

平成30年度 大分県委託事業
介護サービスクオリティ向上事業

介護事業所の 介護サービスの 質の向上となる 業務効率化への 取組について

01
記録様式の見直し

02
標準業務の改善

業務効率化

03
応援体制の構築

04
職員参加型の会議

目次

はじめに	01
SECTION 1	
介護労働の現状	02
●平成 29 年度介護労働実態調査結果からみる介護労働の現状	
SECTION 2	
業務効率化への取組	04
●事例Ⅰ 記録様式等の見直しに取組み業務効率化を実現..... (複合型サービスゆいまーる)	06
●事例Ⅱ 標準業務の改善に取組みチームワークカアップ	14
(小規模多機能ホームつかがわ)	
●事例Ⅲ ユニット間の応援体制構築と情報の共有化	20
(グループホームほうゆう)	
●事例Ⅳ 全職員参加型で問題解決につながる会議への取組	24
(介護付き有料老人ホームスカイホームあけの)	
事業推進委員会 委員	30
あとがき	30
(巻末資料) 介護サービスクオリティ向上事業アンケート調査票	31

はじめに

公益財団法人介護労働安定センターは、「介護労働者の雇用管理の改善等に関する法律」（平成4年法律第63号）に基づく厚生労働大臣の指定法人として、介護労働者の福祉の増進と魅力ある職場づくりをめざして、雇用管理の改善、能力の開発・向上及び介護労働者の適正な需給調整のための援助などを通じて、介護労働者の重要性の認識と介護労働者の意識の向上を醸成するなど、介護労働に対するさまざまな支援事業を行っています。

我が国では、高齢化の急速な進展に伴い、介護需要が拡大を続けていることから、介護人材の確保は喫緊の課題となっており、団塊の世代が全員後期高齢者となる2025年には約34万人の介護人材が不足する推計となっています。このような状況を解消するためには、介護職員の精神的・身体的な負担軽減となる取組として、職場環境の改善や業務の効率化を図ることが重要となります。

本事業では、大分県下の4つの介護事業所に専門家を派遣して、事業所の業務内容を見直し、業務効率化や介護サービスの質の向上となる取組を行いました。これらの取組を行うことにより、働きやすい職場環境となり、介護人材の確保・定着につながるのではないのでしょうか。

この度の事業を通じて得られた各事業所の取組が、大分県下の介護事業所の発展と「働きやすい職場づくり」の一助となりますよう「業務効率化の事例」として取りまとめました。取組事例が、介護人材の確保・定着につながるためのヒントとなれば幸いです。

公益財団法人 介護労働安定センター
大分支部長 大坪 佳子

介護労働の現状

平成29年度介護労働実態調査結果からみる介護労働の現状

介護事業所を取巻く課題

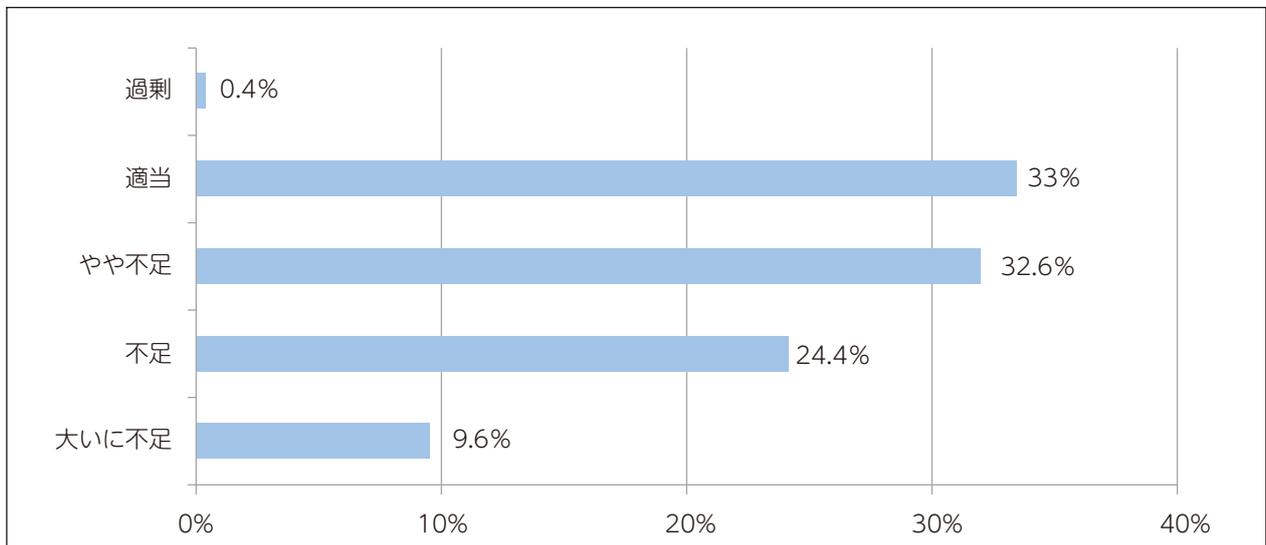
我が国では、生産年齢人口の減少などにより、以前に比べ全産業において人手不足感が高まっていますが、特に介護分野では、他の産業に比べ有効求人倍率が非常に高く、人材確保が厳しい状況となっています。

厚生労働省が公表した資料によると、団塊の世代が後期高齢者となる2025年には、約34万人の介護労働者が不足すると試算されています。

当センターは、平成14年より全国の介護事業所を対象に介護労働における意識を調査する「介護労働実態調査」を実施しております。平成29年度に実施した調査では、介護サービスを実施する全国 8,782 事業所に回答をいただきました。

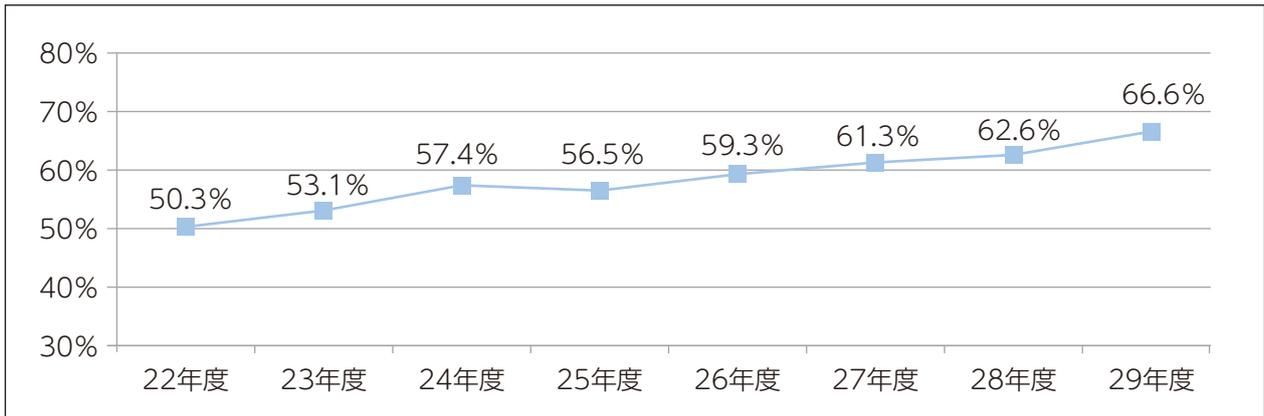
「介護職員の過不足の状況」（図表1）について質問したところ、不足感（大いに不足+不足+やや不足）が66.6%（前年度比4.0ポイント増）となっており、4年連続で不足感は高まっています。（図表2）

■ 図表1：介護職員の過不足の状況



資料出所：（公財）介護労働安定センター

■ 図表 2：従業員の不足感の経年変化



資料出所：(公財) 介護労働安定センター

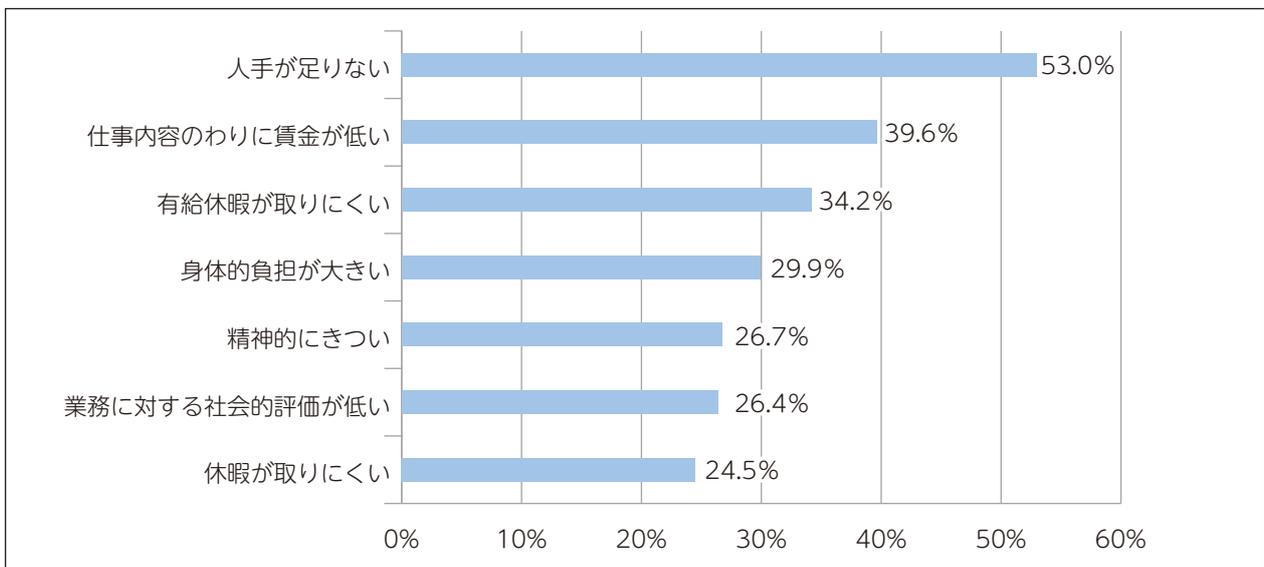
介護労働者の意識

現場で働く介護労働者の方は、現在の職場環境についてどのように感じているのでしょうか。介護労働者の意識調査では、全国の介護保険サービス事業を実施する事業所の中から一事業所あたり3名を上限とし、21,250人の方々に回答をいただきました。

その中で、「労働条件等の悩み、不安、不満等」(図表3)について、調査したところ「人手が足りない」が最も多く、次いで「仕事内容の割に賃金が低い」、「有給休暇が取りにくい」、「身体的負担が大きい」が続いており、労働環境に対する不満が上位を占めています。

こうした労働条件の改善が人材の確保と定着のためには欠かせないポイントとなっていることが分かります。

■ 図表 3：労働条件等の悩み、不安、不満等（複数回答、上位7回答）



資料出所：(公財) 介護労働安定センター

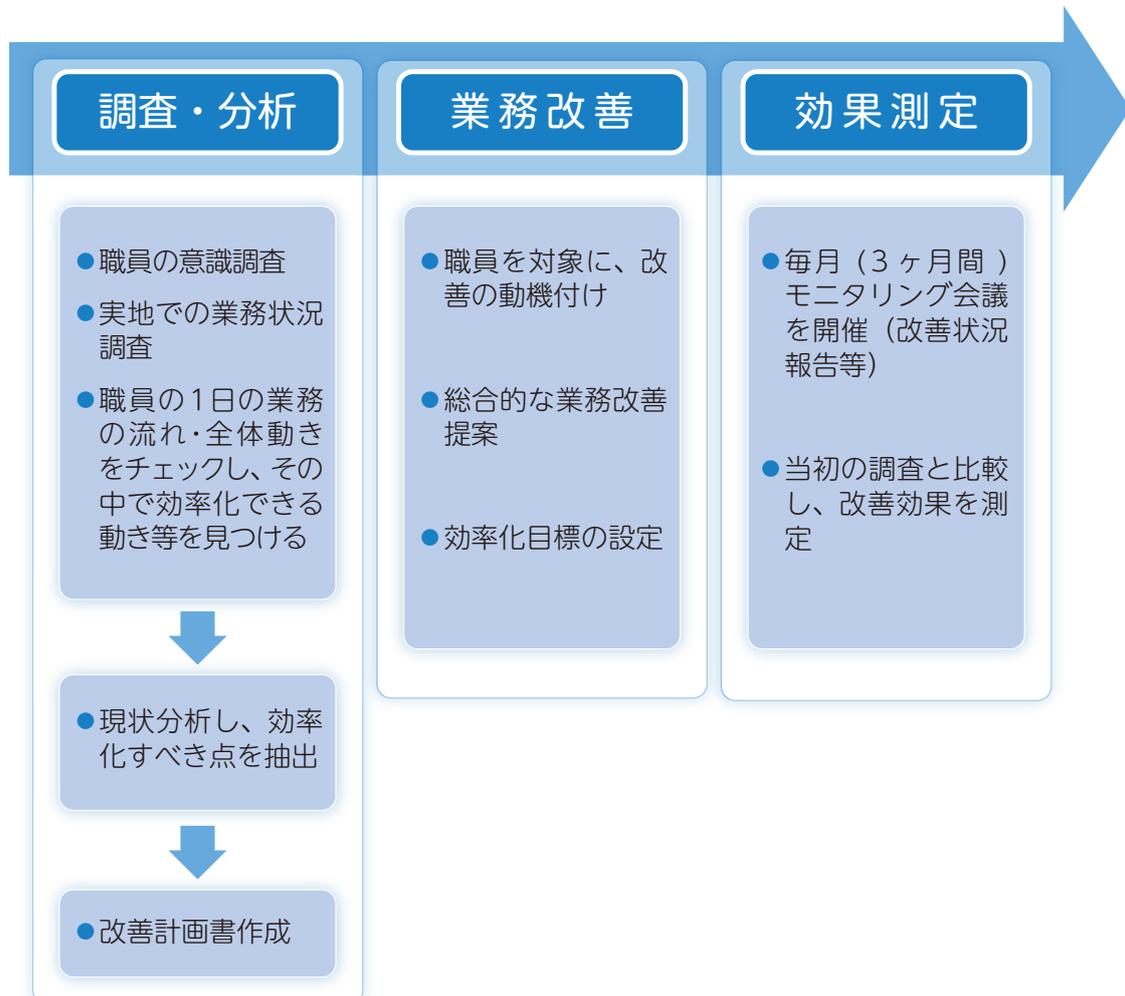
業務効率化への取組

大分県委託事業「介護サービスクオリティ向上事業」の対象事業所については、大分県が本事業の活用事業所を公募し、下記4事業所で取組を行いました。

介護事業所の業務効率化を進めるにあたり、福祉分野の専門家（アドバイザー）を介護事業所に派遣し、それぞれの介護事業所の業務内容の調査・分析を行い、その中から効率化すべき点を抽出して各介護事業所の状況に合わせた業務改善の提案を行い、計画を立てて取組を行いました。

■対象事業所

	事業所名	事業開始年	職員数（介護職員）
1	複合型サービスゆいまーる	2016年	24人（14人）
2	小規模多機能ホームつかがわ	2007年	14人（11人）
3	グループホームほうゆう	2011年	19人（16人）
4	介護付有料老人ホームスカイホームあけの	2004年	15人（11人）



今回、「調査・分析」として「職員の意識調査」を実施するにあたり、介護労働安定センター大分支部が作成した「アンケート調査票」を活用し、介護事業所の改善課題等の抽出の参考としました。

■ 調査票

「アンケート調査票」（巻末資料参照）

■ 調査の方法

質問紙によるアンケート調査（自記入方式）。

調査対象は管理者、職員の方全員。

管理者は「管理者から見た介護職員」について回答。

アンケートは記名式とし、回答後は封筒に入れ封をしたものを事業所経由で介護労働安定センター大分支部が回収。

■ 集計方法

介護労働安定センター大分支部において集計。

改善取組前と改善取組後に調査を実施し、結果を比較、分析。



事例 I

記録様式等の見直しに取組み 業務効率化を実現！

- 事業所名 複合型サービスゆいまーる
- 職員数 24人（うち介護職員 14人）
- 事業開始 2016年
- 施設区分 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）
- 入所定員 25人

【課題】

事前の「意識調査アンケート」結果（図表1～3）、また現場でのヒアリングの中で以下の課題が抽出された。

1. 多職種との連携ができていない、記録に時間がかかっている。

現状使用している「記録用紙」は手書きの箇所が多く、記録に時間がかかっている。その結果、職員間や利用者とのコミュニケーションの時間が取れていない状況である。

2. 業務における何らかの企画・提案を行いたいが、文書化ができない。

現在使用している「行事計画書」の様式では、記載内容を見ても実施計画をイメージできにくいことが判明した。

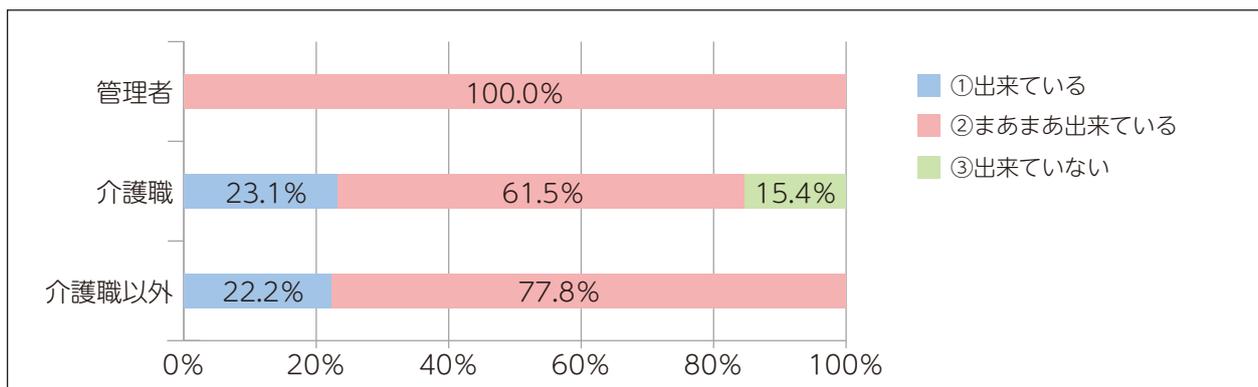
※2017/11/1～2018/3/1の期間の計画書の作成実績…4件

- 記録にかかる時間
（実施前）

日 時	計測時間
2018/10/11	約64分
2018/10/12	約69分
2018/10/13	約61分
2018/10/14	約55分
平均	約63分

■ 図表1：他職種とのスムーズな連携は出来ていますか

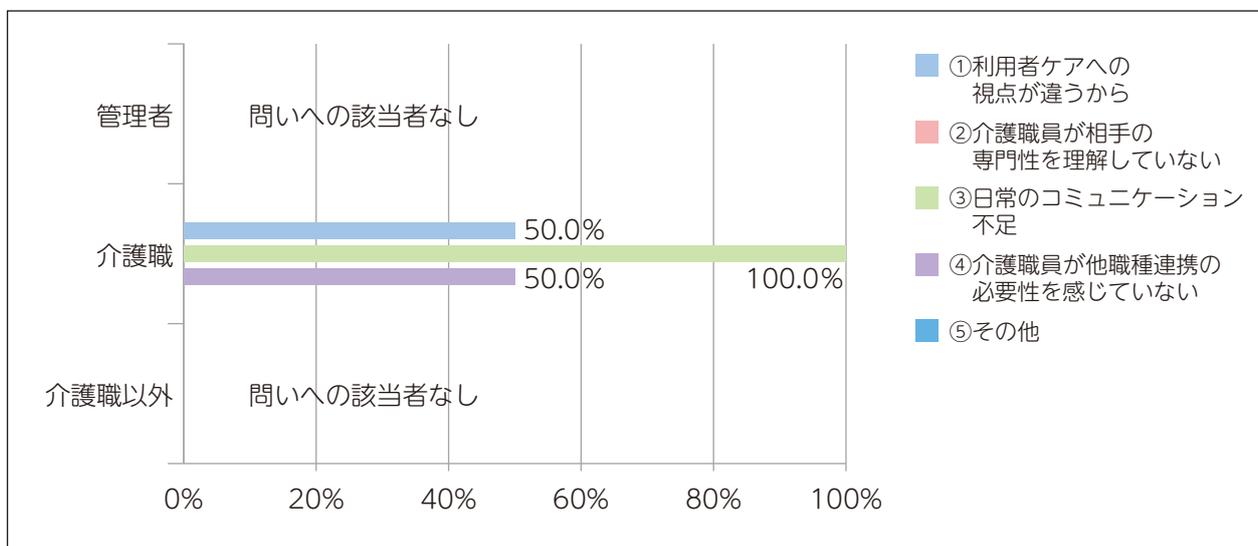
(改善前)



■ 図表2：図表1 他職種とのスムーズな連携は出来ていますかで

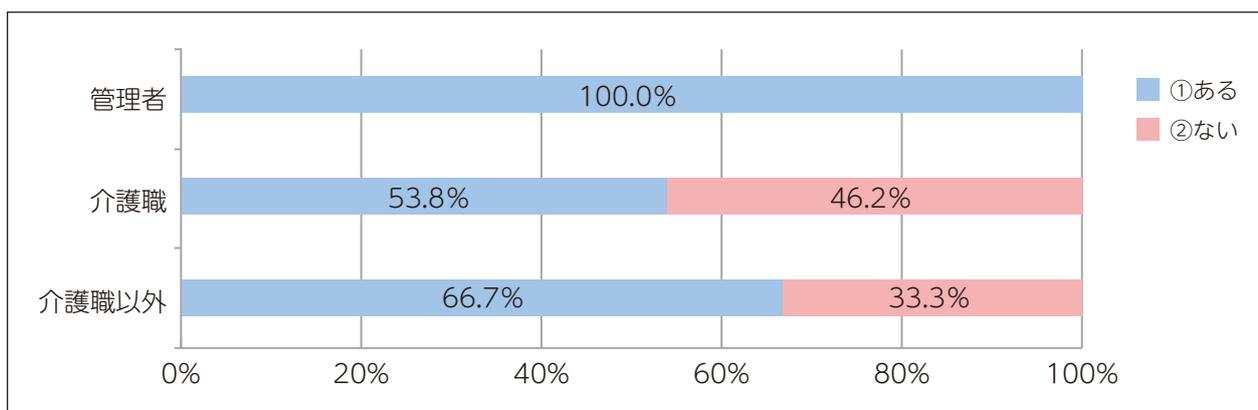
③「出来ていない」と回答した方へその理由は

(改善前)



■ 図表3：業務における何らかの提案・企画を行うことがありますか

(改善前)



※2017/11/1～2018/3/1の期間の計画書の作成実績…4件

課題 1. 多職種との連携ができていない、記録に時間がかかっている。

【業務改善の内容】

○既存の記録用紙の変更（記録用紙参照）

- ・既存の記録用紙では手書きでの記入箇所が多いため、チェックシート式で記録ができるように変更することとし、リーダーが中心となり現場職員にヒアリングを行い、記録内容の見直しを行う。
- ・変更前と比較して、職員が記録終了するまでの時間が平均で何分短縮できたかを評価する。

■記録用紙 (改善前)

氏名 :		様	
日付	平成 年 / (曜日)		
体温		°C	
血压	/		
脈			
朝食	主食: 割	副食:	割
昼食	主食: 割	副食:	割
夕食	主食: 割	副食:	割
利用時間		:	~ :
入浴		有・無	
内容 通い・訪介・訪看・泊まり			

(改善後)

※利用時間までの書式は同じ、以降を変更

通い					
体操	<input type="checkbox"/>	ぬり絵	<input type="checkbox"/>	脳トレ	<input type="checkbox"/>
散歩	<input type="checkbox"/>	静養室で過ごす	<input type="checkbox"/>		
入浴	<input type="checkbox"/>	清拭	<input type="checkbox"/>	リハビリ	<input type="checkbox"/>
行事参加	<input type="checkbox"/>	外出レク	<input type="checkbox"/>		
下剤	<input type="checkbox"/>	GE	<input type="checkbox"/>	摘便	<input type="checkbox"/>
訪問診療	<input type="checkbox"/>				
訪問			訪問看護		
①	:	~	:	職員	
KT	BP	/	P	Spo2	%
②	:	~	:	職員	
KT	BP	/	P	Spo2	%
③	:	~	:	職員	
KT	BP	/	P	Spo2	%
安否確認	1・2・3	服薬確認	1・2・3		
配食	1・2・3	掃除	1・2・3		
洗濯	1・2・3	食事介助	1・2・3		
排泄介助	1・2・3	レク	1・2・3		
移動介助	1・2・3	入浴介助	1・2・3		
清拭	1・2・3	更衣	1・2・3		
離床介助	1・2・3	臥床介助	1・2・3		
宿泊					
巡視	19時	<input type="checkbox"/>	21時	<input type="checkbox"/>	
	0時	<input type="checkbox"/>	3時	<input type="checkbox"/>	6時 <input type="checkbox"/>
眠前薬	<input type="checkbox"/>				
オムツ交換					
	19時	()	21時	()	
	0時	()	3時	()	6時 ()
トイレ介助					
	19時	()	21時	()	
	0時	()	3時	()	6時 ()

*手書きの多かった項目をチェック方式としたことで、記録の時間が短縮された。

【取組のポイント】

○現場の声を聴く

- ・記録用紙を変更するにあたり、現場の混乱が予想されたため、現場職員と対話しながら進めていくようにアドバイスを行った。
- ・リーダーを中心に新しい記録用紙で、同じように記録ができるような職員を育成し、会議を経て足並みをそろえて記録ができるようにした。
- ・実際に記録を行っていく中で書き方のマニュアルを作成し、慣れるまでは見ながら記録ができるように取組んだ。
- ・進めていく中で現場の職員と対話し、使いやすい書式に随時変更を行った。



【効果】

○コミュニケーションを増やしてケアの質向上と他職種連携強化

①記録時間の短縮

- ・記録用紙をチェックシート式にしたことにより、以前の書式に比べて職員全体の記録時間が平均で15分程度短縮した。

②職員間の連携強化

- ・時間の短縮により職員間のコミュニケーションの時間が増え、利用者の情報共有ができるようになった。（図表4）

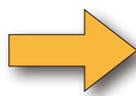
■記録にかかる時間

(実施前)

日時	計測時間
2018/10/11	約64分
2018/10/12	約69分
2018/10/13	約61分
2018/10/14	約55分
平均	約63分

(実施後)

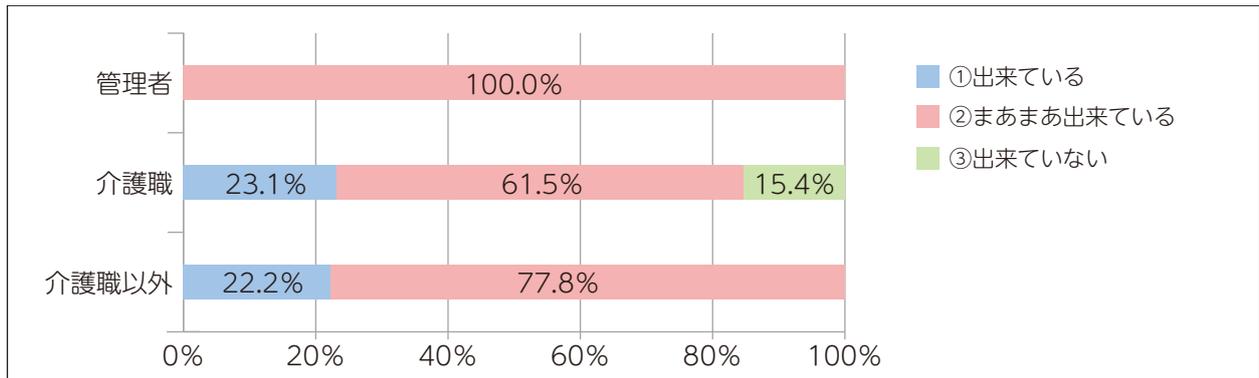
日時	計測時間
2018/11/19	約43分
2018/11/20	約49分
2018/11/21	約47分
2018/11/22	約45分
平均	約46分



約15分短縮

■ 図表 4：他職種とのスムーズな連携は出来ていますか

(改善前)



(改善後)



※改善前と比較して「①出来ている」が減少し、「②まあまあ出来ている」が増加しているが、コミュニケーションが取れるようになったことで、連携が取れていなかった、さらに連携が必要と感じたため、このような変化になったと意見が上がった。

「③のできていない」が減少していることは、コミュニケーションが取れてきている結果が反映されている。

課題 2. 業務における何らかの企画・提案を行いたいが、文書化ができない。

【業務改善の内容】

○行事計画書の改善

- ・ 既存の行事計画書を改善し、参加者、目的、内容、タイムスケジュール、行事役割分担、必要物品を記載する欄を設けて行事のイメージを共有できるように改善する。
- ・ 裏面は行事報告書になっており、反省点を記載し次回の計画時に参考にできるようにする。
- ・ 取組後は、行事計画書の提案数の増加数、アンケートの変化で評価する。

■ 行事計画表

(改善前)

行事計画書		責任者	計画作成
作成日： 年 月 日	実施日： 年 月 日		
行事名			
担当者：	記録者：		
出勤者：			
行事内容		タイムスケジュール	
		行事役割分担	
配置図	事務所	相談室	必要物品
テレビ	柱	台所 トイレ	特記事項



(改善後：表面)

(改善後：裏面)

計画書		管理者	計画作成	主任
作成日： 年 月 日	実施日： 年 月 日			
行事名				
担当者：	作成者：			
出勤者：				
行事内容		タイムスケジュール		
参加利用者(だれが…)				
目的(何のために…)		行事役割分担		
内容(どのように…)		必要物品 (何を使って…)		

行事報告書		管理者	計画作成	主任
作成日： 年 月 日	実施日： 年 月 日			
行事名				
担当者：	記録者：			
出勤者：				
反省点				
良かった点		悪かった点		
購入物品				
合計金額：				

■ 実際に作成した計画書 (表面)

■ 実際に作成した行事報告書 (裏面)

計画書		管理者	計画作成	主任
作成日： 30年11月30日	実施日： 30年12月25日			
行事名 平成30年クリスマス会				
担当者： [redacted]	作成者： [redacted]			
出勤者： [redacted]				
行事内容		タイムスケジュール		
参加利用者(だれが…) 12月25日の利用者様 + クラス生		① 開始の言葉 10:00 ② 職員クリスマス会 10:05-10:15 ③ ミニライブ 10:15-10:30 ④ ハルニアート 10:30-10:45 - 休憩 - - 昼食 - 午後1時 ⑤ ショッピング対決 14:00-14:30 ⑥ プレゼントづくり 14:30-15:00 ⑦ 終了の言葉 15:30		
目的(何のために…) クリスマス会を通じて、12月の季節を感じたいのと、楽しい時間を職員と子どもたちで過ごしたいのと。		行事役割分担 ・ハルニアート [redacted] ・ミニライブ [redacted] ・ハルニアート [redacted] ・ショッピング対決 [redacted] ・プレゼントづくり [redacted]		
内容(どのように…) ① 開始の言葉「これから平成30年、即ち今年クリスマス会を始めます! 今年も、」 ② 最初のプログラム、即ち今年から職員は、ハルニアートの発表です! 内容は、 ③ 次にやりますの発表、皆さんによるマジックショー! あと、書くマシマシです! 皆さんの目を楽しませてあげたいです! ④ 今年らしいマジックショー、皆さんに楽しんでほしいです! 今年も、皆さんに楽しんでほしいです! 今年も、皆さんに楽しんでほしいです! 今年も、皆さんに楽しんでほしいです!		必要物品 購入品 (何を使って…) ・ショッピング対決用のプリンター 150 ・マシマシ用プリンター 300 ・ハルニアート(赤) 150 ・プレゼント包装紙 1000 合計 2250		

行事報告書		管理者	計画作成	主任
作成日： 30年12月25日	実施日： 30年12月25日			
行事名 平成30年クリスマス会				
担当者： [redacted]	記録者： [redacted]			
出勤者： [redacted]				
反省点				
良かった点 ・利用者様、皆様、喜んでいただけたこと。 ・クリスマスプレゼントが、たくさんあったこと。 ・夜は、とても楽しかったこと。 ・職員みんな、協力して、作り上げたこと。 ・ありがとうございました。 ・ありがとうございました。		悪かった点 ・今日、利用しは、方々の連絡を、おろそかに連絡して、いたこと。 ・朝、バタバタして、 ・くじ引きと、午前のマジック、集めて、いることには、対応が、出来なかったこと。		
購入物品				
合計金額：				

■活動の様子



【取組のポイント】

○書き方の参考例を作る

- ・取組を進めていく中で行事計画書の作成を苦手とする職員もいるため、まずは、リーダーが中心となって作成を行った。
- ・職員は作成済みの計画書を参考として、計画書作成を行うこととし、行事計画書の提案数の増加を期待した。

【効果】

○効果的な行事運営、利用者が安全、安心に楽しむ場が提供できた

①行事計画書作成件数の増加

- ・行事計画書に関しては、特定の職員が記入している傾向はあるが、作成件数自体の数は増えてきた。(図表6)

②行事作成業務の効率化

- ・参考例や前例を用いて行事計画書を作成することで、行事の計画が苦手な職員の負担を軽減できた。

③PDCAサイクルを意識した行事計画

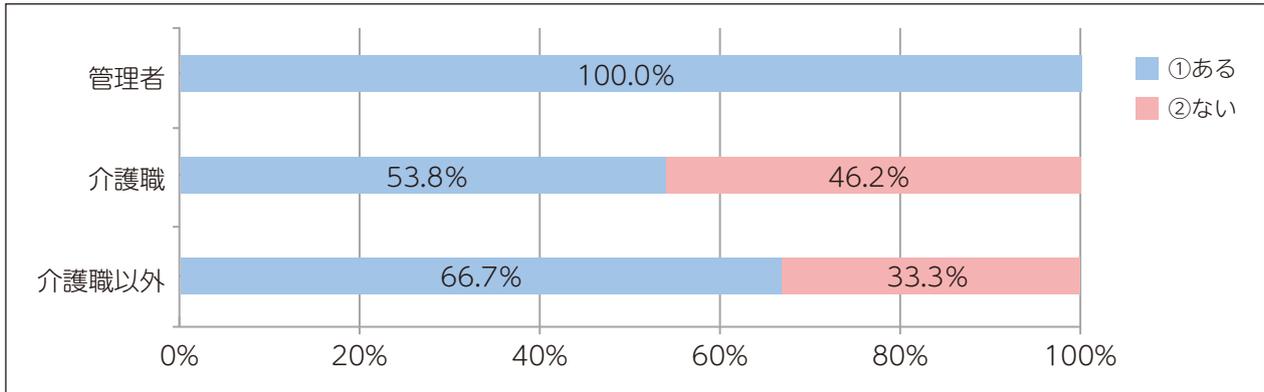
- ・行事計画書を作成することで、事前準備や実施中の懸念事項の想定を入念に行えた。また、行事後に反省点をまとめることで、さらに利用者目線での行事につなげることができた。

④地域の方との交流

- ・今回の取組を行う中で、地域の方より介護に関して話をしてほしいとの依頼があり、来年度より地域で出前講座のような活動ができるように話を進めている。

■ 図表6：業務における何らかの提案・企画を行うことがありますか

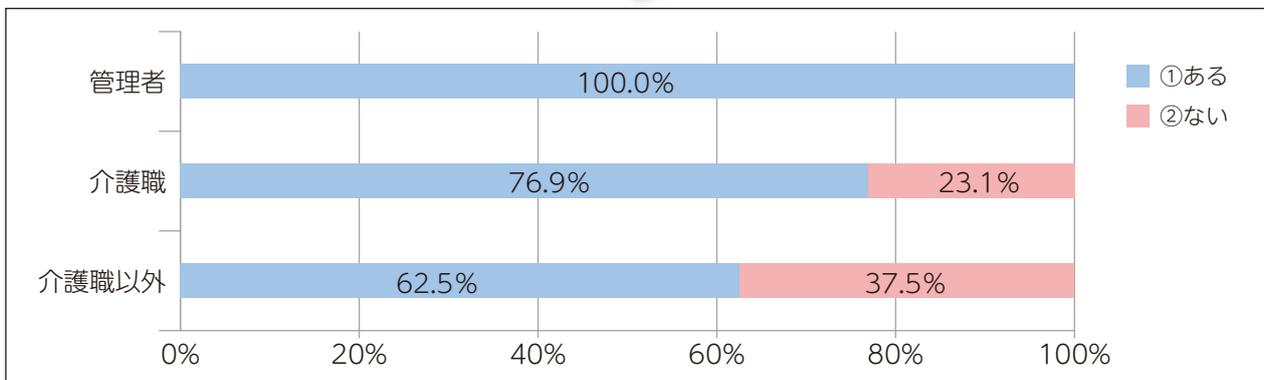
(改善前)



※2017/11/1～2018/3/1の計画書作成実績…4件



(改善後)



※2018/11/1～2019/2/1の計画書作成実績…12件

■ アドバイザーの感想

取組開始から積極的に改善に取り組んでいただけました。現場の職員さんとの対話の機会を持ち、皆で考えて書式を作り上げられたように思います。

書式変更したことで15分ではありますが、記録時間の短縮につながりました。

この15分をコミュニケーションや、ご利用者の情報共有の時間に活用していただきたいです。

今後もコミュニケーションを大切に、問題に対して皆で話し合っ課題解決を図ることが求められてくるように思います。今回の活動の中で次年度につながるような活動も見えてきたため、今後、様々な企画が行われることを期待したいです。

■ 事業所の感想

今回のクオリティ向上事業というプログラムに参加させていただき、日々の業務に追われ気にはなっていたが取組めなかったことを実施できたことで、看護小規模多機能事業所として一歩前進できたと感じています。

プログラム実施後は利用者様と関わる時間やカンファレンスを実施できる時間を確保することができ業務改善を行うことの重要性をスタッフで共有することができました。

今後は労務管理の改善も実施し、さらに事業所として前進できるように取り組んでいきたいと思っています。

事例 Ⅱ

標準業務の改善に取組み チームワークカアップ！

- 事業所名 小規模多機能ホームつかがわ
- 職員数 14人（うち介護職員 11人）
- 事業開始 2007年
- 施設区分 小規模多機能型居宅介護
- 入所定員 通い15人、宿泊8人

【課題】

事前の「意識調査アンケート」結果をもとに現場でヒアリングを行い、管理者含む参加スタッフ3名と協議し下記のような課題があることが判明した。

1. 業務の平均化、統一化ができていない。(図表1、2)

- ・ 職員ごとに業務のやり方が異なっている。
※マニュアルはあるが、意図的に細部まで定めていない。
- ・ 管理者等が業務のやり方の統一化は図るが、取組方への変化はあまり見られない状況である。
- ・ 何をどこまでするのか決まっていないので、職員ごとに対応や作業量に差が生じ、業務に対する不公平感がうまれている。
- ・ 新人への指導も指導担当により内容が異なる場合があり、人材育成の面からも改善が必要である。

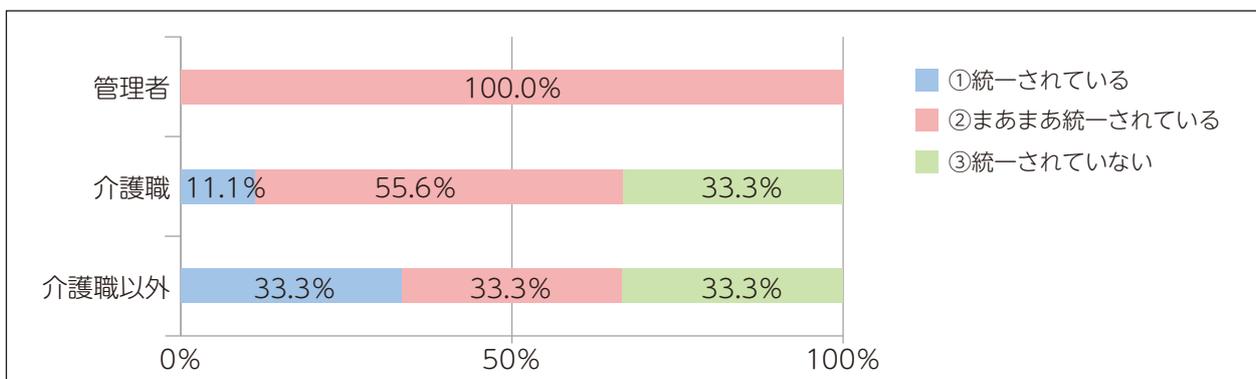
2. 管理者と職員、職員間のコミュニケーション不足。

上記1. にも起因するが、管理者と職員の間や職員間でのコミュニケーション不足により課題として顕在化している事案に対する意思疎通が十分に図れず、全職員が一体となった取組みが進まない。

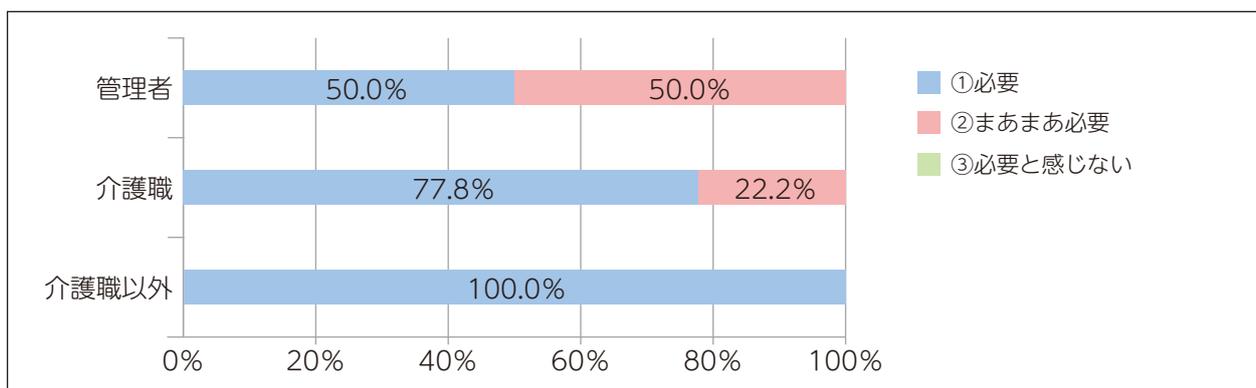
3. 利用者の方の満足度向上とサービスの質を高めるための環境整備。

利用者がリハビリできる環境が十分でない。

■ 図表1：利用者ケアは職場内で統一（標準化）されていますか



■ 図表 2：利用者ケアの統一（標準化）は必要と感じますか



課題 1. 業務の平均化、統一化ができていない。

【業務改善の内容】

○業務のマニュアル化と見える化

①業務の把握

- ・ユニット会議にて全職員への説明、協力依頼を行い、職員一人ひとりに早出、日勤、夜勤での業務内容について書き出してもらう。

②業務の見直しとマニュアル化

- ・最低限の業務マニュアルを作成することとし、現状の業務内容で特に気になる点を優先的に確認、見直しを行う。

③業務の見える化と指導内容の均一化

- ・指導者スタッフ同士で指導内容を確認し、誰でも同じ指導内容になるようなものとして、1日の業務内容や行っていることの見える化に取り組む。

■マニュアル化の一例：シーツ交換手順



【取組のポイント】

○職員の理解を得る

- ・取組については、職員の理解、協力が必要なことから、時間をかけて、丁寧に進めた。

○マニュアルを通して指導を行う、又はマニュアルの効果的な活用

- ・マニュアル作成後は、各業務の指導者を決めた。
- ・職員が業務で分からないことは、各業務の指導者に確認し、業務を理解する体制づくりを行った。
- ・管理者や指導者は、職員がマニュアルに則して行動出来ているかの評価、確認を行い、必要に応じ指導を行う。ほか、マニュアルについても、より良いサービスにつながるよう適宜見直しを行う。

【効果】

○業務への不平、不満が軽減

①業務が平均化、均一化された

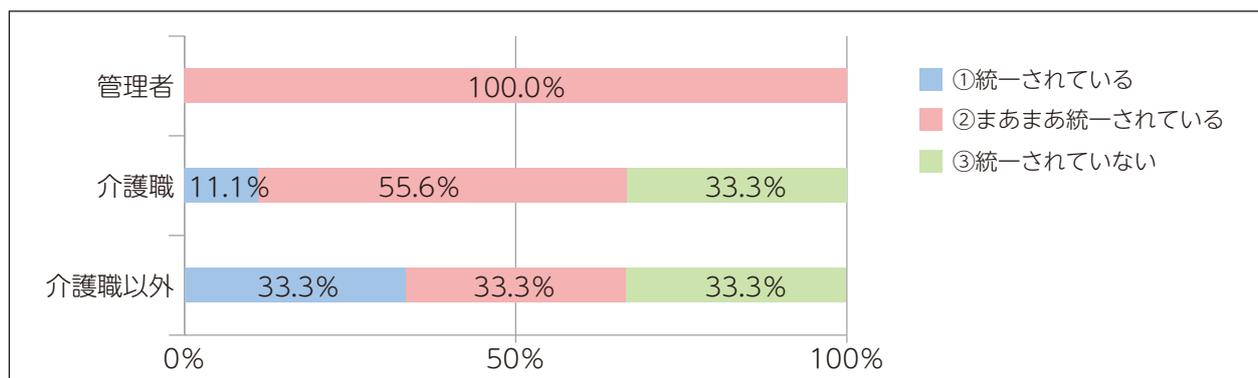
- ・管理者、職員が一緒になって改善に取り組む、マニュアルの作成や見える化のほか、業務内容ごとに指導者を決めたことなどで、以前に比べ業務の平均化、均一化が図られた。（図表3）

②コミュニケーション増、職員の意識変化

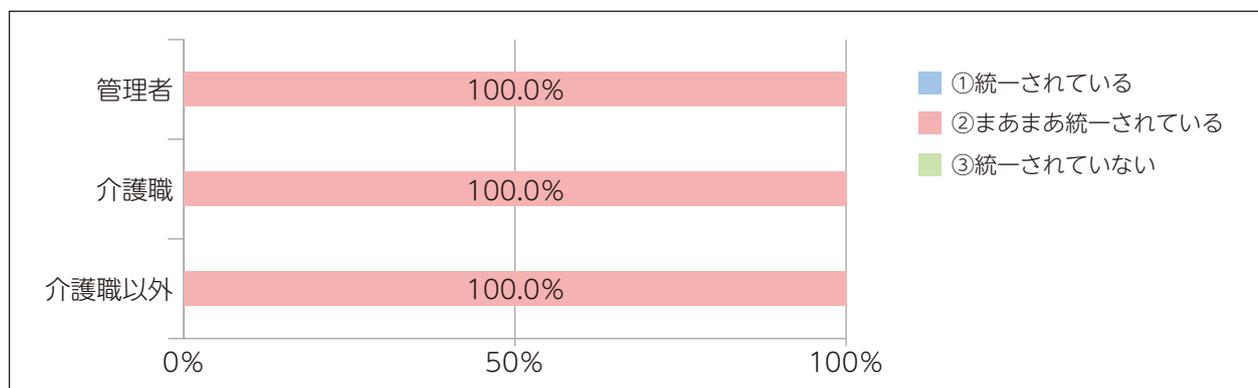
- ・どの職員も、その日の自分の担当業務以外にも目が向くようになり、職員間の声掛けに変化が出るなど、職員の意識の変化が感じられた。

■図表3：利用者ケアは職場内で統一（標準化）されていますか

(取組前)



(取組後)



課題 2. 管理者と職員、職員間でのコミュニケーション不足。

【業務改善の内容】

○会話の機会をつくる。

- ・ 管理者、指導者等が率先して職員へ声掛け、ほか面談を行う。
- ・ 全職員へ業務改善への取組の重要性について複数回説明し、理解を深める。

【取組のポイント】

○管理者・職員が一体となって取組む。

- ・ 業務改善等を行うにあたり、職員と一緒に事業所目標「楽しく仕事をする」を掲げ、機運を醸成した。
- ・ 職員に取組への協力や意見を求める等、職員が自分たちも参加していると感じられるよう取組んだ。

○職員同士の協働の場を増やした

- ・ 利用者の送迎に携わる職員を1名から2名体制に変え、協働の機会を増やした。

【効果】

○職員のモチベーションアップ

①コミュニケーションの円滑化

- ・ 業務改善への取組も含め、縦横職員間のコミュニケーションの円滑化が図られた。

②情報共有によるサービスの質向上

- ・ 新しい入居者への対応などについても、職員間で情報共有ができたことで、質の高いサービスにつながり、利用者の状態に改善が見られるなどの効果も出ている。
- ・ 結果が出ることで、職員のモチベーションにつながった。

課題 3. 利用者の方の満足度向上とサービスの質を高めるための環境整備へ取組む。

【業務改善の内容】

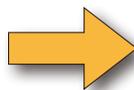
○ホール、食堂のレイアウト変更

- ・ 利用者同士のコミュニケーションが取りやすいように、ソファの位置や食堂の場所を移動させる。
- ・ 空いたスペースには、新たに機能訓練の器具を追加導入して、充実化を図る。

改善前（ホール）



改善後（ホール・食堂）



改善前（食堂）



改善後（機能訓練室）



【取組のポイント】

○職員の業務担当を見直した。

- ・機能訓練の器具導入により一度に複数の利用者が使用するため、午前中に居室の整備等を済ませ、午後に担当職員2名を配置して機能訓練の時間とした。

【効果】

○利用者の満足度、サービスの質が高まった。

- ・ソファ等の配置を変えたことにより、利用者同士のコミュニケーションが以前に比べ取りやすくなり、会話が増えた。
- ・機能訓練については、器具が複数そろったことで利用者も積極的に取組をされるなど、有効に活用されている。



■ アドバイザーの感想

今回関わらせていただく中で、小規模多機能型事業所の情報共有や意思統一の難しさ、業務手順の大切さを一緒に考えさせていただくことができました。また、後半には業務内容だけでなく、スタッフの皆様や利用者様の変化についての話を聞かせていただくこともでき、大変参考になりました。今回の事業において、改めて自事業所の課題の明確化や目標設定、職場内のコミュニケーション等、改善を図っていくことの大切さとやりがいを感じていただけたらと思います。

また、アンケートに関してはCS（顧客満足度）、ES（従業員満足度）アンケート自身が課題の明確化に大変参考になりますので、今後も何らかの形で継続を検討していただけたらとも思います。

最後になりますが、管理者様始め、スタッフの皆様には多忙な業務の中、ご協力いただき、大変ありがとうございました。

■ 事業所の感想

今回の業務改善では、『業務の負担平均化』に取り組むことに決めましたが、何から取組めばいいのか迷いました。上司や専門家（アドバイザー）よりアドバイスをいただき、まずは1日の業務内容を全て書き出すことから始めました。

取組の中で、進んで業務を行う職員もいれば、やり方がわからない、自信がない、あまり理解ができていない等、業務の“把握格差”があることに気づきました。そこで、実際に業務マニュアルを作成し、確認、ダブルチェックを行うことで、誰もが同じ業務を遂行することが可能になりました。利用者の状態などで日常変動する業務の統一は100%ではありませんが、目指す方向は同じでなければいけない、そして継続していくことが大切だと感じました。

もう一つの課題だった『リハビリの充実化』は、法人の理解と協力でエスカルゴ、足のマッサージ機、滑車、大画面のテレビなどの機材を導入することができました。さらに、食堂とホールの場所を入れ替え、リハビリ室を作りました。利用者様のリハビリの充実化、下肢筋力アップ・保持のため活用していこうと思います。

また、今回の取組みのポイントは、『コミュニケーション』にあったと思っています。教える側と教わる側にズレがないか、伝えたい内容が正確に伝わり理解されているか、また、それを判断するためには日頃からのコミュニケーションが最も重要であることに気付かされました。

今後も、より質の高い介護サービスを提供できるよう、事業所全体で業務改善への取組を継続していきたいと思っています。

事例 Ⅲ

ユニット間の応援体制の構築と情報の共有化！

- 事業所名 グループホームほうゆう
- 職員数 19人（うち介護職員 16人）
- 事業開始 2011年
- 施設区分 認知症対応型共同生活介護
- 入所定員 18人（2ユニット）

【課題】

事前「意識調査アンケート」結果や初回ヒアリングにより、以下の課題が判明しました。

1. ユニット間の応援体制ができていない。

（理由）

- ・ 職員の入退社による交替
- ・ 利用者の状況の変化、また状態の違い
- ・ ユニット間での業務への取組方や対応の違い
- ・ ユニット間での情報共有・連携がない

2. 事業所全体のスキルアップ。

介護サービスの質の向上を図るため、全体的に職員のスキルアップを図っていきたいが、法人全体の定期研修を除き、事業所内やユニットでの研修等の機会が持てていない。

3. 業務の偏り、不公平感の解消

上記1も含め、シフトや役割分担が人により異なるため、業務の偏りや不公平感等が出ている。

課題1. ユニット間の応援体制ができていない。

【業務改善の内容】

○情報共有用の様式「アセスメントシート」を作成

以下を踏まえ、簡易的な対応を抽出したアセスメントシート（「ハートシート」と命名）を作成することとした。

- ・ 他のユニットの利用者の状態を把握する。
- ・ 両ユニット間の情報、状況を見える化し、確認が簡単に行えるようにする。
- ・ 応援に行くスタッフがその場で情報を確認できる必要がある。

○ユニット間での情報共有を図る

- ・ 2ユニット一緒に毎朝、朝礼を行う。

■ 「ハートシート」(記載例)

食 事

- ・ A様 食前薬あり
食欲低下あり。残すこともある。
途中で箸を置き、目を閉じていることがあり声掛けが必要。
- ・ B様 主食は汁椀で提供。(残っているものが見えないため)
薬は、食事の途中で服用。(朝薬…くしゃみが出る)
咀嚼力低下により、なかなか噛み切れず、口の中に残っている状態でもさらに口に入れることあり
注意が必要。

排 泄

- ・ A様 自立 リハビリパンツ
排便時、後処理がきちんとできていない時があり、時々パンツの確認が必要。
- ・ B様 リハビリパンツ 日中…白パッド 昼食後…ビックパッド
ズボンの上げ下げ介助
便秘 3日目…牛乳 4日目…GE

コミュニケーション

- ・ C様 意思疎通はできないが、話しかけると発語あり。
- ・ D様 不穏の時は、人が変われば落ち着くことがある。

移 動

- ・ A様 独歩 靴のかかとを踏んでいるので注意。
- ・ B様 歩行器または手引き歩行。足の上がりが悪いので注意。(特に左足)
他に意識がいくと足が動かなくなるので注意。

入 浴

- ・ A様 声かけにて自分でできる。
浴槽から、なかなか上がらないことがある。
- ・ B様 着脱は声かけで上半身はできる。
タオルでこすらない、泡で洗うようにする。(泡立てネット使用)

その他

- ・ A様 トイレ、洗面所で髪の毛を濡らす。→ドライヤーで乾かす。
居室の机で過ごすことが多いが、足の浮腫があるので時々臥床を促す。
ペースメーカー。
- ・ B様 臥床時、鈴が鳴るようにセット。
足上げ運動実施。

【取組のポイント】

○ハートシートで情報共有

- ・ 全職員に利用者数々ずつの担当を割り振り、利用者情報を収集して、その中から支援に最低限必要な情報をピックアップして、ハートシートにまとめた。
- ・ 誰でも確認しやすいように置き場所を含めた使用方法を決めて、職員へ説明を行った。
- ・ 利用者の状態変化を踏まえ、定期的に見直しを行う。

【効果】

○充実したケアの提供につながった

① 応援体制が構築できた

- ・ ハートシートに利用者情報を簡易にまとめたことで確認がしやすくなった。
- ・ 両ユニットの利用者を把握することが出来、利用者に対する責任感の向上にもつながった。

② 利用者の支援の見直しを図ることが出来た

- ・ ハートシートを作成する過程で改めて利用者の情報収集を行ったところ、支援の見直しにつながった。
- ・ 両ユニットの朝礼を一緒に実施することで、職員間のコミュニケーションが増えた。

課題2. 事業所全体のスキルアップ

【業務改善の内容】

○ユニット毎に事業所内研修の実施

- ・職員へ受けてみたい研修についてアンケートを行う。
- ・研修を実施する習慣を作るため、実施しやすい短時間の研修を基本とする。
- ・毎月行っているカンファレンス時にユニット毎に内部研修を実施する。

【取組のポイント】

○優先順位を考えて効率的に取組む

- ・職員自身の学びたいことを意見収集（アンケート）して実施する研修を決めた。
- ・アンケートでは、職員から自発的な意見が上がりづらい可能性も考えて、記入欄に実施研修の案等を記載した。
- ・短時間でも効果的な研修を行えるように、研修担当者がポイントをまとめた資料等を配付した。
- ・片方のユニットで使用した研修資料をもう一方のユニットで使用することで、資料作成の負担の軽減を図った。

【効果】

○職員のケアに対する意識が高くなった

- ・定期のカンファレンスの際に研修を実施したことで、研修の機会を確保できた。
- ・アンケートしたことで、職員が自らが業務するうえで何が必要なのか、何が足りないのか等を考える機会となった。
- ・職員の学びたいことを研修項目とすることで、研修に対する意欲があがった。
- ・講師役の職員は資料の作成や研修を通じて、研修内容の理解がさらに進んだ。
- ・研修資料を活用し、振り返りも容易に行えた。



課題3. シフトや役割分担が人により異なるため、業務の偏りや不公平感等が出ている。

【業務改善の内容】

○ユニット毎の目標設定

- ・職員全員で業務改善に取組む観点から、全員で何かに取組む環境作りを目指し、ユニット毎に目標設定を行う。
- ・取組みやすいように1月程度の短期目標とする。

【取組のポイント】

○職員参加型での取組

- ・職員自身がさせられる業務（改善）ではなく、自主的に改善へ取組む状況を作った。
- ・職員自身のやる気を引き出すコアメンバーが重要な役割を担った。

【効果】

○職員モチベーションアップ

- ・目標を持つことで、職員の意思統一ができた。
- ・何を目標にするか検討するうえで、業務内容の見直しにつながった。
- ・目標を達成することが、やりがいになった。
- ・目標とした取組に対する利用者の反応等が新たな気付きとなった。

(目標例)

- 利用者の方へ朝の挨拶は、笑顔で一人ひとりに行う
- 申し送りの徹底
- ベットの徹底

■アドバイザーの感想

定期的な研修の実施やお客様情報の共有、目標設定等の取組等を一緒にさせていただきました。話し合いの場に参加していただくスタッフの方も多く、私自身、大変勉強させていただきました。そしてその取組を通じ、他スタッフの方々の意識の変化も聞かせていただきありがとうございます。

今後も、大小問わず、業務改善への取組を継続していただけたらと思います。短期的な期間ではありましたが、ご多忙中、遅くまで会議にご参加いただき、ありがとうございました。今後一層のご発展をお祈りいたしております。

■事業所の感想

当事業所では、ユニット間の職員異動はなく、またユニットそれぞれで業務への取組方が違うことなどから、応援体制ができていない状況でした。

今回の事業では、各ユニットの主任達が中心になって取組を進め、両ユニット間での情報共有ができたことで、連携が取れるようになり応援体制の構築が出来ました。

また、各ユニットでの目標設定や事業所内研修にも取組み、職員の仕事に対する意識が高まったように感じられています。

今後も、このような取組を継続して、業務改善、また介護サービスの質の向上に取組んでいきたいです。



事例 IV

全職員参加型で問題解決につながる 会議への取組！

- 事業所名 介護付き有料老人ホーム
- 入所定員 30人
- 事業開始 2004年
- 職員数 15人（うち介護職員 11人）
- 施設区分 介護付き有料老人ホーム

【課題】

取組前の「意識調査アンケート」結果や、現場でのヒアリングの中で以下の課題が抽出された。

○業務上で生じた問題を相談・解決できる会議の場がない

月に1回の全体会議を行うのみで各部署での会議の場がないため、職場内で相談できる環境になっていないことが分かった。

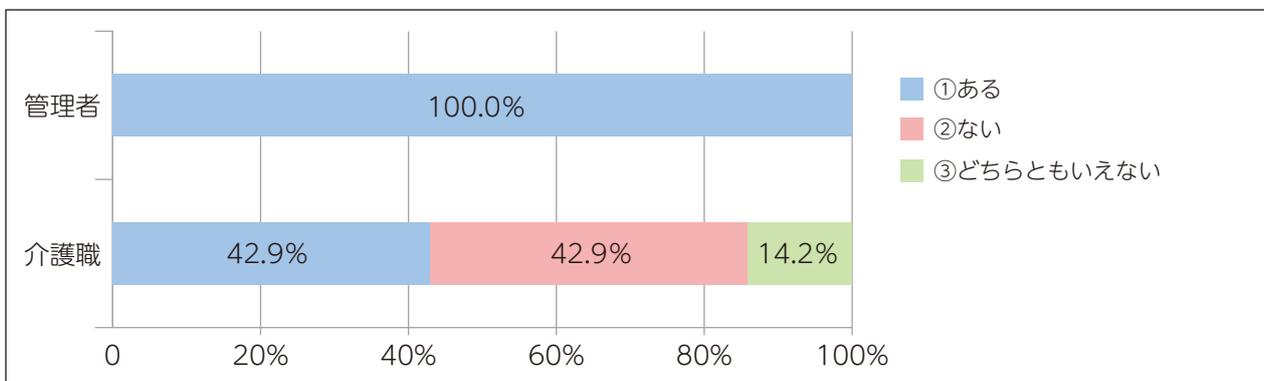
（アンケート結果）

- ・業務上生じた様々な問題について、相談できる体制がない42.9%。（図表1参照）
- ・業務上における諸問題を解決するための上司からの指示に介護職員は納得していない71.5%。（図表2参照）

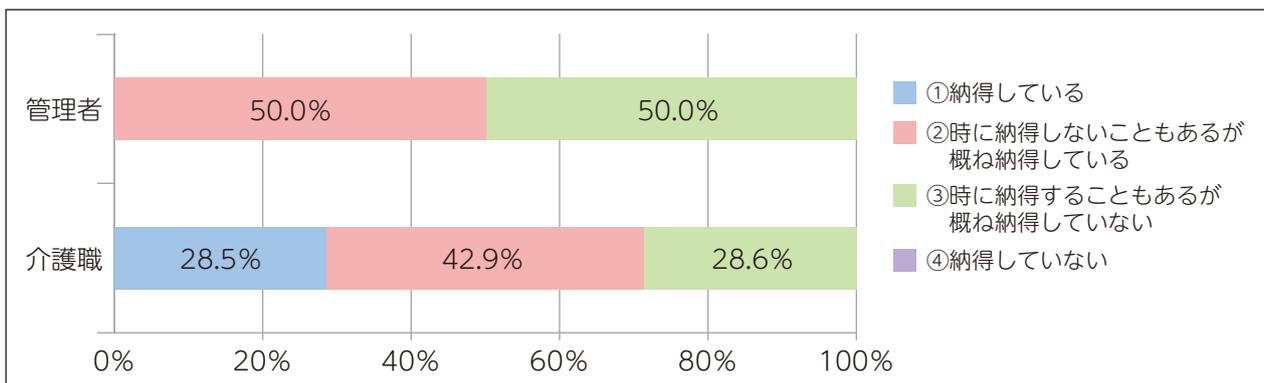
（ヒアリング結果）

- ・十分にコミュニケーションが取れていないと感じる。

■ 図表1：業務上で生じた様々な問題について相談できる体制がありますか？



■ 図表2：業務上における諸問題を解決するための上司からの指示に納得していますか？



【業務改善の内容】

○皆の意見が言いやすい会議の場の設定

限られた会議参加者だけで課題解決をしないように、皆の意見を聞けるようにミニカンファレンスを実施し、改善案の周知を行った。

(実施方法)

1. 基本的に週に1回ミニカンファレンスとして開催する。
2. ミニカンファレンスで事前に集めた「今困っていること」や「課題」から次回の課題を決定する。
3. 全職員が課題に対する具体的な取組案（箇条書き可）をミニカンファレンス開催前日までに、議題箱に入れる。
4. ミニカンファレンスの際に取組案をもとに対応を協議する。
5. ミニカンファレンス後は議事録に全職員の「同意又は再協議のサイン」をもらう。
6. 時期を決めて改善案に取組む又は再度協議を行う。

【取組のポイント】

○ミニカンファレンスでの大切なルールの決定

ミニカンファレンスで、活発なコミュニケーションを期待するために、以下の6つのルールを決め行った。

(ミニカンファレンスルール)

1. 協議時間は30分以内の短時間とする。
2. 議題は負担の無い数で、優先順位の高いものから話し合う。
3. 意見が出しやすいように、困っていることを記入するための用紙と、議題箱を設置し意見を回収する。
4. 意見は否定しない。
5. 課題解決に向けた具体案として、いつ、どこで、誰がどのようにするのか、なぜこれを課題としたかを考える。
6. ミニカンファレンスの場で意見を出し合い、隠れて意見を言わない。

議事録への「同意又は再協議のサイン」は期間を定めて、サイン漏れのないようにし、夜勤での課題に関しては、別途夜勤者だけで話し合いの場を設け、改善に取組むこととした。

■ミニカンファレンス議事録

(南久光大分 福祉部) ｽｶｲﾎｰﾑあけの各種議事録 作成日 2018 11/14 (文責) O-T (全員出席)		(南久光大分 福祉部) ｽｶｲﾎｰﾑあけの各種議事録 作成日 2018 (文責) O-T (全員出席)	
種別 スカイホームあけの1号館 SG向上事業 ミニカンファレンス 第1回 日時 2018年 11月 12日 13時 30分 ~ 14時 00分 場所 スカイホームあけの(1F事務所) ﾂｽﾃｰｼﾞｮﾝ 1F教室・その他() 出席者 A-N H-K G-M O-T NO 内容及び決定事項 ① 【議題】 T様の入居について (理由) 実事業・血圧・体力等の様子が悪い。週3回の入居が本人の負担となっているため。 (改善提案) 入居を週1回に変更し、2回を週隔にて対応してはどうか。 【協議結果】 ・原則として「実事業も盛況であり、それにより体力も徐々に回復する。」 ・本人の希望も考慮し、週3回の入居が本人の負担となっているため、週1回に変更し、2回を週隔にて対応してはどうか。 ・入居の時期についても本人に合わせた調整が必要。 【協議結果】 ・実事業の盛況も考慮し、それにより体力も徐々に回復する。 ・本人の希望も考慮し、週3回の入居が本人の負担となっているため、週1回に変更し、2回を週隔にて対応してはどうか。 ・入居の時期についても本人に合わせた調整が必要。 以上 *以上の内容にて協議のない方は「賛成」の欄に○を、異議がある場合は「異議」の欄に○を記入してください。 *決議はミニカンファ 11/20(水)	(南久光大分 福祉部) ｽｶｲﾎｰﾑあけの各種議事録 作成日 2018 (文責) O-T (全員出席)	(南久光大分 福祉部) ｽｶｲﾎｰﾑあけの各種議事録 作成日 2018 (文責) O-T (全員出席)	
種別 スカイホームあけの1号館 SG向上事業 ミニカンファレンス 第2回 日時 2018年 11月 26日 13時 30分 ~ 13時 50分 場所 スカイホームあけの(1F事務所) ﾂｽﾃｰｼﾞｮﾝ 1F教室・その他() 出席者 A-N H-K G-M O-T NO 内容及び決定事項 ① 【議題】 部屋の床汚れ・換気等汚染があった場合の対応 (理由) フェニクスやお菓子で汚れている床や汚染があった場合等々に対応したい。 (改善提案) ・費べしし等で床が汚れている場合、フェニクスを掃除機がするのではなく換気扇がその部分の掃除をするように頼むことなどがないか。 ・全職員が対応する必要があることになり、責任が解明でき、よい良い方向に向かう必要がある。 【協議結果】 ・換気扇や汚染の対応 ・2階汚染物処理室に汚染処理用のモップを再配置し対応することで清潔・不潔を区分する。	(南久光大分 福祉部) ｽｶｲﾎｰﾑあけの各種議事録 作成日 2018 12/29 (文責) M-Y (全員出席)	(南久光大分 福祉部) ｽｶｲﾎｰﾑあけの各種議事録 作成日 2018 12/20 (文責) K-T (全員出席)	
種別 スカイホームあけの1号館 SG向上事業 ミニカンファレンス 第3回 日時 2018年 12月 29日 13時 45分 ~ 14時 00分 場所 スカイホームあけの(1F事務所) ﾂｽﾃｰｼﾞｮﾝ 1F教室・その他() 出席者 A-N H-K M-Y G-N NO 内容及び決定事項 ① 【議題】 キーボードに茶葉をたかむる原因について (理由) 茶葉がキーボードにたかむる原因を調査して、お茶を飲んでいることがよくある。 (改善提案) ・茶葉以外の飲み物の用意を徹底してはどうか。 【協議結果】 ・基本的に、日中の飲料提供は自動で行うため、無断に飲用機に外食茶を挿入してはならない。 ・個別に飲料を挿入している入居者の方向を、また、紅茶や緑茶もあるため、夜勤者が朝の配膳に必要で夜勤中に茶葉を挿入してはならないことになり、上記対応が必要。 ② 【議題】 ミニカンファレンスに職員上の都合でどうしても参加できない職員がでてくる。 (理由) 議事録だけの関係では取り組みに対して前向きになりにくいのではないかと思える。 (改善提案) ・カンファレンス時間、平日18時～19時ではなく、入居のない日曜の朝にも時間を設定すれば、 朝の9時～10時 朝の職員参加が難しい 、上記対応も必要。 【協議結果】 ・本事業の終了、勤務時間の変更で平日午後5日曜朝、一度のミニカンファレンスに参加できない職員が多いようにカンファレンス日を設定する。	(南久光大分 福祉部) ｽｶｲﾎｰﾑあけの各種議事録 作成日 2018 12/30 (文責) K-T (全員出席)		
種別 スカイホームあけの1号館 SG向上事業 ミニカンファレンス 第4回 日時 2018年 12月 29日 18時 00分 ~ 19時 30分 場所 スカイホームあけの(1F事務所) ﾂｽﾃｰｼﾞｮﾝ 1F教室・その他() 出席者 A-N S-K K-Y G-M N-R H-K S-E O-T M-Y NO 内容及び決定事項 ① 【議題】 洗濯物管理・入浴室について (第4回分の再協議) (理由) 再協議事項 (改善提案) ・B館が18時までに出来るとごまかし、残り洗濯物へ引き継ぐ。 ・夜勤者が出来なかったら、翌日には翌日のB館が引き継いで行う。 【協議内容】 ・その日の洗濯物内容を把握してはどうか？ ・夜勤者は空室時間で洗濯物を優先してはどうか？ ・夜勤者の負担はできるだけ軽減するべきでは？(他事業・夏守り等後) ・夜勤者が洗濯物を管理にできるだけ済ませた方がB館の負担が少ないのでは？ 【協議結果】 ・B館の夜勤者が18時～19時30分で洗濯物を持って行く。 ・18時30分までに終わらない場合は夜勤者へ引き継ぎ夜勤者が行う。 ・夜勤者は入浴室まで行くが、その後の洗濯物は翌日または入居者の協力(担当職員)			
同意	同意	同意	同意
再協議	再協議	再協議	再協議

■ミニカンファレンス議題箱



■ミニカンファレンスの様子



【効果】

○業務上で生じた問題を相談・解決できる場ができた

以前は月に1回の全体会議の場でしか意見を上げる機会がなかったが、ミニカンファレンスの回数を重ねることで、現場で改善できる課題や法人として取組む課題が明確化し、ピラミッド型の組織体系を構築できた。

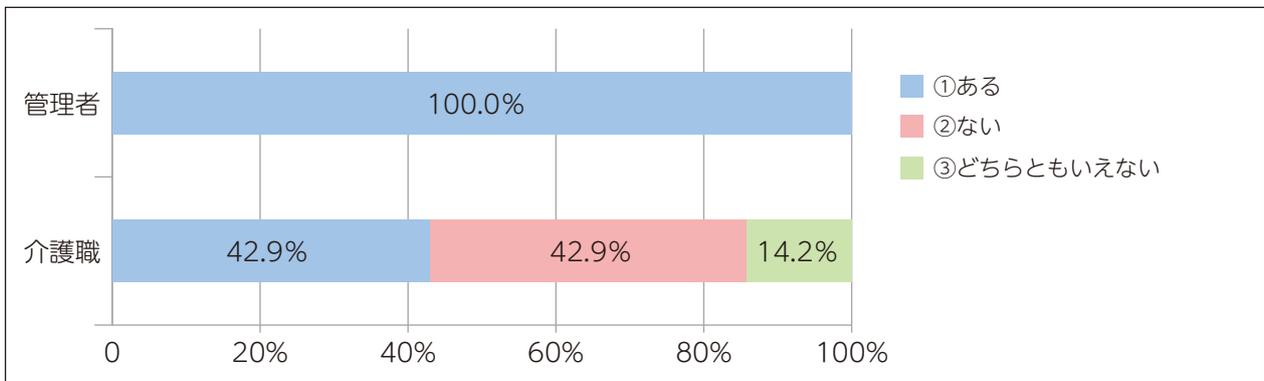
○想いの共有から利用者本位のケアにつながった

課題や情報を共有することができ、法人理念（人が真ん中・感謝、笑顔、誠心誠意）に沿った、利用者本位のケアに取り組めるようになった。

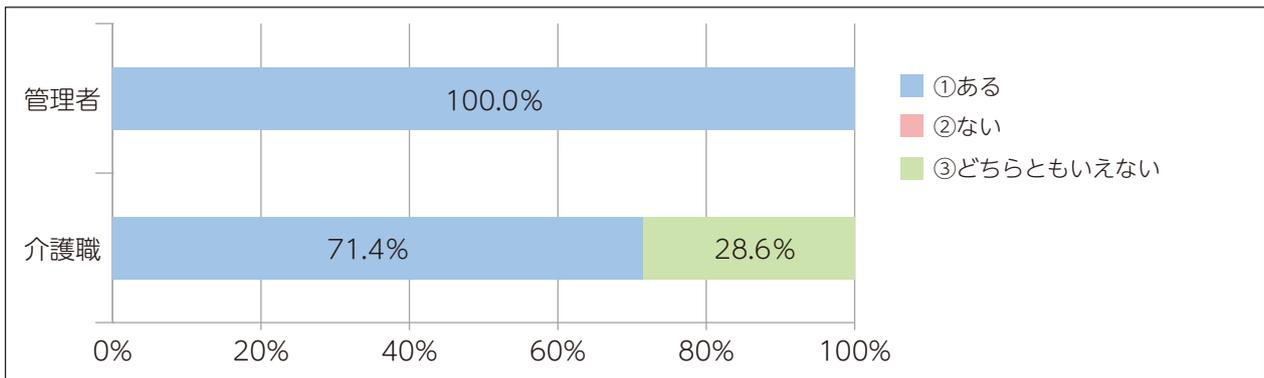
(図表3・4・5参照)

■図表3：業務上で生じた様々な問題について相談できる体制がありますか？

(改善前)

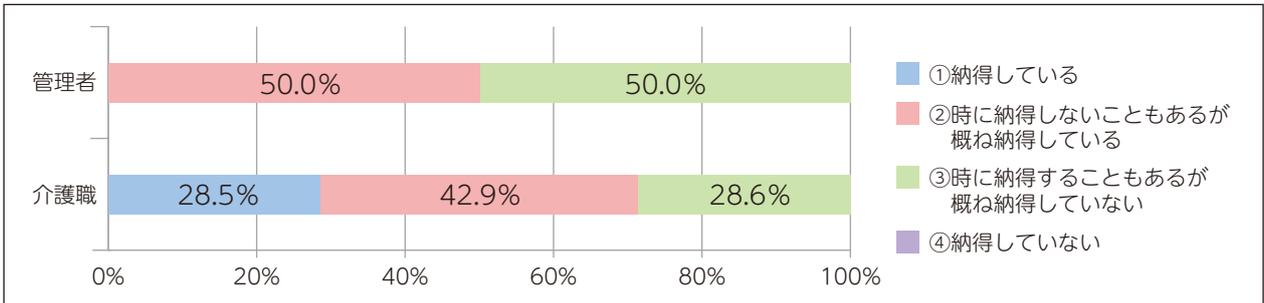


(改善後)

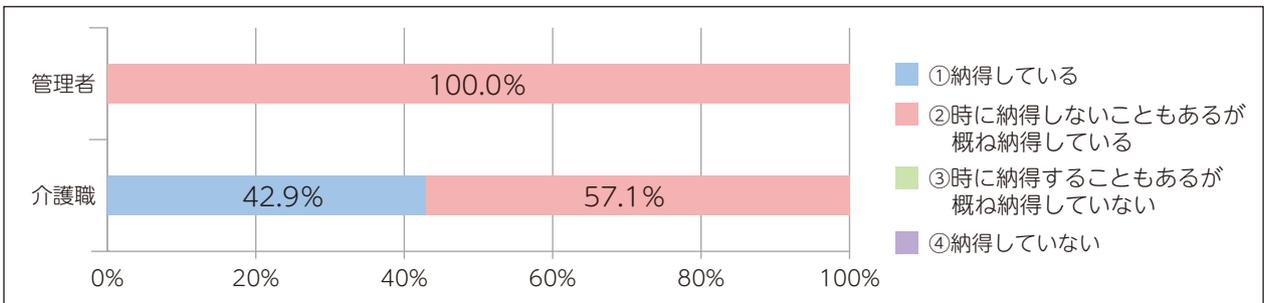


■ 図表 4：業務上における諸問題を解決するための上司からの指示に納得していますか？

(改善前)

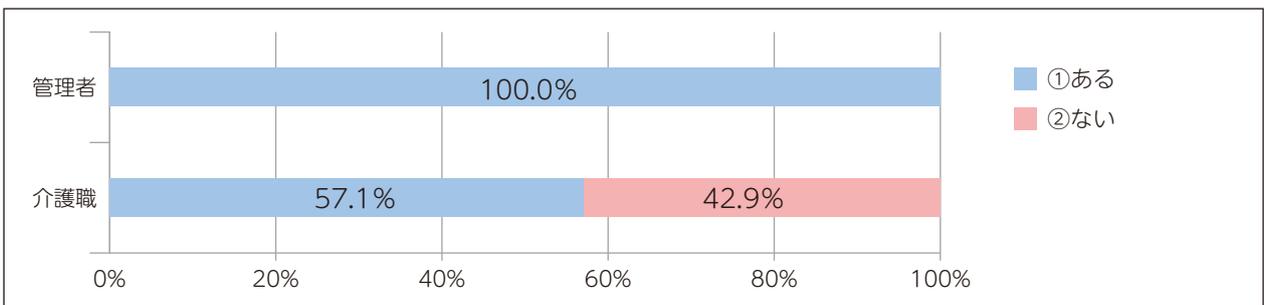


(改善後)

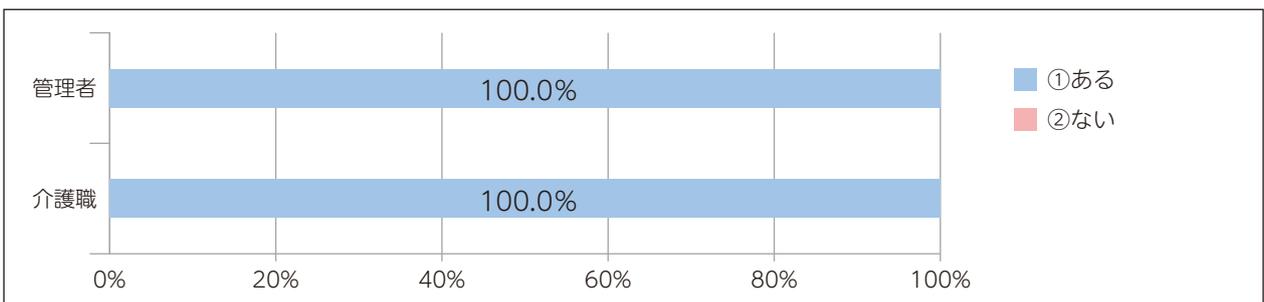


■ 図表 5：業務における何らかの提案・企画を行うことがありますか？

(改善前)



(改善後)



■ アドバイザーの感想

今回の取組を通じて、職員さんが意見を言える場を作ったことで、ケアの統一が図れたように感じました。取組後のアンケートでは、上司の指示にはおおむね納得しているという結果となりましたが、これは職員さんが法人理念をしっかりと意識し、理念に沿った介護を提供するためには何をすべきなのか？という考え方ができるようになったからです。

意見がまとまらない場合も期間を決めてまずやってみるということで、自ずと答えが導き出せるようになります。今後は職員さんが何を学びたいのか？にフォーカスを当て、事業所内の研修を企画し、ケアの質をより高めていけるような活動になることを期待しています。

■ 事業所の感想

今回の取組を通して大きく改善できた点は、今まで管理者からトップダウンで動いていた現場の仕組みをミニカンファレンスを実施することにより、職員一人ひとりの意見や考えを業務やケアに反映できたことです。

結果的に職場の雰囲気は格段に明るくなり、誰もが意見しやすい環境を構築できたことで職員の持てる能力をさらに引き出せたと思います。

管理者としては、現場の意見を吸い上げることの重要性をとても実感させられた取組であったといえます。

今度もこの取組を継続し定着させていくことで、職員全体で更なるスキルアップを図っていきたいと思っています。

「大分県介護サービスクオリティ向上事業」 事業推進委員

株式会社ローカルトレイン 代表取締役	河野 寛之
特定非営利活動法人 石城コミュニティスペース庵 デイサービスせきじょうあん 管理者	雪松 太樹
公益財団法人介護労働安定センター 大分支部長	大坪 佳子

あとがき

介護労働安定センターは、介護労働に関する総合的支援機関として平成4年4月1日に厚生労働省（当時の労働省）所管の公益法人として設立されました。以来、介護労働に対する様々な支援事業を実施してきましたが、この度、大分県の委託事業として、介護事業所の業務効率化への取組事例をまとめた『介護事業所の介護サービスの質の向上となる業務効率化への取組について』を作成しました。多くの介護事業所が業務効率化に取組み、職場環境の改善や介護サービスの質の向上にお役立ていただければ幸いです。

当センターは、本書以外にも平成26年度に厚生労働省の委託事業で作成した「介護の雇用管理改善CHECK & DO25」や介護労働の実態を調査し、結果をまとめた「介護労働実態調査報告書」等、介護の雇用管理改善を行う際に参考となる資料を作成し、ホームページ等で公表しています。用途に合わせて、ぜひご活用ください。

最後になりましたが、本事業を活用いただいた介護事業所の皆様、また本事業を実施するにあたり、ご多用のところ、ご協力いただきました事業推進委員の皆様に厚くお礼申し上げます。

平成31年3月
公益財団法人介護労働安定センター
大分支部長 大坪 佳子

[巻末資料]

介護サービスクオリティ向上事業 アンケート調査票（職員用）			
職 種	介護・看護・相談員・OT・PT・ST・（他）	氏 名	
役 職			

このアンケート調査は、介護事業所の業務改善に取り組むための調査です。回答後は、別添の「封筒」に入れて封をしてください。集計は、介護労働安定センターにて行い、事業所へは結果を報告します。

■ あなたの労働環境面に関することについて伺います ※該当するものを○で囲み、また理由等についてもご記入ください

問1	1日の業務において休憩時間はとれていますか ※該当を○で囲んでください ①取れている ②まあまあ取れている ③取れていない
問2	問1で②「まあまあ取れている」と答えた方に伺います。休憩が取れないときの理由を教えてください
問3	問1で③「取れていない」と答えた方に伺います。休憩が取れない理由を教えてください
問4	1週間あたりの残業は何時間ですか ①1時間以内 ②1～3時間 ③4～6時間 ④7時間以上 ⑤なし
問5	問4で①～④と答えた方に伺います。残業の理由について教えてください（複数回答可） ①記録等の書類作成 ②利用者の介護 ③その他（ ）
問6	職場全体において整理・整頓は出来ていると感じますか ①出来ている ②まあまあ出来ている ③出来ていない
問7	職場全体における整理・整頓は、利用者ケア等の介護面において重要と考えますか ①重要である ②まあまあ重要である ③重要でない
問8	介護技術を展開するうえで、あなた自身の体を保護するために工夫していることはありますか （例：移乗の際にスライディングボードを使用、腰を保護するための固定ベルトを使用 など） ①常に工夫している ②時々工夫している ③工夫していない
問9	問8で③「工夫していない」と答えた方に伺います。その理由を教えてください（複数回答可） ①工夫の仕方がわからない ②工夫する道具がない ③工夫することに関心を感じない
問10	労働条件・仕事の負担について、悩み、不安、不満等を感じていることは何ですか。（※複数回答可） ①雇用が不安定である ②正規職員になれない ③人手が足りない ④仕事内容のわりに賃金が低い ⑤労働時間が不規則である ⑥労働時間が長い ⑦不払い残業がある・多い ⑧休憩が取りにくい ⑨有給休暇が取りにくい ⑩夜間や深夜時間帯に何か起きるのではないかと不安がある ⑪職務として行う医的な行為に不安がある ⑫身体的負担が大きい（腰痛や体力に不安がある） ⑬精神的にきつい ⑭健康面（感染症、怪我）の不安がある ⑮業務に対する社会的評価が低い ⑯福祉機器の不足、機器操作の不慣れ、施設の構造に不安がある ⑰工作中的の怪我などへの補償がない ⑱その他（ ） ⑲労働条件・仕事の負担について、特に悩み、不安、不満等を感じていない

■ 利用者ケアに関して伺います

問11	介護の仕事は楽しいと感じますか ①楽しい ②まあまあ楽しい ③楽しくない ④どちらともいえない
問12	あなたの行っている利用者ケアは、職場内で統一（標準化）されていますか ①統一されている ②おおむね統一されている ③統一されていない
問13	利用者ケアの統一（標準化）は必要と感じますか ①必要である ②まあまあ必要である ③必要と感じない
問14	利用者ケアにおいて、他の職種の意見を集約しケアに反映させていますか ①反映させている ②まあまあ反映させている ③反映させていない
問15	問14で①又は②と答えた方に伺います。その方法について教えてください（複数回答可） ①ケア会議等での直接的な意見集約 ②第三者（ケアマネ等）による個別的意见集約 ③それぞれの職種の長による意見集約 ④その他（ ）
問16	多職種とのスムーズな連携は出来ていますか ①出来ている ②まあまあ出来ている ③出来ていない
問17	問16で③「出来ていない」と答えた方に伺います。その理由を教えてください（複数回答可） ①利用者ケアへの視点が違うから ②自分が相手の専門性を理解していない ③日常のコミュニケーション不足 ④多職種連携の必要性を感じない ⑤その他（ ）
問18	利用者及び利用者の家族について、悩み、不安、不満等を感じていることは何ですか。（※複数回答可） ①利用者に適切なケアが出来ているか不安がある ②利用者は何をやらせてもらっても当然と思っている ③利用者の行動が理解できずに対処方法が分からない ④利用者と家族の希望が一致しない ⑤利用者や、その家族との人間関係がうまくいかない ⑥禁じられている医行為を求められる ⑦（医行為以外で）定められたサービス以外の仕事を要求される ⑧利用者の家族が必要なサポートを理解してくれない ⑨良いと思ってやったことが利用者に理解されない ⑩介護事故（転倒、誤嚥その他）で利用者に怪我をおわせてしまう不安がある ⑪その他（ ） ⑫利用者及びその家族について特に悩み、不安、不満等を感じていない

■ 報告・連絡・相談等の組織体制について伺います

問19	業務上で生じた様々な問題について、相談できる体制がありますか ①ある ②ない ③どちらともいえない
問20	あなたは業務における何らかの提案を・企画を行ったことがありますか ①ある ②ない
問21	問20で①「ある」と答えた方に伺います。提案・企画を出しやすい雰囲気ですか ①出しやすい雰囲気である ②出しにくい雰囲気である ③どちらともいえない
問22	問20で②「ない」と答えた方に伺います。その理由を教えてください（複数回答可） ①提案・企画を行いたいが意見が通らないからあきらめている ②提案・企画を文章化できない ③提案・企画することに意味を感じない ④その他（ ）
問23	業務上における諸問題を解決するための上司からの指示に納得できていますか ①納得できている ②時に納得できないこともあるが、おおむね納得できる ③時に納得できることもあるが、おおむね納得できない ④納得できない
問24	問23で②～④と答えた方に伺います。その理由を教えてください（複数回答可） ①指示内容について説明が不十分 ②指示内容が的確でない ③上司とのコミュニケーション不足 ④自分自身の問題
問25	職場の人間関係について、悩み、不安、不満等を感じていることは何ですか。（※複数回答可） ①経営層の介護の基本方針、理念が不明確である ②経営層や管理職等の管理能力が低い、業務の指示が不明確、不十分である ③上司や同僚との仕事上の意思疎通がうまく行かない ④上司や同僚の介護能力が低い ⑤自分と合わない上司や同僚がいる ⑥部下の指導が難しい ⑦ケアの方法等について意見交換が不十分である ⑧悩みの相談相手がない、相談窓口がない ⑨その他（ ） ⑩職場での人間関係について特に悩み、不安、不満等を感じていない

Care service



平成30年度 大分県委託事業
介護サービスクオリティ向上事業

公益財団法人 介護労働安定センター
大分支部