

CASE4.

おむつの種類を見直した結果、皮膚トラブルが改善！ 排泄手順の見直しを行ったケース

取り組んだ事業所

社会福祉法人晃宝会 特別養護老人ホームあじさい園
(住所:奈良市茗荷町 808番地1)

職場環境の
整備

業務の明確化と
役割分担

手順書の作成

記録・報告様式
の工夫

情報共有の
工夫

OJTの
仕組みづくり

理念・行動指針
の徹底

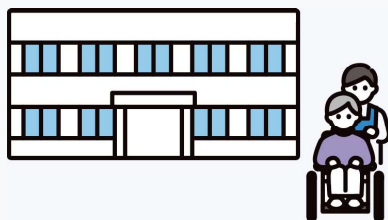
課題

- ・おむつの価格高騰によるメーカー変更により、皮膚トラブルや尿漏れが多くなっていた
- ・以前は防げていた失禁も、メーカーを変更したことにより失禁が多くなり、洗浄の手間が発生していた

解決へのステップ

・おむつアドバイザーと共に研修の実施

- ▶職員のおむつ使用方法の一部改善を図った
- しかし、吸収量の低下や便汚染による皮膚トラブルなどの課題が出てきたため、新たにおむつの種類を変更した



成果

・皮膚トラブルの改善

- ▶今後もおむつアドバイザーと協力し、職員一人ひとりが技術向上とコスト削減に取り組んでいく予定
- ▶低価格のものを使用することは
 - ①皮膚トラブルの発生を引き起こす
 - ②交換量が増え、ムダな時間やコストが発生するなどの悪循環になるという気づきを得た



感想

排泄交換では、おむつ交換回数や皮膚トラブル増加で処置や負担が増え、ムダな業務と時間が発生していたことに気が付いた。

業務改善による空き時間で利用者様のケアに時間を有効活用できるようになり、より効率的な業務環境を実現できるようになった。

CASE5.

業務の整理と、人員配置を工夫し、利用者のトイレ待ち時間が短縮！

取り組んだ事業所

医療法人悠明会 介護老人保健施設 ウェルケア悠
(住所:奈良市大和郡山市田中町728番地)

職場環境の
整備

業務の明確化と
役割分担

手順書の作成

記録・報告様式
の工夫

情報共有の
工夫

OJTの
仕組みづくり

理念・行動指針
の徹底

課題

- ・スタッフの人員配置がうまくいっていないことで、トイレ待ちの渋滞ができていた。
- ▶目標:排泄介助の効率化と人員配置の見直しを行い、利用者のトイレ待ちの時間を短縮させる。

解決へのステップ

・人員配置の偏りの見直し

- ▶排泄介助と入浴介助に時間の被りが生じていたため、『どの時間に』『何名必要か』を確認・出勤職員のタイムスケジュールを作成

・排泄介助のマニュアルの作成

- ▶排泄に関するe-ラーニングも作成し、ケアの統一を目指した

成果

・入浴時間の変更・排泄介助に人員配置

- ▶利用者のトイレの待ち時間が減少
- ▶利用者のトイレ待ちに対する不満が軽減

・排泄動作とフロアの流れの見直しにより、OJTの向上・新人職員への活用も可能に

・全体的な人員配置の見直しにつながり、排泄介助以外の業務改善にもつながった

感想

普段の業務に追われていて業務改善に取り組むことができていなかったため、業務内容・人員配置を見直すよいきっかけになった。利用者様だけではなく、職員の負担軽減にもつながることができた。

利用者の自立支援×職員負担軽減！入浴の業務改善に取り組んだ事例

取り組んだ事業所

医療法人鴻池会 介護老人保健施設 鴻池荘
(住所:奈良県御所市池之内1064)

業務の明確化と 役割分担

手順書の作成

課題

- ・入浴の流れの中で、利用者の待ち時間が発生していた。
- ・時間に余裕がなく、職員負担が大きくなっていた。

解決へのステップ

- ・誘導方法の見直し
 - ▶利用者および職員の動きを把握
- ・各入浴時間の確認
- ・浴室環境の確認
 - ▶ドライヤーの台数が少ないため、待ち時間が発生していることに気がついた
- ・アンケートの実施

成果

- ・週間スケジュール表を掲示*2
 - ▶利用者が自身でできることと職員の介助が必要なる部分を整理したことにより、自立支援につながっただけではなく職員の介助の負担も軽減した
- ・ドライヤーの台数増加
 - ▶利用者が自分自身で乾かすことができ、介助と待ち時間の削減につながった
- ・アンケートの実施*3
 - ▶職員の負担を認識し、夜間の安心したケアの提供について話し合う機会を設けられた

*2:利用者の週間スケジュール

期日	城崎	大塚	舞	城崎分室	酒間スクール	
	月	火	水	木	金	土
6:00				古町		
7:15				朝長		
9:45						
10:30	ゲーム	体操	ゲーム	体操	ゲーム	体操
11:45				唐良(前藤忠)		
13:30		入浴			入浴	
14:30				目黒忠志(山下)		
15:00				おつづ		
16:30	二体操		二体操		二体操	
17:15				夕食		
21:00				消灯		

入浴の時間になりましたら、浴室へお越しください。
倉庫までバスオカをどうぞご利用します

作成日：平成20年10月

*3:職員アンケート

⑤ 自身の健康について	はい	いいえ
肉を嫌悪を感じる	8	5
肉を食べたときの臭い	2	12
肉に味がなかった	11	2
肉になる原因を説明している	11	2
肉は健康食品だと知っている	10	2
健康を害するものは防ぐ方法を知りたい	12	2
⑥ 健康予防行動	している	していない
健康予防メニューを利用している	5	8
意識に気付いて行動している	13	0
ボディメカニクスを勉強し実践している	10	2
健康予防の意識を持っている	2	13

感想

今まで一歩踏み出して取り組むことができなかったことに対して職員全員で取り組むことができた。
また、職員へ業務改善に取り組むどうしたいのか、自身の思いや考えを伝え、理解、協力を得るのかは今回の課題でもあり苦労した点でもあった。

CASE7.

職員間の連携と環境整備で、入浴時間の短縮に成功！

取り組んだ事業所

医療法人鴻池会 介護老人保健施設 サテライト蜻蛉
(住所:奈良県御所市池之内1064番地)

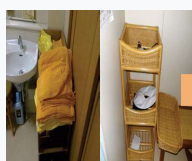
手順書の作成

課題

- ・入浴前後の対応(衣類用意、離床介助など)に職員連携のムラが生じていた。
- ・タオルをとりに行くなどのムダな動きがあった。

解決へのステップ

- ・カレンダーに印
 - ▶利用者自身が入浴日の把握と事前準備を行えるように
カレンダーに印をつけた
 - ▶定着するまでは、入浴日の声かけを実施
- ・連携する仕組みづくり
 - ▶入浴担当者がPHSを持ち、フロア職員・看護師と連携
できる仕組みを作った
- ・タオルの設置場所変更*4
 - ▶一か所にまとめていたタオルの
設置場所を脱衣所2か所に変更した

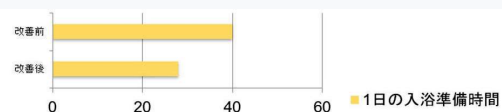


*4:タオルの設置場所変更



成果

- ・利用者自身で入浴日の把握および事前準備が可能に
 - ▶利用者が入浴日を把握し
入浴準備(4名/週)⇒約3分/日の短縮
- ・PHSの使用により待ち時間や事前準備をフロア職員が行うことで
連携や入浴担当者の業務負担が軽減
 - ▶フロア職員との連携により 入浴時間(14名/週)⇒約9分/日の短縮*5



*5:入浴前後の待ち時間の変化

感想

入浴業務の課題として、連携・物品の使用方法などの改善点を3M『ムリ・ムダ・ムラ』の視点から見直しを行った。改善を行う中で時間の見直し、環境面の変更、物品の活用方法についてチームで意見を出し合い取り組むことができた。当たり前だと思っていた環境を見直すことの大切さがわかった。

CASE8.

物品補充ルールとインカムの活用でトイレでの見守り時間の増加へ

取り組んだ事業所

医療法人悠明会 介護老人保健施設 ウェルケア悠

(住所:奈良市大和郡山市田中町728番地)

職場環境の
整備

業務の明確化と
役割分担

手順書の作成

記録・報告様式
の工夫

情報共有の
工夫

OJTの
仕組みづくり

理念・行動指針
の徹底

課題

- ・物品を取りに行く回数が多く、タイムロスが生じていた。
- ・トイレ誘導時間帯にスタッフの配置が少ない。

解決へのステップ

・トイレ内に必要物品を入れるかごを設置

- ▶補充時間・必要量のルールを決め、提示を行う*6
- ▶リハパンなどのコストがわかるよう、金額を記載した*6

☆補充時間：11時*

1のとり物品補充してください

リハパン M : 2枚 (〇〇円)
L : 2枚 (〇〇円)
ハイパー : 3枚 (〇〇円)
レギュラー : 3枚 (〇〇円)
ワイド : 3枚 (〇〇円)
ビッグ : 4枚 (〇〇円)



*6:物品整理と補充ルールの整備

・汚染物品依頼はインカムを活用

- ▶何時からどれだけの時間が必要なのかを把握した

感想

リハパンなどのコストを掲示したことで、職員への意識づけはできたと思う。

成果

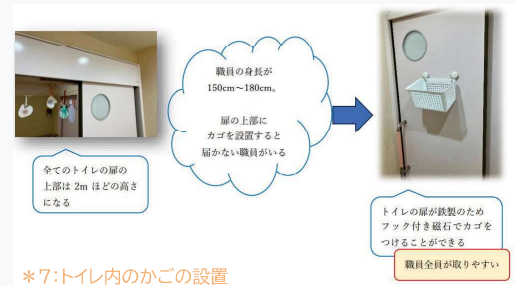
・かごの設置*7

- ▶物品を取りに行く回数が減少した
- ▶バット・リハパンを取りに行く時間の軽減により、トイレの個室内の見守りが可能に

・職員の動きにムダがなくなり、負担が軽減

・トイレ個室内の見守り時間の増加

・インカム活用により、職種間の連携が向上した



CASE9.

利用者のニーズに合わせたプラン、サービスを届けるための業務効率化

取り組んだ事業所

株式会社チャーム・ケア・コーポレーション チャーム郡山九条

(住所:奈良県大和郡山市九条町293-1)

職場環境の
整備

業務の明確化と
役割分担

手順書の作成

記録・報告様式
の工夫

情報共有の
工夫

OJTの
仕組みづくり

理念・行動指針
の徹底

課題

- ・利用者の状態やニーズは日々変化するにもかかわらず、固定的なケアプランが実施され、非効率や不適切なケアが行われることがある。
- ・必要な介護用品や医療消耗品の過剰在庫や不足が発生しやすく、これがムダなコストや業務の遅延につながる。

解決へのステップ

・業務整理

- ▶ものや業務の5S活動(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)を行い、不要なもの・業務と必要なものを整理

・導線の最適化

- ▶スタッフおよび利用者の導線の最適化を目指し、物品までの距離を最小化

・利用者の状態をリアルタイムに把握し、柔軟にケアプランを見直すことができる体制を整備

- ▶AIツールを使用し、適切なケアマネジメント手法を教育

・システム活用

- ▶書類作成の時間短縮を促進

感想

5S活動は、美化意識につながったと思う。スタッフ都合の介助ではなく、入居者目線の介護を提供することができるようになることを期待している。

成果

・5S活動

- ▶倉庫管理、在庫管理などのムダをなくすことができた
- ▶倉庫1つ分の収納スペースが確保できた

・システム*8・ICTの活用

- ▶請求根拠資料作成
- ▶ケアマネの残業時間を削減(前年度対比で約4時間)
- ▶議事録作成において、大幅に作成時間を削減(1時間→6分)
- ▶AIによるケアプラン作成
(アセスメントからケアプランまで1分程度で提案)



*8:システム

CASE10.

週休3日制導入に向けた業務管理表の作成

取り組んだ事業所

株式会社チャーム・ケア・コーポレーション チャーム郡山九条
(住所:奈良県大和郡山市九条町293-1)

職場環境の整備

業務の明確化と役割分担

手順書の作成

記録・報告様式の工夫

情報共有の工夫

OJTの仕組みづくり

理念・行動指針の徹底

課題

- ・週休3日制を導入した後、専門職化を図る。
- ・介護スタッフの業務量にムラがあり、ピーク時には忙しく、そうではない時には手が空くことが多い。
- ・同じスタッフに業務が集中し、スタッフごとに作業手順や時間が異なっている。

解決へのステップ

・各業務の時間の見える化・分担の見直し実施

- ▶ムリを減らすための業務分担: スタッフの能力に応じた適切な業務分担を行い、負担が集中しないようにする
- ▶ムラを減らすための標準化: 業務の標準化やスケジュールの均一化を進め、ばらつきを減らす
- ▶ムダを減らすための効率化: 物品管理や記録方法の改善、無駄な動きや作業を排除し、業務を効率化する
- ▶生活補助員の業務の拡大
- ▶書類作成の時間短縮を促進

感想

週休3日制を希望したスタッフについては、夜勤の疲労が軽減し、公休も既存より月4日増加するため、ストレスが減り、離職防止につながることを期待している。

成果

・業務管理表*9を細分化することにより、専門職化を進めることができた

- ▶清掃や整理整頓: 専門の清掃スタッフや介護助手が定期的実施
- ▶洗濯や衣類管理: 介護助手や家事支援を行うスタッフが担当
- ▶入浴支援: 介護福祉士または身体介護に経験のあるスタッフが担当業務によって、役割を分担

*9:業務管理表

CASE11.

組織全体の役割分担と体制づくりを行い、効率化を推進！

取り組んだ事業所

医療法人雄信会 介護老人保健施設 大和三山
(住所:奈良県橿原市膳夫町477-17)

職場環境の整備

業務の明確化と役割分担

手順書の作成

記録・報告様式の工夫

情報共有の工夫

OJTの仕組みづくり

理念・行動指針の徹底

課題

- ・委員会・会議が安定開催されないことにより、伝達不足となり、現場の不具合が解消されにくい状況。
- ・各職種のマンパワー不足による、委員会・会議の不参加が生じていた。

解決へのステップ

・役割分担

- ▶議事録作成者を決め、議事録の提出方法を紙ではなくシステムでの提出に統一
- ▶周知方法も回覧ではなく、システム内で確認するようルールを変更

・委員会・会議を固定開催できる体制づくり

- ▶介護職員の負担を軽減させることで、体制を構築
- ▶入浴介助の介護職と看護師の連携にムダ・ムラが生じていたため、PHSを導入することを検討

・介護リーダーの教育を生産性向上委員会に組み込んだ

感想

マネジメント力がない、あるいはマネジメント力を継承していけない会社は淘汰されていく時代に入っていると感じている。このような機会やチャンスは今後も活かし、マネジメントへの意識を持つところから職員一同変化につなげていきたいと思う。

成果

・ICT化

- ▶議事録提出のICT化、確認押印を既読ボタンに変更することにより、実地指導対策や印刷の負担を軽減
- ▶保存方法もデータのため、管理が簡素化され大幅に作業時間を減少

・PHS導入

- ▶直接呼び出しを行えるようになり、シームレスに処置対応につながることも可能に

・委員会・会議を固定開催を義務化

- ▶安定的に開催できるようになった

・研修の組み込み

- ▶委員会の中に研修を組み込むことで、研修を別日に行う必要がなくなり、教育と問題解決を圧縮して行うことができるようになった
- ▶時間とマンパワーのムダの削減

・委員会参加時の提案数が向上



業務改善のポイント

Point1.

5S活動のポイント

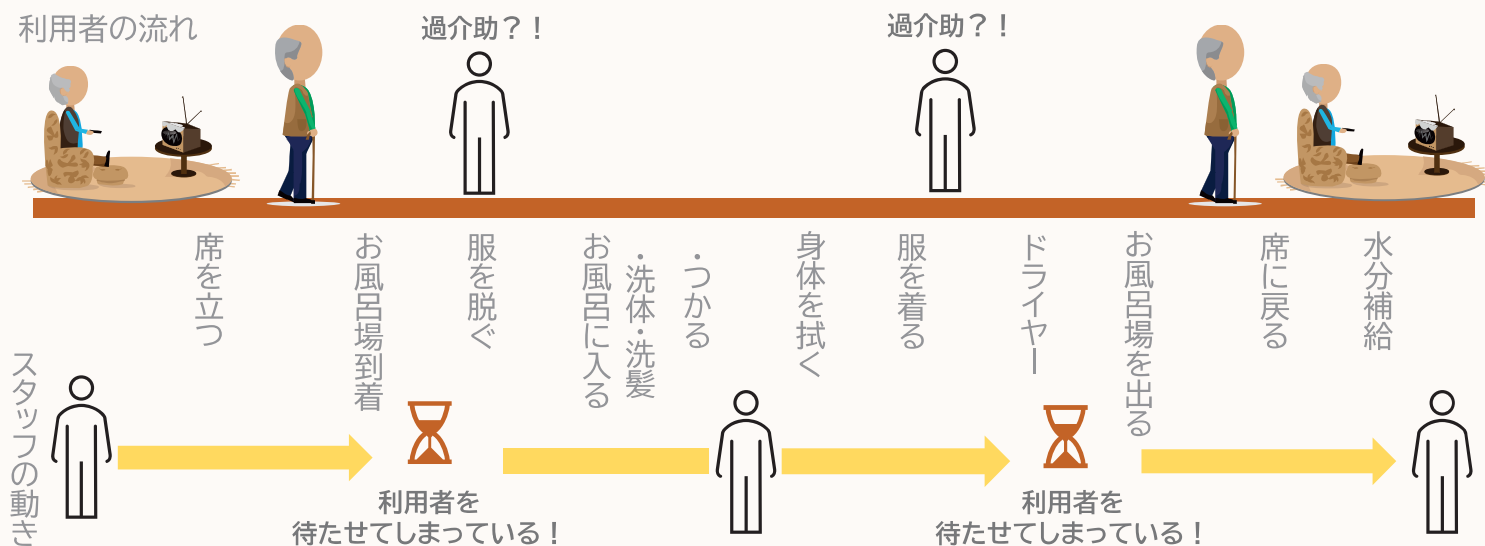
	定義	ポイント	取り組み例
整理 Seiri	必要なものと不要なものに 区別し、不要なものを処分 する	定量化	・いったんすべてを取り除いてから、必要なものを戻す ・不要なものは1カ月保存して処分
整頓 Seiton	必要な物がすぐに取り出せる 置き場所、置き方を決め、 表示を確実にする	定置化	・使う頻度ごとに場所を決める ・在庫量は次の補給までに必要な数だけ ・ラベルを付ける等してわかりやすくする
清掃 Seisou	身の回りのものや設備をきれいに 掃除し、細部まで点検する	点検	・毎日の清掃の仕組みをつくる
清潔 Seiketsu	整理、整頓、清掃を徹底して 実行し、汚れのないきれいな 状態を維持する	標準化	・清潔が保たれているか確認する
しつけ Shitsuke	決められたことを決められた 通りに実行できるよう習慣 づける	自律化	・定着する方法を検討する

Point2.

プロセス改善

(例)お風呂の流れ

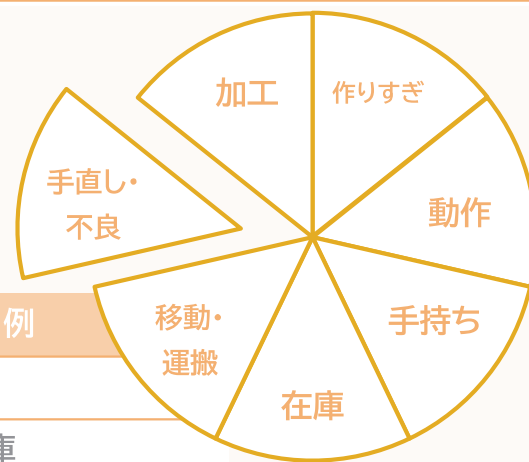
- ▶利用者の待ち時間が発生しているところが改善ポイント
- ▶価値のある時間、つまりその人にとって必要な介助量を適切に受けていることがポイント
(お世話型介護になっているケース、スタッフ主導になりすぎている場合は再検討です)
- ▶間接業務は、ムダのない動きができるような動線、環境になっているかがポイント



Point3.

ムダの減らし方

▶「7+1」のムダを取り除く



ムダの種類	例
加工のムダ	不必要な作業・工程 記録の転記
在庫のムダ	持ちすぎ(管理) おむつの在庫
作りすぎのムダ	仕掛りを溜めすぎ(管理) 公告のごみ箱 使わないレク用品
手持ちのムダ	作業待ち・隙間時間 脱衣所での待ち時間 上司の承認待ち
動作のムダ	移動・探しもの・重複 忘れ物
運搬のムダ	持ち歩き・あちこち動かす 物品の仮置き、倉庫移動
不良のムダ	やり直し・確認作業 洗濯物の名前仕分けミス
能力のムダ	能力を使いきれていない 海外人材