

— 運用手順見直しから発展した業務改善取組みの促進 —

■ 事業所概要

- 地域／札幌市
- 介護サービスの種類／看護小規模多機能型居宅介護
- 事業開始年月／2023年5月～2025年10月まで小規模多機能
2025年11月～看護小規模多機能に移行
- 従業員数／20名（うち正社員15名）（R8.3現在）

■ 支援に至る背景と課題

- 介護記録ソフト(ケアコラボ)の活用が進んでいるものの、「根拠に基づいた判断基準としての活用」面において、職員によって個人差がある状況であり、タイピング操作などに苦手意識を持つ職員へのフォローに課題が見受けられた。
- 外国人介護人材を積極的に活用しているが、教育指導面で対応する職員によってバラツキがあると感じており、基準となる「業務手順書」の作成の必要性を痛感していた。
- 人材定着率は低くないものの、個々の職員スキルを可視化する評価制度を作成し、客観的判断に基づいた人事考課やキャリアパス構築が必要と感じていた。

■ 支援内容

- タイピング操作が苦手な職員については、音声入力を活用することを助言。ご利用者様の様子や言動などをタイムリーに記録できることで、情報の精度も向上する旨、解説しました。
- 直接介護業務を軸に、普段実施している手順を書き出すことから始めてみては？と解説。言語化することで、個々の職員間による認識の違いが浮き彫りとなり、「介護度/医療依存度」によって、手順に付随する留意事項が変化していく点など、他事業所の事例を交えて解説しました。
- 業務手順書作成の過程により、経験値や資格有無によって気づいて欲しいアセスメントの観察眼について、他県の介護事業所様の事例をご紹介。キャリアパス構築および外国人介護人材の教育ツールとして活用いただくよう助言しました。

■ 支援の成果

- 小規模多機能サービスの特長である、ご利用者様の変化を感じ取って常にケアプランと連動した支援を実施する一体感を実現できている事業所様とお見受けしました。より質の高いサービスを提供できるよう、個々の職員スキルに依存するのではなく、客観的な判断に基づいた評価制度を構築することの必要性を感じていただけたと思います。
- 積極的に活用が進んでいる外国人介護人材において、「業務手順書」を作成することにより、教育面が充実し、定着および人材育成面で今後大きく寄与するものと感じています。
- 介護記録ソフト(ケアコラボ)の活用をさらに促進させるため、音声入力の活用や、業務改善の進捗状況を管理する「生産性向上委員会」を継続することで、持続可能な体制構築および生産性向上推進体制加算の取得に寄与するものと感じています。

■ 事業所の感想

- 今回の支援を通じて、同業者が日頃抱えている悩みや課題、さらにはそれらに対する具体的な改善点など、これまで自分たちだけでは知り得なかった情報を幅広く取得することができました。
- 職員間で積極的に情報共有を行ったことにより、「アセッサー」の有効かつ実践的な活用方法や、実際の取り組みの進め方について、より具体的なイメージを持つことができたように思います。
- 今後、当事業所においては、「アセッサー」による評価をより効果的かつ適切に用いることで、介護職員一人ひとりの評価の質の向上を図るとともに、業務改善に対する意識のさらなる向上に繋がっていきたいと思います。

