

キャリアラダー

2012.6

		レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ	レベルⅣ	管理職者レベル
		新人 (目安：経験1年目、中途採用者)	自立 (目安：経験2～3年目)	チームリーダー (目安：経験4～5年目)	エキスパート (目安：経験6年以上、主任)	特別業務担当主任 管理職以上
		マニュアルに沿って基本ができる	ひとつおりの業務が遂行でき、ある程度臨機応変に対応できる	リーダー的役割がとれる	他部署との連携がとれる	組織中心で役割が取れる
接遇 (1)	表情	患者様一人ひとりと目を合わせている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		患者様と目が合えば微笑んでいる	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		状況に応じた表情で共感の気持ちを伝えている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
	身だしなみ	清潔感があり、表情が見える髪形にしている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		髪をまとめる場合は後れ毛が出ないように気をつけている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		爪の清潔が保たれている(伸びていない、ネイルをしていない)	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		靴がきれい	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		(女性) 清潔感のあるメイク・服装をしている(匂いへの気配りや指輪等も含む)	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		(男性) もみ上げを長くしていない	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		(男性) 無精ひげが伸びていない	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
	親しみやすさ	依頼された時に嫌な顔や無然とした表情を見せずに対応することができる	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
患者様の状況に応じて自分から笑顔で挨拶や声かけをしている		→	自らも模範となり指導もできる	→	→	

## キャリアラダー

2012.6

		レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ	レベルⅣ	管理職者レベル
		新人 (目安：経験1年目、中途採用者)	自立 (目安：経験2～3年目)	チームリーダー (目安：経験4～5年目)	エキスパート (目安：経験6年目以上、主任)	特別業務担当主任 管理職以上
		マニュアルに沿って基本ができる	ひとつおりの業務が遂行でき、ある程度臨機応変に対応できる	リーダー的役割がとれる	他部署との連携がとれる	組織中心で役割が取れる
接遇 (2)	会話力	丁寧で正しい言葉遣いができている(ちゃんづけしない、正しい敬語、流行語を使用しない、私語を慎む)	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		明るくゆっくりとした口調で話している	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		患者様やご家族からの質問を理解し的確に返答している(正確な情報提供)	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		患者様やご家族に依頼する場合はマジックフレーズ※1や依頼形を用いている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
	丁寧さ	無駄な音を立てない(扉の開閉も留意)	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		患者様の快適性を意識し、光・温度・話し声・振動に気を配っている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		患者様のペースに合わせた声かけや説明をしている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		患者様のものを丁寧に取り扱い扱っている	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
		相手から話しかけられたら足を止め、目を見て対応している	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
	手際のよさ	患者様やご家族からのリクエストや質問に対し、ストレスを感じさせないように適切に説明している(出来ないことにはお詫びをし出来ないことを理解していただく。時間を要することは、途中経過もそのつど説明)	→	自らも模範となり指導もできる	→	→
	仕事に臨む姿勢	院内や関連施設では、周りの目を意識した行動がとれる	→	自らも模範となり指導もできる	→	→

キャリアラダー

2012.6

		レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ	レベルⅣ	管理職者レベル
		新人 (目安：経験1年目、中途採用者)	自立 (目安：経験2～3年目)	チームリーダー (目安：経験4～5年目)	エキスパート (目安：経験6年目以上、主任)	特別業務担当主任 管理職以上
		マニュアルに沿って基本ができる	ひととおりの業務が遂行でき、ある程度臨機応変に対応できる	リーダー的役割がとれる	他部署との連携がとれる	組織中心で役割が取れる
基本姿勢	モラル・態度・社会性	社会人としての自覚を持ち、社会規範に沿った行動がとれる	→	社会規範を理解した上で、自ら実践しモデルとしての役割に努めている	社会規範の良いモデルとなり、院内風紀を整えることができる	→
		就業規則を守り、指導のもと対処することができる	就業規則で決められた手順を理解し対処することができる	就業規則を理解し、後輩の指導ができる	組織状況を理解し、次なる課題を発展的に捉え備えることができる	→
		共通目標（仕事をするということ）を達成する組織の一員として自覚を持つことができる	共通目標を主体的に捉え、組織の一員としての役割がとれる（メンバーシップ）	→	共通目標を発展的に考え、組織内のリーダーとして役割と責任が持てる（リーダーシップ）	共通目標達成のために活動を推進し、課題を常に模索し発信する役割がとれる
	組織・基本理念・基本方針	組織図及び自部署の機能を把握し、自らの職務や立場を理解できる	組織図及び自部署の機能を把握し、自らの職務や立場に沿った行動がとれる	自部署の機能を理解し、リーダーとして後輩を指導し、他部署との連携が図れる	→	自部署の機能の課題を普段から模索し、業務改善を推進できる
		集団の中で協力し活動に当たることができる	集団の中で協力し、役割と責任を持つことができる	自部署だけでなく他のチームとも協働できる	他部署との信頼関係を保ち、協働・調整ができる	→
		決められた指示系統に沿って、業務を遂行する意識を持っている	決められた指示系統に沿って、正確に業務を遂行できる	決められた指示系統に沿って、与えられた仕事を自らのものとして捉え問題発見に努めている	与えられた仕事を自らのものとして捉え、行動を起こし、他者にも必要な働きかけができる	→
		病院の基本理念、方針、組織目標を知っている	病院の基本理念、方針、組織目標を意識し、業務遂行できる	→	組織目標を理解し、組織へ貢献できるよう活動することができる	組織への貢献を考え自ら行動を起こし、他者にも必要な働きかけができる
		伝達システムを理解し、情報を正確に把握できる	情報を正確に理解し、またタイミングを外すことなく伝えることができる	情報を正確に理解し、場面に応じて適切に伝達手段を使い分けることができる	→	発信した情報が正確に伝達されているかを常に査定し、されていないときは先頭にたち改善をかけている
				社会動向や問題に対して、普段から情報収集に努めている	社会動向や問題に対して、常に情報収集に努め、自ら意見を表明できる	社会動向や問題を情報収集し、意見を表明するだけでなく組織に必要な働きかけができる
	コミュニケーション	業務上の報告・連絡・相談ができる	種類により報告・連絡・相談の対象者を変えることができる	受けた報告・連絡・相談を検証し必要に応じて行動できる	受けた報告・連絡・相談を解決し、必要に応じて部署内に発信・フィードバックできる	受けた報告・連絡・相談を解決し、必要に応じて組織内に発信・フィードバックできる
		自分の思いや考えを言葉で表現できる	自分の思いや考えを他者が理解できるよう表現できる	根拠に基づいた考えを他者に伝えるための工夫や表現の方法を選択できる	→	→
	コミュニケーション	他者の意見をよく聞き、尊重することができる	他者の意見をよく聞き、尊重し理解できる	他者の意見を尊重しながら指導教育的な関わりができる	他者や複数の意見を尊重しながら分類・整理・要約できる	→
			他者の立場を理解しアサーティブ <sup>※2</sup> なかわりができる	他者の立場を尊重しながらアサーティブコミュニケーション <sup>※2</sup> がとれる	→	
困っていること、悩みについて同僚や先輩に相談できる		自分のストレスに向き合い、コントロールできる	自分の感情がコントロールでき相互理解を深めることができる	他者の立場や人間性を尊重し、人間関係が調整できる	→	

キャリアラダー

2012.6

		レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ	レベルⅣ	管理職者レベル
		新人 (目安：経験1年目、中途採用者)	自立 (目安：経験2～3年目)	チームリーダー (目安：経験4～5年目)	エキスパート (目安：経験6年目以上、主任)	特別業務担当主任 管理職以上
		マニュアルに沿って基本ができる	ひと通りの業務が遂行でき、ある程度臨機応変に対応できる	リーダー的役割がとれる	他部署との連携がとれる	組織中心で役割が取れる
実践	精神科病院の特徴	指導のもと、精神科病棟の治療療養環境を知ることができる	治療療養環境を理解しながら、患者様の人権を尊重し、プライバシーなどを配慮した行動がとれる	他部署の役割や機能を理解した行動がとれる	他部署他職種の役割や機能を理解し、連携をとることができる	他部署他職種の役割や機能を理解し、院内全体を視野に入れた調整ができる
		精神保健福祉法の基本（入院形態、行動制限など）を知っている	精神保健福祉法を理解できる	精神保健福祉法を理解し運用することができ、かつ、基本の指導ができる	精神保健福祉法を理解し運用・指導ができる	→
	疾患の理解	主な精神疾患の症状について理解できる	主な精神疾患の理解を深め、援助計画や実践ができる	主な精神疾患の理解を深め、援助計画や実践において後輩に助言ができる	患者様をとりまく環境や疾病理解を多方面から理解でき、他者にアドバイスできる	→
	E-カルテ、PC	操作研修を受け、基本的な操作ができる	それぞれの職種に必要なパソコン操作ができ、後輩に基礎操作の指導ができる	後輩に指導ができる	電子カルテの使用規約を守り管理することができる	→
			故障などトラブルが生じた時に的確に対応できる	→	情報管理のための防御策と問題に対する対処方法を理解している	情報管理のための防御策と問題に対する対処方法をとることができる
	必要機器の操作	操作研修を受け、基本的な操作ができる	故障などトラブルが生じた時に的確に対応できる	後輩に指導ができる	スタッフへの指導ができる	→
	職務処理力	自部署のマニュアルに沿って業務実践ができる	専門職として、患者様の個別性を重視した実践ができる	専門職として、予測を踏まえた判断ができ、長期的展望にたった実践ができる	専門職として、役割モデルがとれる	役割と機能を踏まえた管理、指導ができる
		実践を正確、簡潔に記録できる	チームの目標達成に向けて、職務遂行できる	チームの目標達成に向けての主体的なリーダーシップがとれ、職務遂行できる	チーム目標達成に向け、他部署他職種と連携しながらリーダーシップをとることができる	チームの目標達成に向け、他部署と連携をし、病院全体を視野に入れた調整ができる
		緊急時には指示を受けて行動できる	状況に応じ、メンバーシップがとれる	業務の見直しやマニュアル化に取り組み、指導ができる	緊急時にはリーダーシップを発揮し、他の職種と共に協働して対応することができる	緊急時にはリーダーシップを発揮し、また院内全体を視野に入れた調整ができる
		ほう・れん・そうができる	緊急時に対応できる	緊急時には臨機応変に対応できると共に、常に緊急時を予測した対応がとれる	→	緊急時には責任者としての役割がとれる
専門性の理解行動	院内外他職種の特徴や役割を理解できる	他職種と情報交換、情報共有し協働・連携することができる	他職種と協働、連携を図りながら、より専門的な実践ができる	→	他職種のリーダーと協働しながら、院内全体でリーダーとしての役割がとれる	

## キャリアラダー

2012.6

			レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ	レベルⅣ	管理職者レベル
			新人 (目安：経験1年目、中途採用者)	自立 (目安：経験2～3年目)	チームリーダー (目安：経験4～5年目)	エキスパート (目安：経験6年以上、主任)	特別業務担当主任 管理職以上
			マニュアルに沿って基本ができる	ひとつおりの業務が遂行でき、ある程度臨機応変に対応できる	リーダー的役割がとれる	他部署との連携がとれる	組織中心で役割が取れる
安全管理	安全保障	医療事故対応	リスクマネジメントマニュアルを知っている（マニュアルの存在やファイルの保管位置等）	リスクマネジメントマニュアルの手順を理解し、意識的に日常業務につくことができる	リスクマネジメントマニュアルの手順を理解し、指導ができる	自部署の日常業務をリスクの観点から把握・検証することができる	組織内の業務をリスクの観点から改善提案できる
			医療事故防止の緊張感を持って日常業務につくことができる（鍵の取り扱い、危険物管理等）	「ひやりはっと」を意識的に注意し日常業務につくことができる	「ひやりはっと」を予測して日常業務につくことができる	自部署での「ひやりはっと」を把握・分析・指導ができる	「ひやりはっと」に対して部署内対策を講じ、組織内対策も提案できる
			「ひやりはっと」とは、がわかり、報告ができる	「ひやりはっと」の報告・連絡・相談ができる	報告・連絡・相談を受けた「ひやりはっと」をまとめ、部署内に情報発信ができる	「ひやりはっと」情報を利用し、対応を評価し自部署で指導ができる	自部署で検証・考察した「ひやりはっと」情報を他部署へ発信できる
			関連法規について知っている	関連法規に沿って日常業務につくことができる	関連法規を理解し、意識的に日常業務につくことができる	関連法規について教育・指導ができる	関連法規について教育・指導・監督ができる
			行動制限（隔離拘束を含む）の手順を知っている	行動制限（隔離拘束を含む）の手順を理解し、実行できる	行動制限（隔離拘束を含む）を理解し意識的に業務につくことができる	行動制限（隔離拘束を含む）を理解し、教育・指導ができる	行動制限（隔離拘束を含む）に関して、組織内で改善提案できる
			災害発生（地震・火災・停電）時の対策マニュアルを知っている	マニュアルを理解して作業できる	マニュアルを意識して確実に作業できる	マニュアルに添った教育・指導・環境整備ができる	災害実践を踏まえた管理ができる
		院内感染	院内感染マニュアルを理解し、指導のもと業務ができる	感染症発症時には感染対策マニュアルに添って速やかに報告できる	感染予防の観点から環境整備、器具の取り扱いができ、教育・指導もできる	→	感染発症時には関係部署と連携し、組織内対策を講じることができる
		個人情報取り扱い	個人情報の種類が理解できる	個人情報のレベルを理解し対応できる	個人情報のレベルを意識して確実に対応できる	個人情報について教育・指導・環境整備ができる	個人情報取り扱いの管理ができる
			個人情報漏洩について知っている	個人情報漏洩のリスクに関する知識を理解して作業できる	個人情報漏洩に関するリスクを意識して確実に作業ができる	個人情報漏洩時の対応・検証ができる	個人情報漏洩時の対応・検証を通して他部署へ事例報告ができる
			個人情報の取り扱いの留意点（守秘義務・個人データの保管・パスワードの管理等）を知っている	個人情報の留意点について説明できる	個人情報の留意点を指導できる	個人情報を留意したマネジメントができる	→
	器具・機材の取り扱い	破損、紛失および故障時は速やかに報告し指導のもと所定の手続きができる	使用後の物品を必ず定位置に整理整頓できる	責任を持ち器具・機材の点検と整備ができる	器具・機材の管理とスタッフへの指導ができる	経営を考慮した器具・機材の管理とマネジメントができる	

## キャリアラダー

2012.6

			レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ	レベルⅣ	管理職者レベル
			新人 (目安：経験1年目、中途採用者)	自立 (目安：経験2～3年目)	チームリーダー (目安：経験4～5年目)	エキスパート (目安：経験6年以上、主任)	特別業務担当主任 管理職以上
			マニュアルに沿って基本ができる	ひとつおりの業務が遂行でき、ある程度臨機応変に対応できる	リーダー的役割がとれる	他部署との連携がとれる	組織中心で役割が取れる
マネジメント	業務管理	タイムマネジメント	相談しながら自分のスケジュールを立てることができる	自身が1日のスケジュールを立てることができる	部署内のタイムマネジメントを意識した行動がとれる	他部署と連携しながら自身のタイムマネジメントができる	タイムマネジメントについてスタッフへの指導もできる
			与えられた業務を一定時間内で終了できる	効率よく業務を遂行し、一定時間内で終了できる	時間内の業務終了を意識し、臨機応変に適応し作業を行うことができる	時間内の業務終了を意識した作業手順等を提案できる	タイムマネジメントを意識した作業手順等を提案し、行動への評価もできる
			指導のもと、確実に業務の申し送りと記録ができる	確実に業務の申し送りと記録ができる	→	確実に業務の申し送りと記録ができ、必要に応じた対応もとれる	業務内容に応じて他部署へ発信できる
	コスト管理	備品・機材を大切に扱うことができる	コスト意識を持ち、無駄なく資源を利用して業務が遂行できる	コスト意識を持ち、無駄なく資源を利用して部署内全般の業務を遂行できる	コストの観点から部署内対策を講じることができる	他部署と連携したコスト対策を提案できる	
	業務調整	苦情処理	苦情の内容を丁寧に聞き、報告ができる	→	苦情の対応ができ、適切な部署・担当者に報告ができる	苦情処理の対応・検証ができる	苦情の対応・検証および組織内対応の提案ができる
		管理調整		チームリーダー、部署長、部門長等へ報告ができる	自身の立場で対応し、上司へ相談・報告ができる	→	業務や職場環境の管理の支援・調整・評価ができる
教育	研修	院内研修や部署内の学習会に参加し理解を深めることができる	自己の学習課題を明確にし、院内研修に積極的に参加できる	院内外の研修に参加しその内容を部署内に伝達できる	院内外の研修に積極的に参加し、部署内で活用できる	研修で得た知識・技術を部署内の業務改善に役立てることができる	
		研修や実践を通して基礎的な技術を習得できる	→	研修で得た、より高度な技術を部署内に伝達できる	院内の研修を企画・立案・運営・評価できる	院内の研修を企画・立案・運営・評価し、スーパーバイズもできる	
	自己啓発	日常業務の中で疑問や問題意識を持つことができる	課題に分析的に取り組み、自己を振り返ることができる	研修や研究を通して自己を高めることができる	後輩の自己点検作業を支援できる(SV※3)	スタッフの自己点検作業を支援できる(SV※3)	
		自己の技能・技術を振り返り、できること・できないことを明確にして、不足部分を学習できる	→	自己の学習課題を明確にし、その目標達成のための行動がとれる	→	スタッフの学習課題を把握し、目標達成のために支援できる	
		業務を通して職種の役割について考えることができる	自己の職種の価値や専門性について考えることができる	組織内の職種について理解できる	組織内の職種の特性を活かし主体的に行動がとれる	他職種の特性を理解し、自己の職種の質向上のために発信・フィードバックできる	
	指導	業務の中で疑問や問題意識を持ち他スタッフに聞くことができる	マニュアルに沿って後輩に指導ができる	部署内業務に関するマニュアルの改訂・作成ができる	部署内の教育全体を把握し、指導・助言ができる	他部署と指導方法について連携が取れる	
			後輩に対し、気持ちのサポートができる	後輩に対して指導的に関わることができる	部署内のスタッフに対して教育的に関わることができる	他部署のスタッフに対しても教育的に関わることができる	