

ポスター | 業務改善と効率化

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:00 ~ 15:08

[27-P-P101-01]

ホワイトボードを活用し時間短縮を目標にした申送方法

山口県 ○竹内 万里子 (老人保健施設みのり苑)

15:08 ~ 15:16

[27-P-P101-02]

介護助手の定着及びスムーズな業務移行の秘訣は？

～老健施設における社会福祉士の取り組み～

三重県 ○大久保 豊 (介護老人保健施設きなん苑)

15:16 ~ 15:24

[27-P-P101-03]

稼働率の維持と在宅復帰超強化型の維持

10年間の稼働率推移から支援相談員だから出来た事

群馬県 ○阪下 潤一, 霜田 茂, 新井 恵美子 (介護老人保健施設かがやき)

15:24 ~ 15:32

[27-P-P101-04]

介護現場に笑顔の循環を

自己理解を育むチームケアの新しいかたち

愛知県 ○小川 笑, 橋詰 あいみ, 中井 このみ, 篠原 一 (老人保健施設ウエルネス守山)

15:32 ~ 15:40

[27-P-P101-05]

災害対応の確立

災害未経験でのマニュアル作成の困難さ

山口県 ○河野 高明 (介護老人保健施設ふれんず)

15:40 ~ 15:48

[27-P-P101-06]

定期カンファレンスにおける生成AI活用の取り組み

業務効率化と質の向上を目指して

群馬県 ○星野 陸¹, 小此木 直人², 平形 佳之¹, 井上 宏貴³, 深澤 浩¹, 田中 志子¹ (1.介護老人保健施設 大誠苑, 2.医療法人大誠会 内田病院, 3. (株) H&Mサービス)

15:48 ~ 15:56

[27-P-P101-07]

入所セット導入による業務改善と満足度向上の取り組み

～介護老人保健施設における実践と今後の課題～

富山県 ○古村 麻耶, 石黒 佑季, 前田 梨恵 (介護老人保健施設仁泉メディケア)

ポスター | 業務改善と効率化

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:00 ~ 15:08

[27-P-P101-01] ホワイトボードを活用し時間短縮を目標にした申送方法

山口県 ○竹内 万里子 (老人保健施設みのり苑)

【はじめに】

これまでの申し送り方法は、ワークシートを確認しながら口頭での伝達が中心でした。その伝達内容は、送られた内容をそのまま伝えるだけの職員や、経験年数や観察力を活かし、伝える内容の重要性を理解することができる職員とさまざまでした。夜勤者から日勤リーダーへの申し送りが、30分を超える時間を要していました。「何日も同じ内容が繰り返されている」「聞き漏らしや解釈の違いが生じる」「時間がかかる」といった問題を各職員が認識していたにもかかわらず長年変えることができず、この申し送りが変わらないことで、認識のずれによるケア内容や声掛けの内容に支障をきたすこともありました。その中でも、大きな問題は、業務開始が遅れてしまうことでした。誰もが同じ情報の伝達が行い、情報の共有が行いたい。これらの問題を解決したいと考え、「申し送りボード」の検討を行った結果を報告します。

【目的】

- (1) 利用者の変化、ケアの注意点、家族からの依頼、連絡事項などを一枚のホワイトボードを使用することにより可視化ができる。
- (2) スタッフ、多職種が一目で確認・共有できる。状態把握や情報収集ができる。
- (3) 時間短縮を図り、いち早く業務に取り掛かることができる。

【実施内容】

現在の申し送りでは個人差が大きく、送られた内容をそのまま伝えるだけの職員や、経験年数や観察力を活かし、伝える内容の重要性を理解することができる人さまざまでした。全職員へ対し、現在の申し送りにどのような意見を持っているのか、変更の必要性があるのか、どのような方法であれば統一した申し送りとともに、時間短縮が図れるのか確認するためにアンケートを実施した。集計の結果、ホワイトボードは可視化できるが、残せない。どこまでの内容を記入するのか。個人情報観点より置き場所に検討の必要がある。と様々な意見が出ました。これらの意見をまとめホワイトボードでの可視化が必要であり統一した申し送りを皆が行いたいとの結果を確認することができました。このアンケートの結果をもとに、申し送りの在り方について改革に取り組みました。

【結果】

ホワイトボードの使用にマグネットを導入し、試行錯誤した結果、申し送りにかかる時間が従来の30分以上から20分ほどに短縮され、業務が9時までに取り掛かることができました。申し送り内容も、ポイントを押さえた申し送りを統一して行えるようになりました。伝える側も、相手に正確な情報を伝えられているかという気持ちを軽減することができました。それ以上に感じた変化は「伝える」から「共有する」へ意識の転換です。口頭での一方通行だった申し送りが、ボードを中心とした全員参加型の情報共有の場となりスタッフ間で内容を確認し合いながら、統一された理解が得られるようになりました。また、マグネットの視覚的な仕組みによって「誰が見ても同じ理解ができる」共有体制が整いました。文字による記録があることで、「伝えつつも」「聞いたつもり」のような認識のズレを防ぐ効果を得ることができました。

【考察】 今回の取り組みにより、時間の短縮化、申し送り内容の明確化、情報の可視化と再認識、共有意識の向上という成果を得ることができました。

ボードを活用する事により、「ひと目で共有できる申し送り」が実現し、情報の重複や聞き漏れ防止、時間短縮、記録の充実に繋がりました。スタッフ間の共通理解が深まり、申し送りが単なる引継ぎではなく、ケアの方向性を統一するための重要な時間と変化していきました。その結果、利用者の対応に一貫性を持つことができ、ケアの質の向上へと繋がっていきました。

【まとめ】今後も現場に即した改善を継続しながら、「簡潔でわかりやすく」を追求し、チームで支えるケアに繋がっていきたいです。

ポスター | 業務改善と効率化

📅 2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 📍 ポスター会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:08 ~ 15:16

[27-P-P101-02] 介護助手の定着及びスムーズな業務移行の秘訣は？

～老健施設における社会福祉士の取り組み～

三重県 ○大久保 豊 (介護老人保健施設きなん苑)

【目的】

きなん苑が立地している三重県御浜町は大阪から公共交通機関で約4時間を要する紀伊半島の南南東に位置している100床の超強化型老健（平均稼働率92%・平均介護度3.2）である。また、老健施設には短期、通所（2～3時間）、訪問リハビリ、居宅ケアマネ、訪問看護ステーション及び訪問診療所を併設している。地域の特性としては、高齢化率は約44%及び人口減が著しい過疎地域であり、介護業界はもとより全産業において労働者確保が困難な状況である。当苑においても人員確保は大きな課題であり、看護介護体制は33名（看護師10名/介護職員23名）の3:1で、運営基準を維持することで精一杯である。

そのような状況下で、限りある医療介護資源を有効活用するためには、清掃のみを業務としていたリネン職員（2名）を、職員増員（11名）を実施すると同時に、間接介護（ベッドメイキング、ポータブルトイレ清掃、衣類整、入浴用意、トロミ作成等）、設備管理（車いす修理、除草作業等）、送迎者管理等を業務とする介護助手（平均年齢48.4歳/フルタイム4名：パートタイム7名/介護福祉士3名/障がい者雇用2名）へと移行した。

今回の介護助手の導入にあたり、特に配慮したところは、組織配置を介護看護部ではなく事務課におき、事務課の社会福祉士が介護助手と看護・介護職員の仲介役とした点である。これは看護・介護の業務移行という性格上、ヒエラルキーが介護助手へかかり、結果として介護助手の働く環境の悪化等による離職等の影響を最小限にするためであった。

このように、介護助手の組織配置を事務課に置き、ネゴシエーターを事務課の社会福祉士としたことが効果的な介護助手導入ができかどうかを検証したので報告する。

【方法】

介護助手9名に個別インタビューを実施し、そのデータをカテゴリー別に分ける。

【結論】

介護助手等のインタビュー、カテゴリー別に分けた結果等については学会当日に報告する。

ポスター | 業務改善と効率化

■ 2025年11月27日(木) 15:00~16:00 ■ ポスター会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:16~15:24

[27-P-P101-03] 稼働率の維持と在宅復帰超強化型の維持

10年間の稼働率推移から支援相談員だから出来た事

群馬県 ○ 阪下 潤一, 霜田 茂, 新井 恵美子 (介護老人保健施設かがやき)

まず初めに支援相談員の業務内容について考えた。平成28年頃のかがやきの相談員の業務といえば、基本情報を収集し各セクションへ伝達。判定会議を実施し入所日程の調整。相談数も少なく言われるがまま入退所の調整をしているだけだった。相談数が少ない要因として、薬価や利用者のADLに対する介護負担を理由に受け入れを断るケースが多発していたからだ。平成26年の改定により在宅復帰を促している中で、ADLが安定している利用者の相談だけを受入れ、それ以外は門前払い状態だった為に「相談しても無駄だ」という印象がついてしまっていた。結果として稼働率88%~89%、ベッド回転率8%~10%、ひと月の入所人数が4名~8名というように支援相談員としての業務がない状態であった。在宅復帰率は30%~49%の間で推移し退所人数はひと月に7名~9名はいたが、そのほとんどが法人内のグループ施設への退所だった為、連携と言えるような業務は必要なかった。当施設にとって転機を迎えたのが平成30年度の改定により、在宅復帰支援機能の評価が細分化された事だった。各部署が危機感を持ち、同じ目標(在宅復帰超強化型施設)にベクトルを向ける事ができた。しかし大きな課題があり、在宅復帰させようにも稼働率が悪化してしまっただけでは元も子もなくなる。そこで稼働率の向上、在宅復帰超強化型の達成という2本柱での目標を立て、加えて「在宅復帰超強化型施設に向けて」と題し1回30分程度の勉強会を計11回、職員全員が認知できるまで実施した。一方で支援相談員としての業務としてインテークに重きを置き、全ての相談において家族面談を実施する事を徹底した。薬価・受診・認知症増悪etc.などを含め断らないを目標としてみた。すると平成30年度を境に稼働率上昇が顕著となり、在宅復帰超強化型に舵取りをする事ができた。しかしながらこれを維持する為に、超えなければならない課題が山積していた。そこで支援相談員として何がサポートする事ができるのか、地域連携室として考えた。まず事務所にいて電話対応や事務業務をする事だけではなく、現場に行き入所者と会話し入所者の気持ちを汲み取る事から始め、次に現場の職員が負担に思っている事を感じ取り、連携室で対応が出来る事がないかを協議してみた。大きな課題として入退所並びに受診の送迎は現場の職員が対応していた事に負担を感じていた事。夜間、入所者の急変時における救急搬送の対応。御家族からの様々なご意見や相談についての対応etc.と特に介護や看護の職員でなければ対応できないといった事ではなかった。そこで各セクションのリーダーと協議し、送迎や夜間オンコール対応について改めて協議し、介護・看護の業務に集中できる環境づくりを心掛けた。受診の送迎ドライバーは連携室職員が実施する事で入所者の乗降補助、病院到着時の駐車場探しをなくす事で付添いに集中する。夜間オンコールについては看護師長と連携室長で対応する事とした。加えて家族への事故報告以外の連絡事項については連携室で実施する事が増えていった。すると令和に入り稼働率も上がり、93%~95%で推移するようになり現場職員も協力的になってくれた。次の課題が在宅復帰超強化型についてだが、不思議なもので稼働率の上昇と共に在宅復帰・在宅療養支援等指標の値が上がっていた。これについては職員全員に施設内研修を実施した事により共通認識を持たせた事が要因ではないかと感じている。経管栄養の入所者の増加更に喀痰吸引増加による看護・介護スタッフの負担増、認知症BPSD増悪の対応力向上が見て取れる看護・介護スタッフの協力、特に算定要件においては充実したりハビリというリハビリ職員の協力なしでは成し得ないもので

ある、また、入退所時の訪問においてはケアマネの協力なしでは成し得ない。そのスケジュール管理を連携室で行う事で、誰もが気さくに様々な会話や相談を持ち掛けてくれるようになった。また、管理栄養士による栄養管理で入所者の健康状態が良好に向き、入院となる事案が減少した事もひとつの要因であると考え。最後に、施設長が日々入所者の健康状態を確認し適切なアドバイスを頂けている事、施設長の一言で職員が同じ方向に向ける事。感染症対策などまだまだ課題は残っている面はあるが、介護老人保健施設かがやきがチームとして入所者のADL向上に努めQOLを考える事のできる施設であると自信を持ちたいと思います。

ポスター | 業務改善と効率化

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:24 ~ 15:32

**[27-P-P101-04] 介護現場に笑顔の循環を
自己理解を育むチームケアの新しいかたち**

愛知県 ○小川 笑, 橋詰 あいみ, 中井 このみ, 篠原 一 (老人保健施設ウエルネス守山)

1. はじめに

介護職の離職理由として、「人間関係の悩み」や「自己成長の実感の乏しさ」がしばしば挙げられる。

これらの課題に対し、職員同士の関係性や自己理解を深めることが、定着や働きがいの向上に寄与すると考えられる。

本研究では、介護職員の行動パターンを可視化する心理検査「エゴグラム」を活用し、職員の特性に応じた役割分担とレクリエーション活動を組み合わせた実践を行った結果、職員満足度や介護観にどのような変化が見られたかを検討した。

2. 方法

本実践は、老人保健施設ウエルネス守山の入所施設に勤務する職員のうち、エゴグラムを導入したフロアの職員8名を対象とした。
比較のため、導入していない別フロアの職員7名を対照群とした。

対象者にエゴグラムを実施し、5つの自我状態（CP＝厳格な親、NP＝優しい親、A＝大人、FC＝自由な子、AC＝従順な子）を測定。
その結果に基づき、フロア内での企画として、フロア内に掲示しみんなで「作り終えた」という達成感を得られる
作品制作の企画を行なった。その企画の際、
PDCAサイクル（計画・実行・確認・改善）における役割を適性に応じて振り分けた。
具体的には以下の通りである。

計画 (Plan) : プロジェクトの企画、材料調達計画 → Aが高い人

実行 (Do) : 利用者と一緒に装飾制作、レクリエーションで活用 → FCが高い人

確認 (Check) : 活動記録やポスター作成 → NPとCPのバランスが良い人

改善 (Act) : 掲示物更新や振り返りの実施 → ACが高い人

【フロア内企画について】

©2025 公益社団法人 全国老人保健施設協会

作品制作のレクリエーションとして、入所者と職員、みんなで1つのものを作り上げることを目標とした。

その中で、完成後満足度が上がり、また、継続的に作成できる季節感のある掲示物を作成することをPlan担当者と改善担当者が考えた。

内容は、春に向けた「願いの桜」づくりを行った。それは、職員と利用者がそれぞれの願いを語り合う交流の場も設け、またそれらの願いををさくらの掲示物として記入し飾った。

次の月には「願いの鯉のぼり」を作り、6月には紫陽花を作るなど、「季節感のある掲示物をみんなで作る」という目標を共有し実行した。

【職員満足度評価方法】

職員満足度については、企画の実践前後に「快適職場調査表（中央労働災害防止協会）」を使用し、以下6項目を5段階評価で調査した。

キャリア形成

人間関係

処遇（給与・待遇）

休暇の取りやすさ

労働負荷

社会とのつながり

上司と部下ごとに平均を出し、それぞれの認識の差異と、数値の変化と職員の自由記述をもとに分析を行った。

3. 結果

導入フロアでは、実践前と比較して「人間関係」「キャリア形成」「労働負荷」の満足度が上昇し、また、上司と部下の数値の差がほとんどなくなった。

特に「人間関係」の項目は全員が改善を実感しており、「以前より話しやすくなった」「協力しやすくなった」との声が多数聞かれた。また、プロジェクトを通じて「自分の得意分野を活かした」「利用者と楽しく関わられた」との自由記述もあった。

一方、導入していないフロアでは、満足度に大きな変化は見られず、「キャリア形成」「社会とのつながり」においてわずかに低下傾向が認められた。

なお、導入フロアでも「処遇」や「評価」に関しては、わずかながら満足度が低下した。

これは、エゴグラムによって自分の強みが明確になったことで、「もっと成長したい」「評価されたい」という意識が高まったことが影響した可能性があると考えられる。

4. 考察

本取り組みにより、エゴグラムを用いた自己理解の促進と、特性に応じた役割分担が、職員同士の信頼関係の構築や協働の質を高める要因になったと考えられる。

また、レクリエーション活動を通して得られた「心が通い合う実感」は、職員の介護観にポジティブな変化をもたらした。

当初は、「同じ価値観を持つ職員同士が同じ勤務になることが望ましい」と考えていたが、今回の実践を通して、むしろ、「多様な特性を認め合い、補い合うこと」がチームの力を高めると

いう新たな視点が得られた。

筆者自身も、本活動を通して「介護とは一方通行の支援ではなく、お互いを認め合うことである」という実感を強くした。

願いを語り合い、想いという花を育てる——そのような日々の小さな交流こそが、介護の本質的な価値であるという考えに至る経験を得た。

5. 結論

今回使用したエゴグラムのような、職員の価値観を見出す心理ツールの活用は、介護職員の自己理解を深め、チームの関係性や職場の雰囲気改善する実践的な手法として有効であった。また、職員の介護観や働きがいにも良い影響を与えることが示唆された。今後は、処遇や労働環境といった構造的課題にも目を向けつつ、お互いの介護観を認め合える柔軟な姿勢を現場に広げていくことが求められる。

ポスター | 業務改善と効率化

■ 2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 ■ ポスター会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:32 ~ 15:40

[27-P-P101-05] 災害対応の確立

災害未経験でのマニュアル作成の困難さ

山口県 ○河野 高明 (介護老人保健施設ふれんず)

高齢者認知症療養棟での災害避難誘導の難しさ施設内収容者50名90歳から100歳以上の利用者は46% 要介護4以上25%年齢に伴う認知で短期記憶障害や指示が通らないために、災害が発生すればそれが理解できず避難ができない状態になるのではないかと予測されます。要介護者は、「感染症に罹ると重症化しやすい」「自然災害による避難は身体不自由な高齢者にとっては命の危険がある」など、健常者よりも多くのリスクを抱えています。この数年で発生している感染疾患に対しては実際に目の当たりにしながら経過を追い、マニュアルを修正し日々の感染防止対応もしてきました。しかし災害に対しては書面上の対応で実践経験がない為、誘導の行動が不確かでした。縦長の施設での避難方法としては、まずセキュリティの開錠方法からスタッフの周知から開始しました。この対応を療養棟で検討している経過中に、災害に対しての集合研修が開催され災害の机上体験をしました。事前に災害に直面した時のスタッフの意識調査として簡単なアンケートを実施してみました。総体的に危機感のない返答で防災グッズ準備に関しても「今までないので大丈夫」「準備できていない」の意見で半分を占めている。このアンケート結果を含めて行動レベルに明文化することが必要であると再認識しどの様にこの研修をスタッフにフィードバックするべきなのかを考慮しました。その経過をここに報告することにします。

1. 検討期間R6年7月～R7年5月

2. 実施と明文化 1) シミュレーションをしながらのマニュアル作成は、みんなの災害仮説が多く完成していません。防火に対しては施設内での2回/年の実施があるため可視化したマニュアルを作成しスタッフと共有し折々に気づきを修正してきました。しかし地震災害は瞬時の対応にプラスし継続する対応も必要であり想定するものが大きくいまだに検討中になっています。この検討が始まって1か月後に日向灘の地震がありました。災害アラームを聞いて急いで各階の利用者の状態を確認に回りましたが、スタッフは利用者を食堂に集めテレビで情報取得をしていました。災害避難のマニュアル作成が始まったばかりの対応ではありますがみんなで考え作成していくことの大切さを実感し未完成ではありますが初動はできました。2) 災害初動災害の状態にもよりますが、まず免振防災の施設内であるため安全な一定場所を瞬時に判断して誘導し、情報機関にて情報取得を行い次の行動を冷静に検討する停電により各階の情報がタイムリーに共有ができないこともある為誘導手段を4ルートを作成して当日のリーダーは他階のリーダーとともに検討して誘導手段を指示していくとした。3) 情報取得後避難が必要と判断したら最大限で安全な搬送を開始します搬送用の担架で抱え用と背負い用の2種類を準備し実施してみました。利用者の通常の移手段 年齢 体重を一覧表にしてフロア移動が発生した場合には搬送順位と方法を書面上で検討をしました。その後避難内容をケースごとに検討をしてみました課題 (ア) 火災の場合は火元の反対側のベランダに搬送 問題対策) セキュリティの解除が困難でマニュアルに解除方法を明確にしておく (イ) 地震後の津波は高さによっては上階または屋上階への移動問題対策) 体重が40kgであったとしてもかなりの重量負担で階段の搬送は厳しいものでした。階段も狭小で2人がかりでは搬送の十分なボディメカニズムが十分使えず複数の搬送には厳しいものでした。3. 施設での災害BCP研修実施 1) 事前アンケート実施回答 54名/99名職員 回答54%の悪さから災害に関しての意識の希薄を痛感します 特に昼夜問わず預かりの療養棟の回答が約15%でした・非常ベルの反応 非常ベルに意識はする 90%・防災グッズの準備 なんとなくの準備でそれが非常時に十分かの根拠なし・ダイヤル171の試行 できないが40%強・救急処置について 救急対応ができ

ない 49%・非常食に意識 非常食の体験はなし 70%・感染対応の意識 研
修会を開催しているにも関わらず10%知らない6点を集計して漠然とした回答が多いことは、岩国
のこの地が自然に恵まれ大きな災害がなく危機感が持てないことを実感しどのように現実視できる
のかを考えました。2) 災害BCP研修 机上訓練を実施する 岩国で震度6の地震が発生です
停電・断水もあります。などの災害状況です。 まりふ会が福祉協定避難施設であることから被災
者への対応も付加されてくるといふ重責もあり誘導や避難生活の実際は想像できず通り一遍のマ
ニュアルでは消化できるものではないことを実感しました。ロールプレイを実施した後のアンケー
トは事前の集計に比べて責任感のある内容が多く自分の行動を認識している内容に変化していまし
た。しっかりとしたマニュアルを継続して責務を自覚できるようなフィードバックを今後もしてい
きたいと思います。4. 終わりにまだまだ未完成の災害マニュアルです。シミュレーションをしなが
らプランをPDCAを繰り返してよりの確で地域の役割に対応できる施設になれるようにマニュアル
作成をしていきたいと思います。

ポスター | 業務改善と効率化

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:40 ~ 15:48

**[27-P-P101-06] 定期カンファレンスにおける生成AI活用の取り組み
業務効率化と質の向上を目指して**群馬県 ○星野 陸¹, 小此木 直人², 平形 佳之¹, 井上 宏貴³, 深澤 浩¹, 田中 志子¹ (1.介護老人保健施設 大誠苑, 2.医療法人大誠会 内田病院, 3. (株) H&Mサービス)

【目的】介護業界では慢性的な人材不足が課題となっており、ICTやDXの導入が各施設で進んでいる。当施設では、介護現場における書類業務の時間削減と、ケアの質の維持・向上を目的として、生成AI (Claude) を活用した定期カンファレンスの効率化に取り組んだ。本研究では、AIによる課題抽出支援が、カンファレンスの時間短縮および質の均一化に寄与するかを検証した。

【方法】研究対象・期間本研究は、当施設において利用者の入所後3ヶ月ごとに実施される多職種による定期カンファレンス (家族参加なし) を対象とし、2025年4月から5月にかけて実施した。対象期間中の取り組み前後での比較検討を行った。介入方法 [取り組み前の従来方法] 事前準備として、担当職員が利用者のアセスメント情報 (身体機能、認知機能、ADL、服薬状況、家族状況等) を専用のアセスメントシートに手作業で入力・整理していた。その後、定期カンファレンスの場において、多職種 (介護職、看護師、リハビリテーションスタッフ、歯科衛生士、介護支援専門員) が集まり、各専門分野の視点からケア上の課題を抽出し、具体的な対策を検討・決定するという流れで実施していた。 [取り組み後の新方法] 事前準備では、従来と同様にアセスメント情報をシートに入力した上で、要配慮個人情報 (氏名、住所、生年月日等の個人識別情報) を適切に除去・匿名化処理を行った後、生成AI (Claude) にアセスメントシートを読み込ませた。AIが利用者の状態を総合的に分析し、自動で抽出・提案した課題リストと対策案をベースとして、多職種でカンファレンスを実施する方式に変更した。なお、AIによる提案はあくまで叩き台として活用し、最終的な判断は必ず各専門職が行うこととした。評価方法効果測定として、取り組み前 (4月: 17件) と取り組み後 (5月: 20件) の1件あたりのカンファレンスについて、準備時間および実際の会議所要時間を調査した。また、カンファレンスに参加する職員のうち、介護福祉士3名、理学療法士3名を対象として、半構造化インタビューによる聞き取り調査を実施し、カンファレンスの質の変化、業務負担感の変化、AI活用に対する意見や感想等について調査した。聞き取り調査は各職員につき約10分程度の個別面談形式で実施し、内容は職員の同意を得た上で記録した。【結果】カンファレンス時間に関する定量的結果カンファレンス1件あたりの準備時間について、取り組み後は生成AIにアセスメントシートを読み込ませ、結果を確認・整理する作業が新たに約5分程度増加していた。しかし、この準備時間の微増を上回る効果として、カンファレンス自体の所要時間は、従来の約25~30分から約15分へと短縮され、約40~50%の時間削減効果が確認された。質的变化に関する結果カンファレンスに参加する介護福祉士、理学療法士を対象とした聞き取り調査では、以下のような肯定的な意見が多数を占めた。「利用者ごとの課題が以前より明確に整理され、見落としがちな視点も含めて包括的に把握できるようになった」「文章化や課題の言語化が苦手だったが、AIに基本的な構造を作成してもらえることで、自分の専門性を活かした議論に集中できるようになった」「若手の職員 (資格取得後3年目) でも、AIの提案を参考にしながら適切な視点で利用者の状態を把握できるようになった」といった回答が得られた。また、「話し合いの焦点が定まりやすくなり、脱線することなく建設的な議論ができるようになった」「各職種の専門的な意見が整理されて聞きやすくなった」との意見も見られ、会議の質的向上が示唆された。また「従来は各職種が個

別に課題抽出を行っていたため、経験年数や専門性によって抽出される課題の範囲や深さに差があった。AIの支援により、一定の基準での課題抽出が可能となり、職員間の負担感の格差が軽減された」との報告があった。【考察】カンファレンス時間短縮の要因として、事前に生成AIが整理・提示した課題リストにより、会議の冒頭から議論の焦点が明確になり、各職種からの意見交換がより効率的に進められたことが挙げられる。本研究の結果から、生成AIの活用により、定期カンファレンスの業務負担を実質的に軽減しつつ、同時に質の担保および向上が図られることが実証された。特に、時間効率の改善と質的向上の両立という、従来は相反すると考えられていた要素が、AI技術の適切な活用により実現可能であることが示唆された。また本取り組みにおいては、個人情報保護を考慮し、適切な匿名化処理を施した上で生成AIを活用した。これにより、プライバシーの保護と業務効率化を両立させることができ、今後のAI活用の先事例として意義があると考えられる。生成AIの活用により、各職種の専門性がより明確に整理され、互いの役割分担と協働がスムーズに進むようになった。これは単なる業務効率化を超えて、チームケアの質そのものの向上に寄与していると考えられる。【結論】本研究により、生成AIによる定期カンファレンスにおける課題抽出支援は、職種や経験年数にかかわらず、一定の質で課題抽出を行うことを可能とし、業務の均質化にも顕著な効果があることが確認された。また、時間効率の大幅な改善（約40～50%の時間短縮）と同時に、カンファレンスの質的向上も実現され、AI技術の適切な活用が介護現場の業務改善に大きく貢献する可能性が示された。今後は、より多くの事例での検証と、長期的な効果の持続性について継続的な調査を行うとともに、他の業務領域への応用可能性についても検討していく予定である。加えて、AI技術の進歩に合わせたシステムの継続的改善と、職員のAIリテラシー向上に向けた研修体制の整備も重要な課題として取り組んでいきたい。

ポスター | 業務改善と効率化

■ 2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 ■ ポスター会場 (シーモール 5F フリースペース)

[P-P101] 業務改善と効率化

座長：小山田 裕一 (松下介護老人保健施設はーとぴあ)

15:48 ~ 15:56

[27-P-P101-07] 入所セット導入による業務改善と満足度向上の取り組み
~介護老人保健施設における実践と今後の課題~

富山県 ○古村 麻耶, 石黒 佑季, 前田 梨恵 (介護老人保健施設仁泉メディケア)

【はじめに】

当施設では、ご利用者様への日常的な介護業務に加えて、衣類や日用品の管理・補充、持ち物の記名、ご家族様への連絡対応など、さまざまな間接業務が日々発生しており、介護職員にとっては時間的・精神的な負担が大きくなっていました。

こうした間接業務に多くの時間を取られることで、本来注力すべきケアの質にも影響を及ぼしていると感じていました。

また、ご家族様にとっても、新規入所時の衣類や日用品の準備、記名、季節ごとの衣替え対応などが大きな負担となっており、職員とのやり取りや確認作業に時間を要する場面も少なくありませんでした。特に新規入所時には、ご家族様による物品準備・記名と、職員による確認・収納作業が煩雑化し、双方にとって大きな負担となっていたのが現状です。

こうした課題を受けて、当施設では令和6年6月より、衣類や日用品をあらかじめセット化し、レンタル形式で提供する「入所セット」の導入を開始しました。入所時の準備や記名作業の手間を省くことで、職員の業務負担を軽減し、ご家族様の安心と満足度向上を図ることを目的とした取り組みです。

本報告では、導入前に抱えていた現場の課題や業務の実態を整理するとともに、「入所セット」導入後にどのような効果や改善が得られたかについて、介護職員・ご利用者様・ご家族様へのアンケート結果をもとに分析し、その成果を報告いたします。

【導入の背景と課題】

当施設では、介護業務に加えて私物管理や物品確認といった間接業務が職員の負担となっており、中でも入所時の対応には大きな労力が必要でした。

特に新規入所時には、1名あたり平均30分以上をかけて衣類や日用品の確認・記名・収納作業を行っており、2024年には延べ152名の入所があったため、年間で約76時間以上の職員労力がこの作業に費やされていたこととなります。

また、衣類の不足や記名漏れによって再確認やご家族様への連絡が必要になるケースも多く、スムーズな業務遂行の妨げとなっていました。

【導入の経緯と方法】

こうした状況を踏まえ、当初は日用品のセット化・レンタル導入のみを検討していましたが、職員業務の実態を分析した結果、特に衣類の準備・管理に関する負担が大きいことが明らかとなり、衣類も含めた「入所セット」としての導入を決定しました。

「入所セット」とは、入所中に必要な衣類・タオル・日用品を、専門業者と契約してレンタル形式で提供するサービスで、洗濯や補充も含まれており、持ち込み物品を最小限に抑えることができます。

導入にあたっては、業務フローの見直し、職員向けマニュアルの整備、ご家族様向けの案内文書の配布、説明会の開催など、現場とご家族様双方への丁寧な導入準備を行い、スムーズな移行を目指しました。

【導入結果】

入所セットの導入により、入所当日の記名や物品確認の手間が不要となり、業務が効率化されました。

導入から8ヶ月が経過し、介護職員に対するアンケートでは、全員が「入所セットの導入は有益だった」と回答しています。

主な理由としては、「私物管理が大幅に減少」「入所時の準備が簡略化」「直接ケアに使える時間が増えた」などが挙げられています。

また、著しい認知機能低下がないご利用者様へのアンケートでは、衣類に関して約74%の方が「満足」と回答し、「病衣ではなく普段着を着られるのがうれしい」「いろいろな服が楽しめる」といった声が聞かれました。

日用品については、約96%の方が満足しており、「使いやすく、必要なときにすぐ補充される」との意見が大半を占めました。

さらに、導入前からご利用いただいているご家族様へのアンケートでは、約93%が「入所セットに満足」と回答。「季節ごとの衣類準備が不要」「来所時に持参物を気にしなくてよくなった」との声が多く、衣類についても約69%が満足と答えました。

利用料金に関しては、約64%の方が「高いと感じる」と回答しましたが、「サービス内容を考えると妥当」という前向きな評価も多く見られました。

なお、アンケートでの明記は少なかったものの、現場の職員からは「衣類の破損時やサイズ変更時の対応が非常にスムーズになった」との声も多く聞かれており、従来のようにご家族様へ都度連絡・購入依頼を行う必要がなくなったことで、実務上の負担軽減が明確に感じられるようになっていきます。

これにより、ご利用者様が常に適切な衣類で快適に過ごせる環境が保たれ、ご家族様・職員双方にとっての安心感向上にもつながっています。

【おわりに】

入所セットの導入は、ご利用者様・ご家族様・介護職員の三者にとって多くの利点をもたらしました。

特に、衣類管理や日用品対応といった間接業務が減少したことで、介護職員がご利用者様との関わりに使える時間が増加し、ケアの質の向上に寄与しています。

また、衣類の破損やサイズ変更といった場面においても、従来はご家族様への連絡・買い替え依頼・持参対応が必要でしたが、導入後は業者による迅速な交換が可能となり、職員・ご家族様双方の対応負担が大幅に軽減されました。

ご利用者様が常に清潔で適切な衣類を着用できる体制が整ったことで、生活の質の向上にもつながっていると感じています。

金銭的な負担が発生する点については一定の課題と捉えつつも、サービス内容とのバランスを評価する声が多く、全体として高い満足度が得られた結果となりました。

今回の取り組みは、単なる業務効率化にとどまらず、ご利用者様の快適な生活とご家族様の安心、そして職員の働きやすさを総合的に高めるものであり、今後もアンケート結果や現場の声を踏まえて、継続的に改善を加えながら運用していきたいと考えています。