

◆ 施設・事業所の概要 ◆

事業種別：有料老人ホーム

職員数：28人

事例 17



ご相談の内容

新任職員の指導は、シフト勤務で一緒になった先輩職員が行っていますが、先輩職員によって介護の仕方や業務ルール等、教える内容が異なるため、新人が戸惑っています。ある程度のマニュアルはあるのですが、指導内容を統一するにはどのようにしたらいいでしょうか。

また、利用者の気持ちよりも、「素早くテキパキと業務をこなす」ことを優先している職員がいますが、そのような職員の意識を変えるにはどのように取り組んだらいいでしょうか。

支援の内容

初めに、リーダー的立場の職員（新任職員の指導者、各職種主任、施設長）に一堂に会していただき、職場研修の概要や OJT を行う上でのポイントについて説明し、職場研修に関する共通理解を図るとともに、指導にあたっての悩みや課題認識を共有する時間を設け、対処すべき課題の焦点化の支援を行いました。その中で明らかになった主な課題としては、①シフト勤務のために新任職員を指導する先輩職員がその都度違う上に、教える内容も人によって異なるため、新任職員が戸惑い、ストレスも溜めていること、②介護にあたっては、利用者の気持ちより、「素早くテキパキと業務をこなす」ことを重視している職員がいることでした。特に、後者の課題については、職場として、職員に介護を受ける体験をしてもらう等の対策を講じてきましたが、改善が見られないという状況です。

まず、新任職員の指導内容の統一については、①最低限のマニュアルは整備し、②指導者が手順一つひとつの意味や目的を説明できること、③専門的スキルは定期的に勉強会を開催して基礎から教育すること、④その勉強会の講師は先輩職員が担い、先輩職員自身の“OJT”によって指導力の向上と指導方法の統一を図ることをアドバイスしました。また、新任職員のストレスについては、新任職員が悩んだ時に相談できる身近な存在として、経験年数が新任職員に近い職員を担当者として配置することが対策の一つであることもアドバイスしました。

また、“利用者より業務優先”の意識改革については、①リーダー自身が利用者の尊厳や利用者主体について実際の業務レベルで共通の言葉で説明できること、②職場研修として、職員自身が実際に自らの行っているサービスを体験し、具体的な改善点と対策についてレポートを提出させ、全職員が共有するという方法や、③実施の業務の点検を兼ね、全職員が現状のサービスの弱みと強みを列挙し、着手する事項を合意のもとで決めて実行する等、上司からの指示・命令だけでなく、全職員が業務改善のプロセスに参画しながら意識改革を図ることのできる方法をアドバイスしました。

職場研修アドバイザーからの一言アドバイス

- 新任職員を指導する先輩職員が職場内研修の講師を担う等、先輩職員自身の“OJT”を通じ、指導力の向上と指導方法の統一を図りましょう。
- リーダー自身が利用者の尊厳や利用者主体の意味を理解し、説明できるようになるとともに、全職員が意識改革に参画できるようプロセスを大切にしましょう。