

◆ 施設・事業所の概要 ◆

事業種別：生活介護、短期入所、自立訓練[機能訓練]

職員数：35人

ご相談の内容

監査や第三者評価において、業務に関するマニュアルの整備、見直しを指摘され、現在、作業を進めています。マニュアルづくりの基本的な考え方やポイントを教えてください。



支援の内容

マニュアルは、業務の内容や手順を標準化し、それに沿って着実に実行していくことで、職員による対応の違いやミスを防ぎ、サービスの水準を確保する上で必要不可欠なものです。一方で、対人援助サービスである福祉サービスにおいては、一定のサービス水準を確保しつつも、利用者一人ひとりの個性や特徴、意向を尊重した個別支援が求められます。これを実現するためには、マニュアルに業務の内容や手順だけでなく、一つひとつの業務が何のために、なぜ行われるのかという“業務の意味”を明記し、応用できるようにすることが大切です。また、マニュアルに基づいて職員を指導する際も、業務の内容や手順に加え、“業務の意味”をきちんと伝えることが大切なことをアドバイスしました。

さらに、マニュアルづくりをOJT（職務を通じての研修）の一環として捉え、上司や同僚など複数のメンバーで取り組むことによって、仕事に対する深い理解が得られ、業務の改善につながることもお伝えしました。

職場研修アドバイザーからの一言アドバイス

- マニュアルには、業務の内容や手順だけでなく、“業務の意味”を明記し、職員を指導する際も、業務の内容等に加え、“業務の意味”を合わせて伝えることが大切です。
- マニュアルづくりをOJTの一環として捉え、複数のメンバーで取り組むことによって、仕事に対する深い理解が得られ、業務の改善につなげることができます。