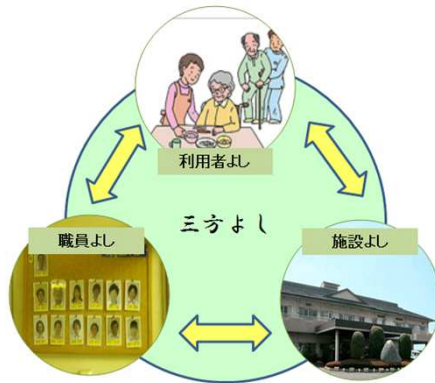


# 忙しい時間帯に人員を厚くすることで、 職員の負担を減らし、利用者の生活環境も改善

## 背景、取り組みの経緯

産休、育休、退職者によって人員が減り、ケアの量と質が低下していた。限られた人員の中でケアの質を落とさずに業務を効率的に行うことが求められていた。

重度4以上の利用者が約9割(平均4.2)を占めるようになり、利用者の生活へのしわ寄せと職員の精神的、肉体的な負担がきつくなってきていた。



## 施設概要

特別養護老人福祉施設  
住所 滋賀県栗東市  
職員数 正職員67名  
非常勤職員70名

交替制勤務 3交替  
利用者数 118名

## ミッション(使命)

・明るく前向きな職員を育成し、質の高い介護を地域社会に提供する。

## ビジョン(将来像)

・総合的な福祉施設として地域社会の期待に応えていく

・三方よし(利用者、職員、施設)を実践し、それぞれの満足度を向上させる環境づくり

## 取組時の現状分析(課題)

### 課題 早朝のハードスケジュール

深夜勤務者(約4人)は、朝4時より約100人の排泄介助、離床介助及び食事介助をする必要があり、一番眠い時間帯に一番ハードな業務が重なっていた。また、利用者にも早めの起床を求めざるを得ない状態にあった。

### 課題 危険性の高い時間帯の配慮

夕方から夜にかけての時間帯は、帰宅願望による認知症の徘徊が多くあり、転倒事故が心配な状態であった。職員からは「夕方から夜間の勤務は何か起こりそうで不安だ」という声が多く寄せられていた。

### 課題 準夜・深夜勤務による負担

1か月間の準夜、深夜の勤務回数を10回以内に収めるよう配慮していたが、平均回数は9.9回であり、10回以上の勤務実績も認められた。特に、「日勤 深夜 準夜」というシフトでの負担が大きく、職員からは「体調管理が難しい」という声があった。

## 取組み内容

### 課題 に対する取組

#### ～柔軟な勤務体制の構築～

日勤の時間帯に「超早出」と「超遅出」という勤務時間を新設し、「早出」「日勤」「遅出」を含めて5つの時間による勤務体制を構築した。

「超早出」勤務時間の新設に伴って、7:00～7:30の人員が手厚くなり、深夜勤務者の疲労や緊張感を和らげることに繋がった。また、利用者には今までよりゆっくり眠っていただけるという効果も現れた。

「超遅出」勤務時間の新設に伴って、転倒事故のリスクの高い夕方から夜にかけての時間帯に人員が手厚くなり、転倒事故のリスクが減少し、職員の不安の軽減が図られた。

### 課題 に対する取組

#### ～夜勤専従者の採用～

平成25年度から1か月8日夜勤勤務が可能な夜勤専従者3人を雇用し、一人当たり平均夜勤回数を8回に近づけられる体制を整備した。

平成25年9月以降の勤務パターン

	6時	7時	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時	23時	0時	1時	2時	3時	4時	5時	6時	
超早出																										
早出																										
日勤																										
遅出																										
超遅出																										
準夜																										
深夜																										

朝食(7:30)前は、排泄・離床・整容・誘導の過重な業務が重なる時間帯に超早出を設けることにより、人員体制を4人→7人に強化した。

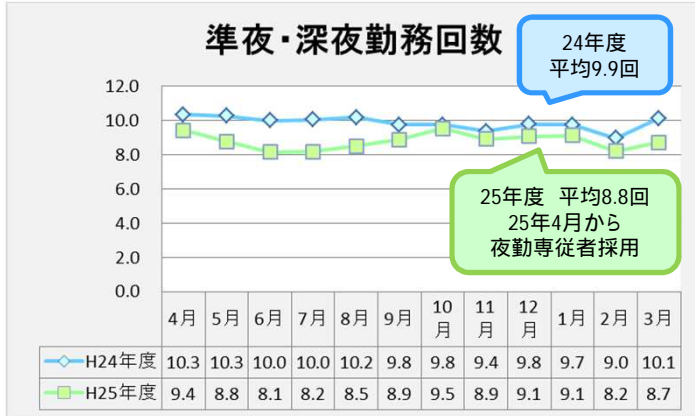
転倒事故等の多い危険な時間帯を最低8人による勤務態勢に強化した。



## 成果（計数成果）

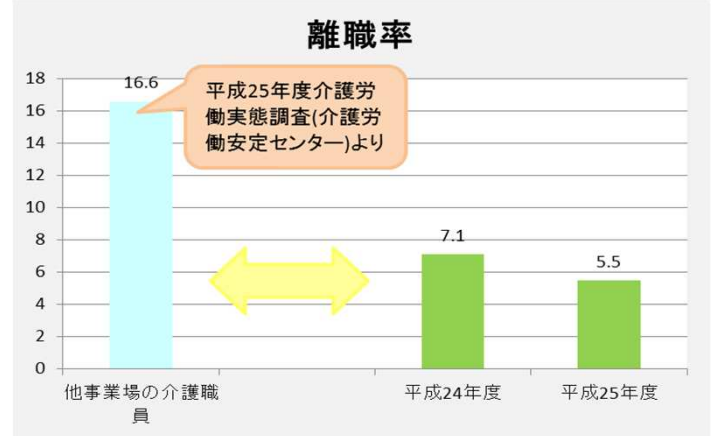
### 準夜勤、深夜勤の勤務回数

平成24年度 平均9.9回 → 平成25年度 平均8.8回



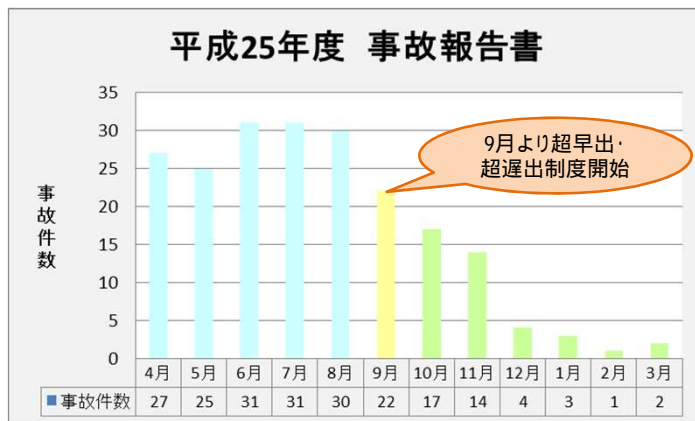
### 離職率

平成24年度 7.1% → 平成25年度 5.5%



### 事故件数【利用者の転倒事故等】

25年4月～9月 166件 → 25年10月～26年3月 41件



### 常勤職員の年次有給休暇取得日数

平成24年度 110日 → 平成25年度 164日

### 付随的な効果

#### 責任感

コルクボードで顔写真を掲示したことにより仕事の内容が丁寧になり、利用者とその家族から高評価を得られている。

#### 利用者への介助

全体的な取組から見えない部分が見える化、見せる化する慣習ができ、利用者に対しても、見えている部分の言葉や行動だけにとらわれず、どこに原因・背景が隠されているのかを考えることで全体が見えるようになってきた。

### 集団感染

【ノロ・インフルエンザ等の集団感染事例】

取組以降 事例無し

### 取組案の抽出方法、周知方法

KJ法（ ）によるワークショップの実施

単なる雑談的な会議ではなく、感じたことを付箋に書き出し、付箋をグループ化し、見出しをつくることで、現状や課題が見えてきたり、お互いが考えていることや施設の方向性が同じであることが確認できることから、前向きな取組みが可能となった。

川喜田次郎さんがデータをまとめるために考案した手法のこと。



KJ法の概要を説明



ワークショップでの様子

## 施設長の声

施設における介護は高齢者の要介護者が終の棲家として安心してお過ごしいただけるための重要な仕事であります。入居者に介護を提供していく職員自身が明るく前向きな職員で居てくれることが、質の高い介護を提供していくことに大きく関与すると考えています。

そのためには勤務環境改善は最も重要なことでもあります。今後もさらに改善を図りながら入居者が心身共に安心・安全でお過ごしいただけるように推進していきたいと考えています。



## 職員の声

### 法人内保育所

育休明けで職場に復帰し、夜勤免除など配慮して頂いています。また、法人内の保育所に子供を預けており、小さい子供を持っている者として安心して働ける環境があり、助かっています。



## 夜勤回数

夜勤専属の職員を配置してもらったことで、夜勤の回数も減り、以前よりも身体や精神的な負担が少なくなったと感じています。



## 職場の雰囲気

以前よりも風通しがよく、いい雰囲気で相談しやすい職場環境になってきていると思います。人間関係も良くなっており、周囲の皆さんに助けられています。



## やりがい

給与や福利厚生など他の事業所と比べると恵まれている所も多く、働きやすい環境だと思います。介護は本当に大変な仕事ですが、一方でやりがいもある仕事です。これからも職員が安心して働けるようにバックアップして頂ければと思います。



## 今後の課題

### 早朝の人員配置の強化

超早出の人員配置を3人から4人に増員し、早朝の忙しい時間帯の人員をさらに厚くしたい。

### リフレッシュ休暇制度の拡充

現在のリフレッシュ休暇は5日間であるが、長期休暇の取得要望もあることから、今後は前後に公休を入れて1週間の休暇制度としたい。また、年度初めに年間スケジュールを調整して、年間取得一覧表作成により均等な取得を可能としたい。

### 年次有給休暇の取得促進

常勤職員の年次有給休暇の取得状況は、誕生日休暇制度を創設してもまだまだ十分とは言えないことから、最低でも20%の有給休暇取得率を目標としたい。

### P D C A サイクルの推進

新たな課題も見つかったことから、ワークショップ等により「計画 実行 評価 改善」を継続的に実施したい。

## アクションプラン記入シート

事業場名 [ ]

ミッション(宣言)	・明るく前向きな職員を育成し、質の高い介護を地域社会に提供する
ビジョン(将来像)	・総合的な福祉施設として地域社会の期待に応えていく ・三方よし(利用者、職員、施設)を実践し、それぞれの満足度を向上させる環境づくり
現状分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>[労働時間関係] ・育児休業者職場復帰時の夜勤免除申請が多く不安がある ・上記による夜勤回数が増え職員の負担が大きい(9回~10回/月) ・勤務間隔が短い時がある(日勤→夜勤) ・時間外については基準が難しく無駄な残業がある</li> <li>[休暇関係] ・年休の振りがある ・リフレッシュ休暇が連続して取れない</li> <li>[その他] ・休日希望日が重なりシフトが組みにくい(日・祭、年末年始、お盆等) ・施設内で感染症が流行ったことがある ・外部研修への参加、内部研修の積極的な取り組みを行っている ・離職率は約7% ・職業病疼痛などの慢性疾患がある</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>[労働時間関係] ・負担のないシフト表の作成 ・夜勤勤務者の負担軽減 → 夜勤専従者の積極的な採用 ・業務分担の見直し・効率化 → 一部の職員の負担軽減</li> <li>[休暇関係] ・年休の取得率のバラつき解消 → 公平な年休の取得 ・リフレッシュ休暇の連続取得 → 計画的なリフレッシュ休暇の取得 ・公平な休日の取得 → 取得したものとならない者を交代で取得</li> <li>[健康関係] ・感染症予防対策・事故がない労働環境の維持 ・労働と労働以外の明確化(研修や会議及び通常業務) ・低い離職率の維持・新卒者の計画的な採用 ・職員の健康管理及び腰痛予防対策</li> </ul>
ゴール (年度目標・到達点)	年休や希望休日の取得、夜勤回数及び業務負担の軽減等による職員間の不公平を解消する
課題解決・ゴール達成に向けた取組計画	
スケジュール	課題解決に向けた取組
長期的な取り組み (3~5年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>看護協会の夜勤・交代制勤務に関するガイドラインに準じたシフトにする</li> <li>計画的な新卒者の採用</li> <li>KYTを就業前に実施する</li> <li>これまで実施してきたアクションプランの継続、必要ならば追加や見直しを行う</li> </ul>
中期的な取り組み (1~3年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜勤専従者の採用を行う(福祉系大学や福祉系専門学校生などを中心に)</li> <li>研修をABでランク付け(必須については労働時間とし手当を支給)</li> <li>勤務開始前の腰痛予防体操、ストレッチを行う</li> <li>職場環境についてのアンケートを実施する</li> </ul>
当面(3か月程度)の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>看護協会の夜勤・交代制勤務に関するガイドラインを参考にしたシフト表の作成</li> <li>夜勤回数を8回以内(夜勤専従勤務者を除く)</li> <li>希望休日3日受け入れる(準夜勤、深夜は2回)</li> <li>定時で帰るという施設風土の周知・徹底</li> <li>年休取得のためシフト作成前後に声掛け、リフレッシュ休暇連続取得のため年間計画作成</li> <li>誕生日休暇制度</li> <li>就業前の腰痛予防体操、ストレッチ及び腰痛予防教育・研修を定期的に開催</li> <li>腰痛予防ベルトの無償提供、福祉機器導入の検討</li> <li>感染症予防対策の徹底(手洗い、うがい、マスク、インフルエンザ予防接種など)</li> <li>施設内研修をABでランク付け(必須については労働時間とし手当を支給)</li> <li>実習生に声掛けをして積極的に採用</li> </ul>