

口演 | 業務改善の効率化

■ 2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 ■ 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:00 ~ 10:08

[28-O-P106-01]

処遇改善加算における計画書実績報告書の効率化と効果
～経理課から現場を支える仕組みづくり～

茨城県 ○今野 七海 (医療法人社団 愛友会 介護老人保健施設勝田)

10:08 ~ 10:16

[28-O-P106-02]

リハビリ部門の残業時間に関する実態調査と考察

福岡県 ○近藤 旅史, 林 理恵, 伊崎 真琴, 谷口 文也 (金隈老人保健施設フラワーハウス博多)

10:16 ~ 10:24

[28-O-P106-03]

老健施設における業務改善のススメ
～何から始めよう?～

東京都 ○服部 陽介, 泉 由美 (介護老人保健施設口ベリア)

10:24 ~ 10:32

[28-O-P106-04]

ICT導入前後の業務効率についてのアンケート調査

千葉県 ○藤田 達也, 大門 俊貴, 岡本 武志, 大橋 弘文 (医療法人社団淳英会 介護老人保健施設おゆみの)

10:32 ~ 10:40

[28-O-P106-05]

通所リハビリテーション稼働率アップに向けた取り組み

大阪府 ○岸田 美穂 (医療法人徳洲会 介護老人保健施設 吹田徳洲苑)

10:40 ~ 10:48

[28-O-P106-06]

DX化により再認識された”人”の力

栃木県 ○島田 淳也 (介護老人保健施設やすらぎの里八州苑)

10:48 ~ 10:56

[28-O-P106-07]

新人育成マニュアルの改善

多様なキャリアを活かす柔軟な育成体制に向けて

埼玉県 ○山方 大輝, 豊田 康介 (介護老人保健施設 ケアステーション所沢)

口演 | 業務改善の効率化

2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:00 ~ 10:08

**[28-O-P106-01] 処遇改善加算における計画書実績報告書の効率化と効果
～経理課から現場を支える仕組みづくり～**

茨城県 ○今野 七海 (医療法人社団 愛友会 介護老人保健施設勝田)

はじめに

介護職員の処遇改善は、施設運営において重要なテーマであると同時に、職員のモチベーション向上・人材確保に直結する極めて実践的な課題でもある。それに対する制度として、介護職員処遇改善加算・特定処遇改善加算・ベースアップ等支援加算の3種類が導入されており、加算の申請・取得・配分・報告といった一連の業務は、制度が複雑化する中で年々負担が増している。

当施設では、これらの加算業務を経理課が主に担っているが、従来の方法では毎年の申請や報告に多大な時間と労力を要していた。また、現場との情報共有が十分でないことで、制度への納得感や理解が得られにくいという課題もあった。

本発表では、当施設経理課が中心となって取り組んだ処遇改善加算における「計画書・実績報告書業務の効率化」および「見える化」に関する具体的な手法とその効果について報告する。

問題点

当施設においては、毎年度の加算申請・実績報告業務に以下のような課題が存在していた。

1. 業務の属人化

加算制度に関する業務は一部職員に集中しており、担当者が変わると業務の継続が難しくなる傾向があった。特に報告書の作成には、過年度の資料を探し出して構成を確認するなど、非効率的な作業が生じていた。

2. 各部署との連携不足

加算配分に必要な情報（職種構成、職務内容、経験年数、講師などの条件、ラダー取得レベルなど）は現場部門から収集する必要があるが、部署ごとに情報の出し方や記載方法が異なり、経理課での集計に多くの手間がかかっていた。

3. 様式の変更と制度の複雑化

毎年度ごとに国の様式や加算要件が変更されることが多く、前年の資料がそのまま使用できない場合があり、都度の読み直しと制度理解が求められた。

4. 職員への制度理解、納得感の不足

「処遇改善されているはずなのに、それが実感できない」といった声の一部職員から聞かれ、制度が職員の実感として伝わっていないという問題も浮き彫りとなっていた。

方法

これらの課題に対し、経理課では業務の可視化と標準化、そして職員との情報共有の強化を目的として、以下の5つの改善策を実施した。

1. 年間スケジュールの作成

加算業務に関する全体スケジュール（計画書作成、ヒアリング、申請、配分、報告書作成）を年間カレンダーとして可視化。これにより各部署に必要な情報を事前に依頼し、期限を守った連携が可能となった。

2. テンプレートとマニュアルの整備

過去の計画書や報告書をベースに、使用可能なテンプレートを作成。内容を項目ごとに標準化し、新任者でも記入が可能な形式とした。また、用語の解説や記載例をまとめたマニュアルを作成し、異動職員や新任担当者の教育にも活用した。

3. ヒアリングシートの統一

現場からの情報収集を効率化するために、部署ごとに必要な項目を統一したヒアリングシートを作成。Excel形式で自動集計可能なフォーマットとし、回収後の入力作業を省力化した。

4. 加算配分の「見える化」

加算配分の詳細を「職員別配分一覧表」「職種別・部署別配分グラフ」として資料化し、職員説明会や個別面談で使用。どのような基準でいくら配分されたのかが視覚的に伝わることで、制度に対する理解と納得感が向上した。

5. 監査対応資料のファイル化

加算制度に関する資料（計画書、配分記録、ヒアリング内容、会議録など）を年度ごとにファイルリングし、実地指導や監査時にもすぐに対応できる体制を整備した。

結果

上記の取り組みにより、次のような成果が得られた。

- ・計画書および実績報告書の作成時間が前年より約30%短縮された
- ・各部署からの情報収集がスムーズになり、情報の重複確認や再依頼の回数が減少
- ・テンプレートの活用により、新任担当者でも業務が遂行可能になり、属人化が解消
- ・実地指導での書類整備状況が評価され、指摘事項はゼロであった

考察

介護職員処遇改善加算にかかる業務は、年々制度が複雑化する中で、現場・経理ともに負担が増している。しかし、本取り組みを通じて、経理課が業務フロー全体を整理し、他部署との連携を深めることで、監査業務を効率化しつつ、制度の「伝わり方」を変えることが可能であると実感した。また、加算業務の効率化は、単なる書類作成の時間短縮にはとどまらず、職員との信頼関係の構築や制度の透明性向上にもつながった。経理課が他部署と連携しながら積極的に制度運用に関わることで、職員の働きやすさや組織全体の安定化にも貢献できると感じた。

まとめ

本発表では、経理課主導による処遇改善加算に関する計画書・実績報告書の効率化と、職員への見える化に関する取り組みを紹介した。属人化や他部署連携の課題を整理し、ツールと情報共有の改善を行うことで、業務の負担軽減と制度理解の向上の両立が可能となった。今後も、制度改正に柔軟に対応しながら、職員一人ひとりが「処遇がきちんと改善されている」と実感できる運用を継続していくとともに、経理課として現場に寄り添ったサポートを心がけていきたい。

口演 | 業務改善の効率化

2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:08 ~ 10:16

[28-O-P106-02] リハビリ部門の残業時間に関する実態調査と考察

福岡県 ○近藤 旅史, 林 理恵, 伊崎 真琴, 谷口 文也 (金隈老人保健施設フラワーハウス博多)

【はじめに】

介護報酬改定や在宅療養支援の推進に伴い、老健のリハビリ部門では更なる業務範囲の拡大と業務量の増加が進んでいる。それによりリハビリの質と量の確保に加え、間接業務も遅滞なく遂行する必要があり、当施設では部門全体の残業時間が年々増加している。残業量の増加は、職務満足の低下や健康問題だけでなく、業務の質の低下や業務中の事故などに影響する重大な問題と考える。

【目的】

近年、働き方改革の推進により、労働時間に関する意識が高まっている。各産業の労働時間に関する調査が報告されているが、老健のリハビリ部門における実態調査はあまり報告がない。本研究では、残業時間を短縮し、リハビリの充実と部門の機能強化を図るため、残業理由とその背景因子の関係について統計学的に分析した。

【方法】

1. 令和5～6年度に在籍したセラピスト12名の残業申請をもとに、残業理由を11項目(表1)に分類し、残業理由とその割合を可視化した。
2. 過去の運営データからベッド回転率やリハ介入数など、残業時間に影響したと思われるもの14項目を背景因子として分類し、残業時間・残業理由と背景因子個々の相関関係について、ピアソンの相関係数を用いて分析を行った。
3. 残業時間と背景因子それぞれの影響度合いを分析するため、重回帰分析（ステップワイズ法）を用いて要因を抽出した。
4. 割合の多い残業理由と背景因子それぞれの影響度合いを分析するため、重回帰分析（ステップワイズ法）を用いて要因を抽出した。

【結果】

1. 残業理由の約70%は「ケース記録」、「リハ計画書関連業務」、「リハカンファ関連業務」、「スケジュール調整」であった。役職者以外のスタッフにおいては「スケジュール調整」を除いた3項目で約75%を占め、役職者と構成が異なっていた。
2. 残業時間と残業理由の影響を分析したピアソンの相関係数では「管理業務 ($r=0.53, p<0.01$)」、「その他業務 ($r=0.41, p<0.01$)」が残業時間と中程度の相関を示し、背景因子では「短期集中対象者数 ($r=0.51, p=0.0105$)」、「認短対象者数 ($r=0.55, p<0.01$)」が有意な相関を持った。
3. 残業時間と背景因子の影響度を分析した重回帰分析では、「入所数 ($b=0.44$)」、「退所数 ($b=0.45$)」、「認短対象者数 ($b=0.78$)」が残業時間に有意な影響を持ち ($R^2=0.6665, p<0.01$)、特に認短対象者数と残業時間の推移は強く同調していた。
4. 残業理由の多くを占める「ケース記録」、「リハ計画書関連業務」、「リハカンファ関連業務」、「スケジュール調整」と背景因子の因果関係を分析した重回帰分析では、それぞれ以下の背景因子に有意な影響が示された。
 - 1) ケース記録：ベッド回転率 ($b=0.76$)、短期集中対象者数 ($b=-0.59$)、リハ介入数 ($b=0.57$)、1人平均介入数 ($b=0.28$)

2) リハカンファ関連業務：退所数 (b=0.29)、在宅復帰率 (b=0.56)、短期集中対象者数 (b=0.40)

3) スケジュール調整：入所数 (b=0.61)、リハ介入数 (b=0.24)

【考察】

残業時間の変動には、認短対象者数・入退所数など利用者動向が強く影響し、これらの変化に応じて記録・調整・管理業務が複合的に増加していた。特に認短対象者は介入単位数が多くなるため、対象者が集中する時期には書類作成などの間接業務も急増する傾向にある。

また、役職者においては介入密度の増大に対応するため、スケジュール調整や管理業務を担いつつ、役職者自身も多くの介入を行うことで残業が増えるという構造が形成されていた。

残業理由の多くは書類などの間接業務である。当施設では1人1日14単位の介入を基準としているが、間接業務を就業時間内に遂行できず残業時間が増大している。江田ら¹⁾は疾患別リハビリテーション領域における残業が発生しない適正単位数を14～16単位とし、診療報酬に規定される18単位との乖離を指摘している。これは担当が増えるごとに間接業務が増える影響を考慮したものであり、残業なしで18単位を達成するには間接業務の効率化が必要と述べている。本研究において、当施設の残業増加の背景として、利用者動向に伴う業務負担の急増という構造が示されたが、単に残業を削減するために取得単位数を減らすべきではないと考える。利用者の利益と健全な施設運営を守るため、残業を削減しながら必要なリハビリ提供との両立を図ることが管理者の使命である。そのために、残業の背景にある利用者動向と負担量の急増に対して、タイミングの察知と負担分配・マンパワーのコントロールなど、準備や対策を講じることが重要であるとともに、間接業務の手順・効率性を改めて評価し、AI・DXまで活用した効率化を進めていきたい。

【まとめ】

残業は単なる業務量の多寡ではなく、利用者動向と業務量変化の組み合わせによる構造的な負荷として捉える必要がある。

残業を削減しながら健全な施設運営に貢献するためには、利用者動向に円滑に対応できる体制と、間接業務の効率化の推進が必要である。

〈参考文献〉

1. 江田昌幸,他:2024.『身体障害領域のリハビリテーション職種における業務内容の実態調査および適正単位予測式の作成』作業療法43:521～531,2024.

表1) 残業理由の分類

項目	内容
ケース記録	利用者のリハビリや評価に関する記録
リハ計画書関連業務	リハビリ計画書の作成・説明
リハカンファ関連業務	リハビリカンファレンスの準備・議事録作成
スケジュール調整	リハビリのスケジュール設定・変更・調整
月末業務	レセプトにかかるチェックや外部事業所とのやりとり
資料作成	会議資料・委員会資料・申し送り資料などの作成
相談・指導・ミーティング	同職種・他職種・上司・部下間での会話によるやりとり
管理業務	他項目に分類されない、タスク整理なども含む管理的業務
居宅訪問報告書	居宅訪問の報告書作成
評価・リハ	食事やADLなど、利用者に直接介入する評価
その他	全体会議や監査前のカルテ整理など突発的または不可抗力的な業務で、他項目に分類されないもの
詳細不明	「残務整理」など分類が困難だった残業理由

口演 | 業務改善の効率化

📅 2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 📍 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:16 ~ 10:24

**[28-O-P106-03] 老健施設における業務改善のススメ
～何から始めよう？～**

東京都 ○服部 陽介, 泉 由美 (介護老人保健施設口ベリア)

当施設では、長らく介護職員のマンパワー不足により、利用者の余暇活動の充実が図れずでした。この問題を解決するため施設全体の整理整頓や介護業務の改善が必要だと感じてはいたものの、多忙を理由に着手出来ずでした。少子高齢化が進み、介護人材の不足、介助量の増加、介護職員の高齢化など、今後さらに厳しい状況が予測される中で、施設全体と介護課内の業務改善に取り組むことが急務だと考え、令和6年4月からその実施を開始した。本報告で、その後1年間の経過と成果を紹介する。

【施設概要】

入所定員118床(うち認知症専門89床) 通所定員17名
職員約100名 (うち入所介護職員37名、入浴パート職員3名)

【はじめに】

職員数が足りていると考えられる状況でも、日々の業務に追われ、利用者との対話や余暇活動の提供が十分に行えない状況が続いていた。また、日々の残業が職員の負担となり、パフォーマンスの安定化を図ることも課題となっていた。職員の負担軽減と利用者へのサービス向上を目的として、業務改善に取り組み、残業時間の削減と余暇活動の頻度拡大を効果測定の指標とした。

【方法】**(1) 業務改善委員会の設立**

施設全体の業務改善に対する意識を高めるため、各部署から1名ずつ計10名で委員会を設立した。業務改善においては成果を数値化しPDCAサイクルを回しながら改善を図ることが重要であるが、初年度はその段階までの到達は難しいと考え、まず「動き出す」ことを重視し活動を進めた。

(2) PC施設内共有フォルダのデータ整理整頓

これまで定期的な整理整頓が行わず、必要なデータを探す際、多くの時間を浪費していた。そこで不要なデータを削除し、残ったデータを分類・ナンバリングし、フォルダの名称を見ればどのようなデータがその中に保管されているかを分かるようにした。さらに、全職員に対して個人フォルダの整理を通達し、2ヶ月で整理を完了。これによって不要なデータを残さないようにするという意識が多く職員に形成された。その後、委員が定期的にチェックを行い、整理されている状態を現在も維持出来ている。

(3) 物品の削減、定置化、可視化

施設全体を通じて使用頻度の低い物品が多く在庫され、収納場所が不明確だったため、日々の業務で使用する物品の管理が非効率になっていた。不要な物品を廃棄し、収納場所を決め、テープで可視化したことで、所定の位置に物品が保管出来るようになり業務効率も改善した。また、自主的に改善案を提案する職員が増加するなど意識改革にもつながった。

(4) 業務改善委員による業務改善の実践と、入所介護職員に対する要改善業務の聞き取り

・各委員が5Sや3Mを意識しながら持ち寄った要改善業務をブレインストーミングやKJ法を用いて優先順位付けとグループ分けを行い、グループ分けされた業務群に対し関連性の高い委員が

チームを組んで改善に取り組んだ。それまでは業務改善は専ら役職者が実施していたが、委員が業務改善における必要な流れを通じて実践する事により、各部署において業務改善を自発的に実施出来る職員が増える結果となった。

・業務改善のファーストステップとして入所介護職員に対し、普段働く上で変えた方がいいと感じている業務についてのアンケートを実施した。アンケートに対する回答は単なる不満に近いものも見られたが、改善したいと思える業務を考えることは、思考なく漫然と働くことからの脱却であり、日々の業務の中で工夫が出来る部分はないかなど能動的に考えるという次のステップに進む職員が少しずつ増える結果となった。

【結果・効果】

・2024年度入所介護課残業時間推移

第一四半期：223.5時間 第二四半期：143.5時間 第三四半期：169.5時間 第四四半期：119時間

職員数の変化（年度を通して1名増員）や施設内感染症流行等の要因による影響は存在するが、第一四半期と比較すると第四四半期は47%程残業時間を削減する結果となった。

・利用者の余暇活動の頻度

第一四半期～第三四半期：フロアレク週1回以上 第四四半期：フロアレク週2回以上
第四四半期はフロアレクを提供出来る曜日が1日増える結果となった。

【考察・まとめ】

1年間という短い期間ではあるが、段階を踏んで計画的に業務改善に取り組んだことで、残業時間の縮小やレクの提供回数増加といったような数値的な指標における成果以上に、今後も業務改善に取り組んでいく為の土台を築くという点で成果が得られたように思われる。これまで行ってきたやり方が本当に最善なのかと自問すること、現状把握とパフォーマンスを阻害している要因を洗い出すこと、スタックしているタスクに対する優先順位の付け方やアプローチ方法を確立していくことが業務改善によって少しずつではあるが職員に根付いていったように感じる。今後はこの一年間で得られた習慣や意識の維持・拡大を図ると共に、より具体的な業務改善と効果測定を行うことで利用者への利益還元を進めていきたい。

口演 | 業務改善の効率化

2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:24 ~ 10:32

[28-O-P106-04] ICT導入前後の業務効率についてのアンケート調査

千葉県 ○藤田 達也, 大門 俊貴, 岡本 武志, 大橋 弘文 (医療法人社団淳英会 介護老人保健施設おゆみの)

【目的】当施設は3階建てで、1階が通所リハビリテーションとリハビリテーション室、入所通所共有の入浴場があり、2階と3階が入所棟となっている。業務中は、各部署が各階を横断して業務することもあり、職員をその都度電話で呼び出すことや、職員を直接探しに行くことが日常茶飯事だった。また、請求業務のみ介護ソフトを使用していたため、それ以外の記録等は基本紙カルテや専用の用紙を作成し、情報共有を行っていた。リハビリテーション科では、Excelでリハビリテーション計画書を作成し、そのデータを厚生労働省へ提出する科学的介護情報システムをブラウザ上で再度入力し提出する、転記作業を行っていた。そんな背景がある中で、2024年度の介護報酬改定から生産性向上推進体制加算の導入されることや行政で行われたICT導入に対する補助金事業等の情報を踏まえ、当施設でもICT機器導入・システム化へ大きく舵をきることとなった。

本研究の目的は、2024年4月からICTを本格導入したことで、施設業務において、ICT機器導入前後で業務効率がどれだけ変化したか、どんな課題があるのか、今後のICT導入への意見等の情報を得ることを目的にアンケート調査を実施した。

【対象】当施設に従事し、業務上ICT機器を活用している職員81名に対してアンケート調査を行い、45名から回答を得た。回答率は55.6%となった。

【方法】アンケートを用いた調査とした。アンケートの内容は、1.ICT機器を導入して良かったこと・楽になったこと、2.ICT機器を導入して悪かったこと・大変になったこと、3.導入効果、課題点、導入してほしいICT機器への意見等を自由記述で回答する項目とした。1.2.については、インカムについて（以下、A項目）、パソコンでの介護ソフト業務について（以下、B項目）、スマホやタブレットでの介護ソフト業務等について（以下、C項目）、見守りカメラについて（以下、D項目）、それぞれ回答していただいた。回答項目に対しての分析としては、アフターコーディングを活用し、自由記述した内容を項目分けし、それぞれを集計した。

【結果】ICT機器を導入して良かったこと・楽になったことについて、A項目は、その場で連絡ができる44%、情報共有40%、業務短縮4%。B項目は、記録が楽50%、情報収集・管理が楽35%、情報共有15%。C項目は、記録が楽57%、情報収集・管理が楽24%、コールセンサーの違いが分かりやすい7%。D項目は、その場で確認できる55%、優先順位の判断がしやすい25%、訪室回数減少14%、自己分析がしやすい7%となった。

ICT機器を導入して悪かったこと・大変だったことについて、A項目は、故障が多い24%、伝わっていないかわからない23%、重い14%、コードが引っ掛かる12%、耳が痛くなる6%。B項目は、読み込みに時間がかかる21%、ログイン制限がある17%、操作方法を覚えることが多い15%、通信が遅いと同時に色々見れないが共に9%。C項目は、音声入力が難しい13%、画面が小さい・充電の消耗が激しい・情報更新が手間それぞれ10%、台数が少ない・入力しづらい・故障のリスクそれぞれ6%。D項目は、観察力が低下する（職員の考え）33%、通知音で気づかない25%、利用者が見守りカメラを意識する・避ける17%、映像にラグがある・カメラ設定が手間それぞれ8%となった。

【考察】本結果より、ICT導入して良かったこと・楽になったことについては、インカムや見守

りカメラを導入したことで、それぞれの職員がその場で情報共有ができるようになった。センサー反応後、確認のための訪室回数や職員を探すなどの不要な移動が減少したこと、職員全体へそれぞれが口頭で伝えていた行動が一度に済んで楽になったという声が多く上がった。また記録業務をパソコンやスマホ、タブレットへ移行したことで、記録作業が楽になり、情報共有がしやすくなったこと等が大半を占めた。特に日々の記録や計画書等の書類時間については、多くの部署で、作業時間が半分程度に改善したという記載が多かった。電子カルテ化した事で、紙記録特有の転記作業がほぼ解消されたことで、作業時間が短縮したと考える。その他にも、日本語が苦手な職員が、記録や書類業務を音声入力や選択入力で行えるようになったため、関わりやすい環境を作ることが出来た。

次にICT機器を導入して悪かったこと・大変だったことについては、機器の故障の頻度が多いことやそのリスクが高いこと、色々持ちながら業務を行うことで、機器の重さや装着の手間という意見が多かった。通信環境やクラウド環境上の問題で、通信速度や通信トラブル、読み込み時間増等の問題や、そもそもICTに慣れていない職員も多く、操作方法で苦戦する職員が一定数感じている形となった。

今回、当施設でICT化がうまく導入・活用できた背景として、中心となる職員を配置した事が大きかった。もちろん各部署に中心的な職員を配置することは前提として、その上に電子カルテや機器に強い職員を配置し、業者とのやり取りを担ってもらった。現場の小さなトラブルを迅速に把握・共有し、その場で対応・改善すること、対応できない事案については業者へ連絡し、より専門的な対応やカスタマイズを依頼すること、修理の調整等、業者とのつなぎ役を担うことで、迅速に業務が効率化したと考えている。

当施設としても、まだICT化に対しては発展段階であり、機器を完全に活用しきれているわけではない。そのため、今後も現場の意見を聞きながら、適宜修正・改善・新規導入を行い、少しでも職員の業務効率を上げ、職員にとって、今よりも働きやすい職場になれるよう取り組んでいきたいと考えている。そうすることで、この人材不足の世の中でも、利用者様やご家族様と職員がゆっくり関わる時間を増やした結果として、在宅復帰や在宅生活支援に更なる貢献ができると考えている。

口演 | 業務改善の効率化

2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:32 ~ 10:40

[28-O-P106-05] 通所リハビリテーション稼働率アップに向けた取り組み

大阪府 ○岸田 美穂 (医療法人徳洲会 介護老人保健施設 吹田徳洲苑)

【はじめに】

当苑通所リハビリテーション（デイケア）開設10年が経過した。2020年のコロナ発症以来、利用者は減少した。コロナ終息後は運営面、営業面で様々な改善を行い、最近の稼働率は68%（暦日平均）に改善している。今回、これまでに実施した改善点について報告する。

【研究対象】

当苑は40床の通常規模のデイケアであり、利用者の平均年齢は82歳、平均介護度は2.1である。2015年開設時から2025年5月までの稼働率を算出し、2年間に試みた改善策とその効果について検討を行った。

【稼働率の変動】

表は毎月の平均利用者数と年度の稼働率を示す。開設後、稼働率は40%から60%まで順調に経過したが、2021年にコロナ感染が始まり次第に利用者は減少し、稼働率は48%まで低下した。2022年7月17日には施設内でクラスターが発症し、7月は4日間の休業を余儀なくされ、利用者は18人/日まで低下した。以後、2023年3月まで利用者数の低迷が続いた。

【稼働率改善の工夫】**1. デイケア責任者の変更**

リハビリテーションサービスの質の向上を目指し、リハビリテーション専門性をより濃くするために責任者を介護職からリハビリスタッフへ変更し、リハビリを主体としたプログラムに変更、常勤のPTを2名専従とした。加えて、1名の相談員を専従として配置した。

2. アンケート調査(選ばれる理由調査)当苑では新規利用する前にはできるだけ体験利用を実施している。その体験時にアンケート調査を実施して、居宅ケアマネジャー、利用者と家族がなぜ当苑を選んだかを調査した。**3. 体験利用時のニーズ把握**

1) ニーズの把握体験利用時に責任者が利用者や家族に日常生活動作や生活上の困りごと、できるようになりたい・なってほしい動作などを聞き取り重要なニーズを確認した。

2) 多職種での情報共有体験利用時にニーズを聞き取り、そのニーズにそってリハビリテーションプログラムをその場で提示し、そのプログラムも体験時に行ってもらった。また、多職種で情報共有した内容をリハビリテーション計画に反映し、評価や個別リハビリを実施するのはリハビリ職、集団リハビリや動作訓練の補助は介護職、日々の健康管理についてのアドバイスなどは看護職、デイケア利用時の困りごとや介護についての相談事は相談員と多職種で1人の利用者を多方面からサポートできるようにアプローチした。

4. サービス担当者会議への積極的な参加新規利用者は居宅ケアマネジャーが仲介するため、居宅のケアマネジャーとの関係も重要である。良好な関係性を構築するため相談員がサービス担当者会議に参加し、ケアマネジャーや利用者・家族からのニーズを聞き取り、把握してデイケアに持ち帰り責任者に報告し、スタッフにニーズ・情報の共有をするようにした。

【成績】

1) アンケート調査の結果は居宅ケアマネジャー90%、利用者家族85%がトレーニングマシンが豊富にあり、リハビリ環境も良く、充実したリハビリを実施している、というリハビリ関連の回

答が9割を占めた。また稼働率の変動は2024年の平均利用者数は25.3名／日、稼働率63.3%、2025年3か月の平均利用者数は27.3人、稼働率68.3%まで増加した。

【考察】

今回、コロナを契機に利用者が減少した為、デイケアの運営方針を変更し、リハビリスタッフを責任者にして体験利用時のニーズにそったリハビリプログラムを提供した。アンケートの結果からリハビリ中心のプログラムを希望する方が多いことが判明し、リハビリに特化したデイケアに変更となった。デイケアを利用することで体力的にも向上し、外に出て他人と会話することで精神的な面も活気が出てきている。利用者本人、家族はデイケアでのリハビリにより筋力アップバランスの改善、歩行能力の改善など実感し、継続に行うことの意義を理解されているものと思われる。

【まとめ】

- 1) コロナ発症に伴う利用者の減少を経験し、デイケアでのプログラムの変更、運営面での改善を実施した。
- 2) 体験利用の実施とリハビリを主体としたプログラムの提供により稼働率の増加が認められた。
- 3) ニーズに基づいたリハビリプログラムの実施はケアマネジャー、家族から支持を得ていると思われる。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	稼働率
H27(2015)	9.9	9.3	10.8	12.5	11.1	11.6	11.6	12.8	13.4	11.6	13.3	14.3	11.9	29.60%
H28(2016)	15.2	16.4	16.5	15.2	18.5	18.5	17	19.4	19.4	17.5	20.1	20.9	17.9	44.70%
H29(2017)	20.3	21.8	22.1	21.5	20.4	20.3	18.9	20.1	19.1	17	19.1	20.5	20.1	50.20%
H30(2018)	21.8	22.5	21.8	21.7	22.6	20.7	22	22.2	21.1	18.5	21.6	22.6	21.6	54.00%
R1(2019)	24.1	24.1	25.9	28.1	25.1	25	27.7	27	26.7	25.1	25.2	22.1	25.5	63.80%
R2(2020)	13.5	11.7	23.4	25.3	23.8	24.1	24.9	24.2	22.9	20.4	24	23.2	21.8	54.50%
R3(2021)	23.2	16.2	16	19.9	19.2	20.5	19.4	19.9	20.5	18.6	20.3	19.6	19.4	48.60%
R4(2022)	19.8	19.7	22	18	20.2	23.2	21.8	21	19.7	17.6	21	21.3	20.4	51.10%
R5(2023)	19.4	21.1	20	19.5	19.2	20.1	19.8	22	20.6	20.3	24	23	20.8	51.90%
R6(2024)	25.3	26.2	25	24.2	23.5	24.4	27	27.8	25.3	23.7	26.6	25.2	25.3	63.30%
R7(2025)	27.2	27.7	27										27.3	68.30%

口演 | 業務改善の効率化

2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:40 ~ 10:48

[28-O-P106-06] DX化により再認識された”人”の力

栃木県 ○島田 淳也 (介護老人保健施設やすらぎの里八州苑)

【はじめに】

老健施設を含めた高齢者施設のDX化は年々進んでおり、デジタル・ICT機器を利用していない施設はむしろ少数となってきている。今回自施設においても、DX化を促進すべく利用者の見守り支援システムとスマートフォンアプリを用いたインカムの導入を行った。見守り支援システムにおいては、超強化型老健としての特色を阻害せずに安全性を高める必要があった。老健においては、利用者の能動的な移動が身体機能向上に不可欠であり、そのような環境を整えることはしばしば安全確保とトレードオフの関係になる。そのため、両者のバランスを考慮したデバイスの選定が必要であり導入前の入念なシミュレーションを行った。また、当法人では事業所間におけるタスクシェアを推進しており、他部署のスタッフが隙間時間で老健業務の一部を担ったり、逆に老健スタッフが他部署へヘルプに行くこともしばしばである。そのため、物理的な距離に阻害されることなくリアルタイムに現場の状況を相互が把握できる必要があった。インカムをこれらの課題を解決可能なデバイスであると認識していたため、Wi-Fi環境の再整備を行う都合上同時に導入を行った。今回の自施設におけるDX化の取り組みについて考察とともに報告する。

【方法】

まず自施設において、どのような見守り支援システムが適切なのか検討を行った。必要な機能として以下の点を挙げた。

- 1) さまざまなADLの利用者に対して、任意のタイミングでスタッフに警告が可能であること
- 2) アクシデント発生時に、事後検証や家族説明に対応可能な録画・録音機能を有していること
- 3) 設置後に運用の変更や機能の追加など、一定の拡張性が担保されていること

これらの条件を、すべてあるいは部分的に満たすシステムを複数選定し、デモ機を導入。現場に使用感のヒアリングを実施の上、最終的にコストとのバランスを考慮しシステムファイブ社の「すいすいケア」が選出された。

次いで、「すいすいケア」が検知した利用者の動きがスマートフォンに通知される仕様であったことから、スマートフォンアプリ形式のインカム導入に決定した。こちらについても複数のアプリケーションを試験導入し、現場のヒアリングを実施。最もほかのアラートと競合が無く安定して運用可能な「Buddycom」(サイエンスアーツ社)を採用した。

最後に現場に必要なノートPCおよびスマートフォンを配備し実施に至った。

【結果】

導入直後に発生した問題として、すいすいケアのカメラとセンサー、Buddycomを起動しているスマートフォンがすべて2.4GHz帯の無線LANにアクセスすることで通信障害が発生してしまったことが挙げられる。最終的に業者と相談し、5GHz帯にアクセスするカメラに変更することとなった。

すいすいケアはセンサーを「利用者がベッドから足を下したとき」「ベッドから歩き出した

とき」「居室から出たとき」など任意に設定が可能であることがメリットであるが、多床室の場合、センサーの位置によっては別の利用者を感じてしまったりすることがあり、センサーの向きや角度の調整に配慮が必要であると判明した。また、居室移動があった場合は当然センサーの位置を再度設定する必要がある。カメラによる、転倒などのアクシデントがあった場合の事後精査などの明らかなメリットはあったが、現時点では明らかな業務量の削減には至っていない。一方で、センサーをどこに設置すべきか、という個別のアセスメントをするためのデバイスとしては一定の効果があった。また、システム導入後に何度か停電が発生し、停電後は機器が設定されたアクセスポイントへの接続がリセットされてしまうため都度業者を呼ぶ必要性があることもわかった。

Buddycomにおいては、当初の目標であった物理的に離れた事業所とのやり取りは十分に達成され、明らかに内線の使用回数が減り業務効率が向上した。しかしながら、アプリとの相性と思われるイヤホンマイクの動作不良が散見されている。

【考察】

システム導入後に、インカムにおいては比較的速やかに業務効率の改善が得られた一方で、見守り支援システムに関しては目に見えた効果は得られなかった。インカムは機器操作がシンプルであるため導入から運用まで比較的速やかであったのに対し、見守り支援システムはその運用に熟練を要することが一因と考えた。

「すいすいケア」は、上述した通り任意のタイミングでアラートをかけることが可能であるがゆえにセンサーの配置などに配慮する必要があり、センサーの特性をしっかりと現場職員が把握する必要があることが課題である。その一方で、利用者のADL向上に伴いセンサーの位置を変更可能であるという圧倒的なメリットも有しており、利用者の状態が日々変化するわれわれ老健施設においては相性の良いデバイスではないかとも思われる。既存のデバイスの多くは、利用者がベッド上に長時間いることを前提に設計されているものが多く、整形術後や脳卒中の回復期、認知症や内科疾患後の廃用などさまざまな背景を有する老健利用者に対しては、明らかに不向きであると思われるものも少なくない。「すいすいケア」を最大限活用するためには、個別の利用者に対してどの程度の身体機能・認知機能を有しているのか、どのようなタイミングでアラートをかけるべきなのか、など十分なアセスメントが必要である。それが達成できれば、個々に最適な配置を行うことが可能となり、非常に有用なデバイスとなると思われた。そのため、職員全体でどのような運用が最適なのか、都度検討していく必要があると強く感じた。

今回の一連の取り組みを通じて、DX化は設備を配置すればすぐに効率化が図れるものではなく、運用する側の能力も求められるものであることを痛感した。ケアを提供するのはモノではなく人であることを認識しながら日々の業務に邁進していきたい。

口演 | 業務改善の効率化

📅 2025年11月28日(金) 10:00 ~ 11:00 📍 第7会場 (シーモールパレス 3F エメラルド1)

[O-P106] 業務改善の効率化 6

座長：栗山 翼 (介護老人保健施設いこいの森)

10:48 ~ 10:56

[28-O-P106-07] 新人育成マニュアルの改善

多様なキャリアを活かす柔軟な育成体制に向けて

埼玉県 ○山方 大輝, 豊田 康介 (介護老人保健施設 ケアステーション所沢)

【はじめに】

当施設は1995年7月1日に全国初の介護老人保健施設と保育園の併設施設として開設され、今年で30周年を迎えた、入所定員90名（2階41名、3階49名）の施設である。職員は新卒、経験者、未経験者など様々なキャリアの方々が在籍しており、近年では外国人スタッフも介護士として増加している。

【目的】

これまで入職者のキャリアに合わせた育成方法ではなく、どんなキャリアの方が入職しても同じ育成方法となっていた。また、外国人スタッフの雇用も多くなっている中で、多様な背景を持つスタッフに対応するため、様々なキャリアに合わせた指導方法の確立に向けて取り組んだ内容を報告する。

【育成方法】

育成方法については既存の育成マニュアルと今までの課題を踏まえ、「やって見せる」「説明する」「させてみる」「評価・指導」といった、実際の実務を通して教育・育成する方法手順のOJT方式を用いて実施した。

【マニュアル見直しの背景】

- ・新人指導については役職者がメインで行っており、不在時などは当日勤務の職員に依頼していたが、指導する職員によって違いが生じ、新人職員の目標や進捗が不明確となっていた。
 - ・入職する職員には、経験者、未経験者など様々なキャリアの方が入職されるが、指導方法の基準が策定されておらず担当者の主観となってしまう事が多く、進捗の不安定さや、その時の様子に限った評価となってしまう事があるため、個々の経験等に合わせた育成方法の確立が求められた。
 - ・現場職員に対し新人職員の育成状況等の共有や育成計画の提示、説明が明確でなかった為に振り返りや評価が不安定であったため、指導担当者同士の情報共有や連携をより強化し、一貫性のある指導方法が必要だった。
 - ・指導する職員が少数だった為、指導者が不在の場合でも、情報共有や進捗の見える化など、より明確な育成計画の構築が望まれた。
- これらの課題から、様々なキャリアの職員や外国人材など、個々の多様性に合わせた指導が行えるよう、指導内容の標準化を図るだけでなく、新人職員の不安軽減と、キャリアに応じてより安心して学べる環境づくりのために、「新人職員が安心できる」「指導方法の見える化」「指導担当者の横のつながり」の必要性が明らかになり、多様性に合わせた指導方法の改善に向け、新しいマニュアルの見直しに至った。

【マニュアル見直しに向けた準備】**○3ヶ月目標の導入**

指導担当者が変わった場合に、進み具合等の確認が不明確になりやすく、個々に合わせた目標が設定されていなかったため、個々のキャリアに応じた進み具合や目標を明確にするために、指導職員・フロア職員と新人職員間で目標の見える化を図るために導入。

○定期面談の実施の導入

面談の導入については情報共有が限られてしまう事があったため、業務の理解度や進め方など、現段階の目標に対する進捗の確認と、次回以降の助言や指導内容を確認し共有。また、仕事に関する悩みや不安について相談できる、相談しやすい関係性構築とコミュニケーションを図るために導入。

○リーダー制度の導入

リーダー制度の導入については、指導者不在時に一貫性が保てない事があった事があった事と、新人職員にとっての相談役を増やし、話しやすい環境をさらに整えるため、指導体制の強化と多角的なアプローチに向け導入。

○業務マニュアルの見直し

業務の全体像の把握とタイムスケジュールをより明確化し、新人・既存職員双方にわかりやすい内容への改善。

これらの準備により、目標設定と進行方向の明確化、多角的なアプローチと相談役が増える事での不安軽減。現状把握の可視化が実現した。

【マニュアル見直し後の結果】

導入後、新人職員と指導職員へアンケートを実施した。

○アンケート結果

「マニュアル通りに動いてみて」

新人職員：・最初は利用者の名前や業務を覚えるのに焦りを感じる場面があったが、全体像が示してもらえたので、安心感があった。

・定期的に面談を行うことで振り返りができ、確認しながら覚えられた。

指導職員：・未経験者、経験者などキャリアによる個人差はあるが、業務の全体像がイメージできていない状態からスタートするよりは、教える側も安心感があった。

「振り返り」

新人職員：・3ヶ月という目標（目安）があり効率的に習得できた。段階的な指導順序(指導職員の見学→一緒に実施→指導職員に見てもらいながら実施→ひとりで実施)で次のステップに進みやすかった

指導職員：・日々のコミュニケーションを行うことで、理解度の擦り合わせができた。目標達成に向けた逆算思考の必要性を認識。わかりやすい伝え方など、その方に合わせながらの指導方法の見直しにもつながった

【まとめ】

新人育成マニュアルの見直しを行った事で、新人職員の目標の可視化や面談での進捗の振り返りが可能となり、新人と指導者間双方の認識の差を埋めることができた。様々なキャリアの職員に対し個々のペースに合わせた指導を行うことができ、指導する側も伝え方の工夫や気づきが増える等、スキルアップにもつながった。

今回の取り組みにより、多様な背景を持つ職員が共に成長できる環境づくりとなった。特に指導職員と新人職員の双方向のコミュニケーションを重視したことで、お互いの理解が深まり関係性の構築につながった。また、リーダー制度の導入により、指導新人職員の安心感にもつながった。

今後は外国人材の雇用も増加が予想されるため、言語や文化の違いを理解し、より実情に応じた育成方法となる様マニュアルの改善を継続的に行っていく。

この取り組みを通じて職員のスキルアップと多様なキャリアや背景を持つ職員が活躍できるような職場環境と育成マニュアルの構築を目指していきたい。