

抄 録

4-1

演題	社会福祉法人がすすめる「福祉 DX」について
副題	

法人名	
施設名	若竹大寿会 法人本部

発表者名 (職種)	白神 誠敬
共同発表者	
共同発表者	
共同発表者	
共同発表者	

都道府県	神奈川県
住所	
TEL	
FAX	
メールアドレス	
URL	

今回の発表施設 またはサービスの 概要	横浜市内を中心に高齢者向け、障がい児・者向けの事業を展開中。多種類の介護保険サービスと障がい者総合支援サービスを提供する法人です。
---------------------------	---

はじめに

支援が必要な高齢者は増加していくにも関わらず、人材は獲得が難しいことから、福祉業界における DX (デジタルトランスフォーメーション) の推進は必要不可欠です。

とはいえ、福祉業界において DX を進めようと思っても、業者からの営業の電話を受けたり、機器展での情報収集をしたりして、様々な機器を選ぶ際に、何から始めて、どう進め、どれを選べばいいのか分からないことだらけです。私達若竹大寿会でも、いろんな機器の導入の際の成功や失敗を重ねてきました。その結果を踏まえ、「若竹大寿会での DX の進め方」をご紹介します、これからの福祉業界での DX 導入のヒントとして発表させていただきます。

研究目的・PR ポイント

本研究は、今後も拡大していくと見込まれる「福祉 DX」の推進に対し、現状把握と未来設計を行うための手法やポイントを定めることを目的としています。

取り組んだ課題

- ・「福祉 DX」の進め方のステップを理解する
- ・「福祉 DX」のアプローチと成果を確認する

具体的な取り組み

若竹大寿会では多様な「福祉 DX」のステップを、3つのステップに区分けして、業務の DX 化を進めてきました。

- 「ステップ1 業務の棚卸」
- 「ステップ2 ムリ・ムラ・ムダ探し」
- 「ステップ3 機器の選定」

活動の成果と評価

この手法で DX を推進することで、業務の改善すべきポイントがわかる、必要な機能を備えた ICT ツールを選ぶことができる、機器の導入前と導入後の比較や成果を測定できるという成果が得られました。事例として、人事管理システムでは、ペーパーレス化等による事務負担の軽減、作業時間の短縮具合を定量的に比較することができました。人事評価システムでは、旧手順のムリ・ムラ・ムダ

の改善にアプローチしたことで、職員の処遇改善や法人の昇給・昇格の仕組みの効率化や加速に繋げることができました。

今後の課題

一つ目は、DX 人材の育成です。ICT ツールの導入のタイミングで今回の手法を通じたプロジェクト管理の流れやノウハウを経験・習得していただき次世代の DX 人材を育成していく必要があります。

二つ目は、DX 推進効果のフィードバックです。改善で得られた効率化の効果や資金ストックを、スタッフ処遇や働きやすさにどのように反映していくかを常に模索していく必要があります。

最後に、ICT 機器の導入を上手に進めなければ、福祉業界から無駄なコストを流出させてしまう危険性があることを常に意識しています。福祉業界の限りある収益をきちんと業界の推進やスタッフ処遇に還元していくために、適切で無駄のない、ミニマムな DX を進めることが重要と考えます。

参考資料など

内閣府 (2024)「令和 6 年版高齢社会白書」
公益財団法人 介護労働安定センター 令和 5 年度
介護労働実態調査

4-2

演題	少人数オペレーションにより見えた介護未来
副題	～将来を見据えた特養介護の方向性を考える～

法人名	社会福祉法人 若竹大寿会
施設名	介護老人福祉施設わかたけ南

発表者名 (職種)	吉田 隆治 介護職員	都道府県	神奈川県
共同発表者	山口 美智子	住所	横浜市南区山谷 115-5
共同発表者		TEL	045-315-4155
共同発表者		FAX	045-315-4775
共同発表者		メールアドレス	yoshida_ryuji@wakatake.or.jp
共同発表者		URL	

今回の発表施設 またはサービスの概要	横浜市南区に 2020 年 4 月に新規オープンした介護老人福祉施設。 定員 160 名（ショートステイ 10 名ユニット型併設） 「職員一丸となって人を幸せにします」という法人理念のもと、自分自身が利用したいサービスの実現に努めています。
-----------------------	--

研究の目的、PR ポイント

高齢化による働き手不足により 2040 年度には人口の減少と共に 1,000 万人以上の働き手が減少すると考えられている。今後、他業種同様に介護職員の人材不足は顕著になるという予測がされ、大人数の職員で手厚く寄り添う介護をすることが難しくなることが見込まれる。当施設は 2020 年の開所時から将来を見据えた少人数オペレーションでの運営を重点取り組み課題とし、実践を重ねてきた。この取り組みで得られた成果と働く職員の教育により意識や行動の変化を検証する。

ユニット型施設の特長となる個別ケアと少人数オペレーションは、相反する位置づけの様にも捉えられるが職員教育や ICT の活用等によりケアの充実に繋がる事が今回の研究により客観視する機会となった。未来を見据えた、新しいユニット型モデルとして定着することを目的とし、今後の介護人材不足の問題を解決する一手となるよう、多面的なアプローチとそのプロセスを発表する。

取り組んだ課題

- ① 2.5:1 体制の標準化
- ② ICT を利用した業務内容の見直し
- ③ リーダー職を中心とした職員教育
- ④ 個別ケア・行事企画の活性化

具体的な取り組み

- 業務の施設基準を決める(シフト・排泄・入浴等)
- 非常勤職員を余剰配置から配置人員に移行
- 居室カメラ、記録システムによる記録の簡素化、
- 離床センサー着座センサー撤廃に業務内容を模索
- リーダー会議手法見直し分析をする勉強会を実施
- 個別ケア重点取り組み課題検討行事企画を積極的に行う風土を作り行事企画年間 100 件目指す

活動の成果と評価

- 5 年をかけて現体制の定着をすることができた
2024 年度 160 名定員÷常勤換算 61.8=2.58:1
2023 年度 2.56:1、2022 年度 2.46:1
2021 年度 2.35:1、2020 年度 2.27:1

- ICT 正しい活用方法の確立により職員の残業時間が約 30% 減少し職員一人当たり約月 4 時間に - 離床センサー、着座センサー使用の撤廃縮小により、年間 200 件近く転倒事故減少の結果が確認できた。離床センサー使用により行動把握をしていることが必ずしも事故防止に繋がってはいないことが立証された
- 職員アンケートから、ほぼ全ての職員が個々に抱えている課題や成果を考える整理することができ、会議の効率化と各々が良い取り組みを各ユニットに持ち帰り施設全体で共有をすることができるようになった
- 少人数でもできる限りの個別ケアを実施する仕組み、年間行事活動約 100 件達成、法人内事業所の活動数トップを維持する程の活性化が定着した

今後の課題

- 少人数オペレーション勤務の中で職員の余力づくり
- 個々のスキルや力量に頼らない業務の平準化
- 職員がここで介護の仕事を長く続けたいと思うことができる介護の仕事のやりがい創り
- コロナ過で当たり前になってしまった希薄なコミュニケーションを活性化させる仕掛け作り

参考資料など

- ・令和 2 年度版厚生労働省白書本編バックデータ
<https://www.mhlw.go.jp/stf/wp/hakusyo/kousei/19/backdata/index.html>
- ・平成 30 年間と 2040 年にかけての社会の変容
<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/19/dl/1-01.pdf>

4-3

演題	未来に届け 縁 JOY YouTube
副題	

法人名	社会福祉法人 相模福祉村
施設名	特別養護老人ホーム 縁 JOY

発表者名 (職種)	山田 崇臣 介護職員	都道府県	神奈川県
共同発表者		住所	相模原市中央区田名 7691-1
共同発表者		TEL	042-764-1110
共同発表者		FAX	042-764-5505
共同発表者		メールアドレス	enjoy@fukushimura.or.jp
共同発表者		URL	https://fukushimura.or.jp/facilities/enjoy/

今回の発表施設 またはサービスの 概要	相模原市中央区田名にあるユニット型の特別養護老人ホーム（特養 90 床、短期入所 10 床）です。デイサービス（定員 30 名）、居宅介護支援事業所のほか、小規模保育園も併設しています。
---------------------------	---

研究の目的、PR ポイント

今後、より高齢化が進み、要介護者が増えると言われて中、介護業界は慢性的な人材不足に悩まされている。SNS を活用し、入所者や求人の募集をすることは、この事業所も考えているだろうが、費用や手間、コンプライアンスなどを考えるとなかなか踏み切れないのではないだろうか。今回、縁 JOY では秋祭りの広報をきっかけに YouTube 運用に踏み切った。その運用していった中でのコストや問題、視聴回数を伸ばすためのポイント、成果などについて報告したい。

取り組んだ課題

秋まつりの広報のためには、YouTube が宣伝効果高いのではないかと、しかしやり方がよくわからない、という状況の中、秋祭り委員会の広報担当が手探りで YouTube 運用をはじめた。介護業務に支障をきたすことがないよう、低コスト・低労力での YouTube 運営を意識して行った。

具体的な取り組み

職員有志で動画を撮影、編集し、YouTube に投稿した。
・動画撮影は iPhone。動画編集ソフト、イラスト作成ソフト、音源などはすべて無料のものを使用。
・9 月より、秋祭り開催までの 50 日間カウントダウン企画として毎日ショート動画の投稿を行った。
・秋祭り後も、不定期で動画投稿を継続
現在まで 100 本以上の動画をあげている。
基本的には「介護」はあまり関係ない、職員の日常の動画をあげているが、まれに求人動画やレクの様子、保育園の様子などをあげている。

活動の成果と評価

動画投稿はほぼ未経験での活動開始であったため、タイトルのつけ方、出演者のキャラ付けなどを意識しておらず、はじめは視聴回数は伸び悩んだ。また、スマホだけの撮影では声がきれいに取れないこともわかり、音声の後から吹き込んでみたり、ピンマイクを購入したりと試行錯誤した。

動画を見た人より、出演者にいわゆる YouTuber のような「キャラ付け」をすることで、視聴者に親しみを感じてもらうことが大事だとの助言があり、以降は「挨拶してキャラ名を名乗る」というオープニングから始まる動画を作るように心がけた。
現時点（4 月末）では投稿動画数 103 本、トータル視聴回数 3.9 万回、最高視聴回数 1,800 回となっている。
投稿初期の頃より、事業所の職員が投稿を楽しみに視聴するようになり、併設保育園の保護者などからも「YouTube 更新を楽しみにしている」と言われることが増えた。
また、今回発表にあたり、先行事例研究として、YouTube 運営をしている他の特別養護老人ホームに取材を申し込み、運営状況や課題、成果についてを聞き取りした。

今後の課題

YouTube を始めること自体は、個人でもチームでも簡単にできる事であるが、問題となるのはその継続である。視聴回数、登録者数を増やすためには、魅力的なコンテンツを作るだけでなく、地道な投稿を継続していくことが必要である。その「継続」こそが一番の課題である。

4-4

演題	特養利用者紹介事業者の導入
副題	～特養利用者有料紹介の妥当性を探る～

特養待機者
利用者紹介

法人名	社会福祉法人 蒼生会
施設名	モモ

発表者名 (職種)	大久保 祐次 その他
共同発表者	杉之尾 春香
共同発表者	
共同発表者	
共同発表者	

都道府県	神奈川県
住所	相模原市南区鶴野森 1-22-17
TEL	042-767-8030
FAX	042-767-8032
メールアドレス	info@sosaykai.org
URL	https://sosaykai.org/

今回の発表施設 またはサービスの 概要	特養モモは従来型 6 2 名、短期 8 名の施設で、デイサービス、ケアハウス、居宅支援事業所を併設した相模原市南区にある施設です。法人ではその他に地域密着型特養やサ高住、こども園や保育園の経営を行っています。
---------------------------	--

研究の目的、PR ポイント

相模原市内では、有料老人ホームやサ高住、グループホームなどの入居施設が急増したことや団塊世代の台頭、特養の入居待機を予防的に考える人も増えたことにより特養待機者が減少する傾向にある。そんな中で、最近事業展開を始めた特養利用者紹介事業者をいかに有効活用できるかについて考察した。

取り組んだ課題

- 様々な要因による特養待機者の減少
 - ①民間入居施設の増加と特養待機者への影響
 - ②予防的入居待機者と待機者実態
 - ③団塊世代の健康寿命
- 特養利用者紹介事業者を有効活用できるか
 - ①特養紹介事業の成り立ち
 - ②募集方法と費用
 - ③ブラックではない紹介事業者の見極め

具体的な取り組み

1. 相模原市内特養待機者の減少傾向について行政、施設などのインタビューを実施して、実態の把握を行った。
2. 紹介事業者から事業の内容を聞き取り、事業の詳細資料を参考にして法的側面の確認と事業の可能性を測った。
3. 施設と事業者が契約を交わし、サービスを利用した。

活動の成果と評価

- ・特養が入居者紹介事業者を利用することについて、法的な障壁がないことが明らかになった。
- ・相模原市による令和 6 年 4 月時点調査では、相模原市内特養の待機者は特養定員 3,346 人に対し、待機者は 245 人となっていて、減少傾向に拍車がかかっていることが判明した。
- ・入所指針などを使った入居者決定の過程において、紹介事業者からの希望者の扱いについてルール設定をおこなった。

今後の課題

各施設に待機者がおり、リスト化され入居順位が付けられている中で、どのように紹介事業者からの入居希望者を待機順位に当てはめていくかが課題となる。県内には入所指針を利用している施設や横浜型の利用者募集システムもあるので、それぞれについて解決策を図らねばならない。

参考資料など

- ① 令和 6 年度東京都内特別養護老人ホーム入所（居）待機者に関する実態調査
- ② 相模原市入所指針

4-5

演題	外国人介護人材の活用
副題	～技能実習生介護職員の人材育成について～

法人名	社会福祉法人 春日会
施設名	特別養護老人ホーム 等々力

発表者名 (職種)	黒木 啓吾 介護職員	都道府県	神奈川県
共同発表者	松尾 茜音	住所	川崎市中原区宮内 4-19-26
共同発表者	ダオ ゴック ミン	TEL	044-753-2260
共同発表者	工藤 美恵子	FAX	044-753-2261
共同発表者	マルタベ シレガル	メールアドレス	kasugakai-sw@bz03.plala.or.jp
		URL	http://kasugakai1.wixsite.com/kasugakai

今回の発表施設 またはサービスの 概要	安心・安全・敬意を理念とし、個別を重視したサービスを行うとともに季節感のある行事等を積極的に行い、生きがいに満ちた生活を送って頂く気持ちでサービスを提供します。
---------------------------	--

研究の目的、PR ポイント

2040年の日本は現在よりも高齢化率が上がり、介護が身近になると予想されます。利用者様に対して、サービスの質の向上を図るためにもまずは人材不足という面を解決していく必要があります。

現在、当施設では15名の外国人雇用を行っており、外国人職員が抱えている不安や悩みに着目し一人ひとりの職員にあった人材育成・活用を研究してきました。

外国人介護人材を取り入れたことで見えてきたものや今後の課題について明確になりました。

取り組んだ課題

外国人職員（技能実習生等）はどのような不安や悩みを抱え、日々介護の仕事をしているのか。介護の知識・技術を身につけるためにはどのように説明、伝えていく必要があるのか。外国人職員の不安や悩みに対してどのような育成方法で行っていくか。

具体的な取り組み

外国人職員が抱える不安や悩みについて明確化させるため、言語的困難・仕事、業務に関する不安・資格やサポートについて・日本と母国の相違の四項目に分け、まとめました。

アンケートを参考に入社して三か月の外国人職員（ベトナム人）を対象にツールや媒体の使用を許可し、仕事や業務に取り組んでももらいました。その後、関係者職員で評価し、今後の留意点をまとめました。

活動の成果と評価

活動の成果としてアンケートを取ったことで、外国人職員の不安や悩みを明確化できました。

又、明確化されたことで今後、重点的に伝えていく必要のある部分やどういう風に伝えたら外国人職員が聞き取りやすいのか効果的な部分がわかりました。

活動の評価として不安や悩みを少しでも取り除くことにより、職員一人ひとりの働きやすさに繋がり、サービスの質やケアマネジメントの質等の向上を図

ることが出来ると思います。

今後の課題

- ・外国人職員の母国語を使える者が近くにいない場合に細かな表現をどのように伝えるか。
- ・日本での長期の就労を希望する外国人技能実習生が多く、その為のサポートをどのようにするか。

4-6

演題	入所者様とともに非常災害を考えていく
副題	～災害時には入所者様も職員も被災者となる～

防災活動	法人名	社会福祉法人 研水会
土砂警戒区域	施設名	高根台ホーム

発表者名 (職種)	海内 康司・小林 和美 介護職員	都道府県	神奈川県
共同発表者	今井 治子	住所	平塚市万田3丁目18番10号
共同発表者		TEL	0463-31-4972
共同発表者		FAX	0463-35-2290
共同発表者		メールアドレス	info@takanedaihome.or.jp
共同発表者		URL	http://www.takanedaihome.or.jp

今回の発表施設 またはサービスの 概要	平塚市の観光名所「湘南平」の近くにある従来型の特別養護老人ホームとなります。 入所120床とショートステイ20床の施設です。おもてなしの心をもって自然豊かな環境で、ぬくもりとやさしさのある支援を実践しています。
---------------------------	--

研究の目的、PRポイント

施設所在地が土砂災害警戒区域に指定されており、台風や豪雨の際、裏山が崩れる可能性がある想定されています。施設周囲には川も多数存在し、これまでも内水氾濫に見舞われショートステイや出勤に大きな影響を及ぼすことがありました。
近年は地震なども多く、入所されている方々の生活を維持するためには、職員だけではなく地域や家族・当事者の入所者も巻き込んだ非常災害活動の必要性を感じ、現行の取り組みを振り返りつつ、災害活動をアップデートしようと試み、研究のテーマとしました。

取り組んだ課題

防災活動を入所者と一緒に実践する取り組みを通して、入所者と自助の実践力を身に付けていく方向性を決めました。また施設内には非常災害安否確認サービスの導入がされているため、情報共有の有効な活用を促す取り組みを行い、非常災害時の事業所間連携を柔軟にとれることを視野に働きかけを行いました。また、入所者家族や地域の方々も災害時は支援者となっていただくべく、どのような関わりが今後必要か、検討していくことにしました。

具体的な取り組み

- ① 職員の防災意識をより高めていく
→ 安否確認サービストヨコモ登録者UPと活用促進
→ シェイクアウト訓練の実施(入所者とともに)
- ② 自助活動の促進
→ 薪ストーブを活用・炊き出し訓練レク
→ 垂直避難訓練、発電機操作訓練
- ③ 自助の輪を拓げる取り組みと課題の創出
→ 入所者家族への防災アンケート実施
家族のできる支援はなにか探る

活動の成果と評価

- ・ 職員と入所者ともに、自身を守るための防災意識の芽生えと、避難行動がとれるようになること
- ・ 安否確認サービストヨコモの登録者数UPと活用UP

- ・ 入所者家族アンケートより、家族のできる支援を知り、非常災害時の協力体制を今後構築していける材料とする
- ・ 研究を振りかえり、新たな課題と気づきを見出す

今後の課題

- ・ 入所者のADLに合わせた防災活動の創出訓練とともに実施できるような創意工夫
- ・ 非常災害も想定したアクティビティ活動の継続
- ・ 地域の防災活動への参加(協力体制の構築)
- ・ 家族と非常災害について考え、活動とともに実施する計画の立案

参考資料など

ひらつか防災ガイドブック
(令和6年1月発行)
平塚市ホームページ
トヨコモ株式会社
(安否確認サービス データ活用)

4-7

演題	給食事業直営化によるコスト削減と品質維持
副題	～ 2040 年に向けた持続可能な給食事業～

法人名	社会福祉法人 智泉会
施設名	はあとぴあ

発表者名 (職種)	小林 和 栄養士
共同発表者	菅原 聡
共同発表者	
共同発表者	
共同発表者	

都道府県	神奈川県
住所	相模原市中央区 7-4-1
TEL	042-786-8320
FAX	042-786-8321
メールアドレス	haatopia@nifty.com
URL	https://chisenkai.or.jp/

今回の発表施設 またはサービスの 概要	平成 10 年開設。従来型特別養護老人ホーム（入所 58 名、ショートステイ 12 名）、ケアハウス 30 名を併設。別建物で実施しているデイサービス 30 名（R7/3 に閉所）、地域包括支援センターを市より受託し運営
---------------------------	--

研究の目的、PR ポイント

当施設では開所当初から厨房は委託業者を導入。事務費、事業費における給食関連費用の割合は約 37%。施設経営面で給食業務の改革は早急の課題となっていた。直営化に舵を切るにあたり、利用者に品質を維持した美味しい食事を安全に提供できることを大前提とし、将来的に予測される食材費、光熱費、人件費の高騰、厨房職員の確保の課題に、どのように取り組んだか。その結果と 2040 年に向けた提案を報告する。

取り組んだ課題

厨房を直営化するにあたっての第一の目標となる費用削減は、引き続き調理するかの①調理方法の選択から始まり、②食材発注方法、③厨房職員確保が課題となる。①は味付けや食形態が統一されている完調品を活用、②は様々な食材の仕入れを直接行うための契約、③は委託業者が引き上げることで新たに厨房職員を募集。こうした課題は、委託から直営化する際に他施設でも同様に生じると思われる。

具体的な取り組み

- ①委託と直営の金額の比較
直営化に向け、味付けや食形態が統一されている完調品に切り替えることで、調理負担、光熱費、食材費の大幅な削減につながる。複数の業者の金額と委託時の費用を比較。完調品への切り替えは削減効果が高いを確認。
- ②完調品の試食と導入手順の確認
施設職員全員で試食会を実施。提供できる食形態や、その食感、味、見た目などを確認。準備(完調品以外の食事、別施設での段取り含め)の手順など確認。施設全体として導入となった。
- ③導入前の調整とその後の経過確認
厨房は適切な職員人数を割り出し、委託時に勤務していた厨房職員を直接雇用とするため相談を行い、職員を確保。完調品以外の食事の仕入れ先の調整と契約。必要機材などの準備。利用者やその家族に、今回の直営化に関しての目的などを周知し理解を促した。

活動の成果と評価

- ・直営化したことにより、委託料と食材費分に関して、まずは約 10% 節約することができた。
- ・委託時に朝の 5 時に 2 名出勤していた厨房職員は 5 時 30 分から 1 名、6 時から 1 名になるなど作業負担が減ったことで人件費削減につながった。
- ・配膳時、完調品に食形態の表示があり、判別しやすく配膳のミスが減った。
- ・おかずのみ完調品を使用。味のばらつき、特にムース食の硬さのばらつきがなくなり、むせ込み、ため込みを減らすことができた。
- ・入居者は慣れるまで戸惑いはあったが、味がしっかりついていて美味しいとの評価もいただいている。

今後の課題

- ・当初は費用、人件費の削減を最大化するためフロアでの完結型を目指していたが、ユニットケア向きであり、従来型の当施設で行うには更なる検討が必要。ごはん、味噌汁の準備を各フロアで食事レクとして実施してみるなどで介護職員にも慣れていけるよう試験的に取り組んでいる。味はしっかりしていたが、品目に応じて器で提供していた食事がお弁当タイプとなり味気なさを強調することになったことや行事食、パン食がなかったことも課題ととらえている。食器に盛り付けるなど、完調品を活かしつつ、利用者にも受け入れやすい形に向け工夫をしていきたい。
- ・今回の取り組みから、地域、共生社会を踏まえた施設給食を考えるきっかけにもなっており、2040 年に向けた持続可能な形を想像し進めていきたい。

参考資料など

- スマートミールサービス株式会社ホームページ等
- ウェルフェア・J・ユナイテッド株式会社
特別講演会 WJU 勉強会参加資料
「厨房革命、給食で利益を出す。」
- WAM Research Report
「2022 年度 社会福祉法人の経営状況について」

4-8

演題 わたしたちの”想い”をかなえる第1歩

副題 ～「働きやすい職場づくり」の5年間の歩み～

想いを叶える

生産性向上

法人名 社会福祉法人 神奈川県社会福祉事業団

施設名 横須賀老人ホーム

発表者名
(職種) 永野 寛
その他

共同発表者 宮崎 和久

共同発表者 岡崎 紗季

共同発表者 職員一同

共同発表者

都道府県 神奈川県

住所 横須賀市野比 5-5-6

TEL 046-848-1761

FAX 046-848-6866

メールアドレス yokosuka-kanri@kanagawa-swc.com

URL kanagawa-swc.com/yokosuka/

今回の発表施設 またはサービスの 概要

当ホームは昭和46年に開所し、「かなえる介護を横老で」を合言葉に、特養・盲養護・通所介護・短期入所・訪問介護・居宅介護支援・地域包括支援センター・付属診療所など、高齢者総合福祉施設として、介護サービスを提供している。

研究の目的、PRポイント

「働く人のモチベーション向上」と「働きやすい職場作り」を目的に、私達が5年間取り組んできた「風通しの良い・働きやすい職場作りを目指した」生産性向上につながる取り組みとして紹介する。

取り組んだ課題

平成31年4月の経営体制変更に伴い、風通しの良い職場作りの方針のもと、令和元年5月～8月にかけて、正規職員103名全員と面接を行った所、7割が不満だった。不満には職員の想いがあり具体化することによって、職員の満足度が上がると考え、職員に「不満」を「提案」に変えてほしいと伝え、令和元年9月に50の提案が提出された。提案を計画としてまとめ、213ページの「リバイバルアクションプラン2019」が完成した。令和元年10月「リバイバル会議」を立ち上げ、職場改善について毎月話し合いを行っている。

具体的な取り組み

《先行実施》

①職員提案制度、②提案箱設置、③本部との意見交換《リバイバルアクションプランの主な内容(抜粋)》

①診療所長の往診・会議の出席、②喫煙のルール化、③アニマルセラピー、④ブランド化、⑤所長室廃止、⑥ICT機器活用(眠りスキャン)、⑦残業内容の精査、⑧プライバシー保護のための改修、⑨医療に強い施設、⑩個別機能訓練の方向性、⑪大規模修繕・備品の更新、⑫入浴介助のスポット採用、⑬尿取りパットの適正使用、⑭職員ボランティアの受け入れ、⑮賞与に感謝をこめて、⑯人材育成担当の配置、⑰利用率向上の取り組み、⑱フロアの預り金を事務所対応、⑲介護フロアAB統合、⑳土日・休日勤務、㉑介護員のケアマネ業務負担軽減、㉒公休・年休を活用したリフレッシュ休暇制度、㉓収入状況を職員に知ってもらう機会を作る

《その他主な提案》

①経験年数が近い職員の交流の場、②出棺時のお見送り、③見えにくい経費を意識する、④通勤困難な

介護職員勤務配慮制度、⑤子ども図書館、⑥特養1床増床、⑦図書コーナー、⑧リモートアクセスツール、⑨見守り支援ベッドシステム、⑩つながりグループ通所、⑪褥瘡ケアプロジェクト、⑫衣類販売(選ぶ楽しみ)

活動の成果と評価

①リバイバル会議を計35回実施、②リバイバルアクションプラン50項目中33実施、③職員提案箱を設置、④「横老リフレッシュ休暇」のR2年度の取得率は91.6%、⑤「早番勤務配慮制度」を創設し2名が利用、⑥朝ミーティング見直しで、コスト削減と転倒事故の減少、⑦冬の賞与時に全職員約250名に感謝の手紙を手渡し、感謝状と記念品を贈呈、⑧時間外の再ルールを統一した結果、令和2年度は元年度に比べ減少、⑨紙おむつのサイズの適正使用を徹底し、令和2年度は元年度に比べコストを削減、⑩「出棺時のお見送りについて」多くの職員がお見送りができるための体制を作った、⑪通所介護の相談員にアンケート・座談会を行い、「つながりグループ」を立ち上げた、⑫眠りスキャンの導入で、適切なタイミングでのトイレ誘導や職員の負担軽減になった、⑬令和4年度にセンサー内臓型ベッドを導入した、⑭多床室のプライバシー保護のため改修を行った、⑮個別機能訓練指導員の助言を得ながら、適切なポジニングを実践し、褥瘡診断者数は前年度比6.4%減少、⑯法人本部(役員)と職員との意見交換会を開催

今後の課題

①分野ごとにメンバーを整理する。②1つ1つの提案を精査し質を高める。③取り組みの再周知。④若い人が意見しやすい環境作り。⑤提案後、どうなったかを検証。

参考資料など

人事実務 2017年8月号『風通しの良い職場づくりの3要素』長谷川晃大

4-9

演題	多様な仲間と共に創る未来
副題	

多様性の尊重	法人名	社会福祉法人 慶寿会
ICT 化の活用	施設名	カトレアホーム

発表者名 (職種)	大島 義明 介護職員	都道府県	神奈川県
共同発表者	篠原 由紀	住所	茅ヶ崎市下寺尾 1835-2
共同発表者		TEL	0467-52-8711
共同発表者		FAX	0467-52-8712
共同発表者		メールアドレス	kattleya_home@chigasaki.jp
共同発表者		URL	

今回の発表施設 またはサービスの 概要	カトレアホームは定員 50 名（短期入所 2 名）の従来型特別養護老人ホームです。医療ニーズの高い利用者、認知症利用者に対し、法人理念「助け合い、睦み合い、学び合い、楽しみ合い」を大切に「個別ケア」の実践を行っている施設です。
---------------------------	---

研究の目的、PR ポイント

多様性（聴覚にハンデ）がある非常勤職員が雇用採用されました。介護現場において必要なコミュニケーション方法を職員同士が工夫し、彼女の個性を活かした支援ができる環境づくりに努めました。4 年の勤続経験を経て、今では大切な人財として、施設の未来を共に築き上げることに貢献しています。

取り組んだ課題

- * 就労環境として、更衣室やトイレ等の使用時に「プライバシー保護」（確保）が一つの課題。使用中にノックをするが聞こえない場合、急に扉を開けられることがないように配慮が必要でした。
- * 職員が必要なコミュニケーションを図るにはどのような方法があるか？手話や読唇術等があるが、職員全てが対応できる訳ではない、又スピード感を要す業務指示等が的確に伝わる必要がある。
- * ナースコール音や利用者からの要望等、音でもたらされる情報の把握、対応をどのようにするか？

具体的な取り組み

- * 更衣室やトイレ等の設備面では「稼働の有無」を表示できる工夫し利用者への配慮の一助とした。
- * 簡単な手話を新たに覚えて速やかな情報交換に活用した。
- * 手話を習得したいと思っていた非常勤職員が「手話奉仕員養成講座」を受講され、指導担当の一員として、本人の業務習得状況、意向の確認等、相談役や通訳の役割にて指導者との「橋渡し役」を担った。
- * 施設内の ICT 化の動きと連動し、ナースコール新システム及びベッドセンサー（体動察知）が導入、該当者が携帯（スマホ）端末で表示され可視化された。
- * コミュニケーションアプリを活用。「申し送り」は声を拾い、文字起こしされることで理解が容易にできるようになった。
- * 補聴器には「聞こえる音域」があるとの事から、生活雑音の生じやすい入浴介助では「光伝達」機能を兼ね備えた「チャイム機器」を導入し連携を図った。

活動の成果と評価

- * 簡単な手話を用いる場面では、用件を端的に伝達でき、衛生面でマスクを着用している環境下でも意思の伝達に有効活用できていた。
- * 勤務に関しては、協力してくれた「手話奉仕員」有資格職員が、極力同じ日に出勤し、同じフロアに配置できるよう勤務調整した。このような配慮で互に進捗状況を把握できたものと思われます。
- * ICT 導入前は、不十分な手話、読唇術、筆談に頼る場面も多々見られていた。口話は発信側の一方向であり、受手側の理解力頼りで、互いの疎通に曖昧なところも見られていた。筆談は情報量が制限される上、伝わる速度が遅く感じられ、「情報量」と「伝達速度」のアンバランスさが課題であった。その点、コミュニケーションアプリやセンサー連動システムはこの課題を克服するに効果が大きかった。

今後の課題

- * 手話にはリアルタイム性はあるものの、技術を習得された限られた人しか活用できないという点が課題となると思います。手話が使えぬ職員に身近な存在として過度に頼る事や考え方をしてしまう職員はコミュニケーションの機会が減り、自ずと関係性が薄れていく事で人任せ、依存的な考えに繋がってしまう。
- * 職員の意識を導く一つとして ICT の有効活用の可能性幅を拡げコミュニケーションがもっとスムーズになれば、自分の思いをダイレクトに伝え事が出ると思われる。
- * 多様性や個性がある職員がそれぞれの属性を活かしながら活躍できる良好な職場の雰囲気を作っていかなければならないと思う。