

# 事例報告

え

## 業務マニュアル作成と外国人職員の受け入れ

～ 職員主体の取り組みと研修のあり方の試み ～

特別養護老人ホーム おきなわ長寿苑

施設長 保良昌徳

## 社会福祉法人 おきなわ長寿会

開設：平成12年3月1日

役員：理事(6名) 監事(2名) 評議員(7名)

事業：①特別養護老人ホーム 70名  
②短期入所生活介護 18名  
③老人デイサービスセンター 50名  
④居宅介護支援事業所  
⑤地域包括支援センター  
⑥住宅型有料老人ホーム 47名  
⑦老人デイサービスセンター(うるま) 47名

# 施設の全景



# 介護現場の状況(私見)

## <経営する側の課題>

1. 市場原理・競争原理
2. 若者の福祉離れ・離職
3. 介護従事者の不足
4. 外国人依存の増大
5. 曖昧な専門性
6. 人づくりの難しさ
7. 質の2局化
8. 理想と現実の乖離

## <従事者に求められるもの>

1. コミュニケーション
2. 接遇力
3. 専門性の追求・修得
4. 介護業務の社会的評価
5. 仕事と家庭 両立と責任
6. 仕事に対する肯定感
7. 専門職としての自信
8. 自己管理
9. 意欲・帰属意識

## I 『職員必携』(業務の見える化)の取り組み

1. 職場についてのアンケート
2. 課題のまとめ
3. 職員必携・実践マニュアル作成の必要性
4. 研修委員の募集
5. 項目作成と執筆依頼
6. 冊子化・ビデオ等の作成
7. オンデマンド化
8. マニュアルに基づく実践
9. 実践後の意見・修正案の収集
10. 研修委員の見直し・改善点の検討
11. マニュアルの修正
12. 改善版の再提示

# アンケートの実施・研修委員の募集

質問 1 職員として修得すべき知識・技術・考え方とは何か

質問 2 お年寄りにとって理想的な場となるための改善点について

質問 3 働きがいのある職場になるため改善点について

質問 4 職員に必要と思われる研修とは

質問 5 外国人職員のための研修内容・方法について



# 『職員必携』・業務マニュアルの主な内容

## <規程類>

- 1 定款
- 2 管理規程
- 3 就業規則
- 4 給与規程
- 5 契約職員就業規則
- 6 定年後再雇用規則
- 7 育児・介護休業規程
- 8 母性健康管理規程
- 9 ハラスメント防止規程
- 10 ストレスチェック制度  
実施規程
- 11 旅費規程
- 12 慶弔見舞金規程
- 13 役員報酬規程
- 14 経理規程
- 15 資金運用規程
- 16 文書取扱規程
- 17 公印規程
- 18 決裁規程
- 19 特定個人情報取扱規程
- 20 防災管理規程
- 21 利用者負担減免規程
- 22 車輛管理規程
  
- 23 組織図
- 24 おきなわ長寿会の沿革

## <部所ごとの規程等>

- 25 特養 長寿苑 運営規程
- 26 ショートステイ運営規程
- 27 デイサービス運営規程
- 28 居宅介護支援事業所運営規程
- 29 地域包括センター運営規程
- 30 住宅型有料老人ホーム運営規程
- 31 デイサービスうるま運営規程
- 32 特養 概要説明
- 33 短期 概要説明
- 34 デイ 概要説明
- 35 居宅 概要説明
- 36 包括 概要説明
- 37 有料 概要説明
- 38 デイ 概要説明
- 39 特養 重要事項説明書
- 40 短期 重要事項説明書
- 41 デイ 重要事項説明書
- 42 居宅 重要事項説明書
- 43 包括 重要事項説明書
- 44 有料 重要事項説明書
- 45 デイ 重要事項説明書

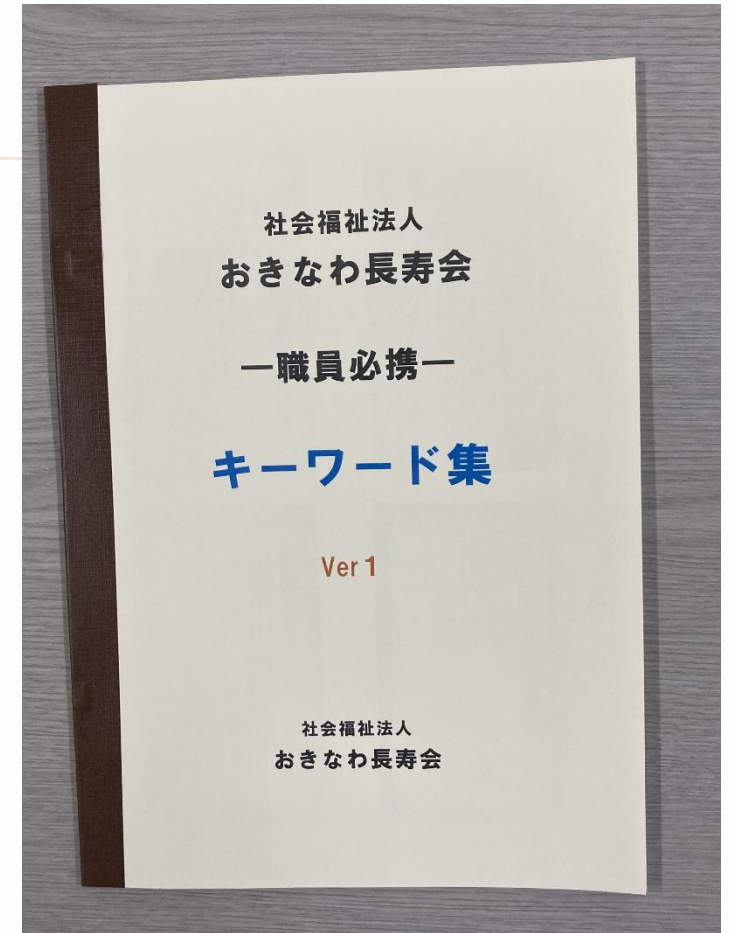
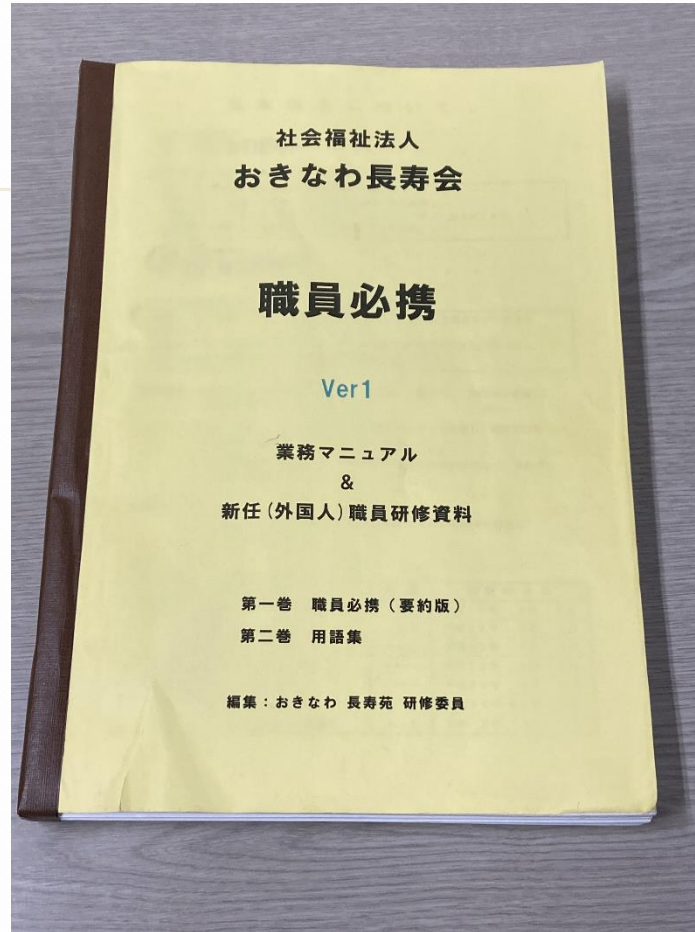
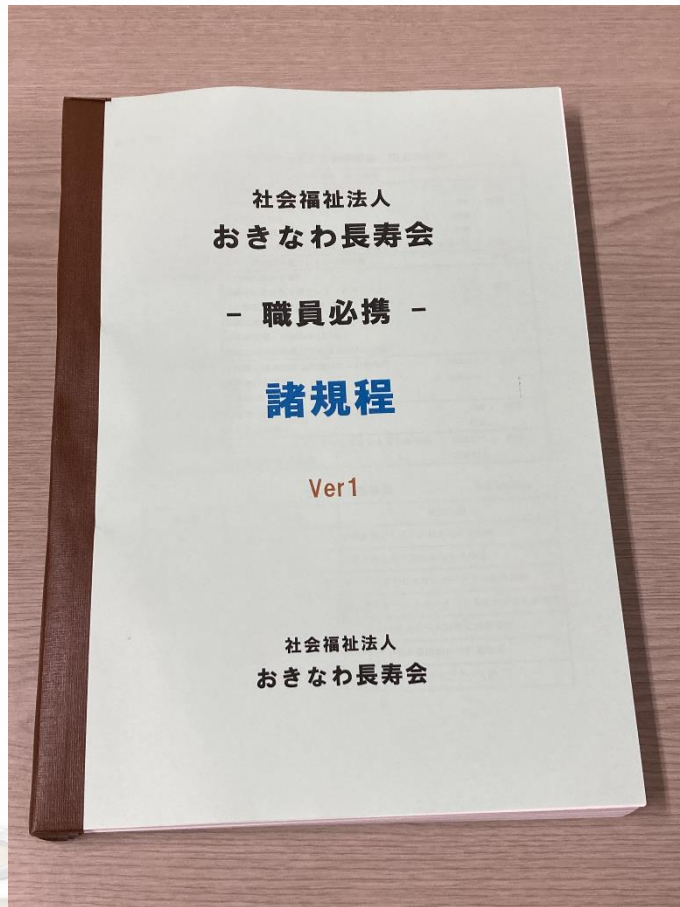
- 46 個人情報保護に関する方針
- 47 高齢者虐待防止のための指針
- 48 身体拘束廃止のための指針
- 49 事故発生防止のための指針
- 50 褥瘡対策のための指針指針
- 51 感染症・食中毒等の防止のた  
めに指針
- 52 特養 令和5年度事業計画
- 53 短期 令和5年度事業計画
- 54 デイ 令和5年度事業計画
- 55 居宅 令和5年度事業計画
- 56 包括 令和5年度事業計画
- 57 有料 令和5年度事業計画
- 58 デイ 令和5年度事業計画
- 59 特養 勤務形態
- 60 短期 勤務形態
- 61 デイ 勤務形態
- 62 居宅 勤務形態
- 63 包括 勤務形態
- 64 有料 勤務形態
- 65 デイ 勤務形態
- 66 特養 利用者 日課表
- 67 短期 利用者 日課表
- 68 デイ 利用者 日課表
- 69 居宅 利用者 日課表
- 70 包括 利用者 日課表
- 71 有料 利用者 日課表
- 72 デイ 利用者 日課表

## <業務マニュアル>

- 73 送迎マニュアル
- 74 接遇マニュアル
- 75 特養 入退時の対応マニュアル
- 76 短期 入所受入れマニュアル
- 77 デイ 利用時・廃止時マニュアル
- 78 ケアプラン対応マニュアル
  
- 79 食事介助マニュアル
- 80 排泄介助マニュアル
- 81 入浴介助マニユア
- 82 移動介助マニュアル
- 83 起居介助マニュアル
- 84 着脱介助マニヤウル
- 85 整容介助マニュアル
- 86 身辺管理マニュアル
- 87 健康管理マニュアル
- 88 情緒管理マニュアル
- 89 安全管理マニュアル
- 90 緊急対応マニュアル
- 91 生活支援マニュアル
- 92 自立支援マニュアル
- 93 認知症対応マニュアル
- 94 バイタルチェックマニュアル
- 95 服薬管理マニュアル
- 96 口腔ケアマニュアル
  
- 97 活動・レク支援マニュアル
- 98 リハビリ支援マニュアル
- 99 身体拘束防止マニュアル
- 100 高齢者虐待防止マニュアル
- 101 感染対策マニュアル
- 102 褥瘡防止マニュアル
- 103 リスクマネジメントマニュアル
- 104 事故別対応マニュアル
- 105 救急対応マニュアル
- 106 火災時対応マニュアル
- 107 災害時対応マニュアル
- 108 環境美化マニュアル
- 109 労働安全対策マニュアル
- 110 苦情処理マニュアル
- 111 情報管理マニュアル
- 112 個人情報管理マニュアル
  
- 113 おきなわ長寿苑家族会則



# 『職員必携』1～3巻



# 業務マニュアル作成による好循環

研修委員・職員による作成・ビデオ化



現場の声・意見・提案の収集・整理