

第5章 おわりに

本章では、ここ2年間にわたる管理者の資質向上に関わって行なってきた調査研究の成果について整理し総括する。

1. 管理者の資質向上に関わる基本的視点

平成19年度に発生した大手介護事業者コムスンの不正事案を発端に、介護保険法の改正が行なわれ、法令遵守の徹底、法人全体での管理体制の強化策が打ち出され、介護事業の運営の適正化のための介護保険制度の見直しが早急に行なわれている。またその目的達成のため、介護サービス事業者の自主的な取組みが関係者の連携の下に一層推進されることが喫緊の課題となっている。

シルバーサービス振興会ではこの背景のもとに、介護サービス事業者（法人）のコンプライアンスに基づく経営ガバナンスのあり方について検討し、事業者の経営の適正化のあり方について提言する一方、本事業において、介護サービスの提供事業の拠点である事業所の運営の適正化を推進する上で、職員及びサービス提供業務を一元的に行なう責務を担う管理者の質の向上が不可欠となっているとの認識に基づいて、管理者に必要な業務の法的根拠づけに基づく整理と、管理者になるために必要な要件について調査研究を実施した。

管理者の質の向上を図るにあたっては、実態として、管理者がサービス提供責任者等との兼務者が多く、大半は、本来管理者としての業務として位置づけられている業務以外のサービス提供業務に忙殺されているか、事業者の経営方針や経営余力によって管理者として適格な人材を確保育成することができず形式的に必置義務をクリアするために管理者を充てている場合も少なくないという点を認識することが不可欠である。

さらに、管理者自身、形式上、運営やサービスの適正化に係って国や自治体から作成が義務付けられる運営実態や人的資源の配置状況やサービス提供状況、請求管理、人事管理や労務管理等の実態等に係る数値管理や適切な管理者の業務遂行に関して、具体的に正確に理解習得するための研修機会やツールの利用が、特に大半を占める中小規模事業者等においては十分にできない状況に置かれている。また、都道府県が営利法人を対象に実施する指導監査や「介護サービス情報の公表」制度等においては、指導監査や情報公表の対象事項に関する情報の習得度合いにおいて、実施者側と事業所の管理者間に著しい情報の非対称性が放置されている。つまり管理者がコンプライアンスに基づいて事業所の管理業務を行なっていくためのノウハウを習得し、管理者自身が意欲をもって自立した質の良い管理者に「なる」ための育成環境と育成機会が社会的に整備されていない。

このような状況が今後とも継続するとすれば、全国的な管理者の質の向上を図り事

業所の管理の適正化が進み介護保険サービスの質の向上を図ることは困難である。

今、業界の自主的な取り組みとして、適正な事業所運営をサービスの質向上を自律的に行なうことができる管理者になるための要件を明らかにし、その管理者の育成のあり方と制度的な仕組みについて検討し社会的な提案を行なうことが求められている。

2. 管理者向け研修修了を、事業者の管理者任命要件とすることの必要性

管理者の質向上及び事業所の運営の適正化を共に図るには、また、全国一律の対応を図るには、事業所の職員配置基準において、管理者研修受講を修了したものを管理者として置くことを事業者が義務づけること、すなわち、管理者研修受講を事業者の管理者任命要件に含めることが必要である。

また、事業所の管理者研修修了者の配置状況については、「介護サービス情報の公表」制度の中で情報開示することも事業者や事業所を評価する指標のひとつとしても有用である。

なお、管理者になるための必要条件の候補には、研修のほかに、一定の資格取得や経験年数等があるが、管理者の質の均質化、数日の単位での集中的な学習と習得による育成が可能であること等を勘案すると、研修の修了が最も適格である。

3. 研修の実施運営枠組み

(1) 研修内容、研修カリキュラム

研修内容としては、大別して、①管理者に求められるマネジメント能力やリスク管理能力、コミュニケーション能力向上等のテーマ、②介護保険等の法的コンプライアンスに基づく業務遂行に係るテーマがある。管理者の質向上を通じた事業所運営の適正化とサービスの質向上を全国的に図ることを勘案すると、介護保険法や指定基準から導出される法的コンプライアンスに沿った管理業務を理解し習得することが必須となる。

したがって、介護保険法や指定基準に基づく管理者の業務を適正に行なえるための事項を習得する研修内容を中核として研修カリキュラムを構築することが必要である。今年度は居宅・訪問サービス事業を対象に、31項目の管理者の必要不可欠な業務を法的根拠づけを行なって整理した。

ただし、介護保険法及び指定基準のほか、双務有償契約に基づいてサービス提供と利用に関する民法上の事項、人的資源の適正な管理の観点から習得が必要な人事労務管理や安全衛生管理、事業者のリスク管理上習得が必要な消費者保護法、高齢者や認知症の契約当事者の場合の対応から高齢者虐待防止法や成年後見制度、個人情報保護

法、事業者のガバナンスを推進することに係る公益通報制度等の法制度についても研修カリキュラムに含めることが必要である。

なお、今年度作成した「管理者の必要不可欠な業務」31項目とそれに沿ったカリキュラム体系については、例えば、権利擁護と法令遵守等、複数項目間で分散して置かれている。今後実施導入される本研修においては、項目間の分類や階層等についてさらに精査し、より統合的な項目体系に改定した上で概説と詳説双方に対応できる研修テキストを作成することが必要となる。

(2) 受講形態

他の職務兼任で実施している人も多く見られることから、受講形態についてはスクーリングによる対面の講義形態が中心となるが、一部の受講についてはE-ラーニングによる受講形態も可能とすることが、より広汎に迅速な管理者研修の普及と受講者の拡大の観点から必要と思われる。

なお、スクーリングについては、現場のスタッフの業務繁忙時期から週半ばや週末の実施が、受講促進の観点から必要である。

(3) 修了方式

受講者の実質的な質の全国的な均質化を進めるために、単に受講科目のチェックによる受講修了確認だけでは不十分である。修了にレポートを提出する、習得確認チェックテストを実施し、習得を確認する手続きを組み込むことが必要である。

また、管理者研修受講修了時に、修了証書を受講者本人に対して発行することも、管理者の職務の向上と管理者の意欲向上にも寄与することが期待される。

(4) 研修テキスト等ツール

研修においては、受講者の既往の習得度合いや学習力も多様なことから、共通の研修テキストを作成することが必要であるが、具体的な事例研究や理解促進のための図表等の活用や会場における研修テキストとは別途、パワーポイントなどの活用も有用である。

また、研修テキスト等の入手については、実施主体等E-Webページからダウンロードできるような工夫も受講者の便宜向上の観点から望まれる。

(5) 運営主体

運営主体としては、国も示しているように、業界の自主的な向上努力を喚起する上でも、業界関係者が結集し、管理者の質の育成に必要な研修の企画と実施運営を推進することが必要である。

研修の運営については、公益性が担保されている団体が、一定の実施要件に基づく認定を経て行なうことが考えられる。

なお、シルバーサービス振興会も研修の企画・広報・実施・修了確認の業務を行なう運営主体として適格である。特にサービス評価制度を活用し、事業所の開示情報として管理者研修修了者の配置状況を含めることを通して事業所の管理者研修修了を促す効果が期待できる。

(6) 研修に関する諸コストの原資の確保あり方

研修参加については事業者利益に還元することから、個々の事業者が負担することとなる。管理者研修を実施するにあたって必要な諸費用のうち、業界の自主的な取り組みとして推進していく際の研修の企画・立案や研修に必要なテキストその他資材の作製や確保については、資金面の支援枠組みを導入することが必要となろう。

4. 管理者向け自己チェックリストの作成、普及

今年度は、法令に準拠したチェック項目体系を作成し、合わせて「訪問介護・日次チェック」の平易版を整理した。今後、実際に管理者が日常業務の中で実際に活用しやすくするためには、毎日、週に一回等を事業種別ごとに小冊子に分割し、平易にチェックしやすい形態のチェックシートをさらに作製することが必要である。この点については、今後の要検討対応課題である。

