

主 題	PDCAサイクルを用いた課題解決により得られた成果が 人材育成に及ぼす効果について
副 題	介護はやっぱり人づくり！

人材育成	自律した職員	研究期間	7 か月
------	--------	------	------

事業所	社会福祉法人「福栄会」 特別養護老人ホーム「晴楓ホーム」
発表者：富樫幸範・高塚倫子・大塚佳子 (とがしゆきのり・たかつかともこ・おおつかけいこ)	アドバイザー：
共同研究者：	

電 話	03-5479-2744	E-mail	seifu@fukueikai.or.jp
F A X	03-5479-2745	U R L	http://www.fukueikai.or.jp

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	当施設は平成2年に開設した品川区にある従来型の特養です。定員はホーム80名、ショートステイ8名です。個別性の高いケアの実現に向けてグループケア（2フロア 6グループ）を行っています。
------------------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

平成25年10月に実施した第三者評価の結果である。「職員のやる気向上に取り組んでいる」の項目でリーダー層は30%と、取り組みが足りていないという低い評価結果となった。そこで職員がやる気に充ち、人が育つ環境を目指し、平成25年12月に相談員1名とリーダー職2名（計3名）からなるサービスあり方検討小委員会（以下、あり検）を施設内に発足させ課題解決を目指すこととなった。

委員会で議論を重ねた結果、①職員の積極的な取り組みを評価するシステムが弱いのではないかと。②課題を解決する検討チームがあるが、チームの目的が不明確なこともあり仕事の達成感などが低下しているのではないかと。③私たち自身（リーダー層）が、人を育てる事への意識の低さが最大の原因ではないかと。等の意見が挙がり具体的に対策を検討することとなった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

【研究の目標】

職員のやる気が向上することで「人を育てる力」が施設として強化される。人が育つ職場は、職員が自分たちの頭で考え、問題を解決するボトムアップ型の組織である。問題解決や改善を通じて、自分の頭で考え「自律した職員」が育つことを期待し、PDCAサイクルを活用した問題解決の構築を目指し取り組みを展開した。

【期待する成果】

- 1、自分の頭で考え行動が出来る「自律した職員」が増える。
- 2、PDCAサイクルを活用することで、自分の目標やチームの目的を常に意識しながら仕事に臨むことが出来る。
- 3、全て書面に残すこと（見える化の徹底）ことで、仕事のプロセスをより意識するようになる。
- 4、プロセスを意識することにより、成果が挙がり仕事の達成感が高まる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ① 平成 25 年 12 月よりあり検にて、PDCA サイクルを用いた課題解決システムを検討。
- ② 平成 26 年度より職員が明確な目標・目的をもって仕事に臨めるように PDCA が内容に盛り込まれた「個人業務管理シート（個人用）」・「目標・行動計画シート（委員会・検討チーム用）」を作成した。
- ③ 相談員、介護主任、グループリーダーから構成される、サービス向上委員会にてシートの活用を提案。
- ④ 平成 26 年 4 月に PDCA サイクルが盛り込まれたシートを全正規職員へ配布（個人用、委員会・検討チーム用）配布。
- ⑤ 6 月 作成したシートの提出。それぞれ年間の個人目標を立て、目標を念頭に置いて行動するよう呼びかける。
- ⑥ 6 月 シートを用いた施設長面談の実施（役職対象）。
- ⑦ 10 月 中間点検として振り返りを予定。シートの提出を行い、管理職は進捗を確認。
- ⑧ 2 月 結果と振り返り。シートの提出を行う。シートを用いて全正規職員対象に面談を行う予定。

《4. 取り組みの結果と考察》

PDCA サイクルを用いたシートを活用することで、目標を達成するために、「何を」「だれが」「いつまでに」「どうやって」実行するのかがより明確になった。また書面にすることによりメンバー同士の目的・目標を共有しスタートすることが出来た。

自ら明確な計画を立てたことで職員の取り組み方に変化が見られている。検討チームでは、チームの専門性が高まるよう参考書を回し読みしたり、課題を解決するための意見交換が活発化した。また、書面（見える化）にすることで、施設全体で取り組みの進捗を把握・プロセスを含めての理解が深まった。自分の立てた目標を意識することにより、自分の行動に責任を持って仕事に取り組む職員が増えている。

《5. まとめ、結論》

PDCA サイクルを活用し課題解決をしていくことは、サービスの向上のみならず、職員の育成に必ず役立つものである。自律した職員を育て、私達の強みは「人を育てる力」と胸を張って言えるように今後も取り組みを続けていく。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究を行うにあたり、職員にて口頭にて趣旨を説明し確認を行っている。本研究発表以外では使用をしないことを説明し、回答をもって同意を得ている。

《7. 参考文献》

- ・トヨタの育て方
著者：（株）OJTソリューションズ
- ・実践するドラッカー【チーム編】
著者：上田惇生【監修】 佐藤等【編著】
- ・これだけ！PDCA【必ず結果を出すリーダーのマネジメント4ステップ】
著者：川原信也

《8. 提案と発信》

介護は、“人”が重要である。よって、“人を育てる力”が試されるのです。人材が育てば、現場が強くなり、サービスの向上が図れます。管理職やリーダー層が育てる力を身に付けることで、働きやすい環境が生まれ、職員のモチベーションが高まるのです。輝く介護職員を一人でも多く育てましょう。それが私たちの使命です。

【メモ欄】