



介護の魅力と価値を高めるのはあなたです

介護福祉経営士 ニュース KFK News

2020
3.31
No.69

CONTENTS

未来志向型介護経営研究会開催
従業員満足度の向上が
人材不足解決への突破口

2

第4回「介護福祉のみらい」
作文コンクール
入選作品掲載

5

●今月の「介護ビジョン」
●「介護福祉経営士」
出前説明会のご案内

6

●介護福祉経営士2級
資格認定試験
ポイント整理講座を実施

●INFORMATION

7

第5回全国介護福祉
総合フェスティバル in 仙台
開催のお知らせ

8

従業員満足度の向上が
人材不足解決への突破口

未来志向型介護経営研究会開催



一般社団法人
日本介護福祉経営人材
教育協会

お問い合わせ先

一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会 事務局
☎ 03-3256-0571 <http://www.nkfk.jp>

制作:株式会社日本医療企画

編集・発行人:林 諄

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町17番地
ニッテン神田ビル3階



従業員満足度の向上が 人材不足解決への突破口

介護業界における人材の確保は、今最も介護事業者を悩ませている課題と言っても過言ではない。日本介護福祉経営人材教育協会関東支部は、今後の人材確保に関わる重要なファクターとして「人材の定着と離職の防止」をテーマに、未来志向型介護経営研究会を開催した。本特集ではその内容をレポートする。

人材定着率の向上が喫緊の課題

2020年2月18日に開催された未来志向型介護経営研究会では「人材の定着と離職の防止」がテーマとして取り上げられた。講師は社会福祉法人での勤務を経て、現在は株式会社リクルートキャリア内の「HELPMAN JAPAN」プロジェクトに携わる古戸智恵氏。

まずはじめに、古戸氏は年間29万人が介護業界に入職するも、そのうち定着するのは7～8万人にすぎないという状況について言及。就業人口を増加させるためには、人材定着率の向上を意識した施策が必須であると述べた。

また、採用後にミスマッチで離職するケースが多いことから、採用にあたってまずは自組織内でどんな人材が必要とされているのかを分析したうえで雇用条件などを詳しく固めておくこと。そして採用時にその内容をしっかりと伝えることが離職防止に効果的であると語った。

次に古戸氏は行政機関が発表した離職率に関するデータを基に、介護業界をやめる職員の7割が3年以内の若手職員であることを紹介。こうした若手職員の心理状態を分析し、フォローしていくことが定着率の向上に直結するとの見解を示した。

新人職員のフォローのポイントは モチベーションの維持

古戸氏は入職1年以内の新人職員の具体的な心理状態を示す例として、HELPMAN JAPAN独自で行っているアンケート調査の結果を提示。仕事の質や量、複雑性が高まるに従いモチベーションが下がっていき、やがて離職してしまうプロセスについて具体的に述べた。

また同時に、モチベーションの低下を防ぐための施策として①自信と誇りを実感する機会の創出、②同じ仕事に従事している仲間づくり、③上司や同僚からの期待を伝える工夫、の3点が効果的であると解説した。

新人職員が感じる負担感 (モチベーションの低下要因)

- **仕事の量の増加**
⇒次々に仕事がある／把握すべき範囲が広がる／失敗したときの影響が大きくなる
- **求められる仕事の質が高まる**
⇒利用者に合わせた対応が求められる／サービスの品質や成果の有無、付加価値などが求められるようになる
- **複雑性が高まる**
⇒上司・先輩との調整が必要となる／自分一人での判断や決定が求められる場面が増える／知識だけではうまく対応できない(経験を求められる)業務が増える



新人職員のモチベーション維持のための施策

- ① **自信と誇りを実感する機会の創出**
⇒どんなことができるようになったのか、自分がどの程度成長したのかを振り返ることで、仕事に対する不安感を払しょくし、自信を持って仕事をこなせるようにする
- ② **同じ仕事に従事している仲間づくり**
⇒同期や仲間同士で不満や不安感を共有することで、悩んでいるのは自分一人ではないということに気づかせる
- ③ **上司や同僚からの期待を伝える工夫**
⇒上司や同僚と同じタイミングで働くことが少ない職場(シフト制の施設等)では、直接上司から頑張りを認めてもらえる機会が少ない。手紙などを使い期待や感謝を伝えることができればモチベーションのUPにつながる

中堅介護職員のフォローのポイントは マインドセットの支援

次に古戸氏は、入職から2、3年目の中堅職員について、事業所側の期待感と中堅職員側の意識の違いに言及。実際の現場では「後輩の育成を期待しているがやってくれない」「リーダーを任せたいが本人がやりたがらない」といったギャップが生まれていると述べた。

こうしたギャップを生む要因となっているのが、中堅職員の役割意識の不足であるとし、職員育成にあたり「職員の視座を高めるためのマインドセット」を想定した施策が必要であると断言。具体的には、チューター制度を設けて新人職員の教え役となってもらい自覚を促す方法や、離職間際の職員に管理職としてどのようなフォローを行うかといった内容でロールプレイ研修を行うなどの方策が紹介された。

従業員が仕事の方針や内容に納得して 働ける環境づくりを

さらに古戸氏は、前述のような取り組みに加え、従業員満足度を上げる仕組みを導入することで、より定着率の向上効果が期待できると語った。

実際にそれを裏付けるデータとして、人材流出率に関する調査結果を提示。従業員満足度が高い職場の人材流出率が約8%だったのに対し、従業員満足度の低い職場では約16%まで上昇するという結果がデータで明らかとなった。これに対し、①職場における連帯感、②仕事の成果、③仕事の質（負担感）、④仕事の特性の4つが従業員満足度向上のためのポイントとして挙げられた。

また、実際にこの4つのポイントに即した取り組みが行われている例として、「ありがとうカード」を導入して職員同士が感謝の気持ちを伝えあう機会を設けている法人や、業務

従業員満足度向上のための4つのポイント

- ① 職場における連帯感
⇒ 職員が楽しそうにしているか／尊敬できる職員は多いか
- ② 仕事の成果
⇒ 今の仕事を通じて成果や成長は感じられるか
- ③ 仕事の質（負担感）
⇒ 業務量が多い／業務時間が長い／心理的負担があるか
- ④ 仕事の特性
⇒ 複数の上司による矛盾した指示出しなどを避けるための仕事のルール設計／マニュアル化が行われているか

分解を積極的に行って介護職員の負担軽減が可能な体制を構築している法人、ICTを活用して利用者の状態を常時モニターすることで職員の負担軽減につなげている法人などを例示。加えて、職員の心理的パーソナリティの傾向に合わせた効果的な面談方法なども紹介した。

さらに、より現場に即した観点として、定着率に影響する管理者の行動についても言及。HELPMAN JAPANによるインタビュー調査を通して明らかとなった、離職率の低い施設の管理者が行っているポイントとして①方針をつくる、②現場に出る、③キーパーソンを育てるの3つを取り上げた。

離職率が低い施設の管理者の行動のポイント

- ① 方針をつくる
法人の方針を管理者自身が理解しており、自分の言葉で伝えることができている
⇒ 職員が施設の方針に納得してサービスを提供できる環境づくりにつながり離職率の低下につながる
- ② 現場に出る
職員と会話をしたり接点を持つことを大事にしているか
⇒ 職員との信頼関係がしっかり構築されることで離職率の低下につながる
- ③ キーパーソンを育てる
管理者の意図や方針を理解し、他の職員を統率できるような人材を育てている
⇒ 離職率の低い職場では必ず管理者の右腕的存在がいる。現場の指揮役や調整役として良好な職場環境の維持につながる

古戸氏はこうした取り組みを複数組み合わせせた環境づくりを行うことで、現場職員と管理者の間で信頼関係が形成されれば、職場ごとの定着率の向上や、ケアの質の統一化といった面で効果が期待できると結論付けた。



日本の福祉ビジネスの成長を支援したいと語る古戸氏

研究会後半では、参加者から多くの質問が寄せられた。以下に抜粋した質疑応答の内容を掲載する。

Q 求人要件を原因としたミスマッチには具体的にどんなケースがあるのか？

A 予想以上に残業の量が多い、有給休暇がとれない、中途採用者の場合は経験者ということで十分なフォローが得られず放置されてしまった、といったケースがある。

Q 職員の世代によって考え方が違う部分がミスマッチを生んでいる場合もあるのではないかと？

A 考え方の違い自体はあると思う。例えば残業に対する考え方についても負担の感じ具合に差が生じる。学生等の就業支援を行っている「リクナビ」で行ったアンケートでも、「プライベートを大事にする職場で働きたい」と答える若者が近年多くなってきており、そういった若者は残業が一般化している企業では負担を感じやすいと思われる。

Q マネジメントやコミュニケーションなどを学ぶ研修ではどんなものがあるのか？

A マネジメントを行う立場の方は職員と面談を行っているつもりでも、実際には効果的でないやり方をしている場合も多い。面談の仕方やどんな面談をすれば効果的なのかといったことを学ぶ研修があるので、一度そういったものを活用してはどうか。コミュニケーションを学ぶ研修のうち、面白いものとしては限られた道具とパスタで、どれだけ高い塔が作れるかにチャレンジする研修（スパゲティタワー研修）などもある。チームメンバーの人柄や考え方を知ることができるため、こうした取り組みを効果的に利用して欲しい。

Q 管理者の行動のポイントとして「方針をつくる」とあったが、どんな要素を盛り込めばよいか？

A 施設長や法人の考え方に左右される部分はあるが、重要なのは方針の内容に職員が納得してくれるかどうかという点。職員の共感を得られるかどうかを探りながら組織の課題解決のための要素をうまく盛り込んでいくのがポイント。

質疑応答後は、「参加者が関わっている法人での人材定着の施策について話し合い、話題に出た取り組みを『従業員満足度向上のための4つのポイント（P3参照）』に当てはめる」という課題でグループワークが行われた。

グループワーク後の発表の場では参加者から、実際にICT化を進めている法人において、音声入力などの仕組みが海外人材の負担軽減になっている事例や、飲み会などを避けたがる若い世代とのコミュニケーション方法を新たに見直すことで連帯感の醸成を進めていきたい等の意見が述べられた。

最後に古戸氏は「今日のセミナーでの事例や、グループワークの中で興味を持たれたことがあれば、持ち帰って実践してほしい。また、これから先の展開を考える際にはぜひ『従業員満足度向上のための4つのポイント』を1つの指針としていただきたいと思う」とコメントし、研究会は盛況のうちに幕を閉じた。

未来志向型介護経営研究会は介護経営の未来図（経営ビジョン）を模索する場として今後も定期的開催される予定だ。

参加者の声



■医療法人 男性

定着に向けて具体的に細分化された内容で現場で活かしていきたいと思いました。

■ICT関連企業 男性

現状を知る上で大変ためになりました。



■社会保険労務士 男性

人材支援会社が考える介護業界の定着について学ぶことができ良かったです。

■公認会計士 男性

介護事業所以外の人間として参加したのですが、非常にわかりやすかったです。





vol.5

入選作品掲載

第4回「介護福祉のみらい」作文コンクール

一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会は、将来を担う中学生、高校生が、介護や福祉の大切さを知り、未来について考え発表する場として、第4回「介護福祉のみらい」作文コンクールを実施。全国から寄せられた448編から黒澤貞夫審査委員長（一般社団法人介護福祉指導教育推進機構代表理事）のもと厳正な審査が行われた。入選作品を紹介する。

佳作

「体験を通して思ったこと」

星 伶奈さん

(栃木県立真岡北陵高等学校 教養福祉科 3年)

私は学校の授業で習った、夕暮れ症候群という言葉にとっても疑問を持ちました。どの様な意味なのだろう、症候群と言うからには何かの病気の一つなのか、とっていました。実際の意味は、認知症をもっている高齢者の方が午後から日没頃になるにつれて、徘徊や興奮、帰宅願望が現れてくる、といったものでしたが、正直私はいつもの事では無いのか、わざわざ夕暮れ限定に名前を付けなくても、と考えていました。

その後、私はあるグループホームに実習に行かせていただく機会がありました。とても楽しく行わせていただき、コミュニケーションも多くとることが出来、とても学習のしやすい実習でした。午後の四時や五時が近くなり、実習時間もそろそろ終了のため、帰るための準備をしよう、と思い、ふと周りを見ると、一日中とても元気で明るく、声が大きな優しい利用者様がとても悲しそうな顔をされていました。常に笑顔で素敵な利用者様だったので不思議に思い、私は「どうかされましたか」と優しい口調でお尋ねしました。すると、その利用者様はこう言いました。「私はこの牢屋に監禁されているの。あなた、早く私を家に帰らせてくれない。」と。私はそこで初めて夕暮れ症候群を目の前で見て、

話を聞いて、その方がどれだけ悲しい思いをしているかなどを感じることができ、生でその症状を体験しました。その体験は私にとって、とても衝撃的でした。私は、返す言葉に迷ってしまい、何もその利用者様に安心させられるような声かけが出来ませんでした。私が止まっていると、職員の方が来て下さりその利用者様や私に対し、「実習生さんが困っているから離してあげな」と声をかけその場をおさめて下さりました。ですが、その職員の方の声かけは、私は少し違うと思いました。私自身、正解が何なのかは分かりませんし、本当に正しい正解は一つでは無いとも私は思っています。

私は将来、介護福祉士として介護の現場で働いていきたいと考えています。そこでは必ず、私がグループホームで体験した出来事にまた会おうと思います。それが、夕暮れ症候群であるからに限らず、認知症の方や、障害の方など起こり得るパターンは様々なはずです。私はそこで、自分の思う正解を見つけ、利用者様の気持ちに少しでも安心や笑顔を引き出せるよう、努力していきたいと思っています。そのために、私はこれからも勉強し、福祉の心を身に付けていきたいと思っています。

受賞者コメント

私は、実習で体験した利用者様からの「助けて」という言葉から考えたことを作文にしました。自分の介護観を大切に、利用者様に寄り添える介護福祉士になりたいと思います。今回はこのような賞をいただき、ありがとうございました。

星伶奈さん



地域のニーズをすくい上げ
地域から超高齢社会を支えていくための
視点を具体的事例とともに掲載

介護ビジョン

今月の

第1特集

チーム力は“仲間力” 仲間と広げるケアの領域

「多職種連携チーム」「ユニットチーム」「危機管理対策チーム」など、介護の現場にはさまざまなチームが存在する。本特集ではチーム力の高さと注目を集める法人・事業所などを重点的に取材。チームのあり方や、仲間との関係の築き方について探る。

鼎談 チームが機能するために“介護”に求められるのは何か？

糸魚川 恒

株式会社礎・執行役員



すがぬまけん

チーム改革研究所・所長



早川 雅彦

社会福祉法人福音会
特別養護老人ホーム福音の家
主任ケアワーカー

CASE1 ビジョン達成につなげる“ぐるんとびー流”チームビルディング
(株式会社ぐるんとびー × 社会福祉法人いきいき福祉会)

CASE2 個々の能力を活かすビュートゾルフというあり方
(ちいき・ケア株式会社)

CASE2 「自分らしく」あるためにチームが存在する
(株式会社リカバリータイムズ)

CASE2 ビジョンの共有により利用者参加型のファッションショーを開催
(東京ばあばずコレクション)

第2特集

介護の目線で考察 診療報酬改定を読み解く

2020年4月号

(2020年
3月20日発売)詳しくは [介護ビジョン](#)

- 毎月20日発行
- 定価：1,296円(税込)
- 定期購読料：15,552円(税込)
- ※ 会員価格は12,444円(税込)

「介護福祉経営士」出前説明会をご活用ください

費用
無料

本会では「介護福祉経営士」資格認定制度および資格のメリット、具体的な活用方法等について、詳しくお伝えすることを目的に『出前説明会』を承ります。

条件

- ①原則5名以上が参加すること(複数事業者が参加する研修会等も可)
- ②説明会場をご用意いただけること

所用時間

30分～1時間程度(ご要望に応じます)

内容

「介護福祉経営士」とは(資格の目的など)/資格認定の流れ/資格認定試験および学習方法について/資格取得後のフォローアップ、等

応募方法

開催希望日の2週間前までに当協会HPの「出前説明会お申し込みフォーム」からお申し込みください。折り返し本会事務局よりご連絡差し上げます。



2020年3月に東京で行われた製薬会社での説明会の様子

出前説明会ご案内ページはこちら



ご注意

日程その他の事情により、ご要望にお応えし兼ねる場合もございますので、あらかじめご了承ください。

めざせ
合格!

介護福祉経営士2級 資格認定試験

ポイント整理講座を実施



2020年2月22日(土)、株式会社日本医療企画が「介護福祉経営士2級資格認定試験」ポイント整理講座を実施しました。講師は一般社団法人C.C.Net専務理事・チーフアドバイザーの馬場博氏。講座ではまず、介護福祉経営士の出題範囲10科目を4つのカテゴリーに分類し、レジュメを使用して重要項目の確認を行いました。その後、重要度に応じて押さえるべきポイントを解説し、模擬試験問題に挑戦。参加者の理解度を実践形式で問う形で進められました。模擬試験後はさらに試験対策効果を高めるため、理解度チェック問題での演習も行われました。株式会社日本医療企画によればポイント整理講座は今後も定期的に開催される予定とのこと。

介護福祉経営士を目指す方は、ぜひ活用してみてください。



真剣に講座に聞き入る参加者の皆さん

INFORMATION

理事会、支部、事務局からのお知らせをお伝えします



【重要なお知らせ】

新型コロナウイルス感染拡大に伴う

「介護福祉経営士」資格認定試験の実施に関するお知らせ

「介護福祉経営士」資格認定試験は、受験者ご自身で会場と日程をWeb上で予約し、会場のパソコンで試験を行うCBT方式です。

各会場では新型コロナウイルス感染症への対策を行い、試験を開催しております。

すでに受験申込をされている方で、体調にご不安のある方、会社からの指示等により予定の日時に受験ができなくなる方、またはその恐れがある方は、試験日の3営業日前(「営業日」は土日祝日を除く平日)までは試験日時の変更が可能ですので、お早めにご自身でマイページから変更の手続きをお願いします。

J-Testing マイページ(受験者ログイン) <https://j-testing.jp/Account/login>

これから受験申込をされる方は、上記についてご注意の上、お申し込みください。
ご協力とご理解のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。



一般社団法人 日本介護福祉経営人材教育協会

第5回

全国介護福祉 総合フェスティバル

in 仙台

2020年
11/13・14
(金) (土)

こ こ が み ど こ ろ

介護業界のトレンドが
まるわかり!

実際に見て、触れて、学べる
最新技術

さまざまなトークショーや
セミナーを開催

多数の展示コーナーや
体験ブースを用意



入場無料
にて候



会場 東北福祉大学仙台駅東口キャンパス
(宮城県仙台市宮城野区榴岡2-5-26)

アクセス ●JR仙台駅徒歩3分
●地下鉄東西線宮城野通駅徒歩3分

詳細や過去の開催の様子は協会ホームページ
<http://www.nkfk.jp>
からご確認いただけます▶▶▶



主催・お問い合わせ先

一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町17番地 ニッテン神田ビル3階
TEL.03-3256-0571 FAX.03-3256-0572 Mail:info@nkfk.jp