

取り組み報告（事例紹介）

社会福祉法人西益田福祉会
デイサービスセンター清流苑

ゼロから始める生産性向上への取り組み

～業務の見直しと介護ソフトの活用による連絡ノート等の作成～

事業所概要

- ・法人名-事業所名：社会福祉法人西益田福祉会 デイサービスセンター清流苑
- ・地域：益田市
- ・介護サービスの種類：通所介護
- ・職員数：24 人
- ・併設サービス：訪問介護
- ・ICT・介護ロボット導入実績：すぐろくタブレット3台・ワイズマン

プロジェクト体制

	役職	所属	プロジェクト上の役割
1	施設長	デイサービスセンター清流苑	統括責任者
2	施設長補佐	デイサービスセンター清流苑	現場責任者
3	主任	デイサービスセンター清流苑	リーダー
4	介護職員	デイサービスセンター清流苑	調査担当
5	介護職員	デイサービスセンター清流苑	調査担当

■生産性向上委員会の有無…無し 今後の体制【令和7年度は生産性向上委員会として体制を確立】

取り組みの目的

日々の業務について、今まで清流苑独自の書式や仕事のやり方で行ってきましたが、それらを外部から見ってもらうことで新たな課題や改善点の発見、そして清流苑職員の業務改善に対する意識が変わるのではないかと期待から本事業に参加しました。

現在の事業所の課題として、タブレット端末等を導入してはいるものの機能を十分に使いこなせていない部分も多く、手書きの連絡ノートや申し送りノートなどアナログ業務が主流でデジタル業務移行がスムーズに行えていません。

目的達成に向けたテーマと取り組み

	テーマ	取り組み内容
1	インターネット環境の整備	施設内のインターネット環境を再点検し、電波が届きにくい個所を洗い出してどこでもインターネットが使用できるようにした。
2	テクノロジーを活用した業務の効率化	すぐろくタブレットでの音声入力や AI(コパイロット)の文章整理を活用し、業務の効率化、時間短縮ができた。
3	記録・報告様式の工夫	自施設で使用している介護ソフトの機能を再確認し、有効活用することで業務時間が短縮した。具体的には、介護ソフトで連絡ノートを作成。次なる取り組みとして支援ノートを導入。

(1) 専門家との取り組み

時期（年月日）	取り組み内容	取り組みのポイント
令和6年9月26日	自施設での業務改善項目の洗い出し	・自施設で導入している介護ソフトの有効活用 ・インターネット環境の整備 ・音声入力と AI の活用による記録や書類作成の効率化
令和6年10月17日	補助金活用について 連絡ノート作成について 記録の作成方法について	・補助金を使ってインターネット環境が整備できる ・ワイズマンのソフトで連絡ノートが短時間で作成できる。(効果測定をすること) ・音声入力の浸透
令和6年12月3日	生産性向上の考え方についての研修 利用者連絡ノートの業務時間計測	・専門家による全職員を対象としたオンライン研修を実施。生産性向上についての意識向上につながった。 ・連絡ノート作成について、職員間で取り組みに対する評価と今後の取り組み事項について検討する。
令和7年2月13日	連絡ノート作成についての評価 今後の取り組みについて	・効果測定から得られた量的変化の実感。短縮された時間の活用。 ・取り組みによって生まれた「副産物」への気づき。 ・今後の生産性向上を進めていく上で気を付ける点。

時期（年月日）	取り組み内容	取り組みのポイント
令和7年3月4日	今後の取り組みについての進捗状況 総括・まとめ	- 生産性向上を推進していく上でのジレンマ。【推進と質】のバランス。 【利用者ファーストのための職員ファースト】の観点を持つこと。 - 取り組み報告書への追記事項アドバイス

（２）事業所の取り組みとその結果

時期（年月日）	取り組み内容
令和6年11月20日	ワイズマンを使用しての連絡ノート作成について、全職員が同じように作成ができるようにあらかじめ手順書を作成した。
令和6年12月4日	AIの活用普及のために自施設のPCに入っている生成AI(コパイロット)の活用方法をまとめたプリントを職員会議で配布し確認した。また、音声入力の際、カッコや濁点などの入力の仕方をまとめたプリントを配布し確認した。
令和6年12月23日	連絡ノート作成の評価、今後の取り組みについて1月15日の職員会議で話し合うための事前準備として12月末に職員に対してアンケート用紙を配布し記入してもらった。意見を取りまとめたうえで1月15日に会議を行った。
令和7年2月5日	今後の取り組みについて、1月15日の会議で出た「ワイズマン支援ノート」活用について手順書を作成し、支援ノートを利用する上でのルールを2月5日の職員会議で周知した。会議不参加者については議事録で確認してもらい、2月下旬より支援ノート利用を開始する。

	効果検証（定量・定性）	取り組み前と後の変化	測定方法	頻度
1	利用者連絡ノート作成を手書きからワイズマンでの入力作成に変更し、業務時間が短縮された。	【定量】 事前検証 11月 1日平均 96分 (1日平均利用者 25.5人) 事後検証 12月 1日平均 83分 (1日平均利用者 26.2人) 効果 13分短縮 連絡ノート作成時間(日) 現行より平均 13分短縮された。短縮された時間によって忙しい時間帯での利用者対応ができるようになった 【定性】 業務のタイムスケジュールの見直しにもつながった。 「手書きの連絡ノートよりも利用者家族に対して、文字が読みやすくなっているし良かった」と職員の間でも好評。	ストップウォッチを使用して連絡ノート作成に費やした時間のみの計測。	毎日

	効果検証（定量・定性）	取り組み前と後の変化	測定方法	頻度
2	意識改革（生産性向上研修により）	【定性】 研修によって生産性向上に対する意識が高まり、新たな業務改善案が続々とあがった。専門家が支援してくれていることで自分たちが取り組んでいることは間違っていないという安心感を多くの職員が感じた。プロジェクトメンバー以外の職員から「このモデル事業応募してよかったね」と発言があった。		
3	タイムスタディ検証	【定性】 連絡ノート作成の時間短縮により、タイムスケジュールの見直をしている。連絡ノート作成業務に入る時間を遅らせて利用者対応に回することで、職員が手薄な時間帯にしっかりと利用者のケアができるという案など建設的な意見が会議で出ている。		

効果検証

	生産性向上の項目	取り組み前の状況	取り組み後の変化
1	職場環境の整備	書類、備品類は作業動線を考慮した適切な配置にないものもある。使い易さや作業効率を高める環境整備が課題。	事務所内・ホール内の整理整頓を行った。不要なものを処分しスペースが広がった。書類・備品の置き場所を再確認するとともに作業がしやすい場所に移動した。
2	業務の明確化と役割分担	業務分担表に基づき各自が役割を担当する。イレギュラー対応は特定の職員が対応する傾向にあり、全体の動きになっていない。職員の配置は定数での運用だが残業が多い状況。一部の過剰な支援について検証が必要。	
3	手順書の作成	業務手順書はある。日常業務内容が手順書通りに行われているか確認が必要。	業務手順書に沿って行われていることを確認した。

	生産性向上の項目	取り組み前の状況	取り組み後の変化
4	記録・報告様式の工夫	介護記録はタブレットに入力しデータ化。利用者情報は紙ベースで作成するため職員残業が発生する。	連絡ノートを手書きからワイズマンの連絡ノートへ変更し、業務時間が短縮された。会議録は音声入力とAIを活用した。
5	情報共有の工夫	職場ライン（全体）及び階層別ラインで情報共有は可能だが、使用実態は階層別ラインによる勤務調整のみ。	
6	OJTの仕組みづくり		本事業を通して、職員全体の生産性向上に対する意識が高まった。

継続課題

テーマ	内容
職員の生産性向上に対する意識づけ	業務改善に伴い、業務の仕方の変化（デジタル化）に対して負担感を感じたり、慣れるまでは逆に効率が悪くなるといった意見も聞かれた。職員全員が前を向いて取り組めるように、今後生産性向上についての考え方や取り組みについての理解を定期的に職員全員で深めていきたい。
生産性向上の進化	①生産性向上推進と質の確保（ジレンマ）について検討 【※マニュアルやルール作り/】 【※利用者ファーストの為に職員ファーストの視点】 ②生産性向上委員会等の立ち上げ 【※持続可能な体制の構築】 【※人材育成＝持続可能】 【※加算取得の方向性検討】
課題に応じたテクノロジーの検討	①見守り機器検討 →候補：死角となる居室への安全配慮（リスクマネジメント） ②タブレットの増設 →候補：ICT強化/情報共有強化 ③コミュニケーションツールの検討 →候補：インカムを用いた「報告/連絡/相談」の推進

モデル事業所の感想

- 成果と今後の課題を含め感想を記入します

今回の取り組みを通して、生産性向上に対する考え方や意識が大きく変わりました。

今までの清流苑は、変化することに対して抵抗があり、従来のやり方で業務をしていくことが習慣化していました。一連の業務に対して「こうしたら効率よくなるのではないか」といった見直しもかけてきましたが、近年のデジタル化に柔軟に対応できなくなってきた状況でした。

そのような中で今回の取り組みに参加し、専門家からのアドバイスを受け、実際に実行に移すことでしっかりと成果を得ることができました。

連絡ノート作成方法において、ワイズマンの書式を使った連絡ノート作成に移行したことで業務時間の短縮につながり、手書きのノートよりも文字も読みやすくなりました。また、短縮された時間をどう有効活用するかという話し合いもあり、タイムテーブルの見直しを含めた次のステップにつながる動きも出ています。

取り組み期間中に武田専門家より全職員対象とした「生産性向上に関する考え方」の研修も実施していただき、メンバー以外の職員にも生産性向上に対する理解を深めることができました。

清流苑独自で業務改善をすることと専門家を交えて業務改善をしていくことで大きく違うのは「業務改善の選択肢」の多さと「根拠のある裏付け」からくる自信です。

専門家からの客観的視点と IT を活用した業務改善のノウハウは清流苑にとって新たな可能性をもたらしてくれ、同時に専門家からのアドバイスによって迷いなく自信をもって取り組むことができました。

介護現場において、今後介護人材が不足することは免れません。そうした状況の中で生産性向上の取り組みによって効率よく業務をこなしていき、利用者様から安心して利用していただける施設を目指していこうと思います。

また、今回の事業はこれで終わりになりますが、今後も引き続き生産性向上に対する取り組みを継続して行っていき、働きやすい職場環境を整えていきたいと思います。

最後に、今回の事業に携わっていただいた皆様に感謝するとともに、こうして知り合えた縁を大切にしていこうと思います。本当にありがとうございました。

専門家のコメント

伴走支援専門家【社会福祉法人みずうみ 法人本部 室長補佐 武田和也】

【ライフキャリアサポート海の風 代表 中島浩美】

【DS 清流苑における支援活動の経緯と成果】

支援活動は、業務改善の必要性を以前から認識していたものの、変化への抵抗感が根強く、改革が進まない現状への苦慮を共有するところからスタートしました。この状況を踏まえ、次の4点を柱とした支援を行いました。

1. 業務改善項目および課題の洗い出し
2. 補助金を活用した ICT 化の推進
3. 連絡ノート作成に関する改善
4. 意識改革の促進

●具体的な取り組みと成果

①業務改善と ICT 化 専門家とともに課題を精査し、補助金を活用した ICT 化を含む解決策を計画しました。連絡ノート作成に関しては、生産性向上を目的として、ICT ツール（ワイズマン）の機能を有効活用する仕組みを構築し、平均作業時間を 13 分短縮するという成果を達成しました。

②意識改革 専門家による生産性向上の考え方を学ぶ研修を実施し、スタッフの意識改革を図りました。この結果、生産性向上の重要性が再認識され、課題の共有化や解決の優先順位付け、そしてタスクとスケジュールの明確化が進みました。

③情報不足への対応 ICT や介護記録ソフトに関する情報不足については、専門家の助言を受けて解決の具体的なイメージを形成することができました。通信環境の整備やデバイス購入も進められ、業務の効率化に大きく寄与しました。

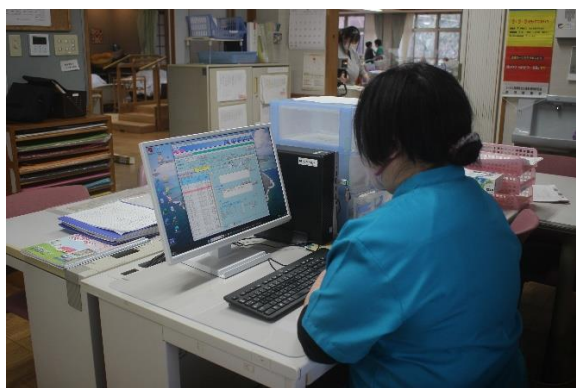
●今後の方向性 得られた時間をどう活用するかが次の課題となります。その際、【生産性向上と質の確保のジレンマ】という視点が重要です。生産性向上を追求する中で、サービスの質をどう維持・向上させるかを絶えず意識し、「利用者ファーストのための職員ファースト」という理念に基づき、今後も継続的な改善を進めていくことが求められます。合わせて、改善を持続可能なものとするためには、持続可能＝人材育成という視点も忘れないでいただきたいと思います。

●まとめ 今回の取り組みを通じて、清流苑のスタッフ全員の業務改善と生産性向上に対する意識が大きく高まりました。この成果は、スタッフの皆さまのたゆまぬ努力の賜物です。心からの感謝と敬意を表します。お疲れさまでした！

【生産性向上の図る為のキーワード】

- A) 生産性向上のジレンマへの対応（生産性向上ベクトルと質の確保ベクトルの共存）
- B) 「利用者ファースト」の為の「職員ファースト」
- C) 気持ちの良い入浴ケアのあり方
- D) 清潔感のある排泄ケアのあり方
- E) 喜びあふれる食事ケアのあり方
- F) 充実した時間を共有できる余暇時間/夜勤体制のあり方

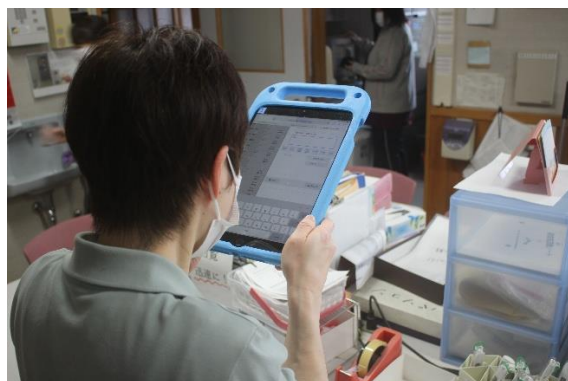
○活動の様子



↑ワイズマンを使用した連絡ノート作成の様子



↑専門家との会議の様子



↑音声入力でタブレットに打ち込む様子