

1. 事業所概要 ーその1ー

法人名・事業所名	社会福祉法人 矢本愛育会 障害者支援施設 第二共生園
所在地	東松島市大塩字逆川 2 2 - 5 5
サービス種別	障害者支援施設
定員	3 4 名
職員数	4 0 名（施設長 1 名・副施設長 1 名生活支援課 2 9 名・総務 3 名・厨房 3 名・業務員 3 名）
特長	東松島市の自然豊かな大塩地区に位置し、四季折々の風景を見ながら穏やかに過ごせる環境にあります。 利用者さんの平均年齢は約 5 5 歳、障害支援区分平均 5 . 1 と少しずつ利用者さんの高齢化が進んでいます。全介助やほぼ全介助の方が全体 2 / 3 と、障がいの重度化も進んでおり、介護ロボット等 ICT の導入が喫緊の課題でもあります。 利用者さんが日々安心の中で、穏やかに楽しく生活を送れることを第一に、新しい良い記憶を積み重ねられるよう支援に取り組んでいます。



2. 事業所概要 ―その2―

<利用者さんの様子について>

- ◎定員34名：男性17名・女性17名が入所
- ◎平均年齢：男性57.2歳 / 女性55.7歳
- ◎平均障害支援区分：男性5.1 / 女性5.1
- ◎全員が療育手帳「A」
- ◎支援全介助 男性6人(17人中)
女性7人(17人中)

* 全介助以外の方でも、ほぼ9割の方が
日常場面で多くの支援が必要な方です。
(ほぼ自立の方は1割)

* 常時車椅子や全盲の方、てんかん発作が
頻回な方、終末期ケアの方など多くの専
門的な支援が必要な方が増えている傾向
にあります。



3. 取り組むにあたっての背景・課題

ーその1ー

- ① 日々の支援、業務の中で抱えてきた課題
～様々な業務についての課題～

◎入所施設の業務は多岐にわたる
→利用者さんの「衣食住」全てに関わる業務が数多くある。掃除や洗濯、衣類の仕分けや片付け、おむつ等の補充、各種記録……。直接支援ではない部分での業務過多。

→日々業務に追われている「いつも忙しい」職員の皆さん……

◎障害の重い利用者さんの支援の中で、利用者さんの生活や活動に対する満足度や幸福度をどこまで意識できているか？

◎そもそも、私達の「本当の仕事」って何？

そこから生まれてきたもの

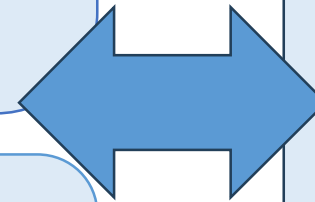
あまりの業務の多
さゆえに起こった事



「支援優先型」ではなく「業務優先型」と「独自ルール」の発生・定着



マニュアルから逸脱した小さなルール変更が全体で検討・共有されず「暗黙のマニュアル化」となり固定されていった



4. 取り組むにあたっての背景・課題 —その2—

② 利用者さんの視点に立った支援を継続していくためには？

<疑問点1>

「なぜ支援優先型ではなく、業務優先型になってしまったのか？」

<具体例>

- ・日中活動に活気がなく、決められた活動内容への職員の意欲や発想力の欠如が顕著
- ・そもそも日中活動に配置されている職員が支援以外のことをしている（おむつ補充や洗濯物たたみなど配置とは違う業務など多数）

<推測>

◎支援技術の未熟さ

- 入職して3年未満の職員が多い
- 指導できる職員が病休等で少ない上、職員研修に限界があった



先輩職員からの指導やレクチャーはあったものの、日中活動等、自ら率先して実施する職員が限られ誰かの号令を待つ職員が多い



- ・支援に対する不安？
- ・周囲の職員と足並みを揃えている？（率先してする事をためらう）

5. 取り組むにあたっての背景・課題 ーその3ー

＜疑問点2＞

なぜ支援方法が統一されているにもかかわらず支援方法の変更が一部の職員の中で起きたのか

＜具体例＞

- ・利用者さんの支援方法については、会議や毎日の申し合わせの中でも、統一されていたものが一部の職員の中で解釈が変えられ、本来あるべき支援方法が守られていなかった。
→それが表面化することに時間を要した

＜推測＞

◎職員の支援に対する質の向上には、様々な困難な場面でも先輩職員からの指導や支援している様子から学ぶことが大切。自分自身も実践してみることで成長していく。



丁寧な支援、ご本人に寄り添った支援は習得までに時間がかかる場合もある。時に根気も必要となる。



チームとしての取り組みが重要



これらの一連の支援技術習得の流れから離れ、自分の都合で支援をしてしまう。「楽な支援方法」を優先する職員が出始める。

6. 様々な課題に対する解決に向けての模索の過程

＜対策1＞支援に対する意思統一のための対策

個別支援計画等を基本とし、支援の方向性を具体的に示す

支援の方法の周知、レクチャー等を通じての支援の質の向上を目標に

＜対策2＞支援と業務の住み分け、それぞれの時間配分の明確化

毎日「配置表」を作成し、職員1人1人の動きの明確化を継続した

日中活動の支援に配置された場合には集中して支援に取り組むことを目標に

＜対策3＞職員間のコミュニケーション不足の解消

支援に対する悩み、人間関係に関する不満や不安を軽減するなど、個別の面談等実施

職員間の意見交換、情報共有が円滑に行くことを目標に

＜結果＞一部の職員の理解・変化は見られたものの全体の改革にはほど遠く、打開策も少なくなり、悪循環を繰り返す結果に

令和7年度「障害福祉分野における人材確保のための職場改善支援事業への参加の決定！」

7. モデル事業への参加から始まった業務改善 ー気づきシート編ー

① 「気づきシート」の作成

実施期間：令和8年12月1日～6日

1. 気づきシートに記入してください。

いつ（タイミング）？ どこで（どの場面）？

何を？どんな気づき？

（人間関係、マネジメント、介護技術、不足など）
（必要な項目を入れる。書き出しも可）

分類カテゴリ

ムリ ☐

ムダ ☐

ムラ ☐

◎「いつ（タイミング）？」

◎「どこの場面で？」

◎「何を？どんな気づき？」

（人間関係・マネジメント・介護技術・
人不足など）

* 分類カテゴリ「ムリ・ムダ・ムラ
（3M）」で分類



＜対象職員＞

全職種（生活支援員・看護師・総務・厨房）

→35名に10個ずつ「気づきシート」に記
入してもらう

* 約350個の「気づき」

内容の重複多数→1番多かったのは
「環境整備」に関すること

8.モデル事業への参加から始まった業務改善 ー気づきシート編ー

① 「気づきシート」から全体的に見えてきたこと→職員の良い視点に感動！

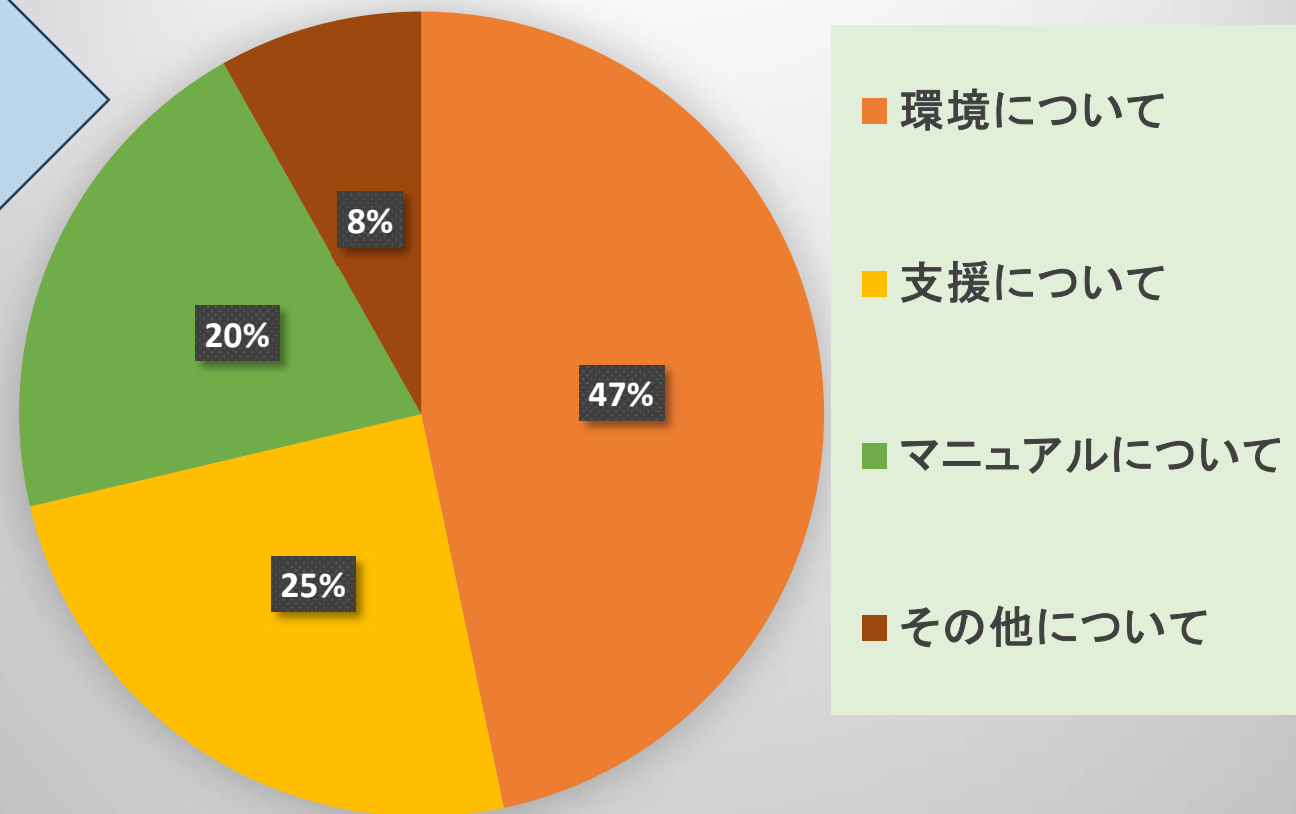
<3Mが明確化>

●環境への気づきが多い結果から支援や業務中で「ムリ」があり、そこから、様々な独自ルールが発生。業務にバラつきにより「ムラ」が生まれ、それは業務量の増加につながる。その行きつく先は「ムダ」な業務量＝人材不足という悪循環。

<3Mをどのように打破するか>

- ・「5S」の取り組み
→整理・清掃・整頓・清潔・躰
- ・業務全体が「雑然」としていた
→課題を見える化し1つ1つに手順書やルールの明確化を積み上げていく。どんなに小さな業務でも丁寧に…。

気づきの分類



■ 環境について

■ 支援について

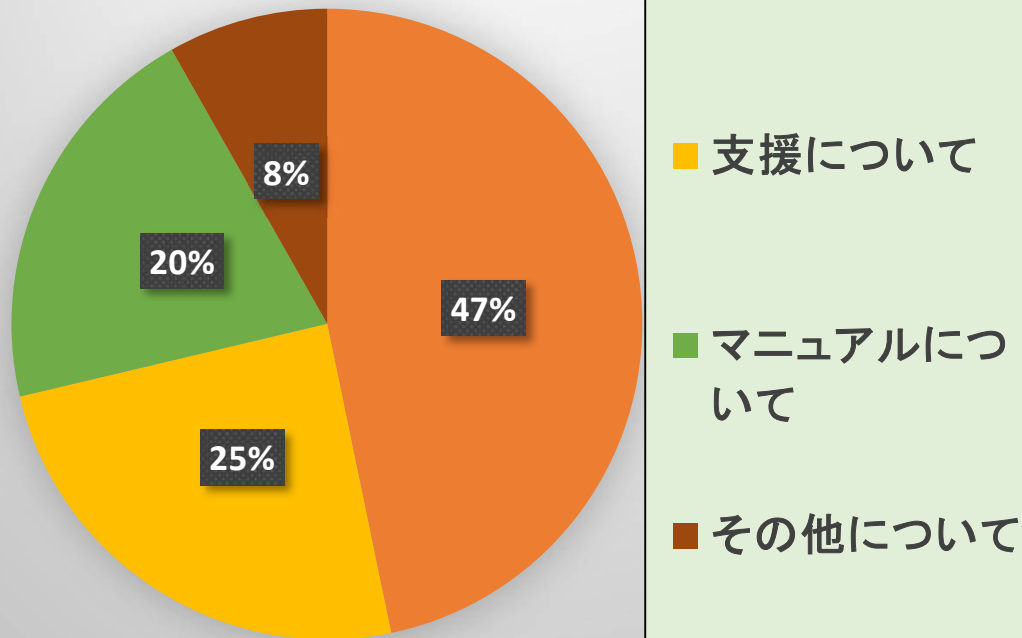
■ マニュアルについて

■ その他について

9.モデル事業への参加から始まった業務改善 ー気づきシート編ー

② 「気づきシート」に記入された内容

気づきの分類



＜環境についての主な気づき＞

- ・施設内でバリアフリー化になっていない場所があり、車椅子の移動がスムーズにいかない(居室間口が狭い)
- ・居室が足りない
- ・浴室の床が滑りやすい、冬は冷たい
- ・インカムの導入(情報共有、他の理由)
- ・トイレの数が少ない(特に車椅子対応トイレ)
- ・見守りカメラの導入(てんかん発作や転倒時の検証)
- ・施設自体の老朽化、居室個室化
- ・介護用ロボットの導入
- ・エアコンの掃除が行き届かない(施設内も) 他

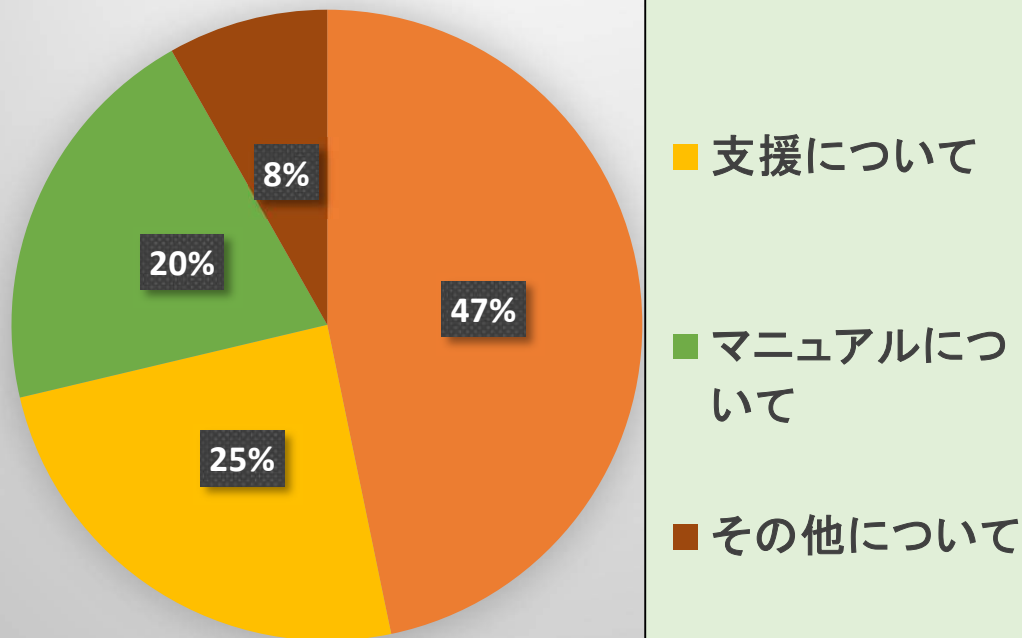
＜支援についての主な気づき＞

- ・日中活動がいつも同じ、プログラムを週単位で変えてはどうか
- ・外部講師などを招いて専門的なリハビリや音楽療法などを取り入れてはどうか
- ・夕食後の余暇支援を充実させてはどうか
- ・出張販売のように施設に衣類等の販売にきいて来てもらえないか(外出が難しい方に)
- ・適温給食を進めてほしい
- ・朝食にスープなどがつくると良いのではないかと
- ・人手不足(特に朝の支援に負担が大きい)
- ・行事やレクリエーションをもっと利用者さんに喜んでもらえるような内容を増やす 他

10.モデル事業への参加から始まった業務改善 ―気づきシート編―

② 「気づきシート」に記入された内容

気づきの分類



＜マニュアルについて＞

- ・利用者支援や業務分担についてもマニュアル通りにしない職員がいる、様々に統一されていない
- ・物品、加湿器の水など補充がされていない
- ・空き段ボールの片付けができていない
- ・業務の標準化が不足している。自分流に変えてしまっており、職員によってやり方や教え方が違う。マニュアル通りにし、変更が必要な時は全体等で検討すべき。
- ・利用者さんのことや、その他の周知方法を効率良くなるようにしたい。
- ・利用者さんの顔写真や配慮点などをまとめ、常に確認できるようにしてほしい（新人さん対策） 他

＜その他＞

- ・様々な記録にICTの活用を進めたい
- ・様々な記録の取り方、確認の仕方、情報の集約、周知の仕方の見直し
- ・パソコン操作が苦手な職員にも簡単な入力を覚えてもらう（PC操作の職員に限られ職員配置に影響あり）
- ・洗濯物（利用者さん衣類）に名前のないものがある（名前が消えて消えていたり、薄くなっていたりもある）
- ・介護技術研修をしてほしい
- ・介護の経験や障害のある方への支援経験が少ない職員が多いので、研修をしてほしい（内部・外部） 他

11.気づきシートから因果関係図へ ―気づきシートの分析―

＜因果関係図から見えてきたこと＞

・様々な気づきをカテゴリーごと(環境・支援・マニュアル・その他)に区分けをしたが、因果関係図を作成していくにあたり、様々な要因が絡み合っていることに気づいた

(例)環境整備＝職員の業務に対する意識が変わり、利用者さんへの支援の考え方にも良い影響をあたえる。
→結果として支援の質の向上につながる

・職員の皆さんが色々な良い気づきを持っていたことを改めて知り、意見交換やコミュニケーション不足を感じた

*「気づきシート」を日常的に提出してもらえるよう仕組み作りを実施することとした

原因

結果

影響

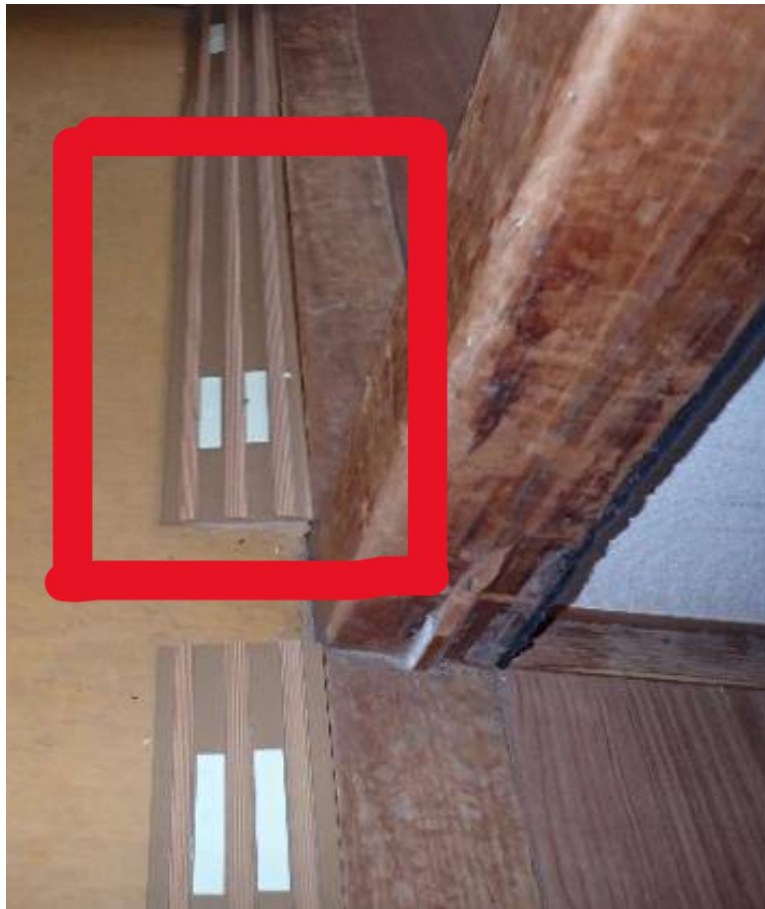


12.気づきシートから業務改善へ 取り組みの一例 <施設整備>

<気づきシート>から・・

＊特に意見が多かった

「居室の入口に段差があり、車椅子で居室に入る時スムーズに入れない」



<対応>

すぐに対応（解消）できることから1つ1つ業務改善へ。段差を無くし、スムーズに車椅子が居室にはいることができるよう改善。

13. 気づきシートから業務改善へ 取り組みの一例<マニュアル>

手順書	出勤時
	① 開けられておられた下駄箱で上履きと履き替える
	② 事務所にてうがい、手洗いをする
	③ 検閲をし、検閲表に記録する ★37度以上ある場合には上司に相談し、その後に勤務について指示を受ける
	④ 出勤簿に印鑑を押す ★休日の利用があった場合には、もちろん休日に記載する

<出勤時の流れ> ～マニュアル～
・新人職員さんに分かりやすく、また全職員へのルール定着

・どんなに小さな業務や流れでも「見える化」すると定着率が上がる。

手順書	15時のコーヒー等の作り方 編
	・コーヒー類のセット⇒ 食堂の大型冷蔵庫に入っています このようにBOXにセットで入っています
	コーヒー専用の軽量スプーンはBOXの中にあります
	モンティ専用の軽量スプーンもBOXの中にあります

<15時のおやつのセレクトドリンク>～作る職員によって味にムラがあることの解消～

・コーヒーや紅茶、レモンティーなど、利用者さんにおいしい飲み物の提供を…。好みに差はあるけれど「おいしいね」と言っていたただけるには？ 絶妙な分量の研究とマニュアル化。

・「使ったものは元の場所に戻す」⇒いつも同じ場所にあることは、新人職員さんも安心して業務に取り組める。業務の標準化につながる。

<絶妙においしい飲み物の作り方> 2Lのお湯に対して・・・	
	・コーヒー(粉) ⇒ 軽量スプーンすり切り7杯
	・紅茶 ⇒ 紅茶ティーパック3個
	・レモンティー ⇒ 軽量スプーンすり切り7杯
	使用後は食堂のシンクで洗剤で洗います *必ずペーパータオルで拭き水分を残さないよう注意してください。(清潔の保持)
	使用後はBOXのふたをきちんと閉めてください *BOXは同じ場所に戻してください *各種飲み物の粉等がなくなったら・・・ ⇒BOXのある棚と同じ場所にストックがあります 補充を忘れずにしてください。

14.業務時間調査－職員1人1人の動きを確認して分かったこと日中編－

第二共生園

業務時間調査 まとめ

(2025.12.15(月)) < 日中版 >

	職員名	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
1	生活支援員A(早1)													
2	生活支援員B(早2)													
3	生活支援員C(遅1)													
4	生活支援員D(遅2)													
5	生活支援員E(日勤)													
6	生活支援員F(日勤)													
7	生活支援員G(日勤)													
8	生活支援員H(日勤)													
9	生活支援員I(日勤)													
10	生活支援員J(日勤)													
11	介護師 K(日勤)													
12	介護師 L(日勤)													

入浴(機械)	日中活動	バイタル
更衣	機能訓練	処置
整容	入浴(一般)	看護業務
食事水分	移動(内)	利用者家
服薬	移動(外)	申し合わせ
口腔	移動	申し送り
排泄	休憩	掃除
オムツ交	送迎	記録
ベッドメイ	通院	利用者権利
その他		

※ 利用者権利 (利用者権利の付与、利用者権利の行使)

<実施方法> 日中版

- ・12月に日中2回業務時間調査を実施
- ・「配置表」(毎日の職員の動きを表にしたもの)を元に日々職員の動きを決めており、その配置表で示された1人1人の動きを10分刻みで記入してもらった

<実施して分かったこと> *

- 職員によっては「何をしているのか不明」な時間帯もあった
- 配置表やマニュアルにはない動きや、必要以上の時間を要している業務も見られた 他 多数

15.業務時間調査－職員1人1人の動きを確認して分かったこと夜勤編－

第二共生園

業務時間調査 まとめ

夜勤版

2025. 12/13~14

	職員名	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	0:00	1:00	2:00
1	生活支援員A											
2	生活支援員B											

		3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00
1	生活支援員B							
2	生活支援員A							

巡視	記録
更衣	館内消毒
整容	
食事水分	休憩
服薬	その他
口腔	バットメイク
排泄	中絶
オムツ交換	仮眠=○

＜実施方法＞ 夜勤版

- ・12月に夜勤帯4回業務時間調査を実施
- ・夜勤者のマニュアル等の実施状況の確認

＜実施して分かったこと＞

- 日中の支援や業務に比べ、複雑な内容はないものの、特に利用者さんの障害の重度化により、夜と朝の様々な介助に時間を要しており「気づきシート」でも出ていた「人員不足」が特に起床時からの介助時間にあらわれていた
- 起床時に時間を要する方が多いため、早めの起床の促しが見受けられた＊経験年数によっても要する時間に差が出ていた
他 多数

16. マスターラインの作成と運用について



＜マスターラインの作成＞

- ・業務の原則固定化（例）早番の時の動きが固定化されている等
 - ・それぞれの職員の動きが10分刻みで決められている
- 職員の動きにムダがなくなり、効率良い業務の流れが生まれた
- ・インカムを活用し全体リーダーが全体の流れを掌握し情報共有を円滑にしていけることが目標である

＜作成と運用の課題＞

- ・マスターライン上での疑問点や時間配分通りに動けない時に全体リーダーが指示役として位置づけをしている



◎念願だった「インカム」の運用が開始されたことでー

- ・情報共有が全職員に同時進行で実施できる
（特に利用者さんの様子の共有に多いに活躍中）
- ・マスターライン運用において全体リーダーが職員の動きの確認や微調整ができ、出勤職員全員が把握できる 他 多数の利点

17. ICT化促進のための第1歩

ーインカムの導入ー

「気づきシート」の中で情報共有のあり方（ノートでの申し送り）や速やかに全体に周知したい時に、一旦支援員室に集まってもらうなど、アナログ的な手段でおこなってきた。



インカムの導入は以前からの課題であったが、今回の宮城県の事業への参加を通じて大きく前進することができた。



<インカム>

- ・導入機器詳細→インカム（骨伝導型）・携帯電話
- ＊施設内外どこでもインカムが使用可能に

<実際のインカムの運用>

- ・「全体リーダー」がマスターラインを元に職員の動きを把握、微調整が必要な場合は職員全体を情報のやり取りをし、業務の流れを調整していく。
- ・利用者さんの様子についても全体と情報共有したい時に集合をせず、インカムを通じて情報共有がスムーズにできた。



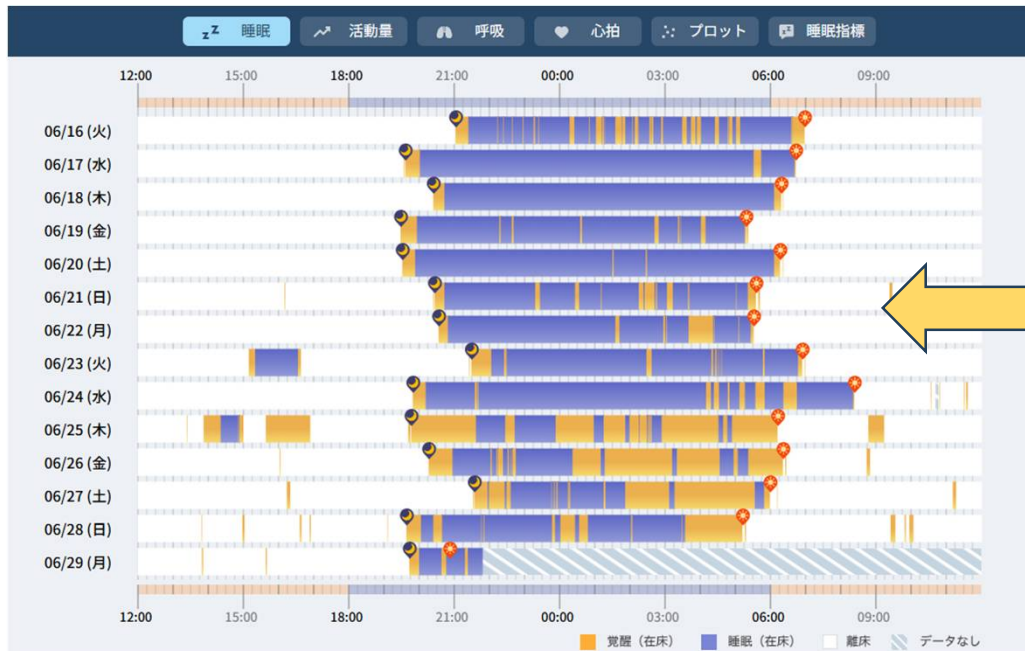
18. ICT化促進のための第1歩 ―眠りSCANの導入―



眠りSCANとは



本体をマットレスや敷布団等の下に敷くことで、人の体動(寝返り・呼吸・心拍等)を検出し睡眠状態を測定する機器



機器導入に期待できること



ベットや布団上での、利用者さんの睡眠や覚醒などを、支援員室のパソコンからリアルタイムでモニタリングができる



利用者さんの睡眠(覚醒)状態を見て適切なタイミングで排泄介助や見守り・声掛けがより可能になる

19. ICT化促進のための第1歩

－眠りSCAN導入－

<眠りSCAN導入による新たな発見>

○導入前

利用者さんの睡眠状態の把握が難しい場面も多く、巡視の都度に入眠していたので「夜間良眠」と判断。逆に巡視の都度、目を覚ましていたので「あまり眠れていない」と判断するなど実際の睡眠状態の把握ができていなかった

○導入後

巡視のタイミング以外の時間帯では把握できなかった利用者さんの睡眠状態が、眠りSCANから送られて来るデータによって、夜勤者の認識と実際の利用者さんの睡眠状態に相違があることが分かった

(例)巡視の時には入眠していたが、その後覚醒と入眠を断続的に繰り返していた(その逆の場合も)他 多数



利用者さんの睡眠状態等を支援員室のパソコン上でリアルタイムに確認できることから、夜勤職員の業務負担軽減にもつながっている。心理的な面でも安心感が得られている。

20. 取り組んだテーマ と 改善策(改善の打ち手) ①

- <取り組んだテーマ>

「気づきシート」による業務の整理・見直し＝「ムリ・ムダ・ムラ（3 M）」の削減と支援の質の向上への道筋の再構築を目標とする

<改善策・改善の打ち手>

- 暗黙のうちに増えてしまった業務の「削除・統合」を「手順書」を作成し業務の見える化を図る
- これまでの「ムリ・ムダ・ムラ」を改善し、職員が「気づきシート」に記入した内容が改善されていく過程を知ること、業務に対する改善ポイントの発掘の視点を育て、その積み重ねの中で業務に対する前向きな取り組みに繋げていく。
- 「5 S（整理・清掃・整頓・清潔・躰）の定着」

21. 取り組んだテーマ と 改善策(改善の打ち手) ②

＜取り組んだテーマ＞

インカム導入による、マスターラインの円滑な運用や、情報共有を細やかにおこなうことで、利用者さんの状態把握を出勤職員全員が同時に共有し、支援方法の変更にもタイムラグを置かずタイムリーに把握・実践を目標。

＜改善策・改善の打ち手＞

→常にインカムを通じて様々な情報を入手することで、**職員間の支援上での解釈の違いを解消するとともに、業務内容の標準化や進捗状況の把握**をすることを定着させる。

→日中・・・様々な場所で利用者さんの活動や支援に入っている職員の手を止めることなく、情報共有や各伝達ができ**「知らなかった」を減らしていくこと。**

日中、夜間・・・**緊急の場面**（1人では介助が困難になった時、急変、転倒、所在確認、その多数）で、**その場を離れずヘルプ要請ができること。**

→夜間・・・夜勤者同士が自分の行動（介助等でその場から離れられない他）早朝の介助や業務の進捗状況の共有 その他多数の職員が少ない時間帯での安全の確保、リスク回避に大きな効果。

22. 取組みを通じて学んだこと・成果 ①

<業務に対する考え方の変容>

・「人に業務をつけるのではなく」

→「業務に人をつける」

(例) パソコンが苦手な職員には記録業務をさせない(職員自身も拒否)

→できる職員だけがする

→業務の配置に偏りがでるだけでなく「できる業務とできない業務」の差が大きくなり「業務の標準化」に結びつかない

<業務の見える化>

・「手順書」を作成することで、様々な面で理解がしやすく、写真で示すことで統一が図れる

(例) 新人職員に業務を教える際に微妙な説明や解釈にズレが生まれる。職員によって取り組み方法が違うなどで新人職員や決まり通りにしていた職員の混乱と人間関係の摩擦を生む

<環境整備>

・業務改善の1丁目1番地

(例) 環境整備について、before・afterを写真で記録しておく

・職員同士で話し合うことが楽しくなってくる、相手を理解するようになる
→チームワークにつながる

<ファクトファインディングを意識する>

* ファクト＝真実・ファインディング＝見つけ出す

・事実確認をしながら考えていくことの重要性を理解する

・課題を正確に理解し、職員同士楽しみながら業務改善を進めていく

23. 取組みを通じて学んだこと・成果 ② ～インカム編～

「今、確認したいこと」「今、職場全体で共有したいこと」がスピーディーに全体共有できる。時間の有効活用につながる。

職員の業務に対する
「気づき」が増え始める

インカムを通じて職場全体の情報伝達が円滑になったことで、業務の効率化が進んできた。夜勤帯での利用効果も上がってきた

職員の業務・支援に対する
行動の変化

職員間でICTの使用・活用方法など共通の話題が生まれ、コミュニケーションが増え始めた

「情報共有」「業務の標準化」など様々な課題

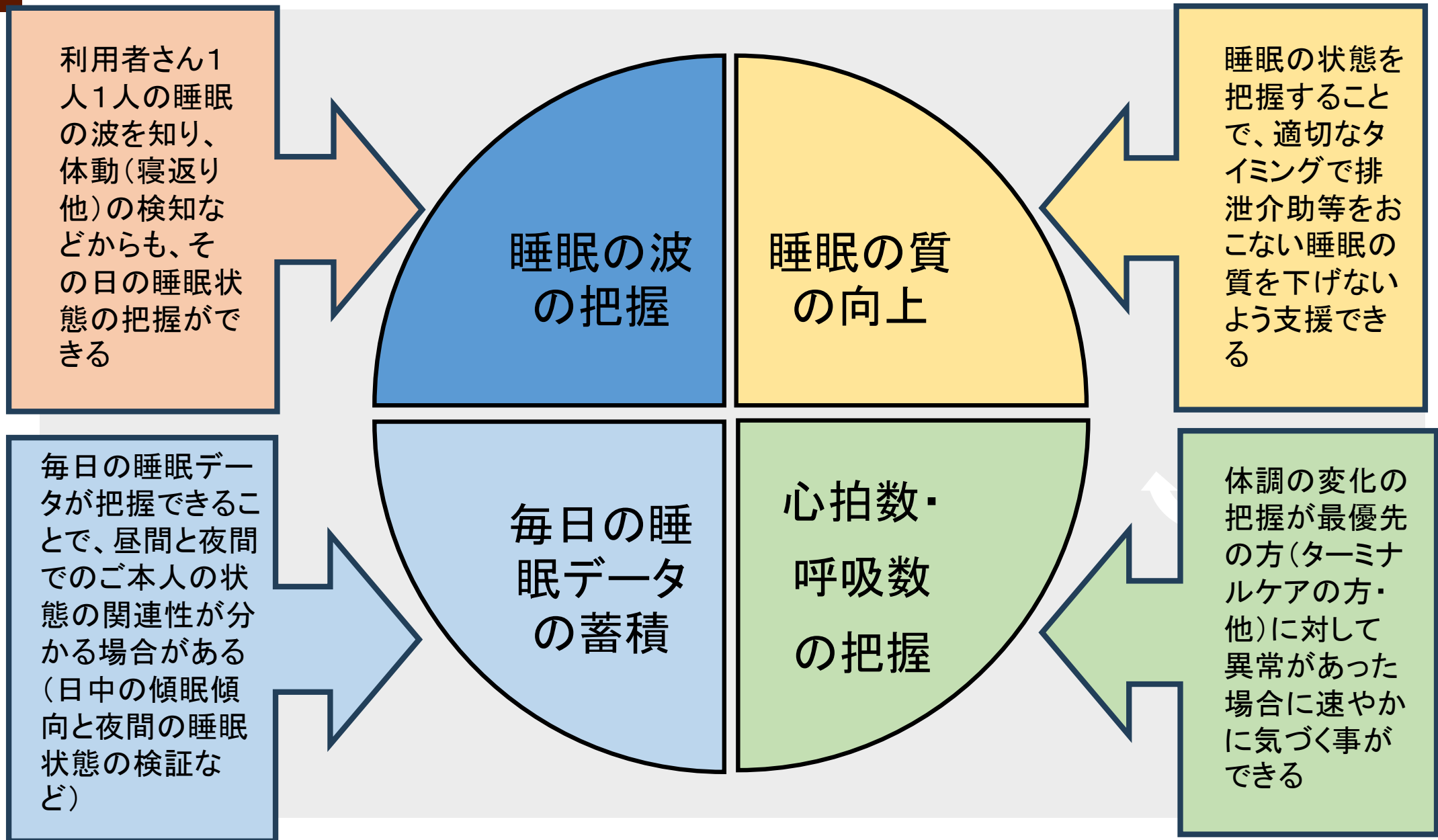
業務の課題への対応策？

職場環境改善を目的として、ICT化を進めるために、情報伝達ツール（インカム）を導入する

ICT機器の活用、応用で職場環境に新しい発想など、職員の業務に対する視点の変化



24. 取組みを通じて学んだこと・成果 ③ ～眠りSCAN編～



～ご清聴ありがとうございました～

