

|    |   | 役職名               | エリアマネジャー                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |   | 役割の範囲             | 複数事業所に対して                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| I  | 1 | 戦略理解と<br>コンプライアンス | <p>①目標設定とタイムマネジメント</p> <p>エリアマネジャーは、全社・事業本部・統括部に位置づけられた戦略を部責との打ち合わせの時間を十分に確保し事業所の行動の方針、事業所の目標管理シートの内容のすり合わせをおこなっている。積極的に上位者と自分と下位者の理解の機会を計画的に設定し実行をおこなっている。</p> <p>エリアマネジャーは、行動計画の実行の成果として、担当事業所の目標業績を常に達成することに成功している。</p> <p>エリアマネジャーは、介護事業本部の方針、所属する統括部の行動の方針、所属する統括部の目標管理シートの内容の理解および実行に興味をもち積極的に作成に参加をしている。</p> <p>全社の年度の方針、介護事業本部の方針の実行に関して積極的に取り組んでいる。方針の展開や実行上の課題があれば、積極的に訪問介護事業部会に発信し課題の解決に取り組んでいる。</p> <p>エリアマネジャーは訪問介護事業部の業績向上を目的として、訪問介護事業部会の方針検討のプロセスにも興味をもち、積極的な意見を登載し、業務改善と再発防止</p> <p>エリアマネジャーは、定められた期間ごとに、担当している事業所のコンプライアンスチェックリストおよび、指定事業所としての自己チェックをおこない、課題を抽出し課題解決のための行動をセルフマネジメントとして実行している。</p> <p>内部監査室による業務監査・都道府県市町村による監査、およびコンプライアンスの監査においては、自らの課題の抽出と解決に積極的に取り組んでいる。</p> <p>内部監査室との関係を良好に保ち、課題の共有を図っている。</p> <p>③チームワーク機能向上</p> <p>エリアマネジャーは訪問介護事業部のエリアマネジャー会議のメンバーにむけて具体的な取組をおこない、メンバー全員が互いのインフォーマルな関係性構築を図る。また、メンバー全員が互いを積極的に尊敬し協働し成果を拡大しようとする雰囲気をつくる。</p> <p>エリアマネジャーは、担当統括部部責とのインフォーマルな関係性構築に力をいれ、協働し成果を拡大しようとする雰囲気づくりに取り組んでいる。</p> <p>④メンバーの人材価値向上</p> <p>エリアマネジャーは、部下個別の職務能力について分析し、フィードバックをおこない、周囲からの信頼と自らの自信を獲得させ、長期（5年超）のキャリア目標を明確に位置づけるための支援をおこなう。</p> <p>エリアマネジャーは、リーダーやメンバーに対して、幅広い職務経験にもとづく人材価値向上を目的とし、かつ本人主体の視点において、人事ローテーションを企画し、提案し、本人との合意を形成して、実行計画にもとづいて遂行する。</p> <p>エリアマネジャーは、リーダーやメンバーに対して十分なアセスメントに基づいてメンバーの職務役割能力の課題を明確に位置づけ、本人主体の短期目標を設定し、目標達成のための支援をおこない、達成して自信を獲得するサイクルを連続的に提供し、本人の意欲と能力を引き出す。</p> <p>⑤指導に必要な知識</p> <p>エリアマネジャーは訪問介護事業所の全体業務フローの遂行において、メンバーが該当職務をコンプライアンスを遵守して遂行するために十分な正しい知識を有し、これらの知識にもとづいて指導をおこなっている。</p> <p>エリアマネジャーは下記の戦略の遂行において、メンバーが戦略行動を遂行し十分な業績成果を得るために十分な正しい知識を有し、これらの知識にもとづいて指導をおこなっている。</p> <p>訪問介護員への人材マネジメント<br/>リーダー・サービス提供責任者への人材マネジメント<br/>人材の定着率の向上<br/>コーチング<br/>チーム制とチームビルディング<br/>従業員満足の向上による会社と個人の信頼関係の構築<br/>H2システムの活用による省力化<br/>訪問介護記録書の電子化による情報と方針の共有<br/>訪問介護員とサービス提供責任者とケアマネジャーの協働による利用者への支援<br/>顧客への積極的な働きかけと顧客からの満足の獲得<br/>ケアマネジャーと利用者へのセールスプロモーション<br/>新規顧客の獲得と売上向上<br/>顧客満足向上と利用者単価アップ<br/>おまかせサービスの売上向上</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| II | 2 | 事業計画・方針展開と目標管理    | <p>①目標設定とタイムマネジメントのコーチング</p> <p>・ エリマネは、各店舗の年間と四半期ごとの目標管理シートを作成する。</p> <p>・ チームとチームのメンバー全員の年間と四半期の目標設定のスケジューリングを事前に理解させて主体的に準備を進めさせる。</p> <p>・ エリマネは、チームのメンバーに、外部環境との関係性を良好にたもち、優れたマーケティングと実効性の高いプロモーションを実現するために、主体的な環境分析を実現させる。</p> <p>・ エリマネは、外部環境の分析と内部環境の分析に基づいた各店舗と各チームの目標と実行計画を設定する。</p> <p>・ 自部門の売上高予算、営業利益予算、経常利益予算などの成果責任を達成する。</p> <p>・ チームのメンバーに事業部、部、店舗の成果目標と実行計画の方針を説明する。</p> <p>・ 説明では、その目的や理由や背景を全員が理解できるように、かみ砕いて懇切丁寧に伝え、協力と主体性を引き出す。</p> <p>・ 各チームのメンバー個別の目標設定をおこない、各チームの目標達成のための実行計画をコーチングにより引き出して位置づける。</p> <p>・ チームの実行計画は、コーチングにより、メンバーの主体性に基づいてグループウェアのスケジュールに反映されている。</p> <p>・ 日常的に、チームの実行計画やスケジュールについての阻害要因を調査し、実行計画が進捗するための働きかけをおこなう。</p> <p>・ 自部門以外の売上高予算、営業利益予算、経常利益予算などの成果責任の達成を支援する。</p> <p>・ エリマネ会議、統括部会議、事業所会議、日程スケジュールが常に6ヶ月先まで決定され共有されている。</p> <p>・ エリマネ会議、統括部会議、事業所会議の達成目標が事前に明確にされ、かつメンバー全員に伝達されている。</p> <p>・ エリマネ会議、統括部会議、事業所会議の成果は開催ごとにレポートとしてメンバー全員に伝達されている。</p> <p>・ 訪問介護チーム内のコーディネートミーティング、利用者ステータスミーティング、訪問介護員ステータスミーティング、レビューミーティング(所内ケアカンファレンス) チーム別予実ミーティングの目標とスケジュールが常に3ヶ月さきまで決定しており、ミーティングの達成目標がメンバーにより主体的に共有されている。</p> <p>②業務改善と再発防止策の実行</p> <p>・ エリマネは、各チームにチーム別の予実差異分析レポートを作成させる。</p> <p>・ エリマネは、各チームにチーム別の予実ミーティングを主体的に開催させて、課題を分析し、整理して、次月の業績改善行動を次月実行計画に、位置づけさせる。</p> <p>・ 各チームの予実差異ミーティングの結果を統括部会議と訪問介護事業部会議に報告する。</p> <p>・ エリアマネジャーは、チームの全メンバーから積極的に意見をよく聞いて、それぞれのチームの課題を収集し、把握し、整理する。</p> <p>・ エリアマネジャーは、自らの知識と権限において解決しない課題と解決可能な課題に明確に整理し、解決できない課題は至急に統括部責に伝達する。</p> <p>・ エリアマネジャーは、整理された課題の解決のための適切な改善策をチームのメンバーに提案する。</p> <p>・ 提案により、妥当性を得た改善策は、各チームの方針として明確にて、メンバーの主体性により実行計画として実行されている。</p> <p>③チームワーク機能向上の働きかけと調整</p> <p>・ エリマネは、メンバーの主体にて、チームワーク向上のための目標と実行計画を持たせる。</p> <p>・ エリマネは、店舗ごとのスーパーバイズの計画を立案し、チームメンバー相互の関係性向上のためのスーパーバイズ目標を作成する。</p> <p>・ エリアマネジャーは、メンバー相互の関係性とチームワークの状態を定期的、および計画的に調査して、チームワークの阻害要因の除去のための働きかけを実施する。</p> <p>・ 各チームのメンバー全員にチームワーク向上のための具体的な行動目標を設定する。</p> <p>・ 訪問介護事業部、各統括部、および各店舗の目標と実行計画は、各チームのメンバーの意見と提案を取り入れ、メンバーの主体性と共有を高める。</p> <p>・ チーム内の話し合いを進めて、各メンバーの役割を明確に位置づける。</p> <p>・ 四半期ごとの目標設定は「決める前」「決めるとき」「決めたあと」にチームごと、店舗ごとにミーティングをおこない刷り合わせされている。</p> <p>・ リーダーは各SPMと1ヶ月に1回個別面談を開催し、目標の達成支援を十分におこなっている。</p> <p>・ エリマネは各リーダーと1ヶ月に1回個別面談を開催し、目標の達成支援を十分におこなっている。</p> <p>・ エリマネ、リーダーは目標の達成をするために助言・アドバイス・達成の支援をしている。</p> <p>・ リーダーは、個別面談を通してSPM同志の関係性についてよく把握し、チームワーク機能向上のための働きかけと調整を行っている。</p> <p>・ エリマネは、個別面談を通して、各リーダーの関係性、チーム内のリーダーとSPMとの関係性、およびSPM同志の関係性についてよく把握し、チームワーク機能向上のための働きかけと調整を行っている。</p> <p>・ 達成の支援には、自分だけではなく、チーム、統括部、会社全体のあらゆる資源を活用し調整・協力依頼している。</p> |

|   |   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|---|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   | 役職名    | エリアマネジャー                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|   |   | 役割の範囲  | 複数事業所に対して                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|   |   |        | ④メンバーの人材価値向上<br><br>・エリアマネジャーは定期的に計画的にチームリーダーに向けての個別面談を行い、チーム別の目標の達成を支援する。<br>・店舗ごとのスーパーバイズの計画を立案し、チームリーダーの目標達成のための毎月のスーパーバイズ目標を作成する。<br>・店舗ごとのスーパーバイズの計画では、毎月の個別のメンバー支援の方針をリーダーと共有し、個別にスーパービジョンを展開する。<br>・エリマネは、チームのメンバーの目標と行動計画の達成を支援し、達成を実感させて自信をもち、自らの有能感を引き出す。<br>・エリマネは、メンバーそれぞれの自信に基づいた新規のチャレンジ目標の設定を引き出す。<br>・エリマネは、チームのメンバーのチャレンジした目標と行動計画の達成を支援し、達成を実感させて自信をもち、自らの有能感を引き出す。<br>・有能感の引き出しと目標の実現を繰り返すことにより、成果直結能力を向上させ、成果直結能力が人材価値の向上であることを実感させる。<br>・エリマネは各メンバーに自らの人材価値向上の可能性を気づかせて、あらたなキャリア開発の動機付けをおこなう。<br>・部下の達成状況について詳しく把握し、人材価値向上支援として、エリマネ、リーダーからの達成度評価についてたたくフィードバックされている。<br>・エリマネは、チームのメンバーの目標と行動計画の達成を支援し、達成を実感させて自信をもち、自らの有能感を引き出す。<br>・エリマネは、メンバーそれぞれの自信に基づいた新規のチャレンジ目標の設定を引き出す。<br>・エリマネは、チームのメンバーのチャレンジした目標と行動計画の達成を支援し、達成を実感させて自信をもち、自らの有能感を引き出す。                                                                                                                                                                                                |
| Ⅲ | 3 | 募集企画採用 | ①目標設定とタイムマネジメント<br><br>・常勤社員（日給社員を含む）の配置想定人数や人材募集広告費用を予算編成時に盛り込む。<br>・統括部責・人事課・メンバーと常勤社員の配置必要性を検討する。必要性ありの場合には、配置時期および人数を決定する。配置時期から逆算して、上長・人材課と相談し、人材募集に関する計画方針を決定する。<br><br>②業務改善と再発防止<br><br>・人材募集の費用対効果をデジエに記録し、人材募集広告にて高成果を上げるためPDCAサイクルをメンバーを巻き込んでまわし人材募集の継続的改善を具体的に展開している。<br>・会社内のナレッジ化に向けて情報発信していく。<br>・店舗でおこなう採用では、高業績特性を研究して人材募集に関する成果をあげる具体的行動をおこなっている。<br>・リーダーは予実差異分析会議の前に、担当チームの予実予実差異分析レポートを作成する。<br>・各チームの予実差異分析レポートでは、計画と実績の差異を分析し、次月計画達成のための具体的な行動計画案を明確に位置づける。<br>・リーダーは、毎月各チームにおいて予実差異分析ミーティングをチーム主体で開催している<br>・チームの予実差異分析ミーティングでは次月計画達成のための具体的な行動計画を決定し、チーム全体でその行動計画を共有している。<br>・エリマネは予実差異分析会議の前に、担当店舗の予実予実差異分析レポートを作成する。<br>・各店舗の予実差異分析レポートでは、計画と実績の差異を分析し、次月計画達成のための具体的な行動計画案を明確に位置づける。<br>・エリマネは、毎月各チームにおいて予実差異分析ミーティングをチーム主体で開催している<br>・店舗の予実差異分析ミーティングでは次月計画達成のための具体的な行動計画を決定し、店舗全体でその行動計画を共有している。<br><br>③チームワーク機能向上<br><br>常勤の人事異動採用については、その実行の意義について十分な説明をおこない、メンバーの理解を得ている。<br><br>④メンバーの人材価値向上<br><br>採用当初より、人材への人材価値向上のための目標設定を明確におこなう。 |
|   | 4 | 労務管理   | ①目標設定とタイムマネジメント<br><br>・リーダーは各SPMの残業の状況を把握し、業務効率向上の目標設定し、コーチングを行い、主体的なタイムマネジメントにより目標を達成させている。<br>・エリマネは、各SPMの残業の状況を把握し、業務効率向上の目標設定し、コーチングを行い、主体的なタイムマネジメントにより目標を達成させている。<br>・エリマネは、リーダーとSPMに定期健康診断を必ず受診させるようにスケジュール化し、周囲に受診の協力を依頼する。定期健康診断で、再受診や異常が出た場合には必ず報告させて、再受診を進めていく。<br><br>②業務改善と再発防止<br><br>・エリマネは勤怠管理システムを十分に活用しリーダーとSPMの勤怠状況を把握する。<br>・リーダー、およびSPMの健康管理（含むメンタル面）で異常又は変化を感じたら、個別面談を通じて状況を把握確認する。<br>・健康状況が思わしくない場合は、業務負担の軽減や出社を制限する。統括部長および人事課と連携しながら対応を進めていく。<br>・メンバーの月次30時間を越える慢性的な残業や休日出勤の振替がされていない場合、統括部責と協力して、発生原因を突き止める。その発生原因の解消について具体的な対策を進めてて成果を得る。<br>・エリマネは、労働基準法、労働衛生法の十分な知識をもち、労務法制の遵守に努める。<br><br>③チームワーク機能向上<br><br>・社員の健康管理（含むメンタル面）には常に配慮する。毎月の勤怠状況を確実に把握確認する。<br>・働きかけと調整により、特定の者に労務的な負荷が極端に集中しないように、チーム全体の協力を得ている。<br><br>⑤指導に必要な知識<br>エリアマネジャーは、下記の正しい知識に基づいて、訪問介護事業における労務管理を適切に実行し、リーダーが適切な労務管理をこなえるように指導をする。<br><br>労働基準法<br>労働安全衛生法<br>就業規則（正社員・契約社員）<br>給与規定・人事考課規定<br>勤怠管理に関する知識（変形労働時間制活用 of の知識）<br>勤怠管理システムマニュアル                  |
|   | 5 | 人材育成   | ①目標設定とタイムマネジメント<br><br>・担当店舗のリーダー、およびメンバーの職務と役割の成果を詳しく調査し、本人にフィードバックする。<br>・職務・役割基準と照らし合わせた調査の結果に基づいて、リーダー、およびメンバーごとに個別の達成目標を設定する。<br>・個別の達成目標の設定は、本人の主体性に基づいて設定されている。<br>・SPMの個別の目標の達成のためには、リーダーが主体的にOJTのカリキュラムを作成し、具体的なスケジュールリングをおこない、スケジュールに沿って実行する。<br>・十分な受講のスケジュールリングをおこない、中途社員に中途社員研修を受講させている。<br>・十分な受講のスケジュールリングをおこない、SPMにSPM向OFF-JT研修を受講させている。<br>・十分な受講のスケジュールリングをおこない、リーダーにSPM向OFF-JT研修を受講させている。<br>・四半期ごとに目標管理シートを作成している。<br>・目標の設定は本人（リーダー、SPM）の主体に基づいておこなわれている。<br>・目標管理シートに位置づけられている目標は、その目標が確実に実現可能な実行計画が詳細に記載されている。<br>・目標管理シートに位置づけられている実行計画は、具体的スケジュールがグルーウェアのスケジュールに明確に位置づけられている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| 役職名 |   |            | エリアマネジャー                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |   | 役割の範囲      | 複数事業所に対して                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|     |   |            | ②業務改善と再発防止<br><br>・OFF-JT研修の受講にあたっては、本人のOFF-JT研修への適合性や満足度についてモニタリングし、研修受講についてより効果的な研修開催の方法があれば積極的に提案し、改善を進めている。<br><br>③チームワーク機能向上<br><br>・新規採用・登用した人材が、チームに溶け込み、チームと協力体制が取れる状況を実現している。<br>・チームメンバーで協力しながら、受講者の業務取得・スキルアップが得られるように協力体制を取り付けいく。<br>・出席者が必ず受講出来るよう、部下やメンバーに出席受講の協力を依頼する。<br><br>④メンバーの人材価値向上<br><br>・エリマネは、チームのメンバーの目標と行動計画の達成を支援し、達成を実感させて自信をもち、自らの有能感を引き出す。<br>・エリマネは、メンバーそれぞれの自信に基づいた新規のチャレンジ目標の設定を引き出す。<br>・エリマネは、チームのメンバーのチャレンジした目標と行動計画の達成を支援し、達成を実感させて自信をもち、自らの有能感を引き出す。<br>・有能感の引き出しと目標の実現を繰り返すことにより、成果直結能力を向上させ、成果直結能力が人材価値の向上であることを実感させる。<br>・エリマネは各メンバーに自らの人材価値向上の可能性を気づかせて、あらたなキャリア開発の動機付けをおこなう。<br>・部下の人材価値向上を目的として、人事ローテーションを計画し実行する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ⅳ   | 6 | 訪問介護員募集・採用 | ①目標設定とタイムマネジメントのコーチング<br><br>・登録型訪問介護員の配置計画や人材募集広告費用を予算編成時に計画し、人材獲得計画を実行する。<br>・人材獲得計画は、チームの予実差異分析ミーティングにおいて、主体的に計画とおりの行動がされるようにマネジメントされている。<br><br>②業務改善と再発防止策の実行<br><br>・各チームでは、人材募集の費用対効果をデジエに情報記録をおこない、人材募集広告で高成果を上げるためのPDCAサイクルをメンバーを巻き込んでまわし、人材募集採用の継続的改善を具体的に展開している。<br>・会社内のナレッジ化に向けて情報発信している。<br>・リーダーやSPMは、主体的に人材採用における高成果をあげる行動の特性を研究して人材募集に関する成果をあげる具体的行動をおこなっている。<br><br>③チームワーク機能向上の働きかけと調整<br><br>・各チームは新人訪問介護員に向けてチーム全体で方針を決めて前向きなはたらきかけをおこないチームのメンバー間の信頼関係向上の努力をしている。<br><br>④メンバーの人材価値向上<br><br>エリマネは各チーム内にて協力し、採用した訪問介護員へ、就労の不安解消や主体的かつ前向きな職務の目標を設定などをおこない、採用当初より訪問介護員の安定就労に向けたはたらきかけをおこなっている。<br><br>⑤指導に必要な知識<br><br>・募集広告～問い合わせ～登録～初任者研修までの業務の流れとデジエによる進捗確認手法<br>・初任者研修（実施）内容<br>・担当エリアで効果のある募集媒体<br>・新人訪問介護員の獲得・稼働状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|     | 7 | 訪問介護員労務管理  | ①目標設定とタイムマネジメントのコーチング<br><br>・チームは明確な労働条件の明示をおこなって毎月計画的に訪問介護員の雇入契約を締結している。<br>・チームは、システムの機能を十分に活用して雇入契約の締結済み・未（更新済み・未）の状況把握確認をしている。（H2EM）<br>・チームは、有給休暇の付与および消化の状況把握確認をしている。<br>・チームは計画的に、採用された訪問介護員に初任者研修受講を進めている。<br>・チームは契約更新面談において明確な労働条件の明示を行い、毎月計画的に訪問介護員の契約更新をしている。<br>・チームは、システムの機能を十分に活用して雇入契約の締結済み・未（更新済み・未）の状況把握確認をしている。（H2EM）<br>・チームは、有給休暇の付与および消化の状況把握確認をしている。<br>・チームは、月の労働が130時間以上の訪問介護員に定期健康診断を受診させるようにスケジュール化し、スケジュールの進捗管理を行う<br>・毎月の賃金計算のスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、作業担当者を決定する。<br>・作業スケジュールにおいては、リーダー主体の上で決定する。<br>・賃金計算および締め業務が円滑に進捗したかどうか最後まで把握確認しフォローする。<br><br>②業務改善と再発防止策の実行<br><br>・エリマネは、必要に応じて、自ら雇入契約の締結の場面に同席し、雇入れのプロセスの課題を把握している。<br>・訪問介護員カードの入力の状況把握確認をする。情報の更新が滞っている場合には、定期的に最新版に差し替える支援をする。<br>・身分証明書の発行状況を把握確認し、是正・改善が必要な場合には、上長・人材課・部下・メンバーと相談検討して対応する。<br>・訪問介護員の定期健康診断で、再受診や異常が出た場合には必ず報告させて、再受診を進めていく。<br>・チームはCTIシステムを十分に活用し訪問介護員の勤怠状況を把握する。<br>・チームは、訪問介護員の健康について異常又は変化を感じたら、個別面談を通じて状況を把握確認する。<br>・エリマネは、労働基準法、労働衛生法の十分な知識をもち、労務法制の遵守に努める。<br>・エリマネは、訪問介護員のプロセスレコードの入力内容の状況を把握確認し、必要に応じて是正・予防策を検討する。<br>・支払事故が発生した場合には、まずは関係者に謝罪と状況報告をする。<br>・事故に対する対応方針を固め、指示を出して対応させる。進捗の最後まで把握確認しフォロー支援する。<br>・以後同様の支払事故が発生しないよう、是正・予防策を検討し、関係者全員で打合せ検討をし、情報の共有・共通認識を設定する。<br>・過去分の賃金計算において発生した問題の原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。 |

|   |           | 役職名   | エリアマネジャー                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-----------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |           | 役割の範囲 | 複数事業所に対して                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|   |           |       | <p>③チームワーク機能向上の働きかけと調整</p> <p>・各チームは新人訪問介護員に向けてチーム全体で方針を決めて前向きなはたらきかけをおこないチームのメンバー間の信頼関係向上の努力をしている。</p> <p>・訪問介護員へ向けた働きかけの経過は、プロセスレコードに記録し、メンバーと働きかけの方針を共有している。</p> <p>・訪問介護員の働きかけの方針は、定期的に行われている訪問介護員レビューミーティングにおいてチーム全体で共有されている。</p> <p>・チームは、定期的にコーディネートミーティングを開催し、新規利用者や未定期の利用者カードのヘルパー定期化のための具体的行動をおこなっている。</p> <p>・エリアマネジャーは翌月1か月分の就労カレンダーを月末に配布が出来るよう、チームワークを向上させてコーディネートにおける高成果実現の支援をおこなっている。</p> <p>・訪問介護員のサービス提供においての不安や課題は、チームミーティングで話し合って解決のスピードが向上するように努力している。</p> <p>・エリマネは、訪問介護員に「さくらの会」の出席をはたらきかけ訪問介護員メンバーとの交流を深める機会を提供している</p> <p>・会計締め作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づけている。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|   |           |       | <p>④メンバーの人材価値向上</p> <p>・エリマネは、下記の作業に関するメンバー個別の作業能力の見極め、適切に支援者と複数の実行者を割り振り、実行者の主体的な目標設定と達成支援、達成状況のフィードバックなどの人材育成サービスを提供する。</p> <p>明確な労働条件の明示をおこなって毎月計画的に訪問介護員の雇入契約を締結する。</p> <p>システムの機能を十分に活用して雇入契約の締結済み・未（更新済み・未）の状況把握確認をする。。（H2EM）</p> <p>有給休暇の付与および消化の状況把握確認をする。。</p> <p>計画的に、採用された訪問介護員に初任者研修受講を進める。</p> <p>契約更新面談において明確な労働条件の明示を行い、毎月計画的に訪問介護員の契約更新をする。。</p> <p>システムの機能を十分に活用して雇入契約の締結済み・未（更新済み・未）の状況把握確認をする。。（H2EM）</p> <p>有給休暇の付与および消化の状況把握確認をする。</p> <p>月の労働が130時間以上の訪問介護員に定期健康診断を受診させるようにスケジュール化し、スケジュールの進捗管理を行う。</p> <p>毎月の賃金計算のスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、作業担当者を決定する。</p> <p>作業スケジュールにおいては、リーダー主体の上で決定する。</p> <p>適切な方法により、賃金計算および締め業務を行う。</p> <p>CTIシステムを十分に活用し訪問介護員の勤怠状況を把握する。</p> <p>訪問介護員に「さくらの会」の出席をはたらきかけ訪問介護員メンバーとの交流を深める機会を提供する。</p> <p>チームワークを向上させてコーディネートにおける高成果実現の支援をおこなっている。</p> <p>訪問介護員ごとに、サポート担当SPMを明確に位置づけて、訪問介護員の働きかけの質を高める。</p> <p>訪問介護員の半年毎の契約更新時個別面談において訪問介護員の要望・不安について十分に聞き入れ課題解消する。</p> <p>支払事故が発生した場合の適切なオペレーションとチームの主体的な再発防止策の実行</p> |
|   |           |       | <p>⑤指導に必要な知識</p> <p>エリアマネジャーは、下記の正しい知識に基づいて、訪問介護員の労務管理を適切に実行し、リーダーやSPMがが適切な訪問介護員向けの労務管理をおこなえるように指導をする。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・労務管理に必要な関係法令の基礎知識</li><li>・労働基準法・労働安全衛生法</li><li>・訪問介護員就業規則・訪問介護員賃金規定</li><li>・訪問介護員人材マネジメントマニュアル</li><li>・訪問介護事業支払管理マニュアル</li><li>・コーディネートミーティングマニュアル</li><li>・雇入契約、契約更新、賃金計算、退職に関わる業務の流れとシステム操作</li><li>・NLP -のキャリア開発につながる業務手法</li><li>・NLP -定期化のための業務手法</li><li>・問題解決手法</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8 | 訪問介護員教育研修 |       | <p>①目標設定とタイムマネジメントのコーチング</p> <p>・チームは計画的に個別面談を行い、訪問介護員に研修受講を進めている。</p> <p>・チームは、各研修の実施計画を立てスケジュールを設定し、テーマ・カリキュラム・研修講師を決め、受講の働きかけをする。</p> <p>・個別面談では、訪問介護員の職務能力に関するアセスメントをおこない、そのアセスメントに基づいて次の半年の訪問介護員の主体的な目標設定をおこなっている。</p> <p>・チームは訪問介護員への同行支援を計画的に進め、訪問介護員が積極的に活動出来る環境を作る支援をしている。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|   |           |       | <p>②業務改善と再発防止策の実行</p> <p>・チームでは、各研修のカリキュラム内容を見直し、受講者にとって効果的な内容に改善している。</p> <p>・エリマネはさくら会に出席し、積極的に訪問介護員の意見提案を収集し、必要に応じてメンバーや部責協力し課題の解決をしている。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |           |       | <p>③チームワーク機能向上の働きかけと調整</p> <p>・チームは定期的にヘルパーミーティングを開催し、訪問介護員とチームの信頼関係構築と訪問介護の高成果のための行動特性の共有の機会を提供している。</p> <p>・各チームは訪問介護員に向けてチーム全体で方針を決めて前向きなはたらきかけをおこなっている。</p> <p>・訪問介護員能力向上のための働きかけの経過は、プロセスレコードに記録し、メンバーと働きかけの方針を共有している。</p> <p>・訪問介護員能力向上のための働きかけの方針は、定期的に行われている訪問介護員レビューミーティングにおいてチーム全体で共有されている。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|   |           |       | <p>④メンバーの人材価値向上</p> <p>エリマネは、下記の内容が各チームにおいて主体的に実行されるように指導している。</p> <p>・訪問介護員との契約更新時に個別面談を実施し、訪問介護員の職務能力に関するアセスメントをおこない、そのアセスメントに基づいて訪問介護員の主体的な目標設定をおこなっている。</p> <p>・定期的に初任者研修を開催し、初任者訪問介護員へ必ず受講させている。</p> <p>・訪問介護員への同行指導を行い訪問介護員の能力向上に力を入れている。</p> <p>・ヘルパーミーティング、現任者研修の開催と受講を促し、訪問介護員の能力向上に力を入れている。</p> <p>・利用者の訪問介護計画のレビューに担当の訪問介護員の参加を促して訪問介護員の能力向上に力を入れている。</p> <p>・研修の受講の履歴についてシステム入力し、訪問介護員の今後のキャリア開発のための資料としている</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   |           |       | <p>⑤指導に必要な知識</p> <p>エリアマネジャーは、下記の正しい知識に基づいて、リーダーやSPMがが適切な訪問介護員向けの教育研修をおこなえるように指導をする。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・初任者研修実施のための知識</li><li>・現任者研修実施のための知識</li><li>・訪問介護員個別の目標設定と達成支援ために必要な知識</li><li>・さくらの会の運営のための知識</li><li>・訪問介護員の同行指導のための介護の知識</li><li>・H2EMオペレーションマニュアル</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

職務役割基準書（エリアマネジャー）

|    |    | 役職名                  | エリアマネジャー                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    | 役割の範囲                | 複数事業所に対して                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| V  | 9  | 契約・訪問介護計画作成          | <p>①目標設定とタイムマネジメントのコーチング</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・チームは、それぞれのSPMが主体となって新規利用者の情報登録と訪問介護計画作成作業の作業スケジュールと担当者が明確にしている。</li><li>・チームでは、各SPMが主体的にケアマネジャーへの提案営業のスケジュールと担当者が明確にしている。</li><li>・チームでは、地域のケアマネジャーの情報をプロレコに入力し、分析し、登録情報を更新して営業戦略立案をおこなっている。</li><li>・チームは、適切な方法により、利用者の初回のアセスメントをおこなっている。</li><li>・チームは、適切な方法により、定期訪問による利用者のアセスメントをおこなっている。</li><li>・チームは、適切な方法により、利用者のニーズの反映した訪問介護計画の作成をおこない、顧客満足を目的として十分な説明責任を果たしている。</li><li>・チームは、適切な方法により、利用者の同意に基づき契約締結をおこなっている。</li><li>・サービス提供にあたっては、チームにてカンファレンスをおこないサービス提供の方針を決めている。</li><li>・エリマネのコーチングにより、各チームがシステム（H2MR）を活用して、定期訪問の行動量と訪問介護計画の再作成状況をよく把握し、その結果にもとづいて、次月以降のチームの行動計画を立案し主体的に実行している</li></ul> <p>新規利用者依頼で初めてのケアマネジャーからの依頼であれば、担当SPMやSPMJと一緒に御礼訪問をする</p> <p>②業務改善と再発防止策の実行</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・過去の利用者情報登録・訪問介護計画作成において発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。</li><li>・過去のケアマネジャーの担当利用者において発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。</li></ul> <p>訪問介護の新規依頼から、受注までのスピードに関するニーズ、訪問介護計画作成上のご利用者の要望、サービス提供責任者の対応に関するクレームなどは積極的に収集し、継続的改善をおこなっている。</p> |
|    |    |                      | <p>③チームワーク機能向上の働きかけと調整</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者情報登録・訪問介護計画作成作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。</li><li>・ケアマネジャーへの営業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。</li><li>・訪問介護計画の作成にあたっては、チームにてカンファレンスをおこないサービス提供の方針を決めている。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| VI | 10 | 訪問介護計画評価（マネジメントレビュー） | <p>④メンバーの人材価値向上</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・エリマネは、リーダーともにチームのメンバーそれぞれに働きかけて下記の作業を自立的に遂行できる知識と能力と自信を持たせている。</li></ul> <p>新規利用者の情報登録と訪問介護計画作成の作業スケジュールとそれに沿った実行<br/>ケアマネジャーへの提案営業のスケジュールとそれに沿った実行<br/>地域のケアマネジャーの情報をプロレコに入力し、分析し、登録情報を更新して営業戦略を立案し実行する。<br/>顧客満足を目的として、利用者の初回のアセスメントを素早くおこなう。<br/>適切な方法により計画的に定期訪問による利用者のアセスメントをおこなう。<br/>顧客満足を目的として、利用者のニーズの反映した訪問介護計画の作成をすばやくおこない、計画の説明責任を十分に果たす。<br/>適切な方法により利用者の同意に基づき契約締結をおこなう。<br/>チームにてカンファレンスをおこないサービス提供の方針を決める。<br/>ステータス管理機能（H2MR）を活用して、定期訪問の行動量と訪問介護計画の再作成状況をよく把握し、その結果にもとづいて、次月以降のチームの行動計画を立案し実行する。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・メンバー個別の作業能力の見極め、適切に支援者と複数の実行者を割り振り、実行者の主体的な目標設定と達成支援、達成状況のフィードバックなどの人材育成サービスを提供する。</li><li>・メンバー個別の提案営業の能力を見極め、適切に支援者と複数の実行者を割り振り、実行者の主体的な目標設定と達成支援、達成状況のフィードバックなどの人材育成サービスを提供する。</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>・エリマネは、チームのメンバーに個人の訪問介護計画作成の能力向上を実感させて自信をもち、サービス提供責任者としての自信を持てるように努力している。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|    |    |                      | <p>⑤指導に必要な知識</p> <p>エリアマネジャーは、下記の正しい知識に基づいて、リーダーやSPMがが適切な契約と訪問介護計画作成をおこなえるように指導している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・介護保険法令、および訪問介護運営の基準</li><li>・サービス提供責任者の業務知識</li><li>・訪問介護計画作成マニュアル</li><li>・システムオペレーションマニュアル</li><li>・訪問介護計画作成のために必要な介護サービス提供の知識</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|   |    |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|----|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |    | 役職名            | エリアマネジャー                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |    | 役割の範囲          | 複数事業所に対して                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|   |    |                | <p>③チームワーク機能向上の働きかけと調整</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・訪問介護計画の改善にあたっては、チームにてカンファレンスをおこないサービス提供の改善方針を決めている。</li><li>・計画レビューの成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。</li></ul> <p>④メンバーの人材価値向上</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・エリマネはコーチングの手法を用いて、統括する各チームに働きかけ、下記の行動を成果として実現している。</li><li>チームは、前月にステータスミーティングを開催し、利用者の定期訪問の担当者とスケジュールを確定している。</li><li>各者の情報とアセスメントとにより、利用者のニーズの反映した訪問介護計画の改善を計画的におこなっている。</li><li>ほぼすべての利用者の訪問介護計画を作成を実現している。</li><li>チームにてレビューミーティング（カンファレンス）をおこない、サービス提供の方針を決めている。</li><li>チームはステータス管理機能（H2MR）を活用して、定期訪問の行動量と訪問介護計画の再作成状況をよく把握し、その結果にもとづいて、次月以降のチームの行動計画を立案しSPMが主体的に実行することに成功している。</li><li>SPMは、計画レビューの成果をチームの全体の成果として位置づけ、メンバーの信頼関係の構築とチーム全体による成果の最大化に向けての雰囲気作りを具体的にやっている。</li><li>SPMは、他のSPMの行動をフォローして、メンバーそれぞれに手配りを行い、チーム全体としての計画レビューの成果を拡大するための雰囲気作りを自らやっている。</li><li>・エリマネは、メンバー個別の作業能力の見極め、適切に支援者と複数の実行者を割り振り、実行者の主体的な目標設定と達成支援、達成状況のフィードバックなどの人材育成サービスを提供する。</li><li>・エリマネは、チームのメンバーに個人の訪問介護計画改善による顧客への貢献を実感させてサービス提供責任者としての自信を持てるように努力している。</li></ul> <p>⑤指導に必要な知識</p> <p>エリマネは、下記の正しい知識に基づいて、SPMが適切な契約と訪問介護計画作成をおこなえるように指導をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・介護保険法令、および訪問介護運営の基準</li><li>・サービス提供責任者の業務知識</li><li>・訪問介護計画マニュアル（H2MR）</li><li>・システムオペレーションマニュアル</li><li>・訪問介護計画作成のために必要な介護サービス提供の知識</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|   | 11 | セールスプロモーション    | <p>①目標設定とタイムマネジメント</p> <p>エリマネはコーチングの手法を用いて、チームのSPMに働きかけ、下記の行動を成果として実現している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・チームのSPMは、他のメンバーとともにステータスミーティングを定期的におこない、利用者に関するレビューの状況を把握し、各利用者ごとに今後どのような働きかけをおこなうかを決定し、リーダー、SPMと居宅介護支援事業所への具体的訪問営業行動の計画とスケジュールを共有している。</li><li>・チームのSPMは、自ら四半期ごとに毎月の営業行動量の計画を立案し、グループウェアに事前に予定を登録して、自立的に多くの営業行動をおこない、既存ケアマネジャーとの利用者に対するサービス提供の方針の共有を進め、ケアマネジャーとの信頼関係の増強を図っている。</li><li>・チームのSPMは、自ら四半期ごとに毎月の営業行動量の計画を立案し、グループウェアに事前に予定を登録して、DM、チラシ、WEB、訪問営業などのセールスプロモーションの手段を用いて、新規のケアマネジャーと新規の利用者獲得のための多くの行動をしている。</li><li>・チームのSPMは、行動計画の実行の成果の振り返りをリーダー、SPMと共有している。</li><li>・チームのSPMは、リーダーや、SPMとともに地域の事業者団体への参画や、重点事業所の関係者との関係づくりについて積極的におこなっている。</li></ul> <p>エリマネは、担当訪問介護事業所と利用者を共有する居宅介護支援事業所すべて、および地域の団体と間において、どのような関係性を確保しているか把握し、訪問介護事業所として今後どのような働きかけをおこなうかという具体的訪問営業行動について、リーダー、SPMと計画を共有している。</p> <p>②業務改善と再発防止</p> <p>エリマネは、チームと利用者を共有するすべての居宅介護支援事業所の新規利用者獲得状況について毎月把握し、依頼が長期間にわたり滞っている居宅介護支援事業所に関して原因を突き止めて課題可決をはかり、依頼数が向上するように工夫をおこなっている。</p> <p>エリマネは利用者からの事故・苦情・クレームについて早急に状況の把握をおこない、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。エリアマネジャーは、発生した事故・苦情・クレームについてケアマネジャーとともにチーム全体で振り返りをおこない、原因を分析して再発防止策を講じる。</p> <p>③チームワーク機能向上</p> <p>エリマネは訪問介護のチームにむけて具体的な取組をおこない、訪問介護チームのメンバー全員が互いを積極的に尊敬し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っている。</p> <p>④メンバーの人材価値向上</p> <p>エリアマネジャーは、SPMやリーダーと営業同行を積極的かつ計画的におこない、メンバーひとりひとりのレビュー行動や営業行動について分析し、フィードバックをおこない、周囲からの信頼と自らの自信を獲得させ、動機付けをおこない、新規利用者の獲得目標を達成するための支援をおこなう。</p> <p>エリアマネジャーは訪問介護事業所のセールスプロモーションの遂行において、メンバーが営業行動やDMなどを正しく遂行し、事業所の成果を拡大するために十分な正しい知識を有し、これらの知識にもとづいて指導をおこなっている。</p> <p>エリアマネジャーがメンバーやリーダーに提供する指導は、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、具体的に計画的に行われている。</p> <p>⑤指導に必要な知識</p> <p>エリマネは訪問介護事業所のセールスプロモーションの遂行して事業所の成果を拡大するために十分な正しい知識を有し、これらの知識にもとづいて指導をおこなっている。</p> <p>営業行動計画の知識<br/>コーチングとスケジュールリングの知識<br/>セールプロモーションとマーケティングの知識<br/>訪問介護計画レビューに関する知識</p> <p>リーダーがメンバーに提供する指導は、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、具体的に計画的に行われている。</p> |
| Ⅶ | 12 | サービス提供予定・実績の管理 | <p>②業務改善と再発防止策の実行</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・変更オペレーションについて正確性を保つために変更情報の取り扱いについては十分に注意して取り扱われている。</li><li>・過去分の予定管理において発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。</li><li>・過去分の実績管理において発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。</li></ul> <p>③チームワーク機能向上の働きかけと調整</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コーディネートミーティングにおいては、各SPMの主体性を尊重して行われている。</li><li>・チームは、訪問介護員とSPMの信頼関係の向上のために訪問介護員とのミーティングを定期的に開催している。</li><li>・予定管理作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。</li><li>・実績管理作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |    | 役職名                   | エリアマネジャー                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |    | 役割の範囲                 | 複数事業所に対して                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|   |    |                       | ④メンバーの人材価値向上<br>エリマネはコーチングの手法を用いて、SPMに働きかけ、下記の行動を成果として実現している。<br>・チームは、前月月末にコーディネートミーティングを開催し、次月の利用者のサービス予定と訪問介護員の担当スケジュールのコーディネートを確認している。<br>・チームでは、SPMが主体的に、訪問介護員との関係性の向上や、訪問介護員の技術を向上させて、未定期を減らす努力をしている。<br>・変更オペレーションを確実におこない、予定データを正確に保ち、CTIを十分に活用している。<br>・チームは、CTIアラームの内容を確認して日次で仮実績化をおこなっている。<br>・訪問介護記録と実績チェックリストとの照合し実績確定をおこなう月次のスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、作業担当者を決定する。<br>リーダーはメンバー個別の作業能力を見極め、適切に支援者と複数の実行者を割り振り、実行者の主体的な目標設定と達成支援、達成状況のフィードバックなどの人材育成サービスを提供する。<br>リーダーは、チームのメンバーに個人の訪問介護計画改善による顧客への貢献を実感させてサービス提供責任者としての自信を持てるように努力している。<br>メンバー個別の作業能力の見極め、適切に支援者と複数の実行者を割り振り、実行者の主体的な目標設定と達成支援、達成状況のフィードバックなどの人材育成サービスを提供している。<br>・変更オペレーションでは、変更情報の正確性の確保について十分に注意して取り扱われている。<br>エリマネは、過去分の予定管理において発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有している。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。<br>⑤指導に必要な知識<br>エリマネは下記の十分な知識に基づいて、SPMを指導し、結果として請求業務と債権管理業務を合理的に滞りなく行っている。<br>コーディネートに関する知識<br>訪問介護事業における請求業務の知識<br>訪問介護における債権管理の知識                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ⅷ | 13 | 請求業務と債権管理             | ①目標設定とタイムマネジメントのコーチング<br><br>・毎月の会計締めスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、作業担当者を決定する。スケジュールにおいては、リーダー主体の上で決定する。<br>・毎月の請求締めのスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、作業担当者を決定する。スケジュールにおいては、リーダー主体の上で決定する。<br>・毎月の債権管理のスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、作業担当者を決定する。スケジュールにおいては、リーダー主体の上で決定する。<br><br>②業務改善と再発防止策の実行<br><br>・過去分の会計締めにおいて発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。<br>・過去分の請求締めにおいて発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。<br>・過去分の債権管理において発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。<br><br>③チームワーク機能向上の働きかけと調整<br><br>・会計締め作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。<br>・請求締め作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。<br>・マネジャーは、毎月の請求書作成について必要なデータを収集し、メンバーの主体的な参加に基づいて、本部など多機関と連携し、適正な請求書を作成する。<br><br>④メンバーの人材価値向上<br>エリマネはコーチングの手法を用いて、統括する各チームに働きかけ、下記の行動を成果として実現している。<br>・毎月の会計締めスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、チーム内の話し合いに基づいて作業担当者を決定している。<br>・毎月の請求締めのスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、チーム内の話し合いに基づいて作業担当者を決定している。<br>・毎月の債権管理のスケジュールを3ヶ月前からスケジュールリングをおこない、チーム内の話し合いに基づいて作業担当者を決定している。<br>・過去分の会計締めにおいて発生した問題点について原因を整理し、解決策について具体化する。解決策を店舗やチームで共有するようにする。再発防止策を具体的にチームで議論する場を持ち、チームの主体的な再発防止策の実行を促す。再発防止策の成果は、他チームへ高業績行動特性として、技術移転をすすめる。<br>・会計締め作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。<br>・請求締め作業の成果をチームの成果として位置づけ、すべてのメンバーによる成果貢献のコミットメントを取りつける。すべてのメンバー間の信頼を獲得し、個人への作業集中を発生させず、チーム全体による解決を意識づける。<br>・マネジャーは、毎月の請求書作成について必要なデータを収集し、メンバーの主体的な参加に基づいて、本部など多機関と連携し、適正な請求書を作成する。<br>エリマネは、メンバー個別の作業能力の見極め、適切に支援者と複数の実行者を割り振り、実行者の主体的な目標設定と達成支援、達成状況のフィードバックなどの人材育成サービスを提供する。<br>エリマネは、店舗内の他リーダー連携し、毎月の請求書作成について必要なデータを収集し、メンバーの主体的な参加に基づいて、管理本部など多機関と連携し、適正な請求書を作成する。<br>⑤指導に必要な知識<br>エリマネは指導に必要な下記の知識を十分もっている。さらにこれらの知識に基づいて指導することにより、各チームにおいて、請求事故や未収金などが標準の値より少なく、請求業務と債権管理業務が滞りなくなされている<br>H2オペレーションマニュアル<br>訪問介護事業請求業務の知識<br>訪問介護事業債権管理と未収金回収の知識 |
| Ⅸ | 14 | 継続的改善<br>（事故・苦情・クレーム） | ①目標設定とタイムマネジメント<br>エリマネは、毎年期末に各店の苦情・クレームの課題を整理し、再発防止策の実行について目標を設定しチームのメンバーを巻き込んで行動している。<br>エリマネは、毎年期末に各店の請求事故・賃金支払い事故の課題を整理し、再発防止策の実行について目標を設定しチームのメンバーを巻き込んで行動している。<br><br>②業務改善と再発防止<br>エリマネは、顧客から苦情・クレームが発生した場合、まず顧客を訪問し情報を収集し、課題を整理し、問題があれば謝罪をおこなっている。<br>エリマネは、顧客から苦情・クレームが発生した場合、まず顧客を訪問し情報を収集し、課題を整理し、状況報告書にて関係者に情報を供給している。<br>エリマネは、チーム全体の課題として、十分な顧客の訴えの理解と共感を持ち、顧客ニーズの具体化を行う。顧客ニーズを満たすための条件を整理し、その条件の達成のための具体的な行動をメンバーが主体的に考え、実行計画を立案させる。<br>エリマネは、本社部門と連携し、店舗においてアンケート調査を行い、利用者個別の要望があれば、それについて迅速に対応している。<br>エリマネは、本社部門と連携し、店舗においてアンケート調査を行い、利用者全体の要望についてまとめ、利用者にアンケートの結果をフィードバックしている。<br>③チームワーク機能向上<br>顧客からの苦情やクレームをチーム、店舗、部全体の解決すべき課題と前向きにとらえて、課題の責任追及について萎縮せず、積極的に対応している。<br>顧客からのクレームをきちんと対応していくことをチームの全体の成果として位置づけ、メンバーの信頼関係の構築とチーム全体による成果の最大化に向けての雰囲気作りを行っている。<br>エリマネは、SPMが主体的にチームの業務の改善を進めていくことをチームの全体の成果として位置づけ、メンバーの信頼関係の構築とチーム全体による成果の最大化に向けての雰囲気作りを行っている。<br><br>④メンバーの人材価値向上<br>エリマネは、チームのメンバーが業務改善について積極的に課題に取り組むことを働きかけて、個人の対応スキルを高めかつリスクマネジメントの体系的習得の機会を提供している<br><br>⑤指導に必要な知識<br>品質マネジメントマニュアル<br>事故・苦情・クレーム対応管理規定                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |