

# 6-8

演題 職員のモチベーションアップへの取り組み

副題 ~ご利用者満足度の向上を目指して~

満足度の向上

ワンチーム

法人名 社会福祉法人 清風会

施設名 サンホーム鶴間

発表者名 出島 優子  
(職種) 介護職員

共同発表者 池田 直人

共同発表者

共同発表者

共同発表者

都道府県 神奈川県

住所 神奈川県大和市西鶴間 8-1-2

TEL 046-276-2162

FAX 046-277-0880

メールアドレス sunhomeday@gmail.com

URL

## 今回の発表施設 またはサービスの 概要

社会福祉法人大和清風会 サンホーム鶴間は平成元年7月開設された高齢者介護施設および在宅介護サービス事業所です。法人理念である「明るく・楽しく・元気よく」をモットーに地域に根付いた介護施設を目指しています。

## 研究の目的、PR ポイント

この研究で私たちが目指すのはご利用者満足度の向上です。ご利用者満足度はご利用者サービスの向上に伴って上がることから、まずもってサービスの担い手である職員の満足度を上げる必要があります。職員の満足度は、職員のモチベーションに支えられており、職員のモチベーションアップが結果としてご利用者満足度を向上させていくものと考えました。職員一人ひとりが自身の課題としてコミットし、ワンチームとして課題解決に取り組むことでモチベーションを向上させ、介護職員として成長していこうと言う願いも込めて全職員で取り組みました。

## 取り組んだ課題

まず、仕事に関するモチベーション度をアンケート調査により把握しました。モチベーションとは精神的で曖昧な概念であることからモチベーションを測るために、態度、行動、意識においてモチベーションが高い状態を設定し、自身がどこにあるかを問いました。そしてそれぞれの解答を点数化しモチベーション度をスコアとして表しました。このアンケート調査結果からは、自身の業務に対する自己評価、業務経験に対する自信、業務に対する十分な知識や技術など7項目が平均点を下回るということがわかり、これらモチベーション度が低い項目を改善させるための具体的な取り組み策を取りまとめ実行に移しました。

## 具体的な取り組み

アンケート調査結果から、モチベーションを上げる方法や逆に下げている要因を取り除く方法を職員会議で検討し、解決に向け、①良いところを見つけよカードの活用、②短期業務目標の設定と達成度の確認、③職員ディスカッションの実施、以上3つの取り組み策を実行に移しました。取り組み策終了後、再度同じアンケートを実施し、実行前のモチベーション度と比較し、取り組み策の評価の評価を行いました。そして、その評価検討の中からモチベーションを上げるためのキーポイントをまとめました。

## 活動の成果と評価

取り組み後のアンケート結果を当初の結果と比較したところ、全項目でスコアが上昇していました。一人当たりの平均得点は7点から13点へと85%上昇。これは、取り組みにより業務に関する自己評価が客観的にできるようになったり、また、職員自身がより業務に関わりが持てるようになったからだと思います。さらに、業務目標の設定項目のスコアが大幅に増加しましたが、これは、職員一人ひとりが明確に目的意識を持って業務を遂行するようになった現れであると思われます。今回のモチベーションアップの取り組みは、職員のモチベーションの向上に少なからず寄与したことが明らかになりました。

## 今後の課題

今回の研究を通して強く感じたことは、職員一人ひとりがワンチームとして目的意識を持ち主体的に業務に取り組むことの大切さです。ただ単に一日の業務をこなせばよいと言う消極性を乗り越え、モチベーションを上げていくためには職員の成長への意識改革を進めていくことがベースとなりますが、決して簡単なことではありません。何より上司、同僚職員がお互いに支え合いながら個々のモチベーションを高め維持していくために、まずもって円滑なコミュニケーションが取れる環境作りが課題の一つとなります。そして、個々の職員のモチベーションの高まりを受け、本来の目的であるご利用者満足度の向上を実現していくためには、その方策について職員間で個別具体的に協議、検討し、できることから実行に移していくことが求められています。