

職務役割基準書（サービス提供責任者リーダー）

		役職名	サービス提供責任者チームリーダー
		役割の範囲	担当チームに対して
Ⅰ	1	戦略理解と コンプライアンス	①目標設定とマネジメント リーダーは、全社・事業本部・各店舗に位置づけられた戦略についてエリアマネジャー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。 リーダーは、行動計画の実行の成果として、担当チームの目標業績を常に達成することに成功している。 リーダーは、所属する統括部の行動の方針や店舗の方針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。 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。 リーダーは訪問介護事業部の業績向上を目的として、統括部ごとのリーダー部会の運営にも興味をもち、積極的な意見を発信している。
			②業務改善と再発の防止 リーダーは、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。 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。
			③チームワーク機能向上 リーダーは、同僚リーダーや店舗のメンバーにむけて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ための具体的な取り組みをしている。また、店舗の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行動をしている。 リーダーは、担当エリアマネジャー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。
			④メンバーの人材価値向上 リーダーは、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。
			⑤指導に必要な知識 リーダ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。 訪問介護員への人材マネジメント リーダー・サービス提供責任者への人材マネジメント 人材の定着率の向上 コーチング チーム制とチームビルディング 従業員満足の上向上による会社と個人の信頼関係の構築 H2システムの活用による省力化 訪問介護記録書の電子化による情報と方針の共有 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 顧客への積極的な働きかけと顧客からの満足の獲得 ケアマネジャーと利用者へのセールスプロモーション 新規顧客の獲得と売上向上 顧客満足向上と利用者単価アップ おまかせサービスの売上向上
Ⅱ	2	事業計画・方針展開 と目標管理	①目標設定とマネジメント ・リーダーは、チームの年間の方針を決めて四半期ごとの目標管理シートを作成する。 ・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ルリングを事前に理解させて主体的に準備を進めさせる。 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。
			②業務改善と再発防止策の実行 ・リーダーは、メンバーとチーム内予実ミーティングを開催しチーム別の予実差異分析レポートを作成している。 ・リーダーは、チーム内予実ミーティングを主体的に開催して、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、位置づける。 ・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。 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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エリマネに伝達する。 ・リーダーは、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。 ・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。
			③チームワーク機能向上 ・リーダーは、チームワーク向上のため目標と実行計画を作成し、チームのメンバー全員にチームワーク向上のための個別の行動目標を設定する。 ・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」にチームごとにミーティングをおこない刷り合わせされている。 リーダーは、個別面談を通して、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。
	4	労務管理	④メンバーの人材価値向上 ・リーダーは、チームワーク向上のため目標と実行計画を作成し、チームのメンバー全員にチームワーク向上のための個別の行動目標を設定する。 ・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」にチームごとにミーティングをおこない刷り合わせされている。 リーダーは、個別面談を通して、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。
			②業務改善と再発防止 ・リーダー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。 ・リーダーは、部下の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。 ・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。 ・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、統括部責やエリアマネジャーと協力して、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。 ・リーダーは、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。
			⑤指導に必要な知識 リーダーは、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する。 労働基準法 労働安全衛生法 就業規則（正社員・契約社員） 給与規定・人事考課規定 勤怠管理に関する知識（変形労働時間制活用）の知識） 勤怠管理システムマニュアル

職務役割基準書（サービス提供責任者リーダー）

		役職名	サービス提供責任者チームリーダー
		役割の範囲	担当チームに対して
	5	人材育成	①目標設定とマネジメント ・リーダーは、チームのメンバーのSPM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している。 ・職務・役割基準と照らし合わせた調査の結果に基づいて、SPMに個別の達成目標を設定している。 ・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。 ・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。 ・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。 ・十分な受講のスケジュールリングをおこない、SPMにSPM向階層別研修を受講させている。 ・四半期ごとに目標管理シートを作成している。 ・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。 ・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。 ・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。
			②業務改善と再発防止 ・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。
			③チームワーク機能向上 ・リーダーは、新規採用・登用した人材が、チームに溶け込み、メンバー同士が協力体制が取れる状況を実現している。 ・リーダーは、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ている。 ・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している。
			④メンバーの人材価値向上 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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。 ・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。 ・リーダー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。
Ⅳ	6	訪問介護員募集・採用	①目標設定とマネジメント ・リーダーは、登録型訪問介護員の採用配置計画や人材募集広告費用を事業計画作成時目標管理シートの作成時に作成し実行する。 ・訪問介護員の採用配置計画は、チームごとの予実差異分析ミーティングにおいて、主体的に計画どおりの行動がされるようにマネジメントされている。
			②業務改善と再発防止 ・リーダーはチームで、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サイクルをチームの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。 ・リーダーは、全社の人材募集の効果の拡大のために、人材募集広告の企画・実施・応募・採用のナレッジ化に向けて他部門にむけて情報発信している。 ・リーダーは、主体的に訪問介護員人材採用の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。
	7	訪問介護員労務管理	③チームワーク機能向上 ・リーダーは新規採用訪問介護員に向けて、チーム全体で前向きなはたらきかけ方針を決めて実行して、チームのメンバー間の信頼関係向上の努力をしている。
			④メンバーの人材価値向上 ・リーダーは、SPMに「訪問介護員採用の人材募集」に関する取組の事例を共有させて、部下のSPMが訪問介護員採用の方法の研究に前向きに取り組むように働きかけている。 ・リーダーはSPMの行う「訪問介護員採用の人材募集」の行動を積極的に支援し、成功に導き、リーダーSPMに成功体験と自信をつけさせている。 ・リーダーは、SPMに「訪問介護員採用の人材募集」に積極的に取り組ませることにより、訪問介護員の獲得と配置の成功が業績拡大の成功と大きな因果関係があることを気付かせている。 ・リーダーは、各チーム内で協力しあって新規採用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、訪問介護員の安定就労に向けたはたらきかけをおこなうように指導している。
			⑤指導に必要な知識 ・リーダーは、SPMに下記の正しい知識に基づいて、訪問介護事業における訪問介護員配置の重要性について認識させ、自分のチームが訪問介護員獲得にて十分な成果が得られるよう指導している。 訪問介護事業所の予算作成と訪問介護員人員配置計画 訪問介護員採用のための人材募集媒体活用の知識 新規採用訪問介護員の安定就労のための具体的方法 人材募集広告の企画・実施・応募・採用に関する知識 デジエ活用による、広告掲載と訪問介護員の反響係数の管理
			①目標設定とマネジメント ・リーダーとチームのメンバー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。 ・リーダーとチームのメンバーは、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） ・リーダーとチームのメンバーは、有給休暇の付与および消化の状況把握確認をしている。 ・リーダーとチームのメンバーは計画的に、採用された訪問介護員に初任者研修受講を進めている。 ・リーダーとチームのメンバー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。 ・リーダーとチームのメンバーは、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） ・リーダーとチームのメンバーは、有給休暇の付与および消化の状況把握確認をしている。 ・リーダーとチームのメンバーは、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っている。 ・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。 ・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。 ・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。
			②業務改善と再発防止 ・リーダーは、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。 ・リーダーは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。 ・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。 ・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。 ・リーダーとチームのメンバーは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。 ・リーダーとチームのメンバーは、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。 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。

職務役割基準書（サービス提供責任者リーダー）

		役職名	サービス提供責任者チームリーダー
		役割の範囲	担当チームに対して
			③チームワーク機能向上 ・リーダーとチームのメンバーはすべての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。 ・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。 ・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。 ・リーダーとチームのメンバーは、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な行動をおこなっている。 ・リーダーとチームのメンバーは翌月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。 ・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解決のスピードが向上するように努力している。 ・リーダーとチームのメンバーは、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。 ・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。 ・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。 ④メンバーの人材価値向上 ・訪問介護員の半年毎の契約更新時には、個別面談をおこない、訪問介護員の要望・不安について十分に聞き入れ解消のための努力をおこなっている。 ・訪問介護員の要望・不安についてはメンバーにおいて解消不可能なものは、エリマネ、統括部責とおもに解消に向けた努力をおこなっている。 ・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。 ・リーダー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。 ・受講履歴をシステム入力し、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。 ・訪問介護員の個別のプランにより研修受講をはたらきかけている。 ・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。 ⑤指導に必要な知識 リーダーは、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。 ・労務管理に必要な関係法令の基礎知識 ・労働基準法・労働安全衛生法 ・訪問介護員就業規則・訪問介護員賃金規定 ・訪問介護員人材マネジメントマニュアル ・訪問介護事業支払管理マニュアル ・コーディネートミーティングマニュアル ・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 ・ヘルパーのキャリア開発につながる業務手法 ・ヘルパー定期化のための業務手法 ・問題解決手法
	8	訪問介護員教育研修	①目標設定とタイムマネジメントのコーチング ・リーダーとチームのメンバーは、年間の現任者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。 ・リーダーとチームのメンバーは、年間のさくらの会やヘルパーミーティングの実施計画を立てスケジュールを設定し、テーマ・カリキュラムを決め、受講の働きかけをする。 ・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訪問介護員の主体的な目標設定をおこなっている。 ・リーダーとチームのメンバーは、設定された目標を達成するために実施計画に沿って同行指導をおこなうとともに、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。 ・リーダーとチームのメンバーは、設定された目標を達成するために、訪問介護員現任者研修の個別の受講計画を作成し、研修受講を促進させている。 ②業務改善と再発防止策の実行 ・リーダーとチームのメンバーは、訪問介護員向けの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なるように改善している。 ・リーダーはさくら会はヘルパーミーティングの開催を通して、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。 ③チームワーク機能向上の働きかけと調整 ・リーダーとチームのメンバーは定期的にヘルパーミーティングやさくらの会を開催し、訪問介護員とチームの信頼関係構築の機会を提供している。 ・リーダーとチームのメンバーは定期的にヘルパーミーティングやさくらの会を開催し、訪問介護員相互の信頼関係構築の機会を提供している。 ・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。 ・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。 ④メンバーの人材価値向上 リーダーは、下記の内容がチームの各SPMにより自立的に実行されるように指導している。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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 ⑤指導に必要な知識 ・初任者研修実施のための知識 ・現任者研修実施のための知識 ・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 ・さくらの会の運営のための知識 ・訪問介護員の同行指導のための介護の知識 ・H2EMオペレーションマニュアル
V	9	契約・訪問介護計画作成	①目標設定と契約サポート ・リーダーとチームのメンバーは新規利用者の情報登録と訪問介護計画化作業の作業スケジュールと担当者を明確にしている。 ・リーダーとチームのメンバーは各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。 ・リーダーとチームのメンバー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。 ・リーダーとチームのメンバーは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っている。 ・リーダーとチームのメンバーは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っている。 ・リーダーとチームのメンバーは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している。 ・リーダーとチームのメンバー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。 ・サービス提供の方法の決定で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。 ・リーダーのコーチングにより、チームのメンバー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主体的に実行している

職務役割基準書（サービス提供責任者リーダー）

		役職名	サービス提供責任者チームリーダー
		役割の範囲	担当チームに対して
Ⅵ	10	訪問介護計画評価（マネジメントレビュー）	②業務改善と再発防止 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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。
			③チームワーク機能向上 ・リーダーは利用者情報登録・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。 ・リーダーは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。 ・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。
			④メンバーの人材価値向上 ・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リーダーは達成支援、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。 ・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。 ・リーダーは、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。
Ⅵ	11	セールスプロモーション	⑤指導に必要な知識 リーダーは、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する。 - 介護保険法令、および訪問介護運営の基準 - サービス提供責任者の業務知識 - 訪問介護計画作成マニュアル - システムオペレーションマニュアル - 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
			①目標設定と外回りサポート ・リーダー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。 - 各SPMはチームのメンバーとともに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。 - 各SPMはチームのメンバーとともに、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。 - 各SPMはチームのメンバーとともに、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。 - 各SPMはチームのメンバーとともに、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。 - 各SPMはチームのメンバーとともに、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、チームのSPMが主体的に実行している。
			②業務改善と再発防止 ・定期訪問では、利用者の要望十分に聞き入れ、要望を反映した訪問介護計画の改善をおこなっている。 ・チームでは、担当する訪問介護員やケアマネジャーの意見を十分に取り入れ、訪問介護計画の改善をおこなっている。 ・過去分のサービス提供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。
Ⅵ	11	セールスプロモーション	③チームワーク機能向上 ・訪問介護計画の改善にあたっては、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改善方針を決めている。 ・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ている。
			④メンバーの人材価値向上 ・リーダーは、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。 ・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。
			⑤指導に必要な知識 リーダーは、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する。 - 介護保険法令、および訪問介護運営の基準 - サービス提供責任者の業務知識 - 訪問介護計画マニュアル（H2MR） - システムオペレーションマニュアル - 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
Ⅵ	11	セールスプロモーション	①目標設定と外回りサポート リーダー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。 - 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。 - 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。 - 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。 - 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。 - 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。 リーダーは、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。 リーダーは、事業所において訪問営業を実施し、新規の利用者獲得が積極的できるように、タイムマネジメントをおこない材獲得について計画実行し、人材獲得の成果を上げることができている。
			②業務改善と再発防止 リーダーは、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。 リーダー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。

職務役割基準書（サービス提供責任者リーダー）

		役職名	サービス提供責任者チームリーダー
		役割の範囲	担当チームに対して
			③チームワーク機能向上 リーダー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。
			④メンバーの人材価値向上 リーダーは、SPM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。
			⑤指導に必要な知識 リーダー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。 営業行動計画の知識 コーチングとスケジューリングの知識 セールプロモーションとマーケティングの知識 訪問介護計画レビューに関する知識 リーダーは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。
VII	12	サービス提供予定・実績の管理	①目標設定と実行確認 リーダー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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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リングをおこない、作業担当者を決定する。
			②業務改善と再発防止 ・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。 ・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。 ・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。
			③チームワーク機能向上 リーダーは、チームのメンバーのSPMに働きかけ下記の成果を得ている。 ・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。 ・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行っている。 ・チームのSPMは予定実績管理の成果をチームの全体の成果として考え、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。 ・チームの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コーディネートの成果を拡大するための前向きな雰囲気作りを自ら行っている。
			④メンバーの人材価値向上 ・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。 ・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。 ・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。
			⑤指導に必要な知識 リーダー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。 コーディネートに関する知識 訪問介護事業における請求業務の知識 訪問介護における債権管理の知識

		役職名	サービス提供責任者チームリーダー
		役割の範囲	担当チームに対して
Ⅶ	13	請求業務と債権管理	①目標設定とタスクメント ・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。 ・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。 ・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。
			②業務改善と再発防止 ・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。 ・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。 ・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。
			③チームワーク機能向上 ・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。 ・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。 ・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。
			④メンバーの人材価値向上 ・リーダーは、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。 ・リーダーは、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。
Ⅷ	14	継続的改善 （事故・苦情・クレーム） （請求事故・賃金計算事故）	⑤指導に必要な知識 リーダー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 H2オペレーションマニュアル 訪問介護事業請求業務の知識 訪問介護事業債権管理と未収金回収の知識
			①目標設定とタスクメント リーダーは、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。 リーダーは、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。
			②業務改善と再発防止 リーダーは、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。 リーダーは、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。 リーダーは、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。 リーダーは、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。 リーダーは、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。
			③チームワーク機能向上 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。 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。 リーダーは、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。
Ⅸ			④メンバーの人材価値向上 リーダーは、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 リーダーは、チームのメンバーが苦情クレームを受けたときにどのように対応していくか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
			⑤指導に必要な知識 品質マネジメントマニュアル 事故・苦情・クレーム対応管理規定