

4-2 社会人（ケースワーカー）としての姿勢②

～業務の基礎編～

講師：春山幸蔵



社会人（ケアワーカー）としての姿勢

-職場で働くことの基本-2（受講生用）

事業推進本部：業務監査担当
春山 幸蔵

職場で働くことの基本2：業務の基礎編



✓職場で働くことの基本-1では、働く姿勢(理念的なことも含め)やコミュニケーション及び職場における基本的態度についても確認。

✓今回は、職場で働くにあたり基本的な事業に関わる仕事(業務)について以下の点を伝える必要があり、具体的に考えてみます。

<項目例>

- * 子育て現場における仕事(業務)の考え方
- * 方針・事業計画
- * 業務の基礎(ホウレンソウ)
- * 日報・週報・月報について
- * 記録とファイリング
- * 情報管理(個人情報管理)と守秘義務

※業務をおこなうにあたり
全体的に大切なこと
(考え方 含む)

職場で働くことの基本：業務の基礎 1 -1

✓子育て現場の理念・方針

☑より仕事を進めるためには、理念や方針が大事！

どのような考え方で子どもと向き合い仕事を行うのか？

※法人の「協同労働の子育ち指針(5つの指針)」を基に、学びを深める

☑事業所・現場の方針・事業計画の重要性 ・自分の現場が、場当たりの運営となっていないか！

※事業所方針に基づき、中長期展望・年間の事業計画が重要！

(事業所の核となる)

職場で働くことの基本：業務の基礎 1-2



✓子育て現場の業務の考え方

☑よい仕事を行うために、子ども・保護者（信頼関係）、地域・関係機関（自治体等）との関係性が大事！

☑子どもへの支援（内容）が大事となっているが、一方で直接子どもと関わること以外（間接業務）の質が問われる。

直接処遇（直接子どもの支援に関すること）以外の業務大事
具体例

子育て職場で働くこと：福祉の基本的な視点

◆3つのH

Head・Hand・Heart

◆福祉(対人支援)の専門性

- * 社会全般・福祉制度の知識・理解
 - * 子どもに関わる知識・技術・感性(人とかかわる技術)
 - * 福祉:対人支援(子どもへの理解:子どもに寄り添う支援)
 - * 子どもを支える社会観・歴史観・人間観・人権擁護・職業倫理など
- ※子どもの貧困、子どもが置かれている状況(虐待ケース:目黒虐待死事件など) 子どもの命を守る!!

◆仕事をすすめる前提の事柄を考える

- ✓ 仕事に向かう姿勢(命を丸ごと抱える覚悟)
- ✓ 基本的な仕事と利用者を主体とする仕事のあり方、取り組み
- ✓ 公的な仕事と私的な考え方、勝手な想い(我流)
- ✓ 慣れ、コツ、カンだけに頼る仕事のあり方と思い込み(欠落)
- ✓ 事実、客観性の視点(欠如すると問題が捉えられない)
- ✓ 第3者的視点(指定管理・委託等の仕様書など適正に対応:求められる・運営管理ができない)

現在の仕事（業務）の位置づけを理解する 1

✓職場の定型業務と非定型業務

自分の担当業務（業務標準：スタンダード）を理解する

☑業務標準とは＝職場で培われてきた仕事の標準的な進め方であり
マニュアルや手順書として文書化されてあるものや習慣的に実施されているものがある。

☑SDCDのサイクル

（Standard：スタンダード）⇒実施（Do）⇒確認（Check）⇒処置（Action）

現在の仕事（業務）の位置づけを理解する 2

- ✓ 組織業務の役割分担（係など）・組織図（職場の立ち位置）
業務分掌あるいは業務分担表で組織的に位置づけている
例：主任：業務内容を示す（現場の統括責任者）
例：地域担当、行事担当、保護者担当（主担当・副担当）

職・氏名	職 務	業 務 1	業 務 2
主 任（S・K）	現場責任者	事業運営管理全般	自治体・保護者対応
副主任（H・Y）	副責任者	主任の補佐	行事全般統括
支援員（M・O）	常勤（支援）	A登録担当	地域交流担当



- ✓ 主に担う業務と日々のスタンダードの業務を行い、総合的に
支援（チームケア）を推進する

業務の基本 1 - 1

- ✓ 職場は公的な場（契約に基づく管理された場）である。

※ 指定管理者施設、委託施設

- ✓ 職場は、職場規律に基づき業務が遂行される
（法人の職場規律を参照のこと）

就業規則、職場ルールにて円滑な仕事を行う

＊ 遅刻の連絡、提出期限を守る等

- ✓ 職場で必要とされるルールは、話し合いで決定
決定されたルールは、原則遵守（不都合があれば改善）

業務の基本 1 - 2

✓事業所の1カ月活動(団づくり:運動)

個人の基本的な活動を1カ月ごとに整理・報告

基礎となる⇒日々の記録(日報)、週単位の記録(週報)

月単位の記録(月報):振り返りと課題の整理(気づき)

⇒次へのステップ

✓記録とファイリングの重要性

事業所・現場における仕事(業務)は、第3者に理解されるものとして記録と文書管理が重要。仕事の見える化を行い、質を高める。

* 仕事の記録は、日記ではない！

客観的、簡潔、わかりやすさを重視。例:事実と所見を分ける等)

* ファイリングは、活用するため、また仕事の証明、根拠である！

業務の基本 1 - 3

✓ 5W1H (6w2H)

- When いつ
- Where どこで
- Who だれが
- **Whom** だれに
- What なにを
- Why なぜ
- How どのように
- **How Much** どのくらい



* 仕事の基本 (フレーム)
基本のフレームは、相手
(第3者) に簡潔かつ正確に
伝えることが出来るツール
(口頭・文書)

業務の基本 1-4

✓PDCAサイクル



職場で働くことの基本：個人情報管理・守秘義務

✓職場では、仕事を行うために、必要な個人情報を取得する

☑個人の情報であって、生存する個人を特定できる

・識別できるもの(個人情報保護法)

※現場では、子ども・保護者氏名、住所

電話番号等日々扱っている(管理)

キーワード3点

「生存する個人に関する情報」

「特定の個人を識別することができるもの」

「他の情報と容易に照合することができるもの」

☑守秘義務

・業務上、知りえた情報は他の漏らしてはならない！(コンプライアンス)

個人情報等に関する事故事例

最後に・・・

講師自身の所感

- ✓ 仕事は、厳しいものであるが、楽しく生きがいのあるものである！
- ✓ 仲間がいて自分がある！
仲間と共に、成長していきたい……。
- ✓ 自分が働いている場所(ところ)を愛しつつけたい……。
- ※ この組織、働き方で皆さんも
働きがいある、魅力ある仕事を続けていただきたい……。

ご清聴、ありがとうございました！

4-2 社会人（ケースワーカー）としての姿勢②

～業務の基礎編～

を終わります。