

管理職が見るべき6領域 事業所評価／ラウンド

■介護現場をよくする管理職養成講座
シリーズⅠ 第2回

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社
代表取締役 榊原 宏昌

ご受講にあたって

■第1部 19:30～21:00

zoomセミナー（参加者の**お名前やお顔は出ません**）

ご意見/ご感想/ご質問（チャット）に対し**リアルタイムに応答**

※「**すべてのパネリスト**」宛にチャットをお願いします

■第2部 21:00～21:30

希望者による口頭でのご質問・ご相談・他の参加者との交流等
参加者の**お名前やお顔は出ます**（ビデオOFFは可能）

■事前に資料送付、セミナー後に「**動画データ**」と「**資料**」を送付します

※急用やネット環境不良等の場合は後日動画でご視聴下さい

※**法人内のみ**のご活用にとどめて下さい

■動画＋資料は**一般販売**もさせていただきます（**以前のものもご視聴可能！**）

講師プロフィール

昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員

京都大学経済学部卒業後、特別養護老人ホームに介護職として勤務

社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、
有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の仕事に携わる

15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的として独立



著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間300回を超える

4児の父、趣味はクラシック音楽。ブログ、facebookは毎日更新中、日刊・週刊のメルマガ配信中

Zoomセミナー、動画講座も配信中。介護の読書会、介護現場をよくするオンライン・コンサルティング 主催

天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索

■HMS介護事業コンサルタント ■WJU介護事業運営コンサルタント

■C-M-A-S介護事業経営研究会スペシャリスト ■全国有料老人ホーム協会 研修委員

■日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師 ■一般社団法人 考える杖 理事

■稲沢市介護保険事業計画策定委員会、地域包括支援センター運営協議会、地域密着型サービス運営委員会委員

■出版実績：日総研出版、中央法規出版、ナツメ社、メディカ出版、その他多数

■平成20年第21回G Eヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞

■榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

介護現場をよくする研究・活動



- facebook、ブログ等を毎日更新、情報発信
- メルマガ（日刊：介護の名言、週刊：介護現場をよくする研究＆活動通信）
- 以上の情報はHP（「天晴れ介護」で検索）よりどうぞ

はじめに

管理職になったら何をどうすればよいのか？

管理職は現場において、どこにポイントを置いて指導すればいいのか？

こうしたことを教わる機会は意外に少なかったりします。

また、管理職を教えていく側、
管理職の上司の側においても、
どういうふうに教えていけばよいか
困っていることが多いものです。

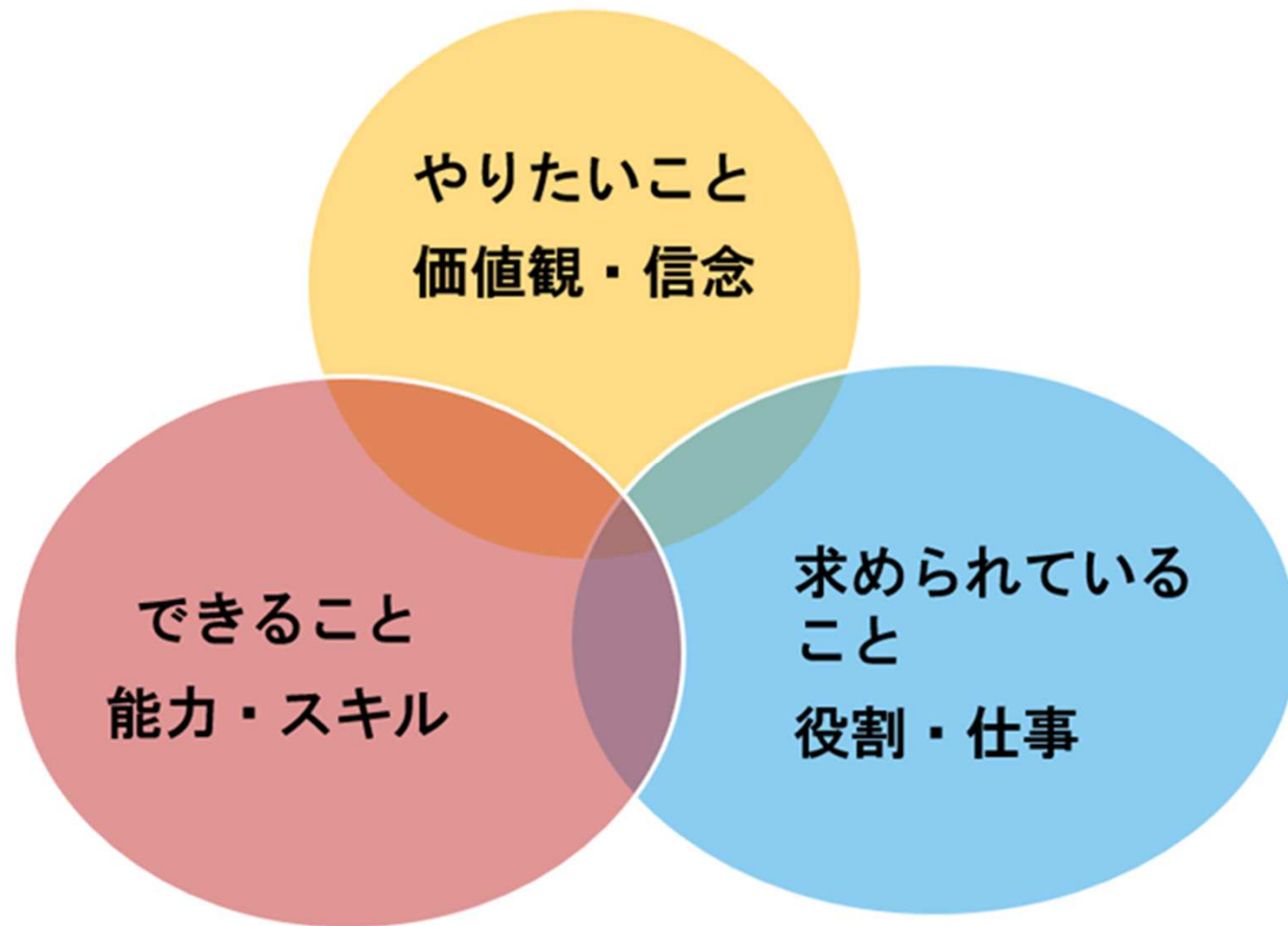
このセミナーシリーズでは、
管理職の方と管理職の上司の方に向けて
介護現場をよくするために管理職が身につけたい
考え方と具体策をお話します。

今回の第1回は序論ではありますが、
一番大切で、一番根本的な内容になると思います！

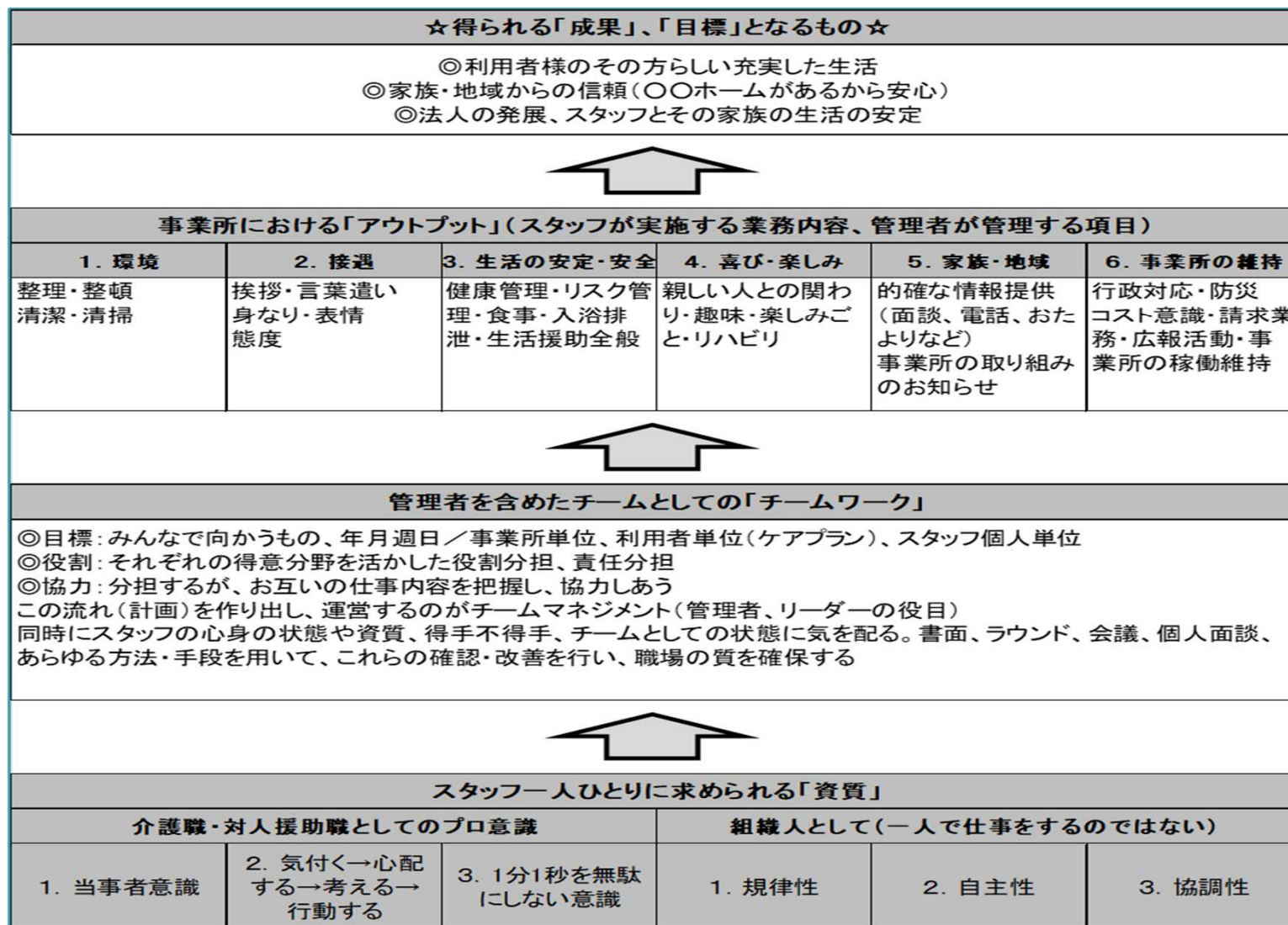
管理職養成講座

介護事業所の業務 6 領域
管理業務の視点と具体的なチェックポイント

仕事とは？



介護事業所の業務とは？



1. 環境

環境のチェックリスト

1. 居室

●ベッド周辺

- ☐ ベッド欄が床に置かれていないか（適当に置かれていたら倒れて危ない場合あり）
- ☐ ベッド上にゴミやほこり、髪の毛が落ちていないか
- ☐ 布団はきれいに畳んであるか、床についでいないか
- ☐ ベッド脇で時間を確認したり、お茶を飲んだりできるような便利な配置か

●窓

- ☐ カーテンは汚れていないか（遮光カーテンはきちんとくくってあると感じがよい）
→中途半端にしてあるとだらしない印象を与える
- ☐ 換気ができる時には窓を開ける（後で閉めるのも忘れないように）
→雨の時には室内に降りこんでくるので、閉めて回るようにする

●床

- ☐ ゴミが落ちていないか
- ☐ 水で濡れていないか
- ☐ 汚れがこびりついていないか
- ☐ 危険なものは落ちていないか

●その他

- ☐ 家族が見た時に不快に思うような感じではないか
- ☐ 物が整えて置いてあるか（きちんと整えて置くだけできれいに見える）
- ☐ タンスの中は整頓されているか
- ☐ なじみの物（長年愛用したタンス、湯のみ、時計や写真など）で生活感のあるしつらえとなっているか
- ☐ 冷暖房は適切か
- ☐ 汚れた衣類やタオルなどは洗濯しているか（そのままにしない）
- ☐ 洗濯されたものはきちんとしまっているか（タンスの上にごちゃごちゃ置いていないか）
- ☐ おむつなどはケースにしまっているか
- ☐ センサーマットや床に敷くベッドマットはきれいに置いてあるか
- ☐ コード類が束ねられているか
- ☐ 居室内にトイレや洗面所がある場合は、清潔かどうかを確認
- ☐ 特に重度の方については、居室の雰囲気やケアの質だと思われる
→花を飾る、好きな音楽を流すなどの工夫が大切

2. 台所

- ☐ 流しはきれいにしているか
- ☐ スポンジやまな板など、定期的に消毒されているか
- ☐ お盆、ワゴンなどもきれいに拭いてあるか
- ☐ 冷蔵庫の中は整頓されているか
- ☐ 賞味期限切れのものはないか
- ☐ 見た目の清潔と整頓が保たれているか（すぐにぐちゃぐちゃになりがち）
- ☐ 床が濡れていないか、台所マットは清潔か
- ☐ ゴミ箱はきれいに拭いてあるか
- ☐ 利用者が自ら調理や後片付けができるような工夫がされているか

➤整理・整頓・清潔・清掃
といった5S

➤生活の場の環境整備
（快適、生活感、季節感）

➤事故予防・感染症予防

➤自立支援・意欲向上

➤効率性（利用者に近づくために）

「みんな違う」からスタート！

- みんな違うことをまず認識する
- みんな違うからこそ、共通の基準が大切
違うからこそ「○○○○○」！
- 不適切ケアの基準

2. 接遇

言葉遣い・表情、態度・身だしなみの○・×チェックリスト

1. 言葉遣い

×	○
友達口調「～しようか?」「お風呂いくよ～」	丁寧語「～しましょうか?」「～しませんか?」
否定、禁止「ダメダメ」「危ない!」	利用者はしつけの対象ではない。そもそも、「ダメダメ」「危ない」と言っても解決しない。まずは受け入れる、なぜその行為を行うのか考えてみる
指示、命令「座って!」「してください」	「～していただけますか?」
難しい言葉、専門用語「要介護認定」「体位変換」	相手が理解できる言葉「身体の状態を見にくる」「身体の向きを変える」
一度にたくさんのことを話す	簡潔に、一文ずつ（特に認知症の方に対して）
大きな声、強い口調	聞き取りやすい声のトーン、きつくないか確認
早口	ゆっくり話す、相手の心地よいペースを考える
上から見下ろして話す、目を合わせない	視線の高さを合わせる
してあげる、というニュアンスの言葉かけ	介護させていただく、とまではいなくても、お互い様の関係だと認識する
一方的に話し続ける	相手の話を聴く（受け応えができない重度の方であれば、一方通行でも声をかけるのは○）
馬鹿にする「そんなこともできないの!?!」 決め付け「○○様には無理、無理!」	障害の理解、敬意を持つ そもそも、できないことが多いので介護サービスを受けている、という理解が重要
無言で介助（食事、排泄、入浴など）	一つひとつの行為を説明、できる限り自立支援、食事介助でも献立を説明しながら介助、意欲を引き出す、タイミング（呼吸を合わせる）
おどし「ここにいらなくなるよ」「食事を出してあげないよ」「家族に見捨てられるよ」	安心できるもの「障害が重くなっても、私たちがいるから大丈夫だよ」
あいさつしない、相手の顔を見ずにあいさつ、 相手がしてからあいさつ	相手の顔を見て、自分から先にあいさつ 基本のあいさつ「ありがとうございます」「申し訳ありません」「よろしく願います」「失礼します」
子ども扱い「教えてあげる」「あーんして」 「○○ちゃん」	人として、先輩として、教えてもらう姿勢が大切。むやみに褒めるのは逆効果になる場合もある。お礼を言う場面をつくるとよい
暗い気持ちになる、落ち込むような話題	明るい気持ちになる話題、元気になるもの

➤ あいさつ、言葉遣い、身なり
表情、態度

➤ あたたかくて感じのよい対応は
対人援助の基本

➤ 介護未経験であってもできる！

➤ 不適切ケアを明確にする

2. 接遇

言葉遣い・表情、態度・身だしなみの○・×チェックリスト

2. 表情・態度

×	○
バタバタ動いて、声もかけられない	声をかけやすいように、ゆっくり動く こちらから利用者の訴えに気付けるようにする
声もかけられないぐらい疲れた表情	声をかけやすいような、穏やかな表情
職員が集まって私語（声をかけづらい）	職員はできる限り散らばって、利用者全員の変化に気付けるようにする
足を組む（目上の人に対して失礼）	足は組まない
猫背	背筋を伸ばす
無表情、不機嫌	笑顔
眉間にしわを寄せる	にこやかな表情
貧乏ゆすりをする	貧乏ゆすりをしない
ペンを回して遊ぶ、ペンのノックを不必要に押す	ペンで遊ばない
対面して食事介助（緊張させてしまいがち）	横に並ぶか、利用者の45度程度に位置すると威圧感がない
利用者のせいにする	利用者のせいにするのではなく、こちらがプロとして工夫する（利用者は、いろいろなことが不自由なので、介護サービスを受けている）
相手に関心を持たない	生きてきた体験に興味を持つ 興味・関心を持たれると人はうれしい、安心できる居場所となる

➤ あいさつ、言葉遣い、身なり
表情、態度

➤ あたたかくて感じのよい対応は
対人援助の基本

➤ 介護未経験であってもできる！

➤ 不適切ケアを明確にする

3. 生活の安定・安全

生活場面のリスクと注意点一覧

1. 食事

- ☐食前薬の服用を忘れているか
- ☐薬を渡す時に、袋を見て、名前を声に出して呼びかけているか
- ☐薬はその場で手渡しし、飲み込むところまでをさりげなく確認しているか
- ☐薬の服用後チェックを怠っていないか
- ☐薬をテーブルの上に無造作に置いていないか
- ☐湯のみや食器が熱くなっていないか（適度な温度か確認）
- ☐熱いものを運ぶ時に用心しているか（利用者に運んでもらう時も）
- ☐食形態を間違えていないか
- ☐食形態表（食札など）は最新のものに更新されているか
- ☐テーブルはきれいに拭いてあるか
- ☐入れ歯が入っているか
- ☐座位が整っているか
- ☐机との距離が遠すぎないか
- ☐喉の通りをよくするため、できるだけ水分からとっていただいているか
- ☐誰もが誤嚥のリスクがあると考え、さりげなく全体を見守っているか
- ☐むせ、痰がらみなど普段と異なる様子があればいったん中止し、看護職に相談しているか
- ☐摂取量の確認、記録をしているか（特に糖尿病で服薬している方は要注意）
- ☐食事後、すぐに横にならないようにしているか（目安は30分～1時間だが、生活習慣や状態による）
- ☐口の中に食べ物が残っていないか。口腔ケアを行っているか

2. 排泄

- ☐トイレに、一人で動くと危ない方を一人きりにしていないか
- ☐移乗の方法は適切か
- ☐床が水で濡れていないか
- ☐移乗後、車いすの手すり（ひじかけ）のつけ忘れがないか
- ☐車いすの方が立ち上がろうとする時、フットレストに足が乗っていないか
- ☐洗剤や消臭スプレーなど、口に入れたら危険なものが収納されているか
- ☐留置カテーテルの方など、尿の破棄、衛生管理は適切か
- ☐排泄介助（おむつ交換）は原則手袋を着けているか
- ☐使用済みのおむつやパットを床に直接置いていないか

➤健康管理、リスク管理、食事、入浴
排泄、生活援助全般

➤確実に行うことが求められ、
できて当たり前に思われる内容

➤とはいえ、きちんとやり切ることは
なかなか困難

4 . 喜び・楽しみ

暮らしの情報

暮らしの様子	若い頃、充実していた頃の状況	病気になる前の状況	現在の状態・状況	これから支援してほしい事
毎日の習慣となっていること				
食事の習慣・嗜好				
飲酒・喫煙の習慣				
排泄の習慣 トイレ様式				
お風呂・身だしなみ (湯の温度・歯磨き、整髪剤、髪をかきす)				
おしゃれ・色の好み 服物				
好きな音楽 テレビ・ラジオ				
家事 (洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度)				
仕事 (生活の糧として、社会的な役割として)				
興味・関心・遊び				
なじみのものや道具				
得意な事／苦手な事				
性格・特徴など				
信仰について				
私の健康法 (例：乾布摩擦など)				
記念日の過ごし方 (誕生日、結婚記念日等)				
その他				

➤ 親しい人とのかかわり

趣味、楽しみごと

➤ よりその人らしい生活のため

➤ 生活習慣、個別のケア

➤ 充実感、満足感、達成感につながる内容

5 . 家族・ 地域

家族との連携チェックリスト

家族へ主に電話や面談などで連絡する内容・留意点

- ☐体調変化
- ☐利用日時などの変更
- ☐事故やけが
- ☐おむつの種類、食事形態などケア内容の変更
- ☐家族が望むアドバイス
- ☐できる限り自宅へ訪問するようにする（自宅の様子がよく分かり、利用者の把握につながる）

家族へ主に書面で連絡する内容・留意点

- ☐日々の通信の内容（正確か？ 家族が知りたい内容が盛り込まれているか？）
- ☐日々の通信の言葉遣いは適切か？
- ☐家族からのメッセージに返答しているか（まず、有無をチェックしているか？）
- ☐写真を使う場合、個人情報の同意はとれているか？
- ☐写真を使う場合、家族が見て喜ぶ内容か？

その他、有効に活用できる家族との接点

- ☐送迎（観察の機会として、一声かける場面として）
- ☐施設行事などの案内（書面のみでなく、直接声をかけて意義を伝える）
- ☐ケアプランの説明、話し合い（一番家族と共有しなければならない情報が詰まっているはず）
- ☐アンケート（普段言いにくい意見を挙げてもらう方法の一つ）
- ☐家族会（何を目的として行うかを明確にすることが重要）
- ☐外出企画に参加してもらう
- ☐担当介護職の役割強化（担当業務を明確にして、確実に行う）
- ☐必要に応じて他の親族ともかかわりを持つ（もちろん主介護者の了解が必要）
- ☐利用されなくなった方の家族とも、地域住民としてつながりを持つ

➤ 定期的かつ的確な情報提供
（面談、電話、お便り）

➤ つい利用者本人のためだけになりがちだが、家族の満足も大事なポイント

➤ 家族とともにケアする発想

6 . 事業所の維持

- 行政対応（実地指導対応含む）
- 防災
- コスト意識
- 請求業務
- 広報活動
- 事業所の稼働維持（収支の安定）

→事業所がなければ利用者とスタッフも困る
大事な「場」を失う

→管理者から見ると、事業所は「○○○○」もの

チームワークとは

- 「〇〇〇〇〇」、「〇〇〇〇〇」、「〇〇〇〇〇」
- 機嫌よく仕事することは大事
- しがらみ大事
- すべての始まりは「おかしい」「いけない」「くやしい」
現場で感じる事が無いと何も始まらない
→ この「差異」をどのように扱うか？
→ 扱いを誤るとチームワークは崩れる…
→ 扱いが上手だとチームワークはよくなる！

1人1人の資質

スタッフ一人ひとりに求める「資質」のチェックリスト

中項目	小項目	評価のポイント	自己チェック欄
プロ意識	1. 当事者意識	他人事ではなく一緒に考える。責任を共有する	☐
		業務上のことについて、分からない・知らないでは済まさない	☐
		自分のこととして勉強する	☐
	2. 気づく→心配する→考える→行動する	気づくことができる	☐
		心配することができる	☐
		専門職としての知識を備え、考えることができる	☐
		適切なケアとして行動することができる	☐
		知識と関心が備わっている	☐
	3. 1分1秒を無駄にしない意識	1分1秒自分が専門職としてここにいる意味を考えている	☐
		事前準備を怠らない	☐
組織人	1. 規律性	ルールや決め事を守る	☐
		不適切と思われるルールでも、守った上で改善する。勝手な行動は取らない	☐
		社会人としての基本、マナー（あいさつ、言葉遣い、身なり、表情・態度、出退勤、時間・期日厳守、整理整頓、守秘義務、報連相）	☐
	2. 自主性	受け身でなく、自ら考え、行う姿勢「私はこう思います」「私がやります」	☐
	3. 協調性	人の意見を聞くことができる	☐
		自らの意見を伝えることができる	☐
		話し合うことができる	☐
		時に妥協することができる	☐

管理職養成講座

事業所を評価し、改善する視点と手法

気付きの3 類型

1. 「〇〇」を得て、気づく
2. 「〇〇」して、気づく
3. 「〇〇」を出してから、気づく

事業所を評価する

事業所名		立会職員	評価者	日付									
当日勤務者													
大項目	中項目	小項目	項目名・項目	良いこと・評価していること	悪いこと・改善すること	アドバイス	自己評価					最終評価	
							4	3	2	1	0		
【1】 組織運営に 関係する 部分	1. 組織	組織の目的・使命・ビジョン	組織の目的・使命・ビジョンが明確であること										
		組織の目的・使命・ビジョンが明確であること											
	2. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること										
		組織の体制・組織図が明確であること											
	3. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること										
		組織の体制・組織図が明確であること											
	4. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること										
		組織の体制・組織図が明確であること											
	5. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること										
		組織の体制・組織図が明確であること											
6. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること											
	組織の体制・組織図が明確であること												
7. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること											
	組織の体制・組織図が明確であること												
8. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること											
	組織の体制・組織図が明確であること												
9. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること											
	組織の体制・組織図が明確であること												
10. 体制	組織の体制・組織図	組織の体制・組織図が明確であること											
	組織の体制・組織図が明確であること												
【2】 サービス 提供に関する 部分	1. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること										
		サービスの提供が適切であること											
2. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
3. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
4. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
5. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
6. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
7. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
8. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
9. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
10. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
【3】 サービス 提供に関する 部分	1. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること										
		サービスの提供が適切であること											
2. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
3. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
4. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
5. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
6. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
7. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
8. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
9. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
10. サービス提供	サービスの提供	サービスの提供が適切であること											
	サービスの提供が適切であること												
合計							0 / 20						

➤月 1 回、現場での面談

➤よくやっていること、
頑張っていることを見に行く姿勢

➤課題を共有して、
来月までの目標とする

➤管理職の育成、モニタリング

事業所評価

事業所名	立会職員氏名	評価者氏名	日付
当日勤務者			

立会職員はできれば複数名

評価者もできれば複数名

日付は重要!

当日勤務者も大切! 勤務者によってケアの質は変わる?

いいことも悪いことも現場見ないと分からない／
いい取り組みは法人全体で共有／会う＞TEL＞メール／
一緒に考える／行動促す、ギリギリOK／事業所の課題とする

事業所評価(環境)

1. 環境	快適な環境(温度、光、におい等)	現地に行けば分かる				☐	☐	☐	☐	☐	
	生活感のあるしつらえ	病院との比較、ただし雑然とは異なる				☐	☐	☐	☐	☐	
	季節感	常にメンテナンスが必要				☐	☐	☐	☐	☐	
	清掃状況・感染症対策	人の汚れは気になる				☐	☐	☐	☐	☐	
	居室	利用者が大切にされているか分かる				☐	☐	☐	☐	☐	
	事務所の整理整頓	情報管理の質が問われる				☐	☐	☐	☐	☐	
点数小計											0 / 24

環境は行ってみれば分かる!

生活感≠病院という視点、生活感≠雑然

季節感、12月に七夕...、花は誰がやってるの? さあ...

清掃、人の汚れは気になるものです

居室も重要! うちのおばあちゃん大事にされている!
事務所こそ散らかっている...

事業所評価(環境)



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」(ミネルヴァ書房)より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

事業所評価(環境)



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」 (ミネルヴァ書房) より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

事業所評価(環境)



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」(ミネルヴァ書房)より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

事業所評価(環境)



二十月・2014年5月・2014年4月



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」(ミネルヴァ書房)より
Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

事業所評価(環境)



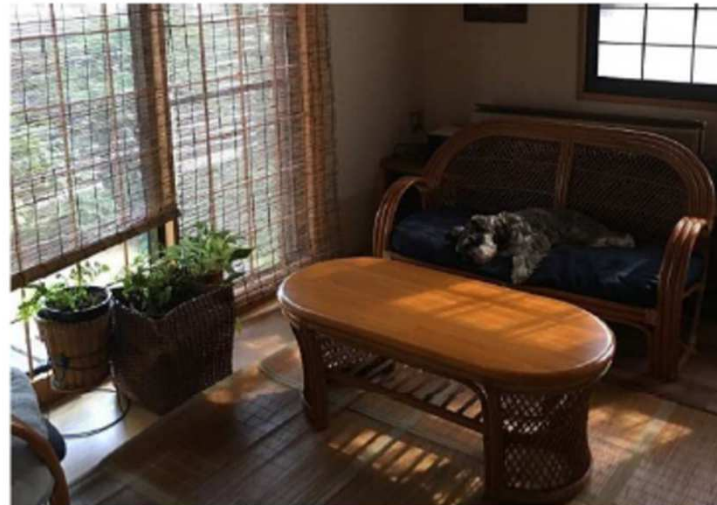
事業所評価(環境)



事業所評価(環境)



事業所評価(環境)



事業所評価(環境)



事業所評価(環境)



事業所評価（接遇）

2. 接遇	挨拶	感じがよいか、会釈だけでも				☐	☐	☐	☐	☐	
	言葉遣い(丁寧語)	せめて「です・ます」				☐	☐	☐	☐	☐	
	身だしなみ	ルール化が重要				☐	☐	☐	☐	☐	
	表情・態度	見た感じ、感じがよいか				☐	☐	☐	☐	☐	
	電話対応	特に小規模事業所、受け方				☐	☐	☐	☐	☐	
	点数小計					0 / 20					

あいさつ、まず感じがよいかどうか、会釈だけでも

せめて「です・ます」

身だしなみはルール化が重要、靴は意外なほど汚い...

表情・態度も見た感じを共有するところから始める

電話、GH20か所の例

事業所評価（生活の安定・安全）

3. 生活の 安定 安全	食事ケア	声かけ、残した場合、適時適温 姿勢、食事形態、自立、一緒に トイレ、尿意、便秘対応、自立				☐	☐	☐	☐	☐	
	排泄ケア	パターン記録、オムツの使用 頻度、所要時間、時間帯、機械浴 の適用、拒否の対応、自立				☐	☐	☐	☐	☐	
	入浴ケア					☐	☐	☐	☐	☐	
	健康管理	バイタル測定、報告、服薬管理				☐	☐	☐	☐	☐	
	事故予防	報告書（原因、再発防止、振返）				☐	☐	☐	☐	☐	
	個人記録	書けているか、内容、活用				☐	☐	☐	☐	☐	
点数小計											0 / 24

食事: 声かけ、残した場合、温かさ、姿勢、食事形態、自立、一緒に

排泄: トイレ、尿意、便秘対応、自立、パターン記録、オムツの使用

健康管理: バイタル測定、報告、服薬管理

事故: 報告書見る、目的は何ですか？

記録: まずは書けているか？質はその後

事業所評価（喜び・楽しみ）

4. 喜び 楽しみ	日常的な外出・レクリエーション	日常と非日常の両方大事				☐	☐	☐	☐	☐	
	計画的な外出・レクリエーション	同上				☐	☐	☐	☐	☐	
	明るく楽しい雰囲気	入った時の雰囲気大事				☐	☐	☐	☐	☐	
	自立支援的ケア内容	受け身にしていないか？できるところ見つける、環境とも連動				☐	☐	☐	☐	☐	
	機能訓練	計画的に行っているか、廃用について意識しているか				☐	☐	☐	☐	☐	
	アセスメント・ケアプラン	上記項目に欠かせないアセスメントは充実しているか				☐	☐	☐	☐	☐	
	点数小計					0 / 24					

日常と非日常のレク、両方大切！

抽象的だが、雰囲気は大切！

受け身にしていないか、できるところを探っているか？
環境整備とも連動

機能訓練を計画的に行っているか？廃用の意識はあるか？

上記自立支援、機能訓練に欠かせないアセスメントは
充実しているか？

事業所評価（家族・地域）

5. 家族 地域	おたより	内容、写真、家族とのやりとり				☐	☐	☐	☐	☐	
	家族とのコミュニケーション	方法、頻度、教えてもらう視点				☐	☐	☐	☐	☐	
	サービス担当者会議	議事録、多職種協働 情報共有、専門的意見				☐	☐	☐	☐	☐	
	地域広報・地域活動への参加	町内会、出向しているか				☐	☐	☐	☐	☐	
	事業所行事	利用者、家族、地域との関わり				☐	☐	☐	☐	☐	
	点数小計					0 / 20					

おたより：見る、写真の使い方、家族からのコメントなど

面談：どのように行っているか？、家族から教えてもらう視点

サ担：議事録などを見る、具体的に聞く、多職種の意味

地域交流：町内会、出向しているか？

事業所行事：利用者、家族、地域の関わりはどうか？

事業所評価（事業所の維持）

6. 事業所の維持	目標稼働・報酬・利益	目標が決まっているか、適正か				☐	☐	☐	☐	☐	
	事業所広報	満床でも定期的に				☐	☐	☐	☐	☐	
	防災の取り組み	マニュアル、研修、訓練、備蓄				☐	☐	☐	☐	☐	
	請求業務	確実性、ファイリング				☐	☐	☐	☐	☐	
	勤務管理	勤務表はいつ出る、希望休、公平性、有給、休憩、残業等				☐	☐	☐	☐	☐	
	点数小計					0 / 20					

目標の稼働と介護報酬の確認、できれば利益も分かるとよい

例えば定員いっぱいでも月に1回は挨拶、など

防災：マニュアル、研修、訓練、備蓄など

請求：確実にできているか？ファイリングは？

勤務表：いつ出す？希望休？公平？有給、休憩、残業は？
不満になりやすい

事業所評価（事業所の維持）

(Ⅱ) チームワーク	会議の実施	そもそも実施できているか 多すぎないか				☐	☐	☐	☐	☐	
	会議出席率	出席率は？				☐	☐	☐	☐	☐	
	議題提出	発言を促すため、時間短縮のため				☐	☐	☐	☐	☐	
	個人面談	計画的か、頻度、内容				☐	☐	☐	☐	☐	
	連絡ノート	全員読んでいるか、誰が書いているか				☐	☐	☐	☐	☐	
	役割分担・担当制	チーム内役割、利用者担当、役割は明確か、機能しているか				☐	☐	☐	☐	☐	
点数小計										0 / 24	

会議：そもそも実施できている？会議は多すぎないか？出席は？

議題はみんなから出ているか？全員参加型にしているか？

個人面談は計画的に行っているか？

連絡ノート：見る、誰が書いているか？全員読んでいるか？

チーム内の役割、担当は明確か？機能しているか？

事業所評価（スタッフの資質）

Ⅲ スタッフ一人ひとりに求められる「資質」	プロ意識	研修参加率	具体的な数字で				☐	☐	☐	☐	☐	
		気付きのレベル	抽象的だが重要な項目				☐	☐	☐	☐	☐	
		事前準備	レク、会議、日常業務				☐	☐	☐	☐	☐	
	組織人	委員会出席率	組織横断の取り組みについての参加意識も含めて				☐	☐	☐	☐	☐	
		ルールの徹底	風土、習慣に関わる				☐	☐	☐	☐	☐	
		提出物	同上				☐	☐	☐	☐	☐	
		点数小計					0 / 24					

具体的な数字で把握

気付き：まずは「どう？」と聞く

準備：レク、会議、日々

委員会：組織横断の取り組みについて参加意識はあるか？

ルール、提出物 → 風土、習慣が大切！

事業所評価（結果）

計画実施・目標達成	☐	☐	☐	☐	☐	
	0 / 20					
合計	0 / 200					

2回目以降であれば、前回の目標の達成度を見る

この用紙は一部コピーをとって、原本を事業所に貼り出す。
一部は理事長へ、などとする。

事業所としての成長の証が残っていく。マンネリ化を防ぐ

マネジメントの要点

- マネジメントの要は「〇〇〇〇」
 - 決められたことを確実に実施し、
継続的に改善するシステム、プロセス
- **C** まで **P** する
 - 振り返ると知恵になる。やりっ放しにしない。垂れ流しにしない。
 - 組織で共有すれば財産になる
- **小さく** 始めて、**速く** 回すのがコツ
 - **速く回す→回数増える→上手になる！（質より量）**
- マネジメントの語源は **やりくり**
 - **手持ちのもので何とかする、最良の結果を出す**

困った時が学ぶ時

- 困難が介護観を深くする！
- 困った時に学ぶ、しっかり学ぶ
次に同じようなことが起きた時に対処できるように
- ただし、難しいことはいつでも難しい
誰にとっても難しい、ということはある
簡単でないことは当たり前、という認識
だからこそ、難しさとどう付き合うか、向き合うか、
それがリーダー、管理運営に必要な姿勢

介護職基本姿勢10則

1. 相手を変えようとしない。まず自分が変わる。
2. 相手を信じる。
3. 相手の行動をむやみに制限しない。
制限しないで目的を達する方法を考える。
4. 相手の近くに。相手と共にある存在になる。
5. 自らの仕事の目的と効果、
相手にとっての意味を考える。
6. 食事、入浴、排泄、睡眠といった、
基本的な生活行為を大切に考える。
7. 自身の考え方、行動、態度を厳しく見つめ直し、改善に努める。
8. 自立した介護職を目指す。お互いの仕事を尊重する。
9. 理想像を描き、目標を立て、達成に向けての計画的な仕事をする。
10. 素敵な介護職は素敵な人。人としての自分を磨く。



よのなかルールブック



よのなかルールブック

- ルール1 いいことを言うよりも、よい行動をとる。
- ルール2 すぐに「きらい」「苦手」と言って自分の世界をせばめない。
- ルール3 「なぜだろう」と考える習慣を、身につける。
- ルール4 「失敗」を「失敗」のままにしない。「経験」にする。
- ルール7 すてきな人に出会えるように、自分も「すてきな人」になる。
- ルール10 自分の時間と同じように他人の時間も大切にする。
- ルール11 話を聞くとときは、ことばではなく相手の心にこそ耳をすます。
- ルール12 自分のことばで話せる人になる。
- ルール13 ひとつのことでいいから最後までやりとげる。
- ルール14 努力が報われるとはかぎらない。それでも、努力しつづける。
- ルール15 「一生懸命」をバカにする人にはふりまわされない。
- ルール17 まちがってもいいから、自分なりの答えを出す。
- ルール18 ことばに厳しく。
- ルール19 知識はどんどん使って自分のものにする。
- ルール20 知らないまま、わからないままにしない。
- ルール21 いいものにたくさんふれて「感じる心」をみがく。
- ルール22 強いからだをつくる。
- ルール24 ちいさな変化や成長を、大切に積み重ねる。

よのなかルールブック

- ルール 2 6 身近な人にこそ、ていねいな態度を。
- ルール 2 7 「わかってもらえない」とは言わない。
- ルール 2 9 まず努力すること。努力が結果につながり、結果が自信をうむ。
- ルール 3 0 他人を批判したくなったら、「自分はどうなんだ」と考えてみる。
- ルール 3 1 自分とはちがう意見にも素直に耳をかたむける。
- ルール 3 2 「自分はひとりで生きられる」なんてかんちがいしない。
- ルール 3 3 「ありがとう」を口ぐせに。
- ルール 3 5 親にカンペキを求めすぎない。
- ルール 3 7 「何に悩んでいるか」をことばにする。
- ルール 3 8 「後悔」はしない。でも「反省」はしっかりする。
- ルール 4 1 合わない人がいるのは「よのなかの当たり前」だと知る。
- ルール 4 2 最低限のお金は必要だと知る。
- ルール 4 4 しかられることにくじけない。
- ルール 4 5 変わることを恐れない。
- ルール 4 7 ひとりの時間をつくる。
- ルール 4 8 自分自身を研究してみる。
- ルール 4 9 まず自分が幸せになって、それから人を幸せにする。

講演・コンサルティング実績と主なテーマ

- 保健・医療・福祉サービス研究会「小規模多機能の完全理解と開設運営ノウハウ習得講座全6回コース」「介護支援専門員の理論と実務完全マスター全6回コース」
- WJU監査法人「改正社会福祉法セミナー」
- C-MAS介護事業経営研究会「小規模多機能の管理運営」「介護事業所の営業」
- 日経出版「ケアマネジメント業務の実践力&指導力セミナー全3回」「管理者育成全6回コース」
- 関西看護出版「介護現場の虐待防止の具体策」「ケアマネジャー受験対策合宿講座」
- TKC全国会「小規模多機能と看護小規模多機能の経営実態」
- アドバンス経営「稼働率アップ！10の秘訣セミナー」
- 株式会社日本経営「小規模多機能の管理運営」
- 地域密着ケア・地域包括ケア全国研修会「介護事業所の虐待防止」
- ビズアップ総研「ケアプラン立案の方程式」
- 福祉と介護研究会35「ケアプラン立案の方程式」
- 雲母書房「介護現場の虐待防止の具体策」
- 倶楽部くればす「介護現場をよくする話」
- リコージャパン「人を活かす介護施設の人事制度とキャリアパス構築」
- 東海医療科学専門学校 作業療法科「日常生活活動学全7回コース」
- 福祉の資格の学校キャリアアップ「ケアマネ受験対策講座」「スキルアップセミナー（毎月）」
- 全国有料老人ホーム協会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛知県一宮市ケアマネT「介護保険改正の動向」
- 福島県福島市介護支援専門員連絡協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 静岡県掛川市介護支援専門員連絡協議会「困難が介護観を深くする！」
- 岐阜県グループホーム協会「介護現場の虐待防止の具体策」「権利擁護全3回」
- 三重県社会福祉士会「介護現場の権利擁護」
- 三重県介護支援専門員協会桑員支部「介護予防ケアプラン」
- 三重県介護支援専門員協会三河支部「ケアプラン立案の方程式」
- 街かどケア滋賀ネット「介護事業所の管理運営」
- 広島県尾道市介護支援専門員連絡協議会「指導者のためのケアプラン立案の方程式」
- 島根県浜田地区広域行政組合「ケアマネジメントの虐待防止力！」
- 鳥取県小規模多機能型居宅介護事業所連絡会「地域包括ケアにおける小規模多機能の役割」
- 鳥取県鳥取市「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県松山市社会福祉協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県社会福祉協議会「個別ケアの具体策」
- 四国ブロックヘルパー研修会「介護事業所の管理・運営」
- 香川県グループホーム・小規模多機能連絡協議会「介護事業所の虐待防止の具体策」
- 北海道の社会福祉法人「介護職の魅力と責任 再発見講座」
- 北海道の医療法人「小規模多機能の開設支援」
- 青森県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営」
- 福島県のNPO法人「ケアプラン立案の方程式」
- 福島県の社会福祉法人「経営幹部・管理者・ケアマネ育成」「法令遵守」「マニュアル作成支援」
- 新潟県の社会福祉法人「ケアマネジメント全3回コース」
- 東京都の株式会社「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 愛知県の社会福祉法人「マニュアル作成支援」
- 愛知県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営全3回コース」
- 愛知県の医療法人「契約書、重要事項説明書の見直し」
- 愛知県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 愛知県の株式会社「介護事業所の管理」「家族・地域との連携」
- 愛知県の株式会社「介護職の基本姿勢」
- 愛知県の医療法人「月3回の介護塾（管理職、ケアマネ、介護職向け）」
- 岐阜県の医療法人「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 三重県のNPO法人「サービス提供責任者の業務」
- 滋賀県の社会福祉法人「介護事業所の管理運営全2回」
- 滋賀県のNPO法人「ケアマネジャー受験対策講座」
- 山口県の医療法人「小規模多機能の管理運営」
- 鹿児島県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 宮崎県の株式会社「小規模多機能の開設支援」

著書・雑誌連載



天晴れ介護サービス総合教育研究所

6月のオンライン企画（詳細はHPより）

- **6月1日**：管理職向けzoomセミナー（第1回）
- **6月8日**：facebookライブ（zoomセミナー＆facebook活用進化論）
- **6月13日**：ケアマネジャー向けzoomセミナー（第2回）
- **6月13日**：zoomによる無料相談会（お一人様30分程度）満席！
- **6月15日**：facebookライブ（職場をよくする対話型リーダーシップ実践会）
- **6月16日**：管理職向けzoomセミナー（第2回）
- **6月17日**：無料zoomセミナー
『ウィズコロナ時代の「人」とともに成長する介護事業セミナー』
～利用者・家族・職員・地域から選ばれるために～
- **6月22日**：zoomによる法令勉強会（小規模多機能編）
- **6月23日**：事業経営実践塾（第2回）
- **6月29日**：facebookライブ（マンスリー・ジャーナル6月号）

天晴れ介護サービス総合教育研究所

7月のオンライン企画（詳細はHPより）

➤7月11日（土）

- 10：00～12：00 小規模多機能zoomセミナー（第1回）
- 12：30～13：00 facebookライブ（継続のチカラについて）
- 19：30～21：30 ケアマネジャー向けzoomセミナー（第3回）

➤7月23日（木）

- 10：00～16：00 zoomによる無料相談会（お一人様30分）5枠あります！
 - 21：00～22：00 facebookライブ（6月のzoomセミナーダイジェスト）
- ※職場をよくする対話型リーダーシップ実践会限定

➤7月25日（土）

- 10：00～12：00 管理職向けzoomセミナー（第3回）
- 12：30～13：00 facebookライブ（マンスリー・ジャーナル7月号）
- 19：30～21：30 法定研修シリーズzoomセミナー（第1回）

➤7月28日（火）

- 13：30～18：00 事業経営実践塾（第3回）

介護現場をよくする管理職養成講座

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌