寝屋川市 介護現場の可能性を広げる 「介護サービスの生産性向上」研修会2019

「介護現場における生産性向上マネジメントと人材確保・育成について」

株式会社TRAPE 鎌田 大啓



自己紹介



【教育】大阪大学



介護現場の可能性を生み出す



【地域づくり】地域資源づくりワークショップ

- 株式会社TRAPE 代表取締役 兼 CEO
- 大阪大学医学系研究科保健学専攻 招聘教員
- 平成29年度、30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 |委員、事業所専攻委員会委員、試行的ガイドライン委員会 委員
- 平成29年度、30年度老人保健健康増進等事業「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
- 平成30年度老人保健健康増進等事業 ケアマネジメントの公正中立性 を確保するための取組や質に関する指標のあり方に関する調査研究事業 ワーキンググループ 委員
- 大阪ええまち塾 塾長(大阪府生活支援コーディネーター育成事業)
- 大阪府 介護予防活動普及展開事業アドバイザー
- 寝屋川市南圏域地域づくりPJ「これつな会」スーパーバイザー
- 認知症にやさしい図書館PJ in関西メンバー
- 大阪府作業療法士連盟 幹事



【教育】大阪ええまち塾



さかい介護人材確保・育成支援事業 ミドルリーダー育成ワークショップ



【政策提言】海外調查事業

ビジョン

誰もが自分にとって最高の社会的役割をもち続ける社会をつくる

ミッション

そんな社会をつくるためにwell-being(よりよく生きる)革命を起こす



Community Design

基礎自治体フォーマルサービス 地域インフォーマルサービス

Organizational Design

経営改善・生産性向上 業務・サービスデザイン

Personal Design

リーダー育成 専門職教育 住民支援・啓蒙

- 常に1人の「ひと」のwell-beingとは何かを軸に物事を考えます
- □「ひと」「環境」「活動」のあらゆる要素のRe-Designするを通じて「ひとづくり」と「仕組みづくり」を行い、新たな価値を生み出します
- □ 介護の課題も「可能性」として捉え「地域を変え、日本を変え、世界を変える挑戦」をしています

事業例

- ✓ 寝屋川市短期集中サービス実証研究事業デザイン&運営
- ✓ 厚生労働省 介護サービス事業の生産性向上ガイドライン作成事業
 - ※介護サービス事業の生産性向上=介護現場の価値向上/現場スタッフの働きがい向上
- ✓ 介護事業所(社会福祉法人含む)の経営・運営デザイン&サポート
- / 基礎自治体の総合事業を含む、地域づくりデザイン&専門職教育

介護サービスにおける生産性向上



ログイン/会員登録 7アマネドットコム 介護・医療・福祉の最 トップ | 掲示板 | ブログ | セミナー | 記事 | 業務ツール | 厚労省通知 | ケアマネ試験

♠ケアマネドットコム > ケアマネタイムス > 介護の生産性向上ガイドライン公開









これでカンタン! 介護の生産性向上 初のガイドラ イン、ネットで公開 厚労省

2019-03-14 | 政府・行政 | 介護のニュースサイト Joint | ♥28 | 閲覧数: 3,145

よいいねし ✓メールで送る 骨印刷する

どうすれば生産性を上げられるのか? 介護の現場で実践すべき取り組みやノウハ ウを詰め込んだガイドラインを、厚生労働省が初めて作成した。

居宅サービス向け、施設サービス向け、医療系サービス向けを13日までに公式サイ トで公開。それぞれに合ったガイドラインの積極的な活用を呼びかけている。ダウ ンロードは以下で。

介護の生産性向上ガイドライン

介護の生産性向上は、利用者の状態、思いなどの違いを度外視した心ない画一化、 機械化、効率の重視ではない。サービスの質を上げること、1人でも多くの利用者に 質の高いケアを届けることを通じて、介護の価値を高めるために取り組むものだ。 仕事の過度な負担を減らしたり、働きやすくて楽しい職場を作り上げたりして、人 材の確保・定着につなげていく観点からも欠かせない。

ガイドラインではどれも、こうした生産性向上の意義・目的が最初に記載されてい

厚労省の老健局によると、これまであまり生産性向上を意識したことのない事業所 でも取り組みを始められるよう、分かりやすい"道案内のツール"として作ったとい う。取り組みの流れ、進め方をステップ形式で説明。例えば居宅サービス向けで は、「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」といった具合で、それぞれの手順が詳しくまとめられている。

さらに、現場での実践例を用いて課題解決の具体的な方法を紹介。どうすれば業務 の明確化と役割分担ができるのか? 記録・報告の様式を用意する際に工夫すべき ことは何か? そうしたノウハウが画像とともに丁寧に解説されている。

このほか、「気付きシート」や「業務時間調査票」「テーマ別計画書」といったツ ール集も盛り込まれており、実際に取り組むうえでも役立てられそうだ。

広告は Google により終了しま

問題がある広告として報

広告表示設定 ①









現場スタッフ

経営者・リーダー

作しい

ひとを入れる ICT、ロボット導入

ひとが足らない

ひとを入れる

mismatch

ICT、ロボット? 私たちにはムリです 使ったら現場業務が 楽になる

自立支援?

やはり介護保険の軸 インセンティブ ✓ 経営者・リーダーは危機感をもっている

✓ 現場スタッフはTOPダウンで押しつけられている感覚

✓ 経営者・リーダーと現場スタッフの視座が違う

✓ 経営者と現場スタッフは「役割」が違うので視座が異なる

✓ ビジョンに向かうプロセスの中に「役割」が存在する

✓ 現場スタッフの述べていること、現場でおきている「ファクト」に 目を向ける

✓ 「ファクト」を整理、解釈し、<u>デザインし直す</u>

生産性向上の取り組み

※ デザイン:現在の課題について、現場スタッフが使いやすくなるように「設計する」こと

現場スタッフ発言からみるファクト

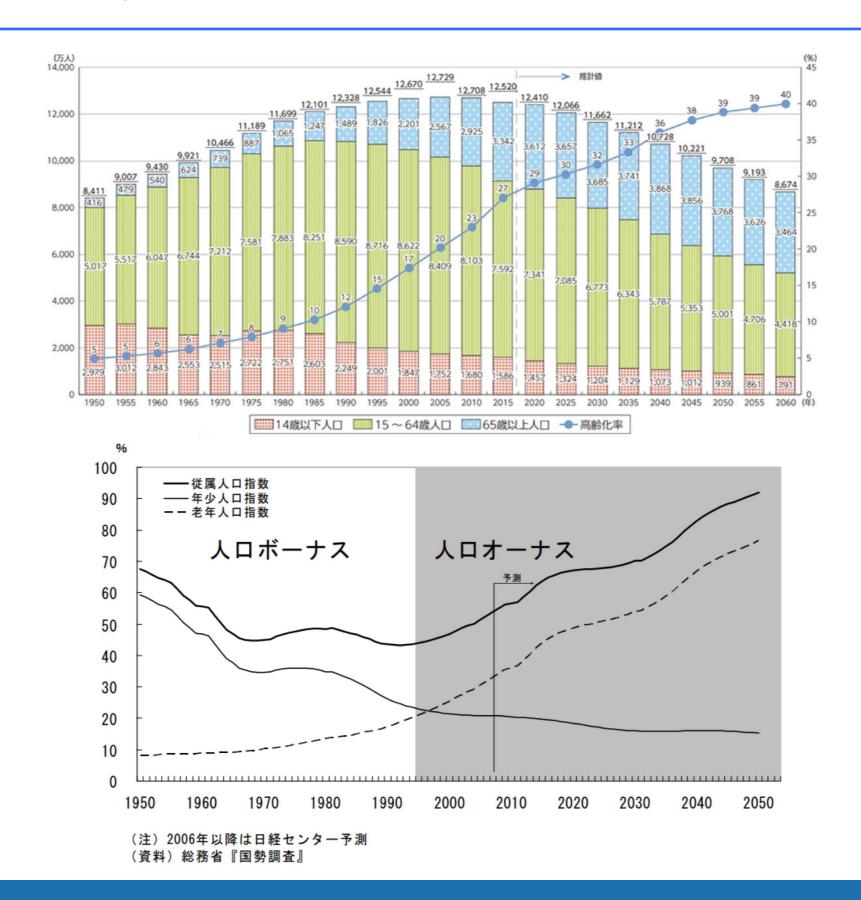
✓ 忙しい

- ひと(量・質)に起因
- ▶ 業務(量・質)に起因
- ✓ ひとが足らない ➤ ひと(量・質)に起因 少子高齢化
- ✓ ICT・ロボットが ⇒ 業務(量・質)に起因 業務を足していることが多い 使えない一 本質的意味の未共有

✓ 自立支援

- ▶ 業務(量・質)に起因 業務を足していることが多い
 - 本質的意味の未共有

ひとが足らない一少子高齢化



人口ボーナス期 (人口増加期)

- 重工業中心のビジネスモデル
- 外で働く男性、家を守る女性(主婦)
- 長時間労働
- 人件費安く使いまくる
- 新卒一括採用、終身雇用、年功序列、定年制
- 同じ条件のひとをそろえる (みんな一緒)
- 情報処理力教育(正解を当てる力)
- 答えのある教育
- 国が用意した制度にひたすらのる
- young supporting oldの社会保障

人口オーナス期 (人口減少期)

- 頭脳労働中心のビジネスモデル
- ○○×テクノロジーがあたりまえの社会
- 男性、女性ともに働き、家を守る
- 多様な働き方(新卒一括採用、終身雇用、 年功序列、定年制の廃止)
- 多様な背景のひとをそろえる (それぞれ一人一人)
- 情報編集力教育(納得解をつくる力) つなげる力
- 答えのない、生きる力をつける教育
- 個々人が自分にとって最適だと思うことに Tryする (well-beingの追求、プロトタイプ)
- all supporting allの社会保障

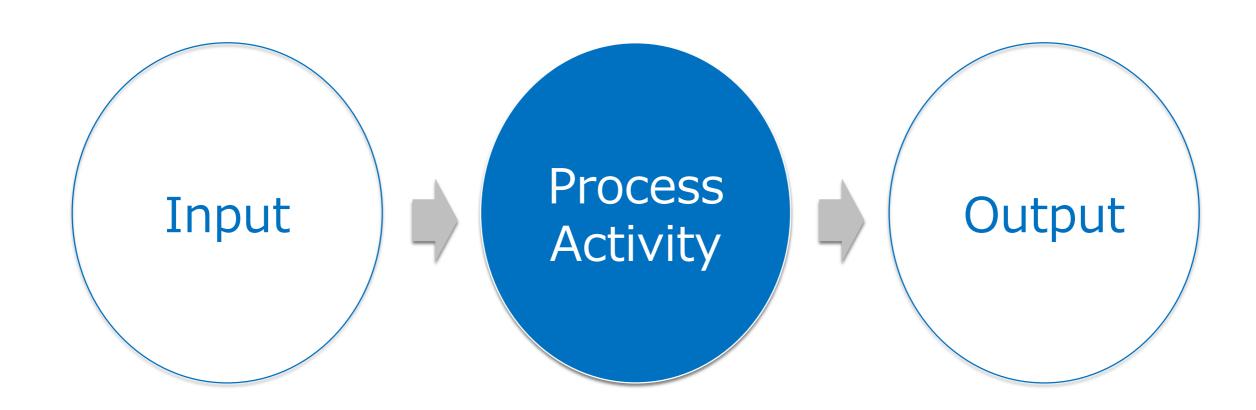


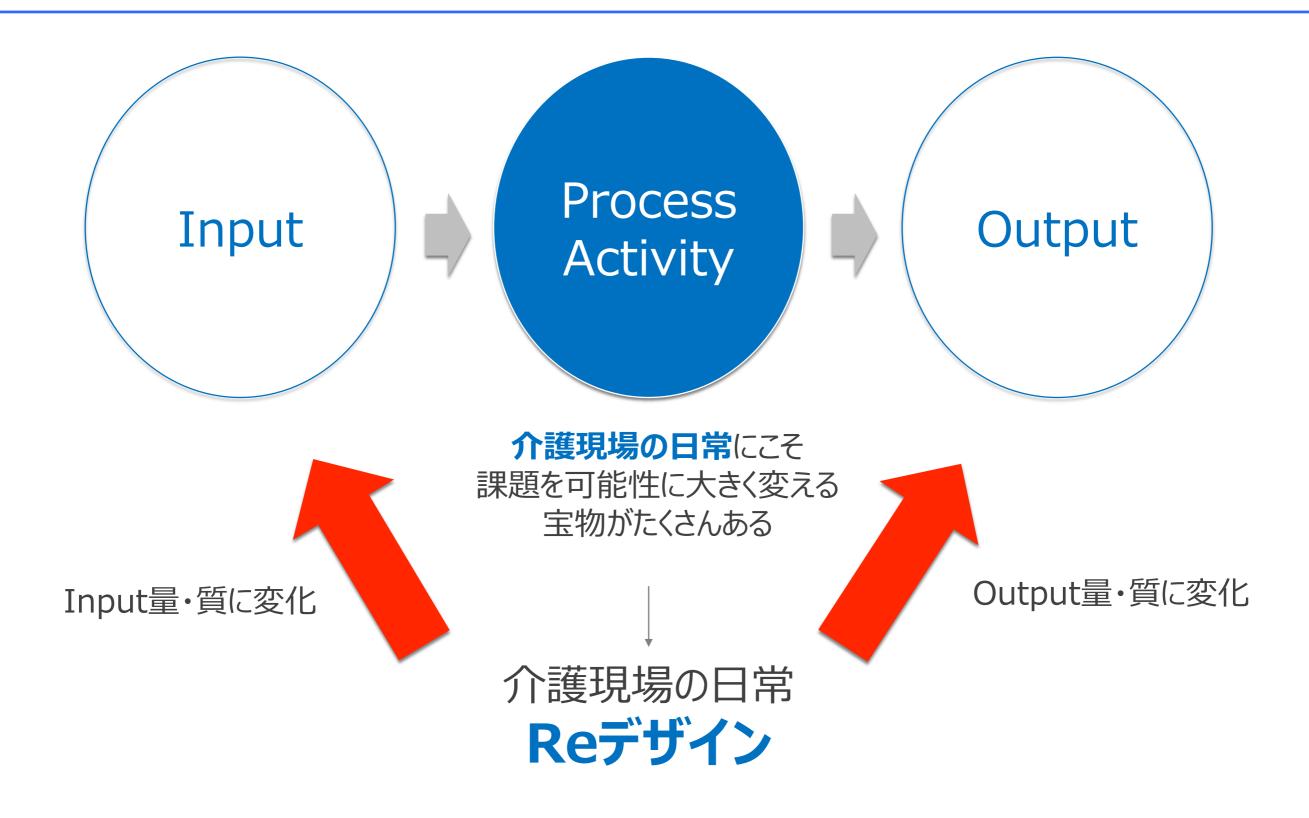


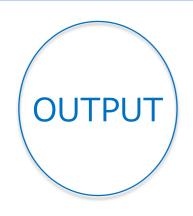
- ✓ 社会構造が変化
- ✓ 産業・教育・社会保障の有り様が変化
- ✓ 国は、生産性向上、働き方改革などの方向へ
- ✓ 全産業共通
- ✓ 介護も同じく
- ※特に介護は属人的な業界なので人口ボーナス期の やり方からのゲーム・チェンジが重要

生產性向上(一般論)

- 一般的に生産性向上は、
- ✓ 従業員及び労働時間数あたりの付加価値額を設備投資や労働の効率化等によって向上させるとされている。
- ✓ 生産性は、Output(成果)/Input(単位投入量) の分数で表すが、実際の生産性を向上させるためには、「Input」と「Output」の間にある過程「Process/Activity」に着目して取り組む重要性が指摘されている。







介護サービスの価値向上

- ✓ 現場スタッフの働きがい UP
- ✓ 現場スタッフ/利用者のいきがい UP
- ✓ 組織の地域貢献しがい UP

「ひと」づくり

「業務カイゼン」を目的にし、ツール導入ありきモデル

ICT/ロボットが使えない

- ✓ 日常業務に「足し算」をしている
- ✓ 現場を楽にするのに、現場には負荷しかかかっていない。
- ✓ 現場で活用する現場スタッフは欲していない
- ✓ 本腰を入れて製品を使わない
- ✓ 製品の本来価値を感じないままとなる
- ✓ 現場課題は変わらないorさらに悪化
- ✓ 製品はワークしない、、、
- ✓ 製品価値をあげるアップデートがしにくくなる

誰の、何のための? がないものはワークしない ユーザーファースト

ユーザーの潜在ニーズと向き合う

「対話」

- **✓ Think**
- ✓ Action
- ✓ Learn

「気づき」

介護の SCQEDF

S:Safety (安全性)

C: Compliance(法令遵守)

Q : Quality(品質)

E: Efficiency(効率)

D: Delivery(納期)

F: Flexibility(柔軟性)

介護サービスの生産性向上のコア



Person(ひと)=経営者・リーダー・現場スタッフ

作業分析



Environment (環境)=職場



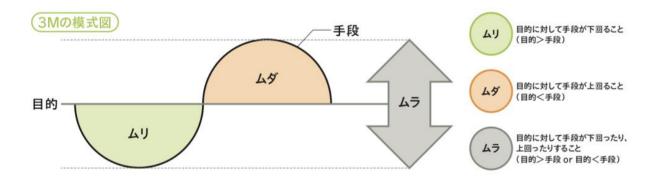
Activity(活動)=業務・サービス

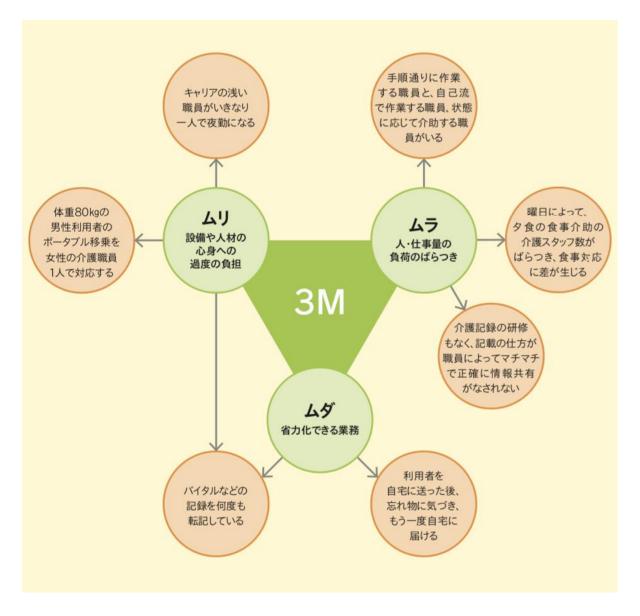
生産性向上を現場で行う際の手順

- ロ 準備をする
- ✓ 経営者・リーダー・現場スタッフ間でビジョンの共有
 - ・自分たちの目指したいことを見える化する
 - ・取り組む意図の共有
- ロ 自分たちの課題を見える化する
- ロ 課題の因果関係を見える化する
- ✓ Why so ? So what ?
- ロ 自分たちが取り組みやすい課題を自分たちで決める
- ロ カイゼンプランを5W2Hで立てる
- ロ カイゼン活動に取り組む
- ✓ 3M、5Sの視点
- ✓ 教育,コミュニケーション
- ロ 新たなシステム,ツール(ICT/ロボットetc,,,),サービス導入
- ロ 毎日の小さい振り返り,壁打ち,カイゼンプランのブラッシュアップ

⇒「引き算」

⇒「足し算」

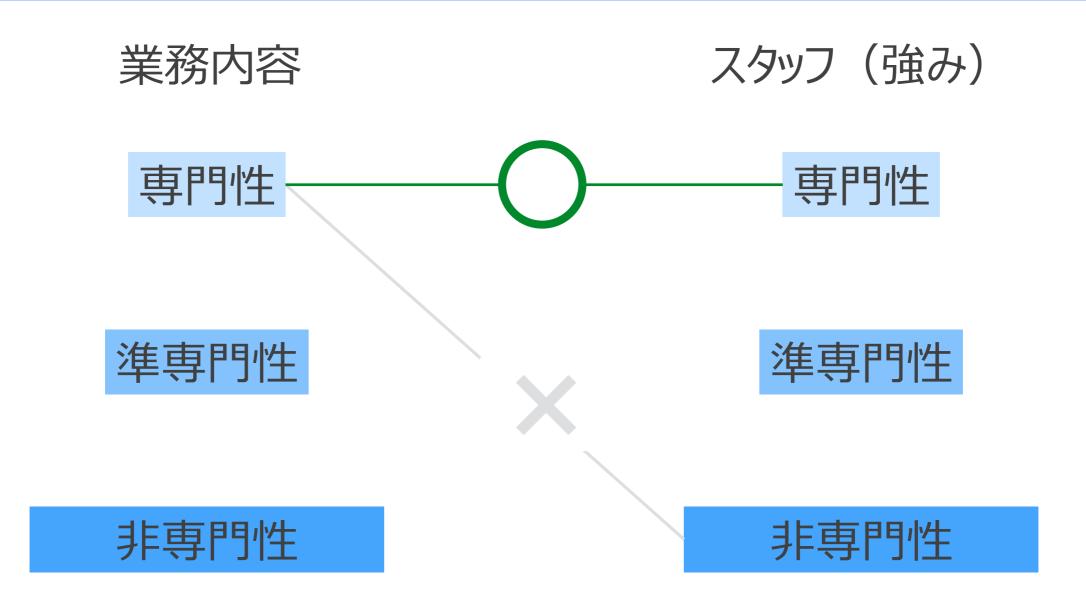




- ✓ 介護現場は昔からのやり方を 引き継いでいることが多い
- ✓ 介護現場は「ムリ」「ムダ」「ムラ」で 溢れている
- ✓ 1つ1つの業務などとその目的・ 意味の把握がほとんどない



✓ 職場環境,業務,書類,会議,役割,,,



コンピテンシーの考えを取り入れ 適材適所に (経営資源の配分適正化)



因果関係の見える化 - 潜在ニーズの見える化

STEP

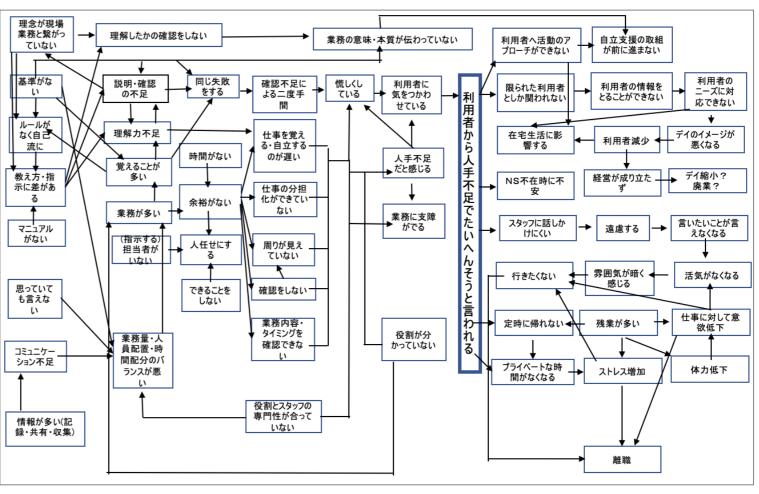
事前に全ての参加者に「気づきシート」を配り、現場の課題を自由にたくさん書き出します。人の気づきを批判しないなど、意見を出しやすい環境作りが重要です。

STEP 2

参加者から集めた「気づきシート」に書かれた課題を 要素に分け、付箋に転記します。「コミュニケーション不足」 や「人手不足」などのキーワードだけでも構いません。 また、付箋 (課題) はいつでも新たに増やしても構い ません。より多くの付箋を作りましょう。

STEP

作成した付箋の内容から大まかにグループ分けします。 グループ名は自由に付けます。例えば、「記録業務」「間 接的業務」「人材育成」「コミュニケーション」などです。 グループ分けすると、職員の課題意識がどの領域に集まっ ているかを把握しやすくなります。



STEP 4

付箋(課題)を「原因」「結果」「悪影響」に分けてホワイトボードに並べ、「原因」 \rightarrow 「結果」 \rightarrow 「悪影響」の順に矢印でつないでいきます。まずは重複が多かった課題、また、より広い領域に関係する課題から議論を始めると取り掛かりやすいでしょう。「悪影響」「結果」と考えられる付箋について、それはなぜ起こるのか、原因は何か、何度もナゼナゼを繰り返しながら、付箋を並べ直しましょう。ここでも必要に応じ新しい付箋を作りましょう。多くの場合、課題の原因や結果、悪影響は複雑に絡み合っています。 1 枚の付箋から複数の矢印が出たり入ったりしても構いません。どんどん矢印でつないでいきましょう。

STEP 5

因果関係図を作成すると様々な課題の全体像を見ることができます。実際の現場は複数の課題が複雑に絡み合っていることが分かります。しかし、複数の課題に同時に取り組むことは得策ではありません。課題に優先順位をつけ、一つずつ丁寧に取り組んでいきましょう。

因果関係図





- ✓ 現場における課題 (気づき) をたくさん書く
- ✓ 周囲のひとと課題を共有する
- ✓ どんな課題でもいいので1つ選ぶ
- ✓ その選んだ課題が生まれる原因となるだろう課題を左側へ
- ✓ その選んだ課題からさらに生まれるであろう課題を右側へ
- ✓ 順次進めていく
- ※行っている中で追加で課題を書き出してもOK

介護サービスにおける生産性向上取り組みイメージ

5Sの視点で安全な介護環境と働きやすい職場を整 備する
業務明確化と役割分担の見直しにより、ムリ・ムダ・ムラ (3M)を削減しマスターラインを再構築する
理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・ 標準化することで、若手を含めた職員全体の熟練度 を養成する道筋を作る
項目の見直しやレイアウトの工夫、様式の内容精査 等により、情報を読み解きやすくしたり、様式の簡素 化を行う
ICT等を用いて転機作業の削減、一斉同時配信に よる報告申し送りの効率化、情報共有のタイムラグを 解消する
日常業務を通じた人材育成の仕組みを作る。具体 的には、職員スタッフの専門性を高めたり、リーダー育 成を行ったりする
組織の理念や行動指針に基づいて、自律的な行動 がとれる職員を育成する

課題の見える化ツール「業務時間調査」のやり方

STEP 1

まずは調査日を決め職員に周知しましょう。調査の期間は1日(24時間)です。

調査日に勤務する全ての職員が対象になります。対象の職員にはこのガイドラインのP.54「業務時間調査票」とP.55,56の「業務区分表」をコピーして渡しましょう。

STEP 2

調査日当日、対象者は残業を含め、勤務時間中、10分ごとに業務区分を業務区分表から選び、 業務時間調査票に記入します(対象者は予め、業務区分表に目を通し、どのような業務区分が あるか、ある程度把握しておくと、調査をスムーズに実施することができます)。

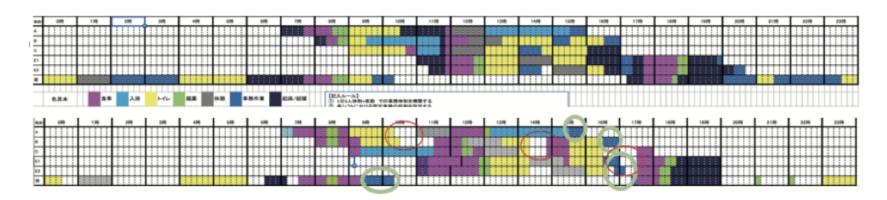
STEP 3

調査日後日、管理者は調査結果表に、対象者から提出された業務時間調査票に記載されている業務区分に従って、作業内容を記入します。

STEP 4

業務区分ごとに色を決め、色鉛筆などで色塗りを行うことで業務時間調査結果が完成し、対象者の時間ごとでの業務が一目でわかるようになります。

●業務時間調査結果表のイメージ

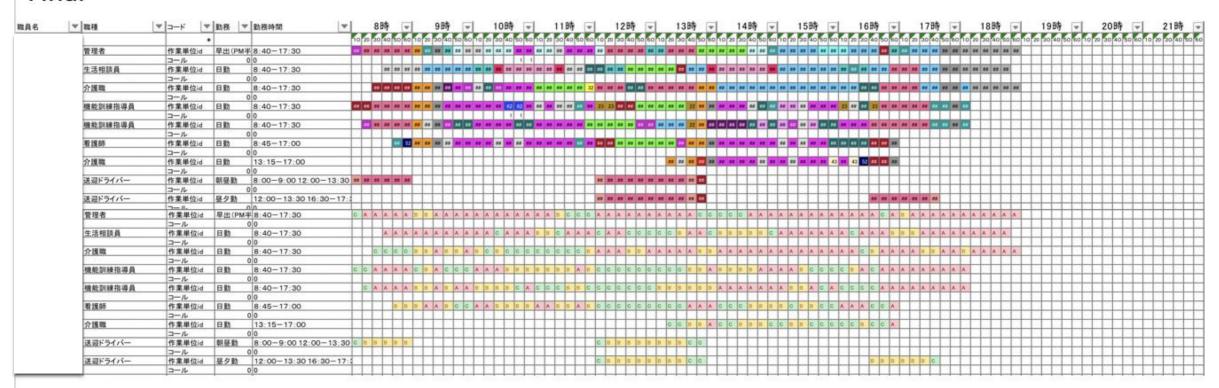


タイムスタディ

初回

▽ 職種	▼ コード	♥ 勤務	マ 動務時間 マ	- 39	8時	Ψ.	9時	w	10時	Y	118	7	12	時 w	1	3時	*	14時	*	15開	7 4	1.0	6時	w	17時	7	18	3時	*	19時	w	20₿	舟 。
				10 20	0 40 50	0 10 2	30 40 5	0 60 10	20 30 40	50 60 10	20 30 4	50 60 1	0 20 30	40,50,60	10 20 3	40 60	50 10:20	30 40 5	50 60 10	20 30 40	50 60 1	0 20 30	40 50	60 10 Z	30 40	50 60	0 20 30	40 50	60 10 2	0 30 40	50 60 11	0 20 30 4	0 50
管理者	作業単位id	早出	8:00-17:30	-		99 22 89	TT 04 8						0 00 00					-	10 32 88						-	** **		** **					
	コール		0 0																														
生活相談員	作業単位id	日動	8:40-17:30			20 20		4 ME 44	20 22 22	-	20 2	mm.	E 20 20		20 20 0	20.00		20 22 2	-		-		88 88		20 20	22 22						111	\Box
CALCOL DEBOARS	コール	17.40	0 0						-														1				_	$\overline{}$	-	+			+
機能別練指導員	作業単位id	日動	8:40-17:30	TT 44			00 D0 0		-	50 88 98	er 10 17		1 60 60		20 20 0	32	00 00 00	THE REAL PROPERTY.	a 20 TT	00 TH E	20 20 0	or Section	00 00			20 24	10 20 20	es.			-	+++	
THE RESIDENCE AND ARE NOT	コール	11 360	0.40 17:00	1				100			1														1				-		11	111	1
機能訓練指導員	作業単位id	日勤	8:40-17:30	project Control			-		ns 21 21	ment of	mme		-	-	-	-			-	* 676	SPECIMEN .		Personal Property lies			44 44		44	-	+	-	+++	+
580 NG 201 TON 751 -149 JAL		CH 365	0 0	-	-	-	-	-		and the last	Sad Sad Sa	2 00 100 B	of Said Said	-	-	-	-	-		-	-		Bad Sad		200 000	20 20		100	\rightarrow	+	+	+++	+
WE RECOVE	コール 作業単位id	BBb	0.0		100	-	and proper	-	77 00 00		22	-		-	-	100000	-		100	-	20 m 0				++		++	+	-	+	+	+	+
看護師		13.80	8:45-16:00	+	-	-	-	-	-				10 32	-	20 12 0		-				-		9	-	1	+	-	1	+		-	+++	+
A APPROX	コール	At 10.70	0 0	-		-		-	1	-	-	-	-		-	-	-	-					-	-		** **	-	$\overline{}$	-	+++	-	+++	+
介護職	作業単位id	午後勤	11:45-17:30	\rightarrow	+++	\rightarrow	++	+	+	+		100	2 20 20		Can law in	CHILD.	22 22 2	ببت					-	20 00 0		22 22	12	\rightarrow	\rightarrow	+	+	+++	+
	コール		0 0		-	-	++				\vdash			_			1 1	1	1		1 1	1	111	-	+	\vdash	-	\vdash	-	-		+	+
送迎ドライバー	作業単位id	朝星動	8:00-9:00 12:00-13:30	98 98	10 10 10	**					\perp	1 14 15	8 88 88	20 20 20	30 00 0	1 88 88	-	\square				-			-		-						-
	コール		0 0					-				-		_							111	-					-			\perp		+	-
送迎ドライバー	作業単位id	基夕勤		\vdash	\rightarrow	\rightarrow	\longrightarrow		\rightarrow			M 20 3	H 28 94	28 20 20	22 24 2	1 22 22		\longrightarrow			+		20 20	25 05 3	1 11 11	22		\longrightarrow	\rightarrow	+	+	+++	\perp
	コール		00																											\perp			
管理者	作業単位id	早出	8:00-17:30	0 0 /	A A .	A 0 0	B 0 0	CA	A O	0 0 1	A C C	0 0 0	A A	AC	AAA	II A	A A	0 0 1	0.00	A A A	A A A	0.0	p C	0 0 A	BA	OA	A A	AAA	AA	A C	A A	AAA	A.
	コール		00											T		П													TT		TIT		\Box
生活相談員	作業単位id	日動	8:40-17:30		BA	8 8	B B A	CB	8 8 8	8 8 8	A H B	B E C	0 0	G A	AAA	G G	AA	AAA	G G	0 0 0	c c c	8 8	AA	AAA	C B	8 8							
	コール		00										TTT																		100		
機能訓練指導員	作業単位id	日助	8:40-17:30	B A /	AA	A D D	D B A	A C	0 0 0	O A	0 C A	A A C	0 0 0	0 0	0 0 0	0 0 0	I C A	0 0	0 0	0 0 1	A 0 0	n n	CA	AAA	AA	II A A	AA	A		\Box			\Box
100000000000000000000000000000000000000	コール		0 0																								11				12		
機能訓練指導員	作業単位id	日動	8:40-17:30	10 4	AA	AAA	18 G G	0 0	A B G	0 0 8	n n n	0 8 0	0 0 0	0 0	0 0 0	G A	0 0	COA	0 A	AOA	0 0 0	0	0 0	AAA	0 0	OA	AA	A					
DECEMBER 1887 AND THE PERSON	コール	11.00	00		111	11																											
看2隻95	作業単位id	日動	8:45-16:00	$\overline{}$	CA	4 B B	BAA	A B	A C C	A B O	8 6 6	0 0 0	8 0 /	0 0	0 0 0	B. A.	AA	AAO	8 A	8 0 8	A B C	0 0		\rightarrow		\neg				\Box		\Box	\Box
1000	コール	1.20	0.0	\neg																			\Box						11				†
介護職	作業単位id	午後勤	11:45-17:30	$\overline{}$		+					- 0	8 6 6	AA	L C A	AAA	A C	9 G	C 8 C	A G	0 0 0	A C C	8 0	lo lo	9 8 9	lu lu	a la la		\Box	11	+++		\Box	\Box
27.68.78	コール	1 15.60	00	$\overline{}$	111	-		+		11			111	1												1	1	\Box	11	+++			11
送迎ドライバー	作業単位id	朝巫動		0 0 0	0 0 0			+		11		0 0	0.00	0 10	n 0 n	0 0	11		111	11		11		11		+	11		++	+++	11	++	11
100 mg/ 2477	コール	400 SE RO	0.00 5.00 12.00 13.30											-								11							1				1
送迎ドライバー	作業単位id	是夕勤	12:00-13:30 16:30-17:3		111	-	111			11		0 0 0	n n e	0 0	0 0 0	0 0	-					10	0 0	0 0	0 0		++		++	+++	++		+
区地ドフィバー		(第7章)	0 0		+++	-	-		-	++		0 10	10 11	-	10. 31	10	-	-	-	-	1	1 0	-	12 11	-		++		++	+++	++	+++	++
	コール	_	00																														_

Final



マスターライン

勤務者名前	役割		7時		8時							9	9時				1	0時			11時			12時			13時				
		40	50	60	10	20	30	40	50	30 10	20	30	40	50	60	10 2	0 30	40	50 60	10	20 30	40 50	60	10 20	30 40	50 60	10 20	30	40	50	
岡本理宏	管理者				清掃	管	理業務	/当日の)連絡なと	外音	外部連絡など 準備 体操					管理	業務				現場での支持	浸のアドバイ	ス	管理業務	;	休憩		午後の 確認			
岡村碧	相談員 (リーダー)							送	迎	連	格帳記入		記録・	支援・見	守り	支援	と記録	3	ブループ	現	場フォロー+	支援と記録		休憩		午後	と明日の準	備			
畑中萌	支援(企画)	ľ	清掃/	明準備		1		送迎		バノ	イタル/見		支援・	記録	企画	業務/報告	書作成や	請求関係	など 記録など		休憩	Į.	情報 確認			送迎					
山川弘輝	休み											-							7,0				ARBO								
鈴木恵美	支援係								準備・業情報の調		イタル 態確認	MTG		口腔・マ	マッ	バイ タル	援と記録	バイ タル	支援と記録	マル ダル	支援と記録	バイ 支援	最と記録	片付け		休憩		午後の 確認			
石田亜可音	現場役								送迎		(タル/見		フロア	見守りや	促し	グル	ープ	支	援と記録	フロア	見守りや促	レグルー	プ	午前中の片	付け・準備		休憩				
岩井典子	現場役								準備・業 情報の選	0.00	タル/見		ŋ	'ループ		フロア見る	守りや促し	フロア	見守りや促	tu s	グループ	フロア見守	りや促し			送迎					
戸尻光男					車両占給		2	送迎) In HKV/E	-MIT	1												情報 確認			送迎			3	清掃	
岸田昇一					品棟					1					┪					1			情報			送迎			4	ト確認	
勤務者名前	役割		7時 8時						9時						10時				1	1時	1 STE AC		12時				13時				
	管理者	40		60	10	20	30		50		20	5	2 (50		10 2		1	50 60			40 50 現場フォ	60		30 40	50 60			40	50	
岡本理宏	/リーダー 相談		清掃/	明準備			}	送迎	準備・第		連絡帳記入 MTG 規場での支援アドバイン						各 記録	}	支援アドバ		グループ	ロー+支援	Ł	休憩		午後と明日の準備					
岡村碧	/内作業								情報の通	A	/ b n / 日	- Continue	者会議		Ш	新規調整・書類作成 も記録も多く+落とし込みまで) 記録								企画業務 休憩			午	後の確認			
山川弘輝	支援役						3	送迎	1	7	ラル/兄	体操	支援・	記録(注	支援 も	お記録も多	く+落と	し込みま	まで) なと		支援・	記録	情報 確認	午前中の片	付け・準備		休憩	3			
畑中萌鈴木恵美	休み現場役			\dashv	-				準備・第	務が	イタル		1-71	□ R/c	7.01	フロア見る	± n ይ/ሞ ነ	バイ	フロア見る	守 バイ	フロア見守	グルー	7	片付け		休憩		午後の			
		-		\dashv	-				情報の選送迎	絡が	態確認 タル/見	MTC	3	漫と記録		2000	ープ	タル	りや促し 務や別の仕		りや促し 援と記録	支援と		31110		送迎		確認			
石田亜可音				\dashv					準備・業		守り タル/見	3		ループ					グループ	.# X			nG 99K								
岩井典子	現場役				車両			送迎	情報の返	i A	守り		7	10-)		フロア見る	TOTEL	2	170-5		1		情報			送迎			車両	清掃	
岸田昇一				\dashv	占給			ACRE		+				-	┨					+			確認 情報			送迎			ルー	ト確認	
		1 3		_	1		1	1			1	1	1 1	1	_	1	- 1	1		_		1 1	加級			Para.			} '	. C	
役割	削分担に	こつし	いて										主な	役割								主な実施目安									
現場リ	ーダー	原	則正社	員	業務支援	族担当 發担当	の補助の補助	カ (見 ⁴ カ (支	体調整/ミ 守り・介 援の実施 サポート	助・グ ・補助	ループリ・連絡台	実施も 含め)										グループ1つ程度実施/記録は多く記載する あくまでデイ中心 (原則抜けない)									
・専門性に基づき、支援を積極的に実施する(申し送り事項の実施) ・くらしにつながる課題や目標の発掘(やってみたい事の実践を含む) ・体力測定・評価などの必要な業務+支援結果の落としこみ(振り返り・カード・カルテ)													0.00	・グループ 1 つ実施/記録は多く記載する (次に反映できるようにする事)																	
4000			福				の役害や自宅		・企画業	務とし	て実施も	5可	(写真)	EEKや写	写真	整理・掲	示物作成	も含め	って)		3.3	・日誌記載の支援実施 ・企画・担当業務の進行・実施									
実力	 理念を元に現場業務を中心的に実施する ・グループEX/マシン/自主トレ (マニュアル化) の補助 (自分でできるように見守る事) ・気づいた事をリーダーへ伝える 													・グループ2つ実施・誘導/見守り(脱お世話)・記録は少なくて可																	

5S	整理	整理	整理	整理	整理	整理	整理	整頓	整頓	清潔	しつけ
No.	エリア名	写真(before)	カイゼン理由	いつまでに 改善するか (期限)	担当者	写真 (after)	カイゼンボイント	カイゼン工夫	写真 (after)	仕組み・ルール	5 Sを取り組む 仕掛け・工夫
1	相談室:個人収納		相談業務や企画業務など、優 先してすべき事項があって も、利用者からのコールや現 場の様子が気になり専念でき ない。	2018/10/29 (4日)	岡本		共有スペース/隙間を設け、 相談室に不要な情報書類はデイフロアに 移していく。 極力相談業務に専念できる環境を設ける	・相談業務必要備品→相談室「奥へ」 (会議・契約・営業関係とそれにかかる事務用品) ・請求・通知・議事録などリーダー 業務関連→相談室「手前」 ・スタッフ動怠関連→相談室「正面」		・月間定期清掃内のチェックリストに項目 を追記 毎月の3週目を清掃月間として、美化担当者 (月替わりで2名程度)が朝・または夕方に 定期清掃と環境チェックを行う。	(個)さい9 (VIIII MASTE)
2	相談室: システムシェルフ		相談業務や企画業務など、優 先してすべき事項があって も、利用者からのコールや現 場の様子が気になり専念でき ない。	2018/11/2 (8日)	岡村			・左側:契約書類・新規必要書類 ・中列:外部関連(提供表・コード 表・電話連絡一覧など) ・右列:契約・体験済み書類 ・月:社会参加関連の情報提供書 類(福祉用具・配食・社協/保険外 サービスなど) と定位置を定める		右記載の形で相談室スペースを整理 ・申し込み関係/見学書類: 半期に1度 ・情報書類: 年度末 と整理期間を決定(制度の更新時期にあわせる) →年間業務カレンダーへ落とし 年度毎で相談員が管理 する	②美化担当者を月毎で 2名選任し、そのもの が中心に定期清掃と環 境整備を月々で実施す る (交代で実施をする事
3	相談室: 掲示物案内		情報共有源がばらけている。	2018/11/7 (14日)	岡本		全体に対する「事務連絡」は掲示板または書類配布にまとめてしまう	●事務連絡を期日を設定して掲示 ・理念・ルール: 継続掲示 ・勤務希望: 毎月15日更新 ・案内: 毎月30日更新 として、更新がしやすいようにす る。		●事務連絡を期日を設定して掲示 ・理念・ルール:継続掲示 ・動務希望:毎月15日更新 ・案内:毎月30日更新 とし、月末にリーダースタッフ(管理者または次のリーダー役スタッフ)が管理する	で環境意識/美化意識を 各スタップがもてるように)
4	カウンター :収納下		不要なものが多くなっている	2018/11/7 (14日)	畑中鈴木		必要頻度の高い備品がとりやすい位置に 設定できるように環境の整頓を行う	使用頻度に応じてスペースを再活用 ・連絡帳:カウンター真下 預かり物:カウンター最下段 メモ:オーディオラック下 その他使用頻度の高いものが手元に くるように調整し、ラベルにて定位 置を見える化する。		・月間定期清掃内のチェックリストに項目 を追記 毎月の3週目を清掃月間として、美化担当者 (月替わりで2名程度)が朝・または夕方に 定期清掃と環境チェックを行う。	
5	カウンター ツールラック		分担表・一覧表が活用されていない	2018/11/2 (8日)	畑中鈴木		新しい業務分担・情報共有手段に合わせて (①情報の定位置を決定する事 ②必要な業務分担・ルール化したツール が掲示できること	(電話帳/業務連絡版など)		毎月の3週目を清掃月間として、美化担当者 (月替わりで2名程度)が朝・または夕方に 定期清掃と環境チェックを行う。	
6	カウンター 掲示物		以前のものがそのまま	2018/10/29 (4日)	畑中鈴木	SCIENCE CONTROL OF THE PROPERTY OF THE PROPERT	現在使用している掲示物のみに絞って掲示する。	●不要なものが残っていかないよう に掲示期限を示す ファイルのものは更新/掲示のものは 永統として更新するもの・場所を仕 分け		月末更新業務に合わせて追記 (毎月の <u>月末に正規職員が掲示物のチェッ</u> ク・入れ替え を行う)	

ICT導入フィージビリティ調査 | 効果的な利活用への必要条件まとめ

1. 経営者のGoサイン

- ・ICTデバイス、サービス導入への投資
- ・Try&Errorが起きることなど、リスクを許容する姿勢

2. ICTを運用するリーダーを必ず1名決める

3. ICTデバイス、ICTサービスの存在、機能、使い方などを職員に伝える

- ・ICTへの意識が高い職員には、リーダーが直接伝えることが有効
- ・ICTへの意識が低い職員には、「最近使い出してICTのメリットを実感してきた」と見せていく
- ・職員をインフルエンサー(触媒)として徐々に拡げていく役割を担ってもらうことが非常に有効

4. 最初から全職員で実施をしない(強制はますますネガティブな印象を与えてしまう)

- ・最初はゆるく、使えそうな職員からどんどん使っていく
- ・ルールは最低限のもので運用する

5. ルールは職員が実際に活用しやすいように

- ・ICTツールを活用した成果が出るように随時見直す
- 徐々にブラッシュアップを繰り返していく



成果

- タブレットに入った介護システムに音声入力をすることで、外部でも支援経過、モニタリング、担当者会議の要点などが入力できるようになり、<mark>管理者の帰宅後の書類業務時間が100分→0分</mark>となり、①管理業務 ②スタッフとのコミュニケーション時間 ③気になっている利用者のところに複数回足を運ぶ ④他の介護事業所(訪問看護ステーション)や病院、行政にいく(多職種連携、医療介護連携の促進)などの時間に当てた。
- 管理者は、書類作成ストレスがなくなり、1日の訪問予定を詰めて入れることができ、**月末に予定のない日が3日生まれた**。(ケース数は過去最高レベルの1人あたり担当者数37.5件/日)
- 以前より、気軽にケース記録を打てるようになり、以前は溜めて書類作成を行っていたので記憶が薄れた中での書類作成であったが、今は都度打ちをするので<mark>記録内容が濃くなった。</mark>
- モニタリングでは、利用者・家族と会話しながら記録ができており、家族からも復唱が好評。
- リーダーがOJT業務を行う時間がO分→60分になった。
- 現場業務においてより専門性が重視されるAレベルの業務を行う時間が、介護職1人当たり平均60分→170分となった
- 現場業務を行う中において、1日あたりの利用者アセスメントの入った情報取集数は平均0.15コ→平均52.2コ上がってくるようになった
- 6人の退職希望者がいたが、全員退職を撤回した。
- **管理者の教育(OJT)時間が50分⇒90分**となった
- 管理者のマネジメント業務140分⇒220分となった
- 管理者の残業時間240分⇒120分となった。
- 訪問介護の手順をシンプルかつ効率的にする上で、月末**部長が実施する給付管理の時間が丸1日→半日**で終わるようになった
- 訪問介護の業務定義を定め・手順を明確にし、さらに訪問先で作成した書類のPCへの転記作業を無くし、実績だけの入力業務を2名で行うことにすることで、その他スタッフが**書類業務を行う時間は1人あたり50分→0分**となった
- 書類に追われなくなり時間的余裕が生まれたことで、スタッフ自身に余裕が生まれ、ミニケース会議(30分)の中でもスタッフが利用者についてアセスメント、ディスカッションの発言内容が濃くなった
- スタッフみんながカイゼン活動に協力する姿勢となり、**一緒に達成しようとする姿勢となった。**
- 現在、訪問件数は増加傾向で忙しくなっているが、**現場の雰囲気がここ最近で最も良くなってきた。**今まで待ちの姿勢で受け身であったスタッフが、**意欲を持って** 物事に取り組むようになった
- 行動指針を作成して全体で共有したことで、**サ責の役職に対するプレッシャーが軽減した**
- 現場で問題発生時、現場スタッフがサ責と課題を共有して課題解決するまでに要していた時間が2~3時間→11分となった
- ICTを活用することで訪問に出た後のスタッフ間のコミュニケーション回数は0回→26回となった
- 書類の一本化により、午後の書類作成(午前中記載したものの転記作業)の時間が70分→10分で行うことができるようになった 余剰時間は、日勤スタッフの休憩や利用者へのアクティビティを取る事にあてられてた 午後からの休憩 0分→50分 午後からのアクティビティ時間 0分→120分
- カルテ記載の時間効率化により、スタッフの気持ちに余裕がうまれ業務の工夫が生まれ、別業務にまわせる時間が出来きた ①ミニカンファレンス ②歌・ゲーム・生け花などレクの時間が取れるようになった ③入居者様の要望に待たす事なく対応が出来 ④外出などが今までより可能になった ⑤イレギュラーの時の対応が指導のもとにとれた(教育)
- 今回の取り組みを行う中でスタッフの意識が変化し、**事業所の閉塞感がとれ風通しが良くなりスタッフ間で意見が言えるようになった**
- スタッフ間の申し送りなどの**利用者に対するコミュニケーション時間**は40分→70分となる



生産性向上に取り組んでみての感想_part1

- 音声入力を実践してこんなにも成果が出たことが驚きで、もうタブレット、音声入力は手放せない。
- 実際に、物ごとは一度使ってみることをしないと実際の使い方を自分ごととして捉えることはできないと学んだ。
- 今回のPJを通じて、書類で忙しく時間がないと思っていたが、実は時間は生み出せるということを学んだ。
- こんなにも多くの時間が生み出され、自分が**管理者、ケアマネとしてしたいことにあてられる**なんて思ってもみなかった。
- ICTを導入することで、ケアマネとしての**本業をさらに深めていける**ことを体感できた
- スタッフみんなで意識を持つことの大切さを学んだ
- やればできるということを学んだ。
- 業務を客観的に見ることの重要性を体感した
- 何をしたらいいのか、何ができるのかということを考えられた。
- 一つの小さい事が、実は未来につながるということを知った
- 今までも自分たちでカイゼン活動をしていたが、大きな刺激・**きっかけがあることでひとのマインドが変わる**ということを知った
- 今までコミュニケーションがとれている感じであったが、**本質的にコミュニケーションをとる**とはどういうことかが分かった
- 今までは記録をダラダラ長く記載してしまっていたが、今回記載ポイントを明確にしたことで、要点を押さえ記載することができるようになった。
- スタッフが自分の思いを表現できるようになった
- 今まで自分の中でも抽象的に思っていて話しにくかっとことも今回の取組後話せるようになった。
- 今回のこのプロジェクトにマイナス要因はなく、プラス要因ばかりであった
- 物事をよりよくするためのアクションは、一定期間内に期限を決めて実施することが重要だと学んだ
- 行ったことを**外部から評価されることが、自分たちのモチベーションとなり行動が促進する**ことを学んだ
- **管理者の役割**とは何かずっと分からなかったが、今回その本質を**楽しくつかめた**
- 業務全体を誰もが分かる形で見える化にする方法と重要性を学んだ
- **何気ない日々の業務の中にある見落としがちな、些細なことに気づき、そのままにせず行動を起こしてチャレンジすることが小さなカイゼンにつながる**ということを 学んだ
- 『気づき』をリーダーとスタッフで繰り返し共有することの大切さを学んだ
- 視点を変えることで、自分たちに『可能性』がある事に気づいた
- 資料作りは大変なものだったが、作る側の理解力・説明力・伝達力が必要であり、リーダーにとっても学ぶ点は多かった
- 今まではリーダーはスタッフに対して、ここまで頼んでいいのか分からなかったが、それはこちらの**思い込み**であるということが分かった
- スタッフの素晴らしい能力を知るきっかけとなった
- できる時があればやってというような抽象的な指示ではスタッフは動きにくく、具体的指示によりスタッフは意識的に動けるようになるということが分かった
- ありがとうのメッセージを出すことの重要性を知った
- スタッフは自分の力量より少し上の**役割を担うことで、自信となり、モチベーションが上がる**ということを知った
- 時間の余裕はひとの気持ちの余裕を生み出すということが分かった



生産性向上に取り組んでみての感想_part2

- 行動指針を作り、掲示することがどれほどリーダーのプレッシャーを軽減するのかということを知り、目からウロコだった
- 生産性向上を取り組む前は募集でひとが増えても長続きせず、すぐにやめていく現状の中、管理者・サ責・スタッフともにストレスを感じつつ働いており、人手不足を解消しない限り、今の状況は改善できないと思っていたが、**すべてそのせいだというのは思い込みであった**ことわかった
- タイムスタディーによって、休憩が取れていない理由を見える化できた
- 一日に最低必要なスタッフ体制が明確化された
- 現場から多く寄せらていた「事務所にサ責が居ないのでコミュニケーションを取れないのでサービスに大きく影響している」という声に対してICT(チャットワーク)活用を用いることでコミュニケーション不足の解消、タイムリーな情報共有が生まれ、育成にも目を向け、現場が安心して働きやすい職場環境をめざしていけるスタートがきれた
- **コミュニケーションを取る大切さを実感**し、短時間ミーティングを設けコミュニケーション不足の解消、サービス提供、業務の統一が図れるようになった
- **つまずいた時はその課題を深堀し、改善につなげる方法をスタッフと対話する**ことで、「全体のモチベーションもあがり、生産性を上げることができる」と学べた
- 現在働いているスタッフは「ここのやりかた」はそのまま従うことが普通だと思っていたが、今回このプロジェクトに取り組む事になり、当初はまだ他人ごとのようにとうまきだったメンバーも巻き込みみんなで変えてみよう、意見も言えるんだと意識がかわり協力的に関わるようになった
- 管理者が一人で抱えていた業務を見える化したことで、皆で思いやるという気持ちを持ち、自分ごととして取り組むことができるようになった。
- 誰でもできるように教育する体制の必要性を感じた
- 任せられる事が増えて各自がモチベーションが上がり楽しく勤務しケアの質、満足度の向上しますます好循環につながった
- **負荷**の強かった書類の転記作業がなくなることで、スタッフの意識が大きく変わり、自ら時間を生み出し、業務の工夫をし出した
- 休憩時間と業務のメリハリがつき、今まではバタバタしている中での休憩であったが、**ゆっくりご飯を食べ、休憩できるようになり、気持ちの整理ができることで休憩 後のケアをより一層頑張れるようになった**
- スタッフ間で業務の連携プレーができるようになり、今まで通りコールはあるけれど、**バタつかなくなった**
- 今後利用者の**自立支援に向けた取り組みについて話し合った**
- 「みんなでなんでもやればできる!」ということが分かった。
- いままでは自分たちの課題をどのように解決するかばかり考えていたが、今回の取り組みを行ったことでその課題は何が原因で起きているのか、他にどのような問題点があるのかなど因果関係を基に考えるようになった
- 業務の見直しを5 S、ムリ・ムダ・ムラ考えながら行う習慣が身についた
- 情報共有の根本的な課題を見出し、その課題解決に最適の方法と出会うことが出来た
- **ICTツール**を使っている中で、**使い方の工夫についてスタッフからの提案**があがり、それを導入した
- ICTツールを実際の業務にどのように入れていけば効果的に活用できるかを知った
- 電話で報告していた頃と比べ、スタッフはチャットで送信する際に自分の考えをまとめて文字にすることが上手になった。
- 今まで訪問時にあまり書類作成に関与してこなかったヘルパーが、自主的にチャットを使って現場状況を伝えようとしだした。
- 課題解決に対してリーダーと職員が一緒にカイゼンへ取り組む必要性を改めて感じた
- 動事の見方が、常に工夫できるかなという視点になった。

