

B - 4

現場がつくるマニュアルのあり方

皆で作ったマニュアル

当事者意識の向上

業務の平準化

チームで取り組むことの重要性

広島市 安佐北区

特別養護老人ホーム なごみの郷^{さと}介護福祉士 ^{おいわ}尾岩 ^{ゆり}由理

介護福祉士 的場 慎司

介護福祉士 竹内 玲奈

E-Mail nagomi@nagominosato.jp FAX 番号 082-841-1336

施設（事業所）
またはサービスの
概要

平成 14 年 2 月、3 つのフロアで構成された特別養護老人ホーム（入所定員 80 名）、併設ショートステイ（利用定員 20 名）を開設。開設当初から情報共有を重視し、全利用者（約 100 名）の情報を日々、施設全体で共有する体制を実施している。

I. <取り組み課題>

2023 年 11 月、ショートステイ利用者退所後の、荷物の忘れ物が散見されていることが課題となっていた。フロア会議で検討した結果、マニュアルの内容および活用方法に原因があると考えられた。

そこで、厚生労働省の「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」を参考に、課題解決にあたり、フロア職員全員でマニュアルの見直しについて取り組みを行った。以下に経過と若干の考察を加え報告する。

II. <具体的な取り組み>

ショートステイ利用者の入退所に際し、退所後の荷物の忘れ物が散見されていることが課題となっていた。忘れ物は発生の都度ヒヤリハットとして所定の用紙に記入しており、取り組み開始前（R5.11）の忘れ物件数はひと月で 6 件であった。これらの原因についてフロアで検討した結果、マニュアルの存在が周知されておらず、ショートステイ利用者の入退所時、他職員から口頭でレクチャーを受けたのみで荷物の確認を行っていたことが原因と考えられた。そのため何となくといった個々の感性に委ねられていた側面が否めず、確認方法が統一されていない状況であった。また既存のマニュアルは文字のみを羅列した内容であったため、理解しにくいという意見も挙がった。そこで、フロア職員全員で退所後の荷物の忘れ物ゼロを目標にマニュアルの見直しを行うこととした。

改めて従来の方法を確認したところ、ショートステイ利用者の持ち物は、持ち物チェックアプリ（タブレットで荷物を 1 つずつ撮影しご利用者ごとにリスト化できるアプリ）を使用して当日の荷物チェック担当者が入退所時、1 人ずつ確認を行っていた。荷物の確認時、ミスが生じやすい原因の 1 つとして考えられた写真の撮り方（タグ等衣類の特徴がわか

らないもの、複数の物を 1 枚にまとめて撮る等）の例を写真と詳細な説明を加え、フロアのショート担当者・荷物チェック者を中心に確認し、マニュアルを修正した。さらに、フロア的全職員へ修正後のマニュアルに書き込み式で意見を集めさらに完成度の高いマニュアル作成に努めた。また、忘れ物の原因として衣類の取り扱い方法が統一できていないとの意見が多く上がったため、衣類の取り扱い方法の見直しを行った。

取り組み開始から 3 か月後（R6.2）に、フロア職員全員に本取り組みを行ったことにより、忘れ物減少に対する意識が向上したかアンケートを実施した。

III. <活動の成果と評価>

ショートステイ退所後の忘れ物が多い原因を考え、取り組みを行ったことにより、忘れ物件数は取り組み開始前（R5.11）：6 件（内衣類 6 件）であったが、取り組み開始 3 か月後（R6.2）：3 件（内衣類 1 件）に減少した。

また本取り組み開始から 3 か月後（R6.2）に実施したアンケート結果では、全職員より忘れ物に対して意識向上に繋がったとの回答が得られた。

これらのことから本取り組みは一部職員がマニュアルを作成し、提示するといった従来の方法ではなく、フロア的全職員がマニュアルの見直しに関わったことで、マニュアルの精度の向上・各職員への当事者意識の高まりに繋がったと考えられる。その結果、業務の平準化が図られ、忘れ物件数の低減に寄与したと推察された。マニュアルの見直しと活用により業務が平準化され、忘れ物件数の減少に繋がったことは、改めてマニュアルの重要性を再認識する機会にもなりえたと思う。

IV. <今後の課題>

今後の課題として、フロアの課題となる原因をその都度追求し、チームによるマニュアルの見直し・整備を引き続き取り組んでいきたい。