

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

■通常業務を制する！タイムマネジメント

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 10:00～11:30

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**リアルタイムに応答**

■第2部 11:30～12:00

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！「事業経営&教育インフラ」リーダーズ・プログラム（年会費制）主催
- ◎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GE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
人を大切にす経営「10」の極意

日経出版

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

通常業務を制する！タイムマネジメント

- ・ 前回の振り返り + α
- ・ リーダーの仕事を書き出す
- ・ 月次での業務管理
- ・ 月単位、週単位、日単位
- ・ 生産性向上、効率的な仕事の工夫
- ・ 優先順位のマトリクス
- ・ 仕事の任せ方
- ・ 任せ方ワークシート
- ・ 仕事のQCDRとは
- ・ ●●係を作る
- ・ 日誌、月報

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

前回の内容

■管理職養成ベーシック2024

「業務改善」の具体策

～作戦と手順、反対意見に立ち向かう～

- ・ 前回の振り返り+ α
- ・ 業務改善とは
- ・ 業務表について
- ・ 業務改善の手順
- ・ 現状把握&評価の重要性
- ・ 提案の仕方
- ・ 業務改善計画を作る
- ・ 反対意見への対応10選！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

業務改善について

■業務が忙しくて利用者に関われない？

→業務とは何か？業務の定義とは？

■業務改善という言葉は広い

→業務内容の標準化、効率化、うまい人のやり方のヒアリング

→やるべきこと、やりたいことの整理、頻度、優先順位

→やるべきこと、やりたいことと時間（人）との組み合わせ

（必要に応じてシフトの調整、時間帯の変更など）

→そもそもの業務の方向性（自立支援、家庭的など）

業務表に落とし込んでみる

■地域密着特案【定員29名】 1日勤務専従（早勤2名、遅勤2名、日勤5名 計9名、入浴なしの場合早勤2名、遅勤2名、日勤4名 計8名にて展開対応） RZ.12.23作

◎入浴29名（月：10名 火：10名 水：9名 木：10名 金：10名 土：9名 日：予備日 午前6～7名 午後4～5名程度ずつ）

◎食事一部介助以上の名、掃除一部介助以上の名

時間	管理室 定員2名 8:30 17:30	看護職員 （看護士長） 定員2名 8:30 17:30	介護職員 （介護士長） 定員2名 8:30 17:30	生活相談員 定員2名 8:30 17:30	介護職員 （生活相談員） 定員5名 7:00 18:00	介護職員 （生活相談員） 定員5名 7:00 18:00	介護職員 （生活相談員） 定員5名 9:30 18:30	介護職員 （生活相談員） 定員5名 9:30 18:30	介護職員 （生活相談員） 定員5名 9:30 18:30	介護職員 （生活相談員） 定員5名 9:30 18:30	介護職員 （生活相談員） 定員5名 9:30 18:30	管理栄養士 定員1名 8:30 17:30
5:00												
6:00												
7:00					申し送り・交 渉事務	申し送り・交 渉事務						
8:00					記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア						
9:00	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング	ミーティング
10:00		バイタル測定 ・血糖・血 圧	バイタル測定 ・入浴介助 ・食事介助 ・血圧測定	ケアマネ業務	生活相談員 業務	バイタル測 定・入浴介助	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	管理栄養士 業務
11:00		入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	ケアマネ業務	生活相談員 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	管理栄養士 業務
12:00		記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	管理栄養士 業務
13:00	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	管理栄養士 業務
14:00		バイタル測定 ・血糖・血 圧	バイタル測定 ・入浴介助 ・食事介助 ・血圧測定	ケアマネ業務	生活相談員 業務	バイタル測 定・入浴介助	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	管理栄養士 業務
15:00		入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	ケアマネ業務	生活相談員 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	入浴介助 ・生活相談 業務	管理栄養士 業務
16:00		記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	管理栄養士 業務
17:00	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	記録・ルー チング	管理栄養士 業務
18:00		記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	記録・検査・ 食事介助・口 ケア	管理栄養士 業務
19:00												
20:00												
21:00												
22:00												
23:00												
0:00												
1:00												
2:00												
3:00												
4:00												

■特記事項

* 介護職員日勤者（9時30分～17時30分）不在時は介護支援専門員・生活相談員・管理栄養士間で調整し、午前、午後の半日ずつ介護業務に従事する。

業務改善～現場を変える！～

- ・ 経営と現場が一体となって取り組む
- ・ やりたいこととやるべきこと
- ・ テーマ設定
- ・ 現状把握（ヒアリング、アンケート、データなど）
- ・ 目標設定（具体的な目標・期限の設定、目的・背景も重要）
- ・ 改善に向けた作戦（手順、仕込み、上の承認、下の協力）
- ・ 意見交換
- ・ 粘り強く実施
- ・ 反対意見への対応

業務改善提案

1. 現状を伝える（情報として）
2. 理想像（本来あるべき姿）
3. 自分の考え（現実的に…、周りとは違う意見でもよい）
4. 具体的な解決方法の提案

業務改善計画を作る

■業務改善計画ワークシート

事業所名	
役職・氏名	
直属上司	
テーマ	
選定理由	
現状	
目標	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

17

反対意見への対応、10選！

1. 現状の共有、問題の共有、目的・目標の共有
→資料として文書化、ホワイトボードも有効、全体像を見せる
 2. 人対人ではなく、共通の課題に向き合うイメージにする
 3. 感情的にならない、即否定しない
 4. 反対意見の背景を知る（その職員の経験等）
 5. 共通点を確認する（ここまでは同じなんですよ？）
 6. 現状とそれが続くことの弊害（事実、数値化、時間軸等）
 7. よくなることとともに、負荷や懸念についても議論
 8. 実施体制や進め方に反対の場合もある
 9. 会議、面談、雑談のハイブリッドで
 10. 段階を経る、適切に時間をかける、再検討のタイミングも
- ※根気よく、繰り返し意見交換／インパクト×回数！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

18

本日の内容

通常業務を制する！タイムマネジメント

- ・ 前回の振り返り + α
- ・ リーダーの仕事を書き出す
- ・ 月次での業務管理
- ・ 月単位、週単位、日単位
- ・ 生産性向上、効率的な仕事の工夫
- ・ 優先順位のマトリクス
- ・ 仕事の任せ方
- ・ 任せ方ワークシート
- ・ 仕事のQCDRとは
- ・ ●●係を作る
- ・ 日誌、月報

リーダーの仕事を書き出す ※これからやりたいと思っていることも

リーダーの仕事	●●●

リーダーの仕事を書き出す

※これからやりたいと思っていることも

リーダーの仕事	●●●

通常業務を管理する

■月例業務

上旬(1~10日)	中旬(11日~20日)	下旬(21日~月末)
来月分希望休用紙用意(10日)	来月分希望休とりまとめ(15日)	来月分勤務表配布(23日)
前月勤務表締め、出勤簿照合	来月分勤務表作成(20日)	来月分人員基準適合確認(22日)
前月分人員基準適合確認	前月分アセスメント確認	提供票確認
前月分勤務表実績提出、ファイリング	前月分ケアプラン確認	来月分月間利用予定表作成・提出
管理者通常業務シート提出	前月分モニタリング確認	利用実績まとめ
事業所改善計画提出	前月分支援経過確認	ケアマネ向け報告書作成
前月分事故報告書まとめ作成、提出	前月分個人記録確認	会議実施、議事録作成
前月分月間利用実績作成・提出・ファイリング	前月分運行日誌確認	
ケアマネへ実績・報告書提出	前月分業務日誌確認	
実績入力・伝送・ファイリング	前月分契約書類等確認	
食費等計算・請求書作成・お便り作成	請求書、お便り送付・ファイリング	
	設備・備品チェック	
	会議議題集め、配布	

通常業務を管理する

■年間業務

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
新人歓迎会		個人面談		夏祭り	個人面談	地域運動会参加		個人面談			個人面談
		防災訓練(地震)			防災訓練(夜間)			防災訓練(火災)			花見
					地域防災訓練参加			お正月用意			送別会
								年賀状作成			

リーダーの仕事とは？

1. リーダーの仕事を書き出す
2. 右側にそれをなくすための仕事を書き出す

3. 右側に書いた仕事が本当のリーダーの仕事

月次での業務管理

管理者 月次業務チェックリスト (案)

■業績管理			
<input type="checkbox"/>	1	稼働率、売上の把握、今後の見込み	
<input type="checkbox"/>	2	SNSなどの広報活動	
<input type="checkbox"/>	3	問い合わせ、見学対応	
■勤務表関連			
<input type="checkbox"/>	1	勤務表作成	人員基準、加算の確認、希望休、公休・有給休暇等
<input type="checkbox"/>	2	勤務表実績確認、本部提出	人員基準、加算の確認、希望休、公休・有給休暇等
<input type="checkbox"/>	3	来月の予定確認	先を読んでシフトを作成すること
<input type="checkbox"/>			
■記録等の確認			
<input type="checkbox"/>	1	新規利用者の契約書等	
<input type="checkbox"/>	2	新規・更新者のアセスメント	
<input type="checkbox"/>	3	新規・更新者のケアプラン	
<input type="checkbox"/>	4	新規・更新者のサービス担当者会議	
<input type="checkbox"/>	5	モニタリング・報告書	
<input type="checkbox"/>	6	個人記録	
<input type="checkbox"/>	7	各種加算関連記録	
<input type="checkbox"/>	8	各種委員会記録	
<input type="checkbox"/>	9	技能実習関連記録	
<input type="checkbox"/>			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

25

月次での業務管理

■サービスの質の維持・向上／人材育成			
<input type="checkbox"/>	1	各部署で行う定例会議の運営	議事録、周知徹底
<input type="checkbox"/>	2	法人レベルの会議への参画	意見を持ち主体的に参加
<input type="checkbox"/>	3	利用者カンファレンス	定例＋随時
<input type="checkbox"/>	4	個別面談	月1回（15分程度）が望ましい
<input type="checkbox"/>	5	苦情報告まとめ	本部とも共有、必要時行政に報告
<input type="checkbox"/>	6	事故報告まとめ	本部とも共有、必要時行政に報告
<input type="checkbox"/>	7	研修の実施	外部研修含む
<input type="checkbox"/>	8	リーダー・主任等の業務管理	
<input type="checkbox"/>	9	新入職員OJT等	
<input type="checkbox"/>	10	ハラスメント等の有無の把握	
<input type="checkbox"/>			
■請求関連			
<input type="checkbox"/>	1	実績の確認と入力、伝送、ファイリング	
<input type="checkbox"/>	2	食費等実費分計算、請求書作成	
<input type="checkbox"/>	3	未収金の確認と対応	本部への報告基準
<input type="checkbox"/>			
■家族関連			
<input type="checkbox"/>	1	お便り、報告書	
<input type="checkbox"/>	2	随時連絡	
<input type="checkbox"/>	3	(必要時) 面談、アンケートの実施	
<input type="checkbox"/>			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

26

月次での業務管理

■医療機関、ケアマネジャー関連			
<input type="checkbox"/>	1	広報活動	
<input type="checkbox"/>	2	必要な報告	
<input type="checkbox"/>	3	入院されている方について連絡調整	
<input type="checkbox"/>			
■各種手続き			
<input type="checkbox"/>	1	要介護認定更新	必要時区分変更も
<input type="checkbox"/>	2	生活保護担当課との連携	
<input type="checkbox"/>	3	利用終了時の手続き	
<input type="checkbox"/>	4	各種変更手続き	本部で実施か？
<input type="checkbox"/>	5	小口現金管理	
<input type="checkbox"/>			
■その他 年間予定など			
<input type="checkbox"/>	1	人事考課、面談	
<input type="checkbox"/>	2	防災訓練	
<input type="checkbox"/>	3	お祭り等のイベント	
<input type="checkbox"/>	4	地域行事への参加	
<input type="checkbox"/>	5	研修計画	
<input type="checkbox"/>	6	家族会、運営推進会議、運営懇談会等	
<input type="checkbox"/>	7	備品などの管理	故障の確認、安全点検含む
<input type="checkbox"/>	8	外部評価	
<input type="checkbox"/>	9	実習生、ボランティア受け入れ	
<input type="checkbox"/>	10	公用車関連（タイヤ交換等）	
<input type="checkbox"/>			

月次での業務管理

■1カ月を振り返って	
良かったこと、頑張ったこと	
辛かったこと、しんどかったこと	
学んだこと、感謝していること	
困っていること、分からないこと	
■直属上司より	

通常業務管理表（ケアマネ）

通常業務管理表（ 年 月）

	利用者氏名	要介護度	加算	利用票作成	モニタリング			利用票印	支援経過	提供票作成
					予定	実施	記録			
1	〇〇△△	3	初回入院時	✓	4/21	4/21	✓	✓	✓	✓
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

通常業務管理表（ケアマネ）

要介護認定更新業務管理表（ 年 月）

利用者氏名	利用者氏名	利用者氏名	利用者氏名
<input type="checkbox"/> 家族連絡	<input type="checkbox"/> 家族連絡	<input type="checkbox"/> 家族連絡	<input type="checkbox"/> 家族連絡
<input type="checkbox"/> 保険証受取	<input type="checkbox"/> 保険証受取	<input type="checkbox"/> 保険証受取	<input type="checkbox"/> 保険証受取
<input type="checkbox"/> 市役所申請	<input type="checkbox"/> 市役所申請	<input type="checkbox"/> 市役所申請	<input type="checkbox"/> 市役所申請
<input type="checkbox"/> 調査日程相談	<input type="checkbox"/> 調査日程相談	<input type="checkbox"/> 調査日程相談	<input type="checkbox"/> 調査日程相談
<input type="checkbox"/> 調査準備	<input type="checkbox"/> 調査準備	<input type="checkbox"/> 調査準備	<input type="checkbox"/> 調査準備
<input type="checkbox"/> 調査	<input type="checkbox"/> 調査	<input type="checkbox"/> 調査	<input type="checkbox"/> 調査
<input type="checkbox"/> 再アセスメント	<input type="checkbox"/> 再アセスメント	<input type="checkbox"/> 再アセスメント	<input type="checkbox"/> 再アセスメント
<input type="checkbox"/> 資料提供同意書	<input type="checkbox"/> 資料提供同意書	<input type="checkbox"/> 資料提供同意書	<input type="checkbox"/> 資料提供同意書
<input type="checkbox"/> (予防基本チェックリスト)	<input type="checkbox"/> (予防基本チェックリスト)	<input type="checkbox"/> (予防基本チェックリスト)	<input type="checkbox"/> (予防基本チェックリスト)
<input type="checkbox"/> 調査票記入	<input type="checkbox"/> 調査票記入	<input type="checkbox"/> 調査票記入	<input type="checkbox"/> 調査票記入
<input type="checkbox"/> 調査票コピー	<input type="checkbox"/> 調査票コピー	<input type="checkbox"/> 調査票コピー	<input type="checkbox"/> 調査票コピー
<input type="checkbox"/> 請求書記入	<input type="checkbox"/> 請求書記入	<input type="checkbox"/> 請求書記入	<input type="checkbox"/> 請求書記入
<input type="checkbox"/> 市役所提出	<input type="checkbox"/> 市役所提出	<input type="checkbox"/> 市役所提出	<input type="checkbox"/> 市役所提出

毎週のタイムスケジュール

月	火	水	木	金	土	日
0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

より良い職場・サービスのために今日からできること（業務改善の手引き） （介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン）

① 職場環境の整備



② 業務の明確化と役割分担 (1) 業務全体の流れを再構築



② 業務の明確化と役割分担 (2) テクノロジーの活用



③ 手順書の作成



④ 記録・報告様式の工夫



⑤ 情報共有の工夫



⑥ OJTの仕組みづくり



⑦ 理念・行動指針の徹底



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

時間外労働削減の対策例

- ・ 人件費について時間外の部分を別に出して把握する
- ・ 目的を明確にし、周知する（サービス残業NG）
- ・ 申請を徹底する（申請期限を午前中にする法人も）
- ・ ノー残業デイを作る（一斉でなく、個人ごとという法人も）
- ・ 1カ月変形労働時間制
- ・ 数値目標を決めて取り組む
- ・ 業務効率化（記録の☑、定型文、その場で実施、フォーマット、マニュアル化）
- ・ 業務のルール化（いちいち迷わないように）
- ・ 整理整頓、複数担当制
- ・ 集中タイムの設定（電話対応、来客対応の職員を決めて、他の人は集中！）
- ・ 会議の見直し（内容、時間、頻度、参加者、資料、オンライン化）
- ・ 業務の記録、業務の洗い出し、人に任せる
- ・ 音声入力等のICTの活用
- ・ 職員間の共通認識、コミュニケーションの促進→生産性向上へ
- ・ 個人個人の得手不得手をお互いに知る
- ・ 感情コントロールを学ぶ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

33

時間管理のマトリクス



完訳「7つの習慣」P200

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

34

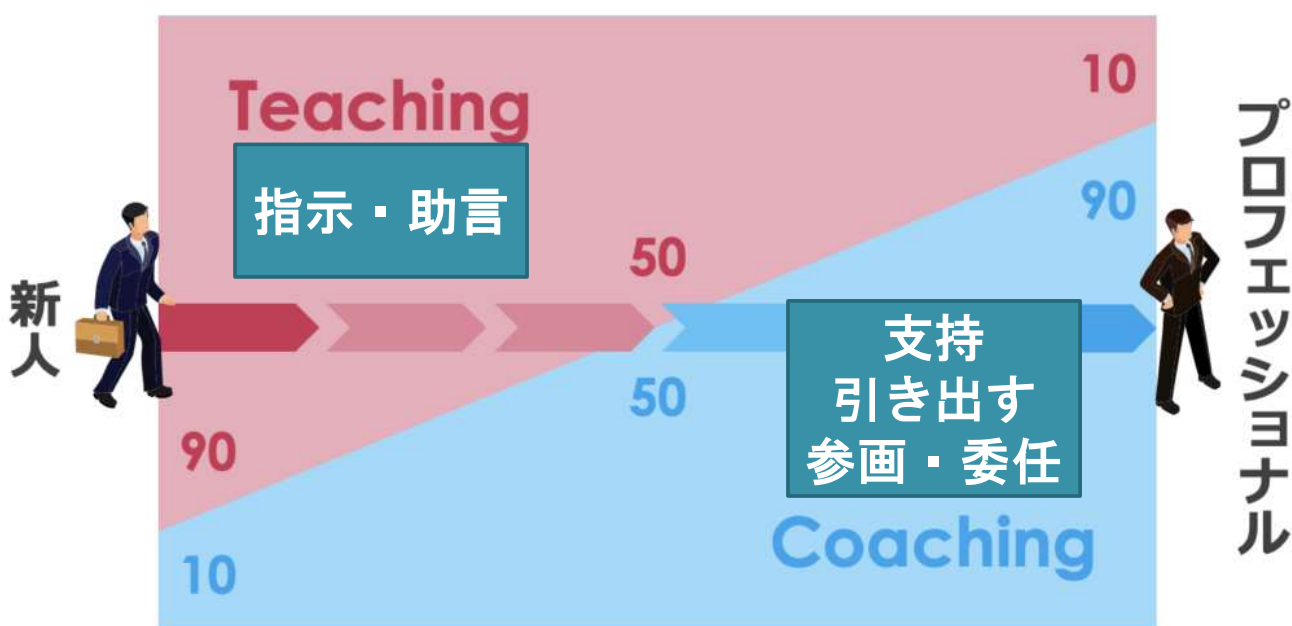
任せ方①（任せる前）

1. 任せる仕事を決める
2. 適任者を探す（強み、希望等を勘案）
3. 任せ方を検討する（能力、やる気等を勘案）
4. 目的の明確化（この仕事はなぜ重要か？
なぜあなたに任せるか？成長についても）
5. 目標の明確化（求める成果について具体的に）
6. 守るべきルール、ガイドライン、基準の明示
7. 使える資源（人、お金、組織など）の明示
8. 異論・反論・不安の除去
9. 予測されるトラブルへのアドバイス
（致命傷になるものかどうかの区別）
10. 説明責任（報連相の内容とタイミング）
11. 結果責任（責任を伴う仕事だから成長する）
12. 権限移譲（職務権限規程に基づいて）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

35

教え方①（基本）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

36

任せ方②（任せた後）

1. スタートを見届ける
2. 正しい方向へ進んでいるか確認する
3. 経過報告を受ける
4. 途中の結果について検証する
5. 目配り・気配り（異論や不安が出てくることもある）
6. 評価する

任せ方③

■仕事を振る ⇒ 仕事

■仕事を任せる ⇒ 仕事 + 権限 + 責任

■NGの任せ方 ⇒ 仕事 + 責任

任せ方ワークシート

仕事の任せ方ワークシート（氏名： _____）

■仕事を任せる前
1. 任せる仕事を決める
2. 適任者を探す（強み、希望等を勘案）
3. 任せ方を検討する（能力、やる気等を勘案）
4. 目的の明確化（この仕事はなぜ重要か？なぜあなたに任せるか？成長についても）
5. 目標の明確化（求める成果について具体的に）
6. 守るべきルール、ガイドライン、基準の明示

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

39

任せ方ワークシート

7. 使える資源（人、お金、組織など）の明示
8. 異論・反論・不安の除去
9. 予測されるトラブルへのアドバイス（致命傷になるものかどうかの区別）
10. 説明責任（報連相の内容とタイミング）
11. 結果責任（責任を伴う仕事だから成長する）
12. 権限移譲（職務権限規程に基づいて）

■仕事を任せた後
1. スタートを見届ける
2. 正しい方向へ進んでいるか確認する
3. 経過報告を受ける
4. 途中の結果について検証する
5. 目配り・気配り（異論や不安が出てくることもある）
6. 評価する

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40

■仕事を任せる前

1. 任せる仕事を決める

毎日の事故報告書の確認、必要であれば上長コメント、是正が来ているか確認

2. 適任者を探す（強み、希望等を勘案）

●●リーダー

（施設全体の事を見られるようになってきた、入所者ファーストの考え方である、法人の事故対策委員に選出されている）

3. 任せ方を検討する（能力、やる気等を勘案）

下記内容参照、仕事に対する責任感、根気があるため可能だと考えた

4. 目的の明確化（この仕事はなぜ重要か？なぜあなたに任せるか？成長についても）

・施設全体の事故が減少すれば施設で安心して元気に過ごすことが出来る、施設も安定稼働して入所者の入れ替わりも減ればスタッフのストレスも減る。（SSの受け入れもしなくて良くなる）
・リーダーとしての経験も長く全体の事が見えるようになってきており、さらなる成長を期待するから。

5. 目標の明確化（求める成果について具体的に）

月末に全ての事故是正が入力されている

6. 守るべきルール、ガイドライン、基準の明示

- ・居室内での事故動画の切り出し
- ・プライバシーの問題から●●さんだけがみられるフォルダに保管

7. 使える資源（人、お金、組織など）の明示

8. 異論・反論・不安の除去

録画データの取り扱いに不安

9. 予測されるトラブルへのアドバイス（致命傷になるものかどうかの区別）

骨折事故以上のものは即日上長に報告しなければならない（行政報告は●●主任、●●施設長）

10. 説明責任（報連相の内容とタイミング）

1/w 施設内で何件事故が起きているか、是正が必要なものは入力されているか
口頭、メールで報告

11. 結果責任（責任を伴う仕事だから成長する）

12. 権限移譲（職務権限規程に基づいて）

■仕事を任せた後

1. スタートを見届ける

2. 正しい方向へ進んでいるか確認する

3. 経過報告を受ける

4. 途中の結果について検証する

5. 目配り・気配り（異論や不安が出てくることもある）

6. 評価する

仕事のQCDRとは

■仕事のQCDR

- ・ Quality（質）
- ・ Cost（コスト）
- ・ Delivery（納期）
- ・ Risk（リスク）

仕事を任せる時も
自分で行う時も、
仕事を任される時も、確認すべき事項

仕事を任せるといふことの効果

■職員1人1人を知る（知り合う）

↓

■継続的な個別面談（回を重ねる）

↓

■仕事を任せ（単純業務or複雑業務、部分or全体）

↓

■上司の時間に余裕ができる（はじめは苦しい）

■部下の力量がアップする！（フィードバックが必要）

■上司一部下の関係力がアップする！

↓

■継続的業務改善に取り組める！

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～

45

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

これも有効か

係	集配係 (4名)	<ul style="list-style-type: none"> 朝8：05までに配達ロッカーに配達物を取りに来る。 毎放課配達ロッカーに来て、配る。 (移動などでできなくても、朝・2限放課・ST前は必ず) 			
	給食係 (2名)	<ul style="list-style-type: none"> ゴミ袋の用意をする。 担任の先生がいなければ、配膳台の用意をする。 「いただきます」「ごちそうさま」の号令をかける。 			
	背面黒板・ 掲示係 (2名)	<ul style="list-style-type: none"> 諸連絡等の掲示をする。 背面黒板の欠席欄(朝のST後)を記入する。 背面黒板の時間割を2時間目の放課までに貼る。 			
	環境美化係 (みんな)	<ul style="list-style-type: none"> 教室内に落ちているごみを拾う。(給食後は毎日(特にストローごみ)) 毎放課、ロッカーのひもが出ていないか等確認 教室をきれいに保つ。 			
	教科係	国語(2名)	英語(2名)	数学(2名)	理科(2名)
	体育(男女各2名)	社会(2名)	音楽・美術(2名)	技術・家庭(2名)	
	道徳・学活・総合係(2名)				
	<ul style="list-style-type: none"> 翌日の教科連絡を給食の時間までに背面黒板に記入する。 帰りのSTで教科連絡を伝える。 各教科の課題や提出物等の回収や返却を行う。 				

46

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

1年を振り返る

■私自身も様々な分野の先生について勉強中ですが、
一つ共有したいのは「日誌」「月報」の重要性でした。

■日誌

- ・「出来事」：色々なことを思い出すきっかけになる
- ・「良かったこと、感謝すること」：言語化大事
- ・「反省点、学んだこと」：失敗のパターンは大体同じ、蓄積
- ・「今後やってみたいと思うこと」：アイデアをためておく

■月報

- ・日誌を月単位でまとめる
- ・そのうえで、次の1カ月のプランを立てる
- ・1年を振り返る時には、この月報を使う

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

47

本日の内容

通常業務を制する！タイムマネジメント

- ・前回の振り返り＋ α
- ・リーダーの仕事を書き出す
- ・月次での業務管理
- ・月単位、週単位、日単位
- ・生産性向上、効率的な仕事の工夫
- ・優先順位のマトリクス
- ・仕事の任せ方
- ・任せ方ワークシート
- ・仕事のQCDDRとは
- ・●●係を作る
- ・日誌、月報

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

48

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～

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

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.

50

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.

51

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.

52

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	1月④リーダー・管理職を選ぶ視点、育てる視点
12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.

53

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.

54

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



$$\text{習慣化} = \text{インパクト} \times \text{回数}$$

研修・動画の内容 経営から現場まで500本以上！

- 経営者・経営幹部向けセミナー（20時間相当+ α ）
- 管理職向けセミナー（20時間相当+ α ）
- ケアマネジャー向けセミナー（10時間相当+ α ）
- 全職員向け法定研修シリーズ（10時間相当+ α ）
- 新人職員向けセミナー（10時間相当）
- 赤本・青本・緑本通読セミナー（20時間相当+ α ）
- 1日集中講座シリーズ！（30時間相当）
（稼働率、人材確保、管理職養成、実地指導、ケアマネジメント等）
- 令和3年度介護報酬改定セミナー（10時間相当）
- リーダー、相談援助職のための説明力向上講座（5時間相当）
- 最新情報&トピックス「マンスリー・ジャーナル」（20時間相当）
- 工藤ゆみさんのコミュニケーション力向上講座（20時間相当）
- 進絵美さんの面談スキル向上講座（5時間相当）
- 吉村NSの看護セミナー（5時間相当）
- ケアマネジャー受験対策セミナー（15時間相当）

介護現場をよくするライブラリー

ACS Appare Care Service 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.

57

介護と介護事業を守り、よくする！ 事業経営&教育インフラ

●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！

●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

強く、熱いミッションの実現と
あたたかい組織づくりに貢献します

「介護と介護事業を守り、よくしたい!」
 「強く、熱いミッションの実現とあたたかい組織づくりに取り組みたい!」
 と、本気で考えの経営者・管理職の皆様にお贈りする!


★天晴れ介護サービス総合教育研究所★
創立10周年特別企画!

10周年企画 **第1弾**
 【募集期間】1月20日~2月28日

法定研修についてのお悩み
 「実施できていない」「準備が大変な割に効果がない」
 「職員のモチベーションが上がらない」を一挙に解決!

法定研修にとどまらない介護の基礎研修も含めた
 「天晴れ介護サービス式法定研修 全24コマ(約15時間)」を2月~3月に無料で全公開!
 来年度の研修計画に是非、お役立て下さい

詳しく知りたい方はQRコードへ




10周年企画 **第2弾**
 【募集期間】1月20日~3月14日

介護と介護事業を守り、よくする!
 経営者の右腕となる!中核職員養成講座
 ~「強く、熱いミッション」の実現と「あたたかい組織づくり」に貢献する~

「経営者の右腕となる中核職員がほしい」「業績を作る幹部がほしい」
 「任せられる管理者を育てたい」といった悩みに応えるべく、中核職員養成と
 業務の仕組み化で解決する方法を年間400回超の研修・コンサルティングの経験からお伝えします。
 是非、皆さんの施設・事業所の経営改善・事業計画立案にお役立て下さい。

詳しく知りたい方はQRコードへ




10周年企画 **第3弾**
 【募集期間】1月20日~3月31日

天晴れ介護サービスを
 皆さんのPRの場として活用しませんか?

「介護業務以外でも講師業など活躍の場がほしい」「法人のPRを動画を使って行いたい」
 といった声にお応えして、広く知ってもらうきっかけ作りをお手伝いします。
 講師をやってみたい方、天晴れ介護サービスと一緒に研究活動をしてみたい方、
 また、法人のPRをしたい方など、大募集です!まずはお問い合わせ下さいませ。

詳しく知りたい方はQRコードへ



Copyright (c) hir

59

「7つの習慣」実践会 (予定)

	少人数制 (6名限定) 夜間: 19時~22時	大人数制 (法人職員向け) 日中: 14時~17時
6月	第1回 (模擬)	—
7月	第2回・第3回 (模擬)	—
8月	第4回 (3日) 第5回 (25日)	—
9月	第6回 (8日) →15日に変更	—
10月	第7回 (13日) winwin考える	
11月	第8回 (17日) 理解に徹し	
12月	第9回 (29日) 理解される	
1月	第10回 (19日) シナジー	
2月	第11回 (16日) 刃を研ぐ	
3月	第12回 (16日) 年間計画	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

こちら是非ご覧くださいませ！

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！

約400本の動画+数分のショート動画もあります！
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「毎月の介護ニュース」を見る！

毎月1回、グループ限定で「介護ニュース」を配信中！
facebookでは毎朝5:55のライブも開催しています

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.

61

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.

62