働きやすい職場づくりへ
～業務改善からストレス軽減の取り組み～

介護老人保健施設　ぼたん園
こすもす棟
発表者　甲斐 広

<はじめに>

R5年6月にこすもす棟で実施した業務改善アンケートにて

「疲れが取れない・モチベーションが上がらない

人のことまで考える余裕がない・仕事に追われ余裕がない」

という意見があった。

現在の介護現場で人材不足・離職率の上昇が問題になっている。

その為、業務改善を行うことで職員のストレス軽減・モチベーションアップに繋げ、長期的に働ける職場づくりを目指すべきではないかと考え何か取組が出来ないかと考えた。

<フロア状況>

前年度から職員が2名減り日々の業務も他フロアからのヘルプを貰い公休9日取れているが、有休・リフレッシュ休取得が出来ていない。

（他部署からのヘルプ） 23～33日/月 ※日勤帯でのヘルプ日数

（残業時間） 月平均 96.5時間

（有休取得日数） 0.5日4人 1日1人 1.5日1人 3日以上3人

（調整休・リフレッシュ休取得日数） 0日 全員

こすもす棟介護職員

8月31日までの集計

<課題と目的>

全ての課題をすぐに解決する事は出来ないが、

まず業務改善を行い業務のスリム化を図る事で有休消化・時間外削減等が出来ると職員のストレス軽減に繋がり働きやすい職場環境の構築が出来ると考え取組を行う。

<取り組み内容>

取り組み期間　令和5年10月10日～令和5年12月10日

対象者　　　　こすもす棟スタッフ13名（看・介護職員）

内容

①ストレスアンケート実施

②気づきシート実施

③気づきシートから業務改善案・実施

④業務改善後ストレスアンケート再実施

①ストレスアンケート実施

介護労働安定センター　介護労働者のストレスに関する調査を一部抜粋し、5段階評価

（いつも感じる4点・良く感じる3点・時々感じる2点・あまり感じない1点・全く感じない0点）

と各設問に自由記載欄を設けアンケートを作成し、実施する。

質問項目

①職員数が不足している　②任されている仕事が多すぎる

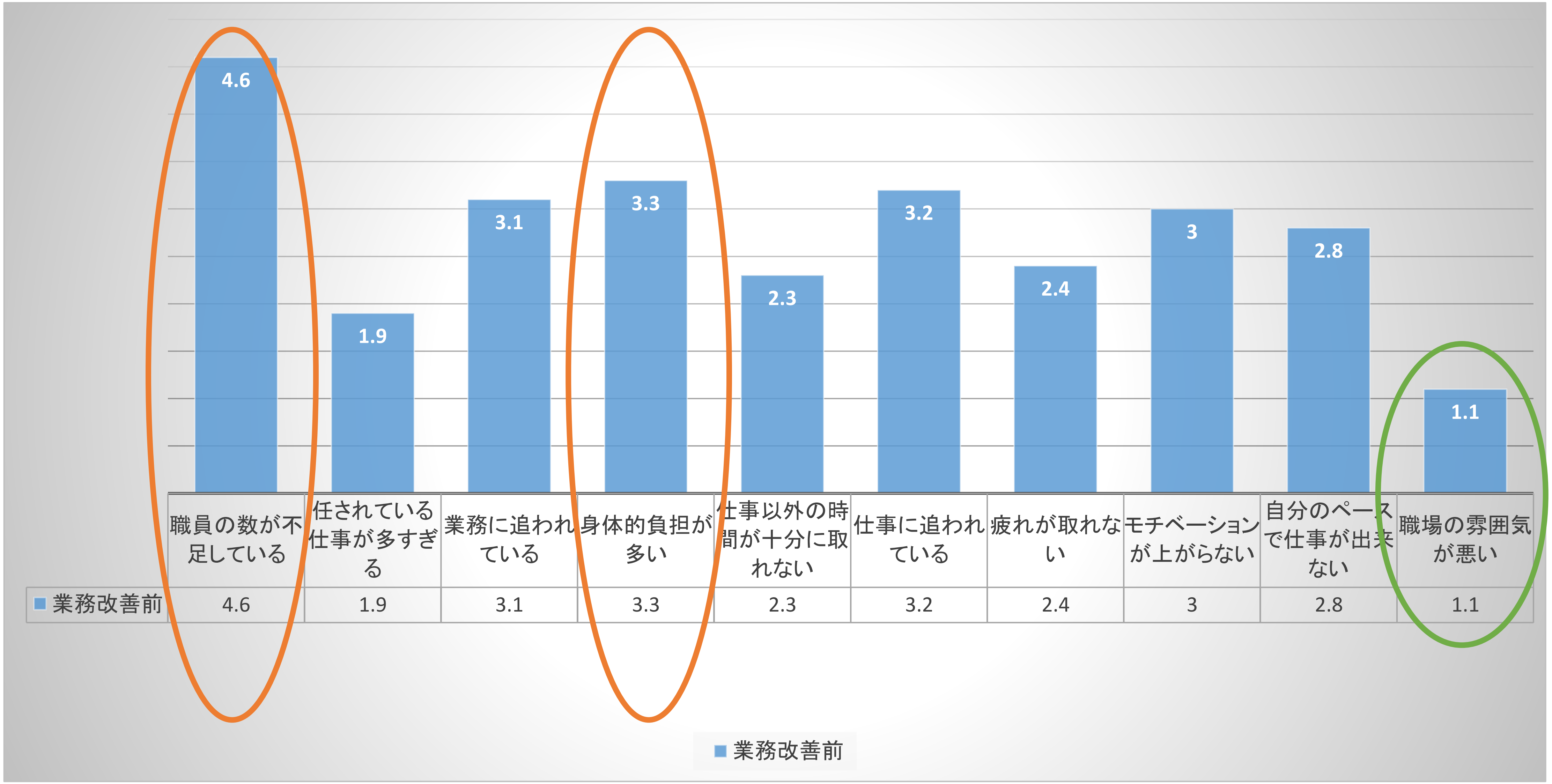
③業務に追われている　④身体的負担が多い

⑤仕事以外の時間が十分に取れていない　⑥仕事に追われている

⑦疲れが取れない　⑧モチベーションが上がらない

⑨自分のペースで仕事ができない　⑩職場の雰囲気が悪い

業務改善前ストレスチェックアンケート結果



業務改善前ストレスチェックアンケートで出た意見

問1.職員の数が不足している　平均点4.6点

業務優先になり入所者とコミュニケーションが取れないので、いつも感じる

人員不足により、有休・リフレッシュ休の取得が出来ていない為、いつも感じる

人員不足が原因により、業務が回らず流れ作業になっている為、良く感じる

問4.身体的負担が多い　　　平均点3.2点

男性ご利用者で体格が大きい方を移乗する時に、大変だった為、良く感じる

夜勤時の離床・起床介助時に腰痛や頸部痛が毎回ある為、いつも感じる

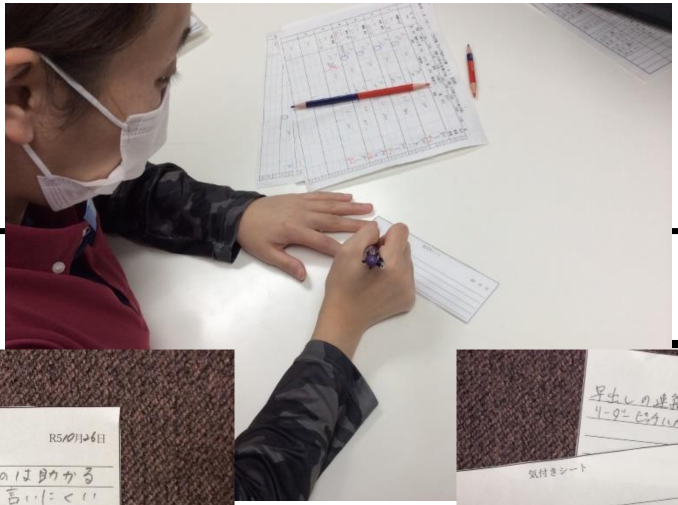
男性ご利用者で体格が大きい方を移乗する時に、男性スタッフがフォローしてくれるので、時々感じる

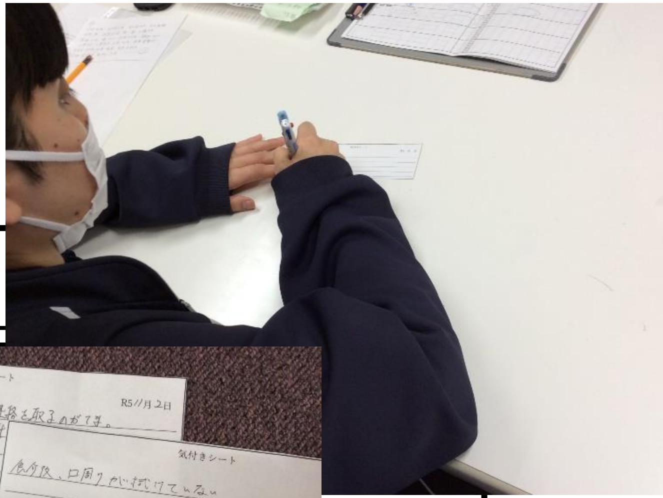
問10.職場の雰囲気が悪い　平均点1.1点

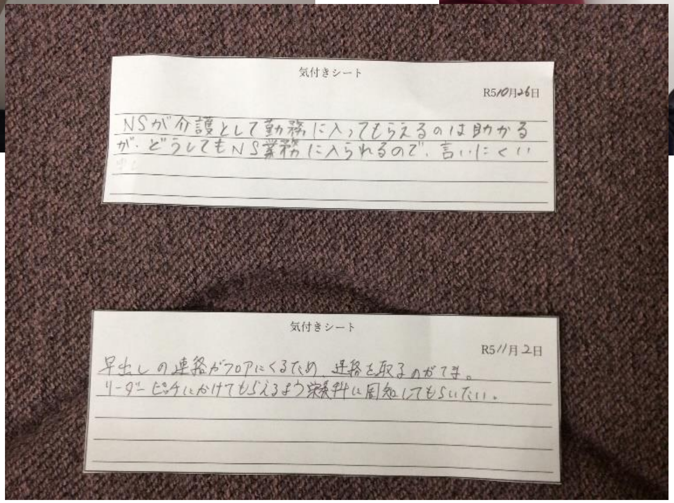
人員不足の中で、皆が協力し業務を行えている為、あまり感じない

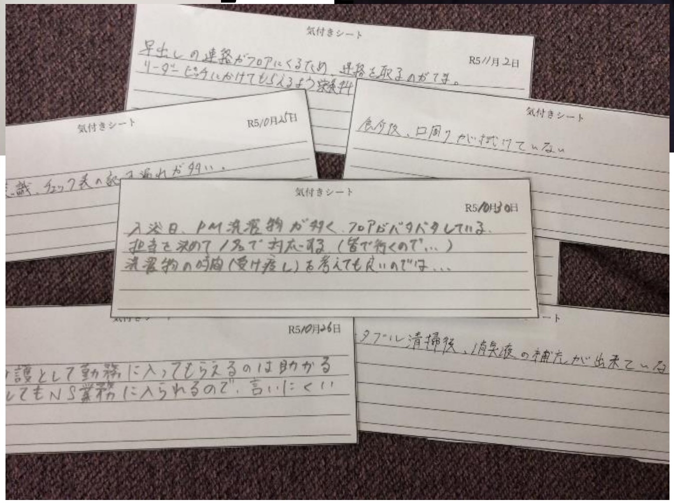
②気づきシート実施

フロアスタッフの意見を基に業務改善できないかと考え、気づきシートを作成し、その日の勤務者に割り振り、1日1個業務中に気付いたことを書いてもらい、その意見を基に業務改善を行う事とした。









気付きシートの意見から業務の大きな改善策というより
「排泄の意識がなくチェック表の記入漏れが多い」
「口腔ケア後、口の周りが汚れている」
「ポータブルトイレの消臭液が入っていない」
等の意見が多く見られた。

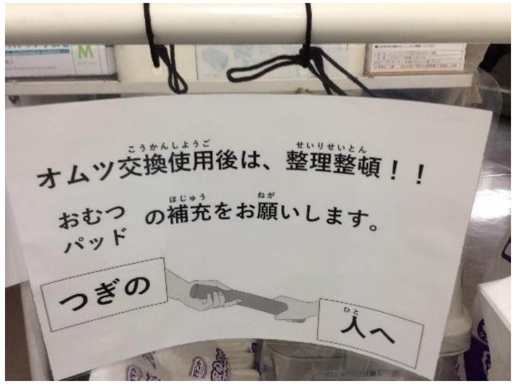
そのことから

当たり前の事が出来ていない事が、職員間でストレスになる一つの要因ではないか。又、職員間で、その場での気付き等の意見交換ができていない事も要因ではないかと考えた。

③業務改善案の実施

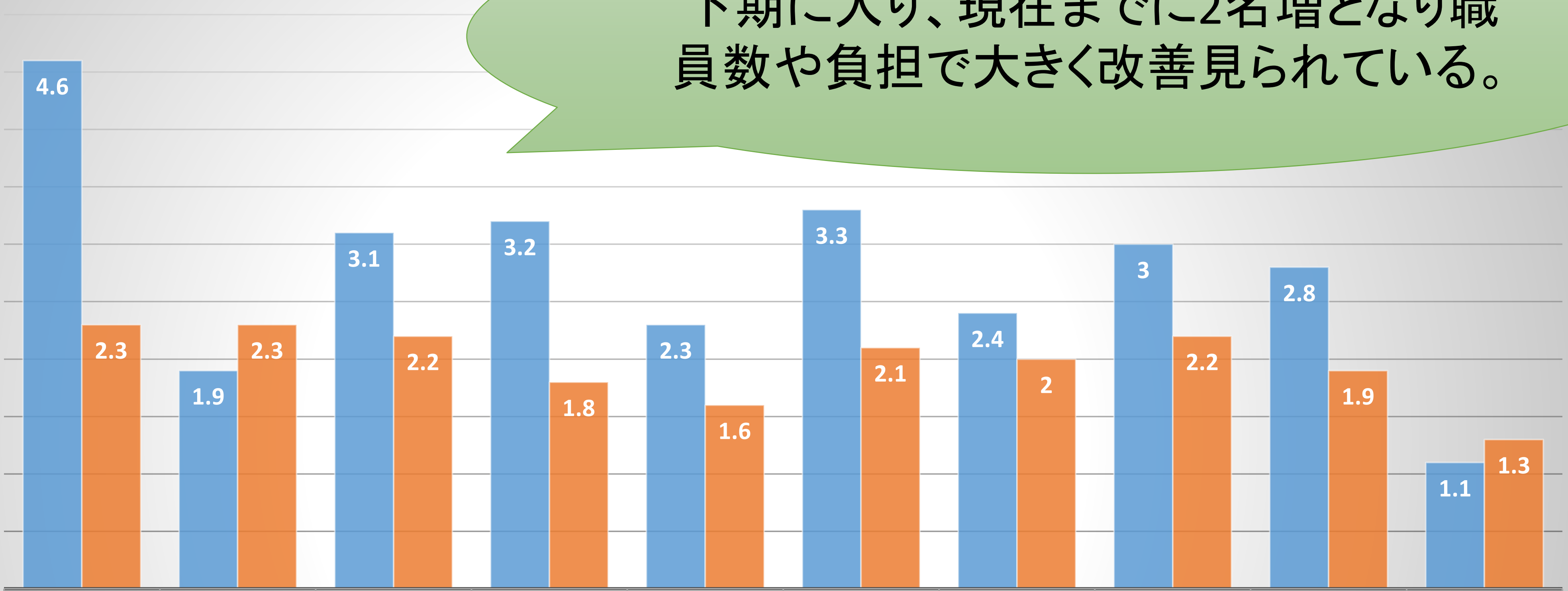
1)気づきシートの作成、記入し活用する。職員間で気づきに対しての声の掛け合い。

2)業務表の見直し、細かい事までの追記や当たり前の可視化(掲示)フロア全職員での周知、統一を図る。



④業務改善後ストレスアンケート実施

下期に入り、現在までに2名増となり職
員数や負担で大きく改善見られている。



	職員の数が不足している	任されている仕事が多すぎる	業務に追われている	身体的負担が多い	仕事以外の時間が十分に取れない	仕事に追われている	疲れが取れない	モチベーションが上がらない	自分のペースで仕事が出来ない	職場の雰囲気が悪い
業務改善前	4.6	1.9	3.1	3.2	2.3	3.3	2.4	3	2.8	1.1
業務改善後	2.3	2.3	2.2	1.8	1.6	2.1	2	2.2	1.9	1.3

■業務改善前　■業務改善後

業務改善後ストレスチェックアンケートで出た意見

問1.職員の数が不足している　平均2.3点

以前より増員されゆとりが出来た為、あまり感じない

増員はしたが、有休・リフ休が取得できていない為、いつも感じる

増員したが、一人前として働けていない為、時々感じる

問3.業務に追われている　　　平均2.2点

忙しい中でも皆でフォローー出来ている為、時々感じる

日によって忙しさが違うが以前より改善している為、あまり感じない

問10.職場の雰囲気が悪い　　平均1.3点

職場の雰囲気は良いと思う為、全く感じない

忙しい中でも皆で協力しフォローー出来ている為、あまり感じない

男性スタッフが体格の大きいご利用者を介助してくれている為、あまり感じない

考察

職員数に関しては下期より入職者、異動での増員あり、休みの確保も行えるようになってきている。

今回の取組から人員増も大きく関係していたが業務で忘れがちであった当たり前の意識や職員間での思いやりがストレスに影響を及ぼす事が分かった。

・気づきシート活用し、意見に対してスピード感を持って対応
・業務の統一化をする為、掲示での可視化
・気づきからの職員間での意見交換

どれも大きな改善策ではないが、当たり前の事を皆が当たり前に出来る事や、職員間で思いやりを言葉や行動で表現する事でストレスの軽減できることが分かった。

課題として

前年度の退職者も進学等での退職者であり、フロアの雰囲気としては、アンケート結果で点数も低く良いものだと考えられるので今後も雰囲気作りも継続して行う。

しかし「仲が悪くなるかも・・」「先輩には言いにくい」というところも意見として挙がっており、今後としてフロアリーダーを中心に職員1人ひとりの声を聴き・拾いながら、働きやすい職場環境を皆で考えていく必要があると考える。

まとめ

　今回の取組を行い、「休みが少ないから休みが欲しい」などの意見ではなく。業務についての意見が大半であり、忙しい中でも、こすもす棟の職員は、ケアの質の向上や御利用者満足度に目を向けていることが改めて分かった。

今後も取組の継続や、**意見の出しやすい環境づくり行い「御利用者に私たちは何が出来るか」を常に考える職員・フロアであり続けることで、より良いケアの提供行い、御利用者満足度の向上**に努めていきたい。

参考文献

・介護労働安定センター　介護労働者のストレスに関する調査

ご清聴ありがとうございました