

若きリーダーが職場を変える

ー 職務満足度調査から職場環境の改善：ー



サンライフ寿
SUNLIFE KOTOBUKI

○後藤 浩之
小田 智美



ホーム概要

(2022.9.1現在)

- ・**類型** : 介護付有料老人ホーム
- ・**開設日** : 昭和55年12月1日
- ・**居室数** : 131室
- ・**入居者数** : 133人(男性52人、女性81人)
- ・**平均年齢** : 87.9歳(男性85.9歳、女性89.2歳)
- ・**要介護者数** : 63人(要支援6人、要介護57人)
- ・**平均介護度** : 2.44
- ・**職員数** : 総数102人
 - ・**直接処遇職員** (常勤換算) 23.6人
 - ・**看護** 6人



I はじめに

2019年に多忙感調査を実施し(問題の見える化)、業務改善に取り組んだ結果、時間外の削減、年休の取得率の向上に繋がった。

しかし、2020年に職員満足度調査を実施すると、**介護職員の満足度が他の職種と比較して最も低い結果**であった。

また、介護士の退職者が急増し、コミュニケーションが取りにくい職場であることが分かった。

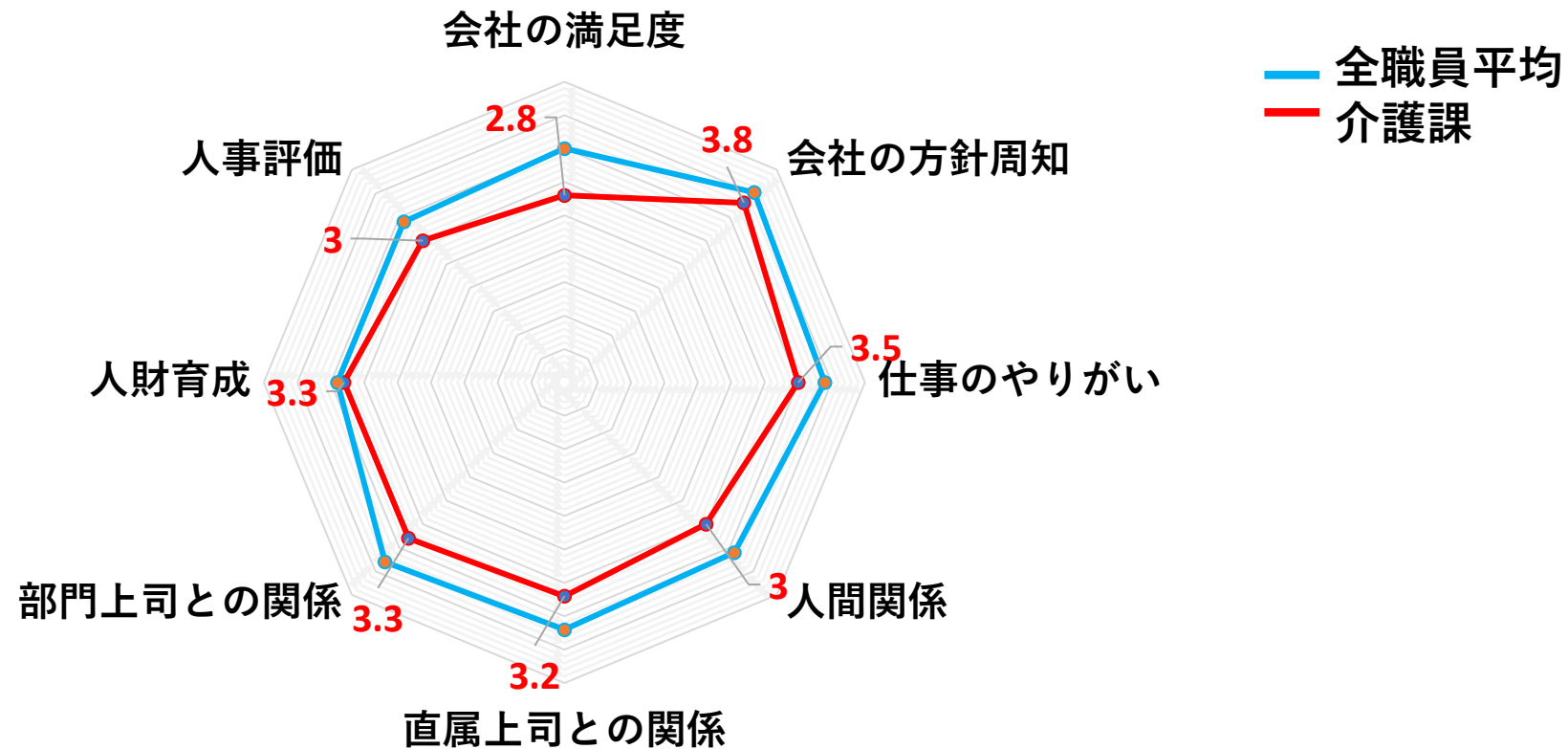
そこで、**コミュニケーションが円滑になるようにチーム編成、チームリーダーの育成・意識改善**を積極的に行った。その結果、人間関係の項目が**3.0から3.6へ・に上昇**し、**離職率も低下**した。



2020年度職務満足度調査

全職員平均と介護課の比較

n=29



Ⅱ 研究方法

1. 研究対象 介護職員

2. 研究期間 2020年6月 ～ 2022年6月

3. 実際の取り組み

1)1回目の職務満足度調査の結果を分析し以下の取り組みを実施

(1)コミュニケーションが円滑に取れるチーム編成

(2)若きチームリーダーの育成と意識改革、役割意識の向上

(3)業務改善の継続、変則勤務などの調整

2)二回目の職務満足度調査を実施、調査結果から実施した取り組みを評価分析

4. 倫理的配慮

アンケート調査は無記名で実施、個別の内容が漏れないよう配慮した。
また、研究結果は施設外で発表することを文書で説明し同意を得た

調査

- ・ 2019年に多忙感調査を実施（業務改善）
- ・ 2020年に職員満足度調査を実施

取り組み

- (1) コミュニケーションが円滑に撮れるチーム編成
- (2) チームリーダーの育成・意識改革、役割意識の向上
- (3) 業務改善の継続

調査

- ・ 2022年 二回目の職務満足度調査を実施評価



実際の取り組み

(1)コミュニケーションが円滑に取れるチーム編成

- ・仲が陰悪なメンバーを離れた
- ・話やすく、分かり合えるメンバー編成
- ・若いチームリーダーに世代交代

(2)若いチームリーダーの育成と意識改革、役割意識の向上

- ・介護職員のモデルとなる若きリーダーを選出
- ・コミュニケーション能力の高い人の人選(人に関心を持ち・聴ける人)
- ・若いチームリーダーをスタッフ皆で育てる・支える
- ・役割意識をはぐくむ

(3)業務改善の継続、変則勤務などの調整

- ・今できる小さなことから、すぐ実践してみる
- ・現場のメンバーからの意見や要望を聞き、何度も話し合う



Ⅳ 結果

2020年度と2022年度の職務満足度調査結果比較

1. 2022年はすべての項目がUPした！

「会社の満足度:3.2(+0.4)」 「会社の方針周知:4.1(+0.3)」

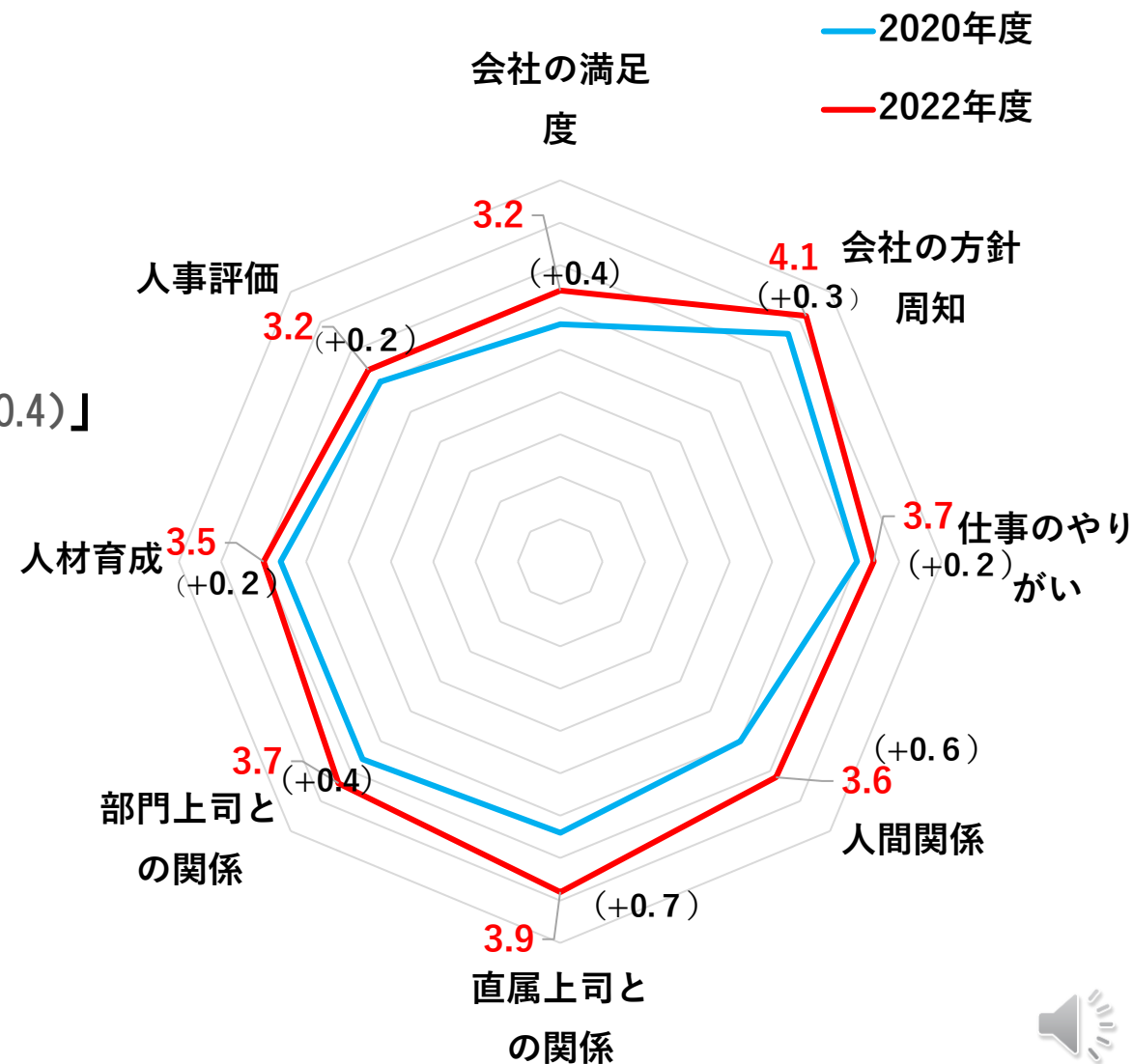
「仕事のやりがい:3.7(+0.2)」 「人間関係:3.6(+0.6)」

「直属上司との関係:3.9(+0.7)」 「部門上司との関係:3.7(+0.4)」

「人材育成:3.5(+0.2)」 「人事評価:3.2(+0.2)」

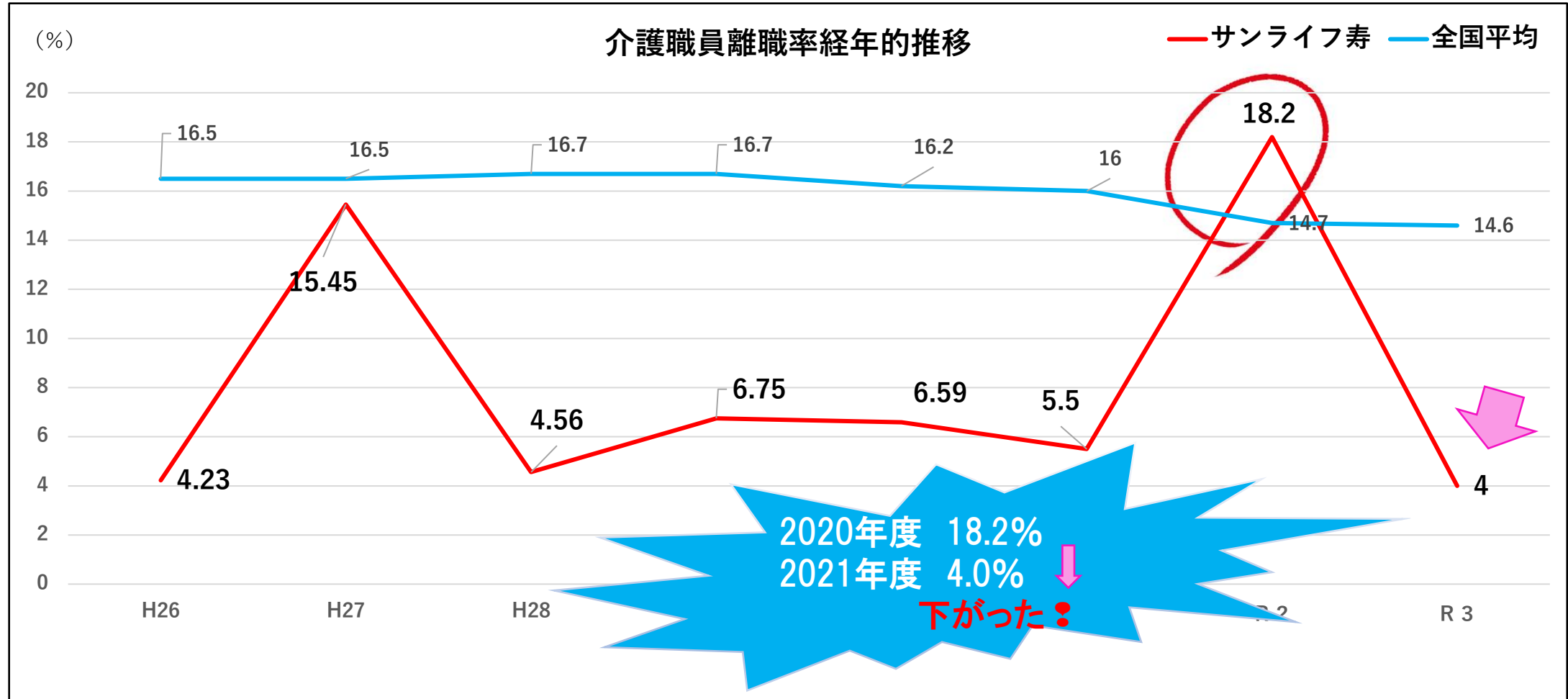
2. 自由記載の肯定的変化

- ・「現在の仕事が好き、やりがいがある」
- ・「この場所でステップアップしていきたい」
- ・「上司、同僚の理解が得られるようになった」
- ・「この施設で働くことで成長できると感じる」
- ・「楽しく働ける」



Ⅳ 結果

離職率



Ⅳ 結果 時間外

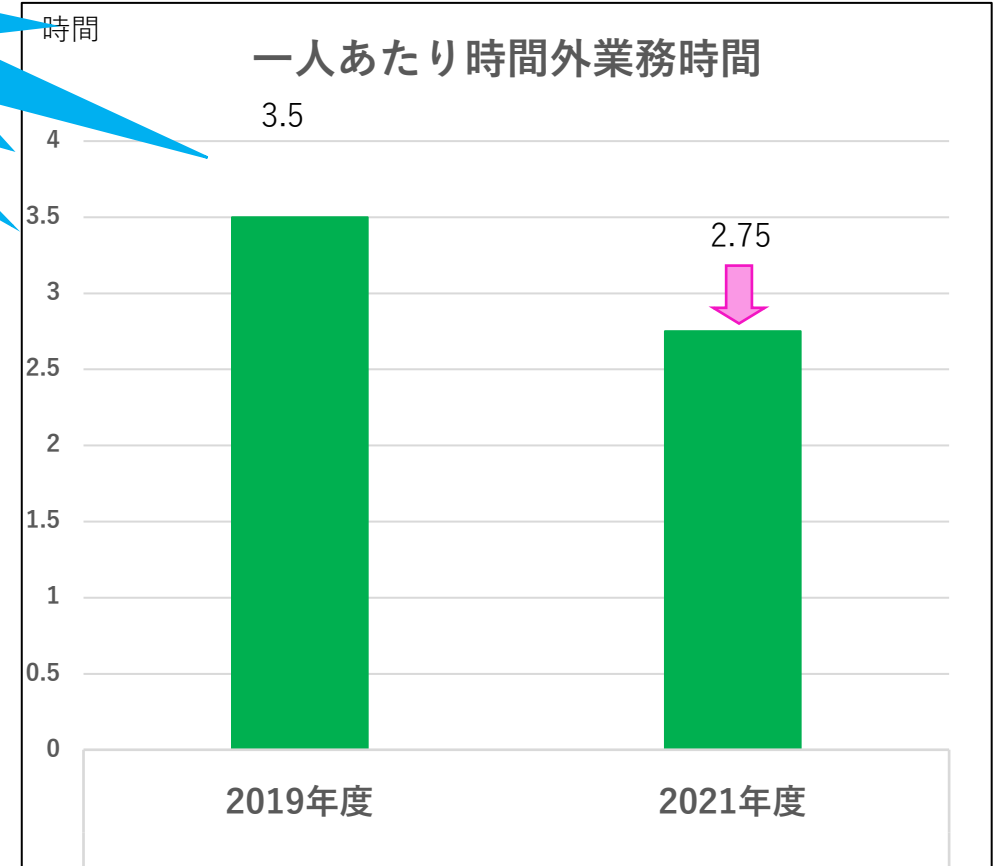
2019年度 3.5時間
2021年度 2.75時間
下がった！

時間外業務時間の削減

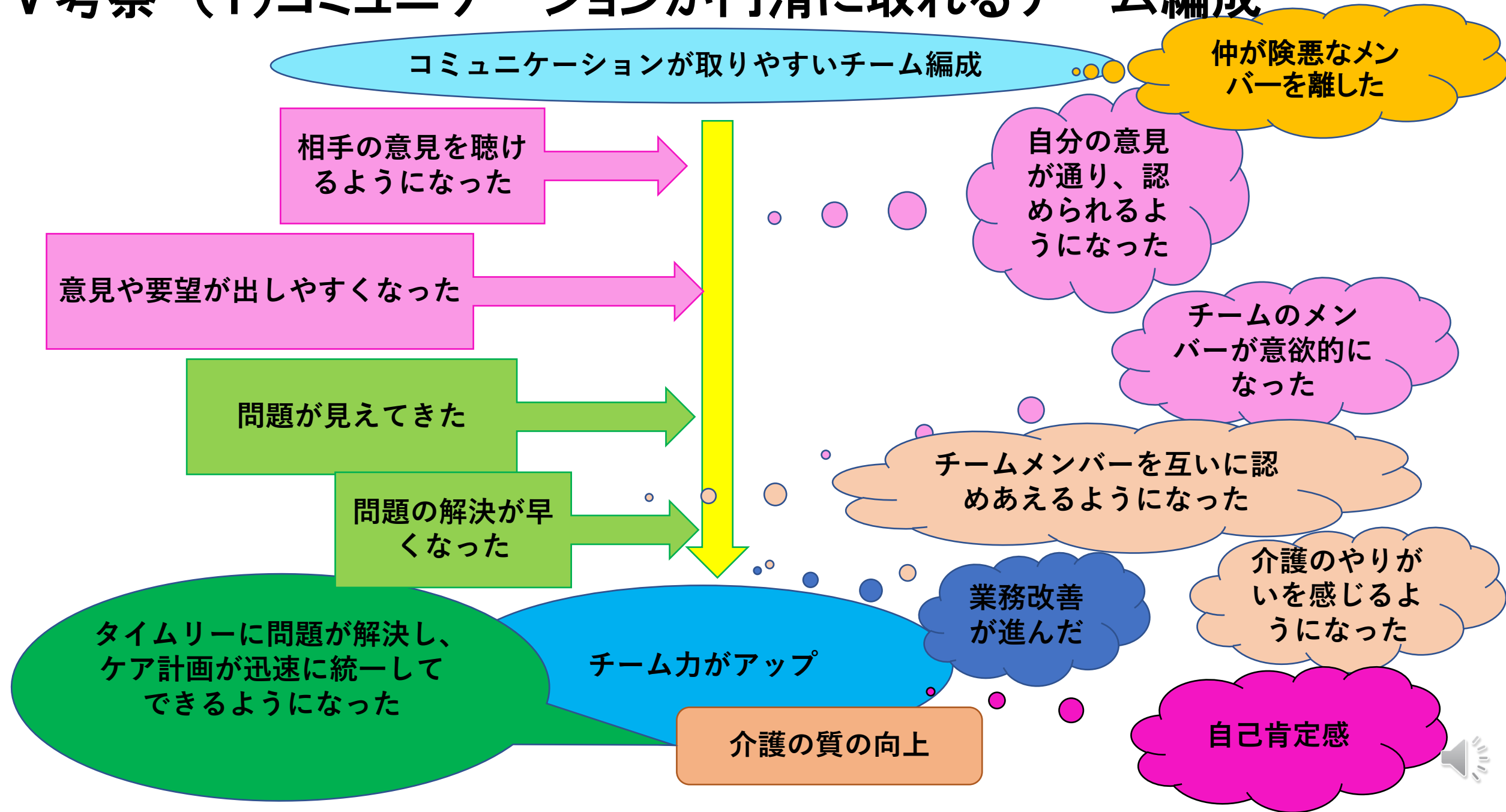
2019年度 3.5時間



2021年度 2.75時間
(一人平均/月)



V 考察 (1)コミュニケーションが円滑に取れるチーム編成



V 考察 (2)若きチームリーダーの育成と意識改革、役割意識の向上

介護士のモデル

コミュニケーション能力が高い人を選ぶ！
(相手の話しに関心を持ち、聴ける人)

若いチームリーダーを皆で育てる！

承認してくれる上司

外部研修

相談できる上司の存在

協力してくれる仲間

同年代の同僚の存在

育成・意識改革

上司・同僚の支援

会社の方向性やビジョンを伝える！

権限の委譲

「なりたいあなた」を支援する

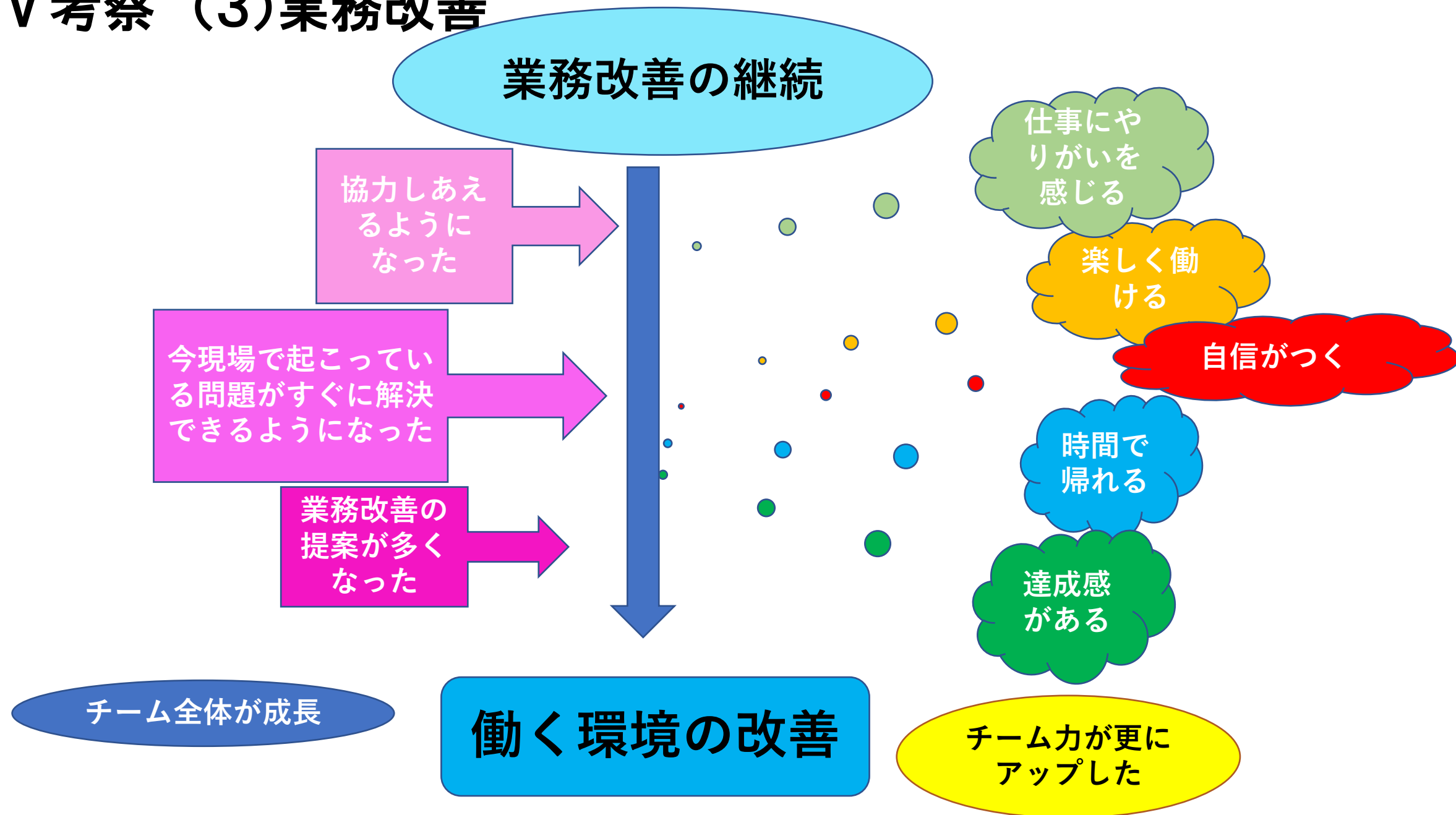
仕事に見合った賃金

将来会社を支える人材に

『どうすればよいか』を考えられるように接して育てる



V 考察 (3)業務改善



VI まとめ

1.コミュニケーションが円滑に取れるチーム編成

コミュニケーションが取りやすく、風通しの良いチームは、問題解決に向けてメンバーが意見や要望を出すようになり、チームが活性化し、チーム力が向上した。(トップダウンからボトムアップへ)

2.若きチームリーダーの育成と意識改革、役割意識の向上

若いチームリーダーを皆で育て、意識改革することで組織の方向性やビジョンがスタッフ伝わり、個々の役割意識が向上した。

3.業務改善

業務改善の提案が多くなり、働きやすい職場となった。チーム力がアップし業務の統一仕事のやりがい感、達成感に繋がった。



VII おわりに

介護士のリーダーは、経験年数ではなく、介護士としての資質のある人材を選び、皆で支援し、育てることの重要性を学んだ。

今後は更に教育体制を充実させ、働きやすい職場を目指していきたい。



参考文献

- 1) 介護専門職の総合情報誌 おはよう21
中央法規出版
- 2) 介護人材の機能に応じた育成のあり方について
厚生労働省 社会保障審議会福祉部会
- 3) 介護現場をよくする研究・活動通信
天晴介護サービス総合研究所
- 4) 介護人材に求められる機能の明確化とキャリアパスの実現に向けて
厚生労働省 社会保障審議会福祉部会



ご清聴ありがとうございました

