

### 目的 → 業務改善に向けたノウハウの普及

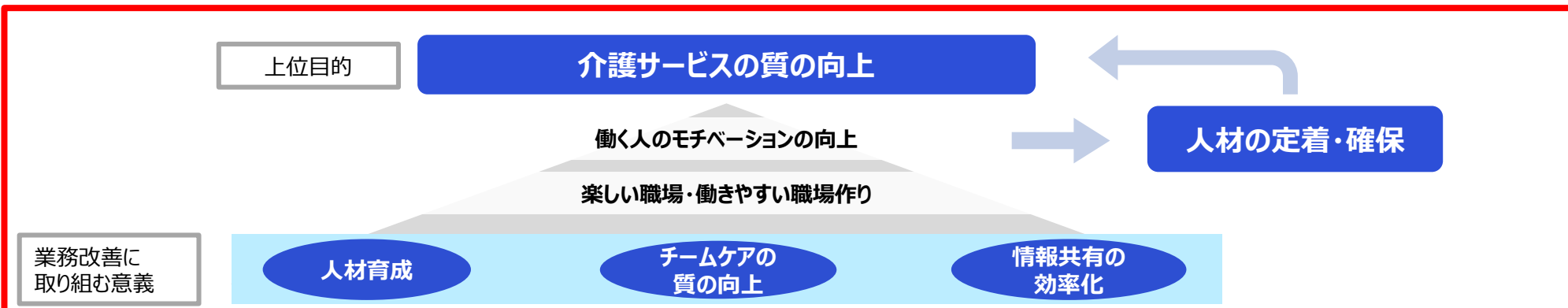
資料10-2

- 実際に業務改善に取り組む介護事業者を支援するため、業務改善の手引きを作成し、介護施設における業務改善に取り組むためのノウハウを普及する。
- 効果的な普及のため、介護事業者団体等に業務改善の手引きを配布し、横展開を支援する。

### ねらい → 業務改善の取組経験のない事業所でも取り組みやすくする道案内のツール

1. 「介護サービスにおける業務改善」の上位目的は介護サービスの質の向上。取組を通じ楽しい職場・働きやすい職場が実現し介護で働く人のモチベーションが向上することにより、人材の定着・確保に繋がり、その結果、介護サービスの質の向上に結びつく考え。
2. 業務改善の取組経験がない施設でも手軽に取り組みやすくする。
3. 活動の流れや取組方法をステップ形式で説明し、先進事例や本事業で創出した事例を用いて解決のステップを紹介。
4. 介護施設の事例には介護職以外の人材の活用例や介護ロボットの活用例も掲載。例えば、シルバー人材、見守り機器など。
5. 課題のみえる化ツールとして「気づきシート」、「因果関係図」、「業務時間調査票」を紹介。
6. 取組を「職場環境の整備」、「業務の明確化と役割分担（テクノロジーの活用）」、「情報共有の効率化」など7つに分類。

### 1. 介護サービスにおける業務改善のとらえ方



2. 業務改善の取組

① 職場環境の整備

取組前

取組後



② 業務の明確化と役割分担  
 (1) 業務全体の流れを再構築

介護職の業務が  
明確化されて  
いない

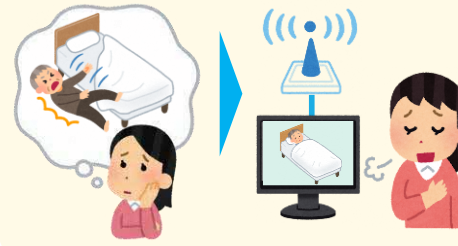
業務を明確化し、  
適切な役割分担を  
行いケアの質を向上



② 業務の明確化と役割分担  
 (2) テクノロジーの活用

職員の心理的  
負担が大きい

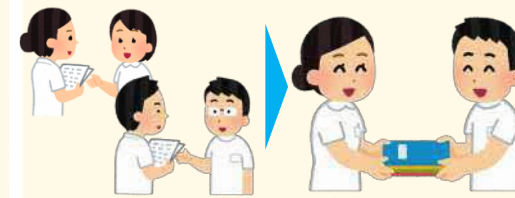
職員の心理的  
負担を軽減



③ 手順書の作成

職員によって異なる  
申し送り

申し送りを  
標準化



④ 記録・報告様式の工夫

帳票に  
何度も転記

タブレット端末や  
スマートフォンによる  
データ入力（音声入  
力含む）とデータ共有



⑤ 情報共有の工夫

活動している  
職員に対して  
それぞれ指示

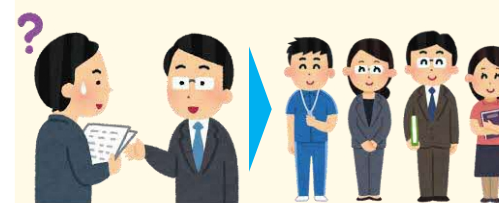
インカムを利用した  
タイムリーな  
情報共有



⑥ OJTの仕組みづくり

職員の教え方に  
ブレがある

教育内容と  
指導方法を統一



⑦ 理念・行動指針の徹底

イレギュラーな  
事態が起こると  
職員が自身で  
判断できない

組織の理念や行動  
指針に基づいた  
自律的な行動



### 3. ステップと実践事例（例）



## 2. 業務の明確化と役割分担

### (1) 業務全体の流れを再構築

#### 取組のステップとポイント

#### ① 業務を見える化しよう

役割分担を見直すためには、まず現状を把握する必要があります。具体的には、現在、誰がいつどのような業務を、どの程度の時間をかけて行っているのか調べる必要があります。そこで業務時間調査を実施して、現在の1日の業務の流れを見える化しましょう。

#### ② 業務の必要性の整理、3Mを見付けよう

業務時間調査により見える化された普段の業務から、3Mを探します。  
 ・特定の職員への業務の偏り（ムリ・ムラ）  
 ・昔から実施しているが本来は不要（あるいは簡略化が可能）な業務（ムダ）  
 ・フロアに誰もいない（見守りが手薄になっている）時間帯がある（ムリ）など

#### ③ 役割のマッチング、業務全体の流れを引き直そう

業務時間調査結果により見える化した普段の業務の流れから、発見した3Mを取り除き、新たな業務の流れを作ります。このとき、業務の役割分担についても、必要以上にこれまでの習慣等に囚われることなく、役割のマッチングを検討しましょう。

#### ④ 手順と役割の整理をしよう

業務の手順や職員の役割を改めて整理します。業務の手順を変更したり、役割分担を検討し直したり、業務時間を変更したりすることで、一気に業務が効率的に回り出すことがあります。

#### 事例 11

掃除や洗濯などの間接業務にパートタイマーを採用し、介護職員の負担を軽減した。

株式会社アズパートナーズ アズハイム練馬ガーデン

特定施設入居者生活介護  
 文章量削減 ICT  
 カイゼン 人材育成  
 介護ロボット

#### 成果

##### 質の向上

・業務（ケアと作業）を区別し、パートタイマーを活用することで、介護職員がケアに充てる時間を確保した。

##### 量的な効率化

・人員比率を変えることなく、介護職員が1日の中で行うべき業務を日勤4名分及び夜勤1名分削減した。

#### 課題

正社員が24時間365日押し並べて配置され、起床・就寝時の介助等、ケアが集中する時間帯であっても、人数は平均的に配置している状態であったが、これが職員にとって「当たり前」の認識となっていた。

#### 解決のステップ

- ① 業務を「ケア（身体介助）」と「作業（間接業務）」に分けて整理した。
- ② 介護職員が最も忙しい時間（起床・就寝時）に充実した人員を配置した。
- ③ 直接体に触れる身体介助（日常生活動作）は介護職員が行い、掃除や洗濯（間接業務）はパートタイマーを活用することにした。また、職員にとって身体的に負担の大きな入浴介助は、サービススタッフを配置することにした。
- ④ 軽微な見守りなど業務の流れに組み込みにくい業務も明確にして分担した。

【介護職員の業務を分担したイメージ図】

