

介護ソフト導入決定！

～職員の声から業務の効率化を目指して～

都道府県：石川県

会員施設名：青山彩光苑ライフサポートセンター

発表者氏名：近藤 由香理

I. 実践の目的・ねらい

少子高齢化の影響を受け、介護現場は担い手が不足しており、業務の効率化や生産性の向上が求められている。今回、介護ソフトを導入する事で記録業務の効率化が行えるのではないかと考え、実行に移した取り組み過程を報告する。

II. 実践方法・取り組んだこと

当施設では、利用者に関する記録は手書き記録（紙媒体）とパソコン入力 of 二重記録を行っており、特に感染症蔓延時は記録が職員の負担となっていた。この経緯から、記録業務の効率化を目的として介護ソフトの導入を提案し、以下の5項目に取り組んだ。
①記録業務の実態の把握をする為アンケートを実施②業者説明と多職種検討③業者選定④補助金申請⑤ルール決めとマニュアル作成

III. 実践の結果

①【記録業務についてのアンケート実施】

自由記載でのアンケートを実施。45名中39名からの回答内容として、「同じ内容を二重で記録し時間が勿体ない」「まとめて記録する為タイムリーな記録になっていない」「記録の為に移動している」など多数の意見が挙がった。この結果から、(1)記録の一元化がされていない(2)記録時間の確保が出来ていない(3)記録と情報収集のために移動している、という3つの課題が明らかとなった。これらは、介護ソフトを導入する事で解決可能な部分が多いと判断し、上司に提案、正式に導入が決定した。

②【業者説明・多職種検討】

障害福祉系介護ソフトを扱っているA社とB社の2社を選定し多職種で説明を受けた。また、A社から実際に操作が出来る機会を設定してもらい、多職種で導入前後について検討する場を設けた。

③【業者選定】

A社B社に加え、参考業者として2社を含めた計4社で比較検討を実施。機能面、システム構成、価格、サポート体制を比較した結果、A社のソフトを選定した。

④【補助金申請】

ICT導入支援補助金申請書類を作成し石川県に提出した結果、県から内示があり100万円の補助金交付が決定した。

⑤【WEB講習とルール決め】

A社のWEB講習を受け職員への周知方法を検討した。また、どの業務からソフトを使用して記録をしていくかを定め、ルールの策定を順次進めている。

IV. 分析・考察

現場職員が新たな取り組みを提案し実行する際は、役職者がその声に理解を示し、一緒に考え後押してくれる体制があったことが大きい。また、職員の声が動きとなり見える形で実現していく過程が、仕事へのモチベーション向上や働きたい職場環境につながり今後の生産性の向上にも繋がっていくと考えられる。今後、ソフト導入に伴い一時的に業務に負担が増加する事も想定されるが、考えられる業務改善や職員のスキルアップ向上を重視し、研修やフォロー体制を整えていく必要があると考える。

職員の言葉がけの重さについて

都道府県：群馬県

会員施設名：みつみね寮

発表者氏名：星野 晃宏、石内 琴音

I. 実践の目的・ねらい

日々の業務の中で利用者から、職員の言葉の掛け方に疑問や不満が聞かれる状況が見られた。今まで行ってきた声掛けの内容を見直し、利用者と職員の意見を聞き、適切な声掛けについて振り返り支援に繋げていく。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. チェックリスト

職員向け（支援の姿勢、言葉遣いなど）と利用者向け（職員の声掛け、生活、支援について）に実施。言葉掛け、生活、支援する上での改善点を探る。

2. 業務内容を評価

グループに分かれ自己評価とグループメンバーの評価のコメント（自他の良い点、気づいた点）を記入し、面談者に提出。

3. 職員褒めアンケート

参考すべき点、見習いたい点などに着目し、コメントを記入、提出し、全体で共有することで、自身の支援への意識、意欲の向上を図る。

III. 実践の結果

1. チェックリストを実施したことにより、現在の職場環境や利用者満足度を把握することができた。チェックリストの実施は職員の不用意な発言や態度で、誤解を生んでしまうなど、言葉掛けひとつひとつに重みがあることを振り返ることができた。見えてきた課題点は、その都度改善に取り組み、今後も長期的に取り組むことで、職員と利用者の快適な関係性、環境作りを目指していきたい。

2. 評価することは、自己の弱点を自覚し、他者評価により改善すべき点が明確になった。再評価後は、弱点の改善や他者の取り組みを実践する姿勢が見られた。

3. 職員同士で互いに褒め合うことで、自己の長所を認識すると共に、他者の良い点を評価する目を養うことにも繋がった。職員が支援する上で、モチベーションのアップの声も聞かれ、全体の士気の向上に貢献する結果となった。

IV. 分析・考察

問題解決の為にチェックリストや質問形式に主観的評価と客観的評価をする方法を取り入れたことで自分以外の声掛けや介助、その影響の強さについて考えることができた。声掛けを見直すことでコミュニケーションがスムーズになり、より良い支援介助となったことが実践を通じ感じ取れた。互いに褒め合うことで、相手を認めると同時に他者の長所を見習い、自己に反映していくきっかけとなった。基本的なことに立ち戻り、言葉の影響力を理解し、適切なコミュニケーションを行うことが今後も必要である。

人事考課制度における目標管理制度について

～自分の成長と施設の発展のために～

都道府県：群馬県

会員施設名：桐花園

発表者氏名：村岡 契、鈴木亜由美

I. 実践の目的・ねらい

当法人では、人事給与制度の改善を行うため経営コンサルタントの支援を頂き、モラルサーベイ(職員意識調査)を実践するなど現状分析を行ったところ、人事考課が運用できていないことや、賃金制度とキャリアパスが連動していないという課題が見つかりました。このため、職員がやりがいを持てるような人事管理制度(キャリアパス制度)の構築が必要であることが分かり、導入することになりました。そして、人材育成を主眼においた人事考課制度の一つとして、上司と部下におけるコミュニケーションを軸に、職員にとって価値ある目標を追求することで、施設の発展と職員一人ひとりの成長を実現する目標管理制度を導入いたしました。

目標管理制度の目的は、以下のとおりです。

- ①法人や施設の成長に繋がる目標を職員が共有する
- ②目標達成に至るまでのプロセスを組織で支援する
- ③職員一人ひとりが目標を達成 → 施設・法人の成長を実現する

II. 実践方法・取り組んだこと

毎年4月に、施設及び各課の目標(利用者の支援向上、業務改善、職員の資質向上など)に基づいて、職員一人ひとりが取り組む個人目標(自分の取り組み)を決めます。そして、現在の状況、目標達成後の状況、施策・手段、スケジュールなどを記載した目標チャレンジシートを作成します。

目標チャレンジシートを作成後、所属の上司と面談を行い目標達成のための施策・手段、スケジュールを確認し、内容を最終決定し、取り組みを始めます。

12月以降に、目標チャレンジシートの自己評価をし、一次考課者及び二次考課者による評価と面談を行います。目標に対して手応えや改善点等を話し合い、次年度に繋げていきます。

III. 実践の結果

目標管理制度に関する職員アンケートでは「個々の職員が得意なこと、趣味、独自の視点等活かすことができる」「施設の問題点や課題の解決に向けて取り組むことができる」「組織への還元に繋がる」「部下への理解が深まる」等の成果があげられました。

その一方で目標設定や計画的な行動が苦手な職員が一定数いることや、福祉の現場では成果を数値化することが難しいなど課題も見つかりました。取り組み成果については、支出削減を達成した事例と、地域交流の機会を増やした事例を挙げています。

IV. 分析・考察

職員から多様な意見がありましたが、肯定的な意見が多く、施設として効果を感じ始めています。今後、より多くの職員が取り組みやすい制度にしていくためには、目標管理制度への正しい理解を広めていくこと、また、部下の目標設定や計画的行動に対する助言やフォローなどを丁寧に行っていくこと、さらに質の高い指導、評価をするために考課者のスキルアップをしていければと考えています。

※事例等の使用は利用者本人(家族)の承諾を得ています。

「カスハラ」への取り組み

～調査をベースにした4カ年の実践～

都道府県：宮城県

会員施設名：只越荘

発表者氏名：稲荷森 誠、三上 広中

I. 実践の目的・ねらい

1. 実践の目的

カスハラ対策は、改正労働施策総合推進法で義務づけられることとなった。そこで、調査をベースにした4カ年の実践の取り組みの精査により、今後の対策に資したい。

2. 実践のねらい

利用者と職員が、カスハラに対する認識を深めると共に、その要因や対策を理解し対応することで、良き就業環境による「より充実した支援」の具現を図りたい。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. 実践方法

利用者は50名で、支援区分は5～6が40名、他10名で平均は5.3である。重複障害者(含特性)16%、意思疎通困難者8%などで、職員は44名となっている。

カスハラに対しては、利用者と職員のアンケート調査をもとに4カ年にわたり継続して取り組み、その都度、調査結果や発生事案に対応する実践によっている。

2. 取り組んだこと

利用者は生活全般、職員には業務目標の中に項目を設け、それぞれ同一内容でのアンケート調査を実施した。また、職員のみのカスハラに関する調査やグループワークでの意見や要望などに基づき、事案の未然防止と対応に努めてきている。

III. 実践の結果

1. 取り組みの状況

調査は、概ね望ましい結果となったが、利用者の「職員が傷つく言葉や行為はない」の項目で「いいえ」の回答に対しては、看過せず迅速な対応を行ってきている。

また、職員のみ調査やグループワークでは、暴言・暴力の事案やその際の対応、解決への提案などが出され、カスハラ対策のノウハウを明らかにすることができた。

2. 実践の結果

4カ年の実践の結果、カスハラは年次減少となった。このことから、これまでの調査をベースにした実践によるマニュアルの作成に取り組んだ。内容は、組織はもとより、事案には「やめてください(暴言や暴力)」「対応できません(要求)」と注意喚起することや業務妨害の周知、利用者の特性理解や医療相談、職員のケアなどとした。

IV. 分析・考察

1. 実践の分析

「人格を傷つけるなど人権に関わる行為」カスハラは、とかく倫理や道德などと目されがちであるが、職員の明確な対応スキルと毅然とした組織体制が最重要と捉えた。

また、事案によっては、利用者の心情理解や心身状況、日常支援への率直な声などと受けとめられることも踏まえ、利用者に寄り添った生活支援が不可欠と分析できた。

2. 取り組みの考察

カスハラは、今日では社会通念に位置づけられ、AIによる対処も取り沙汰されているが、まずは、利用者と職員の「相互の尊重による人権意識の向上」と「健全な人間関係の構築」「より充実した支援」が肝要であるとの考察によりまとめたい。