

業務改善への取り組み

介護職本来のあり方とは何か？

浜松中央長上苑 特養 3階 多田龍矢

業務の負担が多いから入居者様と関わる時間を作れない、、、

このままではいけない！



P	手順 1	モデル施設との調整 PJ立ち上げ準備 全体キックオフ
	手順 2	業務の現状分析・ 課題特定 業務の切り分け実施
	手順 3	プラン作成
D	手順 4	改善活動の実施
C	手順 5	効果検証
A	手順 6	成果物の作成・発表

現状把握アンケート

現在の職場と職員の状況を明確にするアンケート

とてもそう思う

ある程度そう思う

あまりそう思わない

全くそう思わない

3 あなたの職場の情報共有は十分ですか？

13%

67%

20%

5 あなたの職場では、全ての業務が明確に把握されていますか？

13%

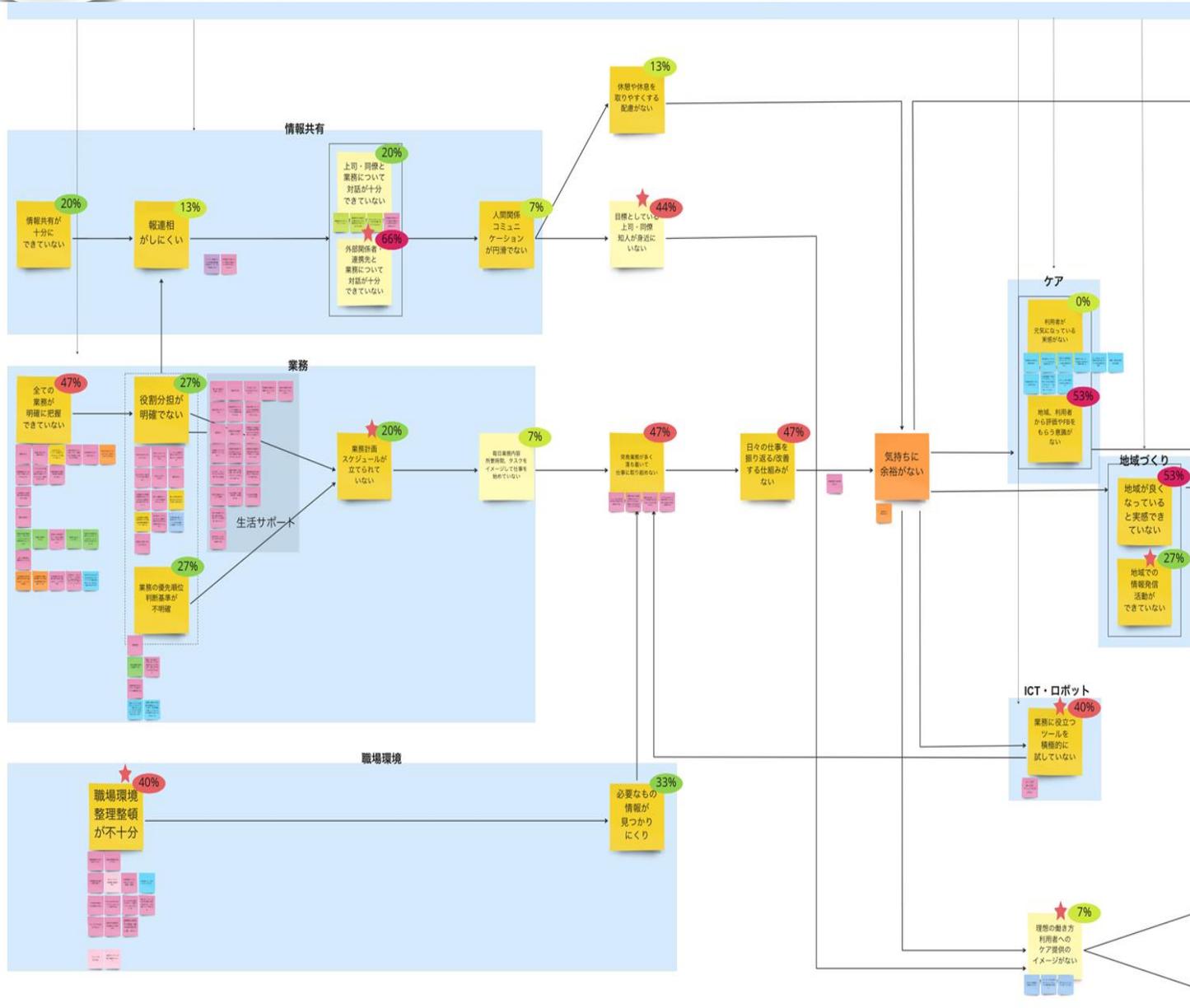
40%

47%

現状把握アンケートを実施した結果

- 全体的にポジティブな意見が多かった。
- 個々の職員の意識は高く、精一杯頑張っている。
- 一方、業務の把握や役割分担など業務についてはモヤモヤしてしまっている。

アンケート結果を分析



あがった意見は

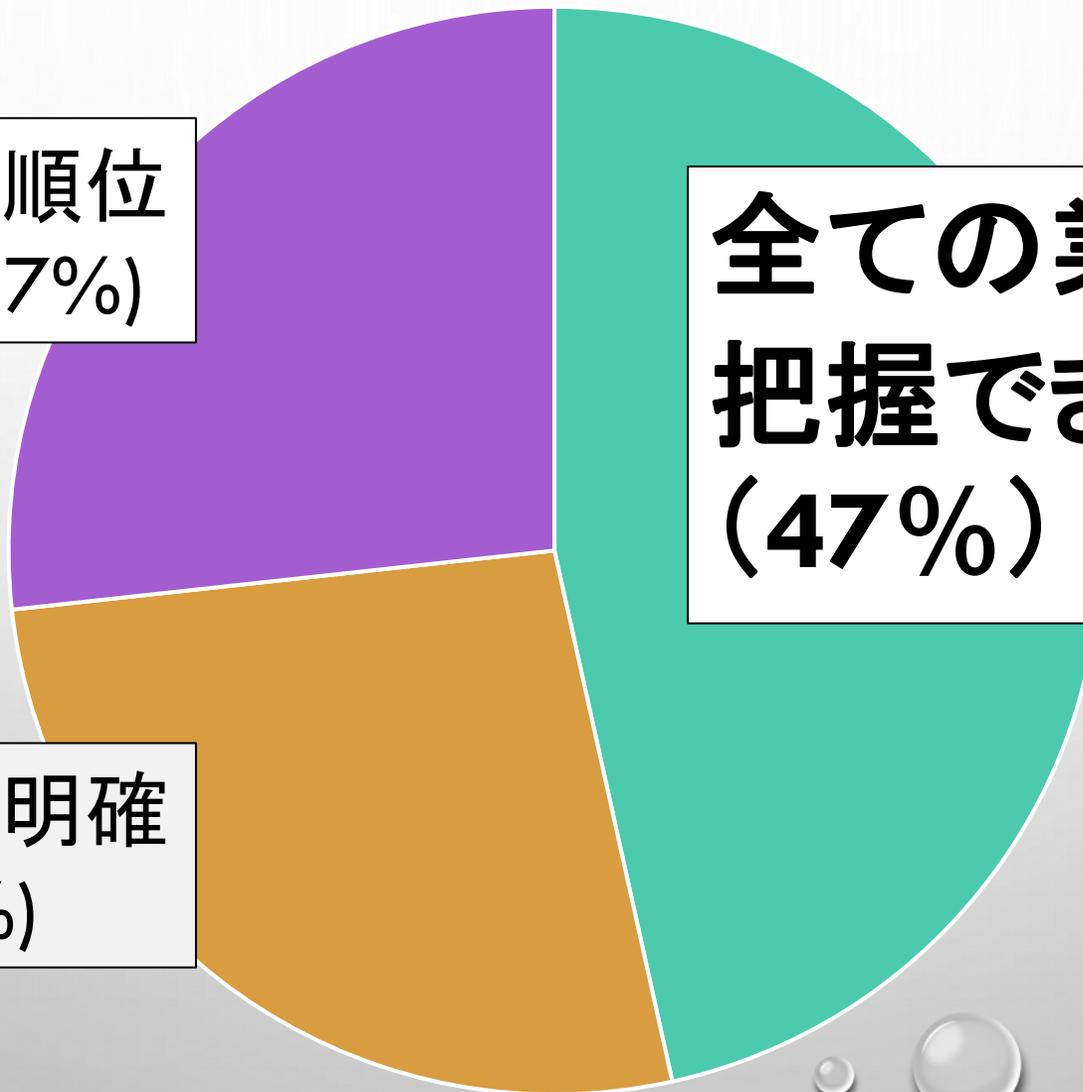
- 「間接業務が多く、入居者様の要望にすぐに応えられない」
- 「入浴準備や掃除の時間を気にしてしまい余裕がない」など多数

アンケート集計結果

業務の優先順位
が不明確(27%)

全ての業務が明確に
把握できていない
(47%)

役割分担が明確
でない(27%)



決定した項目

①食事・おやつ^の準備と片付け

②入浴の準備

③風呂掃除、後片付け

業務棚卸シートの作成

業務棚卸シート【現状の整理・解釈】

(A)大項目	(B)中項目	(C)小項目	(D)目的	(E)この業務に必要な専門性レベル A (専門性・経験要) B (一定レベルでOK) C (どの職員でも可能)	(F)現在の主な担当者 ベテランスタッフ 中堅スタッフ 若手スタッフ 生活サポーター ユニットリーダー	(G)担当の見直しを したい いいえ ×	(H) (G)ではない理由
Ⅱ ADL関連	食事・おやつ・水分補給	食事の準備 (お茶・おしぼり)	・入居者が安全に、健康に美味しく食事を食べられるようにするため ・入居者の方が衛生的に安全に食事ができるようにするため	C (どの職員でも可能)	中堅スタッフ	●	食事前後の時間帯の業務量が多いため。
		食事の準備 (おぼんに食器を並べる)	・入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため	C (どの職員でも可能)	中堅スタッフ	●	食事前後の時間帯の業務量が多いため。
		おやつ準備	・入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	●	おやつ前後の時間帯の業務量が多いため。
		配膳をする (お茶)	・入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	×	食事前後の時間帯の業務量が多いため。
		配膳をする (食事)	・入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	×	ご利用者のその時の状態によって配膳が変わってくるため
		おやつ配膳をする	・入居者が安全に、美味しく食事を食べられるようにするため ・入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため ・適切なタイミングで間食を食べられるようにするため	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	×	ご利用者のその時の状態によって配膳が変わってくるため
		下膳、後片付けをする	・入居者が気持ちよく過ごす事ができるように、食器やテーブル、衣類等の汚れを綺麗にするため	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	●	間食時の業務量が多いため。
		洗い物をする (後片付け)	・食器の清潔を保つ。食器の破損がないか確認をする。食器が足りなくなっていないか確認をする	C (どの職員でも可能)	生活サポーター	×	
		テーブル・床掃除をする (後片付け)	・テーブルや床などの清潔を保ち、入居者が気持ちよく過ごせる環境を整備するため	C (どの職員でも可能)	生活サポーター	×	
		浴室の準備	・入居者が安全に、快適な室温で入浴することができるように	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	●	排泄介助の合間に浴準備をしておくと業務に余裕がないため。
風呂掃除 (後片付け)	・次の人が気持ちよく入浴できるように。カビや汚れから浴室を守るため	C (どの職員でも可能)	若手スタッフ	●	入浴者が多い日は掃除をする時間が十分にとれないため。		

●それぞれの業務の
目的やルール、
手順の見直し

●「誰が」「何を」
「どのように行うか」を
具体的に文章化

(A)大項目	(B)中項目	(C)小項目	(D)目的	(E)この業務に必要な 専門性レベル A (専門性・経験要) B (一定レベルでOK) C (どの職員でも可能)	(F)現在の主な担当者 ベテランスタッフ 中堅スタッフ 若手スタッフ 生活サポーター ユニットリーダー	(G)担当の見直しを したい はい ● いいえ ×	(H) (G)ではい ●とした理由
Ⅱ ADL関連	食事・おやつ・水分補給	食事の準備 (お茶・おしぼり)	<ul style="list-style-type: none"> 入居者が安全に、健康に美味しく食事を食べられるようにするため 入居者の方が衛生的に安全に食事ができるようにするため 	C (どの職員でも可能)	中堅スタッフ	●	食事前後の時間帯の業務量が多いため。
		食事の準備 (おぼんに食器を並べる)	<ul style="list-style-type: none"> 入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため 	C (どの職員でも可能)	中堅スタッフ	●	食事前後の時間帯の業務量が多いため。
		おやつ準備	<ul style="list-style-type: none"> 入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため 	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	●	おやつ前後の時間帯の業務量が多いため。
		配膳をする (お茶)	<ul style="list-style-type: none"> 入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため 	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	×	食事前後の時間帯の業務量が多いため。
		配膳をする (食事)	<ul style="list-style-type: none"> 入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため 	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	×	ご利用者のその時の状態によって配膳が変わってくるため
		おやつ配膳をする	<ul style="list-style-type: none"> 入居者が安全に、美味しく食事を食べられるようにするため 入居者の食習慣や食べ方に合った食事ができるようにするため 適切なタイミングで間食を食べられるようにするため 	B (一定レベルでOK)	中堅スタッフ	×	ご利用者のその時の状態によって配膳が変わってくるため
			<ul style="list-style-type: none"> 入居者が気持ちよく過ごす事ができるように、食器やテーブル、衣類等 				

手順を明確化

食事の準備（お茶）

- ①ヤカンにお茶パックをいれる
- ②ヤカンに給湯器からお湯を入れる
- ③お茶の濃さが均等になるように回し入れする。
コップの8分目まで入れる
- ④お茶が冷めるまで20分程度置いておく
- ⑤コップから少し垂らして手で温度を確認し適温を判断する
- ⑥とろみのリスト、ご利用者のコップがわかる写真のアルバムを確認してお茶にとろみをつけていく

現場改善プランシートの作成

現場改善プランシート		事業所名 : 浜松中央長上苑 様		Ver : 3									
		チーム名 :		□作成日・□更新日 : 2023/1/20									
改善活動を通じて目指す現場のイメージ													
◎職員の実務の負担を減らして、入居者との関わりに専念する時間をつくる ◎全ての職員の実務のムラをなくす ◎複雑な業務を手順化して、全員が同じようにできるようにする													
課題	No	解決すべき問題	No	取り組むアプローチ	No	どのように実施するのか具体的な手順	担当者	必要なモノ 機材など	取り組む 期間	実施状況 実施済○	実施後 検証実施	実施状況 実施済○	
業務	1		1	業務確認	1	確認する業務をアンケートで絞り込む	宮澤・本橋・ 服部・多田		12/8-12/21	○			
					2	業務確認シートを使用し絞り込んだ業務の詳細、基準ルールの有無、担当者の有無、手順の有無など整理し見える化する	宮澤・本橋・ 服部・多田		12/23-1/16	○			
					3	見直し・作成する内容を詳細に見える化する	宮澤・本橋・ 服部・多田			○			
	2		1	食事・おやつ・水分の準備、配膳、下膳、後片付けをする ①お茶・おしぼりの準備 ②おぼんに食器を並べる ③おやつ準備 ④お茶・食事・おやつ配膳 ⑤下膳、後片付け	1	基準ルール、役割、手順書の見直し・作成を実施	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/17-20	○			
					2	作成した基準ルール、役割、手順書を職員に説明する	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/21-23				
					3	現場にて実際に活用(チャレンジシート_を活用)	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/24-31				
					4	チャレンジシート_を元に職員と対話し作成したものをブラッシュアップ	宮澤・本橋・ 服部・多田		2/1-2/4				
	3		1	脱衣室の準備をする	1	基準ルール、役割、手順書の見直し・作成を実施	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/17-20	○			
					2	作成した基準ルール、役割、手順書を職員に説明する	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/21-23				
					3	現場にて実際に活用(チャレンジシート_を活用)	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/24-31				
					4	チャレンジシート_を元に職員と対話し作成したものをブラッシュアップ	宮澤・本橋・ 服部・多田		2/1-2/4				
	4		1	風呂掃除をする	1	基準ルール、役割、手順書の見直し・作成を実施	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/17-20	○			
2					作成した基準ルール、役割、手順書を職員に説明する	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/21-23					
3					現場にて実際に活用(チャレンジシート_を活用)	宮澤・本橋・ 服部・多田		1/24-31					
4					チャレンジシート_を元に職員と対話し作成したものをブラッシュアップ	宮澤・本橋・ 服部・多田		2/1-2/4					

- 手順書の作成、現場の職員への説明、実施、評価をそれぞれいつ行うかのプランを作成

- 実施したものをチェックして進捗状況を確認

手順書を作成

中間浴：

- ①浴槽と洗い場に滑り止めマットを敷いておく
- ②浴槽の座面クッション、背面クッションをぐらつきがないように取り付ける
- ③シャワーチェアのアームレストをはめて、フットレストをたたんでおく



手順書を作成

2、湯張り

- ①窓が閉まっていることを確認する。換気扇のスイッチを切る
 - ②冬は暖房の電源を入れる
 - ③湯沸かし器の電源を入れる。設定が最大50度になっていることを確認する。もし高ければ湯沸かし器の
パネルを操作して50度に設定する
 - ④浴槽の蛇口をひねってお湯を入れる
 - ⑤蛇口の設定温度を調節する
- ※入居者によって好みの温度が異なるため、ケアスタッフに入浴者を確認する



タイムスケジュールを作成

南側業務一覧表（取組に関する業務のみ）					時間間隔 30分
時刻	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん
7:00				・食器を並べる ・お茶、おしぼりの準備	
7:30		・食事の配膳		・食事の配膳	・食事の配膳
8:00		・食事介助		・食事介助	・食事介助
8:30		・下膳の補助 ・朝食の洗い物		・下膳の補助 ・朝食の洗い物 (Cさんがいなければ)	・下膳の補助 ・朝食の洗い物 (Cさんがいなければ)
9:00					
9:30				・テーブル、床の拭き掃除	・テーブル、床の拭き掃除
10:00				・間食の準備と配膳	・間食の準備と配膳
10:30				・間食の食器下膳 ・間食の洗い物	・間食の食器下膳 ・間食の洗い物
11:00					
11:30				・食器を並べる ・お茶、おしぼりの準備	・食器を並べる ・お茶、おしぼりの準備
12:00		・食事の配膳 ・食事介助		・食事の配膳 ・食事介助	・食事の配膳 ・食事介助
12:30		・昼食の洗い物		昼食の洗い物 (Cさんがいなければ)	昼食の洗い物 (Cさんがいなければ)
13:00				・浴室の準備 ・湯張り	・浴室の準備 ・湯張り
13:30				・テーブル、床の拭き掃除	・テーブル、床の拭き掃除
14:00					
14:30				・脱衣室と浴室の片づけ	・脱衣室と浴室の片づけ
15:00				・間食の準備と配膳	・間食の準備と配膳
15:30		・間食の洗い物		・間食の食器下膳 ・間食の洗い物(Bさんいない時)	・間食の食器下膳 ・間食の洗い物(Bさんいない時)
16:00					
16:30					
17:00		・食器を並べる ・お茶、おしぼりの準備		・食器を並べる ・お茶、おしぼりの準備	
17:30		・食事の配膳 ・食事介助		・食事の配膳 ・食事介助	
18:00					

・いつ、誰が、何を行うかがわかりやすいように作成

・Aさんが休みの時はBさんが代わりに配膳の補助を行うなど

現場での実践

食事・おやつの準備と片付け



- 時間をかけて食事介助ができた
- 利用者対応に時間をかけることができた
- 時間に余裕をもつことができた

現場での実践

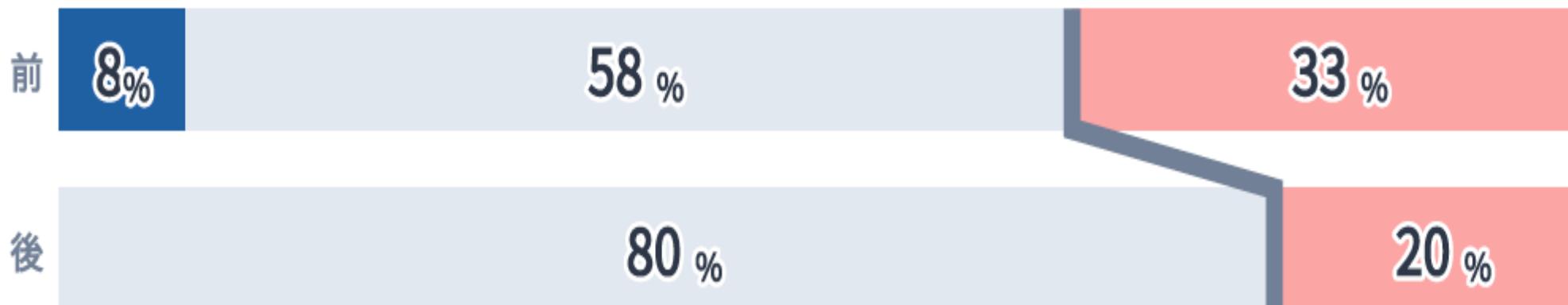
入浴の準備と掃除、後片付け



- 休憩をしっかりと取れた
- 入浴の流れがスムーズだった
- 入浴の時間に余裕ができ集中して入れた

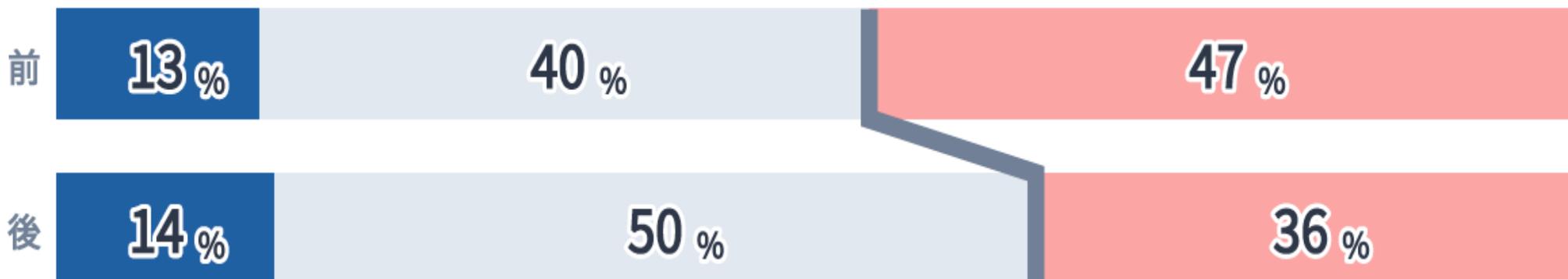
改善前と後のアンケート結果を比較

3 あなたの職場の情報共有は十分ですか？



13%改善

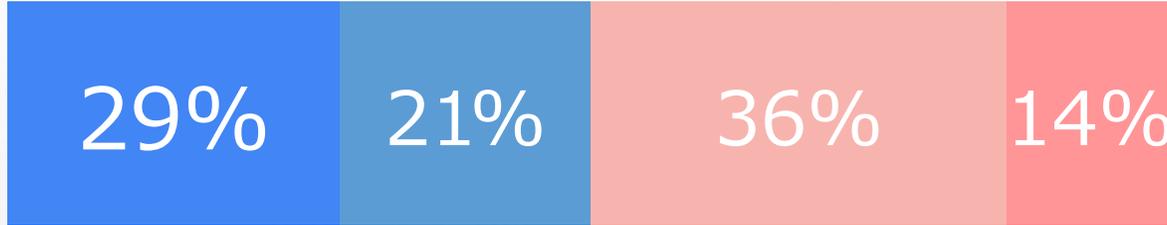
5 あなたの職場では、全ての業務が明確に把握されていますか？



11%改善

Q : 「入浴 : 準備をする」について介護職と生活サポーターが同じ認識を持っている

取組前



持っている方 **43%** 増加



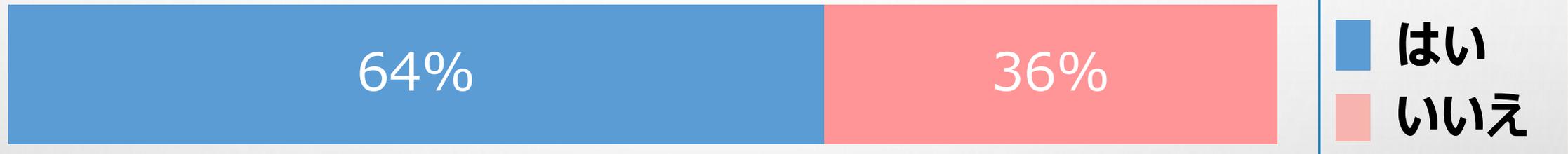
- 持っている
- まあまあ持っている
- あまり持っていない
- 持っていない

取組後



■ 認識は大きく改善

Q : 時間に余裕が生まれましたか？
(介護職、生活サポーター回答)



生まれた余裕時間 24分！！

Q : 「生活サポーター」に日々の業務に入ってもらって良かったと感じていますか？

100%

■ はい
■ いいえ

Q : 「生活サポーター」に業務に入ってもらうことで生まれた時間を活用して何か新しい取り組みができていますか？

58%

42%

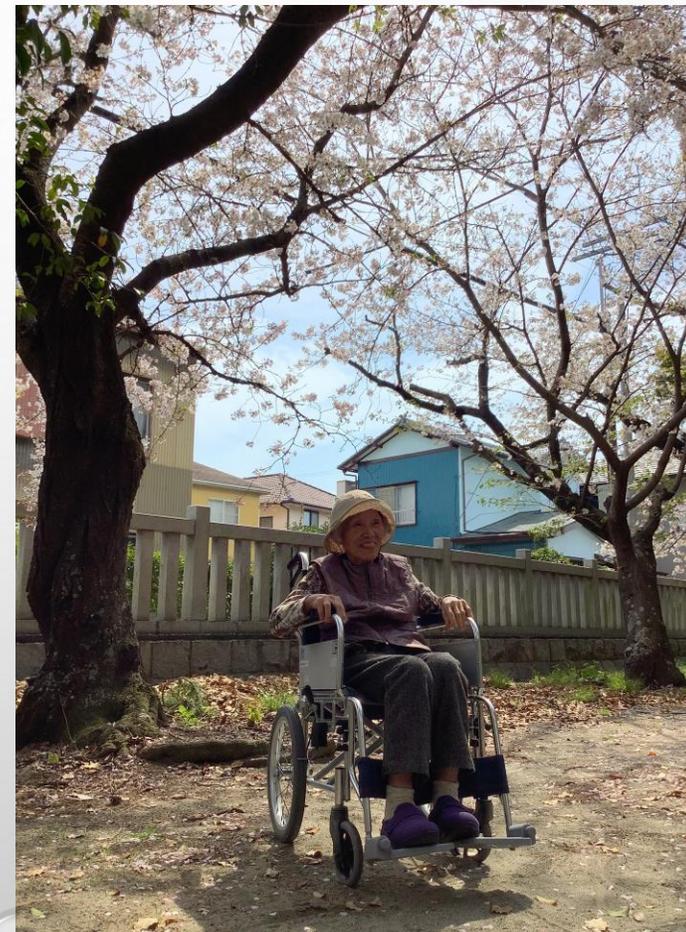
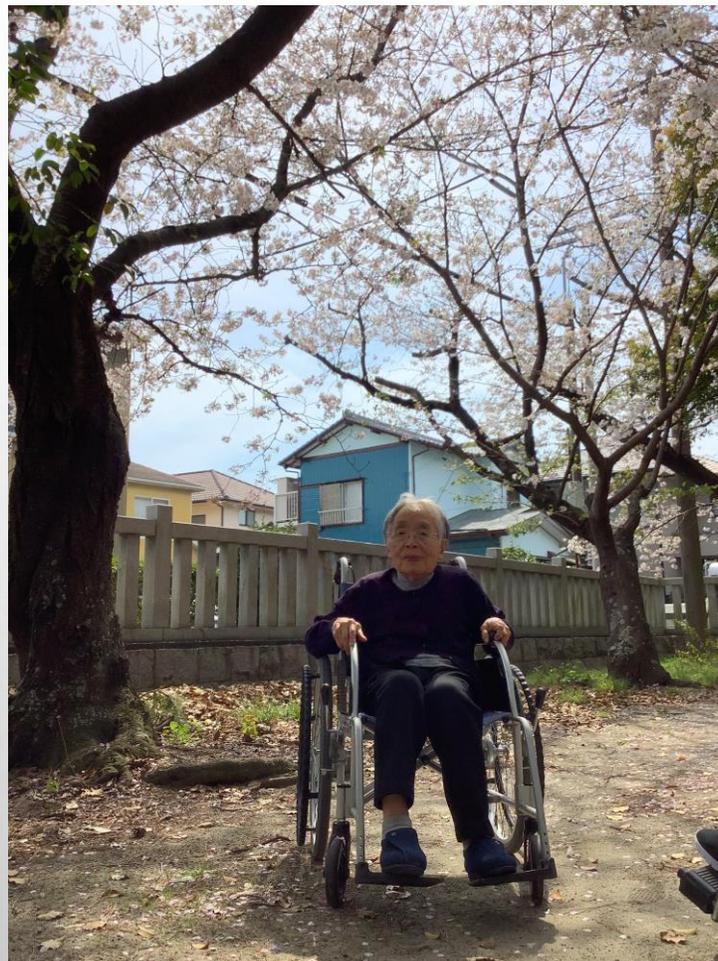
■ はい
■ いいえ

■生活サポーターの活躍を実感

わ～きれいだね ✨



いっぱい咲いてるね～ 🌸



あ～取れた！

美味しいよ❤️

やって良かったな～
また喜んで
頂けることを
したいな～



プロジェクトを通じた学びや感じたこと

- 業務を効率よく行えるようになった
- 介助にしっかりと専念することができた
- 多くのコミュニケーションをとることができ、入居者様についてよく知ることができようになった
- もっと深く入居者様と関われると強く感じた

取り組んで最も良かったと感じたこと

職員と対話を重ねることができたこと

どの業務を改善していく
かしっかりと話し合えた

職員の介護に対する想
いを聴くことができた



課題

- サポートの職員が休みの時にできていないことがある。
- 改善の必要なことが他にもあると思うので、洗い出して実施したい。
- 他のユニットにも取り組みを広めていきたい。

ご清聴ありがとうございました

