

# 介護現場の可能性を広げる 「働きがい」向上プロジェクト研修会

— 介護現場の働きがいを向上するための生産性向上とは —



# 会社概要

---

社名：

株式会社TRAPE

ビジョン：

誰もが自分にとって最高の「社会的役割」をもつ社会の実現を目指す

ミッション：

目指す社会に向けてWell-being革命を起こす

主な事業：

経営管理・人材育成・生産性向上コンサルティング

新規事業・サービス構築支援

設立：

2015年9月17日

所在地：

大阪府大阪市淀川区西中島5-11-9 新大阪中里ビル 3F

# 役員紹介



## 鎌田 大啓

(かまた ともひろ)

株式会社TRAPE 代表取締役

### 活動・実績

- 大阪大学医学系研究科保健学専攻 招聘教員
- 大阪府 介護予防活動普及展開事業アドバイザー
- 大阪府 介護支援専門員法定外研修支援事業 検討委員
- 平成29年度内閣府・厚労省「介護サービス事業における生産性向上に向けた調査事業」作業部会 委員
- 平成30年度厚労省「介護サービス事業における生産性向上に向けた調査事業」委員、事業所専攻委員会委員、試行的ガイドライン委員会 委員
- 平成30年度、令和元年老人保健健康増進等事業「先進国における高齢者の介護予防に資する自助又は互助も含めたサービスの仕組みに関する調査研究事業 委員
- 平成30年度、令和元年老人保健健康増進等事業 ケアマネジメントの公正中立性を確保するための取組や質に関する指標のあり方に関する調査研究事業委員会 委員

- 大阪府作業療法士連盟 幹事

### 資格・経歴

- 元医療法人俊和会 さつき地域事業センター センター長  
通所リハビリ(吹田市初の自立支援特化型)
- 元吹田市介護保険事業者連絡会 会長
- 元吹田市認知症初期集中支援チーム設置委員会 副委員長



## 山崎 和雄

(やまざき かずお)

株式会社TRAPE 取締役  
公益社団法人日本プロサッカーリーグ フェロー

### 活動・実績

- 診療所・介護事業所の経営コンサルティング  
(収支改善、経営管理、経営人材育成など)
- 米国西海岸の現地日本人コミュニティ向けに「ベイエリア介護セミナー」共同開催・講演
- 厚労省元幹部・介護事業者による米国西海岸の介護事情視察ツアー 企画・帯同
- 九州工業大学「IoTによるアクティブシニア活躍都市開発事業におけるオープンイノベーション戦略調査業務」実施
- 日本公認会計士協会東京会主催 CPA Talks講演「変化は創るもの 価値観は培うもの」
- Jリーグ (日本プロサッカーリーグ) 経営アドバイザー
- 厚労省若手有志主催の勉強会「抜本的介護改革実現委員会」メンバー

### 資格・経歴

- 公認会計士/CPA - 元KPMGあずさ監査法人
- みずほフィナンシャルグループ-金融業界にてM&A (企業買収や合併)、投資ファンドを合計10年
- 米国スタンフォードビジネススクール経営大学院 MSxProgramにて修士号取得
- 株式会社ウェルタナティブ代表取締役 (現任)
- 公益社団法人日本プロサッカーリーグ 経営フェロー (現任)

誰もが自分にとって最高の

## 社会的役割 (Social Role)

を持つ社会に

ひとを創り、地域の未来を創る  
**Well-beingな日常**

### Community Design

基礎自治体フォーマルサービス  
地域インフォーマルサービス

### Organizational Design

経営改善・生産性向上  
業務・サービスデザイン

### Personal Design

リーダー育成  
専門職教育  
住民支援・啓蒙

ひと・組織・地域の土台を強固にし  
“介護の価値を最大化”  
社会課題解決の柱を提供します

- 行政コンサルティング事業
  - ・地域づくり
  - ・自立支援サービスづくり
- 介護事業所コンサルティング事業
  - ・経営しくみづくり
  - ・業務づくり
  - ・ひとづくり

# 主要顧客・サービス

## 企業・事業者向けサービス

主要顧客	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 介護事業者（社会福祉法人、医療法人、株式会社などの各経営母体）</li><li>・ 医療機関、クリニック</li><li>・ 製薬会社</li><li>・ 他業界からのシニアマーケット参入企業（生活関連業界、サービス業など）</li></ul>
内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 理念、ビジョン策定</li><li>・ 経営管理、収益性向上、収支改善指導</li><li>・ 経営者コーチング</li><li>・ 組織づくり、業務改善、生産性向上サービス</li><li>・ 人材開発、リーダー育成</li></ul>

## 行政向けサービス

主要顧客	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 内閣府、厚生労働省</li><li>・ 医療介護の関連業界団体、研究機関</li><li>・ 全国の基礎自治体（県、市町村）</li></ul>
内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ モデル事業受託、全体設計～プロジェクトマネジメント、介入支援</li><li>・ 調査研究の受託、支援</li><li>・ 介護保険行政（総合事業など）の構築支援サービス、ならびに運営指導アドバイス</li><li>・ 教育研修、講演、セミナー</li></ul>

## Club TRAPE（準備中）

### オンラインコミュニティ運営

#### 【参加者】

日本全国の

- ・ 事業者、経営者、リーダー層
- ・ 行政、自治体職員
- ・ 民間企業、NPO など

#### 【テーマ】

- ・ 人材づくり（生産性向上）
- ・ サービスづくり（自立支援）
- ・ 地域づくり

# 弊社の強み・ソリューション

- 弊社は、あらゆる要素の**Re-Design**を通じて「**ひとづくり**」と「**仕組みづくり**」を行う組織です
- **介護の課題を「可能性」として捉え**「地域を変え、日本を変え、世界を変える挑戦」をしています
- 表層的な指導や、ツールありきのコンサルは行わず、常に「**その本質は何か**」を追求します
- 弊社の事業者研修などの実績・知見をすべて本プロジェクトへと還元していきます

## 行政のニーズ

- 生産性向上は閣議決定された国の方針だが、**過去に業界として取り組んだことのない領域**のため、業界展開・ガイドラインなどの策定ノウハウがない
- 他業界の知見も使用し、かつ現場検証が必要なため、**従来のモデル事業などと異なる委託業者が必要**

## 介護事業者のニーズ

- 慢性的な**人材不足**で疲弊（高い離職率、低いモチベーション、利用者の不満足）
- 職場環境の悪化と**低い生産性**（いつも忙しく、事故が減らない）
- 対策が必要と認識しながらも、**きっかけと具体的な知見・ノウハウがなく課題解決ができていない**



## 弊社の強み & ソリューション

### 本質的課題へのアプローチ

- 一時しのぎ的、表層的、制度迎合的な指導ではなく、本質的な課題を見極め、解決への策をデザインします
- 介護の人材開発、業務の生産性向上、経営モデル構築、行政モデル構築など総合的なプロデュースをします

### 持続的成果を出す仕組み

- 成果を持続可能なものとするために、参加型&アウトプット重視の指導により、徹底的に実践可能に仕上げます
- 成果の測定、見える化のデザインまで行い、各関係者がWIN-WINになるよう経営的アドバイスまで提供します

### 地域づくりへのコミットメント

- 自治体、多職種との協働、社会資源の開発などの実行には「その地域に主役を作る」ことが必要であり、それをデザインします

# パイロット事業の目的・ビジョン

## ■ 熊本県全体としての課題感

- ・ **介護人材不足の深刻化**。それを起因とした多くの問題の発生。
  - ① **サービスの提供縮小**（ショートステイの閉鎖、受け入れ人数の縮小など）
  - ② **基盤整備の先送り**（小多機などの公募に手が上がらない）
  - ③ **現場職員の負担感増大、介護サービスの質の低下、次を担う人材育成が困難に**
- ・ 今後のマクロ環境をみても人材環境悪化はさらに進むため、地域で必要なサービス供給を確保するためには、人材確保・育成につながる**現場改善・生産性向上は焦眉の急**である。

## ■ 本事業の目的・ビジョン

・パイロット事業を通して、以下ビジョンの実現を目指す。

- ① 現場の負担感の軽減と介護の質の維持・向上の両立を可能とする

### 介護現場のマネジメントレベル向上

- ② 実際の業務改善や職場づくりを通じた（目指すマネジメントを実践できる）

### 現場リーダー・スタッフの育成

- ③ パイロット事業の成果を**効果的に県内全域に横展開**することによる、

継続的・自律的な人材確保・介護の質向上

- ④ 成果により**自信を得た現場リーダー・スタッフを主役**とした、

介護業界の**対外発信力向上・将来人材の呼び込み**



# 本プロジェクトネーム

---

厚生労働省

介護施設等における**生産性向上**に資するパイロット事業

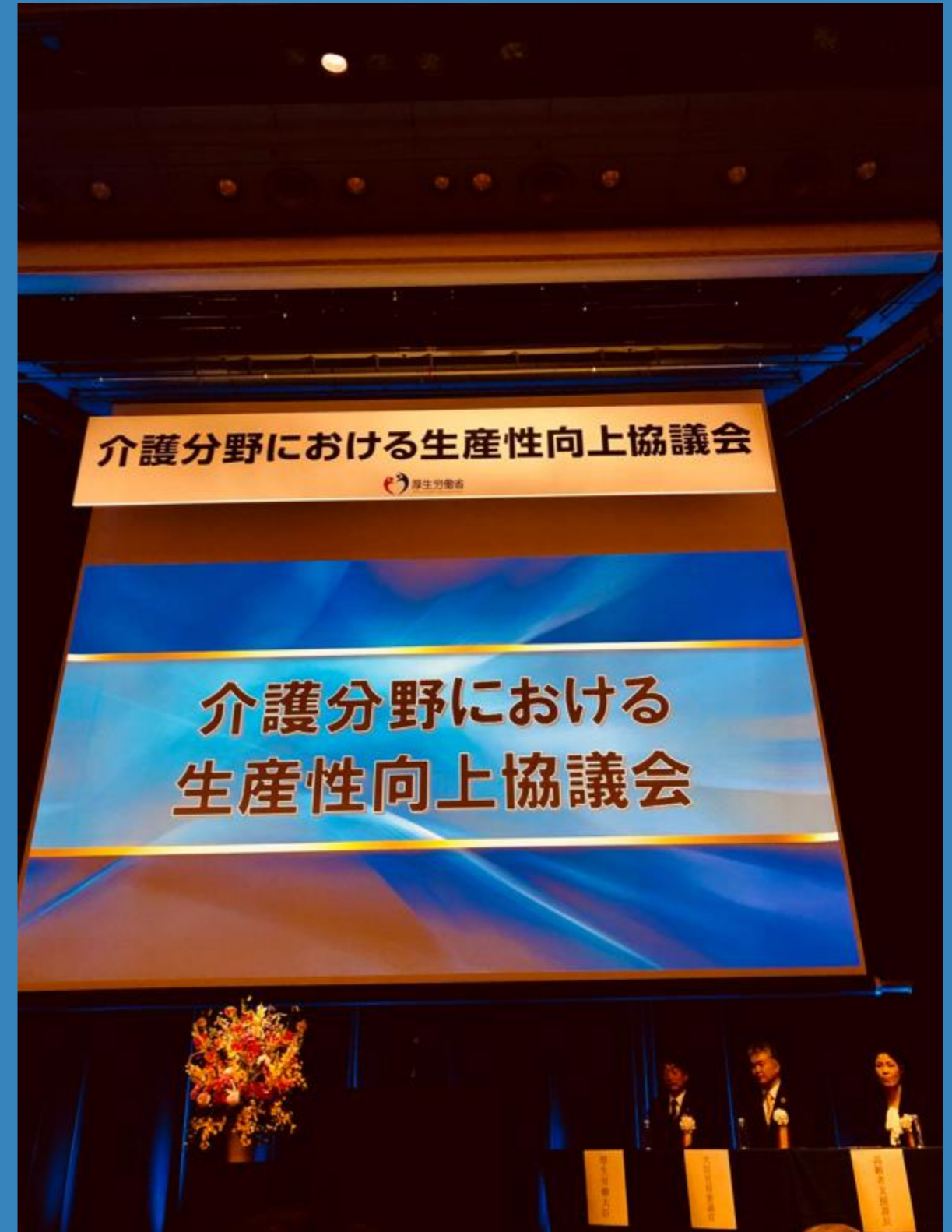
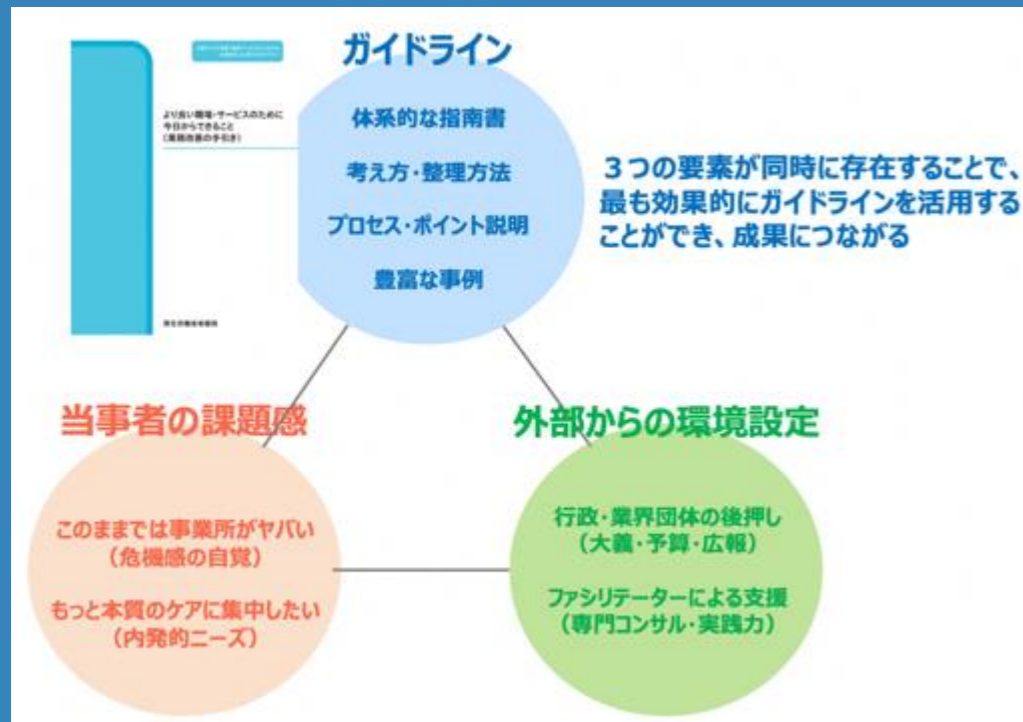
||

熊本県

介護現場 **働きがい** 向上プロジェクト

# 本プロジェクトについて

- 厚生労働省 介護施設等における**生産性向上**に資するパイロット事業
- 2017年度からスタート（内閣府）
- 2018年度 全介護サービスに介入し、日本初のガイドライン作成（厚労省）
- 2019年度 ガイドラインアップデート（厚労省）



# 問い

---

この生産性向上プロジェクトとは  
具体的に何を、どうするものなのか？

# こんなことはないですか？

忙しい・・・

ひとが足りない・・・

新しい取り組みをしたいが余裕がない・・・

ICT,ロボットを使い覚える余裕がない・・・

利用者さんともっと関わる時間を持ちたいけれど余裕がない・・・

利用者さんのことをスタッフ間で対話する時間をもっともちたいが現実難しい・・・



# 生産性向上PJ取り組み後

介護施設等における**生産性向上**に資するパイロット事業とは、このような状態にすることです

忙しさがカイゼンしてきた！

ひとが足りない感じがカイゼンしてきた！

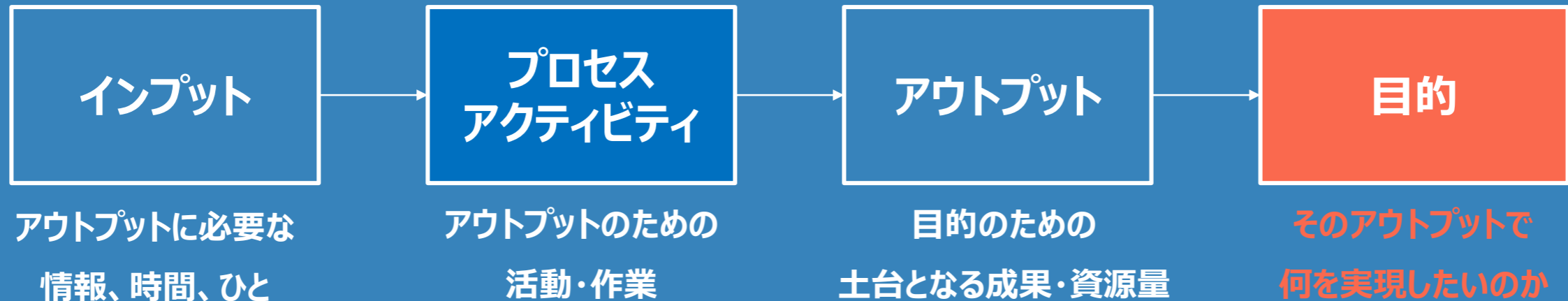
新しい取り組みをする余裕が生まれた！

ICT,ロボットを使い覚える余裕が生まれた！

利用者さんともっと関わる時間を持つ余裕が  
生まれた！

利用者さんのことをスタッフ間で対話する  
時間をもつことができるようになった！





- 働き方
- 現場の生産性向上
- 現場スタッフの  
働きがい/生きがい
- 利用者の生きがい

- ✓ アウトプット(成果)/インプット(単位投入量) の分数で表し、**少ないインプットで多くのアウトプットを生み出せば生産性が高い**ということになる
- ✓ 実際の生産性を向上させるためには、「インプット」と「アウトプット」の間にある過程**「プロセス/アクティビティ」**に着目して取り組むことが重要
- ✓ **目的の達成が何よりも重要**であり、このためのインプット、プロセス/アクティビティ、アウトプット

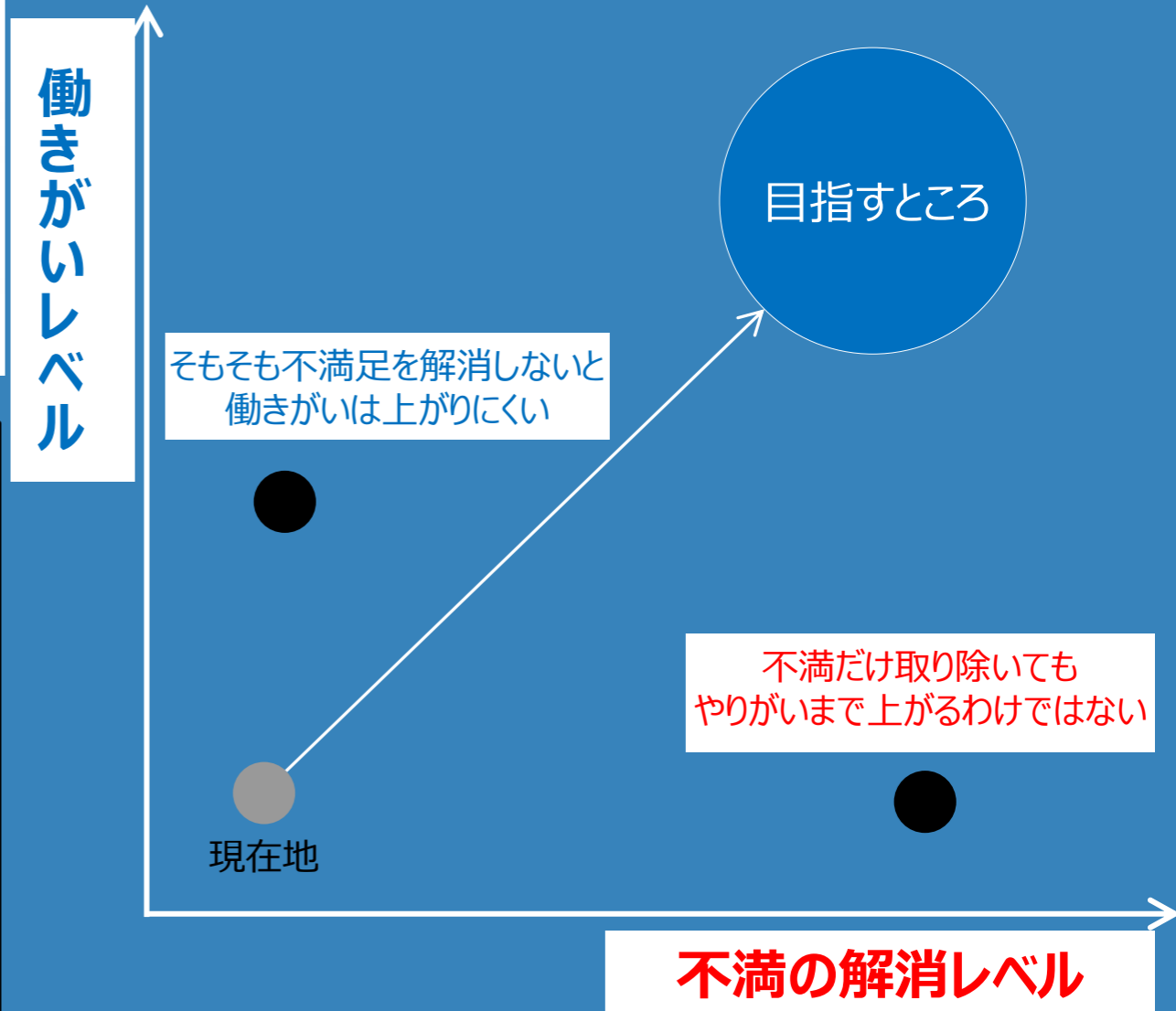
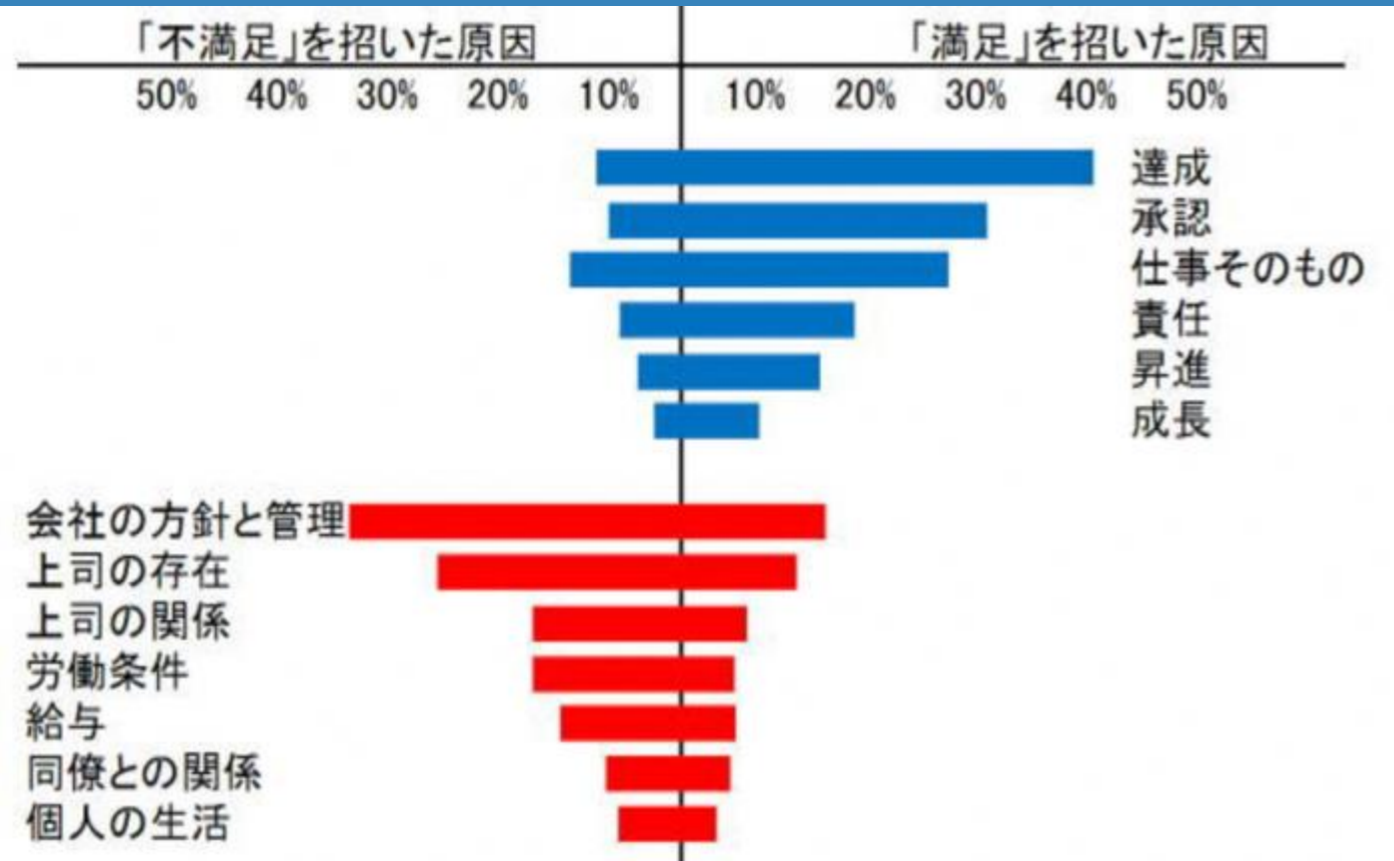
# 介護現場における生産性向上の定義

介護現場における生産性向上 = 介護現場の価値向上

## 介護現場の価値向上

- ✓ **現場スタッフの働きがい UP**
- ✓ **現場スタッフ/利用者さんのいきがい UP**
- ✓ **組織の地域貢献しがい UP**

# 介護現場の生産性向上と働きがい



- 生産性向上の取り組みは、**現場課題**を取り除く「不満」ベースのアプローチ
- 職員の動機・モチベーションにまでアプローチすることではじめて「働きやすい職場」「介護サービスの質の向上」が実現できる



# 一言で介護の生産性向上

---

「ひと」づくり

# うまくいかない生産性向上の取り組み

- ✓ 「業務カイゼン」を目的にし、ツール導入ありきの取り組み
- ✓ 誰の、何のための？が取り組みメンバーと共有されていない取り組み
- ✓ メンバー間の日常の対話（コミュニケーション）がない取り組み
- ✓ Run & Test（Try & Error）を基本スタンスとしておらず、失敗しないことばかり考えて行動している取り組み



# うまくいく生産性向上の取り組み

- ✓ 現場で働く方々の、働きがい/生きがいをよりよくするという目的が取り組みメンバーと共有されている取り組み
- ✓ 業務カイゼン、ツール導入をその目的を達成するための手段としている取り組み
- ✓ メンバー間の日常の対話（コミュニケーション）を行っている取り組み
- ✓ Run & Test (Try & Error) を基本スタンスとしている取り組み



# 生産性向上 取り組みポイント

リーダーと現場スタッフ / 現場スタッフ間の「対話」から毎日小さいカイゼン、ブラッシュアップを継続的に行う

対話とは

- ✓ 「story」を共有する
- ✓ その実現に向かって個人が「Think」「Action」「Learn」することを基礎とする
- ✓ それらを互いに共有する
- ✓ さらによりよいものを生み出すために全体で「Think」「Action」「Learn」をすること

このプロセスにおいて「気づき」から「行動におこす」までをTRAPEが全面サポート

# 取り組み 手順

- ① ビジョンの共有（経営者・リーダー・現場スタッフ間）
- ② 自分たちの課題 / 目指したいことを具体的に見える化する
- ③ 課題 / 目指したいことの因果関係に見える化する  
✓ Why so ?（なぜ？理由を深掘り） So what ?（その影響でどうなる？）
- ④ 自分たちが取り組みやすい課題を自分たちで決める
- ⑤ カイゼンプラン（アクションプラン）を5W2Hで立てる
- ⑥ カイゼン活動に取り組む（毎日コツコツ積み上げる）
  - ✓ 3M（ムリ・ムダ・ムラ）、5S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ） →
  - ✓ 教育,コミュニケーション（リーダー育成etc,,,）
  - ✓ 新たなシステム,ツール（ICT/ロボットetc,,,）,サービス導入 →
  - ✓ 毎日の小さい振り返り,壁打ち,カイゼンプランのブラッシュアップ →
- ⑦ 効果検証

「引き算」

「足し算」

# ①ビジョンの共有

- 法人（事業所）としてどのようなビジョンがあるのかをTOPが全スタッフに語りかけ共有する
- その中で本プロジェクトをなぜ行うのかについて説明し、共有する
- プロジェクトチームのリーダーたちが集まり、さらに具体的にビジョンと本プロジェクトを行う意味を深掘りする  
※このリーダーたちには、現場の全スタッフに深掘りした内容を伝える非常に重要な役割がある
- 経営陣、プロジェクトチームのリーダーたちでプロジェクト名を決める



## ②課題 / 目指したいことの見える化

### 【使い方】

- 取り組む事業所で働く全スタッフ  
(リーダー、全職種、非常勤含む) に配布し、回収する
- 必ず「1枚に1つの気づき/ビジョン」を記載する
- 1人あたり、できるだけ多くの枚数を記入・提出する  
★ 数多く課題をだしてくれたスタッフにはを リーダーは「ありがとう！」と褒める！

**気づきシート** 事業所名: \_\_\_\_\_ 部署・担当: \_\_\_\_\_ 氏名: \_\_\_\_\_

仕事をして日ごろ感じる疑問、解決して欲しいことについて、あなたが気づいたことを自由に記述してください  
(※ 事業所の運営、業務の仕方、ルール、介護のやりかた、勤務形態、シフト、人間関係など、どんなことでもOK)

※ 実際の状況が分かるように書いてください。 記入例: ●●のときに、●●したいと思うが、●●のせいではない

上記に関して、解決策はあると思いますか？ (いずれかに○)

あると思う	ないと思う
▼	▼
思いつく解決策を記入してください	そう思う理由を記入してください

**ビジョンシート** 事業所名: \_\_\_\_\_ 部署・担当: \_\_\_\_\_ 氏名: \_\_\_\_\_

こんなケアがしたい、こんな職場で働きたい、こういう事業所にしていきたい、など、あなたが日頃思っている「希望・してみたいこと・実現したいこと」などを自由に記述してください

あなたの事業所・職場で、どうすれば上記が実現できると思いますか？

# ③課題 / 目指したいことの因果関係

- 自分たちの働きがい向上させるために、「気づきシート」から現場のリアルな声を集める
- そこからそれら課題の要素同士のつながりを考えていき、どうして課題が発生するのかその課題の成り立ちについて俯瞰的かつ具体的に捉え、現実的にどこから取り組むことが自分たちにとっていいのかを検討する（因果関係図作成）
- 最初にTRAPEと現場リーダーで実施し、行う方法・現場スタッフへのファシリテーションスキルを身につける
- 現場リーダーは同じことを現場スタッフと実施し、完成させる

※「ビジョンシート」も同じ流れ



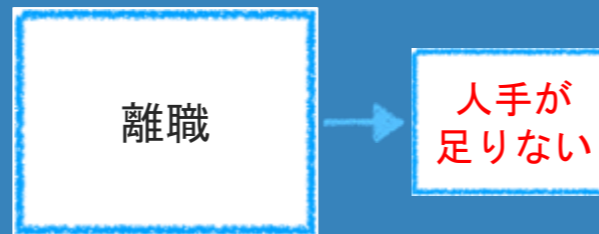


# 因果関係図のかき方

1 改善したい課題を選ぶ



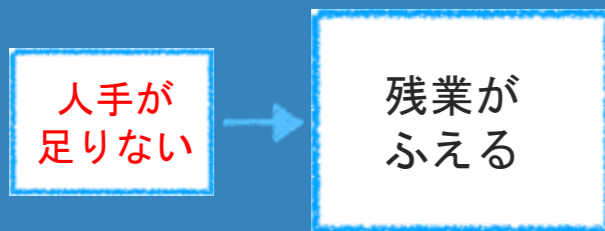
2 課題の原因を左に書いて線で結ぶ



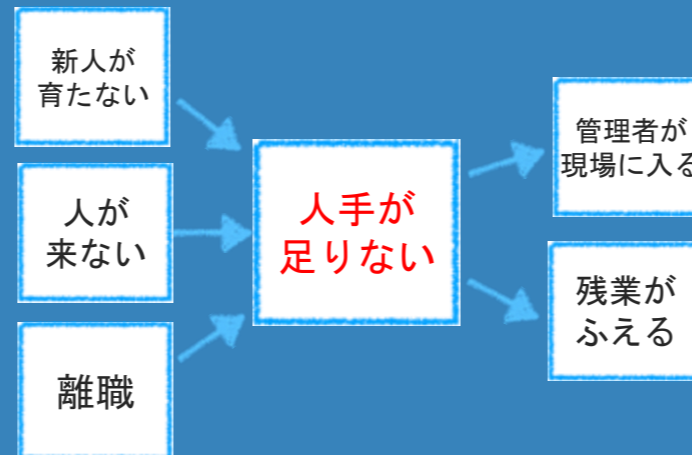
3 さらにその原因を左に書いて線で結ぶ



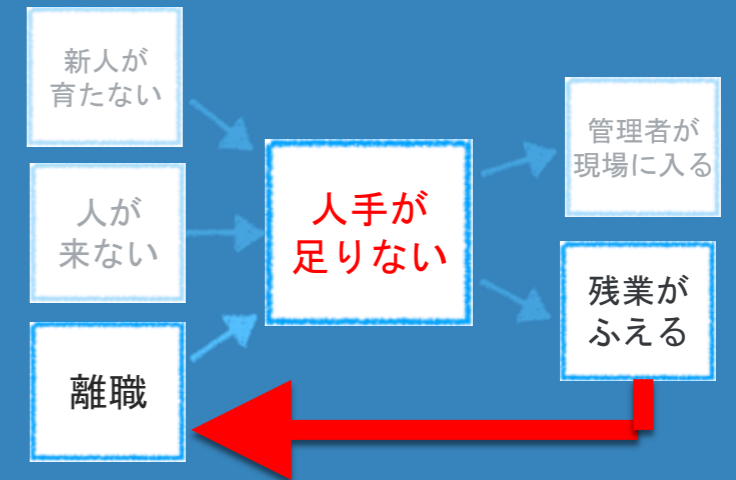
4 課題から生じる結果を右に書いて線で結ぶ



5 原因と結果はそれぞれ複数あっても良い



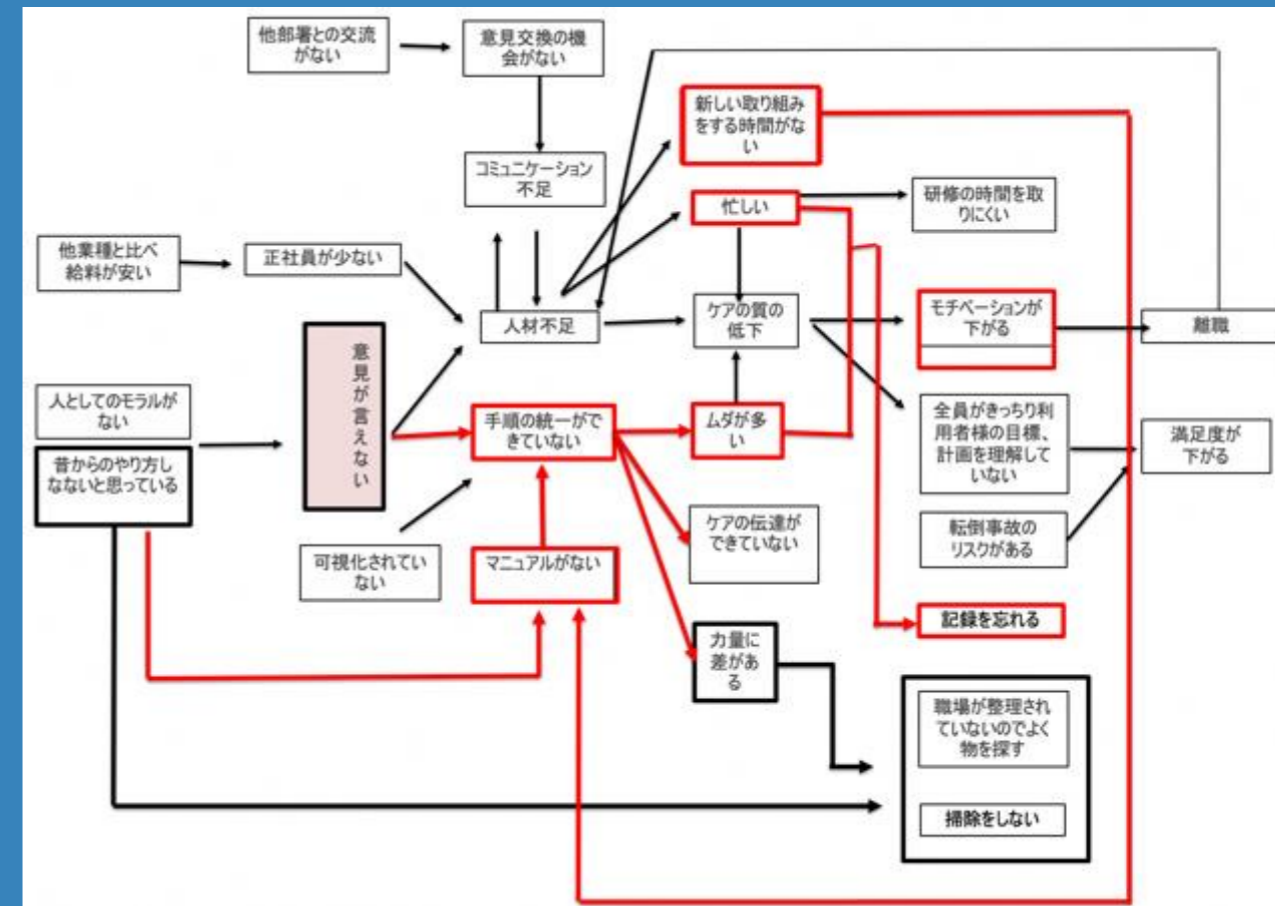
6 とある結果がとある原因につながることもある



# ④自分たちの取り組む課題を決める

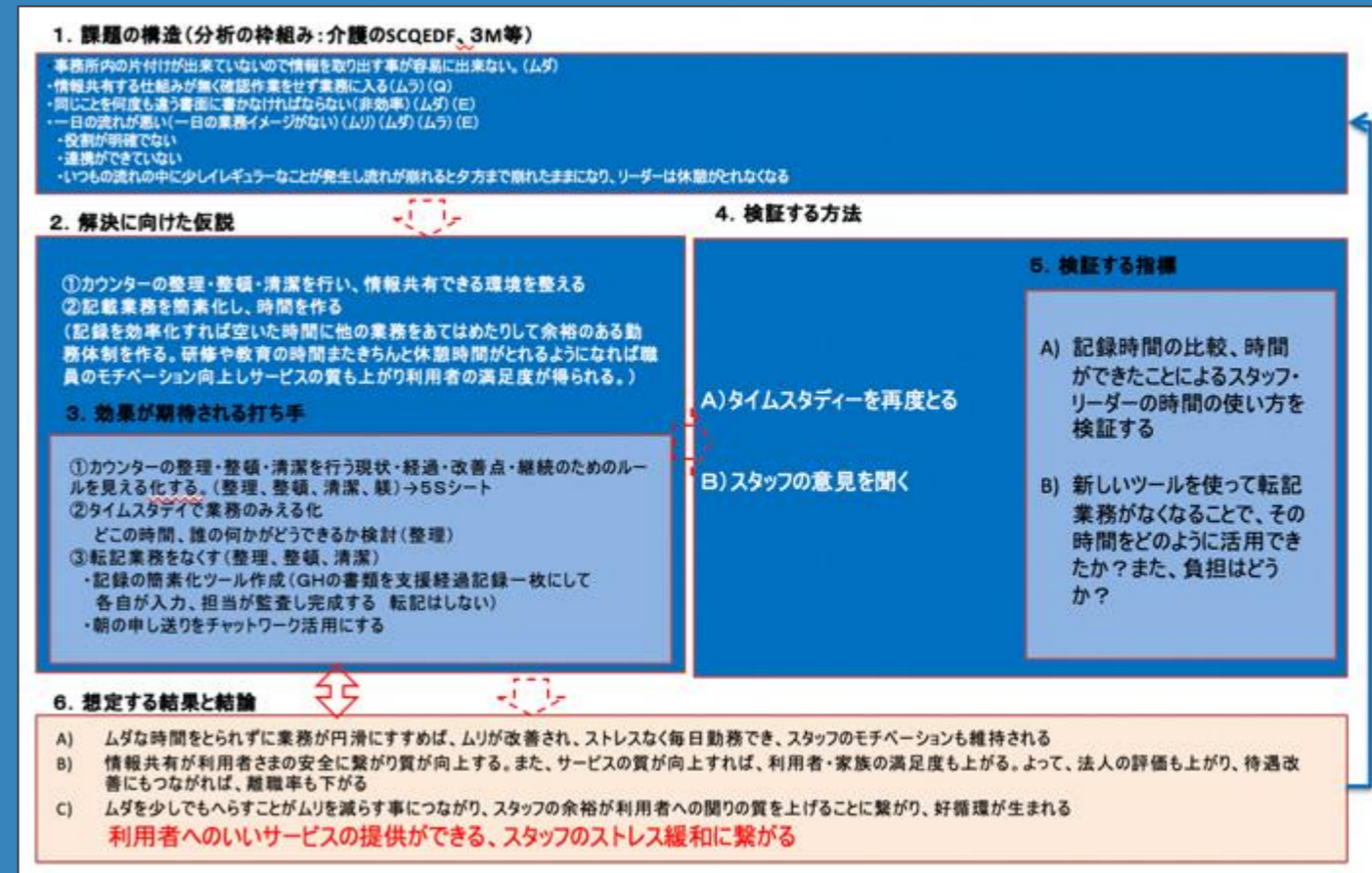
- 課題のつながりの中から、自分たちの働きがい向上させるために、自分たちがまず取り組めそうなところを発見する

例) 右図では赤色のライン



# ⑤カイゼンプラン（アクションプラン）立案

- 現場スタッフが自分たちの向かう方向が常に確認できる設計図
- 現場スタッフがどのように役割分担をして、どのようなTryを日常行っていけばいいかが確認できる設計図
- 定期的に進捗状況を全体で共有し、アクションプラン内容をブラッシュアップする



昨年度  
Sample

# ⑥カイゼン活動

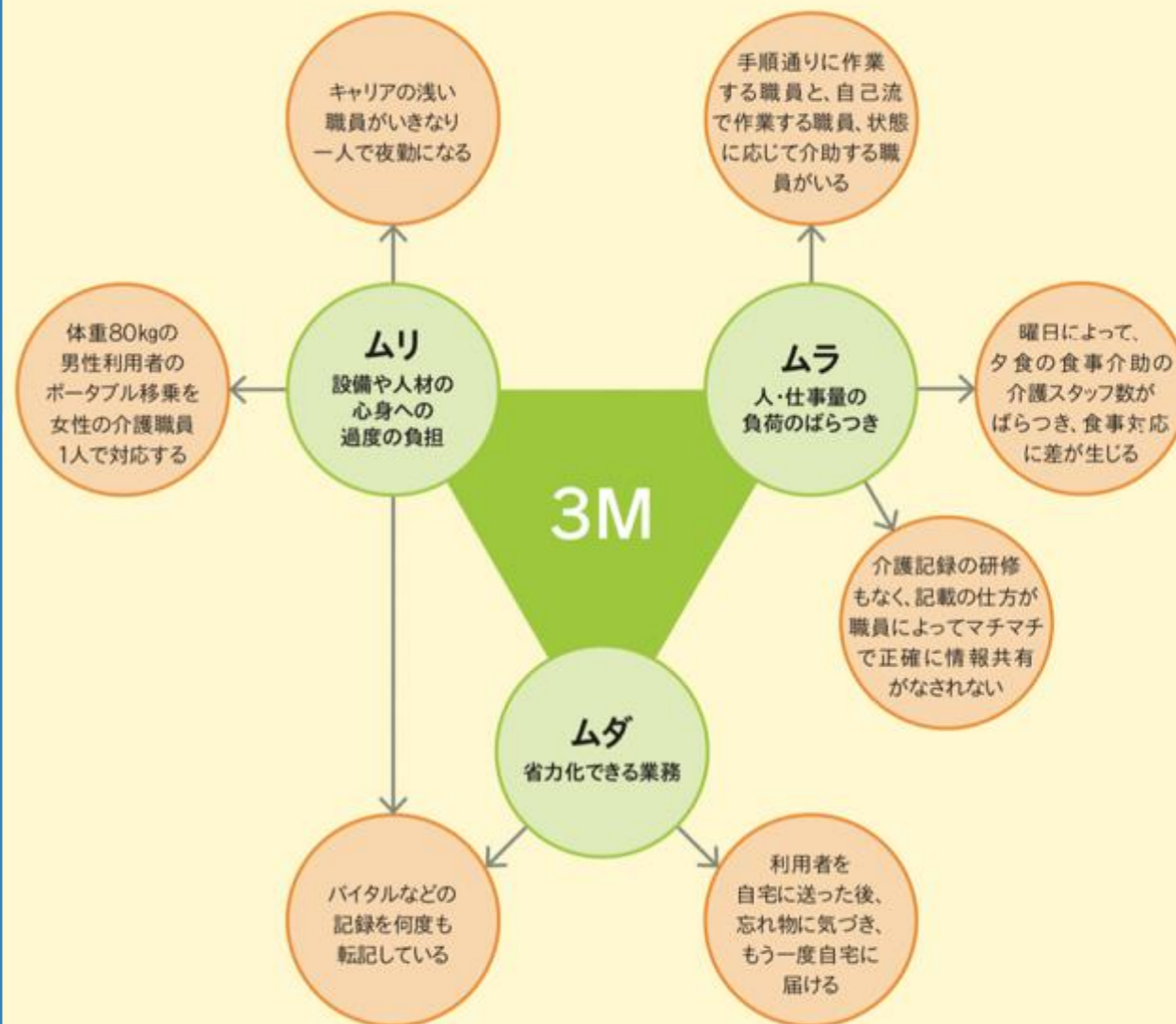
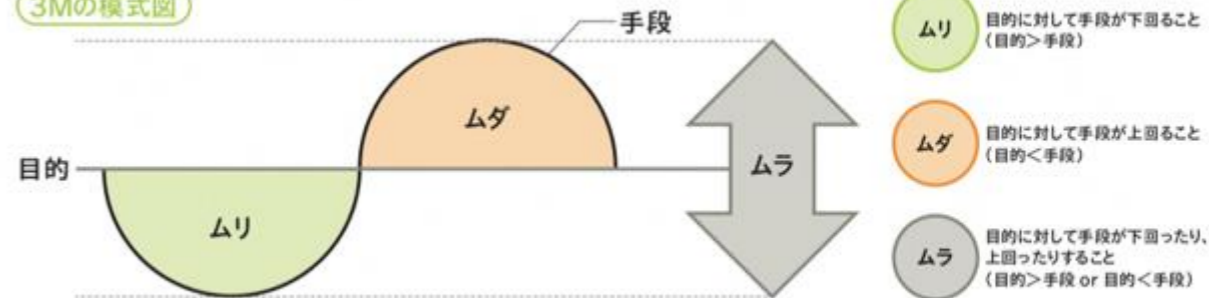
1 職場環境の整備 	5Sの視点で安全な介護環境と働きやすい職場を整備する
2 業務の明確化と役割分担 	業務明確化と役割分担の見直しにより、ムリ・ムダ・ムラ(3M)を削減しマスターラインを再構築する
3 手順書の作成 	理念やビジョンを基に職員の経験値、知識を可視化・標準化することで、若手を含めた職員全体の熟練度を養成する道筋を作る
4 記録・報告様式の工夫 	項目の見直しやレイアウトの工夫、様式の内容精査等により、情報を読み解きやすくしたり、様式の簡素化を行う
5 情報共有の工夫 	ICT等を用いて転機作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化、情報共有のタイムラグを解消する
6 OJTの仕組みづくり 	日常業務を通じた人材育成の仕組みを作る。具体的には、職員スタッフの専門性を高めたり、リーダー育成を行ったりする
7 理念・行動指針の徹底 	組織の理念や行動指針に基づいて、自律的な行動がとれる職員を育成する

# ⑥カイゼン活動

## 「ムリ」「ムダ」「ムラ」

- 介護現場は昔からのやり方を引き継いでいることが多い
- 1つ1つの業務などとその目的・意味の把握がほとんどない
- 介護現場は「ムリ」「ムダ」「ムラ」で溢れている
- 「ムリ」「ムダ」「ムラ」は現場の働きがい奪うので、その要素をカイゼンさせていくことが重要

3Mの模式図



# ⑥カイゼン活動

## 5S

- 職場環境,業務,書類,会議,役割etc,,,
- 上記の事柄を整理し、「必要」「不必要」に分類
- ✓ 必要と不必要を判断する「軸」をつくる  
その軸に従って以下を判断する
  - ・完全になくしてしまってもいいもの
  - ・複数の要素をくっつけてより効率化できるもの
  - ・新たな工夫によってさらにいいものにできるもの
- ✓ 「必要」に分類されたものにおいて、どの程度必要かで優先順位づけを行う



# ⑥カイゼン活動

## 5S

### 例) 職場環境の5S

5S	整理	整理	整理	整理	整理	整理	整理	整頓	整頓	清潔	しつけ
No.	エリア名	写真 (before)	カイゼン理由	いつまでに改善するか (期限)	担当者	写真 (after)	カイゼンポイント	カイゼン工夫	写真 (after)	仕組み・ルール	5Sを取り組む仕掛け・工夫
1	相談室：個人収納		相談業務や企画業務など、優先すべき事項があっても、利用者からのコールや現場の様子が気になり専念できない。	2018/10/29 (4日)	岡本		共有スペース/期間を設け、相談室に不要な情報書類はデスクに移動していき、極力相談業務に専念できる環境を設ける	・相談業務必要用品→相談室「奥へ」 (会議・契約・営業関係とそれにかかる事務用品) ・請求・通知・議事録などリーダー業務関連→相談室「手前」 ・スタッフ動線関連→相談室「正面」		・月間定期清掃内のチェックリストに項目を追加 毎月の3週目を清掃月間として、美化担当者(月替わりで2名程度)が朝・または夕方に定期清掃と環境チェックを行う。	①環境整備に関する意識付けのためのポスターをカウンター・相談室に掲示する(働きやすい職場作りのために、まずは整理整頓を！)
2	相談室：システムシェルフ		相談業務や企画業務など、優先すべき事項があっても、利用者からのコールや現場の様子が気になり専念できない。	2018/11/2 (8日)	岡本 岡村		共有スペース/期間を設け、相談室に不要な情報書類はデスクに移動していき、極力相談業務に専念できる環境を設ける	・左側：契約書類・新規必要書類 ・中列：外部関連(提供表・コード表・電話連絡一覧など) ・右列：契約・体験済み書類 ・上列：社会参加関連の情報提供書類(福祉用具・配食・社協/保険外サービスなど)と定位置を定める		右記載の形で相談室スペースを整理 ・申し込み関係/見学書類：半期に1度 ・情報書類：年度末 と整理期間を決定(制度の更新時期にあわせる)→年間業務カレンダーへ落とし 年度毎で相談員が管理する	②美化担当者を月毎で2名選任し、そのものが中心に定期清掃と環境整備を月々で実施する (交代で実施をする事で環境意識/美化意識を各スタッフがもてるように)
3	相談室：掲示物案内		情報共有源がばらけている。	2018/11/7 (14日)	岡本		全体に対する「事務連絡」は掲示板または書類配布にまとめてしまう	●事務連絡を期日を設定して掲示 ・理念・ルール：継続掲示 ・勤務希望：毎月15日更新 ・案内：毎月30日更新 として、更新がしやすいようにする。		●事務連絡を期日を設定して掲示 ・理念・ルール：継続掲示 ・勤務希望：毎月15日更新 ・案内：毎月30日更新 とし、月末にリーダースタッフ(管理者または次のリーダー役スタッフ)が管理する	
4	カウンター：収納下		不要なものが多くなっている	2018/11/7 (14日)	畑中 鈴木		必要頻度の高い備品がとりやすい位置に設定できるように環境の整備を行う	使用頻度に応じてスペースを再活用 ・連絡帳：カウンター真下 ・預かり物：カウンター最下段 ・メモ：オーディオラック下 その他使用頻度の高いものが手元にくるように調整し、ラベルにて定位置を見える化する。		・月間定期清掃内のチェックリストに項目を追加 毎月の3週目を清掃月間として、美化担当者(月替わりで2名程度)が朝・または夕方に定期清掃と環境チェックを行う。	
5	カウンター：ツールラック		分指表・一覧表が活用されていない	2018/11/2 (8日)	畑中 鈴木		新しい業務分指・情報共有手段に合わせて ①情報の定位置を決定する事 ②必要な業務分指・ルール化したツールが掲示できること	頻度の高いもの→残して取りやすく(電話帳/業務連絡帳など) ボックス・トレー→ファイルへ変更し見やすいようにする 作業スペースが確保できるように整備		毎月の3週目を清掃月間として、美化担当者(月替わりで2名程度)が朝・または夕方に定期清掃と環境チェックを行う。	
6	カウンター：掲示物		以前のものがそのまま	2018/10/29 (4日)	畑中 鈴木		現在使用している掲示物のみによって掲示する。	●不要なものが残っていないように掲示期限を示す ファイルのものは更新/掲示のものは永続として更新するもの・場所を仕分け		月末更新業務に合わせて追加(毎月の月末に正社員が掲示物のチェック・入れ替えを行う)	

# ⑥カイゼン活動

## タイムスタディ

- 各々の現場スタッフが一日を通してどのような業務をどの程度実施しているのかが見える化される
- 「ムリ」「ムダ」「ムラ」がどこで発生しているのかについて検討できる基礎資料となる





# ⑥カイゼン活動

## タイムスタディ

### 手順

- ✓ 調査期間は1日（24時間）で、調査日に勤務する全スタッフが対象
- ✓ 残業を含め得た勤務時間中、10分ごとに業務区分表から選び、業務時間調査票に記入する
- ✓ 現場リーダーはスタッフから提出された業務時間調査表に記載されている業務区分に沿って表を完成させる

【業務時間調査 業務区分(全体版)】

(専門性のABC)

A:一定程度の専門的知識・技術・経験を要する比較的高度な業務(疾患や機能障害を考慮して起床の動作を介助する、介助を通じて観察・評価する、等)  
 B:短期間の研修で習得可能な専門的知識・技術が必要となる業務(リハビリ・ヘルプを支援する、記録簿の注意等)  
 C:マニュアル化・パターン化が容易で、専門的知識・技術がほとんどない方でも行える業務(清掃、片付け、備品の準備等)

1) 定義

大項目	カテゴリ	作業単位id	旧作業単位id	専門性(ABC)	作業単位の例 (ABCの判断のために、参考にしてください。ここにない業務や作業があると思いますので、それは実際に従ってABCを振り分けていただいてもかまいません。) (作業単位の例が空欄の作業についても、実際に発生した場合は自由に使用してください。)	
I 基本動作	1. 起床・就寝	11	1	A	疾患や機能障害を考慮して起床の動作を介助する、介助を通じて観察・評価する	
		12	2	B	起床の動作を介助する、就寝の動作を介助する	
		13	3	C		
	2. 移動・誘導(室内)	21	4	A	疾患や機能障害を考慮して移動を介助する、介助を通じて観察・評価する	
		22	5	B	移動を介助する、移動のために環境を設定する	
		23	6	C	準備する、片付ける、移動を見守る	
		31	7	A	疾患や機能障害を考慮して移動を介助する、介助を通じて観察・評価する	
	3. 移動・誘導(屋外)	32	8	B	移動を介助する、移動のために環境を設定する	
		33	9	C	準備する、片付ける、移動を見守る	
		41	10	A	疾患や機能障害を考慮して移動・起居を介助する	
4. 移乗・起居	42	11	B	移乗・起居を介助する、移乗・起居のために環境を設定する		
	43	12	C	移乗・起居の準備をする、移乗・起居の片付け		
	51	13	A	疾患や機能障害を考慮して更衣の動作を介助する、介助を通じて観察・評価する		
II ADL関連	5. 更衣	52	14	B	自立度の高い方に対するポイント変更をサポートする(見守り含む)	
		53	15	C	衣類を準備する、衣類を(畳み)片付ける、更衣の動作を介助する	
	6. 排便	61	16	A	疾患や機能障害を考慮して排便の動作を介助する、介助を通じて観察・評価する	
		62	17	B	排便の動作を介助する	
	7. オムツ交換	63	18	C	ポータブルトイレを設置する、排便のための環境を設定する	
		71	19	A	疾患や機能障害を考慮してオムツ交換をする、内容物を観察する、介助を通じて観察・評価する	
	8. 清拭	72	20	B	リハビリヘルプを支援する、準備をする、片付けをする	
		81	22	A	清拭する、清拭に伴う汚物を処理する、介助を通じて観察・評価する	
	9. 整容	82	23	B	清拭する、清拭に伴う汚物を処理する、介助を通じて観察・評価する	
		83	24	C	清拭の準備をする、清拭の片付けをする	
III 医療	10. 食事・おやつ・水分補給	91	25	A	疾患や機能障害を考慮して食事を介助する、介助を通じて観察・評価する	
		92	26	B	飲料を介助する	
	11. 服薬援助	93	27	C	錠剤を介助する、洗剤を介助する、手洗いを介助する、化粧を平伝う、整容の準備をする、整容の片付けをする、歯磨きを見守る、入れ歯を洗浄する、入れ歯を管理する	
		101	28	A	薬量・水分量を観察・評価する、飲み込み状態を観察・評価する	
	12. 服薬管理(看護業務)	102	29	B	ADLに合わせた服薬をする、食事環境を設定する、食事を介助する	
		103	30	C	配膳する、下膳する、準備する、片付ける	
	13. 口腔ケア	111	31	A	服薬を介助する、服薬状況を観察・評価する	
		112	32	B	刷牙剤別に服薬をパッケージングする、服薬前に必要な薬を準備する	
	14. 入浴	113	33	C	服薬用の清浄剤を準備する、服薬後のコップなどを片付ける	
		121	34	A	管理職による服薬管理	
IV アプローチ関連	15. 介護サービス(給付)	122	35	B	管理職による服薬管理	
		123	36	C		
	16. 介護サービス(私的)	131	37	A	疾患や機能障害を考慮して口腔ケアや歯磨きをする、介助を通じて観察・評価する、入れ歯の適合を観察・評価する	
		132	38	B	歯磨きを介助する	
	17. バイタルチェック	133	39	C	口腔ケアのための準備をする、口腔ケア後の片付けをする	
		141	40	A	浴室(洗い場、湯船、特浴、換気扇)で介助する、介助を通じて観察・評価する	
	18. 医療	142	41	B	浴室での体位、更衣、水分摂取など、浴室外で介助する	
		143	42	C	(前日や次日の)入浴に向けた準備(お湯はり、湯温確認、シャンプー補充等)をする、浴室(洗い場、湯船、特浴、換気扇)や脱衣場の片付けをする、衣服等の忘れ物を取り、風呂場やトイレを掃除する、ドライヤーをする	
	V コミュニケーション	19. アクティビティ・レクリエーション	151	43	A	訪問介護サービス等
			152	44	B	
20. 巡回・様子確認		153	45	C		
		161	46	A	個別契約による訪問サービス	
21. 観察記録(レク活動)		162	47	B	生活援助中心の訪問サービス	
		163	48	C	お風呂など機能的フォローが中心、重い物の代行をする	
22. リハビリテーション		171	49	A	バイタル(体温、血圧、脈拍、SpO2など)を評価・記録する、体調を観察する	
		172	50	B	バイタルの計測を介助する	
23. 看護業務		173	51	C	バイタルチェックに向けて準備する、バイタルチェックの片付けをする	
		181	52	A	医療的処置(便の吸引等)をする	
VI コミュニケーション	24. 利用者・家族とコミュニケーション	182	53	B	訪問診療との会話や申し送り、同行	
		183	54	C		
	25. 職員間のコミュニケーション	191	55	A	疾患や機能障害を考慮して対応する、アクティビティ等を通じて観察・評価する	
		192	56	B	アクティビティやレクリエーションを企画する、実行する	
	26. 外部とのコミュニケーション	193	57	C	アクティビティをサポートする、準備する、片付ける	
		201	58	A	個別の様子観察し記録する	
	27. 休憩・食事	202	59	B	全体巡回による様子確認し記録する	
		203	60	C	施設のかくにん、空室の確認	
	VII コミュニケーション	28. 利用者・家族とコミュニケーション	211	61	A	疾患や機能障害を考慮して観察記録する、観察記録を通じて観察・評価する、専門性に基づきプログラムを作成する
			212	62	B	マニュアル化された内容に基づきフォローアップする(定められた項目の観察・評価)
29. 職員間のコミュニケーション		213	63	C	マニュアル化された内容に基づきフォローアップする(見守り、声かけ)	
		221	64	A	リハビリ専門職による専門業務(評価・測定・計画・実施)	
30. 外部とのコミュニケーション		222	65	B		
		223	66	C		
31. 職員間のコミュニケーション		231	67	A	管理職による専門業務(評価・測定・計画・実施)	
		232	68	B		
32. 外部とのコミュニケーション		233	69	C		
		241	70	A	利用者、家族との会話を通じて相談する・相談に応じる、会話を観察・評価する、モニタリングに行く(ケアマネ)	
VIII コミュニケーション	33. 利用者・家族とコミュニケーション	242	71	B	利用者、家族との会話を通じた相談の窓口(対応)を図る	
		243	72	C	利用者との会話(楽しい会話)する	
	34. 職員間のコミュニケーション	251	73	A	利用者との会話(楽しい会話)する	
		252	74	B	利用者との会話(楽しい会話)する	
	35. 外部とのコミュニケーション	253	75	C	利用者との会話(楽しい会話)する	
		261	76	A	業務中に起きた出来事伝える	
	36. 外部とのコミュニケーション	262	77	B	利用者や電話相談する(ケアマネジャー業務)、介護事業所・行政等と電話相談する、外部のケアマネジャーと会話する、外部の専門職と会話する、医療情報を外部のケアマネジャーや専門職に伝達する	
		263	78	C	業者と会話する	
	37. 休憩・食事	271	79	A	地域やボランティアの方々と会話	
		272	80	B		
38. 外部とのコミュニケーション	273	81	C	休憩する、食事をとる		

# 事例1



- 個人の動きが把握しづらく相談ができない
- 個人の力量や抱える仕事量がわからず業務分担ができない

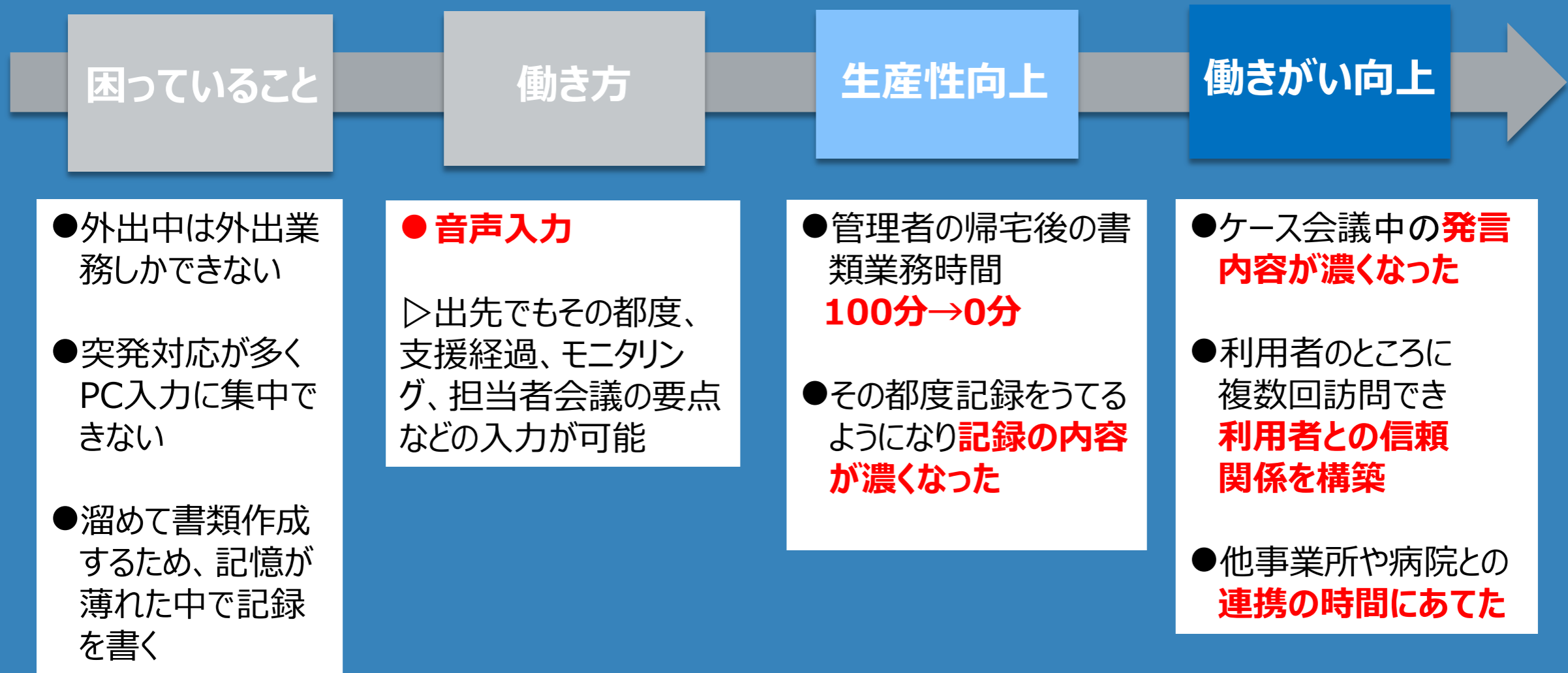
- **チャットワーク**  
**(情報共有ツール)**
- ▷ スタッフが**直接会わなくても**相談・情報共有が可能に

- 現場スタッフが  
サ責と問題共有し解決するまでの時間  
**2~3時間→11分**
- リーダーが**OJT業務**を行う時間**0分→60分**

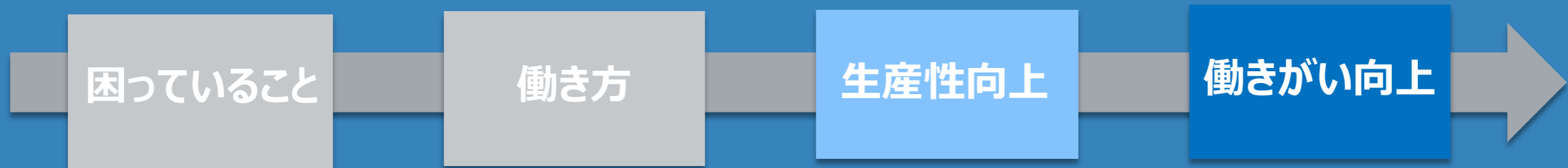
- **新人スタッフへの教育時間**が増え、  
スタッフが**自信**を持って業務できるように
- ICT活用で**気軽に相談できる雰囲気**が生まれ、  
スタッフ間で意見が言えるように



# 事例2



# 事例3



- 重複して同じ内容の書類を作成することが多く、仕事が進まない
- 部屋に書類が増え保管場所が不足し、書類がすぐに溜まる

- **書類内容を整理・整頓**
  - ▷ 書類作成・記録・情報収集に当てる時間を削減、書類の転記業務を軽減

- 重複していた書類の転記業務をなくし新たに一つの書類を作成することで**書類業務50分→0分**
- 全19種類のうち**4書類の削減**、13書類の簡素化・効率化

- **休憩や休暇**を取れ **スタッフ同士の会話・プライベートの充実に**
- 待ちの姿勢であったスタッフが、**意欲を持って取り組むようになり業務の工夫に繋がった**（歌・ゲーム・生け花などのレク、外出など）



# 事例4

## 困っていること

- 毎日の業務の中で利用者アセスメントをほとんどできていなかった  
(業務を回すことで精一杯...)
- 5名のスタッフが退職を希望していた

## 働き方

- 全業務を洗い出し、5Sをおこなった
- 現場リーダーは新たに生まれた時間で現場マネジメント時間を増やした

## 生産性向上

- **5名の退職希望者全員が退職希望を取り下げた**
- 1日あたりの利用者アセスメント情報収集数は**平均0.15コ**→**55.2コ**になった

## 働きがい向上

- スタッフは**自分のしたいケアを追求**することができた
- 事業所にとっても**新たなTryが行う機会が増えた**
- **利用者の生きがい = well-beingな日常へのサービス時間が増えた**



業務の5S

業務ID	業務名	業務内容	業務種別	業務頻度	業務時間	業務場所	業務担当者	業務開始日	業務終了日	業務完了率	業務評価
101	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフA	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
102	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフB	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
103	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフC	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
104	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフD	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
105	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフE	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
106	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフF	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
107	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフG	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
108	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフH	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
109	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフI	2023/01/01	2023/01/31	100%	高
110	利用者アセスメント	利用者からの情報収集、アセスメントの実施	ケア	1日1回	15分	現場	スタッフJ	2023/01/01	2023/01/31	100%	高



# プロジェクト参加者の声

書類で忙しく時間がないと思っていたが  
**実は時間は生み出せる**

**ICTツール**を実際の業務にどのように入れて  
いけば効果的に活用できるかを知った

**一つの小さい事が、実は未来につながる**

**スタッフの素晴らしい能力を知るきっかけ**となった

視点を変えることで、**自分たちに『可能性』がある**事に気づいた

スタッフが**自分の思いを  
表現できる**ようになった

外部から評価されることが、  
**自分たちのモチベーションと  
なり行動が促進した**

**管理者の役割**が何か分から  
なかったが、その本質を**楽しく  
つかめた**



**時間の余裕はひとの気持ち  
の余裕を生み出す**ということが  
分かった

**何気ない日々の業務の中にあ  
る見落としがちな、些細なことに  
気づき、そのままにせずチャレン  
ジすることが小さなカイゼンにつ  
ながる**ということを学んだ

**『気づき』をリーダーとスタッフで繰り返し共有することの大切さ**を学んだ

みなさんも今日から  
「働きがい」の取り組み  
Tryしてみましよう！



素敵な社会の土台を創ろう ◻

Well-being