

1 分野：障害分野（施設種別：障害者支援施設） 施設名：A 施設

【取り組みテーマ】
業務振り返り面談

取り組み名（仮）	育成担当者による業務振り返り個別面談		
法人名・施設名	社会福祉法人 A 施設	分野・ 施設種別	障害分野 障害者支援施設
圏域	中部圏域	職員数	97 名程度
取り組み開始時期	平成 26 年 4 月～		
【取り組みの背景】	<p>（取り組み開始時の現状） 職員退職等に伴い職員が慢性的に不足している感が強く、一部職員への業務負担が偏る現状があった。 職員採用後も、早期離職により定着率が低く、職場環境が不安定な状態で、利用者への支援の質の低下も懸念された。</p> <p>（課題設定） 職員定着率の向上を図る。 長期間働いている職員・上司には、人材育成の必要性の理解を促し、自ら気付いて後輩・部下育成に取り組んでいけるよう職場環境の改善を図る。</p>		
【取り組み概要】	<p>（対象） A 施設では、複数の事業を実施しており、面談は、入所施設の現場職員（初任職員から中堅・指導的職員まで 30～40 名程度）を対象に実施している。（各課長に面談の必要性を聞いた上で、今年度は、入所施設での実施に至った。） 面談時間を現場主任が設定し、育成担当者（1 名）と対象とする現場職員が個別面談の中で業務の振り返りや今後の目標設定を行う。 面談の時間は、1 人 15～30 分程度としているが、年度内に 1 人 1 回は面談が行えるよう、現場主任に時間の設定をお願いしている。 初任職員と中堅・指導的職員では経験が異なるため、経験年数に応じたヒアリング事項（参考資料①②参照）を設定し、面談を行っている。 特に、初任職員の面談では、仕事や支援に対して動機づけを行うこと、仕事を通してできるようになったことなど、「プラス」の振り返りを行い、「成長」の実感が持てるようになることを重点として声掛け等を意識している。 また、ベテランの職員には、部下に対して伸ばしてほしいことや、育成する立場として継承していきたいことを聞き、人材育成への意識を高める工夫をしているほか、社会状況・ニーズに合わせて変化している支援内容、施設の考えなど現状を伝え、組織として方向性を統一していけるよう面談での声掛けを行っている。 また、ヒアリング項目では、ここ（A 施設）での仕事をしていて良かったと思うことを「具体的」に答えてもらうことを意識している。「具体的」にイメージできることが、職員にとって次のステップにつなげる機会にもなると考えている。 さらに、施設を辞める職員に対しても退職前の面談を行い、退職後に進む道や不安等を聞くことで、次につなげていけるようフォローを行っている。 面談は、業務を振り返る場であり、日頃の業務や支援における助言・指導は、現場主任などのリーダーが「現場」において行うため、育成担当者は、直接的な支援の指導などは行わないよう心掛けている。</p>		

<p>【取り組みのポイント】</p>	<p>(苦労した点) 面談は、業務時間内で実施しているが、相談時間の設定は、苦労している点である。面談のために職員が現場から離れるとなると、他職員の業務負担になるため、主任が勤務時間を慎重に調整し、育成担当者がその時間に合せて面談の時間を確保して行っている。</p> <p>(工夫した点) 振り返りの必要性を組織として伝えること。日々の業務に追われていると、支援や職員間コミュニケーションが偏った見方に陥りやすい。少ない時間でも立ち止まり、業務を振り返ること（特に、自分ができている点、良い点を振り返ること）で、次の方法を考えること、利用者主体の支援を冷静に見つめ直すことができる。</p> <p>また、職員自身が現場の業務や支援で実践している内容と、施設の基本方針を照らし合わせて関係性を意識することで、組織の理念や方針という共通認識のもとで業務や支援をしているということを理解してもらう。</p> <p>(担当者の思い) 人材育成に関する取り組みを検討した結果、まずは現場の現状と人材育成の必要ポイントを確認するために面談を行い、話したかったことや言い出しにくかったことなどをヒアリングする必要があるのではないかと感じた。</p> <p>職員にとっては、話を聞いてもらえる場所、思いを伝えられる場所が必要であり、対話することで解決することや課題に気づき自己成長につながることもあると考える。職員自身が、自己成長の実感を得ることが、仕事を続けている動機づけには重要だと感じている。</p> <p>この職種を希望して働く人材はヒューマンスキルが高いので、一人一人の能力を更に引き出していける取り組みに繋がるよう、面談を行っている。</p>
<p>【取り組みの効果】</p>	<p>取り組みを開始したばかりで、すぐに効果が表れている訳ではないが、面談中の促し方や声掛けによっては、本人の気づきに繋がったと捉えられる表情を伺うことができる。</p> <p>また、初任職員の中には、「話をする場がほしかった」「相談したいがどこに相談したらいいのかわからない」という声があり、面談を通して話をすることがよかったという人もいた。</p>
<p>【今後の課題】</p>	<p>「業務振り返り面談」の取り組みだけに焦点を絞ると、下記の課題が挙げられる。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①全職員を対象とした計画的な面談の実施（年間計画等の策定） ②取り組みによる効果測定方法 ③組織全体で人材育成・定着を高める統一的な思いの浸透 <p>組織全体の思いと具体的な行動があって初めて組織としての人材育成がスタートする。育成担当者が発信するだけでなく、職員からの思い・言葉・行動のフィードバックが必要になってくる。その意識をどのように高めていくかが重要な課題である。</p>

<p>【ちよこつと+α】</p>	<p>A 施設では、昨年度以前から研修委員会等の取り組みを行ってきたが、今年度から新たに人材育成担当の課長ということで職員が1名配置された。職員配置については、今年度4月の全体に対するオリエンテーションの場で全職員へ周知した。</p> <p>そこで、業務振り返り面談以外にも、入職3年未満の職員（新任職員：5名）に対する個別育成計画（参考資料③）の策定や全職員に係る職場研修の推進など、職員育成に関する取り組みを実施している。</p> <p>特に、入職3年未満の職員に対しては、業務理解チェックリスト（参考資料④-1,2参照）を用いて、できること・できないことをチェックし、改善等に取り組んでいけるよう、具体的に項目を示している。今後は、入職3年後にどうなっていたいのか目標を定め、それに向けて1年目、2年目の目標を立てて実行していく取り組みを検討している。</p> <p>さらに、コミュニケーションの円滑化については、各事業所の主任・リーダー層の職員間ミーティングの場を月1回設けることで、施設の方針や方向性の共有を図っている。</p>
-------------------------	---

第1章 ガイドライン
作成の背景とねらい

第2章 人材育成の考
え方

第3章 福祉従事者に
求められる役割と目標

第4章 人材育成に向
けた取り組みについて

第5章 人材育成の取
り組み事例

第6章 人材育成の推
進

標準研修カリキュラム

【委員会からみた取り組みのポイントーガイドラインとの関連ポイントー】

職員の早期離職が職場環境の悪化や支援の質の低下につながることを認識し、その対策として、職員自身に業務を振り返り、問題や成長の気づきを促すよう個別面談を実施している事例です。

- ①育成担当者は、面談に際して業務の助言・指導は行わないことを徹底し、「心」の振り返りに主眼を置いています。
- ②面談対象の職員には、特に、「仕事をして良かったと思うこと」、「できるようになったこと」を意識させるようにしています。職員に仕事を通して自己成長の可能性を理解してもらうことが、職場への定着率の向上につながっているものと思われます。
- ③初任職員の「話をする場がほしかった」、「相談したいがどこに相談したらいいのかわからない」といった思いを受け止める機会となっています。
- ④面談を通じて、職員の日頃の実践内容と施設の基本方針との関係性を明らかにすることで、改めて組織の理念・方針を意識してもらうことにつながっています。

ガイドラインの関連項目

- ✓ 第4章の3の(2)「②職員の相談体制の構築」(P. 44、45)

2つのポイント

業務の振り返り
(できていること)
↓
動機付け・成長実感

業務・支援と施設(法人)
の方向性の照らし合わせ
↓
法人の理念の浸透

ここでのキーワードは、
自己理解と他者理解



業務振り返り面談シート（新人職員向け）

参考資料①

今回の面談は、日々業務に追われ、忘れてしまいがちになる皆様の「大切な気づき」をこれからの業務改善等に活かす機会へと繋がります。今年度後半に向けて一緒に少しずつ「働くこと」を整理していきましょう。

※内容に関しては、個人情報として個人が特定できるような状態で、関係者以外へ漏らすことは一切ありません。

項目	記入欄	備考欄
面 談 日 時	平成 年 月 日 : ~ :	
氏 名		
業務チェックリストを見ての気づき		
自分自身「課題だなあ」と感じること		
「職場」の課題（非効率と感ることなど）があれば記入してください。		
その他 最近、気づいたことがあれば記入してください。（何でも OK）		
今年度後半に向けての具体的な目標（上司からやってほしいことでも）		

第1章 ガイドライン
作成の背景とねらい

第2章 人材育成の考
え方

第3章 福祉従事者に
求められる役割と目標

第4章 人材育成に向
けた取り組みについて

第5章 人材育成の取
り組み事例

第6章 人材育成の推
進

標準研修カリキュラム

業務振り返り面談 事前シート

参考資料②

このシートは、業務振り返り面談を実施する前に事前に記入していただく内容です。

記入することは、日々業務に追われ、忘れてしまいがちになる皆様の「大切な気づき」をこれからの業務改善等に活かす機会へと繋がります。

空白があっても結構ですので出来る限り記入のご協力をお願いします。

※記入した内容に関しては、個人情報として個人が特定できるような状態で、他者へ漏らすことは一切ありません。

項目	記入欄	備考欄
面 談 日 時		
氏 名		
「支援員の仕事」とはどのようなことだと考えていますか？		
後輩に対する先輩職員としての仕事はどのようなことだと思いますか？		
働きはじめてから、自身が「成長したなあ」と実感できることを教えてください。		
「職場・組織」の課題（もっと良くしてほしい、非効率と感ずることなど）があれば教えてください。		
今年度、「成長したい！」と思う業務・役割等があれば教えてください。		
最近、気づいたこと（要望等）があれば教えてください。（何でもOK）		

個別育成計画書

参考資料③

作成日：平成26年5月 日

①

日々の支援業務を理解習得するとともに、担当利用者のニーズを引き出し一緒に笑顔で楽しむことのできる人になる！！
 ※自分の目標であったり、「こんな姿になってほしい」という組織からの期待目標を合わせて記入しゴールを明確にします。

②

対象者(職員名)： ○○ ○○
 担当者氏名： リーダー的存在の職員
 上司氏名： 主に主任・課長

分類	目標とする指導項目(※一ス)	期待レベル(上司)	現状レベル(本人)	具体的に不足している点は？	どのような機会に指導をしますか？	スケジュール												最終到達レベル評価(習得度合)			
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		上司	担当者	本人
知識	担当の特性を理解している	4	1	自閉症の行動パターンを理解してほしい	主任が個人台帳を使用し特性の説明を行う。理解度の確認を日常業務中におこなう																
	リストから抜粋																				
技能	報告・連絡・相談(申し送り)が得意	3	2	報告内容をより具体的かつ正確におこなってほしい	報告があった場合、報告仕方(順番)を担当者と一緒に見直し習慣づける																
	得度合いにより追加修正あり																				
態度	挨拶・返事ができる	4	3	挨拶できている時とそうでない時があるので毎回できるように頑張らしてほしい	挨拶をコミュニケーションのひとつとして理解し1ヶ月月上旬に挨拶月間として習慣化する																
	追加修正あり																				

※レベル評価はチェックリストと連動

※期間は個々に応じて設定していきます

振り戻り	上司:	最終コメント(月 日)
⑤	担当者:	⑥
本人:	本人:	

※振り返ることで、計画の見直しや追加を行うことができます

- 第1章 ガイドライン 作成の背景とねらい
- 第2章 人材育成の考え方
- 第3章 福祉従事者に求められる役割と目標
- 第4章 人材育成に向けた取り組みについて
- 第5章 人材育成の取組み事例
- 第6章 人材育成の推進
- 標準研修カリキュラム

目標

氏名 _____

- ① 業務の基本をマスターしよう
 ② 職員、社会人として基本姿勢を身につけよう

☆評価基準

絶えず指導必要	1
絶えず援助必要	2
部分的に指導・援助必要	3
自立している	4

到達目標

【基本姿勢】	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
挨拶・返事ができる						
身だしなみを整えている						
無断で遅刻・欠勤をしない						
報告・連絡・相談（申し送り）ができる						
整理・整頓・後始末ができる						
自分の健康管理ができる						
利用者の名前を覚えている						
利用者とのコミュニケーションができる						

【介護の実勢】

1・食事、水分補給について	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
食事の準備・片づけができる						
利用者に合わせた食事の介助ができる						
水分補給ができる						
口腔ケアが確実にできる						

2・排泄について	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
プライバシーに配慮した排泄のケアができる						
排泄介助ができる						
残存機能を生かした援助ができる						
見守りができる						
パットの種類について理解し、交換が的確にできる						
夜間帯にオムツを使用する利用者を把握している						
夜間帯の排泄介助（オムツ交換を含む）ができる						

3・入浴について	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
入浴の手順を理解している						
1人1人に合った入浴準備ができる						
衣類の着脱がスムーズにできる						
脱衣場での対応ができる						
浴室での対応ができる						
一般浴・個浴の対応ができる						
部分浴ができる						
身体チェックができる						
職員間の連携および利用者への配慮ができる						
体調不良時の入浴対応（相談）ができる						
浴室の清掃ができる						

4・健康管理について	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
投薬が手順通りできる						
投薬チェックの手順を理解している						
視診、触診ができる						

5・その他の支援について	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
土日の余暇の準備ができる						
基本動作（誘導、車椅子操作）の介助が確実にできる						
起居動作の介助ができる						
安全な移乗介助ができる						
安全な移動介助ができる						
安楽に衣類の着脱の介助ができる						
担当利用者居室のタンス整理ができる						
利用者を中心とした考え方ができる						
担当利用者の特性を理解している						
担当利用者の個別支援計画を理解している						
担当利用者の個別支援計画を実践できる						
ベッドメイキング（シーツ交換）ができる						

6・緊急時、事故防止に関して	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
無断外出が懸念される利用者を把握している						
多飲行動が懸念される利用者を把握している						
他害行為（パニック含む）の恐れのある利用者を把握している						
視力障害のある利用者を把握している						
聴力障害のある利用者を把握している						
頻繁に発作が生じる利用者を把握している						
利用者同士の関係に配慮ができる						
ヒヤリハット報告ができる						
常に安全への配慮ができる						
緊急時の対応を手伝うことができる						
非常時の対応方法がわかる						
事故防止の対策を理解している						

7・記録、その他に関すること	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	9ヶ月	12ヶ月
パソコン入力ができる						
会議で自分の意見、考えを言うことができる						
各書式の記入方法がわかる						
期限内に報告書等各書類の作成・提出ができる						

第1章 ガイドライン
作成の背景とねらい

第2章
え方

人材育成の考

第3章 福祉従事者に
求められる役割と目標

第4章 人材育成に向
けた取り組みについて

第5章 人材育成の取
り組み事例

第6章
進

人材育成の推

標準研修カリキュラム