

栃木県サービス管理責任者研修テキスト

「サービス提供プロセス管理の実際(演習)」

＜平成30年度介護分野資料＞

サービス提供プロセスの管理の実際(分野別演習)

(目次)

- 1 分野別演習のねらい
- 2 分野別演習の概要
- 3 分野別演習の展開イメージ
- 4 演習の実施方法
 - (1)「サービス提供プロセスの管理の実際：事例研究①」
(アセスメント及び個別支援計画の作成)
 - (2)「サービス提供プロセスの管理の実際：事例研究②」
(モニタリングと個別支援計画の修正・変更)
 - (3)「サービス内容のチェックとマネジメントの実際：模擬会議」
(支援会議等を想定したサービス管理責任者の役割についての体験的理解
及びサービス管理責任者の観点から支援内容を発展的に検証)

1. 分野別演習のねらい

- ・サービス提供プロセス全般の流れ(手順)について、事例を活用しながら検証する。
- ・アセスメント、目標設定、個別支援計画の作成、モニタリングや評価による支援方針の変更などに関する具体的な技術を習得する。
- ・ロールプレイ等を通じ、サービス提供職員への助言や指導のあり方を理解し、助言・指導の方法を学ぶ。

そのために、以下のような取り組みが求められます。

- (1) 研修受講者全員が主体的に参加する。
- (2) 多様な職種を受講者間での意見交換により、幅広い視点を持つ。
- (3) グループごとの結論を導くための協働作業を展開する。
- (4) 司会進行、記録、発表等の役割を分担して担う。
- (5) 効果的なプレゼンテーション技術を学ぶ。
- (6) 他者への助言をする者としての配慮や深い洞察力を養う。

2. 分野別(介護)の研修のポイント

(アセスメント等)

- 障害が重いから地域生活以降は困難と初めから決めつけずに、どのような将来像を描くかについて利用者のニーズを明確化する支援が必要である。
 - 障害が重いから今の生活で仕方がないと考えがちである利用者から将来の希望を聞き取り受け止めるアセスメント方法を理解する演習内容とする。

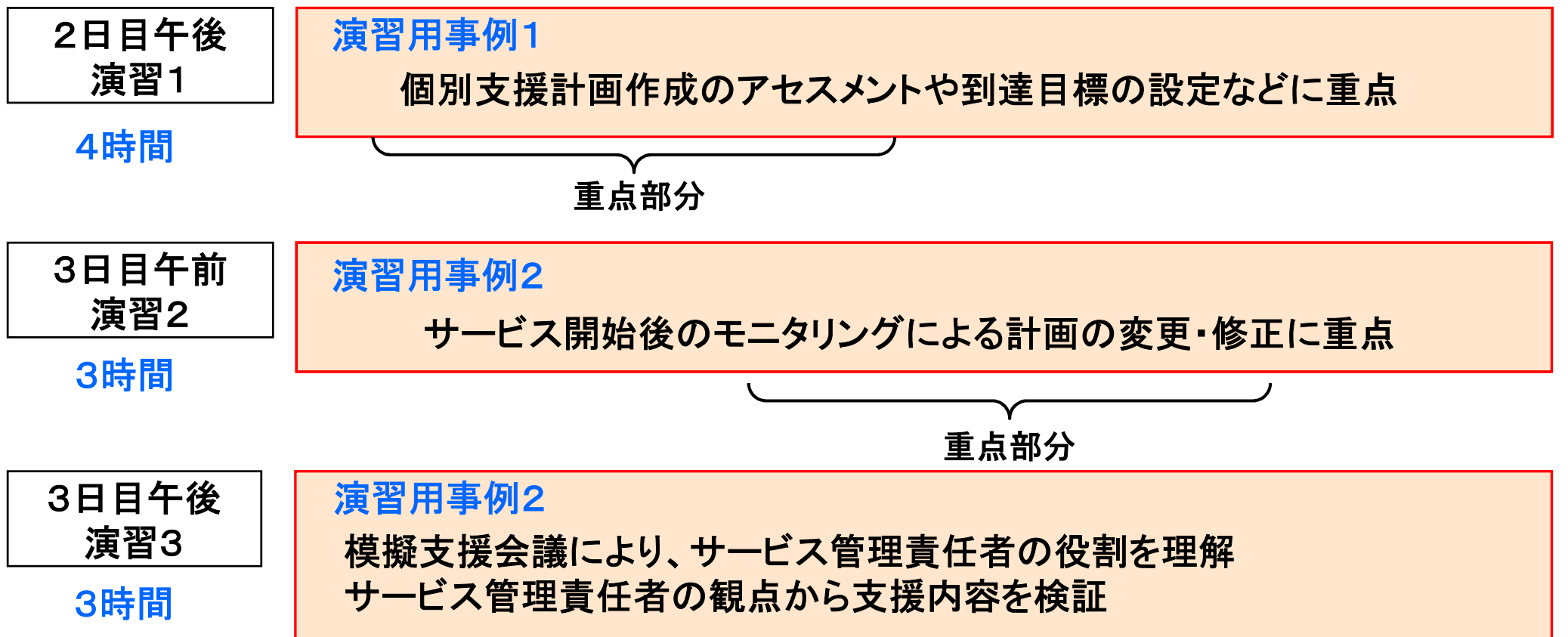
(個々人を尊重した支援メニュー)

- 受動的に介護を受ける生活ではなく、利用者の興味・生きがいに焦点を当てて主体的に生活する事を支援する計画を作成する必要がある。
 - また、地域行事への参加やボランティアの利用など社会参加に配慮した計画とする必要がある。
 - サービス管理責任者の業務において重要な視点(個別性の尊重、社会参加の促進)が確認でき、それが生活介護・療養介護の個別支援計画に具体的に反映できる演習内容とする。

3. 演習の展開イメージ

- ・各演習では、事例を用いながらサービス提供プロセス全般を扱う。
- ・各演習では、プロセスのどこにウェイトを置くか、演習課題の難易度の設定、事例を検証する際の視点など、事例を取り扱うこととおして知識や技術を学ぶ。

一連のサービス提供プロセス



4. 演習の実施方法

(1) グループに分かれて実施

受講者をグループに分けて実施。

メンバー構成は、職種などにより偏りがでないように事前に組み分けする。

また、各グループでは、演習ごとに司会進行、記録、(発表)等の担当者を決める。

(2) 演習方式

研修参加者全員が参加意識を持ち、相互の意見交換により効率的に研修効果をあげるよう、小グループを基本とする。

(3) 演習スタッフ

講師となる演習スタッフは、全体進行と助言を担当する統括する演習リーダー1名、会場内で各グループに対する助言などサポートを担当するファシリテーターを配置する。

(4) プレゼンテーションと全体総括

各演習とも、途中でプレゼンテーション等を実施し、グループ間での意見交換と演習リーダーからの助言に基づいて総括を行う。

演習 1

**「サービス提供プロセスの管理の実際：事例研究①」
（アセスメント及び個別支援計画の作成）**

《獲得目標》

アセスメントや個別支援計画の作成に関する知識と技術を習得する。

《内 容》

受講者には、事前課題として、事例1の概要を読み込んだ上で、「支援のための課題整理」を課す（指定様式）。グループ内でその共有を図るとともに、個別支援計画の作成のための演習を行う。

《研修のポイント》

- 演習がスムーズに進行できるように、アイスブレイクも疎かにしない。
- 演習1の目的・手順を明確にして演習に入る。
- 本人の状態やニーズの把握というアセスメントと支援の課題整理に演習の力点を置く。
- 個別支援計画の作成には、十分なアセスメントと支援の課題整理が必要であることを明確にする。

演習1 「サービス提供プロセスの管理の実際 : 事例研究①」

(アセスメント及び個別支援計画の作成)

- ・提供された情報から初期状態の把握(アセスメント)や課題の整理方法を学ぶ。
- ・アセスメントから到達すべき目標や支援内容など個別支援計画の作成方法を学ぶ。

事例研究 ①

事例1を使用

4 時間

13:00 13:10 14:30 14:40 15:25 15:55 16:50 17:00

ガイダンス 事例概要・進め方説明、 質疑	セッション1 事例①の課題整理表の作成 (13:10~13:40) セッション2 事例①の個別支援計画(案)作成 (13:40~14:30)	休憩	セッション3 支援会議 ロールプレイ	セッション4 個別支援計画の作成	セッション5 発表 選抜 7グループ 5分/1G	まとめ 翌日ガイダンス
----------------------------	---	----	---------------------------------	----------------------------	--	----------------

演習に関するガイダンス

13:40~14:10(30分)

- ・演習の進め方、注意すべき事柄の説明
- ・事例の概要について説明

事例紹介(抜粋)

・知的障害のあるIさん(52歳)は、施設入所してから6年が経過。入所してから数年は「何故、自分がここにいるのか？」という不満から、暴言、暴力行為もみられていたが、月に1回の単独帰宅、週に2回の母への電話、下請受注作業の活動への参加することで、入所での生活に不満はもっているものの、落ち着いて生活することができるようになってきている。

・母、病気を患い、パートとして勤めいた会社を退職。息子が帰宅時に施設生活への不満が絶えず、かといって在宅での生活も難しいため、今後の本人の生活について施設Aのサビ管に母から相談がある。

プロフィール(抜粋)

1. 氏名・性別・年齢 I さん 男性 52歳
2. 障害名 知的障害
3. 障害支援・手帳 区分3 ・ 療育手帳B2
4. 家族状況 障害者支援施設利用。

(以下、略)

社会資源の情報

C市は人口16万人で、B施設の通所の生活介護事業所、車いす利用者が利用可能な就労継続支援B型事業所が2か所、C市の委託相談支援事業所がある。また、B施設から車で20分ほどの所にバリアフリーのアパートがある。

セッション1

事例①についての課題整理表の作成(グループワーク)

13:10~13:40(30分)

1. 相談及びアセスメント内容を確認する。
2. 本人の状態像を共有化する。(様式1)
※生育歴・家族歴・困りごと等、グループで話し合う。
※本人のストレングスにも注目する。
3. 本人の状態像が固まったら、事前課題を参考に課題整理(ニーズ整理)を行う。(様式2)

ツールを使ってニーズを整理する。本人を知るための地図

(1) 現在状況の整理(アセスメント情報を整理)

①★私の不安や苦痛、悲しみ・障害・病気・困りごと
(何に困っているか)
☆・本人のニーズに関連

どのようなことが原因で困っているのか・理由・背景の分析

④★私自身のストレンクス
私の強み・得意なこと・可能性

②★生育歴・職歴のアセスメント_⇒私は、今までこんな生き方をしてきました。

③★家族歴・本人を取り巻く環境⇒私は今このような生活をしています。してきました。



(2) 将来の暮らしに向けた支援

⑤★私は、〇〇で暮らしたいです。私の今の願い、希望は〇〇です。今、私は〇〇をやりたいです。☆利用者等の生活に対する意向・本人のニーズ・各目標に関連

⑥☆私の将来の夢、希望は〇〇です。私は〇年後こんな暮らしをしたいです。
☆長々期的な暮らしの目標

ニーズ整理表

利用者名 _____ グループ _____ さん

〇〇さんのストレングス

〇〇さんが望むこと・希望など

ニーズ・希望すること	現在状況の確認 (利用者の意向・ ストレングス)	現状等から、支援者が気 になること	ニーズに応えるための支援	ニーズを満たすための目標

記入例: 演習事例とは関係ありません。

ニーズ整理表

記入様式2

グループ

利用者名 _____ さん

〇〇さんのストレングス

- ・働く意欲はある。
- ・就労に向けた力もある。
- ・自宅に住んでいる。
- ・家族の理解もある。

〇〇さんが望むこと・希望など

- ・私は、働く訓練をして、一般企業で仕事をしたい。

ニーズ	現在状況の確認 (利用者の意向・ ストレングス)	現状等から、支援者が 気になること	ニーズに応えるための支 援	ニーズを満たすための目標
・一般企業で仕事をしたい	・働くことの力は十分ある。 ・本人の意欲もある。	①朝起きることが出来ない。生活パターンの継続が気になる。	①生活リズム(規則正しい生活が継続)を作ろう。 ・目覚ましを5個位置く。 ・家族に起床の協力をお願いします。	①仕事のつくため、毎日通所が出来ようになろう。
		②本人に合った仕事内容を支援者が把握できていない。	・職員が起こしに行く。 ②通所先を含め、どんな仕事を希望しているか支援スタッフと考える。	②どのような仕事に適しているかを探る。

セッション2

個別支援計画（案）の作成①（グループワーク）

13:40~14:30（50分）

1. セッション1で作成したニーズ整理表をもとに個別支援計画（案）を作成する。

※本人のニーズ・ストレングスの視点をもって作りこむ。

個別支援計画

利用者名 _____

作成年月日: _____年 ____月 ____日

本人(家族)の希望	
-----------	--

長期目標(内容、期間等)	
--------------	--

短期目標(内容、期間等)	
--------------	--

○支援計画内容

ニーズ	支援目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供機関 (提供者・担当者等)	優先 順位

平成 ____年 ____月 ____日 利用者氏名 _____ 印

サービス管理責任者 _____ 印

セッション3 支援会議ロールプレイ

14:40~15:25(45分)

1. 作成した個別支援計画(案)を基に事業所内での支援会議を行う。
「サービス管理責任者が案として作成した支援計画を策定会議で討議する想定」
2. 質疑とコメント
○それぞれの役割から感想などのコメントをする。



ロールプレイの説明



役割演技(やくわりえんぎ)とは、現実にかかる場面を想定して、複数の方がそれぞれ役を演じ、疑似体験を通じて、ある事柄が実際に起こったときに適切に対応できるようにする学習方法の一つである。ロール・プレイング(英 *role playing* または *roleplaying*)という。

ロールプレイの目的と設定



- 目的
 - 支援会議におけるサービス管理責任者の役割と機能を確認
 - 支援対象者や家族、関係者の立場を体験
- 設定内容
 - 本人同席のもと、支援計画の説明と確認を行う。また、今後の支援について共通認識を図る。
- 設定場面
 - 個別支援会議（初回）
- 実施方法
 - 2G交代制で1G10分間で実施



期待される効果（サービス管理責任者）

1. 支援会議の運営方法を再確認できる。
2. 支援対象者や関係者などの考えや感情の動きをキャッチすることのむずかしさを知る。
3. 参加者の話を聞き取り、整理することのむずかしさを知る。
4. 支援会議が進行する過程で状況が変化することを知る。
5. 自分の言葉や態度の特徴を知る。
6. 実践に向けたトレーニングができる。
7. 支援対象者や関係者の立場を知る。





ロールプレイの実施と感想

- ◇ ロールプレイにトライ！
- ◇ 上手く演じるよりも、感じる事が大切
- ◇ ロールプレイが終了したら、演技した役割から自分に戻るスイッチをON！

- ◇ 感想（分析と討議）



ロールプレイ

○各グループで役割を決めてください。

- ・ サービス管理責任者・・・1名
- ・ 施設長(管理者)・・・1名
- ・ 主任生活支援員・・・1名
- ・ 担当生活支援員・・・1名
- ・ 看護師・・・1名

※ポストイットに役割を記入して名札に貼って下さい。

※その他の方は、ロールプレイの様子を観察して下さい。

ロールプレイで行う内容

【演習の課題】は以下のようなことです。

- 通所のサビ管として、支援方針の決定・合意形成を事業所内でどのように行うのかを演習する。
- ロールプレイの中心は、サービス管理責任者になるように留意する。
- 本人の相談を受けたサビ管が事業所内のケース検討会議で今後の方向性を検討。施設長や主任等にも相談した。
- 丁寧かつチームで事業を進め多面的に捉えることを基本に、サービス管理責任者としてリーダーシップを発揮しロールプレイを進める。

ロールプレイをはじめましょう!!

- ロールプレイは2グループで1組となり、実施と観察を交代で行う。
- 奇数グループが先行。
- 合図で一斉にスタート。(10分/1G)

ロールプレイが終わったら

- ロールプレイが終了した後のフィードバック
2グループ合同(10分)

※サービス管理責任者の役割や機能、気持ちなどについて、それぞれの演者、観察者から意見や感想を述べてらいグループとしてフィードバックする。

- 役割を演じてどうだったか？
- 納得できるプランだったか？
- 見ていた人の感想……

セッション4

個別支援計画(案)の作成②(グループワーク)

15:25~15:55(30分)

1. セッション1で共有化した利用者の状態像や援助の全体目標を再確認する。
2. セッション3の支援会議(ロールプレイ)の結果を確認し共有化する。
3. 個別支援計画(案)を作成する。
支援内容・到達目標(長期目標、短期目標等)・
時間軸(サービス提供期間)等の設定

個別支援計画

利用者名 _____

作成年月日: _____年 ____月 ____日

本人(家族)の希望	
-----------	--

長期目標(内容、期間等)	
短期目標(内容、期間等)	

○支援計画内容

ニーズ	支援目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供機関 (提供者・担当者等)	優先 順位

平成 ____年 ____月 ____日 利用者氏名 _____ 印

サービス管理責任者 _____ 印

個別支援計画作成にあたっての留意点

(目標について)

- 達成可能な具体的な内容を目標とする。
- 長期目標の期間は、長期的に達成可能な時期を想定する。人によって異なる。概ね1年位を想定。
- 短期目標は、長期目標を達成するための近い目標を設定。概ね半年以内を想定。

(NG目標)介護支援専門員ケアプラン適正化事業結果から

- 「安定・安心した生活を送る・交流を図る・その人らしい生活を送る」⇒「安定・安心・交流・その人らしさ」のとらえ方・価値観は各自それぞれ異なる。表現が漠然として抽象的すぎる。も個人によって異なる。その人にとっての「安定・安心・交流・その人らしさ」の意味をアセスメントして具体的に表現する必要がある。
- 機能維持を図る。⇒漠然とした表現。その人のどの部分の機能について維持するか具体的に表現する必要がある。

セッション5 発表

15:55~16:40(45分)

作成した個別支援計画を各グループから発表

- ・ 選抜7G X 5分

まとめ 16:50~17:00

1. 個別支援計画作成等に関するコメント
2. 演習1のまとめ

演習 2

**「サービス提供プロセスの管理の実際：事例研究②」
（モニタリング及び個別支援計画の修正）**

《獲得目標》

- ①追加情報に基づく個別支援計画の中間評価(モニタリング)を行い、個別支援計画の修正に関する知識と技術を習得する。
- ②模擬支援会議(ロールプレイ)を通じて、会議運営の視点、利用者への説明と同意のあり方について学ぶ。

《内 容》

- ①事例2を使用して、グループ毎に変更要因を検討し、本人や環境の変化等に対応した個別支援計画の修正のポイントを明確にする。あわせて、サービス提供職員への指導助言のポイントを明示する。
- ②個別支援計画の作成・評価に係る支援会議の場面を想定し、各グループにおいて模擬支援会議を実施し、チーム支援の重要性を確認する。

《研修企画運営のポイント》

- 事例選定、必要な参考資料等、十分な準備を行い実施する。
- 演習2の目的・手順を明確にして演習に入る。
- 新たな事例2を使用して各グループで検討する変更要因を予め想定して、必要な指導ポイントを確認しておく。
- 演習に必要な参考資料等、十分な準備を行い実施する。
- 演習3の目的・手順を明確にして演習に入る。

「サービス提供プロセスの管理の実際：演習2」 (モニタリング及び個別支援計画の修正)

○ モニタリングや中間評価の方法と個別支援計画の修正・変更方法等を学ぶ。

演習2

事例2を使用

9:30	9:40	9:55	10:30	11:20
ガイダンス	事例ケースの確認と追加情報の提示	モニタリング ↓ 支援目標の見直しの検討 課題の整理表作成	個別支援計画の見直しと再作成	

(1) 演習2に関するガイダンス
9:30~9:40(10分)

- ・演習の進め方、留意すべき事項等の説明
- ・モニタリングについてオリエンテーション

(2) 演習2:事例ケースの確認と追加情報の提示
9:40~9:55(15分)

- ・役割分担の決定(司会者、記録者)

情報提供1

事例の紹介(事例集から抜粋)

- ・20年前に同市内にある通所授産施設に通所を開始する。5年間通所した後、同法人が経営する喫茶店に就職する。
- ・皿洗いなどの厨房内の仕事をメインに接客なども行っていた。10年ほど勤めるが、仕事内容を忘れ立ち尽くす、通勤も迷ってしまう、就労能力の低下が見られたため、通所先を同法人の通所更生施設(2009年に生活介護事業に移行)に通い、割りばしの袋入れなどの軽作業を行うようになった。(以下、略)

情報提供2

プロフィール(事例集から抜粋)

1. 氏名 K・Eさん (男)
2. 年齢 45歳
3. 障害名・疾患 ダウン症・中度知的障害

(以下、略)

アセスメント票(事例集から抜粋)

【利用者の生活・行動等に関するアセスメント調査1】

領域	項目	支援項目	支援度					緊急性の有無	特記事項
			1・支援なし	2・見守り・声掛け支援	3・一部間接支援	4・一部直接支援	5・全支援		
1	生活基盤	1 経済状況					○		障害基礎年金1級
		2 住宅環境					○	有	両親と同居
2	健康管理	1 服薬管理					○		
		2 通院					○		
		3 発作対応							
3	日常生活動作	1 食事摂取			○				嚥下機能低下があるので、きざみの配慮が必要
		2 排尿				○			時々、失敗をしてしまうことがある。
		3 排便				○			尻拭きが不完全のため介助要
		4 歩行				○			段差では、手を添える必要がある。
		5 移乗			○				転倒防止見等、守りを要する。
		6 入浴・洗体				○			背中では洗い残しあるので、点検必要
		7 入浴・洗髪				○			洗髪は洗い残し、すすぎが不十分なので、支援が必要
		8 洗顔			○				手が震えるため、確認に支援を要する。
		9 衣類着脱		○					ボタンのない服などは、前後を間違えることがある。
		10 履物着脱		○					イスなどの使用を声かけ。
		11 歯磨き					○		磨き残しがあるので、点検、支援が必要

(以下、略)

個別支援計画書（事例集から抜粋）

2	支援目標と課題	<p>(1) 長期（内容及び期間等） 年齢を考慮しながら 本人らしい生活を確立していく</p> <p>(2) 短期（内容及び期間等） 本人のペースに合わせた日中活動を展開しながら、人間関係の幅を広げていく。</p>			
3	具体的な到達目標及び支援計画等				
	具体的な到達目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供機関 (提供者・担当者 ・摘要等)	優先 順位
	本人のペースに合わせた活動(作業)のなかで、役割をもってもらう	本人のペースを大事にしながら 割り箸の袋入れの作業を提供していく	週4日 午前1時間半/午後1時間半程度 6ヶ月間	生活介護事業 Y事業所	1
	趣味・楽しみの時間を見つけ楽しめる活動を行なう	絵画や散歩を 行なっていく。	週1～2回 1時間半程度 6ヶ月間	生活介護事業 Y事業所	2
	自宅以外の生活場면을体験する。	レスパイト宿泊を行なう。本人の生活のパターンを重視し、日中はY事業所に通う。	月1回 2～3泊 6ヶ月間	施設入所支援事業 所	3

(以下、略)

セッション1

モニタリング及び支援目標等の見直しの検討

9:55~10:30(35分)

- ① 支援経過を確認する。
- ② モニタリングの結果により、新たな課題(ニーズ)を再確認する。
- ③ 支援目標、支援内容、サービス提供期間等について、必要な修正、再設定を行う。

ニーズ整理表

グループ _____
利用者名 _____ さん

〇〇さんのストレングス

〇〇さんが望むこと・希望など

ニーズ・希望すること	現在状況の確認 (利用者の意向・ ストレングス)	現状等から、支援者が気 になること	ニーズに応えるための支援	ニーズを満たすための目標

セッション2

個別支援計画の見直しと再作成

10:30~11:20(50分)

- ① 支援目標や支援内容の変更・修正
- ② 期間設定に関する変更・修正
- ③ 個別支援計画の再作成

演習 3

**「サービス提供プロセスの管理の実際」
(モニタリング及び個別支援計画の修正)**

「サービス提供プロセスの管理の実際 演習3」

(モニタリング及び個別支援計画の修正)

○演習2の支援計画について、模擬支援会議をとおして、サービス管理責任者の役割を確認する。

11:20	11:40	12:40	13:40	14:00	14:40	14:50
演習ガイダンス	支援会議の確認	ロールプレイ 模擬支援会議	昼食休憩	個別支援計画修正	・支援計画の発表 (全グループ) ・意見交換・コメント	休憩

(1) 演習3のガイダンス

11:20~11:30(10分)

- 演習の目的、進め方の説明
- 模擬支援会議(ロールプレイ)に関する説明と役割分担の確認

模擬支援会議の設定

11:30~11:40(10分)

- 事例2
- 場面設定：
 - ・演習2のモニタリングの結果、変更修正した個別支援計画を本人や家族、関係機関に説明する。
 - ・支援計画を進めるための役割確認の合意を得ることを目的とする。
- 役割内容について、説明を受ける。

ロールプレイ

○各グループで役割を決めてください。

- 本人
- 父親
- 姉
- サービス管理責任者
- 主任支援スタッフ

※ポストイットに役割を記入して名札に貼って下さい。

※その他の方は、ロールプレイの様子を観察して下さい。

セッション3

模擬支援会議の実施

11:40~12:30(50分)

- ロールプレイは2グループで1組となり、実施と観察を交代で行う。
(15分×2G)。
※本人及び家族役は観察グループのメンバーが実施グループに入り対応する。
- ロールプレイが終了した後のフィードバック:2グループ合同(10分)
※サービス管理責任者の役割や機能、本人の気持ちなどについて、サービス管理責任者役、本人役、観察者などから意見や感想を述べてもらいグループとしてフィードバックする。

セッション4 個別支援計画の再修正

13:30~13:50(20分)

ロールプレイの結果を経て、個別支援計画の再修正を行う。

セッション5 全体発表

13:50~14:40(30分)

- ①各グループから、変更・修正された個別支援計画に関するプレゼンテーション
14Gr X 5分
- ②意見交換

演習 4

「サービス内容のチェックとマネジメントの実際」

【獲得目標】

- ・これまでの演習を通じて、サービス提供プロセスの管理、サービスの質の確保、関係機関との連携（地域自立支援協議会への参画）等、サービス管理責任者の業務と役割について再確認する。

【内 容】

- ・サービス管理責任者としてのサービス内容チェック、マネジメント方法について検討する。
- ・アセスメントから終了時評価までの支援全体を振り返り評価する
- ・関係機関との連携等について討議する
- ・今回の事例を通じて、サービス管理責任者としての役割と業務の総括

「サービス内容のチェックとマネジメントの実際」演習4

- ・サービス管理責任者としての基本姿勢やサービス提供プロセスの検証、さらにスタッフ及び関係機関との連携のあり方、支援内容の変更のタイミングなどを含めて総括的に学ぶ。

演習4

14:50	15:30	16:15	16:30
サービス管理責任者の役割、サービス内容の確認、マネジメント業務等についてのグループ討議とまとめ	グループ発表と全体確認	ファシリテーター 講評 全体総括	

講義や演習を通じて学んだサービス管理責任者の役割について個人ワーク

14:50~15:00(10分)

- ・ サービス提供プロセスにおける、サービス提供内容等のチェックポイントは何か
- ・ サービスの質の向上のため、サービス管理責任者は事業所、地域でどのような役割を果たすべきか
- ・ 今後、サービス管理責任者として「このように仕事をしていく」等、決意の確認。

→ 15:00~15:30(30分)

グループワーク

各グループからの発表

15:30~16:15(45分)

- 各グループから、様式に整理した内容を発表する。発表時間は3分以内。
- 意見交換

3日間の講義・演習の全体総括

16:15~16:30(15分)

3日間の研修を総括し、講義や演習を通して確認できたサービス管理責任者の役割について再度確認。