

職務役割基準書（サービス提供責任者）

	役職名	サービス提供責任者
I	役割の範囲 戦略理解と コンプライアンス	チーム内の業務に対して ①目標設定とタイムマネジメント 【戦略理解】 SPMは、所属する統括部の行動の方針や店舗の方針の内容に興味をもち、積極的に自分の目標管理作成にとりこんでいる。SPMIは、全社・事業本部・各店舗に位置づけられた戦略について打ち合わせの時間を十分に確保し、リーダーとチームの行動の方針と自身の目標管理シートの内容のすり合わせを積極的におこなっている。 SPMは、行動計画の実行の成果として、自らの目標を常に達成することに成功している。 【コンプライアンス】 ・自分や同僚、ヘルパーを対象に、会社の理念や経営方針、社内規定や諸ルール、職業倫理について、徹底させている。 ・同僚やヘルパーを対象に、介護保険法やその他介護サービスに関する関連法規について、目標設定やタイムマネジメントを活用しながら徹底させている。 ②チームワーク向上への協力 【戦略理解】 SPMは、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。 SPMは、店舗のリーダーら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。 【コンプライアンス】 ・介護保険法やその他介護サービスに関する関連法規に従って業務を運営していくよう、同僚やヘルパーを対象としたOJT・勉強会などを実施している。 ③業務に必要な知識・技術 SPMは下記の戦略の遂行において、チームとして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チームのメンバーにも働きかけをおこなっている。 訪問介護員への人材マネジメント 訪問介護員に向けたコーチング チーム制とチームビルディング 訪問介護員の従業員満足度の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 ④職務の実行 積極的に下記の訪問介護の戦略の意図することについて理解し、戦略の実現と職務の実行との関係付けについて意識して行動している。 サービスマネジメントに関する戦略と顧客満足の実現について 訪問介護員に対する働きかけに関する戦略とモチベーション向上について サービス提供予定と実績のコーディネートと業務の効率向上について チームケアとチームマネジメントについて H2システム活用による生産性の拡大について 職務役割基準によるアセスメントと学習目標の設定について
II	事業計画・方針展開 と目標管理	①目標設定とタイムマネジメント ・SPM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。 ・SPMは、チームの目標設定のスケジュールリングを事前に理解して主体的に準備を進めている。 ・SPMは、自らの目標管理シートに位置付けた成果責任を常に達成している。 ・SPMのスケジュールに、訪問介護チーム内のコーディネートミーティング、利用者ステータスマーケティング、訪問介護員ステータスマーケティング、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ヶ月さきまでスケジュールリングされている。 ・SPMは、毎月のそれぞれのミーティングの達成目標を明確に認識している。 ②チームワーク向上への協力 ・SPMはチームの具体的な取組に参画し、訪問介護チームのメンバー全員と互いのインフォーマルな関係性構築に努力している。 ・SPMは、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成果を拡大しようとする雰囲気づくりに参画している。 ・SPMは、サポートを担当する訪問介護員にむけて積極的な働きかけをおこない、訪問介護員全員の互いのインフォーマルな関係性構築に貢献する。 ・SPMは、サポートを担当する訪問介護員にむけて積極的な働きかけをおこない、訪問介護員全員の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づくりに貢献する。 ③業務に必要な知識・技術 SPMは、訪問介護事業において、事業計画と方針展開、目標管理に関する十分な正しい知識を有し、これらの知識にもとづいて行動している。 ④職務の実行 四半期ごとに目標管理シートを作成している。 四半期ごとに目標管理シートの振り返りを行っている。 目標管理シートの目標達成のための努力をしている。 訪問介護チーム内のコーディネートミーティング、利用者ステータスマーケティング、訪問介護員ステータスマーケティング、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に出席している。 経営方針の伝達 問題・課題抽出と提起 予実差異分析レポートの作成
IV	訪問介護員募集・採用	①目標設定とタイムマネジメント ・SPMは、登録型訪問介護員の採用配置計画や、人材募集広告の企画・実施・応募・採用のスケジュールをチームのメンバーとグループウェアで共有し実行している。 ・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、計画どおりの行動がされているか振り返りを他メンバーと共有している。 ②チームワーク向上への協力 ・SPM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を方針を決めて実行することにより、新規採用訪問介護員とチームのメンバー間の信頼関係向上の努力をしている。 ・SPMは、新規採用訪問介護員が、チーム他の訪問介護員と信頼関係構築できるよう関係性向上に向けて努力をしている。 ③業務に必要な知識・技術 ・SPMは、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し、自分のチームが訪問介護員獲得にて十分な成果を得ている。 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 ④職務の実行 ・SPMはチームのメンバーと協力して、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サイクルをまわし、人材募集採用の継続的改善の展開に協力している。 ・SPMは、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な行動をおこなっている。 ・SPMは、「訪問介護員採用の人材募集」に関する取組の事例をチームのメンバーと共有し、訪問介護員採用の方法の研究に前向きに取り組んでいる。 ・SPMは、「訪問介護員採用の人材募集」の行動を積極的におこない、訪問介護員採用の成功体験が積み重ねられ、自信が拡大している。 ・SPMは「訪問介護員採用の人材募集」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いて取り組んでいる。 ・SPM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している。

職務役割基準書（サービス提供責任者）

	役職名	サービス提供責任者
	役割の範囲	チーム内の業務に対して
7	訪問介護員労務管理	<p>①目標設定とタイムマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPM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。</li> <li>SPM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）</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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）</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>②チームワーク向上への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPM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。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>SPM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</li> <li>SPMは、会計締め作業の成果をチームの成果として位置づけ、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心がけている。</li> <li>SPMは、自分がサポートを担当する訪問介護員への働きかけの質を高め定着率向上にむけて努力をしている。</li> </ul> <p>③業務に必要な知識</p> <p>SPM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適切な訪問介護員向けの労務管理を行う。</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>ヘルパーのキャリア開発につながる業務手法</li> <li>ヘルパー定期化のための業務手法</li> <li>問題解決手法</li> </ul> <p>④職務の実行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPM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。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>SPMは、以後同様の支払事故が発生しないよう、是正・予防策を検討に協力している。</li> <li>SPMは、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。</li> <li>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、リーダーとおもに解消に向けた努力をおこなっている。</li> <li>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。</li> <li>SPMは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。</li> <li>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。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPMは、さくらの会やヘルパーミーティング、現任者研修、初任者研修について、自らがサポートを担当している訪問介護員への受講の働きかけをして、訪問介護員が計画的にスキルアップをする支援を行っている。</li> <li>SPMは、自らがサポートを担当している訪問介護員へ個別面談を実施して、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。</li> <li>SPMは、設定された訪問介護員個別の目標が達成できるように訪問介護員に支援を行っている。。</li> </ul> <p>②チームワーク向上への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPMはヘルパーミーティングやさくらの会をメンバーと協力しあって開催している。</li> <li>SPMは訪問介護員への働きかけの経過についてプロセスレコードに記録し、メンバーと共有している。</li> <li>SPMは定期的に訪問介護員レビューミーティングを開催し、訪問介護員能力向上のための働きかけの方針をチーム全体で共有している。</li> </ul> <p>③業務に必要な知識</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> <p>④職務の実行</p> <p>SPMは、下記の内容をおこなって訪問介護員に指導している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>

職務役割基準書（サービス提供責任者）

	役職名	サービス提供責任者
	役割の範囲	チーム内の業務に対して
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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPMは、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を明確にしている。</li> <li>SPM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>SPM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</li> </ul> <p>②チームワーク向上への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPMはチームのメンバー間の信頼関係構築に協力し、利用者情報登録・訪問介護計画作成作業の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進めている。</li> <li>SPMはチームのメンバー間の信頼関係構築に協力し、ケアマネジャーへの営業についてチーム全体の協力にもとづいて実行している。</li> <li>SPMは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> <li>SPMは、訪問介護計画作成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行っている。</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訪問介護計画の成果を拡大するための雰囲気作りを自ら行っている。</li> </ul> <p>③業務に必要な知識</p> <p>SPMは、下記の知識に基づいて、適切な契約と訪問介護計画作成を行っている。</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> <p>④職務の実行</p> <p>SPMは下記の職務を、利用者の満足の向上を目的として自ら進んでスピードをもって実行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPMは、地域のケアマネジャーの情報をフロレコに入力し、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>SPM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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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。</li> <li>SPM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>SPM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>①目標設定とタイムマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SPMは、毎月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翌月のスケジュールを確定している。</li> <li>SPMは、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>SPMは、ほぼすべての利用者の訪問介護計画を作成を実現するためにチームに多くの貢献をもたらしている。</li> <li>SPMは、チームのメンバーとともに、計画的に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>SPMは自ら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の状況をよく把握し、その結果にもとづいて、次月以降の行動計画を立案し、計画に沿って主体的に行動している。</li> </ul> <p>②チームワーク向上への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <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行っている。</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行っている。</li> </ul> <p>③業務に必要な知識</p> <p>SPM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。</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> <p>④職務の実行</p> <p>SPMは下記の職務を、利用者の満足の向上を目的として自ら進んでスピードをもって実行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>過去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。</li> </ul>

職務役割基準書（サービス提供責任者）

	役職名	サービス提供責任者
11	役割の範囲  セールスポモーション	チーム内の業務に対して ①目標設定とタイムマネジメント ・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。 ・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。 ・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ポ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。 ②チームワーク向上への協力 ・SPMは、営業行動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行っている。 ・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営業行動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。 ③業務に必要な知識 SPMは訪問介護事業所のセールスポ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 セールスポ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 ④職務の実行 ・SPMは、ステータスミーティングを開催し、利用者の情報を把握し、より多くのケアマネジャーと情報を共有し、営業行動を計画し実行している。 ・SPMは、現在取り引きがない居宅介護支援事業所や、最近依頼のない居宅介護支援事業所に営業訪問し、新規の利用者の訪問介護の依頼を獲得している。 ・SPMは、目標として設定されている営業行動量を定常的に達成している。 ・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。 ・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こなしている。
VII 12	サービス提供予定・実績の管理	①目標設定とタイムマネジメント ・SPMは、チームのメンバーとともに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定している。 ・SPMは、チームのメンバーとともに主体的に、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。 ・SPMは、チームのメンバーとともに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。 ・SPM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チームワーク向上への協力 ・SPMは自主的にコーディネートミーティングをおこなっている。 ・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を開催している。 ・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行っている。 ・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。 ③業務に必要な知識 SPMは下記の十分な知識に基づいて、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 ④職務の実行 ・SPMは、コーディネートミーティングを定期的に開催し、メンバーと連携して未定期を減らしている。 ・SPMは、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っている。 ・SPMは、チームのメンバーとともに主体的に、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。 ・SPMは、チームのメンバーとともに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。 ・SPM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。 ・SPMは、訪問介護記録と実績チェックリストとの照合し計画的に実績確定の作業を進める。

職務役割基準書（サービス提供責任者）

役職名		サービス提供責任者
役割の範囲		チーム内の業務に対して
Ⅶ	13	請求業務と債権管理
		<p>①目標設定と対価回収                      ・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。</p> <p>②チームワーク向上への協力                      ・会計締め作業、請求締め作業の成果をチームの成果として位置づけ、メンバー間の信頼関係を構築させて、メンバー同士が助け合って成果を上げようとする雰囲気作りには貢献している。</p> <p>③業務に必要な知識                      SPMI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</p> <p>④職務の実行                      【請求業務】                      ・利用者基本情報の確定                      ・利用者請求設定                      ・介護サービス実績確定                      ・その他費用（キャンセル料・交通費など）の確認・入力                      ・私費（おまかせさん）サービスの登録料・事務管理費の入力                      ・償還払・申請中のチェック、介護保険内給付率の変更                      ・計画単位数の入力                      ・請求計算の実行                      ・請求前確認リストの出力・確認                      ・介護保険外売上の入力                      ・請求計算確認表の出力・確認                      ・請求データ作成・修正                      ・送り出しデータ指示・確認                      ・送信データ送り出し（国保連請求データファイルの作成）                      ・請求書の印刷                      ・請求月締めの実行・トランチェック                      ・本社への報告</p> <p>【債権管理】                      ・未収金の確認（未収金年齢表の出力）                      ・未収金の原因調査（未収金明細表の出力）                      ・未収金の原因調査（入金一覧表の出力）                      ・未収金の管理（国保連未収金管理台帳の管理）                      ・国保連への債権回収（返戻・増減審査・過誤決定後の実績修正・再請求）                      ・市区町村への債権回収（市区町村への請求書・申請書提出）                      ・ご利用者への債権回収（口座引落不能・未振込への対応）                      ・回収債権の入金・報告・売上修正</p>
Ⅸ	14	継続的改善  （事故・苦情・クレーム）  （請求事故・賃金計算事故）
		<p>①目標設定と対価回収                      SPMI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行動している。                      SPMI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行動している。</p> <p>②チームワーク向上への協力                      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、SPMI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。</p> <p>③業務に必要な知識                      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</p> <p>④職務の実行                      SPMI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。                      SPMI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。                      SPMIは十分な顧客の訴えの理解と共感を持ち、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実行計画を立案している。</p>