

## 職員たちが自ら考え取り組む業務改善。

現在、職員が業務中に感じた負担や困りごとに対し、職員が主体となって改善策を検討する体制づくりに注力したかるべの郷福祉会。この体制が整うまでの経緯や苦勞、リフト・ICT 関連機器の導入など実際に改善された業務とは。

### 【取組のポイント】

- 施設長や管理職などトップダウンでスタートした業務改善。経年実施する中で、現場職員が主体となって行う業務改善に移行した
- 現場業務の困りごとをベースに業務改善を実施。困りごとの原因分析の上で、必要に応じた福祉用具・ICT 関連機器等を導入している
- 提供するケアや業務手順など、職員でばらつきが出ないように、細やかな情報共有の工夫を施している

### きっかけは面会に来た家族の声

午前9時ごろに面会に来た家族が「朝ごはん中にお邪魔しました」と早々に帰られたことで、業務の異常な遅れに施設長が気づき、業務の遅れの原因分析をスタート。その際、「職員が定時で帰れない、ムリ・ムダな業務が多い、人を増やしても解決しない」など、根本的な業務改善が必要となる現状も明らかとなった。

### 業務改善（効率化）を徹底。ムリ・ムラ・ムダ業務を洗い出し、職員の声を集めた

管理職が1か月かけ、現場業務のムリ・ムラ・ムダを洗い出し、1日の業務を細分化・実施時間帯の最適化を図った。早出・日勤・遅出など出勤時間別に職員が担当する業務を決め、身体介護は専門職、家事や付帯業務を介護助手が担うといった役割分担を行い、決められた職員数で時間内に業務を完遂できるようになった。また、同時に利用者に対するケアの質の向上を図ることに成功した。

この取り組み過程で職員に業務負担のアンケートも実施している。アンケートから体格の良い利用者の移乗介助の負担や転倒・転落リスクの高い利用者への見守りに対する負担などが明らかとなり、業務の効率化だけでは解決しがたいことも見えてきた。

### 職員の声から見えた課題をオープンに検討する場を設立

介助場面における業務課題を検討する場を設け、職員がオープンに参加できるようにし、職員の声をベースに一つずつ業務の改善策に反映することを繰り返し、職員の声は業務改善に反映されることの経験を重ねていった。

### 現在は、3つの委員会にて業務改善を継続

現在はノーリフティング委員会（ノーリフティングケアに関すること）、5S委員会（整理・整頓・清掃・清潔・しつけに関すること）、常に考えるケア委員会（利用者の個別課題や業務課題に関すること）を立ち上げ、職員にはいずれかの委員会に属する体制をとっている。それぞれ委員会で役割を分担し、職員が主体となって業務改善の検討を繰り返している。

### まずは原因分析、次に対策・工夫を考え、それでも難しいなら環境整備・改善へ

各委員会は、現場で生じた困りごとの原因分析を行い、現状の環境下での工夫で対応できるかを検討。どうしても環境整備（物品の購入等）が必要な場合は、理由を付して管理職と導入の検討をしている。

例えば、移乗介助に難渋する利用者の場合、ノーリ

フティング委員会にて難渋する原因を分析し、適切な移乗方法を決定する。福祉用具を要する移乗の場合、備品等での対応が可能か検討。どうしても新たな用具が必要と結論が出た場合、その理由を付して管理職と導入等の検討を行うといった流れが一般的とのこと。管理職は本当に必要と判断されたものについては極力早急に導入できるよう心掛けているとのこと。

## 決めたことは、職員全員がきちり行う

利用者への対応や介助方法は、どの職員が行っても同じになるよう工夫を凝らしている。

例えば、全利用者の移乗方法の一表化すること、就寝後の事故防止のため、ベッド周辺の環境を利用者ごと写真で示す、使い終えた福祉用具の住所（収納先）・整備手順を決めて掲示するなどである。



## 一連の取り組みの成果（ほんの一例）

### ○見守り関連機器の導入

転倒リスクの高い利用者が夜間頻回に離床することがあったため、映像で確認できるタイプを導入。

カメラタイプ、センサータイプなど、いろんな種類の見守り機器があるが、職員・利用者の困りごとに適したものを、必要な台数だけ導入している。



### ○シャワーポッド

重度利用者の入浴介助に対する職員の身体的負担を軽減するため導入。ポッド内にボディソープやミスト状のシャワーが噴霧され、自動で洗身が可能。利用者1人あたりの入浴時間が約10分短縮した。



### ○業務の標準化（施設内各所）

すべき支援の手順に職員が迷わない、次に使う人が困らないよう各所にわかりやすく掲示。



## Message

### 業務上の課題・困りごとからいろんなことを考える

道具を導入すれば、現場の困りごとが改善するわけではないと思います。まずは、現場の困りごとを知って原因を分析する。その改善策の一つとして、道具の導入があるのではないのでしょうか。

そうすれば、おのずから必要となる道具の選定、導入数や使い方の共有も図りやすいと思います。

### なぜその方法が良いのか、理由を伝え続けることが大切

当初は、改善策を考えても「前のやり方に慣れているから」など一部の職員の協力が得られにくい時期もありました。業務改善の必要性を繰り返し伝えることで、徐々にですが職員の意識も変わったのかなと思います。



<問い合わせ先>

社会福祉法人かるべの郷福祉会 特別養護老人ホームさざんか  
養父市十二所 871 TEL: 079-664-1875