

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） （介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

資料16-2
[概要]

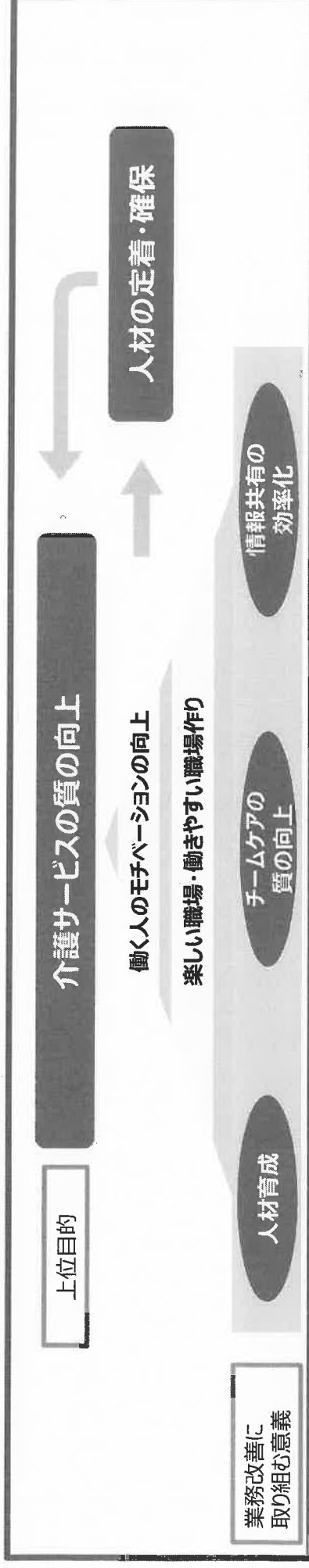
目的 → 業務改善に向けたノウハウの普及

- ・ 実際に業務改善に取り組む介護事業者を支援するため、業務改善の手引きを作成し、介護施設における業務改善に取り組むためのノウハウを普及する。
- ・ 効果的な普及のため、介護事業者団体等に業務改善の手引きを配布し、横展開を支援する。

ねらい → 業務改善の取組経験のない事業所でも取り組みやすくする道案内のツール

1. 「介護サービスにおける業務改善」の上位目的は介護サービスの質の向上。取組を通じ楽しい職場・働きやすい職場が実現し、介護で働く人のモチベーションが向上することにより、人材の定着・確保に繋がりが、その結果、介護サービスの質の向上に結びつく考え。
2. 業務改善の取組経験がない施設でも手軽に取り組みやすくする。
3. 活動の流れや取組方法をステップ形式で説明し、先進事例や本事業で創出した事例を用いて解決のステップを紹介。
4. 介護施設の事例には介護職以外の人材の活用例や介護ロボットの活用例も掲載。例えば、シルバー人材、見守り機器など。
5. 課題の見える化ツールとして「気づきシート」、「因果関係図」、「業務時間調査票」を紹介。
6. 取組を「職場環境の整備」、「業務の明確化と役割分担（テクノロジーの活用）」、「情報共有の効率化」など7つに分類。

1. 介護サービスにおける業務改善のとらえ方



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） （介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

[概要]

2. 業務改善の取組

①職場環境の整備	②業務の明確化と役割分担 （1）業務全体の流れを再構築	②業務の明確化と役割分担 （2）テクノロジーの活用	③手順書の作成
<p>取組前</p>  <p>取組後</p> 	<p>介護職の業務が明確化されていない</p>  <p>業務を明確化し、適切な役割分担を行いケアの質を向上</p> 	<p>職員の心理的負担が大きい</p>  <p>職員の心理的負担を軽減</p> 	<p>職員によって異なる申し送り</p>  <p>申し送りを標準化</p> 
④記録・報告様式の工夫	⑤情報共有の工夫	⑥OJTの仕組みづくり	⑦理念・行動指針の徹底
<p>帳票に何度も転記</p>  <p>タブレット端末やスマートフォンによるデータ入力（音声入力含む）とデータ共有</p> 	<p>活動している職員に対してそれぞれ指示</p>  <p>インカムを利用したタイムリーな情報共有</p> 	<p>職員の教え方にブレがある</p>  <p>教育内容と指導方法を統一</p> 	<p>イレギュラーな事態が起こると職員が自身で判断できない</p>  <p>組織の理念や行動指針に基づいた自律的な行動</p> 

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） （介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン）

[概要]

3. ステップと実践事例（例）

2. 業務の明確化と役割分担

(1) 業務全体の流れを再構築

取組のステップとポイント

- 1 業務を見える化しよう
役割分担を見直すためには、まず現状を把握する必要がある。具体的には、現在、誰がいつどのような業務を、どの程度の時間をかけて行っているのか調べる必要がある。そこで業務時間調査を実施して、現在の1日の業務の流れを見える化しよう。
- 2 業務の必要性の整理、3Mを付けよう
業務時間調査により見える化された普段の業務から、3Mを探し出す。
・特定の職員への業務の偏り（ムリ・ムラ）
・告から実施しているが本来は不要（あるいは簡略化が可能）な業務（ムダ）
・フロアに誰もいない（見守りが手薄になっている）時間帯がある（ムリ）など
- 3 役割のマッチング、業務全体の流れを引き直そう
業務時間調査結果により見える化した普段の業務の流れから、発見した3Mを取り除き、新たな業務の流れを作ります。このとき、業務の役割分担についても、必要以上にこれまでの習慣等に囚われることなく、役割のマッチングを検討しましょう。
- 4 手順と役割の手順と役割の整理をしよう
業務の手順や職員の役割を改めて整理します。業務の手順を変更したり、役割分担を検討し直したり、業務時間を変更したりすることで、一気に業務が効率的に回り出すことがあります。

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。

株式会社アズハートナース アズハイム練馬ガーデン

- ・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。
- ・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。

成果

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直接に接れる身体介助（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、職員にとつ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）

