

# まきばガイド

まきばチャレンジ：私たちはお年寄りのために一生懸命働いて、社会に貢献します。

| 全職種                       | M   | A   | K  | I   | B   | a   | e   | n                       | n'                  |
|---------------------------|---|---|--|---|---|---|---|-------------------------|---------------------|
| 行動指針                      | まきば園らしい業務に取り組む姿勢を学ぶ   | 基本業務を実践する   | 基本的な資格を取得し、模範となる業務を実践する                                    | 現場の指導、教育を行う現場の調整役を担う  | 現場をまとめ成果を出す職員の育成を行う   | 新たな変化を理解し組織に取り入れる自ら考え主体的に行動する誠実さと高い倫理観を持つ                           | 常に組織の成長を考えながら業務を実践する高い成果を創出する風土を構築する                            |                         |                     |
| より上質なサービスを提供できるように自分を磨きます | 「まきばチャレンジ」が暗唱できる<br>フォローを受けながら業務を遂行できる<br>分からないことに気付ける<br>電話の内線外線が適切に使える<br>先輩や上司へのフォローアップがある | 分からないことを都度確認できる<br>資格取得、技術向上など明確な目標がある<br>法人や園のルールやマニュアルの存在を理解している<br>自分の力で基本業務を遂行できる | 基本的な資格を取得する<br>お客様への対応が模範的である                              | 正しい知識や技術で同僚や部下への指導ができる<br>社会保険制度について理解している<br>より高い当事者意識を持つ<br>各業務の意味や根拠を説明できる | 法人、園の理念とビジョンを理解している<br>新しい知識と技術の情報を集め提案できる<br>人材育成のプランを持ち実行している         | 法人、園の理念とビジョンをよく理解し行動している<br>新しい知識と技術を広めている<br>目標や役割責務を十分に理解し、実行している | 法人、園の理念とビジョンの実現に向けて園全体を牽引する<br>園内資源を理解し、活用できる組織をつくる             |                         |                     |
| 笑顔と気持ちの良い挨拶を忘れません         | 笑顔で挨拶をしている<br>基本的に「です・ます」を用いた丁寧な言葉遣いができる  | いらっしゃいませ、ありがとうございます、申し訳ございません、が躊躇なく言える  | スタッフに対し感謝と思いやりの気持ちを持っている<br>模範的な行動でスタッフの信頼を得ている            | 苦情やお問い合わせに責任を持って答えられる<br>必要に応じセクションの勤務調整ができる                                  | リスクに先回りした対応ができる<br>新たな変化を理解し受入れることができる                                  | より高度な相談面接技術がある<br>労働衛生上の課題に気付ける                                     | 労働衛生、風紀を整えられる   | 労働衛生、風紀を整え、必要に応じ直接指導できる |                     |
| お客様のご要望を常に自分の問題として受け止めます  | 直接担当ではないお客様にも積極的に関わられる<br>他者の話に耳を傾けられる<br>申し送りや掲示物をチェックできる<br>報連相を意識できる<br>各種書類の提出期限を守ることができる | 上司や同僚へ適切な報連相ができる<br>時間の管理ができる<br>自ら仕事を見つけて取り組める<br>与えられた業務に責任を持っている                   | 上司や同僚へ提案ができる<br>変化を予測し定型業務の見直しを行える                         | 問題提起力、解決力がある<br>組織とお客様の良好な関係づくりに寄与できる   | より高い視点での問題提起力、問題解決力があり、常に自発的な行動を起こしている                                  | 問題提起、解決に積極的に取り組むことができる<br>常にお客様の視点で価値判断を行える                         | 園全体のお客様の利益を考えられる  | 法人全体のお客様の利益を考えられる       |                     |
| 明るく清潔な身だしなみと空間でサービスを提供します | 頭髮、爪、衣服、履物の状態を意識し、身だしなみを清潔に整えられる<br>清潔なアロハシャツを適切に着用している                                       | 共有スペースを整えられる<br>掃除担当でなくとも床のゴミを拾い、椅子を整頓するなど、環境整備の意識を持っている                              | 園内外の環境整備をし、自分の行動により周囲に働きかけられる                              | 環境の整備、改善の提起力があり、その視点や手法を職員に指導、教育している  | より良い空間を創出するための提案、実践ができる   | 園全体を考え<br>た問題提起力<br>解決力がある<br>収支バランスを考えられる                          | 運営の仕組み作りができる<br>適切な備品や設備の購入、修繕の判断ができる                           | 園の環境整備を行える              | 法人全体の環境整備に必要な提案ができる |
| 住んでよかったと思える町づくりに参画します     | 体調管理を適切に行い、欠勤遅刻早退を最低限にできる<br>あらかじめ決められたシフトを守ることができる   | 同僚のサポートができる<br>自施設のサービスについて一般の方に説明できる   | 自セクションのことを把握している<br>園全体の企画に参加している<br>スタッフの業務が偏らないようサポートできる | 他セクションの状況把握に努め、調整業務ができる<br>介護保険について一般の方に説明できる<br>園内外の活動に積極的に参加している            | 施設見学に対応できる<br>スタッフの業務内容、仕事に取り組む態度について適切に助言できる<br>業界外のトレンドや知識にアンテナを張っている | 地域の人や組織に働きかけられる<br>スタッフの仕事上のロールモデルとなる                               | 必要に応じて、新たな社会資源を生み出せる<br>業界全体を支える活動に取り組める<br>積極的に地域の人や組織に働きかけられる |                         |                     |
|                           | オン、オフを問わず安全運転を徹底する 健康管理に努め、喫煙しない  |   |  |   |   | オン、オフを問わず安全運転を徹底する 健康管理に努め、喫煙しない                                    |   |                         |                     |