

気づきのチェックリスト

好事例集

目次

- 1 施設長のリーダーシップに関する取組事例 …… 1
- 2 コミュニケーションに関する取組事例 …… 7
- 3 採用に関する取組事例 …… 16
- 4 新人職員教育に関する取組事例 …… 23
- 5 職員の能力開発に関する取組事例 …… 32
- 6 労働環境に関する取組事例 …… 42
- 7 業務体制に関する取組事例 …… 48

1

施設長のリーダーシップに関する取組事例

事例番号: 1-1 特別養護老人ホーム

●取組内容

マナー向上委員会の設置

「ケアの向上・良いチームワークの基本はマナーから」との方針で平成22年度から開始。

- ・施設内にマナーBOXを設置して、利用者、家族、職員同士自由にアンケートを書き投函できるようにした。
- ・年末に「グッドマナー表彰」を実施し、アンケートの集計・結果報告・良マナー職員の表彰をする。

●取組の効果

- ・各月毎に目標を決めお互いに声をかけ合い気を付けるようになった。
- ・職員全体の意識が高まった。

事例番号: 1-2	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>毎月、職員全員を対象に投票による「輝きスタッフ」を選出し、投票結果を発表する。上位3名を金賞・銀賞・銅賞と選び、受賞者に商品券をプレゼントし、今後の活躍を期待して褒め称えている。</p> <p>例 4月のテーマ「仕事をしっかり任せられる人」 7月のテーマ「日々節約に努めている人」 11月のテーマ「いま生き生きと働いている人」</p> <p>職員個々の特徴や能力などがテーマによって注目され、業務に反映する機会につながっていく取組として実施している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各月毎のテーマを設定するため、広く職員の長所や可能性を伸ばす場面となり、意欲を引き出す機会になっている。 ・全職員に対するものなので、常勤、非常勤職員に関係なく実施しており、個々の個性の理解と、全職員の理解につながっている。 	

事例番号: 1-3	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>家族会に毎回職員とともに施設長も出席している。施設の状況を説明し家族の意見も伺い、質問に対しては、次回回答している。</p> <p>また、年に1度は家族会の方と職員の意見交換を実施している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>施設の理念、考え方、処遇方針なども理解され、気軽に会話ができるようになり、人間関係が良好となった。</p> <p>また、考え方に大きな相違がなくなり、利用者の生活環境向上のためボランティア活動などお互い協力し合えるようになった。</p>	

事例番号: 1-4	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>新規入所時、必ず家族と面談を行い、事故等が起こった際などで苦情等を施設側に伝えたい場合は、できるだけ現場の職員ではなく、相談員または施設長に伝えて欲しいとお願いをしている。</p> <p>また、事故等が起きた際、職員を責めることなく最高責任者として誠意を持ち謝罪に何うよう努めている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>上記のような姿勢を見せることで現場職員への安心感につながっている。</p>	

事例番号: 1-5	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>利用者の方の名前と顔が一致するよう、写真と名前の一覧表を作成し持ち歩いている。</p> <p>また、日々の業務日誌、現場の長からの報告メールを読み、特変者等利用者の状況を把握するよう努めている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>施設内で、利用者の方に会った際、名前を呼びコミュニケーションがとれ、利用者に喜ばれている。</p> <p>また、職員から相談等があった際、理解しながら一緒に考えることができるようになった。</p>	

事例番号: 1-6	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>施設長としての役割はリーダーを取りまとめ、働きやすい職場づくりを目指していくこと。そのために普段から気軽に声をかけをしリラックスした状態で話し合えるようにしている。</p> <p>また、現場に足を運ぶことを忘れないことと、理事長(経営者)とのかけはしを作ることも施設長の役割である。</p>	
<p>●取組の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・早期退職者が少ない。 ・職場が和気あいあいとしている。 	

事例番号: 1-7	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎日現場を回り、利用者と会話し、見守りを行っている。 2. 職員の不安を取り除き伸び伸びと業務についてもらうため、各会議や申し送り等で施設における全ての責任は自分が負うことを伝える。 	
<p>●取組の効果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者と会話することにより、名前を聞いたときその方の状況や状態をイメージし、理解できる。 2. 業務や家族に対しての職員の不安を取り除くことができるため、職員が自立心を持ち明るく楽しい介護を目指していけるようになった。 	

事例番号: 1-8	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>組織上、統括主任と介護長に重要な権限と責任を持たせ、職員からの苦情・意見・要望等は施設長として直接受けず、各ユニットリーダーから介護長・統括主任に上げられる。施設長としては方向性を示し、統括主任段階で処理してもらう。</p> <p>また、施設の幹部職員に対しては、一般職員以上に知識、経験があったとしても常に同じ目線で職員に接し、人間関係を構築しながら何でも話し合える血の通った組織にするよう常に指導している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>平成21年から現在まで、利用者からの苦情や事故等なく職員の早期退職者も認められず良好に運営されている。</p>	

事例番号: 1-9	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>施設長が内部研修の講師を行うとともに、職員との個別面談等で話をしている。</p> <p>施設長が全責任を負うものであり、各職員は組織の一員として、自分のポジション、業務を的確に把握するように伝えている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>責任の所在を明らかにしていくことで、信頼関係の構築につながる。職員が明るくなった。</p>	

事例番号: 1-10 軽費老人ホーム

●取組内容

報告体制は、介護職員→相談員→施設長となっているが、気になる状態の方や入所時には自分の目で確認している。また、相談員1人では困難なケースは必ず立会うよう心がけるとともに1日1回は利用者と顔を合わせるようにしている。

●取組の効果

利用者の名前を聞けば、その方の最近の状態や面会者、介護サービスの利用状況を把握できている。そのため、職員会議での対応の仕方もスムーズに話し合え個々の利用者に合ったサービスが提供できている。

事例番号: 1-11 軽費老人ホーム

●取組内容

入居者に対しての職員のミスの謝罪については、施設長が同行し、施設としての謝罪を行う。トラブルに関しても同様に入居者と職員個人ではなく、施設として施設長が入居者と問題点を検討し、入居者の理解を得るよう努力をしている。

その際、事前に再発の防止について職員全員で話し合い、施設としての方針を決める。施設長としては、職員が素直にアドバイスを受け入れられるよう言葉の使い方には注意を払う。

●取組の効果

施設長を含む職員同士の連帯感ができた。
問題が発生した際、上司に話しやすい環境ができた。

2

コミュニケーションに関する取組事例

事例番号: 2-1 養護老人ホーム

●取組内容

半年に一度職員面接を行い、①家庭環境の把握②業務上の困りごとの把握③各職員との二者関係の構築等をすすめている。

●取組の効果

職員の定着が果たされるとともにコーチングが効果的な環境となっている。

事例番号: 2-2 養護老人ホーム

●取組内容

1. 自ら進んで物事を処理する。自身が日々物事に対応する姿を率先して見せて手本としている。
2. 自ら進んであいさつを行い、身をもって行動に移す。ミーティングにて常に提唱する。
3. 褒めることはミーティング等を利用し、全体の前で労をねぎらう。また、叱る(疑問に思う)ことは本人のプライドを考え、ゆっくり話せる場を選び誤解のない会話を持つようにする。
4. 朝、夕各フロアーを巡回し、あいさつをしながら、建物や器物の破損、利用者・職員の表情や訴えを直に受けるとともに、訴えを察知する。
5. 数少ない職員体制であるため、職員一人ひとりに常に声をかけ、不安や喜びを聴き取る。問題点に対しては、セクション全体の問題としてリーダーを主体に問題提起させ、解決に向ける。

●取組の効果

施設開園から、日が浅く目に見えた効果は定かではないが、あいさつの徹底、利用者への声かけ等、施設内のコミュニケーションは確実に取れているように思われる。

事例番号: 2-3 特別養護老人ホーム

●取組内容

職員のリフレッシュ(ストレス解消)も含め、業務終了後19時から地域の体験学習等で交流のある中学校の体育館を借りて2時間位、バレーボール・バスケットボール等で汗を流している。

●取組の効果

職員のチームワークとストレス解消につながっていることと、事業所を超えての人との関わりの中で、コミュニケーションがスムーズに行われている。

事例番号: 2-4 特別養護老人ホーム

●取組内容

- ・朝夕の1日2回、施設長は各フロアー全ユニットを回り、利用者や職員に声をかけている。
- ・施設長からの声かけに利用者は素直に喜んでくれるが、職員にとっては、その一言が重荷になることがあることも理解し配慮している。
- ・利用者には、触れ合うことを意識して、握手したときの手のひらの温度や全身観察を通して「状態の変化」や「生活のリズムの変化」を直に感じ取るように心がけている。
- ・朝のラウンドで気づいたことは、その日の朝礼でタイムリーかつ手短かに話をする。
- ・家族目線を大切にしながら、常にプロとしての専門性を求め、あらゆる角度からのアドバイスを通して、職員とのコミュニケーションを図り、資質の向上に努めている。
- ・「施設長は理想論、きれいごと過ぎる」との反論を受けることもあるが、目指す方向、あるべき姿を丁寧に話し合うことにしている。

●取組の効果

- ・正直、取組の効果はこれから。
- ・施設がより良い方向に進むためには、時間と労力を要するが、自分たちが「目指す方向」を考え、そこに近づけていく過程が大切であることの意識が芽生えつつある。
- ・今の自分たちが、「本来のあるべき姿」のどの地点(何合目)にあるのかを意識する姿勢だけは、徐々に培われてきていると感じている。

事例番号: 2-5 特別養護老人ホーム

●取組内容

新年度がスタートし、新人が入職し2ヶ月が終了した6月に、常勤・非常勤の全職員が参加する全体会を3回に渡って開催し、法人理念と事業計画について、日頃の業務と連動させて説明を行い、その中でも業務を円滑に行う上でのコミュニケーションの重要性を事例を挙げて話し、協力を要請する。

●取組の効果

皆が共通理解で同じ方向に進んで行けると、前向きに仕事に取り組んでいる職員が増えた。
また、毎年1回は皆で集まり、このような話が聞けると良い等意欲的な発言が聞けた。
歓迎会やバーベキューの集まりへの参加者が増えた。

事例番号: 2-6	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>毎週月曜日に施設長からのメッセージとして、法人理念や指針、基本方針について、市販のテキスト等のコピーとともに具体例と関連付けながら説明する文書を配付している。必ず全職員が目を通し、内容について定期的に理解を深めるためにフォロー研修を実施している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>多くの職員が施設の理念、指針、方針への理解が深まり、職員全員が共有する土台ができた。これにより、他の研修の効果も上がった。</p>	

事例番号: 2-7	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>職員と休日のスポーツや飲み会等で交流を深めている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>施設長に対して職員も話しやすくなり、本音を話してくれる。</p>	

事例番号: 2-8	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 施設の理念やケア方針を各事業室に掲示し、朝礼で読み上げる。 2. 明るい職場づくりのために職場目標を決め、毎月発表している。 3. ストレス解消の研修に職員を出席させている。 4. 元気がなくなったり、おとなしくなった職員には声かけし、本人の様子を聞いている。 5. 毎日各事業室、利用者の居室を回り様子を見ている。 	
<p>●取組の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員同士の毎日の「あいさつ」で声が出るようになり、職場が明るくなった。 ・介護職の退職はここ2年出ていない。 	

事例番号: 2-9	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>職員一人ひとりにとって、楽しい職場とはどういう職場であるか、どうしたら実現できるかをテーマに、11人のメンバーで話し合っている。</p> <p>名称「楽しい職場作りプロジェクト」</p> <p>約2年間で「快職宣言」としてまとめ、現在これをメンバー以外の全員で共有する方法を話し合っている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>あいさつやお互いの尊重など基本的なことが確認された。</p> <p>また、楽しい職場は自分たちが作るものであり、自分たちの職場という意識から、次には質の高いケアを実現しようという方向に向かうなど、大切な意欲の醸成や意識改革が行われつつある。</p>	

事例番号: 2-10 特別養護老人ホーム

●取組内容

自ら30分前に出勤し職員の出勤をあいさつで迎える。また、時間のある限り職場に出向き、各部署との連携を図り、職員一人ひとりを気にかけて会話を持つようにしている。

●取組の効果

毎日、挨拶を交わすことにより職員が明るくなり、気軽に話しかけてくるようになった。そのため、悩みを打ち明けてくる職員や離職しそうな職員に対し適切な対応をとれるようになった。

また、現場を回ることにより、向上心を持って仕事を行っている職員と、ただこなしている職員の差がわかるようになった。

事例番号: 2-11 特別養護老人ホーム

●取組内容

職員に施設の理念や運営方針を理解してもらうために、職員の頭にすぐに浮かぶ施設の理念をリーダーを中心に新たに考え作った。

- ・利用者の立場に立って考えられる職員
- ・利用者一人ひとりを大切にできる施設
- ・専門職として誇りを持って働ける職場

何事もやってみよう！ダメだったらまた考えよう！

●取組の効果

職員の「やってみよう」という言葉が自然に出るようになり積極性が出てきた。また、研修報告等で「主役はあくまで利用者である。」「利用者本位の支援者を目指して」「利用者それぞれに」という言葉が聞かれるようになり個別ケア、ユニットケアを目標にする施設づくりに向かっている。

事例番号: 2-12	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>施設の精神として、憲章を掲げ全ての方々との契約としている。憲章の精神を持って経営理念を制定し、経営基本方針・サービス提供の基本方針を明確にしている。</p> <p>また、中・長期事業実施計画書(将来構想)・事業実施計画書・事業実績報告書・パンフレット・研修テキスト等に全文掲載し、全職員に対しては研修会及び会議・委員会において唱和し、周知徹底をしている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>憲章・経営理念・経営基本方針・サービス提供の基本方針を理解することにより、価値観を共有しクオリティの高いサービスの提供を目指している。</p> <p>全職員(パート職員も含む)が本法人の使命・精神を理解し、クオリティの高いサービスの提供に取り組んでいる。</p>	

事例番号: 2-13	軽費老人ホーム
<p>●取組内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 事務所の机の方向を玄関に向け、来客者がすぐ分かるようにした。 2. 来客者全員に必ず声をかける(入居者の家族・郵便・新聞・宅配便業者等に大きな声であいさつする。) 3. できれば椅子から立ち上がる。 4. さらにカウンターまで出る。 5. 極力玄関まで出迎え対応するよう指導している。 	
<p>●取組の効果</p> <p>〈接遇〉</p> <p>こんな小さな基本的なことでも定着すると他の人から「感じがいい」というお褒めの言葉をいただき、職員の励みになる。</p> <p>施設のイメージアップは職員の日常的取組の効果だと思う。</p>	

事例番号: 2-14 軽費老人ホーム

●取組内容

職員同士が気がねなく会話できるよう休憩室の改築工事をした。介護の仕事上、休憩時間に足腰が伸ばせるよう和室を広めに改築。腰ベルトを配付。

●取組の効果

腰痛を訴える職員がいなくなった。

事例番号: 2-15 軽費老人ホーム

●取組内容

ケアハウスでは、自立した日常生活に不安のある入居者に加えてその多数が要介護状態等があり、生活支援・相談に止まらず、多様な介護サービスに対するニーズも増大し、サービス提供事業所との綿密な連携も不可欠な状況にある。

そこで、職員相互の業務内容の理解や問題意識の共有化を図る機会として、ケアハウス職員によるリスク検討会、併設居宅サービス全体のリスク検討会への参加、併設訪問介護事業所のヘルパー会議への参加、全職員参加による法人全体の研修会を毎月定例的に開催し、最低月4回、それぞれ施設長及び管理職員、事務長が必ず参加し、直接職員とコミュニケーションが図れる場となっている。

リスク検討委員会は、入居者の単なる危険回避のツールにとどまることなく、心身の変化や新たな課題の発見と共有化など個別的に議論しながら、疑問点や不安の解消と職員の気づきの醸成と、提供サービスの質の向上に役立っている。

●取組の効果

多職種協働とチームケアの実現、情報の共有化、施設の理念やケア方針の理解が叫ばれて久しいが、知識研修等を通じて法人の基本的なケア論を浸透させていくことにより、また施設長等と職員が直接意見を交換する中で、職員は入居者の具体的な個別ケアの方向性を享受することができている。

また、法人の理念や運営方針を「覚えること」から「身に付け理解すること」へ変化させ、職員が利用者へ積極的に関わり自ら考え工夫するケアが実践できている。

●取組内容

全事業所及び施設職員全員と個別面談を年1回、30～60分程度時間をとり、働く環境に対する悩み、意見、要望など、そして家庭と仕事の両立の厳しさなどじっくりと話を聴いている。

また、その中で施設の方針、施設長の考え方を話し、お互いの理解を深めている。あらかじめ、主任クラスから話を聴いておきスムーズに相談にのれるように配慮し、トップである施設長との信頼関係を構築することで職員の定着を図っている。

●取組の効果

「今日は時間は気にせずに話しましょう。」と余裕を持って貰うことで職員も世間話から仕事の悩み、介護保険制度への意見まで何でも話してくれる。そして施設長に自分の思いが伝わったということで信頼関係が高まり、また、その職員が持っている悩みを主任クラスに伝えることで、上手く立ち回って貰い、現場の活力で働く環境を改善し、やる気につなげることができた。

常勤職員はもちろんのこと、パート職員の経験年数も6年、7年が当たり前になりつつある。

3

採用に関する取組事例

事例番号: 3-1 養護老人ホーム

●取組内容

就職希望者に対して、書類選考、面接、職場体験を実施している。書類選考では、これまでの経歴や資格等を確認し、面接では就職希望者自身の人間性、性格や考え方、将来像を確認している。その上で面接合格者に対しては、職場体験を勧めている。その職場体験実施に当たっては、業務マニュアルを配布し、業務内容の理解を深めてもらうようにしている。

●取組の効果

この取組により、採用者も比較的早期に業務になじむことができ、結果、早期離職者は皆無の状況である。

事例番号: 3-2	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>新卒採用にあたっては、施設、事業所間でバラツキがないように、法人で統一した求人票を作成した。就職面談会や施設見学会では、法人の理念や育成方針、求める職員像、事業概要、業務内容、労働条件など明確に説明し、率直な質問にも誠意を持って回答している。</p> <p>また、採用選考会は年数回開催し、面接や作文、適性検査等の結果を複数の面接担当職員によって応募者の将来性や職種の適性など公平に評価し採用している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>公平な採用と確かな求人情報が伝わり、求職側(就職担当)との信頼関係を築くことができ、安定した求人数を確保することができた。</p>	

事例番号: 3-3	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>採用時の面接には、現場の職員も必ず同席し複数で採用の可否を検討しています。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>現場職員も納得し採用しているので、採用の可否について大きな判断ミスもなくなり、職員も責任を持って教育し育成するようになった。</p>	

事例番号: 3-4	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>介護未経験の就職希望者に対して、面接選考前に職場見学・職場体験を勧めている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>この取組により、早期離職者は皆無である(実際の職場環境を見たり、体験することにより、本当に働きたいという方が応募してくれるためと考えている。)</p>	

事例番号: 3-5	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>就職希望者に対して、職場見学、書類選考、面接を実施している。</p> <p>第一に、法人の理念を説明し、利用者第一と風通しの良い職場環境の実践を心掛けていることを明らかにする。</p> <p>第二に、経験を重視すると共に、常に向上心を持っている方を望んでいる旨を明らかにする。</p> <p>第三に、失敗をおそれず次の失敗をしないことを良しとする職場であることを明らかにする。</p> <p>第四に、3つの目を持つことを願います。①鳥の目「全体を俯瞰し、物事を判断し、行動できる目を持つこと」②トンボの目「あらゆる角度から物事を捉え判断し、行動できる目を持つこと」③カメレオンの目「刻々と変わる状況を的確に捉え、物事を判断し、行動できる目を持つこと」</p> <p>第五に、就職希望者に「この職場で、自分は何ができるか、何がしたいか、将来自分の人生設計はどのように考えているか」を説明してもらう。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>この取組により、組織に対して話が違う等の理由により離職した方はいない。</p>	

事例番号: 3-6	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>面接は各部署(採用部署)の責任者で行う。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>必要とされる部署の責任者が面接をすることで、指導する責任感が出てきた。 また、条件、内容など確認が行える。</p>	

事例番号: 3-7	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>これまで従事していた業種、資格、実務経験の有無に関わらず面談を行い、書類審査では見つけられない部分の発見に努めている。 全般的面談事項の13項目中に条件及び他施設での待遇条件等を入れて聞き取り、当施設での条件と比較し、良いところ、劣っているところをその場で明示している。 また、本人の希望している諸条件等の本音を聞き出すことができ、就職希望者に対しても施設側の気持ちを直接伝えることができる。</p>	
<p>●取組の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採用辞退の連絡後であっても就職についての問い合わせができる。 ・採用保留扱いの状況説明を行うことにより相当日数経過後でも就職条件の話を復活することができる。 	

事例番号: 3-8	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>就職希望者に対しては、面接、書類選考を実施し、書類選考では経験、資格の有無、従前の離職理由、就労年数等を確認する。</p> <p>面接では特に人間性、性格(例えば満員電車で高齢者や障害者が乗って来たときに率先して席を譲ることができる者であれば、介護職員としての資格より重要視している。)や考え方を参考にし面接を行っている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>現状特に早期退職者はいない。</p> <p>職員募集においては、現在の経済不況による社会状況からか数名の募集において多くの応募者が集まる状況である。</p>	

事例番号: 3-9	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>福祉介護人材就業促進事業に申し込み現在までに3名の派遣労働者を受け入れた。</p> <p>千葉県福祉介護人材確保対策事業・福祉の職場、体験事業に申し込み職場体験として1名受け入れた。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>3名の派遣労働者のうち1名は、派遣終了後当施設の職員として採用。現在2ヶ月半が経過したが溶け込んで就労している。</p>	

事例番号: 3-10	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>事前に希望者に対して施設内を見学してもらい質問等を受けるようにしている。その後、面接を行い、労働条件を書面で提示して雇用契約を結び、入職後1ヶ月、半年で面談を実施している。その際、問題等あれば解決策を検討し対応するようにしている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>面談することにより新規職員の不安や疑問をある程度解決できていると思う。個人の理由による離職以外は、ここ数年ない。</p>	

事例番号: 3-11	軽費老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>採用に当たっては、まず書類選考・面接を行う。 書類選考では経歴を重視し、面接においては応募書類に記入していることや、意欲・姿勢を確認する。 面接合格者に対しては、職場体験を行っている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>採用後、1～6ヶ月後に退職を希望する人はなく、比較的定着率が良い。</p>	

事例番号: 3-12 軽費老人ホーム

●取組内容

就職希望者に対しては全員の方に、施設の見学及び職場体験をしてもらっている。
その際は指導担当者を定め希望者が不安にならないように努め、他の職員も自分の入社時を振り返り、協力体制をとるようにしている。
管理者も出社退社時には希望者と会話するよう心がけている。

●取組の効果

この取組により、職場体験のみでの辞退者はいなくなった。

4

新人職員教育に関する取組事例

事例番号: 4-1 養護老人ホーム

●取組内容

1. 新人職員に採用時ノートを配付し、最初の1ヶ月間は毎週末に1回、その後は毎月末に1回、ノートに研修及び業務での気づき・驚き、悩み等を含め自宅で自由に記載し、提出。
2. 提出ノートを主任生活相談員、施設長がチェックし、それぞれ記入内容に対しコメントを記入して、当日または翌日には返す。
3. 実施期間は6ヶ月。

●取組の効果

1. 新人職員にとっては記録することで一日の流れを整理できる機会になっている。
2. 文字で書くことで口で言えなかったことも書けて、不安解消にもつながっている。
3. チェックする側も新人職員の考えをおおよそ把握できる。
4. 各職場の主任には、現状を知ってもらい職場内の対応の参考にと、コメントした内容を含めたコピーに目を通してもらう。その後シュレッダーにて廃棄して、口外もしないことにしている。

事例番号: 4-2**特別養護老人ホーム****●取組内容**

- ・新人職員に付いて教えるのは1人に決めている。(複数の人が接すると人によって教え方が違うため分かりにくいので)
- ・未経験の方には体験と称して一週間経験してもらう。体験終了後に再度面接の機会を設け、本人の意志を確認してから、継続できるかどうか選択してもらう。
- ・実際に採用になってからも週間単位で業務内容をチェックし、指導の再確認を繰り返しながら覚えてもらうようにしている。

●取組の効果

時間はかかるが、自信を持って業務につくことができるようになった。
以前は早い人で1、2日で辞めてしまう人もいたが、早期離職者は減ったように思う。

事例番号: 4-3**特別養護老人ホーム****●取組内容**

新人職員を対象に、おおよそ3ヶ月間で教えるべき内容をまとめた研修プログラムを用意しており、その研修プログラムの用紙を新人職員に配付することで、当面の学習プロセスを把握させている。さらに、その研修内容にリンクした「新人職員研修チェックシート」を新人職員ごとに用意して、その研修項目ごとの「指導者名」「指導日」「本人チェック」を記載し、それを上司であるユニットリーダーなどが把握・調整することで、個々の学習能力による研修進行の差をカバーしている。

この研修期間中、一月ごとに新人職員を対象にした個別面接を実施している。主にユニットリーダーにより面接は行われているが、そこでは学習の振り返りを行うことのほかに、職員の抱えている不満や不安を聴いて、アドバイスも行っている。

また、職員個々の悩み事については、その内容により上司等に報告をして、そのことにより施設全体での新人職員のメンタルケアにつなげている。

●取組の効果

個別面接の実施が、新人職員のメンタルケアに通じているようで、採用後1年以内で、職場環境を理由に辞める職員がほとんどいなく、ほぼ定着している。

事例番号: 4-4	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>介護職での新卒採用職員及び経験のない中途採用者に対して、当園で介護の仕事を行う上で、最低限の共通事項を理解するため、チェックリスト(かなり細かい)をもとに、職員教育を行っている。</p> <p>1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月、12ヶ月とチェック時期があり、そのチェック期間までの理解度を新人職員本人と指導担当職員とで別々に評価を行い、各チェック時期に指導職員(又は介護主任)と面談を行い、評価の開きのあるものに対しての説明や色々なことに対し、話し合う時間を作っている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新人職員、中途採用職員の退職がほとんどなくなった。 ・職員間での、基本的な部分でのレベルが安定してきた。 ・教える側の職員も勉強することになり、基本の見直しができた。 ・主任・副主任間で、中堅職員用のチェックリストが必要でないか等、職員育成に関し、様々な建設的な意見が出るようになってきた。 	

事例番号: 4-5	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>新人職員、とりわけ内定した新卒者には採用前に研修会、懇談会を2～3回開催し、社会人としての意識を高め、お互いの交流を深めている。</p> <p>また、夏・冬季のアルバイトを奨励している。採用(辞令交付)後は、一定の期間で法人主催の新人職員研修会を開催し、理事長や施設長、事務長、現場の中堅職員を総結集して、理念の共有や心構えを熱く伝え、演習を取り入れた介護知識や技術、態度の基本あるいは労務について説明している。</p> <p>4ヵ月後には新人職員フォローアップ研修会を開催し、それぞれの思い、悩みなどを共有してモチベーションを高めている。</p> <p>また、各施設では介護主任やリーダーあるいはチューター職員を選任して技術指導はもちろん、良き相談者として育成している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>育成ノウハウを学びつつ、新卒採用者の定着が促進された。</p>	

事例番号: 4-6	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>新人研修では、理念、サービスを始め各職種、各事業所の業務内容を説明し、その後、厨房、医務、事務所など全部署に半日から1日ずつ現場体験をしてもらう。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>お互いの業務内容を知ること、自分の部署や自己都合だけで相手に無理な要求をしなくなり、相手の立場、都合を配慮して協力を求めるようになった。</p>	

事例番号: 4-7	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>プリセプター制度で新人教育を行っている。 全ての新人にプリセプター（お姉さん役）を付ける。 入職して、しばらくはプリセプターとできる限り勤務を重ねて基本的な事はもちろん、職場の細かい取り決め事など一緒に行動する中で一つ一つ教えていく。 この、プリセプターは新人の気持ちに寄り添えるように、ベテランや中堅スタッフではなく2～3年目のスタッフを指名する。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>新人は、初めての社会人としての不安や業務の不明点、技術の未熟さをお姉さん役のプリセプターに、気軽に相談できる。 あらかじめ、相談役を決めておくことによって、安心感があるようである。 また、新人だけでなくプリセプターの役になったスタッフは、慣れた職場で新人に指導することによって、不明確だった業務を再確認し更に知識を向上させ指導的立場になることによって、モチベーションも上がり離職率が減った。</p>	

事例番号: 4-8	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>入職後の新人研修スケジュールを個別に設定し、経験の有無にかかわらず、必ず接遇マナーと防災に対する心構えのオリエンテーションからはじめている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>接遇マナーの説明は、利用者や家族への気配りをかたちあるものとして職員全員が、統一された接遇を行うことができるようにしている。</p> <p>また、日常から防災に対する心構えを持つことと訓練時的確な活動を行うことができている。</p>	

事例番号: 4-9	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>新人職員に対し、指導者を1名付け(勤続3年以上の職員)、トレーニングマニュアルに沿った業務指導を行う。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>トレーニングマニュアルに沿った指導を行うことにより、統一したケアチームワークへとつながる。また、指導者も業務の振り返りができる。</p>	

事例番号: 4-10 特別養護老人ホーム

●取組内容

指導に当たる先輩職員やユニットリーダーと新人職員の業務に対する適性や職場内での協調性を含む進捗状況について、定期的に話し合いの場を持つ。

新人に対しては、できるだけ声をかけることによって、本人が困っていることや悩んでいること等を切り出しやすい環境をつくる。

●取組の効果

既存職員と新人職員の双方の立場を理解することができ、新人職員が職場に順応しやすくなった。定着率アップに繋がった。

事例番号: 4-11 特別養護老人ホーム

●取組内容

- ・施設内で行う業務(項目)を表にして、新人職員と指導に当たる職員がそれぞれに評価をする。(1ヶ月目・2ヶ月目・3ヶ月目)
- ・新人指導連絡表を作成し、指導職員に新人職員への指導内容を毎日記入してもらう。(気づいたことや引継ぎ事項も記入)

●取組の効果

- ・新人職員もチェック項目が細かく分かれているので、自分のできない所がわかり指導を受けやすい。3ヶ月目には、すべて理解し不安な部分がなくなり、安心して業務につくことができる。
- ・指導する側も振り返って自分も学ぶことができる。

事例番号: 4-12 特別養護老人ホーム

●取組内容

介護職の新人職員に対する通常業務等の指導については、介護長及び介護長補佐の職にある者が担当し、マンツーマン体制で行っている。担当者の公休日には当日の勤務者のうち経験豊富な職員が代わって対応する。

なお、この期間は原則1ヶ月間としている。また、次の教育項目で経験豊富な生活指導員が教育に当たっている。

※教育項目

1. 事業目的と事業概要について
2. 基本方針とサービス目標及び内容について
3. 職員の心得について

●取組の効果

新入職員に即戦力的に機能してもらうためには、必要な取組と思われる。基本を理解する方法であるが、その後も業務を通じて、また、研修も受講しながら、不断の研鑽を積むよう個々に促せる。加えて、教育・指導を行う職員にも指導力の向上が望める。

事例番号: 4-13 特別養護老人ホーム

●取組内容

1. 入社1ヶ月目(5月)作文、2ヶ月(6月)施設長・副施設長面接、6ヶ月目(12月)施設長・副施設長面接、1年後作文を実施(作文のテーマは自由であるが、今までの反省点、今後の抱負は文章中に入れることを必須としている。)
2. 指導者(副主任と副主任補佐)が悩んでいそうな職員や対応に困っている職員等がいらないか話し合い、リストアップをして、その職員に適した指導者、また、指導内容に適した指導者を人選し指導している。

●取組の効果

作文の内容、面接から適時、適切な助言を行うことができています。平成20、21、22年度で新卒採用者は16名、そのうち3名の退職があったが、その理由は職場の環境(人間関係、入居者との関係)以外である。

事例番号: 4-14	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>法人全体の施設長、管理職による新人研修を行い、法人の基本理念・方針・新人としての心構えなど法人職員としての意識統一を図る。</p> <p>新人研修担当職員が主となり研修プログラムを作成し、医療、栄養、リハビリ等専門職による研修を受け、また、業務内容などは指導する者を固定し、複数職員から異なる情報が入らないよう(新人が混乱しないよう)指導している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>新人が一人で業務を行えるようになるまで先輩職員が付いて指導し、日々の業務終了後、疑問点、不安点など新人からの意見を述べる時間を設け、疑問、不安等を早急に解決できるよう取り組んでいる。</p>	

事例番号: 4-15	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>新人職員に対し指導職員を1対1で付け1年間指導をしていくようにした。(お兄さん・お姉さん体制と呼んでいる)</p>	
<p>●取組の効果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指導する職員が責任を持って指導するようになり自分も成長できると喜んでいる。 2. 新人職員は一人からの指導を受けることになる。 <ul style="list-style-type: none"> ・指導職員を通して職場に溶け込むことができる。 ・新人職員の業務のレベルを他の職員が指導員に伝えることにより新人職員の成長度を冷静にチェックすることができ指導に生かせる。 	

事例番号: 4-16	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>採用時、施設内で行う業務の項目にA(完全に出来る)・B(普通)・C(不安がある)と自己申告してもらい、それを参考に指導をしていく。また、その指導はOJT実施記録書に3ヶ月間記入し、ユニット長、事務長、施設長が目を通し、本人と話をするようにしている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>本人も指導者も何ができないのかがわかるので指導しやすくなった。</p>	

事例番号: 4-17	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新人を同性の専属教育担当に付け、日々の実務で即相談に乗ってもらえる環境づくりをしている。 2. 周囲の先輩職員へ新人の困惑への気付きを促し対応させている。 3. プリセプター制度を導入しており、毎年2回、会議・講習会を行っている。 	
<p>●取組の効果</p> <p>新人の離職率の緩和がなされた。</p>	

5

職員の能力開発に関する取組事例

事例番号: 5-1 養護老人ホーム

●取組内容

- ・高齢者福祉施設協会、千葉県健康福祉部、千葉県研修センター主催の各種の研修会への参加はもとより、関東ブロック・全国大会へも参加し、国・県・市町村の動向、また、介護現場のあり方等新しい情報等の研修に取り組んでいる。
- ・施設においては、毎月25日に研修委員会による勉強会はもとより、外部から講師を招いて処遇向上に向けて知識の修得に努めている。
- ・各種研修会に出席した者の復命を全職員に報告してもらい勉強することで同じ認識を持って日々の業務に当たることができる。

●取組の効果

- ・研修へ参加する目的は個人でなく施設の代表として参加していることへの認識を新たにすることができる。
- ・他の施設の意見発表や会場での交流を通して有意義な情報交換が行われ、帰園後に検討されている。
- ・研修報告を仲間達の前ですることによって文章力・発表力が付き、本人の能力の向上が図られている。

事例番号: 5-2 養護老人ホーム

●取組内容

1. 地域の施設ネットワークに加入し他施設との交流を図っている。
2. 必要な知識(例:雑煮の提供に対する窒息時の処置等)を得るため必要に応じ研修委員会に指示し看護師等にて、対応方法の研修を行う。
3. 職員個々に知識・レベルアップを抱かせるよう、高齢協、社協、他団体からの研修案内について職員会議、朝礼にて施設長から参加斡旋を行う。

●取組の効果

1. 他施設の見学、意見交換、職員の交流等幅広く関わりが持てている。
2. お正月を迎えるに当たり、雑煮の提供を考えた際、餅による窒息の危険が高いため、餅が詰まった時の対応を研修(実技含む)し効果を上げている。
3. 施設からの指示により多くの希望者がある。一つの研修に複数の職員を参加させることにより、多くの職員が知識の習得を図れている。

事例番号: 5-3 養護老人ホーム

●取組内容

1. 職員組織の中に委員会制度を設け、研修委員会を置いている。
2. 委員数6名(各セクション代表)で企画・運営を行っている。
3. 委員会にて、施設内研修会(2ヶ月に1回)、施設外研修会(参加指示、斡旋:随時)を行わせている。

●取組の効果

1. 委員会内で他者への研修意欲の啓発を図ることが役割のため、必然的に関心を持たされるようになる。
2. 施設内研修会は看護師・栄養士等の専門職が講師となり、コミュニケーションをとりながら継続した知識の習得ができる。施設外研修については、職員個々の希望(参加意欲)を優先し学びの姿勢を引き出すようになってきている。また、施設として必要な知識の修得については参加を指示し施設運営に役立たせている。

事例番号: 5-4	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>個々の職員により、スムーズに行える業務と行えない業務がある。業務チェックリストにて確認していたが、実際はスムーズに行えていないものがそれぞれの職員にあった。</p> <p>指導職員の通常業務を2ヶ月間外し、2名の職員を対象に当日の目標を設定し、指導職員と一緒に業務を行っていき終了後にミーティングを行った。2ヵ月後ほとんどの業務が行えるまで実施し終了となる。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>個々のレベルにより新人教育だけでは補えなかった点が指導職員との業務の中で明確になり、対象となった職員も、今さら聞けないと感じていたことも多く質問できていた。最終的には全ての通常業務は行えるようになる。</p>	

事例番号: 5-5	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>4施設でネットワークを組み、他の施設と交換実習・親睦会を行っている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>自分の施設では気付けない事が気付いたり、初心に戻ることができる。</p> <p>課題が明確になるためモチベーションアップにつながる。</p>	

事例番号: 5-6

特別養護老人ホーム

●取組内容

研修委員会を設置し年間の研修計画を立て、賃金を支払う施設主催と委員会主催の自主勉強会に分けて実施し感想文を提出し、参加できない場合には、研修内容に沿ったレポートを提出させている。

●取組の効果

職員自らが企画し、積極的な参加を促しているので参加しなければという雰囲気になり意識改革がなされ参加職員も増加している。

事例番号: 5-7

特別養護老人ホーム

●取組内容

介護職と看護職の連携の大切さは、利用者の医療的ケアのニーズが高まる中で一段と重要な課題となっている。お互いの立場を主張し、なかなか一つのことに取り組む基盤が、十分育っていない現状である。そこで小さな積み重ねを大切にしていきたい。

研修にグループワークを取り入れ、各部署からランダムなグループを編成して討論する機会を多くした。同じステージで互いの意見を言い合い理解するようにしていった。

●取組の効果

それぞれの部署の専門性と立場を理解し、一つの考え方に集約しようとする必要性が生まれ、お互いのスキルアップとモチベーションを高めることができた。コミュニケーションも深まった。

事例番号: 5-8	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>月1回職員による自主参加勉強会の場として、あさひ塾を開講している。開講時間:18:00～19:30</p> <p>内容的には</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研修会の報告を主教材に、研修会で学んできたことを発表、それに対する質疑応答を徹底的に行い、各自の質の向上に努める。 2. 季節毎に発生しやすい病気等についても、適宜取り上げ共同理解がなされるようにする。 3. 外部からの講師をお願いし、救急法の実技や認知症への対応(自分自身の体の関わり方など)等も研修教材にする。 	
<p>●取組の効果</p> <p>共同学習することによって、介護知識レベルアップが目立ってきていること。 それぞれが自信を持って仕事に向き合えるようになってきていること。</p>	

事例番号: 5-9	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>外部研修参加者を管理者が決めるのではなく、外部研修の通知が来たら全ての職員にインフォメーションし参加を募っている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>勤続年数に関係なく、職員自身が参加したい研修を募ることにより、積極的になり、その雰囲気が施設全体に広まった。</p>	

事例番号: 5-10	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>全員出勤日を月1回設け、タイムスケジュールを組んで各委員会や施設内研修、施設外研修参加者の発表等を実施している。また、職員会議を同日に開催している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>全員出勤日を設けるまでは勤務時間外に数名の委員での委員会活動であり、施設内研修においても参加者が少なく、報告書を読むだけの職員が多かったが、今は多くの職員が参加して委員会活動や施設内研修、職員会議が実施できている。</p>	

事例番号: 5-11	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>毎年行われる法人内研究発表会に積極的に参加する。職員自らの発案で研究材料を見出し、ほぼ1年かけて調査研究を行い、その結果を発表する。優秀な発表には法人から賞が贈られる。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>法人内他施設の状況が把握でき、自施設のレベルをある程度客観的に認識することにより不足しているのは何かを見つけ出そうとする力を養うことができる。それにより具体的な取組を策定し、全般的な気づきにつながっていく。</p>	

事例番号: 5-12	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>・法人として「人材育成システム」に則った、人づくりの体系を構築した。</p> <p>1. 対象: 新任職員・中堅職員・管理職等</p> <p>2. 形態: OJT・OFFJT(施設内外)</p> <p>3. 内容</p> <p>①リスクマネジメント検討会の定期開催(毎月)</p> <p>②職員研修(研修委員会)の定期開催(毎月)</p> <p>③サービス評価委員会毎月開催</p> <p>※地域・介護職員交流研修会への参加</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>施設長の考え方、施設の向かうべき方向性などを、いろいろな機会をとらえて、すべての職員個々が直接対話できることで安心して働ける職場となってきた。自分で考え、自分で行動する自立した職員づくりができてきた。</p>	

事例番号: 5-13	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>ケアのグループ化を実施するためユニット準備委員会を立ち上げ、委員長を中心とし、目的を持って他の施設を訪問することにより、良いところを取り入れ、職員間の交流を図る。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>現場の職員のモチベーションが高くなっている。</p>	

事例番号: 5-14 特別養護老人ホーム

●取組内容

介護サービスの質は、職員の専門的な資質によることから、職階別・職種別・経験年数別研修会を実施している。

また、各セクションのリーダーが専門分野における独自のテーマを基本に職員参加型研修会(OJT)を実施し、クオリティの高い職員の人材育成を目指すとともに、利用者のニーズに的確に対応できるよう専門職のスキルアップを目指した職員研修を計画的に実施している。

●取組の効果

新任・中堅・リーダー・管理職員研修並びに各専門職研修を計画的に実施し、経験年数に応じたスキルアップを図っている。

事例番号: 5-15 特別養護老人ホーム

●取組内容

1. 施設内で現任者に対しての研修会を毎月末日16:30～開催。
2. 外部講師を依頼し、年12回にわたり中間管理職研修を開催。
3. 委員会での研修会の開催。

●取組の効果

1. 全現任職員に対し、時間外対応とし、誰でも興味があるテーマに対して出席できるようにした。部署リーダーが講師を行うことで、実際に使える研修会となり、専門性を深く勉強することができた。
2. 中間管理職員同士の顔合わせ、コミュニケーションの場となり施設内の雰囲気がとても良くなった。また、毎回テーマに沿った研修会となり、リーダーとしてのスキルアップにつながった。経営職も参加することで、一緒に参加し考える研修となった。
3. 感染症対策や身体拘束廃止など、委員会内で研修会を実施し、すべての職員が必要な知識や技術を取得できるように数回に分け開催した。
実際に職員が体験、参加する研修会を開催し、現場ですぐ実行できるように勉強することができた。

事例番号: 5-16 特別養護老人ホーム

●取組内容

職員間の他部署への職場間交流を実施。
各事業所のご利用者・職員と接することで自身の課題等を確認する。

●取組の効果

いつもと違う業務につくことで、利用者を違った角度から見ることができ、その結果、介護業務を遂行する上で新たな再発見・再確認をすることができた。また、各事業所・職種の考えや仕事内容が分かるため職員間の連携が円滑になった。

事例番号: 5-17 軽費老人ホーム

●取組内容

特養・ケアハウス・ディサービス・居宅介護支援・訪問介護等法人の各部署から研修委員を出し研修内容を充実させた。

新人研修には、法人の理念・運営方針・就業規則・介護職としての心構え、緊急時の対応等に重点を置き、介護現場からの直接の意見を伝えた。

現任には、認知症やボディメカニクスをPTより教えてもらう。

感染症対策については、保健所より講師を招き基本を教えてもらう。

●取組の効果

1. 現場職員の体験から、疑問点をPTに話しながら、介護方法を研究したことにより、個別ケアが確認できた。そのことは、介護者として自信を持って安全に介護できるモチベーションを高めることができた。

2. 感染症委員会で話し合われたことが、職員全員に浸透して施設全体で共通認識することができた。感染者が出た時すぐマニュアルに沿い対応することで蔓延することはなかった。

事例番号: 5-18 軽費老人ホーム

●取組内容

年間を通した研修計画を作成し、1ヶ月に1回は各テーマグループ主催の施設内研修を実施する。参加者は全職種とし、内容については各グループで検討している。

●取組の効果

職員一人ひとりが、企画・実行しなくてはならず専門職種の理解を深めることができる。

事例番号: 5-19 軽費老人ホーム

●取組内容

1. 外部の講師(自治体の職員)を依頼しての勉強会を開催。
2. 施設内の勉強会を開催(不定期)。
3. 同法人内の他の事業所で実施している研修に参加。

●取組の効果

1. 地元自治体の職員による「市民ふれあい講座」を利用し、特に介護関係などその専門家による講演を聴くことにより職員のスキルアップにつながった。
2. 各種の研修に参加した職員による「復命研修」を実施するほか、職員が講師を担当することにより、職員同士お互いの向上心が生まれ、研修の成果とともに専門的な知識が習得できた。
3. 当施設は職員が少人数のため、単独では実施ができない研修について、同法人内の他の事業所で実施している研修に参加することにより知識の幅が広がった。

6

労働環境に関する取組事例

事例番号: 6-1 養護老人ホーム

●取組内容

- ・勤務表作成に当たり事前に希望休暇1日の申請をさせ公休日に当てている。
- ・子どもが小さい母親へは夜勤・宿直の免除をはじめ、土・日・祝日に公休を当て、日々の母親不在の解消に努めている。
- ・国基準を大幅に超えて職員配置をし業務負担の軽減と休暇を取りやすくしている。
- ・定年制(60歳)が施行されているが本人の希望で延長しての勤務が可能としている。

●取組の効果

当施設では年間で離職者はなく、無事子育てを終了し夜勤・宿直勤務へも復帰され定年及びその後も勤務しているので職員確保に不自由することはない。

事例番号: 6-2	養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>年2回の腰痛症検診と毎朝礼後に業務開始前の準備体操を実施している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>取組開始の平成19年から平成22年12月までの腰痛による退職者・休職者は出ていない。</p>	

事例番号: 6-3	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>サービス残業をしないよう周知徹底を図り、勤務30分以上前の出勤、30分以上後の退勤を原則しないよう繰り返し話し、注意している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>いつまでも施設内にいることが少なくなり、時間内に仕事を終わらせる工夫をし、時間通りに退勤するようになってきている。</p>	

事例番号: 6-4	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>年2回人事評価を実施している。一次評価は本人、二次評価は主任、最終評価は施設長・事務長が行っている。評価の開示は、本人と施設長・事務長の面談で行い、開示後は職員本人から、法人・施設に対する要望等を聞くことにしている。</p> <p>寄せられた要望は各事業・部署の主任・理事会へ報告し、できることは積極的に対応している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>様々な要望が寄せられ対応したものうち、下記に3例を挙げる。</p> <p>(1) 夜勤手当を宿直手当と同額にして欲しい→同額にした。</p> <p>(2) 責任が重い役職(ユニットリーダー)に対する手当を見直して欲しい→倍額にした。</p> <p>(3) 職員休憩室を全面禁煙にして欲しい→全面禁煙にし休憩室のクロスを張り替えた。</p> <p>その結果、職員の定着率がアップ、愛社精神が感じられるようになった。</p>	

事例番号: 6-5	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>1. 安全衛生委員会を毎月1回開催し、職員の健康状態及びメンタルヘルス、腰痛、感染症予防対策等に関する研修の開催に結び付けている。</p> <p>2. 定期昇給のほかに、1年、3年、5年と勤続奨励手当を出している。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>1. インフルエンザ・ノロウイルス・疥癬などは発症していない。</p> <p>2. 勤続奨励手当により、定期昇給以外にも給料に反映されるため、在籍10年前後の職員が定着している。</p>	

事例番号: 6-6

特別養護老人ホーム

●取組内容

1. 安全衛生委員会を毎月1回開催し、職場内の危険要因の排除及び整備をし、リスクマネジメント講習の実施により安心して働ける職場を目指している。
2. 年2回の生活習慣病健診及び腰頸椎検査の結果から個々の職員の身体の現状を把握するとともに、個々の改善計画を立案、実施している。
3. メンタルケア研修の参加や専門医への受診のサポートをし、早期治癒を図っている。
4. 感染症対策プロジェクトを中心に対策を十分にし、講習により認識を高めている。

●取組の効果

1. 事故発生の減少又は、内容が軽微なものへと推移している。事故発生の後の対応については責任者において実施することにより職員の精神的ダメージは少ない。
2. 時には早期休息も含め、早期改善が図られている。
3. 精神面事由の退職者は皆無である。
4. 周知の徹底により感染症による実質的被害は余りない。

事例番号: 6-7

特別養護老人ホーム

●取組内容

ケア会議を毎週1回開催し、利用者の健康状態等とその対応予定を職員全員に周知させた上で、各利用者に適した介護動作訓練を行った後、機能訓練指導員を中心とした腰痛体操、手足等のワンポイントストレッチ体操を行っている。

ワンポイントストレッチ体操は、職員の介助動作に伴う身体の負担箇所の疲労軽減を目的として行うが、基本動作の誤りや無理な体勢等による腰痛等が認められる場合には、併せて基本動作等の再確認を行い、介護者・被介護者双方に無理や負担の生じない動作の習得に努めている。

●取組の効果

職員の大半が年配者であるため腰痛体操や手足のストレッチを行うことで、腰痛の軽減や身体的疲労の早期回復が図られ、腰痛等による欠勤者が減少した。

また、無理や負担の生じない動作を修得することで、介護動作に伴う軽微な事故が大幅に減少した。

事例番号: 6-8	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>介護職員が年次有給休暇を取得しようとするとき、同日勤務者に負担がかかり、迷惑になると気兼ねがあった。この対策として、ケアマネジャー兼介護職員の指導等を担当する介護主任を当日の業務代行に従事する体制とした。</p>	
<p>●取組の効果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭生活との両立やレジャー、買い物等の時間が容易に確保できると好評である。 2. 職員間の連帯感が出てきた。 	

事例番号: 6-9	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>腰痛予防の目的に開設以来使用していた手動のクランクベット18台を介護労働者設備等整備モデル奨励金の補助を受け、電動ベットへの交換を行った。導入に当たり、電動ベットを効果的に使用するためメーカーによる腰痛予防の講習会を開催した。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>電動ベットを上手く活用することで腰痛予防となること、負担の軽減ができることが職員に周知できた。導入後、腰痛持ち職員の症状が軽減できた。</p>	

事例番号: 6-10	軽費老人ホーム
------------	---------

●取組内容

職員が消防訓練に対する意識が低く真剣味に欠けていたために職員が火災や地震の災害時に十分行動ができるかが不安であった。そのために現場責任者に甲種防火管理者資格を取らせ自衛消防隊長として責任ある立場にさせた。

●取組の効果

災害対策委員会の中で職員同士の会話も活発となり、真剣味も出て、職員に安心感が見えた。市、大学、町会との協定も結び協力体制も作った。

7

業務体制に関する取組事例

事例番号: 7-1 養護老人ホーム

●取組内容

1. 毎年11月の職員会議で所定の提案書を配付し、説明し、提出を求めている。
2. 職員個々からの提出を推奨しているが提案が少ないため、少なくとも各部署でまとめた上で、書面に記入し提出させている。
3. 提出期限は翌1月10日
4. 来年度の事業計画や予算積算の参考にしている。
5. 内容により、来年度中の執行もしている。
6. 今後は職員個々の提案を増やしたい。

●取組の効果

1. 自分たちの提案が通ったという達成感、組織への参加意識が生まれ、継続性につながる。
2. 部署での問題を改めて知るきっかけにもなる。

事例番号: 7-2	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>安心に安全に、その人らしい暮らしをしてもらうことを施設の基本方針として、相談員会議、在宅会議、感染症・褥瘡予防委員会を開催し、研修委員を中心に新規採用者に対する研修、全職員を対象とした研修をすることにより、日々業務を行う中で委員を中心として全職員の意識を高めることと、職員の技術、専門性の向上を学びながら介護を行っている。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>委員会を通じて事業所や職種の異なる人たちと同じ時間・空間を共有することで、個人がお互いの問題意識、こうありたいという思いを言葉にし、形にしている。集まり、検討したり、問題解決したり、業務改善に結びついたり、技術の向上につながったり、少しずつではあるが生き生きと利用者に笑顔や満足を提供していけるようになった。</p>	

事例番号: 7-3	特別養護老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>法人内職員交換実践研修を行い、施設間の業務の平準化を図り、サービスのレベルをキープする。 また、職員間のコミュニケーションを円滑にし、施設間異動をスムーズに行えるようにする。それにより施設内の様々な面でのマンネリ化を防止する。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>似たような業務内容であっても、施設の役割の違い等により少しずつ異なることが気付きにつながっている。それを自施設での業務に少しでも反映させようと考えることが向上につながっている。</p>	

事例番号: 7-4	軽費老人ホーム
<p>●取組内容</p> <p>ケアハウス、通所介護、訪問介護、三部門の間で利用者に対するケアプランや、業務内容について意見の食い違いが生じ、部門間での連携がうまくいかないで、月に2回の全体ミーティング(三部門合同)の後、それぞれの責任者同士のミーティングを開くことにより、利用者を多角的に見ることと、情報を共有し、責任の所在を明らかにすることによって部門間の信頼関係を作った。</p>	
<p>●取組の効果</p> <p>利用者に対して、スムーズで、的確なサービスを提供できるようになったことと、職員の間でより良い連携がとれるようになった。</p>	