

主題	この職場で働きたい！
副題	「ありがとう」は魔法の言葉～職場を生き生きとさせる方法とは!?～

職員の満足度	仕事のやりがい	研究期間	18ヶ月
--------	---------	------	------

事業所	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団 特別養護老人ホームアトリエ村
発表者：亀井 遥（かめい はるか）	アドバイザー：
共同研究者：錦古里 紀子（きんこり のりこ）	

電 話	03-5965-3400	E-mail	atorie@toshimaj.or.jp
FAX	03-5965-3403	URL	http://www.toshimaj.or.jp

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	豊島区社会福祉事業団 特別養護老人ホームアトリエ村は平成6年6月に、定員80名の特養とデイサービスとして開設され、現在は高齢者総合相談センターと居宅介護支援事業所を併設した高齢者施設です。建物の中央部は吹き抜けで、日光が差し込む、とても明るい造りになっています。「真心と思いやりの花咲くアトリエ村」を合い言葉に、手を抜かない行き届いた介護を目指しています。
------------------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

特養アトリエ村で働く介護職員は、現在正規職員22名、非正規職員19名であるが、離職者は平成25年度が正規職員1名、24年度が非正規職員3名であり、率にするとそれぞれ2.5パーセント、7.5パーセントとなり、全国平均の17.0パーセントに比較し非常に低い数値であった。

離職率が低いという現状に対し、「この仕事のやりがい」を、介護職として共に働く職員はどう感じているのだろうか。

誰かのために働きたいという気持ちを持って始めた介護の仕事が、いつの間にか「誰も褒めてくれない」「どんなに頑張っても何も見てくれない」辛い介護に変わっていく。ご利用者にとって本当に良いサービスとは何なのか。私たちにとって、心から楽しい「やりがいのある介護」とは何なのかを考えるようになった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

ご利用者には、「ただ生きる」のではなく「楽しく生きて」もらいたい。ご利用者にとって施設が大切な「家」であり、職員は自身を支えてくれるいわば家族のような存在である。この仕事を選んだ職員の仕事に対する満足度とは一体どのような事なのか、その満足度がもたらす影響とは何なのかを明らかにするために研究に取り組む事とした。

職員の満足度にはスポットライトが当てられつつあるが、介護現場で職員が自ら満足度を調査する試みはあまりなかったように思われる。我々は職員の満足度を調査し、より働きやすい職場を作りたいと考えた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ① 現場主任より介護現場における具体的な介護方針（5項目）を明確に提示した。
- （1）自身の得意な事を見出しご利用者の生活や

業務に活かす。

（２）常にご利用者目線・ご家族目線を心掛ける。

（３）介護職員だけではなく他職種や家族、ご利用者に対してもっと声を掛けあう。

（４）全ての仕事に対し必ず足を止めて考え反省し、「これでよし！」と思わない。

（５）介護中、「柔らかな介護とは何か？」を常に意識する。

以上の５項目を常に意識しながら、業務を行った。

② 取り組み後のアンケート調査の実施

職場に対する満足度に関するアンケートをケアワーカー、医務職員の計４７名を対象として実施した。回答数は３８名で、８１パーセントの回収率だった。

《４．取り組みの結果と考察》

① 介護方針を明確に提示した結果

（１）上司が率先して職員の得意分野を褒め、感謝の気持ちを伝える。その結果、職員の仕事の姿勢に対してご家族やご利用者からお褒めの言葉をいただく機会が増えた。職員全体でも得意分野が活かされるようになった。

（２）ご利用者やご家族目線の介護を心掛けることで、自然とご利用者の身の周りの整理整頓や清潔を保つ事が出来るようになった。

（３）ご利用者、ご家族に対し積極的に声を掛けることで、ご利用者、ご家族からの「ありがとう」の言葉や面会の回数が明らかに増えた。また、職員や他部署に声を掛ける事で、他職種が介護に目を向けチームとして連携を取りやすくなった。仕事の能率が格段に上がった。

（４）足を止め振り返ることで、ご利用者に対してのケアが「これで良いのだろうか」と考え、ケアを追求する職員が増えた。様々な業務に対してのスキルが格段に上がった。

（５）「柔らかな介護とは何か？」を考える事を意識するように呼び掛けると、全ての事柄に対し臨機応変にご利用者やご家族を想う介護を個々が考えられるようになった。

② アンケート調査の結果

「感謝の言葉を伝えているか」「目標にしたい上司や同僚はいるか」「同僚の長所を挙げることができるか」の問いに対し、９０パーセント前後の職員がＹＥＳと答えている。

「どんな施設にしたいか」の質問に対しては、回答者ほぼ全員が「ご利用者にとって良い施設である」ことを答えている事が分かった。

《５．まとめ、結論》

具体的な取り組みと結果から、職員の仕事のやりがいは、ご利用者やご家族からの「ありがとう」、職員同士の「ありがとう」であることが分かった。

また「ありがとう」と同じくらい、「チームで仕事をする」「チームに貢献する」ことが、やりがいであることも分かった。違う職種同士が互いの専門性を理解し、全体的にチームとしての能力（気遣いができる・連携が取れる）が向上したことで仕事の効率化がはかれ、ご利用者へのケアの質を向上させることが出来たのだろう。

当たり前の、普通の生活がなかなか実現出来ない介護現場の中で、「ありがとう」の言葉を伝える事や少しの意識改革をすることで仕事に対する満足度が上がり、その結果職場がいきいきと変化していくのではないだろうか。

《６．倫理的配慮に関する事項》

倫理的配慮として、アンケートを研究以外では使用しない事、回答は任意で、拒否により不利益を被ることは無い事を書面及び口頭で説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《７．参考文献》

（１）社会福祉施設の人材確保・育成に関する調査：全国社会福祉協議会 ２００８

（２）日本でいちばん大切にしたい会社：坂本 光司 あさ出版 ２００８

【メモ欄】