

3-2			
主題	お互いに認めあう組織を目指して		
副題	～感謝の言葉がやる気と人材確保につながる～		
キーワード1	サービスマナー	キーワード2	人材確保
研究期間	28 ヶ月		
法人名	社会福祉法人 賛育会		
事業所名	特別養護老人ホーム 清風園		
発表者：	佐々木 泰介	アドバイザー：	なし
共同研究者： 嵐田 三津古			
電 話	042-735-3000	F A X	042-734-8933
今回発表の事業所やサービスの紹介	東京都町田市金井にある清風園は昭和39年に開設されて今年で51周年を迎える、都内で2番目に古い施設である。定員は2階フロア・3階フロアにて110名。ショートステイ3名、デイサービス、グループホーム、訪問看護ステーション、診療所、ヘルパーステーション等複合施設であり、様々な地域のニーズに対応しており、地域交流が盛んな施設である。		
《1. 研究前の状況と課題》 清風園は、過去の「アクティブ福祉 in 東京」で、シニア世代非常勤育成・介護員育成をテーマに2回発表してきている。根底にあるのは、強い組織を創るには、「人材マネジメント」と「施設の価値・理念」を創ることが必要だと考えているからである。 清風園は毎年職員表彰を実施している。これまでは、接遇マイスター表彰、永年勤続表彰、忘年会等での部署別特別表彰を行っていた。理由は、日常的にご利用者の良い所を発見し共有するという業務改善は実施していたが、職員同士で表彰し合う（認め合う）という組織力が弱く、日頃から職員にスポットが当たるといった機会が不足していた。 同法人内のある施設では「ありがとうの木」という、職員同士で日頃の感謝の気持ちを紙に書き、リンゴの木に見立てた用紙に張るといった取り組みがされていると知り、当園でも昨年度導入した。		《2. 研究の目的ならびに仮説》 職員全員（非常勤職員・委託業者も含む）を表彰する。 職員同士がポジティブな視点で目を向け合うことによって、業務改善、コミュニケーションが円滑になると考えられる。またお互いを認め合う事、感謝し合う事で、承認欲求（尊敬、自尊の欲求）が満たされ、仕事への満足度が上がる事が出来るのではないかと考える。それによって、ご利用者へのケアの質の向上や離職率の低下につながるのではないかと考える。特に、介護職員の採用が年々難しくなる中で、派遣職員や非常勤化が進む清風園において、組織力を維持しながら介護サービスの質を維持するのには有効ではないかと考えた。 《3. 具体的な取り組みの内容》 ※職員表彰プロジェクトの立ち上げ。 「ありがとうの木」と「毎月の個人表彰」で職員全員が年1回は必ず表彰される事を目標とした。	

- ありがとうの木は、正面玄関入ったロビーに設置。紙とペンを用意し①表彰者名②表彰内容③自分の氏名を記入する事とした。四半期ごとに、季節に合った色と形の紙を用意、7月～9月：新緑（緑、黄緑）
10月～12月：紅葉（赤、黄色）
1月～3月：桜（ピンク）
掲示期間を過ぎた紙は集計後、表彰された職員へ配布した。

忘年会時に投票された数が多かった職員と、投票した数が多かった職員を表彰した。

- 毎月の表彰では、毎月のプロジェクト開催時に表彰者と表彰名を考案。

表彰者はプロジェクトメンバーが聞き取りを行い選出した。

表彰名は、その職員が①前月に頑張った事②その職員が所属部署でどのような役割を担っているのか、がわかるような名称となるようにした。

表彰者は職員玄関口と職員ロッカー（誰もが見るところ）に掲示した。

毎月第3週目を表彰週間とし、月曜日に施設長もしくは管理職から表彰の発表を行った。表彰者には表彰状と景品を贈呈した。

- 年度末に各部署から施設長の表彰を行った。

《4. 取り組みの結果》

- 年度末までに在籍職員、登録ヘルパー計183名全員と給食委託会社の表彰を行った。

ありがとうの木では7月～9月：139枚、10月～12月：40枚、1月～3月：50枚合計：229枚の記入があった。正面玄関という場所から、職員だけではなくご利用者、ご家族、ボランティアの方や外部の機関からの記入もあった。

- 毎月の表彰では所属している部署以外の職員も表彰する事で、普段関わる事が少ない職員との交流や人物像を知る事が出来た。
- ホームページブログに取り組み内容を掲載することで、採用に繋がる事例もあった。

- 表彰者の掲示はしていたが、プロジェクトメンバー以外の職員でそのことを知っている職員が多くなく、だれがどのような賞で表彰されているか周知が十分でなかった。表彰のタイミングがずれる事で、なぜあの人が表彰されて、私は表彰されないのか？という不満の声も聞かれた。

《5. 考察、まとめ》

今後の課題として、①ありがとうの木（葉）の枚数の減少がみられる。②同様の内容になりやすい、③表記者が固定しつつあることが挙げられ、今後は検討が必要である。

表彰を受けたり、ありがとうの木に自分の名前があると嬉しく感じるという意見が聞かれ、承認されていると感じる機会は、満足度にとって重要である。清風園は「働きやすい職場」「チーム力がある職場」であるが、2025年問題を踏まえて、強い組織と人材確保（育成）につながるような、取り組みを立案していきたい。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本研究発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

表彰制度：太田肇 東洋経済新報社 2013

《8. 提案と発信》

考察結果にもあるが、他者の表彰をうらやむ人がいる。つまり人は誰でも承認されたいという事である。「ありがとう」を言われるだけでなく、「ありがとう」をご利用者に伝えるケアを目指す必要があるのではないかと考える。