

連
載

介護・福祉現場の チカラを高める職場づくり



社会保険労務士
事務所テラス

倉 雅彦 所長
(ケアマネ)

§5 スタッフの能力開発・人材育成(職場内外研修)

現場リーダーの再教育で 職員全体の能力がアップ

日常の業務運営の中でも、経営状態や組織運営上の課題、職員の年齢構成、地域ならではの要因により、人材育成に関わるさまざまな問題点が指摘されています。特に、「職員を募集しても応募がない」「優秀な職員の確保が困難」「すぐに辞めてしまう」など、今後どのようにしたら良いか相談を受けることが多い案件です。

私は、事業運営を的確に推進していくためのベースは「人」であり、これらの動きや課題に対応していくため、職員の能力開発・人材育成を強化していくことが求められると考えています。

そこで、今回は職場内外研修例をご紹介します。皆さんは、介護現場でこのような悩みはありませんか？

- ・現場のリーダーがスタッフを十分に教育できる体制がない。
- ・自分ができても、部下に教えられない。
- ・不自然な姿勢や技術で身体を痛めている職員がいる。

そうした悩みに応えてくれる研修の1つが、学校法人日本医療大学専門学校日本福祉学院主催の「介護技術インストラクター養成研修」です。

この研修は「なぜ、この方にこのような介護をしたのか」という基本中の基本を明確に説明できる人材を育成し、介護技術の均質化・普遍化を目指して技術のレベルアップを図ることが目的です。

カリキュラムは、1日約7時間30分の計8日間。コミュニケーション技術・心と身体の基本理解・自立に向けた介護技術(移動・食事・排泄・整容・清潔)を習得することで「利用者さんの自立を目指す」内容になっています。たとえば、移動技術では利用者さんの体

重をうまく活用するなど、介護者に無理のない介助方法を学びます。

参加者の感想を聞いてみると「知識や技術を学ぶほか、指導していく立場の人間性を学ぶ講習会であった」「入浴を拒否する利用者に対して、その理由は何なのかを職場に戻ってスタッフと考える場を持ち、誘い方や声がけに問題はなかったか、職員との相性が悪いのではなどスタッフと共に課題を共有し行動に移せるようになった」「自分自身、左手首の痛みで悩んでいたが、負担のない介護技術を学び、今では痛みが軽減されて仕事が楽になった」などの意見が上がりました。

日々の業務に追われ、自らの能力を省みる間もなくリーダーになってしまった方は多いと思います。「今さら聞けない基本知識・技術」を、もう一度学ぶ良い機会でもあります。なお、この研修は厚生労働省のキャリア形成促進助成金またはキャリアアップ助成金を活用できる場合があります。

事業所の思いや 優れている点を再認識

次に生活協同組合コープさっぽろが行っているCS(顧客満足)研修の一例を紹介します。

介護市場がますます多様化・高度化する中利用者のニーズを満たすため、CS向上を目指す事業所は多いと思いますが、従業員に理念・方針、マナー等が浸透していない、理解が乏しいなどの声を聞きます。

研修の内容は①自己紹介②働く意義の確認③事業所の優れた点をみんなで確認④グループディスカッション⑤代表者の想いを伝達⑥想いを実現するための行動の話し合い⑦壁新聞作りを約80分で行います。

研修冒頭では、コープさっぽろの職員が朝礼で実践しているチャレンジミーティングを体験。2人1組になって笑顔で元気に握手し、肩を揉みながらその日の体調や身だしなみなどについてお互いに声を掛け合って確認し合い、「今日も1日よろしくお願ひします」と挨拶で終了します。コープさっぽろの職員がこれを実践してから、コミュニケーションや気

持ちの切り替えができ、仕事に対する意識も向上したようです。

研修後半では、介護事業所代表者の想いを伝えます。たとえば「見返りを求めないありがたさを心がける、平等な笑顔、いつも一生懸命で誠実、真面目・正直であること」など。この想いを実現するためにはどのように行動すべきか、事業所ごとに分かれてディスカッションし、そこで出された案をカードに書き、張り合わせて壁新聞を作成していくうちに働く意義や自分が勤めている会社・法人・事業所の優れている部分を再確認することができました。

参加した職員の感想は「この研修で心の掃除ができた。明るく笑顔で利用者様と接していきたい」「チャレンジミーティングを体験し、とてもすがすがしく感じた。意識ややる気が向上した」「自分の気持ちに余裕がないとつい相手にさまざまなことを求めてしまうが、スタッフとともに協力し合い利用者に喜んでもらえる職場づくりを目指そうと思うようになった」などが挙げられていました。

CSが向上することで評判が口コミで広がり、売上安定・利用者の拡大に直結すると考えます。しかし、利用者に満足感を感じてもらうことは一朝一夕では実現できません。介護事業所の経営戦略として経営者をはじめ、スタッフ全員で推進実践していく必要があります。

問い合わせ先

■日本医療大学専門学校日本福祉学院
○介護技術インストラクター養成研修事務局

○電話：011(827)7217

○<http://www.tsushimakinen.ac.jp/>

■生活協同組合コープさっぽろ
CS推進室

○電話：011(671)5630

○<http://www.coop-sapporo.or.jp>
※2014年1月8日(水)からホームページで詳しい研修内容、研修会の申し込みができる予定