業務マニュアル



2013/04　Ver1

**【目　次】**

①業務マニュアル概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

　・業務マニュアル　目的

②業務タイムテーブル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

③業務内容詳細・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４

　・朝礼

　・中礼

　・送迎出発

　・朝のチェック・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５

　・お客様お迎え

　・手洗い・うがい

　・健康チェック

　・水分補給

　・朝の挨拶・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６

　・準備体操

　・機能訓練・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

　・レクリエーション

　・機能訓練終了～整理体操

　・記録作成

　・休憩/歓談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

　・帰りの挨拶（車両準備・荷物返却）

　・車両乗り込み

　・送迎出発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９

　・帰りのチェック

　・終礼

④参考書類・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０

**①業務マニュアル　概要**

＜業務マニュアル　目的＞

「リハサロン鳥越」において、本マニュアルを通して業務内容の枠組みを明確化し、全職員が把握・共有することで均一なサービスの質を保持し、更には業務・サービス全体の質の維持・向上に繋げ、より良いサービスを提供していくことを目的とする。

単純に記載内容を履行するだけではなく、職員は業務内容を通してお客様一人ひとりと密接に関わり、お客様個別に合わせて業務内容に応用・工夫をしていき、再度本マニュアルに立ち返り、改訂していくことで、「リハサロン鳥越」としてより良いサービスの提供へ繋げていく。

**②業務タイムテーブル**

Ⅰ部…午前（9：00～12：15）　Ⅱ部…午後（14：00～17：15）　　　　　　　　●…各担当が時間を見て実施

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■8:00～ | ■13:00～ | 朝礼 | 全職員で1日のお客様数・予定・申し送り事項を確認。 |  |
|  |  | 中礼 | 全職員で午後のお客様数・予定・申し送り事項を確認。 |  |
|  |  |  | Ⅰ部送り終了後、申し送りがあれば中礼で確認。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■8:15～ | ■13:15～ | 送迎出発 | お客様の迎えに出発。 |  |
|  |  | 朝のチェック | 残留者はチェックシートに従い、フロア準備を行う。 | チェックシート参照 |
|  |  |  |  |  |
| ■8:50～ | ■13:50～ | お客様お迎え | 到着した車両からお客様をフロアへお迎えする。 |  |
|  |  | 手洗い・うがい | 手洗い・うがい実施。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■9:00～ | ■14:00～ | 健康チェック | お客様の血圧・脈拍・体温測定。体調確認。 |  |
|  |  | 水分補給 | 水・お茶・紅茶等をお出しし、水分補給をして頂く。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■9:15～ | ■14:15～ | 朝の挨拶 | フロアにて朝の挨拶。「今日は何の日」など10分程話す。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■9:30～ | ■14:30～ | 準備体操 | 20分間程度、準備体操を行う。 |  |
|  |  | 水分補給 | 準備体操が終わり次第、水分補給実施。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■10:00～ | ■15:00～ | 機能訓練 | 個別機能訓練開始。 |  |
|  |  | レクリエーション | 機能訓練待機者にレクを提供。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■11:30～ | ■16:30～ | 機能訓練終了 | お客様全員の個別機能訓練終了。 |  |
|  |  | 整理体操 | 10分程度整理体操実施。 |  |
|  |  | マッサージ | 希望者に水分補給・個別マッサージ（1人10分程度）。 |  |
|  |  | ●記録作成 | 個別の連絡帳にサービス内容を記載 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■11:45～ | ■16:45～ | 休憩・歓談 | 休憩/水分補給/歓談/希望者にはレク。ゆっくり過ごして頂く。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■11:55～ | ■16:55～ | 帰りの挨拶 | フロアにて帰りの挨拶。 |  |
|  |  | ●車両準備 | 職員1名は車両をデイ入口前まで移動。 |  |
|  |  | ●荷物の返却 | 職員1名はお客様の連絡帳・荷物・上着を返却。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■12:05～ | ■17:05～ | 車両乗り込み | お客様を安全に車両へ案内。乗車介助実施。 |  |
|  |  |  |  |  |
| ■12:15～ | ■17:15～ | 送迎出発 | お客様の送りに出発。原則運転手1名・添乗1名の2名体制。 |  |
|  |  | 帰りのチェック | 残留者はフロアにて掃除・帰りのチェック実施・翌日の準備。 | チェックシート参照 |
|  |  | 昼のチェック | 残留者はフロアにて掃除・昼のチェック実施・午後の準備 |  |
|  | ■17:50～ | 終礼 | 1日の振り返り・申し送り・翌日の業務確認を行う。 |  |

**③業務内容詳細**

・朝礼/中礼

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■8:00～ | ■13:00～ | 朝礼 | 全職員で1日のお客様数・予定・申し送り事項を確認。 |  |
|  |  | 中礼 | 全職員で午後のお客様数・予定・申し送り事項を確認。 |  |

…10分程度で当日一日（Ⅱ部では午後）のお客様数・予定・前日からの申し送り事項を確認。

お迎えの運転手・添乗員の周知。

\*Ⅰ部終了時の申し送り事項があればこの時点で情報周知・共有する。

・送迎出発

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■8:15～ | ■13:15～ | 送迎出発 | お客様の迎えに出発。 |  |

…駐車場へ向かい、車両（ノア　八王子501-と-6218）にてお客様の迎えに出発。

　原則運転手1名・添乗員1名の2名体制にて行う。出発・到着時間を送迎記録へ記載。

・朝のチェック

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■8:15～ | ■13:15～ | 朝のチェック | 残留者はチェックシートに従い、フロア準備を行う。 | チェックシート参照 |

…送迎に出ない職員は、お客様お迎えの準備をチェックシート（下記項目）に従って行う。

⇒朝のチェック項目（順番・実施は時間が前後しても問題なし）

　　1.ポスト内の確認

　　2.自動ドアのスイッチON

　　3.ゴミ出し（可燃：月・木　不燃：第1・3水　資源：土）

　　4.床掃除

　　5.血圧計電源ON

　　6.リハトレーナー電源ON

　　7.エアコン（季節・気温により）

　　8.留守電確認

・お客様お迎え/手洗い・うがい

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■8:50～ | ■13:50～ | お客様お迎え | 到着した車両からお客様をフロアへお迎えする。 |  |
|  |  | 手洗い・うがい | 手洗い・うがい実施。 |  |

…お客様お迎え

　車両がデイに到着し次第、お客様をフロアへお迎えする。

　降車介助時はお客様の転倒・転落に容易につながる為、原則お客様1名に対して職員1名が対応に

あたり、ゆっくり安心してフロアに移動できるよう徹底する。

　基本的に車両降車口1名、移動付添1名、フロアお迎え1名で職員は動く。

…手洗い・うがい

　風邪・感染症予防のため、手洗い・うがいを個別に実施。

**\*以降、提供サービスの各項目をサービスチェックシートに記載していく。**

・健康チェック/水分補給

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■9:00～ | ■14:00～ | 健康チェック | お客様の血圧・脈拍・体温測定。体調確認。 |  |
|  |  | 水分補給 | 水・お茶・紅茶等をお出しし、水分補給をして頂く。 |  |

…健康チェック（水分補給と実施順序は問わない）

　手洗い・うがいが済み、落ち着いたお客様から血圧・脈拍・体温測定実施。

　計測に入る前に簡単に当日の体調を聞き取りにて確認。

血圧・脈拍は月一回程度パセーサで計測し、データ計上。平常時は手首計にて測定。

　高く計測された場合は目を閉じて2～3回深呼吸をして頂き、再計測。

　体温測定はお客様の体温が高く計測された場合、衣類（首元）を2～3回ゆるめ、放熱してから

　再度計測。

…水分補給

　お客様にお水・お茶・紅茶・コーヒーからお好きなものを選んで頂き、提供する。

・朝の挨拶

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■9:15～ | ■14:15～ | 朝の挨拶 | フロアにて朝の挨拶。「今日は何の日」など10分程話す。 |  |

…お客様の健康チェックが終了し次第、朝の挨拶を実施。内容に関しては、

　1.今日は何月・何日・何曜日か？

　2.最近の時事ネタ・天気・気候について

　3.「今日は何の日」の発表　\*事前にネット「今日は何の日サイト」にて情報を調べておく

　4.今日（午前/午後）の予定

　全体で10分～15分程度見込み。一方的に職員が話すだけでは退屈してしまうため、

適宜お客様にも会話を振ること。

・準備体操

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■9:30～ | ■14:30～ | 準備体操 | 20分間程度、準備体操を行う。 |  |

…準備体操を行う（\*詳細は運動ストレッチマニュアル参照）。

1.肩回り（上肢）のストレッチ

　⇒深呼吸・首・肩　各部位のストレッチ

2.上肢・体幹のストレッチ

　⇒前腕・手首・指・腕・体幹・腰　各部位のストレッチ

3.下肢ストレッチ

　⇒股関節・臀部・膝・下腿・椅子着座状態での足踏みストレッチ

　⇒最後に深呼吸

上記は一例であり、職員によってオリジナリティを出して問題なし。

・水分補給

…準備体操が終わり次第、簡単な水分補給を行う。

・機能訓練

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■10:00～ | ■15:00～ | 機能訓練 | 個別機能訓練開始。 |  |

…個別機能訓練開始。

　1.ローイング

2.ヒップアブダクション

3.レッグエクステンション

4.レッグプレス各種目

5.モニュッター・チューブ各個別種目実施。

1名あたり提供時間は40分前後（\*詳細はマシントレーニングマニュアル参照）。

お客様の利用人数により、マシンは最大4名同時稼働にする。

　\*機能訓練実施後は必ず全てのお客様に水分補給を実施すること。

・レクリエーション

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■10:00～ | ■15:00～ | レクリエーション | 機能訓練待機者にレクを提供。 |  |

…機能訓練の待機時間にレクリエーションを提供。

　1.頭の体操　　　　　　　　 2.大人の塗り絵（創作）

　3.切り絵/貼り絵（創作）　　4.絵画（創作）

　5.ゲーム　等

　御本人の希望に合わせて提供。

創作は1日の提供時間だけで完成させず、数日間に渡ってゆっくり完成に向けて実施。

・機能訓練終了/整理体操/マッサージ/記録作成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■11:30～ | ■16:30～ | 機能訓練終了 | お客様全員の個別機能訓練終了。 |  |
|  |  | 整理体操 | 10分程度整理体操実施。 |  |
|  |  | マッサージ | 希望者に水分補給・個別マッサージ（1人10分程度）。 |  |
|  |  | ●記録作成 | 個別の連絡帳にサービス内容を記載 |  |

…機能訓練終了。

　・整理体操

　　⇒職員・お客様全員で整理体操（10分程度）。準備体操を簡素化させた内容を実施。

・水分補給

　　⇒運動後、お客様から希望を聞いて水分補給実施。

・可動域訓練

　　⇒プラットホーム又は椅子にてストレッチ/マッサージを実施。

　・記録作成

　　⇒サービスチェックシートを参考に、利用されたお客様の時間・提供項目等を記載。

（\*記載項目詳細は連絡帳参照）

・休憩・歓談

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■11:45～ | ■16:45～ | 休憩・歓談 | 休憩/水分補給/歓談/希望者にはレク。ゆっくり過ごして頂く。 |  |

…全ての運動・体操が終了し次第、休憩・歓談の時間とする。

　水分補給、お茶菓子提供、お客様・職員の交流の時間。個別マッサージ/ストレッチが終わっていない

場合、その時間に当てる。

　希望者にはレクを実施。

・帰りの挨拶/車両準備/荷物の返却

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■11:55～ | ■16:55～ | 帰りの挨拶 | フロアにて帰りの挨拶。 |  |
|  |  | ●車両準備 | 職員1名は車両をデイ入口前まで移動。 |  |
|  |  | ●荷物の返却 | 職員1名はお客様の連絡帳・荷物・上着を返却。 |  |

…帰りの挨拶

　実施した運動メニュー、レクリエーションの内容等、1日の内容の振り返り。

　挨拶をし、他1名が車両準備（駐車場⇒デイ入口までの車両移動）、他1名がお客様の荷物・

連絡帳の返却を行う（\*連絡帳の取り違いに注意‼）。

・車両乗り込み

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■12:05～ | ■17:05～ | 車両乗り込み | お客様を安全に車両へ案内。乗車介助実施。 |  |
|  |  |  |  |  |

…お客様車両乗り込み

　お客様をフロアから車両へお送りする。

　乗車介助時はお客様の転倒・転落に容易につながる為、原則お客様1名に対して職員1名が対応に

あたり、ゆっくり安心してフロア～車両座席へ移動できるよう徹底する。

　基本的に車両降車口1名、移動付添1名、フロアお送り1名で職員は動く。

・送迎出発/帰りのチェック

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
| ■12:15～ | ■17:15～ | 送迎出発 | お客様の送りに出発。原則運転手1名・添乗1名の2名体制。 |  |
|  |  | 帰りのチェック | 残留者はフロアにて掃除・帰りのチェック実施・翌日の準備。 | チェックシート参照 |
|  |  | 昼のチェック | 残留者はフロアにて掃除・昼のチェック実施・午後の準備 | チェックシート参照 |

…お客様の自宅お送りに出発（**\*12：15/17：15出発時間厳守‼**）。

　原則運転手1名・添乗員1名。

　デイ利用後（特に運動後）は疲労感が強くなるため、降車時の転倒・転落、玄関前のふらつき・転倒に

注意。添乗員が降車介助⇒玄関までの送り付添を行う。

運転手は基本的に運転席に乗ったままとし、必要に応じて車両を速やかに移動できるようにしておく。

　出発・お客様のご自宅到着時間を送迎記録の記入。

…帰りのチェック/昼のチェック

　送迎に出ない職員は、翌日（午前終了時は午後）の準備をチェックシート（下記項目）に従って行う。

⇒帰りのチェック項目（順番・実施は時間が前後しても問題なし）

　　1.床掃除（\*昼のチェック時にも実施）

　　2.トイレ掃除（\*昼のチェック時にも実施）

　　3.洗い物 （\*昼のチェック時にも実施）

　　4.TVの電源OFF

　　5.血圧計電源OFF

　　6.アクアクララ水受けの排水

　　7.エアコン停止（季節・気温により）

　　8.留守電設定

　　9.ゴミ箱チェック（トイレ内も合わせて）

　 10.裏口扉の施錠

　 11.音楽・DVDプレイヤーの電源OFF

　 12.自動ドアスイッチOFF

・終礼

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 時間（Ⅰ部） | 時間（Ⅱ部） | 項目 | 内容 | 備考 |
|  | ■17:50～ | 終礼（17:50～） | 1日の振り返り・申し送り・翌日の業務確認を行う。 |  |

…全職員にて本日の振り返り・申し送り報告・翌日の1日の予定・各職員の予定を確認し、

情報共有を行う。業務日報の作成。

**④参考書類**

・サービスチェックシート

・業務日報

・連絡帳

・送迎記録