

Dwing

VOL. 46

ディー・ウィング

特集 お仕事のヒント

介護事業所の 業務改善に取り組むコツ



今回の“こんにちは”では、石川県能美市の介護老人保健施設「手取の里」さん、北海道札幌市の特別養護老人ホーム「ウイズ東苗穂」さんに取材をいたしました。

介護老人保健施設

手取の里

金沢市から南西に約20km、車で40分ほど離れた能美市にある手取の里さん。2024年に、使用する紙おむつの見直しによるコストダウンをご提案してご採用いただきました。「コロナ禍を経て人件費が増え、どこかでコストを見直す必要が高まり、毎日使用する紙おむつを見直すことでコストを下げようと考えました。法人から白十字さんを紹介され、白十字製品であれば、パッドを使わずに紙おむつだけで対応できるという説明を受け、従来の排泄ケアに比較的近い形で対応できそうだと切り替えることにしました。コストは1割ほど下がりましたがまだ下げられる見込みです。第一段階としてケアを変えず紙おむつだけを変えたところなので、今後はおむつの吸収量と排尿量の検証を行って、最適化を図っていく必要があります」取り組みの経緯について、まず今井事務次長が説明くださいました。「現在是在宅強化型ですが、2018年から5年間、超強化型の算定を維持していました。在宅復帰を前提としてケアを行うこともあり、排泄ケアにおいてはトイレ誘導を中心に据えています。入所者さんの約2割が寝たきりですが、トイレ誘導を行っている方が4～5割、3割の方はご自分でトイレに行かれます。要介護度が4～5の場合でもトイレ誘導のできるケースもあるので、とにかくトイレにお連れすることを重視しています」ケアの内容については、排泄責任者の山崎さんと南部さんに伺いました。パルーンカテーテルを留置している方でも、排便の為にトイレに座っていただいているようです。トイレにお連れしても排尿がない、いわゆる「空振り」について他の施設さんから相談をいただくことも多いので聞いてみたところ「仮に空振りであっても、無駄と捉えないようにしています。定期的にトイレに座っていただくことが、実際の排泄につながるからです。尿意のあるなしよりも、その方の尊厳を第一に考えています。例えば今日、病院から来られた方のケースでは、病院でおむつを使っておられましたが寝たきりというわけではないので、とにかく一度トイレで、ということでお連れしました。トイレにお連れする過程で、ADLを確認することもできます」このようにトイレ誘導を排泄ケアの中心にしている手取の里さんでは、排泄チェック表を活用して情報を共有。おむつへの排泄の時は黒丸、トイレでの排泄は白丸、空振りは×を付けるそうです。



スタッフの皆さん

特別養護老人ホーム

ウイズ東苗穂

札幌市北東部、丘珠空港の近くにある特別養護老人ホーム「ウイズ東苗穂」さん。排泄ケアの見直しに取り組んでいたタイミングでコロナ禍に。そのタイミングが後押しにもなって、交換サイクルの大胆な見直しを実践されました。「数年前になりますが、当時は1日4～5回のおむつ交換が中心でした。そんなときに白十字さんから他施設での状況などを教えていただき、回数の見直しを行おうと考えていました。そんな矢先にコロナ禍になってさまざまな制約があったことで、思い切って交換回数を見直しました。職員の配置が手厚い14時の交換を軸に、もう1回の交換をどのタイミングで入るか試行錯誤し、サルバ安心W フィット高吸収テープにフレーヌケアストロング（高吸収パッド）を組み合わせ、午前3時に尿とりパッドを外してテープ単体で14時まで、というサイクルに落ち着きました」介護課の久保課長、牟田主任、佐藤副主任が当時を振り返りながらご説明くださいました。この変更によって利用者様の安眠確保のほかに、職員の業務負担軽減にもつながりました。とは言え一気に交換回数を減らすことに不安はなかったのでしょうか。「最初は職員の間にも不安がありましたが、吸収量の多い紙おむつやパッドを選定し、必要に応じて個別対応することで、スムーズに移行できました。皮膚トラブルの増加もなく、結果的に利用者様の快適性も向上したと感じています」そして職員の皆さんが腰痛を訴える頻度が減ったと、中川施設長もその成果を実感されたとのこと。朝の時間帯に交換をしていたときにあった、朝食を急いで食べていただくことや、夜勤スタッフが残業しておむつ交換をフォローすることもなくなったそうです。



スタッフの皆さん

道内初の「プラチナくるみんプラス」認定

ウイズ東苗穂さんは、北海道内の事業所としては初の「プラチナくるみんプラス」の認定を2024年7月に受けました。「くるみんマーク」とは子育てサポート企業として厚生労働大臣の認定を受けた証で、プラチナはより一歩進んだ取り組みを評価するもの、そしてさらに不妊治療と仕事の両立に取り組むことで、プラス認定を受けることができます。「昨年には半年間の育休を取得した男性職員もいます。年間休日を増やし、有給消化率の向上などを進め、働きやすい職場づくりを進めました」スタッフのほとんどが正社員だというウイズ東苗穂さん。いったいどのようにして休日を増やし、有給取得率を向上させることができたのでしょうか。「特養は2階と3階にフロアが分かれています。フロアごとに書類の作成方法や介護の手順など、異なる部分がありましたが、それを統一することでどちらのフロアでも働くことができるようにして、相互に補完できる体制を整えました。交換回数の見直しがいまよりうまくいったことも相まって、業務の効率化が進んだ結果だと考えています」ウイズ東苗穂さんでは、介護の質を向上させるための工夫と職員の働きやすさを追求する取り組みが両立されていることがよくわかりました。排泄ケアの見直しによる業務の効率化や、育児・不妊治療と仕事の両立支援は、業界全体にとって重要度の高い取り組みです。そのほか法人として車椅子修理センターを運営するなど、地域のニーズに応じた取り組みも実施されており、介護施設としての新たな可能性を広げておられます。こうした事例は業務効率化に取り組む多くの施設にとって、きっと参考になるのではないのでしょうか。

超強化型への道

在宅強化型から超強化型への復活を目指す手取の里さん。超強化型に戻す上でポイントになるのは、在宅復帰率とベッド回転率です。要介護4、5の方が半数近くを占める手取の里さんでは、重度の方でもご自宅に戻っていたくには夜間のモレがないこと、そして食事を口から摂取できることが欠かせません。ADLが高くても認知症の方もいらっしゃいます。認知症を直すことはできませんが、症状とどのように付き合っていくか。ケアプラン会議に参加していただくなどして、ご家族と一緒に考えたいと思います。「在宅でご家族がトイレに連れていくかどうかはさておいて、トイレで排泄できたことは本人の喜びにつながる。だからトイレにお連れする」という言葉を聞き、ご自宅へ戻っていただくのは誰のためなのか、改めて考え直す機会となりました。

この人に
聞く!

仕事の

ヒント

第27回

介護事業所の 業務改善に取り組むコツ

Point 1

業務の棚卸して
実状や課題を把握

Point 2

PDCAサイクルを
回して
業務改善を継続

Point 3

職員の
定着率向上がカギ

2024 年度の介護報酬改定では、生産性向上委員会設置の義務化や
生産性向上推進体制加算が新設され、
介護職員等処遇改善加算の要件にも生産性向上の取り組みがあげられています。
今回は、介護事業所の業務改善に取り組んで成果を上げている特別養護老人ホーム
潤生園 施設長の井口健一郎さんに、生産性向上や業務効率化のポイントをうかがいました。



現場の最適解を探す“業務改善”が生産性向上につながる

業務改善のステップ

一介護現場で生産性向上のための業務改善は何からどのように始めたいですか

業務改善とは、人手を増やさず介護の質をどう高めるか、人間にしかできないケアとは何か、ICT 活用で効率化できる業務はあるか、と探していく作業です。まず日常業務を棚卸しして、どの業務にどれだけ時間を使っているかを洗い出します。同時に全職員の声を集めて、現場で抱える課題も洗い出します。また、会議では意見を出しにくい場合があり、会議自体が残業になりがちなので、まずは書面で意見を集めます。それらに基づき、経営者や施設長が客観的な視点から解決すべき課題をリスト化します。次に現場の職員と一緒に、この業務は ICT や機器で効率化できるか、中止してよい業務なのかなどを、話し合っていきます。

生産性の向上 成功のカギ

生産性の向上
Ⅱ
ICT の活用
ではない

生産性の向上
Ⅱ
業務改善

最適解を探す
現場での成功体験を増やす！

業務を減らすと新たな取り組み
はセット

潤生園での業務改善の実践

◆私が介護課長だった 2016 年、当時は人員不足で介護現場に余裕がなく、職員アンケートやヒアリングでは「疲れやイライラがたまっている」「理想の介護ができない」「情報共有ができていない」などの声が上がりました。業務を洗い出すと、昼間の職員数は足りているのに残業が多い実態も見えてきました。そこで必要性の低い会議や時間を要する手書きの記録など、タイムパフォーマンスやコストパフォーマンスの悪い業務は大胆に廃止しました。すると、利用者中心のケアに立ち返ることができ、かつ月間 340 時間あった残業がゼロになり、年間約 800 万円分の労働力を削減できました。

◆2019 年に私が施設長に就任したとき、職員の平均年齢は 60.5 歳、離職率 10% 以上で、年間収支は 2,500 万円の赤字でした。そこで収益アップを目指し、稼働率の管理や介護報酬の加算の見直しなどに努めました。また、部門リーダーは職員と 10 日に 1 回、約 30 分の面談を設け、一人ひとりの業績を認め、かつ励まし合う組織を目指しました。定期的に業務の棚卸しも続け、無駄な業務は廃止しました。

◆現在は黒字経営に回復し、教育研修システムが整い、若手職員の定着率が上がり、正職員の平均年齢は 26.5 歳、80 歳を超えるシニアもやりがいを持って一緒に働いています。

表 業務改善のステップ

1	業務の棚卸しをする	全ての職員の業務時間を調べ、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か現状を把握する
2	職員の声を集める	どんなことに課題を感じているかアンケートを行う
3	課題を洗い出してリスト化する	業務全体の流れを見直し、人間にしかできないケアは何か、省力化や ICT 化できる業務はないか、廃止してよい業務はないかなどをトップと職員で検討する
4	具体的な ICT 導入を検討する	他施設の見学、機器の試用、補助金の活用も検討する
5	トライ&エラーで PDCA サイクルを回す	Plan (計画) → Do (実行) → Check (評価) → Action (対策・改善) を繰り返し、継続的に業務を改善していく



業務改善を行う目的はケアの質の向上

継続的な取り組みが大切

—業務を見直した後、うまく仕事がまわらなくなった場合、どうしたらいいですか

業務改善はとにかく実践し、トライ&エラーでPDCAサイクルを回し、現場の成功体験を増やすことが大切です。また、新しい取り組みを始めると一時的に生産性が落ちるものなので、現場が慣れるまで前向きに継続することがポイントです。

—「機械に介護ができるわけない」とICT導入に抵抗感を示す職員もいるのでは？

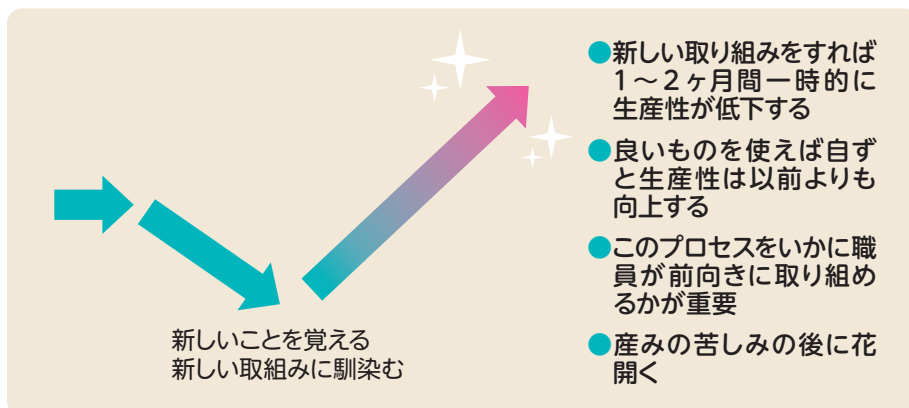
ICTの導入の目的は、ケアの質を下げずにより良い介護をするためです。時間に追われていたら良い介護はできません。ICT化が可能なバックヤードの仕事にICTを導入することは、職員と利用者の双方にメリットがあると考えています。

—介護ロボットやICT導入の際に留意することを教えてください

ICTもロボットも、自施設の職場環境になじむものとなじまないものがあります。他の施設で使用状況を見学させてもらい、自施設で導入した場合をイメージすることも大切です。私たちはこれまで多くの機器やシステムを試しましたが、職員が納得したものだけを導入するので、実際に導入に至らなかったものの方が多いです。

また、ICT導入前にWi-Fi環境の強化など施設のインフラ整備が重要です。

図 生産性の向上のプロセス



—導入して良かったICTや機器などを教えてください

例えば、勤務シフト自動作成システムはAIが職員の習熟度なども踏まえて自動的にシフトを作るので、シフト作成時間が大幅に削減できました。また、録音から文字起こし、要約の自動作成ができるAI対応のボイスレコーダーの導入により、議事録の作成時間を大幅に削減できました。離床による転落事故防止のためのシルエット見守りセンサは、職員の訪室が減ったことで職員の負担が軽減され、利用者の安眠にも良い影響が見られました。とろみ入りの飲料サーバーも入れて良かったものの一つで、10人分をまとめて作れるため、作業時間を短縮できました。生産性に直接の関係はないですが、ベットロボットを導入したことで利用者や職員の癒しにつながって大変喜ばれています。

課題解決のために トップと職員がともに取り組む

—業務改善に取り組む事業所にアドバイスをいただけますか

『知恵は現場にあり』です。現場の職員の声に耳を傾け、課題を解決するためにはどうしたらいいのか、「あそこの施設はうまくいっているから一緒に見に行こう」「このセミナーを聞いてみよう」と働きかけ、一緒に悩んでくれる職員を増やすことが大切です。

業務改善はみんなで楽しみながら行う、これが最も大切なポイントだと思います。

Message

職員の定着がないと
生産性向上はうまくいきません

■業務改善の前提として、職員の定着率が良い職場であることが大切です。なぜなら、新しい職員が仕事を覚えて、ICT機器の使い方を習得するまで時間がかかるからです。職員の定着率を上げるには、リーダーが職員の話聞き、その頑張りを認めてあげることです。頑張りが報われる現場でこそ、職員自らが主人公として納得して働いてくれます。

■介護現場で働く職員は、基本的には利用者のために頑張りたい、仲間と気持ちよく働きたいという思いでいます。そこに生産性向上だけを押し出してトップダウンで効率化や節約を押しつけられるとモチベーションが下がるでしょう。経営者や施設長に必要なのは、働きやすい環境作りと、そろばんを弾きながらも職員に伴走する力だと思います。



井口 健一郎さん

社会福祉法 小田原福祉会
理事

特別養護老人ホーム 潤生園
施設長

【いぐち・けんいちろう】社会福祉法人 小田原福祉会（神奈川県小田原市）理事・特別養護老人ホーム潤生園 施設長。株式会社ぐるんとびー 執行役員。社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員、認知症ケア専門士。桜美林大学、和泉短期大学 非常勤講師。厚生労働省調査研究事業委員、認定介護福祉士養成研修講師、かながわ福祉サービス振興会・科学的介護情報システム（LIFE）推進委員会作業部会委員。FM おだわらパーソナリティ。



高機能
タイプ

おなかゆったり
はきごちらくらく

消臭
弱酸性
抗菌
pHコントロールバルブ

らくらく快適!



P.U サルバやわ楽パンツ

吸収回数の
目安 約2回分

※1回の排尿量を150mlとして
当社吸収試験に基づく

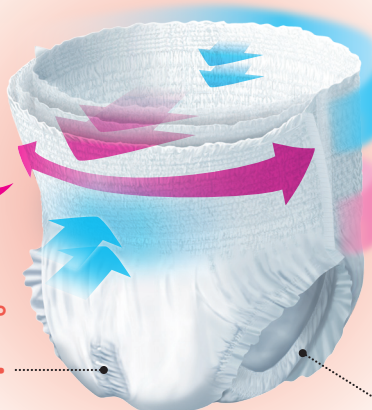


ゆったりフィット
締め付けないから
おなかららくらく

フィットアップ
ギャザー

気になる臭いも安心※
吸収ポリマー

※アンモニアに対して



やわらかくてはきごちらくらく!
胴回りや股下のギャザーを
細かく調整しているため、
使用する方の体形に合わせて
フィットします。

ぴったりフィット

背中まわりと下腹部で支えるから
ずり落ちにくい



パッドをしっかり固定
スイングギャザー

装着前

装着後



パッドサポート

パンツを引き上げるとギャザーがスイング
してパッドを包み込みます。



P.U サルバ
やわ楽パンツ
Sサイズ【26枚入】

ウエストサイズ: 55cm~75cm
JAN: 49 87603 35871 3



P.U サルバ
やわ楽パンツ
Mサイズ【24枚入】

ウエストサイズ: 60~90cm
JAN: 49 87603 35872 0



P.U サルバ
やわ楽パンツ
Lサイズ【22枚入】

ウエストサイズ: 80~115cm
JAN: 49 87603 35873 7



P.U サルバ
やわ楽パンツ
LLサイズ【20枚入】

ウエストサイズ: 100~125cm
JAN: 49 87603 35874 4

サルバ やわ楽パンツシリーズの特長 〈全品共通〉

ゆったりフィット

締め付けないから
おなかららくらく

よく伸びるから
らく~にはける

座って過ごす時間が多い高齢者に
はきごちらくらく

従来品

やわ楽パンツ



座るとおなか膨らみ、
締め付けられるので、
苦しくなります。

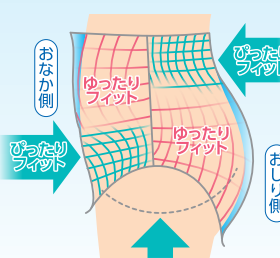


ボディラインに
らくらくフィットするので、
おなかへの負担を軽減
します。

ぴったりフィット

背中まわりと下腹部で支えるから
ずり落ちにくい

フィット感のイメージ



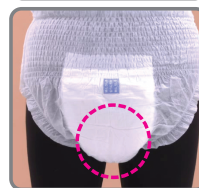
おなか側とは異なるテンションで、
背中まわりと下腹部はぴったりと
フィットするので、どんな姿勢や動き
でもズレにくいです。

尿とりパッドを尿道口に
密着させてモレを防ぐ

フィットアップギャザー

従来品

やわ楽パンツ



つなぎ目に沿ってスムーズに破けるので
交換らくらく



上下どちらから
でも破けます