

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向性(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、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。

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：葉業年金会館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向性、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
冨塚 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向性、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る事項の確認
	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えます
	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

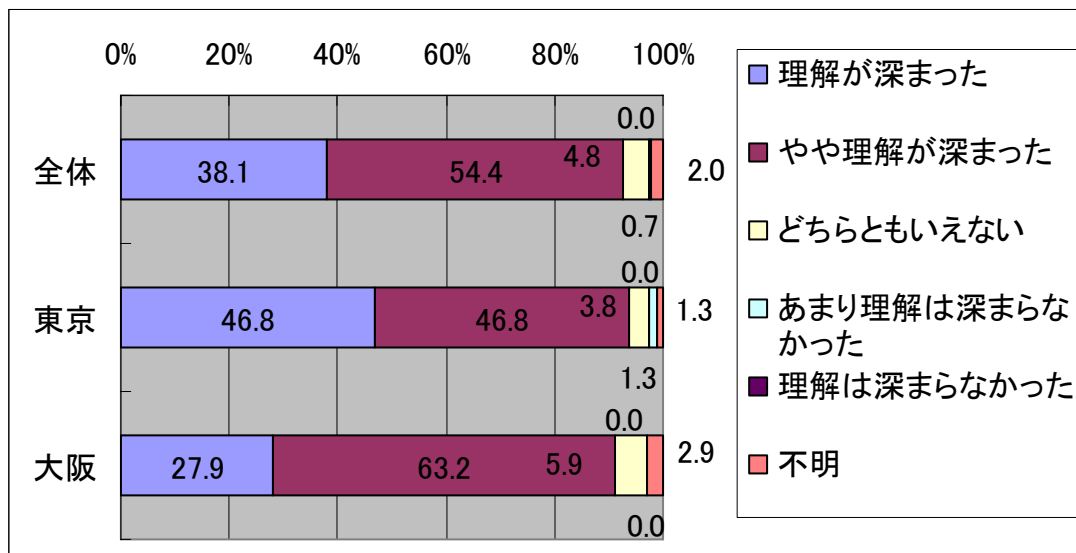
課題評価の理由

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	56	80	7	1	0	3
	100.0	38.1	54.4	4.8	0.7	0.0	2.0
東京	79	37	37	3	1	0	1
	100.0	46.8	46.8	3.8	1.3	0.0	1.3
大阪	68	19	43	4	0	0	2
	100.0	27.9	63.2	5.9	0.0	0.0	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、やってい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イケない」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

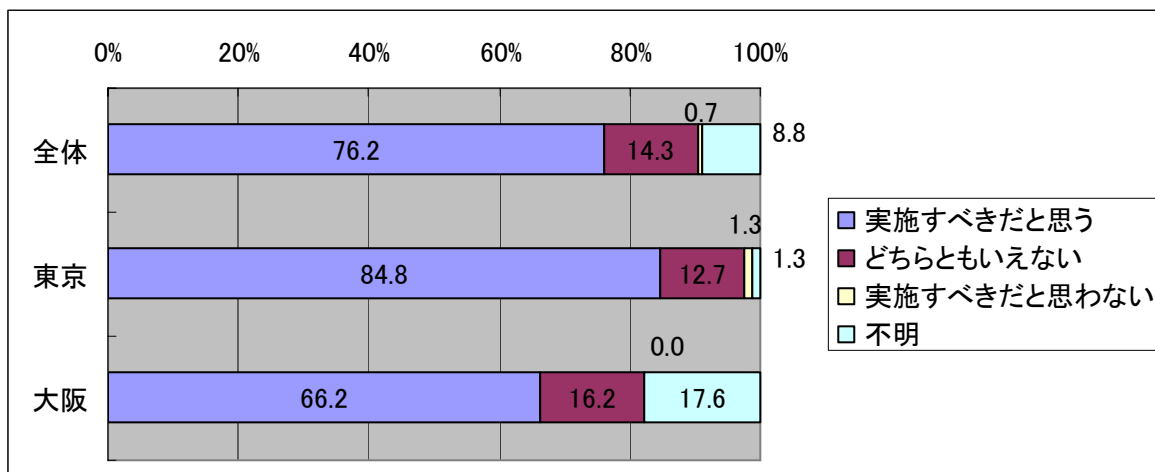
管理者向けの業界特有の考え方、業務管理
効果的な営業戦略、効果的な人員確保や雇用管理
日常業務の具体的なノウハウ
医療、介護事業における目標管理の進め方
監査など直接現場職員にもかかわり、わかりやすいもの
法令遵守担当者に求める具体的役割に基づく実践研修
給付管理や会計管理
給料、サービス毎の管理
職員に対する社内研修プラン、実践研修計画
介護保険サービスの諸記録の整備
居宅介護支援の法令遵守チェックリスト、監査の内容チェックリスト
「労務管理について」「リスクマネジメント」「コーチング」

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	112	21	1	13
	100.0	76.2	14.3	0.7	8.8
東京	79	67	10	1	1
	100.0	84.8	12.7	1.3	1.3
大阪	68	45	11	0	12
	100.0	66.2	16.2	0.0	17.6

図表 4-10 「全国で実施すべき」の理由（自由回答）

理由
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あったくない気がします。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

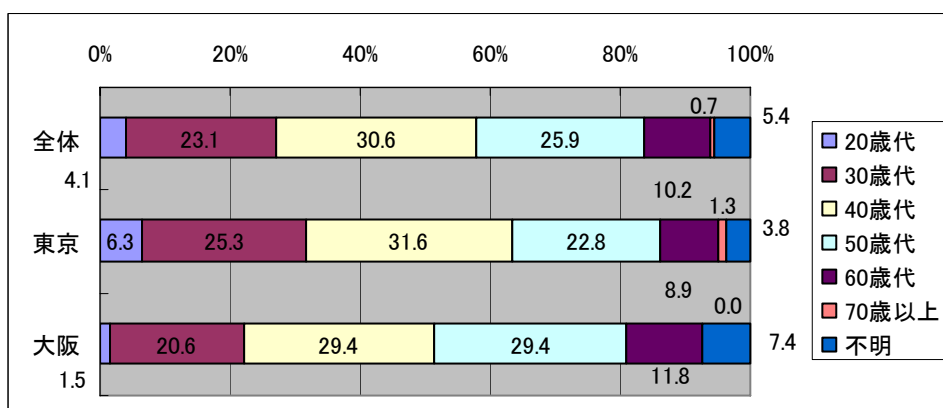
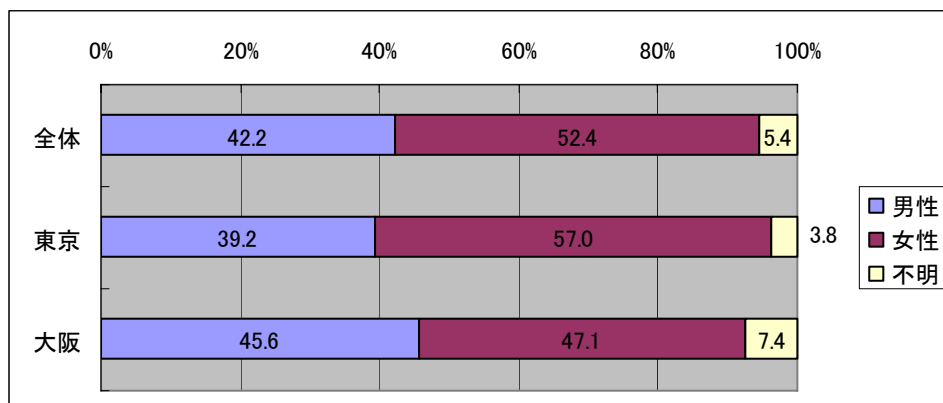
好評価	
	権利擁護・安全管理は具体的で分かり易く、とても面白かった
	利用者の権利擁護、安全管理、事業所職員の労務管理のカリキュラムは、管理者として基本を学ぶことが出来て良い
	給付管理・出納管理の講義がわかりやすかった。労務管理の講義はメリハリがあり楽しく受講できた
	話題が新人管理者にも分かりやすい必要な事に絞れており良かった
	無料の役立つ研修会を開催されること自体が、高齢者福祉そのものへの貢献になる
	給付管理・出納管理の具体的な内容や、事例の提示は面白く聞くことができた
	将来的な見通し、厚労省の方向性が解り、よかった
	介護の現場からの生のお話は大変ありがたかった
十分な講義時間の確保	
	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

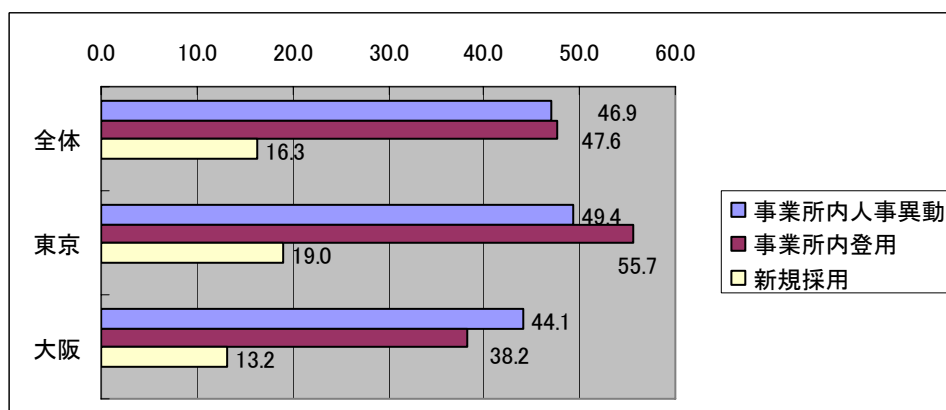


②所属事業所における管理者の概要

(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。

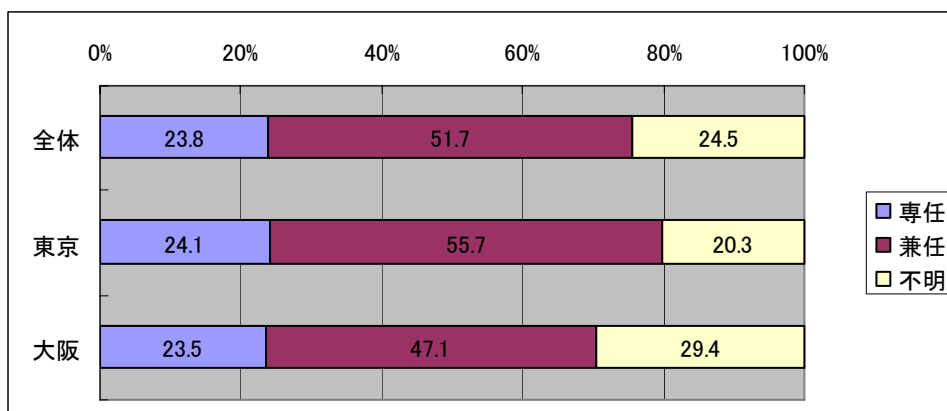
図表 4-14 登用の重視条件 (自由回答)

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。

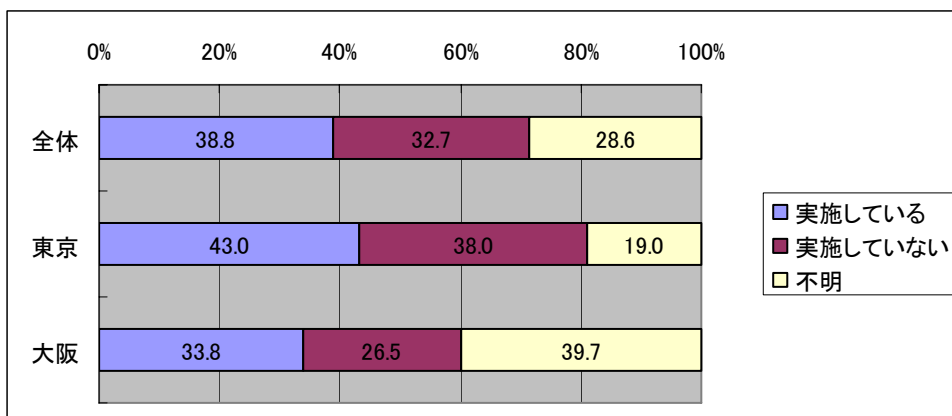
図表 4－17 育成方法

	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

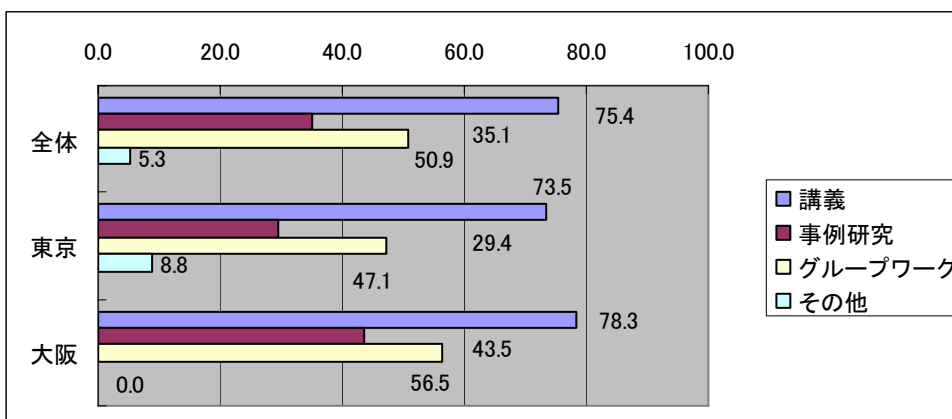
事業所で管理者向け研修を実施していると回答した受講者は 33.8%である。

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。

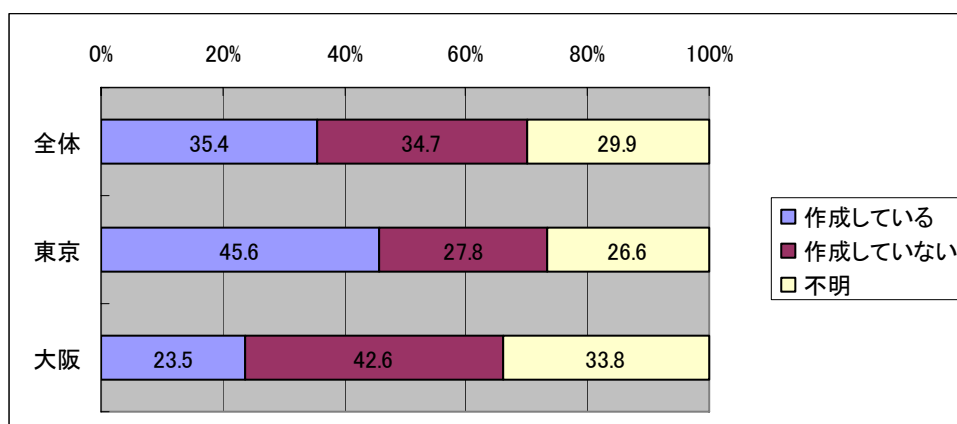
図表 4-22 管理者向け研修の研修成果の評価方法（自由回答）

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	147 100.0	67 45.6	4 2.7	2 1.4	2 1.4	17 11.6	55 37.4
東京	79 100.0	51 64.6	3 3.8	0 0.0	1 1.3	16 20.3	8 10.1
大阪	68 100.0	16 23.5	1 1.5	2 2.9	1 1.5	1 1.5	47 69.1