

2022年4月1日

坂の上ファミリークリニック
医事課 在宅事務係 ○○ ○○ 様

医療法人社団 心
夢の職場 創造・改善・実行委員会

メンター制度による実務研修が始まります

私たちは、○○さんの入社を心から歓迎いたします。
最初の3か月間は、メンター制度による指導を受けながら業務に取り組んでいきましょう。

メンターとは

あなた(メンティー)に仕事を指導、助言、サポートしてくれる当職場における身近な先輩のことです。
分からないこと、疑問に思うことなど、メンターに相談しながら業務を覚えていきましょう。
あなたのメンターは、**在宅医事係の○○ ○○さん**です。

目標

1年後、この職場でイキイキと働いているあなたを目指しましょう。

職場の業務に慣れて
肩の力が抜けました。

日常業務は習得しました。
お任せください。

上司・先輩・同僚との人間
関係は良い感じですよ。



最終的な目標＝法人理念

私たちは、法人の理念に共感できる人を求めています。

医療法人社団 心の理念（法人理念）

1. 皆様の日常生活を、総合的に支えていくことができる医療と介護を実践します。
2. お互いに助け合って生活できる地域社会を、医療と介護の側面から支援します。

- (1) 私たちは、利用者のご家族の生活を支えることを第一に考えます。
- (2) 医療法人社団「心」の各部門が持つ諸機能を連携させることにより、利用者とその家族の生活を医療と介護の両面から支えます。
- (3) 独居の方もおられます。地域社会が助け合うことも必要です。利用者とその家族だけではなく、地域社会にも目を向けて、働きかけていきましょう。
- (4) 「家庭で看取ること」の素晴らしさを、地域に向けて発信していきましょう。

研修期間

令和4年4月1日(金)から3カ月間。

研修終了後のメンティー用ファイルの提出

終了後、最終ページの研修報告書を記入し、ファイルごとメンターに提出してください。

指導項目

職場生活の基本

項目	確認チェック
職場の規律、執務の心得を理解している	
<ul style="list-style-type: none"> ・余裕を持って出勤し、事務の準備ができる ・仕事を休む時・遅刻・早退の手続きができる ・話をよく聞きメモをとり、不明点を確認できる ・与えられた仕事は、報告・連絡・相談をする ・業務上知り得た個人情報 は外部に漏らさない ・勤務時間中は私語を慎み、私用電話等をしない ・勤務時間中に無断外出はしない 	
接遇(好感がもてる対応)ができています	
<ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみが整っている 名札・制服・髪や爪・化粧・香り・装飾品 ・表情・態度が適切で感じが良い 笑顔・アイコンタクト・姿勢・優しさ ・声の大きさ、調子、話すスピードが良い 聞き取りやすさ・温かい声 ・挨拶は相手と場面に応じて適切にできる 自分から挨拶・相手を見て挨拶 ・相手に合わせた言葉づかいができる(敬語) なれなれしさと親しみやすさの区別 ・患者さん、利用者さん、職員に目配り、気配りができる 	



自由メモ

メンターとの面談時や日常の中で質問、相談事など気づいた事があれば記入してください



職務遂行レベル一覧表

坂の上ファミリークリニック事務

業務	項目	職務遂行レベル	援助のもと できる		一通りできる		完全にできる		指導できる	
			日付	担当	日付	担当	日付	担当	日付	担当
法人共通	理念・目標	法人の理念を理解している	/		/		/		/	
		法人の年間目標を理解している	/		/		/		/	
		部署の年間目標を理解している	/		/		/		/	
基本業務	新患登録	新規の在宅患者様の新患登録ができる	/		/		/		/	
	取り込み	処方せんの取り込み、FAXおよび郵送の処理が出来る	/		/		/		/	
	スキャン	紹介状や書類等の電子カルテへの取り込み作業が出来る	/		/		/		/	
	Ns入力	看護師記録を入力できる	/		/		/		/	
	電話対応	電話での対応ができる（内線・外線）	/		/		/		/	
	郵便物	郵便局員さんへの集計・発送を行える	/		/		/		/	
外来業務	受付	保険証の確認ができる	/		/		/		/	
		電子カルテへ飛ばせる	/		/		/		/	
		新患登録ができる	/		/		/		/	
		特定健診の予約受付ができる	/		/		/		/	
	会計	金銭を受領し、領収書・処方せんの発行ができる	/		/		/		/	
	レジ締め	月・火・木・金は午前中の外来終了後に仮締めを行える	/		/		/		/	
		領収金額と午前中の日報の金額及びその他の領収金額の合計と一致するかの確認ができる	/		/		/		/	
		領収金額と日報の金額及びその他の領収金額の合計とレシートの合計金額が一致するか確認ができる	/		/		/		/	
一致しなければ、理由が確認できる		/		/		/		/		

職務遂行レベル一覧表

坂の上ファミリークリニック事務

業務	項目	職務遂行レベル	援助のもと できる		一通りできる		完全にできる		指導できる	
			日付	担当	日付	担当	日付	担当	日付	担当
外来業務	レジ締め	売り上げは経理へ回し、受け渡し表へ必要事項を記載できる	/		/		/		/	
		つり銭を抜き、小口金の処理を行える	/		/		/		/	
	疑義照会	薬局よりの疑義を医師等へ確認し返事ができる	/		/		/		/	
		訂正等がある場合は電子カルテより変更、レセコンでの取り込みをし、必要があれば薬局への処方せん送付ができる	/		/		/		/	
	片付け	戸締り、及び自動ドアやカーテンを閉める	/		/		/		/	
		保険証・初診問診票のダブルチェックを行い、綴じられる	/		/		/		/	
		保険証は日付インデックスを付ける	/		/		/		/	
		日付印の日付を翌診療日に変更する等、翌日の準備ができる	/		/		/		/	
		金曜日は翌朝、用務員さんが出勤前に外来が始まるため、本棚の整理やごみの片付け等も行える	/		/		/		/	

コミュニケーションシート

(メンティー用)

ミッション	
新入職員（担当業務の習得）	役割の理解と推進 業務の習得 他者への協力 上司・先輩への報連相 先輩の補佐

具体的な期待役割	法人の理念、行動基準の理解	業務標準を習得	先輩・上司への適時適切な報告・連絡・相談
	自分の担当職務、役割を把握	担当業務のリスクを理解	先輩・上司の業務指導を積極的に受ける
	サービスの質の維持	チームワークに協力	コンプライアンスの遵守

キャリアラダー	業務	【基本姿勢（理念）】 法人の基本理念、方針、組織目標を知っている	対人関係	【協調調整】 上司やスタッフ、他部門とも良好なコミュニケーションを取ることができる	指導・教育	【OFF-JT】 教育プログラムに参加し、専門領域の知識・技術を深めることができる
		【業務実践】 マニュアル、又は指導を受けながら日常業務を遂行できる		【利用者志向】 利用者・家族と良い人間関係を築くことができる		【OJT】 業務の中で疑問や問題意識を持ち、他スタッフに積極的に聞くことができる
		【医療事故防止】 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	マネジメント	【タイムマネジメント】 与えられた（指示された）業務を一定時間内で終了できる	リスク管理	【個人情報保護】 個人情報保護の重要性や漏洩リスクを理解し、業務遂行できる
		【苦情処理】 苦情の内容を丁寧に聴き取り、上司・先輩に正確に報告ができる		【コスト管理】 備品・機材を、無駄なく大切に扱うことができる		【コンプライアンス】 社会人としての自覚を持ち、社会規範（社内規則）に沿った行動がとれる

期待する能力	上記の、期待し要求する「ミッション」を遂行する上で、発揮していただきたい「力」です。 それぞれの「力」について、（上司と部下の立場で）話し合ってみてください。
--------	--

対仕事	顧客志向力	利用者（来客）のことを第一に考える人 目の前の利用者（来客）の心情を察し、感じよく対応できる力 反意 相手の心情や期待・要求を把握できず（せず）、相手に不満・不快感を抱かせる 利用者（来客）を大切に優先する、心と時間の余裕を持つよう！	自己評価（○で囲んでください） しいて言えば、どれですか	得意	普通	苦手	
	状況把握力	状況を整理できる人 必要なものと不要なものを区別し、いつまでどのように維持すべきか判断する力 反意 周りの状況を正確に把握できず、状況の変化に対応することが苦手 自分の職場や組織の状況に目を配ろう！	自己評価（○で囲んでください） しいて言えば、どれですか	得意	普通	苦手	
	計画実行力	仕事を滞らせない人 仕事の納期や重要性に優先順位をつけ、スムーズに処理する力 反意 複数ある業務の、どれを中断しどれを先にやるかの優先順位がつけられない 仕事の納期と優先順位はいつも意識しておこう！	自己評価（○で囲んでください） しいて言えば、どれですか	得意	普通	苦手	
	責任遂行力	すぐに「できません」「担当外」だと言わない人 指示された仕事は、できる方法を考え何としてでもやり遂げる力 反意 不慣れな仕事や面倒な仕事は、そもそも引き受けようとししない（逃げる） 指示された仕事は快く引き受け、どうやったらできるのかをまず考えてみよう！	自己評価（○で囲んでください） しいて言えば、どれですか	得意	普通	苦手	
	コンプライアンス	倫理実践力	悪いことをしない人 反社会的行為を拒絶し、社会規範（社内規則）を遵守・実践する力 反意 良い悪いの判断が曖昧で、規則やルールを守らない、又は自分に都合よく解釈する 自分や組織を守るため、何があってもコンプライアンスは遵守しよう！	自己評価（○で囲んでください） しいて言えば、どれですか	得意	普通	苦手

メンター制度 研修報告書

3ヵ月間の研修後、感想・コメントを記入し、7月15日(金)までにファイルごとメンターに提出して下さい。
所属長、本部のコメント記入後、所属長、メンター経由でメンティーにお返しします。コメントはワープロ等で作成して別紙添付していただいても結構です。

※メンティー ⇒ メンター ⇒ 係長補佐×2 ⇒ 課長 ⇒ 院長 ⇒ 本部(総務・町田拓也あて)

記入日	年	月	日
メンティー 署名または印			
メンター 署名または印			
係長補佐 署名または印			
係長補佐 署名または印			

課長 署名または印

院長 署名または印



	<p>総務課 課長</p> <p>捺印をお願いします。</p>
	<p>管理部 次長</p> <p>捺印をお願いします。</p>
	<p>管理部 次長</p> <p>捺印をお願いします。</p>
	<p>管理部 次長</p> <p>捺印をお願いします。</p>
	<p>管理部 次長</p> <p>捺印をお願いします。</p>

	<p>管理部 次長</p> <p>捺印をお願いします。</p>
	<p>管理部 部長</p> <p>捺印をお願いします。</p>
	<p>事業 本部長</p> <p>捺印をお願いします。</p>
	<p>理事長</p> <p>捺印をお願いします。</p>