

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

ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」

■居宅介護支援事業所の管理運営 その2

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

■ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」 ◎居宅介護支援事業所の管理運営 その2

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

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

CM・相談員「質の向上」&「省力化」

■特典動画25本!!! ●万円相当のプレゼント（1年コースお申込みの方）

- ・令和6年度介護報酬改定 居宅介護支援全解説
- ・クレーム対応の基礎
- ・カスタマーハラスメント対応の具体策
- ・リーダー&相談援助職のための説明力向上講座より
重要事項説明書の内容と説明のポイント/廃用症候群の悪循環について
- ・進塾（面談スキル向上講座）より
- ・「管理者・リーダーが身につけたい！話し方・伝え方のスキル」
～話し方・伝え方「10」の型とコツ～
- ・管理職養成講座（全12回）より以下2本
管理職の仕事とは～心構えと身につけるべきスキル～
「ルール」と「コミュニケーション」でチームを再点検！
- ・適切なケアマネジメント手法（10本）
- ・ケアプラン点検支援マニュアルの解説
- ・居宅サービス計画記載要領の解説
- ・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）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

前回の内容

■ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」

◎居宅介護支援事業所の管理運営 その1

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

事業経営&教育インフラ リーダーズ・プログラムより

■事業経営のマネジメント

- ・事業構造、ブランディングのマネジメント
- ・人と組織のマネジメント
- ・リスクマネジメント（法令、財務、働き方、BCP、承継など）

+

- ・下記事業所運営のマネジメントのマネジメント

■事業所運営のマネジメント

- ・業績のマネジメント
- ・サービスのマネジメント
- ・人のマネジメント
- ・法令遵守のマネジメント

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

13

参考図書

介護支援専門員

のための

実務
スタートブック

一般社団法人日本介護支援専門員協会 監修

介護支援専門員のための実務スタートブック

一般社団法人日本介護支援専門員協会 | 2023/5/8

単行本

¥2,530

76ポイント(3%)

✓prime 無料配送 明日, 6月13日, 8:00

- 12:00

居宅介護支援事業所
管理者

のための

実践ガイドブック

一般社団法人日本介護支援専門員協会 監修

居宅介護支援事業所管理者のための実践ガイドブック

一般社団法人日本介護支援専門員協会 | 2023/5/8

★★★★☆ ~ 1

単行本

¥2,750

83ポイント(3%)

✓prime 本日, 6月/12に無料配送

こちらからもご購入いただけます

¥2,173 (13点の中古品と新品)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

14

本日の内容

■ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」 ◎居宅介護支援事業所の管理運営 その2

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

管理者・リーダー各論

- 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）

- ・ 質の向上とともに効率化（省力化）も図りたい
そして、その業務を標準にする
- ・ 事業所内、地域等での事例検討も有効

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.

17

支援経過記録の例文

■契約等

長男より居宅介護支援の依頼あり
自宅訪問、本人、長男と面談
重要事項を説明し、契約を締結
重要事項説明書、契約書を交付
個人情報同意書を説明し、同意を頂く
課題分析を行う

■サービス担当者会議と居宅サービス計画の交付

自宅訪問、サービス担当者会議実施（別紙参照）
ケアプラン原案に同意を頂き、本人に一部交付
〇〇訪問介護事業所にケアプラン（第1～3表）と
令和〇年〇月分提供票、別表を交付

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

18

生活支援記録法（F-SOAIP）

※逐語や叙述だと根拠や実践があいまいでダラダラ書きになりがち
 ※SOAPは問題点に対するアプローチに偏りがち

- F（着目点ごとに）
- S（本人、家族の言葉）
- O（その他情報）
- A（分析、判断）
- I（実践・提案）
（S：本人、家族の言葉）
- P（当面の計画）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

19

生活支援記録法（F-SOAIP）

F	妻の介護負担軽減の必要性
S	妻より電話あり 「夜間の排泄ケアで十分に睡眠がとれず、疲れがたまっている。少し休む時間がほしい」 本人「1人でトイレに行くと、転んで失敗することが増えてきた」
O	ここ2週間、夜間のトイレ介助が必要になっている 毎日0時と4時に妻が介助を行っている
A	数日のショートステイの利用が有効と考える
I	ショートステイについての説明と、以下の事業所について説明する ○○ショート（現在のデイ併設） △△ショート（特養併設、ユニット型） □□ショート（老健併設、リハビリあり）
(S)	妻「○○ショートをお願いしたい」 本人「妻も休ませたい。以前のように自分でトイレに行けるようにしたい」
P	まずはレスパイト目的で○○ショートの利用について連絡調整することとする

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

20

生活支援記録法（F-SOAIP）

F：着目点			
S：本人・家族の言葉			
O：状況・様子			
A：気づき・判断			
I：働きかけ・提案			
(S：反応)			
P：今後			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

21

業務効率化セミナー

- ・ 契約書等（説明の仕方マニュアル）
- ・ アセスメント（ソフト＋独自様式）
- ・ ケアプラン原案作成
（6つのニーズ領域メモ、ニーズ・目標の言語化）
- ・ サービス担当者会議
（アポイント、要点の事前作成と定型文、流れ）
- ・ モニタリング
（様式例、その場で記入、月初よりスタートで1日3名）
- ・ 支援経過記録（定型文＋F-SOAIP）
- ・ 日常の連絡調整（可能な限りチャット）
- ・ 通常業務管理表
- ・ 個別ファイルチェック表（必ず人の目を入れる！）
- ・ 業務の時間測定と目標
- ・ その他の工夫

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

22

ICTの工夫



- 🏠 ホーム Home
- 👤 セミナー&イベント On-line seminars
- 💻 ICT活用マニュアル On-line meeting
- 🌐 タダカヨについて About us
- 💝 寄付する Donation
- 🗨️ お問い合わせ

ケアマネ 彩

ニサツタ

ZENKOUKAI

話あきた創生マネジメント

株式会社279

山田方式ケアプラン構造

LiryMusica

リコシル

FonLog

LINE WORKS

介護のコミミ

A.C.G. AZORA CARE GROUP

コリスライブ

ケア樹

介護ITインストラクター



NPO法人

タダカヨ

タダでカイゴをヨくしよう!

が家具

スマートクラウドソリューション

SMART
スマート介護士

malna Inc.

AUTOCARE

ケアぼす

23

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

ICTの工夫



タダコム タダコム会員向けアーカイブ動画...

2024年12月						
月	火	水	木	金	土	日
25	26	27	28	29	30	12月1日
● 20:00 【Gemini】	● 20:00 パソコン操作	● 20:00 【NEW】初	● 20:00 【NEW】ilc	● 20:00 人見流・Go	● 20:00 こんな感じ	● 20:00 【NEW】も
2	3	4	5	6	7	8
● 20:00 はじめての	● 20:00 はじめてさ	● 20:00 Canvaでプ	● 20:00 もう忘れな	● 20:00 人見流・Go		● 20:00 LINE WORK
9	10	11	12	13	14	15
● 20:00 高性能メモ	● 20:00 【NEW】完	● 20:00 【NEW】AI				

24

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

ICTの工夫

ACS 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

管理者向け 最新情報 説明
 アセスメント サービス活用
 サービス利用拒否 情報共有
 地域医療構想 自立支援
 法令順守 赤本・青本・緑本
 手当 経過措置 サテライト
 採用活動 苦情 外国人人材
 介護予防 ケアマネ試験
 生活習慣 背景 ASGs
 基本報酬 IOT 介護
 トピックス リーダー

2025年1月21日
 介護職のための医療知識講座「浮腫」
 介護 介護職向け 医療知識

2025年1月15日
 緊急開催！居宅介護支援事業所向け「ICTで時間を作り、支援を充実させよう」
 居宅介護支援 ICT IOT ツール活用

2025年1月9日
 緊急開催！介護施設職員向け「介護従事者の生産性向上への第一歩」
 生産性向上 介護職向け

2025年1月6日
 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PDCAグルコン
 PDCA 会員限定 リーダーズ・プログラム

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

25

バイスティックの7原則

1. 個別化	利用者の抱えている生きづらさや諸問題は、一見、似たようなものであっても、人それぞれの個別的な問題であり、同一の問題は存在しない。
2. 意図的な感情表出	利用者の感情表現の自由を大切に、利用者が喜んだり、悲しんだりすることを周囲に気兼ねなく自由に表現できるような雰囲気を作ることが重要である。
3. 統制された情緒的関与	利用者の感情表現に共感することは大事であるが、援助者が利用者の感情に振り回されたり、飲み込まれたりしないように注意する必要がある。
4. 受容	利用者の考えは、その人の人生経験や背景に由来する思考から来るものであり、利用者自身の「個性」とらえることもできる。したがって否定や批判をせず、「なぜそのように考えるのか」を理解し、利用者の個性を尊重することが大切である。

経験者こそ注意！
 パターン化
 ラベリング
 アセスメント不足

我慢していること
 遠慮していることが多いもの

共感・親身
 巻き込まれない

受けとめる
 どうしてそういう
 考えになったのか？

梅沢佳裕著「特養・デイサービスの生活相談員仕事ハンドブック」（中央法規）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

26

バイスティックの7原則

5. 非審判的態度	援助者は、利用者の思考や行動に対して一般的な価値基準や援助者自身の価値基準を押し付けて批評を行うなどの態度を慎む必要がある。あくまでも援助者は利用者の「伴走者」として存在する。
6. 利用者の自己決定	利用者が自分の意思に基づいて自己決定できるように援助を行う。問題の本質は主体である利用者側にあるため、自己決定の過程を通じて、利用者の成長を促すことも期待できる。
7. 秘密保持	利用者について職業上知り得た個人情報やプライバシーは、本人の同意なしに決して他人に漏洩してはならない。この守秘義務は、対人援助専門職として、また法人に属する職員として守らなければならない。

自分の価値観は脇に置く

情報や判断材料を提供し、自己決定を支援
待つことや、様々な工夫も必要
その意味で共同作業とも言える

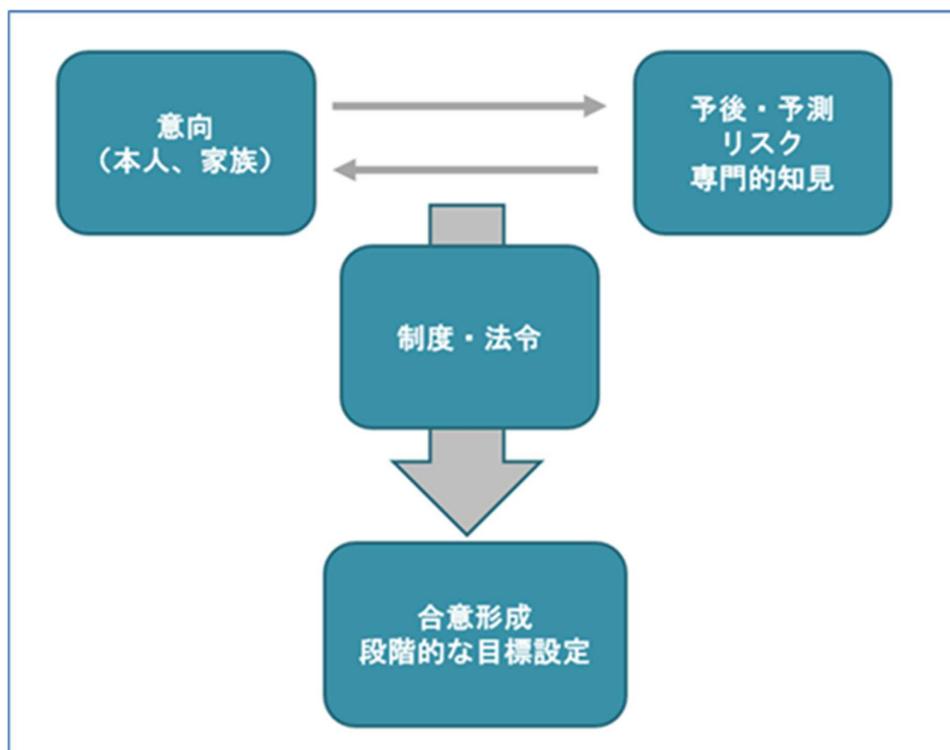
解決者でもあるがそれ以上にパートナーでもある！

梅沢佳裕著「特養・デイサービスの生活相談員仕事ハンドブック」（中央法規）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

27

合意形成5つのステップ



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

28

本日の内容

■ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」
◎居宅介護支援事業所の管理運営 その1

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

管理者・リーダー各論

- インフォーマルサービスの活用

・利用者自身の持っている資源を知る

本日の内容

■ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」
◎居宅介護支援事業所の管理運営 その1

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

管理者・リーダー各論

- 人材育成
- モチベーション等

・ 基準—育成—評価の一貫性

・ 個別面談の重要性

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.

35

定例面談のパターン

頑張ったこと 良かったこと	「結果」＋「姿勢・プロセス」＋「成長」＋「将来」 見ていないと褒められない、承認できない
辛かったこと しんどかったこと	何もない、と言う人のために、一つは用意しておく ネガティブな感情についても出す機会を作る しっかり話を聞く、解決の前に理解と共有、共感
学んだこと サポート受けたこと 感謝していること	敢えて考えてもらう機会とする 気づきを促す（気づける人になってもらいたい）
今月の目標（自身）の 振り返り	この目標で「期待」を明確化し、PDCA！ 自身でも考えてもらう、リストから選ぶ
今月の目標（上司より）の 振り返り	この目標の項目については公開して 上司＋職員同士の目も活かす！
困っていること 悩んでいること	しっかり話を聞く、解決の前に理解と共有、共感 何もない人には、こちらから質問してみることも
その他	次の面談は振り返りとお礼から始める。 気持ちを温め直すイメージ。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

36

他法人アンケートより（上司）

- ・ 普段発言に積極的でない職員も意見を聞くことができる場が持てるのが良かった
- ・ 定期面談することで職員と業務を振り返りながら話をする機会が増えた。
- ・ 事前準備もしてきてもらい、言いたいことは言える様子であった。話の内容がずれても戻しやすく進行がしやすかった。修正箇所が明確で育成ツールとして十分であると感じた。ネガティブに終わることはなかったと感じる。
- ・ スムーズに面談が進み、面談する側、される側も気分的に楽なように思った
- ・ 脱線することなく、比較的短時間で面談が済む
- ・ 普段から報連相として、職員とコミュニケーションを取れていると思っていたが、実際に面談をすると業務改善や人間関係、利用者のケアなど具体的な内容があったので、良かった
- ・ 言葉遣いや挨拶、態度など以前は助言や指摘しにくいところができるようになった
- ・ 思った以上に沢山内容について話しができ「業務以外で話しておきたいことはありますか」の問いかけに何もありませんと答えが返ってくるかと思いましたが家庭や体のことを話してもらえました。とてもうれしく感じました
- ・ 面談は普段しないまじめな話や砕けた話ができ職員同士の距離が縮まったようにかんじられた。お互い課題が見つけれられて、向上心が高まった

他法人アンケートより（上司）

- ・ 期待している事を伝えたら面接後に今まで電話対応に消極的だった職員が進んで電話対応している姿が見れて嬉しく思いました
- ・ 部下から報連相があるので、コミュニケーションが取れていると思い込んでいたことに気づいた。職員が、業務改善や人間関係など自分の知らないところで、様々なことを考え、気遣っていることがわかって良かった
- ・ 面談は業務量も考慮しつつですが、2か月に1回程度の頻度で実施した方がいいかと思いました（現行は3か月に1回）
- ・ 課題や改善点はあるが、前向きな話のできたので良かったです
- ・ 普段から職員の言動を確認しないとコメントできないので、職員を見ることに意識が強くなりました。
- ・ 職員の良さを利用者に生かすためにはどのような助言が必要かを考えるきっかけになりました。
- ・ 職員さん一人一人、現場を良くしていこうという思いは一緒であると再確認することができました。その思いをまとめ実行していく役割が私自身なんだと思いました

他法人アンケートより（部下）

- ・見てもらっていると面談の中で感じられた時は率直にうれしく思いました
- ・話を聞いてもらえて安心した。やる気がでた
- ・上司がこうであって欲しいと自分に求めている姿がわかりました
- ・一人で頑張らずに、他の職員を巻き込んだら良いと言ってもらいました。確かに、その方が良いものが生まれると思いました
- ・質問内容が決まっておりの思いを伝えやすくなったと思います
- ・自身の仕事振りに対し、助言して頂いたので、意識して取り組んでいきたい
- ・今後目標にする事に気づけたり、所長の思いなど聞けて良かったと思います
(同意見多数)

仕事続かない理由「人間関係」半数超
相談は「誰にもしない」最多

松江英夫 デロイトトーマツグループ執行役

- 人間関係向上には**組織の傾聴力**がカギ
- “**聞いてもらえる機会**”いかに増やすか
- “**聞くことができる**”人材づくりが重要

SHARP
LC-19PS ● POWER TIMER REC

定例面談のパターン

頑張ったこと 良かったこと	
辛かったこと しんどかったこと	
学んだこと サポート受けたこと 感謝していること	
困っていること 悩んでいること	
その他	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

41

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.

42

本日の内容

■ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」 ◎居宅介護支援事業所の管理運営 その1

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

②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
<input type="checkbox"/>		
■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"/>		

②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"/>			

②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"/>			

②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

本日の内容

■ケアマネジャー・相談援助職養成 「質の向上」&「省力化」 ◎居宅介護支援事業所の管理運営 その1

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

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.

49

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.

50

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.

51

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）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

52

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.

53

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.

54

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.

55

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.

56

「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.

37

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.

58

「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

居宅介護支援事業所向け研修会

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

榊原 宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

60