



事業所概要

所在地	長野県南佐久郡南牧村
サービス種別	介護老人福祉施設
職員体制	介護職員30名 看護職員5名
利用状況	定員(定数) 99名

(表記は2025年4月1日現在)

【プロフィール】

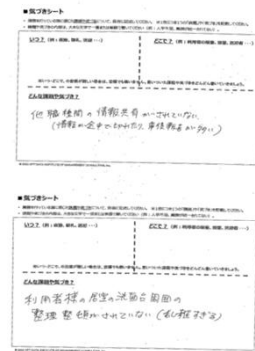
特養のべやまは、平成11年4月開設しハケ岳山麓、標高1300mに位置し、豊かな自然に恵まれた場所にあります。高原地帯にありますので真冬は零下20℃以下の日も珍しくありませんが、その分、夏場は涼しい日も多く快適に過ごすことができます。

法人理念

私たちは 協同のこころを持って あなたと共に
地域とともに 一人ひとりの幸せ・笑顔を創ります。

現場の課題

- ◆ 特養のべやまでは職員数の減少が続いており業務量の増加、職員疲弊、そこから発生する業務の質の低下が懸念されていた。そこで生産性向上に取り組むことにより課題の解決を図ることとした。当初、厚生労働省のガイドラインをもとに、キックオフ宣言、業務調査、課題の抽出を行ったがガイドライン通りには進まず、伴走支援者からの「できることから始めましょう」のアドバイスにより方向性が決定し、課題の再集約から始めた。
- ◆ 「気づきシート」を活用し様々な課題を集約することができた。「整理整頓」「不潔になることがある」「コミュニケーション不足」等
- ◆ いくつかの課題の中から、以前から課題に挙がっていた「**コミュニケーション**」に焦点を当てた。



実行計画を立てよう

コミュニケーション不足の解消

- ◆ 通常業務の中でコミュニケーションの機会は、業務での多職種連携、申し送り、委員会、利用者情報の共有、家族カンファ等多岐にわたるため、実行に際しまずコミュニケーション不足と感じる具体的な内容を整理することから始めた。

- ・伝える努力が不足 … 自ら伝えようとする気持ちをいかに出すか
- ・情報収集力の不足 … 積極的に情報収集を行わずただ待っている状況の見直し
- ・情報共有力の不足 … 「相手の欲しい情報」「こちらが伝えたい情報」が何なのか整理する

- ◆ 上記の具体的な内容を踏まえ「できることから始める」という考えを基本に、できるだけ沢山の人が集まり毎日できることから行うことにした。

- ・取り組む内容は多職種が毎日集まる → 「夕礼」に決定。

- ◆ 夕礼の質を高めるためには、現在どのような夕礼が行われているか、夕礼の現状を把握する事と、各部署の考えを知る必要がある。

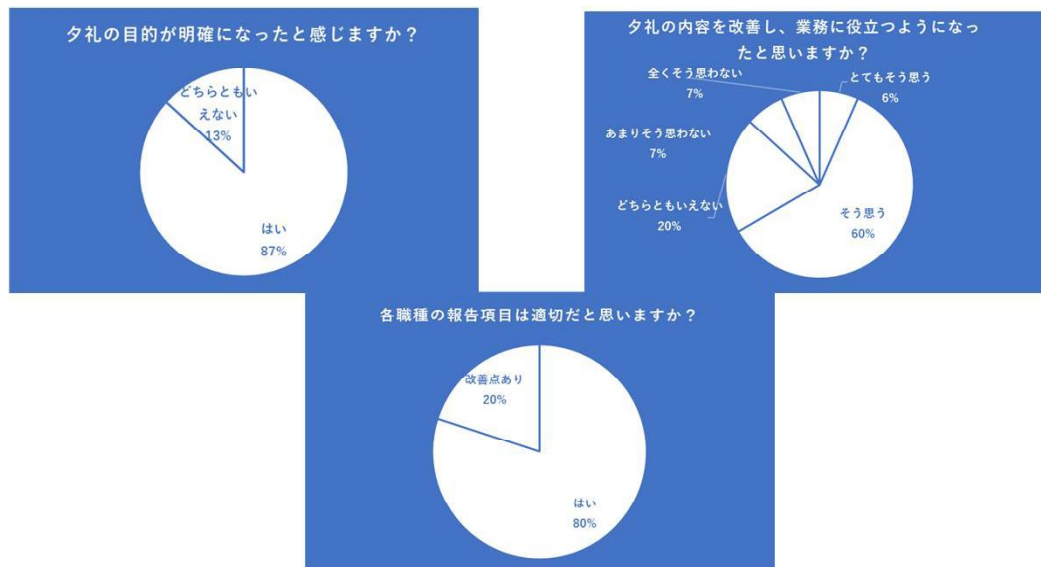
職員から夕礼の実施内容について情報収集を行うこと、それをベースにマニュアルを作成する方向となった。

改善活動に取り組もう

質の高い夕礼を目指して、まずは各部署に「伝えたいこと、伝えてほしいこと」に関するアンケート調査を行い、この結果に基づき、短時間で正確かつ効率的な夕礼のためのマニュアルを作成。単なる効率化だけでなく、相手の立場やニーズを汲み取る「コミュニケーションスキル」の向上も重視した内容となるように意識した。

マニュアル導入後の事後アンケートでは約8割の職員が「夕礼の目的が明確になった」「報告事項が適切になった」と回答し、約6割が「業務に役立つようになった」と回答している。

このことから、マニュアルの導入によって夕礼の質が向上し、実効性の高い情報共有が実現できていることが確認された。



改善活動の振り返りと今後の課題

【職員からの声】

質の高い夕礼:コミュニケーション

- ・夕礼はマニュアルを用いた実施から数か月が過ぎ、伝えるべきものがはっきりしてきた。
- ・以前より具体的な情報共有ができるようになった。

【施設の声】

【成果】

- ・共有してほしいことがちゃんと書かれていて役立った
- ・他棟の情報が共有できるようになった。
- ・他棟の状況が分かり自棟の対応にも活かせる。
- ・何を言えばよいか分かるようになった。
- ・マニュアルがあり送るもスムーズになった。

【改善点】

- ・効果の検証等を行いステップアップを図る
- ・職員のプレゼンスキルを上げる
- ・質の高いコミュニケーションを目指す → チーム力の強化
- ・夕礼の時刻の集まりが悪い。
- ・夕礼に参加するのは日勤者なので、重要なことは夜勤者に必ず送ってほしい。
- ・多職種が理解してほしい事だけを伝えてもらいたい。
- ・報告のみでなく、こうしたいと工夫できることを上げてほしい。
- ・朝礼ができないかと思う。

【今後の課題】

今後の取り組みとして会議録作成の短縮を行いたいと考えている。多くの会議がありその都度会議録の作成を職員が時間外などで作成している現状がある。

特にAIを活用した会議録の作成を行っていきたい。会議録作成の時間短縮を図り空いた時間で直接業務にあてたいと考えている。

今後も今できる事から業務改善・ヒントに繋げ行っていきたいと考えている。

【アドバイザーからのコメント】

人手不足や業務過多といった課題を抱えながらも、独自に生産性向上プロジェクトを立ち上げ、ガイドラインに沿って改善に取り組まれてきた点は高く評価できます。改善策の選定で足踏みがありましたが、伴走支援により「まずは成果が見えやすい一つに取り組む」という方針が明確となりました。アンケートを通じて全職員を巻き込みコミュニケーション不足の解消につなげた点や、改善を継続しPDCAが自然に回り始めている点も、今後の活動へと確実につながるものと期待できます。



事業所概要

所在地	長野県上田市
サービス種別	介護老人福祉施設
職員体制	介護職員30名 看護職員5名 介助員10人
利用状況	定員 入所50名 短期10名

【プロフィール】

法人設立：1996年(平成8年)

法人理念：地域の方々の安心・安全な自立生活の支援

介護方針：「ゆっくり・いっしょ・わがまま」

それぞれのペースに寄り添い、いっしょにゆっくりと過ごす時間を大切にし、その方らしい“我がまま”を尊重するそんな心温まる介護を目指しています。

職員は行動方針を基盤に、将来を見据えながら専門性高い介護の提供を目指しています。

現場の課題

①食事の問題点

- ・食事(介助)時間が長い。利用者は食べ疲れている。十分が栄養量がとれない。
- ・長時間だと介助者側の見守りが散漫になる。時間外勤務が発生する。
- ・食事時間が関わりを持つ楽しい雰囲気になっていない。

②労働環境の問題点

- ・感染対策の意味からもできる限り個室環境が必要だがない。
- ・パーソナルスペースが無いので気が休まらない。
- ・肉体疲労や精神的ストレスを今の休憩環境では回復できない。
- ・気持ちをリセットする場所が欲しいけれどない。

③情報共有と連携の問題点

- ・居室内の利用者の状態や現在の状況が分からず訪室は経験や勘を頼っていて、根拠に乏しい。
- ・緊急時に看護師やヘルプをすぐに呼べない。
- ・情報共有ができる機器やテクノロジー機器が不足している。
- ・職員同士の連携や意思疎通が実際に顔を合わさないと叶わない。
- ・職員は不安から頻繁に訪室することが多く時には職員が重なり非効率。
- ・入所者の状態把握や根拠に乏しい業務は離職の原因となっている。
- ・夜勤者や新任職員は不安や疲れを感じやすく職場への馴染みの障害となっている。

実行計画を立てよう

”安定したサービスの提供” ”働く環境を変え ケアを深める”

①食事環境の改善計画

- ・委託業者からの助言をもとに検討し、献立と提供の方法を見直す⇒R7.11月までに実施
- いつ・何を・どう食べるかに注目し、「時間栄養学」に基づいた献立を編成。見栄え良い食器選定
- パンフレットを作成し説明⇒一膳にギュッと栄養が詰まったお食事を提供する

②労働環境の改善計画

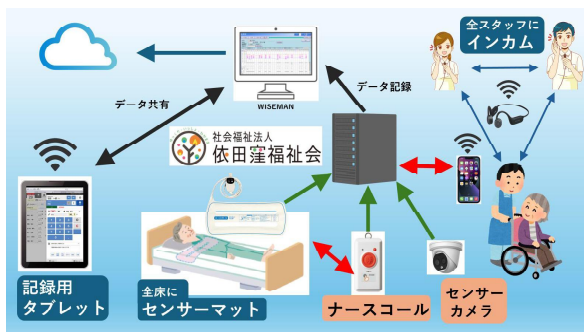
- ・休憩スペースに設置するチェア・ベッドなどの要望調査をする⇒R7.10までに実施
- ・使用頻度が少なかった部屋を改装し女性3人分のスペースを作る⇒R7.11までに実施
- ・設置の目的は「質の高い介護の提供」であることを職員に説明していく

③介護テクノロジー導入と

情報連携システムの改善計画

- ・目的の確認⇒目的は何か、生まれる時間の使い方、意識改革。
- ・現状調査と導入が進んでいる施設の見学
- ・デモ体験を通じて導入後のイメージを持つ
- ・運用後のルールづくり
- ・プライバシー保護

⇒R8.2までに設置完了 運用開始



改善活動に取り組もう

①食事環境の改善活動

摂取栄養量・水分量と体重の変化の確認を慎重におこない献立内容の感想とご利用者の状況、職員の感想を聞き取る。しばらくは柔軟に対応し話し合いを重ねる。

- ・完食することの喜びを感じるか。
- ・配膳・下膳に掛かる時間軽減など、職員の間接業務が減ったか。
- ・ご利用者とゆっくりと話せる時間が増えたか。
- ・介護方針である「ゆっくり・いっしょ・わがまま」な介護ができる環境が食事の場面で整ったか。

②労働環境の改善活動 良質な休息は良質な介護へつながる

安心してゆっくり休める環境を整える(更衣室と休憩室の分離)

- ・更衣室で寝て休憩している人がいなくなったので遠慮なく着替えをすることができるか。
- ・他人に邪魔されず落ち着いて仮眠ができるか。
- ・しっかり休憩できると思うと自然と気が楽になるか。
- ・モチベーションを高め仕事に集中できるか、人事考課を使って労働環境の要望を聞き取る。

③介護テクノロジー導入と情報連携システムの改善計画

業務を属人化から標準化へ進める。手順書を活かす(新人や外国人、指示待ち職員に優しい)

- ・インカム活用を定着させ、情報共有をスマートに行う。適切なコミュニケーションの実現。
- ・呼吸心拍監視や体動センサー等による訪室や必要な介助のタイミングの把握の実現。
- ・看介護記録が音声変換や自動入力で行えるので労務が軽減できるか把握する。

改善活動の振り返りと今後の課題

	伴走支援事業の振り返り
苦勞した点	慣れない言葉と手法への順応(キックオフ・SDCA・KPI) 仕事の優先順位を上げて業務改善に取り組んだ 属人化から標準化への取組の中で特定の『ヒト』の存在
工夫した点	費用を掛けずにできることを優先した 費用対効果に叶う新規事業を大成功に導ける計算と仕掛け 職員への伴走と自走に向けた「我がこと」マインドの醸成
良かった点	5年後、10年後と未来志向で今備えるべきことについて考えられる思考力を ファシリテート(推進・支援)していただけたこと 医療タイムス社「介護情報」に取組みが掲載されたこと
■伴走支援とは	=生産性向上=介護の質の向上=やがて自走できるようにする 伴走支援はゴールではなくスタートであるということ ゴールは持続的自走にある
■PDCA	まずは1つ取り組んで結果を出す⇒経験を積んで次に繋げる
■属人化	属人化から標準化へ(事業はやがて継承される)
■事業の成長	企業の成長は業務の標準化により達成される(人の成長は企業の成長)
■TOPの想い	言い続けることが大切・・・ 浸透し職員も感じるようになる⇒視点が揃ってくる
■大切なお言葉	・仕事は言いつけて終わりではない、結果が出るまで根気強くフォローすること ・職員とともに未来に向かって視点を揃えて行かなくてはならない そのためにも目標や目的を言い続けて行くことが大切

【アドバイザーからのコメント】

当初、伴走支援を通じて感じたことは、職員のITリテラシーが比較的高く、ICT導入に向けた理解や問題意識も十分に育まれているという確かな土壌である。既にルールに汽車は乗っているにもかかわらず、小石が挟まり、力強く走り出せないようなもどかしさがあった。課題の整理は進み、朝礼や情報共有の工夫、機器導入の検討など基盤は整っている。一方で、目標に向かう景色が職員間でわずかに揃い切っておらず、そのことが前進の勢いを抑えているようにも見受けられた。伴走者としては答えを示すのではなく、目的を丁寧に共有し、なぜ取り組むのかを言葉にする対話を重ねた。わずかな対話が空気を動かし、共通の方向性が立ち上がり始めた今、組織は自ら歩みを進めようとする段階に入ったと感じている。

事例①

社会福祉法人山栄会 グループホーム諏訪形



事業所概要

所在地	長野県上田市
サービス種別	認知症共同生活介護
職員体制	所長(相談員兼務)1名 介護職員6名 機能訓練士1名 介護支援専門員1名
利用状況	定員(定数) 1ユニット 9名

(表記は2025年4月1日現在)

【プロフィール】

上田市諏訪形地区は、千曲川左岸に位置し、保育園・小中学校が徒歩圏内にある閑静な住宅街です。グループホーム諏訪形は、新緑や紅葉の名所として知られている須川湖に向かう山間地入り口に位置します。自然豊かな地域で、共同生活の場所として「共に暮らす幸せ」が実感できる生活を支援していきます。

現場の課題

当施設では、ケアの統一がされていないことが原因で、業務混乱という問題が発生しており、その結果 人手不足＝離職といった影響が出ている。

これは、①業務マニュアルがない又は見直しをしていない

②人材育成の仕組みがない

ことが主な要因であると考えられる。

実行計画を立てよう

2025年8月20日グループホーム全体会議で「介護・障がい福祉現場での生産性向上ビギナーズセミナー」の研修内容を報告。全職員参加型で生産性の取り組みを行う必要性を確認。次月より、全体会議の中に生産性向上委員会を設置することを確認。

2025年9月16日グループホーム生産性向上委員会で、35件の気づきシートの内容確認。また、なぜなぜ分析を行い、人手不足＝離職の原因であると特定。委員会での職員の意見として、「業務指導の統一性がない」「研修の機会はあるが参加メンバーが特定されている」「業務優先といわれOFF-JTがない」という意見も聞かれた。これが業務の混乱や不安、離職の増加、残業時間の増大につながっていることが認識できた。

【苦勞した点】

課題の重要度を点数化した一覧表では、点数の高い課題から取り組む事が手順の基本になっていたが、現在の事業所レベルではハードルが高く感じたため、担当講師に相談したところ「やりやすい課題から手をつける」「難易度が高いと続かない」と指導頂く。全体会議で論議。ベテラン職員から生活の質を支える基本ケアは「整容」という意見があり。整容＝命を支えるケアの一部を確認。「整容」手順書作成から取り組むこととなる。

【工夫した点】

課題の整理・分析と因果関係を模造紙に整理。フロアーに掲示(見える化)。

職員だけでなく来所する方々にも見て頂くため職員が説明。



改善活動に取り組もう

担当する入居者さんに対して整容手順書「無し」の場合と「有り」の場合で整容を行い内容をチェックリストに記録。手順書の有り無しで全職員の整容に対する意識と、入居者さんの変化を生産性向上委員会で確認。

- ・「整容=命を支えるケアの一部」という共通認識を持てるようにする。
- ・チェックリストに記録することで、誰が見ても実施状況を確認できるようにする。
- ・入居者本人や家族の希望(髪型・服装の好み・清潔度の希望)を事前に確認しケアに反映する。
- ・「整容」を行った結果、入居者が笑顔を見せたり、家族が喜んだりした事例を職員間で共有する。
- ・「自分の親だったら…」という視点を持ち「整容」の重要性を再確認する。

改善活動の振り返りと今後の課題

【職員への効果】

職員ごとに「整容」に対する意識や基準が異なっていたが、整容手順書とチェックリストを運用することで、整容の基準と実施方法が標準化されてきている。

【施設の声】

《施設長》

職員ひとり一人が介護のプロとして、介護士として自信を持って働けるような活気ある職場を目指していけるような取り組みになる事を望みます。職員の働きやすさには、休日や賃金等色々条件はあると思いますが、介護士として、介護の業務だけでなく幅広く知識を得る事で、自信を持って働くことができると感じます。

今後も、様々な業種の方、研修等で他者と触れ合い、広い視野で働ける職員になって欲しいと思います。

《プロジェクトチーム員》

やり始めてすぐに、改善項目の多さにビックリしました。ひとつひとつ見直すことで、何が必要で何がいらなかわかり、生産性向上の取り組みは必要で時間がかかることだと思いました。

特に介護記録については、同じことを何か所にも記録して時間の無駄になったり、情報共有ができていなかったりするので、タブレットを使用することで作業時間の短縮や、情報共有を円滑にできることが良いと思う。

その他、最新の機器を使用して介護者の身体的負担や業務の効率化、利用者の自立支援に繋がっていくと思う。生産性向上の取り組みで、これからの介護がより良くなれば良いと思います。

【今後の展望】

業務改善活動の取り組みによる成果確認を行う。

- ・入居者のQOL等の変化
- ・業務時間、残業時間の変化
- ・有給休暇の取得状況の変化

↓

生産性向上推進体制加算へのチャレンジ

【アドバイザーからのコメント】

伴走支援を通じて、当初は「ケアの統一がなされていないことによる業務混乱」と「人手不足・離職」が個別課題として認識されていたが、担当者との継続的なディスカッションにより、業務マニュアル未整備や人材育成の仕組み不足といった構造的要因へと整理が進んだ。気づきシートを掲示し、全職員が日常的に共有できる環境を整えたことは、利用者にも注目され、施設全体で改善に取り組む一体感を生み出した点で意義深い。小さなテーマである整容から標準化に着手した姿勢は、現場主体の持続的な生産性向上の確かな一歩である。



事業所概要

所在地	長野県下伊那郡喬木村
サービス種別	介護老人福祉施設 短期入所生活介護施設
職員体制	介護職員33名 看護職員6名 給食係8名 事務所職員5名
利用状況	定員58名(特養) 7名(ショート)

【プロフィール】

平成5年に当時の飯田下伊那特別養護老人ホーム行政組合7番目の特養として喬木村阿島に開設され、今年度で開設より32年目になります。

施設全体を3つのエリアに分け、明るく家族的な雰囲気与生活の場にふさわしい環境づくりに努めており、利用者様に日々の生活の中で、笑顔が絶えないぬくもりのある生活を送っていただけるよう取り組んでいます。

現場の課題

当事業所では利用者様の衣服を着替えさせるのが大変といった考えや、着替えさせる技術が低いことが原因で衣類が汚れたままという問題が発生していた。

その結果、衣服が汚れていても見て見ないふりをし、誰かがやってくれると考えてしまうといった影響が出ている。

これは利用者様に合う服なのか、合わない服なのか確認していないことが要因であると考えられる。

これに対し、身体状況に合わせた服、サイズを選ぶことを実施する。

これにより、衣服に汚れが付かなくなり、笑顔が増え利用者さんも職員もストレスフリーに過ごすことができると考えた。

実行計画を立てよう

現場の課題を踏まえ、今後の具体的な取組内容を下表のように整理した。

	実施する改善取組	具体的内容
1	職場環境の整備	利用者の状態に合った衣服の選定、利用者の衣服(タンス)の整理整頓を行う。
2	業務の明確化と役割分担 (1)業務全体の流れの再構築	フロア間、部署間をまたぐ応援体制をつくる。そのために業務全体の見直し・改善を図り、整容の対応を含めて手の足りない職場に対する応援ができるような余裕を生みだせる体制をつくる。
	(2)テクノロジーの活用	(現状では対象外)
3	手順書の作成	整容の手順を確立し、正しい手順でスムーズに整容の対応を行うことができるようにし、教育研修を行う。
4	記録・報告様式の工夫	(現状では対象外)
5	情報共有の工夫	フロアの状況、繁閑情報を共有化するための具体的方法の検討および共有化ツール等の見直し・検討を行う。
6	OJTの仕組みづくり	整容業務の教育研修を行うためのOJTの在り方を検討する。
7	理念・行動指針の徹底	整容の必要性の理解浸透を図り、利用者の尊厳を守る意識を高める。また、見て見ぬふりをせず、必要な時には助けを求めることを徹底する。

「整容」に関する問題を解決したい

「整容」に関する手順の確立・明確化が必要

「整容」を実施する時間と要員の確保が必要

業務全体の見直し・業務効率の改善が必要

職場の繁閑に応じた柔軟な応援体制が必要

業務の標準化・業務スキルの向上が必要

部署間の繁閑情報を共有する仕組みが必要

「整容」の問題を解決するためには、施設全体的・連鎖的な改善の取組が必要⇒テーマ別にプロジェクトチームを編成

改善活動に取り組もう

【事前準備】 6月27日：全職員に伴走支援についての説明を実施し、プロジェクトチームを編成。

【問題収集】 6月27日～7月1日：全職員から「気づきシート」を収集。

【問題原因の分析】 8月5日, 8月8日：全職員参加で問題の仕分けと原因分析を実施。

【「打ち手」の検討】 9月8日, 10月8日：全職員参加で「打ち手」を検討。



今回の伴走支援では「整容」に関する問題を取り上げて原因分析（「なぜなぜ分析」）を実施した。分析の結果、因果関係は4系統に分類された。この4系統の原因系に対し、全職員から121の対策案が提起された。121の対策案を集約し、因果関係4系統それぞれの「打ち手」を決定し取組を開始した。

業務見直し・
担当決め

介護技術の
向上

マニュアル
作成

タンス整理・
衣類の選定

【業務見直し】

衣類が汚れている利用者の更衣を担当する職員と、更衣を行う時間を決めて実行することとした。職員からは「どのくらい汚れていたら着替えを行えばよいのかわからない」といった意見もあった為、着替えを行うかどうかの判断基準になる汚れ度合いを示し、取り組んでいる。

【マニュアル作成】

「整容」についてのマニュアルが制定されていなかった為、新たに作成することとした。ベースになるマニュアル作成し、作成したマニュアルに沿って「整容」を実施しながらマニュアルの見直しを実施中。

【タンス整理・衣類選定】

以前は利用者様の服や下着を収納する位置が定まっていなかったため、タンスの中が雑然としていた。委員が整理済タンスの見本写真を用意し、タンス整理を実施する日程を決め、各担当がそれぞれ整理を実施した。

【技術力向上】

衣服の着脱に関する技術研修を実施した。最新の技術を習得している職員から研修を受講した職員が次の職員に教育を実施していき、最後に受講した職員が一番最初に受講した職員と習得した内容の整合性チェックを行い、正しく技術が伝達され実施できているかどうか検証を行う取り組みを実施中。

改善活動の振り返りと今後の課題

【利用者への効果】

- ・タンスの整理を実施したことにより、洗濯から戻ってきた衣類がきちんとタンスの中に収納されることが増え、衣類を取り出す際もスムーズに行えるようになった。また、タンスの棚に装飾品や写真を置くことで、利用者様ご本人らしい居室空間を整える事ができた。
- ・衣服の着脱研修を実施したことにより、着脱介助の際、安全に実施できるようになった。

【職員への効果】

- ・「整容」について改めて考えるきっかけになり、利用者様の身だしなみに気を向けることが増えた。
- ・マニュアルが整備されることにより、同一レベルでの介助が提供できることが期待できる。
- ・タンスが整理されたことにより、衣類が選びやすくなった。
- ・技術研修では新たな介助技術を知るきっかけになり、技術の向上につなげる事ができた。

【施設の声】

プロジェクトチーム一員から一言

今回は「整容」について取り組んだが、解決するためにはいろいろな問題が新たに見つかった。

今回学んだ事が別の場面でも活かすことができることもあった為、今後も必要に応じてなぜなぜ分析を実施し、利用者様の笑顔や職員の笑顔が増えるように取り組みを継続していきたい。

【今後の課題】

- ・利用者の状態に合った衣類の選定はまだ取り組めていないため、今後取り組みを実施していく。
- ・今回の取組に関し、改善前と改善後でどのような変化があったか、また、ありがたい姿に近づいているかどうかについて職員アンケートを実施し、取り組みの効果を確認する。

【アドバイザーからのコメント】

事業所は本当に「全員参加」で改善活動を開始し、現場で起きている問題点の洗い出しとその真因分析を丁寧に実施した。これにより課題を全員で共有化し取組に向けた心合わせを図り、改善活動を力強く進めていく堅固な土台づくりができた。これは今後の活動継続・発展にもつながる最も大きな成果である。



事業所概要

所在地	長野県下伊那郡阿南町
サービス種別	施設入所・生活介護・短期入所 計画相談 通所生活介護 共同生活援助 放課後デイサービス 就労継続支援B型
職員体制	支援員38名を含め総員52名
利用状況	定員60名(入所)

【プロフィール】

阿南学園では利用者の自立と社会活動への参加を支えるために、利用者の個性と自立性を尊重しています。「自分らしさを実現できる暮らし」を目指し、それぞれのペースに合わせたライフステージへの伴走をします。そのために、健康的な日常生活、利用者の基本的人権、地域との交流、家族とのふれあいを大切にしています。

長野県南部地域の障がい者支援の拠点として精力的に取り組んでいます。

現場の課題

当事業所では時間の使い方が上手くできていないことが原因で、利用者の高齢化・障がいの重度化に対応しきれないという問題が発生している。

その結果、突発事項に対応できず業務が所定時間内に終わらないといった影響が出ている。

これは、現場の状況の報・連・相ができておらずコミュニケーションが足りないことが要因であると考えられる。

これに対し、高齢化する利用者に対応した記録様式を整備し、利用者の健康状態の変化点を確実に把握する。併せて、申し送りを着実に行うため職場ごとに記録する内容の統一を図ることとした。

これにより、利用者の健康状態の変化を次の勤務の職員に確実に報告・連絡(引継ぎ)ができ、勤務開始前にその日の業務において注視すべきことがわかるようになると考えた。

実行計画を立てよう

現場の課題を踏まえ、今後の具体的な取組内容を下表のように整理した。

	実施する改善取組	具体的内容
1	職場環境の整備	・現在使用している記録ソフト以外で申し送り用記録書式を用意する。 ・記録の保管場所・保管方法を明確化する。また、目にとまりやすい色のファイルを用いるなど、ファイルを探す時間のムダを無くす。
2	業務の明確化と役割分担 (1)業務全体の流れの再構築	新たな記録と申し送りを確実に実行する時間を確保するため、業務全般について改善を行い時間を生み出す。 ・部署ごとリーダー(その日の責任者)を定め、連絡および相談先とする。 ・PHS所持者と連絡先を明確にする。(平日、土日両方)
	(2)テクノロジーの活用	(必要に応じて)記録の電子化、ペーパーレス化を検討する可能性あり。
3	手順書の作成	申し送りの手順や申し送り事項などを含めて、記録の作成方法と活用方法を手順化する。
4	記録・報告様式の工夫	高齢化する利用者、健康状態の推移がわかるように対応した記録様式を整備する
5	情報共有の工夫	利用者の健康状態の変化点を確実に把握する。併せて、申し送りを着実に行うため職場ごとに記録する内容の統一を図る。 ・申し送りを行なう時間、内容、対象者を部署ごと定める。 ・医務・事務所の不在時間を連絡事項に追加する。
6	OJTの仕組みづくり	記録の様式や記載方法をわかりやすくすることで、業務を教える時間や手間を省く
7	理念・行動指針の徹底	利用者が高齢化していることを踏まえた支援の在り方、管理の在り方など、従来の方法から見直すことの必要性を職員に浸透させる。

今回の伴走支援では「2(1).業務全体の流れの再構築」「4.記録・報告様式の工夫」「5.情報共有の工夫」について取り組むこととした。

改善活動に取り組もう

課題把握までの過程

- 【問題の収集】 6月25日～7月10日に職員から「気づきシート」を収集。85枚集まる。
- 【推進チームの編成】
7月15日～7月26日に全職員に対して取組説明会を実施。キャリアデザインチームが中心となってプロジェクトチームを編成。
- 【問題原因の分析】 8月4日～9月15日にプロジェクトチームで問題の仕分けと原因分析を実施。
- 【「打ち手」の検討】 9月17日～11月12日にプロジェクトチームで「打ち手」を検討。

今回の伴走支援では2つの問題を選定して原因分析を実施し、6系統に原因が分類された。この6系統の原因に対し、プロジェクトチームメンバーから「打ち手」の意見が67件提出された。この2つの問題の内、まずは1つに取り組むこととし、「打ち手」を集約した結果、10個の取組テーマに整理した。

具体的な取組内容と進捗状況

- 高齢化する利用者に対応した記録様式を整備（部署ごと）
 - ・テスト版の作成：11月4日に完成
 - ・テスト版の評価：11月4日から試験運用開始、現在までに5部署で試験運用中
12月10日から評価を実施し改良点を整理
 - ・テスト版の改良：12月11日から1月5日まで実施
 - ・本運用版の完成：1月13日
 - 部署ごとの当日責任者（リーダー）の選定
11月12日に選定し任命。部署内に展開。
 - 申し送り内容等の制定
11月7日に決定し部署内に展開
- 【進捗状況の確認】
12月、1月に各部署進捗状況を確認。

改善活動の振り返りと今後の課題

【利用者への効果】

- ・短期間の体調の変化などをその日勤務している職員で把握し、支援に反映できるようになった。
- ・申し送りシートを活用することで看護師に客観的な情報を申し送ることができ、根拠に基づいた申し送りが行えるようになった。

【職員への効果】

- ・高齢化する利用者に対応した記録様式が整備され、利用者の健康状態の変化点を確実に把握できるようになった。
- ・部署ごとにシフトの切替や朝礼などにおいて、利用者の健康状態の変化を次の勤務の職員に確実に報告・連絡（引継ぎ）を実施できるようになった。
- ・朝礼のあり方について見直しが始まった。勤務開始前にその日の業務において注視すべきことを把握するための時間として意味のある時間になりつつある。
- ・これまでは出勤後直ちに業務に就くことがあったが、申し送りの時間を決めたことで情報を確認してから業務に就くように意識が変わってきた。
- ・他の部署が必要とする情報は何か、どのように情報を記録、管理すればよいかなどの議論することが増え、継続的に業務を改善していこうとする意識が芽生えてきた。
- ・これまで【職員の困り事、悩み】を法人として把握し、サポート・解決していく体制が整っていなかった。今回の取組全体を通じて体制の脆弱性に気づききっかけとなり、今後に向けて体制作りが始まる。

【施設の声】

施設長より

プロジェクトチームは各部署の代表メンバーで構成されており、この取り組みを通じて自分の業務を超えていろいろな気づきがあった。それが今後の法人としての体制づくりに繋がったと感じている。

プロジェクトチームメンバーより

- ・部署を超えてこうした話し合いをする機会がなかったので色々意見聞いてうれしかった。
- ・講師からいろいろ話を聞くことができ勉強になった。

【アドバイザーからのコメント】

プロジェクトリーダーは悩みながらもメンバーの声をしっかりと聴きながら現場の改善活動を進めた。これが組織の根本的かつ大きな問題の発見にもつながり、今後取り組むべき課題が明確になった。今後は現場の業務改善だけでなく、人材育成・人事制度面における改善の取組にも期待できる。



事業所概要

所在地 長野県飯山市

サービス種別

通所介護(定員30名、職員16名)

認知症対応型通所介護(定員12名、職員17名)

同一建物に短期入所生活介護(定員10名)あり

【プロフィール】

法人理念：住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるように
— 私たちのおもい —
自分たちが利用したいサービスを提供しよう

現場の課題

- ①当施設はホールと浴室間の距離が長く、職員が何度も行き来して情報伝達しなければならず、利用者情報の共有にタイムラグが発生していた。それが原因となり、ヒヤリハット事例(利用者のふらつきなどの情報が伝わらない)も見受けられる状況だった。また、行き来による体力的負担と心理的不安が大きいものになっていた。
- ②利用者送迎後のミーティングに時間がかかり、その後の業務の繰り下げが発生し、勤務時間内で業務が終わらないといった影響が出ていた。これは、ミーティング方法に関する取り決めが無い事が主な要因であると考えられる。

実行計画を立てよう

- 法人内の4つの事業所の管理者とケアマネの5名で行っている生産性向上委員会で、改善活動の取組事業所と取組課題について検討を行った。
- 以前より優先課題として挙がっていた「お風呂場とホールでの情報共有、伝達方法」について取り組むことにした。
- 月1回の職員定例会において、取り組む改善活動について説明し、全体での意識の共有を図った。

	課題Ⅰ	課題Ⅱ
改善する課題	情報伝達のために、ホールおよび入浴担当が持ち場を離れて何度も行き来をしなければならない。	利用者送迎後のミーティングに時間がかかり、時間外労働の原因となっている。
改善活動案	①インカムを試験的に導入する。 ②電話やベルなどの既存の通信手段を再度活用する。	①ミーティングの開始時間について、あらかじめルールを決めておく。 ②ミーティングの進め方を工夫し、時間の短縮を図る。
改善活動に取り組もう	インカムの導入により、職員が抱える体力的負担と心理的不安を解消する。 ⇒・試用貸出事業を利用し、実際にインカムを1週間試用。 ・入浴を担当する職員の、インカム導入前後の歩数を測って比較。 ホール担当および入浴担当がインカムを携帯することで、リアルタイムの情報共有を行う。 ⇒インカム使用時のルール(共通ワードなど)をあらかじめ決め、現場が混乱しないように配慮。 インカムの試用後に、職員の満足度調査を実施する。	ミーティング時間 ⇒ミーティングの開始時間について、「4時45分に職員が3名揃っていたらミーティングを開始する」というルールを設ける。 ⇒ミーティング開始後は、基本時間を15分に設定し、タイムキーパーを設けることとした。その際、時間が足りないようであれば、5分ずつタイマーを追加設定することとした。