

現場スタッフが働きやすい職場環境づくり ～人材育成とIT・ICT～



社会福祉法人 堺福祉会
特別養護老人ホーム ハートピア堺
施設長 古川 英宏

平成8年4月開所
大規模多機能施設
従来型

特養90床
短期入所10床

診療所
通所介護56名

1階38名(通常規模)
2階18名(地域密着)

ヘルパーステーション
居宅介護支援事業所
地域包括支援センター
在宅介護支援センター

◎ 堺市働きやすく魅力
あふれる介護事業者等表彰
(平成30年度から6年連続)

◎ おおさか介護かがやき
表彰 (平成30年度)

◎ 介護職員の働きやすい
職場環境づくり内閣総理
大臣及び厚生労働大臣表彰
厚生労働大臣表彰優良賞
(令和5年度)

堺市堺区海山町3丁150-1



社会福祉法人堺福社会 ハートピア堺

取り組みを行ったきっかけ

■ 介護現場は感情労働

- ◎ 狭いハートピア界内はマイナスの感情 > プラスの感情 (生産性が低い)
「暗い・臭い・空気のだよみ」 ※ 冷たく温もりを感じれない施設だった
- ◎ 社会人大学院でのリスキリングが契機 (MBA) (H21.4 ~ H23.3)
 - ※ 論文『特別養護老人ホームにおけるサービスの質の評価と標準化』
 - ・平成21年度：第三者評価受審(H.22)の準備 ⇔ 取り組むべきことが明確
 - ・ドナベディアンの医療の質の定義『構造 → 過程 → 結果』
 - ・理念の重要性と必要性
 - ・環境整備 (空気感も含む)
 - ・組織デザイン (分業と調整手段のパターン)
 - ⇔ 人材育成効果とか戦略創発効果を持つのである (1)
 - ・標準化が必要 ⇒ パワポで作ったマニュアルをタブレットで確認
 - ・情報共有の必要性 ⇒ 介護ソフトの機能をフル活用、システム開発
 - ・人材育成 (研修制度、OJT制度の再構築)
 - ・人事、給与制度を透明性あるものに
 - ※ 「構造」に関すること ⇔ 経営者や管理者が関与すること

構造→過程→結果（ドナベディアン[®]の医療の質の定義）

- 医療が実践される構造的な特徴が、医療過程の質が良くなったり悪くなったりするのに影響する傾向があることを意味している。
また同様に、質のばらつきなどを含む過程の変化は、医療の健康状態に対する効果を左右する（2）

※ 「構造」は医療の提供者、または提供者が使える道具や資源（2）

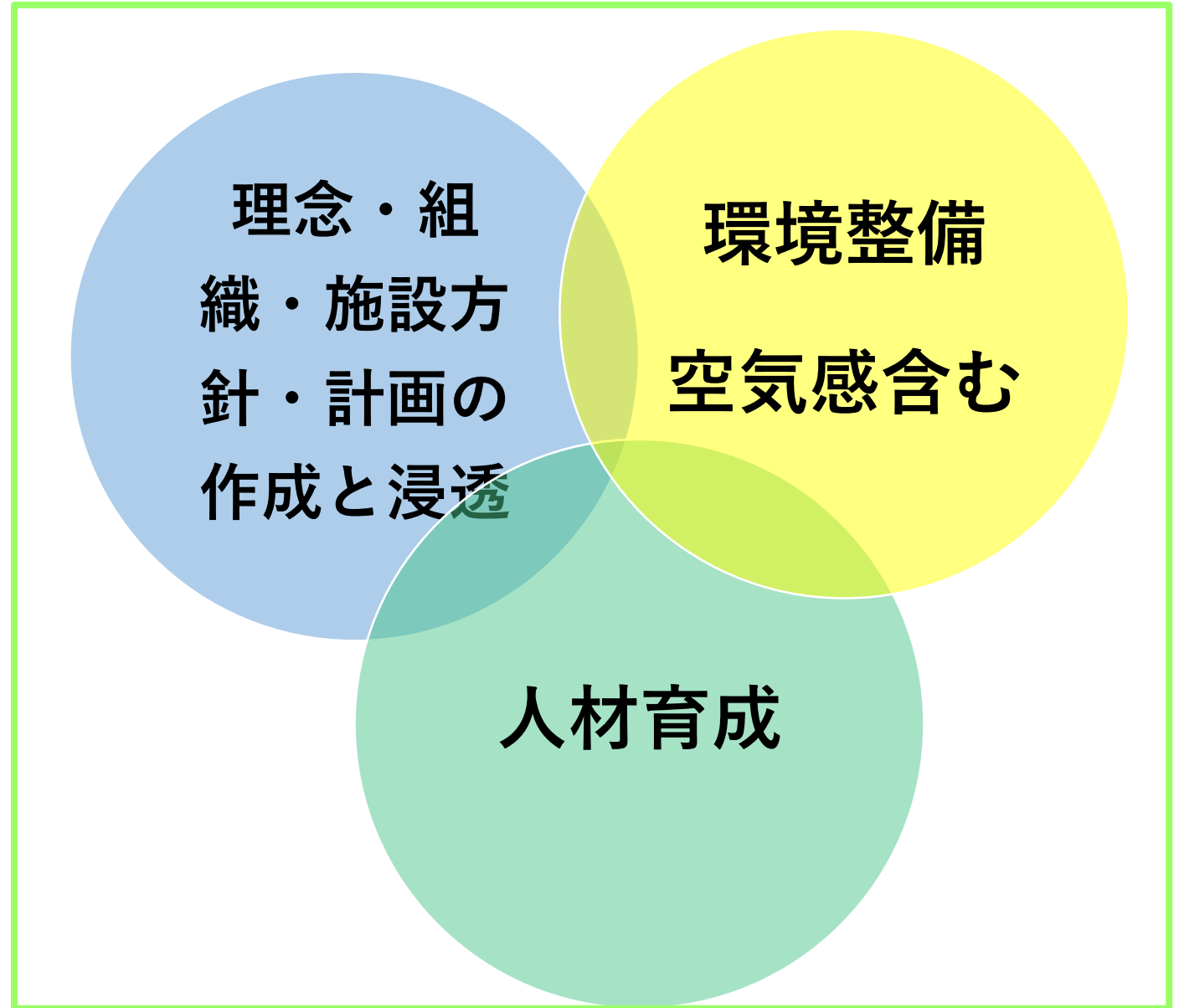
- 「構造」に注力せず、「結果」ばかり求めていた ⇒ 現場疲弊

◎ 「とりあえずあてがっている」 ⇔ 生産性が低い

- ・ 対ご利用者：理念、頭数としてのスタッフ、環境、身の回り品、家具等の調度品、介護機器、食事内容、食器・・・
- ・ 対スタッフ：理念、頭数としてのスタッフ、環境、人材育成、OJT、福利厚生、マニュアル、介護機器、食事内容、食器・・・

最初に取り組んだこと

- ◎ 理念を創る・組織デザイン
- ◎ 人材育成と環境整備(空気感含む)
 - ⇒ 効果的に仕事が進む
 - ⇒ 人事考課等で評価される
 - ※ PDCAサイクルを徹底することを目指しました
- ◎ 介護ソフトの活用
 - 平成15年度から活用していた
 - ⇒ 平成21年度から介護ソフトを活用した仕組み・仕掛け作り
 - ・ 『ナイスな気づき』
 - ⇔ 月に600件以上
 - ※ 伝達や気づきの共有だけでなく、豊富な記録から明確な課題の抽出につなげている



◎ 進大る
取め切こ
りるにと
組うし
みえて
をでい

中堅研修（階層別研修）
レゴブロックでケアを表現する



ハートピア堺の研修体系

- ◎ **研修方針**：平成21年度から『**専門職としての自覚とプライドをもつ**』
 - ・研修で特に大切にしていること
⇔ **「対話」**
- ◎ **縦割りの部署** ⇔ ある程度の**決済権**
 - ・**横串を刺す仕組み** ⇔ **委員会・研修制度**
 - ※ それぞれの到達目標は明確で、すべての**スタッフ**に仕事への動機づけが叶うことを目指している
- ◎ **OJT** ⇔ 新人への**プリセプター制度**、**マニュアル（パワポ）**に基づく指導
- ◎ 各フロアでやってみたい取組
⇔ **プロジェクトの形**
 - ※ **中堅スタッフ**はプロジェクトリーダーとして**役割を持って取り組んでいる**

階層別・役職者研修

(係長・主任・リーダー・
中堅・新人)

専門職研修

(看護・相談職・ヘルパー・認知症
フロア担当者・痰の吸引等に関する
研修など)

外部研修（随時）

委員会制度

(マニュアル整備・研修・
研究)

入職時研修

全体研修
(月1回)

OJT

自己学習

◎ 通の
取 組 み を
じ た ス タ ッ プ
の 姿 勢 の 変 化

最後の夢を叶えるプロジェクト
海釣りをしたい!!
地域の事業所や地域の高齢者と一緒に



研修の成果物として「ハートピア堺式〇〇」といった方針を自分たちで考えている。
自分たちで考えた方針は自らの言葉で「語る」ことができ、自律した行動につながっている。

ハートピア堺式自立支援

「選択肢を増やす事・自己決定が尊重される事・専門職としての客観的視点」の3つのバランスが取れること

単に残存能力の活用ということではなく、
ご利用者自身が自ら進んで行っていると思えるようにそっと支援すること。

ハートピア堺式連携

- ①ご本人と家族が主役であるチームであること
- ②目標を共有しているチームであること
- ③専門職としてそれぞれがベストを尽くし、他職種の専門性を尊重するチームであること

このチームで新しい気持ち、新しいつながり、
新しいチャレンジができることが連携である。

ハートピア堺式 認知症ケア



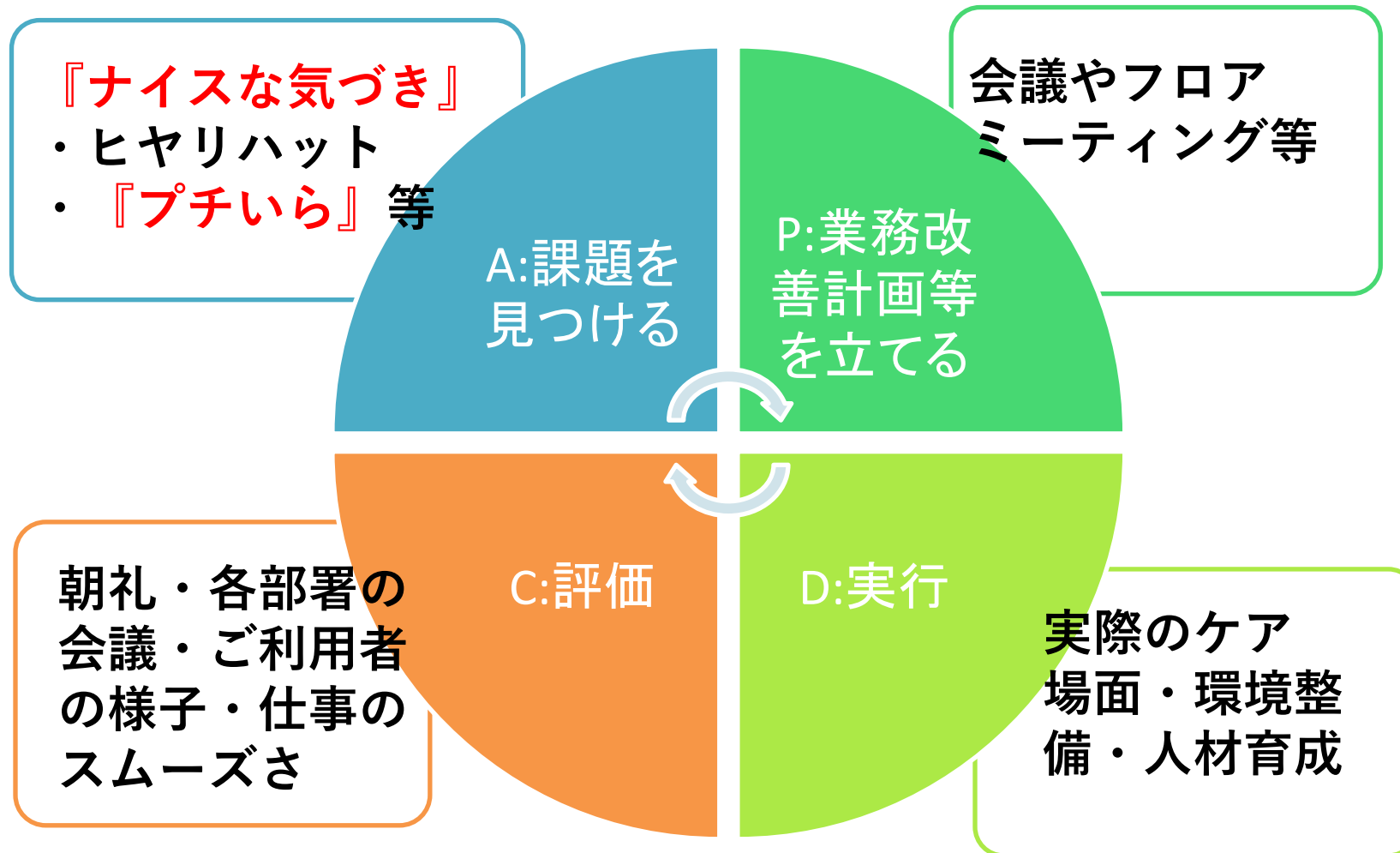
◎ 継の
取続ポ
りすイ
組るン
みたト
をめ

生産性向上委員会 入浴介助研修（ミスト浴）



スタッフ主導で課題を見つける仕組み→PDCAサイクル→スパイラルアップ

ご利用者本位の介護への想いがこの流れに沿って繰り返されることで、質の高いケアに繋がります。



施設内の課題を見つけるために

プチいら解消



ちょっといらっとする！
別に言うほどの事でもな
いんだけど・・・

時間の無駄

積もれば
不満に！

- ◎ 『プチいら』は、すぐに解決できるのに、当たり前になってしまっていて、わざわざ言うほどでもないと思う事。
 - ※ 小さなことであればある程良い。
 - ※ イラッとする人が多いほど解決すると効果が大きいので、できるだけ多くの人から事案を集める。
- ◎ 『プチいら』の解消が仕事をスムーズにし、気持ちよくご利用者と接する事ができる。

『プチいら』の例

- ◎ スタッフによってとろみ加減がバラバラ、だまになっている
⇒ 犯人捜し ⇒ 全自動とろみサーバー導入
- ◎ 2人介助で、他のスタッフに声をかけるといやな顔をされ気を遣う
⇒ 介護リフト15台、自動体位変換エアマット29台活用
- ◎ スタッフ間で何回も伝えているのに伝わらない
⇒ 会議録閲覧システム(コダック社と共同開発)、LINEWORKS活用
- ◎ 介護ソフトに入力したいが、他のスタッフがパソコンを使用
⇒ パソコンと介護ソフトのライセンスを増やす
- ◎ 事実確認が必要時に、スタッフによって言うことが違う
⇒ 介護ソフトで確実に記録 (平成15年から活用)

『プチいら』解消の効果



ストレスが減少し、気持ちにゆとりができることで、ご利用者への接し方が穏やかになる。

素早い対応は
上司の評価も高まる。



改善が目に見えるので、**ス
タッフ**のやる気につながる。



構造→過程→結果 (IT・ICT)

■ 情報共有の工夫

◎ 共有するために

- ・「見てない、知らない、聞いてない」 悪気は無いがお互い“ムッ”

⇒ コダック社と会議録閲覧システム開発・導入

- ・「言いました、聞いてない」 悪気は無いがお互い“ムッ”

⇒ 施設内メールやLINE WORKS活用 (R4年度正規スタッフ全員登録)

⇒ ⇒ ⇒ 「見たと思いますが、見落としたかも・見れていないかも」

◎ 手順書(マニュアル)の作成：パワーポイントで再作成、タブレットを活用

◎ 記録・報告の工夫：介護ソフト38ライセンスと8台のタブレット活用

(気を遣わず使用できる)

- ・『ヒヤリハット』(マイナスの感情) ⇒ 『ナイスな気づき』(プラスの感情)

を介護ソフトで入力 ⇔ 月600件以上 ⇒ 事故防止検討委員会、カンファレンス

- ・デジタル電子体温、血圧測定システム ⇒ 測定とデータ入力が簡単

- ・介護ソフトを活用した家族連携システム(メール、お知らせ、面会、請求・領収書発行)

⇔ 約90%のご家族がアプリをダウンロード

◎ 取り組みを普及 するために取り組 んでいること

- ・ 施設見学会の実施
- ・ 実習生(学生・他施設)を積極的に受け入れている
- ・ 講演や発表の機会があれば、積極的に取り組みを発表している
- ・ 古川塾を主宰している
(7施設の学びたいスタッフと
大学教員2名の総勢28名)
- ・ 令和6年度に関係機関と協同して
新たな学びの「場」を創設予定

最後の夢を叶えるプロジェクト
和歌山県扇ヶ浜へバス旅行!!
関西大学安田ゼミの協力



最後に（理念・行動指針の徹底）

■『令和5年度ハートピア堺活動方針』

◎ 理念と方針(ハートピア堺式自立支援・連携・認知症ケア)を理解して行動する

◎ 地域、ご利用者、ご家族にとって居心地のよい環境である

サービスを提供するのはヒトです。まずはスタッフが気を遣わずにケアできる環境を構築する必要があり、働きやすい環境であれば、「ご利用者とスタッフ」にとって付加価値向上につながります。（居心地のよい環境）
経営資源(ヒト・モノ・カネ)には限りがありますので、介護機器、ロボットやIT・ICTを活用して新たな発想でケアを見直す必要があります。

※ 新しいことにチャレンジできる職場こそ、働きやすい職場と考え
「介護の価値」向上のために、チャレンジし続けていきましょう !!

● 施設見学のお問い合わせ：heartpia@soleil.ocn.ne.jp

参考文献 (1) 沼上幹(2004)「組織デザイン」日本経済新聞出版社

(2) Avedis Donabedian(2007)「医療の質の定義と評価方法」(東 尚弘訳)

認定NPO法人健康医療評価研究機構