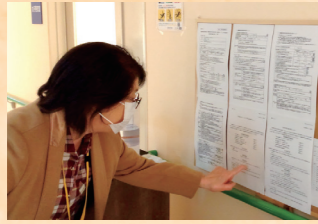


一人ひとりの感情に寄り添う丁寧なコミュニケーション

の取組が人材確保につながった事例



松実会指定訪問介護事業所（滝沢市）

事業所概要
《運営主体》 社会福祉法人松実会
《開設》 平成12年5月1日
《従業員》 所長、サービス提供責任者、訪問介護員2名
《業務内容》 利用者の居宅に訪問介護員を派遣

ココに着目!

ホームヘルパー協議会役員からみた

人材確保に役立つポイント

職員の紹介による人材確保がもっとも有効とのことですが、その背景にあるのは日頃のコミュニケーションだと感じました。職員からは「いつも自分のことを気にかけてもらえ、安心して働いています」とのお話があり、働きやすさを感じた職員からの紹介により人材確保につながっています。また、就職前の職場見学では、見学者との会話から率直に不安な気持ちを聞き、本人の不安を取り除けるよう丁寧な説明を心掛けているとのこと、求職者も事業所も相互に安心してマッチングする取組として有効だと思います。

丁寧なコミュニケーションにおける管理職の心構え

職員の心理面に管理者が関心を寄せることを大事にしています。「よかったらどんな感情なのか聞かせて？」と声をかけ、悔しいのか、悲しいのか…感情を紐解いていきます。また、職員がどのように頑張っているのかを理解し、どうすれば質がよくなるのか、本人のモチベーションが上がるような助言を心掛けています。職員を説得するのではなく、職員が納得するように伝えることを意識しています。

● 日常業務のコミュニケーションの一例 ●

訪問後に毎回振り返りミーティングを実施



利用者宅から戻ってきた職員には利用者のことだけでなく、職員自身が悩んだこと、感情的な話も受け止めてその日のうちに解決するように努めています。直行直帰の場合も必ず電話で聞きます。また指針・報告に職員の悩みや解決のプロセスをまとめていつでも見返すことが出来るようにしています。

職員の意見をもとに業務マニュアル作成

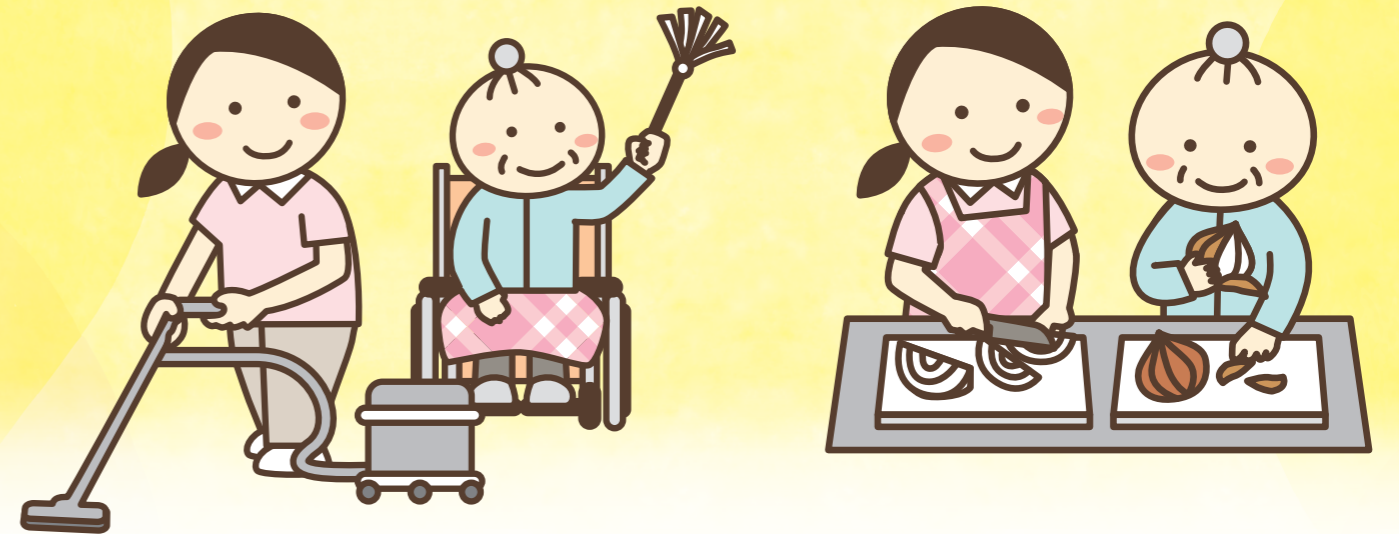


職員の不安感を出発点に必要なものは業務マニュアルとして整理します。例えば、救急隊員に何を伝えればいか不安…との声があった場合は、「救急車を呼ぶ時に準備すること」、「119番通報の仕方」を具体的に記載します。職員の不安を解消するため意見を聞いて作成し、完成後は内部研修会によって内容の浸透を図ります。

岩手県内 訪問介護 事業所の



人材確保の取組事例



令和4年度に岩手県ホームヘルパー協議会が実施した「岩手県内に勤務する訪問介護員の就労実態及び人材確保に関する調査」では、訪問介護員が不足していると回答した事業所は64.7%にのぼりました。利用者ニーズがあるにも関わらず、新規サービスを制限せざるをえないケースもあり、訪問介護員の人材確保は喫緊の課題です。本紙は、人材確保に効果が期待される取組事例をご紹介するために作成したものです。今後も利用者のニーズに応え続けられるよう、各事業所における取組にお役立っていただけますと幸いです。

岩手県ホームヘルパー協議会 会長 千葉 則子

【制作】岩手県ホームヘルパー協議会

岩手県盛岡市三本柳8地割1番3 TEL.019-639-8075 / FAX.019-637-9612

※本紙は公益財団法人岩手県福祉基金の助成を受けて作成しています。

職員目線の業務改善

の取組が人材確保につながった事例



訪問介護事業所 ももの木 (二戸市)

事業所概要
 《運営主体》 有限会社百蔵
 《開設》 平成22年9月1日
 《従業員》 21名(うち訪問介護員14名)
 《業務内容》 併設している住宅型有料老人ホームに訪問介護員を派遣

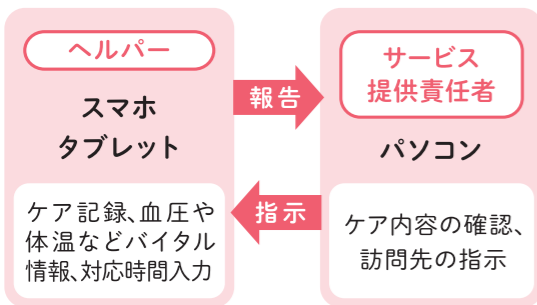
ココに着目!

ホームヘルパー
協議会役員からみた

人材確保に
役立つポイント

業務効率化により、職員が職場の改善すべき点に思いを巡らせたり、職員同士で協力するゆとりが生まれたことで、働きやすい職場が実現していると感じました。職員からも「職員の要望に対して職場が働きやすい形をとってくれる点が良い」とのことです。実際に、職員の紹介による採用が多く、職員目線の業務改善⇒働きやすさ⇒職員の紹介による人材確保への好循環が生まれているのではないのでしょうか。

ケア記録などのICT化により業務効率がアップ



システム上のやりとりで業務効率がアップ

ケア記録などのICT化は、事務長主導で情報収集からはじめ、一気にではなく順次導入していく形で無理なく職員へ浸透を図っていきました。初期に導入したものを使い続けるのではなく、より使いやすく安価なシステムに見直しをしてコストカットを図っています。ICT化により紙コスト削減はもちろん、利用者情報は管理者が一括管理できるため、報告や指示の手間が省略できます。時間短縮によって利用者向き合う時間が増加しています。通院時は医師に日々の血圧や体温の記録を出力した紙を見せながら円滑に受診が可能です。

現場の声からスピード感のある規程の見直しへ



左図のようにボトムアップ形式で職員の声を引き上げ、早くて3~4か月ほどで規程を見直しすることもあります。職員会議やリーダー会議では何でも本音で話しやすい雰囲気、自分たちが働きやすい環境を自分たちが作っていく意識が見直しの原動力となり、それに役員がスピード感をもって対応しています。

規程見直しの一例

- ・夜勤ができる方が少なかった → すべての勤務に入れる方の手当を充実
- ・子育てや介護などで休み固定のニーズが増えた → 若い世代のリーダー登用
- 職位(役職)を増設

個人の事情に応じた働き方を実現してくれる職場環境

の取組が人材確保につながった事例



訪問介護ステーション ポラリス (盛岡市)

事業所概要
 《運営主体》 株式会社ポラリス
 《開設》 平成28年8月1日
 《従業員》 43名(うち訪問介護員27名)
 《業務内容》 併設している有料老人ホームに訪問介護員を派遣

ココに着目!

ホームヘルパー
協議会役員からみた

人材確保に
役立つポイント

「自分の事情に応じた働き方を職場が後押ししてくれることで安心感があり、就職の決め手となった」との職員の声があるように、子育て中の勤務内容の工夫や、ダブルワークを可能とするなど、柔軟な働き方を事業所が応援する体制が人材確保に有効といえそうです。実際に、子育てしやすい職場であることが職員の知り合いに広まり、職員の紹介によって人材確保につながっているとのこと。

子育てや体調に合わせた勤務を可能に



子育て中は夜勤や早番はなし、「子どもが急に発熱した」など緊急で休みたいときはすぐに休めるなど、職員の事情に職場が柔軟に応じています。この風土が職員間のお互いに協力しあう体制につながっています。

ダブルワークを可能に



立ち上げ当初、事業所運営が軌道にのるまで職員の生活のため本業に差し障りがない範囲でダブルワークを可能とし、その仕組みは、現在も継続しています。「もっと稼ぎたい」、「他の分野も経験してみたい」という職員のニーズに応じています。

適材適所の人員配置



採用面接時に、自分の親を預けてもいいなと思う職員になることを前提に、こういうことができる、こういうことが得意という本人の適性を確認しており、それを生かせるように人員配置をすることで、定着に結びついています。

ホームヘルパーの適性をみた人材確保

まだまだ若い人には負けません!!



ホームヘルパーの適任者として准看護師の資格に着目。とくに病院に勤務しており定年退職を迎える方は職務経験が豊富で健康面の管理もできることからホームヘルパーの適性があるとみて、個別にリクルートをしています。