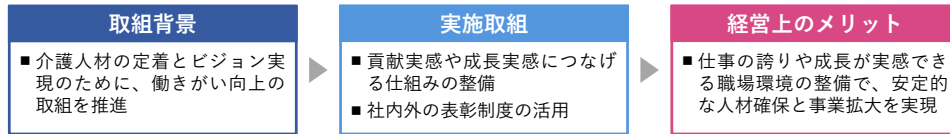


株式会社QOLサービス

本社所在地	広島県福山市春日町浦上1205	設立年	1998年	従業員数	336名 (2022年1月時点)
事業内容	介護事業他	[企業の取組の視点]			
制度づくり		効果的なマネジメント			
組織管理・業務管理	評価処遇	人材育成	有効なリーダーシップ	適切なコミュニケーション	
円滑な人間関係	安全・衛生	信頼の構築	価値観の共有	自己実現の支援	

感動や貢献を共有する仕組みや社内外の表彰制度の活用で、仕事への誇りや喜び、自己成長を実感できる職場を実現



働きがい向上の取組の背景

介護人材の定着とビジョン実現のために、働きがい向上の取組を推進

- 介護現場の人材の定着には、金銭的処遇だけでなく仕事に対するやりがいの実感が必要だと考えている。
- かねてから働きやすい職場づくりを進めてきたが、ビジョンに掲げる「感動を生むサービスの提供」のためには、職員の働きがいを高めていくことも有効と考え取り組んでいる。

取組1 人の役に立つという貢献や自己成長の実感につなげる仕組みの整備

取組内容

日々の業務で得た感動体験の共有により、人の役に立つという貢献実感につなげる

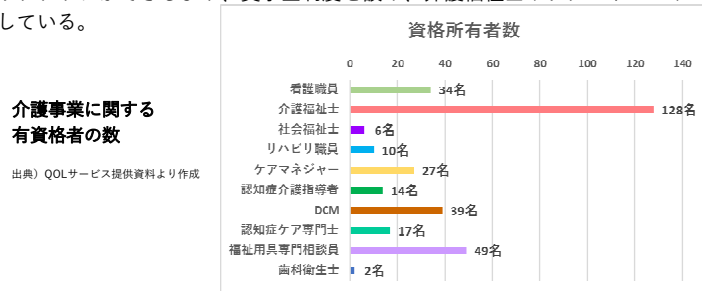
- ビジョンに掲げる「感動を生むサービスの提供」を具現化した従業員の現場での体験を、毎月発行の「感動の風」という冊子にまとめ、全従業員に共有している。
 - 価値ある仕事を知り、互いに認め合うことで従業員の貢献実感につなげるとともに、高品質なサービス提供のための情報共有が同時に実現できている。



利用者の笑顔を見られたり、感謝の言葉をもらうことが、従業員の喜びとなっています。こうした仕事を通じた感動の提供を、意識的に見える化していくことで従業員のやりがいを高めています。

資格取得の支援で自己成長の実感につなげる

- 働きながらキャリアアップができるよう、奨学金制度を設け、介護福祉士やケアマネジャーといった資格取得を支援している。



取組2 社内外の表彰制度の活用によるモチベーション向上

取組内容

社内外で評価される場面をつくり、従業員のモチベーション向上や一体感を創出

- 対外的に評価される場面が少なく、やりがいを感じづらい職種であることも踏まえ、外部からの評価を受ける機会を積極的につくっている。
 - 高齢者住宅経営者連絡協議会主催の表彰制度「リビング・オブ・ザ・イヤー」にエントリーし、入居費・生活費と質の高いケアサービスのバランスが評価され、2017年にグランプリを受賞した。仕事ぶりを外部から客観的に高く評価されたことが、従業員の仕事への誇りと喜びを掻き立て、モチベーションを一層高めている。
- 社内の表彰制度「今年の感動大賞」を年1回実施している。受賞者は、毎月発行の冊子「感動の風」(※取組1で紹介)に掲載された中から決定するが、その決定にあたっては社内だけでなく外部関係者の意見も聴くことにしている。
 - 表彰は、従業員の仕事へのモチベーションを高めるだけでなく、感動を皆で共有する演出を行うことで、組織の一体感を創出する機会にもなっている。

「リビング・オブ・ザ・イヤー2017」で大賞を受賞した時の様子



出典) 高齢者住宅経営者連絡協議会ホームページ <https://koikeiyo.com/archives/3666>

経営上のメリット (取組による効果や成果)

仕事の誇りや成長が実感できる職場環境の整備で、安定的な人材確保と事業拡大を実現

- 「良い仕事ができる」「成長できる職場環境だ」という評判を聞きつけて就職を希望した従業員が多い。その結果、人材流動が激しい介護業界においても安定的に人材を確保しており、事業所数も増加している。
- 今後は、次世代を担うリーダー研修の実施や外部研修への参加の促進などで、マネジメント層の育成に積極的に取り組んでいきたい。

