

# 8-2

## 中堅介護職員のモチベーションを上げるかかわり

どうする？人材育成！・どうする？施設の風土改革！

コーチング

モチベーション向上

東社協・生活相談員スペシャリスト研修Dグループ

花の木ハイム荒川 松野 紀子

阿部 文子・岡村 一奈・伊東 光子

荒川区荒川5-47-2

富田 新・三国 仁美・森 基泰

TEL 03-5855-3321

hananoki@tcn-catv.ne.jp

FAX 03-5855-3324

http://www.hananoki-heim.com

今回の発表の施設  
またはサービスの  
概要

当グループは東社協の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修委員会が、変化に対応していく人材育成を目的とする「生活相談員スペシャリスト養成研修会」で高い専門性や技術を身につけるために研修を行っている生活相談員7名のグループです。

### 〈取り組んだ課題〉

施設で中核をなす中堅職員のモチベーションを上げることによって、利用者満足につながる施設サービスの提供を実現するために、相談員として、中堅職員のやる気を引き出すような取り組みが必要ではないか。その手法は、従来用いられた、指示、命令型ではなく、明確な目標に自らが向かっていけるような手法『コーチング』が有効であると考察した。

その理由として

- 介護職員の離職率が高く、利用者サービスの質の維持が難しくなっている。
- 中堅職員のモチベーションを上げるためのコミュニケーションの手法とプログラムがない。

### 〈具体的な取り組み〉

- 介護職員の労働環境について現状の把握と検証  
《福祉業界》介護労働安定センターの調査を調べる。  
結果：1年間で介護職員の21%が離職している。  
《グループ内施設》中堅職員に対してアンケートを実施。  
内容：「自分の仕事がどうなったらモチベーションが上がると思いますか？」  
結果：中堅職員が「仕事に対する評価や必要性を感じられる仕事がしたい」と考えているのに対して、厚生労働省では、肉体的負担が多いから離職が高い、と見ている。「認められたい」という思いが満たされていないため、モチベーションの低下に繋がっている。
- コーチング技術の習得  
【コーチングとは】個人の自己実現をサポートするシステムであり、有力な人材を支えるために質問の技術を取り入れて、その人が持っている能力や可能性に気づき、発揮できるように支援する。

【コーチングの手法】相手の可能性を最大限に引き出すために有効な、3つの質問スキル（拡大質問、未来質問、肯定質問）を日常的な会話の中で使用し、モチベーションの向上を図る。

### 〈活動の成果と評価〉

施設全体を見渡せる立場の相談員が中心となり、中堅職員の「認められたい」「必要とされたい」という気持ちを意図的に引き出す技術（コーチング）を身に付け、目標を持って仕事ができる労働環境を作る必要があることがわかった。

その結果として

- コーチングの3つの質問スキルを使うことで、「可能性に気づき、能力を引き出す」「前向きな考え方ができる」ことがわかりモチベーション向上に繋がった。
- 相談員がコーチングの手法を実践したことで、中堅職員の考えを意図的に引き出すことができた。
- 中堅介護職員がコーチングで引き出された考え方によって、自発的に仕事に取り組むことができた。

### 〈今後の課題〉

- コーチングの手法を使って導き出した職員一人ひとりの考えや目標を管理し、評価が的確に行えるシステムを構築する。
- 一連の目標管理のシステムが、利用者の生活に有効であるか検証する。（離職率減少があるか、など）
- 目標管理の中での、相談員の役割を検証する。

### 〈参考資料など〉

介護労働安定センターのホームページ  
「部下を伸ばすコーチング」（PHP研究所）