

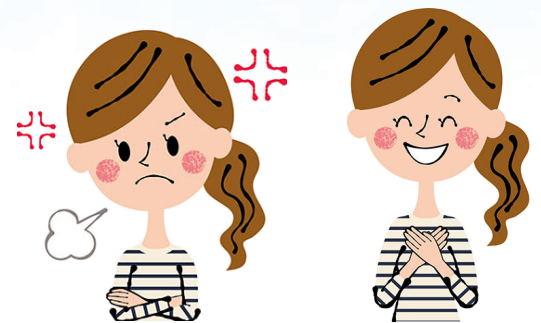
職場で感じる満足要因と不満足要因

「慢性的な人材不足に悩む介護業界において、新規に採用することも大変難しい中で、今いる職員に辞めずに働いてほしいと祈るような気持ちでおられる介護事業者様は少なくないと思います。

どうれば職員の離職が減るのか、定着してくれるのか、ということについて、フレデリック・ハーズバーグの二要因理論から考えてみましょう。

この理論は、労働に従事する人間が仕事に対してやる気をなくしたり(阻害要因)、やる気を出したり(促進要因)するのは、互いに独立した種類の異なる要因があるというものです。言い換えますと「仕事における「満足」と「不満足」の要因は、それぞれ別のものであるということです。

仕事に満足する要因を「動機付け要因」、不満足の原因を「衛生要因」と呼びます。



動機付け要因とは

「仕事の達成」「周囲からの承認」「仕事のやりがい」「責任ある仕事をまかされている」「自己の成長」などで、これらは充足すると仕事の満足につながり、『働き甲斐』となるものです。また、不足しても不満の増大にはつながりません。

衛生要因とは

「給与」「福利厚生」「処遇・労働条件」「作業環境」「職場の人間関係」「会社の方針」「管理・監督のあり方(上司との関係)」など『働きやすさ』につながるもので、これらが充足していない、または整備されていないと、職務不満となります。また、これらが充足すると不満の減少になりますが、積極的な職務満足にはつながりません。

以前、研修時に「もし、給与が2万円アップしたらモチベーションは上がりますか?」と質問すると、「上がります」と全員が答えましたが、次に「そのモチベーションはどのくらいの期間続きますか?」と聞くと、ほぼ全員「1ヶ月以内」でした。中には、「給与明細を見た瞬間だけ」という人もいました。

『衛生要因』である「給与」や「福利厚生」などは、不足すると不満が溜まる原因となりますが、職員が求める水準を満たして改善しても満足にはつながらず、加えて「仕事の達成感」や「周囲からの承認」など『動機付け要因』が満たされないと、不安やモチベーション低下につながります。

また、「仕事のやりがい」や「周囲の承認」など『動機付け要因』が満たされても、「給与に不満」や「人間関係の問題」など『衛生要因』に問題があれば、「褒め言葉よりも給料を上げてほしい」「この人間関係の中で働くのはつらい」などと不満がふくらんでいきます。

職員の職務満足度は、動機付け要因と衛生要因のどちらか一方を満たしても満足にはつながりません。『衛生要因』における問題を解決したり新たな仕組みを取り入れたうえで、『動機付け要因』を満たして、仕事に励み、自らを成長させていこうとする環境づくりが必要です。

今回は、『動機付け要因』『衛生要因』を
充足するための具体的な取り組み事例
を紹介します。



垣内 イスズ