

3-4

演題	働きがいのある魅力的な職場作りのために
副題	～みんなで選ぼう【シゴデキ】スタッフ！！～

接遇の改善
働きがい向上

法人名	社会福祉法人 若竹大寿会
施設名	わかたけ鶴見

発表者名 (職種)	高梨 大介 介護職員
共同発表者	村上 功美
共同発表者	金山 毅
共同発表者	
共同発表者	

都道府県	神奈川県
住所	横浜市鶴見区矢向 1-4-20
TEL	045-642-7500
FAX	045-583-6616
メールアドレス	taka_ds@wakatake.or.jp
URL	https://wakatake.net/

今回の発表施設 またはサービス の概要	当施設は 2013 年開設の介護老人福祉施設です。 (本入居 100 名、ショートステイ 20 名のユニット型施設) 法人理念である『職員一丸となって人を幸せにします』『人が大切にされる世の中を創ります』 のもと、日々の介護に努めています。
---------------------------	---

研究の目的、PR ポイント

2022 年度のストレスチェックの結果、前年度よりも働きがいの低下や職員間コミュニケーションの不足、認められていない等が示されている。これらは離職やサービスの質への影響が大きくなることを懸念し改善の必要があると考えた。また当施設では、ストレス面に加え、サービスの質、特に接遇面に課題があると実感している。サービスの質の向上と職員が働きがいを感じ明るく楽しく仕事をすること。この二つを相互に高めあう職場風土を創るために、どのような働きかけが効果的か検討し取り組んだ。

取り組んだ課題

- ・求められる職員像を明確にする。
- ・ストレスチェック項目の中から特に影響が大きくなると思われる内容に注目した。
 - ①ワークエンゲージメント（活力・意義）
 - ②職員間コミュニケーションの不足
 - ③成長の機会
 - ④ほめてもらえる職場

具体的な取り組み

1. サービスの質の向上
求められる職員像として【行動目標】を設定
【一日一挨拶】や【一日一善】など実行しやすい内容を設定した。
2. 働きがいの向上
表彰制度【シゴデキアワード】の実施
行動目標を最も満たす職員（シゴデキスタッフ）を全職員の投票で選ぶ。
活動を活性化するため、最多得票職員へのギフト贈呈や法人内コミュニケーションツールでの共有を行った。

活動の成果と評価

2023 年度のストレスチェックの結果から特に注目して改善に取り組んだ項目について効果が見られた。

- ①ワークエンゲージメント
- ・活力 2.48 → 2.59 (+0.11)

- ・意義 2.69 → 2.84 (+0.15)

②職員間コミュニケーション

2.46 → 2.65 (+0.19)

③成長の機会

2.59 → 2.65 (+0.06)

④ほめてもらえる職場

2.61 → 2.83 (+0.22)

他、概ね全体的に改善の結果となっている。

行動目標と表彰制度の効果が表れたものと評価。

また活動を通して、リーダー職員の意識が変わり所属職員とのコミュニケーションを図るようになったことで相乗効果があったと考える。

低下した項目が一点あり。

・能力の不足感

2.25 → 2.14 (-0.11)

『自分の能力は十分ではない』などの質問が該当。

また【③成長の機会】についても上昇はしたが微増であった。表彰制度には一定の効果があることが確認されたが、成長の実感には効果が低く課題を残すこととなった。

今後の課題

2024 年度のストレスチェックの結果は確定しておらず、現状での効果測定は行えていない。

表彰制度には効果があることが確認されたため担当として委員会を設置し継続していくこととした。

効果が低かった【成長の機会】や【能力の不足感】を改善していくため専門的な介護技術の習得や役割を持つ機会を検討、次の取り組みに着手している。

排泄や食事などのケアについて専門的な学びを得る機会を作り、参加したスタッフを『マイスター』と位置付け、研修や指導を担当するマイスター制度に取り組むこととした。

これにより更にサービスの質と働きがいが向上するように働きかけていく。

参考資料など

- ・ストレスチェック集団分析結果
(アイエムエフ株式会社により作成)
- ・日経トップリーダー