

777-7

CARE WORK

No.359

11 Nov. 2023

特集

夜の不安も会話することで、安心に感じられる。



今月の
ヒトコマ

介護施設・事業所の人材確保戦略

自法人の魅力を伝えるために何が必要か？

- 社会福祉法人 さつき会 法人本部 / 地域密着サービス事業部 部長 尾上 健介氏
- 株式会社 ラムズ 代表取締役 磯村 充弘氏
- 株式会社 quatiro 代表取締役 四宮 俊生氏

ケアトピックス

災害想定ゲームKIZUKIの体験ワークショップ
～夜勤時の大地震、入居者の安全をどう確保する？

外国人介護職員とのコミュニケーションのコツ

かみ合わない会話

デイサービスでLet's HEPOP!

加齢による筋肉量減少と体力向上パック・不活発予防パック

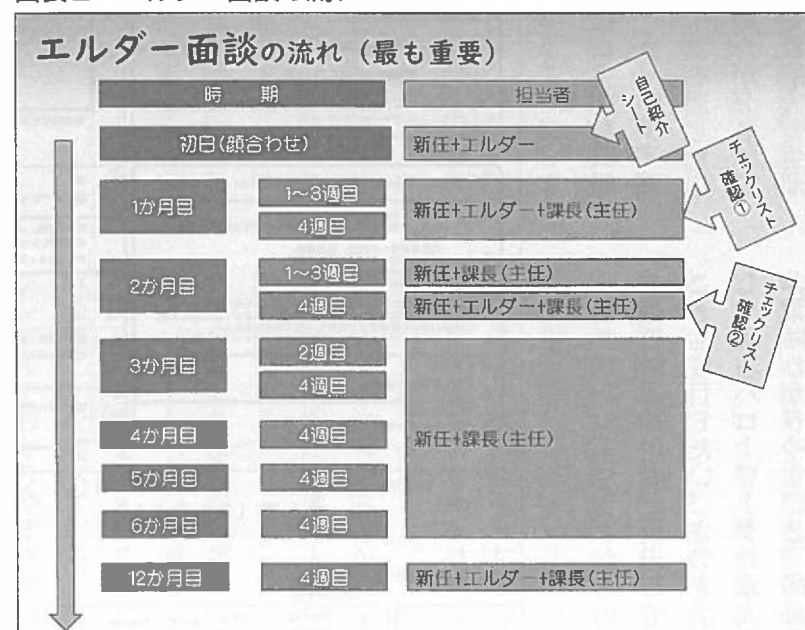


公益財団法人 介護労働安定センター

図表1 社会福祉法人さつき会のOJTチェックシート(一部)

項目	内容	担当者	実施状況
1	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
2	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
3	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
4	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
5	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
6	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
7	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
8	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
9	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
10	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
11	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
12	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
13	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
14	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
15	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
16	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
17	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
18	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
19	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
20	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
21	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
22	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
23	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
24	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
25	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
26	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
27	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
28	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
29	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○
30	新人職員が抱く不安を把握する	新人職員	○

図表2 エルダー面談の流れ



そのためのツールとして自己紹介シートもあり、関係構築のための配慮が随所になされている。面談の流れ(図表2)もわかりやすくまとめられているので、エルダーにとってはその都度手引きともなる。この制度を導入したことで、新人職員の離職率は大幅に減少した。

それを新人にも少しずつさせてみる、最後は見守って、独り立ちさせるという制度です。ここで肝心なのは、先輩が新人に仕事を教えることではなく、不安を取り除くことにあります」

新人職員は何かと不安を抱きやすい。そこをエルダーがマンツーマンでしっかりサポートする。法人内で「新人職員が抱く、新しい職場での最初の不安」についてア

ンケートを取った結果、一番多かったのが利用者との関係で30%、そして職場での人間関係が27%だった。そういった不安を払拭するためには、最初の段階から丁寧に接することが重要だ。

ともすると属人的育成に頼りがちなOJTだが、それではうまくいかない。エルダーにも不安があるので、エルダー育成のための仕組みも必要だと尾上さんは言う。

「新人には基本業務のチェックリストがあり、『さつき会職員としてのケアの視点を説明できる』をはじめとする新人の覚えるべき項目というのが用意されています。それに呼応してエルダーにもOJTチェックシート(図表1)があり、『その人らしい暮らしを守るためには2つの支援が必要。主観的視点(その人の思い)と客観的視点(身体状況、機能など)。い

ずれが欠けてもだめ。それら両方の視点よりその人のケアを考えていく」という具体的な答えとなる文言、教えるべき内容が明記されています」

OJTチェックシートの項目は280項目ほどあり、初めてエルダーになる人は研修も受ける。さらに最も重要なのが「エルダー面談」で、こまめに行うことが肝となる。1週間に1回、エルダーと新人職員が、現場から離れたところで「うまく行ってる?」「何か心配は?」「困っていない?」「こういうことにチャレンジしてみようか?」など、15分程度話すようにする。これによって、不安を話してもいいんだ、と新人が安心できるようになり、関係が築かれていく。

鷹栖町に働きかけ
人材教育からスタート

社会福祉法人さつき会(以下、さつき会)には、現在161名の職員が在籍する。うち男性23%、女性76%、10代の高校生アルバイトから80歳の介護福祉士まで年齢層も多様だ。

「人材確保について、新卒では北海道内で11校ある介護専門学校卒業者が令和5年度卒予定は212名。そこに求人が集中しますので、かなり厳しい状況です。しかもこの旭川圏域で専門学校は1校のみ。40人クラスの半数以上が外国人で、当法人でも2021年から日本人に加えて外国人を採用しています。まだ人数は少な

自治体と協同して人材教育から行い
確保した人材を大切に育て、定着に結びつける

北海道の鷹栖町(人口6千500人)にある社会福祉法人さつき会は、特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑をはじめ、町内4拠点に13事業(デイサービス、小規模多機能型居宅介護、グループホーム他)を展開する。同法人では、深刻さを増す人手不足を懸念して、鷹栖町へ働きかけ、介護労働への理解を促す一方、人材定着のために、安心して働ける職場づくりを実現。過去5年間で平均7%という低い離職率を達成している。

く、厳しいことには変わりはありません」と法人本部事務局次長の尾上健介氏は話す。

さつき苑ではかねてより人材不足に強い危機感を覚え、行政に働きかけて、町、高校、養成校と協同で介護人材を育成する取組みを2015年からスタートさせた。

これを受け、北海道鷹栖高校で、介護職員初任者研修を導入する運びとなり、1人約10万円の受講費用を全額町が負担、事務局も町が担当。講師はさつき会の職員をはじめ、旭川大学・短期大学が務め、実習先はさつき苑というプロジェクトが開始された。研修では介護の仕事のイメージアップを図る特別授業も実施し、さらに同校の入学説明会では、さつき苑の施設見

学も組み込まれた。

鷹栖高校では初任者研修をスタートさせる前、入学定員割れに苦しんでいた。だが、こういった取組みを続けたことが功を奏し、入試倍率が1.6倍に上昇(北海道の普通科では2番目)。また卒業後に福祉・医療系の専門学校・大学への進学者が増えた。「初任者研修受講生1期生が当法人に就職するという嬉しい結果にも結びつきました」と尾上氏。

さつき会ではさらに、町内の小・中学生への福祉教育にも力を注ぐ。

小学校2校の3、4年生を対象に福祉用具体験や高齢者との交流イベントを開催。中学生の職業体験授業の実習先にもなり、鷹栖町

「新人には基本業務のチェックリストがあり、『さつき会職員としてのケアの視点を説明できる』をはじめとする新人の覚えるべき項目というのが用意されています。それに呼応してエルダーにもOJTチェックシート(図表1)があり、『その人らしい暮らしを守るためには2つの支援が必要。主観的視点(その人の思い)と客観的視点(身体状況、機能など)。い



社会福祉法人さつき会
特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑
法人本部事務局次長・
地域密着サービス事業部部長
尾上 健介氏

新人の不安を払拭するための
エルダー制度

せっかく入職した職員が辞めてしまつては、今までの努力も水の泡だ。さつき会では、さまざまな取組みを行い、職員の定着に努める。

その1つが新人職員の離職防止に向けたエルダー制度(OJT)だ。「制度の導入までは、当法人でも新人の離職が続いて困っていました。そこで導入したのがこの制度です。1年間、先輩職員(エルダー)が新人について指導します。最初は自らが行って見せて、

ハローワークのひとつ味違う
 求人票が話題に

「1年目が終わったたら、エルダー制度は終了するので、今度は定期面談を行います。これは現任職員全員に行っているもので、上司が年2回、面談シートに基づいて進めます。まず『いつも頑張ってくれてありがとう』とか、『この間企画してくれた行事よかったです』など、ねぎらいや承認から始めます。2回目以降は前回に聞いた不安要素が解消されているか確認したり、新たな不安や悩みがないかを聞き出して、それに対してアドバイスします。また、次にこういうことにチャレンジしようかという目標設定も一緒にしています。20分間ぐらいの時間ですが、なかなか業務中にはできないので、時間外手当をつけて実施しています」

この面談を開始する以前は、いきなり、「来年退職します」というケースもあった。現在は年に2回話し合えるので、退職意思についても未然に把握できるようになった。

中途採用に関しては、2022

図表3 ハローワーク求人票記入例(抜粋)

年度は27名、内訳は自主応募(電話やメールなどによる直接アプローチ、ハローワークを通じた応募)が18名、職員紹介が2名、人材紹介会社が3名、技能実習生が3名、派遣職員が1名だった。

採用コストは、人材紹介会社を利用して関係上1人あたり約16万円とどうしても高い。だがその割に、人が集まらないのも問題だった。そこで、全国展開をしている大手紹介会社との取り引きをやめ、コミュニケーションを大事にしてくれる地元拠点を置く会社に限定したところ、一定数の人材が集まるようになり、結果として1人あたりのコストも減少した。

また、ハローワークからの応募で最近中途採用者が続出していることも注目したい。さつき会の出しているハローワークの求人票が非常にわかりやすいと、応募者からは評判だ。

「差がつく書き方は、例えば求人票の仕事の内容の欄(図表3)では、普通『介護全般』で終わっているんですが、『最新の介護ロボットを導入しています』とか、『エルダー制度で先輩が丁寧に教えるような記載をして工夫しています』(尾上氏)。自主応募のうち何と3分の1はハローワークからのものだったという。これはど

こでも見習える方法だ。さらにホームページを見てよい法人だと思つて来てくれる人も一定数いるので、情報を、ブログなどを通じてタイムリーに発信して更新も頻回に行うように心がけている。

職員教育や成長のための仕組み、育成に対するきめ細やかな対応が、職員一人ひとりの離職低下(直近5年間の離職率は7%)にもつながり、人材確保と離職防止、定着へと好循環を呼んでいる。

概要	
名称	社会福祉法人さつき会 特別養護老人ホーム鷹栖さつき苑
所在地	北海道 上川郡鷹栖町南1条3丁目2番7号