

令和元年度 福岡市事業 介護業務切り分け及び介護ロボット・IoT導入支援業務

モデル事業所 事例紹介

介護業務切り分けおよび介護ロボット・IoT導入支援モデル事業とは

本事業は、現在、専門職にとって過重な負担となっている付帯業務の切り分け・切り出しと、その業務の効率化に関する継続的なコンサルティングを行うことで、今後、介護事業所において高齢者・障がい者等の雇用や短時間での雇用、あるいは機械化など、（ロボット・IoTも含めた）多様な担い手による多様な働き方を可能にし、同時に、専門職がやりがいを持って働ける環境を整えるモデルケースをつくることを目指した。

具体的には、本事業への参加を希望する事業所の中から3カ所をモデル事業所として選定し、そこへ年間を通して継続的にコンサルタントを派遣し、経営改革や業務改善に向けた具体的アドバイスと、現場の改善プロジェクトの企画・実施支援などの進捗管理支援を行った。



受託業者：地球人.jp株式会社

実施主体：福岡市保健福祉局高齢社会政策課

本事業でのコンサルティングの進め方

各事業所が抱える、離職につながる人材不足など問題を解決していくために、職場改善について経験がある経営コンサルタントが、下記手順でコンサルティングを実施。また、支援事業終了後も、モデル事業所が独自で改善を継続していくための実施手順を指導した。

① 事業所の現状分析：コンサルタントが事業所の現状分析（個人・組織）を実施

- 事業所職員が「個人特性分析」を受検。
- 分析結果を用いて、コンサルタントが事業所の現状の問題を分析。

② 問題把握：分析結果とプロジェクト会議を通して、事業所の問題を多く抽出

- 分析結果からコンサルタントが導き出した問題と、事業所が把握している問題の間にズレがないか確認。
- コンサルタントとプロジェクトチーム（組織内で率先・実行していくメンバー）の間で問題を共有。



③ 問題の課題化と課題優先順位づけ：問題を課題化し、課題解決の優先順位を決定

- 事業所の問題を課題化。
- 解決できる課題・できない課題、緊急度の高い課題・それほどでもない課題に切り分け分類。
- 「誰が」「何を」「どのように」「いつまでに」行うかを明確化。
- 取組課題を「職場改善目標管理表」に記入して、全職員と共有。

④ 制度構築：プロジェクトチーム主導で改善を実施

- 「職務基準表」を始めとする人事・教育制度などの参考資料をコンサルタントが提供。
- 各事業所に合う制度の構築を図る。

⑤ 研修実施：経営コンサルタント等が、改善に向けた取組みを支援するため職員研修等を実施

- ヒューマンスキル研修…「理念」「思い」の方向（ベクトル）合わせを目的として実施。
- リーダー研修…中間層の指導力向上が必要な事業所にて実施。

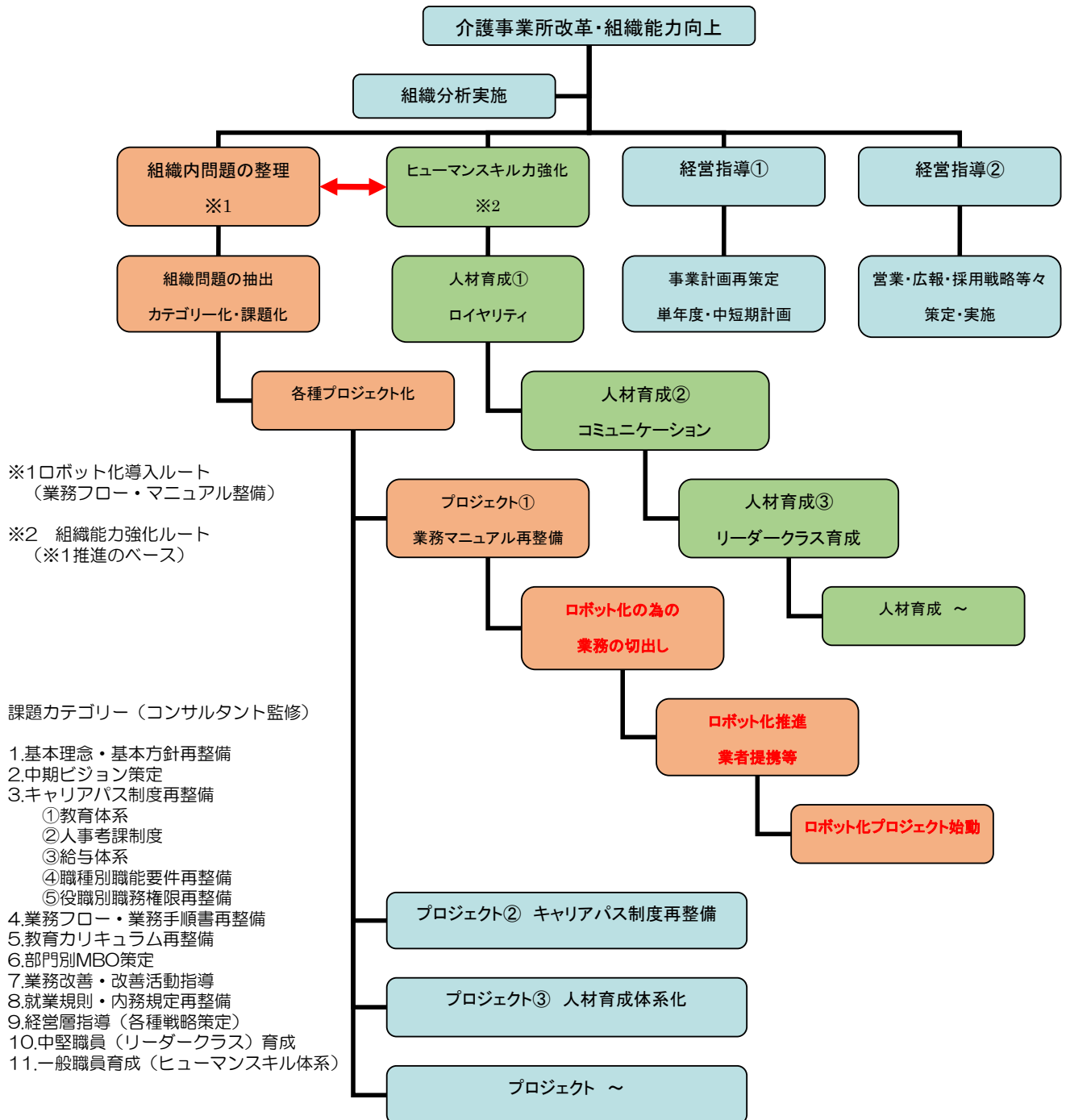
⑥ 今後の事業計画に反映：モデル事業所が継続していく改善活動を決定

- コンサルタントの支援終了後も、職場改善活動の継続が必要。
- 「いつまでに」実施するのか、「職場改善目標管理表」に明記。
- 最終的に強い事業所を作り上げるには、優先順位の低い目標も達成していくことが重要。

本事業でのコンサルティングフローチャート

本チャートをもとにコンサルタントが支援を行った。プロジェクトチームが自ら動けるように提案・支援を実施。

また、プロジェクトチームが機動的に動けるように、経営陣に経営指導も行った。



本事業での具体的取組方法

モデル事業所では、プロジェクトチーム又は職員全体で、問題把握、問題の課題化、課題解決に向けたさまざまなことに取り組んでいただいた。各事業所が行った作業等の具体的な内容を左ページの支援手順に沿って示すと次のとおり。

STEP1 事業所の現状分析

事業所全体の分析と個人の特性分析の結果を用いて、事業所が取り組んでいくべき課題および組織風土の問題を客観的に見直し、改善の方向性を明確にする。

STEP2 問題把握（プロジェクト会議での問題点抽出）

事業所の問題がどれだけあるかを可視化するため、プロジェクトメンバーが各自で、問題点を付箋に記入する（1枚につき1項目）。



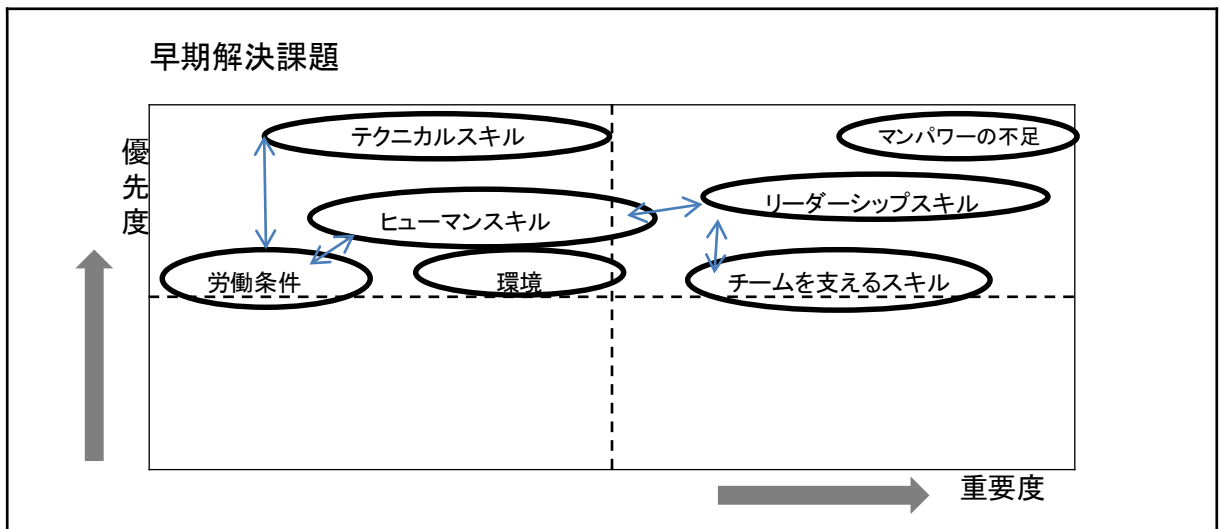
左写真
大きな付箋を使った問題点抽出



右写真
問題の仕分け

STEP3-1 問題の課題化と課題優先順位づけ（問題の仕分け）

プロジェクトメンバー各自が記入した問題点を優先順位、重要度で分ける。問題点をカテゴリ別（ヒューマンスキル、人材育成、業務フロー、人事考課、マンパワー、業務改善など）に仕分けし、優先度、重要度を考えながら、グラフに貼り付けていく。



ヒューマンスキルとは、他者と円滑な関係を築く上で必要な能力のこと。例えば、初対面の人とでもすぐ打ち解けられる、職場で人望が厚い、など。どんな職場でも人間関係を築く上で必要であり、職業人に求められる基礎能力のこと。

STEP3-2 事業所の改善すべき課題の決定

「コンサルタントが示す人材育成の問題例」と、事業所の問題を比較検討。事業所の実際の姿とあるべき姿との差異（問題）を確認し、その差をなくすために何をすべきか（課題）を決定。緊急度の高い課題に優先して取り組む。

【コンサルタントが示す人材育成の問題例】

- 業務改善をすればマンパワーは向上していく。業務改善を支えるのは「ヒューマンスキル」であり離職の防止にもつながる。「ヒューマンスキル」を支えるのは人材育成・人事考課である。人事考課では勝ち組と負け組は付き物。負け組を勝ち組にするのは「育成方法・手段」である。
- 専門職によくある現象として、自分よりスキルが上の人には自分が知っていることを「教えない」。その人を「潰す」場合がある。
- 職能基準（どの職種・役職の人が何をどこまでするか）があるか。職能基準がない、あるいはあっても活用されていないとしたら、ゼロ以下マイナスからのスタートとなる。
- 専門技術（テクニカルスキル）、組織人としての素養（ヒューマンスキル）、両方備えるべき。福祉・介護業界内には、テクニカルスキルに偏った組織、法人、個人が多い。

STEP3-3 解決方法の検討合意形成・計画策定

プロジェクトメンバー各自が、課題に対する解決方法を発表し、コンサルタントから、質問、確認、指摘を行う。その後メンバー全員で話し合い、課題解決方法、何のためにそうするのかを明確にする。この際、プロジェクトメンバーの誰か一人の意見や思考が強く出ないこと、メンバー全員が納得できることが重要である。全職員にとってわかりやすく受け入れやすい形で示すため「職場改善目標管理表」に課題、重点具体策、スケジュールを記入する。



STEP4 制度構築（業務切り分け）

「職務基準表」「キャリアパス」「業務手順書」など、人事・教育制度の資料を参照し、オリジナルの制度を構築する。複雑にしすぎないように留意し、切り分け・運用しやすい制度を目指す。

STEP5 研修実施

研修を通して事業所への帰属意識を高める。「ヒューマンスキル研修」では、職場改善実施の基礎となる「理念」、職員全員の「思い」の方向（ベクトル）を合わせる。

STEP6 事業計画に反映

課題解決・改善は制度を作って終わりではなく「改良・改善」し続けていく必要がある。取組課題を、1年間でやること、3年計画で行うことなどに分け、それぞれ「いつまでに」実施するか、職場改善目標管理表に盛り込む。

【支援のポイント】ヒューマンスキルについて

今回の事業目標である「介護業務切り分け」を達成するためには、作業に段階があります。業務切り分けを行う基となる「職務調査」を行わず、どんな仕事があるのか、業務フロー（業務全体の流れ）・標準的な業務遂行のレベル（職務基準を明確にする）を整理して、作業手順書を作成すること。そしてそれを事業所全体で共有することが必要です。

そのため介護事業所内でプロジェクトチームを立ち上げて、作業を進めていく必要があります。また、プロジェクトチームだけが動くのではなく、事業所一丸となって改善を進めていく必要があります。そして、プロジェクトで何を行っているか情報の発信・共有が最も重要です。

そのため本事業では、職員一人一人が能力向上することを目標にヒューマンスキルアップ研修を実施しました。実は、介護事業所では、一般企業では当たり前のヒューマンスキルアップ研修制度がありません。これまでの介護業界の教育制度は、「命を守る」「事故を防ぐ」ことに重きを置いていました。これを学ぶ研修は、テクニカル（技術）スキルといいます。もちろん、このスキルを高めることは、とても重要です。しかし、今回の指導で注力したのは、ヒューマンスキルを高める教育でした。

ヒューマンスキルはマネジメントスキルのひとつで、上に立つ者に必要なスキルと思われがちですが、本当は、新入社員の頃から研修を行い習得させることが効果的です。利用者や同僚に気持ちよく対応できるところから指導していくことです。周りとのコミュニケーションに必須の能力といえます。

多くの介護事業所ではこの教育が不足しています。そして、ヒューマンスキルは本人・事業所の利益にもつながります。

今回のようにプロジェクトを立ち上げた時、そのメンバーの中にヒューマンスキルの未熟な社員がいたとしますと、一部でプロジェクトに対する意識のズレが生じ、業務がスムーズに運ばない可能性がある。そのうえ、やる気のない社員がたったひとりだけで、そのプロジェクトの士気は下がりやすくなってしまいます。そのような事態を防ぐため、ヒューマンスキルの研修はとても役立ちました。

総合的にヒューマンスキルを高めるためには、ヒアリング能力などひとつひとつのスキルを向上させることが必要ですが、仕事をしながら全部学ぶのは非常に大変です。

そこで、今回の事業では、ヒューマンスキルの基礎部分を①きく（話を聴く、質問する）、②はなす（話を効果的にする）、③みる（全体・プロセスをみる）に分類して、その分野の研修をヒューマンスキル研修と呼び指導しました。

研修により、職員のコミュニケーション能力が高まり、多くの方が利用者の方、上司、同僚、部下に信頼されるようになりました。また、自主性が高まり、指示されたこと以外でも率先して行うようになり、さらには、まずやってみようと失敗を恐れず挑戦する姿勢にまでつながりました。ヒューマンスキルアップの基礎作りをすることができたと思います。

今後各事業所では、一度学んでで終わりではなく、さらなる向上を目指し、次年度以降計画を立てて、研修や制度整備を進め介護業務切り分けをさらに進めていってほしいと思います。

職場改善目標管理表(目標管理シート)

モデル事業所内で取り組む課題をカテゴリー別に分け課題の見える化を図るもの。より重要度や優先度が高いと思われる課題を抽出する。目標と重点具体策を分かりやすく完成させていく。

I 職場改善目標 (職場改善計画)		II 今期の経営方針 (本プロジェクトで実現したい職場の姿)		雛型				
①		①						
②		②						
③		③						
III 今期の重点具体策と年間執行スケジュール								
重点具体策	重点具体策を実行する為に必要な準備、段取り、詳細内容 (具体的に行動内容が見えるような表現。誰がいつまでにどのようにと言えるような具体的な行動項目)	誰が行う 又は 担当部門	いつ までに 形にする		今期中に何処まで進める (チェックできる具体的な予定、凡その月度も入れる)			
					2019年 第1四半期	2019年 第2四半期	2019年 第3四半期	2019年 第4四半期
1				予定				
					結果			

I 職場改善目標 (職場改善計画)		II 今期の経営方針 (本プロジェクトで実現したい職場の姿)		記入例				
① 全職員のヒューマンスキル能力の向上		① プロ意識を高め全員が誇りを持つ						
② 業務切り分け・業務フロー(作業手順の整備と共有)		② 誰が担当しても同じ質で仕事ができる						
③ 人材育成体系の整備		③ 人材が成長して、長く勤めたい職場にする						
III 今期の重点具体策と年間執行スケジュール								
重点具体策	重点具体策を実行する為に必要な準備、段取り、詳細内容 (具体的に行動内容が見えるような表現。誰がいつまでにどのようにと言えるような具体的な行動項目)	誰が行う 又は 担当部門	いつ までに 形にする		今期中に何処まで進める (チェックできる具体的な予定、凡その月度も入れる)			
					2019年度 第1四半期	2019年度 第2四半期	2019年度 第3四半期	2019年度 第4四半期
1	①職員に自信と誇りを持たせる	A班	30年 1月	予定		準備作業	研修実施計画	定例研修化
				結果			実施済	作成完了
				予定		準備作業	研修実施計画	定例研修化
				結果			実施済	作成中

モデル事業所での取組事例報告

社会福祉法人光薫福祉会 特別養護老人ホーム「光薫寺ビハラー」



所在地	福岡市東区蒲田 丁目7-1	事業種別	特別養護老人ホーム
代表者名	理事長 小林正信	職員数	80 名
設立	1975 年1 月	URL	https://kokun-fukushikai.com/
プロジェクト チーム	施設長：泉本，貝原，柳井，井浦，山口（敬称略）		

1. 事業への応募背景

採用から新入職員の受入、ベテラン職員の能力向上まで、研修制度を中心とした人材育成・教育体系の整備を続けてきた。しかし、まだまだ教育のレベルアップが必要であると感じていた。また様々な工夫で職員の負担軽減を行わないと職員のモチベーションアップにつながらないと感じていた。

2. 事業所・プロジェクトでの取組み

問題点を取組課題に

今回のコンサルティングを受ける以前から施設内研修制度を設け、介護ロボットなど新技術の導入・業務改善も積極的に行ってきたが、体系的な進め方に悩みがあった。プロジェクト会議では、業務の効率化ができていない現状を説明し、まずはメンバー全員に納得してもらった。職員の経験や能力に大きな差があり、バランスよく業務を分担できていなかったため、全体的な不足感につながっていた。一部の職員は常に業務過多の状態で余裕がなく、このままでは漠然と離職につながりかねない状況だった。

研修制度については確立していたが、今のままでは研修の効果が薄いのではないかと、研修の成果を現場で発揮するためには技術の習得だけでなく、それを活かせる職員の基礎能力の底上げ、職員相互のコミュニケーション能力の向上なども必要だということの説明をした。

そこで、これまでの研修制度をより効果的に運用することを目指し、ヒューマンスキル研修（他者と円滑な関係を築く上で必要な能力を高める研修）を取り入れ全職員に向け実施した。

このような取り組みは初めてだったが、職員の参加態度やその後の感想を通して、とても効果があったと思っている。また、この研修の後からプロジェクトチームのメンバーもヒューマンスキルの重要性を強く感じ、課題に取り組んでいくうえで意識するようになった。



全職員での目標共有

目標管理シートにまとめた重点具体策を発表し、全職員の賛成を得た。目標管シートは、全職員と共有するため、誰でも見る事ができるように事業所内の掲示版に貼り出し、各目標に締切を設定して、作業工程の管理、達成の確認を欠かさず行っている。

また、項目ごとに作成した業務フローに基づき、小目標の設定とその達成を積み重ねることにより、大目標の達成を目指した。

ヒューマンスキル研修で、全職員がグループワークに参加したことも、より良い職場環境づくりに携わっているという意識付けに役立った。特に「帰属意識」「理想の福祉職員像」をテーマにしたグループワークでは、活発な討議・発表が行われ、職員の学びの姿勢とプロジェクトへの関心が高まっていることが実感できた。

目標のために、何をすればよいかを知ると、職員一人ひとりが日々の業務にやりがいと意義を見出しやすくなり、モチベーションと技術が向上する。職員が成長した結果を、新たな制度と仕組みの中で評価することによって、全ての職員が心地よい職場環境を作っていくことが可能となる。



介護ロボット・IoT導入について

これまで、リフトや電子記録ソフトを活用してきた。現在、浴室用のリフト、立ち上がり介助用のリフト、マッスルスーツを検討している。

本事業でモニターを行った、日中・夜間見守りのためのAicare（エーアイケア）は、ご利用者の方で本人にウェアラブル端末を装着いただくことで、日中と夜間帯の活動量がわかり、前もって体調管理に配慮できる点が良かった。ご利用者にとって必要な介護・看護の対応が把握できた。

ただ、認知症のある方に関しては、ウェアラブル端末が理解できずに外そうとされたり、落ち着かなくなったりしたため、この点は難しさを感じた。実務での活用については、費用対効果も含め、今後検討していきたい。

○ 支援を受けて

すべての支援に関して、プロジェクトメンバー全員がとても刺激を受け学ぶことが多かったと感じている。施設にとっての課題を明確化でき、またその進め方を指導して頂いた事に大変感謝している。選ばれる施設を目指すためにはこれからが重要だと認識している。

これまでの打ち合わせ・プロジェクト会議を通して学んだことが多く、ようやくスタートラインに立ったような気がしているところ。これからの課題に対して、時間はかかるかもしれないが前向きに取り組んでいこうと思っている。

モデル事業所での取組事例報告

社会福祉法人シティ・ケアサービス 特別養護老人ホーム「シティケア長住」



所在地	福岡市南区長住3 丁目7 番1 号	事業種別	介護老人保健施設
代表者名	理事長 脇山 章治	職員数	300 名（グループ全体）
設立	1998 年8 月6 日	URL	http://www.citycare.jp/
プロジェクトチーム	施設長：山口，介護長：嶋田，マネージャー：星 大沼，相馬，安倍，金子，橋口，久保，大庭，安川，西 ほか（敬称略）		

1. 事業への応募背景

職員の不足により、一人あたりの負担が増え、日々の仕事をこなすだけで精一杯な状況で本来あるべき姿…「介護の仕事が好き」「介護の仕事が楽しい」と思って仕事ができない状況に陥ってしまっていた。

その時に今回のモデル事業所の募集があり、「職員の笑顔を取り戻したい！」「そうすることでご入居者の生活も豊かなものになるに違いない！」「今しかない！」「ピンチがチャンス！」と考えて、福岡市のモデル事業に応募し、参画させていただくことになった。

2. 事業所・プロジェクトでの取組み

プロジェクトチームによる問題整理

まず最初に、業務の切り分けに向けて問題のカテゴリー化（順位付け）を行った。そのうえで、だれが課題解決を進めて行くかを決めた。

- A：ヒューマンスキル⇒プロジェクトチーム
- B：マンパワー⇒経営サイド（採用戦略・業務改善）
- C：マニュアル・業務フロー⇒プロジェクトチーム
（マニュアル整備）
- D：ハード⇒経営サイド
- E：制度⇒経営サイド
- F：仕組み⇒プロジェクトチーム



整理の結果、色々な意見は出たものの、「ヒューマンスキル」と「マニュアル・業務フロー」の2つに集約した。その上で、それぞれの大項目について、取り組みの主体がプロジェクトチーム、経営サイドのどちらに該当するかを仕分けた上で「ヒューマンスキル」「マニュアル・業務フロー」を解消するプロセスの中で、その他の課題解決に派生する期待もできるので、ターゲットとしては、相応しいとのアドバイスをコンサルタントから頂いた。

研修・グループワークで学んだこと

シティケア長住が「目指すべき姿とは」のグループワークを行った。その中で出てきた答えは、

- ① ～シティケア長住の使命はなにか～
「ご入居者の安心・安全」と「地域に役立つ存在」となるよう、
「職員全員で」取り組むこと。 ～職員も大切に～
- ② ～シティケア長住の顧客は誰か～
「ご利用者」「ご家族」「地域の方」
- ③ ～シティケア長住の顧客が求めている価値は何か～
「安心」と「信頼」と「温もり」のある施設
- ④ ～シティケア長住が実現すべきこと、求める事とは何か～
ご入居者・ご家族・職員がほっとできる、ずっと居たいと思える施設



など、職員全員で考えを共有できた。

また、自分達の強みを知ってもらった。「職員同士の人間関係が良好」「ご入居者に対して熱心」「他職種連携が取りやすい」など。この強みをさらに生かすために業務を見直すこと、切り分けていくことの大切さを学んだ。

これからの取組み・課題解決に向けて

今度の課題「ヒューマンスキル」については、体系的な教育体制の整備、二つ目の課題「マニュアル・業務フロー」については、AIなどの活用（AIマニュアル←AIシステム介護の新人の活用）を積極的に行う。

業務の切り分けについては、やっとスタートラインに立ち、始まったばかりであるが今後も継続していくように計画している。また、「シティケア長住の取組み」を今後も外部に発信していく。

良い取組みをしても、介護・福祉業界はそれを隠しがち。自分たちの取組みを発信していく事で外部からも魅力的に映り、施設・法人のブランディングにもつながっていくと考えている。

介護ロボット・IoTの導入について

現在の事業所では、特に導入していない。ただ今後現在見守りロボットを検討している。今回のモデル事業に参加して、「AI介護の新人」をテスト導入した。介護事業所での様々な場面で質問できるのは良かった。

ただ、大いに活用できる部分もあるが、まだAIの学習能力と現在の職員構成ではあまり効果は、高くないと思われた。まずは見守りロボットから進めていきたいと思う。

○支援を受けて

今回、モデル事業での支援を受けて、ヒューマンスキル、課題解決に向けた手法を学ばせていただき自分たちの強み、弱みを再認識するとともに、これから何に取り組んで、あるべき姿に近づいていくのかを理解することができた。そんな中でも一番の収穫は、職員の気持ちに変化が生じてきたことだと感じている。モデル事業に手を挙げた当初は、やや消極的な姿勢があったが、取り組みが進む中で、自分たちでやれることをやっていこうという連帯感、機運が高まった。このモデル事業で得たノウハウを今後の取組みに活かしていき「働きやすい職場」を実現していきたい。

モデル事業所での取組事例報告

大和ケアサービス株式会社 ケアホーム「花うさぎ塩原」



所在地	福岡市南区塩原 丁目2 番8 号	事業種別	介護老人保健施設
代表者名	代表取締役 川上 陽平	職員数	60 名 (介護付き有料老人ホーム、グループホーム、デイサービス)
設立	1945 年 月 (創業)	URL	http://www.hanausagi-daiwa.com/index.html
プロジェクトチーム	取締役：川上恭代，施設長：多良木久保田，河野，中村，山田，山内（敬称略）		

1. 事業への応募背景

働きやすい職場を目指して、「職員のモチベーション向上」「離職防止」に取り組んでいたが、効果を上げるには何をすればよいか悩んでいた。応募については「コンサルティング支援を受けることが職員の負担増になるのでは」と迷いながらも、自分たちだけでは思うように改善が進まない現状を変えたいと考えて応募した。

2. 事業所・プロジェクトでの取組み

事業所改善目標設定

プロジェクトでは、まず、施設長が抱いていた課題である「モチベーションがなかなか上がらないこと」を解決することから始めた。

ブレインストーミング法（問題点をメンバーが出し合う手法）を使って、積極的に問題点を出して、類似したものごとに分類し、解決すべき課題を絞っていった。その結果、職員の高いモチベーションを維持するために、「目標とする職員の人物像の共有」「職員が何をすべきかを明確にするための作業手順の整備（業務切りけ）」を、また、完成したキャリアパス・作業手順を職員が有効に活用するために必要不可欠な「職員のヒューマンスキル向上」を目標に定めた。

その上で、なぜ今からこのような職場改善をするのか目的の説明を行い、プロジェクトチームが勝手に改善を行うのではなく、全職員を巻き込む形での職場改善を始めた。



計画的な職場改善の取組み

1年目の重点目標は「職員自身のヒューマンスキル向上」とし、「ヒューマンスキル研修」を全職員に実施した。

来年度以降は事業所内で研修するため、研修内容を内部で実施できる形にまとめていった。

次に、これまで職員ごとにばらつきがあった作業手順を見直し、職員が効率的に手順を身に付けるために役に立つ作業手順を整備した。これにより職員の段階的な成長を促し、習熟度を客観的に評価するためのキャリアパスの基礎が出来た。



今後の取組み

現在プロジェクトチームでは、【ヒューマンスキル】【仕組み・制度】【マンパワー】この3つの問題のカテゴリーを、3つのプロジェクト化して基礎となる全職員の「ヒューマンスキル向上」のための教育システムの確立、「職務基準に沿った作業手順の見直し」「効果的な受講のための外部研修の目的別整理」「目標が分かりやすい新人教育マニュアルの見直し」「新人職員育成のための指導者側の教育プログラムの策定」に取り組んでいる。今後も、プロジェクトを継続して3年計画で、「キャリアパスの構築」「作業手順の整備」を進めていく。

キャリアパスの構築により、職員は明確な到達点を目指し、また、作業手順の整備により、介護技術を効率よく身に付けられるようにして、職員のモチベーション向上、定着率向上につなげていく。

介護ロボット・IoTの導入について

これまで積極的に導入を検討をしてこなかったが、今回のモデル事業に参加して、「AI介護の新人」をテスト導入した。このAIは、従来新人が先輩から学び学んでいく際に何度も同じ質問をすることで、先輩の時間を奪ったり、また新人が何度も同じような質問をすることを遠慮して、煮詰まって辞めたくなることを防ぐ効果があった。まだ、私たちの事業所用にAIに学習してもらう必要はあるが、先輩職員の業務負担軽減に役立つ可能性があるので導入を検討している。

業務を切り分けて、その業務を行う人材を採用するだけでなく、AIを導入することで業務効率化を進めることのできる可能性に気づいた。今後は積極的に新しい技術を学んでいきたいと思う。

○支援を受けて

コンサルタントの先生方の講義やコンサルティングは、とても新鮮で納得のいく内容ばかりだった。今回ご指導頂いた事を源に「働き方改革」「業務切り分け」に繋がって行かなければなりません。すぐにできるものでないと思うが、少しでもスタッフの意識に変化が生まれ、リーダーたちが育ってくれています。

このモデル事業への参加を契機に、スタッフ全員参加の組織づくりを目指したいと思う。そして、離職率低下に繋げ働きやすい環境を目指します。

参考資料

職務基準表(介護業務切り分け)

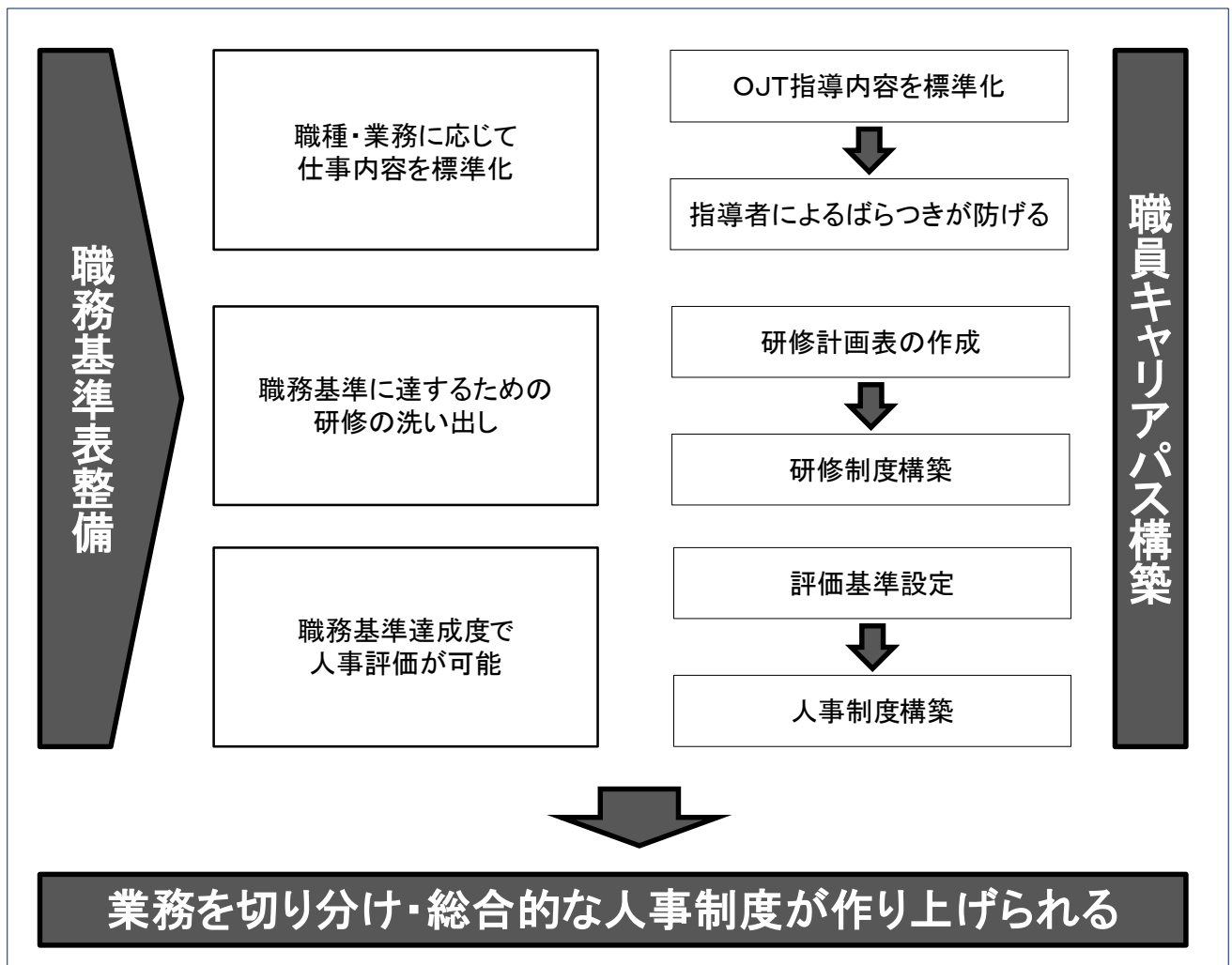
職務基準表とは、職員誰もが同じ理解ができるように業務のレベルを定めたもの。

まずは、新卒レベルの基準から作り始め、3年未満～主任級～管理職級という順に、経験年数ごとに複雑になる職務要件や職責を定めて作成していく。

職務基準表による業務標準化の後、現場で可能な改善に取組み、効率的な業務のやり方に改善していく。

職務基準表が整えば、職員各々が「どの職種が何をする」、「役職者は何をする」、「自分の仕事の範囲がどこまでで、どのような成果を出せば評価されるか」誰が見ても理解でき、事業所職員全員で「目指すべき人物像」を共有することができるようになる。

また、職務基準を達成するために必要な育成研修を洗い出し、研修計画表を作成することにより、職務基準を満たした職員が納得できる人事制度を構築でき、モチベーションの向上につながっていく。



個人特性分析 活用ツール

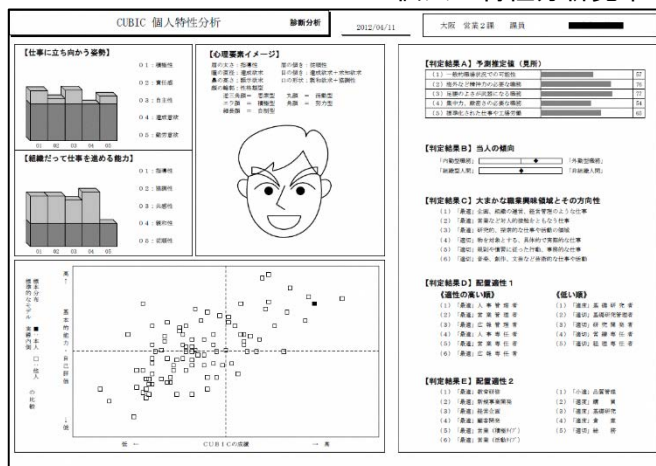
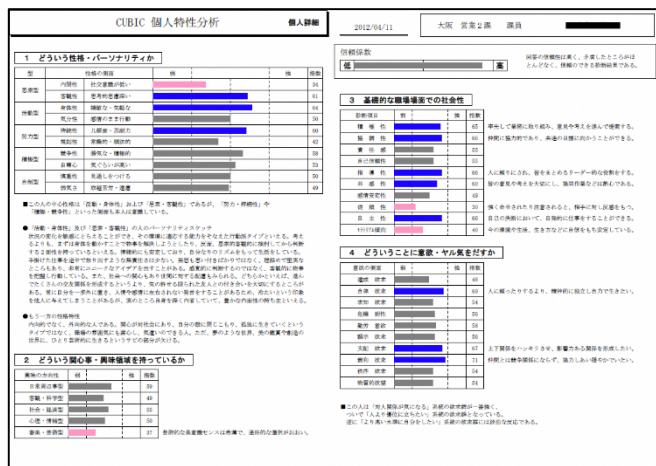
個人特性分析は、職員に所定の質問に答えてもらい、その反応の強さや方向性を分析し、職員の性格、潜在的な能力、モチベーションなどを明らかにするもの。

分析結果を職員にフィードバックすることで、自分の長所や強みを活かそうとする意識が高まり、仕事に対する姿勢や態度の変化につながる。また、自分の弱みに気付くことで、能力開発に前向きになり、自己啓発につながる。

事業所は、分析結果を基に人材の育成や活用を効果的に進めることができ、職員のキャリア開発にも取り組むことができる

併せて、事業所の現状分析を実施することにより、今後、組織全体が取り組むべき課題の把握と改善の方向性を明確にすることができる。

個人の特性分析見本



個人の特性分析見本（一部拡大）

【「型」について】

比較的変わりにくい

「タイプ」・・・思索型、活動型、
努力型

環境に影響されやすい

「傾向」・・・積極型、自制型

フィードバック風景



1 どういう性格・パーソナリティか				
型	性格の側面	弱	強	指数
思索型	内閉性: 孤独な面があり内省するタイプ	<div><div></div></div>		34
	客観性: 思慮深く冷静に判断するタイプ	<div><div></div></div>		61
活動型	身体性: 活動的で機敏に動き回るタイプ	<div><div></div></div>		64
	気分性: 気分で行動に変化があるタイプ	<div><div></div></div>		50
努力型	持続性: 何事も粘り強くやり通すタイプ	<div><div></div></div>		60
	規則性: 規則等を重視し行動するタイプ	<div><div></div></div>		42
積極型	競争性: 競争心が強く積極的に動く傾向	<div><div></div></div>		58
	自尊心: 自らのプライドを尊重する傾向	<div><div></div></div>		53
自制型	慎重性: 慎重に見通しをつけて動く傾向	<div><div></div></div>		50
	弱気さ: 考えすぎて遠慮がちになる傾向	<div><div></div></div>		49

■この人の中心性格は、「活動・身体性」および「思索・客観性」であるが、「努力・持続性」や「積極・競争性」といった側面も本人は意識している。

●「活動・身体性」および「思索・客観性」の人のパーソナリティスケッチ

状況の変化に敏感にこらえることができ、その環境に適用する能力を備えた行動タイプといえそうです。考えるよりも先に体を動かし、そのことで物事を解決しようとしたり、反面、思索的客観的に検討してから判断する2面性を持っています。(……以下省略)

参考資料

組織内問題整理方法手順

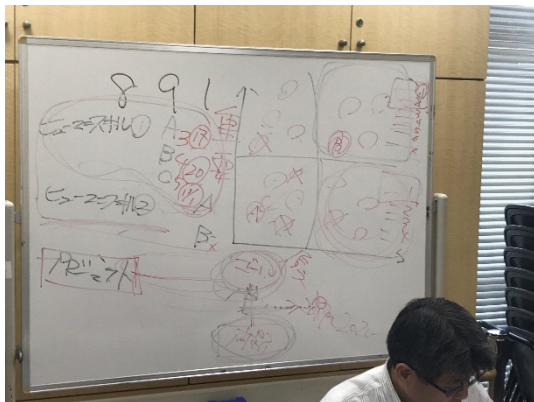
「基本構想」

- 問題解決技法を活用する。
- プロジェクトチーム内での作業。
※将来的には施設内職員を対象に作業実施も視野に入れる。

「実施方法」

- ◆ 各自、自己主観で感じたままの業務内の問題を1問題につき1付箋紙に記入する。
- ◆ 洗い出す問題はなんでもよい※遠慮はいらない ※他者の批判や意見はご法度。
(例：設備備品・人間関係・人事制度・顧客・労働条件・労働環境等々なんでも可)
- ◆ 模造紙に「縦軸：重要度・横軸：優先度 4パターン」の表に自己主観にて各自貼り付ける。

- ①パターン1：高重要かつ高優先
- ②パターン2：高重要かつ低優先
- ③パターン3：低重要かつ高優先
- ④パターン4：低重要かつ低優先



- ◆ 洗い出し結果をカテゴリー毎にまとめる
 - ①カテゴリー1：施設（建物）や備品・設備等ハードに関するもの
 - ②カテゴリー2：マニュアルや仕組みに関するもの
 - ③カテゴリー3：人事制度（資格なども含む）に関するもの
 - ④カテゴリー4：コミュニケーションや人間関係等に関するもの
 - ⑤カテゴリー5：その他区分できないもの

◆洗い出し結果のうち「高重要かつ高優先」の内訳を発表

～必要備品～

模造紙・付箋紙・テープ・ホッチキス・マジック

参考資料：介護ロボット・IoTの導入について（協力企業）

協力企業名・・・SOTRY（ソートライ）様（<http://sotry.jp/>）

【導入支援内容】介護の新人（新人介護職向けAI学習システム）

AIとの会話のやり取り

LINEの活用（画面イメージ）



介護の新人は、離職の低下、生産性を上げ寄り添う介護の充実を実現するためのシステムです。介護福祉士合格に必要なデータは、すでに学習してありました。また、音声での質問、テキストでの質問に対応しています。

介護の新人を使うことによって、介護士になるための知識が身につく事、また介護事業所ローカルルールをAIが学習して行くので、事業所毎の特色を持った新人スタッフの教育に役立ちます。

実際の運用では、専用端末を購入（投資）して運用することになりますが、今回は事業所のモニター導入以降の経費負担を低減するため、現場使用されているスマートフォンのLINEに友達追加で試験運用できるようにしました。

【モニター提案した狙い】

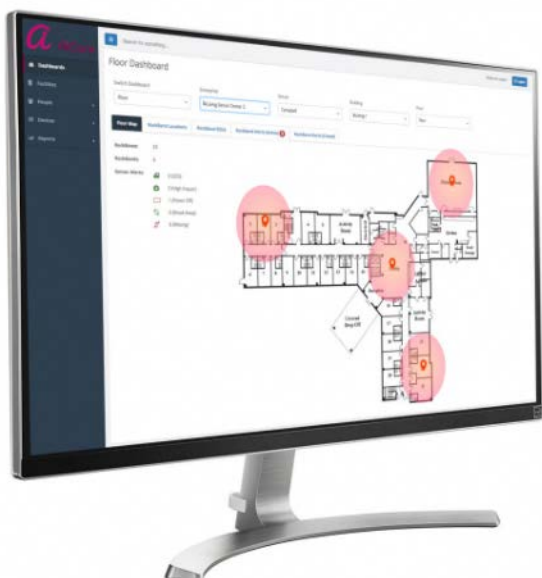
特に新人時代に発生する「疑問」・「質問」。新人にとっては、何度も先輩や施設長に問い合わせしてしまう。しかし、新人が入る旅同のような質問が発生する。いつも聞きやすい先輩に質問が集中してしまう。それでも、同じようなことを何度も聞くことに躊躇して、聞かずにトラブルが起こる。そのような先輩や施設長の教育における負担軽減すること、軽減した時間を有効に本業に活かすことを目指した。

参考資料：介護ロボット・IoTの導入について（協力企業）

協力企業名・・・三和コムテック様 (<https://www.sct.co.jp/>)

【導入支援内容】Ai Care（エーアイケア）

パソコンの管理画面①



腕に付ける情報端末②



ロックボックス③



Ai Careは、高齢者がどのような動きを取るのか、リアルに行動を把握できます。

②の端末を入所の高齢者ご本人に装着して、館内に設置した③データ端末で情報の収集データのアップロードを行います。緊急時たとえば行動の異常（ベットからの墜落など）や、急激な心拍数変化など体調の変化があった場合は、直ちにアラームにより介護スタッフに通知されます。特に夜間の業務負担の低減に役に立ちます。

もちろん異常時だけでなく普段の日常生活からの行動パターンを①分析・管理・報告（レポート化）を行います。これにより高齢者ご本人に対して最適な介護支援を提案できるようになります。

【モニター提案した狙い】

特に負担の大きい夜間の介護をIoTを活用して、負担軽減すること。また、昼間であっても行動傾向を収集分析することによって、高齢者ご本人の行動パターン（食事・睡眠・排便など）に合わせて予測した支援を行うことで負担軽減を目指した。