

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

■まとめ～1年を振り返って～

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.

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

まとめ ～1年を振り返って～

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

管理職養成ベーシック第1回

管理職（上司）の仕事とは何か
～心構えと身につけるべきスキル～

- ・ よい上司とは？
- ・ 上司機能の重要性
- ・ リーダーとマネジャーの違い
- ・ メンバーの役割とは？
- ・ リーダーシップについて
- ・ 管理職（上司）の業務と視点

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

よい上司とは？

- 上司としてのあるべき姿、
どんな上司になりたいか？を考えるためにも……

質問：皆さんにとって「よい上司」とはどんな人ですか？

- 自らこれを掲げ、これを身につける！
- 法人としてもこれを掲げ、これを育成する！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

13

上司機能の重要性

領域	具体的内容
構想力	法人方針の理解
	事業所方針・共通の考え方の設定
	現状把握、課題発見、目的・目標設定
表現力	実施計画、役割分担、ルール・仕組み作り
	文書・口頭・会議・面談による周知・意見交換
	上下・横の報連相
実行力	理解・共感・承認
	PDCA（チェック、改善まで、数字やルールの管理）
	決めたことの徹底、率先垂範
意思力	指導・育成・評価・モチベーション
	一貫性（考え、言葉、行動）、自律
	目的・目標達成のための継続的な試行錯誤、創意工夫

・ 結果責任、実施責任、説明責任、育成責任、**成長**責任

責任＝あきらめない、正当化しない、卑下しない、何かに責任をなすりつけない

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

14

上司機能の重要性

1. 弱みの克服

2. 強みの発揮・貢献

3. 助けを求める

※以上は、人の育成の際にも重要！

「事業経営の方程式」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

リーダーシップとは？

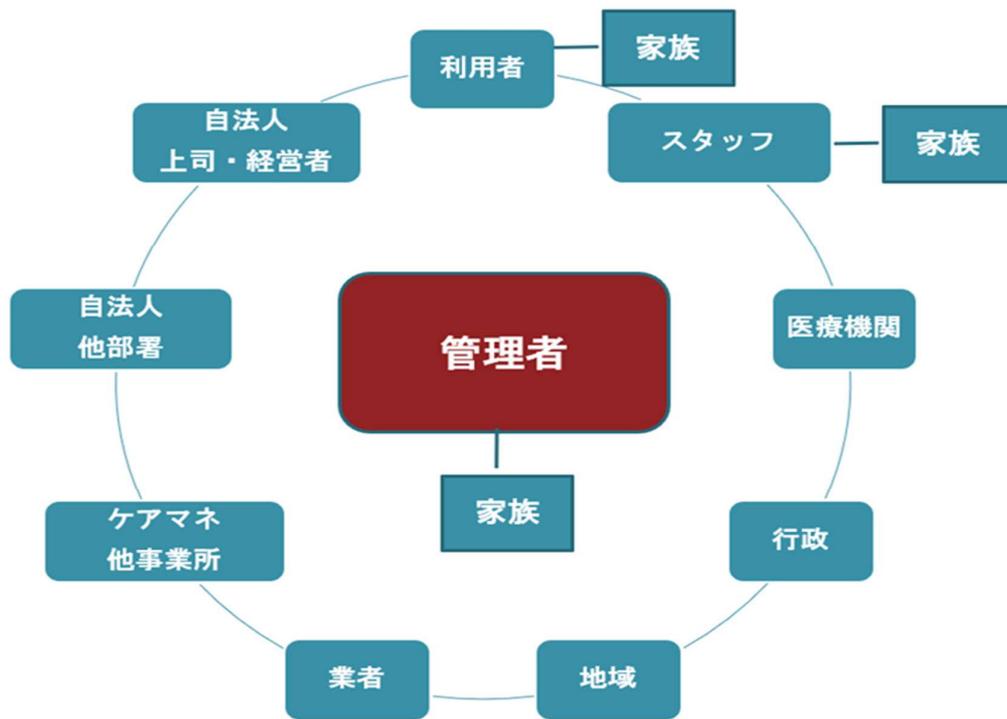
- 起きていることに責任を持つ（自責）
自分ができることを考え、実行する（主体性）
- 自分がいる場（職場など）に良い影響をもたらす
「自分がどういう振舞いをすると環境がよくなるか？」
「周囲にどういう影響を与えているか？」
「よくすると決める！ やったことは返ってくる」
- リーダーシップはリーダーだけのものではない
メンバー全員がリーダーシップを発揮し得る！
- まず、今日1日、リーダーとしての振舞いを求めます！

業務とは何か？

- また行きたいと思うパスタ屋さんとは？

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

管理職の持つべき視点



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

19

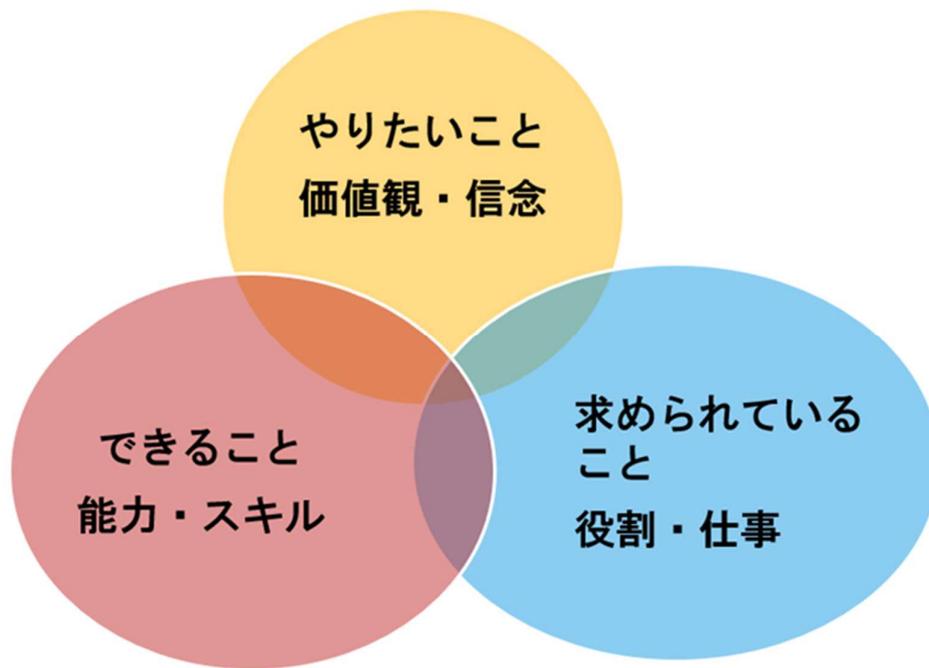
介護事業所の業務とその管理

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.

20

仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

21

前回の感想より

- ・リーダータイプ、マネジャータイプなど、得手不得手がある
 - 弱みを克服しつつも、強みを発揮し、あとは役割分担
 - チームを構成する時もこれを考える
- ・「自覚」するために何をするとよいか？
 - 日誌は有効
 - 客観視するスキル講座もぜひ！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

22

専門職の必須科目！



進絵美の

面談スキル

①客観視するスキル

2024年5月15日(水)

10:00~12:00



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

23

管理職養成ベーシック第2回

業務の全体像とその管理
～何を見て、何を管理するのか？～

- ・ 前回の振り返り
- ・ 介護事業所の業務とは何か？
- ・ 業務管理の6領域について
- ・ ラウンドの重要性
- ・ 事業所評価と改善
- ・ チームワーク

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

24

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.

25

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（適当に置かれていると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たくつあって感じがよい）
→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）
- タンスの中は整理されているか
- 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
- 冷蔵庫は適切か
- 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
- 冷蔵庫の中は整理されているか
- 賞味期限切れのものはないか
- 見た目の清潔と整理が保たれているか（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（利用者によくするために）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

26

ハードについて



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

27

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.

28

「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 **はなしあう** ！

➤ 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」
一度にたくさんのお話を話す	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、きつくはない確認
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「障害が重くなくても、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」「よろしくお願ひします」「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ことよい
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

ラウンドの内容と重要性

- 介護現場の業務領域を見て回る
環境／接遇／生活の安定・安全／喜び・楽しみ／
家族・地域／事業所維持／チームワーク
- 利用者さん、職員に声をかけて回る
利用者さんの状況に詳しくなる、家族とのやりとりも良好に
職員さんとの距離も近くなる
- 小さな異常、兆候に気付く（参考：割れ窓理論）
何事も現状把握から始まる、現状把握→目標・課題の設定
- ただし、粗探しではなく、頑張っているところも見つける
気にかける、その具体的な行動と頻度

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

31

部下ノートのご提案

部下の言動「○」	部下の言動「×」	感じたこと&アプローチ

- ★何かあった時に、部下ごとに書く（ルーズリーフがよいか？）
- ★面談の準備になる
- ★観察力、洞察力、判断力が身につく！
- ★管理職の育成にも役立つ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

32

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	
待遇	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.

33

チームワークとは

➤ **共通目標**、**役割分担**、**相互協力**

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

34

前回の感想より

- ・ ユニットごとでリーダーがチェックリストを作っている
→ 大事なことですが、できたら法人や事業所レベルでの共通のチェックリストがあるとよいと考えます
→ そのうえで、各現場ごとの工夫をする。共通＋個別です。
→ リーダーごとで作るとなると、リーダーが変わるとルールも全部変わってしまう可能性がありますね。
- ・ 新人教育に活かせると思う
→ そのとおりです！加えて、既存職員の業務の再確認にもなります
- ・ 多すぎて参照できなくなるか？
→ 少しずつ始めていくこと。日々使うことが重要
→ 単なる手順だけでなく、業務に活かせる工夫なども掲載する

前回の感想より

- ・ 訪問系等で上司が部下の仕事ぶりを見るのが難しい場合は？
→ 訪問系であれば「同行訪問」「上司のみの単独訪問（面談）」
「定期的なアンケート（内容は事前に職員にも周知）」などは有効です
→ 加えて、見える部分からの推測をする。
例えば、電話対応、記録、利用者の反応など。
ただし、推測に過ぎないことは、本人に丁寧に確認する

→ 考えてみると、訪問系に限らず、居室内介助や夜勤などのサービスでも見えない部分はある
→ 見える部分からの推測と確認、また、見に行く機会を意図的に作るシフトの意図的配置（組み合わせ）なども有効か
- ・ 評価の前に育成目的でチェックリストを作り、活用したい
→ そのとおりですね！育成の先に評価があります。

管理職養成ベーシック第3回

「ルール」と「コミュニケーション」でチームを再点検！

- ・ 前回の振り返り
- ・ ルールとコミュニケーション
- ・ 世の中のルールの例
- ・ 心理的安全性とは
- ・ 新人教育について
- ・ 改めてルールとコミュニケーション

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

「稚心を去る」栗山英樹監督

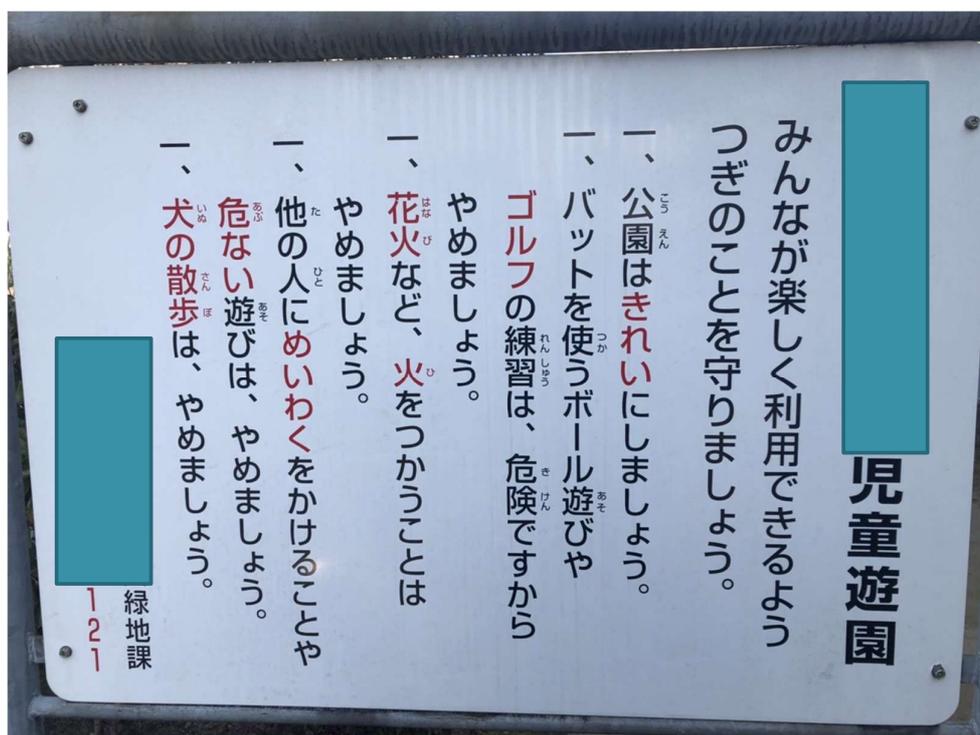
- 「稚心」とは「子どもっぽい心」のこと。
それを捨て去らない限り、何をやっても上達はしない
- 成長を妨げているのは「子どもっぽい心」、
要するに「わがまま」であるケースが多い。
みんな心の中に「大人の心」と「子どもっぽい心」が
共存していて、うまくいかないと、
すぐに「子どもっぽい心」が出てきて、
人を「わがまま」にさせる。
そして、余計なことまで考えて、いつもイライラしている。
- だからこそ「子どもっぽい心」を出させてしまったときは、
いつも責任を感じてしまう。
どうして「大人の心」を引き出してあげられなかったのか。
- 難しいのは、結果が出ていないときに
どうやって「大人の心」を引き出すか。
きっとそれを引き出すのが、監督の仕事なんだと思う。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

39

ルールの重要性



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40

ルールの重要性

スタイル(しょう がっこう 小学校 がくしゅう 学習のルール)

<small>べんきょう</small> 勉強の準備	①	チャイムが鳴り終わるまでに席につく。
	②	必要な筆記用具や教科書、ノートなどを準備して待つ。
	③	ノートに下じきを必ず入れる。
あいさつ	④	授業の始まりと終わりにあいさつをする。声を出した後に礼をする。
姿勢	⑤	両足をゆかにつけて、背すじをのばしてイスに座る。つくえと体の間に、こぶし1つ分空ける。
	⑥	よい姿勢で本を読み、字を書く。
	⑦	手を挙げる時は静かに、右手を真上に挙げる。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

41

これは何でしょうか？

<サッカー選手である前に1人の人間として心構え>

「良い選手になる前に良い大人になろう！一流の選手になる前に一流の人間になろう！」

- 1 挨拶をしよう
- 2 自立し、積極的に行動しよう
- 3 サッカーをやれる喜びに感謝をしよう
- 4 仲間を大切にしよう
- 5 自ら気づきを沢山増やそう
→ 日頃から沢山のことに、目配り、気配りができ、思いやりのある人間になろう
- 6 文武両道 → サッカーと勉強の両立をしよう

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

42

これは何でしょうか？

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。 			
	背面黑板・ 掲示係 (2名)	<ul style="list-style-type: none"> 諸連絡等の掲示をする。 背面黑板の欠席欄(朝のST後)を記入する。 背面黑板の時間割を2時間目の放課までに貼る。 			
	環境美化係 (みんなで)	<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黑板に記入する。 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。 				

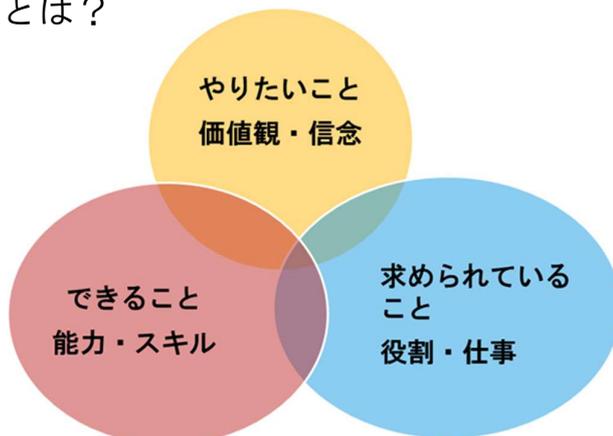
Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

43

役割について

➤役割を理解し、役割を果たす

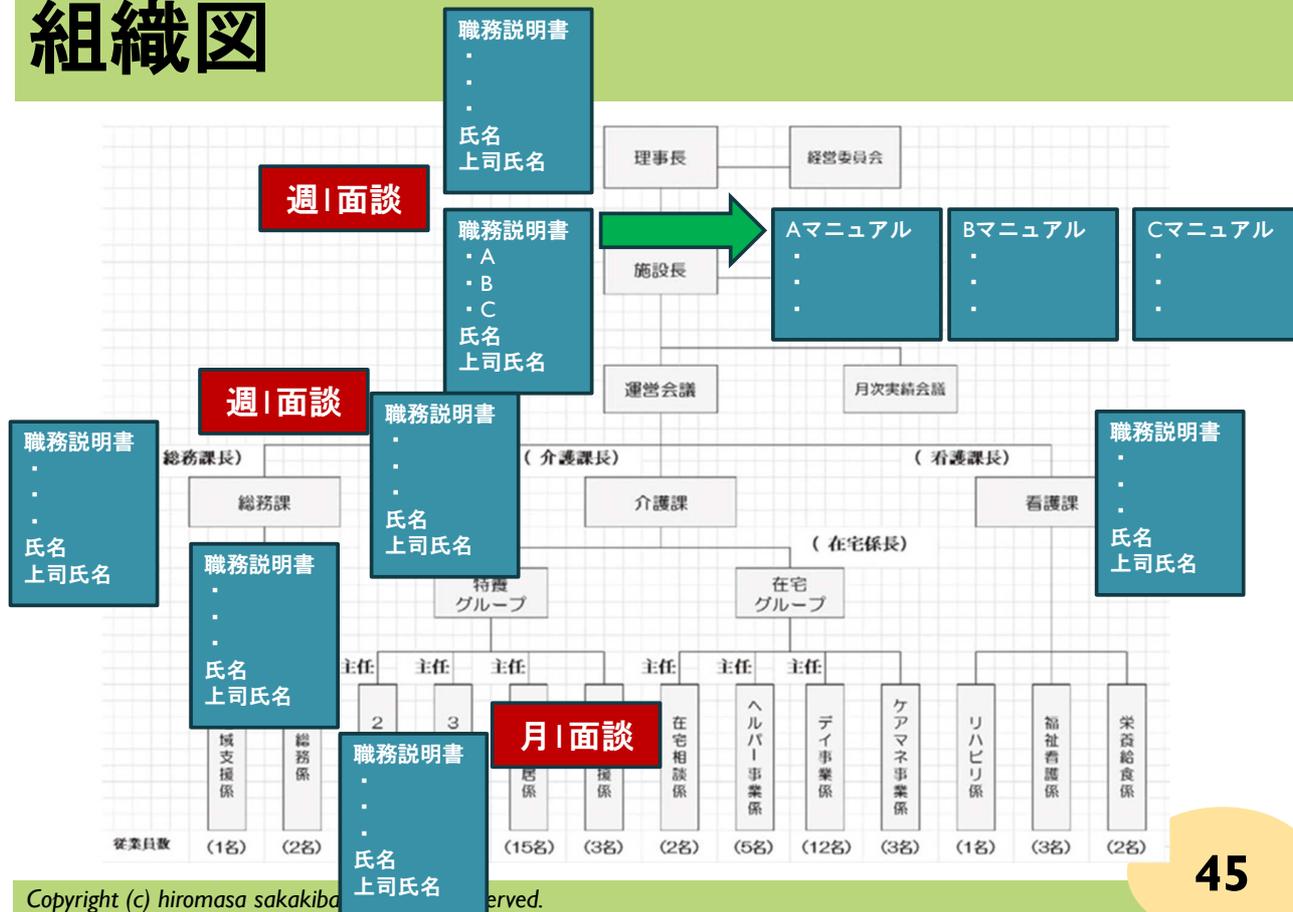
- 役割は与えられるものであり、自身で勝手に決めてはいけない
- 周囲から「期待」されている役割がある
- 役割を果たすことで、利用者・家族への貢献、会社への貢献
- 会社の中でも役割分担がある
- 仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

44

組織図



心理的安全性と仕事の基準

		基準/Standard	
		低い	高い
心理的安全性	高い	ヌルい職場 コンフォートゾーン 仕事の充実感はない	学習する職場 学習して成長する職場 健全な衝突と高いパフォーマンス
	低い	サムい職場 余計なことをせず 自分の身を守る	キツイ職場 不安と罰によるコントロール

新人育成・OJTがうまくいかない理由

- ・新人育成の仕組みがない（行き当たりばったり）
- ・OJTをやるものの、責任者がいない
- ・OJTをやるものの、先輩によって言うことが異なる
- ・一人前の定義がない
（にもかかわらず、使える、使えないなどと平気で言われる）
- ・マニュアルがあっても実際の業務とは異なる内容
- ・介護技能のマニュアルはあるが、
社会人基礎力のマニュアルや指導がおろそかになりがち
- ・評価も半年に一度見るだけの評価票で行われる

マニュアルの種類（基礎編）

■社会人基礎力マニュアル

あいさつ・言葉遣い
身だしなみ
表情・態度
電話
苦情
勤務態度
責任感・協調性・向上心
思考力・行動力
コミュニケーション
個人情報
新人として・上司として
チェックリストの意義と使い方

■介護技術マニュアル

移動・移乗（ベッド上）
移動・移乗（体位変換～立ち上がり）
移動・移乗（歩行）
移動・移乗（車イスへの移乗）
移動・移乗（車イス介助）
食事・入浴・排泄
口腔ケア
服薬
送迎
更衣
記録
看取り

コンサルティング先の例

- ヒューマンスキル（全職種共通）／マネジメントスキル（3等級以上）
- ジョブスキル（介護等・看護・リハ・栄養・CM・包括・相談・福祉用具サ高住・調理・事務）

■ヒューマンスキル（全職種共通項目）

業務項目	成果（目的）	行動目標
法人理念	法人理念を理解し、説明、実践することができる	<ul style="list-style-type: none"> ・法人理念とは、「敬愛」と「感謝」であると言える ・「敬愛」とは、尊敬と親しみを持つことと説明できる ・「感謝」とは、心からありがたいと感じることと説明できる
挨拶（挨拶）	いつでも、どんな相手でも、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）	<ul style="list-style-type: none"> 人と会ったら、自分から、目線を合ができる（おはようございます、おに失礼します。ありがとうございます） お辞儀は一步立ち止まって、背筋を曲げるようにすることができる、先 介助等で手が離せない時には、目を会釈することができる

■ジョブスキル（介護職員・送迎員・清掃員）

業務項目	成果（目的）	行動目標
食事ケア	食事摂取量・水分摂取量の確認を行い、健康状態を良好に保つことができる	食事摂取量・水分摂取量の確認と記録を行うことができる
		食事・水分を必要量摂取してもらうための工夫をすることができる
	食事を安全に摂ってもらうことができる	テーブルや食器、利用者・職員の手指の清潔を保つことができる
		食事形態を間違えずに配膳することができる（禁忌食、トロミ剤の使用についても注意）

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	

業務の定義（ルール化、標準化）

■標準化（マニュアル）に入れたい要素

- ・ リスクマネジメント（介護事故防止）
- ・ 自立支援（リハビリ的視点）
- ・ 健康管理（看護的視点）
- ・ 福祉用具の活用
- ・ 虐待、不適切ケア防止

マニュアルに対するネガティブ意見

- ・ 堅い
- ・ あるだけで見ない、ほこりをかぶっている
- ・ 実際の業務とは異なる内容
- ・ マニュアル人間を作り出す
→言われたとおりしかできない、融通がきかない
- ・ 単純作業には向いていても、対人援助には向いていない
- ・ 作るのも読むのも面倒くさい、時間がない
- ・ 文書化が苦手
- ・ どこまで作ったらよいのか終わりが見えない
- ・ 作って、力尽きてしまう……
- ・ マニュアルを見ても、どう行動してよいか分からない
- ・ 多すぎて必要な時に探せない
- ・ マニュアル通りに行動することで、良い結果を生まない
- ・ 内容が理想的に過ぎる

マニュアルの意義

■制作段階 ～スタッフへのヒアリング～

- ・ 悩みを聞く機会となる
- ・ 工夫や知恵を吸い上げることができ、人に隠れていた技を顕在化することができる
- ・ 業務のムダ・ムリ・ムラを発見することができる

■活用段階 ～作りっぱなしにしない！～

- ・ 既存スタッフの基礎を固めることができる（方針や基本的事項を全職員で共有）
- ・ ミスを少なくすることができる
- ・ 引継ぎや教育が効率的になり、均質化する
- ・ 新人を早期に戦力化することができる
- ・ 新人が自主的に学ぶことができる
- ・ 不満や愚痴が、提案に変わっていき、改善思考が身につく
- ・ 定期的な改訂を行うことで、業務の見直しができる
- ・ いざという時に参照することができる（安心感につながる、施設を守るもの）
- ・ 共通の考え方を持つもの同士が協力することで生産性が上がる、関係の質も高まる
- ・ 情報共有、自分が知らないこと体験していないことを知ることで生産性上がる

指導とハラスメント防止

客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる
適正な業務指示や指導については、パワハラに該当しない！

- ・ 「客観的」「業務上必要」「相当な範囲」
「適正な業務指示・指導」とは？
- ・ 期待する内容について、規程やマニュアル等の文書で明確にする
→ それらを周知する、教育・訓練する
→ 個々の実施状況、習熟度を把握し、育成する
- ・ 何かを言う時の目的（よりよい仕事、育成のためか？）
言い方について

管理職養成ベーシック第4回

「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 + α
- ・ 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？

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

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.

57

2024年2月20日更新 担当（ ）

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。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

58

【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"/>	<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

**A4で12ページ
23領域、138項目**

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

59

**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

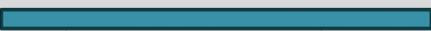
**④：1人で／10分おきに見に来る／不明点の確認
60分おき...と間隔を伸ばす**

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

60

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 https:// 					
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	こ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？」

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

61

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）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

62

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		午前	
診断名 □生活機能低下の原因 □主治医意見書診断名 □その他の疾病		利用までの経過 □認定を受けた時期 □入院とその原因 □介護サービスの利用			
本人・家族の意向 □どのように暮らしたいか □サービスへの要望		本人の人となり □性格 □生まれ □家族歴 □職業歴など			
食事・口腔 □食事形態 □アレルギー、嗜好 □使用用具 □義歯、口腔ケア □嚥下、トロミ		認知症 □記憶 □時・場所・人の見当識 □判断力 □長谷川式 □日常生活上の困りごと			
排泄 □尿便意 □用具 □必要な介助 □便秘、下剤 □日中・夜間の違い		コミュニケーション □視力・聴力 □言語 □意思の伝達と理解 □会話の程度			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

63

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(当時はワープロが主だった) 昭和33年24歳の時に〇〇中卒と結婚 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(借金と20年ローン)
50代	A市	昭和63年長男結婚(長男夫婦隣家に転居)
60代	A市	平成6年専業主婦で退職(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)	おしいね、充実していた頃の過ごし方	病気になる前の過ごし方
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	4:00 起床・朝食	4:00 起床・朝食
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	7:00 会社に行く(通勤)	7:00 起床・朝食
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	9:00 仕事	9:00 新聞、テレビ
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	12:00 昼食	12:00 コーヒー
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	15:00 仕事	15:00 新聞、テレビ
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	18:00 帰宅	18:00 コーヒー
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	21:00 夕食・晩飯	21:00 新聞
〇〇自動車メーカー (総務部で経理の仕事)	23:00 就寝	23:00 就寝

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年前まで愛犬を飼っており、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 朝は1日缶ビール1本程度、夕方は20年前にやめた 午後、焼酎をどうしようか迷っている
飲酒・喫煙の習慣	もともと便秘気味(2、3日に1度程度) 自宅は和式
排泄の習慣・トイレ様式	少し熱めの湯が好き、入浴時間は短い
お風呂・身だしなみ (湯の温度、お風呂、髪切り、髪をかき)	おしゃれにはあまり関心なし
おしゃれ・色の好み・履物	音楽はあまり聴かない、ニュースや野球が好き
好きな音楽・テレビ・ラジオ	妻が行って来た 体中に刺し物に一緒に行く程度
家事 (洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度)	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
仕事 (生活の糧として、社会的役割として)	ニュース、野球、囲碁(市内の養老所、付き合ひのある知人も多い) 定年後は、夫婦で年1回は泊まり旅行
興味・関心・遊び	娘のマイホームであり、リビングと書斎が気に入る
楽しみものや道具	(得意) 囲碁、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
得意な事/苦手な事	まじめで温厚、どちからいえば内面的、打ち解けるとユーモアが出る。 言いにくいことが言えずにストレスをためる
性格・特徴・対人関係など	なし
信仰について	なし
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レストランへ行ってた
その他	

興味や関心があることに促をお願いします。			
<input type="checkbox"/> 身だしなみ	<input type="checkbox"/> 友達とおしゃべり	<input type="checkbox"/> 読書	<input type="checkbox"/> 将棋・囲碁・ゲーム
<input type="checkbox"/> 掃除・整理整頓	<input type="checkbox"/> 家族・親戚との関わり	<input type="checkbox"/> 散歩	<input type="checkbox"/> 旅行・温泉
<input type="checkbox"/> 料理づくり	<input type="checkbox"/> 異性との交流	<input type="checkbox"/> 散歩	<input type="checkbox"/> 散歩
<input type="checkbox"/> 買い物	<input type="checkbox"/> 近所へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・紙芝居	<input type="checkbox"/> グランドゴルフ
<input type="checkbox"/> 家族や近所の手入れ	<input type="checkbox"/> 音楽・観劇・演劇	<input type="checkbox"/> 新聞・雑誌・動画	<input type="checkbox"/> ハチマキ
<input type="checkbox"/> 洗濯・洗濯物たたみ	<input type="checkbox"/> 散歩活動(市内会等)	<input type="checkbox"/> 囲碁	<input type="checkbox"/> 囲碁・将棋
<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・演劇	<input type="checkbox"/> ハチマキ
<input type="checkbox"/> 電車・バスでの外出	<input type="checkbox"/> 生涯学習	<input type="checkbox"/> お酒・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"/> 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	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

64

アンケートについて（相談）

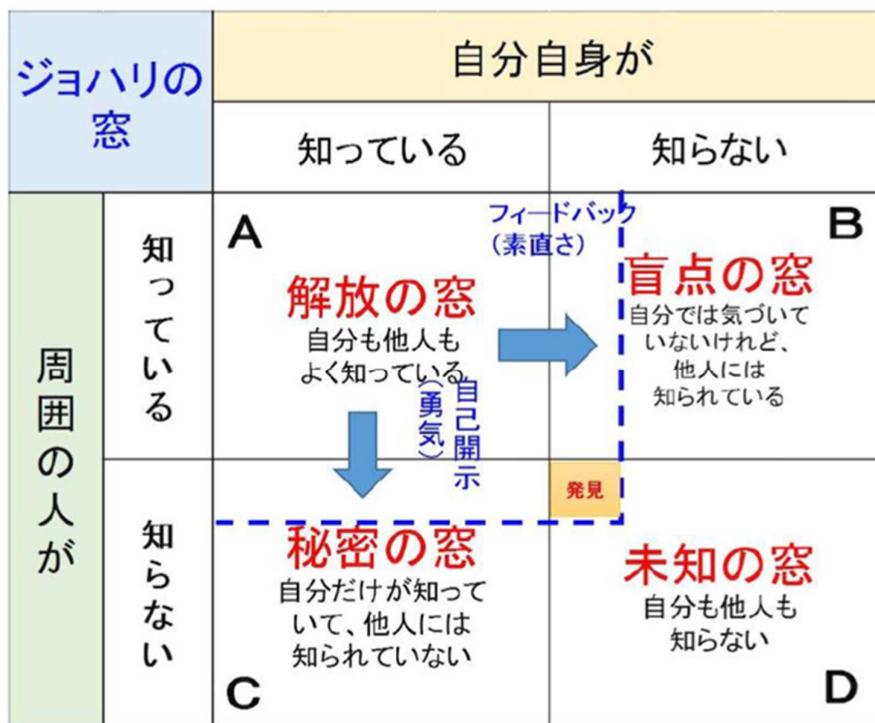
- ①ケアマネジャーはケアプランを作る際、あなたの状況や要望について話を聞いてくれますか？
1. よく聞いてくれる 2. まあまあ聞いてくれる 3. あまり聞いてくれない 4. 全く聞いてくれない
- ②サービスを選択する際に、複数の選択肢を示し、それぞれの特徴について説明はありましたか？
1. 十分にあった 2. まあまああった 3. 少々不足 4. なかった
- ③ケアプランの説明は分かりやすいですか？
1. 大変分かりやすい 2. まあまあ分かりやすい 3. 少し分かりづらい 4. 分かりづらい
- ④ケアプランの内容について満足していますか？
1. 大変満足している 2. まあまあ満足している 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。

管理職養成ベーシック第5回

1対1に強くなる！個別面談（職員を知る）

- ・ 前回の振り返り＋α
- ・ 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

自己理解・自己開示の重要性



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

69

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

70

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!!

71

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

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



72

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

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？

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もらいますが、伏せて欲しい内容はNGとお伝えください

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.

75

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

76

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. ストレングスファインダー
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。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

77

管理職養成ベーシック第6回

1対1に強くなる！個別面談
定例面談（メンテナンス編）

- ・ 前回の振り返り＋ α
- ・ 面談の目的とルール（復習）
- ・ 定例面談のパターンと留意点
- ・ 面談についてのFAQ
- ・ 部下ノートのススメ
- ・ 組織図との関連
- ・ 人事考課制度と面談
- ・ 訓練（ロールプレイング）の方法

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

78

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もらいますが、伏せて欲しい内容はNGとお伝えください

定例面談のパターン

	「結果」＋「姿勢・プロセス」＋「成長」＋「将来」
頑張ったこと 良かったこと	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
学んだこと サポート受けたこと 感謝していること	しっかり話を聞く、解決の前に理解と共有、共感 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。

頑張ったこと（例）

上司：まず、この●カ月間で頑張ったことを教えてもらえますか？

職員：そうですね・・・、5月はレクリエーションの担当だったので、頑張りました。

上司：レクリエーションの仕事を頑張ったんですね。ありがとうございます。改めて、ではありますが、どんなレクリエーションをしたのですか？

職員：誕生日会を担当しました。

上司：誕生日会ですね。具体的にはどんなところを頑張ったのですか？

職員：利用者さんの好きな食べ物を聞いてそれを用意しました。

上司：好きな食べ物を用意したんですね。利用者さんの反応はどうでしたか？

職員：とても喜んでくれて、うれしかったです。

上司：喜んでもらったのですね、それで●●さんもうれしかったんですね！頑張った甲斐がありましたね。ええと、確か、ご家族にも手紙を書いてもらってましたよね。

面談についてFAQ

■面談というと堅苦しい？

→毎月やると変わります！

■話が長くなってしまっても終わらない・・・

→話してくれることは、まずOKです！特に初期の段階では、こちらが聞きたいことというより、相手が話したいことを話してもらう方が重要です。

→あまりに話題が散らかってしまう場合は、途中で「一旦、これまでの内容を確認させてもらってもよいですか？●●と●●と・・・●●でよかったですか？お話を聞いてありがとうございます。じゃあこの中で一番困っていることは何ですか？」などと進めるのも有効です。

→時間を決めておいて、相手にも伝えておく。また、次の人がいる状況にする、等。

■話してくれない・・・

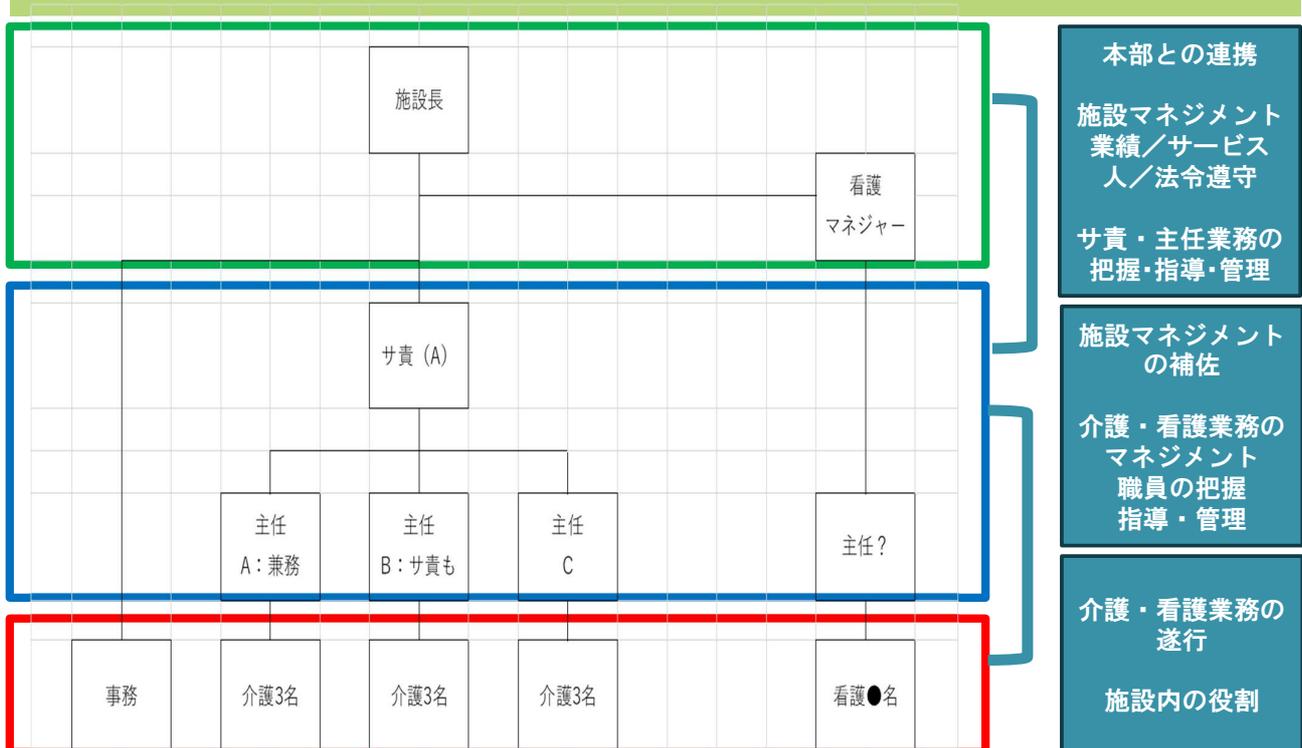
→別に・・・など。これも毎回やっていくと変わるものと思います。また、例えば良かったことなどについては、「ない」と言われたら、こちらから「私としては、●●はとてもよかった、と思ったけど、どうですか？」などと聞いてみるのも有効です。

部下ノートのご提案

部下の言動「○」	部下の言動「×」	感じたこと&アプローチ

- ★何かあった時に、部下ごとに書く（ルーズリーフがよいか？）
- ★面談の準備になる
- ★観察力、洞察力、判断力が身につく！
- ★管理職の育成にも役立つ

組織図例②（各施設）



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.

85

ロールプレイング！

4人グループ	①	②	③	④
1回目	話し手	聴き手	時間管理	観察
2回目	観察	話し手	聴き手	時間管理
3回目	時間管理	観察	話し手	聴き手
4回目	聴き手	時間管理	観察	話し手
3人グループ	①	②	③	
1回目	話し手	聴き手	時間管理・観察	
2回目	時間管理・観察	話し手	聴き手	
3回目	聴き手	時間管理・観察	話し手	
4回目				

※1回あたり10分（ワーク7分、フィードバック3分）

※時間管理の人は、ワーク、フィードバック、それぞれ時間になったら声かけ

※1回目、2回目の区切りは榊原から声かけします

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

86

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

管理職養成ベーシック第7回

1対1に強くなる！個別面談
定例面談（育成・指導編）

- ・ 前回の振り返り＋ α
- ・ 面談の目的とルール（復習）
- ・ 定例面談のパターンと留意点
- ・ 面談事例
- ・ 共通課題にするために

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もらいますが、伏せて欲しい内容はNGとお伝えください

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

学んだこと
サポート受けたこと
感謝していること

しっかり話を聞く、解決の前に理解と共有、共感

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。

頑張ったこと（例）

上司：まず、この●カ月間で頑張ったことを教えてくださいませんか？

職員：そうですね・・・、5月はレクリエーションの担当だったので、頑張りました。

上司：レクリエーションの仕事を頑張ったんですね。ありがとうございます。改めて、ではありますが、どんなレクリエーションをしたのですか？

職員：誕生日会を担当しました。

上司：誕生日会ですね。具体的にはどんなところを頑張ったのですか？

職員：利用者さんの好きな食べ物を聞いてそれを用意しました。

上司：好きな食べ物を用意したんですね。利用者さんの反応はどうでしたか？

職員：とても喜んでくれて、うれしかったです。

上司：喜んでもらったのですね、それで●●さんもうれしかったんですね！頑張った甲斐がありましたね。ええと、確か、ご家族にも手紙を書いてもらってましたよね。

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

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ことが良かった
- ・ 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

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

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)

管理職養成ベーシック第8回

チームで成長する！「会議」「研修」「情報共有」の具体策

- ・前回の振り返り＋ α
- ・こんな会議は意味がない！参加したくない…
- ・多くの施設で導入！効果的な会議の具体策
- ・研修企画の具体策
- ・情報共有の具体策

会議・面談・情報共有の全体像

■月次(定期開催)

- ・全体会議: 職場全体で、1ヶ月の振り返り、次の1ヶ月の行動計画
- ・役職者会議: 作戦会議
- ・個人面談: 1人1人を知る

■毎日(日々・随時)

- ・朝礼、夕礼
- ・業務日誌、連絡ノート
- ・普段の報連相、コミュニケーション

会議前後のプロセス

会議前

何を準備しますか？

会議本番

何に気をつけますか？

会議後

何を行っていますか？

テーマ（課題）について

- 運営基準、各種加算
- 介護サービス情報の公表
- 法人、管理職側から見たニーズ
※理念→マニュアル（行動・考え方）→研修→OJT→評価
※やってほしいこと、やってほしくないことを明確にして
周知徹底
- 現場から見たニーズ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

101

年間研修計画

	管理職	現任	新人
4月	面談技術	接遇	毎月開催
5月	会議	認知症ケア	毎月開催
6月	新人教育	個人情報	毎月開催
7月	ハラスメント	緊急時対応	毎月開催
8月	虐待防止	感染症対応	毎月開催
9月	情報共有	事故防止	毎月開催

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

102

業務日誌・連絡ノート

・出勤時には業務に入る前に「業務日誌」「事故報告書」「連絡ノート」「個別のレターケース」を確認すること。休み明けの人は休みの日の分も確認する。

・ノートについては、読んだらサインをする。
内容が理解できなかつたら
必ず聞くこと！

※（開設時）はじめは特に連絡事項が多いですが、把握しないと業務に支障がありますので（勤務に入る前に）確認・把握できるようにして下さい。

小規模多機能ホーム〇〇 業務日誌			理事長	管理者	夜間	日中
平成22年 月 日 ()						
登録者	人数	平均要介護度	活動内容			
開始者						
終了者						
通い						
泊まり						
訪問						
日中特設室						
看護記入欄						
夜間泊まり利用 特設室						
その他 申送事項						

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

103

朝礼・申し送り

参加者：所長、副所長、看護職員、日リーダー、その他日勤者

日リーダーが司会を務める。日リーダーは夜勤が作成した「1日の業務」を確認、把握。

①夜勤者からの申し送り

※不眠、熱発、転倒などの、次の日の生活や介護に影響する内容を具体的に（時間、回数、数値は明確に）申し送る。また、利用者の生活に密着した新エピソードなども報告。困っていることや不明点などもあれば報告、相談すること。

→申し送りの内容や伝え方については常に勉強が必要。内容を充実させていきたいが、忙しい時間帯なので極力簡潔に！

②看護職員からの申し送り

→夜勤の申し送りを受けて、看護職員からの指示、観察のポイントを具体的に示す

③日リーダーより1日全体の話

→利用者の予定変更、1日の組み立て、日リーダーとして考える気をつけるポイントなど、その日1日をどうしたいかを話す

④所長、主任等から

⑤その他、何かありませんか（日リーダーより聞く）

⑥基本理念・クレド唱和（所長、主任等より読む箇所を示す）

⑦今日も1日よろしくお願ひします！（日リーダーはフロア待機の職員にも申送る）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

104

面談・会議・研修

■面談

- ・ 日常のコミュニケーションとともに、1回15分程度でもよいので、1人1人話を聞く機会を持つことの重要性
- ・ 日常のコミュニケーションは、どうしても指示命令・報連相だけになりがち
- ・ 意見交換、職員の背景を知るためには、日常とは別に時間をとることも必要
- ・ 上司が何かを伝える場、というよりは、職員から教えてもらう場
- ・ 部下からしたら、話を聞いてくれる、という安心感
- ・ 上司は面談の準備のためにも、部下を見るようになる、という効果もある

■会議

- ・ 情報共有、職員同士の意見交換、意思決定・問題解決の場
- ・ 面談だけではチームとしての結論を出すことはできない
- ・ 面談をやっていると、会議をやりながら職員1人1人の考えも読み取れる
- ・ 公の場として、意見を言う場があることの重要性
- ・ 出席を確保するための開催時間や手当等の工夫

■研修

- ・ 新しいことを知る、再確認する、日常業務を振り返る機会になる
- ・ オムツ交換、口腔ケア等のすぐに役立つ介護技術の研修など入れる
- ・ グループワーク等を通して、意見交換の場にもなる
- ・ 会議と同様、開催時間や手当等の工夫（義務と自由参加、動画の活用等も）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

105

管理職養成ベーシック第9回

「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.

106

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) R2.12.23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	管理官	看護職員(看護長)	看護職員(介護支援)	介護職員(早勤)	介護職員(遅勤)	介護職員(日勤)	介護職員(早勤)	介護職員(遅勤)	介護職員(日勤)	介護職員(早勤)	介護職員(遅勤)	介護職員(日勤)	管理栄養士
5:00													
6:00													
7:00													
8:00													
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 測定	バイタル測定 入浴介助 付・他室サ ポート	ケアマネ業務	生活相談員 業務	介護職員 生活相談員 業務	管理栄養士 業務						
11:00		入浴介助 食事介助	入浴介助 食事介助	ケアマネ業務	生活相談員 業務	介護職員 生活相談員 業務	管理栄養士 業務						
12:00		配膳・配膳 食事介助	配膳・配膳 食事介助	ケアマネ業務	生活相談員 業務	介護職員 生活相談員 業務	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	休憩	管理栄養士 業務
14:00		ケアマネ業務	ケアマネ業務	ケアマネ業務	生活相談員 業務	介護職員 生活相談員 業務	管理栄養士 業務						
15:00		ケアマネ業務	ケアマネ業務	ケアマネ業務	生活相談員 業務	介護職員 生活相談員 業務	管理栄養士 業務						
16:00		ケアマネ業務	ケアマネ業務	ケアマネ業務	生活相談員 業務	介護職員 生活相談員 業務	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	記録・ルー チング	管理栄養士 業務
18:00													
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.

111

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.

112

管理職養成ベーシック第10回

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.

113

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.

114

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.

115

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

116

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
■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.

117

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.

118

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.

119

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.

120

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.

121

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.

122

管理職養成ベーシック第11回

「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.

123

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.

124

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	

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 **目標**
 - まず、何はともあれ **目標設定**
- 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 **行動** を変える
 - 原則 **目標** 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、仮説・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
- やって行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

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！

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.

129

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.

130



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。



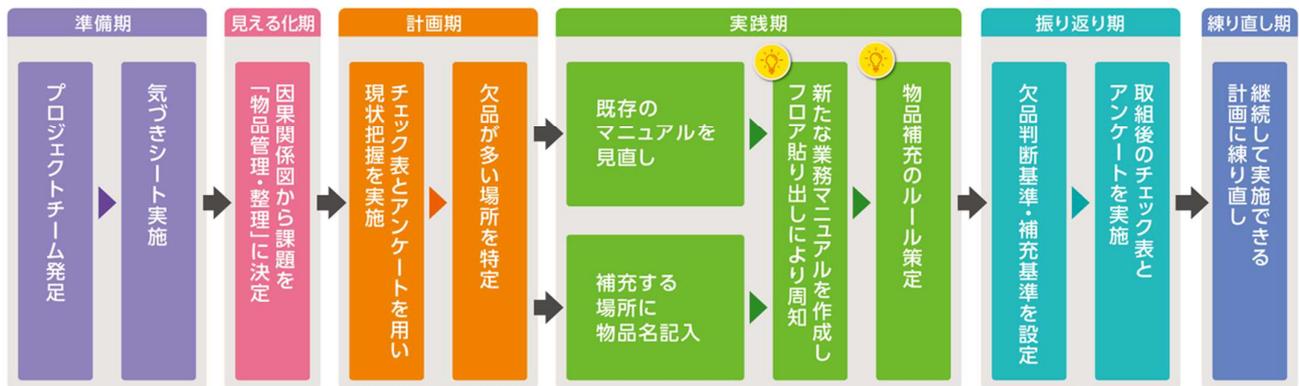
成果

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.

131

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.

132

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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.

133

作戦・手順

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

134

本日の内容

まとめ ～1年を振り返って～

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

135

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.

136

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

創立10周年！特別企画 天晴れ介護サービス式 法定研修シリーズ

■介護と介護事業を守り、よくする！
法定研修にとどまらない介護職の基礎研修

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.

137

法定研修シリーズ 全35コマ、計18時間！

回	日程（20時～）	内容
第1回	2月12日（水）	「虐待・不適切ケア防止」前編・中編・後編
第2回	2月17日（月）	「身体拘束防止」前編・中編・後編
第3回	2月19日（水）	「接遇・マナー」前編・中編・後編
第4回	2月24日（月・祝）	「認知症ケアの基礎知識」前編・中編・後編
第5回	2月26日（水）	「認知症ケアのアセスメント」 「疾患別ケアの知識」前編・中編・後編
第6回	3月1日（土）	「認知症ケアBPSD編（拒否、リスクについて）」 「利用者・家族の気持ち」前編・中編・後編

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

138

法定研修シリーズ 全35コマ、計18時間！

回	日程（20時～）	内容
第7回	3月9日（日）	「倫理・法令遵守」「介護保険の基礎」 「個人情報・プライバシー保護」
第8回	3月10日（月）	「自立支援・介護予防」「リスクマネジメント」
第9回	3月17日（月）	「医療連携」「緊急時対応」「記録」
第10回	3月19日（水）	「ターミナルケア」「褥瘡」「精神的ケア」
第11回	3月20日（木・祝）	「感染症対策」「災害対策」「BCP」
第12回	3月24日（月）	「家族支援」「地域連携」「苦情」

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

139

本日の内容

まとめ ～1年を振り返って～

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

140

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.

141

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.

142

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.

143

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 >

日々更新中！公式サイト・SNS



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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

144

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.

145

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.

146

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.

147

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.

148

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.

149

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

個別ケア	1 健康管理 	2 ADLの自立 重度化予防 	3 IADLの 支援 	4 認知症 症状の緩和 進行予防 	5 社会交流 意欲・楽しみ 	6 介護者支援 	7 対人 援助職の 基本姿勢 	
	事業所運営	8 環境整備 	9 接遇・マナー 	10 生活の 安定・安全 	11 喜び 楽しみ 	12 家族・地域 	13 事業所の 維持 	14 チーム
		法人経営	15 行政対応 地域分析 	16 事業 サービス 	17 収支 	18 人事・組織 	19 法令遵守 リスク マネジメント 	20 指導 育成 管理

Colored by bridge link plus

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

150

法定研修シリーズ 全35コマ、計18時間！

回	日程（20時～）	内容
第1回	2月12日（水）	「虐待・不適切ケア防止」前編・中編・後編
第2回	2月17日（月）	「身体拘束防止」前編・中編・後編
第3回	2月19日（水）	「接遇・マナー」前編・中編・後編
第4回	2月24日（月・祝）	「認知症ケアの基礎知識」前編・中編・後編
第5回	2月26日（水）	「認知症ケアのアセスメント」 「疾患別ケアの知識」前編・中編・後編
第6回	3月1日（土）	「認知症ケアBPSD編（拒否、リスクについて）」 「利用者・家族の気持ち」前編・中編・後編

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

151

法定研修シリーズ 全35コマ、計18時間！

回	日程（20時～）	内容
第7回	3月9日（日）	「倫理・法令遵守」「介護保険の基礎」 「個人情報・プライバシー保護」
第8回	3月10日（月）	「自立支援・介護予防」「リスクマネジメント」
第9回	3月17日（月）	「医療連携」「緊急時対応」「記録」
第10回	3月19日（水）	「ターミナルケア」「褥瘡」「精神的ケア」
第11回	3月20日（木・祝）	「感染症対策」「災害対策」「BCP」
第12回	3月24日（月）	「家族支援」「地域連携」「苦情」

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

152

受講者さんの感想より

- 一つ一つのテーマを基礎から学べて大変勉強になった
- 基礎だけでなく、法定研修を超えている！と思うくらい深掘りもされていて、新人からベテランまで、全職員に聞かせたい内容だと思った
- 基本が大事だと改めて強く思った
- 職員にこの内容を学んでもらった上で、色々ディスカッションしたい
- 1コマが30分というのも受講しやすいと思った

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

153

法定＋新人＋特典

新人研修【基礎編】2時間

1. 介護の仕事が必要な背景
2. 利用者の立場になる ～尊厳と自立支援～
3. 介護職の役割と介護保険制度を学ぶ
4. 不適切ケアから学ぶ接遇・マナー
5. 虐待・身体拘束防止、個人情報・プライバシー
6. チームケアの必要性
7. 法令に基づくサービス提供
8. おわりに

24

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

新人研修【各論編】4時間

1. 食事のケア
2. 睡眠のケア
3. 排泄のケア
4. 入浴のケア
5. 介護職の基本姿勢
6. 姿勢、移動
7. 様々な生活行為
8. 福祉用具、環境整備
9. 感染症予防
10. 病気・医療
11. リハビリテーション
12. 緊急時対応
13. 認知症
14. コミュニケーション
15. 見守り介助
16. 余暇活動
17. 役割、仕事
18. 家族
19. 制度
20. 記録
21. リスクマネジメント
22. ターミナルケア
23. 介護サービスとは？
24. チーム
25. まとめ

25

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

さらに特典として.....

- 介護技術マニュアル（非売品）
チェックリスト60＋動画43本（3時間）！
- 管理職の仕事とは～心構えと身につけるべきスキル～
- 生産性向上について～全体像を把握して抵抗感を減らす～
- 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
- 毎月のマンスリージャーナル（非売品）
「月刊介護ニュースダイジェスト」

26

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.



154

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

創立10周年★特別企画

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！

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.

155

中核職員養成講座（5月～）

- ①中核職員とは？管理者との違い
 - 前編「知識・ノウハウ編」
- ②事業構造・稼働・サービス
- ③人材採用・育成・定着
- ④組織・仕組み
- ⑤リスク・財務・法令
 - 後編「人を動かす編」
- ⑥職員を知る、対話力、傾聴・理解・承認・指導
- ⑦仕事を任せる、役割分担
 - まとめ編「計画作成」
- ⑧計画作成
- ⑨発表
- ⑩フォローアップ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

156

天晴れ介護サービス式教育体系2025

経営層向けエグゼクティブコース 事業計画・事業承継		経営者 勉強会	7つの習慣 実践会		グルコン PDCA 個別コンサル
中核職員養成講座 10カ月コース	稼働率 サービス 改善	人材確保 育成定着	法令遵守 赤本通読	仕組み化 マニュアル 組織図	
管理職養成 ベーシック 90分12コマ	生産性 業務改善 90分 12コマ	ケアマネ 相談員 90分 12コマ	面談 コミュニケーション 90分 10コマ	介護と 介護事業 を守り よくする! 21テーマ ACGs	
法定研修 (介護職基礎研修) 35コマ18時間	介護技術 マニュアル 60チェックリスト 43本の動画(3H)		介護職 のための 医療知識 90分 30コマ		
新人研修6時間 社会人1時間				ワン テーマ 研修 & 最新情報	
					90分 100コマ 以上

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

157

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！

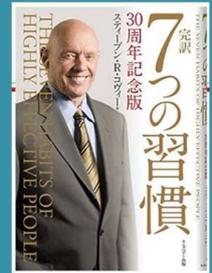
リーダーズ・プログラム2025

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

「7つの習慣」実践会（2025年予定）

■ご参加頂くにあたって

- ・「7つの習慣（完訳版）」の書籍(紙)を用意する
- ・事前に該当箇所を読んでくる
- ・実践会テキスト(4ページ程度)を事前に印刷する
- ・毎回申込制、1回3,000円、6名程度想定、夜19時～22時
- ・zoom開催（カメラ・マイクON、できればPCで）
- ・原則遅刻、早退なしで、終了後にアンケートをお願いします



4月	第1回13日：いかに働くか	10月	第7回19日：winwin
5月	第2回11日：7つの習慣	11月	第8回9日：理解に徹し
6月	第3回15日：主体的	12月	第9回14日：理解される
7月	第4回20日：終わり描く	1月	第10回11日：シナジー
8月	第5回17日：最優先事項	2月	第11回8日：刃を研ぐ
9月	第6回21日：相互依存	3月	第12回15日：年間計画

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

159

継続的な学習の重要性！

致知 祝・WBC優勝

野球日本代表侍ジャパン監督

栗山英樹

月刊「致知」より



僕たち指導者は
勉強が欠かせない。
選手たちよりも十倍は
勉強しないと
彼らの成長に追いつかないし、
人間的に成長させて
あげることができない

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

160

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.

161

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.

162