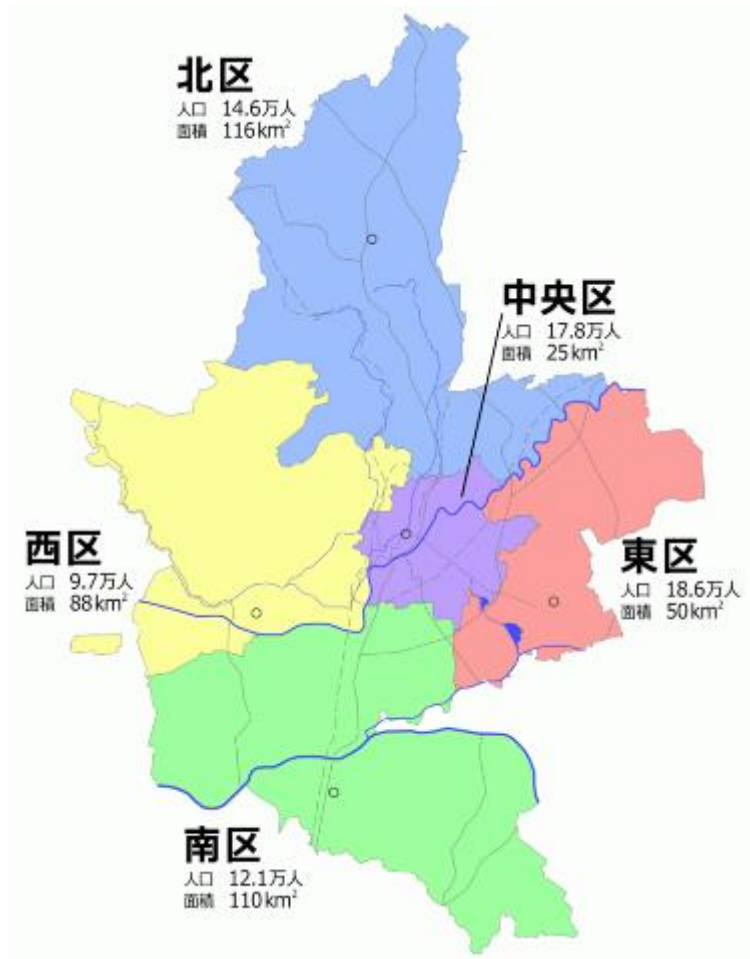


厚生労働省 主催
令和5年度 介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業

生産性向上の取組に関する 介護事業所向けビギナーセミナー

2023年 8月 10日
【施設名】特定非営利活動法人あやの里
【発表者名】岡元奈央・西和敏

事業所・施設概要



□熊本市の特徴：人口732,543人

高齢化率26.3%
(熊本県31.5%・全国平均28.9%)

*2020年

□認知症サポーター養成率 13年連続全国1位

□あやの里のある東区は、一番人口の多い区。

熊本市の中では比較的若い人、家族が住んでいる町



JMAP地域医療情報システムより



特定非営利活動法人 あやの里



あやの里とは

『ご利用者ご家族地域住民、職員とともに生きるあやの里』

- 認知症に特化した介護事業所
- 2001年に開業。今年23年目
- 職員数65名。
- 平屋で自宅のような住まいを再現
- グループホーム 2ユニット
- 認知症対応型通所介護 3単位
- 有料老人ホーム(定員18)
- 訪問介護事業
- 居宅介護支援事業
- 常設型認知症カフェ

相談から住まい、看取りまで対応できる事業所。ショート、ナイトステイを活用し、緊急事態にも臨機応変に対応できるスキルがある。

ともに生きる

あやの里の事業理念

ご利用者、ご家族、地域住民、職員ともに
手を携え喜びを共有しあう
福祉拠点となるよう精進いたします。



地域
住民



地域の専
門職



as a cafe

ご家
族



ご利用者



職員



業務改善の取組について



生産性向上（業務改善）を行うきっかけ

- ・創立23年 創立者が目指した認知症のある方のための場として役割。
- ・認知症に特化した事業所として、困難事例にも対応。若年性認知症の方の受け入れ。
- ・認知症に関わるイベント、講師、啓もう活動を主催、参画（認知症カフェas a café, KaigoPride, 熊本県内外大学での講義等）
- ・2018年 グッドデザイン賞「地域コミュニティ部門」受賞
熊本県より「認知症になっても安心して暮らせるまちづくりに大きく貢献した」感謝状受賞
- ・地域の福祉拠点としての役割を持っている：熊本地震や台風の際の避難所としての機能

認知症ケアの理念はあやの里の基盤となっているが職場での課題は多く・・・約10年前・・・高い離職率、アナログな業務体制、職員の高齢化、情報共有がうまくできない、トップダウンのみの指示、受け身の職員、チームとしての意識が稀薄・・・等々

**課題の根幹：個人の専門主義、能力主義の傾向が強い組織体制。
組織マネジメントという概念がない。**

事業所・施設で決めた業務改善 「はじめの一步」

- はじめの一步として決めた取り組み：
5年前より本格的に、リーダーによる「マネジメント研修」をスタート
*** 法人内研修・外部講師による指導 等**
- 事業所・施設の目指す姿・目標：
**あやの里の強みである認知症ケアを職員皆で活かすために、
組織マネジメント力の向上を図り、事業理念である『ともに生きる』を
実現する。**

職員が主体となり、業務改善を考えていくことを行動目標とする。

改善活動のステップについて



「改善活動のステップ」から気づいた課題

最初は主に、こちらが望む、マネジメント、リーダー像の研修を行っていた。
コーチング、外部講師、新人教育について
しかし、手ごたえがない・・・リーダーとの温度差を感じていた。なぜ???

→職員の話聞いて改善活動を行っていたつもりになっていたが、
トップダウン的に改善活動を進めていた。

生産性向上・改善活動の開始

◎5月より株式会社TRAPE様のSociwellを利用し、改善活動を開始。



本気で、
ソシウェル
やっています。



Sociwell

福祉・医療系特化型
フルオンライン組織開発サービス

- ☑ 業務改善
- ☑ 人材育成
- ☑ 働きやすい職場づくり
- ☑ ICTの有効活用
- ☑ ご利用者さまの満足度向上

株式会社 TRAPE



<https://trape.jp/sociwell/>

©Sociwell

改善活動のステップと進め方

ステップ	内容
ステップ1	改善活動の準備をする
ステップ2	現場の気づきと向き合う
ステップ3	因果関係図を作成する
ステップ4	解決すべき問題を絞り込む
ステップ5	取り組む課題と客観的に向き合う（実施前検証）
ステップ6	解決すべき問題を決定する
ステップ7	現場改善プランを作成する
ステップ8	改善活動を行う
ステップ9	新たな価値が生まれたかを検証する（実施後検証）
ステップ10	改善活動について発表する

【各ステップの進め方】

1.動画コンテンツを見る



2.対話をする



3.改善活動を行う



4.再び対話をする

今まではステップ8の改善活動を行うから始める事が多かった。

改善活動の取組（ステップ1．改善活動の準備をする）

【実施内容】～キックオフ～

- ・生産性向上とは？研修
- ・イントロダクション動画視聴
- ・研修後の対話

→・活動が始める前に、チームメンバーに理想のチーム像を出してもらい、改善活動の目標と目的を明確にした。

・改善活動を行うにあたって、不安に思うこと・疑問・期待する事等素直に感じている意見を全ての職員が発言できるように雰囲気作りや、話題の深掘りを行った。

・今まではトップダウンが多く、自分の意見を述べる事が少ないスタッフがいた。

・ネガティブな意見も多々聞かれた。

→“何をするのか”が分からない。

日々の業務と並行しての改善活動がうまくいくのか心配。

新しい事を始める際には負担に感じる。

・法人代表からのメッセージ視聴



改善活動の取組（ステップ2．現場の気づきと向き合う） （ステップ3．因果関係図を作成する）

【実施内容】～現場の気づきと向き合う～

- ・現状把握アンケート、気づきアンケート、因果関係図についての動画・資料を視聴。

- ・現状把握アンケートの実施。

- ・気づきアンケートの実施

【実施内容】～因果関係図を作成する～

- ・現状把握アンケート・気づきアンケートを集計し因果関係図を作成。

改善活動の取組（ステップ4．解決すべき問題を絞り込む）

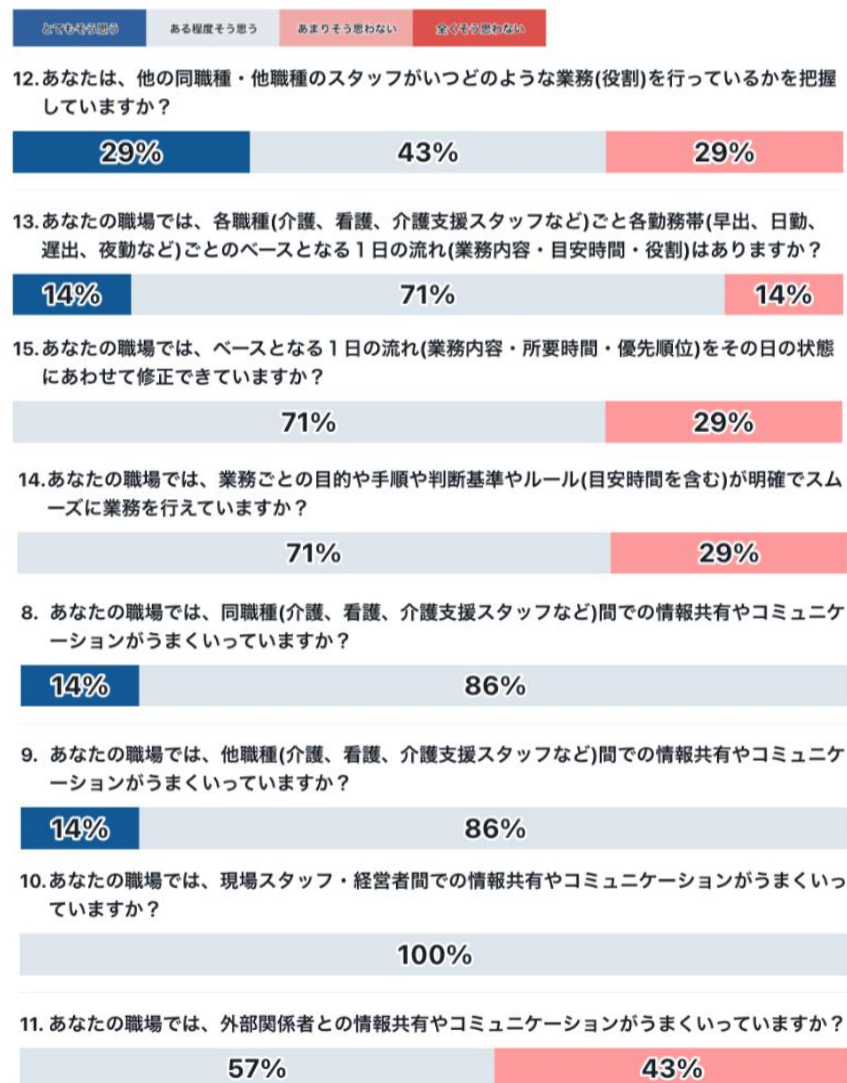
【実施内容】

- ・アンケート結果のフィードバック、因果関係図を見ながら対話。
- ・改善活動項目を大まかに決める。

【アンケート結果について】

- ・多くのアンケートに対して“ある程度そう思う”“あまりそう思わない”との回答が多く、チームでの「**共通言語（共通認識）**」が少なく認識にズレがあることが分かった。
- ・職員のモチベーションは高いが、業務に追われていることが多く、パフォーマンスが低くなっている。
- ・職員間のコミュニケーションが多く、風通しの良い環境である。

☆最も気づきが多い（関心度が高い）項目である業務改善活動（一日の業務流れ、情報共有、特定業務）の中から一日の業務流れを最初に取り組む改善活動項目と決定。



気づきアンケートの内容

職員によって
優先順位が異
なる

バタバタしており、
もう少し余裕がほし
い

各スタッフの
できる業務に
偏りがある

スタッフがほと
んど送迎に出
てしまい、受け入
れ準備をするス
タッフに負担が
かかる

利用者より業務
優先になっている
ことがある

委員会や他業務が重な
ると休憩がしっかりと
れないことがある

物がどこにある
かわかりづらい

現場スタッフが確
保できておらず走
り回ることがある

業務遂行準備
が異なる

物がどこにある
かわかりづらい

傷の有無など送
迎車両の管理が
煩雑

事務時間がなく、終
業時間後に実施して
いることが多い

個別対応
が多い

上司宛の内線が
多い

スタッフとも利
用者ともコミュ
ニケーションの
時間が欲しい

改善活動の取組 (ステップ5. 取り組む課題と客観的に向き合う (実施前検証) (ステップ6. 解決すべき問題を決定する

【取り組む課題と客観的に向き合う】

・タイムスタディの実施 (1週間)

→一日の業務を10分毎に測定し、どの業務をどの時間にどれだけの時間行っているかを可視化させる。

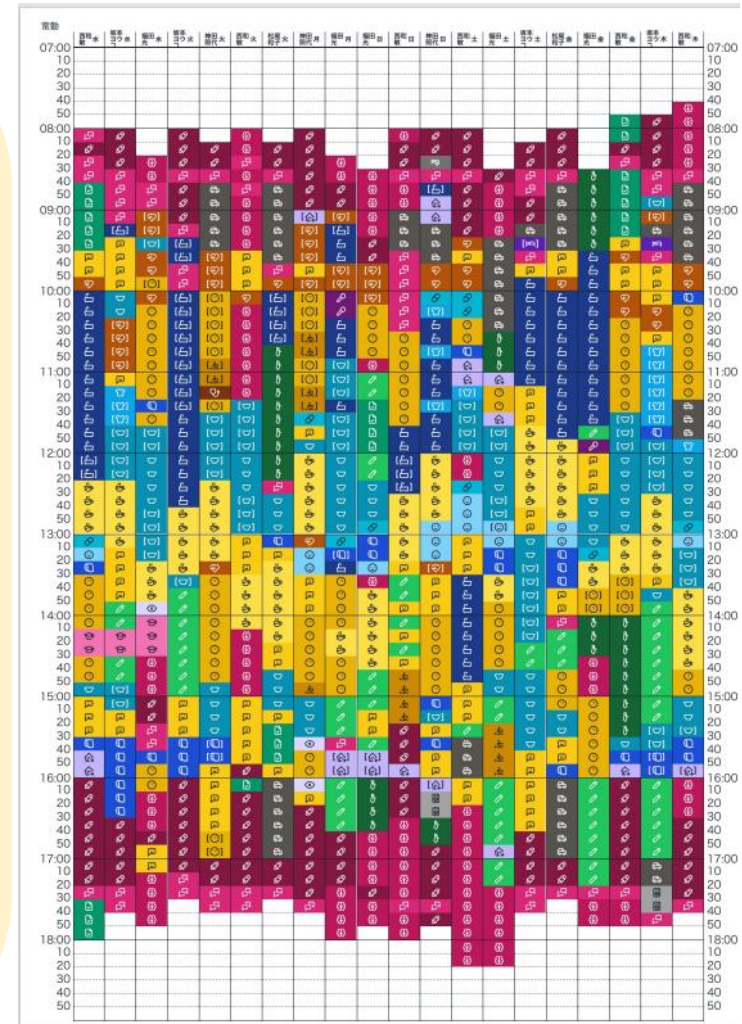
- ・絞り込んだ課題をより詳細なアンケート実施
- ・アンケート結果を解釈

【解決すべき問題を決定する】

・職員との対話 (アンケート・タイムスタディのフィードバック)

→ルールや指標が少なく、職員間での認識のズレがあるがコミュニケーションが多いため、ズレを補っている。

共通の認識を持ち、可視化させることでズレを無くす。



©Sociwell

改善活動の取組（ステップ7. 現場改善プランを作成する）

【実施内容】

・マスターラインのたたき台を作成

→実施頻度に関わらず、すべての業務を可視化させる。（管理業務も何があるのかを全ての職員に可視化する）

・職員と対話にてブラッシュアップし、プランを決定する。

→業務の認識にズレがあり、対話を通して共通認識することができ、共通の認識のもとマスターラインに反映させることが出来た。



時間	各配置の業務項目			送迎/会議/研修	管理業務
	職員配置①	職員配置②	職員配置③		
8:30-8:40	デイ朝礼 換気（フロア、脱衣場、静養室など全ての空間） 塵埃かし（ポット、白湯作り）	デイ朝礼（※別紙：朝礼進行表に沿って） 給湯機スイッチオン 静養室準備（シーツ類：2ベッド）	デイ朝礼 各フォローor管理業務	送迎/会議	デイ朝礼（当日の申し送りと予定確認） ※体調測定未測定者確認
8:40-8:50	浴室準備 消毒用スプレー準備 洗濯機、乾燥機の準備	室内洗濯物を干した分の片づけ 静養室ベッドメイク	各フォローor管理業務or送迎	送迎/会議	
8:50-9:00	テーブル配膳準備 戻次準備	食事運搬開始へ 鍋、タッパ/厨房へ 味噌汁具材取り・味噌汁作りをする時	各フォローor管理業務or送迎	送迎/会議	金庫朝礼参加
9:00-9:10	※ナイトケアアワード終了者荷物確認と受け取り ※ナイト荷物入替（荷物チェック）	※ナイトご利用者迎え デイ1準備	各フォローor管理業務or送迎	送迎/会議	
9:10-9:20	浴槽の溜ため 米研ぎ炊飯セット	フリー（各所フォロー） ※ナイトご利用者対応	各フォローor管理業務or送迎	送迎/会議	らくびた送迎処理 翌日利用予定作成 翌日配膳作成
9:20-9:30	送迎受入準備 配茶 バイタル測定	送迎受入準備 配茶 バイタル測定 連絡確認 内服確認	各フォローor管理業務or送迎	送迎/会議	
9:30-9:40	送迎受入準備 配茶 バイタル測定	送迎受入準備 配茶 バイタル測定 連絡確認 内服確認	各フォローor管理業務or送迎	送迎/会議	動機形態一覽入力（未入力分）
9:40-9:50	送迎受入準備 配茶 バイタル測定	送迎受入準備 配茶 バイタル測定 連絡確認 内服確認	各フォローor管理業務or送迎	送迎/会議	

©Sociwell

改善活動の取組（現状までの振り返り）

○うまくいった点、工夫した点

- ・対話にて発言の機会を多く持つようになり、今まで意見が少なかった職員からも意見が多く出るようになってきた。
- ・最初はネガティブな意見や主体的に捉えていない様子が見受けられることもあったが、徐々に主体的に捉えている様子が見えるようになってきている。
- ・職員には感謝を沢山伝えるようにし、この改善活動を通して本気で現場を良くしたいとの思いを常に伝え続けた。

○つまづいた点、失敗した点

- ・最初はリーダーである自分自身がトップダウンの感覚が抜けなかった。
- ・ネガティブな意見ばかりに対して深堀しきれない事があった。
- ・業務と並行しての実施で、対話や動画視聴の時間のスケジュールが難しい時があった。

今後の業務改善について

- 改善活動の今後に向けた課題：

職員皆で取り組んだ業務改善の成果が見える形に！

- 今後新たに実施したいこと・今後の方針：

改善活動のステップを全ての部署の基本にしていく。

改善案の具体的な行動に落とし込んでいく。

今取り組んでいる事が、自分達の手で改善した！と見えるところまでチームで取り組む。

職員皆で準備 8割！！！！！！を合言葉に！

- ◆ これまで、組織マネジメントの重要性を感じながらも、**アプローチの方法に課題**があった。
- ◆ 今回の研修で「**改善活動のステップ**」を学び、具体的な**改善活動のプロセスが理解**できた。また、どこで不具合が生じていたかに気づくことができ、今後の改善活動がよりスムーズになると考えている。
- ◆ リーダー達との合言葉「**準備が8割！**」

改善活動のステップ

1

改善活動
プロジェクト
準備をしよう

プロジェクト
リーダー
を選ぶ

範囲と期間
を決める

チームを
つくる

環境を
整える

目的を
共有する
キックオフ

2

現場の課題を
見える化しよう

課題を
多く出す

課題を
分類する

因果関係
をつなげる

課題の
絞り込み

データで
課題検証

3

実行計画を
立てよう

改善後
イメージ

目標を
段階づけ

アクション
を決める

担当と日付
を決める

目標水準を
決めておく

4

改善活動に
取り組もう

トライ
と
エラー

5

活動を振り返り
計画を見直そう

達成度を
評価しよう

振り返り
対話

次なる
ステップへ

準備
8割



as a cafe