

より良い職場・サービスのために 今日からできること （業務改善の手引き）

●この手引きの活用の仕方●

より良い職場・サービスのためにできることは様々ありますが、この手引きでは業務改善の取組を7つに分類し、35の事例を用意しました。まずは、気になる事例から順番に読み進め、関心のある取組を見つけてください。

実際に改善活動に取り組まれる場合には、CHAPTER 1「業務改善の考え方」とCHAPTER 2「業務改善に向けた改善活動の標準的なステップ」を読み、巻末のツール集を活用することで、より効果的に改善活動を進めてください。

取組	この手引きで紹介する事例の一覧	
1 職場環境の整備	リーダーが職員に5S活動を行う意味を伝達	→ P29
	5Sの視点から環境整備を行う仕組みを構築	→ P29
	「5Sシート」により職員の気づきを改善	→ P30
	高業基準と権限を明確にした文章管理規程を作成	→ P30
	「美観コンテスト」で職員へ美しい職場を喜ばせ付け	→ P31
定量的な基準で運営管理を改善	→ P31	
2 業務の明確化と役割分担 (1) 業務全体の流れの再構築	業務時間調査により業務を見える化しムリ・ムダ・ムラ(3M)を削減	→ P35
	介護業務を分類して間接業務をアウトソース	→ P35
	継続的に業務の流れを改善する仕組みを構築	→ P36
	多職種が連携し介護職員をサポート	→ P36
	掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用	→ P37
繁忙時にシルバー人材が活躍	→ P37	
2 業務の明確化と役割分担 (2) テクノロジーの活用	委員会を設置してロボットの活用方法を検討	→ P39
	テクノロジーの導入・活用を全面的にサポート	→ P39
	排障の自立支援にテクノロジーを活用	→ P40
	夜間の定時監視業務の負担軽減にテクノロジーを活用	→ P40
	操作マニュアルを作成してテクノロジーを活用	→ P41
3 手順書の作成	ベテラン職員の行う効率的な方法を記載した手順書を作成	→ P43
	各ユニットの一日の業務の流れを記載した手順書を作成	→ P43
4 記録・報告様式の工夫	業務日誌にヒヤリハットを記入する欄を作成	→ P45
	スマートフォンにより利用者を見守りながら記録を作成	→ P45
	記録システム導入により正確な記録を作成	→ P46
	記録システム導入により転記作業の負担を軽減	→ P46
	ナースコールの情報を記録システムに自動転記	→ P47
記録システムに入力する内容を定型化	→ P47	
5 情報共有の工夫	運用ルールを定めてインカムを活用	→ P49
	入浴業務時の職員間連携にインカムを活用	→ P49
	リスク回避にインカムを活用	→ P50
	耳を塞がずに情報を共有	→ P50
	申し送りに記録システムの情報を活用	→ P51
複数の端末を一台に集約	→ P51	
6 OJTの仕組みづくり	きめ細やかなOJTで人材育成	→ P53
	「気づきシート」により職員の気づき力を養成	→ P53
7 理念・行動指針の徹底	研修により理念を浸透	→ P55
	理念を具体化した言葉を作り上げることで理念を浸透	→ P55

3 事例

本手引きで紹介する事例の一覧

(全8施設、35事例分)

取組	事例番号	課題	ページ
1. 職場環境の整備 	01	リーダーが職員に5S活動を行う意味を伝達	P.29
	02	5Sの視点から環境整備を行う仕組みを構築	P.29
	03	「5Sシート」により職員の気づきを改善	P.30
	04	廃棄基準と権限を明確にした文書管理規程を作成	P.30
	05	「美観コンテスト」で職員へ美しい職場を意識付け	P.31
	06	定量的な基準で運営管理を改善	P.31
2. 業務の明確化と役割分担 (1) 業務全体の流れの再構築 	07	業務時間調査により業務を見える化しムリ・ムダ・ムラ（3M）を削減	P.35
	08	介護業務を分類して間接業務をアウトソース	P.35
	09	継続的に業務の流れを改善する仕組みを構築	P.36
	10	多職種が連携し介護職員をサポート	P.36
	11	掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用	P.37
	12	繁忙時にシルバー人材が活躍	P.37
2. 業務の明確化と役割分担 (2) テクノロジーの活用 	13	委員会を設置してロボットの活用方法を検討	P.39
	14	テクノロジーの導入・活用を全面的にサポート	P.39
	15	排泄の自立支援にテクノロジーを活用	P.40
	16	夜間の定時巡視業務の負担軽減にテクノロジーを活用	P.40
	17	操作マニュアルを作成してテクノロジーを活用	P.41

取組	事例番号	課題	ページ
3. 手順書の作成 	18	ベテラン職員の行う効率的な方法を記載した手順書を作成	P.43
	19	各ユニットの一日の業務の流れを記載した手順書を作成	P.43
4. 記録・報告様式の工夫 	20	業務日誌にヒヤリハットを記入する欄を作成	P.45
	21	スマートフォンにより利用者を見守りながら記録を作成	P.45
	22	記録システム導入により正確な記録を作成	P.46
	23	記録システム導入により転記作業の負担を軽減	P.46
	24	ナースコールの情報を記録システムに自動転記	P.47
	25	記録システムに入力する内容を定型化	P.47
5. 情報共有の工夫 	26	運用ルールを定めてインカムを活用	P.49
	27	入浴業務時の職員間連携にインカムを活用	P.49
	28	リスク回避にインカムを活用	P.50
	29	耳を塞がずに情報を共有	P.50
	30	申し送りに記録システムの情報を活用	P.51
	31	複数の端末を一台に集約	P.51
6. OJTの仕組みづくり 	32	きめ細やかなOJTで人材育成	P.53
	33	「気づきシート」により職員の気づく力を養成	P.53
7. 理念・行動指標の徹底 	34	研修により理念を浸透	P.55
	35	理念を具体化させた言葉を作り上げることでより理念を浸透	P.55



1. 職場環境の整備

事例 06

定量的な基準で、運営管理を改善した。

株式会社アズパートナーズ アズハイム練馬ガーデン

- 特定施設入居者生活介護
- 文章量削減
- ICT
- カイゼン
- 人材育成
- 介護ロボット

成果

質の向上

- マネジメント層の環境改善に関する意識を高めるとともに、コンプライアンスの観点、環境整備の観点、サービスの観点から、定量的な基準で運営管理状況を評価することにより、適切な運営管理が行えるようになった。

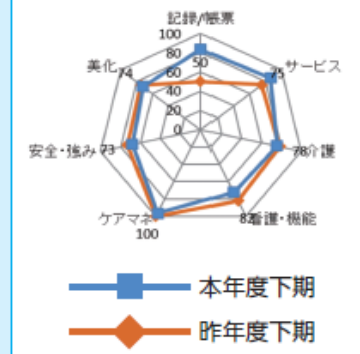
課題

改善のためのルールはあるが、取組を評価する定量的な基準が無く、ゴールの見えない中で環境改善活動を行うことに課題を感じていた。

解決のステップ

- 施設のマネジメント層が環境整備についての研修を受講し、5Sの意味を学んだ。
- 施設内の取組状況を定量的に評価するアセスメントシートを作成し、チェック担当者が要改善項目をリスト化した。また、アセスメントシート作成者が、チェック担当者に対して「要改善項目を洗い出すノウハウ」のOJTを行うことで、担当者間のチェック基準のばらつきを無くした。
- 施設長などのマネジメント層が中心となり、環境整備や接遇マナーなどの改善項目毎に担当者を決めた。事故やコンプライアンスに関する項目は優先的に取り組むことにした。
- 施設全体で一体感を持って5Sに取り組むために、施設の全体会議でアセスメントの評価結果や改善項目を共有することにした。

〔環境改善の項目ごとに定量的に評価したレーダーチャート〕





2. 業務の明確化と役割分担

(1) 業務全体の流れを再構築

事例 11

掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用し、介護職員の負担を軽減した。

株式会社アズパートナーズ アズハイム練馬ガーデン

特定施設入居者生活介護

文章量削減

ICT

カイゼン

人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

- 業務（ケアと作業）を区別し、パートタイマーを活用することで、介護職員がケアに充てる時間を確保した。

量的な効率化

- 人員比率を変えることなく、介護職員が1日の中で行うべき業務を日勤4名分及び夜勤1名分削減した。

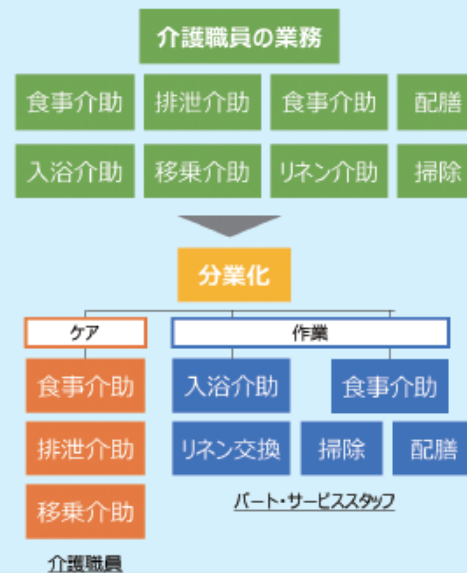
課題

正社員が24時間365日押し並べて配置され、起床・就寝時の介助等、ケアが集中する時間であっても、人数は平均的に配置している状態であったが、これが職員にとって「当たり前」の認識となっていた。

解決のステップ

- ① 業務を「ケア（身体介助）」と「作業（間接業務）」に分けて整理した。
- ② 介護職員が最も忙しい時間（起床・就寝時）に充実した人員を配置した。
- ③ 直接体に触れる身体介助（日常生活動作）は介護職員が行い、掃除や洗濯（間接業務）はパートタイマーを活用することにした。また、職員にとって身体的に負担の大きな入浴介助は、サービススタッフを配置することにした。
- ④ 軽微な見守りなど業務の流れに組み込みにくい業務も明確にして分担した。

〔介護職員の業務を分担したイメージ図〕





4. 記録・報告様式の工夫

事例 24

ナースコールの情報を記録システムに自動転記し、記録業務を効率化した。

株式会社アズパートナーズ アズハイム練馬ガーデン

特定施設入居者生活介護

文章量削減

ICT

カイゼン

人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

- ナースコールが鳴った時間は自動的に記録し、行った対応の内容を記録するだけとすることで、職員が少ない夜勤時間帯の業務負担を軽減した。

量的な効率化

- 同じ項目は、利用者をまとめて選択して入力できることにより、何十分間もかけていた記録業務が、数十秒で終わるようになった。

課題

ナースコールの情報はこれまでは全て手書きで記録しており、何時にどのような状況だったかを記録することが大きな負担であった。

解決のステップ

- 各帳票の記入内容の相関関係を可視化し、要・不要の判断をした。また、ペーパーレス化できるものと、紙で管理しなければならないものを整理した。
- 介護記録の中での頻出単語・文章を整理し、記録入力用の定型文を作成した。
- 「提供した介護サービスは、記録入力する。」という従来のルールは変えることなく、職員が手間に感じていたナースコールの記録を自動転記できるようにした。また、複数の記録を一括入力できる「複数選択」機能の活用により、大幅に記録時間を削減した。
- 介護・看護・リハビリ・ケアマネジャーの記録を時系列の一覧で確認できるようにすることで、当日のケアの注意点の確認や、看護の処置の準備、リハビリの量等の調整、ケアマネジャーのモニタリング等を効率的・効果的に行えるようにした。

〔システムの画面イメージ〕





5. 情報共有の工夫

事例 31

職員が携帯する情報端末をスマートフォン一台に集約し、業務を効率化した。

株式会社アズパートナーズ アズハイム練馬ガーデン

特定施設入居者生活介護

文章量削減

ICT

カイゼン

人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

- センサーのデータと記録の情報が連動しているため、利用者にとってより効果的なケアのタイミングを、センサーからの情報を元に判断できるようになった。

量的な効率化

- 一台で記録入力やコール受けができるため、ツールを持ち替える手間と時間が無くなった。

課題

PHS やタブレット端末など職員が携帯する情報端末が複数あり、都度持ち替えることが煩雑であった。

解決のステップ

- ① ケア記録として取り扱う情報を洗い出した。
- ② これまで、それぞれ別の端末で取り扱っていたセンサー・ナースコール・記録の情報を、一台の端末に集約した。
- ③ 出勤時に全職員が、記録ソフト上の業務日報を閲覧し、申し送りや特記事項、各職員からの指摘事項を確認することにした。
- ④ ご家族の来訪連絡や事故・急変等、スピード感を持って共有すべき情報は従来どおりインカムを使用して共有することにした。

〔職員がシステムを操作している様子〕



本PDFは、当社施設が紹介されている部分を抜粋しております。
本編につきましては、以下URLよりご確認ください。



< より良い職場・サービスの為に今日からできること（業務改善の手引き） >
<https://www.mhlw.go.jp/content/12301000/000487520.pdf>
(本編：44,373KB)