



ヒューマンスキル研修(基礎編)

- ロイヤリティー(帰属意識の共有化)

- 組織内・対人コミュニケーション



ロイヤリティー(帰属意識の共有化)の気づき

世の中に誇れるものが施設にはたくさんあります。

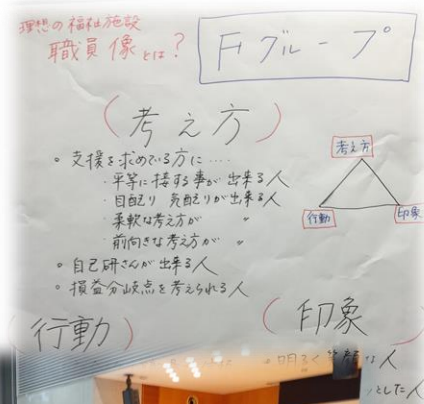
まず職員一人ひとりが自分たちの施設・法人の良さをしっかりと認識し

自信と誇りを持って、仕事と利用者・ご家族・仲間・地域社会に向き合う

事が何より大事なのです。

そこを再認識する為のきっかけをヒューマンスキル系研修で作ります。

ヒューマンスキル研修(ワーク中心) 資料画像①





対人コミュニケーション

コミュニケーション能力の高い職員は、組織内での自分の立ち位置がわかっている人です。

自分に求められている事、やるべき事がわかっていて、上司や先輩、同僚あるいは利用者や地域社会

他の専門機関から受けた支援や情けに素直に感謝する気持ちを持っています。

そういう職員は成長する伸びしろが大きいものです。

逆を言えば、いくら専門資格を沢山持っていてテクニカルスキルが高くてもコミュニケーション能力が低けれ

ば組織の中であまり成長はしません。

テクニカルスキルは、後付けでどうにでもなるものなのです。



組織内コミュニケーション

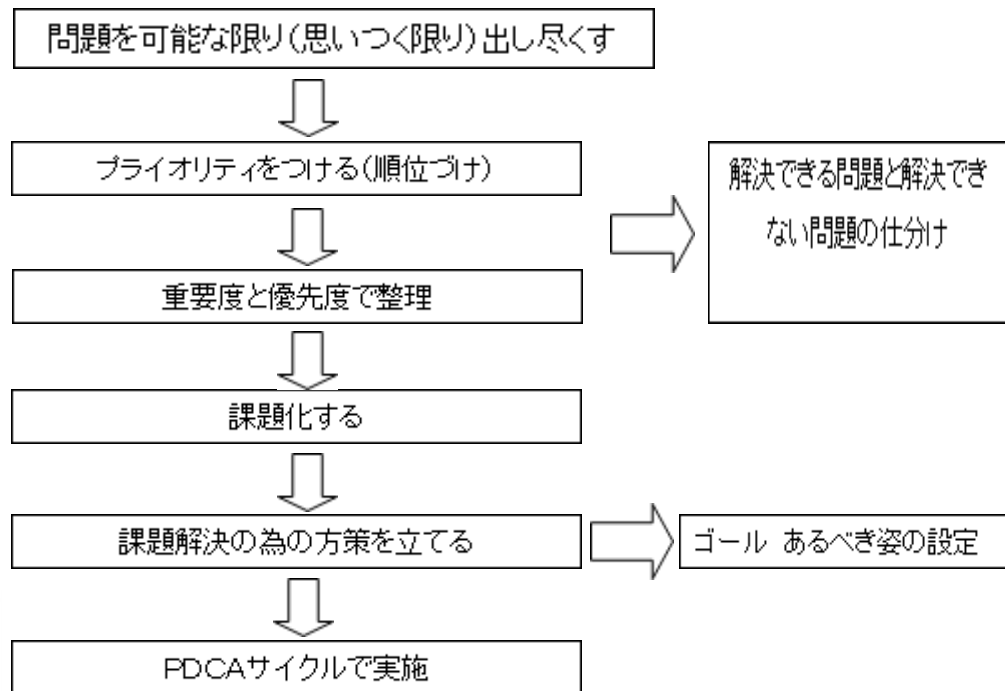
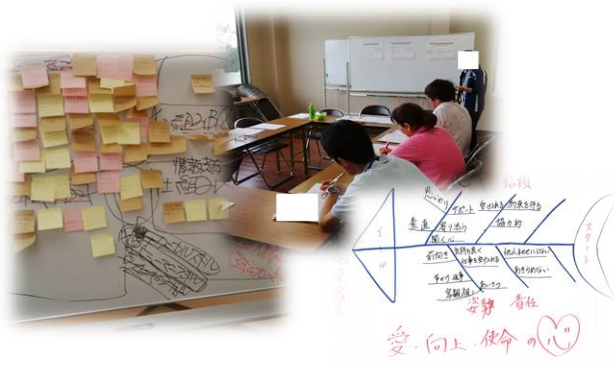
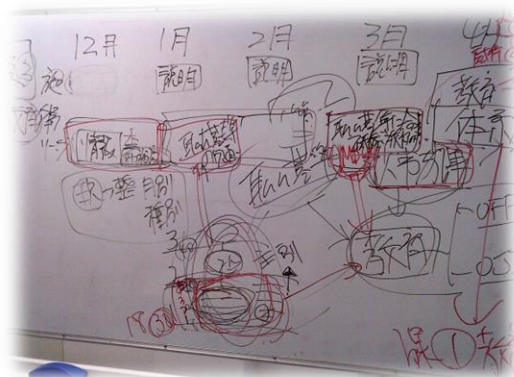
コミュニケーションが不足すると誤解が生まれます。

部門間連携不足は、たいていの場合コミュニケーション不足による誤解から生まれます。

➡ 協力要請は何かと理由をつけて協力しない。

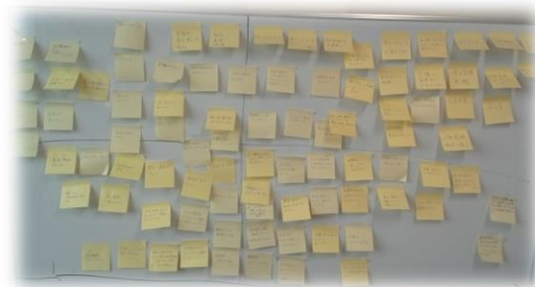
➡ 問題が発生すると協力はするが、解決するより魔女狩りになる。

組織課題解決のプロジェクト化



課題のカテゴリライズと共有化 資料画像②

組織内問題の
抽出・整理・共有



課題の抽出例

組織内問題の 抽出・整理・共有

- ・ 法人理念の再構築・共有・落とし込み
- ・ 人材要件の整備
- ・ 職務基準・等級制度再構築
- ・ キャリアパス制度の構築
- ・ 作業フローや手順の構築・再整備
- ・ マニュアル再整備と共有化
- ・ 人材育成体系の構築
- ・ **ヒューマンスキルの向上**
- ・ 組織改革の基礎研修の実施
- ・ 事業計画の有効化
- ・ チームワークの欠如
- ・ ロイヤリティの不足
- ・ 経営戦略の欠如
- ・ 事業戦略の欠如
- ・ 採用戦略の欠如
- ・ 等々



与えられた仕事のみ、プラスが出来ていない
 向上心が低い
 虎視眈々と上を目指している(狙っている)職員がいない
 忙しいからと必要以上の介護となっている。→ADLや質(生活の)が低下している。→介護の負担が増す。
 介護技術の低さ。仕事が雑。
 介護のプロとしての意識の低さ
 コスト意識の低さ
 時間に対する意識の低さ
 時間を見ながら業務を遂行できていない。
 指揮があいまい
 創造性に欠ける(奇抜的なアイデアが無い)
 業務改善、改革しようとするパワー不足。あきらめ。
 業務改善に取り組む、取組み改善しようという意識が希薄
 研修が業務に活かされていない。(研修システムor人に問題?)
 研修の効果が薄い
 新人職員が続かない(介護現場の現状を知らないまま入ってきている)→指導者のヤル気ダウン
 スキルアップの為に研修があるが、興味のない研修に出ても身にならないと思う。
 集団の数が多いため、責任の所在が不明瞭(個々人の危機意識の低下)
 職員(分母)が多い為、皆が同じ方向を向くのは困難。
 職員間での意識のバラつき(他職員への協力、ボランティア活動等)
 職員間仲が良いが、お互い注意し合える環境に至っていない。
 職員同士、コミュニケーションを図れているが、(休憩以外で)笑い声が大きい時がある。
 職員同士での競争意識がない。(職業柄、競争することが無い)→上を目指すチャンスが少ない
 職種間での情報の伝達が不十分。
 部署内で伝達できていない
 情報収集、分析する力が不足している。
 他施設に比べ、人は多いが特徴的な取組みが無い。
 チームケアの重要性を実感できていない

基幹フローの整備と共有化と履行 資料画像③



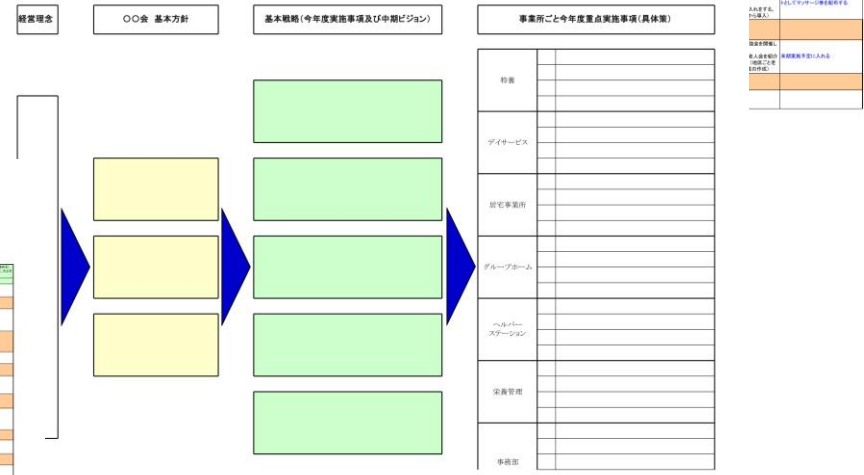
(デイサービス) 部門 部門方針・行動計画

2011年度 部門スローガン
「見える」介護サービスで新規利用者の確保

2011年度 部門目標	上半期目標	下半期目標
新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保	新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保	新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保

部門	業務内容(担当職員)	業務内容(担当職員)	業務内容(担当職員)	業務内容(担当職員)	業務内容(担当職員)	業務内容(担当職員)
1 利用者支援	1. 利用者支援 2. 利用者支援 3. 利用者支援	1. 利用者支援 2. 利用者支援 3. 利用者支援	1. 利用者支援 2. 利用者支援 3. 利用者支援	1. 利用者支援 2. 利用者支援 3. 利用者支援	1. 利用者支援 2. 利用者支援 3. 利用者支援	1. 利用者支援 2. 利用者支援 3. 利用者支援

社会福祉法人 ○○会 年 経営方針体系図



2011年度 部門スローガン
「見える」介護サービスで新規利用者の確保

2011年度 部門目標	上半期目標	下半期目標
新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保	新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保	新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保 ・ 新規利用者の確保

私たちは、組織活性化支援の専門家集団です。

コンセプト

介護福祉に、SPECを。

売上 利益 職員 地域社会
Sales Profit Employee Community

私たちは、自ら考え、自ら改善できる、
理想の人的経営基盤への転換を
サポートします。



はじめに

介護業界を取り巻く経営・組織環境は、以前にも増して厳しい状況です。行政のなすがままの旧態依然とした経営や人事管理を行ってもなんとかあった時代は、もはや遠い過去のものとなりました。

労働集約型産業である介護福祉施設では、**人材格差がそのまま施設間格差**となります。

この環境で生き残る組織とは…？

それは、他所より早く人的経営基盤強化の重要性に気づき、他所より早く行動した組織に他なりません。

介護福祉に、SPECを。

私たちは、「ヒト」の視点からその具体化をお手伝いする、組織活性化支援の専門家集団です。

事務所概要

URL	http://spec-labo.jp
TEL	092-555-2722
FAX	092-554-3303
E-mail	spec.labo.2018@gmail.com
住所	福岡県福岡市南区清水1-24-5

～ 継続して栄える “ 継栄 ” の実現を ～

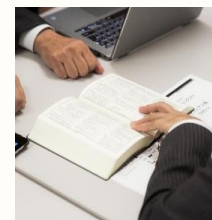
事業内容

組織分析



経営層と職員間の問題意識のギャップを明らかにし、客観的裏付けのある解決策の検討の糸口として活用します。

規定診断



法令が介護福祉事業所に要求している各種規程類の整備状況、およびその内容の適格性を診断します。

キャリアパス制度構築



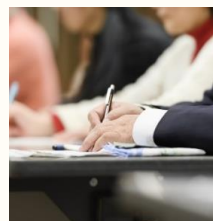
処遇改善加算を取得するためではなく、職員の定着と成長を制度面から下支える「使える」キャリアパス制度を構築します。

運用診断



規程やルールが形骸化することなく実態と一致しているかといった、コンプライアンスの遵守具合を診断します。

教育・研修



施設が生き残るためには、職員を単なる労働力から人的資源と捉え直し、教育によりその底上げを図ることが極めて重要です。

組織強化・改革



組織活性化により備わってくる施設の強みをいかにして経営に結びつけるか。そのアイデアを経営層と一緒に検討いたします。