

生産性向上を目的とした 業務改善・情報発信の強化

高齢者介護施設において生産性向上を図るため、現場の働き方や考え方を把握した上で、業務の標準化とその共有、PDCAサイクルの仕組みづくりに取り組んだ。同時に情報発信のデジタル化を推進した。

▼ 取り組み内容

**Step 1
現状把握
と
課題整理** 従来取り組んでいた業務改善の進捗をはじめ、介護現場の実際の働き方や県民性を理解するため、現場調査と職員にヒアリング。

**Step 2
業務の
標準化** Step1を踏まえ、特別養護老人ホームにおける業務の標準化を進めるとともに、自法人らしさを高めるため、その共有化を推進した。

**Step 3
情報発信
の
デジタル化** 施設から入居者家族への連絡、面会の予約などにSNSを導入し、省力化と利便性向上を図った。

**Step 4
PDCA
サイクルを
構築** 業務上、職員が工夫している点や気づきを共有し、PDCA サイクルの起点とする独自の改善モデル「あさくらモデル」を構築した。

受入企業

社会福祉法人 一乗谷友愛会 理事長 山本 高之 さん

1979年設立。特別養護老人ホーム、特定有料老人ホーム、グループホーム、小規模多機能型居宅介護、デイサービス、ケアハウス、サービス付き高齢者住宅、包括支援センター、ケアプランセンターなど自立～重度の幅広い高齢者が安心してサービスを受けられるよう14の施設・事業所を福井市内で展開する。2015年からは横浜市でも2つの地域で5つの事業所を展開。両地域の人材の交流を通じて、介護サービスの質を高めている。

協力研究員

河中 啓之 さん

東京都出身。システムインテグレーターで20年超システム開発に携わった後、大手メーカーの情報システム部門長を経て、2018年に株式会社富士薬品の情報システム部門長に着任。組織の再編成、システム企画、DX推進を手がけた。企業が抱えるIT、デジタルに対する悩みに対し、これまでの経験を生かして寄り添い支援することを得意とする。

ふくい企業価値共創ラボ 事例

CASE:

介護現場の
業務改善と
先進モデル創出

取り組みの成果
・
今後の取り組み

- ・生産性向上を見据え、特別養護老人ホームにおけるユニットケア業務の標準化に取り組んだ。また、サービスの質を高めるため、職員各自が仕事の中で行っている工夫やアイデアを共有するようにした
- ・業務の標準化と合わせ、自主的な改善活動を促進する「あさくらモデル」を確立。介護の質を高め、入居者の満足度と職員のモチベーションを高める好循環を目指した。
- ・施設から入居者家族への連絡、面会の予約などにLINEを中心としたSNSを活用するため、公式アカウントを作成し、運用方針を定めた。

🐝 受入企業の評価・今後の関わり方

参加理由

- ・介護人材の確保や定着率の向上に向け、業務改善や効率化に取り組んできましたが、組織も大きくなり、思ったような効果が上がりませんでした。そんな折、福邦銀行から本プログラムを紹介してもらい、改善がさらに進むきっかけになればと参加を決めました。

評価（成果・社内変化など）

- ・河中さんがこれまでに培ってきたプロジェクトマネジメントスキルが、今回の業務でも非常に有効に活用されたと思います。多数の職員から意見を積極的に収集しつつ、業務の標準化を進めてくれたことに感謝しています。また、これまでの取り組みや成果を詳細にまとめてくれた文章やデータも、非常に参考になりました。
- ・法人の成長には、理事長である自分の成長が不可欠です。普段から研鑽に励んでいますが、経験豊富な河中さんと議論することが非常に刺激になり、モチベーションアップにもつながっています。
- ・河中さんの主体的かつ積極的な姿勢は職員に好影響を与え、組織全体の活性化につながっていると感じています。

今後の関わり方

- ・特別養護老人ホームの先進モデルを目指し、引き続き、河中さんに協力をいただきながら、業務の標準化と改善を進めていきたいと考えています。生産性向上だけでなく、今後増加が予想される外国人介護人材の受け入れにとっても標準化が必須だと思っています。

👤 協力研究員の評価・今後の展望

参加理由

- ・前職で定年を迎えた後、嘱託でIT部門長として働き続ける一方、ワークライフバランスを見直しつつ、やりがいのある役割を模索していました。地方の企業で経験を生かせればと考え、ワークショップやプロボノ活動に参加する中、本プログラムに巡り合いました。

評価（取り組み・生活）

- ・大企業の部門長はマネジメントの仕事が中心で、現場からは遠い存在と少し寂しさを感じていました。本プログラムでは現場の職員と密接に関わり、現場の課題を噛み砕いて対応策を練り、資料を作って説明し、納得感を得て実践してもらおうというプロセスに携わることができ、やりがいを感じました。
- ・大学での講義を通じ、専門知識を再確認することができました。講義はインタラクティブかつ実践的で、企業での活動にも役立ちました。先生やゼミ仲間との意見交換を通じて、多様な視点や気づきを得られたことも有意義でした。企業で4日間活動し、大学で1日学ぶというバランスもちょうどよく感じました。

今後の展望

- ・東京と福井の2拠点で、自分なりのワークライフバランスを確立していきます。今回の「あさくらモデル」が福井発の生産性向上モデルとして他の施設でも参考になればと思います。東京では前職での後進の育成に取り組むとともに、一乗谷友愛会とのシナジー創出の可能性も模索できればと思います。