



令和6年度みえ介護生産性向上支援センター運営事業

介護事業所における
生産性向上への取組 好事例集

令和7年3月

～目次～

はじめに	みえ介護生産性向上支援センター	・・・ 1
【好事例】		
その1 社会福祉法人鈴鹿福祉会	ショートステイ鈴鹿グリーンホーム翠風	・・・ 2
その2 社会福祉法人風薫会	特別養護老人ホーム 風の路	・・・ 6
その3 社会福祉法人けやき福祉会	特別養護老人ホーム 鈴鹿香寿苑	・・・10
その4 社会福祉法人大和高原育成福祉会	特別養護老人ホーム ときの音色	・・・14
その5 社会福祉法人実践	特別養護老人ホーム 優美	・・・18
伴走支援コンサルタントの総評	委嘱コンサルタント	
	アズメド株式会社 代表取締役 西 直哉	・・・22

はじめに

みえ介護生産性向上支援センター運営事業の運営につきまして、多くの介護事業所、関係機関及び介護ロボット・ICT機器開発企業の皆様には、多大なるご理解とご協力を賜り、感謝申し上げます。

さて、令和6年度みえ介護生産性向上支援センター運営事業の取り纏めとして、「介護事業所における生産性向上への取組好事例集」を発刊させていただくことになりましたので、ご高覧いただきますよう、よろしくお願いいたします。

本書は、三重県内の介護施設を対象に令和6年度三重県委託事業「みえ介護生産性向上支援センター運営事業」にて実施した生産性向上に関する取り組みの中から、特に注目すべき5つの事例を厳選してまとめたものです。これらの事例は、それぞれの施設が直面する課題に真摯に向き合い、効率化やサービスの質の向上を実現した貴重な取り組みの数々です。

今、同様の課題に挑む多くの皆さまにとって、具体的なヒントや実践的なアイデアを提供し、新たな試みに繋がることを願っております。

介護の現場における生産性向上は、今後ますます重要性を増していくテーマであり、皆さまの知見がさらに広がり、現場同士の連携や共創が深まることを心より期待しています。

最後に、この好事例を共有していただいた三重県の介護施設の皆さま、ならびに本書の制作にご協力いただいた全ての関係者の皆さまに深く感謝申し上げます。

是非、本書をご活用いただき、地域の介護現場のさらなる発展にお役立ていただければ幸いです。

令和7年3月

みえ介護生産性向上支援センター

事業運営：一般社団法人三重県介護福祉士会

公益財団法人介護労働安定センター三重支部

【取組 1】生産性向上でワークライフバランスを高める

■実施したこと

- ・DX（デジタルトランスフォーメーション）化を含め、多種多様な介護テクノロジーを活用しました。
- ・外国人介護人材を雇用しました。
- ・高齢者を雇用し介護助手（清掃など）の適切な業務に従事してもらいました。
- ・生産性向上推進体制加算（I）を算定しました。

※令和6年度伴走支援前からの活動も含まれます

■工夫したこと

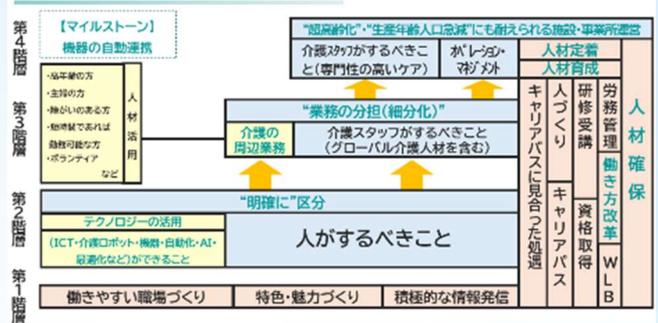
・目標や成果を明文化・見える化することで、法人で働く職員全体が同じ目標を持って業務に当たれるようにしました。

・個々の職員のアイデアを拒否することなく、テクノロジーの可能性を引き出し、さらにテクノロジーを組み合わせ使用しました。

・介護テクノロジーを用いることで言語の壁を低くし、外国人介護人材の能力開発を行いました。

・データを活用し、業務平準化に向けたミーティングを開催しました。特に入職キャリアが浅い介護職員に対して、訪室データを活用し夜勤業務に関するフォローアップを行いました。

全体の進め方の整理(2019.1作成)



明文化された施設目標



見守りシステムのデータを活用したケアを検討

■苦労したこと

- ・高齢スタッフのデジタル機器活用
- ・外国人介護人材の言葉の問題
- ・機器に不具合が出た際の対応
- ・生産性向上推進体制加算（I）算定のためのスケーリング、データ取り

■結果（抜粋）

- ・介護職員離職者数（R3.12(開設)～R5.4とR5.5以降の比較） 3名 ⇒ 0名
- ・時間外勤務時間（R4.2とR6.4の比較） 5.7時間 ⇒ 3.6時間
- ・介護職員の心理的負担評価（モチベーションの変化）（R4.8とR6.10の比較）
「仕事のやりがい」を感じている職員の割合 57% ⇒ 82%
「職場の活気」を感じている職員の割合 29% ⇒ 91%
- ・産休・育児休業等からの復帰率 100% (2名中2名)

生産性向上推進体制加算 I を算定するための指標は全て改善または維持できています。



現場介護職

- ・残業時間が削減され、プライベートが充実しました。
- ・見守りカメラの使用で訪室回数が削減され、心身負担が軽減されました。
- ・リフト浴の活用で腰痛の軽減、予防につながった



施設長

- ・離職者が生じず、職場復帰した職員もおり、安定して運営や取組を行うことができています。
- ・生産性向上に関して設定した目標や数値を見える化し、職員が協力して各種取組を実践することで成果を出すことができました。

2. 今後や生産性向上の取組の継続について

■ 継続して実施すること

- ・ 地域に対して介護テクノロジーに関する働きかけをさらに推進します。
- ・ 介護現場から、地域・社会・教育機関・県内企業まで幅広く働きかけていきます。

■ 次の計画

- ・ 介護テクノロジースキルを持ち、啓発を行える人材を地域へと輩出していきます。事業所独自認証「(仮称)介護テクノロジーエバンジェリスト」の創設を行っていきます。
- ・ 介護テクノロジーや介護テクノロジースキルを法人内への施設へと横展開を図ります。
- ・ 三重県を介護テクノロジー先進県と言われるようになるよう関係各所と連携をとり尽力していきます。

■ 取組継続のために実施すること

「上司」

積極的に生徒、学生、地域住民、県民、介護福祉関係事業者等に介護テクノロジーや生産性向上についての理解促進に向けた働きかけを行い啓発に努めます。

「現場」

介護テクノロジーに関するスキルを拡張します。見学者やイベント等で現場スタッフでもデモや説明を行うことで他者に教え、外部に発信していくスキルも養います。



学生に介護テクノロジーの実演を行うスタッフ

コンサルタントから一言



コンサルタント

当施設は三重県内でもテクノロジー導入が進んでいる施設です。そのテクノロジー側に目が行きがちですが、注目すべきは、しっかりと明文化された理念や方針です。

「私たちは地域に信頼される存在であり続けます」という理念のもと、人口減少が進む状況でどうすべきかを検討した結果「人材確保」「テクノロジーの利活用」という方針が立てられ明文化されています。

理念を叶えるための手段としてテクノロジーの導入が進んだということをお忘れはいけません。

本件走支援では自施設だけでなく地域全体の生産性向上を目指しました。そこで、介護テクノロジー人材を輩出していくこと、そして介護テクノロジーの啓発活動を行っていくことを目標にし、介護テクノロジー人材の教育制度作りや外部への活動を行っています。

好事例 その2

事業所紹介

法人名 : 社会福祉法人 風薫会
事業所名 : 特別養護老人ホーム 風の路
所在地 : 三重県四日市市塩浜栄町471
利用者数 : 入居者58人 特養5ユニット〔48人〕
 ショートステイ1ユニット〔10人〕
職員数 : 60人



1. 伴走支援依頼時の課題

法人としてICTを利用し生産性向上を行っていく方針を立てました。

そして、スマートフォンを用いて記録業務を行えるような仕組みを作っていこうとしていましたが、ネットワークのトラブル等もあり、「入れれば使ってくれるだろう」ではうまくいかず、なかなか定着しない状況が起きていました。

【取組1】スマホ用記録ソフトで介護の質を上げる

従前より記録入力はPCで行っていたため、職員はPCでの記録入りに慣れていました。そのため、なかなかスマートフォンでの入力に移行できず、支援後に一気にPCで入力するという昔ながらのオペレーションが根強くありました。

一方で、手書きや口頭での申し送りによる転記作業やモレの発生、リアルタイム性の乏しい情報共有も発生していたため、ここに課題感を感じていました。

そこでスマートフォンで支援の場でリアルタイムで記録入力を行いつつ記録時間を短縮し、申し送りのモレをなくすことを実現したいと考えました。

実施取組 : 原因のアンケート調査、独自マニュアル作成、定型文の登録や音声入力 等

【取組2】PDCAを実現するためのマネジメント方法

昨今、ご利用者の重度化が以前よりも進んでおり、以前と同じ業務の仕方で行っているケア時間や業務内容は拡大する一方です。そのため、介護職員への負担が増加していました。

そこで、生産性向上への取組方やプロジェクトマネジメント手法を学び、PDCAサイクルによる有効な取組を行っていく体制を実現したいと考えました。

実施取組 : PDCAサイクルの確立、ICTに触れる機会を意図的な実施 等



介護記録をPCからスマホへ切替

休	13:23	22:44		7:00	16:00		8:00
早1	6:55	18:03		22:15	7:15		8:00
夜1	22:04	9:08		8:30	17:30	13:48	15:58
休							8:00
日3	8:27	18:51					8:00
休							
早1	6:53	18:59		7:00	16:00		
早1	6:55	19:01		7:00	16:00		
夜1	22:06	7:36		8:30	17:30		
休							
日3	8:27	18:52		8:30	17:30		
日3	8:26	18:59		7:00	16:00		
火	6:55	17:24		13:30	22:30		
水	11:54	22:41		13:30	22:30		
木	11:54	22:41					

記録作業時間削減の取組

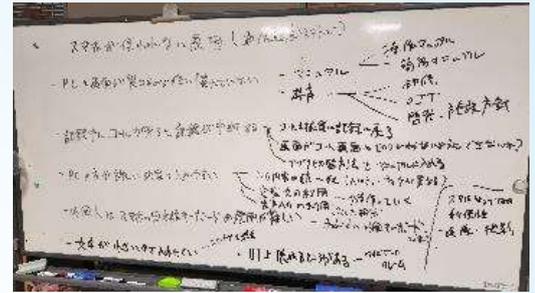
【取組 1】 スマホ用記録ソフトで介護の質を上げる

■実施したこと

- ・スマホ記録が進まない原因をアンケートで収集しました。そこで出てきた課題をホワイトボードを用いて細分化し分析し、課題解決のために何を行っていくかを見える化しました。
- ・スマホ記録のための独自マニュアルを作成し、ユニットごとに操作説明会を開催しました。
- ・定型文の登録や音声入力、連携できるバイタル測定機器からの自動入力を使用することで、文字をできるだけ打ち込まずに記録ができるようにしました。

■工夫したこと

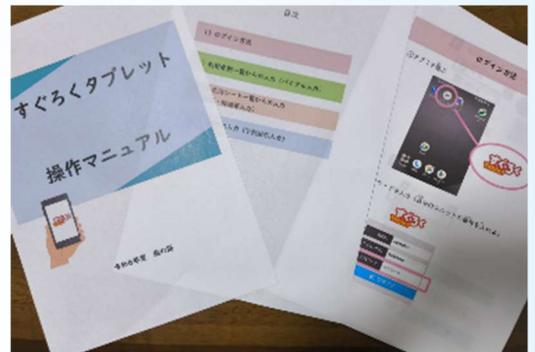
- ・簡易マニュアルでは説明文を極力なくし読みやすくし、外国人職員でも理解出来るよう動画マニュアルも作成しました。
- ・マニュアルを配っただけではなかなか使ってくれないので、スマホでの記録時間（毎日練習）を設定したり、こまめにOJTを行いました。



課題の細分化と分析

■苦労したこと

- ・パソコンでの記録が定着してしまっている中でスマホを使うということに対する職員の意識改革が難しかった。
- ・スマホ画面に対する抵抗感に対して利便性の理解を得るまでが大変でした。



オリジナルの簡易マニュアル

■結果

パソコンで1人が入力しているともう1人の職員は記録を待たなくてはいけない時間があったがこれが解消されました。
音声入力や文例を使用しその場で入力することで記録時間の短縮につながりました。



ユニットリーダー

当初はスマホでの記録に意味を見出せない職員もおり、意識を変えることが一番難しかった。ルールとしてスマホを使用するタイミングを決め、毎日必ずスマホに触れるようにしたところ、その場で入力できることやバイタル連携の機能を使うことで利便性を体感し職員の意識が変化していきました。



施設長

スマホの記録ソフトを導入したものの、従前のPCでの入力というオペレーションから変化することが出来ずにいましたが、キックオフ宣言で目標を明確にしたことで施設の方針が職員に伝わり、マニュアルの作成等、職員が主体的に取り組み、最終的にはマニュアル動画作成まで創意工夫し、現場職員と一つ一つの運用をルールを作りながら取り組むことができました。

【取組2】PDCAを実現するためのマネジメント方法

■実施したこと

- ・PDCAサイクルを確立するためのスケジュールリング方法を取り入れました。
- ・進捗状況を把握するためのミーティングをこまめに行い、コミュニケーションをとりその都度修正を行っていました。

■工夫したこと

- ・「いつ」「誰が」「何を」行うのかをできるだけ細かく具体的に明示することで、プロジェクトのステップのイメージを作り、前に進ませられるようにしました。
- ・既存のグループウェアを活用した情報共有や、Googleフォームによるアンケート回収、Zoomによるオンラインミーティングを行うなどICTに触れる機会を意図的に作りました。

■苦労したこと

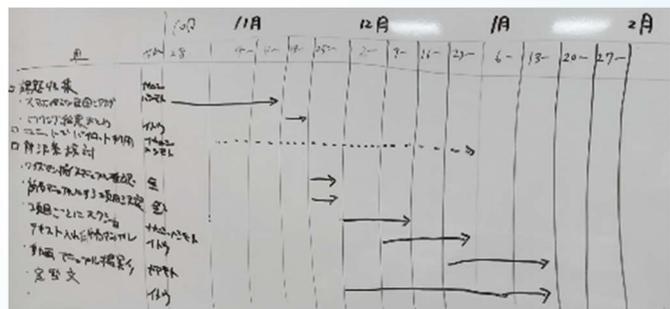
最初は職員から課題や新しいアイデアがなかなか出てきませんでした。出ても課題の内容が漠然としており内容を深掘りしながら真の原因を発見することができるようになるまでに時間を要しました。

■結果

細かな分析や評価の作業を通じて計画を軌道修正したり、全体のスケジュールを変更し、タスクに取りこぼしがないようにチェックを行える体制が出来ました。



オンラインミーティングの様子



何を、いつ、誰が行うかを明示



ユニットリーダー

最初、生産性向上をほとんど知らないままに始める不安がありました。伴走支援で丁寧に教えていただいたことは貴重な経験となりました。学んだマネジメント方法で今後の取り組みがより良く進めるようにつなげていきたいです。



施設長

伴走支援を通じて生産性向上への取り組み方を学ぶことが出来ました。今回、代表して2ユニットのリーダーが手を挙げて実施してくれましたが、その姿を見て他のユニット職員も生産性向上というものを認知し興味・関心を持つきっかけになったと感じています。

2. 今後や生産性向上の取組の継続について

■ 継続して実施すること

今回実施したスマホ記録は2ユニットで試験的に行ったため、これから全ユニットへ展開しスマホ記録を定着させていきます。

■ 次の計画

生産性向上委員会の立ち上げを通じ、様々な業務効率化により残業時間の削減・有給休暇の取得促進等を目指します。

見守り機器等のICT機器導入を検討しています。

■ 取組継続のために実施すること

「上司」

伴走支援参加の2リーダーを中心に生産性向上委員会を立ち上げ、施設としての課題を把握し、計画の立案を行っていきます。

また、職員に対して有益な情報を提供できるよう他法人やメーカーからの情報収集を積極的に行いながら、みえ介護生産性向上支援センター第1期モデル事業施設として介護業界全体に介護生産性向上の取組が進むよう施設見学や企業展参加を進めたいと考えています。

「現場」

施設全体でのスマホ記録定着に向けて具体的な計画を作成し横展開していきます。

また、説明会を定期的に行うことで職員の理解を広げていこうと考えています。

■ 今後の目標

「魅力ある職場作り」

現場からICT機器利用の提案を受け、少しずつ導入につなげたいと考えています。また、外国人人材の受け入れ、育成方法を定着させ、慢性的な人材不足を解消させたいと考えています。

ユニット	4月	5月	6月	7月	8月
1北	動画視聴	説明会	毎日練習 ①	毎日練習 ①	説明会
2北	動画視聴	説明会	毎日練習 ①	毎日練習 ①	説明会
1中	説明会	毎日練習 ①	毎日練習 ①	説明会	毎日練習 ②
2中	説明会	毎日練習 ①	毎日練習 ①	説明会	毎日練習 ②

全ユニットへの展開スケジュール

特別養護老人ホーム
風の路

【生産性向上計画】



生産性向上
計画を作成

コンサルタントから一言



コンサルタント

当施設では当初はネットワーク問題も起こっており、スマホを安定的にネットに繋がれないという非常に厳しい状況からスタートしていました。しかし、諦めることなく、短期目標である「スマホで記録業務を行えるようにする」を変えず、ネットワーク以外で整備が必要な部分を進めていきました。

スマホ記録を阻害している原因を収集し、さらに細分化し分析することで「マニュアルの作成」「記録の手間を減らす」「意識を変える教育」が打ち手として上がってきたため、これらを行う具体的なプロジェクトスケジューリングを行いました。

プロジェクト進行ツール（WBSやガントチャート）の利用、小さな成功を1か月後ごとに作り出すことに注力した結果、最終的には動画マニュアルまで作成することができました。プロジェクトメンバーが本気で業務を改善したいという気持ちがよく表れた結果だと思えます。

好事例 その3

事業所紹介

法人名 : 社会福祉法人けやき福祉会
事業所名 : 特別養護老人ホーム鈴鹿香寿苑
所在地 : 三重県鈴鹿市稲生西3丁目17-17
利用者数 : 80人、8ユニット(各ユニット10人)
職員数 : 47人



1. 伴走支援依頼時の課題

法人としては職員の仕事とプライベートの両輪を大事にするために、職員の業務負担の軽減の取り組みとして見守り機器を導入していましたが、十分に活用できていませんでした。

そこで、見守り機器を活用できるようにするために、教育体制の構築を行うこと、今後のICT導入を見据えたプロジェクトチームづくりを行いました。

【取組1】見守り機器活用のための教育体制構築

見守り機器は購入していましたが、十分に活用できていませんでした。

導入のメリットがなかなか現場で感じられていないことが課題でした。

そこでモデル事業とし、見守りセンサーを導入することが現場での生産性を向上させ、入居者様への支援の質を向上させることを実現するために、①独自マニュアルの作成 ②マニュアルも使った現場でのOJT ③適切な機器の設定 を行うことで見守り機器を活用できるようにしました。

実施取組：独自マニュアル作成（ICTが不慣れな方向け）、aamsのメリットアピール

【取組2】ICT導入のためのプロジェクト推進

生産性向上のためにICTを利用していくためには、その中核的役割を果たす組織が必要でしたが、当施設では本格的なICT化に取り組むのは初めてで、そのノウハウを持ち合わせていないのが現状でした。

この度の伴走支援を受けることにより、施設の課題を明確にし解決策の一つとしてのICT化を、プロジェクトチーム中心で推進していく体制を作ることを目指しました。

実施取組：プロジェクトチーム結成、キックオフ実施とICT方針の公開と展開



見守り機器は買っただけで活用されていなかった

伴走支援プロジェクトチーム結成

〈メンバー構成〉

- ・本部より1名
- ・施設長 🏆
- ・副施設長
- ・アームス設置ユニットGL 2名
- ・他ユニット3名: 1階GL、介護主任(2階GL)、ICTが得意な職員

生産性向上ガイドラインを参考にメンバーを選定

プロジェクト推進のための体制構築

【取組1】見守り機器活用のための教育体制構築

■実施したこと

・事故につながるヒヤリハットを回避するため、特に人員が少ない夜間の業務対策として、購入した見守り機器“aams”の活用を試みました。

・自施設に合った独自マニュアルを作成しました。

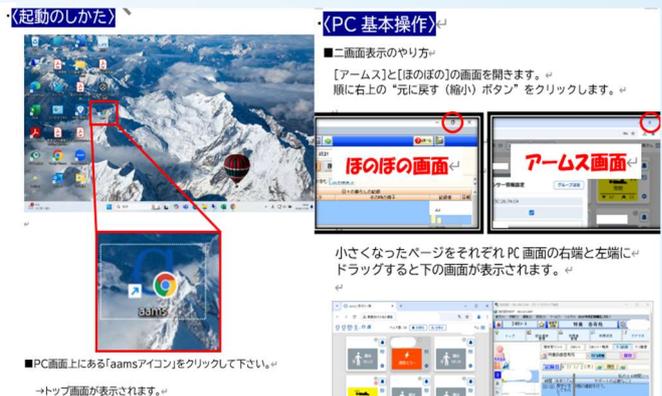
・OJTも合わせた教育を行い、aamsをうまく活用することで課題の解決や軽減にコミットしました。

■工夫したこと

・独自マニュアル作成にあたっては、全職員にとってわかりやすく、機器導入を前向きに捉えられるような工夫をしました。

・具体的にはICTに不慣れな職員向けに、PCの音量調整などの基本操作も記載しました。

・aamsの効果的な使用例を記載しメリットをアピールしました。



PC基本操作も入れた独自マニュアル

■苦労したこと

・aamsはバイタルセンサーであるため、アラートの設定は入居者様によって個別に対応することが必要です。

・心拍・呼吸数のベースライン、アラートが鳴ってほしいタイミング、寝具によって感度の設定が少しずつ異なってきます。

・より良い設定値にするため今でも日々試行錯誤を繰り返しています。

■結果

aamsの設定や職員の操作の精度が高まったことで定期巡視の見直しを行うことができました。

(夜間訪問回数について)

利用者A	令和6年10月	186回	⇒	令和7年1月	155回
利用者B	令和6年10月	93回	⇒	令和7年1月	62回



ユニットリーダー

見守り機器を導入してすぐは、使い方もわからず、どうしていいか困惑していました。アラートが頻繁に鳴るため「見守りセンサーなんて入れなくていいのに。」などの声もあがっていました。しかし、機械に慣れていくと見守りセンサーを活用して負担を軽減できるようになりました。



施設長

見守り機器導入当初は抵抗があり、自分の目で確認した方が安心するといった意見がありました。教育により機能を理解し体感することで活用が進んでいきました。サービスの質を落とさずに職員の負担軽減を図ることが現実となることは生産性向上の一步かと思えます。

【取組2】ICT導入のためのプロジェクト推進

■実施したこと

・ICT（今回は見守り機器のaams）を活用して当苑で抱えている課題（今回は職員が手薄な夜間帯での課題）を協議解決するための中核的役割を果たすプロジェクトチームを結成した。

・「福祉施設の職員としての自覚を持ち、専門性を高めるために常に自己研鑽し、質の高い福祉サービスの提供ときめ細かな生活支援を行います」という当法人の基本方針の実現のためにICTを活用することを方針としキックオフとしました。

■工夫したこと

・チームの構成メンバーに施設長を入れ、aams設置の2ユニット、さらに他のユニットからもチームに参加してもらい、施設全体で取り組む体制を作りました。

・aamsの活用のために現場職員からの聞き取りやアンケートを実施し、フィードバックを行うことで日常の支援でaamsが役立つと思える環境を整えました。

・法人本部から法人としてICT利用の方針を記した文書を公開し展開しました。

■苦労したこと

・プロジェクトチームと現場ユニット職員でミーティングを行ったことが印象に残っています。そこでは日々感じていたaamsやプロジェクトへの不信感も率直に発表しました。その結果、建設的な議論ができ、現場職員も納得してプロジェクトを前向きに捉えることができたので、そのミーティングは大きな分岐点だったと感じています。



プロジェクトチームと現場ユニット職員とのミーティング

■結果

aamsの活用方法が身近に感ずることが出来るにつれてユニット内でも積極的な意見がでるようになり、ユニット全員で取り組む方向性が見えるようになりました。一部の職員だけが頑張るのではなく、個々の職員一人一人が問題意識をもち全員で課題を解決できる一歩を始めることができました。



ユニットリーダー

プロジェクトチームと現場職員でミーティングを行ったことが印象に残っています。プロジェクトへの不信感も率直に伝えました。その結果、建設的な議論ができ、現場職員も納得してプロジェクトを前向きに捉えることができたので、そのミーティングは大きな分岐点だったと感じています。



施設長

ユニット内にネガティブな空気が流れる中、何度もユニット内で意見交換がされ、その解決方法をプロジェクトチームで協議し独自マニュアル作成などに反映できたことは、職員の積極的な意識向上にもつながり力強さを感じることができました。

2. 今後や生産性向上の取組の継続について

■ 継続して実施すること

aams設置ユニットにおいて引き続きaamsの利点を活用できるよう協議を重ねて夜勤者の負担軽減のために「定期巡回数削減プロジェクト」行っています。
また看取りの入居者の方へのケアにも、aamsのデータを活用しきめ細かな看取り支援を目指したいです。

■ 次の計画

他のユニット（6ユニット60名）にも、aams設置を進めます。

■ 取り組み継続のために実施すること

「上司（施設長）」

aamsが導入されて半年でスタートラインに立ったところだと思います。今後も施設の生産性向上の取組を維持推進するためには、今回のプロジェクトチームを発展させた委員会の組織化が必要と考えています。

「現場（スタッフ）」

私たちがaams導入直後に感じていた不安や否定的な気持ちは今後ICTが導入される他のユニット職員も感じると思います。その時に、積極的に私たちが他のユニット職員とコミュニケーションを取り、法人全体で前向きに取り組むを進めていきたいと思っています。

■ 今後の目標

けやき福祉会の基本方針の1つである「福祉施設の職員としての自覚を持ち、専門性を高めるために常に自己研鑽し、質の高い福祉サービスの提供ときめ細かな生活支援を行います」の実現のため、ICTによる介護業務の変革を恐れぬ施設づくりを目指していききたいと思います。

今後の展開計画

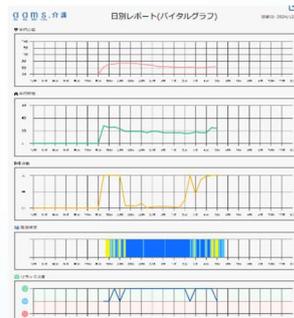
2ユニット
20ベッド

↓

6ユニット
60ベッド
導入予定

- ハイロフトテストで得た知見とできたマニュアルをもとに1・2階にもスムーズな導入を目指す
- 今回のアームス導入プロジェクト同様、グループワークなどを通じて、職員に新しいことに挑戦する意識を持てるような施設運営を目指す
- 法人全体への展開

全ユニット・法人への見守り機器の展開



得られた睡眠データで介護の質を向上させる

コンサルタントから一言



コンサルタント

見守り機器aamsの導入支援という形になりましたが、それと同時に「なぜ見守り機器を導入するのか?」「なぜ活用できていないのか?」というところから施設の課題が見える化し共有をしていきました。そして法人本部から方針を出していただき施設長もプロジェクトメンバーに入ること、キックオフ宣言を行っていきました。キックオフ宣言により気運を高めて頂きました。

これにより、何のためにaamsやその他のICTを導入するかの大義名分ができました。

aamsの利活用を促進するために、見やすくシンプルな独自のマニュアルを作成し、研修やOJT等を行うこと、aamsのアラート精度の調整をこまめに行っていくことで、aamsへのネガティブな部分よりもポジティブな部分へ目が移っていきました。

好事例 その4

事業所紹介

法人名 : 社会福祉法人大和高原育成福祉会
事業所名 : 特別養護法人ホーム ときの音色
所在地 : 三重県津市中村町745-25
利用者数 : 入居者60人〔各ユニット10人〕
職員数 : 76人



1. 伴走支援依頼時の課題

職員が働きやすい環境を作ることで人材流出を防止し、人材の採用につなげたい。特に夜勤業務における職員の負担軽減のために、見守りシステムの利活用と夜間業務の負荷軽減、さらには利用者の個別ケアの見直しを行いたいと考えました。

【取組1】見守り機器の利活用と仕事に対する意識改革

ベッドマットレスの下に敷く見守り機器を導入していましたが、全職員が目的や活用方法を理解できず、頻発する誤作動通知音や通信エラー等で見守り機器に対して、苦手意識が強くなり未使用な期間がありました。

理念である「老いを楽しく青春の今」を実現する為にICTが必要と感じ再度、見守り機器を使用し、サービスの質や生産性向上を目指しました。

実施取組：モデルケースで実績作り、少人数チームによる小さな改善活動 等

【取組2】夜間業務の負担軽減と個別ケアの統一化

現在は、夜勤業務では、20人の利用者様を夜勤介護職員1人で担当しており、夜間巡回を2時間に1回程度行っています。

課題として、排泄や体位変換等の支援・記録入力が業務内にできず残業する事が多く、職員の心身への負担がみられていました。

また、利用者様からは夜の訪室が多いために、ぐっすり寝れない等の意見も聞いていました。

不要な夜間業務を削減し効率化を図るために手順の統一化を行いつつ、各利用者様1人1人に合った個別ケアを行い満足度の向上を目指しました。

実施取組：使用対象利用者の選定工夫、利用者状況に合わせた介護支援の変更 等



業務効率や「ICTツールやテクノロジーの利用」に苦手意識があることが課題（事前アンケートより）

【取組 1】見守り機器の利活用と仕事に対する意識改革

■実施したこと

・理念を実現する為にICT導入宣言の書面を施設長が作成し運営会議で発表しキックオフ宣言とし、個人面談時にもこれを伝えました。

・ベッドマットレス下に敷くシート型の見守り機器5台を導入済みでした。プロジェクト前は、6ユニット全体で見守りの必要性の高い利用者様に機器を分散して使用していました。しかし、夜勤負担軽減などの効果が見えておらず導入に対して懐疑的な意見がありました。そこで、5台の見守り機器を1ユニットに集約しまずは効果検証を行うこととしました。

■工夫したこと

・ICT導入のメリットを施設内スタッフに共有するために、モデルケース（1ユニットで試験的に利用して運用実績やメリットを作り上げる）を作っていました。

・1ユニットの小人数チームで細かく意見を聞きながら小さな改善を重ねました。例えば、誤作動通知の原因としてシーツ交換やギャッチアップ時の機器ズレがあることが分かり、養生テープや延長コードを使用するなどの対応を細かく行いました。

・改善活動の振り返りを職員間で共有し、日・夜勤者との報連相をより良くする為に専用の連絡ノートを作成しました。

・見守り機器の使用法の説明書である「機器準備シート」を作りました。「機器準備シート」は用紙1枚で文字を少なくし写真付きで簡略化することで誰が見ても分かるように工夫しました。

■苦労したこと

・ICT導入の目的を職員間で意識共有することが難しかった。

・最初は誤作動通知が多く機器設置場所や感度の設定調整が大変でした。

・夜勤者への機器利用のコミュニケーションの問題があったため申し送りにタスクとして入れ込みました。

■結果

見守り機器を使用してみようという意識の変化がみられるようになりました。

委員会や日・夜勤者の申し送り時、連絡ノートにて誤作動通知等小さな問題点も早期に解決できるように言いやすい環境を作ることができました。



機器準備シート



介護統括主任

私自身夜勤が多く、見守り機器の使用説明がスタッフに中々行き届かず口頭での説明が出来なかった為、職員からの不平不満が多くありました。対策とし、連絡ノートで細かく説明し互いの意見交換に活用しました。



施設長

何の為にICTの導入を行うのかというところの職員間の意識共有が上手くいかず、ICTに理解のある理学療法士さんに大いに協力して頂きました。施設各部署の管理者会議で、法人理念に基づくICTの導入についての意識共有を行いました。

【取組2】夜間業務の負担軽減と個別ケアの統一化

■実施したこと

・職員から見守り機器だけでは不安という声もみられたため、最初はあえて、転倒リスクが低く自立度が高い利用者様を選定しました。

・利用者様から、定期巡視時に目が覚めると言う声も聞かれていた為、定期巡視の一部を見守り機器での確認し、さらに、排泄は覚醒時に行うようにしました。
・また、記録はスタッフアンケートや聞き取りを行いながら、標準化、簡略化をしていきました。

・見守り機器から得られる睡眠データを見て各利用者の排泄支援を個別化しました。また、一部の利用者の定時の排泄支援を廃止しました。

■工夫したこと

・見守り機器だけでは不安な職員に対しては、巡回削減を強制しませんでした。

・記録の簡略化のため「アイコン確認・入眠中」などと記録ソフトに定型文を作成しました。

・排泄時間シートを作成し、各利用者様に合った排泄時間を表にしました

■苦労したこと

・機器に対して不安や苦手意識を払拭する為にコミュニケーションが上手くいく取組を行いましたが、時間を要しました。

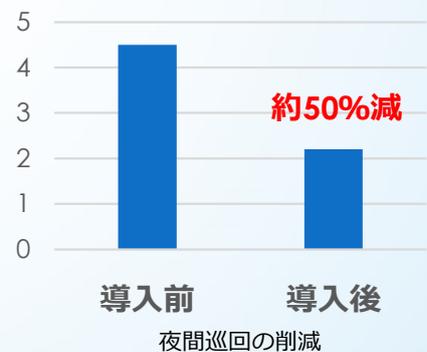
・下剤服薬により排泄・覚醒時間に変化がみられるときは個別の支援計画を作成することへの対応は困難でした。

■結果

巡回回数が減り記録も簡略化した事で、夜勤介護職員の心身の負担軽減や会議録作成等、他業務も行えるようになりました。

また、利用者様も巡回で目覚める事がなくなり、「夜ぐっすり眠れるようになった」・「目覚めが良くなった」等サービスの質・満足度の向上に繋がりました。

夜間巡回数（1日あたり）



介護統括主任

最初は転倒リスクが高い利用者様に使用した為、夜間頻回にコールがあり、職員の負担が増え不満が多くありました。その為、比較的安定されている利用者様に機器の利用を変更しました。

改善後は夜勤業務負担が軽減し、明らかに夜勤明けの脚の疲れなどが軽減しました。



施設長

ICT機器の選定から導入、使用まで各部署の職員さんの忙しい業務の中での協力もありましたが、実際に使用するまでの動き出しまで、本当に根気よく伝えて確認する事の大切さを改めて感じました。

2. 今後や生産性向上の取組の継続について

■ 継続して実施すること

引き続き夜間業務改善の統一化を図りつつ各利用者様聞き取りを行い、その人らしい生活・個別ケアができるように支援していきたいです。

■ 次の計画

夜間業務のマニュアル作成や各利用者様1人1人の排泄以外にも就寝・起床ケア等も統一、個別ケアを推進したいです。

■ 取り組み継続のために実施すること

「上司（施設長）」

ICTを導入していくことで、夜間訪室回数や残業の削減など職員の負担軽減につながれば良いと考えています。職員に時間的・心理的な余裕ができることで利用者の隣に寄り添えるようになり、結果的に一番の目的である利用者様に対するサービスの質の向上に繋がっていけばよいと考えています。

「現場（スタッフ）」

ICT（見守り機器）を活用し、利用者様一人ひとりの生活パターン・排泄パターンを把握し、24時間シートを作成し個別ケアに役立てたいと思います。そして職員の負担軽減、ゆとりあるケア及び利用者様に寄り添えるケアを行う事で今以上に質の高いケアの提供に繋がっていききたいです。

項目	内容
①	タブレットアプリ導入し覚醒時に排泄記録を行う。(覚醒時の記録)
②	24時間シートを作成し活用しているか確認
③	1利用者様1人1人記録し、記録した内容を統一フォーマットで記録し、フェイスシートに活用

見守り機器を用いた月間目標

令和6年度	内容	司会	書記
4月	経費支援の統一化		2F介護
5月	起床支援の統一化		3F介護
6月	記録状況確認・評価 24時間・フェイスシート等へ記入		電子票出さ
7月	日勤・夜間業務の検討		CM
8月	日勤・夜間業務の統一化 マニュアル作成		管理栄養士
9月	24時間・フェイスシート 各計画書内容確認		看護
10月	働きやすい職場作りについて		2F介護

見守り機器の利活用予定

コンサルタントから一言



コンサルタント

当施設では理学療法士の主任さんにプロジェクトのリーダーとなっていていただき、主に見守り機器の活用を進めていただきました。さらに施設長（現場に任せてくれる）も巻き込むことで、現場と経営のバランスよく動けたと感じました。

また、現場のキーパーソンである介護統括主任は人員体制上夜勤も多く、日勤者とのコミュニケーションに苦労していましたが、見守り機器導入専用の連絡ノートを作成したり、日勤と夜勤の申し送りの時間に見守り機器の確認作業をタスクと入れ込むことで、コミュニケーションをとり、機器の導入（活用）促進に尽力していただきました。

最初は介護統括主任自身は見守り機器に懐疑的で、むしろ「嫌だなあ」というくらいの気持ちを持っておられましたが、最終的には「これだけ使えるなら前向きに検討したくなった」と意識が大きく変わりました。

好事例 その5

事業所紹介

法人名 : 社会福祉法人実践
事業所名 : 特別養護老人ホーム優美
所在地 : 三重県津市白山町二本木字山わき4009-3
利用者数 : 入居者60人〔各ユニット10人〕
職員数 : 42人



1. 伴走支援依頼時の課題

施設の立地地域が山間部に位置し住人が少なく人材の確保に苦慮していました。そのために、働きやすい職場を作ることによって人材の確保や定着につなげたいと考えていました。

まず現在の施設の問題点を明確化し、ポイントをしばって課題を抽出するため、生産性向上ガイドラインに基づき、職員アンケートや発見(気づき)シートを収集しました。浮かび上がってきた問題点から因果関係図を作成し、以下のような課題に取り組みました。

- ・話し合いの場が少なく、情報共有が不足していると感じている職員が多い。
- ・慢性的な人員不足が発生している。

取組を行うにあたって、『現場力向上委員会』を立ち上げました。

【取組1】情報の偏りを無くしスピーディに共有する

話し合いの場が少なかったり、職員間のコミュニケーション不足が原因で、職場が嫌な雰囲気になり、退職につながる事もありました。

そこで情報共有の方法を統一化し、適切な方法で円滑なコミュニケーションを取ることで、職員間の風通しを良くし、サービスの質の向上を目指しました。

実施取組：介護ソフトでの送り等統一、ホワイトボードでの突発的情報の共有 等

【取組2】「なぜ理念が必要なのか」を理解する

理念、支援方針、行動指針は以前からありましたが、浸透しておらず利用者へのサービスがばらばらになっていました。

なぜ理念が大切なのかということを確認し、方針を具体化・標準化することにより、職員が同じ方向を向いて介護支援を行うことを目指しました。

実施取組：理念研修の実施、具体化した実践できる方針の作成 等



プロジェクトチームには経営者、管理者、コンサルタントを含めキックオフ



気づきシートから因果関係図を作成

【取組1】情報の偏りを無くしスピーディに共有する

■実施したこと

- ・介護ソフトでの連絡・申し送りを施設の決めごととし、方法を統一化しました。
 - ・以前導入したものの利用が継続できていなかったビジネスチャットツール（LINE WORKS）を再度本格的に利用することにしました。
 - ・各部署、同職種、各ユニット等の各グループでリアルタイムでの相談や報告ができるようにしました。
 - ・記録ソフト付属の掲示板機能を使用していくとともに、あえてアナログ（ホワイトボード）での情報共有手段を残し、イレギュラーな情報共有もスピーディーに多職種で行えるようにしました。
- なお、どのユニットでもホワイトボードの内容を統一化することで、誰がどのユニットに行ってもどこを見ればよいか分かるようにしました。

■工夫したこと

- ・ICT利用を苦手とする職員もいるため、専用の介護ソフトの操作手順書を作ったり、使い方の研修を実施しました。
- ・また、ICT利用を得意とするメンバーで、使用に関する問題点をこまめにヒアリングし、それにあわせ手順書を改定したり、介護ソフトの設定を変更することで、小さな改善を重ねました。



介護ソフト付属の掲示板使用マニュアル

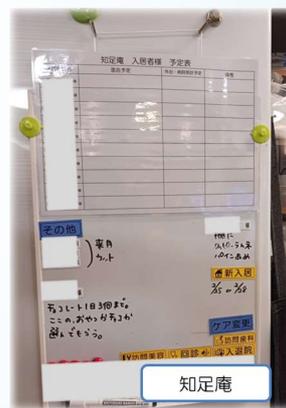
■苦労したこと

- ・ビジネスチャットツールは手軽で使いやすいのですが、勤務時間外の職員にも連絡が来たり、チャット内で攻撃的な議論が始まってしまうことがありました。その対応としてルール整備も必要になりました。

■結果

施設内での情報共有方法が統一化されることにより、他職種との連携や、ユニット間での連携も取りやすくなりました。

特にイレギュラーがあるときの、ユニット間での人員のサポート等での連絡がスムーズになりました。



ユニットごとに異なっていたホワイトボードの内容を統一化



ユニットリーダー

情報共有方法が統一化されることにより、施設内の動きがわかりやすくなりました。それにより、多職種との連携がスムーズにできたり、他のユニットへのヘルプに入りやすくなりました。



ホーム長

ICTツールを利用した申し送りに関しては、消極的な職員も多くいるため、丁寧な指導とフォローを心がけてます。今後、新しいICT機器を導入するにあたっての礎になればと思っています。『現場力向上委員会』を立ち上げたことにより、ボトムアップにつながってます。

【取組2】 「なぜ理念が必要なのか」を理解する

■実施したこと

- ・「なぜ理念が必要なのか」を理解するために理念研修を行いました。
- ・理念があってその下に行動指針がありますが、理念や行動指針は抽象的な表現であるため、さらに具体化・細分化してその意味を理解共有するために、具体的に実践できる方針を作成しました。

■工夫したこと

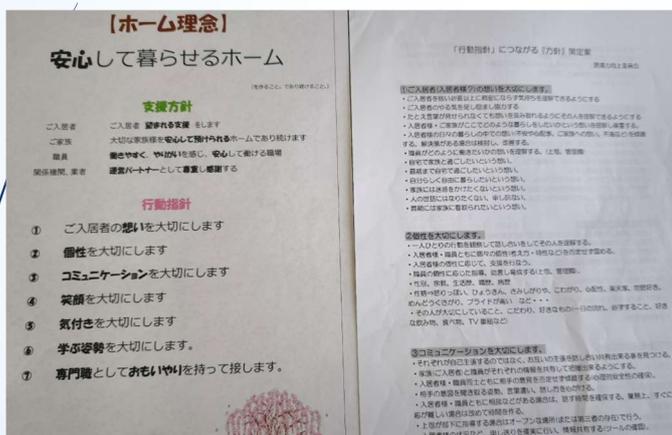
- ・学んだことを具体的な行動に反映しやすくするため、理念研修は、各ユニットリーダーがユニット職員に自身の言葉を添えて行いました。
- ・行動指針の細分化は、まず委員会内で行い、多くの意見が出る中で、全職員が納得できるものにしていきました。

■苦労したこと

- ・ユニットリーダーが先頭に立って自身で理念研修を行えるように、ユニットリーダーに学んでもらう時間を捻出することに苦労しました。

■結果

施設の理念を意識することにより、新しい取組などの変化にも職員の受け入れが良くなりました。行動指針をより具体的にした方針を作成することにより、見解の相違が少なくなり、支援の統一化、ケアの質の向上につながりました。



抽象的な理念から落とし込んだ具体的な方針の作成



ユニットリーダー

ユニットリーダーの中には、人前で話すことが苦手な人もいましたが、ユニットリーダー同士でアドバイスし合い、理念研修を行うことができました。支援に迷ったときは、理念、支援方針、行動指針に照らし合わせ“なぜ”“誰のために”“それをするのか”を忘れないようにしたいです。



ホーム長

理念、支援方針、行動指針、マニュアル等必要なものは整備してきましたが、それらがなかなか浸透しないことにもどかしさを感じていました。繰り返し丁寧に伝えていくことの必要性や、現場で指揮するユニットリーダー自身の中にそれらを落とし込むことで、全職員により浸透していくこと期待しています。

2. 今後や生産性向上の取組の継続について

■ 継続して実施すること

更なる情報の統一化を進めるため、介護ソフトの活用と丁寧でねばり強い説明を継続して行っています。

■ 次の計画

OJTの仕組みを新たに構築します。

今後、外国人人材のスムーズな受け入れや教育を行い、人材の育成、定着に取り組んでいきます。

■ 取組み継続のために実施すること

「上司（ホーム長）」

更なるボトムアップを進めるために、フロアリーダーやユニットリーダーに積極的に展示会や外部研修会に参加してもらい提案をしてもらいたいと思っています。

外部の良い取組を自施設にも積極的に取り入れたいと考えています。

「現場（スタッフ）」

『自分たちが現場を変えていくのだ。』という意識を持って、積極的に業務改善に取り組んでいきたい。

小さなことでも積み重なると大きな改善につながることを意識して取り組んでいきたい。

■ 今後の目標

「魅力ある職場作り」

現場力向上委員会メンバーを中心に現場から、業務を改善できるようなICT機器等の提案を受け、少しずつ導入につなげたいと考えています。

また、外国人人材の受け入れ、育成方法を定着させ、慢性的な人材不足を解消させたいと考えています。



因果関係図の作成作業で経営者～管理者～現場で視点を統一化

コンサルタントから一言



コンサルタント

当施設では課題の見える化を行うためのステップから支援しました。これは生産性向上ガイドラインにも記されている改善活動のためいわゆる王道な取組でした。

課題の見える化を行わないままICT導入等に踏み切るとうまく課題が解決できないということが往々にして起こります。

また、介護ソフトを利用している施設は多いのですが、どこまで使っているかは施設によって大きく異なります。当施設では安易に新しいICTを導入するのではなく元々ある介護ソフトの掲示板機能でどこまでできるかをホーム長が勉強し、現場の要望と擦り合わせながら掲示板機能を用いて情報共有を進めていきました。

そして、情報共有方法の「統一化」というところがミソで、これにより情報の偏りを防止し、コミュニケーション効率が上がりました。

伴走支援コンサルタントの総評

この度、みえ介護生産性向上支援センターの伴走支援事業の成果をまとめた事例集が完成いたしました。本事例集を通じて、県内の介護現場における生産性向上の取り組みの一端をご紹介できることを大変喜ばしく思います。

それぞれの介護事業所様が抱える課題は多岐にわたりましたが、どの介護事業所においても現状を深く分析し、課題の本質を見極めるために主体的に改善していく「意欲」が見られたことは、支援側として「やる気」が出るものでした。

この意欲とやる気が短期間でも小さな成功事例を作り出すきっかけになっていたと実感しております。

本伴走支援も含め、生産性向上の取組ではICTなどのテクノロジーに目が行きがちではありますが、特に印象的だったのは、介護事業所としての方針を見える化すること、現場職員が主体的に参画することで改善活動が大きく進んだことでした。

理念やビジョンを具体的な文章や行動に落とし込み職員全体で共有すること、そして、変化に対する不安に対して「心理的安全性」を確保することで、積極的な改善活動へと繋がっていったように感じます。

また、小さな成功体験を積み重ねることの重要性も、多くの事例から学べたと思います。「マニュアルの下書きが出来た」「夜間巡視回数が減った」など目に見える効果を実感することで、職員のモチベーションは向上し、更なる改善への意欲が生まれました。

本伴走支援を受けられた介護事業所様はこのような取組は初めてですし、掲載されている事例は、決して特別なものではなく、それぞれの現場が知恵と工夫を凝らし、試行錯誤を繰り返しながら実現してきたものです。

今後高齢化の一層進展に伴い、人手不足がより懸念されます。それでも質の高い介護を維持し、職員が働きがいを感じられる職場を実現するためには、生産性向上への取組を継続することが重要になるでしょう。

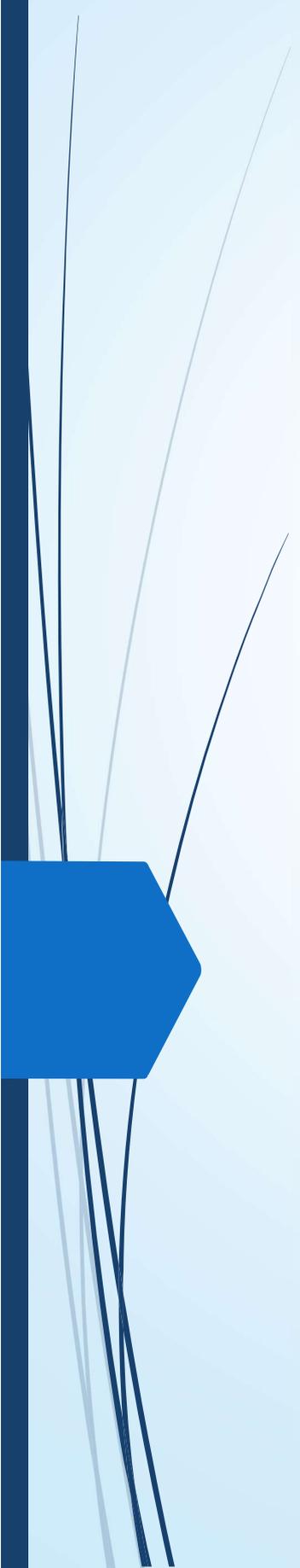
最後に、本事業にご理解ご協力賜りました三重県内の関係各所の皆様、そして何よりも、日々の業務でお忙しい中、積極的に生産性向上に取り組んでいただいた各施設の皆様に心より感謝申し上げます。

本事例集が、三重県の介護業界の未来を明るく照らすと信じております。今後も、この取り組みが県内全域に広がり、それぞれの施設が持続的な成長を遂げられるよう、微力ながら支援を続けて参りたいと存じます。

みえ介護生産性向上支援センター
委嘱コンサルタント
アズメド株式会社
代表取締役
西 直哉



「現場の生産性向上 テクノロジーの導入」研修の様子 12月10日 四日市市文化会館



みえ介護生産性向上支援センター

☎ 070-8434-0273

<https://mie-seisan.com/>