

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。

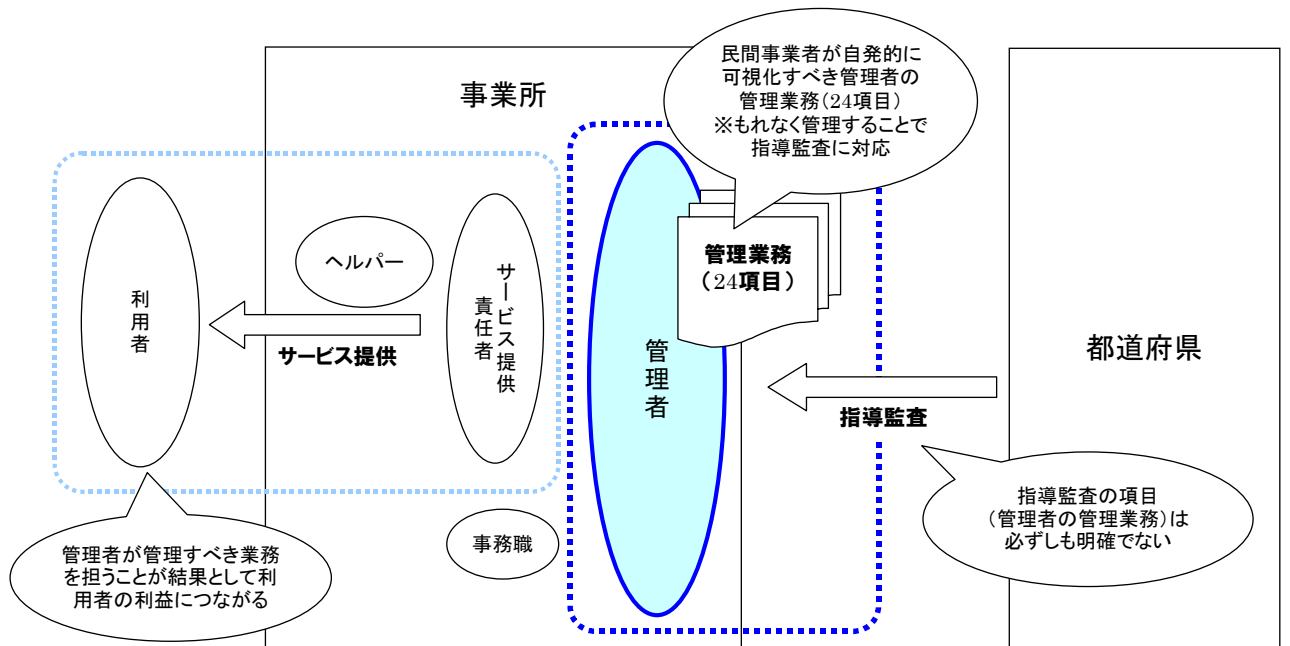
一方②管理者を守る制度が必要である点については、法的不正の原因が管理者個人の資質を原因とするものではなく、法人組織全体のガバナンスが原因であった場合、管理者を守る観点から、例えば管理者が内部通報できる受け皿を行政内に持つ、あるいは親法人への行政の立ち入り調査ができる仕組み等が必要であるとしている。またアンケート結果から、訪問介護事業所の管理者が管理者業務について十分認識していない現状を踏まえ、「管理者の責任」範囲として、管理者として必要不可欠で重要な介護保険法を対象とすべきであるとの結論に導いている。

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(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	174,181,183,184,185,186,187,189、	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・納入管理	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	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	<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"> ・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 ・地域との連携推進方法 <ul style="list-style-type: none"> ・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） <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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）

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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、より統合的な項目体系に改定した上で概説と詳説双方に対応できる研修テキストを作成することが必要となろう。

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)	㉑ 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					
	㉒ 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					
	㉓ 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					
	㉔ 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					
	㉕ 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					
	㉖ 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					
	㉗ 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	㉘ 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)				
	㉙ 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	㊸ 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。