

◆介護に対する職員一人ひとりの強い思い入れが却って情報の共有化を難しくしていたため、様々なツールにより改善を図り、満足度がアップ。

・職員の思いの方向がバラバラであったことや交代勤務制でコミュニケーションが取りにくかったことが情報の共有化を難しくしていたため、デジタルやアナログ、手書きのコメント等様々なツールで情報共有し、満足度もアップ。



(きっかけ) 取組前

介護業界の離職理由の1位が人間関係によるもの

- ✓ 介護に関する職員一人ひとりの強い思い入れから入所者の情報をうまく共有できず、また、職位や交代制勤務も職員間のコミュニケーションを阻害している要因だった。
- ✓ 業務の性質上、どうしても夜勤は避けられないことから職員が集まらず、特に若手、新卒・大卒の応募者が集まらなかった。介護福祉士を養成する大学が県内7校あるが、募集しても1割程度しか集まらない状況であった。

取組後(効果)

定着率の向上と未経験者の中途採用の増加につながった

- ✓ 職員間のコミュニケーションが円滑になるとともに、利用者の困っていることや注意する点の情報が共有化され、満足度が上がり、定着率の向上につながった。
- ✓ 時間単位で取得できる有給休暇は、労働者だけでなく会社にとっても人手不足に対応した人材確保のできるツールとなった。
- ✓ エルダー制度により、若手職員だけでなく中途採用者へのサポートもしっかりできるようになり、未経験者でも採用し、育成することが可能となった。
- ✓ 平成29年度で残業の月平均時間は6.9時間にまで削減。
- ✓ 平成29年6月ユースエール認定取得。
- ✓ 平成30年7月えるぼし認定取得。
- ✓ 平成31年1月くるみんな認定取得。

取組内容や仕組み

コミュニケーションの機会を増やし、情報を共有化

- ✓ 業務時間中に面談を定期的を設定した。また、年齢も幅広くコミュニケーションスタイルも異なるため、いくつかのツールを増やし、デジタルやアナログ、手書きのコメントなど、いずれかを選択できるようにした。取組半ばであるが、職員が話をきいてもらえるということで、満足度はあがった。
- ✓ 交代制勤務の中で、利用者が困っていることや注意書きを記載するアナログな「引き継ぎノート」は継続している。これとは別に、頑張っていたことなどを情報交換する社内SNSやサンクスカード(職員から利用者へ、職員同士の賞賛等)を使っている。

サポート体制の整備

- ✓ 若手の職員にエルダー制度(各職員に先輩職員がエルダーとしてつき、介護の基本技術から高齢者に現れやすい病状等の対応など日々の業務から、法人サービスとしての接し方などマインド面の醸成を指導)というサポートする体制を作っている。中途採用も増え、うまく成長できるよう取り組んでおり、メンタルな部分のサポート面を含め、総じてうまくいっている。

有給休暇取得の促進

- ✓ 法定有給休暇に加え4日プラスした24日を付与。計画有給休暇取得7日以上、有給休暇を使い半期には連続3日以上の日、3か月に1度は有給休暇取得を促した。従前より時間単位での有給休暇取得は可能で、この制度により子育て等の突発的な育児に対応するなど、社員ニーズにあった制度運用ができた。
- ✓ やむなく休日出勤等が発生した場合は、当月に時間休取得や時間有給を取得して休出・残業削減への取組を行う。