



介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき
マーケティングの「基本プロセス」

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）



株式会社ケアモンスター

代表取締役 田中 大悟

社会福祉士・介護支援専門員



職歴

1998年 医療法人 整形外科病院 MSW (名古屋市)
 (22-28歳) 老人保健施設 支援相談員 (老健施設:2施設の開設に関わる)
 (28-30歳) 居宅介護支援事業所 管理者 兼 介護支援専門員

2006年 社会福祉法人 特別養護老人ホーム (石川県小松市)
 (30-31歳) 経営企画室:生活相談員 兼 介護支援専門員

2007年 医療法人 脳神経外科病院 (石川県金沢市)
 (31-35歳) 地域連携室 主任 MSW / 居宅介護支援事業所 介護支援専門員 兼務
 地域連携室の立上 / 退院支援・退院調整 / 病診連・病病連窓口(紹介状管理・データ化)
 回復期病棟立上げ / 病院機能評価対応 /
 ベッドコントロール(医師の入退院の予定と実績のデータ化)/医療経営を学ぶ

2011年 医療法人 小規模診療所 理事 / MS法人 取締役(石川県小松市)
 (35-38歳)

小規模診療所を中心とした地域包括ケアシステムの構築をテーマに下記介護事業の開設・運営を行う
 住宅型有料老人ホーム:3事業 / 訪問介護:1事業 / 居宅介護支援事業:1事業
 通所リハビリ:1事業 / 訪問看護:1事業 / 訪問リハビリ:1事業 / 通所介護:7事業
 認知症共同生活介護: 1事業

2014年 合同会社JAPAN UNITED HOME CARE 設立
 (38歳~) たなかだいご介護・福祉相談室 開設 (独立型社会福祉士事務所)
 居宅介護支援事業所の運営・コンサル事業・セミナー事業

2018年11月 株式会社ケアモンスター 代表取締役 (社名変更)
 今の福祉事業の概念を壊しながら、「新しい価値」と「新しい仕組み」を創造する！！

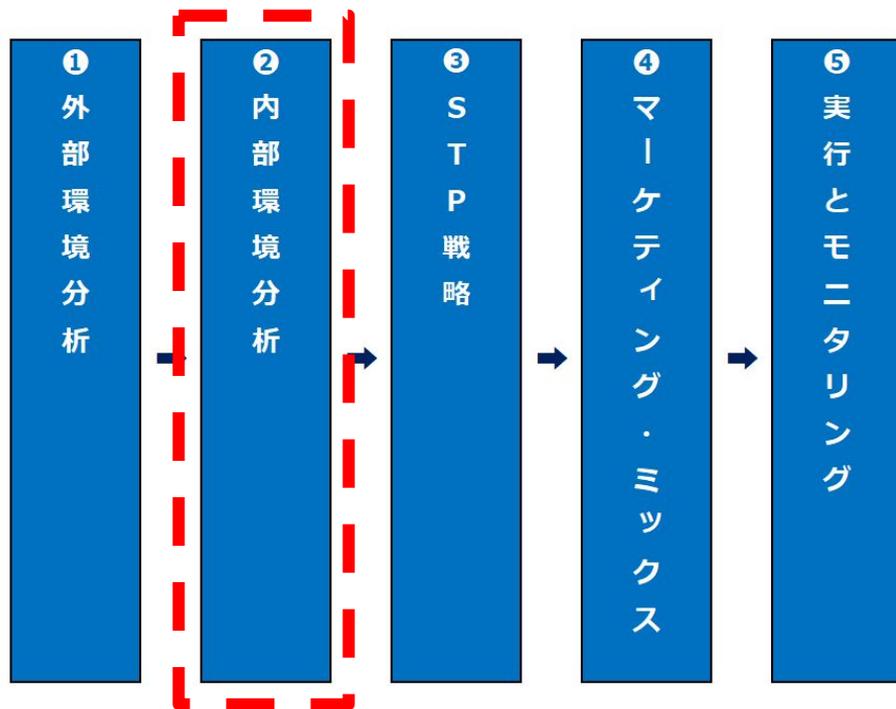
2012年09月 (石川県)加賀脳卒中地域連携協議会 理事

2013年12月 日本介護福祉経営人材教育協会 北信越支部 理事

2017年03月 日本デイサービス協会 監事

著書**2017年1月** 介護施設での生活相談員の仕事 (ナツメ社)

2章：内部環境分析編の研修内容の項目



2章：内部環境分析

【研修内容目次】

2-1: あるべき姿の「重要性」と「設定」

2-2: 「事業性」と「福祉性」の理解

2-3: 組織の成長過程の理解

2-4: キャリアパスの設定

2-5: 業務内容と業務手順の設定と可視化

2-6: 組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み

2-7: 事業計画の理解

2章：内部環境分析編

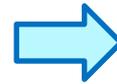
2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組みの目次

目次：.....	04
はじめに.....	05
1：「目的設定」と「目標設定」.....	06
2：組織の成長段階に応じた研修の設定イメージ.....	08
3：法人が望む「あるべき姿」・個人が望む「あるべき姿」.....	09
4：年間研修計画の構築.....	10
5：管理者の研修コンテンツ.....	11
6：生活相談員・サービス提供責任者等の研修コンテンツ.....	13
7：介護職員の研修コンテンツ.....	15
8：その他の研修.....	18
おわりに.....	19

はじめに

「教育・研修の仕組み」は明確ですか？

明日、AM10:00に
研修に参加する為
東京駅前に集合



明日10:00の
自分の姿が
イメージできる

もし、なんの指示もなかったら、
明日の10:00の自分の姿はイメージできるだろうか・・・？

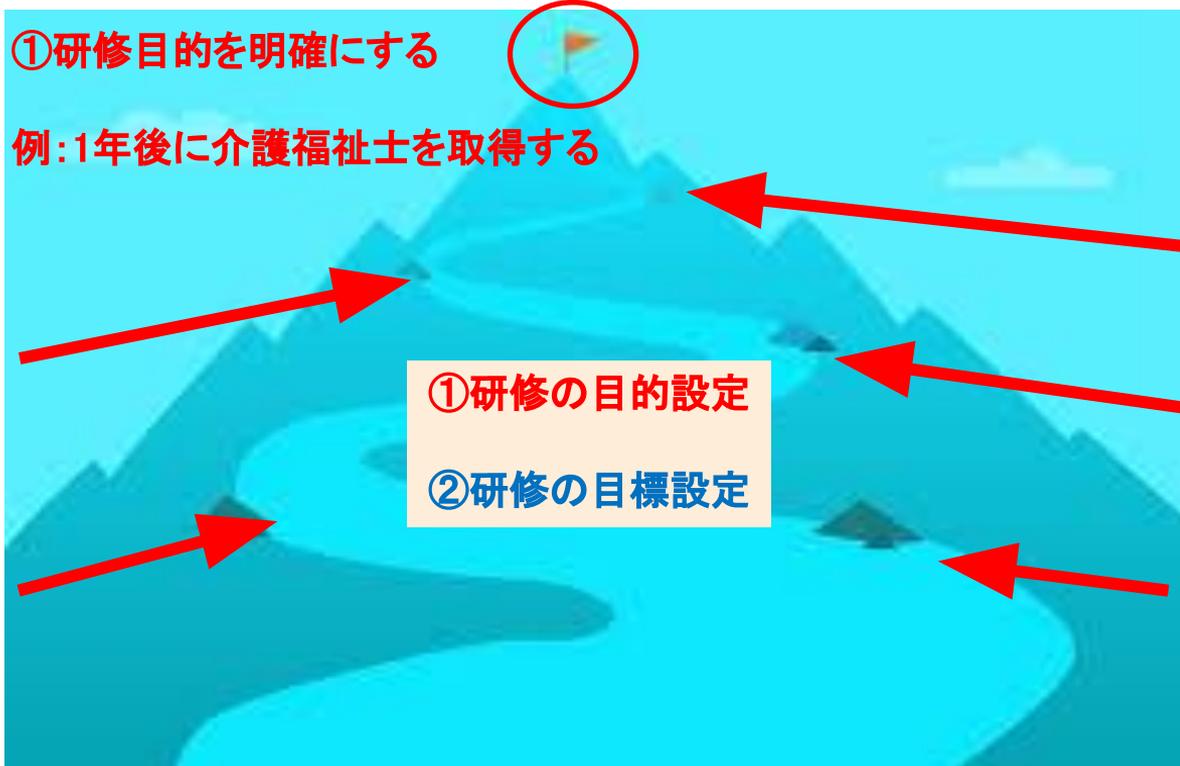
2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

1：「目的設定」と「目標設定」

「目的」と「目標」の上位概念は・・・？

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

1：「目的設定」と「目標設定」



目標：
8月ココに
たどり着く・・・

目標：
6月ココに
たどり着く・・・

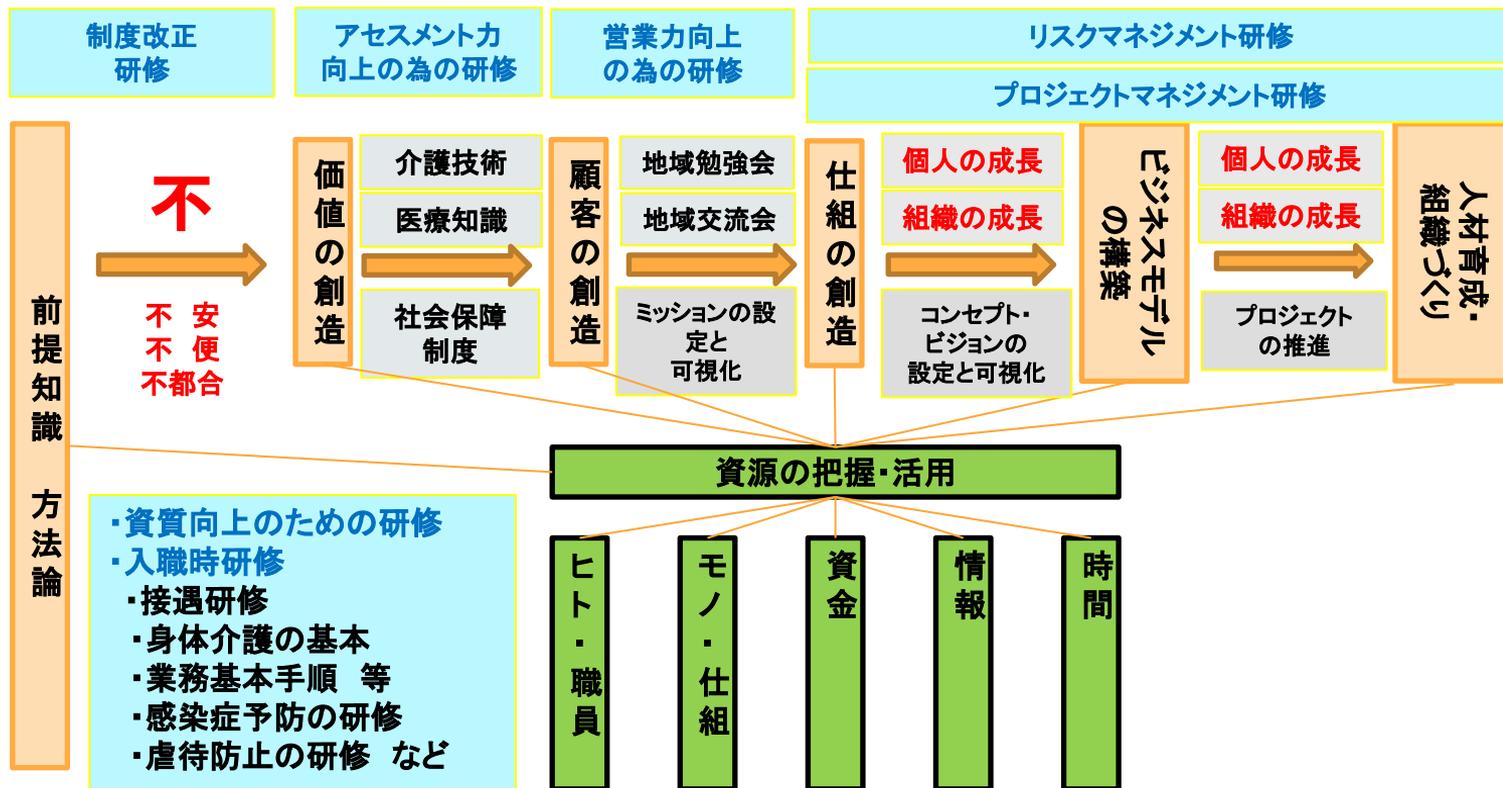
目標：
9月ココに
たどり着く・・・

目標
7月ココに
たどり着く・・・

目標
5月ココに
たどり着く・・・

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

2：組織の成長段階に応じた研修の設定イメージ



2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

3：法人が望む「あるべき姿」・個人が望む「あるべき姿」

法人が望む「あるべき姿」と個人が望む「あるべき姿」のステージと能力評価基準例

法人・個人	ステージイメージ			どのような能力を修得してほしいか
法人が望む、 あるべき姿として	<input type="checkbox"/>	4	入職 5年～	マネジメント力が向上し、職員と利用者のモチベーションの向上に関われる
	<input type="checkbox"/>	3	入職 3年～5年	コーディネート力が向上し、職員と利用者からの信頼が得られている
	<input type="checkbox"/>	2	入職 1年～3年	アセスメント力が向上し、職員と利用者からの信頼が得られている
	<input type="checkbox"/>	1	入職～ 1年	コミュニケーション力が向上し、的確に情報を収集し、状態を言語化できる
個人が望む、 あるべき姿として	<input type="checkbox"/>	4	入職5年～	マネジメント力が向上し、職員と利用者のモチベーション向上に関われる
	<input type="checkbox"/>	3	入職 3年～5年	コーディネート力が向上し、職員と利用者からの信頼が得られている
	<input type="checkbox"/>	2	入職 1年～3年	アセスメント力が向上し、職員と利用者からの信頼が得られている
	<input type="checkbox"/>	1	入職～ 1年	コミュニケーション力が向上し、的確に情報を収集し、状態を言語化できる

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

4：年間研修計画の構築

5W1Hの視点で研修の仕組みを構築する：整理例：

設定項目	Why		How	Who	What	When	Where
	目的設定 (なぜ)	目標設定 (なぜ)	方法設定 (どのように)	担当設定 (誰が)	内容設定 (何を)	日程設定 (いつ)	場所設定 (何処で)
年間研修テーマ設定	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4月							
5月							
6月							
7月							
8月							
9月							
10月							
11月							
12月							
1月							
2月							
3月							

5W1Hとは

Who（だれが）、When（いつ）、Where（どこで）、What（なにを）、Why（なぜ）、How（どのように）を指し示す言葉です



2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

5：管理者の研修コンテンツ

管理者の職務内容

- **コンプライアンス管理**: 必要書類の作成・管理 等、
- **人事労務管理**: シフト作成・管理、給与管理、健康管理 等、
- **営業管理**: マーケティング、営業計画の予実管理 等、
- **業務管理**: 介護過程の展開の指導、事業所の使命の理解、
苦情・事故・インシデントへの対応 等
- **運営管理**: 介護ソフト(システム)のデータ管理、研修企画・実施・管理 等
- **経営管理**: 事業運営計画の把握、給付管理、請求管理 等
- **設備・備品管理**: 車両管理、建物管理(防火管理責任)、衛生管理、感染予防 等

介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき マーケティングの「基本プロセス」

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

5：管理者の研修コンテンツ

職務内容の説明	スキル(任用要件)の確認	管理者の成長過程				
		1段階	2段階	3段階	4段階	5段階
コンプライアンスの管理	外部環境：ルールが把握できている	●				
	外部環境：市場の把握できている	●				
	内部環境：サービスコンセプトが理解できている	●				
	内部環境：サービス品質の把握ができる			●		
	内部環境：職員(健康)状態が把握できる			●		
	内部環境：問題と課題の把握ができる			●		
	外部・内部環境：差別化への提案ができる				●	
人事労務管理	勤務の予実管理ができる	●				
	月次：勤務シフト作成・管理ができる		●			
	日次：訪問スケジュール等のシフト調整ができる		●			
営業管理	チャネル(流通)戦略の立案ができる		●			
	プロモーション戦略の立案ができる		●			
	相談対応ができる		●			
	地域との信頼関係の構築ができる		●			
業務管理	協力機関の台帳作成・更新ができる		●			
	利用前(契約時)の業務ができる		●			
	日次業務の指示・把握・管理ができる		●			
	週次業務の指示・把握・管理ができる		●			
	月次業務の指示・把握・管理ができる		●			
運営管理	リスク管理：苦情予防対策ができる		●			
	リスク管理：苦情発生時の対応ができる		●			
	リスク管理：感染予防対策ができる		●			
	リスク管理：事故予防対策ができる		●			
	リスク管理：事故発生時の対応ができる		●			
	設備管理：設備の把握・管理ができる		●			
経営管理	備品管理：備品の把握・管理ができる		●			
	組織のあるべき姿がイメージできる		●			
	請求管理ができる		●			
	経営分析：管理ができる		●			
	「事業性」のあるべき姿への予実管理ができる		●			

6か月 12か月 18か月 24か月 30か月

目的	目標	1段階	2段階	3段階	4段階	5段階
5段階 5段階	新しい事業モデルサービスの開発					新しい事業モデルサービスの開発
	新しい事業モデルサービスの開発					新しい事業モデルサービスの開発
4段階	既存事業の改善・強化					既存事業の改善・強化
	既存事業の改善・強化					既存事業の改善・強化
3段階	新規事業の企画・立案					新規事業の企画・立案
	新規事業の企画・立案					新規事業の企画・立案
2段階	既存事業の維持・拡大					既存事業の維持・拡大
	既存事業の維持・拡大					既存事業の維持・拡大
1段階	新規事業の導入					新規事業の導入
	新規事業の導入					新規事業の導入

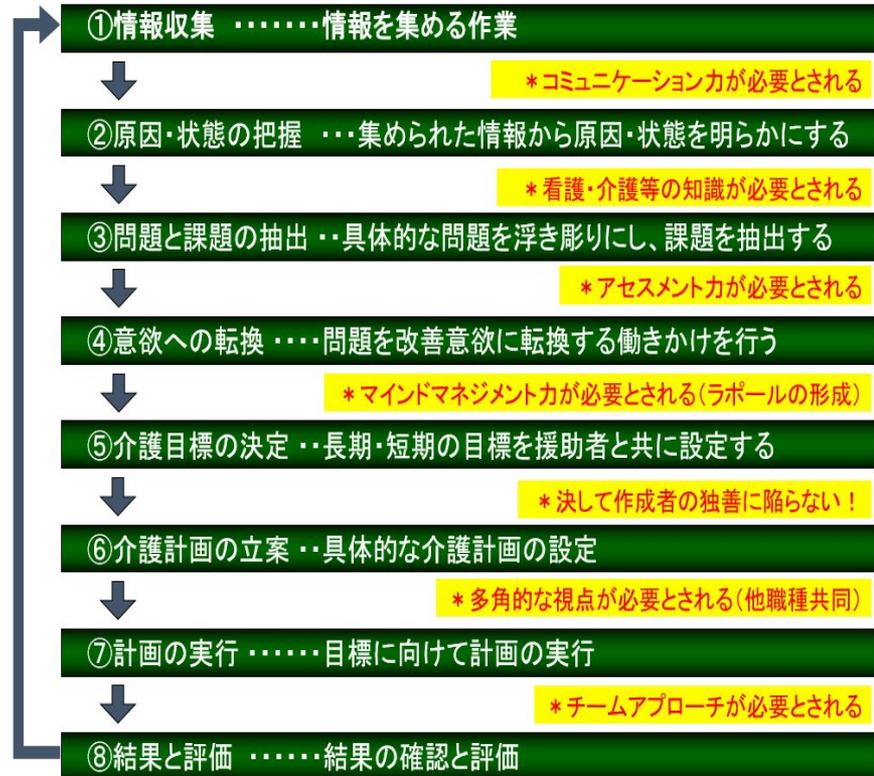
2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

6：生活相談員・サービス提供責任者等の研修コンテンツ

【介護過程の展開に関するコンテンツ】

- ・コミュニケーション技術
- ・アセスメント技術
 - ・社会保障制度
 - ・看護知識
 - ・介護知識
 - ・介護技術
- ・コーディネート技術
- ・マネジメント技術
- ・プランニング技術

- ・モニタリング技術
- ・評価項目・評価基準の理解



介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき マーケティングの「基本プロセス」

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

6：生活相談員・サービス提供責任者等の研修コンテンツ

職務内容	チェック欄	任用要件	研修コンテンツ等	コンテンツカテゴリ			
				①	②	③	④
1.利用申込み・利用相談に関わる調整	<input type="checkbox"/>	・利用相談に的確に対応できる。	「相談援助マニュアル」 ＜相談援助技術・接遇技術＞	●			
	<input type="checkbox"/>	・サービス利用時の際の、必要な手続き説明ができる	「相談援助マニュアル」 ＜介護保険サービス利用までの流れ＞	●			
2.利用者さんおよび家族とのアセスメント（面談・面接）	<input type="checkbox"/>	・利用者さん宅への訪問し、失礼な対応をすることなく、本人およびそのご家族と面談ができる。	「訪問マニュアル」 ＜ご自宅訪問時における接遇技術＞	●			
	<input type="checkbox"/>	・利用者さんの「生活上の問題」を抽出できる。	「アセスメントマニュアル」 ＜問題抽出技術：ICFの視点＞		●		
	<input type="checkbox"/>	・「生活の問題」に紐づく「課題」を抽出できる。					
	<input type="checkbox"/>	・「家族の要望」を抽出できる。					
	<input type="checkbox"/>	・利用者さんと「生活上の問題」や「問題に紐づく課題」を共有できる。	「アセスメントマニュアル」 ＜アセスメント時のコミュニケーション技術＞	●	●		
<input type="checkbox"/>	・「課題」を改善する為、必要なサービスの提案ができる。						
3.サービス担当者会議への参加	<input type="checkbox"/>	・「サービス担当者会議」に出席し、ケアマネジャーの作成したケアプラン（介護支援計画書）を確認し、必要なサービスの提案・話し合い等を行うことができる。	「サービス担当者会議マニュアル」	●	●	●	
4.訪問介護計画書の作成	<input type="checkbox"/>	・アセスメントで得た情報と、ケアマネジャーが作成したケアプランを基に「訪問介護計画書」を作成できる。	「訪問介護計画書作成マニュアル」			●	●
	<input type="checkbox"/>	・訪問介護計画書：「利用者さんの課題や目標」、「ケアにおける具体的な支援内容」、「曜日ごとのケア内容や、要する時間」などを明確に言語化できる					
5.サービス提供手順書の作成	<input type="checkbox"/>	・「サービスの項目」、「サービス提供の具体的な方法」、「利用者さんや家族、その他に関する留意事項」などを詳しくまとめた「サービス提供手順書」を作成できる。	「サービス提供手順書作成マニュアル」			●	●
6.同行訪問	<input type="checkbox"/>	・初回訪問時や、ヘルパーの経験が浅い時等は、同行訪問しサポートできる。	「同行訪問マニュアル」			●	●
	<input type="checkbox"/>	・その後は、逐次ヘルパーからの業務報告を受け、利用者さんの現状把握に努めることができる。					
7.モニタリング	<input type="checkbox"/>	・一定の期間内に利用者さんの自宅を訪問し、利用者さんの状態やケアの進行具合などをチェック・評価できる。	「モニタリングマニュアル」	●	●		
	<input type="checkbox"/>	・利用者さんの状態の変化に合わせて、必要に応じて訪問介護計画書やサービス提供手順書を作り直しを行うことができる	「訪問介護計画書作成マニュアル」 「サービス提供手順書作成マニュアル」			●	●
	<input type="checkbox"/>					●	●
8.ヘルパーへの支援・研修指導	<input type="checkbox"/>	・ヘルパーの急な欠勤時のフォローや問題発生時の対応ができる。	「ヘルパー支援マニュアル」				●
	<input type="checkbox"/>	・ヘルパーの技術指導ができる。	「ヘルパー技術指導マニュアル」				●
	<input type="checkbox"/>	・研修計画の作成ができる。	「研修計画作成マニュアル」				●
	<input type="checkbox"/>	・その他、必要に応じた様々な面からヘルパーをサポートできる。	「ヘルパー支援マニュアル」				●

①コミュニケーション技術
②アセスメント技術
③コーディネート技術
④マネジメント技術

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

7：介護職員の研修コンテンツ

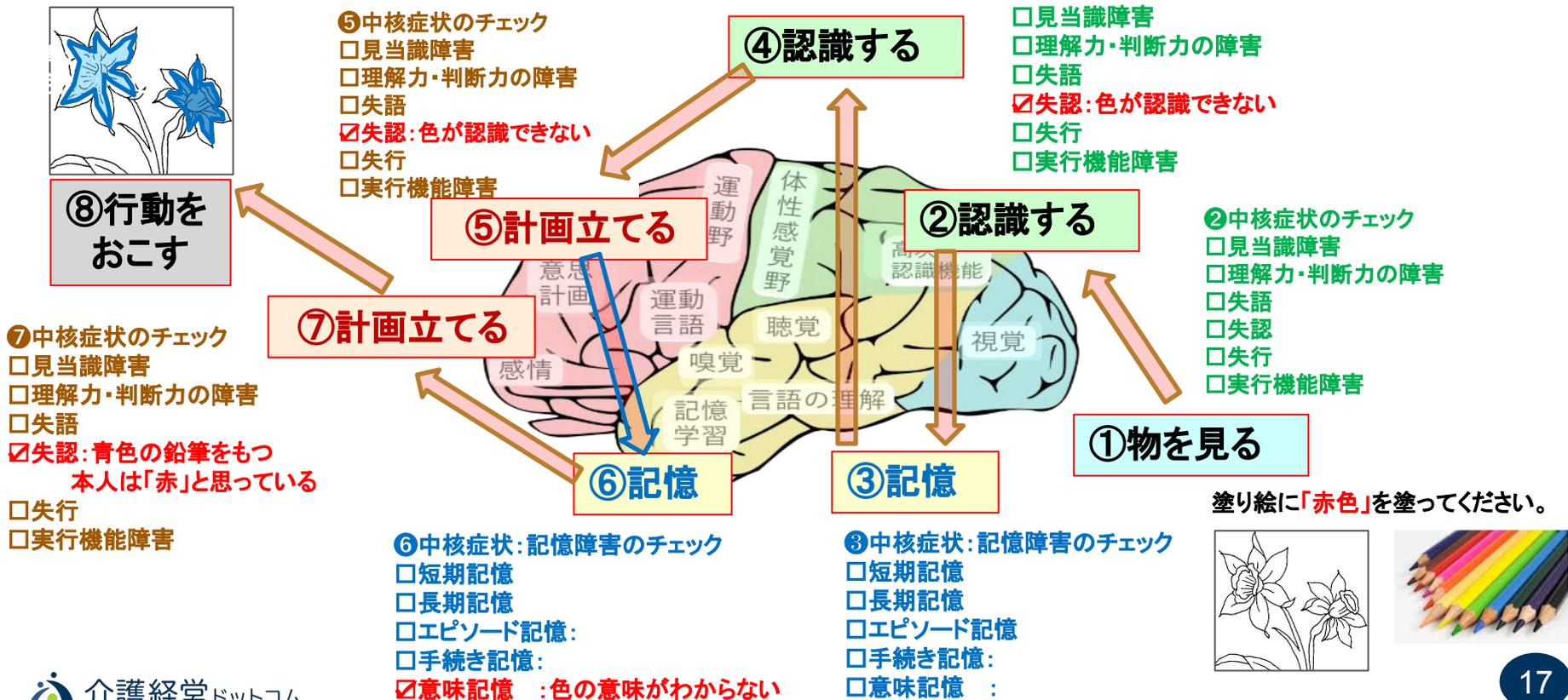
2 家事援助項目

①介護技術 ②看護知識 ③特殊技術

	職務内容	チェック欄	任用要件	研修コンテンツ	コンテンツカテゴリ		
					①	②	③
2-0	サービス準備・記録等	<input type="checkbox"/> 健康チェック・利用者の安否確認、 顔色・発汗・体温等から利用者の健康状態が把握できる。 <input type="checkbox"/> 環境整備 換気・室温・日あたりの調整、ベッドまわりの簡単な整頓等ができる。 <input type="checkbox"/> 相談援助、情報収集・情報提供ができる <input type="checkbox"/> サービス提供後の記録等ができる	健康チェック・利用者の安否確認、 顔色・発汗・体温等から利用者の健康状態が把握できる。 環境整備 換気・室温・日あたりの調整、ベッドまわりの簡単な整頓等ができる。 相談援助、情報収集・情報提供ができる サービス提供後の記録等ができる	サービス準備・記録 マニュアル	●	●	●
2-1	掃除	<input type="checkbox"/> 居室内やトイレ、卓上等の清掃ができる <input type="checkbox"/> ゴミ出しができる <input type="checkbox"/> 準備・後片づけができる	居室内やトイレ、卓上等の清掃ができる ゴミ出しができる 準備・後片づけができる	掃除マニュアル	●	●	
1-1-2	洗濯	<input type="checkbox"/> 洗濯機または手洗いによる洗濯ができる <input type="checkbox"/> 洗濯物の乾燥（物干し）ができる <input type="checkbox"/> 洗濯物の取り入れと収納ができる <input type="checkbox"/> アイロンがけができる	洗濯機または手洗いによる洗濯ができる 洗濯物の乾燥（物干し）ができる 洗濯物の取り入れと収納ができる アイロンがけができる	洗濯マニュアル	●	●	
2-3	ベッドメイク	<input type="checkbox"/> 利用者不在のベッドでの シーツ交換、布団カバーの交換等ができる	利用者不在のベッドでの シーツ交換、布団カバーの交換等ができる	ベッドメイクマニュアル	●	●	
2-4	衣類の整理・被服の補修	<input type="checkbox"/> 衣類の整理（夏・冬物等の入れ替え等）ができる <input type="checkbox"/> 被服の補修（ボタン付け、破れの補修等）ができる	衣類の整理（夏・冬物等の入れ替え等）ができる 被服の補修（ボタン付け、破れの補修等）ができる	衣類の整理・被服の補修マニュアル	●		
2-5	一般的な調理、配下膳	<input type="checkbox"/> 配膳、後片づけのみができる <input type="checkbox"/> 一般的な調理ができる	配膳、後片づけのみができる 一般的な調理ができる	一般的な調理、配下膳マニュアル	●		
2-6	買い物・薬の受け取り	<input type="checkbox"/> 日用品等の買い物（内容の確認、品物・釣り銭の確認を含む）ができる <input type="checkbox"/> 薬の受け取りができる	日用品等の買い物（内容の確認、品物・釣り銭の確認を含む）ができる 薬の受け取りができる	買い物・薬の受け取りマニュアル	●		

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

7：介護職員の研修コンテンツ



2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

8：その他の研修

特定事業所加算・サービス提供体制強化加算を算定する上で必要な研修



 田中大悟 2021.04.23

研修00_02_特定事業所加算を算定する上で必要な研修についての理解

 動画  管理者・経営者向け研修



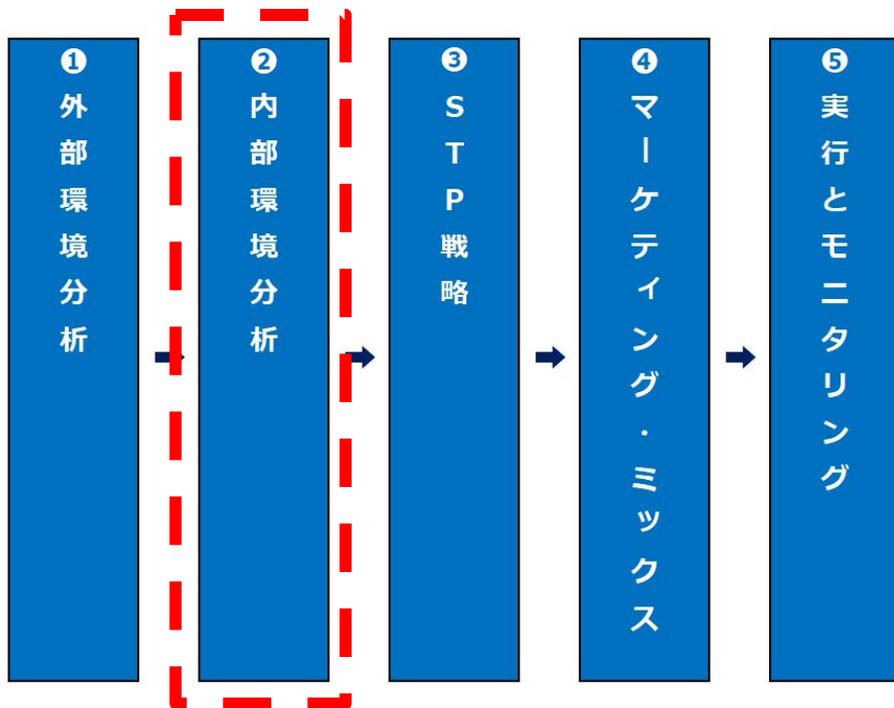
 田中大悟 2021.05.18

研修00_04_サービス提供体制強化加算を算定する上で必要な研修についての理解

 動画  管理者・経営者向け研修

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

おわりに



2章：内部環境分析

【研修内容目次】

2-1: あるべき姿の「重要性」と「設定」

2-2: 「事業性」と「福祉性」の理解

2-3: 組織の成長過程の理解

2-4: キャリアパスの設定

2-5: 業務内容と業務手順の設定と可視化

2-6: 組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み

2-7: 事業計画の理解

2章：内部環境分析編（2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み）

おわりに

下記のプロセス毎に、研修動画をご用意しております。

- 1: 外部環境分析編
- 2: 内部環境分析編
- 3: STP戦略編
- 4: マーケティング・ミックス編
- 5: 実行とモニタリング編

ご視聴ありがとうございました