

|      |            |       |       |       |                            |       |       |
|------|------------|-------|-------|-------|----------------------------|-------|-------|
| 文書番号 | 01-3-2     | 文書作成者 | 岩下由加里 | 文書作成日 | 2022/5/22                  | 指導年月日 | 指導者氏名 |
| 担当者  | 全職員        | 文書責任者 | 岩下由加里 | 附則    | 初版:2015/4/19 第2版:2021/8/19 |       |       |
| タイトル | マニュアルのありかた |       |       |       |                            |       |       |

| #                        | 基本手順  | ポイント                              | 意味・理由・根拠   |
|--------------------------|---|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1 全ての業務にマニュアルを作成するので、スタッフはマニュアルがある業務は、マニュアルどおりに業務を実施する。   |                                   | マニュアルは、FeliceCareServiceを実現するために、全スタッフがいつでも最良の介護を提供するための方法である。 |
| <input type="checkbox"/> | 2 マニュアルの書式フォーマットは、このフォーマットを基本とする。年月日は、西暦使用、20〇〇/△△/◇◇と表記する。(2021/8/14追加)  | このフォーマットでのマニュアル作成方法は別マニュアルを参考にする。 | 外国人スタッフが理解しやすいように西暦を使用する。(2021/8/14追加)                         |
| <input type="checkbox"/> | 3 「看取り」や「入浴介助」のような教科書的なマニュアルの方が伝えやすい場合には、別の形成でもかまわない。   |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> | 4 介護技術系は、キャリア段位の評価内容をマニュアルとする。  |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> | 5 スタッフが書籍や雑誌に掲載している内容もマニュアルとして活用する。   |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> | 6 全体研修やミニ研修で学習した資料もマニュアルとする。学習したことは業務に活かすこと。  |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> | 7 マニュアルがまだない場合で、社内のルールとして決まっている場合にはそのルールに従って仕事をすすめる。  |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> | 8 マニュアルもルールにもないようなことが生じた場合で、上司や同僚に確認できない状況の時には、あおぞらの理念である「利用者・家族・スタッフにとってFeliceである介護」であるかどうかを判断基準に自分の倫理観や良心に従って業務を実施する。 |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> | 9 マニュアルは、常に修正・改善される。  |                                   | 改善されないマニュアルは、やばいと思え！   |
| <input type="checkbox"/> | 10 現場のスタッフは、マニュアルどおりに仕事をして、不都合がないか、もっと良い方法はないかを常に見ながら業務を行う。不都合や良い方法を発見した場合には上司に相談をして、より良い業務方法を常に検討すること                  |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> | 11 スタッフからマニュアルについて相談を受けた上司は、介護担当取締役役に報告をして、マニュアルを修正するかどうかを議論すること  |                                   | マニュアルを修正するかどうかの権限は、介護担当取締役にある。                                 |

|                          |    |   |  |   |
|--------------------------|----|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> | 12 | キャリアパスレベルリーダー以上のスタッフは、マニュアルに書いてある以上の質の高い業務をできるよう努力をすること   |  | マニュアル以上のことをすることで、自分の個性を発揮していこう。   |
| <input type="checkbox"/> | 13 | マニュアルの文章は、小学5年生が理解できるような文章にすること。  |  | そのくらいわかりやすい文章にしようという意味である。  |
| <input type="checkbox"/> | 14 | マニュアルを読むだけで新人が仕事ができるようなわかりやすいマニュアルにすること。  | もし、質問を受けたら、マニュアルを修正しよう。質問＝わかりにくい のである。 | 説明は、同じ人でもその時によってニュアンスが異なり、違って伝わるので、読むだけで同じようにつたわる文章でできているマニュアルが良いマニュアルである。  |
| <input type="checkbox"/> | 15 | マニュアルは、入社時にその職位のベーシックマニュアルをファイルして配布する。  |  |   |
| <input type="checkbox"/> | 16 | マニュアルを活用しながら、研修を実施する。   |  | 研修の方法は別のマニュアルを参照する。   |
| <input type="checkbox"/> | 17 | マニュアルどおり業務を実施しないスタッフに対しては、上司は、①実施していない事情を確認する。②口頭やメールで注意する。③軽微は違反は、顛末書を書かせる。④顛末書が4つ目になった場合には4つ目からは顛末書ではなく、始末書を書かせる。重度な違反は、始末書を書かせる。⑤解雇とする。の順に処罰する。顛末書や始末書の数は、給与や賞与の評価に影響する。 |  | ①の事情が、指導を受けていないため知らなかった、理解していなかった場合には上司は、再度指導を行う。顛末書と始末書については別のマニュアルを参照のこと。 |