

⑤ 管理者の責務について

④ 管理者の責務について

●川崎市指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営の基準に関する条例

(管理者の責務)

第27条 指定介護老人福祉施設の管理者は、当該指定介護老人福祉施設の従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行わなければならない。

2 指定介護老人福祉施設の管理者は、従業者にこの章の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行うものとする。

●解釈通知

24 管理者の責務

基準省令第22条は、指定介護老人福祉施設の管理者の責務を、介護保険法の基本理念を踏まえた利用者本位のサービス提供を行うため、利用者へのサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握しながら、従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、当該指定介護老人福祉施設の従業者に基準省令第4章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うこととしたものである。

④ 管理者の責務について

●テレワークの取り扱いについて

テレワークに関する基本的な考え方

(1) 管理者について

介護事業所等の管理者は、個人情報の適切な管理を前提に、介護事業所等の管理上支障が生じない範囲内において、テレワークを行うことが可能である。また、当該管理者が複数の介護事業所等の管理者を兼務している場合にも、それぞれの管理に支障が生じない範囲内において、テレワークを行うことが可能である。その際、利用者やその家族からの相談対応なども含め、利用者に対するサービスの提供や提供されるサービスの質等に影響が生じないようにすること。管理上支障が生じない範囲の具体的な考え方については、第2を参照すること。なお、個人情報の適切な管理については、第4を参照すること。

詳細はこちらをご覧ください↓↓

●介護サービス事業所・施設等における情報通信機器を活用した業務の実施に関する留意事項について
<https://www.mhlw.go.jp/content/001238515.pdf>

④ 管理者の責務について

9991 <管理者の責務>

Q 管理者に求められる具体的な役割は何か。

6.3.15 事務連絡 「令和6年度介護報酬改定に関するQ & A (Vol. 1) (令和6年3月15日)」の送付について /184

A ・「指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について」（平成11年9月17日付け老企第25号）等の解釈通知においては、管理者の責務を、介護保険法の基本理念を踏まえた利用者本位のサービス提供を行うため、現場で発生する事象を最前線で把握しながら、職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、職員に指定基準の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行うこととしている。具体的には、「介護事業所・施設の管理者向けガイドライン」等を参考にされたい。

《参考》

・「介護事業所・施設の管理者向けガイドライン」（抄）（令和元年度老人保健健康増進等事業「介護事業所・施設における管理者業務のあり方とサービス提供マネジメントに関する調査研究」（一般社団法人シルバーサービス振興会））

第1章第2節管理者の役割

1. 管理者の位置づけ及び役割の重要性
2. 利用者との関係
3. 介護にともなう民法上の責任関係
4. 事業所・施設の考える介護職員のキャリアイメージの共有
5. 理念やビジョン、組織の方針や事業計画・目標の明確化及び職員への周知
6. 事業計画と予算書の策定
7. 経営視点から見た事業展開と、業績向上に向けたマネジメント
8. 記録・報告や面談等を通じた介護職員同士、管理者との情報共有

④ 管理者の責務について

介護保険制度の基本理念と管理者の役割

- ・ 介護保険制度は、加齢による病気などで要介護状態となり、入浴・排せつ・食事などの介護、機能訓練、看護・療養上の管理などの医療が必要な人に対して保健医療サービス・福祉サービスを提供する制度として、国民の共同連帯の理念に基づき創設された。
- ・ 特に、介護などが必要な人の尊厳を保持し、能力に応じ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基本理念としているため、指定介護サービス事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない。

④ 管理者の責務について

管理者の役割や利用者との関係性

●管理者の役割の重要性について

- ⇒法令遵守やサービスの質の確保にあたって、当該事業所・施設を管理するという非常に重要な役割を担っており、その自覚と責任をもって業務にあたる必要がある。
- ⇒利用者や介護支援専門員（ケアマネジャー）との関係は極めて重要であり、また、行政や国保連合会、その他にも当該事業所・施設の職員及び業務としての関係において、対外的に管理者が関わるケースは多岐にわたる。

●介護サービスは、利用者と介護サービス事業者との契約に基づいて提供される制度

- ⇒事業者は、利用者とは対等な「権利・義務の関係」で結びついていることを意識する必要がある。

●介護契約の締結について

- ⇒利用者は「素人」に近い存在であり、利用者に対して契約内容の説明を十分に行い、同意を得なければならず、利用者に一方的に不利な契約を締結してはならない。

Point

- ★説明不足等による認識の齟齬を減らし、トラブルを未然に防ぐ為にも、入居前の時点から事業所で出来ることや運営体制の状況及び事業所の特性等について、適切に説明し、理解を得られるように努めましょう。

④ 管理者の責務について

介護に伴う民法上の責任関係とその影響

●業務にあたるうえでの責任関係

⇒職員は、介護を行っている際に、故意にまたはうっかりと利用者または利用者の家族の生命・身体・財産を侵害または損傷させた場合には、不法行為責任を負い、事業者は、職員（パート職員やアルバイトも含む）が職務の執行において介護ミス、交通事故、物品の損傷などを犯した場合は、職員に代わって不法行為責任を負う事となる。

Point

★過失のうち、特に重過失については、故意と同等に評価され、当該行為の正当性や利用者の法益侵害の程度等によっては、当該行為を虐待と認定する場合があります。虐待と認定されますと最悪は指定取消となり、指定取消とならなかった場合でも何らかの行政処分が科されますと、法人・事業所にとっては大幅なイメージダウンのほか、利用者や職員の確保に、大きな影響を与えることになります。

④ 管理者の責務について

キャリアイメージの共有及び目標の明確化や職員への周知

●能力開発やキャリアについても環境を整えるなどの配慮や支援が必要

- ⇒資格取得の奨励策等は、職員個人の専門性を高めるだけでなく、モチベーション（やる気）にも好影響を与え、職員の定着にも寄与することと考えられる。
- ⇒個々の職員がどのようなキャリアを望んでいるか個別に話し合う など、キャリア について 考える場を持つことも大切である。

●事業所における理念やビジョンの周知

- ⇒事業所・施設 が何を目的に、長期的に どのような方向へ 向かっていこうとしているのかを示し、短期的な事業計画にまで落とし込み、事業計画に沿って 職員はどのような目標をもって仕事に臨むべきかを明確にし、周知徹底する必要がある。
- ⇒もし組織の理念やビジョン、事業の方針や計画が 曖昧であれば、具体的な言葉や数値にし、 個々人の努力や頑張りが反映されるような目標に落とし込む必要がある。

Point

- ★価値観に基づいたキャリア選択は、内的満足度を高め、仕事の質を向上させる効果が期待できます。
- ★理念浸透が行われていると、何のために自らの業務に取り組むのか、こういった基準で判断するかといった職員の価値観が統一され、一体感を持って仕事を進められるようになります。

④ 管理者の責務について

介護職員同士、管理者との情報共有

●人と組織 のマネジメントに重要なのは情報の共有

⇒①業務の引き継ぎや円滑な情報共有

業務遂行のために必要な利用者の状態を 記録・報告したり、業務・仕事の進捗や状況を報告・相談・連絡したりするための 情報共有

⇒②職員同士あるいは管理者と職員の間、良好な人間関係を構築するための情報共有

強い組織、目標を達成する組織は、そのメンバー間に良好な人間関係構築されている。仕事上の報告や面談を通じて、あるは挨拶や声掛けなどの小さな接点をきっかけにしながら、積極的にコミュニケーションを図ること。

Point

★職場環境が良好であれば、職員のモチベーションや仕事のパフォーマンスが向上し、生産性の向上が期待できます。意見を言いやすい環境であれば、職場の創造性や革新性が高まり、新たなアイデアや成果を生み出すことが期待できます。

④ 管理者の責務について

介護事業所・施設の管理者向けガイドライン

令和元年度老人保健事業推進費等補助金

老人保健健康増進等事業 「介護事業所・施設における管理者業務のあり方と
サービス提供マネジメントに関する調査研究」

一般社団法人シルバーサービス振興会

【介護事業所・施設の管理者向けガイドライン】（抄）
（令和元年度老人保健健康増進等事業「介護事業所・施設における管理者業務のあり方とサービス提供マネジメントに関する調査研究」（一般社団法人シルバーサービス振興会））

https://www.espa.or.jp/surveillance/r01_01_1report.html

④ 管理者の責務について

●最後に

管理者の業務は多岐にわたり、事業所内部及び外部に対して大きな責任を持ちます。ただし、全ての業務を管理者のみで抱え込むのではなく、運営法人や事業所職員等と適宜適切に連絡・連携を図りながら介護サービスの質の向上に努めていただきますようお願いいたします。