

## 5. プログラム策定・検証

### 5.1. プログラム主旨

先述したアンケート調査結果においても、各事業所が抱える課題としては「人事管理」、「組織管理」に関する項目が多く、また、研修の受講歴などから推察すると、これらの課題に関する研修の機会が十分得られてこなかったことがうかがえた。また、「リスク管理」に関しては、アンケート調査におけるヒヤリハット事例など見る限り、重大リスクになるものが多く、経営にも大きな影響を与えることが懸念される。

「人事管理」、「組織管理」、「リスク管理」の効果的な在り方を検討していく上では、その軸足となる「経営戦略」を明確にしていくことが大前提となる。戦略が組織を規定すると同時に、組織が戦略を規定する相互浸透関係があることから、これらの関係性を意識しながら経営視点型のマネジメントプログラムを構築していく必要がある。

そこで、本事業においては、現状の社会福祉法人における課題点をふまえ、「経営戦略」、「人事管理」、「組織管理」、「リスク管理」を体系的に学習できるモデル研修プログラムを構築し、研修を実施した。中でも、マネジメント上の課題認識が高いにもかかわらず、課題解決に向けた行動意欲が低めであった「人事管理」の「育成、採用、評価」や「組織管理」の「コミュニケーション」を意識した研修プログラムの検討を行った。

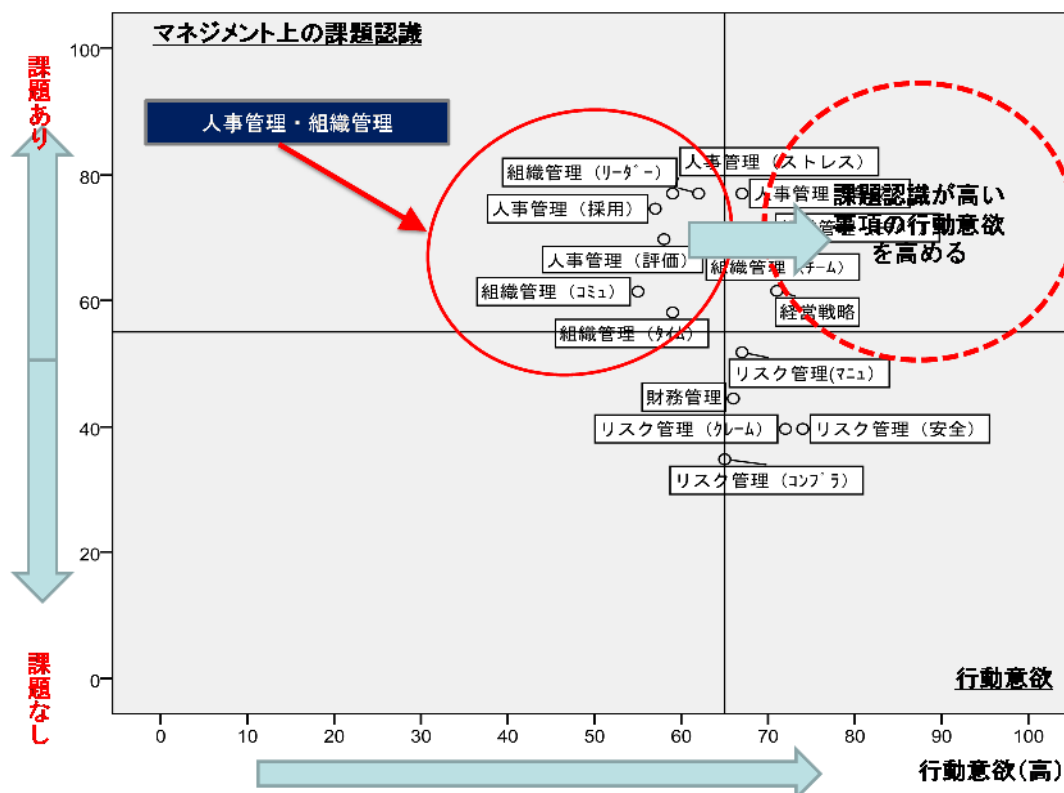


図 42 研修プログラムの方向性

## 5.2. プログラム内容

### (1) プログラム概要

本プログラムは、「マネジメント総論」と「マネジメント各論」の構成し、体系的に学習していくため、全4回の継続研修プログラムとした。

また4回の研修期間中には、職場でのフィードバックとして、職場内で実践するテーマ課題の提示を行うとともに、研修内容の職場内共有を図りやすくするため、iPadを用いて研修資料の電子配布と受講内容の録画記録（受講者が各自で撮影）を行った。

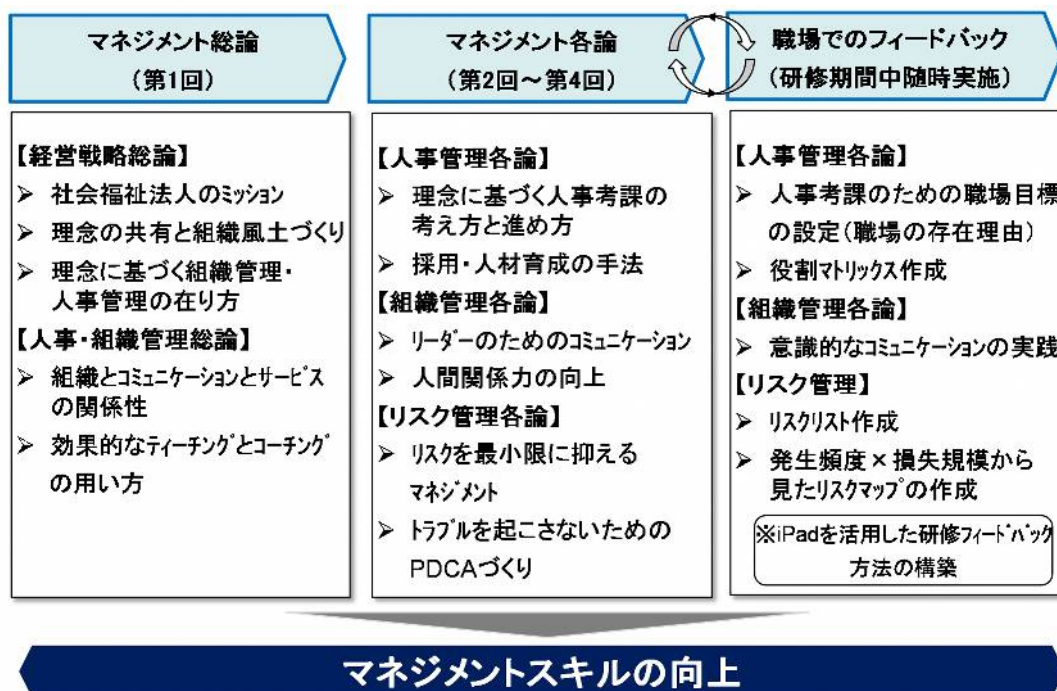


図 43 マネジメント研修の全体像

### (2) プログラム詳細

時 期：平成 24 年 11 月 24 日～平成 25 年 1 月 9 日 全 4 回実施

対象者：マネジメントを行う立場にある者

表 28 プログラム詳細

	テーマ	講師
第 1 回	<b>【経営戦略】(総論)</b> <b>マネジメントの現状と課題</b> ▶ 社会福祉法人のミッション ▶ 理念の共有と組織風土 ▶ 理念に基づく組織管理・人事管理のあり方	社会福祉法人真寿園 常務理事・総合施設長 荻野光彦氏
	<b>【人事管理・組織管理】(総論)</b> <b>リーダーのためのコミュニケーション</b> ▶ 組織とコミュニケーションとサービスの関係性	東京女子医科大学大学院 看護学研究科准教授 諏訪茂樹氏

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 効果的なティーチングとコーチング</li> </ul>	
第2回	<b>【人事管理】(各論)</b> <b>モチベーションが高まる組織づくり・人事管理(1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 社会福祉法人の人事労務問題</li> <li>➤ 理念に基づく人事考課の考え方と進め方</li> </ul> <職場でのフィードバック演習> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 人事考課のための職場目標の設定</li> <li>➤ 役割マトリックス作成</li> </ul>	田代コンサルティング 代表取締役 田代英治氏
	<b>【組織管理】(各論)</b> <b>リーダーのためのコミュニケーション(1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ コミュニケーションスキルとホスピタリティマインド</li> <li>➤ ロールプレイング(ホウレンソウ/褒め方・叱り方)</li> </ul> <職場でのフィードバック演習> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 職場の人全員に1日1回自分から声をかける</li> <li>➤ 「かけられて嬉しい言葉」を3つ選んで毎日使う</li> </ul>	ビジネスマナーインストラクター 山内博代氏
第3回	<b>【リスク管理】(各論)</b> <b>リスクを最小限におさえるリスクマネジメント(1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ トラブルを未然に防ぐ方法と事後対処法の基本</li> <li>➤ リスクリスト、リスク評価、リスク評価ツール(リスクマップ)</li> </ul> <職場でのフィードバック演習> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 簡易リスクリスト作成</li> <li>➤ 簡易リスクマップ作成</li> </ul>	プリンシプル・コンサルティング 代表取締役 千田直人氏
	<b>【人事管理】(各論)</b> <b>モチベーションが高まる組織づくり・人事管理(2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 採用のポイントと適正な労務管理(就業管理等)</li> <li>➤ パワハラと指導、部下を育てる仕組(育成マニュアル)</li> </ul>	田代コンサルティング 代表取締役 田代英治氏
第4回	<b>【リスク管理】(各論)</b> <b>リスクを最小限におさえるリスクマネジメント(2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ リスクマネジメントのPDCA</li> <li>➤ 危機対応、事例検討</li> </ul>	プリンシプル・コンサルティング 代表取締役 千田直人氏
	<b>【組織管理】(各論)</b> <b>リーダーのためのコミュニケーション(2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 人間関係力向上のための3つのヒント (傾聴・ポジティブ発想・アサーティブコミュニケーション)</li> <li>➤ 対人援助力を伸ばすために</li> </ul>	ビジネスマナーインストラクター 山内博代氏
	<b>総括:社会福祉法人の展望</b> これからの社会福祉法人への期待(全体総括)	群馬医療福祉大学大学院 教授 黒澤貞夫

### (3) モデル研修の評価

モデル研修参加者に対し、プログラム内容を評価するためアンケート調査を実施した。調査項目は、①人に勧めたいか内容か、②業務に役立つか、③内容の難易度に関するものであり、それぞれ「思う～思わないの10段階評価」で行った。

①の「人に勧めたいか内容か」に関しては全プログラム平均が7.9点であり、②の「内容が業務に役立つか」に関しては、全プログラム平均が8.5点であった。また③の「講座の難易度」は、全プログラムの平均が5.5点であったことから、概ね有効なプログラム内容であったことがうかがえる。

また、自由記載の参加者コメントからも、各事業所の課題解決に寄与できる内容であったことがうかがえ、満足度も高かった。

表 29 モデル研修の評価

	アンケート項目(評価軸)	全体の平均点数
アンケート項目	<b>同僚や同じような仕事をしている知人に薦めたいと思いますか</b> (思わない 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 思う)	7.9 点
	<b>この講座はあなたの業務に役に立つと思いますか</b> (難しい 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 簡単)	8.5 点
	<b>この講座の難易度はいかがですか</b> (役立たない 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 役立つ)	5.5 点
参加者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ わかりやすくよかったと思う。施設でも講義してほしい</li> <li>✓ 基本的な内容をきちんと確認でき、目標は達成できた</li> <li>✓ コミュニケーションの内容が参考になった</li> <li>✓ どこの組織にも通じることを中心に解説され、参考になった</li> <li>✓ iPad をメモ代わりに講師の様子や板書を撮影したり、授業の映像を録画し、それを持ち帰って主任以上に共有することができた</li> <li>✓ とてもわかりやすかった。昔習ったことを再認識できた</li> <li>✓ 自身の業務と少し異なる部分があり、少し直接的に入らないことはあったが、どこの組織にも通じることを中心にしてください、とても参考になった</li> <li>✓ リスクマネジメントについて、わかりやすく講義していただけたので、大変良く理解できた</li> <li>✓ 人事異動で管理者となる予定だが、いままで以上に幅広い知識や視点が必要だと感じた</li> <li>✓ 中身が実践に役立つ内容ばかりでとても参考になり勉強になった</li> <li>✓ 質のよいサービス提供を目指し、研修を参考にしていきたいと思う</li> <li>✓ 自身はコミュニケーションが苦手で日頃から意識して積極的な会話を心掛けているが、目上の方(年上の方)への指示の仕方など、今日学べたコミュニケーションスキルをうまく業務にとり入れていきたいと思う</li> </ul>	