

(第3次)

社会福祉法人**致知会**人材育成指針

(令和元年5月～令和8年3月)

- 救護施設真和館研修計画
- 養護老人ホームあそ上寿園研修計画

令和元年5月1日

目 次

はじめに

I 人材育成の課題

II 研修の目標

- 1 人間性の向上をめざします
 - ①人格を上げる
 - ②心の層を厚く
- 2 現場力の強化をめざした学習を継続します
- 3 人権・リスク管理に関する研修を徹底します
 - ①人権
 - ②リスク管理
- 4 得意分野を育てる OJT に取り組みます
- 5 5S 活動を通し、組織に貢献できる職員をめざします
- 6 QC 活動を充実・強化し、職員の創造性を育成します
- 7 外部派遣研修 (OFF-JT) の効率化をめざします
- 8 新しい介護・支援技術の取得と創造をめざします
- 9 自己啓発を支援します

終わりに

はじめに

「心をみがき、施設をみがき、技法をみがけ」という言葉をここ 4～5 年、毎年度の「事業計画」や「事業報告書」の中で使わせて頂いています。

実は、この言葉がどこから出て来たのか、すっかり忘れていましたが、本計画を策定するにあたり、色々と資料をあさっている中で偶然、遠藤 功著「現場論」(東洋経済新報社)に出会いました。その文中に、「瀬峰工場を始めて訪問したときの衝撃を私は忘れられない。私はこれまで数えきれないほどの工場を見てきたが、これほどクリーンな生産財工場を見たことがない。大量の油を使い、原料や仕掛品などが頻繁に工場内を移動する生産財の工場では、クリーンを追求するといっても自ずと限界がある。しかし、瀬峰工場では油の臭いが全くしない。機械からの油漏れが無いので、床もピカピカである。～中略～ このクリーンを生み出しているのが、徹底した 5S である。行っていないところを探すのが難しいくらい、日本企業の工場では 5S が行われている。しかし、その深さやレベルはまちまちである。瀬峰工場の 5S は「究極の 5S」である。掛け声だけの 5S がまん延する現場が多い中で、瀬峰工場は 5S を極めることによって卓越した競争力

を持った「非凡な現場」をつくり上げている。～中略～

瀬峰工場の5Sはさらなる進化を遂げている。その一例が「シャドー5S」だ。
～中略～ 「人目につくところばかりをきれいにする5Sは所詮、「やらせ5S」
「見せかけ5S」にすぎない。～中略～

工場の通路には、ある女性従業員が考えた標語が張られている。

「心をみがき、機械をみがき、技術をみがけ」この言葉に瀬峰工場の全てが凝縮されている。」と述べられています。

間違いなく、この言葉を借用し、冒頭の「心をみがき、施設をみがき、技法をみがけ」という言葉を使い始めたものと思われます。

真和館・あそ上寿園の究極の目標は、ここまで、極めた《介護・支援サービス》を提供することにあります。

その高みを目指す一助になればと願いつつ、「社会福祉法人致知会人材育成指針（研修計画）」を取りまとめました。

致知会職員のみなさんの今後、7年に亘る研修指針となりますので、折に触れ読み返して頂きますようお願い申し上げます。

I 人材育成の課題

今、現在の致知会の人材育成の課題は、結論的に言えば、一つは、何事も①「徹底できないこと」であり、今一つは、②「段取り力が無いこと」にあります。

①については、真和館13年、あそ上寿園1年間で、目標の一里塚には来ていると思います。そこで、この研修計画を徹底して追及して行けば、目標まで近づくと思われます。しかし、②については、よほど、知恵を絞り、努力を重ねなければ、明かりが見えて来ないかもしれません。

さて、施設で提供する福祉サービスは、「人を相手とし、人が行う専門的な対人サービス」であり、「人」が事業の基盤となっています。

しかし、福祉の仕事は、人材市場では地盤沈下の状況にあり、優秀な人材を弱小施設である致知会が市場から確保することは、ほとんど不可能であります。従がいまして、真和館・あそ上寿園が優れた施設として、生きて行くには、他の施設が真似できないビジネスモデルを創り上げ、これを支えることができる一定の能力のある職員を育て上げることが、最大の課題となって来ます。

研修の効果について考える場合、「人は育つ人と育たない人」がいるし、仕事を推進する上で、「教えることができること」と、「教えることができないこと」とがあります。

また、いくら頭が良くて学歴が有ったとしても、創造力が無く、向上心や責任感が無い人は、どんなに育てようとしても育たないし、また、勉強の頭の良さ（記

憶力)と仕事の頭の良さ(段取り能力)は違います。

このことについては、最近、本来の頭の良さが地頭力とか素頭力とか言われ、大きくクローズ・アップされて来ています。

また、外的な報酬(給与や休み)のみに関心が高く、内的報酬(仕事の達成感やワクワク感)に軸足を置けない人は、責任感や情熱が不足し、伸びが見込めない状態にあります。

これらの人をいくら研修にやったところで、変わらないし、また、不得意なところをいくら補うような研修をやっても時間と費用の無駄であります。

研修に関するこれらの現実、真和館だけでなく、他の福祉施設でも、いや、志し高く、良い仕事をしようとするあらゆる組織が直面する課題であるのかもしれないかもしれません。致知会としてはこの現実をどう踏まえ、どう対応していくかであります。

さて、仕事の能力というのはどういう能力なのか。この計画を創るに当たり、いろいろ本を読み、考え、分析してみました。致知会の場合は、①理解し、記憶する能力、②先を見通し、仕事の段取りをし、③他の人の協力を得て、④労を惜しまずやり遂げ、⑤それを整理・記録する能力だと思われます。

①の理解し、記憶する能力は、仕事の基本中の基本ですが、これも少々怪しい人もいますし、②の見通しを立て、着地点を予測し、仕事の段取りをする能力になると極端に弱くなり、③の他の人の協力を得て、④やり遂げる能力は、冒頭に述べたように、5Sの徹底などで、何とか、ものになるかもしれないと秘かに期待をしています。⑤整理・記録も、人によって能力が大きく違います。ただ、致知会は、職員が自分の能力に応じ、多様な働き方ができるようになっています。オールラウンドの力がある人は殆どいません。どこか、劣っている部分があるのが人です。自分の持てる能力・得意分野で貢献していただければ、致知会の大事な戦力となります。

そこで、致知会としては、「普通の人々が致知会という組織の中で、普通を越えた成果を生み出せるやり方、システム」を創り上げることに力を入れて行きたいと思っています。

それと同時に、これまで、折角、何かをやろうとしても、徹底できず、絵に描いた餅」となり、苦しんで来たのが実態なので、「決められたことを真摯にやり遂げ、正しく継続できる」致知会職員になって頂く躰・研修に、さらに、力を入れて行きたいと思っています。

一人ひとりの職員が、「致知会は入所者や職員のために存在し、職員も致知会の成長のために全力を出し切って組織に貢献する」という認識を持って仕事に取り組んでいただければ、実に有難いことであります。

真和館は、処遇困難な入所者の方が沢山おられ、あそ上寿園は、職員数の少な

い施設であります。従いまして、能力があるなしに関わらず、現場で働く一人ひとりの職員が多くの経験をします。そのことが、真和館・あそ上寿園で、仕事という神輿を担いでいる職員を屈強な担ぎ手にして、ぶら下がっているような職員も神輿の担ぎ手に替えて行くのかもしれませんが。

Ⅱ 研修の目標

1 人間性の向上をめざします

① 人格を上げる

施設は、人のお世話をするサービス業であります。しかも、サービスをする相手は、入所者という弱い立場の方です。入所者に良いサービスを提供するためには、知識やノウハウも必要ですが、一番大切なのは、「やさしさと思いやり」であります。

人は「仕事を通してしか、人間性や人格を向上させることはできない」という言葉があります。仕事が職員の人格をみがき、みがかれた人格で「質の高い入所者サービス」を提供する。そんな、施設づくりを致知会はめざしています。

そこで、毎朝、「優れた経営者や先哲の箴言」を朝礼で斉唱しており、毎月の給与日には、理事長が「職員みなさまへ一言メッセージ」と称して、人間性の向上や仕事に取り組む姿勢等を訴えたメッセージを給与袋に封入し、職員みなさんに読んで頂いています。令和元年5月末まで、1回の休みも無く、158回のメッセージを出し続けて来ています。

なお、真和館では、職員研修を目的としたものではありませんが、入所者を対象に、年に4回、外部から講師を招き、心みがきの講演会を開催しています。

また、あそ寿園でも敬老の日などに外部から講師を招き、講演会を実施しています。

「最大のサービスとは、君の人格を上げることだ」。永年トイレ掃除の実践を続けて来られた鍵山秀三郎さんの言葉であります。真和館とあそ上寿園の職員に取っては、毎朝斉唱する致知出版社の「致知が贈る明日を開く言葉」に収録されているためにすっかりお馴染みの言葉になっています。

この言葉の解説として「知識やノウハウの取得も必要だが、一番大切なのはそれを用いる人間の質。人格の低い人間は、何をやってもものにならない」と説いております。

福祉に従事する職員に取って一番大事な研修は、人格を上げる研修であります。致知会ではこれからも、人格を上げる研修に取り組み続けます。

② 心の層を厚く

福祉サービスは、人が人に対するサービスで有ります。しかも、職員が実施する一瞬一瞬のサービス行為は、実行とともに消える、形のない、保存のきかないものであります。その上、入所者一人ひとりの心身の状況は、千差万別であり、介護や支援に対するニーズも、これまた千差万別です。

また、サービス提供者である職員も感情を持った人であり、考え方も、人間性も一人として同じ人はいません。

福祉の言葉の中に、『共感』という言葉があります。相手の立場に立ち、物事を見たり、聞いたり、考えたりするのが、共感という言葉の意味だと思います。

心の層が厚く、奥深くなければ、真の共感もできないのかもしれません。

致知会の職員は、これに、「思いやり」の心を持って入所者のみなさんの処遇(サービス)に当たって欲しいと思います。

アンガーマネジメントの教えの中に、「イライラしたり、怒りやすい人」は、その人が獲得している「言葉」の数の少なさにあるというのがあります。言葉の数が少ないということは、心の層も薄くなり余裕もなくなり、ちょっとしたことで、イライラし、怒りやすくなります。

仕事の中で様々なことを学び体験しながら、時には本を読み、落ち葉が降り積もるように心の中に沢山の言葉をうず高く積み上げて行くことが、心の層を厚くする方法です。

このことが、柔軟な入所者対応にも繋がります。

2 現場力の強化をめざした学習を継続します

致知会で現在、行われている研修は、①職場内研修(OJT)と②外部派遣研修(OFF-JT)、さらには、③自己啓発に大別できます。

致知会では、どの部門の研修にも精一杯の力を注ぎこんでおりますが、特に、現場の実践や実際発生した事例の中から、職員が自ら学び、気づいて頂くことに重点を置いています。

そのための具体的な手段として、職員会議を研修の場と活用しています。真和館・あそ上寿園ともに、原則、水曜日は、シーツ交換と居室の掃除日としており、出勤する職員も多いため、この日を職員会議の場としています。

職員会議では、行事の打ち合わせや連絡事項の周知は勿論のこと、人権や衛生などの様々な委員会の開催、また、介護・支援技術や依存症や精神障がいあるいは認知症についての学習の場としています。

また、優れた介護・支援技術について、本や新聞・月刊誌で報道された記事をもとに勉強会を開催し、真和館・あそ上寿園職員の処遇力の向上に繋げています。

なお、真和館では、重点的に勉強すべき課題を毎年度テーマを決め、平成27年度はアンガーマネジメント、28年度はクラフトとアサーティブ、29年度はユマニチュード、30年度はアルコール依存症とクレプトマニアに取り組んできました。この学習会は、職員会議の1時間という枠内に収まりませんので、2週間に1回程度、職員の手隙な時間を利用して開催して来ました。

また、依存症に精神障がいや知的障がいがある場合は、処遇が極めて困難になります。そのために、平成29年度から統合失調症の学習会である「ひまわりの会」や一人ひとりの障がいに応じた「個別学習（うつ、双極性障害、発達障害、統合失調症、買い物、盗癖、薬物）」を次々と立ち上げ、自分の病気について知って頂く取り組みを始めました。この勉強会を主催するのは職員であります。人に教えることは自分が学ぶための一番、良い方法であります。これほど効果がある研修はありません。

なお、真和館では、介護や支援が難しい処遇困難な方について、その方のヒストリーや事例を中心にしたケース会議を堀端 裕先生のご指導の下「相談・支援研修会」と称して、年に4回実施しています。

このような研修を継続・充実することにより、入所者のみなさんが少しでも穏やかで安心した生活ができるようなケアを模索するとともに、職員の現場力の強化をめざした研修の場として行きます。

3 人権・リスク管理に関する研修を徹底します

①人権

福祉施設は、障がいや高齢のために、地域で生活できない方に入所いただきお世話をしています。従いまして、施設や職員はお世話をする立場であり、入所者や家族はお世話をされる立場にあります。しかも、施設という密室で有ります。

さらに、真和館・あそ上寿園に入所いただいている方は、精神障がいや知的障がい、さらには、認知症が有られる方も沢山おられ、職員はその訴えの対応やお世話で、疲弊している場合もあります。そのため、親切心が足りない介護・支援になったり、時には人権を無視した上から目線の支援になってしまいかねません。

また、入所者の身体拘束は、絶対にしないことを処遇方針として掲げており、これまで、両施設ともに一度たりとも身体拘束をしたことはありません。ただ、明らかな虐待や人権無視は無いと断言できますが、人権問題は非常に微妙なところがあります。

本人のために良かれと思ってやったことが、見方によっては、人権無視になりかねません。本当に、難しい問題であります。

そこで、致知会では、「入所者処遇に伴う人権配慮指針」を策定し、職員会議等の場を利用し読み合わせをし、職員の人権問題に対する感覚を研ぎ澄ますとともに意識高揚に繋げています。

また、両施設内に、それぞれ「人権擁護委員会」がありますので、「不適切なケアをなくしたり」「虐待の芽を摘む」勉強会を折に触れ開催して行きます。

②リスク管理

真和館・あそ上寿園には、身体・精神に障害をお持ちの方々や高齢の方が、多数暮らしておられますので、日頃の注意深い見守りとともに様々なリスクに対する対応・対策に力を入れた取り組みが必要となります。

そこで、①感染症対策、②食の安全対策、③服薬管理、④日常の見守り（精神状況の把握）の徹底、⑤飛び出し防止、⑥転倒対策、⑦食事の見守り、⑧お風呂の見守り、⑨防災対策などについて力を入れた取り組みや勉強会をし、事故が起きないようにして参ります。

なお、今後も、引き続き両施設の全職員に①赤十字救急員養成講座（3日間の研修）を受講いただき資格取得（5年間有効）をして頂くとともに、男性職員全員に②防火管理者の資格を取得（2日間の研修・資格の期限なし）をして頂く、取り組みをして行きます。

4 得意分野を育てる OJT に取組みます

人には長所と短所があります。良い大学を出て大企業や官公庁に努める職員は、頭の良さだけでなく、受験戦争を勝ち抜くために、自分をコントロールし、自分を奮い立たせるすべを習得している人です。

しかし、私どものような福祉業界、特に、弱小の施設には、学歴の高い頭の良い人は来てくれません。でも、人には、何らかの得意分野があります。この得意分野を見つけ出し、そこを伸ばして行くことが、ある意味、致知会のような中小企業に取っては最も大事なこともかもしれません。

致知会の一番弱いところは、「決められたことを真摯にやり遂げ、正しく継続できる職員」を育成しきれていないところにありました。

そこで、この課題を何とかしたいという思いから、真和館では、①目標管理や②5S運動のまねごとに取り組んできました。

また、福祉施設の業務は、人に対するサービスであるため、「やさしさと思いやり」が大事であります。当然のこととして「細やかでやさしい心配りができる、些事に強い職員」めざす必要があります。

そこで、人間性の向上をめざした取り組みに力を入れて来しました。

一方、介護・支援業務は、従事する職員一人ひとりの技術力やシステムに施設サービスの質が大きく、左右されることになります。

そこで、新施設であった真和館は、職員の経験や技術力に頼ることができないため、「創意と工夫による入所者サービスの創造ができる職員」の養成をめざすとともに、QC 活動を活用し、素人でも可能な支援や効率的なシステムを創り上げてきました。

確かに、施設入所者は多種多様であり、施設の仕事も多種多様であります。

学校頭が無かった人でも、当事者意識を持ち、自分の持てる能力や人間力を生かし、組織に貢献したいという強い気持ちさえあれば、どこかで道が開ける職場が福祉施設で有ります。

そこで、どのような姿勢で仕事に取組めば、施設という組織に貢献できるのか、真和館・上寿園の職員のあるべき姿勢として、次の3項目を挙げさせていただきます。

- ① 決められたことを真摯にやり遂げ、正しく継続できる（労を惜しまない）職員
- ② 細やかでやさしい心配りができる、些事に強い（相手の立場に立てる）職員
- ③ 創意と工夫による入所者サービスの創造ができる（チャレンジする）職員

※3つのうち、自分の得意と言える分野が、どの職員にも一つは有ると思います。

このような職員になって欲しいと思いますが、人は一人ひとり持って生まれた能力や性格あるいは感情や感覚、さらには、育った環境に大きな違いがあります。そのような職員を机上の研修によって一朝一夕に変えることは、よほどのことが無い限りできません。

そこで、致知会の研修は、従来の派遣研修中心の研修から、OJT 研修に力を入れて行くようにしたいと思っています。

具体的には、年に2回、半年間に行った①優れた仕事は何か、②一生研懸命にやった仕事は何か、③上手く行かなかった仕事は何か、を施設長と職員一人ひとりが話し合います。

その中で、どの分野の業務を得意とし、どの業務を不得意としているのかを話し合い、①集中すべきことは何か、②改善すべきことは何か、③勉強すべきことは何かという、手探りではありますが系統だった目標管理に取り組んでいきます。

また、その中で、その人が必要とする研修や希望する研修についても話し合っ
て行きます。

さらに、日々の仕事を「今週の目標と振り返り」に記入していただき、毎週施設長に報告するとともに、施設長がそれに対し、コメントをする仕組みにして行きます。

ところで、人は、命じられた仕事や脇役ばかりでは、主体性が無く、モチベー

ションも上がりません。いくら、外部の研修専門の先生の理路整然と熱意を含めたモチベーションを上げるための話を聞いても、普通は1週間もすれば、心の灯も消えてしまいます。

一方、得意分野の仕事に従事する時は、肯定的な気持ちで、自分が主役として生き生きとして、モチベーション高く、誇りを持って、主体的に仕事に取り組むができます。日々の仕事を通してしか、「心をみがき、施設をみがき、技法をみがけ」という心の火は灯し、続けられません。

致知会職員は、仕事の現場で自分の能力をちょっと超えた挑戦的な目標に取り組み、自分の仕事のあり方を振り返りながら、仕事の中に「やりがいや楽しみ」を見つけていただきたいと思います。

5 5 S活動を通し、組織に貢献できる職員をめざします

真和館では、毎朝の朝礼で「真和館の施設運営に関する基本的な考え方と行動規範」を斉唱しています。その中に「職員の姿勢」という項目があり、その2項目に、「決められたことを真摯にやり遂げ、正しく継続できる職員をめざします」謳ってあります。

ところが、実は、この項目は、最初は、「細やかでやさしい心配りができる、些事に強い職員をめざす」としていました。

何故、些事に強い職員から、決められたことを真摯にやり遂げ、正しく継続できる職員になったかと言いますと、残念ながら、些事に強いどころか、決められたことを、「やらない」職員が沢山いて、一人がやらなくなると、人は安きに流れがちで、いつの間にか、誰もやらなくなってしまうという実情にありました。

こうなりますと、上のレベルに合わせるのではなく、下のレベルに合わせるのが、人は楽であります。やる気がある人が、いくらどうにかしようと思っても、止めようがありません。

そこで、決められたことが、出来なくなるあるいは都合の良いように改ざんされて実施されているという状況下では、何としても、決められたことをやらなければならないということで、現在の言葉になっているという経緯があります。

事実、掃除一つでも、トップが背中を見せ、現場で汗をかき続けなければ、清潔な施設を維持することはできません。

ところで、あそ上寿園では、職員さんが、「自分の得意分野」について、研究・分析し、それを業務改善委役立てるという取り組みが始まりました。その第1号の発表が「5 S活動の意味と目的」と題して、あそ上寿園、真和館でそれぞれ行われました。真和館職員は、長年に亘り、5 Sという言葉は、耳にし、QC活動の中で5 Sに取り組んで来た職員も何人もいます。

この研修会は、5Sの意義を改めて学ばせて頂いたと大好評であり、刺激を受けた職員が、掃除用具の並べ方など、ちょっとした工夫も始めたり、この話を聞いて、卓球バレーの練習に5Sを応用した職員もいました。

このように「整理、整頓、清掃、清潔、躰」の5Sを徹底して極めて行くことが、自ずと組織に貢献できる職員づくりになって参ります。

毎日の平凡な仕事でも一所懸命に取り組めば、微差が積み重なり非凡な仕事になります。

6 QC活動を充実・強化し、職員の創造性を育成します

真和館では施設がオープンした翌年の平成19年度から、QC（品質管理）活動に取り組んできました。取り組むに当たっては、九州各地で開催される民間のQC大会や研修会に数多くの職員を派遣し、その中で、民間の工業系企業に勤める職員のみなさんに混じり、QCがどのようなものであるかを学んで来ました。

また、立ち上げに当たっては、本田技研熊本工場様やブリジストン久留米工場様のご指導を受けるとともに、「改善サポート川久保 川久保俊朗先生（九州NEC出身）」のご指導も受けました。

川久保先生には、引き続き、致知会QC活動の顧問として、館内のQC発表大会等でご指導をいただき、現在は、第12期の取り組みが終了したところであります。お蔭様で、川久保先生のご指導もあり、発表内容も着実にレベルアップしており、業務の改善にも大きな効果が出ています。

これまでの取り組みで、特に、業務改善に効果が有ったのは、「服薬管理体制の確立」（平成20年度、21年度）、「配膳・作業ミスをゼロに」（21年度）、「入所者の状態変化に即対応」、「10分間ケース会議」（22年度、23年度）、「定置管理」（24年度）、「新メニューへの挑戦」（23年度、24年度）、「一分間ラポール（信頼）」（24・25年度）、「知恵袋」（25・26年度）、「真和館独自の創作メニュー」（26年度）、「楽しくエコチャレンジ」（27年度）、「地震の問題点を解決する」（28年度）、「STOP・ザ・引き金」（28年度）、「真和館の設備を知ろう」（29年度）、「介護業務の改善」（30年度）などであります。

毎年、5～6のサークルが結成され、その内の一つでも良い発表があれば、それを職場に取り入れる取り組みをした結果、真和館では毎年、新たに創造されたツールやシステムが生まれて来ました。真和館の入所者支援や管理業務の「要」のツールやシステムは、このQC活動を通して創造されて来たと言っても過言ではありません。

また、これらの業務改革に大きな成果が有った取り組みについては、あちこちのQC大会や全救協や九救協の大会で発表しており、職員のモチベーションの

向上にも役立って来ました。

このように、QC活動に取り組むことで、業務改善意識やモチベーションを高めることは勿論のこと、学ぶ内容にも深いものがありますので、職員の能力向上に非常に役立って来ました。

なお、あそ上寿園でも、開設初年度からQC活動に取り組み2サークルが発表することになりましたので、これまでの真和館QC発表大会を「致知会QC発表大会」に衣替えしました。

QC活動の基本理念として、掲げられています①人間の能力を発揮し、無限の可能性を引き出すこと。②人間性を尊重して、生きがいのある明るい職場を作ること。③企業の体質改善・発展に寄与することをめざすことは勿論のこと、致知会としては、職員の創造性の育成の場として参ります

7 外部派遣研修（OFF-JT）の効率化をめざします

真和館は「第1次研修計画」「第2次研修計画（人材育成ビジョン）」を策定し、外部派遣研修に多くの時間と多大な費用を掛け、人材育成に取り組んで来ました。

外部派遣研修派遣先としては、県社協を始め、全国・九州・熊本県の救護施設関係の介護や支援の研修会、あるいは雇用環境整備協会や全国・熊本県の経営協会のマネジメント関係の研修会などがあります。

あそ上寿園の職員につきましても、オープン前の1週間に及ぶ施設開設に伴う施設内研修とともに初年度の業務多忙の中、養護老人ホーム施設関係の研修会を中心に、上記団体（救護を含む）などが開催される研修会にできるだけ職員を派遣して参りました。

なお、県社協・雇用環境整備協会では、初任者から中堅・管理職までの生涯研修が計画的に開催されていますので、利用をさせて頂いています。

真和館・あそ上寿園の特色ある研修としては、日赤救急法養成講座や防火管理者資格取得のための研修あるいはQC関係の研修会、さらには、依存症関係の研修などにも、これまた、多数の職員を派遣して来ました。

特に、アルコールや薬物・ギャンブルの依存症研修につきましても、真和館の現場力の維持に必要な研修であります。県内で開催されるすべての研修会に、さらには九州各県で開催される主な研修会にもできるだけ職員の方々に参加して来て頂きました。

また、真和館では、内観の指導ができる職員の数を着実に増やすために、7泊8日の集中内観の研修にも力を入れて来ました。

今後も、これらの研修会に職員を継続して派遣し続けますが、職員が研修に取られすぎると、現場の処遇に与える影響も大きいものがあります。

そのために、外部派遣研修の効率化や内製化も、折を見て検討いたします。

8 新しい介護・支援技法の取得と創造をめざします

真和館は、経験も支援力も無い中で、始まった新しい施設であります。

ところが入って来られた入所者は、処遇が難しいアルコール依存症や精神障がいをお持ちの方々でした。

幸いなことに、平成22年度のQC活動で、10分間という短い時間に、①職員間の問題意識を共有化し、②支援方針を即決定し、③素早い対応が実施できる「10分間ケース会議」という新しい手法が生み出されました。以来、担当者一人では手に余る問題や、全職員の指導方針の統一が必要な場合は、10分間ケース会議を開催し、真和館の支援の質と生産性の向上に資して来ました。

次に、「1分間」という、短い時間で何か成果を出せる取り組みは無いかということで、QC活動の中で2年間試行錯誤した中から「1分間ラポール（信頼）」が生まれました。担当職員が、出勤時か退勤時に、自分の担当入所者に一声かけることにした結果、①体調の変化が分かりやすくなったこと、②会話を求められている入所者がおられること、③入所者間で起きた出来事を話して頂けるなど、入所者の状況が把握できるようになりました。

「10分間ケース会議」や「1分間ラポール（信頼）」という手法は、結果として、「誰でもやれる簡単な支援手法」であります。

そうすると30分間で、何か、効果的な支援手法は無いかということになり、当然のこととして30分という時間は、「カウンセリング」をするのにピッタリな時間になります。ただ、既に真和館には、「よろず相談」という相談の場がありましたので、「30分間ラポール（信頼）」と称して、職員の側から入所者の状況に応じ「カウンセリング」をすることにしました。

このように真和館では、誰でもやれる簡単な手法から、少しずつ難しい手法を創造するとともに、現在は、例えば、平成27年度はアンガーマネジメント、28年度はクラフトとアサーティブ、29年度はユマニチュード、30年度はクレプトマニアというように、今では、高度の理解力や手法を必要とする介護・支援の技術の研修に取り組んでいます。

ちなみに、「クラフト」は、アルコール依存症者に対する家族のコミュニケーション手法であり、「ユマニチュード」は、認知症の介護技術であります。

介護される人と介護する人の両者が気持ちよく、人間らしく存在するためには「愛情」は勿論のこと、相手に伝える「技術」や「技法」も必要になります。

また、「怒り」の感情をコントロールする技術である「アンガーマネジメント」を知っていれば、介護や支援という仕事に前向きに、向き合えるはずであります。

今では、このような最先端の介護・支援の技術研修に、真和館は積極的に取り組んでいます。

今後も、真和館・あそ上寿園ともども、新たな技術の取得とともに、引き続きQC活動を通し、致知会独自の介護・支援技術の創造に取り組む職員を養成して参ります。

9 自己啓発を支援します

自分自身の意志で、能力向上や精神的な成長を目指す自己啓発は、本当に真剣に取り組めば最も効果的な研修手段であります。

ところで、人間は安きに流れがちなため、一念発起して自己啓発に取り組み始めても、なかなか最後までやり遂げるのが困難であります。

そこで致知会では、平成20年4月を皮切りに、介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士を始め、施設の業務運営上、必要とする資格を取得した人に対して、その取得に要した経費を支給する「資格取得手当」や業務の遂行に必要な資格を有する人に、「資格手当」の制度を創設するなど年々充実した支援を実施してきました。

また、試験前には、勉強に専念できるよう平成24年4月に1週間休みが取れる「試験前休暇（有給休暇）」を創設し、勉強に専念できるよう配慮しています。

このように、制度が整ったことにより、資格取得者も増え、致知会に勤めるためには、介護福祉士や社会福祉士・精神保健福祉士の資格が必要であるという雰囲気が出来上がっています。

今後も、引き続き資格取得を支援するために、制度の拡充や副教材や関連する書籍等もできるだけ施設で揃えるようにして行きます。

※資格手当及び資格取得手当の状況（令和元年5月1日現在）

①資格手当

ア) 月額10,000円

精神保健福祉士、社会福祉士、看護師、管理栄養士、臨床心理士、作業療法士、日商簿記1級、その他理事長が認めた資格

イ) 月額5,000円

介護福祉士、日商簿記2級、その他理事長が認めた資格

②資格取得手当

ア) 月額5,000円

精神保健福祉士、社会福祉士、介護福祉士、看護師、管理栄養士、日商簿記1級、その他理事長が認

めた資格

イ) 月額 3,000 円

調理師、日商簿記 2 級、その他理事長が認めた資格

③ 初任給調整手当

ア) 月額 10,000 円～25,000 円

特に学業成績が優秀な大学卒の職員、修士課程等を修了した優秀な職員、卒業時に複数の資格を有する職員、税理士等の資格を有する職員、作業療法士等初任給の高い職員、特に必要とする職員で前職との給与差がある職員、その他理事長が認めた職員

終わりに

今、日本の企業は、少子高齢化による働く人の絶対的な不足のために事業の根幹を支える人手が不足、経営の根幹が大きく揺さぶられています。

特に、3K の代表業種である福祉業界は、これまでも人手不足や人材不足に悩まされ、苦労を重ねてきたところでもあります。その上、最近は福祉の仕事をめざす若者が激減し、あちこちの福祉の専門学校は廃校となり、大学の福祉学部も定員の何割かししか補充できていないと言われています。

その中で、たとえ、働く人を確保できたとしても、働く人々のニーズに応えた働き方をすることができる雇用形態を創り上げねば、直ぐ辞めてしまいかねません。

また、元々、能力が高い人材が不足している福祉業界であります。この人手不足の中で高度な人材を集めるということは、さらに、至難の業になって来ました。

この中で致知会が生き残るためには、働いている職員をどう「職場やチームに貢献する人材」に育てることがとできる「研修」を実施できるかにかかっています。

しかし、これまで、様々な研修を実施してきましたが、どれだけ、職員の能力向上や業務改善に資してきたかという観点から振り返ってみると費用と効果の観点から若干、疑問がある研修もあります。

どのような「研修計画」にするか模索している中で、松尾 睦著「職場が生きる人が育つ『経験学習』入門 (ダイヤモンド社)」という本に行きつけました。その本の中で「70 : 20 : 10 法則」というのがありました。この比率は、人の成長を決める要素の比率だそうです。

そして、「優れたマネジャーの経験を永年調査してきた米国の研究所によれば、成人における学びの 70 % は自分の仕事の経験から、20 % は他者の観察やアドバイスから、10 % は本を読んだり研修を受けたりすることから得ていることが分かりました。」と述べられています。

ところで、真和館では、「今週の目標」の様式を、5月から「今週の目標と振り返り」に変更し、「振り返りを重点的」にして頂くようになりました。

また、あそ上寿園では、得意分野をさらに、伸ばし、挑戦して頂くために、自分の好きな分野や得意分野の研究をして頂くことになりました。

これらの取り組みは、職員一人ひとりの「経験から学ぶ力」を伸ばすために始めた取り組みであります。

自分は完ぺきな仕事をしているあるいは年だから勉強してもと思っている方もおられるかもしれませんが、そう思ったところで、伸びは止まってしまいます。

「学びに引退なし」、人は、いくつになっても学び続けなければ、なりません。

「学び」を忘れたら、その人の人生は終わりです。

致知会職員は、人の成長の70%は「自分の経験から学ぶ」という法則に基づき、「挑戦し、振り返り、楽しみながら」、そして、「仕事に対する熱い思い」と「人とのつながり」を大事にし、大いに施設に貢献し、自分の人生も豊かにして頂きたいものであります。