

主 題	デイサービスセンターにおける会議の在り方についての考察
副 題	一人一人が責任者～一人一言を目標とした会議から生まれた「業務改善プロジェクト」

業務改善	人材育成	研究期間	33 か月
------	------	------	-------

事業所	社会福祉法人聖風会 荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター		
発表者：日比 恵美（ひび えみ）		アドバイザー：猪俣 雅光	
共同研究者：戸羽 光代 他デイサービスセンター職員一同			

電 話	03-3802-7562	E-mail	greenhaim@seifuukai.or.jp
F A X	03-3802-7564	U R L	http://www.seifuukai.or.jp

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	区内初のデイサービスとして平成元年にオープン。いつまでも笑顔で健康的に在宅生活が送れるように「健康と体力を維持して、できないことは少しでも自分で出来るように！出来る事はいつまでも自分で出来るように！」を合言葉にレクリエーションや機能訓練を通じて自立支援のお手伝いをしています。
------------------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

以前より、日常的な利用者サービスに必要な事は日々のミーティングを通して意見交換が行われ情報の共有化も図れている。しかしサービス全般にわたる様々な課題等について議論し、あらたな提案やその合意形成を図ることを目的に月に一度、開いている「職員会議」では普段職員間で交わされている自由闊達さは影をひそめ発言をする職員が主に常勤に限定されていた。結果的に常勤職員からのトップダウン方式で物事が決まり、非常勤職員は受動的に決まったケアや業務を行うに止まっていた。個々の介護スキルには非凡さがあるのだが、その力が十分に活かされていないという課題があった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

課題への取り組みとして「職員会議」の在り方に着目し、その見直しを行うこととした。以下の目標および期待する成果のプロセスの検証と実現を目的とする。

- ・参加する全ての職員が主体的に関われるよう、あらたなルールを決めて会議を行うことで、常勤・非常勤を問わず活発な意見交換が可能となる。
- ・個々のスキルを活かしたボトムアップ体制へと変わり、サービスの質の向上と職員の仕事に対するモチベーションアップにつながる。
- ・職員の意識が受動的な姿勢から「自分たちが行う」という能動的なものに変化する。

《3. 具体的な取り組みの内容》

●取組み1（H23年10月～）

会議の参加者は必ず主体的に発言するという運営ルールを定めた。発言を促すため、あらたに取り入れた内容は以下の通りである。

- ①議事進行および書記は輪番制とする
- ②ニヤリ・ヒヤリ報告
 - ・1ヶ月間の仕事を振り返り、ニヤリ・ヒヤリと感じた出来事を発表する。
- ③議事録レジュメの入力
 - ・検討議題や報告事項等は事前にパソコン内の

議事録レジュメに入力する。

●取組み 2（H25 年 4 月～）

非常勤職員の人事考課面接において、係長より
取組み 1 から得た成果のフィードバックと次の
ステップとなるプロジェクト概要の提案をした
ところ、以下の取組みを自主的に計画する
に至った。

「業務改善プロジェクト」の実践

- ①業務改善のサービス区分をサービスマナー・入浴・送迎・食事の 4 つに分類しサービスマナー以外の 3 グループについては非常勤職員 3～4 名からなる担当制とし 1 名をリーダーとする。
- ②グループ毎に目標をたて PDCA サイクルに基づき毎月の会議で進捗状況を発表する。
- ③月間目標は事務所に掲示し職員全員が目標を意識し業務を行う。
- ④ワークショップ方式を取り入れた勉強会の実施

《4. 取組みの結果と考察》

●取組み 1 の結果

- ①実際に体験することで皆の前で発言することや話をまとめるトレーニングになった。
- ②ニヤリ報告は会議の緊迫した空気を和ませ会話が弾む時間となりヒヤリ報告は今後起きうる重大事故の危険を共有できる時間となり会議にメリハリがつき、発言することへの自信につながった。また新人職員はこの時間に介護方法やコミュニケーションの取り方などを質問ができる場となった。
- ③事前に準備することで発言する際の緊張緩和がはかれた。また議事進行がスムーズとなり短縮された時間を活用し、自立支援に向けたワークショップの時間に充てられるようになった。

●取組み 2 の結果

○グループの 1 年間の取組み結果について

- ・サービスマナー：「当たり前を当たり前に行う」をスローガンとして、利用者が安全・快適に過ごせる環境作りの大切さを全職員で共有化することができた。
- ・入浴：1 人でも多くのニーズに応えらえるようハード・ソフト両面からチームが中心となり意

見を取りまとめた。結果的に 25 年度の延べ入浴者数は前年度比 16%増となった。

- ・送迎：ヒヤリノートを作成し月毎の忘れ物や連携ミスから起きたインシデントを抽出することで改善点の明確な目標設定ができた。忘れ物等また運転手との連携強化につながった
- ・食事：まずは日常生活自立度の高い利用者を対象に自らお茶を入れる、箸や自助具を選ぶという自己決定を促す支援を始めたところ、利用者同士が互いに声をかけ協力するといった変化が見られるようになった。
- ・25 年 3 月に実施の職員アンケート結果では「仕事に対する責任感が出てきた」「問題意識が継続し改善に向けた課題が明確になった」「チーム体制による相乗効果で互いに切磋琢磨できる」等ポジティブな意見が多くあった。

《5. まとめ、結論》

1 人 1 人が責任者のつもりで当事者意識を持ち仕事に向き合う。私たちの取組みはそのプロセスの途上であるが考察にある通り「自分たちが行う」という能動的な姿勢に変化した事実は取組みの成果である。26 年度事業計画はこれまでのプロセスをふまえ計画され、全職員が同一の目標をもちスタートすることができた。PDCA サイクルは現在進行形でまわっている。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

保有する個人情報に関して法人の個人情報の方針に基づき職員に口頭で確認をとり不利益を破ることとはないことを説明した。

《7. 提案と発信》

介護サービス従事者の就業形態をサービス種別で見ると訪問型・通所型の過半数が非常勤職員となっており入所型と比べると非常勤職員比率が高くなっている。（H24 年度介護労働実態調査より）当センターにおいても介護職の 8 割が非常勤職員であり、そのマンパワーはなくてはならないものである。

【メモ欄】