

# 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。

<input type="checkbox"/> 訪問介護	<input type="checkbox"/> 福祉用具貸与
<input type="checkbox"/> 訪問入浴介護	<input type="checkbox"/> 短期入所生活介護
<input type="checkbox"/> 通所介護	<input type="checkbox"/> 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<sup>1</sup>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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
管理者向け研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・O f f – 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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
自己チェックリストの作成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・自己チェック頻度は、月次、3か月に1回等。</li> </ul>
研修内容に関する要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
研修実施時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>

<sup>1</sup>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
	<p>が望ましい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
研修形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
自己チェックリスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

### 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在宅サービス事業者、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	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	29,32	32,53	32,100	32	32	200			●	●
	8	秘密保持、個人情報保護法に基づく管理	33	33	33	33	33	33		●	●	●
	9	広告管理(営業活動上虚偽、誇大広告がないか)	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	174,181,183,184,185,187,189、	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		●	●	●
給付管理・出納管理	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		●	●	●
	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	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) 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	<p>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</p> <p>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</p> <p>成年後見制度を理解する</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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に実施される体制づくり、管理方法</li> <li>・地域との連携推進方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域団体や住民組織</li> <li>・区市町村</li> <li>・他の居宅サービス事業者</li> <li>・保健医療サービスや福祉サービス提供者</li> </ul> </li> <li>・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</li> <li>・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） <ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度</li> <li>・消費者契約法</li> <li>・個人情報保護法等</li> </ul> </li> <li>・法人ガバナンスに関連する制度</li> </ul>
法令遵守	2	指定人員配置の管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の員数の基準</li> <li>・職員の員数の計算方法</li> <li>・サービス提供責任者の定義、資格要件</li> <li>・サービス提供責任者の配置基準、計算方法</li> <li>・勤務必置体制（資格要件・勤務形態別）の確保</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数の計算方法</li> </ul>
	4	利用者定員の管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用定員の管理方法</li> <li>・遵守の例外ケース</li> </ul>
	5	職員数、入社・退社予定の管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員の配置条件の充足管理</li> </ul>
	6	必要な設備及び備品の整備・管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・事業の運営を行うために必要な備品</li> </ul>
	7	実態に沿った運営規程の揭示、及び変更時の更新管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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）</li> </ul>
	8	秘密保持に係る業務の管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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な）</li> </ul>

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、掲示義務の指導、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則の周知と届出</li> <li>・労働条件通知書等での個別の労働条件の明示</li> <li>・有期契約者の契約更新、雇い止め等</li> </ul>
	21	職員の勤怠管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働時間、休日・休暇・休憩の理解</li> <li>・勤務時間の変更、振替休日等の運用上の留意点</li> <li>・時間外、休日、深夜労働の理解</li> </ul>
	22	超過勤務等手当管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・休業手当</li> </ul>
	23	安全衛生管理方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全衛生管理体制の整備</li> <li>・定期健康診断、面接指導等の職員の健康管理</li> <li>・職員の介護事故・感染防止対策</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベーシックスキル等の必須研修への参加の徹底</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の現金の管理及び預かり金の分別管理</li> <li>・利用料等の受領</li> <li>・保険給付の請求のための証明書の交付</li> <li>・利用者に関する市町村への通知</li> <li>・会計の区分</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受け付け窓口の設置</li> <li>・当該苦情の内容等の記録</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・市町村への改善の内容の報告</li> <li>・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</li> <li>・国民健康保険団体連合会への改善の内容の報告</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故等緊急時の対応</li> <li>・事故発生時の記録整備</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本取扱方針</li> <li>・自己評価と改善方法</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該制度の背景・目的</li> <li>・調査から公表までの流れ</li> <li>・調査項目</li> <li>・調査票への記入・報告の手続き</li> <li>・訪問調査への対応</li> </ul>
指定の変更申請	30	指定の変更申請方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書類の種類と記載方法</li> <li>・書類提出方法・提出先</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対して職員が虐待をしていないかの管理</li> <li>・職員による早期発見の指示</li> <li>・苦情処理体制の整備</li> <li>・身体拘束の理解</li> </ul>

### 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						
	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を実施しているか	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。

