



介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～

発行元：ピーエムシー株式会社

〒955-0845 新潟県三条市西本成寺 1-35-4

TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158

<https://www.pmc-jinzai.com/>

■ 過去のニュースレターはHPに掲載
→ダウンロードも可能です。

「不満や愚痴が多い職場」をどうマネジメントしていくか — 「報われ感」で読み解く組織の問題と解決方法 —

こんにちは、ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

多くの介護リーダーが抱える共通の悩みとして、職員の愚痴や不満への対応があります。愚痴や不満の内容は、同僚の仕事ぶりへの不満や「自分ばかり損をしている」というものが多いようです。

こうした声が蔓延すると職場全体の士気が下がり、チームの機能が低下します。

今回は、この「分かってもらえない」という孤独な感情を解消し、組織の力を最大化する「報われ感マネジメント」について、具体的事例を交えてご紹介します。

※「報われ感」についてここでは、「自分の努力や苦勞が誰かに理解され、承認され、意味づけられていると実感できる状態」と定義します。

自己認識と他者評価のズレが 「報われない」感情につながっている

たとえば、仕事は早いけど雑だと評価されている職員 A さんのケースを見てみましょう。

- 周囲の評価：「仕事が雑で不完全」
「利用者から好かれていない」
- 本人の認識：「他の職員に迷惑をかけたくない」
「他の職員よりもずっと努力している」

このような認識のギャップがあると、A さんの中には「これだけ頑張っているのに、なぜ分かってもらえないのか」という強いストレスと孤独感が蓄積していきます。この“分かってもらえなさ”こそが、A さんの不満や愚痴の正体だと考えます。

【解決策】実践すべき「3つのステップ」

管理者の役割は、個人の努力を放置せず、意図的に「報われる仕組み」をつくることです。

例えば、次のような取り組みが考えられます。

1. プロセスの言語化・可視化 結果だけを問うのではなく、「どんな工夫や苦勞をしているのか」を本人から聞き、そのプロセスを周囲にも共有する。
2. 「小さな承認」の仕組み化 本人の言動や小さな変化を捉えてフィードバックできるよう、行動を観察し個別に声をかける回数を増やす。
3. 評価基準のすり合わせ 「本人がどう変わりたいか」と「職場が何を求めているか」を具体的に話し合い努力の方向性を一致させる。

「努力が報われる風土」が 組織の生産性を向上させる

「報われない」という不満を放置することは、チームの機能や生産性の低下の要因になると思います。個々の職員が「自分の努力が理解され、承認され、意味づけられている」と実感できる（報われ感がある）状態になれば、職員のモチベーションが高まり、愚痴は「前向きな提案」へと変わります。



個人の努力が正に報われる仕組みと風土をつくること。それこそが、人材不足の時代において選ばれる事業所へと進化するための重要な要素だと考えます。

主任研修講師 斎藤 のつぶやき



この数年間の買い物のなかで、特に買って良かったと感じているのがブラザーのプリンター（A3複合機）です。7年前に長男が高校の受験勉強するときに購入し、長女の高校・大学受験にフル活用、そして私自身のリモートワークのおともにも…毎日ガンガン使っていますが壊れません。本当に買ってよかったです。