

デジタル技術を活用した 福祉職場働き方改革に向けた 検討会報告書

令和4年3月



東京都福祉保健局

はじめに

我が国では世界に類を見ないスピードで少子高齢化と人口減少が進行しており、その社会構造の変化に伴う、高齢者の要介護施策、障害者の地域生活や就労の促進、あるいは待機児童対策などの子供・子育て支援対策などを支える福祉人材の確保・育成及び定着は、喫緊の課題となっています。また、その課題解決のためにも、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響からも分かるように、福祉サービス事業所におけるデジタル技術の活用による業務の効率化や、福祉職場で働く職員の負担軽減などをより一層、進めていく必要があります。

このため、東京都は、福祉サービス事業所によるデジタル技術の導入を支援しているところですが、今後は、単に導入するだけでなく、組織的・継続的にデジタル技術を活用し、福祉サービスの現場における「働き方改革」にもつながる事業・活動の改革を促していくことが重要となります。

しかしながら、福祉サービス事業所では、デジタル技術を積極的に活用し、業務の効率化や、職員の負担軽減を図ることで、人材の確保・育成及び定着を推進している事業所がある一方で、デジタル技術導入後の活用や定着が、組織として十分に進んでおらず、様々な課題を抱えている事業所もあります。

そこで、今年度、各分野の有識者からなる「デジタル技術を活用した福祉職場働き方改革に向けた検討会」を設置し、デジタル技術導入から一定期間が経過した事業所を対象に、業務改善支援を試行実施し、福祉職場においてデジタル技術を活用する意義や、業務の効率化、あるいは職員の負担軽減などを可能とするアイデアや、その方法・技術などについて検討を重ねてまいりました。

本報告書は、本事業に参画いただいた事業所において、試行実施した結果を踏まえ、デジタル技術を活用した業務改善の取組をまとめたものです。みなさまにはこれらの取組のアイデアや、そこで用いられている方法・技術などを参考にしていただくことにより、多くの福祉サービス事業所において、福祉職場の「働き方改革」につながる組織的・継続的な取組が推進されることを心から期待しております。

令和4年3月

デジタル技術を活用した
福祉職場働き方改革に向けた検討会
委員長 和気 康太

用語解説

本事業で用いた用語の定義を示す。

業務の改善活動

日々の業務を改善する活動のこと。

デジタル機器

本事業では、以下のデジタル技術を公募の対象とした（あくまで一例）。

① 一般的な業務を効率化するもの

タブレット型端末、インターカム、各種クラウドサービス、事務作業のテレワーク化等

② 移乗、移動、機能訓練支援、排泄、入浴、服薬といった、個別業務の効率化をするもの

職員が解除時に着用するロボットスーツ、歩行リハビリ支援ロボット、排泄予測デバイス、入浴支援機器、服薬タイミング等管理機器等

③ 管理業務を効率化するもの

ケア記録ソフトウェア、施設管理用ソフトウェア、会計用ソフトウェア、利用者・御家族との連絡用アプリ、介護記録・情報共有・請求業務を一貫して行うソフトウェア、保護者との連絡用アプリ、指導計画作成支援用アプリ、保育経過記録作成支援アプリ、園バス等の運行管理用ソフトウェア、連絡帳作成処理用ソフトウェア、園児の成長記録を行うソフトウェア、職員の出退勤管理ソフトウェア等

④ その他

見守りセンサー、利用者用コミュニケーションロボット、午睡状況をチェックする感知センサー等

用語解説

プロジェクト

プロジェクトとは、設定した目標を達成するために期限を区切って臨時的に取り組む業務のこと。

プロジェクトチーム

プロジェクトに関わるメンバー全体のこと。チームの役割に応じて、チームリーダーとメンバーとで構成されることが多い。

緩やかな因果関係図の作成

現場の気づきや困りごとを集めてその関係性の全体像を把握する手法のこと。目的は、因果関係を厳密に検証することではなく、職場の課題の全体像を大まかに把握することにある。原因と結果を緩やかにつなぎ合わせ、職員が提出した気づきや困りごとを有効活用し、職員の共感を高めながら職場の課題を協働して整理するプロセスを重視している。

詳細は、「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」居宅サービスガイドライン平成30年度版 p.13（厚生労働省）を参照してください。

掲載先URL：<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000784650.pdf>

※「子供」及び「障害」の表記について

東京都では、常用漢字表で定められた漢字を使用することとしているため、本報告書では「子供」及び「障害」と表記します。

目次

I. 本事業の概要	・・・	5	ページ
II. デジタル機器を再活用するための考え方	・・・	6	ページ
業務改善の必要性　－ 3M（ムリ・ムラ・ムダ）の視点－			
デジタル機器の再活用のポイント			
導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ			
III. 事例紹介	・・・	17	ページ
本事業における支援のプロセスとスケジュール			
特別養護老人ホームの事例			
事例1　社会福祉法人康和会　久我山園			
事例2　社会福祉法人シルヴァーウィング　新とみ			
認可保育所の事例			
事例3　社会福祉法人日の出福祉会　かなまち虹保育園			
事例4　宗教法人安養寺　光徳保育園			
IV. 付録	・・・	95	ページ

I. 本事業の概要

本業務は、デジタル技術 導入から一定期間が経過した事業所を対象に業務改善支援を試行実施し、業務改善のノウハウやアイデアを整理して普及させることで、福祉職場における働き方改革の推進を図ることを目的とした。

デジタル技術を活用した福祉職場働き方改革に向けた検討会の委員（敬称略）

◎ 和気 康太	明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 教授
相澤 京美	明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 講師 株式会社コモン計画研究所
鈴木 健太	社会福祉法人 友愛十字会 法人事務局 総務部 人材確保・育成推進室 副室長 特別養護老人ホーム 砧ホーム 施設長
田中 千恵	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会 福祉部長
田中 裕	社会福祉法人 藤花学園 北野保育園 理事長 園長
二宮 祐子	和洋女子大学 家政学部 家政福祉学科 准教授

◎は委員長を示す。委員長以外、五十音順

御協力いただいた福祉サービス事業所

特別養護老人ホーム 2施設

社会福祉法人康和会 久我山園、社会福祉法人シルヴァーウィング 新とみ

認可保育所 2施設

社会福祉法人日の出福祉会 かなまち虹保育園、宗教法人安養寺 光徳保育園

事務局（アドバイザー）

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

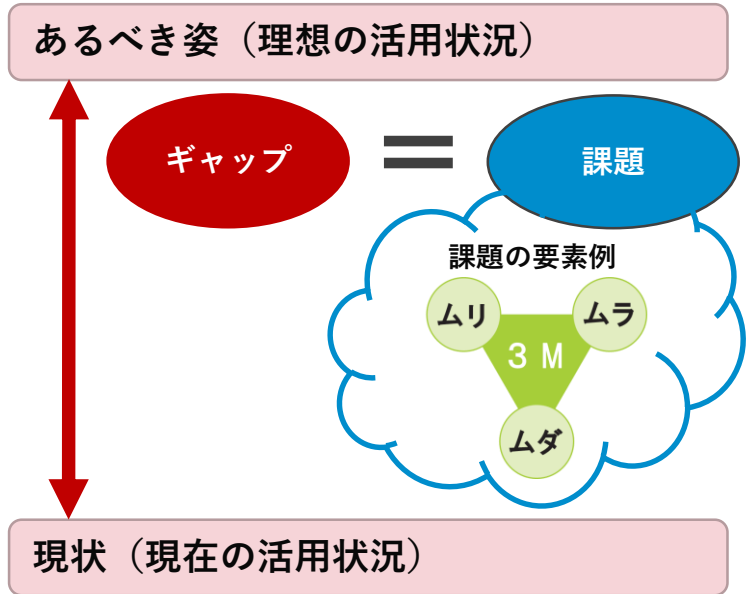
検討会経過

	議題	開催日程
第1回	<ul style="list-style-type: none">委員紹介事業概要及びスケジュールについて業務改善支援に関する基本的な考え方について事業所の選定について	令和3年11月5日
第2回	<ul style="list-style-type: none">業務改善支援内容（詳細）について事例収集の内容について中間報告・成果報告書の項目（目次）について	令和3年12月20日
第3回	<ul style="list-style-type: none">事業所における改善活動について報告書の構成案について今後のスケジュールについて次回日程、その他	令和4年3月2日
第4回	<ul style="list-style-type: none">報告書案について本事業を振り返って今後のスケジュールについて	令和4年3月23日

II. デジタル機器を再活用するための考え方

業務改善の必要性 — 3M（ムリ・ムダ・ムラ）の視点—

- 福祉職場では限られた人員のなかで介護や保育のサービスの質を向上させていくことが求められており、日常業務においては、デジタル技術の活用による業務の効率化や負担軽減を進めることが欠かせない。
- しかし、デジタル機器の導入から一定期間が経過しても、想定していた理想的なデジタル機器の活用ができていない事業所も存在する。



- そこで、「あるべき姿（理想の活用状況）」と「現状（現在の活用状況）」の「ギャップ」である「課題」の見える化により、業務の改善活動をする必要がある。
- 業務の改善活動においては、現場の課題を抽出して分析し、把握することが重要である。課題抽出の視点として、3M（日常業務における人材や機器等への過度の負担を意味する「ムリ」、省力化できる業務の「ムダ」、そして、人によって異なる入力方法や作業時間のばらつきを意味する「ムラ」）を用いることが有効である。
- 現場の業務から抽出された課題の中で、既に導入しているデジタル機器を再活用することで解決できる課題にはどのようなことがあるのか、課題の把握と絞り込みを実施し、業務の改善に向けた具体的な対策を検討して実行計画を立案していく。
- なお、業務の改善活動の実行計画を実践する上で、最終的な目的が「介護や保育のサービスの質の向上」であることを念頭に、改善活動を進めることが重要である。
- 事業所全体で、こうした取組を推進することで、業務の効率化や負担軽減、職員間の情報共有を促進し、働きやすい職場となり、その結果、人材の定着・確保へつなげていくことが期待できる。

● 活用目的を改めて明確にする

- デジタル機器を「なんとなく導入」していると、活用する職員と活用しない職員に二極化しやすい。デジタル機器を使って「私たちは、どのような介護や保育を目指したいのか」を明確にして共有を図ることで、再活用したい機運が職場全体で高まりやすくなる。

● 上手く活用できる場면을特定し、成功体験を積み重ねる

- デジタル機器はツールなので、効果を発揮しない場面もある。上手く使えない場面で使用し「不便」と感じる間違っただ失敗体験をすると、機器を活用する意欲が下がる。有効活用が可能な場면을特定し、上手く使えた成功体験の積み重ねが大切になる。

● デジタル機器を活用するルールと役割分担を決める

- 「必要に応じて使う」という方式では活用が広まりにくいのがデジタル機器。使用ルールを定めることで活用頻度を高めやすい。

● 職場独自のシンプルな「活用の仕方」を用意する

- デジタル機器に付属するマニュアルには「詳細な操作方法」はあってもあなたの事業所での「活用方法」は教えてくれない。使いたい機能のみを抜粋し一手間かけて、マニュアルをシンプルにした「活用の仕方」を用意すると、機器の活用が広まりやすい。

● 経営層等がデジタル機器を再活用する意義を説明し、職員の不安の軽減を図る

- デジタル機器の活用の提案では「私たちには無理」という雰囲気生まれ不安が高じ「現状のままでよい」という抵抗にあうこともある。経営層やリーダーがデジタル機器の活用意義を丁寧に説明することで、保育職員の不安が軽減し、もう一度活用してみようという動機が高まりやすい。

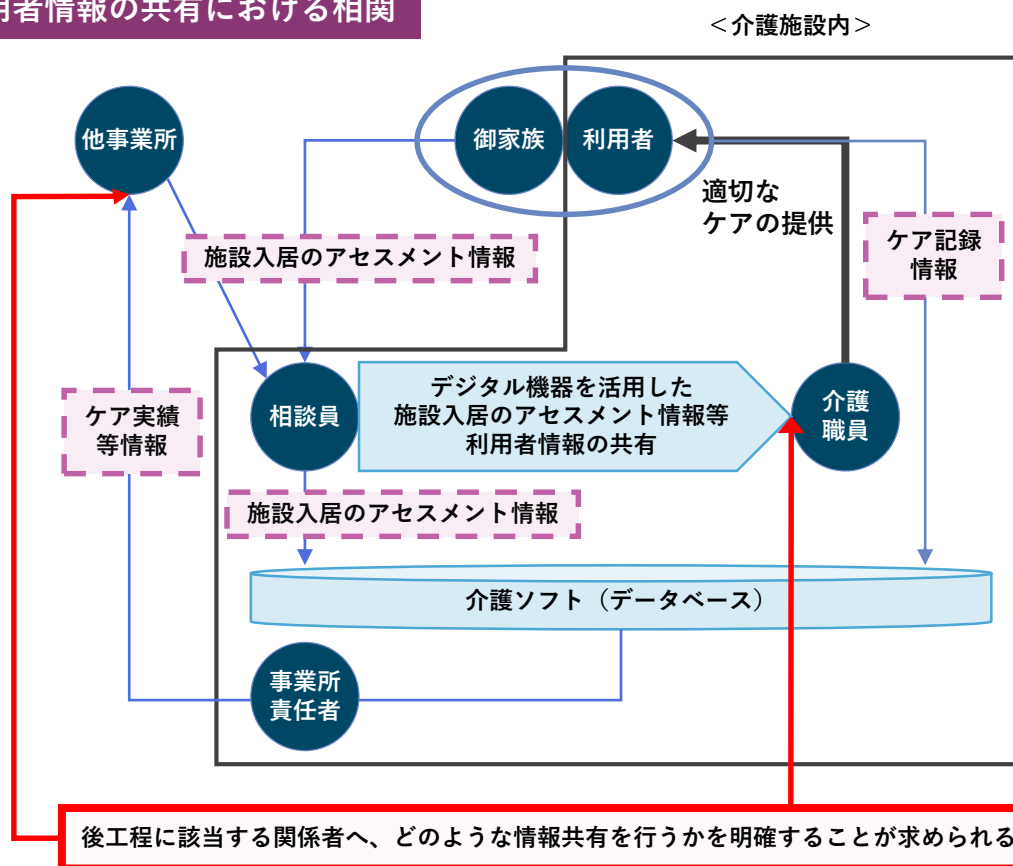
デジタル機器の再活用のポイント

1 事例を通じたデジタル機器再活用のポイント（介護分野）

● 多数の関係者間の情報の流れを整理した上で再活用の実行計画を立てる

- 施設内の多職種間の情報共有において、デジタル機器（介護ソフト）を活用することで、紙の記録（ケア記録等）による情報共有を行う場合に比べて、適時適切な情報共有を行うことができるようになる。多数の関係者による情報共有の流れをしっかりと整理した上で、デジタル機器の再活用の実行計画を立てる。

利用者情報の共有における相関



■ 介護分野におけるデジタル機器の再活用のポイント

- 利用者へのケア提供においては施設内の多職種連携、施設外の他事業所との連携が不可欠である。したがって、多数の関係者による情報共有の流れをしっかりと整理した上で、デジタル機器の再活用の実行計画を立てることが重要となる。特に、情報共有の質の向上が、ケアの質を高めることを意識して、後工程に該当する関係者へ、どのような情報共有を行うかを明確することが求められる。

■ デジタル機器としての介護ソフトの役割

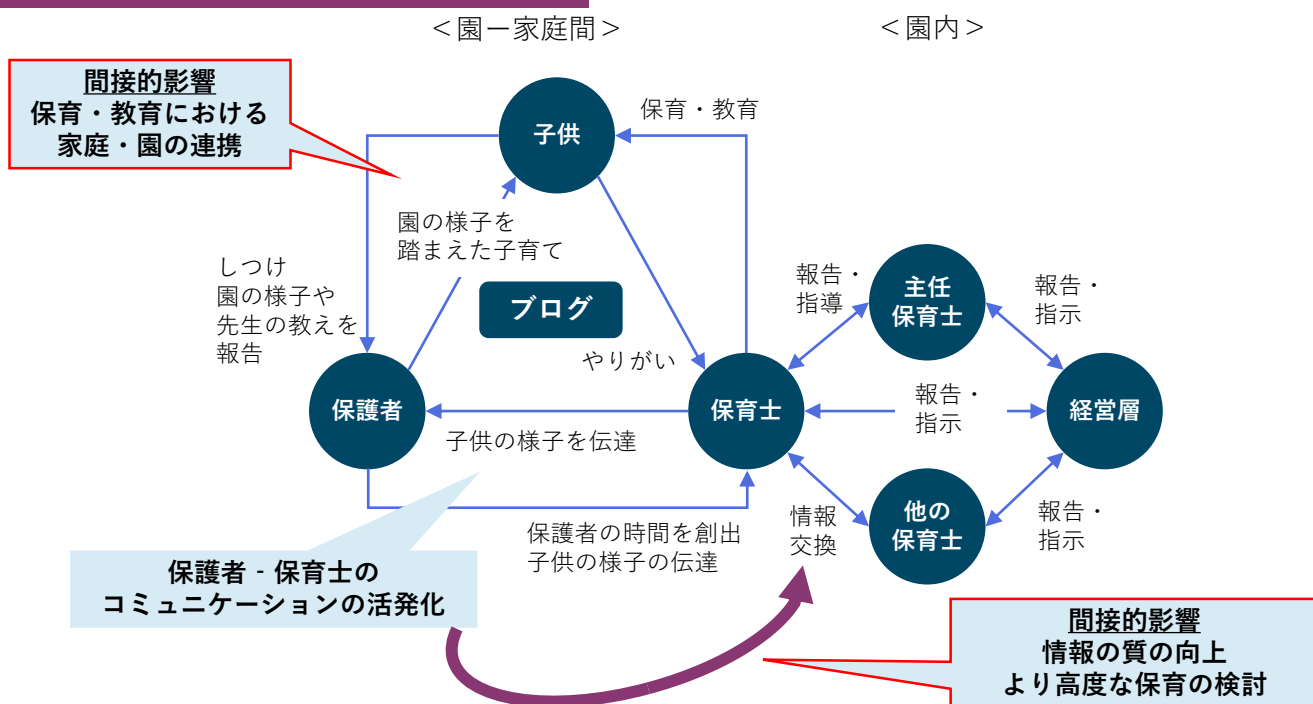
- 直接的影響
 - 施設内の多職種の情報共有を適時適切に行えること
- 間接的影響
 - 他事業所へ適切な情報共有を行うとともに、利用者へより適切なケアを提供できること

2 事例を通じたデジタル機器再活用のポイント（保育分野）

● デジタル機器が直接・間接的に影響する部分を明らかにする

- デジタル機器が直接影響を与える部分については、導入時点から明確であることが多いが、間接的に影響を受けるプレイヤーについて検討されていないケースが散見される。
- デジタル機器の活用を想定するシーンとそのシーンに登場するプレイヤーの相関を踏まえ、デジタル機器が直接・間接的にどう影響を与えるかを踏まえた活用プランを検討していくことが重要である。

ブログ活用におけるプレイヤーの相関



■ 保育分野におけるデジタル機器の再活用のポイント

● 保護者のニーズを積極的に取り入れる

- 保育現場の特徴のひとつは、園と保護者を繋ぐ「連絡帳等の内容の質」が重要である。連絡帳アプリを使う場合、保護者にアンケートするなど「保護者の知りたい情報」を把握して反映することで、保育実践の充実や保育の質の向上につながる。

■ デジタル機器としてのブログの役割

- 直接的影響
 - 保育士から保護者への情報提供
- 間接的影響
 - 保護者から保育士への情報提供
 - 保育士から他の保育士への情報提供
 - 保育士から保護者・子供へのより高度な保育・教育の提供

導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

ステップ2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

Plan

ステップ3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

Do

ステップ4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

Check

ステップ5

改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

Action

ステップ6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

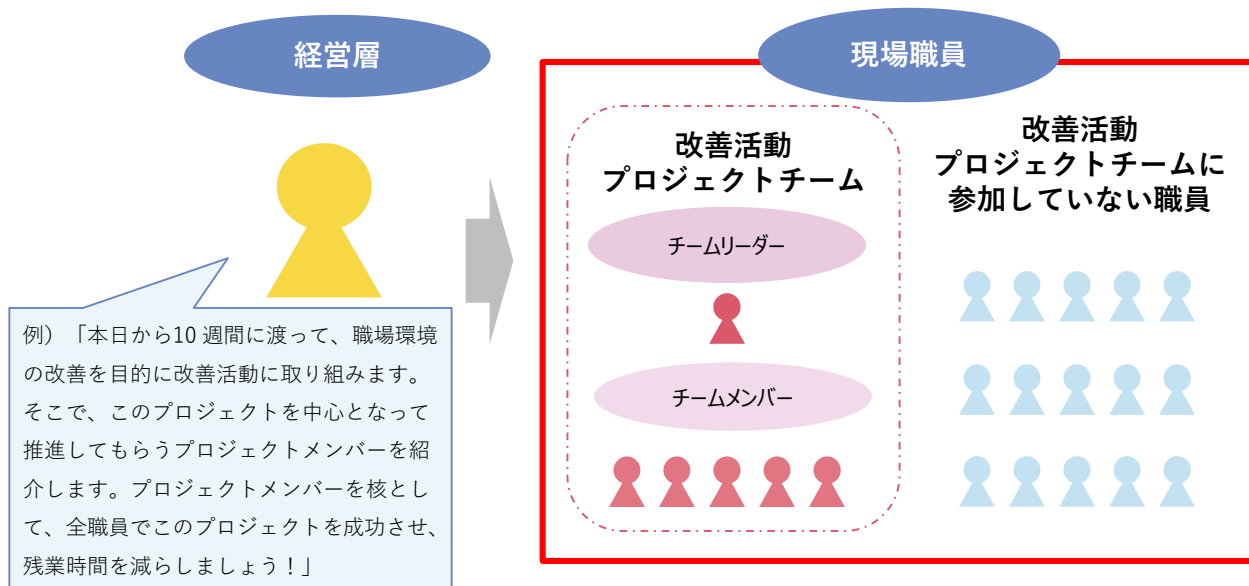
ステップ1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

- 職場が一丸となってデジタル機器の再活用に取り組むため、デジタル機器の再活用のキックオフにおいては、経営層から全職員にデジタル機器の再活用を実施する宣言し、目指すものを明確に伝える。
- 運用担当者を決めて、デジタル機器の再活用を行うチームを結成し実施体制を整える。

プロジェクト実施の宣言



実施体制の整備

①複数のプロジェクトメンバーを配置しデジタル機器の再活用を担当する。



②あらゆる階層、所属の人材をプロジェクトメンバーに含める。



③機器の特性等を学習し、関わる職員へ情報共有して協力を得る。



導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ2

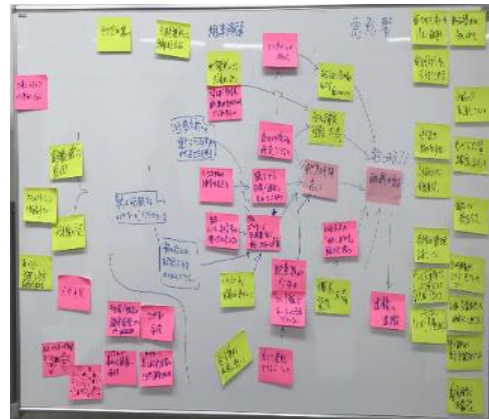
現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

- 「緩やかな因果関係図」づくりとは、付箋を使って現場の職員からの困りごとや気づきを集め、それらの因果関係を構造的に把握する一連のプロセスを指している。
- この方法の目的は、因果関係を厳密に検証することではなく、職場の課題の全体像を大まかに把握することにある。原因と結果を緩やかにつなぎ合わせ、職員が提出した困りごとや気づきを有効活用し、職員の共感を高めながら現場の課題を協働して整理するプロセスを重視している。
- 課題の見える化の具体的な方法の一例として、「緩やかな因果関係図」を作成し、取り組む課題を絞り込む。
- 取り組む課題を絞り込み特定する際は、実際に業務の負担軽減や効率化が期待できるかどうか、という視点で絞り込む。

「緩やかな因果関係図」づくり

①解決したい課題を探索する



写真出典：厚生労働省「介護サービスにおける生産性向上に資するガイドライン」

現場の困りごとや気づきを集めて、原因の深掘を行う。

②取り組む課題を絞り込み特定する

絞り込みのコツ

実際に業務の負担軽減や効率化が期待できるかという視点で絞り込む。

導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

Plan

ステップ3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

- デジタル機器の再活用について、プロジェクトメンバーで改善方針と再活用の道筋を検討する。
- 目的とする成果を明らかにした上で、目標や効果を測る指標を決め、実行計画を立てる。
- 効果を図る指標の例
 - ・業務の質の向上
 - ・機器の普及率、活用率
 - ・時間的な効率化
 - ・機器を活用した際の職員の負担の軽減

業務効率化の
観点のゴール

業務効率化の観点のゴールを記載

方針例	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	それぞれのステップで達成する成果について記載			成果を出すための目標について記載
行動	関係するプレーヤーとそのプレーヤーに対して何を行うかを明示			誰が何をするか具体的な行動を記載
成果(物)	それぞれのステップで達成する成果について記載			目的を達成するための成果について記載

【成果を測る指標】

- ✓ (短期的) 短期的に見た際に成果を測る指標を記載
- ✓ (長期的) 長期的に見た際に成果を測る指標を記載

この結果を活かして

介護や保育の質の
観点のゴール

介護や保育の質の観点のゴールを記載

本事業終了時/事業終了以降の評価・計画について記載

実行計画作成のコツ

最終的なゴールを設定した後に、実施することを便宜的に4つ程度に分けると計画を立てやすくなります。

導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ4

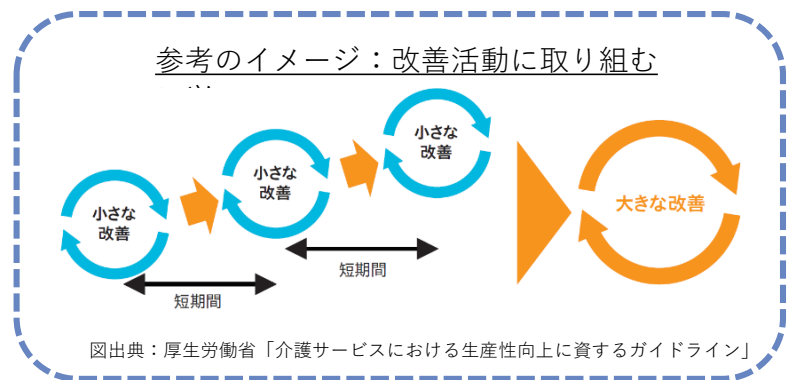
Do

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

- 効果的に活用できた事例、小さな成功事例を見つけ職場全体で共有する。

まずは大きな成果よりも、
・ 効果的に活用できた事例
・ 小さな成功事例
を見つける。



情報共有する方法を決め、
出てきた事例はできる限り速やかに
職員全体で共有する。

例) 定例のミーティング、申し送り



導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ5

Check

改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

- 実行計画にのっとり機器を実際に活用して「効果的に活用するコツ」「効果的に活用できなかった原因」を集め、プロジェクトメンバーで共有する。
- 実行計画を実施した際には、一時的に生産性が低下することが自然であることをあらかじめ認識して、継続的なマネジメントを行うことで、効果的な活用を実現するよう繰り返して改善活動に取り組む。
- 振り返りによって得られた気づきを、改めて改善方針シートに整理して次期実行計画に活かす。

改善方針シート（記入例）

記入日	令和3年12月 x 日		
記入者	x x x x x x		
	課題1	課題2	課題3
改善する課題	記録ソフトを導入したにも関わらず、操作方法が分からないことがあり上手く活用できていない。	記録ソフトに記載する情報が統一化されておらず、人によって情報のばらつきがある。	なし（緩やかな因果関係図からは大きく2つの課題のみが挙がった）
目標	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにする。	記録ソフトに記載する情報の種類を整理し、分かりやすい情報共有を行う。また、利用者の家族から求められる情報を提供できるようにする。	なし
改善活動の案	記録ソフトの基本的な使い方の簡易手順書の作成	情報項目の整理	なし
実践する改善活動	記録ソフトの使いづらい点を聞き取り。その結果に基づき、基本的な項目について簡易手順書を作成する。	皆が記載している情報を洗い出し、種類や項目ごとに類型化する。入力する情報の種類を統一化する。	なし
課題解決の取組の優先順位	高（課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため）	低（実施に時間がかかり、難易度も高そうであるため、まずは課題1をクリアしたい）	なし
メインの担当者	x x x さん	なし	なし

導入済みのデジタル機器を再活用するための6つのステップ

ステップ6

Action

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

- 改善活動で振り返った成果を踏まえて、今後の改善活動の実行計画を練り直す。
- 振り返りの際に集めた良かった点や上手くいかなかった点を積極的に反映する。
- 緩やかな因果関係図など、事前に整理した課題の全体像に立ち戻り、新たに取り組む課題があるかを検討する。
- 改善活動に関心をもってくれた職員をメンバーに加えるなどして、改善活動の活性化についても検討する。
- 練り直した実行計画は、次期計画の進捗管理シートに反映する。

進捗管理シート（記入例）

記入日	令和3年12月x日
記入者	x x x x

今回の改善活動のゴール	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させること。効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにすること。
振り返り	

改善プロセス	期限	所要 日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実 施 の 有 無	全体スケジュール																	
					令和3年12			令和4年1月			令和4年2月											
					6 日 週	1 2 3 日 週	2 7 日 週	3 日 週	1 7 日 週	2 4 日 週	3 1 日 週	7 日 週	1 4 日 週	2 1 日 週	2 8 日 週							
業務改善活動の準備	12/10	1日	・理事長から職場全体に改善活動を実施する宣言をする会の準備、開催(12/10) ・リーダーからメンバーへ改善活動の目的や流れを説明するオリエンテーションの開催準備、開催(12/8)	実施済み																		
現場の課題の見える化	12/16	1日	・因果関係図のレクチャー受講(12/13) ・チームで因果関係図の作成(12/14)	実施済み																		
実行計画の立案	12/23	3日	・改善方針シートの理解、作成(12/20) ・進捗管理シートの理解、作成(12/21)																			
実行計画の実践	1/17	2週間	・記録ソフトの使いづらいつの聞き取り(1/5~1/7) ・聞き取り結果に基づき、どの項目を優先して簡易手順書にするかの決定、簡易マニュアルの作成(1/12、14)																			
	1/20	2日	・中間振り返りを行う会を開催(1/21、22)																			
	1/28	2週間	・簡易手順書案を試用運転、気づきを回収(1/17週) ・簡易手順書のブラッシュアップ(1/24週)																			
改善活動の振り返り	2/4	2日	・チームで振り返りの会の開催(2/2、3)																			
実行計画の練り直し	2/11	1日	・チームでの振り返りに基づき、次の課題解決に向けた実行計画の練り直しを行う会の開催(2/9)																			

III. 事例紹介

支援のプロセスとスケジュール

本事業における支援のプロセスとスケジュール

・・・ 18 ページ

特別養護老人ホームの事例

事例 1
介護

社会福祉法人康和会 久我山園

・・・ 19 ページ

事例 2
介護

社会福祉法人シルヴァーウィング 新とみ

・・・ 38 ページ

認可保育所の事例

事例 3
保育

社会福祉法人日の出福祉会
かなまち虹保育園

・・・ 51 ページ

事例 4
保育

宗教法人安養寺
光徳保育園

・・・ 72 ページ

本事業における支援のプロセスとスケジュール

- ◆ 本事業では、以下のスケジュールに沿って改善活動を実施した。
- ◆ 週に1回、主要なチームメンバーとアドバイザーとの会議を実施し、週ごとの進捗報告や次の週に実施することのすり合わせを行った。

ステップ	実施期間	実践した事項（概要）
ステップ1 業務改善活動の準備	～12/6,7	<ul style="list-style-type: none"> 改善活動を行うプロジェクトチーム（チームリーダー及びチームメンバー）を確定した。
	12/6,7	<ul style="list-style-type: none"> アドバイザーから経営層に対して改善活動の事前説明会を行った。
	12/6週	<ul style="list-style-type: none"> 経営層は、改善活動の実施を職場全体に宣言した。 リーダーは、プロジェクトチーム向けにオリエンテーションを開催した。
ステップ2 現場の課題の見える化	12/13週	<ul style="list-style-type: none"> 現場課題の洗い出し、見える化した。（緩やかな因果関係図を作成した。）
ステップ3 実行計画の立案	12/20週	<ul style="list-style-type: none"> 課題解決に向けた実行計画を立案した。
ステップ4 実行計画の実践	1/3週	<ul style="list-style-type: none"> 具体的な取組を実践した。（前半）
	1/10週	
	1/17週	<ul style="list-style-type: none"> 中間振り返りを行った。 具体的な取組を実践した。（後半）
	1/24週	
ステップ5 改善活動の振り返り	1/31週	<ul style="list-style-type: none"> 改善活動を振り返った。
ステップ6 実行計画の練り直し	2/7週	<ul style="list-style-type: none"> 改善活動の継続に向けて計画を練り直した。
成果報告会	3月上旬	<ul style="list-style-type: none"> 本事業に参加した事業所による報告会を開催した。

事業所の概要

事業所名 社会福祉法人康和会 久我山園

所在地 東京都世田谷区

事業所の
職員数 常勤33人 非常勤20人
(令和4年2月末時点)

事業所の
定員 72名(入所70名、ショートステイ2名)



本事業で再活用したデジタル機器の概要

機器の
分類 介護記録ソフト

導入時期 平成26年3月

機能の
概要

- 利用者のケアに関わる記録のデジタル化と職員間で全体像の情報共有を行う。
- 個人情報を入力し、請求業務で活用する。
- 職員間の日々の連絡事項を周知する。



導入済みのデジタル機器に対して抱えていた問題点

組織上の立場	抱えていた問題点
経営層	デジタル機器の活用の幅を広げ、業務負担の軽減を図りたい。
	導入済みのデジタル機器で、活用できていない機能がたくさんあるため、さらに活用して、業務の標準化を図りたい。
現場の管理職	介護職員はデジタル機器を与えられたという受け身になってしまい、積極的に活用促進しようとする当事者意識が低い。
	デジタル機器に苦手意識がある職員がいて、負担に感じている。
現場の職員	導入から年数が経過し、職員一人ひとりがオリジナルの入力方法になっていて、バラツキが生じている。
	介護記録ソフトはパッケージソフトのため、オリジナルのカスタマイズができない。

ステップ
1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

1

経営層（理事長・施設長）から、デジタル機器の再活用に向けて改善活動することを職場全体に宣言して全職員の当事者意識を高めた。

実施概要

- 経営層から、導入済みのデジタル機器を再活用することで生産性を向上させ、ケアの質の向上、利用者の満足度向上を図ることが目標であると伝えた。
- 経営層からの発信によって、プロジェクトメンバー以外の職員を含めて施設全体で改善活動に取り組む決意を共有した。

結果

- 法人として、施設全体としての取組であることを周知できた。
- 職員の巻き込み（当事者意識の向上）ができた。
- 施設全体としてのゴールを共有できた。

アドバイザーからの
アプローチ

経営層の発信は、職員の当事者意識を高めるために、非常に重要です。理念や施設目標、年度計画に基づき、最も効果的な発信にするために、経営層の誰から、いつ、どの場面で、どのようなメッセージを発信するか活動のステップとして計画して実行しましょう。

2

チームリーダーが、プロジェクトチームに向けてオリエンテーションを開催した。

実施概要

- 既存のテクノロジー活用委員会でプロジェクトチームを組織した。
- オリエンテーションで課題を再認識した。
- シフト制の中での活動のため、会議議事録等の共有方法等についても確認した。

結果

- 活動の目的、体制を確認できた。
- ミーティングや情報共有方法を確認できた。
- 活動実施する際の疑問点、不安な点を解消できた。

アドバイザーからの
アプローチ

プロジェクトチームは、必ずしもゼロから立ち上げる必要はありません。既存の委員会等を活用しても結構です。活動を進めやすいように組織づくり、情報共有の進め方等について工夫しましょう。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

1

課題の見える化のために、職場全体に現場で気がついた課題や気づきの提出を呼び掛け、今回対象にする課題に限らず、日々の業務の困りごと等を集めた。

実施
概要

- 全職員（53名）に気づきシートの提出を呼び掛けた。
- 提出方法は、紙以外のメール等での提出も活用した。
- 職場の困りごとや気づきは何でも書いてもらうようにして、協力に感謝を伝えるようにした。

結果

- 3日間で96枚を集め、職員の巻き込みに成功した。

アドバイザーからの
アプローチ

「気づきシート」は、職員に広く呼び掛けて書いてもらうことが重要です。自分の施設の課題を改めて考えて、前向きに捉えて指摘するよい機会になります。気づきシートを提出することで、当事者意識を持ってもらえるようになり、活動の推進につながります。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

2 集まった困りごとや気づきをグループに分類した。

実施概要

- ・ グループングでは、【人手不足】【記録】【業務過多】【人材育成】【環境】【その他】の6グループに分類した。

集まった気づきと作成したグループ



結果

- ・ 集まった気づきシートから、職員が認識している職場の課題について6つにグループングしたことで、課題を大枠で捉えることができた。

アドバイザーからの
アプローチ

グループは自由に分かりやすい名前を付けていただいて結構です。
また、グループに分けられない少数意見は「その他」のグループをつくって入れましょう。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

3

デジタル機器の再活用として解決したい課題の「気づきシート」を「結果」に置き、その課題に関連する「原因」「悪影響」の課題を配置して、因果関係図を作成することで、現場の課題の関係性を明確にした。

実施概要

- デジタル技術に関連のある気づきシート（付箋）を選び、「結果」の中央に置いた。
- 「結果」から考えて、「原因」と「悪影響」に該当する内容の付箋をそれぞれ置き、矢印で繋いで因果関係図を作成した。

実際に作成した緩やかな因果関係図



結果

- 緩やかな因果関係図の作成によって、原因・結果・悪影響の改善を図ることで、ゴール（ケアの質向上、直接ケア時間の増加）につながる、という道筋が描けた。

アドバイザーからの
アプローチ

緩やかな因果関係図の作成に際しては、議論をしながら、必要に応じて付箋を追加して、因果関係を分かりやすくしていくことが重要です。

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

1

デジタル機器を再活用することで解決できる課題を抽出し、どのように改善するかについて方針を立てた。

実施概要

- ・ 緩やかな因果関係図の「原因」「結果」「悪影響」から、「改善する課題」を抽出して決めて課題を改善するための改善活動を明確にした。

実際に作成した改善方針シート

	課題1	課題2
改善する課題	各デジタル機器についてのマニュアルがなく、活用方法が統一化されていない。人によって入力情報の質にバラツキがある。	OJTのマニュアルはあるものの、デジタル機器活用についての項目がない。
目標	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。	OJTマニュアルの更新を行い、活用方法の統一化を図る。新任職員が使いこなせるようになることで底上げをする。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。
改善活動の案	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護記録ソフトの三大介護についての簡易手順書の作成。 ・ アンケート調査を行い、最善の入力項目の整理。 ・ ソフト内定型文及びPCの辞書機能へ文章を登録。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ OJTマニュアルの更新。
実践する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> ・ ソフト内定型文及びPCの辞書機能へ登録してほしい文章を募集し、入力する。 ・ アンケートを作成し、ICT活用理解度の状況把握を行い、ケース記録の入力項目を整理する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ OJTマニュアルの更新。
課題解決の取組の優先順位	高（課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため）	低（実施に時間がかかり、難易度も高そうであるため、まずは課題1をクリアしたい）
メインの担当者	〇〇さん	なし

結果

- ・ 改善する課題と対策として実践すべき改善活動について明確にでき、課題の優先順位を決められた。

アドバイザーからの
アプローチ

絞り込んだ課題に優先順位をつけ、プロジェクトの期間内で達成できるゴールを想定して、無理なく取り組める実行計画に落とし込むことが重要です。大きな目標を見据えた上で、小さな目標設定をして、細かく成果を確認できるような実行計画を立案していきましょう。

事例1 介護

社会福祉法人康和会 久我山園 (特別養護老人ホーム)

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

2

2つの課題について、課題に取り組むための実行計画を立てた。成果を測る指標を決めた。

実施概要

- ・ 改善活動のゴールから逆算して、各活動期間の実行計画（目標・行動・成果）を決定した。

結果

- ・ 実行計画の行動における各メンバーの役割分担を明確にすることができた。
- ・ 各ステップの成果（物）を明確にすることができた。

実行計画

業務効率化の
観点のゴール

業務ルールの見直しやマニュアル作成を通して、
介護記録システムを活用した業務を標準化する

方針	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	介護記録システムを通して定められたルールを可視化する。	ステップ1を踏まえて標準化の方針案を作成し、マニュアル案を作成する	標準化の方針案文マニュアル案の不足点を洗い出す	業務の標準化のための指針が示され、標準化に向けた取組方針を立てる
行動	【改善活動チーム】メンバー間でのディスカッション	【改善活動チーム】素案の作成のためのディスカッション、資料化	【介護職員】標準化の方針案やマニュアル案に従う	【改善活動チーム】意見を踏まえてルールを最適化する
成果（物）	介護記録システムを通して定められたルール	標準化の方針案、マニュアル案	標準化のための方針案の改善点、マニュアルの改善点	業務ルールの確定、マニュアルの最終化

【成果を測る指標】

- ✓ (短期的) 業務ルールとマニュアルを活用できる状況にする。
- ✓ (長期的) 介護記録システムの業務ルール・マニュアルを活用して、定量的・定性的な評価項目を設定・実践する。

この結果を活かして

ケアの質の向上の
観点のゴール

情報共有の質の向上によって質の高いケアを行い、
効率化によって生まれた時間を直接ケア時間に充てる

Do

ステップ
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1

導入済みのデジタル機器を活用する取組を始めるに当たって、既存のアセスメントを参考にして、職員にアンケートを取った。

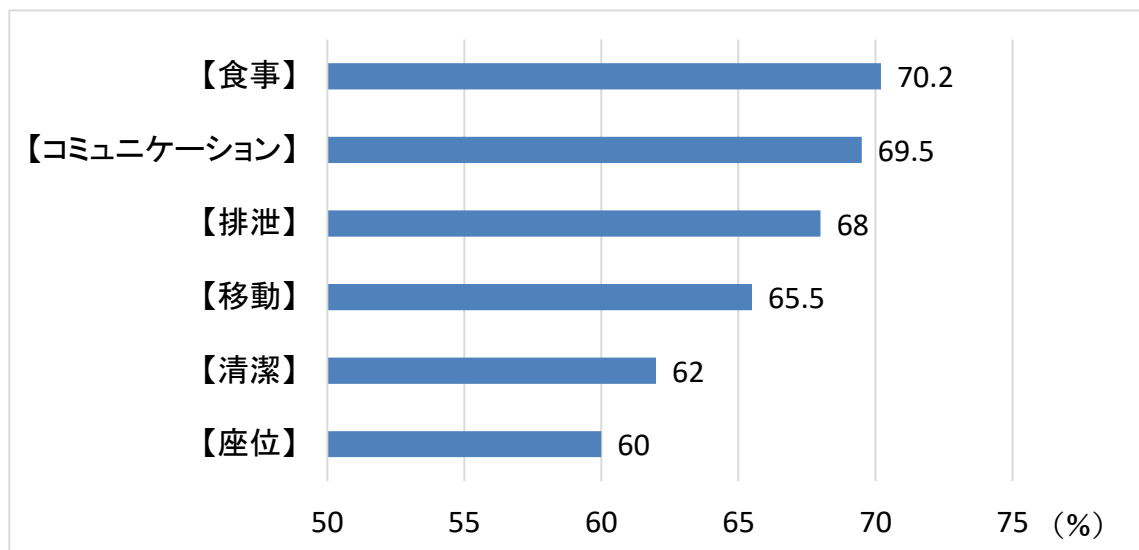
実施概要

- 以下の内容について職員へのアンケートを実施した。
 - 施設内で使用している6種類のデジタル機器を、ご自身はどの程度理解していると思いますか？
 - 施設内で使用している6種類のデジタル機器を、ご自身はどの程度活用していると思いますか？
 - あなたが休日の間に新規利用者が入所しました。休み明けで出勤し、介護記録ソフトのケース記録を参照する際、入力しておいてほしい、知りたい情報は何か？この情報がないと困るという項目は何ですか？

結果

- 介護記録ソフトのケース記録について、入力テンプレートの作成等をする優先順位が明確になった。アンケート結果は以下のとおり。

アンケート結果



アドバイザーからの
アプローチ

介護記録ソフトのケース記録の入力項目の改善実施する優先順位を定量的に示しました。それによって、課題解決の対策を実施するポイントが明確になりました。立案した対策の有効性の検証を必ず実施するようにしましょう。

事例1 介護

社会福祉法人康和会 久我山園 (特別養護老人ホーム)

Do

ステップ 4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1 参考資料：アンケート・アセスメントシート

【アンケート（抜粋）】

<デジタル技術による業務改善モデル事業 アンケート用紙>

勤務状況 【 常勤 非常勤(派遣含む) 】、夜勤【 あり なし 】
 当園勤続年数 【 5年未満 5年以上10年未満 10年以上 】

【問1】園内で使用している6種類のICT機器を、ご自身ほどの程度理解していると思いますか？【 】内の数字に○をしてください。※数字の大きい方が理解度は高い。

A. ほのぼのNEXT(介護記録ソフト) 【 5 4 3 2 1 】
 B. 眠りスキャン 【 5 4 3 2 1 】
 C. シルエットセンサー 【 5 4 3 2 1 】
 D. iPhone 【 5 4 3 2 1 】
 E. iPad 【 5 4 3 2 1 】
 F. ビーナス(ナースコール) 【 5 4 3 2 1 】

【問2】園内で使用している6種類のICT機器を、ご自身ほどの程度活用していると思いますか？【 】内の数字に○をしてください。※数字の大きい方が理解度は高い。

A. ほのぼのNEXT(介護記録ソフト) 【 5 4 3 2 1 】
 B. 眠りスキャン 【 5 4 3 2 1 】
 C. シルエットセンサー 【 5 4 3 2 1 】
 D. iPhone 【 5 4 3 2 1 】
 E. iPad 【 5 4 3 2 1 】
 F. ビーナス(ナースコール) 【 5 4 3 2 1 】

【問3】あなたが休日の間に新規利用者が入所しました。休み明けで出勤し、ほのぼのNEXTのケース記録を参照する際、入力しておいてほしい、知りたい情報は何か？この情報がないと困るとい項目は何ですか？【 】内の数字に○をしてください。その他にあれば、枠内に記入してください。※数字の大きい方が重要度は高い。

【食事】
 A. 食事形態 【 5 4 3 2 1 】
 B. アレルギーの有無 【 5 4 3 2 1 】
 C. 禁止食品の有無 【 5 4 3 2 1 】

D. 食事方法(介助か否か) 【 5 4 3 2 1 】
 E. 咽込みの有無 【 5 4 3 2 1 】
 F. トロミの有無 【 5 4 3 2 1 】
 G. 義歯の有無 【 5 4 3 2 1 】
 その他

【排泄】
 A. 方法(自立・尿器・オムツなど) 【 5 4 3 2 1 】
 B. 失禁の有無 【 5 4 3 2 1 】
 C. 尿意の有無 【 5 4 3 2 1 】
 D. 便秘の有無 【 5 4 3 2 1 】
 その他

【清】
 A. 口腔ケア 【 5 4 3 2 1 】
 B. 洗面 【 5 4 3 2 1 】
 C. 入浴(方法含む) 【 5 4 3 2 1 】
 D. 更衣 【 5 4 3 2 1 】
 その他

【移動】
 A. 歩行 【 5 4 3 2 1 】
 B. 車椅子(介助か否か) 【 5 4 3 2 1 】
 C. ストレッチャー 【 5 4 3 2 1 】
 その他

【アンケートの参考資料（施設内で以前から使用していたアセスメントシート）】

氏名		種		アセスメント総括表	
日常生活援助	食事	食事形態	() ()	治療食	() () kcal
		主食	米飯 全粥 ミキサー 粥ミキサー		
	副食	常食 軟菜 ソフト ミキサー 一口大			
	経管栄養	()			
	アレルギー	無 有()			
	禁止食品	無 有()			
	食事方法	自立 一部介助(自助具) 全介助			
	むせこみ	無 有(水分・固形物・両方)			
	水飲みテスト(結果 / /)	改訂水飲みテスト(結果 / /)			
	トロミ	無 有()			
	【トロミ実換表】				
	濃い	→○2杯(200ml)中小匙3杯、3.9g	→○2杯(200ml)中小匙2杯、2.6g		
	中間	→○2杯(200ml)中小匙1.5杯、2.0g			
	薄い	→○2杯(200ml)中小匙1杯、1.3g	→○0.5杯(200ml)中小匙0.5杯、0.65g		
	義歯	無 有()			
	排泄	自立 ボータルトイレ 尿器 便器 パット オムツ(テープタイプ パンツタイプ)			
	失禁	無 有(機能性 溢流性 切迫性 腸圧性 反射性)			
	尿意	無 有(頻尿 無)			
	尿意	留置カテーテル最終交換日(/ / Fr cc固定)			
	便意	無 有 最終排便(/)			
清潔	口腔ケア 自立 一部介助 全介助				
洗面	自立 一部介助 全介助				
入浴	自立 一部介助 全介助(シャワー浴 機械浴) (/)				
更衣	全身清拭(/)				
移動	自立 一部介助 全介助				
歩行	自立 杖歩行 つたい歩き 歩行器 不可 器具()				
車椅子	自己操作 一部介助 全介助				
ストレッチャー	不要				
座位	可能(分程度) 不可能				
寝たれ	無 有				
コミュニケーション	可能(音声 筆談 その他) ほぼ可(音声 筆談 その他) 不可				
リハビリ	機能訓練 無 有				

Do

ステップ
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

2

実行計画、進捗管理シートに基づき以下①~⑤の実践を進めた。

① 事前アンケートを行い、ランキングを公表

- 既存の利用者のアセスメント総括表の項目を基に、介護記録ソフトの入力データのテンプレートに必要な項目を洗い出すため、介護職向けアンケートを作成し、配布、集計を行った。その結果を基に、それぞれポイントで表し、分析した。アセスメント総括表の項目をランキングにして公表した。

② テンプレートの作成

- ランキングを基に入力テンプレートの内容を検討し、介護記録ソフトへ入力して、試行的な運用を開始。多職種へテンプレートを閲覧してもらい、意見聴取。

③ マニュアルを作成

- 介護記録ソフトの日誌作成マニュアルを作成した。また、介護記録ソフトのマスタを変更する際は、議事録を作成し、総務課長へ承認を得ることをルール化した。

④ 利用者情報のビフォア・アフターをまとめる

- 新規利用者の記録について、テンプレート活用前の項目をまとめた。テンプレート活用後の項目をまとめ、ビフォアとアフターを比較した。

⑤ 事後アンケートを作成

- 介護職向け事後アンケートを作成し、配布、集計を行った。その結果を基に改善点を見出した。

実施
概要

結果

- 介護記録ソフトの新規入居者の情報入力について、情報の質が高まり、情報を確認した職員が行うケアに役に立つ情報共有につながった。

アドバイザーからの
アプローチ

実行計画を実施する前と実施する後で、どのような変化があったか確認することは有意義です。実施前と実施後の状態を定量的に確認できるように事前に計画しておきましょう。

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

2

参考資料：入力用テンプレート内容・入力方法

テンプレートの内容

<新規入所情報>

■食事

【食事方法】自立・介助
【咽込み】あり・なし
【義歯】あり(部分・上下)・なし

【特記事項】

■排泄

【排泄方法】トイレ・オムツ
【使用パット】小・ワイド・デイロング・ナイトロング・ストロング
【失禁】あり・なし

【尿意便意】あり・なし

【特記事項】

■清潔

【口腔ケア】自立・介助
【入浴方法】個浴・リフト浴・機械浴

【特記事項】

■コミュニケーション

【コミュニケーション】可(音声・筆談)・不可
【特記事項】(聞こえ方・難聴・補聴器の使用等)

■認知機能

【BPSD】

不穏・せん妄・幻視幻聴・昼夜逆転・暴言・暴行・ケアへの抵抗・徘徊・不穏・不潔行為・性的問題行動・独語・大声・異食・感情失禁

【特記事項】

■新入所のテンプレート入力方法

① ケース入力画面を開く

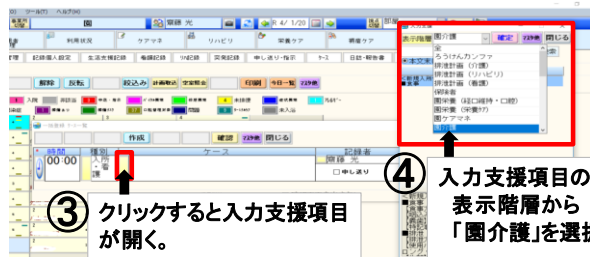


②



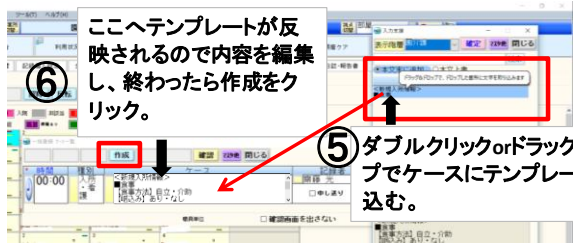
クリックすると
選択項目が開くので
「入所・介護」を選択する。

③ クリックすると入力支援項目が開く。



④ 入力支援項目の表示階層から「園介護」を選択

⑥ ここへテンプレートが反映されるので内容を編集し、終わったら作成をクリック。



⑤ ダブルクリックorドラック&ドロップでケースにテンプレートを取り込む。

⑦ 保存するとケースの内容が赤く表示されます。(見落としのないように赤く表示されるようにしました)



※ 申し送りにチェックも忘れずに。

Check

ステップ
5

改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、保育や介護サービスの質の向上につながったか振り返る。

1

改善活動の成果、今後の課題を明らかにするためにアンケートを実施して、広く意見を収集した。

実施概要

- ・ プロジェクトメンバー以外を含め職員向けアンケートを実施した。

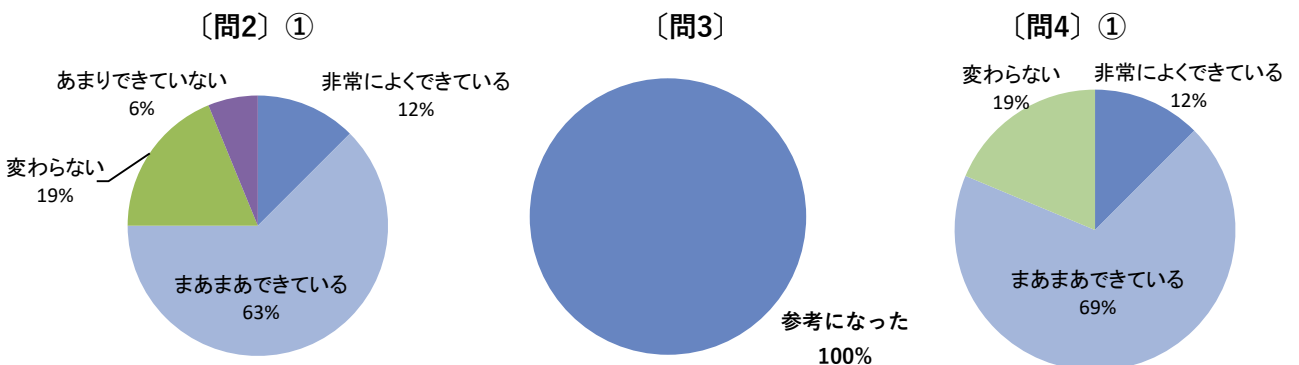
【アンケート内容】

- 〔問1〕 新規利用者向けのアセスメント用テンプレートを活用しましたか。
- 〔問2〕 ①テンプレートを活用することにより、効率的な業務ができるようになったと思いますか。
- ②業務の効率化によって生まれた時間を、利用者へのケアの時間に充てられるようになったと思いますか。
- 〔問3〕 テンプレートの内容はケアを行う際、参考になりましたか。
- 〔問4〕 ①テンプレートの活用により、質の高い情報伝達ができるようになったと思いますか。
- ②質の高い情報伝達ができるようになったことで、ケアの質を高めることにつながったと思いますか。
- 〔問5〕 自由意見

結果

- ・ 定量的な測定、定性的な確認により成果が明確になった。
- ・ 小さなことであったが成功事例、成果を共有できた。
- ・ アンケート結果は以下のとおり。

アンケート結果



アドバイザーからの
アプローチ

小さな成功事例を基に「こうすれば必ず上手くいく」という活動の進め方を明らかにして、次回の実行計画に反映することが重要です。

Action

ステップ
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

1

今回の活動の振り返りを基に、さらに改善活動を進められるように次期計画を策定した。

実施概要

- ・ 情報共有の質の改善を行い、新たな課題が見えてきた。
- ・ 次年度以降介護記録ソフト以外のデジタル機器(見守りセンサー・ナースコール・スマートフォン・タブレット端末)の課題に取り組む
- ・ デジタル機器のマニュアルを作成し、それを基に当施設の「OJT熟達度評価表」のデジタル機器に関する項目を追加する。
- ・ 1年通して実行できるように計画を練り直しを行う。

実際に作成した改善方針シート (練り直し版)

	課題1	課題2	課題3
改善する課題	記録ソフト介護記録ソフトのマニュアルがないため、作成する。	各デジタル機器(見守りセンサー・ナースコール・スマートフォン・タブレット端末)のマニュアルがないため、作成する。	OJTの熟達度評価表にICTに関する項目を追加する。
目標	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。	・当施設独自の使用方法を記したマニュアルを作成し、使用方法が分からなくなった時に確認できるようにする。 ・職員全員がデジタル機器を理解し、正しく使用する。	新任職員が使いこなせるようになることで底上げをする。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。
改善活動の案	・介護記録ソフトの簡易手順書の作成。 ・ICT委員とマニュアル作成委員にて期間を定めて進める。	・各デジタル機器の簡易手順書の作成。 ・各デジタル機器の会社に使用方法についても一度再確認する機会を作る。	・熟達度評価表
実践する改善活動	・必要マニュアルについてアンケート調査を行う。 ・全職員で分担しマニュアルを作成する。	・職員の中に各デジタル機器に対して正しい知識を持った責任者を作り、責任者を中心にマニュアル作成に取り組む。	・熟達度評価表
課題解決の取組の優先順位	高(課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため)	中(デジタル機器の理解度を上げる必要がある。)	低(まずは元になるICTマニュアルを完成させることから進める)
メインの担当者	〇〇さん	なし	なし

結果

- ・ 当初計画している活動の大きな目的(ケアの質の向上等)に向かって、次に取り組むべき改善課題が見えた。

アドバイザーからの
アプローチ

次期活動では、プロジェクトメンバー間の役割分担(リーダー、副リーダー等)は適宜見直して、施設内で改善活動について人材育成を図ることが望ましい。

Action

ステップ
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

2

今回の活動の振り返りを基に、さらに改善活動を進められるように次期計画の進捗管理シートを策定した。

実施概要

- デジタル機器の再活用により効率的なコミュニケーションを実現させて、効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにするために、各デジタル機器の使用方法的再確認を行い、各種マニュアル作成する進捗管理シートを作成した。

結果

- 改善活動のプロセスにのっとり、各デジタル機器の再確認を行うための進捗管理について見える化できた。

アドバイザーからの
アプローチ

進捗管理シートの「各実施事項・具体的なアクション」の期間設定は、自由に決めていただいて結構です。進捗管理シートを用いて、「各実施事項・具体的なアクション」の完了の確認をして、期限管理を行うことが重要です。何ができたら実施完了とするか明確にして、記載しましょう。

実際に作成した進捗管理シート (練り直し版) (抜粋)

今回の改善活動のゴール		デジタル機器の再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を、利用者のケアの時間に充てられるようにする。																
改善プロセス		期限	所要日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール												
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
業務改善活動の準備(1)	・プロジェクトメンバーで次年度の改善活動のミーティングを行う。	4月	1日	・チームメンバーで次年度の改善活動について確認する。 ・介護記録ソフトマニュアルの作成のための改善活動の流れと役割を決める。														
	・介護記録ソフトマニュアル作成の準備	4月	14日	・アンケート作成 ・アンケート配布														
	・介護記録ソフトマニュアル作成	5~7月	2日	・アンケートを基にチームメンバーでミーティングを行い、マニュアル作成を進める。 ・作成してもらったマニュアルの振り分けを決める ・マニュアル作成の開始														
実行計画の実践(1)		7~9月	3か月	・マニュアルの回収 ・マニュアル内容の確認・修正 ・マニュアルの回覧 ・完成したマニュアルをフロアに配布する。														
改善活動の振り返り(1)	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る (定量的な振り返り：業務時間の変化/定性的な振り返り：職員の働きやすさ、提供する介護・保育の質の変化)	9月	2日	・チームで振り返りの会の開催(2月3日、2月4日) ・次の実行計画、デジタル機器マニュアルの練り直し。														
業務改善活動の準備(2)	・デジタル機器マニュアルの作成についてミーティングを行う。	9月	1日	・デジタル機器マニュアルの作成の流れを決める。 ・各デジタル機器の責任者を選定する。														
	・各デジタル機器マニュアル作成の準備	9~10月	2か月	・各デジタル機器の使用法の再確認。(説明書・業者へ連絡)														
実行計画の実践(2)	・各デジタル機器マニュアル作成	10~12月	3か月	・各デジタル機器のマニュアルを作成する。														
		12~1月	2か月	・マニュアルの回収 ・マニュアル内容の確認・修正 ・マニュアルをフロアに配布する。														
改善活動の振り返り(2)	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る (定量的な振り返り：業務時間の変化/定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化)	2~3月	2か月	・チームで振り返りの会の開催(2月3日、2月4日) ・作成したマニュアルを基に、OJTの熟達度評価表に「ICT」に関する項目を増やす ・新入職員とOJTを実践する ・ICTの理解度の確認 ・次年度の目標の練り直し														

今回の事業で得られた デジタル機器を再活用するためのノウハウやアイデア

● 職員を巻き込み実施体制をつくる

- ✓改善活動の初めに、全職員に呼び掛け、気づきシートを記入してもらったことで、他人事ではないという意識づくりに成功し、職員全体の協力を得る実施体制ができた。

● 課題を明確化して解決する業務ルールをつくる

- ✓気づきシートを集め、緩やかな因果関係図を作成して、現場の課題の見える化をすることで、解決すべき課題とその解決方法を明確にすることができた。今後も緩やかな因果関係図を活用して、改善活動に取り組んでいく。
- ✓また、業務ルールを明確にしたマニュアルは、誰が見ても分かるように写真等を多く掲載して作成し、確認したい時にすぐに確認できる場所に設置した。

● 小さな成功事例の共有と成果を確認する

- ✓職員によってバラツキがあったケース内容について、入力の統一化を図ることができ、業務改善の一步が踏み出せた。小さな成功事例であるが、改善すべき所は改善できたので成功例として次につなげるきっかけができた。

介護ソフト（介護業務支援システム等）の再活用を目指す 事業所へのメッセージ

●改善活動のプロセスに沿って進めることが大切

- ✓業務改善の一連の6つのプロセスに沿って活動を進めることで、その結果を成功事例にできたことは、今後も活動を続けていくための大きな一歩になった。

●プロジェクトに期限があることで成果が出る

- ✓今回の活動は「課題を明確化してメンバーで共有する」→「計画を立てる」→「期日までに活動の成果を確認する」という流れを進めた。この流れを一週間で行うことはハードではあったが、課題を先送りしないために、期間設定することは有効であったと感じた。

●業務の役割分担とルールの見直しが必要

- ✓業務の改善活動を進める上では、業務の役割分担とルールの見直しが必要になる。適切な役割分担、ルールを定めるために、次年度以降はマニュアル作成を進めていく予定で、今年度の活動の継続が重要であると考えている。

●施設全体で職員を巻き込みながら進めることが大切

- ✓改善活動は、施設全体での取組であることを職員一人ひとりに認識してもらい、プロジェクトメンバー以外も巻き込み、多様な意見を聞き、協力を得ながら活動を進めることで成果に結びつく。

事業所の概要

事業所名 社会福祉法人シルヴァーウィング 新とみ

所在地 東京都中央区

事業所の
職員数 36人

事業所の
定員 40人



本事業で再活用したデジタル機器の概要

機器の
分類 移乗介助ロボット

導入時期 平成30年11月

機能の
概要 介助者の腰への負担を軽減し、
腰痛を予防する。



導入済みのデジタル機器に対して抱えていた問題点

組織上の立場	抱えていた問題点
経営層	腰痛による、職員の現場離職を減らしたい。
	機器を導入後、使用してみるところまでは進むが、日常的な介助場面で活用できている段階に進まない。
現場の管理職	機器活用の効果を実感として得られていない。
	職員一人ひとりに、身体の負担軽減への意識付けが希薄である。
現場の職員	業務が多忙で機器装着の余裕がない。
	機器使用の十分なレクチャーを受けられていない。
	機器を装着して介助を行おうとする際に、利用者様からの声掛けや職員からの呼び出しで別の業務をすることになり、機器を外さなければならなくなることもある（割り込み業務が入る）。

ステップ
1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

1

施設の職員全体の当事者意識を高めることを目的に、経営層（理事長・施設長）から、導入済みの機器を再活用することを職場全体に宣言して、職員の巻き込みを図った。

実施概要

- ・ 職員全体へ、朝礼やメール等でメッセージを発信した。
- ・ その後も定期的に経営層から発信する。

結果

- ・ 全職員を対象に発信することで、職員全体を巻き込み、協力を得られる体制ができた。
- ・ 目的（ゴール）を明確に伝えることができた。

アドバイザーからの
アプローチ

経営層からの発信は、改善活動当初だけでなく、定期的な発信が効果的です。プロジェクトメンバーだけでは活動に行き詰まることもありますので、活動の進捗に応じて、施設全体への協力要請が必要です。

2

チームリーダーが、プロジェクトチームに向けて、活動の具体的な進め方についてオリエンテーションを開催した。

実施概要

- ・ プロジェクトメンバーが集まり、チームリーダーから、プロジェクトの目的、体制、具体的な活動ステップと役割分担、スケジュール等について説明した。
- ・ プロジェクトチームの意思（ベクトル）統一を図り、士気を高めることができた。

結果

- ・ 疑問や不安を解消して前向きに取り組めるようになった。
- ・ 役割分担と活動スケジュールについて確認することができた。

アドバイザーからの
アプローチ

オリエンテーションでプロジェクトのリーダーは、活動開始に向けてメンバーの疑問や不安の解消を行い、メンバーの主体的な関わり（コミットメント）を引き出すコミュニケーションを心がけましょう。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

1 職場全体から、日々の困りごとや気づきを集めた。

実施概要

- 職員に呼び掛けて、気づきシートの収集を行った。
- 打ち合わせの中で議論していく中で出た意見も、気づきシートとしてその都度、加えた。

結果

- 職場全体から気づきシートを集めることができた。
- 集めた気づきシートは、全職員の見える場所に掲示して共有したことで、職員への巻き込みができた。

アドバイザーからの
アプローチ

「気づきシート」はプロジェクトメンバー以外へも広く呼び掛けて、現場の課題を集めましょう。

2 集まった困りごとや気づきをグループに分類した。

実施概要

- 移乗介助ロボットを使用する目的、物品の管理、業務内容に関してグルーピングした。“割込み業務”や“利用者からの呼び掛け”に対しての課題を挙げた。

結果

- グルーピングによって、課題を絞ることができた。

アドバイザーからの
アプローチ

グループの名前は因果関係図づくりに参加している職員が分かりやすい分類で分けていただいで結構です。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

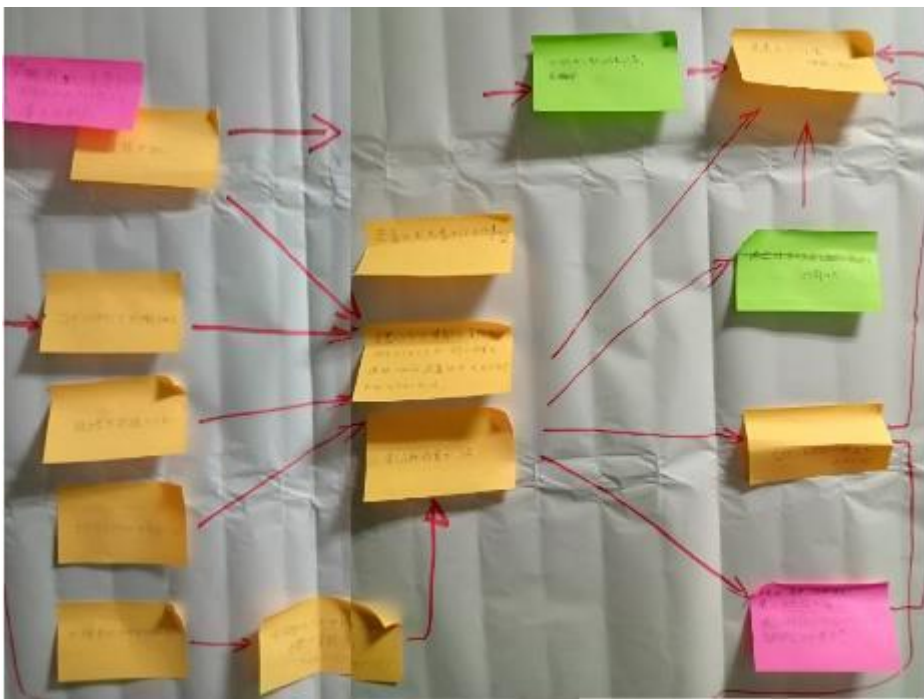
3

「気づきシート」の課題について「原因」「結果」「悪影響」の関係で矢印(→)をつなげて、緩やかな因果関係図を作成した。

実施概要

- 「原因」「結果」「悪影響」について「装着ロボットを使用しづらい」「時間のロスになる」「職員の機器使用に対するモチベーション向上が必要」「ロボット(物)の所在が分からない」を課題に挙げて、因果関係を整理できた。

実際に作成した緩やかな因果関係図



結果

- 緩やかな因果関係図の作成においては、作成しながら付箋を追加して完成に近づけた。

アドバイザーからの
アプローチ

緩やかな因果関係図を作成している中で、追加した方が関係が分かりやすくなる「原因」「結果」「悪影響」があれば、追加していただいで結構です。

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

1

デジタル機器を再活用することで解決できる課題を抽出し、どのように改善するか方針を立てた。

実施概要

- 使用する場面については、職員から広くヒアリングを行い、7階のフロアで、特定の時間帯、特定の利用者、担当する職員が使用する計画にした。
- 目標設定について実現可能な目標として活用率50%とした。

実際に作成した改善方針シート

	課題1
改善する課題	<ul style="list-style-type: none"> • 移乗介助ロボットを導入したが、移乗などの際になかなか活用できていない。
目標	<ul style="list-style-type: none"> • 現状の使用状況がほぼ未使用に近い場合、使用率50%以上を目標とする。
改善活動の案	<ul style="list-style-type: none"> • 使用場面を明確にし、ルール化する。 • 特養7階の日勤業務中に移乗時に使用する。
実践する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> • 特養7階の日勤業務中は移乗介助ロボットを使用する。 • 重量のある利用者に対し、移乗時に使用する。 • 移乗介助ロボットの手順書を作成する。
課題解決の取組の優先順位	高

結果

- 計画が具体化したことで、今後の取組課題と役割分担も明確になった。

アドバイザーからの
アプローチ

実行計画は、こうすれば必ず上手くいくという方法を探して、意図的に小さな成功事例を設計して、成功事例を積み上げていくことが重要です。たとえ、一度上手くいかなくても、複数回チャレンジして、成功の要素を集めていきましょう。

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

2

抽出した課題に取り組むための計画を立て、課題の成果を測る指標を決めた。

実施概要

- ・ 改善活動のゴールから逆算して、ステップを4つに分けて、実行計画を詳細化した。

結果

- ・ 活動のゴール、各ステップでのアクションを明確にすることができた。
- ・ 各アクションは、小さな目標を立てて管理することができた。

実行計画

業務効率化の
観点のゴール

移乗介助ロボットを適切な介助場面で適切に利用できるようになる

方針	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	移乗介助ロボットを使用したケアの現状の業務フロー明確化	移乗介助ロボットを使用したケアの有効性評価も踏まえた業務フロー見直し	移乗介助ロボットを使用したケア手順書の作成	ケア手順書の実効性について把握する
行動	【改善活動チーム】 移乗介助ロボットを使用したケアの業務フロー作成 外部情報の収集	【改善活動チーム】 移乗介助ロボットを使用する場面の有効性評価とケアの業務フローの見直し	【改善活動チーム】 移乗介助ロボットを使用したケア手順書作成	【改善活動チーム、7階フロア職員】 ケア手順書を用いた移乗介助ロボットの使用
成果(物)	移乗介助ロボットを使用したケアの業務フロー(現状版)	移乗介助ロボットを使用したケアの業務フロー(見直し版)	移乗介助ロボットを使用したケア手順書	ケア手順書の改善点の把握

【成果を測る指標】

- ✓ (短期的) ケア手順書を作成し、移乗介助ロボットを使用したケア手順書に沿ったケアがどの程度達成されているかを評価指標とする。
- ✓ (長期的) 移乗介助ロボットを導入し、実際に腰痛防止効果などが確認できるようにする。

この結果を活かして

ケアの質の向上の
観点のゴール

情報共有の質の向上によって質の高いケアを行い、
効率化によって生まれた時間を直接ケアの時間に充てる

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

3

実行計画を基に、各ステップ（各期間）ごとに取り組む進捗管理シートを作成した。

実施概要

- ・ 改善プロセスにのっとり、各プロセスについて期限を設けて、実施する具体的なアクションを明確にして、計画が滞りなく進んでいることを確認できるようにした。

結果

- ・ 実行計画の内容から、改善プロセスにのっとり、各活動期間における具体的なアクションが明確になった。

実際に作成した進捗管理シート（抜粋）

改善活動のゴール		移乗介助ロボットを特養7Fの夜勤業務中に移乗時と排泄時は使用して50%の使用率にする。手順書を作成して特養職員が自ら使用できるようになる。																		
改善プロセス	期限	所要日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール															
					令和3年12月				令和4年1月				令和4年2月							
					6日	13日	20日	27日	3日	10日	17日	24日	31日	7日	14日	21日	28日			
					週	週	週	週	週	週	週	週	週	週	週	週	週			
実行計画の立案	12/22	2日	・改善方針シートの理解、作成（12月22日,29日） ・進捗管理シートの理解、作成（12月22日,29日）																	
実行計画の実践	1/18	2週間	・移乗介助ロボット使用期間（前半）（～1月18日） ・移乗介助ロボット手順書の作成（～1月14日）																	
	1/19	1日	・中間振り返りを行う（1月19日）																	
改善活動の振り返り	1/26	2週間	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する（後半） ・移乗介助ロボット使用期間（後半）（～1月24日週） ・移乗介助ロボット手順書のブラッシュアップ（1月24日週）																	
	2/2	1日	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り：業務時間の変化 定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化																	
実行計画の練直し	2/9	1日	・チームでの振り返りに基づき、次の課題解決に向けた実行計画の練直しを行う（2月9日）																	

アドバイザーからの
アプローチ

実行計画の実践の中で、前半に取り組んだ結果を中間振り返りで見直し、後半の計画を修正する必要がある場合は修正することが望ましいです。

Do

ステップ
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1

課題の改善方針と実行計画に基づいて、介助内容、利用場面、利用者、職員等を絞り込んだ改善活動計画を実行した。

実施概要

- ・ 使用場面を明確にして移乗介助ロボットを使用する介助をルール化した。

[業務のルール] 特養7階の日勤業務中の移乗（ベッド⇄車いす）介助を行う時には、必ず移乗介助ロボットを装着して介助する

結果

- ・ 移乗介助ロボットの装着の習慣化ができるようになった。
- ・ 移乗介助ロボットを装着して移乗介助できる職員が増えた。
- ・ より多くの職員が使用したこと、移乗介助ロボット装着時の不安な点が明確になり、メーカーへフィードバックできた。
- ・ 移乗介助ロボット装着ガイドを作成した。

◆ 装着ガイド



アドバイザーからの
アプローチ

業務のマニュアルは運用する場面を明確にして、業務のルールに落とし込むことが重要です。また、マニュアルを職員にどのように周知して、定着させていくかも計画しましょう。

Check

ステップ
5

改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、保育や介護サービスの質の向上につながったか振り返る。

1 チームメンバーで改善活動の振り返りを行った。

実施概要

- アンケートを集計して、チームメンバー間で、定量的・定性的に改善活動の振り返りを行った。

【アンケート内容】

〔問1〕

①今回実施した改善活動【 移乗介助ロボット再活用プロジェクト 】について、上手くいったことはどんなことがありますか。

②今回実施した改善活動【 移乗介助ロボット再活用プロジェクト 】について、上手くいかなかったこと（今後継続して改善が必要なこと）はどんなことがありますか。

〔問2〕

今回の改善活動で目標にしていた【 ①職員の腰痛予防につなげて、介助による腰痛を訴える職員をなくす。②利用者様への安心感の提供、より安全に介助を行う。③さらに利用者様の残存機能を活かして自立支援を促す。 】ということはどの程度達成されたと思いますか。

〔問3〕

今回の改善活動（全体）を通じて、利用者様へのサービス提供に与える良い影響を挙げると、どのようなことができましたか。

〔問4〕

その他、今回の改善活動（全体）を通じて、お気づきことや今後の改善に活かした方がよいと思われることがあればお書きください。

結果

- 定量的な成果として、改善活動の後期（2月上旬の5日間）において、活用率を確認した結果、50%以上の移乗介助場面で、移乗介助ロボットを使用することができた。
- 定性的な成果として、移乗介助ロボット使用に当たっての安全性が明確になった。

アドバイザーからの
アプローチ

成果は、数値で表せる定量的な成果、アンケートの自由記述等で確認する定性的な成果の両方で評価しましょう。
また、今回の改善活動の目的としていなかった成果（波及効果）について、どのようなことが生じたか確認しましょう。

Action

ステップ
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

1 活動の振り返りを基に、次の改善活動の計画を策定した。

実施概要

- 活動してみた結果、上手くいった点、上手くいかなかった点を整理して、改善活動の案を練り直した。

実際に作成した改善方針シート (練り直し版)

	課題1 (修正版)
改善する課題	<ul style="list-style-type: none"> • 移乗介助ロボットを導入したが、移乗などの際になかなか活用できていない。
目標	<ul style="list-style-type: none"> • 職員の腰痛予防につなげて、介助による腰痛を訴える職員をなくす(ゼロにする)。 • 利用者様への安心感の提供、より安全に介助を行う。 • さらに利用者様の残存機能を活かして自立支援を促す。
改善活動の案	<ul style="list-style-type: none"> • 使用場面を明確にしてルール化する。 • 特養7階の日勤業務中のベッド⇔車いすの移乗時に使用する。
実践する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> • 特養7階の日勤業務中のベッド⇔車いす移乗時は、(通常業務では)常に移乗介助ロボットを使用する。 • 移乗介助ロボットの手順書を作成する。
課題解決の取組の優先順位	高

結果

- 改善活動の案の内容を見直して、さらに条件を変えて実施することで、実践した小さな成功事例を活かせる計画となった。
- 活動メンバーの役割も交代することでノウハウの共有につながることが期待できた。

アドバイザーからのアプローチ

実行計画の練り直しでは、ゴールは変えずに、小さな成功事例を横展開して、異なる条件で実施してみることも有効です。(例えば、今回の改善活動は7階フロアで実施したので、次は6階フロアで実施してみるような取組です)

今回の事業で得られた
デジタル機器を再活用するためのノウハウやアイデア

● 業務ルールと役割分担を見直す

- ✓ 介助の場面のうちで、移乗介助ロボットを装着して、効果的に活用できる場面を明確にすることが重要である。その場面を特定した上で、新たな業務ルールと役割分担を決める。

移乗介助ロボット活用の条件設定

介助内容	：	ベッドと車いすの移乗時
時間帯	：	日勤帯
利用者の特性	：	ADL面で掴まり立ち可能
職員の特性	：	体格面で装着可能

● 活用ノウハウを共有し小さな成功事例をつくる

- ✓ 活動中において、職員間で朝礼やメール等により、上手くいった小さな成功事例（ノウハウ）の情報共有をする。

● 活用度のモニタリングを行い、定着につなげる

- ✓ 業務の改善活動を一過性の取組に終わらせず、プロジェクトとしての改善活動終了後も、継続して取り組むために、プロジェクトチームの体制を委員会等に引き継ぎ、定期的に活動のモニタリング等を行う。PDCAを回し続けて機器の活用度合いを確認することで、デジタル機器の活用の定着につながる。
- ✓ 今回の活動は、定期・不定期で移乗介助ロボット活用のヒアリングを行い、改善を続けていく。

機器（移乗介助ロボット）の再活用を目指す
事業所へのメッセージ

● 職員を巻き込んでいくことが大切

- ✓職員も色々な職種がいるが、改善活動について多くの職員に理解していただくことができた。プロジェクトメンバーから、プロジェクトメンバー以外の職員から協力を得られるように、積極的に意見を聞いたことで、周りの職員を巻き込んでいくことができた。
- ✓今回の活動を通して、多くの職員とコミュニケーションが取れて、職場内のコミュニケーションが活性化した。

● 機器の活用場面を特定して、小さな成功事例をつくることが大切

- ✓緩やかな因果関係図づくりで課題を整理した上で、導入した機器で解決できる課題が何であるかを見える化した。そうすることで、機器をどの介助場面で活用したら効果があるかが明確になり、小さな成功事例をつくることができた。

● 目標管理を細かく行うことが大切

- ✓これまでは、細かな目標設定、目標管理をせずに、導入を進めていた。今回の活動では、大きな目標（ゴール）を見据えた上で、小さな目標設定をして、一つ一つの活動の結果を確認して、活動を進めることで成果を積み上げることができた。

● メーカーや販売元に相談して、協力してもらうことが大切

- ✓今回の改善活動では、移乗介助ロボットの販売元へ協力依頼をして、介護者用ベルト、研修用動画等を提供いただいた。

事業所の概要

事業所名

社会福祉法人日の出福祉会
かなまち虹保育園

所在地

東京都葛飾区

事業所の
職員数

常勤：10~19人
非常勤：10~19人

事業所の
定員

50~99人



本事業で再活用したデジタル機器の概要

機器の
分類

保育業務支援システム

導入時期

平成31年4月1日
(導入して約2年半が経過)

機能の
概要

- 入退室・勤怠時刻の管理
- 保護者との連絡
- 帳票書類の管理
- 請求管理機能



導入済みのデジタル機器に対して抱えていた問題点

組織上の立場	抱えていた問題点
経営層	保育という人と接する事を得意としているが、デジタルに対して苦手意識を持っている職員が大多数である。
	デジタルに取り組む時間の確保が難しい。
現場の管理職	保育業務支援システムをより使っていくことで業務軽減できるか不明確であり、一步を踏み出せなかった。
	保育業務支援システムを詳しくなるよりも喫緊の課題があり、後回しにしてしまう。
	保育業務支援システムに機能がありすぎてどれから使えばよいか分からない。
現場の職員	保育業務支援システムの各機能のマニュアルを見ても、複雑でよく分からない。
	デジタル機器に対して抵抗感があるのでデジタル機器の再活用に取り組むのは業務負担になる。

ステップ
1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

1

法人の本部長が保育業務支援システムを再活用することを職場全体に宣言した。まずは保育業務支援システムの再活用に取り組んでみる意識が醸成された。

実施概要

- 法人としてICTの使用に重点を置いて取り組んでおり、その一環として今回の事業に参加することを法人の事業本部長が宣言した。

結果

- 経営層からの声掛けで、保育業務支援システムに苦手意識があったとしても、取りあえず取り組んでみる、一歩踏み出す意識が醸成された。

アドバイザーからの
アプローチ

法人からの支援があることで活動が進みやすくなります。このケースでは、アドバイザーから法人の事業本部長に事業全体の説明を実施しました。実際は園長などが法人と連携していくと良いでしょう。

2

チームリーダーは、取りあえず保育業務支援システムの再活用に取り組んでみようというメンバーを巻き込んだ。

実施概要

- リーダーは、取りあえず保育業務支援システムの再活用をしてみようと声を掛けた。
- 日常業務で忙しいことは重々承知していたが、保育業務支援システムを再活用するため、少しの空いた時間を活用し、定期的なチーム会議を実施することとした。

結果

- リーダーからの声掛けに対し、他のチームメンバーも活動に取り組むことに同意した。

アドバイザーからの
アプローチ

チームリーダーがチームメンバーに改善活動を実施すると伝えても、あまり上手く理解してもらえないこともあります。このケースのように、隙間時間を活かすなど、チームメンバーが上手く活動できるようなリーダーからの働きかけが大切です。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

1

チームメンバー以外も含む職場全体に対し、保育業務支援システムの活用に限らず、普段の業務における気づきや困りごとを収集した。

実施概要

- ・ チームメンバー以外も含む職場全体に対し、保育業務支援システムの活用に限らない普段の業務における困りごとを収集した。(1週間程度)
- ・ 集まった気づきや困りごとを、付箋に転記した。

結果

- ・ 導入済みのデジタル機器に関して、使えていないという意見が多く集まった。
- ・ 普段の業務における困りごと全般を収集することにより、現在現場が何に困っているか、現状を把握することができた。

アドバイザーからの
アプローチ

まずはデジタル機器に限らず、現場の困りごとを広く集めることが大切ですとお伝えしました。そうすることで、今までデジタル機器で解決できると気が付かなかった課題も見えてきます。

2

集まった困りごとや気づきを、3つのグループに分類した。

実施概要

- ・ 職場全体から集めた気づきや困りごとをグループに分けた。

結果

- ・ 大きくは「保育業務支援システム」、「人材育成」、「人手不足」の3つが挙げられた。その他、普段の業務に疲れている、という意見もあった。

アドバイザーからの
アプローチ

集まった気づきや課題をグループにまとめるときも、厳密に作る必要はなく、皆が分かりやすい言葉で名前を付けてみましょうとお伝えしました。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

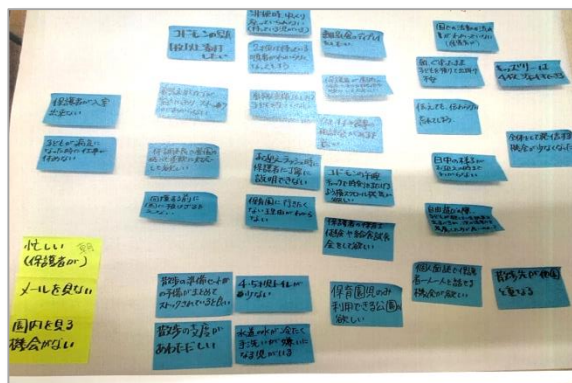
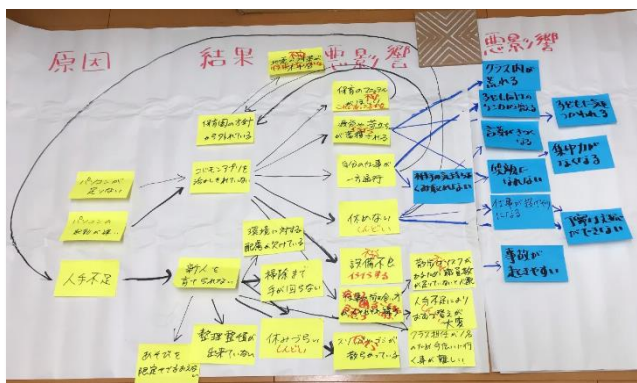
3

集まった気づきを「原因」、「結果」、「悪影響」に分類し、矢印でつないで緩やかな因果関係図を作成した。緩やかな因果関係図から、園の課題の全体像が見えた。

実施概要

- ・ 現在子供や保護者にとって悪い影響を与えていることについて追加して意見を挙げてもらい、付箋を加えた。
- ・ 集まった気づきを「原因」、「結果」、「悪影響」に分けて矢印でつないだ。

実際に作成した緩やかな因果関係図



- ✓ 最初に作成した緩やかな因果関係図が黄色の付箋です。
- ✓ その後、話し合いを通じて青の付箋の困りごとを追加しました。青の付箋の方が、「〇〇で困る」や、「××が分からない」、「△△できない」といった職員の思いが多く記載されていることが特徴です。

結果

- ・ 緩やかな因果関係図の作成により、園の課題の全体像を把握できた。
- ・ 仕事の質の低下につながる困りごとは、保育業務支援システムを活用することである程度解決されそうなことが分かった。

アドバイザーからの
アプローチ

職員にとって大変なことや、子供や親にとって悪い影響を与えていると思うことは、「しんどい」や「困る」といった気持ちに記載してみましょと伝えました。そうすることで、何が困りごととなっているのか明確になります。

事例3 保育

社会福祉法人日の出福祉会 かなまち虹保育園 (認可保育所)

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

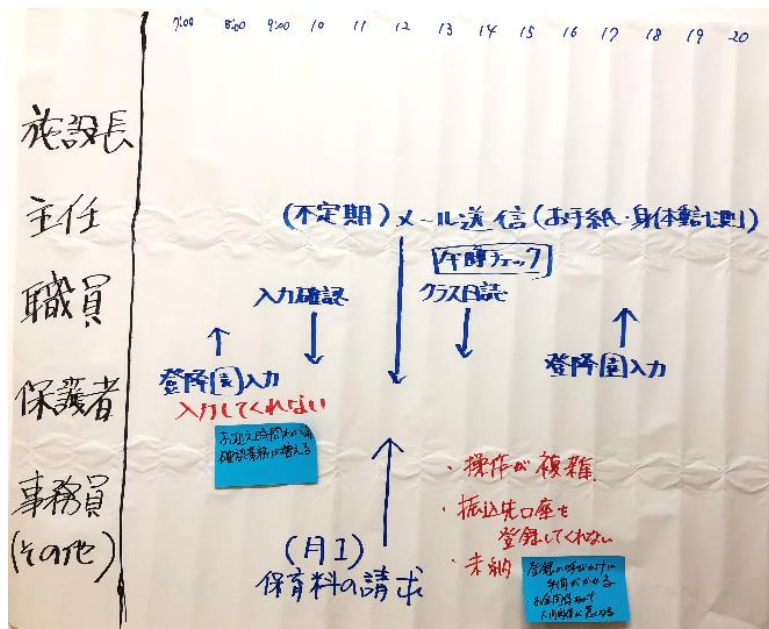
4

一日の内にいつ、だれが、保育業務支援システムを活用しているか書き出すことで、保育業務支援システムの活用状況を把握した。

実施概要

- ・ 一日の内にいつ、だれが保育業務支援システムを活用しているか書き出した。
- ・ 書き出した流れの中に、保育業務支援システムに関する困りごとを追記した。

実際に作成した一日の流れと保育業務支援システムの活用タイミング、困りごと



- ✓ 青文字で記載している文字と矢印は、誰が誰向けに何をしているか記載しています。
- ✓ 赤文字と青色の付箋（緩やかな因果関係図で使ったもの）は、保育士の困りごとです。

結果

- ・ 保育業務支援システムの現状の活用状況を知ることができた。
- ・ 保育業務支援システムを使って何を解決できそうか明確になった。

アドバイザーからの アプローチ

一日の流れを可視化するときは、職員のみならず、保育業務支援システムに関わる全ての登場人物を書き出すことがポイントです。

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

1

保育業務支援システムを再活用して解決できる課題を抽出した。「延長料金の集計」に関する課題に取り組むこととした。

実施概要

- 緩やかな因果関係図等から、保育業務支援システムで解決できる課題を書き出した。
- 課題を解決する際の目標、取り組む課題に対する活動の具体的な案、課題の優先順位、担当者を決めた。
- 保育業務支援システムで解決できる課題は大きく3つ挙げた。

結果

- 事務職員だけでなく保育士も保育業務支援システムの延長料金に関する入力操作ができるような簡単なマニュアルの作成に取り組むこととした。

実際に作成した改善方針シート

	課題1	課題2	課題3
改善する課題	延長料金の集計 手書き+保育業務支援システム 確認して集計しているのでより スムーズに計算できる方法	保護者が園内の様子を知る 機会を増やして欲しい	着替え用カゴが室内にあり ストックが分からない
目標	保育業務支援システムを利用して 手書き作業をなくす。	園の様子や情報を提供でき ようになる	個人メールに送信すること により記録にもなる
改善活動の案	保育業務支援システムの延長の システムの簡易手順書の作成	動画で保育の様子を配信す る日を作る	持ち帰った分を持ってきて もらう事を周知徹底する
実践する改善活動	保育業務支援システムの延長の システムの基本的な仕組みを知 り、使用できるようにする	動画する時間を確保する	写真付きの説明のお便りを 出す
課題解決の取組の優先順位	高 (課題の中でも取り組みやすく、 すぐに効果が出ると考えられる ため)	低 (実施に時間がかかり、難 易度も高そうであるため、 まずは課題1をクリアした い)	中 (まずは課題1をクリアし てから、取り組みたい)
メインの担当者	〇〇さん	〇〇さん	〇〇さん

アドバイザーからの
アプローチ

どの課題に取り組むか悩んだ時は、一番取り組みやすそうな課題から着手することが重要です。

(参考資料) 実際の手書きの延長保育の記録

延長保育 12月		12月											
		1日(水)		2日(木)		3日(金)		4日(月)		5日(火)		6日(水)	
名前	年齢	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~
	1	18:28	X	18:35	X	18:38	X	18:34	X	18:09	X	18:46	X
	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2	X	X	18:30	X	X	X	X	X	18:06	X	X	X
	2	18:15	X	X	X	X	X	18:12	X	18:20	X	18:11	X
	2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2	18:48	X	18:50	X	18:45	X	18:50	X	18:42	X	18:50	X
	2	18:25	X	18:38	X	18:28	X	18:25	X	19:04	X	18:12	X
	3	X	X	18:25	X	X	X	18:25	X	18:40	X	X	X
	5	18:44	X	18:35	X	18:37	X	18:18	X	18:42	X	18:43	X
	5	18:25	X	18:38	X	18:28	X	18:25	X	X	19:04	18:13	X
	2			18:38	X	18:40	X	X	X	X	X	X	X
	1							18:25	X	X	X	X	X
	2							18:35	X	18:25	X	18:35	X
	2											18:30	X
小計		4	0	8	0	6	0	9	0	7	2	7	1
名前		14日(火)		15日(水)		16日(木)		17日(金)		18日(月)		19日(火)	
		18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~
	1	18:42	X	18:00	X	18:40	X	18:40	X	18:53	X	18:58	X
	1	X	X	18:15	X	X	X	X	X	18:08	X	X	X
	1	X	X	X	X	X	X	X	X	18:53	X	X	X
	2	X	X	X	X	X	X	X	X	18:57	X	X	X
	2	X	X	X	X	18:07	X	18:19	X	X	18:37	18:18	X
	2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2	18:48	X	18:27	X	18:47	X	18:50	X	18:48	X	18:50	X
	2	18:33	X	18:27	X	18:25	X	18:40	X	18:30	X	18:30	X
	3	X	X	18:37	X	18:33	X	X	X	18:30	X	X	X
	12/A	1	18:55	18:32	X	18:25	X	18:40	X	18:30	X	18:30	X
		4	18:55	X	X	18:05	X	X	X	18:03	X	X	X
				X	X	X	X	X	X	X	X	18:44	X
				18:23	X	18:23	X	X	X	X	X	X	X
				X	X	X	X	X	X	18:50	X	X	X
小計		11	0	7	1	8	1	5	0	10	7	7	0
名前		27日(日)		28日(月)		日()		日()		日()		日()	
		18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~	18:00~	19:00~
	1												
	1												
	1												
	2												
	2												
	2												
	2												
	3												
	5												
	5												
小計													

【連絡事項】

延長料金を集計する際、保育士が手書きの延長保育の記録を事務職員が確認し、保育業務支援システムに入力していた。しかし、手書きの延長保育の記録が読みにくいなどの理由から、保育士が事務職員からメモの内容を再確認される時間ロスが生じていた。

事例3 保育

社会福祉法人日の出福祉会 かなまち虹保育園 (認可保育所)

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

2

保育業務支援システムの延長料金に係る機能操作の簡単なマニュアル作成に取り組むための計画を立てた。取り組んだ結果の成果を測る指標を3つ決めた。

実施概要

- 取組を進めていくための具体的な計画を立てた。
- 取り組んだ結果の成果を測る指標を3つ決めた。

結果

- 業務効率化で得られた結果を活かして、「日々の保育現場で現金のやり取りをなくし、気持ちに余裕を持って仕事を行うこと」を保育の質の向上の観点のゴールに掲げた。
- 計画の具体的なステップを明確にした。

実行計画

業務効率化の
観点のゴール

保育業務支援システムの延長集計システムを使用して、
手作業の集計をなくす

方針	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	普段/月初における職員の保育業務支援システムの使用状況を把握する。	現在の保育業務支援システムの請求管理業務の流れを明確にする。	請求管理業務の内容と操作の仕方を把握する。	より使いやすいマニュアルを作成する。
行動	普段の業務・月初の業務の流れを見える化する。	保育士が担当できる保育業務支援システムの請求管理業務を洗い出す。	簡易マニュアルを作成し、職員に使用してもらう(1週間程度)。	マニュアルを使用した意見を回収し、反映する。
成果(物)	普段の業務の流れを見える化した資料	保育士が担当できる保育業務支援システムの請求管理業務を記載した資料	保育業務支援システムの簡易マニュアル	職員の意見を反映した保育業務支援システムの簡易マニュアル

【成果を測る指標】

- ✓ 延長保育の時間入力が負担と感じている職員数
- ✓ 事務の方から入力内容を再確認される手間が生じる回数
- ✓ 子供や保護者に提供できる価値

この結果を活かして

保育の質の向上の
観点のゴール

日々の保育現場で現金でのやり取りを無くし、
気持ちに余裕を持って仕事を行う

実際に作成した進捗管理シート (抜粋)

今回の改善活動のゴール		保育業務支援システムの延長集計システムを使用して、手作業の集計をなくす																	
改善プロセス	期限	所要日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール														
					令和3年12月				令和4年1月					令和4年2月					
					6日	13日	20日	27日	3日	10日	17日	24日	31日	7日	14日				
改善プロセス		週	週	週	週	週	週	週	週	週	週	週							
実行計画の実践	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する (前半)	1月20日	2週間	・ 普段の業務・月初の業務の流れを見える化する ・ 保育士が担当できる保育業務支援システムの請求管理業務を洗い出す。 ・ 園児台帳の確認をする ・ 上記をベースに保育業務支援システムをどのように使えるようにしたいかゴールを設定する															
	・ 中間振り返りを行う	1月21日	2日	・ 中間振り返りを行う会を開催 (1月20日、21日)															
	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する (後半)	1月27日	2週間	・ 簡易マニュアルを作成する ・ マニュアルを職員に使用してもらう (1週間程度) ・ マニュアルを使用した意見を回収 ・ 意見をマニュアルに反映する ・ 上記を繰り返す															
改善活動の振り返り	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り： 業務時間の変化 定性的な振り返り： 職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化	2月3日	2~3日	・ 振り返りの会を開催する (2月2~4日)															
実行計画の練り直し	・ 次の実行計画を策定する	2月10日	1日	・ 振り返りに基づき、次の課題解決に向けた実行計画の練り直しを行う会の開催 (2月10日)															

アドバイザーからの
アプローチ

活動の成果を測る指標は、なぜこの取組をするのか？という目的に立ち返って作成するようにお伝えしました。
(今回は、保育業務支援システムを使って保育士や事務職員の負担を軽減するだけでなく、保育士が気持ちに余裕を持って仕事を行うことで、子供や親により質の高い保育を提供できる、という考えの基、成果指標を検討することをチームメンバーの皆さんと合意しました。)

Do

ステップ
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1

保育業務支援システムの活用について職員にアンケートを取った。
保育業務支援システムに対する職員の認識や負担などを確認した。

実施
概要

- ・ 職員に保育業務支援システムに関するアンケートを取った。
(1週間程度、オンライン)

実際のウェブアンケート項目

1. 延長保育の時間を記入することにどの程度負担に感じていますか。
※保育業務支援システムへの入力ではなく、手書きの作業を指しています。
(選択肢)
とても負担に感じている/どちらかという負担に感じている/
あまり負担に感じていない/全く負担に感じていない
2. 上記で2.「どちらかという負担に感じている」または
3.「とても負担に感じている」を選んだ方は、
具体的に負担となっている理由を教えてください。(自由記述)
3. 現在、延長保育などの時間を記入したあとに、事務の方から入力内容を再確認される手間が生じていると感じますか。
(選択肢)
とても感じている/どちらかという感じている/あまり感じていない/
全く感じていない
4. 保育業務支援システムに延長保育などの時間を入力することで、請求料金などに反映されることを知っていますか。
(選択肢)
知っていた/知らなかった
5. 保育業務支援システムを使った請求関連業務を円滑に進めることで、子供や保護者にどのような価値や関わりを提供できると考えますか。(複数選択可)
(選択肢)
子供とコミュニケーションを取る時間が増える/
親とコミュニケーションを取る時間が増える/
気持ちに余裕をもって仕事に当たることができる/その他

結果

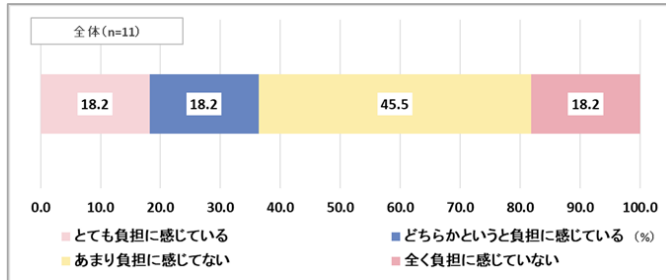
- ・ アンケート結果は次のページに示した。

アドバイザーからの
アプローチ

アンケート調査では、計画の段階で作成した成果指標を用いて具体的な設問内容を検討するようにお伝えしました。また、アンケートで「なぜ保育業務支援システムを使うことが負担になっているのですか？」と問うことで、皆さんの率直な意見を集めることができます。

アンケート結果 (抜粋)

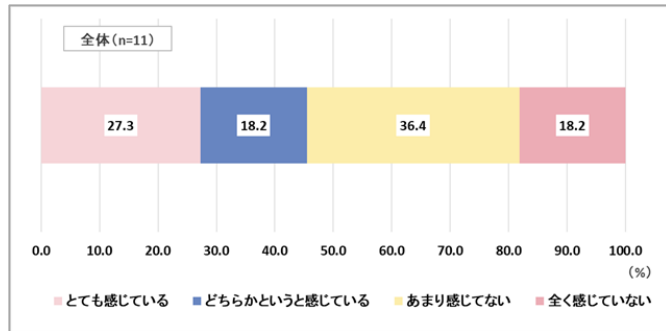
1. 延長保育の時間を記入することによるどの程度負担に感じていますか。
※保育業務支援システムへの入力ではなく、手書きの作業を指しています。



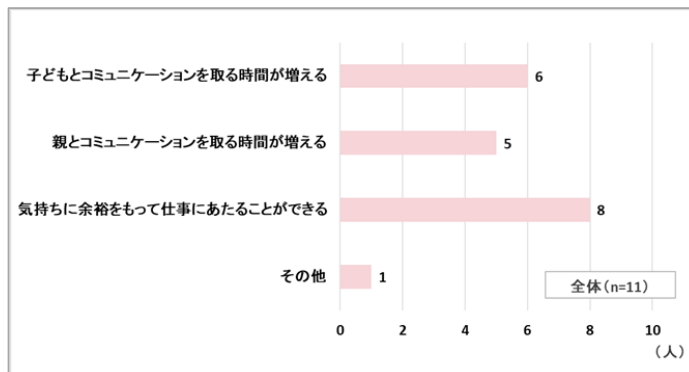
上記で2.「どちらかという負担に感じている」または3.「とても負担に感じている」を選んだ方は、具体的に負担となっている理由を教えてください。(自由記述)

- ✓ 時間を記入する事により子供から目を話したり、保護者に伝達しわすれをしてしまう。
- ✓ 1人で保育するので忙しい時に書けない。
- ✓ 書く場所を間違えたり、保護者対応が重なり記入を忘れてしまう。
- ✓ 迎えの受け渡しと保育と平行で行うため。

2. 現在、延長保育などの時間を記入したあとに、事務の方から入力内容を再確認される手間が生じていると感じますか。



4. 保育業務支援システムを使った請求関連業務を円滑に進めることで、子供や保護者にどのような価値や関わりを提供できると考えますか。(複数選択可)



Do

ステップ
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

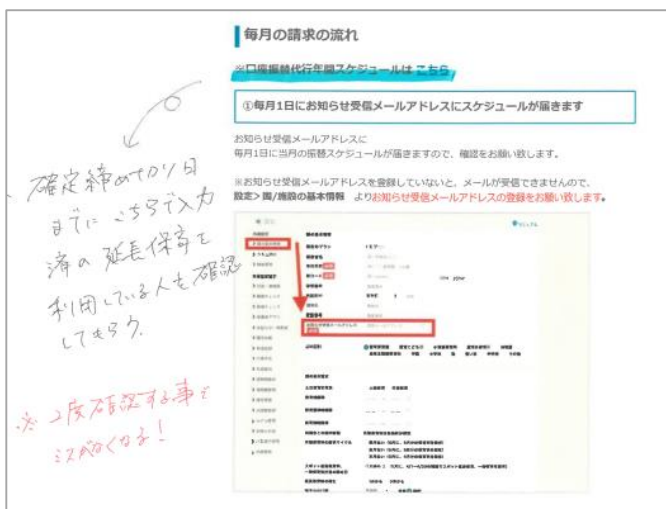
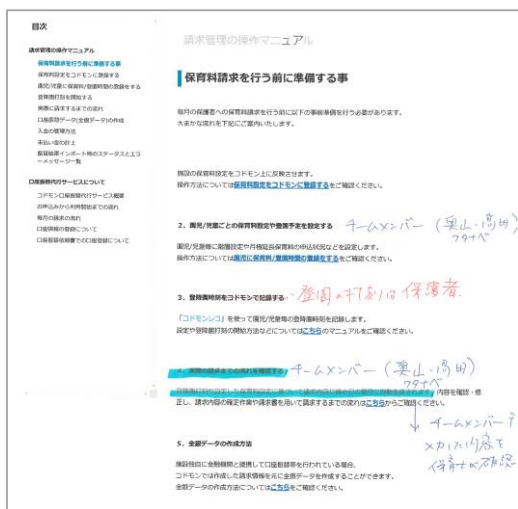
2

保育士も保育業務支援システムの請求管理システムを活用できるよう、まずは事務職員が保育士向けのマニュアルを作成した。しかし、使いにくいという評価を受けた。

実施概要

- 保育業務支援システムの既存マニュアルから保育士が実施する請求管理業務に関する部分を抜粋し、直接留意点を書き込んだマニュアルを作成した。
- 作成したマニュアルを実際に2～3人のメンバーに操作してもらい、感想をもらった。

実際に作成した保育士向けの操作マニュアル (一部抜粋)

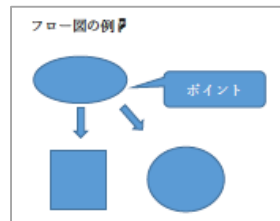


結果

- 実際にマニュアルを使った保育士からは、このマニュアルを見ても保育業務支援システムの操作はあまり理解できないという評価を受けてしまった。

アドバイザーからの
アプローチ

この後、分かりやすいマニュアルの作成方法を伝えました。図形を使って、フローチャート形式にすると分かりやすいです。(右図はお伝えしたイメージ図)



事例3 保育

社会福祉法人日の出福祉会 かなまち虹保育園 (認可保育所)

Do

ステップ 4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

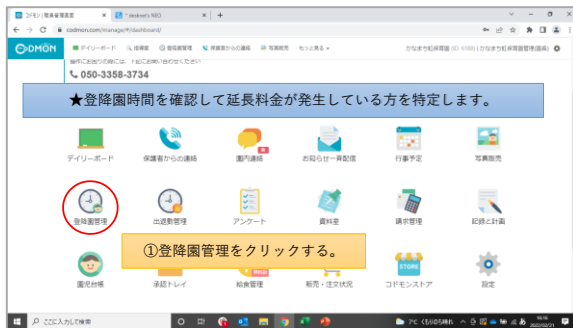
3

事務職員と保育士と一緒にマニュアルを改良した。
改良したマニュアルは分かりやすいという評価を受けた。

実施 概要

- 実際に事務職員と保育士で話し合い、どのような点が分かりにくいかわかりにくい話し合うことで、改良前のマニュアルの課題が見える化し、実際の操作がイメージできないことが分かりにくさの原因であると特定した。
- 上記を受けて、事務職員と保育士と一緒にマニュアルを改良した。

実際に作成した保育士向けの改良版操作マニュアル (一部抜粋)



- ✓ マニュアルのページ数は最小限の6ページに抑えました。
- ✓ 実際の画面にポイントを書き込む形で作成しなおすことでとても分かりやすくなりました。

結果

- 保育士からは、このマニュアルを見ながらであれば操作できた、という声が上がった。

アドバイザーからの アプローチ

今回のように直接画面に書き込む形も、分かりやすいマニュアルを作る際に有効です。保育士と事務職員で、分かりにくいと思うポイントが異なる可能性があるため、一度話し合いながらマニュアルを改良してみることをお勧めしました。

ステップ
5

改善活動の振り返り

Check

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

1

マニュアルの改良によって得られた成果を測定するため、保育士に向けてアンケート調査を実施した。

実施概要

- 取組を始める前と同様に、職員に保育業務支援システムに関するアンケートを取った。(1週間程度、オンライン)
- アンケート設問は以下のとおり。

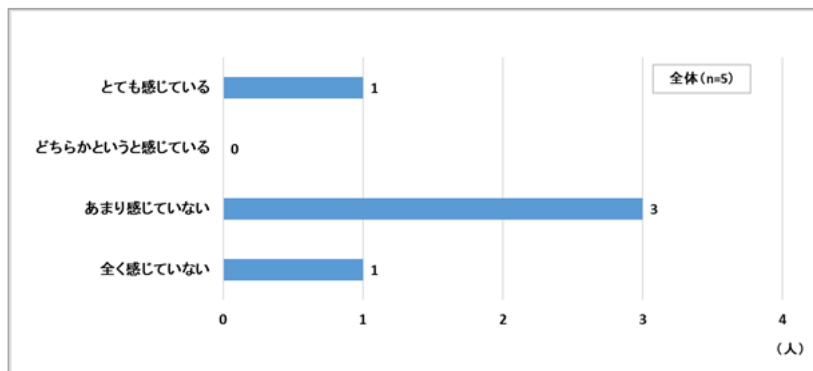
実際のウェブアンケート項目

1. 実際にマニュアルを活用している現在も、延長保育などの時間を記入したあとに、事務の方から入力内容を再確認される手間が生じていると感じますか。
(選択肢)
とても負担に感じている/どちらかという負担に感じている/
あまり負担に感じていない/全く負担に感じていない
2. 今後、保育業務支援システムのマニュアルについて、どのような点を改良していきたいですか。自由に教えてください。(自由記述)
3. 現在、保育業務支援システムを使った請求関連業務を円滑に進めることで、子供や保護者にどのような価値や関わりを提供できると考えていますか。
(複数選択可)
(選択肢)
子供とコミュニケーションを取る時間が増える/
親とコミュニケーションを取る時間が増える/
気持ちに余裕をもって仕事に当たることができる/その他

結果 ・ アンケート結果は以下のとおり。

アンケート結果

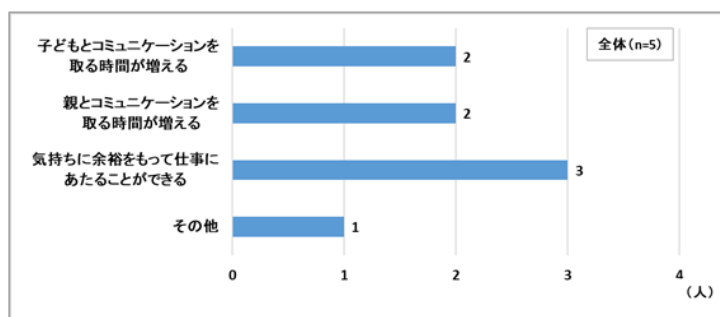
1. 実際にマニュアルを活用している現在も、延長保育などの時間を記入したあとに、事務の方から入力内容を再確認される手間が生じていると感じますか。



2. 今後、保育業務支援システムのマニュアルについて、どのような点を改良していきたいですか。自由に教えてください。

- ・ 画面の写真を添付して流れが分かりやすくなるようにしたらよいと思う。
- ・ 誰が見てもそれがあれば手続きがスムーズに行えるものにしたい。
- ・ 具体的に何をするのか、作業内容を分かりやすく書いてほしいです。
- ・ まだ何とも言えない。
- ・ はじめてやる人でも目で見てすぐに理解できるものにしてほしい。
(手順に画像をつけてみたり)

3. 現在、保育業務支援システムを使った請求関連業務を円滑に進めることで、子供や保護者にどのような価値や関わりを提供できると考えていますか。(複数選択可)



アドバイザーからの アプローチ

回答者には、普段の業務で忙しい中で回答協力を求めるので、アンケート項目はできるだけ少なく要点を押さえて作成することがポイントです。

Check

ステップ
5

改善活動の振り返り

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

2

チームメンバーで活動の振り返りを行った。まだまだマニュアルの改良が必要であることが分かった。

得られた成果を整理した。

実施概要

- アンケート調査結果などを基に、チームメンバーで集まって今回の取組の振り返りを行った。
- 以下の意見から、マニュアルは改良の余地があることが分かった。
 - 日常に保育業務支援システムを使用し事務作業をしている職員でも、実際にマニュアルを見ても理解できない。
 - 普段あまり保育業務支援システムを使用していない職員は全く理解不能。
 - 誰が見ても分かるようなマニュアルを作成した方が良い。実際の画面を添付して作業の流れが分かるようにするとよい。
 - 実際に保育業務支援システムの操作をしていく中で、様々な機能を知ることができたので、今後の事務作業に生かせることが分かった。

結果

- 得られた成果は、以下のとおり整理した。
 - ①業務上の成果
 - (定量) 業務時間が削減された。
 - (定性) 職員の働きやすさが向上した。
現金を扱う精神的なプレッシャーから解放された。
 - ②保育の質の観点からの成果
 - 気持ちに余裕をもって仕事に当たることができた。
 - 子供や保護者とより多くのコミュニケーションを取ることができた。

アドバイザーからの
アプローチ

振り返りではネガティブな意見も出ることがありますが、そのような意見は、今後、どのように改良をしていくのか検討する良い材料になります。

Action

ステップ
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

1

今後取り組む課題の改善方針を策定した。
初めて操作する職員でも操作内容が理解できるマニュアルを作成し、活用できることを目標に掲げた。

実施概要

- ・ アンケート結果や振り返りで出た意見を基に、今後の計画を立てた。

結果

- ・ 「初めて操作する職員でも操作内容が理解できるマニュアルを作成し、活用できること」を目標に掲げた。

実際に作成したシート（練り直し版）

	課題1
改善する課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 延長料金の集計の方法 ・ 口座振替まで進める方法 →手書き+保育業務支援システム確認して集計しているのでよりスムーズに計算できる方法
目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初めて操作する職員でも操作内容が理解できるマニュアルを作成し、活用できる。
改善活動の案	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育業務支援システムの延長のシステムの簡易マニュアルの作成
実践する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育業務支援システムの延長システムの簡易マニュアルを全員に周知し使用する。
課題解決の取組の優先順位	高
メインの担当者	〇〇さん

アドバイザーからの
アプローチ

次の計画をいつまでにするか迷った時は、組織が変わるタイミングを区切りにはいかがでしょうか。今回は4月に新任職員さんが入職されるまでを計画の期間としてはどうかと提案しました。

Action

ステップ
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

2 3月末までを目途に、実行計画を策定した。

実施概要

- ・ 定めた改善方針を基に、3月末を目途に実行計画を立てた。

結果

- ・ 3月末を目途に、改善活動のゴールを達成するための具体的な計画を策定した。

実際に作成したシート（練り直し版）（抜粋）

今回の改善活動のゴール		初めて操作する職員でも操作内容が理解できるマニュアルを作成し、活用できる。											
改善プロセス		期限	所要 日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も 書いてみましょう)	実施 の有無	全体スケジュール							
						令和4年2月				令和4年3月			
						7日 週	14日 週	21日 週	28日 週	7日 週	14日 週	21日 週	28日 週
現場の課題 の見える化	・現場の困りごとや気づきを集めて、原因の深掘を行う（因果関係図を作成する）	2月 18日	1週 間	取組後の職員向けアンケートを取る	実施 済み								
実行計画の 立案	・プロジェクトメンバーでチームミーティングを繰り返し、改善方針シートと進捗管理シートを作成する	2月 21日	1日	アドバイザーとの会議で、改善方針シートと進捗管理シートを作成する。	実施 済み								
実行計画の 実践	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する（前半）	2/21 週 ~ 2/28 週	2週 間	取組後の職員向けアンケートで出た意見を基に、マニュアルを改良し、実際に活用してみる。例) 画像を挿入する等									
	・中間振り返りを行う	2/28 週	1日	進捗状況を職員全員に周知する。									
	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する（後半）	3/7 週 ~ 3/14 週	2週 間	改良したマニュアルを職員全員で活用する。									
改善活動の 振り返り	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り：業務時間の変化 定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化	3/21 週	1週 間	取組後の職員向けアンケートを、職員全員に取る。									
実行計画の 練り直し	・次の実行計画を策定する	3/21 週	1日	実際に職員がマニュアルを使った結果を踏まえ、今後の実行計画を策定する。									

今回の事業で得られた デジタル機器を再活用するためのノウハウやアイデア

●課題の全体像を可視化する

- ✓全職員に現在の仕事の問題点を挙げてもらい、緩やかな因果関係図にして可視化すると、課題の全体像が見えてくる。

●課題に優先順位を付ける

- ✓問題点の中から、ICTを使用し改善できることを挙げ、簡単にできそうなものを3つ程度挙げて優先順位をつけると、取り組む課題を絞りやすくなる。

●作業に期限を設ける

- ✓実際に作業を行うに当たり、細かい作業目標と期限を設けると実践が円滑に進む。

●プロジェクトメンバー以外にも協力を仰ぐ

- ✓デジタル機器のマニュアル等を作成する場合、初案を職員全体にみてもらい、アンケートの実施や実際にプロジェクトメンバーではない職員に作業をしてもらうことで、マニュアルの分かりづらい点に気づくことができる。

●定期的に振り返りを行う

- ✓プロジェクトメンバーで定期的な振り返り（週1回程度）を行うことで、少しずつでも前に進む意欲の向上につながる。

保育業務支援システムの再活用を目指す事業所へのメッセージ

●保育業務支援システムの機能を取捨選択することが大事

- ✓ 日常の忙しい中で、新しい事に取り組むには、勇気が必要だが、今、困っている課題を改善する事で、未来への新しい扉が開ける。
まずは、今、困っている課題を出し、保育業務支援システムの機能のうち、改善できる機能に絞って業務改善への一歩を踏み出す事が大切である。

●改善活動の目的を明確にすることが大切

- ✓ 困っている課題を保育業務支援システムで解決するためのプロジェクトメンバーを作り、そのメンバーを信じ、職員を巻き込みながら取り組むことが大切である。

●目標を決めて、ムリなく進める事がポイント

- ✓ 日々の業務を行う中で、1週間に1つ小さな目標（いつまでに、何をする）を決めて取り組む事で、少しずつ前進することができる。少しずつの前進が1ヶ月、2ヶ月経った時に、大きな前進につながった。希望をもって、挑戦する大切さを実感できた。

事例4 保育

宗教法人安養寺 光徳保育園 (認可保育所)

事業所の概要

事業所名 宗教法人安養寺 光徳保育園

所在地 東京都江戸川区

事業所の
職員数 常勤：25~35人
非常勤：5~9人

事業所の
定員 155人程度



本事業で再活用したデジタル機器の概要

機器の
分類 連絡帳アプリ

導入時期 平成30年4月

機能の
概要

- ・ 園児の出欠席管理
- ・ 職員の出退勤管理
- ・ 保護者への連絡
- ・ 日記(ブログ)作成



導入済みのデジタル機器に対して抱えていた問題点

組織上の立場	抱えていた問題点
<p>経営層 (管理者)</p>	<p>ICTを活用して保育業務の軽減を計画的に行うにはどうしたらよいか分からない。</p>
<p>現場の職員</p>	<p>新しいものを導入することへの抵抗がある。</p>
	<p>連絡帳アプリの導入においては、操作に慣れない中での試行錯誤に苦労している。</p>
	<p>ワードやエクセルの基本的な使い方が分からない保育士も多い。</p>
	<p>紙媒体での事務業務が多かったため、PC業務に移行させることが難しい。</p>



ステップ
1

業務の改善活動の準備

- ◆ 経営層や管理者が現場の職員と共に、デジタル機器を再活用する意義を確認し合う。
- ◆ 改善に取り組む体制を整える。

1 副園長から連絡帳アプリを再活用することを職場全体に宣言した。

実施概要

- 副園長から、デジタル機器についての良いアドバイスをもらえそうな機会がありそうなので応募したとコメントがあった。「デジタル機器を使って、子供や保護者、先生方にとって保育が潤うように改善活動を実施してみないか？」や、「デジタル機器を園として上手く使いこなすために改善できるところはないか？」といったコメントがあった。

結果

- 職員は、副園長からのコメントを受け止めた。

アドバイザーからの
アプローチ

経営層からの丁寧な説明により、現場の職員も業務の改善活動をやってみよう、という気持ちになります。このケースでは、アドバイザーから副園長に事業説明をしたのちに、オリエンテーションを開いていただきました。

2 チームリーダーが、プロジェクトチームに向けてオリエンテーションを開催した。連絡帳アプリに特化して取り組む旨を伝えた。

実施概要

- デジタル機器のうち、連絡帳アプリに特化して取り組むと話をした。

結果

- 副園長、主任と副主任で経験者層会議（10年以上、当園での保育の経験がある職員）にどのような議題を提示するか検討することとなった。

アドバイザーからの
アプローチ

アドバイザーとの会議に参加しているメンバーは、クリエイティブ会議の中でも数人であったため、アドバイザーとの会議内容をしっかりと共有するように伝えました。そうすることで、自分に関係ない・分からない、という認識が生まれにくくなります。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

1

チームメンバー以外も含む職場全体に対し、連絡帳アプリの活用に限らず、普段の業務における気づきや困りごとを収集した。

実施概要

- ・ チームメンバー以外も含む職場全体に対し、連絡帳アプリの活用に限らない普段の業務における困りごとを収集した。(1週間程度)
- ・ 普段の業務における困りごと全般を収集することにより、現在現場が何に困っているか、現状を把握することができた。

集まった気づき (一部)

結果

(連絡帳アプリに関係のない内容)

- 掃除機の吸い込みが悪い
- 片付けてもモノが増える
- 休憩がなかなか取れない

(連絡帳アプリに関係のある内容)

- PCの数が足りない
- PCで入力する項目と、書類で記載する項目に重複がある
- 連絡帳アプリの日記(ブログ)をもっと短くしたい

アドバイザーからの
アプローチ

このケースでも、まずはデジタル機器に限らず、現場の困りごとを広く集めることが大切ですとお伝えしました。そうすることで、今までデジタル機器で解決できると気が付かなかった課題も見えてきます。

2

集まった困りごとや気づきをグループに分類した。

実施概要

職場全体から集めた気づきや困りごとをグループに分けた。

結果

困りごとや気づきが最も多かったのは、「PC業務」であった。

アドバイザーからの
アプローチ

このケースでも、集まった気づきや課題をグループにまとめるときも、厳密に作る必要はなく、皆が分かりやすい言葉で名前を付けてみましょうとお伝えしました。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

3

職員から集まった気づきを、「原因」、「結果」、「悪影響」に分類し、矢印でつないで緩やかな因果関係図を作成した。緩やかな因果関係図から、園の課題の全体像が見えた。

実施概要

- ・ 現在子供や保護者にとって悪い影響を与えていることについて追加して意見を挙げてもらい、付箋を加えた。
- ・ 集まった気づきを「原因」、「結果」、「悪影響」に分けて矢印でつないだ。

実際に作成した緩やかな因果関係図



- ✓ 左図の赤丸で囲った部分を拡大したのが右の図です。
- ✓ 現在の困りごとがどのような悪影響を与えているか皆で出しました。

結果

- ・ チームメンバーにとっては、思った以上に緩やかな因果関係図の作成に時間がかかった。
- ・ 結びつける作業をすることで課題が見えてくる感覚を感じられた。

アドバイザーからの
アプローチ

気づきがたくさんあると、矢印でつなぐのが大変に感じることもあると思います。緩やかな因果関係図を作成する際は、あまり厳密に作らなくても良いことを提案しました。

ステップ
2

現場の課題の見える化

- ◆ 職場の困りごとを可視化し課題の全体像を把握する。
- ◆ デジタル機器の活用を難しくしている業務上の「ムリ・ムダ・ムラ」を見つけ、取り組む課題を決める。

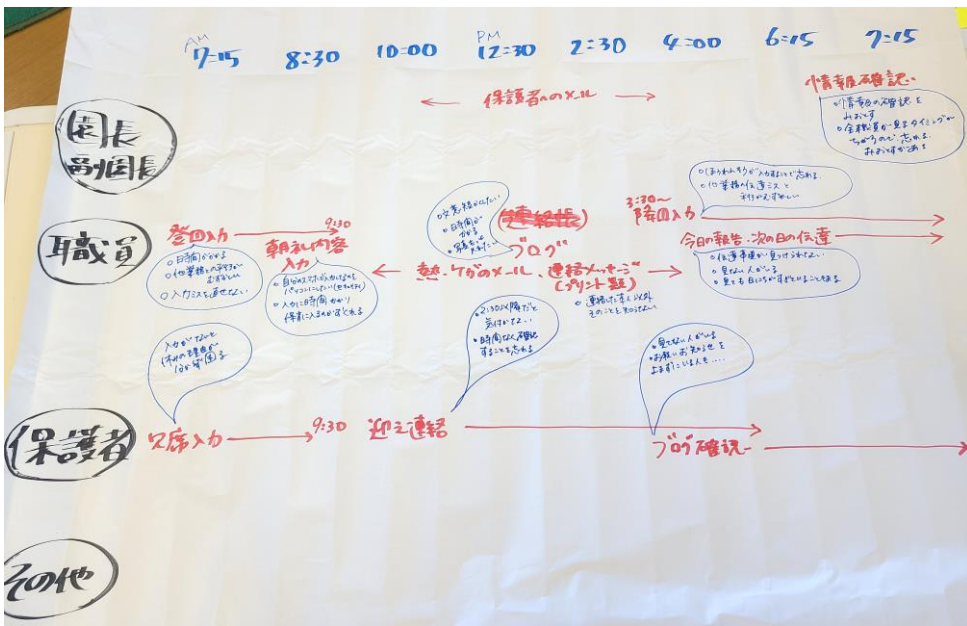
4

一日のうち、いつ、だれが、連絡帳アプリを活用しているか書き出すことで、保育業務支援システムの活用状況を把握した。

実施概要

- ・ 一日でいつ、だれが、連絡帳アプリを活用しているか書き出した。
- ・ 書き出した流れの中に、連絡帳アプリに関する困りごとを追記した。

実際に作成した一日の流れと連絡帳アプリの活用タイミング、困りごと



- ✓ 縦軸には連絡帳アプリを使用する人の種類、横軸には一日の時間を記載しています。
- ✓ 赤文字で記載している文字と矢印は、誰が何をしているか記載しています。
- ✓ 青文字で記載した吹き出しは、保育士の困りごとです。

結果

- ・ 一日の業務において連絡帳アプリを使ってどのような業務を行っているか、一目で分かるようになった。
- ・ どのような作業で困りごと（時間がかかっている、ちょっと困るな、気がついていなかったな、保育士はいつ情報確認しているかな、等）が生じているか分かった。

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

1

連絡帳アプリに対する保護者のニーズを基に、連絡帳アプリを改良していく方針を立てた。

実施概要

- 課題を解決する際の目標、取り組む課題に対する活動の具体的な案、課題の優先順位、担当者を決めた。

結果

- 連絡帳アプリに関する課題は大きく2つ挙げた。
- 連絡帳アプリに関する保護者のニーズが分からないため、まずは調査をすることとした。

実際に作成した改善方針シート

	課題1	課題2
改善する課題	保護者にとって連絡帳アプリは使いやすいのか？需要がどの程度あるのか？日記は読みやすいのか？が分からない。	職員一人ひとりが連絡帳アプリやチャットツールなどの情報をいつ・どのタイミングで把握しているか？また十分に読んでいるのかが分からない。
目標	保護者が連絡帳アプリを誰が・どの時間帯に・どのように使用しているかを知り、日記や情報共有がより良いものにしていく。	職員の情報管理 把握の徹底。情報を十分に得たあとの保護者・子供へのスムーズな関わり。
改善活動の案	保護者へ連絡帳アプリについてのアンケートを作成・配布・思いを共有する。	連絡帳アプリとチャットツールの使い分けと、情報共有のタイミングを統一する。
実践する改善活動	無料のウェブアンケートフォームを利用し、保護者の利用状況を把握し、課題を見つける。	情報管理の徹底と保護者・子供たちへのより良い対応を職員全体で実践する。
課題解決の取組の優先順位	高（保護者がよりよく子供達の様子や情報を得られるようにすることが先決なのでこちらから始めていく）	低（課題1を優先に進めながら、できるタイミングでこちらも並行していく）
メインの担当者	アンケート集計・・・〇〇さん 課題抽出・・・副園長、副主任（〇〇さん、××さん）	副園長、副主任

事例4 保育

宗教法人安養寺 光徳保育園 (認可保育所)

Plan

ステップ
3

実行計画の立案

- ◆ 目標と改善方針を立て、デジタル機器を再活用する道筋を描く。
- ◆ 実行計画は実践しやすいように現場の実情を踏まえて立てる。

2

連絡帳アプリを改良していくための計画を立てた。取り組んだ結果の成果を測る指標を4つ決めた。

実施概要

- 取組を進めていくための具体的な計画を立てた。
- 取り組んだ結果の成果を測る指標を4つ決めた。

結果

- 業務効率化の結果を活かして、十分な保護者・子供との関わりを持つことができることを保育の質の向上の観点のゴールに掲げた。
- 計画のステップを明確にした。

計画の概要

業務効率化の
観点のゴール

連絡帳アプリの効率化を図り、
十分な保護者・子供との関わりと職員の業務短縮を目指す

方針	ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
目標	保護者のニーズを把握すること。 職員の日記に対する意識を把握すること。	保護者のニーズを反映した日記の作成ルールを試行的に試すこと。	保護者の日記に対する意識の変化を測ること。	保護者の意見を踏まえ、さらにより日記に改善する策を決定すること。
行動	保護者のニーズを把握する。 職員の日記に対する意識を測る。	保護者のニーズから、日記の緩やかな作成ルールを試行的作成し、実践する。	保護者にアンケートを取り、写真を増やした日記について意見を募る。	保護者からの意見を基に、日記の更なる改善策を講じる。
成果(物)	(調査結果) 保護者向けアンケート 職員向けアンケート	日記の具体的なルール	(調査結果) 保護者向けアンケート 職員向けアンケート	日記の具体的なルール(改良案)

【成果を測る指標】

(保護者に関する指標)

- ✓ 日記の見やすさやバランスに関する評価
- ✓ 日記の内容に関する評価

(保育士に関する指標)

- ✓ 日記作成に対する保育士の苦手意識の変化
- ✓ 日記を通じて保護者や子供に提供できる関わりや価値に対する意識の変化

この結果を活かして

保育の質の向上の
観点のゴール

十分な保護者・子供との関わりを持つことができる

実際に作成した進捗管理シート (抜粋)

今回の改善活動のゴール		連絡帳アプリの効率化を図り、十分な保護者・子供との関りと職員の業務短縮を目指す																		
改善プロセス		期限	所要 日数	実施事項・具体的な アクション (カッコ内には具体的な日程 も書いてみましょう)	実施 の有無	全体スケジュール														
						令和3年12月				令和4年1月					令和4年2月					
						6日	13日	20日	27日	3日	10日	17日	24日	31日	7日	14日				
改善プロセス		週	週	週	週	週	週	週	週	週	週	週								
実行計画の 実践	・改善方針シートと進 捗管理シートに基づい て具体的な取組を実践 する (前半)	1月 5・13 日	2週間	・アンケートを集計し、課題 を抽出。 ・抽出した課題を (①写真の 増加・②ログインの提案 ③日記のタイミング報告④保 護者にお礼、取組報告) を検 討し、具体化させ実践する。	5日 は 実施 済															
	・中間振り返りを行う	1月20日	2週間	・実践報告と振り返りを行う ・新たな課題が見つかった際 は、それを検討する。																
	・改善方針シートと進 捗管理シートに基づい て具体的な取組を実践 する (後半)	1月24日	1日	・中間振り返りで出た新たな 課題を実践する																
改善活動の 振り返り	・プロジェクトメン バーで、改善活動を振 り返る 定量的な振り返り： 業務時間の変化 定性的な振り返り： 職員の働きやすさや 提供する介護・保育の 質の変化	2月2日	2日 間	・後半の実践報告と振り返り																
実行計画の 練り直し	・次の実行計画を策定 する	2月9日	1日	・次の実行計画を策定する																

アドバイザーからの
アプローチ

このケースは、取組内容に保護者にアンケート調査を実施することが含まれていたため、しっかりとしたスケジュール管理がポイントになりました。そのため、保護者にアンケート調査を実施する期間をどの程度設けるか想定した上で、チームの皆さんと計画立案を検討しました。

Do

ステップ
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

1

連絡帳アプリにおいて、保護者は何を求めているのか知るために、アンケート調査を実施した。

実施
概要

- 保育士の気づきや困りごとを認識した上で、現在連絡帳アプリについて保護者がどのように感じているか、アンケート調査を実施することにした。
- 保護者のニーズを測る観点は以下の3つとした。
 - ①連絡帳アプリは読みやすいか？
 - ②分量は多すぎないか？
 - ③保育園のことを把握できるか？

(アンケート項目の概要)

- 1.連絡帳アプリの利用状況について
- 2.日記の内容に関して
- 3.日記の文章の量について
- 4.連絡帳アプリを見る頻度
- 5.連絡帳アプリの利用時間帯について
- 6.連絡帳アプリを主に閲覧している方の属性について

結果

- アンケート結果を受けて、以下のように感じた。
 - 回答率が非常に高い（関心度の高さに喜びを感じた）
 - 日記を見ている保護者が多い
 - 日記の内容、バランスなどに問題がなく、見やすいとの回答が多かった
 - 写真の枚数が多いほうがよいというご意見が多数あった
 - 保護者の回答数が多く、ご協力くださる方がたくさんいることが分かった。

※アンケート結果は次のページに記載した。

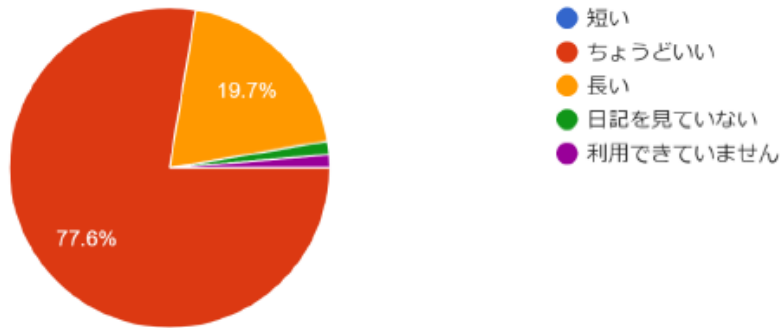
アドバイザーからの
アプローチ

改善方針や実行計画を立てる前に、何のために今回の取組を行うのか再度考えることがポイントです。

実際のアンケート結果 (一部抜粋)

日記の文章の量について ※一つだけ選択してください

76件の回答



そのほか、日記の内容や構成に関してご意見があればご記載ください。19件の回答

- ・写真がもっとたくさんあると嬉しいです。
- ・クラス分けされていると見やすいなあと感じます。
- ・誕生日会の様子がよくブログに写真付きで載っているのですが、我が子の時は記載も写真もありませんでした。1年に1回のことなので写真は掲載してほしかったです。残念でした。
- ・写真がもっとたくさんあったら嬉しい。
- ・同じ日の写真にはいろんな子が写るように少し配慮してもらえると嬉しい。
- ・ブレている写真じゃないのはなかったのかなと思う時がある。
- ・①写真がブレていたり、同じようなメンバーの写真が2枚あったりすると、他になかったのかな?と残念に思う。
- ・②iPhoneだと写真が拡大できるが、Androidだと出来ない(?)
- ・③該当クラスの日記が、文章も写真も掲載されたら通知が来るようにならないか(文が途中だったり写真がまだだったりする)
- ・写真の枚数を増やしてほしい、1ヶ月に1度載ってるか載ってないかなので我が子の様子を知りたい。
- ・写真多めがいいです
- ・写真の数を増やして頂きたいです。もしくは、難しいとは思いますがなるべく全員が写るようにして頂きたいです。お迎え時に先生とお話し出来ないことがあり、その日の子供の様子が分からないからです。
- ・いつも楽しく見えています!
- ・3歳以上は赤、青組別で記載されてますが、できれば日々の活動内容は年次別で記載してほしい
- ・写真と連絡事項だけでもOK
- ・あかあおが一緒の時は写真が少ないようにかんじます
- ・写真が多く見れると嬉しい
- ・ぼけぼけの写真ではなくピントがあっているものをアップしてほしいです
- ・明日の予定、持ち物はメールの方がチェックしやすいです。
- ・ときどき写真が見れないときがある
- ・写真もう少し大きいと嬉しいです。
- ・写真が多いと嬉しい。
- ・いつも日記掲載ありがとうございます。忙しい時も写真だけは見えています。一目で様子が分かり微笑ましい気持ちになるので、写真枚数は増やしても良いと思います。

Do

ステップ
4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

2

連絡帳アプリについて保育士の認識・意識を測るために、アンケート調査を実施した。

実施
概要

- ・ 保育士における連絡帳アプリに関するアンケートを取った。
(1週間程度、オンライン)
- ・ アンケート設問は以下のとおり。

実際のウェブアンケート項目

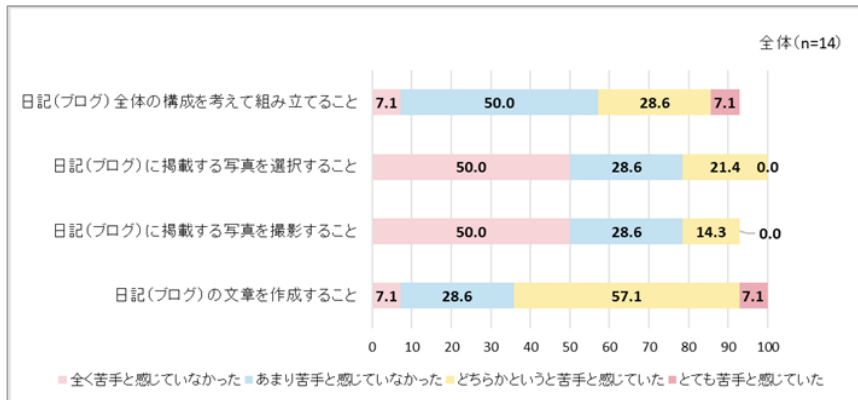
1. あなたの担当について教えてください。
(選択肢)
乳児/幼児またはフリー
2. 以下の作業について、どの程度苦手だと感じていましたか。
①日記(ブログ)の構成を考えて組み立てること
②日記(ブログ)に掲載する写真を選択すること
③日記(ブログ)に掲載する写真を撮影すること
④日記(ブログ)の文章を作成すること
(①~④の選択肢)
全く苦手と感じていなかった/あまり苦手と感じていなかった/
どちらかという苦手と感じていた/とても苦手と感じていた
3. 上記以外に、日記(ブログ)作成に関して苦手と感じていた作業があれば教えてください。
4. 日記(ブログ)を通じて、子供や保護者にどのような価値や関わりを提供できていたと感じますか。
(選択肢)
保護者と保育士の話題のきっかけになる/
保護者が園ならではの活動(集団行動など)を確認できる/保護者が文章を通して子供の成長を実感できる/
保護者と子供のコミュニケーションに繋がられる
5. 上記以外に、日記(ブログ)を通じて提供できていたと感じる価値や関わりがあれば教えてください。

結果

- ・ アンケートの結果は次のページのとおり。

実際のアンケート結果 (一部抜粋)

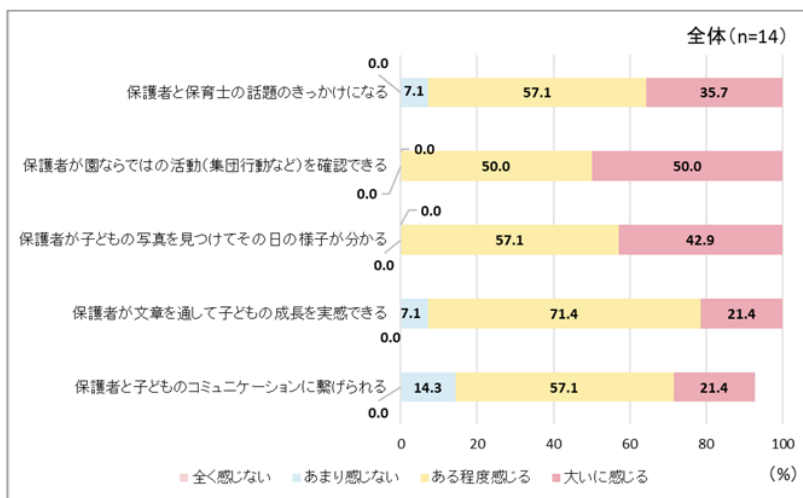
2. 以下の作業について、どの程度苦手だと感じていましたか。



3. 上記以外に、日記(ブログ)作成に関して苦手と感じていた作業があれば教えてください。

- 入力した文が消えてしまってやり直したことが何度かあるため、途中途中でコピーしている。
- 更新中にPCの不具合で文章が消えてしまう事。
- ブログは子供の午睡を見守り、検温をしつつの作成となるため、どうしても途中で中断されてしまうため、集中して打つことができない。そのため、打つのに時間がかかってしまうことがある。

4. 日記(ブログ)を通じて、子供や保護者にどのような価値や関わりを提供できていたと感じますか。



5. 上記以外に、日記(ブログ)を通じて提供できていたと感じる価値や関わりがあれば教えてください。

- 月1のクラス便りでは伝えきれないこまめなお知らせも入れることで、保護者への注意喚起ができる。
- 異年齢との関わり
- お迎え時にブログを見て保護者から声を掛けられたり、逆に「ブログにも書いたんですけど、こんなことがあって…」と子供の姿を話すきっかけにもなったりしている。

事例4 保育

宗教法人安養寺 光徳保育園 (認可保育所)

Do

ステップ 4

実行計画の実践

- ◆ デジタル機器の活用を試行的に進め、上手くいったことコツや工夫を速やかに共有する。
- ◆ 上手くいったコツを取り入れるなど、計画を柔軟に改良しつつ進める。

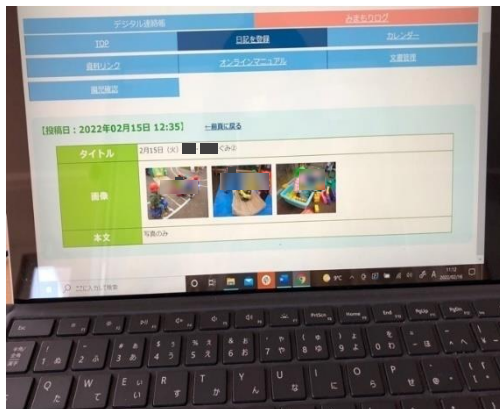
3

日記の写真をクラスごとに3枚追加し、
子供達の様子が保護者に更に伝わるよう取り組んだ。

実施 概要

- 連絡帳アプリで公開している日記において、クラスごとに3枚ずつ写真を増やすこととした。
- 保護者に子供の様子をより伝えることを目的とした。

連絡帳アプリで作成したブログ



- ✓ 活動を始める前は左の写真のように、ブログに3枚写真を添付する形でしたが、今回、新たに3枚写真を追加したブログを公開することにより、1回のブログ配信につき、合計6枚の写真を保護者に届けることができました。(連絡帳アプリの仕様上、1つのブログに3枚までしか写真を添付できないため、ブログを2つに分けることにしました。)

結果

- 保護者の思いに触れることができた。
- 日記を読んでくださっている保護者が多いことが分かった。

ステップ
5

改善活動の振り返り

Check

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

1

連絡帳アプリに掲載する写真を増やしたことに対する保護者の満足度を測るため、アンケート調査を実施した。

実施概要

- ・ 連絡帳アプリに掲載する写真を増やしたことで、保護者の意識や満足度がどのように変化したか知るため、取組前に実施したアンケートとほぼ同じ項目でアンケート調査を実施した。

実際のウェブアンケート項目

1. 日記に掲載する写真を増やしたことについてどのように感じていますか。それぞれ一つだけ選択してください。
①写真の数やバランスなどの見やすさに問題はないか
②共感できる内容か
③子供とのコミュニケーションに繋がられるか
④子供の写真を通してその日の様子が分かるか
⑤保育士との話題のきっかけになるか
(それぞれの選択肢)
そう思う/どちらでもない/そう思えない
2. そのほか、日記に載せる写真の数や日記の内容・構成に関してご意見があればご記載ください。

結果

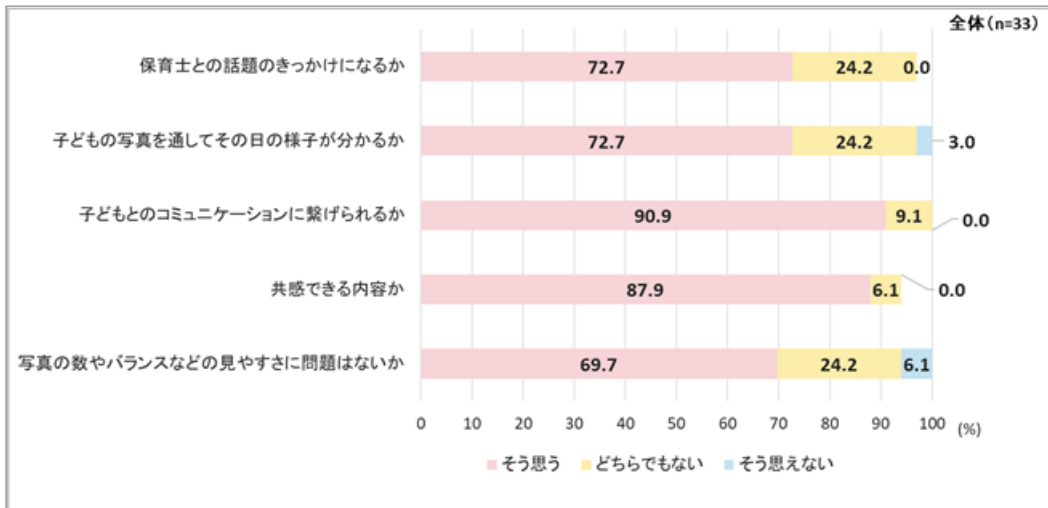
- ・ アンケートの結果は次のページのとおり。

アドバイザーからの
アプローチ

改善活動を始める前と後で変化を見るために、できるだけ同じアンケート調査項目を設定するようにしました。

実際のアンケート結果

1. 日記に掲載する写真を増やしたことについてどのように感じていますか。それぞれ一つだけ選択してください。



2. そのほか、日記に載せる写真の数や日記の内容・構成に関してご意見があればご記載ください。

- 保育参観が見送られているので生活（外に出るときの準備の様子や、昼食の様子、お昼寝の様子など）をもう少しみてみたいです。
- ブログの枚数が増えたことで見ることかさらに楽しみになりました。
- 一時期写真に全く登場しないことがあり（青赤は仕方ないのですが、ひよこだと掲載されてるかな？と期待して見に行くので）、そのときはブログの文章を読む気が半減していました。先生方に負担にならない範囲でこれからもどうぞよろしくお願いします(*^_^*)
- 毎日とても楽しみにしています。寝る前に皆で見えます今日あったこと、写っているのが誰かなど楽しんでます。要望としては前にあった給食写真も復活して欲しいです
- 2クラス一緒に日記を載せる時は写真の枚数を増やすなど工夫してほしいです。
- 先生が無理ない程度がよい。日記を書くのが大変なら写真だけでよい。
- これが大変で負担になるより、ラクしてもらって、機嫌のよい先生でいてほしい。と私は思う。
- いつもありがとうございます。
- 3-5歳になると自分の子供の掲載される写真が減って少し寂しいと思いますが、仕方がないと理解しています。
- 以前も楽しみに読んでいましたが、最近はより見やすくなりました。これからも楽しみにしております。
- 先生の負担が増えると申し訳なくて、前回のアンケートでは写真を増やしてほしいと言えませんでした。増やしていただいたことで子供の登場回数が増え、とても嬉しいです。ありがとうございました。
- 写真小さい
- 可能であれば、写真をもう少し増やしていただきたい。いつも日常の様子を詳しく教えていただけてありがたいです。できれば写真の数を増やしていただきたいです写真が多くなって嬉しいです。3才~のクラスでは、減多に我が子を見ることはありません。その分、見つけると嬉しくなります。

ステップ
5

改善活動の振り返り

Check

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

2

連絡帳アプリに掲載する写真を増やしたことに対する保育士の意識変化を測るためアンケート調査を実施した。

実施
概要

- ・ 連絡帳アプリに掲載する写真を増やしたことで、保育士の意識や負担がどのように変化したか知るため、取組前に実施したアンケートとほぼ同じ項目でアンケート調査を実施した。

- ・ アンケートの結果は次のページのとおり。

(日記作成に関して苦手と感じる職員の割合の変化)

- 日記(ブログ)の全体の構成を考えて組み立てること
50.0%→35.7% (-14.3%)
- 日記(ブログ)に掲載する写真を選択すること
8.3%→21.4% (+13.1%)
- 日記(ブログ)に掲載する写真を撮影すること
16.7%→14.3% (-2.4%)
- 日記(ブログ)の文章を作成すること
58.3%→64.2% (+5.9%)

結果

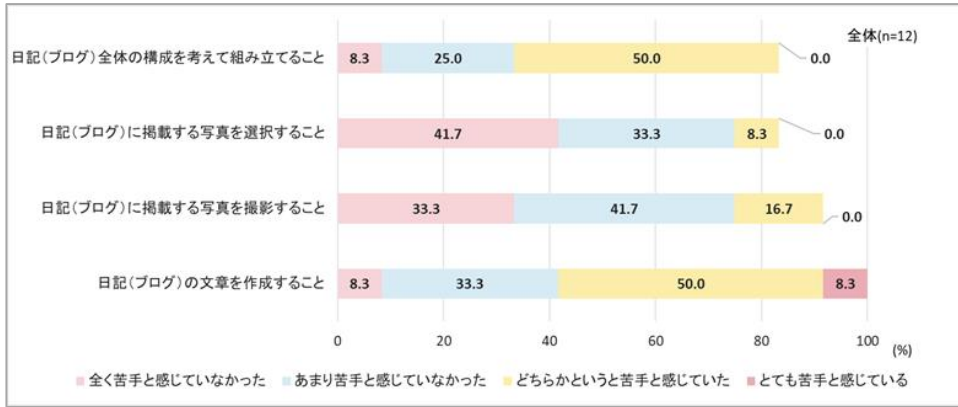
アドバイザーからの
アプローチ

保育士に対するアンケート調査結果は必ずしも良い結果とは言いきれませんが、活動を始めたばかりの段階では、試行錯誤が大切です。

また、時節柄、新型コロナウイルス感染症の対応と重なり、保育士さんがイレギュラー対応を求められる中での活動であったことも考慮に入れるように提案しました。

実際のアンケート結果 (一部抜粋)

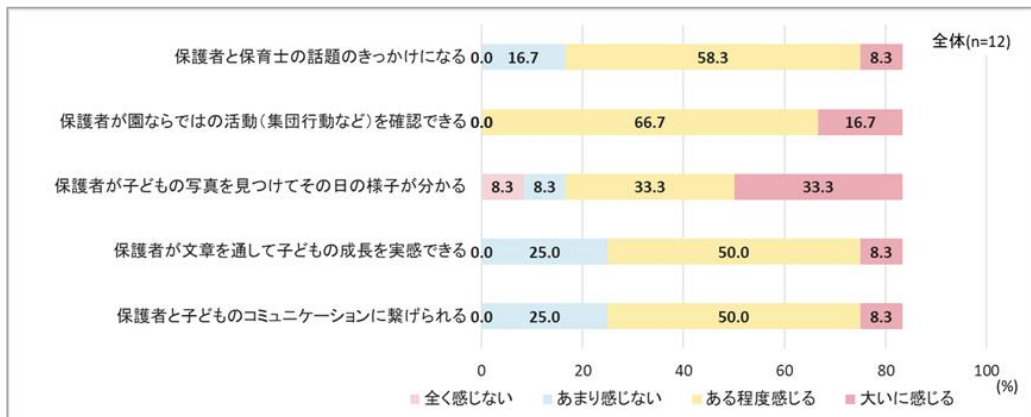
2. 以下の作業について、現在どの程度苦手だと感じていますか。



3. 上記以外に、日記(ブログ)作成に関して苦手と感じていた作業があれば教えてください。

➤ 前回と同じ

4. 日記(ブログ)を通じて、子供や保護者にどのような価値や関わりを提供できていると感じますか。



5. 上記以外に、日記(ブログ)を通じて提供できていたと感じる価値や関わりがあれば教えてください。

➤ 見やすくなった、写真が増えて嬉しいという意見が複数あってよかった。

ステップ
5

改善活動の振り返り

Check

- ◆ 目標を達成したかどうか振り返る。
- ◆ デジタル機器の再活用が職員の働きやすさの向上や、介護や保育サービスの質の向上につながったか振り返る。

3 メンバーで活動の振り返りを行い、得られた成果を整理した。

実施
概要

- アンケート調査結果などを基に、チームメンバーで集まって今回の取組の振り返りを行った。

- 振り返りでは、以下の意見が出た。

(アンケート調査結果を受けて感じたこと)

- 保育士の負担を考えたねぎらいの言葉を聞かせてくださりモチベーションが上がった。
- 写真が増えてうれしいという意見が多く、増やしてよかったと思った。
- (取組全体を振り返って感じたこと)
- 保護者の関心度が高いことが分かり、日々の丁寧な保育や保護者とのコミュニケーションにつながっていることを感じうれしく思った。
- 職員から、文章構成が難しいという声があがったので、今後その困りごとを解決できるように取り組んでいきたい。

結果

- 得られた成果は、以下のとおり整理した。

①業務上の成果

(定量) 保護者の満足度が向上したことを数字で表すことができた。

(定性) 写真を3枚増やしたことで園での子供達の様子を伝えやすくなった。

②保育の質の観点からの成果

保護者からの意見を基に写真3枚を増やした結果、保護者が園の様子を更に知ることができ子育て支援、園の生活や発育の共有につながった。

アドバイザーからの
アプローチ

保育士に対するアンケート調査結果は必ずしも良い結果とは言いきれませんが、活動を始めたばかりの段階では、試行錯誤が大切です。むしろ、良い結果が得られるケースの方が少ないでしょう。

Action

ステップ
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

1

今後取り組む課題の改善方針を策定した。職員の情報管理把握の徹底と、情報を十分に得た後の保護者・子供へのスムーズな関わりを持つことを目標に掲げた。

実施概要

- アンケート結果や振り返りで出た意見を基に、今後の計画を立てた。

結果

- 職員の情報管理、把握の徹底。情報を十分に得た後の保護者・子供へのスムーズな関わりを持つことを目標に掲げた。

実際に作成した改善方針シート（練り直し版）

	課題 1
改善する課題	<ul style="list-style-type: none"> • 職員への伝達事項をデジタル連絡帳に記載・共有していたが、数年前からチャットツールでのやり取りも加わり、どちらに何を入れるかを検討・統一したい。
目標	<ul style="list-style-type: none"> • 職員の情報管理 把握の徹底。情報を十分に得たあとの保護者・子供へのスムーズな関わり。
改善活動の案	<ul style="list-style-type: none"> • 連絡帳アプリとチャットツールの使い分けの統一
実践する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> • 情報管理の徹底と保護者・子供たちへのより良い対応を職員全体で実践する。
課題解決の取組の優先順位	高
メインの担当者	副園長、副主任

アドバイザーからの
アプローチ

次に実施する改善活動の改善方針を立てるときは、改めて因果関係図を作成し直しても良いですし、ステップ2で作成した改善方針シートで優先順位を低く付けた課題に取り組んでも良いと提案しました。

事例4 保育

宗教法人安養寺 光徳保育園 (認可保育所)

Action

ステップ
6

実行計画の練り直し

- ◆ 事業所内や法人内で取組成果を紹介する機会や共有する方法を検討する。
- ◆ 振り返りで集めた意見を踏まえ、実行計画を練り直す。

2 3月末までを目途に、実行計画を策定した。

実施概要

- ・ 定めた改善方針を基に、3月末を目途に実行計画を立てた。

結果

- ・ 3月末を目途に、改善活動のゴールを達成するための具体的な計画を策定した。

実際に作成した進捗管理シート（練り直し版）（抜粋）

今回の改善活動のゴール		初めて操作する職員でも操作内容が理解できるマニュアルを作成し、活用できる。											
振り返り													
改善プロセス		期限	所要 日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も 書いてみましょう)	実施の 有無	全体スケジュール							
						令和4年2月				令和4年3月			
						7 日 週	14 日 週	21 日 週	28 日 週	7 日 週	14 日 週	21 日 週	28 日 週
業務改善 活動の準備	・経営層は、改善活動の実施を職場全体に宣言する ・リーダーは、プロジェクトチーム向けにオリエンテーションを開催する	2月10日	1日	クリエイティブ会議で情報共有についての悩み事を伝え、連絡帳アプリとチャットツールの使い方を見直す。	実施済								
現場の課題の見える化	・現場の困りごとや気づきを集めて、原因の深堀を行う(因果関係図を作成する)	2月10日	1日	以前作成した、因果関係図から次の課題を見つける	実施済								
実行計画の立案	・プロジェクトメンバーでチームミーティングを繰り返し、改善方針シートと進捗管理シートを作成する	2月14日	1日	改善方針シートと進捗管理シートを作成・完成させる	実施済								
実行計画の実践	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(前半)	2022/2/15 ~2月18日	1週間	朝礼内容・クラスや係からのお知らせなどすべての伝達事項はチャットツールに入れるようにし、時差なく見やすいよう徹底していく									
	・中間振り返りを行う	2月21日	1日	・実践報告と振り返り、改善策の検討を行う									
	・改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(後半)	2022/2/22 ~2月25日	4日間	・中間振り返りで出た新たな課題を実践する									
改善活動の振り返り	・プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る 定量的な振り返り：業務時間の変化 定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化	2月28日	1日	・後半の実践報告と振り返りと次回の実践内容の確定									
実行計画の練り直し	・次の実行計画を策定する	2月28日	1日	・次の実行計画を策定する									

今回の事業で得られた デジタル機器を再活用するためのノウハウやアイデア

- **デジタル機器を活用するための困りごとを洗い出し、可視化する**
 - ✓ 時系列で業務内容とそこでの困りごとを見える化したことで、場面ごとの課題や十分に保護者や子供たちとの関わりが持てるような取組を考えるきっかけになる。
- **デジタル機器についてのアンケートを実施し、利用者の思いなどを把握し、改善策を講じる**
 - ✓ 時間はかかるかもしれないが、アンケートを取り一つ一つの困りごとを解決してことで働きやすい環境につながる。
- **機能の見直しも一つの案である**
 - ✓ あまり活用できていない機能は、今後も使う必要があるのか？と問い直す。機能を上手く使いこなすためには見直しや、新たなツールを開拓するのも一つの手である。

連絡帳アプリ（日記、ブログ）の再活用を目指す 事業所へのメッセージ

● 困りごとを可視化することが大切

- ✓ 職員がどんなことに困っているか困りごとの内容分け
→ 緩やかな因果関係図を作成する
→ 時系列で内容と困りごとを書きだす
それぞれのステップで課題や困りごとの可視化を行うことで、今後の課題を見つけやすくなった。

● 小さな困りごとでも1つずつ解決していくことで、 大きな成果（デジタル化が進むこと）につながる

- ✓ 小さな困りごとが解決し、それらが重なることで、大きな成果となる。結果として、改善活動に上手く取り組めるようになっていき、だんだんとデジタル化が進んでいく。

● 職員の良い（ポジティブな）意見を聞くことが大切

- ✓ 職員の前向きな意見をチームリーダーが拾い上げることで、活動に対する職員のモチベーションも上がる。

● ウェブアンケート機能を活用する

- ✓ アンケート機能はデジタル化（ウェブアンケート機能を活用）することで、タイムリーに回答者の思いや困りごと、意見の傾向が分かるので、とても使いやすい。

IV.付録

本事業で実際に活用したシートをご紹介します。

①改善方針シート

②進捗管理シート

改善方針シート

記入日	令和 年 月 日
記入者	

	課題 1	課題 2	課題 3
改善する課題			
目標			
改善活動の案			
実践する改善活動			
課題解決の取組の優先順位			
メイン担当者			

①改善方針シート

改善方針シート（記入例）

記入日	令和 3年 12月 ×日
記入者	××××××

	課題1	課題2	課題3
改善する課題	記録ソフトを導入したにも関わらず、操作方法が分からないことがありうまく活用できていない。	記録ソフトに記載する情報が統一化されておらず、人によって情報のばらつきがある。	なし（因果関係図からは大きく2つの課題のみが挙がった）
目標	記録ソフトの再活用により効率的なコミュニケーションを実現させる。効率化によって生まれた時間を利用者のケアの時間に充てられるようにする。	記録ソフトに記載する情報の種類を整理し、分かりやすい情報共有を行う。また、利用者の家族から求められる情報を提供できるようにする。	なし
改善活動の案	記録ソフトの基本的な使い方の簡易手順書の作成	情報項目の整理	なし
実践する改善活動	記録ソフトの使いづらいつ点を聞き取り。その結果に基づき、基本的な項目について簡易手順書を作成する。	皆が記載している情報を洗い出し、種類や項目ごとに類型化する。入力する情報の種類を統一化する。	なし
課題解決の取組の優先順位	高（課題の中でも取り組みやすく、すぐに効果が出ると考えられるため）	低（実施に時間がかかり、難易度も高そうであるため、まずは課題1をクリアしたい、）	なし
メイン担当者	×××さん	なし	なし

①改善方針シート（記入例）

進捗管理シート

記入日	令和 年 月 日
記入者	

今回の改善活動のゴール	
振り返り	

改善プロセス	期限	所要 日数	実施事項・具体的なアクション (カッコ内には具体的な日程も書いてみましょう)	実施の有無	全体スケジュール			
					令和 年 月	令和 年 月	令和 年 月	令和 年 月
業務改善活動の準備			<ul style="list-style-type: none"> 経営者は、改善活動の実施を職場全体に宣言する リーダーは、プロジェクトチーム向けにオリエンテーションを開催する 					
現場の課題の見える化			<ul style="list-style-type: none"> 現場の困りごとや気づきを集めて、原因の深堀を行う(因果関係図を作成する) 					
実行計画の立案			<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトメンバーでチームミーティングを繰り返し、改善方針シートと進捗管理シートを作成する 					
実行計画の実践			<ul style="list-style-type: none"> 改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(前半) 					
			<ul style="list-style-type: none"> 中間振り返りを行う 					
			<ul style="list-style-type: none"> 改善方針シートと進捗管理シートに基づいて具体的な取組を実践する(後半) 					
改善活動の振り返り			<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトメンバーで、改善活動を振り返る(定量的な振り返り：業務時間の変化/定性的な振り返り：職員の働きやすさや提供する介護・保育の質の変化) 					
実行計画の繰り返し			<ul style="list-style-type: none"> 次の実行計画を策定する 					

②進捗管理シート

