

3－5					
主題	事務職員による生産性向上に資する働きやすい職場環境づくりの取り組み				
副題	ノーテックで拓く、事務職員による生産性向上への挑戦				
キーワード 1	生産性向上	キーワード 2	ノーテクノロジー	研究(実践)期間	12 ヶ月

法人名	社福) 友愛十字会	事業所名	友愛荘
発表者(職種)	上杉宏美(事務職員)、池田慎一郎(庶務部長)		
共同研究(実践)者	なし		

電 話	042-785-5626	FAX	042-785-5716
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	昭和 49 年の開設であるが、令和 3 年に移転改築した町田市内にある定員 100 名、短期入所 10 名の新しい特養で、従来型とユニット型を併設し、個々に合った生活スタイルや働き方が選べる施設である。「共に生きる」の法人理念の下、学び愛・讃え愛・成長し愛を大切に、ご利用者や職員、地域との共生を目指している。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

当施設の事務室には、事務職員が属する庶務部とそれ以外の介護部の職員計 11 名分のデスクや書庫、複合機が配置されているほか、共有で使用する多数の事務用品が置かれている。また、全職員が記録する出勤簿をはじめ、休暇や残業を申請する際に使用する書類を綴じたファイルも設置されており、職員の出入りが多い環境となっている。このような環境下では、共有物品や申請ファイルが使用後に元の場所へ戻されないことがあり、次に使用する職員が探し回る場面が少なくなかった。さらに、事務室内を見渡すと、ペン立てには使用できないボールペンや芯の短い鉛筆が残されたままとなり、職員のデスク上には多数の書類が積み上がり、個人用の事務用品や私物が乱雑に置かれていることもあった。その結果、この場所で働く職員だけでなく、一時的に出入りする職員にとっても、ストレスを感じやすい空間となっていた。

介護現場では、厚生労働省による「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」(以下、ガイドライン)に基づく業務改善が期待されており、当施設でもガイドラインに沿った事業方針に基づき、見守り機器をはじめとする様々なテクノロジーを導入している。しかし、介護現場に限らず事務室においても多くのムリ・ムダ・ムラ(以下、3M)が存在し、改善の余地が大きいと考えられた。ガイドラインでは、生産性向上に資する取り組みの視点として 7 つの改善活動が示されており、その 1 つ目に「職場環境の整備」が掲げられている。近年、バックオフィス業務を支援する有料システムが普及しているものの、当施設は慢性的な赤字状況にあったため金銭的な余裕はない。そこで事務職員として、費用をかけず、すなわちノーテクノロジー(以下、ノーテック)で事務室内に散在する 3M の解消に取り組むこととした。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

目的：ガイドラインに基づき、事務職員がノーテックにより、事務室内の働きやすい職場環境

づくりを実現すること。

仮説 1：費用をかけずにノーテックで実施できる環境改善であっても、事務室の生産性向上に十分寄与することができる。

仮説 2：事務職員においても働きやすい職場環境づくりに主体的に関わることができる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

まず、毎月開催している庶務部会議において、事業方針に基づき事務職員として働きやすい職場環境づくりに取り組むことについて合意形成を図った。その後、あらためてガイドラインを読み込み生産性向上の視点を共有し、事務室内に散在する 3M に関する気づきを収集して課題を整理した。抽出した課題のうち、費用をかけずに実施できる「職場環境の整備」を改善対象とし、とりわけ「整理」と「整頓」に焦点を当てた。

「整理」では、不要物をすぐに廃棄せず一時保管して再確認する仕組みを設け、必要書類は名称を付して速やかにファイリングする運用へ改めた。「整頓」では、整理したファイルと保管場所に同色のシールを貼付して戻しやすくするとともに、事務用品は定位置を写真で示して管理し、使用頻度に応じて配置を見直して動線を短縮した。また、作業しやすい高さに調整することで身体的負担を軽減し、コピー用紙には発注点を表示して補充のタイミングを明確にした。これらの運用状況は毎月の庶務部会議で確認し、不徹底な点があれば適宜修正し、状態の維持に努めた。

《4. 取り組みの結果》

「整理」によりデスク周りがすっきりし、すべてのファイルに名称を付したことで申請書類を探す必要がなくなった。「整頓」では、物品の定位置を写真で示したことで使用後に元の場所へ戻されるようになり、物品が不足している場合にもすぐに気づけるようになった。さらに、配置の見直しにより移動のムダや作業のしにくさが改善された。

事務室環境に関する職員アンケートでは、取組前は 23%の職員が使いにくさやストレスを感じていたが、取組後は 2%へと大幅に減少した。また、使いやすさや快適性については、取組前の 9%から 70%へと大きく改善が見られた。

《5. 考察、まとめ》

本取り組みでは、事務職員が主体となり、費用をかけずに実施できるノーテックによる環境整備を行った結果、書類検索の解消や物品管理の改善、動線短縮など生産性向上につながる変化が得られた。職員アンケートでは、使いにくさやストレスの訴えが 23%から 2%へ減少し、快適性の評価は 9%から 70%へ大きく向上した。これらの成果は、低コストの環境改善でも生産性向上に寄与すること（仮説 1）、および事務職員が主体的に職場環境づくりに関われること（仮説 2）を支持するものである。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究(実践)発表を行うにあたり、関係職員に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

「図解トヨタの片づけ」（2013 年）OJT ソリューションズ著 中経出版

「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」令和 6 年度改訂版、厚生労働省

《8. 提案と発信》

ノーテックによる職場環境の整備は、介護現場に限らず事務職員でも実践可能であり、費用をかけずに生産性向上に寄与します。本実践を共有し、他施設にも広く展開できれば幸いです。