

業務改善 **な** **う**

— 介護現場の挑戦！最前線レポート —



介護記録と情報共有

通所介護サービス **ていくていく**
訪問介護サービス **かぐや姫**

相談員業務のスリム化

特別養護老人ホーム **おきなのだ**

看護部門の業務整理

ミック登美ヶ丘
デイサービス | 小規模多機能ホーム | グループホーム



はじめに

介護求職者の安心感を醸成するために、就労環境や人材育成状況などを見える化する

『奈良県福祉・介護事業所認証制度』はスタートから早7年を迎えました。

奈良県では、認証を取得された事業所に対し、様々なサポートを展開しています。

今回は、生産性に課題を抱える3つの法人へ専門コンサルタントを派遣し、業務改善活動を支援しました。

その支援の様子や、事業所がどのように業務改善を進めたかを本誌でレポートします。

人材確保に不可欠なポイントである、『働きやすい職場づくり』。

これをきっかけに、業務改善にチャレンジする事業所が増えればとても嬉しく思います。

気になるけれど、大変そうな業務改善。

それでも、始めればきっと何かが変わるもの。

『うちも、一步踏み出してみようかな？』

そんな背中を押す、真似したくなるアイデアを集めました。

どうぞ一読ください。



6

CASE.1 介護記録と情報共有

通所介護サービス ていくていく
訪問介護サービス かぐや姫

8

CASE.2 相談員業務のスリム化

特別養護老人ホーム おきなのだ

10

CASE.3 看護部門の業務整理

ミック登美ヶ丘
デイサービスセンター ゆめ（一般） あい（認知症対応）
小規模多機能ホーム はな
グループホーム

CASE.1

介護記録 と 情報共有

ていくていく | 奈良市鳥見町

通所介護サービス

職員16名 ※2施設共通

利用者14名

かぐや姫 | 奈良市鳥見町

訪問介護サービス

職員16名 ※2施設共通

CASE.1

介護記録と情報共有

1. 介護記録の「質」にバラつきがある
2. 情報共有がスムーズにできていない
3. 会議は報告事項の読み上げが中心で、業務改善の議論にたどり着かない

改善ミッション①

介護記録フォーマットを改善する

現状

- たくさんの記録があり、記述式が多い
介護記録/サポートシート/課題分析/アセスメント/通院記録 etc
- つい文章が長くなってしまおう

改善ステップ

- 1 記録の目的を明確にする
 - すべての記録に役割があった
 - ただしフォーマットが複雑で記入に時間がかかる
- 2 フォーマットの改善点を検討
 - 記録の質に個人差が出ないフォーマットを検討
 - チェック式を中心にし、記述式を減らした
- 3 新フォーマットでの運用開始

期待される成果

記録漏れがなくなる | チェック時間が短縮される | 記録の質が均一になる

改善ミッション③

情報共有レベルを向上させる

現状

LINEが議事録として機能していない
情報共有用のグループLINEの画面を印刷すると
投稿時間や投稿者氏名が消えてしまい、議事録として使えない

改善ステップ

- 1 LINEの投稿ルールを設定する
文頭に【投稿日時・氏名】を記入する

期待される成果

LINEを議事録として活用できる | 申し送り時間を短縮できる

改善ミッション②

介護記録システムを活用する

現状

導入済の介護記録システムを活用していない
入力ミスを懸念し、使用に踏み切れなかった

改善ステップ

- 1 手書きではなくシステム入力するルールを整備
- 2 移行期間を経て、本格的に運用開始する
- 3 モニタリング期間を設け、使いやすさ重視でルールを微調整する

期待される成果

手書き記録がなくなり、効率アップ!

改善ミッション④

会議時間を短縮する

現状

報告に終始し、業務改善の議論までたどり着かない

改善ステップ

- 1 会議に先立ちアジェンダを作成する
- 2 アジェンダに職種ごとの報告事項を記載し、会議では読み上げないルールを設定
- 3 アジェンダに沿って会議を進める

期待される成果

会議時間を短縮できる | 議論の内容が濃くなる

A woman with short dark hair is shown in profile, looking out a window. The background is a bright, out-of-focus interior with large windows. The overall tone is warm and professional.

CASE.2

相談員業務 の スリム化

おきなのだ | 北葛城郡広陵町南郷

特別養護老人ホーム

職員50名

入居者100名

相談員のタスクが多すぎる…

現状

すべての対外業務が相談員1名に集中している | 営業活動の負担が特に大きい

改善ミッション

効率良く営業できる仕組みを作る

ステップ ①

相談員業務の棚卸し

- 「どんな業務を・どのタイミングで・どのくらい」行っているか可視化
- 入所手続き・入退所調整・地域への営業活動などを1名で担当していた
- 当面の間、人員を増やす等の体制変更は難しい

ステップ ②

効率的な営業体制を考える

- 特にリソースを要する「営業活動」を見直すことに
- 利用者側からの問い合わせ・新規申込を増やす仕組みを検討
- 当面の目標は「デイサービス利用者を増やすこと」に設定
- 通所・入所したくなる特徴を打ち出す
- 地域住民に施設を認識してもらえる営業ツールとは何か？

ステップ ③

有効な営業ツールを制作する

 案内看板（電柱）

施設の所在地が分かりにくいこと、地域での認知度がまだ高い可能性などを踏まえ、電柱に案内看板を設置することに

 パンフレット

施設の魅力を分かりやすくPRする媒体を制作し、地域に配布することに

期待される成果

- 看板・パンフレットで認知度UP
- 利用者側からの問い合わせ・新規申込が増える
- 営業活動にかかるリソースを節約



CASE.3

看護部門 の 業務整理

ミック登美ヶ丘 | 奈良市押熊町

デイサービスセンター ゆめ（一般） あい（認知症対応） | 小規模多機能ホーム はな | グループホーム

職員72名 ※うち看護部5名

入居/利用者64名

改善ミッション①

介護記録フォーマットを改善する

現状

フォーマットの異なる記録がいくつもあり、
時間がかかる&情報が分散している

改善ステップ

① フォーマットの改善点を検討

- ・3~5種類の記録にあった重複項目を削除
- ・看護記録と介護記録の一元化できる箇所を抽出
- ・記述式でなくチェック式でもOKな項目を抽出

② 改善点を反映した
新フォーマットを作成

③ 介護部門に新フォーマットを導入

期待される成果

- ・記録回数や時間が軽減される
- ・記録の質が均一になる

改善ミッション②

情報共有をスマート化する

現状

- ・申し送りノートとLINEを併用している
- ・LINE画面に「了解スタンプ」があふれ、共有事項を見つけにくい

改善ステップ

① 情報共有ツールを一本化する

- ・申し送りノートを廃止し、LINEに統一

② LINEの投稿ルールを設定

- ・確定事項のみ投稿可
- ・文頭に【投稿日時・氏名】を記入する
- ・返信・スタンプ禁止。既読数で伝達状況を判断

期待される成果

- ・共有事項をスムーズに確認できる

改善ミッション③

看護業務を見える化し、
多職種連携を促進する

現状

看護師ならではの業務と「こだわり」があり、
そのためにタスク種類が増えている

改善ステップ

① 看護師の業務量を可視化する

- ・配薬業務に大きなリソースを割いている
- ・業務フローの統一を図った

② 業務内容を仕分ける

- ・「看護師が対応すべき業務」を整理
- ・「他職種にシフト可能な業務」を整理
- ・法人が求める業務を看護師が理解し、他職種との連携体制を構築

期待される成果

- ・配薬業務を時短化できる
- ・業務を相互把握し、フォローしやすくなる

おわりに -コンサルタントのつぶやき-

業務改善を始めるにあたり、多くの施設がぶつかる壁があります。
それは、経営者と現場の「温度差」です。

あらゆる面で持続可能な施設運営のために、働きやすさを高めたい経営者と
とにかく日々のタスクに精一杯向き合う現場メンバー。

「現場のやり方を否定するんですか?」「いや、そうじゃないんだよ」。
互いに利用者さんのために思いながら、業務改善のステージで両者はせつなくすれ違えます。

そんな業務改善の良いところは、どんなに小さな取り組みでも「前より働きやすくなった」と実感できること。
そして取り組みを終えてみると、いつの間にか職場のチームワークまで良くなっていることです。
壁に立ち向かってでもチャレンジする価値は十分にあります。

「でも、どこから手を付ければいいかわからない…」

そんな時はぜひ、一度だけでも少人数でも、ディスカッションすることから始めてみてください。
多くのことが見え、意外な道筋がつくことも珍しくありません。

最後に、本プロジェクトに参加された方々のチャレンジ姿勢への敬意を表します。そして、ご協力に感謝を申し上げます。
本誌をご覧のみなさまが踏み出される『最初的一步』を、心より応援しております。





業務改善 スナップ



本誌に関するお問い合わせ・業務改善のご相談は…



06-6868-1158 (代表)

平日9:00 ~ 17:00



株式会社日本経営

介護福祉コンサルティング部

