

役職階層ごとの役割の視点

視点	エリアマネージャー視点の内容	サービス提供責任者リーダー視点の内容	サービス提供責任者視点の内容
①目標設定とタイムマネジメント	<p>■エリアマネージャーは、各店舗、各チームの業務の課題について把握するとともに、各店舗のメンバーとの日常的な接触のなかで個別業務の課題について把握する。</p> <p>■エリアマネージャーは、各チームのリーダーの個別の目標設定に関して、部長との打ち合わせをおこない、詳細なはたらきかけの構想を練る。</p> <p>■エリアマネージャーは、各チームのメンバーの個別の目標設定に関して、リーダーとの打ち合わせをおこない、リーダーがはたらきかけの具体的な構想を持つ支援をする。</p> <p>■エリアマネージャーは、リーダー、SPMと十分な面談時間の確保をおこない、双方向のコミュニケーションにもとづいて、個別の目標設定をおこなう。</p> <p>■エリアマネージャーは、設定した目標が達成できるように、リーダー、SPM自らがスケジュールリングやタイムマネジメントするための支援をおこなう。</p> <p>■エリアマネージャーは随時進捗状況の把握をおこない、スケジュール遅延などが発生した場合、新たな資源投入などにより具体的な達成支援をおこない、本人の成果の最大化を実現する。</p>	<p>■リーダーは、チームの業務の課題について把握するとともに、メンバーとの日常的な接触のなかで個別業務の課題について把握する。</p> <p>■リーダーは、チームのメンバーのSPMの個別の目標設定に関して、エリアマネージャーとの打ち合わせをおこない、詳細なはたらきかけの構想を練る。</p> <p>■リーダーは、チームメンバーのSPMと十分な面談時間の確保をおこない、双方向のコミュニケーションにもとづいて、本人主体の個別の目標設定をおこなう。</p> <p>■リーダーは、設定した目標が達成できるように、SPM自らがスケジュールリングやタイムマネジメントするための支援をおこなう。</p> <p>■リーダーは随時進捗状況の把握をおこない、スケジュール遅延などが発生した場合、新たな資源投入や自らの行動面の手伝いなどにより具体的な達成の支援をおこない、本人の成果の最大化を実現する。</p>	<p>■SPMはリーダーと十分な面談時間の確保をおこない、双方向のコミュニケーションにもとづいて主体的に個別の目標設定をおこなう。</p> <p>■SPMは、設定した目標が達成できるように、自らがスケジュールリングやタイムマネジメントする。</p> <p>■SPMは随時進捗状況の報告をおこない、リーダーと連携し目標実現に向けて行動する。</p>
②業務改善と再発防止	<p>■エリアマネージャ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、利用者ニーズに沿って対応する。</p> <p>■エリアマネージャーは、事故・苦情・クレームの発生後速やかに統括部長に報告を行うとともに、報告書を提出する。事故・苦情・クレームの対応は、必要に応じて、法律相談の労務相談のプロセスを踏んで進める。</p> <p>■エリアマネージャーは、発生した事故・苦情・クレームについて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>■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、利用者ニーズに沿って対応する。</p> <p>■リーダーは、事故・苦情・クレームの発生後速やかに統括部長に報告を行うとともに、報告書を提出する。事故・苦情・クレームの対応は、エリアマネージャー、および統括部長と連携して進める。</p> <p>■リーダーは、エリアマネージャーの助力のもと、発生した事故・苦情・クレームについて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>	
③チームワーク機能向上	<p>■エリアマネージャーは、常時変化する各チーム内のメンバー間の関係性を把握する。</p> <p>■エリアマネージャーは訪問介護の各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の互いのインフォーマルな関係性構築を図る。</p> <p>■エリアマネージャーは訪問介護の各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成果を拡大しようとする雰囲気をつくる。良好なチームワークを前提として、メンバー1人1人に個別の業績貢献の在り方についての評価と明確な位置づけをおこなう。</p> <p>■エリアマネージャーは、統括部を構成するリーダー、同僚エリアマネージャーにむけて積極的な働きかけをおこない、統括部を構成するエリアマネージャーとリーダー全員の互いのインフォーマルな関係性構築に貢献する。</p> <p>■エリアマネージャーは、統括部を構成するリーダー、同僚エリアマネージャーにむけて積極的な働きかけをおこない、統括部全体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貢献する。</p>	<p>■リーダーは、常時変化するチーム内のメンバー間の関係性を把握する。</p> <p>■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の互いのインフォーマルな関係性構築を図る。</p> <p>■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成果を拡大しようとする雰囲気をつくる。良好なチームワークを前提として、メンバー1人1人に個別の業績貢献の在り方についての評価と明確な位置づけをおこなう。</p> <p>■リーダーは、店舗を構成する他のリーダーにむけて積極的な働きかけをおこない、店舗を構成するリーダー全員の互いのインフォーマルな関係性構築に貢献する。</p> <p>■リーダーは、店舗を構成する他のリーダーにむけて積極的な働きかけをおこない、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。</p>	<p>■SPMは、チームのメンバー全員の互いのインフォーマルな関係性構築を図るための努力をしている。</p> <p>■SPMは、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積極的に貢献している。</p>
④メンバーの人材価値向上	<p>■エリアマネージャーは、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>■エリアマネージャーは、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>■エリアマネージャーは、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>■リーダーは、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>■リーダーは、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、店舗内の職務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>■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>	
⑤指導に必要な知識	<p>■エリアマネージャーは、訪問介護の事業自体が、顧客、チームのメンバー、訪問介護員それぞれへの気遣いとあたたかい働きかけを中心軸として全体が構成されていることを経験的に知識として得ており、それを他者に説明する。</p> <p>■エリアマネージャーは、介護保険制度の性格として、訪問介護の事業自体が、多くの新規利用者の獲得と個別の既存顧客からの信頼に基づく売上単価の増進の継続的努力が必要であることについて、経験的に知識として得ており、それを他者に説明する。</p> <p>■エリアマネー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う。</p> <p>■エリアマネー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・計画的におこなう。</p>	<p>■リーダーは、訪問介護の事業自体が、顧客、チームのメンバー、訪問介護員それぞれへの気遣いとあたたかい働きかけを中心軸として全体が構成されていることを経験的に知識として得ており、それを他者に説明する。</p> <p>■リーダーは、介護保険制度の性格として、訪問介護の事業自体が、多くの新規利用者の獲得と個別の既存顧客からの信頼に基づく売上単価の増進の継続的努力が必要であることについて、経験的に知識として得ており、それを他者に説明する。</p> <p>■リーダーは業務のマニュアルの内容と具体的な業務手順と業務フローの知識を有する。</p> <p>■リーダ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う。</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・計画的におこなう。</p>	<p>■SPMは、訪問介護の事業自体が、顧客、チームのメンバー、訪問介護員それぞれへの気遣いとあたたかい働きかけを中心軸として全体が構成されていることを経験的に知識として得ている。</p> <p>■SPMは、介護保険制度の性格として、訪問介護の事業自体が、多くの新規利用者の獲得と個別の既存顧客からの信頼に基づく売上単価の増進の継続的努力が必要であることについて、経験的に知識として得ている。</p> <p>■SPMは業務のマニュアルの内容と具体的な業務手順と業務フローの知識を有する。</p>
⑥職務の実行			<p>■SPMは業務のマニュアルの内容に沿った適切な業務手順と適正業務フローにより職務を実行している。</p> <p>■SPMは、効率的な職務の実行のための改善に自ら取り組んでいる。</p> <p>■SPMは、顧客の満足と当社への信頼を得るために自らの創造性に基づいてサービスの提供に取り組んでいる。</p>