

### 会社概要

- ・会社名：社会福祉法人 和悦会
- ・施設名：浜特別養護老人ホーム
- ・創業年月日：平成19年4月（法人設立：平成8年8月）
- ・主な事業：老人福祉・介護事業
- ・従業員数：113名（常勤61名 非常勤52名） ※令和6年11月末現在

### 〈併設事業〉

短期入所生活介護・通所介護・居宅介護支援事業所

### 〈環境面〉

大阪市鶴見区の鶴見緑地公園に隣接し、大阪市内でありながら、とても自然豊かな環境です。  
桜・新緑・紅葉など・・・四季の移ろいを身近に感じられる施設です。

### 〈特徴〉

- ★抱えない介護
- ★部門制介護
- ★短時間夜勤
- ★柔軟な雇用制度（夜勤なしでも「正社員」）

※家庭との両立支援として「夕食持ち帰り」等の福利厚生も実施。10年以上勤める職員が20名超（常勤職員の3分の1）。



課題：就職しやすい労働環境の整備と就職した人が離職しないような環境づくり

## ○課題解決のための取組

- ①分業制による一つの業務に集中できる仕組みづくり
- ②職員の本音が聞ける話しやすい環境づくり
- ③労働時間の細分化による短時間勤務者の活用

## 【取組をした理由・ポイント】

### 取組①：

- 分業制による一つの業務に集中できる仕組みづくり
- ・理由：一人の職員の「やること」が多すぎる。ミスの発生・モチベーションの低下。
  - ・ポイント：「一人前」＝「なんでもできる」？

### 取組②：職員の本音が聞ける話しやすい環境づくり

- ・理由：職場の人間関係の改善
- ・ポイント：ていねいな声かけ・あいさつ・困りごとをよく聞く

### 取組③：

- 労働時間の細分化による短時間勤務者の活用
- ・理由：介護施設は24時間365日稼働。穴を空けられないので、人手の確保が必須。
  - ・ポイント：業務内容を精査・固定する。シフト管理をしっかりと行う。施設と働き手のニーズを細かく擦り合わせる。

## 【取組の効果】

取組①：介護未経験で入職したスタッフでも、シングルタスクで一つのことに集中することにより着実に成長できる。「できる」経験の積み重ねで自信が付き、モチベーションが上がる。「あれもこれもできなければならぬ」プレッシャーから解放され、個々のニーズ・ライフプランに応じた働き方が可能になることで、離職減につながる。

取組②：「人間関係に問題があったため」が離職理由で一番多いが、定期的に面談を行うことにより職員の本音が聞ける環境、職員が話しやすい環境をつくる。また、日ごろの声かけやあいさつを欠かさないことで、職場の雰囲気の良いようにハラスメントがあれば放置せず、組織として対応する姿勢を明確にする。

取組③：週1回～・1日3時間～もOKなど、少ない日数・短時間の勤務形態も可能にすることで、働き手個々人が望む「ワークライフバランス」を満たす条件を生み出すことができる。長く働いていただくことができ、離職率の低下につながる。

## 会社概要

- ・会社名：株式会社ホテルオークラ神戸
- ・施設名：ホテルオークラ神戸
- ・創業年月日：1989年6月22日（ホテル開業）、2001年10月1日（会社新設）
- ・主な事業：ホテル運営
- ・従業員数：270名（2025年3月期見込、社員のみ人数）



敷地面積 30,000m<sup>2</sup>  
延床面積 75,000m<sup>2</sup>  
建物 地上35階（135m）・地下2階

駐車場 500台  
客室数 460室（インペリアルスイート228m<sup>2</sup>）  
宴会場 20室（平安2,100m<sup>2</sup>・3,000名）  
レストラン・バー 8施設（直営）

日本庭園・キッズエリア・ドッグホテル  
ヘルスクラブ・屋外プール・テニスコート  
人間ドック専門クリニック・認定こども園  
美容室・写真室・衣装室・ショッピングギャラリー

課題：若い従業員の離職対策

○課題解決のための取組

- ①徹底した情報開示・共有
- ②直接的な処遇改善（給与・手当・休日）
- ③1on1＋定期面談・ESアンケート・意見箱
- ④一般福利の充足と柔軟な働き方用意

【取組をした理由・ポイント】

取組①：徹底した情報開示・共有

- ・理由：会社との信頼関係構築  
自分に影響する施策の理由の認識・理解
- ・ポイント：経営会議含め、ほぼすべての会議や委員会の議事録や資料が、誰でもアクセスできる環境にあること。社内通路にも掲示。

取組②：直接的な処遇改善（給与・手当・休日）

- ・理由：同業他社への優位性、他業種との格差縮小
- ・ポイント：年1回でなく半年ごと小刻みに策を打つ。  
常に水準比較と改善計画を開示、生活設計を立てやすくする。

取組③：1on1＋定期面談・ESアンケート・意見箱

- ・理由：関心をもたれている・見てもらえている感覚。  
離職懸念要因の察知。疎外感を持たせない。
- ・ポイント：Any Timeの場と定例の場、両方の用意。  
キャリアプランのくみ上げと必ずレスポンス。  
会社側2回・所属長2回、年4回の面談。

取組④：一般福利の充足と柔軟な働き方用意

- ・理由：ここにいるのも悪くないかと思ってもらう。
- ・ポイント：客室を寮として運用、最長3年受け入れ。  
副業・週休3日制・産休年齢引き上げ等。

【取組の効果】

取組①：業務負荷がかかる、休日をずらしてもらいたい、他セクションの支援に出向く、なども理由が分かっているので文句はでない。  
普段から業績が開示されているので、昇給や賞与の水準も理解される。

取組②：給与を理由とした退職は大きく減少。同業他社の中堅人材からの照会や採用増える。他業種からの経験者採用も増加。

取組③：ハラスメントはほぼ撲滅。表面化しにくい業務上の支障も大小問わず把握、改善対応。ESはこの規模ではチェーン内ほぼトップ。

取組④：職場の雰囲気明るくなってきている。①～③含めたトータルでの結果だが、コロナ前・中と比較して現在の離職数・率はほぼ半減。

## 会社概要

- ・会社名：株式会社 綿善
- ・施設名：綿善旅館
- ・創業年月日：1830年（天保元年）
- ・主な事業：旅館業
- ・従業員数：30名（正社員20名、パートアルバイト10名）



- ★客室数 27室
- ★一泊二食付き お一人様23,000円～
- ★お客様
  - ・修学旅行生 17,000名（年）140日程度
  - ・日本人（三世代旅行、子連れ旅行）2,400名（年）
  - ・外国人 2,200名（年）
- ★サクラクオリティグリーン 3御衣黄桜 2024年9月取得
- ★地域の子どもたちと伝統産業を繋ぐ寺子屋イベント実施
- ★産学連携イベント
  - ・立命館大学文学部：江戸時代のお料理再現
  - ・立命館大学政策科学部：旅館で脱出ゲーム
  - ・立命館大学経営学部：京のお出汁セット配送サービス
- ★中学校チャレンジ体験
  - ・2～3校受入れ
- ★「おかみ」の旅館、キャリアトーク、講演事業（出張、宿泊のお客様に向けて）

課題：新卒人材の確保・若い従業員への指導

○課題解決のための取組

- ①新卒採用を進め正社員の比率を上げる
- ②従業員との対話による業務の効率化
- ③従業員への指導による従業員の努力促進

## 【取組をした理由・ポイント】

取組①：新卒採用を進め正社員の比率を上げる

- ・理由：業務の汎用性を高くする
- ・ポイント：従業員間の業務の助け合いができる環境

取組②：従業員との対話による業務の効率化

- ・理由：従来からの業務のやり方にとらわれない業務改善の実現
- ・ポイント：従来の効率が悪い仕事の仕方は若い従業員に受け入れられない

取組③：

従業員への指導による従業員の努力促進

- ・理由：苦手なこともできるようになる努力は必要
- ・ポイント：多様性を受け入れるということと努力しないことを受け入れるということではない

## 【取組の効果】

取組①：正社員はマルチタスク、パートはスポット業務対応としている。当館では、従業員が普通に生活ができて、必要な時に休むことができる職場環境を作ることが大切であることから、従業員の業務の汎用性を高め、助け合いができる環境をつくることのできている。正社員の比率を上げたいが、学校で少子化でクラスが減ってきている影響が新卒者の求人に大きく出始めている。

取組②：経営者から業務の効率化の提案をしても従来の業務のやり方にこだわる従業員には若い従業員はついてこない。当館のやり方が理解できない人は他の従業員と気持ちを合わせることができないため受け入れられない。

取組③：従業員には経営者として苦手なことができるように指導をしないといけないが、従業員も苦手なことができるよう努力しないといけない。当館では20歳台の従業員が多い。いずれ当館を辞めるかもしれないが、当館を辞めても社会人としてやっていけるスキルを身につけてもらう気持ちで指導をしている。

**入居者様の利益を追求したら、結果的に  
「働くスタッフに優しい介護」に。**

# 「あうん」と「バイアス」からの脱却



結局「人」

灯台下暗し

当たり前を疑う