資料４

# 意識啓発について

## １．具体的な取り組み

ＣＷが安心して職務に取り組むためには、難しい課題に組織として取り組んでいることを日々ＳＶ・管理職からＣＷに伝えていくことが必要である。

そのためＳＶ・管理職による係員との個人面談や日々の声掛け等を通してコミュニケーションを密に取り、ＣＷが相談しやすい環境になるよう意識し以下の取り組みを行っている。

**〇係員との個人面談**

管理職による定期的な係員との個人面談の実施。現在の仕事の状況や悩み、組織への思い等を聞く機会を設ける。

**〇困難な課題に対してのスーパーバイズ**

ＳＶによるスーパーバイズはＣＷから相談を受けた時だけではなく、申請収受簿のチェック時や未処理リストの確認時などで、それぞれの係員の業務の進捗状況を把握できるため、ＣＷが困ってしまう前に助言を行い、困っていないかを聞くなどして、ＳＶからのコミュニケーションを密にとるようにしている。

**〇組織全体でのフォロー**

事例検討会（ケース診断会議)、係会議等の場でＳＶ・管理職から、組織としての意思決定であることを発信し、組織全体で受給者の方の支援に取り組んでいることを係員で共有できるようにしている。

**〇係員が意見を発信できる機会を設けること**

コロナ禍のため、係会議で係員全員が発言する時間を確保することができなくなってしまったが、何か係全体の方針や業務改善について検討する際にはＳＶが個別に係員に意見を聞くほか、係員同士で考えられるよう小グループを作り意見交換をして活発な意見が出るようにしている。

**〇係員の困りごとを係全体の困りごととして解決方法を全員で探していく。**

ＳＶ・管理職が係員から困りごとの相談を受けた際に、ＳＶ一人で解決するのではなく、他の係員の考えやアドバイス等を求め、係全体で問題の解決に取り組めるよう、業務が円滑に進む方法が考えらえるようにしている。

## ２．今後の課題

係全体で困りごとを共有し、解決の糸口をつかむことができた事例を積み重ねていくことで、より意見が活発に出るようになる。現在は事例を積み重ねている段階のため、ＳＶ・管理職が中心となり、係員の意見でうまくいった事例を係全体にフィードバックする機会を意識的に設ける必要がある。

以上