

## 課題

## コミュニケーション及び業務運営体制の改善

## アクションプラン



POINT

## ◆課題解決の考え方

デイサービス事業の組織体制を見直し、従業員のスキル水準とあるべき業務の進め方を明確にすることで、業務運営を効率化する！

回	内容
第1回	コミュニケーションミスやトラブルの発生状況、業務運営上の課題の洗い出し
第2回	課題の解決に向けた対応策と組織体制の検討
第3回	課題の原因を深掘りし、新たな組織体制の構築以外の対応策を検討
第4回	「新たな体制の構築」「スキルマップの作成」「業務マニュアルの見直し」の実施方法、手順の検討
第5回	スキルマップ及び業務マニュアルの修正と運用方法の決定

## 支援の成果

## ◆新たな組織体制の構築

誰に何を聞けばいいか迷うことがあるなど、**指示や情報伝達が上手くできておらず、非効率な業務運営**になっていました。

リーダーとそのリーダーが指導するメンバーを決め、**指揮命令系統、情報伝達の流れを明確**にし、円滑な業務運営体制を構築しました！

## ◆従業員のスキルを可視化する「スキルマップ」の作成

従業員間のスキルや各業務に求められるスキル水準に関する認識に**バラツキがある**ことが、**スムーズな業務運営を阻害**していました。

そこで、求められるスキル水準を業務ごとに可視化し、**従業員の現状の水準と比較できるスキルマップを作成**することで、**計画的な教育体制を整えました！**

## ◆業務マニュアルの更新・作成

経験の浅い従業員も迷わず行動できるよう業務マニュアルの見直しを行い、**リーダーが教育・指導を行う際の基準として使用**できるよう整理しました！

## 企業様の声

## ◆役に立ったツールや支援

当初は体制を変更することしか考えていませんでしたが、課題の原因を深く考えることで、**マニュアルや教育方法などを見直す良い機会**となりました！

## ◆工夫した点

**スキルマップの分類を業務マニュアルに合わせて**（例：バイタル測定／入浴／食事等）**作成**することで、各スキルの項目について、**あるべき姿を確認しやすいよう**、工夫しました！

## ◆今後の課題

従業員の成長、業務運営の改善を継続するために、**教育・指導体制を定着させ、リーダーを育成していく**ことが今後の課題と考えています。

## ◆解決策

**従業員の現状のスキルについて自己・上司評価を定期的**に実施し、フィードバックを行うことで従業員の成長を促すとともに、上司自身の**リーダーとしての自覚を醸成**していきます！