

# 介護人材の確保・定着に向けた法人としての取組み

## 【職場の人間関係を円滑にする取組み】

### 業務改善委員会を立ち上げて、 職員のモチベーションを高める取組みを

社会福祉法人 ライフ・タイム・福島 [福島市]

#### 取組みのきっかけに なったこと

#### 部署間の状況を把握できず、 不満を抱える部署があった



社会福祉法人 ライフ・タイム・福島  
理事・事務局長 **森重勝**さん (写真左)

ロング・ライフ 訪問介護事業所  
管理者・サービス提供責任者  
ほんだけいこ  
**本田圭子**さん (写真右)

以前からヘルパーとして実務に当たっていたという本田さん。当時の部署は職員の結束が強く、充実して業務に取り組んでいたのですが、他の部署では離職者が多いという現状に気づきました。同法人は福島市内3地区に事業所があり、職員の数が増える一方で、法人全体としてのコミュニケーションの希薄化、各事業所の取組みや雰囲気の違いで離職者数に差が出ているのではと感じたといいます。

一職員という立場でも何かできることはないかと考えた本田さんは、森事務局長に、『法人としての業務改善をきっかけに職員が感じる不平不満をなくしていけたら、離職者数も改善されるのでは』と伝えたところ、職員主体で活動する業務改善委員会の立ち上げが実現。委員長に任命された本田さんを中心に、賛同してくれた職員と一緒に活動を始めました。「法人主導だと“強制”になってしまう。挑戦したい人が関わることで活動も長続きすると思いました」と、森事務局長は話します。

#### 取組んだ内容

#### 委員会が職員の現状を把握し、 仕組みやルールを整える

平成29年に発足した業務改善委員会は、職員が安心して働ける法人となるために、様々なことを考え・検討し、実行の仕組みを作ることを目的としています。各事業所の困りごとや相談を共に考え、改善案を提案するとともに、当事者が対応・改善できるような実行の支援やフォローを行うのが特徴で、それを成果として残すことにより、法人のモデルとなることを目指しています。

「始めに行ったのは、職員満足度調査です。職員が何をどう思って働いているのか、現状を把握し、改善点を確認しようと思いました」と本田さん。職員の率直な回答から様々な課題が見えてきて、仕組みやルールが不十分なことが分かりました。また、個人の力量に頼る業務により発生する不満もあり、

「介護のスキルは学んでいても、コミュニケーション力や管理能力など、社会人として必要とされる部分に課題を感じ、それが不満の一因になっているのではと感じました」と本田さんは言います。

見えてきた課題を踏まえ、分かりやすい仕組みづくりやマニュアルの見直しなど、原因を探し改善する必要があると法人に伝えました。

まずは、職員レベルでも実現可能な職場環境の改善に取り組むこととし、6S活動\*の一つである整理整頓に取り組ましました。そのほか法人の内部委員会と連携したあいさつ活動の推進や、サンキューボードの設置などを行いコミュニケーションの円滑化に努めました。

また、職員の努力だけでは改善できない職員トイレの壁紙や手洗い場の整備については法人に意見を出したり、職員の増加に伴って不足していた職員駐車場の実情を調べて確保をお願いすると、すぐに対応してもらうことができました。

#### 業務改善取組みの流れ

事業所や職員が増えていく中で、他の部署の状況を互いに把握することができず、**離職者の多い部署と少ない部署の差**が出てきた。

業務改善を通して職員の不平不満を少なくしていきたいと、**業務改善委員会の立ち上げ**を法人に打診。

平成29年に4名で業務改善委員会を設立。**職員満足度調査**を行い現状を把握。調査を通して見えて来た不平不満は、仕組みやルールが不十分なことに起因すると分かった。

6S運動の実施、職員駐車場の改善、業務改善新聞の発行、サンキューボードの作成、あいさつ運動など、**「誰でも、どの事業所でも同じ様にできること」**に取り組む。

**職員が自主的に取組むことで意見も出てくるように**。それに法人が対応することで、職員の仕事に対する不満も減っていった。



毎月発行している業務改善新聞は、誰でも見ることができるよう職員用トイレに掲示。紹介したことが話題になったり、事業所から業務改善の取り組みを載せて欲しいと話があったり、この新聞が伝える役割を担っているのかなと感じています」と本田さん

\*同法人では、「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ」の5S運動に「作法」をプラスした6S運動を実施

「成果に結びつく対応をしないと意見が出なくなってしまうので、良い意見はできる限り迅速に対応しています」と森事務局長。職員に気持ちよく働いてもらうことで仕事に対するモチベーションが上がり、利用者への対応におけるサービスの質の向上や、持続可能な法人への成長にもつながると考えています。

委員会が業務改善に取組み、それが法人組織全体で明確化されたことで、職員からの意見も出やすくなりました。さらに、法人が対応することで仕事に対する不満も減少し、職員の自主性や責任感が高まるなどの波及効果が出てきていると森事務局長。「離職率の高い3年目までの職員がどうすれば継続的な勤務につながるかが課題で、職員が求める働きやすい環境をいかに整えるか、法人の力量が試されている」と話していました。

#### 改善後の職場の様子

#### 誰でもできることから取組むことで 職員から意見が出やすくなった

委員会では『誰でも、どの事業所でも同じ様にできること』を目指した仕組みづくりに取り組んできました。その中で分担を明確にし、締切やルールを守るよう呼びかけてきました。これまでの活動を、「失敗もたくさんあったけど、不満が少しでも減ることで、職員がまた頑張ってみようと感じてくれたらいいかという、全体的なことに対する意見が増えてきたそうです。

今後は業務改善委員会の活動実態を改めて確認し、活動自体の改善を考えていきたいと本田さんは話していました。



社会福祉法人 ライフ・タイム・福島  
福島市松川町字産子内 1-1  
TEL024-567-5800  
<http://www.life-time-fukushima.jp/>

#### 【事業内容】

- ロング・ライフ (特別養護老人ホーム・短期入所生活介護・通所介護・訪問介護・24時間定期巡回・随時対応型訪問介護看護・夜間対応型訪問介護・訪問看護)
- 指定住宅介護支援事業所
- 福島市松川地域包括支援センター
- ライフ吉井田 (地域包括ケア施設・看護小規模多機能型居宅介護・居宅介護支援・訪問介護)
- フクチャンチ (認知症対応型共同生活介護 [グループホーム]・認知症対応型通所介護・通所介護)



職員が感謝の気持ちをカードに書き社員通用口に掲示することで、コミュニケーションの円滑化につながっています。