

介護労働者の研修ニーズ調査結果

＜介護事業所ヒアリング調査＞

介護労働者の研修ニーズ調査 ＜介護事業所ヒアリング調査＞ 概要

1 調査の目的

当センターが、平成20年度に取りまとめた「介護労働者のキャリア形成に関する研究会中間報告」から、介護労働者に対する研修の現状として、数は充実しつつあるが、内容やレベルにバラつきがあることが明らかになった。そのため、この調査では、研修対象者の経験・技能レベル等の各段階ごとに、①どのような研修が求められているか、②求められる研修を実施するためにはどのような取組が必要か等を把握し、研修内容や質及び適切な支援について検討する際の基礎資料とすることを目的とする。

2 調査対象事業所数

全国の介護保険サービスを実施する事業所の中から無作為に抽出した100事業所

3 調査実施期間

平成21年7月

4 調査方法

事業所訪問による聞き取り調査

5 主な調査項目

- (1) マネジメント研修について(中間層を対象にした研修の必要性) (2) 非正規職員等に対する研修の現状について
(3) 上位資格を目指さない職員に対する現場実践に適した研修の実施について (4) 研修実施による経営上のメリットについて
(5) 新人研修内容の現状と求められている内容 (6) 研修期間中の代替職員等の確保について

6 調査結果

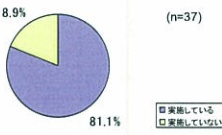
有効回答事業所数 100事業所 (有効回答率 100%)

I マネジメント研修について(中間層を対象にした研修の必要性) -訪問系-

1 サービス提供責任者の具体的な業務内容と問題点

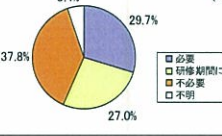
	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1)業務内容	●訪問介護計画・シフトの作成・調整 ●ケアマネや利用者家族との連絡・調整 ●指導・助言 ●研修計画の企画・立案 ●ヘルパー管理 ●各種書類(契約書等)作成 ●カンファレンス ●サービス担当者会議の出席 ●モニタリング ●ヘルパー業務 ●実績チェック ●給付請求業務 ●記録表チェック ●苦情処理 ●緊急時の対応 - など	
(2)問題点	●業務量が多い ●訪問介護計画が立てられない ●研修に参加できない ●登録ヘルパー等の指導・相談ができない ●サービス提供の均一化が図れない(ヘルパーの能力差の調整) ●利用者増加及びヘルパー不足によるヘルパー活動時間の増加 - など	

2 サービス提供責任者に対する研修状況

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1)サービス提供責任者に研修を実施しているか。	 (n=37) ■ 実施している □ 実施していない	
(2)実施している場合、どのような研修を実施又は受講させたか。	●介護技術 ●認知症 ●緊急時の対応(救命救急等) ●サービス提供責任者講習 ●感染症 ●接遇・マナー ●教育指導・マネジメント ●計画・記録 ●現任者(中堅者等)研修 ●運営・監査対応(適正実施)研修 ●都道府県・市町村・社協等が実施の研修 - など	

2

I マネジメント研修について(中間層を対象にした研修の必要性) -訪問系-

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(3)実施していない場合の理由。	●人手・時間不足 ●研修計画者・実施者がいない ●必要性がない - など	○講師の選定が困難
(4)研修期間中、研修に参加していない職員に、どのような不都合が生ずるか。	●人員体制の調整がつかない ●サービスの質の低下 ●緊急時の対応に支障が生ずる ●他の職員の業務負担量が増加する - など ※「不都合はない」との意見もあり。 <理由>・時間外、休日に参加させている ・他の職員や他の部門から応援体制を組んで対応している ・研修は計画的に実施するため、シフトの調整で対応している。	
(5)研修に参加していない職員に業務負担増が生ずる場合、①それを緩和させるための代替職員の要否	 (n=37) ■ 必要 □ 研修期間により必要 ■ 不必要 □ 不明	
②必要である場合、どのような雇用形態が望ましいか。	●パート	
③不必要である場合の理由	●研修は計画的に実施することから、シフトの調整で対応している。 ●他の職員でカバーしている。 - など	

3

I マネジメント研修について(中間層を対象にした研修の必要性) -訪問系-

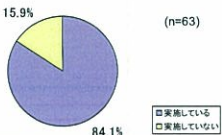
3 サービス提供責任者に必要だと思われる資質と求められる研修内容

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 必要な資質	●コミュニケーション力 ●観察力・洞察力 ●指導力 ●マネジメント力 ●判断力・決断力 ●調整能力 ●実務経験 ●リーダーシップ ●相手を思いやる・理解する ●文章作成能力 など	
(2) 資質の向上のために必要な研修	●指導者研修(リーダー研修) ●コミュニケーション技術 ●サービス提供責任者講習(サービス提供責任者の役割等) ●接遇・マナー ●対人援助技術 など	○法令・制度 ○マネジメント など

4

I マネジメント研修について(中間層を対象にした研修の必要性) -施設系-

1 グループリーダー等現場の取りまとめ立場の職員を対象にした研修の実施状況

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) グループリーダー等現場の取りまとめ立場の職員にその業務内容に対応した研修を実施しているか。	 (n=63) ■実施している □実施していない	
(2) 実施している場合、どのような研修を実施又は受講させたか。	●リーダー研修 ●認知症 ●感染症(新型インフルエンザ) ●介護技術 ●認知症介護実践者研修 ●接遇・マナー ●指導者養成 ●緊急時対応(災害・救命救急) など	○法人・経営管理者(マネジメント)研修 ○コミュニケーション技術 ○都道府県・市町村・社協等が実施する研修 ○身体拘束・虐待防止 ○人権・尊厳・倫理 など
(3) 実施していない場合の理由。	●体制が未整備(リーダー不在・研修計画なし) ●業務が忙しく時間がない ●職員全体で研修している など	○実践者・リーダー研修修了後の研修がない ○有資格者・実務経験豊富で必要性を感じない ○経済的に厳しい など
(4) 研修期間中、研修に参加していない職員に、どのような不都合が生ずるか。	●他の職員の業務負担量が増加する。 ●人員体制の調整がつかない。 ●業務が円滑に回らない。 など ※「不都合はない」との意見もあり <理由>・他の職員でカバーしている ・研修は計画的に実施するため、シフトの調整で対応している ・短期間であるため	

5

I マネジメント研修について(中間層を対象にした研修の必要性) -施設系-

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(5) 研修に参加していない職員に業務負担増が生ずる場合、 ①それを緩和させるための代替職員の要否	(n=63) - 必要 - 研修期間により必要 - 不必要 - 不明	
②必要である場合、どのような雇用形態が望ましいか。	●パート	
③不必要である場合の理由	●研修は計画的に実施するため、シフトの調整で対応できる。 ●他の職員や他の部門から応援体制を組んで対応している など	○研修期間内だけの代替職員の確保は、職場の特長にすぐに対応できないことなどから現実的とは言い難い。 など

6

I マネジメント研修について(中間層を対象にした研修の必要性) -施設系-

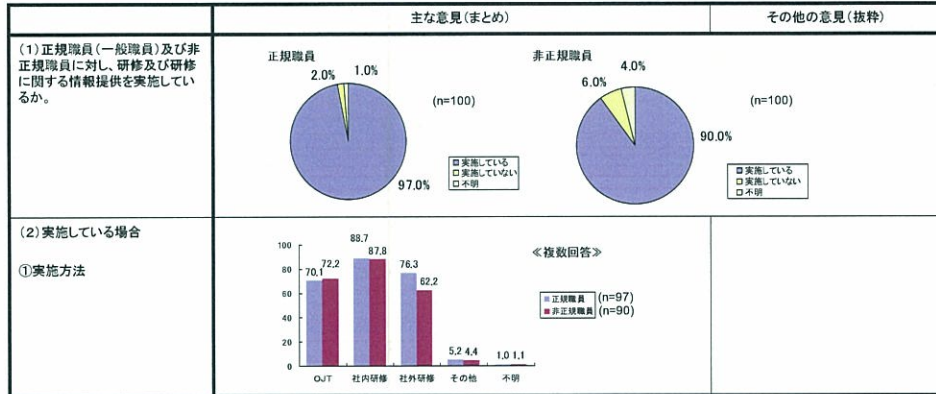
2 グループリーダー等に必要と思われる資質と求められる研修内容

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 必要な資質	●判断力 ●マネジメント力 ●介種に関する知識・技術 ●コミュニケーション力 ●多方面への気配り・配慮 ●指導力 ●育成能力 ●経営への理解 ●協調性 ●リーダーシップ ●経談 ●柔軟性 ●冷静さ など	
(2) 資質の向上のために必要な研修	●リーダー研修 ●管理者(マネジメント)研修 ●接遇・マナー ●指導者養成 ●コミュニケーション ●経営 ●周りへの気づき・配慮 など	○法令・制度関係 ○コーチング ○リーダー同士による意見交換会・悩み相談会 ○メンタルヘルス・カウンセリング ○介種に関する知識・技能の向上に関するもの ○自己啓発 など

7

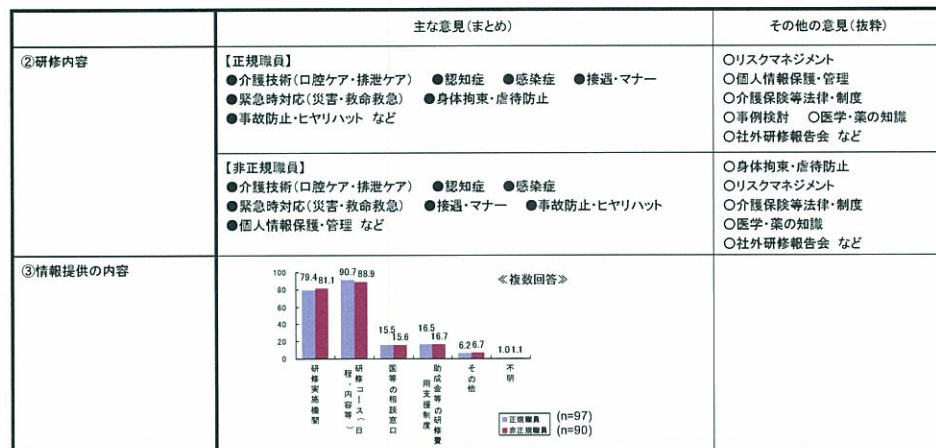
Ⅱ 非正規職員等に対する研修の状況について

1 正規職員と比較した研修の実施状況及び情報提供の状況



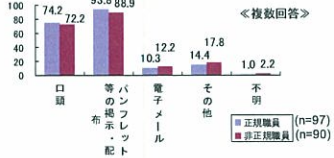
8

Ⅱ 非正規職員等に対する研修の状況について



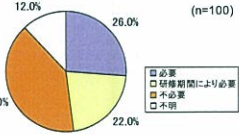
9

Ⅱ 非正規職員等に対する研修の状況について

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
④情報提供の方法	 《複数回答》 口頭 74.2 72.2 パンフレット 93.8 88.9 電子メール 10.3 12.2 その他 14.4 17.8 不明 1.0 2.2 ■ 正規職員 (n=97) ■ 非正規職員 (n=90)	
(3)実施していない場合、その理由。	【正規職員】 ●有資格者で経験豊富であることから、必要性を感じない。 など 【非正規職員】 ●有資格者で経験豊富であることから、必要性を感じない。 ●定着率が低い ●時間が取れない ●非正規職員には期待していない など	
(4)研修期間中、研修に参加していない職員に、どのような不都合が生ずるか。	●人員体制の調整がつかない ●サービスの質の低下 ●他の職員の業務負担量が増加する ●業務が円滑に回らない ●連携に問題が生ずる など ※「不都合はない」との意見もあり <理由>・時間外、休日に参加させている ・全員でカバーしている ・研修は計画的に実施するため、シフトの調整で対応している	○他の職員で対応しても、利用者からは、慣れた人の方が良いと言われる。 など

10

Ⅱ 非正規職員等に対する研修の状況について

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(5)研修に参加していない職員に業務負担増が生ずる場合 ①それを緩和させるための代替職員の要否	 (n=100) 必要 40.0% 研修期間により必要 26.0% 不要 22.0% 不明 12.0%	
②必要である場合、どのような雇用形態が望ましいか。	●パート	
③不必要である場合の理由。	●研修は計画的に実施するため、シフトの調整で対応できる。 ●時間外や休日に研修に参加している。 ●他の職員でカバーしている ●代替職員では対応しきれない。 など	○代替職員を配置したとしても、1～2日では業務内容や施設の決めごとなどを把握するのに時間がかかり、個別案件にすぐに対応できない。 ○産休・育休の代替等で長期間配置するのであれば機能すると思う。 ○利用者にとっては慣れた職員の方が良い。 など

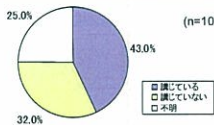
11

Ⅱ 非正規職員等に対する研修の状況について

2 非正規職員に対して、実施したい研修内容

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 研修内容	● 介護技術 ● 認知症 ● 緊急時対応(災害・救命救急) ● 接遇・マナー ● スキルアップ講習 など	○ 正規職員と同じ ○ コミュニケーション ○ 法令遵守 など

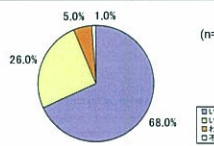
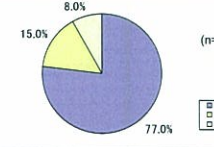
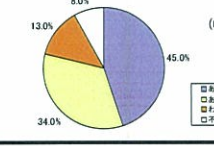
3 非正規職員の研修実施についての問題点とその改善策

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 問題点	● 定期採用でないため、個々の能力に差があるなど研修テーマが絞りにくい。 ● 勤務日数が少ないため、業務を優先する。 ● 正規職員の研修が十分でない中で、非正規職員を優先するわけにはいかない。 ● 夜間や時間外の研修については、不参加が目立つ。 ● 賞金の保障が困難。 ● 正規職員と比べて学習意欲が低い。 など	
(2) 問題点を改善するための対策を講じているか。	 (n=100) ☒ 講じている ☐ 講じていない ☐ 不明	
(3) 対策を講じている場合、その内容。	● 時間的(勤務体制・シフト・日程等)配慮 ● 全員受講できるよう配慮(複数回・研修の実施) ● 資料配布 ● 情報提供 ● 資格手当・講習経費負担 ● 介護レベル(技術)毎に実施 など	
(4) 対策を講じていない場合、その理由。	● 研修しても定着しない ● 受けるか受けないかは本人の意向による ● 勤務時間的に困難 ● 今以上に人件費(教育費)を増加させるのは困難 ● 正規職員の研修を優先 など	

12

Ⅲ 上位資格を目指さないものに対する現場実践に適した研修実施について

1 中高年の職員を中心とした、上位資格を目指さない職員に対するスキルアップ研修等の実施状況

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 上位資格を目指さない職員はいると思うか。	 (n=100) ☒ はい(思う) ☐ いいえ(思わない) ☐ 不明	
(2) 上位資格を目指さない職員に対して、キャリアアップ等について相談(面談)する機会があるか。	 (n=100) ☒ ある ☐ ない ☐ 不明	
(3) 上位資格を目指す職員と目指さない職員を比較して、介護技術に差はあると思うか。	 (n=100) ☒ あると思う ☐ あるとは思わない(思われない) ☐ 不明	

13

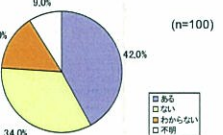
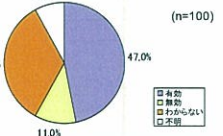
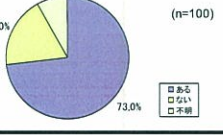
Ⅲ 上位資格を目指さないものに対する現場実践に適した研修実施について

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(4) 上位資格を目指さない職員に対する研修を実施しているか。	 (n=100) ■ 実施している □ 実施していない □ 不明	
(5) 実施している場合、 ①どのような内容の研修を実施しているか。	●介護技術 ●認知症 ●感染症 ●接遇・マナー ●緊急時対応(災害・救命救急) など	○法令・制度関係 ○介護予防 ○事故防止・対応 ○リスクマネジメント など
②①のほか、ぜひ受けさせたいと思う研修はどのようなものか。	●介護技術 ●認知症 ●接遇・マナー ●感染症 ●医学の知識 ●コミュニケーション技術 ●法令・制度関係 など	

14

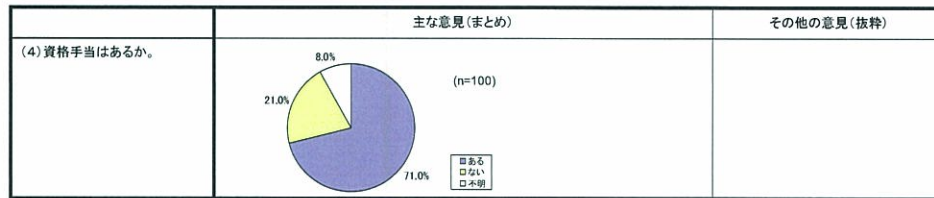
Ⅲ 上位資格を目指さないものに対する現場実践に適した研修実施について

2 上位資格を目指す者と目指さない者とのモチベーションの差とその対策としての研修実施の有効性

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 上位資格を目指す者と目指さない者とを比較して、やる気や仕事に取り組む意識等に差はあるか。	 (n=100) ■ ある □ ない ■ わからない □ 不明	
(2) 上位資格を目指さない職員を対象とする研修はやる気を起こさせるために有効か。	 (n=100) ■ 有効 □ 無効 ■ わからない □ 不明	
(3) 従業員が研修を受講する際、事業所として経費を負担(援助)する制度はあるか。	 (n=100) ■ ある □ ない ■ 不明	

15

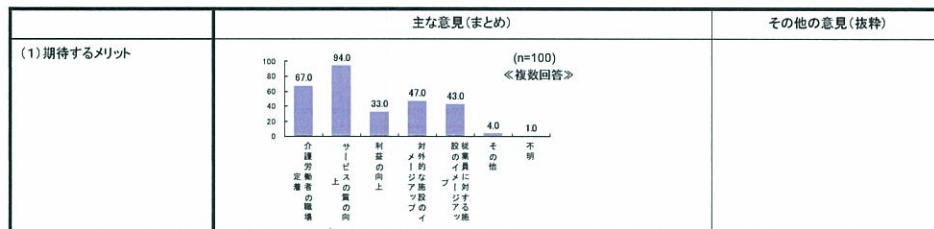
Ⅲ 上位資格を目指さないものに対する現場実践に適した研修実施について



16

Ⅳ 研修実施による経営上のメリットについて

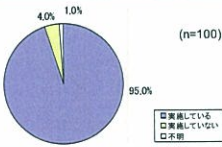
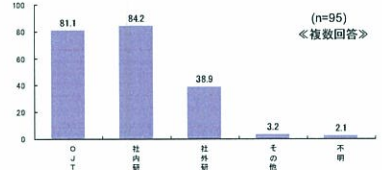
- 1 研修を実施する(受講させる)ことによって、事業主の立場から経営面にどのような効果(メリット)をもたらしたいと考えているか。



17

V 新人研修内容の現状と求められている内容

1 新人研修の形態（OJT、社内研修、社外研修）

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 新人研修を実施しているか	 (n=100) ■実施している □実施していない □不明	
(2) どのような研修形態を活用しているか。	 (n=95) 《複数回答》 ○ J T 社内研修 社外研修 その他 不明	

18

V 新人研修内容の現状と求められている内容

2 新人研修で実施するOJTの具体的内容

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 介護サービス現場において実施する指導（OJT）の内容	【内容】 ●介護技術 ●接遇・マナー ●実務・業務研修 ●コミュニケーション技術 ●認知症 ●組織・理念・規則 など 【手法】 ●同行訪問（実際に利用者宅に同行訪問させ、利用者とコミュニケーションをとりながら、実践において手順や技術を身に付けさせる。） ●3ヶ月間、週1回の報告を求め、管理者及び施設長が点検・指導を行う。 ●法人傘下の事業所における実習 ●カリキュラムに基づき指導 ●介護全般をマンツーマンで指導 など	【内容】 ○計画・記録・報告 ○対人援助技術 ○福祉用具 など 【手法】 ○合同研修 など
(2) 指導者は誰か。	●リーダー（ユニットリーダー・グループリーダー） ●管理者 ●サービス提供責任者 ●施設長クラス ●先輩職員 ●主任クラス など	○生活相談員 ○栄養士 ○介護士 ○ケアマネジャー ○看護士長 ○介護士長 など

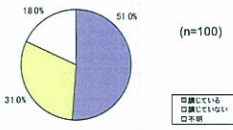
3 新人研修で実施するOJT以外の研修（社内研修・社外研修）の具体的内容

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1) 研修内容	●介護技術 ●接遇・マナー ●組織・理念・規則 ●緊急時対応（災害・救命救急） ●感染症 ●認知症 ●事故防止・対応 ●法令・制度関係 ●社協が実施する新人研修 など	○医学の知識 ○リハビリテーション ○身体拘束・虐待防止 ○人権・尊厳・倫理 など

19

V 新人研修内容の現状と求められている内容

4 新人研修を実施していく上での問題点とその改善策等。

	主な意見(まとめ)	その他の意見(抜粋)
(1)問題点	●入職時のレベルの違い ●指導者の不在・力量不足 ●既に介護の経験があり、間違った知識・技術がある場合。 ●OJTを担当する職員が業務から外れることになり、シフト調整が必要となる。 ●同行訪問させると、対応が遅いため利用者からクレームがつく。 ●新人のレベルが低下しており、社会常識から教えないといけない。 ●勤務時間内で研修時間を確保しにくい。 など	○資格のある者といない者への研修のあり方 ○1人立ちするまでに時間がかかり、指導者の負担となる。 など
(2)問題点を改善するための対策を講じているか。	 (n=100) ☒ 講じている ☐ 講じていない ☐ 不明	
(3)対策を講じている場合、その内容。	●経験の有無にかかわらず一から同じ研修を実施する。 ●研修時期を細分化し、個別に対応する。 ●新人職員マニュアルを作成する。 ●ゆっくり、繰り返し研修する。 ●一般常識に欠けている職員については、外部講師を積極的に活用した研修を実施する。 ●できるだけ時間を作って、研修を勤務体制のシフトに組み込んでいる。 など	
(4)対策を講じていない場合、その理由。	●人員不足 ●指導者を養成する講師の確保が困難。 ●研修の体系化ができていない。 ●今以上に人件費(教育費)を増加させるのは困難。 ●定年退職者を再雇用することから、ベテラン職員であり、対策の必要性がない。 など	