

研修体系を刷新

福祉用具大手のヤマシタ（静岡県島田市、山下和洋社長）は社員育成の充実に力を入れており、社内研修をすべて自社で行っている。新入社員、中堅、マネージャーとキャリアに応じたカリキュラムを用意し、専門性のみならず接遇マナーやコミュニケーションスキルを磨いているという。同社・人材開発課の本種俊彦課長に話を聞いた。

連載

豊かさを届ける 福祉用具サービス



本種俊彦課長

2カ月に渡る 新入社員研修

当社では「人材こそ会社の財産である」という考えから、人材を「人財」と呼んでいる。近年、研修を始めとする社員育成の仕組みの刷新に取り組んできた。

最も大きく見直したのが新入社員研修だ。数日だった研修期間を2カ月間と大幅に延ばした。以前はOJTを中心とした教育が中心だったが、全国50を超える拠点の標準化が課題だった。

今は研修段階から、全員が福祉用具専門相談員としての基礎力を身に付けるため、介護保険制度の基礎や高齢者に多い疾病とその他の職種連携の重要性などを幅広く学んでもらう。座学だけでなく、実際の商品の説明や提案、サービス計画書の作成など、ロールプレイング形式の演習で実践力を磨く。

特に力を入れて教育しているのが、顧客の生活状況を把握した上で住環境をトータル提案するOJTの大切さだ。当社では、「YTC（ヤ

マシタトータルコーディネーター」と名付け、顧客の想いに寄り添いながら豊かな暮らしを提案できるよう、専門的な視点を養っている。地域包括ケアの中で自分たちに求められていることが何なのか、福祉用具専門相談員の役割や心構えを前もって自覚しておくことで、実務に就いてからの成長スピードは確実に変わっている。

「人財」を大きな 推進力に

中堅社員研修は、入社2〜3年目の若手社員を中心に、より高度な相談に対応できるように実施している。例えば、①転倒予防②誤嚥予防③離床を促し、座っている時間を快適に過ごす支援（シーティング）④持ち上げない介護（リフト）——などをテーマとして扱う。

リフトは特殊寝台や車いすと違って、利用者やケアマネジャーから「使いたい」と言われることはほとんどない。こちらから提案して、必要性を納得してもらって、ようやく利用に至る。したがって、アセスメントや説明、提案のすべてに一段高いレベルが求められる。もちろん利用者の状態はケースバイケースだが、研修後にスライディングシートの貸与件数がゼロから10件超になった社員もいた。これは専門性を深め、支援の幅を広げた結果といえる。

営業所長やリーダークラスを対象とするマネージャー研修は、管理職として営業所の運営などを学ぶ。昨年からは部下へのマネジメント力向上に特に注力し、社員の能力とモチベーション強化に取り組んでいる。福祉用具専門相談員だけでなく、事務職や配送スタッフも同様に独自の研修を展開し、社員一丸となって業務の品質向上にまい進している。今後も「人財」を大きな推進力に、私たちがお客様へ約束する提供価値「からだ、こころ、くらしの豊かさ」を届け続けていきたい。