

**デジタル技術を活用した  
福祉職場働き方改革に向けた  
検討会報告書**

**～ 特別養護老人ホーム編 ～**

令和4年3月



東京都福祉保健局



# はじめに

我が国では世界に類を見ないスピードで少子高齢化と人口減少が進行しており、その社会構造の変化に伴う、高齢者の要介護施策、障害者の地域生活や就労の促進、あるいは待機児童対策などの子供・子育て支援対策などを支える福祉人材の確保・育成及び定着は、喫緊の課題となっています。また、その課題解決のためにも、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響からも分かるように、福祉サービス事業所におけるデジタル技術の活用による業務の効率化や、福祉職場で働く職員の負担軽減などをより一層、進めていく必要があります。

このため、東京都は、福祉サービス事業所によるデジタル技術の導入を支援しているところですが、今後は、単に導入するだけでなく、組織的・継続的にデジタル技術を活用し、福祉サービスの現場における「働き方改革」にもつながる事業・活動の改革を促していくことが重要となります。

しかしながら、福祉サービス事業所では、デジタル技術を積極的に活用し、業務の効率化や、職員の負担軽減を図ることで、人材の確保・育成及び定着を推進している事業所がある一方で、デジタル技術導入後の活用や定着が、組織として十分に進んでおらず、様々な課題を抱えている事業所もあります。

そこで、今年度、各分野の有識者からなる「デジタル技術を活用した福祉職場働き方改革に向けた検討会」を設置し、デジタル技術導入から一定期間が経過した事業所を対象に、業務改善支援を試行実施し、福祉職場においてデジタル技術を活用する意義や、業務の効率化、あるいは職員の負担軽減などを可能とするアイデアや、その方法・技術などについて検討を重ねてまいりました。

本報告書は、本事業に参画いただいた事業所において、試行実施した結果を踏まえ、デジタル技術を活用した業務改善の取組をまとめたものです。みなさまにはこれらの取組のアイデアや、そこで用いられている方法・技術などを参考にさせていただくことにより、多くの福祉サービス事業所において、福祉職場の「働き方改革」につながる組織的・継続的な取組が推進されることを心から期待しております。

令和4年3月

デジタル技術を活用した  
福祉職場働き方改革に向けた検討会  
委員長 和気 康太

# 用語解説

本事業で用いた用語の定義を示す。

## 業務の改善活動

日々の業務を改善する活動のこと。

## デジタル機器

本事業では、以下のデジタル技術を公募の対象とした（あくまで一例）。

### ① 一般的な業務を効率化するもの

タブレット型端末、インターカム、各種クラウドサービス、事務作業のテレワーク化等

### ② 移乗、移動、機能訓練支援、排泄、入浴、服薬といった、個別業務の効率化をするもの

職員が解除時に着用するロボットスーツ、歩行リハビリ支援ロボット、排泄予測デバイス、入浴支援機器、服薬タイミング等管理機器等

### ③ 管理業務を効率化するもの

ケア記録ソフトウェア、施設管理用ソフトウェア、会計用ソフトウェア、利用者・御家族との連絡用アプリ、介護記録・情報共有・請求業務を一貫して行うソフトウェア、保護者との連絡用アプリ、指導計画作成支援用アプリ、保育経過記録作成支援アプリ、園バス等の運行管理用ソフトウェア、連絡帳作成処理用ソフトウェア、園児の成長記録を行うソフトウェア、職員の出退勤管理ソフトウェア等

### ④ その他

見守りセンサー、利用者用コミュニケーションロボット、午睡状況をチェックする感知センサー等

# 用語解説

## プロジェクト

プロジェクトとは、設定した目標を達成するために期限を区切って臨時的に取り組む業務のこと。

## プロジェクトチーム

プロジェクトに関わるメンバー全体のこと。チームの役割に応じて、チームリーダーとメンバーとで構成されることが多い。

## 緩やかな因果関係図の作成

現場の気づきや困りごとを集めてその関係性の全体像を把握する手法のこと。目的は、因果関係を厳密に検証することではなく、職場の課題の全体像を大まかに把握することにある。原因と結果を緩やかにつなぎ合わせ、職員が提出した気づきや困りごとを有効活用し、職員の共感を高めながら職場の課題を協働して整理するプロセスを重視している。

詳細は、「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」居宅サービスガイドライン平成30年度版 p.13（厚生労働省）を参照してください。

掲載先URL：<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000784650.pdf>

※「子供」及び「障害」の表記について

東京都では、常用漢字表で定められた漢字を使用することとしているため、本報告書では「子供」及び「障害」と表記します。

# 目次

<b>I. 本事業の概要</b>	・・・	<b>5</b>	<b>ページ</b>
<b>II. デジタル機器を再活用するための考え方</b>	・・・	<b>6</b>	<b>ページ</b>
業務改善の必要性 – 3M（ムリ・ムラ・ムダ）の視点–			
デジタル機器の再活用のポイント			
導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ			
<b>III. 事例紹介</b>	・・・	<b>16</b>	<b>ページ</b>
本事業における支援のプロセスとスケジュール			
特別養護老人ホームの事例			
事例1 社会福祉法人康和会 久我山園			
事例2 社会福祉法人シルヴァーウィング 新とみ			
<b>IV. 付録</b>	・・・	<b>50</b>	<b>ページ</b>

# I. 本事業の概要

本業務は、デジタル技術 導入から一定期間が経過した事業所を対象に業務改善支援を試行実施し、業務改善のノウハウやアイデアを整理して普及させることで、福祉職場における働き方改革の推進を図ることを目的とした。

## デジタル技術を活用した福祉職場働き方改革に向けた検討会の委員（敬称略）

◎ 和気 康太	明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 教授
相澤 京美	明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 講師 株式会社コモン計画研究所
鈴木 健太	社会福祉法人 友愛十字会 法人事務局 総務部 人材確保・育成推進室 副室長 特別養護老人ホーム 砧ホーム 施設長
田中 千恵	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会 福祉部長
田中 裕	社会福祉法人 藤花学園 北野保育園 理事長 園長
二宮 祐子	和洋女子大学 家政学部 家政福祉学科 准教授

◎は委員長を示す。委員長以外、五十音順

## 御協力いただいた福祉サービス事業所

特別養護老人ホーム 2施設

社会福祉法人康和会 久我山園、社会福祉法人シルヴァーウィング 新とみ

認可保育所 2施設

社会福祉法人日の出福祉会 かなまち虹保育園、宗教法人安養寺 光徳保育園

## 事務局（アドバイザー）

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

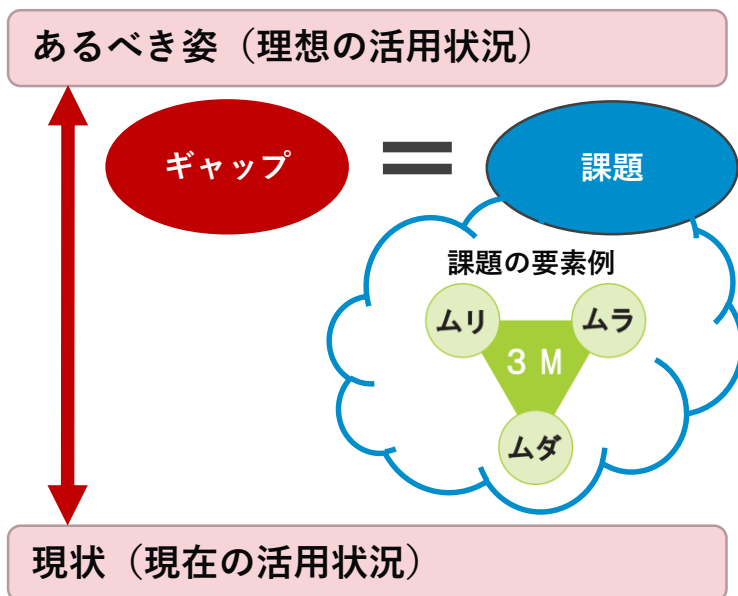
## 検討会経過

	議題	開催日程
第1回	<ul style="list-style-type: none"><li>委員紹介</li><li>事業概要及びスケジュールについて</li><li>業務改善支援に関する基本的な考え方について</li><li>事業所の選定について</li></ul>	令和3年11月5日
第2回	<ul style="list-style-type: none"><li>業務改善支援内容（詳細）について</li><li>事例収集の内容について</li><li>中間報告・成果報告書の項目（目次）について</li></ul>	令和3年12月20日
第3回	<ul style="list-style-type: none"><li>事業所における改善活動について</li><li>報告書の構成案について</li><li>今後のスケジュールについて</li><li>次回日程、その他</li></ul>	令和4年3月2日
第4回	<ul style="list-style-type: none"><li>報告書案について</li><li>本事業を振り返って</li><li>今後のスケジュールについて</li></ul>	令和4年3月23日

## II. デジタル機器を再活用するための考え方

### 業務改善の必要性 — 3M（ムリ・ムダ・ムラ）の視点—

- 福祉職場では限られた人員のなかで介護や保育のサービスの質を向上させていくことが求められており、日常業務においては、デジタル技術の活用による業務の効率化や負担軽減を進めることが欠かせない。
- しかし、デジタル機器の導入から一定期間が経過しても、想定していた理想的なデジタル機器の活用ができていない事業所も存在する。



- そこで、「あるべき姿（理想の活用状況）」と「現状（現在の活用状況）」の「ギャップ」である「課題」の見える化により、業務の改善活動を行うことが必要になる。
- 業務の改善活動においては、現場の課題を抽出して分析し、把握することが重要である。課題抽出の視点として、3M（日常業務における人材や機器等への過度の負担を意味する「ムリ」、省力化できる業務の「ムダ」、そして、人によって異なる入力方法や作業時間のばらつきを意味する「ムラ」）を用いることが有効である。
- 現場の業務から抽出された課題の中で、既に導入しているデジタル機器を再活用することで解決できる課題にはどのようなことがあるのか、課題の把握と絞り込みを実施し、業務の改善に向けた具体的な対策を検討して実行計画を立案していく。
- なお、業務の改善活動の実行計画を実践する上で、最終的な目的が「介護や保育のサービスの質の向上」であることを念頭に、改善活動を進めることが重要である。
- 事業所全体で、こうした取組を推進することで、業務の効率化や負担軽減、職員間の情報共有を促進し、働きやすい職場となり、その結果、人材の定着・確保へつなげていくことが期待できる。



## ● 活用目的を改めて明確にする

- デジタル機器を「なんとなく導入」していると、活用する職員と活用しない職員に二極化しやすい。デジタル機器を使って「私たちは、どのような介護や保育を目指したいのか」を明確にして共有を図ることで、再活用したい機運が職場全体で高まりやすくなる。

## ● 上手く活用できる場面を特定し、成功体験を積み重ねる

- デジタル機器はツールなので、効果を発揮しない場面もある。上手く使えない場面で使用し「不便」と感じる間違った失敗体験をすると、機器を活用する意欲が下がる。有効活用が可能な場面を特定し、上手く使えた成功体験の積み重ねが大切になる。

## ● デジタル機器を活用するルールと役割分担を決める

- 「必要に応じて使う」という方式では活用が広まりにくいのがデジタル機器。使用ルールを定めることで活用頻度を高めやすい。

## ● 職場独自のシンプルな「活用の仕方」を用意する

- デジタル機器に付属するマニュアルには「詳細な操作方法」はあってもあなたの事業所での「活用方法」は教えてくれない。使いたい機能のみを抜粋し一手間かけて、マニュアルをシンプルにした「活用の仕方」を用意すると、機器の活用が広まりやすい。

## ● 経営層等がデジタル機器を再活用する意義を説明し、職員の不安の軽減を図る

- デジタル機器の活用の提案では「私たちには無理」という雰囲気生まれ不安が高じ「現状のままでよい」という抵抗にあうこともある。経営層やリーダーがデジタル機器の活用意義を丁寧に説明することで、保育職員の不安が軽減し、もう一度活用してみようという動機が高まりやすい。

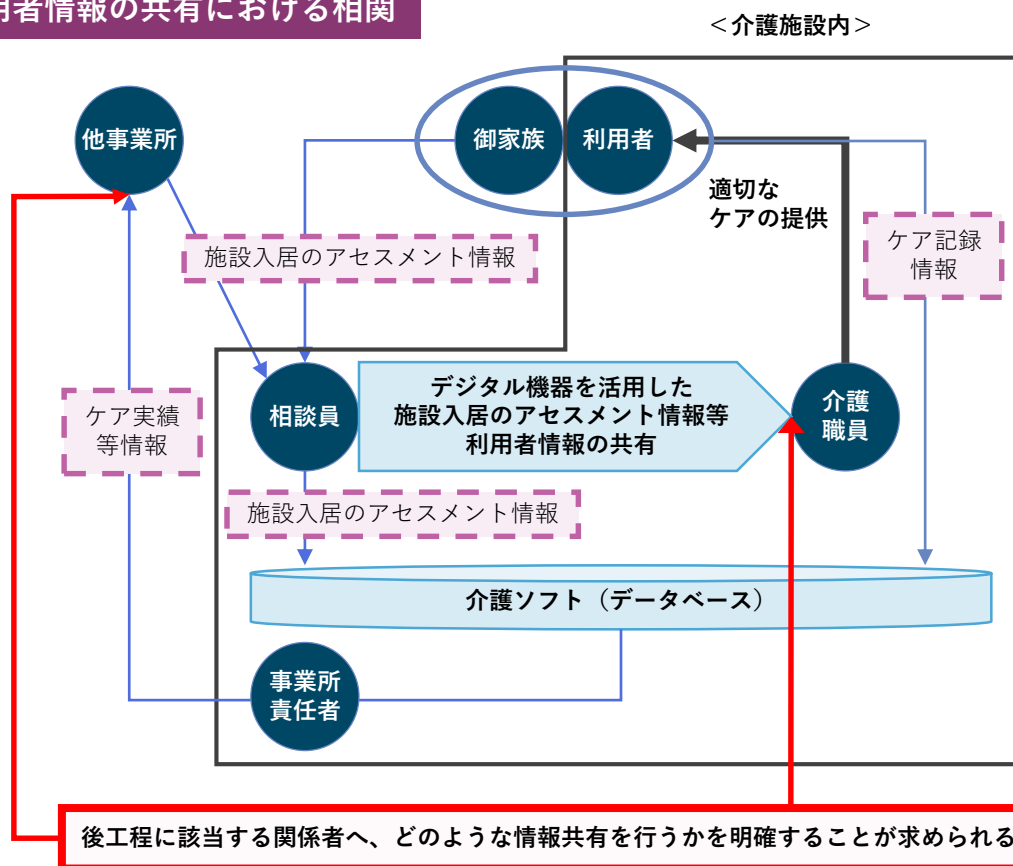
# デジタル機器の再活用のポイント

## ■ 事例を通じたデジタル機器再活用のポイント（介護分野）

### ● 多数の関係者間の情報の流れを整理した上で再活用の実行計画を立てる

- 施設内の多職種間の情報共有において、デジタル機器（介護ソフト）を活用することで、紙の記録（ケア記録等）による情報共有を行う場合に比べて、適時適切な情報共有を行うことができるようになる。多数の関係者による情報共有の流れをしっかりと整理した上で、デジタル機器の再活用の実行計画を立てる。

### 利用者情報の共有における相関



## ■ 介護分野におけるデジタル機器の再活用のポイント

- 利用者へのケア提供においては施設内の多職種連携、施設外の他事業所との連携が不可欠である。したがって、多数の関係者による情報共有の流れをしっかりと整理した上で、デジタル機器の再活用の実行計画を立てることが重要となる。特に、情報共有の質の向上が、ケアの質を高めることを意識して、後工程に該当する関係者へ、どのような情報共有を行うかを明確することが求められる。

## ■ デジタル機器としての介護ソフトの役割

- 直接的影響
  - 施設内の多職種の情報共有を適時適切に行えること
- 間接的影響
  - 他事業所へ適切な情報共有を行うとともに、利用者へより適切なケアを提供できること

# 導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ1

## 業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

ステップ2

## 現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

Plan

ステップ3

## 実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

Do

ステップ4

## 実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

Check

ステップ5

## 改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

Action

ステップ6

## 実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

# 導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

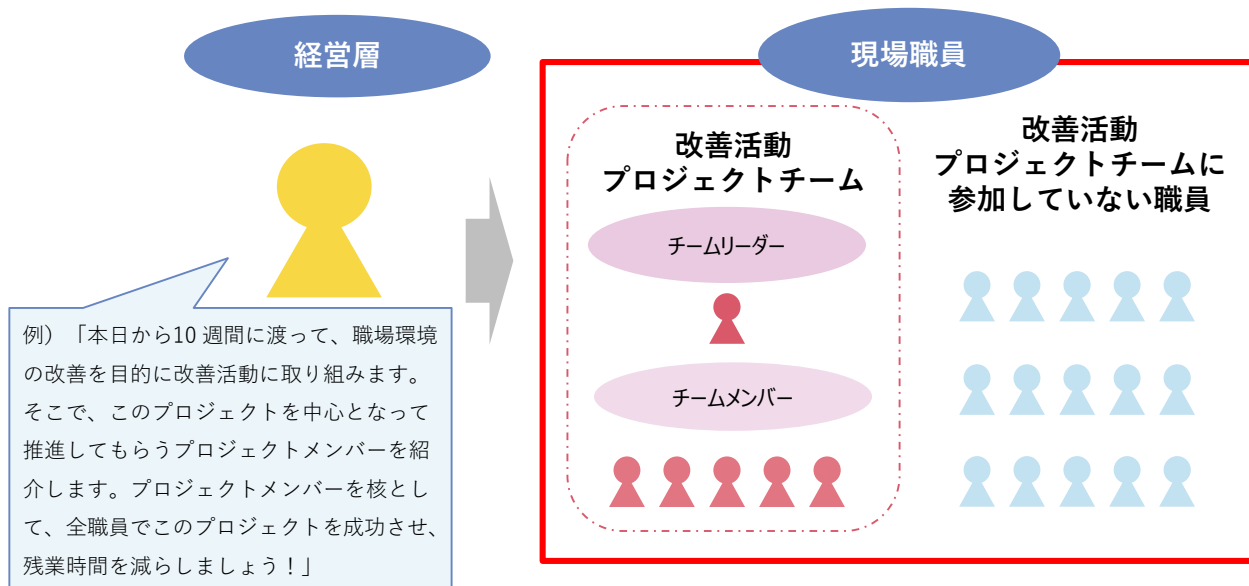
## ステップ1

### 業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

- 職場が一丸となってデジタル機器の再活用に取り組むため、デジタル機器の再活用のキックオフにおいては、経営層から全職員にデジタル機器の再活用を実施する宣言し、目指すものを明確に伝える。
- 運用担当者を決めて、デジタル機器の再活用を行うチームを結成し実施体制を整える。

### プロジェクト実施の宣言



### 実施体制の整備

①複数のプロジェクトメンバーを配置しデジタル機器の再活用を担当する。



②あらゆる階層、所属の人材をプロジェクトメンバーに含める。



③機器の特性等を学習し、関わる職員へ情報共有して協力を得る。



# 導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

## ステップ2

### 現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

- 「緩やかな因果関係図」づくりとは、付箋を使って現場の職員からの困りごとや気づきを集め、それらの因果関係を構造的に把握する一連のプロセスを指している。
- この方法の目的は、因果関係を厳密に検証することではなく、職場の課題の全体像を大まかに把握することにある。原因と結果を緩やかにつなぎ合わせ、職員が提出した困りごとや気づきを有効活用し、職員の共感を高めながら現場の課題を協働して整理するプロセスを重視している。
- 課題の見える化の具体的な方法の一例として、「緩やかな因果関係図」を作成し、取り組む課題を絞り込む。
- 取り組む課題を絞り込み特定する際は、実際に業務の負担軽減や効率化が期待できるかどうか、という視点で絞り込む。

## 「緩やかな因果関係図」づくり

### ①解決したい課題を探索する



写真出典：厚生労働省「介護サービスにおける生産性向上に資するガイドライン」

現場の困りごとや気づきを集めて、原因の深掘を行う。

### ②取り組む課題を絞り込み特定する

#### 絞り込みのコツ

実際に業務の負担軽減や効率化が期待できるかという視点で絞り込む。

# 導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

## Plan

### ステップ3

### 実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

- デジタル機器の再活用について、プロジェクトメンバーで改善方針と再活用の道筋を検討する。
- 目的とする成果を明らかにした上で、目標や効果を測る指標を決め、実行計画を立てる。
- 効果を図る指標の例
  - ・業務の質の向上
  - ・機器の普及率、活用率
  - ・時間的な効率化
  - ・機器を活用した際の職員の負担の軽減

業務効率化の  
観点のゴール

業務効率化の観点のゴールを記載

方針例	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	それぞれのステップで達成する成果について記載			成果を出すための目標について記載
行動	関係するプレーヤーとそのプレーヤーに対して何を行うかを明示			誰が何をするか具体的な行動を記載
成果(物)	それぞれのステップで達成する成果について記載			目的を達成するための成果について記載

#### 【成果を測る指標】

- ✓ (短期的) 短期的に見た際に成果を測る指標を記載
- ✓ (長期的) 長期的に見た際に成果を測る指標を記載

この結果を活かして

介護や保育の質の  
観点のゴール

介護や保育の質の観点のゴールを記載

本事業終了時/事業終了以降の評価・計画について記載

#### 実行計画作成のコツ

最終的なゴールを設定した後に、実施することを便宜的に4つ程度に分けると計画を立てやすくなります。

# 導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

## ステップ4

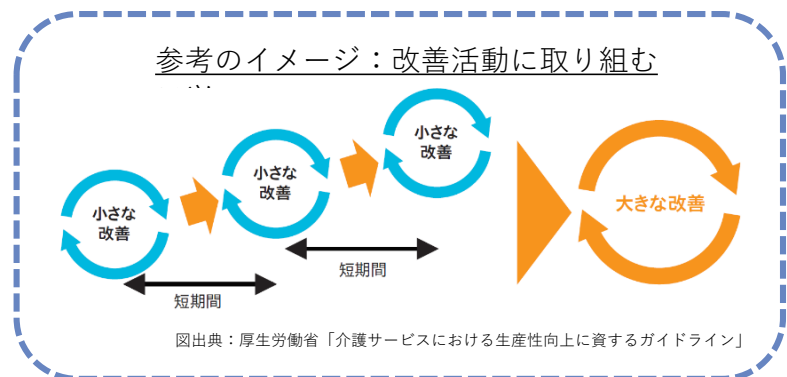
Do

### 実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

- 効果的に活用できた事例、小さな成功事例を見つけ職場全体で共有する。

まずは大きな成果よりも、  
・ 効果的に活用できた事例  
・ 小さな成功事例  
を見つける。



情報共有する方法を決め、  
出てきた事例はできる限り速やかに  
職員全体で共有する。

例) 定例のミーティング、申し送り



# 導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ5

## Check

### 改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

- 実行計画にのっとり機器を実際に活用して「効果的に活用するコツ」「効果的に活用できなかった原因」を集め、プロジェクトメンバーで共有する。
- 実行計画を実施した際には、一時的に生産性が低下することが自然であることをあらかじめ認識して、継続的なマネジメントを行うことで、効果的な活用を実現するよう繰り返して改善活動に取り組む。
- 振り返りによって得られた気づきを、改めて改善方針シートに整理して次期実行計画に活かす。

## 改善方針シート（記入例）

記入日	令和3年12月 x 日		
記入者	x x x x x x		
	課題1	課題2	課題3
改善する課題	記録ソフトを導入したにも関わらず、操作方法が分からないことがあり上手く活用できていない。	記録ソフトに記載する情報が統一化されておらず、人によって情報のばらつきがある。	なし（緩やかな因果関係図からは大きく2つの課題のみが挙がった）
目標	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにする。	記録ソフトに記載する情報の種類を整理し、分かりやすい情報共有を行う。また、利用者の家族から求められる情報を提供できるようにする。	なし
改善活動の案	記録ソフトの基本的な使い方の簡易手順書の作成	情報項目の整理	なし
実践する改善活動	記録ソフトの使いづらい点を聞き取り。その結果に基づき、基本的な項目について簡易手順書を作成する。	皆が記載している情報を洗い出し、種類や項目ごとに類型化する。入力する情報の種類を統一化する。	なし
課題解決の取組の優先順位	高（課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため）	低（実施に時間がかかり、難易度も高そうであるため、まずは課題1をクリアしたい）	なし
メインの担当者	x x x さん	なし	なし



# 導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ6

## Action

### 実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

- ・ 改善活動で振り返った成果を踏まえて、今後の改善活動の実行計画を練り直す。
- ・ 振り返りの際に集めた良かった点や上手くいかなかった点を積極的に反映する。
- ・ 緩やかな因果関係図など、事前に整理した課題の全体像に立ち戻り、新たに取り組む課題があるかを検討する。
- ・ 改善活動に関心をもってくれた職員をメンバーに加えるなどして、改善活動の活性化についても検討する。
- ・ 練り直した実行計画は、次期計画の進捗管理シートに反映する。

## 進捗管理シート（記入例）

記入日	令和3年12月x日
記入者	x x x x

今回の改善活動のゴール	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させること。効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにすること。
振り返り	

改善プロセス	期限	所要 日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実 施 の 有 無	全体スケジュール																	
					令和3年12			令和4年1月			令和4年2月											
					6 日 週	1 2 3 日 週	2 7 日 週	3 日 週	1 7 日 週	2 4 日 週	3 1 日 週	7 日 週	1 4 日 週	2 1 日 週	2 8 日 週							
業務改善活動の準備	12/10	1日	・ 理事長から職場全体に改善活動を実施する宣言をする会の準備、開催(12/10) ・ リーダーからメンバーへ改善活動の目的や流れを説明するオリエンテーションの開催準備、開催 (12/8)	実施済み																		
現場の課題の見える化	12/16	1日	・ 因果関係図のレクチャー受講 (12/13) ・ チームで因果関係図の作成 (12/14)	実施済み																		
実行計画の立案	12/23	3日	・ 改善方針シートの理解、作成 (12/20) ・ 進捗管理シートの理解、作成 (12/21)																			
実行計画の実践	1/17	2週間	・ 記録ソフトの使いづらい点の聞き取り (1/5~1/7) ・ 聞き取り結果に基づき、どの項目を優先して簡易手順書にするかの決定、簡易マニュアルの作成 (1/12、14)																			
	1/20	2日	・ 中間振り返りを行う会を開催 (1/21、22)																			
	1/28	2週間	・ 簡易手順書案を試用運転、気づきを回収 (1/17週) ・ 簡易手順書のブラッシュアップ (1/24週)																			
改善活動の振り返り	2/4	2日	・ チームで振り返りの会の開催 (2/2、3)																			
実行計画の練り直し	2/11	1日	・ チームでの振り返りに基づき、次の課題解決に向けた実行計画の練り直しを行う会の開催 (2/9)																			

# III. 事例紹介

## 支援のプロセスとスケジュール

本事業における支援のプロセスとスケジュール

・・・ 17 ページ

## 特別養護老人ホームの事例

事例1  
介護

社会福祉法人康和会 久我山園

・・・ 18 ページ

事例2  
介護

社会福祉法人シルヴァーウィング 新とみ

・・・ 37 ページ

## 本事業における支援のプロセスとスケジュール

- ◆ 本事業では、以下のスケジュールに沿って改善活動を実施した。
- ◆ 週に1回、主要なチームメンバーとアドバイザーとの会議を実施し、週ごとの進捗報告や次の週に実施することのすり合わせを行った。

ステップ	実施期間	実践した事項（概要）
ステップ1 業務改善活動の準備	～12/6,7	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善活動を行うプロジェクトチーム（チームリーダー及びチームメンバー）を確定した。</li> </ul>
	12/6,7	<ul style="list-style-type: none"> <li>アドバイザーから経営層に対して改善活動の事前説明会を行った。</li> </ul>
	12/6週	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営層は、改善活動の実施を職場全体に宣言した。</li> <li>リーダーは、プロジェクトチーム向けにオリエンテーションを開催した。</li> </ul>
ステップ2 現場の課題の見える化	12/13週	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場課題の洗い出し、見える化した。（緩やかな因果関係図を作成した。）</li> </ul>
ステップ3 実行計画の立案	12/20週	<ul style="list-style-type: none"> <li>課題解決に向けた実行計画を立案した。</li> </ul>
ステップ4 実行計画の実践	1/3週	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な取組を実践した。（前半）</li> </ul>
	1/10週	
	1/17週	<ul style="list-style-type: none"> <li>中間振り返りを行った。</li> <li>具体的な取組を実践した。（後半）</li> </ul>
	1/24週	
ステップ5 改善活動の振り返り	1/31週	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善活動を振り返った。</li> </ul>
ステップ6 実行計画の練り直し	2/7週	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善活動の継続に向けて計画を練り直した。</li> </ul>
成果報告会	3月上旬	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事業に参加した事業所による報告会を開催した。</li> </ul>

## 事業所の概要

事業所名 社会福祉法人康和会 久我山園

所在地 東京都世田谷区

事業所の  
職員数 常勤33人 非常勤20人  
(令和4年2月末時点)

事業所の  
定員 72名(入所70名、ショートステイ2名)



## 本事業で再活用したデジタル機器の概要

機器の  
分類 介護記録ソフト

導入時期 平成26年3月

機能の  
概要

- 利用者のケアに関わる記録のデジタル化と職員間で全体像の情報共有を行う。
- 個人情報を入力し、請求業務で活用する。
- 職員間の日々の連絡事項を周知する。



導入済みのデジタル機器に対して抱えていた問題点

組織上の立場	抱えていた問題点
経営層	デジタル機器の活用の幅を広げ、業務負担の軽減を図りたい。
	導入済みのデジタル機器で、活用できていない機能がたくさんあるため、さらに活用して、業務の標準化を図りたい。
現場の管理職	介護職員はデジタル機器を与えられたという受け身になってしまい、積極的に活用促進しようとする当事者意識が低い。
	デジタル機器に苦手意識がある職員がいて、負担に感じている。
現場の職員	導入から年数が経過し、職員一人ひとりがオリジナルの入力方法になっていて、バラツキが生じている。
	介護記録ソフトはパッケージソフトのため、オリジナルのカスタマイズができない。

ステップ  
1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

1

経営層（理事長・施設長）から、デジタル機器の再活用に向けて改善活動することを職場全体に宣言して全職員の当事者意識を高めた。

実施概要

- 経営層から、導入済みのデジタル機器を再活用することで生産性を向上させ、ケアの質の向上、利用者の満足度向上を図ることが目標であると伝えた。
- 経営層からの発信によって、プロジェクトメンバー以外の職員を含めて施設全体で改善活動に取り組む決意を共有した。

結果

- 法人として、施設全体としての取組であることを周知できた。
- 職員の巻き込み（当事者意識の向上）ができた。
- 施設全体としてのゴールを共有できた。

アドバイザーからの  
アプローチ

経営層の発信は、職員の当事者意識を高めるために、非常に重要です。理念や施設目標、年度計画に基づき、最も効果的な発信にするために、経営層の誰から、いつ、どの場面で、どのようなメッセージを発信するか活動のステップとして計画して実行しましょう。

2

チームリーダーが、プロジェクトチームに向けてオリエンテーションを開催した。

実施概要

- 既存のテクノロジー活用委員会でプロジェクトチームを組織した。
- オリエンテーションで課題を再認識した。
- シフト制の中での活動のため、会議議事録等の共有方法等についても確認した。

結果

- 活動の目的、体制を確認できた。
- ミーティングや情報共有方法を確認できた。
- 活動実施する際の疑問点、不安な点を解消できた。

アドバイザーからの  
アプローチ

プロジェクトチームは、必ずしもゼロから立ち上げる必要はありません。既存の委員会等を活用しても結構です。活動を進めやすいように組織づくり、情報共有の進め方等について工夫しましょう。

ステップ  
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

1

課題の見える化のために、職場全体に現場で気がついた課題や気づきの提出を呼び掛け、今回対象にする課題に限らず、日々の業務の困りごと等を集めた。

実施  
概要

- 全職員（53名）に気づきシートの提出を呼び掛けた。
- 提出方法は、紙以外のメール等での提出も活用した。
- 職場の困りごとや気づきは何でも書いてもらうようにして、協力に感謝を伝えるようにした。

結果

- 3日間で96枚を集め、職員の巻き込みに成功した。

アドバイザーからの  
アプローチ

「気づきシート」は、職員に広く呼び掛けて書いてもらうことが重要です。自分の施設の課題を改めて考えて、前向きに捉えて指摘するよい機会になります。気づきシートを提出することで、当事者意識を持ってもらえるようになり、活動の推進につながります。

ステップ  
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

2 集まった困りごとや気づきをグループに分類した。

実施概要

- ・ グループングでは、【人手不足】【記録】【業務過多】【人材育成】【環境】【その他】の6グループに分類した。

集まった気づきと作成したグループ



結果

- ・ 集まった気づきシートから、職員が認識している職場の課題について6つにグループングしたことで、課題を大枠で捉えることができた。

アドバイザーからの  
アプローチ

グループは自由に分かりやすい名前を付けていただいて結構です。  
また、グループに分けられない少数意見は「その他」のグループをつくって入れましょう。



ステップ  
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

3

デジタル機器の再活用として解決したい課題の「気づきシート」を「結果」に置き、その課題に関連する「原因」「悪影響」の課題を配置して、因果関係図を作成することで、現場の課題の関係性を明確にした。

実施概要

- デジタル技術に関連のある気づきシート（付箋）を選び、「結果」の中央に置いた。
- 「結果」から考えて、「原因」と「悪影響」に該当する内容の付箋をそれぞれ置き、矢印で繋いで因果関係図を作成した。

実際に作成した緩やかな因果関係図



結果

- 緩やかな因果関係図の作成によって、原因・結果・悪影響の改善を図ることで、ゴール（ケアの質向上、直接ケア時間の増加）につながる、という道筋が描けた。

アドバイザーからの  
アプローチ

緩やかな因果関係図の作成に際しては、議論をしながら、必要に応じて付箋を追加して、因果関係を分かりやすくしていくことが重要です。

Plan

ステップ  
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

1

デジタル機器を再活用することで解決できる課題を抽出し、どのように改善するかについて方針を立てた。

実施概要

- ・ 緩やかな因果関係図の「原因」「結果」「悪影響」から、「改善する課題」を抽出して決めて課題を改善するための改善活動を明確にした。

実際に作成した改善方針シート

	課題1	課題2
改善する課題	・各デジタル機器についてのマニュアルがなく、活用方法が統一化されていない。人によって入力情報の質にバラツキがある。	OJTのマニュアルはあるものの、デジタル機器活用についての項目がない。
目標	・記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。	OJTマニュアルの更新を行い、活用方法の統一化を図る。新任職員が使いこなせるようになることで底上げをする。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。
改善活動の案	・介護記録ソフトの三大介護についての簡易手順書の作成。 ・アンケート調査を行い、最善の入力項目の整理。 ・ソフト内定型文及びPCの辞書機能へ文章を登録。	・OJTマニュアルの更新。
実践する改善活動	・ソフト内定型文及びPCの辞書機能へ登録してほしい文章を募集し、入力する。 ・アンケートを作成し、ICT活用理解度の状況把握を行い、ケース記録の入力項目を整理する。	・OJTマニュアルの更新。
課題解決の取組の優先順位	高（課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため）	低（実施に時間がかかり、難易度も高そうであるため、まずは課題1をクリアしたい）
メインの担当者	〇〇さん	なし

結果

- ・ 改善する課題と対策として実践すべき改善活動について明確にでき、課題の優先順位を決められた。

アドバイザーからの  
アプローチ

絞り込んだ課題に優先順位をつけ、プロジェクトの期間内で達成できるゴールを想定して、無理なく取り組める実行計画に落とし込むことが重要です。大きな目標を見据えた上で、小さな目標設定をして、細かく成果を確認できるような実行計画を立案していきましょう。

# 事例 1 介護

## 社会福祉法人康和会 久我山園 (特別養護老人ホーム)

### Plan

ステップ  
3

### 実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

2

2つの課題について、課題に取り組むための実行計画を立てた。成果を測る指標を決めた。

### 実施概要

- ・ 改善活動のゴールから逆算して、各活動期間の実行計画（目標・行動・成果）を決定した。

### 結果

- ・ 実行計画の行動における各メンバーの役割分担を明確にすることができた。
- ・ 各ステップの成果（物）を明確にすることができた。

### 実行計画

業務効率化の  
観点のゴール

業務ルールの見直しやマニュアル作成を通して、  
介護記録システムを活用した業務を標準化する

方針	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	介護記録システムを通して定められたルールを可視化する。	ステップ1を踏まえて標準化の方針案を作成し、マニュアル案を作成する	標準化の方針案文マニュアル案の不足点を洗い出す	業務の標準化のための指針が示され、標準化に向けた取組方針を立てる
行動	【改善活動チーム】メンバー間でのディスカッション	【改善活動チーム】素案の作成のためのディスカッション、資料化	【介護職員】標準化の方針案やマニュアル案に従う	【改善活動チーム】意見を踏まえてルールを最適化する
成果（物）	介護記録システムを通して定められたルール	標準化の方針案、マニュアル案	標準化のための方針案の改善点、マニュアルの改善点	業務ルールの確定、マニュアルの最終化

### 【成果を測る指標】

- ✓ (短期的) 業務ルールとマニュアルを活用できる状況にする。
- ✓ (長期的) 介護記録システムの業務ルール・マニュアルを活用して、定量的・定性的な評価項目を設定・実践する。

この結果を活かして

ケアの質の向上の  
観点のゴール

情報共有の質の向上によって質の高いケアを行い、  
効率化によって生まれた時間を直接ケア時間に充てる

Plan

ステップ  
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

3

課題の改善方針と実行計画に基づいて進捗管理シートを作成して、改善活動を進めた。

実施概要

- ・ 1週間ごとに実行計画の実施事項・具体的なアクションを決めて、進捗管理シートを作成した。

結果

- ・ 改善プロセスに沿って実行計画を立てた。
- ・ 各アクションの所要日数、期限、実施完了、未完了を明確にできた。

実際に作成した進捗管理シート (抜粋)

今回の改善活動のゴール	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。																												
	改善プロセス	期限	所要日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール																							
						令和3年12月				令和4年1月				令和4年2月															
						6日週	13日週	20日週	27日週	3日週	10日週	17日週	24日週	31日週	7日週	14日週	21日週	28日週											
実行計画の立案	・プロジェクトメンバーでチームミーティングを繰り返し、改善方針シートと進捗管理シートを作成する	12月28日	3日	・改善方針シートの理解、作成(12月21日) ・進捗管理シートの理解、作成(12月22日)																									
実行計画の実践	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(前半)	1月18日	3週間	・アンケート作成(1月4日~6日) ・アンケート配布(1月6日~1月13日) ・回収結果に基づき、ランキング公表(1月11日~1月13日) ・ケースへ定型文の入力(1月17日)																									
	・中間振り返りを行う	1月25日	2日	・中間振り返りを行う会を開催(1月17日、1月18日、1月20日)																									
	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(後半)	2月1日	2週間	・定型文を試運転し、気づきを回収(1月17日週) ・定型文のブラッシュアップ(1月24日週)																									
改善活動の振り返り	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り：業務時間の変化 定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化	2月8日	2日	・チームで振り返りの会の開催(2月3日、2月4日)																									
実行計画の繰り返し	・次の実行計画を策定する	2月15日	1日	・チームでの振り返りに基づき、次の課題解決に向けた実行計画の繰り返しを行う会の開催(2月7日~2月10日)																									

アドバイザーからの  
アプローチ

実行計画の実践の中で、中間振り返りを行い、必要に応じて後半の活動を軌道修正してもよい。小さな成功事例を軸に検討を進めることが重要です。

Do

ステップ  
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1

導入済みのデジタル機器を活用する取組を始めるに当たって、既存のアセスメントを参考にして、職員にアンケートを取った。

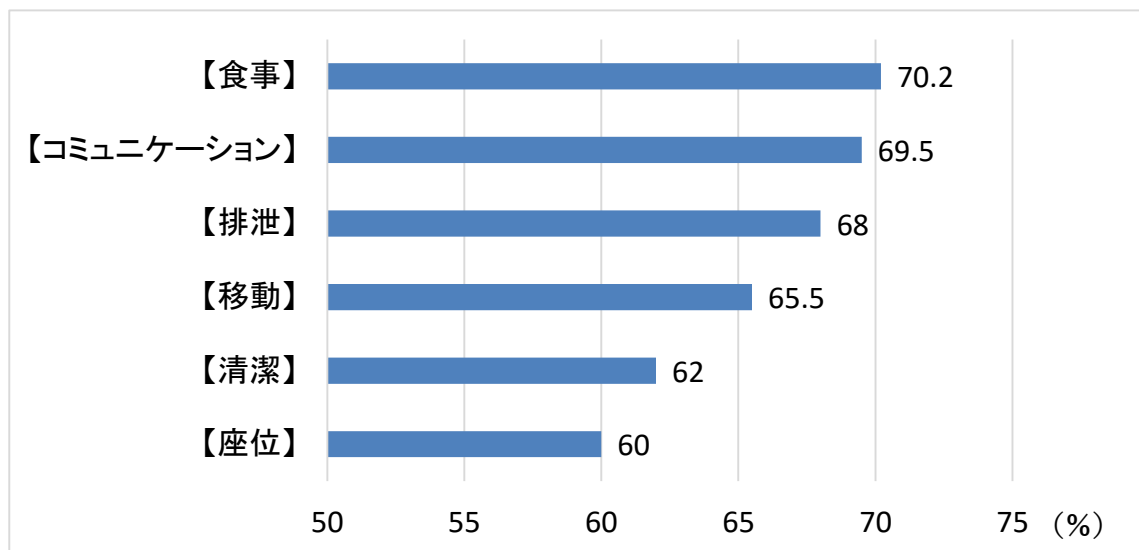
実施概要

- 以下の内容について職員へのアンケートを実施した。
  - 施設内で使用している6種類のデジタル機器を、ご自身はどの程度理解していると思いますか？
  - 施設内で使用している6種類のデジタル機器を、ご自身はどの程度活用していると思いますか？
  - あなたが休日の間に新規利用者が入所しました。休み明けで出勤し、介護記録ソフトのケース記録を参照する際、入力しておいてほしい、知りたい情報は何か？この情報がないと困るという項目は何ですか？

結果

- 介護記録ソフトのケース記録について、入力テンプレートの作成等をする優先順位が明確になった。アンケート結果は以下のとおり。

アンケート結果



アドバイザーからの  
アプローチ

介護記録ソフトのケース記録の入力項目の改善実施する優先順位を定量的に示しました。それによって、課題解決の対策を実施するポイントが明確になりました。立案した対策の有効性の検証を必ず実施するようにしましょう。

Do

ステップ  
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1 参考資料：アンケート・アセスメントシート

【アンケート（抜粋）】

<デジタル技術による業務改善モデル事業 アンケート用紙>

勤務状況 【 常勤 非常勤(派遣含む) 】、夜勤【 あり なし 】  
 当園勤続年数 【 5年未満 5年以上10年未満 10年以上 】

【問1】園内で使用している6種類のICT機器を、ご自身ほどの程度理解していると思えますか？【 】内の数字に○をしてください。※数字の大きい方が理解度は高い。

A. ほのぼのNEXT(介護記録ソフト) 【 5 4 3 2 1 】  
 B. 眠りスキャン 【 5 4 3 2 1 】  
 C. シルエットセンサー 【 5 4 3 2 1 】  
 D. iPhone 【 5 4 3 2 1 】  
 E. iPad 【 5 4 3 2 1 】  
 F. ビーナス(ナースコール) 【 5 4 3 2 1 】

【問2】園内で使用している6種類のICT機器を、ご自身ほどの程度活用していると思えますか？【 】内の数字に○をしてください。※数字の大きい方が理解度は高い。

A. ほのぼのNEXT(介護記録ソフト) 【 5 4 3 2 1 】  
 B. 眠りスキャン 【 5 4 3 2 1 】  
 C. シルエットセンサー 【 5 4 3 2 1 】  
 D. iPhone 【 5 4 3 2 1 】  
 E. iPad 【 5 4 3 2 1 】  
 F. ビーナス(ナースコール) 【 5 4 3 2 1 】

【問3】あなたが休日の間に新規利用者が入所しました。休み明けで出勤し、ほのぼのNEXTのケース記録を参照する際、入力しておいてほしい、知りたい情報は何か？この情報がないと困るとい項目は何ですか？【 】内の数字に○をしてください。その他にあれば、枠内に記入してください。※数字の大きい方が重要度は高い。

【食事】  
 A. 食事形態 【 5 4 3 2 1 】  
 B. アレルギーの有無 【 5 4 3 2 1 】  
 C. 禁止食品の有無 【 5 4 3 2 1 】

D. 食事方法(介助か否か) 【 5 4 3 2 1 】  
 E. 咽込みの有無 【 5 4 3 2 1 】  
 F. トロミの有無 【 5 4 3 2 1 】  
 G. 義歯の有無 【 5 4 3 2 1 】  
 その他

【排泄】  
 A. 方法(自立・尿器・オムツなど) 【 5 4 3 2 1 】  
 B. 失禁の有無 【 5 4 3 2 1 】  
 C. 尿意の有無 【 5 4 3 2 1 】  
 D. 便秘の有無 【 5 4 3 2 1 】  
 その他

【清】  
 A. 口腔ケア 【 5 4 3 2 1 】  
 B. 洗面 【 5 4 3 2 1 】  
 C. 入浴(方法含む) 【 5 4 3 2 1 】  
 D. 更衣 【 5 4 3 2 1 】  
 その他

【移動】  
 A. 歩行 【 5 4 3 2 1 】  
 B. 車椅子(介助か否か) 【 5 4 3 2 1 】  
 C. ストレッチャー 【 5 4 3 2 1 】  
 その他

【アンケートの参考資料（施設内で以前から使用していたアセスメントシート）】

氏名		種		アセスメント総括表		
日常生活援助	食事	食事形態	( ) ( )	治療食	( ) ( ) kcal	
		主食	米飯 全粥 ミキサー 粥ミキサー			
	アレルギー	副食	常食 軟菜 ソフト ミキサー 一口大			
		経管栄養	( )			
	禁止食品	アレルギー	無 有( )			
		禁止食品	無 有( )			
	食事方法	食事方法	自立 一部介助(自助具) 全介助			
		むせこみ	無 有(水分・固形物・両方)			
	トロミ	水飲みテスト(結果 / /)	改訂水飲みテスト(結果 / /)			
		トロミ	無 有( )			
	義歯	【トロミ実換表】				
		濃い	→○2杯(200ml)中小匙3杯、3.9g)○2杯(200ml)中小匙2杯、2.6g)			
	排便	中間	→○2杯(200ml)中小匙1.5杯、2.0g)			
		薄い	→○2杯(200ml)中小匙1杯、1.3g)○2杯(200ml)中小匙0.5杯、0.6g)			
	尿意	義歯	無 有( )			
		自立	ポータルトイレ 尿器 便器 パット オムツ(テープタイプ パンツタイプ)			
	尿意	失禁	無 有(機能性 溢流性 切迫性 腸圧性 反射性)			
		尿意	無 有(頻尿 無)			
	便意	留置カテーテル最終交換日	( / / Fr cc固定)			
		便意	無 有 最終排便( / )			
清潔	口腔ケア	自立 一部介助 全介助				
	洗面	自立 一部介助 全介助				
更衣	入浴	自立 一部介助 全介助(シャワー浴 機械浴) ( / )				
	更衣	自立 一部介助 全介助				
移動	歩行	自立 杖歩行 つたい歩き 歩行器 不可 器具( )				
	車椅子	自己操作 一部介助 全介助				
座位	ストレッチャー	不要				
	座位	可能( 分程度) 不可能				
コミュニケーション	聴いたれ	無 有				
	コミュニケーション	可能(音声 筆談 その他) ほぼ可(音声 筆談 その他) 不可				
リハビリ	機能訓練	無 有				

Do

ステップ  
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

2

実行計画、進捗管理シートに基づき以下①~⑤の実践を進めた。

① 事前アンケートを行い、ランキングを公表

- 既存の利用者のアセスメント総括表の項目を基に、介護記録ソフトの入力データのテンプレートに必要な項目を洗い出すため、介護職向けアンケートを作成し、配布、集計を行った。その結果を基に、それぞれポイントで表し、分析した。アセスメント総括表の項目をランキングにして公表した。

② テンプレートの作成

- ランキングを基に入力テンプレートの内容を検討し、介護記録ソフトへ入力して、試行的な運用を開始。多職種へテンプレートを閲覧してもらい、意見聴取。

③ マニュアルを作成

- 介護記録ソフトの日誌作成マニュアルを作成した。また、介護記録ソフトのマスタを変更する際は、議事録を作成し、総務課長へ承認を得ることをルール化した。

④ 利用者情報のビフォア・アフターをまとめる

- 新規利用者の記録について、テンプレート活用前の項目をまとめた。テンプレート活用後の項目をまとめ、ビフォアとアフターを比較した。

⑤ 事後アンケートを作成

- 介護職向け事後アンケートを作成し、配布、集計を行った。その結果を基に改善点を見出した。

実施  
概要

結果

- 介護記録ソフトの新規入居者の情報入力について、情報の質が高まり、情報を確認した職員が行うケアに役に立つ情報共有につながった。

アドバイザーからの  
アプローチ

実行計画を実施する前と実施する後で、どのような変化があったか確認することは有意義です。実施前と実施後の状態を定量的に確認できるように事前に計画しておきましょう。

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

2

参考資料：入力用テンプレート内容・入力方法

テンプレートの内容

<新規入所情報>

■食事

【食事方法】自立・介助  
【咽込み】あり・なし  
【義歯】あり(部分・上下)・なし

【特記事項】

■排泄

【排泄方法】トイレ・オムツ  
【使用パット】小・ワイド・デイロング・ナイトロング・ストロング  
【失禁】あり・なし

【尿意便意】あり・なし

【特記事項】

■清潔

【口腔ケア】自立・介助  
【入浴方法】個浴・リフト浴・機械浴

【特記事項】

■コミュニケーション

【コミュニケーション】可(音声・筆談)・不可  
【特記事項】(聞こえ方・難聴・補聴器の使用等)

■認知機能

【BPSD】

不穏・せん妄・幻視幻聴・昼夜逆転・暴言・暴行・ケアへの抵抗・徘徊・不穏  
・不潔行為・性的問題行動・独語・大声・異食・感情失禁

【特記事項】

■新入所のテンプレート入力方法

① ケース入力画面を開く



②



クリックすると  
選択項目が開くので  
「入所・介護」を選択する。

③

クリックすると入力支援項目  
が開く。

④

入力支援項目の  
表示階層から  
「園介護」を選択

⑥

ここへテンプレートが反  
映されるので内容を編集  
し、終わったら作成をク  
リック。

⑤

ダブルクリックorドラッグ&ドロ  
ップでケースにテンプレートを取り  
込む。

⑦

保存するとケースの内容が赤く表示されます。(見  
落としのないように赤く表示されるようにしました)

※申し送りにチェッ  
クも忘れずに。



Check

ステップ  
5

改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、保育や介護サービスの質の向上につながったか振り返る。

1

改善活動の成果、今後の課題を明らかにするためにアンケートを実施して、広く意見を収集した。

実施概要

- ・ プロジェクトメンバー以外を含め職員向けアンケートを実施した。

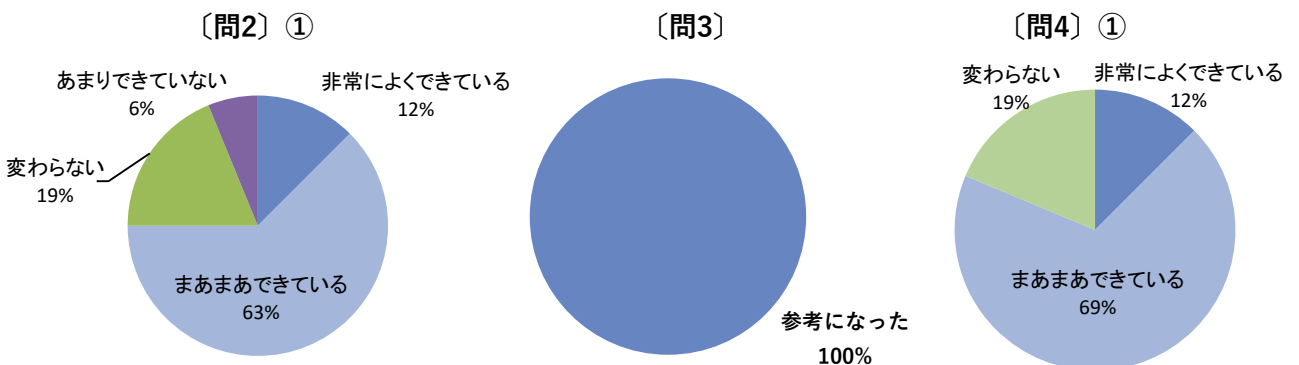
【アンケート内容】

- 〔問1〕 新規利用者向けのアセスメント用テンプレートを活用しましたか。
- 〔問2〕 ①テンプレートを活用することにより、効率的な業務ができるようになったと思いますか。
- ②業務の効率化によって生まれた時間を、利用者へのケアの時間に充てられるようになったと思いますか。
- 〔問3〕 テンプレートの内容はケアを行う際、参考になりましたか。
- 〔問4〕 ①テンプレートの活用により、質の高い情報伝達ができるようになったと思いますか。
- ②質の高い情報伝達ができるようになったことで、ケアの質を高めることにつながったと思いますか。
- 〔問5〕 自由意見

結果

- ・ 定量的な測定、定性的な確認により成果が明確になった。
- ・ 小さなことであったが成功事例、成果を共有できた。
- ・ アンケート結果は以下のとおり。

アンケート結果



アドバイザーからの  
アプローチ

小さな成功事例を基に「こうすれば必ず上手くいく」という活動の進め方を明らかにして、次回の実行計画に反映することが重要です。

Action

ステップ  
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

1

今回の活動の振り返りを基に、さらに改善活動を進められるように次期計画を策定した。

実施概要

- ・ 情報共有の質の改善を行い、新たな課題が見えてきた。
- ・ 次年度以降介護記録ソフト以外のデジタル機器(見守りセンサー・ナースコール・スマートフォン・タブレット端末)の課題に取り組む
- ・ デジタル機器のマニュアルを作成し、それを基に当施設の「OJT熟達度評価表」のデジタル機器に関する項目を追加する。
- ・ 1年通して実行できるように計画を練り直しを行う。

実際に作成した改善方針シート (練り直し版)

	課題1	課題2	課題3
改善する課題	記録ソフト介護記録ソフトのマニュアルがないため、作成する。	各デジタル機器(見守りセンサー・ナースコール・スマートフォン・タブレット端末)のマニュアルがないため、作成する。	OJTの熟達度評価表にICTに関する項目を追加する。
目標	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。	・当施設独自の使用方法を記したマニュアルを作成し、使用方法が分からなくなった時に確認できるようにする。 ・職員全員がデジタル機器を理解し、正しく使用する。	新任職員が使いこなせるようになることで底上げをする。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。
改善活動の案	・介護記録ソフトの簡易手順書の作成。 ・ICT委員とマニュアル作成委員にて期間を定めて進める。	・各デジタル機器の簡易手順書の作成。 ・各デジタル機器の会社に使用方法についても一度再確認する機会を作る。	・熟達度評価表
実践する改善活動	・必要マニュアルについてアンケート調査を行う。 ・全職員で分担しマニュアルを作成する。	・職員の中に各デジタル機器に対して正しい知識を持った責任者を作り、責任者を中心にマニュアル作成に取り組む。	・熟達度評価表
課題解決の取組の優先順位	高(課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため)	中(デジタル機器の理解度を上げる必要がある。)	低(まずは元になるICTマニュアルを完成させることから進める)
メインの担当者	〇〇さん	なし	なし

結果

- ・ 当初計画している活動の大きな目的(ケアの質の向上等)に向かって、次に取り組むべき改善課題が見えた。

アドバイザーからの  
アプローチ

次期活動では、プロジェクトメンバー間の役割分担(リーダー、副リーダー等)は適宜見直して、施設内で改善活動について人材育成を図ることが望ましい。

Action

ステップ  
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

2

今回の活動の振り返りを基に、さらに改善活動を進められるように次期計画の進捗管理シートを策定した。

実施概要

- デジタル機器の再活用により効率的なコミュニケーションを実現させて、効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにするために、各デジタル機器の使用方法的再確認を行い、各種マニュアル作成する進捗管理シートを作成した。

結果

- 改善活動のプロセスにのっとり、各デジタル機器の再確認を行うための進捗管理について見える化できた。

アドバイザーからの  
アプローチ

進捗管理シートの「各実施事項・具体的なアクション」の期間設定は、自由に決めていただいて結構です。進捗管理シートを用いて、「各実施事項・具体的なアクション」の完了の確認をして、期限管理を行うことが重要です。何ができたら実施完了とするか明確にして、記載しましょう。

実際に作成した進捗管理シート (練り直し版) (抜粋)

今回の改善活動のゴール		デジタル機器の再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。																
改善プロセス		期限	所要日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール												
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
業務改善活動の準備(1)	・プロジェクトメンバーで次年度の改善活動のミーティングを行う。	4月	1日	・チームメンバーで次年度の改善活動について確認する。 ・介護記録ソフトマニュアルの作成のための改善活動の流れと役割を決める。														
	・介護記録ソフトマニュアル作成の準備	4月	14日	・アンケート作成 ・アンケート配布														
	・介護記録ソフトマニュアル作成	5月～7月	2日	・アンケートを基にチームメンバーでミーティングを行い、マニュアル作成を進める。 ・作成してもらおうマニュアルの振り分けを決める ・マニュアル作成の開始														
実行計画の実践(1)		7月～9月	3か月	・マニュアルの回収 ・マニュアル内容の確認・修正 ・マニュアルの回覧 ・完成したマニュアルをフロアに配布する。														
改善活動の振り返り(1)	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り：業務時間の変化 定性的な振り返り：職員の働きやすさ、提供する介護・保育の質の変化	9月	2日	・チームで振り返りの会の開催 (2月3日、2月4日) ・次の実行計画、デジタル機器マニュアルの練り直し。														
業務改善活動の準備(2)	・デジタル機器マニュアルの作成についてミーティングを行う。	9月	1日	・デジタル機器マニュアルの作成の流れを決める。 ・各デジタル機器の責任者を選定する。														
	・各デジタル機器マニュアル作成の準備	9月～10月	2か月	・各デジタル機器の使用方法的再確認。(説明書・業者へ連絡)														
実行計画の実践(2)	・各デジタル機器マニュアル作成	10月～12月	3か月	・各デジタル機器のマニュアルを作成する。														
		12月～1月	2か月	・マニュアルの回収 ・マニュアル内容の確認・修正 ・マニュアルをフロアに配布する。														
改善活動の振り返り(2)	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り：業務時間の変化 定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化	2月～3月	2か月	・チームで振り返りの会の開催 (2月3日、2月4日) ・作成したマニュアルを基に、OJTの熟達度評価表に「ICT」に関する項目を増やす ・新入職員とOJTを実践する ・ICTの理解度の確認 ・次年度の目標の練り直し														

## 今回の事業で得られた デジタル機器を再活用するためのノウハウやアイデア

### ● 職員を巻き込み実施体制をつくる

- ✓改善活動の初めに、全職員に呼び掛け、気づきシートを記入してもらったことで、他人事ではないという意識づくりに成功し、職員全体の協力を得る実施体制ができた。

### ● 課題を明確化して解決する業務ルールをつくる

- ✓気づきシートを集め、緩やかな因果関係図を作成して、現場の課題の見える化をすることで、解決すべき課題とその解決方法を明確にすることができた。今後も緩やかな因果関係図を活用して、改善活動に取り組んでいく。
- ✓また、業務ルールを明確にしたマニュアルは、誰が見ても分かるように写真等を多く掲載して作成し、確認したい時にすぐに確認できる場所に設置した。

### ● 小さな成功事例の共有と成果を確認する

- ✓職員によってバラツキがあったケース内容について、入力の統一化を図ることができ、業務改善の一步が踏み出せた。小さな成功事例であるが、改善すべき所は改善できたので成功例として次につなげるきっかけができた。

## 介護ソフト（介護業務支援システム等）の再活用を目指す 事業所へのメッセージ

### ●改善活動のプロセスに沿って進めることが大切

- ✓業務改善の一連の6つのプロセスに沿って活動を進めることで、その結果を成功事例にできたことは、今後も活動を続けていくための大きな一歩になった。

### ●プロジェクトに期限があることで成果が出る

- ✓今回の活動は「課題を明確化してメンバーで共有する」→「計画を立てる」→「期日までに活動の成果を確認する」という流れで進めた。この流れを一週間で行うことはハードではあったが、課題を先送りしないために、期間設定することは有効であったと感じた。

### ●業務の役割分担とルールの見直しが必要

- ✓業務の改善活動を進める上では、業務の役割分担とルールの見直しが必要になる。適切な役割分担、ルールを定めるために、次年度以降はマニュアル作成を進めていく予定で、今年度の活動の継続が重要であると考えている。

### ●施設全体で職員を巻き込みながら進めることが大切

- ✓改善活動は、施設全体での取組であることを職員一人ひとりに認識してもらい、プロジェクトメンバー以外も巻き込み、多様な意見を聞き、協力を得ながら活動を進めることで成果に結びつく。

## 事業所の概要

事業所名 社会福祉法人シルヴァーウィング 新とみ

所在地 東京都中央区

事業所の  
職員数 36人

事業所の  
定員 40人



## 本事業で再活用したデジタル機器の概要

機器の  
分類 移乗介助ロボット

導入時期 平成30年11月

機能の  
概要 介助者の腰への負担を軽減し、  
腰痛を予防する。



導入済みのデジタル機器に対して抱えていた問題点

組織上の立場	抱えていた問題点
経営層	腰痛による、職員の現場離職を減らしたい。
	機器を導入後、使用してみるところまでは進むが、日常的な介助場面で活用できている段階に進まない。
現場の管理職	機器活用の効果を実感として得られていない。
	職員一人ひとりに、身体の負担軽減への意識付けが希薄である。
現場の職員	業務が多忙で機器装着の余裕がない。
	機器使用の十分なレクチャーを受けられていない。
	機器を装着して介助を行おうとする際に、利用者様からの声掛けや職員からの呼び出しで別の業務をすることになり、機器を外さなければならなくなることもある（割り込み業務が入る）。



ステップ  
1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

1

施設の職員全体の当事者意識を高めることを目的に、経営層（理事長・施設長）から、導入済みの機器を再活用することを職場全体に宣言して、職員の巻き込みを図った。

実施概要

- ・ 職員全体へ、朝礼やメール等でメッセージを発信した。
- ・ その後も定期的に経営層から発信する。

結果

- ・ 全職員を対象に発信することで、職員全体を巻き込み、協力を得られる体制ができた。
- ・ 目的（ゴール）を明確に伝えることができた。

アドバイザーからの  
アプローチ

経営層からの発信は、改善活動当初だけでなく、定期的な発信が効果的です。プロジェクトメンバーだけでは活動に行き詰まることもありますので、活動の進捗に応じて、施設全体への協力要請が必要です。

2

チームリーダーが、プロジェクトチームに向けて、活動の具体的な進め方についてオリエンテーションを開催した。

実施概要

- ・ プロジェクトメンバーが集まり、チームリーダーから、プロジェクトの目的、体制、具体的な活動ステップと役割分担、スケジュール等について説明した。
- ・ プロジェクトチームの意思（ベクトル）統一を図り、士気を高めることができた。

結果

- ・ 疑問や不安を解消して前向きに取り組めるようになった。
- ・ 役割分担と活動スケジュールについて確認することができた。

アドバイザーからの  
アプローチ

オリエンテーションでプロジェクトのリーダーは、活動開始に向けてメンバーの疑問や不安の解消を行い、メンバーの主体的な関わり（コミットメント）を引き出すコミュニケーションを心がけましょう。

ステップ  
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

1

職場全体から、日々の困りごとや気づきを集めた。

実施概要

- 職員に呼び掛けて、気づきシートの収集を行った。
- 打ち合わせの中で議論していく中で出た意見も、気づきシートとしてその都度、加えた。

結果

- 職場全体から気づきシートを集めることができた。
- 集めた気づきシートは、全職員の見える場所に掲示して共有したことで、職員への巻き込みができた。

アドバイザーからのアプローチ

「気づきシート」はプロジェクトメンバー以外へも広く呼び掛けて、現場の課題を集めましょう。

2

集まった困りごとや気づきをグループに分類した。

実施概要

- 移乗介助ロボットを使用する目的、物品の管理、業務内容に関してグルーピングした。“割込み業務”や“利用者からの呼び掛け”に対しての課題を挙げた。

結果

- グルーピングによって、課題を絞ることができた。

アドバイザーからのアプローチ

グループの名前は因果関係図づくりに参加している職員が分かりやすい分類で分けていただいで結構です。

ステップ  
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

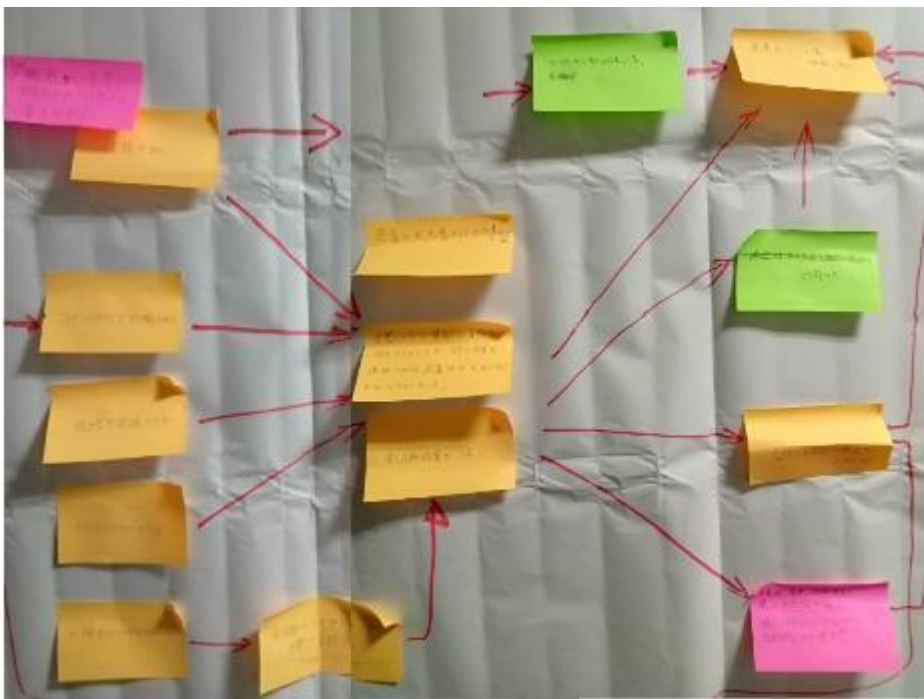
3

「気づきシート」の課題について「原因」「結果」「悪影響」の関係で矢印(→)をつなげて、緩やかな因果関係図を作成した。

実施概要

- 「原因」「結果」「悪影響」について「装着ロボットを使用しづらい」「時間のロスになる」「職員の機器使用に対するモチベーション向上が必要」「ロボット(物)の所在が分からない」を課題に挙げて、因果関係を整理できた。

実際に作成した緩やかな因果関係図



結果

- 緩やかな因果関係図の作成においては、作成しながら付箋を追加して完成に近づけた。

アドバイザーからの  
アプローチ

緩やかな因果関係図を作成している中で、追加した方が関係が分かりやすくなる「原因」「結果」「悪影響」があれば、追加していただいで結構です。

Plan

ステップ  
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

1

デジタル機器を再活用することで解決できる課題を抽出し、どのように改善するか方針を立てた。

実施概要

- 使用する場面については、職員から広くヒアリングを行い、7階のフロアで、特定の時間帯、特定の利用者、担当する職員が使用する計画にした。
- 目標設定について実現可能な目標として活用率50%とした。

実際に作成した改善方針シート

	課題1
改善する課題	• 移乗介助ロボットを導入したが、移乗などの際になかなか活用できていない。
目標	• 現状の使用状況がほぼ未使用に近いとため、使用率50%以上を目標とする。
改善活動の案	• 使用場面を明確にし、ルール化する。 • 特養7階の日勤業務中に移乗時に使用する。
実践する改善活動	• 特養7階の日勤業務中は移乗介助ロボットを使用する。 • 重量のある利用者に対し、移乗時に使用する。 • 移乗介助ロボットの手順書を作成する。
課題解決の取組の優先順位	高

結果

- 計画が具体化したことで、今後の取組課題と役割分担も明確になった。

アドバイザーからの  
アプローチ

実行計画は、こうすれば必ず上手くいくという方法を探して、意図的に小さな成功事例を設計して、成功事例を積み上げていくことが重要です。たとえ、一度上手くいかなくても、複数回チャレンジして、成功の要素を集めていきましょう。

Plan

ステップ  
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

2

抽出した課題に取り組むための計画を立て、課題の成果を測る指標を決めた。

実施概要

- ・ 改善活動のゴールから逆算して、ステップを4つに分けて、実行計画を詳細化した。

結果

- ・ 活動のゴール、各ステップでのアクションを明確にすることができた。
- ・ 各アクションは、小さな目標を立てて管理することができた。

実行計画

業務効率化の  
観点のゴール

移乗介助ロボットを適切な介助場面で適切に利用できるようになる

方針	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	移乗介助ロボットを使用したケアの現状の業務フロー明確化	移乗介助ロボットを使用したケアの有効性評価も踏まえた業務フロー見直し	移乗介助ロボットを使用したケア手順書の作成	ケア手順書の実効性について把握する
行動	【改善活動チーム】 移乗介助ロボットを使用したケアの業務フロー作成 外部情報の収集	【改善活動チーム】 移乗介助ロボットを使用する場面の有効性評価とケアの業務フローの見直し	【改善活動チーム】 移乗介助ロボットを使用したケア手順書作成	【改善活動チーム、7階フロア職員】 ケア手順書を用いた移乗介助ロボットの使用
成果(物)	移乗介助ロボットを使用したケアの業務フロー(現状版)	移乗介助ロボットを使用したケアの業務フロー(見直し版)	移乗介助ロボットを使用したケア手順書	ケア手順書の改善点の把握

【成果を測る指標】

- ✓ (短期的) ケア手順書を作成し、移乗介助ロボットを使用したケア手順書に沿ったケアがどの程度達成されているかを評価指標とする。
- ✓ (長期的) 移乗介助ロボットを導入し、実際に腰痛防止効果などが確認できるようにする。

この結果を活かして

ケアの質の向上の  
観点のゴール

情報共有の質の向上によって質の高いケアを行い、  
効率化によって生まれた時間を直接ケアの時間に充てる

Plan

ステップ  
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

3

実行計画を基に、各ステップ（各期間）ごとに取り組む進捗管理シートを作成した。

実施概要

- ・ 改善プロセスにのっとり、各プロセスについて期限を設けて、実施する具体的なアクションを明確にして、計画が滞りなく進んでいることを確認できるようにした。

結果

- ・ 実行計画の内容から、改善プロセスにのっとり、各活動期間における具体的なアクションが明確になった。

実際に作成した進捗管理シート（抜粋）

改善活動のゴール		移乗介助ロボットを特養7Fの夜勤業務中に移乗時と排泄時は使用して50%の使用率にする。手順書を作成して特養職員が自ら使用できるようになる。																			
改善プロセス		期限	所要日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール															
						令和3年12月				令和4年1月				令和4年2月							
						6日	13日	20日	27日	3日	10日	17日	24日	31日	7日	14日	21日	28日			
実行計画の立案	・プロジェクトメンバーでチームミーティングを繰り返し、改善方針シートと進捗管理シートを作成する	12/22	2日	・改善方針シートの理解、作成（12月22日,29日） ・進捗管理シートの理解、作成（12月22日,29日）																	
実行計画の実践	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する（前半）	1/18	2週間	・移乗介助ロボット使用期間（前半）（～1月18日） ・移乗介助ロボット手順書の作成（～1月14日）																	
	・中間振り返りを行う	1/19	1日	・中間振り返りを行う（1月19日）																	
	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する（後半）	1/26	2週間	・移乗介助ロボット使用期間（後半）（～1月24日） ・移乗介助ロボット手順書のブラッシュアップ（1月24日）																	
改善活動の振り返り	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り：業務時間の変化 定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化	2/2	1日	・チームで振り返り（2月2日）																	
実行計画の練直し	・次の実行計画を策定する	2/9	1日	・チームでの振り返りに基づき、次の課題解決に向けた実行計画の練直しを行う（2月9日）																	

アドバイザーからの  
アプローチ

実行計画の実践の中で、前半に取り組んだ結果を中間振り返りで見直し、後半の計画を修正する必要がある場合は修正することが望ましいです。

Do

ステップ  
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1

課題の改善方針と実行計画に基づいて、介助内容、利用場面、利用者、職員等を絞り込んだ改善活動計画を実行した。

実施概要

- ・ 使用場面を明確にして移乗介助ロボットを使用する介助をルール化した。

[業務のルール] 特養7階の日勤業務中の移乗（ベッド⇄車いす）介助を行う時には、必ず移乗介助ロボットを装着して介助する

結果

- ・ 移乗介助ロボットの装着の習慣化ができるようになった。
- ・ 移乗介助ロボットを装着して移乗介助できる職員が増えた。
- ・ より多くの職員が使用したことで、移乗介助ロボット装着時の不安な点が明確になり、メーカーへフィードバックできた。
- ・ 移乗介助ロボット装着ガイドを作成した。

◆ 装着ガイド



アドバイザーからの  
アプローチ

業務のマニュアルは運用する場面を明確にして、業務のルールに落とし込むことが重要です。また、マニュアルを職員にどのように周知して、定着させていくかも計画しましょう。

Check

ステップ  
5

改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、保育や介護サービスの質の向上につながったか振り返る。

1 チームメンバーで改善活動の振り返りを行った。

実施概要

- ・ アンケートを集計して、チームメンバー間で、定量的・定性的に改善活動の振り返りを行った。

【アンケート内容】

〔問1〕

- ①今回実施した改善活動【 移乗介助ロボット再活用プロジェクト 】について、上手くいったことはどんなことがありますか。
- ②今回実施した改善活動【 移乗介助ロボット再活用プロジェクト 】について、上手くいかなかったこと（今後継続して改善が必要なこと）はどんなことがありますか。

〔問2〕

今回の改善活動で目標にしていた【 ①職員の腰痛予防につなげて、介助による腰痛を訴える職員をなくす。②利用者様への安心感の提供、より安全に介助を行う。③さらに利用者様の残存機能を活かして自立支援を促す。 】ということは何の程度達成されたと思いますか。

〔問3〕

今回の改善活動（全体）を通じて、利用者様へのサービス提供に与える良い影響を挙げると、どのようなことがありましたか。

〔問4〕

その他、今回の改善活動（全体）を通じて、お気づきことや今後の改善に活かした方がよいと思われることがあればお書きください。

結果

- ・ 定量的な成果として、改善活動の後期（2月上旬の5日間）において、活用率を確認した結果、50%以上の移乗介助場面で、移乗介助ロボットを使用することができた。
- ・ 定性的な成果として、移乗介助ロボット使用に当たっての安全性が明確になった。

アドバイザーからの  
アプローチ

成果は、数値で表せる定量的な成果、アンケートの自由記述等で確認する定性的な成果の両方で評価しましょう。  
また、今回の改善活動の目的としていなかった成果（波及効果）について、どのようなことが生じたか確認しましょう。



Action

ステップ  
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

1 活動の振り返りを基に、次の改善活動の計画を策定した。

実施概要

- 活動してみた結果、上手くいった点、上手くいかなかった点を整理して、改善活動の案を練り直した。

実際に作成した改善方針シート (練り直し版)

	課題1 (修正版)
改善する課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 移乗介助ロボットを導入したが、移乗などの際になかなか活用できていない。</li> </ul>
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職員の腰痛予防につなげて、介助による腰痛を訴える職員をなくす(ゼロにする)。</li> <li>• 利用者様への安心感の提供、より安全に介助を行う。</li> <li>• さらに利用者様の残存機能を活かして自立支援を促す。</li> </ul>
改善活動の案	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用場面を明確にしてルール化する。</li> <li>• 特養7階の日勤業務中のベッド⇔車いすの移乗時に使用する。</li> </ul>
実践する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 特養7階の日勤業務中のベッド⇔車いす移乗時は、(通常業務では)常に移乗介助ロボットを使用する。</li> <li>• 移乗介助ロボットの手順書を作成する。</li> </ul>
課題解決の取組の優先順位	高

結果

- 改善活動の案の内容を見直して、さらに条件を変えて実施することで、実践した小さな成功事例を活かせる計画となった。
- 活動メンバーの役割も交代することでノウハウの共有につながることが期待できた。

アドバイザーからのアプローチ

実行計画の練り直しでは、ゴールは変えずに、小さな成功事例を横展開して、異なる条件で実施してみることも有効です。(例えば、今回の改善活動は7階フロアで実施したので、次は6階フロアで実施してみるような取組です)

## 今回の事業で得られた デジタル機器を再活用するためのノウハウやアイデア

### ● 業務ルールと役割分担を見直す

- ✓ 介助の場面のうちで、移乗介助ロボットを装着して、効果的に活用できる場面を明確にすることが重要である。その場面を特定した上で、新たな業務ルールと役割分担を決める。

移乗介助ロボット活用の条件設定

介助内容	：	ベッドと車いすの移乗時
時間帯	：	日勤帯
利用者の特性	：	ADL面で掴まり立ち可能
職員の特性	：	体格面で装着可能

### ● 活用ノウハウを共有し小さな成功事例をつくる

- ✓ 活動中において、職員間で朝礼やメール等により、上手くいった小さな成功事例（ノウハウ）の情報共有をする。

### ● 活用度のモニタリングを行い、定着につなげる

- ✓ 業務の改善活動を一過性の取組に終わらせず、プロジェクトとしての改善活動終了後も、継続して取り組むために、プロジェクトチームの体制を委員会等に引き継ぎ、定期的に活動のモニタリング等を行う。PDCAを回し続けて機器の活用度合いを確認することで、デジタル機器の活用の定着につながる。
- ✓ 今回の活動は、定期・不定期で移乗介助ロボット活用のヒアリングを行い、改善を続けていく。

機器（移乗介助ロボット）の再活用を目指す  
事業所へのメッセージ

## ● 職員を巻き込んでいくことが大切

- ✓職員も色々な職種がいるが、改善活動について多くの職員に理解していただくことができた。プロジェクトメンバーから、プロジェクトメンバー以外の職員から協力を得られるように、積極的に意見を聞いたことで、周りの職員を巻き込んでいくことができた。
- ✓今回の活動を通して、多くの職員とコミュニケーションが取れて、職場内のコミュニケーションが活性化した。

## ● 機器の活用場面を特定して、小さな成功事例をつくることが大切

- ✓緩やかな因果関係図づくりで課題を整理した上で、導入した機器で解決できる課題が何であるかを見える化した。そうすることで、機器をどの介助場面で活用したら効果があるかが明確になり、小さな成功事例をつくることができた。

## ● 目標管理を細かく行うことが大切

- ✓これまでは、細かな目標設定、目標管理をせずに、導入を進めていた。今回の活動では、大きな目標（ゴール）を見据えた上で、小さな目標設定をして、一つ一つの活動の結果を確認して、活動を進めることで成果を積み上げることができた。

## ● メーカーや販売元に相談して、協力してもらうことが大切

- ✓今回の改善活動では、移乗介助ロボットの販売元へ協力依頼をして、介護者用ベルト、研修用動画等を提供いただいた。

## IV.付録

本事業で実際に活用したシートをご紹介します。

①改善方針シート

②進捗管理シート

# 改善方針シート

記入日	令和 年 月 日
記入者	

	課題 1	課題 2	課題 3
改善する課題			
目標			
改善活動の案			
実践する改善活動			
課題解決の取組の優先順位			
メイン担当者			

①改善方針シート

## 改善方針シート（記入例）

<b>記入日</b>	令和 3年 12月 ×日
<b>記入者</b>	××××××

	課題1	課題2	課題3
<b>改善する課題</b>	記録ソフトを導入したにも関わらず、操作方法が分からないことがありうまく活用できていない。	記録ソフトに記載する情報が統一化されておらず、人によって情報のばらつきがある。	なし（因果関係図からは大きく2つの課題のみが挙がった）
<b>目標</b>	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにする。	記録ソフトに記載する情報の種類を整理し、分かりやすい情報共有を行う。また、利用者の家族から求められる情報を提供できるようにする。	なし
<b>改善活動の案</b>	記録ソフトの基本的な使い方の簡易手順書の作成	情報項目の整理	なし
<b>実践する改善活動</b>	記録ソフトの使いづらいつ点を聞き取り。その結果に基づき、基本的な項目について簡易手順書を作成する。	皆が記載している情報を洗い出し、種類や項目ごとに類型化する。入力する情報の種類を統一化する。	なし
<b>課題解決の取組の優先順位</b>	高（課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため）	低（実施に時間がかかり、難易度も高そうであるため、まずは課題1をクリアしたい、）	なし
<b>メイン担当者</b>	××××さん	なし	なし

### ①改善方針シート（記入例）

# 進捗管理シート

記入日	令和 年 月 日
記入者	

今回の改善活動のゴール	
振り返り	

	改善プロセス	期限	所要 日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール				
						令和 年 月	令和 年 月	令和 年 月	令和 年 月	
業務改善活動の準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営者は、改善活動の実施を職場全体に宣言する</li> <li>リーダーは、プロジェクトチーム向けにオリエンテーションを開催する</li> </ul>									
現場の課題の見える化	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場の困りごとや気づきを集めて、原因の深堀を行う(因果関係図を作成する)</li> </ul>									
実行計画の立案	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトメンバーでチームミーティングを繰り返し、改善方針シートと進捗管理シートを作成する</li> </ul>									
実行計画の実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(前半)</li> <li>中間振り返りを行う</li> <li>改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(後半)</li> </ul>									
改善活動の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る(定量的な振り返り：業務時間の変化／定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化)</li> </ul>									
実行計画の繰り返し直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>次の実行計画を策定する</li> </ul>									

## ②進捗管理シート

## 進捗管理シート（記入例）

記入日	令和 3年 12月 X日
記入者	XXXXXXXX

今回の改善活動のゴール	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させること。効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにすること。
振り返り	

業務改善活動の準備	改善プロセス	期限	所要 日数	実施事項・具体的なアクション  (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール																
						令和3年12			令和4年1月			令和4年2月										
						6日	7日	8日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日					
現場の課題の見える化 (因果関係図を作成する)	・現場の困りごとや気づきを集めて、原因の深掘りを行う (因果関係図を作成する)	12/16	1日	・因果関係図のレクチャー受講 (12/13) ・チームで因果関係図の作成 (12/14)	実施済み																	
業務改善活動の準備	・経営者は、改善活動の実施を職場全体に宣言する ・リーダーは、プロジェクトチーム向けにオリエンテーションを開催する	12/10	1日	・理事長から職場全体に改善活動を実施する宣言をする会の準備、開催(12/10) ・リーダーからメンバーへ改善活動の目的や流れを説明するオリエンテーションの開催準備、開催 (12/8)	実施済み																	
実行計画の立案	・プロジェクトメンバーでチームミーティングを繰り返し、改善方針シートと進捗管理シートを作成する	12/23	3日	・改善方針シートの理解、作成 (12/20) ・進捗管理シートの理解、作成 (12/21)																		
実行計画の実践	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実施する (前半) ・中間振り返りを行う	1/17	2週間	・記録ソフトの使いづらいつらい点の聞き取り (1/5~1/7) ・聞き取り結果に基づき、どの項目を優先して簡易手順書にするかの決定、簡易マニュアルの作成 (1/12、14)																		
改善活動の振り返り	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る (定量的な振り返り：業務時間の変化／定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化)	1/28	2週間	・簡易手順書案を試用運転、気づきを回収 (1/17週) ・簡易手順書のブラッシュアップ (1/24週)																		
実行計画の繰り返し	・次の実行計画を策定する	2/11	1日	・チームでの振り返りに基づき、次の課題解決に向けた実行計画の繰り返しを行う会の開催 (2/9)																		

②進捗管理シート（記入例）