

# 管理者の役割



# 管理者とは

## ※事業全体の運営責任者

- ・事業所のすべての業務を統括し行う総責任者
- ・適正なホーム運営を行う
- ・管理とは縛り付けることではない

# 管理者とは(利用者管理)

利用者の状態や支援の方針を理解したうえで、

サービスがしっかりと提供されているかどうかを確認し、

また、利用者とそのご家族への対応も大切な仕事のひとつです。

何気ない日常の挨拶や会話といったコミュニケーション、

入退去時の面談、相談・苦情などの対応を行う。

# 管理者とは(職員管理)

ホームで働くスタッフの採用や育成、人材の適切な配置、  
問題が起きたときの配置変更なども管理者の重要な役割である。

利用者へより良いサービスを提供するためには優秀な人材を確保し  
支援員としてのスキルを高めることが必要である。

# 管理者とは(職員管理)

利用者へより良いサービスを

提供するためには優秀な人材を確保し

支援員としてのスキルを高めることが必要である。

# 管理者とは(職員管理)

最も重要視される点は「職員の管理(ピープルマネジメント)」である。

現場の実務を経験していない管理者の場合、

現場から「現場のことが分かっていない」という不満が生まれることもある。

～管理者としての心構え～

## スタッフ一人一人の個性と能力を把握する

1つ目は、部下一人一人の個性と能力を把握する。

チーム全体の管理も必要だが、

それより先に、個々のスタッフを知ることが大切だと言えるだろう。

それを正しく把握できなければ、部下に適切な指示をすることができない。そもそも、どんな仕事をどの部下に与えるかの判断もできない。



## スタッフ一人一人の個性と能力を把握する

能力がわかってこそ、その人にふさわしい仕事を割り振ることができ、性格を知ることによって、効果的な指示が可能になる。

そしてその采配が見事成功すると

仕事の負荷の軽減につながったり、仕事効率化が進むことになる。

## 危機管理を徹底する

危機管理も、管理職にとって最重要の仕事の一つと言えるだろう。

できるだけ仕事のミスやトラブル

アクシデントが起こらないように

さまざまなことを想定しなければならない。

## 危機管理を徹底する

そして、万一の事態に備え、  
「もしそうした事態が起こったら、どう対処すべきか」  
を考えておく必要があるのも管理者の仕事である。

大きなトラブルが起こったときに、あわてず騒がず、  
それに適切に対応するのが、管理職の務めと言ってもいいだろう。

## 危機管理を徹底する

仕事はプラス思考で進めることが肝心だが、  
危機管理に関しては、マイナス思考で想定することが大事

対処法を未然に考えておくことが大切になることを  
心がけておかないと、いざというときには大きな問題にまで発展してしまう。

## スタッフが安心して仕事することができる環境を作る

スタッフが安心して仕事を進めるような環境づくりをすることも管理職が心得ておかなければいけない大切なことである。

特に消極的なスタッフ、自己評価の低いスタッフ、おとなしく小さなスタッフは、仕事の失敗を恐れ積極的に仕事を進めることができない。

## スタッフが安心して仕事することができる環境を作る

そうしたスタッフに対し、  
「失敗してもかまわない。何かあったら私が  
対応し処理するから、安心して仕事をしましょう」  
と指示することが必要になってきます。

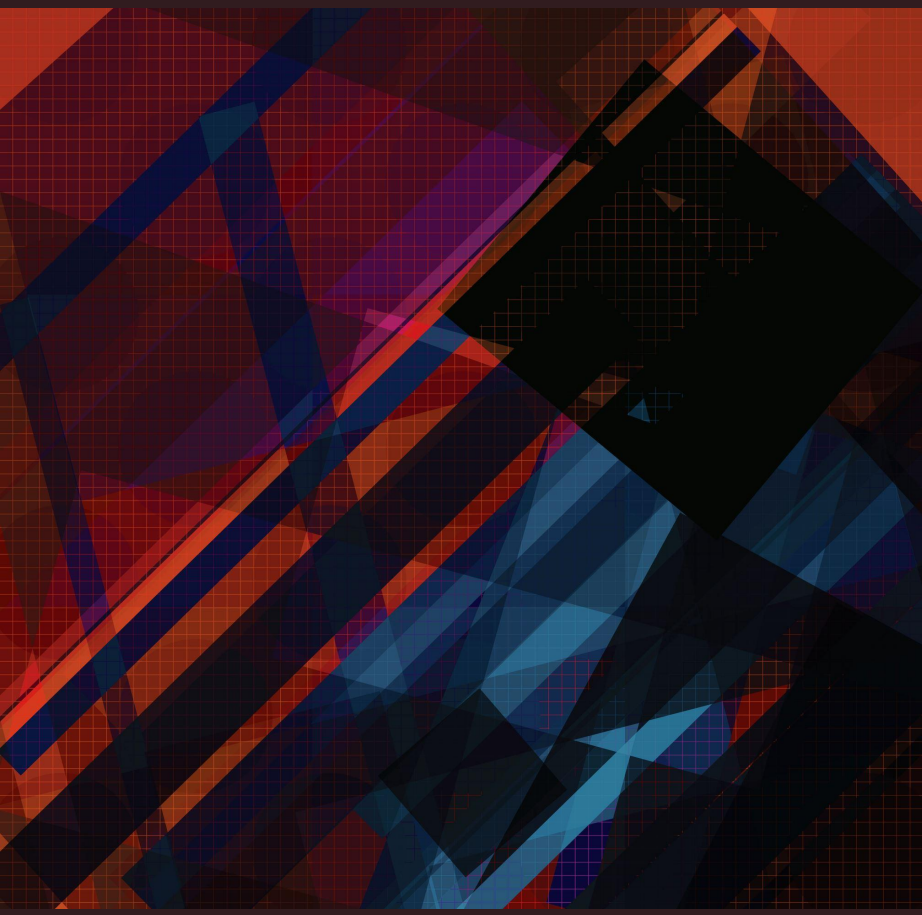
また、上司と部下のコミュニケーションに関しても、  
「報・連・相をちゃんとしなさい」とスタッフを叱る  
のではなく、むしろ自分から進んで、報連相を行うべきである。

## スタッフが安心して仕事することができる環境を作る

そして、スタッフはそれを見て、真似るようになるはずである。

ただ叱るのは、スタッフは萎縮したり反発したりするだけである。

それより、スタッフが自主的にコミュニケーションを行えるような環境を作るのが、管理職の心得でだろう。



# 管理者業務



# 管理者の業務内容

- ・利用者獲得
- ・サビ管、現場スタッフの統制・統率、指揮命令一元管理
- ・利用者負担費用の徴収、食材費、光熱水費の入出金・経費管理
- ・市役所(利用者援護地)や障害福祉サービス施設との連絡調整
- ・食品衛生・衛生管理等
- ・支援記録やヒヤリハットや苦情受け付け等の書類整備

# 管理者の業務内容

- ・利用者の安全確保
- ・施設設備の維持管理と環境整備
- ・防犯、防災対策
- ・計画的な予算執行と運営管理
- ・適切な職員配置

# 管理者の業務内容

- ・利用者の健康管理
- ・行事、地域交流の实地
- ・関係機関との連携
- ・虐待防止や人権擁護に関する職員教育
- ・ホーム全般のリスクマネジメント
- ・利用者・家族に対する相談及び援助

# 利用者獲得

- ・利用者の獲得(営業等)は優先的に行う

利用者さんが入居することによって事業が成り立つ

相談支援員やPSW等との信頼関係構築が必要

営業者その他の関わりで安心感を与える

近年虐待や放置事故案件が急増している

# 利用者獲得

県内全体に開業告知は必ず行う

直接営業へ行ける箇所には最低3回は

訪問し、事業所としての信頼と管理者としての

信頼を得られるようトークを工夫するなど

関係性を構築できるよう努める

# 職員配置

- ・常勤換算の理解

- ・支援別配置理解

  - 夜間支援とは22時～5(6)時

  - それ以外は常勤換算として計算できる

  - 夜勤とは事業所での表現方法

- ・日中支援時間

  - 概ね10時～16時と考えて良い

  - 必ず行政に確認

# 労務管理

- ・就業規則の把握
- ・雇用契約書、労働条件通知書
- ・シフト表の作成
- ・勤怠管理
  - 出勤簿・休暇届・早退遅刻届・勤務変更届等
- ・労働者名簿
- ・賃金台帳

# 働きやすい環境作り

- ・話のできる環境
- ・会議
- ・研修への取り組み
- ・ストレスマネジメント



# 働きやすい環境作り

## ・話のできる環境の提供

グループホームの世話人・生活支援員は、一人で支援にあたることが多く、その多くは深夜の泊まりを伴います。入居者の支援について、気になること、うまくいかないことがあっても、その場で相談したり、話し合ったりする相手がない場合が多くなります。どうしても未解決の課題が解決の糸口を得られな  
いまま、蓄積していくことになりがちです。

# 働きやすい環境作り

そのため解決できない問題に押しつぶされそうになったり、価値観の押し付けになっていることに気づきにくい行ったことになりやすくなります。このような状況が続くと、気持ちの整理ができず、抑うつ的な気分や孤独感、入居者に対して感情的になりやすくなったりすることもあります。

# 働きやすい環境作り

## 2周一回(月一)会議や研修の導入

定期的にスタッフが集まる会議を設けて、顔を合わせ、最近の様子を話し合う機会をつくっておくことが必要です。意見交換を中心にした会議を設け、限られた時間の中でも現場の様子を出し合い、支援についてお互い話し合うことが大切です。

また外部研修にスタッフを参加させ知識や気づき等共有し支援の質の向上を図るとともに事業所内での研修を企画開催することもスタッフを孤独から防ぐことに繋がります。

# 働きやすい環境作り

## ※ストレスマネジメント

グループホームの世話人は、複数の入居者の健康や安全や命を一人で守る仕事です。無意識に「失敗は許されない」と思いがちであり、ストレスが高くなることがよくあることを知っておきましょう

# 働きやすい環境作り

## ストレス発散

孤立になりがちな世話人こそ、意識的に世話人同士が語り、仕事の成果を確認しあえる気の合う仲間が大事になってきます。世話人の仕事の辛さと大切さは世話人同士が一番わかるのです。時間を忘れていろいろなことを話すだけでも、ちょっとしたストレスなど吹き飛んでしまいます。

# 書類の管理

- ・利用者との契約書・重要事項説明書

- ・個別支援計画書等サービス提供に関する書類

  - 日誌・サービス提供記録・夜間支援記録・ヒヤリハット等

- ・個別支援計画書

  - アセスメントシート・個別支援計画書(案)

  - 支援会議録・個別支援計画書・モニタリング

# 書類の管理

- ・各種マニュアル(苦情対応・衛生管理・事故対応等)
- ・苦情処理・事故発生における対応状況のわかる書類
- ・研修に関する記録
- ・非常災害関係に関する書類(防災計画・避難訓練の記録等)
- ・訓練等給付金の請求書・明細書
- ・各種加算に関する書類
- ・利用料の請求書又は領収書の控え

# 書類の管理

- ・代理受領書(発行と送付)
  - ・精算証明書
  - ・相談受付表
  - ・利用者調査票
  - ・受給者証記載→コピー
- 等



# マニュアルの作成

- ・虐待防止マニュアル
- ・身体拘束マニュアル
- ・緊急時対応マニュアル
- ・事故発生時対応マニュアル
- ・感染症予防マニュアル
- ・衛生管理マニュアル
- ・苦情対応マニュアル

# マニュアルの作成

- ・不穏時対応マニュアル
  - ・防災マニュアル
  - ・防犯マニュアル
  - ・利用者対応マニュアル
  - ・業務マニュアル(ルーティン)
  - ・生活のルール
- 等

# マニュアルの作成

マニュアル作成は職員同士で相談しながら作り上げる  
その事業所の運営に沿ったマニュアルとする

# 避難訓練の実施

消防用設備の点検等は消防署に確認

年2回以上は避難訓練を行う

年1回以上は通報訓練を行う

必ず記録に残す

災害時に必要となる物資の備蓄に努める

# 避難訓練の実施

消防用設備の点検等は消防署に確認

年2回以上は避難訓練を行う

年1回以上は通報訓練を行う

必ず記録に残す

災害時に必要となる物資の備蓄に努める

# 重要事項の揭示

事業所の見やすいところに

「運営規程の概要」

「重要事項説明書」

「苦情解体体制」

等の重要事項は揭示する

ファイルでも良い

# 記録に関して

## ※日誌

その日の援助体制

入居者の利用状況(外泊者・食事提供数など)

入居者の健康状態や特記事項(発熱、発作、下痢など)への対応を記載する

突発的なできごと(入居者のけが、建物の破損や修理など)

その日の食事の献立

来訪者および電話等による連絡事項

郵便物などの受領記録

その他(世話人研修会に参加した ほか)

# 記録に関して

## 事故報告書

「事故を隠さない」

細心の注意をはらって業務にあたっても事故が起こってしまうことがあります

事故が起こってしまった状況を報告し、きちんと検証したことをその後に生かすためにも、事故報告書として事故に至った経過、事故後の処置、防止できなかった原因等を記録し、グループホーム全体で共有し、今後に役立てることが必要です。

「怪我や所在不明」等必ず行政に報告する

「ヒヤリ・ハット」を使用し支援の振り返りに使うと良いでしょう



# 記録に関して

支援の記録は、本人の意思にかなった支援を実現していくために役立つものでなければなりません。どのような支援が必要かについては、当然、入居者本人と話し合いながら進めていくべきものですから、記録の内容はおのずと本人が了解しているものとなります。本人から見せてほしいという要望があれば、見せるべき記録です。

# 制度について

- ・後見人制度
- ・障害基礎年金・障害厚生年金
- ・特別障害給付金
- ・生活保護制度
- ・障害者扶養制度
- ・労災遺族保証年金・公務員共済遺族年金

# 制度について

- ・特別障害者手当
- ・都道府県・市町村福祉手当
- ・グループホームへの家賃補助

など様々な制度があります。

把握していると問い合わせや相談等  
がスムーズに行えます

# 行政との連絡調整

市役所(利用者援護地)や障害福祉サービス施設との連絡調整

様々な相談は行政へ

質問や相談をすることによって

行政とも信頼関係が構築できる

運営上相談や質問があつて「当たり前」です

# 説明義務について

入居者及びご家族・関係機関などに対し  
様々なところで説明義務が発生します。

「適切な言葉」を使い説明します。

流行り言葉や略式言葉は使わない。

# 利用者の様子把握

記録や世話人、関係者からの情報収集は元より自身での様子観察や  
日中支援先へも足を運びその様子も確認してください

そして何か問題等起こった場合は  
事業所だけで解決しようとせず

行政や相談員、医師、日中支援先等へ協力を要請してください  
様々な角度から利用者への支援を行ってください