

## ケアコンシェルジュ今井〈西条市〉

事業内容 介護事業  
従業員数 44名 [内訳] 男性6名、女性38名  
企業HP <http://care.imai-clinic.net/>

(R3.8現在)  
(所在地:西条市)



## 取組のポイント

- 年休を気兼ねなく取得できる雰囲気をつくるため、「年休チケット制」を導入。
- 現場の職員が議論を重ね、既存のツールの見直しを進めるとともに、新たなツールを導入して業務効率化を実現。
- 業務の隙間時間等を活用した座学研修(小さなプロフェッショナルづくり)を実施。



## 取組の背景と取組の方向性

本事業所は、地域の様々な介護ニーズに応えるため、デイケア、訪問介護、小規模多機能ホームなど複数のサービスを展開していますが、慢性的な人手不足の状況が続き、スキルや経験のある人を含めた人材の確保に苦労しており、部門間では年次有給休暇(年休)の取得率や業務量などに格差が生じていました。コロナ禍で業務量の増加が追い打ちをかける中、限られた人員で業務の効率化を図るとともに、職員の働きやすさやサービスの質を上げていくため、働き方改革に着手しました。

## 主な課題

質の高いサービスを提供するためには職員の教育が必要であるが、まとまった時間が確保できない。

年休の取得を呼びかけているが、交代制勤務のため、他の職員への影響に配慮して取得が進まない。

職員間の連携向上を通じた業務改善が必要。

## 取組の方向性

業務改善と人材育成

年休の取得推進

コミュニケーションの活性化

## 推進体制

施設長(トップ)のリーダーシップのもと、現場主導の改革を進めていくため、職員(7~8名)で構成されるプロジェクトチーム(PT)を課題ごとに計3チーム編成しました。

なお、チームメンバーについては、複数のサービスを利用する利用者があることも踏まえ、相互の関係強化を図る観点から部門横断的な編成にしました。

## ■推進体制

<働き方改革本部>  
※施設長と各PTの代表者で構成

職員の意識改革の推進、定例会を通じた各PTの進捗状況の共有

報告・相談 ▲

▼ 助言・指示

<年休促進PT>  
年休の取得促進

<業務改善PT>  
業務改善、人材育成

<職員関係強化PT>  
コミュニケーション活性化

## 具体的な取組内容

## 1. 業務改善と人材育成(業務改善PT)

## 業務伝達の仕組みの見直し

- 従来からシートを活用して勤務交代時の申し送り事項を伝達していたが、それぞれの仕事のやり方や経験の違いにより伝えるべき内容に職員間で認識差が生じていたため、記載事項の標準化(見本)を示し改善しました。
- 申し送り票を見るだけでは実施確認が曖昧になることもあり、ホワイトボードを職員が必ず目にする職場の入り口に設置。統一的な書き込み方法を整理し、申し送り事項の「優先度・緊急度」が一目で分かるように印を付け管理するようにしました。



## 小さなプロフェッショナルづくり

- 現場における教育指導のみならず、網羅的・均一的な教育の機会を確保するため、昼休憩、事務作業の隙間時間や終礼後の時間(10分程度)を活用して、日常ケアに関する座学研修を実施する「小さなプロフェッショナルづくり」の取組を繰り返し実施しました。
- 現場における教育指導についても、事業所内の業務で必要となる標準的な知識・技能を項目化し、実践指導の中で活用しています。



## 2. 年休の取得促進(年休促進PT)

### 「年休チケット制」の導入

- 年休取得に向けた意識付けを図り、気兼ねなく取得できる雰囲気をつくるため、「年休チケット」を作成し、職員共通の権利である年休を見える形にしました。
- 年休チケットは1日の取得につき1枚の利用とし、事業主に付与義務がある5日分を1セットにして職員に配布。職員側で予定・実績を把握できるように、本人用の控えも用意しています。
- 年休チケットの導入と併せて、各職員の「入職日」と「誕生日」を年休取得の奨励日として設定し、さらなる推進を図っています。また職員の取得予定日や奨励日について、予定表として取りまとめ、各部門で管理・調整を行っています。

## 3. コミュニケーションの活性化(職員関係強化PT)

### ランチ会の開催

- 事業所全体のコミュニケーションの場として「ランチ会」を開催。単なる親睦会ではなく、部門間の関心を高め、組織全体として連携を密にしていこうことが狙いであることを明確に伝え、業務などの情報交換を行いました。

### 目安箱の設置

- 職場環境や労務上の問題に関する従業員の声を丁寧に汲み取るため、施設への提案や質問、要望などを投稿できる「目安箱」を新たに設置。見本例と併せて各部門に周知・声掛けを行いました。

## 取組の効果

- 年休の平均取得率が取組前の年度から大幅に上昇(45.6%→60%)。
- 勤務交代時の伝達方法の精緻化を図ることで、ケアレスミスが減少し、業務時間が短縮。
- 隙間時間等の活用をきっかけに、先送りにしてきた人材育成の取組が始動。今後はマニュアル整備に着手。



### < 年休チケット >

年休チケット⑤	
使用者	申請日
取得予定日	
取得日	承認印

### < 年休チケット利用の流れ >



### 経営者の声

施設長  
戸田 正子さん



### ～ 働き方改革に取組む土台づくりとして

「コミュニケーション強化」を軸に！～

質の高いサービスの提供を行うためには、現場スタッフ同士の信頼関係が重要です。ただ、日々の業務に追われているスタッフには情報交換できる場も時間も少ない現状がありました。そんな中での食事は束の間ではありますが、関係を深めお互いを理解するのに有意義な時間となったのではないのでしょうか。また、有給休暇の取得への取り組みにつきましても、年休チケットを配布し、各自の取得状況が全てのスタッフに見える化されたことで個人や他のスタッフの有給休暇についても考えるきっかけになったと感じています。そして、これまで漫然と行われていた業務の申しりは、ボードを使うことでより確かな情報を文字で伝えることで、それぞれが主体的に情報の確認を行えるようになりました。まだまだ初歩的な改革の途中ではありますが、今回の課題分析や働き方改革を通してスタッフの意識付けができたと感じています。今後も組織の一員である自覚をしっかり持って、心の通ったサービスが提供できるように共に精進していきたいものです。

### 推進リーダーの声



有給促進リーダー  
米谷 直美さん

各部署の職員から構成されたプロジェクトメンバーにしたことで、他部署の理解が進み、施設利用者様の情報交換ができました。年休の取得促進では、職員それぞれの誕生日、入職日を一覧表にすることで、計画的に休みが取れ、平等に取得できることで公平感もあり、積極的に取得しようという意識づけができました。

### 推進リーダーの声



風土改善リーダー  
渡邊 恵子さん

ランチ会の開催は「ケアコンシェルジュ今井」という一つのチームとしての顔の見える関係づくりの始まりとして、信頼関係を深めるいい機会になりました。介護職として欠かせない利用者様の情報交換だけでなく、職員のスキルアップに繋がる事も話し合いました。