

【上級編】現場で必須の介護専門用語50選

リーダー・管理者を目指すあなたのための知識

1. マネジメント・運営管理 (10選)

用語	意味
PDCAサイクル	Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(改善)を繰り返す品質管理手法。
5S活動	整理・整頓・清掃・清潔・躰（しつけ）の5つの頭文字。職場環境を整える活動。
業務改善	仕事の手順や方法を見直し、効率や質を高めること。
BCP	事業継続計画。災害など緊急時に、最低限のサービスを維持するための計画。
KPI	重要業績評価指標。目標達成度を測るための具体的な数値指標。
SWOT分析	強み(S)・弱み(W)・機会(O)・脅威(T)を分析し、戦略を立てる手法。
ステークホルダー	利害関係者（利用者、家族、職員、地域住民、行政など）。
アライアンス	企業や組織間の連携、提携。
稼働率	定員に対する実際の利用者数の割合。施設の収益に直結する指標。
労務管理	職員の労働時間、休日、給与、福利厚生などを適切に管理すること。

2. 法令遵守・コンプライアンス (10選)

用語	意味
実地指導	行政が介護事業所を訪れ、運営が法令通り適切に行われているか確認すること。
運営指導	実地指導の旧称。
身体拘束廃止	利用者の身体的自由を奪う行為（縛る、閉じ込める等）を原則禁止すること。
介護保険法	介護保険制度を定めた法律。すべてのサービスの根拠となる。
個人情報保護法	個人のプライバシーに関わる情報の取り扱いを定めた法律。
虐待防止法	高齢者への虐待を禁止し、発見時の通報義務などを定めた法律。
運営規程	事業所の目的、方針、職員体制、サービス内容などを定めた規則。
守秘義務	職務上知り得た個人の秘密を、正当な理由なく漏らしてはならない義務。
第三者評価	公正中立な第三者機関が、事業所のサービス内容や組織運営を評価すること。
介護サービス情報公表制度	利用者が事業所を選べるよう、各事業所の情報を都道府県が公表する制度。

3. リスクマネジメント (10選)

用語	意味
リスクアセスメント	職場に潜む危険性を特定し、その重大度や発生可能性を評価・分析すること。
インシデントレポート	事故報告書のこと。再発防止のために作成する。
苦情対応	利用者や家族からの不満や要望を受け付け、解決を図ること。
ハインリッヒの法則	1件の重大事故の背景には、29件の軽微な事故と、300件のヒヤリッハットがあるという法則。
感染症対策委員会	施設内での感染症の発生予防や、発生時の対応を検討・指示する組織。
危機管理	クライシスマネジメント。事故や災害など、組織の存続を脅かす事態への対応。
倫理綱領	専門職として守るべき行動規範や倫理的な指針をまとめたもの。
ダブルチェック	誤りを防ぐため、二人の担当者が同じ内容を確認すること。
KYT	危険予知トレーニング。イラストなどを見て、潜む危険とその対策を話し合う訓練。
SBAR	状況(S)・背景(B)・評価(A)・提案(R)の順で、情報を正確に伝える報告手法。

4. 人材育成・教育 (10選)

用語	意味
OJT	On-the-Job Training。実際の業務を通して行う教育訓練。
Off-JT	Off-the-Job Training。職場を離れて行う研修（集合研修など）。
プリセプター制度	新人一人ひとりに対し、特定の先輩職員がマンツーマンで指導・相談役となる制度。
メンター制度	年齢や社歴の近い先輩が、後輩の精神的なサポートやキャリア相談に乗る制度。
人事考課	職員の能力や業績、勤務態度などを評価し、処遇（昇給・昇進）に反映させること。
モチベーション	動機づけ。人が目標に向かって行動を起こし、維持するための心理的な力。
キャリアパス	職員が組織内でどのような経験を積み、どのような役職に就けるかの道筋。
コーチング	対話を通じて相手の自主性を引き出し、目標達成を支援する人材育成手法。
エンパワーメント	権限移譲。部下に権限を与え、自律的な行動を促すこと。
コンピテンシー	高い成果を上げる人材に共通する、特徴的な行動特性。

5. 品質向上・評価 (10選)

用語	意味
CS	顧客満足度（Customer Satisfaction）。
ES	従業員満足度（Employee Satisfaction）。
QCサークル	職場で品質管理や改善活動を自主的に行う小グループ。
マニュアル	業務の手順や判断基準を標準化し、誰でも同じ質で業務を行えるようにしたもの。
標準化	業務のやり方や手順を統一し、誰がやっても同じ結果になるようにすること。
ISO9001	品質マネジメントシステムに関する国際規格。
ガバナンス	企業統治。不正を防ぎ、健全で公正な組織運営を行うための仕組み。
ベンチマーキング	他の優れた組織の事例を分析し、自らの改善に役立てること。
ピアレビュー	同僚や同等の立場の者同士で、業務内容を評価し合うこと。
理念	組織の存在意義や、最も大切にする価値観・考え方。