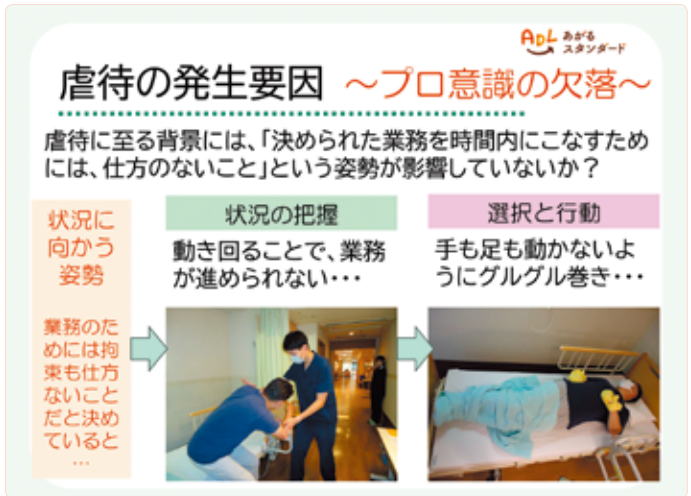


“属人化”していたケアの技術を “標準化”に導く教材をリリース

介護現場のケアは、どうしても職員によってスキルやノウハウに差が生じやすく、それによって利用者の状態にまで影響を与えてしまうこともある。そんな課題を解決すべく、シムウェルマン株式会社は今年12月、研修に活用できる動画マニュアルをリリースする。これから3回に分けて、その内容やメリットを紹介する。

1回目の今回は、同社代表取締役を務める傍ら社会福祉法人の理事長として介護福祉事業に携わる飯村芳樹さんに、開発の背景や動画を活用することの効果などを語ってもらった。



▲虐待に関する動画の一部。リアルな場面で説得力が増す

日々の業務が 流れ作業と化す

今回動画の開発に至った経緯は、介護事業を行うなかで「このままではいけない」と危機感を強めたためです。職員同士のカンファレンスで「Aさんの食事はトロミね。Bさんはお風呂なしで。Cさんはオムツにパッドを重ねてください」など、あらかじめ決められていたかのようなスピードでどんな指示していき、皆が疑問を感じつつも声を上げずに、ただ「わかりました」と返事をしていることが増えていました。

なぜそう判断したのかを聞く「前からこうですよ」との返事。さらに、ご利用者の状況の「何」を観察し、どう考えてそのように方針を立てたのか尋ねると「前からそんなに観察データなんか使っていないし……」と返します。それだけでなく、「そもそも皆が違う介助方法だから、同じご利用者の状況をデータ取りしても、意味なんてないのでは？」という声まで上がりました。



▲シムウェルマン株式会社
代表取締役の飯村芳樹さん

と、Dさん（質問した職員）は「E主任からこうやるように教わりました」と答え、E主任は「退職した先輩職員Fさんから教わった」と答えました。皆、同じように誰かから言われたように仕事をしてきていることにより、属人的な流派によるバラバラな方法が蔓延していたのです。唯一、統一されているのは「日勤業務」「夜勤業務」「早番業務」など、スケジュール内での業務を行うかというもので、マニュアルも業務のマニュアルにしかなくていい。つまり、多くの介護現場で見受けられる「画一化と標準化の混同」が起き、「いつもと同じ画一化」を標準化だと思い込んでいたのです。

本来、標準化とは業務の結果であるアウトプットについて、個々

のニーズに沿うためにはどのような標準が良いかを探ることを指します。「いつまでに何をやればいい」「これまでのやり方でいい」「結果的に時間内に終わればいい」という誤った認識での画一化を、標準化と誤解されていることに気づきました。

ケアが属人的だと 離職につながる？

加えて、職員の離職理由を探っていた時のこと。ほとんどが「人間関係」に起因しているのですが、そもそもどんな理由で人間関係に問題が生じるのかを調べると、「属人的な手法」つまり「流派の違い」が大きな原因でした。「流派の違い」は考え方やめざす介護のあり方、価値観に紐づいているため、自分の理想との違いが離職に至る理由につながっていたのです。

こうした属人化に起因する負の連鎖を断ち切るために、考え方やめざす介護のあり方、価値観の基盤となる理論を整理する作業に取りかかりました。そして、自法人のみならずほかの法人でも一般化できるレベルにまとめ直すため

に、3年かけて5つの社会福祉法人の間でレベル調整や視点合わせを行い、今回のマニュアル動画を完成させました。動画にした理由は、育成時間に余裕がなくても隙間時間に見られることや、OJTの時間短縮につながると考えたからです。

動画は、初任者から一般職員向けのレベル（ADLあがるスタンダード）と、指導役や管理職向けのレベル（QOLあがるスタンダード）に分けて作成しました。指導役や管理職レベルでは初任者レベルの内容を理解していることを前提に、適切な指導ができるよう属人化を排除したポイントを整理しています。

環境悪化を招く 5Gとは

社会福祉法人を経営する傍ら多くの事業所の経営改善を手伝うなかで、組織マネジメントの課題を「5G」という概念で整理するようになりました。「5G」とは、①組織運営におけるガタガタ、②現場のチームアプローチにおけるギリギリ、③組織風土のギスギ

図表1 活用したことで効果を得られた課題(事業所の声を参考に整理)

- 1 職員間の属人的スキルの元となる「自分のやり方へのこだわり」を解消したい
- 2 事故の発生を防ぐ基本的動作と所作の習得に向けた介護職員の意識を改革したい
- 3 技術の未熟な新人や後輩を下に見るような誤った先輩風を吹かす風土を解消したい
- 4 根拠に基づいた介護を行う上でのベースを整えたい
- 5 OJT・OFFJTの時間や労力の削減により、生産性を向上させたい
- 6 正しい介護の実践で、ご利用者の状態を整えることによる介護現場の組織基盤の強化をしたい
- 7 誰でも同じレベルで基礎的な業務を行えることにより、同一労働同一賃金に向けた環境を整備したい
- 8 次世代の指導職や管理職を生み出す組織基盤を構築したい
- 9 忙しい先輩職員に遠慮して聞くことのできない後輩・新人職員が安心して働ける職場環境をつくりたい
- 10 外国人材にも補助的業務ではなく一般業務をこなせる環境を構築したい

ス、④ケアの質のグダグダ、⑤職員のモチベーションのゲンナリというそれぞれの頭文字をとったものです。この5Gは多くの場合、現場の属人化した業務環境の悪化を招くことになります。

①組織のガタガタ

良い組織運営には、「理念や方針の共有」「責任や役割の明示と執行管理」「責任に応じた権限移譲」「ご利用者のご家族や地域との情報共有や連携」などの基本的要素が適切に整っていることが不可欠です。これらの要素の不足は、その仕事の意義や相手のことをないがしろにすることにつながり、組織として正しい仕事を行うための統制機能を失いかねません。

②現場のギリギリ

現場における良いチームアプローチには、情報共有の仕組みや意思決定権限の付与が適切であることに加え、リーダーの職務上の役割の明確化やリーダー・ベテラン職員がフォローしている仕事の範囲を適切な水準にすることが求められます。曖昧な権限付与や限界を越えた業務環境は、あるべき姿から遠ざけてしまいます。

③組織風土のギスギス

業務の基準が曖昧だと、属人的な業務手法がシフト内の作業レベルで上辺だけ継承され、本当にやりたかった介護のあり方から離れてしまうことがあります。そうなくとも職場内の人間関係悪化を恐れて言い出せず、結果、高いストレスにさらされることにつながります。見て見ぬふりや身体拘束の安易な容認、報告や連絡・相談の不徹底が増えていき、職場の組織風土がさらに悪くなります。

④介護の質がグダグダ

認知症ケアを行う際に「どうせ何もわからない状況なのだろう」という誤解があったり、行動・心理症状に対してその場しのぎの対応をしたり、ご利用者の心身状態を正確に把握せずに行った介護がアセスメントともケアプランとも連動していないなど、基準となる介護の理論を整理した教育が徹底されていないと、おざなりなケアになってしまいます。

⑤職員の意欲はゲンナリ

安易な身体拘束の実施や、めざすべき介護理論の構築と教育がされていないなかでの流れ作業や一

斉介護は、職業倫理を軽視させ、

理念やコンプライアンス意識を引き下げてしまいます。「こんな介護を受けたい」と思えない現場で、モチベーションが上がる職員は皆無です。利用者本位の介護サービスの実践には、介護報酬の制度や、経営手法・法律などの基礎的知識の学習も欠かせません。

このように、5Gに至った原因を改善せず放置したままでは、生産性の向上やQOLの向上、ノーマライゼーションの実現などができるはずありません。この根本的な問題点を解決するためにも、その悪化を加速させてしまう「属人化」を解消する環境をつくることが必須なのです。

職員の意識改善に
動画の活用を

動画マニュアル「あがるスタンダード」は、このような5Gの解消と属人化の排除を徹底するため開発したものです。活用を始めた事業所の反応を見ると、思った以上に効果が出ることがわかりました（前ページ図表1）。

2024年度介護報酬改定で

は「利用者の安全並びに介護サー

ビスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置」が義務付けられました（3年間経過措置）。また、介護職員等処遇改善加算の取得要件は2024年度とは異なり、2025年度に加算1を取得し続けるためには、「職場環境等要件の生産性向上（業務改善及び働く環境改善）のための取組」において、⑭（業務改善活動の体制構築）または⑯（現場の課題の見える化）が必須となり、厚生労働省が示している「生産性向上ガイドライン」に基づく取り組みが求められるます。さらに、区分ごとの要件の数も増え、職場環境改善に向けた取り組みが急務となっています。

図表1でも示したように、「あがるスタンダード」を活用することで、生産性向上などに効果を発揮することが期待されます。2025年1月末までにお申し込みを完了された事業所には、生産性向上ガイドラインに基づいて取り組みを行った事例ツールを特典としてお届けします。少なくとも2月には課題解決のためのアク

ションを始めないと、来年度の処遇改善加算の申請には間に合わないことが想定されるので、1月末までにお申し込みいただいた方のみとさせていただきます。義務化された委員会などで⑰や⑱に取り組む際には、事例ツールを活用いただけると幸いです。

このほどリリースする「ADLあがるスタンダード」の動画の特徴と概要は図表2のとおりです。ぜひ、QRコードまたはURLからアクセスし、デモ画面や説明動画をご覧のうえご利用ください。次号以降では、動画制作にご協力いただいた社会福祉法人のキーマンから、具体的な課題解決への活用法について話を聞きます。

● 会社紹介
シムウェルマン株式会社

● 東京都千代田区麹町3-5-2
BUREX 麹町
TEL 03-6272-6533
URL www.simwelman.com/



動画の詳細および
申し込みはこちら▶

図表2 「ADLあがるスタンダード(初心者・一般職員向け動画マニュアル)」の特徴と構成

特徴	
1	54テーマの動画マニュアルで、介護現場の知識や技術を網羅
2	介護の基礎知識や手順だけでなく、目的や考え方、根拠を解説
3	質問形式にすることで気づきや理解の定着を促す構成
4	起こりやすいNG行動をわかりやすく解説
5	英語、ベトナム語にも対応しているから外国人材も安心

構成			
1	申し送り	19	整容介助
2	入浴介助	20	排泄介助
3	リフト浴・機械浴	21	排泄介助 便器・尿器を使用する場合
4	清拭	22	排泄介助 オムツを使用する場合
5	部分浴	23	便や尿の量・性状の観察
6	食事介助	24	移乗・体位変換の目的と基本
7	水分補給・脱水予防	25	姿勢ケア
8	服薬介助	26	移乗・体位変換 水平移動
9	口腔ケア	27	移乗・体位変換 側臥位から仰臥位
10	レクリエーションの実施	28	移乗・体位変換 仰臥位から側臥位
11	おやつ介助	29	移乗・体位変換 側臥位から端座位
12	就寝介助	30	移乗・体位変換 仰臥位から端座位
13	夜間巡視	31	移乗・体位変換 端座位から仰臥位
14	起床介助	32	移乗・体位変換 端座位から立位
15	着脱介助の基本	33	移乗・体位変換 立位から端座位
16	着脱介助 前開きの上着	34	ベッドから車いすへの移乗
17	着脱介助 かぶりの上着	35	車いすからベッドへの移乗
18	着脱介助 ズボン	36	ノーリフティングケア
		37	スライディングボードを使用したベッドから車いすへの移乗
		38	フレックスボードを使用したベッドからティルトリクライニング型車いすへの移乗
		39	フレックスボードを使用したティルトリクライニング型車いすからベッドへの移乗
		40	歩行介助
		41	車いすによる移動介助
		42	認知症の基礎知識
		43	認知症ケア
		44	人間関係トラブル対応
		45	転落・転倒事故対応
		46	体調急変時の対応
		47	バイタルサインの確認
		48	感染症対策
		49	災害時対応
		50	褥瘡の基礎知識と予防
		51	利用者の観察のポイント
		52	コミュニケーションの基本
		53	看取り介護の流れ
		54	虐待防止