

足並みを揃えて、心に余裕を

～共通認識が繋ぐ、利用者一人ひとりに寄り添う時間～

合同会社トゥルスハート 縁 -えん-
有料老人ホームえんの家

事業所概要



| | |
|------|----------------------------|
| 施設名 | 有料老人ホームえんの家 |
| 施設種別 | 有料老人ホーム |
| 定員 | 30床（2026年2月に15床増設） |
| 開設日 | 2023年11月1日 |
| 所在地 | 〒639-0236 香芝市磯壁6丁目452-1 |

● 背景と課題

□ 急激な事業規模の拡大

- 15床から30床への倍増に向けた増設プロセスにあるが規模に見合う運営体制が追いついていない
- 具体的な改善手法や優先順位が見えず「何から手をつければいいのか」という戸惑いがリーダーにはある

□ 属人的な運営からの脱却

- リーダーの不安として、経験や勘に頼った運営に限界を感じており円滑に業務を回すための明確なルールや仕組みが不足している

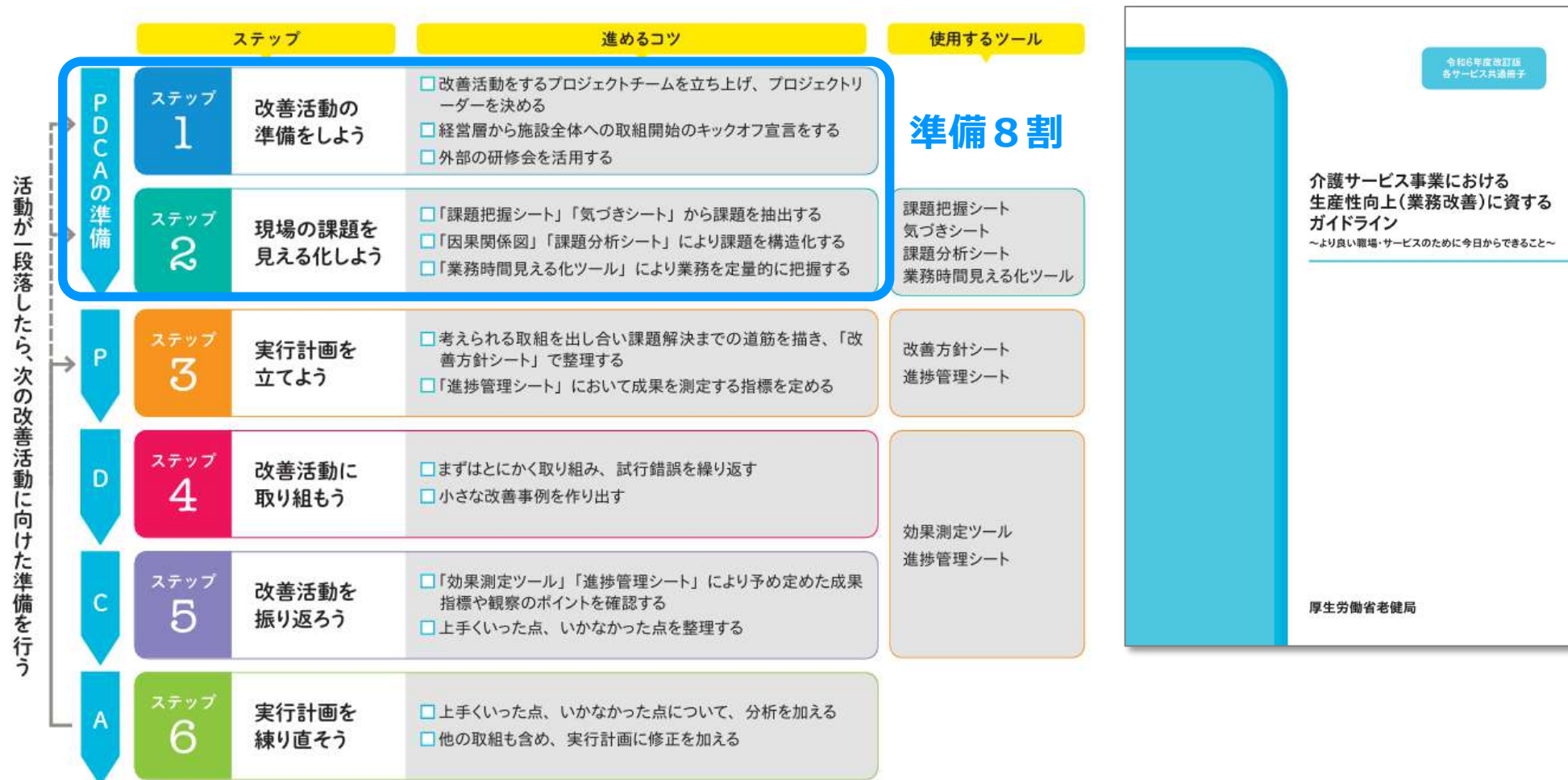
● 応募の目的

□ 持続可能なケアの質の担保

- 利用者や職員が倍増しても、ケアの質を落とさず提供し続けられる強固な基盤を構築する
- 内部だけでは気づけない課題を抽出するため、専門的な外部の視点を取り入れ、客観的で合理的な仕組みを導入する

取組み方針

今回は、厚生労働省が2025年8月に改訂した『生産性向上ガイドライン』（共通冊子）の **ステップ1～6**に従って取組みを進めた（特に、「準備8割」を重要視した）



ステップ1



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ1：改善活動の準備をしよう

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結成した

- プロジェクトリーダー（以下リーダー）に任せるだけでなく、経営層（トップ層）も関与した

キックオフでは
小グループに分けて
数回にわけて実施した

その中で大切にすることは
「みんなで頑張っていこうね」と
職員に不安が広がらないように丁寧に行なった



キックオフ宣言の場面

ステップ2



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ2：現場の課題を見える化しよう

実施したこと

対話から明確になった「業務」における課題

● 朝・夕に業務が集中し、役割分担含め上手くいっていない

- 多忙な時間帯(起床～デイへの送り出し、夕食～就寝)と、比較的落ち着いている時間帯(平日の昼間)の差が大きい
- 昼間でも日によって業務量に差がある
- 日々の業務時間がバラバラ
- 人によって動きが違う為、二度手間になったり、やり忘れや、やり残しが出る
- 1日の流れ（業務）に対する人員配置の適正化ができていない
- 仕事の1日の流れの見直しが必要だと感じる

ステップ3



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

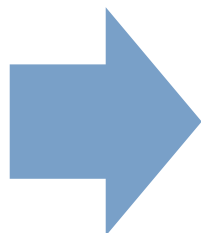
厚生労働省老健局

ステップ3：実行計画を立てよう

取り組み方向性（仮説）

明確になった課題

朝・夕に業務が集中し
役割分担が
上手くいっていない



アプローチ仮説

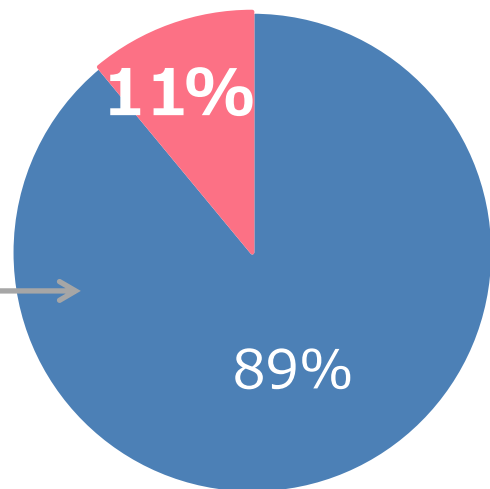
1日の業務流れを見える化
・役割分担を明確にする
・業務流れの見直しをする

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと 明確になった課題をさらに詳細に検証

役割分担について

各勤務帯の役割は明確ですか？
(いつ、誰が、何を、どのようにするなど)

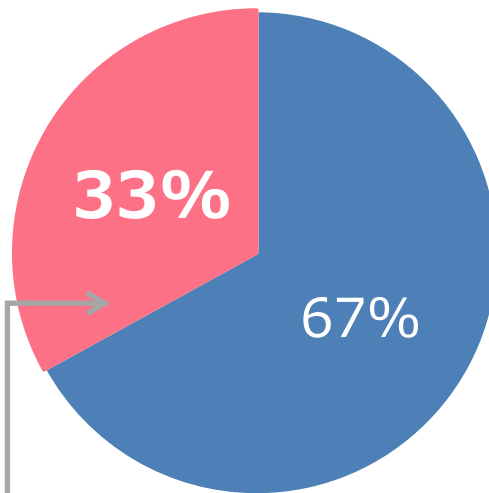


■ そう思う ■ そう思わない

少人数体制の中、役割分担が明確にないと思っている人がいた

業務の優先順位

業務遂行の優先順位認識として他職員が自分とは違うと感じたことはありますか？

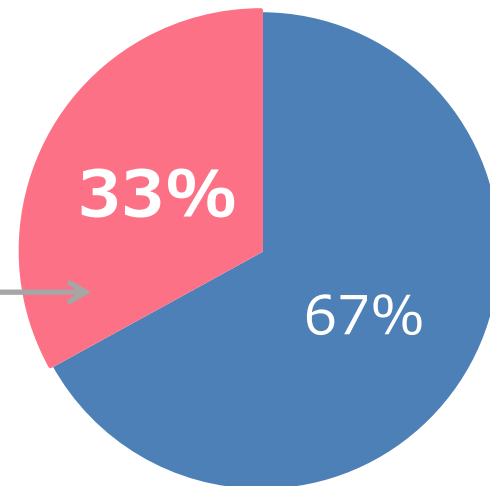


■ そう思わない ■ そう思う

優先順位が他職員と違うと感じている人がいた

業務遂行に迷う

業務を行っていて、迷うことはありますか？



■ そう思わない ■ そう思う

業務を行っていて迷う人がいた

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと

- 「1日の業務流れ」について棚卸しを行い、全員の認識を見える化した

各職員が認識している1日の業務流れを出し合う
(一部抜粋)

| 時間 | 介護① | 介護② | 介護③ | 間接業務① | 調理① |
|-------|-------|------------|-----|------------------|----------------------------------|
| 9:10 | 9:20 | 食器片付け | | ゴミの回収 | |
| 9:20 | 9:30 | | | | 出勤 |
| 9:30 | 9:40 | | | | 食器類の片付け |
| 9:40 | 9:50 | | | | キッチン周りのスプレー拭き |
| 9:50 | 10:00 | デイケア | | | 水・お湯・お茶の補充 |
| 10:00 | 10:10 | | | | 昼食用の野菜・材料をメニューに含む せてチェック |
| 10:10 | 10:20 | | | | 下準備 (材料洗い, 切る, ゆでる) |
| 10:20 | 10:30 | | 休憩 | | 1品目調理 (和え物, サラダ類) |
| 10:30 | 10:40 | | | | 2品目調理 (和え物, サラダ類) |
| 10:40 | 10:50 | | | | 3品目調理 (炒め物, 煮物, 揚げ物, 蒸し物) |
| 10:50 | 11:00 | デイケア | | | 4品目調理 (主菜, 揚げ提供する物) |
| 11:00 | 11:10 | | | | 入居者の盛り付け (ミネソール, おかゆ などを腕に盛る) |
| 11:10 | 11:20 | | | | できた料理をデイハ運ばれる |
| 11:20 | 11:30 | | | | 施設高おろし |
| 11:30 | 11:40 | | | | 入居者のお昼用膳 |
| 11:40 | 11:50 | 食堂へ誘導 | | | 駐車場へ |
| 11:50 | 12:00 | | | | 入居者への配膳・食事提供 |
| 12:00 | 12:10 | 食事見守り | | | 調理用具片付け |
| 12:10 | 12:20 | | | | |
| 12:20 | 12:30 | | | | |
| 12:30 | 12:40 | 服装移動 口開 | | | |
| 12:40 | 12:50 | | | | 休憩 (食事) 食器片付け ※火・木はデイの洗い物 |
| 12:50 | 13:00 | | | | |
| 13:00 | 13:10 | | | | |
| 13:10 | 13:20 | | | | |
| 13:20 | 13:30 | | | | 夜のメニューのチェック |
| 13:30 | 13:40 | | | 居室清掃 洗濯物回収・整理 | 材料屋の領立表等をチェック/バイン ターへ収納 |

居室掃除実施時間に
個人差があり
ムラになっている

起床介助の優先順位が
職員によって違う

調理担当以外も
盛りつけを手伝い
起床介助がよりバタバタする

提出してもらったものを表にまとめた

ステップ4

| | ステップ | 進めるコツ |
|---------------------------|-------------------------|---|
| 活動が一段落したら、次の改善活動に向けた準備を行う | ステップ 1 改善活動の準備をしよう | <input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する |
| | ステップ 2 現場の課題を見える化しよう | <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する |
| | ステップ 3 実行計画を立てよう | <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める |
| | ステップ 4 改善活動に取り組もう | <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す |
| | ステップ 5 改善活動を振り返ろう | <input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する |
| | ステップ 6 実行計画を練り直そう | <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える |

令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

**介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン**

～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

① 実施しながらマスターラインの変更

- 朝の食事時間帯に業務が集中するため、同法人デイサービスへの送り出しについてデイと対話し少し時間をずらし、食事開始時間を6:30から7:00開始に変更した

| 時間 | 早出 | 日勤 | 夜勤 | 手の空いた人が行う業務（誰でも行える業務） | 調理 |
|------|------|----|----|-----------------------|----|
| 6:30 | 6:40 | | | | |
| | | | | | |
| 6:40 | 6:50 | | | | |
| | | | | | |
| 6:50 | 7:00 | | | | |
| | | | | | |
| 7:00 | 7:10 | | | | |
| | | | | | |
| 7:10 | 7:20 | | | | |
| | | | | | |
| 7:20 | 7:30 | | | | |
| | | | | | |
| 7:30 | 7:40 | | | | |
| | | | | | |
| 7:40 | 7:50 | | | | |
| | | | | | |
| 7:50 | 8:00 | | | | |
| | | | | | |
| 8:00 | 8:10 | | | | |
| | | | | | |
| 8:10 | 8:20 | | | | |
| | | | | | |
| 8:20 | 8:30 | | | | |
| | | | | | |
| 8:30 | 8:40 | | | | |
| | | | | | |
| 8:40 | 8:50 | | | | |
| | | | | | |
| 8:50 | 9:00 | | | | |



7:00～

・食事開始

・6:30～であった食事開始変更について

①利用者の了承を得るためお伺いすると、どの利用者の方々も快諾

1日の業務の流れの「マスターライン」

ステップ5

| | | ステップ | 進めるコツ |
|---------------------------|---------------------|-------------------------|---|
| 活動が一段落したら、次の改善活動に向けた準備を行う | P D C Aの準備 | ステップ 1 改善活動の準備をしよう | <input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する |
| | | ステップ 2 現場の課題を見える化しよう | <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する |
| | P | ステップ 3 実行計画を立てよう | <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める |
| | D | ステップ 4 改善活動に取り組もう | <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す |
| | C | ステップ 5 改善活動を振り返ろう | <input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する |
| | A | ステップ 6 実行計画を練り直そう | <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える |

令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

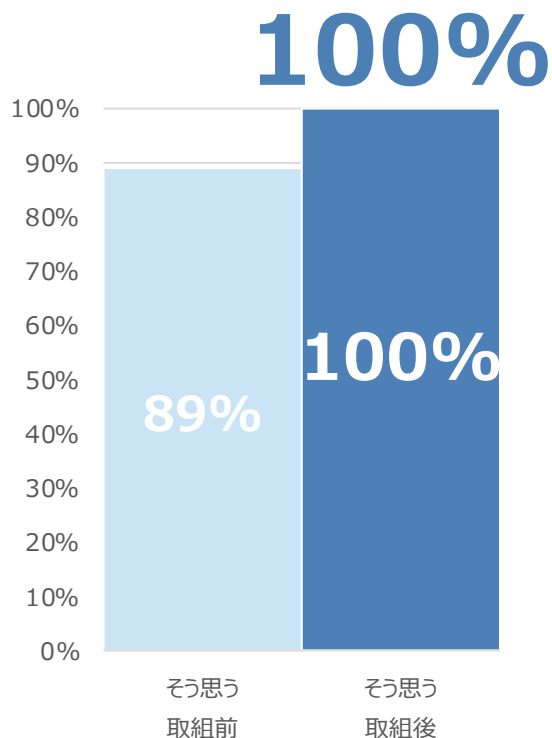
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果①

役割分担について

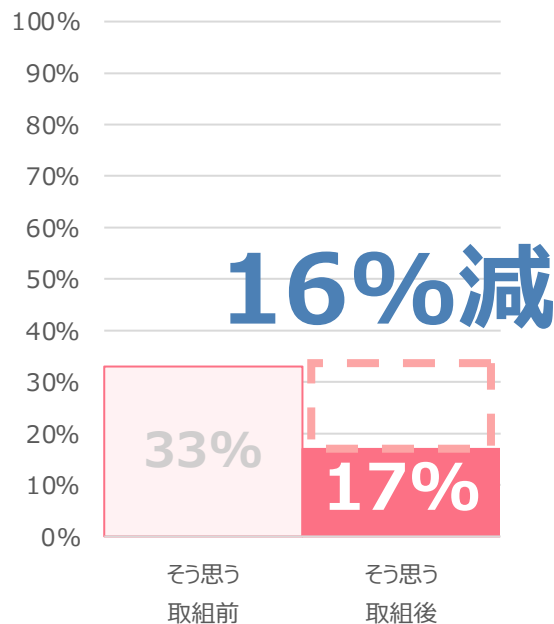
各勤務帯の役割は明確ですか？
(いつ、誰が、何を、どのようにするなど)



役割を全員が把握できた

業務の優先順位

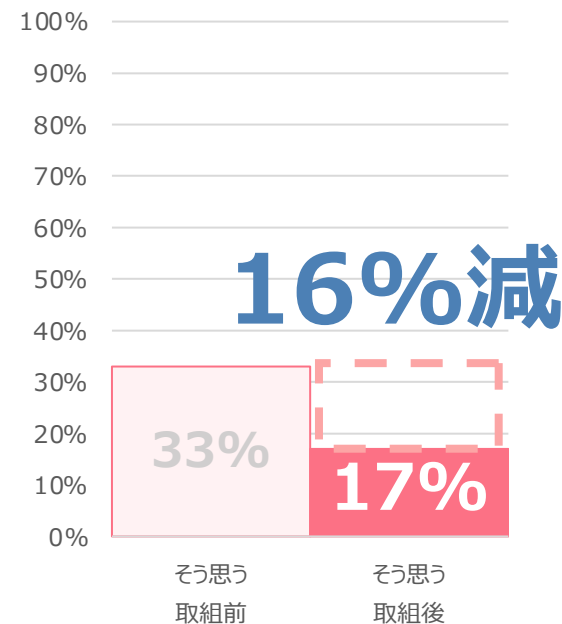
業務遂行の優先順位認識として他職員が自分とは違うと感じたことはありますか？



優先順位の認識が合ってきた

業務遂行に迷う

業務を行っていて、迷うことはありますか？



職員は業務中、迷うことが減った

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果①

取組前

| 個別業務 | |
|------|--------------|
| 10 | 送迎に課題がある |
| 11 | 起床・就寝に課題がある |
| 12 | 食事に課題がある |
| 13 | 入浴に課題がある |
| 14 | 排泄に課題がある |
| 15 | 見守りに課題がある |
| 16 | レク・リハに課題がある |
| 17 | 記録・書類に課題がある |
| 18 | 相談・プランに課題がある |
| 19 | その他に課題がある |

朝・夕に業務が集中し
役割分担含め上手くいっていない

取組後

| 個別業務 | |
|------|--------------|
| 10 | 送迎に課題がある |
| 11 | 起床・就寝に課題がある |
| 12 | 食事に課題がある |
| 13 | 入浴に課題がある |
| 14 | 排泄に課題がある |
| 15 | 見守りに課題がある |
| 16 | レク・リハに課題がある |
| 17 | 記録・書類に課題がある |
| 18 | 相談・プランに課題がある |
| 19 | その他に課題がある |

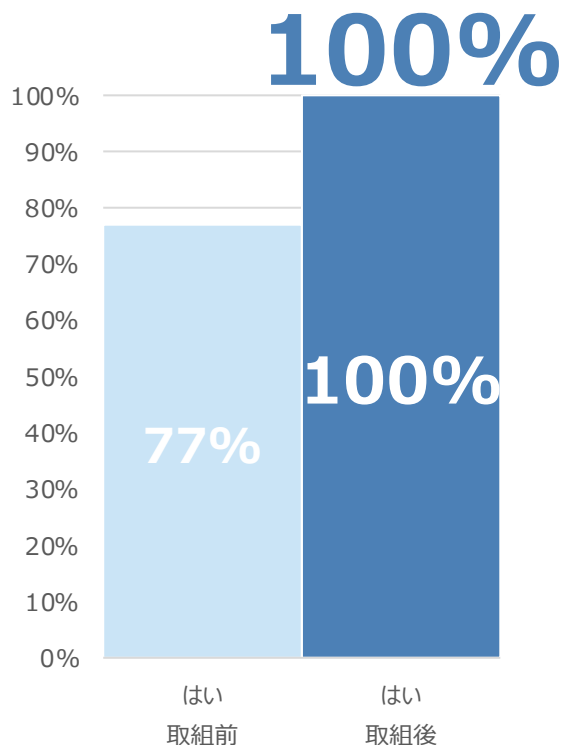
個別業務課題の
大幅な改善となった

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

コミュニケーション

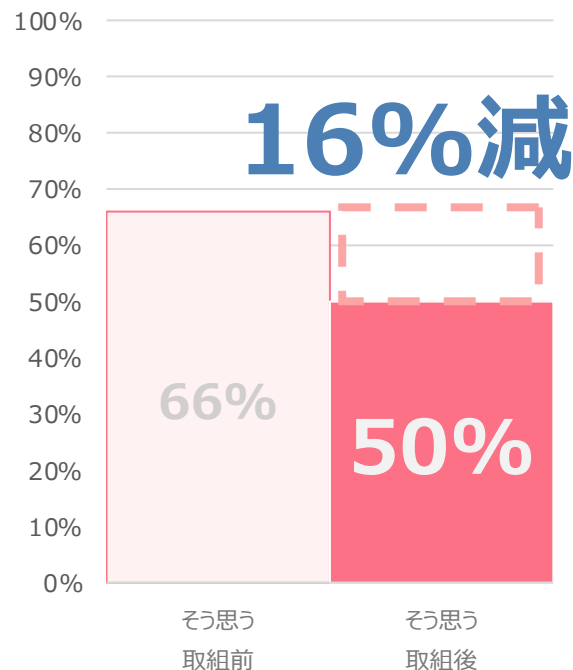
職員間において、業務についての情報共有・コミュニケーションは盛んに行われていますか？



職員間のコミュニケーションが盛んになった

突発業務

突発的な業務は多くありますか？



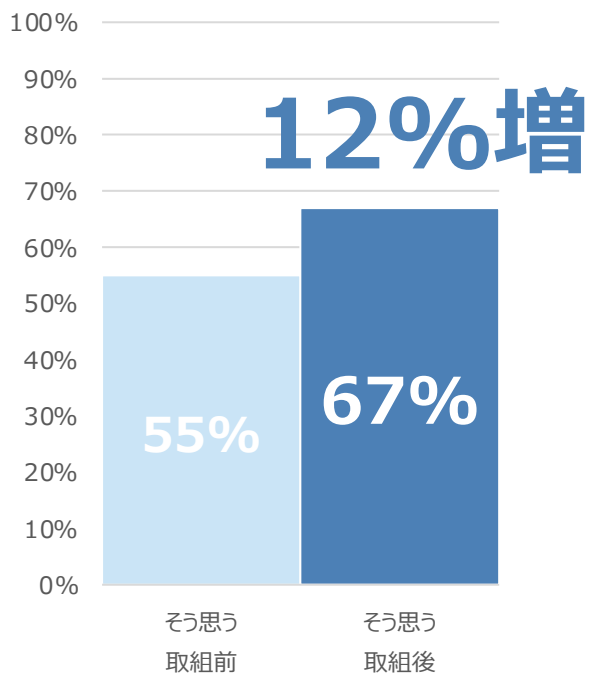
突発業務が減ってきている

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

職員の余裕

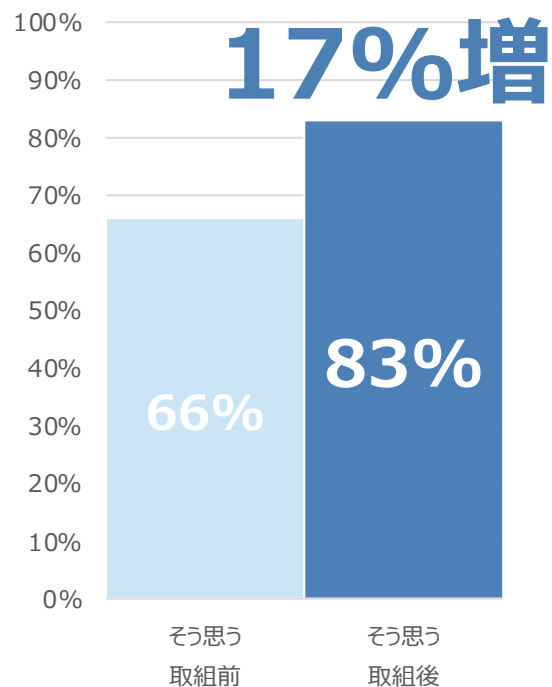
常に心に余裕を持って働けていますか？
(精神的負担)



職員に余裕が出てきた

充実感

仕事に充実感を感じていますか？



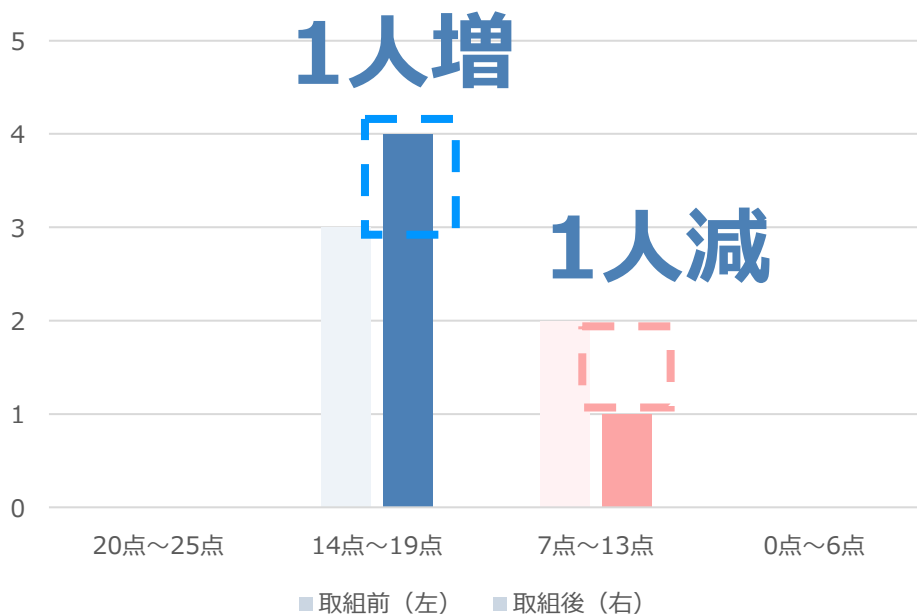
充実感を持てる職員が増えた

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果③

利用者満足度

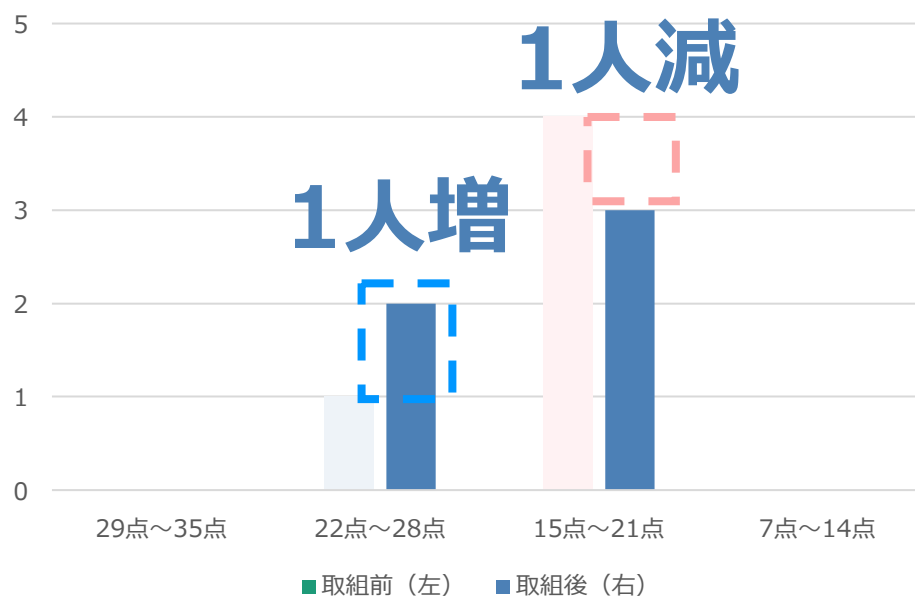
利用者の満足度(WHO5)



利用者と濃く関わる時間が増え
利用者の満足度も向上した

生活・認知機能

利用者の生活・認知機能について



利用者と濃く関わる時間が増え
利用者の認知機能が上がった

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果のまとめ

職員からの声

【業務について】

突発業務が入っても
優先順位を考えて
落ち着いて対応できるようになった

【ケアについて】

会話をしながら食べて頂く事で
食事の完食に繋がり
ゆっくりとした時間も取れて来ている

【働きやすさ】

一つ一つ気になっていたことや
ストレスになっていた事が
軽減した

【利用者の状態】

パット交換や失禁が減ってきている

ステップ6

| | ステップ | 進めるコツ |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| 活動が一段落したら、次の改善活動に向けた準備を行う | PDCAの準備 ステップ 1 改善活動の準備をしよう | <input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する |
| | ステップ 2 現場の課題を見える化しよう | <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する |
| | P ステップ 3 実行計画を立てよう | <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める |
| | D ステップ 4 改善活動に取り組もう | <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す |
| | C ステップ 5 改善活動を振り返ろう | <input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する |
| | A ステップ 6 実行計画を練り直そう | <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える |

令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ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

新たな課題と残された課題

食事業務課題について

- 現場把握アンケートにより、66%の職員が「食事業務」に課題を持っていることがわかった
- 今回は1日の流れを見直し、共通の認識が持てたことで食事以外の業務については改善できた
- 食事業務については、朝食スタート時間を変更はしたものの、バタつきは依然継続している
- 根本的にどのあたりにムリがあるか、食事業務について棚卸しを行い、改善する必要がある

次なる取り組み

食事業務の効率化で
体制を整え、2月増設後も
変わらぬサービス品質を
実現する

「食事業務」について

【具体案】

- ① 食事業務の棚卸し（見える化）を実施
- ② 見える化したものを土台に、どこが大変なのか職員と対話する
- ③ 大変なところを中心に業務の流れや役割の組み直しを実施する

まとめ

プロジェクトを通して感じたこと、今後の方針

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

共通認識は「信頼」の土台

認識を揃えることで、心配が
「信頼」と「感謝」に変わることを知った

「共通言語」が変えた現場の空気

言葉が揃うことで、その場ですぐに
相談・指摘し合える風通しの良さを実感

「心理的安全」が主体性を生む

「言ってもいいんや」という安心感が、
発言や挑戦への意欲を引き出すと学んだ

個性の発揮がチームの力になる

得意を任せ、認め合うことで、
個々のモチベーションが最大化する
手応えを感じた

経営者からのコメント



合同会社トゥルスハート えんの家
代表社員 大西 敦子/森川 直美

当施設は重症度が高く、頻回の見守りが必要な方が多く入所しています。介護現場では、現場が最優先であり、緊急性のない事は後回しとなり職員の負担が大きい状態が続いていました。

そのような中、セミナーに参加させていただき、改善アプローチが高く評価されている伴走支援に申しこみました。

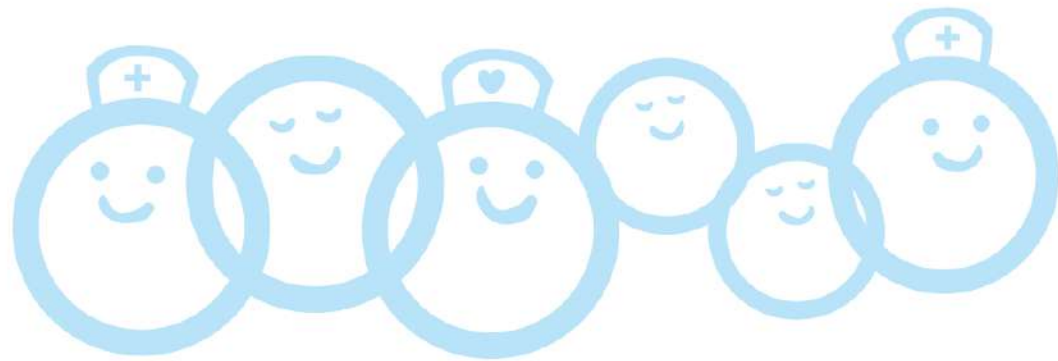
生産性向上伴走支援に取り組んだ事で、現場の課題を感覚ではなく整理された形で把握できた点が大きな成果であったと感じています。

日々の業務に追われる中では見過ごされがちな無駄や非効率について、第三者の視点を交えながら検討することで、職員にも納得感のある改善ができ、又、計画立案だけでなく、実行から定着まで継続的に支援を受けられたことで、現場の混乱を最小限に抑えながら取り組みました。

結果として、業務負担の軽減だけでなく、職員の意識向上やチームワークの強化にもつながり、経営者として非常に意義のある取り組みであったと感じています。

この取り組みで得た成果を元に職員、利用者全員に満足度の高い過ごしやすい環境を整えて参ります。

この様な取り組みに関わる事が出来、又、TRAPE様に多くの事を支えていただき、大変感謝しております。



記録時間の効率化が

利用者との対話・アセスメント・レクなどの時間増加につながった

社会福祉法人 晃宝会

特別養護老人ホーム あじさい園

事業所概要



| | |
|------|--------------------------|
| 施設名 | 特別養護老人ホーム あじさい園 |
| 施設種別 | 介護老人福祉施設 |
| 定員 | 54人 |
| 開設日 | 1996年4月3日 |
| 所在地 | 〒630-2175 奈良市茗荷町808-1 |

伴走支援に応募した動機

● 背景

□ 山間地域における現場の限界

- **深刻な人手不足：**
採用難と高齢化により、現場は業務を回すだけで精一杯
- **負の連鎖：**
余裕のない「1日の流れ」が、利用者の「遠慮・気遣い」を招く悪循環

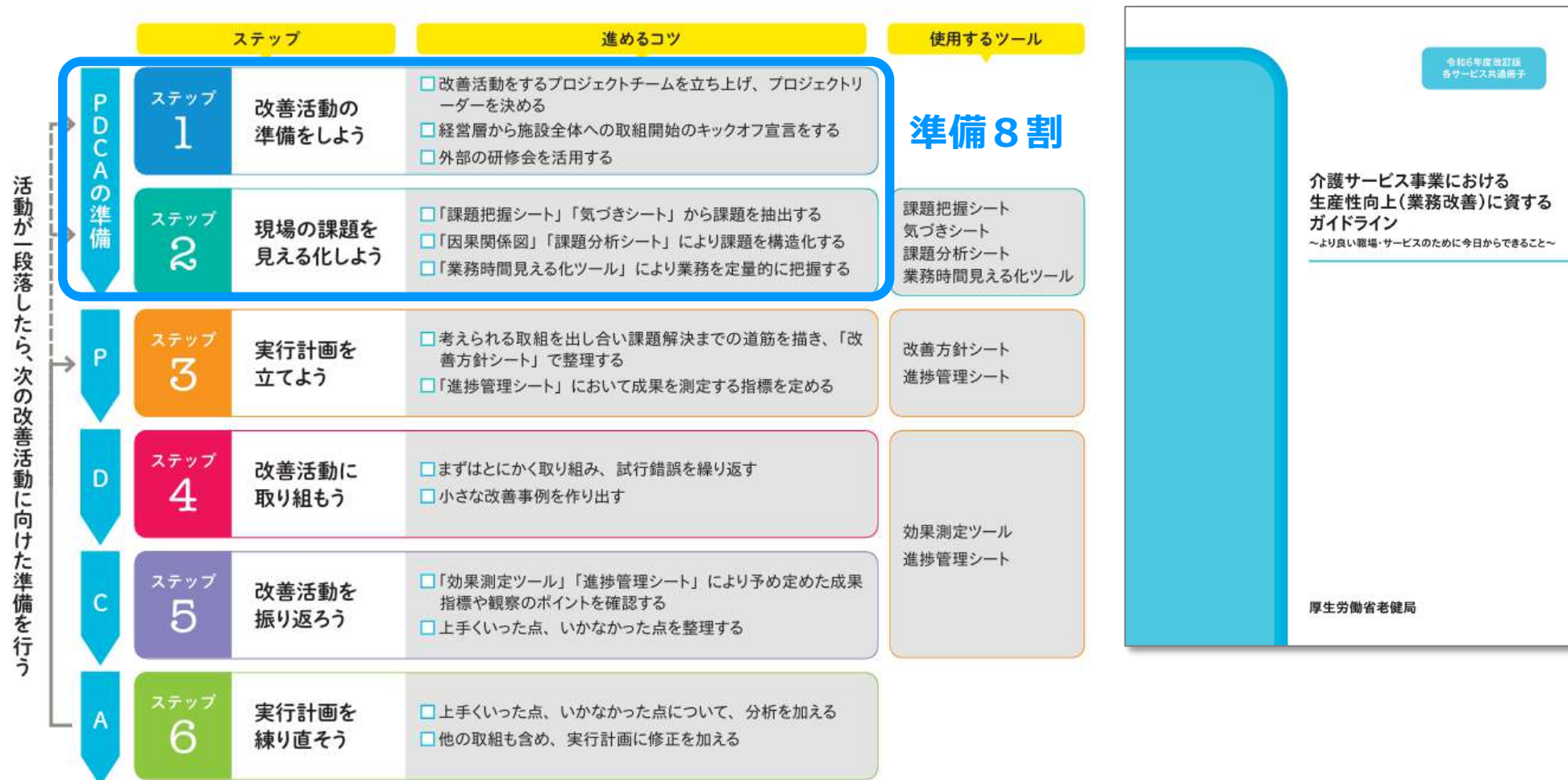
● 動機

□ 職場環境の再構築と職員の「安心」の創出

- **脱・人任せと不安の解消：**
属人的な業務流れ脱却し、誰もが自信を持って動ける仕組みを作ることで職員の不安と負担を軽減したい
- **職員の「ゆとり」を支援の質へ：**
職員の身体的負担を減らし、心身のゆとりを創出し
職員が「こうしたい」と思いを語り、主体的に動ける職場へと変革することを目指して応募

取組み方針

今回は、厚生労働省が2025年8月に改訂した『生産性向上ガイドライン』（共通冊子）の **ステップ1～6**に従って取組みを進めた（特に、「準備8割」を重要視した）



ステップ1



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ1：改善活動の準備をしよう

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結成した

- プロジェクトリーダー（以下リーダー）に任せるだけでなく、経営層（トップ層）も関与した

施設長から職員に向けて思いを伝えた！

「人手不足や業務負担といった課題に対し職員が安心安全な環境でやりがいを持って働きその結果経営を安定させることを目標とします。」

「具体的には、タブレット導入により手書き記録の時間を減らし、情報共有を円滑にすることで負担軽減を図ります。

まずは特養から開始しますが、職員全員が自分ごととして協力していきましょう！」



キックオフ宣言の場面

ステップ2



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ2：現場の課題を見える化しよう

実施したこと

現場の課題を職員間で共有することを目的にアンケートを実施し、課題の可視化を行った
（『生産性向上くん』を活用）

- 結果として、「見守り業務」、「利用者情報の共有」に課題が認められた
- また、介護ソフト『ほのぼの』（以後『ほのぼの』）の導入が11月から試行的実施が決まっており、利用者の情報共有の一つである「記録業務」と職員の課題意識が高い「見守り業務」に絞って深掘り対話を実施した

| 業務 | | | | テクノロジー |
|------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|
| 職場の環境整備 | 業務の仕組み | 個別業務 | 情報共有 | ロボット・ICTの導入 |
| 1 職場の方針が明確でない | 6 1日の業務の流れが明確でない | 10 送迎に課題がある | 20 利用者情報の共有ができていない | 23 導入手順・進め方が分からない |
| 2 物・書類の整理整頓ができていない | 7 業務の役割分担が明確でない | 11 起床・就寝に課題がある | 21 日常のコミュニケーションが円滑でない | 24 どの業務に導入すればよいかに悩んでいる |
| 3 情報・データの整理整頓ができていない | 8 業務の基準・ルールが明確でない | 12 食事に課題がある | 22 意見交換がうまくいかない | 25 最適な機種・サービスの選定に悩んでいる |
| 4 介護機器点検/メンテナンスができていない | 9 業務の手順・マニュアルがない/活用できていない | 13 入浴に課題がある | | |
| 5 職員研修ができていない | | 14 排泄に課題がある | | |
| | | 15 見守りに課題がある | | |
| | | 16 レク・リハに課題がある | | |
| | | 17 記録・書類に課題がある | | |
| | | 18 相談・プランに課題がある | | |
| | | 19 その他に課題がある | | |
| | | | | ロボット・ICTの活用 |
| | | | | 26 導入済だが活用できていない |
| | | | | 27 成果を把握・検証ができていない |
| | | | | 28 データ活用ができていない |

ステップ2：現場の課題を見える化しよう

対話した結果わかったこと

対話から明確になった「記録業務」における課題

- **記録時間がない、記録に集中すると見守り業務が疎かになる**
 - ・ カーデックスを書こうと思うと時間がかかる
 - ・ カーデックス記入で水分表・食事摂取表等どこが書かれていなくて抜けているか確認する事が大変で、2度手間3度手間になってしまう
 - ・ ケース記録に集中して、利用者の訴えに気付かない職員がいる
 - ・ ケース記録にしていることで、利用者の訴えを他の職員に任してしまう
- **記録の基準・ルールがない**
 - ・ 水分表も厨房サイドと食堂サイドが違う時があり、統一して欲しい
 - ・ 記録を記入しようとする、すでに記録がされており、矢印をして書かなくてはいけなくなる
 - ・ 記録していても相手にきっちりと伝わっているのか不安
 - ・ 今のカーデックスからは、必要な情報を探しにくい
 - ・ 共有のカーデックスからは、利用者の状態がわかりにくい

ステップ2：現場の課題を見える化しよう

対話した結果わかったこと

対話から明確になった「見守り業務」における課題

- **職員役割・配置が上手くいっていない、認識に個人差がある**

- 3人体制で見守りをしているが、記録、水分の用意、水分介助、トイレ介助等の雑務することが多すぎて大変
- 記録と見守りの併用についてどちらにも集中できない状態である
- 見守りの人が記録を書いている、声を掛けにくく利用者さんの訴えも伝えにくい
- 見守り業務中であるにも関わらず、何も言わずに現場からいなくなる職員がいる
- 利用者が行動をしても動かない職員がいて、誰かが行ってくれるだろうと思っているか、見てみるふりをしている
- 記録をしながら見守りしなければいけないので、大変である

ステップ3



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ3：実行計画を立てよう

取り組み方向性（仮説）

明確になった課題

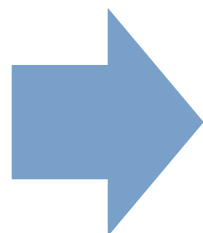
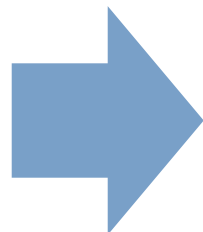
記録時間がない

記録に集中すると
見守り業務が疎かになる

記録の基準・ルールがない

職員役割・配置が
上手くいっていない

認識に個人差がある



アプローチ仮説

記録の基準・ルールを作成し効率化する
（『ほのぼ』の活用）

1日の業務流れを見える化
役割分担を明確にする

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと 明確になった課題をさらに詳細に検証

記録の基準・ルールがない

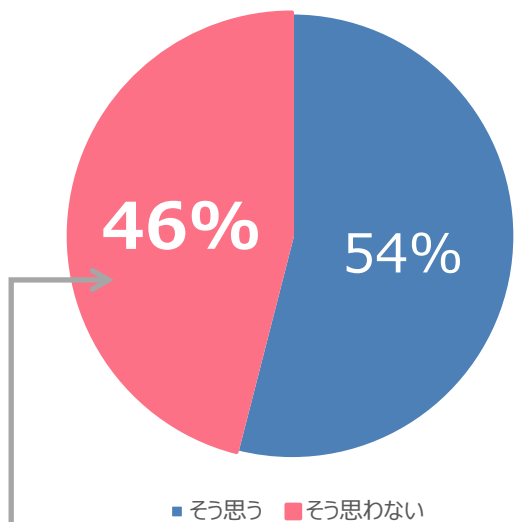
「食事」「入浴」「排泄」「バイタル」において、自分で活用したり、他者に共有したりするために、どういった情報を取得すべきか、職員の認識は統一されていますか？

テクノロジー導入イメージ

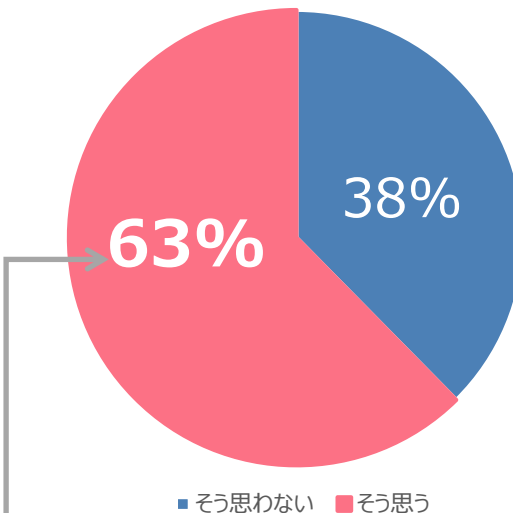
導入することで今後どのようなことが起こるか不安を感じましたか？

テクノロジー活用

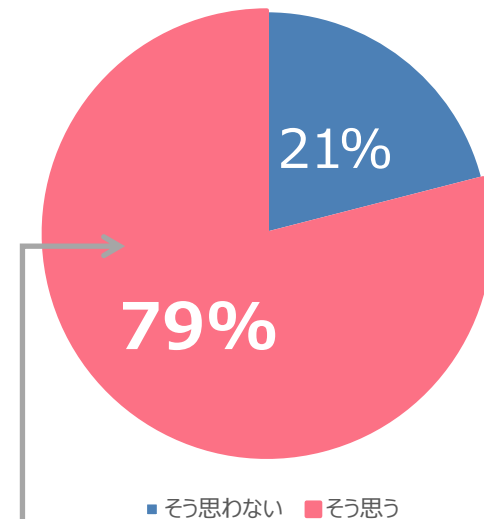
『ほのぼの』をうまく使いこなせるかどうか不安はありますか？



記録内容について
職員認識の統一ができていなかった



『ほのぼの』が導入されたらどうなるのか不安を持つ人が多かった



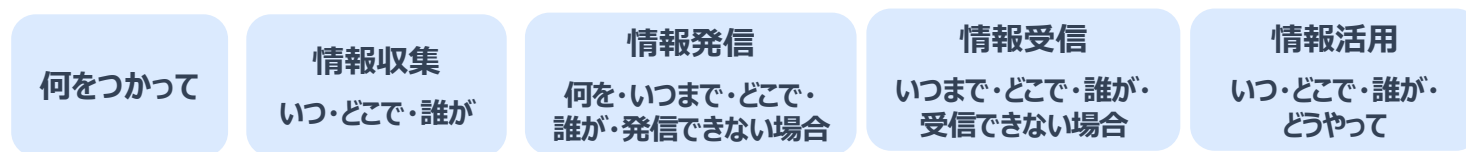
『ほのぼの』を使いこなせるか不安に思う職員が多かった

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと

- 日常業務である「排泄・入浴・食事・バイタル」の量や測定記録を『ほのぼの』へ入力
- 『ほのぼの』に記録を統一するにあたり、「4業務の記録の基準・ルール」を作成した



| No | 業務項目 | 現在行っている業務の名称 | 現在行っている業務の名称 【旧システム】 | 基準・ルール 【旧システム】 | 情報の収集 | | | | 情報を記録する（発信） | | | | 情報を知る（受信） | | | | 情報の活用 | | | | |
|----|-------|--|-------------------------|---|---|--------------------------|--------------------------|---|---|--------------------------|--------------------------|---------------------|---|---|-------|-----------------|---|---|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | | | | | いつ | どこで | 誰が | 何を | いつまでに | どこで | 誰が | 何を | いつまでに | どこで | 誰が | 何を | いつまでに | どこで | 誰が | どうやって | |
| 1 | 排泄・食事 | 排泄の有無 | 新設表 | | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 失禁・痔瘻 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | トイレ・浴室 | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 早出は日勤者 日勤者は夜勤者 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 厕所・浴室 | 全職員 | 日勤リガー・夜勤に 連絡 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 排泄量・失禁回数により 以下を特記 | |
| | | | タブレット | | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 失禁・痔瘻 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | トイレ・浴室 | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 早出はAP 日勤は 夜勤は | 早出は日勤者 日勤者は夜勤者 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 厕所・浴室 | 全職員 | 日勤リガー・夜勤に 連絡 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 排泄量・失禁回数により 以下を特記 |
| | | 排便確認 | 新設表 | | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 失禁・痔瘻・形状 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | トイレ・浴室 | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 早出はAP 日勤は 夜勤は | 早出は日勤者 日勤者は夜勤者 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 厕所・浴室 | 全職員 | 日勤リガー・夜勤に 連絡 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 排便確認・形状により 以下を特記 |
| | | | タブレット | | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 失禁・痔瘻・形状 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | トイレ・浴室 | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 早出はAP 日勤は 夜勤は | 早出は日勤者 日勤者は夜勤者 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 厕所・浴室 | 全職員 | 日勤リガー・夜勤に 連絡 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 排便確認・形状により 以下を特記 |
| | | 排便状況 （尿量、尿色、血尿など、排便 状況に異常があった場合） | 新設表 | | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 失禁・痔瘻・形状 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | トイレ・浴室 | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 早出はAP 日勤は 夜勤は | 早出は日勤者 日勤者は夜勤者 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 厕所・浴室 | 全職員 | 日勤リガー・夜勤に 連絡 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 血尿など異常が得られた場合は 日勤リガー・夜勤に 連絡 |
| | | | タブレット | | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 失禁・痔瘻・形状 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | トイレ・浴室 | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 早出はAP 日勤は 夜勤は | 早出は日勤者 日勤者は夜勤者 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 厕所・浴室 | 全職員 | 日勤リガー・夜勤に 連絡 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 血尿など異常が得られた場合は 日勤リガー・夜勤に 連絡 |
| | タブレット | | | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 失禁・痔瘻・形状 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | トイレ・浴室 | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 早出はAP 日勤は 夜勤は | 早出は日勤者 日勤者は夜勤者 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 厕所・浴室 | 全職員 | 日勤リガー・夜勤に 連絡 | 日勤：9:30～18:30 早出：7:00～16:00 夜勤：16:30～9:30 | 利用有償室・大トイレ ポータブルトイレ | 日勤時：日勤者・早出・NS 夜勤時：夜勤者 | 血尿など異常が得られた場合は 日勤リガー・夜勤に 連絡 | |

4業務の記録の基準・ルール

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと

- 記録時間をマスターラインに明記し、「見守り」に集中できるように記録業務担当を分散した
- 記録業務担当を見直すにあたり、「1日の業務流れ」について棚卸しを行った
そして、他業務の役割や業務時間を再度見直し、「マスターライン」を作成した

| | | 入浴 | 排泄 | 食事 | 記録 | | | | | | |
|-------|-------|---------------------|-------------|------------|-------------|------------|---------------|---------------------|------------|---------------------------|--|
| | | 各勤務帯ごとの業務内容（最低人数配置） | | | | | | | | | |
| 時間 | | 早出AP | 日勤A | 日勤P | 日勤R | 日勤S | 日勤SH | 普通の早出 | 日勤Y | 備考欄 | |
| 10:00 | 10:10 | 入浴中介護 | 入浴中介護 | リネン交換 | 臥床介護 | 居室消毒・休憩 | 入浴者の水分作り | 入浴者の水分作り | 臥床介護 | 壁紙着脱準備 | |
| 10:10 | 10:20 | 入浴中介護 | 入浴中介護 | 着脱 | 着脱 | 排泄記録 | 水分摂取・見守り | 水分摂取・見守り | 着脱 | 見守りが二人体制の場合は浴室にトイレ介護お願いする | |
| 10:20 | 10:30 | 入浴中介護 | 入浴中介護 | 着脱 | 着脱 | 男性の脱剃り | 水分摂取・見守り | 水分摂取・見守り | 着脱 | | |
| 10:30 | 10:40 | 入浴中介護 | 入浴中介護 | 着脱 | 着脱 | 男性の脱剃り | 水分摂取・見守り | 水分摂取・見守り | 着脱 | | |
| 10:40 | 10:50 | 入浴中介護 | 入浴中介護 | 着脱 | 着脱 | お茶の準備 | お茶の準備 | 水分摂取・見守り | 着脱 | 一般浴の前に車椅子置かない | |
| 10:50 | 11:00 | 入浴中介護 | 入浴中介護 | 着脱 | 着脱 | お茶の準備 | 休憩 | 水分摂取・見守り | 着脱 | | |
| 11:00 | 11:10 | 入浴片付け | 入浴片付け | 居室消毒 | 排泄記録 | 休憩・退勤 | 手の消毒 | 手の消毒 | 居室消毒 | | |
| 11:10 | 11:20 | 休憩 | 休憩 | 居室消毒 | 居室消毒 | 早め配膳 | エプロン配り・おしほり配り | エプロン配り・おしほり配り | 居室消毒 | | |
| 11:20 | 11:30 | 配膳 | 配膳 | 配膳 | 配膳 | 配膳 | エプロン配り・おしほり配り | エプロン配り・おしほり配り | 配膳 | | |
| 11:30 | 11:40 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | | |
| 11:40 | 11:50 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | | |
| 11:50 | 12:00 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | | |
| 12:00 | 12:10 | 休憩 | 臥床介護 | 食事介助 | 食事介助 | 食事介助 | 休憩 | 休憩 | 臥床介護 | 早出とSHが12時休憩 | |
| 12:10 | 12:20 | 休憩 | 臥床介護 | 食事介助 | 臥床介護 | 食事介助 | 休憩 | 休憩 | 臥床介護 | | |
| 12:20 | 12:30 | 休憩 | 臥床介護 | 食事介助 | 臥床介護 | 食事介助 | 休憩 | 休憩 | 臥床介護 | | |
| 12:30 | 12:40 | 休憩 | 臥床介護 | 排泄量記録 | 臥床介護 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 臥床介護 | S12時30分休憩 | |
| 12:40 | 12:50 | 休憩 | 臥床介護 | 排泄量記録 | 臥床介護 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 臥床介護 | | |
| 12:50 | 13:00 | 休憩 | エプロン・おしほり洗濯 | 排泄量記録 | エプロン・おしほり洗濯 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 臥床介護 | | |
| 13:00 | 13:10 | 夜間配茶台車を食堂に運・自立者排便確認 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 机拭き・見守り | 夜間配茶台車を食堂に運・自立者排便確認 | 休憩 | | |
| 13:10 | 13:20 | 夜間配茶準備・見守り | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 机拭き・見守り | 夜間配茶準備・見守り | 休憩 | | |
| 13:20 | 13:30 | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | おやつ準備 | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | | |
| 13:30 | 13:40 | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 洗濯物たたみ・爪切り | おやつ準備 | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | | |
| 13:40 | 13:50 | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 洗濯物たたみ・爪切り | 見守り | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | ※面会者の身だしなみ | |
| 13:50 | 14:00 | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | 休憩 | 休憩 | 洗濯物たたみ・爪切り | 見守り | 見守り・トイレ介護 | 休憩 | | |
| 14:00 | 14:10 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | 移送介助 | おやつ配膳 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | | |
| 14:10 | 14:20 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | 移送介助 | おやつ介助 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | | |
| 14:20 | 14:30 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | 移送介助 | おやつ介助 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | | |
| 14:30 | 14:40 | おやつ介助 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | 移送介助 | おやつ介助 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | | |
| 14:40 | 14:50 | おやつ介助 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | オムツ交換・離床介護 | 移送介助 | おやつ介助 | おやつ配膳 | オムツ交換・離床介護 | | |
| 14:50 | 15:00 | 配茶配る | 入浴準備 | 入浴準備 | 着脱 | 14時 排泄記録 | 水分摂取量記録・下服 | 配茶配る | 着脱 | ※面会者の身だしなみ | |
| 15:00 | 15:10 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴者水分補給 | 水分摂取量記録・下服 | 見守り・トイレ介護 | 着脱 | | |
| 15:10 | 15:20 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴者水分補給 | 水分摂取量記録・下服 | 見守り・トイレ介護 | 着脱 | | |
| 15:20 | 15:30 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴者水分補給 | 入浴者水分補給 | 見守り・トイレ介護 | 着脱 | | |
| 15:30 | 15:40 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴者水分補給 | 入浴者水分補給 | 見守り・トイレ介護 | 着脱 | | |
| 15:40 | 15:50 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴中介護 | 着脱 | 入浴者水分補給 | 入浴者水分補給 | 見守り・トイレ介護 | 着脱 | ※面会者の身だしなみ | |
| 15:50 | 16:00 | 入浴中介護 | 着脱 | 浴室片付け | 着脱 | 食量見守り | お茶の準備 | 見守り・トイレ介護 | 着脱 | | |

1日の業務の流れの「マスターライン」

ステップ4



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

実施したこと

① 『ほのぼの』入力する際のタブレット操作マニュアルを作成し、入力しやすいようにした

タブレット起動方法とほのぼのの起動方法

1. 画面を2回タッチ 又は、本体右上のボタンを1回押す。



2. 画面が点いたら画面の下の方から上にスライド



3. パスワード入力 『 ajisai 』と入力し、青いボタン[]を押す

タブレット起動

排泄の入力方法（個別）

- ・入力したい利用者の縦の列と入力したい時間の行が交差している所をタップ



- 1回のタップで色が変わった際に画面左下の新規登録をタップ



- 2回タップしたのと
同様の画面が出ます。



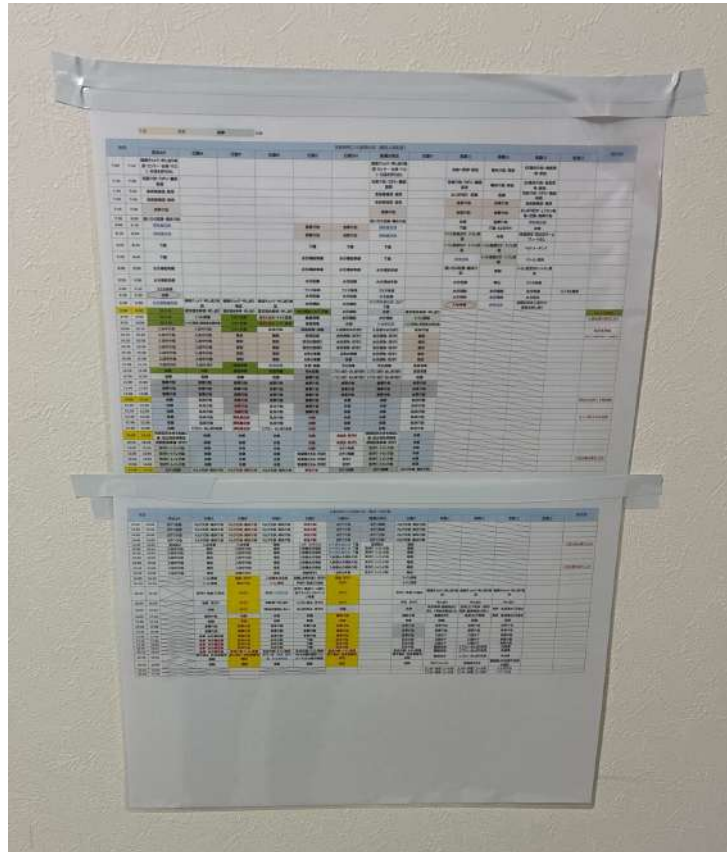
排泄入力操作

ステップ4：改善活動に取り組もう

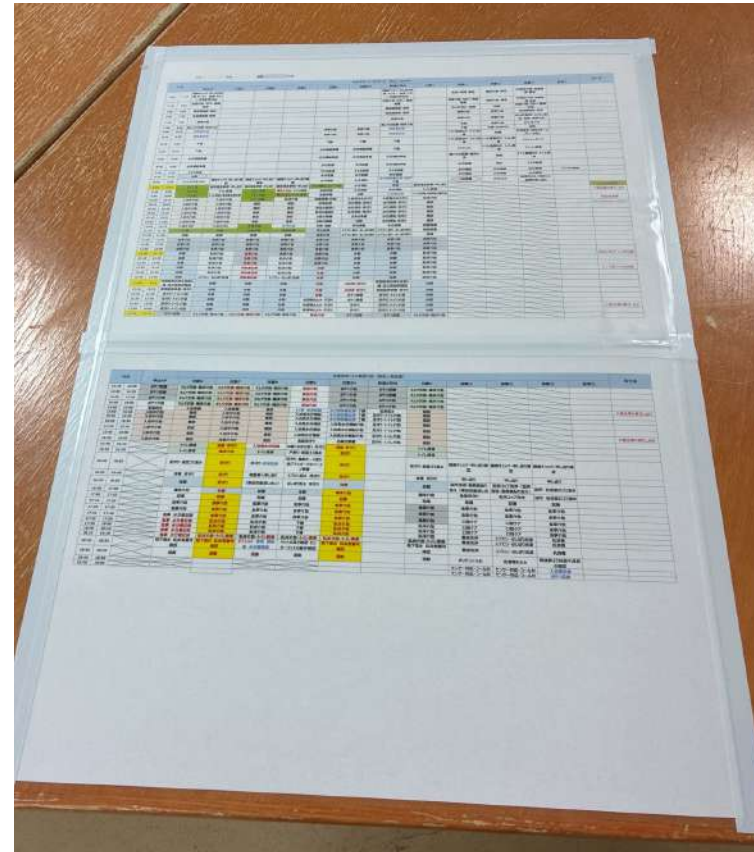
1日の業務流れを見える化
役割分担を明確にする

実施したこと

② マスターラインは確認しやすいように、職員の業務導線に張り出し共有した



浴室前



食堂記録席

ステップ5

| | ステップ | 進めるコツ |
|---------------------------|-------------------------|---|
| 活動が一段落したら、次の改善活動に向けた準備を行う | ステップ 1 改善活動の準備をしよう | <input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する |
| | ステップ 2 現場の課題を見える化しよう | <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する |
| | ステップ 3 実行計画を立てよう | <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める |
| | ステップ 4 改善活動に取り組もう | <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す |
| | ステップ 5 改善活動を振り返ろう | <input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する |
| | ステップ 6 実行計画を練り直そう | <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える |

令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

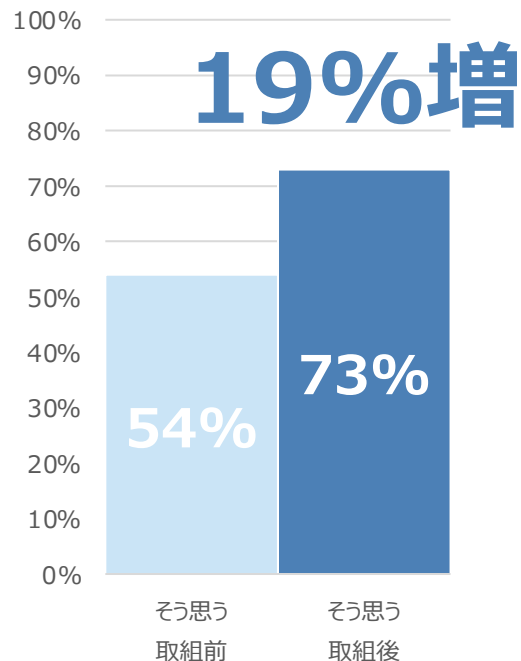
**介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン**
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果①

記録の基準・ルールがない

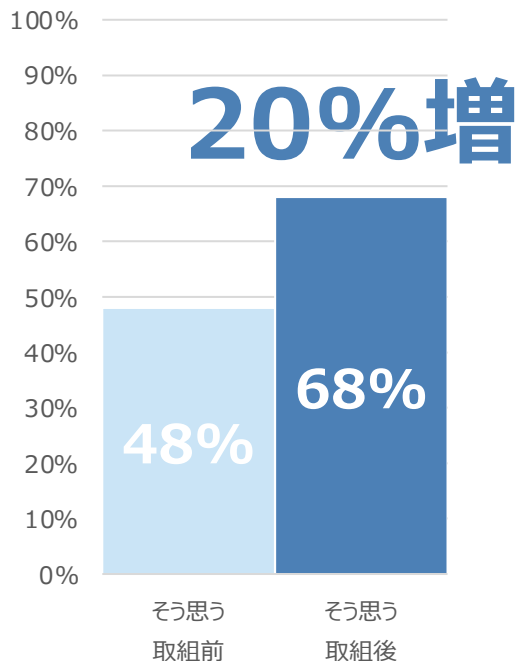
「食事」「入浴」「排泄」「バイタル」において、自分で活用したり、他者に共有したりするために、どういった情報を取得すべきか、職員の認識は統一されていますか？



記録による情報の共有について
認識が統一されてきた

テクノロジー導入 イメージ

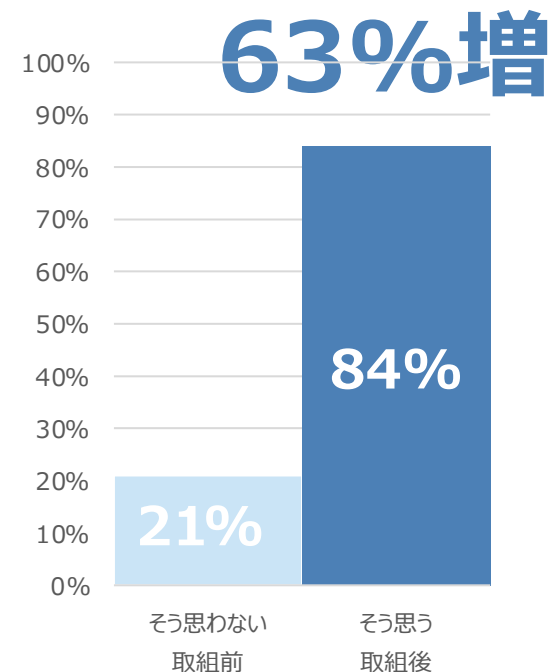
どのような場面で活用して、どのような付加価値を生み出したいかということを設定できていますか？



『ほのぼの』を活用することに対して
ポジティブなイメージを持つ
職員が増えた

テクノロジー活用

取組前：
『ほのぼの』をうまく使いこなせるかどうか不安はありますか？
取組後：
『ほのぼの』をうまく使いこなすことができますか？

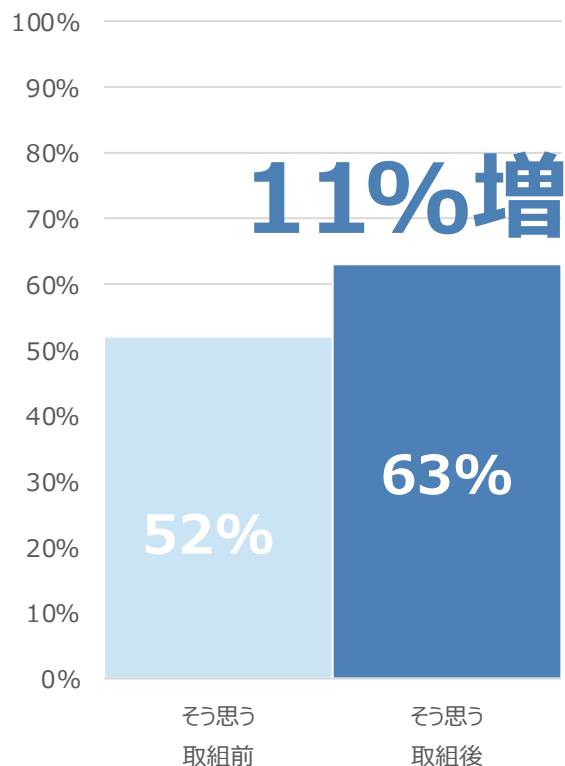


ほとんどの職員が『ほのぼの』を
使いこなすことができるようになった

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

負担軽減・効率化

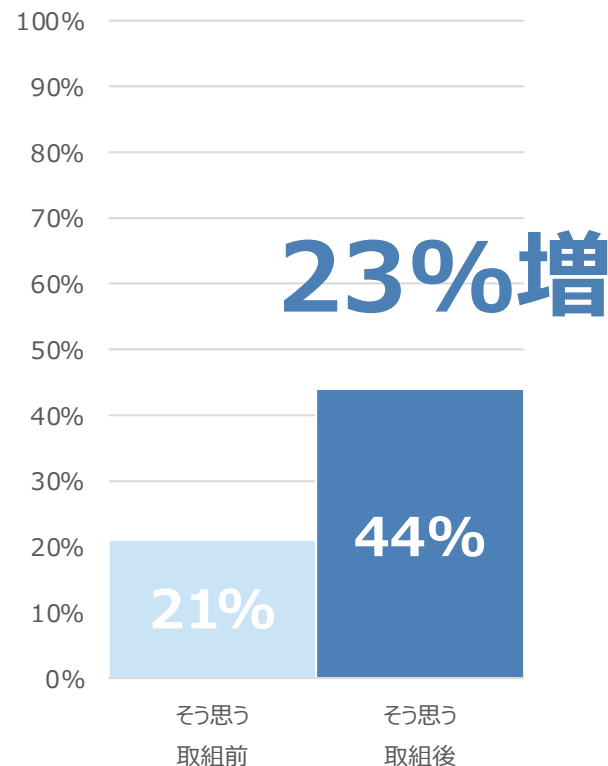
『ほのぼの』・タブレットは業務の効率化や負担軽減に役立っている実感がありますか？



『ほのぼの』導入により業務が効率化され負担軽減にもなっていると実感している職員が増えた！

身体的負担

過度な疲労や体の痛み(腰痛など)なく働けていますか？(身体的負担)



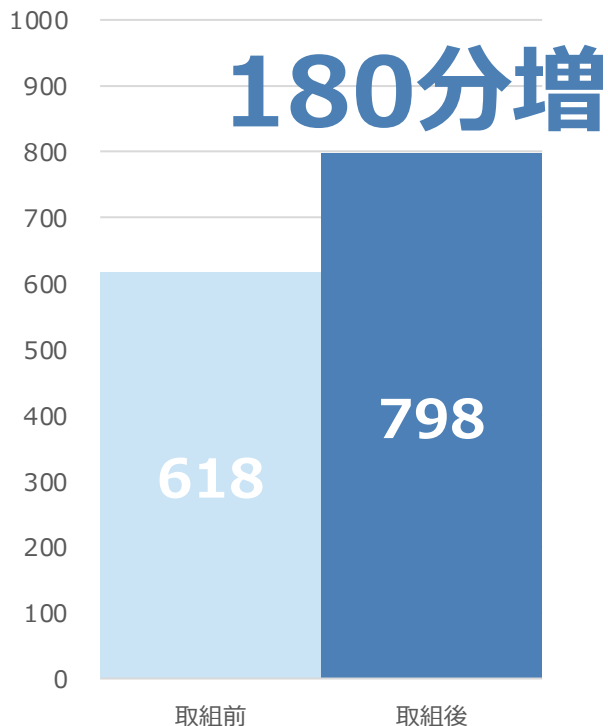
業務整理と記録業務の効率化から職員の身体的負担が減少傾向となった

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果③

利用者との 対話・アセスメント・レク 時間

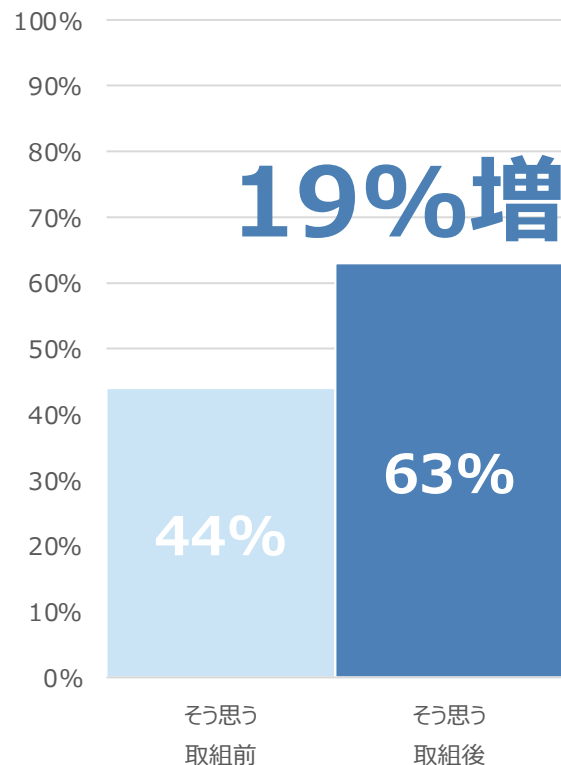
対話・アセスメント・レクなど（1週間の総時間数）
単位：分



1ヶ月換算で「約12時間」

ケアの質の向上

『ほのぼの』・タブレットはケアの質向上に役立っている実感がありますか？



記録の効率化で生み出した時間を
利用者の関わりに充てることができた

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果のまとめ

1. 効率化・負担軽減・便利

• 入力の効率化（時短）

- 一括登録機能により、食事・水分入力の手間が大幅減
- 端末の複数同時使用が可能で、記録待ちや書き漏れを解消

• 情報共有の迅速化

- 他スタッフを探す手間がなくなり、端末一台で即座に状況把握
- 申し送りの確認がスムーズになり、職員間の連携が向上

• 管理のしやすさ

- 表示切り替え（名前順・部屋順等）により、全体状況を直感的に把握
- 技能実習生でもすぐに使いこなせる高い操作性

タブレット端末の新たな活用方法

YouTube等で、利用者と共に「何が好きだった」「昔はこの歌よく聴いてたわ」など、コミュニケーションツールの1つとして活用した

利用者の
反応

利用者が楽しんでくれている、喜んでくれている
利用者の今まで知らなかった事も知れるようになっている



知り得た情報は、ケアを行う際に活用ができています

ステップ6

| | ステップ | 進めるコツ |
|---------------------------|-------------------------|---|
| 活動が一段落したら、次の改善活動に向けた準備を行う | ステップ 1 改善活動の準備をしよう | <input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する |
| | ステップ 2 現場の課題を見える化しよう | <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する |
| | ステップ 3 実行計画を立てよう | <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める |
| | ステップ 4 改善活動に取り組もう | <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す |
| | ステップ 5 改善活動を振り返ろう | <input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する |
| | ステップ 6 実行計画を練り直そう | <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える |

令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ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組み

新たな課題と残された課題

次なる取組み

マスターラインの
改善の余地がある



マスターラインについては、職員全員で働きやすい環境ができるよう、現場の状態に合わせ、更なるブラッシュアップを行う

まとめ

プロジェクトを通して感じたこと、今後の方針

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

対話こそ、
最強のチームビルディングだと実感

取り組みを継続していくことで
希望が見えてくると思えるようになった

リーダーだけが頑張るのではなく、
職員と覚悟を共有することが、職員の
自分ごとへつながることを体験した

どんなに大変な状況であっても
利用者へ想いを強く持ち
未来に向かって頑張れる職員に
感動した

経営者からのコメント



特別養護老人ホームあじさい園
園長 松村清子

今回の取り組みについて、園長補佐、部長、担当職員はじめ、ご協力いただきました職員みなさまひとりひとりに心より敬意を表し、厚く御礼申し上げます。

この度、トラピ様とのご縁をいただき、人には人間力、挑戦力、組織力（協働力）が備わり、環境やきっかけにより花が開くことをあらためて経験させていただきました。

まず生産性向上の研修に行こうと「一步」を踏み出し、モデル事業のお誘いに「はい」と答え、それに対しまわりの職員は「協力」、本当に素晴らしい「人財」です。

この素直さ、謙虚さ、努力家、前向き、そしてご利用者様への愛と尊敬は、今回始まったことではなく、今までもずっとそうでしたし、これからもずっとそうだと思います。

私は、これからも地域の宝として輝く職員みなさまの心身の健康とお幸せを心より祈りながら、見守っていけたら幸いです。

取り組み時期が、図らずも職員の退職や休職の時期と重なり、ヒリヒリとした雰囲気の中での実施となりました。当然、現場からの批判的な声もあり、リーダーの苦労は相当なものでした。

しかし、アンケートの集計結果をみると、想定外にポジティブな内容であったことに驚きました。

日々の大変さを可視化し、どうにかしようと取り組むリーダーのひたむきな姿を見て、職員の心が動いたことが何よりの成果だと感じます。業務分担制やタブレットによる記録の定着にはもう少し時間を要しますが、これらが職員のものとなりスキルアップしていくことで、みんながイメージするような、ご利用者への対応の充実につながっていくことを望んでいます。

園長補佐 樽井直美

ご清聴ありがとうございました



記録業務の効率化で「働きやすさと働きがい」を実感！

～ ほぼの利活用で利用者との関わり時間増加へ～

社会福祉法人 史明会
特別養護老人ホーム リノ

事業所概要



| | |
|------|---------------------------|
| 施設名 | 特別養護老人ホーム リノ |
| 施設種別 | 介護老人福祉施設 |
| 定員 | 95名 ※入居85名 ショート10名 |
| 開設日 | 2007年3月25日 |
| 所在地 | 〒630-8431 奈良市窪之庄町116-1 |



●デジタル化後の停滞

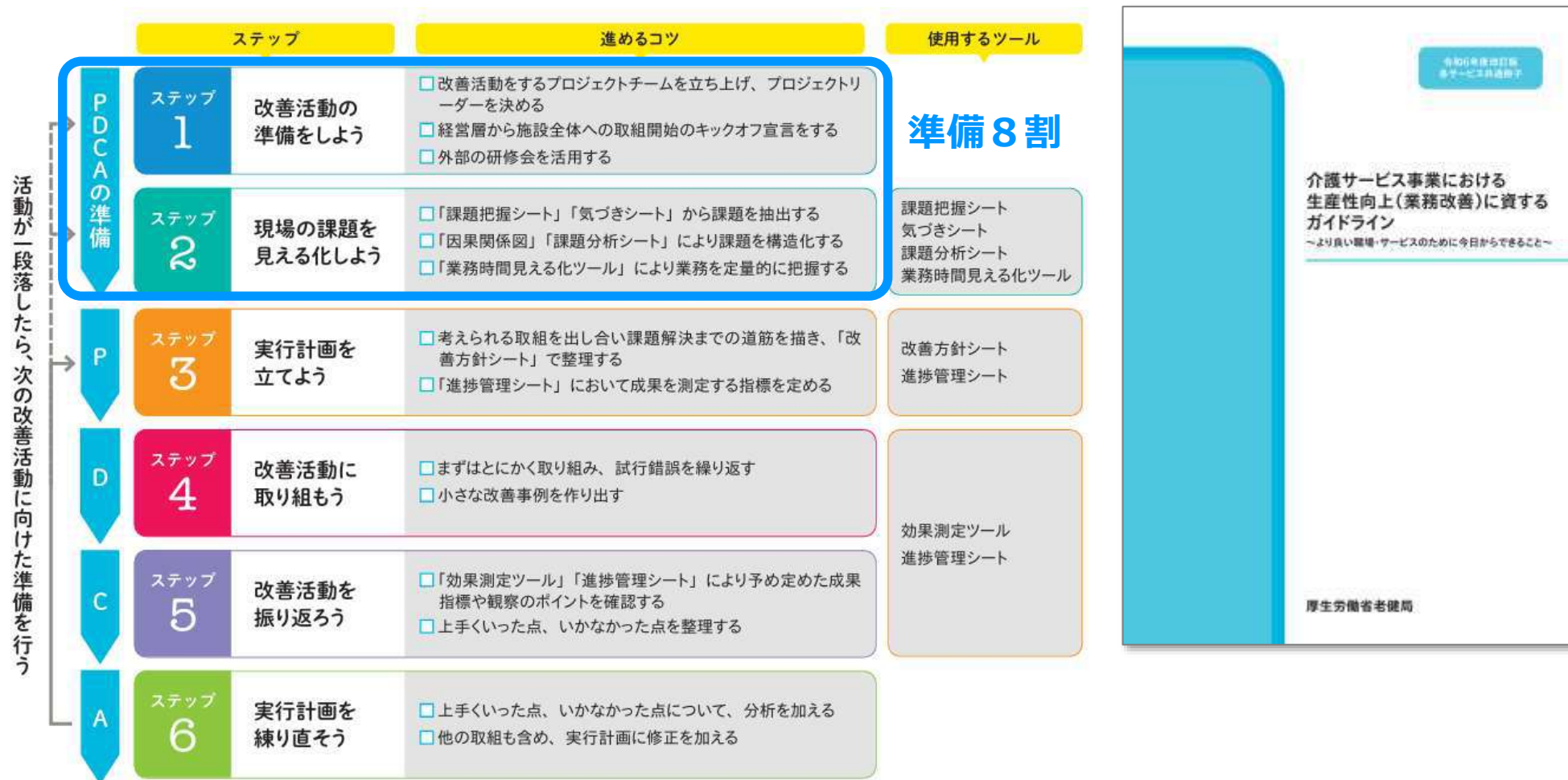
- 介護ソフト『ほのぼのNEXT』（以後『ほのぼのNEXT』と記載）を導入済だが、紙の記録運用が定着していた

●不便が日常化していた

- 「紙は便利」「探す手間が当たり前」となっており、非効率への危機感が薄かった
- 過去の記録を遡る際、膨大な紙資料の中から目的の情報を探し出す作業が常態化しており、検索性の低さがあった
- 現在の体制では人材育成が追いつかない

取組み方針

今回は、厚生労働省が2025年8月に改訂した『生産性向上ガイドライン』（共通冊子）の **ステップ1～6**に従って取組みを進めた（特に、「準備8割」を重要視した）



ステップ 1



ステップ1：改善活動の準備をしよう

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結成した

- プロジェクトリーダー（以下リーダー）に任せるだけでなく、経営層（トップ層）も関与した

**トップ層の宣言に続き
唱和とガッツポーズで
士気を高め、始動しました！**



キックオフ宣言の場面

ステップ2



ステップ2：現場の課題を見える化しよう

対話した結果わかったこと

「食事」「入浴」「見守り」業務について対話から明確になった共通の課題

● 役割や手順の不明確さ

- 日々の業務負担が突発的な事象も含めて大きい
- 段取りが悪く、時間内に業務が終わらない
- 遅出帯で、十分に掃除が出来ていないと感じる時がある

「記録」業務について対話から明確になった課題

● 手書きが「主」であり、記録の負担が大きい

- 常に記録に追われている
- 都度内容を考えて手書きするというのが、負担である
- どのように利用者が午前中過ごしていたか情報収集できないので困る
- 『ほのぼのNEXT』が導入されているが活用されていない

ステップ3

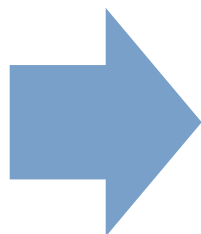


ステップ3：実行計画を立てよう

取り組み方向性（仮説）

明確になった課題

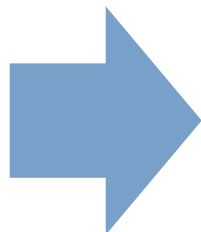
役割や手順の不明確さ



アプローチ仮説

1日の業務流れを見える化
役割分担や手順を明確にする

手書きが「主」であり
記録の負担が大きい



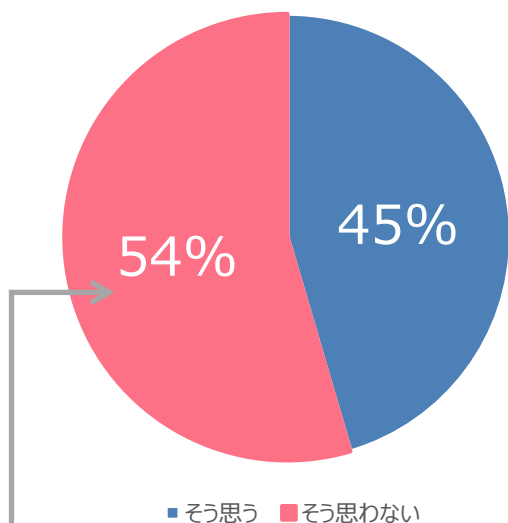
記録の基準・ルールを見直し効率化する
（『ほのぼのNEXT』利活用）

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと 明確になった課題をさらに詳細に検証

役割分担や手順について

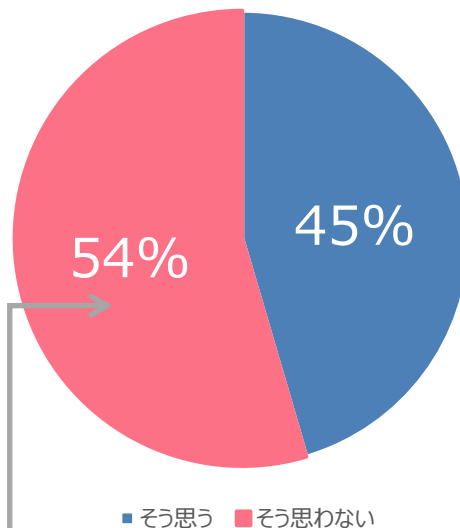
各業務について、新人職員でも分かるような手順書（業務手順、ルール、実施ポイントなどが掲載されているもの）はありますか？



役割分担や手順が明確にないと思っている人が多かった！

『ほのぼのNET』の利活用

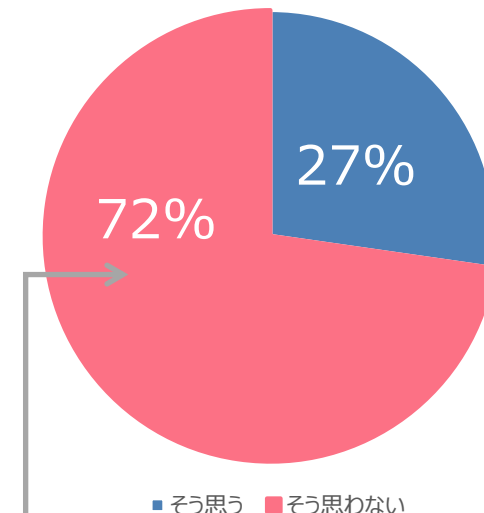
『ほのぼのNEXT』から必要な情報を収集していますか？



『ほのぼのNEXT』を情報収集のツールとして活用している人は少なかった

業務の効率化

『ほのぼのNEXT』の活用は業務の効率化や負担軽減に役立っている実感がありますか？



『ほのぼのNEXT』が自分たちの業務効率化などに寄与している実感は少なかった

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと

「1日の業務流れ」について棚卸しを行い、役割・手順を再度見直し、「マスターライン」を作成した

| 時間 | | 各勤務帯ごとの業務内容（最終人数配置） | | | | 備考欄 |
|-------|-------|---|---------------|--|----|---|
| | | 早出 | 日勤（8-17） | 遅出 | 夜勤 | |
| 11:00 | 11:10 | 休憩（北） ほのほの入力（南） | | | | 各ユニットに行く ・昼食後薬の配布 ・朝食後薬ボードの回収 |
| 11:10 | 11:20 | 休憩5分（北） ほのほの入力（南） ほのほでの休憩後情報を知る | | | | 翌朝食後薬の貼り付け 処置 ショートステイの薬準備 バイタル測定 |
| 11:20 | 11:30 | B-10 離床介助、トイレ誘導 B-11 離床介助、トイレ誘導 A-12 離床介助 | 休憩 | | | （日月）往診を受ける入 居者のバイタル測定 状態観察 |
| 11:30 | 11:40 | B-1 キッチンアップ B-5 離床介助 A-11 離床介助 | ほのほでの休憩後情報を知る | | | バイタル測定 ユニット情報提供 |
| 11:40 | 11:50 | B-7 離床介助 B-1 離床介助 ほのほの記入（南） | | | | ほのほの入力 |
| 11:50 | 12:00 | 昼食のお茶準備（南北） | | 始業準備、申し送り・ゲ-ス記録確認（南北） | | |
| 12:00 | 12:10 | 昼食配膳（南北） | | 勤務開始 昼食配膳 | | 血糖測定 インシュリン注射 経管栄養 採血 |
| 12:10 | 12:20 | B-1、B-7、A-6 食事介助 | | B-1、B-7、A-6、A-10 食事介助 | | |
| 12:20 | 12:30 | B-1、B-7、A-6 食事介助 | | B-1、B-7、A-6、A-10 食事介助 下膳 食事量入力 服薬（南北） | | |

1日の業務の流れの「マスターライン」

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと

- 日常業務である「排泄・入浴・食事・バイタル」の記録を手書きから『ほのぼの』に統一（一部手書き残す）
- 『ほのぼのNEXT』に記録を統一するにあたり、「4業務の記録の基準・ルール」を作成した

何をつかって

情報収集
いつ・どこで・誰が

情報発信
何を・いつまで・どこで・誰が・
発信できない場合

情報受信
いつまで・どこで・誰が・
受信できない場合

情報活用
いつ・どこで・誰が・
どうやって

| No. | 業務項目 | 現在使っている情報の名称 | 現在、何を使って | 情報の収集 | | | | 情報を記録する（発信） | | | | 情報を知る（受信） | | | | 情報の活用 | | |
|-----|-------------|-------------------|-----------------------|--|-----------------|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|--|--|
| | | | | いつ | どこで | 誰が | 何を | いつまで | どこで | 誰が | 発信できない場合 誰に報告し、誰が対応するか | いつまで | どこで | 誰が | 受信できない場合 医師の理解が得られない もしくは入浴したい場合、誰に 確認するかなど | いつ | どこで | 誰が |
| 1 | 食事摂取量 | ほのぼの | 食事、10分計算で記録 | 朝食：8:30～9:50 朝食：12:10～13:30 夕食：17:50～18:30 | 食事：ほのぼの、おやつ（既席） | 既席 | 食事の摂取量10分以内 早出 7:00～16:00 日勤 8:00～17:00 夜勤 12:00～21:00 夜勤 21:00～7:00 | ほのぼの 早出・早出 おやつ・日勤 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 食事摂取量のデータを集計し、ケア会議や職員ミーティングで話し合い、必要があれば看護士や栄養士に相談する。 |
| | 食事・おやつ・水分補給 | ほのぼの | 食事内容（色・量・味・匂いなどの有無含む） | 朝食：8:30～9:50 朝食：12:10～13:30 夕食：17:50～18:30 | 食事：ほのぼの、おやつ（既席） | 日勤等：早出（早席） 日勤・夜勤（既席） 夜勤等：夜勤 | 食事の摂取量10分以内 早出 7:00～16:00 日勤 8:00～17:00 夜勤 12:00～21:00 夜勤 21:00～7:00 | ほのぼの 早出・早出 おやつ・日勤 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 食事の様子を観察し、食事行動の変更や、トイレ使用の頻度を栄養士に相談し、活用する。 | |
| | 水分摂取量 | ほのぼの | 前項から上がつくる水分は10分単位で記録 | 既日 | 既席 | 食事の摂取量10分以内 早出 7:00～16:00 日勤 8:00～17:00 夜勤 12:00～21:00 夜勤 21:00～7:00 | ほのぼの 早出・早出 おやつ・日勤 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 早出 早出 おやつ・早出 夕食・夜勤 | 水分摂取量のデータを集計し、ケア会議や職員ミーティングで話し合い、必要があれば看護士や栄養士に相談する。 | |
| 3 | 入浴の有無 | ほのぼの | | 10:00～12:00 13:00～15:30 | 浴室 | 午前・日勤が早出 午後・夜勤 | 16:50-17:00 | 浴室 ほのぼの | 日勤等：日勤、早出、夜勤 夜勤等：夜勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | ご入浴者の安心・安全のために、統一した支援を行うようにする。 | |
| | バイタルチェック | バイタルチェック表（個人ファイル） | | 14:00～15:30 | 既席所 | 退出 | 14:00～15:00 | 既席所 | 退出、看護士 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 早出 日勤 | 皮膚トラブルや内出血発症早期に発見する、その情報を職員ミーティングや安全な作業が出来るかなどを看護士に相談する。 | |

4業務の記録の基準・ルール

ステップ4



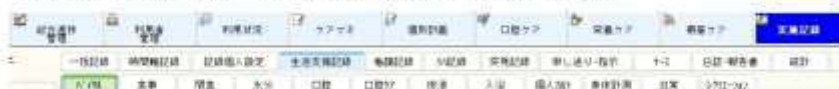
ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

① 『ほのぼのNEXT』のマニュアルを作成し、職員がいつでも確認できるようにした (入力のやり方、入力内容など)

実施記録→生活支援記録→バイタル・食事・入浴・間食・水分・排泄・入浴・日常のタブをほのぼので入力する。

食事・入浴・間食・水分・日常は以下と同じ作業で入力できます。



それぞれの項目で特記事項がある場合は「ケース」を押して詳細を記入します。今回は食事12/2をサンプルとして使います。ケースに☑をいれます。

| 年月日 | 時間 | 食種形態 | 主食 | 副食 | 汁 | 記録者 | ケース | 画像 |
|----------|---------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| R 7/12/1 | 朝 08:30 | 普通・米飯・普通 | 1.0 | 1.0 | | | ケース | 画像 |
| | 昼 12:00 | 普通・米飯・普通 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | | | |
| | 夕 17:30 | 普通・米飯・普通 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | | | |
| R 7/12/2 | 朝 08:30 | 普通・米飯・普通 | 1.0 | 1.0 | | | ケース | 画像 |
| | 昼 12:00 | 普通・米飯・普通 | 1.0 | 1.0 | | | | |
| | 夕 17:30 | 普通・米飯・普通 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | | | |



排泄に関して



入力項目

- 方法・・・トイレ・パッド交換・Pトイレ・尿破棄
- 排便・・・○・×
- 便失禁・・・トイレ・Pトイレ以外での排便を便失禁として扱う
- 性状・・・普通など性状と量
- 排尿・・・○・×
- 尿失禁・・・トイレ・Pトイレ以外での排尿を尿失禁として扱う
- 尿性状・・・正常・血尿・濃縮尿
- 尿量・・・導尿の方を尿測した場合に入力

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

- ② 『ほのぼのNEXT』に記録し、情報収集も『ほのぼのNEXT』を活用するようにした



『ほのぼのNEXT』で情報収集 ①



『ほのぼのNEXT』で情報収集 ②

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

③ 利用者と関わる時間を「マスターライン」に明記し、ケアにおける共通の認識をもった

| 時間 | | 各勤務事ごとの業務内容 | |
|-------|-------|--|---|
| | | 早出 | 日勤 (8-17) |
| 14:10 | 14:20 | ケース記録記入 B-1, B-7パッド交換 A-2, A-11トイレ誘導 レク 入居者とのコミュニケーション ・お庭に出る ・生き物を飼う (金魚など) ・園芸活動 ・ゲーム ・簡単な料理 | 入浴補助 (南北) シーツ交換 レク入居者へのコミュニケーション |
| 14:20 | 14:30 | B-6, A-7トイレ誘導 レク 入居者とのコミュニケーション ・お庭に出る ・生き物を飼う (金魚など) ・園芸活動 ・ゲーム ・簡単な料理 | 入浴補助 (南北) シーツ交換 レク入居者へのコミュニケーション ・お庭に出る ・生き物を飼う (金魚など) ・園芸活動 ・ゲーム ・簡単な料理 |
| 14:30 | 14:40 | 入浴後のほの入れ (南北) レク 入居者とのコミュニケーション ・お庭に出る ・生き物を飼う (金魚など) ・園芸活動 ・ゲーム ・簡単な料理 | 入浴補助 (南北) シーツ交換 レク入居者へのコミュニケーション ・お庭に出る ・生き物を飼う (金魚など) ・園芸活動 ・ゲーム ・簡単な料理 |
| 14:40 | 14:50 | おやつのお茶準備 (北) 入浴後のほの入れ (南) レク 入居者とのコミュニケーション ・お庭に出る ・生き物を飼う (金魚など) ・園芸活動 ・ゲーム ・簡単な料理 | 入浴補助 (南北) シーツ交換 レク入居者へのコミュニケーション ・お庭に出る ・生き物を飼う (金魚など) ・園芸活動 ・ゲーム ・簡単な料理 |
| 14:50 | 15:00 | おやつのお茶準備 (南北) | |

1日の業務の流れの「マスターライン」より一部抜粋



お正月の様子

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

③ 利用者と関わる時間を「マスターライン」に明記し、ケアにおける共通の認識をもった



個別レクの様子



集団レクの様子

ステップ5

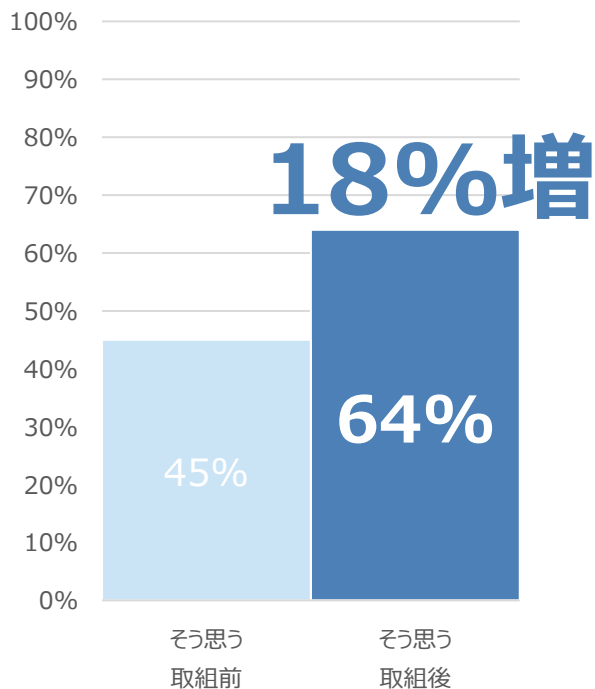
| | ステップ | 進めるコツ |
|---------------------------|-------------------------------------|---|
| 活動が一段落したら、次の改善活動に向けた準備を行う | P ステップ 1 改善活動の準備をしよう | <input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する |
| | D ステップ 2 現場の課題を見える化しよう | <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する |
| | C ステップ 3 実行計画を立てよう | <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める |
| | A ステップ 4 改善活動に取り組もう | <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す |
| | P ステップ 5 改善活動を振り返ろう | <input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する |
| | D ステップ 6 実行計画を練り直そう | <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える |



ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果①

役割分担や手順について

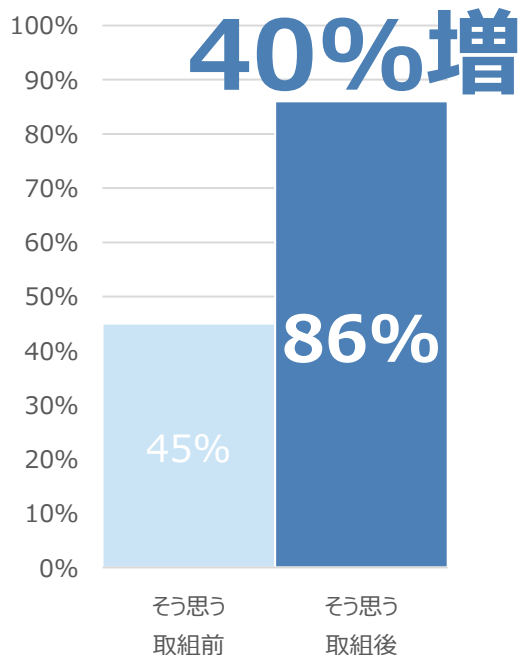
各業務について、新人職員でも分かるような手順書（業務手順、ルール、実施ポイントなどが掲載されているもの）はありますか？



役割分担や手順が明確になっていると思っている人が増加した

『ほのぼのNET』の利活用

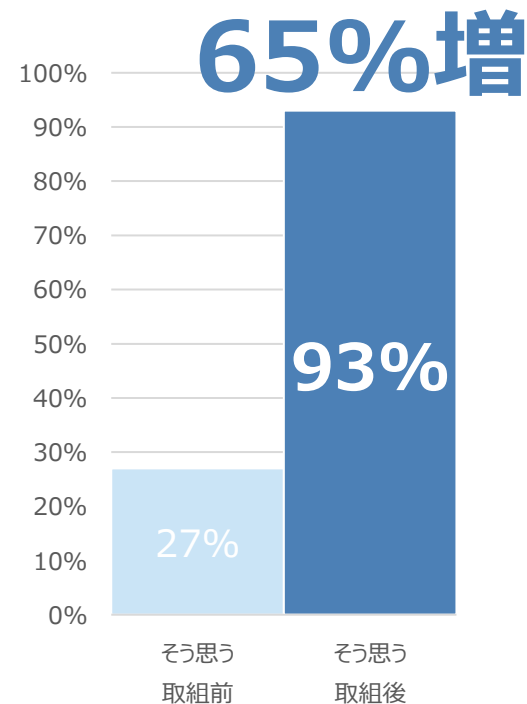
『ほのぼのNEXT』から必要な情報を収集していますか？



介護ソフトを情報収集のツールとして活用している人は増加した

業務の効率化

『ほのぼの』の活用は業務の効率化や負担軽減に役立っている実感がありますか？

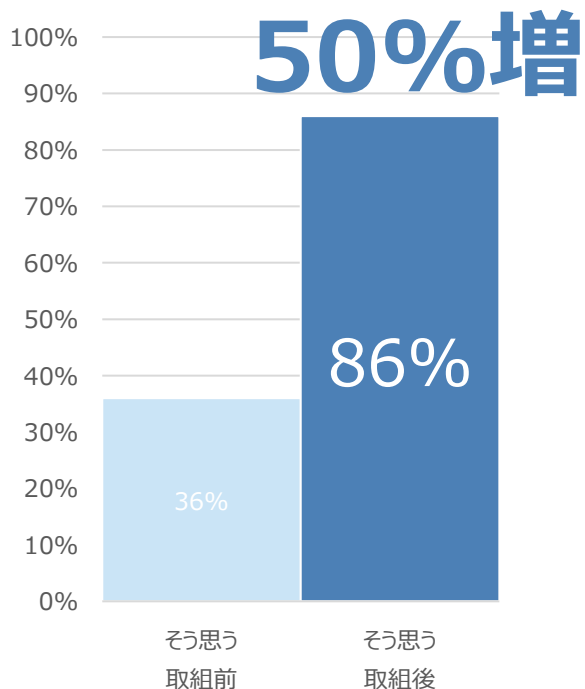


ほとんどの職員が介護ソフトが自分たちの業務効率化などに寄与している実感した

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

働きやすさ・働きがい

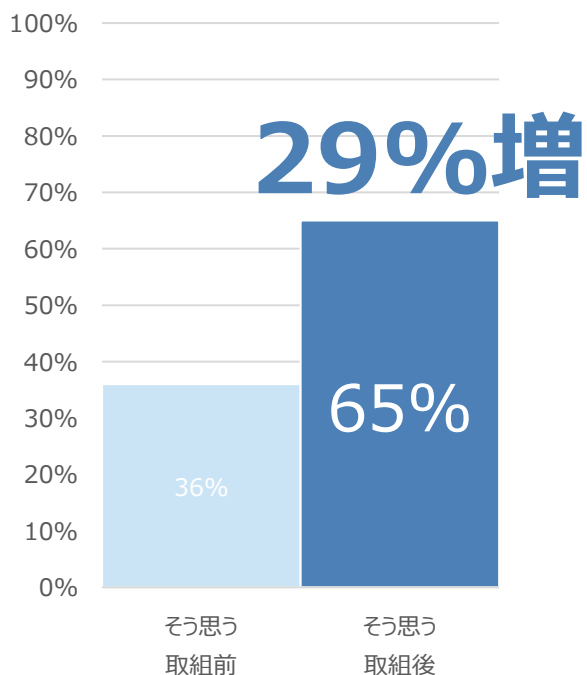
『ほのぼの』の活用は、
職員の働きやすさや働きがいを向上させるのに
役立っている実感がありますか？



『ほのぼのNEXT』の活用により
働きやすさ・働きがいが
大きく増加した

ケアの質の向上

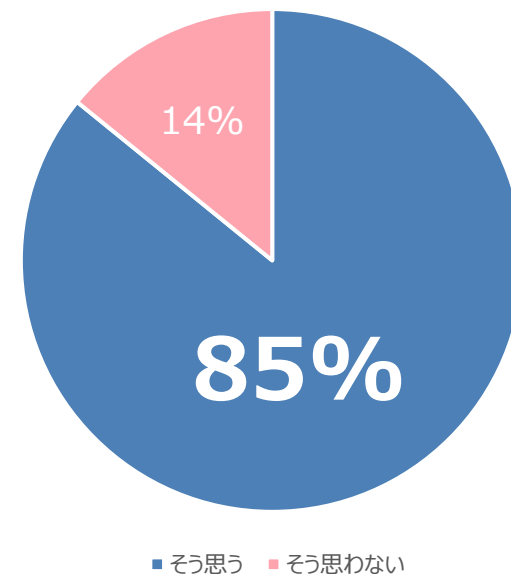
『ほのぼのNEXT』の活用は、ケアの質向上に役
立っている実感がありますか？



『ほのぼのNEXT』の活用により
ケアの質が向上している実感
を持っている職員が増加した

デジタル化

記録のツールが「手書き」から「ほのぼのNEXT」
に統一されよかったですか？



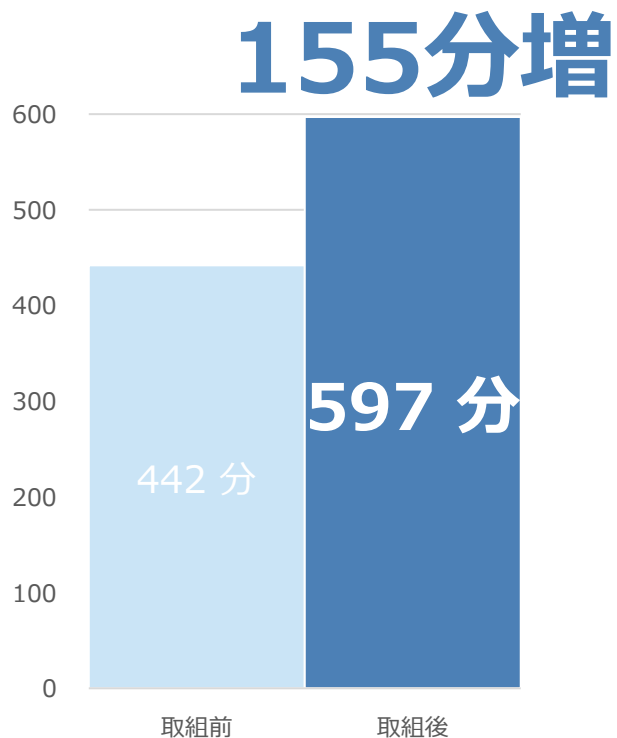
※各割合を四捨五入して表示しているため、
合計が必ずしも100%にならない場合があります

ほとんどの職員が
記録ツールをデジタル化することに
好感を持っている

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果③

利用者との対話

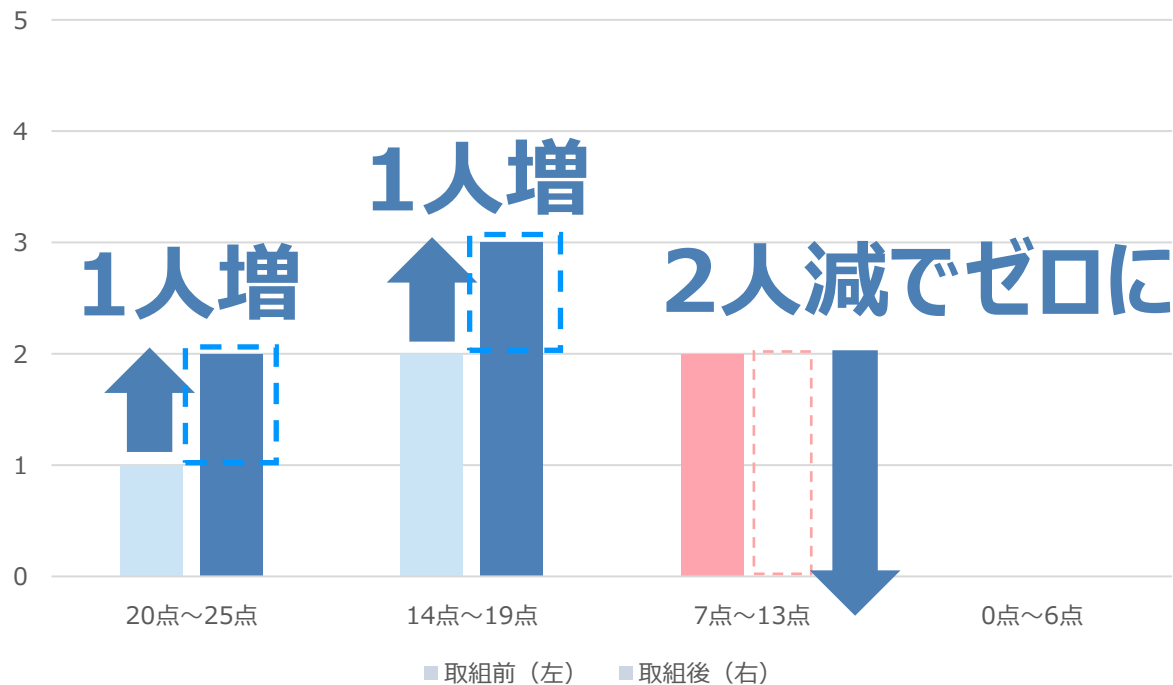
利用者との対話時間（1週間の総時間数）
単位：分



1ヶ月換算で「約10時間」

利用者満足度

利用者の満足度(WHO5)



利用者とは濃く関わる時間が増え
職員のケアに対する意識が向上することで
利用者の満足度も向上した

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果のまとめ

1. 仕組み（マスターライン、記録ルール）作ってみての気づき

- 『ほのぼのNEXT』に夜勤で入力していたので二重記録がなくなった
- 手書きで記録を書かなくてよくなった
- 手書きのケース紙の作成、その後の管理、その後の破棄をしなくてよくなった
- データ管理によって情報整理がやりやすくなった
- 日にち・時間でケースがいつでも検索・確認ができて、簡単に共有することができる
- 医務との共有が漏れなく行えている

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果のまとめ

2. 『ほのぼのNEXT』で記録をしてみたの気づき

- 手書きが面倒で時間がかかっていたため、時間短縮につながった
- 書く作業に時間がかかるので、デジタル記録は便利だと感じた
- 定型文での入力が多いため、手書きよりも時間を取られない
- ユニットに行かなくても記録が確認できる
- ボタン一つで大切な情報（申し送り・ケース）が確認できる
- 知りたい情報をキーワード検索できる
- 過去の情報も参照できる
- ケースや申し送りができ、確認後にチェックを入れられるので便利
- 特に夜勤者の業務負担が軽減した
- 記録業務が楽になった

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果のまとめ

3. ベンダー担当者にもたくさん質問し、さらに便利に使える方法を追求

- ヘルプの項目の検索性が低い。どう活用すると効率があがるのか？
- タブレットでの入力について、複数人の一括入力ができないがどうしたらいいか？
- 必要な情報の入力漏れについて視覚的に気がつける方法はあるのか？
- 服薬について、PCでは項目として入力ができるがタブレットではそれができない。どうやったらできるのか？
- 利用者の予定を管理できるところがあるのか？
- 利用者情報のマスタを消すと、今までの情報も消えてしまうが、今まで入力したものは残せないか？
- 定期薬について食後・就寝前で分けて入力できないか？

4. ケアに関する時間も充実

- 入居者へ対するサービスを余暇時間を活用してレクや関わりの時間にできた

ステップ6



ステップ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組み

新たな課題と残された課題

次なる取組み

引き算 から 足し算 へ

業務は効率化できたが
利用者ケアの充実のため
職員教育が課題

ケアの充実と質の向上

- レクや対話など利用者直接支援が200分増えているが、利用者に関わる時間が十分ではないと思っている人が増えている。その理由として考えられるのが、利用者に関わりが増えてきたことで、利用者視点が持てる職員が増えてきているということ
- 以前と比べて利用者視点で業務を遂行することになったことによって、今まで感じなかった迷いや不安を感じる人が増えている

- 職員が利用者視点で業務を遂行する際に困っていることや、大変だと感じていることを共有できる仕組みを作る
- 現在は問題事例についての向き合っているが、今後はより利用者視点にたった自立支援にむけたケースについても対話ができる環境を作る

まとめ

プロジェクトを通して感じたこと、今後の方針

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

成功体験が職員の発言や行動を
変えていく

「準備 8 割」と「対話」が
大きな壁を打ち破る原動力になった

職員が安心してチャレンジできる環境を
作ることが大切

“人”は感情をもっている、
だからこそ“人”には対話が必要

経営者からのコメント



法人名：社会福祉法人
史明会
役職・氏名：
施設長・大門弘尚

今回の取り組みを決断したきっかけは、職員への業務負担軽減が起因となっています。中でも記録を手書きする事はメリットもあった為、最大のテーマでした。

ムリ・ムダ・ムラがないかを目を逸らさず見つめ直すことで職員が行っている日々の努力が、それこそ無駄にならないように変革したいと感じました。

介護のリーダー達だけではなく、あらゆる職域が自分たちの業務を振り返り、極端な話で言うと少ない労力で最高のパフォーマンスが出来たらそれに勝るものはないと思います。

今回は一部のフロアでの取り組みとなりましたが、これを施設全体に広げていくのも大切です。今回、先頭を切ってくれたリーダー達をはじめ、全職員を巻き込んだ見本となる存在であって欲しいと願っています。

決して楽な道のりでない事は重々承知ですが、私も目を逸らさず失敗しながら邁進していきます。ぶっちゃけ、加算も狙いながら。

これからのLinoの成長を暖かく見守って下さると有難いです。



「記録の標準化とハナスト活用による業務の効率化」

～標準化で突発業務を軽減し、働きやすい職場へつなげた第一歩～

社会福祉法人 明和会
十津川村特別養護老人ホーム高森の郷

事業所概要



| | |
|------|-------------------------------------|
| 施設名 | 十津川村特別養護老人ホーム高森の郷 |
| 施設種別 | 介護老人福祉施設 |
| 定員 | 30人 |
| 開設日 | 2001年6月1日 |
| 所在地 | 〒637-1555 奈良県吉野郡十津川村猿飼 3 0 8 - 2 |

● 背景と課題

□ 新体制への過渡期

- 村営から受託後の体制変更に伴い、より高い支援の質を目指しているが現場への浸透に苦慮している

□ 地域的な採用難

- 職員の応募がなく採用が難しい中、限られた人数で業務を回す現状に限界を感じている

● 応募の目的

□ 現場のゆとり創出

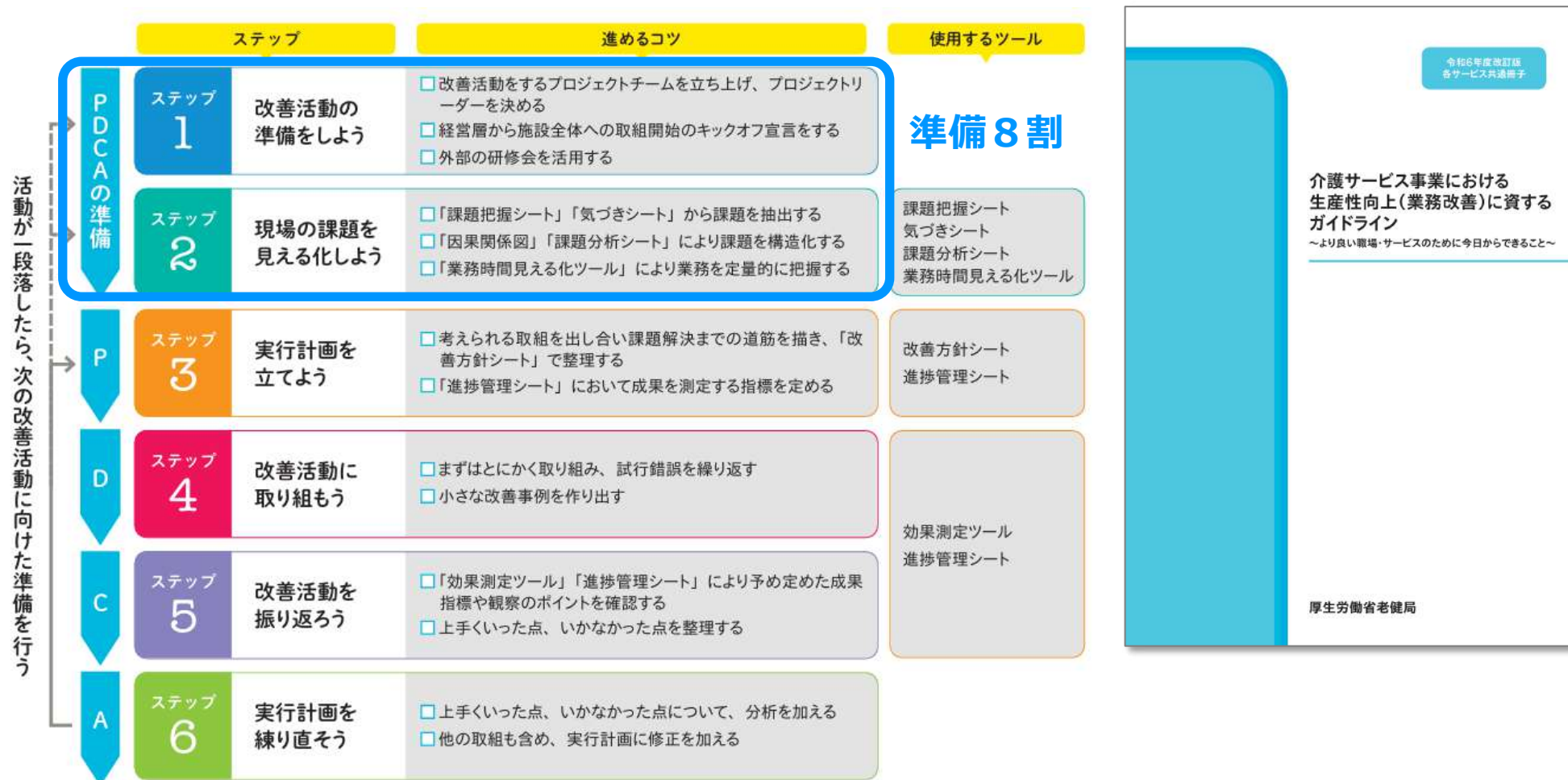
- 「利用者がこうなるといいよね」とはならない職場の状態があり利用者にあった支援ができていないため、業務の効率化を図り、「余裕」を確保する

□ 対話の活性化

- 余裕を作った上で、職員が**日常的に利用者について相談し合える**職場環境を整える

取組み方針

今回は、厚生労働省が2025年8月に改訂した『生産性向上ガイドライン』（共通冊子）の **ステップ1～6**に従って取組みを進めた（特に、「準備8割」を重要視した）



ステップ1



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ1：改善活動の準備をしよう

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結成した

- プロジェクトリーダー（以下リーダー）に任せるだけでなく、経営層（トップ層）も関与した

運営ビジョンを共有し、ありたい姿について、具体的な事例を通して全職員で共通認識を図った。



キックオフ宣言の場面

ステップ2



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ2：現場の課題を見える化しよう

対話した結果わかったこと

「入浴」業務について対話から明確になった共通の課題

● 業務の流れや役割分担が不明確

- 午前の入浴開始時間がバラバラになっている
- 午後の入浴の開始時間が職員の休憩によって変わる
- 利用者の衣類やズボンの中の携帯やティッシュを脱いだ時に確認できていない
- 入浴時の職員の配分がうまくいかない

「記録」業務について対話から明確になった課題

● 記録の基準・ルールがない、記録する時間が十分に持てていない

- 必要な情報を見ていない
- 記録を見ていない
- 手順が決まってない
- しないといけない記録ができていない
- 必要な報告がされていない
- ハナストは導入されていたが活用されていない

ステップ3



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

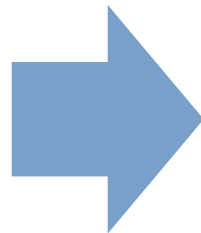
厚生労働省老健局

ステップ3：実行計画を立てよう

取り組み方向性（仮説）

明確になった課題

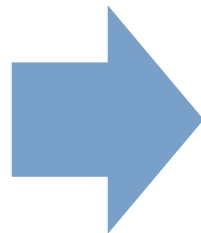
1日の業務の流れや
役割分担が不明確



アプローチ仮説

1日の業務流れを見える化
役割分担を明確にする

記録の基準・ルールがない
記録時間が十分に持てない



記録の基準・ルールを見直し効率化する
（ハナストの利活用）

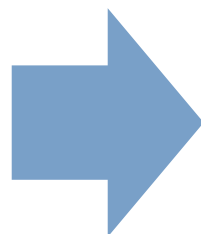
ステップ3：実行計画を立てよう

取り組み方向性（仮説）

成功体験を掴むためにも小さく始めることを決めた
取組みを「記録業務」一つに絞った

取組課題

記録の基準・ルールがない
記録時間が十分に持てない



アプローチ仮説

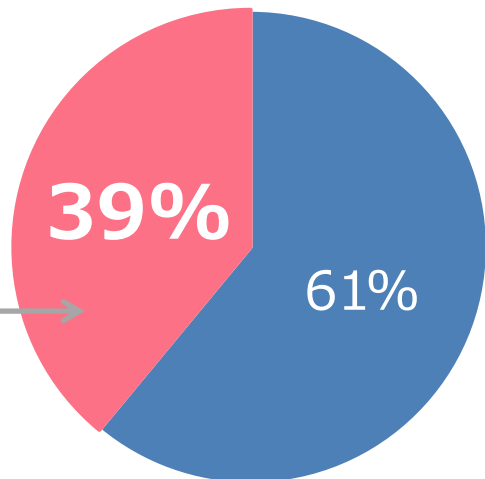
記録の基準・ルールを見直し効率化する
（ハナストの利活用）

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと 明確になった課題をさらに詳細に検証 記録の基準・ルールについて

認識の統一

食事、おやつ、口腔ケア、整容、入浴、排泄情報を
受け取る際の受け取り方に対する職員の認識は
統一されていますか？

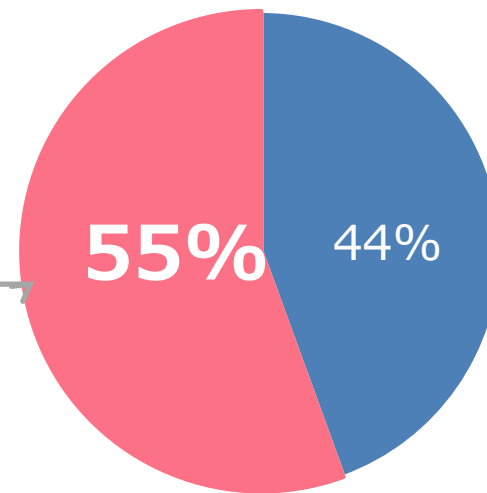


■ そう思う ■ そう思わない

約40%の職員が
情報の受け取り方の認識が
統一されていないと思っていた

伝達できているか不安

食事、おやつ、口腔ケア、整容、入浴、排泄について
共有した情報が、相手に伝わっているか・理解されて
いるか、不安になることは多いですか？



■ そう思わない ■ そう思う

共有した情報が伝わっているか
不安な人が半数以上いた

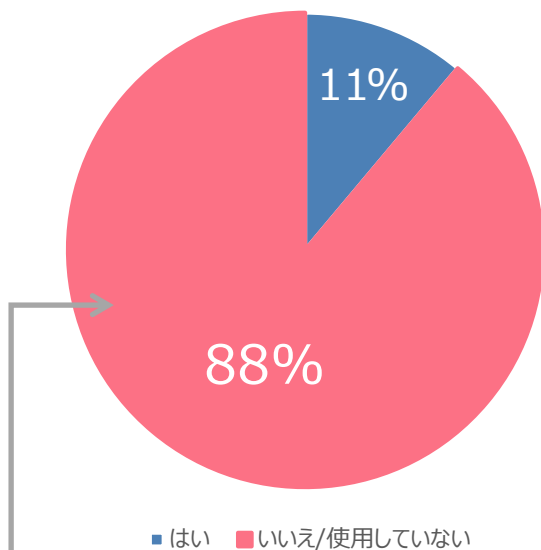
※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと 明確になった課題をさらに詳細に検証 ハナスト活用について

記録について

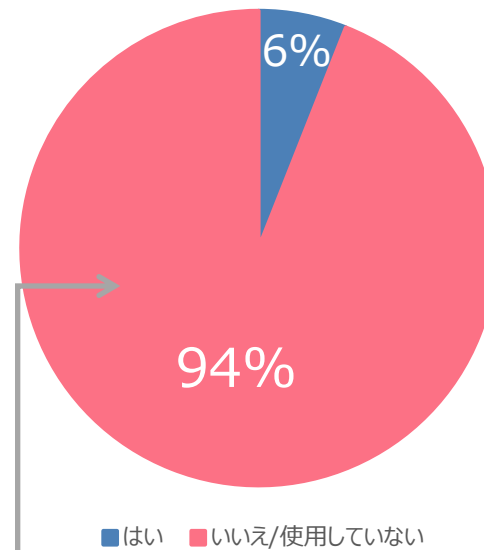
ハナストでの記録機能を活用しておられますか？



ハナストで記録している人がほとんどいなかった

コミュニケーションについて

ハナストでのインカム機能を活用した職員間コミュニケーションは行っておられますか？



インカムでコミュニケーションをとっている人がほとんどいなかった

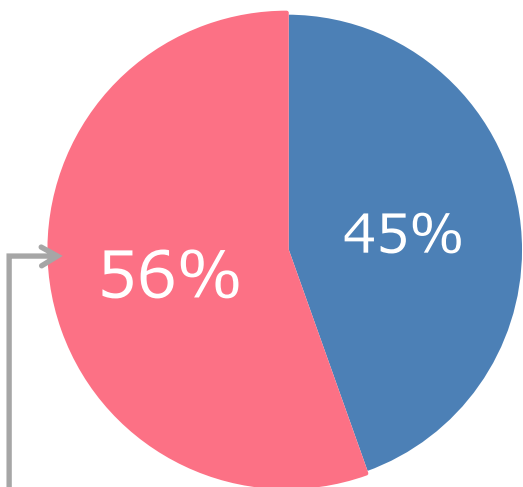
※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと 明確になった課題をさらに詳細に検証 ハナスト活用について

ハナスト活用の抵抗感

ハナストについて、導入・活用に抵抗感はありませんか？

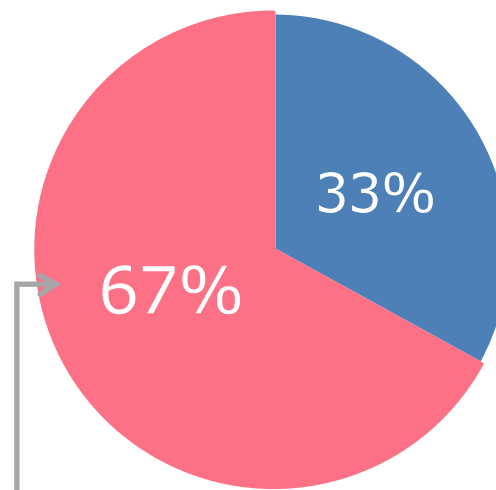


■ そう思う ■ そう思わない

ハナスト活用に対し
抵抗を持っている人が多かった

使いこなせていない

ハナストをうまく使いこなすことができますか？



■ そう思う ■ そう思わない

ハナストを使いこなせていない人が
多かった

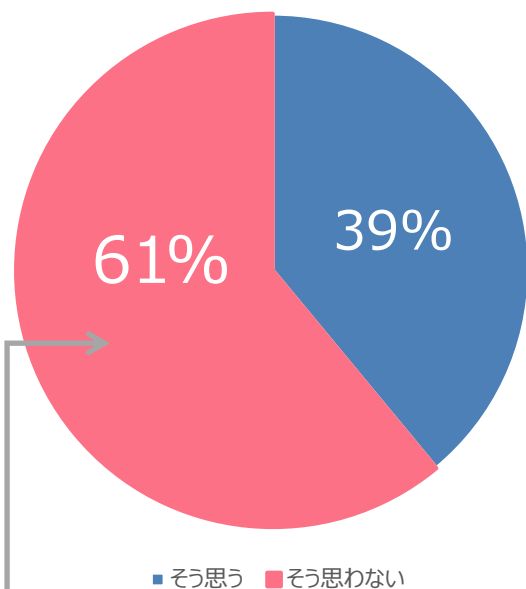
※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと 明確になった課題をさらに詳細に検証

業務の効率化

ハナストの活用は業務の効率化や負担軽減に役立っている実感がありますか？



ハナストが自分たちの業務効率化などに寄与している実感は少なかった

| 食事、おやつ、口腔ケア、整容、入浴、排泄記録について | 1週間合計（分） |
|--------------------------------------|----------|
| 必要な内容が記載されておらず他職員に聞いたり調べた時間 | 189分 |
| 理解できないことや情報が不足しているため、他職員に確認するのに要した時間 | 111分 |

記録の不備により、調べたり、聞いたりする時間が発生

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ3：実行計画を立てよう

実施したこと

「記録」に関する基準・ルールをいくつか作成した

介護記録の基準および運用ルール

第1章 目的

本基準は、利用者一人ひとりの状態や生活状況を正確に記録・共有し、適切な介護サービスの提供、事故防止、チームケアの質の向上を図ることを目的とする。
また、介護保険法および関係法令に基づき、記録の適正管理を行うことを目的とする。

第2章 介護記録の基本原則

1. 事実に基づき記録すること

- 推測・憶測・個人的感想は記載しない
- 見たこと・聞いたこと・行ったことを具体的に記録する

2. 正確・簡潔・分かりやすく記録すること

- 誰が読んでも同じ理解ができる表現とする
- 専門用語や略語は統一されたものを使用する

3. リアルタイムまたは速やかな記録

- 原則としてケア実施後、速やかに記録する
- やむを得ず後から記録する場合は、事実関係を正確に確認する

4. 多職種連携を意識した記録

- 介護職員、看護職員、生活相談員、機能訓練指導員等が共有できる内容とする

| 項目 | ツール | 内容 |
|-------------|---|--|
| 介護フロア全体での連携 |  インカム／PHS | <input type="checkbox"/> 緊急時の連絡 <input type="checkbox"/> 不穏利用者の見守り依頼 <input type="checkbox"/> 人がいない時などのヘルプ依頼(食事介助、見守り、入浴介助) |
| 食事量等の記録 |  ハナスト | <input type="checkbox"/> 食事摂取量、食事摂取方法、食事場所の記録 1. 「ヘイウイズ、記録」 2. 呼び名 _____ さま／さん 3. 朝食／昼食／夕食 4. 主食 数値(0～10) 5. 副食 数値(0～10) 6. 水分量 _____ cc 7. 流動食 _____ cc 8. 介助 全介助／一部介助／見守り／自立 9. 場所 居室／ホール／ステーション／外食 10. 申し送り事項の場合「重要」と発話 11. 「送信」 |
| 食事状態の記録 |  食事特記 | <input type="checkbox"/> 食事に関する特記事項(食事の様子、援助内容など) 1. いつ(例:〇年〇月〇日、〇時〇分 朝食時...) 2. どこで(例:〇〇ユニットリビングにて...) 3. 誰が(例:介護職員〇〇が...) 4. 何を(例:食事介助を実施) |

介護記録の基準および運用ルール (一部抜粋)

情報共有ツール基準 (一部抜粋)

ステップ4



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

① ハナストの操作マニュアルを作成し、初めてでも使える環境を整備した

ハナスト操作マニュアル

1. イヤホン装着

① マイク付きイヤホンの準備

iPhoneの本体番号と同じ番号のインカムをご準備します。
番号が違うと連携しないので必ず確認してください。



② イヤホンの装着

写真のようにイヤホンを装着します。



3. 記録の使い方

① 記録操作 記録の合図

開始の合図

「Hey Wiz(ヘイ ウィズ)」と発話すると、
ハナストが「はい」と返事します。



② 記録操作 記録の開始

記録の開始

ハナストが「はい」と返事をしたことを確認し、
続けて「記録」と発話します。
ハナストから「ピコッ」という音が出ると
記録が開始されます。



ハナスト操作マニュアル

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

② 使用者・時間帯・充電のタイミングをスケジュールにまとめ、認識を統一した

ハナスト使用者、時間帯、充電のタイミング表

| iPad | ① 相談 090-1084-4867 | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ iPad |
|-------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|
| インカム | — |  |  |  |  |  |  |
| 7:00 | | 🔋充電 | 🎧特養/700出 | 🔋充電 | 🔋充電 | 🎧特養/700出 | 🎧ハナレ/700出 |
| 8:30 | 生活相談員 | ↓↓↓ | ↓↓↓ | 🎧特養/ハート等 | 🎧看護職員 | ↓↓↓ | ↓↓↓ |
| 9:00 | | 🎧ハナレ/ハート等 | ↓↓↓ | ↓↓↓ | ↓↓↓ | ↓↓↓ | ↓↓↓ |
| 13:00 | | ↓ | ↓ | ↓↓ | ↓↓ | ↓↓ | ↓ |
| 14:00 | | ↓↓↓ | 🔋充電 | ↓ | ↓ | 🔋充電 | 🔋充電 |
| 15:00 | | ↓↓↓ | 🎧特養/1300出 | ↓ | ↓ | 🎧特養/1300出 | 🎧ハナレ/1300出 |
| 16:00 | | 🔋充電 | ↓↓↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓↓↓ |
| 17:30 | | ↓↓↓ | ↓↓↓ | ↓ | 🔋充電 | ↓ | ↓↓↓ |
| ... | | ↓ | ↓ | ↓↓ | ↓↓ | ↓↓ | ↓ |
| 22:00 | | 🎧ハナレ/2200出 | ↓ | 🎧特養/2200出 | ↓↓ | 🎧特養/2200出 | 🔋充電 |
| 2:00 | | 🔋充電 | ↓↓ | 🔋充電 | ↓↓ | 🔋充電 | ↓ |
| 6:59 | | ↓↓↓ | ↓↓↓ | ↓↓ | ↓↓ | ↓↓ | ↓↓↓ |

※使用前、使用後は必ずアルコール消毒を行う。充電時もアルコールで消毒してください。

ハナスト使用者、時間帯、充電のタイミング表

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

③ 発話マニュアルを作成し、誰でもハナストで記録できる環境を整備した

排泄

「hey! ウィズ」(はい)「記録」

- 1 呼び名 ○○○○さま/さん
 - 2 排泄
 - 3 マル(尿量)
2(普通)/1(少し)/3(多い)
 - 4 シカク(便量)
2(普通)/1(少し)/3(多い)
 - 5 マルシカクゼロ(排泄なし)
 - 6 尿測 ○○○cc
 - 7 方法
おむつ/トイレ/ポータブル/尿便器
 - 8 介助 全介助/一部介助/見守り/自立
 - 9 対応 例:陰部洗浄など
- ※ 申し送り事項の場合「重要」と発話

「送信」

入浴

「hey! ウィズ」(はい)「記録」

- 1 呼び名 ○○○○さま/さん
 - 2 入浴 実施/中止
 - 3 方法 ○○(自由発話)
例 シャワー浴
清拭
 - 4 様子 ○○(自由発話)
例 本人拒否
体調不良
- ※ 申し送り事項の場合「重要」と発話

「送信」

食事

「hey! ウィズ」(はい)「記録」

- 1 呼び名 ○○○○さま/さん
 - 2 朝食/昼食/夕食
 - 3 主食 (0~10)
 - 4 副食 (0~10)
 - 5 水分量 ○○○cc(数値)
 - 6 流動食 ○○○cc(数値)
 - 7 介助
全介助/一部介助/見守り/自立
 - 8 場所
居室/ホール/ステーション/外食
- ※ 申し送り事項の場合「重要」と発話

「送信」

ハナスト発話マニュアル

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

- ④ 職員が確認しやすいように、それぞれのマニュアルを活用しやすい場所に、ファイリングや貼り出しを行った



記録の書き方ルール（5W1H）



ハナスト操作マニュアル



ハナスト使用者、時間帯、充電のタイミング表

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

⑤ 職員同士で教え合った



発話記録の練習場面

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

⑥ 業務を遂行しながら、記録を行えるようになる



ハナストを活用し、見守り中に記録



ハナストを活用し、利用者の状態を連絡

ステップ5

| | ステップ | 進めるコツ |
|---------------------------|-------------------------|---|
| 活動が一段落したら、次の改善活動に向けた準備を行う | ステップ 1 改善活動の準備をしよう | <input type="checkbox"/> 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める <input type="checkbox"/> 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする <input type="checkbox"/> 外部の研修会を活用する |
| | ステップ 2 現場の課題を見える化しよう | <input type="checkbox"/> 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する <input type="checkbox"/> 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する <input type="checkbox"/> 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する |
| | ステップ 3 実行計画を立てよう | <input type="checkbox"/> 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する <input type="checkbox"/> 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める |
| | ステップ 4 改善活動に取り組もう | <input type="checkbox"/> まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す <input type="checkbox"/> 小さな改善事例を作り出す |
| | ステップ 5 改善活動を振り返ろう | <input type="checkbox"/> 「効果測定ツール」「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点を整理する |
| | ステップ 6 実行計画を練り直そう | <input type="checkbox"/> 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える <input type="checkbox"/> 他の取組も含め、実行計画に修正を加える |

令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

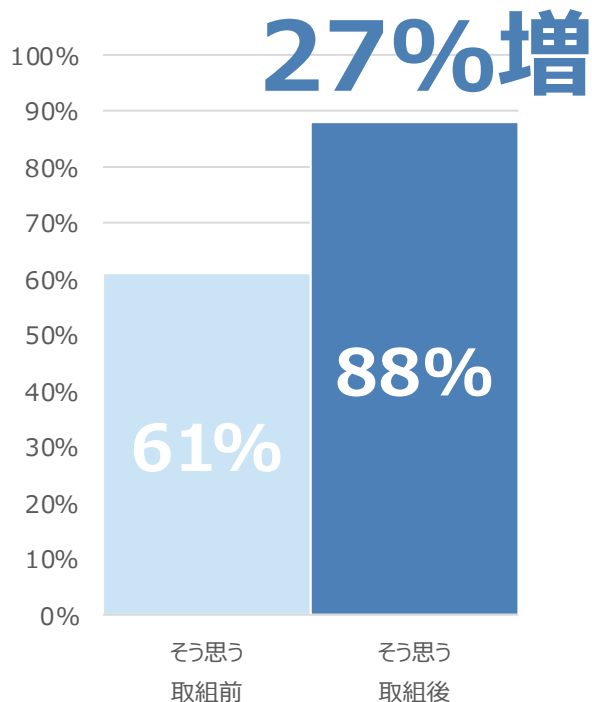
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果①

認識の統一

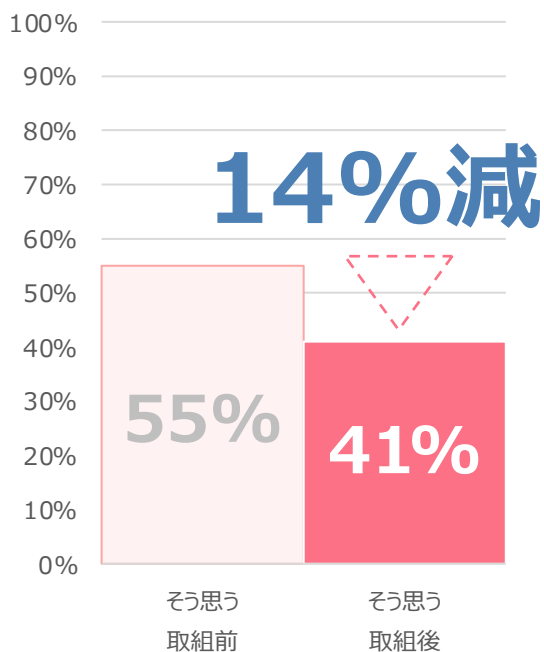
食事、おやつ、口腔ケア、整容、入浴、排泄情報を
受け取る際の受け取り方に対する職員の認識は
統一されていますか？



情報の受け取り方について
認識は統一されてきている

伝達できているか不安

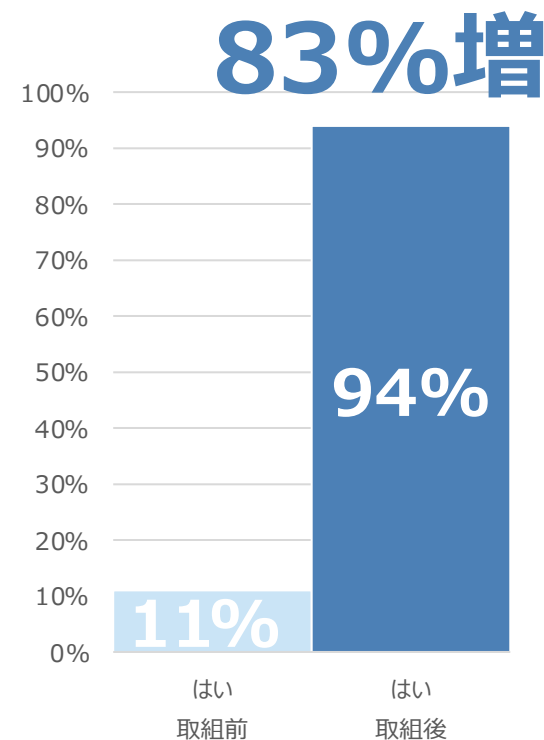
食事、おやつ、口腔ケア、整容、入浴、排泄について
共有した情報が、相手に伝わっているか・理解されて
いるか、不安になることは多いですか？



相手に伝わっているか・理解されて
いるか不安な人が減った

デジタル化（記録）

ハナストでの記録機能を活用しておられますか？

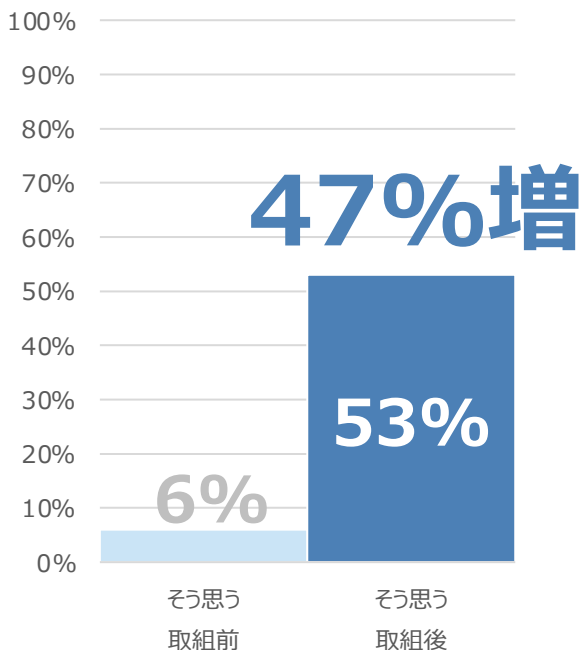


ほとんどの職員が記録で
ハナストを活用

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

デジタル化 (コミュニケーション)

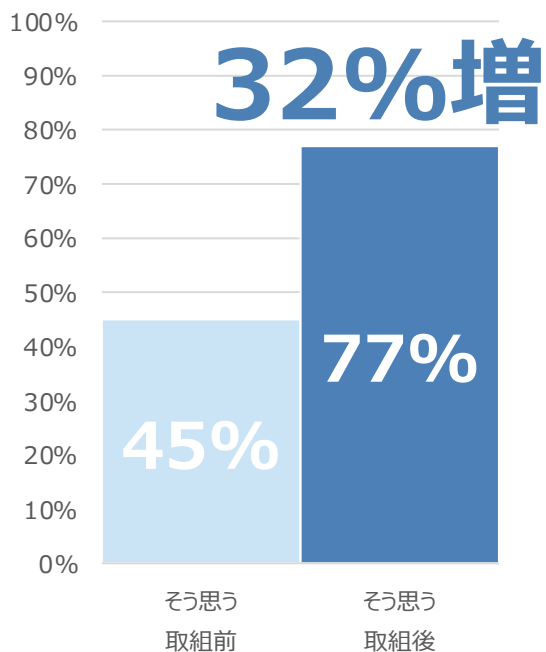
ハナストでのインカム機能を活用した職員間
コミュニケーションは行っておられますか？



ハナスト装着がインカム活用にも
つながった

ハナスト活用の抵抗感

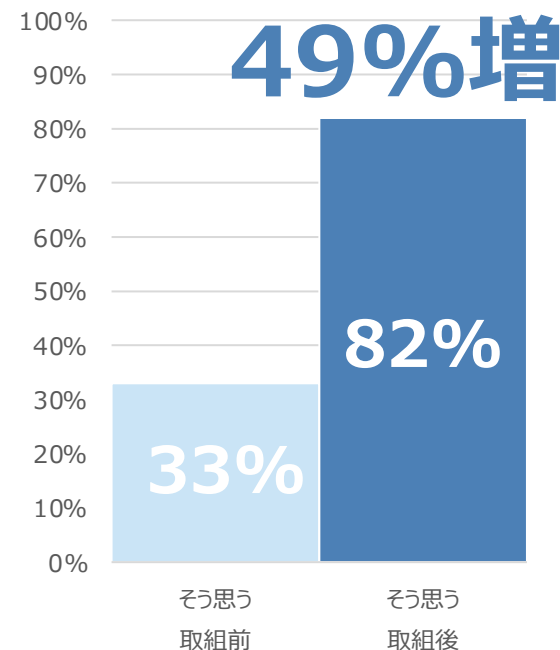
ハナストについて、導入・活用に抵抗感はありませんか？



ハナスト活用への抵抗感は減った

使いこなせていない

うまく使いこなすことができますか？

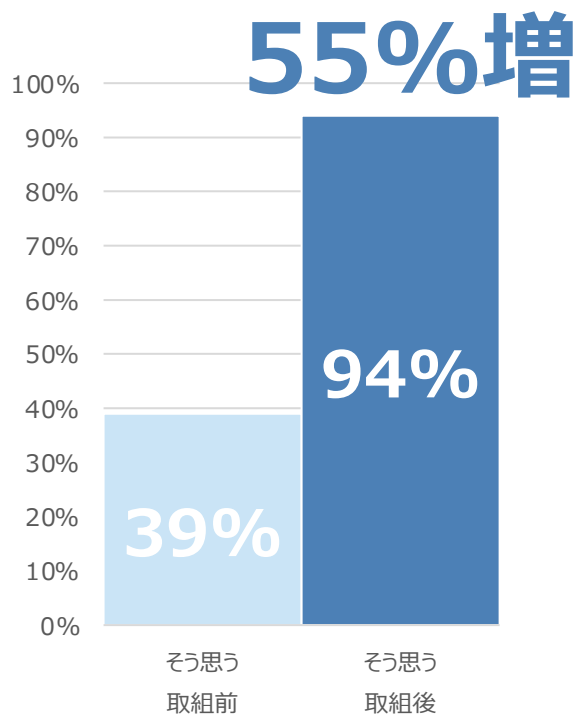


ほとんどの職員が使いこなせている

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果③

業務の効率化

ハナストの活用は業務の効率化や負担軽減に役立っている実感がありますか？



| 食事、おやつ、口腔ケア、整容、入浴、排泄記録について | 取組前 1 週間合計 | 取組後 1 週間合計 | 比較 |
|-------------------------------------|------------|------------|------|
| 必要な内容が記載されておらず他職員に聞いたり調べた時間 | 189分 | 147分 | 42分減 |
| 解できないことや情報が不足しているため、他職員に確認するのに要した時間 | 111分 | 84分 | 27分減 |

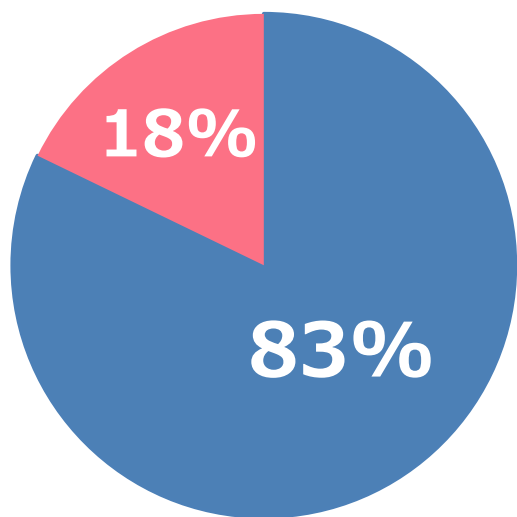
1ヶ月換算で「ムダな時間4.6時間」減少

ほとんどの職員が
ハナストは自分たちの業務効率化に
寄与している実感している

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

成果の実感

導入後検証を行い、職員で成果を実感できていますか？

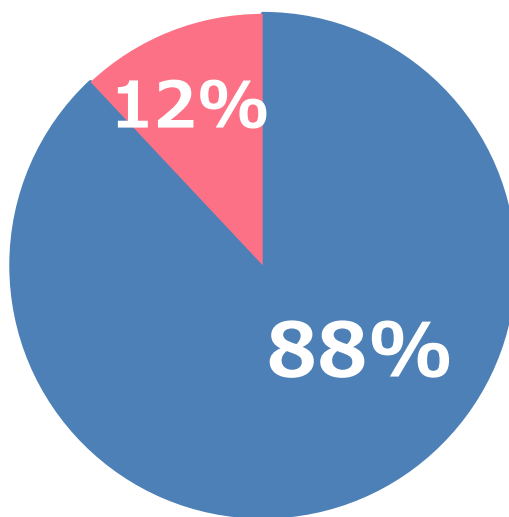


■ そう思う ■ そう思わない

ほとんどの職員がハナスト活用の成果を実感できている

継続した活用

今後も使い続けたいと思いますか？

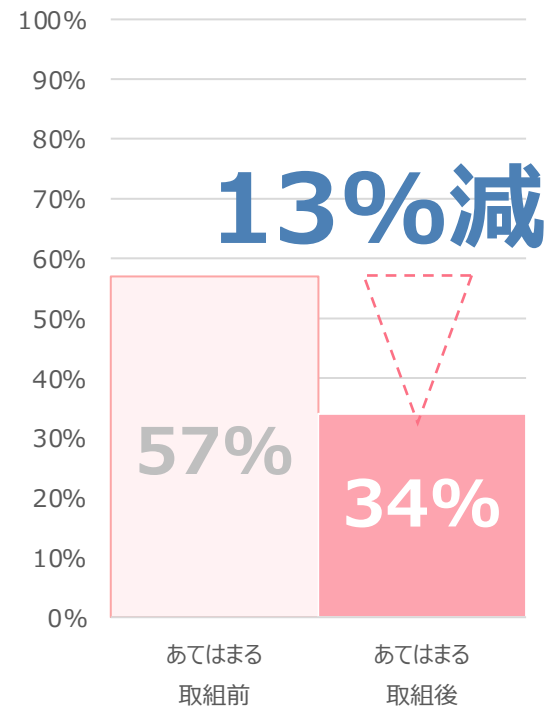


■ そう思う ■ そう思わない

ほとんどの職員がハナスト活用を継続したいと思っている

突発業務負担

突発業務が多い



記録の標準化、デジタル化が突発業務軽減に繋がった

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果のまとめ

現場から効率化・負担軽減の声

- その場で記録が出来るので、記録もれが減った
- 記録時間が無くなり仕事がスムーズになった
- 作業スピードが上がった
- 早く記録できるので、業務がしやすくなった
- 記録時間の短縮につながった
- 記録の負担が減った
- ヘルプを呼びやすくなった
- 職員間の連絡がスムーズにできるようになった
- 職員が見当たらないとき、ハナストで連絡出来き、探さなくて良くなった

ステップ6



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

ステップ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

新たな課題と残された課題

1日の業務の流れや役割分担が
不明確なままのため
入浴業務負担増加

- 入浴業務に課題があると感じている人が54% から 70%へ増加
 - レク・リハ業務に課題があると感じている人が73% から 58%に減少
- ▼
- 業務の流れや役割分担の明確化が急務

次なる取り組み

業務の流れや役割分担を明確にし
職員負担の軽減・利用者との
関わり増加を目指す

- 取組前から対話をし仮説を立てていた「1日の業務流れを見える化役割分担を明確にする」を実施する

【具体案】

- ①現状の1日の流れを10分おき・勤務帯で詳細に書き出し見える化する
- ②見える化したものを土台に、どこが大変なのか職員と対話する
- ③大変なところを中心にチームでの役割分担を再度見直し「マスターライン」を作成する

まとめ

プロジェクトを通して感じたこと、今後の方針

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

業務改善の継続は介護の価値を
高めることができると確信した

業務を見直して効率化すれば、
時間だけでなく気持ちにも余力が生まれる

心に余裕ができれば、一人ひとりの
ニーズに寄り添うことが可能になる

利用者に寄り添い深く理解することで、
ご本人の落ち着いた生活
(状態の安定) につながる

施設長からのコメント



社会福祉法人明和会
小田島英憲

このたび、生産性向上伴走支援を受ける中で、「忙しい」「人が足りない」という感覚的な課題を、業務の見える化・整理・優先順位付けという視点で改めて捉え直すことができました。

これまで当たり前のように行ってきた業務の中にも、

- 重複している作業
- 本来であれば省略・簡略化できる手順
- 役割分担を見直すことで負担軽減につながる部分

が多く存在していることを、職員自身が気づく機会となりました。

特に、現場職員を交えた話し合いを重ねる中で、「利用者に向き合う時間を確保するための工夫」とあるという共通認識が醸成されたことは、大きな成果だと感じています。

中山間地域にある当施設では、人材確保や環境面の制約から、今後も厳しい運営が続くことが予想されます。

しかし今回の伴走支援を通じて得られた視点や手法を活かし、職員が無理なく働き続けられ、利用者にとって安心できる施設運営を目指して、今後も継続的な改善に取り組んでまいります。



MEIWAKAI
Shintotsukawa Town