

－上記の延長線上で、こうした意識調査自体を実施している機関に、すべて外注するという方法もあります。

- 職員の満足度が低いという結果が出れば、経営幹部にとってはショックなことです。実態がつかめて良かった、実情を把握できたからこそ、有効な対策が打てると、前向きにとらえるべきです。法人に厳しい回答をした個人を特定しようとする等はありません。
- 調査の結果は、一定の集計と分析を行ったうえで、職員に公表することが大原則です。もちろん、その結果によって何か大きな問題が起きる可能性が大きいような場合は、この限りではありません。
- この取組で最も重要なのは、知り得た結果に基づき、具体的な対策を講じることです。実態を把握しただけで、何もアクションを起こさないのでは、調査に協力した職員にとっては拍子抜けであり、逆に法人や経営幹部の信頼を損ないます。対策にあたっては、職員を巻き込んだプロジェクトチームを編成するのも有効な方策です。
- 他に、職員の意見を吸い上げる仕組みとしては「提案制度」があります。これは、原則記名式で、実際に採用された取組を提案した職員や、質より量を求める視点から、一定期間に数多く提案を行った職員を表彰することで、提案の促進を図ります。

■具体例

○モラル・サーベイ フェイスシート（回答者の属性を把握）例

所属
<input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム A <input type="checkbox"/> 特別養護老人ホーム B
<input type="checkbox"/> デイサービスセンター C <input type="checkbox"/> デイサービスセンター D
<input type="checkbox"/> ヘルパーステーション <input type="checkbox"/> ケアハウス
<input type="checkbox"/> 居宅介護支援事業所
年齢
<input type="checkbox"/> 20代以下 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代以上
勤続年数
<input type="checkbox"/> 5年未満 <input type="checkbox"/> 6年～10年未満 <input type="checkbox"/> 10年～20年未満
<input type="checkbox"/> 20年以上
職種（職位）
<input type="checkbox"/> 直接サービス職員
<input type="checkbox"/> 間接サービス職員
<input type="checkbox"/> 指導職・管理職

○質問シート。設問が 25 であるため、合計 50 が満足度の中位となる。

以下の 25 問について、4（まったくその通りだと思う）、3（ある程度その通りだと思う）、2（どちらともいえない）、1（あまりそうとは思わない）、0（まったくそうとは思わない）の 5 段階で回答してください。

- | | |
|--|-----------|
| 1. <賃金水準> いまの給与水準は他の施設（職場）で働くより高い方だと思う。 | 4・3・2・1・0 |
| 2. <労働時間> いまの勤務時間に特に不満はない。 | 4・3・2・1・0 |
| 3. <安全衛生> 職場は、安全衛生（災害防止）に努力している。 | 4・3・2・1・0 |
| 4. <福利厚生> よその職場に比べて、福利厚生はよい方だと思う。 | 4・3・2・1・0 |
| 5. <人間関係> 職場の人間関係は良好に維持されている。 | 4・3・2・1・0 |
| 6. <公平処遇> 上司は、仕事で不公平が起こらないよう配慮している。 | 4・3・2・1・0 |
| 7. <指導援助> 上司は、仕事や能力開発でよく面倒を見てくれる。 | 4・3・2・1・0 |
| 8. <職場運営> 職場は、円滑に運営されている。 | 4・3・2・1・0 |
| 9. <改善提案> 職場では、サービスや仕事の改善提案が奨励されている。 | 4・3・2・1・0 |
| 10. <計画遂行> 職場では、仕事が計画的に遂行されている。 | 4・3・2・1・0 |
| 11. <職場認知> 自分の職種（職務）は、他の職種から認められている。 | 4・3・2・1・0 |
| 12. <帰属意識> 施設への帰属意識は以前より強くなってきている。 | 4・3・2・1・0 |
| 13. <職務割当> いまの仕事は、自分の能力に見合った割当である。 | 4・3・2・1・0 |
| 14. <能力発揮> いまの仕事は、自分の能力を発揮するのに相応しい内容である。 | 4・3・2・1・0 |
| 15. <設備機器> 仕事に関係する設備や機器はよく整っている。 | 4・3・2・1・0 |
| 16. <相互援助> 仕事で困ったときは、職員相互でよく助け合っている。 | 4・3・2・1・0 |
| 17. <評価承認> 上司は、よい仕事をすれば認めてくれる。 | 4・3・2・1・0 |
| 18. <相談援助> 職場で何か問題があれば、上司や同僚と気軽に相談できる。 | 4・3・2・1・0 |
| 19. <指示命令> 上司は、仕事の目標や手順をはっきり示してくれる。 | 4・3・2・1・0 |
| 20. <職務満足> いまの担当職務に十分満足している。 | 4・3・2・1・0 |
| 21. <昇進指向> 将来もっと上の職位で仕事をしたいと思っている。 | 4・3・2・1・0 |
| 22. <使命感> いまの仕事をしていることに使命感を感じている。 | 4・3・2・1・0 |
| 23. <一体感> いまの施設（職場）に所属していることに誇りを感じている。 | 4・3・2・1・0 |
| 24. <管理機能> 上司は、上司としての役割を十分果たしている。 | 4・3・2・1・0 |
| 25. <顧客満足> 利用者は、現在のサービスに満足している。 | 4・3・2・1・0 |

集計は項目ごとの平均値の他、5 項目ごとに 1 つにまとめた「中分類」の比較も行う。

○職員処遇（賃金水準・労働時間・安全衛生・福利厚生・設備機器）

○職務環境（人間関係・職場運営・改善提案・計画遂行・相互援助）

○管理水準（公平処遇・指導援助・評価承認・指示命令・管理機能）

○帰属意識（職場認知・帰属意識・相談援助・昇進指向・一体感）

○職務満足（職務割当・能力発揮・職務満足・使命感・顧客満足）

(3) 地域との交流・協働・連携

認証基準	求められる取組	求められる実績
①地域に向けた情報発信や交流・協働・連携の取組	地域との交流・協働・連携の取組	地域との交流・協働・連携の実績

■この基準を満たすことにより職員は・・・

「地域包括ケア」の流れのなかで、介護の仕事は地域社会の在り方を左右する仕事であると言っても過言ではなく、そのスケールの大きさに魅力を感じる職員も多いはず。地域交流は、まさにこれを直接実感できる取組であり、職員は自分の仕事を誇りに感じることができ、モチベーションの向上につながるでしょう。

■この基準を満たすことにより組織は・・・

本来、その存在自体が「地域包括ケア」の主役であり、社会的インフラとっていい存在ですが、より積極的に地域に打って出ること、さらに地域の中でなくてはならない事業所としての存在感を高めること、このことは、事業展開や採用活動にも、プラスに作用するであろうことは、想像に難くありません。

■取組の進め方

- まず、こちらが思っている以上に、地域から見れば、自事業所のことをわかってくれない、という発想に立ちます。そのうえで、できる限りの情報発信に取組ます。もっともわかり易い方法が、広報誌の配布です。
- また、地域との交流を考える際に、理想的な発想は地域の福祉ニーズを考え、そこに何か貢献できないか、ということになりますが、その実現はそうたやすいものではありません。
- まずは、地域におけるいろいろな取組、例えば地域の行事に事業所として参加、参画できることはないかと考えます。
- 逆に、事業所のイベントに地域の人参加を促す等、事業所に地域の人を迎え入れることはできないかを考えます。
- 取組が具体的になれば、あとは計画を立て実行に移すのみですが、事業所周辺で地域の人に出会ったら挨拶をする、地域の商店で買い物をする等、地道な行動が交流の基盤となる良好な関係を築くうえで、不可欠なものと言えるでしょう。

■具体例

○地域に出向く取組

- ・地域の盆踊りに事業所として参加する
- ・地域のイベントに事業所として模擬店を出す
- ・地域の行事の企画・実行委員会等に職員を派遣する
- ・町内会に加入する
- ・地域主催の研修会に出講する
- ・小中学校の職業体験授業等に出講する

- ・ 認知症カフェ、介護相談会等に職員を派遣する
- ・ 交通安全週間や火災予防週間等において交通安全協会や消防団等に協力する
- ・ 地域の清掃活動、防犯活動等に定期的・継続的に参加する
- ・ 広報紙を配布する 等

○事業所に地域の人を迎え入れる取組

- ・ 事業所主催行事に地域住民、近隣施設、学校を招待する
- ・ 地域住民を対象としたイベントを実施する
- ・ 高齢者の寄合所・コミュニティスペース等として場所を提供する
- ・ 事業所の一部を地域へ開放する
- ・ 事業所の設備や機材を貸し出す
- ・ 小中学校の体験学習を受け入れる
- ・ 保育園や幼稚園の学習会等を受け入れる
- ・ こども食堂等を実施する
- ・ 「子ども 110 番の家（店）」の指定を受ける
- ・ ボランティア講座を開催したり、ボランティアを受け入れる
- ・ 介護教室、介護相談会を開く 等



2. 新規採用者の育成・定着促進

新規採用者が不安なく組織になじみ、新しい環境や仕事に自信をもって働くことができるよう、育成と定着促進のための体制整備を目指す。

(1) 新規採用者の育成に関する取組

認証基準	求められる取組	求められる実績
①新規採用者の育成計画作成	新規採用者の育成計画の作成と周知	計画通りに実践した実績 ※該当者がいない場合は免除 ※外部研修の受講も可

■この基準を満たすことにより職員は・・・

配属先の事情優先で仕事を教わるのではなく、自身の育成を最優先に考えた計画に基づいて仕事を教わることで、新規採用者はより早期に一人前の職員として育つことができます。何より、「自分は大切にされている」と実感することができます。

■この基準を満たすことにより組織は・・・

過去の事例や理論をもとに、先輩職員の衆知を集めて構築された育成計画を用いることで、配属先や育成担当者による育成手法、育成手腕のばらつきが減少し、新規採用者がより効率的に一人前に成長します。

そして新規採用者が、自らが大切にされていること、確実に腕が上がっていることを実感することで、残念な早期の離職が大幅に減少することが期待できます。

■取組の進め方

- 「新規採用者」といっても学校を卒業して就職する者もあれば、社会人経験を積んで就職をする転職者もあります。そのどちらについても採用してすぐに働けるものではないため、安心して仕事を任せられるようになるまでの期間は、本人が正しく、余裕をもって学び、働けるよう配慮して能力開発をする必要があります。ここでは、それをどのように指導・育成するか、を計画にしていきますので、対象は学校卒業者、転職者を問わず、すべての採用者、ということになります。
- まず、計画の期間を定めます。開始は採用日ということになりますが、問題は終了です。新規採用者の育成期間の終了とは、言い換えれば「新人扱いしなくなるタイミング」です。現場の期待はいったん横に置き、理想的な新人ではなく、ごく一般的な新人は、どのくらいで、もう新人扱いをしなくなるのかを考えます。
- この終了日が設定できたら、次に「その新人が、どうなれば新人扱いしなくなるのか」を考えます。何をもちって新規採用者の育成期間の卒業、一人前とみなすのか、ということです。「ひと通りの生活介護が一人でできる」「一人で夜勤に入ることができる」「新人のOJTが担当できる」等が考えられます。これが、最終の「育成目標」となります。
- 次に、最終の育成目標に向けて、これを達成するための、中間のポイントを刻みます。例えば一年で一人で夜勤ができるようになるというのを最終目標としたならば、先輩と