

事例④

社会福祉法人ウエルフェアコスモス 地域密着型介護老人福祉施設コスモス苑

事業所概要



所在地	長野県長野市
サービス種別	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
職員体制	介護職員16名 看護職員4名
利用状況	定員(定数) 29名
併設施設	通所介護施設(定員 30名)

【プロフィール】

コスモス苑は社会福祉法人ウエルフェアコスモスの最初の小規模特養として2011年12月1日に開設されました。以後、地元の安茂里地区をはじめ、長野市の皆様と地域連携を目指しながら、ご入居される皆様の、願いに寄り添う支援を心掛けてご本人様、ご家族様、職員、地域の皆様とともに日々の生活を支えることを目指してまいりました。

現場の課題

特養としての本来業務である入居者のお世話に注力するため、無駄を省き業務改善に向けて「生産性向上委員会」を発足した。

現場の課題を抽出し「見える化」すると

- ・日々時間に追われ精神的な余裕が失われている
 - ・転倒リスクを心配しながらの業務
 - ・設備の環境に対する改善の希望
- など様々な職員の現在の課題意識をくみ取る事ができた。



実行計画を立てよう

「クローゼットでの衣類の間違が多い」という問題を選定

収納し直しの為、二度手間となり、時間のロスが生じていることと、何より入居者様に申し訳ないという精神的ストレスといった影響が出ていた。

選定の理由としては、委員会での議論の結果、**取り組みやすく、成果もわかりやすい**と判断し、具体的な改善活動の対象とした。

課題の根本には、「**ルール**の不在」があり、実際に収納間違いの事故も頻発している。

根本的な要因(議論による特定)

手順に対する分かりやすい**具体的なルールが決まっていない**事。

これは、不確実な記名方法と属人的な仕分けプロセスに基づいていると推測した。

事故・ヒヤリハット件数

R7年度4月以降、4月1件、5月3件、6月0件、7月1件、8月2件が報告されている(29人しかいない入居者なのに…)

最重要課題は「**仕組みを最大限に活用するためにルールの徹底**」に決定した。

「一人でもルールを守らないと効果がでにくい」ことを前提に、**期間を限定して徹底したルール運用**を目指した。

改善活動に取り組もう

ルールを決める

STEP 1	ユニットに洗濯物が届いたら、A3ラミネートを机に並べて人ごとに仕分けする
STEP 2	その際、読みにくい記名、不明な記名の衣類やタオルは別にしておく
STEP 3	洗濯物と居室の名前を確認して、クローゼットやタンスに収納する
STEP 4	別に分けた読みにくい物には、アイロンシートを貼るか書き直す(勤務により依頼)

ルールを支えるための具体的な仕組み(道具)を導入・強化

名前シールの活用

黒物、靴下にも貼れる名前シール(アイロンシール)を使用する

記名の書き直し徹底

名前が薄くなった物は、マジックで書き直すことを徹底させる

名前ラミネートの作成

A3サイズで漢字フルネームにひらがなを振り、新人でも分別できるようにする

ルール運用のための備品導入と手順の標準化

備品の購入

アイロン、アイロン台を購入する

不明瞭な衣類の扱い

分かりにくい記名の衣類は別にし、判明後に分かりやすく記名してから戻す

貼付場所の標準化

アイロンシールを貼る場所を標準化する(例:上着は裾裏、ズボンは腰下裏)



期間を決める

第1回 徹底期間

2週間

9月19日～10月2日

第2回 徹底期間

衣替えの期間に衣類間違いを修正したうえで取り組む

2週間

11月1日～11月14日

改善活動の振り返りと今後の課題

- 期間を設けて取り組んだことにより、色々な意見が出て問題点も浮かび上がり、次に繋げることができた。
- 最も深刻な課題として、一部職員のルール不徹底が指摘された。

● 現場からの厳しい意見

「とにかく、決まりを守らない。注意しても全くきかない」職員がいるため、どんな対策を考えてもムリだと思う。

● 委員会の対応方針

個々の意識の問題については、委員会として「個々に面談を行う」「作業工程を知るためロビーにカメラを設置」の方針を決定しました。

「どんなに良い仕組み(道具)を導入しても、それを使うルールを守らなければ効果は出ないという認識を共有した」

そしてさらに事件は起きた(事件の実態は?)

・X職員がラミネートを用い入居者A様の洗濯物の仕分けを行い、部屋に向かったところ、途中、背後から話しかけられ、それに対応した。さらにC様の部屋から出てきた職員に正面から話しかけられたので、それにも対応した。そうしてそのままC様の部屋に、A様の衣類を持って入って収納してしまった。

職員個人のヒューマンエラーなのか?

洗濯物を持って移動中、後ろから、前から次々と話しかけられたら、だれでも間違ってしまうのでは…?

これは作業過程における手順に関するシステムエラーであると同定し、作業手順に服薬管理同様に声出し確認を加えた

#ラミネートを使って洗濯物を整理する

#洗濯物を持って「A様の衣類をしまします」と声に出して確認

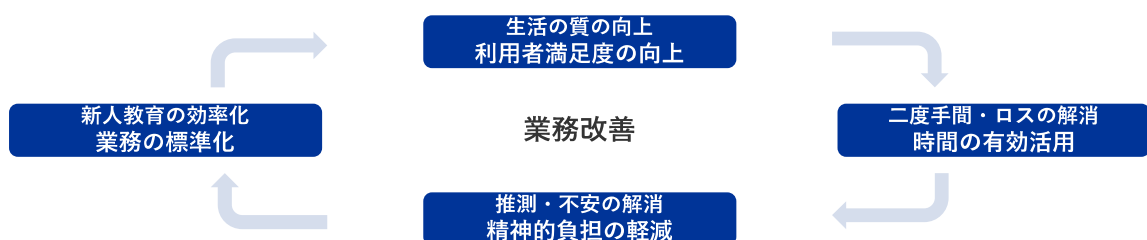
#「A様のね」と周りの職員が誰の衣類かを口頭で復唱する

● 【利用者への効果】

- 12月から2月までは、衣類の収納間違えの事故、ヒヤリは発生していない
- レッグウォーマーの記名が「わかりやすいね、ありがとう」との入居者からの声があった

● 【職員への効果】

期間を設けて集中的に取り組んだことで、多くの成果と次への課題が見えた



● 【施設の声】

今回の取り組みは、衣類の取り違えという些細な問題を取り上げることから始まったが、それは単に職員の個人の責任によるヒューマンエラーではなく、作業手順のルール化がないことが原因であることが分かった。

さらにそこから様々な課題も分かり、ルールというシステムの構築の必要、また取り組む姿勢という職場の風土が土台としてあることを意識することができた。

生産性向上のためには、まずこの土台から手を入れていくことの必要を教えてくれた。

コスモス苑の挑戦は、まだ、始まったばかりだが、これからも今回の経験をもとに様々な問題に取り組み、介護施設の本来業務、ご入居される皆様の日常に直接かかわる時間を増やしていくための業務改善に取り組んでまいりたい。

● 【アドバイザーからのコメント】

本取り組みは、生産性向上委員会の立ち上げを起点に、現場で実際に困っていた事象として選定し、原因の整理からルール設計、検証までを一連の流れとして実践できている点が高く評価できます。特に、「衣類のしまい間違い」という身近な問題を、思い込みや属人化、ルール不在といった構造的課題として捉え直した点は、生産性向上の考え方を的確に反映したものです。A3ラミネートの活用や記名方法の標準化など、技能実習生や新人職員でも対応できる仕組みを意識している点は、業務効率化にとどまらず、教育や定着を見据えた改善として意義があります。



事業所概要

所在地	長野県佐久市
サービス種別	障がい者支援施設 生活介護・施設入所支援・共同生活援助 短期入所・特定相談支援事業 障がい児相談支援事業
職員体制	法人全体 72名
利用状況	60名

【プロフィール】

1988年に開園し、施設入所支援や生活介護に加え、短期入所、共同生活援助、特定相談事業、障害児相談事業など多岐に渡る福祉サービスを展開しています。健康経営優良法人の認証を取得しており、職員の平均年齢が20代と非常に若く、活気のある職場である点が大きな特徴です。

現場の課題

抽出された核心的な課題(チーム内でコントロール可能な課題)

【コミュニケーションと情報共有の課題】

- ・職員間の声かけや日常的な会話が足りない。(利用者さんの前では難しい面も有る)
- ・引き継ぎ漏れがあったり、朝礼での情報共有が十分でない。

【業務プロセスとケア実践の課題】

- ・入浴の順番や声かけの仕方。
- ・利用者さんのこだわりに合わせて対応の見直し。
- ・居室の清掃について見直し。
- ・食事時の職員配置や見守りが不十分な場合があり、整然としていない。

【物理的環境と業務フローの課題】

- ・物品の整理、片付けができておらず、物がちゃんと置かれていない。
- ・鍵や物品の管理場所が曖昧で探す手間がある。
- ・食堂の混雑をどうにかしたい。

制度的・組織的要因(他部署の協力や制度変更が必要な課題)

- ・人員、シフトに関する問題:「特定のシフトに対する業務負荷に関する問題」
- ・施設・設備に関する問題:「トイレの故障」、「Wi-Fi環境の不具合」、「エアコンの不具合」。

実行計画を立てよう

最重要課題の特定

1. 継続して取り組むべき最重要課題は職員間のコミュニケーション不足であると特定。

根本原因の分析

1. 業務中、会話する機会が少ない。
2. 若い職員が相談しにくいという心理的なハードルがある。

具体的なアクション ⇒ 「サンクスカード」の導入

導入の目的

- ・職員間のコミュニケーション活性化。
- ・離職率の低下、定着率の向上(過去中堅社員の集団退職があった)。
- ・チームワークの強化によるケアの質向上。
- ・隠れた貢献(縁の下の力持ち)の発見と称賛。
- ・働きがいのある、温かい職場を目指す。
- ・日常業務では、利用者様とはICTやツールに頼らないコミュニケーションを実施しているので、職員同士のコミュニケーションについても原点に戻って改善しようという強い意思があった。

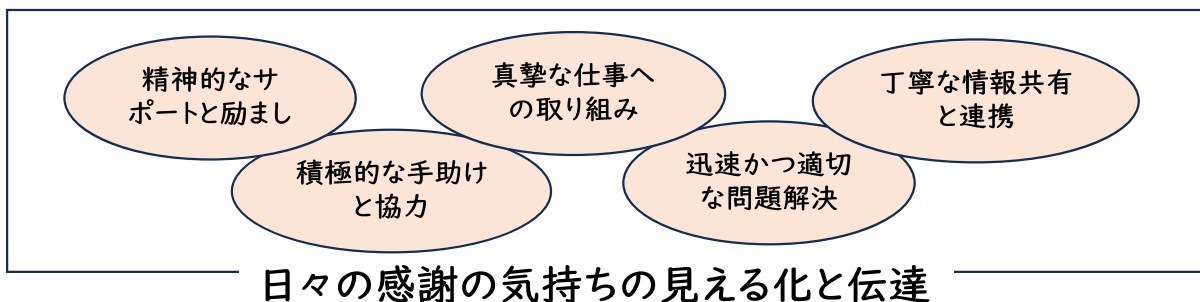
改善活動に取り組もう

- ①施設長または活動リーダーに導入の背景と目的を直接語ってもらう場を設けキックオフ宣言をした。
具体的なルール
 - ・期間:「お試し期間」として1ヶ月。
 - ・対象者:雇用形態に関わらず、全職員が「誰から誰へでも」送れる。
 - ・送り方のポイント:リーダーや管理職が率先垂範する。小さなことでも積極的に送る。書き方のポイント
 - ・「5WIH」を意識し、具体的に書く。もちろん一言でもOKという姿勢を伝える。
- ②リーダーの役割(率先垂範の具体化)
 - ・最初の1枚は必ずリーダーから送り、組織全体に「本気度」を伝える。
 - ・「もらいっぱなし」にしないよう、リーダーがカードをもらったなら朝礼などで公表し、感謝を返す姿勢を見せる。
- ③定着・促進の工夫
 - ・「月間サンクス・ハイライト」の共有と表彰:月に一度、学園内報や朝礼、オンライン掲示板などで、特に印象的な内容を紹介。月間の送信数・受信数上位者を表彰する機会を設ける。
 - ・「感謝のテーマ」導入とクロス部署交流デーの実施:月ごとのテーマを設定し、特定の活動や対象者への感謝を促す。月に一度「クロス部署感謝デー」を設け、普段関わりの少ない部署やチーム間でのカード交換を奨励する。

改善活動の振り返りと今後の課題

サンクスカードの利用状況

- 1.利用数の劇的な増加(7月から8月にかけて14枚から46枚への飛躍)
- 2.最も多く使われている言葉は「助かりました」(24回)
- 3.勤務期間の短い職員がカードをもらって感動した場面があり、組織のエンゲージメント向上に貢献していると考えられる。
- 4.受信数トップ3に特定の職員が集中しており、彼らの多大な貢献が可視化された。



【今後の課題・検討項目】

- ・引き続き、根本課題である職員間のコミュニケーション不足への取り組みを継続。
若手が孤立しないよう、交流の場や情報交換会ができる環境を整備できるよう検討。
- ・記録・指導の標準化、マニュアル作成
マニュアルを作成してもすぐに内容が変わったり、紙のマニュアルが敬遠される課題がある。
AIを活用し、動画や音声でのマニュアル作成や、業務規定に関する質問に回答できる仕組みの検討。
- ・設備環境:Wi-Fiの整備
食堂など必要な場所で繋がらないという問題がある。専門業者への相談に加え、トランシーバーの導入や、テザリング可能なスマートフォンなど、高品質の電話回線を利用した通信手段の活用を検討。
- ・利用者様、職員負担の軽減
介護ICTやテクノロジー、入浴支援、記録システムの積極的な活用を推進。

【アドバイザーからのコメント】

当初、本取り組みでは職員間のコミュニケーション不足や若手職員の心理的ハードルが課題として挙げられていました。

これに対し、ICTに頼り切るのではなく、あえてアナログな「サンクスカード」により感謝を可視化した取り組みは、組織の土壌づくりとして有効であったと評価できます。

今後は、この関係性を基盤に、Wi-Fi整備やAIを活用したマニュアル作成などDXへ段階的に発展させ、職員の負担軽減と利用者支援の充実につながることを期待されます。



事業所概要

所在地	長野県茅野市
サービス種別	特定施設入居者生活介護
職員体制	総務部8名 介護部9名 看護部3名 生活サービス5名 (表記は2026年1月現在)
入居定員	40名

【プロフィール】

ハケ岳の自然に囲まれた長野県茅野市にある介護付き有料老人ホームです。全館バリアフリーの快適な住環境に加え、24時間体制の介護職員と日中常駐の看護師により、安心した生活を支えています。特長の一つが、レクリエーションを専門で担当する部署の存在です。音楽、制作、季節行事など多彩な取り組みを通じ、利用者様一人ひとりの生活に活力と楽しみを生み出しています。安心と心の豊かさを大切にした施設です。

現場の課題

【伴走支援を活用した目的】

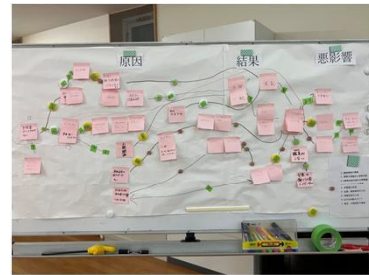
『働きやすい職場環境づくりと介護の質の向上』

業務の見直し、ICT活用により業務負担の減少、離職を避ける事。利用者様との接する時間を増やし、質の良いケアを提供する事により、利用者様にとってより良い施設を目指す。

【課題の見える化】

課題の「見える化」を実施。その結果、最重要課題は「人手不足」と特定。

さらに「なぜなぜ分析」を行った結果、人手不足の根本原因として「マニュアルや手順書がない」ことによる『業務の非統一性』と『教育体制の不備』が存在し、これが新入職員の混乱や不安・離職の増加・残業時間の増大という負の連鎖を生んでいる構造を職員一同で共通認識した。



実行計画を立てよう

課題が「マニュアル整備 (ソフト面)」だけでなく、「施設の現状に合った介護機器の導入 (ハード面)」など多岐にわたった。

そのため、単一の課題解決ではなく、ソフト面の改善 (マニュアル作成・OJT構築) とハード面の改善 (ICTインフラ刷新) を「両輪で進めていく」という全体方針を定めることで、議論を整理し、取り組むべき優先順位を明確化した。

初年度は、マニュアルの整備を優先事項とした。

改善活動に取り組もう

【実施する改善活動】

手順書の作成: 場面別・視覚的に分かりやすい業務マニュアルを作成。

OJTの仕組みづくり: 入職者向けの教育内容を洗い出し、マニュアルと連動した教育体制を構築。

業務全体の流れの再構築: ムリ・ムダ・ムラを無くし、業務手順を統一して、効率化を目指す。

職場環境の整備: 業務手順に合わせた物品の管理方法などを工夫。

KPI (成果指標) の設定: 下記を設定。



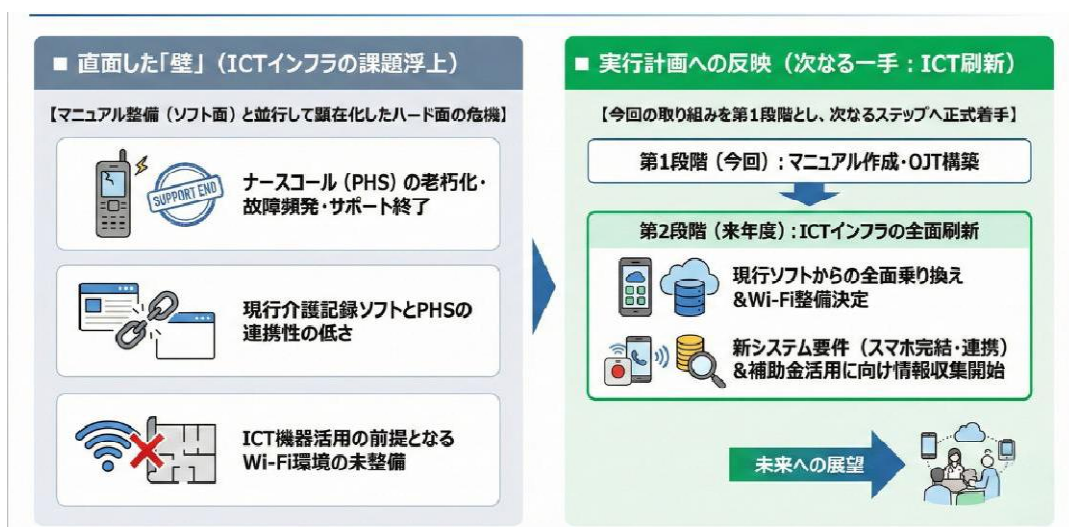
- ・マニュアルに対する満足度 (アンケート)
- ・マニュアル作成数 (達成度)
- ・業務に対する不安の度合い (アンケート)
- ・入職者への教育満足度 (アンケート・面談)
- ・離職率 (目標: 30% → 15%)
- ・労働生産性の向上 (測定指標: 総勤務時間または時間外の割合)

労働生産性の向上

業務全体の流れの再構築のため、勤務別のタイムスケジュールと各利用者様ケアのタイムスケジュール表を作成した。基本となる1日の流れを見える化し、業務マニュアルを活用しながら業務を行う事で職員の時間に対する意識の統一が見られた。マニュアル作成、業務の見直しを行い、職員数が減少する中で、時間外労働を削減することができた。

月	6月	7月	8月	9月	10月
残業総時間	101.1	40.3	34.2	60.8	67.8
職員数	12	12	11	10	10
人数比 %	1.00	1.00	0.92	0.83	0.83
削減率 %	100.0	39.8	33.8	60.1	67.0

今後の課題・方針



【利用者様への効果】

マニュアルにより業務の効率化、統一を図ることができ、コール対応で待たせる時間が減少した。

【職員への効果】

- ・時間外労働が減少し、業務効率が上昇した。
- ・精神的・肉体的負担が減少した。
- ・職員の意識が変化し、施設全体で生産性に取り組む事ができた。

【プロジェクトメンバーのコメント】

- ・生産性プロジェクトの伴走支援をして頂き、委員会立ち上げ等迅速に、準備ができた。
- ・全体会議にて職員全員参加で取り組む等、意識改革ができた。
- ・改善成果はまだ十分ではないが、業務改善の基盤ができた。
- ・補助金を活用し、必要なICT機器の導入を行い「生産性向上推進体制加算」を算定できるよう活動を続けていく。

【施設長からのコメント】

介護人材確保が喫緊の課題となっている昨今、生産性の基盤を作り上げ成果を出した事、職員の意識改革の第一歩を歩みだせた事は非常に評価ができる。次年度以降の課題を、今後は委員会を中心に活動を行い、介護サービスの質の確保、職員の負担軽減に資する生産性向上の取組を推進して欲しいと願う。

【アドバイザーからのコメント】

事業所内に生産性向上への取組みへの意識が醸成され、自走できる状態になってきていると思われます。次に取り組むべき課題は明確になっていますが、そこに留まらず、常にPDCAのサイクルを意識し、さらなるレベルアップを目指して取り組んでいただきたい。この動きが一過性に終わることなく、組織風土として定着するよう引き続き、取り組んでいただくことを期待します。

事例⑦

社会福祉法人 善光寺大本願福祉会 特別養護老人ホーム 大本願ユートピアわかほ



事業所概要

所在地 長野県長野市若穂
サービス種別 介護老人福祉施設等
職員体制 介護職員45名 看護職員7名
利用状況(定員) 特養60名・小規模特養20名

【プロフィール】

当法人(善光寺大本願福祉会)は、長野市若穂地区に入所施設や通所系サービス、居宅介護支援事業所など、9つの介護事業を展開し、相互に協力することで高齢者福祉を複合的に支えています。「献身的に奉仕し、入所者・職員共に明るく正しく仲良く生活すること」という基本理念に基づき、地域に広く開かれ愛される施設を目指しています。

現場の課題

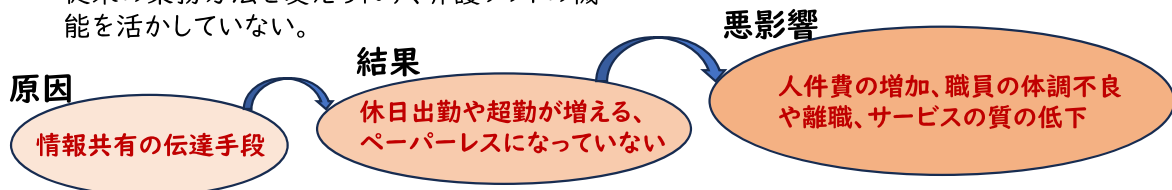
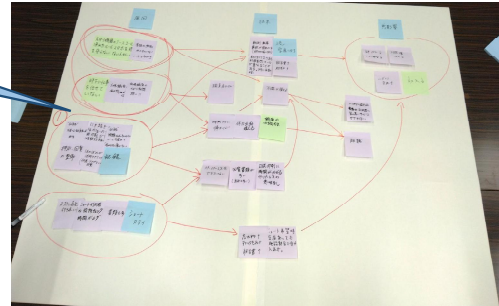
今回は、「大本願ユートピアわかほ」の施設名がつく2つの隣接する特養(介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設)において業務改善に取り組んだ。

生産性向上委員会にて、「気付きシート」から施設の課題の因果関係を可視化する。

【2施設の共通課題】

最優先課題「情報共有の手段」

- 日誌等の記録や印刷で残業が発生している。
= 職員の不満・利用者に関わる時間がない。
- 夜勤者⇄看護師の集合形式の「引き継ぎ」の時間が長い。
= お互いに時間を拘束されてしまう。
- 10年以上前から介護ソフトを導入しているが、従来の業務方法を変えられず、介護ソフトの機能を活かしていない。



実行計画を立てよう

当施設の最優先課題を「情報共有の手段」の改善と位置付け、介護ソフトの機能を活用していく計画を立案する。

【委員会】
活用できそうな介護ソフト機能を選定する

・「事務連絡」・「申し送り」を選定

業務改善の取組内容	介護ソフトの活用			
業務伝達の印刷と回覧の中止	機能「事務連絡」の運用			
介護日誌等の印刷の中止	PC・タブレットによる閲覧			
朝・夕の集合形式の引き継ぎ中止	機能「申し送り」の運用			

【委員会】
ガントチャートを活用して改善スケジュールを作成する

・10月～11月 小規模導入
・12月 マニュアル修正
・R8年1月～2月 特養導入

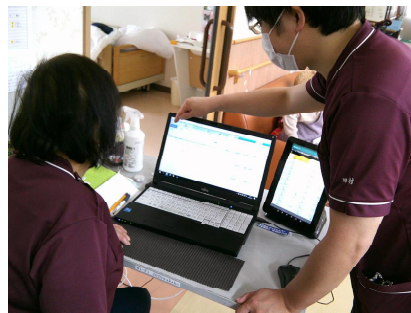
小規模特養ガントチャート(調査～運用まで)	担当	10月	11月	12月
介護ソフト「機能」の動作確認・試行調査	委員会	15		
マニュアル作成・試行運用	〃	26		
業務伝達の印刷と回覧の中止	全職員	27		
介護日誌等の印刷の中止	〃		1	
朝・夕の集合形式の引き継ぎ中止	〃		11	
取組み内容の評価(職員アンケート)	〃		19	
見直し・マニュアル修正				1

改善活動に取り組もう

この取り組みを開始するにあたり、全職員から提出された「気付きシート」をもとに最優先に取り組むべき課題が「情報共有の手段」であったこと、この改善活動は直ぐに取り組んでいくことを施設長より宣言する。

【取組①】業務伝達の印刷と回覧の中止

- ・介護ソフトの「事務連絡」欄はトップページにあるため、確認方法は全職員がスムーズに習得できた。
- ・業務伝達を发出する側も、印刷して各部署（3ヶ所）に配付する手間がなくなった。



【取組②】介護日誌等の印刷の中止

- ・介護日誌等を印刷していた時は、1枚のA4サイズに収まるように体裁を整える作業があり、パソコン操作が苦手な職員は残業となることもあったため、印刷の「中止」は全職員に歓迎された。
- ・職員は長年、印刷された「紙」の介護日誌等を見ることで利用者状況を把握することが習慣づいていたため、パソコンで介護日誌等を閲覧することに慣れるまでは時間を要した。



【取組③】朝・夕の集合形式の引き継ぎを中止

- ・介護ソフトの「申し送り」機能は、入力した記録に をする簡単な操作のため、全職員がスムーズに習得できたが、「申し送り」不要な内容まで されているケースがあり、判断基準の整備が必要。
- ・朝・夕の引き継ぎの時刻に追われることがなくなり、自身のペースで閲覧や報告ができるようになり、今まで引き継ぎで要した時間を自分の業務の時間に活用できた。

改善活動の振り返りと今後の課題

【利用者・職員への効果】

- ・「引き継ぎ」に参加していた夜勤明け職員が定時の10:30まで午前中の行事に参加できたり、利用者に関わる時間に充てることができた。
- ・「引き継ぎ」で介護職員が現場を離れる時間がなくなったため、ナースコールが重複しても、分担して対応することができた。
- ・職員アンケートでは「引き継ぎに参加していた時間を自分の業務時間に充てて有効活用することができた」、「定時であがれるようになった」等の好評価が多く寄せられた。
- ・操作方法について、職員間で指導し合う様子が多く見られ、職員間のコミュニケーションが潤滑になった。



【生産性向上委員の声】

- ・トップダウンではない今回の取り組みは、職員自らが知恵を絞り、委員会メンバーも積極的に意見を出し合って「業務改善」というひとつの形になったことは自信に繋がった。継続的に職員の残業時間の推移や利用者満足度を調査するとともに、他にも可視化された課題（ICT導入・人材育成など）の業務改善に取り組んでいきたい。

職員アンケートの状況	好評価
「事務連絡」を閲覧すること・紙の業務伝達の中止	87.5%
「介護日誌」等の印刷の中止	93.7%
朝・夕の集合形式の「申し送り」を中止	87.5%
「申し送り」を閲覧すること	87.5%

【施設長から一言】

業務改善を喫緊の課題として全職員に「効率化の妨げとなっている課題と改善策」の提言の提出を求め、職員が提言の中から最優先に取り組むべき課題としたのが「情報共有の手段」である。

職員が自分達で具体的な改善策を明確にして、既にスタートした取組みもあり、この取組みを一過性のものとせずアップデートを図り、更なる生産性向上の取組みを進めてまいりたい。

【アドバイザーからのコメント】

業務改善は一度やったら終わりではなく、効果の検証、見直し、再び取り組む、この業務改善のサイクル（PDCA）は継続的に取り組むことが重要となる。

ここにいる委員会のメンバーが中心となって、他の職員を巻き込みながら、日々の業務の中で「気付きシート」や改善の提案が出しやすい風土づくりをしていっていただきたい。





事業所概要

所在地	長野県小諸市
サービス種別	特定施設入居者生活介護・通所介護等
職員体制	正社員42名・契約・パート社員7名
利用状況	特定施設入居者生活介護 定員60名 短期入所生活介護14名・通所介護30名

【プロフィール】

小諸に住まう「地域の中で人と人とのふれあいを大切に」
地域に密着し、終身までご利用可能な特定施設入居者生活介護だけではなく短期入所生活介護・通所介護・居宅介護支援・訪問事業・健康促進と在宅サービスも含めてさまざまなサービスを運営させていただき地域の皆様への年代の希望も叶えられるような施設を目指し日々ご支援させていただいております。

現場の課題

まずは気づきシートを全社員に記入してもらい、それを参考に課題を抽出。一番多かった意見が社員一人一人の時間の感覚のズレだった。

そのため、その課題を解決するために各部署のタイムチャートを見直し、業務の統一化を図ることを課題として設定した。

実行計画を立てよう

現状の把握を特定施設の社員8名にて実施。

- ① 現在行われている実業務の洗い出し
- ② 5Fスケジュール表を再度スタッフに確認

5F 遅番タイムテーブル

目的	
10:30 申し送り	早番者から申し送り
誤薬防止	早1・遅番で昼食時の配薬のダブルチェック 朝食時と同様に、離床。ホールに集まって頂く
10:45 清潔保持	2名対応の方の移乗後、シーツ交換（3床） 6F誘導等早番or遅番が行う
11:30 時間内での 食事介助	早出し（介助テーブル）提供（食礼参照）
	食事介助
11:40 昼食の提供	食事声掛け 6F誘導
水分摂取	お茶・おしぼり・薬用のお水をお出しする
12:00 昼食の全量 摂取	配膳・食事 棚に並んだお盆に食礼を載せて、お箸・スプーンを載せる。 注意点 お箸・スプーン・セット表参照 ご飯・おつゆの盛り付け おつゆは、食礼参照

5F 早1タイムテーブル

目的	
7:00 申し送り	（夜勤者→早番）朝までの様子
7:10 誤薬防止	朝食前・朝食後のお薬の日付・名前・タイミングの確認
7:15 安全な誘導	離床→ 5Fエレベータ前に一旦集合し、離床介助が7割程 終わったら、順次6F・各席に誘導
	移乗時、安全面（転落防止）とエンパワメント（本人の力の引き出し）の観点から、基本的に、ベッドはフラットに、高さは車イス座面と同じにする。 ベッド柵を外した場合は、本人がベッド上か否かを問わず、必ず、元に戻してから退室する。
	エレベータの手すりに車椅子の方の手を挟まないように注 並行して、薬箱・個別ケア・薬チェック表を台車に乗せて、 6Fに。 スタッフ2名でタオル移乗

改善活動に取り組もう

- ・現状の1日のタイムスケジュールに対し、時間と業務の進み具合に対する共通認識が持っているかを確認し、時間の無駄や、効率化を考えた上で、スケジュールの見直しを図る。
- ・見直した時間で、お客様との会話の時間、行事、レク、ボランティア様の受け入れを多くし、お客様に楽しい時間を過ごしていただく事を目標とする。
- ・気づきシートをもとにタイムスケジュールを作成
- ・主な変更点としては大項目のみ簡潔に記載し、15分刻みの記載にて作成

5F 早番タイムチャート

7:00	出社。申し送り。ほのぼの確認。食事の誘導。
7:15	ごみ集め。食事の準備。食事の誘導。
7:30	ごみ集め。食事の準備。食事の誘導。食事配膳。食事介助。
7:45	食事介助。食事下膳。食後の誘導。口腔ケア。食事の誘導。
8:00	食事の誘導。食事配膳。
8:15	食事配膳。食事介助。服薬介助。食事下膳。食後の誘導。口腔ケア。
8:30	食事配膳。食事介助。服薬介助。食事下膳。食後の誘導。口腔ケア。
8:45	服薬介助。食事下膳。口腔ケア。排泄介助。
9:00	服薬介助。食事下膳。口腔ケア。排泄介助。
9:15	口腔ケア。排泄介助。
9:30	排泄介助。ごみ集め。
9:45	おしぼりたたみ。お茶準備。
10:00	誘導。お茶配膳。

改善活動の振り返りと今後の課題

【効果】

- ・お客様への支援をスタッフが時間を意識する事で的確に行えるようになった。
- ・施設全体で月1組のボランティア様の来場が6組へ増加、ボランティア様や行事も部署間の実施も行えるようになった。
- ・お客様との会話が増える事により、事前にニーズを把握することにより早めの支援が可能になった。
- ・外出行事が増えてYouTubeやホームページの更新により遠方のご家族様へお客様の近況が伝えられる。
- ・同じ課題を同じ時期に共有しアップデートする事により職員間の意思疎通がスムーズになった。
- ・空いた15分の間に行えること(例えばリネン交換など)を実施できるようになった。

【アドバイザーからのコメント】

「職員間の時間感覚の統一」という課題に対し、「現在行われている実業務とその所要時間」という徹底した現場の状況把握を行い、それを見直すことで様々な効果が上がった。

結果、ただ時間の余裕ができただけでなく、スタッフの業務への意識が変わり、的確な支援が行えるようになったこと、スタッフ間の意思疎通がスムーズになったことはとても大きな成果である。

特別な機器の導入ではなく、業務への取り組みを見直すことが生産性向上につながるという点は、様々な介護事業所様の参考となる改善事例であると感じた。