テーマ2 短時間勤務従業員と選択式研修の導入で、従業員満足度の改善

こんな企業にオススメ

- 専門知識を持った人材の確保に課題を感じている企業
- 長時間労働で疲弊する従業員を守りたい企業
- 従業員の成長意欲を向上したい企業

実践企業

株式会社 太陽メディケアサービス

インタビュー動画はこちら！

代表者　：代表取締役社長　上村 宏
所在地　：長岡市千歳3丁目2番35号
事業内容：介護事業
従業員数：107名（男性21名、女性86名）　※2021年10月時点
ホームページ：https://mets-taiyo-holdings.jp/medicare-service/

本来自分がすべき仕事に集中できないことや、自分を高める研修を受けられないことに不満を感じる従業員の満足度向上に向けて、短時間勤務従業員制度や選択式研修の導入に取り組む**株式会社 太陽メディケアサービス**さんを取材しました！

取組01 介護士の仕事のうち、資格が必要ない業務を担当する短時間勤務従業員の導入

取組前

- 働き手を介護の専門知識を持った人に限定したことで人材の確保が難しかった
- 業務量が多く、長時間労働に疲弊する従業員が増えていた
- 介護士が介護の仕事に集中できないことに不満を感じ、離職してしまう状況が続いていた

1．介護士の業務の切り出し

多岐にわたる**介護士の業務を細分化**し、その中から、レクリエーションの企画や買い出し、掃除など、資格がなくてもできる業務を他の人に割り振る「**業務の切り出し**」を行いました。それにより「介護士でなければできない仕事」に集中してイキイキと働けるようになりました。

Check!!
導入当初は連携に不安がありましたが、**コミュニケーションを重視し、**介護士が積極的にコミサポ・リビサポ（※）と利用者との間に入ることで、**必要な情報を共有しやすい環境づくり**をしたことがPOINT！

2．短時間勤務従業員の導入

切り出した介護士の業務は、**短時間勤務従業員**として雇用した【コミサポ・リビサポ(※)】が担当しています。資格不要で、週1回・土日休み、など自分が希望する時間に柔軟に働けるという条件で求人を出したところ、「**資格は無くても短時間で働きたい！**」という地域の求職者の需要が予想以上にあり、ハローワークへの求人掲載だけで多くの人材を採用することができました。介護業界経験者と未経験者が一緒に働くことで**新しい価値観や視点**も生まれています。

※【コミサポ】コミュニティーサポーター
⇒レクリエーション企画（ピアノ・生け花・脳トレなど）を担当
【リビサポ】リビングサポーター
⇒お部屋の掃除・買い物などを担当

多忙な介護士の負担をいかに減らせるかを考える中でも「**利用者がどのようなサービスを求めているか**」という視点を大事にしました。短時間勤務従業員がレクリエーションの企画などに集中して取り組んでいるため、**利用者により楽しんでいただける**企画が提案されるようになりました。
（常務取締役　小林 和徳さん）

取組後

- 介護士が**専門性を活かせる業務に集中でき、**仕事への満足度が向上した！
- 時間に制約のある人でも短時間で柔軟に働ける制度の導入により、**人材不足を解消**できた！
- 従業員一人当たりの月平均残業時間が**1時間程度まで減少**した！

取組02 選択式研修制度の導入によるサービスの質向上

取組前

- サービス業の要である従業員の自己研鑽を支援するために、研修の充実が必要だった
- 研修に参加する従業員が現場から離れることで、業務がうまくまわらないことがあった
- 現場を優先した時間外の研修では参加できない従業員が多かった

1．研修に参加しやすい環境の整備

勤務時間内に研修を実施できるように、全従業員が参加しやすい環境づくりを行いました。現場に残った従業員にかかる負担を減らすため**研修を細かく分けて実施時間を短くし**、いつ・誰が研修のために現場を離れるかを事前に把握できるようにするため、**実施時間を固定**しました。それにより、**必要な人員を事前に配置できるようになったことで、**研修に参加しても**周りのメンバーがフォローできる体制になりました。**

Check!!
家庭の事情で研修に参加できない従業員には**動画配信でフォローする**など、「研修を受けること」を目的にせず、**「学ぶ機会の提供」**にこだわり、自主的に参加しやすい環境を整えたことがPOINT！

2．選択式研修の導入

人によって求めるスキルは違うので「ただやらされている研修」にならないよう、**自分に合ったテーマを選択**できる、「選択式研修」を導入しました。介護の専門知識だけではなく、お茶の入れ方や電話の受け方などサービスの質向上に繋がる科目を含め、30種類のコンテンツを設定しました。学んだ知識・スキルが自信となり、従業員と利用者、社外の方々との**コミュニケーションの質も向上**しました。
研修後に提出するレポートで**理解度を確認**したり、レポートの内容を**評価対象として表彰を行う**など、意欲的に参加できるような仕組みをつくりました。また、全従業員が均等に受講できるよう、必須受講数のノルマを設定しました。今では全従業員が必須受講数の達成率100％になり、自己研鑽の意欲も向上しました。

今までは研修に参加できなかった従業員も、勤務時間内という**参加のしやすさ**や、**自分の興味のある研修を選択できる**ことから、意欲的に参加していることが大きな変化だと感じています。
また、研修の講師は従業員同士で担当するため、従業員の希望に合わせて研修のコンテンツが増えたり、お互いが研修に参加しやすいように業務をフォローし合ったりと、研修を通して「従業員を育て合おう！」という**“人間育成”の波**が生まれました。
（キャリアデザイン部　野中 彩乃さん）

取組後

- 研修に意欲的に参加できる環境が整い、全従業員の研修**受講数達成率が100％に！**
  社内・社外のコミュニケーションの質も向上した！
- 短時間勤務従業員と研修制度の導入により従業員満足度が向上！ **離職率が30％→2％以下**になった！

取材者コメント

利用者の視点で「どのようなサービスが求められているか」を考えたことで、従業員の自己満足で終わらず、サービスの質向上に繋がっていました。