

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

■「目標設定・計画立案」と 「目標絶対達成」の考え方と技術

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**応答

■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！「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.

7

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
経営の教科書**
人を大切にする経営「10」の極意

利用者・職員から選ばれる！
**介護サービス
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
B1A出版

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

「目標設定・計画立案」と「目標絶対達成」の考え方と技術

- ・ 前回の振り返り + α
- ・ 目標について
- ・ 目標設定について
- ・ 計画・実施・達成について
- ・ 実際の取り組み例
- ・ 事例から学ぶ

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

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

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	●●●

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

13

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	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

14

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

☐	1	稼働率、売上の把握、今後の見込み	
☐	2	SNSなどの広報活動	
☐	3	問い合わせ、見学対応	
☐			

■勤務表関連

☐	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
☐	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
☐	3	来月の予定確認	先を読んでシフトを作成すること
☐			

■記録等の確認

☐	1	新規利用者の契約書等	
☐	2	新規・更新者のアセスメント	
☐	3	新規・更新者のケアプラン	
☐	4	新規・更新者のサービス担当者会議	
☐	5	モニタリング・報告書	
☐	6	個人記録	
☐	7	各種加算関連記録	
☐	8	各種委員会記録	
☐	9	技能実習関連記録	
☐			

時間管理のマトリクス



完訳「7つの習慣」P200

17

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

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.

18

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.

19

仕事を任せるということの効果

■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）

↓

■仕事を任せる（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！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

20

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.

21

本日の内容

「目標設定・計画立案」と「目標絶対達成」の考え方と技術

- ・ 前回の振り返り + α
- ・ 目標について
- ・ 目標設定について
- ・ 計画・実施・達成について
- ・ 実際の取り組み例
- ・ 事例から学ぶ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

22

目標について

■夢・目標・予定

■目標（望む未来）から、エネルギーを得る！

■目標から逆算して、現在何をするか？を導き出す

■目標が明確だと、目に入るものが変わる

■実績（過去の頑張り）が、現在を助けてくれる！

■学びが理想を作り、理想が学びを作る

■願望達成法（目標達成型／展開型など）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

23

介護現場の業務とその管理

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.

24

現状把握・評価

■【現状把握・評価】※法人・事業所としての現状・問題

氏名		
直属上司		
●●	●●、●● ●●、●● など	【記載例】 ○食事、排泄等の基本的な業務についてはマニュアルがあり運用されている ×基本業務についても、リスクマネジメント、自立支援、健康管理、虐待防止の観点が不十分 △社会人基礎力についてのマニュアルがあるが、内容が抽象的 ×基本業務のマニュアルはあるが、新人教育、人事考課とは連動していない
環境	5S、安全性 生活感、自立支援 など	
接遇	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	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

25

現状把握・評価

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	
事業所の維持	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.

26

居宅の課題（他法人事例）

1. 法人の稼働への貢献（法人内サービスを知る、紹介する、伝える）
2. 居宅自体の稼働（裾野を広げる）
3. コンプライアンス
4. ケアマネジメントの質の向上と効率化
5. 居宅の組織体制と職員のケア
6. その他

1. 管理者・リーダーが担う4つのマネジメントとは

2. 各論

- 居宅介護支援事業所の運営（収支）●制度改正・報酬改定
- 法令遵守・運営指導対策●他事業所、行政との関係づくり
- 医療知識・連携●業務の効率化・標準化
- ケアマネジメントの質の向上（書類作成等）
- ケアマネジメントの質の向上（相談援助等）
- インフォーマルサービスの活用●人材育成●モチベーション等

目標・計画・実施・達成について

- 目標達成に必ず必要なものとは「〇〇」
まず、何はともあれ「〇〇〇〇」
- 目標（ゴール）から逆算して考える。目標を設定することで行動が変わる！
- 想定外のこと、トラブルがあった場合は「〇〇」を変える
原則「〇〇」は変えない！
- 目標を設定すると、必要なものが目に入る、耳に入るようになる
- 目標があるとエネルギーが湧いてくる
- 計画は、4W2H（何を、いつ、誰が、どこで、どうやって、何円）を含む
- 計画は、あくまで「自分」が動く内容とする
行動計画のNGワード：改善、強化、効率化、定着、徹底、展開、目指す等
- ただし、行動が目標につながるかは、仮設・検証でしか分からない。
ゆえに、まずやることは、決めた行動をやり切ること
- やっていく中で修正を加えていく。はじめの計画は仮説にすぎず、
計画ばかりに時間をかけ過ぎない

計画の重要性

- ・ 目標、取り組み、結果、対策
- ・ 目標（1年、半年、3カ月、1か月、2W）
- ・ 決めて、やる、そして振り返る

- ・ 決めるという「第一の創造！」（設計図）
- ・ これがないと「実施」も場当たりのになる
- ・ 「結果」も評価できない
- ・ よって「振り返り」もまともに行えない

- ・ チームで取り組むには「目標の共有」「役割分担」が必要

計画の重要性

- ・ 無計画とは失敗を計画する事である（青木仁志）
- ・ 散歩のついでに富士山に登った人はいない（小宮一慶）
- ・ 小さなことを多く重ねることが、
とんでもないところに行くただ一つの道（イチロー）

正範語録より

実力の差は「〇〇」の差
実績の差は「〇〇〇」の差
人格の差は「〇〇」の差
判断力の差は「〇〇」の差

真剣だと「〇〇」が出る
中途半端だと「〇〇」が出る
いい加減だと「〇〇〇」ばかり

「〇〇」でするから大抵のことはできる
「〇〇」でするから何でも面白い
「〇〇」でしているから誰かが助けてくれる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

31

仕事を任せるということの効果

- 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）
↓
- 仕事を任せる（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！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

32

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.

33

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.

34

本日の内容

「目標設定・計画立案」と「目標絶対達成」の考え方と技術

- ・ 前回の振り返り + α
- ・ 目標について
- ・ 目標設定について
- ・ 計画・実施・達成について
- ・ 実際の取り組み例
- ・ 事例から学ぶ

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!!

37

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

実際に行うには？ 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

38

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.



課題

物品補充に関するルールや役割が決められておらず、欠品が多くなっていた。そのため突発的に補充作業が生じてしまい、時間のロスや心理的ストレスが増加しており、利用者に関わる余裕が少なくなっていた。



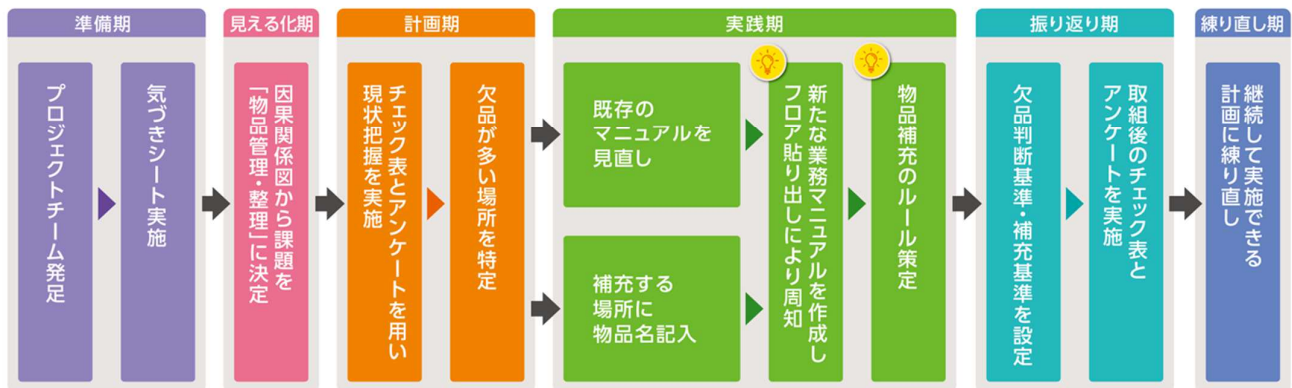
成果

量的な効率化

物品の欠品回数は平均20回/日から1回/日、補充によるロス時間は平均2.6分/日から平均0.5分/日、欠品に対する職員の心理的ストレス（10が最もストレスが強い状態）が、平均7.2から平均3.9と改善した。

質の向上

物品補充ルールづくりをチーム全体で行うことで意欲的に業務にあたることができるようになった。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

39



課題

洗濯機使用について各職員の認識の違い、使用については職員差があったため、業務に支障が出たりストレスを感じる職員がいた。



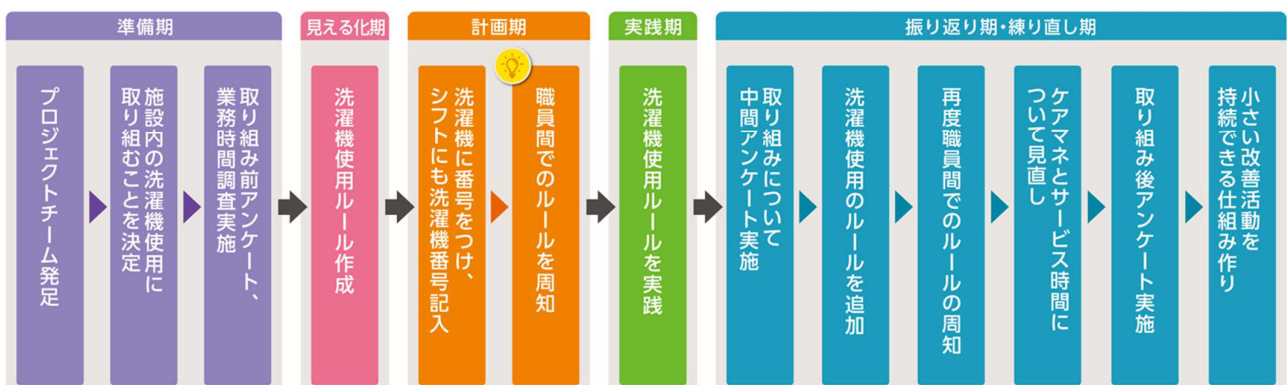
成果

量的な効率化

洗濯機がスムーズに使えなかった人75%、他の業務に支障が出ていた人58%、ストレスを感じていた人50%であったが、改善により全ての項目が0%となった。

質の向上

業務をスムーズに遂行することでストレスが低減した。また洗濯場での混雑と私語が軽減した。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40



課題

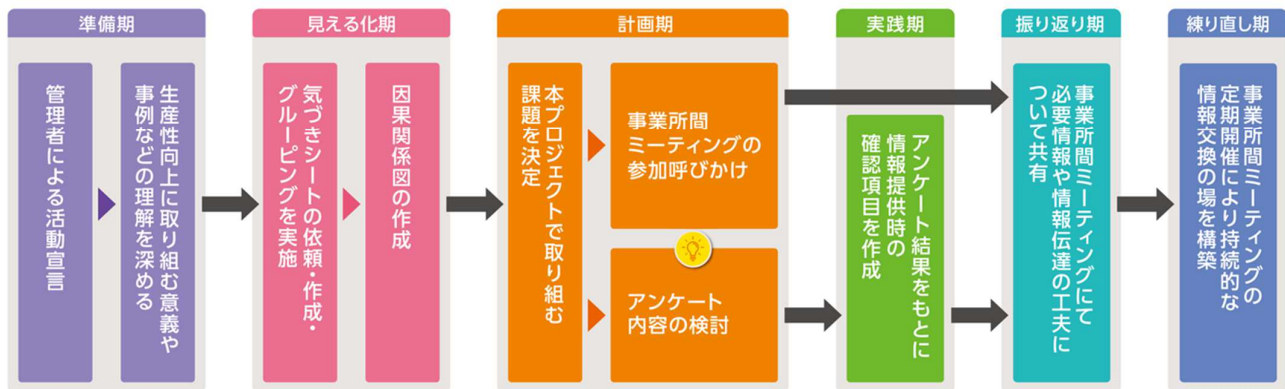
重要視する情報の把握をおこなっておらず、共有する仕組みがなかった。
サービス事業所にとって必要としている情報は何か、
また共有したい情報は何か明確ではない状況で提供する情報にムラがあった。



成果

質の向上

アンケートにより重要視する情報はどこなのかなどを確認することで、
ムダのない情報提供をすることができた。
必要としている情報や情報伝達の工夫など事業所間の共有を図ることで、
横のつながりを確認することができた。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

41



課題

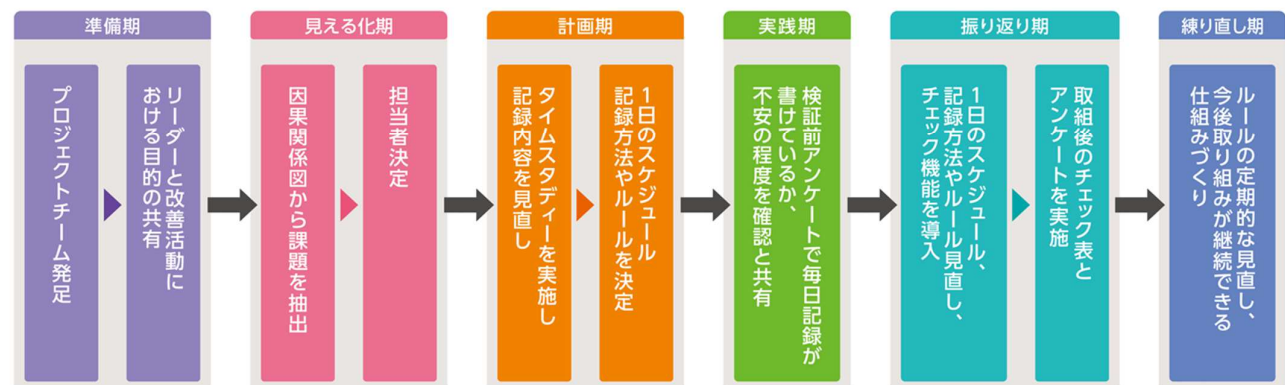
訪問後に記録ができていない日が多く、たまっていく記録記載が職員の不安材料となっていた。



成果

量的な効率化

訪問後に記録が記載できるスケジュールとなっておらず、記録ができていない日は50%であったが、訪問件数の見直しを行い記録が記載できるスケジュール体制を作った後は81%になった。
記録に対する不安は、取り組み前は50%であったが、取り組み後は5%になり、不安解消につながった。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

42



課題

利用者ファイルの整理基準が明確化されておらず、ファイルの中に必要ではない書類も入っていたことで、担当ケアマネジャーが不在時の問い合わせ対応時に、書類を探す時間がかかり、家族や他事業所を待たせてしまうことがあった。



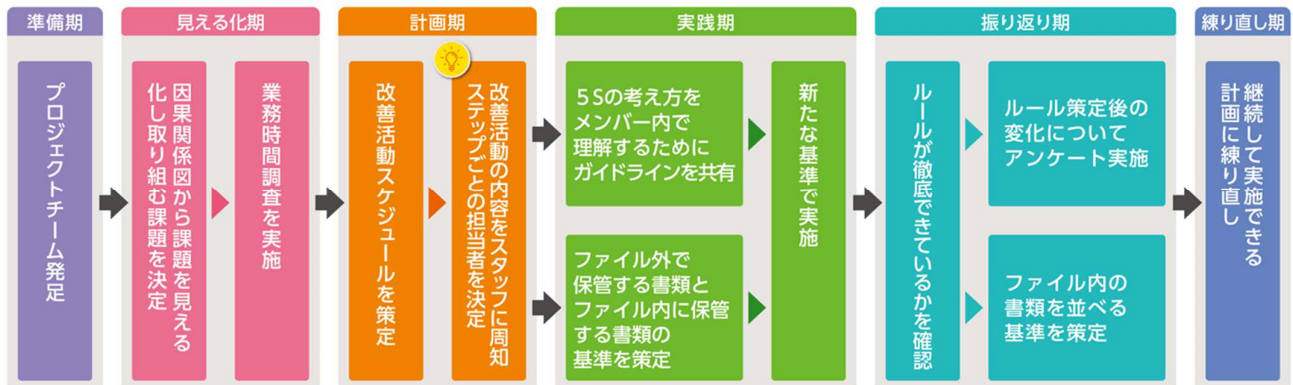
成果

量的な 効率化

担当外のケアマネジャーが利用者ファイルを探すために、1日平均12分45秒の時間を要していたが、1日平均10分15秒に改善した。

質の向上

管理方法が統一化されていなかった利用者ファイルの整理基準をルール化し、徹底したことで、時間的ロス・心身的負担が軽減され、心理的ストレスにおける業務支障がなくなった。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

43



課題

現在使用している介護手順書は、長期間更新されておらず、職員の不安や迷いの原因となっていた。



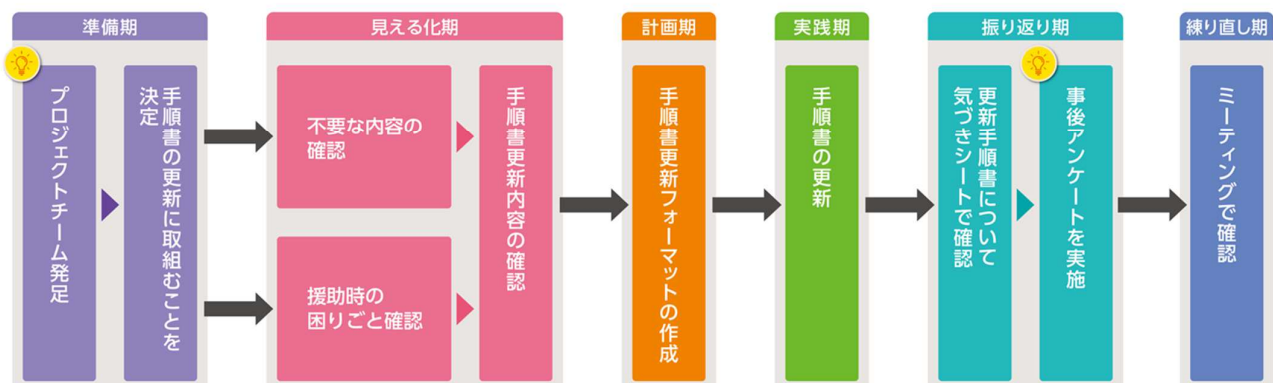
成果

質の向上

手順書を更新することで、援助の抜けが減り、利用者及び、家族の意向に沿った支援が出来た。

量的な 効率化

援助内容を明確化することで、職員の迷いが減り、援助時間の短縮、業務効率化を図ることが出来た。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

44



課題

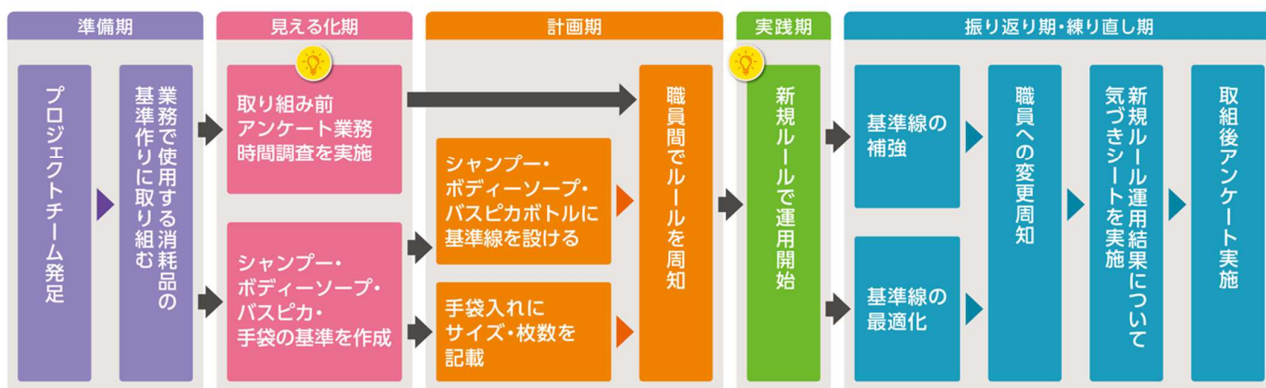
業務で使用する物品(=シャンプー・ボディークリーム・お風呂用洗剤・使い捨て手袋)の補充が各職員で異なり、使用担当者が出発前に補充業務をしなければならず、また物品が足りているか不安を覚えることも多々あった。



成果

量的な 効率化

出発時に必要道具を補充する業務を40%の職員がしていたが、取り組み後は一切補充業務がなくなった。



課題

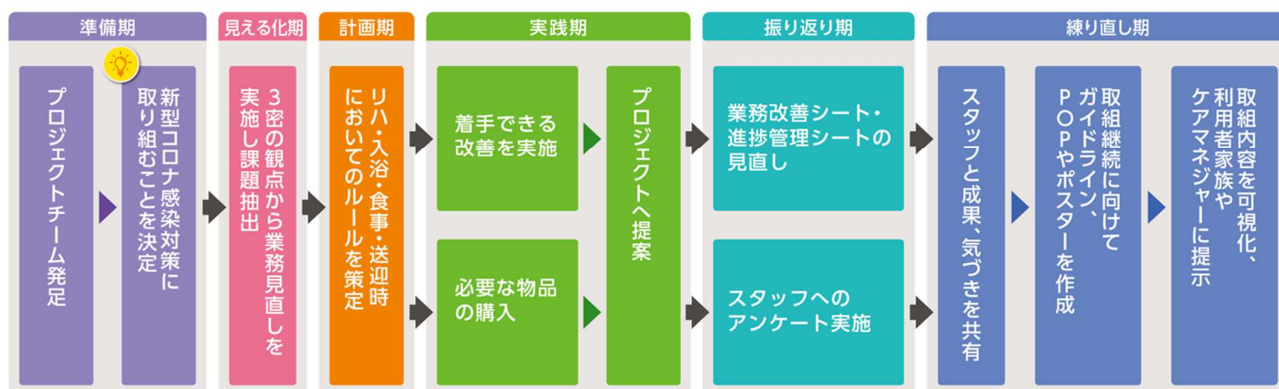
新型コロナウイルス感染者の発生により、ご利用者様やご家族様、関係事業所への安心・安全を感じて頂けるような取り組みと再発防止対策が必要となった。



成果

質の向上

今まで取り組んでいた、感染予防のためのルールを各エリアで見直し強化した。また同時に取り組みの可視化を行う事で、ご利用者様からの安心の声を聴く事が出来た。職員も決まり事の徹底と感染予防をすることでスタッフ自身も安全を感じて意識の変化があった。





課題

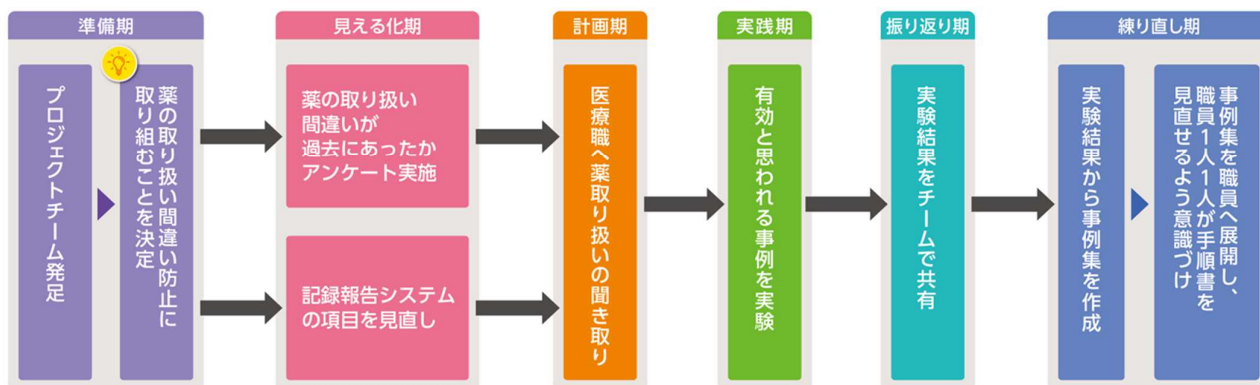
薬の取り扱い間違い、手順書に記載のないケアを行なってしまう事例があった。
手順書内容の見直し、サ責とヘルパー間の報告のやりとりに課題が見えた。



成果

質の向上

事例集を作成したことにより再発防止につながった。
職員が問題意識を持って取り組み手順書を適宜見直せるように意識が高まった。



課題

備品の交換時期やメンテナンス時期、修理方法がその都度できるスタッフに聞かないと分からないため、
放置してしまう。



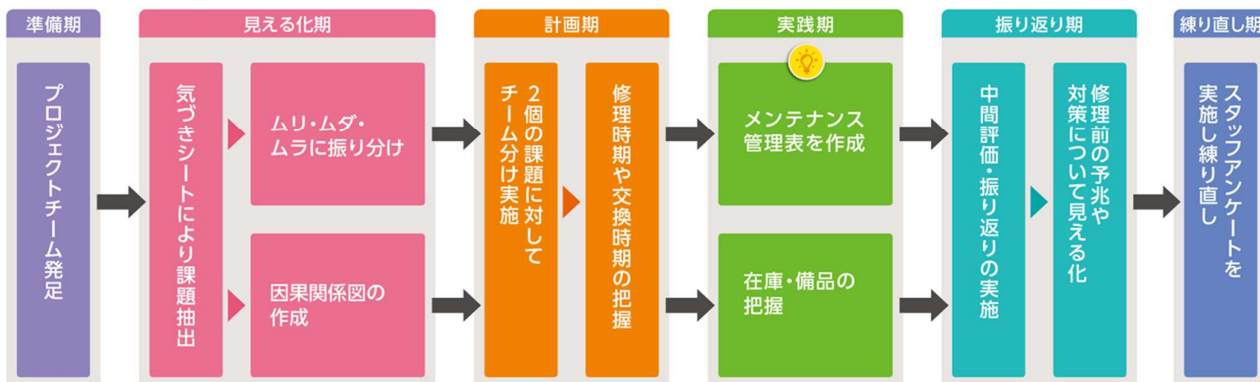
成果

質の向上

修理のポイントや、予兆、対策が見える化され、メンテナンスの分からないスタッフでも
即日対応できるようになり、無駄な備品発注や余剰在庫がなくなった。

量的な 効率化

機材や備品の扱いの大切さや見られ方を認識することで、コストに対する意識が高まった。





課題

情報共有の仕方などについて、やりにくさを感じていたにもかかわらず、日々の業務にとらわれそのままにしていたため、情報共有が不十分となっていた。



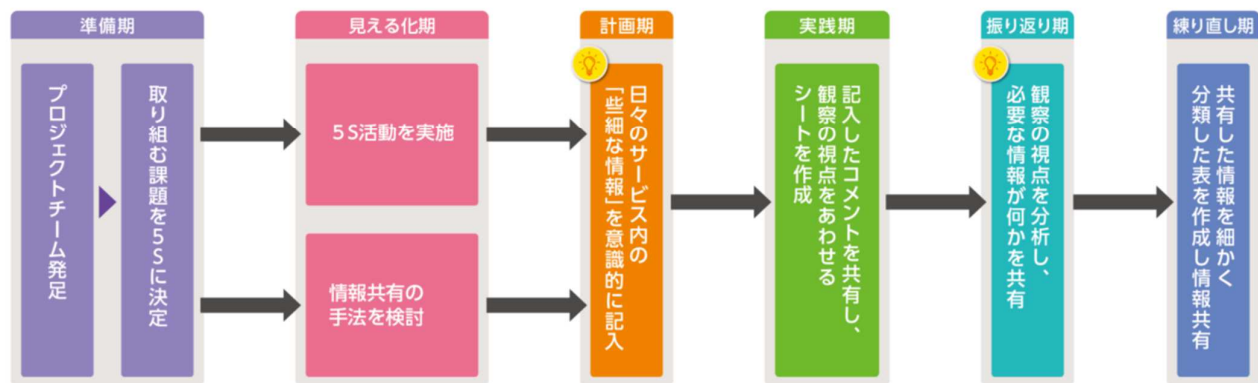
成果

質の向上

観察項目一覧の作成により、ケア時の観察の視点が統一されることで、情報の内容が充実した。

量的な 効率化

日々の情報に関する書類を整理することで、必要な情報を探すために要していた時間が短縮された。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49



課題

ヘルパーによってサービスの質が違う。それにより不満や相談が上がり、その対応にサービス提供責任者が対応するのに時間を要してしまい、他の業務時間を取られてしまっていた。



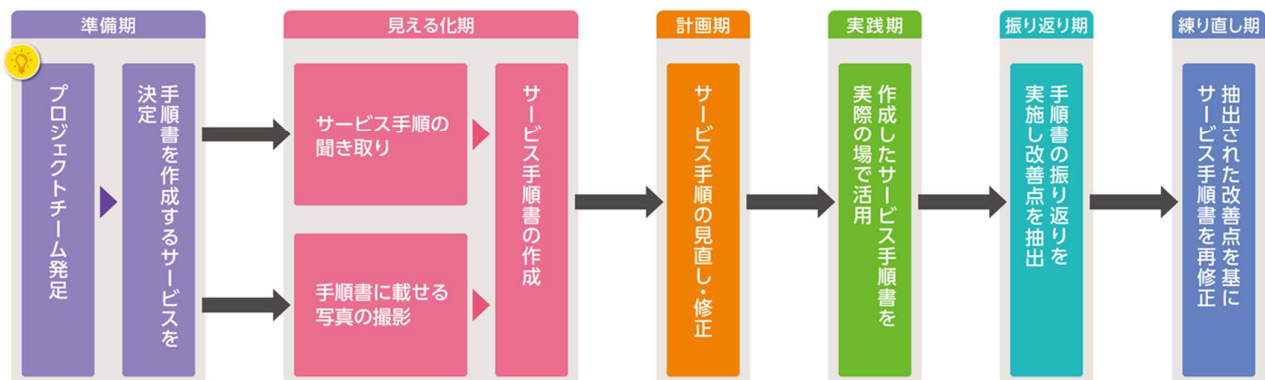
成果

質の向上

サービスを提供するヘルパーによって、やり方が違い出来栄えに差が生じていたが、どのヘルパーがサービス提供しても、同じ水準のサービス提供をすることができるようになった。

量的な 効率化

以前はヘルパーから他のヘルパーの出来栄えに不満が上がっていたが、今は不満が上がっていない。その対応をサービス提供責任者が行う必要がなくなった。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

50



課題

利用者と関わる業務の場合は利用者のペースに合わせていく事が大切だが、時間や効率を意識しすぎて業務が作業的になってしまうことがある。



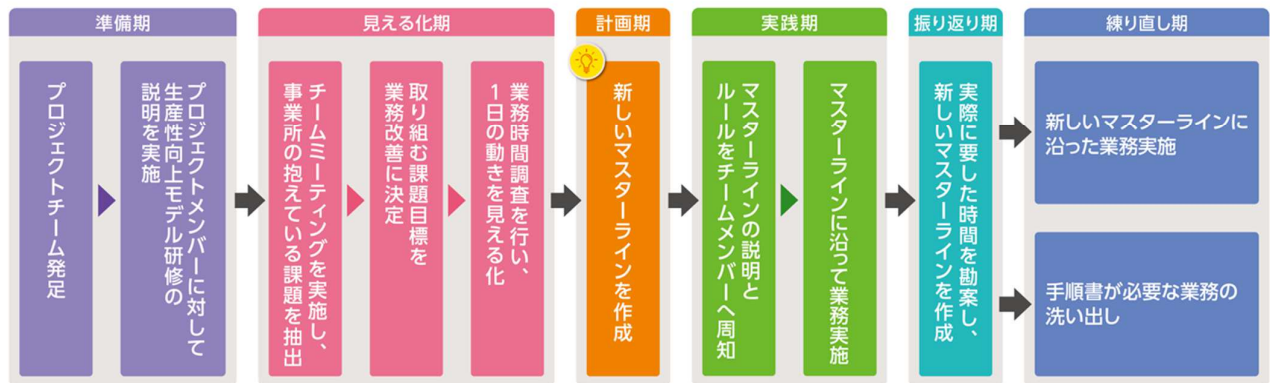
成果

質の向上

業務の役割分担と実施する時間を明確にすることで、一日の見通しが立つようになり、利用者と関わる事ができる時間が増えた。

量的な 効率化

時間を大きく費やしていた食事作りをなくすことにより、勤務時間の見直しを行うことができた。それに伴い、1日1時間の超過勤務を減らすことができた。



課題

職員全員にiPadが支給されており、ICTの環境は整えたつもりだったが、機能を上手く活用できていない。また、コロナ禍で訪問制限や面会制限があり、利用者や家族、サービス提供事業所との情報共有が上手くできていない。



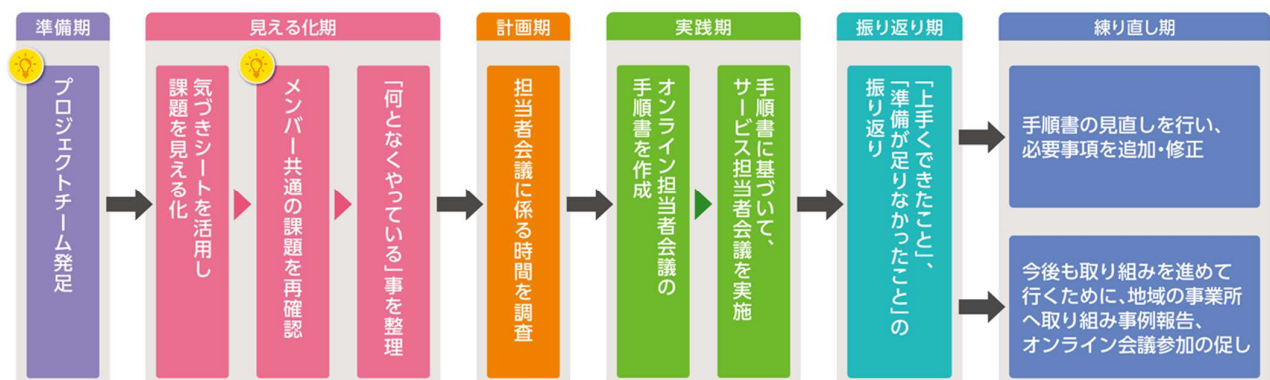
成果

質の向上

職員一人ひとりがICTを活用する事で、「コロナ禍でも利用者や家族、事業所との連携ができる」という意識が生まれた。

量的な 効率化

オンライン担当者会議の手順書を作成し、会議時間を30分と設定する事で、前後のスケジュール管理がしやすくなり、時間の有効活用ができた。





課題

5S改善が必要だという認識は職員全体で思っていたが、いざやるとなると手を挙げる職員がいなかった。



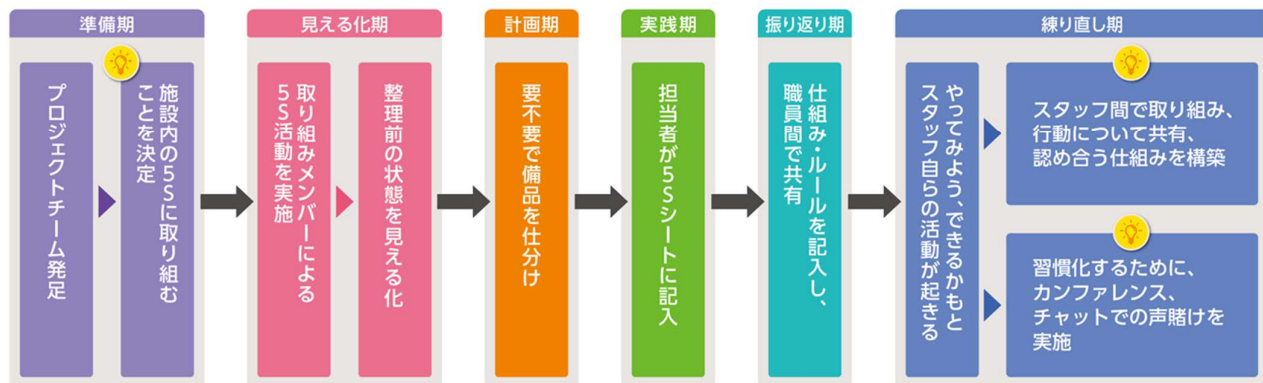
成果

質の向上

取り組みメンバーが自ら活動しプロセスを見える化したことでやってみよう、これならできるかもとスタッフの意識が芽生え「やります」とスタッフより申し出があった。

量的な 効率化

不要なものは処分し、使う頻度の高いものをとりやすい場所にし、ルールが崩れないように各場所に表記したことで探す手間・時間が短縮化された。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

53

参考動画

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

生産性向上&業務改善2024

■改めて生産性向上計画の全体像と進め方

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.

I

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

54

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. 生産性向上推進体制加算の取得に向けて

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

55

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.

56

業務改善計画を作る

作戦・手順	
準備	
見える化	
計画	
実践	
振り返り	
備考	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

57

事例から学ぶ

■業務改善計画ワークシート

事業所名	特別養護老人ホーム●●●
役職・氏名	主任●●●（4ユニットをまとめる）
直属上司	係長●●
テーマ	施設内で「ユニットケア」がしっかりと伝わっていない
選定理由	毎年、ユニットリーダー研修を数名ずつ受けているが、その内容が伝わっていない。上司からも、施設としてユニットケアが遅れているとのコメントあり
現状	・ユニット型ではあるが、ユニットケアができていない状態ではない ・研修は受けているが、学んできたことを全体で共有する場がなく、周知されていない
目標	ユニットケアの概念の周知

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

58

準備	
見える化	ユニットケアとは何か、分かりやすく記載したものを各ユニットへ配布し、いつでも見られるようにする
計画	ユニットリーダー研修を受けてきた職員で全体に対し「ユニットケアとは」という勉強会を開き、ユニットケアの概念を周知する
実践	
振り返り	
備考	看護師、栄養士向けのユニットケア研修もあるため、受講できないか相談してみる

本日の内容

「目標設定・計画立案」と「目標絶対達成」の考え方と技術

- ・ 前回の振り返り + α
- ・ 目標について
- ・ 目標設定について
- ・ 計画・実施・達成について
- ・ 実際の取り組み例
- ・ 事例から学ぶ

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.

61

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.

62

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.

63

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.

64

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.

65

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.

66

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.

67

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N S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）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

68

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

会員登録

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.

69

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2025

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、広く知ってもらい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

71

「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（ <u>29日</u> ）理解される	
1月	第10回（ <u>19日</u> ）シナジー	
2月	第11回（ <u>16日</u> ）刃を研ぐ	
3月	第12回（ <u>16日</u> ）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.

73

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.

74