

2 分野：高齢分野（施設種別：ケアハウス） 施設名：B 施設

【取り組みテーマ】

より良い職場環境の整備（コミュニケーションの円滑化を目的とする取り組みを含む。）

取り組み名（仮）	施設長による定期的な職員個人面談の実施		
法人名・施設名	社会福祉法人 B 施設	分野・ 施設種別	高齢者分野 ケアハウス
圏域	南部圏域	職員数	10 名 (施設長含む。)
取り組み開始時期	平成 25 年 4 月		
【取り組みの背景】	<p>(取り組み開始時の現状) 平成 25 年度から新規の取り組みとして職員個人面談を検討した。 職員が日頃抱えている問題や悩みをゆっくり聞き取る時間を定期的に設定し、問題解決ができればと考え、実施に至る。</p> <p>(課題設定) まず、職員がストレスを抱え込まないこと、職員がストレスを原因として退職しないことを目指す。 現場の職員が足並みをそろえて業務が行えるようにしていく。 職員が悩みや不安、不満などをため込まず、話が出る環境をつくる。</p>		
【取り組み概要】	<p>(対象) 全職員 10 名のうち、施設長、調理員、土日のみ働くパートを除く、事務員、相談員、介護職員の計 5 名を対象とする。 面談実施日は、年度始めの 4 月（4 月 1 日あるいは 2 日のどちらかで）と下半期始めの 10 月（10 月 1 日あるいは 2 日のどちらかで）の年 2 回実施している。 また、職員が入居者の支援を行う上で問題を抱え、職員自身から施設長との面談を希望する場合等、必要に応じて随時面談を実施している。 取り組み当初は、職員が施設長との面談の必要性を感じているかどうかも分からなかったため、4 月に面談を試行的に実施し、10 月の面談の実施を決める前に、職員に対し、面談を希望するかどうか確認をとったところ、継続を望む声があったため実施した。</p>		
【取り組みのポイント】	<p>(苦労した点) 面談の中で、職員がわだかまりなく話せるような投げかけ方を行うことが難しい。</p> <p>(工夫した点) 職員に対し、面談を実施する前に議題（参考資料①②参照）を配布し、記入後、提出してもらった。その内容をもとに面談を進めている。 また、介護職員については、1 日の業務の流れ（個別支援の手順を含む。）を様式に記入をしてもらい、それを提出してもらった後、施設長だけでなく、介護職員同士で内容を見て、互いの業務の流れや手順を確認し、個別支援の手順にバラつきがないかどうか気付きを得る機会にしている。</p> <p>(担当者の思い) 業務中のミーティングのみでは聞けないことも聞くことができ、問題の原因発覚や対応方法の検討につながった。 まずは、「職員の話聞く機会」をつくる必要があると思う。職員が思いや悩みを言えることのできる場をつくることで、職員が一人でストレスを抱え込まないようにできると同時に、管理者は、職員の個性をつかむことができる。</p>		

<p>【取り組みの効果】</p>	<p>介護職員が互いの日頃の業務の流れや細かな手順を見ることで、職員各々の支援における違いなど、気づきを得ることができる。それをきっかけに個別支援や細かな手順等、支援方法の統一を図るため、現場の職員が自ら、担当者ミーティングを企画し、実施するなど、職員間で対策しようという姿勢につながっている。</p> <p>また、施設長との面談において「職場にサポートしてほしいこと」を職員に聞いているが（参考資料②参照）、そこで職員から「支援を統一するために介護職員だけでミーティングを行う時間をつくってほしい」という声があり、時間の確保につなげることができた。</p> <p>職員間だけでは問題解決が困難なことも、施設長などの管理職を通してより円滑な話し合いができると感じている。</p>
<p>【今後の課題】</p>	<p>面談が形だけのものにならないよう、業務改善や職員の意思統一につながるようなものとなるように継続していくことが必要だと感じている。</p> <p>職員面談の回数についても、今は年2回の実施だが、職員の要望があれば増やすことも考える。ただし、現場の負担にならないよう心がけている。</p>
<p>【ちょこっと+α】</p>	<p>法人本部では、「こころと体のヘルスケアセンター」を設置し、法人内で働く職員の身心のケアに努めるため、産業医を配置して職員からの身心の相談に対応しているほか、法人職員を対象としたリラクゼーション等も実施している。その内容を職員に対して、チラシなどで周知・広報している。さらに、法人として同じ階層別の職員研修等も実施しており、人材育成に取り組んでいる。</p>

【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】

職員の悩みやストレスの解消を図るコミュニケーションの場として定期的な職員個人面談を実施し、また、業務の標準化を図るために、お互いの個別支援方法を確認し合う仕組みを実践している事例です。

- ①施設の長として、職員から直に受けた課題が多いほど大変ではあるが、真摯に職員と向き合うことで、職員からも再度の面談の希望が出されるなど、この取り組みが職員に受け入れられていることがわかります。
- ②個人面談において、「業務中のミーティングのみでは聞けないことも聞くことができ、問題の原因発覚や対応方法の検討につながった」という効果も現れています。
- ③「職員間だけでは問題解決が困難なことも、施設長などの管理職を通してより円滑な話し合いができると感じている。」という指摘は、個人面談の重要性を示しています。

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) 及び「③職員のメンタルヘルスケア等」

2つのポイント

職員の支援の見える化
↓
支援の統一

職員が話のできる環境
↓
ストレスの軽減

ここでのキーワードは、
コミュニケーション



施設名

平成 26 年 4 月 1 日

職員氏名 () 職種 ()

① 1 年間の業務の振り返り

・平成 25 年度 1 番頑張った仕事、心がけたこと、工夫したこと、注意したこと

・それによってどんな成果があったか？

・自己評価をしてみて 1 年前より良くできたこと

・更にできそうなこと

・あまりうまく行えなかったこと

② 平成 26 年度に向けて

・平成 26 年度の課題や取り組み、チャレンジしていくこと

・ケアハウスの業務において希望したいこと

施 設 名

平成 26 年 10 月 2 日

職員氏名 () 職種 ()

【年間の業務の振り返り】

※平成 26 年 4 月に持った目標に対する進捗状況

- ・取り組んだこと

- ・できていること

- ・うまくいっていないこと

- ・うまくいっていない原因

- ・改善が必要なこと

- ・改善するために必要なこと

- ・更に出来そうなこと

- ・職場にサポートして欲しいこと

- ・その他