

特集 人材育成

今号では、すずらんの会の発達支援グループの取り組みを紹介します。発達支援グループでは、専門職（言語聴覚士・公認心理師・臨床心理士・臨床発達心理士等）による個別療育・小集団療育（児童発達支援事業・放課後等デイサービス事業）を実施しています。現在は相模原市内に『ぱれっと』、大和市内に『ぱれっとやまと』の2事業所を配置し、約270人のお子さんの療育を行っています。

発達支援グループ“ぱれっと” 新人職員育成の取り組み グループ長 齋藤 優子

発達支援グループでは、療育の専門職を採用しています。そのため、採用後の育成の目的も、療育のプロフェッショナルを育てること、と明確です。以前は転職組の職員が多かったのですが、ここところはフレッシュな新卒の方を採用することが続き、おのずと職員育成のプログラムが整ってきました。現在の発達支援グループの職員育成プログラムは以下になっています。

○グループ内

- ・入職前研修…入職前の3月に3日間の研修を行います。療育の基本知識やぱれっと・法人についてのオリエンテーションのほかは、とにかく様々なケースの見学に入ります。
- ・新人研修…月1回半日の時間をあて、①マカトン法やNCプログラムなど療育の基本技法、②各種心理検査の実施、所見作成、③進路支援について、④ケース検討、など1年を通して研修します。

- ・ケース相談…週1回1時間ずつ、先輩と1対1、時には1対2で、ケースの相談にのる時間を設けています。

- ・OJT…少人数（4名×2事業所）の職場ですので、日頃から一緒に考え、いつでも相談しながらやっています。
- ・勉強会…月1回、業務終了後に自主勉強会を行っています。読み書き障害、発達、などテーマを決め、テキストや論文の抄読をしています。

○法人内

- ・法人全体の新人職員を対象としたフォローアップ研修に参加します。

○外部

- ・福祉研修…県社協の新入職員対象研修への参加、地域の関係機関の研修から受講をすすめていきます。
- ・専門研修…外部の研修から、受講するものを選んでいきます。1年目は発達障害医学の基礎、基礎的な療育技法（ABA、マカトン法、感覚統合、MIMなど）、2年目は少し経験を積んだうえで各論（ダウン症、読み書き障害など）の受講へとすすめていきます。3年目以降は自分で研修を選択するとともに、事例検討会への事例提出、より専門的な学会への参加などを奨励しています。

ぱれっとでは、新人職員の研修は、専門的な知識や技術を身につけることはもちろんですが、専門職である限り自分のお金と時間をつかって一生学び続けるということ、すなわち研修を受ける習慣を身につけること、が真の目的だと考えています。そのため、最初の数年は手厚く、徐々に自主性にまかせ、研修は与えられるものではなく自ら学び続けるものとしています。



（新人職員が担当ケースの相談をしている様子）



2020年度 決算概要

事務長 松屋 直人

2020年度の法人単位の貸借対照表及び事業活動計算書の概要を記載しました。

法人単位の事業活動計算書のサービス活動増減の部における収益は1,039百万円(前年度比99%)、費用は1,043百万円(前年度比95%)で、サービス活動増減差額は-4百万円でした。人件費は、698百万円(前年度比96%)で、収益計(1)に対する比率は、67%でした。また、当期活動増減差額は、-3百万円となりました。

2020年度は、新型コロナウイルスの影響もあり、2019年度低調であった当法人の主要事業である就労移行支援事業における新規利用者の確保に努力しましたが、収益(収入)は微減という結果となりました。費用(支出)は、節減に努めた結果、対前年比95%に抑え込むことが出来、当期活動増減差額(11)が、-3百万円となり、未だマイナスではありますが、前年度比で40百万円改善されました。健全な法人の運営には、当期活動増減差額をプラス化する必要がありますので、引き続き収支の改善に、最大限の努力を傾注することとしています。

法人単位貸借対照表(概要) (単位:百万円)

資産の部		負債の部	
流動資産	296	流動負債	91
固定資産	1,182	固定負債	249
		負債の部合計	339
		純資産の部	
		基本金	278
		国庫補助特別積立金	161
		その他の積立金	218
		次期繰越増減差額	482
		(内当期増減差額)	-3
		純資産の部合計	1,139
資産の部合計	1,478	負債純資産の部合計	1,478

法人単位事業活動計算書(概要) (単位:百万円)

勘定科目		決算額
サービス活動増減の部		
収益	介護保険事業収益	8
	就労支援事業収益	149
	障害福祉サービス等事業収益	882
	その他の事業及び寄付金収益	1
	収益計(1)	1,039
費用	人件費	698
	事業費	41
	事務費	177
	就労支援事業費用	105
	その他	21
	費用計(2)	1,043
サービス活動増減差額(3)=(1)-(2)	-4	
サービス活動外増減の部		
収益(4)	6	
費用(5)	2	
サービス活動外増減差額(6)=(4)-(5)	5	
経常増減差額(7)=(3)+(6)	+1	
特別増減の部		
特別収益計(8)	0	
特別費用計(9)	4	
特別増減差額(10)=(8)-(9)	-4	
当期活動増減差額(11)=(7)+(10)	-3	
繰越活動増減差額の部		
前期繰越活動増減差額(12)	478	
当期末繰越活動増減差額(13)=(11)+(12)	475	
基本金取崩額(14)	0	
その他の積立金取崩額(15)	31	
その他の積立金積立額(16)	25	
次期繰越活動増減差額(17)=(13)+(14)+(15)-(16)	482	
※端数処理の為、合計が合わない場合があります。		
社会福祉充実残額(2021.3.31)		-579百万円

ご厚意に感謝申し上げます

(寄付) 山崎 トク 様
吉野 孝子 様
内川 謙 様
(有)朝倉自動車整備工場 様

こちらに掲載させていただいた方々の他にも、年間を通して多くの方からご支援を頂戴しております。(地域活動への招待、授産作業のご紹介、設備品・玩具・本の寄贈など)福祉事業に対する温かいご理解を賜り、ご厚意に深く感謝申し上げます。

2021年度定時採用職員



所属：ぱれっとやまと 林 知奈美

青森県出身で、神奈川県のはことは日々勉強中です。自分の視点で感じたことを恐れず発信できる環境に感謝しながら、法人、そしてチームぱれっとの一員として精一杯頑張ります。どうぞよろしくお願い致します。

編集後記

今号では、実際の新人職員の声をもとに、職員育成の取り組みとして成功例を挙げています。事業所をご紹介しました。次号でも“人材育成”をテーマに、法人全体のさまざまな取り組みについてご紹介したいと思います。(広報委員会)

＜特集 人材育成＞新人職員の声

今回は、実際にばれっとでの職員育成のプログラムを1年間受けながら支援に携わった新人職員の鈴木職員（2020年度ばれっと入職）、土屋職員（2020年度ばれっとやまと入職）のお二人にお話をうかがいました。



鈴木職員



土屋職員

Q. ばれっとで1年間過ごしてみて、自身のためになったと感じる研修やフォローアップの内容について、また、具体的にどんな点がためになったと感じるか、お聞かせください。

鈴木職員：

「すべてとても勉強になっているので1つに決めるのは難しいのですが、進路支援についての知識を得る機会や、ケース検討の機会を作っていただけたことが特に勉強になったと感じます。進路支援については、ほとんど何も知らない状態でばれっとに入職したので、丁寧に各進路の特徴を教えていただけたおかげで、イメージをもちやすくなりました。ケース検討については、経験豊富な先輩スタッフから様々な手法・考えを学んだり、自分の療育についての不安な点を解消・解決することのできるとてもいい機会でした。また、同時期に入職した職員のその時々への頑張りも知ることができ、より一層自分も頑張ろうという気持ちになりました。」

土屋職員：

「1年目として1年間さまざまな研修を受けて参りました。そのどれもがとても勉強になる時間で、具体的には、内部での月2回の新人研修やケース検討、週1回の先輩方と1対1のケース相談、業務外での勉強会や外部の研修などです。外部の研修や勉強会、新人研修とは別に職員全員で行っている月2回の内部ケース会議では、自分だけでは学ぶことのできない多くの知識や意見をインプットする機会となりました。膨大な情報の中で、どれをまず学んだらいいかわからない新人には、厳選された情報を得る大切な時間になっていました。また、決まった時間に1対1で自分のケースを相談する時間が確保されていることによって、確実に悩みを消化することができ、ケースに時間をかけて向き合うことができていました。さらに、同期と一緒に受けていた新人研修ではお互いの悩んでいるケースを出し合い、同時に蓄えた知識をアウトプットする時間にもなっていました。互いに頑張っていると感じ、非常に良い刺激を受けたと思っています。」



（新人職員がマカトンサインを学ぶ様子）



（学んだことを療育で実践する様子）

Q. 普段のばれっとでの業務の中で、1年目の職員にとって心強く感じる場面や助かっていると感じる場面などがあれば、教えてください。

鈴木職員：

「ケースの入っていない時間は同じ空間で過ごしているので、疑問点を聞きやすいです。また、先輩職員間でも相談をしあっている様子や、うまくいったこと・いかなかったことの共有をしている様子を目にするので、一人で抱え込むのではなく相談したり、共有したりしていいということを感じられます。事務的なことなども丁寧に教えてくださるため、常に助けられていると感じます。」

土屋職員：

「実際には、固定されている研修の場以外でも常にケースの話が飛び交っている現場です。隙間時間さえあれば先輩方同士も気軽に相談し合い、自分の担当でなくても皆で真剣にケースに向き合い共有をしています。最初は自分から相談することは緊張しましたが、自然と自分から様々な相談ができるようになりました。そういった、決まった枠外でもいつでも相談のできる雰囲気や皆のケースに向き合っている真剣な姿を見て、私自身も自分のケースだけでなく、様々なケースについて深めていくことができていると思います。また、終礼前などに「今日は何かあった？」など聞いてもらえることにより、自分から積極的に相談をすることもできています。」

Q. 1年目の新人職員から見て感じる、今後も継続してもらいたいこと、もしくは今後“あったらいいな”と思うフォローアップ体制や研修があれば教えてください。

鈴木職員：

「全体を通して今後も継続していただけると、学びの場が増えるだけでなく、励みになったり、安心できると思います。」

土屋職員：

「私が受けてきた新人研修は、全て学びの場となりました。今後も継続して、新人さんにはたくさんの学びの場があるといいと感じています。また、同期と一緒に受けていた新人研修ですが、非常に刺激を受けたこともあり、ベテランの先輩方も交えつつ、経験年数が少ない者同士がメインでのケース会議というのも、良い時間になるのではないかなと思います。」

このように、発達支援グループでは新人職員の時期から手厚い“人材育成”に取り組んでいます。今後も、対人援助職として自ら学ぼうとする姿勢を持ち続けることを目指し、“人材育成”に関わる取り組みを継続してまいります。

職員の意識調査も実施

すずらんの会職員で構成される10種類の委員会の内、サービス向上委員会は、利用者に対して質の良いサービスを提供するために支援のあり方等を検討する目的で活動しています。

委員会では、昨年11～12月に「職員意識調査」を実施しました。これは、職員の仕事に対する率直な思いを正確に把握し、職場環境の改善に役立てることを目的としたものです。そこには、利用者に対して良いサービスを提供するためには、職員が高いモチベーションを持ち、やりが

いを感じながら働けるような職場環境を整備する事が大きな効果をもたらすと考えた背景があります。調査は、法人全職員203名（回収率97%）を対象に無記名で実施し、「仕事のやりがい」「賃金や勤務条件」「職場環境」「人材育成」等25項目の設問に対して回答を選択してもらい、自由記述の欄では様々な意見が出されました。

具体的には「人材育成について必要性は分かっているが日々の業務に追われて若手職員への指導ができていない」「新人を育てていくためには、育成を任せられた人だけでなく組織として取り組んでいく必要があるのではないか」といった高い意識を持った意見が多くありました。一方で「上司・先輩から適切な指導やアドバイスがある」「上司や同期、共に話しやすく相談も多くしている。新人として丁寧に指導を受けている」といった成功例を挙げている事業所もありました。

集計結果については各事業所にフィードバックしました。今後、この結果が人材確保・育成・定着に関する対策への一助となるよう、法人が一丸となって具体的な取り組みに活かしていければと考えています。

法人全体としても、定期的な職員意識調査の実施など、職員の思いを正確に把握することを通して職場環境の改善やより良い人材の確保・育成へと繋がるよう活動して参ります。

（編集 広報委員会）

2020年度 苦情解決報告

苦情解決委員会 委員長 竹村 五月



苦情解決委員会では、皆様からいただいた「ご意見」について、委員の事前検討後、第三者委員が出席する苦情検討会を月に1回開催しています。検討会では、事業所の対応が適切であったかどうか、再発防止策・改善策が十分であるか等を検証しています。

2020年度にいただきました「ご意見」につきまして、検証等対応が終了した件数は31件でした。

①	職員の利用者等への接遇	14件
②	提供サービスの内容	7件
③	書類の誤記載・表記間違い	0件
④	説明・情報提供不足	6件
⑤	利用料等	0件
⑥	誤発送・誤送付・未送信	0件
⑦	職員・利用者の迷惑行為	2件
⑧	加害・損害	0件
⑨	権利侵害（プライバシー）	1件
⑩	その他	1件
	合計	31件

内訳としましては、職員の伝え方や対応の不備による「職員の接遇」に関するご意見が最も多く14件のご意見をいただきました。次に「提供サービスの内容」が7件ありました。昨年度は新型コロナウイルス感染症に対して講じた予防策や、電話対応に関するご不満のご意見も聞かれました。職員の言葉掛けや接し方などで混乱が生じることに繋がっており、改善するための情報共有及びコミュニケーション等の取り組みが不足していることが要因と思われます。改善策への取り組みを重ねても、職員の入れ替わりや何かしら変化があるタイミングで同様のことが起こっている状況です。

利用者、そのご家族、関係機関、そして法人内の職員間で日頃からコミュニケーションを図り、情報を共有出来るつながりを築いていくことが大事だと思います。苦情解決委員会として、いただきましたご意見を検証しながら、その一端を担えるよう取り組んでいきます。