

介護と介護事業を守り、よくする！  
「学び」「共感」「モチベーション」をもたらす研修シリーズ

# 管理職養成ベーシック2024

■ 1対1に強くなる！個別面談  
(職員を知る)

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

1

## ご受講にあたって

■第1部 14:00～15:30

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**リアルタイムに回答**

■第2部 15:30～16:00

口頭での**ご質問・ご相談・意見交換タイム**

録画はしませんので、可能な限り「顔出し」でお願いします

■セミナー後、「**資料**」と「**動画**」を送付します

※**法人内のみ**のご活用にとどめて下さい

■これまでのセミナー動画+資料は、

**一般販売 (レンタル)** も行っています (500本超！)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

2

# 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、平成12年、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、法人本部の実務に携わる
- ◎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」を目的に独立
- ◎著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間400回を超える
- ◎ブログ、facebook、毎朝5:55のライブ配信など毎日更新中
- ◎YouTubeや動画ライブラリーでは500本以上の動画を配信
- ◎介護と介護事業を守り、よくする教育インフラ「リーダーズ・プログラム（年会費制）」を主催
- ◎「継続的な学習」を当たり前。「リーダー」を1人でも多く増やすために、日々活動中
- ◎4児の父、趣味はクラシック音楽
- ◎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



- 日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師 ■全国有料老人ホーム協会 研修委員
- 稲沢市 地域包括支援センター運営協議会委員 ■7つの習慣アカデミー協会 認定ファシリテーター
- 出版実績：中央法規出版、日総研出版、ナツメ社、その他10冊以上
- 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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

3

# 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
- 天晴れ介護サービス総合教育研究所YouTubeチャンネル 週1～2回動画配信
- 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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

4

# 介護現場をよくする研究・活動

## ■よい介護職はいても、よい介護現場はなかなかない……

- ・ 1人1人がよくなるだけでは、うまくいかない
- ・ チーム、組織、目標、計画、ルール  
リーダーシップ、コミュニケーションなどが必要
- ・ 「介護現場」をよくすることで  
利用者はもちろん、職員も幸せになれる！
- ・ 人と人とお互いに学び合い  
気持ちよく支え合える社会づくり

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

5

# 天晴れ介護サービス「ACGs」！

## APPARE CARE SERVICE GOALS 2023

天晴れ介護サービス  
介護現場をよくする21のテーマ



Colored by bridge link plus

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

6

# 著書・雑誌連載



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

おかげさまで!

amazon ランキング

10部門

1位

利用者・職員から選ばれる！  
介護サービスの  
経営の教科書  
97%が  
効果を実感！  
年間400回超の  
コンサルティングから見た  
人を大切にする経営「10」の極意  
BIA出版

利用者・職員から選ばれる！  
介護サービス  
経営の教科書  
人を大切にする経営「10」の極意

稼働

数字

個別ケア

人材確保

ルール

コミュニケーション

継続的学習

評価制度

組織・人事

PDCA

# 本日の内容

## ■管理職養成ベーシック2024

1対1に強くなる！個別面談（職員を知る）

- ・前回の振り返り +  $\alpha$
- ・人の成長と育成
- ・職員の個性の把握
- ・自己理解と自己開示
- ・自己紹介シートと進め方
- ・面談の目的とルール
- ・職員を知る面談
- ・職員のニーズとは
- ・人の特性を見るために

# 管理職養成ベーシック2024

## ■毎月1回90分+Q&A（セミナー&後日動画）

1. 管理職の仕事とは～心構えと身につけるべきスキル～
2. 業務の全体像とその管理～何を見て、何を管理するのか？～
3. 「ルール」と「コミュニケーション」でチームを再点検！
4. 「業務の標準化」と信頼性と確実性の高い「教え方の技術」
5. 1対1に強くなる！個別面談（職員を知る）
6. 1対1に強くなる！個別面談（定例面談：メンテナンス編）
7. 1対1に強くなる！個別面談（定例面談：育成・指導編）
8. チームで成長する！「会議」「研修」「情報共有」の具体策
9. 「業務改善」の具体策～作戦と手順、反対意見に立ち向かう～
10. 通常業務を制する！タイムマネジメント
11. 「目標設定・計画立案」と「目標絶対達成」の考え方と技術
12. まとめ ～1年を振り返って～

# 管理職養成ベーシック 年間受講

■特典動画21本!!! 1年間：●万円相当

- ・パワハラにならない指導の具体策
- ・業務の個別化、ケアマネジメント
- ・リスクマネジメントの基礎
- ・虐待防止の基礎
- ・身体拘束防止の基礎
- ・クレーム対応の基礎
- ・新人研修の方法
- ・法令遵守、運営指導の基礎
- ・労務管理の基礎
- ・稼働率向上の基礎
- ・ACGs「事業所運営編7本」  
環境／接遇／生活の安定と安全／楽しみ・喜び／家族・地域  
事業所の維持／チームワーク
- ・ビジネススキル3本（ロジカル&クリティカルシンキング  
アイデア創出・問題解決）
- ・「7つの習慣」勉強会動画

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

## 本日の内容

### ■管理職養成ベーシック2024

「業務の標準化」と信頼性と確実性の高い「教え方の技術」

- ・前回の振り返り +  $\alpha$
- ・接遇（挨拶）のマニュアル例と教え方
- ・勤務態度（責任感）
- ・勤務態度（思考力）
- ・介護職（食事ケア）
- ・介護技術マニュアルの例
- ・個別ケアのマニュアルとは？

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

# ルールとコミュニケーション

## ■「ルール」

- ・法令、理念、行動指針、計画、基準、マニュアル、決め事、など
- ・1人1人それぞれ異なる考え方、基準がある
  - 放っておくと、自己流の仕事をする人ばかりになる（何でもあり？）
  - 業務内容のみならず、人間関係にも支障が出る
  - 育成や指導もより難しいものになる、当然評価も難しくなる
  - ルールは上司が育成・指導・評価を行う時のよりどころとなる
- ・あったとしても曖昧であったり守られてないと（守らせていないと）NG

## ■「コミュニケーション」

- ・普段（対面、電話、メール、チャットなど）
- ・日々の朝礼、申し送り、連絡ノート
- ・会議（法人、拠点、部署、役職者、職種、委員会、小集団活動）
- ・面談
- ・研修の中のGW

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

13

# 介護事業所の業務とその管理

業務領域	業務項目
環境面	5S、安全性、生活感、自立支援 など
接遇面	挨拶、言葉遣い、身なり、表情・態度 など
生活の安定・安全	食事、入浴、排泄、健康管理、リスクマネジメント など
喜び・楽しみ	趣味、役割、交流、個別ケア など
家族・地域	家族との情報共有・連携、地域交流・連携 など
事業所維持	法令遵守、稼働、災害対策、人材の定着 など
チームワーク	情報共有、面談、会議 など
その他	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

14

大項目	中項目	小項目
介護事業部職員 マニュアル	全職種共通項目	

### マニュアル（チェックリスト・基準）の活用について

マニュアル(チェックリスト・基準)はやってほしいこと、やってほしくないことを明確にしたもの

単なる手順書ではなく、留意点やコツ、理由についても学べるものであること

以上を法人、事業所として共有し、一歩ずつ改善していく

「覚える」、その後「身につける(習慣化)」ものと捉える

※定期的に内容の見直しをして、よりよい業務につながるようなマニュアルとする

※評価項目として活用する際には「～している」とし、日常的な行動を評価する。そのため、評価項目を選定する際は、できるだけ「見て」「聞いて」、他者が分かるものを選ぶこととする。

【2. 接遇（挨拶）】いつでも、どんな相手にでも、良い印象を与える挨拶をすることができる。不快な印象を与えない。

	説明 見学	本人 実施	先輩 確認	手順／理解・実施内容	ポイント（留意点・コツ）／理由
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	人と会ったら、自分から、笑顔で挨拶すること	おはようございます、お疲れ様です、お先に失礼します、ありがとうございます等、そっけなく感じられないか注意
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	お辞儀の基本は、一歩立ち止まって、背筋を伸ばし、腰から折り曲げるようにすると、理解していること	先言後礼を基本とするなど、必要な場面で丁寧なお辞儀ができるように原則として理解しておくこと
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	介助等で手が離せない時や、事務所で仕事をしている時でも、目を合わせて笑顔で軽く会釈すること。	利用者に対しても失礼のない範囲で行う
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	何か人から言われたら、気持ちよく返事すること	疑問が残る内容であったとしても、気持ち良い返事をする ことは対人関係の基本。その上で意見を言うこと

**A4で12ページ  
23領域、138項目**

# 0：指導者の自己紹介／新人の経験など聞く ※基準は変えないが、教え方は工夫する 立ち位置の確認（特に技術系）

① 接遇（挨拶）】いつでも、どんな相手にでも、良い印象を与える挨拶をすることができる。不快な印象を与えない。

	説明 見学	本人 実施	② 手順／理解・実施内容	③ ポイント（留意点・コツ）／理由
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	人と会ったら、自分から、笑顔で挨拶すること	おはようございます、お疲れ様です、お先に失礼します、ありがとうございます等、そっけなく感じられないか注意
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	お辞儀の基本は、一步立ち止まって、背筋を伸ばし腰から折り曲げるようにすると、理解していること	先言後礼を基本とするなど、必要な場面で丁寧なお辞儀ができるように原則として理解しておくこと
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	介助等で手が離せない時や、事務所で仕事をしている時でも、目を合わせて笑顔で軽く会釈すること。	利用者に対しても失礼のない範囲で行う
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	何か人から言われたら、気持ちよく返事をする	疑問が残る内容であったとしても、気持ち良い返事をする事は対人関係の基本。その上で意見を言うこと

④：1人で／10分おきに見に来る／不明点の確認  
60分おき...と間隔を伸ばす

## 介護技術マニュアル ※非売品 チェックリスト60種類＋動画43本約3時間

	説明 見学	本人 実施	先輩 確認	手順 ・ 理解、実施内容	留意点 ・ コツ ・ 理由
1. 食事・水分の摂取方法（介護技術#22 食事・水分の介助方法 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=...">https://www.youtube.com/watch?v=...</a>					
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顎が上がっているという状態はNG	そのまま食べ物や飲み物を口の中に入れてしまうと、気道が確保されているので飲み飲んだ際に詰まってしまうという恐れがある
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	安定した座位をとっていただき、顎を引いているような状態をしっかりとつくっていくというのが食事介護のポイント	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	利用者に前かがみになってもらう	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	一口目は水分がよい	利用者さんの口の中を潤すため、飲み込みの状態を確認するため
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コップの場合は、利用者に水分を飲むこととお伝えし、下唇にコップをつけてそのまま角度を変えていく	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	一口量が口の中に入ると利用者の口角が上がったり、顎が少し浮くという動きが個人差はあるが出るため、こうした動きを見逃さずに水分を飲んでいただき、飲み込み確認をする	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	利用者にメニューの説明をする	「●●さん、今日の食事のメニューなんですが、ご飯と卵焼きと唐揚げと魚と煮物があります」
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	利用者に食べたいものを伺って食事介助をする	「●●さん、まず一口目、何から召し上がりますか？」

# マニュアル（チェックリスト）の活用法

※マニュアル（チェックリスト）とは、食事や入浴等のケアにおいて、標準的なものを定めたものであり、利用者1人1人の事情は別に必要となる

- 新人研修でテキストとして使う、OJTで使う
- 職員研修でテキストとして使う
- 会議等で、基本の振り返りをする時に使う
- 朝礼等で日々確認する（月曜日は〇〇、火曜日は〇〇など、小分けにして実施している法人があります）
- 職員や事業所の目標設定に使う（リストから選んで目標設定する、毎月の目標を設定して個人面談で使用している法人もあります）
- 人事考課の基準として使う（上記目標設定とリンクして使っている法人があります）
- 最低でも1年に1度、内容の見直しを行う（ケアの工夫、医療職の視点、事故防止、虐待防止の内容を盛り込む）

# 個別状況表／1枚で分かるもの

## 利用開始時 基本情報

利用者様氏名	生年月日・年齢	1日の過ごし方	
要介護度	自立度 (意見書+実際)	早朝	
主治医	緊急連絡先 希望搬送先		
診断名 <input type="checkbox"/> 生活機能低下の原因 <input type="checkbox"/> 主治医意見書診断名 <input type="checkbox"/> その他の疾病	利用までの経過 <input type="checkbox"/> 認定を受けた時期 <input type="checkbox"/> 入院とその原因 <input type="checkbox"/> 介護サービスの利用	午前	
本人・家族の意向 <input type="checkbox"/> どのように暮らしたいか <input type="checkbox"/> サービスへの要望	本人の人となり <input type="checkbox"/> 性格 <input type="checkbox"/> 生まれ <input type="checkbox"/> 家族歴 <input type="checkbox"/> 職業歴など		
食事・口腔 <input type="checkbox"/> 食事形態 <input type="checkbox"/> アレルギー、嗜好 <input type="checkbox"/> 使用用具 <input type="checkbox"/> 義歯、口腔ケア <input type="checkbox"/> 嚥下、トロミ	認知症 <input type="checkbox"/> 記憶 <input type="checkbox"/> 時・場所・人の見当識 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> 長谷川式 <input type="checkbox"/> 日常生活上の困りごと		
排泄 <input type="checkbox"/> 尿便意 <input type="checkbox"/> 用具 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 便秘、下剤 <input type="checkbox"/> 日中・夜間の違い	コミュニケーション <input type="checkbox"/> 視力・聴力 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 意思の伝達と理解 <input type="checkbox"/> 会話の程度		

# 生活歴・生活習慣の把握

## 生活歴

年代	生活地域	生活歴（住居や家族の変化、職業、思い出・エピソード等）
生まれ	N市	4人兄弟の次男として生まれる
小学生	N市	
中学生	N市	
高等学校	N市	高校、大学と野球部所属、7番レフト
20代	N市	昭和31年〇〇大学経済学部卒業後、〇〇自動車メーカーに就職、総務部で主に経理を担当（当時はクラブが主だった） 昭和33年24歳の時に4人兄弟と結婚 昭和34年長男誕生、昭和35年母死亡、昭和36年父死亡
30代	N市	
40代	A市	昭和54年マイホームを建てる（現金と20年ローン）
50代	A市	昭和63年長男結婚（長男夫婦随所に転居）
60代	A市	平成6年部長で退職（38年勤め永年勤続賞）、子会社に再就職し事務関連の仕事 平成11年退職後、知人の誘いで養老所に通い始める
70代	A市	平成23年（77歳）、脳梗塞発症
80代		
90代		

私がしてきた仕事や得意な事など	一日の過ごし方																																										
〇〇自動車メーカー（総務部で経理の仕事） ・大学時代野球部（7番レフト） 野球は巨人ファン ・園芸 ・新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意）	<table border="1"> <thead> <tr> <th>現在の過ごし方</th> <th>過去の過ごし方</th> <th>現在の過ごし方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4:00 起床-朝食</td> <td>4:00 起床-朝食</td> <td>4:00 起床-テレビ</td> </tr> <tr> <td>7:00 会社前にて営業店</td> <td>7:00 起床、犬の散歩</td> <td>7:00 起床-朝食</td> </tr> <tr> <td>9:00 仕事</td> <td>9:00 新聞、テレビ</td> <td>9:00 新聞、テレビ</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9:00 コーヒー</td> <td>9:00 コーヒー</td> </tr> <tr> <td></td> <td>12:00 昼食</td> <td>12:00 昼食</td> </tr> <tr> <td></td> <td>12:00 散歩(犬)</td> <td>12:00 散歩(犬)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>15:00 コーヒー</td> <td>15:00 コーヒー</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18:00 犬の散歩</td> <td>18:00 犬の散歩</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18:00 夕食-晩飯</td> <td>18:00 夕食、(晩飯)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>21:00 入浴</td> <td>21:00 入浴</td> </tr> <tr> <td></td> <td>21:00 テレビ</td> <td>21:00 テレビ</td> </tr> <tr> <td></td> <td>23:00 就寝</td> <td>23:00 就寝</td> </tr> <tr> <td></td> <td>23:00 就寝</td> <td>23:00 就寝</td> </tr> </tbody> </table>	現在の過ごし方	過去の過ごし方	現在の過ごし方	4:00 起床-朝食	4:00 起床-朝食	4:00 起床-テレビ	7:00 会社前にて営業店	7:00 起床、犬の散歩	7:00 起床-朝食	9:00 仕事	9:00 新聞、テレビ	9:00 新聞、テレビ		9:00 コーヒー	9:00 コーヒー		12:00 昼食	12:00 昼食		12:00 散歩(犬)	12:00 散歩(犬)		15:00 コーヒー	15:00 コーヒー		18:00 犬の散歩	18:00 犬の散歩		18:00 夕食-晩飯	18:00 夕食、(晩飯)		21:00 入浴	21:00 入浴		21:00 テレビ	21:00 テレビ		23:00 就寝	23:00 就寝		23:00 就寝	23:00 就寝
現在の過ごし方	過去の過ごし方	現在の過ごし方																																									
4:00 起床-朝食	4:00 起床-朝食	4:00 起床-テレビ																																									
7:00 会社前にて営業店	7:00 起床、犬の散歩	7:00 起床-朝食																																									
9:00 仕事	9:00 新聞、テレビ	9:00 新聞、テレビ																																									
	9:00 コーヒー	9:00 コーヒー																																									
	12:00 昼食	12:00 昼食																																									
	12:00 散歩(犬)	12:00 散歩(犬)																																									
	15:00 コーヒー	15:00 コーヒー																																									
	18:00 犬の散歩	18:00 犬の散歩																																									
	18:00 夕食-晩飯	18:00 夕食、(晩飯)																																									
	21:00 入浴	21:00 入浴																																									
	21:00 テレビ	21:00 テレビ																																									
	23:00 就寝	23:00 就寝																																									
	23:00 就寝	23:00 就寝																																									
私の好む話、好まない話																																											
(好きな話) ・野球の話 ・園芸の話 ・新聞などの時事の話題 ・特に政治経済の話題が得意 ・住宅ローンを通して念願の家を建てたこと (好まない話) ・人の悪口 ・芸能関係(興味が無い)																																											
その他																																											

## 生活習慣

項目	現在の状況・以前の状況など
毎日の習慣となっていること	3年前まで犬を飼っており、朝晩の散歩が日課だった 犬が死んでからは運動しなくなった
食事の習慣・嗜好	コーヒー好きで、1日に3回はコーヒーを飲んでいた 飲んでいたころは朝前によく喫茶店に行っていた
飲酒・喫煙の習慣	酒は1日1回ビール1本程度、タバコは20年前にやめた 喫煙をどうしようか迷っている
排他的習慣・トイレ様式	もともと便秘気味（2、3日に1度程度） 自宅は和式
お風呂・身だしなみ (湯の温度、お湯の量、髪型、髪をとかす)	少し熱めの湯が好き、入浴時間は短い
おしゃれ・色の好み・趣味	おしゃれにはあまり関心なし
好きな音楽・テレビ・ラジオ	音楽はあまり聴かない、ニュースや野球が好き
家事 (洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度)	妻が行ってきた 休日に買い物と一緒に行く程度
仕事 (生活の糧として、社会的役割として)	〇〇自動車メーカーで総務部（主に経理担当） 定年後は子会社で事務の仕事
興味・関心・遊び	ニュース、野球、園芸（市内の養老所、付き合っている知人も多い） 定年後は、夫婦で年1回は泊まり旅行
なishみのものや道具	赤松のマイホームであり、リビングと書斎が気に入る
得意な事/苦手な事	(得意) 園芸、新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意） (苦手) 絵をかくこと
性格・特徴・対人関係など	まじめで丁寧、どちらかといえは内向的。打ち解けるとユーモアが出る。 言いたいことが言えずにストレスをためる
信仰について	
私の健康法（例：乾布摩擦など）	なし
記念日の過ごし方 (誕生日、結婚記念日等)	誕生日にはいつも長男家族も自宅に来てお祝い 結婚記念日には夫婦で行きつけのジムへ行ってた
その他	

興味や関心があることに空をください。			
<input type="checkbox"/> 食だしなみ	<input type="checkbox"/> 友達とおしゃべり	<input type="checkbox"/> 読書	<input type="checkbox"/> 旅行・温泉
<input type="checkbox"/> おしゃれ	<input type="checkbox"/> 友達とおしゃべり	<input type="checkbox"/> 園芸	<input type="checkbox"/> 旅行・温泉
<input type="checkbox"/> 掃除・整理整頓	<input type="checkbox"/> 家族・親戚との	<input type="checkbox"/> 俳句	<input type="checkbox"/> 体操・運動
<input type="checkbox"/> 料理づくり	<input type="checkbox"/> 異性との交流	<input type="checkbox"/> 書道・習字	<input type="checkbox"/> 散歩
<input type="checkbox"/> 買い物	<input type="checkbox"/> 旅行先へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・絵手紙	<input type="checkbox"/> ゴルフ
<input type="checkbox"/> 家や庭の手入れ	<input type="checkbox"/> ボランティア	<input type="checkbox"/> パソコン・ワープロ	<input type="checkbox"/> ダンス・踊り
<input type="checkbox"/> 洗濯・洗濯物たため	<input type="checkbox"/> 地域活動 (町内会等)	<input type="checkbox"/> 音楽	<input type="checkbox"/> 野球・相撲観戦
<input type="checkbox"/> 自転車・車の運転	<input type="checkbox"/> お祭り、宗教活動	<input type="checkbox"/> 映画・観劇・演奏会	<input type="checkbox"/> 読書・新聞・雑誌
<input type="checkbox"/> 電車・バスでの外出	<input type="checkbox"/> 生涯学習	<input type="checkbox"/> お茶・お花	<input type="checkbox"/> 編み物・針仕事
<input type="checkbox"/> 孫・子供の世話	<input type="checkbox"/> 自分史・日記	<input type="checkbox"/> 歌を歌う・カラオケ	<input type="checkbox"/> 雑仕事・園芸
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 歴史	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く 楽団演奏	<input type="checkbox"/> 資金を貯う仕事

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# アンケートについて（相談）

- ①ケアマネジャーはケアプランを作る際、あなたの状況や要望について話を聞いてくれますか？  
1. よく聞いてくれる 2. まあまあ聞いてくれる 3. あまり聞いてくれない 4. 全く聞いてくれない
- ②サービスを選択する際に、複数の選択肢を示し、それぞれの特徴について説明はありましたか？  
1. 十分にあった 2. まあまああった 3. 少々不足 4. なかった
- ③ケアプランの説明は分かりやすいですか？  
1. 大変分かりやすい 2. まあまあ分かりやすい 3. 少し分かりづらい 4. 分かりづらい
- ④ケアプランの内容について満足していますか？  
1. 大変満足している 2. まあまあ満足している 3. 少々不満 4. 不満
- ⑤サービスについて満足していますか？  
1. 大変満足している 2. まあまあ満足している 3. 少々不満 4. 不満
- ⑥ケアマネジャーに要望などを気軽に言うことができますか？  
1. 大変気軽に言える 2. まあまあ気軽に言える 3. あまり言えない 4. 全く言えない
- ⑦ケアマネジャーは要望に対してきちんと対応してくれますか？  
1. きちんと対応してくれる 2. まあまあ対応してくれる  
3. あまりきちんとは対応してくれない 4. 全く対応してくれない
- ⑧ケアマネジャーはいつも礼儀正しく丁寧に対応していますか？  
1. 大変礼儀正しい 2. まあまあ礼儀正しい 3. あまり礼儀正しくない 4. 礼儀正しくない
- ⑨その他、事業所や担当ケアマネジャーに対するご意見・ご要望など自由にお書き下さい。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 本日の内容

## ■管理職養成ベーシック2024

1対1に強くなる！個別面談（職員を知る）

- ・ 前回の振り返り +  $\alpha$
- ・ 人の成長と育成
- ・ 職員の個性の把握
- ・ 自己理解と自己開示
- ・ 自己紹介シートと進め方
- ・ 面談の目的とルール
- ・ 職員を知る面談
- ・ 職員のニーズとは
- ・ 人の特性を見るために

# 人の成長と育成

**1. 弱みの克服**

**2. 強みの発揮・貢献＋弱みのカバー**

**3. 助けを求める**

**※職員育成＋上司自身の成長に**

# 職員の個性の把握

平成27年11月1日現在

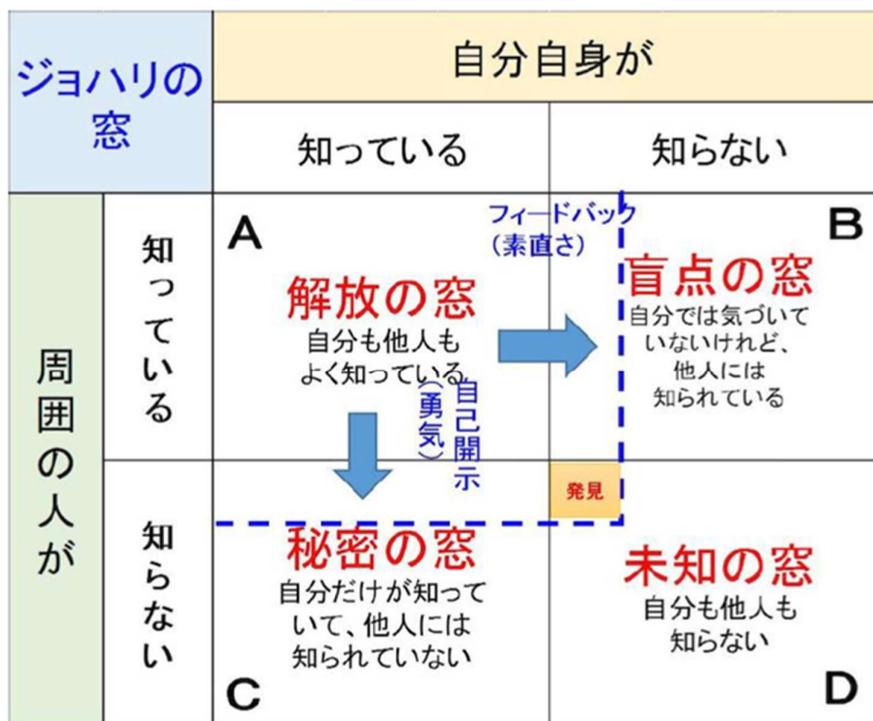
小規模多機能〇〇

	役職	常勤換算	氏名	資格	条件	経験・備考
管理	管	常	1.0	〇〇〇〇	介・実・管	特養8年、老健3年
	副・CM	常	1.0	△△△△	介・CM・実・計・管	通所5年、居宅6年
	CM	パ	0.8	□□□□	介・CM	訪問6年
看護	正看	常	1.0	〇〇〇〇	看・CM	病院10年、老健2年
	准看	パ	0.6	△△△△	准看	クリニック5年
介護	主任	常	1.0	〇〇〇〇	介・実	夜
	副主任	常	1.0	△△△△	介	夜
	副主任	常	1.0	□□□□	初	夜
	—	常	1.0	〇〇〇〇	初	夜
	—	常	1.0	△△△△	初	夜
	—	常	1.0	□□□□	—	夜
	—	パ	0.8	〇〇〇〇	介	早遅夜
	—	パ	0.8	△△△△	初	早
	—	パ	0.6	□□□□	—	9-16 土日×
	—	パ	0.6	〇〇〇〇	—	9-15 土日×
			現状	適正值	差異	特記
職員常勤換算			13.2	12.1	1.1	この表に、将来的には段位とかキャリアパスの内容も入る
介護職常勤換算			8.8	8.5	0.3	
夜勤可能人数			6.8	6.0	0.8	

25

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 自己理解・自己開示の重要性



26

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 自己紹介シート

## 自己紹介シート（記入日 ）

◎お互いのことを知ることがチームワークの向上や、個別ケアの推進につながります。  
 ◎それぞれに書いて頂き、発表してもらいます。差し支えない範囲でお書きください。  
 ◎回収させて頂き、ファイリングして職員同士見ることができるようになります。

	記入欄	記入例 ※一応書いておきますが、 とらわれないで考えて下さい
お名前		日本 太郎
所属・職種・役職等		デイ〇〇、介護職、リーダー
資格・職歴など		◎介護福祉士、ヘルパー2級、簿記3級、など（何でもどうぞ） ◎特養で3年、デイサービスで2年、在宅のヘルパーとして2年働きました。 ◎主婦として育児と家事に専念してきました。 ◎営業の仕事を15年してきました。
今の仕事（介護） などを始めたきっかけ		◎祖父の認知症がきっかけで興味を持った ◎友達が介護職をしていた
今の仕事（介護） などを行う上で 大事にしていること		◎利用者との会話 ◎相手の立場に立つこと

# 自己紹介シート

強み （診断結果）		◎好奇心、◎スピリチュアリティ（信念）、◎創造性、◎向学心、◎忍耐力
長所・趣味・特技		◎何に対しても一生懸命。 ◎学生時代はバレー部でキャプテンをしていました。 ◎旅行が趣味で全国を旅してきました。
短所・苦手なこと		◎整理整頓ができないことです。 ◎嫌なことを後回しにしてしまいます。 ◎カラオケは苦手です
一言アピール （何でもどうぞ!）		◎出身は北海道です ◎息子が3歳でかわいさかりです。 ◎一生懸命にがんばります!

ありがとうございました!!

# 強み発見テスト

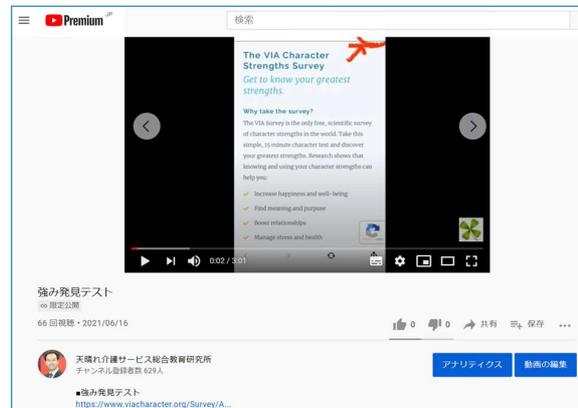
➤無料版のものあり（有料版だと@500円程度で詳細なレポートあり）

➤基本は英語版のため、  
使い方動画も作成した

➤強みは弱みにもなり、  
弱みは強みにもなるため  
一概には言えないが…

➤榊原は…

好奇心、スピリチュアリティ（信念）、創造性、向学心、忍耐力  
審美眼、熱意、愛情



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

29

# 強み発見テスト

・強み発見テストは以下のURLから受けることができます。

<https://www.viacharacter.org/Survey/Account/Register?fbclid=IwAR3ilU4ZlkAsJxKb2ilabSSZXwgEen9MudBd6Jr3EQ5bEeJz6D09jmCOruU>



・テストでは、最後に皆さんの強みが示されます。

5位まで出ますので、メモなどをしておくとよいです

（レポートは有料のため、スクリーンショットかメモで十分です）

・強み発見テストの受け方については、  
以下の動画を参考にしてください。

<https://www.youtube.com/watch?v=70WTyaY1pg8>



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

30

# 自己紹介シート

■気付いたことはありますか？

■事業所で行おうとすると、  
どんなふうに行いますか？何を準備しますか？

# 自己紹介シート：手順・作戦は？

- ・見本を示す
- ・趣旨や目的、進め方、使い方について説明する  
※管理職研修でやってとてもよかったので・・・など  
きっかけ、今回行う理由なども話すと導入しやすい
- ・出てきそうな疑問、反論は想定しておく  
※苦しみそうなところこそ、想定して準備しておく
- ・グループ数、時間配分など決めておく
- ・役職者には、事前に説明しておく
- ・他部署の管理者にも応援を頼む
- ・発表の都度、拍手を入れる、なども有効
- ・終わってから、どんな意味があったか意見交換・共有する  
例) 意外な一面を知ることができた  
背景を知ることができた  
共通の趣味などが分かって距離が縮まったように思う

# 面談の目的とルール（社内）

## ■目的

- 日頃感じていることを上司部下間で共有すること
- 現場の課題についても上司部下間で共有すること
- これらは普段の会話では言えないこともある。

また会議の場でも共有しづらいこともある

※職員1人1人の個別目標の達成（成長）のための場でもある

## ■ルール

- 1人につき、毎月、15分～20分行います
- 面談内容は、〇〇等と共有させていただきますが、伏せて欲しい内容はNGとお伝えください

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

33

# 知る面談の例

- ・ 介護の経験年数と内容、〇〇での経験年数、職歴（差し支えない範囲）等
- ・ 介護の仕事をしようと思ったきっかけ、理由
- ・ （介護職向け）仕事をする上で、特に気を付けていることは何ですか？  
→何かそう思うようになったきっかけなどありますか？
- ・ （リーダー向け）普段、気を付けて見ていることは何ですか？  
→何かそう思うようになったきっかけなどありますか？  
どんなリーダーでありたいと思いますか？／どんな現場がよいと思いますか？
- ・ 〇〇のサービスの「いいところ」「課題」は？  
（サービス面：接遇・ケア・レクなど、○・△・×で評価してもらう等）
- ・ 〇〇の職場としての「いいところ」「課題」は？
- ・ こうしたらいいなあ、と思っていること
- ・ 仕事をしていてしんどいこと、悩み／楽しいこと（できたらプライベートも）
- ・ 頑張っていること、課題は？
- ・ 強み発見テストの結果は？

※基本情報も重要（年代、資格、経験、通勤、家族、体調、その他）

※家族や病気のことなどは、本人の様子等を見て聞く（聞かない場合も多い）

※オウム返し（確認）＋共感・承認＋お礼＋質問、のパターン

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

34

## 職員のニーズとは？

- ・ 生活の安定（収入）
  - ・ 適切な評価と承認
  - ・ 成長、スキルアップ（昇進含む）
  - ・ 仕事のやりがい（理念と実践）
  - ・ 職場の楽しさ（仕事以外のつながり含む）
  - ・ 良好な人間関係（上司、同僚）
  - ・ プライベート、家族
  - ・ 働きやすさ（休憩、休日（有休、希望休））、安全
- 
- ・ 以上を把握し、改善する体制や仕組み
  - ・ 以上についての納得いく説明、意見交換

## 人の特性を見るために

1. 自己紹介&カードプレゼント
2. 自己紹介シート（チャットワークアプリでも可能）
3. 知る面談
4. 強み発見テスト
5. スtrenグスファインダー
6. 才能の原型 発見チェックシート
7. 利き脳診断
8. コミュニケーションタイプ（ソーシャルスタイル理論）
9. 行動スタイルチェックシート
10. ビリーフテスト
11. ファイブ・ボックス

※複数の内容を総合して見る。普段から活用する。

# 本日の内容

## ■管理職養成ベーシック2024

1対1に強くなる！個別面談（職員を知る）

- ・前回の振り返り +  $\alpha$
- ・人の成長と育成
- ・職員の個性の把握
- ・自己理解と自己開示
- ・自己紹介シートと進め方
- ・面談の目的とルール
- ・職員を知る面談
- ・職員のニーズとは
- ・人の特性を見るために

# 管理職養成ベーシック2024

## ■毎月1回90分+Q&A（セミナー&後日動画）

1. 管理職の仕事とは～心構えと身につけるべきスキル～
2. 業務の全体像とその管理～何を見て、何を管理するのか？～
3. 「ルール」と「コミュニケーション」でチームを再点検！
4. 「業務の標準化」と信頼性と確実性の高い「教え方の技術」
5. 1対1に強くなる！個別面談（職員を知る）
6. 1対1に強くなる！個別面談（定例面談：メンテナンス編）
7. 1対1に強くなる！個別面談（定例面談：育成・指導編）
8. チームで成長する！「会議」「研修」「情報共有」の具体策
9. 「業務改善」の具体策～作戦と手順、反対意見に立ち向かう～
10. 通常業務を制する！タイムマネジメント
11. 「目標設定・計画立案」と「目標絶対達成」の考え方と技術
12. まとめ ～1年を振り返って～

# 管理職養成ベーシック 年間受講

■特典動画21本!!! 1年間：●万円相当

- ・パワハラにならない指導の具体策
- ・業務の個別化、ケアマネジメント
- ・リスクマネジメントの基礎
- ・虐待防止の基礎
- ・身体拘束防止の基礎
- ・クレーム対応の基礎
- ・新人研修の方法
- ・法令遵守、運営指導の基礎
- ・労務管理の基礎
- ・稼働率向上の基礎
- ・ACGs「事業所運営編7本」  
環境／接遇／生活の安定と安全／楽しみ・喜び／家族・地域  
事業所の維持／チームワーク
- ・ビジネススキル3本（ロジカル&クリティカルシンキング  
アイデア創出・問題解決）
- ・「7つの習慣」勉強会動画

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

39

# 生産性向上&業務改善

■毎月1回90分+Q&A（1年間：セミナー&後日動画）

1. 生産性向上について～全体像を把握して抵抗感を減らす～
2. 生産性向上計画の進め方～業務改善の内容と具体的方法～
3. ①職場環境の整備～5S活動について～
4. ②業務の明確化と役割分担  
～業務全体の流れ、役割分担、テクノロジーの活用～
5. ③手順書の作成～業務の標準化、属人的にしない具体策～
6. 前半を終えて～Q&A、意見交換～
7. ④記録・報告様式の工夫～記録の書き方、タブレット活用～
8. ⑤情報共有の工夫～ノートや朝礼、インカムなどの活用～
9. ⑥OJTの仕組みづくり～教える内容と教え方の技術～
10. ⑦理念・行動指針の徹底～判断基準がわかるようになる～
11. 改めて生産性向上計画の全体像と進め方
12. 全体を終えて～Q&A、意見交換～

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40

# CM・相談員「質の向上」&「省力化」

■毎月1回90分+Q&A ※セミナー&後日動画

1. ケアマネジメントを学び直す必要性について  
介護報酬改定内容、自立支援、尊厳の保持を中心に
2. 課題分析（アセスメント）項目の解説
3. 生活歴・生活習慣の把握と活用／ニーズ抽出と目標設定
4. ケアプラン立案／課題整理総括表
5. サービス担当者会議／モニタリング／支援経過
6. 運営指導とケアプラン点検の基本
7. 運営指導対策その1（運営基準編）
8. 運営指導対策その2（算定基準編）
9. 運営指導対策その3（居宅サービスの活用編）
10. 運営指導対策その4（必要書類整備が標準となる仕組み）
11. 居宅介護支援事業所の管理運営 その1
12. 居宅介護支援事業所の管理運営 その2

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

41

# 専門職の必須科目！ 「コミュニケーション&面談スキル」

進さん担当 「面談スキル」	工藤さん担当 「コミュニケーションスキル」
5月①客観視するスキル	6月①ネガティブな感情に 振り回されない思考法
7月②正しく聴くスキル	8月②人の心が読めるようになる 【聞き方】の鍛え方
9月③本質を問うスキル	10月③工藤ゆみの 認知症ケアの視点
11月④現実を見せるスキル	12月④リーダー・管理職を 選ぶ視点、育てる視点
1月⑤行動を変えるスキル	2月⑤スタッフの成長を促す 質問力

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

42

# 継続的な学習の重要性！

## ■成長のために

- ・ **ギャップ**を埋める & **強み**を活かす
- ・ **時間とエネルギー**をかけた分だけ成長する
- ・ **よい情報を浴び続ける**、そういう**環境**に身を置く
- ・ **成長は螺旋階段**、その時々で**受け取るものも違う**
- ・ **ミラーニューロン効果**（思考・行動に影響、**時間差で効果!**）、**感度**が高まる
- ・ **知れば知るほど分からないこと**が増える、**知りたいこと**が増える
- ・ **学びが理想**をつくり、**理想が学び**を生む

## ■メンテナンスのために

- ・ いつも良い状態を保てるとは限らない……。
- ・ **定期的に軌道修正**させてくれる、**人・環境の存在**が必要

## ■自分自身、そしてチームワーク

- ・ **シャンパンタワー**：自分が満ち足りて、人を満たすことができる
- ・ **研修はチームで参加**、普段は話さないことも話す、施設を越えた連携

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

43

# 継続的な学習の機会を持つために



影響力・インパクト



回数・頻度



**習慣化 = インパクト × 回数**

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

44

# 介護現場をよくするライブラリー



介護現場をよくするライブラリー



ホーム



セミナー



お気に入り



閲覧履歴

会員ログイン

キーワードで探す



経営から現場まで！介護と介護事業を守り、よくする「教育インフラ」リーダーズ・プログラム

初めての方へ



2週間体験利用受付中!

詳しくはこちら >

お知らせ

お知らせ一覧 >



セミナー

【おススメ！セミナー動画】介護現場をよくする21のテーマ！

ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」

【おススメ！セミナー動画】のご案内です。介護現場をよくする21のテーマ！ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」～事業・サービスの継続・発展のために～https://appare-kaigo...

セミナー案内

セミナーをもっと見る >



4月16日 (火)

14:00~16:00

管理職養成2024

管理職 リーダー 本部 管理者



4月17日 (水)

14:00~15:30

介護事業の教育インフラ！リーダーズ・プログラム 会員限定グループコンサルティ...

会員限定 リーダーズ・プログラム

日々更新中！公式サイト・SNS



公式サイト



ブログ



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

45

## 介護と介護事業を守り、よくする！

# 「事業経営の方程式」

●組織図●基準・マニュアル●PDCA●コミュニケーション  
事業経営の仕組み化パッケージ！

# 「教育インフラ」

●研修●動画●グループコンサルティング  
基礎の知識・情報から行動・成果を導く教育のベース！

## リーダーズ・プログラム2024

# ぜひご覧ください！

天晴れ介護サービス公式LINEに登録して  
「お得情報」と「特典動画」「限定セミナー」を  
手に入れる！

特典動画は「経営から現場まで！  
介護事業の持続的な成功を実現する3つの取り組み」！

天晴れ介護サービスYouTubeチャンネルに  
登録して「無料動画」で楽しく学習する！

200本近くの動画+約100本のショート動画！  
気軽に学ぶには最適です！

facebookグループ  
介護と介護事業を守り、よくする！  
1000人の仲間たち\ (^ ^ ) /  
に参加して、報酬改定速報セミナーを見る！

毎朝5:55のLIVEにも参加できます！  
朝活、おススメです (^ ^ ) ！

天晴れ介護サービス公式メルマガに登録して  
「最新情報」と「特典動画」を手に入れる！

毎週4,000字の情報+特典動画！  
特典動画は…これから用意しますm(\_\_)m



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

47

## 管理職養成ベーシック

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

48