

D-2					
主題		多職種協働による共通認識統一の為に新入職員向け人材育成ツール作成の取り組み			
副題		利用者サービス向上のためのスモールステップ			
キーワード 1	共通認識統一	キーワード 2	人材育成	研究(実践)期間	7ヶ月
法人名・事業所名		社福) 櫻灯会 特別養護老人ホームおぎくぼ紫苑			
発表者(職種)		野村誠也(介護副主任)			
共同研究(実践)者		鳥海純一(介護主任)、青山潤子(総務副主任)、小口美幸(管理栄養士副主任) 他			
電話	03-6915-1593	FAX	03-6915-1594		
事業所紹介	2016年開設のユニット型特別養護老人ホームです。ご利用者の意思を尊重し有する能力に応じ、入居後も入居前と変わらない生活が続けられるよう支援し、地域やご家族とのつながりを大切に、心のこもった介護と施設サービスをご提供しています。法人では8事業所を展開し様々なサービスを提供しています。				
<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>当施設は開設6年目だが、利用者サービスの向上に必要な職員の育成が十分でない事が課題だった。様々なツールはあるが上手く活用できていない、新卒と中途採用では研修や指導方法が異なり一定の指導が出来ていない現状があった。法人内事業所間研修の場で、当施設の課題である「職員の指導」を検討したところ、他事業所も同じ課題を抱えている事、事業所により指導方法や内容がバラバラである事がわかった。そこで当施設だけでなく法人全体で一定の育成ができるツールの作成が必要だと考えた。まずは入職時の育成が重要であり、新入職員向けツールを作成する事で、法人職員として最低限のスキルやマナーを共通認識として身につけられるよう取り組むこととした。</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全事業所共通の育成ツールを作ることで、採用時期や事業所が異なる職員でも育成内容を統一する事が可能となり、法人職員の共通認識を持つことができる。</li> <li>・法人内の異なるサービス事業所(特養・ショート・デイなど)・職種(介護・ケアマネ・管理栄養士・総務など)の職員が専門的な視点を取り入れることで、多角的な視点で育成ツールを作成できる。</li> <li>・新入職員が統一した指導を受けることで、効率よく業務を習得できる。不安が軽減し定着率の向上につなげることができる。</li> <li>・指導する職員が基準に沿って指導することで、一定の指導ができるようになり、教えることによる職員の意識の向上、更にモチベーションアップも期待できる。</li> <li>・モチベーションアップにより働き甲斐のある職場になり、職員の定着率が上がることで新たなサービス提供へとつながる。そして活気のある施設になり、利用者、職員から選ばれる施設になる。</li> </ul> <p>《3. 具体的な取り組みの内容》</p> <p>当法人には「職員ハンドブック」があり、入職職員全員に配布、入職時研修に使用する。「職員ハンドブック」には法人職員としてのマナー、共通認識など、理解してほしい項目や法人の理念などを示</p>					

している。その中から法人職員として最低限必要なスキル・育成項目をスモールステップとした。

#### ① 新入職員を対象とした 72 項目の選出

主任・副主任がユニットリーダーへ 72 項目の理解度を確認。ユニットリーダーへ意見を求めた。

#### ② 項目の精査

ユニットリーダー 2 人（新卒）と他事業所ユニットリーダー 1 名（中途）へ①を確認した結果、同じような項目や、新入職員には理解・習得が難しい内容があったため、項目を見直した。習得目標を入職 1 ヶ月から 3 ヶ月以内、項目数は最低限の 32 項目として、再度ユニットリーダーへ確認した。

#### ② 曖昧な表現の訂正

指導方法や評価に個人差が生じる曖昧な項目がある事がわかったため、修正、かつ評価基準（回答）を作成。各事業所の主任、副主任とも意見交換し、法人全体でも共通認識を持てるようにした。

#### ④ 新入職員向け人材育成ツール（表）の作成

評価項目を一覧表にし、指導日、本人評価、評価日、評価、再指導評価日、再指導評価をシンプルに○×評価にした。複数の評価者がいても、一目で理解進捗度などがわかり、整理できた。

### 《4. 取り組みの結果》

項目を選出し指導すると評価者も曖昧な理解をしている項目があることがわかった。また、指導された事がない項目があることや、指導内容の理解が評価者により差があることが再認識できた。実際に指導項目を選んでいくと 72 項目と多くなり、これでは評価期間が長くなり評価者も負担になるため、まずは入職して最低限、身につけてもらいたい 32 項目に簡素化した。また、評価基準も作成した事で、誰でも評価することができ、評価者による差がなくなるようにした。評価者は評価内容を一目で把握でき、新入職員は入職初めに覚える事を目標設定にできる一覧表にしたツールが完成した。各事業所の主任・副主任と意見交換をし、各事業所、各職種で最低限必要とされる項目の選定と基準で作成したことで、法人全体でも使えるツールを作成する事ができた。

### 《5. 考察、まとめ》

今回作成したツールは新入職員の育成を目的としており、法人で仕事をしていく上で最低限かつ当たり前のことが殆どの項目をしめている。当たり前のことを当たり前に指導する手間と難しさ、大切さを感じた。今回指導した職員からも「大切な事ですけど、できてないですね」と声が上がった。例えば、挨拶ひとつにしても、相手に与える印象が変わる等、小さなことの積み重ね一つ一つで利用者サービスの質の向上や選ばれる施設づくりの土台を作っていくために必要であることを実感してもらえた。当施設での結果を各事業所へ情報共有、運用することで、入職直後の職員へ一定の育成を行い、全職員の意識を高めていきたい。そして、利用者や職員から選ばれる施設を作り上げていきたい。

### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

### 《7. 参考文献》

- ・社会福祉法人櫻灯会 職員ハンドブック
- ・スモールステップの原理とは？閲覧日 2022/02/22 <https://www.yaruki-lab.jp/small-step/>

### 《8. 提案と発信》

今回作成した人材育成ツールは新入職員を対象としており、利用者サービスの向上の土台づくり的な役割となった。今後は各部門での人材育成ツールを作成することで、多くの職員が安定した利用者サービスを提供できるようになることが期待できる。今後取り組みとしてつなげたい。