

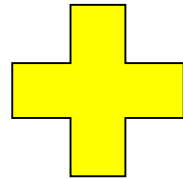
株式会社 北勝館



～施設形態について～

入居施設

有料老人
ホーム
定員60
名

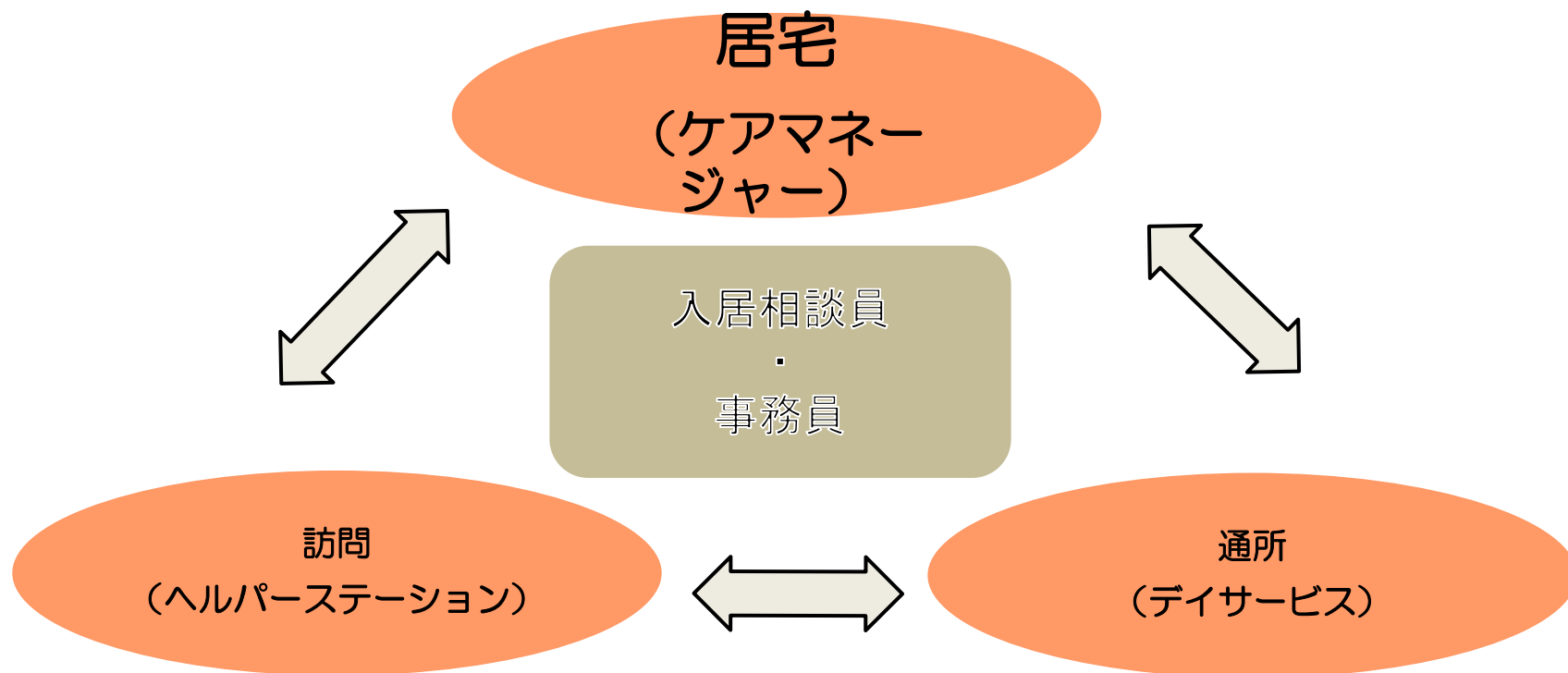


サービス付
高齢者向け
住宅
定員30名



計
90名

事業所の協力体制



全体で約50名職員が在籍しています

【組織全体の風土改善】 理念の理解・浸透・認識不足

成果

業務の質の向上

利用者様の尊厳を大切にした介護提供につながっている。

量的な効率化

理念に基づく行動、言動が伴う事により一体感のある業務活動となり主体性を持った行動が増えた。

課題

- ・リーダー職を含め、理念を理解しておらず、「尊厳を大切にした生活支援の提供を行う」を述べるできない。
- ・理念が浸透していないことにより、組織全体の目指す目的が曖昧な状況で日常が過ぎていた。

解決の仕方

・指針の策定

理念を述べるだけでは、特に現場中心の職員に伝わらない事が考えられたため、指針を設定し、全体で理念の唱和を日常行動として導入する。
変則勤務の部門あり、唱和方法や時間、音頭を取る職員を決め実行した。

・運用効果

音頭を取るリーダー同志の情報共有が多くなり、一体感が出た。
リーダーを中心に理念に基づいた介護の提供を主体的に実行している。

ミーティング前に理念・指針の唱和

【理念】

“尊厳を大切にした生活支援の提供を行う”

【指針】

- 「その人らしさ」を大切に、穏やかな生活支援の提供を行います。
- 介護と医療を連携し、安心と健やかな生活支援の提供を行います。
- 私たちは常に目配り、気配り、心配りを意識した行動を心掛けます。
- 仲間を思いやり、チームワークを心掛けて成長します。

【組織の理解】 組織の目的（理念） 役割の認識

成果

業務の質の向上

業務全体の報告・連絡・相談が活発になった。

量的な効率化

的確な指示命令に基づく行動をとることで各自の業務にゆとりができ、周囲に対する気配りが増してきている。またお互い様の観点が定着した業務になってきている。

課題

・組織に対する理解力が不足し、友達感覚の部活動的な風土である。
（組織の目的・役割の理解ができていない）

解決の仕方

・呼称名称の活用

●●さんではなく、●●部長など呼称名称で呼び日常を変更した。

・運用効果

上下関係（組織）の意識づけ、指示命令系統の理解力が向上した。
相談と報告の違いなど、伝える相手など指示命令が明確になり業務のミスが軽減された。
それぞれの役割を理解することで、組織全体の目的や役職に求められる役割を自覚し、ゆるやかに組織化されてきている。



【手順書の作成】 コミュニケーションスキルアップマニュアル作成

成果

業務の質の向上

自主的に新人研修・継続研修・実習生対応に取り組む環境になってきている。参加意識の向上が顕著に現れ、スタッフの視野が広がり参加意欲が向上している。

量的な効率化

説明者の育成となり、担当者各々が統一の見解を述べることにより業務のスムーズ化、業務把握力が向上している。お互い様の観点で業務負担軽減と見受けられている。

課題

- ・指導育成力が不足しており、担当を設定しないと実行できない。
- ・新入社員に対して、会社説明及び部門毎の役割や業務内容など座学の時間が不十分で、入社2時間後には現場主導でのOJTになっていた。

解決の仕方

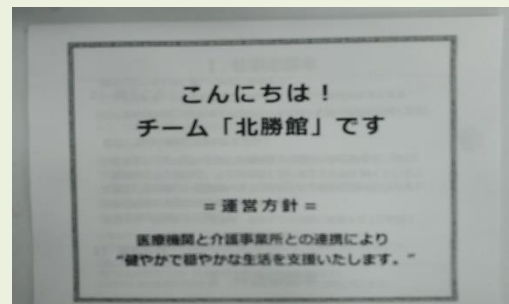
・オリエンテーション資料の改正

会社説明マニュアルとコミュニケーションスキルアップマニュアルを分別し運用。マナーマニュアルと各部門の業務マニュアル説明含め、全体が見えるようにオリエンテーションを実践。

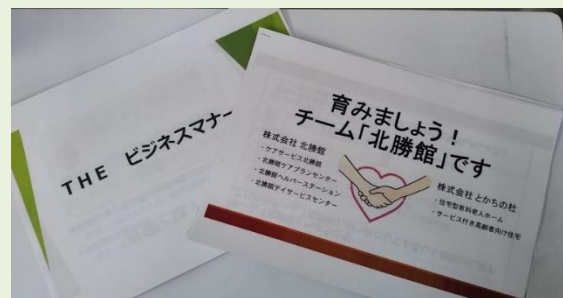
・運用効果

新人職員に対して詳細にわたる目的、目標を説明することができるようになった。複数のリーダーを中心に主体性を持って作成したことにより、関わりが広がり説明できる職員が増えた。

改正前



改正後



【居宅①：担当制の見直し】 情報共有ツールの活用

成果

業務の質の向上

業務の理解、知識が増え、全体のスキルアップと協力体制が確立した。

量的な効率化

業務の偏りがなくなり、全体で業務をとらえることで個人の負担軽減につながった。

課題

- 特定のスタッフしかできない、特定のスタッフに偏る業務があった。
(介護保険請求、要支援、外部利用者の担当等)
- 担当利用者数にばらつきがあり、業務に偏りができていた。

解決の仕方

- すべての業務において全スタッフが関わり業務の理解を図る体制を作った。
例) 介護保険請求において、年間計画作成し介護保険請求業務に全員が関わり業務を行い請求業務の理解と誰でも請求業務（システム操作）を行える体制を作った。
- 欠勤者のフォロー体制の確立
例) 担当者が不在であっても、担当ケアマネ以外どのケアマネでも対応できるよう、全体で関わる体制を作った。
- 担当数の平均化や利用者状況がどのような状況でも誰でも対応できる体制を作り指導にあたっている。(入居者様、外部利用者、要支援者、要介護者区別なく対応)

介護保険請求業務について
他者もしせ作業ができるよう体制を整えていく。
次月より主に行う担当者を配置し、実際に行いながらしせ作業実施していく。
しせについては1か月に一度の作業になるため、操作者・補助者(確認者)は同一とし
4か月継続し、次の担当者へ引き継ぎしせ作業を覚えていく。

しせ担当表(R5.1~12)

	R5.1	R5.2	R5.3	R5.4	R5.5	R5.6
操作者	○藤	○藤	増○	増○	増○	増○
確認者	増○	増○	△村	△村	△村	△村
	R5.7	R5.8	R5.9	R5.10	R5.11	R5.12
操作者	△村	△村	△村	△村	増○	増田
確認者	増○	増○	増○	増○	☆幡	☆幡

ケアマネ担当振り分け

ケアマネ	R2.12	R3.3	R3.5
○藤	39	38	35
○田	35	29	32
○村	28	29	32
○幡	25	29	32
○江	1	1	1

【居宅②：伝達方法の見直し】 情報共有ツールの活用

成果

業務の質の向上

業務管理ボードの導入と活用により、情報共有が充足し、お互いの業務フォローが可能となる。

量的な効率化

業務管理ボードの導入と活用により、①月間スケジュール②利用者の動向（入退院・入退去など）③スタッフ動向（研修等）が全体で把握可能となっている。

課題

- ・情報共有手段、伝達方法が曖昧。
- ・全体を見通した把握ができていない。

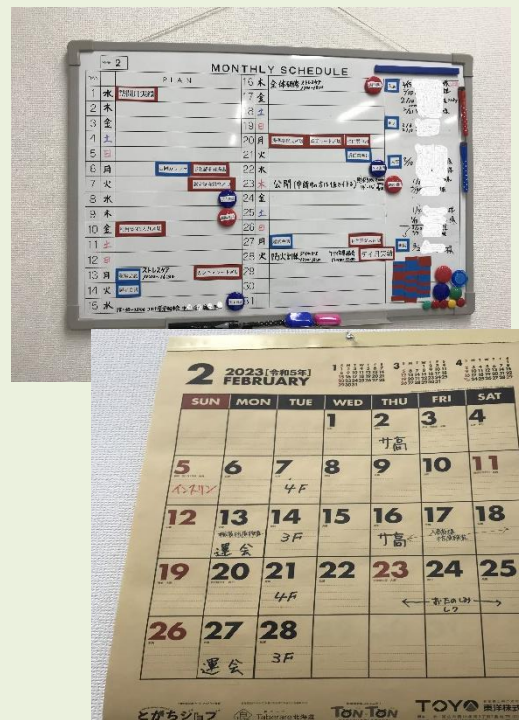
解決の仕方

・共通ツールの活用

共通のカレンダー、ホワイトボードを伝達手段として統一し業務の見える化を図った。

・運用効果

報告、連絡、相談の重要性の意識、発信力の向上につなげた。
部署内で毎朝ミーティングを実施することにより、スタッフ動向、業務の伝達事項等が明確になった。



【通所：日常業務の見直し】 入浴時間変更

成果

業務の質の向上

利用者さんの身体的変化に気付く機会が増え、体調管理の充実化に繋がっている。コミュニケーションを図りながら、活発な日常とスタッフ同士の情報共有が充実してきている。

量的な効率化

時間に余裕を持つことにより、全スタッフの心理的負担軽減。事故防止に繋がる。

課題

・入浴を午前（9：30～11：30）を目安に実施していたが、2時間で35名前後の利用者さんの入浴は困難で、前後の時間を使っていた。
来所後すぐに入浴が始まるため、体調確認の時間も短く不十分であった。

解決の仕方

・入浴時間の変更

午前、午後に行っていた業務内容を入れ替える（午前：レク活動/午後：入浴）
午後入浴（13：00～16：00）を目安に実施することにより、午前より1時間多く業務時間の確保ができ、時間的余裕が持てる。

・運用効果

午前中に利用者さんを観察することで、十分な体調管理の実践が行えている。
入浴時間が長くなり、利用者さんの満足度向上に繋がった。



【訪問：日常業務の見直し】 勤務時間(シフト)変更

成果

業務の質の向上

シフト変更により詳細な報告・連絡・相談の重要性の意識づけによって職員間でのコミュニケーションや情報共有の活性化

量的な効率化

勤務意欲の向上により全職員の心理的負担軽減・事故防止に繋がる

課題

- ・日勤帯の変則勤務による心理的負荷による意欲低下あり。
 (①6時-15時、②10時-19時、③6時-10時+16時-20時)
 ③から①勤務の場合、退勤後から翌日の出勤時間までの間隔が短く、早朝の出勤が続くことによる疲弊感・心理的負担が出ていた。

解決の仕方

・勤務時間の見直し

日時の業務内容、マニュアルを見直し、負担軽減に繋がる人員配置、人員調整を実施。
 (主に19時から20時に実施していた業務の見直し)

・運用効果

業務を見直しに伴い、日中の人員配置増となり、精神的余裕が生まれ、利用者様と関わる時間と気づきが増えた。
 ③の時間を(6時-10時+15時-19時)に変更することで1時間早く退勤でき、翌日の勤務への心理的負担の軽減がみられ、勤務意欲の向上あり。
 コミュニケーションが活性化し、職員間の情報共有が充足による介護事故防止に繋がった。

変更前 6時-10時+16時-20時

	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30
4-5-1	0000															

変更後 6時-10時+16時-19時

	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30
4-5-1	0000															

午後からの出退勤時間を1時間早める事で心理的負担が軽減された。