

株式会社ナチュラルスタンス (東京都小金井市)

介護サービスの現場で 「総合職人材」を育てる

平成23年創業の株式会社ナチュラルスタンスは、「地域の方々と共に、地域のために」という企業理念の下、デイサービス事業を通じて皆で支え合う地域の実現を目指している。定期的に社員へのライフプラン面談やビジネススキル研修を行うなど、人材育成も手厚い。その一環として、令和4年度からは、正社員の秘書検定2級取得、管理職の準1級取得を推進している。介護サービス現場への秘書検定導入の狙いと効果を伺った。

「おとなりさん」を起点に 地域のつながりをつくる

東小金井の緑豊かな住宅街。マンション1階の木目調の引き戸を開けると、ブラウンを基調としたモダンな空間が広がり、十数名の利用者が昼食のテーブルを囲んでいる。デイサービス事業所「おとなりさん。ひこばえ」だ。

運営するのは株式会社ナチュラルスタンス。東京都西東京市・国分寺市・小金井市の3拠点で小規模デイサービス（地域密着型通所介護）

「お散歩&日常デイ」おとなりさん」を展開する。いずれの事業所も一日の利用定員は10〜18人で、一人一人のニーズに合わせたケアをやるのが強みだ。

食事や入浴といった生活上の支援に加えて「近所に住む友人、家族との日常生活」を提供する。利用者は体操やレクリエーションを楽しみ、昼食後はスタッフ3〜4人が見守りと介助について、機能訓練を目的とした散歩やショッピング、ドライブに出かける。

特色は地域活動を取り入れていることだ。外

部団体の農業イベントに事業所単位で参加し、利用者が農作業を行ったり、子供たちと交流したりする。過去には地元の有来米を再生するプロジェクトにも参加した。

取り組みの根底にあるのは「地域力再生業」。事業を通じて互いに助け合う地域のコミュニティを築いていきたいという思いだ。

代表取締役の岩崎智之氏は「農業を中心に置いて、周辺で子供や高齢者、障害のある方などさまざまな人々がつながり、福祉面においてもプラスに働くことを目指しています」と構想を語る。



取締役の馬淵将成氏



代表取締役の岩崎智之氏

利用者が農家やイベント参加者と協力して農作物を収穫し、「ありがとう」とお礼を言われる。地域活動への参加は、社会的役割を果たす機会の一つなのである。

取締役の馬淵将成氏は「地域に『おとなりさん』の名前を浸透させることにより、困り事を解決する手段としたい」と話す。

「地域に介護の悩みを抱えている方がいても、どこにも相談する場がないことがあります。しかし、イベントなどを通して弊社の事業所を知っている人が周囲にいれば、ケアにつなげていける。介護でお困りのとき、『そういえば、『おとなりさん。』というデイサービスがあったな』と思い浮かべていただけるとうれしいですね」(馬淵氏)。

株式会社ナチュラルスタンスが運営するデイサービス「おとなりさん。ひこばえ」。近隣の高齢者が毎日訪れ、いつもにぎやか。晴れた日には皆で近所の公園や美術館、博物館へ出かける。介助と見守りがあることで、普段外出が難しい利用者の皆さんもいろいろな場所に行けるようになる



入社後、いかに 社会人基礎力を伸ばすか

岩崎氏は創業当初から、「総合職人材を育てる」という目標を持ち続けている。

ナチュラルスタンスでは現在、30〜40代を中心に約50人のスタッフが活躍する。他業界から転職し、初めて介護職に就く人が8割近くを占める。

「介護職だからといって特別なことを求めるわけはありません。弊社が人材育成の上で大切にしているのは、コミュニケーション能力や主体性、向上心をはじめとする社会人の根幹的な資質です」(岩崎氏)。

昨今はあらゆる企業が社会人基礎力の高い人材を望んでいるが、人手不足もあり必ずしも理想的な人を採用できるとは限らない。「入社後どのように育てていくかが大事」と岩崎氏は言う。同社の人材育成の根幹は、半年に一度実施するライフプラン面談だ。代表取締役が社員一人一人と面談し、個人の人生観や目標を聞く。それらを細分化して今すべき行動のレベルに落とし込み、会社の仕事と結び付ける。

「面談では主に、社員が心の中で考えているやりたいことを言語化する手伝いをしています。上から要望を伝えるだけではなかなか動いてくれません。しかし、その人自身にとってのメリットと関連付ければ行動に移してくれるのです」(岩崎氏)。

夏には、同じくデイサービス「おとなりさん。」を展開する福岡県のグループ会社と合同研修を実施する。東京都と福岡県の一部社員が互いのエリアに向き、2泊3日かけて一日当たり一事業所を見学する。午前中はデイサービス業務に参加し、午後は外出に同行。いわば職場体験である。

「研修後は東京と福岡の社員同士が顔の見える関係になり、交流が活発になります。業務の相談が気軽にできています」(馬淵氏)。

社員の視野を広げる効果もある。

「他の事業所のスタッフと実際に話すと、メールやLINEの文面だけでは見えなかった部分に気付くことができます。今までやってきた自分たちの取り組みがよかったと実感できることもありますし、現地で自分の目で見て理解したことを持ち帰って取り入れてくれることもあります」(岩崎氏)。

社会人の 原点に立ち返るために 秘書検定を導入、全社員が受験

人材育成の一環として、ナチュラルスタンスでは令和4年6月から秘書検定を導入している。検定の受験は、ビジネスマナーや仕事の進め方の基礎を振り返る機会になっているという。

全正社員に対して2級、管理職に対して準1級の取得を推進。事業所は年中無休のため、2級受験者はCBT試験を利用してスケジュール

半年に一度のライフプラン面談。
「社員一人一人の考えをしっかりと引き出していきたい」と岩崎氏



岩崎氏は「初めて問題に目を通したとき、まさに求めているものだと思います」と話す。介護業界において秘書検定を取り入れている事業所は珍しい。「職種に特化した専門の教育は行う一方、しっかりとした社会人教育は新人研修以降行わないことが多いように思います。社員が経験を積んで専門性の高い仕事ができるようになって、総合職的な力が不足しており、伸びしろがなくなってしまうことが課題でした。そこで、解決するためのツールとして秘書検定を導入したので」（岩崎氏）。



検定学習の様子。社員同士で教え合い、ビジネスマナーを振り返る

介護職には利用者の介助だけでなく、ケアマネジャーや利用者家族といった外部と連携して進める業務もある。とりわけナチュラルスタンスでは地域活動に力を入れていたため、会社の顔としてイベント参加者と接する機会も多い。サービス業としての利用者への細やかな心配りに加え、ビジネスパーソンとして信頼のける立ち居振る舞いが求められるのだ。

導入に当たり、企業トップが率先して受験。令和4年に岩崎氏は秘書検定2級、馬淵氏は準1級と2級に合格した。

岩崎氏は「『秘書検定』という名前ですが、出題されるのは社会人であれば当たり前に行なうべきではない内容。楽しみながら社会人生活を振り返ることができました」と振り返る。

介護業界に足を踏み入れて15年になる馬淵氏は、電話応対時のケーススタディーなど初めて知る内容もあったと話す。

「世間一般と自分との認識のギャップを知り、必要に応じて修正できるというよさがあります」（馬淵氏）。

社員それぞれが自分に合った方法で学習を進めているが、業務時間外に社員同士で教え合う光景もたびたび見られる。

「ある時は、秘書検定の過去問題をプリントアウトして社員同士で解き合っていました。スマートフォンで学習アプリを使っている社員であれば『現在の正答率が〇%で、まだ不合格ライン』と進捗状況を共有。合格した社員から

は『受かりました！』と社内連絡ツールに報告が来ます。勉強するうちに面白くなるのか、最終的には『受験してよかったです』と言ってくれる社員が多いです」（馬淵氏）。

検定導入の成果について岩崎氏は、「受験した社員は、業務の中で検定で学んだ内容を意識するようになったと感じます。『テキストに書いてあった』『勉強した』と頭の片隅に残っていると業務の進め方がずいぶん違います。完全に覚えていなくても断片的に思い出し、その都度調べて覚え直す。すると間違いなくできるようになっていきます」と語る。岩崎氏に今後の人材育成の展望を聞いた。

「世の中は変わっていくので、どのような業界であれ長く続く事業はありません。われわれはさまざまな事業を展開しながら、会社を永続的に続けなければいけないのです。そして働いている人たちもまた、さまざまな仕事ができるように社会人としての力を伸ばしていく必要があります。いわゆる『総合職』の社員を育てるのがわれわれ会社の義務だと考えています」。

皆で支え合う地域の実現に向けて、株式会社ナチュラルスタンスの挑戦は続く。



デイサービスとは別に、西東京市の外部団体が主催する農業イベントに事業所単位で参加するなど農業活動も行っている。農業が地域の高齢者や子供、さまざまな世代の人をつなぐ場にもなる