

令和5年度 介護生産性向上推進事業 介護生産性向上モデル事例の取組み

～自身の未来と介護の未来のために出来ること～



株式会社ヨシケンコーポレーション

選定施設名：グループホームいしい和泉

1. はじめに

この事業の内容については、モデル先選定の有無にかかわらず、弊社が取組むべき内容が多くあったことから、現場改善のきっかけなると思い、社内全体で取り組みたいと考えました。まずは社内における共通認識（目的・意味・目標等）を持つことが大切だと考え、介護生産性向上推進事業の内容について社内説明会を行いました。社内説明会後の令和5年7月プロジェクトチームを発足して改善に取り組むことと致しました。

2. プロジェクトチームの参集範囲

プロジェクトリーダー			
GHいしい和泉 (コスモスユニット・つばきユニット)	SHいしい和泉	GHいしい	SHいしい
介護生産性向上モデル施設	弊社運営施設		

◆プロジェクトチームのルール◆

- ☆プロジェクトリーダーを含み14名をプロジェクトメンバーとして始動
- ☆メンバーはプロジェクトメンバー以外の職員の声を大切に聴き取り会議で発言する。
- ☆「なぜやるのか」を理解して全職員を巻き込んで改善策を一緒に進める。
- ☆理解度には「個人差」があることを把握して進めていき誰一人取り残さない。
- ☆前進あるのみにならず必要な時には立ち止まる勇気を持つ。
- ☆共有する情報や課題、途中経過や成果は見える化する。

3. プロジェクト会議

令和5年7月28日に社内プロジェクトキックオフ、令和5年7月31日の生産性事業件走支援選定先合同ZOOM会議を経て、令和5年8月25日から社内プロジェクトチームを本稼働しました。

(1) プロジェクトチーム名を決める。

これからプロジェクトを進めるにあたり、意識統一を図る手法の一つとしてチーム名を決めて愛着を持って取り組むこととしました。

- ① グループホームチーム
チーム名：ほっとけない・JUMPUP
- ② 小規模多機能チーム
チーム名：いしいわくわくチャレンジプロジェクト

(2) 取組み課題を決める

取組む課題を決める前に、現状の社内環境がどうなっているのかを知るために社内アンケートを実施しました。

◆アンケートの意義◆

- ☆トップダウンで決定した課題では「やらされている感」が出てしまう。
- ☆現状や問題点（事実）を把握して決定しないと目標がぼやけてしまう。
- ☆プロジェクトメンバーが主体となって協議して決めることで自分達の課題になる。
- ☆自分達で決定したことにより責任感が生まれる。
- ☆最初から意見を言える環境をつくる。

2

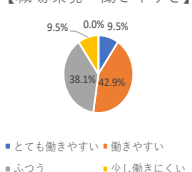
(3) 社内アンケート結果1

※アンケート実施時期：令和5年8月

あなたは現在、働きやすいですか？

項目	回答数	構成比	理由
とても働きやすい	2	9.5%	・業務の時刻表があり、仕事が定期的になっていて働きやすい。分からない事は先輩が指導してくれる。
働きやすい	9	42.9%	・人間関係は悪くないから。人間関係が良いから。
ふつう	8	38.1%	・職員が協力して働いている。
少し働きにくい	2	9.5%	・管理者に問題点や困っている事等を相談するの的
とても働きにくい	0	0.0%	確なアドバイスや指示をくれる。
回答総数	21	100.0%	・スタッフ同士の関係も良好で上司も話しやすい雰囲気を作ってくれる。(場合によっては言い辛いこともある)

【職場環境・働きやすさ】



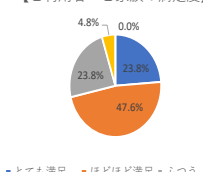
【考察】

とても働きやすい 9.5%
働きやすい 42.9%
ふつう 38.1%
少し働きにくい 9.5%
52.4%が働きやすいと回答しており、悪い結果ではないと思われるが、働き易い職場であるとは言い切れない。

当事業所・施設のご利用者・ご家族は満足していると思いますか？

項目	回答数	構成比	理由
とても満足	5	23.8%	・今のケアプランがまだ適切ではないかなと思う。
ほぼ満足	10	47.6%	・今からなるべく良くしています。
ふつう	5	23.8%	・面会も出来るようになってご家族と一緒に過ごせる時間ができた。
少し不満	1	4.8%	・利用者様の事を第一に考えて行動している。
とても不満	0	0.0%	・ご希望をお聞きすると、今のままをお願いされたり、感謝の言葉をいただく。
回答総数	21	100.0%	・ご家族にお会いした時に不満な話はされないが、とても満足しているという話は聞かない。

【ご利用者・ご家族の満足度】



【考察】

とても満足 23.8%
ほぼ満足 47.6%
ふつう 23.8%
少し不満 4.8%
71.4%が満足頂いていると回答
利用者様、家族様との関わり合い方や職員の業務に対する達成感によっても変化する。

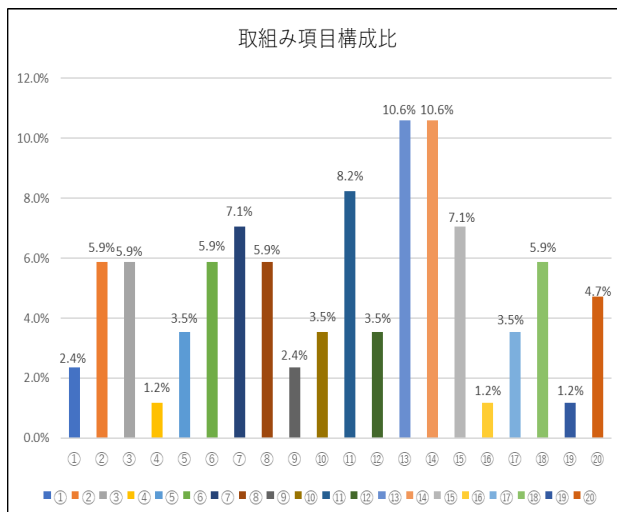
3

社内アンケート結果2

※アンケート実施時期：令和5年8月

あなたのお仕事そのものを今よりも良くするために、どのような取組みを進めるべきですか？

①理念の共有・浸透 ②役割分担・責任範囲の明確化 ③業務フロー・内容の見直し					
④5Sの推進 ⑤業務手順書・マニュアルの作成 ⑥記録・報告様式の見直し					
⑦情報共有の効率化 ⑧テクノロジー(介護ロボット・ICT・インカム)の活用					
⑨OJTの仕組みづくり ⑩多職種との連携 ⑪チームワーク力向上					
⑫ノーフティングケアの推進 ⑬介護のスキルアップ ⑭コミュニケーション					
⑮モチベーションアップ ⑯接遇マナー ⑰報連相 ⑱電話対応 ⑲苦情対応の仕方					
⑳感情コントロール					
項目	回答数	構成比	項目	回答数	構成比
①	2	2.4%	⑪	7	8.2%
②	5	5.9%	⑫	3	3.5%
③	5	5.9%	⑬	9	10.6%
④	1	1.2%	⑭	9	10.6%
⑤	3	3.5%	⑮	6	7.1%
⑥	5	5.9%	⑯	1	1.2%
⑦	6	7.1%	⑰	3	3.5%
⑧	5	5.9%	⑱	5	5.9%
⑨	2	2.4%	⑲	1	1.2%
⑩	3	3.5%	⑳	4	4.7%
				回答総数	85
					100.0%



【考察】

コミュニケーション、介護のスキルアップが同率10.6%で上位2項目、次点8.2%でチームワークの向上となりました。次いで役割分担、業務フロー内容の見直し、記録・報告様式の見直し、テクノロジーの活用、電話対応となった。

この調査結果に加えて、改善のための提案・要望事項・具体案の追記を見てみると、コミュニケーションに関わる提案や要望が多く追記されており、介護のスキルアップに関わる事項に大きな関心を寄せていることが分かった。

この内容をプロジェクトメンバーが把握して取組み課題を決定することとした。

4

4. 取組み課題の決定

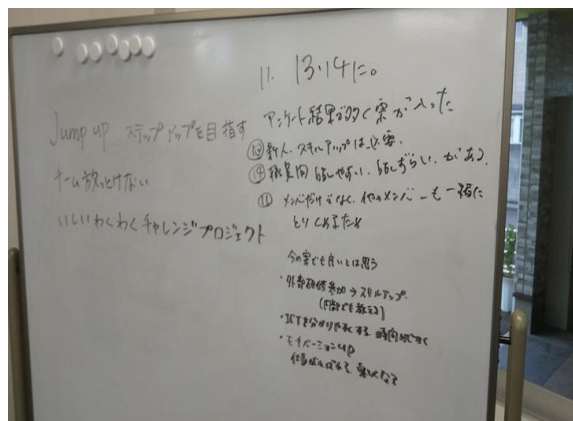
前述のアンケート結果を踏まえて、令和5年8月25日開催の会議にてプロジェクトメンバーの協議により取組み課題を決定した。

課題テーマ

1. 理念・行動指針の徹底、経営層の関与と評価
2. コミュニケーション能力の向上
3. 手順書の作成・OJTの仕組み作り

サブテーマ

1. チームワーク力向上
2. 介護のスキルアップ
3. モチベーションアップ



5

5. 取組み課題に対する改善手法の決定

令和5年9月21日に開催したプロジェクト会議にて、取組み課題に対する具体的な手法を決定した。

◆理念・行動指針の徹底、経営層の関与と評価

◆コミュニケーション能力の向上

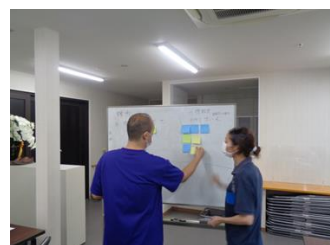
具体的な手法を決定するにあたり、グループホームチーム・小規模多機能チームに分かれて協議・検討を行い手法を決定した。



プロジェクト会議の様子



チーム内協議・討論



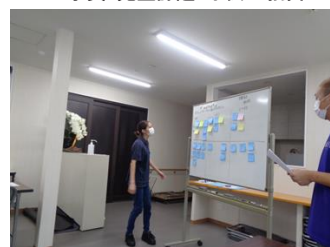
事実・発生課題・手法の抽出



事実・発生課題・手法の抽出



抽出意見の貼り出し



チーム発表

6

6. 課題の抽出と取組み内容の決定1

課題	理念・行動指針の徹底、経営層の関与と評価	
チーム	グループホーム【ほっとけない・JUMPUP】	小規模【いいわくわくチャレンジプロジェクト】
事実の抽出	- 一部の理念しか知らなかった。 - 経営理念と会社理念の全部が掲示されていない。 - 理念とは何か分かっていなかった。 - 毎日復唱していない。	- 聞いていなかった - 一部の理念しか知らなかった。 - 施設で掲示している場所を知らない。 - 経営理念等で掲示していない部分がある。
発生不具合	- 理念や行動指針を意識していない。 - 挨拶にムラがある。 - 理念と行動指針が日々の仕事に結びついていない。	- 職員間で考え方が違ってくる。 - 考え方が違うとチームワークとモチベーションが上まらない。
具体的手法	- 朝礼や申し送り時に唱和する。 - 経営理念と会社理念が見える所に掲示する。 - ユニット会などで定期的に話をする。	- 朝礼や申し送り時に唱和する。 - 経営理念と会社理念が見える所に掲示する。
取組期間	1 カ月（次回PJ会議まで）	・ 1 カ月（次回PJ会議まで）
目標	施設の職員全てが覚える。	施設の職員全てが覚える。
担当	プロジェクトメンバー（全職員を巻き込む取組み）	プロジェクトメンバー（全職員を巻き込む取組み）

7

課題の抽出と取り組み内容の決定2

課題	コミュニケーション能力の向上	
チーム	グループホーム【ほっとけない・JUMPUP】	小規模【いいわくわくチャレンジプロジェクト】
事実の抽出	・忙しくなった時に黙々と働いている。 ・起こった出来事を話さない事がある。 ・話しやすい人と話にくい人で差が出ている。	・報連相が徹底できていない。 ・口頭で決まったことが記録に残っていない。 ・職員と十分にコミュニケーションが取れていない。
発生不具合	・利用者様へのコミュニケーションに差が出ている。 ・記録物に詳細な事柄を記入しなくなっている。 ・他者職員へのサポートをする気持ちが薄い時がある。	・知っている職員と知らない職員がいる。 ・わからない事がそのままになっている。 ・問題に直面した時に一人で抱え込んでしまう。
具体的手法	・ユニット利用者様全員と一日一回以上の会話をする。 ・職員間の声掛けを意識して行う。	・記録物等の定位置管理で整理する。 ・職員間の声掛けを意識して行う。
取組期間	1カ月（次回PJ会議まで）	・1カ月（次回PJ会議まで）
目標	1カ月後の効果検証により設定する。	1カ月後の効果検証により設定する。
担当	プロジェクトメンバー（全職員を巻き込む取組み）	プロジェクトメンバー（全職員を巻き込む取組み）

8

7. 会社理念と行動指針の再認識

《経営理念》

「人は感動と達成感を得ることで成長する。
それを働く仲間と共有し、素晴らしい世界がえられる。」

《指針》

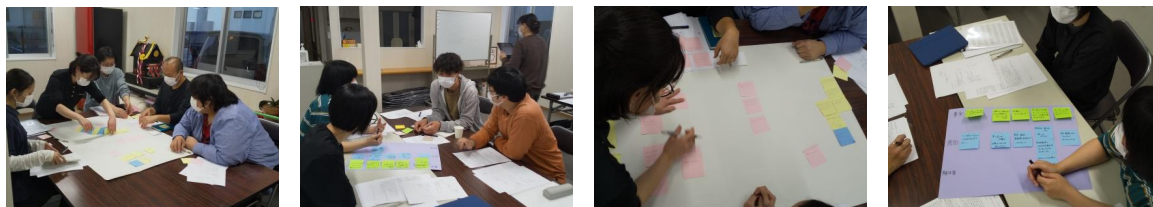
3つの心	意 味
一、素直な心	人から言われた意見や注意された事を素直に聞くこと。 素直な心とは、あらゆる事に対して【心から思う】こと。
一、思いやりの心	人と人が関わる中で相手に対して言葉一つにしてもいいかげんではなく 思いやりの気持ちを自身が持って相手に伝える。 思いやりの心とは、大切な人をはじめ【相手を思い、仲間を思う】こと。
一、初心を忘れない	仕事や生活に慣れてくると最初に知った事や関わった事を忘れてしまう。 経験がつくと相手の関わり方も変化して勘違いをする様になる。 何事も最初に関わった時の気持ちを思い出し振り返ること。 初心を忘れないとは、初心を持って【自身の成長】を継続すること。
3つのキ	意 味
一、希望を持つ	仕事をする上で先の事など誰にも分からない。 仲間を信じ、自分を信じ、進まなければならない。 希望を持つとは、不安を考えるのではなく【未来を創る】為に持つもの。
一、気持ちを込める	どんな仕事でも思いを持って関わる。 同じ事をするのでも気持ちを込めて物作りやお客様に関わる。 気持ちを込めるとは、【真剣に心から】関わる為に込めるもの。
一、輝きを保つ	人から見て自分自身が輝いていること。 人から輝いていると見られる様に頑張ること。 輝きを保つとは、人から見て活気があり【人間力を磨く】為に保つもの。

9

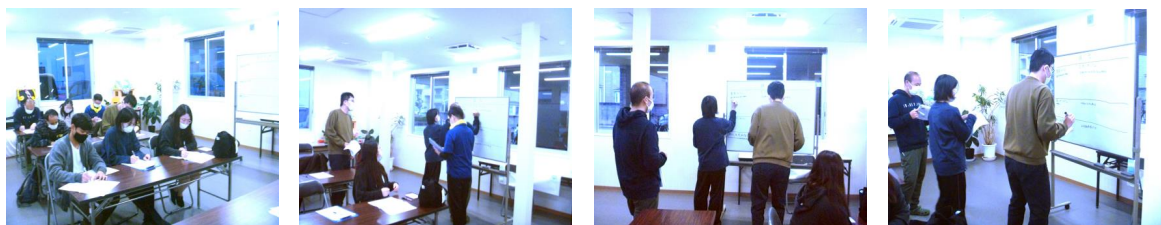
(1) 会社理念と行動指針の周知徹底

取組課題を3項目掲げてスタートしたが、会社理念と行動指針の理解度を深める事が重点課題と捉えて言葉として覚えるのではなく、意味を理解する事の重要性に着目し、職員全員が理解するまで継続啓発および職場勉強会を実施することとした。

【プロジェクトメンバーによる会社理念と行動指針の意味を抽出】



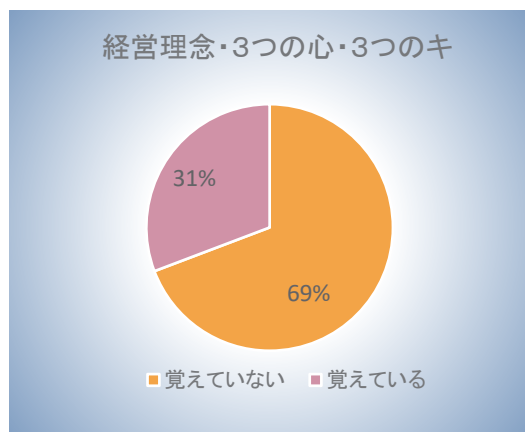
【プロジェクトメンバー以外の職員を対象とした勉強会】



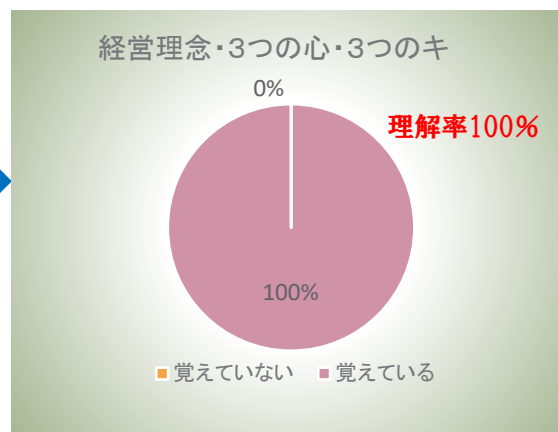
10

(2) 会社理念と行動指針の理解状況

改善プロジェクト取組前



改善プロジェクト取組後



(3) 会社理念の浸透に取組みを振り返っての変化

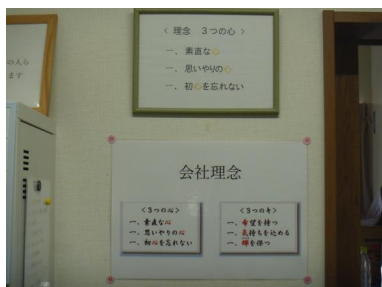
- ◇意識しなくても出来るようになっている。
- ◇職員同士の思いやりが見られ職員同士の協力が増加した。
- ◇利用者様への目配り・気配りが以前より出来るようになっている。
- ◇利用者様の変化に早く気付くようになって利用者様との関わりが増えた。
- ◇理念を意識して仕事出来るようになっている。
- ◇理念の意味を統一しておく事は大切だと思った。
- ◇仕事の振り返りが出来るようになった。
- ◇職員の向上心を感じるようになった。

11

(2)-1 会社理念と行動指針の理解状況

今回の取組みにより、会社理念の浸透と行動指針の徹底について、一定の成果が見られる結果になった。

プロジェクトメンバーが中心となって職員を巻き込み、会社理念・行動指針の意味を深掘りし、覚える為の具体的な手法を自分たちで考えて実行したことにより得られた結果だと感じている。



この会社理念と行動指針を覚えて理解する過程において、日々の行動に変化が見られました。この事は今回の取組で大きな効果だったと実感しています。

《変化した行動》

- ☆自身の考え方が会社理念・行動指針に沿っているのかを確認する。
- ☆自身の行動(介護サービスの手法)が行動指針に合っているのかを振り返る。
- ☆日々の職員間での会話に会社理念と行動指針の話題が出る様になった。

12

8. コミュニケーション能力の向上

会社理念と行動指針の浸透に次いで、コミュニケーション能力の向上を本事業の課題として設定しました。

当初、この課題については、どの様に取り組めば改善が可能になるのか、外部研修会や講師を招いて勉強会を開催するのかなど苦慮していました。

しかしながら、会社理念と行動指針の浸透に取り組む事によって、職員同士のコミュニケーション機会は自然と増加しました。

また、職員から「利用者様との会話を増やす」という目標が自発的に出されて意欲的に取り組む姿が見られ、実際に会話をする回数が増加しました。

このことから、自発的に目標を持って、主たるメンバーが周囲の職員を巻き込む事が出来た時、コミュニケーション能力は必然的に向上するのだと実感しています。



13

9. 手順書の作成・OJTの仕組み作り

アンケートをもとに介護の負担軽減に何が必要かを議論し、モーターベッド、スライディングボード、いざえもんシートなどの導入が効果的ではないかとの結論を得て一部導入をしました。

弊社には、職員全員が共有する細かな指示まで整理した手順書は整備していませんでした。OJTの仕組みについても曖昧な部分があり、ムラが発生している状態でした。

前述の2つの課題に取り組む中で、会社理念と行動指針がしっかりと反映された手順書でなければならないとの思いが出てきました。

☆定期作業的な無機質な介護ケアをしたくない。

☆利用者様に応じた最善の介護ケアをしたい。

等々

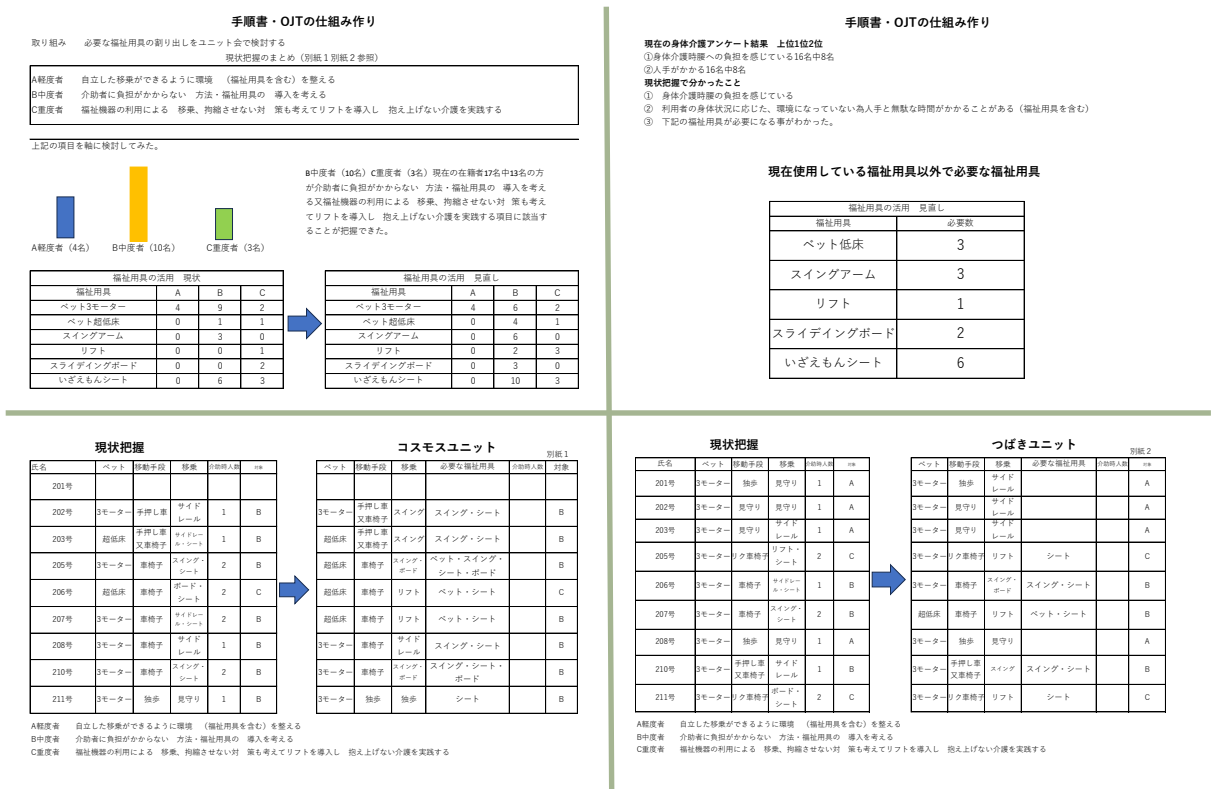
この様な思いから、基準となる手順書を作成し、その基準をOJTの仕組み作りに反映させつつ、個別対応型の介護ケア手順書に繋げていくという整理にしました。

利用者様個別の状態を把握して見える化できる様に整理するところまで進みました。

現在、手順書は作成中であり本事業期間内に完成させる事は出来ませんが、継続作成して完成させたいと思います。

14

(1) 手順書の作成・OJTの仕組み作りのための現状分析



15

10. 総括

今回、介護生産性向上事業のモデル施設に選定いただき大変貴重な経験をさせていただきました。

弊社としては初めて経験でもあり、社内プロジェクトを発足して取り組みました。

社内プロジェクトの起ち上げ当初は戸惑いも多く、うまく進まない状況もありましたが、メンバー全員の意見を尊重する形で進めて行くうちにスムーズに進むようになりました。

取り組み課題の抽出段階で職場アンケートを取り、現在の職場環境がどの様になっているのか、職員のモチベーションや考え方がどの様になっているのかをデータとして整理して話し合いを行い取り組み課題を決定しました。

本事業で取組んだ最大の成果は「人材育成の基礎づくり」であったと思っています。弊社施設は器機の導入やDX化の面では先進的な施設とは言えないと思います。しかし、弊社が今回の改善プロジェクトに取り組む前と同様な施設も多くあると思います。

弊社の取り組み方が今から改善に取り組もうとしている施設のヒントになれば幸いです。

今後も今回の経験を活かしてPDCAサイクルを回して発生する課題に真摯に向き合って改善に繋げていきたいと思っています。