

5.介護業界のこれから

In Future

人材育成の幅が広がる

職員の育成については、介護に関する知識・技能、基本的なヒューマンスキル向上以外の新たな教育訓練が注目される。

まず、ファシリテーション研修に力を入れている法人が複数みられる。ファシリテーションとは、会議等で意見を引き出したり、話を整理したり、参加者の認識の一致を確認したりすることであり、会議の活性化につながるスキルである。質問の投げかけ方、段取り、タイムスケジュール等を改善することにより、「提案型で意見の出る会議」に進化し、経営改善につながっている例がある。

次に、部下との面談手法、コーチング、スーパーバイズ、メンタルヘルスなどのスキル向上に力を入れているケース

がみられる。これらは、介護現場への効果（サービスの向上）と人事労務管理への効果（職員間の人間関係円滑化・部下育成強化）の両面で成果が上がっている。

また、研修の実施方法にも工夫がみられる。他法人と合同で実施することで意見交換を図り、刺激を高めている例や他法人・他施設内で学ぶ方法などである。（施設単体で実施するよりもコスト削減効果も期待できる。）

介護業界では、「種々のコミュニケーションスキル向上」「経営感覚強化」「自主性を高める工夫（詰め込み型ではなく引き出し型）」「施設間連携」など、人材育成手法に広がりがみられる。

将来展望の見える化と選択可能な働き方

職員の定着率を高めるためには「明るい将来展望」を示すことが欠かせないが、そのための鍵となるキャリアパスに進化がみられる。管理職型と専門職型の複数コースを整備したり、昇格の基準をより具体的にするなど、キャリアアップの指標として有効性を高め、将来展望の明確化・職員のモチベーション向上効果を上げている。（処遇改善加算でも最も高い加算要件に適合）

また、価値観やライフスタイルが多様化する中において、勤務形態や福利厚生のあり方は「選択可能」であることが職員満足度向上のキーワードとなっている。面談によるキャリアビジョンの設定、職員の希望に合わせたシフト、複数のコースがある社員旅行などはその好事例である。

ICT化・ロボット活用に注目

介護業界では、職員の負担軽減や限られた人員で業務を運営できる体制づくりが重要テーマであり、機械や情報通信技術の活用による業務合理化は注目すべき方策となっている。

例としては、腰痛防止のための介護ロボット、ベッドのセンサーマットによる利用者の状態把握、職場内のICT化推進など、先端技術を活用する取組がみられる。また、機械化は業務効率化だけでなく、付加価値につながる例もある（レクリエーションでのロボット活用など）。他の業界においても機械化・AI化の流れが進んでいるが、介護業界でも今後の動向が注目される。

「健康」を職場の魅力に

女性職員が多く、肉体労働の多い介護業界は、健康や清潔感を意識した取組も注目度が高い。例えば、健康診断で問題のあった職員に対し栄養士が栄養指導を行っている例がある。栄養士の専門知識を利用者にだけでなく職員に対しても活かしている面白い取組である。酸素カプセルボックスはレンタルならば低コストで導入でき、頭と体がスッキリすると評判である。弱酸性次亜水の使用や法人内フィットネススクラブの設置なども職場の魅力向上につながっている。

他業界とのコラボレーション

自組織だけでは各種の取組にも限界がある。そこで、他業界とのコラボレーションは興味深い工夫である。地域と連携して開催するイベントは法人単体で行うよりも発信力が大きく上がり、大学・研究機関・各種団体と連携した研究開発では最先端のノウハウを取り入れることができる。金融機関と連携したローンの優遇措置など、自組織の経済的負担を増やさずに福利厚生を強化する工夫も参考になる取組である。