

2-7					
主題	手順書を活用した100問テストによる職員教育が、 効率的な手順書の見直しを実現した取り組みについて				
副題	目指せ 100 問マスター！				
キーワード 1	職員教育	キーワード 2	手順書	研究(実践)期間	36ヶ月

法人名・事業所名	社福) 友愛十字会 特別養護老人ホーム 砧ホーム
発表者(職種)	木村真祐(介護職員)、立岩美友紀(介護職員)
共同研究(実践)者	松崎良平(介護副主任)、鈴木健司(介護職員・サブリーダー)

電 話	03-3416-3164	FAX	03-3416-3494
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	平成4年に開設した従来型特養で、全国老協介護 ICT 実証モデル事業のモデル施設として、様々な介護ロボットや ICT 機器を運用し、専門性と生産性の高い取り組みを行っています。また、職場環境の改善にも積極的に取り組んでおり、令和5年度には「介護職員の働きやすい職場環境づくり」内閣総理大臣賞を受賞した施設です。
-------	---

<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>砧ホームは ISO9001 を取得しており、規格要求事項に沿ったマニュアルの整備が行われ様々な仕組みについて文章化され明確となっている。しかし、実際にサービス提供する介護職員がケアの場面で活用する細かい業務手順について整備されておらず、文章化された明確な手順の作成が求められていた。平成 25 年 11 月、介護職員の専門性向上・職場環境改善を目的とした「システム検討ワーキングチーム」を立ち上げ日々のケアの見える化を図るため、平成 27 年 10 月からの手順書運用を目標として業務整理を開始し、モーニングケア・配薬・入浴・食事・移動移乗・排泄の 6 項目、全 49 の手順書を作成した。その後もロボット機器導入や感染症対応など手順の明確化が必要となった業務において手順書の作成を実施し、令和 6 年 5 月末日現在、全 15 項目、73 の手順書が作成されている。しかし、作成した手順書の確認や手順に変更があった際、その手順書を見直す機会は各介護職員の自主性に委ねられているため、手順書の理解度には介護職員間でバラつきがあり、特に新人教育や実習生への指導の場面で指導者によって認識に違いがあることが時折確認されていた。そこで、手順書の内容を効率的に介護職員間で共有する仕組みの構築が必要と考え、本取り組みを開始することとなった。</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <p>目的：既存の手順書から問題を作成しテスト形式で確認を行うことで、介護職員の手順書に対する理解度の向上と業務手順の根拠・留意点を共通認識とすることで専門性を向上させる。</p> <p>仮説：職員教育の一環として定期的に手順書を見直す機会を設ける事で、仕組みとして手順書の見直しが実施できるようになるのではないかと考えた。</p> <p>《3. 具体的な取り組みの内容》</p> <p>令和 4 年度、役職者を中心に介護職員が関わる頻度が高い業務の手順書を見直し、9 項目よ</p>

り 100 問を出題することで取り組みを開始した。各職員のテスト結果の平均値と中央値の差が大きい項目を理解度に差がある項目として令和 5 年度の 100 問テストに反映させ、項目ごとの問題数を調整することで令和 5 年度へのフィードバックとした。また、令和 4 年度の実施結果から、出題する側の職員が手順書を見直す機会が増えると感じ、令和 5 年度からは一般層の介護職員も出題する側として 100 問テストに参加することとした。また、排泄の手順については、排泄担当が手順書の見直しと問題を作成するなど、各手順書に関わりのある担当職員がそれぞれの手順書の見直しと問題作成を担当することとした。出題数については各項目 10 問から 20 問とし、7 月～翌年 2 月までの 8 か月間で 9 項目計 100 問を出題し、手順書の見直しと理解度向上を図る取り組みを実施した。各月の進捗状況は、介護系のリーダー層・一般層が参加して毎月 1 回開催している介護職員会議で確認していくこととし取り組みを行ってきた。

《4. 取り組みの結果》

令和 5 年度末、介護職員にアンケートを実施し、取り組み開始前は手順書を見たことがある職員は 30%程度であったが、取り組み開始後は 100%の職員が手順書を見る機会ができた、と回答している。また、全介護職員が手順書を見直す良い機会になっていると感じており、「自分の介護技術を見直す良い機会となった」「内容が古く、現状に沿っていない手順書もあり更新の良い機会となった」とのアンケート結果が得られた。このことから、目的は達成されたと考えている。

《5. 考察、まとめ》

令和 4 年度はリーダー層の職員がテストを作成していたが、一般層の職員が手順書から問題を作成・出題することで、手順書を見直す機会を定期的実施できる仕組みが構築できた。手順書を修正し更新することによって最新の状態を維持することが可能となり、全介護職員が共通の根拠と留意点を理解したことで組織全体の専門性を向上させることができると考えている。特に新人職員教育では、利用者や職員の体格などによって介助方法が多少異なるケースもあるが、ケアの根拠と留意点は変わらないため指導者による教え方の差異が少なくなったのではないかと考える。砧ホームでは 100 問テストを仕組みとして継続させることが課題であると捉えている。今年度は各職員、自身が担当する係の手順書見直しやテストの作成を行っていたが、今後は職員個々が様々な担当につくことで多くの手順書を見直し・理解していくことが必要と考えている。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)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》

介護手順書・マニュアル(施設版)作成ガイド 水野敬生

介護職のための正しい介護技術 コンデックス情報研究所

《8. 提案と発信》

手順書を作成しただけで満足してしまったり、手順書を一度見直すだけで終わってはいは手順書を効果的に運用することは難しいのではないかと。定期的に手順書を見直す機会を設け、さらに職員教育も行うことができる仕組みを構築したことで、生きた手順書を効率的に運用することが出来るようになると考えている。困った時に最新の情報を誰でも確認できる環境が整っていることが働きやすい職場環境に繋がるのではないだろうか。私たち介護従事者も、働きやすい職場環境を一緒に目指してみてもいいだろうか。