

介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～



NEWS LETTER

発行元：ピーエムシー株式会社

〒955-0845 新潟県三条市西本成寺 1-35-4

TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158

<https://www.pmc-jinzai.com/>

■ 過去のニュースレターは HP に掲載
→ダウンロードも可能です。

業務改善は「ICT を入れること」から始めない！

こんにちは、ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

介護現場では、慢性的な人手不足が続いています。

現場の生産性向上に向けて、ICT 機器の導入に取り組んでいる事業所も多いのではないのでしょうか。

ICT 機器の導入は、生産性向上の大きな力になります。一方で、現場の業務や職員同士の関係性が整理されないまま新しいシステムを導入すると、「仕事が増えた」「使い方が分からない」といった混乱につながる可能性があります。

場合によっては、現場の反発や職員の負担を増やしてしまうこともあります。

では、どこから始めればよいのでしょうか。

私は、業務改善には大きく 3 つのステップがあると考えています。

現場の声を聞き、現状を把握する

現場にどのような困りごとがあるのかを把握します。そのためには、職員が「どんなことを言っても大丈夫」と思える環境をつくり、チームの心理的安全性を高めることが大切です。

「言っても何も変わらない」という雰囲気の中では、本当の課題はなかなか見えてきません。

そのうえで、「どの時間帯が忙しいのか」「誰に負担が集中しているのか」などを、職員の声と実際のデータの両面から確認し、課題の重要度や優先度を整理していきます。

やめることを決め、部署間の助け合い (職員の行き来)を増やす

現状を把握したら、個々の業務について「そもそも、この仕事は必要なのか？」と改めて考えてみましょう。形だけになっている会議、誰も活用していない記録、同じ内容を何度も転記する作業など、長年の習慣で続いている業務はないのでしょうか。

業務改善では、「何を増やすか」だけでなく、「何をやめるか」を決めることも重要です。ECRS（「排除」「結合」「再配置」「簡素化」）の視点で業務を見直してみましょう。

また、職員同士のコミュニケーションがとれていれば、事業所・フロア・ユニット間で忙しい時間帯に職員が行き来し、助け合う仕組みをつくることもできます。

その際は、利用者と職員の「なじみの関係」を大切にしながら、まずは間接業務をユニット間で協力するなど、工夫して取り組むことが大切です。

必要な業務を効率化する

ここまで業務を整理して、初めて ICT 機器の出番です。

シフトや職員の動線を見直したうえで残った「本当に必要な業務」を、インカムや見守りセンサー、記録ソフトなどを活用して効率化していきます。

ここで大切なのは、「導入したから終わり」ではないということです。実際に使ってみて、うまくいかなければ方法を変える。場合によっては、元に戻すことも含めて、柔軟に見直していきます（PDCA サイクル）。

業務改善の目的は、単なるコスト削減ではありません。無駄な業務を減らして職員に「ゆとり」を生み出し、その余力を利用者へのより良いケアにつなげていくこと。それが、本当の意味での業務改善ではないでしょうか。



主任研修講師 斎藤 のつぶやき

秋春制となった J リーグが 8 月から始まっています。われらがアルビですが、不安の多いスタートです。地方クラブ、しかも雪の多い日本海側のクラブを運営するのは、本当に難しいんだろうと思います。勢いのあった頃を思い出しながら、それでも今いる選手たちを応援するために、できるだけビッグスワンに足を運びたいと思います！！

