



介護の魅力と価値を高めるのはあなたです

介護福祉経営士 ニュース KFK News

2020
9.30
No.75

CONTENTS

特集 コロナ禍を生き残るための介護経営 利用者との介護現場のつながりを守る	2
連載	
●介護経営分析塾	4
●合格者の声	6
●今月の「介護ビジョン」 ●ポイント整理講座のご案内	7
●INFORMATION	
●介護福祉経営士 WEB説明会のご案内	8



特集

コロナ禍を生き残るための介護経営

利用者との介護現場の

つながりを守る

一般社団法人
**日本介護福祉経営人材
教育協会**



お問い合わせ先
一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会 事務局
☎ 03-3553-2896 <http://www.nkfk.jp>
制作:株式会社日本医療企画
編集・発行人:林 諄
〒104-0032 東京都中央区八丁堀三丁目20番5号
S-GATE八丁堀9階

利用者と介護現場のつながりを守る

コロナ禍の影響により、介護現場でも大きな環境の変化が生じている。なかには施設側の方針と、利用者側のニーズにギャップが生じるケースも少なくない。こうした状況を肌で感じているのが、ケアマネジャーや相談員などの職種である。今回の特集では現場と利用者をつなぐ職域で活躍する介護福祉経営士に話を伺った。

ケアの質をいかに担保するかが課題

コロナ禍の渦中において、いかにケアの質を担保していくかということがケアマネジャーの大きな課題となっている。

実際に「新型コロナウイルス感染症が利用者・ケアマネジメント等に及ぼす影響と現場での取組みに関する緊急調査（一般社団法人 人とまちづくり研究所）^{*}」の中では、ケアマネジャーは次のような課題を挙げている。

「外部関係者との会議の調整が難しい(85.9%)」、「利用者の現状把握が難しい(74.8%)」、「退院・退所後のサービス調整が難しい(68.5%)」、「訪問に対する利用者の拒否がある(65.9%)」。これらの課題は、専門職同士の連携が困難になるだけでなく、利用者のニーズを把握する上での妨げとなり、地域とのつながりを適切に構築するための大きな壁となっていることを示している。

^{*}2020年5月実施。1066人の居宅のケアマネジャーが回答

こうした現状を背景に、実際に居宅介護支援事業所を経営し、自身がケアマネジャーとして活躍する株式会社エンジョイライフサポーター代表取締役畑野充則氏に話を伺った。

Message

キーパーソンとの地理的な距離が大きな課題に

株式会社エンジョイライフサポーター（富山県高岡市）代表取締役
畑野 充則氏 **介護福祉経営士1級**

当社では、安心・安全・高品質なサービスの追求をモットーに、居宅介護支援と訪問介護を主なサービスとして提供しています。経営者としての業務に加え、ケアマネジャーとして地域の介護にかかわっています。

仕事柄、利用者と関わる機会が多いのですが、コロナ禍の影響という点においては、一部の世情に敏感な家族（介護者）の方を除いて、利用者さんご本人とのコミュニケーションに大きな問題は感じていません。皆さん予想以上に冷静に状況を受け止めておられる印象です。一方でとても神経質になっているのが利用者を受け入れる施設を運営する社会福祉法人です。利用者家族が県外に移動した場合に、サービスの利用休止を決めている法人が多数あります。特にお盆シーズンには県外から帰省している利用者の家族がいないか何度も確認してくる法人もありました。

また、実務上で特にやりづらさを感じるのは遠方にいる介護のキーパーソンと連携がとりづらくなっていることです。メールやLINEなどを活用することでコミュニケーションはとれているのですが、ケアの方向性を大きく変更する際などにはやはり、以前のように利用者とキーパーソン、ケアマネが輪になって話したいと感じる時もあります。

加えて、利用者にとっては月1回会いに来てくれていた家族が来なくなることで、明らかに認知症が進行してしまっている方などもおり、そういった面でもデメリットが大きいと感じています。そのため、現場のスタッフの方からの情報収集には今まで以上に気を配っています。微妙な変化に注意しつつ、過去のモニタリングの記録などと比較検討することで無理に訪問回数を増やさなくても利用者の現状把握ができる環境を維持しています。

このような状況下のため、計画していた新しい部門の立ち上げなどの取り組みのうちの一部は、数年単位で足場の再構築が必要になりそうなものも出てきました。現在はその時間を有効活用し、よりしっかりとした計画に練り上げていきたいと考えているところです。その際には介護福祉経営士の視点を重視し、経営上のバランス感覚を意識しながら取り組んでいきたいと思っています。

多様なコロナ禍の影響とどう向き合うか

相談員は利用者やその家族との相談業務、施設との調整や手続き、地域やその他コミュニティとの連携など業務の幅が広いと、多様な側面からコロナ禍の影響を感じやすい職種でもある。

介護老人福祉施設きもべつ喜らめきの郷にて相談員として活躍する赤坂直紀氏に話を伺った。

Message

利用者と家族の不安に寄り添える 相談員として

介護老人福祉施設 きもべつ喜らめきの郷(北海道虻田郡)
経営管理部 生活相談課

赤坂 直紀氏 介護福祉経営士1級

私は現在、社会福祉法人溪仁会介護老人福祉施設きもべつ喜らめきの郷の相談員として勤めています。施設入退所の手続き、入居者及びご家族に対する相談援助、施設内部署間の協働促進、他機関との連絡・調整を主に担当しております。

コロナ禍の影響により、新規入所や退院の調整時にはやはり多くの配慮が必要となりました。その医療機関での感染状況、ご本人はもちろんのこと、ご家族や関係者を含めた体調の確認、職員の不安感の払しょく、慎重な調整が求められています。

また、当施設では新型コロナウイルス感染拡大予防のために2月下旬から面会の制限を始めました。面会と共に外出や外泊、地域ボランティアの受け入れ等も制限することになりました。それにより入居者とご家族・地域とのつながりが薄くなってしまった感があります。もともとは家族の一員であり、地域の住人であった入居者の皆様ですが、施設にすることでご家族や地域と距離・隔たりが生まれてしまいました。この距離を如何にして埋めることができるか、社会の情勢や近隣施設の動向、法人のマニュアル、施設感染委員会の意見等を確認しながら、今、できることを模索する日々が続いています。

相談員の業務は新規入所や入退院の調整、営業活動等、施設の外での業務も多くあります。その分、多くの関係者や機関と接するため、やはり一番の配慮は、自らが感染しないこと、そして、感染症を持ち込まないことです。

また、施設内でも、前途のとおり面会や多くのことに制限が求められましたが、単に全てを制限・中止にするのではなく、できる範囲で何ができるか、オンライン面会の開始、行事やレクの見直しを図りました。

私たちの仕事は、コロナ禍によりエッセンシャルワーカーと呼ばれるようになり、「欠かすことのできない」ものとして一定の価値や評価を得るきっかけとなりました。その一方で、「欠かすことのできない」という、社会的責任の重さを改めて感じております。プライベートの時間の過ごし方も職員一人ひとりが考え、今日まで感染症予防に取り組んできました。少しばかりの慣れと新しい生活様式の定着により、少しは軽減しているのかもしれませんが、ゴールの見えないコロナ禍で不安やストレスを多く抱えています。一方で、ご家族も入居者の顔を見られない、状況がわかりにくいこと、さまざまなことに不安やストレスを感じています。如何にそうしたさまざまな課題を軽減・解消できるか、介護福祉経営士の資格や、これまで学んできたことを活かせばと考えております。

新しい生活様式・働き方が求められるなかで、業務の在り方、事業の在り方も検討していかなくてはなりません。コロナ禍により研修のスタイルも大きく変わりました。オンライン研修の普及により、自宅にいながら、または空いた時間に多くの学びを得ることができるようになりました。研修参加や出張にかかる人的な負担や経費の削減につながります。つまりは、人財の育成方法や研修計画の見直しが必要になるということです。このような研修の在り方に限らず、世間ではコロナ禍によりデジタル化が加速しそうな機運が高まっています。福祉の現場でいきなりリモートワークを推し進めるのは難しいのかもしれませんが、福祉現場のデジタル化により感染拡大予防につながることも多くあるのかもしれません。

今回お話を伺った二つの業種のお二人からは、介護現場と利用者との関係性をいかにコーディネートしていくべきか模索を続けている様子をうかがい知ることができた。

お二人に共通している点は介護福祉経営士の視点を俯瞰(マクロ)的に活用し、課題解決に利用しようとされている点だ。

想定外の課題に直面しやすいコロナ禍の渦中にある今こそ、介護福祉経営士の皆様の課題発見・解決力をぜひ活かす機会としていただきたい。



介護経営分析塾

介護経営分析塾は、ケーススタディを通して、介護経営に対する分析力をアップすることを目的とした読者参加型企画です。先月の課題に対して読者から寄せられた回答の一部をご紹介します。

先月の課題事例

A法人はY県X町(人口約2万人)で介護事業を展開している一般社団法人である。従業員数は73名。令和元年度の売上高は2億4千万円。

設立は平成14年。同年にグループホーム「やすらぎの家」を開設。その後小規模多機能型居宅介護事業所、サービス付き高齢者住宅事業所をそれぞれ開業している。平成30年には新しくグループホーム「ゆらぎ荘」を開設。

法人の経営理念は「地域全体の福祉への貢献とより良いサービスの追求をめざす」である。

Y県は全国的にも高齢化率の高い地域とされており、ここ数年で介護事業への参入も増えている。そのため事業所数の増加による競合関係は激しくなっている。

法人では平成18年ごろから複数の事業所を開設し、事業を拡大してきた経緯があるため、人材育成を含めた社内体制の整備が課題となっている。

特にグループホーム「ゆらぎ荘」では、A法人設立当初からのメンバーであり半年前から施設の管理者として赴任したB(あなた)と、施設設立時に現場のリーダー職として他法人の施設からヘッドハンティングされてきた現場の中核職員C氏(介護福祉士)の間でしばしば運営方

針をめくり意見が対立している。

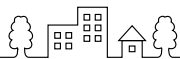
法人本部や施設の運営理念を反映した運営方針を掲げるB(あなた)と、これまでの現場での経験則を重視した業務方針に自負のあるC氏との間で見解が異なることが主な要因である。

スタッフからは「管理者であるB(あなた)と中核職員であるC氏とどちらの方針を優先すべきか判断がつかない」との不安の声が上がっている。また、実際にB(あなた)とC氏のやりとりを見た結果、運営に関する不安感を理由に退職につながるケースも増えてきている。

先日、法人本部の人事部門からB(あなた)あてに連絡があり「先日、C氏より、“新しく赴任してきた施設管理者が掲げる運営方針はこれまでの自分自身の現場経験から考えて全く賛同できない。このままでは働き続けられないため、やめたい。”との相談があった。実際にゆらぎ荘の離職率は法人内の平均値と比べ10ポイントほど高い傾向にある。1週間以内に対策案を講じてほしい」との指示を受けた。

管理者であるB(あなた)がゆらぎ荘のもつ課題を改善するために講じるべき対応策はなにか？

ゆらぎ荘施設データ



運営理念:その人らしさを大切に、なじみの空間で穏やかな日常を

人 員:管理者1名、看護職員1名、介護職員11名(うち介護福祉士9人)、計画作成担当者2名

入 居 者:18名(要介護1:2名、要介護2:2名、要介護3:2名、要介護4:8名、

要介護5:4名 平均年齢90歳)

課題のポイント

今回の課題のテーマは、現在介護現場の大きな課題となっている「人事マネジメント」です。事例では中堅スタッフであるC氏と管理者(あなた)との間で摩擦が起きており、結果として職場内の雰囲気が悪化し、他職員のモチベーションにも影響が出ています。この摩擦の原因の一つとして考えられるのが「方針に対する解釈の違い」です。管理者(あなた)は法人の理念を解釈の基準としており、C氏はこれまでの実務経験を解釈の基準としています。この双方の解釈の間にある溝を明確にし、そこにどう架け橋をかけていくのが重要なポイントとなります。

また、既に低下してしまっている他職員のモチベーションをいかに回復させるかについても、見逃せないポイントです。特に今回の事例では「離職率」という形で明確な数字が出てきているため、この点をどうフォローしていくかについても考慮する必要があります。

読者からの回答例を
以下にご紹介します。

回答者：介護福祉経営士1級（施設・居住系サービス事業者）

Q1 事例における課題は何でしょうか？

A 管理者とリーダーの対立により、現場スタッフが不安を抱え、離職率の上昇に繋がっている。

Q2 課題を生んでいる原因は何でしょうか？

A 離職率の上昇から、**原因A**、管理者とリーダーの方針が違い、困惑していること。**原因B**、管理者とリーダー間での運営方針や経営理念が行き届いていないこと。**原因C**、経営理念や方針を伝える機会をしっかりと設けていないこと。また、普段からのコミュニケーションが不足していること。**原因D**、入職時や毎月始めに伝える時間的マニュアルや可視化した資料を用いて方針を伝えるなどの方法的マニュアル化が出来ていない。**原因E**、コミュニケーション不足には、管理者スキル、リーダースキルとして必要である事から、2人とも研修などの勉強不足がある。

Q3 原因の背景にある要素は何でしょうか？

A 管理スキルやリーダースキルの勉強不足とコミュニケーション不足。→研修参加する時間がない。→日常業務に追われている。→代わりとして補える人手が不足している。

Q4 理想とすべき組織の姿はどんな状態でしょうか？

A 事業所スタッフが課題に立ち向かえるよう、少し増員をして、余裕を持った中で研修参加を促したり、お互いコミュニケーションが取れる時間を設けるなど、皆が同じ方向を向いて働く事が出来る。

Q5 この事例に対してあなたはどのような改善案を提案しますか？

- A
- ①リーダーとはすぐにでも話し合う。歩みよるつもりで、目的や考えも。
 - ②面談室などで1度行い、今後どうしていくかザックリした話は飲みこむ。（相手による）
 - ③人材確保は管理者の自分が。どんな研修に行きたいか等はリーダーにも探してもらう。マニュアル作成と理念の説明会は現場の忙しさを聞きながら管理者が作成。
 - ④管理者とリーダー間、リーダーと現場スタッフ間、管理者と現場スタッフ間の風通しが良くなることを第一目標とする。
 - ⑤面談、意見箱、メールやLINEなども使い、困っていることや介護観、価値や倫理、スタッフの長所や特技などを認めながら、まとめていく。
 - ⑥新たに人件費が数名分。1人あたり年間400万円としてみて、400～800万円程の支出。但し、離職率を減らしてスタッフ1人あたりの労働生産性を上げることを見立て、法人課題の人材育成体制へ繋げる。

まとめ

今回の投稿内容では「人手を増やすことで管理者とリーダー、さらには職場全体に余裕を持たせ、問題解決の道筋を立てる」という提案をいただきました。そもそもA法人の現在の弱点として人材育成の体制が未整備である点が挙げられていることもあり、効果的な対応策の一つであると考えられます。

また、上記以外の対策としては

- 運営方針について職員全員で考える場を設け「クレド」を作成し、方針を明確化する。
- 人材採用時に法人の理念をしっかりと伝え、いざ現場で業務を行う際に感じるギャップを感じにくくする体制作りを行う。
- マシュマロ・チャレンジ（パスタ、テープ、ひも、マシュマロを使って自立可能なタワーを立てるチームビルディングの為のゲーム。最も高いタワーを作ったチームが優勝となる）などの楽しんで参加できるレクリエーションをおこない、職場内のコミュニケーション状況を改善する。

といった対応も挙げられます。

皆さんの考えられた対策とどんな共通点や違いがあったのでしょうか？今後も定期的に掲載を行っていきますので、ぜひご参加ください。

今回ご投稿いただいた皆様、誠にありがとうございました。

マネジメント人材の育成とネットワークづくりのために 資格を活かしていきたい

早川 朋希 ●はやかわ・ともき 株式会社two.seven 専務取締役



株式会社two.sevenは医療・福祉&健康の案内人（コンシェルジュ）として、リハビリ・通所介護事業、訪問看護事業、フィットネススタジオ事業、高齢者住宅事業などを展開しています。

私は現在、専務取締役として、生活相談員・介護職・トレーナーの資格取得および経験を経て、人事・労務、財務管理、営業促進、資金調達、サービス運営の調整、新規事業立ち上げなど、総合的なマネジメント業務を主に行っています。

前職は医療機関の総合職をしており、今の会社に入職してから介護業界に本格的にかかわるようになりました。

介護福祉経営士の資格を取得しようと思った動機の一つは、介護業界に飛び込んでから感じ始めた医療と介護のギャップです。医療業界でのキャリアがあった私から見ると、医療と介護はお互いに理解が足りていない側面があるように感じたのです。地域包括ケア推進に不可欠な医療と介護の連携を深めるにあたって、こうしたギャップを埋めるための知識はしっかり学んでおくべきだと考えました。

もともと経営的な知識を深めたいという気持ちが強く、医療福祉系のMBA（経営学修士）を取得していたこともあり、学習自体はこれまでの経験や知識と重複している内容が多いように感じました。ただ、自分では把握していたつもりの知識でもいざ学習してみるとまだ知らない

部分があったことに気づかされることも多く、特に制度的な部分については知識がより深まったと感じています。

現在は、私が介護福祉経営士を取得したことにより、社内でも資格取得に意欲的なスタッフが勉強会などを開始しています。今後、こうした人材育成の取り組みを社内、社外に広めていくことができれば介護業界の活性化につながっていくと思います。

介護業界では、全体を俯瞰しながらマネジメントできる人材はまだ希少な存在です。実際に地域で介護業務が主体となった集まりなどは開催されていますが、マネジメントに主眼を置いたイベントは数がほとんどありません。そういった部分に対しても何か仕掛けていけると面白いのではないかと考えています。

また、現在はコロナ禍の影響により、さまざまな場面でマネジメントが必要とされています。当社では、日々刻々とかわる状況に対応するため、情報共有のプロセスの強化を行っているほか、職員同士が相談し合える環境づくりや感染症対策の取り組みを客観的に評価するための社内監査体制の強化などに取り組んでいます。

同様の課題を抱えている介護福祉経営士の方も少なからずいるはずですので、今後は、介護福祉経営士同士のネットワークを活かしながら、介護業界全体にアプローチしていきたいと考えています。

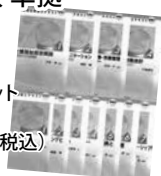
介護福祉経営士テキストのご案内

介護福祉経営士テキストシリーズは、「介護福祉経営士」の試験科目に対応しています。

介護福祉
経営士テキスト
のご案内

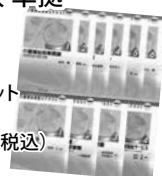
介護福祉経営士
1級試験 準拠

実践編
全11巻セット
特別価格：
26,190円（税込）



介護福祉経営士
2級試験 準拠

基礎編
全10巻セット
特別価格：
24,100円（税込）



いま
なら

「介護福祉経営士2級資格認定試験対策
— 合格サポートブック —」がもらえる!!

「合格サポート
ブック」とは

- 「介護福祉経営士テキスト」基礎編（10巻）各巻の重要ポイントの解説を掲載
 - 予想問題を掲載
 - 第1回「介護福祉経営士2級」資格認定試験で実際に出題された問題を一部掲載。
- ※解説は（株）日本医療企画によるものです。

※株式会社日本医療企画へ直接お申し込みされた場合の価格となります。

テキストのお申し込み、お問い合わせは株式会社日本医療企画ホームページへ
▶<http://www.jmp.co.jp/>

地域のニーズをすくい上げ
地域から超高齢社会を支えていくための
視点を具体的事例とともに掲載

介護ビジョン

今月の

第1特集

人件費から経営を見直そう

最大の支出項目をどのように意識するか

介護事業者は「定員の壁がある」「保険外サービスは難しい」など収益を確保することの難しさを訴えてきた。しかし、新型コロナウイルス禍などでこれまでになく収益が厳しいなか、支出のなかで大きな割合を占める人件費に手をつけなければいけない。今、介護事業所の人件費に斬りこんでいくには、どうすればよいか。本特集ではその方策を探る。

解説

圧倒的なコストを占めるのは人件費だという認識をもとう

藤尾智之(藤尾税理士事務所代表)

Cace study 1

余裕ある働き方で定着率を上げよう

株式会社エイチ・エス・エー/有限会社どりー夢

Cace study 2

給与水準を維持ながら、働き方を変えていく

社会福祉法人秋桜会/社会福祉法人青空会/

株式会社グッドライフケアホールディングス

Cace study 3

営指標をしっかりとチェックし、ムダを無くしてコストを抑制

社会福祉法人エスポワールわが家

2020年10月号

(2020年
9月20日発売)



詳しくは

- 毎月20日発行
- 定価: 1,296円(税込)
- 定期購読料: 15,552円(税込)
- ※ 会員価格は12,444円(税込)

第2特集

介護の未来を描けるか?

不確実な時代を生き抜く術とは

WEB受講
開始!!

「介護福祉経営士2級」資格認定試験対策 ポイント整理講座のご案内

WEBでの受講*と会場での受講どちらでもお選びいただくことができます。

※注意 WEB受講ではWEB会議アプリ「ZOOM(ズーム)」を使用いたしますので、ZOOMをご利用いただける環境が必要となります。

自宅や
職場からも
受講できます!!

とにかく最短で要点
のみを押さえたい!

1日講座

介護業界関係者など、すでに基礎知識がある方にオススメの短期集中型の講座です。1日で試験合格に必要なポイントを学ぶことができます。

日程 2020年11月14日(土) 9:30~17:30

■講師

馬場博氏(一般社団法人C.C.Net専務理事・チーフアドバイザー)

■受講料

1日講座:15,000円(税込) 2日講座:22,000円(税込)

■持参物

「介護福祉経営士テキスト基礎編(全10巻)」(株式会社日本医療企画刊/1セット24,100円(税込))をテキストに使用します。各自お買い求めいただきご持参ください。または、当日販売も受け付けております。お申し込みの際にどちらかお選びください。

基礎からしっかりと
学びたい!

2日講座

これから介護業界の基礎知識を学ぼうと考えている他業界の方にオススメの講座です。2日に分けて丁寧に介護の基礎知識と試験対策ポイントを解説します。

日程 【1日目】2021年2月20日(土) 9:30~16:30

【2日目】2021年2月21日(日) 9:30~15:30

■申し込み方法

株式会社日本医療企画ホームページよりお申し込みください。

<https://www.jmp.co.jp/seminar/kfk/class2/hattiyobori/>

■お問い合わせ

株式会社日本医療企画

TEL:03-3553-2885 FAX:03-3553-2886



*新型コロナウイルスなどの影響により、開催日程の変更・延期、開催方式の変更などが生じる場合がございます。ご了承ください。

INFORMATION

第5回 全国介護福祉総合フェスティバル from 東京

11月28日(土)・29日(日) 会場・WEB同時開催決定



新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑み、第5回全国介護福祉総合フェスティバルは会場を当初予定の仙台市から「東京」に変更し、開催方式については、ご参加いただく皆様の感染対策を十分に講じたうえで「会場参加」と「WEB」による配信方式で実施いたします。

会場 プラザマーム(東京都中央区日本橋浜町1丁目1-12)

WEB WEB会議ツールZoom使用予定

主催・お問い合わせ先

一般社団法人 日本介護福祉経営人材教育協会
〒104-0032 東京都中央区八丁堀三丁目20番5号 S-GATE八丁堀9階
TEL.03-3553-2896

介護福祉経営士による報告会

危機を乗り越えるために取り組んでいること、
未来のために取り組んでいること(仮)

フェスティバルでは、介護福祉経営士の方にご参加いただけるプログラムも用意しています。

自然災害や新型コロナウイルス感染症の拡大、また、人材確保や育成など経営に直結する課題など介護経営を取り巻くリスクは多様化していますが、これらのリスクにどのように対処していますか？

あなたや勤務先の、新しいチャレンジやカイゼンの取り組みを聞かせてください。

介護事業所にお勤めの方も、介護事業所以外の企業にお勤めの方も広く募集します。

報告会についてご興味のある方は、
協会ホームページのお問い合わせフォームより
ご連絡ください。詳細をご案内いたします。
▶<http://www.nkfk.jp/otoiwase.html>



詳細や過去の開催の様子は
協会ホームページ

(<http://www.nkfk.jp/>)

からご確認ください ▶▶▶



介護福祉経営士 WEB説明会のご案内

このたび、一般社団法人 日本介護福祉経営人材教育協会では、WEB上での説明会を開始いたしました。

これまで、当協会では介護福祉経営士の受験を検討する法人などを直接訪問し「出前説明会」を開催してきましたが、今後はWEBも活用しながら介護福祉経営士の普及に努めてまいります。

「介護福祉経営士」について、資格取得のメリットや勉強方法など様々な情報を距離・場所の制約なく入手していただける機会となりますので、ぜひご活用ください。

お申し込みは当協会ホームページ(<http://www.nkfk.jp/demae.html>)より承っております。

