

(職場環境の整備) 誰もが「どこに何があるのか」の確立を目指し、物品管理場所の把握に努めた結果、ムダな時間の削減と整理整頓への意識が高まった

成 果

業務の質の向上

誰もが分かり易い物品の置き場所の把握に努めたことで、「探す」というムダな時間が削減でき、時間的余裕が生まれた。

課 題

季節行事で使用する物品の保管場所については職員間で共有されていなかった。その都度、役職者に聞いて探す状態にあった。

解決の仕方

- ①各ユニット棟内での保管場所と、季節行事等で使用する物品保管場所整理を実施。
- ②整頓後、職員に周知。保管場所を決めたことで「役職者を探して聞く」という、ムダな時間と労力が削減でき、時間的な余裕が生まれた。

【取組前】



【取組後】



# (業務の明確化と役割分担) ユニットリーダーが本来行うべき職務・責務の明確化を図った

成 果

業務の質の向上

これまでの働き方の再確認と、ユニット棟の運営を任されている自覚と責任感が生まれた。  
ユニットリーダーに対して上司がフォローを、部下は支えるという『チームワーク』としての変化が芽生えた。

課 題

これまでもユニットリーダーの職務分掌表（事務分掌）はあったが、どこか置き去りになっていて、本来行うべき職務・業務が不明瞭になっていた。

解決の仕方

- ①ユニットリーダー（4名）対象に、現在の業務や役割についてアンケート調査を実施。
- ②アンケート調査票を集約。現在の（各々の）業務内容を一覧表として落とし検証した。
- ③ユニットリーダー職務分掌表を作成。全職員に配布した。業務内容や役割を明確化（見える化）を図った。結果、ユニットリーダー業務の明確化と役割について全職員が把握することとした。

職務分掌表（一部）

| 役割     | 職 務 内 容<br>(参考：一般社団法人日本ユニットケア<br>推進センター)  | 具体的な取り組み<br>(各ユニットリーダーからの意見を集約)  |
|--------|---|--|
| 入居者の把握 | (1) 情報収集<br>既往歴や生活歴だけではなく、性格や生活のリズム、嗜好、例えば「朝、目がさめてもしばらくはベッドにいたい」「食後にはコーヒーを飲みたい」など含めて知っておく必要があること。 | ・入居者一人ひとりの流れ（生活リズム）を知ること。<br>・過去のケースファイルを把握。入居者と深く関わりをもつことで（声掛け、昔の話を聞くなど）、一人ひとりの思いや考え方など理解する。  |
|        | (2) 仕組みづくり<br>入居者にかかわる情報を取り（そのための仕組みづくり）、これを職員と共有することが求められること。<br>(家族との情報の共有も同様。)                 | ・書類等整理、ミーティングでの周知等、情報共有の仕組みづくり。<br>・ケアプラン内容を把握しやすくするため、個人ファイルを簡易的にみられるような配置の工夫。<br>・リーダー個人の力だけではなく、職員と力を合わせて課題を解決するよう導く。<br>・個人的な感情に流されず、冷静な判断と決断。 |
|        | (3) 点 検<br>適切なアセスメントが行われているか、ケアプランに基づいたケアが提供されているかなども確認する必要がある。                                   | ・ケアプラン作成時はご本人・ご家族はもとより、職員の意見も取り入れつつ、一人ひとりがプラン作成に関わっていることの意識付けを図る。<br>・ケアプラン内容を確認しやすいように、ミーティング等でプラン内容の振り返る場を設ける。                                   |

## （手順書の作成）『3M（ムリ・ムダ・ムラ）調査』を実施。職員の声を手順書に反映

### 成 果

業務の質の向上

量的な効率化

手順書を作成することで、業務手順の把握のほか、整理整頓への意識も高まった。

「看取り介護時における夜勤者への対応書」を作成し、夜勤者以外の専門職への業務を振り分けたことにより、夜勤者が業務に専念できるようになり、残業の減少に繋がった。

### 課 題

- ◇流し台の清掃業務等、清掃・整理整頓については各職員が独自の対応をしており「ムラ」が生じていた。誰もが標準的な手順書を作成し、周知する必要があった。
- ◇職員への『3M（ムリ・ムダ・ムラ）調査』を実施したところ、看取り介護時における夜勤者の人間的・精神的な不安が大きいことを把握。今後の早急な体制構築の必要性が生じた。

### 解決の仕方

- ◇調査を実施し、現状の課題を洗い出したあと、ユニットリーダー職以上で手順書を作成。誰もが標準的な業務（整理整頓・清掃等）ができるようにした。
- ◇「看取り介護手順書」を作成。看取り介護時には待機看護師以外にも施設長、課長、相談員等がご家族に代わり、看取り介護対象入居者への対応を行うなど、夜勤者が安心して業務に専念できるようバックアップ体制を敷いた。

### 看取り介護手順書（要旨）

#### 看取り介護時における夜勤者への対応について

当園では、夜勤を行う職員の不安を軽減し、安心して夜勤が出来るような体制を構築していきます。

#### 【具体的な取り組み】

看護職員のオンコールとは別に、ご家族の不在時など、介護職以外の職種（施設長、相談員等）が、看取り介護期間に来園して対応するなど、看取り介護が安心して行えるようバックアップ体制を整え、夜勤者を支えています。

また、看取り介護終了の時には、待機看護職員以外にも施設長や課長、相談員が来園し、入居者・ご家族に感謝の気持ちを込めた対応を行います。

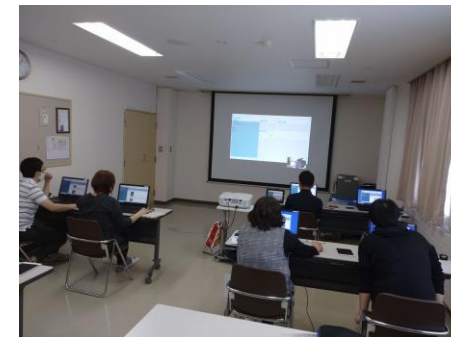
## (記録・報告様式の工夫) 記録方法の見直しによる業務効率化。職員間のコミュニケーション増加へ

### 成 果

業務の質の向上

量的な効率化

介護情報共有ソフトを導入。タブレットを活用することで情報の集約と二重記録の回避、そしていつでも情報共有ができ、業務効率の改善が図れた。  
印刷する機会が減り、コピー用紙の使用料が既に約3割削減できた。



### 課 題

- ◇ケア記録の殆どは紙ベースで行っていた。介護記録や事故報告書等、二重記録も多く、職員の負担も生じ、時間的なムダがある現状であった。
- ◇パソコン操作を含め、操作に不慣れな職員が少なからず多くいる現状であった。

### 解決の仕方

- ◇記録業務を紙ベースからタブレットに切り替えるため、業者とオンラインで繋ぎ、「取り扱い説明会」を何度も実施し、操作方法を学習するタイムリーな把握に努めた。
- ◇操作に不慣れな職員に対し、若手を中心とした教える側の職員の姿が自然発生的に見られ、世代に関わらず、職員間のコミュニケーションの増加にも繋がった。  
(操作に不慣れな職員が、一生懸命覚えるという向上心も見られている)

### これまでの効果 (要旨)

#### 【情報収集にかかる時間の短縮について】

当園では、4ユニット毎にフロア分けがされており、各ユニット毎に紙ベースの「介護日誌」が保管され情報収集の手段でもあった。PC上での確認も可能だが、日誌確認時に押印も必要であったことから、勤務者は配属されるユニットとその隣のユニットの日誌を確認、押印の為ユニット間を往復していた。

又相談員等も同様に出勤時には日誌を確認し情報の詳細を収集する為、各ユニットを巡回して毎朝平均14分の時間を割いていた。

しかしケアカルテ導入/タブレット使用に変更。「介護日誌」は廃止し、必要な最新の情報が閲覧可能となった。又、ヒヤリハット現場の状況を共有する事で再発防止策等、必要な情報が迅速・正確に把握できている。

相談員等は、情報収集に充てていた時間を入居者様とのコミュニケーション・各種相談の時間へ充てることが出来ている。



## (情報共有の工夫) 介護情報共有ソフトの活用による、必要な情報を共有する仕組みを構築

### 成 果

### 業務の質の向上

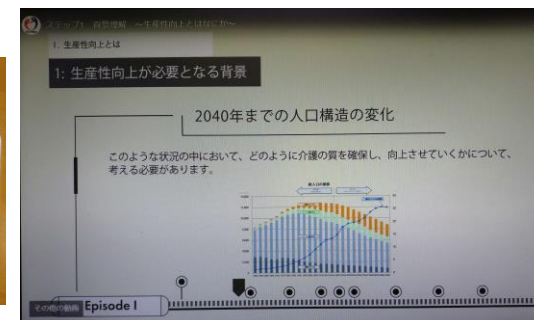
介護情報共有ソフトを導入。タブレットを活用したことで、パソコン前で打ち込む時間が削減され、利用者に寄り添いながらの記録作成が可能となった。ヒヤリハット報告書は残業で作成していたが、勤務時間内で作成することが出来ており、時間的負担の軽減に繋がった。

### 課 題

◇施設の構造上、導線が長く、情報伝達する上で業務の都合上、内線電話が繋がらなかったりと、各ユニットを走り回り伝えることも多々あった。

### 解決の仕方

- ◇情報共有の構築についてもこれまでも改善意識があったが、先ず全職員で、厚生労働省発信の「生産性の向上とは何か」の動画を視聴。改善意識を更に高めた。
- ◇ユニットリーダー会議で運用を検討。その内容を各棟内の会議へおろし、ルールを徹底した。
- ◇タブレットを活用してヒヤリハット報告書の作成を行った。再発防止に向けた対策内容の周知等、タイムリーに情報伝達できるようになった。



厚生労働省「生産性の向上とは何か」視聴会



## (OJTの仕組みづくり) 新人教育マニュアル内のOJTチェックシートを改定 新人職員の成長に向けて目指すべきところを明確化へ

### 成 果

### 業務の質の向上

どの職員でもある一定の指導ができるよう、新人教育マニュアル内のOJTチェック表を改定。  
ケアの標準化・平準化に向けて教育体制構築の強化に着手。目指すべき姿を描いて実施へ。

### 課 題

これまで新人職員の早期離職等、教育体制が不十分な理由等のことから、新規採用者への教育に対して不安を抱えていた。

### 解決の仕方

- ①ユニットリーダー会議での協議を重ね、新人教育マニュアル内のOJTチェック表を改定。その後の各棟の会議へおろし、内容・教育工程について確認。
- ②同会議において、教える側の「傾聴スキルアップ」について意見交換。介護の世界に夢を抱き「いい介護士になること」を目標に、入職してくる方々に対して、「何のためにこのお仕事をするのか」ということを新人職員に目標を尋ね、日々考えながら、目標達成に向けて努力してもらうよう教育体制を整えた。

### OJTチェックシート内項目（一部抜粋）

#### <新人職員の成長に向けて目指すべきところ>

1. チームや法人（施設）への貢献が最も大事で、それば個を伸ばすことにもなること。
2. 自分の目標よりも、法人（施設）の目標のために頑張るほうがより高いモチベーションを保て、その結果、確実に自身のレベルアップをもたらすこと。



## (理念・行動指針の徹底) 『法人理念の解釈書』を作成。理念を基に「自ら考え」「自ら判断して行動して決定する」する自律心の向上に繋がった

### 成 果

『法人理念の解釈書』を作成。施設長が各棟のミーティングで説明し、法人理念の根幹という部分の詳細を知る機会ともなり、社会福祉法人職員としての使命感など、意識的な行動に繋がった。

### 業務の質の向上

### 課 題

- ・理念の存在は当然に把握しているも、日常的に触れる機会は少ない。年度初めの事業計画書内容の確認の場で発信するも、職員一人ひとりにしっかり届いているか、不安な状況であった。
- ・理念や運営のあり方と実際の業務との関連性につかめない、という問題が生じている可能性も否定できなかった。

### 解決の仕方

- ①平成26年度に法人の基本理念を変更した経緯があり、当時の協議内容を転記した「解釈書」を作成。
- ②各棟のミーティングで施設長が「解釈書」の説明。理念に触れる機会を増やしていくことで、理念を浸透させた。

### 基本理念解釈書

社会福祉法人中標津朋友会  
中標津りんどう園

#### (基本理念)

中標津りんどう園は  
『信頼される施設』となるよう努めます。  
『満足されるサービス』を提供できるよう努めます。  
『地域に貢献』するよう努めます。

#### <解 説>

##### ○地域貢献、満足されるサービス・・・

- ・りんどう園は社会福祉法人として、困難を抱えている方々をしっかり支える活動をする役割がある
- ・利用者の方々の多くは「住み慣れた家で過ごすことができない」「家族も一緒に過ごしたいけど過ごせない」等、一人ひとりの方が様々な理由、悩み、苦悩を抱えて、入所に至っている。私たち職員はそのような背景もしっかり理解し、利用者・家族の気持ちに寄り添って関わることに特に大事。
- ・高齢で大きな病気も抱えている方も多く、いつどうなるかわからない状況のなか、毎日を一生懸命に過ごされている利用者の方に対して「敬う気持ち」を大切に、そして「今日も一日頑張ろう」「明日は好きな(行事・食事等々)ことがあるから楽しみだ」などという「意欲」「活力」を最大限引き出し、利用者の方が生き生きと、そして元気になっていただくことを大切に支援させていただく。

##### ○信頼される施設・・・

そうした日々の積み重ねが『信頼』に繋がる。