

サンクスシェア社内 Q&A 手順書

令和4年4月18日

1 目的

相談支援及び日常業務において、

- ① 業務における決まり事や不明な点を【Q：質問事項】【A：回答】形式で見える化をすることで、職員が情報を共有し、業務の安定化を図る。
- ② 業務における決まり事や不明な点を、データとして集約することにより、今後予想される不具合に対して、事前に対処する事ができる。

2 内容

【Q：質問事項】【A：回答】

例)

Q：計画案の確認を行っている、計画案回覧バインダーの閲覧効率が良くない。

A：計画案回覧バインダーを廃止し、紙面のみの回覧とする。計画案の残りの確認者が少なくなった場合、該当者のデスクに置く。

3 方法

(1) 【Q：質問事項】の抽出

- ・朝礼で問題定義があった事
- ・個人から社内 Q&A 担当者(湊)へ提案された事

→社内 Q&A 担当者と内容に該当する職員で協議し、翌朝礼で職員(朝礼参加者)の承認を得る。

※ 職員全体に周知する必要がある内容を抽出する。

(2) 【A：回答】の決定

- ・朝礼で職員の承認を得て、回答を決定する。

※ 朝礼不参加者で、回答に疑問がある場合は、次回朝礼で問題定義をする。

※ 職員全員の採択が必要な場合は、別途協議の場を設ける。

(3) 確認、閲覧方法

- ・業務用携帯に専用アプリ【すまっぽん】をダウンロードし、業務 Q&A アイコンから閲覧する。



※すまっぽん QR コード

(4) 整理（掲載終了）

- ・Q&A の項目件数が20件以上になった場合、もしくは一定期間が経った場合、【過去の Q&A】に移動する。
- ・移動する項目は、社内 Q&A 担当者(湊)と内容に該当する職員で確認した上で行う。