

『はじめよう 働きやすい福祉の職場づくり』について

東京都は、「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言事業」をより多くの皆様に知っていただくために、『はじめよう 働きやすい福祉の職場づくり』を平成30年12月に発行しました。

この冊子では、事業の概要と働きやすい職場づくりのためのガイドラインについて、分かりやすく解説しています。

以下のURL、もしくはQRコードからご覧ください！

『はじめよう 働きやすい福祉の職場づくり』▼

http://www.fukushizaidan.jp/204sengen/data/tokyo_sengen.pdf



「ふくむすび」について

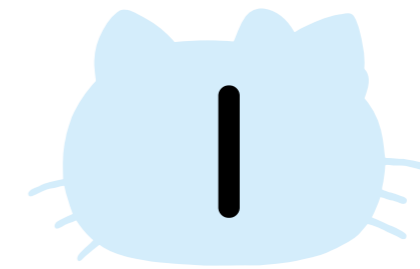
働きやすい福祉の職場宣言情報として公表している内容は、ふくむすび（東京都福祉人材情報バンクシステム）でご覧いただけます。ふくむすびでは、職場宣言のほか、職員募集や職場体験の受け入れに関する情報など、事業所の様々な情報を発信できます。是非ご活用ください。

ふくむすび URL ▼

<https://www.fukushijinzei.metro.tokyo.jp/>



TOPページ(イメージ)



採用

求職者にとって、新しい職場がどのような職場であるのかという情報は、求職者と事業所のマッチングを高め、職場への定着の可能性を高めてくれる大変重要な情報です。この項目では、運営方針や理念を明文化して周知を図っているか、また、採用前に職場に触れる機会を作っているかという視点から、事業者が効果的な採用に取り組んでいるかどうかを確認します。

INDEX

1. 運営方針・理念を明文化している……………6
2. 採用前の職場体験や職場見学を実施するなど、求職者に対し職場環境に関する情報を発信している……………8

1. 運営方針・理念を明文化している

運営方針・理念（以下、運営方針等）は内部の職員にとっても重要ですが、求職者にも法人・事業所を選ぶ際の判断材料になります。さらに、求職者がより納得して入職できるため、職員の定着率が良くなることが期待されます。その効果を高めるには、法人・事業所の内外に向けてどのように発信し、浸透させるかをしっかりと検討します。

本項目の意図

①法人・事業所の運営方針等を再確認

運営方針等は、法人・事業所の在り方を示すものであり、組織活動の根本の目的、あるいは目標となるものです。これから運営方針等を設定するという場合は、法人・事業所創設時の「動機」や「想い」、地域や利用者のニーズからくる自分たちの使命、あるいは自分たちの想いを込めて作成することで、職員が共感しやすいものになります。また、職員にとって理解しやすい表現を用いてまとめることで、より実践に繋げやすくなります。

②運営方針等の実践は、まず職員に浸透させることから

運営方針等の言葉を表面的に理解するだけでは実践には繋がりません。運営方針等にある考え方を理解してはじめて、それをもとに考えたり、皆で話し合っとうするかを決めたりするといった実践ができます。特にマニュアルなどには書かれていない個々の行動こそ、法人・事業所の一員としてどう判断し行

動するかが問われます。普段から、判断に迷ったら運営方針等に立ち返って考えてみるのが大切ですが、そのためには、まず、運営方針等の浸透を考えなければなりません。運営方針等は、様々なツールや機会を示していくことが効果的です。

③運営方針等は外部にも示す

作成された運営方針等は、単に法人・事業所内のみで共有されるものではありません。自らの法人・事業所が、どのような考え方のもとで事業を行っているかについて、外部(地域住民、行政関係者、福祉関係者など)にも示すことで、法人・事業所への信用が高まることを期待できることに加え、求職者にアピールすることもできます。「東京都福祉サービス第三者評価」において最初に求められる項目でもあります。

特に法人・事業所のホームページやパンフレットは外部の人に見られる機会も多いので、一定のスペースを使って掲載しましょう。

実践例

運営方針等をもとにした経営・運営を目指すためには、できるだけ多く浸透・発信

の機会を作ります。下記の表には、様々なツールや機会を示しましたが、これ以外にも先輩から後輩へ口伝えするなど、色々なやり方があります。

●図表：浸透のためのツールや機会（例）

	浸透のためのツールや機会	主な目的	効果的な活用法など
職員に対して	スタッフルームなどに掲示	普段から法人理念を重視した仕事の進め方を意識する。	普段の業務において自分たちの在り方や判断に迷いが生じた際に、職員同士がその掲示を見て考えるクセを付けると良い。
	ネームホルダー・クレドカード	絶えず身に付けておくことで、より理念に立ち返る習慣を付ける。	時々、その文言を読んで、自分の行動を考えることを推奨すると効果的。
	イントラネット・職員掲示板	日常的に目に触れることで浸透を図る。	最近では、情報共有はデジタル化されていることが増えているので、トップページなど自然と目に付くところに掲載。
	申し送りや会議での唱和など	日常的に浸透を図る。	理念を知っているだけではなく、声に出すことで、より強く仲間と共有することができる。
	社内報	理念の浸透を図る。	文言の一部を載せておくだけでも、再認識を促すことができるが、運営方針等について様々な視点で解説するコラムなどを連載する方法もある。
	職員手帳・職員ファイル・マニュアル	入職時や年度始めに配布し、考え方の拠り所とする。	身近に置いて、何度も見る習慣を作ることが効果的。運営方針等は特に重要であるので、他のファイルとは別に、1冊の本（テキスト）として作成することもある。
	理念研修の実施	理念をより深く理解し、実践を促す。	講話の形式や参加者がワークなどを通して考える形式など様々な実施方法があり、開催頻度についても毎年全員に受講させる方法や節目のタイミングの職員に受講させる方法がある。特に、運営方針等の最大の実践者として経営者が思いを込めて運営方針等を語ることの影響力は大きい。
外部に対して	理念に関する試験などの実施	浸透を強化する。	昇格試験などの時に、法人・事業所の理念を暗唱させたり小論文を書かせる。
	理念の実践者に対する表彰	理念実践の具体例を示し、浸透を強化する。	法人・事業所内で表彰を行うことで、どのようなことが理念の実践になるのかを具体的に考える機会になる。
	ホームページ	法人の基本的な考え方を示す。	法人・事業所の説明として重要な要素であり、自然と目に入ってくるトップページか法人概要ページへの掲載が良い。理念は端的に表現されていることが多いので、補足の説明を付けるとより伝わる。
両方に対して	名刺	名刺に印刷しておく、名刺交換時に職員や相手（関係者）が理念を意識する機会になる。	名刺を対外的な業務の多い一部の職員だけが持つことも多いが、全員に作成して渡すことで、職員全体に帰属意識が高まる。
	パンフレット・リーフレット・広報誌	サービス提供時に意識していることを知ってもらう。	文言の一部を載せておくだけでも再認識を促すことができるが、理念について様々な視点で解説するコラムなどを連載する方法もある。
両方に対して	法人の玄関に掲示	法人の基本的な考え方を示す。	訪問者が誠実な姿勢を感じることができる。ただし、慣れると目に留まりづらくなるので工夫が大切。
	事業計画書	計画において基本的な位置付けを示す。	運営方針等の実践は事業目標の土台であるので、しっかり掲載。

2. 採用前の職場体験や職場見学を実施するなど、求職者に対し職場環境に関する情報を発信している

職場体験や職場見学では、求職者は職員との会話や実際の現場を見ることができるので、ホームページやパンフレット以上の情報が得られ、自分に合った事業所を探すのに役立ちます。法人・事業所にとっても、求職者をより理解して採用できます。この機会を計画的に実施するためには、実施マニュアルなどを作成すると効果的です。

本項目の意図

①職場環境を積極的に情報発信

求職者に対して、法人・事業所のサービス内容や業務内容の理解を深めてもらうためには、情報発信が必要です。そのツールとして、「東京都福祉サービス第三者評価」や「情報公表制度」、「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言」など、様々な情報提供できる場がありますが、さらに求職者に具体的に働くイメージを持ってもらうためには、法人・事業所の職員と顔を合わせて話すことのできる職場体験や職場見学の機会を提供することが重要です。

②実施していることを求職者にアピール

職場体験や職場見学を実施している場合は、実施していることをホームページなどで発信するほか、ハローワークや福祉人材センターの求人票の備考欄で示すなど積極的にアピールしましょう。

また、職場見学への申し込みは、求職者が自分から切り出すのは少し勇気がいるものです。そのため、職員側から「職場見学をしてみませんか？」とお声掛けするようしたり、職場見学がどんなプログラムで行われるのかをあらかじめホームページに示しておいて、

申し込む時の気持ちのハードルを下げるのも有効です。

●図表1：職場見学会の実施方法（例）

○○福祉会
職場見学会
■開催日：20XX年○月○日
■プログラム：
13:00 特養○○苑 玄関に集合
13:10 施設長挨拶
13:20 当法人紹介（動画）
13:40 見学にあたっての注意事項
13:45 見学（特養・○○ユニット）
14:15 見学（デイサービス）
.....
■引率説明：
介護リーダー（指導担当職員です）
■受付担当：○○○○
電話、、、メール、、、

③効果的な職場体験・職場見学の実施

職場体験・職場見学を実施することのメリットの1つ目は、求職者に法人・事業所をアピールできることです。アピールする内容をきちんと定めることで、効果的に伝えるよ

うにします。また伝える人の意識も重要ですので、担当者を決めて練習しておくことも大切です。また、誰が何を伝えるのが有効なのかについては、ケースバイケースであるため、施設長が威厳を持って、あるいは優しく伝えるのが良かったり、2、3年目の先輩職員がフレンドリーに伝えるのが響いたりするなど、職場の魅力について語れる内容を複数用意して、相手の反応を見て説明するようにしましょう。話す順番も重要になるかもしれませんが、その時の思い付きで対応するのではなく、計画的に実施するためにマニュアルを作成することも効果的です。

メリットの2つ目は、職場側が求職者を知る機会にもなることです。面談で用意してきたことを話すのとは違い、現場でどのように感じたのか、考えたのかを知ることができるので、お互いに一緒に働いている様子を想像しやすくなります。そういう意味では、引率説明する際には、一方的に説明するだけでなく、職場のノウハウやチームワークなどを話して、どう思うか感想を聞いてみるなど、求職者と会話するプロセスを入れてみるのも

実践例

職場見学の実施内容や役割分担を示した書類を作成すると効果的です。職場見学の対応は、1人の職員で完結できるものではないため、まずは受け入れ体制を整えます。受け入れの内容をマニュアルにまとめた例を以下に

意味があります。

居宅系の法人・事業所では、職場体験や職場見学の実施が難しい面もあります。しかし、例えば、訪問介護事業所においては、利用者の自宅でケアの見学をするのではなく、法人・事業所に職員が戻ってきて情報共有をしている場面や技術指導をしている場面などを活用すると、職場環境を伝える良い機会になります。

④受け入れ後のフォローアップを実施

職場見学を受け入れた後、法人・事業所として何もしないのはもったいないことです。受け入れ後のフォローアップができるように、参加者名簿は必ず作成し、受け入れ後の関係づくりについても考えておくことが重要です。また、受け入れ時の様子なども記録に残しておく、その後のアプローチがしやすくなります。参加者に対して御礼のメール送信や当日の写真の送付、次のイベントにお誘いすることなども効果的です。引率を担当した職員がフォローアップすると求職者も安心できます。

紹介します。受け入れマニュアルとして明文化することで、受け入れを実施するごとに改善点が検討しやすくなり、より効果的な採用を目指すことができます。

●図表2：「職場見学」マニュアル（例）

求職者の職場見学受け入れマニュアル																																	
①	<p>1. 目的</p> <p>求職者の職場見学受け入れは、求職者が当法人への関心を高めることを目指すと同時に、法人としても求職者を知り、法人・職場とのマッチングを検討する機会にすることを旨とする。本マニュアルは、そのために速やかにかつ効果的に職場見学を実施できる仕組みを構築することを目的としています。</p> <p>2. 実施対象者</p> <p>高卒以上の求職者。なお、すぐに就職を希望していなくても見学可とする。</p> <p>3. 実施内容</p> <p>希望する求職者（1回あたり）1～5名に対して、事業所の概要や職員が行っている仕事の様子を見せる。その際には担当の職員が引率しながら説明を行う。</p>																																
	<p>4. 実施体制</p> <table border="1"> <tr> <td>実施責任者</td> <td>施設長</td> </tr> <tr> <td>企画・マニュアル更新・資料作成</td> <td>採用プロジェクトメンバー</td> </tr> <tr> <td>引率職員</td> <td>原則として採用プロジェクトメンバー</td> </tr> <tr> <td>受付事務局</td> <td>事務部門（採用担当事務局）</td> </tr> </table>	実施責任者	施設長	企画・マニュアル更新・資料作成	採用プロジェクトメンバー	引率職員	原則として採用プロジェクトメンバー	受付事務局	事務部門（採用担当事務局）																								
	実施責任者	施設長																															
企画・マニュアル更新・資料作成	採用プロジェクトメンバー																																
引率職員	原則として採用プロジェクトメンバー																																
受付事務局	事務部門（採用担当事務局）																																
<p>5. 申し込み～当日の準備</p> <p>① 求職者が、書類記入（就職フェア等にて）、電話、メール、FAXのいずれかで申し込む。原則として、採用担当事務局が対応して、求職者の基本情報を管理する。</p> <p>② 申込に対して、原則として即日に決定して、下記の事項について、申込者に連絡する。 連絡事項 ・受け入れの可否 ・見学日 ・集合時間 ・服装 ・筆記具持参</p> <p>③ 配布する資料は下記の通りである。※資料の印刷は採用担当職員が行う 職場見学資料一式（「本日の次第」「レジュメ（法人の概要）」「レジュメ（各職場の紹介）」 「事業所のキャリアパス」「職員の育成の仕組み」）</p>																																	
②	<p>6. 職場見学の流れ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>工程</th> <th>時間</th> <th>解説項目</th> <th>担当者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>集合と本日のオリエンテーション</td> <td>10分</td> <td>・採用担当事務局が出迎え ・資料の配布、本日の予定と注意事項を説明 ・見学者が基本情報記入（連絡先必須）</td> <td>採用担当事務局</td> </tr> <tr> <td>施設長挨拶</td> <td>15分</td> <td>・ウェルカムを示す。本日の意義を説明 ・法人、事業所の紹介</td> <td>施設長</td> </tr> <tr> <td>見学①</td> <td>20分</td> <td>・〇〇事業所</td> <td>採用プロジェクト</td> </tr> <tr> <td>見学②</td> <td>20分</td> <td>・〇〇事業所</td> <td>採用プロジェクト</td> </tr> <tr> <td>先輩紹介、質疑応答</td> <td>20分</td> <td>・風通しの良い職場風土を解説 等</td> <td>採用プロジェクト</td> </tr> <tr> <td>アンケート記入</td> <td>5分</td> <td>・アンケートの様式あり</td> <td>採用担当事務局</td> </tr> <tr> <td>先輩挨拶</td> <td>5分</td> <td>・いい機会であった事に触れ、今後に繋げる ・記念写真撮影</td> <td>採用プロジェクト</td> </tr> </tbody> </table>	工程	時間	解説項目	担当者	集合と本日のオリエンテーション	10分	・採用担当事務局が出迎え ・資料の配布、本日の予定と注意事項を説明 ・見学者が基本情報記入（連絡先必須）	採用担当事務局	施設長挨拶	15分	・ウェルカムを示す。本日の意義を説明 ・法人、事業所の紹介	施設長	見学①	20分	・〇〇事業所	採用プロジェクト	見学②	20分	・〇〇事業所	採用プロジェクト	先輩紹介、質疑応答	20分	・風通しの良い職場風土を解説 等	採用プロジェクト	アンケート記入	5分	・アンケートの様式あり	採用担当事務局	先輩挨拶	5分	・いい機会であった事に触れ、今後に繋げる ・記念写真撮影	採用プロジェクト
	工程	時間	解説項目	担当者																													
集合と本日のオリエンテーション	10分	・採用担当事務局が出迎え ・資料の配布、本日の予定と注意事項を説明 ・見学者が基本情報記入（連絡先必須）	採用担当事務局																														
施設長挨拶	15分	・ウェルカムを示す。本日の意義を説明 ・法人、事業所の紹介	施設長																														
見学①	20分	・〇〇事業所	採用プロジェクト																														
見学②	20分	・〇〇事業所	採用プロジェクト																														
先輩紹介、質疑応答	20分	・風通しの良い職場風土を解説 等	採用プロジェクト																														
アンケート記入	5分	・アンケートの様式あり	採用担当事務局																														
先輩挨拶	5分	・いい機会であった事に触れ、今後に繋げる ・記念写真撮影	採用プロジェクト																														
<p>7. 実施に当たっての留意点</p> <p>① 運営面（受入前） ※省略</p> <p>② 受入当日 ※省略</p>																																	
③	<p>8. 職場見学後のフォローアップ</p> <p>① 見学終了後、ただちに参加者情報（当日の様子）を記録する。（担当：引率者）</p> <p>② 当日のうちに、お礼メールを発信（定型文あり、加筆歓迎）。（担当：引率者）</p> <p>③ その後の法人・事業所のイベントには、必ずお誘いのメールを配信または電話をする。アプローチ内容を記録しておくこと。（担当：引率者）</p>																																
	以上																																

解説 ① 目的を明確に示すことで、関係者の行動がより意図的・計画的になります。
 ② 役割分担を決めることで、効率が高まり、改善もしやすくなります。
 ③ 職場見学を成功させるには、当日までの準備も重要。用意する資料等や決まっていることを書いておきましょう。
 ④ 職場見学後のフォローアップについて大切なポイントを明記しましょう。



人材育成

この項目では、職場の人材育成の取組について確認します。求職者には、福祉の経験を積み重ねてきた中途採用者もいますが、新社会人や他業種からの転職者など、福祉業界の経験を持たない人材も多くいます。そうした新規採用者が業務に慣れ、活躍していくには、育成体制の整備が重要です。また、新規採用者を育成する体制のみではなく、現任職員の育成体制についても整備し、職員の定着を促進させる取組も必要です。

INDEX

- 3. 求める人材像を明確にしている…………… 12
- 4. 新規採用者を育成する体制を整備している…………… 16
- 5. 階層、役割ごとの人材育成環境を整備している…………… 22
- 6. マニュアル等を整備し、人材育成に活用している…………… 26
- 7. 外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している…………… 30