サービス管理責任者の次世代リーダーシップ

個人の「頑張り」から「組織の仕組み」へ移行する実践プレイブック



- 対象：サービス管理責任者・管理者・次期リーダー
- 目的：支援品質管理、チーム運営、意思決定、育成機能を仕組み化する

NotebookLM

現場で起きている3つのサイレント・ボトルネック



支援判断の不統一

計画見直し時に判断基準が共有されず、会議が長期化。

意思決定の遅れ

急変対応時、権限委譲が曖昧なため初動が遅延。

育成の停滞

期待役割が言語化されておらず、OJT任せに。

NotebookLM

サビ管の本質は「支援品質を再現する仕組みづくり」



ヒーロー型サビ管

「個人技への依存」



仕組み構築型サビ管

「組織として支援を安定化」

NotebookLM

組織を駆動させる3つの柱



1 判断基準を言語化する

判断基準を言語化する、ような処
動されるところ、それぞれにを目
指するのに措歩を考え化する

2 チーム運営を定例化する

チーム運営とチーム運営を言語を
定例化する、キテザー管定させる
チーム運営を定例化する

3 育成と評価を連動させる

育成と評価を連動する骸集して、ある
予想の評価を連動させる

NotebookLM

Step 1: 役割定義の明文化と権限委譲

サビ管の責任範囲



- 仕組みの設計
- 最終的なリスク判断
- 支援方針の最終決定

現場リーダーへの委任範囲



- 日常的な支援業務の進行
- 一次的なトラブル対応
- スタッフ間のシフト・タスク調整

NotebookLM

Step 2: 属人化を防ぐ支援判断基準の標準化



計画修正の基準

いつ、どのような状態変化で計画を見直すかのトリガーを文書化。

リスク対応の基準

インシデント発生時のエスカレーションフローと初動ルール。

連携判断の基準

外部機関や他職種と連携・相談する際の明確なライン。

NotebookLM

Step 3: 定例マネジメント会議を「意思決定の場」へ再設計

Reporting Session



Decision Hub



1. 支援品質レビュー

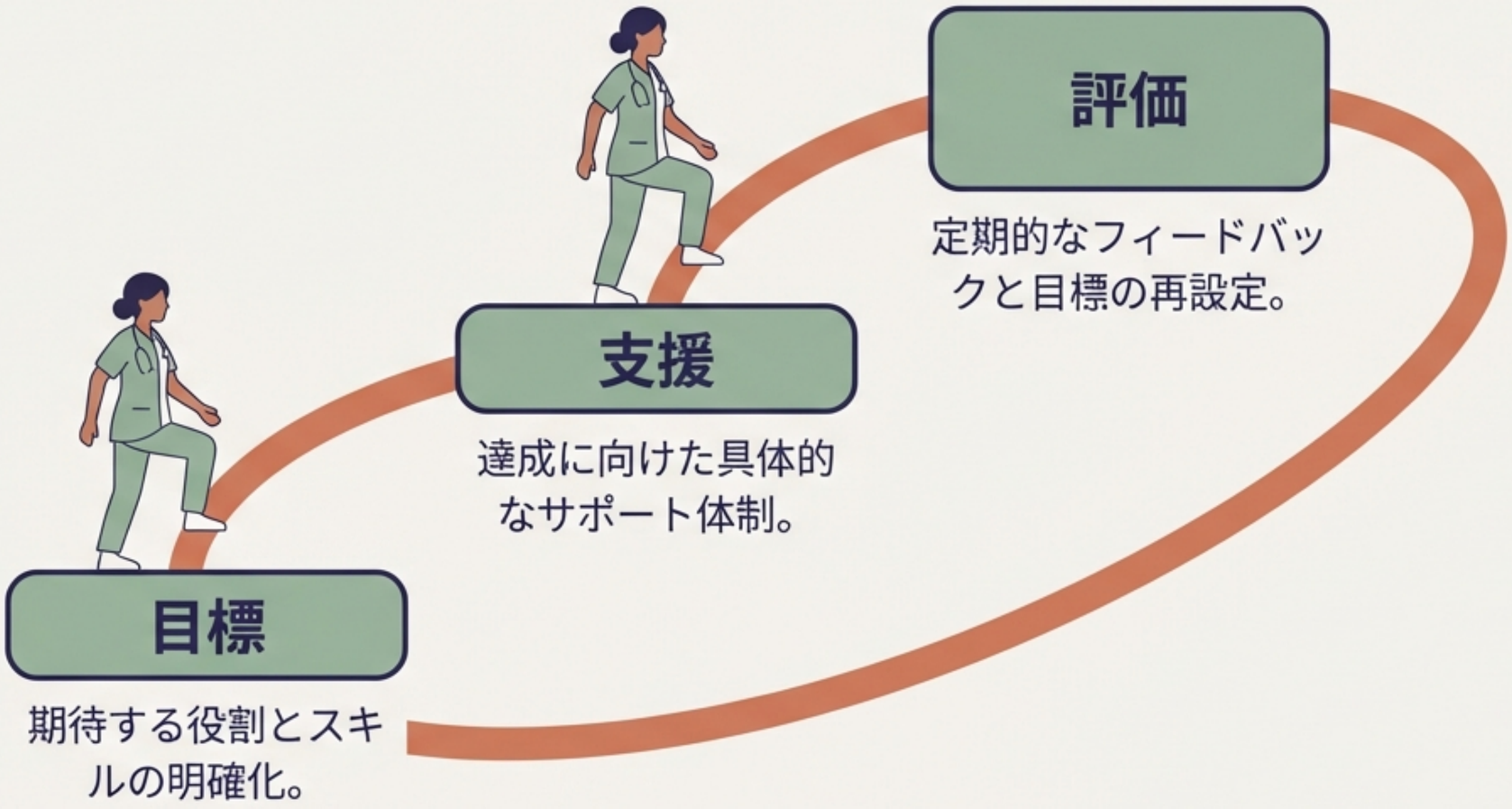
2. リスク事案確認

3. 育成課題整理

NotebookLM

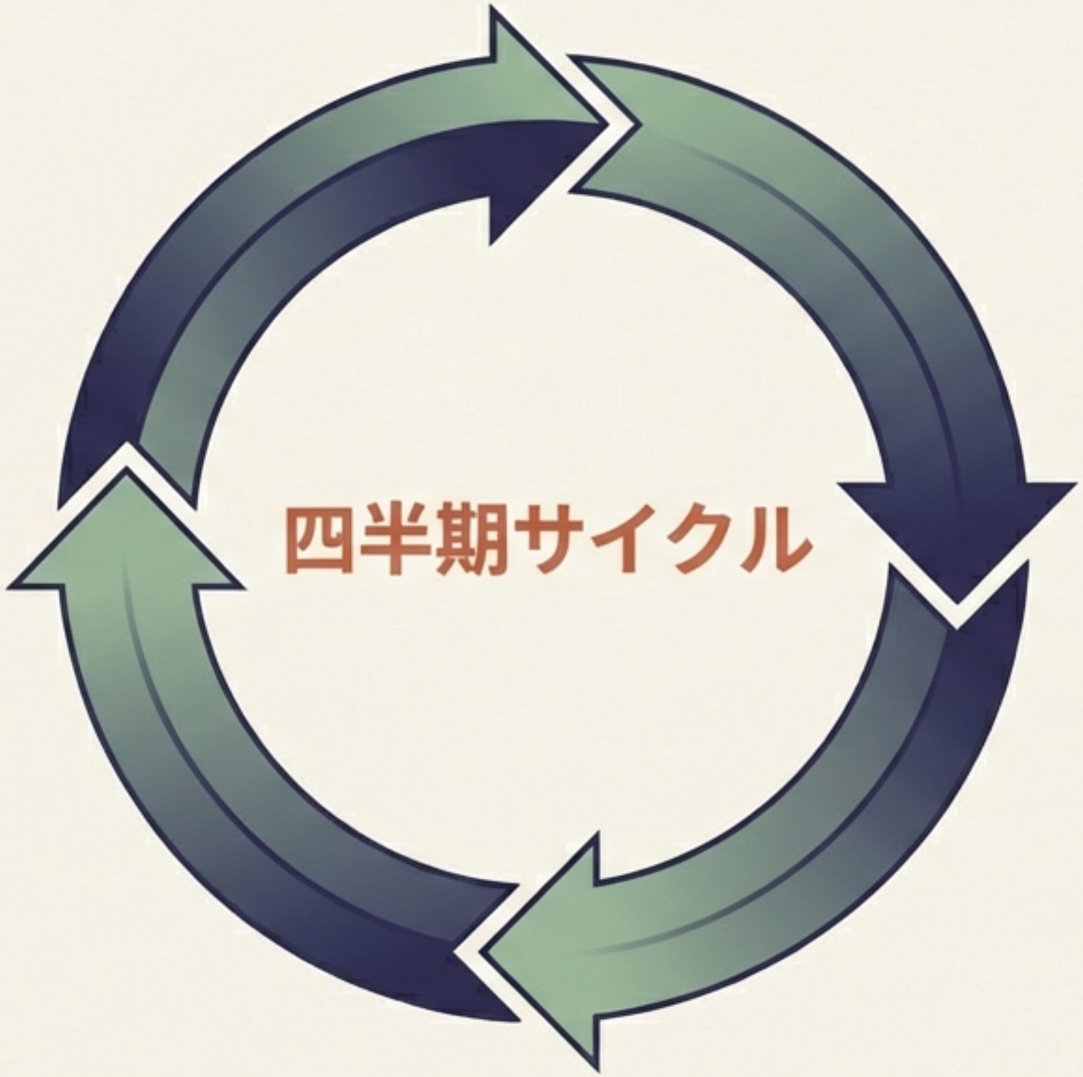
Step 4: OJT任せを脱却する育成計画の運用

スタッフ別に以下を設定し、進捗を定点観測する



NotebookLM

Step 5: 四半期ごとの自己点検でシステムをアップデート



自己点検の目的

サビ管機能の達成度を自己評価し、
属人化が再発していないか確認する。

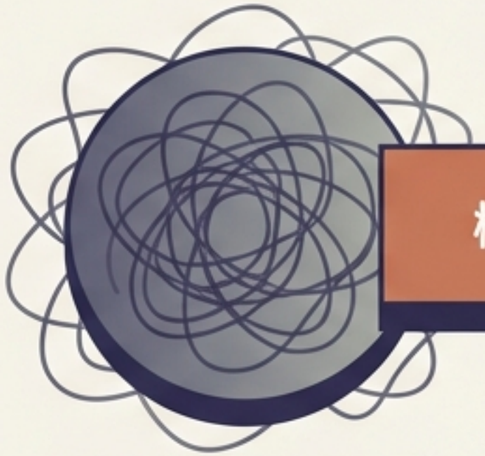
アクション

改善計画を四半期ごとに更新し、
仕組みのチューニングを行う。

NotebookLM

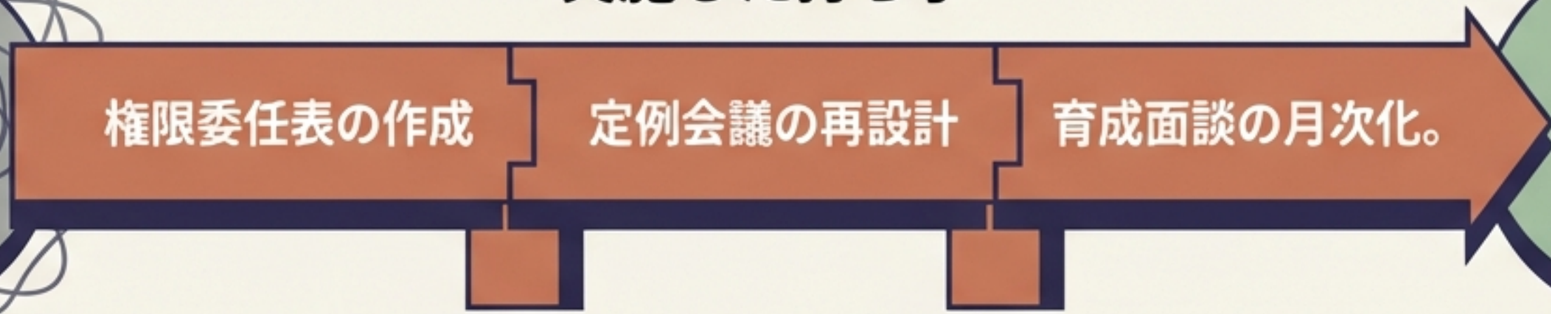
ケーススタディ：AL事業所の「仕組み化」成果

導入前の課題



サビ管不在時に現場の
判断が完全に停止。

実施した打ち手



導入後の変化



判断停滞が劇的に減少。
スタッフ間の支援品質の
ばらつきが縮小。

最大の成功要因：「サビ管業務」を「組織の運用システム」へ転換したこと。

NotebookLM

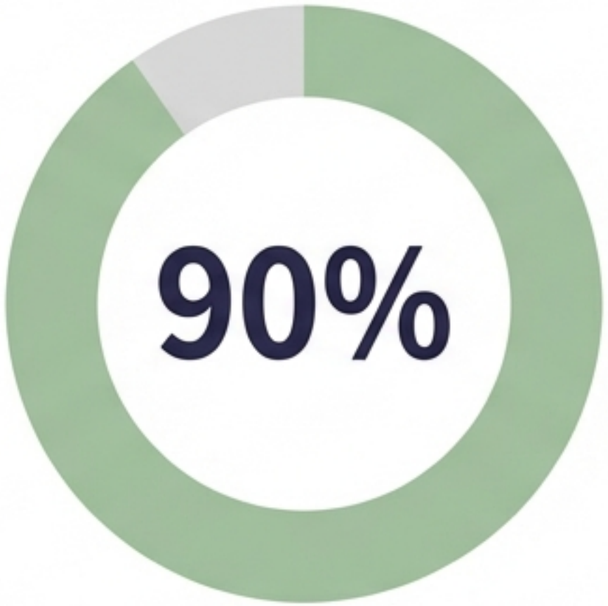
運用の見える化：3つの重要KPIダッシュボード

1. 判断遅延件数



目標：前期比低減
計測頻度：四半期

2. 支援整合率



目標：90%以上（スタッフ間支援判断の整合割合） / 計測頻度：月次

3. 育成進捗率



目標：80%以上（育成目標の達成割合） / 計測頻度：四半期

NotebookLM

仕組み化を阻む3つの失敗パターンと回避策

失敗1: サビ管が抱え込む
属人化で停止リスク増。



回避策:
徹底した「**委任設計**」を行う。



失敗2: 会議が報告会になる
意思決定が進まない。



回避策:
会議録に「**決定事項**」を必ず明記する。

失敗3: 育成を後回しにする
中長期で品質が低下。



回避策:
育成を必ず「**運営KPI**」に組み込む。

NotebookLM

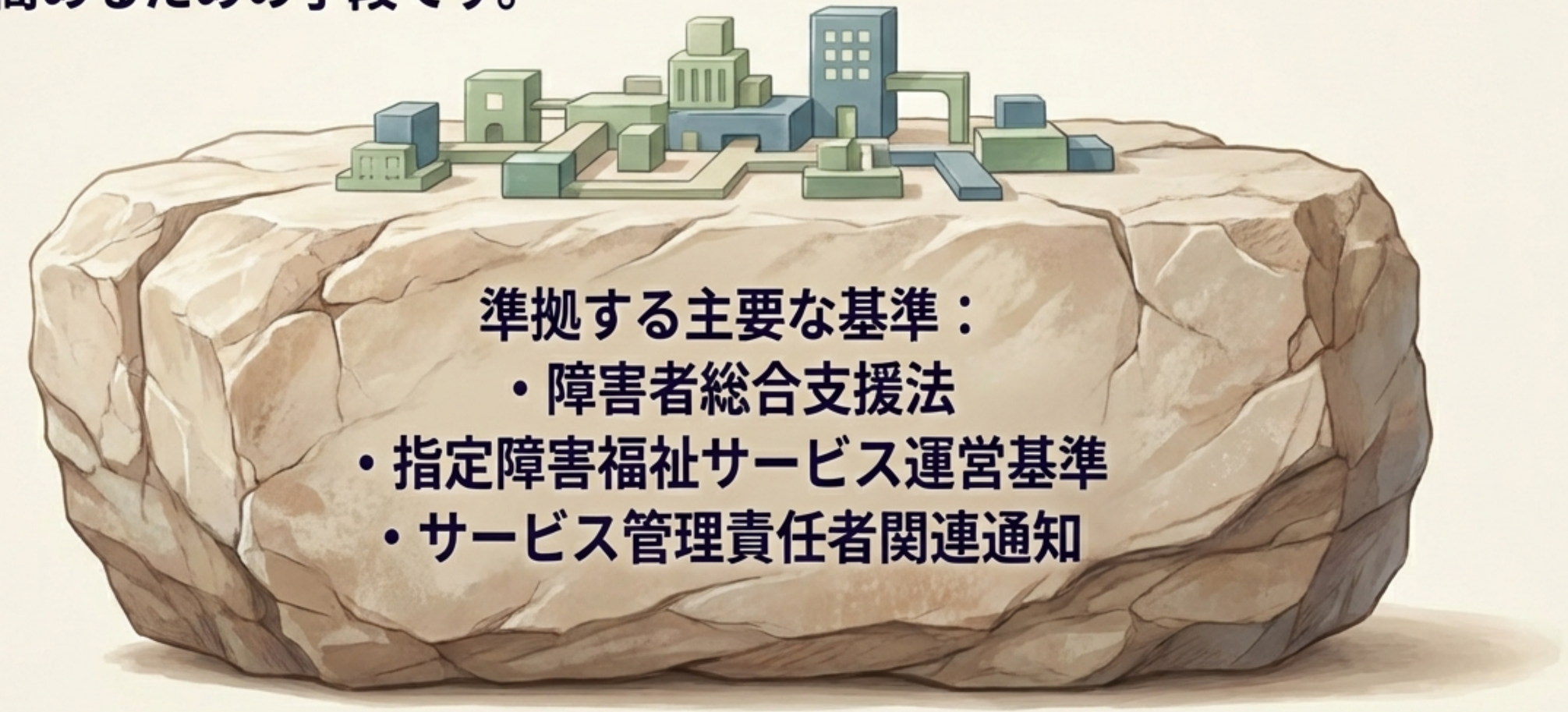
今すぐ確認できる監査・品質チェックリスト



NotebookLM

全てのアクションの基盤となる法令・ガイドライン

リーダーシップの仕組み化は、以下の法令基準を遵守し、
品質を高めるための手段です。



準拠する主要な基準：

- 障害者総合支援法
- 指定障害福祉サービス運営基準
- サービス管理責任者関連通知

NotebookLM

リーダーシップとは、個人の力ではなく「システムの運営」である



サビ管の役割は、あなたが全てを背負うことではありません。

判断基準を共有し、権限を委譲し、育成を回す。

組織として支援品質を高める「仕組み」を今すぐ動かし始めましょう。

NotebookLM