

7-3					
主題	働きやすい職場による利用者満足度の向上				
副題	介護職員離職ゼロへの挑戦				
キーワード 1	働きやすい職場	キーワード 2	離職率	研究(実践)期間	36ヶ月
法人名・事業所名	社福) 大三島育徳会 特別養護老人ホーム 博水の郷				
発表者(職種)	岩永真祐(介護課係長)、佐藤大介(介護課係長)				
共同研究(実践)者	山本伸秀(介護課課長)、岡野谷智子(介護課係長)				
電話	03-5491-0340	FAX	03-5491-0343		
事業所紹介	<p>社会福祉法人大三島育徳会は開設 24 年目の法人で、世田谷区鎌田・玉川・用賀地域に 8 拠点 14 事業所を展開し、高齢者介護事業と障害者支援事業両方を運営する法人である。特別養護老人ホーム博水の郷は 90 床(従来型 44 床、ユニット型 46 床)、ショートステイ 18 床にて運営している。ショートステイは併設ユニット型で、専用フロアでのサービス提供を行っている。</p>				
<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>福祉・介護の人材不足は深刻化している。介護事業所における介護職員の不足感(大いに不足、不足、やや不足、)の割合は合計 64.7%に上る(*1) 人材不足対策には離職を防ぐ取り組みが不可欠である。採用や教育研修コストの削減、人事担当者の生産性向上、応募者へのアピールなどになるからだ。無期雇用の介護職員の離職率は全国平均が 13.1%である(*2)。博水の郷では、令和 3 年、4 年と離職率はそれぞれ 9.1%、7.0%であった。入社しても 3 年未滿で退職することもあり、新たに採用した職員を 0 から教育し直すといったケースが生じていた。全国平均よりも低いものの、安定した人材を確保し続けるには、離職者をさらに減らす取り組みが必要と考えた。</p> <p>(*1)、(*2) 令和 5 年度「介護労働実態調査」：介護労働安定センター</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <p>【目的】職員の離職を防ぎ、職員が安心して働くことによって、利用者満足度を上げる</p> <p>【仮説】法人と介護現場がそれぞれ「働きやすい職場づくり」を行う。職員が安心してやりがいをもって働ければ、離職を防ぎ、利用者支援に関わる時間を増やすことができると考えた。</p> <p>《3. 具体的な取り組みの内容》</p> <p>1.法人「待遇改善に関わる取り組み」</p> <p>(1) 残業削減と休暇の取得促進：残業月平均 1.5 時間、有給取得率 70.0% (令和 5 年度)</p> <p>(2) 介護の仕事に集中できる環境づくり：洗濯・清掃業務の委託と介護助手 4 人の配置</p> <p>(3) 手厚い介護職員配置：1.9 対 1</p> <p>(4) 資格取得費用の助成：初任者・実務者研修費、介護福祉士受験費用は全額法人負担</p>					

## 2.法人「職場環境の整備と構築」

- (1) 職員ラウンジの整備（無料のドリンクコーナーの設置、観葉植物の設置）
- (2) 他事業所との親睦イベントを推進（法人負担年間1万円）
- (3) ICT 機器の導入
- (4) 家庭と仕事の両立を支援（家族応援休暇創設、年間総休日 123 日、介護休業取得例有）
- (5) 希望に応じた部署異動、正規・非正規の転換、男性の育児休暇取得など

## 3.介護現場「新人職員の人材育成システムと支援」

- (1) エルダー制度の実施：新人職員にエルダー担当職員を配置し計画的な業務習得を目指す。  
概ね6か月間を目安として、早番から深夜勤務までのシフト業務の自立を進める。
- (2) 職員の人材育成システム
  - ①内部研修の強化。職員主体の内部研修を毎月実施（基本介護技術の向上と知識の共有）
  - ②年に2回、上司と人事考課とキャリアアップを兼ねた面談を行い、やりがいを見つける
  - ③キャリアパスに沿った人材育成。経験年数ごとの役割により行事や委員会を担当。段階をおってキャリアを勧めていくことで、次の目標を設定しやすくした。

## 《4. 取り組みの結果》

- (1) 職員が働きやすさを実感した結果、離職率0となり、利用者支援に多く取り組めた。
  - ①特養介護正職員の離職率：R3年度は9.1%、R4年度は、7.0%、  
R5年度は、0.0%。特にR4年9月からR6年8月まで24か月0人。
  - ②年間行事開催数 R2年度47件、R3年度58件、R4年度62件、R5年度65件
  - ③利用者満足度の向上 R2年度84%、R3年度92%、R4年度92%、R5年度95%
- (2) 働きやすい職場に取り組んだ結果以下の受賞を受けた
  - 「R3 東京都女性活躍推進大賞優秀賞」「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業所」
  - 「R5 東京都心のバリアフリー-好事例企業」「R5 東京都家庭と仕事の両立支援推進企業」
  - 「R4 世田谷区男女共同参画先進事業者表彰」「R6 東京都ライフワークハウス認定企業」

## 《5. 考察、まとめ》

「働きやすい職場づくり」により離職を防ぐことができた。職員がやりがいをもって働くことができるようになった。離職がないことで、新規入職者を0から教育する時間が減少した。十分な配置人数と、新人教育に充てていた時間を、ケアの質の維持や向上、行事やイベント数増加など、利用者への関わる時間とすることができた。よって利用者の満足度が上がった。

## 《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)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。

## 《7. 参考文献》

公益財団法人介護労働安定センター「令和5年度介護労働実態調査」

## 《8. 提案と発信》

志を持った職員が「長く働き続けたい」と思えるような業界にしたい。厳しい職場環境といわれる介護業界のイメージを払拭するために、働きやすさを追求していくことを業界全体で取り組んでいきたい。職員の待遇改善を行い、職場をデジタル化し、環境改善をしていくことで、「介護業界は働きやすい」「働いてみたい」と思ってもらえるようにと願う。この発表が、介護現場の人材不足に悩む、法人・施設の参考となれば幸いである。