

**技術、機器、設備状況**

	度数	有効パーセント
簡単に答えられる	554	59.0
なんとか答えられる	340	36.2
答えるのが難しい	39	4.2
質問の意味がわからない	6	.6
合計	939	100.0

**運営根拠法、指針**

	度数	有効パーセント
簡単に答えられる	489	52.1
なんとか答えられる	367	39.1
答えるのが難しい	80	8.5
質問の意味がわからない	2	.2
合計	938	100.0

**組織図、ガバナンスシステム**

	度数	有効パーセント
簡単に答えられる	586	62.5
なんとか答えられる	273	29.1
答えるのが難しい	64	6.8
質問の意味がわからない	14	1.5
合計	937	100.0

**対象利用者・顧客**

	度数	有効パーセント
簡単に答えられる	705	74.8
なんとか答えられる	211	22.4
答えるのが難しい	17	1.8
質問の意味がわからない	9	1.0
合計	942	100.0

**利用者・顧客の期待・要求**

	度数	有効パーセント
簡単に答えられる	441	46.9
なんとか答えられる	434	46.2
答えるのが難しい	63	6.7
質問の意味がわからない	2	.2
合計	940	100.0

**重要な協力機関**

	度数	有効パーセント
簡単に答えられる	665	70.6
なんとか答えられる	236	25.1
答えるのが難しい	31	3.3
質問の意味がわからない	10	1.1
合計	942	100.0

2) セルフアセスメントに関する質問（設問3）

- ・ 「あてはまる」の回答率が低い質問区分は「情報と分析」であり、この中で特に 34⑨「ベンチマーク手法を用い、競争相手比較を行っている。比較のための内外の情報源をもっている。」の質問に「あてはまる」の回答率が約 20%であった。
- ・ 「あてはまる」の回答率が最も高い質問区分は、「スタッフの重視」であった。
- ・ 「あてはまる」の回答率が高い（90%以上）質問として、32①「組織全体の計画の中で、私の業務に携わる部分を把握している。」、35⑤「私は、スタッフを大切にしている。」、37⑥「組織は、法令や規則を遵守している。」であったが、90%以上「当てはまる」と回答した項目数は少ないといえる。また、「あてはまる」の回答率が低い（40%以下）質問は、34⑨「ベンチマーク手法を用い、競争相手比較を行っている。比較のための内外の情報源をもっている。」の他、34⑧「組織にとって、ベンチマーク情報を入手することは、可能である。」、37②「私の業務結果は、すべての要求を満たしていると思う。」、37⑫「組織では、スタッフに関する業績をデータ化し、改善に活用している。」であった。

**組織計画内の自己業務把握**

	度数	有効パーセント
とてもあてはまる	503	53.7
ややあてはまる	359	38.3
どちらともいえない	68	7.3
ややあてはまらない	5	.5
全くあてはまらない	2	.2
合計	937	100.0

**組織による組織にとってのベンチマーク入手可能**

	度数	有効パーセント
とてもあてはまる	80	11.4
ややあてはまる	213	30.3
どちらともいえない	298	42.3
ややあてはまらない	81	11.5
全くあてはまらない	32	4.5
合計	704	100.0

**組織によるベンチマーク手法による比較**

	度数	有効パーセント
とてもあてはまる	35	5.0
ややあてはまる	166	23.8
どちらともいえない	295	42.3
ややあてはまらない	144	20.6
全くあてはまらない	58	8.3
合計	698	100.0

**個人がスタッフを大切にしている**

	度数	有効パーセント
とてもあてはまる	504	53.6
ややあてはまる	385	41.0
どちらともいえない	46	4.9
ややあてはまらない	5	.5
合計	940	100.0

**個人の業務結果の要求充足**

	度数	有効パーセント
とてもあてはまる	23	2.5
ややあてはまる	288	30.8
どちらともいえない	488	52.2
ややあてはまらない	119	12.7
全くあてはまらない	17	1.8
合計	935	100.0

**組織による法令・規則遵守**

	度数	有効パーセント
とてもあてはまる	562	59.9
ややあてはまる	308	32.8
どちらともいえない	49	5.2
ややあてはまらない	14	1.5
全くあてはまらない	5	.5
合計	938	100.0

**組織によるスタッフ業績データ・活用**

	度数	有効パーセント
とてもあてはまる	79	8.5
ややあてはまる	284	30.7
どちらともいえない	367	39.6
ややあてはまらない	133	14.4
全くあてはまらない	63	6.8
合計	926	100.0

3) 組織・介護の質改善への取り組みに関する質問（設問4）

- ・ 組織の質改善には約 50%、介護の質改善には約 60%で組織的な取り組みを行っている」と回答していた。

**組織の質改善への組織的取り組み**

	度数	有効パーセント
はい	490	56.5
いいえ	229	26.4
計画中	149	17.2
合計	868	100.0

介護の質改善への組織的取り組み

	度数	有効パーセント
はい	591	70.4
いいえ	136	16.2
計画中	112	13.3
合計	839	100.0

4) 各項目の研修の必要性と必要な職種に関する質問（設問5）

- ・ いずれの研修も、50%以上が必要であると回答しており、各項目の研修の必要性は高いことがいえた。
- ・ 全職種に必要な研修としては（60%以上）、501「施設独自の理念および基本方針についての研修」、502「施設の理念および基本方針の運営方法についての研修」、503「利用者の人権やプライバシー保護についての研修」、517「利用者への言葉遣いについての研修」、551「非常災害時に備えた各種の訓練および各種保険制度の活用などに関する研修」、556「職員のための接遇教育に関する研修」であり、基本方針、緊急時対応、顧客重視の内容の研修が挙げられていた。

施設独自の理念及び基本方針についての研修1

	度数	有効パーセント
大変必要である	737	80.6
やや必要である	124	13.6
あまり必要ではない	43	4.7
ほとんど必要ではない	10	1.1
合計	914	100.0

施設の理念及び基本方針の運営方法についての研修1

	度数	有効パーセント
大変必要である	695	76.5
やや必要である	164	18.0
あまり必要ではない	43	4.7
ほとんど必要ではない	7	.8
合計	909	100.0

利用者の人権やプライバシーに関する研修1

	度数	有効パーセント
大変必要である	765	84.2
やや必要である	125	13.8
あまり必要ではない	16	1.8
ほとんど必要ではない	3	.3
合計	909	100.0

### 利用者への言葉使いについての研修1

	度数	有効パーセント
大変必要である	750	83.7
やや必要である	126	14.1
あまり必要ではない	16	1.8
ほとんど必要ではない	4	.4
合計	896	100.0

### 職員のための接遇教育に関する研修1

	度数	有効パーセント
大変必要である	694	78.4
やや必要である	164	18.5
あまり必要ではない	21	2.4
ほとんど必要ではない	6	.7
合計	885	100.0

### 5) 各種研修への参加の有無と研修の満足度に関する質問 (設問6)

- ・ 医師研修を除き、「よかった」と回答する割合が70%を超えており、いずれも満足度が高い研修であったことがいえた。

### 職員基礎研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	267	38.9
ややよかった	255	37.1
普通	143	20.8
あまりよくなかった	20	2.9
ほとんどよくなかった	2	.3
合計	687	100.0

### 実地研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	247	43.7
ややよかった	209	37.0
普通	91	16.1
あまりよくなかった	15	2.7
ほとんどよくなかった	3	.5
合計	565	100.0

### 管理者研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	138	29.7
ややよかった	186	40.0
普通	119	25.6
あまりよくなかった	18	3.9
ほとんどよくなかった	4	.9
合計	465	100.0

### 中堅研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	172	39.3
ややよかった	174	39.7
普通	84	19.2
あまりよくなかった	7	1.6
ほとんどよくなかった	1	.2
合計	438	100.0

### 包括的自立支援プログラム研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	162	36.4
ややよかった	180	40.4
普通	82	18.4
あまりよくなかった	19	4.3
ほとんどよくなかった	2	.4
合計	445	100.0

### リハビリテーション研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	180	37.7
ややよかった	203	42.5
普通	85	17.8
あまりよくなかった	9	1.9
ほとんどよくなかった	1	.2
合計	478	100.0

### 医師研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	87	40.8
ややよかった	50	23.5
普通	67	31.5
あまりよくなかった	6	2.8
ほとんどよくなかった	3	1.4
合計	213	100.0

### 摂食・嚥下セミナー満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	212	44.5
ややよかった	202	42.4
普通	56	11.8
あまりよくなかった	6	1.3
合計	476	100.0

痴呆性高齢者ケア研修満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	243	47.1
ややよかった	208	40.3
普通	63	12.2
あまりよくなかった	1	.2
ほとんどよくなかった	1	.2
合計	516	100.0

経営セミナー満足度

	度数	有効パーセント
大変よかった	94	40.9
ややよかった	73	31.7
普通	57	24.8
あまりよくなかった	5	2.2
ほとんどよくなかった	1	.4
合計	230	100.0

なお、詳細は資料1に示す。

## (2) フリーアンサーの結果

### 1) 組織の質改善のための組織的な取り組み（設問4②）

主要な取り組みは、以下の通りであった。

#### ①会議体の制度化と活用

運営会議、責任者会議、担当者会議、テーマ毎会議等を定期的実施し、方針・目標の周知・徹底、課題と対策の検討、指導助言、内部コミュニケーションの向上、意識改革を図っている組織が多かった。

#### ②各種研修の実施

内外の各種研修会、発表会により、スキル、マナー、意識等力量アップを図っている組織が多かった。

#### ③責任の明確化

組織、役割を明らかにし、命令系統、職務内容を周知するとともに、力量が発揮できるよう人事制度、評価制度を取り入れている組織が多かった。

#### ④マネジメントのシステム化と外部評価の受入れ

ISOシステム、第三者評価システムを導入している施設、または導入しようとしている組織があった。外部の専門家、コンサルタントによる仕組みの評価、改善支援を受入れている組織もあった。

#### ⑤目標設定と達成度管理

部門毎、個人毎に年度目標・重点目標を設定させ、定期的に達成度を評価、発表させる等のルール化を計画、実施している組織と回答した施設があった。

### 2) 介護の質改善のための組織的な取り組み（設問4③）

主要な取り組みは以下の通りであった。

#### ①各種研修の実施

内外の研修会、発表会に参加することにより、質向上に向けた職員の力量、専門能力および知識の向上を目指している組織が多かった。

#### ②会議体の活用

組織内の定例、非定例の会議体を通じて、ヒヤリハットや起きた事例、各種外部情報、アンケート結果等についてコミュニケーションを行い、課題、対策、予防処置の認識と注意喚起を実施することや、テーマ毎に専門委員会方式で検討、対策立案、実行指導をしているとする回答があった。

#### ③マニュアル整備等サービス内容の標準化

質の向上、統一化を図るため、又、初級者教育を兼ねて、外部基準を参考にサービス内容の標準化マニュアルを整備する組織があった。ISO規格、第三者評価システム等に基づいて実施しようとする取り組みもあった。

#### ④顧客情報の把握と活用

利用者アンケート、苦情報告、投書等、顧客満足度情報を把握・分析してサービス改善を図ろうとしていた施設が多かった。

3) 施設のプロフィール並びにセルフアセスメント項目における「質問の意味がわからない」項目

今回の調査項目のうち、米国のMB賞の評価基準を元にしたプロフィール並びにセルフアセスメントの項目は、わが国の保健医療福祉分野にはまだ浸透していない用語、なじまない質問項目があるとして、「質問の意味がわからない」という選択肢を設定した。

その結果、プロフィールでは、「貴組織の文化はどのようなものか」が最も意味がわからないとする回答が多く181人であった。次いで、「すべての供給業者との関係で重要とされる要件はどのようなものか」76人、「比較データを入手するための課題はどのようなことか」64人、「利用者グループ、顧客グループにより要求や期待に違いはあるか」60人、「医療・福祉あるいは介護業界以外で、似たようなプロセスとして比較できるデータをもっているか」59人、「サービスの相対的な規模や成長やどのようになっているか」50人の順であった。

組織の文化	181
供給業者と要件	76
比較データ入手課題	64
利用者グループ相違	60
介護業界以外の比較データ保有	59
サービスの規模等	50
競争環境内位置づけ	41
プロセス体系的評価への取り組み	33
組織内知識資産共有取り組み	33
協力機関との関係	27
介護業界における比較データ保有	26
労働力要件	25
人材マネジメント上の戦略課題	24
協力機関役割	22
介護サービス等の戦略課題	21
組織運営上の戦略課題	17
介護提供メカニズム	16
全老健新マニュアル	15
組織図、ガバナンスシステム	14
類似サービス間の重要要素	12
重要な協力機関	10

セルフアセスメント項目における「質問の意味がわからない」項目では、「ベンチマーク手法を用い、競争相手比較を行っている。比較のための内外の情報源をもっている」226人、「組織にとって、ベンチマーク情報を入手することは、可能である」224人と多かった。

組織によるベンチマーク手法による比較	226
組織による組織にとってのベンチマーク入手可能	224
個人による重要な利用者の把握	48
個人による改善尺度適合	22
個人による業務の質の測定方法周知	21
組織による経営戦略の継続的プロセス	20
個人が組織本部から大切にされている	13
組織計画内の進捗状況把握	12
個人による変革時の業務の質評価認識	11
組織による業務上意思決定における質分析活用	11
組織による情報収集	11
組織による進捗状況確認運営	11
組織による戦略の部門目標結びつけ	10

### (3) クロス集計の結果

クロス集計の項目については、本調査が組織のマネジメントに関する研究であることから、責任と権限、組織の規模および仕組みに着目し、調査票の「フェースシート」のうち、「回答者役職」、「入所定員」、「ISO9000s 認証取得状況」を分析対象とした。

#### 1) プロフィールに関する質問（設問2）

##### ①回答者役職別

- ・ [施設長]と[副施設長]では、「簡単に答えられる」と回答した割合が、全ての調査項目において、[回答者全体]を上回っていた。
- ・ [副看護・副介護部長]では、提供活動の実状、競争的環境、戦略的な課題に関する質問について、「簡単に答えられる」または「答えられる」と回答した割合が、他の回答者役職に比べて低くなっていた。

##### ②入所定員別

- ・ 「簡単に答えられる」または「答えられる」と回答した割合について、入所定員別では大きな差はなかった。
- ・ 定員数が多くなるにつれて、「簡単に答えられる」と回答した割合が高くなっていた。

##### ③ISO9000s 認証取得状況別

- ・ 「取得済み」の施設では、全ての調査項目において「簡単に答えられる」と回答した割合が高くなっていた。

##### ④研修参加状況別

- ・ 全国老人保健施設協会の各種研修の受講者と未受講者における回答状況を比較したところ、「簡単に答えられる」または「答えられる」と回答した割合が、全ての項目において、[未受講者]より[研修受講者]が高くなっていた。

#### 2) セルフアセスメントに関する質問（設問3）

#### ①回答者役職別

- ・ [施設長]と[副施設長]では、「とてもあてはまる」と回答した割合が、全ての調査項目において[回答者全体]を上回っていた。
- ・ [副看護・副介護部長]では、利用者・顧客・市場の重視、情報と分析、プロセスマネジメント、業績に関する質問について、「とてもあてはまる」または「ややあてはまる」と回答した割合が、他の回答者役職に比べて低くなっていた。

#### ②入所定員別

- ・ 入所定員数が多くなるにつれて、「とてもあてはまる」と回答した割合が高くなっていた。

#### ③ISO9000s 認証取得状況別

- ・ 「取得済み」の施設では、全ての調査項目において「とてもあてはまる」と回答した割合が高くなっていた。

#### ④研修参加状況別

- ・ 全国老人保健施設協会の各種研修の受講者と未受講者における回答状況を比較したところ、「とてもあてはまる」または「ややあてはまる」と回答した割合が、全ての項目において、[研修受講者]が高くなっていた。

### 3) 組織・介護の質改善への取り組みに関する質問（設問4）

#### ①回答者役職別

- ・ 組織の質改善への取り組みでは、[施設長]、[看護・介護部長]において、「はい」と回答した割合が高かった。
- ・ 介護の質改善への取り組みでは、[副看護・副介護部長]の全員が「はい」と回答していた。また、[施設長]、[看護・介護部長]の60%以上が「はい」と回答していた。

#### ②入所定員別

- ・ 組織の質改善への取り組みでは、[101床～]の60%が、「はい」と回答していた。また、入所定員の少ない[1～50床]、[51～75床]では、「はい」と回答したのが、50%以下であった。

#### ③ISO9000s 認証取得状況別

- ・ 組織の質改善への取り組みでは、「取得済み」の90%以上、「申請中」の70%以上が、「はい」と回答していたが、「未取得」については、50%であった。
- ・ 介護の質改善への取り組みでは、「取得済み」の90%以上、「申請中」の約80%が、「はい」と回答していたが、「未取得」については、60%であった。

### 4) 各項目の研修の必要性と必要な職種に関する質問（設問5）

#### ①回答者役職別

- ・ 「施設長」、「副施設長」、「看護・介護部長」の約60%が、「大変必要である」と回答していた。

#### ②入所定員別

- ・ 入所定員数が多くなるにつれて、「大変必要である」と回答した割合が高くなっていた。

- ・ [101床～]では、約60%が「大変必要である」と回答していた。

### ③ ISO9000s 認証取得状況別

- ・ 「取得済み」の約70%、「申請中」の約60%が「大変必要である」と回答していたが、「未取得」については、60%弱にとどまっていた。

## 5) 各種研修への参加の有無と研修の満足度に関する質問（設問6）

### ①回答者役職別

- ・ [副看護・副介護部長]、[施設長]および[副施設長]では、「参加あり」と回答した割合が、[回答者全体]を上回っていた。
- ・ [事務部長]、[看護・介護部長]では、「参加あり」と回答した割合が、50%を下回っていた。

### ②入所定員別

- ・ 入所定員数が多くなるにつれて、「参加あり」と回答した割合が高くなっていった。

### ③ ISO9000s 認証取得状況別

- ・ 「取得済み」において、「参加あり」と回答した割合が最も高くなっていった。

なお、詳細は資料2に示す。

## (4) 考察

単純集計およびクロス集計の結果より、本調査について以下のように考察する。

### 1) プロフィールに関する質問

組織環境や提供活動、戦略的な課題に関する質問については、日常の経営活動に近いテーマであるため、約80%が「答えられる」と回答していた。しかし、競争的環境や全体的な業務改善システムに関する質問については、「答えられる」が約60%であり、介護報酬改定や介護サービスのニーズの高度化などの外部環境の変化について、認識度が低いと考えられる。しかし、介護老人保健施設の経営層にあたる施設長や副施設長、および全国老人保健施設協会の各種研修の受講者において、「答えられる」との回答が多いことから、今後の積極的な情報提供、啓蒙活動、研修実施並びに経営者としての自覚等によって、これらの認識を向上することは可能であると考えられる。

### 2) セルフアセスメントに関する質問

リーダーシップや利用者・顧客・市場の重視、スタッフの重視に関する質問については、日常業務の延長線上で実施できる内容であるため、「あてはまる」との回答が多かった。しかし、戦略計画や情報と分析、プロセスマネジメントについては、多角的な視野と革新的な行動能力が必要となるため、前述の項目に比べて「あてはまる」との回答が少なかったと考えられる。しかし、ISO9000sの認証取得済みの施設において、「あてはまる」との回答が多いという結果は、今回のセルフアセスメント調査項目がISO9000sの規格要求事項にも共通する項目であることから、ISO9000sの認証取得によって、組織並びに組織に所属する個人のセルフアセスメント能力並びにその基準等は向上するのではないかと考えられる。換言すると、ISO9000sを取得するためには、セルフアセスメントに関する項目をすでに確認していなければならないともいえるので、

I S O 9000 s の認証取得済みの施設において「あてはまらない」とする項目が、MB賞とI S O 9000 s の規格要求事項との相違なのではないかと考えられる。今後、この相違をどのように分析し、わが国の保健医療福祉分野のマネジメント参考とするか等を検討する必要がある。

### 3) 組織・介護の質改善への取り組みに関する質問

単純集計の結果からは、組織全体および介護の質改善について、積極的に取り組んでいるとはいえない施設が多かったことが明らかとなった。しかし、「はい」「計画中」と回答した施設のフリーアンサーの中で、会議体の制度化と活用、各種研修の実施、責任の明確化などの取り組み内容が記述されており、今後、継続的な情報提供や啓蒙活動によって、質改善の方向性を示唆することが可能である。また、I S O 9000 s の認証取得済みの施設においては、組織・介護の質改善に取り組んでいるのは90%、申請中においては70%強という結果であり、I S O 9000 s 取得過程において、品質システムの構築等、積極的に質改善の仕組みを確立しようとする意識が向上すると考えられる。

### 4) 各項目の研修の必要性等に関する質問

56項目の研修に関する設問については、回答者全体の80%以上が必要だと考えており、各種研修への要望が高いことが明らかとなり、研修によって介護保健施設のサービスの質の向上を期待する意識が高いことが伺える。また、I S O 9000 s の認証取得済み、申請中の施設において、「必要である」との回答が多いこと、基本方針や緊急時対応、顧客重視の内容等に対するニーズが多いことから、必要とされる内容がI S O規格要求事項に含まれることも併せて考えると、I S O 9000 s による品質システムの構築によって、組織や介護サービスの質改善意識の向上に大きく寄与すると考えられる。

### 5) 全国老人保健施設協会の各種研修に関する質問

全国老人保健施設協会の各種研修における参加状況については、回答者全体の約50%であり、すべての施設が積極的に参加しているとは言い難い。しかし、参加者に対する満足度の評価では、約80%が「よかった」と回答しており、満足度は高かった。しかし、回答者全体で「大変よかった」との回答が約40%にとどまっていたことを考えると、研修内容の充実、講習会費用の適正化等を検討する必要がある。なお、I S O 9000 s の認証取得済みの施設からの参加が多いことから、今後、申請中の施設が認証取得することで、同協会の研修への参加が継続的に増加すると思われる。また、I S O 9000 s 取得済み施設の研修参加が多いことは、経営改善やマネジメント意識を強化するためには、研修が重要なポイントとなるということも考えられ、今後とも全国老人保健施設協会の実施する各種研修を強化することが必要となる。

### 6) 米国のMB賞項目のわが国への適応について

今回の調査では、米国のMB賞のチェックシートの項目を、施設プロフィール、セルフアセスメント項目として設定し、わが国の介護老人保健施設においてどのような結果が得られるのか、質問が理解できるかどうかなどを分析した。その結果、質問の意味が

理解できないとする項目がいくつか明らかとなり、理解できないとする項目は、MB賞項目の翻訳の問題だけではなく、今後のわが国の保健医療福祉分野におけるマネジメント意識向上のポイントとなると考えられる。また、調査結果からも、施設プロフィールの「簡単に答えられる」「なんとか答えられる」というレベルと「答えるのが難しい」とするレベル、セルフアセスメント項目の「とてもあてはまる」「ややあてはまる」レベルと「どちらともいえない」、「ややあてはまらない」「全くあてはまらない」レベルは、質問項目によって大きな差があり、これらの結果から今後のわが国の保健医療福祉分野のマネジメントにおける課題を導き出すことが可能であると考えられる。

## —資料目次—

### 資料（１）

アンケート調査結果の単純集計・分析結果・・・・・・・・・・資料 1

### 資料（２）

アンケート調査結果のクロス集計・分析結果・・・・・・・・・・資料 16

### 資料（３）

具体・自由記述(フリーアンサー)項目における回答内容・・資料 77

### 資料（４）

調査票・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・資料 80

# 介護老人保健施設のマネジメントに関する研究

【アンケート調査結果の単純集計・分析結果】

1. フェースシートに関する質問についての回答(件数)

	1施設長	2副施設長	3事務部長	4看護・介護部長	5副看護・介護部長	6その他	回答なし	合計
役職	224	78	325	121	2	174	24	948

	1医師	2看護師	3その他	回答なし	合計
役職	197	178	430	143	948

	1 20歳代	2 30歳代	3 40歳代	4 50歳代	5 60歳代	6 70歳代	回答なし	合計
年齢	13	116	275	287	165	69	23	948

	1男性	2女性	回答なし	合計
性別	654	267	27	948

	S62	S63	H01	H02	H03	H04	H05	H06	H07
開設年次	1	20	50	51	43	45	48	51	72

	H08	H09	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	回答なし	合計
	104	110	97	65	80	31	38	26	1	15	948

	1北海道	2青森	3岩手	4宮城	5秋田	6山形	7福島	8茨城	9栃木	10群馬
所在地	40	17	20	20	22	14	15	19	7	19

	11埼玉	12千葉	13東京	14神奈川	15新潟	16富山	17石川	18福井	19山梨	20長野
	21	27	38	33	28	16	17	10	8	26

	21岐阜	22静岡	23愛知	24三重	25滋賀	26京都	27大阪	28兵庫	29奈良	30和歌山
	22	20	33	20	11	16	35	36	13	7

	31鳥取	32島根	33岡山	34広島	35山口	36徳島	37香川	38愛媛	39高知	40福岡
	9	21	18	38	17	6	18	22	9	49

	41佐賀	42長崎	43熊本	44大分	45宮崎	46鹿児島	47沖縄	回答なし	合計
	7	15	27	19	11	22	8	2	948

	1医療法人	2社会福祉法人	3公立	4公的	5その他	回答なし	合計
開設者	631	178	57	21	57	4	948

	1~50	50~75	76~100	101~	回答なし	合計
定員数(入所)	96	122	630	97	3	948

	1~5	6~10	11~	回答なし	合計
定員数(短期)	156	100	49	643	948

	1~20	21~40	41~60	61~80	80~	回答なし	合計
リハビリ定員	307	377	162	47	23	32	948

	0~2.5	2.5~3.0	3.0~3.5	3.5~	回答なし	合計
要介護度	41	271	432	159	45	948

\* )A~B:Aより大、B以下

	1取得済み	2未取得	3申請中	回答なし	合計
ISO認定	35	831	14	68	948

	看護・介護職員の配置 3:1								看護・介護職員の配置 3.6:1				合計
	11*1	11*2	11*3	11*4	11*5	11*6	11*7	11*8	12*1	12*2	12*3	12*4	
介護報酬	253	77	455	165	12	2	3	2	3	1	2	1	976

## 2. 老人介護施設のプロフィールに関する質問についての回答(件数) (設問2)

### (1) 回答件数

質問区分	質問番号	質問内容	1簡単に答えられる	2なんとか答えられる	3答えるのが難しい	4わからない	回答なし	合計
1 組織環境	21①	貴組織の主な介護サービスはどのようなものか。	770	151	12	8	7	948
	21②	利用者および家族に介護を提供する際のメカニズム(提供の仕組み)はどのようなものか。	640	247	35	16	10	948
	21③	貴組織の文化はどのようなものか。	287	252	216	181	12	948
	21④	貴組織の目的、ビジョン、ミッション、存在価値は何か。	561	294	76	7	10	948
	21⑤	スタッフの教育レベルはどの程度か。	348	445	135	8	12	948
	21⑥	スタッフの労働力と職種の種類、労働組合、労働契約、健康や安全に関する特定の要件にはどのようなものがあるか。	375	381	156	25	11	948
	21⑦	貴組織の主な技術、機器、設備にはどのようなものがあるか。	554	340	39	6	9	948
	21⑧	貴組織の運営根拠となる法や指針にはどのようなものがあるか。	489	367	80	2	10	948
	21⑨	安全指針、許認可、設備規定、財務規定には、どのようなものがあるか。	269	397	265	4	13	948
			合計	4293	2874	1014	257	94

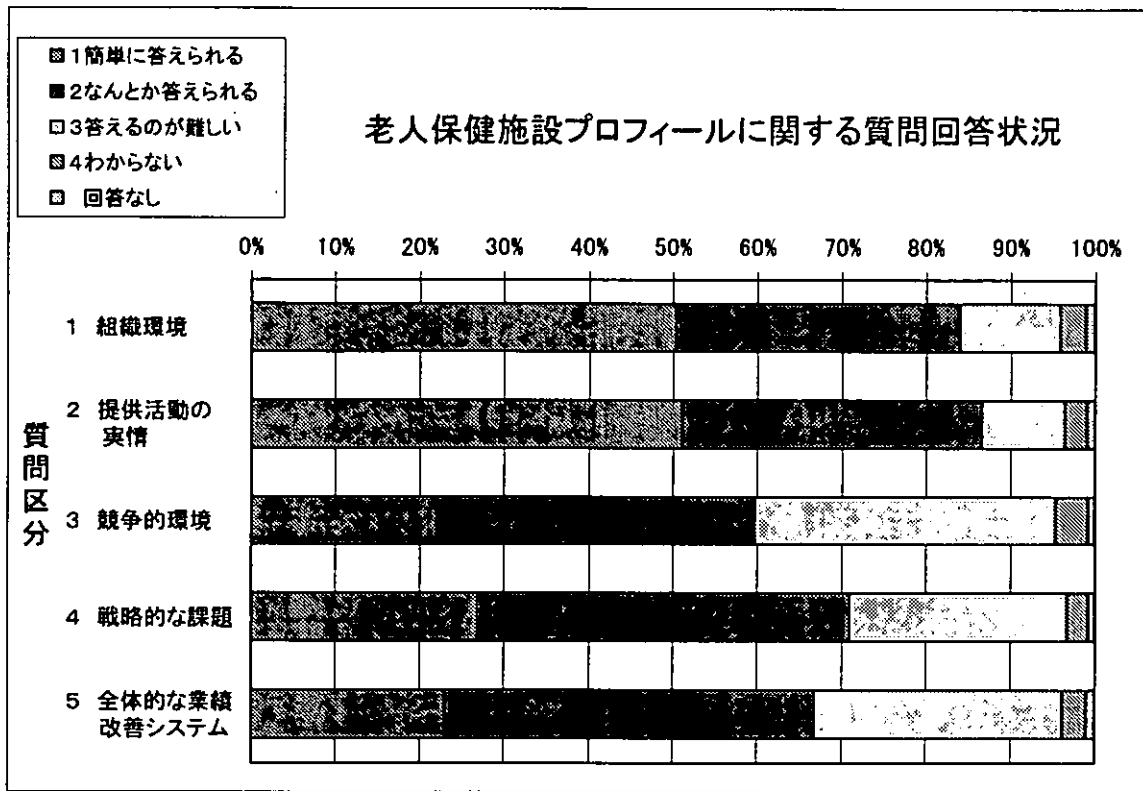
質問区分	質問番号	質問内容	1簡単に答えられる	2なんとか答えられる	3答えるのが難しい	4わからない	回答なし	合計
2 提供活動の実情	22①	貴組織の組織図や統括システム(ガバナンス)システムにはどのようなものがあるか。	586	273	64	14	11	948
	22②	理事会、経営幹部、本部組織との連絡系統はどのようにしているか。	556	286	97	2	7	948
	22③	貴組織が対象としている主な患者・顧客はどのようなものか。	705	211	17	9	6	948
	22④	利用者・顧客が期待していること、要求しているものはどのようなものか。	441	434	63	2	8	948
	22⑤	利用者グループ、顧客グループにより要求や期待に違いはあるか。	292	432	154	60	10	948
	22⑥	主要な業務プロセスにおいて、パートナー(協力)機関が担う役割はどのようなことか。	491	357	68	22	10	948
	22⑦	最も重要と思われるパートナー(協力)機関にはどのようなものがあるか。	665	236	31	10	6	948
	22⑧	すべての供給業者との関係で重要とされる要件はどのようなものか。	277	391	193	76	11	948
	22⑨	主要なパートナー(協力)機関との関係や、コミュニケーションの仕組みはどのようなものがあるか。	346	410	154	27	11	948
			合計	4359	3030	641	222	80

質問区分	質問番号	質問内容	1簡単に答えられる	2なんとか答えられる	3答えるのが難しい	4わからない	回答なし	合計
3 競争的環境	23①	競争環境の中でのあなたの組織の位置づけはどのようになっているか。	288	404	205	41	10	948
	23②	サービスの相対的な規模や成長はどのようになっているか。	248	387	257	50	6	948
	23③	競争相手や協力先の数や種類を把握しているか。	319	452	183	8	6	948
	23④	類似のサービス提供機関や競争相手との間で、成功するための重要な要素はどのようなことか。	330	438	163	12	5	948
	23⑤	医療・福祉あるいは介護業界の中で、比較できるデータをもっているか。	125	322	468	26	7	948
	23⑥	医療・福祉あるいは介護業界以外で、似たようなプロセスとして比較できるデータをもっているか。	64	212	606	59	7	948
	23⑦	比較データを入手するための課題はどのようなことか。	84	286	506	64	8	948
			合計	1458	2501	2368	260	49

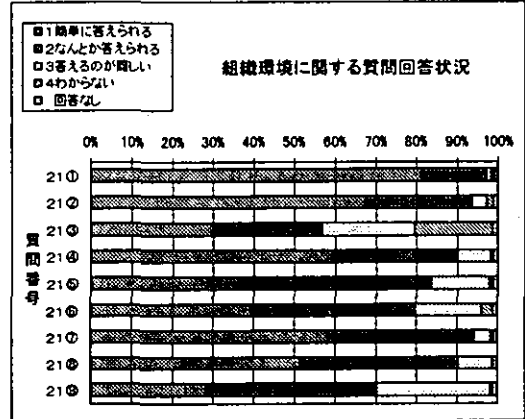
質問区分	質問番号	質問内容	1簡単に答えられる	2なんとか答えられる	3答えるのが難しい	4わからない	回答なし	合計
4 戦略的な課題	24①	医療・福祉あるいは介護サービスの主要な戦略課題は何か。	524	848	457	54	13	1896
	24②	組織運営上の主要な戦略課題は何か。	551	815	467	50	13	1896
	24③	人材マネジメント上の主要な戦略課題は何か。	450	848	542	39	17	1896
		合計	1525	2511	1466	143	43	5688

質問区分	質問番号	質問内容	1簡単に答えられる	2なんとか答えられる	3答えるのが難しい	4わからない	回答なし	合計
5 全体的な業績改善システム	25①	組織的に提供活動や業績改善を重視して、主要なプロセスの体系的な評価や改善を行うために、どのような取り組みを行っているか。	228	406	272	33	9	948
	25②	組織的な学習や組織内知識資産(ナレッジ・アセット)を共有するために、どのような取り組みを行っているか。	243	393	271	33	8	948
	25③	全国老人保健施設協会が昨年とりまとめた「新介護老人保健施設サービス評価マニュアル」がどのようなものか。	183	445	294	15	11	948
		合計	471	799	543	66	17	1896

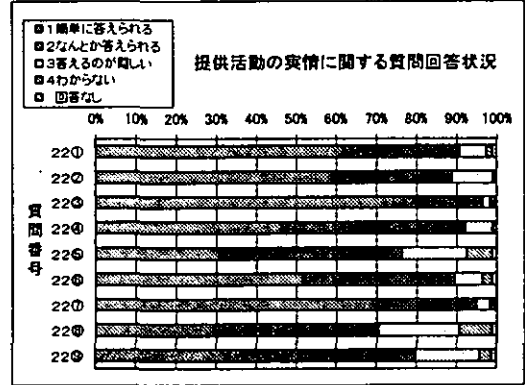
(2) 回答状況の分析



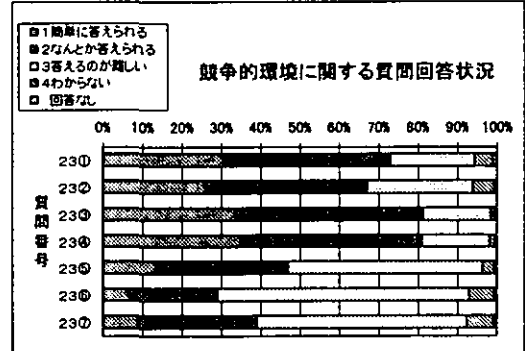
質問区分	質問番号	質問内容
1 組織環境	21①	貴組織の主な介護サービスはどのようなものか。
	21②	利用者および家族に介護を提供する際のメカニズム(提供の仕組み)はどのようなものか。
	21③	貴組織の文化はどのようなものか。
	21④	貴組織の目的、ビジョン、ミッション、存在価値は何か。
	21⑤	スタッフの教育レベルはどの程度か。
	21⑥	スタッフの労働力と職種の種類、労働組合、労働契約、健康や安全に関する規定の要件にはどのようなものがあるか。
	21⑦	貴組織の主な技術、機器、設備にはどのようなものがあるか。
	21⑧	貴組織の運営機軸となる法や指針にはどのようなものがあるか。
	21⑨	安全指針、許認可、設備規定、財務規定には、どのようなものがあるか。



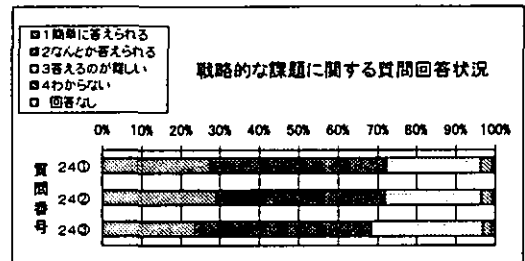
質問区分	質問番号	質問内容
2 提供活動の実情	22①	貴組織の組織図や統治システム(ガバナンス)システムにはどのようなものがあるか。
	22②	理事会、経営幹部、本部組織との連絡系統はどのようになっているか。
	22③	貴組織が対象としている主な患者・顧客はどのようなものか。
	22④	利用者・顧客が期待していること、要求しているものはどのようなものか。
	22⑤	利用者グループ、顧客グループにより要求や期待に違いはあるか。
	22⑥	主要な業務プロセスにおいて、パートナー(協力)機関が担う役割はどのようなことか。
	22⑦	最も重要と思われるパートナー(協力)機関にはどのようなものがあるか。
	22⑧	すべての供給業者との関係で重要とされる要件はどのようなものか。
	22⑨	主要なパートナー(協力)機関との関係や、コミュニケーションの仕組みはどのようなものがあるか。



質問区分	質問番号	質問内容
3 競争的環境	23①	競争環境の中であなたの組織の位置づけはどのようになっているか。
	23②	サービスの相対的な規模や成長はどのようになっているか。
	23③	競争相手や協力先の数や種類を把握しているか。
	23④	類似のサービス提供機関や競争相手との間で、成功するための重要な要素はどのようなことか。
	23⑤	医療・福祉あるいは介護業界の中で、比較できるデータを持っているか。
	23⑥	医療・福祉あるいは介護業界以外で、似たようなプロセスとして比較できるデータを持っているか。
	23⑦	比較データ入手するための課題はどのようなことか。



質問区分	質問番号	質問内容
4 戦略的な課題	24①	医療・福祉あるいは介護サービスの主要な戦略課題は何か。
	24②	組織運営上の主要な戦略課題は何か。
	24③	人材マネジメント上の主要な戦略課題は何か。



質問区分	質問番号	質問内容
5 全体的な業務改善システム	25①	組織的に提供活動や業務改善を重視して、主要なプロセスの体系的な評価や改善を行うために、どのような取り組みを行っているか。
	25②	組織的な学習や組織内知識資産(ナレッジ・アセット)を共有するために、どのような取り組みを行っているか。
	25③	全国老人保健施設協会が昨年とりまとめた「新介護老人保健施設サービス評価マニュアル」はどのようなものか。

