情報提供」など地域連携領域の項目が多い。

表 5-15 従業者評価得点比率が相対的に低い評価項目（通所介護）

No.	通所介護事業所自己評価 評価項目	管理者 回答 A)	従業者 回答 B)	得点比率 B)/ A)
71	改善への取り組み ② 第三者委員会	60.0	22.6	0.38
80	保健・医療・福祉の連携	80.0	31.1	0.39
79	成年後見制度等の情報提供	74.0	30.8	0.42
73	貴事業所の情報提供	86.0	37.3	0.43
76	適切な情報提供	78.0	34.0	0.44
51	サービス内容の開示	94.0	41.6	0.44
4	雇用契約書等の管理	84.0	37.4	0.45
78	居宅介護支援事業所との連携	100.0	45.3	0.45
61	損害賠償保険の加入と説明	62.0	28.2	0.46
75	情報公表制度への対応	60.0	28.9	0.48
53	苦情の申し立て先	84.0	40.8	0.49
74	評価情報の提供	86.0	42.4	0.49
77	地域の社会資源の情報提供	72.0	35.6	0.50
10	適切な経営	84.0	41.6	0.50

一方、管理者評価得点と従業者評価得点でそれほど差がない項目は、下表にあげたように、「サービスの内容」に関わる設問が多い。

表 5-16 従業者評価得点比率が相対的に高い評価項目（通所介護）

No.	通所介護事業所自己評価 評価項目	管理者 回答 A)	従業者 回答 B)	得点比率 B)/ A)
36	心身状況に合わせた入浴介助	84.0	87.9	1.05
35	自立支援に向けた食事介助	76.0	78.7	1.04
57	感染症対策マニュアルの整備	70.0	71.1	1.02
43	利用時間の延長等	40.0	40.3	1.01
34	食事内容	76.0	76.5	1.01
38	楽しめるプログラムづくり	76.0	72.4	0.95
37	自立支援に向けた排泄介助	100.0	90.6	0.91
64	容態急変時の対応	84.0	75.8	0.90
22	快適な環境づくり	68.0	60.3	0.89
25	排泄環境	76.0	66.6	0.88
54	個人の尊厳への配慮	70.0	60.3	0.86
67	事故処理の記録と報告	76.0	65.3	0.86
60	災害対策マニュアルの整備	70.0	59.5	0.85

【評価項目別無回答率】

従業者の評価得点については、自己評価の点数化のルールによって当然ながら、各設問の無回答者（当該設問に回答できなかつたもの）の割合が多くなれば低くなり、逆に無回答者の割合が少なくなれば高くなるといったように両者は反比例の関係にある。

右表は、訪問介護事業所の自己評価の項目ごとに無回答者の割合を示したものであるが、かなりの項目（設問）で無回答者の割合が30%を超える（黄色地の項目）結果となっている。

とくに、地域連携に関わるすべての項目や、組織体制の中の「設備・備品管理に関わる項目」などではほぼ2人に1人（40%～59%）が無回答という結果になり、従業者には「知らない」「わからない」、あるいは理解できていない項目となっている。

表5-17 訪問介護事業所自己評価 項目別無回答率

訪問介護事業所自己評価 評価領域・項目		無回答者数	対象者数	無回答比率
組織体制	1 基本理念の徹底	3	22	13.6%
	2 事業計画の作成と達成度の把握	3	22	13.6%
	3 利用者満足度の把握	4	22	18.2%
	4 雇用契約書等の管理	8	22	36.4%
	5 就業規則の整備	4	22	18.2%
	6 設備・備品等の台帳管理	12	22	54.5%
	7 備品等の衛生管理	11	22	50.0%
	8 法令順守	10	22	45.5%
	9 組織運営の工夫	7	22	31.8%
	10 適切な経営	5	22	22.7%
人材育成・就業環境	11 適切な勤務表の作成	4	22	18.2%
	12 勤務実績の管理	3	22	13.6%
	13 勤務実績の評価	11	22	50.0%
	14 健康管理	3	22	13.6%
	15 研修計画の作成	4	22	18.2%
	16 職場内訓練（JIT）の実施	4	22	18.2%
	17 専門研修への参加支援	7	22	31.8%
	18 管理者の自己啓発	8	22	36.4%
	19 研修履歴の管理と実践	9	22	40.9%
	20 訪問介護員の意欲向上	8	22	36.4%
サービスの内容	21 業務マニュアルの整備	6	22	27.3%
	22 業務マニュアルの改善	5	22	22.7%
	23 鍵や金銭等の適切な取り扱い	6	22	27.3%
	24 アセスメントの実施	4	22	18.2%
	25 サービス担当者会議への参加	4	22	18.2%
	26 訪問介護計画書の作成と同意	4	22	18.2%
	27 モニタリング	5	22	22.7%
	28 訪問介護計画の見直し	5	22	22.7%
	29 職員健康チェック	4	22	18.2%
	30 利用者への対応（連絡事項の手順）	6	22	27.3%
	31 介護予防の視点を踏まえた生活支援	3	22	13.6%
	32 自立支援に向けた身体介護	4	22	18.2%
	33 認知症高齢者への対応	4	22	18.2%
	34 業務内容の確認	4	22	18.2%
	35 利用者情報の適切な管理	7	22	31.8%
利用者本位	36 訪問介護のわかりやすい説明	6	22	27.3%
	37 介護予防訪問介護のわかりやすい説明	8	22	36.4%
	38 個人情報使用の同意	7	22	31.8%
	39 重要事項説明書と契約	8	22	36.4%
	40 担当者交代時の対応	5	22	22.7%
	41 利用実績報告	3	22	13.6%
	42 サービス内容の開示	11	22	50.0%
	43 個人の尊厳への配慮	6	22	27.3%
	44 医療依存度の高い利用者への対応	7	22	31.8%
	45 苦情の申し立て先	6	22	27.3%
	46 個人情報保護の徹底	6	22	27.3%
	47 利用者の権利擁護	11	22	50.0%
	リスクマネジメント	48 感染症対策マニュアルの整備	3	22
49 事故対策マニュアルの整備		8	22	36.4%
50 苦情処理マニュアルの整備		12	22	54.5%
51 損害賠償保険の加入と説明		10	22	45.5%
52 疾病の把握		4	22	18.2%
53 感染予防		4	22	18.2%
54 感染症対策		3	22	13.6%
55 容態急変時の対応		5	22	22.7%
56 事故処理の記録と報告		8	22	36.4%
57 事故の発生防止		4	22	18.2%
地域連携	58 苦情への対応と報告	6	22	27.3%
	59 改善への取り組み	9	22	40.9%
	60 貴事業所の情報提供	10	22	45.5%
	61 評価情報の提供	9	22	40.9%
	62 情報公表制度への対応	13	22	59.1%
	63 適切な情報提供	10	22	45.5%
	64 地域の社会資源の情報提供	11	22	50.0%
	65 居宅介護支援事業所との連携	9	22	40.9%
	66 成年後見制度等への対応	10	22	45.5%
	67 保健・医療・福祉の連携	10	22	45.5%

表5-18 通所介護事業所自己評価 項目別無回

同様に、通所介護事業所の自己評価項目においても、右表で明らかなように、地域連携に関わる評価項目のほとんど及び利用者本位領域の多くの項目で無回答者の割合が約3分の1あるいはそれ以上となっている。

	通所介護事業所自己評価項目	無回答者数	対象者数	無回答比率
組織体制	1 基本理念の徹底	5	62	8.1%
	2 事業計画の作成と達成度の把握	12	62	19.4%
	3 利用者満足度の把握	7	62	11.3%
	4 雇用契約書等の管理	18	62	29.0%
	5 就業規則の整備	13	62	21.0%
	6 設備・備品等の台帳管理	14	62	22.6%
	7 備品等の衛生管理	10	62	16.1%
	8 法令順守	19	62	30.6%
	9 組織運営の工夫	7	62	11.3%
	10 適切な経営	17	62	27.4%
人材育成・就業環境	11 適切な勤務表の作成	0	62	0.0%
	12 勤務実績の管理	8	62	12.9%
	13 勤務実績の評価	25	62	40.3%
	14 健康管理	5	62	8.1%
	15 研修計画の作成	12	62	19.4%
	16 職場内訓練(OJT)の実施	17	62	27.4%
	17 専門研修への参加支援	7	62	11.3%
	18 管理者の自己啓発	17	62	27.4%
	19 研修履歴の管理と実践	10	62	16.1%
	20 サービス提供スタッフの意欲向上	9	62	14.5%
サービスの内容	21 施設等のバリアフリー	3	62	4.8%
	22 快適な環境づくり	3	62	4.8%
	23 食事環境	7	62	11.3%
	24 入浴環境	2	62	3.2%
	25 排泄環境	2	62	3.2%
	26 業務マニュアルの整備	5	62	8.1%
	27 業務マニュアルの改善	7	62	11.3%
	28 サービス担当者会議への参加	9	62	14.5%
	29 通所介護計画書の作成と同意	9	62	14.5%
	30 利用者の記録と管理	8	62	12.9%
	31 モニタリング	9	62	14.5%
	32 通所介護計画の見直し	15	62	24.2%
	33 送迎時の介助	1	62	1.6%
	34 食事内容	3	62	4.8%
	35 自立支援に向けた食事介助	1	62	1.6%
	36 心身状況に合わせた入浴介助	1	62	1.6%
	37 自立支援に向けた排泄介助	2	62	3.2%
	38 楽しめるプログラムづくり	2	62	3.2%
	39 生活動作の向上	3	62	4.8%
	40 認知症高齢者へのプログラム	5	62	8.1%
41 レクリエーションプログラムの改善	2	62	3.2%	
42 利用者や家族への情報提供	3	62	4.8%	
43 利用時間の延長等	24	62	38.7%	
44 家族支援	16	62	25.8%	
45 利用者への細心の注意	2	62	3.2%	
利用者本位	46 通所介護のわかりやすい説明	18	62	29.0%
	47 介護予防通所介護のわかりやすい説明	19	62	30.6%
	48 個人情報使用の同意	20	62	32.3%
	49 重要事項説明書と契約	23	62	37.1%
	50 サービス提供困難時の対応	19	62	30.6%
	51 サービス内容の開示	20	62	32.3%
	52 利用実績報告	15	62	24.2%
	53 苦情の申し立て先	15	62	24.2%
	54 個人の尊厳への配慮	5	62	8.1%
	55 個人情報保護の徹底	16	62	25.8%
	56 身体拘束の排除	12	62	19.4%
リスクマネジメント	57 感染症対策マニュアルの整備	2	62	3.2%
	58 事故対策マニュアルの整備	9	62	14.5%
	59 苦情処理マニュアルの整備	25	62	40.3%
	60 災害対策マニュアルの整備	5	62	8.1%
	61 損害賠償保険の加入と説明	26	62	41.9%
	62 疾病の把握	3	62	4.8%
	63 感染症の利用者への対応	19	62	30.6%
	64 容態急変時の対応	1	62	1.6%
	65 非常時の対応	6	62	9.7%
	66 食品衛生対策	15	62	24.2%
	67 事故処理の記録と報告	6	62	9.7%
	68 事故の発生防止	3	62	4.8%
	69 苦情への対応と報告	18	62	29.0%
	70 改善への取り組み(1)	17	62	27.4%
	71 改善への取り組み(2)第三者委員会	35	62	56.5%
地域連携	72 利用者情報の適切な管理	14	62	22.6%
	73 事業所の情報提供	18	62	29.0%
	74 評価情報の提供	20	62	32.3%
	75 情報公表制度への対応	29	62	46.8%
	76 適切な情報提供	23	62	37.1%
	77 地域の社会資源の情報提供	22	62	35.5%
	78 居宅介護支援事業所との連携	20	62	32.3%
	79 成年後見制度等の情報提供	29	62	46.8%
	80 保健・医療・福祉の連携	23	62	37.1%
	81 実習生等の受け入れ	1	62	1.6%

(2) 職員満足度調査の結果

①回答者属性

職員満足度調査に回答した全従業者（職員）88名の標本構成は右表のとおりである（訪問、通所の従業者合計）。

男女比では女性の割合がかなり高く、年代では、50代、60代が多く、30代以下は全体の約②割。

勤続年数では5年以上がもっとも多い。また、雇用形態別ではパート職が60%弱となっており、正社員は13.6%という結果であった。

属性無記入者（無回答者）は約2割となっている。純粹に記入のし忘れもあるが、人数に限られた事業所の場合、属性を回答することで回答者が特定されるのではとの意識も働いたものと推察される。

表5-19 職員満足度調査回答者属性

職員満足度調査		回答者数	構成比%
性別	男性	13	14.8
	女性	56	63.6
	不明	19	21.6
年代	20代以下	3	3.4
	30代	15	17.0
	40代	12	13.6
	50代	21	23.9
	60代以上	18	20.5
	不明	19	21.6
勤続年数	1年未満	5	5.7
	1～3年未満	14	15.9
	3～5年未満	12	13.6
	5年以上	37	42.0
	不明	20	22.7
雇用形態	正社員	12	13.6
	パート	50	56.8
	時間契約	2	2.3
	嘱託	5	5.7
	不明	19	21.6
計		88	100.0

【「職員満足度調査」の点数化について】

- 評価点数は、設問ごとの5段階評価（「そう思う」～「そうは思わない」）の回答結果で、「そう思う」を100点、「ややそう思う」を75点、「どちらともいえない」を50点、「あまりそう思わない」を25点、「そう思わない」を0点として点数化したもの。
- 各評価領域の得点は、その領域のすべての設問の合計得点を設問数で除した数値。
- また、全項目の平均得点は、すべての設問（40問）の合計得点を設問数（40）で除した数値。
- なお、各設問の無記入の回答は集計対象外とした。

②事業所別評価領域別結果

職員満足度調査の8つの評価領域ごとの評価得点を事業所ごとに示したものが下表である。

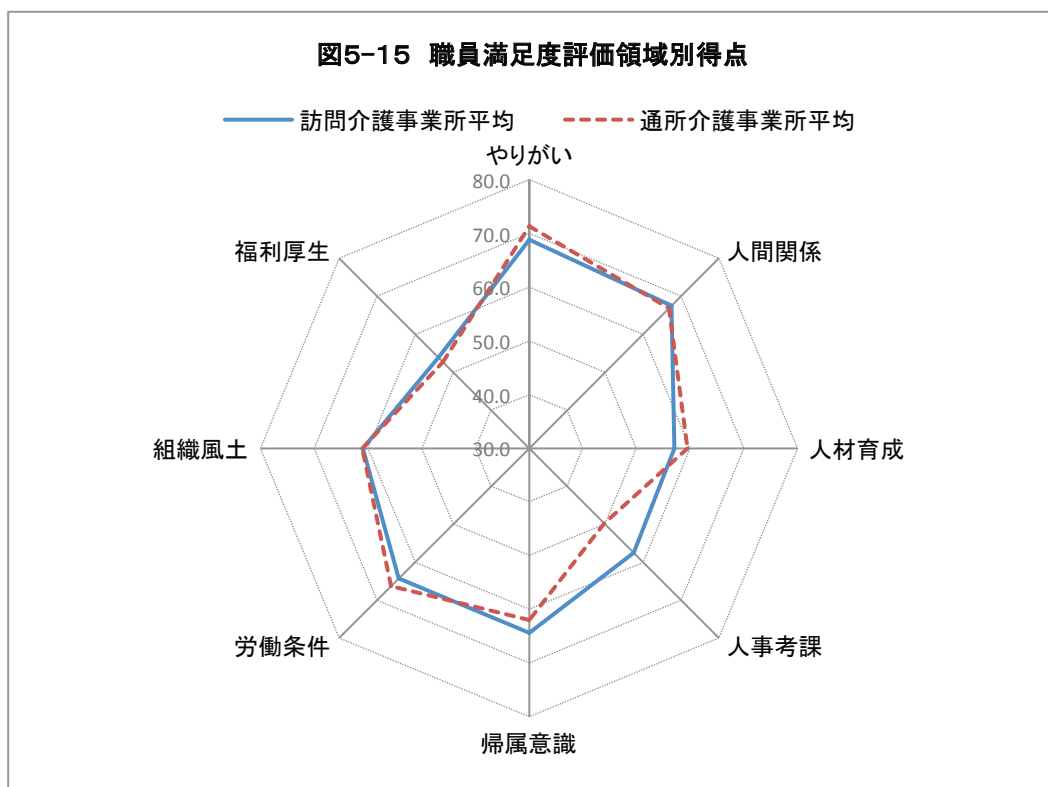
ただし、今回のモデル事業所における従業者評価（E S調査）については、回答者数が訪問介護事業所で計22名（1事業所あたり平均約7名）、通所介護事業所で計63名（1事業所あたり平均約12名）と少数であったため、事業所別の結果はあくまで参考データである。

※領域別にみると、「人事考課」「人材育成」「福利厚生」などで相対的に評価が低くなる傾向にある。

表5-20 事業所別・評価領域別得点

		評価領域								満足度	全項目平均
		やりがい	人間関係	人材育成	人事考課	帰属意識	労働条件	組織風土	福利厚生		
訪問介護	訪問介護 3事業所平均	68.8	67.5	57.1	57.6	64.4	64.3	61.0	53.8	64.6	62.7
	事業所A	76.2	75.6	70.0	71.7	68.1	65.4	72.2	65.3	70.8	70.8
	事業所B	59.4	54.7	41.1	39.2	53.1	59.0	41.7	49.0	56.3	50.9
	事業所C	72.0	72.9	61.5	61.4	71.3	67.5	65.8	50.8	67.5	66.5
通所介護	通所介護 5事業所平均	71.3	66.8	59.5	49.9	62.0	66.2	61.0	52.7	66.8	62.3
	事業所D	75.0	69.8	57.5	49.6	56.7	72.9	54.4	60.0	76.7	63.9
	事業所E	74.0	68.8	71.1	56.0	77.7	75.8	71.3	56.3	75.0	69.6
	事業所F	61.0	53.6	47.5	49.2	51.3	60.7	61.7	63.3	40.0	55.2
	事業所G	80.0	46.4	66.7	56.7	72.9	59.5	69.4	63.9	83.3	63.3
	事業所H	66.7	69.7	50.9	42.3	51.0	53.4	53.9	38.6	54.2	54.9
全事業所	全事業所 平均	70.6	67.0	58.8	51.8	62.7	65.7	61.0	53.0	66.2	62.4

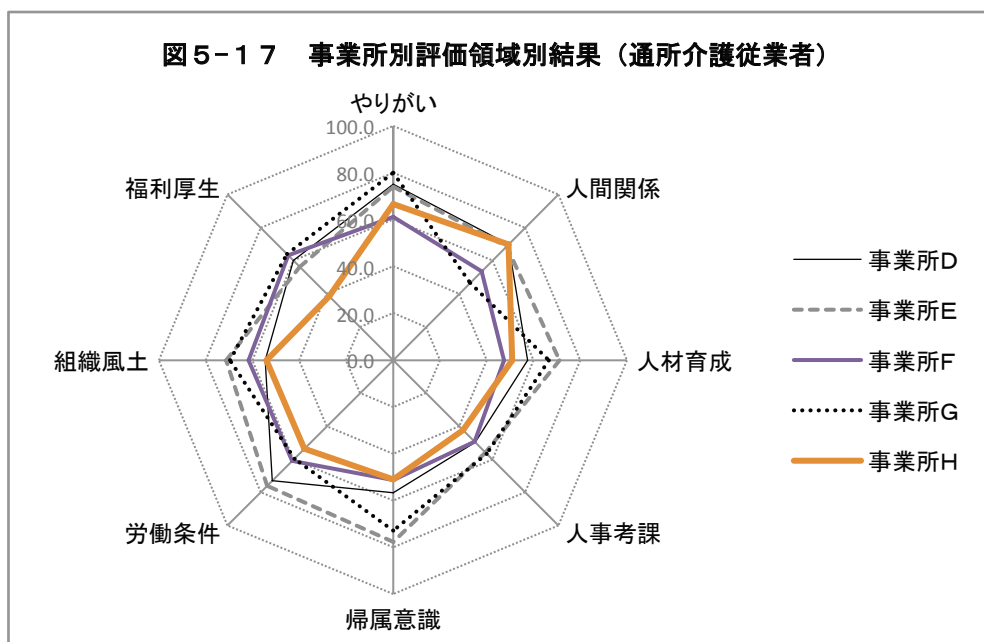
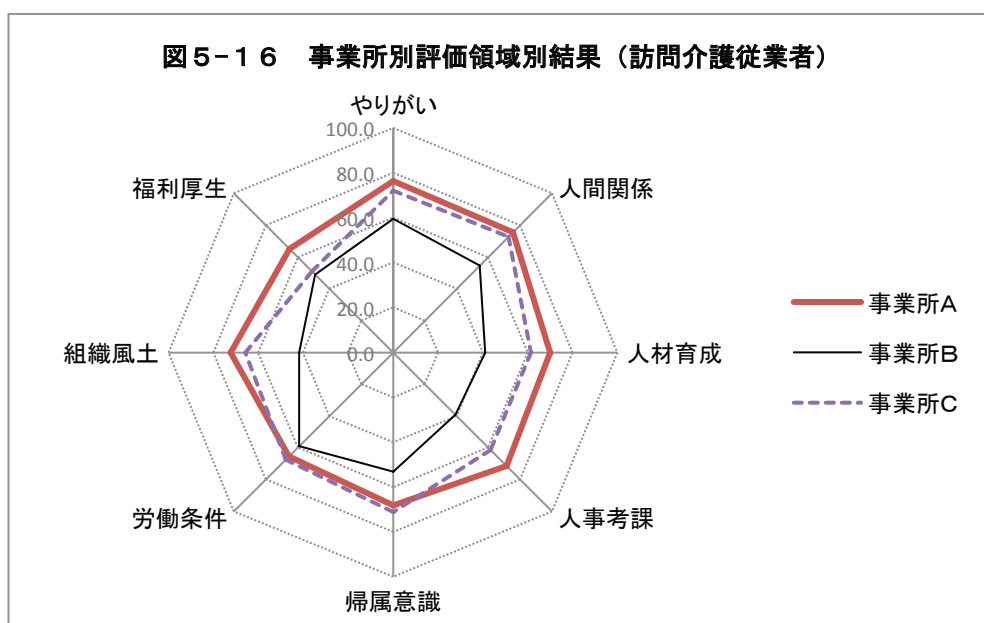
また、訪問介護従業者、通所介護従業者別に評価領域ごとの得点をグラフ化したものが下図である。8つの評価領域のうち、「人事考課」領域で両者の得点に差がみられ、通所介護従業者の方が相対的に低い評価をしている。



訪問介護、通所介護の事業所別の結果は下図のとおりである。事業所間でそれぞれ違いがみられる。

たとえば、「訪問介護事業所Bは、とくに、人材育成、人事考課、そして組織風土の領域で評価が低くなっており、今回の評価結果で見ると、問題がありそうである。」「通所介護事業所Gは、人間関係領域の得点がとくに低くなっており、何らかの問題が潜んでいる可能性がある。」などである。

ただし、今回の職員満足度調査においては、全般に各事業所の回収数が少なく、以下の事業所別の結果もあくまで参考データであることを付記したい。



③項目別評価結果

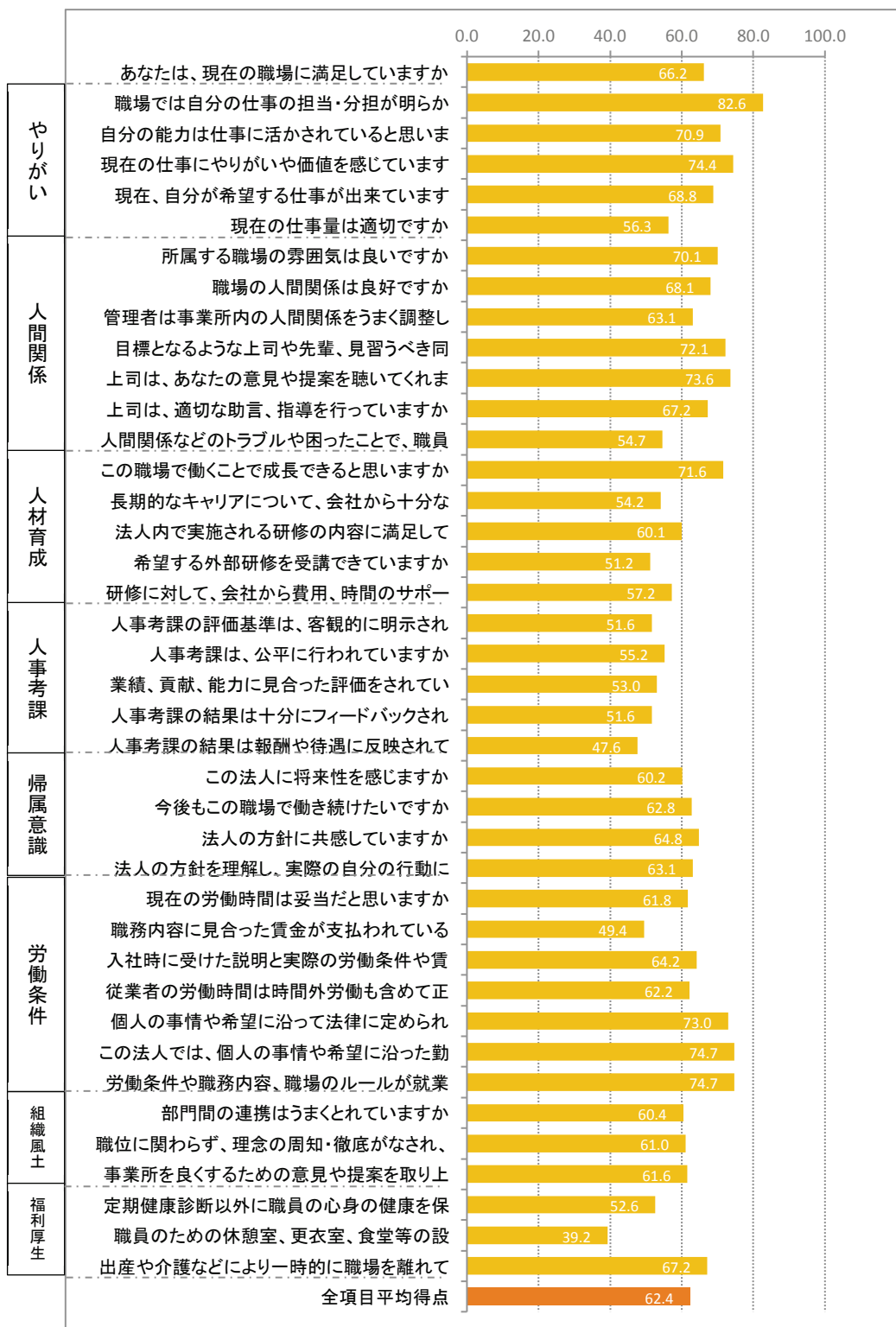
各評価項目の得点を訪問介護従業者、通所介護従業者別にみると、項目によって両者にやや違いがみられる。(下表参照)

人事考課に関わる項目(「公平性」「業績、能力に見合った評価」「フィードバック」「報酬・待遇への反映)や、「管理者の人間関係調整」などの項目で通所介護従業者の評価が相対的に低い。逆に、「仕事の担当・分担」「研修へのサポート」「休暇取得」「労働条件や職務内容、ルール明示および事前説明」などでは訪問介護従業者の評価が低くなる。被介護者宅への直行直帰も少なくない訪問介護従業者と、事業所内での勤務が基本となる通所介護従業者の勤務形態の違いが背景にあるものと思われる。

表5-21 訪問介護従業者と通所介護従業者の項目別満足度

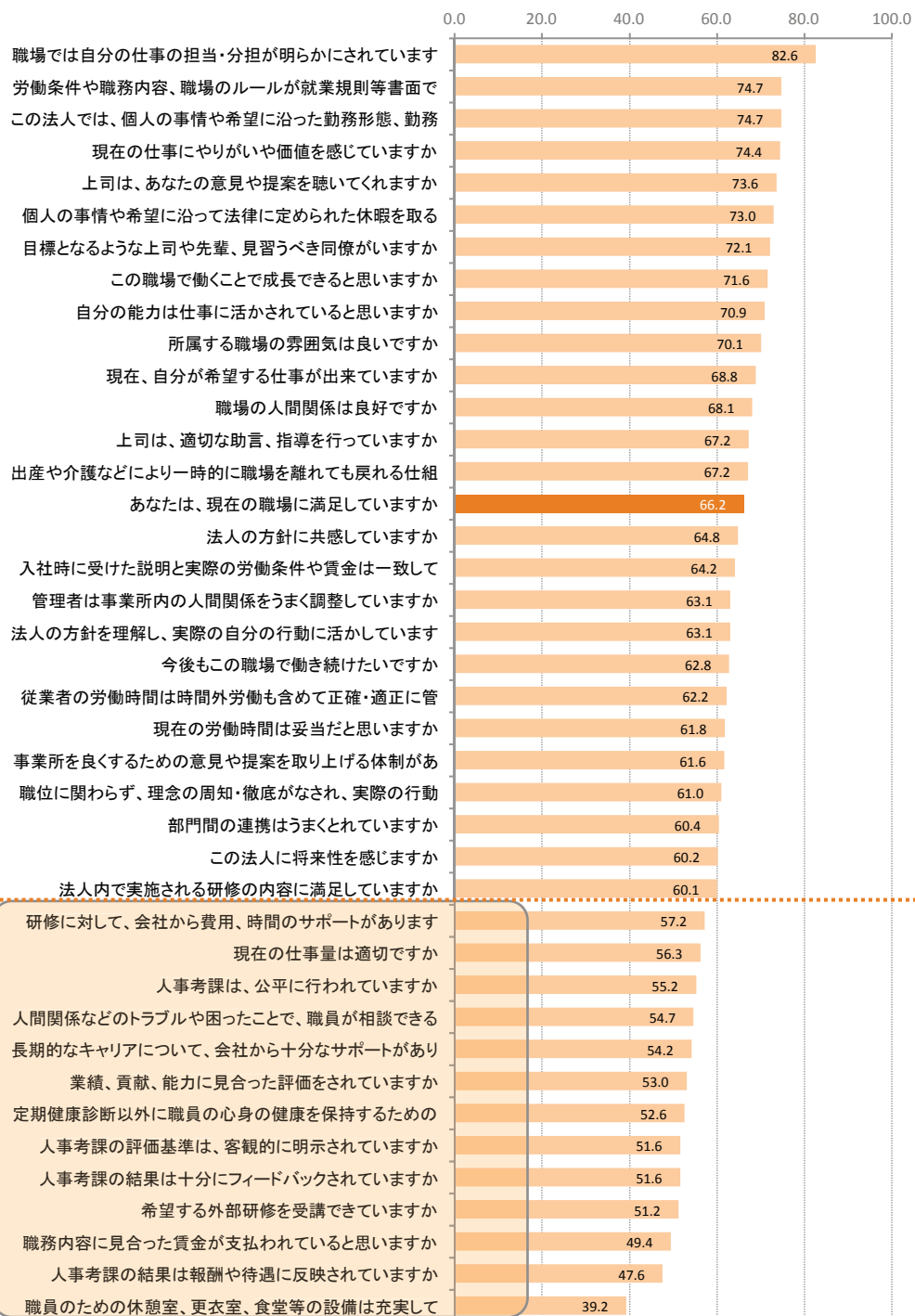
	評価項目別得点	訪問介護 平均 (A)	通所介護 平均 (B)	全事業所 平均	訪問:通所 の差 (A)-(B)
職場満足度	あなたは、現在の職場に満足していますか	64.6	66.8	66.2	▲2.2
やりがい	職場では自分の仕事の担当・分担が明らかにされていますか	75.0	85.7	82.6	▲10.7
	自分の能力は仕事に活かされていると思いますか	67.7	72.1	70.9	▲4.4
	現在の仕事にやりがいや価値を感じていますか	72.9	75.0	74.4	▲2.1
	現在、自分が希望する仕事が出来ていますか	67.7	69.3	68.8	▲1.6
	現在の仕事量は適切ですか	60.9	54.5	56.3	6.4
人間関係	所属する職場の雰囲気は良いですか	67.7	71.0	70.1	▲3.3
	職場の人間関係は良好ですか	68.8	67.9	68.1	0.9
	管理者は事業所内の人間関係をうまく調整していますか	69.6	60.7	63.1	8.9
	目標となるような上司や先輩、見習うべき同僚がいますか	69.8	73.0	72.1	▲3.2
	上司は、あなたの意見や提案を聴いてくれますか	75.0	73.0	73.6	2.0
	上司は、適切な助言、指導を行っていますか	71.9	65.5	67.2	6.4
人材育成	人間関係などのトラブルや困ったことで、職員が相談できる窓口がありますか	50.0	56.5	54.7	▲6.5
	この職場で働くことで成長できると思いますか	72.9	71.0	71.6	1.9
	長期的なキャリアについて、会社から十分なサポートがありますか	56.3	53.4	54.2	2.9
	法人内で実施される研修の内容に満足していますか	61.5	59.5	60.1	1.9
	希望する外部研修を受講できていますか	47.9	52.5	51.2	▲4.5
研修に対して、会社から費用、時間のサポートがありますか	46.7	61.3	57.2	▲14.5	
人事考課	人事考課の評価基準は、客観的に明示されていますか	52.5	51.3	51.6	1.2
	人事考課は、公平に行われていますか	61.9	52.9	55.2	9.0
	業績、貢献、能力に見合った評価をされていますか	59.5	50.8	53.0	8.7
	人事考課の結果は十分にフィードバックされていますか	57.9	49.6	51.6	8.3
	人事考課の結果は報酬や待遇に反映されていますか	56.0	44.8	47.6	11.2
帰属意識	この法人に将来性を感じますか	64.6	58.5	60.2	6.1
	今後もこの職場で働き続けたいですか	57.6	64.7	62.8	▲7.1
	法人の方針に共感していますか	69.8	62.9	64.8	6.9
労働条件	法人の方針を理解し、実際の自分の行動に活かしていますか	65.6	62.1	63.1	3.5
	現在の労働時間は妥当だと思いますか	62.0	61.7	61.8	0.3
	職務内容に見合った賃金が支払われていると思いますか	54.2	47.6	49.4	6.6
	入社時に受けた説明と実際の労働条件や賃金は一致していますか	66.3	63.3	64.2	3.0
	従業員の労働時間は時間外労働も含めて正確・適正に管理されていますか	64.6	61.3	62.2	3.3
	個人の事情や希望に沿って法律に定められた休暇を取ることができますか	65.6	75.8	73.0	▲10.2
	この法人では、個人の事情や希望に沿った勤務形態、勤務時間で働くことを認めていますか	69.6	76.6	74.7	▲7.0
労働条件や職務内容、職場のルールが就業規則等書面で明示されており、また、説明を受けましたか	67.7	77.4	74.7	▲9.7	
組織風土	部門間の連携はうまくとれていますか	60.2	60.5	60.4	▲0.3
	職位に関わらず、理念の周知・徹底がなされ、実際の行動に活かされていますか	61.4	60.9	61.0	0.5
	事業所を良くするための意見や提案を取り上げる体制がありますか	61.4	61.7	61.6	▲0.3
福利厚生	定期健康診断以外に職員の心身の健康を保持するための具体的な取り組みをしていますか	57.3	50.8	52.6	6.5
	職員のための休憩室、更衣室、食堂等の設備は充実していますか	34.4	41.1	39.2	▲6.8
	出産や介護などにより一時的に職場を離れても戻れる仕組みがありますか	69.8	66.1	67.2	3.7
全項目平均得点		62.7	62.3	62.4	0.4

図5-18 項目得点(評価領域別) (全事業所従業者平均 N=88)



前頁のグラフを得点の高い順に並べ替えたものが以下のグラフである。

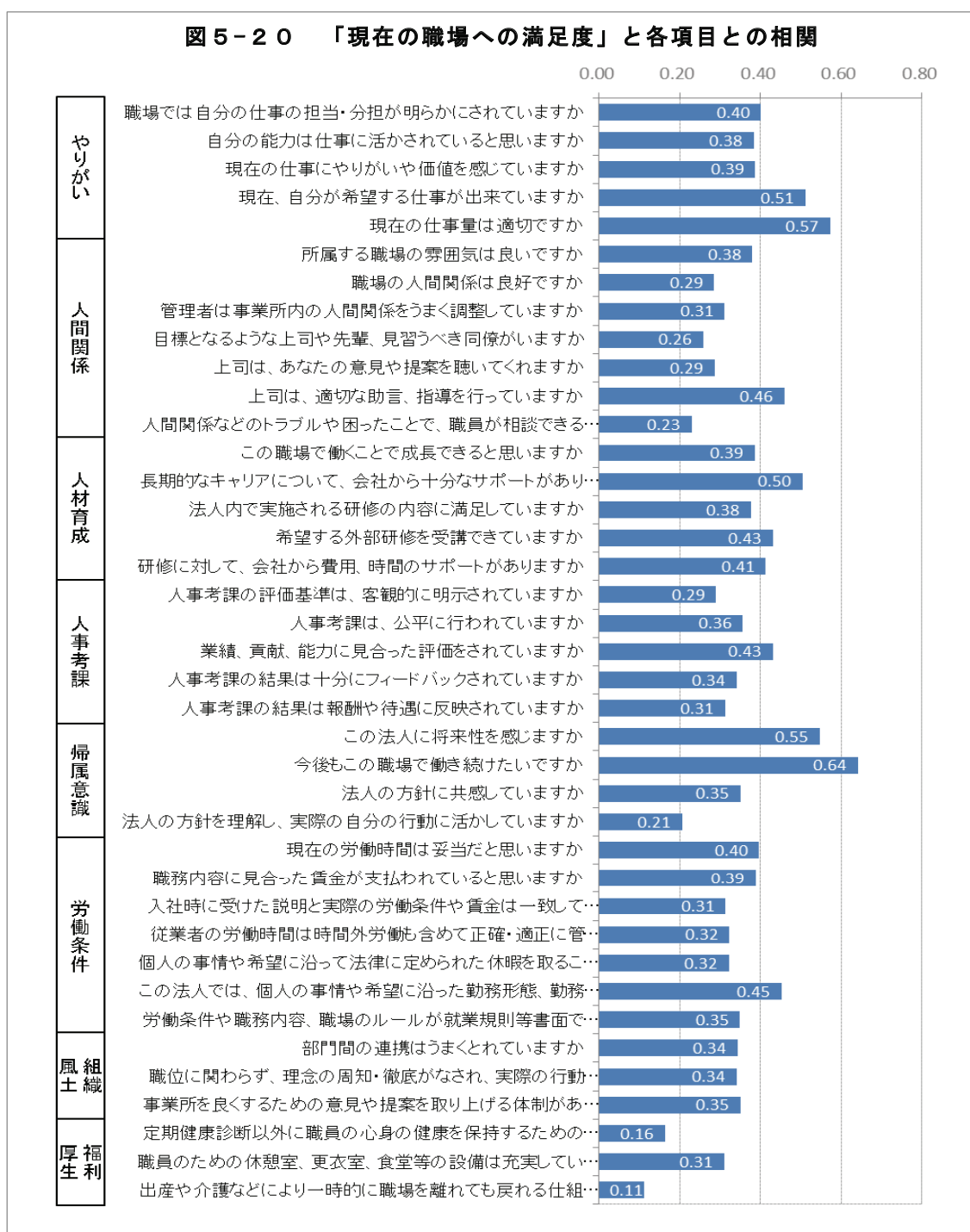
図5-19 評価項目別得点ランキング (全事業所従業者平均 N=88)



得点が60点未満の項目

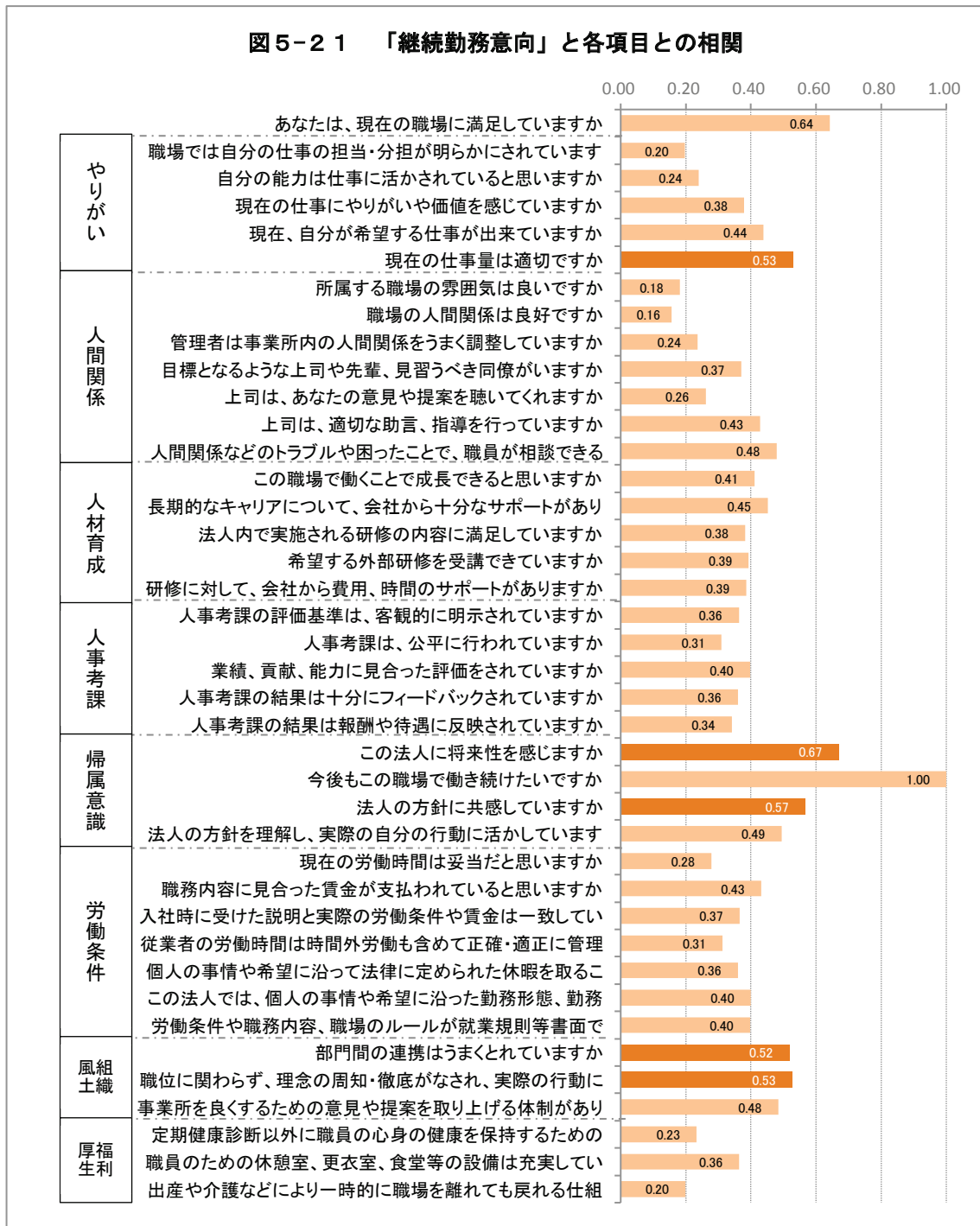
④ 「職場への満足度」と相関の高い項目（低い項目）

「現在の職場への満足度」とその他設問との相関をみたのが下図である。「継続勤務意向があるか」「現在の仕事量は適切か」「法人の将来性」「希望する仕事ができるか」「長期的キャリアサポートの有無」などの項目が比較的相関が高い。8つの領域で相対的に評価の低かった「福利厚生」領域の項目についての相関は相対的に低い。



⑤ 「継続勤務意向」と相関の高い項目

同様に、「継続勤務意向」とその他の設問の相関を見たものが下図である。「職場への満足度」が高いのは当然であるが、「法人の将来性」「法人の方針への共感」のほか、「部門間の連携」「理念の周知徹底」など、組織風土に関わる項目の相関が高いことがわかる。



⑥雇用形態別結果の概要（正社員とパートの比較）

職員満足度調査の項目別結果を雇用形態（正社員、パート）別に集計したものが右表である。

「現在の職場への満足度」や全項目平均点でみると、両者に大きな差は認められない。しかしながら、以下の項目については、パート職の評価は低くなっている。

- 仕事量
- 妥当な労働時間
- 適正な労働時間管理
- 個人の事情に沿った勤務形態や勤務時間
- 休暇取得
- 健康管理上の取り組み

表5-22 正社員とパート職の満足度比

設問 評価項目)	A 正社員	B パート	差 B-A)
あなたは、現在の職場に満足していますか	67.2	66.7	▲ 0.5
職場では自分の仕事の担当・分担が明らかにされていますか	83.9	70.8	▲ 13.0
自分の能力は仕事に活かされていると思いますか	70.3	66.7	▲ 3.6
現在の仕事にやりがいや価値を感じていますか	75.0	68.8	▲ 6.3
現在、自分が希望する仕事が出ていますか	70.3	68.8	▲ 1.6
現在の仕事量は適切ですか	62.0	43.8	▲ 18.2
所属する職場の雰囲気は良いですか	65.5	75.0	9.5
職場の人間関係は良好ですか	64.0	72.9	8.9
管理者は事業所内の人間関係をうまく調整していますか	60.7	62.5	1.8
目標となるような上司や先輩、見習うべき同僚がいますか	73.0	68.8	▲ 4.3
上司は、あなたの意見や提案を聴いてくれますか	70.5	77.1	6.6
上司は、適切な助言、指導を行っていますか	65.5	70.8	5.3
人間関係などのトラブルや困ったことで、職員が相談できる窓口がありますか	54.5	64.6	10.1
この職場で働くことで成長できると思いますか	70.0	64.6	▲ 5.4
長期的なキャリアについて、会社から十分なサポートがありますか	52.3	52.1	▲ 0.2
法人内で実施される研修の内容に満足していますか	57.0	64.6	7.6
希望する外部研修を受講できていますか	51.0	50.0	▲ 1.0
研修に対して、会社から費用、時間のサポートがありますか	57.8	50.0	▲ 7.8
人事考課の評価基準は、客観的に明示されていますか	51.6	45.8	▲ 5.8
人事考課は、公平に行われていますか	52.1	56.3	4.1
業績、貢献、能力に見合った評価をされていますか	49.5	52.1	2.6
人事考課の結果は十分にフィードバックされていますか	47.8	52.1	4.3
人事考課の結果は報酬や待遇に反映されていますか	43.6	47.9	4.3
この法人に将来性を感じますか	59.7	56.3	▲ 3.4
今後もこの職場で働き続けたいですか	66.1	60.4	▲ 5.7
法人の方針に共感していますか	67.9	58.3	▲ 9.5
法人の方針を理解し、実際の自分の行動に活かしていますか	64.3	58.3	▲ 6.0
現在の労働時間は妥当だと思いますか	63.8	45.8	▲ 17.9
職務内容に見合った賃金が支払われていると思いますか	49.5	41.7	▲ 7.8
入社時に受けた説明と実際の労働条件や賃金は一致していますか	64.1	60.4	▲ 3.6
従業者の労働時間は時間外労働も含めて正確・適正に管理されていますか	67.9	54.2	▲ 13.7
個人の事情や希望に沿って法律に定められた休暇を取ることができますか	75.0	64.6	▲ 10.4
この法人では、個人の事情や希望に沿った勤務形態、勤務時間で働くことを認めていますか	78.6	66.7	▲ 11.9
労働条件や職務内容、職場のルールが就業規則等書面で明示されており、また、説明を受けましたか	76.0	66.7	▲ 9.4
部門間の連携はうまくとれていますか	61.2	60.4	▲ 0.8
職位に関わらず、理念の周知・徹底がなされ、実際の行動に活かされていますか	59.6	54.2	▲ 5.4
事業所を良くするための意見や提案を取り上げる体制がありますか	61.7	54.2	▲ 7.5
定期健康診断以外に職員の心身の健康を保持するための具体的な取り組みをしていますか	52.0	41.7	▲ 10.4
職員のための休憩室、更衣室、食堂等の設備は充実していますか	43.4	37.5	▲ 5.9
出産や介護などにより一時的に職場を離れても戻れる仕組みがありますか	71.4	68.8	▲ 2.7
全項目平均	62.4	59.1	▲ 3.4
N サンプル数)	12	50	

⑦項目別無回答率

職員満足度調査の無回答率は事業所自己評価の無回答率とくらべるとかなり低く、回答しづらい設問はほとんどみられない。

ただし、「客観的な人事考課の評価基準」「人事考課の結果のフィードバック」など、人事考課に関する設問については無回答者がやや多くなっている。

表5-23 職員満足度調査の項目別無回答

設問 (評価項目)	回答数	無回答	無回答率 %
あなたは、現在の職場に満足していますか	85	3	3.4
職場では自分の仕事の担当・分担が明らかにされていますか	85	3	3.4
自分の能力は仕事に活かされていると思いますか	85	3	3.4
現在の仕事にやりがいや価値を感じていますか	85	3	3.4
現在、自分が希望する仕事が出ていますか	85	3	3.4
現在の仕事量は適切ですか	84	4	4.5
所属する職場の雰囲気は良いですか	87	1	1.1
職場の人間関係は良好ですか	87	1	1.1
管理者は事業所内の人間関係をうまく調整していますか	86	2	2.3
目標となるような上司や先輩、見習うべき同僚がいますか	87	1	1.1
上司は、あなたの意見や提案を聴いてくれますか	87	1	1.1
上司は、適切な助言、指導を行っていますか	87	1	1.1
人間関係などのトラブルや困ったことで、職員が相談できる窓口がありますか	86	2	2.3
この職場で働くことで成長できると思いますか	87	1	1.1
長期的なキャリアについて、会社から十分なサポートがありますか	87	1	1.1
法人内で実施される研修の内容に満足していますか	87	1	1.1
希望する外部研修を受講できていますか	85	3	3.4
研修に対して、会社から費用、時間のサポートがありますか	83	5	5.7
人事考課の評価基準は、客観的に明示されていますか	79	8	9.2
人事考課は、公平に行われていますか	81	6	6.9
業績、貢献、能力に見合った評価をされていますか	82	5	5.7
人事考課の結果は十分にフィードバックされていますか	79	8	9.2
人事考課の結果は報酬や待遇に反映されていますか	83	5	5.7
この法人に将来性を感じますか	86	2	2.3
今後もこの職場で働き続けたいですか	85	3	3.4
法人の方針に共感していますか	86	2	2.3
法人の方針を理解し、実際の自分の行動に活かしていますか	86	2	2.3
現在の労働時間は妥当だと思いますか	85	3	3.4
職務内容に見合った賃金が支払われていると思いますか	86	2	2.3
入社時に受けた説明と実際の労働条件や賃金は一致していますか	83	4	4.6
従業者の労働時間は時間外労働も含めて正確・適正に管理されていますか	86	2	2.3
個人の事情や希望に沿って法律に定められた休暇を取ることができますか	86	2	2.3
この法人では、個人の事情や希望に沿った勤務形態、勤務時間で働くことを認めていますか	85	3	3.4
労働条件や職務内容、職場のルールが就業規則等書面で明示されており、また、説明を受けましたか	86	2	2.3
部門間の連携はうまくとれていますか	84	4	4.5
職位に関わらず、理念の周知・徹底がなされ、実際の行動に活かされていますか	84	4	4.5
事業所を良くするための意見や提案を取り上げる体制がありますか	84	4	4.5
定期健康診断以外に職員の心身の健康を保持するための具体的な取り組みをしていますか	86	2	2.3
職員のための休憩室、更衣室、食堂等の設備は充実していますか	86	2	2.3
出産や介護などにより一時的に職場を離れても戻れる仕組みがありますか	86	2	2.3

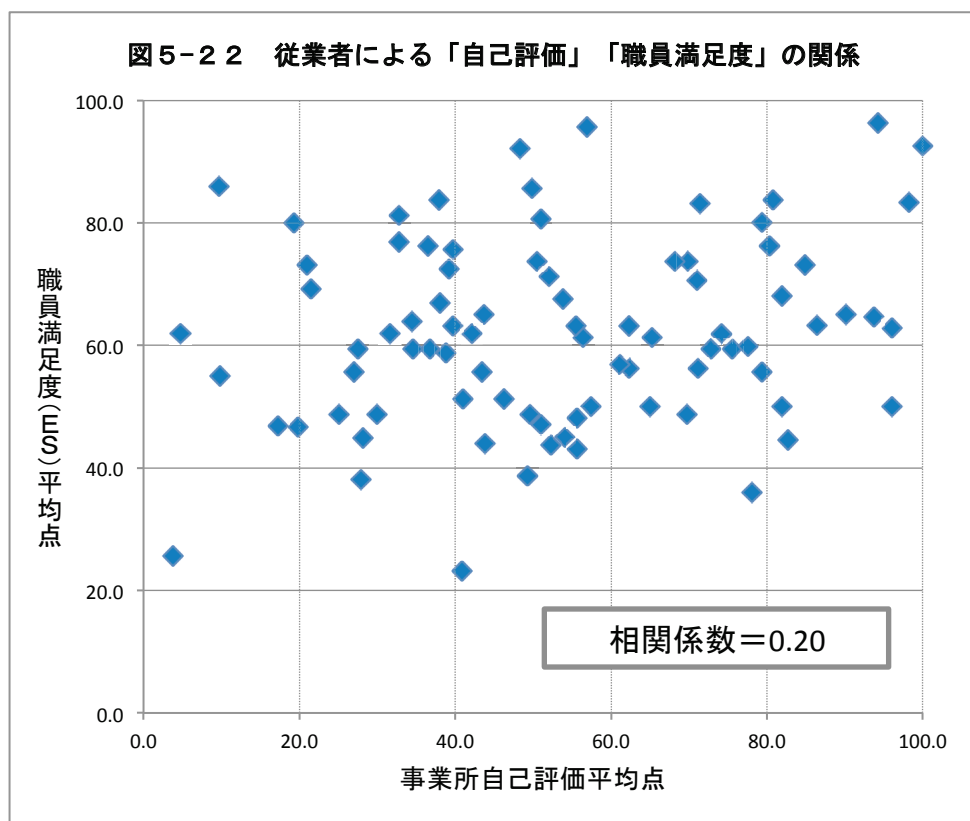
⑧従業員による自己評価と職員満足度の相関

自己評価と職員満足度の関係を見るために、両評価に回答した84名の従業員（訪問・通所計）の自己評価得点（全項目平均）と職員満足度得点（全項目平均）を従業員ごとにプロットしたのが下図である。

2つの得点の相関係数は0.2となり、両者間に明確な相関は見られなかった。

右表は、回答者84名の「自己評価」「職員満足度」の平均点一覧。

No.	自己評価 平均得点	ES 平均得点
1	90.1	65.0
2	93.7	64.6
3	96.1	62.8
4	98.2	83.3
5	94.2	96.3
6	96.1	50.0
7	86.4	63.2
8	9.9	55.0
9	55.7	48.1
10	19.9	46.7
11	3.7	25.6
12	52.2	43.8
13	84.9	73.1
14	38.1	66.9
15	27.9	38.1
16	4.8	61.9
17	48.4	92.1
18	32.8	76.9
19	54.0	45.0
20	69.9	73.8
21	43.4	55.6
22	9.7	85.9
23	49.9	85.6
24	69.8	48.8
25	25.1	48.8
26	39.6	63.1
27	17.3	46.9
28	51.0	80.6
29	52.1	71.3
30	38.8	58.8
31	21.0	73.1
32	21.5	69.2
33	62.3	56.3
34	81.9	50.0
35	19.3	80.0
36	32.8	81.3
37	28.1	44.9
38	50.5	73.8
39	39.8	75.6
40	100.0	92.5
41	37.9	83.8
42	55.6	63.1
43	56.9	95.6
44	72.8	59.4
45	31.6	61.9
46	80.4	76.3
47	65.1	50.0
48	36.5	76.3
49	80.9	83.8
50	36.7	59.4
51	49.6	48.8
52	71.5	83.1
53	65.3	61.3
54	79.4	55.6
55	57.4	50.0
56	79.4	80.1
57	34.4	63.9
58	42.1	61.9
59	78.0	36.0
60	53.8	67.5
61	71.2	56.3
62	82.7	44.6
63	81.9	68.1
64	71.0	70.6
65	41.0	51.3
66	61.1	56.9
67	75.6	59.4
68	30.0	48.8
69	49.3	38.8
70	39.3	72.5
71	56.4	61.3
72	43.7	65.0
73	55.7	43.1
74	51.0	47.1
75	74.2	61.9
76	68.1	73.8
77	27.5	59.4
78	40.9	23.1
79	77.5	59.8
80	46.3	51.3
81	62.3	63.1
82	43.8	43.9
83	34.6	59.4
84	27.0	55.6



(3) 利用者満足度調査の結果

①回答者属性結果

利用者満足度調査の回答者属性の結果は下表のとおりである。

通所介護、訪問介護利用者ともに、女性比率が高く、回答者の3分の2は女性利用者である。

また、回答にあたって、利用者自身が回答した割合は、通所介護利用者で34%、訪問介護利用者で45%である。

表5-24 利用者満足度調査 回答者属

通所介護回答者属性			回答者数	構成比%	訪問介護回答者属性			回答者数	構成比%
介護度別	介護度1		48	22.2	介護度別	介護度1		5	7.5
	介護度2		64	29.6		介護度2		12	17.9
	介護度3		25	11.6		介護度3		7	10.4
	介護度4		14	6.5		介護度4		1	1.5
	介護度5		18	8.3		介護度5		12	17.9
	要支援		28	13.0		要支援		20	29.9
	不明		19	8.8		不明		10	14.9
性別	男性		55	25.5	性別	男性		20	29.9
	女性		147	68.1		女性		42	62.7
	不明		14	6.5		不明		5	7.5
回答者別	利用者		74	34.3	回答者別	利用者		30	44.8
	利用者・家族		67	31.0		利用者・家族		10	14.9
	家族		61	28.2		家族		20	29.9
	不明		14	6.5		不明		7	10.4
通所介護利用者計			216	100.0	訪問介護利用者計			67	100.0

【「利用者満足度調査」の点数化について】

- 評価点数は、設問ごとの11段階評価（「10非常にそう思う」～「0まったくそうは思わない」）の回答結果で、「10非常にそう思う」を100点、「0非常にそう思う」を0点として点数化したもの。5に○がついた場合は50点、8に○をついた場合は80点、3に○がついた場合は30点、などとなる。
- 評価領域ごとの得点は、その領域のすべての設問の合計得点を設問数で除した数値。
- また、全項目の平均得点は、すべての設問の合計得点を設問数（（訪問介護27問、通所介護30問））で除した数値。
- なお、各設問の無記入の回答は集計対象外とした。

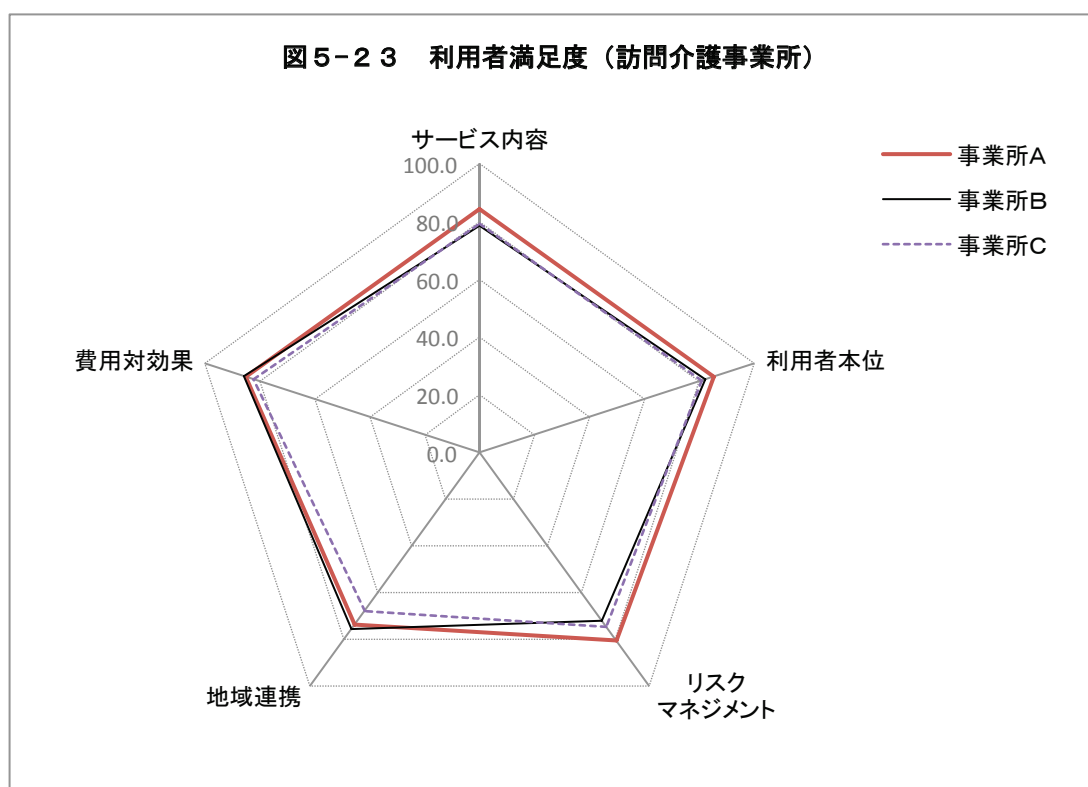
②事業所別、評価領域別結果の概要

(ア) 訪問介護事業所の利用者満足度

訪問介護3事業所の利用者満足度は事業所間で大きな差は見られない。領域別にみると「地域連携」「リスクマネジメント」領域得点がやや低い傾向が認められる。

表5-25 利用者満足度 評価領域別得点（訪問介護事業

訪問介護事業所	サービス内容	利用者本位	リスクマネジメント	地域連携	費用対効果	総合満足度 (全項目平均)
3事業所平均	80.2	82.0	75.3	70.3	83.4	77.9
事業所A	84.3	85.3	80.4	73.7	85.1	81.8
事業所B	78.6	82.1	72.1	75.6	85.9	78.1
事業所C	79.2	80.9	74.6	67.8	82.3	76.6



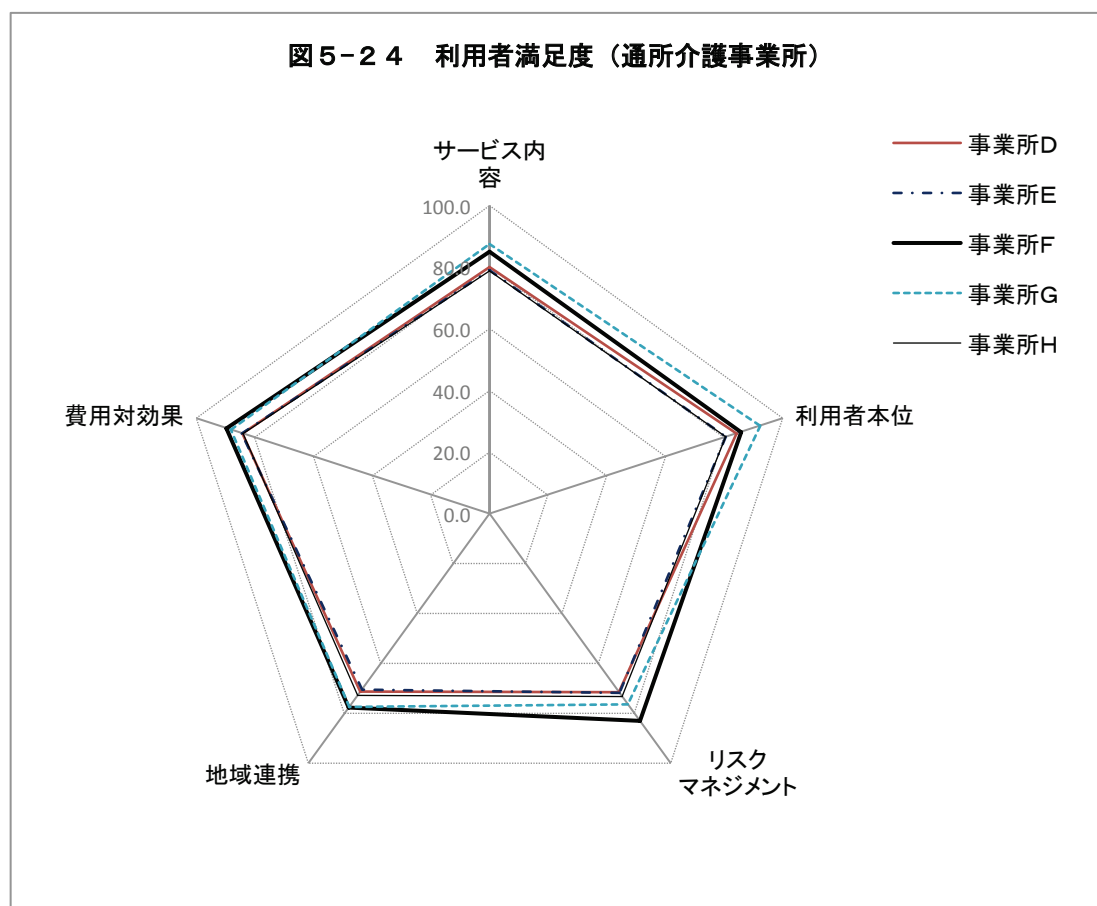
(イ) 通所介護事業所の利用者満足度

通所介護事業所の利用者満足度も訪問介護事業所と同様に、事業所間で大きな差はみられない。領域別にはやはり「地域連携」や「リスクマネジメント」の領域で評価がやや低くなる。

表 5-26 利用者満足度 評価領域別得点（通所介護事業）

通所介護事業所	サービス内容	利用者本位	リスクマネジメント	地域連携	費用対効果	総合満足度 (全項目平均)
5事業所平均	82.0	84.9	74.5	73.8	85.9	80.5
事業所D	80.0	84.3	71.5	71.2	84.2	78.5
事業所E	78.9	80.6	71.8	70.4	84.5	77.5
事業所F	85.0	85.8	83.0	77.6	89.7	84.4
事業所G	87.5	92.4	76.3	77.4	88.2	84.9
事業所H	78.8	80.6	73.3	72.7	84.1	78.0

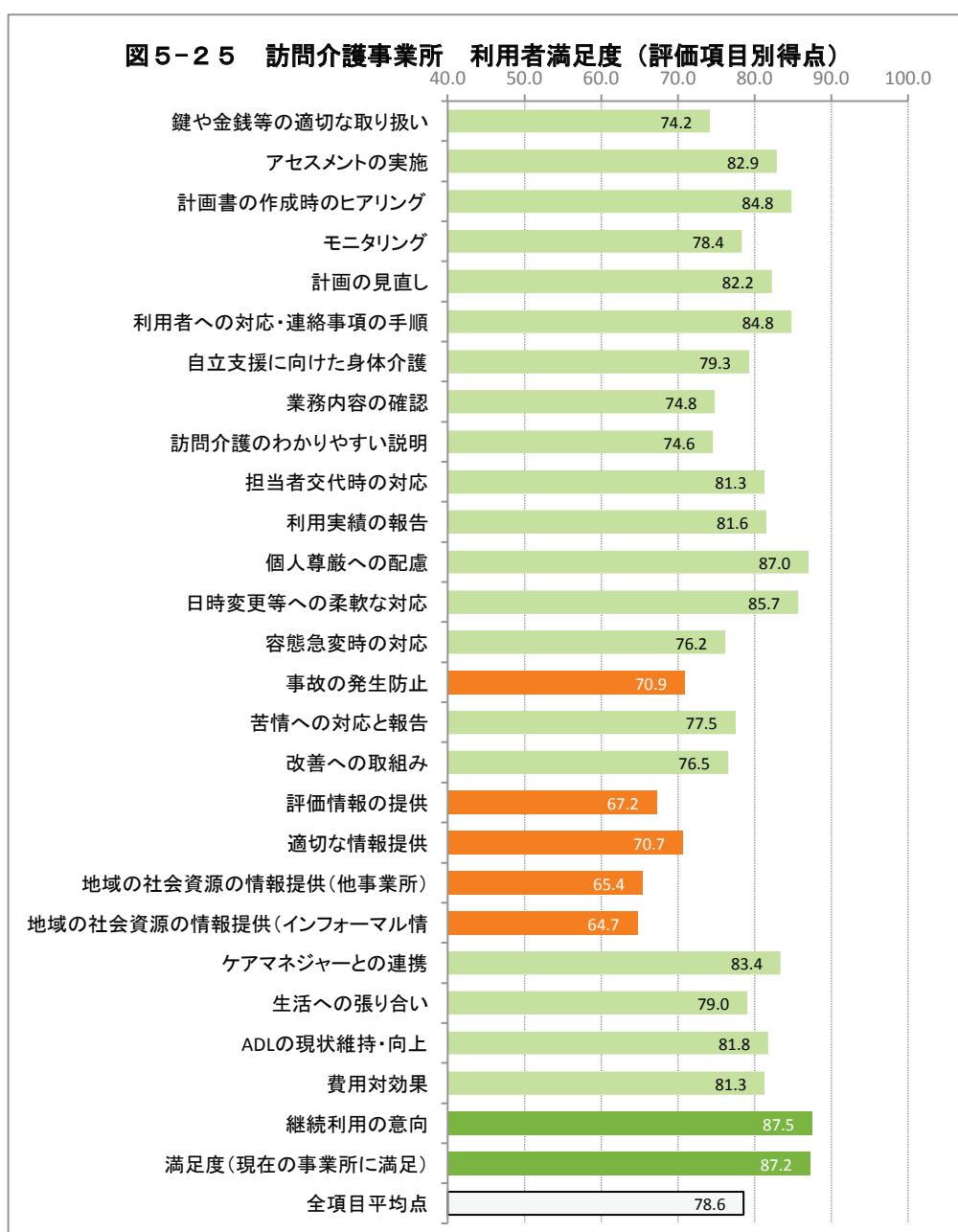
図 5-24 利用者満足度（通所介護事業所）



③評価項目別結果

(ア) 訪問介護利用者

訪問介護全利用者（67名）の評価項目別結果を図示したものが下図である。すでに述べたように、「地域連携」や「リスクマネジメント」の領域での評価が相対的に低かったが、具体的な項目で見ると、「評価情報の提供（事業所は、地域住民やご利用者に対して、サービス評価等の結果を公表している）」「地域の社会資源の情報提供（地域にある介護サービスの最新情報をその都度教えてくれる）」などである。



訪問介護利用者の利用者満足度評価項目を得点の高い順に並べたものが下図である。グラフから明らかなように、「継続利用の意向」「現在の事業所に満足」の2項目がもっとも得点が高い。

この結果から、利用者の事業所に対する「満足度」や「継続利用意向」は、その他の個別項目についての評価とはある意味独立して評価されているのではないかと推察される。一般的に、利用者は比較情報（他事業所の評価情報）をもっているわけではなく、たとえ現在の事業所に多少の不満があったとしても、事業所を替えることは現実的にはほとんどありえず、「(事業所のサービスは) こんなもの」と認識している結果と思われる。

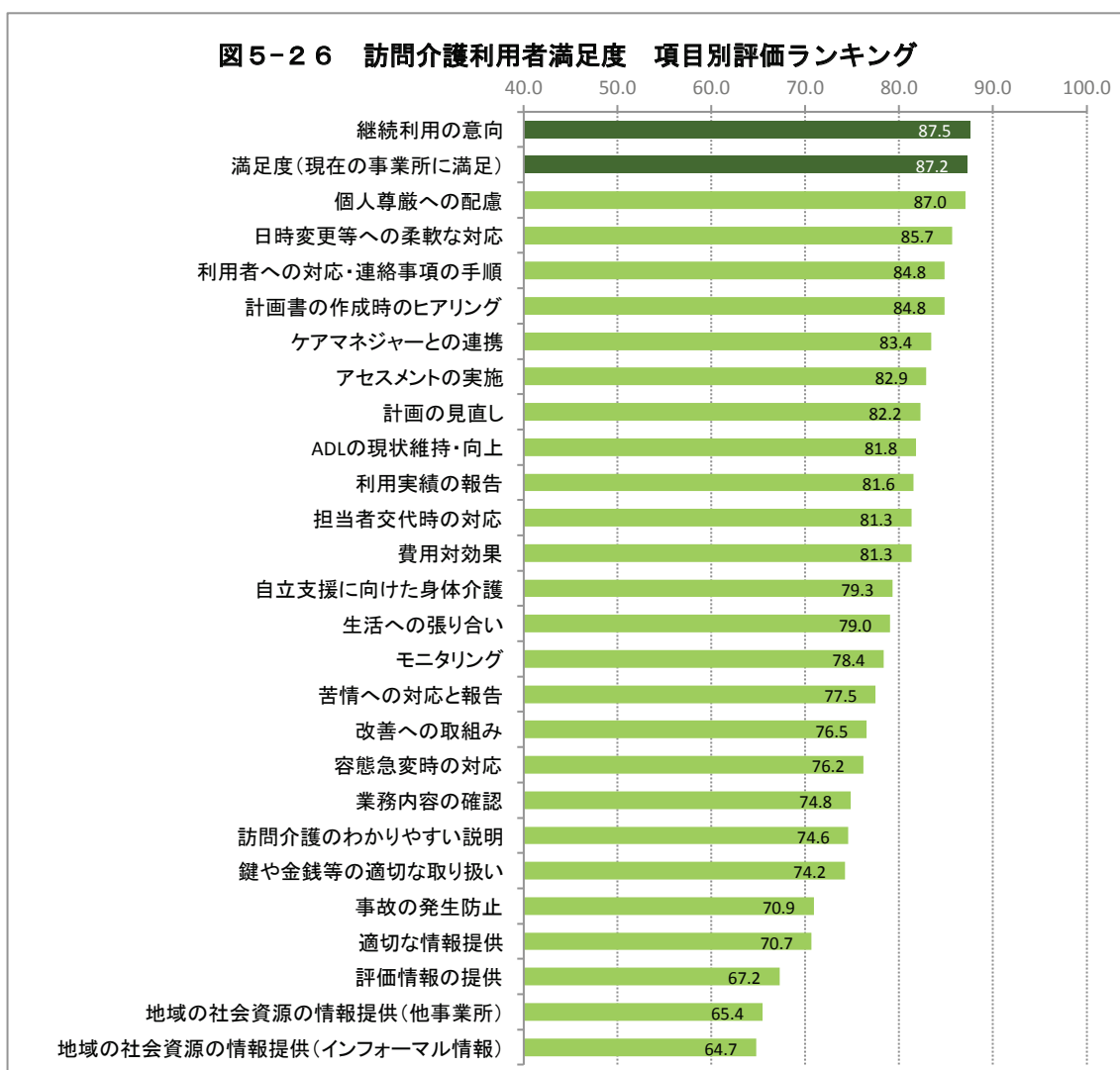


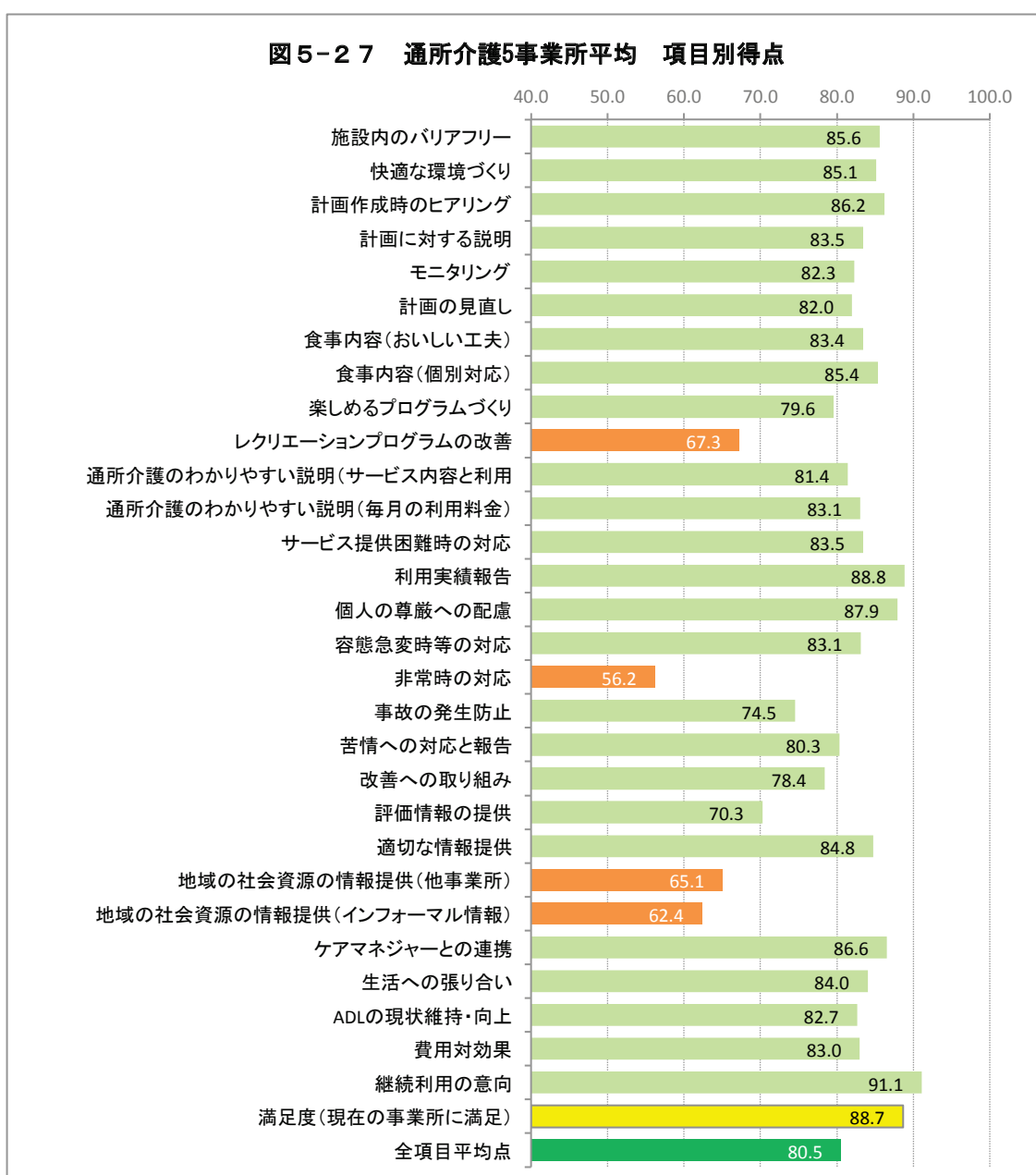
表 5-27 訪問介護利用者満足度 事業所別項目別得点

評価領域	評価項目	訪問介護 平均	事業所 A	事業所 B	事業所 C
サービス 内容	鍵や金銭等の適切な取り扱い	74.2	90.0	72.0	68.8
	アセスメントの実施	82.9	86.7	78.3	83.2
	計画書の作成時のヒアリング	84.8	86.7	88.0	83.5
	モニタリング	78.4	78.6	80.8	78.2
	計画の見直し	82.2	86.4	79.0	81.8
	利用者への対応 連絡事項の手順	84.8	88.0	86.9	82.9
	自立支援に向けた身体介護	79.3	86.0	72.2	78.4
	業務内容の確認	74.8	72.3	71.5	77.1
利用者 本位	訪問介護のわかりやすい説明	74.6	84.0	76.0	70.3
	担当者交代時の対応	81.3	81.3	80.0	82.2
	利用実績の報告	81.6	90.7	78.0	79.7
	個人尊厳への配慮	87.0	87.3	90.0	85.9
	日時変更等への柔軟な対応	85.7	83.1	86.7	86.5
リスク マネジメント	容態急変時の対応	76.2	80.7	63.8	77.2
	事故の発生防止	70.9	81.4	63.8	70.0
	苦情への対応と報告	77.5	78.0	81.8	76.7
	改善への取組み	76.5	81.5	79.0	74.5
地域連携	評価情報の提供	67.2	72.9	66.4	65.2
	適切な情報提供	70.7	74.0	77.8	67.4
	地域の社会資源の情報提供 (他事業所)	65.4	68.7	80.0	60.6
	地域の社会資源の情報提供 (インフォーマル情報)	64.7	69.3	73.8	61.2
	ケアマネジャーとの連携	83.4	83.8	80.0	84.7
費用対効果	生活への張り合い	79.0	82.7	83.3	76.2
	ADLの現状維持 向上	81.8	86.4	81.7	80.9
	費用対効果	81.3	83.3	81.7	81.2
	継続利用の意向	87.5	88.0	91.4	86.3
	満足度 (現在の事業所に満足)	87.2	85.0	91.4	86.9
総合満足度	全項目平均点	78.6	82.1	79.1	77.3

(イ) 通所介護利用者

通所介護全利用者（216名）の評価項目別結果を図示したものが下図である。訪問介護利用者と同様に「地域連携」や「リスクマネジメント」の領域での評価が相対的に低いことはすでに述べたとおりである。

具体的な項目でみると、「非常時の対応（災害時や非常時に備え、利用者も参加して防災訓練などを行っている）」「地域の社会資源の情報提供（地域にある介護サービスの最新情報をその都度教えてくれる）」、そして「レクリエーションプログラムの改善」などの項目で相対的に低い評価となっている。



【通所介護利用者満足度 項目別得点ランキング】

通所介護利用者の利用者満足度評価項目を得点の高い順に並べたものが下図である。訪問介護利用者満足度と同様、「継続利用の意向」(91.1)「現在の事業所に満足」(88.7)の2項目がそれぞれ1位、3位と高位を占め、全項目平均(80.5)よりかなり高い得点となっている。

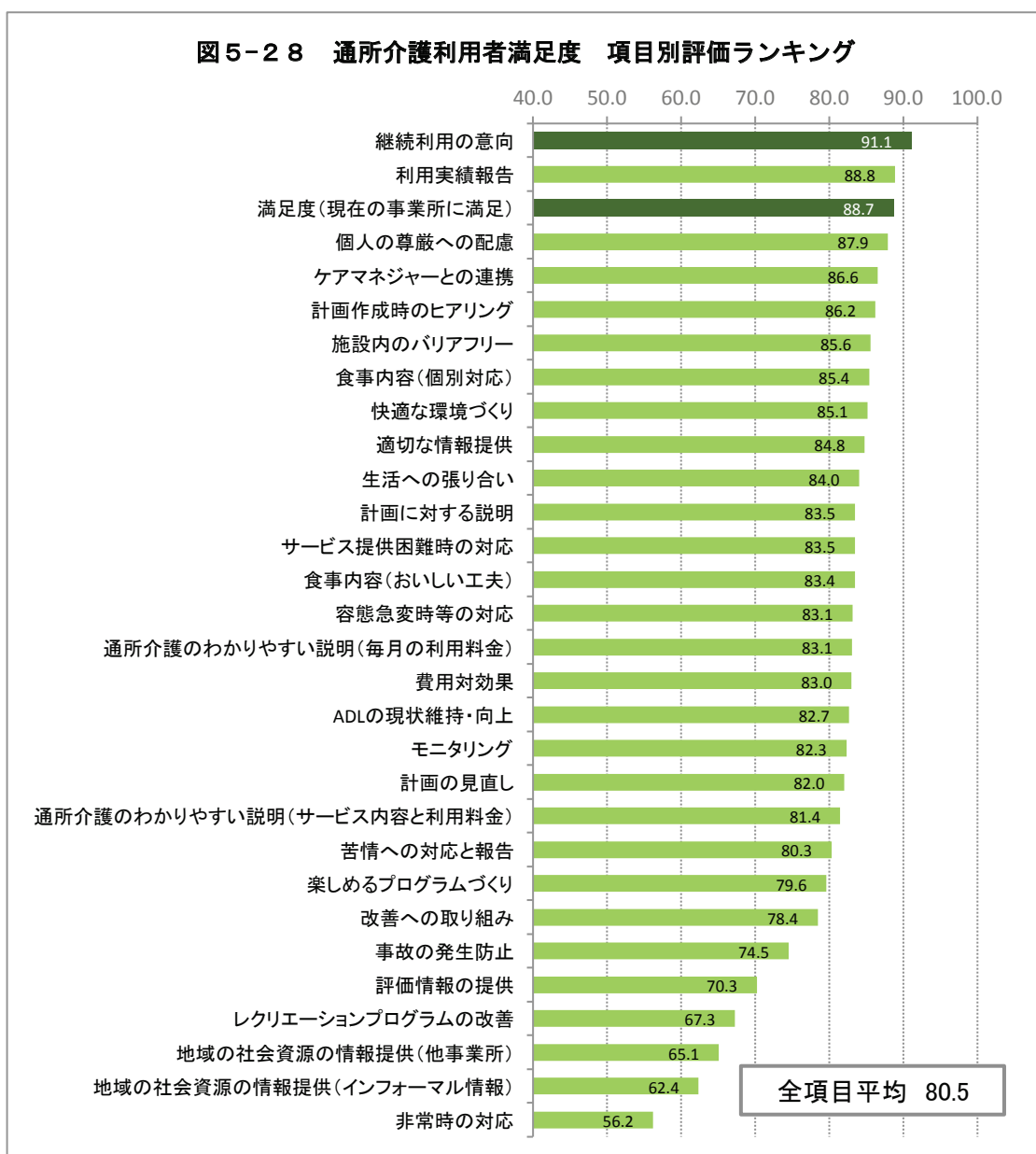


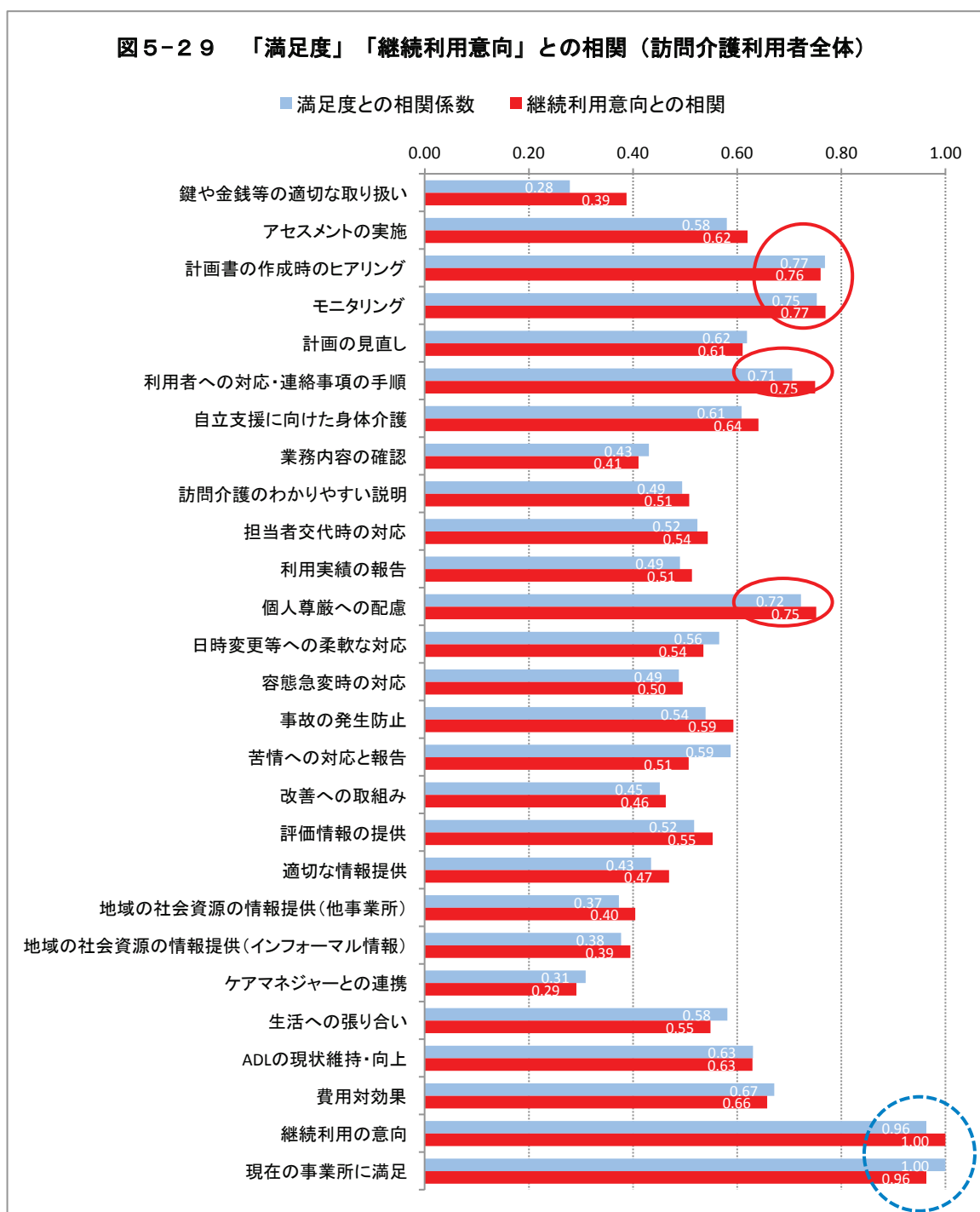
表5-28 通所介護利用者満足度 事業所別項目別得点

評価領域	評価項目	通所介護 平均	事業所D	事業所E	事業所F	事業所G	事業所H
サービス 内容	施設内のバリアフリー	85.6	80.9	79.3	90.4	94.4	82.1
	快適な環境づくり	85.1	80.0	85.0	90.4	90.5	80.4
	計画作成時のヒアリング	86.2	83.8	80.8	83.5	95.0	84.8
	計画に対する説明	83.5	78.4	78.5	85.7	91.8	81.7
	モニタリング	82.3	80.0	75.3	87.0	92.7	76.3
	計画の見直し	82.0	85.0	77.7	83.8	87.8	76.1
	食事内容 (おいしい工夫)	83.4	81.7	81.3	80.3	89.0	81.7
	食事内容 (個別対応)	85.4	79.2	85.8	85.8	93.4	81.1
	楽しめるプログラムづくり	79.6	80.3	78.8	84.1	80.4	76.8
	レクリエーションプログラムの改善	67.3	70.9	66.4	79.1	60.4	67.2
利用者 本位	通所介護のわかりやすい説明 (サービス内容と利用料金)	81.4	81.4	73.5	83.0	93.1	75.1
	通所介護のわかりやすい説明 (毎月の利用料金)	83.1	82.8	74.8	85.0	94.0	77.2
	サービス提供困難時の対応	83.5	80.0	75.9	87.3	93.5	79.6
	利用実績報告	88.8	89.7	91.0	85.7	93.0	83.0
	個人の尊厳への配慮	87.9	87.4	87.8	88.3	88.2	87.9
リスク マネジメント	容態急変時等の対応	83.1	80.3	81.0	85.5	90.6	77.9
	非常時の対応	56.2	58.2	59.4	71.5	41.2	62.1
	事故の発生防止	74.5	70.6	69.5	81.9	84.0	67.9
	苦情への対応と報告	80.3	75.7	76.9	90.0	82.6	79.6
	改善への取り組み	78.4	72.9	72.2	86.3	83.1	78.9
地域連携	評価情報の提供	70.3	66.3	59.4	75.8	80.0	67.9
	適切な情報提供	84.8	77.1	82.6	89.0	91.1	83.3
	地域の社会資源の情報提供 (他事業所)	65.1	63.1	65.0	67.1	65.1	65.7
	地域の社会資源の情報提供 (インフォーマル情報)	62.4	66.5	60.6	71.2	55.6	64.2
	ケアマネジャーとの連携	86.6	83.1	84.4	85.0	95.3	82.5
費用対効果	生活への張り合い	84.0	82.8	81.2	89.0	83.7	85.5
	ADLの現状維持 向上	82.7	82.6	76.7	91.4	85.4	80.6
	費用対効果	83.0	79.1	83.5	85.0	89.8	77.1
	継続利用の意向	91.1	89.4	91.0	92.7	92.8	89.8
	満足度 (現在の事業所に満足)	88.7	86.9	90.0	90.5	89.3	87.3
総合満足度	全項目平均点	80.5	78.5	77.5	84.4	84.9	78.0

④ 「満足度」「継続利用意向」とその他項目との相関

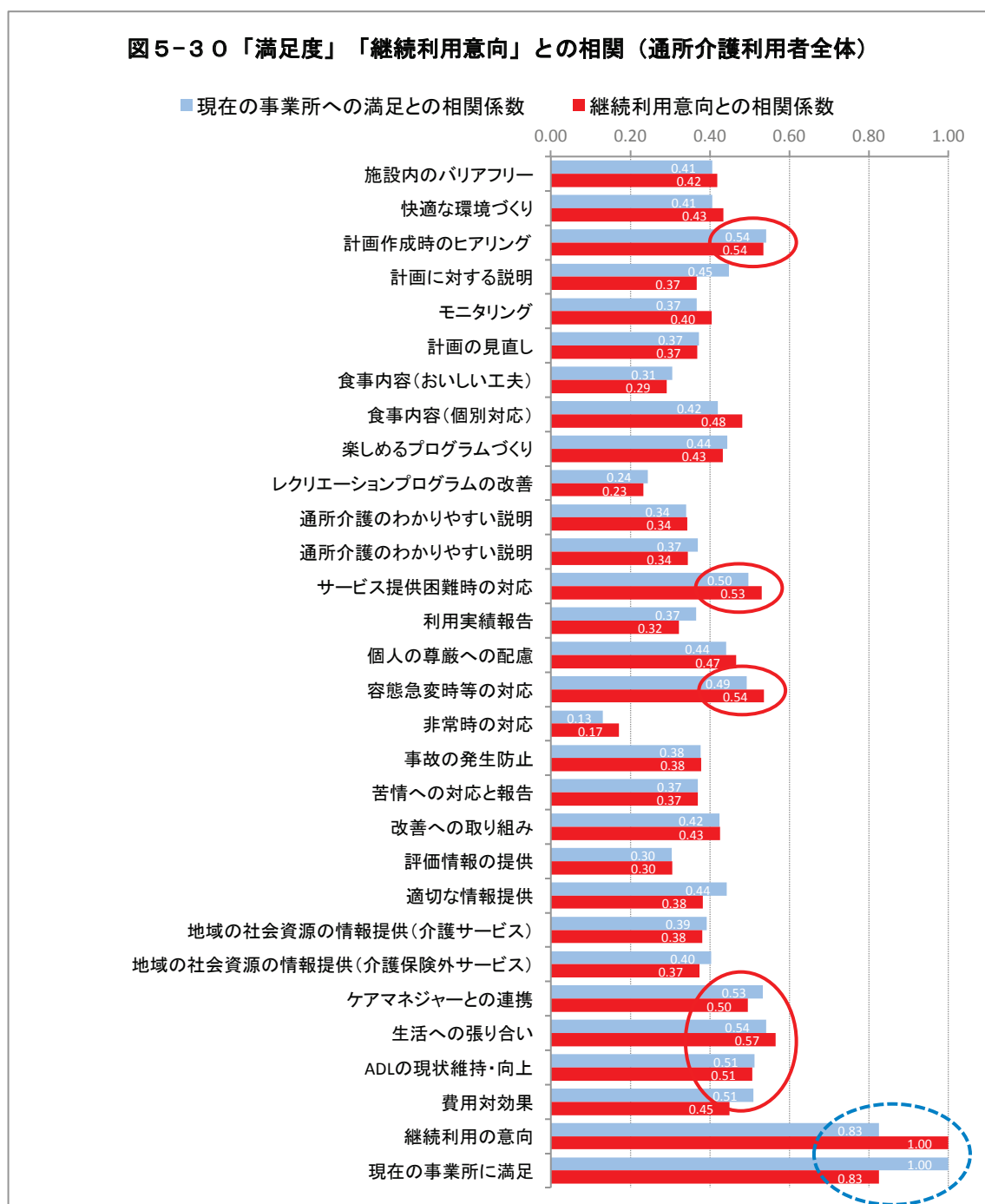
(ア) 訪問介護利用者満足度

「満足度（現在の事業所に満足）」と「継続利用意向」は相互にほぼ完全に相関関係にあるが、それ以外の項目については、「計画時のヒアリング」「モニタリング」「利用者への対応・連絡事項の手順」「個人尊厳への配慮」などで高い相関がみられる。



(イ) 通所介護利用者満足度

「満足度（現在の事業所に満足）」と「継続利用意向」の相関はきわめて高いが、それ以外の項目については、「計画時のヒアリング」「サービス提供困難時の対応」「容態急変時の対応」「生活への張り合い」「ADLの現状維持」などである程度の相関がみられる。



⑤項目別無回答率

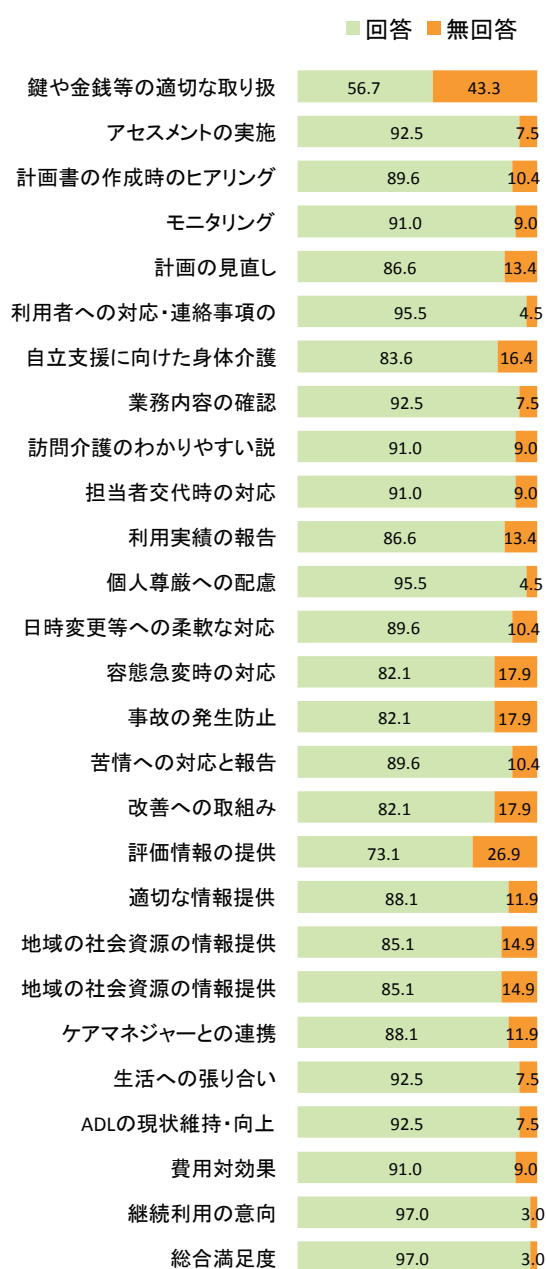
(ア) 訪問介護利用者満足度調査

訪問介護利用者満足度調査の項目の中で、無記入（無回答）の多い項目は下図から明らかなように、「鍵や金銭等の適切な取り扱い」（43.3%）がもっとも多く、次いで「評価情報の提供」（26.9%）、以下「様態急変時の対応」（17.9%）「事故の発生防止」（17.9%）などとなっている。

「鍵や金銭等の適切な取り扱い」の設問で無回答が多くなっているのは、事業所ヒアリングでも指摘があったように、依頼事項ではないことによる回答不能（非該当）の結果と思われる。

また、「評価情報の提供」については、評価情報そのものに接した経験がないため、「わからない」（無記入）となったものと思われる。

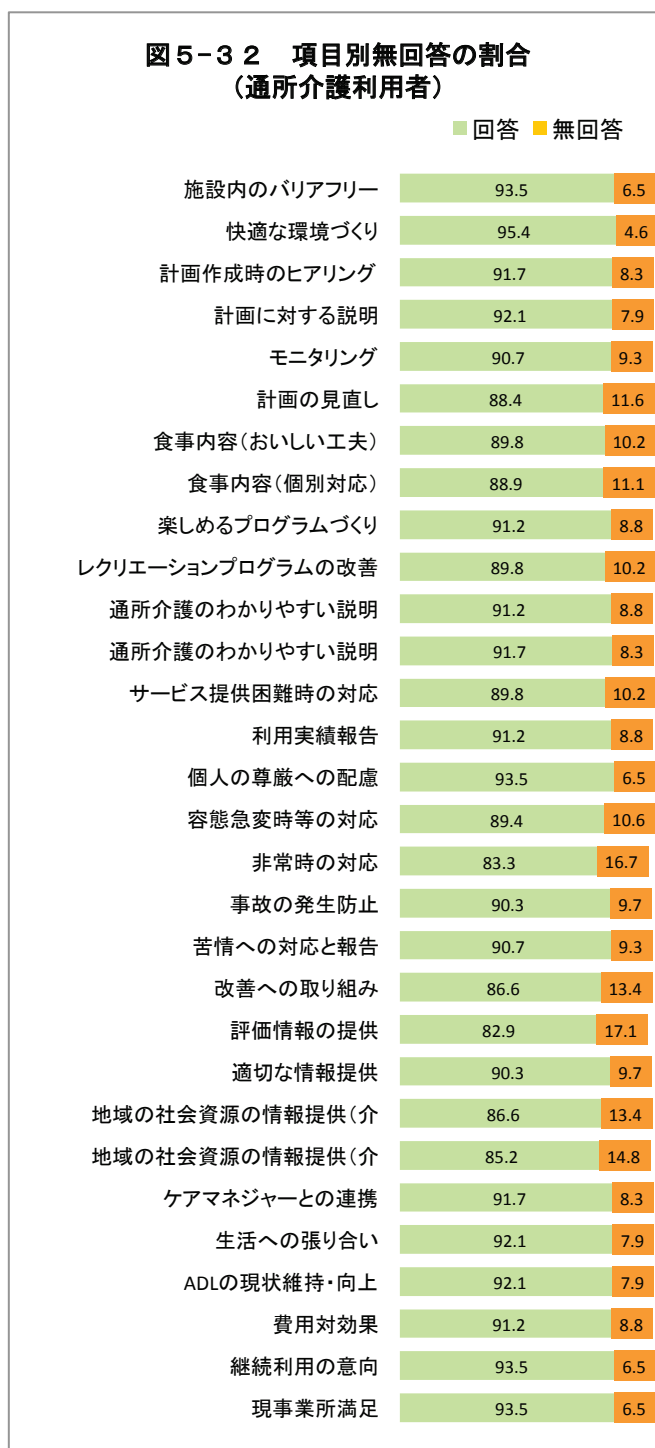
図5-31 項目別無回答の割合
(訪問介護利用者)



(イ) 通所介護利用者満足度調査

無回答（無記入）回答の多かった項目は、「評価情報の提供」「非常時の対応」「地域情報の提供」「改善への取り組み」などである。

無回答の理由としては、問われていることについて「知らない」「わからない」「経験がない」などの結果、「回答のしようがない」との判断によるものと思われる。



⑥回答者別利用者満足度

通所介護利用者家族が何らかの形で回答に関与することで、評価は低くなり、「利用者本人が回答＞利用者と家族が相談して回答＞家族が回答」の傾向が読み取れる。

表 5-29 回答者別にみた利用者の満足度（通所介護利用者）

回答者	サービス内容	利用者本位	リスク マネジメント	地域連携	費用対効果	全項目 平均点	N
本人	84.9	88.1	77.4	76.8	87.5	83.3	74
家族&本人	81.5	86.2	73.2	73.4	86.0	80.3	67
家族	80.2	82.0	73.1	71.6	84.8	78.3	61

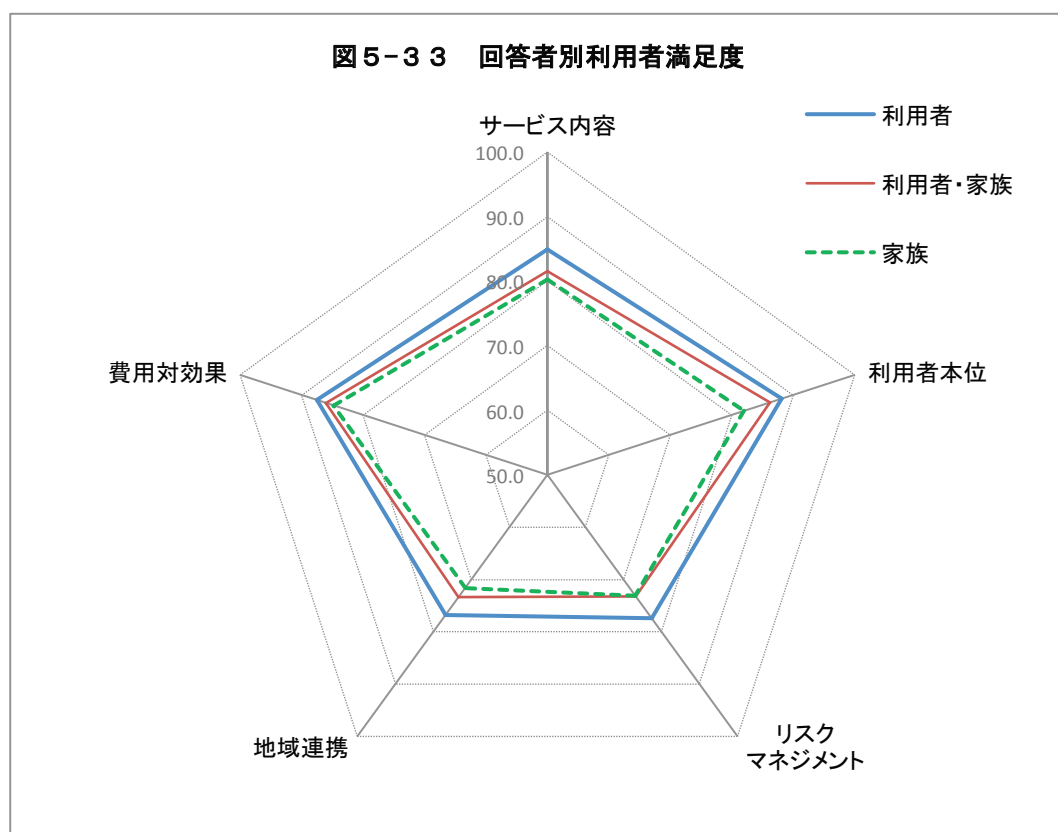
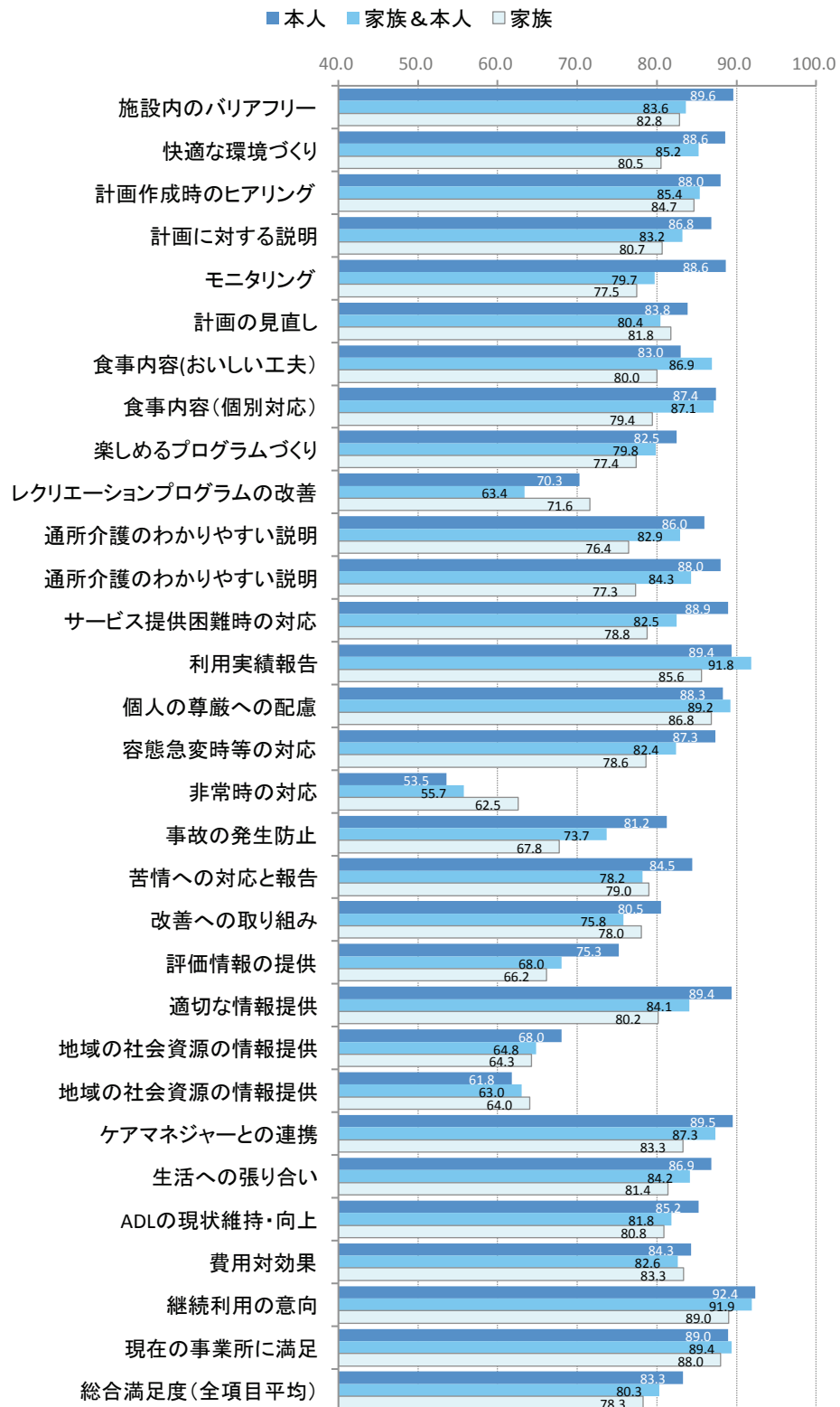


図5-34 回答者別項目別得点 (通所介護利用者満足度)



⑦ 1 1 段階スケールによる評価について

モデル事業所における利用者評価においては、回答スケールのテストを行った。

これまで、利用者評価の回答スケールは設問ごとに「5 そう思う」～「1 そう思わない」の5段階であったが、今回のモデル評価においては、「10 非常にそう思う」～「0 まったくそう思わない」の11段階（0～10）スケールで実施した。その理由は、以下のとおりである。

当振興会でこれまで実施した利用者評価の利用者満足度の平均点は下表に示したように90点に達しており、高い得点になっている。また、一般的に利用者はさまざまな理由から、サービスを受けている事業所を甘く評価する傾向があり、評価スケールが大まかであればあるほど高い評価に集中しがちである。

結果、項目間の評価の差異も見えにくく、課題も見えにくくなりつつある。そこで、「評価スケールをより細かくして測定することで、利用者の回答が分散しやすくなり、平均点も低下する」との仮説に基づいて、今回のモデル事業所における利用者評価においては11段階スケールで実施することとした。

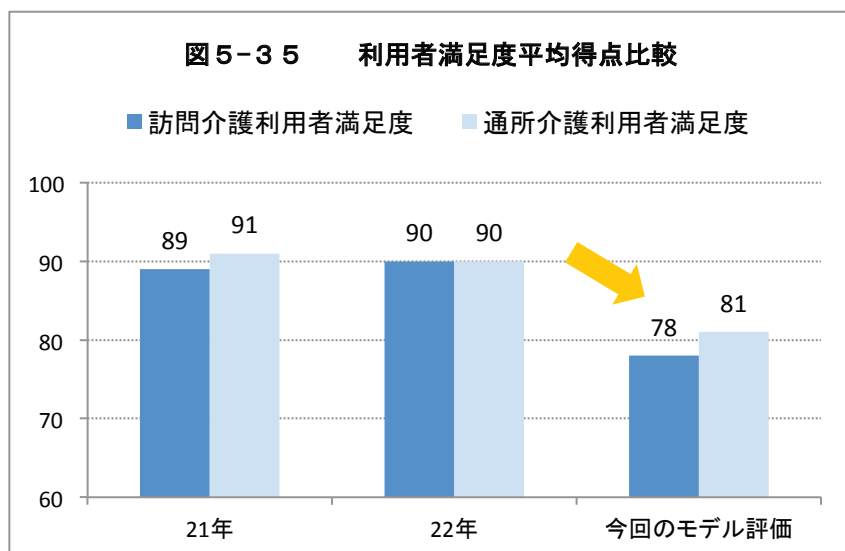
下表は、21年、22年に当振興会で実施したすべての利用者評価（5段階スケールで実施）の平均得点、および今回のモデル事業所評価での結果を、訪問介護・通所介護別、評価領域別に示したものである。

評価領域の括り方や評価項目（設問内容）は、21年、22年の利用者評価と今回のモデル事業所における利用者評価では多少異なっているため厳密な比較はできないものの、全評価領域平均点で比較すると、表のように、訪問介護、通所介護ともに10点前後低下していることがわかる。

表5-30 回答スケールの違いによる利用者満足度得点の変化

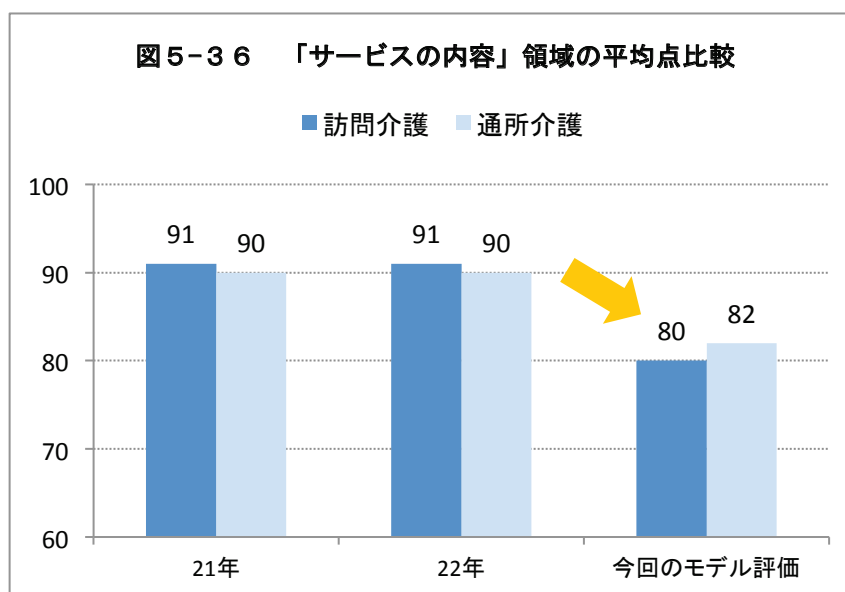
	評価領域	21年	22年	評価領域	モデル事業所評価 利用者満足度
訪問 介護	1. 利用前の手続	84	85	1. サービス内容	80
	2. サービスの内容	91	91	2. 利用者本位	82
	3. 訪問介護員の態度	93	94	3. リスクマネジメント	75
	4. 安心できるサービス体制	89	91	4. 地域連携	70
	5. サービスの効果	90	91	5. 費用対効果	83
	平均	89	90	平均	78
通所 介護	1. 利用前の手続	86	85	1. サービス内容	82
	2. サービスの内容	90	90	2. 利用者本位	85
	3. 職員の態度	94	95	3. リスクマネジメント	75
	4. 安心できるサービス体制	91	91	4. 地域連携	74
	5. サービスの効果	92	91	5. 費用対効果	86
	平均	91	90	平均	81

5段階評価	----->	11段階評価
-------	--------	--------



また、21年、22年調査と共通する評価領域「サービス内容」について平均点を比較すると、下図のように訪問介護、通所介護利用者満足度ともに、同様に10点程度低下している。

以上の結果から、11段階スケールは5段階スケールにくらべ、回答の分散効果があるといえる。



(参考) 表 5-3 1 モデル事業所別評価結果一覧

評価種別 モデル事業所		事業所自己評価		従業者評価 (ES)	利用者評価 (CS)
		管理者が回答	従業者が回答		
訪問介護	A	97	95	71	82
	B	90	38	51	78
	C	68	41	67	77
	訪問平均	85	55	63	78
通所介護	D	57	41	64	79
	E	81	59	70	78
	F	97	66	55	84
	G	81	65	63	85
	H	82	53	55	78
	通所平均	80	53	62	81

(注) 表中の数値は各評価における全項目平均点 (小数点以下四捨五入)。

(4) 事業所ヒアリング調査

①実施概要

(ア) 目的

モデル事業所評価を実施した感想、および評価結果に対する感想等を把握することにより、モデル事業所評価の意義や有効性（課題点）確認に資する情報を収集する。

(イ) ヒアリング対象

モデル事業所評価の協力事業所（8事業所）管理者および職員。

(ウ) 実施方法

当振興会の調査員が事業所を訪問してのインタビュー方式。

(エ) 主なヒアリング項目

- 事業所としてモデル評価を実施した感想
- 職員による自己評価実施について
- 管理者と職員の自己評価の結果の差異について
- 総合的な事業所評価（自己評価、職員満足度調査、利用者満足度調査）の意義について
- 従業者評価結果の公表について
- 評価項目・設問内容、評価スケールについて
- WEB上での評価実施について

(オ) 実施時期

平成25年2月

②結果の概要

(ア) 事業所としてモデル評価を実施した感想

事業所自己評価、利用者評価、従業者評価（職員による事業所自己評価、職員満足度調査）と短期間に複数の評価を同時に実施したため、時間的にはかなり苦勞したとの感想が多かった。とくに、職員による自己評価は普段やらないことなので、職員の負担も大きく、内容的にも回答できない項目が多すぎるとの意見が多く寄せられた。

(イ) 職員による自己評価実施について

「常勤職であればすべての設問に回答すべきであり、（職員も）自己評価を実施（参加）できる仕組みがあると大変助かる。」「介護保険のことをはじめ、職員として当然知っておくべきことが網羅されているので良いことだと思う。」「業務遂行上のチェックリストと考えればいいことだ。日頃の振り返りになる。」などの回答にみら

れるように、事業所自己評価に、管理者だけでなく職員も参加するという考え方自体に一定の意義を認め、理解を示す管理者も少なくない。

しかしながら、今回の自己評価に関しては、「ほとんどがパート職なので、評価項目（設問）について理解できない、知らない（回答できない）ことが多い。」「現場の職員は時間に追われていて、このような設問数が多く回答に時間を取られる評価に参加すること自体負担感が大きく、現実的に無理がある。」「職員はすべての情報を共有できているわけではないので回答できないものが多いのは当然のことだ。」など、ほとんどの事業所で、現行の自己評価の内容をそのまま職員に回答してもらうことは無理があるとの指摘があった。

そのうえで、ほとんどの管理者から、職員にも自己評価に参加してもらうのであれば、職員用の評価領域、設問内容を再検討するとともに、パート職員でも理解できる平易な表現の簡易版を用意すべきであるとの意見が出された。

職員の意見でも、「事業所の改善すべきところがあるのでどんどんやった方がよい。」「日頃、専門用語等はミーティングで聞いているので、時間はかかったがどうにか理解はできた。管理者任せではなく、職員も当然関与すべきことだ。」と、その意義を認識している職員もいるが、多くは、「管理者には答えられるが、職員には回答が困難な質問が多く、困った。」「質問量が多いので、通して約90分かかり時間的に負担が大きい。」「評価項目の意味については理解しているが、実際に事業所としてできているかどうかは定かでないので回答できない項目も多かった。」

「職員がやることについてはそれなりに意味があると思うが、職員の仕事は分担制なので、全項目について回答することはできない。」「全体に管理者向けの言葉づかいになっていて、職員用の設問になっていないので理解しづらく、答えづらい。」などの感想が聞かれた。

(ウ) 管理者と職員の事業所自己評価の結果の差異について

今回の職員の自己評価結果について、「職員にとっては知らないこと、わからないことが多く問われており、評価が低かったのは当然こと。」「教えていないのだから、このような低い結果になるのはあたりまえだ。」「設問文そのものがパート職にとっては難解で理解されなため、無回答となり、評価が低くなった。」と、職員の自己評価の得点が低かったのは設問内容が職員に回答不能なものが多く、無回答が多かった結果だと認識している。

一方で、「管理者とスタッフ間で評価が異なった項目について、なぜそのような回答になったのかを話し合うきっかけになった。」「もう少し（職員は）わかっていると思った。スタッフとの評価の差は少しずつ埋めていく必要は感じるので研修等に活かしたい。」といった発言にみられるように、職員による自己評価結果（管理者評価との差異）が気づきや振り返り、あるいは職員の育成等に役立つとの意見

も出された。

(エ) 総合的な事業所評価の意義について

自己評価、利用者評価、従業者評価によって事業所を総合的、多面的に評価するという考え方自体について、全般的に管理者は良いことだと受け止めている。

ただし、今回テストとして実施した職員による自己評価については、(イ)でもふれたように、現状のままでは設問内容面、時間的な負担感の面で無理があり、再考すべきである。

一方、利用者満足度（利用者アンケート）については、「事業所が自己満足にならないためにも必要だ。」という意見に代表されるように、かなり重要視しており、現場の管理者にとって、利用者の声をもっとも重要との認識がある。

また、職員満足度調査についても大切なことと意義・重要性を認め、「法人としてワークライフバランスを重視しており、そういった意味で職員の評価、とくに職員満足度調査は必要。」と前向きに捉える管理者もみられるが、全般にどちらかというとな法人マター（法人にとっては重要なこと）だと認識しているようだ。

(オ) 従業者評価結果の公表について

職員の自己評価の結果については内部資料なので公表すべきではないとの意見が大勢をしめる。

一方、職員満足度結果の公表に関しては、透明性という観点からすると（公表は）構わないが、限られたサンプル数の集計結果が開示されることは必ずしも事業所の実態を反映していないので、リスクが大きいと考える事業所が多く、仮に開示するにしても数値情報ではなく、定性的な情報に留めるべきだと考えているようだ。

また、「(公表された情報が)どのように利用されるのかイメージしにくい。求職時の情報として利用されるのかは疑問だ。」として、公表公開の意義について疑義をもつ管理者もいる。「公表することはよいと思うが、現在の情報公表制度もはたしてどれだけサービス選択の情報として役に立っているのか疑わしい。いい加減な事業所を律するという意味はあるが、今の公表方法自体が形骸化している感がある。」と情報公表制度への疑問を投げかける声も散見された。

(カ) 評価項目・設問内容、評価スケールについて

職員の自己評価項目・設問方法については、すでに述べたように現行（管理者用）の内容では難しいことが指摘された。

また、職員満足度の評価項目については、一部人事考課領域項目で他の職員との差がわからないので回答できないなどの意見もみられたが、概ね答えやすい妥当な項目・設問であるとの職員の意見が多かった。

利用者満足度においては、設問で問われているサービス自体を受けていないので回答できない（身体介護支援は受けているが、生活支援は受けていないなど）や、評価情報を含む事業所情報の提供（地域連携領域の設問）など、利用者が「知らない」あるいは「経験がない」ので答えられないなどの意見が職員等へ寄せられている。各項目（設問）について、「非該当」などの回答肢を設けるなど無回答を減らす工夫が必要である。

(キ) WEB上での評価実施について

モデル事業所調査においては、職員による自己評価、職員満足度調査をWEB上での実施（入力回答）も選択できるようにした。しかし、WEBでの回答を選択する職員は全事業所あわせて15名と少なかった。（全回答者数は、自己評価84名、職員満足度調査88名）

事業所ヒアリングにおいても、職員の多くはPCやWEBについてのリテラシーが概して低く、また事業所でのPC環境も職員が使えるほどに整備されていないため、WEB上での評価（回答）は、将来的にはともかく現状ではきわめて困難であることがわかった。

③事業所別ヒアリング結果の概要

ヒアリング項目	訪問介護事業所 A
職員構成	<ul style="list-style-type: none"> 全員正職常勤。 年齢的には20代～50歳で他事業所と比較すると若い。
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> いつもは、職員で相談しながら実施している。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 今回のWEBでの回答は、(他のスタッフに見えてしまうので)書きにくかった。職員も同様の感想。いいたいことが言えることが重要。
振興会の評価サイト訪問経験・感想・要望	<ul style="list-style-type: none">
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> とても助かる。人数が増えると、管理者、中間管理者、パート等現場スタッフなど階層別に結果がわかるとなおよい。 生活支援を行っているヘルパーと、身体介護をやっているヘルパーとではそれぞれ回答しづらい項目もあるので難しい。 とくに、常勤職はすべて回答すべき内容だと思う。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> 管理者とスタッフ間で評価が異なった項目について、なぜそのような回答になったのかを相互に話し合うことができた。いいきっかけになった。 その意味では、相互に本音(本心)を明確にするためにも、相互の回答内容は見えない方がよい。 今回のグラフ表示はわかりやすかった。
総合的な事業所評価の考え方について	<ul style="list-style-type: none"> 考え方、やり方は理解できる。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者は情報を見ていない(WEBを使えないなどの理由により)。実際にはケアマネや事業所が伝えている。 管理者と職員の評価結果は外部に公表する必要はない。(内部管理用) 職員満足度結果は(個人的には出してもいいが)事業所によるが、出したくないところが多いと思う。
職員満足度の公表について	
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> あまり差はない。知らないといけない、やらないといけない事項は公表調査(監査対策)。サービス評価は、事業所の改善のためのものと理解している。
利用者アンケートについて(既存項目との比較回答のしやすさ など)	<ul style="list-style-type: none"> 利用者にとっては複数の事業所からアンケート依頼が重なり、負担になった。 設問項目の中に、利用者にとって該当しない(例:鍵や金銭の管理など)項目については、無回答がないように、「該当しない」「設問の意味がわからない」などのチェックが付けられるようになっているとよい。 また、事業所の情報開示やリスクマネジメント等の質問についての回答は無理。 (5段階よりは)10段階評価はよかった。 利用者アンケートも若い世代向けには(家族として回答する場合)WEBでの回答ができる方が便利かもしれない。
その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> たとえば職員満足度調査の中の福利厚生の評価が低かったからといって、経営者管理者の立場からすると即その点を改善するということにはならない。事業所レベルでなく、あくまで法人の領域だ。
(職員の感想)自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> 職員がやることはよいことだ。(匿名性は重要) 15分程度かかった。
(職員の感想)職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> 質問は適量。
(職員の感想)WEB回答について	<ul style="list-style-type: none"> 特に問題ない。
(職員の感想)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> 現在公開されているのは、見方がわかりにくいと思う。(情報公表)

ヒアリング項目	訪問介護事業所B
職員構成	<ul style="list-style-type: none"> 正職はごく少数。ほとんどは50代半ば以上のパート職。
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 情報公表にあわせて、現場管理者が半年に一度くらいの頻度でインターネット(かなふく評価ガイド以外のサイト)からチェック項目をプリントして実施している。(パート職等は参加していない) できていない項目を確認でき、改善ポイントの目印となる。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 時間を取られた。 パート職には理解できない質問が多い。
振興会の評価サイト訪問経験・感想・要望	<ul style="list-style-type: none"> (評価ガイド)自己評価の一時保存機能がないので、不便。なんとなく、わかりにくい。 もっと使い勝手がよく、見やすい(文字を大きくなど)ものにして欲しい。
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> ねらいは理解できるし、良いことだと思うが、実際のところ職員(とくにパート職)は、現在の評価項目についてチェックすることは無理があるし、そもそも日常その時間がない。 職員用の評価 WEB サイトがあったとしても、使える PC はない。それ以前に、50代半ば以上のパート職(普通の家庭の主婦)には PC の操作は無理。自宅で実施することも、おそらく非協力的だと思われる。 職員に自己評価を実施するのであれば、質問文はもっと平易でわかりやすいものでないと無理だと思う。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> 職員の自己評価得点が低かったのはそもそも職員には回答不能の項目が多かったからではないかと思っている。 一方で、職員はこう見ているのだなということを思い知らされた。
総合的な事業所評価の考え方について	<ul style="list-style-type: none"> 職員による自己評価は現状のままでは無理があると思う。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の透明性を担保するためとはいえ、職員満足度については公表するのは問題が大きいと思う。(あくまで内部データに留めるべき) 元々、職員数が少ないため、1人の職員の結果が全体に大きく影響し、結果がぶれる可能性があり、事業所にとってはリスクが大きい。
職員満足度の公表について	<ul style="list-style-type: none"> 介護報酬が減り、給料を下げざるをえなかったことなどが回答に表れているように思われる。
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> かなり重複するところがある。
利用者アンケートについて(既存項目との比較回答のしやすさ など)	<ul style="list-style-type: none"> 質問が「事業所は・・・」となっているが、各利用者は、事業所のことはわからない。「担当のヘルパーは・・・」のように直した方がよい。事業所とつきあっている意識はないのではないかと。利用者はヘルパー(あるいはケアマネ)と付き合っていると思っている。 利用者にとって回答選択肢は少ない方がよい。 ヘルパーが質問の意味等を説明しながら回答してもらったケースもある。本来のCS評価のあり様からすると問題かもしれない。
その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> 職員満足度調査の自由回答から、職員の考えていることがわかり、管理する立場としてはよい。
(職員の感想)自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> 所要時間の負担が大きく、また、質問項目もかなりわかりやすい(より簡単な)表現等に改善しないと無理。
(職員の感想)職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> 自己評価の質問項目にくらべると、パート職でも回答はしやすい。
(職員の感想)WEB回答について	<ul style="list-style-type: none"> パート職の年代は多くが普通の50代以上の主婦であることを考えると、(将来的はともかくも)PC やスマホなどでの回答はきわめて難しい。
(職員)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> よくわからない

ヒアリング項目	訪問介護事業所 C
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 年 1 回やっている。現場の担当者(必ずしも管理者ではない)がそれぞれ勉強の意味合いもあって行っている。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 定例会で職員(ヘルパー)にアンケートの件を説明しやってもらった。職員は皆、アンケート用紙で回答。高齢で非常勤の職員が多いため。 (管理者自身は)WEB での入力面でやりづらさは感じなかった。入力時間は延べで 2 時間くらい。何回かに分けて入力。説明ガイドを見てやったので問題なく入力できた。 年 1 回のこと(頻繁にやることではない)なので、やり方等についてはなかなか覚えきれない。
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> 非常勤(登録ヘルパー)がほとんどなので、決められたことをこなすのに精いっぱい。事業所の運営に関する設問は理解できないものの、たとえば、「利用者への説明責任」等については、非常勤であっても当事業所の職員なので当然知っておくべきこと。そういった点がわかったことはよかった。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> スタッフとの評価の差は少しずつ埋めていく必要は感じる。その意味で、これらの点については、年間の研修プログラムの中で指導していかなければならないと、今回の評価結果(グラフ)を見てあらためて認識した。
総合的な事業所評価の考え方について	<ul style="list-style-type: none"> 現在、法人としてワークライフバランスを重視しており、職場環境に気を配る必要性を感じているが、職員にはあまり理解されていないようだ。そういった意味で職員の評価、とくに職員満足度調査は必要。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか	<ul style="list-style-type: none"> 職員満足度結果の公表は、透明性だけで考えれば「構わない」とは思うが、限られたサンプル数の集計結果が開示されることは必ずしも実態を反映しているとはいえない。事業所(あるいは法人)としてはリスクと考えると思う。
職員満足度の公表について	<ul style="list-style-type: none"> また、悪口としか思えない情報は出すべきではないし、一部事業者だけが公表するというのもいかがなものかと思う。
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> 公表調査については調査対象になっていないので、結局は管理者が WEB 上での入力だけで終わっている。また、実際、利用者がどの程度公表情報を利用されているかわからない。見ている地域の人は少ないという話を聞く。(WEB は)便利でありつつもあまり活用されていない気がする。 自己評価や利用者満足度は、その結果をもとに事業所がサービス改善していくという主旨なので公表することはよいことだと思う。
利用者アンケートについて(既存項目との比較回答のしやすさ など)	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパーが直接支援時に持参し利用者(家族)に依頼した。場合によっては設問内容を説明しながら記入してもらったケースもある。 項目等について利用者からの問い合わせはとくになかったが、当事業所は圧倒的に生活支援よりは(重度)身体介護支援が多いので、そぐわない質問もある。 設問の前に回答記入例として、「富士山は高い山だ」で 8 に○がついているが、利用者の中には、記入例と回答のつけ方に困惑した方もいた。記入例をしめすのであれば、その点をよく考えていただきたい。 10 段階評価は利用者にとっては細かすぎるのではないかな。
(職員の感想)自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> たまにやるのはよいことだと思う。
(職員の感想)職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> 回答にあたってとくに問題は感じなかった。
(職員の感想)WEB回答について	<ul style="list-style-type: none"> (該当者なし)
(職員の感想)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> 結果を公表するのであれば、調査項目は要望を入れて欲しい。

ヒアリング項目	通所介護事業所 D
職員構成	<ul style="list-style-type: none"> 正職は全職員 21 名中 6～7 名。大部分はパート職。
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 自分が責任者となってからこういった形で自己評価はやったことはないが、毎月の職員会議では、その都度、「レクはどうか?」「次にどうすべきか」などテーマを決めて検討しあっている。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の PC は事務管理部門の人しか使えないので、自宅のパソコンで入力した。必要書類のダウンロード等も通常は事務職員に依頼しているのが実情。 途中、用事で中断せざるを得なかったため、タイムオーバーでやり直しとなった。(計 3 回トライした) 项目的には、細かく言うと判断に迷う(できている項目としてチェックをつけていいものかどうか判断に迷うものもいくつかある。そのため、それぞれの質問に簡単に特記できるようになっているとよい。
振興会の評価サイト訪問経験・感想・要望	<ul style="list-style-type: none"> かなふく評価ガイドはこれまで訪問したことはなかった。 普段自宅で利用する介護関係のサイトは、厚労省や市の HP、「らくらく」などである。
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> 業務の確認用チェックリストとみれば参考になり、良いことだと思う。正職にとっては振り返りになる。 ただし、大部分の職員にとって(質問の)意味が分からないものも多かったという声がある。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> 職員の自己評価結果との差は予想通り。教えていないこともあるので、なるほどと納得し、参考になった。
総合的な事業所評価について	<ul style="list-style-type: none"> 考え方としては良いことだと思う。悪いところがわかることから改善につながる。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか 職員満足度の公表について	<ul style="list-style-type: none"> 個人的には出しても構わないが、数値情報が独り歩きする怖さ、危険性はあるので、定性情報の方がよい。 また、これがすべてと思われ、過大評価(過小評価)される可能性があると思う。
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> 公表調査は、やらなければいけないものだが、毎年やる必要があるのかと思う。 また、はたしてどれだけの人が公表情報を利用しているのか疑問。施設の写真等も調査時のものしか使えないので良し悪しだ。
利用者アンケートについて(既存項目との比較回答のしやすさ など)	<ul style="list-style-type: none"> 今回、アンケートに説明文を事業所で用意し、連絡帳に挟んで配布した。 10 段階評価になっているが、5 段階でいいのではないかと。回答に際し、利用者が迷うのではないかと。 満足度調査自体、利用者負担はさほどないと思う。 当事業所では「意向調査」を行っている。(回収率は 50%弱)
その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> 事業所情報の公表方法については、どうしたら周知でき、活用されるのか考えて欲しい。
(職員の感想)自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> 通しで回答に約 15～60 分を要した。内容はおおむね理解できたが、質問量が多かった。判断に迷う質問も多く、とくに勤続年数の短い職員には難しいかもしれない。
(職員の感想)職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> 意見を(事業所側に)ぶつけるいい機会だと思う。 年齢(年代)等を書くと、記入者が特定されるという思いもある。 賃金が職務内容に見合っているか否かは他職員の給与がわからないので回答しづらい。 パート職と正職では違いが大きいので、同じ質問項目では現実に合わない。
(職員の感想)WEB回答について	<p>(今回該当者なしだが、事業所の PC 環境、職員のリテラシーなどを考えると難しいと思われる)</p>
(職員の感想)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> いいところだけでなく、公表した方がよい。(選択の)時代の流れだと思う。

ヒアリング項目	通所介護事業所 E
職員構成	<ul style="list-style-type: none"> 全 30 名の職員のうち正職は 4 名であり、ほとんどがパート職。 30 代は 3 名だけで、60 代も数名おり、高齢者が多く平均年齢は 50 歳を超えていると思う。
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 一昨年まで利用者評価を含め毎年実施してきた。 自己評価の際に職員の意見を聴くことはなかった。 職員満足度については、これまで年 1 回程度の頻度で法人として実施してきたが、今年度は職員の状況がほぼ見えてきたため実施しなかった。当法人の職員満足度はこれまで実施してきた結果をみると相対的に高いと思っている。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 「かなふく評価ガイド」にアクセスし、何とか行ったが、非常に苦勞し、回答時間も結構かかった。全体にわかりづらい。 実施時期が、情報公表の時期と重なったこともあり、時間がなかった。 自己評価の設問は現場のことを理解せずに作成されている気がする。当事業所のスタッフはほとんどがパート職であり、パート職が「知らなくていいこと」、「教えていないこと」、「教えたくないこと」などが質問項目になっている。
振興会の評価サイト訪問経験・感想・要望	<ul style="list-style-type: none"> 自己評価等で何度かトライしてきたが、なかなか自己評価入力ページにたどり着かない。わかりづらい。(途中でやめてしまった)
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> パート職に自己評価は土台無理なことであり、意義を感じない。どうしてもということであれば、職員(パート職)用に設問を作り直す必要がある。パート職は中卒、高卒の方がほとんどで今回の自己評価の質問内容は理解されないと思う。結果、回答時間もかなり長くなったようだ。 インターネットでの回答は、調査を実施する側には都合がよいかもかもしれないが、高齢のパート職にとってはまったく非現実的な回答方法である。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> 職員の自己評価結果との差については、(教えていないわけだから)「あたりまえ」だと思った。
総合的な事業所評価について	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査は、事業所が自己満足にならないためにも必要だ。 職員満足度については、当事業所は離職率がかなり低いので今のところ問題はない。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか職員満足度の公表について	<ul style="list-style-type: none"> 公表することはよいと思うが、情報公表制度もはたしてどれだけ「サービス選択」の情報として役に立っているのか疑わしい。いい加減な事業所を律するという意味はあるが、今の公表方法自体が形骸化している気がする。 当事業所としては職員満足度の結果を公表することは構わないが、どう利用されるのかイメージしにくい。求職時の情報として利用されるのかは疑問だ。
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> 公表調査は、必要な書類の整備(確認)のため、介護サービス評価はそういったことを知っているか(わかっているか)を確認するものと理解している。そういった意味で、自己評価はあくまで管理者用と認識している。
利用者アンケートについて(既存項目との比較回答のしやすさなど)	<ul style="list-style-type: none"> 利用者やご家族からとくに問い合わせや苦情はなかった。 ただ、独居の方や認知症の方はなかなか返送までは難しいこともある。 事業所としては都度契約時に説明しているのだが、当事業所の CS 項目で相対的に評価が低いのが「料金等の事前説明」であり、評価を上げるのは難しいなあという思う。
(職員の感想)自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> 設問内容がよくわからないものが多く、かなりスキップして回答せざるを得なかった。
(職員の感想)職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> とくに問題はない。
(職員の感想)WEB回答について	<ul style="list-style-type: none"> PCに慣れ親しんでいない人がほとんどなので難しい。
(職員の感想)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> よくわからない

ヒアリング項目	通所介護事業所 F
職員構成	<ul style="list-style-type: none"> 職員数は、正職、パートあわせて 10 数名。ほとんどはパート職。
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> かなふくの第三者評価を実施してきた。 ミーティングでミニ自己評価(○×方式のミニ・チェックシート)を独自に用意し、各職員にチェックしてもらっている。(提出は求めず、あくまで各自の振り返り確認用として) お客様アンケートは時々不定期だが行っている。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 管理者はこのようなアンケート等には慣れているが、職員にとっては初めて見る質問項目であり、質問の意味が分からないなど混乱したようだ。質問量もかなり多いので困惑していた。 とにかく量が多く網羅的な質問項目になっている。必要性は理解するが、もう少し簡易版の自己評価があるといいなと思う。
振興会の評価サイト訪問経験・感想・要望	<ul style="list-style-type: none"> 訪問することがある。 コンテンツとしてプチ評価シートのようなものがあってダウンロード(プリント)できるとよい。 職員はネットを使いこなしていないので、紙ベースでないと無理だと思う。
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> 管理者には当然わかることが職員にはわからないことも多い。職員が自己評価をすることには無理がある。ただ、2～3 回繰り返さうといったことを行うことで管理者が伝えていたものに気づいてもらえるのではないかなと思う。 日頃ミーティング等で話しているものの、たとえばマニュアルの保管場所等も今回の自己評価を回答することを通して初めて理解した職員もいた。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> 今回、職員の回収率、回答率は低かったが、最初としては(いたし方ないことで)とてもよかったと思っている。
総合的な事業所評価について	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートや職員満足度調査はとても大切だと思う。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか職員満足度の公表について	<ul style="list-style-type: none"> 個人的には構わないと思うが、その場合数値結果ではなく、内容(定性)的な情報なら構わないと思う。求職のときの指針になるかもしれない。
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> 公表調査は、事業所を運営するのに必要な項目など重なって部分が多いので、サービス評価は、職員満足度と利用者だけでもいいのかなと思う。
利用者アンケートについて(既存項目との比較回答のしやすさ など)	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの設問内容はよいが、(本当は聞きたいのに)認知症の方などにはなかなか協力してもらえず、依頼しにくい。 選択肢回答だけでなく、評価領域ごとに特記事項を記入できるようになっていると、言いにくいことも書いてくれるのではと思う。設問では現れにくい隠れた要因(生の声)がわかることが重要だと思う。 一部利用者から 10 段階になっていて細かすぎで答えにくいとの意見があった。
(職員の感想)自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> かなり急いで回答したが、わからないため空欄も多かった。それでも回答に 30 分以上かかった。 全体に管理者向けの言葉づかいになっていて、職員用の設問になっていないので理解しづらく、答えづらい。
(職員の感想)職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> とくに問題なく回答できた。
(職員の感想)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> (個人としては)利用者評価が公開されているのであれば、職員満足度についても公開しても構わないと思う。

ヒアリング項目	通所介護事業所 G
職員構成	<ul style="list-style-type: none"> 正職は3名のみ。
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 第三者評価を数年前受けただけ。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 離れた事務所に行かないとネットに繋がったPCがないので PC からの入力は無理。今回も、自分の回答は代理の人にかわりに入力してもらった。 「コメントの記入」が面倒。
振興会の評価サイト訪問経験・感想・要望	<ul style="list-style-type: none"> (これまで)見たことはない。
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> 職員が自己評価をするには知らないことが多い。(職員は事業所のすべてを情報共有しているわけではないので。) 良いことだとは思いますが、現実的にそのような時間は取れないと思う。 職員満足度については結果をみると、やや遠慮して(高めに)回答したのではないかと思う。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> 「サービスの内容」の領域については従業者の評価とそれほど差が見られなかったのはよかった。
総合的な事業所評価について	<ul style="list-style-type: none"> 現場の管理者としては、利用者の評価が重要(接客など)。事業所としては組織体制などが重要かも知れない。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか 職員満足度の公表について	<ul style="list-style-type: none"> 個人的には評価結果はあくまで内部資料と考えている。事業所の経営層はどのように考えるかは不明だが・・・。
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> 公表調査は、書類確認のためには良いが、毎年実施する必要はないと思う。
利用者アンケートについて (既存項目との比較 回答のしやすさ など)	<ul style="list-style-type: none"> しっかりした利用者には事業所内で説明し、その場で記入してもらった。結果、回収率が他事業所に比べ高くなったのではないか。(本来の回答方法としては問題かも)
その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> 職員満足度調査は事業所(経営者)が対応すべきものだと思う。 現場管理者としては利用者満足度に関心がある。
(職員の感想) 自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> 通して約90分要した。評価項目の意味については理解しているが、実際に事業所としてできているかどうかは定かでないので回答できない項目も多かった。 (職員がやることについては)それなりに意味はあると思うが、職員の仕事は分担制なので、全項目について回答することはできない。
(職員の感想) 職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> 5段階評価は1～5のどこに○をつけていいのか判断つきにくい場合がある。「そう思う(5)」の意味合いが曖昧。そういった意味で10段階の方がよい。 人事考課などについては答えづらい。他の人との差もわからないので。 どうしても、管理者の顔色を思い浮かべながらの回答にならざるを得ない。
(職員の感想) WEB回答について	<ul style="list-style-type: none"> アンケート用紙の方がよい(PC環境がない。紙の方が家に持ち帰ってなどじっくり答えられる)
(職員の感想)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> (個人的には)公開はして欲しい。刺激にもなる。

ヒアリング項目	通所介護事業所H
職員構成	<ul style="list-style-type: none"> 20名のうち正職は6名、ほかはパート職。
これまでの自己評価実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 自己評価のシステムができる前は評価項目を取り寄せ、3年くらい実施したことがある。 当事業所では、勤続年数の長いスタッフが集まって相談しながら実施した。
モデル評価で自己評価を実施した感想	<ul style="list-style-type: none"> 職員の自己評価など普段やらないことをやり、かつ何かと繁忙な時で時間も限られていたので時間的には大変だった。
職員が自己評価を実施することについて	<ul style="list-style-type: none"> 職員によっては、勤続年数の違いなどにより、自己評価の設問内容が理解できないものもある。ただ、わからないことがわかるという意味ではよかったのかなと思う。 回答は自宅でやったケースが多い。 内容的には、介護保険のこともふくめ、知っておくべきことが網羅されているので、負担感はあるかもしれないがいいことだと思う。
今回の自己評価の結果について	<ul style="list-style-type: none"> 結果は、もう少し(職員は)わかっているのではと思った項目もあるが、総じてこんなものかなという印象。
総合的な事業所評価について	<ul style="list-style-type: none"> 管理者としては(考え方は)理解できるし、良いことだと思うが、職員がどう思うかは(負担感も含め)わからない。
評価結果の公表についてどこまで開示すべきか 職員満足度の公表について	<ul style="list-style-type: none"> すべての事業所が開示するのであればよいが、いますぐに公開すべきかについては迷うところだ。
公表制度との違いについて	<ul style="list-style-type: none"> サービス評価(自己評価)は自事業所のための振り返り(やるべきことができていないか)であり、公表調査は必要書類等が整備されているかの中身についてのチェックであり、外に向けてのものと理解している。 一時は、時期も重なり、内容的にも重複しているものが多いので大変だった。 通所は日々の記録書類等が多い。
利用者アンケートについて (既存項目との比較 回答のしやすさ など)	<ul style="list-style-type: none"> 最終的に一番知りたいのは利用者の満足度評価。 (10段階評価について)とくに利用者サイドから問い合わせ等はなかった。 利用者が回答するときは評価が高いが、家族が回答すると評価が多少低くなる傾向があると思う。
その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> WEBでの回答は40代以下の職員。それ以上の方は無理だ。
(職員の感想) 自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> ネットで回答したが、とくに問題はなく所要時間は10分程度で終わった。 事業所の改善すべきところがわかるのでどんどんやった方がよい。 (アンケート用紙での回答者)2時間近くかかった(自宅で実施)。内容的に管理者には答えられるが、職員には回答が困難な質問があり、困った。 日頃、専門用語等はミーティングで聞いているので、時間はかかったがどうにか理解はできた。 管理者任せではなく、職員も当然関与すべきことだ。(自己評価)
(職員の感想) 職員満足度調査について	<ul style="list-style-type: none"> 自己評価との違い(区別)はわかる。両者を混同することはない。 匿名性は確保すべき。 ありのままを書かせていただいた。(無記名なので) 今年から職員個人面接が始まったので、こういったもの(職員満足度調査)をベースに事業所が考えてくれるもとなればよい。
(職員の感想) WEB回答について	<ul style="list-style-type: none"> ネットを利用した方が費用も安くなりよい。
(職員の感想)結果の公開について	<ul style="list-style-type: none"> (良い人材を集める意味でも)世の中に開示すべきだ。 福祉の世界は流動性も高いので、職場環境をよくするという目的なら公開はOK。ただし、公開情報だけがすべてと取られると困る。数値情報以外の開示が望ましい。

5-3 評価に関する事業所の現状と問題解決に向けて

(1) 事業所自己評価に関する事業所の問題点

自己評価を実施した事業所の多くは、自己評価を行うことで事業所として取り組みが不十分なところ、改善のポイントがわかった、「振り返り」になったなど、その意義、有用性について認めている。しかしながら、自己評価を実施している事業所は多くない。介護保険法令で義務付けられていることを知ってはいても、実施していない事業所、実施しているが形式的な実施に留まり、サービスの質の改善に活用していない事業所も少なくないことがうかがえる。

(2) 事業所自己評価活用の問題点解決に向けて

事業所自己評価の実施に際しては、(管理者等による独善的評価にならないよう)多くの視点から客観的に評価することが重要である。また、自己評価項目は、運営基準の項目をベースに作成されているので、介護サービス事業所における教育ツールとして有効だけでなく、職員に気づきや振り返りの機会を与え、話し合い等を通じて事業所内のコミュニケーションを活性化する効用も期待できるため、極力職員全員が参加しての評価実施が望ましい。しかしながら、現実には管理者が1人で、あるいは一部少数の職員のみで実施する事業所が多い。自己評価の有用性を理解してもらい、事業所の業務改善、サービスの質改善を支援するために、職員も参加できる自己評価支援の仕組み(システム)が必要である。

「介護サービス評価」開発当初から提唱している「事業所で働く職員全員が、自分たちのサービス内容等の確認を1年に一度、業務内容の棚卸として活用する」という基本的な考え方に立ち戻り、単なる作業ではなく、「職員の教育・育成」、「事業所内のコミュニケーション活性化」、「管理者のマネジメント力向上」を図るうえで有効なツールであることも繰り返し、周知・徹底することが急務である。

5-4 モデル事業所評価(多面的評価)で確認できた点と今後の課題

(1) 事業所自己評価について

管理者の自己評価と従業者の自己評価との差は大きい。従業者は無回答が多かったことが主な原因である。管理者及び職員へのヒアリングからは、パート職が多く、事業所全般についての知識・理解が不十分、あるいは管理者の教育や情報共有が不十分なことが明らかになった。このことから、今回テスト的に実施した「従業者による事業所自己評価」は現状のやり方、方法では実施が困難で調査になりえない。多くの従業者に自己評価に参加してもらうためには、管理者自身が評価の活用について十分に理解したうえで、職員に対するわかりやすい説明が必要である。

(2) 従業者評価について

従業者評価(職員満足度調査)については、無回答の項目は少なく、回答者(従業者)からも概ね答えやすかったとの評価であった。従業者評価の事業所間の差異は大きく、また事業所ごとに特徴のある傾向がみられたことは当然の結果ではあるが、どの事業所においても人事考課、福利厚生面で相対的に評価が低くなる傾向がみられた。なお、福利厚生面の項目の評価は相対的に低かったものの、満足度等との相関は高くなく、従業者にとってそれほど重要な項目とは認識されていないことがわかる。

従業者が重視している項目、つまり満足度や継続勤務意向と相関の高い項目は、仕事量、法人の将来性、希望する仕事内容、キャリアサポートなどであった。

(3) 利用者評価について

今回のモデル事業所調査では、職員の満足度である従業者評価のスコアに関係なく、利用者満足度はどの事業所もあまり差異は見られず、両評価に直接的な相関(サービスピロフィットチェーン=従業者満足度と利用者満足度が相互に影響し合っている関係)は確認できなかった。これは、介護サービス利用者の特性や介護サービスの利用方法など通常のサービスビジネスとは相違があることを伺わせるものである。

利用者にとって、介護サービスは選択できるというものの、現実には、サービス(事業所)を替えることにはさまざまな困難が伴うため、通常の商品やサービスのようには簡単に取り替えるわけにはいかない。また、ほとんどの利用者は他の事業所のサービスについての知識・利用経験がないので、「介護サービスはこんなもの」「なんだかんだ言ってもこの事業所に世話になっている」という意識がはたらき、「これからも現在の事業所を利用したい」「現在の事業所に満足」という設問に対してはネガティブな回答はしにくく、高い評価得点となる傾向が強いと考えられる。したがって、

利用者評価においては、「事業所への満足度」や「継続利用意向」よりも「全項目の平均点」を総合満足度指標として重視すべきと思われる。

いずれにしろ、以上のことは今後の研究課題であり、職員満足度、利用者満足度の測定方法・項目を再検討する必要がある。また、利用者評価の実施方法については、利用者に対し評価の観点をよりクリアに示し、多少クリティカルな評価があぶりだされるような方策を検討していく必要があるだろう。

評価領域では地域連携やリスクマネジメントの領域で評価得点がやや低い傾向がみられた。その原因としては、よくわからない、知らない項目は、「わからない」＝「なんともいえない、どちらともいえない」として中位に（相対的に見れば低く）評価しがちである、ということが考えられる。

満足度や継続利用意向と相関の高い（重要な）項目は、訪問介護では、①計画作成時のヒアリング ②モニタリング ③個人尊厳への配慮 ④利用者への対応・連絡事項の手順 ⑤費用対効果であり、通所介護では、①計画作成時のヒアリング ②生活への張り合い ③ケアマネジャーとの連携 ④ADLの維持・向上 ⑤費用対効果である。

今後の課題として、利用者がわかりづらい項目、特に地域連携関連の項目などについては、評価項目の再検討が必要である。また、「非該当」や「わからない」を設けないと『未記入』の内容が正確に把握できないことも考慮すべき事項である。

なお、今回のモデル調査で使用した11段階評価は、微妙なCS評価の差異を明らかにするのに有効と思われる。

(4) モデル事業所評価（多面的評価）全体を通して明らかになったこと（まとめ）

- ☆ WEB上での回答は、職員の情報リテラシーや事業所のPC・IT環境の未整備等の要因により、現状では困難のようである。今後に向けて準備しておくことは必要だが、現時点では時期尚早との結論となった。
- ☆ 利用者評価項目を自己評価項目に連動させ、両者の差異を浮き彫りにすることを考えたが、両者の回答方法（チェックリスト方式と多段階スケール方式）や評価測定方法（数値化のルール）の違いもあり充分にはその目標を実現できなかった。また、事業所内の取組みを利用者やその家族が把握していない事柄も多く、答えられない項目もあった。
- ☆ 今回、事業所自己評価と利用者評価の設問文を同じにしたが、事業所自己評価の設問文には専門的な用語、文言も含まれるため、利用者には理解が難しいということが分かった。そのため、事業所自己評価の主旨は活かしつつ、利用者にもわかりやすい言葉に置き換え、利用者目線での設問とすることが必要であると思われる。事業所評価と利用者評価を対比できる新たな項目の作成を今後の検討課題としたい。
- ☆ 従業者評価（従業者満足度調査）については、職員の意見を聞く貴重な機会であり、重要な指標であるとの認識が管理者、職員双方のヒアリングより確認され、評価項目についても概ね妥当であるとの意見が寄せられた。当初、従業者評価についても自己評価項目に連動させることを予定していたが、項目を合わせやすいと考えていた事業所自己評価の「人材育成・就業環境」の領域からは40問程度の従業者評価項目を作成することは難しかった。この点はあらためて今後の検討課題としたい。
- ☆ 今後、多面的な事業所評価を進める際には、回答方法や測定方法をあらためて検討し直すとともに、共通の評価指標を作成する場合には、評価項目についても再度検討する必要があることが明らかになった。