

介サポひろしま

介護職場サポートセンターひろしま

令和6年度 生産性向上普及促進セミナー
～「介護の質」を高める業務改善とは～



期 日 令和7年2月26日(水) 10:00～12:00
会 場 広島県社会福祉会館 講堂(2階)

■ 目次

日程等・・ 1

講演

「介護職場の生産性向上に取り組むための考え方とポイント」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

株式会社 TRAPE 代表取締役 CEO 鎌田 大啓

事例発表（2 事例）

① 特別養護老人ホーム和楽荘（広島市）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

② 特別養護老人ホーム洗心園（廿日市市）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34

事例紹介（2 事例）

① ヘルスケア入野デイサービス（東広島市）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 52

② 第2ハートウイング（庄原市）・・ 53

令和7年度伴走支援事業所等募集案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 54

介護職場サポートセンターひろしまのご案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 58

■ 日程等

10:00 開 会

10:05 ~ 10:25

講演「介護職場の生産性向上に取り組むための考え方とポイント」

講師 株式会社 TRAPE 代表取締役 CEO 鎌田 大啓

(介護職場サポートセンターひろしま アドバイザー)

10:25 ~ 11:25 事例発表 (令和6年度伴走支援事業所)

① 特別養護老人ホーム和楽荘 (広島市)

② 特別養護老人ホーム洗心園 (廿日市市)

11:25 ~ 11:55 参加者交流・説明

12:00 閉 会

講演「介護職場の生産性向上に取り組むための考え方とポイント」

講師 株式会社TRAPE代表取締役 CEO 鎌田 大啓

介護職場の生産性向上に取り組むための考え方とポイント

株式会社TRAPE
代表取締役 鎌田大啓

本日のアジェンダ

自己紹介

1. 介護現場を取り巻く社会的背景と生産性向上の取り組みの必要性
2. 介護における生産性向上をどう捉えたらいいのか
3. 業務改善に向けた改善活動の重要なステップ



鎌田 大啓 (かまた とむひろ)

株式会社TRAPE 代表取締役/CWD

大阪大学 医学部保健学科 医学系研究科 招聘教員

主な実績

- 平成28年度 厚労省「介護サービス事業における生産性向上に向けた調査事業」作業部会委員
- 平成30年度 厚労省「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン作成事業」検討委員会委員
(株式会社TRAPEとして西日本エリアの介護事業所に対する現場介入実施、その成果をガイドラインに反映)
- 令和元年度 厚労省「介護施設等における生産性向上に資するパイロット事業」熊本県でのパイロット事業一式を受託し、ガイドラインの改定版作成に携わる
- 平成30年度・令和元年度 厚労省老健事業「ケアマネジメントの公正中立性を確保するための取組みや質に関する指標のあり方に関する調査研究事業」作業部会委員
- 平成30年度・令和元年度 厚労省老健事業「先進国における高齢者の介護予防に資する自助又は互助も含めたサービスの仕組みに関する調査研究事業」委員
- 令和元年度 厚労省老健事業「地域ケア会議に関する総合的なあり方検討のための調査研究事業」作業部会委員
- 令和2年度 厚労省老健事業「介護現場における持続的な生産性向上の取組みを支援する調査研究事業」調査検討委員会 委員
- 令和3年度 厚労省老健事業「介護現場（在宅系サービス）における持続的な生産性向上の取組みを支援・拡大する調査研究事業一式」における調査検討委員会 委員
- 令和3年度 厚労省老健事業「介護予防・日常生活支援総合事業等の実施プロセスに関する調査研究事業」委員会 委員
- 令和4年度 厚労省「地域づくり加速化事業」委員会委員 兼 伴走的支援アドバイザー
- 令和4年度 厚労省「介護現場における生産性向上」における各種委員会 委員
- 令和5年度 厚労省「介護事業所におけるデータ連携による生産性向上に関する調査研究」委員会 委員
- 令和5年度 厚労省「介護事業者の経営状況と生産性向上の影響の分析に関する調査研究事業」調査検討委員会 委員
- 令和6年度 厚労省「介護現場の生産性向上に関する普及加速化事業一式」(「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」の改訂など) 検討委員
- 令和6年度 厚労省「介護現場の生産性向上に向けた介護ロボット等の開発・実証・普及広報のプラットフォーム事業」作業部会委員 など他多数

株式会社TRAPE (トラピ) 事業内容

介護業界の**人**（経営者・専門職）、**組織**（事業所）、**行政**（厚労省・自治体）における **well-being体験&新たな可能性や価値** を生み出す **伴走支援サービス** を提供しています

オンラインサービス 事業所の枠を超えて経営者が対話しあい知見をシェアできる会員制コミュニティ

介護経営者クラブ

- 経営/運営に活かすための気づきを得る対話コミュニティ
- 介護経営・運営を行う上で外せない情報を随時提供/イベント招待
- 経営課題検討を通じてミドルリーダーを育成

オンラインサービス ひとづくり・働きがい向上・生産性向上を一度に生み出す伴走支援

Sociwell

- 生産性向上、働きがい向上、マネジメントリーダーこの3つを一度に生み出す伴走支援
- 変革を行う風土がある現場をつくる伴走支援
- テクノロジーを有効活用する現場をつくる伴走支援
- 新たな価値を生み出すDX伴走支援

厚生労働省自治体関連事業 高齢支援セクションが安心して頼れる企画-設計-実行まで一貫通貫の事業パートナー

- モデル事業を通じた政策支援、エビデンス創出
- 地域づくり・介護予防推進、成果創出に向けた政策見直し支援
- 生産性向上の推進、介護DX推進、地域取組支援

素敵な役割のあふれる日常を創る **well-being**

- well-beingな日常を過ごす **高齢者**
- well-beingな日常を生み出す **専門職**
- well-beingにあふれた **組織/介護事業所**
- well-beingの土台となる **制度/政策**





ひとづくり・働きがい向上・生産性向上
3つを一度に生み出すサービス

- **ひとづくり** : 自律的人材、マネジメント人材を育成
- **働きがい向上** : 職員のワークエンゲージメントを向上
- **生産性向上** : 業務オペレーションの改善、革新カルチャーの創出、創造的活動時間・体験の創出



Sociwellの特徴

- **現場の状況を見える化** : アンケート、実際の現場の声などに対する解釈、対話ポイントの提供
- **ステップごとの提示** : リーダーが次行うことを明確にイメージしアクションできる
- **伴走支援 (オンライン)** : チャット&ビデオミーティング

報酬改定における、生産性向上の取組みの軸となる「**生産性向上ガイドライン**」作成に深く関わった (自社の伴走支援プロセス・要素を提供し、それを元に内容を作成) TRAPEが提供する伴走支援サービス

01 安心の成果実証済みサービス

厚生労働省事業において、TRAPEが西日本における全サービスの事業所への伴走支援を行った取り組みエッセンスを元にまとめられた日本初の介護サービス事業における生産性向上ガイドラインの生産性向上プロセスが土台となっています。(これは令和6年度の報酬改定における生産性向上の取組みにおいても活用が必須となっています。)
Sociwellは、介護現場より実践しやすいように、大幅にグレードアップしたTRAPE独自メソッドとなっています。

02 経営者に代わって毎日対話伴走し、ミドルリーダーを孤独にしません

経営者はミドルリーダーを育成したいと強く思っていますが、忙しさやどのように成長を促すのいいのかなどに迷っていたりして、なかなか毎日ミドルリーダーと回数多く、深く、泥臭く対話することができません。Sociwellカスタマーサクセスのスタッフがチャットやビデオミーティングなどを活用し、不安・重圧・失敗・壁にあたったミドルリーダーに日々小さく対話を重ね、寄り添い可能性を変えていきます。

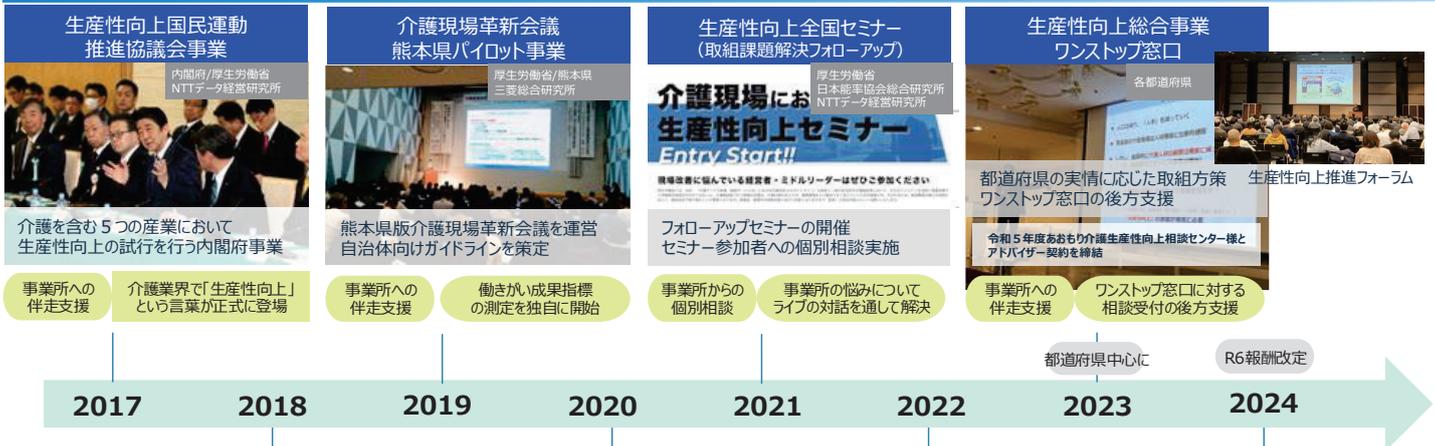
03 成功体験から、生産性が高く働きがいあふれる職場を生み出します

業務改善とは、大きな変化を目指して小さな変化を積み上げていくことであり、職員自らの手で自分たちの可能性を最大限発揮しやすい業務オペレーション・職場環境・組織風土にすることを意味します。魔法の杖はなく、ミドルリーダーは業務改善プロセスにおいて現場職員とともに多くの失敗や成功という経験学習を通して実感・自信・欲求を得て、リーダーとして大きく成長します。そのプロセスをご一緒させていただきます。



国の生産性向上事業の大まかな流れ

(TRAPEが黎明期より関わった事業を通して)



生産性向上モデル事業 (ガイドライン策定)

厚生労働省/NTTデータ経営研究所

西日本全域13施設・事業所を担当し現場介入の成果をもとに業界初のガイドラインを策定して公開

事業所への伴走支援 生産性向上の取組ステップをガイドラインに型化

実際に伴走支援を行った事業所での取組みエッセンスを元に生産性向上ガイドラインを制作

生産性向上全国セミナー (ビギナーセミナー)

厚生労働省/日本能率協会総合研究所/NTTデータ経営研究所

全国の介護事業所向けに現場改善のきっかけを生み出すセミナー講師を4年連続 (R2~R5) で受託

事業所からの個別相談 延べ3,000を超える事業所に生産性向上を啓蒙

介護ロボット普及プラットフォーム事業

厚生労働省/NTTデータ経営研究所

ロボットの普及を促進するためのプラットフォーム事業

事業所への伴走支援 ロボット窓口に対するモデル事業支援

※2022年度・2023年度ともに全国のロボット相談窓口のうち1/3の窓口様の業務アドバイザーを受託

ワンストップ窓口プラットフォーム事業

厚生労働省/NTTデータ経営研究所

全国11のロボット相談窓口のうち7窓口の業務アドバイザーを受託 (今後のワンストップ窓口移行の土台作り)

複数の都道府県のワンストップ窓口業務アドバイザーを受託

生産性向上の取組に関する介護事業所向けビギナーセミナー/フォローアップセミナー 2024

2024年7月4日(一) 全国11都府県にて実施(1都府県) 参加者数: 1,000名以上



さまざまな主体に対する伴走支援



Sociwellを活用しての「第三者における業務改善支援」(伴走支援)



令和4年度・令和5年度 デイサービスの経営改善プロジェクト



第1回全国老人福祉施設大会・研究会議
~JSフェスティバルin 栃木~



令和4年度 山形市生産性向上モデル事業「介護の職場」魅力・活かろりんプロジェクト



令和4年度、令和5年度 静岡県 介護事業所業務革新推進事業



令和5年度成果発表会の様子



伴走支援事例



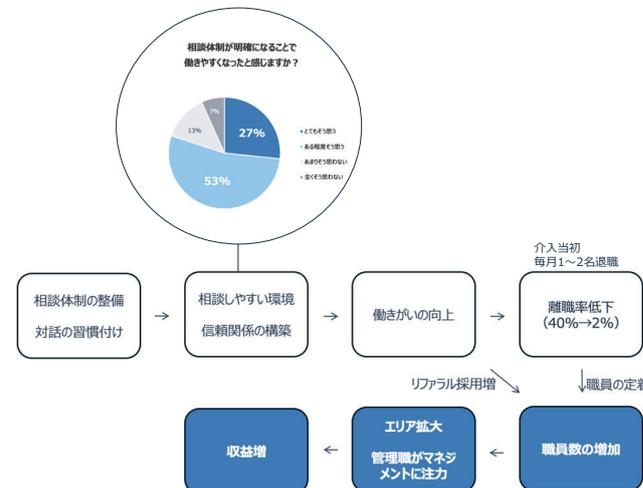
訪問介護事業所に対する伴走支援

第1592号 (発行日2024年5月10日) 第1報(掲載期間) 6 (掲載日数) 2024



<課題>

- 離職が多い
- 46%の職員が相談が必要ときに相談できないと感じている
- 46%の職員がいつ・誰に相談して良いか迷うと感じている
- 61%の職員が、情報共有やコミュニケーションがうまくいっていないと感じている



伴走支援事例



通所介護事業所に対する伴走支援

<課題>

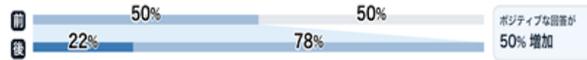
- 事故が多い
- 70%の職員が業務ごとの目的・手順・判断基準・ルールが明確でなく業務がスムーズに行えないと感じている
- 地域への取組みをもっと行いたいのにそれどころではない

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

Q28. あなたは今、仕事をしていて充実感を感じていますか？



Q24. あなたの職場は、事故が多発せずに、利用者にケアが提供できていますか？



全職員の1週間分の業務時間のうち、レク・アクティビティの時間

5%(1,240分) → 10%(2,270分)

- 2023年9月にプロジェクトを発足した当初、稼働率は85%を超えていたが、オペレーションが付いていけず、10月には大きな事故が多発し、チーム内もギスギスした状況となっていた
- 11月に施策を実行し、4ヶ月が経過した2024年2月時点で、稼働率は90%を超え、事故発生は0件（ヒヤリハットはある）
- 実は12月にパート1名が健康面を理由に退職したが、職員の働きがいや心理的安全性は取り組み前と比べ改善し、より少ない人員でより多くの利用者に対しケアを提供し、ケアに充てられる時間も増加、充実感が感じられる職場となった
- 今まで行いたいと思っていた地域での取組みも実施できた
- 2月と3月には常勤スタッフ1名ずつ採用し、今後の組織づくり、事業展開に向けた準備をスタートしている



伴走支援事例



特別養護老人ホームに対する伴走支援

<課題>

- 65%の職員が利用者と充分に関われていないと感じている
- 70%の職員がテクノロジーをうまく活用できていないと感じている
- 介護ソフト、タブレット入力などについて苦手意識があり導入したが活用できていない現状があった

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

Q34. あなたの職場では、業務に役立つデジタルツール(チャットツール、インカム、ロボットなど)で成果を出していますか？



取組み：そのためのアナログ的取組みを実施して土台づくりを行い、その後食事摂取量記録のタブレット入力だけを実施

<伴走支援終了時>

- ICT導入や業務の効率化、省力化によって、業務負担の軽減や働きやすさを実感した
- 職員一人ひとりの日々の気づきや疑問を対話し、業務へ反映していくプロセスの重要性を理解した
- 改善活動前は職員から直接意見や声があがることが少なかったが、積極的に意見が出るようになった
- 対話を重ね変えられる部分から無理なく改善活動を行なった結果、職員の変化に対する抵抗感が軽減したように感じる
- 手順書を随時改善することでタブレットでの入力にも慣れたという声が出るようになり、記録係以外の職員が自ら進んでタブレットを使い記録を入力するようになった
- 取組み当初はICT機器の導入や業務の変化に対して不安でいっぱいだったが、対話しながら一緒に解決していったことでタブレットでの入力に、抵抗感も減った

<伴走支援から半年後>

- 全ての記録をタブレットで行うようになった
- 記録係の負担が減少し、突発業務の対応をしても残業なく業務を遂行できるようになった
- 日中の業務効率が改善して現場にゆとりができたため、誕生月の利用者の希望に合わせ家族も同行で思い出作りとして動物園に行くなど、新たな取組みを行えるようになった



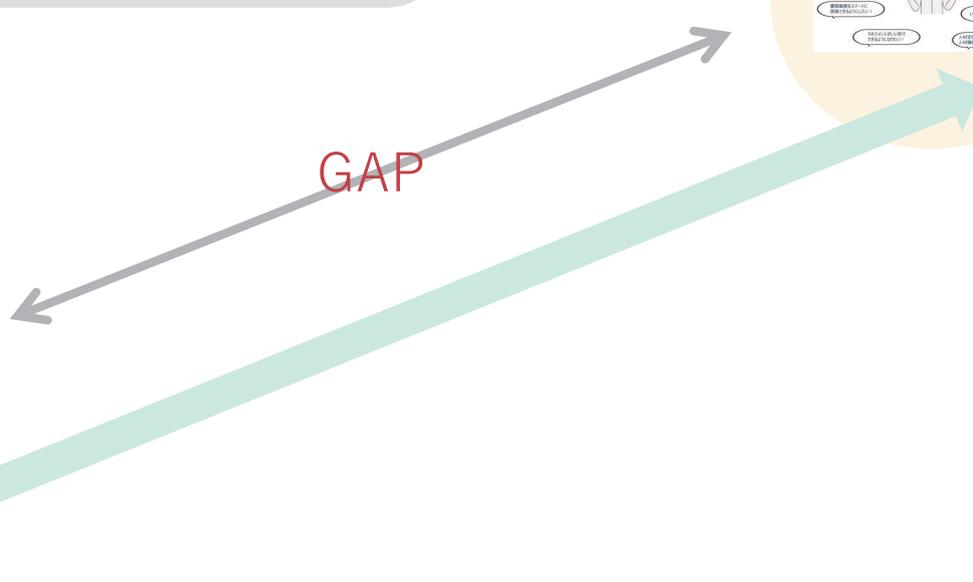
介護現場を取り巻く社会的背景と生産性向上の取り組みの必要性

問いをたてる

考えたいこと

- ✓ どうしてGAPが生まれるのか？
- ✓ どうして現状課題は生まれてしまうのか？

ありたい姿

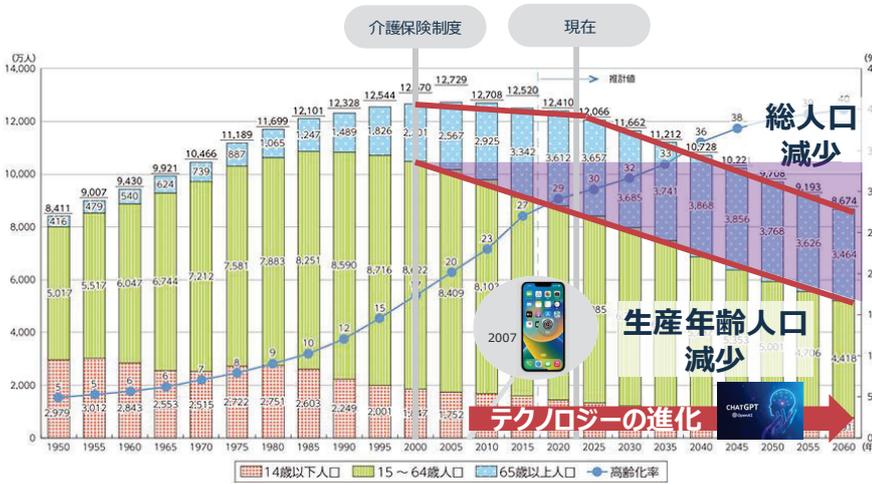


現状

社会環境が大きく変化している

どうして現状課題は生まれてしまうのか？
 どうしてGAPが生まれるのか？

社会環境が大きく変化している
 社会環境の大きな変化に対して
 介護事業所が柔軟に適応してい
 くことができていない



ひととの向き合い方をアップデート

- **職員**
 →人材は「利益や価値を生む存在」として、“資源”ではなく“資本”に位置づける (人的資本経営)
 →職場でのよりよいコト体験の提供
- **利用者(家族)**
 →自分らしく生きることに對する新たなサービスの提供 (よりよいコト体験の提供)

活動との向き合い方をアップデート

- テクノロジーの登場により、よりよいコト体験の提供の仕方に幅が生まれた (例)
 ・ 活動の選択肢が増えた
 ・ 活動の深さが増えた etc...

GAPを縮める手段

社会環境の大きな変化に環境適応して
 いくことが必要

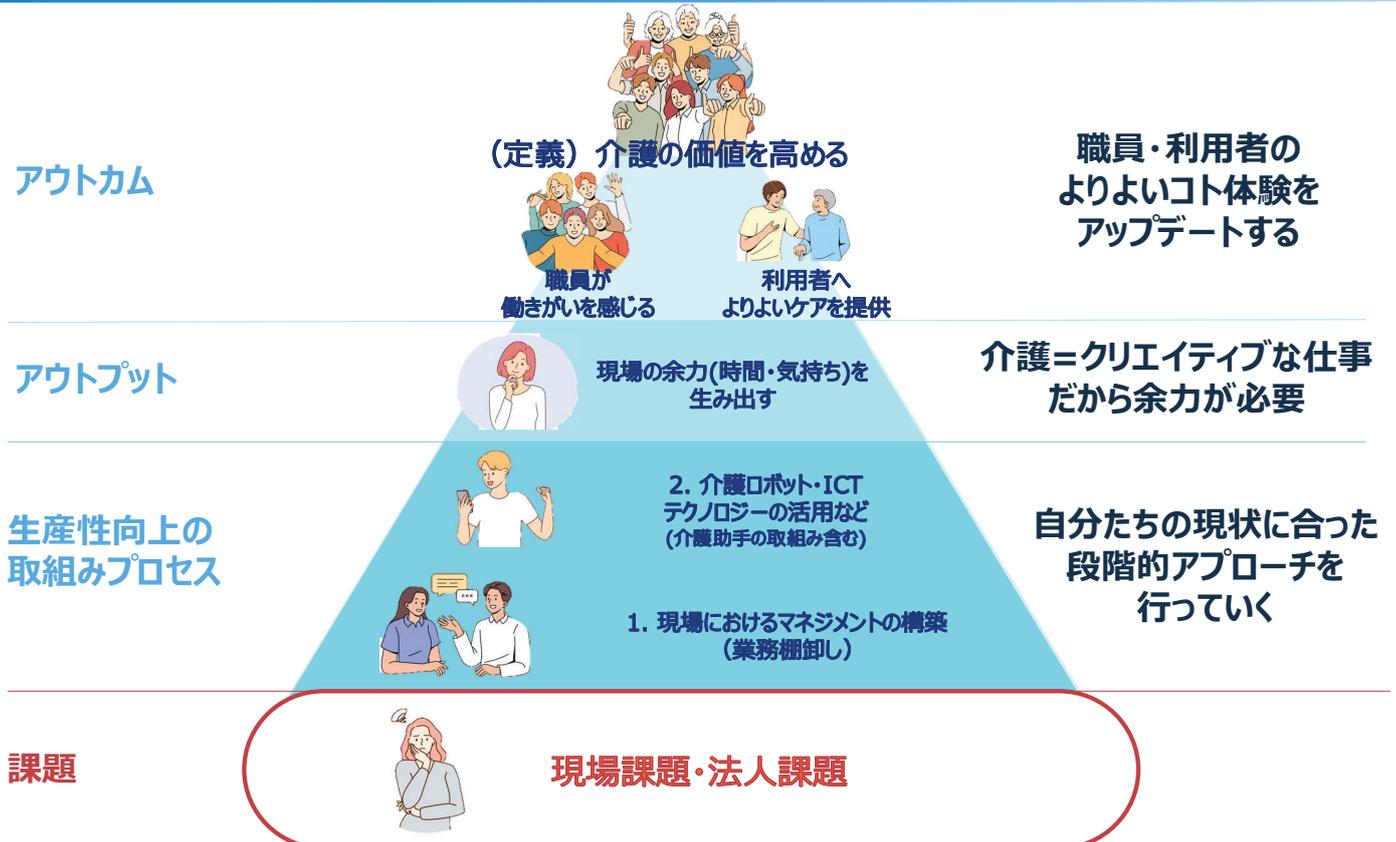
状況に合わせて、自律的に介護事業所
 (自分たちの現場)を最適化する力をつ
 けていくことが重要

そのためのプロセスが
生産性向上の取組み



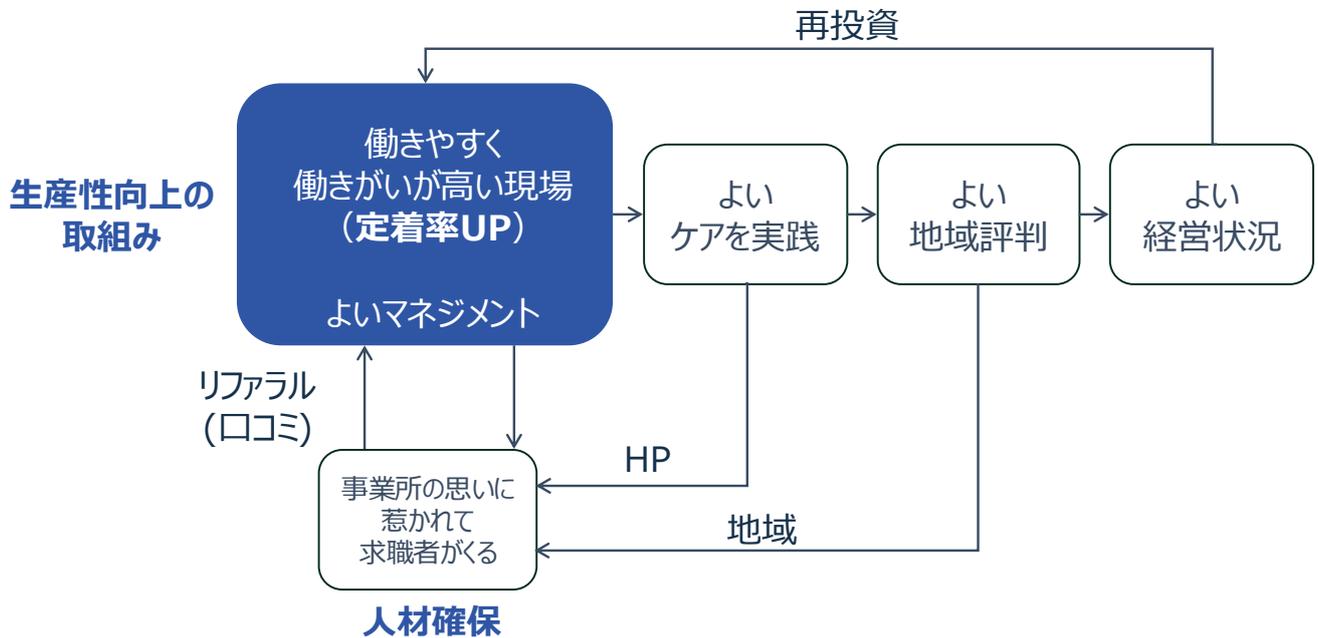
介護における生産性向上をどう捉えたらいいのか

介護における生産性向上とは、介護の価値を高めること



働きがいの高い現場はさまざまな好循環を生み出す

「働きやすく、働きがい」がある現場であることが重要



FOMOの罠に陥らないようにしましょう

「生産性向上の取組み・DXの取組み」最近よく耳にするな。よくわからないけれど、隣の施設が入れているICT機器入れておこうか…

委員会を作らないといけないようになったからとりあえずICT委員会だけ作っておこう

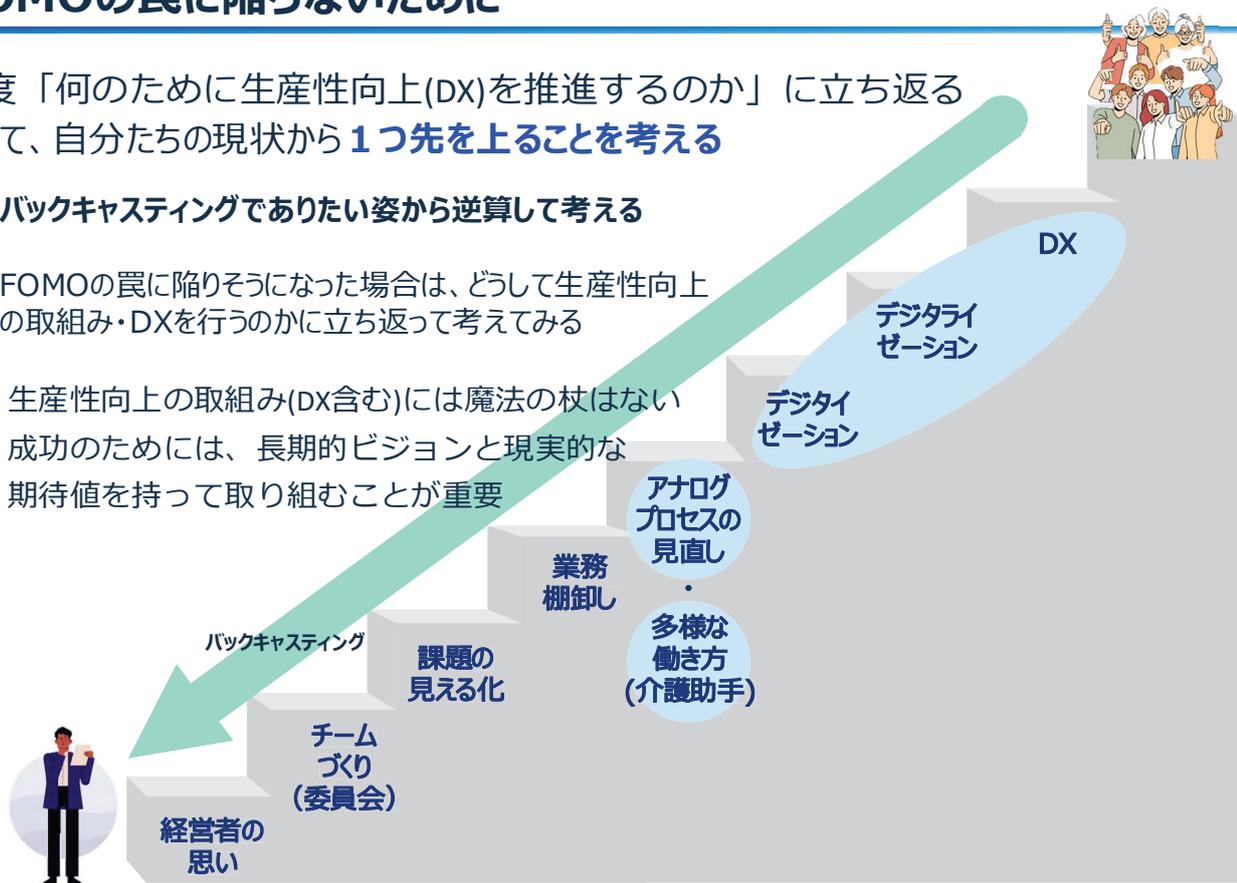


※FOMO : Fear Of Missing Outの略
「取り残させることへの恐れ」という意味

FOMOの罠に陥らないために

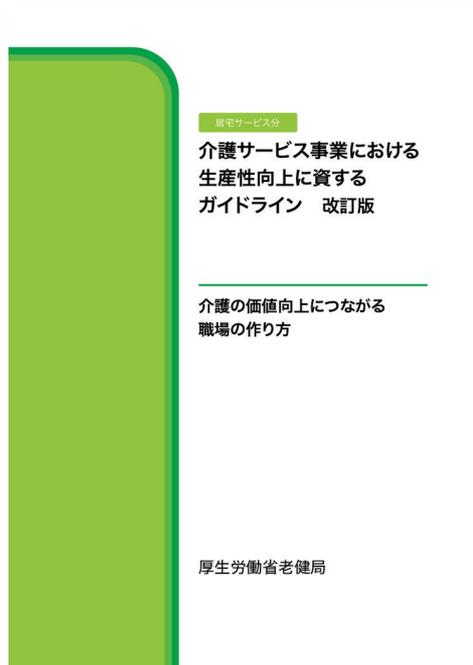
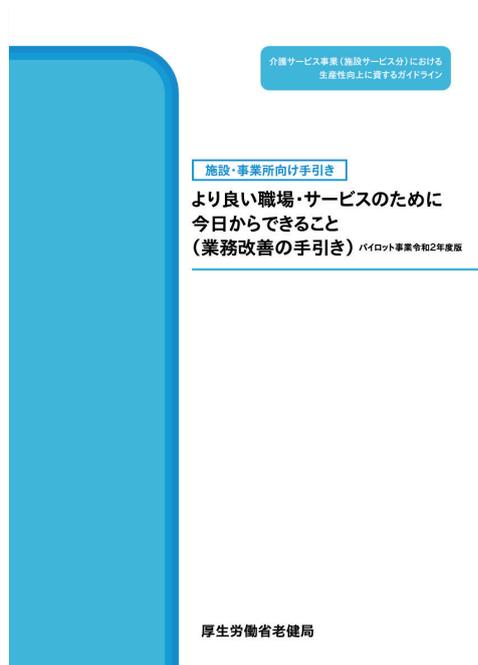
一度「何のために生産性向上(DX)を推進するのか」に立ち返る
そして、自分たちの現状から**1つ先を上ることを考える**

- バックキャストिंगでありたい姿から逆算して考える
- FOMOの罠に陥りそうになった場合は、どうして生産性向上の取組み・DXを行うのかに立ち返って考えてみる
- 生産性向上の取組み(DX含む)には魔法の杖はない
- 成功のためには、長期的ビジョンと現実的な期待値を持って取り組むことが重要



業務改善に向けた改善活動の重要なステップ^o

令和6年度の介護保険制度改正において繰り返し活用場面が出てくる



介護ロボットパッケージ導入モデル



本冊子の構成

本冊子の構成は、生産性向上ガイドラインの中で「業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ」として示されている Plan(計画) → Do(実行) → Check(評価) → Action(修正) の手順に沿っています。Do(実行)については、令和3年度介護ロボット等の効果測定事業において効果検証を行った施設での取組事例を紹介しています。

また、付録として、「介護ロボットの導入を通じて目指すもの」から始まる「介護ロボット導入のためのフローチャート」を掲載しています。これから初めて介護ロボットを導入する施設・事業所はもちろん、既に介護ロボットを導入している施設・事業所における追加検討の参考に活用いただくことを想定しています。

出典) 厚生労働省
「介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上ガイドライン」

介護ロボットパッケージ導入モデルより一部抜粋

生産性向上の取組み(改善活動)のステップ

“要注意”ここからスタートはリスクが高い

いきなり
・テクノロジー機器選定・導入
・介護助手導入
・アナログ的改善活動開始



成功の秘訣は「準備8割」

よく当たる壁

“要注意”ここからスタートはリスクが高い

生産性向上の取組みは組織(介護事業所)のひと・チームのありたい姿を実現する取組み



成功の秘訣は「準備8割」

- ✓ うまいかない時は戻っていい(戦略的撤退)
- ✓ 自分たちのペースでいい



生産性向上くん

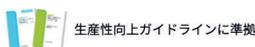
by Sociwell



介護現場の生産性向上の取組
成功させる鍵となる

準備 **8割** チーム作り
課題の見える化

をサポートするために生まれました



今すぐはじめる

登録は5分で完了します

利用料 **0** 円
(ずっと)



生産性向上の取組を ここから一緒にはじめませんか？

生産性向上くんをご利用いただくにあたり事前の問い合わせや資料請求は不要です
いますぐ使い始めることができます

利用料 **0** 円
(ずっと)

今すぐはじめる <https://trape.jp/lp/sociwell/>

登録は5分で完了します



本サービスは介護事業所専用です。
登録の際には公的に発行される事業所番号（または法人番号）が必要になります。したがって介護事業所またはそれらを運営する法人以外の事業者様は登録できません。あらかじめご了承ください。



No Role No Life

事例発表（令和6年度伴走支援事業所）

特別養護老人ホーム和楽荘（広島市）

特別養護老人ホーム洗心園（廿日市市）

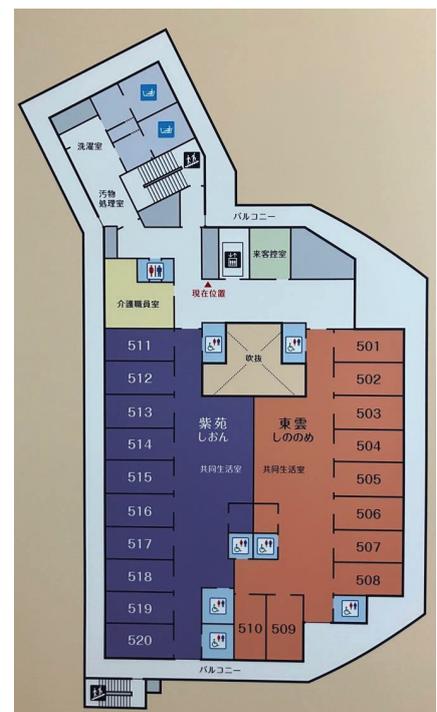
“現場の声”をカタチに 情報共有ツールを見直す中で意見が繋がり改善が生まれる ～自律的に成長するチームへの変化～

社会福祉法人和楽会
特別養護老人ホーム和楽荘

事業所概要

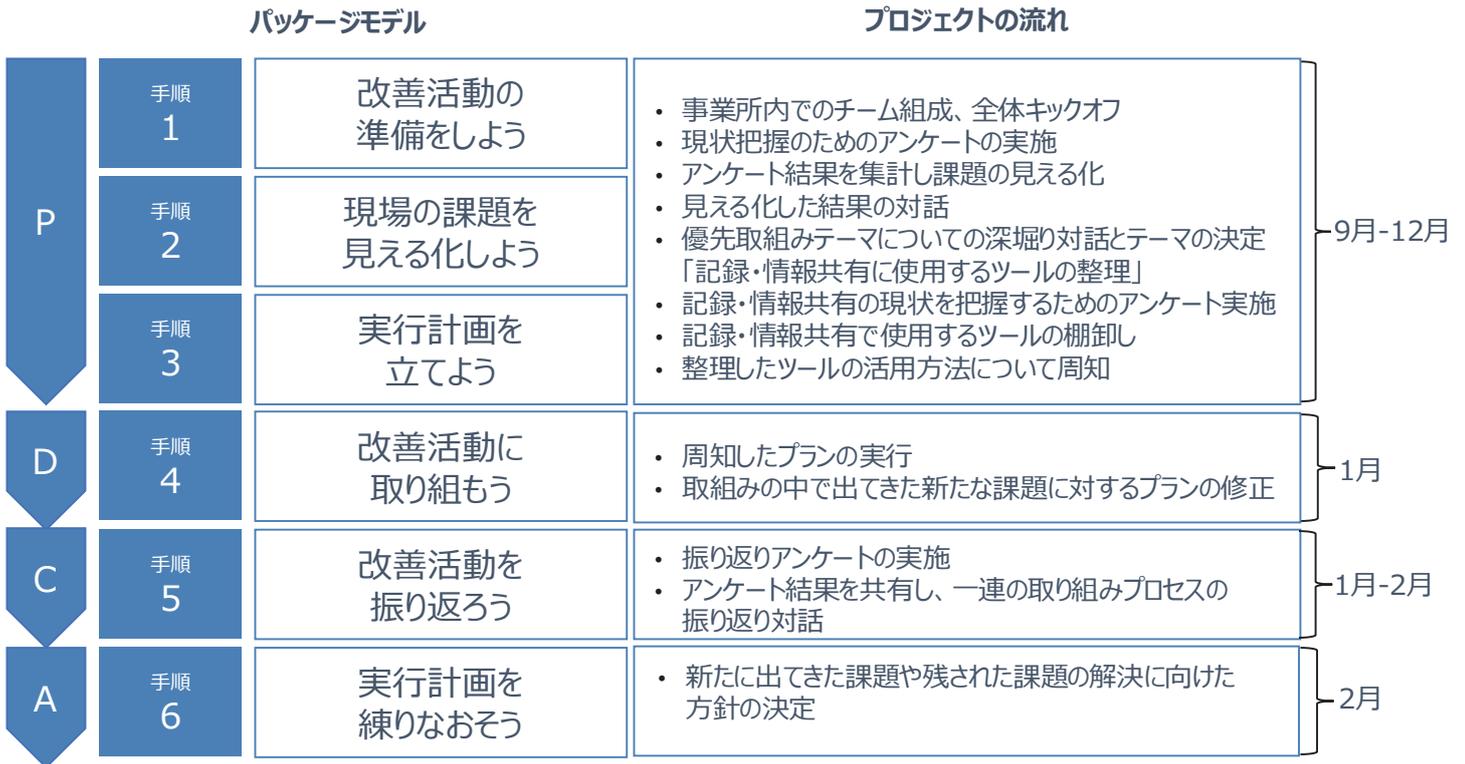


施設名	特別養護老人ホーム 和楽荘
施設種別	特別養護老人ホーム
定員	50人
開設日	1980年4月1日
所在地	〒731-3169 広島県広島市安佐南区伴西5丁目1432番地1



施設の見取り図

取り組みの全体流れ



改善活動に
取り組もう

改善活動を
振り返ろう

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

取り組みで目指したい姿

- 職員間・部署間でコミュニケーションをとり、共通のビジョンを持ちたい
- 主体的に現場を改革しようとする職員が増えて欲しい
- 職員に和楽荘で過ごす時間を楽しいと言ってもらえるようになりたい



法人および現場の現状

- 経営者が職員にビジョンを語ったことがなく、役職者が各自で自由に行動しまとまりがない
- フロアによって雰囲気が大きく異なり、部署間や職員間で同じ方向を向いていない
- 主体的に「現場をこうしたい！」という熱意を持った職員が少ない
- 利用者の重度化もあり現場に余裕がない
- 職員に元気がない、職員同士で話すことがない
- 人材育成の仕組みがなく、リーダーがいなくなると「やめる」という職員が出る

1つの課題に対して、職員が協力して取り組みを行うことで、
今後の生産性向上の取り組みを自律的に行うチームの土台形成を目指す

手順1 改善活動の準備をしよう

実施したこと

- 生産性向上の取り組みを推進するにあたって、プロジェクトチームを作る
- 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
- 経営層（トップ層）から、取り組み開始のキックオフ宣言をし、取り組みの意義や目指したい姿等を周知



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の実施
- アンケート結果をもとに、現状の課題について職員同士で対話を行った

見える化して分かったこと

現場の課題

- 50%以上の職員が利用者に多様なサービスを提供できていない、向き合う時間がないと感じている
- 30~50%の職員が精神的・身体的負担を感じている
- 59%の職員が記録・書類業務がうまくいかないと感じている
 - 各部署との情報共有がうまくいかない
 - 記録をする時間がない
 - 介護ソフト「ほのぼの」を導入しているが、もっと記録の効率化を図りたい
- 75%の職員がレク・リハ業務がうまくいかないと感じている
 - 利用者一人一人とゆっくり関わる時間がない
 - リハビリの時間を増やしてあげたい

考察したこと

- 精神的・身体的負担が大きくゆとりがないことから、利用者に向き合う時間を作れない状態となっている
- レク・リハ業務のサービスの質向上は、現場にゆとりがないことからすぐに取組める内容ではない
- まずは現場のゆとりを生み出してから、より良いサービス提供を行うことに繋げていく必要がある
- 記録や情報共有が現場のゆとりを阻害している状況が今回見えてきて、現場の課題感も大きいことから、現場が自分ごととして考えることができそうだと考えた

**記録・書類業務・情報共有を
取組みテーマとした**

手順2 現場の課題を見える化しよう

対話により明確になった課題

考察したこと

- 記録・書類業務・情報共有に関する課題は申し送りに関するものと記録や閲覧の時間に関するものに分けられた
- 記録の確認や申し送りの時間がないこと、複数の情報共有ツールの活用方法が煩雑になっていることがうまくいっていないことの原因であると考えられた

【申し送りの方法に関する課題】

- 口頭での情報共有が伝わりづらい
- ノートや文面で介助内容など伝わらない
- 多職種での情報共有が、ほのぼのの申し送りだと伝わらない

【記録や閲覧の時間に関する課題】

- 出勤時に前残業で記録の確認をしている
- 記録を読み返す時間がない
- 夜勤帯→日勤帯への申し送りに時間的ゆとりがなく、十分な申し送りができない
- パソコンやタブレットの数が1台ずつと限られ、気軽に記録や閲覧ができない（夜勤入りの時、朝9時台）

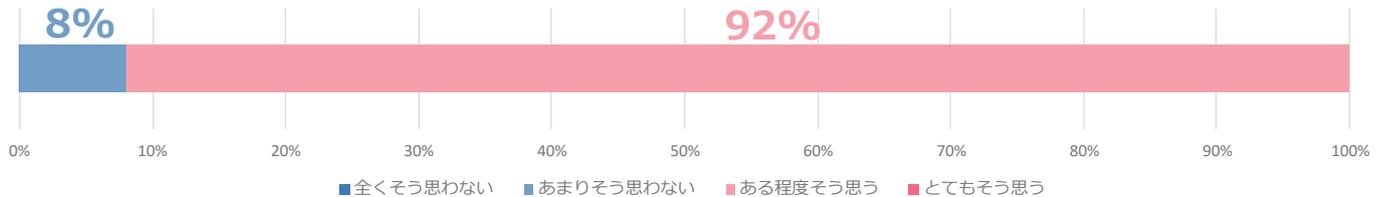
手順2 現場の課題を見える化しよう

記録・情報共有の現状を深掘りするアンケート

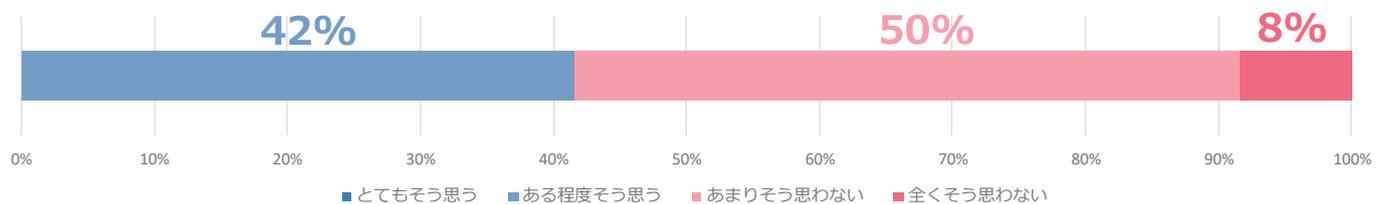
考察したこと

- 記録・情報共有において複数のツールを活用しているが、どのツールにどのような内容を記載するのか活用の仕方が明確になっておらず、同じ情報を何度も扱うことが現場の負担になっていると考えられた。

同じ情報を何度も取り扱う（転記、再入力、何度も口頭で説明）ことは多いですか？



情報を受け取る際、いつ・誰が、どのツールで、何を見るか職員の認識は統一されていますか？

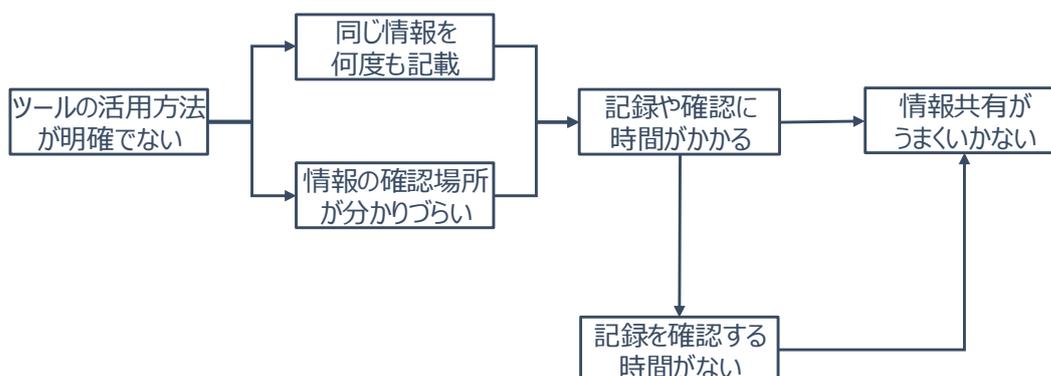


手順2 現場の課題を見える化しよう

因果関係図

考察したこと

- 記録を確認する時間がないことには、単に業務スケジュールの問題ではなく、記録や確認に時間がかかってしまう環境であることも影響している
- 記録や確認に時間がかかる原因には、ツールの活用方法が曖昧になっていることが根本の原因である
- ツールの活用方法を整理することで、記録や確認が円滑に行えるようになり、現場の余力を生み出すことにもつながる



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

- 今まで、記録・情報共有ツール（以後ツール）の活用方法について、整理したことがなかった
- 現状のツールの活用の仕方を見える化してみると、複数のツールが同じような特性で扱われていることが分かった

ツールと情報の種類の現状把握ツール

当てはまるところに○をつけてください。○はいくつでも大丈夫です。（1ツール1つなどの制限はありません）

ツール	情報の種類						
	リアルタイムで共有したい	1日1回共有したい	出勤時に共有したい	適宜共有したい	法令上記録として残さなければならない	法令上残さなくてもいいが、記録して残しておきたい	その場限り
ホワイトボード							
掲示板							
ノート	○	○	○	○		○	
付箋	○	○	○	○			
メモ帳							
介護ソフト	○	○	○		○	○	
エクセル				○			
ワード							
口頭	○	○	○	○			
LINE	○			○			

業務棚卸しシート（一部抜粋）

手順3 実行計画を立てよう

今回取組む課題

ツールの特性を整理したうえで、記録や情報発信の仕方に明確なルールを作る

今回この取組みを選択した背景

- ツールごとに記載する内容や発信の仕方が整理されていない状態であり、記録の確認そのものに時間がかかってしまう状態である
- ツールの活用の仕方を整理することで“同じ内容を何度も記載する”ことが減り、記録を確認する側もどこの情報を確認しておけば業務に必要な情報が最低限入手できるかが明確になる
- ツールの活用方法を整理したうえで、記録を確認する時間がないのであれば、1日の業務スケジュールの見直しを行っていく必要がある

手順3 実行計画を立てよう

計画したこと

- 使用している各ツールについて、情報伝達の速さ、記録内容の充実さなどの観点からツールの特性を整理
- 今後業務で扱っている情報を目的に応じてどのツールで発信するといいか、ツールの活用方法を検討
- 各ツールの活用方法について、職員に周知し実行する
- 実行した結果、記録や情報共有に対する負担などがどのように変化するのかを効果判定する

ステップ1～3の段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- それぞれ職員によって課題と感じている事に違いがあるため、何に絞って実行計画を立てていくか考えることに苦労した

工夫したこと

- 職員と対話を重ねて、その課題の背景は何なのかを探っていった

学んだこと

- 対話を重ねる際になるべく時間をかけて行う様にした。そうすることで今回の取り組み以外の事や職員それぞれの考えや不安に感じていることなど改めて知る事ができた

改善活動の
準備をしよう

現場の課題を
見える化しよう

実行計画を
立てよう

D 手順 4 改善活動に取り組もう

改善活動を
振り返ろう

実行計画を
練りなおそう

手順4 改善活動に取り組もう

実施したこと

- 各ツールの特性整理と現状の活用方法を考慮した結果**ノートを廃止した**
→ノートは介護ソフトの記録について職員目線で行動しやすいように記載の仕方を変化させているが、ノートだけでは完結せずソフトの記録を見ないといけなかった

ツールと情報の種類の現状把握ツール

当てはまる場所に○をつけてください。○はいくつでも大丈夫です。(1ツール1つなどの制限はありません)

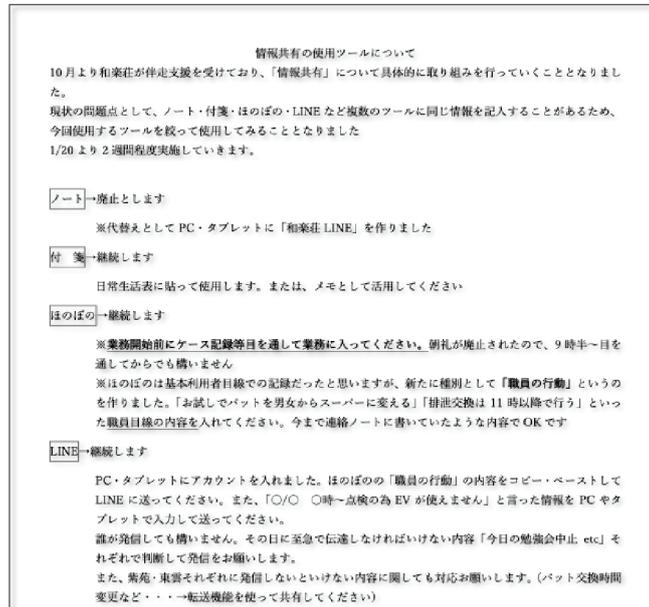
ツール	情報の種類						
	リアルタイムで共有したい	1日1回共有したい	出勤時に共有したい	適宜共有したい	法令上記録として残さなければならない	法令上残さなくてもいいが、記録して残しておきたい	その場限り
ホワイトボード							
掲示板							
ノート							
付箋				○			
メモ帳							
介護ソフト		○	○		○	○	
エクセル				○			
ワード							
口頭	○			○			○
LINE	○			○			

業務棚卸しシート (一部抜粋)

手順4 改善活動に取り組もう

実施したこと

- 計画の実行前に各ツールの使用方法について職員へ周知した
- 記録ソフトに今までノートに記載していた内容が記載できるよう、入力欄を新たに設けた
- PC上で情報の確認・発信が完結できるよう、法人用のLINEアカウントを作成し活用方法を伝達した



手順4 改善活動に取り組もう

実施したこと

- **朝の申し送りを廃止**
複数名の職員が現場を離れてしまうことで現場が忙しくなるという課題があったため、設立以来長年継続してきた朝の申し送りを廃止した



改善活動に取り組む段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- 現状を見直し、新たなことを始める為、職員の負担にならないようなルールを決める事や取り組みを職員に分かりやすいように、一人ずつ説明を行うことが大変だった

工夫したこと

- 言葉だけでなく、実際に目の前でLINEを使った操作方法の説明を行った
- 通知のオンオフや確認のタイミングを伝えた
- どこでも操作できるように複数端末にLINEを入れた

改善活動の
準備をしよう

現場の課題を
見える化しよう

実行計画を
立てよう

改善活動に
取り組もう

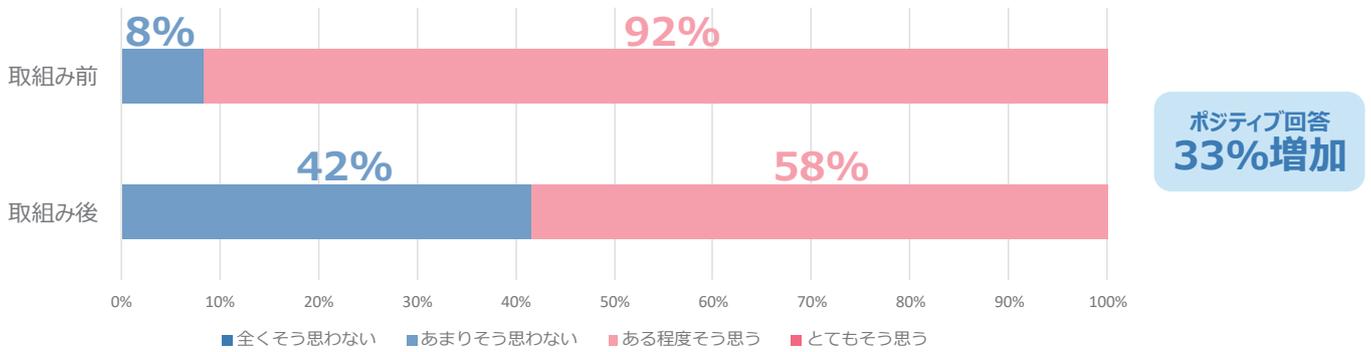


実行計画を
練りなおそう

手順5 改善活動を振り返ろう

同じ情報を何度も取り扱う（転記、再入力、何度も口頭で説明）ことは多いですか？

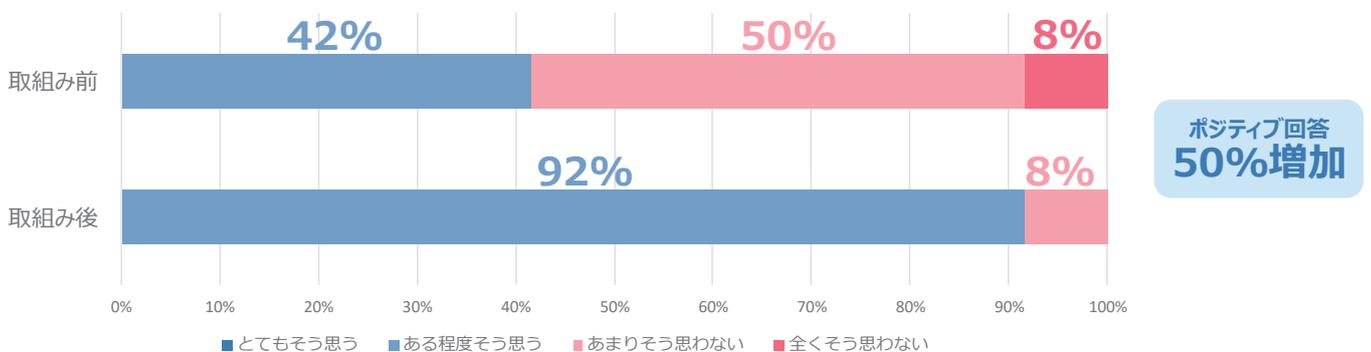
- 同じ情報を何度も取り扱っていると感じる職員が33%減少した



手順5 改善活動を振り返ろう

情報を受け取る際、いつ・誰が・どのツールで、何を見るか職員の認識は統一されていますか？

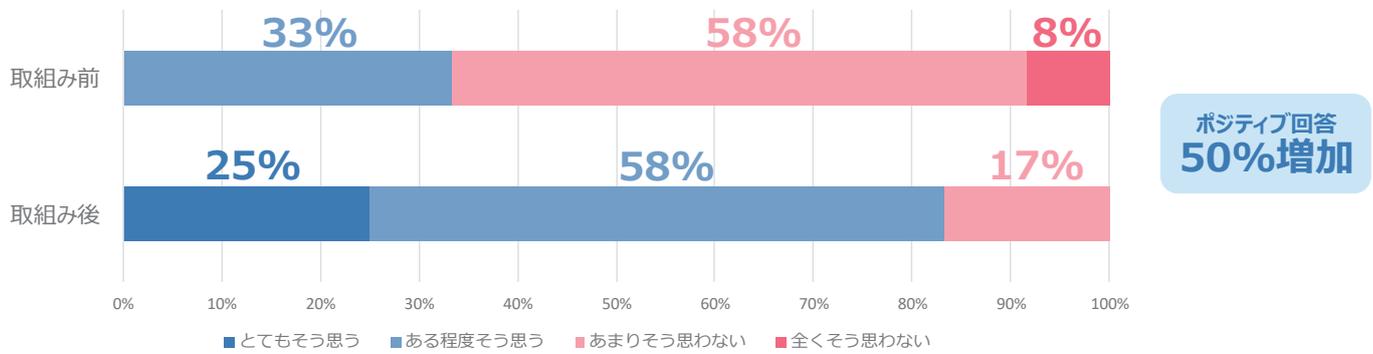
- 情報を受け取る際、いつ・誰が・どのツールで、何を見るかの認識が統一できていないと感じる職員が50%減少した



手順5 改善活動を振り返ろう

活用しているツールが複数ある場合、各ツールで扱う情報の種類・内容を仕分けし、ルール化できていますか？

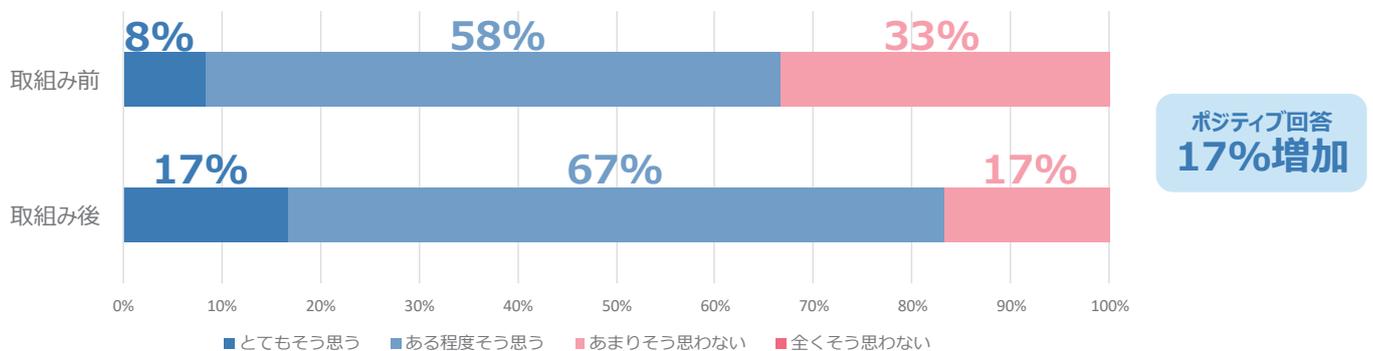
- 各ツールで扱う情報の種類・内容を仕分けし、ルール化できていると感じる職員が50%増加した



手順5 改善活動を振り返ろう

業務スケジュールに合わせて記録や記録の閲覧を行うことができますか？

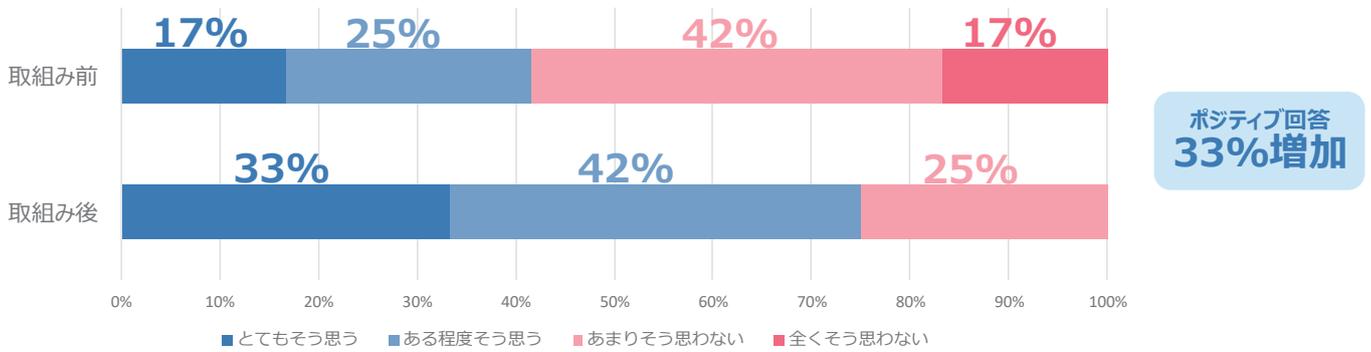
- 業務スケジュールに合わせて記録や記録の閲覧を行うことができていると感じている職員が17%増加した



手順5 改善活動を振り返ろう

あなたの職場では、書類業務を効率的にできていますか？

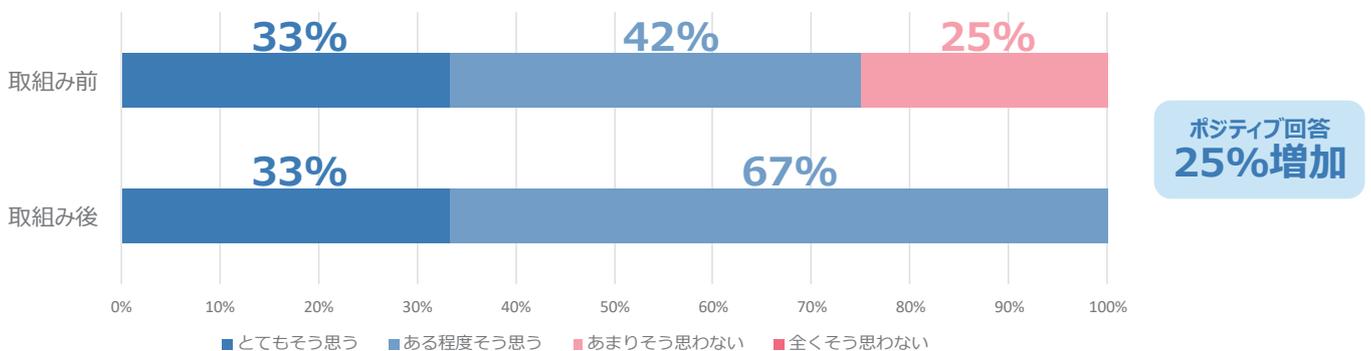
- 書類業務を効率的にできていると感じる職員が33%増加した



手順5 改善活動を振り返ろう

あなたの職場では、よりよい現場にするために日々の仕事を振り返って職員同士で気づきを対話していますか？

- 日々の仕事について職員同士で気づきを対話できていると感じる職員が25%増加した



手順5 改善活動を振り返ろう

生産性向上の取組みを通して得られた現場職員の声

【取組みの成果実感】

- ノートを廃止してLINEを使用したことで**書くことの大変さが緩和された、業務効率が上がった**
- リアルタイムでの情報共有ができるため休み明けからの業務開始がスムーズになった
- 色々なツールがある中で、ノートがなくなりLINEを使用することで情報共有のあり方が変わり**楽になった**
- 今回の情報共有の試みで、あり方や必要性・取舍選択を改めて見直すきっかけになった
- **職員同士の対話で記録のあり方や考え方が分かりあえたことはとてもよかった**
- 今回の取組みでは**誰よりも上司が前向きに取り組んでいる姿が印象的で、自分たちも感化された**
- **上司が職員全員と時間をかけて対話されており、話を聞き入れてもらえてる実感があり、意見を伝えやすかった**
- **職員同士の対話が増えたこととや、以前に比べて新しいことに前向きに取り組めるようになった**
- PCが苦手なパート職員も情報発信しやすくなったことで主体性を高めることにも繋がったと思う

【取組みに対する姿勢】

- ケース記録に時間を取られることはあるが、利用者とのやり取りや介助面もきちんと行いたい
ケース記録もナース間やユニット内の情報共有の一つとして手を抜きたくないのも、いい方法があるのなら試したい
- LINEの活用は休みの日にも情報が入り心から休まらないとの声もあるが、「他のツールを使ってみてはどうか」との声も聞かれており、単に不満や諦めに留まらず、**前向きな提案が出てきているのはプラスだと思う**
- 取組みの中で、**職場環境が良い方向へ変わるかもとワクワクしたし、その変化を楽しむことができた**
- **新しいことに挑戦する気持ちは持ち続けて、変化を楽しめる自分でありたい**

手順5 改善活動を振り返ろう

管理者層から見た成果

- 今回の取組みを通して、一人ひとりが考え、行動に移すことで、変化を感じられる環境づくりが少しずつ進んできたのではないかなと思う
- 現場の声をもとに業務を見直し、効率化を図ることで、職員同士の想いを共有し、対話の時間が増えたことは大きな成果だと思う
- 一人ひとりが主体的に考え、行動してくれたおかげで、チームワークもより強くなりました。本当に感謝している！
- 以前は後ろ向きな発言を耳にすることもあったが、最近では『もっと業務改善に取り組もう』『和楽荘の未来に向けた具体的な取り組みを進めよう』といった前向きな声が増えてきたと感じている
- これからも、職員が働きやすく、利用者も職員も ENJOY できる和楽荘を目指して、引き続きみんなでチャレンジしていきたい！

リーダー層から見た成果

- 普段から多く使っている「情報共有」だが、情報をどのように共有するのか具体的なルールなどがなかったことを実感できた
- 結果として職員の中に迷いが出たりして複数のツールに記載していたなど業務効率を低下させていたように感じる
- 使用するツールを見直し取り組みを行ったことで、少しではあるが業務効率を上げることが出来た
- リアルタイムでの情報を得ることでスムーズに業務が行えるようになったと感じた
- 慣れていくことで新たな問題や改善すべき点が出ると思うが、今回チームで取り組みを行い良い方向に進むことが出来たので、継続して取り組めるようにしていきたい

改善活動の
準備をしよう

現場の課題を
見える化しよう

実行計画を
立てよう

改善活動に
取り組もう

改善活動を
振り返ろう



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・残された課題

- LINEを活用することで休日に業務の情報が入るといった負担の声が一部の職員から出ている
- 記録そのものが大変という声や、記録を確認するために前残業をしているという職員もいる

次なる取り組み

- LINEなどのツールを活用する際のルールや、その他に有効なツールなどがないかは今後も検討していく
- 落ち着いて記録を確認する時間や記録する時間が確保できるように、業務スケジュールの見直しも検討する

まとめ

施設長のコメント



施設長
伊藤 理恵子

本日の発表は、「やってみよう！」このチャンスを生かせるようにと、和楽荘を大切に思う職員達が、形を作ってくれた結果です。

「いつでもやり直せるよ」と、まさに自律的にチームを良くする方法を試行錯誤している職員を頼もしく思い見ておりました。

この度の発表は、一つの経過にすぎません。

今回出た多くの意見を、今後も職員みんなで力を合わせ、飛躍に結び付けていけるよう今後の過程を楽しみにしています。

プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

- 生産性向上の取組みを行うために、いきなり具体的な取組みに入るのではなく、現状の課題について分析して取組みを行うプロセスが重要だと学ぶことができた
- 介護現場でも同じように利用者の課題なのか職員の課題なのか、またその背景を分析していくように、業務に関しても多く深堀を行い根柢の部分からしっかり固めていくことで改善につなげていくことが出来るように感じる
- 今回の取組みで一番感じたのは、職員との対話の重要性を感じる事ができた。日々あわただしい業務の中でなかなか職員同士がコミュニケーション行えておらず、今回の取組みで対話を多く重ねることで、それぞれの職員の思いや考え方を少しではあるが知ることが出来たことはとても良かったと感じる

事業所としての今後の方針

- 特養全体で今回の取組みを共有し、取り入れていきたい
それが特養全体のスキルアップにも繋がると考えている
- 取組みの初めに理念の共有を行ったが、時間がたつにつれて薄れてしまっていることもアンケート結果で感じる事ができた
定期的に理念やビジョンの確認を行い、全員が同じ方向を向いて施設運営が出来るようにしていかなければいけないと感じる



社会福祉法人 **和楽会**

役割やルールを明確化することにより “ホールの見守り”が改善できた取り組み

社会福祉法人洗心会
特別養護老人ホーム洗心園

事業所概要



施設の見取り図

施設名	特別養護老人ホーム 洗心園
施設種別	介護老人福祉施設
定員	84人
開設日	1970年5月1日
所在地	〒739-0452 広島県廿日市市丸石二丁目7番47号

取組み全体の流れ

パッケージモデル

プロジェクトの流れ

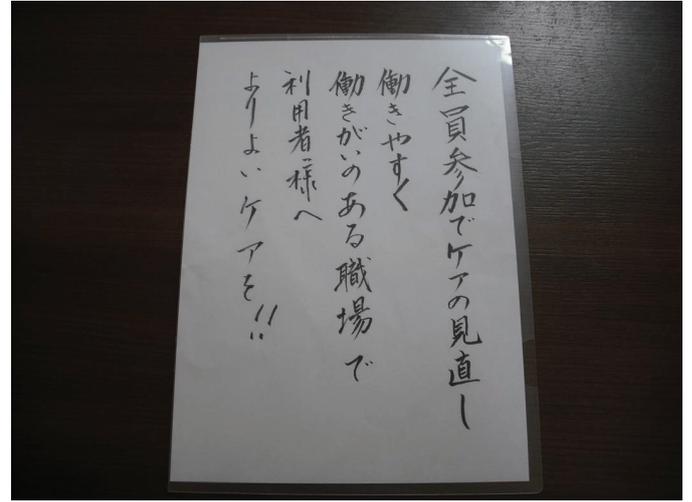
P	手順 1	改善活動の準備をしよう	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内でのチーム組成、全体キックオフ 現状把握のための各種アンケートの実施 アンケート結果を集計し課題の見える化 見える化した結果の対話 優先取り組みテーマについての深堀り対話 取り組みテーマの決定 「見守り業務におけるルールや役割の構築」 アンケートを用いた見守り業務に対する現状の把握（職員の気持ちや負担感など） 見守り業務におけるルールや役割の作成 	9月-12月
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう		
	手順 3	実行計画を 立てよう		
D	手順 4	改善活動に 取り組もう	<ul style="list-style-type: none"> 役割やルールの運用 必要に応じて役割やルールのブラッシュアップ 	1月
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう	<ul style="list-style-type: none"> 振り返りアンケートの実施 アンケート結果を共有し、一連の取り組みプロセスの振り返り対話 	1月-2月
A	手順 6	実行計画を 練りなおそう	<ul style="list-style-type: none"> 新たに出てきた課題や残された課題の解決に向けた方針の決定 	2月



手順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作る
- 早急に情報共有が行えるようにLINEグループを作成した
- 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
- 経営層（トップ層）から、取組み開始のキックオフ宣言をし、取組みの意義等を周知する



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の実施
- アンケート結果をもとに、現状の課題について職員同士で対話を行った

見える化して分かったこと

現場の課題

- 約50%の職員が利用者に多様なサービスを提供できていない、利用者に向き合える時間がないと感じている
- 約50%の職員が精神的・身体的負担を感じており、心にゆとりのない状況で働いている
- 59%の職員が記録・書類業務がうまくいかないと感じている
- 65%の職員が見守り業務がうまくいかないと感じている
見守り業務においては職員との対話の中で以下のような声が出てきた
 - ホールで見守りをしている職員がいつの間にかいなくなってしまう
 - ホールの職員がいなくなることで事故やヒヤリハットの原因になってしまっている

考察したこと

- 利用者に多様なサービスを提供できない原因には、業務中の時間や気持ちのゆとりのなさが影響している
- 見守り業務がうまくいかないことで事故やヒヤリハットが生じており、その後の書類対応など突発業務などが発生することは現場のゆとりのなさを助長している
- 記録や書類業務の課題感も大きいですが、現場からは改善することで利用者のケアに直結する見守り業務の改善に取組みたいという声が多く出ている
- まずは現場の声を尊重し、各職員が課題を自分ごととして考えられる課題「ホールでの見守り業務」で取組みを進めていきたいと思った

ホールの見守り業務を取組み課題とした

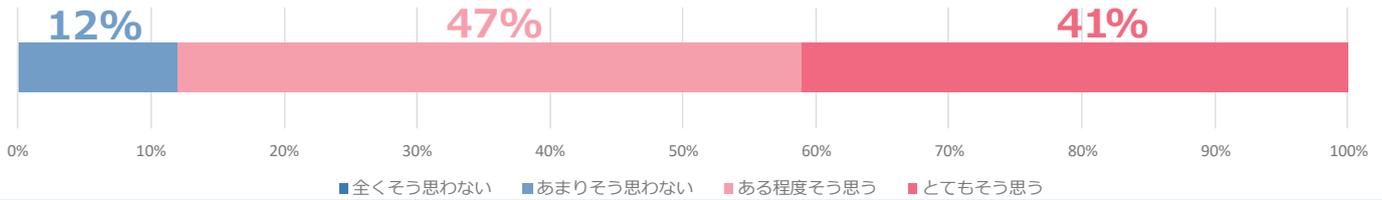
手順2 現場の課題を見える化しよう

見守り業務の現状を深掘りするアンケート

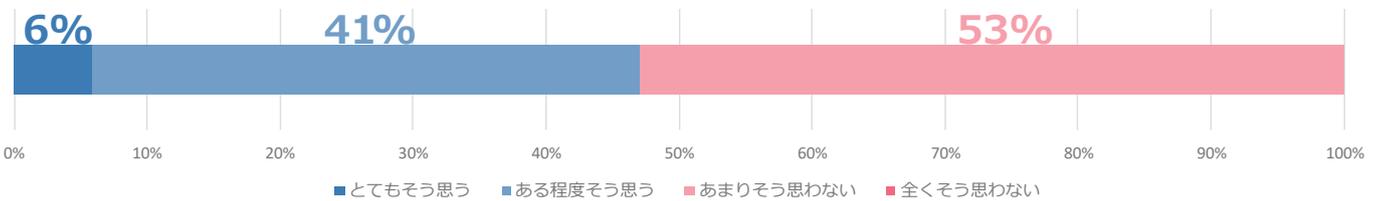
考察したこと

- ・ ホールにいる見守り職員がいつの間にかいなくなっていると感じている職員は88%存在し、現場の課題感は大い
- ・ 見守り業務において、職員同士の役割分担が曖昧であることが、ホールの見守りがうまくいかない原因の一つとなっている

ホールにいる職員がいつの間にかいなくなっていることはありますか？



見守り担当者の役割分担はできていて、職員で共有できていますか

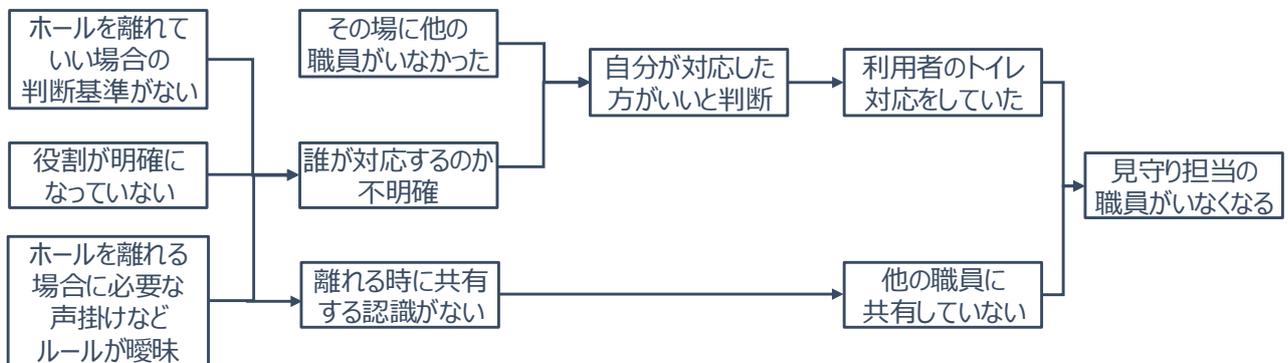


手順2 現場の課題を見える化しよう

因果関係図

考察したこと

- ・ 利用者対応やホールで見守りをする職員について役割やルールが明確でないこと、ホールを離れる際に必要な職員同士のコミュニケーションが明確でないことが根本的な原因であると仮説を立てた



ホールの見守り職員がいつの間にかいなくなる具体的なエピソード

例) 職員Aがポータブルトイレの掃除をしている間、本来はホールで机拭きをしているはずの職員Bが利用者の訴えに応じてトイレ誘導を行いホールからいなくなっていた。ホールに職員が誰もいない時間が生じ、利用者が車椅子から立ち上がっていたり、利用者同士で口喧嘩が発生していた

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

- 出勤者のうちフロアに残る職員は2名しかおらず、ホールの見守りを行いながらトイレ誘導や食事用のエプロンを干すなど、見守り業務以外に実施しなければならないことはたくさんある
- コール対応はその時対応できる職員が対応するとなっているが、誰が行くのが曖昧なため職員同士でコミュニケーションがとれておらず、いつの間にか職員がいなくなることに繋がっている
- コール対応など職員がその場から離れて業務を遂行する場合に、どの職員が対応するのかなど明確なルールや役割が整備されていない状況であった

現在の見守り業務	業務手順	業務課題 たいへんなことを書く	現在のルールについて記載
トイレ誘導を行いながらホールの見守り 各出勤者の役割 ・夜勤者：1階にて申し送り ・早番A：定時交換のオムツ交換 ・早番B：ホール見守り兼トイレ誘導 ・日勤：9:15から入浴介助 早番Bの担当業務 ・食事用エプロン干し ・食事用おしぼりを洗濯機から取り出す ・利用者の元に持参（利用者が巻く） ・水分補給 ・洗顔用のおしぼりをおしぼり機にセッティング ・ショートステイの荷物チェック	利用者から排泄の訴えがあった場合 ・利用者が職員に声をかける ・職員は他にやっていた業務の手を止め、利用者のところへ行く ・フロアから目視しやすい場所のトイレに案内する ・脱衣を手伝う ・便座に座ったら一旦トイレから離れフロアの様子を確認する ・傾合いを見てトイレ内に入り排泄介助を行う ・トイレから出てフロアのもとと座っていた場所に案内する ・他利用者に落ち着きが見られない時は、トイレの扉周辺で会話を行いながら見守り 食事用おしぼり・エプロンを洗濯機に取りに行く場合 ・利用者の居場所確認	見守りを行いながらトイレ誘導は困難 フロアには2人のみ。1人はオムツ交換しておりコール対応もある ・ホールの職員が対応すると見守り担当者が不在になる ・ホール職員が不在になった時に転倒などの事故が発生する	・コールは行ける人が職員同士の声掛けにて対応 ・入浴係はPHSを持たない ・食事用のエプロン干しはホール見守り ・食事用のおしぼりを洗濯機からホールに持つてくるのはホール見守り

業務棚卸しシート（一部抜粋）

手順3 実行計画を立てよう

今回取組む課題

ホールの見守り業務において“いつの間にか職員がいなくなってしまうこと”を防ぐために
見守り業務における役割やルールを構築する

今回この取組みを選択した背景

- ホールの見守り担当を固定化することに対しては、業務に偏りが生じてしまうなど疑問を抱く職員の声が出ている
- まずは下記のようにホールの職員にどのような役割があり、さらにその場を離れる場合の判断基準や情報共有に関するルールを明確にする
 - どのような時にホールの職員が離れるべきなのか
 - どのような時にホール以外で作業をしている職員に対応を任せるべきなのか
 - それぞれの状況において誰がどの職員に声をかけるのか
 - その時のコミュニケーション手段はどうするのか
- 上記の仕組みを運用していく中で、仕組みやルールが整備されていた方が現場が動きやすくなるという成功体験を積み
- 成功体験をもとに、ホールの見守りにおける役割を明確化するための仕組みやルールをさらに構築していく
- 仕組みやルールの構築によって生み出される成果を検証する
- 仕組みやルールによる円滑な業務遂行で生み出された現場のゆとりを活用し、利用者の個別ケアの質を高めていく

手順3 実行計画を立てよう

計画したこと

- ・ ホールの見守りにおける役割分担やルールといった仕組みを構築する
- ・ 作成した仕組みの実行開始時期を周知する
- ・ 運用開始とともに随時振り返りを行い、新たに出てきた課題に対する仕組みのブラッシュアップを行う

ステップ1～3の段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- ・ 取組む前から、新しいことをやるという変化に対して嫌う職員もいた
- ・ 対話をするタイミングが難しかった
- ・ 対話をするうえで1対1で行ったが、十分な意見が出てこなかった
- ・ 業務の役割・ルールを明確化するうえで、ホールの見守り担当を固定することに業務に偏りが生じてしまうなど疑問を抱く職員の声が出たため、どのように全体が納得感を持てるように役割を決めるか悩んだ

工夫したこと

- ・ 今回、何をしていきたいのか理解してもらえるように、リーダーが自分の言葉で言い換えた
- ・ 今回の取組みについて、『自分たちの負担が減り、利用者とのコミュニケーションに時間がとれる』ものであると説明を行った
- ・ 全員が同じ方向を向き、楽しく取り組めるように、キックオフ宣言の時は全員参加で円陣を組んで行った
- ・ 少人数グループで対話を行うことによって意見が出てきた（話が脱線し、話が進まないこともしばしばあった）
- ・ 平等・不平不満がでると人間関係も悪くなるため、ホールの見守り担当役が状況に応じて入れ替わることができるようにした



手順4 改善活動に取り組もう

実施したこと

PHSの特徴の理解と使用ルール

- PHSは5台（PHS ①～⑤）があり、コールが鳴る際には番号順に反応する
- 早番が最も早く鳴るPHSを使用するために、各勤務帯で使用するPHSの番号を明確にした
 - 夜勤者はPHS③と④を使用する
 - ①と②を早番が使用するが、充電が切れやすいため事前に夜勤者がAM5:00から充電しておく
 - 日勤者は③を使用する

コール対応のルールについて

- ホールの見守り職員は基本的にホールから離れない役割の目印として「腕章」をつけ交代制とする
- 外回り（おむつ交換）の職員が優先的にコール対応を行う
 - 外回りの職員がPHS①、ホール見守り職員がPHS②を持つ
- ホールの職員が外回り職員を発見しやすいように、おむつ台車を居室の外に置いて目印にする
- コールの鳴った居室の場所に対応職員を決める
 - 外回り職員から見てホールを挟んで反対側の居室だった場合、ホールの職員がコール対応を行い、外回りの職員がホールの見守りをする

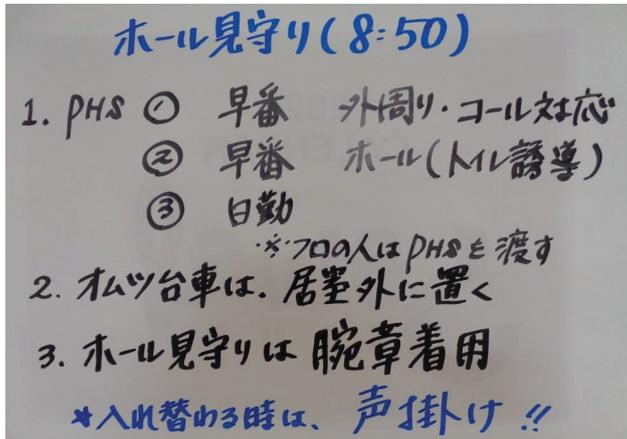
見守り職員が緊急でホールを離れる場合

- センサーコールが鳴った場合（転倒リスクの高いため）
- 大きな音など、緊急性が高いと感じた場合（遅番が出勤している時には一時的に見守りをお願いする）

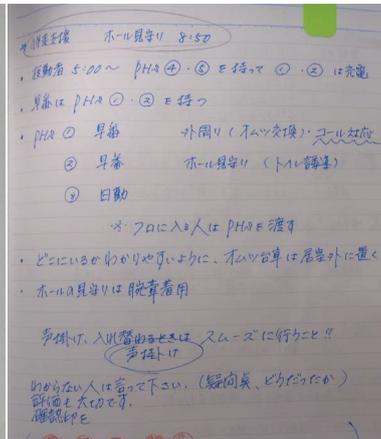
手順4 改善活動に取り組もう

実施したこと

- ・ ノートや貼り紙を活用して新たに作成した仕組みの周知を行なった
- ・ ホールの見守り担当は腕章を装着するようにし、**状況に合わせて見守り職員が交代できる**ようにした



重要なルールをホールの窓に掲示



新たな仕組みをノートで周知



見守り職員の腕章

改善活動に取り組もうの段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- ・ 夜勤から早番への見守りの切り替えの際に時間がかかる
- ・ 腕章・充電をすることを忘れてしまう
- ・ 周知したいことを連絡ノートのみに入力していたが、確認が出来ていなかった

工夫したこと

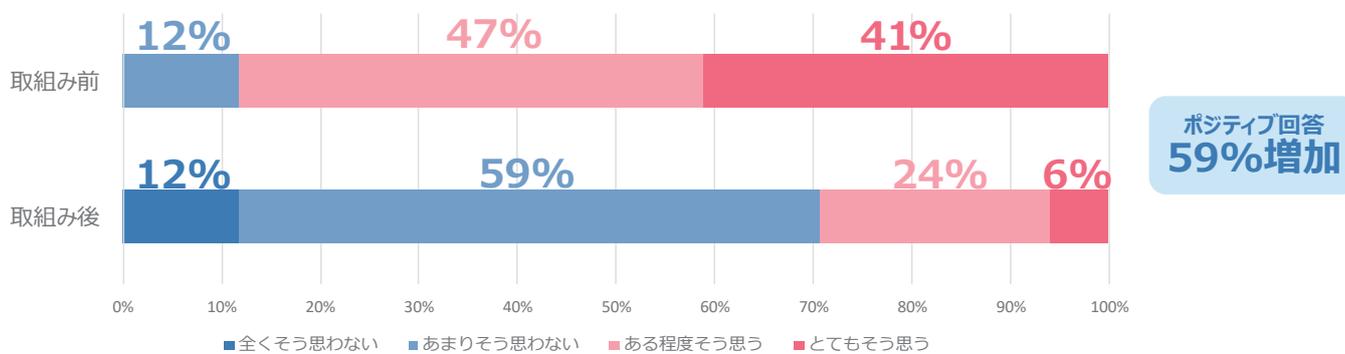
- ・ 退社時、充電を忘れないように夜勤への声掛けを行った
- ・ 早番勤務時間前に入浴表を確認し、午前・午後のホールの見守りを決定するようにした
- ・ PHSの充電器付近にも周知事項を掲示したことにより、全員の目に留まった
- ・ 早番同士が決めることにより、コミュニケーションをとり不平不満が出にくく、責任感が出ることに期待した



手順5 改善活動を振り返ろう

ホールにいる職員がいつの間にかいなくなっていることはありますか？

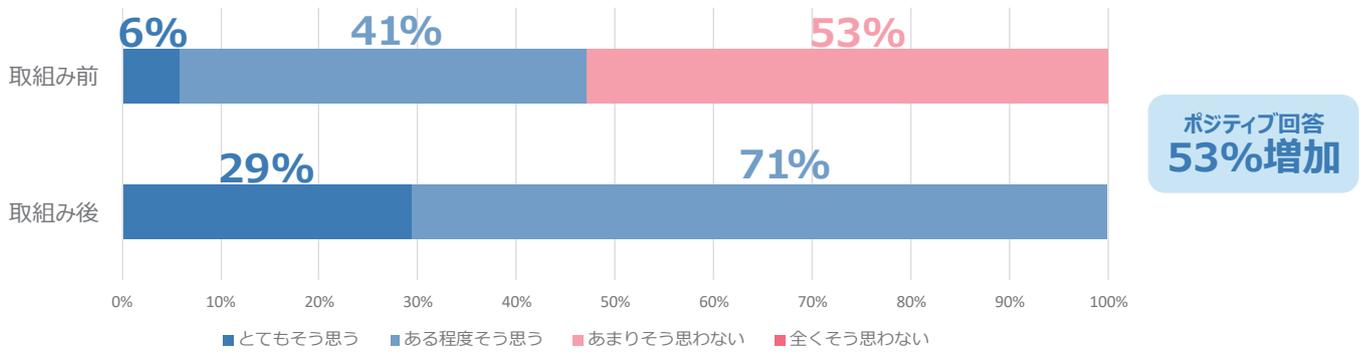
- ホールの見守り職員がいつの間にかいなくなっていると感じている職員が59%減少した



手順5 改善活動を振り返ろう

見守り担当者の役割分担はできていて、職員で共有できていますか

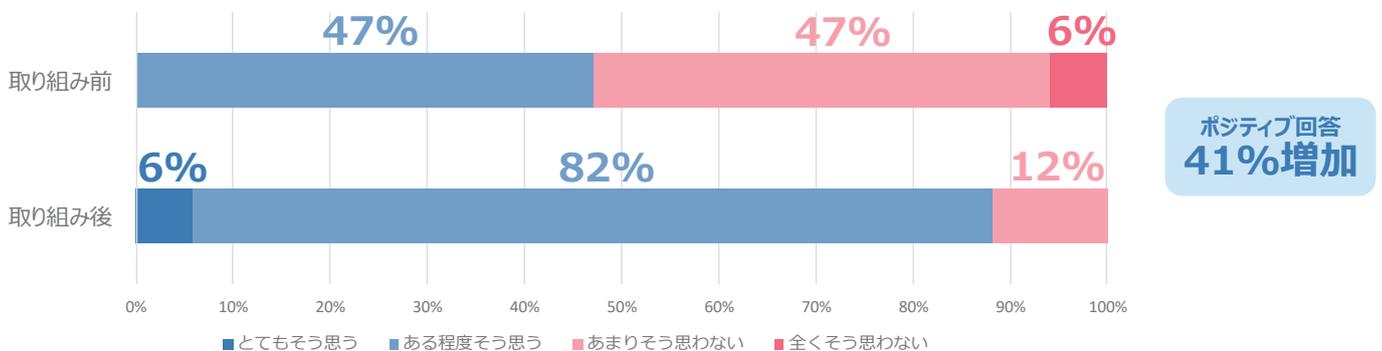
- 全職員が見守り担当者の役割分担や職員間での共有ができていると感じるようになった



手順5 改善活動を振り返ろう

職員同士、業務中のお互いの状況を把握できていますか？

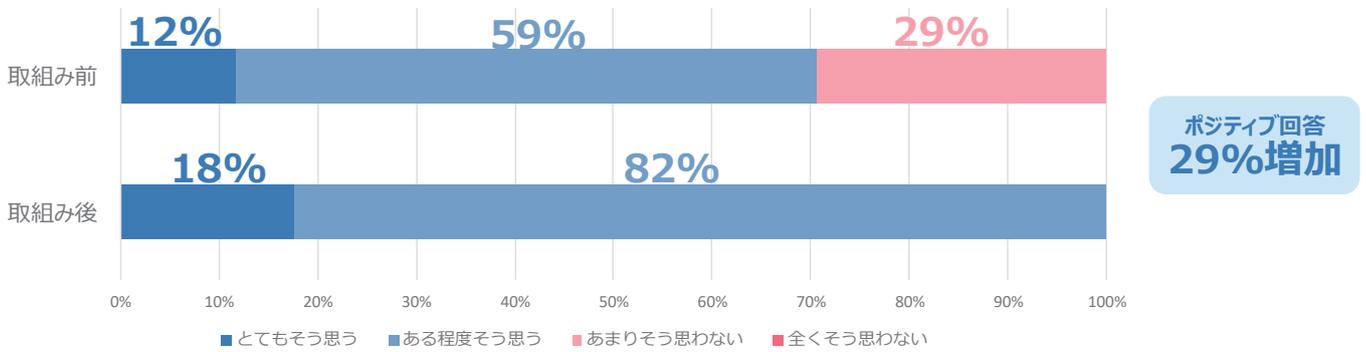
- 業務中のお互いの状況を把握できている職員が41%増加した



手順5 改善活動を振り返ろう

職員の役割分担や仕組み・ルールがあると業務はうまくいくと思いますか？

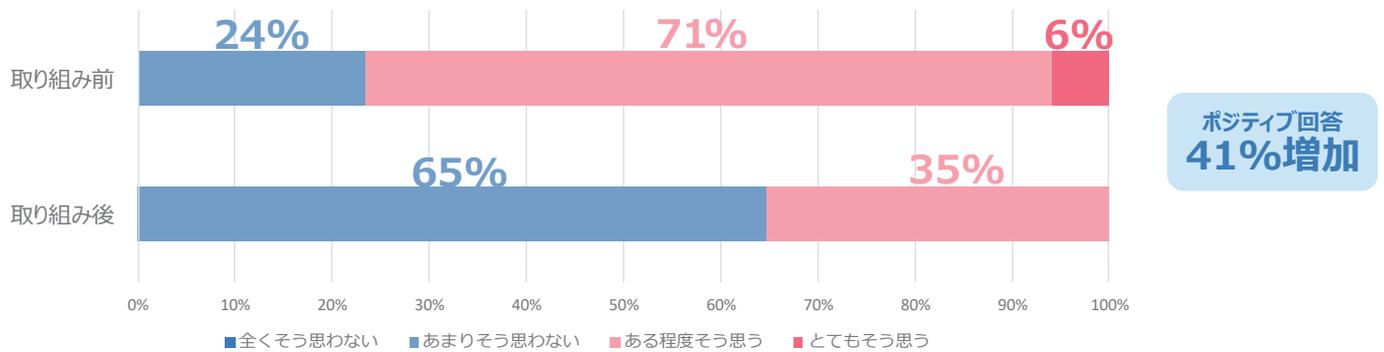
- 全職員が役割分担や仕組み・ルールがあると業務がうまくいくと感じるようになった



手順5 改善活動を振り返ろう

ヒヤリハットはよくありますか？

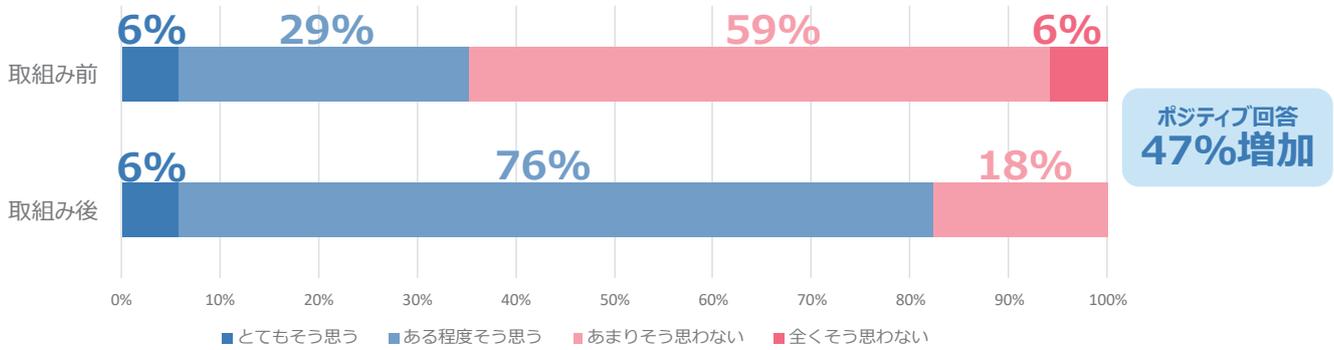
- ヒヤリハットが多いと感じる職員が41%減少した



手順5 改善活動を振り返ろう

あなたの職場では、見守り業務はうまくいっていますか？

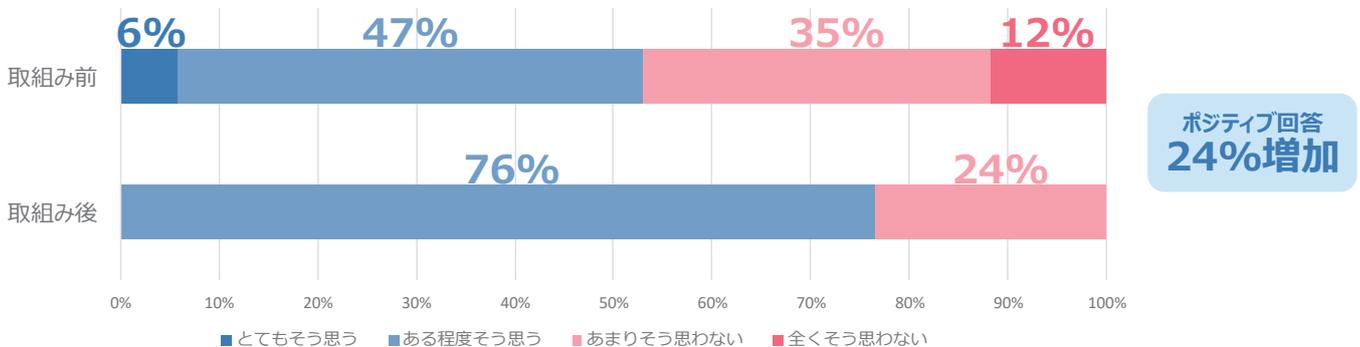
- 見守り業務がうまくいっていると感じている職員が47%増加した



手順5 改善活動を振り返ろう

あなたは、常に心に余裕を持って働けていますか？

- 心にゆとりを持って働けていると実感している職員が24%増加した



手順5 改善活動を振り返ろう

管理者層から見た成果

- 役割や責任が明確化され、チーム内で共有された
- 職員が自分の意見を述べることで、職員間の関係性が良くなった
- チームが連携して改善活動に取り組んだことで、ホール内全体を見回す力がついた

リーダー層から見た成果

- 見守りに対し意識をするようになった
- 勤務時間前でも見守りが難しいと、お互いが声を掛け合える環境になった
- 利用者の訴え・転倒が減った

現場職員から見た成果

- 役割・責任が明確化し、大きな効果として職員が相互補完でき、声掛けやコミュニケーションで関係性が良くなった
- 事故件数が減った
- ヒヤリハット件数： R6年9月 8件 → R7年1月 4件
- 事故件数： R6年9月 3件 → R7年1月 2件

改善活動を振り返る段階で苦労した点・工夫した点

苦労したこと

- ルールは決まっていたが、理解ができていない職員もいた
- 伝達が出来ていない

工夫したこと

- ルールの理解が出来ていないと思える職員に対して、現状での動きを書き出してもらった
- 確認を行いながら変更点を伝えるようにした
- 昼からの業務に入る前に、朝の見守りはどうだったか確認をし、意識づけを行った
- ルールを明確にし話し合うことで、コミュニケーションをとる時間を増やした
- ルールを理解できていないと思える職員に対して、理解できるまで個別指導を行った



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

新たな課題と残された課題

【見守り業務について】

- 現在オムツ台車を使用しているが、感染・清潔・匂いの観点で対策を検討中
オムツ台車を廃止した時に、外回りの職員が何処にいるか目印がなくなるので、代わりとなる手段を検討する必要がある

【記録・書類業務について】

- 手書き書類が多い
- 転記が多い
- 書いた人の字が読みにくいため外国人職員が読めない

次なる取り組み

【見守り業務について】

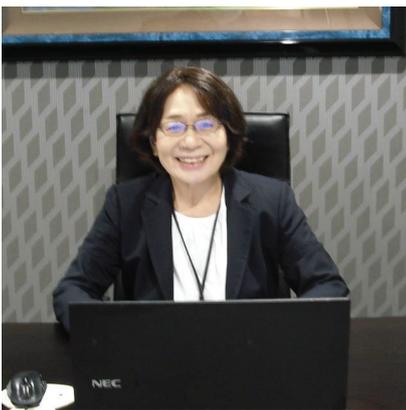
- 今回職員同士のコミュニケーションの土台づくりを経験したことにより、今後職員同士の居場所がわからなくてもさらにコミュニケーションが取れるように、インカムの活用を検討中

【記録・書類業務について】

- 見守り業務で行ったことと同様のプロセスを通じて、現状の課題に対する原因を明確にしていく
- 必要に応じて介護ソフトなどのテクノロジーの導入を検討する

まとめ

施設長のコメント



施設長
高垣 恵美子

ホールの見守り業務については、私自身、館内を見回る度に常々課題と感じていました。今回「職員の見守り業務がうまくいかないと感じている」が現場の課題として見える化（明確化）されたことにより、どのような成果がでるのか期待しました。

リーダー・現場職員からみた成果で、役割・責任が明確化し、大きな効果として職員が相互補完でき、声掛けやコミュニケーションで関係性が良くなったことがあげられました。現在、私が館内を見回る時、職員それぞれの動きが以前よりイキイキし、目配り気配りが行き届いているように感じます。

今回の見守りへの取組みはまだまだゴールではありませんが、事故件数等が減ったことは職員が頑張った成果です。この伴走支援をきっかけにテクノロジーの導入を検討し、利用者様に制限のないあたりまえの生活を送って頂けるよう努めてまいります。

プロジェクトを通して感じたこと、今後の方針

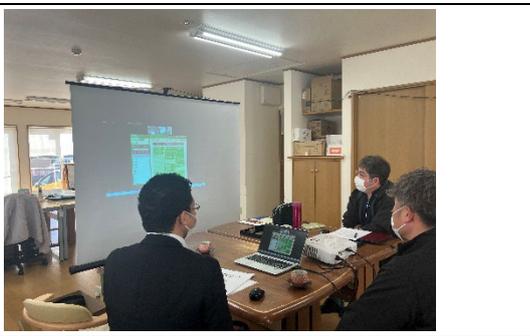
プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

- 日頃から決定事項をもとに業務をおこなってきたが、原因を明確にし、皆で話し合うことにより意識も向上し、各職員が自律的に行動できることを改めて感じる事が出来た
- しっかり対話をしながら進めることで、各職員が自分ごと化できて変化を感じ取ることができた
- 今まで決定した事項もすぐに元通りに戻ってしまっていたため、一時のアップデートで終わらないよう継続出来る環境をつくってきたい
- 遅番は時間が来ないと働かないという環境があったが、今では時間前でも見守りが難しい時にはお互いが声掛けを行えるような環境になってきている

事業所としての今後の方針

- 記録や書類業務においても同様のプロセスを踏んで生産性向上の取組みを進めていく
- 生産性向上の取組みを進める中で、各自が意見を言い合える環境を構築していく
- 利用者が安心・安全に過ごせる環境を作っていく
- インカムの導入など、現場の課題に応じてテクノロジーの導入を検討していく



法人名 事業所名	株式会社ハートランド ヘルスケア入野デイサービス	
事業所所在地	東広島市河内町入野 5024-12	
事業所の概要 [事業所の区分] 通所介護 [利用定員] 18人	(事業所の写真)	
取組内容について		
(1) 導入段階 [導入段階での課題] 業務改善を行うため、法人全体のDX化を検討。日々の記録からプラン作成まで一体化することで事務作業を効率化し、より現場への注力を高めたい。また、経営計画を作成して、将来の目標や方針を明確にして事業に取り組みたい。 [課題解決の取り組み] 複数の記録ソフト・排泄支援機器・バイタル測定機器の提案。 介サポひろしま専門家派遣の紹介。		
(2) 実施段階 [取組みの内容] 新たな記録ソフトのデモの実施。 専門家派遣にて、既存の経営計画についてアドバイス及び事業計画の作成支援。 [取組みの成果と課題] 当初、デモしていた記録ソフトだけでなく、他のソフトもデモしていただくことでそれぞれのソフトの特徴を知っていただいた。 [協力を得た団体・機関、活用した制度等] 介護労働安定センター 専門家派遣（介サポひろしま）		
(3) 現状及び今後の展開等について 3月に再度経営計画について、専門家からの支援があり、計画の確認を行う。 また、DXの計画に沿って、事業所に合ったソフトを導入して、まず法人内の記録の効率化を図る。その後、ケアプランデータ連携や記録ソフトの連携機能を活用して、法人間のやりとりの効率を高める必要がある。転記等の記録の時間を削減することで利用者へのケアの質を高めることで、利用者の満足度の向上に努める。		

法人名 事業所名	社会福祉法人人口和福祉会 第2ハートウイング	
事業所所在地	庄原市上原町 413-3	
事業所の概要 [事業所の区分] 短期入所生活介護事業所 [利用定員] 45人	(事業所の写真) 	
取組内容について		
<p>(1) 導入段階</p> <p>[導入段階での課題]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① スマホやインカムを導入したがうまく活用できていない。(情報共有に課題) 接続が切れたりすることもあり、職員全員が使用していない。 ② 職員の一日の業務を効率的に行うために作成したタイムスケジュールをうまく活用できていない。 <p>[課題解決の取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① メーカー推奨のインカムの使用の提案。 ② 介サポひろしま専門家派遣で対応。 		
<p>(2) 実施段階</p> <p>[取組みの内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① メーカー推奨のインカムの導入の検討。 ② 専門家によるタイムスケジュールの修正及び取組支援。オペレーションの見直しや職員の意識改革について取り組む。 <p>[取組みの成果と課題]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① メーカー推奨のインカムは高価なため全員への導入が難しい。 ② 事業所内で協議しながら、新たなタイムスケジュールを作成して、6/1より稼働予定。 <p>[協力を得た団体・機関、活用した制度等]</p> <p>介護労働安定センター 専門家派遣(介サポひろしま)</p>		
<p>(3) 現状及び今後の展開等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 来年度、補助金事業があれば、補助金事業を活用して、職員分のインカム購入を検討。 ② 3月に専門家による職員向けの講習を実施予定。 <p>介サポひろしまの事業を複合的に活用することにより、事業所の課題解決の取り組みを行った。まずは、新たなタイムスケジュールを運用して職員の負担を軽減する。</p>		

令和7年度 介護職場サポートセンターひろしま 伴走事業所の募集について

介護職場サポートセンターひろしま

1 目 的

介護職場における生産性を向上し、介護の価値を高めることを目的としてチームづくりからテクノロジーの活用まで、広島県内の介護施設・事業所が抱えている課題に対して、介護職場サポートセンターひろしま（以下「介サポひろしま」）のアドバイザーが課題の分析、解決策の提案、実施計画の立案まで重点的に支援します。

伴走支援事業所にはセミナー等において取り組みのプロセスや成果を発表いただき、県内の介護事業所に生産性向上の取り組みを普及促進することを目的としています。

2 伴走支援対象施設・事業所及び募集数

広島県内に所在地のある介護保険施設・事業所
通所・入所施設・事業所、居宅介護支援事業所 3施設・事業所

3 伴走支援事業所の必須要件

- ① 経営者（管理者）と職員間で取り組みを行うことについての合意形成が取れていること
- ② 専任のプロジェクトリーダーを選出することができること
- ③ 介サポひろしまが実施するセミナーへの協力及び伴走支援を受けた事業所に他事業者の視察・見学の受け入れができること

※申込多数の場合は申請内容を審査の上、決定とします。

4 事業実施に係る伴走支援期間

令和7年4月1日～令和8年3月31日

スケジュール（予定）

時期	内 容	備 考
R7年 2月	伴走支援施設・事業所の募集	2/26 生産性向上普及促進セミナーにおいて募集 （※介サポひろしまHPの動画視聴でも募集）
3月	伴走支援施設・事業所の決定	3月9日（日）募集締め切り 3月末までに申込のあった施設・事業所へ通知
4月～7月	伴走支援事業所において 事業開始	・改善活動準備（改善内容及びリーダーの選出） ・課題抽出（課題の見える化・因果関係図作成） ・実行計画策定（改善方針・進捗管理）
8月～10月	改善活動取り組み	改善計画の実施
11月～12月	改善活動振り返り	進捗管理シートによる検証・分析
1月	実行計画練り直し	改善方針・業務進捗の練り直し
2月	取り組み報告	生産性向上普及促進セミナーでの発表

5 伴走支援の主な内容

事業所への訪問（年3回程度）と Slack や zoom による随時相談支援

※Slack=ビジネスチャットツール

6 伴走支援を行うアドバイザー

介護事業所の生産性向上の助言業務の実績のあるコンサルタントを想定

7 費用

無料

※伴走支援に要する経費（コンサルタントへの謝礼金や旅費等）は無料となりますが、取り組みにより各種機器等を購入する場合の経費は伴走支援事業所の負担となります。

8 その他

- ① 申込多数の場合は申請内容を審査のうえ決定します。
- ② 審査の際に選考ヒアリング（オンラインを予定）を行います。（3月中旬以降を予定）
- ③ 審査結果については、遅くとも令和7年3月末までにお知らせします。

問い合わせ先

介護職場サポートセンターひろしま

（社福）広島県社会福祉協議会／福祉人材課

〒732-0816 広島市南区比治山本町12-2

TEL: 082-207-2423 FAX:082-256-2228

令和7年度 介護DX先進モデル施設育成事業 モデル施設募集について

介護職場サポートセンターひろしま

1 目的

広島県内の介護事業所において、AIやIoT、ICTなどのデジタル技術を取り入れ、介護業務のワークフローを変革することにより、介護業務の生産性向上を目指す施設を「介護DX先進モデル施設」としてその取り組みを支援します。

モデル施設での取り組みの効果検証で得られた知見を参考として県内の介護保険事業所に介護DXの取り組みを普及促進させることを目的としています。

2 モデル施設の募集数

介護保険施設 1施設

※介護保険施設：特別養護老人ホーム・介護老人保健施設・介護医療院

※但し、同一法人が運営する同一敷地内、又は隣接する施設・事業所においてあわせて取り組みを行うことで効果が認められる場合は事前協議の上、範囲を決定します。

3 モデル施設の必須要件

- ① 経営者（管理者）と職員間で取り組みを行うことについての合意形成が取れている
 - ② 専任のプロジェクトリーダーを選出することができる
 - ③ インカム・見守り機器・記録ソフト（3種の神器）を導入し、1年以上が経過している
 - ④ 生産性向上推進体制加算のⅠ又はⅡを取得している
 - ⑤ モデル事業実施後に、導入効果を報告（計測データ提供）のほか、広島県の介護DX推進役として、各種セミナーへの出席及び施設見学（視察）を年間10回以上受け入れることができる
- ※申込多数の場合は申請内容を審査の上、決定とします。

4 モデル事業実施に係る伴走支援期間

令和7年4月1日～令和8年3月31日

スケジュール（予定）

時期	内容	備考
R7年 2月	モデル施設の募集	2/26 生産性向上普及促進セミナーにおいて募集 （※介サポひろしまHPの動画視聴でも募集）
3月	モデル施設の決定	3月9日（日）募集締め切り 3月末までに申込のあった施設へ通知
4月～6月	推進モデル施設において 事業開始	・機器等導入前のコンサルティング実施 ・事前業務調査（業務処理時間のタイムスタディ） ・導入すべき機器等の選定・決定 ・機器等の導入とそれに伴う助言
8月～11月	効果測定・検証	機器等導入による業務処理の効果測定と分析及びモデル施設へのフィードバック
12月	成果とりまとめ	事業成果をとりまとめ、取り組みモデルを構築
3月～	広島県内での事業展開	他事業所からの視察受け入れ等

5 費用について

伴走支援に要する経費（コンサルタントへの謝礼金や旅費等）は無料となります。

AIやIoT、ICTなどのデジタル技術機器、介護技術者の身体的・精神的負担の軽減、業務効率化に資する介護ロボット等、各種機器類の購入経費等について助成（上限額1,400万円（予定））を行います。

- ※1）対象となる機器類等については、介護テクノロジー定着支援事業の対象物品を原則とします。
- ※2）上記の上限額で不足が生じる場合、令和7年度介護テクノロジー定着支援事業との併用を認めます。（一部負担が生じます。）

6 伴走支援実施機関等について

介護事業所のDX化促進の助言業務の実績のあるコンサルタントを想定

7 その他

- ① 申込多数の場合は申請内容を審査のうえ決定します。
- ② 審査の際に選考ヒアリング（オンラインを予定）を行います。（3月中旬以降を予定）
- ③ 審査結果については、遅くとも令和7年3月末までにお知らせします。

問い合わせ先

介護職場サポートセンターひろしま

（社福）広島県社会福祉協議会／福祉人材課

〒732-0816 広島市南区比治山本町12-2

TEL: 082-207-2423 FAX: 082-256-2228

介護職場サポートセンターひろしま

のご案内

介護事業所・施設の 業務改善や人材確保等で 困っていませんか？

お気軽に
ご相談ください

相談
無料



介護事業者の皆様が抱える様々な課題に関するご相談を受け付け、必要な支援を行うため、令和6年7月1日から「介護職場サポートセンターひろしま」を開設します。ぜひご活用ください。

対象

広島県内の介護事業所（規模・種別不問）及び関係者

相談方法

WEB相談（専用フォーム）、メール、FAX（24時間）
電話又は来所（平日9時から17時）

人材確保・定着に向けて
取り組みたいが、
何を始めたらいいか
わからない

相談例

\\ ご相談ください /

職員のメンタル面の
サポートができる専門家を
紹介してほしい

現場を巻き込み
介護サービスの質向上に
取り組みたい

どのような研修があるか
わからない

ICT、介護ロボットの導入・
活用方法が分からない

補助金・助成金について
知りたい

職員負担を減らすための
『業務手順書』作成など
業務改善、効率化したい

ご相談内容に応じ
業務改善、効率化のための
専門家派遣・研修実施や
必要な支援につなぐことなどにより
生産性向上とサービスの質の向上
のお手伝いをします。

経営基盤強化・
協働化を図りたい 他

お問い合わせ

介護職場サポートセンターひろしま（通称：介サポひろしま）

〒732-0816 広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉会館内

【TEL】082-207-2423 【FAX】082-256-2228

【Mail】kai-sc@hiroshima-fukushi.net

介護職場サポートセンターひろしま



広島県



ENERGY
OF
PEACE
ひろしま



検索



介サポひろしま

介護職場サポートセンターひろしま

相談窓口での支援内容

ICT・介護ロボットの導入	<ul style="list-style-type: none">● 機器の導入・活用支援<ul style="list-style-type: none">・ テクノロジー活用相談・ 介護ロボット等の試用貸出・ 機器導入事業所の伴走支援	<ul style="list-style-type: none">● 導入経費補助<ul style="list-style-type: none">・ ICT・介護ロボット導入支援事業(補助金)  <p>一般社団法人 日本福祉用具供給協会 中国支部 広島県ブロック</p>
生産性向上	<ul style="list-style-type: none">● 個別相談● セミナー● 伴走支援  <p>社会福祉法人 広島県社会福祉協議会</p>	<ul style="list-style-type: none">● 個別相談(生産性)● 専門家派遣<ul style="list-style-type: none">・ 職場環境整備・ 理念・行動指針・ 業務分化・役割分担の明確化・ 理念・行動指針の徹底・ 研修計画・OJTの仕組みづくり・ ツールの活用  <p>公益財団法人 介護労働安定センター 広島支部</p>
業務改善	<ul style="list-style-type: none">● 個別相談(生産性)● 専門家派遣<ul style="list-style-type: none">・ 課題洗い出し・ 手順書作成・ 記録・報告等の工夫	<ul style="list-style-type: none">● 小地域セミナー● 業務改善等の推進に関わる情報発信● 業務提携・協働化  <p>公益財団法人 介護労働安定センター 広島支部</p>
人材確保・定着	<ul style="list-style-type: none">● 職員の求人 (広島県社会福祉人材育成センター)● 介護助手の導入● 各種セミナー (広島県社会福祉研修センター)  <p>社会福祉法人 広島県社会福祉協議会</p>	<ul style="list-style-type: none">● 人事制度・雇用管理● 能力開発● 外国人介護人材の雇用  <p>公益財団法人 介護労働安定センター 広島支部</p>
魅力発信	<ul style="list-style-type: none">● 「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」制度  <p>社会福祉法人 広島県社会福祉協議会</p>	

令和7年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!



ホームページでも内容を紹介しています
https://www.fukushihoken.co.jp



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、動産総合保険、費用・利益保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶ 保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等の各種費用	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶ 年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
以降1名~10名増ごと	1,500円

基本補償(A型)
保険料

+

【見舞費用加算】
 定員1名あたり
 入所: 1,300円
 通所: 1,390円

② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護職の賠償責任補償
- オプション4 ● 借用不動産賠償事故補償
- クレーム対応サポート補償

プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償



プラン3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 職員の労災上乗せ補償
- ② 使用者賠償責任補償
- ③ 役員・職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償
- ⑤ 役員・職員の傷害事故補償



プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事
保険会社〉

損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)