

食事業務改善活動から 業務改善の大切さに気づけた取組み



Kaigo-Robot
Platform 2024

令和6年度 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業

【施設名】 社会福祉法人カトリック聖ヨゼフホーム
特別養護老人ホーム サンタ・マリア
【相談窓口名】 奈良相談窓口



**Kaigo-Robot
Platform 2024**

1. 施設の概要



施設概要



介護ロボットプラットフォーム



施設名	特別養護老人ホーム サンタ・マリア
事業内容	介護老人福祉施設
定員	80人
開設日	1991年8月1日
所在地	〒631-0806 奈良市朱雀4丁目3番地10





Kaigo-Robot
Platform 2024

2. 取り組みの流れ



取り組み全体の流れ



介護ロボットプラットフォーム

パッケージモデル

プロジェクトの流れ





パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順 1 改善活動の準備をしよう



介護ロボットプラットフォーム

実施したこと

- 生産性向上の取組を推進するにあたって、プロジェクトチームを作る
- 現場担当者に任せるだけでなく、経営層（トップ層）も関与
- 取組開始のキックオフ宣言をし、取組の意義等を周知する



実施ユニットでのキックオフ宣言の様子（後日職員全体でも行った）

手順2 現場の課題を見える化しよう



実施したこと

- 現場の課題の見える化を目的としたアンケートを実施
- 集計されたアンケートの結果をもとに職員で対話を行なった

課題の見える化

現場の課題

- アンケートの個別業務に関する設問のうち、食事業務がうまくいっていないと回答した職員が多かった
- 職員同士の対話から、食事業務のより具体的な課題が見えてきた
 - 盛り付けに時間がかかるせいで、食事介助に入る時間が遅くなる
 - 食事介助者が多く、食事介助の順番を工夫するも時間内にうまく終わられない
 - 食事業務がおして休憩時間が遅れてしまう
 - 午後浴を控えているときは時間が足りなく精神的にしんどい
 - 一人ひとりに時間をかけられない（急いで食事介助している）
 - 限られた時間内では、利用者に食の楽しみを感じてもらえず辛い

考察したこと

- 今後も改善活動を継続的に進めていくためには、職員が自分ごととして取組めるようにすることが重要だと考えた。そのため、現場の課題として負担が大きかった食事業務に着目し、この課題に対して小規模な取り組みから始めることで、今後の改善活動につながりやすくなると判断した
- 食事業務が円滑にまわることでその後の業務（入浴、排泄、個別ケア、記録業務）にかかる時間を捻出でき、余裕が生まれることで職員の精神的負担の軽減につながると思った

食事業務に関する取組みに決定

手順2 現場の課題を見える化しよう



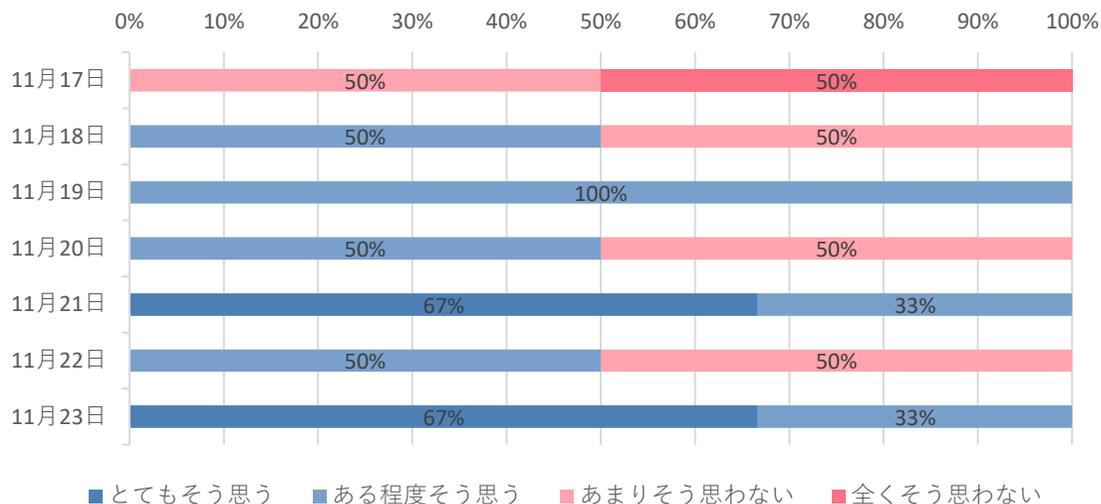
介護ロボットプラットフォーム

食事業務の現状を深掘りするアンケート&タイムスタディ

考察したこと

- 同じ職員数であっても、負担が大きい日と少ない日で職員の負担感にムラがある（＝業務が属人的になってしまっている可能性）
 - 特に昼食業務の負担が大きく、「日勤がいる日」と「いない日」による違いによる影響も考えられる
 - 食事業務がうまくいかないことで、後の業務の遅れや残業に繋がってしまっている可能性が考えられる
- 誰でも安心して食事業務の役割を担うことができる仕組みづくりの必要性が高いと考えた

昼食業務では、落ち着いて食事介助をすることができましたか？



同じ職員数であっても、負担が大きい日と少ない日で職員の負担感にムラがある

手順2 現場の課題を見える化しよう



業務棚卸し

考察したこと

- ・利用者1人ひとりについて、食事スピードや嚥下状態、食事介助の内容など整理しながら、再アセスメントを行なった
- ・食事業務を行う際に、食事介助の順番や食事介助を行う上での注意点について検討する材料になった

No	利用者名	食事自立度	食事介助	食事介助内容	食事スピード	嚥下状態	移乗介助
1		全介助	必要	水分～服薬までの全て介助	普通	誤嚥リスク(中度)	全介助
2		全介助	必要	水分～服薬までの全て介助	普通	誤嚥リスク(中度)	全介助
3		自立	不必要	服薬は見守る	普通	良好	全介助
4		自立	不必要	服薬は見守る	普通	良好	自立
5		全介助	必要	水分～服薬までの全て介助	とても遅い	誤嚥リスク(中度)	全介助
6		自立	不必要	服薬は見守る	普通	良好	見守り
7		全介助	必要	水分～服薬までの全て介助	早い	誤嚥リスク(重度)	全介助
8		軽介助	必要	食事の手が止まることあり。その際は介助	遅い	良好	全介助
9		全介助	必要	水分～服薬までの全て介助	遅い	誤嚥リスク(中度)	全介助
10		自立	不必要	服薬は見守る	とても早い	良好	軽介助

棚卸しシートの一部

手順3 実行計画を立てよう



計画したこと

- リーダーを中心に昼食業務の業務オペレーションを見直す
 - 日勤がいるか否かによって業務オペレーションが変わるので、日勤あり・なしで2パターンの業務オペレーションを作成
 - 離床介助や食事介助の順番や所要時間など、できるだけ詳細なオペレーションにする
 - 勤務形態（早出、日勤、遅出）ごとの業務オペレーションが明確になるようにする
 - イレギュラーな事象（イレギュラーだが想定できる事象）が発生した際の対応についても検討しておく
- 見直した案について職員と対話し、業務オペレーションを完成させる
- 新たな業務オペレーションを現場で実践しながら、職員の声を元にさらにブラッシュアップする
- 検証と振り返りを行う

ここまで苦勞した点・工夫した点



苦勞したこと

- 時間内に通常業務さえ終わることができない現状で、取組みを行うことを職員に周知すること（ステップ1）
- 説明する時間の確保にも苦勞した（ステップ1）
- 職員1人ひとりの技量の違い(介助に要する時間)を考慮してマニュアルの時間配分を決めること（ステップ3）

工夫したこと

- 時間のない忙しい現状だからこそ、業務改善に繋がるようにと、ポジティブ思考に繋がるように周知した（ステップ1）
- 個別に聞き取り（ステップ3）
- 作成したマニュアルを個別に確認してもらい、の繰り返し（ステップ3）
- 勤務状況により、なかなか聞き取る機会が出来ず、フロアに用意したマニュアルに直接意見を書き込んでもらった（ステップ3）

取り組みの結果



介護ロボットプラットフォーム

パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順4 改善活動に取り組もう



介護ロボットプラットフォーム

実施した取組み

食事業務オペレーションの見直し

- 勤務形態（早出、日勤、遅出）ごとにオペレーションを作成
- 早出と遅出のオペレーションは、日勤あり・なしで2種類準備
- 現場で実践しながら職員の声も集め、適宜内容を加筆修正



新しいオペレーションを職員同士で確認する様子

手順4 改善活動に取り組もう



実施した取組み

食事業務オペレーションの具体的な見直し内容

- 既存の業務マニュアルは、大まかな流れは記載されているものの、具体的な職員ごとの動きなどがわかりづらかった
- 新たな業務オペレーションでは、食器の準備や離床介助などの業務を実施する順番、担当する利用者などの内容を含んだ5分刻みのスケジュールを作成した

離床介助
昼食準備

● 11時15分～
・台車を取りに行く。盛り付け開始。

制限食
・■■■氏：食札要確認
■■■氏は自分用の紅茶提供

食事形態
主食
・米飯（3名）■■■氏、■■■氏、■■■氏
以下、具体的な食事形態は省略

服薬
・■■■氏：口の中に残るため食間に介助で服薬する。
・■■■氏：定期薬+エビオス5T（キッチンにある）

● 12時
運出に申し送り。休憩に入る（フロアの状況で前後する）

● 13時
・水分介助。

既存の業務マニュアルの一部



早出業務マニュアル(生産性向上取組分)ブラッシュアップ後

日勤あり	
日勤なし	
10:30~10:45	食洗器片付け+昼食使用食器の準備 水分トロミ付け お粥盛り付け
10:30~10:45	食洗器片付け+昼食使用食器の準備 水分トロミ付け お粥盛り付け
10:45~11:15	離床介助 Aさん,Bさん,Cさん,Dさん,Eさん,Fさん(2人介助) Fさん(下剤追加後の腹痛があれば離床見送り、体調に合わせて離床)
10:45~11:15	離床介助 Aさん,Bさん,Cさん,Dさん,Eさん,Fさん(ベッドごとフロアへ) Fさん(下剤追加後の腹痛があれば離床見送り、体調に合わせて離床)
11:20~11:35	日勤に盛り付けを任せ食事介助 Aさん
11:15~11:50	台車を取りに行き盛り付け 食事介助対象者は配膳しておく
11:35~11:45	離床介助 Gさん,Hさん(体調悪ければ離床せず)
11:50~12:00	食事介助 Eさん
11:45~12:00	食事介助 Gさん 離床できていればHさん(残りは運出に引き継ぐ)
11:50~12:00	食事介助 Eさん
12:00~12:05	申し送り後休憩
12:00~12:30	申し送り後食事介助 ①Gさん ①Aさん ②Bさん(①と並行して部分介助) 時間が余れば食器を洗い、12:30~休憩(午後に女性浴があれば出来るだけ早く休憩へ。12:15には入れると嬉しい)

新たなオペレーションの一部

改善活動に取り組む段階で苦労した点・工夫した点



介護ロボットプラットフォーム

苦労したこと

- これまで自分が行っていた方法や業務の流れと異なる部分を修正すること
- 他のフロアの職員が早出業務を担当する場合には、業務の流れが変わり、それに伴い時間配分も異なってくること

工夫した点

- 午後に回せる業務を後回しにし、これまで午前中に行っていた業務を軽減した
- 食事介助のメンバーを変更し（比較的介助がスムーズに行える職員を担当にすることで）、12時半までに食器の片付けを終えることができた
- 業務を1つ1つこなすのではなく、「キッチン業務」や「排泄ケア」などのまとまりとして作業を進めることで、フロア内を行き来する時間を減らすよう心がけた
- 早出業務が終わっていない場合には不足部分を補い、食事介助が予定時間通りにスタートできるよう調整した
そしてこの取組みによって、自分の休憩時間も確保できるようになった

パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

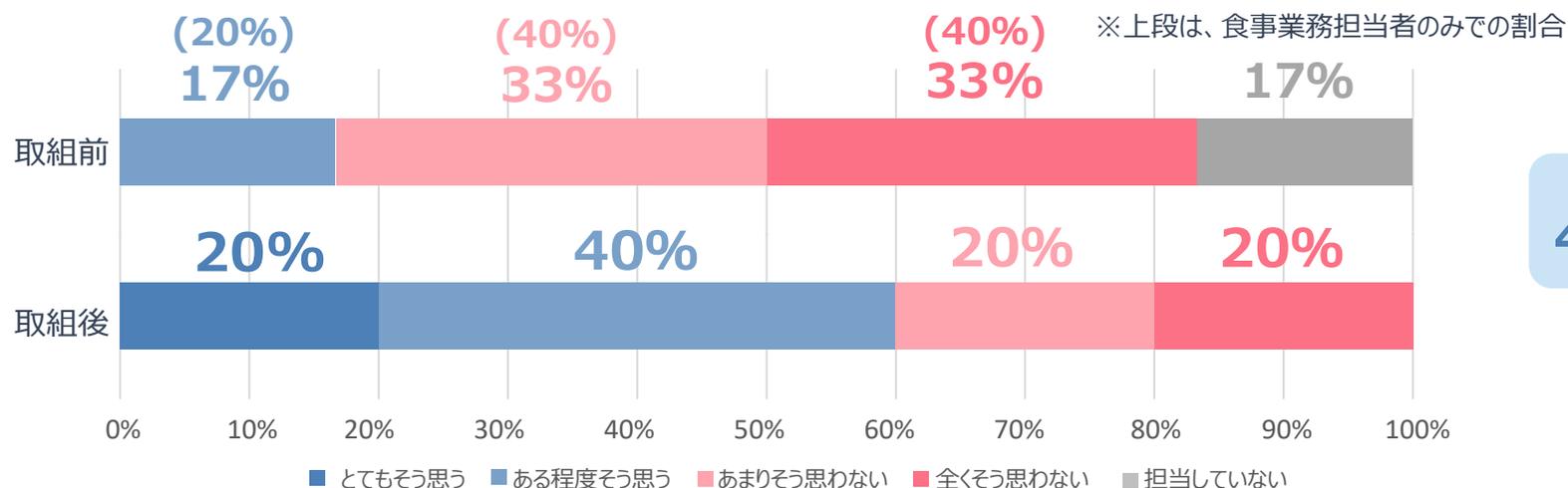
手順 5 改善活動を振り返ろう



介護ロボットプラットフォーム

あなたの職場では、食事業務は上手くいっていますか？

- 食事業務がうまくいっていると思う人が、改善活動前後で **40%増加** した



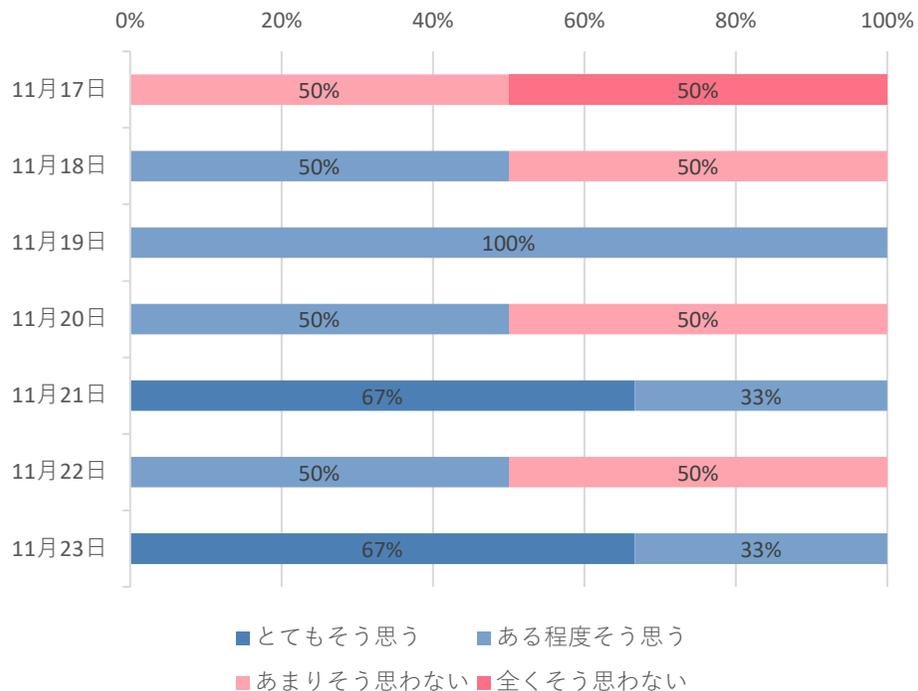
ポジティブ回答
40%増加

手順5 改善活動を振り返ろう

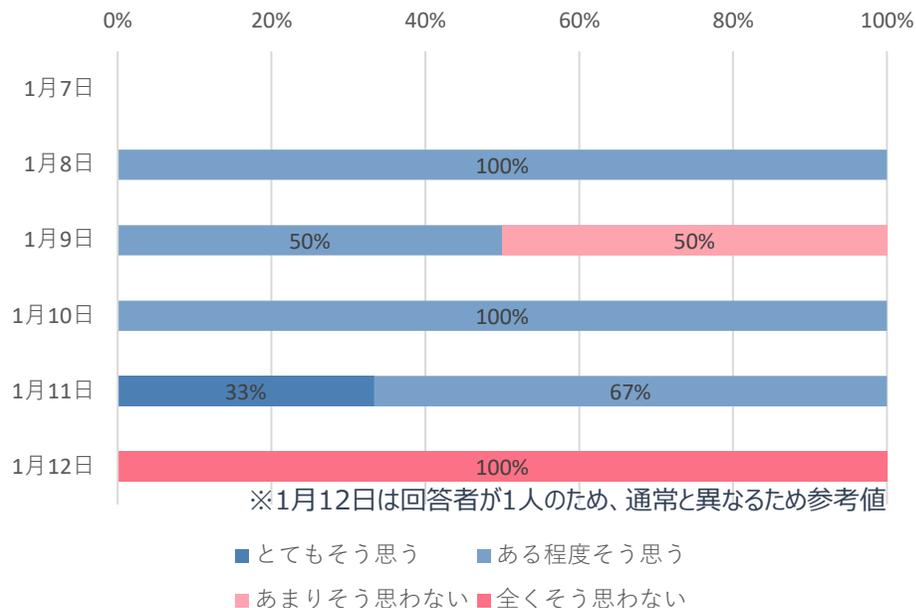
昼食業務では、落ち着いて食事介助をすることができましたか？

- 昼食業務における食事介助を落ち着いてできたと思う人が、改善活動前後で **大きく増加** した

取組み前



取組み後

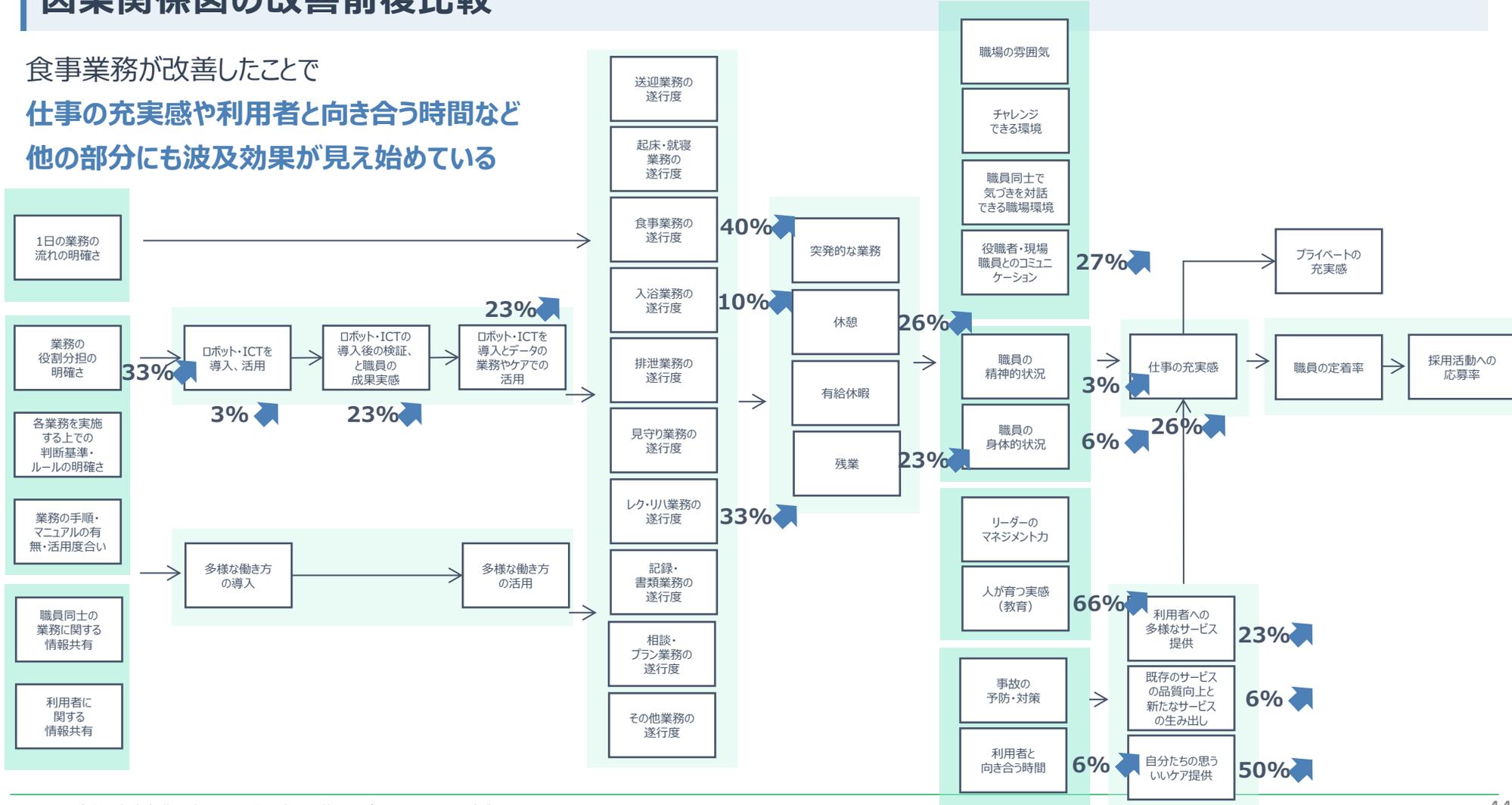


手順5 改善活動を振り返ろう



因果関係図の改善前後比較

食事業務が改善したことで
仕事の充実感や利用者と向き合う時間など
他の部分にも波及効果が見え始めている



手順5 改善活動を振り返ろう



管理者から見た成果

- この取組みにより、以前に増して職員のコミュニケーションが増え、連携がスムーズに行えるようになったと感じる
- 新しい事へのチャレンジはどうしても負担や不安もあり消極的になるが、大変ながらも一生懸命取り組まれていた
- 具体的な成果を強く実感するところまでは至っていないが、以前はなかった「もっとこうしたら良いと思う」など改善に向けた前向きな発言が職員から聞かれるようになった

リーダー層から見た成果

- タイムスケジュールを細かく、明確にすることで各々動きやすくなった
- 取組みを通して、自身の動きを把握、意識する事ができ、個々のテクニカルスキルの向上に繋がった
- チーム一丸となって取り組むことで、今まで以上にチームの絆が深まった

現場職員から見た成果

- 以前よりも業務が円滑に回っていると感じる
- 独自の動きで行っていたが、離床や食事介助の順番や時間配分を統一することで、相方職員(早出と遅出)の行動を説明なしに把握でき連携を取りやすくなった
- 皆で作り上げマニュアルだから、一つひとつの動きに自信をもって携われるようになった
- 他職員の動きや思いを知ることができ、こんなやり方もあるのだなと視野が広まった

取り組みの結果



介護ロボットプラットフォーム

パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順6 実行計画を練りなおそう

新たな課題とありたい姿に向けた次なる取り組み

新たな課題

- 昼食業務に焦点を当てて取り組み、一定の成果は得られたが、その結果午後の業務が押してしまうことがあった
- 朝からの業務が遅れたり、突発的な事態が発生した場合には、マニュアル通りに業務を進めることが難しい状況もみられた

次なる取り組み

- 昼食業務以外の午後の業務において、どの業務が遅れやすいのか、その原因は何かを可視化し、職員と対話を重ねる
- 1日の業務の流れを見直し、朝の業務が遅れたり、突発的な事態が発生する要因を明確にし、職員と話し合
- これらの課題について、今回取り組んだ昼食業務と同様の方法で改善策を実践し、効果を検証する



Kaigo-Robot
Platform 2024

まとめ



理事長（施設長）のコメント



介護ロボットプラットフォーム



平岡 毅 さま
（ひらおか たけし）

総合施設長

○先ずもって、今回の取組みに至ったご縁に感謝いたします。

そして、サンタ・マリアの職員さんのチャレンジと頑張りに感謝と労いの意を表します。

○改善活動の振り返りにもあったように、管理者やリーダーより「以前に増して職員間のコミュニケーションが増え、連携がスムーズに行えるようになった…」、「改善に向けた前向きな発言が聞かれるようになった」などと正直大変だったが、とてもポジティブな心持ちに変容していることがハッキリと可視化されていることうれしく思います。

○また、ユニットの職員さんよりは、「以前よりも業務が円滑に回っていると感じる」「皆で作上げた業務マニュアルだから、一つひとつの動きに自信をもって携われるようになった」ということを成果として、感じとって感じ入っていることはとても素晴らしいことであると考えます。

○問題や課題の解決は、チームという共同体もちろんですが実は一人ひとり…自身が（も）少しずつ変わらないと、何も変わらないし進まない…ということの気づきのなのだろうと思います。暗いと不平をいうよりも、進んで灯りをつけようとするのがとても大切なのだろうと思います。

○中西リーダー、ユニットきぼうのすべての職員さん、玖島統括マネージャー本当にご苦労さまでした。そしてありがとうございました。素敵な職員さんに感謝♪です。

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

- これまでは、「漠然と忙しい業務をどうにかしなければ」と考え、独自の方法で改善を試みていましたが、今回の取り組みを通じて、業務改善に向けた具体的な手法を学ぶことができた
- 話し合う機会が増えたことで、職員間の理解が深まった。新たな取り組みに対する不安や負担感は大きかったものの、トライアンドエラーを繰り返す中で、その重要性を実感することができた
- 今回の取り組みを通じて得た成果に加え、新たな課題も多く見えてきた。しかし、業務改善の方法を学び、それによって得た自信により、取り組み前に感じていた不安や負担感は、「変えられる」という期待感へと変わってきていると感じる
- 今回の取り組みは、今後も改善活動を継続して進めていくために、そして将来的なテクノロジー機器の導入・活用に向けた土台を築くために、職員が自分ごととして取り組める環境をつくることが重要だと考え実施したものであり、現場における変革の第一歩となる体験として、その一歩を確実に踏み出せたと感じた

事業所としての今後の方針

- 今回のようなプロジェクトをきぼうユニットでは、他の課題や新たな課題について焦点を絞ってチャレンジを実施する！
- サンタ・マリアの他ユニットや他部署への展開（学びとわかち）を実施していく！
- いつもチェンジとチャレンジを意識して、少しの取り組みを重ねていく！
- お一人おひとりの老いに寄り添い、いのちに寄り添うんだけど、「“より”寄り添う」には…という視点でチームで考える！
- 令和の時代要請に応えられるよう、サンタ・マリアとして生産性の向上への取り組みを推し進めていく！



NTT DATA

株式会社 NTTデータ 経営研究所



食事業務における改善活動によって 変革できるチームづくりを行った事例



Kaigo-Robot
Platform 2024

令和6年度 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業

【施設名】 社会福祉法人功有会 特別養護老人ホーム
大和園白鳳
【相談窓口名】 奈良相談窓口



**Kaigo-Robot
Platform 2024**

1. 施設の概要



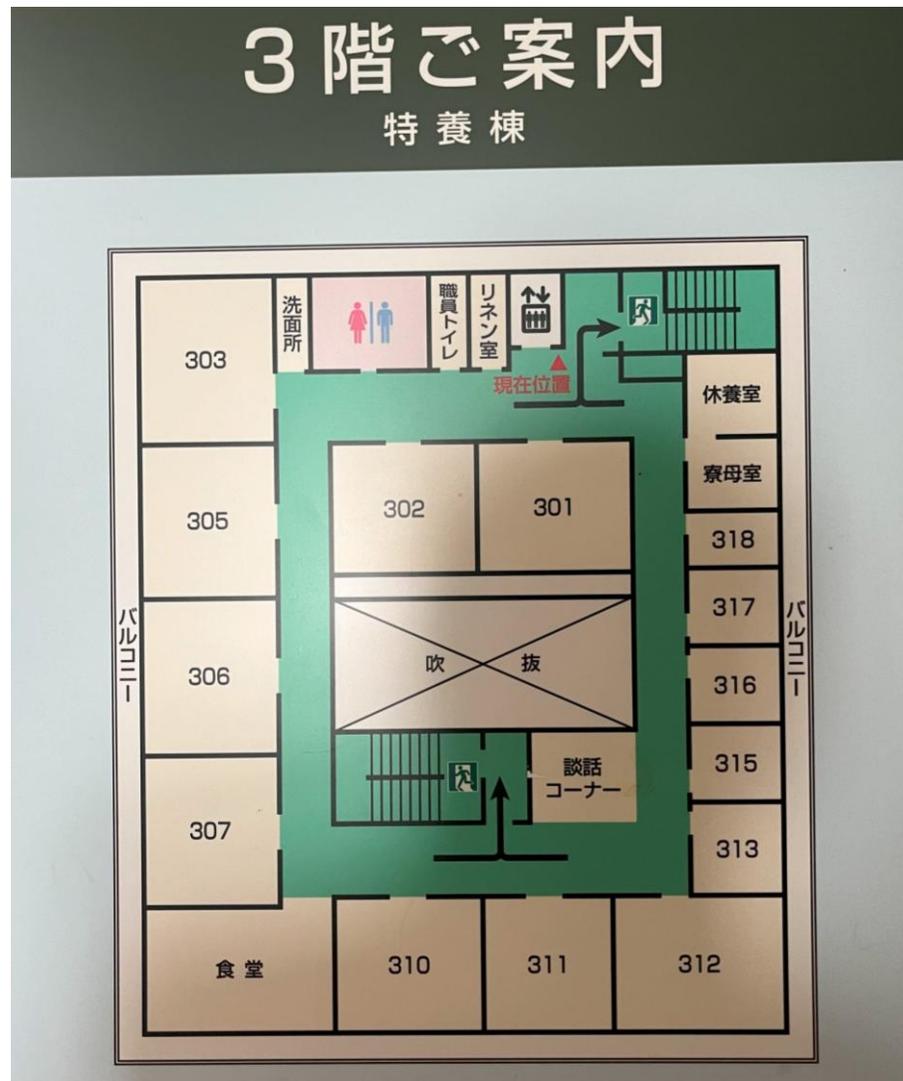
施設概要



介護ロボットプラットフォーム



施設名	特別養護老人ホーム 大和園白鳳
事業内容	介護老人福祉施設
定員	70人（短期入所定員含む）
開設日	2000年4月1日
所在地	〒639-0261 奈良県香芝市尼寺594-2





Kaigo-Robot
Platform 2024

2. 取り組みの流れ



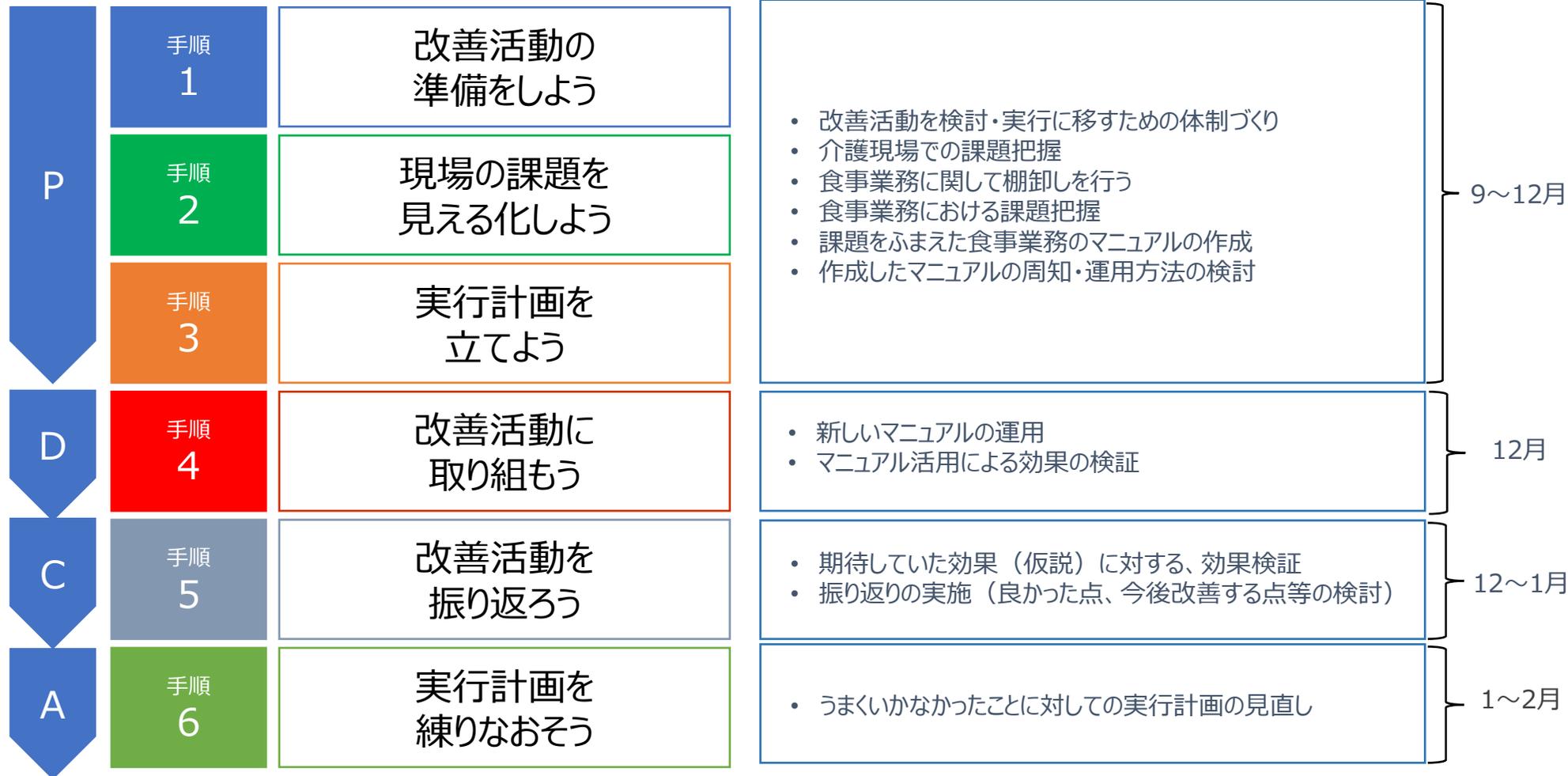
取り組み全体の流れ



介護ロボットプラットフォーム

パッケージモデル

プロジェクトの流れ





パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順 1 改善活動の準備をしよう



介護ロボットプラットフォーム

実施したこと

- 生産性向上の取組を推進するにあたって、プロジェクトチームを作る
- 現場担当者に任せるだけでなく、経営層（トップ層）も関与
- 経営層（トップ層）から、取組開始のキックオフ宣言をし、取組みの意義等を周知する



施設長からのキックオフ宣言

「新たな取組みへの不安がやわらぎ、前向きになれる話をいただきました！」

手順2 現場の課題を見える化しよう



実施したこと

- 現場の課題の見える化を目的としたアンケートを実施
- 集計されたアンケートの結果をもとに職員で対話を行なった

課題の見える化

現場の課題

- アンケート内の個別業務に関する設問のうち、食事業務がうまくいっていないと回答した職員が多かったことから、食事業務における課題に着目することに
- アンケート結果をもとにした職員内対話で、食事業務のより具体的な課題が見えてきた
 - 職員ごとに食事介助にかかる時間が異なり、食事介助にかかる時間が多いことで、その後の業務に支障が出てくる
 - 人手が少ないときに現場職員の負担が大きい
 - 利用者に合わせて丁寧な食事介助を行いたいですが、時間に追われていて十分にできていない

考察したこと

- 当初は見守り機器の導入を検討していたが、多くの職員が、食事介助の際の人手不足や食事介助にかかる時間確保にストレスを感じており、現場で優先的に取り組むべき課題であると認識した
- 食事業務が時間通りに行えるようになれば、食後の他の業務もスムーズに行えるようになる

食事業務に関する取組みに決定



個別の対話内容

① 食事 ② 見守り ③ ICT

① 職員の中での食事を切り上げる基準が違う為 時間をみて切り上げてくる人もいれば
ゆっくりと時間をかけて介助している人もいる(特に 氏・モ 氏)
→その後の業務(口腔ケアや臥床介助・トイレ介助)があり、平日は12時40分には休憩に
行かないといけないので ある程度時間で切り上げないと僕らは思っている
→食後の指示(口腔ケア担当・トイレ介助担当・臥床介助担当)を出していても
食事介助に時間をかける人ばかりの時は食後の業務が円滑に進まない
夕食は、昼食時のように担当を振り分けず 口腔ケアが進まない時がある

② 夜間フットセンサー設置していない方で居室が遠い方(氏)の見守りについて
起きてこられていないか心配
一時折独歩で起きて来られることがあり次の日に新しい内出血ができていることがある
「いつ起きて来たの？」等 翌日にNSに確認されても起きて来ていることに気付いて
いなければ答えることができない
起きて来ているのはおそらくオムツを変えてほしいから?

③ インカムを持つという意識がない
→ 大きくて邪魔になる、だれが持っているかわからない、全員が持っているわけじ
やないから用事のある人が持っていないと思う
Fセンサーの数が足りていないと意味がない
→新たに付けたいと思う人が出てきた時に3Fで使用中の5人から取るか2Fが使用し
ていない分があるなら借りている状況 リスクのある人からとるのは怖い

①食事②見守り③ICT

① もう少し介助時間を掛ければ、もっと食べられたらと思うがやめてしまうことが毎日ある。
咽込み・拒否・昼食に半分程摂取出来ていれば夕食は無理しなくてもいいだろうと思う(氏)
→一定の時間(昼食12時00~15 夕食17時半~45)に食事介助を終えることで、他の利用者の支援
や他の業務(お風呂・おやつ・口腔ケア・移乗)に余裕が生まれる。どんどんずれ込む。食事介助に当
てる時間が少ない(食事前にトイレ介助を希望される方が多かつたりして支援に入っていると普通配膳
を終えた時にはすでに時間が押している事が多く、食事介助の時間確保がしにくい。
→一食介の人の数が足りない。運出業務(18時から19時)の仕事量が現在はギリギリ終業までに間にあ
る量だと感じているが、そのことが気になる。

② 食堂に さんが不在の時(松田さんの休日・14時半~16時)は見守りが手薄になるので気を付け
ないといけないと思っている。
→その日のリーダーが主にCW室内から業務しながら見守りも(目視・モニターで)行っているが、こ
ごましたこと(面会の対応・NSコール対応・電話対応)
→ち上がりや独歩のタイミングも様々な予測しにくい。他の支援の最中に目配りするようにしている。
→な巡回を行うようにしている。

→興奮されているとき。不眠の 氏の対応。
DLをしっかり把握していないので転倒リスクを考えてしまう。手が出て来る怖さもある
→職員分欲しい
→カムでのやり取りを、出勤の他の職員の皆に状況を把握しておいてほしい。相談員
→で情報を皆で共有しやすくなる。
→。数が無いので誰に渡すか取捨選択が難しい。
→足りていないと思う事がある。あった方が...と...の分けない。不調。

各職員と30分~1時間の対話を行いました!

多くの職員が食事介助における不安や余裕のなさを抱えていることが分かりました

手順2 現場の課題を見える化しよう



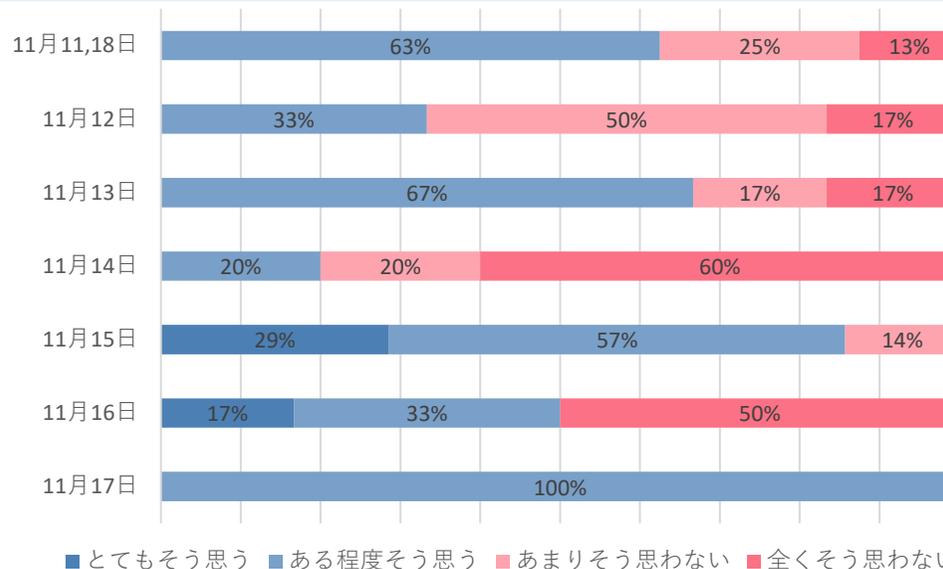
介護ロボットプラットフォーム

食事業務の現状を深掘りするアンケート&タイムスタディ

考察したこと

- ある1週間の朝食・昼食・夕食ごとの業務担当職員数や負担感、業務の遅れの現状などを可視化することで、より課題を深掘りすることができた
- 食事介助の開始時間が遅れることで、遅れを取り戻そうと焦って食事介助をしたり、食事介助を担当できる職員数が少ない場合にうまく食事業務が回らず職員の精神的・身体的負担に影響を与えていた
- 特に夕食時の業務負担が大きく、落ち着いて食事介助ができていないことがわかった

夕食業務では、落ち着いて食事介助をすることができましたか？



手順2 現場の課題を見える化しよう



食事業務棚卸し

考察したこと

- 利用者の状態に応じて3つの時間差で食事配膳をしていたが、利用者ごとの食事に関するより詳しいアセスメントを行い、食事介助のオペレーション改善につなげることを目指した
- 現在は利用者ごとの食事介助の担当者が決まっていなかったり、どのくらいの時間介助をするか個人差があったりするため、必要な介助や食事にかかる時間を明確にすることが、オペレーションを見直す材料となると考えた

利用者名	食事スピード	嚥下状態	移乗介助	座位	ポジショニング	食事提供のタイミング	食事中の席
	遅い	誤嚥リスク(重度)	全介助	車椅子	必要(簡単)	超早出し	フロア1
	普通	誤嚥リスク(中度)	全介助	車椅子	必要(簡単)	超早出し	フロア1
	とても遅い	良好	全介助	車椅子	必要(簡単)	超早出し	312-①
	普通	誤嚥リスク(中度)	全介助	車椅子	必要(簡単)	超早出し	312-①
	とても遅い	良好	全介助	車椅子	必要(簡単)	超早出し	313
	普通	誤嚥リスク(軽度)	全介助	車椅子	必要(簡単)	超早出し	313
	遅い	誤嚥リスク(軽度)	全介助	車椅子	必要(簡単)	早出し	301
	遅い	良好	全介助	車椅子	必要(簡単)	早出し	301
	普通	良好	全介助	車椅子	必要(簡単)	早出し	312-②
	とても遅い	誤嚥リスク(重度)	全介助	車椅子	必要(簡単)	早出し	312-②
	普通	良好	全介助	車椅子	必要(簡単)	早出し	フロア3
	とても遅い	良好	見守り	椅子	不必要	早出し	フロア6
	とても遅い	良好	軽介助	車椅子	不必要	早出し	フロア9
	とても遅い	良好	軽介助	車椅子	不必要	早出し	フロア10
	とても遅い	良好	軽介助	車椅子	不必要	普通出し	317 (不確定)
	普通	良好	軽介助	車椅子	不必要	普通出し	フロア2

棚卸しシート (一部抜粋)

手順3 実行計画を立てよう



計画したこと

- **夕食開始時までの業務オペレーションの見直し**
 - 夕食開始が遅れることで、その後の業務も遅れが出てきてしまっているため、
人員が確保して夕食業務を時間通り開始できるように、その前までの業務のオペレーションを見直す
- **食事介助の際の業務オペレーション決め**
 - 配膳後に食事介助を行う利用者の優先順位を明確にする
 - 食事介助にどのくらいの時間をかけるのか基準を作る
 - 食事介助の後に行う業務にスムーズに移れるような業務オペレーションを考える
- 業務オペレーションについて職員に共有し、適宜修正をしながら現場で実践をする
- 検証と振り返りを行う



ここまでの段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- プロジェクトチームの選定（職員20名から中心メンバー3名を選定）
- フロア職員20名への取組み前の周知
- 取組みに対する職員のポジティブシンキング化

工夫したこと

- 取組み内容と施設長からのキックオフメッセージを事前に動画視聴で共有を行った
- 職員が安心して前向きに取り組めるようなメッセージをいただいた
- 施設長からのメッセージ動画を録画して職員に見てもらった
- 中心メンバーは職員20名をフォローしながら前向きに推進する必要性がありリーダー層から選定した

取り組みの結果



介護ロボットプラットフォーム

パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順4 改善活動に取り組もう



実施した取組み

おやつ～夕食業務～その後の業務までのオペレーションを作成

- おやつ後からのフロアにおける業務オペレーションを明確にした
- 食事介助を行う利用者の優先順位、また食事介助を止めるタイミングを設定した
- 食事介助を終えた順に、職員が次にどの業務を行うか明確にした

生産性向上（介護の価値を高める）の取組み
～現状の「焦りのある食事支援」から「余裕のある食事支援」を行うために～

★おやつ後からのフロア業務オペレーションを決める（※フロア残りが3人の場合のみ）

- ・ 3人で排泄介助を終わらせてから、他の業務を手分けする
- ・ 移乗（離床）は、早くて15時45分から開始しても良い。

おやつ終了

A (リーダー)	排泄介助	日誌業務			(早くて15:45)
B 職員		Pトイレ清掃	休憩	水分作り交替	
C 職員		ゴミ捨て			
	水分作り		休憩		

※A・B・C 職員の誰かが運出の場合は、運出の休憩は移乗の後にとる。

★特浴から戻って来られた入居者は臥床せずに食事席に着いてもらう

新しい業務オペレーション（一部抜粋）



新しい業務オペレーションを職員に周知する様子



パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順 5 改善活動を振り返ろう



介護ロボットプラットフォーム

今日一日を振り返って、食事業務はスムーズに実施することができましたか？

- 取組みを通じて、食事業務をスムーズに実施できる日が増えた

取組み前



■ とてもそう思う ■ ある程度そう思う ■ あまりそう思わない ■ 全くそう思わない

取組み後



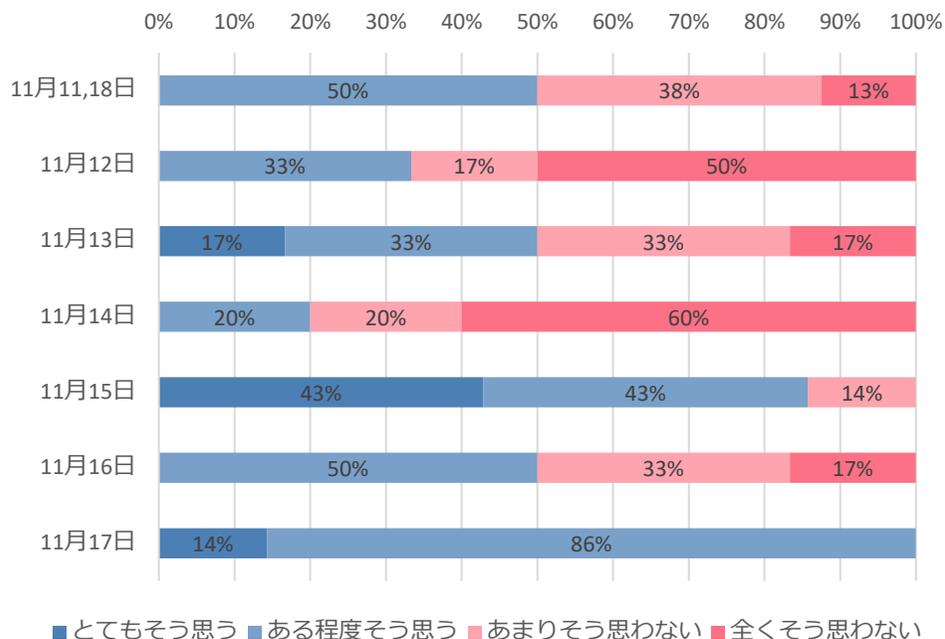
■ とてもそう思う ■ ある程度そう思う
■ あまりそう思わない ■ 全くそう思わない

手順 5 改善活動を振り返ろう

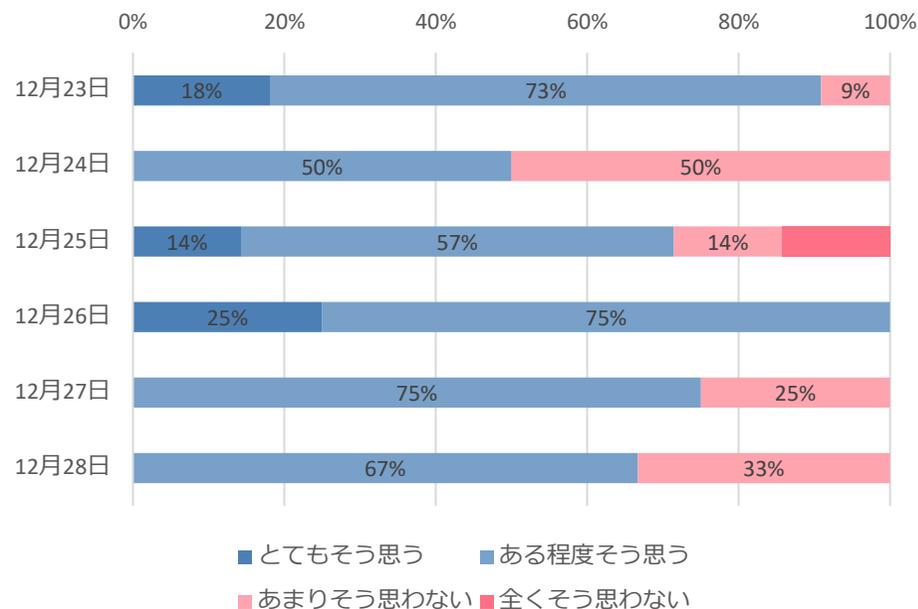
夕食業務は予定の時間に終わりましたか？

- 取組みを通じて、予定通りに終了できる日が増えた

取組み前



取組み後

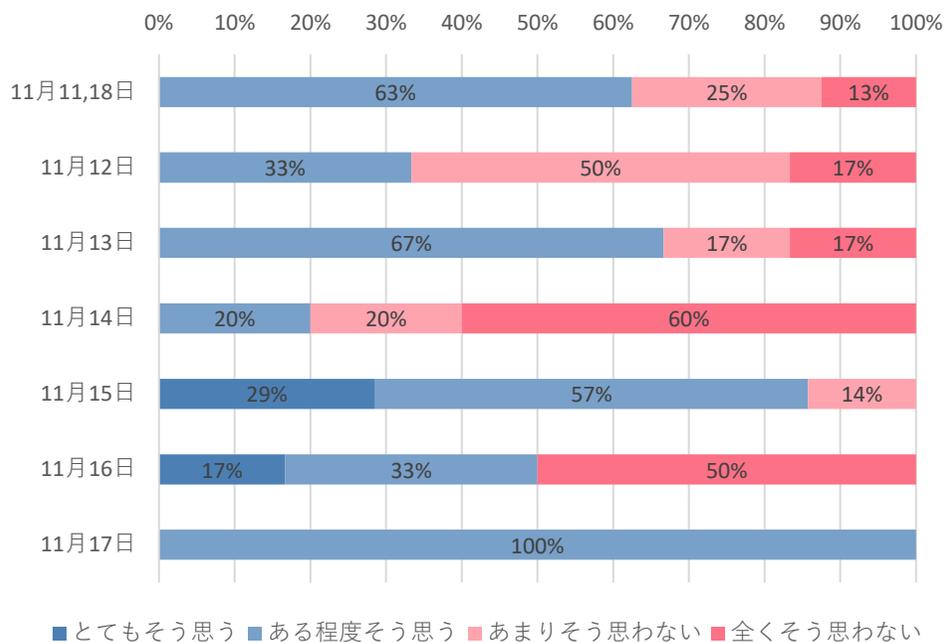


手順 5 改善活動を振り返ろう

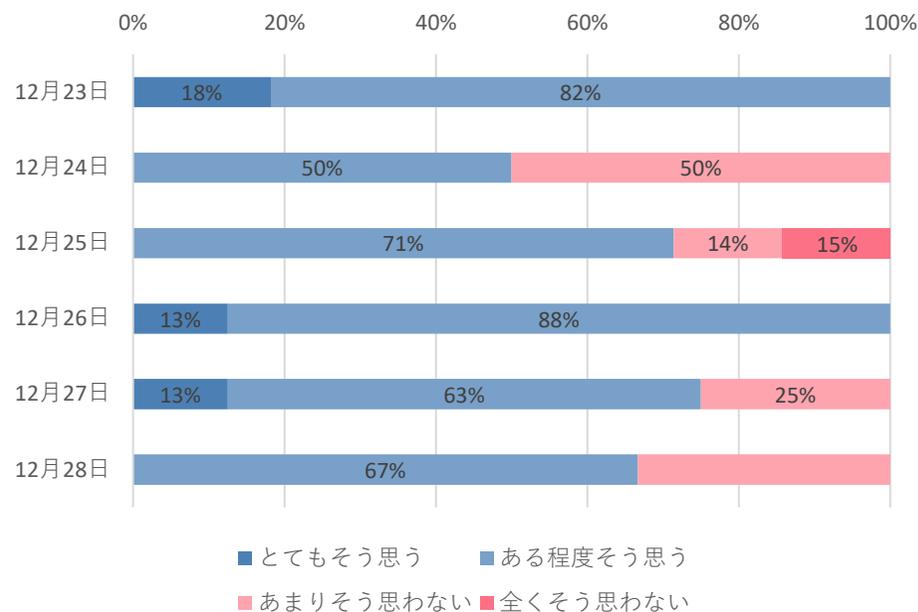
夕食業務では、落ち着いて食事介助をすることができましたか？

- 取組みを通じて、落ち着いて食事介助をすることができる日が増えた

取組み前



取組み後



「全くそう思わない」という人がほとんどいなくなり、
「とてもそう思う」という日、人が多くなった

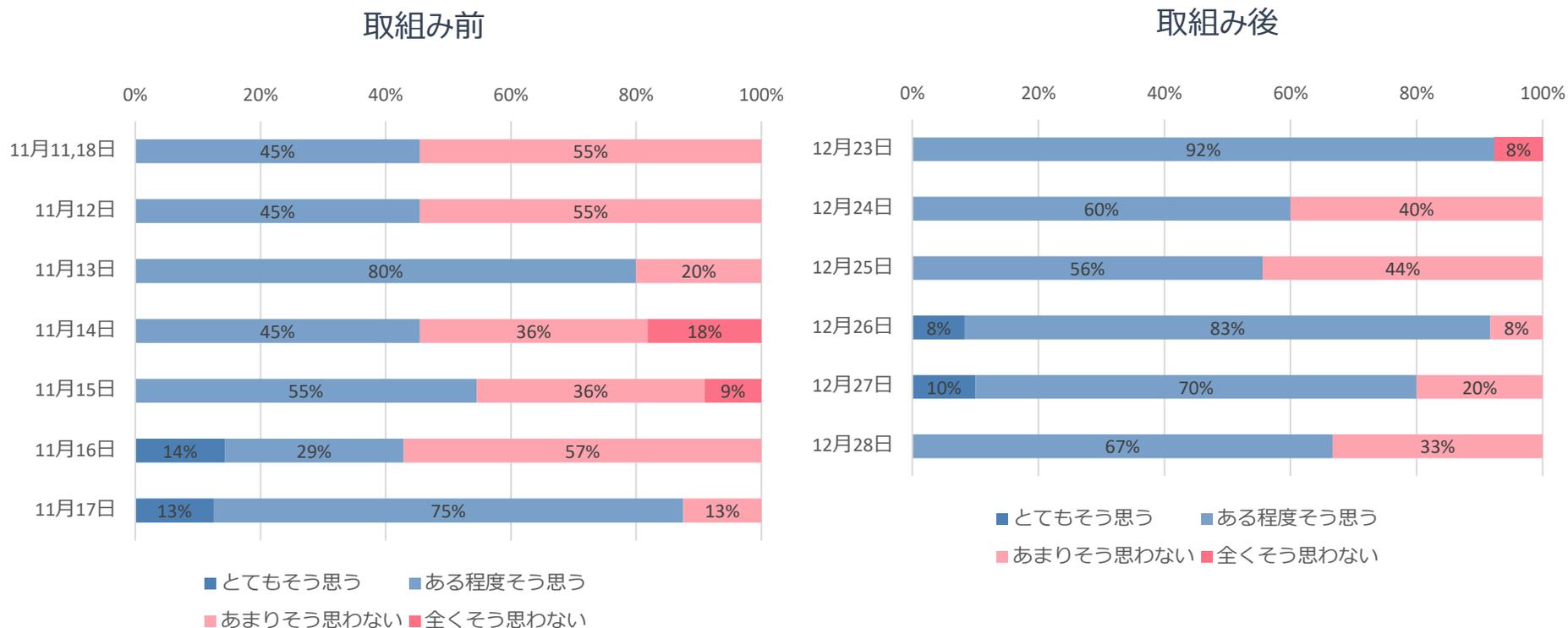
手順 5 改善活動を振り返ろう



介護ロボットプラットフォーム

今日一日を振り返って、食事業務に充実感を感じましたか？

- 夕食に限らず食事業務全般に関して、取組み前は「あまりそう思わない」「全くそう思わない」が半数程度を占める日が多かったのに対し、取組み後は充実感を感じているという回答が大幅に増加した



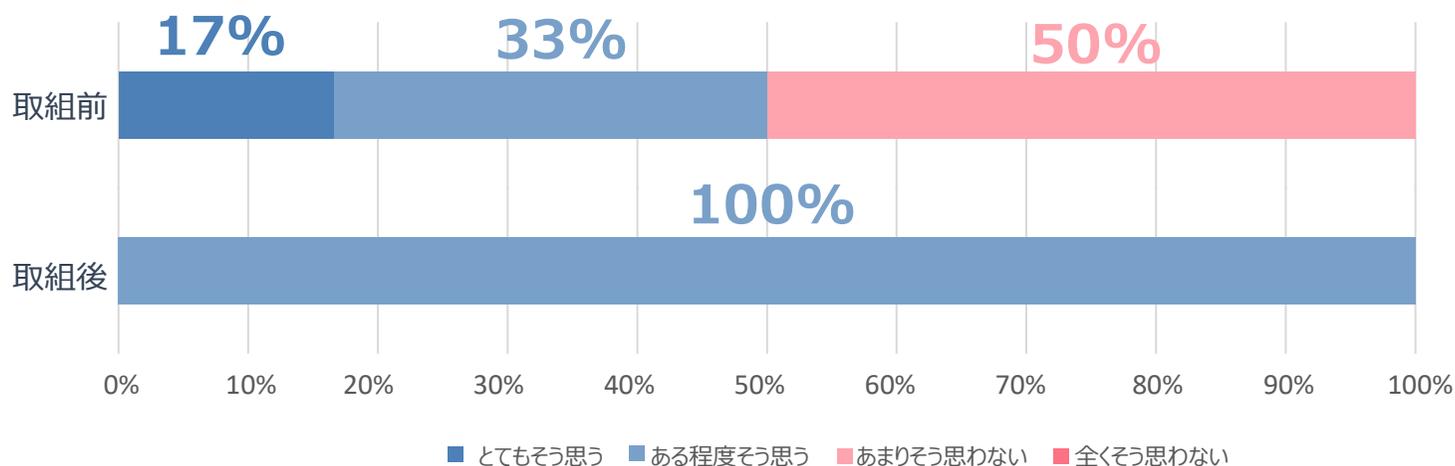
手順 5 改善活動を振り返ろう



介護ロボットプラットフォーム

あなたの職場では、利用者に自分たちが思ういいケアを提供できていますか？

- 利用者に対していいケアを提供できているという声が、取組み前に比べて **50%増加** した
- 改善活動を行うことが利用者への良いケアに繋がっている実感を全職員が持てるようになった



ポジティブ回答
50%増加

手順5 改善活動を振り返ろう



管理者/リーダー層から見た成果

- 「現状把握アンケート」と「食事業務深掘りアンケート」の結果では、取組み前と比べて取組み後のポジティブな回答が明らかに増加し、その効果は「職員間の対話」「多様なサービスの提供」「サービスの品質向上」などにも広がりました
- この結果は、単に「食事業務に心の余裕が生まれた」という成果にとどまらず、その「心の余裕」が入居者へのサービスや関わりに還元されていること、また、職員一人ひとりが自分ごととして捉え、職員間のコミュニケーションが活発になっていることを、現場の職員自身が実感している証だと考えられます。特に後者は、予期せぬ嬉しい成果でした
- さらに、実行計画を作成・ブラッシュアップしていく過程で、業務オペレーションルールを明確にし、業務のムダやムラを減らすことで、「マンパワーに頼らなくても余裕を生み出せる」という貴重な経験を得ることができました。この経験は、今後他の課題に対しても職員全員が同じ方向を向き、前向きに取り組んでいくための大きな成功体験となりました

現場職員から見た成果

- タイムスタディや現状把握アンケートの打ち込みはとても大変だったが、みんなが何が一番大変に思っているかデータとして出てわかりやすかった
- 新しいオペレーションがしっかりと決まったことで動きやすくなった。リーダーの時に指示を出しやすくなった
- 以前より少しではあるが、楽になったという実感がある。でもまだまだ改善できそうなので今後もどんどん改善案を出していきたい
- 移乗が15時45分～行けるようになったこと、特浴の利用者（一部除く）が入浴後の臥床がなくなって少し楽になった
- 夕食後の全介助を終えた職員が担う業務のオペレーションに関しては、終えた順に口腔ケアや移乗をするように決まっていたができていないように思う



パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順6 実行計画を練りなおそう

新たな課題とありたい姿に向けた次なる取り組み

新たな課題

- 食事業務に関しては今回良い成果が得られたが、一方で、以前よりも職員数が減少した影響もあってか、移乗介助などの業務では取り組み前と比べて負担が増えたり、職員の余裕が減少している場面も見られた
- 新しいオペレーションとして決めたことのうち、できていないこともあった（全介助を終えた職員順に、口腔ケアや移乗をするように決まっているができていないように思う）

次なる取り組み

- 今回の取り組みを通じて明らかになった課題や、以前から存在している課題について、今回経験したプロセスを活かして、一つ一つ丁寧に取り組んでいきたい



Kaigo-Robot
Platform 2024

まとめ





中山健志さま 施設長

介護部門では、以前から食事介助について不安や戸惑いを持ちながら行っていたことを、アンケートを通じて再認識しました。

今回このような機会を、しかも食事介助という命に関わる介護を課題に取り上げていただきました。

結果、ほんの少しでも一人一人の不安感や恐怖心をやわらげることが出来たと感じました。

職員のみなさんも数か月間取り組んでくれたことにも感謝いたします。このような機会をいただきましたTRAPEの皆様、介護労働安定センター、奈良県の皆様にも感謝いたします。

プロジェクトを通じて得た学び・感じたこと、今後の方針について

- 今回の「生産性向上の取り組み = 介護の価値を高める取り組み」を通して、プロジェクトメンバーにとって業務改善に対するブレイクスルーになったことは間違いありません。
- 「食事業務において精神的・肉体的・時間的な余裕が必要」という事は、プロジェクトリーダーの私自身、長年の課題であると気づいていたものの、踏み出す勇気と余裕のなさから改善は難しいと諦めてしまっていました。
- その長年の課題を、今回多くの方の伴走支援を受けて、職員皆の協力を得て取り組んだ結果、アンケート結果からも目に見えて改善したこと、実感としても同様にあることは大きな成功体験になりました。
- TRAPE様からご提供いただいた様々なアンケートなどのデジタルデータ活用（収集と分析）も改善の大きな助けとなりました
- 「諦めるな！ 変革は出来る！」 「小さな改善を積み上げよう！」を胸に、今回の大きな成果を皆で自信にして、学んだプロセスやノウハウにならい、今後も残された課題の改善に一つ一つ取り組んで行きます！



Kaigo-Robot
Platform 2024

NTT DATA

株式会社 NTTデータ 経営研究所



職員同士での対話を深めたことが、 改善活動やテクノロジー機器導入の 土台づくりに繋がった取組み



Kaigo-Robot
Platform 2024

令和6年度 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業

【施設名】 社会福祉法人奈良苑
学園前西特別養護老人ホーム
【相談窓口名】 奈良相談窓口



**Kaigo-Robot
Platform 2024**

1. 施設の概要



施設概要



介護ロボットプラットフォーム



施設名	学園前西特別養護老人ホーム
事業内容	介護老人福祉施設
定員	50人
開設日	2002年3月1日
所在地	〒631-0072 奈良市二名三丁目1151番地1





Kaigo-Robot
Platform 2024

2. 取り組みの流れ



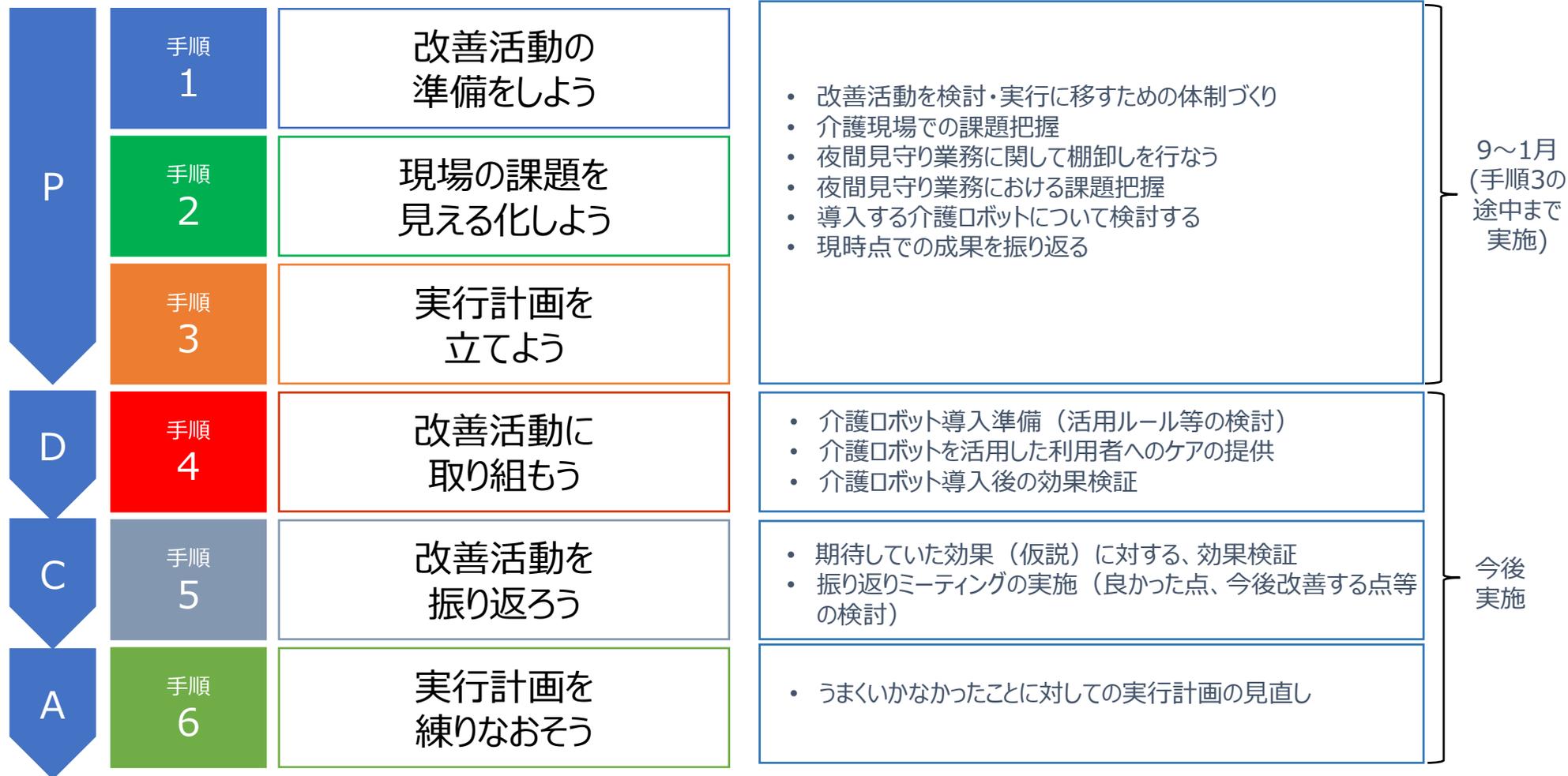
取り組み全体の流れ



介護ロボットプラットフォーム

パッケージモデル

プロジェクトの流れ



取り組みの結果



介護ロボットプラットフォーム

パッケージモデル

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう
	手順 3	実行計画を 立てよう
D	手順 4	改善活動に 取り組もう
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう

手順 1 改善活動の準備をしよう



介護ロボットプラットフォーム

実施したこと

- 生産性向上の取組みを推進するにあたって、プロジェクトチームを作る
- 現場担当者に任せるだけでなく、経営層（トップ層）も関与
- 経営層（トップ層）から、取組み開始のキックオフ宣言をし、職員全員に取組みの意義等を周知する



施設長によるキックオフ宣言



P（改善活動の準備）の段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- リーダー経験のない職員の中からメンバーを選出しなければいけなかったこと
- 委員会側がまずまとまること(委員会側の情報共有や意思統一が不十分で、活動に対してそれぞれバラバラな思いを持っているように感じた)
- これから始まる活動に対して、職員に積極的な関心を持ってもらうこと
- 長い期間において活動のモチベーションを維持すること
- 改善活動に必要な時間の確保
- 取りまとめ役のリーダーにどうしても負担が集中してしまう

解決方法

- リーダー経験がなくても責任感を持ってやり通すことのできる職員を選出
- 話し合いを繰り返す
- スレが生じることを前提に、必要に応じて細かく修正を行っていく
- 現場職員に生産性向上委員の活動で現場に入れない時間があることへの理解と協力を求める
- キックオフ動画や活動について資料を視聴・閲覧してもらい意識を高める
- 活動に積極的に取り組めるよう、管理者からも現場に協力依頼を重ねた
- アンケートは各自スマホから回答出来るようにした
- 委員会のメンバーにリーダーと同じ熱量で活動してもらえよう協力を依頼

工夫した点

- 常に主任のバックアップがある体制を整えた
- 口頭だけでなく文字に残して共有する
- 動画など見てもらえたか声掛けし、気軽に意見を言える雰囲気を作る
- アンケート回答時間確保の為、業務時間内のスマホの操作を許可した
- TRAPEとのSlackでのやり取りにはメンバー全員が必ず目を通し、確認スタンプを押し現状を把握するようにした
- メンバーの負担が分散するようリーダーが仕事の振り分けを行なった

手順2 現場の課題を見える化しよう

実施したこと

- 現場の課題の見える化を目的としたアンケートを実施
- 集計されたアンケートの結果をもとに職員で対話を行なった

課題の見える化

現場の課題

- アンケート結果から「入浴」「排泄」「夜間見守り」に特に課題感を強く感じていることがわかった
- 夜間見守りについて、職員から追加で意見を集めたところ、見守りに関してより具体的な課題が複数挙げられた
 - 現在導入中の見守り機器の誤作動で訪室回数が増えていることによる負担、通知のタイムラグによる転倒の不安がある
 - 巡視の際に光や音で利用者を起こしてしまわないか気を遣う など

考察したこと

- 職員は、どのように現状を変えれば良いかわからないまま、とにかく慌ただしく夜勤の業務をこなしている
- 夜間見守りについて今回様々な課題感が聞かれたことから、夜間見守りの改善は優先して取り組むべき課題であると認識
- どこから実際に改善をしていくかについては、より見守りに関する課題を深掘りする必要がある

夜間の見守り業務に関する取組みに決定

手順2 現場の課題を見える化しよう



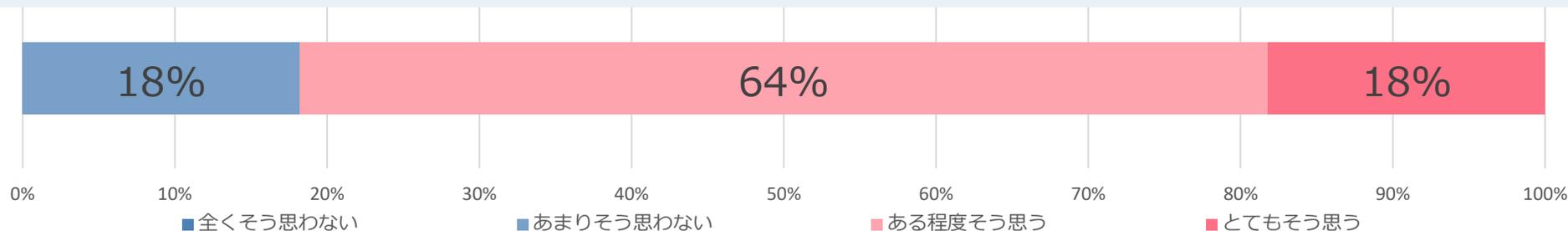
介護ロボットプラットフォーム

夜間見守りの現状を深掘りするアンケート

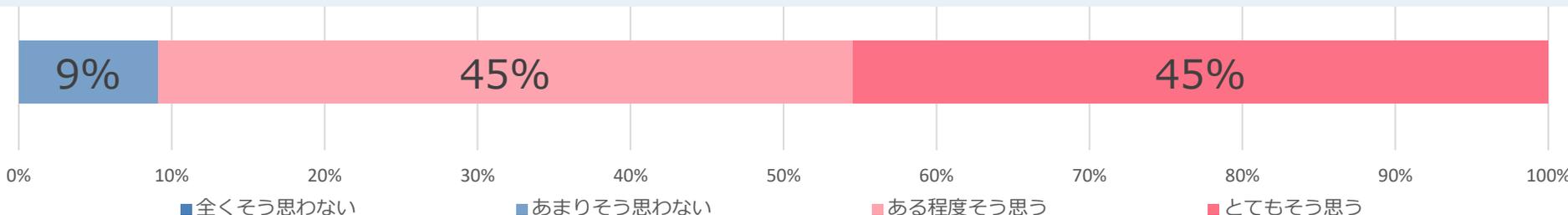
・考察したこと

- ・見守りセンサーやナースコールが鳴っての訪室回数、センサー類が複数鳴った時に優先順位付けに迷う回数、安否確認の大変さ、排泄介助の回数などが、夜勤帯の職員の精神的・身体的負担に影響を与えている
- ・複数の見守りセンサーやナースコールが鳴った際の対応や、見守りセンサーの誤報・訪室までのタイムラグに関する対処がうまくできていない

ナースコールやセンサーコールが複数同時に鳴った際に、対応すべき利用者の優先順位について迷うことは多いですか？



ナースコールやセンサーコールが鳴って訪室したが、何もなく空振りだったことは多くありますか？



手順2 現場の課題を見える化しよう



業務棚卸し

・考察したこと

- ・利用者ごとに訪室時の状況を含めた見守りセンサー使用の現状を整理することで、どの利用者に見守りカメラを導入したら良いかなど、利用者それぞれにあった見守りを検討する材料になった

No	利用者名	起き上がり立ち歩く頻度	アンシエル導入状況	アンシエルのセンサー感度	アンシエル発報通知	訪室空振り(誤報)	訪室が遅くなる(通知が遅い)	発報通知の際訪室時のよくある状況
5		少ない	導入中	高い	とても少ない	少ない	とても多い	ベッド横マットレスに降りている
10		とても少ない	導入中	高い	少ない	少ない	とても少ない	臥位だが少しゴソゴソしている
17		とても多い	導入中	普通	多い	少ない	とても多い	端座位でトイレ希望
27		とても多い	導入中	高い	多い	少ない	とても多い	端座位、または既に歩いている
15								
22		少ない	導入中	高い	少ない	少ない	少ない	起き上ろうとしている
28		多い	導入中	高い	少ない	とても少ない	とても多い	車椅子に自己移乗している
31		多い	導入中	普通	少ない	少ない	多い	端座位

業務棚卸しシート（一部抜粋）

手順2 現場の課題を見える化しよう



取組みの方向性について再検討

- 11月から事業所の役職者が不在になったことで、当初の改善活動リーダーが現場の指揮と改善活動の両立により負担が増加した
 - 現場職員の通常業務の負担も大きく、なかなか職員との対話や取組みに時間を割くことが難しい状況になった
 - そのような状況においてコミュニケーションを十分に取り取る時間がなかなかとれず、現場職員と改善活動中心メンバーとの取組みに対する認識や意欲のギャップが生じていた
- 今後の取組みの方向性について、施設長、改善活動リーダー、TRAPEで対話を行なった

◆ 新たな方向性

- 取組み開始当初は見守り機器のデモ機導入を目指していたが、現場職員が期待感を持って良いテクノロジーと出会えるようにするためには、まずは現場職員がこの取組みを自分ごと化できることが重要

**現場職員と現状の課題について繰り返し深掘りするため、対話の時間を優先する
そこで具体化した課題と、その解決に必要な機能を明確にし、
それを踏まえて今後求められる新たな介護ロボットの方向性を整理して
今後の改善活動の具体的な道筋を描くための第一歩とする**

手順2 現場の課題を見える化しよう



職員内の対話

◆ 改めて、職員との対話を深めた

- 課題をどのように解決すれば良いか、どのような新たな介護ロボットが必要になるか、今後の改善活動を具体的に描いていく一歩になった
- 職員からは見守りカメラやインカムの導入など、様々な解決策のアイデアが聞かれた
 - 見守りカメラ：転倒可能性のある利用者、体動のない利用者の見守り
 - インカム：夜勤職員同士のコミュニケーションをスムーズにする

夜間の一人見守り時（22時45分～2時30分）
● 誰かの介助中で手が離せない時に別のコールが鳴ってもヘルプを呼べない時 《解決案や必要とするテクノロジー》
● 転倒リスクのある利用者のセンサーが同時に発砲した時の対応が非常に難しい。優先順位の判断が難しい 《解決案や必要とするテクノロジー》

対話の際に使用したシートの一部



P（現場の課題を見える化）の段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- 課題が複数の要因から成り立っているような場合に切り分けることが難しい
- 大変なことを聴いて欲しいという気持ちからか、テーマとずれた課題もしばしば出てきた
- 大変なことに慣れてしまっている職員の課題感が薄く、意見を引き出すのが難しかった

解決方法

- 考え込むよりは色々な人に意見を求める
- 解決方法ではないが、ずれたものであっても思いや気づきに耳を傾けることも必要なのかなと感じた
- 対話方法を委員で話し合い統一した

工夫した点

- 自施設だけにとらわれず、似たような課題がないかweb検索も活用する
- 課題の中のキーワードをあらかじめ設定しておき、キーワードをヒントに対話を進めた

手順3 実行計画を立てよう



今回取組んだ課題

現場職員が感じる課題に対して、職員の意見をふまえながら
どのようなテクノロジー機能・機器が有用か整理を行なった

課題	介護テクノロジー機器に求めたい機能				課題を解決するために必要な機能を有していると思われる介護テクノロジー機器				どうなりたいか（ありたい姿）
	課題を解決するために必要な機能1	課題を解決するために必要な機能2	課題を解決するために必要な機能3	課題を解決するために必要な機能4	課題を解決するために必要な機器名1	課題を解決するために必要な機器名2	課題を解決するために必要な機器名3	課題を解決するために必要な機器名4	
夜間個室対応だと寝たまま個室がないので特に転倒注意の利用者が隔離対応になると離れていても気になる	カメラ機能 (ナースコールシステムと連動) (手元で映像を確認できる)	生体モニタリング機能（心拍）	利用者の動き（起き上がり・睡眠状態）がわかるセンサー		見守り機器 眼りSCAN eye	見守り機器 ライブズムナビ+Dr.	見守り機器 aams	見守り機器 ライブコネクト	・訪室しなくても利用者の状況が映像で手に取るようにわかり、転倒注意の利用者に対しても今訪室すべきかを離れている場所を判断できる ・眠りが浅くなってきたことが通知されることで、先回りして対応でき、転倒を未然に防止することができる
・どちらかが隔離部屋に防護服を着て入ると、夜勤者同士での連携が取りにくくなる ・二人で隔離部屋に入っているときは、隔離部屋外への対応に時間がかかることになり不安		生体モニタリング機能（心拍）	利用者の動き（起き上がり・睡眠状態）がわかるセンサー	勤務者分のスマホ（利用者の状況を確認できるもの）	見守り機器 眼りSCAN eye	見守り機器 ライブズムナビ+Dr.	見守り機器 aams	見守り機器 ライブコネクト	・離れている利用者の状況を確認することができる
	手がふさがっていてもコミュニケーションがとれるもの（ハンズフリー）	ワイヤレスイヤホンみたいに操作が簡単なもの（タップ操作など）			インカム クリアトークカム	インカム BONX WORK	インカム Buddycom		・視覚員などと連携をとることができることで、何かあった時の不安が軽減できる
夜勤中1人が隔離部屋に入ると、それ以外のセンサー対応等1人でしないといけないのが大変	手がふさがっていてもコミュニケーションがとれるもの（ハンズフリー）	ワイヤレスイヤホンみたいに操作が簡単なもの（タップ操作など）			インカム クリアトークカム	インカム BONX WORK	インカム Buddycom		・視覚員などと連携をとることができることで、役割のシェアリングがうまくいき、一人に対する負荷量が軽減できる

整理したシート（一部抜粋）

手順3 実行計画を立てよう

計画したこと（今後、より具体的な計画を策定予定）

以下について、テクノロジー機器の導入や利活用を進めていく予定である

1. 新たなテクノロジー機器の導入（デモ機）

- インカムまたは見守り機器について、どちらを優先的に導入するか検討する
- 整理した具体的なテクノロジー機器について、どれから優先的に試したいか検討する
- 利用者に関するアセスメントや活用マニュアルを検討したうえでデモ機を導入する
- 実際に活用してみて生じた課題を受け、マニュアルのブラッシュアップを行なう

2. 見守りセンサーの利活用

- 見守りセンサーを導入する利用者の基準について改めてアセスメントを行なう
- 発報時の対応についてルール作りを行なったり、安否確認への利活用を検討する



P（実行計画）の段階で苦勞した点・工夫した点

苦勞したこと

- 職員との対話から見守りカメラとインカムという二つの機器が候補に挙がったが、2つの機器に対して同程度のニーズがある為、一つに絞り込むのが難しい
- 委員会メンバーも機器についての知識が深いわけではないので、機器の特性を掴んでの対話を進めるのに難しさを感じた

解決方法

- チームでの話し合いを重ね、2つの機器の優先順位をつける
- 委員会メンバーが機器の大まかな特徴を把握し、対話で必要な機器のポイントを掴んでおく
- TRAPEに候補となる機器のピックアップを依頼
- 候補となる機器の資料閲覧などで少しでも機器の特性を掴んでいく

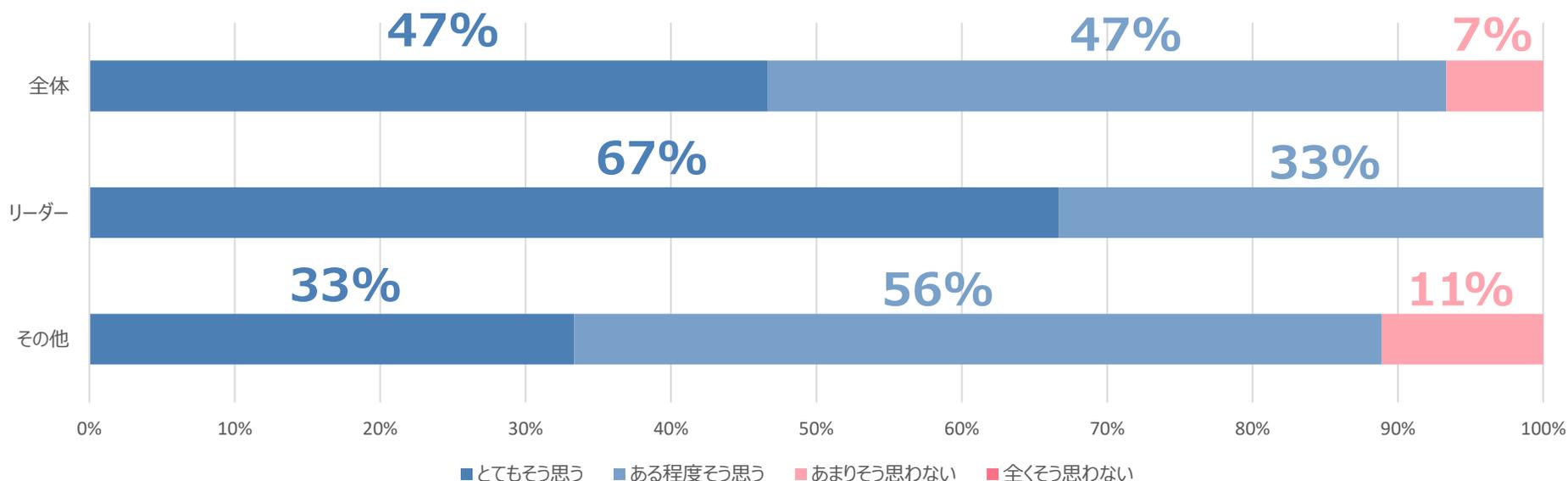
現時点での改善活動を振り返ろう



介護ロボットプラットフォーム

今回の取組みや対話を通じて出てきたテクノロジーの機能を今後一度導入し活用してみたいと思いますか？

- 取組み後、テクノロジー機器の導入に対して、**9割以上**の職員が前向きに考えていた
- 職員全体がテクノロジー機器をポジティブなものとして捉えられていることがうかがえる



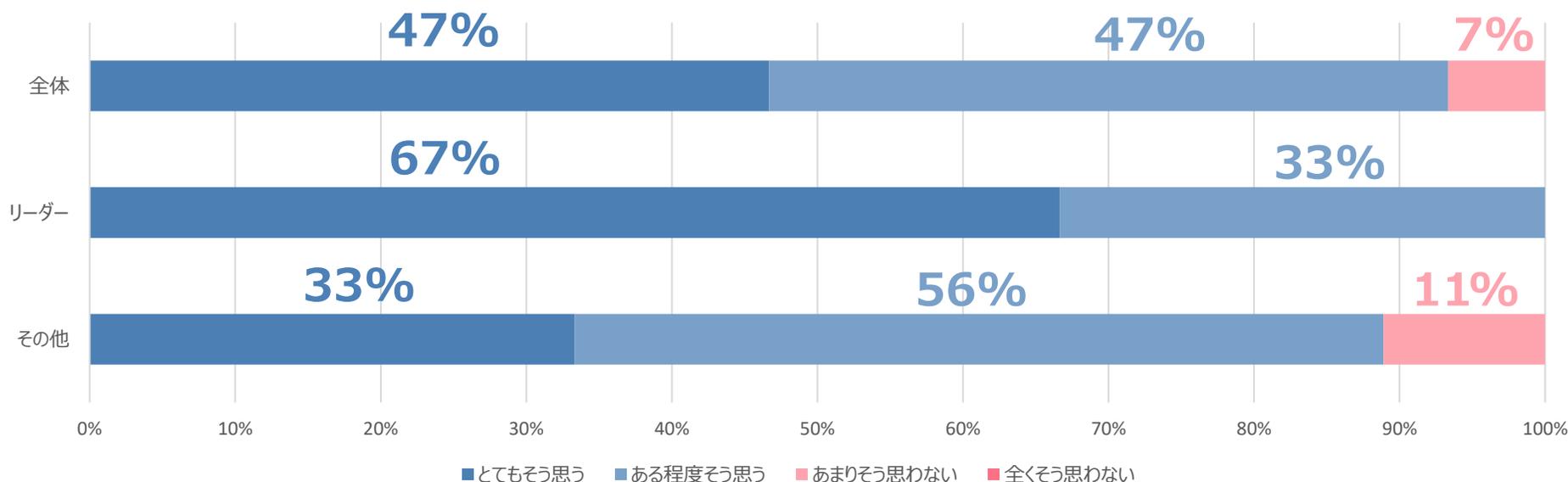
現時点での改善活動を振り返ろう



介護ロボットプラットフォーム

今後も職員の人たちと一緒に現場の改善のために、今回のような改善活動を継続して行なっていきたいと思いますか？
(自分たちのペースで、段階的に)

- 取組み後、改善活動の継続に対して、**9割以上**の職員が前向きに考えていた
- 職員全体が改善活動をポジティブなものとして捉えられていることがうかがえる



現時点での改善活動を振り返ろう



介護ロボットプラットフォーム

今回の取組みを通じて気づいたこと（自由記述）

取組みについて

- 一人一人それぞれに問題を抱えて業務に取り組んでいる事を感じた
- 個々に対応している事でも全員に意見を拾い上げ統計をとり、それに対して具体策をみんなで検討し改善して行く、この当たり前の事が当たり前にできていない現状を把握出来た事が良かったと感じている
- 今の課題を把握し一つ一つ全員で意見を出し合い改善していけば生産性向上して行くと確信している

組織の体制について

- トップダウン型でなくボトムアップ型の職場づくりが必要だと思った

対話について

- 自分の思いを言葉に出す対話の大切さや改めてコミュニケーションの重要性を感じた
左記に述べたベースがあって初めてテクノロジーを最大限に使いこなせ、新たなアイデアも生まれ職場の活性化に繋がると感じた

今回の取組みで、
改善活動のチーム作り、テクノロジー機器導入の土台づくりにおける成果
を現場としても感じる事ができた



現時点での改善活動を振り返ろう

管理者から見た成果

- 自分たちの職場を自分たちの手で改善しようとする姿勢が見られて良かった
- 委員は大変だったと思うが、やり遂げてくれたことがうれしい
- 課題の抽出の仕方について多くのヒントが得られたと思う
- 表面的なものからより深く知る努力ができた
- 活動を通して職員間のコミュニケーションの機会が増えた

リーダー層から見た成果

- それぞれの職員が抱える課題をより深く理解することができた。また、ICT機器に対する認知度や理解度も向上した
- 管理者の思いが現場職員に伝わる良い機会となった
- 年齢層によって課題感に違いがあることが分かった
- 今回のように長期間にわたって全体で取り組むのは初めての試みだったが、うまくいかなかった部分も含めて、今後の基盤となる貴重な経験となると感じる
- コミュニケーションの機会が増えたことで、以前よりも意見を交換しやすい雰囲気生まれたと思う

現場職員から見た成果

- 他の職員の考えを知ることによって、普段の業務では見落としていた視点に気づくことができた
- 課題は認識していても、十分に深掘りして考えることはできていなかった
しかし、深掘りし、言語化し、また対話を通じて、新たな気づきや本質的な問題が見えてくると感じた

新たな課題とありたい姿に向けた次なる取組み

新たな課題

- 自分の考えをまとめることが難しく、意見が出にくい職員は、改善活動に対して前向きな気持ちを持ちにくいのではないか
- 単に問題の答えを求めるだけでなく、別のアプローチを取り入れ、主体的に参加している実感を持てるようにすることが重要
- 職員の年齢層や性別によっても課題感が違っているように感じた

次なる取組み

- 現在の取組みを続け、機器の選定や導入につなげていく
- 今回取り組んだのはアンケート等で洗い出した課題の一部であり、その他の課題についても今後取り組んでいく必要がある
- 体力的に限界を感じての離職が発生しないように、年齢や性別に分けての聞き取りも検討していく



Kaigo-Robot
Platform 2024

まとめ





松田壮広さま
施設長

- 職場内だと忙しさに甘えてしまうので、外部からの支援があり良いスタートが切れた
- 日常に課題があり、利用者の様子は毎日変わる
毎日がPDCAサイクルのスタートであり途中であると認識してほしい
- 伴走支援を経て、変化を楽しみ、変えることにやりがいを感じてもらえると嬉しい
- 介護の仕事はケアをするだけではないと再認識できたのではないかと
- 委員として苦勞した者にしか得られない自信を大切にしてほしい

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

- 現場職員に管理者の思いを伝え理解してもらうことの難しさと重要性を感じた
- 自分の考えを上手く伝えることや、チームを思い通りに動かすことは、想像以上に困難だと感じた
- 対話の大切さを感じたが、同時にその難しさや、時間を要することも痛感した
- 改善活動の前の下地作りから対話によって生まれた課題の把握の仕方のプロセスを学ぶことができ、今後の継続的な活動の礎となった

事業所としての今後の方針

- 生産性向上委員会の継続により、課題の抽出や改善に向けた取り組みを継続する
- 夜勤業務の負担軽減に向けた環境改善および業務の見直しを行なう
- 状況に応じて報連相を重ね、多くの選択肢から最善の策を選ぶことができるようにする
- 一人ひとりの職員から意見が出せ、PDCAサイクルを常に回していけるチームをつくる
- 職員の考える力を育て、状況に応じた対応ができるようにする



NTT DATA

株式会社 NTTデータ 経営研究所



社会福祉法人
奈良苑