

取組み報告(事例紹介)

法人名:社会福祉法人 多伎の郷
事業所名:老人保健施設たき

取組みテーマ

職員の心理的安全性が支えた ICT 導入による業務改革

1. 事業所の概要

法人名 : 社会福祉法人多伎の郷

事業所名 : 老人保健施設たき

所在地 : 出雲市多伎町

施設種別 : 介護老人保健施設

定員 : 50 人

職員数 : 33 人

2. プロジェクト体制

名称 : 生産性向上委員会 ICT 導入プロジェクトチーム

メンバー役職名	所属	プロジェクトでの役割
1 施設長	老人保健施設たき	統括責任者
2 事務長	老人保健施設たき	事務担当
3 看護師長	老人保健施設たき	サポート
4 介護主任	老人保健施設たき	リーダー教育・研修・調査・報告
5 作業療法士主任	老人保健施設たき	福祉用具・ICT 担当

生産性向上委員会の設置 : あり

今後の体制 : このままのチームで継続

3. 取組みの目的

生産性向上委員会を立ち上げ、手探りで課題抽出および問題解決など行っていたが、第三者に確認していただきながらすすめることでより効果的な運営が行えると考え、今回のモデル事業に参加した。課題を抽出し改善策を検討したが、ICT を活用して記録物を整理したり、情報共有を迅速化したりすることで、人的負担を軽減させることを目的とした。併せて、生産性向上のノウハウを学び継続的に改善活動を行うための基盤を構築することも目的とした。

4.目的達成に向けた取組

	取組項目	内 容
1	記録システム導入	<ul style="list-style-type: none"> ・個別指導実施 ・使用方法の動画を作成し閲覧できるようにする
2	Wi-Fi 環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ・どこにいても記録できるよう環境を整える
3	心理的安全性についての理解	<ul style="list-style-type: none"> ・専門家による心理的安全性についての講義 ・動画閲覧してもらって知識を共有
4	音声入力システム導入	<ul style="list-style-type: none"> ・ほのぼのボイス導入
5	コミュニケーションツールの使用	<ul style="list-style-type: none"> ・Excel でつくったありがとうボックスを活用（感謝の気持ちの共有）
6	業務工程表の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・業務工程の見直し ・空いた時間は自主的に活動をする時間とした

(1) 専門家の伴走支援

期日（年月日）	実施内容	提案・助言のポイント
令和7年 9月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・web セミナー視聴 ・職員全員にGoogleフォームアンケート（主観的抽出） ・職員全員に「現場課題マップ」のためのアンケート（客観的抽出） 	<ul style="list-style-type: none"> ・Googleフォームを活用した課題抽出 ・ムリ、ムダ、ムラについてのアンケート実施
9月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・介サポ事務局と面談 ・作成された「現場課題マップ」の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・現場課題マップは自動作成されている点
11月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・ディレクターと専門家と面談 ・どのように進めていくかを検討 ・ICT 導入前後の評価を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的なスケジュールの確認 ・ICT 導入前後の評価について、定量測定（記録時間、一日の歩数）を行うと決めた点
12月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・心理的安全性についての講義 ・ICT 導入前の評価の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員に周知してもらうため講義を録画させていただいた点 ・心理的安全性を高めるためのコミュニケーションツールについて検討するきっかけとなった点
令和8年 1月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・取り組みに対するゴールの提案 ・周辺地域へアピールすることに関しての提案 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルを用いて意見を収集していくと決めた点 ・ICT 導入を積極的に行っていると周辺地域へアピールするきっかけとなった点

2月12日	<ul style="list-style-type: none"> 導入前後の効果検証についての助言 業務工程表についての助言 	<ul style="list-style-type: none"> 検証結果だけではなく、この活動を通して職員の気持ちの変化にも注目した点 今回の取り組みを「意味のある活動」であったと実感してもらうことが大事、と助言いただいた点
-------	--	---

(2) 事業所の取組

時期(年月日)	取り組んだ内容
令和7年 12月1日～12月7日	<ul style="list-style-type: none"> ICT導入前の「歩数」「記録時間」を測定(1回目) 日勤、看護、夜勤に分けて調査
12月8日～12月14日	<ul style="list-style-type: none"> ICT導入前の「歩数」「記録時間」を測定(2回目) 日勤、看護、夜勤に分けて調査 記録システム導入のための個別指導(以後継続)
12月20日	<ul style="list-style-type: none"> ICT導入前の心理的負担評価(SRS-18活用)
12月24日	<ul style="list-style-type: none"> 心理的安全性についての研修実施
令和8年 1月14日	<ul style="list-style-type: none"> 「ありがとうボックス」を利用し感謝の気持ちを伝える」を開始
2月2日～2月8日	<ul style="list-style-type: none"> ICT導入後の「歩数」「記録時間」を測定
2月10日	<ul style="list-style-type: none"> ICT導入後の心理的負担評価(SRS-18活用) 空いた時間を活用するため業務工程表を再検討 周辺地域へ取り組みをどのようにアピールするか検討
2月12日	<ul style="list-style-type: none"> 当施設での心理的安全性について検討 今回のような取り組みを継続して行っていく方法を再検討

	検証項目	ICT導入前 (1回目)	ICT導入前 (2回目)	ICT導入後	測定方法
1	日勤業務における記録時間及び歩数	【記録時間】 21.7分 【歩数】 9879歩	【記録時間】 15.3分 【歩数】 8404歩	【記録時間】 5.1分 【歩数】 9353歩	<ul style="list-style-type: none"> タイマーで記録時間測定 スマホで歩数測定
2	看護業務における記録時間及び歩数	【記録時間】 34.8分 【歩数】 8358歩	【記録時間】 28分 【歩数】 7606歩	【記録時間】 34.8分 【歩数】 7961歩	同上
3	夜勤業務にお	【記録時間】	【記録時間】	【記録時間】	同上

	ける記録時間 及び歩数	11.8分 【歩数】 13070歩	23.6分 【歩数】 11642歩	22.8分 【歩数】 13104歩	
4	心理的負担評 価(対象者 18 人)		0-7点:7人 8-19点:7人 20-31点:4人 32-54点:0人	0-7点:11人 8-19点:6人 20-31点:1人 32-54点:0人	・ SRS-18 活用

*記録時間や歩数は1日当たり1人あたりの平均値

5.効果検証

	業務改善した項目	取組み前の状況 (Before)	取組み後の変化(After)
1	職場環境の整備	職員間でのコミュニケーションはとれていたが、雑談も多く必ずしも生産性向上につながるわけではなかった	心理的安全性が高まったためか職員間での建設的なコミュニケーションが増えて、話し合いの場で意見が出るようになった。また、臨時職員が正規職員のアシスタントとして雑務を行いたいと自ら提案して下さることもあった。記録システムの使い方のコツを職員間で共有するケースもみられた
2	業務の明確化や役割分担	正規職員と臨時職員の業務内容がきちんと分かれておらず臨時職員も記録を行っていた	臨時職員は記録を行わないようになり、記録に関しての役割分担が明確になった
3	工程表作成	業務工程表がありその通りに行われていたが、各業務の所要時間について職員それぞれにムラがあった。	記録システム導入から間もないこともあり、それぞれの記録時間にはまだムラがある。業務工程表上、記録にあてる時間は減り、事業所全体での記録時間は短縮した。空いた時間は各々が自主的に活動できる時間として残している。現在、その業務工程の名前を職員全体で考えている
4	記録・報告様式の工夫	記録する時間が不十分でしばしば記録漏れもあった。別の書類に複数回転記することが多かった	転記や書類作成時間が減った

5	情報共有の工夫	申し送り事項をノートに書き留めて置き、リーダーが口頭で伝えて各自メモをとっていた	記録システムに入力されたケース記録から申し送り事項をリーダーが選別し、口頭で伝えて各自メモをとってもらうようにした。印刷物や手間を減らすことができるよう配慮するようになった
---	---------	--	--

6. 継続課題

	テーマ	内容
1	歩数削減	効率よい業務の検討を行う
2	職場の空気作り	心理的安全性が保たれているようないい空気作りへの勉強会を実施する。気軽に声を発することができるような参加型のチームケアを目指していく
3	ICT 機器など必要な機器の導入	ナースコール購入やスマホ台数を増やすことを検討する。課題抽出やアンケート集計をデジタルで行えるようにする
4	人材育成	生産性向上を継続して取り組んでいけるようなチーム作り

7. モデル事業所の感想

モデル事業に参加させていただいて、生産性向上の考え方や進め方についてご教授いただきとても参考になりました。他の施設の状況など聞くことができましたし、自施設の取り組みや職員間の関係性など客観的にみることが出来たことで今後の課題も明確になったと思います。伴走いただくことで、限られた時間を有効に活用できたと思いますし、自己流になることを防げたと考えます。

実際に記録システムや音声入力を導入することで、記録における転記が減って記録時間を短縮することができ、その時間を有効活用することを考えるようになりました。心理的安全性に焦点をあてて取り組んでいくことで、お互いが意見の出しやすい環境、というものを意識するようになりました。実際に、職員間での意見交換や情報共有は密になっていると思います。上記2点に関しては今後も良い影響を与えてくれるものだと思います。

ほかの職員に伝わりやすいように、工夫されたポケットマニュアルを作っておられる姿もありました。また臨時職員が自ら、ほかに雑務はありますか、と言ってくださることもありました。今回の取り組みは、当初に期待していた以上に、職員の思いの詰まった取り組みになったと思います。

今後は、今回ご教授いただいた心理的安全性を念頭におきながら、生産性向上に関して継続して取り組んでいきたいと考えています。また、ご提案いただいたように、そのような取り組みを周辺地域へアピールしていきたいと考えています。

8. 専門家のコメント

本モデル事業における老健たき様の取組は、「ICT を導入した」という事実以上に、「組織が変わろうとした」という点に最大の価値があると感じています。

日勤帯の記録時間が 21.7 分から 5.1 分へ短縮されたことは、明確な数値成果です。しかし私は、この数字そのものよりも、そこで生まれた「時間の意味の変化」を高く評価しています。創出された時間が、入所者との関わり、物品修繕、自己研鑽、そして職員同士の対話へと再配分されたこと。これは単なる効率化ではなく、「生産性向上の本質」に近づいた証です。

今回の取組で特に印象的だったのは、「心理的安全性」が言葉で終わらず、行動に変わったことです。

- ◆ 「30 分抜けてもよい」という発言が自然に生まれたこと。
- ◆ 臨時職員が自らアシスタント業務を申し出たこと。
- ◆ ICT の使い方を職員同士で教え合う姿が見られたこと。

これらは、単なる ICT 効果ではありません。挑戦してもよい、声を出してもよいという空気が組織に生まれた結果です。私はここに、最も大きな成果を見ました。

また、工程表を「完成形」にしなかった点も重要です。

工程表を固定するのではなく、「考え続けるためのツール」として扱う姿勢。具体時刻で議論し、命令化しない表現を模索する姿勢。これは、単なる業務整理ではなく、思考様式の転換です。

本事業では、「PDCA」ではなく「PDSA」を回しました。

結果を良し悪しで判断するのではなく、「なぜそうなったか」を考える文化をつくろうとしました。この【Study】の姿勢こそが、老健たき様が今後も自走できる最大の武器になるはずです。

結びに、この事業の最大の成果は「変化を恐れず試せる組織になったこと」だと考えています。ICT はあくまできっかけに過ぎません。挑戦を許容し、対話を重ね、バランスを取りながら前進できる組織文化こそが財産です。

今後は、生産性向上のアクセルだけでなく、ケアの質を守るブレーキも意識しながら、「ボランティア役」を中心に改善を継続されることを期待します。そして、この経験を法人内だけでなく地域へ発信し、挑戦できる施設のモデルとして広げていただきたいと思います。

老健たき様は、「ICT を導入した施設」ではなく、「挑戦できる組織文化を築いた施設」です。今回モデル事業が今後、県内はもとより多くの事業所へ「ひろがる」事と合わせて、真摯に向き合っていたいただいた事に心より敬意を表します。

【社会福祉法人みずうみ法人本部室長補佐 武田 和也】

