



福祉職場の
新任職員・未経験者は
何に悩んでいる？

施設長

先輩職員

のための

定着応援 ハンドブック



社会福祉法人

東京都社会福祉協議会

はじめに（本冊子のねらい）

1. 冊子作成の背景

労働人口の減少や他業種の求人状況の動向等により、福祉人材の確保は厳しい状況が続いています。少子高齢化の進展や単身世帯、共働き世帯の増加など、社会構造の変化に伴って福祉サービスのニーズの増加が見込まれる中、人材不足は深刻な課題となっています。一方、景気動向等から、他業種からの転職者や福祉を学んだことがない学卒者などの「未経験者」が福祉分野に参入している状況があります。

（公財）介護労働安定センター「令和2年度介護労働実態調査」によると、離職した介護職員のうち、勤続3年未満の職員が全体の約6割を占めているというデータもあり、新任職員の定着が介護業界、ひいては福祉業界の課題のひとつとなっていることが窺えます。人材不足解消のためには、新たな人材の確保につなげる取組みが大切なことはもちろん、現在働いている人材の育成・定着の視点も欠かせません。

こうした状況をふまえ、東京都社会福祉協議会では、未経験者を含む「新任職員の定着支援」が人材不足解消の一助となると考え、施設・事業所が新任職員の定着に向けて活用できる冊子として、本冊子を作成しました。本冊子は、主に福祉施設の施設長、先輩職員の皆様にお読みいただき、職員定着に向けた取組みを振り返る機会としていただくことを目的としています。

2. 本冊子の利用にあたって

○ 本冊子で事例として紹介している「福祉職場の新任職員が抱えるよくある困りごと」は、本会が実施している「はじめて社会福祉を学ぶ福祉職員のためのスタートアップ研修」の事後アンケートや、本会が実施した「令和2年度 福祉職場の新任職員に関する実態調査」等から要素を抽出し、架空事例としてまとめたものです。

○ 事例に対する「解決のためのヒント」は、複数の福祉施設にヒアリングした内容を加工し、掲載しているものです。そのため、「解決のためのヒント」はあくまでも考え方の一例であることをご理解ください。

○ 「職員の育成・定着のために福祉施設・事業所が利用できる制度・助成金情報」に掲載している情報は、令和4年2月時点のものです。国や東京都の制度を基に作成しています。最新の情報は、各実施団体までお問い合わせください。なお、全ての制度について網羅しているものではありません。

令和4年3月
社会福祉法人東京都社会福祉協議会
令和3年度「未経験者の福祉職場への定着支援ワーキングチーム」

目次

はじめに（本冊子のねらい）	01
■福祉職場の新任職員が抱えるよくある困りごと	03
採用	
「入職前に思っていた仕事のイメージと実際の仕事内容にギャップがある」	04
人材育成	
「先輩によって仕事の仕方、教わる内容が異なる」	05
「福祉の基本的な知識・技術が不足している」	06
「OJTの先輩から十分な指導が受けられない」	07
（参考）OJTで伝えたいことを整理してみましょう	08
「利用者への接し方が合っているか分からない」	11
評価と処遇	
「思ったよりも早く責任のある立場になりそう」	12
「1年目でどこまでできていれば良いか分からない」	13
（参考）新任職員の指導・育成計画を立ててみましょう	14
「目に見える成果が得られず、モチベーションが保ちにくい」	17
メンタルヘルス（ワーク・ライフ・バランス）	
「仕事に慣れず、精神的・身体的につらい」	18
職場環境と風土	
「職場の風通しが悪く感じるので、他の職員に話しかけにくい」	19
（参考）新任職員の定着に向けた課題を可視化してみましょう	20
■取り組み事例	24
case1. 社会福祉法人 龍鳳 ライフパートナーこぶし	25
case2. 社会福祉法人 清心福祉会 ファミリーマイホーム	29
case3. 公益財団法人 生長の家社会事業団 生長の家神の国寮	33
case4. 社会福祉法人 泉陽会 新町光陽苑	37
case5. 社会福祉法人 槇の里 いすみ学園	41
case6. 社会福祉法人 北野会 マイライフ徳丸	45
■職員の育成・定着のために	
福祉施設・事業所が利用できる制度・助成金情報	49

福祉職場の新任職員が抱えるよくある困りごと

東京都社会福祉協議会が過去に行った調査や研修アンケートをもとに、福祉職場の新任職員が抱えるよくある困りごとの架空事例を掲載しています。

皆さんの職場の新任職員も同じような悩みを抱えているかもしれません。

解決のための考え方のヒントを各ページに載せているので、新任職員の定着に向けて参考にしてみてください。



採用後のミスマッチ

「入職前に思っていた仕事のイメージと実際の仕事内容にギャップがある」



今の施設に入職する前に求人票を見て、仕事内容と勤務条件が希望と合致していたので入職しました。しかし、実際に働いてみると思いのほか大変で、イメージと違っていました。
また、シフト制ということもあり、連続した休みがなかなかとれません。入職前のイメージと入職後の現実のギャップに戸惑っています。



解決のためのヒント



A施設

採用時の面接で具体的に説明しています

採用時の面接は、必ず複数回実施しています。一次面接では、現実に即した状況を説明した上で、法人として求める職員像、給料体系、夜勤や交代勤務などの働き方の特徴を伝え、本人の意思を確認しています。本人の了解のもと、二次面接では見学や現場職員との面談等を経て最終決定しています。



B施設

インターンと上司の聞き取りを実施しています

施設説明会で勤務形態を具体的に伝えたり、インターンや体験実習を受け入れることで仕事内容のイメージが持てるようにしています。また、入職後は上司が本人の仕事の状況などを聞き取ります。その際は、事業所としてできることと、できないことはきちんと伝え、疑問がないようにしています。



C施設

休暇の希望日を事前に聞いています

働き方や休み方の不満を軽減するために、毎月希望休(月3日まで)・希望勤務(月2日まで)の聞き取りをしています。他にも、5日間のリフレッシュ休暇取得を推奨しています。希望時期を年度初めに出してもらい、管理職が調整して各自取得しています。

人材育成①

先輩によって仕事の仕方、教わる内容が異なる



利用者さんに対する支援方法や職場ならではのルールなど、覚えることで精いっぱい1年目の私にいろいろな先輩が教えてくれます。しかし、先輩によって指導内容や方法が違うため、混乱してしまいます。

また、職場内のマニュアルの内容が更新されていないため、都度先輩に聞かないと分からないことが多く戸惑っています。



解決のためのヒント



A施設

マニュアルを委員会で見直し、すぐに周知しています

マニュアル検討委員会を設置し、随時見直しをしています。より良い支援方法について日々会議等で討議し、支援の変更がある場合は、その日のうちに周知するようにしています。



B施設

会議で指導方法の均一化を図っています

OJT制度を活用し、新任職員が先輩にマニュアルの内容などを確認できるしくみを設けています。OJTを担当する先輩職員の育成も重要と考え、OJT担当者会議を実施しており、指導方法の均一化を図るとともに、OJT担当者が不安を抱えないようにしています。



C施設

いろいろなアプローチの仕方があると考え方のアドバイスをしています

ケアを標準化するため、各ケアのマニュアルを作成し、それをもとに研修を行い、随時更新もしています。同時に新任職員には、一つの方法だけでなく、いろいろなアプローチの仕方があると伝えています。

人材育成②

福祉の基本的な知識・技術が不足している



他業界から転職し、初めて福祉の仕事に就きました。

「利用者主体」や「QOL」など聞き慣れない専門用語や略語が多く、覚えるのが大変です。ある程度は分かっているだろうと思われ、先輩たちからは指導を受けるので、質問すること自体気が引けます。介助技術や処方薬に関する知識も不足していて、生活状況の把握が遅れる不安があったり、「あの時これを知っていれば伝えられたのに」と思うことも少なくありません。



解決のためのヒント



A施設

内部で行う研修を実施しています

未経験者や中途採用者向けの新任職員研修を年間の研修計画に組みこんでいます。「法人理念」「自閉症の基礎知識」「生活介護等具体的なサービス内容」等の研修を、現場に負担をあまりかけないようにしながら毎月の職員会議の後に実施しています。



B施設

OJT制度を導入し、質問しやすくしています

私たちの施設では、個別に担当の先輩職員が付くOJT制度を取り入れ、新任職員の育成に取り組んでいます。質問すること自体気が引けてしまうという気持ちに寄り沿って「質問しやすい雰囲気づくり」を心がけ指導にあたり、同時に、新任職員自身が自ら考え、行動に移せるよう促しも行っています。



C施設

Off-JT研修を用意しています

入職時に支援の基本を学べる新任職員向けの「基本コース」研修を用意しています。内容は「障害の特性」や「支援方法」などについてです。福祉を学んだことがなくても理解できるよう、基礎知識などを分かりやすい表現で伝える研修にしています。

人材育成③

OJTの先輩から十分な指導が受けられない



入職1年目の私には、OJTの先輩職員が付いてくださっています。しかし、その先輩は日々忙しそうにしており、気軽に相談することができません。自分の仕事に加え、OJT担当を職場から任命されているからか、OJTをしつづけている様子もあります。どのように接したら良いか困っています。



解決のためのヒント



A施設

OJT担当者を複数配置しています

OJT担当者とは、日々業務の中で振り返りを行います。その中で気軽に質問できるような雰囲気づくりやチームで育成することをねらいとしてOJT担当者の複数配置等の工夫をしています。



B施設

OJT担当者の育成に力を入れています

OJT担当者和新任職員が毎月1回何でも話せる時間を設けています。また、OJT担当者の育成、サポートのため、OJT担当者会議で育成を行い、必要な配慮事項があれば管理職からOJT担当者に伝えていきます。



C施設

施設全体で新任職員をサポートします

OJT担当者以外の職員も新任職員に一声かけるなど、気にかける雰囲気をつくっています。また、施設長、上司も都度、新任職員の相談を受け、改善策を検討するなど全体でサポートしています。



参考

OJTで伝えたいことを整理してみましょう

目的

次のページに掲載しているシートは、OJT担当者が新任職員を指導する前に、＜教えたい仕事＞、＜指導者としての私のこと＞を整理するためのシートです。

OJT担当者が教えたいこと、教え方を整理するために、このシートを活用してみてください。

手順

- (1) 「OJT事前確認シート」を上から順に記入します。
- (2) 「教えたい仕事」欄内「②主な仕事の手順」については、10ページの「主な仕事手順の整理シート」を活用して整理します。

★「OJT事前確認シート」、「主な仕事手順の整理シート」は下記URLからダウンロードいただけます。

東京都社会福祉協議会
「施設長・先輩職員のための定着応援ハンドブック」
ワークシートダウンロードページ
https://www.tcsw.tvac.or.jp/chosa/teichakuouen_worksheet.html

