

あやめの里は、定員50人で、要介護3以上（4が中心）が入居しており平均年齢は91歳となっている。従業員は常勤換算人数にして35人となっている（インターネット資料による）。

あやめの里では、令和3年度の施設の運営目標として、次の2つを掲げている。

① 安心と安全の提供    ② 丁寧&優しい介護

一方、アンケートの結果から、人手が不足で残業も多く、腰痛などの体調の不安定を感じている職員もおり、新人の指導が十分行われていない、業務が偏っている、会議が多い等の意見があることが分かった。

これらの意見に対して、あやめの里では「課題が見える化」して次のように整理し、課題の解消に取り組むこととした。

① 業務の明確化    ② 手順書（マニュアル）の検討    ③ 記録・報告書の工夫    ④ OJTの仕組み・指導方法を考えた人材育成

そしてこれらの業務改善により、年度の運営目標を実現するために、業務の効率化を図り、時間の余裕をつくる。楽しい職場・やりがいのある仕事・安心できる仕事によって、介護の魅力を感じられる業務のあり方を追求することにしたのである。

今回の支援事業による取組内容は、ICTを活用した「介護事務効率化」で、① PCでのネットワークによる情報共有・連携の効率化 ② マニュアルの見直しとICT化 ③ ペーパーレス会議の実施と会議録のICT化などであった。

そして、取り組みの推進にあたっては、PDCAサイクルに基づき、課題の見える化・構造化（ロジックツリーの作成）、職員全員への目標・改善計画の周知、事前準備から始まって効果の周知、そして、できることから実験的に実施して状況を確認しながら評価・修正を検討していくという課題解決への科学的な手法が採用されている。そして進め方として会議による情報共有を確認しながら前へと進めておられるのが成果につながっていったと思われる。

ここで、成果として報告された事項を紹介しておこう。ICT化による質の向上として、① 連絡業務が向上した ② 部署間の業務状況が分かり易くなった ③ 会議の質が上がった、また量的な効率化として、① 会議録での残業が減った ② 会議等での紙の使用が減り準備の時間が減った、とある。

その上で、今後に残された課題として、① 会議録の回覧のICT化（現在試行中だが課題が多い）② 業務負担軽減を一部実施できたがlifeの入力業務や人材育成にかける時間をどう見出していくか、があげられている。

ペーパーレス会議をかなり大胆に取り入れられたようなので、ご苦労は多かったと思われるが、会議に関して質・量の両面から改善が達成できたようである。一般的にペーパーレス会議といっても会議出席者や会議運営者のスキルの向上が求められるので、ご苦労があったと推測されるが、その結果、業務効率が向上しコミュニケーションが改善されたことは本当に喜ばしいことである。立派な成果と評価できる。

また、LIFE（科学的介護情報システム）への対応や人材育成にかける時間の捻出が課題としてあげられているが、これらは先行投資と理解して、無駄にならないように計画的に推進されることが大切であると思う。

こうして醸成された職場のデジタルへの親和性を ICT 化から更に発展させて、デジタル介護への道筋づくりを検討されることを期待したい。

上記の記述にみられる事態は、おそらく多くの介護事業者にも共通しているのではないだろうかと思う。重要なことは、あやめの里のように現状を分析して課題を見つけ、その解決に計画的に取り組み、職員みんなの合意に基づいて改善策を推進することであることを痛感した。

投稿者：森口行雄