

介護と介護事業を守り、よくする！  
「学び」「共感」「モチベーション」をもたらす研修シリーズ

# 生産性向上 & 業務改善2024

## ■情報共有の工夫 ～ノートや朝礼、インカムなどの活用～

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社  
代表取締役 榊原 宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

1

## ご受講にあたって

### ■第1部 10:00～11:30

Zoomセミナー（参加者の**お名前やお顔は出ません**）

ご意見/ご感想/ご質問（チャット）に対し**リアルタイムに応答**

### ■第2部 11:30～12:00

口頭での**ご質問・ご相談・意見交換タイム**

録画はしませんので、可能な限り「顔出し」でお願いします

■セミナー後、「**資料**」と「**動画**」を送付します

※**法人内のみ**のご活用にとどめて下さい

■これまでのセミナー動画+資料は、

**一般販売（レンタル）**も行っています（500本超！）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

2

# 講師プロフィール

- ◎昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員
- ◎京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務
- ◎社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の実務に携わる
- ◎15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的に独立
- ◎著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間400回を超える
- ◎ブログ、facebook、毎朝5:55のライブ配信など毎日更新中
- ◎YouTubeや動画ライブラリーでは500本以上の動画を配信
- ◎介護と介護事業を守り、よくする！「事業経営&教育インフラ」リーダーズ・プログラム（年会費制）主催
- ◎4児の父、趣味はクラシック音楽
- ◎天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索

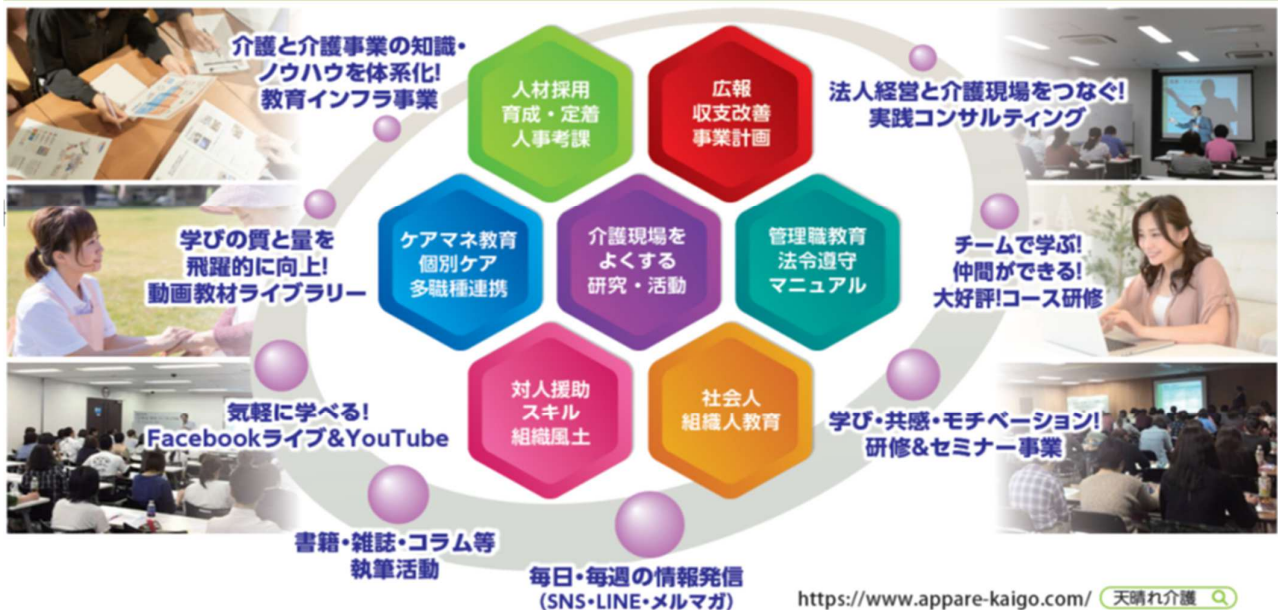


- 日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師
- 全国有料老人ホーム協会 研修委員 ■稲沢市 地域包括支援センター運営協議会委員
- 7つの習慣アカデミー協会 認定ファシリテーター
- 出版実績：中央法規出版、日総研出版、ナツメ社、その他10冊以上
- 平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞
- 榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

3

# 介護現場をよくする研究・活動



- facebook、ブログ等を毎日更新、情報発信
- 天晴れ介護サービス総合教育研究所YouTubeチャンネル 週1～2回動画配信
- メルマガ（日刊：介護の名言、週刊：介護現場をよくする研究&活動通信）
- 以上の情報はHP（「天晴れ介護」で検索）よりどうぞ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

4

# 介護現場をよくする研究・活動

■よい介護職はいても、よい介護現場はなかなかない……

- ・ 1人1人がよくなるだけでは、うまくいかない
- ・ チーム、組織、目標、計画、ルール  
リーダーシップ、コミュニケーションなどが必要
- ・ 「介護現場」をよくすることで  
利用者はもちろん、職員も幸せになれる！
- ・ 人と人とお互いに学び合い  
気持ちよく支え合える社会づくり

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

5

# 天晴れ介護サービス「ACGs」！

## APPARE CARE SERVICE GOALS 2023

天晴れ介護サービス  
介護現場をよくする21のテーマ



Colored by bridge link plus

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

6

# 著書・雑誌連載



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

おかげさまで!

amazon ランキング

10部門

1位

利用者・職員から選ばれる!  
介護サービスの  
経営の教科書  
97%が  
効果を実感!  
年間400回超の  
コンサルティングから見た  
人を大切にする経営「10」の極意  
BIA出版

利用者・職員から選ばれる!  
介護サービス  
経営の教科書  
人を大切にする経営「10」の極意

稼働

数字

個別ケア

人材確保

ルール

コミュニケーション

継続的学習

評価制度

組織・人事

PDCA

# 本日の内容

## ■生産性向上&業務改善2024

情報共有の工夫

～ノートや朝礼、インカムなどの活用～

- ・ガイドラインの事例と  
天晴れ介護サービスが推奨する方法について

# 生産性向上&業務改善

## ■毎月1回90分+Q&A（1年間：セミナー&後日動画）

1. 生産性向上について～全体像を把握して抵抗感を減らす～
2. 生産性向上計画の進め方～業務改善の内容と具体的方法～
3. ①職場環境の整備～5S活動について～
4. ②業務の明確化と役割分担  
～業務全体の流れ、役割分担、テクノロジーの活用～
5. ③手順書の作成～業務の標準化、属人的にしない具体策～
6. 前半を終えて～Q&A、意見交換～
7. ④記録・報告様式の工夫～記録の書き方、タブレット活用～
8. ⑤情報共有の工夫～ノートや朝礼、インカムなどの活用～
9. ⑥OJTの仕組みづくり～教える内容と教え方の技術～
10. ⑦理念・行動指針の徹底～判断基準がわかるようになる～
11. 改めて生産性向上計画の全体像と進め方
12. 全体を終えて～Q&A、意見交換～

# 生産性向上&業務改善

■特典動画16本！ ●万円相当 ※1年コースお申込みの方

- ・管理職養成講座（全12回）より以下3本  
管理職の仕事とは～心構えと身につけるべきスキル～  
業務の全体像とその管理～何を見て、何を管理するのか？～  
「ルール」と「コミュニケーション」でチームを再点検！
- ・パワハラにならない指導の具体策
- ・業務の個別化、ケアマネジメント
- ・新人研修の方法
- ・ACGs「事業所運営編7本」  
環境／接遇／生活の安定と安全／楽しみ・喜び／家族・地域  
事業所の維持／チームワーク
- ・ビジネススキル3本（ロジカル&クリティカルシンキング  
アイデア創出・問題解決）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

## 前回の内容

### ■生産性向上&業務改善2024

記録・報告様式の工夫

～記録の書き方、タブレットの活用等～

- ・ガイドラインの事例と  
天晴れ介護サービスが推奨する方法について

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12



## 4. 記録・報告様式の工夫

### 取組別の基本的なステップ

#### 概要

- ▶ 介護記録等、報告書の様式を工夫することで、利用者の経時的変化や、職員のケアの偏りや癖が見えてくるようになります。そのためには、施設内にいる利用者に関するデータ等を上手く活用することが大切です。
- ▶ 目標設定と達成状況を記載するなど、各職員の達成力を高める工夫をしましょう。例えば、目標達成状況は、「達成、ほぼ達成、未達成」の3段階で確認すると分かりやすいでしょう。
- ▶ もし、現在既に何らかの様式がある場合には、それが使いやすいか、見やすいかをもう一度検討してみましょう。例えば、様式の内容は変えなくても、様式の向きを変更するだけで「とても見やすくなった」、「時系列で比較しやすくなった」という事例もあります。

#### 取組によって得られる効果

- ▶ 項目の見直しやレイアウトの工夫等により、情報の読み解きを容易にする。
- ▶ 不要な文書や整理できる項目を見つけるだけでなく、「なぜ文書を作成しているのか」といった本来の目的に気づくことができる。

### 取組のステップとポイント

#### 1 帳票・項目の必要性を見直そう

現在、現場で活用している（活用されていないものも含め）帳票・項目の必要性について、改めて検討しましょう。帳票自体や項目の重複が見つければ、効率化のチャンスです。

#### 2 新しい帳票を作成しよう

①で必要な帳票・項目を網羅的に整理した上で、現在複数の帳票に分散している情報を統合するなどし、必要に応じて新しい帳票を作成しましょう。また、目標設定と達成状況を記載するなど、各職員の達成力を高める工夫をしましょう。

#### 3 記入方法を決めよう

新しい帳票の作成に併せ、その帳票への記入のルールも検討し決定しましょう。例えば、いつ、誰が帳票に記入し、いつ、誰が内容をチェック、評価するのか等の仕組みです。このように仕組みをセットで決めることで、記入の抜け漏れや記入内容のばらつき（ムラ）を防ぐことが可能です。

#### 4 新しい帳票で情報の読み解きを深めよう

新しい帳票が完成したら、1週間程度、運用して評価してみましょう。新しい帳票に記載した内容より、何が分かるのか、皆で意見を出し合い、より使いやすくなるように必要に応じて、帳票の内容を変更しましょう。

# 記録の公式！

「状況」＋「対応」＋「反応」

状況：副食の焼きサバに手をつけていなかった

対応：「お嫌いですか？」と聞く

反応：「昔からサバは苦手で・・・」との答え。

以上の3つをつなげて書くと、こうなります。

「副食の焼きサバに手をつけていなかったので、『お嫌いですか？』と聞くと、『昔からサバは苦手で・・・』との答え。」

# 日々の記録の方法（参考）

利用者様 個人記録（平成 年）

利用者氏名	A様	担当	B	要介護度 自立度	要介護3 A2・IIIa	診断名	アルツハイマー 認知症（H24.4）		
短期 目標	①毎日の健康管理を行い、異常に気付いてもらうことができる ②人の役に立っていることを実感することができる			サービス 内容	①食事状況の確認、排泄状況の確認 ②専業主婦の経験を活かした役割作り（掃除、タオルたたみ→周囲の方や職員から感謝の意を伝える				
日付	朝	昼	夕	排便	入浴	時間	項目	利用者様の様子・ケア内容	記入者
6/17	—	10/10	—	○	○	9:30	送迎	到着	○○
						11:00	ケアプラン②	いつものようにY様と一緒にタオルたたみをされる。職員からねぎらいの言葉をかけられて満足そうにされていた。「明日もやるからね」と言ってお下さる。	◎◎
						14:00	日常生活	アオキスーパーに買い物に出掛けて、事業所の夕食の野菜を購入。30分ほど歩かれる。「外に出ると気分がいい」と言われる。	△△
						15:00	看護	足の傷の処置を行う	□□
						15:30	機能訓練	法人の理学療法士と連携し、下肢の筋力訓練の効果について評価を行う	●●
						16:00	受診	夫と◎◎内科医院に受診。足の傷の軟膏がプロステイン軟膏に変更	■ ■
							夜間帯 巡視 □オムツ交換 □体位変換 □異常なし □異常あり □21:00		
							□23:00		
							□1:00		
							□3:00		
							□5:00		
							□7:00		

項目： ケアプラン、日常生活、機能訓練、看護、相談、送迎、夜間帯（20-8）、受診、訪問診療



# 生活支援記録法（F-SOAIP）

※逐語や叙述だと根拠や実践があいまいでダラダラ書きになりがち  
※SOAPは問題点に対するアプローチに偏りがち

- F（着目点ごとに）
- S（本人、家族の言葉）
- O（その他情報）
- A（分析、判断）
- I（実践・提案）  
（S：本人、家族の言葉）
- P（当面の計画）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

17

# 生活支援記録法（F-SOAIP）

F	散歩時の膝痛
S	本人「日課の散歩は欠かせないが、最近歩いていると膝に痛みがある」 長女「日課の散歩は続けさせてあげたいが、転倒など心配」
O	杖を使用しているが、時折膝折れもあるとのこと 膝の痛みはI週間前から続いている
A	日課の散歩の継続もしつつ、膝痛への対応も行う必要がある
I	散歩については、長女をはじめとした家族の付き添いを可能な限り行う 主治医とも相談し、整形外科受診も勧める
(S)	本人「家族には悪いが付き添ってくれたら安心。整形にもかかりたい」 長女「家族で協力して付き添いたい。整形は早目に受診したい」
P	主治医へは長女から連絡、〇〇デイ、〇〇ヘルパーへはケアマネジャーから連絡し情報を共有する

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

18

# 生活支援記録法（F-SOAIP）

F：着目点			
S：本人・家族の言葉			
O：状況・様子			
A：気づき・判断			
I：働きかけ・提案			
(S：反応)			
P：今後			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

19

## 医師への相談（例）

### ■状況

- ・〇〇様ですが、血圧が高く、デイサービスで入浴ができておりません。

### ■背景

- ・ここ数日の血圧は・・・
- ・お薬については、ご家族によれば、きちんと飲んでいるとのこと。
- ・高血圧に伴う症状は特に見られていないように思います。
- ・デイサービスとしては、特別な指示ががない場合、血圧が150/90以上であると入浴が中止になるとのこと。

### ■評価（困りごと）

- ・〇〇様、ご家族としては、入浴してほしい、という気持ちが強いようで、どうしたらよいかと困っておられます。

### ■提案（お願い）

- ・デイサービスとしては、入浴可能な具体的な数値があれば教えて頂きたい、とのことでした。
- ・受診した方がよいかも含め、ご指示を頂けますでしょうか。よろしく願いいたします。

※誤字に注意／タイミング、時間帯に配慮／ケアマネの情報を得だと思わせる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

20

## 第三者への説明

各種相談や事例検討、会議の場で、この「説明力」が問われる

1. 年齢・性別・要介護度等
2. 原因となった病気、受診状況等
3. 家族や住居等の環境
4. 健康状態・ADL・IADL等の概要
5. 生活歴・生活習慣・趣味・嗜好
6. 抽出した課題・困りごと・経緯
7. 支援内容
8. 予後、予測、今後の検討課題

●●さんのご意見を頂きたいと思います。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

21

## 本日の内容

### ■生産性向上&業務改善2024

情報共有の工夫

～ノートや朝礼、インカムなどの活用～

- ・ガイドラインの事例と  
天晴れ介護サービスが推奨する方法について

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

22

# ガイドライン（施設版）より



## 5. 情報共有の工夫

### 取組別の基本的なステップ

#### 概要

- ▶ 情報共有の手段としてICT機器は非常に有効です。特に手による各帳票への転記作業は、ICT機器を活用することで、楽になります。また、タブレット端末等を使うことで、施設外の会議や訪問先からでもデータを簡単に入力できるようになります。介護記録、情報共有、請求事務が一気通貫となったソフトの導入が最も効率的なものとなります。
- ▶ データ入力を行う際には、入力を定型化する・チェックボックス式とすることや音声入力などによって、さらに入力時間の手間を省くことができます。また、画像、動画の活用をすることで、視覚的データの保存や共有も可能となります。
- ▶ パソコンやタブレット端末以外にも、インカム（トランシーバー）の活用も有効的でしょう。インカムを通じて、その場で状況を時間差が生じることなく全員がシェアできるため、申し送りや指示出しの時間を短縮できることが大きなメリットです。

#### 取組によって得られる効果

- ▶ ICT機器を用いて転記作業の削減、一斉同時配信による報告申し送りの効率化、情報共有のタイムラグを解消する。

# ガイドライン（施設版）より

### 取組のステップとポイント

#### 1 共有する情報を整理しよう

普段の業務では様々な情報が行き交っています。それらの情報を整理することから始めましょう。具体的には、どのような情報を、誰に、いつ共有（報告）すべきかなどについて話し合います。

#### 2 情報を使う目的を明確にしよう

情報を取り扱う目的を明確にしましょう。例えば、報告、連絡、相談など情報を共有することで何を期待するのか、目的を明確にして相手に情報を提供しましょう。

#### 3 情報の拾い方のルールを決めよう

業務の中でいつ、誰が、どこで、どのような情報を収集するかルールを定めて起きましょう。これにより、情報収集の抜け漏れを防ぐことができます。

- ICT機器（タブレットやインカム）を使うことで③と④が同時に進むこともあります。

#### 4 情報の渡し方のルールを決めよう

収集した情報をいつ、誰に共有するかについてもルールを定めておきましょう。また、共有すべき情報をその緊急度や重要度、個人情報有無等、情報の内容によって、相応しい情報共有の手段について検討しルール化しましょう。

- ICT機器（タブレットやインカム）を使うことで③と④が同時に進むこともあります。

## 事例 35

### 記録システムの情報を申し送りに活用し、残業時間を削減した

SOMPO ケア株式会社 そんぼの家 西東京

特定施設入居者生活介護

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

#### 成果

##### 質の向上

- 業務表と記録システムが連動していることで、ケアプランをタイムリーに改善できるようになり、介護職員のケアプランに対する意識が向上した。

##### 量的な効率化

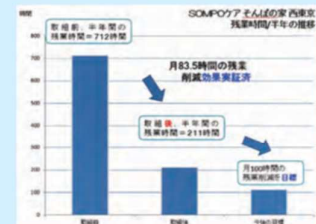
- 記録システムへの記入内容を、申し送りにも活用することで、施設全体で月間 83.5 時間の残業時間を削減した。

##### 課題

利用者に対する一日のケアの内容を全て手書きで記録し、全利用者分を印刷して紙で管理していたため、介護職員が申し送りを書く手間、整理する手間、情報を収集・分析する手間が大きかった。

##### 解決のステップ

- 1 プロジェクトチームを作り、介護職員の申し送り業務の負担を軽減するために、より効率的な情報共有の方法とその情報の内容を検討した。
- 2 記録システムを導入し、申し送りのデータも管理できるようにした。また、利用者別、時間別・日付別のバイタルやヒヤリハットなどの情報を取り出して分析できるようにした。
- 3 「一ケア記録を目標に、十分な記録を残す。」との考えの下、業務表と記録システムを連動させ、業務表に沿ってケアを行ったその場ですぐ記録ができるよう、介護職員にスマートフォンを配布した。
- 4 記録システムのデータは、業務の流れを改善するための「ライン検討会」等でも共有・活用することにした。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

25

## 事例 36

### 職員が携帯する情報端末をスマートフォン一台に集約し、業務を効率化した

株式会社アズパートナーズ アズハイム練馬ガーデン

特定施設入居者生活介護

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

#### 成果

##### 質の向上

- センサーのデータと記録の情報が連動しているため、利用者にとってより効果的なケアのタイミングを、センサーからの情報を元に判断できるようになった。

##### 量的な効率化

- 一台で記録入力やコール受けができるため、ツールを持ち替える手間と時間が無くなった。

##### 課題

PHS やタブレット端末など職員が携帯する情報端末が複数あり、都度持ち替えることが煩雑であった。

##### 解決のステップ

- 1 ケア記録として取り扱う情報を洗い出した。
- 2 これまで、それぞれ別の端末で取り扱っていたセンサー・ナースコール・記録の情報を、一台の端末に集約した。
- 3 出勤時に全職員が、記録ソフト上の業務日報を閲覧し、申し送りや特記事項、各職員からの指摘事項を確認することにした。
- 4 ご家族の来訪連絡や事故・急変等、スピード感を持って共有すべき情報は従来どおりインカムを使用して共有することにした。



職員がシステムを操作している様子

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

26

# 事例 37

## インカムの効率的な活用マニュアルを作成し、事故防止につなげる体制を整備

社会福祉法人南相馬福祉会 特別養護老人ホーム福寿園

介護老人福祉施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

### 成果

#### 質の向上

- インカムを効果的に活用するための施設に合った運用方法により、必要な情報のみを聞き取れるようにして利用者へのケアに集中できるようにし、また事故予防にも活用できる体制を整えることができた。

#### 課題

インカムを導入したが、「情報が多過ぎる」（そのためケアに集中できない、疲れる、聞き逃しが多い）、「事故防止に活用したい」といった意見が出ていた。

#### 解決のステップ

- インカムを導入後、アンケート調査・ヒアリング調査を実施した。
- 調査の結果、誰に対しての指示なのか分かりづらく再確認が生じる、事故防止には活用できていない等といったことがあった。
- インカムの活用方針を確認した。
  - 情報共有のルールを制定してお願いや指示をスムーズにし、状況報告の中で対処済みなどの事実を伝えることで負担を軽減する。
  - 事故防止のためのルールを制定し、事故予防への意識を向上させ長期的に事故件数を減らす。
- マニュアルを作成し、インカム使用ルールの周知徹底を行うことで、情報共有を効率化し、インカムを事故防止にも活用できる体制を整備した。

①誰かにお願い・指示するとき、以下の順で会話する	
・場所を伝える	例：リビングの
・自分の名前を伝える	例：鈴木です
・相手の名前を呼ぶ	例：田中さん
・確認する	例：聞こえますか？
・伝えたい内容を伝える	例：～なので、～できますでしょうか？
②状況報告をするとき、以下の順で会話する	
・場所を伝える	例：リビングの
・自分の名前を伝える	例：鈴木です
・伝えたい内容を伝える	例：こちら比較的落ち着いています。
③事故予防のため、ご利用者の居所を共有する	
認知症での徘徊や転倒リスクのある方など、見守りが必要な方の居場所を常に把握することで、「知らない間に転んでました」という事故を減少させる。	
④事故予防のため、コール対応のスピードを向上させる	
コール対応を素早くできるルールをつくり、ベッド上からの転落や、起き上がったからの転倒などの事故を減らす。	
近いスタッフの手が空いている	自身が対応する旨をインカムで全体報告
近いスタッフの手が空いていない	他のスタッフにコール対応をインカムにて依頼する

マニュアルに記載した主な事項

# 事例 38

## インカムを活用し、リスク回避につなげた

社会福祉法人孝徳会 サポートセンター門司

介護老人福祉施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

### 成果

#### 質の向上

- 常にリアルタイムで状況を確認し合えるため、職員間の連携が良くなり、すぐに助けが呼べるようになった。

#### 量的な効率化

- 申し送りなどの情報共有にかかる時間と職員を探す時間が大幅に減った。

#### 課題

SOSを出したい時や連絡事項がある時など PHS や内線などで職員を探すことに大きな時間を割いており、困っている時に、すぐに対応できる職員が駆けつけることができないことがあった。また、申し送りなどの情報共有にかかる時間が、全体の業務の 20% と大きな割合を占めていた。

#### 解決のステップ

- インカム導入当初は、発信のルールを細かく決めるのではなく、簡単なやり取りでも構わないので、職員同士でインカムを使ってみることに重点を置いた。
- ユニットと名前と先に言った後に要件を短い言葉で伝えるようにした。
- 困った時にもすぐに他の職員が反応できるよう、「了解」「あと二分で」など一言でも構わないので返事をするをルール化した。
- 重要な情報は、インカムだけで共有するのではなく、パソコン上の共有システムなど目に見える形の他の手段でも共有し、モレを防いだ。



インカムを装着した職員の様子

# 事例 39

## フロア・部署別にインカムのチャンネルを設定し、情報の混線を防止して職種間の連携を強化

医療法人緑の風 介護老人保健施設いこの森

介護老人保健施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

### 成果

#### 質の向上

- ケアを行いながら効率的に情報伝達できるようになり、利用者の見守りを手厚く行えるようになった。

#### 量的な効率化

- 介護職員1人1日当たりの見守り時間が、88分から117分へ約30%増加した。
- 全職員へ同時に呼びかけることが可能となり、看護職員の医療処置に取りかかる時間が短縮された。

### 課題

5階建ての従来型施設のため1階の特浴室を利用する際は、電話が繋がらない場合に伝言ゲームのようなやり取りが発生していた。

特に医療処置の際の看護職員・介護職員間の連絡調整に時間がかかっていた。

### 解決のステップ

- 各フロア・部署の主任チームが中心となって、インカム導入の狙いや活用方法を検討し、施設全体に共有した。別館がWi-Fi未整備であることを考慮し、Wi-Fi非対応の軽量型機種（最大出力2W）を選定した。
- 全ての入所フロアおよび各部署、通所リハビリテーション（本館・別館）にインカムを導入した。また、全職員を対象とした説明会を開催して、使い方・ルールを共有した。
- 耳に入ってくる情報が煩雑になることを避けるため、各フロア・部署で情報を統制できるように9つのチャンネルを設定した。利用者にも職員のインカム利用を周知した。
- チームで運用を検討し、夜勤チャンネルの廃止等する他、右図のチャンネル設定に最終決定した。



全スタッフを対象とした説明会

チャンネル1	1階特浴
チャンネル2	日誌番・入所2階・個浴
チャンネル3	入所3階・個浴
チャンネル4	入所4階・個浴
チャンネル5	入所・看護職員
チャンネル6	入所・ケアマネジャー
チャンネル7	リハ職
チャンネル8	通所リハビリテーション本館(5階)
チャンネル9	通所リハビリテーション別館

最終決定したチャンネル設定表  
※上記フロア・部署内のみ通信できるようにチャンネル（周波数）を設定

# 事例 40

## インカムを導入し、夜勤帯や医療処置における看護・介護間の対応が迅速になった

医療法人松徳会 介護老人保健施設カトレア

介護老人保健施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

### 成果

#### 質の向上

- 施設内の構造に縛られず即時の情報伝達が可能となり、職員を呼ぶ際の負担が大きく軽減した。
- 夜勤時に利用者の症状が変化した際、看護・介護職員が迅速に情報を共有し、対応できるようになった。

#### 量的な効率化

- 申し送りに参加できない職員はインカムを通して情報共有できるため、日勤前・夜勤前に行う申し送り時間が短縮し、導入前後で職員1人当たりの時間が15分から8分に短縮した。

### 課題

従来型施設であり、施設内は動線が長く、1階と2階との情報のやり取りに事務室内の螺旋階段を昇降する必要があった。また階段の下から職員を大声で呼ぶ場合があった。

夜間帯や医療処置の際、介護職員から看護職員への応援要請に時間を要し、利用者を長く待たせることがあった。

### 解決のステップ

- 各フロア・職種の代表者でワーキングチームを作り、インカム導入の目的や活用方法を検討した。Wi-Fi環境が未整備のため、Wi-Fi非対応の軽量型機種（最大出力2W）を選定した。
- 全フロア・浴室の介護職員・看護職員・ケアマネジャー・リハ職にインカムを導入し、入浴時の医療処置における看護・介護の連携強化、施設全体での見守りを強化した。説明会を開催して、使い方・ルールを共有した。
- 施設が2階建てであることや看護職員の人員体制等を踏まえて、1つのチャンネルとして運用した。
- 施設長が委員長を務める施設サービス改善委員会で運用を検討し、ルールを徹底した。



インカムによって得られる効果

# 事例 41

## インカムによって職員間の情報共有が迅速化し、認知症の利用者に対する見守りが強化

社会福祉法人青山里会 小山田特別養護老人ホーム

介護老人福祉施設

文章量削減

ICT

カイゼン

人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

・介護職員が徘徊や離脱の多い認知症の利用者の対応を行う際、迅速な情報共有と見守りの応援要請をすることが可能となり、事故防止が強化された。

量的な効率化

・業務を行いながら利用者の状況を共有できるようになりユニット全体での見守りに気を配る余裕が生まれた。  
・医療処置の判断が迅速かつ柔軟に行えるようになった。

課題

ユニットケアを導入しているが、建物の構造上、各ユニットとナースステーションの距離が長い  
ため、各ユニットと看護職員間の情報連携に苦労していた。また、認知症の利用者への迅速  
な対応に課題があった。

解決のステップ

- 1 看護・介護間の情報共有の強化を図るため、ナースステーションから最も離れた、認知症  
の利用者が多い4階2ユニットでWi-Fi対応型のインカムを導入した。イヤホンは装着の安  
定性から耳掛けタイプを選択した。
- 2 介護職員に加えて、一部の看護職員、ケアマネジャーにインカムを導入した。対象者に絞っ  
て説明会を開催し、使い方・ルールやWi-Fi対応型機種の特性を共有した。
- 3 導入フロアが限定的であり、台数も少ないため、全てのインカムを1つのチャンネルで運用  
した。
- 4 介護リーダーと看護リーダー、ケアマネジャーがチームとなって、運用を検討し、長時間の  
装着により耳への負担が大きい耳掛けタイプのイヤホンからカナルタイプに変更した。



小山田特別養護老人ホーム 概観  
出所：<https://seizanri.jp/facilities/>  
(最終閲覧日：2020年2月3日)

耳掛けタイプ カナルタイプ



\*上記以外にも、無線タイプのもの、  
耳をふさがない骨伝導タイプのもの等があります。

イヤホンの主な種類

# 事例 42

## ショートステイ利用者の送迎時の申し送りにインカムを活用し、情報共有の時間を短縮した

社会福祉法人ウエル千寿会 特別養護老人ホーム萩の風

介護老人福祉施設

文章量削減

ICT

カイゼン

人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

・送迎の出発・到着時刻や利用者の申し送り（体調、日課の変化、処置の仕方、トラブルの懸念等）  
が充実し、ショートステイ利用者へのケアの質が向上した。

量的な効率化

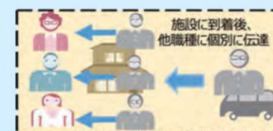
・ショートステイの初日や最終日に行っていた、生活相談員と介護職員、看護職員、施設長の申し  
送りが一斉に行えるようになり、時間の短縮によって送迎スケジュールの遅れが改善した。

課題

ショートステイ利用者の送迎時の申し送り時は、生活相談員と介護職員、看護職員、施設長  
の4名で一斉に情報共有することが困難だったため、情報共有のタイミングとスピードに課  
題を抱えていた。また、申し送りが長引くことによって送迎スケジュールの遅延を招いて  
いた。

解決のステップ

- 1 法人内の併設のサービスも含めてインカムを導入した。
- 2 介護職員を中心とした同一職種間の連携を想定してインカムの運用を開始した。
- 3 インカムの配置を多職種にも拡大し、ショートステイ利用者の申し送りに活用することを検  
討した。生活相談員と介護職員、看護職員、施設長の4名で試用することにした。
- 4 ショートステイ利用者の送迎時の申し送りがリアルタイムに施設全体で実施でき、複数の職  
員間の申し送りが効率化し、利用者の申し送り情報が充実した。施設イベントや消防訓練な  
ども活用できた。



インカム導入前



インカム導入後



## 事例 43

### 入浴業務でインカムを効果的に活用し、 利用者の処置待ち時間を削減

医療法人生愛会附属介護老人保健施設生愛会ナーシングケアセンター

介護老人保健施設

文章量削減

ICT

カイゼン

人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

・看護職員と入浴介助担当者のインカム連携で、利用者を脱衣場で長く待たせることなくスムーズな入浴介助が実現した。

量的な効率化

・看護職員による処置が適切なタイミングで実施されることで、処置を待つ時間を削減でき、利用者1人に対してかかっていた入浴業務時間を39分から34分に削減できた。

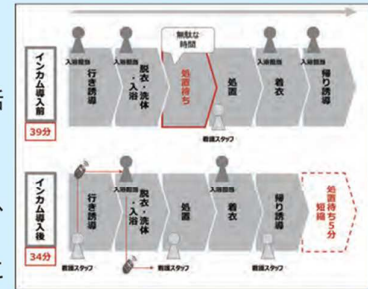
課題

入浴時に処置が必要な利用者は、順番待ち時間が長くなっていた。また、入浴担当職員2名が利用者の誘導も同時に実施しており、1名がフロアに出た際に、着衣・脱衣で利用者を待たせることが多かった。

解決のステップ

- 1 インカムを効果的に活用する方法を議論し、「入浴業務等における誘導」など、活用場面を洗い出した。
- 2 インカムを活用して入浴業務の効率化を目指した。
- 3 相手の顔を見ずに会話することになるため、「話を聞いている」ことが伝わるよう、「必ず返事をする」というルールを設定した。
- 4 入浴介助担当者は浴場を離れず、フロアの職員に誘導を依頼することに決めたことで、入浴業務時間が短縮し、職員は排泄介助など他の業務が可能となった。

利用者1人当たり入浴時間の削減



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

33

## 事例 44

### 耳を塞がないインカムを活用し、周囲の音を聞きながら 情報共有を行えるようにした

社会福祉法人善光会 フロース東椛谷

介護老人福祉施設

文章量削減

ICT

カイゼン

人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

・インカムによって耳を塞ぐことが無くなったため、周囲の状況に敏感に反応し、ヒヤリハットなどのリスクを察知できるようになった。

量的な効率化

・入浴介助終了のタイミングなどを職員間で共有することで利用者の待ち時間を短縮することができた。

課題

耳を塞ぐインカムでは、遠くの音に敏感に反応して利用者の行動や様子を察知することができず、リスクになり得るとの声が現場職員からあがった。

解決のステップ

- 1 業務毎に共有する必要がある情報を整理した。
- 2 「対応」「依頼」など情報にフラグを付けて発信することで、情報の内容を明確化した。
- 3 連絡図を作ることで、情報の流れ・連携方法を明確にした。
- 4 声で伝えるべき情報は骨伝導インカムを用いることで、耳を塞ぐことなく周囲の音を聞きながら情報の共有ができるようにした。また、フロア内で共有する場合と個人間で共有する場合とで使用するアプリケーションを区別することにした。



インカム使用による情報連携強化

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

34

# 事例 45

## インカムの導入により、地域密着型介護老人福祉施設でのユニット間交流の促進を目指す

社会福祉法人播陽灘 特別養護老人ホームいやさか苑

特別養護老人ホーム

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

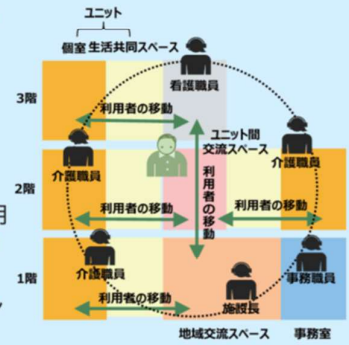
- ・ショートステイ開始時に主治医と調整した内容について、迅速に施設長・看護職員・介護職員等の多職種間で共有でき、利用者にとって安心かつ安全なサービス提供ができた。

課題

社会性の維持を目的に、ユニット間交流を促進している地域密着型介護老人福祉施設であるが、ショートステイを含めた4ユニットが1～3階に配置されているため、PHSを用いて利用者の状況を把握・伝達することに非効率な点が見られた。

解決のステップ

- 1 施設長、看護職員（事務兼務）、4ユニットの介護リーダーでワーキングチームを組成した。利用する職員の選定と、機種を選定を行った。（Wi-Fi環境を考慮し、無線型を選定）
- 2 事務所（施設長含む）2台、看護職員4台、ユニットリーダー4台、各ユニット職員用（主に日勤）4台の計14台を導入した。全体の情報共有を重視し、チャンネルは1つで運用し、使い方の説明会を実施した。
- 3 機器導入に対する抵抗感を和らげるために、集中的に運用する期間を1週間として定めて、終了後に振り返りを行った。
- 4 職員間の情報共有や伝達が迅速化することで、利用者が生活共同スペース・ユニット間交流スペース・地域交流スペースを行き来する際の見守り支援体制が手厚くなり、ユニット間交流が促進できた。



いやさか苑におけるインカム活用時の情報共有・伝達イメージ

# 事例 46

## インカム導入により、朝礼・申し送り等の運用を見直し、夜勤職員の負担を軽減

社会福祉法人高春福祉会 特別養護老人ホーム はるの若菜荘

介護老人福祉施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

成果

質の向上

- ・インカムにより、職員が朝礼のために移動・集合する必要がなくなり、朝礼を聞きながら介助ができるようになった。

量的な効率化

- ・夜勤職員の朝食の食事介助を、日勤職員が朝礼を聞きながら代わりに対応し、夜勤職員の退勤時間を30分程度繰り上げることができた。

課題

朝礼や申し送りのために、職員が介助を行っている最中に業務を中断し、移動して集まる必要があった。また朝礼中の食事介助を夜勤明けの職員が実施しており、夜勤明けの退勤時間が30分ほど延びていた。

解決のステップ

- 1 インカム導入に伴い、インカム使用時の朝礼・申し送りの参加方法について検討した。
- 2 朝礼・申し送りで職員が集まる場面や、その他職員間で話をしたい場面等で、職員が集まらなくてもコミュニケーションを取れるようにした。
- 3 一定期間使用した後、朝礼・申し送り時に、介助中の職員の会話が入らないよう、朝礼・申し送り中は、他の会話にインカムを使わないようにするといったルールを決めた。
- 4 最終的に、朝礼時に夜勤職員が行っていた食事介助を、日勤の職員が朝礼を聞きながら代わりに対応できるようになり、夜勤職員の負担を軽減できた。

インカム導入前

・管理栄養士・相談員・機能訓練指導員・ケアマネジャー・介護の5職種約8名が毎回8:30～9:00に集合して朝礼を実施した。  
・同一時刻での集合が難しく、誰かを待つことが多かった。  
・食事介助は夜勤明けの職員が実施しており、夜勤明けの退勤時間が30分延びていた。

インカム導入後

・上記全員が、集まらずにインカム上で順番に報告事項を共有し、情報を聞きながら食事介助を実施した。  
・夜勤明けの職員の退勤時間を30分短縮することにより、夜勤の長時間勤務の負担を軽減できた。

インカム導入前後の朝礼の運用

## 事例 47

### 見守り支援システムとインカムの併用により、リアルタイムで利用者の状態を把握し、夜間の訪室を効率化

医療法人おくら会 介護老人保健施設リゾートヒルやわらぎ

介護老人保健施設

文章量削減 ICT

カイゼン 人材育成

介護ロボット

#### 成果

##### 質の向上

・携帯端末で見守り支援システムのコールを確認し、インカムで共有することで、スタッフの自発的な行動や指示出しが可能となり、迅速で無駄のない対応につながった。また単独対応ができない時の応援要請にも迅速に対応でき、チームアプローチにつながった。

##### 量的な効率化

・定時巡視を一部廃止し、必要時に訪室したことで、延べ訪室回数が職員1人1日あたりで平均32回減少した。

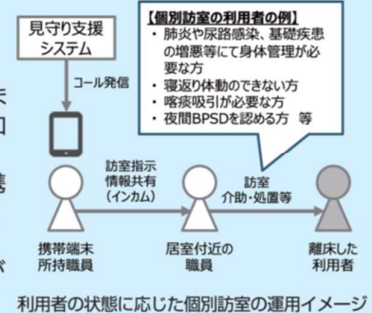
#### 課題

夜勤の定時巡視では、特に認知症専門棟14室（定員32名）で徘徊等が発生しており、2名の職員で見守ることが負担となっていた。また、夜間の定時巡視の際、利用者の睡眠を妨げることがあった。

単独対応ができず応援要請が必要な際に、すぐに情報を伝えられず、対応に時間がかかることがあった。

#### 解決のステップ

- 1 施設内で機器導入の検討チームを立ち上げ、施設管理者がリーダーとなった。
- 2 夜間は、すぐに応援要請ができないことや訪室による利用者の睡眠を妨げてしまうことが課題として挙げられたため、携帯端末を含む見守り支援システムを認知症専門棟14室に導入し、職員全員にインカムを導入した。
- 3 利用者の転倒防止や即時応援要請を可能にするために、施設内を移動しながら携帯端末で利用者の情報把握を行った。また、定時巡視の回数を減らす運用とし、必要に応じて定期巡視とは個別に訪室した。
- 4 インカムでの情報共有に慣れることにより、ステーションにいなくとも情報共有が可能になることや、複数コール時の迅速な対応を実現した。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

37

## コラム 6

### 携帯翻訳機で外国人介護職員の意思疎通や学習を支援

(特別養護老人ホーム美立の杜、介護老人保健施設けいあいの郷西谷、特別養護老人ホーム天王森の郷、特別養護老人ホームかわいの家、介護老人保健施設都筑ハートフルステーション、特別養護老人ホームいずみ芙蓉苑、新横浜介護老人保健施設カメリア、介護付き有料老人ホームツクイ・サンシャイン保土ヶ谷)

#### 携帯翻訳機活用のきっかけ

着任したての外国人介護職員は日本語の理解度が十分ではなく、「細かい指示が正確に伝わらない」、「介護記録の作成に苦勞する」等の課題がある。また、慣れない日本で仕事・生活をしながら、日本語や介護福祉士の試験学習等に取り組んでいる。

このような外国人介護職員を支援するため、携帯翻訳機（ボタンを押して話すだけで74言語の翻訳が可能）を導入し、その効果を実証した。実証には、インドネシア人6名（EPA）、ベトナム人8名（EPA、技能実習、インターン）、中国人4名（技能実習、留学生）が参加した。

#### 成果・今後の課題

- 外国人・日本人間の会話の理解度が高まった。特に、来日後、数か月の日本語上達前の時期に有効であった。
- わからない単語を調べたり、書き方の難しい漢字を表示させたりすることで、日本語学習の効率が高まった。
- 買い物、交通機関の利用、病院での診察等、日本での生活場面でも役立った。
- 現在の携帯翻訳機の翻訳精度では、介護記録作成を効率化するまでの効果は十分には得られなかった。今後、翻訳精度が高まり、翻訳結果が介護ソフトに入力されるような仕組みが整えば、介護記録作成支援に利用する介護施設は増えていくと予想される。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

38

## 活用シーン(例)

### 重要事項や不明点の理解・確認・伝達

- 入浴・食事等の介助方法でわからないことを確認する時、利用者の症状・服薬方法等の勘違いがあってはならない事項を理解するときに翻訳機が使われた。
- 夜勤の1人勤務時に、利用者に生じた異変を看護師等に伝える際にも使われた。



### 日本語の単語学習、文章理解

- 翻訳精度は、単語翻訳の時に高いため、単語学習において、“辞書を持ち歩くように”翻訳機が使われた。
- 意味が分からない日本語文章を音読して入力し、母国語に翻訳された内容を読んで理解する使用方法がみられた。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

39

## 本日の内容

### ■生産性向上&業務改善2024

情報共有の工夫

～ノートや朝礼、インカムなどの活用～

- ・ガイドラインの事例と  
天晴れ介護サービスが推奨する方法について

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

介護情報共有ソフトの活用による、利用者に関する情報共有の効率化

- ✓ 介護情報共有ソフトを導入し、紙で作成していた利用者のサービス記録をソフト上で作成
- ✓ 職員同士の電話やメールでの利用者情報の共有を介護情報共有ソフトを用いて実施

事業所名

株式会社アイケア 在宅介護センターアイケアかば  
(静岡県浜松市)  
プロジェクトメンバー：2名

困っていたこと（取組の理由）

管理者とヘルパーのコミュニケーションが効率的でなかった

- ◆ 利用者情報の中でヘルパー同士が共有すべきものについて、一度ヘルパーから管理者に伝えられ、そこからまた別のヘルパーに伝えられていた。
- ◆ 管理者はヘルパーへの情報共有に時間を要しており、本来の管理者業務に割く時間が少なくなってしまうていた。

課題解決のプロセス（手順）

利用者情報を職員間で共有するために、タブレット型端末と介護情報共有ソフトを導入し、従来電話やメールで個別にやり取りをしていた情報共有の効率化を図った。

- 1 課題の洗い出し  
管理者とヘルパーとが会議を行うことで、事業所におけるムリ・ムダ・ムラを特定する（本事例では、管理者とヘルパーの情報共有の非効率性が特定された）。
- 2 対応策の検討  
特定した課題に基づき、対応策としてICTツールや介護情報共有ソフトを導入する。加えて、どのような機能が必要なのかを検討する。
- 3 一部の利用者を対象に試験導入  
事業所における一部の利用者（本事例では4名）を対象に、その利用者に関するヘルパー間での情報共有をソフト上で行う。
- 4 情報共有に関するルール整備  
介護情報共有ソフトを使って共有すべき情報と、電話やメールで共有すべき情報が、それぞれどのようなものなのかを試験期間中に特定し、情報共有に関するルールを明文化する。

取組時のポイント・工夫

- ヘルパーに対し、従来電話やメールで行っていた業務をどの程度減らすことができるのかを、周知することで、ヘルパーの協力を得ることができた。
- 導入する介護情報共有ソフトを開発するベンダーの担当者に、ヘルパーへの使用方法に関する説明会を開催することを依頼。この説明会により、ヘルパー側のソフトに対する理解を深めることができた。
- 法人のICTシステム担当者が積極的にヘルパーや管理者とコミュニケーションを取ることで、導入したソフトを上手く活用するための工夫など継続的に検討することができた。
- 緊急性が高く、ケアマネジャーへ即座に共有すべき内容については、従来通り電話で管理者へ連絡をする、等のルールを定めたことで、不要な電話連絡を削減することができた。

質的な成果

- ✓ 申し送り事項の閲覧をヘルパーがタブレット型端末上でできるようになったため、申し送りの抜け漏れが減少した。
- ✓ ヘルパー同士で利用者情報業務に関連する意見交換を行う機会が増えた。

量的な成果

- ✓ 従来管理者が各ヘルパーに個別に連絡をしていた業務が、効率化されたことにより、管理者の業務時間が1か月で約12.5時間程削減された。
- ✓ 管理者はその時間を活用して、事業所外部とのコミュニケーションの時間を増やすことができた。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

事業所内での情報共有に関するルールの作成

- ✓ 利用者に関する情報の引継ぎに関して、業務手順書を作成
- ✓ 引継ぎ業務の際に閲覧する必要のある書類の置き場所を規定

事業所名

株式会社エスケアメイト エスケアライフ練馬  
(東京都練馬区)  
プロジェクトメンバー：3名

困っていたこと（取組の理由）

職員間で行う引継ぎ業務にムダやムラがあった

- ◆ 引継ぎ業務で職員から職員へと伝える内容が職員によってばらついていた。
- ◆ 引継ぎ業務に必要な以上に時間がかかってしまい、利用者と接する時間が減ってしまっていた。

課題解決のプロセス（手順）

引継ぎ業務に関する手順書を作成し、「いつ、誰が、何を、誰に、どうやって」伝えるのを明確にした。また、引継ぎ業務に必要な書類や帳票の配置ルールを徹底し、書類を探す無駄な時間を削減した。

① 業務実態の見える化

引継ぎ業務に関する業務時間の見える化やグループワークにより、課題を特定する。

② 引継ぎ手順書の作成

引継ぎ業務をどのように行うべきか、管理者が中心となって整理し、手順書としてとりまとめる。また、手順書は事業所内の引継ぎエリアに掲示し、引継ぎの際には常に確認できるようにする。

③ 書類管理ルールの作成

手順書で決められた手順をもとに、職員の意見を聞きながら、引継ぎの際に使う書類の置き場所を決める。

職員の目につく  
場所に掲示



引継ぎエリア

取組時のポイント・工夫

手順書では、「いつ、誰が、何を、誰に、どうやって」伝えるのを明示することで、引継ぐべき内容と役割分担を明確にした。

(1) 夜勤から早番と日勤への引継ぎ時、**管理者と日勤者**が業務前に実施する内容

NO	項目	実施事項の具体的内容	口頭 引継 有
1	業務分担表の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身の勤務内容を確認する。</li> <li>表情の付箋に書かれている当日の共有情報を確認する。</li> <li>⇒例1. 全体共有のイベント</li> <li>⇒例2. 利用者ごとの個別な事情による特別な対応事項</li> <li>・作業の意味が不明確であれば施設長に口頭で確認する。</li> </ul>	有
2	体温と血圧の計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>体温と血圧を計測し、実績を「個別健康管理記録表」記入する。</li> <li>自身の計測結果から、異常と判断した場合、施設長に相談してその日の業務を決める。</li> <li>※施設長不在時は、「緊急電話連絡網」に従って対応する。</li> </ul>	無
3	連絡ノートの確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身が前勤務の際に確認した内容に加えて、追加された情報を確認する。</li> <li>⇒ノートには、施設全体に関わる連絡事項が記入されている。</li> <li>⇒例1. 新規の方が入る情報</li> <li>⇒例2. 連絡訓練の情報</li> </ul>	無

引継ぎ手順書（一部）

書類整理ルール作成の際には、使用頻度が高い書類を手の届きやすい場所に配置するよう工夫した。

作成したルールをすぐに徹底することは難しいため、はじめは1日に1度、管理者が置き場所を直すことで、職員への周知を図った。

質的な成果

- ✓ 引継ぐべき事項が明確になり、職員間の引継ぎ事項の漏れが少なくなった。
- ✓ 職員の引継ぎ業務への当事者意識が高まり、事前に情報を確認してから利用者と接する職員が増えた。

量的な成果

- ✓ 引継ぎ業務の度に必要書類を探していた時間がなくなり、職員1人当たり15分/日の時間を削減した（5分×3回/日）。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

チャットソフトを活用した外部とのコミュニケーション効率化

✓ 連携先のケアマネジャー、訪問看護事業所、および訪問介護事業所との連絡手段としてチャットソフトを導入

事業所名

株式会社エイブレイス エイブレイス新宿  
(東京都新宿区)  
プロジェクトチーム：2名

困っていたこと（取組の理由）

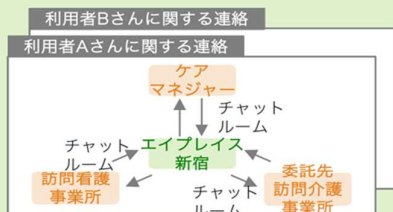
外部のケアマネジャー、訪問看護事業所、訪問介護事業所との随時連絡に手間がかかっていた

- ◆ 外部との随時連絡を電話・FAXで実施していたため、先方が不在の場合にかけ直しの必要があるなど、ムダな業務が発生していた。
- ◆ 電話対応を主としていたが、電話では連絡内容の記録が残らず、全体での情報共有に課題があった。

課題解決のプロセス（手順）

連絡を取り合うケアマネジャー、訪問看護事業所、および委託先の訪問介護事業所に、共通のチャットソフトを導入してもらい、情報共有を効率化した。

- ◆ 情報共有を効率化したい利用者の選定  
特に外部との随時連絡の頻度が高い利用者を数人選定する。
- ◆ 外部の関係者へのチャットソフト導入依頼  
連携先となるケアマネジャー、訪問看護事業所、訪問介護事業所に出向き、チャットソフト導入のメリット・運用ルールを説明する。
- ◆ チャットソフトの導入・運用  
日々の連絡（例：薬の変更確認、利用者の転倒報告など）でチャットソフトを運用する。



取組時のポイント・工夫

最初から全利用者の連絡をチャットソフトに置き換えると手順が混乱するおそれがあるため、数人の利用者分から始めた。

連携先のケアマネジャー、訪問介護事業所、訪問看護事業所がコミュニケーション手段の変更の有用性について深く理解できるよう、チャットソフトの導入による期待効果を丁寧に説明した。また、「利用者ごとにチャットルームを分ける」「連絡内容を確認したら、確認済みボタンを押す」などの運用ルールを事前に説明した。

連携先の事業所の要望に応え、既存のPC上にチャットソフトを導入してもらったか、またはタブレットを貸与することでチャットソフトの導入を支援した。

質的な成果

- ✓ 外部への電話連絡の時間や、電話のかけ直しの手間が削減されたことで、今までは情報共有出来ていなかった利用者の些細な変化などの情報も積極的に共有できるようになり、情報共有の質が向上した。

量的な成果

- ✓ 利用者1人・1週間当たりの外部への連絡に要する時間を約8割削減した。  
チャットソフト導入前：37分  
チャットソフト導入後：8分
- ✓ 外部への連絡1回あたりの所要時間が、平均5.2分から1.0分に短縮された。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

チャットソフトで情報共有を行う際のマニュアル作成

✓ 事業所内における情報共有のポイントを、情報共有の目的別にマニュアル化

事業所名

株式会社エイプレイス エイプレイス新宿  
(東京都新宿区)  
プロジェクトメンバー：2名

困っていたこと（取組の理由）

- チャットソフト上での情報の伝え方にバラつきがあり、発信者・受信者双方に非効率が生じていた
- ◆ 導入済みのチャットソフトでの利用者情報の共有ルール（共有すべき内容、分量、伝え方等）が統一されておらず、情報の抜け漏れが発生するなどの非効率が発生していた。
  - ◆ 情報発信者も、どのような内容をいつ発信すべきか把握できておらず、心理的な負荷を感じていた。

課題解決のプロセス（手順）

情報共有のルールについてマニュアルを作成し、共有すべき内容・分量・伝え方等の目安を統一した。

1 事業所内における情報共有の問題点の整理

普段の情報共有に関わる問題点（例：結論がわからない連絡が多い、主語がわからない文章がある等）と情報共有の目的別に発生する問題点（例：利用者の状態変化については文章のみではわかりにくい等）を洗い出し、マニュアル作成の対象とする。

2 事業所内情報共有マニュアル作成

マニュアルの冒頭に、情報共有全般の心得を記載する（本事例では、情報共有の目的別のページでは、チャットソフト上での情報発信の実例を写真で示すとともに、記載のポイントを付記することで、注意すべきことを理解できるマニュアルが作成された）。

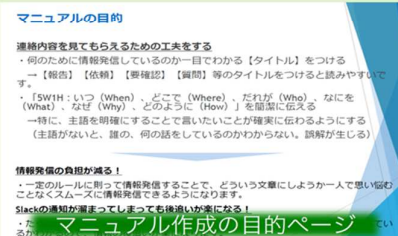


情報共有シーン別ページ

取組時のポイント・工夫

まず現状の情報共有の種類（情報共有シーン）を整理し、それぞれについて改善が必要と思うことを議論することで、本当にマニュアル化が必要な分を抽出した。

マニュアルを何のために作ったのか（背景にある課題意識はなにか）、マニュアルを活用すると職員にとってどのようなメリットがあるのか、を明確に打ち出した（マニュアル全体は「マニュアルの目的」の後ろに情報共有シーン別のページが続く構成）。



マニュアル作成の目的ページ

質的な成果

- ✓ 職員が情報共有すべきタイミングや伝え方を明確に理解できるようになったことで、情報共有の抜け漏れがなくなった。
- ✓ 情報共有の目的を区別して連絡するようになったことで、受信者が情報を理解しやすくなった。
- ✓ 管理者が職員から共有された情報を正しく理解できるようになったことで、迅速な対応ができるようになった。



取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

電話からチャットソフトへの移行による事業所内コミュニケーションの効率化

- ✓ 事業所内での随時の連絡（訪問予定の急な変更など）の手段として、タブレット型端末で利用するチャットソフトを導入

事業所名

社会福祉法人長寿村 やなかナイトケア  
(東京都足立区)  
プロジェクトメンバー：3名

困っていたこと（取組の理由）

緊急時に電話がつながらず、何度もかけ直しが必要になる等、効率が悪かった

- ◆ 利用者の訪問スケジュールの変更連絡等、リアルタイムの情報共有が必要な際に、サ責への電話連絡による情報共有を行っており、電話がつながらない等の非効率が発生していた。
- ◆ 電話では全職員への一斉連絡ができず、「そのとき手が空いている人」を探すのに手間がかかっていた。

課題解決のプロセス（手順）

職員間の情報共有手段を電話からタブレット型端末とチャットソフトに転換。利用者別のチャットルームを作成し、利用者ごとの情報を各チャットルームで共有する仕組みを構築した。

- 1 タブレット型端末の手配・チャットソフトの選定  
訪問中に持ち歩くのにちょうど良いサイズのタブレット型端末、使いやすいチャットソフトを相談して選定する。
- 2 チャットソフト上のチャットルームの作成  
利用者別・連絡内容別等、実態に合ったチャットルームを作成する。
- 3 チャットソフトを用いた事業所内の連絡ルールを周知  
チャットソフトを使用する目的・タイミングや、各チャットルームの使い方を事業所内に周知する。
- 4 チャットソフトの運用実態を踏まえて運用ルールを改善  
チャットソフトに慣れていない人の意見や、チャットソフトでさらに共有したい情報等を踏まえ、運用ルールを適宜更新する（具体例：ノート機能を活用し、日程表を共有するタイミングをルール化）。

取組時のポイント・工夫

- 操作が簡単なチャットソフトを選んだ。



タブレット型端末使用イメージ



チャットルーム

- 職員がチャットソフトを使う中で「これもあったら嬉しい！」と思う機能は積極的に導入を検討した（ノート機能を活用し、日程表共有の仕組みを構築した）。

質的な成果

- ✓ 電話と異なり、連絡内容がチャットソフト上に残るため、重要な情報の共有漏れが防止された（特に緊急の日程変更や、サービス時の注意点・変更点等の共有時に役立つ）。

量的な成果

- ✓ チャットソフトでの連絡により、月間728分（約12時間）を削減した（職員14人あたり）。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

サービス担当者会議におけるオンライン会議システムの導入

- ✓ サービス担当者会議に集まらないサービス提供者が議論に加われるよう、オンライン会議システムを用いた遠隔からの会議参加を支援

事業所名

株式会社アスパル アスパルケアセンター大野城  
(福岡県大野城市)  
プロジェクトメンバー：7名

困っていたこと（取組の理由）

サービス担当者会議に参加すべき関係者との日程調整が難しかった

- ◆ 参加者が多いため、会議の日程調整が難しく、日程調整そのものが大きな負担となっていた。
- ◆ 参加できない方へは、書面での意見照会を行っていたが、議論に参加できないという弊害があった。

課題解決のプロセス（手順）

オンライン会議システムを活用して関係者とサービス担当者会議を行った。右図のように、画面が分割されてすべての参加者の顔が映り、同時通話、資料の共有などができるシステムを利用した。



1 保険者に確認を取る

サービス担当者会議のオンラインでの実施は、関係者との日程調整の上で、どうしても参加が難しい場合に、認められる可能性がある。オンラインでの実施可否については、ケアマネジャーが管轄する保険者に確認する。

2 会議の準備

会議の参加ができない担当者には事前に意見照会をする。会議でディスカッションが必要な項目など、議論すべき内容を参加者全員に共有しておく。

3 会議の開催

利用者とケアマネジャーの顔が見えるような形でタブレット型端末をセットし、会議を開始する（本事例では、ケアマネジャーのみ利用者宅に訪問し、関係者はオンラインで参加した）。

取組時のポイント・工夫

- 事前に検討内容・確認事項を共有し、資料を送付していたため、スムーズに対応できた。
- 会議中は、適宜参加者に話を振り、議論に参加しやすくなるよう工夫した。
- 家族が遠方に住んでいる場合は、家族にもオンラインで参加してもらうなどの工夫で、家族の理解も得やすくなる。



質的な成果

- ✓ これまでは都合がつかなかった人も、参加機会が増えたことで、書面での意見照会のみでなく議論に参加して検討できるようになった。
- ✓ 利用者にとっても大勢の来客に備えて部屋を片付けたり、駐車スペースを借りる手配をしたりといった負担がなくなった。

量的な成果

- ✓ 訪問するのがケアマネジャーのみとなったため、利用者宅に車を停めることができ、遠方の駐車場からの徒歩の時間を削減できた。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

知見や知識等の共有を目的とした情報共有システムの活用

- ✓ 介護ソフト上の掲示板機能を用いて、事務連絡や会議内容を一斉連絡
- ✓ 困難事例の相談や好事例の共有などの情報共有

事業所名

社会福祉法人元気村 翔裕園居宅介護支援センター  
(埼玉県鴻巣市)  
プロジェクトメンバー：5名

困っていたこと（取組の理由）

業務に関する知見や知識が共有されておらず、情報にムラがあった

- ◆ 情報を一度に全体へ共有する手段がないため、事務連絡の伝達に漏れが生じていた。
- ◆ 一同に会する機会が少なく、各職員の知見や知識が共有されていなかった。
- ◆ 特別な医療ニーズがある利用者のケースなど、対応に苦慮した際に誰に聞けばよいかわからなかった。

課題解決のプロセス（手順）

電話を受けた際の伝言を、タブレット型端末・PCを使って、掲示板の連絡用ページに記載し、伝達漏れやメモの紛失による対応漏れを防いだ。研修の連絡や会議の議題など、管理者からの連絡や全体に関わることについては、一斉連絡により手間の削減を図った。職員も、全体に共有すべき内容や相談事を掲示板に掲載し、話し合った。

① 共有する情報の整理

いつ、誰に、どのような情報を共有するべきかを職員全員で話し合う。日頃の伝達の中で、対面で行うと負担となるものや、伝達漏れが起こりやすいものについて洗い出す。

② 情報共有のルール決定

どの情報をシステム上で共有するか、情報確認時の対応をどうするかなどのルールを、職員全員で作成する。

③ 試験導入

実際に運用を行い、運用ルールが適切かを確認する。実施する中でほかに共有すべき情報があった場合には適宜追加し、運用の中でルールを決めていく。

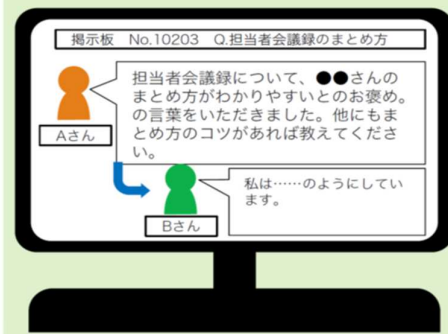
④ 振り返り

2か月程度の運用を経て、今後どういうルールにすべきか、どんな情報をもっと共有できると良いかについて話し合う。

取組時のポイント・工夫

情報共有システムのページ上で伝達をし、確認した場合は必ず返答することをルール化することで、伝達漏れが大幅に減少した。

好事例や研修で学んだこと、困っていることについても積極的に連絡ノートに投稿することで、職員間で質の向上に向けた情報共有ができるようになった。



質的な成果

- ✓ 伝達ミスが削減されたほか、一斉連絡が可能になることで、管理者側の負担が軽減された。
- ✓ 困難事例や好事例の共有は、質の向上や心理的な負担軽減に大きく貢献した。
- ✓ 会議の議題もシステムで事前に共有することで、以前より積極的な意見が出るようになった。

量的な成果

- ✓ 不在により事務連絡が伝わらない、電話のメモをなくし再確認の必要性が生じる等のケースの件数が減少した。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

サービス利用中の写真や動画を活用した利用者への説明の具体化

- ✓ ケアマネジャーが利用者に対し、利用するサービスの内容を説明する際に、具体的なサービス内容を説明する写真や動画を見せることで利用者の理解を促進

事業所名

社会福祉法人元気村 翔裕園居宅介護支援センター  
(埼玉県鴻巣市)  
プロジェクトメンバー：5名

困っていたこと（取組の理由）

利用者の方にサービスの内容や様子をイメージしてもらうのが難しかった

- ◆ 利用者の方にサービスについて説明しても、なかなかイメージを持ってもらえなかった。
- ◆ サービスを利用している様子が分からないと、不安が払しょくできず、サービス利用の決定がしづらかった。

課題解決のプロセス（手順）

デイサービスや訪問入浴などのサービスはどういったものかを分かりやすく伝えられるよう、実際の利用シーンを動画で撮影し、新規の利用者に対して説明する際に見せた。

- ① 必要な情報の整理  
どのような情報があれば利用者はイメージがしやすく、行ってみたいと思うようになるかを検討する。
- ② 写真や動画の撮影  
事業所に出向いて撮影を行う。撮影した写真や動画は事業所内で共有する（本事例では、系列事業所の撮影から始めた）。
- ③ 利用者への説明の際に持参  
ケアマネジャーがタブレット型端末を持参し、撮影した写真や動画などを利用者に見せながら説明を行う。
- ④ 撮影するサービスの拡大  
利用者の反応などをうけて、他にどのような事業所・シーンの撮影があった方が良いかを検討し、撮影する。今後は系列以外の事業所にも拡大しようと考えている。

取組時のポイント・工夫

- サービス紹介用の写真をスライドショーにするなどして利用者に見せやすいよう編集した。
- デイサービスなどは、既存の利用者の様子を見に行くタイミングなどに撮影を行うことで、撮影にかかる負荷を下げた。
- 新規の利用者のためだけでなく、既存の利用者のサービス利用中の様子も合わせて撮影しておき、家族に見せると喜ばれた。
- 系列事業所の一つでは、今回の取組と合わせて自前でも動画撮影し、動画共有サイトにもアップロードした。



質的な成果

- ✓ 利用者からの評判は良く、利用者の不安を軽減し、利用決定につながりやすくなった。
- ✓ 実際に動画や写真を見て、こういうスタッフがいるなら行ってみたい、こういう活動ができるなら行ってみたいなど、利用者がサービスの利用に積極的になれた。
- ✓ デイサービスを利用している利用者の様子を家族に見せることで、家族の安心にもつながった。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

利用者の急な状態変化や担当ケアマネジャーの交代に備えた情報共有の仕組みづくり

- ✓ サービス変更や入院など、状態に変化がありそうな利用者について、事前に情報を共有するシートを作成し、日頃から職員間で情報を共有
- ✓ ケアマネジャーの担当が変わる時に個別の注意点や工夫について入力するシートを作成し共有

事業所名

社会福祉法人横手福寿会 りんごの里福寿園居宅介護支援センター  
(秋田県横手市)  
プロジェクトメンバー：6名

困っていたこと（取組の理由）

自分が担当していない利用者についての情報共有や対応ができていなかった

- ◆ 担当ケアマネジャーが不在の際に利用者から緊急の電話がかかってきたとしても、対応方法や状況が分からず、迅速な対応ができなかった。
- ◆ 担当変更時に利用者個別の注意事項や工夫などの情報が共有されず、ケースの把握に時間を要したり、同じことを家族に何回も確認したりするケースもあった。

課題解決のプロセス（手順）

入退院やサービス変更など、動きがありそうな利用者についての情報を共有するためのシートを作成し、職員間で共有した。担当交代時には、ソフト上には入力しないような細かな工夫や留意点について入力するシートを作成し、情報共有を徹底した。

① 共有する情報の整理

担当者が不在時に電話連絡を受けて困ったこと、担当変更時に共有を受けておらず困った情報など、今までの経験を踏まえ、必要だが共有されていない情報について洗い出す。

② 情報共有のルール決定

①で洗い出した情報を記録するシートを検討し、状態の変化がありそうな利用者については「申し送り表」、担当変更時の情報共有は「連絡事項」のシートに入力し、それぞれ会議や引継ぎ時に共有する。

「ちょっと気になる！あの人申し送り表」

(R2年1月20日)

※緊急的な対応が必要になる可能性のあるご利用者

職員名	ご利用者名	心配なこと	備考及び助言の提供
〇〇〇〇	〇〇〇〇様	現在入院中なるも重症室で昇圧剤点滴中。急にベッド引上げの連絡が家族から入る可能性があるため業者に連絡してください。業者名 [ ]	
〇〇〇〇	〇〇〇〇様	独居。記憶力低下により電子レンジを使用できないため訪問依頼や買物の連絡が多。担当不在の場合は、ご本人に息子さんに連絡するように話してください。	

申し送り表

取組時のポイント・工夫

- 動きがありそうな利用者については、「緊急の連絡が来た際に、誰に連絡を取れば解決するか」などどんな情報があれば対応ができるようになるかを具体的に検討した。
- 申し送りについては毎週のミーティングで確認し、全員に共有することで、誰が電話を受けても対応できるようにした。
- 引継ぎ時には事業所との関係性など、開示すべきではないが重要な情報についても記載した。

連絡事項	
利用者氏名：	
モニタリングの要に連絡している人	
連絡している時間帯と連絡先 (自宅または携帯)	
訪問の目的の概要	
注意していること	
事業所に依頼している注意点	
工夫していること	
富庫の有無 (事業所とのトラブル有)	
その他	

担当変更時連絡事項

質的な成果

- ✓ 職員間で動きのありそうな利用者の情報をミーティングで共有していたため、担当者の不在時に電話を受けた場合であっても、担当者の帰りを待たずして迅速に対応ができるようになった。
- ✓ 担当変更時の連携漏れや質のばらつきを防ぐことができた。

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

事業所間の情報共有会議をオンライン会議システムで開催

✓ オンライン会議システムを利用して、事業所にいながら事業所間の会議に参加

事業所名

社会医療法人 友愛会 ケアプランセンター豊見城  
(沖縄県豊見城市)  
プロジェクトメンバー：6名

困っていたこと（取組の理由）

会議に参加するための移動に時間を要し、本来の業務を圧迫していた

◆ 毎月、同一法人の別事業所との会議のために片道30分以上かけて移動していたため、時間的な負担だけでなく、心理的な負担も大きかった。

課題解決のプロセス（手順）

オンライン会議システムの導入を検討し、法人内の会議をオンラインで開催することで、事業所にいながら会議に参加できる環境を整備した。

① オンライン会議システムの準備

事業所間で協議し、会議に使うシステムを選定する。選定の際には、国のガイドライン（「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等）や自社のセキュリティ基準に合致しているかなどを必ず確認する。

② 会議の準備

事前に接続環境を確認し、テストを行う。複数人で会議に参加する場合などにはマイクやカメラを用意する。議題や資料については事前に共有する。

③ 会議の開催

双方の顔が映る画面を見ながら会議を開催する（本事例では、利用者の状況確認や、研修内容の報告等についての会議を実施した）。



取組時のポイント・工夫

資料を事前共有し、参加者が自身のタブレットで見られるようにしておくことで、ペーパーレス化も同時に実現した。



会議を開催する際は、全員の顔が映るような位置にカメラを配置した。

会議の進行に際して、適宜質問はないかを確認し、情報共有の漏れを防止した。対面よりは意見を言い出すタイミングがつかみにくくなるため、質問を投げかけることで、発言を促進した。

質的な成果

- ✓ 会議参加に向けた心理的負担が軽減した。
- ✓ 同じ仕組みを活用して、2事業所間で双方のケアプランをオンラインでチェックしあうという取組も実施した。文章で伝わりにくい改善箇所顔を見ながら伝えられた。

量的な成果

- ✓ 月あたり1回分（片道30分程度）の移動時間が削減されたため、6人で延べ6時間の業務時間の確保につながった。

## 事例—60

### 取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

### サ責・ヘルパー間のスケジュール共有の効率化

- ✓ ICTツールを導入し、サ責からヘルパーへのスケジュール共有を自動化
- ✓ 従来は電話やメールで行っていたヘルパーからサ責への連絡・報告もICT化

### 事業所名

株式会社ツクイ ツクイ町田森野  
(東京都町田市)  
プロジェクトメンバー：5名

### 困っていたこと（取組の理由）

#### サ責・ヘルパー間の連絡方法が非効率で、サ責の大きな負担になっていた

- ◆ ヘルパーへの日々のスケジュール共有や連絡事項を電話やメールで行っており、負担になっていた。
- ◆ アナログなスケジュール共有により、訪問忘れが発生してしまっていた。
- ◆ ヘルパーからサ責への電話連絡が多く、サ責が本来の管理者業務に時間を割けていなかった。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

61

### 課題解決のプロセス（手順）

サ責とヘルパーとのコミュニケーションについて、これまでメールや電話で行っていたものを、システム導入により自動化することで、サ責が本来の管理者業務に割ける時間が増えた。

#### ① 現状業務の整理

サ責の業務について業務時間の見える化を実施することで、どの業務が自動化・省力化されると生産性が高まるかを把握する（本事例では、管理者がヘルパーに対して個別にスケジュールを伝えていることが非効率と特定された）。

#### ② 新しい業務フローの確認

導入するシステムによって、削減される業務と、新たに発生する業務を整理したうえで、新しい業務フローを検討する。

#### ③ 試験導入

試験導入の期間を設け、各ヘルパーにシステムを使用してもらい、ヘルパーからの意見を収集する。

#### ④ 運用ルール策定

しばらくの試験導入を経て、システムの利便性を活かすための運用ルールを検討する。また、1度ルールを決めた後も、継続的にルールを更新していく。

### 取組時のポイント・工夫

スケジュールが更新されるたびに、ヘルパーのスマートフォンに新しいスケジュールがメールで自動送信される機能を利用することで、管理者が個別に連絡をする負担の軽減を図った。

新しいシステムやICTツールの導入の際には、削減・効率化される業務よりも、新たに増えてしまう業務への不満を感じてしまうヘルパーが多いため、システム導入によるメリットをしっかりと伝えることで協力を得られやすい環境づくりを行った。

導入初期には特にヘルパーから、システムに関する問い合わせや不調が多く発生しがちであるため、対応窓口をしっかりと決めておくことで、ヘルパーが困った時に誰に連絡を取ればよいかを明確にした。

### 質的な成果

- ✓ ヘルパーへのスケジュールの共有が自動化されたことで、訪問忘れが減少した。
- ✓ ヘルパーが集まる会議において、情報共有のための時間を短縮できたため、よりサービスの質を高めるための議論や研修が実施できるようになった。

### 量的な成果

- ✓ 訪問スケジュールを電話やメールでヘルパーに伝える業務がシステム上で自動で行えるようになり、サ責の業務時間が月間23時間削減された。
- ✓ ヘルパーとの間で利用者への介護について相談する時間が、サ責1人当たり月間10時間増加した。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

62

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

利用者情報の電子化・ポータブル化

- ✓ 利用者宅で情報を確認するためにタブレット型端末と情報共有システムを導入
- ✓ 事業所内の他職種との情報共有にも利用

事業所名

サンキ・ウエルピィ株式会社 介護センター本店  
(広島県広島市西区)  
プロジェクトメンバー：10名

困っていたこと（取組の理由）

利用者宅で確認したい情報が事業所でしか閲覧できなかった

- ◆ 利用者に関する情報は紙で印刷したものをファイルに綴じて事業所内に保管をしていた。
- ◆ 利用者の状態を写真等で職員に共有することができていなかった。

課題解決のプロセス（手順）

タブレット型端末と情報共有システムを導入し、利用者に関する情報を端末上でどこでも閲覧できる環境を整備した。また、事業所内の他職種への情報提供にも活用を広げ、情報連携の効率化を図った。

1 事業所課題の特定

現場職員及び管理者、経営者（ICT担当者）等によるワークショップを行い、事業所の情報共有に関する課題を洗い出す。

2 必要機能の特定

洗い出した課題を基に、導入するシステムに求められる要件や機能の検討を行う（本事例では、従来紙のファイルで保管をしていた利用者情報を、利用者宅や移動中に閲覧できるという機能が求められた）。

3 運用ルールの検討

システムを導入するにあたって、そのシステムの利用者権限や閲覧権限、また、情報のアップデートのルール等について検討を行う。

4 試験導入による実証

実際にどのような使い方ができるのか試してみる。定期的に現場と管理者、経営者（ICT担当者）で会議を行い、運用ルールを継続的に見直していく。

取組時のポイント・工夫

法人のICT担当者等、システム導入やそのルール作りの権限がある方が、会議に参加することで、法人内のコミュニケーションの効率化を図ることができた。



IT担当者を含めた会議

導入初期は、現場担当者が使い方に不慣れなこともあり、タブレット型端末やシステムの利用を不便に感じてしまうことがあるため、ICT担当者やシステムベンダーとコミュニケーションが取れる環境を用意することで、使用中の悩みや不安を即座に解消することができ、継続して使用することができた。

質的な成果

- ✓ 文字では伝わらない情報を、タブレット型端末とシステムを利用して写真で共有することで、ケアマネジャーにより的確な情報を伝えることができるようになった。実際に、利用者の皮膚の状態の写真を見たケアマネジャーが、緊急性が高いと判断し、担当医へ情報共有を行ったというケースがあった。
- ✓ 利用者に関する申し送り等の連絡事項をシステム上で行うことにより、申し送り業務の負荷が低減した。
- ✓ 事業所外でも利用者情報の確認ができるようになり、より適切なケアを行えるようになった。



取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

ICTツールの導入による、介護記録及びモニタリング報告書の作成業務の効率化

- ✓ タブレットと音声入力を活用しサービス業務と並行して記録業務を実施、記録業務時間を短縮
- ✓ 情報システムの資料作成機能と画像データを活用し、利用者の状況を視覚的に報告できるモニタリング報告書の書式を作成

事業所名

株式会社楓の風 デイサービス藤の台  
(東京都町田市)  
プロジェクトメンバー：8名

困っていたこと（取組の理由）

記録や資料作成の煩雑な業務の効率化が進まなかった

- ◆ 手書きデータをあとからPCに入力する等、記録業務の効率性が低かった。
- ◆ モニタリング報告書の作成時に必要なデータを見つけるのに時間がかかっていた。
- ◆ 記録や資料作成業務を効率化し、削減した時間をサービスの品質向上につなげたいと考えていた。

課題解決のプロセス（手順）

利用者基本情報システム導入をきっかけに、モニタリング報告書等の資料内容を見直したほか、タブレット型端末の導入や音声入力を取り入れる等、業務の効率化と残業時間の削減に取り組んだ。

- ① 情報システムでの記録内容の整理  
情報システムの導入後、システム活用により記録できるデータの項目を整理する。
- ② 記録業務の効率化  
「手書き+PC入力」から、タブレット型端末による直接入力のトライアルを実施し、記録業務の時間短縮を目指す。
- ③ モニタリング報告書の書式设计  
これまでの一般的な文章だけの説明ではなく、利用者の状況をグラフや画像を活用した視覚的に報告できる書式となるように、報告項目や記述方法を検討・設計する。
- ④ ケアマネジャーへの報告  
ケアマネジャーに対して、利用者の状況をモニタリング報告書に沿って報告し、ケアマネジャーから書式に対するフィードバックを得る。

取組時のポイント・工夫

• タブレット型端末の導入や音声入力を活用して、利用者へのサービス実施と並行して記録業務を実施した。

• 情報システムを活用した時系列データのグラフ化に加え、利用者の様子を定期的に撮影した写真を掲載・比較するなど、利用者の状況が「見える化」できるように工夫した。



タブレットと音声入力の活用

質的な成果

- ✓ 記入ミスや記入漏れが減少した。
- ✓ 情報システム導入による資料作成業務の効率化が図られた。
- ✓ ケアマネジャーからモニタリング報告書に対して高い評価を得た。

量的な成果

- ✓ 記録・資料作成業務の時間が24%短縮され、利用者へのサービスにかかる時間が増えた。  
活動前：83分/人・日→活動後：63分/人・日

取組内容

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

居宅介護支援

情報システムを活用した情報共有によるチームケアの実現

- ✓ 情報システムを活用した朝礼・夕礼を開催し、利用者に関する申し送り事項や職員のスケジュールの共有を促進、職員間の業務の受渡しや相互サポートを活性化

事業所名

株式会社やさしい手 ゆめふる調布  
(東京都調布市)  
プロジェクトメンバー：6名

困っていたこと（取組の理由）

サービスの品質向上と時間管理の意識の両立、多職種連携によるサービスレベルの向上が実現できていなかった

- ◆ 職員1人ひとりが限られた時間の中で最大限のパフォーマンスを上げるといった意識が低かった。
- ◆ チームとしての協力関係が構築できておらず、多職種連携による専門的なアセスメントの実施が思うように進んでいなかった。

課題解決のプロセス（手順）

利用者に関する申し送り事項や観察の視点、職員のスケジュールを共有し、質の高いサービスを効率的に実行できるように、情報システムを活用した業務設計を行った。

- ◆ 職員間で情報共有すべき内容及び方法の検討  
業務の効率化とサービスレベルの向上を両立するため、情報共有すべき内容と方法を検討する。
- ◆ 職員への教育、徹底  
日常的に行っている会議ではなく、ワークショップや勉強会を開催し、質の高いサービスを提供するために必要な情報共有の内容や目的、方法を周知徹底する。
- ◆ 情報システムを活用した会議を開催  
業務スケジュールと利用者に関する申し送り事項を大画面モニターに表示・管理できる情報システムを活用し、利用者へのサービス実施における注意事項等を朝礼・夕礼時に共有する。
- ◆ 多職種連携による専門的なアセスメント実施  
職員間で協議して設定した観察項目に沿って、利用者のアセスメントを実施する。
- ◆ ケアマネジャーへの報告  
多職種連携により実施したアセスメント結果をモニタリング資料に沿ってケアマネジャーに報告する。

取組時のポイント・工夫

- 朝礼・夕礼を必ず開催し、1日の業務内容と利用者情報の申し送り事項の確認を徹底しただけでなく、業務時間管理の意識を高めた。
- 職員間の情報共有を活性化することで作った時間を専門的なアセスメントに充てた。
- 特定の症例を持つ利用者を対象とし、利用者の状況を効果的に把握するための観察項目を設定した。



サービス開始前の  
情報共有の様子

質的な成果

- ✓ 利用者に対して専門的な観察項目を組み込んだアセスメントが実施可能になった。
- ✓ 業務時間管理とサービスレベルの両立が進んだ。
- ✓ 業務が集中した場合に、業務の受渡しを行う等職員間で相互サポートの意識が醸成されてきた。

量的な成果

- ✓ 職員間での業務の受渡しが活発となり、残業時間の短縮につながった。
- ✓ 業務効率化が図れたことにより、アセスメント、モニタリング件数が増加し、ケアマネジャーへの情報提供量が増加した。

## 事例—64

ひまわりの家蔵前  
PJメンバー数：14名

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

認知症GH

居宅介護支援

チャット機能を持つICTツールを活用する事でサ責と職員の情報共有が円滑になり、職員がケアに集中する事ができた。

成果

### サービスの質の向上

● サ責と直接会ってなくても、見守られている安心感を職員は持つ事ができた。それにより職員は現場でケアに集中して取り組みやすくなった。

### 量的な効率化

● 訪問に出た後の職員間のコミュニケーション回数は0回→26回となった。また現場職員がサ責と課題を共有して課題解決する時間が2時間→11分となった。

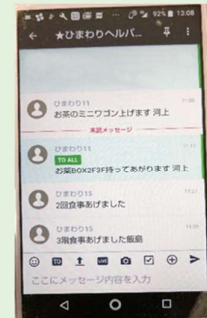
### 課題

● 一度訪問に出てしまうと職員はサ責とコミュニケーションをとることが難しく、現場で発生した課題を解決するまでに多くの時間を費やしていた。

### 解決のしかた

- 共有したい情報をチャット機能を持つICTツール、電話、対面に分類し、情報共有のルールを作成する。
- 職員に情報の本来の意味を把握してもらい、いつ、どのように発信するかルールを決め、常にブラッシュアップすることとする。
- 最初はルールに縛られず、一度使ってもらうことを重要視する。理解度に応じチャット機能の説明を職員ごとに実施しコミュニケーションツールの運用をスタートする。
- 日常の会話（報告事項、質問）などはチャット機能を使い、リアルタイムに実施する。重大な事故など急を要するような報告内容については電話、もしくは対面とするルールを作る。

(ICTツールのチャット機能)



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

69

## 事例—65

ラ・ケア  
PJメンバー数：4名

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

認知症GH

居宅介護支援

情報伝達のミスやムダがあったため、その取組として最適なICTツールを導入したことにより業務の効率化が図られた。

成果

### 業務の質の向上

● 情報伝達におけるミスが減り、後処理を行うムダな業務がほとんどなくなった。リーダーは効率化で生み出した時間に別のマネジメント業務を行えるようになった。

### 量的な効率化

● 事務員と入浴車チーム・管理者との1報告あたりのコミュニケーション時間は、12分→4分となった。

### 課題

● リーダー・現場とのやりとりは全て事務員がハブとなり、電話で実施していたが伝達ミスが発生していた。事務員は介護職員、リーダー双方に同じ情報を送るというムダが生じていた。

### 解決のしかた

- コミュニケーションにおいてどこに、どのようなムリ・ムダ・ムラの要素があるのか、コミュニケーションの流れを明確にし紐解く。
- 情報を使う目的とその方法についてICTの活用を含め検討する。具体的には、利用者の体調変化や新規受入要請などの情報は事務員が受けるが、リーダーの判断が必要なため、リアルタイムでの情報共有が必要であることを改めて確認する。
- 場所を選ばず、情報をオンタイムで全員が共有できるというICTツールの特徴が課題解決の手段に適しており導入する。
- ICTツール上での情報の発信方法、共有方法についてルールを作成し、職員でブラッシュアップし、展開する。

(チャット型ICTツール活用ルール)



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

70

## 事例—66

やさしい手ゆめふる浅草  
PJメンバー数：3名

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

認知症GH

居宅介護支援

ケアマネや家族と、利用者の情報共有をより具体的かつ迅速に行うため、動画作成と情報配信を行った。

成果

サービスの質の向上

● 事業所独自の通所Webの利用で、利用者の状態が視覚と数値でリアルタイムに共有でき、利用者の通所での実際の状況を把握することが離れていても可能になった。

量的な効率化

● ケアマネが知りたい利用者の基礎情報やバイタル、食事摂取量や身体状況などを、遠隔にて提供できることで、情報共有のために訪問する時間の削減につながった。

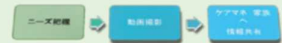
課題

- 家族やケアマネと、事業所内での利用者の状況等をリアルタイムで情報共有することが難しく、利用者の生活に密着したプログラムを提案し、実施に至るまでに時間がかかっていた。

解決のしかた

- ① ケアマネや家族に、利用者の状態をリアルタイムで共有する。
- ② ケアマネや家族と利用者に効果の高い個別メニューができないかの検討をする。共有する内容としては、言葉で説明し難いこと、例えば①機能訓練の風景（動画にて歩行の状況など）、②継続的な身体的変化の提供（画像と数値にて報告）など。
- ③ 自宅での状況もケアマネと画像で共有し、利用者毎に機能向上を目的とした訓練のメニューを組み立てる。
- ④ 毎月、利用者の身体状況を数値で評価し、家族とケアマネに対してリアルタイムな情報を提供・共有することができる。

タブレット端末を  
活用したシステム



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

71

## 事例—67

ケアプランハウスクッキー  
PJメンバー数：4名

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

認知症GH

居宅介護支援

書類業務の整理・整頓により書類業務が効率化した。その効果をさらに広げていくためにICTツールを導入した。

成果

業務の質の向上

● 書類業務がスムーズになり、書類作成の負荷が軽減した。効率化によって生まれた時間を利用者に向き合う時間などに活用できた。

量的な効率化

● 音声入力でメモを残しておき、その後の文章作成で活用することで時間短縮につながった。

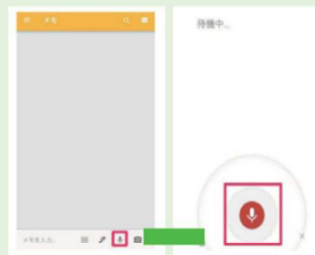
課題

- 書類記載内容などの整理・整頓を徹底的に行い、書類業務の標準化、業務効率が向上したが、ケアマネとして行うべき業務をもっと増やすために、さらなる効率化を求めている。

解決のしかた

- ① 書類記載内容などの整理・整頓を徹底的に行い、記載項目を明確にすることで書類業務の標準化、業務効率の向上を図る。
- ② そのうえでさらに効果を拡大するため隙間時間を活用して書類業務の効率化を図るICTツールのメモアプリを導入する。
- ③ 職員が活用できるように「音声入力手順書」を作成する。

(メモアプリ)



(音声入力手順書)



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

72

## 事例—68

ぱんぶきん介護センター  
ウェルキャブステーション  
PJメンバー数：7名

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

認知症GH

居宅介護支援

### 利用者情報の申し送りを、一斉メールを活用して、時間差と伝達ミスをなくした。

成果

#### サービスの質の向上

- 利用者情報の申し送りが円滑になり、ケアの継続的な観察やフォローが可能になった。
- 利用者情報をリアルタイムに全員で共有し、伝達ミスをなくすることで情報の質とケアの質が高まった。

#### 量的な効率化

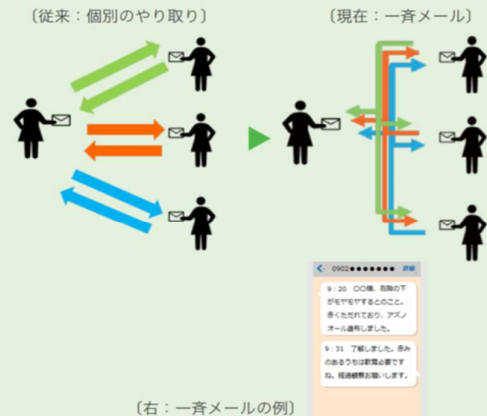
- 情報伝達を一斉にすることで、サ責が職員に申し送りする時間を削減した。

#### 課題

- 利用者情報を職員間で共有するために、サ責は介護記録等から申し送りのため情報を整理して発信していたが、指示を読まない職員には個別に話をするなど、二度手間・三度手間となっていた。

#### 解決のしかた

- ① 在宅の訪問介護では、サ責が情報を拾って指示をだす手間を削減し職員からの報告を携帯メールで一斉配信する。
- ② 一斉メールの情報共有で重要な事項はあらためて、文書（経過記録書等）で残す。
- ③ 情報共有の時間差と伝達ミスを解消するだけでなく、良い事例を自己学習することで、記録や申し送りの質を上げる。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

73

## 事例—69

ツクイ町田南成瀬  
PJメンバー数：9名

訪問介護

訪問入浴介護

通所介護

定期巡回・  
随時対応型  
訪問介護看護

小規模多機能  
型居宅介護

認知症GH

居宅介護支援

### インカムの運用ルールがなく活用できていなかったため使用場面、用語等の運用ルールを定め徹底した。

成果

#### 業務の質の向上

- 情報共有が迅速に行え、利用者を待たせる時間が減少し、次の行動への誘導もスムーズになった。

#### 量的な効率化

- インカムを利用した情報共有および誘導により、入浴時間が午後にならずに済むようになり、午前中で全ての入浴が終了するようになった。

#### 課題

- 情報共有手段としてインカムが事業所に準備されていたが、その運用ルールや手順がなく、活用しきれていなかった。

#### 解決のしかた

- ① インカムの運用前に、「インカム」と「対面」による引継ぎの違いについてミーティングを行い、意識合わせを行う。
- ② まず、情報共有方法として、「インカムで共有すべき情報」、「対面で共有すべき情報」を整理する。
- ③ 次に、インカムで共有すべき情報については、「全体」に同時に流す情報と「個別」に特定者と話す情報の区分を行う。
- ④ インカムを使用するための手順書を作成し、管理を含む運用ルールを定め、職員に周知し徹底を図る。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

74

# 本日の内容

## ■生産性向上&業務改善2024

情報共有の工夫

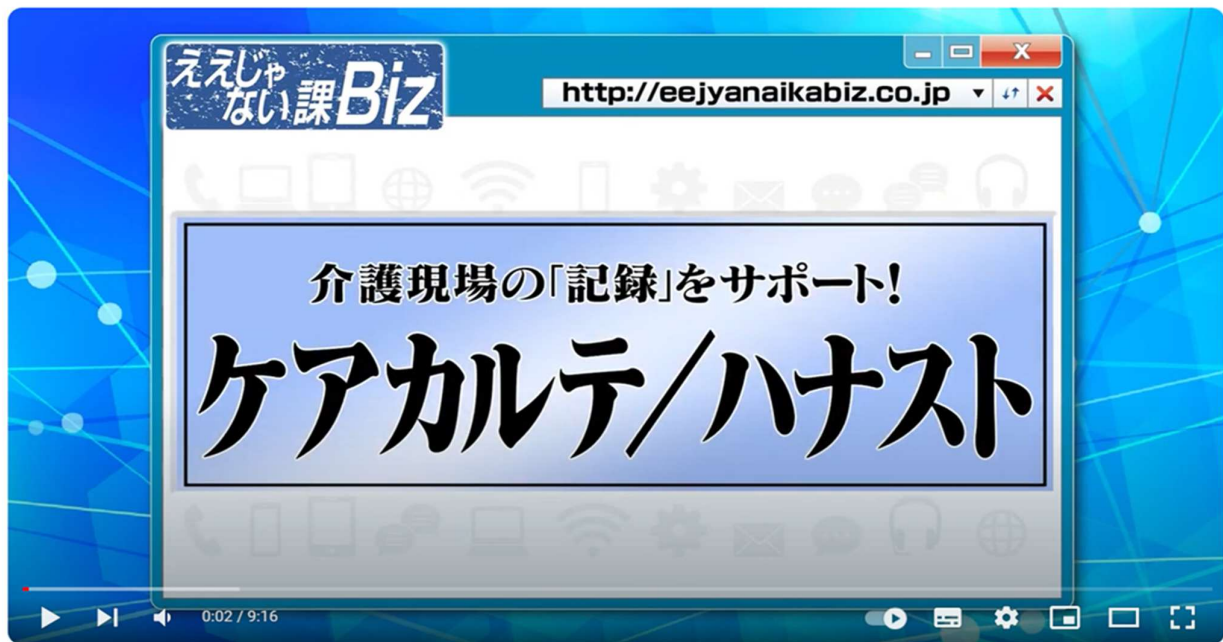
～ノートや朝礼、インカムなどの活用～

- ・ガイドラインの事例と  
天晴れ介護サービスが推奨する方法について

# ICT等の導入について

## ■記録ソフト+音声入力（AI搭載）+スマホ+インカム

- ・決められた型の音声で、AIが自動検出
- ・業務しながらでも記録がとれる、手がふさがっている時でも
- ・他の職員への申し送りも、音声テキスト化
- ・来客の連絡、居室内介助時の応援依頼も
- ・外国人にも好評！（700人くらいの法人で1割が外国人）
- ・インカム：骨伝導タイプ、外の音が聞ける、耳が痛くならない  
耳に入れないから1人1台でなくてよい（PHSの感覚）  
話す時にも雑音を拾わないスグレもの、電話にもつながる  
施設外（訪問時）なども、記録ソフトとは連動
- ・採用にも効果を発揮している！
- ・メーカーと共同開発的にやってきた、もはや手放せない・・・！



スマイル住まいる大岩 ケアカルテ ハナスト



介護のスマイルSMILE\_TV  
チャンネル登録者数 324人

チャンネル登録

👍 6



共有

📄 オフライン



<https://www.youtube.com/watch?v=-SPMEmpKVqw>

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

77

## 業務日誌・連絡ノート

・出勤時には業務に入る前に「業務日誌」「事故報告書」「連絡ノート」「個別のレターケース」を確認すること。休み明けの人は休みの日の分も確認する。

・ノートについては、読んだらサインをする。  
内容が理解できなかつたら  
必ず聞くこと！

※（開設時）はじめは特に連絡事項が多いですが、把握しないと業務に支障がありますので（勤務に入る前に）確認・把握できるようにして下さい。

小規模多機能ホーム〇〇 業務日誌			理事長	管理者	夜間	日中
平成22年 月 日 ( )						
登録者	人数	平均要介護度	活動内容			
開始者						
終了者						
通い						
泊まり						
訪問						
日中特設者						
看護記入欄						
夜間泊まり利用 特設者						
その他 申送事項						

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

78

# 朝礼・申し送り

参加者：所長、副所長、看護職員、日リーダー、その他日勤者

日リーダーが司会を務める。日リーダーは夜勤が作成した「1日の業務」を確認、把握。

## ①夜勤者からの申し送り

※不眠、熱発、転倒などの、次の日の生活や介護に影響する内容を具体的に（時間、回数、数値は明確に）申し送る。また、利用者の生活に密着した新エピソードなども報告。困っていることや不明点などあれば報告、相談すること。

→申し送りの内容や伝え方については常に勉強が必要。内容を充実させていきたいが、忙しい時間帯なので極力簡潔に！

## ②看護職員からの申し送り

→夜勤の申し送りを受けて、看護職員からの指示、観察のポイントを具体的に示す

## ③日リーダーより1日全体の話

→利用者の予定変更、1日の組み立て、日リーダーとして考える気をつけるポイントなど、その日1日をどうしたいかを話す

## ④所長、主任等から

## ⑤その他、何かありませんか（日リーダーより聞く）

## ⑥基本理念・クレド唱和（所長、主任等より読む箇所を示す）

## ⑦今日も1日よろしくお願ひします！（日リーダーはフロア待機の職員にも申送る）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

79

# 朝礼・申し送り

## ■遅番への申し送り

日リーダーより①～⑤の内容を確実に申し送る

## ■夜勤への申し送り

参加者：所長、副所長、看護職員、日リーダー、夜勤者

日リーダーは事前に情報を集め、司会を務める

## ①日リーダーが日中の報告をする（必要に応じて夜間や前日の様子も伝える）

→この内容を業務日誌に書いて、看護師に出す

## ②看護師からの申し送り

→この内容も業務日誌に書く。体調不良者がいる場合は夜間の対応について、具体的に指示を出す

## ③所長、主任等より

## ④よろしくお願ひします！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

80



# 個別状況表／1枚で分かるもの

## 利用開始時 基本情報

利用者様氏名		生年月日・年齢		1日の過ごし方	
要介護度		自立度 (意見書+実際)		早朝	
主治医		緊急連絡先 希望搬送先			
診断名 <input type="checkbox"/> 生活機能低下の原因 <input type="checkbox"/> 主治医意見書診断名 <input type="checkbox"/> その他の疾病		利用までの経過 <input type="checkbox"/> 認定を受けた時期 <input type="checkbox"/> 入院とその原因 <input type="checkbox"/> 介護サービスの利用		午前	
本人・家族の意向 □どのよう暮らしたいか □サービスへの要望		本人の人となり <input type="checkbox"/> 性格 <input type="checkbox"/> 生まれ <input type="checkbox"/> 家族歴 <input type="checkbox"/> 職業歴など			
食事・口腔 <input type="checkbox"/> 食事形態 <input type="checkbox"/> アレルギー、嗜好 <input type="checkbox"/> 使用用具 <input type="checkbox"/> 義歯、口腔ケア <input type="checkbox"/> 嚥下、トロミ		認知症 <input type="checkbox"/> 記憶 <input type="checkbox"/> 時・場所・人の見当識 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> 長谷川式 <input type="checkbox"/> 日常生活上の困りごと			
排泄 <input type="checkbox"/> 尿便意 <input type="checkbox"/> 用具 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 便秘、下剤 <input type="checkbox"/> 日中・夜間の違い		コミュニケーション <input type="checkbox"/> 視力・聴力 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 意思の伝達と理解 <input type="checkbox"/> 会話の程度			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

81

# 個別状況表／1枚で分かるもの

入浴 <input type="checkbox"/> 入浴形態 <input type="checkbox"/> 希望時間 <input type="checkbox"/> 異性介助の可否 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 生活習慣など		楽しみ・役割 <input type="checkbox"/> 趣味、特技 <input type="checkbox"/> 自宅・デイでの役割 <input type="checkbox"/> 日課		午後	
移動 <input type="checkbox"/> 寝返り、起き上がり <input type="checkbox"/> 座位保持、立ち上がり <input type="checkbox"/> 立位、移乗、歩行、移動		リハビリ <input type="checkbox"/> 機能的な訓練 <input type="checkbox"/> 楽しみや役割の中で機能訓練として考えるもの			
睡眠 <input type="checkbox"/> 寝具 <input type="checkbox"/> 夜間の排泄 <input type="checkbox"/> 睡眠状況 <input type="checkbox"/> 眠剤 <input type="checkbox"/> 通いのみの方も確認		リスク <input type="checkbox"/> 日常生活上の危険 <input type="checkbox"/> ご利用時まず気をつけるポイント		夜間	
看護・内服等 <input type="checkbox"/> 薬は別紙をもらう <input type="checkbox"/> 目薬、塗り薬 <input type="checkbox"/> 必要な処置など		送迎 <input type="checkbox"/> 送迎時間 <input type="checkbox"/> 送迎時の介助 <input type="checkbox"/> 車の停め方 <input type="checkbox"/> 家族がいるいない <input type="checkbox"/> 施設など			
家族図		ケアのポイント			
<input type="checkbox"/> オムツ <input type="checkbox"/> クリーニング <input type="checkbox"/> 個人情報 <input type="checkbox"/> センサー		今後の検討事項			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

82

# 本日の内容

## ■生産性向上&業務改善2024

情報共有の工夫

～ノートや朝礼、インカムなどの活用～

- ・ガイドラインの事例と  
天晴れ介護サービスが推奨する方法について

# 生産性向上&業務改善

## ■毎月1回90分+Q&A（1年間：セミナー&後日動画）

1. 生産性向上について～全体像を把握して抵抗感を減らす～
2. 生産性向上計画の進め方～業務改善の内容と具体的方法～
3. ①職場環境の整備～5S活動について～
4. ②業務の明確化と役割分担  
～業務全体の流れ、役割分担、テクノロジーの活用～
5. ③手順書の作成～業務の標準化、属人的にしない具体策～
6. 前半を終えて～Q&A、意見交換～
7. ④記録・報告様式の工夫～記録の書き方、タブレット活用～
8. ⑤情報共有の工夫～ノートや朝礼、インカムなどの活用～
9. ⑥OJTの仕組みづくり～教える内容と教え方の技術～
10. ⑦理念・行動指針の徹底～判断基準がわかるようになる～
11. 改めて生産性向上計画の全体像と進め方
12. 全体を終えて～Q&A、意見交換～

## 生産性向上&業務改善

■特典動画16本！ ●万円相当 ※1年コースお申込みの方

- ・管理職養成講座（全12回）より以下3本  
管理職の仕事とは～心構えと身につけるべきスキル～  
業務の全体像とその管理～何を見て、何を管理するのか？～  
「ルール」と「コミュニケーション」でチームを再点検！
- ・パワハラにならない指導の具体策
- ・業務の個別化、ケアマネジメント
- ・新人研修の方法
- ・ACGs「事業所運営編7本」  
環境／接遇／生活の安定と安全／楽しみ・喜び／家族・地域  
事業所の維持／チームワーク
- ・ビジネススキル3本（ロジカル&クリティカルシンキング  
アイデア創出・問題解決）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

85

## 管理職養成ベーシック2024

■毎月1回90分+Q&A（セミナー&後日動画）

1. 管理職の仕事とは～心構えと身につけるべきスキル～
2. 業務の全体像とその管理～何を見て、何を管理するのか？～
3. 「ルール」と「コミュニケーション」でチームを再点検！
4. 「業務の標準化」と信頼性と確実性の高い「教え方の技術」
5. 1対1に強くなる！個別面談（職員を知る）
6. 1対1に強くなる！個別面談（定例面談：メンテナンス編）
7. 1対1に強くなる！個別面談（定例面談：育成・指導編）
8. チームで成長する！「会議」「研修」「情報共有」の具体策
9. 「業務改善」の具体策～作戦と手順、反対意見に立ち向かう～
10. 通常業務を制する！タイムマネジメント
11. 「目標設定・計画立案」と「目標絶対達成」の考え方と技術
12. まとめ ～1年を振り返って～

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

86

# CM・相談員「質の向上」&「省力化」

■毎月1回90分+Q&A ※セミナー&後日動画

1. ケアマネジメントを学び直す必要性について  
介護報酬改定内容、自立支援、尊厳の保持を中心に
2. 課題分析（アセスメント）項目の解説
3. 生活歴・生活習慣の把握と活用／ニーズ抽出と目標設定
4. ケアプラン立案／課題整理総括表
5. サービス担当者会議／モニタリング／支援経過
6. 運営指導とケアプラン点検の基本
7. 運営指導対策その1（運営基準編）
8. 運営指導対策その2（算定基準編）
9. 運営指導対策その3（居宅サービスの活用編）
10. 運営指導対策その4（必要書類整備が標準となる仕組み）
11. 居宅介護支援事業所の管理運営 その1
12. 居宅介護支援事業所の管理運営 その2

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

87

# 専門職の必須科目！ 「コミュニケーション&面談スキル」

進さん担当 「面談スキル」	工藤さん担当 「コミュニケーションスキル」
5月①客観視するスキル	6月①ネガティブな感情に 振り回されない思考法
7月②正しく聴くスキル	8月②人の心が読めるようになる 【聞き方】の鍛え方
9月③本質を問うスキル	10月③工藤ゆみの 認知症ケアの視点
11月④現実を見せるスキル	1月④リーダー・管理職を 選ぶ視点、育てる視点
12月⑤行動を変えるスキル	2月⑤スタッフの成長を促す 質問力

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

88

# 継続的な学習の重要性！

## ■成長のために

- ・ ギャップを埋める & 強みを活かす
- ・ 時間とエネルギーをかけた分だけ成長する
- ・ よい情報を浴び続ける、そういう 環境に身を置く
- ・ 成長は螺旋階段、その時々で 受け取るものも違う
- ・ ミラーニューロン効果（思考・行動に影響、時間差で効果!）、感度が高まる
- ・ 知れば知るほど分からないことが増える、知りたいことが増える
- ・ 学びが理想をつくり、理想が学びを生む

## ■メンテナンスのために

- ・ いつも良い状態を保てるとは限らない……。
- ・ 定期的に軌道修正させてくれる、人・環境の存在が必要

## ■自分自身、そしてチームワーク

- ・ シャンパンタワー：自分が満ち足りて、人を満たすことができる
- ・ 研修はチームで参加、普段は話さないことも話す、施設を越えた連携

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

89

# 継続的な学習の機会を持つために



影響力・インパクト



回数・頻度



**習慣化 = インパクト × 回数**

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

90

# 介護現場をよくするライブラリー

ACS Appare Care Service 介護現場をよくするライブラリー



会員ログイン

キーワードで探す



経営から現場まで！介護と介護事業を守り、よくする「教育インフラ」リーダーズ・プログラム

初めての方へ



2週間体験利用受付中!

[詳しくはこちら](#)

日々更新中！公式サイト・SNS



お知らせ [お知らせ一覧](#)



セミナー

【おススメ！セミナー動画】介護現場をよくする21のテーマ！

ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」

【おススメ！セミナー動画】のご案内です。介護現場をよくする21のテーマ！ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」～事業・サービスの継続・発展のために～<https://appare-kaigo...>

セミナー案内 [セミナーをもっと見る](#)



4月16日 (火)

14:00～16:00

管理職養成2024

管理職 リーダー 本部 管理者



4月17日 (水)

14:00～15:30

介護事業の教育インフラ！リーダーズ・プログラム 会員限定グループコンサルティ...

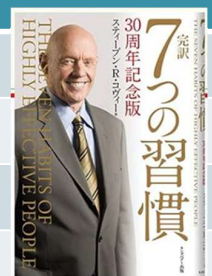
会員限定 リーダーズ・プログラム

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

91

## 「7つの習慣」実践会（予定）

	少人数制（6名限定） 夜間：19時～22時	大人数制（法人職員向け） 日中：14時～17時
6月	第1回（模擬）	—
7月	第2回・第3回（模擬）	—
8月	第4回（3日）第5回（25日）	—
9月	第6回（8日）→15日に変更	—
10月	第7回（13日）winwin考える	第1回（4日）いかに働くか
11月	第8回（17日）理解に徹し	第2回（29日）7つの習慣
12月	第9回（ <u>29日</u> ）理解される	第3回（26日）主体的
1月	第10回（ <u>19日</u> ）シナジー	第4回（14日）終わり描く
2月	第11回（ <u>16日</u> ）刃を研ぐ	第5回（6日）最優先事項
3月	第12回（ <u>16日</u> ）年間計画	第6回（26日）相互依存



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

72

# こちら是非ご覧くださいませ！

天晴れ介護サービス公式LINEに登録して  
「お得情報」と「特典動画」「限定セミナー」を  
手に入れる！

特典動画は「経営から現場まで！  
介護事業の持続的な成功を実現する3つの取り組み」！

天晴れ介護サービスYouTubeチャンネルに  
登録して「無料動画」で楽しく学習する！

約400本の動画+数分のショート動画もあります！  
気軽に学ぶには最適です！

facebookグループ  
介護と介護事業を守り、よくする！  
1000人の仲間たち\(^^\)/  
に参加して「毎月の介護ニュース」を見る！

毎月1回、グループ限定で「介護ニュース」を配信中！  
facebookでは毎朝5:55のライブも開催しています

天晴れ介護サービス公式メルマガに登録して  
「最新情報」と「特典動画」を手に入れる！

毎週4,000字の情報+特典動画！  
特典動画は…これから用意しますm(\_\_)m



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

93

# 生産性向上&業務改善

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

94