



みんなの力で、

みんなをもっと幸せに



## 介護現場における業務改善 (事例発表)



株式会社ファインケアネクスト  
グループホーム

「和みずも」

親からの事業承継によって突然経営者に・・・

無我夢中で8年間走り続けてきて、改善の手ごたえはあるものの

やってきたことが合っていたのだろうかとの疑問も出てきました



外部専門家のお力を借りて、

自分達がやってきたことの答え合わせと、

更に魅力ある施設づくりに前向きに取り組みたいと思ったことが、

本件に応募したきっかけです。



# 業務改善活動へのアプローチ

外部専門家による  
伴走支援



PDCAサイクルによる  
業務改善行動の  
自走を目指すこと  
をゴールに設定

#### 役職員インタビュー

役職員8名に外部専門家によるインタビューを実施しました。経営全般等概ね問題ないとの評価でしたが、キャリアアップ志向が弱いことや労働環境（特に休憩時間）に対する、役職員の生の声を聞くことができました。

#### 会議体への外部専門家の参加

リーダー・ユニット・スキルアップ各会議に外部専門家に参加いただきました。活発な討議がなされており、会議として機能しているとの評価でしたが、資料作成労力の削減余地や、キャリアアップを目指す動機付けの不足等沢山の気づきをいただきました。

#### 役職員アンケートの実施

役職員全員にアンケートを実施しました。（回答15名、回答率68%）やりがいや対人関係等は高い評価の一方で、キャリアアップ志向や休憩時間については評価×となりました。また、対応の必要性や優先度等も明示いただきました。

討議風景

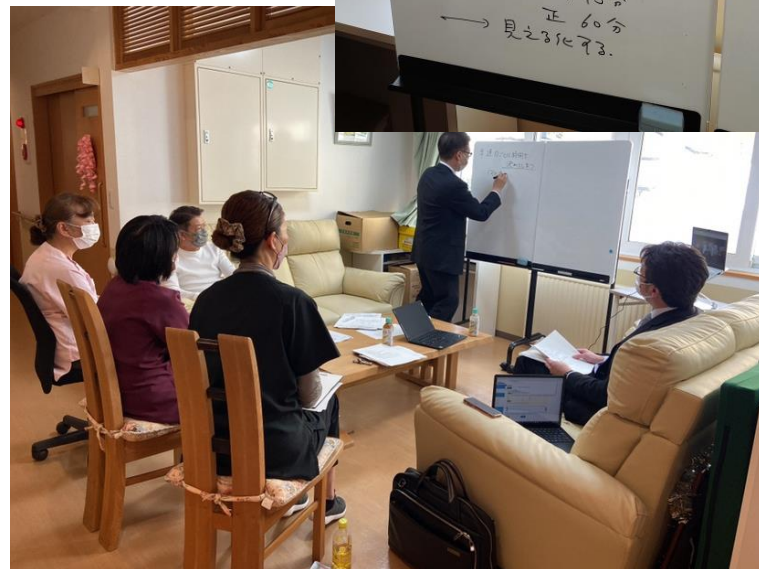


◎勤務者同士の声かけ。  
◎休日にしてもいい思考発言禁止。  
休憩42分表。休日は検証  
◎朝の申し送りの時に時間を決める。  
食介の時間を25分。確認→実行  
12:00-14:00にスタート入中。  
早退日のシフト時間変更  
7.5hr→8hr勤務入。  
仕事の手取り。段取り。手際。

何度も、  
何度も、

真剣な  
議論を  
重ねました

◎早退日ごとに時間で  
決めてしまう。  
＜可かあても(木立)  
早 12:00-12:30 etc.  
(夕バツタイムは-15分)  
◎入浴 1日3名→2名にして  
余裕を作る。  
◎食介 1×45分。  
休退時間、1×45分  
正 60分  
→見直し可能。





# 課題解決策の実行②

## 人事評価シート

目標シート						
氏名	真郷洋美	役職	管理者	ユニット	-	等級 4等級
<p>④前期を振り返り、取り組みもととして実現出来たことを記載してください。</p> <p>・チームワークの向上に取り組み、ワクワクあふれた雰囲気の中で、仕事へ真剣に取り組む、雰囲気づくりが出来た。</p> <p>・部下の指導育成に取り組み、スキルアップ会議のほか、現場での介護スキルを伝達した。結果、●●さんの介護スキルの向上が実現した。</p>						
<p>④前期を振り返り、取り組みもとが出来なかった事を記載してください。</p> <p>・計画策定の遅れが、2件生じたのは大きな反省点である。</p> <p>・理念の浸透については、普段の業務に絡まれ、部下に対して積極的な啓蒙は出来なかった。</p> <p>・自分に関するクレーム●件、自分に関するクレームが発生しないようにする</p>						
2022年上期評価シート						
氏名	真郷洋美	役職	管理者	ユニット	-	等級 4等級 提出日
<p>ファインクアネクスト経営理念</p> <p>私たちは、介護事業を通して超高齢化社会に伴う課題の解決に全力で挑戦し、明るく心豊かな社会づくりに貢献します。</p>						
<p>使命(Mission)</p> <p>私たちは、人の心に寄り添い、安心して過ごせる場所と、心からの笑顔を創ります。</p>						
<p>介護理念</p> <p>一、ご利用者様が、自分の居場所だと実感して生活出来る場づくりを行います。</p> <p>二、ご利用者様の、不安や痛みをケアし、心から笑顔で過ごせる時間を増やします。</p> <p>三、ご利用者様が、自分らしく生きがいを持って生活出来るようご支援します。</p>						
<p>今期の目標</p> <p>・部下の見本となるべく、積極的に介護の専門知識習得に取り組み、自分自身の介護の質の向上を目指す。</p> <p>・部下の育成のため、スキルアップ会議や毎月の評価を確実に実施して、部下の上位職を目指すモチベーションUPの外出組みづくりを行う。</p>			<p>今期取り組むこと</p> <p>□しっかりとした修業の仕方を覚える。</p> <p>□介護福祉士の資格にチャレンジします。</p> <p>□計画策定が遅れないよう前倒しして取り組む</p> <p>□クレーム要因を分析して、部下としっかり共有する</p> <p>□</p>			
項目	具体的な行動			本人評価	上司評価	
1 経営理念	経営理念等を組織全体に浸透させる行動をしているか					
2 介護業務	介護業務の深い理解と経験をもって責任を持った行動ができていますか					
3 人材育成	組織全体の成長(人材育成)に、責任を持って挑戦しているか					
4 対人関係	組織全体を俯瞰し、和を持って円滑に行動できる視点を整備しているか					
本人コメント(振り返り/今後の対応)				評価者コメント		
				評価者		

## 手順書

介護 1-2	嚥下困難な利用者への食事介助手順
--------	------------------

【目的】嚥下障害がある利用者に対して、適切な介助を提供する。

工程	担当	手順	備考
アセスメント	管理栄養士 看護職員 介護スタッフ 機能訓練指導員 ケアマネージャー	・入所事前情報と入所後の観察により、栄養ケア計画を作成するためのアセスメントならびにミーティングの結果、咀嚼や嚥下に何らかの問題があると判断された方については、経口維持を目標にした計画を検討する。	栄養ケアマネジメント手順 栄養ケアアセスメント用紙 スクリーニング用紙
経口維持ケア検討	管理栄養士	・以下について詳細に確認する。	嚥下困難状況チェックリスト

工程	担当	手順	備考
食事介助	介護スタッフ	・その方に合ったペースで食事を勧め、一口ずつ飲み込みを確認しながらゆっくり介助する。 ・主食、副食、汁物をバランスよく勧める。 ・半介助の方には残存機能を活かして食事をしてもらえ、過度に介助しないように注意する。 ・食事介助終了後、口腔内に食物が残っていないかどうか確認する。	
食事量チェック	介護スタッフ	・全利用者の食事摂取量をチェックし、食事チェック表に食事を記入する。 ①居室配膳の方は○○、欠食の方は○、禁食の方は○と備考欄に記入する。 ②食事量の記入の目安は以下のとおり。 5：10割 4：8割 3：5割 2：3割 1：数口 0：手つかず ・特に、介護日誌で確認した体調不良の方、食事形態が変更になった方などの食事摂取量をチェックし、当日の介護日誌に記入し、看護師に報告する。	食事チェック表 介護日誌
利用者への報告	介護スタッフ	・食事が終了したことを確認した後、食べ終わった方が順に下膳する。	

特記事項  
 << 食事介助対象者の識別 >>  
 ・介助レベルの識別  
 全介助  
 << 食事介助 >>  
 介護 1-1 食事介助手順  
 ・自力摂取  
 ・自力での  
 ・食べるのが  
 ・食べるのが  
 ・人は  
 ・安全性の  
 ・食事摂取  
 ・食事介助  
 ・自立支援

【目的】利用者に安全、快適で美味しく食事を摂ってもらうために、自立して食べできない方の介助を行い、利用者の健康の維持・向上を促進する。

工程	担当	手順	備考
食事の声かけ	介護スタッフ	・朝食（〇時）、昼食（〇時）、夕食（〇時）に間に合うよう食事の声かけし、必要な方には起床介助を行う。	
食事誘導	介護スタッフ	・所定の食事席へ誘導する。 ・居室配膳の方、または延食や禁食の可能性がある方の食事誘導は、事前に看護師に確認し指示を得る。	
食事準備	介護スタッフ	・介護スタッフは手洗い及び手指消毒を行い、食食用エプロンとキャップを着用する。 ・お茶を入れ、嚥下状態に応じてとろみをつけ、喉い飲みも準備する。 ・テーブルごとに人数分のコップを置き、必要な方にはエプロンや自動具を準備する。	
配膳準備	介護スタッフ	・手指などを清潔にしておろす。 ・エプロンが必要な方には着用してもらおう。 ・フロアの食事スペース：アルコールロスなどで拭く。 ・食卓：入り口の手指消毒器で消毒するか、アルコールロスなどで拭く。	
配茶	介護スタッフ	・やけどしない程度のお茶を出す。 ・配膳の前に、お茶を飲んでもらうように声かけまたは介助する。	
配膳	介護スタッフ	・必要な方には汁物とろみをつける。 ・配膳時には、食卓の名前と食事形態を確認した後、本人の前で名前を呼んで確認する。 ・メニューを説明し、必要な方には自動具や食器を使いやすいようにセットする。	
食事介助	介護スタッフ	・食事を摂っている際の姿勢を確認し、正しい姿勢になるように声かけまたは介助する。 ・義歯が装着されているか確認する。 ・個々の状態に合わせて、全介助または半介助を行う。 ・個人別状態経過記録表などを参照する。その日の体調については看護師の指示に従う。	個人別状態経過記録表

介護サービスにおける生産性向上のための7つの取組

- ①職場環境の整備
- ②業務の明確化と役割分担
- ③手順書の作成
- 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

当施設での取組

- 【課題1】  
労働環境(特に休憩時間)の改善
- ① 「休憩はとれなくても仕方ない」という考え・発言の排除
  - ② 休憩時間チェック表
- 【課題2】  
キャリアアップ志向の改善
- ① 人事評価機能回復
  - ② 手順書(キャリアパス含む)作成
  - ③ 中期ビジョン(定性・定量)策定

生産性向上の取組成果(目指すべき目標)

- ①質の向上(上位目標)  
業務の改善活動を通じて、直接的な利用者ケアに関する業務時間の割合増加を目指す。  
⇒利用者満足度の向上
- ②量的な効率化  
業務の改善活動を通じて、人材育成の時間の捻出による更なる質の向上や時間外労働の削減等働き方を見直す。  
⇒職員のやりがい向上、法人として収益改善

グループホーム

「和みずも」

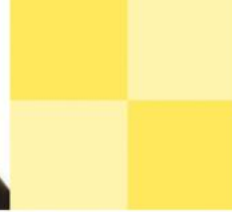
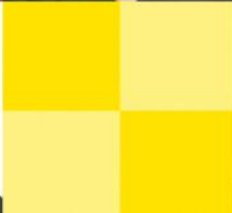
利用者

魅力ある施設

役職員







ご清聴  
ありがとうございました