

令和6年度 厚生労働省 介護現場の生産性向上に関する
普及加速化事業
ビギナーセミナー
介護現場の生産性向上の取組について

～業務の効率化・生産性向上PJ～

【開催地域】西日本

【施設名】あおき企画株式会社 ナーシングホームこころ

【発表者名】大澤 真樹・内田 祐貴

1．施設の概要





あおき企画株式会社

♡ ナーシングホームこころ

♡ ナーシングホームこころ本庄

理念

心に寄り添い、心を込めて、
尊厳ある生活を支えます。

〔事業内容〕

- 住宅型有料老人ホーム
- 訪問看護ステーション
- デイサービスセンター
- 居宅介護支援事業所

各事業所を埼玉県上里町、本庄市で運営

取組のきっかけ

会社のありたい姿、10年後を見据えた運営に取り組み、暗中模索の中、今回の『介護現場の生産性向上に関する普及促進事業』によって

業務改善を図り、会社としての存在意義をはっきりとさせる。従業員が生き生きと働き、専門性を発揮させることによって施設を利用してくれる方が喜んでくれた結果、成果を生み出し事業を継続させていくことの重要性を学んでほしいと、介護、看護のリーダーを中心に組み組んでいこうと考えた。

取り組み全体の流れ



生産性向上（改善活動）の流れ 手順に沿って取り組んだこと、工夫等



- 取組意義、プロセスなどの確認
- 事業所内でのチーム結成
- 現状課題の洗い出し、話し合い
- 具体的な進行方法、スケジュール計画及び日程調整
- 因果関係図で見える化した課題のまとめ
- 取り組む課題の優先順位を決定
- 現場へ個人面談を通した、意義説明

- 業務改善の段階的实施（計3回）
- 各専門職（介護、看護、厨房）による連携

- アンケート集計による効果検証（KPI）

- 実行計画の見直し（今後につながる改善案）

手順 1 : 改善活動の準備

- ・経営層から発信したこと

プロジェクト（以下PJとする）チームの立ちあげとPJリーダーの決定
（チームの結成）



PJメンバー招集・PJの説明
（取組意義、プロセスの確認）

- ・PJメンバーから発信したこと

現場へのPJの説明と協力依頼（取組意義、プロセスの確認）

手順 1 : 改善活動の準備

PJ実行体制

統括責任者
経営層より2名
(資料のまとめ方法等の相談係)

PJリーダー・ファシリテーター
訪問看護管理者・本庄勤務

書記・議事メモ担当
看護リーダー・上里勤務

調査・マニュアル担当
介護リーダー・生活相談員
上里勤務

調査補助
介護リーダー・生活相談員
本庄勤務

手順 1 : 改善活動の準備

なぜPJメンバーから職員周知を行ったか

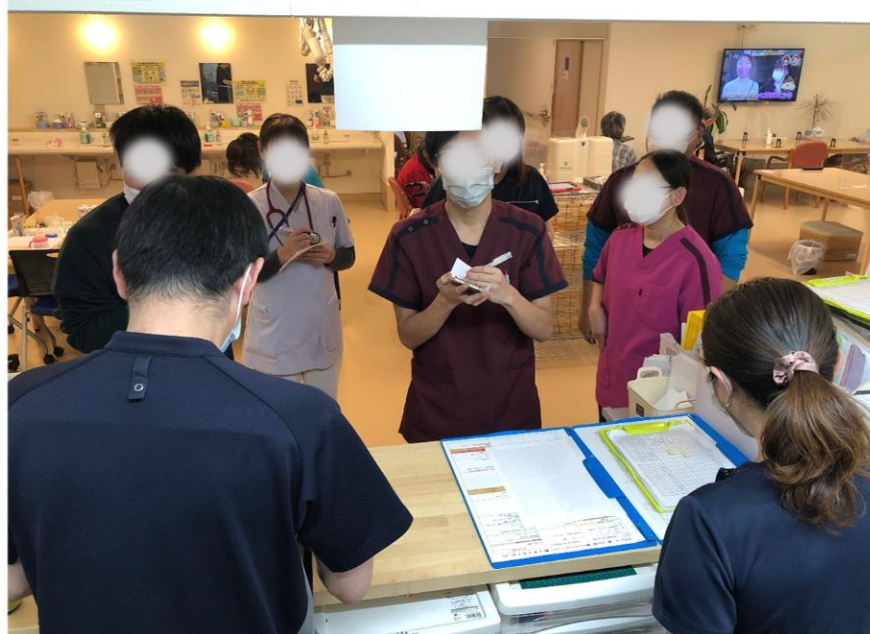
統括責任者から職員全体へ伝えるより現場を熟知している各部門のリーダーの活動や職員との身近な関係性より、カスケード的に職員へ周知した方が浸透すると考えられたため、リーダーより職員へ説明と周知を実施した。

統括責任者よりPJメンバーへ伝えたこと（活動目的）

- ・現場での課題は、日ごろ活動しているリーダーを中心とした職員が一番理解している。
- ・現場業務の中から課題を見つけ改善につなげることで、生産性の向上、利用者のケアの充実化と職員の働きやすい職場環境作り、継続して生産性向上の取組を行なえる職員を育成する。

手順 1 : 改善活動の準備

朝礼で全体へ周知



手順２：現場の課題の見える化

- ・PJメンバーによる課題把握（現状課題の洗い出し）
- ・スケジュール計画、日程調整

業務改善が出来るものはないかPJメンバーで課題を調査

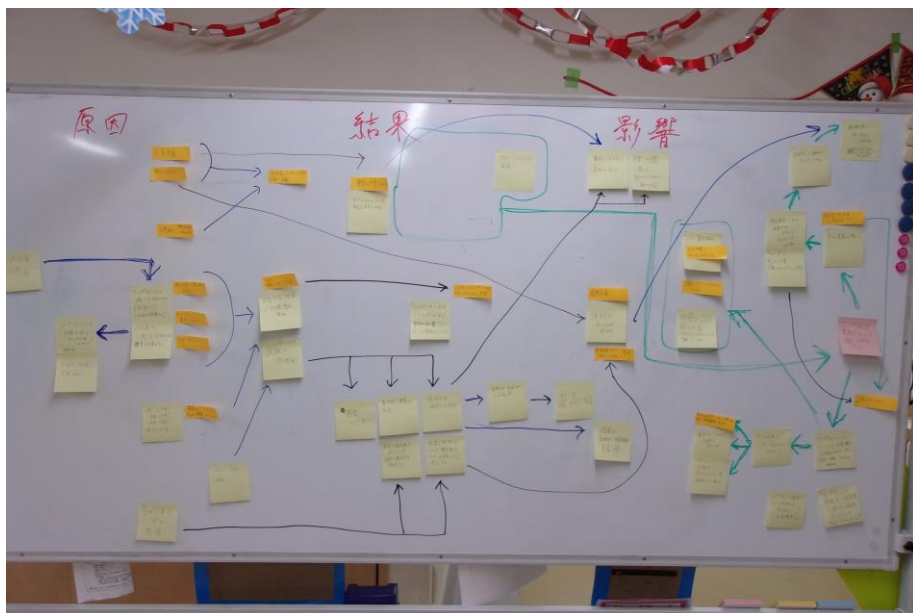
スケジュールと内容から検討した結果、利用者の使用するコップ手洗い洗浄の時間に利用者に背を向けることで目を離してしまうことによる事故発生リスク、利用者との関わる時間が削減されるため、介護職員の手洗い業務から食洗器（厨房）に変更することでケアの充足に充てられるのではないかと考えた。

手順2：現場の課題の見える化

因果関係図の作成（見える化した課題のまとめ）

因果関係図は悪影響の洗い出しに苦労したが、重要課題であると判断し2回に分けて課題の構図化に時間をかけ行った。

1回目



2回目



手順2：現場の課題の見える化

因果関係図からわかったこと

悪影響の結果より、業務が増える厨房職員の精神的・身体的負担が挙げられた。
しかし実際に厨房職員に聞き取り調査を行うと、コップ洗いの手間より下膳時のトレーのゴミ片づけの方が手間だと感じていることがわかった。

この結果より

厨房業務の負担軽減策案として以下のことが挙げられた。

上里：夕食10分早出し・下膳の際トレー内のゴミを破棄する

本庄：夕食下膳用カート2台のうち1台早撤収

（本庄では従来より10分早出しを行っている）

手順2：現場の課題の見える化

試運用にあたり行ったこと

職員アンケートの作成

試運用後アンケートにて評価を行い、厨房業務負担が増加するようであれば、厨房からの事前調査の内容を現場で取り入れることを検討する。

現場での利用者に充てられる時間が増えることによる業務改善として、ケアの質向上の為に何が出来るかを検討。

衛生面については職員アンケートにて評価。

コップの劣化による衛生保持問題、コップの食洗器洗浄サイクルによりコップ数の不足が生じる場合は、購入検討も視野に入れ評価する。

手順2：現場の課題の見える化

KPI設定について

KPIとは？

と聞かれたときに、現場で看護、介護職として働いている職員はKPIそのものをわからない状況だった。

課題分析から業務改善活動実施計画を作成にあたりKPIについて理解する必要があり、KPIについて調査担当がPJ会議でPJメンバーに向けミニ研修実施した。

手順2：現場の課題の見える化

≡二研修



手順3：実行計画の立案

因果関係図から課題をまとめ、改善取組の具体的内容とKPIを設定し記載

1回目であることから、まずはやってみて、より良い方向へと改善活動をしようということを話し合い、あまり悩み過ぎずに作成することにした。

手順3：実行計画の立案

実施する改善取組

職場環境の整備	職員で担っていた洗浄業務を厨房へ依頼する。実行するにあたり不足品や必要な物品などのあらいだし。おおよその現在の必要なコストの概算表を出す。
業務の明確化と役割分担 業務全体の流れの再構築	コップ洗い業務についてムリムラムダの確認をし、手順書を作成。施設職員全体に配布し周知してもらう。
手順書の作成	コップの洗浄・消毒を厨房に依頼するにあたり、対応する職員が周知出来るように手順書を作成する。
情報共有の工夫	手順書を全職員がいつでも確認できるように各自に配布、又目につくように業務日誌にも掲示しておく。改善点に関しては、朝礼でその都度伝達する。
OJTの仕組みづくり	全職員が手順書の確認がいつでもできるように所在を明らかにしておき、継続していけるようにする。新入職員に対し、入職オリエンテーション時にも配布・説明し周知させる。
理念・行動指針の徹底	業務改善内容について手順書作成と共に今回のPJの意義を職員へ伝え、施設としての「未来のありたい姿」に近づくように職員全体で取り組む。

手順3：実行計画の立案

KPIの設定

	KPIを設定する文節 (Ⅱ 現場課題と解決の道筋から 引用してください)	設定したKPI	KPIの測定方法	KPIの測定 ピッチ
1	コップ洗浄を厨房に依頼する	精神的・身体的苦痛の度合い	アンケート 5段階評価	2週間に1度
2	職員の満足度が期待できる	精神的・身体的苦痛が軽減されたかの度合い	アンケート 5段階評価	2週間に1度
3	利用者、入居者に充てる時間が増える	ケア介入時間の増減の度合い	アンケート 5段階評価	2週間に1度
4	コップの衛生面について	これまでの手洗い洗浄との 衛生面向上の度合い	アンケート 5段階評価	2週間に1度

手順4:改善活動の取組

- PJの内容を現場職員へ説明
(PJメンバーより朝礼にて実施)
- 手順書の作成、配布＋掲示にて周知
- 5段階評価とコメント欄付きのアンケート作成、配布、回収
- コップの数の把握

手順4:改善活動の取組

コップ洗い業務についての手順書

ナーシングホームこころ

令和5年12月13日（水）朝食より開始 ※一週間後（20日）アンケート回収します

◆業務改善内容

現場で行なっているコップ洗い業務を、厨房にて食器と一緒に食洗機で洗うよう変更

◆業務改善内容 選定理由

食器類は厨房の食洗機で洗うのに対して、コップだけは現場で職員による手洗いで洗っていたため。食洗機で洗えば、コップ洗いにかかっていた時間を他の業務や、利用者様に対して使える時間に充てることができるのではないか？と思った。

※コップ洗いの間、少なからず一定時間は職員が拘束される（利用者に対して背を向ける時間がある） また、一定時間の見守り能力の低下及び、現場戦力の低下となる。

業務に追われコップ洗いを急いで行い、洗い残しが発生する可能性がある（衛生管理面）

◆コップ洗いの新しい流れ

コップは朝・昼・夕食の際、下膳時に一緒に厨房へ ※水道で軽くゆすぐ（トロミ等は落とす）

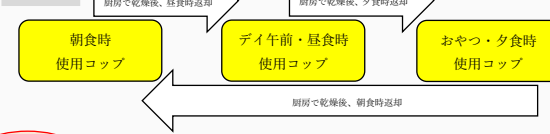
・デイ午前に出たコップは、お昼と一緒に厨房へ依頼

・おやつ時に出たコップは、夕食時に一緒に厨房へ依頼

・厨房は食事提供時に、前食事に使用したコップ（乾燥後）を一緒にホールへ返却

※デイ午前・おやつ時のコップは、パケツ内に保管しておく（水・ハイター入れない）

イメージ図



現場職員へ

試運転の為、コップが足りなくなると予想しています。
コップは、デイ用・有料用と分けず共通のものと認識して使用してください。

厨房職員へ

試運転期間中はコップの乾燥が終了次第、現場へ返却願います。
コップの数量は増やす方向で進めております。
しばらくの間、大変かと思いますが、ご協力お願い致します。

業務改善（コップ洗い業務）について アンケート

※いずれかに○をつけてください

所属 看護・介護 氏名

◆利用者様に充てる時間や、他業務に充てる時間が増えたか？

1 とても増えた 2 増えた 3 少し増えた 4 まずまず 5 変わらない

◆業務中の精神的・肉体的負担が軽減されたと感じるか？

1 とても感じる 2 感じる 3 少し感じる 4 まずまず 5 変わらない

◆コップの衛生面は向上されたと思うか？

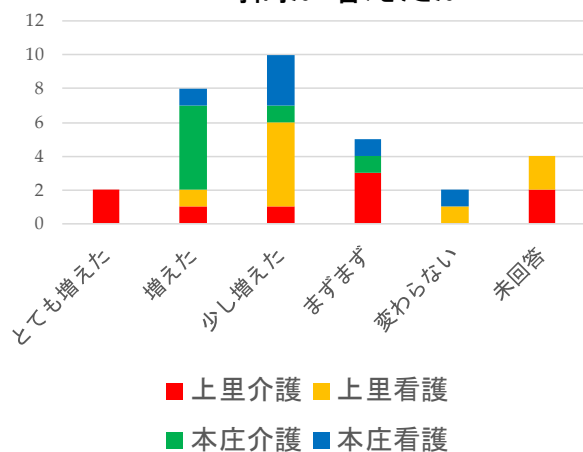
1 とても思う 2 思う 3 少し思う 4 まずまず 5 変わらない

◆今回の業務改善について感想をお聞かせください （業務負担が軽減され出来るようになったことでも構いません）

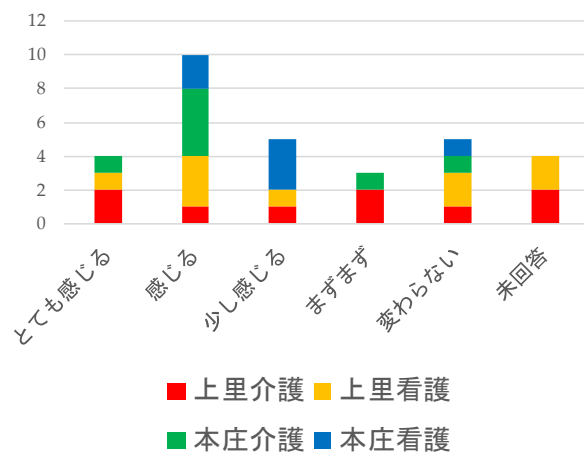
手順5:改善活動の振り返り

アンケート結果 1回目

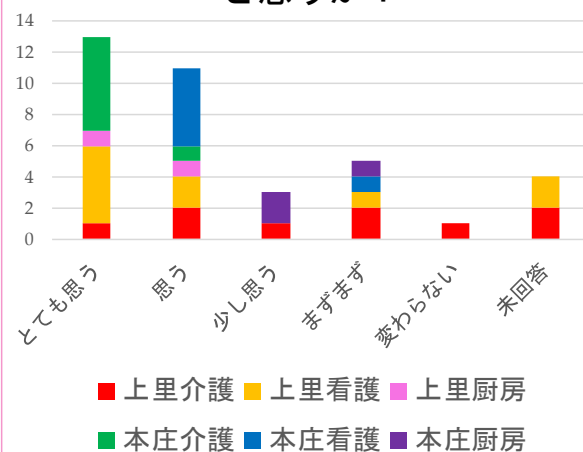
①利用者様、他業務に充てる
時間が増えたか？



②業務中の精神的、肉体的負担が軽減されたと感じるか？



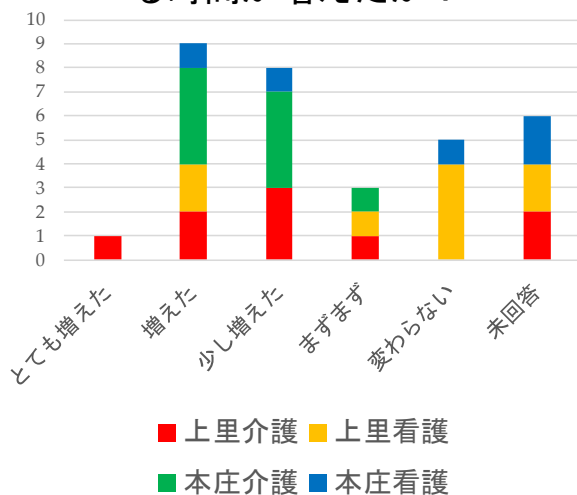
③コップの衛生面は向上した
と思うか？



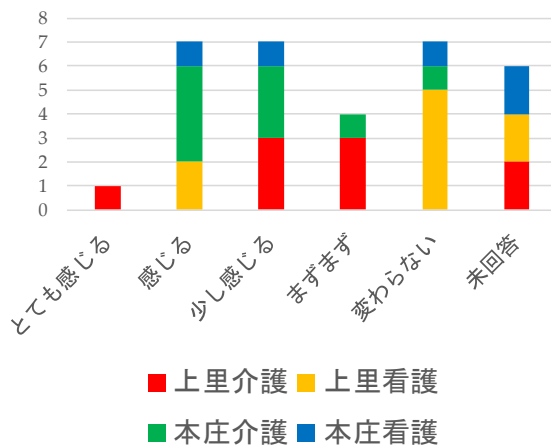
手順5:改善活動の振り返り

アンケート結果 2回目

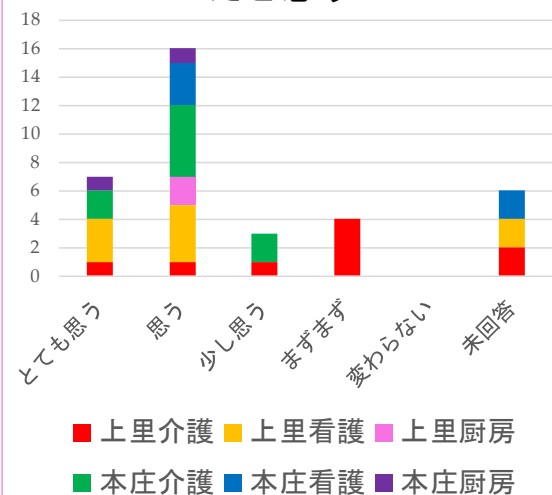
①利用者様、他業務に充てる時間が増えたか？



②業務中の精神的、肉体的負担が軽減されたと感じるか？



③コップの衛生面は向上したと思うか？



手順5:改善活動の振り返り

アンケート結果 コメント

厨房職員

残飯を別の容器に入れて器を重ねて返してもらえると、より良い
コップ返却用のトレーが欲しい

介護職員

時間に余裕をもって他の業務が出来るようになった（多数あり）

朝食時は特に時間が出来たと感じる

直ぐ洗えないことでコップ数の不足

トロミが底に残ったままのことがある

厨房へコップを出すタイミングがわからない

看護職員

コップ洗いに携わってなったため改善したかはわからない

食洗器＋熱乾燥での衛生面の改善はあったのでは

水切りかごがコップで使えなかったが、けんだくボトルを置くスペースが出来た etc

手順6:実行計画を練り直そう

アンケート＋コメント、現場の運用状況を確認しながら、アンケート集計毎に計画の練り直しを行った。

再検討結果

- コップの追加購入
- ザルとバケツを用意し、残飯の片づけと食器を重ね、まとめて返却する
(厨房業務負担軽減)
- 業務が減った分を利用者のケアに充てることが周知できていなかったことがわかり、PJリーダーによる職員個別面談を行い再度周知を図る。
- 時間は出来たがなんとなく感じているだけということが分かり、コップ洗浄時間と業務内容の調査を行い時間配分の設定

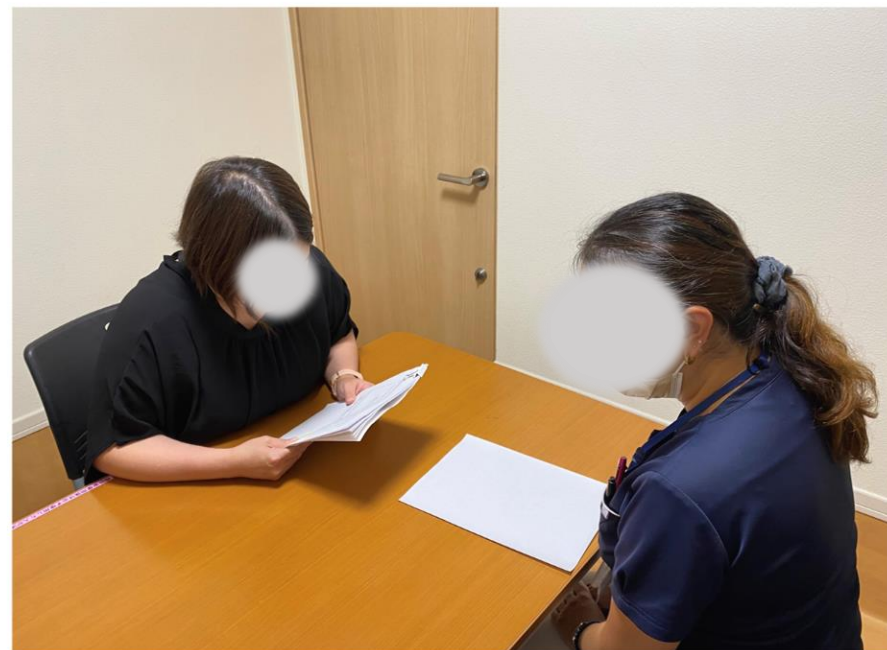
手順6:実行計画を練り直そう

工夫したこと（実行計画に反映したこと）

- 再周知はアーカイブ形式（動画）でも良いのではとの意見も出たが、実際に顔を見て話すことで伝わるとの意見でまとめ、PJリーダーによる面談を行った。その結果、各職員の理解は得られることができた。
- PJメンバー間での意見交換はPJミーティングのほかにチャットツールを使用し、次回までの課題や現場の動きを把握したこと。
- 実際にコップ洗いに係る時間＝空いた時間ではなく、複利的な時間も計算し業務内容の調整と時間配分を行った。
- コップの購入
- KPIはアンケートとコメント（定性的）
- 様々な業務に対してどのくらいの時間がかかるのか（定量的）に行った。

手順6:実行計画を練り直そう

個別面談にて再周知



取組の成果



取組の成果

今回の課題については、コップ手洗い洗浄に係る時間は1日で約20分であったが、調査すると、夕方も職員の手が空く時間（10～20分程度）があることがわかり、日中の環境整備とシーツ交換を夕方に行うことにした。

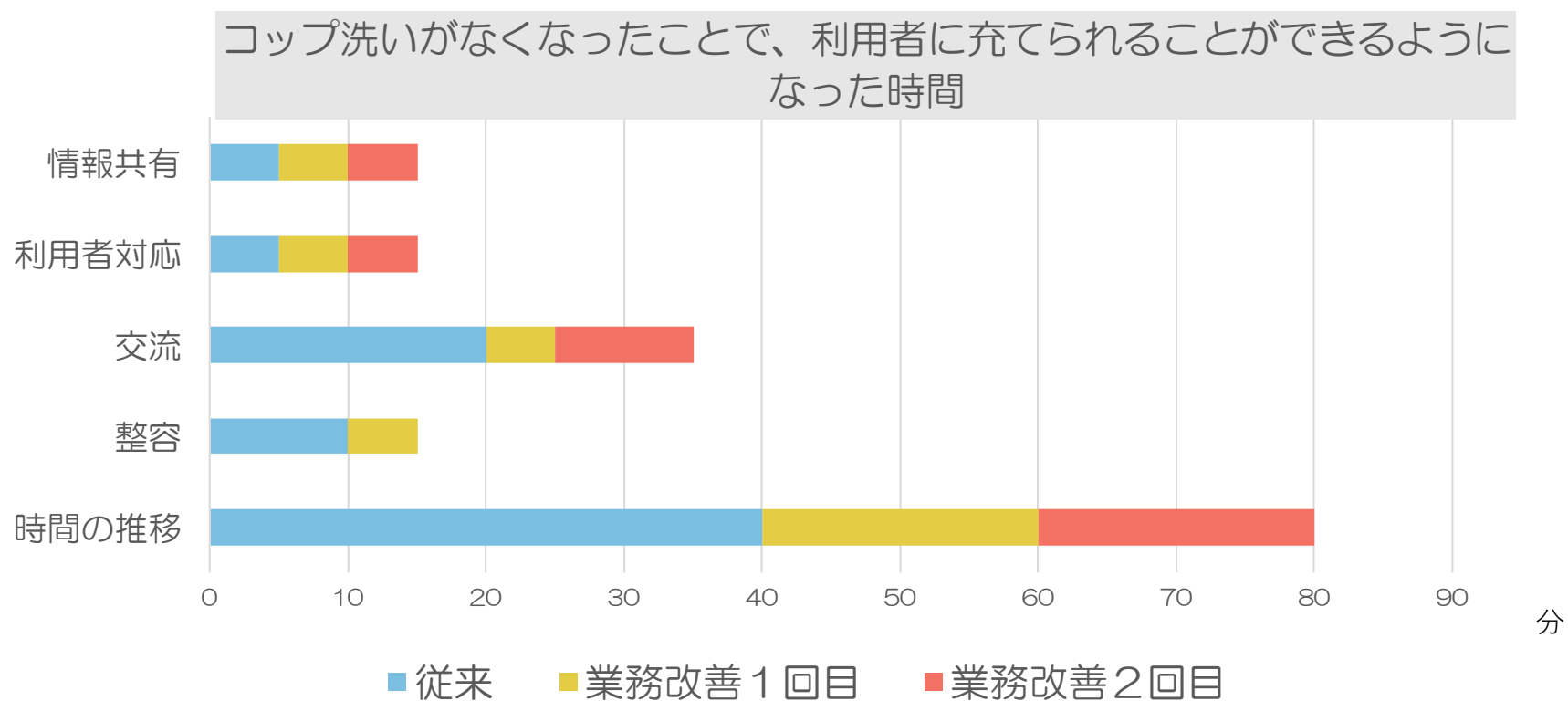
これによりコップ洗い（20分）＋シーツ交換（10分）＋環境整備（10分）の計40分が日中に利用者のケアへ充てることが出来た。

日中 利用者の支援に充てられるようになった時間（40分）詳細

整容＋5分 レクリエーション＋15分 ナースコールや傾聴等に充てる時間＋10分
利用者の情報共有＋10分の計40分（平均値）

取組の成果

時間の推移



施設長からコメント

今回、厚労省より『介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業』の取り組みが発表されたとき、現状の業務にさらに新たな業務改善の取り組みをさせることが現場の反感や混乱を招いてしまわないか危惧していた。しかし新たな取り組みを行う際には反感も混乱もつきものである。そこをどう乗り越えていくのか、トップダウンで動くだけでは改善しない、自分たちの持てる能力、考え方を持ち寄って課題を解決していくことを今回のPJで学ぶことができたと思う。相手にわかりやすく伝えるためにはどのように働きかけたらよいか、課題を解決して次のステップに進むためにはどのような考え方をしたらよいのかということを通し、リーダーをはじめとするメンバーは大きく成長したとを感じる。

まとめ

まとめ

本来のやるべき業務を減らすことなく更なるケアを充実させるために生産性を上げるプロジェクトを始動したが、当初約20分の時間削減の試算であったものが結果40分もの時間を作り出すことができたのは大きな成果である。

PJメンバーが職員個々に面談をしたことにより職員一人ひとりの意識が大きく変化した。看護職員は直接コップ手洗い洗浄の業務に携わっていないので成果がわからないとの意見が多かったが、活動内容と情報共有をしていくことで介護の仕事把握し率先し環境整備等に協力が得られるようになった。互いの信頼感やチームとしての意識が向上したことは大きな効果といえる。

PJを進めていくにつれ職員の考え方や、伝え方、課題の解決方法の導きだし方、チームとしての意識が格段に良くなった。

施設としては今後も様々なメンバーでチームを作り課題解決に向け生産性の向上を継続していきたい。

レクリエーションの様子



 ナーシングホームこころ

 ナーシングホームこころ本庄