

# 「職員研修の取り組み」

兵庫県・三愛園 今井 文彦

## はじめに

三愛園は昭和63年4月に開園しました。兵庫県姫路市北西部に位置し、気候温和で、豊かな自然に恵まれています。建物のうち入所棟は平屋建てで、全室2人部屋（予備に個室2部屋）で様々な福祉機器設備も増えてきました。利用者は50名で『危険を犯す権利がある』と考える人から、重症心身障害者の人までおり、「最も援助を必要とする最後の一人の尊重」「可能性の限りない追求」「共に生きる社会づくり」の3つの基本理念のもと、一人ひとりの個別支援を重視し、『顧客満足』を図ってきました。

当施設の研修は、『顧客満足』の目的を踏まえ、増大する福祉ニーズへ対応し、多様化・重度化する利用者へのサービスの標準化及び質の向上を目指し、三つの形態 - OJT（職場内研修）、FF-JT（職場外研修）、SDS（自己啓発援助制度）を柱として行っています。新任研修はいうまでもなく、最初は消防署講師の指導のもと救急蘇生法・救命の基本の実技習得から始まり、必要な知識・技術、資質能力の向上及び見識を広め（人材育成）、施設機能の効率化・向上・活性化（組織の強化）を図り、現在はISO9001認証取得（2002.12.19）の理解・推進を深めているところです。

## 職務を通じての研修（OJT）について

上司（先輩）が、職務を通じて部下（後輩）を指導・育成するOJTを進めるにあたり、新任職員に対して一定期間、継続的計画的指導を担当者が行ったり、日々の業務上の個別指導や助言を行ったり、ケースカンファレンスやグループ会議などで利用者のニーズに応えるために仕事の内容が研修になるように努めたりしています。また開園当初から、施設全体の研修の意義、必要性、継続性を重視し、職員が一番多く参加できる時間帯（13時30分から15時）に全体及び部署ごとにほぼ月1回研修を行ってきました。

様々な研修や日々の実践活動により、施設内事例



施設全景

研究発表会から、県身体障害者更生援護施設協議会研修大会、近畿地区研究大会、全国研究大会、全国リハ研究会等の発表にふくらみ、サービスの質の改善・向上にと励んでいます。

また、ISO9001教育・訓練のシステムとしての力量表（全職員共通項目・各課専門項目ごと自己診断、上司評価）を明確にし、OJTの5W1Hを基本に、日常業務に直結し職場への帰属意識や信頼関係につながるようにしています。

## 職務を離れての研修（F-J）について

研修は人材育成に欠かせない重要な手段です。月ごとの勤務表作成時可能な限り、計画的・合理的・効果的に職場外研修に参加できるよう配慮しています。平成元年の「療護施設の歴史と展望」（全国身体障害者施設協議会会長 徳川輝尚氏講演）では、開園まもない職員の考え方や実践内容の不安・疑問を解消できるものとなり、リーダーシップ養成へとつながり、主任制、介護部門を資格・経験年数・適性等で5グループリーダー制を導入しました。平成2年の「施設処遇におけるパートナーシップ」では、合宿研修で問題行動への理解を深め、「障害者の自立と人権」の研修や数回にわたるILRI自立生活問題研究所所長谷口明広氏の講演は、意識の向上につながりました。また、毎年「医療的障害の特性と対応」（囑託医師講演）では、専門的知識と理解を深めています。一方、法人としては社会福祉情勢を鑑みた

制度的な内容などの研修会を行っています。また、主任たちは企業分野の経営的感性の研修に参加することもあります。研修後は職員朝礼・職員会議にて文書・口頭報告し、情報の共有化に努め、必要な情報を得た場合は試行から導入へ柔軟に対応し、業務改善・サービスの向上に努めております。

### 自己啓発について

各種資格取得及びその勉強会等の自主的な取り組みを支援しております。また『寮母禁句集』をもとに、人権尊重の視点からコミュニケーションのあり方などについて職員一人ひとりが自己改革や注意しあうよう心がけております。

### 三愛園としての職員育成の試み

開園当初は、利用者に必要なケース記録の様式・内容・その為の仕事、そしてその為に関する研修が必要でしたが、現在はアセスメントシート・ケアプラン・生活支援実施書等のパソコン入力に関する研修へと様変わりしています。今までの研修の財を踏まえISO9001の教育訓練システムを活用し、教育訓練長期計画 新任教育訓練 中堅職員訓練 スーパーバイザーと一連の流れになるように、個々の研修履歴をパソコンソフトに入力し、力量及び職種に必要な専門的力が向上するように見直し、整備中です。



OFF - JTの様子

### 職員・サービスの質はどう向上したか

顧客満足に向けて、平成5年よりQOLの向上にQCサークル活動を導入し、問題意識及び業務改善を図っています。平成13年には栄養課が日本科学技術連盟「石川馨賞」を受賞しました。日々の問題解決にQC手法を活用し、その場選択メニュー・オーダーメニューなど頻度増加へとニーズに応え、質の向上につなげています。また、職業倫理、接客マナーは、繰り返し繰り返し啓発し確認し合うものの、定着しがたいところがあります。介護職員は毎日ミニ反省会を行い、「安全・安心・快適」サービス提供への意識改革に取り組みました。その結果、利用者の評価も少しずつ良くなり、苦情を身近に聞ける環境に変化してきました。ヒヤリハット報告書も、各部署ごとにわだかまりなく提出してくれるので、予防措置体制が図れます。

### 職場研修の今後の課題

当園の方針は『 基本的人権を擁護し、人間の尊厳を尊重する、利用者本位の福祉サービスを提供する、地域福祉を推進し、共に生きるよるこびを分かち合う』、目標は『安全・安心・快適なサービスを提供し、「利用者満足」の向上を図る』ことです。この目的を達成するために、資源としての“人材”の育成を経営管理の重要な柱としていかなければならないと思います。今後一層サービスの質の標準化と業務の標準化を目指し、柔軟なところを持ち、研修システムとマネジメントを確立し、職員の技能・技術・人間性の向上を図らなければならぬと実感しています。