



生産性 向上

実践事例2022

～現場改善ワークショップ～



生産性向上 実践事例 2022

～現場改善ワークショップ～

はじめに

当中央会では一昨年度より、サービス産業の生産性向上を目的に「生産性向上ワークショップ」を開催しています。本年度は昨年に引き続き、介護事業者12施設が参加して実施しました。

介護業界では、生産性向上による介護サービスの質の向上が求められています。生産性向上ワークショップでは、「課題や改善点を見つける力」、「周囲を巻き込み行動する力」を伸ばし、業務改善や人材育成、働く人のモチベーションやサービス品質向上、ワークショップ終了後も業務改善を継続できる職場風土づくりを目指した取り組みを行いました。

このたび、本ワークショップに参加し、各施設が実践された生産性向上事例を皆様が参考にいただけるよう事例集としてまとめました。それぞれの事例において、どんな課題を背景に、どんな取り組みを行ったのかを参考にいただき、「カイゼン」に取組みたいが、どのように進めればいいのか分からないといった悩みを抱えておられる事業者の皆様にとって、この事例集が改善に向けた取り組みの一助となれば幸いです。

2023年 3月

広島県中小企業団体中央会

目 次

参加施設一覧

ワークショップの概要

生産性向上ワーク成功へのポイント

生産性向上ワークショップ 改善事例

■株式会社アサヒライフコーポレーション 小規模多機能ホーム 憩

ECRSにより課題を顕在化させ、職員一丸
となって取り組むことで成果を追求する!

..... 5

■キャレオス株式会社 ゆうゆう金丸 ゆうゆう高木 キャレオス(株)本部

新たなSNSの導入

～施設全体への情報共有精度の向上～

..... 7

■株式会社コスモケア・エナジー／ デイサービスエナジー 生活介護すたあと 業務量の軽減に向け、日常業務を見直し、改 善策を見つける

..... 9

■社会福祉法人東輝会／ 特別養護老人ホーム故郷一高野

独自の施設内研修を実施!

職員に気付きを提供することで、にぎわう施設に!!

..... 11

■株式会社森信建設／ グループホームなでしこ温品

職員全員参加によるチーム編成で、改善を
自分事にする!

..... 13

■日本基準寝具株式会社／ エコール・デイ廿日市

まずはやってみる、動いてみる!

「なせば成る」を職員が実感することでス
タッフの成長・やりがいに繋げる

..... 15

■有限会社ブレイクスルー 小規模多機能ホーム ひらり

改善意欲のある職員をリーダーに任命し、
職員を巻き込み改善を推進!

..... 17

■有限会社ブレイクスルー びんご倶楽部高須

業務改善がきっかけとなり、職員同士の協力
が進んだことで業務分担意識が向上!

..... 19

■有限会社ブレイクスルー 森のくまさん

改善の目的を明確にして職員と共有するこ
とで、改善に取り組む意欲を醸成!

..... 21

■株式会社ユニティー／ デイサービスみんなの家

リーダーが職員一人一人の声に耳を傾け、
改善に活かす

..... 23

//// 参加施設一覧 ////

小規模多機能ホーム 憩	ゆうゆう金丸	ゆうゆう高木	キャレオス(株)本部
デイサービスエナジー 生活介護すたあと	特別養護老人ホーム故郷一高野	グループホームなでしこ温品	エコール・デイ廿日市
小規模多機能ホーム ひらり	びんご倶楽部高須	森のくまさん	デイサービスみんなの家

※順不同

//// ワークショップの概要 ////

第1回 日時:2022年8月4日(木) 10:00~16:00 出席者:21名(10施設)
開催場所:広島市東区民文化センター(広島市)

講義	演習・ワーク	施設紹介
働き方改革とは (生産性向上の土台) 介護・福祉業界の課題と方向性 自社の現状把握方法の説明	全体プロセス表の作成 ECRSの検討	グループホームなでしこ温品、 特別養護老人ホーム 故郷一高野 紹介施設について意見交換

第2回 日時:2022年10月13日(木) 10:00~16:00 出席者:24名(12施設)
開催場所:福山商工会議所(福山市)

講義・ワーク	施設紹介
前回のふり返り 生産性向上の土台づくり コミュニケーションの活性化 業務改善の取組み	森のくまさん、ひらり、 びんご倶楽部高須 紹介施設について意見交換

第3回 日時:2022年11月24日(木) 10:00~16:00 出席者:25名(11施設)
開催場所:合人社ウエンディひとまちプラザ(広島市)

講義・ワーク	施設紹介
前回のふり返り 介護×DX×働き方改革 実証プロジェクト紹介 データをQOL改善に活かす プロジェクトの実証結果とICT導入効果事例	エコール・デイ廿日市、デイサービスみんなの家、 デイサービス・エナジー 生活介護すたあと、 小規模多機能ホーム 憩 紹介施設について意見交換

第4回 日時:2022年12月15日(木) 10:00~16:00 出席者:22名(10施設)
開催場所:協同組合ベイタウン尾道(尾道市)

講義・ワーク	
前回のふり返り 管理者の役割 関係性向上	全施設より取組み成果発表

※1 月1回のペースで計4回ワークショップを開催し、インターバル期間中は各施設において、課題の共有、業務改善のブラッシュアップを行いました。

生産性向上成功へのポイント

～参加施設の実践から見えた要因～

1 ワークショップ形式による他からの学び

① 同業種他事例の参考価値

- ・他施設からのアドバイスややり方をすぐに自施設の業務に取り入れやすい
- ・いろいろな施設の情報収集が行える
- ・様々な視点をすることで、自社の問題点を抽出することが出来る

② 他施設からの刺激と励み

- ・同業種からのアドバイスは受け入れやすい。また、同じサービスであれば共感出来ることが多く、共有しやすい
- ・自社の悩み相談がしやすい
- ・研修を受けるだけでなく実践し成果発表があるため、施設職員の協力が得られる
- ・職員の意識が少なからず変わってくる
- ・業務改善に取り組みたいと以前から思っていたが、こういった機会がないと動けなかったのがワークショップは改善の後押しとなる

③ 専門家講師からのアプローチ

- ・内容がとてもタイムリーで、今後の課題に対する取組みについても学ぶことが出来る

④ ハイブリッド開催のメリット

- ・施設を留守に出来ない場合や、コロナ禍で移動が難しい場合も参加することが出来る

2 取組みを継続する

- ・働き方については各々の経験や考え方があるなか、皆が納得して取り組める施策をPDCAを回しながら取り組める土壌ができる
- ・現場が主体的に改善に取り組めるように意識を変えていくことと、改善を定着させるためどのように継続していくかを考えるきっかけとなる



改善の テーマ

ECRSにより課題を顕在化させ、職員一丸となって取り組むことで成果を追求する！

取組の背景と取組の方向性

背景

使命感や達成感の共有を目的に、ジョブローテーションを取り入れる一方で、業務に関する情報共有や職員間での業務のバラツキが課題となっていた。

方向性

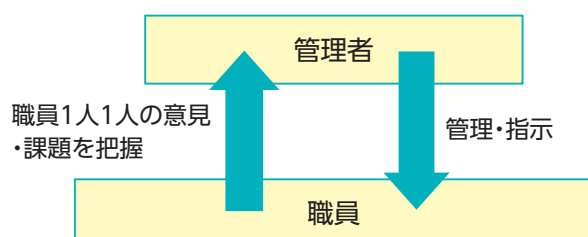
ECRSにより課題を顕在化させ、課題解決に向けて、職員全員で取り組んだ。

取組のポイント

- ミーティングの開催時間・開催方法を改善し参加率の向上を図った。
- ECRSを用いて業務の洗いだしを行い、業務の簡略化に取り組んだ。

推進体制

管理者がリーダーシップを発揮し、職員1人1人と個別面談を行い、働き方が異なる職員の意見や業務上の課題を把握。



主な課題

- 業務の優先順位が把握しづらい。
- 情報の伝達もれがある。



取組の方向性

- 優先順位把握のためECRSの実施。
- ミーティングの参加率向上。

具体的な取組内容

1. 優先順位把握のためECRSの実施

管理者が職員1人1人と個人面談を行い、新規職員を中心に、職場に対する意見や満足度、今後やってみたい業務をヒアリングした。

職員からは、多様な業務への戸惑いや、細かい作業が多くあることで優先順位づけに困るといった意見があった。

そこで、ECRSを用いて業務の洗いだしを行い、業務が見える化することで、省ける作業はないか、優先順位はどこか等について話し合いを行った。



2. ミーティングの参加率向上

職員によって働き方や意識の違いもあり、ミーティングへの参加率が低いため、情報の周知徹底が行えていなかった。

普段ミーティングに参加出来ない職員の希望も聞きながら、開催時間の変更やオンライン参加を促した。

さらに、勤務体制により情報共有しにくい職員のフォローができるよう、社員間で声かけを行うことで、共有機会を増やした。



経営者の声

今回のワークショップでは、事業所の課題の洗い出しが出来、さらに、どこから改善に取り組んでいけばいいのか優先順位も含め、具体的にご指導いただけたことがとても有意義でした。

講師の藤原先生の大変わかりやすいご指導や、中央会の方々のサポートのおかげで職員一丸となって取り組むことが出来ました。

今回の取り組みをさらに発展させ、ますますご利用者さまが安心できる環境を提供していければと思います。素晴らしい機会をいただき、どうもありがとうございました。

推進担当者の方

このたびのワークショップは、改善に対してネガティブだった気持ち、諦めかけていた気持ちに対して「変えなきゃいけない」と思うきっかけを与えてくれました。

協力的な職員も沢山いて、改善策についての案を出してもらい、前向きに改善に取り組むことが出来ました。まだまだ、改善に対し、職員間で温度差はありますが、これを機に今後も周囲の意見を取り入れながら、改善を継続していきたいです。

従業員の声

施設内ミーティングにオンライン参加が出来るようになり、始めてミーティングに参加させて頂きました。

以前から、必須の研修や自分自身のスキルアップの為に参加したい気持ちはありましたが、家庭の事情もあり難しいのが正直な意見でした。

これからも様々な事情を抱える職員が働きやすい職場となるよう改善を続けてほしいです。



改善の テーマ

新たなSNSの導入 ～施設全体への情報共有精度の向上～

取組の背景と取組の方向性

背景

キャレオスグループでは、経営理念として「Care For Others」を掲げ、介護・児童の福祉の分野を軸に、保育事業や放課後児童クラブなど様々な事業を手掛けている。中でも介護福祉サービス事業を「ゆうゆう」ブランドとして展開している。

グループとして、SNSツールを運用し、情報共有に活用しているが、配信先が管理職に限られることから、一般職員への共有は、施設管理者が職員に向け、改めて周知する必要があった。

方向性

手軽にコストをかけず施設全体へ情報共有を行う手段として、LINEWORKSを導入。まずは小規模事業所からモニタリング導入を行うこととした。

取組のポイント

- 業務で利用する上で、プライベートアカウントと区別し、管理者が職員の使用を管理できるツールを選定。普段職員が使用しているSNSと操作が類似しており、使用方法が分かりやすいツールを導入した。

推進体制

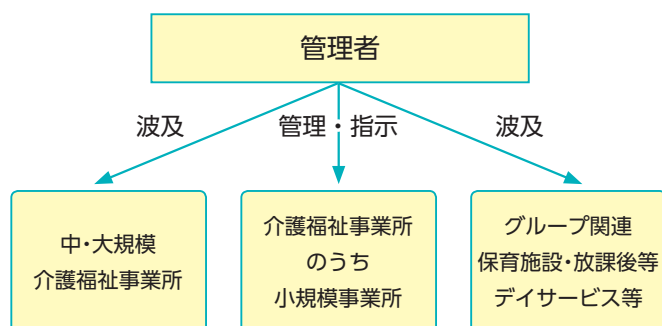
管理者を中心に推進した。小規模事業所から取り組み、PDCAを回しながら中規模、大規模事業所への導入を計画。グループ全体の取り組みとしていく。

主な課題

- 既存のSNSツールは、使用者が限られ一般職員に情報が届かない。
- 情報の見逃しや、プリントアウトして配布する手間が発生していた。

取組の方向性

- 会社からの発信を漏れなく社員と共有する。
- 職員間の報連相の徹底。



具体的な取組内容

1. 会社からの発信を漏れなく社員と共有する

保育事業や介護福祉事業等グループ全体で活用している既存の情報共有ツールでは情報の閲覧・発信ができるのは、一部の職員に限られていた。

既存ツールを通じて発信される情報の中から、施設管理者が職員向けに必要な情報を精査する手間や、職員間で共有し直すことで伝達もれがおこるなどの課題解決策として、LINEWORKSの導入を行った。LINEWORKSの導入により、一般職員へもリアルタイムで情報発信が可能となったことで、チームケアに必要なとなる同心協力を高めることが出来た。



2. 紙ベースでの配布からデータ共有へ

以前は勤務表や議事録を一人一人に紙で配布する必要があったが、SNS上で「勤務表」や「議事録」グループを作成し、運用することでデータでの共有が可能となった。わざわざミーティング議事録を探す手間や印刷、配布する手間を削減でき、必要とする場面でいつでも閲覧ができるようになった。また、LINEWORKSのメリットとしては管理者がアカウントを管理することができ、職員もプライベートと区別して使用ができる。

3. 多様な機能のモニタリング

以前は職員1人1人に確認や共有していた情報が、アンケート機能やタスク機能を活用することで素早く確認や情報共有が出来るようになった。また、現場で使用することで、利用する職員目線の意見を聞くことができた。さらに、提出期限の順守にも繋がっている。当施設が先行してLINEWORKSを活用することで、他施設でも職員の負担感軽減に繋がる機能の蓄積などを進めていく。



推進担当者の声

LINEWORKSの導入により、会社から発信された情報やご利用者についての情報共有が手軽にできるようになり、業務の効率化に繋がった。全社にも汎用できるようにサポートしていきたい。

さらに、シニア事業部だけでなく、ジュニア事業部へも導入し、働きやすい職場づくりに取り組んでいきたい。

従業員の声

LINEWORKSの導入は、情報共有に非常に役立つことを実感している。既読が付くことで漏れなく情報が伝わっていることが確認出来、さらに、紙が乱雑に置かれることがなくなったため、3Sにも繋がっている。



改善の テーマ

業務量の軽減に向け、日常業務を見直し、 改善策を見つける

取組の背景と取組の方向性

背景

事業所の移転に伴い利用者定員を増加したことで、職員の負担が増えていた。また、従業員アンケート結果においても、業務量に関する意見が多かったため、業務量の軽減に向けた業務内容の見直しが課題となっていた。

方向性

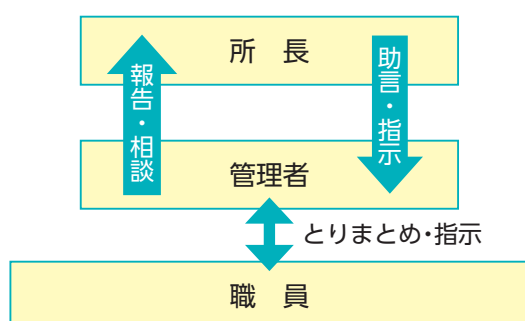
生産性を上げ、職員の身体的・心理的負担を軽減し、利用者の満足度向上につなげることをテーマに、職員一丸となって考え、取り組んだ。

取組のポイント

- 職員同士のコミュニケーション活性化のために、職員と経営陣の垣根を越えた全体ミーティングを実施。
- ポストイットを活用し、業務時間中に気づきや意見を貼り出して改善策を見つけた。

推進体制

話し合いの間では管理者がファシリテーターとなり現場の意見を取りまとめ、リーダーシップを発揮した。



主な課題

- 利用者増員に伴う、業務の効率化が出来ていない。
- 入浴介助が特定の日に集中し、職員一人あたりの負担が増加している。
- 利用者の増員に対応出来る送迎体制が整っていない。

取組の方向性

- 日常業務の見直し。
- 入浴回数、入浴日の提示及び職員の交代制の実施。
- 近隣住民に限定した新規利用者の獲得。

具体的な取組内容

1. 日常業務の見直し

- 負担感の強い業務がどの業務なのか不明であった為、職員同士の話し合いの場を3回設け、意見を出し合った。
- 話し合いの結果、負担感の強い業務が入浴介助であることが分かった為、入浴介助の改善に向けて、ポストイットを貼る等して改善策を見つけた。

2. 入浴回数、入浴日の提示及び職員の交代制の実施

- 職員から入浴介助のしんどさが訴えられており、入浴者数の多い日に担当になると1日中入浴介助を行わなければならない為、腰が痛くなるという声もあった。
- 毎日利用していた利用者に週3回の利用依頼や入浴日を指定するなどの理解を求めた。また、今まで一人で午前午後と介助を行う日もあったが、午前・午後の2交代体制で行うようにした。

3. 近隣住民に限定した新規利用者の獲得

- 2021年まで事業所が矢賀にあったが、手狭になった為、広いスペースのある戸坂（現在の事業所）に移転した。施設が広くなったことに伴い、利用定員も増員したが、送迎範囲が府中・温品・中区・南区と点在しており、新規利用者のエリアを拡大するとなると送迎が追いつかない状況であった。
- そこで、近隣限定の広告による新規利用者を獲得することとなった。
- 中国新聞に折り込み広告を実施した結果、問い合わせ・体験者のほとんどが事業所の近隣住民であった為、新規利用が増えても送迎に関して、大きな負担は生じなかった。



経営者の声

代表取締役 堀島 由利 氏

今回のセミナーに参加し、社員の幸福感を高める事、仕事の意味を考えて働くことが生産性向上において重要であると深く感じた。また、改善に向けた話し合いが行われ、働きやすい職場の方向性が見えてきたことをありがたく思っている。さらに、従業員アンケートを通して、仕事に誇りを持ち、社会に役立つ仕事だと思っているが、仕事内容に負担を感じている社員の多さに気づくことが出来た。



推進担当者の声

管理者 松井 光子 氏

改善前は、現場中心のスタッフや事務を多くするスタッフ、送迎をするスタッフと送迎が出来ないスタッフ等、どこかお互いの動きが見えていない所があった。ワークショップに参加したことをきっかけに、職員から色々な意見を聞くことが出来た。この声を無駄にせず改善に繋げていきたい。



従業員の声

何度かポストイットで課題を出す機会があり、普段感じている負担の部分が見える化でき、良い方向に改善されている。皆で時間を作り意見を出せば少しずつ改善されていくことを実感することが出来た。今後も改善を進めることで、利用者様・職員の両者がわくわくする笑顔多きデイサービスにしていきたい。



改善の テーマ

独自の施設内研修を実施！職員に気づきを 提供することで、にぎわう施設に!!

取組の背景と取組の方向性

背景

職員によっては、入居者様の情報を他人事のように捉えているように感じていた。職員が興味を持って入居者様の情報を知ろうとしないため、情報の把握、情報の共有が出来ていなかった。さらに、申し送りノートを確認しない職員、組織決定した事も自分なりの解釈をする職員など、情報伝達に課題を抱えていた。

また、申し送りノートやケア記録に転記作業が多く、記録に時間を有していると同時に、記入漏れや記入ミスが発生していた。

方向性

職員一人一人がコミュニケーションの重要性を認識し、さらにコミュニケーションスキルを向上させるために施設内研修を行う等、積極的に意見交換出来る機会を提供した。

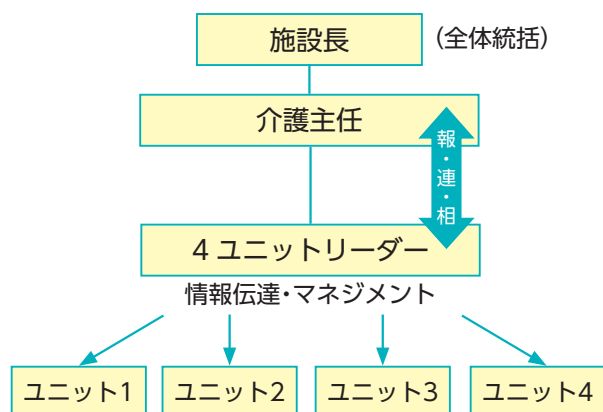
記録の重複を防ぐため、手書きからデジタル化(Excel入力)を試みた。本年3月には、タブレットを導入し、ケア記録を行ったり、居室に見守り機能を設置し、DX化を進める準備をしている。

取組のポイント

- 職員間のコミュニケーション不足を解消する為に、施設内でコミュニケーションスキルアップ研修を実施。
- 転記作業の解消、記入ミスや記入漏れを防ぐため、手書きの勤務表をExcel化した。

推進体制

施設長が全体の統括を行い、介護主任が各ユニットリーダーとともに取組みの方向性を検討し、実現に向けてリーダーシップを発揮した。各ユニットリーダーがユニット内職員へ情報伝達することで、施設全体の取り組みとなった。



主な課題

- 情報伝達の重要性や必要性を感じていない職員の存在。
- 記録漏れや記入ミスの発生。

取組の方向性

- コミュニケーションの活性化。
- ケア記録のデジタル化。
- 将来のDX化に向けた準備。

具体的な取組内容

1. コミュニケーションの活性化

- 職員が、情報伝達の重要性や必要性を感じていないため、職員間のコミュニケーションが不足しており、ケアについての申し送りノートや声かけが十分機能していない。
- そこで、職員間及び入居者との関係性向上と強化を目的に、施設職員全員を対象とした研修会（ワーク）を実施。職員がコミュニケーションの重要性を実感する機会を提供した。

2. ケア記録のデジタル化(将来のDX化)

- 手書きでのケア記録や勤務表の作成を行っており、転記作業も多かった為、記入に時間がかかり、ケアの時間が十分に取れていなかった。
- 記録中に別の作業が発生し、目を離すとどこまで記録したかが分からなくなっていた。さらに、手書きでの情報量が多い為、読み返しが難しく、記録を読むより、聞き取る方が早いので、ケア記録が十分に機能していなかった。
- 勤務表については、Excelの利用を開始したことで作成時間が1ヶ月で3時間以上の短縮となった。ケア記録についても令和5年3月より、タブレット、見守りスキャンを導入し、データ管理を行うDX化を予定している。
- 来年度以降は、記録作成の大幅な時間短縮が見込まれる為、ケアに注力出来る職場環境になると期待している。

経営者の声

施設長 林 美千恵氏

職員同士がコミュニケーションを積極的に行おうとする姿勢が見えてきたことが一番の成果である。成果実現に向けて行ったことは、ワークショップで学んだことをリーダー会議で共有し、リーダーから各ユニット職員へ指導するというスキームで職員に周知する努力をしたことである。今回のワークショップで学んだことを生かし、全職員が施設理念に則ったケアを実現できる様、現在、職員による理念の創造を行っているところである。

職員間のつながりが強化され、他の職員を知ろうとする姿勢が、入居者様を思いやることにつながる様、今後も職員間のコミュニケーションを大切にしていきたい。



推進担当者の声

介護主任 名越 昌美氏

今回の研修を通して、職員のケアに対するモチベーションアップを実感することが出来た。さらに、施設の改善点や改善方法が明確になった。今後も少しずつ改善を進めていくことで、入居者様が安心して暮らせる施設、働きやすい職場を目指して行きたい。

今後の目標

職員間のコミュニケーションの向上と風通しの良い職場を目指して、小さいことからでも取り組みをコツコツと続けていきたい。

いつか“この施設に来てよかった”と入居者様の笑顔が増え、楽しい施設、楽しい職場になることを目指していきたい。



改善の テーマ

職員全員参加によるチーム編成で、 改善を自分事にする！

取組の背景と取組の方向性

背景

同じ業務でも職員同士の連携の有無や職員のスキルにより、サービスの質、提供時間にばらつきがあった。また、職員同士が意見を言い合う場が少なく、さらに、ペアになった職員によっては質問や意見が言いにくい雰囲気があった。

方向性

どうすれば職員の関係性向上や連携強化が出来るか、サービスの質の向上、業務の効率化が図れるかを全職員が3チームに分かれてECRSを行った。

※ECRSとは… (1) Eliminate (排除)、(2) Combine (統合)、(3) Rearrange (交換)、(4) Simplify (簡素化)の頭文字を取ったもので、順番に検証していくことで無駄な業務を減らし、仕事の効率化を図る分析手法のこと。

取組のポイント

- 職員の関係性の質の向上を目指し、あえて苦手・相性の悪い職員を同じチームにして業務改善の共同作業を行った。
- 業務改善の意見を模造紙に付箋で貼り出し、意見を出しやすくした。

推進体制

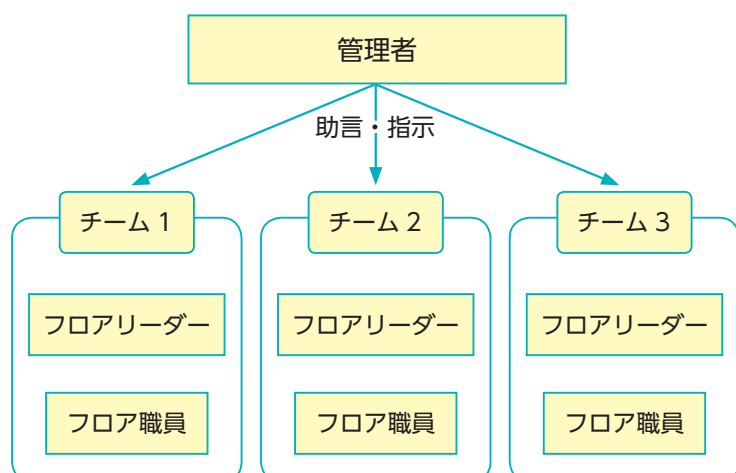
管理者のリーダーシップのもと、各フロアリーダー、各フロア職員で、3チームを編成。

主な課題

- 職員個々の意見、反省点を言える場が少なく、質問や意見を言いにくい雰囲気がある。
- 業務の見える化が出来ておらず、なにをどこから改善すべきかがわからない。

取組の方向性

- 全職員参加型によるECRS分析。
- 業務の見える化、効率化により、ムダを削減し、直接ケアに充てる時間を増やす。



具体的な取組内容

1. 全員参加型によるECRS分析

- 先輩・後輩などの立場の違い、性格、年齢等の色々な要因により、職員同士が話しにくい、聞きにくい、雰囲気が悪いなどの意見があった。
- 連携不足により、職員個々のサービスの提供時間や質にムラがあり、日によって出来る業務、出来ない業務があった。
- そこで、あえて苦手・相性の悪い職員を同じチームにし、チームごとにECRS分析を行うことで、お互いに意見を言い合う場をつくった。
- その結果、後輩職員が苦手意識のあった先輩職員に対し、仕事内容の不明点などを聞くことが増えた。
- スタッフ間の声の掛け合いが増え、誰がどこまで、どの業務を行ったかの確認がスムーズになり、二重業務の減少、業務標準化に繋がった。

2. 業務効率化の見える化、削減時間の有効活用

- チームごとにECRS分析を行い、メンバーがそれぞれ意見を付箋に書いて模造紙に貼り付け、張り出すことで、業務の見える化を行った。
- その後、貼り出された意見についてチームごとに時間削減が出来ないか等話し合い、業務の洗い出し及び整理を行った。
- その結果、食事準備（準備開始時間を遅くすることで動きが変わった）60分→45分、食器洗い（洗い方、洗う順番の見直し）40分→30分、オムツ交換（オムツ交換に必要な準備物の配置換え）15分→10分という成果に繋がった。
- 職員間での声かけが増え、二重業務の減少につながった。また、話し合いを行うことで各業務にかかる時間のすり合わせができ、職員の時間に対する意識が変わった。
- 業務時間を削減出来たことにより、直接ケアに充てる時間が増えた。

経営者の声

管理者 中村 吉雄氏

ワークショップは、聞いたことが無い改善手法を学ぶことが出来、非常に有意義で刺激的な時間だった。特に改善出来た点は、職員間の円滑なコミュニケーションである。職場内コミュニケーションを活性化させるために、あえて相性の悪い職員同士で改善の取り組みを行わせる等、普段関わりが少ない職員が意見を出し合ったことで、以前より多くの職員同士が会話をするようになり、職場が活発で明るくなった。また、職場環境が改善されたことにより、現場を職員に任せれるようになった。今後は、施設の管理を行いつつ、外への営業も行うことで経営も施設も明るくしていきたい。



施設スタッフの声

- シフト制なので、チーム全員が集まり話し合う事がかなり難しかった。
- これまで個々の判断で業務を行っていた事が多かったが、スタッフ間の声の掛け合いでそれぞれの業務がスムーズにいくことが増えた。
- 業務を整理することで、意外な所で時間削減が出来る事に気づいた。

今後の目標

日々の業務で大変な事、改善出来る事、無くしたい事などを誰かに伝える、はき出す空気を継続し、話し合いを続けていきたい。
また、話し合いの時間の確保のため、まだ時間の削減が出来ないか検討する必要がある。



まずはやる、動いてみる！ 「なせば成る」を職員が実感することで スタッフの成長・やりがいに繋げる

取組の背景と取組の方向性

背景

記録用紙の転記作業が多く、転記後の確認にも手間取っていた。また、お客様の歩行状況を記録する作業についても月の前半と後半で業務量に違いがあり、記録する職員にも偏りが見受けられた。

方向性

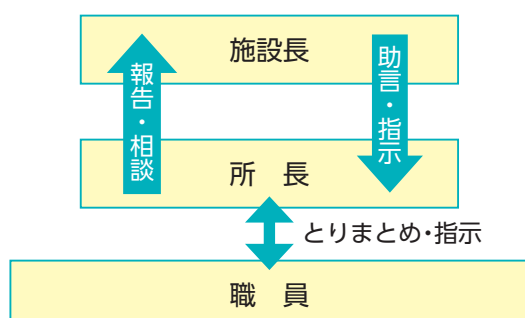
職員同士が話し合いを重ね、方向性を検討し、まずは記録のデジタル化に挑戦することとした。

取組のポイント

- 職員が生産性向上について考え、話し合いを重ねる習慣を身に付けることで、職員の成長に繋げる。
- 変化には不安や懸念もあるが、まずは取り組んでみることで職員に効率化を実感させる。

推進体制

施設長のリーダーシップのもと、エコール・デイ廿日市の所長が現場とのパイプ役となり意見をとりまとめることで、業務改善へと導いた。



主な課題

- 記録用紙の転記に時間と手間を要していた。
- 業務分担が不明確であるため、一部の職員に負担がかかっていた。



取組の方向性

- 記録用紙の見直し及びデジタル化。
- 業務分担を明確化し、業務負担の均一化を図る。
- 計画的にかつ効率的に評価を行えるよう業務を標準化する。

具体的な取組内容

1. 記録用紙のデジタル化、業務負担の均一化、業務の標準化

- 一枚の紙でいつ、どのお客様の歩行状況等を評価したかを管理していた。
- 担当者も決まっておらず、月末に焦って特定の職員がまとめて評価をすることが多くなっていた。
- そこで、新たにグーグルスプレッドシートで管理することで、効率的に評価が行える事を目標として取り組んだ。
- 担当を分け、グーグルスプレッドシートに評価者一覧を転記。各々のiPhoneからすぐに確認する事が出来、互いに声かけを行いながら計画的に評価をする事が可能となった。

経営者の声

施設長 三好 悠己 氏

以前から、生産性向上に向けた話し合い等やりたいという思いはあっても、忙しさもあって中々行動に移すことが出来ていなかった。ワークショップへの参加は、改善に取り組む良いきっかけとなった。

特に、ワークショップで学んだことを施設内で共有したことにより、スタッフが自主的に考えて動くようになり、業務円滑化に繋がった。スタッフが、常日頃から自ら考えるようになったことは、今後のスタッフの成長にも繋がると思う。

今回のワークショップを受講している時期が、ICT、IOT化に取り組んでいる最中であったこともあり、ワークショップで学んだスキルを基に操作方法等の情報共有が出来た。ただし、携帯端末等を導入して間もない為、改善点も多く見受けられる。今後は、ICT化を進め、働きやすい現場を目指す。その際には、今回ワークショップで学んだことも活かしつつ、現場改善に取り組みたい。



推進担当者の声

所長 織田 健司 氏

目に見える効果以外にも、紙媒体の記録からグーグルスプレッドシートや電子媒体等の管理に移行する事でペーパーレス化を進めて行くことができると感じた。さらには、確認・報告・伝達等の手段も格段に広がると感じた。



今後の目標

今後、ICT・IT化は必然的に進んで行くと思われる。率先して、グーグルスプレッドシートやiPhone、その他デバイスを幅広く活用する事で

- 書類業務等の時短
- 確認作業の手間を減らす
- 情報共有を素早くもれなく全体的に行える等の効果が期待出来る。

これらのことから、生産性向上を図っていき、スタッフのやりがいアップにも繋げていきたい。



改善の テーマ

改善意欲のある職員をリーダーに任命し、 職員を巻き込み改善を推進！

取組の背景と取組の方向性

背景

利用者家族に実施したアンケート結果から、施設として満足度の高いサービス、ケアの提供ができていることがわかったものの、利用者の増加にはつながっていなかった。

施設としては、従業員アンケートを行い、その結果から、特に「情報共有」「人材育成」に課題があることがわかった。

方向性

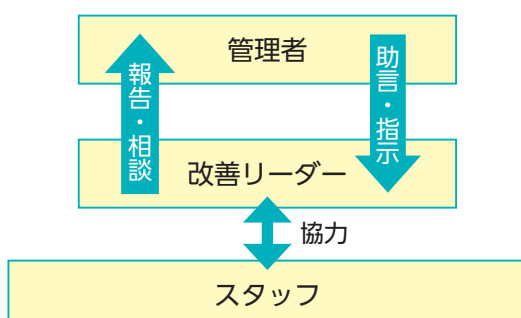
スタッフと協力し、個々の得意なスキルを標準モデルとして共有してもらい、初任者でも分かりやすいマニュアルに整理し、手順の統一を進めることとした。

取組のポイント

- 従業員アンケート、業務棚卸により課題の抽出と業務の可視化を実施。
- 改善に対する理解度、発想力のある職員を改善推進担当リーダーとして任命。
- スタッフミーティングを改善活動の場とすることで、人材教育と情報共有を両立。

推進体制

管理者のリーダーシップのもと、任命したリーダーにより改善活動を主導。ミーティングを利用することでスタッフの参加を促した。



主な課題

- 利用者を増やしたい。
- 情報共有が上手く出来ていない。
- 記録の間違いや表現がバラバラで分かりにくい。
- ケアの方法が職員によって違い、新人研修が上手いかない。

取組の方向性

- 当施設のベネフィットのPR。
- 社内LINEを使用。
- 新しい記録用紙を作成。
- 各ケアの手順マニュアル作成。

具体的な取組内容

1. 利用者の増加

パンフレットを問合せ者へ配布したり、地域に設置されている介護福祉関連の相談窓口へ提供し、営業活動を行っていたが効果が得られていなかった。

そこで、利用者家族へのアンケートや施設のベネフィットを改善ミーティングを利用して書き出し、分かりやすく当施設の強みをアピールする形のパンフレットに変更。利用者増加についてはすぐには結果が出るものではないため、今後の反応を見ながら随時修正を行っていく。



2. 情報共有の円滑化

申し送りノートの活用により情報共有を行っていたがノートを見ていないスタッフへの共有を効率よく行えていなかった。

情報共有ツールとして社内LINEの利用を開始し、新規利用者の情報や急を要する連絡事項に限定し、情報共有に利用することと、伝達漏れを防ぐこととした。

3. 記録用紙の効率化

記録の間違いや職員によって表現にばらつきがあったため、記録業務に不慣れな職員に正しい記入方法を伝えながら相談し、だれにでも理解し易い記録用紙となるように様式の見直しを実施した。実際に、リーダーと一緒に記録業務を行ってもらい記録が正しくできているか確認を行った。また、記入方法を統一するため、記載の手本となる職員に参加してもらい、記入する際気をつけている点を共有する勉強会を開催した。より短時間で漏れが少ない記録が可能になり、効率化を図れた。

4. 新人研修の質向上

職員によってケアの方法が違う所があることで、新人研修が上手くいっていなかった。そこで、来所時・帰宅時マニュアル、服薬セット、口腔ケア、食事、入浴についての標準マニュアルを作成し、ケアで目にとまりやすい場所に設置。

さらに、作成した標準マニュアルを基に関連するケアや利用者毎に必要な対応手順を話し合うことで、ケアの統一に活用した。毎朝の申し送り時やミーティング時に各利用者の変化や対応手順を話し合い、全員が統一したケアが出来るようにした。また、これにより利用者帰宅時の手順が明確になり居室の忘れ物がなくなった。

管理者の声

従業員アンケートの結果から、職員や職場の現状を可視化出来たことで多くの気づきがあった。取り組みを重ねていく中で、組織として成長できていると感じる。今後もさらに生産性を向上させるために、何をすべきか考えていく良いきっかけとなった。

推進担当者の声

理学療法士 恵谷 真次 氏

情報共有ツールとして社内LINEを開始した。新規利用者の情報や急を要する連絡事項のみをLINEで流すことにした。

結果、従業員の声としては文字だと聞き漏れがなく分かりやすいなどの意見が聞かれ、導入した意義は十分にあると感じる。

従業員の声

社内LINEがあることで利用者への対応を共有でき、統一したケアも出来るようになった。

ご利用者様・ご家族様へのアンケートを初めて行なったが、意見を聞くことができて良かった。

今後も、改善すべきところは直ぐに対応していきたいという意識が芽生えてきている。



改善の テーマ

業務改善がきっかけとなり、職員同士の 協力が進んだことで業務分担意識が向上！

取組の背景と取組の方向性

背景

20代から70代の幅広い世代が活躍しており、笑顔・笑い声の多い職場。従業員アンケート結果からも職場の人間関係、つながりが築けていることが分かった。

一方、業務に関する相談や提案ができる人材は限られ、情報共有についても課題があったことから、業務改善に関する話し合いができる組織作りを目指すこととした。

方向性

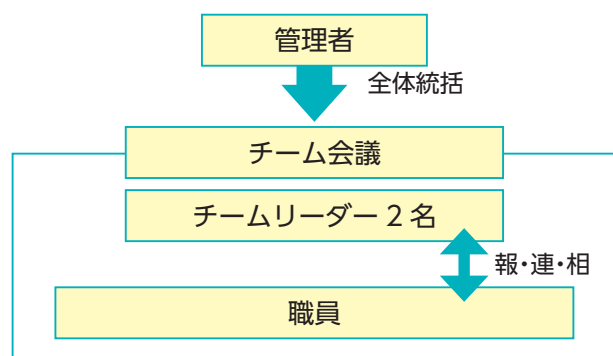
要因分析、リーダー会議、個人面談、職員ミーティングを行い、業務改善活動へ職員を巻き込む。

取組のポイント

- ミーティングを開催するなど、コミュニケーションの場を設け、効率的な作業方法について検討した。
- 業務改善活動へ職員を巻き込むことで、職員同士の協力及び業務分担意識の向上を目指した。

推進体制

管理者が全体の統括を行い、普段から様々なことに気づき、業務改善に意欲的な2名をチームリーダーとして選定。
チームリーダーがチームメンバーの職員を巻き込み改善に取り組んだ。



主な課題

- 業務に関する意見が出にくい。
- 作業内容の共有にタイムラグがあり、ムダな作業が発生していた。

取組の方向性

- 要因分析の実施により、業務改善の積み重ねを行う。
- タイムリーな情報共有を実現する。

具体的な取組内容

1. 要因分析

職員同士で業務に関する話題や提案がなされることが少なく、さらに周囲への遠慮から提案や相談がしにくい環境にあった。

職員間、職員と上司間でのコミュニケーションを活性化することにより、業務改善の解決策を見いだすため、要因分析を実施した。



要因分析表

2. タイムリーな情報共有

排泄確認や服薬確認等のタイムリーな情報共有が出来ておらず、記録漏れや確認作業が増えるなどのムダが生じていた。

そこで、ミーティングで業務改善の話をすることによって普段の会話が増え、職員同士がお互いを気にするようになったり業務分担するなど協力的になった。



共有方法を検討

管理者の声

浮田 歩 氏

この研修に参加してみて、初めは「仕事が増える」「また資料提出せにゃーいけん…」など、ネガティブな思考しかなかった。頭では「業務改善」＝「大切なこと、取り組まなければならないこと」と理解できていても、なかなか進まず何から手をつければいいのか…という感じだった。

従業員アンケートで職員の声を聞き、キックオフ研修等で具体的な取り組み方について講師等に相談が出来たことが、改善に向けて動き出すきっかけになった。

改善は「難しそう」「無理じゃ」等の先入観から手つかずであったが、自分たちにできること、小さなことからコツコツと取り組んでいくことで、改善に向けた土壌ができてきた。

このたび、改善に取り組んだことで、職員同士のコミュニケーションが増え、お互いがフォローし合える状態になってきているので、今後も継続していきたい。

加えて、業務改善に関する話が当たり前のようになれる職場づくりをしていきたい。

推進担当者の声

介護職 谷原 敦司 氏

業務改善と言われても、何をどうすればいいかわからず最初は不安だった。

会議を重ねるごとに少しずつ職員から意見や思いが出てくるようになり、それとともに業務中のコミュニケーションが増え、お互いがフォローし合えるようになってきたと思う。今後も改善を継続していきたい。

現場の業務改善と同時に、管理者の負担軽減にも取り組んでいきたい。

従業員の声

介護職 河田 聖奈 氏

現状、特に問題は感じておらず、業務改善と聞いてもいまいちピンとこなかった。

要因分析を進めていくと、他の職員の意見が見えてくるようになった。

会議では「何を言っても間違いはないから、気軽に話をしてほしい」という話があり、自分も話してみようという気持ちになった。

最近では、以前に比べると職員間のコミュニケーションが増え、自分自身も気持ちにゆとりが出来たと思う。



改善の テーマ

改善の目的を明確にして職員と共有することで、改善に取り組む意欲を醸成！

取組の背景と取組の方向性

背景

年齢や経験の差が幅広いスタッフが1つのチームとして働く中で、日々各人が担当業務に追われ、チームで話し合う機会が不足していた。また、利用者様のケアに十分な時間がとれていないと感じていた。

方向性

目的別に3委員会を設置し、委員会が中心となり課題解決に取り組む。さらに、業務改善、生産性向上に取り組む目的を明確化し、職員と共有することで、改善に取り組む意欲を醸成する。

取組のポイント

- 従業員アンケートの結果から、改善の方向性を決定し、テーマに応じた改善委員会（関係性向上委員会、記録改善委員会、訪問業務改善委員会）を新たに設けて改善活動を推進した。
- 事務時間を削減し、直接ケアに充てる時間を増やすという明確な目標を設定した。
- 施設として生産性向上に取り組む目的を明確にし、職員と共有した。

推進体制

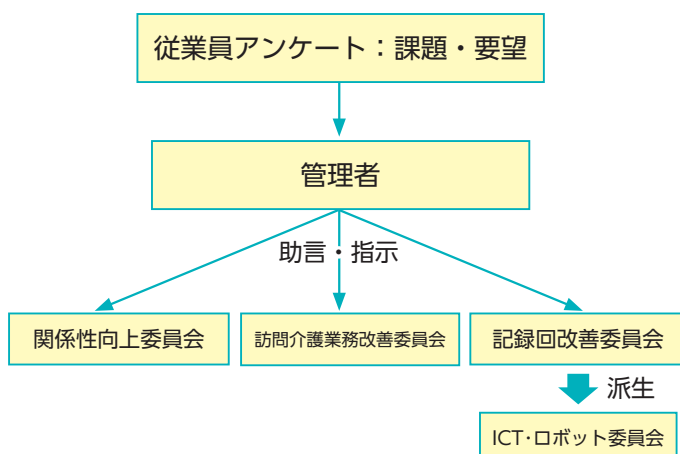
管理者のリーダーシップのもと、3委員会を編成し、委員会ごとに目標設定し、成果を追求。

主な課題

- 直接ケアに充てる時間がとれていない。
- 信頼関係を構築し、協力し合える職場とする。

取組の方向性

- 職員間の関係性向上。
- 事務時間の削減。
- ケアの標準化。



具体的な取組内容

1. 職員間の関係性の向上

職員全体で信頼関係を築き、協力し合える職場を目指し、新たに関係性向上委員会を設け活動を行った。

手本としたい業務や良いと感じた他の職員の行動を職員同士で「好事例レポート」として報告。事務所内に掲示することで、レポートの内容をもとにした質問や他の職員へ感謝を伝える機会が増えた。

好事例の収集により“気づく力”が養われ、ヒヤリハット件数が2割減少した。



好事例レポート

2. 事務時間の削減

転記することが多い書式であった記録用紙を見直し、事務時間を減らすことでケアに充てる時間の確保を目指した。

記録用紙改善への取り組みの中で、新たに電子記録への切り替えを進めていくこととなった。そこで、今後は記録改善委員会から派生した「ICT・ロボット委員会」で導入計画を策定し、実際の導入に向けて動き始めている。

3. ケアの標準化

訪問介護業務にあたる職員のプロセス表を作成し「標準のケア手順」として設定。標準化したケア手順を掲示することでケアの見落としがなくなり、手技は多少は違えども統一したケアを行えるようになった。

さらに手順を見える化することで業務の取りこぼしもなくなり、結果、時間短縮に繋がった。



手順書の掲示

推進担当者の声

管理者 中根 清美 氏

職員間でミーティング等話し合いを重ねることで「今やっている仕事の無駄はなにか」「どうすれば効率が上がるか」を考えるきっかけとなった。同時に、職員間のコミュニケーションの円滑化、信頼関係の構築に繋がった。改善成果を定量化出来てはいないが、職員間で話し合いを続けることで、施設内に改善風土ができたと感じており、施設にとっても私にとってもいい財産になっている。

今後は、電子記録や見守り機器の一部導入といったICT化に取り組んでいき、働きがいのある職場にしていきたい。

従業員の声

介護職員 小早川 和弘 氏

日々漠然と取り組んでいた業務に対して、どうすれば無駄が省けるか、効率よくできるかを考えながら業務に取り組む姿勢ができた。

職員同士で話し合いを繰り返すことで、自然と話す機会が増え、コミュニケーションがとりやすくなった。



改善の テーマ

リーダーが職員一人一人の声に耳を傾け、 改善に活かす

取組の背景と取組の方向性

背景

正規職員と短時間パート間でスムーズな情報共有が出来ておらず、さらに、ケアに対する考え方や受け止め方に違いがあった。そのため、ケアのやり方に個人差が生まれ、統一性が図れていない状況であった。

方向性

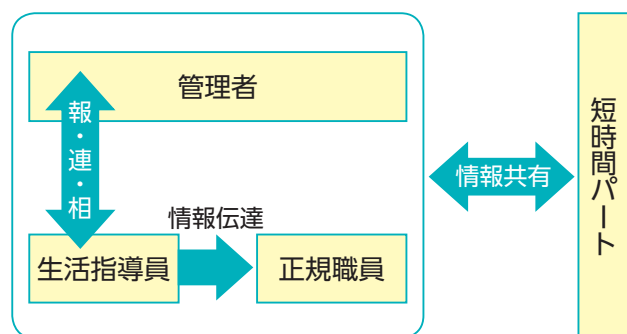
管理者が職員1人1人との面談を通じて改善検討すべき事項を明確化し、ケアの標準化に向けて取り組んだ。

取組のポイント

- リーダーが職員1人1人と個人面談を実施し、職員の思いや考えを改善に活かした。
- アセスメントシートを改良・簡素化し、連携ノートとともに活用することで記録時間の短縮に繋がった。同時に、利用者ニーズに沿ったケアが実現した。

推進体制

管理者(トップ)と生活相談員がタッグを組み、取り組みの実現に向けてリーダーシップを発揮した。さらに、正規職員と短時間パート職員との情報格差の解消に向けて、知恵を絞った。



主な課題

- 正規職員と短時間パートとのコミュニケーション不足による情報格差がサービス品質の低下を招いている。
- ケア記録をノートに箇条書きで記すのみで、情報量が不足している。



取組の方向性

- 管理側が職員1人1人と向き合うことで、関係性の質を向上させる。
- 記録手法の見直し。

具体的な取組内容

1. 職員の関係性向上に向けての活動

- 正規職員間での情報共有、連携は図れていたものの、短時間パートで働く職員との情報共有は“連携ノート”のみで、正規職員と短時間パート間で情報格差が生まれていた。
- 短時間パートと十分な情報共有が出来ていないことから、ケアに対する考え方や受け止め方、ケアのやり方にも個人差があり、業務標準化が出来ていなかった。
- そこで、管理側が職員1人1人と向き合い、関係性の質を向上させることを目的に面談を実施。
- 面談がきっかけとなり、双方が意識的にコミュニケーションをとるようになった結果、ケアの方向性についても標準化出来つつある。

2. 記録手法の見直し

- これまでのアセスメントシートはノートに箇条書きで記すのみの書式であったため、情報量が不足し、伝達漏れ等が発生していた。
- アセスメントシートを改良し、簡素化したことで記録にかかる時間短縮を実現した。
- さらに、記録する情報が簡素であるため、確認時間も短縮された。
- アセスメントシートを連携ノートにプラスして情報共有出来るようにしたことで、利用者ニーズに沿ったケアが行えるようになった。

経営者の声

代表者 井野 淑恵 氏

全職員が一丸となって改善に取り組んだことで、施設として、生産性向上への第一歩を踏み出すことが出来た。

特に、これまであまり接点が無かった短時間パート職員との面談を通じて、日々コミュニケーションを図ったことで、気軽に相談や打合せを行える関係となった。また、業務外のことでも相談を受けるようになり、以前よりお互いの距離が縮まったと感じている。

職場環境が改善された一方で経営状況は厳しい為、経営についても改善していく必要がある。今後も職員間のコミュニケーションの活性化を継続しつつ、現場はスタッフに任せ、自らは営業を行える組織づくりを目指していきたい。



推進担当者の声

生活指導員 金子 竜也 氏

この度、生産性向上ワークショップに参加させていただき、実際に効果のある業務改善が出来たと思う。また、普段の介護業務とは異なる様々な取り組みをさせてもらい、勉強になることも多かった。



今後の目標

実際の業務に追われながらの参加となり、大変な面もあったが、とにかく今回の取り組みを継続することが一番の目標である。

また、研修で得た情報も利用しながら今後もさらなる業務改善も考えていきたい。

おわりに

当会では、かねてから企業の競争力強化を支援しておりますが、今こそ、コロナ後を見据えて平素は滞りがちな現場改善など労働生産性（就業者1人あたりの生産性）の向上に取り組むチャンスであると考えます。

生産性向上に意欲の高い事業者に対する支援について、今後も同業種や組合単位でのワークショップの開催など、積極的に取り組んで参ります。

地道ではありますが、ムダを排除する業務改善、さらにはICT化をはじめDXの活用に繋げ、時間・労力に余裕を生み出すことで、新たな取り組みに挑戦したり、働き方改革を推進する企業へと変革しませんか。

本事例が事業者の皆様の生産性向上に取り組むきっかけとなることを期待しています。

生産性向上に向けて、当会のサポートを是非ご活用ください。

生産性向上 実践事例 2022 ～現場改善ワークショップ～

発行者：広島県中小企業団体中央会

〒730-0011 広島県中区基町5番44号 広島商工会議所ビル6F
TEL:082-228-0926

本事業は、広島県の補助事業「令和4年度 広島県中小企業団体中央会生産性向上推進活動事業」により実施しています。



広島県中小企業団体中央会