

# 業務改善

## なう2



### 夜間帯の業務整理

特別養護老人ホーム まきの苑

### 居宅の業務整理

居宅介護事業所 ほれほれ八木西スクエア

### 記録と情報共有

作遊所かかしの家





## ～はじめに～

奈良県福祉・介護事業所認証制度の支援事業の1つとして、3つの事業所に専門コンサルタントを派遣し、業務改善活動を支援しました。本誌では、その支援内容や事業所の取り組みを紹介します。

「働きやすい職場づくり」は、大切な人材を確保・定着するための重要なポイントです。業務改善には挑戦的な面もありますが、一歩踏み出せば新たな可能性が開けることでしょう。

施設をより良くしたい「最初の一步」を踏み出せるアイデアを提供できれば幸いです。



# ～ も く じ ～

P. 5

CASE. 1 **夜間帯の業務整理**

特別養護老人ホーム まきの苑

P. 7

CASE. 2 **居宅の業務整理**

居宅介護支援事業所 ぼれぼれ八木西スクエア

P. 9

CASE. 3 **記録と情報共有**

作遊所かかしの家



~CASE.1~

# 夜間帯 の 業務整理

特別養護老人ホームまきの苑 | 五條市大澤町

特別養護老人ホーム 職員数 : 153 名

利用者数 : 入居157床、ショート13床

～ 施設の現状 ～



柔軟な働き方を推進したら、  
業務ライン表が70種類まで増加した。  
職員からは把握しづらいと  
言われている。

「8時間」と「16時間」の夜勤勤務  
を組み合わせており、シフトと  
業務を組むことが複雑化  
している。

夜間帯は、4つのフロア1名ず  
つとフリー体制2名の6名体制  
で運営しているのに、  
残業が減らない。

利用者の安眠、スタッフの  
働きやすさのために導入  
した見守りシステムを  
活用しきれていない。



- ・複数の業務体制により、当日の業務内容が把握しにくい。
- ・勤務体制を優先したライン表を作成した結果、職員が休憩時間を確保するタイミングが難しく、残業に繋がっている。
- ・フロア毎に備品の配置やルールが異なっており、緊急時の対応や通常業務に時間を要している。



## ～ 対策 ～

- 16時間夜勤の働き方を**標準化**し1種類の業務ライン表を作成。

Point：最小人数で時間内に業務を完遂できるスケジュールを組み、勤務者が多い場合は+aの業務（記録や掃除、片付け）が行えるようにした。

- **利用者様の生活に合わせて**職員の動きを整理し、休憩時間を確保したうえで業務を固定する。
- **フリー勤務の動きを整理**し、休憩時間中のフロアに入る事ができるよう業務を整えた。
- 各フロアの備品の配置やルールを**統一**する事を検討。

Point：一度に全ての配置を統一するのではなく、緊急時の物品（救急カートや血圧計等）の統一から始める。

## ～ 成果 ～

- 業務ライン表が標準化され、**70種類から1種類**になり、夜勤の業務内容がわかりやすくなった。業務内容を整えた事により、**残業時間がゼロ**になった。
- 勤務体制に合わせるのではなく、利用者様の生活に合わせた業務ラインで運営する事により、**職員間差のない、安定したサービス**に繋がった。
- フリー勤務2名で対応していたが、業務が整理され、**1名でも対応**できるようになった。
- 配置やルールを**統一**し、滞りのない業務を行える環境を推進。また、物品管理も行いやすくなり**コスト削減**の効果も期待できる。





- ・夜間帯のパット交換・排せつ介助や体位変換の時間と巡回時間が合っていない。  
「見守りシステム」を活用しきれず、職員の負担が軽減できていない。
- ・夜間居室の巡回時にドアの開閉音や人の気配により、利用者様の眠りを妨げている事があり安眠を確保したい。



## ～ 対策 ～

- 利用者様のパットサイズを検討し、交換回数を最小限にする。
- 「見守りシステム」により、利用者様の睡眠リズムを確認する。
- パット交換、排せつ介助、体位変換のタイミングを一本化した。

Point：「見守りシステム」により常時、巡回している事を共通認識として運営していく。



## ～ 成果 ～

- 1つのフロアでは、全利用者（22時～翌4時まで）のパット交換の延べ人数が、18人→5人に減少。
- 利用者様の睡眠状況を確認し、巡回等のタイミングを合わせる事で、利用者様の睡眠を妨げる事なく、安眠に繋がった。
- 「見守りシステム」を活用し、おむつ交換・排せつ介助や体位変換を一本化する事で、利用者の安眠とスタッフの負担軽減に繋がった。



## ～プロジェクトメンバーの声～



Q1：全5回の個別相談を通じた効果実感について「改善活動の効果があったと感じる」とご回答いただいた理由をお聞かせください。

一番課題と感じていた夜間帯の業務整理が前進しています。きっかけを作っていたので、今だけではなく、中・長期を考えてすべきことが明確になりました。

Q2：改善活動に取り組んだ職員の方のご意見やご感想等をお聞かせください。

夜勤勤務の負担軽減を実感しています。職員の平均年齢もあがってきていますので8時間夜勤であれば体力的に継続して夜勤ができそうとの声があがっています。

Q3：「今後も改善活動を継続していく予定である」とご回答いただいた理由をお聞かせください。

モデルフロアとして1フロアの改善が進んだので、4月より全てのフロアの夜勤体制を変え、職員の介護負担の軽減とともに目標数値を決めた生産性の向上を進めていきます。



~CASE.2~

# 居宅 の 業務整理

ぽれぽれ八木西スクエア | 榎原市小網町  
居宅介護事業所 職員数：7名 利用者数：130名

## ～ 施設の現状 ～

個人で利用者様を担当するという職種でもあり、業務を抱え込んでしまう傾向になりやすい。

利用者様やご家族の要望に合わせるため、急な外出や電話対応も発生しており、大きな負担に繋がっている。

介護支援専門員業務は属人的になりやすく、書類業務が多く、残業が発生しやすい。

業務改善を行いたくても、どこから手を付けたら良いのかわからない。個人業務が多く、改善活動の推進が難しい。



## CASE.2 居宅の業務整理



課題①：介護支援専門員の残業を減らしたいが何から始めたら良いかわからない。

課題②：書類が複数あるため、内容が一部重複している。入力作業の負担を減らしたい。

### ～ 対策 ～



### ～ 成果 ～

- 労働環境環境を確認し、**介護支援専門員が対応すべき業務か誰でも担える業務か**を確認。

- 日頃から情報とスケジュールの共有を行い、個人で抱え込んでしまったり、急な休みにも**対応できる体制を整える**体制を検討。

- 1ヶ月の中で業務量が異なるため、**1ヶ月単位で調整できる体制**を組める労働環境を整える。

Point：繁忙期・閑散期で業務を調整。  
フレックス制度、スーパーフレックス制度や  
テレワーク等

- 複数ある書類の**一元化**や**統廃合**を行い、入力業務軽減のため、導入可能なシステムを検討する。



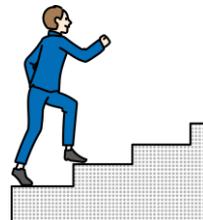
- 介護支援専門員以外でも対応できる業務で事務員に依頼できる**業務を整理**する必要性を認識できた。

- 介護支援専門員のみ**の会議の定期的な開催**を検討できた。

- 活用できていなかった**変則勤務を活用**し、遅い時間に訪問等がある際は、遅い時間からの出勤にする等の調整ができる環境が整った。

Point：通常勤務の場合、遅い時間の訪問等は全て残業となっていた。

- 会議の議事録作成時に**音声入力**のシステムの導入を実施。





今回のケースでは、**改善活動のポイントを共有**し、進め方を検討する段階まで前進しました。  
これが業務負担を軽減する**取り組みのきっかけ**となりました。

手を付けるべきポイントに悩んでいる事業所に役立つ**ヒント**となることを期待しています。



## ～プロジェクトメンバーの声～



Q1 : 全5回の個別相談を通じた効果実感について「改善活動の効果がややあったと感じる」とご回答いただいた理由をお聞かせください。

今までは業務に対して手あたり次第で解決しようとしていましたが、今回の取り組みを通じて、課題を整理して1つずつ対応していく意識に変わりました。

Q2 : 改善活動に取り組んだ職員の方のご意見やご感想等をお聞かせください。

システムを活用して、業務負担を軽くする方法を検討したいと前向きに考える事が出来るようになりました。業務や働き方を見直す必要性を感じる事ができました。

Q3 : 「今後も改善活動を継続していく予定である」とご回答いただいた理由をお聞かせください。

残業時間を減らす取り組みを行っていますが、依然として無駄な業務を省く必要があると感じています。



~CASE.3~

# 記録 と 情報共有

作遊所かかしの家 | 奈良市六条西

生活介護事業所 職員数：23名

## ～ 施設の現状 ～

報連相の遅れが対応の遅れや  
業務のミス誘発  
している。

在庫管理が属人的になっている。  
連携が上手くいかない時は  
発注ミスや手間が増えてしまう。

事業所は大きくないが、  
情報共有の徹底ができていない。  
大切な事への意識付けに  
繋げたい。



## CASE.3 記録と情報共有

課題①：情報共有が適切に行えておらず、在庫管理は属人的な傾向があり連携が上手くいかない時は発注ミスや業務の手間が増えている。

課題②：定例会議にて情報共有を行いたいが、継続的な開催ができていない。



### ～対策～



### ～成果～

- 口頭報告と記録を確認する事で、情報の把握ができる様な体制を整える。

Point：必要な情報を必要な人に届け、尚且つ情報の確認がいつでも行える環境を作る。

- 業務日誌や利用者様個人の記録についてのルールを見直す。

Point：記載が必要なテーマを予め設定する。  
記載する内容を明確にする事で記載時間を短縮し、必要性の高い情報を残しやすくなる。

- 会議を定期的で開催するため、会議時刻に携帯のアラームを設定し開催を促す。



- 緊急性の高い内容のみ口頭で行い、それ以外の情報は紙面にて行う事で時間を止めずに情報の伝達ができる。

Point：チャット系のアプリの活用も有効。

- 業務日誌を「予定」と「報告」で左右に分けて記載。個人記録は見開きで把握できるように作成し、申し送る必要のある情報を記載した。

Point：前日の申し送りから翌日の業務報告についての把握が容易になり、情報共有が行いやすくなった。

- 会議の開催が携帯アラームにより徹底され、定期開催の意識付けに繋がった。また、定期的な情報共有により在庫管理のミスが減少した。



## ～プロジェクトメンバーの声～



Q1：全5回の個別相談を通じた効果実感について「改善活動の効果がややあったと感じる」とご回答いただいた理由をお聞かせください。

**日報に対する職員の意識が上がってきているのを感じます。**

Q2：改善活動に取り組んだ職員の方のご意見やご感想等をお聞かせください。

**仕事の無駄を省き、大事なことに傾注していけることを目的に日報を改善したのですが、導入はスムーズに行うことができ、活用し始めました。ただ、まだ報告内容の取捨選択がうまくできていないところがあるのを感じています。**

Q3：「今後も改善活動を継続していく予定である」とご回答いただいた理由をお聞かせください。

**有益な日報作りに励むこと。そして次の全体会議で、先日教えていただきました  
※「良いところを見つけて伝える」、やってみようと思っています。**

※チーム力の向上にはお互いの良いところを見つけ、言葉で伝える事も大切です。

「できないこと」「できていないこと」に目を向けるのではなく、お互いに認め合い自信をつけていく手法の1つとしてお伝えしました。

# ～ ご協力いただいた事業所様 ～



ぼれぼれ八木西  
スクエア 様



特別養護老人ホーム  
まきの苑 様



作遊所  
かかしの家 様



## おわりに



業務改善を始める際には、経営者と現場スタッフの間で「意見のすれ違い」が生じることがあります。

経営者は働きやすく持続可能な運営方法を模索し、一方で現場のスタッフは日々の業務に追われながら奮闘しています。

しかし、業務改善は小さな取り組みでも職場のチームワークが向上し、「前より働きやすくなった」と実感できます。挑戦する価値は十分にあります。まずは少人数でもディスカッションを行うことで、新たな視点や意外な解決策が見つかるかもしれません。

皆様の「最初の一步」を踏み出すきっかけになれば幸いです。





