

# 人材育成基本方針

気づき、考え、行動する人



平成29年4月改定  
社会福祉法人所沢市社会福祉協議会



## 目 次

はじめに	2
I 人材育成の基本方針について	3
1. 目指すべき職員像	3
○職員像の説明	
○求められる意識・能力	
2. 育成の方法	4
(1)研修の種類	
(2)本会の取り組み	
3. 自分自身のキャリアを考えるきっかけづくり	5
4. キャリアデザインについて	5
II 職員研修体系について	6
III 参考資料	7
○職務を通じた研修（OJT）のポイント	

## はじめに

「人材育成基本方針」は、社協の使命である『市民が一緒に作る！健やかに 自分らしく暮らせる 支え合う 心やさしいまち』を担う人材を育成するための基本的な方針、研修体系などをまとめ平成 22 年に策定したものです。

策定から 6 年が経過する中で、社協を取り巻く環境の変化により、地域福祉を推進する為の職員の資質向上、技術の向上、知識の深化などがより強く求められています。そこでこの度、社協職員としての意識向上、研修体系の見直し、さらには、キャリアプランの視点の導入等、本会における人材育成のしくみを整備し、将来、職員一人ひとり目指すべき目標を明確にして日々の業務にあたることができる様にこの方針を改定したものです。

平成 29 年 4 月

## I. 人材育成の基本方針について

所沢市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、情熱を持って業務に取り組む職員を育成し、地域住民、関係機関・団体をはじめ職場での相互信頼を高め、明るく活気ある職場をつくり、本会の使命である「市民と一緒に作る！健やかに 自分らしく暮らせる 支え合う 心やさしいまち」を実現することを目指し、この方針を定めます。

### 1. 目指すべき職員像

本会は、次に掲げる職員像を目指し、人材育成に努めます。

本会職員は、常に目指すべき職員像を意識して、近づく努力をしなければなりません。能力開発を進めることで職員一人ひとりの個の力をチームの力、組織全体の力及び法人全体の組織力の向上につなげます。

## 「気づき、考え、行動する人」

### （職員像の説明）

- ① 障がい者、高齢者、子ども、生活困窮者など、支援を必要とする人の声（気持ち）はもちろん、地域の声に対し傾聴を心掛け、相手に先入観やレッテルを張ることなく公平な態度で対応する。
- ② 福祉の分野のみならず様々な分野に関心を持ち、課題や情報に気づき、変化を恐れず豊かな発想力で常に改善・向上策を考える。
- ③ 社協として期待されている役割や、管理職、中堅職員、新任職員などそれぞれの立場の求められる職責を理解し、自覚して行動する。
- ④ 本会利用者や地域福祉を推進する市民、活動団体等と、コミュニケーションが円滑にできる。
- ⑤ 目標達成のために、自ら行動する。

### （求められる意識・能力）

#### ○意識

- ・自己成長、啓発意識
- ・挑戦、改革意識
- ・サービス向上意識

#### ○能力

- ・コミュニケーション能力
- ・課題発見、解決能力
- ・プレゼンテーション能力
- ・職務遂行能力

#### ○専門的知識・技術

- ・地域福祉推進に関する専門的知識
- ・相談援助技術
- ・対人援助技術
- ・法令、制度

## 2. 育成の方法

次の方法を組み合わせ、効果的、効率的に実施及び支援します。また、職員は、受講した研修等の内容を他の職員へ伝達するよう努めなければなりません。

### (1) 研修の種類

#### ① 職務を通じての研修 [OJT (On The Job Training)]

職場で上司や先輩からの日常の指導及び研修を実施し、本会職員としてふさわしいふるまいや対応、業務の知識・技術の向上を図ります。

#### ② 職務を離れての研修 [Off-JT(Off The Job Training)]

本会で企画する研修や他の機関が主催する研修に参加して、階層別、専門分野別、課題別に本会職員として必要な知識・技術の向上を図ります。

#### ③ 自己啓発 [SD (Self Development)]

人材育成は本人の意欲、主体性があるはじめて可能となります。本会は職員が自ら学ぶ意欲を醸成する職場風土や体制を作り、将来自分が目指すべき目標を明確にして、5年、10年先を見据えたスキルアップや資格取得を支援します。

### (2) 本会の取り組み

近年の社会情勢の変化や多様なニーズ、複雑化する課題に対して、サービスの向上が求められています。その為には、基礎となる専門的知識、能力が必要となります。幅広いニーズに対応できる専門職として知識、能力の習得を目指し以下のとおり人材育成のしくみを整備していきます。

#### ① 研修計画の策定

職員研修体系に基づき、各所属で企画する研修・職員全体を対象とした研修を毎年度策定し、計画的に研修を実施します。

#### ② 階層別でのOJTに関するしくみの検討・実施

各所属の管理職・研修担当者を中心に階層別に合わせた人材育成のしくみの構築を進めます。特に、新任職員・中堅職員については職務を通じて得る経験、上司からの指導、助言が重要となります。

階層別	主な役割等
新任職員	社協業務内容の把握、仕事の進め方
中堅職員	新人職員の育成、目標に向けた知識・技術の習得
指導的職員	組織の目標を明確化し、組織力を強化、部下の人材育成（能力や適性などの把握）、職員の能力開発・向上、職場の活性化
管理職	職員の育成、育成担当の配置、中長期的な目標設定とマネジメント

#### ③ 研修担当者の配置

各所属から選出された研修担当は職員の研修履歴の把握や定例の会議を行い、研修に関する情報共有を図ります。

#### ④ 研修の履歴管理

外部研修、内部研修問わず受講した研修で得た知識をその後の業務に活かしているのかの確認及び職員のスキルアップにつなげられるよう履歴管理を行います。

#### ⑤ 研修体系の見直し

階層別に職名ごとの役割・習得すべき知識、技術を明確にして、計画的に研修を実施し、組織力を高めます。

### 3. 自分自身のキャリアを考えるきっかけづくり

キャリア形成は、経歴、経験、関連した職務経験の連鎖をとおして、時間的継続性を持って職業能力を形成していくことです。能力開発は自分自身の意識によってのみ開発する視点が重要です。目の前にある業務の経験が次のステップに繋がる事を意識する事で、日々の仕事の仕方が変わります。また、キャリアデザインの要素を研修に盛り込み、将来目指すべき目標を明確にします。

### 4. キャリアデザインについて

キャリアデザインの視点では、過去の出来事を分析し、現在の状況を理解し将来の道筋を立てていきます。それは、仕事だけでなく、生活全体が対象となります。過去に起こった出来事が今と関連していたり、環境の変化や様々な出来事が発生したりすることで設定した目標に影響を及ぼすことも考えられます。そのため、仕事の仕方も含めて総合的に分析し、将来の自分自身がどうなっているのか想定し、考えていくことは重要になります。

目標に向かって、将来どうありたいのか決めていくのは職員一人ひとりです。また、目標に向けて日々の業務に臨むことが出来るのかについては意識付けが重要です。

職員研修計画の中に、意識して日々の業務に臨めるようにするため、キャリアデザインに関する研修を企画し、意識を高められるようにサポートします。

## II. 職員研修体系について

社協職員研修 *	基本研修	専門分野別研修
	人権研修	地域福祉研修
	職業倫理研修(接遇・苦情・個人情報含む)	相談援助スキルアップ研修
	社協業務研修	対人援助スキルアップ研修
		コミュニティソーシャルワーク研修
		法制執務研修
級・職名	階層別研修	課題別研修
主事	新任職員研修（必修）	仕事の進め方（庶務事務）研修（必修）
	新任職員フォローアップ研修	文書事務研修（ファイリング含む）*（必修）
		キャリアデザイン研修（必修）
		実用文書研修（必修）
		メンタルヘルス研修（セルフケア）（必修）
		救急救命研修（必修）
主任	中堅職員研修（必修）	情報公開と個人情報保護研修*（必修）
	中堅職員フォローアップ研修	プレゼンテーション研修
		ナレッジマネジメント研修
		OJT研修
		苦情対応研修
		リスクマネジメント研修（必修）
		問題解決技法研修（研修）
		会計研修*（必修）
		ファイリング研修*（必修）
		コミュニケーション研修
		ワークショップ研修
		広報・PR戦略研修
		ハラスメント研修
		事業継続計画研修
主査	リーダー職員研修（必修）	コーチング研修（必修）
		マネジメント研修（必修）
副主幹	管理職員研修（必修）	目標管理研修（必修）
	施設長資格	
課長	管理職員研修（必修）	人事労務管理研修（必修）
		メンタルヘルス研修（必修）
次長 局長		経営研修（必修）
* 印は社協単独開催		

### Ⅲ. 参考資料

## 職務を通じての研修（OJT）のポイント

（全国社会福祉協議会発行「福祉職員研修テキスト基礎編」から抜粋）

職員指導（OJT）は日常活動の中での指導と意図的・計画的指導に大別できる。職員指導は、いうまでもなく上司・先輩職員の責務である。その責務を果たすためにOJTの基本を学び「教え方の技術」を修得する事が大切である。

#### 1) なぜ職員指導が必要か

- 入社して数年たち、新任職員が同じ職場に配属されるようになってくると、その指導をまかされるようになる。最近では新任職員の早期戦力化がうたわれており、先輩職員による指導期待が大きくなっている。このような職員研修のことを一般的にはOJT（On the job Training～職務を通じての研修）と呼んでいる。
- この職員指導は早期戦力化に効果があるだけでなく、職場適応をスムーズにさせたり先輩や同僚との連帯感を高めるところにねらいがある。そして何より、指導という役割を担う者本人がこうした機会を通じて自らの経験や知識を体系化し、技能を伝承していくという副次的効果が期待されるものである。

#### 2) どのような心構えで指導に臨むべきか

- 日常活動の中での職員指導は、日常業務遂行上のプロセスの中で行うもので、気づいたことを「今ここで（here and now）」を原則に指導していくことをいう。この日常活動の中での職員指導には、仕事以外にも「職場生活」の指導も含まれてくる。
- もう1つの意図的・計画的指導は、目的別に行うものであり、期間を決め、具体的二ーズ（指導内容・項目）を明らかにし、それを重点的に指導していくことをいう。したがってあらかじめ対象者を決め、計画書を作成した上で実施しなければならない。
- 先輩職員による職員指導は、原則的には上司の指導業務の代行という立場で行うものだが、権威や圧力で指導するのではなく、仕事のコーチ役として常に側面から援助していくというやり方で指導していきたい。そのためには指導の基本姿勢が重要になる。つまり、世話役や相談役的立場に徹することで、先輩職員と後輩とが真の信頼関係で結びついてはじめて目的が達成されるのである。また、指導以外に上司と新人とのパイプ役としての役割も期待される。

#### 【後輩を指導する基本姿勢】

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| ①信頼を勝ち取る。       | ⑤約束ごとは必ず守る。     |
| ②権威を振り回さない。     | ⑥毎日一度は声をかける。    |
| ③後輩と共に夢を持ち共に語る。 | ⑦上司への報告を定期的に行う。 |
| ④個人的な面にも関心をもつ。  |                 |



### 3) 仕事の教え方の技術を身につける

- 職員指導（OJT）の方法には、個別指導とミーティング等の機会を利用した集団指導があるが、通常はマンツーマンで行う個別指導法が中心となる。したがって、先輩職員としては、個別指導の基本である「仕事の教え方」の技術を身につけなければならない。指導にあたっては、次のような原則を守る事が大切である。

#### ≪仕事の教え方の原則≫

##### 1 事前に情報を与えた上で教える

仕事を教える前に次の情報を与えると学習意欲が高まる。その情報とは、①どのような仕事か、なぜ覚えなければならないのか、②成し遂げなければならない最終の状態はどうか、③当面どの水準まで身につけなければならないのか、の3つである。

##### 2 集中法か分散法かを定める

一度に集中して教えるのが集中法、何回かに分けてやるのが分散法である。内容が単純で比較的短時間に覚えられるものは集中法、技能的なものや内容が複雑なものは分散法がよい。

##### 3 速さか正確さか

速さと正確さどちらが先かを考えて教える。仕事の内容によりどちらかが優先される場合もあるが、両者の差がほとんどない時は、新任職員にはまず期限を守るよう速さを優先させるとよい。

##### 4 五感を総動員する

言葉だけでなく、五感を駆使して教えるのがよい。実物を掲示したり、図面を書いたり OHP 等を用いると効果が上がる。

##### 5 教え方の4段階で教える

技能的なものや仕事の標準に基づいて、基本的な仕事を教える時は「教え方の4段階」（※TWIの原則）で教える。

#### 【仕事の教え方の4段階】

- 第1段階・・・習う準備をさせる。
- 第2段階・・・仕事の内容を説明する。
- 第3段階・・・実際にやらせてみる。
- 第4段階・・・教えた後をみる。

※TWI研修とは、Training（訓練）Within（内の）Industry（企業）for supervisors（監督者の方々のための）の頭文字をとったもので、職場教育（企業内教育）の手法の一つである。

##### 6 修得度の累積結果をフィードバックする

修得した度合を点数や前回との比較で評価しながらフィードバックすると相手にわかりやすい。たとえば、「今回の出来ばえは80点」「前回より10%向上した」など。