

7-10		主題	リーダー業務に不慣れな職員に対するサポート作り	
人材育成		副題	誰もが理解しやすいマニュアル作成を目指して	
マニュアル作成				
研究期間	10ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム あゆみえん	
発表者：河野 哲夫（かわの てつお）			アドバイザー：	
共同研究者：関口 由香、遠藤 晴久、栗原 享平				
電話	0428-74-5550	メール	ayumien@tokushinkai.jp	
FAX	0428-74-5051	URL	http://tokushinkai.jp	

今回発表の事業所やサービスの紹介	あゆみえんは青梅市の東部成木地区に位置し、周囲を山間、清流に囲まれた自然豊かな施設です。平成3年4月に開設し、施設利用者 160 名、ショートステイ利用者 10 名、訪問介護、訪問看護、居宅介護支援事業などの在宅サービスを行っています。ISO9001（品質管理）、14001（環境管理）を認証取得し、業務、サービスの標準化をはかり、利用者に信頼される施設を目指しています。
------------------	--

《研究前の状況と課題》 研究前の状況 入浴、行事、ホーム喫茶などには他職員に指示を出し、中心となって業務を進めるリーダーと呼ばれる統括担当が設定されている。上記の各業務に関するマニュアルは作成されているが、記述を中心として詳細に記載されているために、リーダー業務に不慣れな職員にとっては逆に読みにくく、現在ではほとんど活用されていない状況である。これらの状況により、リーダーとして期待されている役割を理解せずに業務に当たるケースがあり問題となっていた。 課題 基本業務に不慣れな職員がリーダーとしての役割を理解しやすいように、読む側の立場に立った簡易マニュアルの作成が必要となっている。	《研究の目標と期待する成果》 ① 入職2年以上の職員からリーダー業務に当たる上での悩みなどの解決方法、従来のマニュアルの活用方法のアイディアの意見をアンケートを通して吸い上げ、実状に合った簡易マニュアルを作成することでリーダー業務に不慣れな職員が理解しやすいようにする。 ② 簡易マニュアルの活用を促すことで、業務の準備や片づけにかかる時間を短縮するとともに、業務に不慣れな職員の不安を軽減し、結果として利用者に対するサービスの向上を目指す。
--	--

《具体的な取り組みの内容》

【取り組み1】アンケート調査

入職後2年以上の職員に対してアンケート（リーダー業務に当たる上での悩みなどの解決方法、従来のマニュアルの活用方法のアイデアなど）を実施し、リーダー業務にあたる上でのアドバイスをもらい、簡易マニュアル作成に反映させた。

【取り組み2】簡易マニュアル作成 アンケート調査の内容をもとに

- ①食事形態一覧の書式変更
- ②ホールのテーブル位置見取り図を作成
- ③入浴時の準備手順書の改善及び物品配置図の作成

【取り組み3】対照実験、アンケート調査を主に入職2年以内の職員を対象に実施。
改善した簡易マニュアルを基に食事形態一覧、ホールのテーブル位置見取り図を使った実験を実施。

入浴時の準備手順書と物品配置図については、簡易マニュアルを用いた場合の改善結果を数値で見ることが困難であるため、入浴準備に関する不安軽減の効果についてのアンケートを実施。

《取り組みの結果と評価》

対照実験結果

- ① 食事形態一覧の書式変更
従来の食事形態一覧と改善した一覧を用いて行った実験結果では、利用者の食事形態及び食事に関する注意点についての情報認識度に対する正解率が2倍に改善した。
- ② ホールのテーブル位置見取り図を作成
所定の位置へのテーブル移動の所要時間を計測したところ、見取り図を使用した場合の所要時間が使用しない場合に比べ約2分の1（約8分）に短縮された。

アンケート実施結果

- ①入浴時の準備手順書の改善及び物品配置図の作成

入浴準備手順書の改善および入浴室の物品配置図に対するアンケート結果では、90%以上の職員から「入浴準備に対する不安軽減に効果がある」との回答が得られた。

《まとめ》

今回改善した部分は全体の中では小さなものであったが、効果は著しいものがありポイントを押さえたマニュアルの改善は、リーダー業務に不慣れな職員に対する大きな支えとなると思われる。今後も新人のサポートに寄与する取り組みを継続していきたい。

《提案と発信》

業務に不慣れな職員に対するサポートについてみなさんはどんな工夫をされているのでしょうか？分からないことは聞けば良いという態度ではなく、共通して持つ疑問や不安をまとめることで指導をする側、受ける側のコミュニケーションがより円滑に図れると思います。

【メモ欄】