



生産性 向上



実践事例2021

～現場改善ワークショップ～



生産性向上 実践事例 2021

～現場改善ワークショップ～

はじめに

当中央会では昨年度より、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。本年度は介護事業者8施設が参加して実施しました。

介護業界では、少子高齢化の中、介護の質を確保し多様化しているニーズへの対応が課題となっています。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向上、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組みの一助となれば幸いです。

2022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

■社会福祉法人呉ハレルヤ会

呉ベタニアホーム

- デイサービスの「食事係業務マニュアル」の作成 5
- 業務平準化に向けたプロセスの改善 7
- 同一法人複数施設の業務標準化 8

■社会福祉法人甲奴福祉会

特別養護老人ホーム美山荘

- 誕生日会業務の見直し 9
- 夜間コール対応のマニュアル化 11

■社会福祉法人広谷福祉会

特別養護老人ホーム セイフティー信和/ セイフティー信和ショートステイ広谷

- 取扱物品の見直しと在庫の見える化・定置化による業務効率化 12
- シーツ交換時間削減による業務効率化 13
- 足し算の介護から引き算の介護へ 14
- 一枚の壁の撤去で見えてくる新たな空間 15

■株式会社NORTH HAND GROUP

- IT化によるミスの軽減と2重チェックの解消 16

■社会福祉法人新生福祉会

特別養護老人ホーム楽生苑

- IT化に伴うソフト面の改善 17
- マニュアルのデジタル化 18

■社会福祉法人的場会

特別養護老人ホーム瀬戸内園

- マニュアルの更新により、ダイバーシティへ対応すると同時に、事故を未然に防ぐ 19
- 業務確認表の細分化と基準時間の設定 20

■社会福祉法人誠心福祉会

特別養護老人ホーム誠心園

- 移動負担の軽減 21
- 倉庫内在庫管理のデジタル化 22

■社会福祉法人静和会

特別養護老人ホーム府中静和寮

- 業務用アプリ作成ソフト使用による勤務実績通知書作成業務の効率化 23

//// 参加施設一覧 ////

呉ベタニアホーム	特別養護老人ホーム美山荘	特別養護老人ホームセイフティー信和	株式会社NORTH HAND GROUP
特別養護老人ホーム楽生苑	特別養護老人ホーム瀬戸内園	特別養護老人ホーム誠心園	特別養護老人ホーム 府中静和寮

※順不同

//// ワークショップの概要 ////

第1回 日時:2021年6月24日(木)9:30~16:00 出席者:14名(8社) 開催場所:特別養護老人ホーム楽生苑(尾道市瀬戸田町)

講義	演習・意見交換	企業見学	宿題
生産性向上とは 生産性向上・IT化の進め方 (狙い)生産性向上に取り組む際の全体像を講義する。また、第1~4回までの繋がりを知る	業務棚卸作成 業務棚卸表の分析 (狙い)改善の全体像を把握するために、自社の業務棚卸を行う。なお、この結果をもとに第2回のアプリ作成、第3回のマニュアル作成を行う	視察先: 特別養護老人ホーム楽生苑 見学結果と意見交換 (狙い)Good(良い点)or More(もっと良くなりそうな点)を意識して見学する	業務棚卸表の完成 (狙い)ワークショップ内で作成した業務棚卸表を自施設に持ち帰り、他の職員と一緒に漏れなどがないかを検討する。施設に持ち帰り他の職員を巻き込むことで、本ワークショップでの活動を施設全体の活動とする

第2回 日時:2021年7月26日(月)9:30~16:00 出席者:14名(8社) 開催場所:特別養護老人ホーム誠心園(江田市市)

講義	演習	企業見学	宿題
宿題の共有 (狙い)業務棚卸表の作成過程での気づきを共有することで、他の受講生から気づきを得る ITを活用するためのポイント 業務アプリとは IT化の進め方、IT化のポイントについての講義により、自施設の状況にあったIT化の進め方を学ぶ	業務アプリ作成 (狙い)参加者が職場で課題と感じている業務に関する業務アプリをkintoneで作成することで、kintoneによる業務アプリ作成に慣れる	視察先: 特別養護老人ホーム誠心園 見学結果と意見交換 (狙い)Good(良い点)or More(もっと良くなりそうな点)を意識して見学する	業務アプリの活用と振り返り (狙い)作成した業務アプリは自施設で活用し、ITの有効性を体感する 他の職員にも活用してもらい現場を巻き込むことで、取組みへの理解を図る

第3回 日時:2021年9月22日(水)9:30~16:00 出席者:13名(8社) オンラインにて開催

講義	演習	企業見学	宿題
宿題の共有 (狙い)業務アプリ活用の気づきを共有することで、他の受講生から気づきを得る マニュアルの本質とは マニュアル作成の進め方 (狙い)マニュアルの意義、マニュアル作成の進め方について学び、紙のマニュアルを短時間で作成する方法を学ぶ	マニュアル作成 (狙い)各施設で必要と思われる業務を選定しマニュアルの作成を行う。また、マニュアル作成の効率化を図るマニュアル作成ソフト(Check Mate)の使い方を学ぶ	視察先: 特別養護老人ホーム セイフティー信和 見学結果と意見交換 (狙い)Good(良い点)or More(もっと良くなりそうな点)を意識して見学する	マニュアルの仕上げと活用 (狙い)作成したマニュアルのドラフトを仕上げ、各施設で活用し有効性を体感する 他の職員にも活用してもらい現場を巻き込むことで、取組みへの理解を図る

第4回 日時:2021年11月8日(月)9:30~16:00 出席者:13名(8社) 特別養護老人ホーム瀬戸内園

講義 & 演習	講義	企業見学
アクションプラン作成のポイント アクションプランの作成(演習) アクションプランの発表 (狙い)第1~3回のワークショップの内容を実行に移すためのアクションプランを作成する	アクションプラン実行のポイント (狙い)アクションプランを実行するにあたってのポイントを学び、組織の変革に結びつける	視察先: 特別養護老人ホーム瀬戸内園 見学結果と意見交換 (狙い)Good(良い点)or More(もっと良くなりそうな点)を意識して見学する

※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グループウェア等を活用し、課題の共有、業務改善のブラッシュアップを行いました。

※2 第3回ワークショップは新型コロナウイルス感染症の影響による緊急事態宣言下のため、オンライン形式で実施しています。

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 他事例の参考価値

- ・IT化、マニュアル化の視点が施設ごとに多様であり、他施設の事例がとても参考になった。
- ・他業種の実践事例を介護業界で取り入れる視点を得ることが出来た。

2 他施設からの刺激と励み

- ・他施設と情報交換をする中から、同業種だからこそその悩みや意見、改善案を共有できた。
- ・参加者が同業者であるため理解し合える事が多く、提案に納得出来る部分も多かった。
- ・学んだことをヒントに参加者同士でアイデアを出し合い、さらに発展させることが出来た。
- ・他施設を視察する中で、同じような悩みを持っていることが実感でき、改善に取り組む刺激となった。

3 ICT化により成果を追求する講師からのアプローチ

- ・言語化、見える化することのメリットを学んだ。施設に持ち帰り即実践出来る内容であった。
- ・講師からの豊富な他業種の事例紹介や講義を受け、ICT化の前段階としての業務の洗い出しや業務棚卸等の意義について気づけた点は非常に有意義であった。
- ・講義や他施設の発表等から、ICT化の必要性を再確認出来た。
- ・新しいアプリや考え方を知り、実際に活用することでアプリケーションのメリットデメリットに気づく事が出来た。
- ・業界の「当たり前」が既に古い価値観であることに気づくことが出来た。

2

取組みを継続する

- ・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や、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った。
- ・改善を継続するためには、現場の職員を巻き込むことが大切であることを実感した。
- ・ワークショップ参加者が施設内でワークショップを開催することで、施設内に改善提案する職員が増え、“カイゼン”が自分事となってきた。
- ・ワークショップをきっかけに、職員同士で意見を出し合える組織風土が根付いた。



改善のテーマ

デイサービスの「食事係業務 マニュアル」の作成

改善の背景

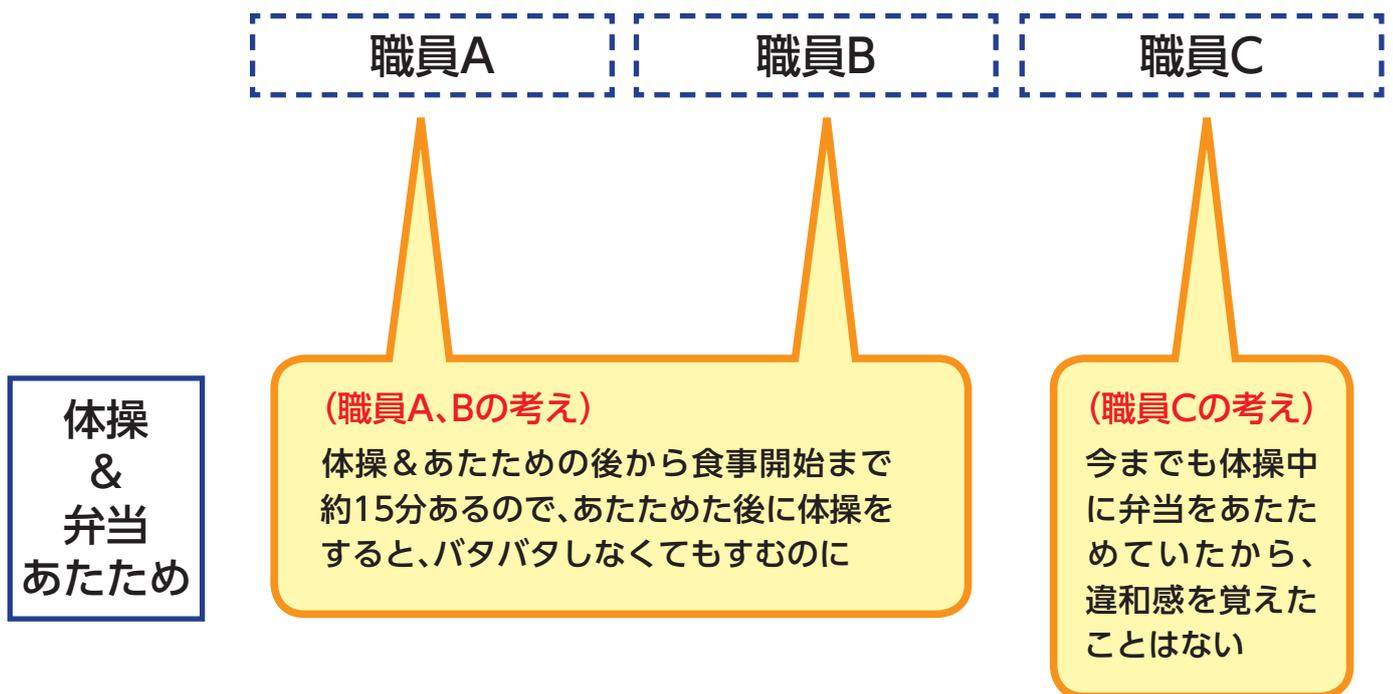
マニュアルがなく、さらに意見や疑問があっても伝えたり話し合ったりすることがなかったので、担当者によって手順ややり方が異なっていた。

改善前

- ・担当者によって業務の進め方が異なっていた。
- ・マニュアルがないため、「この方がいい」「それはやめたほうがいい」等と意見を言えず、不満が生じていた。

◆マニュアル化されておらず、職員ごとに業務に対する考え方が異なっていた。

11:30 「体操指導」と「弁当あたため」の2つの作業を同時に進めていた。



改善の ポイント

- ・職員が改善の「目標(ばらつきをなくすマニュアル作成)」や「現場で活用できるマニュアルをチームで作成する」という共通認識を持てるよう、職員用掲示板に周知文を掲示した。
- ・「マニュアル」には、新人でもマニュアルを見れば業務内容や手順がわかるような表現や写真を掲載した。

改善後

- ・業務をすべて付箋紙に書き出し、業務の見える化を行った。
- ↓
- ・業務手順を洗い出し「良い点」、「問題点」を明確にして改善策を検討した。
- ↓
- ・改善策を加味しスタンダードな業務を定め、各業務の実施時間を明確にし、マニュアルを作成した。

【作成したマニュアルの一部】

1.	弁当あたため 	①11:15 弁当を保冷箱から出します ②11:30 弁当あたためます ・電子レンジで2個ずつ開始します ・2個2分です ・特食は後にし、1分40秒です ・あたためている間に、湯衣専用のやかんを回収します ・体操指導(口腔体操)と同時に行わないでください
2.	体操指導(口腔体操含む) 	・弁当のあたためと同時に行わないでください ①11:45 テレビの方に向けて頂きます ②DVDにて、ラジオ体操・おとなの体操をします ・利用者の前に出ず、DVDを見て行えるよう声をかけます ③口腔体操をします ・利用者の前に出て、指導します
3.	テーブル拭き	①体操終了後に、テーブルの方に向くよう座り直します ②テーブルをふきます ・利用者がテーブルの方に向けてから行います ③箸の準備・手の消毒をします
4.	お茶出し	①お茶を配膳します
5.	お盆を出す	①配膳用のお盆を出し、湯のみ・お茶わんを準備します ・調理テーブル上の所定の位置に物の配置します (今後、写真で共有予定)
6.	ごはん盛り付け	①ごはんを盛り付けます ・1人分約80~100gで盛り付けます
7.	配膳	①12:00 配膳(食事提供)します ・特食の方から配膳します
8.	やかんを出す (テーブル用お茶準備)	①各テーブルに、お茶(やかん)を用意します ・小さいお盆を使用します ・テーブルに置いたやかんで自分で注げない方などには声掛けをし、飲みたい方にはそのやかんのお茶を注ぎます
9.	休憩	①12:15~13:15 休憩をとります
10.	手すり消毒	①手すりを消毒します

11:30

弁当
あたため

11:45

体操指導

改善の 効果

- ・マニュアル化により、暗黙知を形式知化したことで新人職員にベテランのノウハウが移転できた。
- ・職員で意見を出し合い、スタンダードな業務を決めマニュアル化したため、担当者間でのやり方の差が少なくなり、不満が解消された。
- ・同時に行っていた業務を分けたり、順番を入れ替えたりすることで効率化が図られ、利用者のケアに割ける時間が増えた。



改善のテーマ

業務平準化に向けた プロセスの改善

改善の背景

職員が加配になっていたため、適正な業務時間で業務遂行ができていなかった。

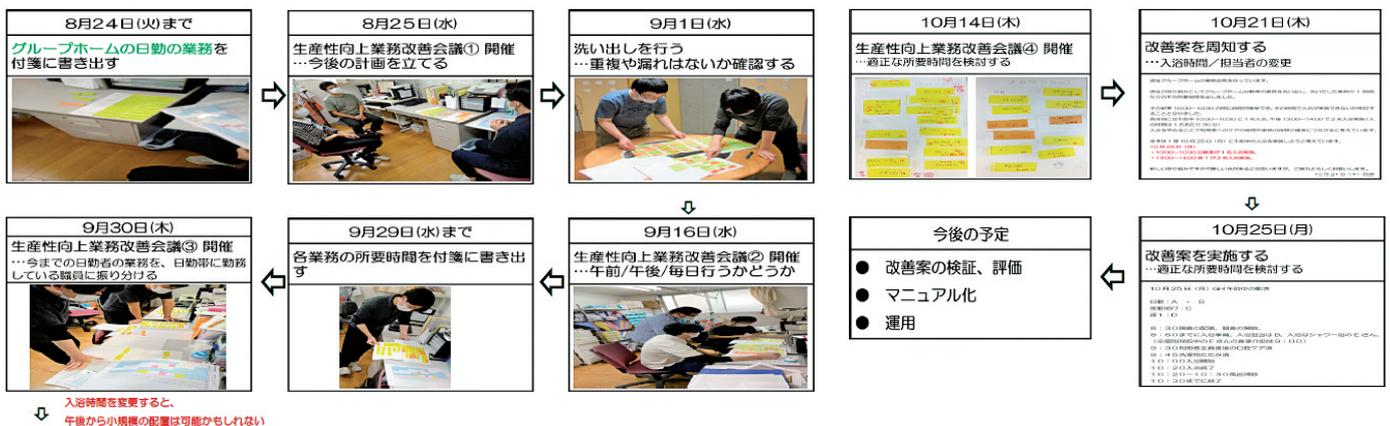
改善前

職員の加配により、適正業務時間以上の時間をかけていた。

改善後

ワークショップに参加したことで、業務の洗い出しや意見の抽出等、職員が改善について考え、行動に移すことが大切であると感じた。

そこで、生産性向上ワークショップ参加職員がファシリテーターとなり施設独自でワークショップを開催し、生産性向上の目的や進め方を知ってもらい、改善に取り組んでいる。



改善のポイント

施設内で伝達研修やグループワークを実施し、職員全員で課題を見つけ、改善に繋がった。

改善の効果

- ・積極的に改善提案をする職員が増え、“カイゼン”が職員の自分事となっている。
- ・今回のワークショップをきっかけに、職員で意見を出し合える組織風土が根付いた。



改善のテーマ

同一法人複数施設の業務標準化

改善の背景

複数ある施設ごとに清掃方法等が異なるため、施設間異動をした職員は、その施設の清掃方法等を一から学ぶため、効率が悪かった。

改善前

- ・各施設ごとに掃除の方法等があることに対して何も疑問に思うことなく、それぞれの施設で独自の引継ぎが行われていた。
- ・引き継ぎマニュアルがなく、口頭での引継ぎを行っていたため、業務に慣れてくると、自己流で業務を行う職員もおり、引き継ぎ通りの業務を行わない職員も一定数いる状態であった。

改善後

現在、複数施設から職員が参加しグループワークを行いながら、各施設共通のマニュアルの作成(標準化)に取り組んでおり、作成後はマニュアルの定着化を目指している。



改善のポイント

- ・3拠点の職員が集まり、それぞれの施設の現状を把握し、違いを認識することから始めた。
- ・マニュアル作成に職員の意見を反映させることで、マニュアル化に達成感と同時に責任を感じさせることを重視した。

改善の効果

各施設で共通した業務手順を統一し、引継ぎ業務の効率化を図る。

改善のテーマ

改善の背景

誕生日会業務の見直し

誕生日会に係る業務は、勤務時間外の仕事になっていた。

改善前

①手書きの誕生日カードの作成

画用紙に1枚ずつ手書きをし、折り紙で飾り付けをしていた。手作りの温みがある一方で、手間と時間をとられていた。

②誕生者の写真撮影

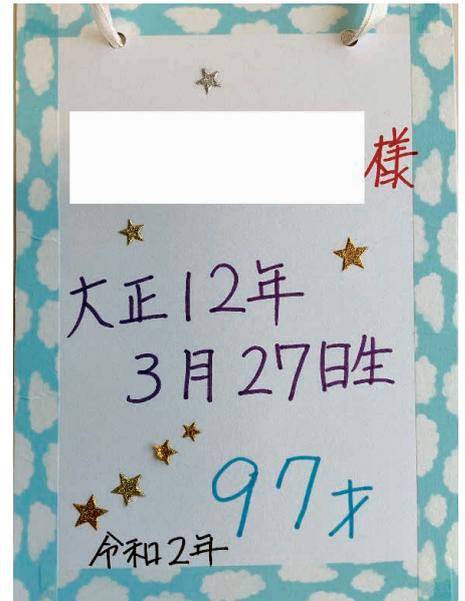
③手書きの誕生月者ボードの作成

毎月、誕生日を迎える方の写真を撮り、模造紙に飾り付けをして、紹介をしていた。

④誕生日会の開催

1. 誕生者紹介(カードを渡す)
2. 誕生者から一言
3. 歌(2曲程度)
4. 運動(介護予防体操等)
5. ケーキ・ジュースを食す

【手書きの誕生日カード】



【手書きの誕生者カード】



改善の ポイント

- ・本当に必要な業務なのか、棚卸表を作成する過程で検証する。
- ・イベント準備等時間外に対応せざるを得ない業務を業務内で終わらせる仕組みを構築する。

改善後

①誕生日カードの定型化

Excelで様式を作成し、名前・生年月日を変更するだけで誰でも簡単に作成できるようにした。

②③誕生日者ボードの掲示を廃止した

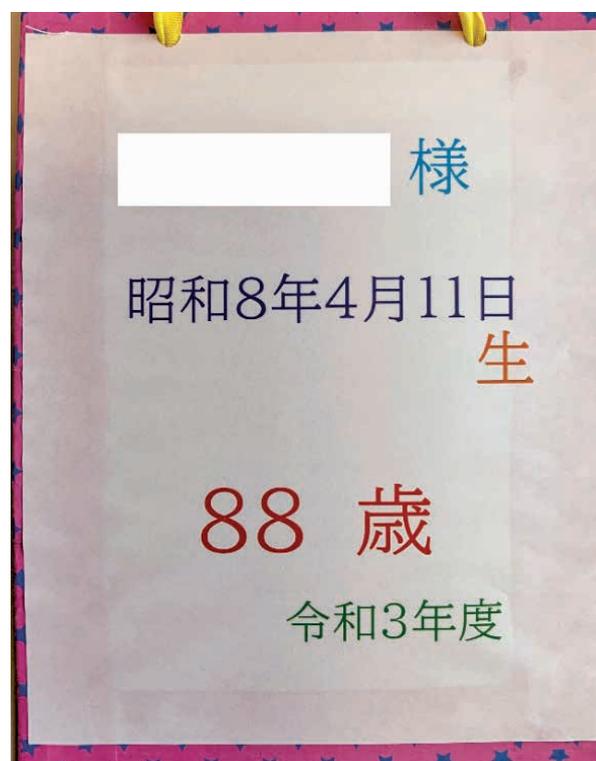
業務棚卸表を作成する過程において、誕生日者ボードの必要性や職員の手間と効果等について検討した。その結果、感染症の流行により入居者の移動が少なく、ボードを見る機会が少なくなったこと、家族の面会が制限され目に触れることがなくなったことから、掲示を廃止することにした。

④誕生日会の簡素化

職員の負担が大きい誕生日会プログラムを見直した。

1. 誕生者紹介(カードを渡す)
〔2. 誕生者から一言〕、〔3. 歌(2曲程度)〕、〔4. 運動(介護予防体操等)〕を除外
2. ケーキ・ジュースを食す
時間短縮を図ることで、時間外に行っていた業務が、勤務時間内で可能となった。

【定型化した誕生日カード】



改善の 効果

- ・カード作成時間が3分/1枚の時間短縮に繋がり、さらに1ヶ月あたり1時間×3人の残業時間の削減となった。
- ・年齢が自動計算のため、年齢を間違えるというミスの削減に繋がった。

改善のテーマ

夜間コール対応のマニュアル化

改善の背景

コールが鳴って駆け付けると他の職員が既に対応している、職員が誤って触れたセンサーマットのコールに別の職員が駆け付けるなどのムダが発生していた。

改善前

夜間コール対応マニュアルがなく、「センサーマットのコールは3回以内にとる」というルールだけが存在していた。

そのため、コールが鳴って駆け付けると他の職員が既に駆け付けて対応していたり、職員が誤って触れたセンサーマットのコールに別の職員が駆け付けるなどのムダが発生していた。

改善後

夜間コール対応のマニュアルを作成

「コールは3回以内にとる」ということに加えて、

1. PHSでコールをとり、通話の状態のまま対応する。
2. 対応に時間がかかる場合は誤操作を防ぐために、センサーマットを収納して対応する。(対応後はセンサーマットを再び出しておくのを忘れないようにする)
3. 対応しているのにコールがとれない場合、周囲にコール対応をしていることを知らせる。
4. コール対応に行く前に「〇〇さんのところに行きます」と伝えて行く。
などを明文化・ルール化した。

改善のポイント

・ベテランができていることをマニュアル化することで、経験の浅い職員へもノウハウを移転できる。

改善の効果

- ・入所者の元へムダに駆け付けることが減少した。
- ・ミスがあった場合には、その都度口頭で注意することの繰り返しになっていたが、マニュアル化することで注意件数が減少した。
- ・職員間でのコミュニケーションが増えた。

改善のテーマ

取扱物品の見直しと在庫の見える化・定置化による業務効率化

改善の背景

オムツ製品等の種類が多く管理が煩雑となり、整理整頓が行き届いていなかった。

改善前

- ・オムツ管理室にオムツやパットが乱雑に置かれていた。
- ・10種類のパットを使用しているため、物品数が多くなり、在庫管理及び発注業務が煩雑になっていた。

【改善前のオムツ管理室】



改善後

- ・オムツ管理室内にラックを設置し、定置化した。
- ・ダンボールから製品を出して保管することで在庫が見える化し、さらに発注点の明確化を図った。
- ・パットの種類を、10種類から5種類に減らすことで、管理の簡素化に繋がった。

【改善後のオムツ管理室】



改善のポイント

本当に必要な物品や業務かを再検討することで、不必要な物品の発注を削減した。

改善の効果

- ・オムツ、パット類の見直しと5S3定により、在庫管理、発注業務が簡素化された。
- ・吸収量の多いパットを使用することでオムツの交換回数が減り、利用者・職員双方の身体的、心理的負担が減少した。

改善のテーマ

シーツ交換時間削減による 業務効率化

改善の背景

折り込み式シーツ交換に時間がかかり、シーツ交換に1時間以上の時間がかかっていた。

改善前

シーツ交換は1日15ベッド以上所要時間は1ベッド4～5分のため、シーツ交換に1時間以上の時間を費やしていた。

【折り込み式シーツ】



改善後

- ・シーツを折り込み式からボックス式に変更することで、交換時間を1ベッド3～4分に短縮した。
- ・削減時間を介護職員が行っているその他の業務にあてることが出来た。

【ボックス式シーツ】



改善のポイント

- ・ワークショップ参加施設等へのヒアリングから、シーツの種類を検討し、ボックス式シーツへ変更した。
- ・急激なコスト増とならないようにリース会社と交渉を行った。

改善の効果

- ・1ベッド当たりシーツ交換業務が1分以上短縮したことで、大幅な業務時間削減に成功した。
- ・ボックス式への変更により、四つ角がしっかり止められているので寝返りや体位変換時によるシーツのズレが減少し、マットレスのよごれ防止にも繋がった。

改善のテーマ

足し算の介護から 引き算の介護へ

改善の背景

直接介護業務と間接周辺業務に従事する職員の業務負荷の差があった。

改善前

- ・業務棚卸により遅出①の10:00～10:30の時間帯と、遅出②の19:00～19:30の時間帯が人員過多になっていることがわかった。
- ・早出が主に直接介護業務、遅出が主に間接周辺業務を担っていたが、業務の負荷に差があった。
- ・目的は不明だが習慣化している業務を何も考えることなく継続していた。



改善後

- ・遅出②の勤務体系を廃止し、遅出①を2名出勤とすることで業務の平準化を図った。
- ・目的が不明の業務であった、パルザー（ホルマリン滅菌機）使用を中止した。

【目的が不明のパルザー使用を中止】



改善のポイント

業務棚卸後、改善の方向性として業務の廃止・外注化について検討した。

改善の効果

・何のためにこの業務をしているのか？廃止できるのではないかと職員それぞれが考えるようになった。また、プロセスの最適化については改善後も活発な意見交換が日々行われている。ご利用者に対しても過剰サービスとなっていないか、自立支援の妨げとなるような手伝いはないか考えるようになった。

改善のテーマ

一枚の壁の撤去で見えてくる 新たな空間

改善前

- 平成15年まではデイサービスセンターとしてホールを使用していた。
- デイサービスが市内の別箇所に移転後、ホールの一部を居室として整備し、残りの部分を引き続きホールとして活用していた。
- ホールを改修したことにより、外気が入りにくい構造となり、コロナ禍でホールが密閉空間になることが危惧されていた。

改善の背景

ホールに外気を取り込める窓が一カ所しかなく、換気状況が悪かった。

【改修前のホール】



改善後

- ホール壁の撤去工事を実施した。
- 居室からの外気がホール内にも循環するように定期的に居室の窓を開け居室・ホールの換気を行うことで密閉を避け、入所者に安全な空間を提供できるようになった。

【改修後のホール】



改善のポイント

- 業者との打ち合わせで低コストでの工事施工を実現した。
- 職員、利用者ともに導線の確保ができるレイアウトとなるよう工夫した。

改善の効果

- ホール内CO2濃度を計測すると600ppm→450ppm程度に下がり、しっかりとした換気が出来ている。
- 居室とホールの間にあった壁を1枚撤去するだけで、利用者が居室より頻りにホールに出るようになり、職員の訪室も増えた。移動時間の削減、変化に気づく事が出来、介護サービスの質が向上した。

改善のテーマ

IT化によるミスの軽減と 2重チェックの解消

改善の背景

入所者への「サービス提供表」の手書きミス、月末の集計・請求業務及び管理者の2重チェックが負担になっていた。

改善前

- ・ケアマネージャーから送付された「サービス提供表」に手書きで記録をつけ、日々、出席票と照らし合わせてチェックをしていた。
- ・月末10時間(1日2時間×5日)集計業務を行っており、手書きのため管理者による2重チェックが必要であった。
- ・チェック業務のため時間外労働(月末2日・3日、1日1時間～2時間ほど)が発生していた。
- ・集計業務に有資格者(柔道整復師)も時間をとられるため、有資格者によるマッサージをお断りする状況が発生していた。

【手書きのサービス提供表】

改善後

- ・「サービス提供表アプリ」を作成し、データベースとして管理。
- ・「月末集計」アプリを作成し「サービス提供表」のデータを取り込み計算。
- ・請求書としてプリントアウトできるようにプラグインを活用。
- ・「月末集計アプリ」・「アプリ使用マニュアル」を作成し、業務に従事するスタッフへ操作方法を説明。

【サービス提供表アプリ】

- ・月に1度は開発者に対し、使用者からフィードバックの機会を設けることでPDCAを回している。

改善のポイント

自社でアプリを開発し、その後も定期的にフィードバックをもとに改善を行うことで、自社の現場にマッチしたアプリ開発に繋がっている。

改善の効果

- ・集計時間が10時間／5日から2時間／5日へ短縮することを目指している。
- ・集計時間が効率化され、デイサービス時に行っているマッサージの要望に対応できるようになり、顧客満足度が上がるよう取り組んでいる。

改善のテーマ

IT化に伴うソフト面の改善

改善の背景

数年前からITの活用や書類の電子化をしていく中、職員から、「ついていけない」「余分な確認作業が増えた」との声が上がっていた。

改善前

記録システムを導入したものの、システムを十分に使いこなせず、結果的に余分な作業が増えてしまうなど生産性の低下に繋がっていた。

特別養護老人ホーム 楽生苑			
介護手順書			
作成日:	令和3年8月4日	ケアプラン有効期限:	令和2年9月1日～令和3年8月31日
介護職員:	楽生花子 様	担当:	Ⅱa 要介護度 4
看護職員:	116-00 等差	担当:	B1 手帳書作成者 土橋伸介
病歴:	介護項目 介助レベル		
入浴手順:	場所: 廊下・更衣室・洗面・トイレ・ロビー・廊下 介助者: 廊下・トイレ・洗面・ロビー・廊下 浴槽: 浴槽・洗面・廊下・トイレ・ロビー・廊下 洗髪: 廊下・洗面・廊下・トイレ・ロビー・廊下 洗足: 廊下・洗面・廊下・トイレ・ロビー・廊下 洗手: 廊下・洗面・廊下・トイレ・ロビー・廊下		
排泄関係:	項目 内容		
排泄:	項目 内容		
口腔ケア:	項目 内容		
食事手順:	項目 内容		
寝:	項目 内容		



2年前にデジタル化したが・・・

改善後

業務棚卸により業務の可視化を行い、その後、業務管理、時間管理表を作成した。

【時間管理表】



改善のポイント

- 単純にITを導入すれば良いというものではなく、導入の前段階で、現場の状況を把握し、業務を可視化することでムリムダを洗い出す作業を行う。
- 5分刻みのタイムスケジュールを作成し、業務の細分化を行った。

改善の効果

確認作業や指導時間が削減され、特に、技能実習生や新任職員が業務確認のために先輩職員を探し回ること等がなくなり、業務効率化に繋がった。

改善のテーマ

マニュアルのデジタル化

改善の背景

紙媒体のマニュアルはあったが確認するまでに時間がかかるため、ほとんど活用されていなかった。

改善前

マニュアルの保管場所を知らない職員も多く、活用されていなかった。

改善後

マニュアルプロジェクトチームを設置し、PC、タブレットで閲覧可能な記録システムを導入することで、ケアマニュアルを手軽に確認出来るようにした。

【記録システム内ケアマニュアル】

参考) 立ち上がり時の基本介助		
1	【支え方】 	①介護者の重心を落とす。 ②介護者の腕が手摺となるように、しっかりと固定する。 ※手、腕を握らない。 ※骨盤を起こし、端座位の維持に努める。
2	【前傾】 	①体幹を起こし、前傾になっていただく。前傾になる事で、お尻にかかっていた重心が、前方に移り、お尻が浮く。 ②踵から、足の裏全体に体重を乗せていただく。 ※肩、骨盤、膝、つま先が同じ方向を向いている状態にする。
3	【腰を浮かす】 	①利用者の腕を伸ばさないよう、下から肘を支える。 ※利用者の脇の下を締めた状態（腕を前に引っ張らない）で立位していただく。

改善のポイント

普段から記録をつけているシステムでマニュアルを閲覧できるようにした。

改善の効果

新人に対して、ベテラン職員の感覚だけで教えるといった根拠が見えない指導がなくなったことで、介護手順の可視化、標準化、確認作業の簡素化によりケアの質が向上した。

改善のテーマ

マニュアルの更新により、ダイバーシティ
へ対応すると同時に、事故を未然に防ぐ

改善の背景

3大介護(入浴介助、食事介助、排泄介助) マニュアルは以前からあったが、何年も更新されておらず、実態とそぐわない箇所も増え、マニュアルとして機能していなかった。

改善前

マニュアルが機能していないため職員個々のやり方が統一されておらず、さらに事故情報が共有されていなかったため、過去に起きた事故と同様の事故が起きる可能性があった。

【改善前マニュアル】

的場合 介護業務マニュアル	ファイリング番号 503	改訂日 H27年12月15日
業務名(題名) 特浴介助	新しい介護 ハンドブック P174～204 参照 P 41～48 参照	
	業務内容	ポイント
005	入浴を行う。 ① 浴槽に入る際は、ベルトを着用し、手を挟まないように注意・声掛けを行いながら移動する。 ② 扉を閉め、ご本人様に湯が入ることを伝えてから入浴ボタンを押し、浴槽に湯を入れる。 ③ 湯の温度に注意し、ご本人様が確認できる場合は好みや温度を配慮しながら湯温の調節を行う。 ④ 湯の量や温度を調節し、安全な入浴ができるように努める。 ⑤ 入浴中の状態に変化がないか常に気をくばり、声掛けを行いながら入浴していただく。	・入浴前に体調不良の訴えや、便が出ている方は入浴を控える。その際、シャワー浴にて身体を十分温めてから出ていただく。 ・長湯が好きな人でも声かけを行い、軽めの入浴を心がける。 ※心臓が悪い人などは胸がつかからない程度に量を調節する。

改善後

- ・実態に即したマニュアルへと改訂し、定期的に更新する。
- ・マニュアル内で、特に起きやすい事故の注意喚起をすることで事故を未然に防ぐことを目指す。

【改善後マニュアル】

的場合 介護業務マニュアル	ファイリング番号 503	改訂日 R3年10月10日
業務名(題名) 食事介助	新しい介護 ハンドブック P174～204 参照 P 41～48 参照	
	基本業務(誰でもできる)	専門業務(スキルが必要)
007	 入浴 ① 浴槽に入る際は、 手足の位置を確認 しベルトを着用、手を挟まないように注意・声掛けを行いながら移動する。 ※右肘が出ていないか注意する。 ② 扉を上げご利用者に湯が入ることを伝えてから浴槽に湯を入れる。 ③ ご利用者に合った湯はりをし、顔や状態を頻繁に確認する。	20分
008	 ・声掛けは都度行い、ご利用者の嗜好に合わせて介助を続ける。 ※服薬は日付、名前、朝・昼・夕を確認し薬を飲んで頂く。(看護職員不在時は介護職員が行う。) ・口の周りに食べこぼしや汚れがあれば、ウェットティッシュで拭き取り拭き残しが無いか確認する。 ※逆流や誤嚥を防ぐため食後15分は座面はそのまま起きてフロアで過ごしてもらう。 ・食事・水分摂取量をチェックし入力する。	20分

改善のポイント

- ・過去の事故事例の掲載や、なぜその動作が必要なのかという理由や根拠をマニュアルに記載する。
- ・教える側、教わる側双方がマニュアルを見ながらコミュニケーションがとれることを意識して作成した。
- ・日本語がネイティブレベルではない外国人技能実習生でも分かるマニュアルにするため、写真を多用した。

改善の効果

写真を多用したことで誰にでも分かりやすいマニュアルとなり、さらに従業員教育の際にも積極的に活用することで介護品質の向上に繋がった。

改善のテーマ

業務確認表の細分化と 基準時間の設定

改善の背景

業務確認表が1時間単位と大まかにしか設定されておらず、各業務時間が不明瞭のため、人によって時間配分にバラツキがあった。

改善前

各業務にどのくらいの時間をかけて完了させるかなどの基準時間が明確になっておらず、業務遂行時間にバラツキがあった。

【改善前 業務確認表】

時間	N入 / N明 (ごすもす)	確認印
16:00	【出勤時】 看護職員と薬箱確認	
	AED動作確認	
	ミーティング (16:30 勤務開始)	
17:00	移乗介助	
	水分補給 (200ml) ※摂取量の記録	
	夕食 検食 食事準備	
18:00	食事介助 (200ml) ※摂取量の記録	
	2階フロア誘導・下膳+1階フロア清掃	
	配薬・居室誘導 (移乗介助)	
19:00	トイレ介助・居室施設確認(あじさい報告)	
	オムツ交換・着替え	

改善後

各業務遂行時間に基準を設けることで、時間配分の標準化を図った。

【改善後 業務確認表】

時間	N入 / N明 (ごすもす)	業務R	基準 (分)
		ABC	10
16:30	始業 ミーティング、看護職員と薬箱確認	AB	
16:40	AED動作確認、翌日の入浴者衣類準備	C	
16:50	トイレ介助【檜○・井○】	AB	
17:00	検食 お茶・配膳準備	C	
17:10		AB	
17:20	早ご飯【井○・笠○・西○】	AB	
17:30		AB	
17:40		AB	
17:45	食事配膳	C	
17:50	食事介助【竹○・檜○・山○・平○・新○】	AB	

改善のポイント

付箋紙を活用して職員の意見出しの機会をつくり取組みを進めることで、スタッフの意識改革にも繋がっている。

改善の効果

職員が各業務に時間意識をもって当たることで業務効率が上がった。

改善のテーマ

移動負担の軽減

改善前

- ・個室化に伴う増設改築により、消耗品の在庫管理倉庫から居室までの動線が長くなり、職員の移動負担が大きくなっていった。
- ・消耗品が段ボールのまま床に置かれていたためどこに何があるのかわかりにくくなっていった。

改善の背景

消耗品の在庫管理倉庫が一つしかなく、倉庫が遠い居室への動線が長くなり、職員の移動が負担になっていた。

【改善前の消耗品在庫管理倉庫】



改善後

- ・消耗品の在庫管理倉庫を2か所にわけることにより、職員の移動負担を軽減した。
- ・1か所の保管数量が約半分にになり、整理整頓がしやすくなった。
- ・消耗品を段ボールから出して各棚に保管することでどこに何があるのかわかりやすくなった。

【改善後の消耗品在庫管理倉庫】



改善のポイント

- ・簡単に取り組めることから始める。
- ・現場の職員がメリットを感じることができるところから始める。

改善の効果

- ・職員の移動距離・移動時間が半減した。
- ・ものがどこにあるのか、見つけやすくなった。

改善のテーマ

倉庫内在庫管理のデジタル化

改善の背景

倉庫内消耗品の在庫管理を手書表に記入し管理していたが、記載漏れやミスが多かった。また、アナログでの数量確認により、発注業務が煩雑となっていた。

改善前

- ・倉庫内消耗品の在庫管理が手書きで、事務が煩雑であった。また、倉庫内の整理整頓も出来ていなかった。

【手書きの倉庫内消耗品在庫管理表】



改善後

- ・各倉庫近くのタブレットに在庫管理アプリ(無料)を入れ、タブレットで在庫管理を行う。
- ・管理方法をアナログからデジタルに変更することでミスが減り、さらに発注業務がスムーズになった。

【在庫管理アプリ】



改善のポイント

使い慣れているタブレットにアプリを入れることで、抵抗感なくデジタル化を進める。

改善の効果

- ・タブレットと事務所PCで在庫情報を共有することで、倉庫に行かなくても数量確認が可能となり、発注業務の効率化に繋がった。
- ・アプリ導入により、記載モレや計算ミスが減少した。

改善のテーマ

業務用アプリ作成ソフト使用による 勤務実績通知書作成業務の効率化

改善の背景

出退勤処理が手書きのため記入モレが発生していた。また月末締め処理の際はPCへの入力業務が発生し2度手間になっていた。

改善前

- ・手書き出退勤処理のため記入モレが発生していた。
- ・月締め処理を行うとき、PCへの入力処理が発生していた。(二度手間)
- ・PCへの入力間違いが発生していた。
- ・通知書の提出までの時間的余裕がなく、入力作業のために残業が発生していた。
- ・通知書を作成出来る職員が1人しかいない状態であった。

【手書き出勤簿】

様式 7号
同一事業所継続就業の場合に使用します

点検

作業実績票

会員番号 1380 - 氏名

月日	始業時刻	終業時刻	実就業時刻	作業内容(かんだんに書くこと)
9/1	8:30	10:45	4:00	
2	8:30	17:30	4:00	
3	8:30	17:30	4:00	
4	8:30	17:30	4:00	
6	8:30	17:30	4:00	
8	8:30	17:30	4:00	
9	8:30	17:30	4:00	
10	8:30	17:30	4:00	
13	8:30	17:30	4:00	
15	8:30	17:30	4:00	
16	8:30	17:30	4:00	
17	8:30	17:30	4:00	
18	8:30	17:30	4:00	
20	8:30	17:30	4:00	
21	8:30	17:30	4:00	
22	8:30	17:30	4:00	
23	8:30	17:30	4:00	
24	8:30	17:30	4:00	
27	8:30	17:30	4:00	
28	8:30	17:30	4:00	
29	8:30	17:30	4:00	
30	8:30	17:30	4:00	

上記の作業をしたことを確認しました。
(注) 各月の月末日必ず事務局に提出してください。

【(提出用)勤務実績通知書】

勤務実績通知書 / 派遣元への通知書
令和2年10月分 (10月1日 ~ 10月31日)

〇〇〇〇府中市事務所 書中

貴事業所の派遣労働者の勤務実績は下記の通りです。 派遣先責任者: 今川 智己 様

派遣先番号	派遣先事業所名	派遣先番号・派遣先単位
	社会福祉法人 静和会	特別介護老人ホーム 府中静和寮

派遣元	始業時刻	終業時刻	休業時刻	実就業時刻	休業日	始業時刻	終業時刻	休業時刻	実就業時刻	備考
2	8:30	10:46		2:16	14	16:46	17:30		1:46	
2	16:46	17:30		1:46	15	8:30	10:46		2:16	
4	8:30	10:46		2:16	15	16:46	17:30		1:46	
4	16:46	17:30		1:46	10	8:30	10:46		2:16	
9	8:30	10:46		2:16	10	16:46	17:30		1:46	
9	16:46	17:30		1:46	18	8:30	10:46		2:16	
7	8:30	10:46		2:16	18	16:46	17:30		1:46	
7	16:46	17:30		1:46	19	8:30	10:46		2:16	
8	8:30	10:46		2:16	19	16:46	17:30		1:46	
8	16:46	17:30		1:46	20	8:30	10:46		2:16	
9	8:30	10:46		2:16	20	16:46	17:30		1:46	
9	16:46	17:30		1:46	21	8:30	10:46		2:16	
11	8:30	10:46		2:16	21	16:46	17:30		1:46	
11	16:46	17:30		1:46	23	8:30	10:46		2:16	
13	8:30	10:46		2:16	23	16:46	17:30		1:46	
13	16:46	17:30		1:46						
14	8:30	10:46		2:16						

当月合計 勤務日数: 21 欠勤日数: 0 実就業時刻: 84:00

事業所長 〇〇〇 事務主任 〇〇〇

事業所長印 事務主任印

令和2年10月 日

改善の ポイント

- ・スマートフォン入力から報告書作成までのマニュアルを作成し職員に配付するなど、安心して新しいやり方に移行できるよう工夫した。
- ・出勤簿と勤務実績通知書との連携処理をボタン1つで出来るように設計した。

改善後

- アプリを作成し、毎日の出退勤処理から実績通知書作成までの業務を自動化した。
- アプリの使い方マニュアルを独自に作成し、業務アプリの操作方法を職員に説明した。
- 入力データを集計し、取込用の出退勤CSVデータを作成した後、実績通知書ファイルに取込み、通知書を作成した。

アプリ使い方マニュアル



【入力画面】



【集計画面】

レコード番号	就業日	始業時刻	終業時刻	実働時間数	備考
70	2021-10-02	15:45	17:30	1時間45分	
69	2021-10-02	8:30	10:45	2時間15分	
72	2021-10-04	15:45	17:30	1時間45分	

【勤務実績通知書作成画面】

【勤務実績CSVデータ】

Excel管理：20211009T165356+0900

Excelマクロを使用した作成処理

【(提出用)勤務実績通知書】

日付	就業時刻	終業時刻	実働時間数	備考	就業時刻	終業時刻	実働時間数	備考
1	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
2	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
3	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
4	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
5	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
6	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
7	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
8	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
9	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
10	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
11	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
12	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
13	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
14	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
15	8:30	10:45	2:15		16:45	17:30	0:45	
16	16:45	17:30	0:45		8:30	10:45	2:15	
合計		就業時刻	21	就業時刻	0	実働時間数	84:00	

改善の 効果

手書きとPC入力の二度手間を解消することで、1人当たりの作業時間が30分/月短縮され、時間外労働が減少した。

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、新型コロナウイルス感染症で企業活動の縮減を余儀なくされている今こそ、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 2021 ～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3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