

介護現場の業務改善

経験と勘に頼らない論理的な進め方

株式会社メディカルクリエイト 経営コンサルタント
保健師・看護師・明治大学グローバルビジネス科 講師
田中智恵子

本日の内容

- **介護現場の改善活動の課題**
- **改善活動に必要な思考法**
- **改善活動の進め方の整理**

本日の内容

- **介護現場の改善活動の課題**
- **改善活動に必要な思考法**
- **改善活動の進め方の整理**

現場改善に取り組む際に、陥りがちな4つのポイント。

介護現場の改善活動の落とし穴

1. 問題なことを問題と捉える事が出来ていない

2. 無意識の方程式における解を出してしまう

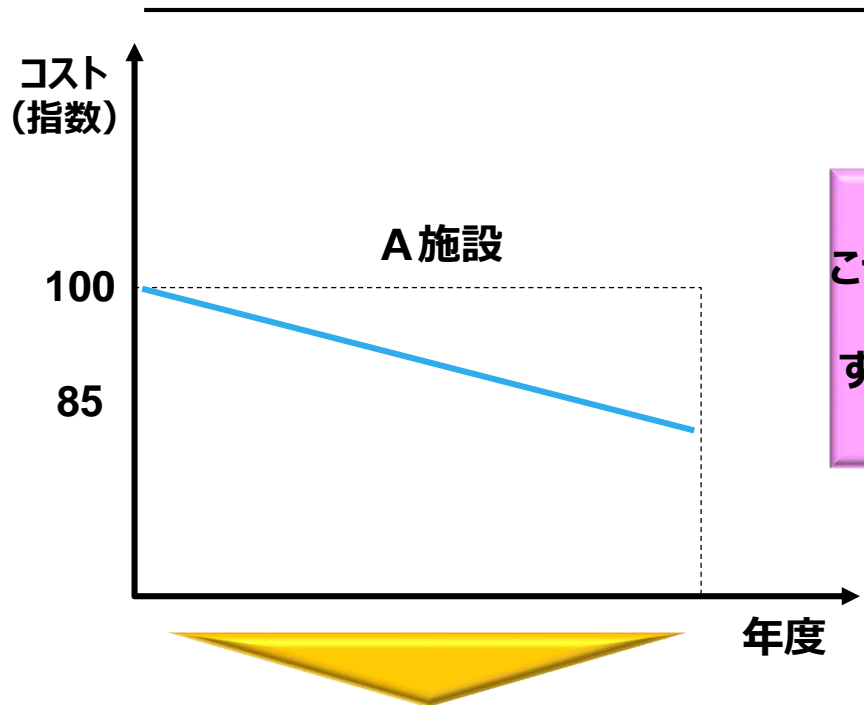
3. 号令がスローガンの的。解決につながっていない

4. 現場改善はマニュアルをつくるなど足し算？

1つの結論を色々と疑ってみること。そうしなければ、問題を問題と見抜けないケースが発生

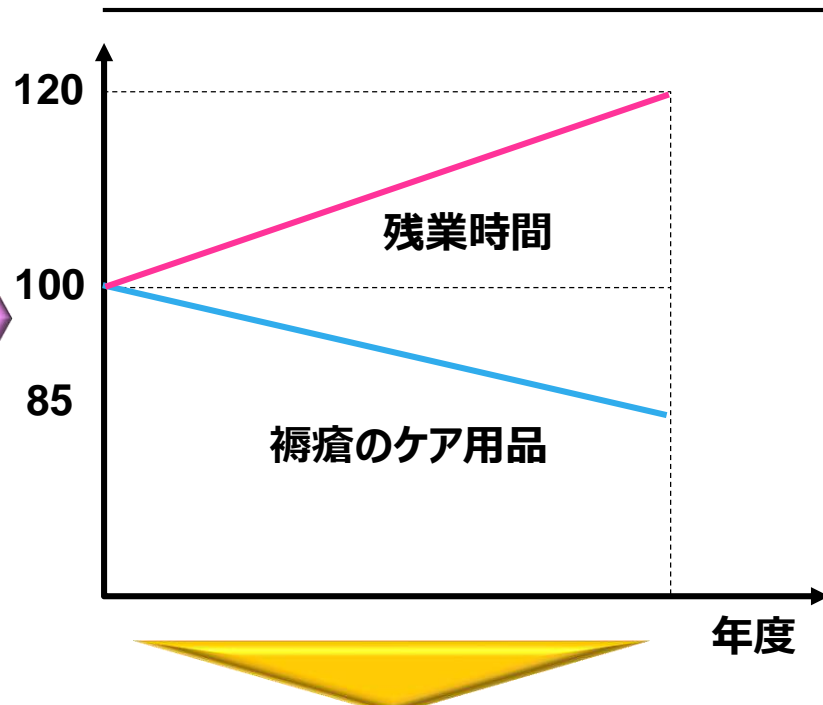
1. 問題なことを問題と捉える事が出来ていない (重要な問題を取り上げない)

褥瘡ケア用品のコストの変化



A施設の物品のコストは年々減少を
しており問題ありません！……本当かな？

残業とケア用品の変化

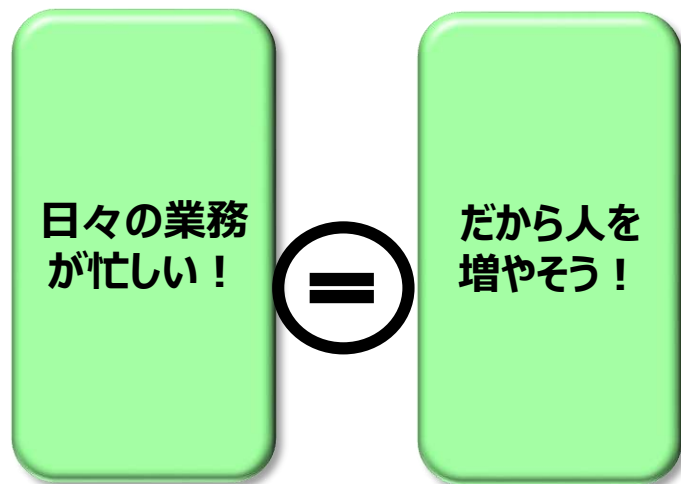


費用は安くなったが、手間がかかり
残業時間が増えている……問題！！！！

人は誰でも、無意識の中で規制概念や経験に基いた判断をしてしまいがち。

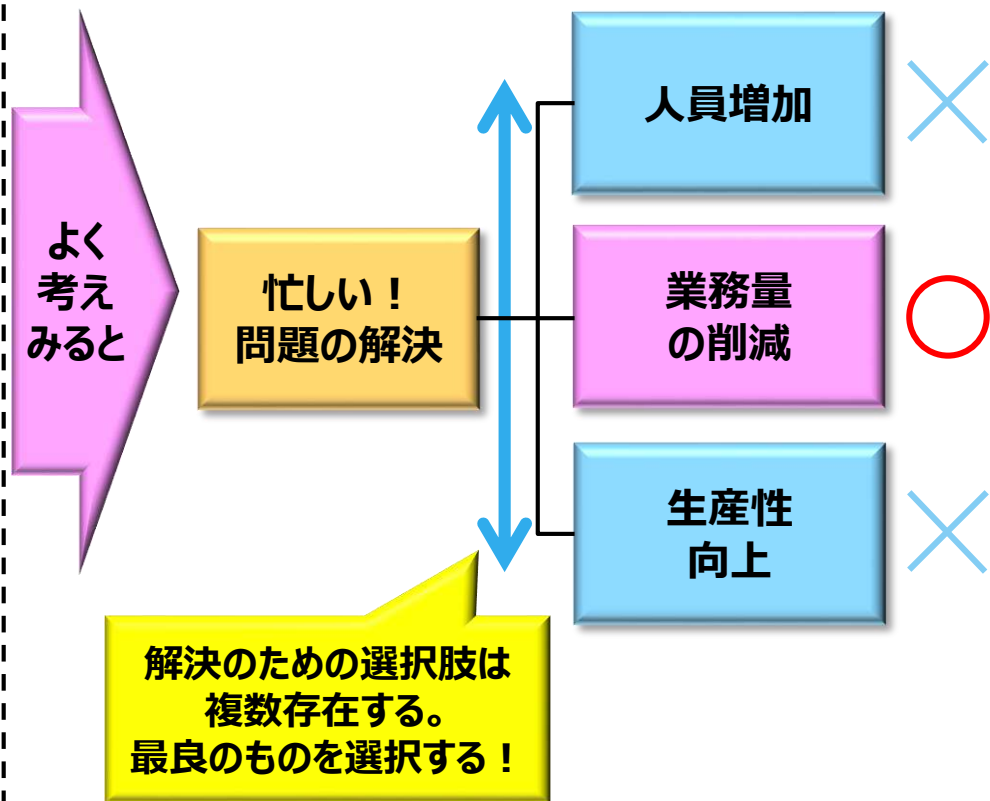
2. 無意識の方程式における解を出してしまう (無意識の方程式からの脱却)

既成概念への捉われ (無意識の方程式)



こんな方程式成り立っていませんか？
この場合、人数を増やしても忙しいことは続く
可能性があります。……ではどうすればいいの？

物事をゼロベースで考えた場合の解の広がり



総論で終わることの無いように、具体的に議論をすることが重要・・・総論ばかりでは何の発展も生まない

3. 号令がスローガンの。何の解決にもならない

問題

解決策

深掘／
具体化

アクション

入居者転倒事故
が増えている

入居者の転倒を減らせ

認知症の入居者の
転倒が増えている

認知症の入居者の
転倒を減らせ

認知症の入居者の
夜間の転倒が増えている

認知症入居者の
夜間の転倒を減らせ

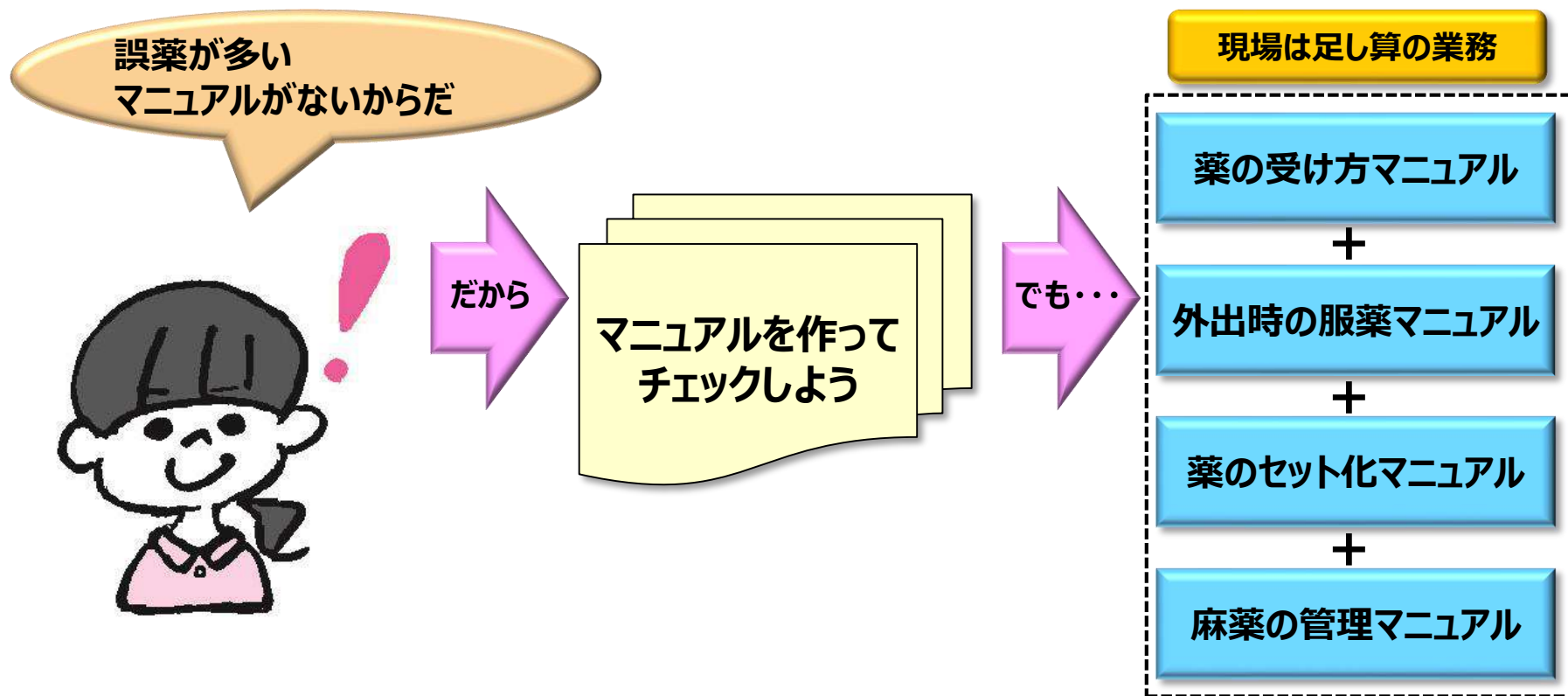
特に、トイレ移動時に
入居者が転倒している

認知症入居者の
夜間のトイレ誘導を徹底せよ

深掘しないと単なるスローガンで終わる

マニュアルチェックは仕事を増やすだけになっていないか？

4. 現場改善はマニュアル、ルール作成？



単にマニュアルやルール作るだけでは、業務の足し算となり、業務負担につながる。
予期せぬミスが起きた時に、「マニュアルを使っていないからだ」
「マニュアルを守りましょう！」という議論が結局繰り返される。

問題解決の落とし穴の整理

4つの落とし穴

1. 問題なことを問題と捉える事が出来ていない

1つの数値や事象を素直に鵜呑みにせず疑いましょう？「本当か？」を繰り返す！

2. 無意識の方程式における解を出してしまう

無意識の方程式（固定概念）にとらわれず、複数の解決策をイメージしその中から最良の選択をする！

3. 号令がスローガンの。解決につながらない

物事は総論では動かない！あくまでも具体的であることが重要

4. マニュアルやルールの作成で余計な業務を増やし、成果がでない

業務の足し算ではなく、「やらない」「方法を変える」等の工夫も必要

本日の内容

- **介護現場の改善活動の課題**
- **改善活動に必要な思考法**
- **改善活動の進め方の整理**

課題 (頭の整理のしかた)

課題背景

- あなたは特養の現場責任者です。
- 施設長より、特養の入居者の誤嚥に対する教育を検討してくださいといわれました。



思いつきレベルではなく
全体観がわかるように
整理してみたいと思います。

今回の課題検討

考え方を広げて考える

方向性の決定とその理由

食事における誤嚥を
起こさない為の対策

入居者の嚥下能力の
引き上げ

入居者の嚥下能力に
合った食事提供

誤嚥を発生させない
食事介助

✕ ・ 嚥下の能力アップはリハビリスタッフが専門と考え今回は外す

○ ・ 調理側と提供側と分けて現状と課題を検討

○ ・ 観察項目と介助方法の現状と課題を検討

ポイント：アイデアの広がりをもつ

課題

(頭の整理のしかた)

課題背景

- あなたはデイサービスの現場責任者です。
- 施設長より、デイサービスの収益ダウンの原因を考えてくれといわれました。



色々な原因を考え
整理したいと思います。

課題 (頭の整理のしかた)



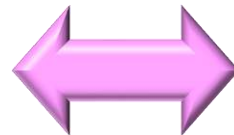
ポイント：深掘する思考をもつ

問題解決で大事なこと

避けたい問題解決

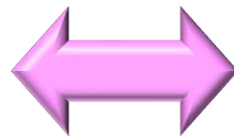
あるべき問題解決

経験や勘に基づく



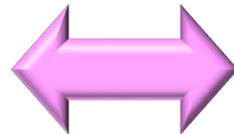
事実と論理に基づく

表面的な理解



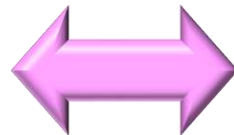
問題の本質をつかむ

漠然とした解決策

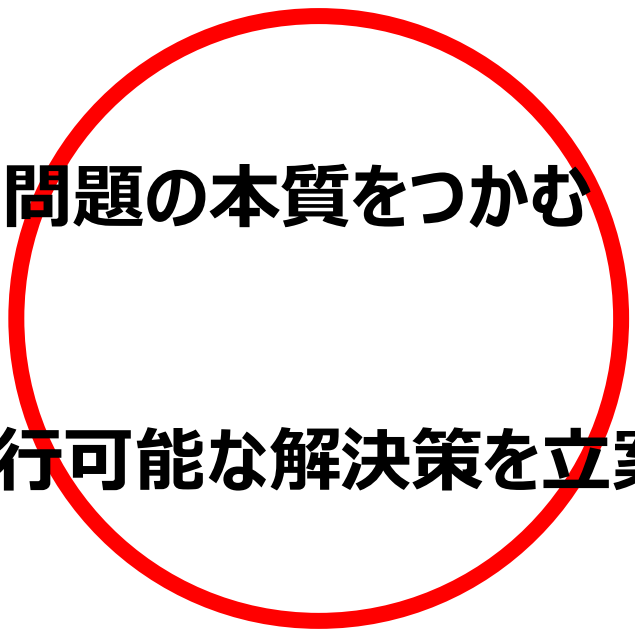


実行可能な解決策を立案

号令にとどまる



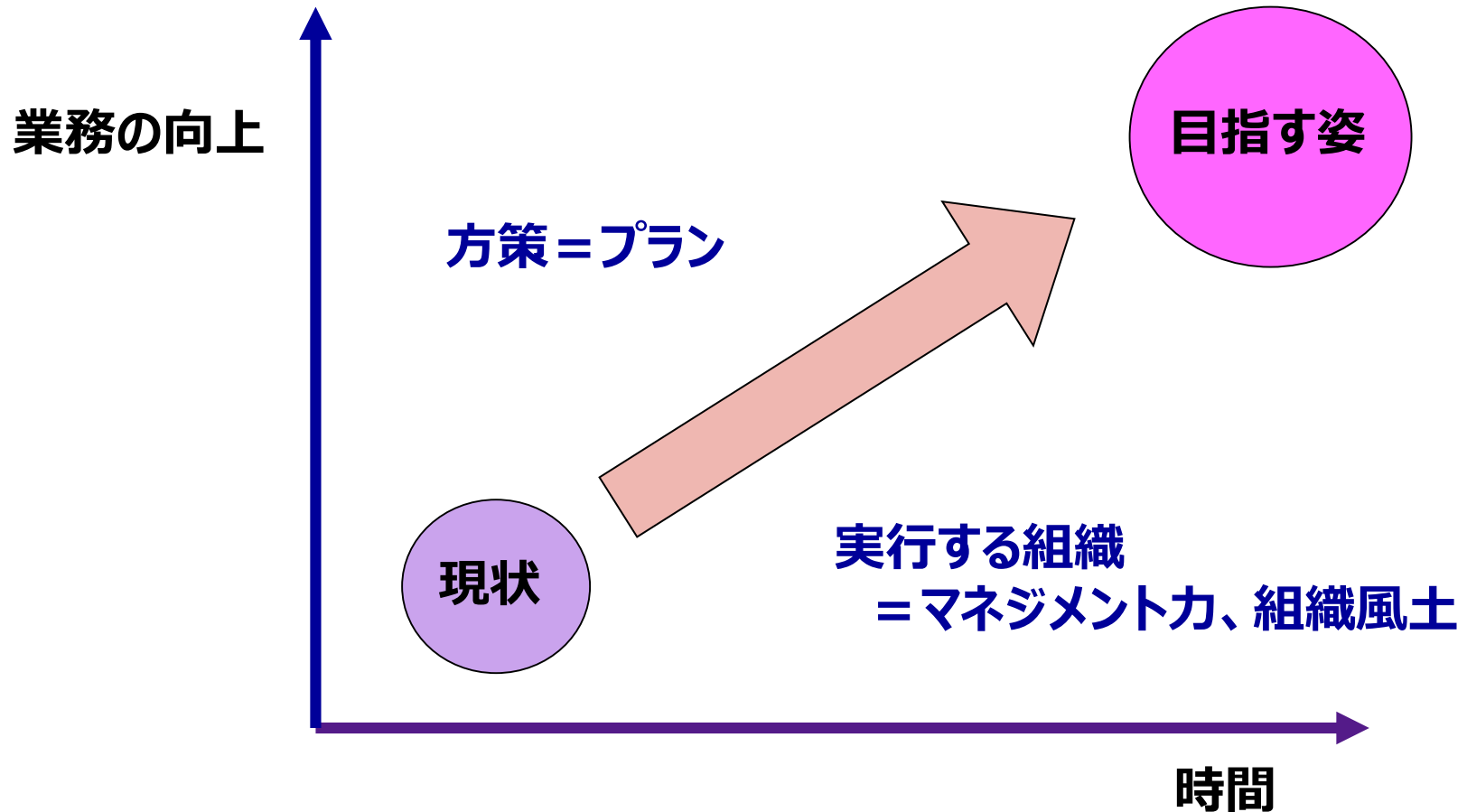
実行し、成果を出す



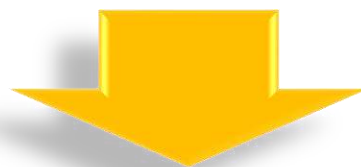
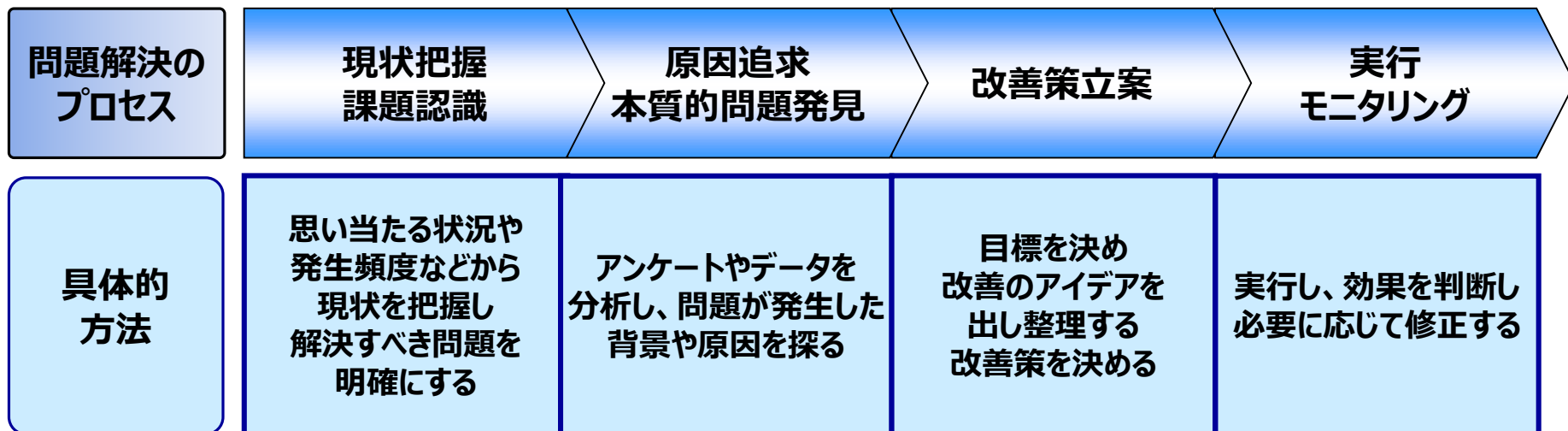
本日の内容

- **介護現場の改善活動の課題**
- **改善活動に必要な思考法**
- **改善活動の進め方の整理**

業務改善とは（概念）



問題解決の進め方

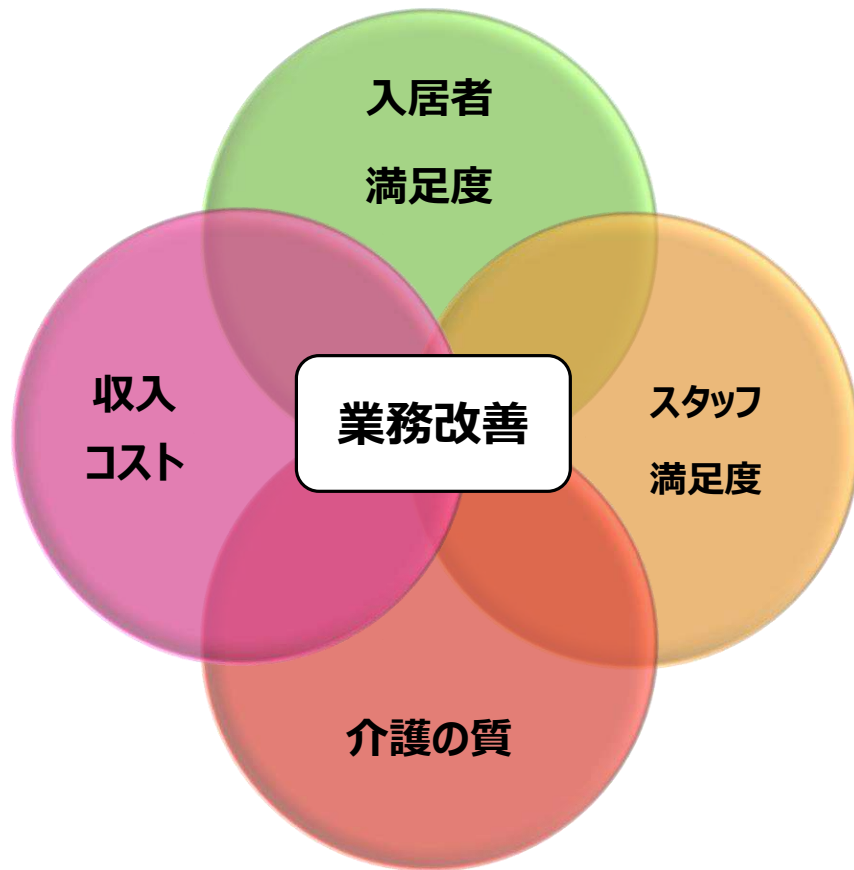


大切なことは、「現状を正しく認識する」「課題の本質を見抜く」
「改善策を立案、実行する」「効果検証を行う」というサイクルを作ること。
小さな問題解決を積み重ねることで、業務改善につなげていくことができます。



業務改善の波及効果と検証

業務改善の効果は入居者満足度、スタッフ満足度、収入・コスト、介護の質の改善にまで及ぶ。実施後の効果検証も、4つの視点から検証することが重要。



■ 効果検証のヒント

● 入居者満足度

- 入居者にとって心地よく安全なケアにつながったか？
- 入居者本人・家族からの評価は？

● スタッフ満足度

- 働きやすい環境・待遇改善への影響は？
- モチベーション・やる気・離職率への影響は？
- 業務負担軽減につながったか？

● 収入・コストへの影響

- 物品材料・人件費などのコストへの影響は？
- トラブルなどによる損失を防ぐことにつながったか？
- 介護報酬の加算などの取得への影響は？

● 介護の質

- 直接介護業務の充実につながったか？
- 自立支援や在宅復帰支援につながったか？
- リハビリや疾患予防、重症化予防につながったか？

まとめ

- 「入居者のQOL向上」と「スタッフの働き甲斐のある職場づくり」を実現させるために、「経営者の取組み」として業務改善を行う風土を醸成し、問題解決思考を持つスタッフを育成することで、改善活動を続けられる仕組みを作っていくことが大切です。

- 介護スタッフのスキル向上、スタッフの待遇改善と離職防止、入居者・家族からのより良い評価、それらを支える経営の安定を目指すことは、これからの介護施設運営における重要なテーマの一つといえます。「四方良しとなる」を目標に、業務改善に取り組むことはその可能性を広げます！

聴講者の方へのメッセージ

ご利用者様と働くスタッフの笑顔のために、、、

- 介護施設はヒト・モノ・カネ・情報の経営資源が慢性的に不足
- 限られた経営資源の中で、介護サービスの質向上・自立支援・重症化予防・人材確保・働き方改革など多くのテーマに取り組まなくてはならない厳しい環境
- 高齢者の“住まい”である施設事業の経営改善は社会的にも重要なテーマ

ご利用者様や働くスタッフの笑顔のためにも日々の業務改善を積み重ね、安全で質の高い介護サービスの提供、スタッフの待遇改善と人手不足解消など、経営改善に結び付けていきましょう！