

介護事業所管理の実態把握と管理者の 資質向上に関する調査研究事業報告書

平成 21 年 3 月



社団法人シルバーサービス振興会

シルバーサービスの安心と信頼の証、シルバーマーク

はじめに

介護保険制度は、要介護・要支援の高齢者等を対象として、保険料と公費によって賄われる極めて公益性の高い制度である。介護保険制度が、高齢者の尊厳を保持しつつ真に信頼のある制度として持続的に発展していくためには、全ての介護サービス事業者において、より高いレベルでのコンプライアンス経営と事業運営の透明性が確保されることが不可欠となる。

指定基準においては、「指定事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならないこと」、「管理者は当該事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行わなければならないこと」及び、「従業者に指定基準の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うこと」が定められている。このように、介護保険制度では、介護サービス事業所ごとにサービスの提供に係る業務の管理(品質管理)を行い、管理者がその重要な役割を担うこととなっている。

しかしながら、この管理者の要件については、医療系サービスや居宅介護支援について、資格等の要件が存在しているものの、その他のサービスについては必ずしも要件が明確となっていない。また、資格要件が定まっても、職能資格者(サービス従事者としての専門性に着目した資格)としての要件であり、事業所のサービスの品質管理におけるマネジメント能力を教育されているわけではないことなどが指摘されている。

当振興会では、こうした管理者の役割の重要性に鑑み、その業務の標準化、資質の向上に取り組むこととし、昨年度は、訪問介護事業所を対象とした管理者の業務実態調査を実施した。その結果、訪問介護事業所の管理者自身が制度上求められる責任や役割を十分理解していない実態、業務が標準化されていない実態、現場のヘルパー業務を主体に兼務が多く、本来的な管理業務に従事できていない等の実態が明らかとなった。

このため、本年度も引き続き、介護事業者・一般企業の管理職、法律・介護経営に関する学識者、監査法人(経営コンサルタント)、社会保険労務士、有識者等からなる委員会(委員長:小山秀夫 静岡県立大学教授)を設置し、介護保険法及び指定基準に準拠しながら、管理者が最低限管理すべき事項の整理と、果たすべき役割と機能の標準化について検討を重ねていただき、その成果を報告書として取りまとめた。

おりしも、平成 19 年6月に発生した大手介護事業者の不正事案を発端として介護保険法の改正が行われ、法令遵守の徹底や、法人全体での管理体制の強化などの介護サービスの適正化が図られた。当振興会では、こうした行政による規制の強化だけではなく、民間事業者自身が率先して事業所管理体制の整備・強化を促進することが、大手介護事業者の不正事案で揺らいだ社会的信頼の回復の上で重要であると考えており、今後、本調査研究事業の成果を、研修やチェックリストの作成など具体的事業展開へと発展させていく予定である。

最後に、本事業の運営に当たって、これまでご指導をいただいた委員会の皆様、アンケートやヒアリングにご協力いただいた介護サービス事業者の皆様、その他の関係各位に厚く御礼申し上げるとともに、本調査研究の成果が、介護サービスの質の向上と、信頼ある介護保険制度の持続的発展に寄与できることを願う次第である。

平成 21 年 3 月

社団法人シルバーサービス振興会

◆ 目次 ◆

概 要 編	i
本 編	1
第 1 章 本調査研究の実施概要	3
1. 調査の目的	3
2. 本調査研究の範囲の確定	5
(1) 居宅系・訪問系サービスを検討対象とした	5
(2) 介護保険上の事業所コンプライアンス部分を主たる検討対象とした	6
3. 調査の内容と方法	7
(1) 管理者が管理すべき基本項目の確定	7
(2) 管理者向け研修の全体研修カリキュラム案の検討	7
(3) 管理者向け自己チェックリスト案の検討	7
(4) 事業者ヒアリング調査	7
(5) モデル研修の実施	8
(6) 本事業報告書の作成	8
4. 調査体制	10
(1) 検討委員会	10
(2) 開催実績	10
第 2 章 居宅・訪問系事業者に対するヒアリング結果	11
1. ヒアリング結果要旨	11
2. まとめ	17
第 3 章 居宅・訪問系事業所の管理者向け研修カリキュラム及び 自己チェックリストの検討	18
1. 管理者が管理すべき基本項目の立案	18
(1) 平成 19 年度の検討結果のポイント	18
(2) 今年度の「管理すべき基本項目」の確定	21
2. 研修カリキュラム体系案の立案	24
(1) 平成 19 年度の検討結果のポイント	24
(2) 管理者になるための必要な条件として「研修の修了」を義務付けることの 背景と意義について	25
(3) 「研修カリキュラム体系」の作成	27
3. 自己チェックリスト案の立案	32
第 4 章 居宅・訪問系事業所の管理者向けモデル研修	37
1. モデル研修の趣旨、ねらい	37
2. カリキュラム構成	37
3. 実施形態および参加対象者、参加費用	38

4. 参加対象者、参加費用、募集方法	38
5. 実施報告	39
(1) 大阪会場実施報告	39
(2) 東京会場実施報告	40
6. モデル研修実施の成果	41
(1) 参加目的	41
(2) 参加目的の達成度	42
(3) 受講者の評価	43
(4) 「管理者の役割」に関する理解の深化に関する自己評価	49
(5) 研修内容の要望（自由回答）	51
(6) 管理者研修の全国的な実施すべきかどうか	53
(7) その他自由意見	55
(8) 受講者概要	56
第5章 おわりに	62
1. 管理者の資質向上に関わる基本的視点	62
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	63
3. 研修の実施運営枠組み	63
(1) 研修内容、研修カリキュラム	63
(2) 受講形態	64
(3) 修了方式	64
(4) 研修テキスト等ツール	64
(5) 運営主体	64
(6) 研修に関する諸コストの原資の確保あり方	65
4. 管理者向け自己チェックリストの作成、普及	65
資料編	67
I. 居宅・訪問系事業者に対するヒアリング結果	69
1. A社	69
(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について	69
(2) 貴事業者における管理者向け研修について	70
(3) 貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて	71
(4) 管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等	72
2. B社	73
(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について	73
(2) 貴事業者における管理者向け研修について	73
(3) 貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて	74
(4) 管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等	74
3. C社	75
(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について	75

(2) 貴事業者における管理者向け研修について	75
(3) 貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて	76
(4) 管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等	76
4. D 社	78
(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について	78
(2) 貴事業者における管理者向け研修について	78
(3) 貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて	80
(4) 管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等	80
5. E 社	81
(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について	81
(2) 貴事業者における管理者向け研修について	81
(3) 貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて	82
(4) 管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等	82
6. F 社	83
(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について	83
(2) 貴事業者における管理者向け研修について	83
(3) 貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて	84
(4) 管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等	84
Ⅱ. モデル研修受講者向けアンケート調査票	85
Ⅳ. 自己チェックリスト案全体（本調査研究成果）	94

概 要 編

第1章 本調査研究の実施概要

1. 調査の目的

当振興会では、平成19年に発生した株式会社コムスン不正事案を受けて、介護保険事業者（法人）におけるガバナンスのあり方について検討すると共に、事業所の管理者が管理すべき必要不可欠な具体的業務と管理者になるために必要な条件等を明らかにするため、平成19年度「介護サービス提供事業者の質の確保に向けた管理者の資質向上に関する調査研究事業」（独立行政法人福祉医療機構（長寿福祉基金）助成）を実施した。調査の結果、業務の管理や備品等の在庫の管理、給付管理業務や利用料等の受領に関する業務の管理等の「管理者の必要不可欠な業務」については、主にサービス提供責任者等が行っていること、訪問介護事業所の管理者自身が制度上求められる責任や役割を十分理解していないという実態が明らかになった。また、管理者向けの研修が実施されておらず外部研修に対するニーズが大きいこと等が明らかとなった。

昨年度の調査結果では、これらの調査結果に基づいて、①管理者の必要不可欠な業務として24項目を整理し、②管理者になるために必要な条件、及び③管理者になるために必要な条件とした「研修」の内容や運営のあり方について提言した。また、今後の検討課題として、（i）管理者の必要不可欠な業務24項目を法律上の管理義務とする根拠づけの精査を行うこと、（ii）管理者研修の内容、実施主体、対象者、その他の運営面について具体的に検討すること、（iii）管理者が日常業務の中で管理者業務のチェックを行えるツールとしてのチェックリストを開発すること、（iv）管理者の待遇面の改善や行政的な仕組みの整備の検討の4つの検討課題を提起した。

今年度は、上記の平成19年度の調査研究の結果を踏まえ、（ア）訪問介護を含む居宅・訪問系事業所における管理者の必要不可欠な業務を、介護保険法や介護保険指定基準等法律上の管理義務とする根拠づけの精査を通して整理した。あわせて、（イ）新規に管理者になるための必要な条件について、昨年度検討結果を踏まえてさらに検討を深化し、（ウ）管理者向けの研修カリキュラム体系、及び、（エ）管理者の必要不可欠な業務をコンプライアンスに基づいて日々遂行するうえで有用な「自己チェックリスト」を作成した。さらに、これらの検討成果に基づいて、（オ）管理者向けモデル研修を実施し、今後の居宅・訪問系サービス事業所の管理者向け研修のあり方について検討し、（カ）これらの研修体系の構築と導入にかかわって必要な管理者の待遇面の改善や諸費用の原資確保を含め行政的な仕組みの整備について検討した。

2. 本調査研究の範囲の確定

(1) 居宅系・訪問系サービスを検討対象とした

今年度は、訪問介護を含む以下の6つの居宅系・訪問系サービスを検討対象とした。

○訪問介護	○福祉用具貸与
○訪問入浴介護	○短期入所生活介護
○通所介護	○特定施設入居者生活介護

(2) 介護保険上の事業所コンプライアンス部分を主たる検討対象とした

昨年度の「介護保険法及び指定基準に準拠し、事業所コンプライアンスを対象範囲として実施する」という基本方針は踏襲して調査研究を実施した。なお、居宅系・訪問系事業所の管理者が最低限管理すべき項目、研修カリキュラム体系については、今回実施した事業者向けヒアリング結果や、社会保障審議会介護給付費分科会等で審議されている介護従事者の処遇向上に向けた雇用管理の改善に関する施策内容、平成20年度から24年度までの5年間、営利法人の全ての介護サービス事業所を対象に実施される指導監査において事業所が都道府県に提出する居宅・訪問系サービスごとの自己点検シートの各点検・確認事項を踏まえて検討した。

3. 調査の内容と方法

(1) 管理者が管理すべき基本項目の確定

居宅系・訪問系の6業種について、管理者が制度上行うべき必要不可欠な業務に関連する条項とその規定内容を把握整理し、あわせて、昨年度整理した24項目の表記も含めた再吟味と整序を行った。

(2) 管理者向け研修の全体研修カリキュラム案の検討

(1)の整理に基づいて、管理者に任命される人が習得すべき項目から構成する研修カリキュラム体系案、管理者研修のあるべき実施方法について検討した。

(3) 管理者向け自己チェックリスト案の検討

管理者が日常業務の中で管理者業務のチェックを行うことが出来るツール(自己チェックリスト)案を検討し作成した。

(4) 事業者ヒアリング調査

①実施目的、対象者

事業所管理体制の現状と整備に向けた取組の実態を調査し、本事業で検討する管理者研修と事業所管理の手引きの有効性を確認した。対象事業者は6事業者である。

②主な調査項目

- | |
|---|
| I. 貴事業者における管理者の確保・育成の状況
II. 貴事業者における管理者向け研修の状況
III. 貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況
IV. 当方の今回の管理者向け及び自己チェックリスト作成に対するご要望、ご提案 |
|---|

(5) モデル研修の実施

介護事業所の管理者向け研修の本格実施に向けて、研修の形態や実施方法等について有効な枠組みを見極めるために、大阪、東京において各1回計2回、モデル研修を実施した。モデル研修の研修カリキュラムは、今年度作成した全体カリキュラムの中でも特に重要な項目から編成し作成した。

受講者は、民間介護事業推進委員会¹及び開催地の事業者団体等関係者の協力を得て公募した。また、モデル研修の成果を把握するため、受講者に対するアンケートを実施し、研修の効果測定と評価を行った。

第2章 居宅・訪問系事業者に対するヒアリング結果

今回の事業者ヒアリングの結果、主に以下の点を把握することができた。

テーマ	主な意見・提案
管理者の確保状況	・管理者とサービス提供責任者、店長、ケアマネジャーとの兼任が多い。 ・登用する条件として、①実務経験、②スタッフや業務のマネジメント能力、③コミュニケーション能力等を重視している。
管理者向け研修の実施状況	・O f f ー J Tでは会場集合方式の研修、O J Tでは定期会議、スーパーバイザーによる指導等を通して管理者を育成している。 ・管理者向け研修には、①社内での独自カリキュラムによる研修、②社外研修の受講がある。 ・実施されている管理者向け研修には、候補者、新任、現任区別せずに実施している場合、②新任、現任を対象に実施している場合がある。
自己チェックリストの作成状況	・民間介護事業者協議会や都道府県作成の自己点検シート等を参考に自社版チェックリストを作成し、日々のスタッフの業務を確認し管理している。 ・自己チェック頻度は、月次、3か月に1回等。
研修内容に関する要望	・大別して、「法令遵守を重視するため、その基本的な要件について公的研修を実施されたい。」と「法令遵守は社内教育研修で習得しているから、経営・人材マネジメント等のノウハウ研修を主に実施されたい」の2つの意見があった。 ・公的機関が実施する研修は、「法令や運営基準などの基本的なコンプライアンス関連」を重点に実施してほしい。これを受講していれば、社内ではより踏み込んだ内容の教育が可能となる。 ・書籍では理解しにくい分かりにくい用語の解釈や解説をしていただきたい。 ・法令遵守に関するテーマでは、消費者契約法等事業者が損害を被る場合のリスクマネジメント、消費者契約法や内部通報制度、職員の残業、振休、就業時間管理、派遣や外国人労働者等柔軟な就労支援方法等のテーマ等を希望する。
研修実施時期	・週末及び週初めは繁忙なため、火曜～木曜日の期間や週末での開催

¹構成団体は、社会福祉法人全国社会福祉協議会、有限責任中間法人全国介護事業者協議会、有限責任中間法人日本在宅介護協会、日本生活協同組合連合会、J A高齢者福祉ネットワーク、特定非営利活動法人市民福祉団体全国協議会の6団体。

テーマ	主な意見・提案
	が望ましい。 ・居宅介護支援の場合は、月末月初は訪問活動や介護報酬請求の時期に当たるので、回避していただきたい。
研修形態	・対面教育が重要であることから、通信教育とスクーリングの組み合わせ方式が望ましい。 ・習得度合いの確認については、研修のはじめに実施し修了後に再度実施し、一定程度クリアできるまで個別指導する方法が必要。
自己チェックリスト	・都道府県作成の自己点検リストに準拠して自家製チェックリストを作成し、管理者の自己チェックリストに活用している事業者がみられる一方、自己チェックリストは使用しておらず、上位の経営責任者との定期会議や社内監査体制により法令遵守やクレーム情報等のチェック体制を置いている事業者に分かれる。 ・日次、月次等のチェック項目がシート別に区別して整理して記載されているチェックシートならば利用される。 ・シルバーサービス振興会等のWebホームページから書式をダウンロードできるようにしていただきたい。

第3章 居宅・訪問系事業所の管理者向け研修カリキュラム及び自己チェックリストの検討

1. 管理者が管理すべき基本項目の立案

今年度は、上記の昨年度成果を受けて、平成19年度成果としての管理者項目24項目について、居宅系・訪問系6サービスに検討事業種を広げて、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」の各条項との照合・確認を行い、管理者の管理すべき基本事項を整理した。

その際、分類と項目と内容の整合性を確認し、さらに適切な用語への転換や分類の階層関係を整序した。

次に、全国各都道府県で公表されている、居宅サービス事業者（営利法人）を対象に都道府県が実施する指導監査において使用する事業所の自己点検表での点検項目の状況を確認し、虐待防止事項については大阪府等自己点検項目として採択している都道府県があることから、「虐待防止・権利擁護」項目を追加した。

また、職員の人事労務管理等コンプライアンスは、介護労働に対する信頼性の回復向上にとって重要となっている点を勘案し、労働基準法をはじめとする労働管理関係法規等に基づく人事労務管理項目の最重要項目のうち、管理者の基本的役割の中に明示することが望ましいと判断できる項目を追加した。

さらに、「介護保険指定事業に関わる基本理念」を全項目冒頭の第1項目に置いた。

上記の検討経過を経て、管理者が管理すべき基本項目31項目を以下の通り整理した。（なお表中の右欄の「チェックの時期・頻度」の意味・位置づけについては、「3. 自己チェックリスト案の立案」の項をご参照いただきたい。）

本編図表３－３ 居宅・訪問系事業所の管理者が管理すべき基本項目と根拠、チェック時期、頻度

分類	項目	内容	根拠条項(法規名が明記されていないものについては全て「居宅基準」)第3条、第6条、第28条は全てに該当						チェックの時期・頻度			
			訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	日次	月次	年次	随時
基本理念	1	利用者の尊厳を保持し、意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者と事業者の双務有償契約に基づいて、利用者の安全と人権の擁護を遵守しつつ、サービス提供が実施されることに関する管理(成年後見制度含む) 地域との結びつきを重視し区市町村や他の伽宅サービス事業者、保健医療サービスや福祉サービス提供者との連携推進に関する管理 民法上の管理者の位置づけと責任、消費者契約法等リスク管理、及び内部通報制度等事業所及び法人のガバナンス管理	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連 4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連 4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連 4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連 4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連 4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連 4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法			●	
法令遵守	2	指定人員配置の管理方法の把握	5,30	45、30	93,101	121,101	175,190	194,101		●	●	●
	3	利用者数及び延べ利用者数、サービス提供時間の管理	5	45	93	123	175	194		●	●	●
	4	利用者定員の遵守の管理			102	138				●	●	●
	5	従業員数、入社・退社予定の管理	5	30	93	121	190	101		●	●	●
	6	設備基準及び備品の管理	30	45	101	101	175	184			●	●
	7	実態に沿った運営規程の揭示、及び変更時の更新管理	7	47	95	124	177	196,203			●	●
	8	秘密保持、個人情報保護法に基づく管理	29,32	32,53	32,100	32	32	200			●	●
	9	広告管理(営業活動上虚偽、誇大広告がないか)	33	33	33	33	33	33		●	●	●
	10	居宅介護支援事業者に対する利益供与禁止の管理	34	34	34	34	34	34		●	●	●
	10	居宅介護支援事業者に対する利益供与禁止の管理	35	35	35	35	35	35		●	●	●
事業所運営	11	介護従事者、及び、設備・備品に関する衛生管理	31	31	31,104	31	104	203	●	●	●	●
	12	契約書、重要事項説明書の交付、説明、同意の管理	8	8	8	125	178	8	●	●	●	●
	13	従業員に対する身分証明書の管理(発行、携帯、揭示義務の指導、管理)	18	18				18	●	●	●	●
	14	サービス利用申し込みに係る対応及びサービス提供困難時の対応管理	8,9,10,11	8,9,10,11	8,9,10,11	132-2,9,10,11	179,11、	8,9,10,11	●	●	●	●
	15	記録の整備、保存、管理	39	53-2	104-2	139-2	191-23	204-2		●	●	●
介護保険サービス管理	16	介護サービス提供に関する計画作成、説明、同意及び実施、記録に関する業務管理	4,16,17,19,22,23,24,25,29	44,16,17、19,49,50,53	92,16,17,19,97,98,99,100	16,19,128,129、130,131,132,133,134,135	174,181,183,184,185,132,186,187,189、	193,16,17,19,198,199,200、	●	●	●	●
	17	介護サービス提供に必要な助言及び指導(利用者、従業員)	4,11,12,13,14,15,16,17,23	44,11,12,13,14,15,16,17,50	92,11,12,13,14,15,16,17,98	12,13,15,16	174,11,12,180,188	193,11,12,13,14,15,16,17,193	●	●	●	●
	18	家族との連携、利用者と家族の交流確保管理					188,191			●	●	●
	19	社会資源の理解、地域連携の推進管理	3	3	3	3,139	3	3		●	●	●
人事労務管理	20	雇用条件・労働条件全般管理	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条				●
	21	従業員の勤怠管理	30	30	101	101	190	101	●	●	●	●
	22	超過勤務手当管理	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条		●	●	●
	23	安全衛生管理	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法		●	●	●
	24	従業員の資質向上のための研修参加促進等の管理	30	30	101	101	190	201		●	●	●
給付管理・出納管理	25	給付管理、利用料等現金受領等に関する会計管理	20、21	48,21	96,21	127,21	183,21	197,21		●	●	●
苦情・事故等に関するリスクマネジメント	26	相談・苦情マネジメント	26、38	26,28	26,38	26、38	26、38	26、38		●	●	●
	27	事故発生時の対応及び記録整備管理	36	36	36	36	36	36		●	●	●
サービスの質の向上	28	提供する介護サービスの質の評価、向上に係る管理	27、37	51,37	27,37,103	37,103	27,37,103	37	●	●	●	●
	29	介護サービス情報の公表制度への対応	22	49	97	128-6	183	198		●	●	●
指定の変更申請について	30	指定介護事業所の変更及び更新等に関する管理	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)			●	●
	30	指定介護事業所の変更及び更新等に関する管理	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条		●	●	●
高齢者の虐待防止	31	高齢者虐待防止法に基づく事業所としての管理(虐待事案の発生防止、早期発見、通報義務、身体拘束の理解)	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	●	●	●	●

2. 研修カリキュラム体系案の立案

(1) 管理者になるための必要な条件として「研修の修了」を義務付けることの背景と意義について

19年度の調査研究では、「管理者になるための要件」として一定の研修の修了を義務付けることを提言した。本年度は委員会において「新規に管理者になる者に管理者研修修了を義務付ける」ことの根拠、意義についてさらに検討を深めた。その結果、以下の通り論点を整理した。

- ①各事業所に管理者業務を習得した一定の資質を備えた管理者を配置することを推進するためには、管理者研修の受講を任意とするのではなく、管理者研修を修了した管理者を配置すること、すなわち、管理者研修を修了した者についてののみ管理者として任命することができる（管理者の任命要件として研修修了を義務付ける）とすることが必要である。
- ②営利法人の介護事業所に対する指導監査の指導監査員や「介護サービス情報の公表」制度の調査員との間に著しい「情報の非対称性」が放置されている。
この現状を改善し、管理者も対等に必要情報を習得し対応できるようにするためにも、これらの介護保険事業の適正化のために実施される制度的な枠組みに関して、適切に対応するために必要な事項について十分習得している管理者の育成と配置が求められる。
- ③現行制度では、仮に管理者になんら法的な瑕疵がなくとも、着任前の管理者の管理下において虚偽申請等が行われていたことが明らかになった場合、指定取消しや連座制適用によって、現管理者が管理者の職位を失する。意欲と資質を有する管理者適格者層を守り、介護労働のキャリアとしても魅力的な仕事とするためにも、管理者業務を習得する機会を社会的に整備推進することが必要である。

なお、今後導入を図る管理者研修については、基本は「新たに管理者として任命される人を対象とする」が、現在すでに管理者として職務を遂行している人に対しても、現業務遂行に著しい障害とならない受講手法の活用等も検討し制度化した上で、一定の移行期間を置いて、事業者が管理者の受講を義務づけることが必要である。

(2)「研修カリキュラム体系」の作成

「新規に管理者になる人向けの研修カリキュラムの全体体系」の位置づけや到達目標、評価・修了方法、カリキュラム体系については、今年度の検討結果を踏まえ以下の通りとした。

①研修の位置づけ

本管理者カリキュラムは、居宅系・訪問系サービスの介護保険指定事業所において新たに管理者として任命される人を対象とし、管理者の要件及び法律上の責任のうち介護保険上の最低限必須の事業所コンプライアンスを習得するための研修向けのものとして作成した。

②到達目標

事業管理者として守るべき法令遵守の重要性と手法について習得する。あわせて、管理者としての事業所のサービスの質及び人的資源の管理、運営管理等の統括的実務的な管理の考え方や手法を習得する。

あわせて、別途作成する「管理者向け自己チェックリスト」及び都道府県が今後5年間実施される営利法人に対する指導監査用の「自己点検シート」等の正確な記入と活用のために必要な用語や計算式の意味を正確に理解するための知識を習得する。

受講修了後管理者として着任後は、別途作成する「管理者向け自己チェックリスト」及び都道府県が今後5年間実施される営利法人に対する指導監査用の「自己点検シート」等を活用しつつ、日常の管理者の必要不可欠な業務を、自律的に遂行できるようになることを目標とする。

③評価・修了方法

修了者に対しては、習得度を確認する試験を行ない、受講成果を確認した上で、研修実施機関が認定をし、修了証書を発行することが必要である。

④研修カリキュラムの内容構成

居宅系・訪問系サービス管理者向けの共通基礎研修の分類構成と内容としては次ページ以降に示すものが考えられる。

本編図表 3－4 管理者の任命要件として実施する研修の全体カリキュラム構成案

分類	項目 NO.	目標	講義内容
基本理念	1	利用者の尊厳を保持し、意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者と事業者の双務有償契約に基づいて、利用者の安全と人権の擁護を遵守しつつ、サービス提供が実施されることに関する管理 地域との結びつきを重視し区市町村や他の居宅サービス事業者、保健医療サービスや福祉サービス提供者との連携推進に関する管理 成年後見制度を理解する 民法上の管理者の位置づけと責任、消費者契約法等リスク管理及び内部通報制度等事業所及び法人のガバナンス管理方法を理解する	・利用者の尊厳保持、人格尊重、利用者の立場に立ったサービス提供業務が常実施される体制づくり、管理方法 ・地域との連携推進方法 ・地域団体や住民組織 ・区市町村 ・他の居宅サービス事業者 ・保健医療サービスや福祉サービス提供者 ・サービス利用と提供が双務有償契約であることから生じる民法上の管理者の位置づけ、義務 ・要支援・要介護高齢者を契約当事者とすることから生じる主要法制度（利用者の権利擁護、事業者のリスク管理関連） ・成年後見制度 ・消費者契約法 ・個人情報保護法 等 ・法人ガバナンスに関連する制度
法令遵守	2	指定人員配置の管理方法を理解する	・職員の員数の基準 ・職員の員数の計算方法 ・サービス提供責任者の定義、資格要件 ・サービス提供責任者の配置基準、計算方法 ・勤務必置体制（資格要件・勤務形態別）の確保
	3	利用者数及び延べ利用者数、サービス提供時間の管理方法を理解する	・利用者数の計算方法
	4	利用者定員の管理方法を理解する	・利用定員の管理方法 ・遵守の例外ケース
	5	職員数、入社・退社予定の管理方法を理解する	・人員の配置条件の充足管理
	6	必要な設備及び備品の整備・管理方法を理解する	・事業の運営を行うために必要な設備（必要な広さを有する専用の区画） ・事業の運営を行うために必要な備品
	7	実態に沿った運営規程の揭示、及び変更時の更新管理	・運営規定に定めるべき事項 （①事業の目的及び運営の方針、②職員の職種、員数及び職務の内容、③営業日及び営業時間、④指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額、⑤通常の事業の実施地域、⑥緊急時等における対応方法、⑦その他運営に関する重要事項） ・運営規定の揭示方法 （見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を揭示）
	8	秘密保持に係る業務の管理方法を理解する	・業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持 ・職員だった者が業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するためにとるべき措置 ・利用者の個人情報あるいは利用者の家族の個人情報をを用いる場合に、サービス担当者会議等において事前に行うべき同意手続き
	9	広告管理（虚偽または誇大広告をしていないかの管理）方法を理解する	・広告をする場合の注意事項（内容の虚偽又は誇大なものとししない）

分類	項目 NO.	目標	講義内容
法令遵守 (つづき)	10	居宅介護支援事業者またはその職員に対し利益供与をしないための管理方法を理解する	・居宅介護支援事業者又はその職員への利益供与の禁止 (利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない)
事業所運営	11	職員、及び設備や備品等に関する衛生管理方法を理解する	・職員の清潔の保持及び健康状態の管理方法(使い捨ての手袋等の感染予防のための備品を整備・利用し、職員が感染源となることや、職員の感染を防ぐ) ・事業所の設備及び備品等の衛生管理
	12	重要事項説明書・契約書の文書管理の方法を理解する	・サービスの提供の開始にあたっての、内容および手続きの説明及び同意に関する注意 (あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、職員の勤務の体制その他の重要事項を記した文書を交付して説明を行う)。 ・当該提供の開始について利用申込者の同意を得る文書は、わかりやすいものとする。 ・契約書・重要事項説明書の管理方法
	13	職員に対する身分証明書の管理(発行、携帯、揭示義務の指導、管理)方法を理解する	・職員による身分証明書の携行・提示 (身分証明書を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときはこれを提示) ・証書に記載すべき内容 (当該指定訪問介護事業所の名称、当該職員の氏名等)
	14	サービス利用申し込みに係る対応及びサービス提供困難時の対応管理を理解する	・サービス提供拒否の禁止 ・サービス提供困難時の対応 ・新規利用者受付時の関係記録の管理
	15	記録の整備・保存・管理方法を理解する	・諸記録の整備(職員、設備、備品、会計等) ・利用終了者の記録の整備・保存、管理 (①訪問介護計画、②提供した具体的なサービスの内容等の記録、③市町村への通知に係る記録、④苦情の内容等の記録、⑤事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録) ・利用終了者の記録の保存期間(利用完結の日から2年間)
介護保険サービス管理	16	介護サービスの実施に関する管理(介護サービス提供に関する計画作成、説明、同意及び実施、記録に関する業務管理)を理解する	・サービス計画書の立案 ・交付 ・サービス提供の記録 ・同居家族に対するサービス提供の禁止 ・介護等の総合的な提供 等
	17	介護サービス提供に必要な助言及び指導(利用者、職員)を理解する	・受給資格等の確認 ・要介護認定の申請に係る援助 ・心身の状況等の把握 ・居宅介護支援事業者等との連携 ・法定代理受領サービスの提供を受けるための援助 ・介護の具体的取扱方針
	18	家族との連携、利用者と家族の交流確保の管理。	・家族との連携管理 ・利用者とその家族との交流の交流確保の管理
介護保険サービス管理	19	地域の自治体や他の居宅サービス事業者、保健・医療・福祉関連職能団体等との連携の推進の管理方法を理解する	・自治体の一般施策サービスや地域支援事業 ・地域包括支援センター ・地域包括ケアシステム、医療との連携 ・社会福祉協議会、NPO団体等サービス 等

分類	項目 NO.	目標	講義内容
人事労務管理	20	職員の労働条件全般の管理方法を理解する	・就業規則の周知と届出 ・労働条件通知書等での個別の労働条件の明示 ・有期契約者の契約更新、雇い止め等
	21	職員の勤怠管理方法を理解する	・労働時間、休日・休暇・休憩の理解 ・勤務時間の変更、振替休日等の運用上の留意点 ・時間外、休日、深夜労働の理解
	22	超過勤務等手当管理方法を理解する	・時間外、休日、深夜労働の把握方法と超過と勤務手当で反映方法 ・休業手当
	23	安全衛生管理方法を理解する	・安全衛生管理体制の整備 ・定期健康診断、面接指導等の職員の健康管理 ・職員の介護事故・感染防止対策
	24	職員の資質向上のための研修機会確保等について理解する	・ベーシックスキル等の必須研修への参加の徹底 ・スキルアップ支援としての人事労務管理からのバックアップ(アセスメント、評価等からのきめ細やかな研修等) ・キャリアアップ支援としての人事労務管理からのバックアップ(資格取得奨励策等)
給付管理・出納管理	25	給付管理業務や利用料等現金の受領に関する業務の管理方法を理解する	・日々の現金の管理及び預かり金の分別管理 ・利用料等の受領 ・保険給付の請求のための証明書の交付 ・利用者に関する市町村への通知 ・会計の区分
苦情・相談・事故に関するリスクマネジメント	26	相談・苦情マネジメントの方法を理解する	・苦情受け付け窓口の設置 ・当該苦情の内容等の記録 ・苦情の内容を踏まえたサービスの質の向上に向けた取組 ・市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会への対応、市町村による調査への協力、市町村からの指導又は助言に従った改善 ・市町村への改善の内容の報告 ・国民健康保険団体連合会が行う調査への協力、国民健康保険団体連合会からの指導・助言に従った改善 ・国民健康保険団体連合会への改善の内容の報告
	27	事故発生時の対応とその記録整備の管理方法を理解する	・事故等緊急時の対応 ・事故発生時の記録整備
サービスの質の向上	28	介護サービスの質の評価と向上の管理方法を理解する	・基本取扱方針 ・自己評価と改善方法
	29	介護サービス情報の公表制度への対応方法を理解する	・当該制度の背景・目的 ・調査から公表までの流れ ・調査項目 ・調査票への記入・報告の手続き ・訪問調査への対応
指定の変更申請	30	指定の変更申請方法を理解する	・申請書類の種類と記載方法 ・書類提出方法・提出先
高齢者虐待防止	31	高齢者虐待の防止のための対応方法を理解する	・利用者に対して職員が虐待をしていないかの管理 ・職員による早期発見の指示 ・苦情処理体制の整備 ・身体拘束の理解

⑤研修カリキュラムの実施形態

2～3日間集中しての会場に集合し対面によるスクーリング方式（講義、グループワーク、事例研究等）を中心とするが、通信教育方式等遠隔教育方式との組み合わせ方式も考えられる。

必須科目の履修は1度の集中スクーリングによる方式のほか、1年間に都合に合わせて複数回通学受講し履修修了する方式も考えられる。

⑥研修用のテキストの作成

管理者が指導監査や「介護サービス情報の公表」制度、あるいは、今回作成した管理者向けの自己チェックシート等における点検項目の具体的な意味とデータの作成方法について習得するための必要事項を全て盛り込んだ研修カリキュラムと研修テキストの作成を行うことが必要である。

このような手順で研修テキストを作成すれば、研修修了後は、研修でテキストとして使用した指導監査用の自己点検表や今回作成する自己チェックシートを日々の管理業務において十分に活用しサービスと人材の向上と事業所運営の向上を進めることが可能となる。

3. 自己チェックリスト案の立案

「管理者の管理すべき31基本項目」に沿って、居宅・訪問系6サービス別に管理者が最低限必須の管理すべき事項とチェックすべき内容を「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」および国が示した「解釈通知」に準拠し、合わせて、各都道府県の示している「自己点検シート」、社団法人日本看護協会「職場づくりサポートブック」中の「法令遵守自己点検リスト」、実際に介護事業者において作成し活用している社内版自己点検票等の情報を参考としてまとめた。

作成にあたっては、点検の時期別に「日次」「月次」「年次」「随時」別に点検項目を仕分けた。（6サービス別の自己チェックリスト全体は資料編Ⅳを参照していただきたい。）

なお、この法令上の文章と事項立てのリストでは、実際に管理者が日常の自己チェック作業に活用しにくいことから、「訪問介護」について「日次」のチェック事項を平易な日常用語に置き換えた平易版を試作した。その結果が以下の表である。

今後、各サービス別及び管理サイクル別に、平易な文章版を作成することが課題である。

本編図表 3-5 自己チェックリスト案（訪問介護、日次チェック：平易版）

項目	確認内容	根拠法令	確認帳票等	チェック欄			「いいえ」の主な理由、及び、改善方法
				はい	いいえ	非該当	
顧客管理	①サービス提供予定者数と提供実績者数、当日キャンセル及び休止中の各利用者を確認したか	居基 5					
	②新規の利用申込者に対するサービス提供の可否を検討・確認したか（正当な理由なくサービスの提供を拒んではない）	居基 9	・サービス提供依頼受付表				
	③提供を拒否した利用申込者に対して、居宅介護支援事業者への連絡や他の事業者紹介等必要な措置をとったか	居基 10					
	④新規の利用申込者に対する事前訪問予定及び訪問結果報告を確認したか	居基 28					
	⑤新規の利用申込者に対して、契約内容の説明と同意を得ていることについて確認したか	居基 8	・重要事項説明書＋別紙利用料金表				
	⑥訪問介護計画書作成にあたって、利用者や家族に説明し利用者の同意を得ていることを確認したか	居基 24	・訪問介護計画書				
サービス管理	⑦訪問介護計画書に基づくサービス提供内容・方法に関する職員への指示事項について、確認・助言・情報提供したか	居基 4,11,12,13,14,15,16,17,23					
	⑧サービス提供表に基づくサービス提供について、予定と実績の突合し確認したか	居基 16	・サービス経過表				
	⑨職員からのサービス実施報告を確認し状況を把握したか	居基 28					
	⑩職員からのサービス提供に関する相談に対応し、的確に助言・情報提供したか						
	⑪既存利用者の状態や利用サービスの意向の変化に関するアセスメント内容の妥当性や適正性を確認したか						
	⑫新規利用者に対する担当職員の調整、及び、事前研修を実施したか						
	⑬サービス担当者会議開催予定を確認・出席・報告記録作成したか		・サービス担当者会議録				
	⑭職員の清潔保持と健康状態を確認したか	居基 31					
	⑮車両の配備や衛生、備品の在庫・衛生について確認したか	居基 7,31					
	⑯職員からのサービス実施報告を確認したか	居基 28					
職員の人事労務管理	⑰勤務表（シフト表）が、法定労働時間を守り、夜勤が特定の職員に偏っていないことを確認したか	労基 32	・勤務表（予定、実績）				

	⑱出勤者および休暇者、遅刻者、早退者・外出者（外部研修等）の氏名と人数を確認したか	居基5					
	⑲出勤者の労働時間（時間外含む）を自ら現認ないし記録により把握したか。また、サービス残業等が発生しないように、その記録と実際の労働時間との差異がないか定期的の実施しているか	労基32					
	⑳職員の移動時間、業務報告書等作成時間、待機時間、研修時間等も労働時間として把握したか	労基32					
	㉑労働時間に応じた休憩時間を定め、実際に取得できているか確認したか	労基34					
	㉒妊娠中及び産後1年を経過しない女性職員から請求があった場合は、時間外、休日、深夜労働の禁止や変形労働時間制の適用制限を、また、妊娠中の女性職員からの請求により軽易な業務への転換を実施しているか	労基65,66					
	㉓職員の年次有給休暇の申請を認めたか（「代替勤務者がいない」等の理由では拒否できない、所定労働日数が少ない職員にも、所定労働日数に応じた年次有給休暇日数あり）	労基39					
	㉔休日の振替が、事前に振替日を特定して行われていることを確認したか	労基35					
	㉕利用者からのキャンセル、日程変更等により、やむなく休ませた職員を確認したか（この場合、平均賃金の100分の60以上の「休業手当」を支払う）	労基26					
	㉖職員に対して、サービス提供責任者と連携し、OJTを継続的かつ適正に実施しているか	居基30	・研修実施記録/研修計画				
苦情・相談・事故に関するリスクマネジメント	㉗発生有無、発生した内容と対応経過・措置等を把握し、関係部門役職員に報告・連絡・相談したか	居基27,36 37	・経過記録表 ・事故報告書（事業者、保険者様式）				
	㉘発生した事故について、利用者家族や居宅介護支援事業者、区市町村等に連絡したか						
	㉙内容、経過と今後の再発防止策等に関する記録・報告を作成したか						
その他	㉚サービス提供責任者から提出された1日の業務日誌を確認したか	居基28	・業務日誌				

（注1）【根拠法令】「居基」＝指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準、「労基」＝労働基準法

（注2）上掲表中、右表側の「『いいえ』の主な理由及び改善方法」の記載については必要に応じて別紙を活用して対応していただきたい。

第4章 居宅・訪問系事業所の管理者向けモデル研修

1. モデル研修の趣旨、ねらい

今後の事業所の管理者向けの研修の本格実施に向けて、管理者の理解促進に向けてどのような研修の形態や実施方法が有効なのかを見極めるために開催した。

2. カリキュラム構成

全体カリキュラムの中で、最も重要な①利用者の権利擁護・安全のコンプライアンス、②職員の人事労務管理のコンプライアンス、③介護報酬請求のコンプライアンスの3つの事項に関連する内容を抽出した。

さらに、介護保険制度の基本的な理念についても、管理者が理解しておくべき介護保険事業の基本的遵守事項として触れることとした。

3. 実施形態および参加対象者、参加費用

開催時間は9：30～17：00、会場に集合してスクール形式で実施した。

4. 参加対象者、参加費用、募集方法

民間介護事業推進委員会の協力を得て、受講者を公募した。

参加費用は無料とした。

5. 実施報告

（1）大阪会場実施報告

○2009年3月2日（月）9：30～17：00開催

○会場：薬業年金会館3F大会議室

○定員：100名

○参加者：101名

（2）東京会場実施報告

○2009年3月10日（火）9：30～17：00開催

○会場：弘済会館4階「萩」

○定員：90名

○参加者：101名

6. モデル研修実施の成果

モデル研修当日実施した受講者アンケートの結果は以下の通りである。

集計分析の結果、研修のカリキュラムのテーマやテキストによって、受講者の理解や満足にばらつきがみられること明らかとなった。この点から、研修用の標準的なテキストの作成のニーズが高いことが分かった。

また、今後管理者研修を全国的に実施することについては、8割近い受講者が「実施すべきだと思う」と回答しており、管理者向け研修の実施についての賛成意見が極めて高いことが明らかとなった。

(1) 参加目的

「管理者に求められる役割や機能について基本的な点について習得するため」に参加した方が大半である。

(2) 参加目的の達成度

おおむね「管理者の基本的な要件」についての理解が進んだと評価が得られた。回答件数の分布からみると、受講者全体の中で、参加目的を「達成できた」人は 38% (= 56/147)、「中程度達成できた」人は 33% (= 48/147)、「達成できなかった」人は 7% (= 10/147) である。

(3) 受講者の評価

①研修時間

いずれのテーマについても共通して「ちょうど良い」が4割を超えている。自由回答では、「事例や具体的な資料があればもっと理解しやすかった」等の指摘があった。

②研修テキストの理解しやすさ

「事業所職員の労務管理」、「給付管理・出納管理」、「行政説明」では、過半数が「大変理解しやすい」または「理解しやすい」と回答している。一方、「利用者の権利擁護、安全管理」については 20%が「理解しにくい」または「理解しにくい」と回答している。

(4) 「管理者の役割」に関する理解の深化に関する自己評価

理解が深まったとの回答が9割を占め、大半の人にとって成果のあった研修内容であったといえることができる。

(5) 管理者研修の全国的な実施すべきかどうか

今後管理者研修を全国的に実施すべきかについては、「実施すべき」が 76%となっている。

第5章 おわりに

1. 管理者の資質向上に関わる基本的視点

現在のところ、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。

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。

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。しかし、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、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、より整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－W e b 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、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、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ことから、シルバーサービス振興会も実施運営主体として適格である。

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。

（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。

本 編

第 1 章 本調査研究の実施概要

1. 調査の目的

平成 19 年に発生した株式会社コムスン不正事案においては、同一法人の複数事業所が不正な手段による事業所指定申請に係っていたことから、法人組織全体のガバナンスの問題だけでなく、各事業所におけるコンプライアンスを担う「管理者の役割や責任」の機能が十分発揮されていない実態が明らかとなった。また、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」第 28 条において「事業所の従業者び業務の管理を一元的に行わなければならない」と管理者の責務は明示されているが、管理者になるために必要な条件については、明示されていない。

これを受けて、当振興会では、介護保険事業者（法人）におけるガバナンスのあり方について検討すると共に、事業所の管理者が管理すべき必要不可欠な具体的業務と管理者になるために必要な条件等を明らかにするため、平成 19 年度「介護サービス提供事業者の質の確保に向けた管理者の資質向上に関する調査研究事業」（独立行政法人福祉医療機構（長寿福祉基金）助成）を実施した。その調査研究の一環として、全国の 2,000 の訪問介護事業所を対象にアンケート調査を実施し、管理者の任命や業務の実態、研修状況等を把握した。

調査の結果、業務の管理や備品等の在庫の管理、給付管理業務や利用料等の受領に関する業務の管理等の「管理者の必要不可欠な業務」については、主にサービス提供責任者等が行っていること、訪問介護事業所の管理者自身が制度上求められる責任や役割を十分理解していないという実態が明らかになった。また、管理者向けの研修が実施されておらず外部研修に対するニーズが大きいこと等が明らかとなった。

昨年度の調査結果では、これらの調査結果に基づいて、①管理者の必要不可欠な業務として 24 項目を整理し、②管理者になるために必要な条件、及び③管理者になるために必要な条件とした「研修」の内容や運営のあり方について提言した。また、今後の検討課題として、（i）管理者の必要不可欠な業務 24 項目を法律上の管理義務とする根拠づけの精査を行うこと、（ii）管理者研修の内容、実施主体、対象者、その他の運営面について具体的に検討すること、（iii）管理者が日常業務の中で管理者業務のチェックを行えるツールとしてのチェックリストを開発すること、（iv）管理者の待遇面の改善や行政的な仕組みの整備の検討の 4 つの検討課題を提起した。

今年度は、上記の平成 19 年度の調査研究の結果を踏まえ、まず、（ア）訪問介護を含む居宅・訪問系事業所における管理者の必要不可欠な業務を、介護保険法や介護保険指定基準等法律上の管理義務とする根拠づけの精査を通して整理した。あわせて、（イ）新規に管理者になるための必要な条件について、昨年度検討結果を踏まえてさらに検討を深化し、（ウ）管理者向けの研修カリキュラム体系、及び、（エ）管理者の必要不可欠な業務をコンプライアンスに基づいて日々遂行するうえで有用

な「自己チェックリスト」を作成した。さらに、これらの検討成果に基づいて、(オ)管理者向けモデル研修を実施し、今後の居宅・訪問系サービス事業所の管理者向け研修のあり方について検討し、(カ)これらの研修体系の構築と導入にかかわって必要な管理者の待遇面の改善や行政的な仕組みの整備について検討した。

今後、介護保険制度を円滑に運営し、被保険者を含め国民各層の介護保険制度に対する信頼感を高めていくためには、介護保険事業者の提供するサービスの質を高め、事業者経営が継続的に行われることが大前提である。そのためには、①事業所のマネジメントの質を向上させると共に、②事業所の管理者の資質の向上を図ることが不可欠である。各事業者においてはこれらを達成するため、管理者になるために必要な内容を習得する研修（OJT、Off-JT）の実施が要請されることとなるが、事業者の取組を社会的に推進するためにも、研修実施にかかわる仕組みや諸費用の原資の確保に関する制度整備も必要となっており、本調査研究においては、そのあり方についても基本的な整理を行った。

2. 本調査研究の範囲の確定

(1) 居宅系・訪問系サービスを検討対象とした

19 年度調査研究では、「管理者になるための必要な条件」が不明確と指摘されている居宅・訪問系サービスの中で最も事業所数が多く、また、法令上、指定居宅サービス等の事業の人員や設備及び運営に関する基準のベースであること等から、「訪問介護」を対象とした。

今年度は、訪問介護を含む以下の 6 つの居宅系・訪問系サービスを検討対象とした。

○訪問介護	○福祉用具貸与
○訪問入浴介護	○短期入所生活介護
○通所介護	○特定施設入居者生活介護

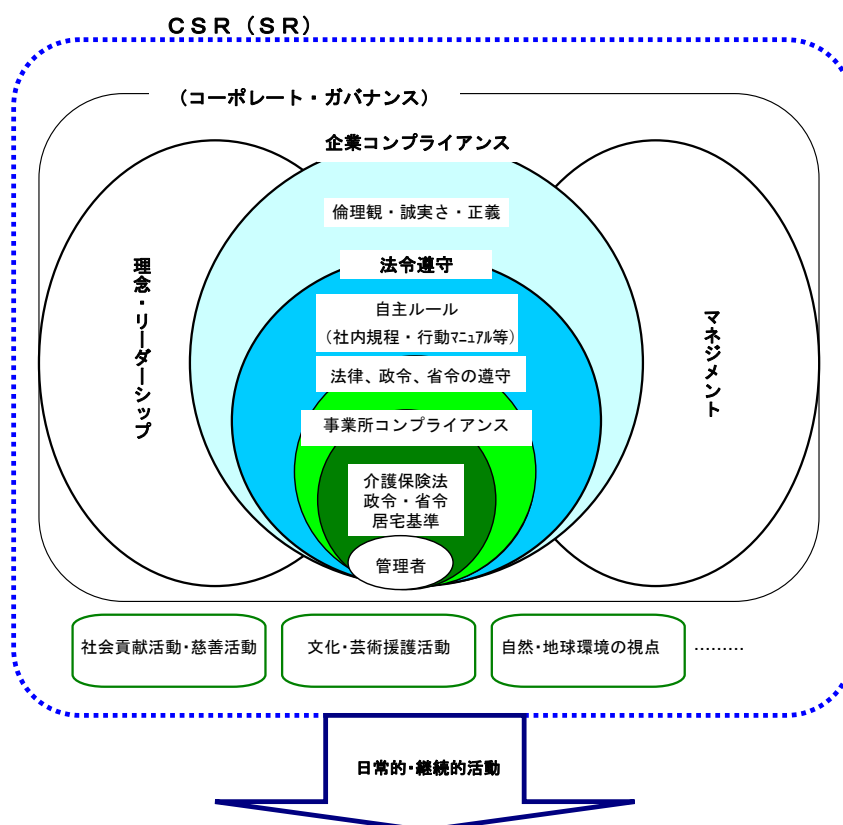
（２）介護保険上の事業所コンプライアンス部分を主たる検討対象とした

平成 19 年度調査研究においては、事業所現場の管理者に焦点をあて、管理者が最低限管理すべき項目と果たすべき役割と機能を明らかにすることを目的として、介護保険法及び指定基準に準拠し、事業所コンプライアンスを対象範囲として実施した。

今年度においても、昨年度の上記方針は踏襲して調査研究を実施した。なお、居宅系・訪問系事業所の管理者が最低限管理すべき項目、研修カリキュラム体系については、以下の３点を踏まえ「最低限管理すべき項目」に追加すべき内容を検討した上で内容の確定を行なった。

- ①「事業者に対する管理者の育成実態と研修ニーズに関するヒアリング」結果（第 2 章）
- ②社会保障審議会介護給付費分科会等で審議されている介護従事者の処遇向上に向けた雇用管理の改善に関する施策内容
- ③平成 20 年度から 24 年度までの 5 年間、営利法人の全ての介護サービス事業所を対象に実施される指導監査において事業所が都道府県に提出する居宅・訪問系サービスごとの自己点検シート（厚生労働省が示す標準様式例を参考に各都道府県が作成）の各点検・確認事項

図表 1－1 コンプライアンス等の概念の整理（平成19年度研究成果）



出所：平成19年度報告書「介護サービス提供事業者の質の向上に向けた管理者の資質向上に関する調査研究事業報告書」P18

3. 調査の内容と方法

(1) 管理者が管理すべき基本項目の確定

昨年度の調査研究事業では、介護保険制度上求められる訪問介護事業所において管理者が行うべき必要不可欠な業務を 24 項目に整理した。

今年度については、居宅系・訪問系の 6 業種について、管理者が制度上行うべき必要不可欠な業務に関連する条項とその規定内容を把握整理し、あわせて、昨年度整理した 24 項目の表記も含めた再吟味と整序を行った。

(2) 管理者向け研修の全体研修カリキュラム案の検討

(1) の整理に基づいて、管理者に任命される人が習得すべき項目から構成する研修カリキュラム体系案、管理者研修のあるべき実施方法について検討した。

(3) 管理者向け自己チェックリスト案の検討

管理者が日常業務の中で管理者業務のチェックを行うことが出来るツール（自己チェックリスト）案を検討し作成した。

(4) 事業者ヒアリング調査

①実施目的

事業所管理体制の現状と整備に向けた取組の実態を調査し、本事業で検討する管理者研修と事業所管理の手引きの有効性を確認した。

②対象事業者、実施日程

対象事業者名	実施日
A社	1月21日(水)
B社	1月27日(火)
C社	1月28日(水)
D社	1月30日(金)
E社	2月4日(水)
F社	3月13日(金)

③主な調査項目

- | |
|---|
| I. 貴事業者における管理者の確保・育成の状況 |
| II. 貴事業者における管理者向け研修の状況 |
| III. 貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況 |
| IV. 当方の今回の管理者向け及び自己チェックリスト作成に対するご要望、ご提案 |

（５）モデル研修の実施

介護事業所の管理者向け研修の本格実施に向けて、研修の形態や実施方法等について有効な枠組みを見極めるためにモデル研修を実施した。モデル研修の研修カリキュラムは、今年度作成した全体カリキュラムの中でも特に重要な項目から編成し作成した。

受講者は、民間介護事業推進委員会¹及び開催地の事業者団体等関係者の協力を得て公募し、以下の通り、大阪、東京において２回実施した。また、モデル研修の成果を把握するため、受講者に対するアンケートを実施し、研修の効果測定と評価を行った。

会場	日時	参加者数
大阪	３月２日 ９：３０～１７：００	１０１名
東京	３月１０日 ９：３０～１７：００	１０１名

（６）本事業報告書の作成

上記の（１）～（５）について記述し、最後に、今年度調査研究の総括として、今後、介護事業所の管理者研修を本格実施するにあたって制度枠組みを構築するための以下の主な論点について提言を行なった。

- ①管理者研修の義務化の根拠
- ②研修すべき内容と形態
- ③研修の修了方法
- ④研修の実施運営主体のあり方
- ⑤研修実施運営や研修参加に係る諸コストの原資確保のあり方

¹構成団体は、社会福祉法人全国社会福祉協議会、有限責任中間法人全国介護事業者協議会、有限責任中間法人日本在宅介護協会、日本生活協同組合連合会、ＪＡ高齢者福祉ネットワーク、特定非営利活動法人市民福祉団体全国協議会の６団体。

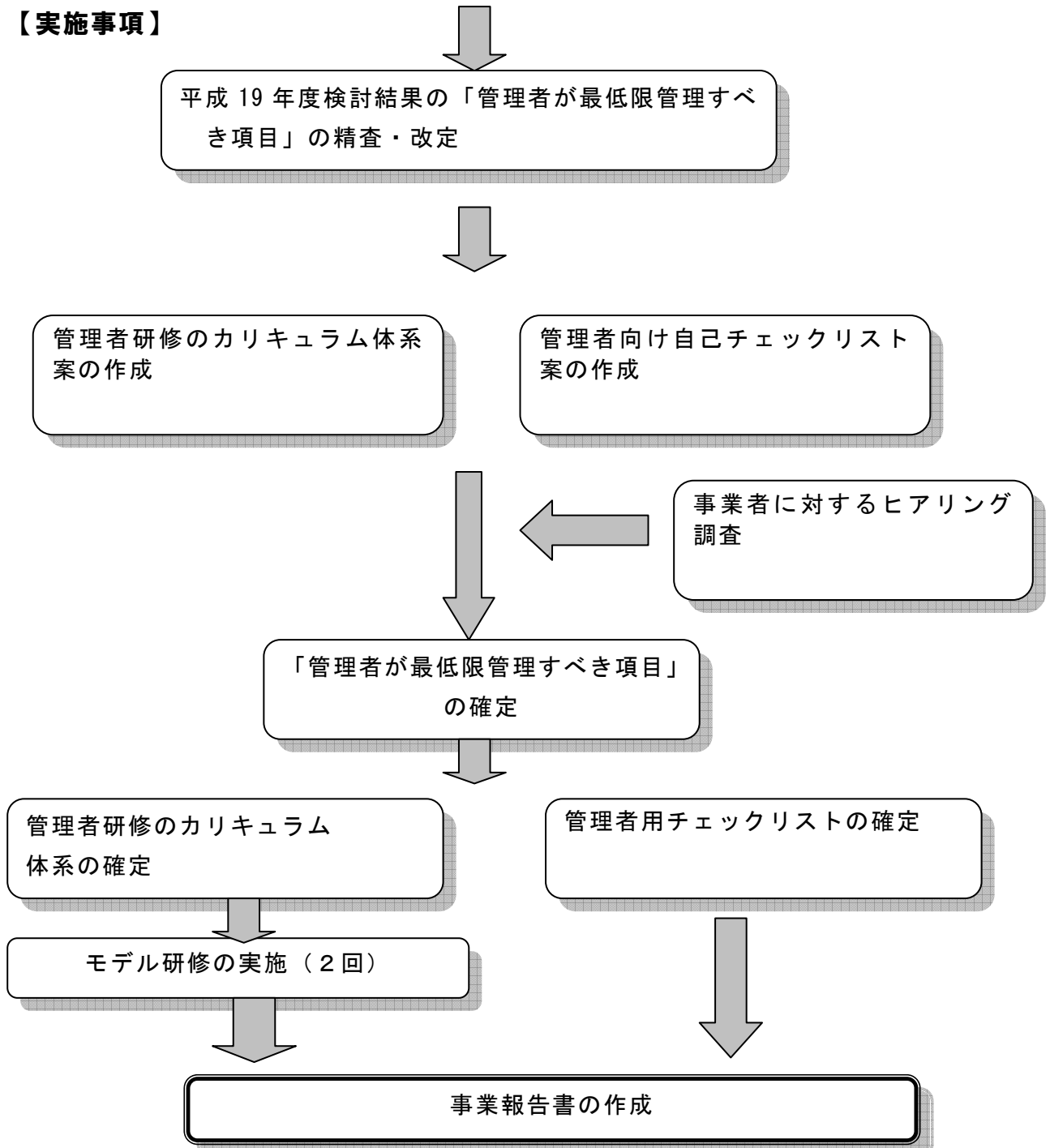
調査フロー

【目的、ねらい】

平成 19 年度調査研究では、訪問介護事業における管理者に求められる管理機能の中で特に介護保険法上の責任に係る業務を、管理者が遵守すべき最低限の必須業務とする結論を得た。

今年度はこの結論を受けて、居宅・訪問系サービス事業における介護保険制度上、管理者が行うべき必要不可欠な業務を確定し、管理者の自己チェックリスト案を試作すると共に、モデル研修事業を実施する。

【実施事項】



4. 調査体制

(1) 検討委員会

本テーマに関する学識経験者、居宅サービス事業者を委員とする検討委員会を設置し、調査実施計画及び調査結果の考察・分析方法、成果報告書案の確定等について検討と事務局に対するご指導をいただいた。

(委員長以下五十音順、敬称略)

* 敬称略、50音順、◎は委員長、○は副委員長

○石尾 肇 監査法人エムエムピージー・エーマック 代表社員

黒木 悦子 有限責任中間法人日本在宅介護協会 研修広報委員会委員
(株式会社ニチイ学館 介護事業監査室室長)

◎小山 秀夫 静岡県立大学 経営情報学部長 教授

綱川 晃弘 HRM-LINKS Co., Ltd. 代表取締役

馬袋 秀男 有限責任中間法人全国介護事業者協議会 理事長
(株式会社ジャパンケアサービスグループ代表取締役社長)

本田 純一 中央大学 法科大学院 教授

前川 一博 パナソニック電工インフォメーションシステムズ株式会社
取締役副社長

以上 (計7名)

(2) 開催実績

回	開催日時	議事内容
第1回	平成20年11月5日(水) 15時から17時	①平成19年度実施事業の概要報告 ②事業概要説明
第2回	平成20年12月16日(火) 10時から12時	①事業所管理チェックリスト作成方針案について ②管理者研修カリキュラム案及びモデル研修の対象カリキュラム案
第3回	平成21年2月23日(月) 18時から20時	①介護事業所管理者管理項目修正案について ②管理者向け研修カリキュラム改定案について ③介護事業所管理チェックリスト改定案について
第4回	平成21年3月9日(月) 18時から20時	①事業報告書素案について

第2章 居宅・訪問系事業者に対するヒアリング結果

本章では、事業者代表者や管理者を対象に実施したヒアリング調査結果の要点について整理する。なお、各ヒアリング結果個表については資料編を参照されたい。

ヒアリングでは、事業者における管理者の確保や役割や管理者向け育成・研修、管理者向けチェックリストの使用の実態をうかがうと共に、本調査研究のモデル研修やチェックリストを含め、研修の実施やチェックリストの作成に関する要望や期待をうかがった。

ヒアリングで明らかとなった事業者における管理者の位置づけや任命や養成の実態、今回のモデル研修やチェックリストに対する要望については、管理者の基本要件、モデル研修カリキュラム、チェックリスト等の確定のための貴重な情報として活用した。

以下、各事業者ヒアリング結果の要点について事業者別に整理した。

1. ヒアリング結果要旨

A社 ヒアリング 項目	要旨
Ⅰ．貴事業者における管理者の確保・育成の状況	・事業所内の人事異動や事業所内登用により確保。現場経験を必須とする。3～5年の現場経験者が望ましい。 ・施設では管理者の専任者、入浴サービスでは店長との兼任者を置いている。 ・キャリアコースは、管理者へ進むコースと専門職コースの2つ。 ・育成はOJTとOff-JT（研修）の組み合わせ。研修では同じ内容を反復教育し理解深化に配慮。
Ⅱ．貴事業者における管理者向け研修の状況	・今年度から管理者研修を開始。一同に集め一律研修。 ・研修は全6回。各回終日実施。今年は2クール実施。 ・内容は講義とグループワーク。事前課題を出し、研修後はテストを実施。 ・当社実施サービスが多岐にわたるため、まずは横断的なサービス内容を把握してもらう。 ・運営規定、介護保険の流れ・目的、サービス提供の流れ、コンプライアンスに対する当社の方針等。運営規定理解が第一歩。グループワークでは実務上整備すべき課題の検討。 ・講師は社内人材。 ・対面での教育が重要なため、会場集合形式で実施。 ・研修修了後に70～75点を合格ラインとするテストを実施。合格するまで個別指導を実施。 ・今後は経験年数に応じた研修プログラムを作成。運営基準だけでなく労働基準法や労働安全衛生法等の観点の教育が必要。
Ⅲ．貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況	・日次チェック事項は設定していない。利用者の体調その他個別の利用者に関してのみチェック。員数管理やケアプラン等は週次管理。 ・厚生労働省の自己点検チェックシートを活用し3ヶ月に1回程

ヒアリング 項目	要旨
	度チェックしている。 ・ 人員基準管理は社内版チェックリストがある。管理者が本社に提出。未達成の場合は、本社での検討とは別に現場でもすぐ対応し、2～3週間で改善が図られる。
IV. 当方の今回の管理者向け研修及び自己チェックリスト作成に対するご要望、ご提案	・ 公的機関実施の研修でも「本音」の講義をしていただきたい。 ・ 社外研修の場に参加すると、他社の管理者との交流機会が得られるので連携先の発掘機会ともなっている。懇親会も重要。 ・ 国の方向性情報も参考となる。 ・ 「コンプライアンス」は内容が広すぎる。研修カリキュラムでは具体的なテーマを示した方が理解が進む。 ・ 各法令や規定の必要性やねらい、「遵守すべき」理由、実務の流れが理解できる内容。

B社

ヒアリング 項目	要旨
I. 貴事業者における管理者の確保・育成の状況	・ 管理者は社内昇格で確保。平均年齢は50歳程度。平均勤続年数は5年。 ・ 管理者全員がサービス提供責任者を兼務。 ・ 管理者に登用する人は、リーダーとしてメンバーの掌握ができること、コミュニケーション能力が高いことが要件。 ・ 管理者は、グループホーム向けの公的な管理者研修を受講。内容は有効と考えている。
II. 貴事業者における管理者向け研修の状況	・ 育成は、社内定例の会議、研修の2つで進めている。 ・ 現在、管理者含む社員のキャリアアップ制度を構築中（教育者コース、熟練者コース、管理者コースの3系統）。
III. 貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況	・ 管理者向け自己チェックリストは、民間介護事業者協議会で作成している「訪問介護版」を基に自社版を作成している。これに基づき日々のスタッフの業務を確認し管理。 ・ 管理者は当チェックリスト、出勤簿、利用者管理台帳を使用して毎月の運営会議資料を作成。
IV. 当方の今回の管理者向け研修及び自己チェックリスト作成に対するご要望、ご提案	・ 管理者は法令遵守については理解しているので、①人間関係の問題、②利用者の信頼感を得る資質について研修テーマとされたい。 ・ 公益通報制度、派遣労働の人や外国人その他フレキシブルな支援が必要な人に対する対応方法についても研修テーマに含めていただきたい。 ・ 開催形態は、通信教育＋スクーリングの方式が望ましい。

C社

ヒアリング 項目	要旨
I. 貴事業者における管理者の確保・育成の状況	・ 1人を除いて他の管理者は全て兼任。 ・ 平均年齢は 20 歳代後半。20 歳代から 40 歳代にわたる。男性が増えており全体の 3～4 割は男性。 ・ 人事管理、法令遵守については、エリアマネジャー（30 歳代が多い）が担当。 ・ 管理者は実際にはサービス提供責任者の仕事が忙しいため、サービス提供責任者の業務を重点に実施している。 ・ 管理者登用の第一の要件は、プレイイングマネジャーができること。 ・ 管理者の登用基準については整備されていない。サービス提供責任者を一定期間経験し、運営チームを束ねることができる人を管理者に位置づけている。 ・ 「管理者」の枠にはめずに、人材マネジメント研修を階層別に検討している。
II. 貴事業者における管理者向け研修の状況	・ 日常の管理者の管理業務の自己チェックは、毎日の朝礼、夕礼、及び、月に 1 回の面談により実施。 ・ 残業については勤怠管理・労務管理システムにより実施。
III. 貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況	・ 当社独自のチェックリストを、2008 年に都道府県から示されたチェックリストを参考に自社内で作成している。 ・ 成果の評価については、内部監査室が 2～3 年に 1 回は全国の事業所を巡回し、法令遵守の観点から見回りを実施している。
IV. 当方の今回の管理者向け研修及び自己チェックリスト作成に対するご要望、ご提案	・ 管理者になった人が「これを守っていれば法的に問題がない」という内容にしてほしい。 （例） ・ 制度変更に伴う各種規定内容の解釈・理解の変更 ・ 管理者のリーダーシップ、事業所内の部下との関係、チームワーク、社員間のコミュニケーションのあり方 ・ 自治体によって管理者に対する独自ルールがあること ・ 「リーダーとしての人材マネジメント力向上」＋「法令遵守」の 2 つの柱ではないか。 ・ 分かりにくい用語解釈・解説。（例）「非該当」「法定代理受領」「償還払い」「サービス提供証明書を出しているか」 ・ 介護系の現場スタッフにとって、本を購入して勉強する方式や研修して習得する方式だけでは難しい。 ・ 毎日、月次等チェックすべきことは、シートに区別して記載されていることが必要である。「研修内容は忘れてもいいが、このチェックシートだけは守ってチェックしてね」くらいの位置づけが良い。 ・ 最初に試験を実施し、研修最後に試験して全員合格させる等の方法もあるのではないかな。 ・ 平日または、土日開催がよい。月曜日は週末に発生した内容の対応に追われる。金曜日は週末及び月曜分の連絡業務で繁忙である。

D社

ヒアリング 項目	要旨
Ⅰ．貴事業者における管理者の確保・育成の状況	・訪問介護では、管理者は運営面の管理業務中心。 ・専任、兼任の両方のケースがある。兼任は、管理者とサービス提供責任者。 ・居宅介護では、より主要な働きをしている人材を管理者に登用。兼任はケアマネジャー。 ・通所介護では、事業所内部人事異動や事業所内の登用により管理者を確保。 専任、兼任の両方のケースがある。兼任の場合には、生活相談員や介護スタッフと管理者を兼ねるケースが多い。 ・事業規模の拡大に伴い、専任者が増えてきた。 ・管理者は、多職種の人員をまとめ、営業所の牽引役となることが期待されることから、対外的な応対、マネジメント能力など、リーダーの要件を満たす人材に登用要件としている。
Ⅱ．貴事業者における管理者向け研修の状況	・管理者研修プログラムは社内作成。 ・各セグメントの「スーパーバイザー」と品質管理課の連携により、研修資料の作成と研修の実施が行われている。 ・管理者は、個別にスーパーバイザーからの指導を受けている。 ・各研修資料は、社内ネットワークにアップロードしており、社員は必要に応じて研修資料を閲覧できる。 ・サービス種別にみた管理者研修の概要 ・訪問介護 ・各県、あるいは県内の複数個所に研修会場を設けて、研修を行っている。対象者は新任の管理者である。 ・研修2日間連続。 ・主なテーマは介護保険制度の理解・アセスメント、事業所の運営、指導の方法等。 ・研修の形態は、講義、ケーススタディ、シミュレーション、グループ討議等の組み合わせ。 ・居宅介護 ・講義形式の3時間の研修を、年に1～2回開催。 ・研修の内容は、制度の理解、職員の管理、法令遵守、顧客管理、業績管理（収支、売り上げの把握）等。 ・通所介護 ・スーパーバイザーが各事業所（全35箇所）を訪問し、マンツーマンで各管理者を教育。 ・対面での教育を1日実施。 ・内容は、介護保険制度の内容、運営方法（算定基準など）、業績管理（数字に関する内容）等。 ・対面での教育のあと、数週間後に、個別にフォローアップを行う。これらの指導を、すべて1人のスーパーバイザーが担当。

Ⅲ．貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況	・訪問介護では、部門専用の管理ツールがあり、月末締めで計画やケアプランなどを管理。 ・居宅介護では、業務確認シートがあり、各ケアマネジャーが毎日チェックを実施。管理者は、それらの業務確認シートを月末にチェック。 ・通所介護では、コンプライアンスの観点から、人員配置に関する管理ツールがあり、毎日チェックを行っている。管理者は月末でチェックを実施。
Ⅳ．当方の今回の管理者向け及び自己チェックリスト作成に対するご要望、ご提案	・第一に、法令、コンプライアンスの教育が重要。その上に「人を育てる」ためのマネジメントの習得が必要。 ・各社が独自の方法で管理者を教育している。 ・公的機関が、法令や運営基準等基本的な内容を教育する標準的なプログラムを提供すると、自社はより踏み込んだ内容を教育できるようになる。ぜひ実施してほしい。（現在、当社では、基本的な内容の教育プログラムの構築に時間と労力が割かれている）

E 社

ヒアリング 項目	要旨
Ⅰ．貴事業者における管理者の確保・育成の状況	・管理者は、4人（店長2人、居宅介護支援2人）。 ・居宅介護支援の管理者は、サービス提供責任者を兼務。 ・内部昇格で確保している。 ・従来、管理者を「人員配置基準の要件」として捉えてきており、特に社として独自の要件を設けてはいない。 ・管理者の育成方法 ・O f f – J Tについては、外部研修を利用。1回終日2日間×2回（前期、後期）計4日間。 内容は、チームワーク一般＋介護業界関連。制度や法令遵守関連テーマを中心に実施してほしいという要望がある。 ・O J Tについては、週1回、店長及びリーダーの出席でミーティングを実施した際の報告やアドバイスを通して実施。 ・居宅介護支援の管理者の場合は特に法令遵守が重要であり、その内容を熟知していることが必須。 ・管理者を含め社員に対して、介護保険の福祉用具について、法令遵守の観点を重視した業務マニュアルを作成し再教育しはじめたところである。
Ⅱ．貴事業者における管理者向け研修の状況	・月に1回の本社でのリーダー会議、シルバーサービス振興会の月例研究会、シルバー新報やヒューマンケアの研修に参加。特に制度変更の場合は、振興会の月例研究会及び自治体の説明会に出席。
Ⅲ．貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況	・週1回の週報の提出を義務づけている。週報の内容は、業務概要、顧客からの要望事項、発生した問題点など。 ・月1回の会議で、店長が謝りに行く必要のあるものを中心にクレームの報告をさせている。
Ⅳ．当方の今回の管理者向け及び自己チェック	・法令遵守の点から重視してほしいテーマ ・社員の残業、振休、日報等の管理 ・消費者契約法含めリスクマネジメント関連のテーマ。リスク

リスト作成に対するご要望、ご提案	マネジメントでは、当方が損害を被る場合の対応の仕方。 ・東京都等でも管理者研修をしていただきたい。 ・管理者研修の受講義務内容 ・中小事業者も十分対応できるようできるだけハードルは低くしていただきたい。 ・ケアマネジャーの管理者は、月末や月初に訪問や請求をする時期にあたるため、研修は避けていただきたい。 ・チェックリストの書式 ・シルバーサービス振興会ホームページからダウンロードできるようにしてほしい。
------------------	---

F 社

ヒアリング 項目	要旨
I. 貴事業者における管理者の確保・育成の状況	・管理者の2/3が現場からの登用で、1/3は新規採用。新規採用は、医療系や居宅介護支援等有資格者を管理者とするサービスに多い。 ・原則は専任。 ・「経験」「人望」「マネジメント能力」を重視して重視。 ・新任管理者・現任管理者・管理者候補を対象とする社内研修を実施。
II. 貴事業者における管理者向け研修の状況	・毎年、年間計画に沿って実施。毎月1つのテーマについて受講。講義だけでなく実習も重視。3ヶ月に1回は全管理者を対象に集合形式で実施。 ・主要なテーマは、個人情報保護法、リスクマネジメント、感染予防、虐待防止等。顧客満足は今後の重要テーマ。 ・講師は基本的には社内人材。 ・対面方式実施。なお、教材は社内ネットワークでダウンロードして学習することも可能。 ・修了認定の方式は取っていない。今後の課題。
III. 貴事業者における管理者向け自己チェックリスト作成状況	・県の自己点検シートに基づき、2～3か月前に全事業所のチェックを終了している。
IV. 当方の今回の管理者向け及び自己チェックリスト作成に対するご要望、ご提案	・31項目については網羅されていると思う。 ・チェックリストは、県作成の自己点検シートと似ており、県の自己点検シートでチェックし、さらに本リストで重ねて点検する意欲は生じにくい。 ・「実施している」を「満足できるレベル」「改善が必要なレベル」に区分する基準が分かりにくい。

2. まとめ

今回の事業者ヒアリングの結果、主に以下の点を把握することができた。

テーマ	主な意見・提案
管理者の確保状況	・管理者とサービス提供責任者、店長、ケアマネジャーとの兼任が多い。 ・登用する条件として、①実務経験、②スタッフや業務のマネジメント能力、③コミュニケーション能力等を重視している。
管理者向け研修の実施状況	・O f f ー J Tでは会場集合方式の研修、O J Tでは定期会議、スーパーバイザーによる指導等を通して管理者を育成している。 ・管理者向け研修には、①社内での独自カリキュラムによる研修、②社外研修の受講がある。 ・実施されている管理者向け研修には、候補者、新任、現任区別せずに実施している場合、②新任、現任を対象に実施している場合がある。
自己チェックリストの作成状況	・民間介護事業者協議会や都道府県作成の自己点検シート等を参考に自社版チェックリストを作成し、日々のスタッフの業務を確認し管理している。 ・自己チェック頻度は、月次、3か月に1回等。
研修内容に関する要望	・大別して、「法令遵守を重視するため、その基本的な要件について公的研修を実施されたい。」と「法令遵守は社内教育研修で習得しているから、経営・人材マネジメント等のノウハウ研修を主に実施されたい」の2つの意見があった。 ・公的機関が実施する研修は、「法令や運営基準などの基本的なコンプライアンス関連」を重点に実施してほしい。これを受講していれば、社内ではより踏み込んだ内容の教育が可能となる。 ・書籍では理解しにくい分かりにくい用語の解釈や解説をしていただきたい。 ・法令遵守に関するテーマでは、消費者契約法等事業者が損害を被る場合のリスクマネジメント、消費者契約法や内部通報制度、職員の残業、振休、就業時間管理、派遣や外国人労働者等柔軟な就労支援方法等のテーマ等を希望する。
研修実施時期	・週末及び週初めは繁忙なため、火曜～木曜日の期間や週末での開催が望ましい。 ・居宅介護支援の場合は、月末月初は訪問活動や介護報酬請求の時期に当たるので、回避していただきたい。
研修形態	・対面教育が重要であることから、通信教育とスクーリングの組み合わせ方式が望ましい。 ・習得度合いの確認については、研修のはじめに実施し修了後に再度実施し、一定程度クリアできるまで個別指導する方法が必要。
自己チェックリスト	・都道府県作成の自己点検リストに準拠して自家製チェックリストを作成し管理者の自己チェックリストに活用している事業者がみられる一方、自己チェックリストは使用しておらず、上位の経営責任者との定期会議や社内監査体制により法令遵守やクレーム情報等のチェック体制を置いている事業者に分かれる。 ・日次、月次等のチェック項目がシート別に区別して整理して記載されているチェックシートならば利用される。 ・シルバーサービス振興会等のW e b ホームページから書式をダウンロードできるようにしていただきたい。

第3章 居宅・訪問系事業所の管理者向け研修カリキュラム及び自己チェックリストの検討

1. 管理者が管理すべき基本項目の立案

(1) 平成19年度の検討結果のポイント

①指定訪問介護事業所の管理者の位置づけと責任

訪問介護事業を対象とした19年度の調査研究では、まず、「事業所の管理者の位置づけと責任」として、民法上のもの（使用者責任、不法行為責任）と介護保険上のものを整理した上で、①予防法学的な観点が必要なこと、②管理者を守る制度が必要なことを提言した。①は、トラブルには、法人組織全体のガバナンスにより解決できるもの、管理者個人の資質向上により解決できるものの2つがあり、個々のトラブルがどちらかによって法的責任も異なってくる。したがって、管理者はその区別について明確に理解しておくことが不正を抑制させることに役立つというものである。

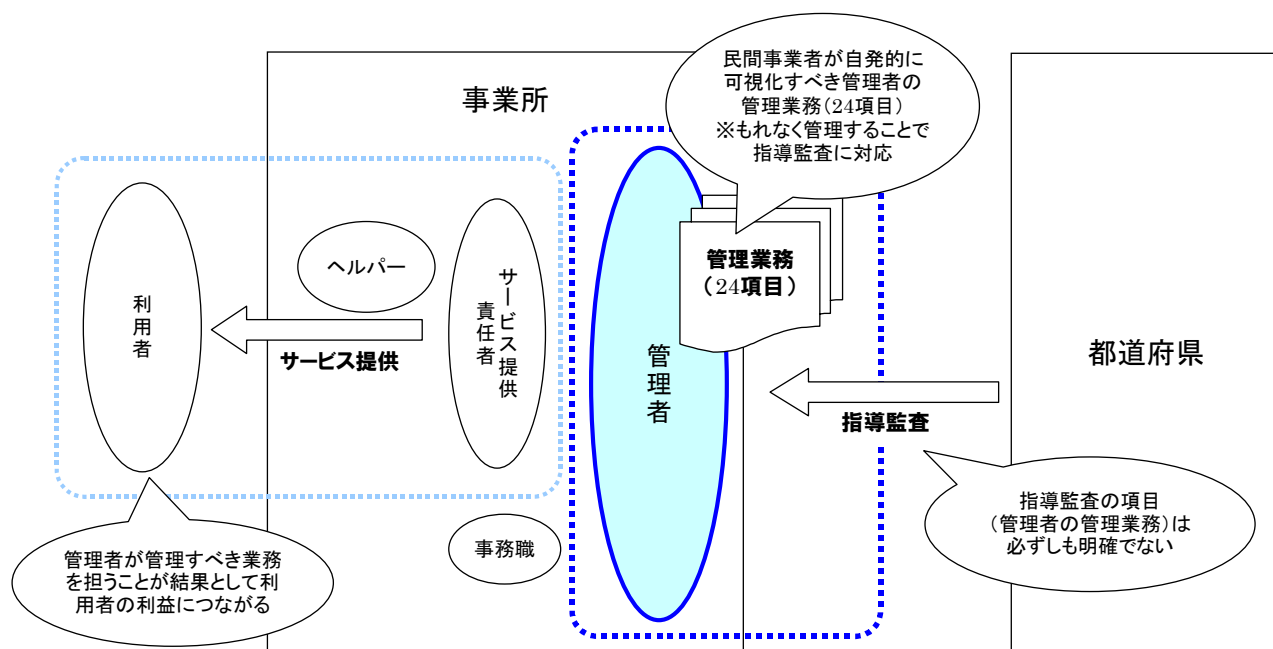
一方②管理者を守る制度が必要である点については、法的不正の原因が管理者個人の資質を原因とするものではなく、法人組織全体のガバナンスが原因であった場合、管理者を守る観点から、例えば管理者が内部通報できる受け皿を行政内に持つ、あるいは親法人への行政の立ち入り調査ができる仕組み等が必要であるとしている。またアンケート結果から、訪問介護事業所の管理者が管理者業務について十分認識していない現状を踏まえ、「管理者の責任」範囲として、管理者として必要不可欠で重要な介護保険法を対象とすべきであるとの結論に導いている。

②管理者の役割（業務）

19年度調査研究では、「管理者の役割（業務）」を、全国2,000の訪問介護事業所の管理者を対象に実施したアンケート調査結果、および、指定訪問介護事業所の現場での実務をもとに24項目を整理した。

また、事業所を指導監査する立場の都道府県（行政）側についても、この管理者業務を正しく認識することが不可欠であり、こうした当事者の取り組みが、結果として「利用者の利益」につながっていくと結論づけている。

図表 3－1 管理者の役割（業務）と指導監査（平成19年度研究成果）



出所：平成19年度報告書「介護サービス提供事業者の質の向上に向けた管理者の資質向上に関する調査研究事業報告書」P91

図表 3 - 2 訪問介護事業所の管理者が管理すべき24項目と根拠（平成19年度研究成果）

分類		項目	内容	根拠条項(居宅基準) 第6条、第28条は全てに入る
人員に関する基準の確認		1	サービス提供責任者や訪問介護員の員数の管理	第5条 第30条
		2	月末利用者数の管理	第5条
		3	配置条件を満たせなくなる可能性が今後ないかの管理	第5条 第30条
設備に関する基準の確認		4	必要な設備及び備品が備えられているかの管理	第7条
運営に関する基準の確認	法令順守について	5	運営規定の変更届及び掲示に係る業務の管理	第29条、第32条
		6	秘密保持に係る業務の管理	第33条
		7	虚偽または誇大広告をしていないかの管理	第34条
		8	居宅介護支援事業者またはその従業者に対し利益供与をしていないかの管理	第35条
	事業所運営について	9	衛生管理に資する備品等の在庫の管理	第31条
		10	契約書・重要事項説明書の在庫の管理	第8条
		11	身分証明書の作成、携帯の指示	第18条
		12	新規利用者受付時の関係記録の管理	第8条～第10条
		13	利用終了者の記録の整備・保存、管理	第39条
	介護保険サービスについて	14	訪問介護サービスの業務の管理 ・計画(居宅サービス計画、訪問介護計画) → 説明 → 計画に沿ったサービスの実施 → サービス提供記録 → モニタリング	第4条、第16条～第17条 第19条 第22条～第25条 第29条の2
		15	訪問介護サービスの必要な助言	第4条 第11条～第17条 第23条4号
	介護保険以外のサービスについて	16	地域資源の理解と活用の運用	第3条
	人事労務管理について	17	翌月の従業者の業務予定の管理	第30条
		18	従業者の研修の参加に係る業務の管理	第30条
	財務(ファイナンス)・会計について	19	給付管理業務や利用料等の受領に関する業務の管理	第20条、第21条 第26条、第38条
	セーフティ・マネジメント	20	苦情処理に関する業務の管理	第36条
		21	事故発生時の対応とその記録整備の管理	第27条、第37条
	サービスの質の向上について①	22	訪問介護サービスの質の評価と向上の管理	第22条
介護サービス情報の公表制度	サービスの質の向上について②	23	介護サービス情報の公表制度への対応	「介護サービス情報の公表」制度の施行について(平18老振発第0331007号)
指定の変更申請	指定の変更申請について	24	訪問介護事業所指定の変更申請	介護保険法施行規則 第114条

出所：平成19年度報告書「介護サービス提供事業者の質の向上に向けた管理者の資質向上に関する調査研究事業報告書」P92

なお、上記の 24 項目については、介護保険法、指定基準、介護サービス情報の公表制度等の法的な条項との根拠づけを実施するに至っておらず、居宅系・訪問系 6 サービスに検討範囲を広げ、根拠条項を精査することが本年度の検討課題として持ち越された。

（２）今年度の「管理すべき基本項目」の確定

今年度は、上記の昨年度成果を受けて、平成 19 年度成果としての管理者項目 24 項目について、居宅系・訪問系 6 サービスに検討事業種を広げて、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」の各条項との照合・確認を行い、管理者の管理すべき基本事項を整理した。

その際、分類と項目と内容の整合性を確認し、さらに適切な用語への転換や分類の階層関係を整序した。

次に、全国各都道府県で公表されている、居宅サービス事業者（営利法人）を対象に都道府県が実施する指導監査において使用する事業所の自己点検表での点検項目の状況を確認し、虐待防止事項については大阪府等自己点検項目として採択している都道府県があることから、「虐待防止・権利擁護」項目を追加した。

また、管理者の基本的管理項目全体を構成する 3 つの柱（①利用者の人権やプライバシー保護、安全確保その他のコンプライアンス、②職員に対する人事労務管理等コンプライアンス、③介護報酬請求に関するコンプライアンス）のうち、②の職員の人事労務管理等コンプライアンスは、介護労働に対する信頼性の回復向上にとって重要となっている。この点を勘案し、労働基準法をはじめとする労働管理関係法規等に基づく人事労務管理項目の最重要項目のうち、管理者の基本的役割の中に明示することが望ましいと判断できる項目を追加した。

さらに、全項目の業務管理項目の全体を統べる基本事項として、以下のテーマを基本理念事項とし全項目冒頭の第 1 項目に置いた。

- 介護保険法の第 1 条：「要介護高齢者の尊厳の保持」
- 同上 2 条：「高齢者による選択（自己決定）」「高齢者の自立支援」
- 指定基準第 3 条：「利用者の意思及び人格の尊重」「利用者の立場に立ったサービス提供（利用者本位のサービス提供）」「地域団体や市町村、他の居宅サービス事業者や保健医療福祉サービス提供者等との連携」
- 民法：介護保険サービスの利用は、契約当事者である利用者と事業者（法人）間の双務有償契約に基づいていること。管理者は民法上の不法行為上の責任及び介護契約上の義務（利用者への安全配慮義務）があること
- 成年後見制度：契約当事者としての判断能力が十分でない高齢者の場合は本人以外の「後見人」等が契約当事者になることがありえること、法定後見と任意後見の種別

上記の検討経過を経て、管理者が管理すべき基本項目 31 項目を以下の通り整理した。(なお表中の右欄の「チェックの時期・頻度」の意味・位置づけについては、「3. 自己チェックリスト案の立案」の項をご参照いただきたい。)

図表３－３ 居宅・訪問系事業所の管理者が管理すべき基本項目と根拠、チェック時期、頻度

分類	項目	内容	根拠条項(法規名が明記されていないものについては全て「居宅基準」第3条、第6条、第28条は全てに該当)						チェックの時期・頻度			
			訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	日次	月次	年次	随時
基本理念	1	利用者の尊厳を保持し、意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者と事業者の双務有償契約に基づいて、利用者の安全と人権の擁護を遵守しつつ、サービス提供が実施されることに関する管理(成年後見制度含む)地域との結びつきを重視し区市町村や他の加宅サービス事業者、保健医療サービスや福祉サービス提供者との連携推進に関する管理 民法上の管理者の位置づけと責任、消費者契約法等リスク管理、及び内部通報制度等事業所及び法人のガバナンス管理	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連4法 個人情報保護法 公益通報者保護法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連4法 個人情報保護法 公益通報者保護法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連4法 個人情報保護法 公益通報者保護法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法	3 介護保険法第1、2 成年後見制度関連4法 個人情報保護法 公益通報者保護法 消費者契約法			●	
法令遵守	2	指定人員配置の管理方法の把握	5,30	45、30	93,101	121,101	175,190	194,101		●	●	●
	3	利用者数及び延べ利用者数、サービス提供時間の管理	5	45	93	123	175	194		●	●	●
	4	利用者定員の遵守の管理			102	138				●	●	●
	5	従業員数、入社・退社予定の管理	5	30	93	121	190	101		●	●	●
	6	設備基準及び備品の管理	30	45	101	101	175	194			●	●
	7	実態に沿った運営規程の揭示、及び変更時の更新管理	7	47	95	124	177	196,203			●	●
	8	秘密保持、個人情報保護法に基づく管理	29,32	32,53	32,100	32	32	200			●	●
	9	広告管理(営業活動上虚偽、誇大広告がないか)	33	33	33	33	33	33		●	●	●
	10	居宅介護支援事業者に対する利益供与禁止の管理	34	34	34	34	34	34		●	●	●
	10	居宅介護支援事業者に対する利益供与禁止の管理	35	35	35	35	35	35			●	●
事業所運営	11	介護従事者、及び、設備・備品に関する衛生管理	31	31	31,104	31	104	203	●	●	●	●
	12	契約書、重要事項説明書の交付、説明、同意の管理	8	8	8	125	178	8	●	●	●	●
	13	従業員に対する身分証明書の管理(発行、携帯、掲示義務の指導、管理)	18	18				18	●	●	●	●
	14	サービス利用申し込みに係る対応及びサービス提供困難時の対応管理	8,9,10,11	8,9,10,11	8,9,10,11	132-2,9,10,11	179,11、	8,9,10,11	●	●	●	●
	15	記録の整備、保存、管理	39	53-2	104-2	139-2	191-23	204-2		●	●	●
介護保険サービス管理	16	介護サービス提供に関する計画作成、説明、同意及び実施、記録に関する業務管理	4,16,17,19,22,23,24,25,29	44,16,17,19,49,50,53	92,16,17,19,97,98,99,100	16,19,128,129、130,131,132,133,134,135	174,181,183,184,185,132,186,187,189、	193,16,17,19,198,199,200、	●	●	●	●
	17	介護サービス提供に必要な助言及び指導(利用者、従業員)	4,11,12,13,14,15,16,17,23	44,11,12,13,14,15,16,17,50	92,11,12,13,14,15,16,17,98	12,13,15,16	174,11,12,180,188	193,11,12,13,14,15,16,17,193	●	●	●	●
	18	家族との連携、利用者と家族の交流確保管理					188,191			●	●	●
	19	社会資源の理解、地域連携の推進管理	3	3	3	3,139	3	3		●	●	●
人事労務管理	20	雇用条件・労働条件全般管理	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条	労働基準法第15条、89条				●
	21	従業員の勤怠管理	30	30	101	101	190	101	●	●	●	●
	22	超過勤務手当管理	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条	労働基準法26条、最低賃金法4条		●	●	●
	23	安全衛生管理	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法	労働安全衛生法		●	●	●
	24	従業員の資質向上のための研修参加促進等の管理	30	30	101	101	190	201		●	●	●
給付管理・出納管理	25	給付管理、利用料等現金受領等に関する会計管理	20、21	48,21	96,21	127,21	183,21	197,21		●	●	●
	26、38	相談・苦情マネジメント	26、38	26,28	26,38	26、38	26、38	26、38			●	●
苦情・事故等に関するリスクマネジメント	26	相談・苦情マネジメント	36	36	36	36	36	36		●	●	●
	27	事故発生時の対応及び記録整備管理	27、37	51,37	27,37,103	37,103	27,37,103	37	●	●	●	●
サービスの質の向上	28	提供する介護サービスの質の評価、向上に係る管理	22	49	97	128-6	183	198		●	●	●
	29	介護サービス情報の公表制度への対応	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)	「介護サービス情報の公表」制度の施工について(平18老振発第0331007号)			●	●
指定の変更申請について	30	指定介護事業所の変更及び更新等に関する管理	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条	介護保険法施行規則第114条		●	●	●
高齢者の虐待防止	31	高齢者虐待防止法に基づく事業所としての管理(虐待事案の発生防止、早期発見、通報義務、身体拘束の理解)	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	高齢者虐待防止法第2、5、20条	●	●	●	●

2. 研修カリキュラム体系案の立案

(1) 平成 19 年度の検討結果のポイント

①管理者の要件（管理者になるための必要な条件）としての「研修の修了」

19 年度の調査研究では、「管理者の要件」を、(ア) 研修の修了（例：指定研修修了）、(イ) 資格取得（例：社会福祉士）、(ウ) 経験年数（例：勤務年数）の 3 つの候補別に、「管理者の資質の均質化」「要件取得までの期間」「管理業務の習得の機会」「要件取得にかかるコスト」の 4 つの評価軸からメリットとデメリットを整理した。その結果、要件取得に一定のコストがかかるものの、管理者の均質化を図れること、数日単位の一定期間のみの研修で足りること、「管理者業務」を習得する機会を確保できること等の点から「研修の修了」を「管理者要件」とすべき、すなわち、新規に管理者になる者に管理者研修の受講を義務づけるべきとの結論に至っている。

②研修の内容

管理者研修の内容は、管理者が介護保険法に規定されている管理者の役割と責任を正しく理解し、そのとおりに事業所運営を行えるようなものである必要があるとし、具体的な事例に基づいた研修とすべきと結論づけている。

③研修の運営

検討の結果、行政の事後規制の延長線上ではなく、民間の介護事業者の自主的な取り組みとして位置づけ、公平性・公益性を持つ団体が主導して管理者研修を行うことが望ましいと提案している。

(2) 管理者になるための必要な条件として「研修の修了」を義務付けること の背景と意義について

19年度の調査研究では、「管理者になるための要件」として一定の研修の修了を義務付けることを提言した。本年度は委員会において「新規に管理者になる者に管理者研修修了を義務付ける」ことの根拠、意義についてさらに検討を深めた。その結果、以下の通り論点を整理した。

①各事業所に管理者業務を習得した一定の資質を備えた管理者を配置することを推進するためには、管理者研修の受講を任意とするのではなく、管理者研修を修了した管理者を配置すること、すなわち、管理者研修を修了した者についてのみ管理者として任命することができる（管理者の任命要件として研修修了を義務付ける）とすることが必要である。

②また、営利法人の介護事業所に対する指導監査の指導監査員や「介護サービス情報の公表」制度の調査員との間に著しい「情報の非対称性」が放置されているのが実態であり、現状では、事業所の管理者は対等にこれらの制度対応に適応できないことが明白である。指導監査における事前作成の自己点検シートの各事項の記入を例にとっても、管理者は、本来の趣旨に沿った点検表の作成を行うに必要な事項に関する情報を習得していない。また実際の指導監査に適切に対応できる事項についても事前に習得する機会が用意されているわけでない。一方、指導監査員は、事前にこの自己点検表及び指導監査の具体的な事項について正確な事前研修を受講し習得した上で指導監査に臨んでいる。「介護サービス情報の公表」制度においても評価員には事前の研修受講機会があり、評価に要する基本事項について習得した上で評価に入っている。これに対して管理者は当該事項について事前の習得機会は社会的に用意されていない。

これらの現状を改善しより公正な、管理者も対等に必要情報を習得し対応できるようにするためにも、これらの介護保険事業の適正化のために実施される制度的な枠組みに関して、適切に対応するために必要な事項について十分習得している管理者の育成と配置が求められる。

③現行制度では、仮に管理者になんら法的な瑕疵がなくとも、着任前の管理者の管理下において虚偽申請等が行われていたことが明らかになった場合、指定取消しや連座制適用によって、現管理者が管理者の職位を失する。意欲と資質を有する管理者適格者層を守り、介護労働のキャリアとしても魅力的な仕事とするためにも、管理者業務を習得する機会を社会的に整備推進することが必要である。

なお、今後導入を図る管理者研修については、基本は「新たに管理者として任命される人を対象とする」が、現在すでに管理者として職務を遂行している人に対しても、現業務遂行に著しい障害とならない受講手法の活用等も検討し制度化した上で、一定の移行期間を置いて、事業者が管理者の受講を義務づけることが必要である。

(3)「研修カリキュラム体系」の作成

「新規に管理者になる人向けの研修カリキュラムの全体体系」作成にあたっては、事業所コンプライアンスの視点に基づく最低限必須基本項目 31 項目沿った内容とした。

なお、位置づけや到達目標、評価・修了方法、カリキュラム体系については、今年度の検討結果を踏まえ以下の通りとした。

①研修の位置づけ

本管理者カリキュラムは、居宅系・訪問系サービスの介護保険指定事業所において新たに管理者として任命される人を対象とし、管理者の要件及び法律上の責任のうち介護保険上の最低限必須の事業所コンプライアンスを習得するための研修向けのものとして作成した。

②到達目標

事業管理者として守るべき法令遵守の重要性と手法について習得する。あわせて、管理者としての事業所のサービスの質及び人的資源の管理、運営管理等の統括的実務的な管理の考え方や手法を習得する。

あわせて、別途作成する「管理者向け自己チェックリスト」及び都道府県が今後 5 年間実施される営利法人に対する指導監査用の「自己点検シート」等の正確な記入と活用のために必要な用語や計算式の意味を正確に理解するための知識を習得する。

受講修了後管理者として着任後は、別途作成する「管理者向け自己チェックリスト」及び都道府県が今後 5 年間実施される営利法人に対する指導監査用の「自己点検シート」等を活用しつつ、日常の管理者の必要不可欠な業務を、自律的に遂行できるようになることを目標とする。

③評価・修了方法

修了者に対しては、習得度を確認する試験を行ない、受講成果を確認した上で、研修実施機関が認定をし、修了証書を発行することが必要である。

④研修カリキュラムの内容構成

居宅系・訪問系サービス管理者向けの共通基礎研修の分類構成と内容としては次ページ以降に示すものが考えられる。

図表 3－4 管理者の任命要件として実施する研修の全体カリキュラム構成案

分類	項目 NO.	目標	講義内容
基本理念	1	利用者の尊厳を保持し、意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者と事業者の双務有償契約に基づいて、利用者の安全と人権の擁護を遵守しつつ、サービス提供が実施されることに関する管理 地域との結びつきを重視し区市町村や他の居宅サービス事業者、保健医療サービスや福祉サービス提供者との連携推進に関する管理 成年後見制度を理解する 民法上の管理者の位置づけと責任、消費者契約法等リスク管理及び内部通報制度等事業所及び法人のガバナンス管理方法を理解する	・利用者の尊厳保持、人格尊重、利用者の立場に立ったサービス提供業務が常実施される体制づくり、管理方法 ・地域との連携推進方法 ・地域団体や住民組織 ・区市町村 ・他の居宅サービス事業者 ・保健医療サービスや福祉サービス提供者 ・サービス利用と提供が双務有償契約であることから生じる民法上の管理者の位置づけ、義務 ・要支援・要介護高齢者を契約当事者として生じる主要法制度（利用者の権利擁護、事業者のリスク管理関連） ・成年後見制度 ・消費者契約法 ・個人情報保護法等 ・法人ガバナンスに関連する制度
法令遵守	2	指定人員配置の管理方法を理解する	・職員の員数の基準 ・職員の員数の計算方法 ・サービス提供責任者の定義、資格要件 ・サービス提供責任者の配置基準、計算方法 ・勤務必置体制（資格要件・勤務形態別）の確保
	3	利用者数及び延べ利用者数、サービス提供時間の管理方法を理解する	・利用者数の計算方法
	4	利用者定員の管理方法を理解する	・利用定員の管理方法 ・遵守の例外ケース
	5	職員数、入社・退社予定の管理方法を理解する	・人員の配置条件の充足管理
	6	必要な設備及び備品の整備・管理方法を理解する	・事業の運営を行うために必要な設備（必要な広さを有する専用の区画） ・事業の運営を行うために必要な備品
	7	実態に沿った運営規程の揭示、及び変更時の更新管理	・運営規定に定めるべき事項 （①事業の目的及び運営の方針、②職員の職種、員数及び職務の内容、③営業日及び営業時間、④指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額、⑤通常の事業の実施地域、⑥緊急時等における対応方法、⑦その他運営に関する重要事項） ・運営規定の揭示方法 （見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を揭示）
	8	秘密保持に係る業務の管理方法を理解する	・業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持 ・職員だった者が業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するためにとるべき措置 ・利用者の個人情報あるいは利用者の家族の個人情報をを用いる場合に、サービス担当者会議等において事前に行うべき同意手続き
	9	広告管理（虚偽または誇大広告をしていないかの管理）方法を理解する	・広告をする場合の注意事項（内容の虚偽又は誇大なものとししない）

分類	項目 NO.	目標	講義内容
法令遵守 (つづき)	10	居宅介護支援事業者またはその職員に対し利益供与をしないための管理方法を理解する	・居宅介護支援事業者又はその職員への利益供与の禁止 (利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない)
事業所運営	11	職員、及び設備や備品等に関する衛生管理方法を理解する	・職員の清潔の保持及び健康状態の管理方法(使い捨ての手袋等の感染予防のための備品を整備・利用し、職員が感染源となることや、職員の感染を防ぐ) ・事業所の設備及び備品等の衛生管理
	12	重要事項説明書・契約書の文書管理の方法を理解する	・サービスの提供の開始にあたっての、内容および手続きの説明及び同意に関する注意 (あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、職員の勤務の体制その他の重要事項を記した文書を交付して説明を行う)。 ・当該提供の開始について利用申込者の同意を得る文書は、わかりやすいものとする。 ・契約書・重要事項説明書の管理方法
	13	職員に対する身分証明書の管理(発行、携帯、揭示義務の指導、管理)方法を理解する	・職員による身分証明書の携行・提示 (身分証明書を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときはこれを提示) ・証書に記載すべき内容 (当該指定訪問介護事業所の名称、当該職員の氏名等)
	14	サービス利用申し込みに係る対応及びサービス提供困難時の対応管理を理解する	・サービス提供拒否の禁止 ・サービス提供困難時の対応 ・新規利用者受付時の関係記録の管理
	15	記録の整備・保存・管理方法を理解する	・諸記録の整備(職員、設備、備品、会計等) ・利用終了者の記録の整備・保存、管理 (①訪問介護計画、②提供した具体的なサービスの内容等の記録、③市町村への通知に係る記録、④苦情の内容等の記録、⑤事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録) ・利用終了者の記録の保存期間(利用完結の日から2年間)
介護保険サービス管理	16	介護サービスの実施に関する管理(介護サービス提供に関する計画作成、説明、同意及び実施、記録に関する業務管理)を理解する	・サービス計画書の立案 ・交付 ・サービス提供の記録 ・同居家族に対するサービス提供の禁止 ・介護等の総合的な提供 等
	17	介護サービス提供に必要な助言及び指導(利用者、職員)を理解する	・受給資格等の確認 ・要介護認定の申請に係る援助 ・心身の状況等の把握 ・居宅介護支援事業者等との連携 ・法定代理受領サービスの提供を受けるための援助 ・介護の具体的取扱方針
	18	家族との連携、利用者と家族の交流確保の管理。	・家族との連携管理 ・利用者とその家族との交流の交流確保の管理
介護保険サービス管理	19	地域の自治体や他の居宅サービス事業者、保健・医療・福祉関連職能団体等との連携の推進の管理方法を理解する	・自治体の一般施策サービスや地域支援事業 ・地域包括支援センター ・地域包括ケアシステム、医療との連携 ・社会福祉協議会、NPO団体等サービス 等

分類	項目 NO.	目標	講義内容
人事労務管理	20	職員の労働条件全般の管理方法を理解する	・就業規則の周知と届出 ・労働条件通知書等での個別の労働条件の明示 ・有期契約者の契約更新、雇い止め等
	21	職員の勤怠管理方法を理解する	・労働時間、休日・休暇・休憩の理解 ・勤務時間の変更、振替休日等の運用上の留意点 ・時間外、休日、深夜労働の理解
	22	超過勤務等手当管理方法を理解する	・時間外、休日、深夜労働の把握方法と超過と勤務手当で反映方法 ・休業手当
	23	安全衛生管理方法を理解する	・安全衛生管理体制の整備 ・定期健康診断、面接指導等の職員の健康管理 ・職員の介護事故・感染防止対策
	24	職員の資質向上のための研修機会確保等について理解する	・ベーシックスキル等の必須研修への参加の徹底 ・スキルアップ支援としての人事労務管理からのバックアップ(アセスメント、評価等からのきめ細やかな研修等) ・キャリアアップ支援としての人事労務管理からのバックアップ(資格取得奨励策等)
給付管理・出納管理	25	給付管理業務や利用料等現金の受領に関する業務の管理方法を理解する	・日々の現金の管理及び預かり金の分別管理 ・利用料等の受領 ・保険給付の請求のための証明書の交付 ・利用者に関する市町村への通知 ・会計の区分
苦情・相談・事故に関するリスクマネジメント	26	相談・苦情マネジメントの方法を理解する	・苦情受け付け窓口の設置 ・当該苦情の内容等の記録 ・苦情の内容を踏まえたサービスの質の向上に向けた取組 ・市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会への対応、市町村による調査への協力、市町村からの指導又は助言に従った改善 ・市町村への改善の内容の報告 ・国民健康保険団体連合会が行う調査への協力、国民健康保険団体連合会からの指導・助言に従った改善 ・国民健康保険団体連合会への改善の内容の報告
	27	事故発生時の対応とその記録整備の管理方法を理解する	・事故等緊急時の対応 ・事故発生時の記録整備
サービスの質の向上	28	介護サービスの質の評価と向上の管理方法を理解する	・基本取扱方針 ・自己評価と改善方法
	29	介護サービス情報の公表制度への対応方法を理解する	・当該制度の背景・目的 ・調査から公表までの流れ ・調査項目 ・調査票への記入・報告の手続き ・訪問調査への対応
指定の変更申請	30	指定の変更申請方法を理解する	・申請書類の種類と記載方法 ・書類提出方法・提出先
高齢者虐待防止	31	高齢者虐待の防止のための対応方法を理解する	・利用者に対して職員が虐待をしていないかの管理 ・職員による早期発見の指示 ・苦情処理体制の整備 ・身体拘束の理解

⑤研修カリキュラムの実施形態

2～3日間集中しての会場に集合し対面によるスクーリング方式（講義、グループワーク、事例研究等）を中心とするが、通信教育方式等遠隔教育方式との組み合わせ方式も考えられる。

必須科目の履修は1度の集中スクーリングによる方式のほか、1年間に都合に合わせて複数回通学受講し履修修了する方式も考えられる。

⑥研修用のテキストの作成

今年度整理した「管理者の必要不可欠な業務」31項目に基づいて、管理者が指導監査や「介護サービス情報の公表」制度、あるいは、今回作成した管理者向けの自己チェックシート等における点検項目の具体的な意味とデータの作成方法について習得ができるための必要事項を全て盛り込んだ研修カリキュラムを作成した上で、研修テキストの作成を行うことが必要である。

このような手順で研修テキストを作成すれば、研修修了後は、研修でテキストとして使用した指導監査用の自己点検表や今回作成する自己チェックシートを日々の管理業務において十分に活用しサービスと人材の向上と事業所運営の向上を進めることが可能となる。

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おり、モデル研修成果を踏まえて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、より整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ろう。

3. 自己チェックリスト案の立案

「管理者の管理すべき 31 基本項目」に沿って、居宅・訪問系 6 サービス別に管理者が最低限必須の管理すべき事項とチェックすべき内容を「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」および国が示した「解釈通知」に準拠し、合わせて、各都道府県の示している「自己点検シート」、社団法人日本看護協会「職場づくりサポートブック」中の「法令遵守自己点検リスト」、実際に介護事業者において作成し活用している社内版自己点検票等の情報を参考としてまとめた。

作成にあたっては、点検の時期別に「日次」「月次」「年次」「随時」別に点検項目を仕分けた。（6 サービス別の自己チェックリスト全体は資料編Ⅳを参照していただきたい。）

なお、この法令上の文章と事項立てのリストでは、実際に管理者が日常の自己チェック作業に活用しにくいことから、「訪問介護」について「日次」のチェック事項を平易な日常用語に置き換えた平易版を試作した。その結果が以下の表である。

今後、各サービス別及び管理サイクル別に、平易な文章版を作成することが課題である。

図表３－５ 自己チェックリスト案（訪問介護、日次チェック：平易版）（１／４）

項目	確認内容	根拠法令	確認帳票等	チェック欄			「いいえ」の主な理由、及び、改善方法
				はい	いいえ	非該当	
顧客管理	①サービス提供予定者数と提供実績者数、当日キャンセル及び休止中の各利用者を確認したか	居基5					
	②新規の利用申込者に対するサービス提供の可否を検討・確認したか（正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない）	居基9	・サービス提供依頼受付表				
	③提供を拒否した利用申込者に対して、居宅介護支援事業者への連絡や他の事業者紹介等必要な措置をとったか	居基10					
	④新規の利用申込者に対する事前訪問予定及び訪問結果報告を確認したか	居基28					
	⑤新規の利用申込者に対して、契約内容の説明と同意を得ていることについて確認したか	居基8	・重要事項説明書 ＋別紙利用料金表				
	⑥訪問介護計画書作成にあたって、利用者や家族に説明し利用者の同意を得ていることを確認したか	居基24	・訪問介護計画書				
サービス管理	⑦訪問介護計画書に基づくサービス提供内容・方法に関する職員への指示事項について、確認・助言・情報提供したか	居基4,11 12,13,14,15, 16,17,23					
	⑧サービス提供表に基づくサービス提供について、予定と実績の突合し確認したか	居基16	・サービス経過表				
	⑨職員からのサービス実施報告を確認し状況を把握したか	居基28					
	⑩職員からのサービス提供に関する相談に対応し、的確に助言・情報提供したか						

図表３－５ 自己チェックリスト案（訪問介護、日次チェック：平易版）（２／４）

項目	確認内容	根拠法令	確認帳票等	チェック欄			「いいえ」の主な理由、及び、改善方法
				はい	いいえ	非該当	
サービス管理 (続き)	⑪既存利用者の状態や利用サービスの意向の変化に関するアセスメント内容の妥当性や適正性を確認したか						
	⑫新規利用者に対する担当職員の調整、及び、事前研修を実施したか						
	⑬サービス担当者会議開催予定を確認・出席・報告記録作成したか		・サービス担当者会議録				
	⑭職員の清潔保持と健康状態を確認したか	居基 31					
	⑮車両の配備や衛生、備品の在庫・衛生について確認したか	居基 7,31					
	⑯職員からのサービス実施報告を確認したか	居基 28					
職員の人事労務管理	⑰勤務表(シフト表)が、法定労働時間を守り、夜勤が特定の職員に偏っていないことを確認したか	労基 32	・勤務表(予定、実績)				
	⑱出勤者および休暇者、遅刻者、早退者・外出者(外部研修等)の氏名と人数を確認したか	居基5					
	⑲出勤者の労働時間(時間外含む)を自ら現認ないし記録により把握したか。また、サービス残業等が発生しないように、その記録と実際の労働時間との差異がないか定期的に実施しているか	労基32					

図表 3-5 自己チェックリスト案（訪問介護、日次チェック：平易版）（3／4）

項目	確認内容	根拠法令	確認帳票等	チェック欄			「いいえ」の主な理由、及び、改善方法
				はい	いいえ	非該当	
職員の人事労務管理 (続き)	㊫ 職員の移動時間、業務報告書等作成時間、待機時間、研修時間等も労働時間として把握したか	労基 32					
	㊬ 労働時間に応じた休憩時間を定め、実際に取得できているか確認したか	労基 34					
	㊭ 妊娠中及び産後 1 年を経過しない女性職員から請求があった場合は、時間外、休日、深夜労働の禁止や変形労働時間制の適用制限を、また、妊娠中の女性職員からの請求により軽易な業務への転換を実施しているか	労基 65,66					
	㊮ 職員の年次有給休暇の申請を認めたか（「代替勤務者がいない」等の理由では拒否できない、所定労働日数が少ない職員にも、所定労働日数に応じた年次有給休暇日数あり）	労基 39					
	㊯ 休日の振替が、事前に振替日を特定して行われていることを確認したか	労基 35					
	㊰ 利用者からのキャンセル、日程変更等により、やむなく休ませた職員を確認したか（この場合、平均賃金の 100 分の 60 以上の「休業手当」を支払う）	労基 26					
	㊱ 職員に対して、サービス提供責任者と連携し、OJTを継続的かつ適正に実施しているか	居基 30	・研修実施記録/研修計画				
苦情・相談・事故に関するリスクマネジメント	㊲ 発生有無、発生した内容と対応経過・措置等を把握し、関係部門役職員に報告・連絡・相談したか	居基 27,36 37	・経過記録表 ・事故報告書(事業者、保険者様式)				
	㊳ 発生した事故について、利用者家族や居宅介護支援事業者、区市町村等に連絡したか						

図表 3－5 自己チェックリスト案（訪問介護、日次チェック：平易版）（4／4）

項目	確認内容	根拠法令	確認帳票等	チェック欄			「いいえ」の主な理由、及び、改善方法
				はい	いいえ	非該当	
苦情・相談・事故に関するリスクマネジメント (続き)	㊸ 内容、経過と今後の再発防止策等に関する記録・報告を作成したか						
その他	㊹ サービス提供責任者から提出された 1 日の業務日誌を確認したか	居基 28	・業務日誌				

（注 1）【根拠法令】「居基」＝指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準、「労基」＝労働基準法

（注 2）上掲表中、右表側の「『いいえ』の主な理由及び改善方法」の記載については必要に応じて別紙を活用して対応していただきたい。

第4章 居宅・訪問系事業所の管理者向けモデル研修

1. モデル研修の趣旨、ねらい

本モデル研修は、今後の事業所の管理者向けの研修の本格実施に向けて、管理者の理解促進に向けてどのような研修の形態や実施方法が有効なのかを見極めるために開催した。

あわせて、「管理者」の重要性の普及・啓発をはかり、民間事業者自身の、法令遵守や内部統制を徹底する主体的取り組みに繋がることを期待して実施した。

2. カリキュラム構成

モデル研修のカリキュラムを構成するにあたっては、まず全体カリキュラムの中で、最も重要な①利用者の権利擁護・安全のコンプライアンス、②職員の人事労務管理のコンプライアンス、③介護報酬請求のコンプライアンスの3つの事項に関連する内容を抽出した。

さらに、介護保険制度の基本的な理念である、利用者の尊厳の保持、利用者本位、利用者の自立支援、利用者と事業者の契約に基づくサービス提供と利用であること等の基本的な介護保険事業の理念についても管理者が理解しておくべき介護保険事業の基本的遵守事項として触れることとした。

講座名	講師・講義内容
□行政説明(50分)	土生 栄二 氏 (厚生労働省老健局振興課長) ・介護保険制度改定の方角性(業務管理体制整備等)等
□利用者の権利擁護、安全管理 (110分)	本田 純一 氏 (中央大学法科大学院 教授) ・虐待防止、個人情報・プライバシーの保護、成年後見制度 ・事故の予防策、苦情への対応、等
□事業所職員の労務管理 (100分)	冨塚 祥子 氏 (社会保険労務士) ・雇用契約(雇用条件の明示、労働時間、等) ・職員に対する研修の実施、等
□給付管理・出納管理 (100分)	小林 純也 氏 (民間事業者の質を高める全国介護事業者協議会) ・介護報酬の請求管理 ・利用料等の出納管理、等

3. 実施形態および参加対象者、参加費用

開催時間は9:30～17:00、会場に集合してスクール形式で実施した。

4. 参加対象者、参加費用、募集方法

民間介護事業推進委員会¹の協力を得て、受講者を公募した。

参加費用は無料とした。

¹構成団体は、社会福祉法人全国社会福祉協議会、有限責任中間法人全国介護事業者協議会、有限責任中間法人日本在宅介護協会、日本生活協同組合連合会、J A高齢者福祉ネットワーク、特定非営利活動法人市民福祉団体全国協議会の6団体。

5. 実施報告

(1) 大阪会場実施報告

○2009年3月2日(月) 9:30~17:00 開催

○会場：薬業年金会館3F大会議室

○定員：100名

○参加者：101名

○カリキュラム

9:20 開場

9:30 挨拶・オリエンテーション

9:50 行政説明

- ・介護保険制度改定の方角性、等
- 土生 栄二氏(厚生労働省老健局振興課長)

10:40 給付管理・出納管理

- ・介護報酬請求管理、利用料等の出納管理、等
- 小林 純也氏(民間事業者の質を高める全国介護事業者協議会・研修担当)

12:20 休憩

13:20 事業所職員の労務管理

- ・雇用条件の明示、労働時間、等
- 富塚 祥子氏(社会保険労務士)

15:10 利用者の権利擁護、安全管理

- ・虐待防止、個人情報・プライバシー保護、等
- 本田 純一氏(中央大学 法科大学院・教授)

(2) 東京会場実施報告

○2009年3月10日(火) 9:30～17:00 開催

○会場：弘済会館4階「萩」

○定員：90名

○参加者：101名

○カリキュラム

9:20 開 場

9:30 挨拶・オリエンテーション

9:50 行 政 説 明

・介護保険制度改定の方角性、等

土生 栄二 氏 (厚生労働省老健局振興課長)

10:40 利用者の権利擁護、安全管理

・虐待防止、個人情報・プライバシー保護、等

本田 純一 氏 (中央大学 法科大学院・教授)

12:20 休 憩

13:20 事業所職員の労務管理

・雇用条件の明示、労働時間、等

富塚 祥子 氏 (社会保険労務士)

15:10 給付管理・出納管理

・介護報酬請求管理、利用料等の出納管理、等

小林 純也 氏 (民間事業者の質を高める全国介護
事業者協議会・研修担当)

6. モデル研修実施の成果

東京、大阪で開催したモデル研修当日、受講者アンケートを実施した。その結果は以下の通りである。

集計分析の結果、研修のカリキュラムのテーマやテキストによって、受講者の理解や満足にばらつきがみられることが明らかとなった。この点から、研修用の標準的なテキストの作成のニーズが高いことが分かった。

また、今後管理者研修を全国的に実施することについては、8割近い受講者が「実施すべきだと思う」と回答しており、管理者向け研修の実施についての賛成意見が極めて高いことが明らかとなった。

(1) 参加目的

「管理者に求められる役割や機能について基本的な点について習得するため」に参加した方が大半である。

図表 4－1 参加目的（自由回答）

研修のため	
	管理者研修のプログラムを起案中であり、役割機能と必要な知識が何であるかを明確にするため
	「管理者研修」に必要な知識を把握するため
	自社での管理の研修の参考にするため
	管理者への教育がほとんどできていないので、その方法を学びにきた
	事業所向けの研修等の参考にするため
	職員研修に役立てるため
	管理者研修の内容を学びマニュアルに反映させるため
	管理者研修の一部として
	自社で実施している研修の不足点を確認するため、また次年度以降の導入検討のため
	管理者研修のあり方を習得するため
管理者の理解	
	管理者としての基礎を学びたい
	管理者に求められる役割
	管理者として当然わかっていなければならない事項の確認
	管理者の役割を具体的に知ること
	事業所管理者としてのあるべき姿は何なのかを学びたいと思い参加した
	行政の考え方や労務管理の知識向上のため
	行政からの説明と管理業務の見直し
	事業所管理者に求められる法令的な知識と研修プログラムについて
介護事業に関する知識習得のため	
	介護事業に関する基本知識の習得（Eラーニング関連）
	介護事業に関する知識習得のため

介護保険制度の改定	
	介護保険制度改定について
	法改正による事業者管理の変更について理解を深めること
	法律改正に対する内容確認
労務、給付、出納の管理	
	事業所職員の労務管理
	事業所の労務体制の見直し
	労務管理、給付管理、出納管理
事業所運営	
	事業所運営の安定
	会社運営に厳しい時期、正しい介護事業の運営方法のあり方を学び経営に活かしていきたい
	介護事業所の請求管理の具体策のヒントを得たかった
	コンプライアンスと事業所のサービスの質の向上のための考え方を学ぶ
	健全な施設運営のため自身の対応チェックとスキルアップ
	介護事業の運営についての理解を深め、現状を知り問題点を把握する
その他	
	利用者の権利擁護安全管理
	新規事業所の立ち上げ準備のため

（２）参加目的の達成度

おおむね「管理者の基本的な要件」についての理解が進んだと評価が得られた。回答件数の分布からみると、受講者全体の中で、参加目的を「達成できた」人は 38% (= 56/147)、「中程度達成できた」人は 33% (= 48/147)、「達成できなかった」人は 7% (= 10/147) である。

(3) 受講者の評価

①研修時間

研修時間についてはいずれのテーマについても共通して「ちょうど良い」が4割を超えている。特に、「行政説明」は64%、「給付管理・出納管理」では61%が「ちょうど良い」と回答している。「利用者の権利擁護、安全管理」については27%が「やや長い」または「長い」と回答している。自由回答では、「事例や具体的な資料があればもっと理解しやすかった」等の指摘があった。

一方、「労務管理」については43%が「短い」または「やや短い」と回答している。関心の傾向の差がみられる。

図表4-2 受講者の評価（研修時間）

〔 上段：人、下段：% 〕（注）

	合計	問 2. 研修時間(1) 行政説明					
		短い	やや短い	ちょうど良い	やや長い	長い	不明
全体	147	5	41	95	4	0	2
	100.0	3.4	27.9	64.6	2.7	0.0	1.4
東京	79	2	20	55	2	0	0
	100.0	2.5	25.3	69.6	2.5	0.0	0.0
大阪	68	3	21	40	2	0	2
	100.0	4.4	30.9	58.8	2.9	0.0	2.9

	合計	問 2. 研修時間(2) 利用者の権利擁護、安全管理					
		短い	やや短い	ちょうど良い	やや長い	長い	不明
全体	147	9	29	60	34	5	10
	100.0	6.1	19.7	40.8	23.1	3.4	6.8
東京	79	9	24	32	12	0	2
	100.0	11.4	30.4	40.5	15.2	0.0	2.5
大阪	68	0	5	28	22	5	8
	100.0	0.0	7.4	41.2	32.4	7.4	11.8

	合計	問 2. 研修時間(3) 事業所職員の労務管理					
		短い	やや短い	ちょうど良い	やや長い	長い	不明
全体	147	17	46	65	11	0	8
	100.0	11.6	31.3	44.2	7.5	0.0	5.4
東京	79	10	22	35	6	0	6
	100.0	12.7	27.8	44.3	7.6	0.0	7.6
大阪	68	7	24	30	5	0	2
	100.0	10.3	35.3	44.1	7.4	0.0	2.9

	合計	問 2. 研修時間(4) 給付管理・出納管理					
		短い	やや短い	ちょうど良い	やや長い	長い	不明
全体	147 100.0	5 3.4	21 14.3	89 60.5	14 9.5	3 2.0	15 10.2
東京	79 100.0	3 3.8	16 20.3	38 48.1	9 11.4	2 2.5	11 13.9
大阪	68 100.0	2 2.9	5 7.4	51 75.0	5 7.4	1 1.5	4 5.9

(注) 集計結果表の上段、下段の単位は以下同様。

図表 4－3 受講者の評価（研修時間）の理由（自由回答）

(1) 行政説明

好評価の理由	
	わかりやすい
	実際の統計結果をまじえてコンパクトな内容だったと思います
	目的が明確でした
	要点がわかった

課題評価の理由	
	内容が膨大なため
	背景や経緯も伺いたかった
	ポイントを絞ってほしかった
	介護保険の改正について、もう少し多く時間を割いてほしかった
	もう少し具体的に
	新しい情報がほしい
	短めの時間だったので
	議論の内容をもう少し聞きたかった

(2) 利用者の権利擁護、安全管理

課題評価の理由	
	内容が膨大なため
	もっと判例を
	もっと時間が必要だと思う
	一度では理解できない部分もある
	もう少し詳しく聞きたい
	テキストに基づいておらずわかりにくい
	内容の範囲が広いため話が長い
	事例などを挙げて話してくれるとよい
	間が長い
	わかりにくいので余計長く感じた
	具体的な資料が欲しい

(3)事業所職員の労務管理

好評価の理由

全体的には理解できた
ポイントが分かりやすく時間もちょうど良かったです
わかりやすい
わかりやすく講師の先生に感謝しています
ちょうど良い時間でした
すぐに役立つため
内容が盛りだくさん

課題評価の理由

内容量と比較して
もう少し詳しく聞きたい
内容が多すぎる
もっと知りたい
広範囲な割りに時間が短い
内容が膨大なため
内容が盛りだくさんで時間が足りなかった
内容が多く、もう少しくわしく聞きたかった
後半速すぎた
項目が多く、詳しく聞けなかった
リフト助成金のための話も少ししてほしかった（腰痛防止対策）
急ぎ足での説明

(4) 給付管理出納管理

好評価の理由

具体的なため
要点がわかった

課題評価の理由

内容に比べて時間が少ない
もう少し詳しく聞きたい
期待した内容ではなかった
基本的過ぎた
もっと具体的な方が良かった

②研修テキストの理解しやすさ

研修テキストの理解しやすさをみると、「事業所職員の労務管理」、「給付管理・出納管理」、「行政説明」では、過半数が「大変理解しやすい」または「理解しやすい」と回答している。一方、「利用者の権利擁護、安全管理」については 20%が「理解しにくい」または「大変理解しにくい」と回答している。

図表 4－4 受講者の評価（研修テキストの理解しやすさ）

	合計	問 3. 研修テキスト(1)行政説明					
		大変理解しやすい	理解しやすい	どちらともいえない	理解しにくい	大変理解しにくい	不明
全体	147 100.0	6 4.1	88 59.9	47 32.0	2 1.4	1 0.7	3 2.0
東京	79 100.0	4 5.1	49 62.0	23 29.1	2 2.5	1 1.3	0 0.0
大阪	68 100.0	2 2.9	39 57.4	24 35.3	0 0.0	0 0.0	3 4.4

	合計	問 3. 研修テキスト(2)利用者の権利擁護、安全管理					
		大変理解しやすい	理解しやすい	どちらともいえない	理解しにくい	大変理解しにくい	不明
全体	147 100.0	10 6.8	48 32.7	51 34.7	24 16.3	6 4.1	8 5.4
東京	79 100.0	8 10.1	29 36.7	26 32.9	10 12.7	4 5.1	2 2.5
大阪	68 100.0	2 2.9	19 27.9	25 36.8	14 20.6	2 2.9	6 8.8

	合計	問 3. 研修テキスト(3)事業所職員の労務管理					
		大変理解しやすい	理解しやすい	どちらともいえない	理解しにくい	大変理解しにくい	不明
全体	147 100.0	28 19.0	91 61.9	18 12.2	2 1.4	0 0.0	8 5.4
東京	79 100.0	15 19.0	48 60.8	10 12.7	0 0.0	0 0.0	6 7.6
大阪	68 100.0	13 19.1	43 63.2	8 11.8	2 2.9	0 0.0	2 2.9

	合計	問 3. 研修テキスト(4)給付管理・出納管理					
		大変理解しやすい	理解しやすい	どちらともいえない	理解しにくい	大変理解しにくい	不明
全体	147 100.0	25 17.0	80 54.4	24 16.3	3 2.0	1 0.7	14 9.5
東京	79 100.0	11 13.9	40 50.6	14 17.7	1 1.3	1 1.3	12 15.2
大阪	68 100.0	14 20.6	40 58.8	10 14.7	2 2.9	0 0.0	2 2.9

図表 4－5 受講者の評価（テキストの理解しやすさ）の理由（自由回答）

(1)行政説明

好評価の理由	
	図を多用しわかり易い
	裁判事例などが参考になった
	参考にできる

課題評価の理由	
	もう少し深く聞きたい
	資料があった方が分かりやすい
	事例をもっと出して詳しく説明して頂きたいです
	資料があつてとても分かりやすいけれど、受講した者しか理解しにくいかと思います
	もともと知っている内容
	読めない箇所あり

(2)利用者の権利擁護、安全管理

好評価の理由	
	板書して頂きわかり易かった
	事例が興味深い
	読んで理解できる
	わかりやすかった

課題評価の理由	
	レジュメと講義がちがっていた
	事例の明記が欲しかった
	資料として分かりにくかった。詳しく記入して欲しかった。
	とても良い話だったので、図等も使って分かりやすく話して欲しかった
	内容は良かったが、資料があると良かった
	事例をもっと出して詳しく説明して頂きたいです
	補足説明等なく、持って帰って読んでも難しいかも
	事例等ありましたら記載して頂くと分かり易いです
	まとまっていない
	どの部分の説明か不明
	資料と連動して説明してほしかった
	先生の話に合わせたテキストにしてほしい
	一般論こそ、講義と一致した資料がほしい
	具体事例で話してほしい
	テキストへの記載がない項目があった（総論部分）
	順序がバラバラでわかりにくい
	具体的に記載してほしい
	テキストに関連性が少ない講義内容であった為、評価できず
	内容が少し抽象的だったように思います

(3)事業所職員の労務管理

好評価の理由

図を多用しわかり易い
説明が分かりやすい
話が分かりやすい
初めて聞く内容だったが、事例を交えていてとても分かりやすかった。
説明も分かり易く、資料も分かり易い
事例等を用いており、理解しやすかった
見やすい
具体的でとても良かった
事業主の立場をわかって話してくれていたの
講師の説明が明瞭
知らないことが多く勉強になった
もう少しききたいくらい
参考にする

課題評価の理由

端折りすぎて分かりづらい
資料として頂くのに重宝ですが、多いので講義中に目を通しきれず残念です
テキストをめくるだけで大変
もっとじっくりしてほしい

(4) 給付管理・出納管理

好評価の理由

図を多用しわかり易い
とてもよくまとまっていました。
資料の言葉が分かりやすい
事例を課題に取り組めたのはとても良かったです
やさしすぎましたが、振り返ると良い機会となりました
具体的でとても良かった
社員に話をする材料ができた
講師の説明が明瞭
事例があり、わかり易い
参考にする

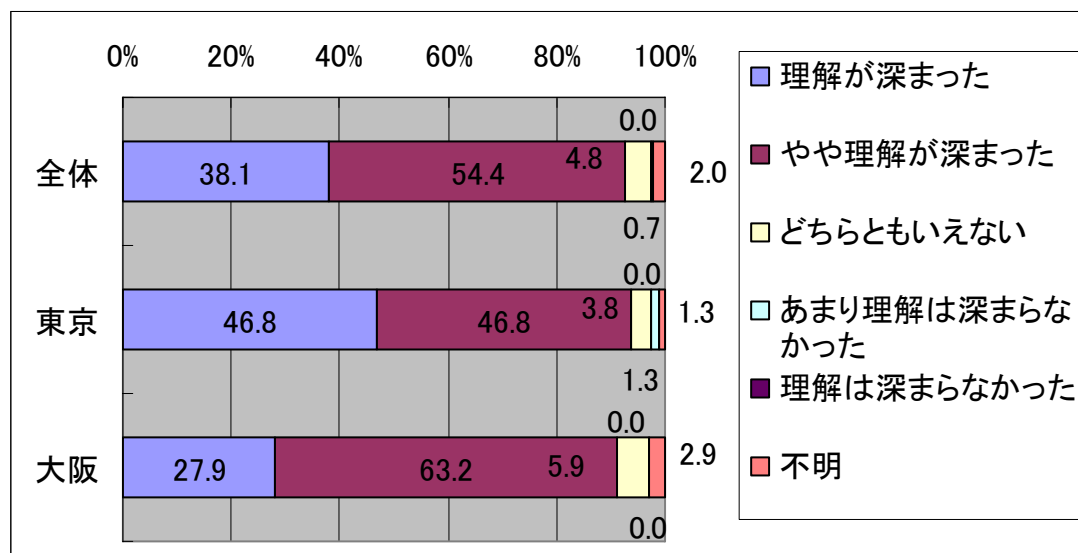
課題評価の理由

資料が具体性に欠ける
棒読みのところがある
内容が基本的すぎる
テーマと内容が不一致

(4)「管理者の役割」に関する理解の深化に関する自己評価

管理者の役割に関する理解が深まったかについては、深まったとの回答が9割を占め、大半の人にとって成果のあった研修内容であったといえることができる。

図表4-6 「管理者の役割」に関する理解の深化に関する自己評価



	合計	問 4. 管理者が果たすべき役割と機能の理解について					
		理解が深まった	やや理解が深まった	どちらともいえない	あまり理解は深まらなかった	理解は深まらなかった	不明
全体	147 100.0	56 38.1	80 54.4	7 4.8	1 0.7	0 0.0	3 2.0
東京	79 100.0	37 46.8	37 46.8	3 3.8	1 1.3	0 0.0	1 1.3
大阪	68 100.0	19 27.9	43 63.2	4 5.9	0 0.0	0 0.0	2 2.9

図表４－７ 「理解が深まった」理由（自由回答）

全般	
	すでに知っている事項の再確認ができて、理解が深まった
	管理者としておさえておくべきポイントがよく分かった
	今までは管理者の役割が明確ではなかったことが見えてきた
	法令遵守について、介護保険法のみではなく、労務管理についての再学習、関係法令について学ぶことができた
	法人によって管理者に求めるレベルはちがうと思うが、介護保険上や一般的に、管理者に求められるものを理解できた
	行政説明はとてもためになりました
	今まで知らなくても良いと思っていたことが必要とわかったので、より正確に知らなくてはいけないとわかった
	日頃言われている事の法的背景が理解できた
	わかっていたつもりでも忘れていたこと、やったつもりでもやっていないことを再確認できた
	研修資料が充実し理解しやすかった
	介護事業所としての社会的責任を再確認できました
	管理者の知るべき項目・役割・機能は多く、大まかに方向性が理解できたこと
	管理者は知識（制度等）を理解し、その裏にある解釈を職員と共有することの大切さを学んだ
	管理者といっても、どこか人任せにしている部分があると自分で感じる事が出来た

具体的な事例が多かったことを評価	
	具体事例の引用があり、分かりやすかった
	今まで経験しなかったケース等で情報を得ることができた
	現場経験がないので、ためになった
	契約や雇用の件など勉強になった
	県の集団指導等で示された内容の再確認はもちろん、さらに具体的な対応や情報を得られた

内容に満足	
	労務管理について勉強になった
	幅広く講義内容があり良かった
	「一元的管理」とか何を見ればよいのか等基本的な手がかりをつかむことができた
	事業所職員の労務管理は言われるままにしていたものが、根拠をもって明確化されすっきりした
	労務管理が特に解りやすかった
	新規事業の立ち上げに伴って、どのような点が大きな問題に発展しやすいのかがわかり大変参考になった
	ポイントを押さえた説明解釈で、大変分かりやすかった
	気付かなかったことを気付き役に立つ知識を得られた
	「労務管理をしないといけない」と言われることは多いが、「具体的にどこをどうすればいいか」までを十分指導してもらえないので、今回は短時間でも少しはわかった
	管理者研修としての参加は初めてでしたのでとてもよかった
	危機管理コンプライアンスを再度見直す必要性を感じた
	管理者として労務管理の知識が不足していたので、特に今後のヘルパーの労務管理に役立つと思う
	すでに理解していた内容の再確認とできる機会として有意義であった
	事業所運営にはコンプライアンスが求められており、制度理解がより求められていること、継続することが必要であることを実感できた

事業所職員の労務管理、介護報酬の適正な請求管理について参考になった
それぞれ、わかりやすい講義だった

課題評価の理由
期待していた内容とちょっと違っていた
充実した内容だが、一日では覚えきれない
基本的なことを再確認できたが、簡易すぎる点もあった
「おおそ理解していたことを確認する」という内容だった
以前から参加している法令遵守の研修とあまり変わらない
テキストを読み込めば理解が深まる
研修後も時々チェックすることが必要
「行政説明」がわかりにくかった
「権利擁護、安全管理」の範囲が広いため、少しわかりにくかった

（５）研修内容の要望（自由回答）

今後管理者向け研修において実施してほしい内容を、自由回答設問でうかがったところ、モチベーションやメンタル面の育成、日常的な具体的な問題解決力やノウハウの提案が多く見られた。

図表４－８ 本日の研修内容以外で、管理者向け研修でやってほしいと思うもの
（自由回答）

人材育成・確保
人材の定着の成功事例や管理者としてのやる気を上げるためのストレス対策
人格形成、困難に立ち向かう方法、ストレス対策
基本の管理業務、人格形成、コーチング等スタッフの教育担当責任者としてのレベルアップ
職員のモチベーションアップ

問題解決
事例検討やグループワークなどを通して各事業所における業務の問題点や課題についての考察
具体的な問題解決方法
現状の介護の問題点や事業所のあり方等、情報
業務内容別課題検討
危機管理に関する問題

管理者のあり方
集団の中での管理者の在り方
管理者には何が必要なのかに関する詳細な具体例

日常業務のノウハウ
具体的な管理用帳票ツールや管理のしかた（ケアマネ業務、事業所労務管理等）
介護事業者が守るべき法令遵守の具体的内容

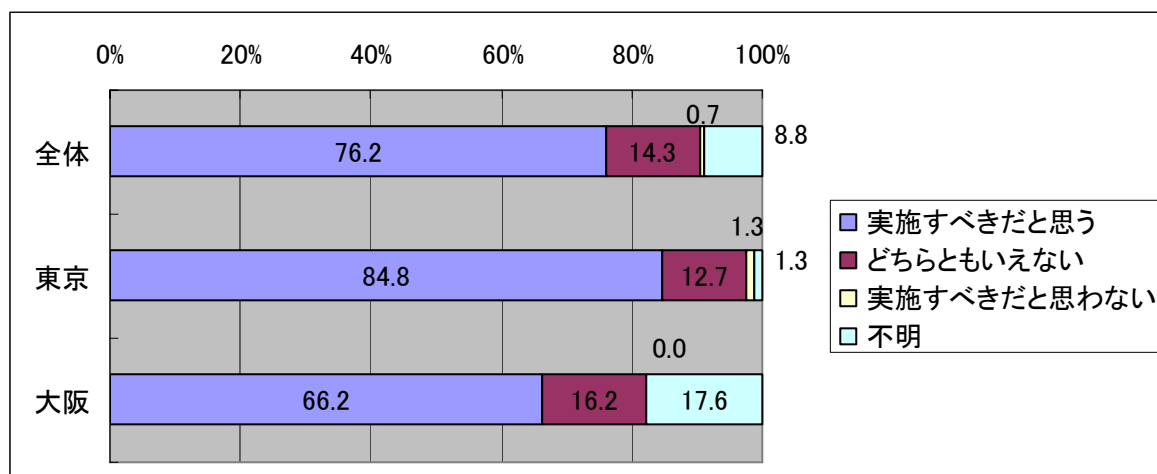
管理者向けの業界特有の考え方、業務管理
効果的な営業戦略、効果的な人員確保や雇用管理
日常業務の具体的なノウハウ
医療、介護事業における目標管理の進め方
監査など直接現場職員にもかかわり、わかりやすいもの
法令遵守担当者に求める具体的役割に基づく実践研修
給付管理や会計管理
給料、サービス毎の管理
職員に対する社内研修プラン、実践研修計画
介護保険サービスの諸記録の整備
居宅介護支援の法令遵守チェックリスト、監査の内容チェックリスト
「労務管理について」「リスクマネジメント」「コーチング」

その他	
	障害者自立支援制度全般
	応用的な内容
	サービスごとの研修（介護保険制度内、居宅サービス、施設サービス）
	法令遵守、事業所運営
	居宅、通所介護事業の管理者向け
	経営について
	リスクマネジメントについて
	他業種のコンプライアンスについて
	事故等の対応や業務の具体案の事例
	事業主も含めて多くの職種が参加できる研修機会の普及
	客観的な判断やPDCAサイクルの職場運営
	記録の整備
	事業所の職員の質の評価方法
	居宅介護支援事業所における必要な書類の細項目

（６）管理者研修の全国的な実施すべきかどうか

今後管理者研修を全国的に実施すべきかについては、「実施すべき」が 76%となっている。

図表４－９ 管理者研修の全国的な実施すべきかどうか



	合計	問 6. この研修を全国で実施すべきだ			
		実施すべきだと思う	どちらともいえない	実施すべきだと思わない	不明
全体	147 100.0	112 76.2	21 14.3	1 0.7	13 8.8
東京	79 100.0	67 84.8	10 12.7	1 1.3	1 1.3
大阪	68 100.0	45 66.2	11 16.2	0 0.0	12 17.6

図表４－１０ 「全国で実施すべき」の理由（自由回答）

管理者向け研修がない	
	所長としてのマネジメント研修の機会が少ないので、所長としての労務管理、リスクマネジメント的な研修が必要である
	公平な立場からの管理者研修があまり行われていない
	監査対応にも有意義な研修であると思う
	本日のように、普段はなかなか他の地域の方の話を聞くことが出来ないなので、良い機会だ

社内研修を実施する時間的な余裕がない、独学する時間がない	
	なかなか独学では時間が無いので
	事業者の管理者は忙しいため、社内研修を実施する準備の時間をとることさえ難しいから
	日頃管理者として、他の業務等に追われ本来管理者としてしなければならない業務をりがちになってしまうので、振り返る意味でも必要と思う

管理者の共通理解浸透を通して、業界全体のレベルアップが進む	
	管理者としての意識レベルの標準化が必要だから
	管理者の質的向上が必要と考えられる
	法改正があったり、常に新しい情報を得る必要があるため
	事業所の規模、立地に係らず、同じ水準で管理者業務をできるように平等に周知すべき問題だから
	管理者としての仕事が明確になる
	研修が全国で行われることにより、管理者のモラルや新しい発見につながり、全国的な連携が介護業界の底上げにつながっていくことが期待できる
	多くの管理者が参加できるようにするため必要
	全体のレベルアップを図るため
	知識（最新の）が得られる
	介護企業の全国レベルを知ることができる
	事業所全体のレベル向上の為

全国で実施するにあたっての課題	
	内容が多いので時間を拡充して行う
	期待値を絞るべき
	もう少し内容を検討する必要がある
	関東で実施を重ねて参加者の声を聞いてから全国で実施することでもよい
	全国では各保険者により指導の方向が違うので、保険者単位での情報がほしい
	理解度による研修内容のレベルを設けてはどうかと思う
	今日の内容そのままなら、少し参加する時間がもったいない気がします。もう少し管理する書類など具体的に話してほしい
	ブロック単位で実施して欲しい
	権利擁護や安全管理の講義は、具体例をもっと挿入し、より少しわかりやすいものにする

全国で実施することに対して反対の理由	
	一般論と具体論が全国実施にふさわしいかどうか不明
	行政でも同じような内容の研修を実施している

(7) その他自由意見

研修全体の受講結果の感想や意見を把握したところ、以下の通りであった。分かりやすさに関しての指摘、テキストや事例、プロジェクターの活用についても散見された。また、研修時間が短いこと、質疑応答時間の確保に対する要望もあった。専門研修では学ばない部分に絞って、最低限の基礎知識の研修プログラムにしてほしい、2日間で実施してほしい等、本格実施における研修内容や日数や総時間数を検討する上での参考となる情報を入手することができた。

図表 4-11 その他自由意見

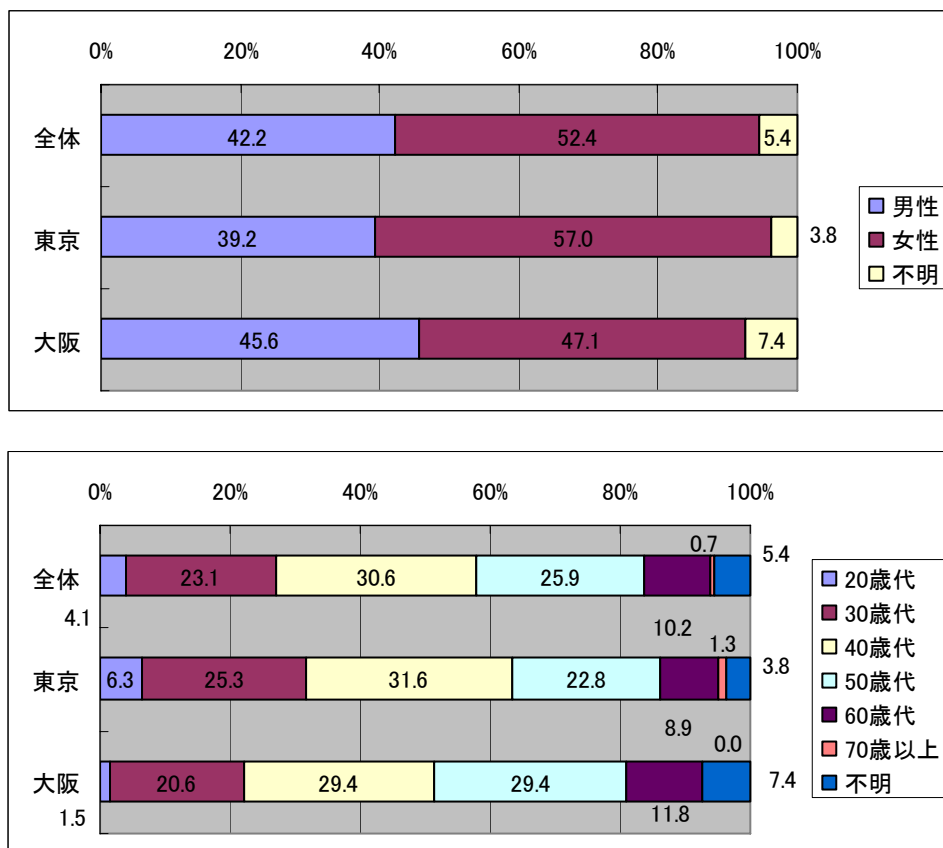
好評価	
	権利擁護・安全管理は具体的で分かり易く、とても面白かった
	利用者の権利擁護、安全管理、事業所職員の労務管理のカリキュラムは、管理者として基本を学べることが出来て良い
	給付管理・出納管理の講義がわかりやすかった。労務管理の講義はメリハリがあり楽しく受講できた
	話題が新人管理者にも分かりやすい必要な事に絞れており良かった
	無料の役立つ研修会を開催されること自体が、高齢者福祉そのものへの貢献になる
	給付管理・出納管理の具体的な内容や、事例の提示は面白く聞くことができた
	将来的な見通し、厚労省の方向性が解り、よかった
	介護の現場からの生のお話は大変ありがたかった
十分な講義時間の確保	
	時間が短かった
	具体的な事項に時間をかけてゆっくり説明していただきたい
	質疑応答の時間を作っていただけると良かった
	1つのテーマについての時間が少し短いように感じました
課題提案意見、その他	
	メリハリをつけて欲しい
	業務者が多い為、終日の研修会には時間的に大変
	一コマの講義の時間が長い
	シミュレーションをして、整理された研修にしてほしい
	ポイント別により具体的に実施した方がよい
	講義内容の総論各論について、管理者が何を知り何を行わなければいけないのかと点に重点があると良い
	講義で、「痴呆」や「年寄りが赤ちゃんにかえり分からなくなる」等、介護従事者には聞きたくない言葉が使用されていた
	法改正について教えてほしかった
	労務管理以外では、テキストだけで配布資料がない講義のため単調になっており、今後はプロジェクターを使って説明してほしい（特に専門的内容の「権利擁護」において）
	詳しくはホームページとかでなく、だいたいの概要よりもそちらのほうを知りたい
	管理者は、利用者の権利擁護、安全管理について理解が欠けており、管理者にとって大事な研修であることから、具体的事例による報告があるとよい
	管理者向け研修では、専門研修では学ばない部分に的を絞り「管理者として最低の基礎知識」の研修プログラムとしてほしい
	リスクマネジメント研修を強めてほしい

（８）受講者概要

①性別・年齢別

性別は若干女性が多い。年齢別では 20～50 歳代均等に受講している。

図表 4－12 性別・年齢別

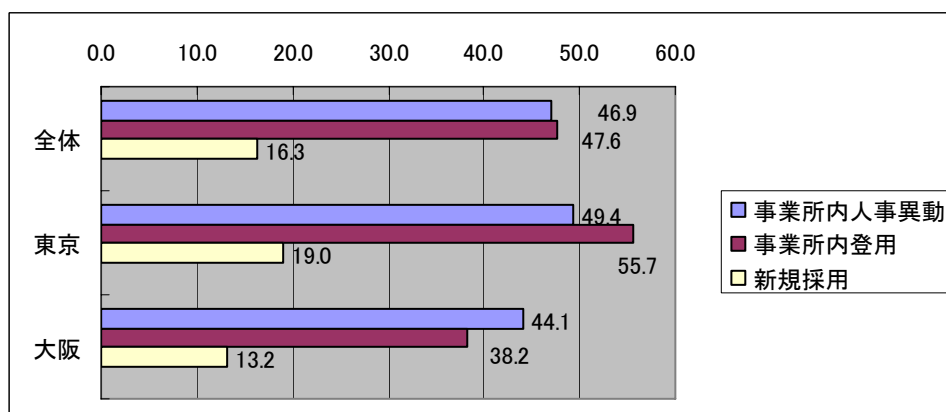


②所属事業所における管理者の概要

（ア）確保方法

事業所内での人材の異動や登用が 9 割超と大半を占める。

図表 4－13 確保方法



（イ）登用の重視条件

回答は多岐にわたっている。経験や資格、リーダーシップ、スタッフをまとめる力、人格や人間性その他回答は多岐にわたっている。

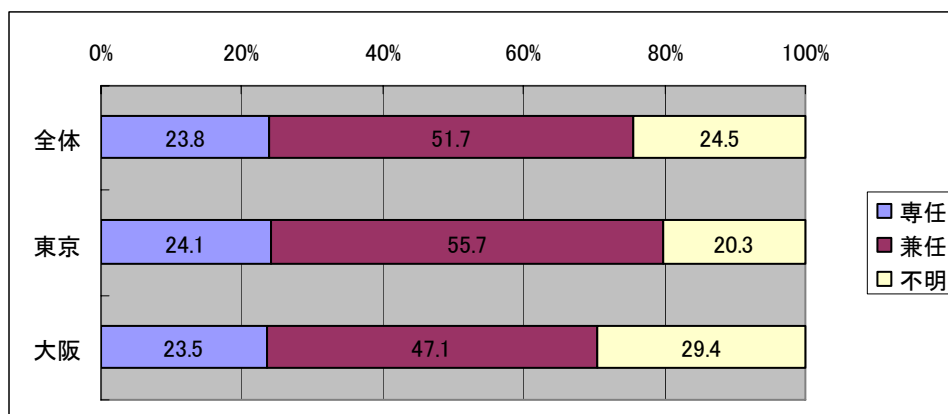
図表 4－14 登用の重視条件（自由回答）

指摘内容	件数
経験、資格、適性・個人資質	15
現場の能力、管理能力、マネジメント能力 総合的判断、バランス	14
人格、人間性	7
その他（技術、意欲、行動力、若い、会社の方針に納得、几帳面、コンプライアンス等）	13

（ウ）専任・兼任の別

専任は2割半ばである。サービス提供責任者との兼任の回答がやや多い。

図表 4－15 専任・兼任の別



図表 4－16 主な兼任職種（自由回答）

指摘内容	件数
サービス提供責任者	15
ケアマネジャー	13
介護職員	9
生活相談員	7
その他	13

（エ）育成方法

不明の回答状況から推測すると、具体的な育成を実施しているのは半数以下である。
方法としては、O J TがO f f－J Tを上回っている。

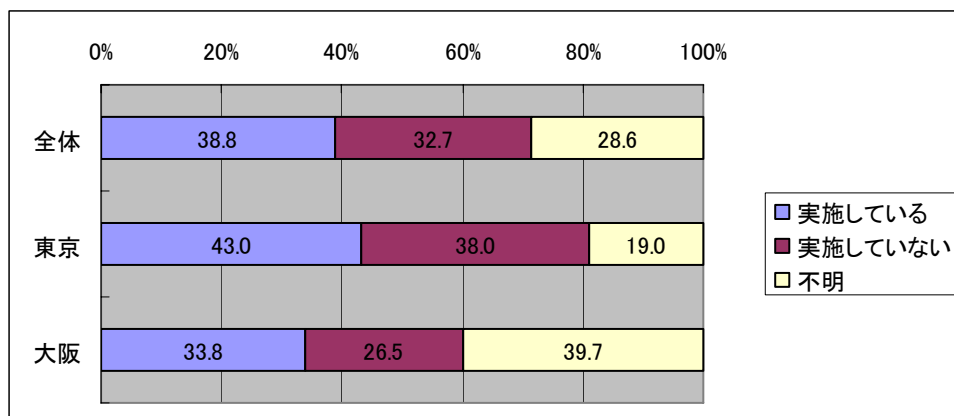
図表 4－17 育成方法

	合計	管理者の育成方法			
		O J T	O f f－J T	その他	不明
全体	147 100.0	48 32.7	26 17.7	12 8.2	82 55.8
東京	79 100.0	25 31.6	10 12.7	10 12.7	44 55.7
大阪	68 100.0	23 33.8	16 23.5	2 2.9	38 55.9

（オ）管理者向け研修の実施状況

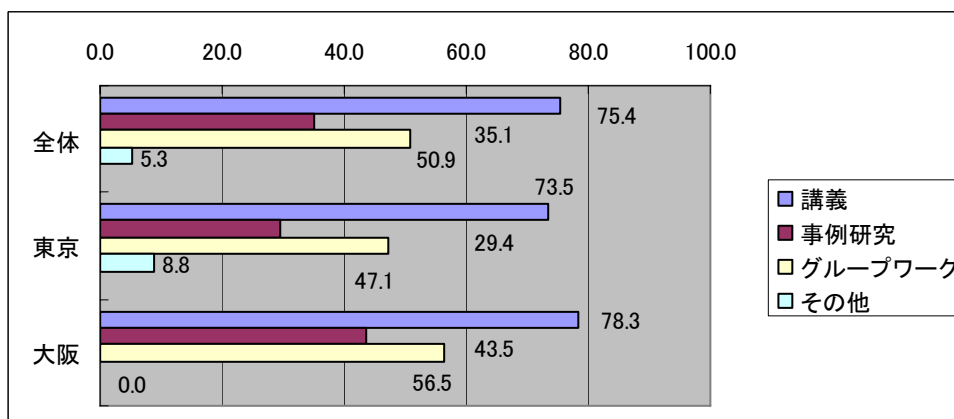
事業所で管理者向け研修を実施していると回答した受講者は 33.8%である。

図表 4－18 管理者向け研修の実施状況



研修を実施している事業所では、講義、グループワーク、事例研究の順で実施されている。

図表 4－19 管理者向け研修のカリキュラム体系



(カ) 研修の講師

研修の講師は、社内の人、社外の専門家、同数である。

図表 4－20 管理者向け研修の講師（自由回答）

指摘内容	件数
社内人材	17
社外の専門家	17

(キ) 研修の実施形態

研修の実施形態は、ほとんど会場集合形式となっている。

図表 4－21 管理者向け研修の実施形態

	合計	研修を実施している場合の研修の実施形態				
		会場集合	E-ラーニング	通信教育	その他	不明
全体	57 100.0	47 82.5	1 1.8	1 1.8	3 5.3	8 14.0
東京	34 100.0	29 85.3	1 2.9	1 2.9	1 2.9	4 11.8
大阪	23 100.0	18 78.3	0 0.0	0 0.0	2 8.7	4 17.4

(ク) 研修成果の評価方法

研修成果の評価方法としては、レポートやチェックリスト等の回答があった。

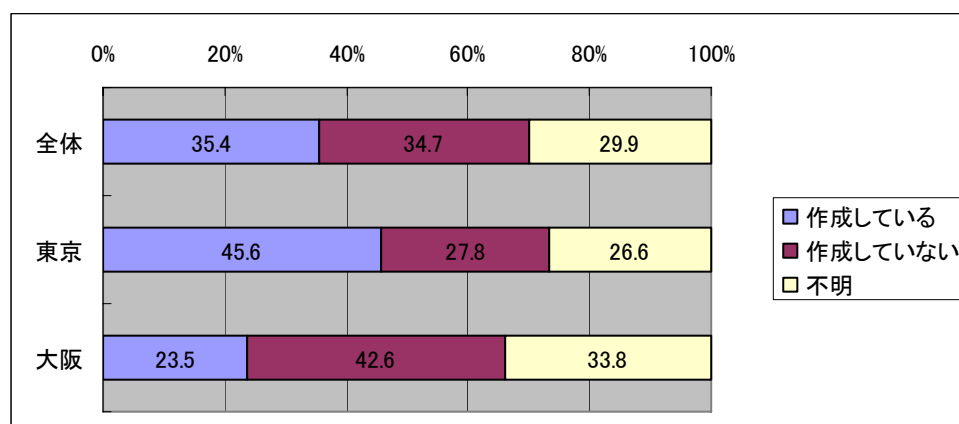
図表 4－22 管理者向け研修の研修成果の評価方法（自由回答）

チェックリストに記入、研修報告レポート
チェックリスト
ふりかえりレポート、日常業務の評価
各自研修報告提出と人事考課で評価
レポート、社内研修で評価
実務の検証、拠点への内部監査
評価規定項目に従う
特に実施していないが今後検討している

（ケ）事業所独自のチェックリストの有無

事業所独自のチェックリストを作成しているのは35%である。

図表 4－23 事業所独自のチェックリストの有無



（コ）管理者育成の課題

管理者の育成については、特に人材確保と育成関連の課題が多い。その中で、単一事業所の場合、管理者の育成の余裕が少ないこと、特定の少数の職員に役割が集中していく状況に課題を感じている意見等、全国的に事業所の規模や事業者の経営的余裕に係りなく均質な管理者育成機会の確立を早急に進めることが必要となっていることがうかがわれる。

図表 4－24 管理者育成の課題（自由回答）

指摘内容	件数
人材不足	6
人材育成・能力開発	31
業務が多い	3
待遇改善	2
その他	15

(サ) 受講者の所属

受講者の所属法人は、営利法人が半数近くを占めたが、生活協同組合・農業協同組合 12%のほか、社会福祉法人、医療法人、NPO法人の受講者もあり多様な法人形態から広汎に参加を得て開催することができた。

図表 4 - 25 受講者の所属

	合計	所属先名(項目)					
		営利法人 (株式+ 有限)	社会福祉 法人	医療法人	NPO法 人	生活協同 組合、農 業協同組 合	不明
全体	147	67	4	2	2	17	55
	100.0	45.6	2.7	1.4	1.4	11.6	37.4
東京	79	51	3	0	1	16	8
	100.0	64.6	3.8	0.0	1.3	20.3	10.1
大阪	68	16	1	2	1	1	47
	100.0	23.5	1.5	2.9	1.5	1.5	69.1

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、管理者に必要な不可欠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に義務づけること、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、より整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-W e b 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。

資料編

I. 居宅・訪問系事業者に対するヒアリング結果

1. A社

(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について

①管理者の確保方法、確保動向

管理者は、当社の事業所内部の人事異動や事業所内登用により確保している。管理者の確保のために中途者を採用するといったケースはない。

介護サービスについては、施設基準において常勤換算の取り扱いなどが複雑化している等の理由から、専任の管理者をおいている。一方、入浴サービスについては、管理者と現場担当者との兼任になるケースが多い。

介護保険の範囲では、管理者の確保は必須であるため、すべての事業所で確保している。当社では、介護保険とは別に障害者を対象としたサービスも実施しているが、こちらについては複数の事業所の管理者を兼務するケースなどがある。

新卒については、採用の段階でキャリアコースと専門職コースとを分けている。キャリアコースは、現場の経験を積んでから管理者へ進むことを視野にいれている。専門職コースは現場志向の強い人材のためのコースである。中途の場合には、採用時にこうした区分けはしていないが、途中からキャリアチャレンジコースを選択できるようになっている。

②管理者登用の重視要件

3～5年程度の現場経験のある人間が管理者になることが理想である。しかし、現在当社では急ピッチで新規の事業所を増やしているため、2年程度の経験で管理者に抜擢するケースがある。新規立ち上げの事業所では、はじめは利用者が少なく、業務に比較的余裕があるため、管理者として未熟な部分は経験を積みながらスキルアップしてもらい、本社がこれを支援する。

社外から中途者を採用してそのまま管理者に据えることはない。現場を知らない人間は数字に目が向きがちになり、サービスの質・内容を軽視する傾向が見られたためである。また、事業所の現場の職員からみて、“現場を知らない”管理者の言葉には説得力がなく、信頼されないといった問題もあるためである。

③管理者の育成方法

OJTとOff-JTの組み合わせにより育成する。Off-JTについては、研修により行う。研修では、同じ内容を反復して教育し、管理者の責務に関する理解が深まるよう配慮している。

(2) 貴事業者における管理者向け研修について

①新任研修、フォローアップ研修体制の構成

今年度から管理者の研修をはじめた。昨年度は各事業所の書類の整備等に追われていたが、今年度は教育体制の整備に注力できるようになった。

今年は研修の初年度であるため、まずは管理者としての経験の違いを問わずに、管理者を一同に集めて一律に研修を行った。

当社では店長が管理者の役割を担っていることから、研修の対象者は各店舗の店長である。

②研修体系の構築方法・体制

北日本、東日本、西日本に研修拠点を置き、それぞれの地域で研修を行った。研修の講師は、各拠点で3～5名程度が担当した。東京にはこうした教育を担当できる人員が多いため、約5名が研修に関わった。

③カリキュラムの体系

研修は全6回からなり、各回とも、朝～夕方終日に実施した。

研修の内容は講義とグループワークからなり、それぞれの所要時間は半々程度である。研修の前段の回では講義を多くし、後段はグループワークの時間を多くとった。講義だけにすると単調になり理解が深まらないため、参加者が自ら考え、手を動かす時間を設けるよう配慮した。事前課題を課すとともに、研修のあとにテストも行った。

今年はこの研修を2クール実施したため、会社全体でみると、毎月1回の頻度でなんらかの研修が開催されたことになる。

当社が手がけるサービスの種類が多いため、管理者の研修では、まずはサービス横断的な内容を把握してもらうための場とした。サービス特有の内容については、当社で整理した資料を別途渡して勉強してもらうようにしている。また、各サービスの詳細な内容にまで踏み込んだ部分は、サービス提供責任者の管轄になる。

管理者に理解してもらいたいのは、運営規定、介護保険の流れ・目的、サービス提供の流れなど、大きな内容である。研修テーマは、たとえば、コンプライアンスに対する当社の姿勢、運営基準の読み合わせなどである。運営規定を理解させることがまずは重要と考えている。グループワークでは、実務上整備すべき課題といった具体的なテーマを設定した。

④講師

講師は社内の人材が担当した。講師を務めたのは、各エリアのコンプライアンス対策グループの担当者、教育研修グループの担当者、当社の役員などである。

⑤実施形態（会場集合／Eラーニング/通信教育 等）

対面で教えることが重要と考えているため、実施形態は会場へ集合させる形式と

した。対面で表情を見ながら教育を行うこと、受講者間のコミュニケーションの場を提供することのメリットは大きいと考えている。

他社から、Eラーニングや通信教育の提案を受けたことはあるが、忙しい現場の人間が自発的に受講し、それを完了させることは難しいだろう。

研修開催日は、管理者が終日拘束されるため、各事業所でそのフォロー体制を設け、管理者に必ず研修に参加してもらうようにしている。

⑥成果の評価状況（受講者及び事業者ご担当）

研修後のテストは 70～75 点を合格点としている。合格点に達しない場合には復習してもらい、合格するまで個別指導を行う。

コンプライアンスグループを中心に、営業所を抜き打ちで視察してチェックしている。人員管理については出勤簿でチェックし、基準に達成しないものはすぐに改善を図るようにしている。チェックの頻度は3ヶ月に1回程度である。

⑦今後の管理者研修の方向性

今年は研修の初年度であるため、まずは管理者としての経験の違いを問わず、管理者を一同に集めて研修を行った。今後は、新任者用の研修、フォローアップのための研修など、経験に応じた研修カリキュラムをつくっていききたい。

管理者には、運営基準だけではなく、労働基準法、衛生といったさまざまな観点での教育が必要。今後は、そちらにも研修の内容を拡大させていきたい。サービス提供責任者については、書類を見たときにおかしいところ等があったときに即座に判別できる目を養いたい。

⑧その他

管理者の研修とは別に、今年はサービス提供責任者（当社では「コーディネータ」）の研修も実施した。当社が手がけるサービスそれぞれについてサービス提供責任者がいるが、サービス横断的な研修の場を設けた。今年度は3回からなる研修を2回、開催した。

（3）貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて

①日常の管理者の管理業務の自己チェックの運用実態

管理者が毎日チェックする内容は、毎日チェックする内容は、各利用者の体調など、個別の利用者に関する事項などに限られる。

介護保険のサービスの運営上、員数管理に関するものやサービス内容（ケアプランなど）などは毎週チェックする。1ヶ月溜め込むと大変なことになるため、会社からも毎週チェックするよう勧告している。

厚生労働省の自己点検シートによりチェックは、3ヶ月に1回程度の頻度でチェックしている。各事業所の管理者が確認を行い、本社に報告する。頻度がより高い

ほうが望ましいとは思いますが、全項目のチェックは負荷が高い。

②チェックリストの作成・活用方法・体制

人員基準の管理については、社内でチェックリストを作成している。これを各事業所の管理者がチェックして本社に提出する。基準が達成されていなかった場合、本社がその内容をさらにチェックしている間に、現場がすぐに対応する。2～3週間中には改善が図られている。

サービスの内容に関するチェックリストはとくに作成していない。

③成果の評価状況

役員が各事業所を抜き打ちで検査し、達成状況を確認している。

（４）管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等

公的機関が開催する研修は、建前の内容が多くなりがちである。難しいかもしれないが、できれば「本音」の講義をしてほしい。

公的機関が開催する研修については、企業間の管理者の交流の機会が得られることが良い。連携先の発掘の機会にもなる。研修だけでなく、懇親会等の場もあると良い。

行政機関による講演などでは、国が今後どういった方向性を考えているかといった情報が提供されることが多いため、参考になる。

「コンプライアンス」という言葉は内容が広すぎるため、研修カリキュラムを組むときには、もう少し具体的なテーマを示したほうがわかりやすい。

研修では、各法令や規定の必要性やねらいなど、なぜ守らなければならないか、を理解できる話が必要である。また、実務の流れを念頭において研修カリキュラムを組んだほうが理解しやすいだろう。

2. B社

(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について

①管理者の確保方法、確保動向

社内昇格で確保している。15人中男性は3人(2割)。全員がプレイングマネジャー。

平均年齢は50歳程度。勤続年数は当社で4～9年平均5年。

資格は、ケアマネジャー、社会福祉士、介護福祉士、ヘルパー1級。介護福祉士の人が多い。全員がサービス提供責任者を兼務。

(参考) 当社は「人材はゼロから自社で育てる」が方針である。なお、採用にあたっては、「基礎能力」「性格、人間性」を兼ねた人を面談で見抜き採用。養成にはこのベースがないと難しい。

②管理者登用の重視要件

管理者になる人は、リーダーとしてメンバーを掌握できている人。

当社が明記している「介護事業管理者の5つの役割」は、①質の高いサービスの提供、②王道をいく(コンプライアンス対応)、③「考える」「学びあう」「実践する」組織(人事管理)④地域に開かれた組織、⑤発展的、継続性ある組織(運営管理・収支管理)

管理職は、ゼネラルマネジャー及びマネジャーが担う。この職務は常識やバランス感覚が必要。

管理者の前のポストのリーダーは、サービス提供責任者、または生活指導員。コミュニケーション能力等が重要。

③管理者の育成方法

グループホームの管理者向けの公的な研修を受講してもらう(実務者研修、管理者研修、リーダー研修)。グループホームの管理者でなくとも内容は有効と考えている。

管理者のうち兼務の人はすべて保健系のスタッフ。(15人中兼務者は10人)

管理者は、事業所の年間計画を立てる。またその中で年間研修スケジュールも立てる。

(2) 貴事業者における管理者向け研修について

①新任研修、フォローアップ研修体制の構成

年間計画に基づいて実施している。

育成は、会議、研修の2つで進めている。

- ・ 会議：運営会議、事業所会議、部門別会議（サービスの研究会）。
- ・ 研修：
 - (ア) 社内研修：現任研修・ケアコンファレンス（組織性＋現場の基礎の習得）、採用時研修
 - (イ) 社外研修：ケアマネジャー研修、訪問サービス系研修、民介協その他の研修を受講する。

②管理者含めた職員の全体キャリアアップ制度の検討

現在、管理者を含め職員の全体キャリアアップ制度をどのように構築するか検討中である。

教育者コース、熟練者コース、管理者コースの3つの系統のキャリアアップ制度を検討中である。

管理者から先は、管理者コースまたは、教育者コースまたは熟練者コースに分岐する。

自社製の「職業能力個人チェック表」で自己能力を定量化し、自己認識できるようにし、それぞれの道のプロになってもらう。

（３）貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて

民介協で作成している「訪問介護版」資料を基に当社で、チェックの頻度の濃淡を整理して改訂版を作成している。管理者はこのチェックシートに基づき、スタッフが行なった業務を確認し漏れなく管理する。

当社版チェックシート、出勤簿、利用者管理台帳を確認しながら、管理者は毎月の運営会議資料を作成している。

（４）管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等

当社の管理者に聞くと、「管理者になったら、スタッフと仲間でなく会社の立場に立って業務をしなければならないため、場合によっては、スタッフと対峙して対応せねばならない。その位置が辛い。克服をどうするかが悩み」とのことである。管理者は法令遵守については理解しているので、①人間関係の問題、②利用者の信頼感を得る資質についてを研修のテーマにしていきたい。

また、公益通報制度についても対応方策含めテーマとしていただきたい。

今後は派遣労働の人や外国人、フレキシブルな支援が必要な人も介護労働に入ってくる。その対応方法についても含めてほしい。

開催形態は、通信教育＋スクーリングの方式が望ましい。

3. C社

(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について

①管理者の確保方法、確保動向

当社では、1人は管理者専任で、他の管理者は全て兼任。

平均年齢は20歳代後半。20歳代から40歳代にわたる。男性が増えており全体の3～4割は男性。

人事管理については、エリア単位(全国15エリアに分割)に配置し事業所を巡回しているエリアマネジャー(30歳代が多い)が担当している。エリアマネジャーは内部昇進でサービス提供責任者から登用する場合、異業種から、人材マネジメントや労務管理その他の法令遵守に長けている人材を採用して確保している。

法令遵守については特にエリアマネジャーの担当として位置づけている。

管理者はサービス提供責任者兼務であり、実態としては、業務はサービス提供責任者の仕事が忙しいためそれを重点に実施している。

②管理者登用の重視要件

第一の要件は、プレイイングマネジャーができること。管理者の登用基準については整備されていない。サービス提供責任者を一定期間経験し、運営チームを束ねることができる人を管理者に位置づけている。

新卒入社の人材が20歳代後半になり育ってきている。チームリーダー(サービス提供責任者兼務)、管理者を目指す人材が育ち始めた。

③管理者の育成方法

特に「管理者」の枠にはめずに、人材マネジメント研修を階層別に検討している。以前、初任サービス提供責任者向け、リーダー候補者向け研修、現任リーダー研修、エリアマネジャー候補者向け研修を実施していたが、参加者が一定程度のレベルに到達したのでいったん休止し、現在は現任リーダー向け研修等階層を決めて実施している。

(2) 貴事業者における管理者向け研修について

①新任研修、フォローアップ研修体制の構成

OJTで月1回、管理者に対する定期的な面談を実施し、事業所の運営状況について評価している。(スタッフの面談はリーダーが実施)

2009年からの「法令遵守責任者」の規定内容次第で改めて検討が必要になるかもしれない。

(3) 貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて

①日常の管理者の管理業務の自己チェックの運用実態

毎日の朝礼、夕礼、及び、月に1回の面談により実施している。

残業については整備されている勤怠管理・労務管理のシステムにより実施している。

利用者からの苦情については、稟議システムにより本部にあがってくる。

②チェックリストの作成・活用方法・体制

当社独自のチェックリストを、2008年に都道府県から示されたチェックリストを参考に自社内で作成している。

③成果の評価状況

内部監査室を設置しており、2～3年に1回は全国の事業所を巡回し、法令遵守の観点から見回りを実施している。

(4) 管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等

以下のテーマは重要と考える。管理者になった人が具体的に何を管理したらよいのか、何をみて「これを守っていれば大丈夫」「何を守っていれば問題がない」という内容にしてほしい。

制度変更に伴う各種規定内容の解釈・理解の変更

管理者のリーダーシップ、事業所内の部下との関係、チームワーク、社員間のコミュニケーションのあり方

自治体によって管理者に対する独自ルールがあること

会社が自社の事業所の運営がうまくいっていない事例を調べると、管理者のリーダーシップに問題があるために事業所内の人間関係がうまくいっていないことが多い。管理者のリーダーシップ養成は重要なテーマ。

「リーダーとしての人材マネジメント力向上」＋「法令遵守」の2つの柱ではないか。

分かりにくい用語解釈・解説。(例)「非該当」「法定代理受領」「償還払い」「サービス提供証明書を出しているか」

保険者から通知・手紙が来る場合があり、管理者が自分でインターネットで検索して調べないと対応方法が分からないということがある。

介護系のスタッフは本を購入して勉強することが苦手で、研修会場を退出したら忘れることも多い。したがって、毎日、月次等チェックすべきことは、シートに区別して記載されていることが必要。「研修内容は忘れてもいいが、このチェックシートだけは守ってチェックしてね」くらいの位置づけが良い。最初に試験を実施し、研修最後に試験して全員合格させる等もよい。

平日または、土日開催がよい。月曜日は週末に発生した内容の対応に追われる。金

曜日は週末及び月曜分の連絡を済ますことで追われる。

4. D社

(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について

①訪問介護

訪問介護の場合には、サービスの品質管理はサービス提供責任者が実施しているため、管理者は運営面の管理を重視した業務を行う。

専任、兼任の両方のケースがある。兼任の場合は、管理者とサービス提供責任者を兼ねる等である。

②居宅介護

1 営業所あたり、スタッフが2人程度であるケースが多いため、その中でより主要な働きをしている人材を管理者としている。ケアマネジャーとして採用された人員であるため、管理者とケアマネジャーを兼務している。

③通所介護

管理者は、当社の事業所内部の人事異動や事業所内登用により確保している。

専任、兼任の両方のケースがある。兼任の場合には、生活相談員や介護スタッフと管理者を兼ねるケースが多い。事業規模の拡大に伴い、専任者が増えてきた。

管理者は、多職種の人員をまとめ、営業所の牽引役となることが期待されているため、対外的な応対、マネジメント能力など、リーダーの要件を満たす人材を管理者として選出している。

(2) 貴事業者における管理者向け研修について

①当社における管理者研修の概要

当社の品質管理課で研修プログラムを作成する。

各セグメントに「スーパーバイザー」がおり、品質管理課とスーパーバイザーの連携により、研修資料の作成、研修の実施が進められている。

管理者は、個別にスーパーバイザーからの指導を受けている。

各地域の事業会社ごとに教育・研修を行っている。

E-ラーニングや通信教育などは実施していない。社内で検討したことはあるが、どの程度の教育効果が見込まれるかが判断できず、導入は見送った。

各研修資料は、社内ネットワークにアップロードしており、社員は必要に応じて研修資料を閲覧できる。

②サービス種別にみた管理者研修の概要

（ア）訪問介護

各県、あるいは県内の複数個所に研修会場を設けて、研修を行っている。

対象者は新任の管理者である。研修の開催頻度は、新任の管理者の人数をみて決めている。たとえば、四国では今年度は1ヶ月に1回の頻度で研修を開催した。

研修2日間連続で実施する。

主なテーマは介護保険制度の理解・アセスメント、事業所の運営、指導の方法、などである。

研修の形態は、講義、ケーススタディ、シミュレーション、グループ討議などを組み合わせている。

研修終了時のテスト等を行っていない。

（イ）居宅介護

講義形式の3時間の研修を、年に1～2回開催している。開催場所は地域会社ごとである。

研修の内容は、制度の理解、職員の管理、法令順守、顧客管理、業績管理（収支、売り上げの把握）などである。

講義を担当するのは、社内の人員3名程度である。

（ウ）通所介護

スーパーバイザーが各事業所（全35箇所）を訪問し、マンツーマンで各管理者を教育している。事前に資料を送付しておき、対面での教育を1日かけて実施する。教育の内容は、介護保険制度の内容、運営方法（算定基準など）、業績管理（数字に関する内容）などである。対面での教育のあと、数週間後に、個別にフォローアップを行う。これらの指導を、すべて1人のスーパーバイザーが担当している。

③管理者研修の課題

（ア）全体

研修を行える講師が限られる。

広い範囲に研修の対象者が多数存在するため、集合研修が難しい。また、研修の時間を割かせることが難しい。こうした状況のなかで、いかに管理者の質を向上させるかが課題である。

事業所運営上の都合で、本人の意向と異なるサービスの管理者に抜擢・異動させざるをえないケースがある。こうした場合のモチベーションマネジメントも今後の課題である。

（イ）居宅介護

ケアマネジャーは、一人ひとりが独立して業務を行っているため、「管理」しづらい

側面がある。こうした背景から、管理者をどう位置づけ、どう認識してもらうかが課題である。

事業所同士の横の連携関係を構築し、交流してもらいたいと考えている。情報を提供しあい、事業所管理、品質管理の質の向上につなげてもらいたい。

（ウ）通所介護

各スタッフには視点がまだ欠けていると感じる。今後どう育成し、サービスの質の向上につなげるかが今後の課題である。

（３）貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて

①訪問介護

訪問介護部門専用の管理ツールがある。月末で計画、ケアプランなどを管理している。

②居宅介護

業務確認シートがあり、各ケアマネジャーが毎日チェックを行っている。管理者は、それらの業務確認シートを月末にチェックしている。

③通所介護

コンプライアンスの観点から、人員配置に関する管理ツールがあり、毎日チェックを行っている。管理者は月末でチェックを行っている。

（４）管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等

法令のもとでサービスを提供しているため、法令、コンプライアンスの教育はまず重要である。管理者としてはさらに、「人を育てる」ためのマネジメントを知っている必要がある。

規模の小さな事業所では、各管理者が自分で勉強しており、会社としての教育プログラムなどはないだろう。

現在は、各社が独自の方法で管理者を教育している状況である。もし公的な機関が、法令や運営基準といった基本的な内容を教育する標準的なプログラムを提供してくれると、自社ではもっと踏み込んだ内容を教育できるようになるため、非常に有難い。現在、当社では、基本的な内容の教育プログラムの構築に時間と労力を裂かれてしまっている。

5. E社

(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について

①管理者の確保方法、確保動向

現在、管理者は、4人（店長2人、居宅介護支援2人）。

居宅介護支援の管理者はサービス提供責任者兼務。40歳、47歳。

店長の管理者はいずれも30歳台前半で、社歴7～8年の社員。

内部昇格で確保している。

②管理者登用の重視要件

従来は、人員配置基準の要件として捉えてきたから、特に社として独自の要件を設けてはいない。

③管理者の育成方法

O f f - J Tについては、店長昇格の際に、同業者で設立した「ヒューマンケアネットワーク」及びもう一社の研修を受講させている。1回終日2日間×2回（前期、後期）計4日間。内容は、チームワーク一般＋介護業界関連。要望としては、制度や法令遵守関連テーマを中心に実施してほしいという点がある。

O J Tについては、週1回、店長及びリーダーの出席でミーティングを実施している際の報告やアドバイスを通して実施。

居宅介護支援の管理者の場合は特に法令遵守が重要であり、その内容を熟知していることが必須。店長の場合は、介護保険開始当初の精神が徐々に薄れてきて、特定福祉用具購入が通常の商品の売り買いの意識になってきていないか心配である。必要性や目的を評価した上で必要に応じて販売するという視点を維持することが必要で「必ず買ってもらう」ということではない。

管理者を含め社員に対して、介護保険の福祉用具について、法令遵守の観点を重視した業務マニュアルを作成し再教育しはじめたところである。

(2) 貴事業者における管理者向け研修について

①研修体系

月に1回の本社でのリーダー会議、シルバーサービス振興会の月例研究会、シルバー新報やヒューマンケアの研修に参加。特に制度変更の場合は、振興会の月例研究会及び自治体の説明会に出席。

また、作業療法士の方に、2店舗週1回交互に来てもらい、社員教育を実施してもらっている（同行訪問も含めて実施）。

（３）貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて

①日常の管理者の管理業務の自己チェックの運用実態

週１回は、週報の提出を義務づけている。週報の内容は、業務概要、顧客からの要望事項、発生した問題点など。

月に１回の会議の場で、店長が謝りに行く必要のあるものを中心にクレームの報告をさせている。

管理者が社員の残業、振休、日報等についてきちんと管理を行なうことは重要であると考えている。

②重視するポイント

消費者契約法（例えば、利用者の取り消し事由に関する法的な規定等）について役員が各事業所を抜き打ちで検査し、達成状況を確認している。

（４）管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等

消費者保護法含めリスクマネジメント関連のテーマはより重視されてくる（消費者契約法では例えば、利用者の取り消し事由に関する法的な規定等）。利用者から「取消権行使させてください」とのクレームがあり顧問弁護士に相談する等対応に苦勞した経験から、関連する法規制内容について正確に理解しておくことが必要と認識している。

リスクマネジメントでは、当方が損害を被る場合の対応の仕方のテーマもある。

例えば、福祉用具を貸与している利用者の担当ケアマネジャーのケアプラン作成上のミスで、当社が給付請求をできなくなる場合など。

東京都等でも研修をしていただきたい。

管理者研修については、受講義務内容に関しては、中小事業者も十分対応できるようできるだけハードルは低くしていただきたい。ケアマネジャーの管理者の場合は、月末、月初は訪問、請求時期のため避けていただきたい。

チェックリストの書式については、シルバーサービス振興会ホームページからダウンロードできるようにしてほしい。

6. F社

(1) 貴事業者における管理者の確保・育成について

①管理者の確保方法、確保動向

㈱コムスンの一部地域在宅部門を承継して昨年12月スタートしたが、組織体制としては5支店77事業所。約10サービスを営む。管理者の確保は2/3が現場からの登用で、残りは外部からの新規採用。外部採用は医療系や居宅介護支援のように有資格者を管理者としているサービスに多い。原則として、管理者は専任（訪問介護でも、サービス提供責任者と兼務の場合もあるが原則専任）だが、バックアップとしてサービスに入る役割は持っている。

平均年齢、経験年数（承継会社で勤続年数というのは馴染まない）はまちまち。経験年数は2～5年前後、3年勤まれば5年大丈夫。

②管理者登用の重視要件

重視要件は、「経験」「人望」そして「マネジメント能力」。マネジメントが100%分からなくともこの人であればということなら登用している。

③管理者の育成方法

上記登用候補には、管理者研修を受けて貰い（同社の管理者研修は、新任・既存の管理者に加えて登用候補も対象）、その上で、登用を見極める。

(2) 貴事業者における管理者向け研修について

①新任研修、フォローアップ研修体制の構成

年間計画に基づいて管理者を対象とした研修を実施している。管下の事業所内には管理者を通じて、指導・教育して貰う。新任・フォローアップとい研修区分は設けておらず、年間で習得して貰いたいテーマを決め、1月にスタートして毎月一つのテーマについて受講して貰う。決まったカリキュラムという訳でなく、年間計画という考え方。その方が「旬」なテーマも対象に出来る。主要なテーマは「個人情報保護」「リスクマネジメント」「感染予防」「虐待防止」等。「CS」はこれからだが重要なテーマだと思う。今回の法改正についても実施するつもり。講義ばかりではなく、実習も重視している。

講師は、社内の人間を充てているが、テーマによっては社外講師にお願いすることもある。

3ヶ月に1回は、全管理者を集合させて研修することを計画。それ以外は、支店単位や教材提供にとどめる場合もある。事業展開が一部地域に限られるため、対面での研修が可能。通信教育やEラーニングは考えていない。但し、研修テーマの

教材に社内ネットワークでアクセス出来るようにしており、これで学習することも可能にしている。

特に修了認定という考えはとっていない。人事考課にも関わる話で今後の課題。

（３）貴事業者における管理者向け自己チェックリストについて

独自のチェックリストは作っていない。県の自己点検シートに基づき、２～３ヶ月前には全事業所のチェックを終えている。

（４）管理者向け研修及び自己チェックリストに対するご要望等

「31 項目の管理項目」については、こんなものだと思う。必要かなと思うものは網羅されている。但し、このチェックリストということ言えば、指定基準が中心ということで県の自己点検シートに似ている印象が強い。自己点検シートでチェックした上で、さらに、このチェックリストで重ねて点検しようという意欲は生じにくい。一部地域の自己点検シートもシンプルで分かりやすく出来ている。

自己点検を３段階でチェックするという意図は分かるが、「実施している」が「満足できるレベル」と「改善が必要なレベル」に区分する基準が分かりにくい。却ってまじめな管理者ほど躊躇してしまうのではないかな？

研修について言うと、上述のとおり 31 項目と類似した内容で自ら実施しているつもりでいる。報告書を送ってもらえるということなので、当社の研修にも参考にさせて貰う。

Ⅱ. モデル研修受講者向けアンケート調査票

「事業所管理のありかたと管理者に求められる役割と機能 ～法令遵守を中心に～」 モデル研修・アンケート調査

～ アンケート調査ご協力をお願い ～

この度は本モデル研修にご参加いただき、誠にありがとうございます。このアンケート調査は、今後の研修のあり方について検討することを目的として、研修参加者の皆様にご意見・ご要望をお伺いするものです。調査結果は統計的に集計・分析いたします。また、調査結果を本事業以外の目的で使用することはありません。趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

社団法人 シルバーサービス振興会

問 1. 参加の目的を教えてください。また、その目的は達成できましたか。

目 的	
達成状況	

問 2. 研修時間はいかがでしたか。((1)～(4)それぞれの項目について当てはまる評価項目12にチェック)

質問項目 研修カリキュラムの内容	5段階で評価してください					理 由
	短い	やや短い	ちょうど良い	やや長い	長い	
(1) 行政説明	☐	☐	☐	☐	☐	
(2) 利用者の権利擁護、安全管理	☐	☐	☐	☐	☐	
(3) 事業所職員の労務管理	☐	☐	☐	☐	☐	
(4) 給付管理・出納管理	☐	☐	☐	☐	☐	

問 3. 研修テキストは理解しやすいものでしたか。((1)～(4)それぞれの項目について当てはまる評価項目12にチェック)

質問項目 研修カリキュラムの内容	5段階で評価してください					理 由
	大変理解しやすい	理解しやすい	どちらともいえない	理解しにくい	大変理解しにくい	
(1) 行政説明	☐	☐	☐	☐	☐	
(2) 利用者の権利擁護、安全管理	☐	☐	☐	☐	☐	
(3) 事業所職員の労務管理	☐	☐	☐	☐	☐	
(4) 給付管理・出納管理	☐	☐	☐	☐	☐	

問 4. この研修に参加したことによって、参加以前より、管理者が果たすべき役割と機能に関する理解が深まったと思いますか。また、その理由をお聞かせください。(最も当てはまるもの12に○)

1. 理解が深まった	2. やや理解が深まった	3. どちらともいえない
4. あまり理解は深まらなかった	5. 理解は深まらなかった	
理由：		

1. 実施すべきだと思う	2. どちらともいえない	3. 実施すべきだと思わない
理由：		

性 別	1. 男性 2. 女性					
年 齢	1. 20 歳代 2. 30 歳代 3. 40 歳代 4. 50 歳代 5. 60 歳代 6. 70 歳以上					
ご所属先名						
貴事業所の 管理者確保・育成	管理者の確保方法 (当てはまるものすべてに○)		1. 事業所内人事異動 2. 事業所内登用 3. 新規採用			
	管理者登用の際 重視している条件		具体的に：			
	管理者の専従状況 (当てはまるものひとつに○)		1. 専任 2. 兼任（主な兼任業種： ）			
	管理者の育成方法 (当てはまるものすべてに○)		1. OJT 2. OFFJT 3. その他（ ）			
貴事業所の 管理者向け研修	研修の実施状況 (当てはまるものひとつに○)		1. 実施している 2. 実施していない			
	研 修 を 実 施 し て い る 場 合	カリキュラム体系 (当てはまるものすべてに○)	1. 講義 2. 事例研究 3. グループワーク 4. その他（ ）			
		研修の講師	具体的に：			
		研修の実施形態 (当てはまるものすべてに○)	1. 会場集合 2. E-ラーニング 3. 通信教育 4. その他（ ）			
	成果の評価方法		具体的に：			
貴事業所の 管理ツール	貴事業所独自の チェックリスト (当てはまるものひとつに○)		1. 作成している 2. 作成していない			
貴事業所の管理 者育成の課題	具体的に：					

Ⅲ. 厚生労働省「標準：自己点検シート」

自己点検シート（訪問介護・介護予防訪問介護）

点検した結果を記載して下さい。

点検項目	確認事項	根拠条文	点検結果		「不適」の場合の事由及び改善方法（別紙可）
			適	不適	
I 人員基準					
訪問介護員等の員数	訪問介護員等の員数は、常勤換算方法で2.5人以上となっていますか。 → 下記の数値を記載してください。 ① 常勤専従職員の数 () 人 ② 常勤職員の1ヶ月の通常勤務すべき時間 () 時間 ③ 非常勤・非専従訪問介護員の1ヶ月間の勤務時間合計 () 時間 ④ ①+③÷②の値（小数点以下第2位切り捨て） ()	基準第5条第1項	☐	☐	
サービス提供責任者	サービス提供責任者は常勤の訪問介護員等であって専ら指定訪問介護の職務に従事しているものを配置していますか。（訪問介護事業の管理者との兼務可）	第5条第2項	☐	☐	
	サービス提供責任者の配置人数は適切ですか。 → 下記の数値を記載してください。 サービス提供責任者の人数 () 人 ① 訪問介護員数（実人員）毎の基準 () 人 ÷ 10 = () ② 月間延べサービス提供時間数毎の基準 () 時間 ÷ 450 = () ※サービス提供責任者数は、①②のいずれか少ない員数以上。		☐	☐	
	サービス提供責任者は下記の資格要件を満たしていますか。 ※サービス提供責任者になれる資格要件 ①介護福祉士、②介護職員基礎研修修了者、 ③1級ヘルパー、④看護師等、 ⑤2級ヘルパーで3年以上介護等の業務に従事		☐	☐	
管理者	管理者は常勤専従職員を配置していますか。	第6条	☐	☐	
	管理者が他の職種等を兼務している場合、兼務形態は適切ですか。 → 下記の事項について記載してください。 ・兼務の有無（有・無） ・当該事業所内で他職種と兼務している場合はその職種名 () ・同一敷地等の他事業所と兼務している場合は事業所名、職種名、兼務事業所における1週間あたりの勤務時間数 事業所名：() 職種名：() 勤務時間：()		☐	☐	
（注）事業所にある既存の「利用者実績（前月1月分）」及び「勤務表（前月1月分）」を添付して下さい。なお、勤務表については、次の事項を明記して下さい。①兼務を含めた職種②常勤職員の勤務すべき1週間の勤務時間③常勤・非常勤の別					

点検項目	確認事項	根拠条文	点検結果		「不適」の場合の事由及び改善方法（別紙可）
			適	不適	
Ⅱ 設備基準					
設備及び備品等	事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画が設けられ、必要な備品等を備えていますか。	第7条	☐	☐	
Ⅲ 運営基準					
内容及び手続きの説明及び同意	利用者のサービス選択に資すると認められる重要事項（※）について記した文書を交付し、利用申込者又はその家族に対し説明を行い、利用申込者の同意を得ていますか。 ※ 運営規程の概要、勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等	第8条	☐	☐	
提供拒否の禁止	正当な理由なくサービスの提供を拒んだことはありませんか。	第9条	☐	☐	
サービス提供困難時の対応	自ら適切なサービス提供が困難な場合、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他事業者等の紹介など必要な措置を速やかに取っていますか。	第10条	☐	☐	
受給資格等の確認	被保険者証等の確認を行っていますか。被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合には配慮して介護サービスを提供していますか。	第11条	☐	☐	
要介護認定の申請に係る援助	利用申込者が要介護認定を受けていない場合、既に要介護認定の申請をしているか確認していますか。	第12条	☐	☐	
	利用者が要介護認定を申請していない場合、利用者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう必要な援助を行っていますか。	第12条	☐	☐	
心身の状況等の把握	サービス担当者会議等を通じて利用者の心身の状況等の把握に努めていますか。	第13条	☐	☐	
居宅介護支援事業者等との連携	介護サービスを提供する場合又は提供の終了に際し、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めていますか。	第14条	☐	☐	
法定代理受領サービスの提供を受けるための援助	利用者に対して、法定代理受領サービスについて説明し、必要な援助を行っていますか。	第15条	☐	☐	
居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿ったサービスを提供していますか。	第16条	☐	☐	
居宅サービス計画等の変更の援助	利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、居宅介護支援事業者への連絡その他必要な援助を行っていますか。	第17条	☐	☐	
身分を証する書類の携行	訪問介護員等に身分証を携行させ、初回訪問時及び求めに応じて提示するよう指導していますか。	第18条	☐	☐	
サービスの提供の記録	介護サービスを提供した際は、提供日及び具体的なサービス内容等必要な事項を書面に記録していますか。また、利用者から申出があった場合、文書交付等により、その情報を提供していますか。	第19条	☐	☐	

点検項目	確認事項	根拠条文	点検結果		「不適」の場合の事由及び改善方法（別紙可）
			適	不適	
利用料等の受領	法定代理受領サービスの場合、利用者から利用者負担分の支払を受けていますか。	第20条第1項	☐	☐	
	法定代理受領サービスである場合と、そうでない場合との間に不合理な差額を設けていませんか。	第20条第2項	☐	☐	
	通常の事業の実施地域外でサービスを提供し、それに要した交通費の額の支払いを利用者から受ける場合は、予め利用者又はその家族に説明を行い、利用者の同意を得ていますか。	第20条第3項	☐	☐	
保険給付の請求のための証明書の交付	法定代理受領サービスではない、訪問介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、サービス提供証明書を利用者に交付していますか。	第21条	☐	☐	
指定訪問介護の基本取扱い方針	利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、目標を設定し計画的に行われていますか。	第22条第1項	☐	☐	
	自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図っていますか。	第22条第2項	☐	☐	
指定訪問介護の具体的な取扱い方針	サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行い、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について必要な事項を理解しやすいように説明を行っていますか。	第23条第1号・第2号	☐	☐	
	介護技術の進歩に対応した適切な介護サービスを提供していますか。	第23条第3号	☐	☐	
	常に利用者の心身の状況及びその置かれた環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対して適切な相談及び助言を行っていますか。	第23条第4号	☐	☐	
訪問介護計画の作成	サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成していますか。	第24条第1項	☐	☐	
	訪問介護計画書は居宅サービス計画書に沿った内容となっていますか。又必要に応じて変更していますか。	第24条第2・5項	☐	☐	
	訪問介護計画書の内容について利用者又はその家族に説明を行い、利用者から同意を得ていますか。	第24条第3項	☐	☐	
	訪問介護計画書を利用者に交付していますか。	第24条第4項	☐	☐	
同居家族に対するサービス提供の禁止	訪問介護員等が同居家族である利用者に対して訪問介護を提供していませんか。	第25条	☐	☐	
利用者に関する市町村への通知	利用者が以下の事項に該当する場合には遅滞なく市町村への通知を行っていますか。 ・サービス利用に関する指示に従わないことにより要介護状態の程度を増進させたと認められる場合 ・偽りその他不正な行為により給付を受けた又は受けようとした場合	第26条	☐	☐	
緊急時等の対応	利用者の病状の急変など、緊急時には主治医への連絡など必要な措置を講じていますか。	第27条	☐	☐	

点検項目	確認事項	根拠条文	点検結果		「不適」の場合の事由及び改善方法（別紙可）
			適	不適	
管理者及びサービス提供責任者の書務	事業所の従業者及び業務管理は、管理者により一元的に行われていますか。	第28条第1項	☐	☐	
	サービス提供責任者は下記の業務を適切に行っていますか。 ・利用申込に係る調整 ・利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的把握 ・サービス担当者会議の出席等による居宅介護支援事業者等との連携 ・訪問介護員等に対する具体的な援助目標及び援助内容の指示、利用者の状況についての情報伝達 ・訪問介護員等の業務実施状況の把握 ・訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理 ・訪問介護員等に対する研修・技術指導	第28条第3項	☐	☐	
運営規程	以下の事項を運営規程に定めていますか。 ☐ 事業の目的及び運営の方針 ☐ 職員の職種、員数及び職務内容 ☐ 営業日及び営業時間 ☐ サービスの内容及び利用料その他の費用の額 ☐ 通常の事業の実施地域 ☐ 緊急時等における対応方法 ☐ その他運営に関する重要事項	第29条	☐	☐	
介護等の総合的な提供	指定訪問介護事業の運営にあたっては、入浴、排泄、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供していますか。	第29条の2	☐	☐	
勤務体制の確保等	利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう事業所ごとに勤務の体制（日々の勤務時間、職務内容、常勤・非常勤の別等）を定めていますか。	第30条第1項	☐	☐	
	当該事業所の訪問介護員等によってサービスを提供していますか。	第30条第2項	☐	☐	
	訪問介護員等に対して研修の機会を確保していますか。	第30条第3項	☐	☐	
衛生管理等	訪問介護員等の清潔保持及び健康状態について必要な管理を行っていますか。	第31条第1項	☐	☐	
	設備及び備品等について、衛生的な管理を行っていますか。	第31条第2項	☐	☐	
掲示	事業所の見やすい場所に、運営規程の概要や、勤務体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示していますか。	第32条	☐	☐	
秘密保持等	正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしていませんか。	第33条第1項	☐	☐	
	当該事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じていますか。	第33条第2項	☐	☐	
	サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ていますか。（サービス提供開始時における包括的な同意で可）	第33条第3項	☐	☐	
広告	虚偽または誇大な広告をしていませんか。	第34条	☐	☐	

点検項目	確認事項	根拠条文	点検結果		「不適」の場合の事由及び改善方法（別紙可）
			適	不適	
居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	居宅介護支援事業者又はその従業者に対して、利用者に特定の事業者によるサービスを利用させることの対価として、金品その他の財産上の利益を供与していませんか。	第35条	☐	☐	
苦情処理	苦情に対し、迅速かつ適切に対応していますか。 また、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制等を利用申込者にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示していますか。 苦情件数：月 件程度 苦情相談窓口の設置：有・無 相談窓口担当者：	第36条第1項	☐	☐	
	苦情相談等の内容を記録・保存していますか。	第36条第2項	☐	☐	
	苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行っていますか。	第36条第2項	☐	☐	
	提供したサービスに関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じていますか。	第36条第3項・第4項	☐	☐	
	利用者からの苦情に関して国保連が行う法第176条第1項第2号の調査に協力するとともに、国保連から同様の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行っていますか。	第36条第5項	☐	☐	
	市町村又は国保連からの求めがあった場合には、改善の内容を市町村又は国保連に報告していますか。	第36条第6項	☐	☐	
事故発生時の対応	事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じていますか。また、事故の状況や処置について記録していますか。 →事故事例の有無：有・無	第37条第1項	☐	☐	
	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行なっていますか。 →損害賠償保険への加入：有・無	第37条第3項	☐	☐	
	事故が生じた際には、原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じていますか。	第37条	☐	☐	
会計の区分	他の事業と会計を区分していますか。	第38条	☐	☐	
記録の整備	従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備していますか。	第39条第1項	☐	☐	
	介護サービスの提供に関する以下の記録を整備し、完結の日から2年間保存していますか。 ・訪問介護計画 ・提供した具体的なサービス等の記録 ・基準第26条に規定する市町村への通知 ・苦情の内容等の記録 ・事故の状況及び事故に際して採った処置等の記録	第39条第2項	☐	☐	
指定介護予防訪問介護の基本取扱	利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行われていますか。	予防基準第38条	☐	☐	
	自ら提供する指定介護予防訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図っていますか。	第38条第2項	☐	☐	

点検項目	確認事項	根拠条文	点検結果		「不適」の場合の事由及び改善方法（別紙可）
			適	不適	
	指定介護予防訪問介護の提供に当たり、利用者ができる限り要介護状態とならないで自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とするものであることを常に意識してサービスの提供に当たっていますか。	第38条第3項	☐	☐	
	利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によりサービスの提供に努めていますか。	第38条第4項	☐	☐	
	指定介護予防訪問介護の提供に当たり、利用者とのコミュニケーションを十分に図ることその他の様々な方法により、利用者が主体的に事業に参加するような適切な働きかけに努めていますか。	第38条第5項	☐	☐	
指定介護予防訪問介護の具体的取扱方針	指定介護予防訪問介護の提供に当たっては、主治の医師又は歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通じる等の適切な方法により、利用者の心身の状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況の的確な把握を行っていますか。	第39条第1号	☐	☐	
	サービス提供責任者は、前号に規定する利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した介護予防訪問介護計画を作成していますか。	第39条第2項	☐	☐	
	介護予防訪問介護計画は、既に介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成していますか。	第39条第3項	☐	☐	
	サービス提供責任者は、介護予防訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ていますか。	第39条第4項	☐	☐	
	サービス提供責任者は、介護予防訪問介護計画を作成した際には、当該介護予防訪問介護計画を利用者に交付していますか。	第39条第5項	☐	☐	
	指定介護予防訪問介護の提供に当たっては、介護予防訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援を行っていますか。	第39条第6項	☐	☐	
	指定介護予防訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行っていますか。	第39条第7項	☐	☐	
	指定介護予防訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行っていますか。	第39条第8項	☐	☐	
	サービス提供責任者は、介護予防訪問介護計画に基づくサービスの提供の開始時から、少なくとも1月に1回は、当該介護予防訪問介護計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画を作成した指定介護予防支援事業者に報告するとともに、当該介護予防訪問介護計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該介護予防訪問介護計画の実施状況の把握（以下この条において「モニタリング」という。）を行っていますか。	第39条第9項	☐	☐	
	サービス提供責任者は、モニタリングの結果を記録し、当該記録を当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画を作成した指定介護予防支援事業者に報告していますか。	第39条第10項	☐	☐	

点検項目	確認事項	根拠条文	点検結果		「不適」の場合の事由及び改善方法（別紙可）
			適	不適	
	サービス提供責任者は、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防訪問介護計画の変更を行っていますか。	第39条第11項	☐	☐	
指定介護予防訪問介護の提供にあたっての留意点	指定介護予防訪問介護事業者は、サービスの提供に当たり、介護予防支援におけるアセスメント（指定介護予防支援等基準第30条第七号に規定するアセスメントをいう。以下同じ。）において把握された課題、指定介護予防訪問介護の提供による当該課題に係る改善状況等を踏まえつつ、効果的かつ柔軟なサービス提供に努めていますか。	第40条第1号	☐	☐	
	指定介護予防訪問介護事業者は、自立支援の観点から、利用者が、可能な限り、自ら家事等を行なうことができるよう配慮するとともに、利用者の家族、地域の住民による自主的な取組等による支援、他の福祉サービスの利用の可能性についても考慮していますか。	第40条第2号	☐	☐	
虐待防止	（高齢者虐待の防止） 利用者の人格を尊重し、利用者のため忠実にその職務を遂行していますか。 ※身体的虐待、介護・世話の放棄・放任、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待等虐待行為が行われていないこと。 ※高齢者虐待の防止について、従業員への研修の実施、利用者及びその家族からの苦情の処理体制の整備等の措置が講じられていること。	法第74条第4項	☐	☐	
IV 変更の届出等					
変更届の提出	事業者は、当該指定に係る事業所の名称及び所在地その他厚生労働省令で定める事項に変更があったとき、又は当該事業を廃止し、休止し、若しくは再開したときは、厚生労働省令で定めるところにより、10日以内に、その旨を都道府県知事に届け出ていますか。 ① 事業所の名称及び所在地 ② 申請者の名称及び主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名、生年月日、住所及び職名 ③ 申請者の定款、寄付行為等及びその登記事項証明書又は条約等 ④ 事業所の平面図 ⑤ 事業所の管理者及びサービス提供責任者の氏名、生年月日、住所及び経歴 ⑥ 運営規程 ⑦ サービス費の請求に関する事項 ⑧ 役員の氏名、生年月日及び住所	法第75条施行規則第131条第1項第1号	☐	☐	

IV. 自己チェックリスト案全体（本調査研究成果）

サービス種別						大項目		中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項				(満足できるレベル) 実施している	(改善が必要なレベル) 実施している	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○	○	基本理念	1	利用者の尊厳を保持し、意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用の安全と人権の擁護をしつつ、サービス提供が実施されることに関する管理	1	利用者の尊厳を保持し、意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用の安全と人権の擁護をしつつ、サービス提供を実施していますか。	基準 3 条 介護保険法 1 条, 2 条	(小項目と同じ)		□	□	□				●	
○	○	○	○	○	○			地域との結びつきを重視し区市町村や他の伽宅サービス事業者、保健医療サービスや福祉サービス事業者との連携を推進していますか。	2			(小項目と同じ)		□	□	□	●	●	●	●	
○						法令遵守	2	指定人員配置の管理方法の把握	1	訪問介護員等の員数は法令に定められた基準を満たしているか	基準 5 条	事業所の訪問介護員等の員数は、常勤換算方法で、2.5 以上ですか。		□	□	□		●	●	●	
○									2			事業所ごとに、常勤の訪問介護員等かつ専ら指定訪問介護の職務に従事している一人以上の者を、「サービス提供責任者」としていますか。		□	□	□		●	●	●	
	○								3	基準 45 条		事業所ごとに置くべき指定訪問入浴介護の提供に当たる職員の員数が以下の条件を満たしていますか。 ・看護師又は准看護師（以下「看護職員」）：一以上 ・介護職員：二以上		□	□	□		●	●	●	
	○								4			上記の訪問入浴介護職員のうち一人以上は、常勤ですか。		□	□	□		●	●	●	
		○							5	基準 93 条		生活相談員： 指定通所介護の単位ごとに、その提供を行う時間帯（以下「提供時間帯」）を通じて、指定通所介護を行う生活相談員が一以上確保されていますか。		□	□	□		●	●	●	
		○							6			看護師又は准看護師（以下「看護職員」）： 指定通所介護の単位ごとに、その提供に当たる看護職員が一以上確保されていますか。		□	□	□		●	●	●	
		○							7			介護職員： 指定通所介護の単位ごとに、提供時間帯を通じて、その提供に当たる介護職員が、利用者（※）の数が十五人までは一以上、それ以上五又はその端数を増すごとに一を加えた数以上確保されていますか。 ※（当該指定通所介護事業者が指定介護予防通所介護事業者（指定介護予防サービス等基準第九十七条第一項 に規定する指定介護予防通所		□	□	□		●	●	●	

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル				
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時	
												介護事業者をいう。以下同じ。)の指定を併せて受け、かつ、指定通所介護の事業と指定介護予防通所介護（指定介護予防サービス等基準第九十六条 に規定する指定介護予防通所介護をいう。以下同じ。）の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合にあつては、当該事業所における指定通所介護又は指定介護予防通所介護の利用者。）									
		○					8				基準 93 条	機能訓練指導員は一以上となっていますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
		○					9					当該指定通所介護事業所の利用定員（※）が十人以下である場合にあつては、前項の規定にかかわらず、看護職員及び介護職員の員数を、指定通所介護の単位ごとに、提供時間帯を通じて専ら当該指定通所介護の提供に当たる看護職員又は介護職員が一以上確保されるために必要と認められる数とすることができる。 ※当該指定通所介護事業所において同時に指定通所介護の提供を受けることができる利用者の数の上限をいう。		☐	☐	☐		●	●	●	
		○					10					前二項の指定通所介護の単位は、指定通所介護であつてその提供が同時に一又は複数の利用者に対して一体的に行われるものとなっていますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
		○					11					第一項第四号の機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者ですか。 （※当該指定通所介護事業所の他の職務に従事することができる）		☐	☐	☐		●	●	●	
		○					12					第一項の生活相談員又は介護職員のうち一人以上は、常勤となっていますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
		○					13					第二項の適用がある場合における生活相談員、看護職員又は介護職員のうち一人以上は、常勤となっていますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
			○				14					基準 121 条	医師が一人以上確保されていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
			○				15				生活相談員が、常勤換算方法で、利用者の数が百又はその端数を増すごとに一人以上確保されていますか。			☐	☐	☐		●	●	●	
			○				16				看護職員（介護職員、看護師、もしくは准看護師）が、常勤換算方法で、利用者の数が三又はその端数を増すごとに一人以上確保されていますか。			☐	☐	☐		●	●	●	
			○				17				栄養士が一人以上確保されていますか。			☐	☐	☐		●	●	●	
			○				18				機能訓練指導員が一人以上確保されていますか。			☐	☐	☐		●	●	●	
			○				19				調理員その他の職員が、当該事業所の実情に応じた適当数、確保されていますか。			☐	☐	☐		●	●	●	

サービス種別					大項目	中項目	小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル					
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.			項目名	根拠条項	(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
				○					20		平 11 厚 令 37 175 条	①生活相談員： 常勤換算方法で、利用者の数が百又はその端数を増すごとに一人以上となっていますか		☐	☐	☐		●	●	●
				○					21			②看護師若しくは准看護師（以下「看護職員」）又は介護職員 a 看護職員及び介護職員の合計数は、常勤換算方法で、要介護者である利用者の数が三又はその端数を増すごとに一以上となっていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
				○					22			b 看護職員の数は、次のとおりとなっていますか。 ・利用者の数が三十を超えない指定特定施設にあっては、常勤換算方法で、一以上		☐	☐	☐		●	●	●
				○					23			c 常に一以上の指定特定施設入居者生活介護の提供に当たる介護職員が確保されていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
				○					24			③ 常に一以上の指定特定施設入居者生活介護の提供に当たる介護職員が確保されていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
				○				訪問介護員等の員数は法令に定められた基準を満たしているか	25		平 11 厚 令 37 175 条	④ 計画作成担当者が一以上となっていますか（利用者の数が百又はその端数を増すごとに一を標準とする。）		☐	☐	☐		●	●	●
				○					26			①生活相談員が常勤換算方法で、利用者の数が百又はその端数を増すごとに一人以上となっていますか		☐	☐	☐		●	●	●
				○					27			a 看護職員又は介護職員の合計数は、常勤換算方法で、利用者及び介護予防サービスの利用者のうち要介護認定等に係る介護認定審査会による審査及び判定の基準等に関する省令（平成十一年厚生省令第五十八号。以下「認定省令」という。）第二条第一項第二号 に規定する要支援状態区分に該当する者の数が三又はその端数を増すごとに一並びに介護予防サービスの利用者のうち認定省令第二条第一項第一号 に規定する要支援状態区分に該当する者の数が十又はその端数を増すごとに一以上となっていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
				○					28			b 看護職員の数は次のとおりとなっていますか。 ・総利用者数が三十を超えない指定特定施設にあっては、常勤換算方法で、一以上 ・総利用者数が三十を超える指定特定施設にあっては、常勤換算方法で、一に総利用者数が三十を超えて五十又はその端数を増すごとに一を加えて得た数以上		☐	☐	☐		●	●	●

サービス種別					大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル				
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名			根拠条項	(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
				○					29		平 11 厚令 37 175 条	c 常に一以上の指定特定施設入居者生活介護及び指定介護予防特定施設入居者生活介護の提供に当たる介護職員が確保されていますか。 (ただし、指定介護予防特定施設入居者生活介護のみを提供する場合の宿直時間帯については、この限りでない。)		□	□	□		●	●	●
				○					30			③機能訓練指導員 一以上となっていますか。		□	□	□		●	●	●
				○					31			④計画作成担当者 一以上となっていますか。 (総利用者数が百又はその端数を増すごとに一を標準とする。)		□	□	□		●	●	●
				○					32			第一項第一号又は第二項第一号の生活相談員のうち一人以上は、常勤となっていますか。		□	□	□		●	●	●
				○					33			第一項第二号の看護職員及び介護職員は、主として指定特定施設入居者生活介護の提供に当たるものとし、看護職員のうち一人以上、及び介護職員のうち一人以上は、常勤の者となっていますか。		□	□	□		●	●	●
				○					34			第一項第三号又は第二項第三号の機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者としていますか。 (※当該特定施設における他の職務に従事することができる。)		□	□	□		●	●	●
				○					35	訪問介護員等の員数は法令に定められた基準を満たしているか	平 11 厚令 37 175 条	第一項第四号又は第二項第四号の計画作成担当者は、専らその職務に従事する介護支援専門員であって、特定施設サービス計画（第二項の場合にあっては、特定施設サービス計画及び介護予防特定施設サービス計画）の作成を担当させるのに適当と認められるものとする。ただし、利用者（第二項の場合にあっては、利用者及び介護予防サービスの利用者）の処遇に支障がない場合は、当該特定施設における他の職務に従事することができるものとする。		□	□	□		●	●	●
				○					36	指定福祉用具貸与の事業を行う者（以下「指定福祉用具貸与事業者」という。）が当該事業を行う事業所（以下「指定福祉用具貸与事業所」という。）ごとに置くべき福祉用具専門相談員（令第三条の二第一項 に規定する福祉用具専門相談員をいう。以下同じ。）の員数は、常勤換算方法で、二以上	基準 194 条	指定福祉用具貸与事業者が指定福祉用具貸与事業所ごとに置くべき福祉用具専門相談員の員数は、常勤換算方法で、二以上となっていますか。		□	□	□		●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック				管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している	(改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○						法令遵守	3	利用者数及び延べ利用者数、サービス提供時間の管理	1	月間延べサービス提供時間数の管理	基準 5 条	・月間延べサービス提供時間が概ね 450 時間又はその端数を増すごとにサービス提供責任者 1 人以上を増員していますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
		○							2		基準 93 条	・単位ごとの利用者の数又は利用定員の管理を行っていますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
		○							3			・月間利用延べ人員数を把握していますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
		○				法令遵守	4	利用者定員の遵守の管理	1	定員の遵守の管理	基準 102 条	指定通所介護事業者は、利用定員を超えて指定通所介護の提供を行っていませんか。 (※ただし、災害その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りではない。)		☐	☐	☐		●	●	●	
			○						2		基準 138 条	指定短期入所生活介護事業者は、次に掲げる利用者数以上の利用者に対して同時に指定短期入所生活介護を行っていませんか。 ・第二百二十一条第二項の適用を受ける特別養護老人ホームである指定短期入所生活介護事業所にあつては、当該特別養護老人ホームの入所定員及び居室の定員を超えることとなる利用者数 ・前号に該当しない指定短期入所生活介護事業所にあつては、利用定員及び居室の定員を超えることとなる利用者数		☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○	法令遵守	5	職員数、入社・退社予定の管理	1	職員数、入社・退社予定の管理	基準 5 条 1 項 基準 30 条 基準 93 条 基準 101 条 基準 121 条 基準 190 条	各地域におけるサービス利用の状況や利用者数及び事業の業務量を考慮し、適切な員数の職員を確保していますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
○						法令遵守	6	設備基準及び備品の管理	1	事業運営に必要な設備及び備品を備えているか	基準 7 条	事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画を設置していますか。		☐	☐	☐			●	●	
○									2			指定訪問介護の提供に必要な設備及び備品等を整備していますか。		☐	☐	☐			●	●	
○									3			感染症予防に必要な設備を備えているか		☐	☐	☐				●	
	○								4			事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画を設置していますか。		☐	☐	☐			●	●	
									5			指定訪問入浴介護の提供に必要な浴槽等の設備及び備品等を整備していますか。		☐	☐	☐			●	●	
									6			感染症予防に必要な設備を備えていますか。		☐	☐	☐				●	
		○							7		基準 100 条	食堂、機能訓練室、静養室、相談室及び事務室を保有していますか。		☐	☐	☐				●	
		○							8	事業運営に必要な設備及び備品を備えているか	基準 100 条	食堂及び機能訓練室の合計面積は3平方メートルに利用定員を乗じた面積以上となっていますか。		☐	☐	☐				●	
		○							9			消火設備その他の非常災害に際して必要な設備並びに指定通所介護の提供に必要なその他の設備及び備品等を整備していますか。		☐	☐	☐			●	●	

サービス種別						大項目	中項目	小項目				確認項目	確認帳票等	チェック				管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している	(改善が必要なレベル)	実施している	実施していない	日次	月次	年次
				○					10			指定特定施設の建物（利用者の日常生活のために使用しない附属の建物を除く。）が、耐火建築物又は準耐火建築物ですか。		☐	☐	☐				●	●
				○					11		平 11 厚令 37 177 条	指定特定施設の建物（利用者の日常生活のために使用しない附属の建物を除く。）が、耐火建築物又は準耐火建築物ですか。		☐	☐	☐				●	●
					○				12		基準 196 条	福祉用具の保管及び消毒のために必要な設備及び器材並びに事業の運営を行うために必要な広さの区画を設置していますか。		☐	☐	☐				●	●
					○				13			消毒又は補修がなされている福祉用具とそれ以外の福祉用具を区分することができますか。		☐	☐	☐					●
					○				14			指定福祉用具貸与の提供に必要なその他の設備及び備品等を整備していますか。		☐	☐	☐				●	●
○						法令遵守	7	実態に沿った運営規程の揭示、及び変更時の更新管理	1	事業の運営についての重要事項に関する規程（運営規程）を定めているか。	基準 29 条	① 事業の目的及び運営の方針		☐	☐	☐				●	●
○									2			② 職員の職種、員数及び職務の内容		☐	☐	☐			●	●	●
○									3			③ 営業日及び営業時間		☐	☐	☐			●	●	●
○									4			④ 指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額		☐	☐	☐				●	●
○									5			⑤ 通常の事業の実施地域		☐	☐	☐				●	●
○									6			⑥ 緊急時等における対応方法		☐	☐	☐				●	●
○									7			⑦ その他運営に関する重要事項		☐	☐	☐				●	●
	○								8		基準 53 条	① 事業の目的及び運営の方針		☐	☐	☐				●	●
	○								9			② 職員の職種、員数及び職務の内容		☐	☐	☐			●	●	●
	○								10			③ 営業日及び営業時間		☐	☐	☐			●	●	●
	○								11			④ 指定訪問入浴介護の内容及び利用料その他の費用の額		☐	☐	☐				●	●
	○								12			⑤ 通常の事業の実施地域		☐	☐	☐				●	●
	○								13			⑥ サービスの利用に当たっての留意事項		☐	☐	☐				●	●
	○								14			⑦ 緊急時等における対応方法		☐	☐	☐				●	●
	○								15			⑧ その他運営に関する重要事項		☐	☐	☐				●	●
		○							16		基準 100 条	① 事業の目的及び運営の方針		☐	☐	☐				●	●
		○							17			② 職員の職種、員数及び職務の内容		☐	☐	☐			●	●	●
		○							18			③ 営業日及び営業時間		☐	☐	☐			●	●	●
		○							19			④ 指定通所介護の利用定員		☐	☐	☐				●	●
		○							20			⑤ 指定通所介護の内容及び利用料その他の費用の額		☐	☐	☐				●	●
		○							21			⑥ 通常の事業の実施地域		☐	☐	☐				●	●
		○							22			⑦ サービス利用に当たっての留意事項		☐	☐	☐				●	●
		○							23			⑧ 緊急時等における対応方法		☐	☐	☐				●	●
		○							24			⑨ 非常災害対策		☐	☐	☐				●	●
		○							25			⑩ その他運営に関する重要事項		☐	☐	☐				●	●
					○				26	事業の運営についての重要事項に関する規程（運営規程）	基準 200 条	① 事業の目的及び運営の方針		☐	☐	☐				●	●

サービス種別						大項目		中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル						
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項	(満足できるレベル)			実施している	改善が必要なレベル	実施していない	日次	月次	年次	随時			
					○				27	を定めているか。	平 11 厚令 37 189 条	② 職員の職種、員数及び職務内容		☐	☐	☐			●	●	●			
					○		28		③ 営業日及び営業時間				☐	☐	☐			●	●	●				
					○		29		④ 指定福祉用具貸与の提供方法、取り扱い種目及び利用料その他の費用の額				☐	☐	☐				●	●				
					○		30		⑤ 通常の事業の実施地域				☐	☐	☐				●	●				
					○		31		⑥ その他運営に関する重要事項				☐	☐	☐				●	●				
				○			32		① 事業の目的及び運営の方針				☐	☐	☐				●	●				
				○			33		② 特定施設の職員の職種、員数及び職務内容				☐	☐	☐			●	●	●				
				○			34		③ 入居定員及び居室数				☐	☐	☐				●	●				
				○			35		④ 指定特定施設入居者生活介護の内容及び利用料その他の費用の額				☐	☐	☐				●	●				
				○			36		⑤ 利用者が介護居室又は一時介護室に移る場合の条件及び手続				☐	☐	☐				●	●				
				○			37		⑥ 施設の利用に当たっての留意事項				☐	☐	☐				●	●				
				○			38		⑦ 緊急時等における対応方法				☐	☐	☐				●	●				
				○			39		⑧ 非常災害対策				☐	☐	☐				●	●				
				○			40		⑨ その他運営に関する重要事項				☐	☐	☐				●	●				
○	○	○	○	○			41		運営規定は事業所ごとに定めているか			基準 29 条	運営規定は事業所ごとに定めていますか		☐	☐	☐				●	●		
○	○	○	○	○			42		事業所の見やすい場所に、利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しているか。			基準 32 条	事業所の見やすい場所に、利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示していますか。		☐	☐	☐				●	●		
○	○	○	○	○			43		重要事項には以下の内容を盛り込んでいるか ①運営規程の概要 ②訪問介護員等の勤務の体制 ③その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項			基準 200 条	重要事項には以下の内容を盛り込んでいますか ①運営規程の概要 ②訪問介護員等の勤務の体制 ③その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項		☐	☐	☐				●	●		
○	○	○	○	○	○		44		以下の情報を記載した目録を整備しているか ・取り扱う福祉用具の品名 ・品名ごとの利用料 ・その他の必要事項				以下の情報を記載した目録を整備していますか。 ・取り扱う福祉用具の品名 ・品名ごとの利用料 ・その他の必要事項		☐	☐	☐				●	●		
○	○	○	○	○	○		法令遵守		8			秘密保持、個人情報保護法に基づく管理	1	・事業所に勤務している職員が、業務上知りえた秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じているか。	基準 33 条	事業所に勤務している職員が、業務上知りえた秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じていますか。	・個人情報の漏洩の防止に資する誓約書 ・雇用契約書など	☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○								2	・事業所に勤務していた職員が、業務上知りえた秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じているか。		事業所に勤務していた職員が、業務上知りえた秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				3	・サービス担当者会議等にお		サービス担当者会議等において、利用者もしく		☐	☐	☐		●	●	●				

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
										いて、利用者もしくはその家族の個人情報を用いる場合の同意を書面により得ているか。		はその家族の個人情報を用いる場合の同意を書面により得ていますか。								
○	○	○	○	○	○	法令遵守	9	広告管理（営業活動上虚偽、誇大広告がないか）	1	・虚偽または誇大な広告をしていないか	基準 34 条	虚偽または誇大な広告をしていませんか。	広告やパンフレット等事業所の概要を示す広告媒体	☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○		10	居宅介護支援事業者に対する利益供与禁止の管理	1	・事業者及び管理者は、居宅サービス計画の作成または変更に監視、介護支援専門員に対して特定の事業者によるサービスを位置づけるべき旨の指示等を行っていないか。	基準 35 条	事業者及び管理者は、居宅サービス計画の作成または変更に監視、介護支援専門員に対して特定の事業者によるサービスを位置づけるべき旨の指示等を行っていませんか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○		2	・サービス事業者から見返りとして金品その他財産上の利益を収受していないか。		サービス事業者から見返りとして金品その他財産上の利益を収受していませんか。		☐	☐	☐		●	●	●		
○	○	○	○	○	○		事業所運営	11	介護従事者及び設備、備品に関する衛生管理	1	感染の予防	基準 31 条 (福祉用具：基準 203 条)	介護従事者等が感染源になることの防止と介護事業者を感染の危険から守るため、使い捨ての手袋等、感染を予防するための備品を備えていますか。		☐	☐	☐	●	●	●
○	○	○	○	○	○				2	設備・備品の衛生管理	基準 31 条	事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				3	施設・食器・飲用水等の衛生管理	基準 104 条	利用者の使用する施設、食器その他の設備、飲用水などの衛生的な管理に努めていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				4	感染症の蔓延防止	基準 104 条	事業所に感染症が発生し、又はまん延しないために必要な措置を講じていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○	事業所運営	12	契約書、重要事項説明書の交付、説明、同意の管理	1	指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ているか	基準 8 条	サービス提供の際、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程、介護員の勤務体制、その他の重要事項を文書を用いて説明、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○	事業所運営	13	職員に対する身分証明書の管理（発行、携帯、掲示義務の指導、管理）	1	事業者は、介護員等に身分証に関する以下の指導を行っているか。 ・身分を証する書類の携行 ・初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すること	基準 18 条	事業者は、介護員等に身分証に関する以下の指導を行っていますか。 ①身分を証する書類の携行 ②初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときに、身分を証明する書類を提示すること	・身分証明書 ・名刺 ・介護支援専門員証	☐	☐	☐	●	●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○	○	事業所運営	14	サービス利用申し込みに係る対応及びサービス提供困難時の対応管理	1	提供拒否の禁止	基準 9 条	正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んでいませんか。	・利用申込受付表 ・サービス経過表	☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				2	サービス提供困難時の対応	基準 10 条	【通常のサービス提供地域等を勘案して、利用申込者に対して適切なサービスを提供することが困難と判断される場合】 サービス提供が困難と判断される場合、その利用申込者に関わる居宅介護支援事業者への連絡、他の指定訪問介護事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じていますか。								
○	○	○	○	○	○	事業所運営	15	記録の整備、保存、管理	1	記録の整備	基準 39 条 基準 53 条の 2 基準 104 条の 2 基準 139 条の 2 基準 191 の 3 基準 204 条の 2	職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備していますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				2	記録の整備	基準 39 条 基準 53 条の 2 基準 104 条の 2 基準 139 条の 2 基準 191 の 3 基準 204 条の 2	・利用者に対するサービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から二年間保存していますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○	介護保険サービス管理	16	介護サービス提供に関する計画作成、説明、同意及び実施、記録に関する業務管理	1	基本方針	基準 4 条	サービスの内容は、サービスの利用者が可能な限り居家で、利用者の能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとなっていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				2	居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	基準 16 条	【居宅サービス計画が作成されている場合】 計画に沿った指定訪問介護を提供していますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○							3	居宅サービス計画等の変更の援助	基準 17 条	【利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合】 利用者に関わる居宅介護支援事業者への連絡、その他の必要な援助を行っていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			確認帳票等	実施している (改善が必要なレベル)	実施している (満足できるレベル)	実施していない	日次	月次	年次
○	○	○							4	サービスの提供の記録	基準 19 条	【指定訪問介護事業者が、指定訪問介護を提供した際】 利用者へのサービス計画を記載した書面やこれに準ずる書面に、①サービスの提供日、②内容、③利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額（法第四十一条第六項）、④その他必要な事項を記載していますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○							5	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しているか。	基準 19 条	【指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際】 ・提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供していますか。		□	□	□		●	●	●
○	○	○							6	指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行っているか。	基準 22 条	利用者の要介護状態の軽減又は悪化を防止するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供していますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○							7	指定訪問介護事業者は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図っているか。	基準 22 条	事業者は、提供しているサービスの質の評価を行い、常にその改善を図っていますか。		□	□	□	●	●	●	●
									8	指定福祉用具貸与は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止並びに利用者を介護する者の負担の軽減に資するよう、適切に行っているか。	基準 198 条	・指定福祉用具貸与は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止並びに利用者を介護する者の負担の軽減に資するよう、適切に行っていますか。		□	□	□		●	●	●
									9	指定福祉用具貸与事業者は、常に、清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を貸与しているか		・指定福祉用具貸与事業者は、常に、清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を貸与しているか		□	□	□	●	●	●	●
									10	指定福祉用具貸与事業者は、自らその提供する指定福祉用具貸与の質の評価を行い、常にその改善を図っているか。	基準 198 条	・指定福祉用具貸与事業者は、自らその提供する指定福祉用具貸与の質の評価を行い、常にその改善を図っているか。		□	□	□		●	●	●
○	○	○	○	○					11	訪問介護員等の行う指定訪問介護の方針は、右記「解説」に掲げるところによるものとなっているか		(小項目と同じ)		□	□	□		●	●	●
									12	福祉用具専門相談員の行う指定福祉用具貸与の方針は、右記「解説」に掲げるところによるものとなっているか。	基準 199 条	(小項目と同じ)		□	□	□		●	●	●

サービス種別					大項目		中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○					13	サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、①指定訪問介護の目標、②その目標を達成するための具体的なサービスの内容、等を記載した訪問介護計画を作成していますか。	基準 24 条	(小項目と同じ)		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○					14	【既に居宅サービス計画が作成されている場合】訪問介護計画は、居宅サービス計画の内容に沿って作成していますか。		(小項目と同じ)		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○					15	サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成の際、サービスの内容を利用者やその家族に説明し、利用者に同意を得ていますか。	基準 24 条	(小項目と同じ)		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○					16	サービス提供責任者は、作成した訪問介護計画を利用者に交付していますか。		(小項目と同じ)		☐	☐	☐	●	●	●	●
		○							19	指定通所介護事業所の管理者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成しているか。	基準 99 条	利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成していますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
		○							20	通所介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成しているか。		通所介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成しているか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
		○							21	指定通所介護事業所の管理者は、通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ているか。	基準 99 条	指定通所介護事業所の管理者は、通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
		○							22	指定通所介護事業所の管理者は、通所介護計画を作成した際には、当該通所介護計画を利用者に交付しているか。		指定通所介護事業所の管理者は、通所介護計画を作成した際には、当該通所介護計画を利用者に交付していますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
		○							23	通所介護職員は、それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行っているか。		通所介護職員は、それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行っていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
		○							24	指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせないよう配慮しているか。	基準 25 条	指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせないよう配慮しているか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○							25	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事（以下「介護等」）を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏しないよう配慮しているか。	基準 29 条の 2	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事（以下「介護等」）を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏しないよう配慮していますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○	介護保険サービス管理	17	介護サービス提供に必要な助言及び指導（利用者、職員）	1	指定居宅サービスに該当する訪問介護（以下「指定訪問介護」という。）の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものでなければならない。	基準 4 条	介護サービスの内容は、利用者が要介護状態になった場合においても、利用者が可能な限り居宅で自立した日常生活が営めるよう、入浴、排泄、食事その他の生活全般にわたる援助を行うものとなっていますか。		☐	☐	☐	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				2	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめているか。	基準 11 条	指定訪問介護の提供を求められた場合、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				3	指定訪問介護事業者は、前項の被保険者証に、法第七十三条第二項 に規定する認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定訪問介護を提供するように努めているか。		【被保険者証に、法第七十三条第二項 に規定する認定審査会意見が記載されているとき】 当該認定審査会意見に配慮して、指定訪問介護を提供するように努めていますか。		☐	☐	☐		●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○	○				4	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行っているか。	基準 12 条	指定訪問介護の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行っていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				5	指定訪問介護事業者は、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する三十日前にはなされるよう、必要な援助を行っているか。		要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する三十日前にはなされるよう、必要な援助を行っていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				6	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議（指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成十一年厚生省令第三十八号）第十三条第九号 に規定するサービス担当者会議をいう。以下同じ。）等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めているか。	基準 13 条	居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				7	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めているか。	基準 14 条の 1	居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めていますか。		☐	☐	☐		●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している	(改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次
○	○	○	○	○	○				8	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めているか。	基準 14 条の2	指定訪問介護の提供の終了の際、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めていますか。		□	□	□		●	●	●
○	○	○	○	○	○				9	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則（平成十一年厚生省令第三十六号。以下「施行規則」という。）第六十四条 各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明すること、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行っているか。	基準 15 条	指定訪問介護の提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則（平成十一年厚生省令第三十六号）第六十四条 各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明すること、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行っていますか。		□	□	□		●	●	●
○	○	○	○	○	○				10	指定訪問介護事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行っているか。	基準 17 条	利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行っていますか。		□	□	□		●	●	●
○	○	○	○	○	○				11	指定訪問介護の具体的取扱方針	基準 23 条	利用者が日常生活を営むのに必要なサービスを提供していますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				12			利用者やその家族に対して、サービスの提供について理解できるよう、説明をしていますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				13			サービスの提供にあたっては、介護技術の進歩に対応しているとともに、適切な介護技術によってサービスを提供していますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				14			常にサービス利用者の心身の状況、利用者の環境などを把握し、利用者やその家族に対して適切な相談・助言を行っていますか。		□	□	□	●	●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
				○		介護保険サービス管理	18	家族との連携、利用者 と家族の交流確保の管理	1	利用者の家族との連携等	基準 188 条	指定特定施設入居者生活介護事業者は、常に利用者の家族との連携を図るとともに、利用者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めていますか。	☐	☐	☐		●	●	●	
									2	協力医療機関等	基準 191 条 の 1	指定特定施設入居者生活介護事業者は、利用者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、協力医療機関を定めておかなければならない。 2 指定特定施設入居者生活介護事業者は、あらかじめ、協力歯科医療機関を定めておくよう努めていますか。	☐	☐	☐		●	●	●	
									3	地域との連携等	基準 191 条 の 2	指定特定施設入居者生活介護事業者は、その事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めていますか。 2 指定特定施設入居者生活介護事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した指定特定施設入居者生活介護に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めていますか。	☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○	介護保険サービス管理	19	社会資源の理解、地域 連携の推進管理	1	指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービスの事業を運営するに当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村（特別区を含む。以下同じ。）、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めているか	基準 3 条	・指定居宅サービスの事業を運営するに当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村（特別区を含む。以下同じ。）、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めていますか。	☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○	人事労務管理	20	雇用条件・労働条件全般管理	1		労働基準法 15 条	採用に際して、労働契約の期間、就業時間、休日、時間外労働の有無等を明記した「労働条件通知書」を作成し交付した記録や控えは保管していますか	☐	☐	☐				●	
○	○	○	○	○	○				2		労働基準法 106 条	正規・非正規・パート等全ての職員の就業規則を理解し、就業規則に関しての質問や疑義には答えられるようにしていますか。	☐	☐	☐				●	
○	○	○	○	○	○				3		労働基準法 20 条	パートタイマー等の雇用契約期間を把握し、契約更新は期間満了前までに行っていますか。やむを得ず、更新しない場合は、雇止めに関する基準に従って適法に処理していますか。	☐	☐	☐				●	
○	○	○	○	○	○				4		労災保険法 3 条、雇用保険法 5 条	労働保険・社会保険については、法令の適用基準にしたがって漏れなく適用されているか把握していますか。	☐	☐	☐				●	
○	○	○	○	○	○				5		労働基準法 36 条	3 6 協定（時間外労働・休日労働に関する労使協定）を締結し、労働基準監督署に届け出た控え書類等を保管していますか	☐	☐	☐			●	●	

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○	○				6		労働基準法 36 条	36 協定の内容を把握し、その範囲内での時間外労働や休日労働となるように勤務状況を適切にコントロールしていますか	□	□	□		●			
○	○	○	○	○	○				7		労働基準法 23 条	宿直勤務は労基署の許可を受けて実施していますか。また勤務実態は許可要件に沿っていますか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				8		労働基準法 19 条	職員の労働時間は、管理者自ら現認するか、客観的な記録により把握していますか。また、サービス残業等が発生しないように、その記録と実際の労働時間との差異がないか定期的に確認していますか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				9		労働基準法 32 条	業務に直接従事する時間のみならず、移動時間、業務報告書等作成時間、研修時間等も労働時間として把握していますか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				10		労働基準法 32 条	勤務表（シフト表）の作成にあたっては、全ての職員が法定労働時間をクリアすることはもとより、一部の人に夜勤が偏ることなどがないように、公平な勤務割りとなっているか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				11		労働基準法 34 条	労働時間に応じた休憩時間を定め、きちんととれるようにしていますか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				12		労働基準法 第 65, 66 条	妊娠中及び産後 1 年を経過しない女性職員から請求があった場合は、時間外、休日、深夜労働の禁止や変形労働時間制の適用制限を、また、妊娠中の女性職員からの請求により軽易な業務への転換を実施していますか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				13		労働基準法 39 条	職員の年次有給休暇取得の申し出を原則として認めていますか。単に「代替勤務者が見つからない」などの理由で拒否することはできません。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				14		労働基準法 35 条	休日の振替は、事前に振り替える日を特定して適切に行なわれていますか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				15		労働基準法 37 条	時間外・休日・深夜労働を適法に区分して把握し、超過勤務手当に反映させていますか。	□	□	□		●			
○	○	○	○	○	○				16		労働基準法 26 条	利用者からのキャンセル、日程変更等によって、やむなく休ませる場合は、平均賃金の 100 分の 60 以上の「休業手当」を支払うようにしていますか。	□	□	□	●	●			
○	○	○	○	○	○				17		基準 30 条 基準 101 条 基準 190 条 基準 201 条	職員に対して、サービス提供責任者と連携し、O J T を継続的かつ適正に実施していますか。	□	□	□	●				
○	○	○	○	○	○				18		労働基準法 107, 109 条	労働者名簿及び賃金台帳等は、事業所内に最低 3 年間は保存していますか。	□	□	□			●		
○	○	○	○	○	○				19		労働基準法 第 89 条	常時十人以上の職員を使用する使用者は、就業規則を作成又は変更した場合、行政官庁に届け出ていますか。	□	□	□			●	●	

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル					
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時		
○	○					人事労務管理	21	職員の勤怠管理	1	勤務体制の確保等	基準 30 条の 1	指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供できるよう、指定訪問介護事業所ごとに、訪問介護員等の勤務の体制を定めていますか。		□	□	□			●	●		
			○	○			○			2		基準 101 条の 1	指定通所介護事業者は、利用者に対し適切な指定通所介護を提供できるよう、指定通所介護事業所ごとに職員の勤務の体制を定めていますか。		□	□	□			●	●	
					○					3		基準 190 条の 1	指定特定施設入居者生活介護事業者は、利用者に対し、適切な指定特定施設入居者生活介護その他のサービスを提供できるよう、職員の勤務の体制を定めていますか。		□	□	□			●	●	
○	○	○	○	○	○		22	超過勤務手当管理	1	休業手当	労働基準法 26 条	使用者の責に帰すべき事由による休業の場合においては、使用者は、休業期間中当該職員に、その平均賃金の百分の六十以上の手当を支払っていますか。		□	□	□			●	●		
○	○	○	○	○	○				2	最低賃金の効力	最低賃金法 4 条	使用者は、最低賃金の適用を受ける職員全てについて最低賃金を上回る賃金を支払っていますか。		□	□	□			●	●		
○	○	○	○	○	○		23	安全衛生管理	1	安全衛生管理	労働安全衛生法 8 条	法定労働時間を超える時間外・休日労働時間が 1 月当たり 100 時間を超えた職員には面接指導を受けさせ、医師による面接指導を受けるように指導しているか。また、医師から必要な措置について意見聴取を行い、適切な事後措置を実施しましたか。		□	□	□		●		●		
○	○	○	○	○	○				2		労働安全衛生法 9 条	職員数 10～49 人の事業所は衛生管理者推進者の選任届出、50 人以上の事業所では衛生管理者と産業医の選任届出、衛生委員会の開催等の安全衛生管理体制を確立し機能させていますか。		□	□	□		●	●	●		
○	○	○	○	○	○				3		労働安全衛生法 3 条	雇い入れ時の健康診断や定期健康診断等法令や規程で義務づけられている検診については受診者の把握をし漏れがないように管理していますか。		□	□	□		●	●			
○	○	○	○	○	○		24	職員の資質向上のための研修参加促進等の管理	1	事業者は、介護員等の資質の向上のために、その研修の機会を確保しているか	基準 30 条の 3	職員に対して、サービス提供責任者と連携し、OJT を継続的かつ適正に実施していますか。	・研修参加記録 ・研修計画		□	□	□	●				
									2			基準 101 条		職員に対して、研修の機会を均等に提供していますか。		□	□	□		●	●	
									3					職員に対して、専門資格取得のための機会提供等の援助策を講じていますか。		□	□	□		●	●	

サービス種別					大項目		中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○			○	給付管理・出納管理	25	給付管理、利用料受領等に関する会計管理	1	事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定訪問介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該サービスに係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定訪問介護事業者を支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けているか	基準 20 条基準 48 条基準 96 条基準 197 条	【法定代理受領サービスに該当する指定訪問介護を提供した際】・その利用者から利用料の一部として、当該指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定訪問介護事業者を支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○			○				2	事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護を提供した際にその利用者から支払を受ける利用料の額と、指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしているか	基準 20 条基準 48 条基準 197 条	【法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護を提供した際】・その利用者から支払を受ける利用料の額と、指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○			○				3	事業者は、前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ているか	基準 20 条	・事業者は、前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ていますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				4	指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付しているか。	基準 21 条	【法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払を受けた場合】提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付していますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				5	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知しているか。	基準 26 条	【指定訪問介護を受けている利用者が下記の各号のいずれかに該当する場合】遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知していますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○				6	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分しているか	基準 38 条	指定訪問介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分していますか。		☐	☐	☐		●	●	●

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○	○	苦情・相談・事故に関する管理	26	苦情処理に関する業務管理	1	提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じているか	36 条 1 項	・ 苦情相談窓口を設置していますか。		☐	☐	☐		●	●	●
○	○	○	○	○	○		2		指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しているか。	36 条 の 2	・ 相談・苦情等対応に関する記録があり、利用者またはその家族に対して説明を行った事例・記録がありますか。	・ 重要事項説明書・誓約書・苦情に関する経過記録・サービス経過表 など	☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○		3				・ 重要事項を記した文書等、利用者に交付する文書に相談・苦情窓口及び責任者名を明記していますか。		☐	☐	☐				●	
○	○	○	○	○	○		4				・ 苦情相談等の対応や経過の記録がありますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○		5		事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第二十三条 の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったか。	36 条 の 3	【市町村からの求めがあった場合】市町村からの求め・質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力し、市町村からの指導または助言に従って必要な改善を行っていますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○		6		事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しているか。	36 条 の 4	【市町村からの求めがあった場合】 ・ 前項の改善の内容を市町村に報告していますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○		7		提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会 ^(※1) が行う調査 ^(※2) に協力し、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったか。	36 条 の 5	・ 提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力していますか。		☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○		8				【国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合】当該指導又は助言に従って必要な改善を行いましたか。		☐	☐	☐		●	●	●	
○	○	○	○	○	○		9		国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しているか	36 条 の 6	【国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合】改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告していますか。		☐	☐	☐		●	●	●	

サービス種別						大項目	中項目		小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル			
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名	根拠条項			(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○	○	苦情・相談・事故に関する管理	27	事故発生時の対応及び記録整備管理	1	利用者に病状の急変が生じた等の連絡その他の対応	基準 27 条	【現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合】 速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じていますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				2	サービス提供時に利用者に事故が発生した際の連絡その他の対応	基準 37 条	【利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合】 市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じていますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○				3	事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しているか		【利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合】 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録していますか。		□	□	□		●	●	●
○	○	○	○	○	○				4	利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合、事業者は、損害賠償を速やかに行っているか		【利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合】 事業者は、損害賠償を速やかに行っていますか。		□	□	□		●	●	●
	○								5	(訪問入浴介護) 職員は、現に指定訪問入浴介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又はあらかじめ当該指定訪問入浴介護事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じているか	基準 51 条	【訪問入浴介護：現に指定訪問入浴介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合】 速やかに主治の医師又はあらかじめ当該指定訪問入浴介護事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じていますか。		□	□	□	●	●	●	●
○	○	○	○	○	○	サービスの質の向上	28	提供する介護サービスの質の評価、向上に係る管理	1	利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行っているか	基準 22 条	・利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行っていますか。		□	□	□		●	●	●
○	○	○	○	○	○				2	事業者は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図っているか			・事業者は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図っていますか。		□	□	□		●	●
○	○	○	○	○	○	サービスの質の向上	29	介護サービス情報の公表制度への対応	1	介護サービス情報の公表制度へ適切に対応しているか	平 18 老振発第 0331007 号	・介護サービス情報の公表制度へ適切に対応していますか。		□	□	□			●	●
○	○	○	○	○	○	指定の変更申請について	30	指定介護事業所の変更及び更新等に関する管理	1	訪問介護事業所指定の変更申請を適切に実施しているか	法施行規則第 114 条、 法施行規則第 131 条、 法第 75 条	・事業者は、当該指定に係る事業所の名称及び所在地その他施行規則第 131 条に定める事項に変更があったとき、又は当該指定訪問介護の事業を廃止し、休止し、若しくは再開したときは、施行規則で定めるところにより、10 日以内に、その旨を都道府県知事に届け出ていますか。		□	□	□		●	●	●

サービス種別						大項目	中項目	小項目			確認項目	確認帳票等	チェック			管理サイクル				
訪問介護	訪問入浴介護	通所介護	短期入所生活介護	特定施設入居者生活介護	福祉用具貸与	項目名	No.	項目名	No.	項目名			根拠条項	(満足できるレベル)	実施している (改善が必要なレベル)	実施していない	日次	月次	年次	随時
○	○	○	○	○	○	高齢者の虐待防止	31	高齢者虐待防止法に基づく事業所としての管理（虐待事案の発生防止、早期発見、通報義務、身体拘束の理解）	1	高齢者虐待の早期発見	高齢者虐待防止法第5条	高齢者虐待の早期発見につとめていますか。		☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒
○	○	○	○	○	○				2	利用者の身体に外傷が生じるような暴行	高齢者虐待防止法第2条	利用者の身体に外傷が生じたり、生じる恐れのある暴行を加えていませんか。		☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒
○	○	○	○	○	○				3	利用者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、その他の行為	高齢者虐待防止法第2条	利用者を衰弱させるような著しい減食や、長時間の放置、その他、利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ることをしていませんか。		☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒
○	○	○	○	○	○				4	利用者に対する暴行、拒絶的な対応、その他の利用者に心理的外傷を与える言動		利用者に対する暴行や、利用者への著しく拒絶的な対応、その他の利用者に著しい心理的外傷を与える言動を行っていませんか。		☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒
○	○	○	○	○	○				5	利用者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせていないか		利用者にわいせつな行為をしたり、または高齢者にわいせつな行為をさせていませんか。		☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒
○	○	○	○	○	○				6	利用者財産を不当に処分すること、その他当該利用者から不当に財産上の利益を得ていないか	高齢者虐待防止法第5条	利用者財産を不当に処分したり、その他当該利用者から不当に財産上の利益を得ていませんか。		☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒
○	○	○	○	○	○				7	高齢者虐待の防止について、職員への研修の実施、サービスの提供を受ける利用者及びその他の家族からの苦情の処理の体制の整備による虐待の防止のための措置を講じているか	高齢者虐待防止法第20条	高齢者虐待の防止について、職員への研修の実施、利用者及びその他の家族からの苦情の処理の体制の整備など、虐待の防止のための措置を講じていますか。	・高齢者虐待の防止に関する研修 ・高齢者虐待に関する相談窓口の設置		☐	☐	☐	☒	☒	☒

この事業は厚生労働省老人保健事業推進費等補助金
（老人保健健康増進等事業分）事業の一環として行わ
れたものです。

介護事業所管理の実態把握と管理者の
資質向上に関する調査研究事業報告書

平成21年3月発行

内容照会先 社団法人 シルバーサービス振興会 企画部

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1

TEL : 03-5276-1602

FAX : 03-5276-1601