

職務役割分担表

◆＝責任者、○＝実行の指導者、●＝実行者、◎＝実行の協力者

大項目	中項目	規程、マニュアル	小項目	役割の内容	職 種				
					エリマネ	リーダー	サ責(上級)	サ責(中堅)	サ責(一般)
戦略理解とコンプライアンス	戦略理解とコンプライアンス		人材マネジメントの理解	本人主体の人材マネジメント戦略の協力	◆	●	●	◎	◎
			システムとチームワークの理解	情報システム化とメンバー協力による生産性向上への協力	◆	○	●	●	●
			コーディネートの重要性の理解	訪問介護員との信頼関係構築、提供依頼と就労予定のコーディネート注力の推進	◆	○	●	●	●
			顧客ロイヤリティ獲得戦略の理解	顧客からの信頼獲得のための事業戦略への協力	◆	○	●	●	●
			業績向上への積極的協力	売上拡大と利益向上の戦略への協力	◆	○	●	●	●
			事業部戦略の理解	全社の戦略、訪問介護事業部の戦略の理解	◆	○	●	●	●
			事業所戦略の理解と実行	事業所の戦略の作成と実行	◆	○	●	●	●
			コンプライアンスの推進	法令遵守し、事業活動において社会規範に反することなく、公正・公平に業務遂行する	◆	○	●	●	●
			維持と予防・是正	コンプライアンスのための予防と是正の行動を計画し、実行する。	◆	○	●	●	●
			セルフチェック	コンプライアンスチェックリストおよび、指定事業所のチェックリストによる自己チェックをおこなう。	◆	○	●	●	●
			内部監査との協力	内部監査室との連携し、全社のコンプライアンス活動に貢献する。	◆	●	●	◎	◎
			上司との信頼関係構築	上司との関係性構築と協働成果拡大の雰囲気をつくる。	◆	●	●	●	●
			労働安全衛生管理	労働安全衛生管理をおこなう。	◆	●	●	◎	◎
			労働基準法の遵守	労働基準法の理解と遵守を進め、予防と是正をおこなう。	◆	●	●	◎	◎
			介護保険法令遵守と監査対応	介護保険法令の遵守の仕組みをつくるとともに、指導監査の対応と是正をおこなう。	◆	●	●	◎	◎
事業計画・方針管理と目標管理	方針展開	方針管理規程	経営方針の伝達	経営方針をメンバーに浸透させる	●				
			経営方針をコーチングにより理解させる			●			
		訪問介護マニュアルP4～P7	問題・課題抽出と提起	業務の原因や問題点に対して複数の解決策を提起する	◆	●	●	◎	◎
				業務の原因や問題点に対して解決策を提起する		●			
				業務の原因や問題点を把握する			●	●	●
			事業部会議	事業部会議で意見を取りまとめ、方針を決定する。	●				
				事業部会議に参画し、意見を発言し、決定事項を増やすために協力する。		●			
			事業所会議	事業所会議で意見を取りまとめ、方針を決定する。	○				
				事業部会議に参画し、意見を発言し、決定事項を増やすために協力する。		●			
				事業所会議に参加する			●	●	●
			リーダー会議	リーダー会議で意見を取りまとめ、方針を決定する。	○				
				事業部会議に参画し、意見を発言し、決定事項を増やすために協力する。		●			
			チーム内会議	チーム内会議で意見を取りまとめ、方針を決定する。		○			
				事業部会議に参画し、意見を発言し、決定事項を増やすために協力する。			●	●	●
	事業計画の策定（Plan）	方針管理規程	内部・外部環境調査	事業計画策定のために、内部・外部環境調査を行う	●	●	●	●	●
			内部・外部環境分析	事業計画策定のために、内部・外部環境分析を行う	○●	●	●	●	●
			営業訪問等による情報収集	さまざまな情報源から定期的に豊富な情報を仕入れ、周囲の社員に情報提供する	○●				
				さまざまな情報源から定期的に豊富な情報を仕入れる		●			
				さまざまな情報源から定期的に情報を仕入れる			●	●	●
			事業計画作成	急務やイレギュラーな業務にも対応しながら、会社方針・理念、部門目標を反映した事業計画を立案する	○●				
				会社方針・理念、部門目標を反映した事業計画を立案する		●			
				前年度計画に基づき、来期の事業計画を立案する			●	●	●
			事業計画の実施	社内外の経営環境を見ながら業務戦略をふまえ、必要に応じて事業計画を立て直す	○●				
				事業計画を遂行しながら、部下の育成を行う		●			
				事業計画に基づき予定通りに業務を遂行			●	●	●
			事業計画実施状況の管理	タイムリーに事業計画の進捗状況を確認し、速やかに軌道修正を行う	○				
				事業計画に基づき予定通りに業務が進捗していない場合に、何が原因、問題かを把握し、軌道修正を行う		○●			
				事業計画に基づき予定通りに業務が進捗しているかを確認する			●	●	●
			事業計画・実績の差異分析	差異が発生しないようにタイムリーにマネジメントする	○				
				差異が発生したときに速やかに修復する		●			
				何が原因で差異が発生したかを分析する			●	●	●
			予実差異分析レポート	差異発生事項について複数の解決策の中で最善策を提示する	○				
				差異発生事項について解決策を提示する		●			
				差異発生事項について明確に問題点、原因を提示する			●	●	●
			事業計画・実績の差異分析結果報告	納期前に速やかに報告する	○				
				納期どおりに結果報告を行う		●			
			個人目標管理シートの作成	目標の中にワンランク高い目標を2つ以上立てる		○●			
				部門目標に基づき、会社の期待する役割、責任を目標とする			●	●	●
	実施（Do）		個人目標管理シートの実施	目標以上の成果をあげる		○●			
				アクションプランを綿密に立案し、予定どおりに完遂する			●	●	●
	予実差異分析（Check・Action）	方針管理規程	個人目標管理シートの実施状況の管理	予定通りに進まない場合は、フォローアップする	○				
				毎月、目標の進捗状況を管理する		○●			
			個人目標管理シート・実績の差異分析	差異が発生しないようにタイムリーにマネジメントする	○				
				差異が発生したときに速やかに修復する		○●			
				何が原因で差異が発生したかを分析する			●	●	●
			個人目標管理シート・実績の差異分析結果報告	納期どおりに結果報告を行う		○			
募集企画・採用	募集企画・面接・採用		募集計画	売上利益計画に基づき募集計画を立てる	●				
			募集企画	募集ツールの過去データを分析し、最も有効な募集ツールを使う	●				
			面接	応募者が当社において間違いなく戦力となりうると判断する	●				
			採用	契約社員および正社員採用の一次面接の可否を決済する	●				
			雇用形態の変更支援	雇用形態変更の見極めを行う	●				
					●				
労務管理	労務管理	就業規則	残業の統制・抑制	部下の残業時間を把握する	○●	●			
				業務の平準化を行う	○●	●			
				業務を効率的、合理的に遂行する	○●	●			
			勤怠管理（出勤管理・代休・振休・有休管理）	部下の勤怠状況を把握する	●				
				部下の勤怠状況に問題ある場合は、速やかに事業部長に報告し相談を受ける	●				
				就業規則を理解し、その基準と運用により手続きを行う	●				
			労基法コンプライアンスの管理	豊富な労基法の知識を有し、問題が発生しても速やかに解決する	○				
				就業規則を理解している		●			
				部下を管理するために必要とする労基法の知識を理解している		●			
			労働安全衛生（労働安全確保・メンタルヘルスケア）	就業規則を理解している	○				
				部下を管理するために必要とする労働安全衛生の知識を理解している	○				
				豊富な労働安全衛生の知識を有し、問題が発生しても速やかに解決する	○				
			労働安全衛生（定期健康診断）	定期健診を100％受診させる	○				
				定期健診の重要性を理解する責任	○				
				要検診、要治療対象者に仕事面や治療のための配慮を行う	○				
			社会保険の申請管理	家族異動時に「届出事項変更届出」を速やかに人事課に提出させる	○●				
				家族異動時に反映する社内規定、所得税、健康保険を理解している	○●				

職務役割分担表

◆＝責任者、○＝実行の指導者、●＝実行者、◎＝実行の協力者

大項目	中項目	規程、マニュアル	小項目	役割の内容	職 種						
					エリマネ	リーダー	サ責(上級)	サ責(中堅)	サ責(一般)		
人材育成	教育・研修	教育訓練管理規程	中途社員研修の参加調整	計画的に研修を行う	○						
				必ず研修に参加させる		●					
			訪問介護マニュアルP24～P25	人事考課研修その他の研修の参加調整	計画的に研修を行う	○●					
					必ず研修に参加させる		●				
		外部研修の受講		計画的に研修を行う	○●						
				どのような研修が必要かを見極める		●					
				研修参加のための業務調整を行う			●	●	●		
				計画的に研修を行う	●						
	OJT	OJTマニュアル	リーダーの個別育成計画に沿ったOJTの実施	SPMの個別育成計画に沿ったOJTの実施	○						
				必ず研修に参加させる		●					
	キャリア育成の支援		リーダーのキャリア育成の支援	SPMのキャリア育成の支援	○						
				不足のスキルに関してフォローアップを行う	○						
				研修後スキルの確認を行う		●					
				計画的に研修を行う	●						
	育成計画（目標管理シート）作成	訪問介護マニュアルP4～P7	育成計画（目標管理シート）作成のためのリーダーとの個別面談	業務目標を推進し、能力向上度合いをはかる	●						
				育成計画作成（目標管理シート）のためのSPMとリーダーの育成計画（目標管理シート）の作成	○						
				毎月1回以上個別面談を行う		●					
				業務目標を推進し、能力向上度合いをはかる	●						
		OJTマニュアルP5～P6	方針管理規定	SPMの育成計画（目標管理シート）の作成	キャリアプランを立案する	○					
					責任をもって業務を完遂させる		●				
					次回より差異が発生しないようにタイムリーにマネジメントする	●					
					次回より差異が発生しないようにタイムリーにマネジメントする	○					
		OJTマニュアル	方針管理規定	S P Mの育成計画・実績の差異分析およびフィードバック	何が原因で差異が発生したかを分析する		●				
					私意にとらわれずに公平、公正に評価する	●					
					「評価する、育成する」ことの重要性を理解している	●					
					被評価者の納得度を高める	●	●				
	人事考課（半期毎）	人事考課規程	リーダの人事考課	被評価者の納得度を高める	●						
				過去実績データを分析し、有効な募集方法を検討する		●					
				過去実績データを集計する			●	●	●		
				従来の募集方法に一部工夫を加えて実施する	●						
			SPMの人事考課		母集団形成に有効な募集方法を検討し実施する	●					
母集団形成に有効な募集ツールを豊富に知っている					○						
母集団形成に有効な募集ツールの業者を豊富に知っている					○						
相見積もりを3点以上集め、費用対効果の高い募集ツールを検討する						●					
応募者が見やすく理解しやすいばかりでなく、当社のアピールを加えた募集広告を作成する						●					
応募者が見やすく理解しやすい募集広告を作成する							●	●	●		
訪問介護員募集・採用	非常勤訪問介護員募集	訪問介護マニュアルP47～P48	募集方法検討	従来の募集広告に一部工夫を加えて作成する			●	●	●		
				募集広告原稿（案）作成	応募者が見やすく理解しやすいばかりでなく、当社のアピールを加えた募集広告であるかどうかを判断する	●					
			募集広告原稿決定	面接問い合わせ対応	応募者に明るく礼儀正しい対応を行う		●	●	●	●	
				常々にこやかな笑顔を絶やさない	●	●	●	●	●		
			面接・説明		「堅実」、「誠実」に見える身だしなみをしている	●	●	●	●	●	
					応募者に明るく礼儀正しい態度で面接・対応を行う	●	●	●	●	●	
			登録判定会議		にこやかな笑顔を絶やさずに面接や説明を行う	●	●	●	●	●	
					応募者に会社のセールスポイントをしっかりと説明する	●	●	●	●	●	
			面接結果通知		知識、経験の習熟度を把握する	○	●	●	●	●	
					人間性が把握する	○	●				
非常勤訪問介護員の登録・採用	訪問介護マニュアルP48～P49	登録手続き対応	面接結果の通知内容および重要性を理解している	●	●	●	●	●			
			合格者には3日以内には連絡または通知を行う	●	●	●	●	●			
			登録の手続きに、どのような書類が必要かを理解している		○	●	●	●			
			登録手続き書類を速やかに回収する		○	●	●	●			
			H2システムへの訪問介護員登録		○	●	●	●			
			登録の入力・出力方法を理解している		○	●	●	●			
			登録データを加工する		○	●	●	●			
			身分証明書発行・管理	身分証明書を速やかに発行する		○	●	●	●		
			身分証明書の入社時の発行状況、退社時の回収状況を管理する		○	●	●	●			
			雇用契約締結	雇用契約更新の可否を判断し、更新の場合には速やかに締結を行う	○						
訪問介護員労務管理	非常勤訪問介護員人事管理	訪問介護マニュアルP31～P32	プロセスレコード（訪問介護員）管理	雇用契約期間や内容を把握および管理する		●	●	●	●		
				雇用契約に必要な労基法の知識を修得する		●	●	●	●		
				プロセスレコードを管理する	○	●	●	●	●		
			訪問介護員ファイル管理（所内書類の管理）	背景紙にファイル名をつけて、キャビネからすぐに取り出せるように工夫する		○	●	●	●		
				インデックスをつけて検索しやすくファイリングする		○	●	●	●		
				訪問介護員カード情報管理（H2システム）	訪問介護員カード情報を管理する		○	●	●	●	
			訪問介護員スケジュール情報管理	訪問介護員情報登録マニュアル	訪問介護員労務情報管理（有休など）	利用者と非常勤者のスケジュール調整を行う	○	●	●	●	●
						非常勤者の労働条件を理解し、その基準と運用により手続きを行う	○				
						非常勤者の勤怠状況に問題ある場合は、速やかに事業部長に報告し相談を受ける		●			
			雇用契約更新			非常勤者の勤怠状況を把握する			●	●	●
雇用契約更新の可否を判断し、更新の場合には速やかに締結を行う	○										
雇用契約期間や内容を管理する		●									
非常勤社員賃金計算業務	非常勤訪問介護員給与支給マニュアル	日給型訪問介護員就労実績入力	雇用契約に必要な労基法の知識を修得する			●	●	●			
			入力されたデータに間違いがないかをチェックする	○							
			固定・変動データ項目をチェックし、取りまとめを行ってから入力する	○	●						
			入力操作を行う		●						
			訪問介護員賃金一覧表出力・確認（日給型・登録	出力された帳票が正しいかをチェックする	○						
			出力された帳票を保管する		●	●	●	●			
			出力操作を行う		●	●	●	●			
			賃金計算実行（日給型・登録型）	入力後の実行処理を行う	○	●	●	●	●		
			入力後の実行手順を理解する	○	●	●	●	●			
			エラーメッセージの確認・処理	エラーメッセージを解説する	○	●	●	●	●		
HP給与明細の受け渡し・保管		HP給与明細の受け渡し・保管	エラーメッセージに対処する	○	●	●	●	●			
			給与明細を決められた日時に受け渡しする	○	●						
			事故報告書の確認・処理・（指示）	事故内容の解決策および事故防止の方策を記入する	○						
				事故内容の問題点、原因を詳細に記入する		●					
実績修正の確認・処理・（指示）		事故報告書を速やかに提出する責任	事故報告書を速やかに提出する責任		●						
			同じ事故が2度繰り返されていないかを確認する	○	●						
			事項防止の方策が実践されているかを確認する	○	●						

職務役割分担表

◆＝責任者、○＝実行の指導者、●＝実行者、◎＝実行の協力者

大項目	中項目	規程、マニュアル	小項目	役割の内容	職 種				
					エリマネ	リーダー	サ責(上級)	サ責(中堅)	サ責(一般)
訪問介護員教育研修	非常勤訪問介護員研修	訪問介護マニュアルP26～P27	無料講習の案内・説明	非常勤者のスキルに応じた講習の案内・説明を行う	○				
				非常勤者のスキルを把握する		●	●	●	●
			無料講習申込	申込手順を理解する	○	●	●	●	●
				申込状況を把握する	○	●	●	●	●
			初任者研修の開催	実施成果確認後に現在のカリキュラムをブラッシュアップする	○				
				研修後の実施成果（理解度）を定量的に確認する		●			
				実例を豊富に掲げて理解しやすい内容にする			●	●	●
			現任者研修の開催	実施成果確認後に現在のカリキュラムをブラッシュアップする	○				
				研修後の実施成果（理解度）を定量的に確認する		●			
				実例を豊富に掲げて理解しやすい内容にする			●	●	●
		アゼリアの会	訪問介護マニュアルP26～P27	さくら会の開催計画・参加者募集・催行管理	○	●	●	●	●
				多数の訪問介護員のさくら会の参加の成果を実現する。					
	非常勤訪問介護員OJT	訪問介護計画マニュアルP38	訪問介護計画書説明に基づく個別指導（引継ぎ）	訪問介護計画書説明に基づき、訪問介護員へのサービス提供方法の個別指導（引継ぎ）を行う。		○	●	●	●
			同行指導の実施	訪問介護員にともなって、利用者宅に訪問し、同行指導を実施する。		○	●	●	●
			定期出社時の個別面談	訪問介護員の店舗出社時に個別面談をおこない、サービス提供方法について打ち合わせをおこなう。		○	●	●	●
			訪問介護員資格取得の支援	訪問介護員へ資格取得の支援をおこなう。		○	●	●	●
	訪問介護員2級受講支援		受講の支援	未取得者へ訪問介護員2級講習の受講支援をおこなう。	○	●	●	●	●
			同行実習スケジュール管理	訪問介護員2級の同行実習スケジュールを管理する。		○	●	●	●
契約・訪問介護計画作成	契約・訪問介護計画作成	訪問介護計画マニュアルP20～P37	新規依頼受付	新規利用者の依頼を受付し、迅速に請負可否を判断をおこなう。		●	●	●	●
			新規依頼書の結果返送	請負可否結果を新規依頼書として迅速に送信する。	●	●	●	●	●
			重要事項の説明・同意	利用者に重要事項説明書の内容について丁寧に説明し、同意を得る。	○	●	●	●	●
			情報収集・課題分析（アセスメント）	サービス提供のために必要な情報収集し、課題分析（アセスメント）をおこなう。	○	●	●	●	●
			ケースカンファレンス	アセスメントの結果に基づきカンファレンスを行い、介護の目標と目標達成のための手順を決める。	○	●	●	●	●
			訪問介護計画の作成	訪問介護計画を作成する。		●	●	●	●
			訪問介護計画作成の進捗管理	訪問介護計画作成の進捗管理		●			
			訪問介護計画の審査	メンバーの作成した訪問介護計画を審査する。	○	●			
			訪問介護計画の承認	メンバーが作成した訪問介護計画の承認をおこなう。	●				
			訪問介護計画の説明・同意	利用者宅を訪問し、訪問介護計画の内容を説明し、同意を得る。	○	●	●	●	●
			契約締結	利用者に、重要事項説明書と訪問介護計画の内容に納得いただき、契約を締結する。	○	●	●	●	●
			口座振替依頼書の対応	利用者に口座振替依頼書を発行してもらい、必要な処理をおこなう。					
	利用者情報管理	利用者情報登録マニュアル	H2システムによる利用者基本情報管理* 5	訪問介護計画書との関連、請求との関連を理解し、必要な利用者情報を入力する。	○				
				H2システムの操作方法を理解し、活用している。		●			
			利用者カード情報管理	利用者カード情報を管理する	○	●			
			利用者スケジュール情報管理	利用者スケジュール情報を管理する	○	●	●	●	●
			プロセスレコード（利用者）管理	プロセスレコードを逐次入力する。	○	●	●	●	●
			利用者ファイル管理	利用者ファイルを適正に管理する。	○	●	●	●	●
訪問介護計画評価（マネジメントレビュー）	訪問介護計画評価	訪問介護計画マニュアルP39～P47	利用者・利用者家族からの情報収集	利用者・利用者家族から、利用者とサービス提供に関する情報収集を行う。		○	●	●	●
			介護支援専門員からの情報収集	介護支援専門員から利用者とサービス提供に関する情報収集をおこなう。		○	●	●	●
			訪問介護員からの情報収集	訪問介護員から利用者とサービス提供に関する情報収集を行う。		○	●	●	●
			関係機関との連絡調整・情報収集	チームケアの展開のために、関係機関と連絡調整と情報収集をおこなう。		○	●	●	●
			定期訪問	6ヶ月に一度、利用者宅に定期訪問を行い、利用者とサービス提供の情報とニーズを収集する。サービス提供の課題を明確にする。		○●	●	●	●
			臨時訪問	必要に応じて、利用者宅に臨時訪問し、利用者とサービス提供の情報とニーズを収集する。	○	●	●	●	●
			サービス担当者会議出席	十分な準備の上で、サービス担当者会議出席し、利用者の生活向上に貢献する。	●	●	●	●	●
			ケースカンファレンス開催	利用者の課題の整理と解決のために、訪問介護員とともにケースカンファレンス（利用者レビュー）をおこなう。		●	●	●	●
			訪問介護計画の改訂	情報収集、定期訪問、サービス担当者会議、ケースカンファレンスの結果に基づいて、利用者の生活向上のために訪問介護計画を改訂する。		○	●	●	●
			改訂済み訪問介護計画の説明・同意	改訂をおこなった、訪問介護計画を利用者宅へ持参し、説明し、同意を得る。		○	●	●	●
サービス提供予定実績の管理	予定管理	予定実績管理マニュアル	利用者カード入力による定期スケジュール作成	利用者カードを入力し、利用者定期スケジュールを作成する。		○	●	●	●
			提供票・提供票別表の確認	提供票・提供票別表のサービス提供予定を確認する。		○	●	●	●
			定期スケジュールの展開	提供票を確認し、定期スケジュールを展開する。		○			
			就労カレンダー内容確認	スケジュール展開の後、就労カレンダーの内容確認する。		○	●	●	●
			変更台帳の確認	変更台帳の内容を確認し、スケジュールへ反映させる。		○	●	●	●
			訪問介護員の手配	提供スケジュールに沿って、訪問介護員の担当者の選出する。		○	●	●	●
			サービス提供予定の変更（台帳記入・入力・連絡）	常時、サービス提供予定の変更オペレーションをおこなう。（台帳記入・入力・連絡）		○	●	●	●
	実績管理	予定実績管理マニュアル	定期連絡（CTIアラームチェックリスト）確認・対応	定期連絡（CTIアラームチェックリスト）を確認し、アラーム状況に応じて対応する。		○	●	●	●
			スケジュール変更の有無の確認・修正	サービスの予定実績状況を確認し、スケジュール変更の有無の確認し、必要に応じて修正する。		○	●	●	●
			仮実績確定（日次）	毎日、サービス提供の予定実績を適正の状態に修正し、仮実績確定（日次）をおこなう。		○	●	●	●
			訪問介護記録書回収・管理	訪問介護記録書を回収し、提出状況を管理する。		○	●	●	●
			仮実績と訪問介護記録書との照合・確認	仮実績の実績と訪問介護記録書との照合・確認する。必要に応じて修正し、逐次実績化を進める。		○	●	●	●
			計画単位数の確認	計画単位数と実績を照合し、必要に応じて対応する。		○	●	●	●
			実績確定	実績確定をおこなう。		○	●	●	●
			提供票への実績記入	提供票への実績記入		○	●	●	●
			介護支援専門員への実績（提供票）返信	介護支援専門員への実績（提供票）持参する。		○	●	●	●

職務役割分担表

◆＝責任者、○＝実行の指導者、●＝実行者、◎＝実行の協力者

大項目	中項目	規程、マニュアル	小項目	役割の内容	職 種				
					エリマネ	リーダー	サ責(上級)	サ責(中堅)	サ責(一般)
セールスプロモーション	居宅介護支援事業者情報管理	訪問介護マニュアルP30	居宅介護支援事業所基礎情報の把握	居宅介護支援事業所の基礎情報を把握する	○	●	●	●	●
			居宅介護支援事業所属性に関する分析	居宅介護支援事業所属性を分析する	○	●	●	●	●
			介護支援専門員ごとの情報管理	介護支援専門員ごとの情報を管理する	○	△	●	●	●
	営業訪問・地域連携		ステータスMT開催	ステータスミーティングを開催し、定期訪問営業訪問のスケジュールリングをする。					
			CM提案方針の決定	利用者レビューをおこない、ケアマネジャー連携の方針を決定する。					
			営業行動のスケジュールリング	月間の営業行動量の目標を設定し、スケジュール登録し、実行し、振り返りをおこなう。					
			地域との関係作り	地域の事業者団体へ参画、および重点事業所の関係者との関係づくりを行う。					
			CMとの信頼関係の構築	ケアマネジャーと常に連携を図りつつ利用者ニーズに沿って対応をする。					
			営業拡大のチームワーク作り	協働し営業行動量を拡大し、業績向上を図ろうとする雰囲気をつくる。					
			営業同行による営業OJT	OJT（職場内研修）Off-JT（職場外研修）目標設定と達成支援の方法により営業行動の指導をおこなう。					
請求業務と債権管理	会計締め	営業経理マニュアル（債権管理マニュアル）	月遅れ請求・計画単位数入力確認	月遅れ請求分を確認する。計画単位数入力確認する。	○	●			
			請求計算実行	請求計算を実行する。	○●				
			会計締前確認リスト出力・確認	会計締前確認リスト出力し、確認する。	○	●			
			介護保険外売上分入力（支援費・受託等）	支援費売上、受託等、介護保険外売上分を入力する。	○	●			
			請求計算確認票出力・確認	請求計算確認票を出力し確認する。	○	●			
			会計月締めの実行	会計月締めを実行する。	○●				
	請求締め	営業経理マニュアル（債権管理マニュアル）	請求前確認リスト出力・確認	請求前確認リスト出力し、確認する。	○	●			
			介護保険外売上分修正	介護保険外売上分を修正する。	○	●			
			請求計算実行	請求計算を実行する。	○●				
			請求計算確認票の出力・確認	請求計算確認票の出力・確認	○	●			
			請求データ作成および修正	請求データ作成および修正	○	●			
					○	●			
			送り出しデータ指示・確認	送り出しデータ指示・確認	○	●			
			国保連請求データの作成（送信データ送り出し）	国保連請求データの作成（送信データ送り出し）	○	●			
			介護給付費請求書・明細書の出力・保管	介護給付費請求書・明細書の出力・保管	○	●			
			請求月締め実行	請求月締め実行	○●				
	請求業務		市区町村（受託等）の請求書作成・押印・提出	市区町村（受託等）の請求書作成・押印・提出	○	●			
			請求書・領収書（利用者外注分）確認	請求書・領収書（利用者外注分）確認	○	●			
	国保連債権管理	営業経理マニュアル（債権管理マニュアル）	国保連 返戻・保留・増減対応の確認・処理・（指示）	国保連請求に関する返戻・保留・増減対応の状況を確認し、処理をおこなう。	○●	●			
			国保連 過誤申立・再請求の確認・処理・（指示）	国保連請求に関する過誤申立・再請求の確認し処理を行う。（指示）	○●	●			
			国保連 未収金管理台帳の入力・確認（債権管理システム）	国保連請求に関する未収金管理台帳の入力・確認（債権管理システム）	○●	●			
			市区町村 取下申請・再請求の確認・処理・（指示）	市区町村請求に関する取下申請・再請求の確認・処理・（指示）	○●	●			
	支援費・受託事業債権管理		利用者 返金・回収の確認・処理・（指示）	利用者債権管理に基づく返金・回収の確認・処理・（指示）	○●	●			
	事故の対応		事故報告書の作成	請求と貸金支払事故に関する事故報告書の作成		●	●	●	●
			事故報告書の確認・処理・（指示）	事故報告書の確認・処理・（指示）	○●	●			
			実績修正の確認・処理・（指示）	実績修正の確認・処理・（指示）	○●	●			
	未収金の月次の確認		未収金明細表の出力・確認・対応（債権管理システム）	未収金明細表の出力・確認・対応（債権管理システム）	○●	●			

職務役割分担表

◆＝責任者、○＝実行の指導者、●＝実行者、◎＝実行の協力者						職 種				
大項目	中項目	規程、マニュアル	小項目	役割の内容						
						エリマネ	リーダー	サ責(上級)	サ責(中堅)	サ責(一般)
継続的改善	状況報告	苦情・事故対応管理規程	苦情事故受付	受付マニュアルに基づき、詳細に把握する				●	●	●
			状況報告書作成・報告	苦情事故の客観的事実関係を、具体的且つ詳細にまとめ、報告する			○	●	●	●
			事実関係確認	事実関係を確認すると共に、裏付け資料を収集・保管する		○	●			
			状況報告書承認	報告書を基に苦情事故全般を把握し、苦情事故発生を周知する		●				
			関係機関への報告	苦情事故の客観的事実を関係機関へ遅滞無く報告する		○	●	●	●	●
			対応協議及び対応	苦情事故の対応策を協議し、対応にあたる		○●	●	●	●	●
	是正処置	苦情・事故対応管理規程	是正処置の要否判断	当該苦情事故における是正処置が必要か否かを判断する		●				
			是正処置報告書作成・報告	是正処置が必要な場合は正内容を作成・報告する						
							●	●	●	●
			是正処置報告書承認	報告された是正処置の正当性・必要性を判断し、周知する		●				
			是正処置実行	周知された是正処置の必要性・有効性を理解させ、計画性を持って実行させる		○	●	●	●	●
			是正処置進捗確認	計画どおりに実行されているか否かの確認及び進捗フォローをする		○	●	●	●	●
	予防処置	苦情・事故対応管理規程	是正処置の効果確認	是正処置発効後の効果を測定し、報告する責任 及び十分な効果が得られない場合のフィードバックをする		○	●	●	●	●
			予防処置の要否判断	予防処置が必要か否かを判断する		●				
			予防処置報告書作成・報告	予防処置が必要な場合の処置内容を作成・報告する			●	●	●	●
			予防処置報告書承認	報告された予防処置の正当性・必要性を判断し、周知する		●				
			予防処置実行	周知された予防処置の必要性・有効性を理解させ、計画性を持って実行させる		○	●	●	●	●
その他	資産管理	固定資産管理規程	固定資産管理	資産先般を把握し、効率よく稼動し、十分な成果をもたらすような方策を講じる		○				
				上記方策の実施および新規購入・売却を計画性を持って立案する			●			
				管理台帳の作成及び物件の維持を行う				●	●	●
			リース資産管理	リース資産先般を把握し、効率よく稼動し、十分な成果をもたらすような方策を講じる		○				
				上記方策の実施および新規リース・再リース・買取を計画性を持って立案する			●			
				管理台帳の作成及び物件の維持を行う				●	●	●
			情報インフラ保守管理	会社の情報戦略に基づき、常に最良のインフラ構築を構築する		○	●			
				最良のインフラ構築の為、情報収集・保守を行う						
				最良の状態保持の為に、計画的なメンテナンスを実行する				●	●	●
			ユニフォーム管理	ユニフォーム着用の必要性と社外に与える影響を認識させる		○				
				人員計画に基づく計画的な在庫管理を行う			●			
				購入・貸与・回収の実務を行う				●	●	●
			事業所内鍵の管理・施錠管理	鍵の総合的な管理を通して、十分な防犯対策を講じる		○				
				鍵管理方法の確立と社員へ浸透させる			●			
				鍵管理台帳・施錠開錠管理台帳の作成・チェックを行う				●	●	●
			車両管理	利便性・機動性と施設運営上の必要性を勘案し、適正な車両配置および維持管理を行う		○				
				人員計画・行動計画に沿った車両配備計画および維持管理方法の確立を行う			●			
				車両配備計画・維持管理方法に基づく手配・維持等の実務を行う				●	●	●
	経費の管理	事業所経費支払処理マニュアル	物品管理	物品の業務上の必要性を判断し、コスト意識を浸透させる		○		●		
				必要性・コストパフォーマンスを勘案した購入・使用計画を立案する			●			
				適正な在庫管理を通し、業務が円滑に遂行できる環境を整備する				●	●	●
			経費の管理	規程に沿った受払業務が円滑に行われているかを随時チェックし、不正・事故防止を行う		○				
				規程に沿った処理の確認及び資金計画の立案を行う			●			
				規程に沿った現金の受払実務を行う				●	●	●
	行政届出の管理	行政届出の管理	事業所管理費・請求書・支払明細処理							
	職務権限の管理	印章管理規程	指定申請書の管理・指導監査対応	印章の種類・目的に応じた使い分け及び印章の効力を認識させるとともに、適切な保管管理を行う						
		印章管理規程	市町村入札資格の管理	印章管理規程を理解し、押印書類の使用印章の妥当性をチェックする		○	●			
	その他	安全運転マニュアル	交通	経営方針・規程に沿った内容であることの確認と、決済後の円滑な運用を徹底させる		○				
				稟議事項の客観的判断と申請、及び決済後の運用チェックを行う			●			
				申請に必要な要素の収集を行う				●	●	●
				交通安全の目的・必要性を認識し、周知徹底させる		○				
				目的・必要性を周知徹底させる為の具体策を立案する			●			
				具体策実施の為の準備・行動をする				●	●	●
サービスの提供				目的・必要性を認識し、良好な人間関係・職場環境を形成する		○				
				目的・必要性に沿った企画立案する				○	●	◎
				実施案に沿った準備・行動をする				○	●	◎
			食事介助	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	●
			排泄介助	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			更衣介助	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	●
			入浴介助	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	●
			清拭	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			ベッドメイク	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	●
			体位交換	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			移乗介助	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			外出介助	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			調理	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			掃除	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			買い物	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			健康チェック	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			緊急対応	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			説明	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			関係構築	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			情報収集と判断	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎
			協働	利用者の状況にあったサービスを訪問介護員が行えるように適切に指導する。		◇	●	●	◎	◎
				必要に応じて利用者の状況にあったサービスを訪問介護員として提供する。			○	○	●	◎