

令和5年 厚生労働省 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

フォローアップセミナー 成果報告

【開催地域】東日本フォーラム 仙台
【施設名】稲垣薬局介護サービス 吉祥寺居宅
【発表者名】稲住成由美 内海直子

1. 施設の概要



施設概要

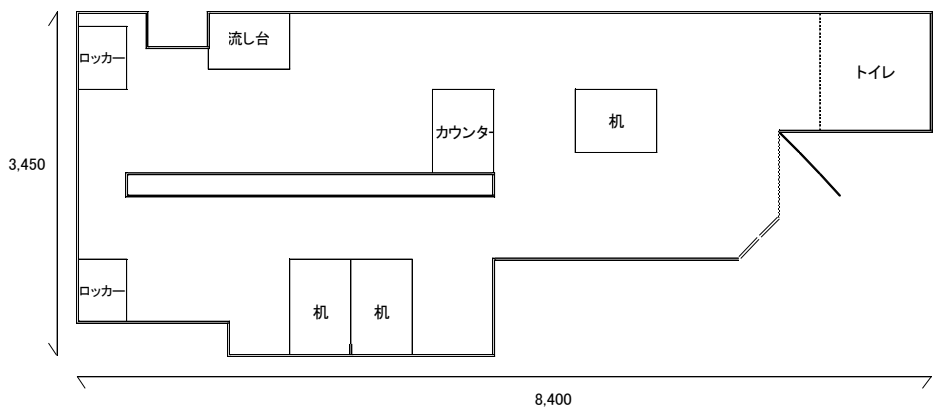
居宅介護支援事業所 特定Ⅲ

設立：平成15年8月

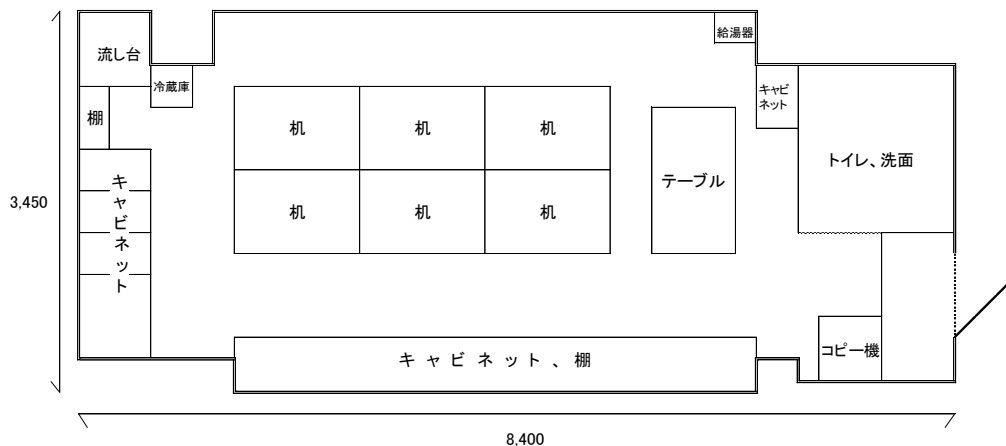
住所：武蔵野市吉祥寺本町（吉祥寺駅徒歩3分）

職員：6名（主任CM2名）

2階レイアウト(相談室)



6階レイアウト(事務所)



取り組みを始めたきっかけ

- 当事業所では、業務の多忙などの理由から、担当件数を増やしたくても増やせない状況が続いていた。事務処理の効率も悪く、何とかしなければならぬと思いつつ、放置している状態であった。
- その中で、最近よく聞く、「生産性向上とは何ぞや？」という話が事業所の中から出てきた。同時に、生産性向上について、職員で情報収集を始めた。
- 職員で相談した結果、生産性向上セミナーへの参加をきっかけに、事務所内での業務の効率化と役割分担に取り組み、職員の精神的負担の軽減と働きやすい職場環境の向上を進めていくことを決めた。

2. 取り組みの流れ



取り組み全体の流れ

(取組手順)

(実施内容)

P	手順 1	改善活動の準備をしよう	<ul style="list-style-type: none">・課題の聞き取り・取り組みについての趣旨説明・取組のリーダー選出 (現場職員から)・評価の実施・評価結果に基づく現場との対話、プロジェクトチーム内での対話・実施テーマ、内容などの絞り込み・決定
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう	
	手順 3	実行計画を 立てよう	
D	手順 4	改善活動に 取り組もう	<ul style="list-style-type: none">・改善活動の段階的实施
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう	<ul style="list-style-type: none">・効果検証・ミーティング実施 (良かった点、今後改善する点)
A	手順 6	実行計画を 練り直そう	<ul style="list-style-type: none">・実行計画の見直し (うまくいかなかった点について)

手順 1 : 改善活動の準備

プロジェクト実施体制の整備

プロジェクトの実施体制は以下の通り。リーダーの選出では、経営者・管理者からのトップダウンではうまくいかないことを想定し、**現場職員の中から普段から事務所内でリーダー的な存在を選出した。**

<プロジェクトの実施体制>

役職	所属	プロジェクト上の役割
管理者	居宅介護支援	統括責任者
補佐	居宅介護支援	プロジェクトリーダー
主任ケアマネ	居宅介護支援	法令・環境整備担当
ケアマネ	居宅介護支援	環境整備担当
ケアマネ	居宅介護支援	環境整備担当
事務員	居宅介護支援	採寸・本社との連絡・環境整備担当

手順 1 : 改善活動の準備

職員の意見の収集

- 業務を効率よく行うために何をすればよいか。課題や提案等について職員へアンケートを行った。

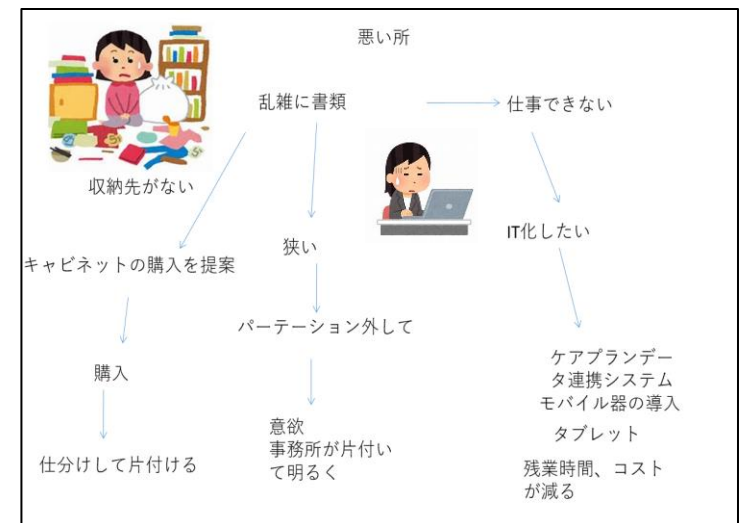
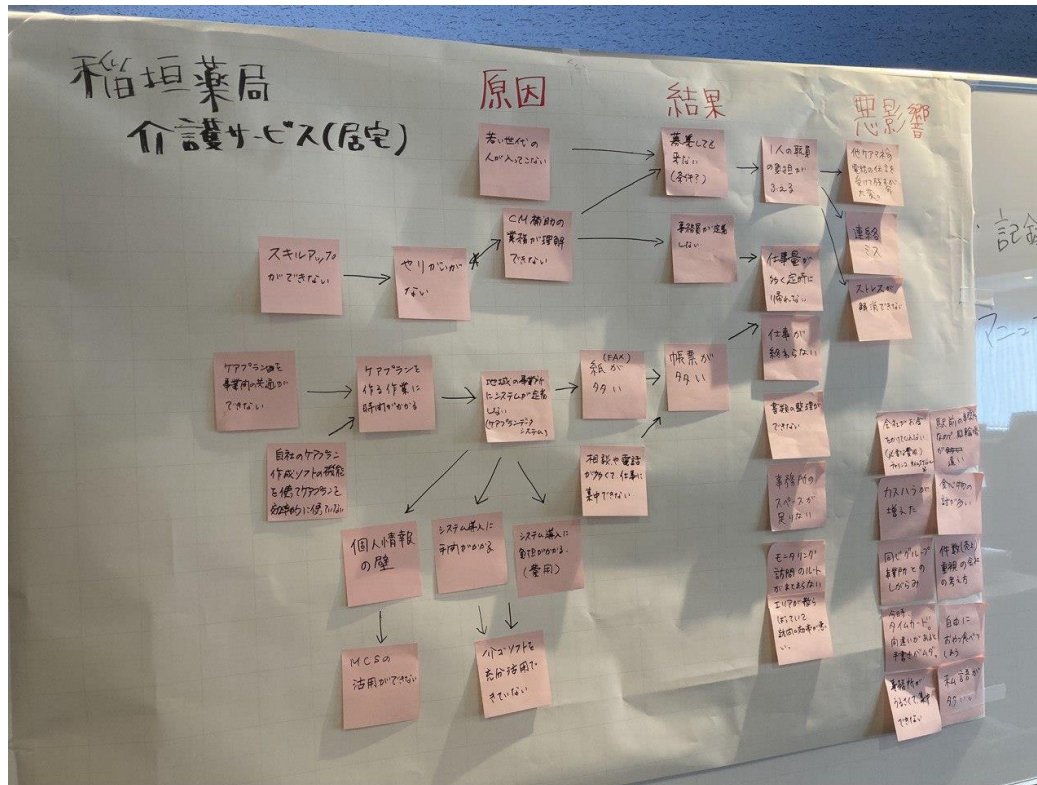
課題の確認

- また、アンケートを集約後、定期会議にて、優先すべき主な課題の確認を行った。
 - 1) 事務所内の整理整頓
 - 2) 相談室の移動を行うことを決定

手順 2 : 現場の課題の見える化

因果関係図づくり

現場の課題の根本原因を見える化するため、セミナーのワークショップの中で、因果関係図を作成した。



手順 2 : 現場の課題の見える化

- 作成した因果関係図を踏まえ、課題の特定・絞り込みを行い、現場課題と解決の道筋を整理した。

<現場課題の原因・結果・悪影響>

- 事務所内に**収納しきれない資料**やパンフレット類が事務所のあちこちに重ねられており、**決められたルール通り書類が収納されていない**。
- その結果、資料等書類の分別ができておらず、必要な時に資料をすぐに取り出すことができないことで、**事務処理が非効率になり、職員のストレス**になっている。

<課題解決の道筋>

- この課題に対し、**事務所を片付け、業務マニュアル等の書類を整理・収納**することで、**職員の業務負担軽減**につながることを期待できる。

手順3：実行計画の立案

- ・スマートな仕事をしたい。必要な書類をすぐに取り出したい。
- ・スペースを取っているパンフレットや資料をスリム化したい。



『事務所のスマート化』プロジェクトの立ち上げ

<苦勞した点>

- ・みんなの士気をどうやって上げるか、対応に苦慮した。管理者とリーダーが**頑張るだけではなかなか実行に移すことができない**と感じた。
- ・**経営者と現場職員の相互理解が難しい**。温度差がある。
- ・相談室の移動やキャビネット購入の稟議を通すまでに、交渉、時間を要した。

<工夫した点>

- ・絵に描いた餅にならないように、足元から少しずつ各職員の業務負担にならないよう、**役割分担と期限を設けた**。

手順4:改善活動の取組

職員等への説明と同意

- 計画立案後、**本社本部**へのプロジェクト説明及び、居宅内の定例会を通じた**職員への周知**・役割分担と期日の確認を行った。

整理整頓の実施

- 各職員が自分の**身の回りの整理**を実施した。
- 事務所内のスペースを取っていた、期限切れの災害用品や非常食、不要な専門書等を廃棄した。

相談室の移動

- よりプライバシーを確保するためや、作業スペースや書類の保管スペースを確保するために、**6階の相談室を2階へ移動**する提案を行った。相談室の移動後、不要になった6階の**相談室のパーティションを撤去**するために工事を実施した。

手順4:改善活動の取組

<苦勞・工夫した点（試行錯誤）>

- やる気のある人、ない人も出てくる。日常業務以外の仕事がふえるので負担がかかる。意欲が低下する。「取組を職員全員に継続してもらうためにはどうすればよいか」を考えた。

（対応）

- 職員の士気を高めるために、職員とのコミュニケーションをこまめにするようにした。
- サブリーダーをつけることで、賛同者を増やした。
- 職員のモチベーションを維持するため、1つの目標を達成することに吉祥寺スイーツを食べてお互いを褒め合う仕組みを作った。

手順4:改善活動の取組 小さな改善事例の共有

身の回りの要らないもの、書類を処分するなど、足元の小さいことから改善の取組を進めた。

<小さな改善の例>

- 各自が持っていた、パンフレットや紹介用の書類を一つのキャビネットに集約し、そこに保管することで各職員の机がきれいになった。
- 狭い事務所に置いてあった相談室を2階へ移動することで、利用者との面談だけでなく、OJT、SVを周囲に気を遣うことなく、行えるようになった。
- パーテーションがなくなり、事務所内の雰囲気明るくなった。

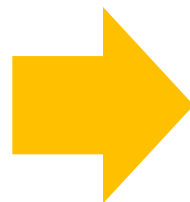
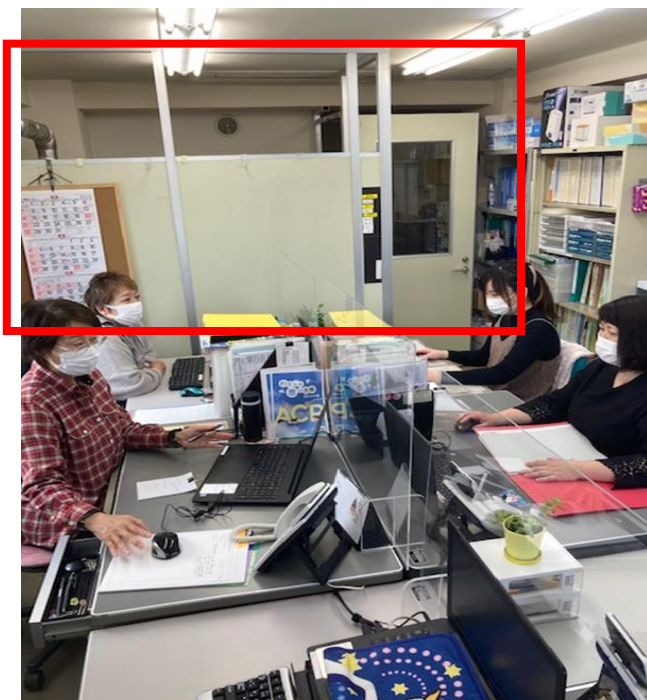
新相談室（2階の様子）



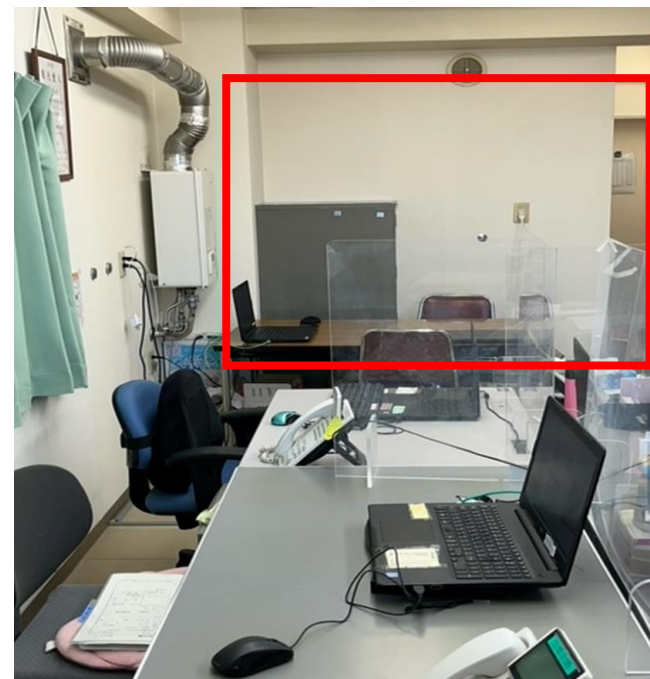
手順4:改善活動の取組 事務所（6階）の整理

作業スペースや書類保管場所を確保するため、パーティションを撤去した。
空いたスペースには作業台と書類を収納するためのキャビネットを設置した。

パーティション撤去前



パーティション撤去後



手順5:改善活動の振り返り

改善活動の振り返りを見える化するため、職員への声の聞き取りやアンケートを実施した。

『事務所のスマート化』プロジェクトアンケート

以下のアンケートへの回答をご協力ください。

1. スマート化の取組前と比較した、「必要な書類を探す時間」についてお伺いします。*

取組前に比べて、とても減った

取組前に比べて、少し減った

変わらない

取組前に比べて、少し増えた

取組前に比べて、とても増えた

2. 決められたルール通りに、ケースファイルに書類を整理できているかお答えください。*

取組前に比べて、とても整理できている

取組前に比べて、まあまあ整理できている

変わらない

取組前に比べて、あまり整理できていない

取組前に比べて、整理できていない

3. スマート化の取組前と比較した、精神的な負担の変化についてお答えください。*

取組前に比べて、とても負担感が減った

取組前に比べて、まあまあ負担感が減った

変わらない

取組前に比べて、まあまあ負担感が増えた

取組前に比べて、とても負担感が増えた

手順6: 実行計画を練り直そう

取組上の課題


- キャビネットは増えたが、書類の整理の仕方に各職員のこだわりがありなかなか統一できない。
- 書類の整理・移動に伴う、書類の紛失。



実行計画へ反映

- 職員へ事務マニュアルの周知を徹底し、書類や個別ファイルの整理方法を標準化する！
- ラベリングを実施することで、書類の紛失を防止する！

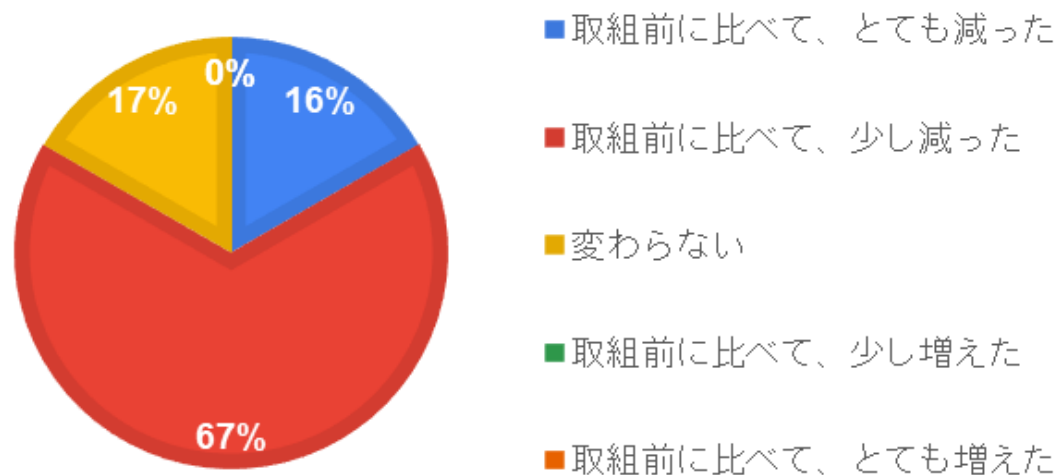
取組の成果



取組の成果 アンケート結果 1

「必要な書類を探す時間」については、67%が取組前に比べて、「少し減った」、16%が「とても減った」と回答。

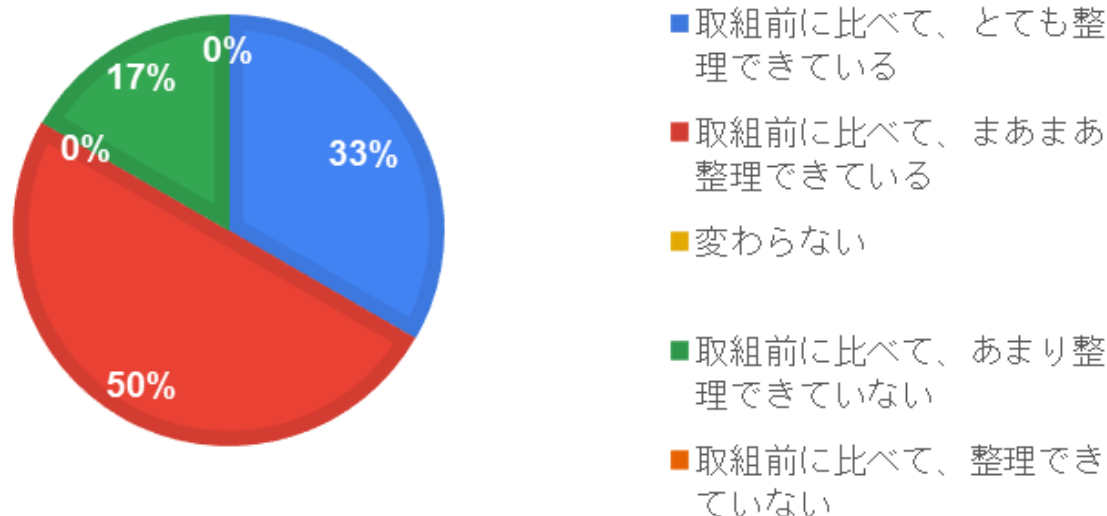
「必要な書類を探す時間」について
(N=6)



取組の成果 アンケート結果 2

決められたルール通りに、ケースファイルに書類を整理できているかについては、50%が取組前に比べて、「まあまあ整理できている」、33%が「とても整理できている」と回答。

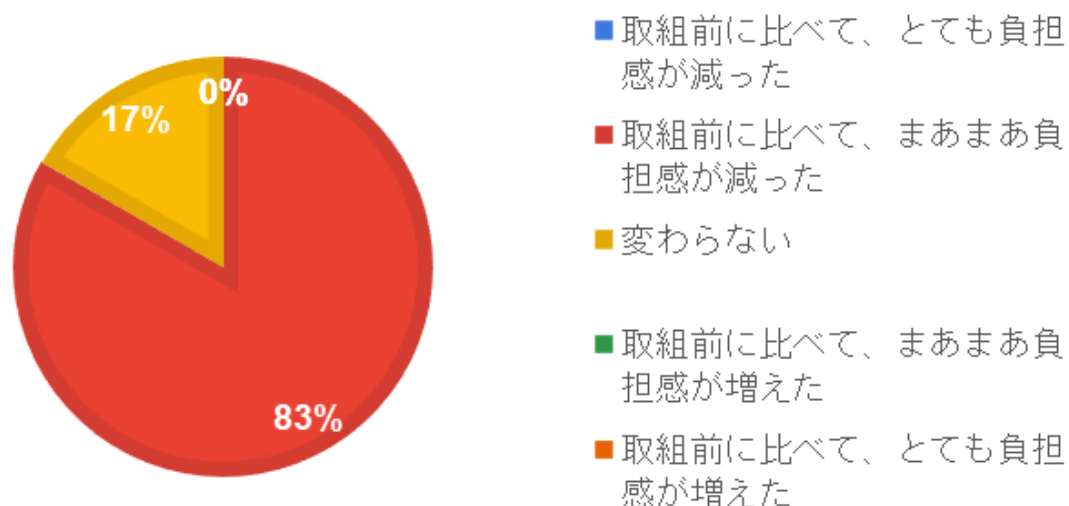
決められたルール通りに、ケースファイルに書類を整理できているか (N=6)



取組の成果 アンケート結果 3

スマート化の取組前と比較した、精神的な負担の変化については、83%が取組前に比べて、「まあまあ負担感が減った」と回答。

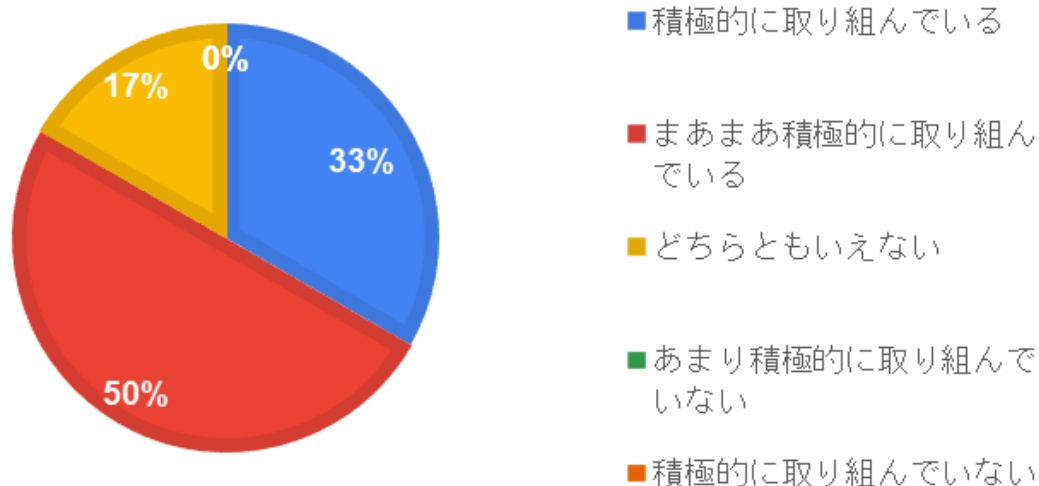
精神的な負担の変化について (N=6)



取組の成果 アンケート結果 4

『事務所のスマート化』プロジェクトに対する職員の自己評価については、50%が取組前に比べて、「まあまあ積極的に取り組んでいる」、33%が「積極的に取り組んでいる」と回答。

『事務所のスマート化』プロジェクトに対する自己評価 (N=6)



取組の成果

職員の声

- パーテーションを取り払って、**事務所が明るく開放的**になった。また、空間が開放的になったことで、**物を出しっぱなしにすることがなくなった**。
- 動線がスムーズになり移動しやすくなった。
- 作業台を設置したことで、作業台でこまめに**書類整理**ができるようになった。
- 整理整頓することで**探し物が減って、時間の節約**になった。そのおかげで仕事がスムーズにできるようになり、ネガティブな作業にも積極的に取り組めるようになった。その結果、気持ちが安定し**自己肯定感が持てるようになった**。

プロジェクトメンバーの声


- 大きな目標でなくても、コミュニケーションを図りつつ、**お片付け仲間を増やすことで大きな成果**になった。

本社本部のコメント

全国的なケアマネジャーの人員不足の中、当社でできる最大限の業務の改善策を、現場の職員に無理なく進めていきたい。

- 業務の効率化のためにタブレット、システムの導入などを通じて、**現場の「働きやすさ」**を高めていきたい
- 現場が持つ、**「ケアに対する思い」**にも寄り添っていきたい

まとめ



今後の方針

- 改善活動の取組を、特別なことではなく、ルーティンワークに落とし込むことで、継続的に取組を続けていくことができるようにしたい。
- 「オフィスの脱汚部屋」を進め、フリーアドレス化の検討行っていきたい。
- 事務所のスマート化プロジェクトの次の段階として、ICT・タブレットの活用やケアプランデータ連携システムの導入による、更なる業務の改善を図っていきたい。



まとめ

- 職員の中には変わることに対する抵抗感がある。意識改革やモチベーションの維持が難しい。**仲間を増やして周囲を巻き込むマネジメント**が大事。
- プロジェクトを通じて、プロジェクトリーダーをはじめとする**メンバーの成長につながり、事業所の人材育成**のきっかけになった。
- お金をかけなくても、自らが気づいて工夫することで、業務効率化が図れることが分かった。

