

サービス提供責任者と サービス管理責任者の役割と責務

居宅サービス事業者ネットワーク

サービス提供責任者とは



サービス提供責任者とは

- サービス提供責任者とは、ヘルパー（居宅介護員）、相談支援専門員や、サービスの利用者のパイプ役となり、適切な居宅サービスが提供されるように調整するコーディネーターで、サ責とも呼ばれています。居宅介護事業所にはサービス提供責任者の配置が義務付けられており、居宅介護サービスを行う上でなくてはならない存在です。

- 障がい福祉サービスの分野で活躍するのが「サービス管理責任者」、居宅（訪問）介護サービスの分野で活躍するのが「サービス提供責任者」という違いがあります。
- 利用者一人ひとりに合ったサービスプランを考えたり、サービスを行う上で関係者の連絡・調整を担当したり、ほかの職員の指導・育成を行うまとめ役をつとめるなどの共通点も見えますが、活躍する分野が違っていると理解してください

サービス提供責任者の役割

- 居宅介護サービスのプランニングから、ヘルパーへの業務の指示や指導・育成まで、サービス提供責任者の仕事は多岐にわたります。サービス提供責任者の仕事の内容を詳しく見ていきましょう

個々の利用者に合わせた、居宅介護サービスの計画づくり

- 相談支援専門員が作成するサービス等利用計画をもとに、具体的にどのような居宅介護サービスを行うのか計画を立てるのが、サービス提供責任者の仕事の一つです。
- 利用者一人ひとりの日常生活の状況や希望をふまえて、その人に合った計画を考えるのがポイントです。
- 単にサービスを当てはめるのではなく、利用者のこれまで生きてきた過程や今置かれている生活の背景、将来まで見据えて、必要なサービスを必要な量入れていきます。

サービス等利用計画と

居宅介護計画の位置づけ

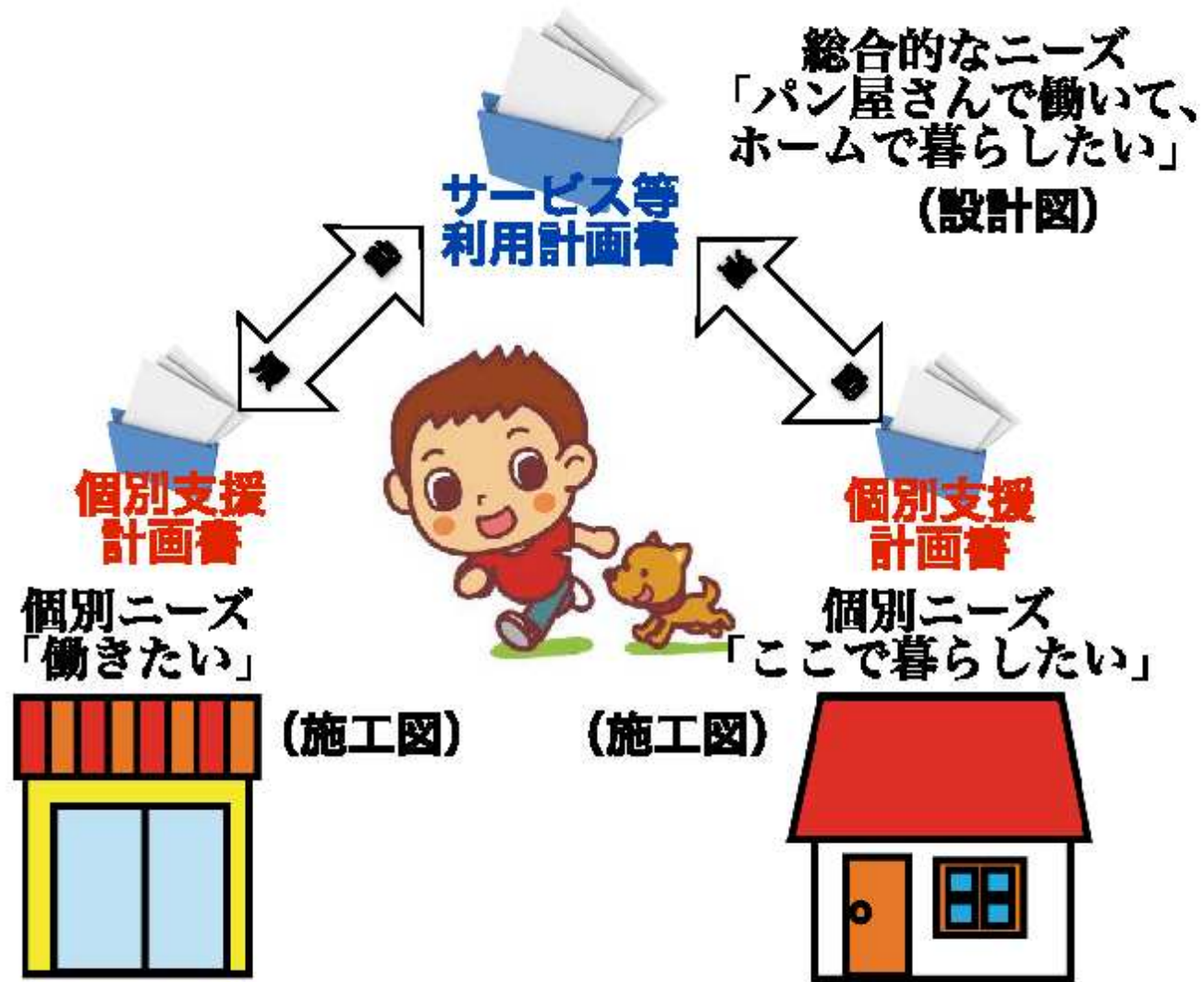
- サービス等利用計画作成の際には「サービス担当者会議」を開き、居宅介護サービスの利用者やその家族、相談支援専門員をはじめとした福祉サービスに関わる担当者（利用者の主治医、訪問看護、日中活動、暮らしの場所、福祉用具事業の担当者など）で意見を交換し、利用者のニーズやサービス等利用計画の目標、福祉サービス提供者の役割分担や連携を明確にしていきます。
- それをもとに「総合的な援助の方針」に沿って、居宅介護事業が担うべき役割と到達点を踏まえた居宅介護計画を作成します。サービス等利用計画は事業ごとの支援方針にずれが生じないように、暮らし全体をイメージして作成されていますので、利用者の混乱が無く支援者にとっても方向性を同じくして進むための重要なツールとなります。



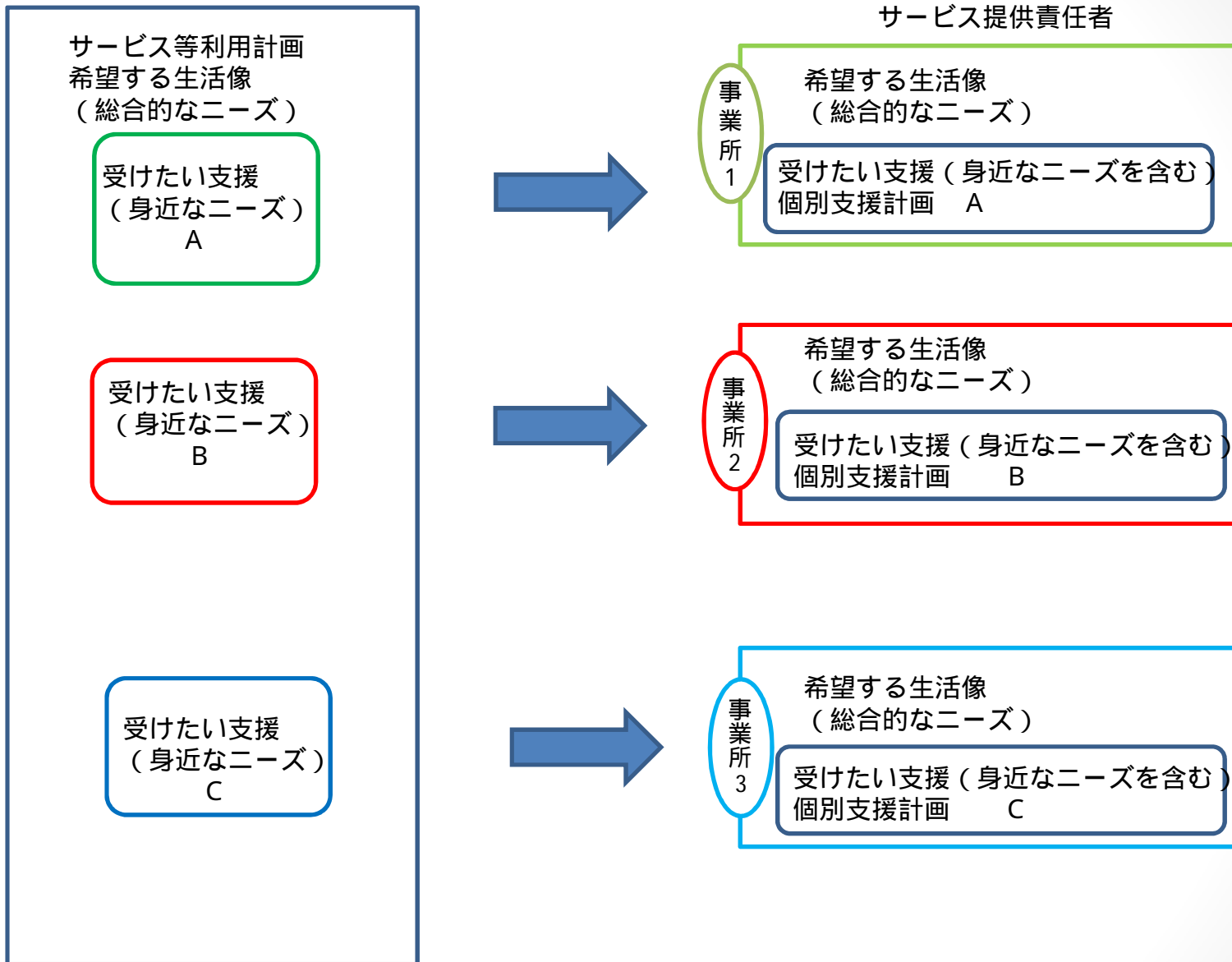
設計図



施工図



計画の流れ関係性



計画の流れ関係性

卒業と同時に就職はできな
かったけど就職したい。
また自分らしい生活をしたい

就職するために
支援を受けたい
A

週末にスイミング
に通いたい

卒業生と定期的に
同窓会をして会
いたい



事業
所
1

希望する生活像
(総合的なニーズ)

就労移行事業所
個別支援計画 A



事業
所
2

希望する生活像
(総合的なニーズ)

行動援護サービス事業所
居宅介護計画 B



事業
所
3

希望する生活像
(総合的なニーズ)

インフォーマルなサービス
家族・友人・先生

計画の流れ関係性

サービス管理責任者

個別支援計画 A
就労移行事業所

就職するために
支援を受けたい

作業 月曜から金曜
9時～15時

詳細で
具体的

送迎 バス乗り場まで歩き
朝8時30分

詳細で
具体的

サービス提供責任者

居宅介護計画 B
行動援護サービス提供事業所

週末にスイミングに通いたい

ヘルパー 毎週土曜日
13時～16時

詳細で
具体的

家族との外出
2か月に1度

詳細で
具体的

インフォーマルサービス
家族・友人・先生の協力

卒業生と定期的に同
窓会で会いたい

学校で培った人間関係を継
続し、新たな生活の共有や
共感をする場（情報交換）

特に計画は無し

サービス管理責任者の主な役割

1

アセスメントからプラン作成、サービス提供等のプロセス管理（各支援に必要な会議の設定）

2

質の高いサービス提供が行われているかの確認

3

要望苦情等へ対処した、マニュアルの見直し

4

関係機関との連絡調整

5

サービス提供職員へのOJT

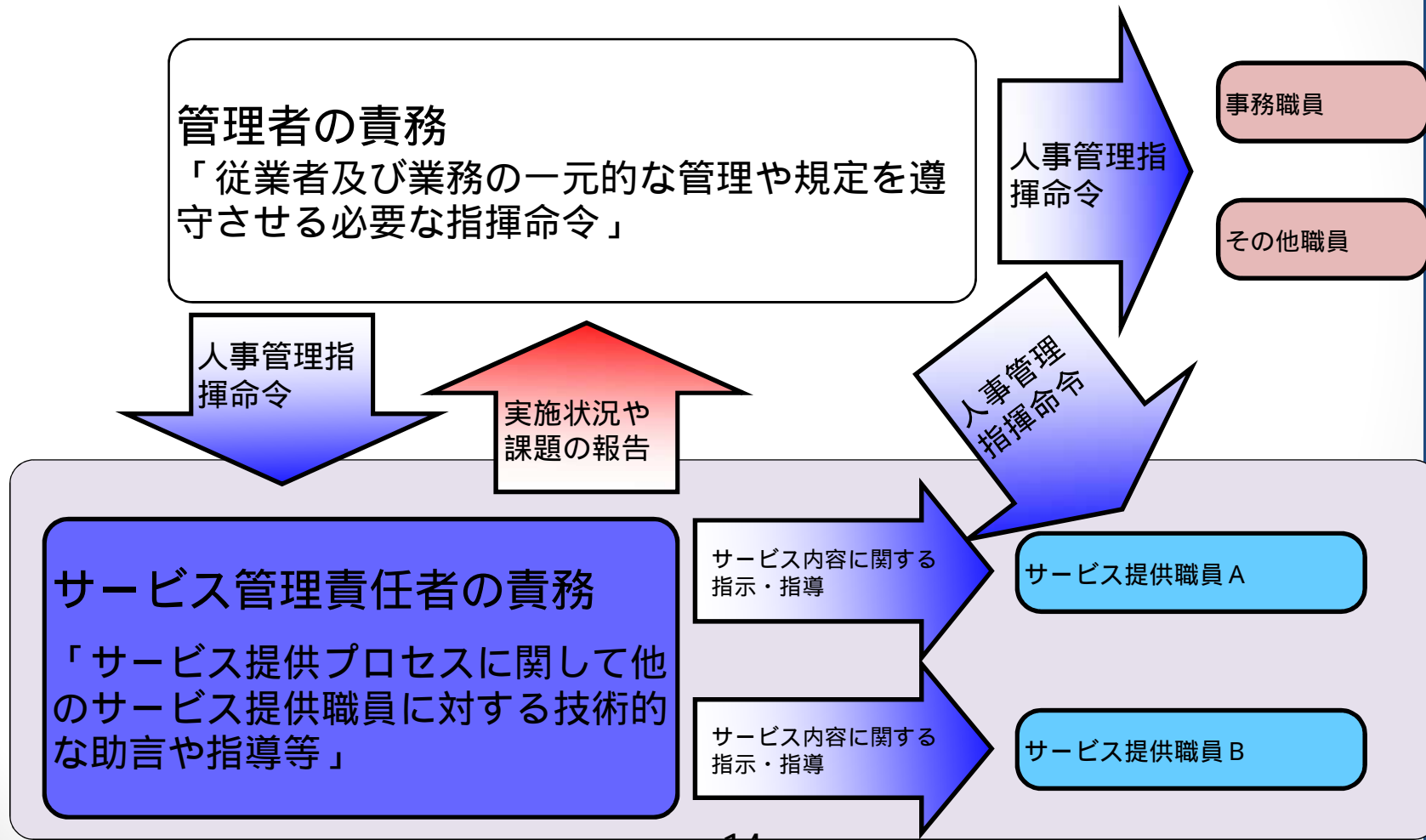
6

サービス提供事業所、管理者への支援状況の報告

上記、6つの役割は、利用者を中心に置き家族、サービス管理責任者や実際にサービス提供をする職員の協働で行う

「管理者」と「サービス管理責任者」 の関係イメージ（位置づけ）

サービス提供事業所



サービスを「画一化」するのではなく
「標準化」しながら
居宅介護援計画によって
「個別化」する



サービスマニュアルの必要性

マニュアル

・サービスを
標準化するもの

相互に補完

居宅介護計画

・サービスを
個別化するもの

施設や在宅での利用者の支援を図っていくことが求められている

どの職員も同じサービスを提供してくれるという安心感

利用者満足「安心感」
サービス実践

施設の選択・
契約

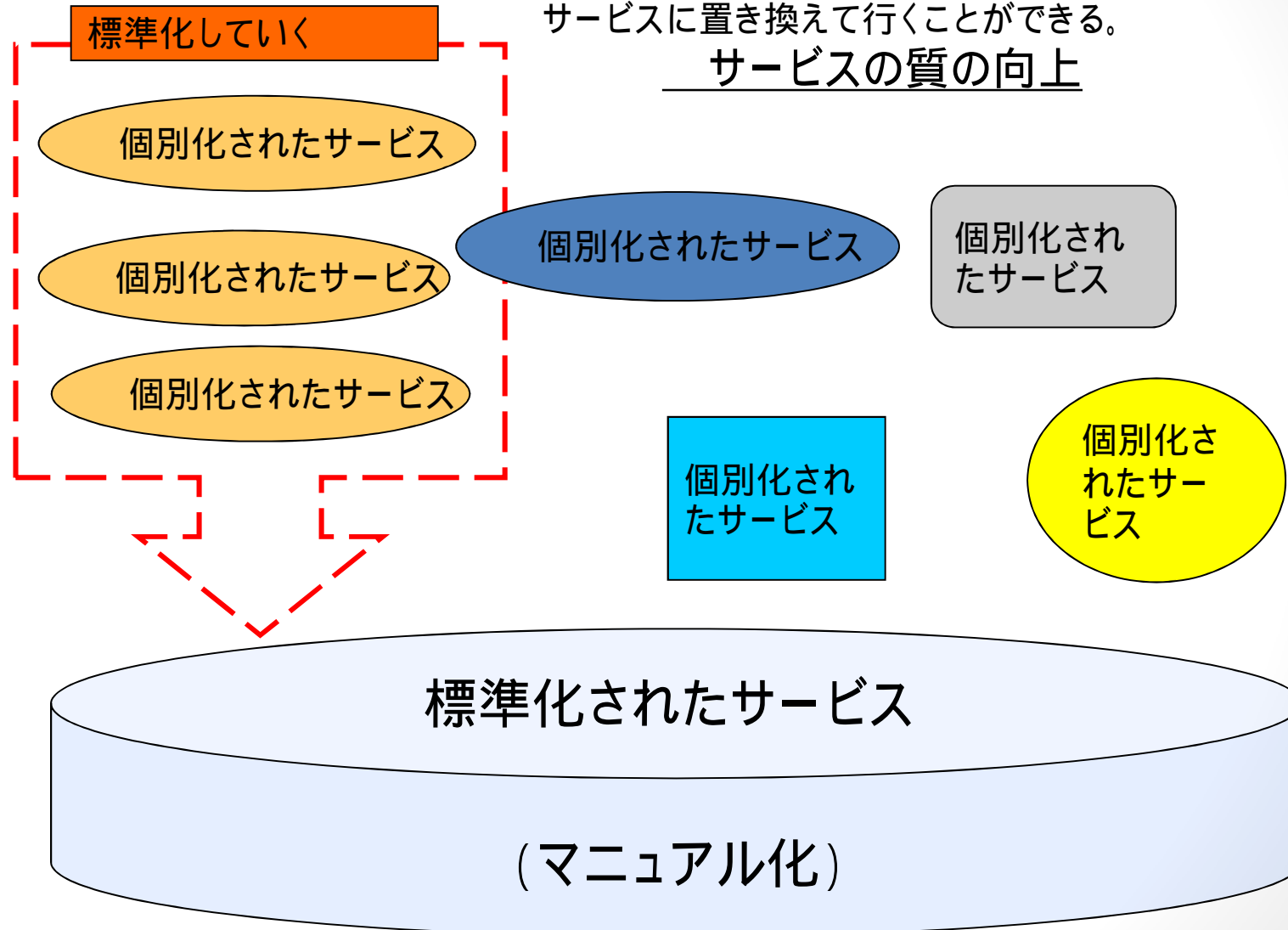
職員満足「やりがい」
能力開発

経営満足
組織の維持発展

(イメージ図)

同じようなサービスや複数の人々が希望する個別的なサービスを整理統合していけば、標準化されたサービスに置き換えて行くことができる。

サービスの質の向上



(例えば)

標準化していく

衣類の着脱介助

食事介助

入浴介助

歩行介助

ADLに関する基本的な
施設のサービスなど

同じようなサービスや複数の人々が希望する個別的なサービスを整理統合していけば、標準化されたサービスに置き換えて行くことができる。サービスの質の向上

個人のニーズに応じたサービス

個人のニーズに応じたサービス

個人のニーズに応じたサービス

個人のニーズに応じたサービス

標準化されたサービス
(マニュアル化)

利用者のニーズに着目した個別支援計画書

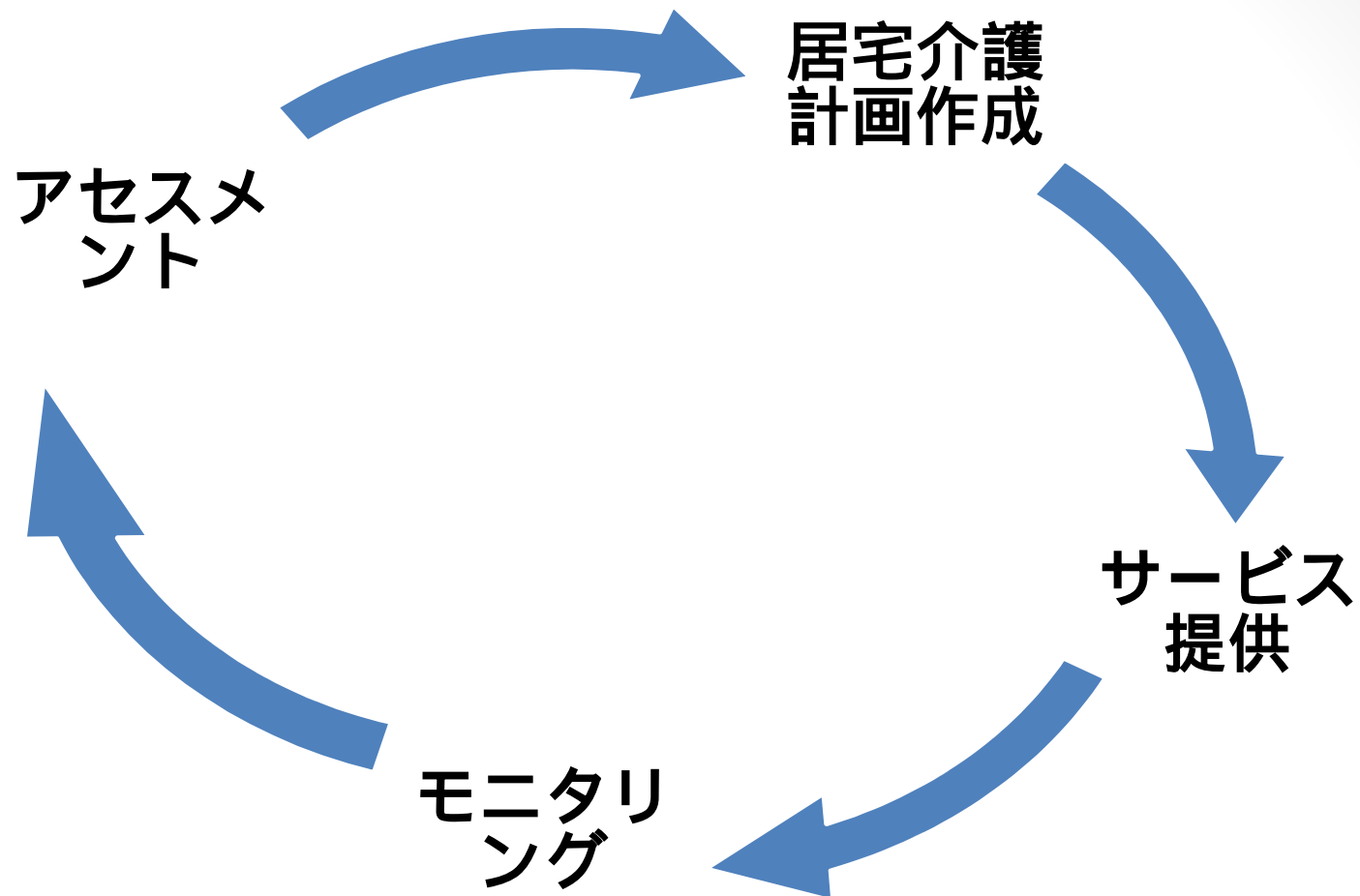
地域の事業所へ利用者の関わり方の指針となる。

中間評価と修正

モニタリング時における留意点

変化がない場合に、
原因を本人だけに求めない

「ひと」を支援するのではなく、
「ニーズ」を支援する



PDCAサイクルですおすすめ。

モニタリングで自立されたり、いらなくなったサービスを抜いていくことも合わせて考えましょう。

- 作成した居宅介護計画書の内容を**利用者やその家族に説明し、利用者の同意を得る**のもサービス提供責任者の役割です。居宅介護サービスの開始以降も、利用者の状態の変化や、サービス居宅介護計画の変更を行ないます。
- 知的障がいの方など文字での情報理解が難しい人には、絵など本人がわかりやすい情報提供の仕方を工夫します。

可能な支援 不可能な支援

- 曖昧な表現は伝わらなかったり、誤解を招く
- 要綱や契約書、重要事項説明書に明記されていることは必須 やらなければならない
- 書かれていないことはやらなくていい。やってはいけないこともあり、やってあげると親切ということもある。ケースバイケースで対応するが、事業所と相談してから一定のルールを作って実施する。



ヘルパーはやってくれたが ヘルパーはやってくれないというクレームに繋がらないように。

ヘルパー（居宅介護員）のまとめ役

- サービス提供責任者はほかのサービス提供職員に対する技術的な指導や助言を行う立場でもあり、サービス提供部門を引っ張る存在として活躍します。
- 居宅介護計画書に沿って、ヘルパーに対して具体的な福祉サービスの指示を行うのもサービス提供責任者の仕事です。
- ヘルパーの能力や希望に応じた業務管理、スケジュール調整、利用者とヘルパーの相性を考えたマッチングや、ヘルパーの育成・指導もサービス提供責任者の役目であり、ヘルパーのまとめ役です。
- また、ヘルパーから利用者の情報を収集し、利用者の状態を把握するのもサービス提供責任者の大切な仕事です。

人材育成

- ヘルパーの育成については、OJTを中心にした支援の引き継ぎが多くなります。
- しかしそれだけでは、個々の支援はできるようになるかもしれませんが、事業所の方針やヘルパーとしての基礎知識など伝える場面がありません。
- 事業所ごとに研修を行うとか、外部の研修に出すなどスキルアップの機会を意識的に作る必要があると思います。
- 例えば、個人のお宅に出向いて情報をキャッチしてしまうことも多いので、**職業倫理**や情報管理について
- ひとりで行う支援現場ですので**権利擁護**などの研修は欠かせません。
- その他 **支援技術、障がい特性、記録の書き方、チームワーク**などの研修が望まれます。

その他の仕事

- 居宅介護サービスの申し込み受付や、障がい福祉サービス管理、利用者からの相談受付などの業務も合わせて行っているところが多いようです。
- サービス調整の際は他の事業所との連携も求められます。
- 中にはサービス提供責任者の仕事を専門に担当する人もいますが、たいていの場合、サービス提供責任者自身も居宅介護の業務を並行して行ないます。ほかのヘルパーの訪問に同行したり、急にシフトに入れなくなったヘルパーの代わりにを務めることもあります。
- 請求等の業務も行っている人もいます。

関係機関との連携

- 巻き込む力
- 繋がっていく力
- 報連相
- スケジュール調整

信頼される事業所になるために

- 利用者を中心に対応する。
 - ご家族のそれぞれの事情も斟酌する。
 - 速やかで誠実な対応をする。
 - 質の高いサービス提供 = 研修の充実 OJT OFFJT
 - 自己研鑽に励んでもらう = モチベーションをあげる
-
- なにより**利用者の満足度を上げる！**